servicenow

Mitarbeiter-Servicemanagement Zürich

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Mitarbeiterservices-Management 7

HR-Servicebereitstellung 11

Ergänzende Informationen für HR-Servicebereitstellung 12

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) 14

Einstellungsprozess-Experiences 118

Wachstums-Experiences 290

Management der Mitarbeiter-Journey 484

Case and Knowledge Management 722

HR-Dokumente 1064

Mitarbeiterbereich 1200

Service Center für Alumni 1332

Manager-Hub 1344

Leader Hub 1384

Federal-Plugin 1407

Learning Core – Übersicht 1436

Personaloptimierung – Übersicht 1462

Administratorarbeitsbereich für Service Provider-Übersicht 1529

HR Success Dashboard indicators 1532

Proaktive Hinweismeldungen 1548

Employee Campaigns for Workplace from Facebook 1580

Integration für mehrere HR-Instanzen 1587

Integration mit Systemen von Drittparteien 1601

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen 1762

Integration mit ServiceNow-Anwendungen 1787

Domänentrennung und HR-Servicebereitstellung 1860

Automatische Problemlösung für HR 1866

Schnellstarttests für HR-Servicebereitstellung 1883

Einheitlich Mitarbeiter-Experience 1890

Mitarbeiter-Center 1893

Mitarbeiter-Center für IT Service Management 2138

Employee Center Pro 2145

Mitarbeiter-Center-Integrationen 2578

Now Mobile-App 2612

Konfigurieren 2618

Now Mobile Experience für Mitarbeiter-Center 2639

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 2667

ServiceNow für Microsoft Outlook 2681

ServiceNow Für Microsoft Teams Und Microsoft 365 2686

ServiceNow für Zoom 2956

Automatische Übersetzung

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

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience....2971
Granulare Delegierung....2997
Untersuchen....2998
Konfigurieren....3001
Verwenden....3008
Arbeitsschutz....3014
Arbeitsschutz Core....3016
Health and Safety Incident Management....3058
Arbeitsschutz Verletzungs- und Krankheitsberichte....3111
Fallmanagement für den Arbeitsschutz....3122
Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz....3139
Servicecenter für Auftragnehmer....3156
Risikomanagement im Arbeitsschutz....3168
Mobile Experience für Arbeitsschutz....3254
Now Assist für den Arbeitsschutz....3270
Management kritischer Ereignisse....3285
Sicherheit am Arbeitsplatz....3319
Workplace Service Delivery....3689
Workplace Service Delivery Anwendungen....3707
Workplace Core....3726
Workplace Reservation Management....3871
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange....4073
Besuchermanagement für Arbeitsstätten....4159
Workplace-Kalender-Synchronisierung....4194
Workplace Space Mapping....4297
Workplace Space Management....4316
Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten....4372
Verwaltung von Gewerbemietverträgen....4400
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in....4426
Management von Arbeitsplatz-Umzügen....4440
Workplace Service Delivery for Mobile....4453
Indoor Mapping....4623
'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung....4737
Arbeitsplatz-Connectors....4921
Notfallmaßnahmen-Management....4961
Arbeitsplatz-Assistent....5068
Workplace Agent für Mobilgeräte....5090
WSD für Microsoft Places....5116
Kiosk für Arbeitsplatz-Services....5124
Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)....5146
Vertragsmanagement Pro....5197
Untersuchen....5200

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

Konfigurieren ... 5208
Verwenden ... 5302
Verwalten ... 5379
Now Assist in cm Pro ... 5396
Referenz ... 5460
Legal Service Delivery ... 5479
Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ... 5483
Management von Rechtsangelegenheiten ... 5565
Anwendungen Der Praxis Für Die Bereitstellung Von Legal Service Delivery ... 5632
Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) ... 5855
Integration von Legal Service Delivery ... 5882
Integration von Drittpartei-Apps für Legal Service Delivery ... 5992
Suchen in Legal Service Delivery ... 6005
Legal Virtual Agent Conversations ... 6006
Legal Mobile ... 6013
Center für Rechtsangelegenheiten ... 6023
Servicecenter für externe Rechtsanfragen ... 6039
Serviceportal für Rechtsangelegenheiten erkunden ... 6051
Sicherheit in Legal Service Delivery ... 6052
Analytics- und Reporting-Lösungen für Legal Service Delivery ... 6054
Workflows in Legal Service Delivery ... 6071
Domänentrennung und Legal Service Delivery ... 6072
Referenz für Legal Service Delivery ... 6074
Universal-Anforderung ... 6076
Untersuchen ... 6078
Konfigurieren ... 6092
Verwenden ... 6132
Reportinglösungen ... 6142
Virtual Agent ... 6151
Referenz ... 6158
Integrieren ... 6167
Schnellstarttests ... 6168
Mitarbeiterbereiche ... 6169
UR-Aufgabe ... 6179
Untersuchen ... 6181
Konfigurieren ... 6188
Verwenden ... 6201
Referenz ... 6209
Connector für SharePoint Online-Suchen ... 6214
Connector für SharePoint Online-Suchen Voraussetzungen ... 6215
Einrichten von Connector für SharePoint Online-Suchen ... 6217
Sites für die Suche indizieren ... 6226

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

Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse..... 6230
Connector für SharePoint Online-Suchen – Referenz.....6230
Domänentrennung und Connector für SharePoint Online-Suchen 6233

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiterservices-Management

ServiceNow® Mitarbeiterservices-Management Transformiert die Interaktion von Mitarbeitern mit der Organisation, indem eine einheitliche, personalisierte und proaktive Service-Experience für HR, Wachstumserfahrungen, Einstellungs-Experiences und andere Abteilungen bereitgestellt wird. Sie ermöglicht Unternehmen die Bereitstellung nahtloser, abteilungsübergreifender Services über eine einzige digitale Experience. Unabhängig davon, ob Mitarbeiter Onboarding durchführen, Arbeitsplatzressourcen anfordern, personenbezogene Daten aktualisieren oder interne Möglichkeiten erkunden – ESM orchestriert diese Interaktionen durch End-to-End-Workflows.



Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Automatische Übersetzung

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

Erkunden Sie HR-Services



Erfahren Sie, wie HR-Servicebereitstellung Anwendungen können Ihnen helfen, die Anforderungen moderner Mitarbeiter zu erfüllen

Personalisierte, KI-gestützte Journeys



Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen und Fähigkeiten der generativen KI, die Now Assist für HRSD bietet

Produktivität und Engagement von Mitarbeitern steigern



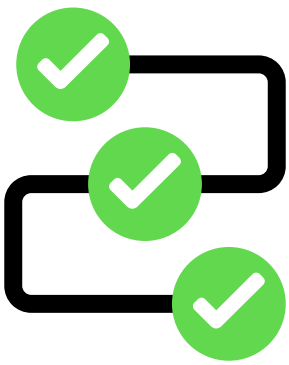
Erkunden Sie eine moderne Selfservice-Experience für Mitarbeiter Einheitliche Mitarbeiter-Experience.

Verwalten Sie intuitiv die Karriereentwicklung und -Entwicklung.



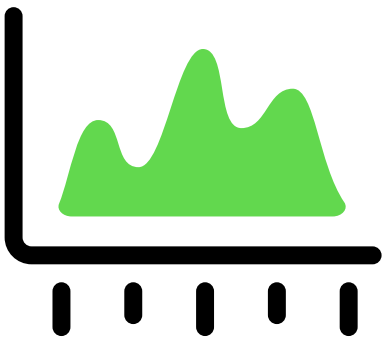
Verwenden Wachstums-Experiences suite von Produkten, die Mitarbeitern helfen, kritische Geschäftsergebnisse zu entwickeln, zu entwickeln und zu erzielen.

Fordern Sie rechtlichen Support und Services an



Erfahren Sie, wie Sie Routineanforderungen an die Rechtsabteilung automatisieren oder optimieren können, um sich auf Arbeit mit höherem Wert zu konzentrieren.

Arbeitsschutz



Stellen Sie sichere und gesunde Arbeitsbedingungen für Mitarbeiter sicher.

Automatische Übersetzung

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

Verwalten Sie einen sicheren und effizienten Arbeitsplatz.



Erfahren Sie, wie Sie mit eine optimierte Experience für Ihren Arbeitsplatz pflegen Workplace Service Delivery.

Mitarbeiterservices-Management Produkte und Funktionen

Produktname	Beschreibung
Mitarbeiter-Center Pro	Die ServiceNow® Mitarbeiter-Center Mit dem Portal können Kunden ihre Servicelösungen einfach abteilungsübergreifend skalieren, z. B. IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung, und Beschaffung mit digitalen Workflows.
Case and Knowledge Management	Die ServiceNow® Case and Knowledge Management Mit der Anwendung können Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen und -Anforderungen standardisieren, was dazu beiträgt, die HR-Effizienz und -Services im Laufe der Zeit zu verbessern.
Manager-Hub	ServiceNow® Manager-Hub erhöht den Selfservice von Managern und deren proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für die wichtigsten und dringendsten Maßnahmen zur Förderung des Teamerfolgs bereitgestellt werden. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.
Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)	Die ServiceNow® Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung fasst die Fallinformationen zusammen, generiert Lösungshinweise und fasst die Chat-Informationen für eine Interaktion zusammen.
HR-Servicebereitstellung Integration mit Systemen von Drittparteien	Integrieren Sie HR-Servicebereitstellung mit HR-Verwaltungssystemen, um Mitarbeiterprofile, Aufgaben und andere Daten, Hintergrundüberprüfungssystemen (zum Anfordern von

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

Mitarbeiterservices-Management Produkte und Funktionen (Fortsetzung)

Produktname	Beschreibung
	Hintergrundüberprüfungen), E-Signatur-Systemen (zum Anfordern von elektronische Signaturen) usw. zu synchronisieren.
Legal Service Delivery	ServiceNow® Legal Service Delivery bietet eine einheitliche Experience zwischen den Mitarbeitern, die Rechtshilfe anfordern und den Teams der Rechtsabteilung, die sie unterstützen.
Skills Intelligence	Die ServiceNow® Skills Intelligence Die Anwendung ist eine KI-gesteuerte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation verwenden können, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal zu entwickeln.
Leader Hub	Die ServiceNow®Leader Hub Mithilfe der Anwendung können Organisationsleiter die Stärken ihrer Teams verstehen, Kompetenzlücken identifizieren und Änderungen erleichtern, die gleichzeitig für ihre Mitarbeiter und die Erreichung der gewünschten Geschäftsergebnisse förderlich sind.
Workplace Reservation Management	Die ServiceNow® Workplace Reservation Management Die Anwendung erleichtert es Mitarbeitern, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und reservierbare Arbeitsplatzservices über das Serviceportal zu reservieren.
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange	Die Erfüllung von Arbeitsplatzanforderungen von Mitarbeitern umfasst mehrere komplexe Back-End-Prozesse, einschließlich der Analyse des Anforderungstyps und der Weiterleitung zur Beantwortung durch Mitarbeiter oder automatisierte Systeme, Genehmigungen oder andere Aufgaben. Die ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Die Anwendung macht diese Prozesse einfacher und effizienter, indem Sie vordefinierte Schritte zur Erfüllung von Anforderungen erstellen können.
Incident-Management für den Arbeitsschutz	Die ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung ist eine Lösung in Arbeitsschutz, mit der Unternehmen Incidents und Beobachtungen im Zusammenhang mit Arbeitsschutz aufzeichnen, nachverfolgen und melden können. Darüber hinaus bietet es Funktionen zum Untersuchen und Reduzieren von Incidents.
Journey-Designer	Die ServiceNow® Journey-Designer Mit der Anwendung können Mitarbeiter und Manager in Ihrer Organisation Journeys initiieren und verwalten, um die Mitarbeiterinteraktion und -Produktivität zu steigern.
Arbeitsbereich für Personalbeschaffung	Die ServiceNow® Journey-Designer Mit der Anwendung können Mitarbeiter und Manager in Ihrer Organisation Journeys initiieren und verwalten, um die Mitarbeiterinteraktion und -Produktivität zu steigern.
Interviewverwaltung	ServiceNow® Interviewverwaltung Optimiert den gesamten Bewerbungsgesprächsprozess durch strukturierte Workflows, die für eine effiziente, genaue und pünktliche Planung konzipiert sind, und minimiert gleichzeitig die Neuplanung durch produktinterne Zusammenarbeit und Integration von Daten aus mehreren Quellen.
Universal-Anforderung	ServiceNow® Universal-Anforderung Befähigt Kunden auf ihrem Weg zu Enterprise Service Management (ESM) oder Global Business Services (GBS), indem Service

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

Mitarbeiterservices-Management Produkte und Funktionen (Fortsetzung)

Produktname	Beschreibung
	Desk-Mitarbeitern die nahtlose Lösung von Fällen im gesamten Unternehmen ermöglicht wird, um eine bessere Mitarbeiter-Experience zu bieten.
UR-Aufgabe	Die Anwendung ServiceNow® UR-Aufgabe ist ein Tasking-Framework, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Personen, die Tickets übermitteln, um zusätzliche Informationen bitten oder sie beauftragen können, eine Aktivität auszuführen, um ein Ticket zu lösen.

HR-Servicebereitstellung

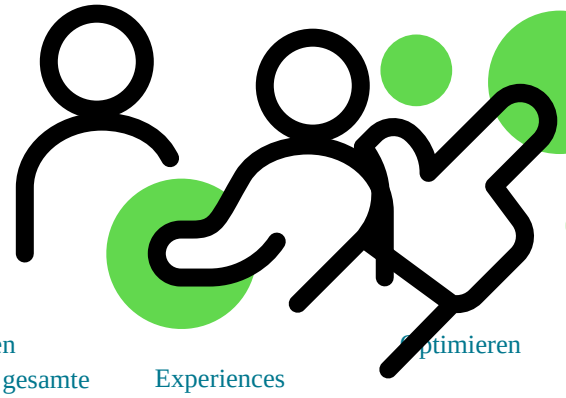
HR-Servicebereitstellung Ist eine Suite von Anwendungen, die die Mitarbeiterproduktivität von der Einstellung bis zur Stilllegung steigern, indem die Systeme und Experiences in HR und im Unternehmen miteinander verbunden werden.

Erste Schritte mit HR-Servicebereitstellung

KI-gestützte



Wachstums-



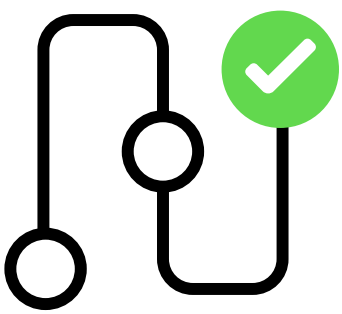
Experiences
Sie mehr über die Kompetenzen und Fähigkeiten der generativen KI, die Now Assist für HRSD bietet

Einstellungserfahrungen
und verbessern Sie
Erfahren Sie die gesamte Einstellungs-Journey für einstellende Manager, Recruiter, Interviewer und Bewerber.

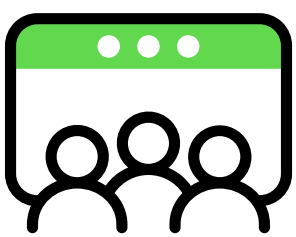
Optimieren
Experiences
Sie Mitarbeitern, sich zu entwickeln, zu wachsen und kritische Geschäftsergebnisse zu erzielen

Helfen

Mitarbeiter-Journey-



Service Center für



Manager-



Management
Sie Managern und Organisationen, die Mitarbeiterinteraktion und -Produktivität zu steigern

Alumni Ermöglichen
Sie ehemaligen Mitarbeitern, Freiwilligen und Auftragnehmern

Hub Gewähren
Sie Managern den Selfservice und die proaktive Interaktion mit ihrem Team

Ermöglichen

Automatische Übersetzung

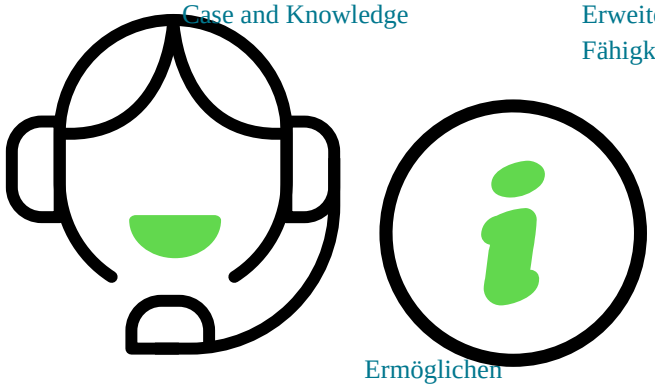
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Erste Schritte mit HR-Servicebereitstellung (Fortsetzung)

Zugriff auf Services und Ressourcen

Case and Knowledge Management
Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen und -Anforderungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten der HR-Servicebereitstellung
mit Systemen von Drittparteien



Mitarbeiterbereich
Sie Service Desk-Mitarbeitern, mit Mitarbeitern zu interagieren, auf Anfragen zu reagieren und Probleme schnell zu lösen.

Ermöglichen

Standardisieren

Automatische Übersetzung

Ergänzende Informationen für HR-Servicebereitstellung

Die Anwendung ServiceNow® HR-Servicebereitstellung verbessert die Mitarbeiterservice-Erfahrung, indem sie HR-Interaktionen automatisiert und eine einzige Plattform für alle HR-Services bietet.

HR-Servicebereitstellung applications

Je nach gewähltem HR-Servicebereitstellung Paket können Sie eine oder mehrere der folgenden Anwendungen bereitstellen.

Case and Knowledge Management

Standardisieren Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen und verbessern Sie damit die Services und die HR-Effizienz im Laufe der Zeit.

Employee Center

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern ein einziges, einheitliches Portal bereit, in dem sie alle Informationen, Services und Hilfe erhalten, die sie benötigen.

Enterprise Onboarding and Transitions

Automatisieren Sie die Einarbeitung und weitere Lebenszyklus-Events für Mitarbeiter, die mehrere Abteilungen umfassen, und verbessern Sie so die Mitarbeiterzufriedenheit und -effizienz in und mit der HR- und anderen Abteilungen.

Unterstützende Anwendungen

Sie können auch die folgenden unterstützenden Anwendungen bereitstellen.

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

- Dokumentvorlagen, um den Prozess des online erfolgenden Ausfüllens, Unterzeichnens und Überprüfens von Dokumenten zu automatisieren und zu vereinfachen.
- Management von Mitarbeiterdokumenten um Mitarbeiterdateien mithilfe von papierlosem Dokumentenmanagement problemlos zu sichern, aufzubewahren und zu löschen sowie darauf zuzugreifen. Erfordert ein separates Abonnement.
- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen bietet eine konsistente Möglichkeit zum Erstellen von Integrationen für allgemeine Anwendungsfälle wie den Abruf von Mitarbeiterprofilen und Aufgaben aus der Anwendung einer Drittpartei in eine ServiceNow-Anwendung und die Übertragung von Daten aus einer ServiceNow-Anwendung in die Anwendung einer Drittpartei.
- HR Predictive Intelligence-Workbench, um Sie durch die Implementierung des prädiktiven maschinellen Lernens zum Konzipieren intelligenter HR-Prozesse zu führen.
- Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, um als HR-Mitarbeiter mit Mitarbeitern zu interagieren, Anfragen zu beantworten und Probleme schnell zu lösen.
- HR Success Dashboard indicators Damit die HR-Führung die Leistung von messen kann HR Implementierungen, die ein anderes Basissystem oder anwenderdefinierte KPIs verwenden.
- Learning Core zum Erstellen von integrierten Inhalts-Repositorys.
- Manager-Hub Um den Selfservice von Managern und die proaktive Interaktion mit Teams zu erhöhen und ihnen zu helfen, als Führungskräfte zu wachsen.
- Lösungen für maschinelles Lernen für HR-Servicebereitstellung, um die automatische Bestimmung von Zuweisungsgruppen und Services für HR-Fälle zu unterstützen, sowie die automatische Ermittlung von Fällen aus E-Mails und die Ermittlung von Wissensartikeln, die zur schnelleren Lösung von Fällen und Aufgaben beitragen.
- Performance Analytics für HR-Servicebereitstellung um HR-Ineffizienzen mit Berichten und Analysen über die Leistung und Qualität der Servicebereitstellung zu verringern. Erfordert ein separates Abonnement.
- Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung zum Aktivieren automatisierter Chats für Mitarbeiter, die HR-Services anfordern

Mobile Anwendungen

Sie können verwenden Now Mobile-App Mit HR-Servicebereitstellung.

Mitarbeiter können HR-Anforderungen anzeigen, Hilfe anfordern, HR-Aufgaben abschließen, gezielte mobile Inhalte und Push-Benachrichtigungen erhalten, mit einem Virtual Agent chatten und vieles mehr Now Mobile App.

Domain Separation und HR-Servicebereitstellung

Mit Domain Separation trennen Sie Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen, die Domains genannt werden. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und HR-Servicebereitstellung.

Schnellstarttests für HR-Servicebereitstellung

Kopieren Sie Schnellstarttests, und passen Sie sie an, um zu überprüfen, ob Ihre Instanz funktioniert, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. nach

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

der Durchführung eines Upgrades oder der Entwicklung einer Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests für HR-Servicebereitstellung.

Felder, die möglicherweise vertrauliche, personenbezogene oder persönlich identifizierbare Informationen enthalten

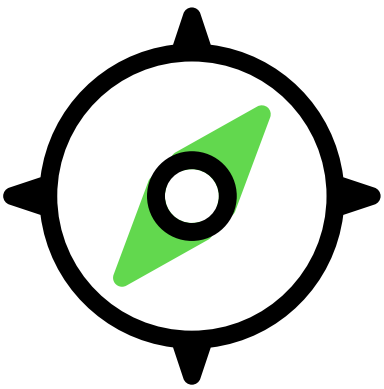
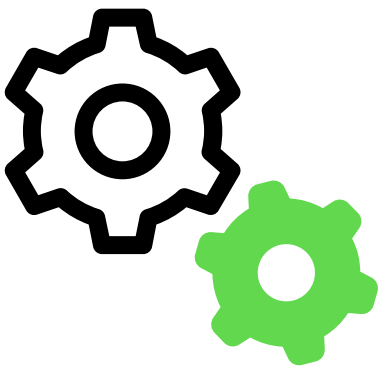
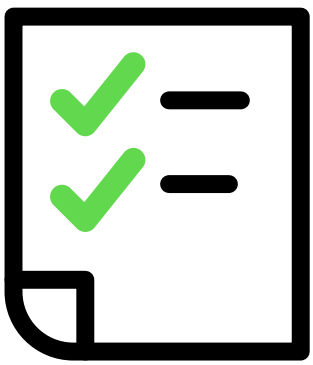
Kunden sind dafür verantwortlich, dass ihre Verwendung der Anwendung HR-Servicebereitstellung den geltenden Datenschutzgesetzen und -vorschriften entspricht. Kunden, die die Anwendung HR-Servicebereitstellung verwenden, sollten prüfen, welche Felder vertrauliche, personenbezogene oder persönlich identifizierbare Informationen enthalten können, wobei der Umfang dieser Informationen allein von den Kunden bestimmt wird. Nach der Installation können Kunden in ihrer Instanz auf Tabellendefinitionen zugreifen, um die von der Anwendung HR-Servicebereitstellung verwendeten Felder zu überprüfen. Navigieren Sie dazu zu „Systemdefinition“ > „Tabellen“ und filtern Sie alle Namen heraus, die mit „sn_hr_“ beginnen.

Sicherheitsrichtlinien DES KOMPETENZZENTRUMS sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren einfach über die Konfiguration einzuschränken. Die Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum sind ServiceNow-ACLs .

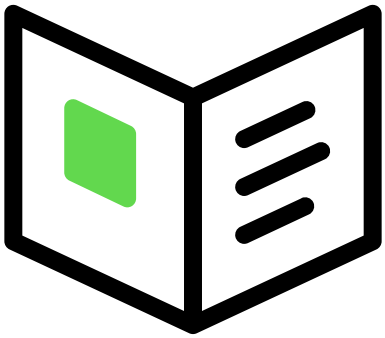
Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung zum Zusammenfassen der Fallinformationen, Generieren von Lösungshinweisen und Zusammenfassen der Chatinformationen für eine Interaktion. Sie können Ihren Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, den Chat- und Fallkontext zu verstehen, damit sie Ihren anfordernden Personen schnellere Lösungen vorschlagen können.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen und Fähigkeiten der generativen KI, die von angeboten werden Now Assist für HRSD	Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Bieten Sie höhere Servicelevel, indem Sie die Kompetenzen und Fähigkeiten der generativen KI verwenden, die von angeboten werden Now Assist für HRSD

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

Verwenden Sie Die Mitarbeitersammlung	Referenz
	
Verwenden Sie die Anwendungsfälle des KI-Agents in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support an.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden.

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

Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Informationen zu HR-Falldaten (Fallunterstützung Und KB-Generierung) Und Chat-Transkripte (Chat Assist), einschließlich Zugehörig Kommentare und Arbeitsnotizen. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) erkunden

Mit Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kunden-Chat-Konversationen und Falldetails zusammenfassen, um den Kontext des Falls abzurufen, die Falllösungshinweise zu generieren und Fälle schneller abzuschließen.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Übersicht

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Eine Fallzusammenfassung bietet Service Desk-Mitarbeitern eine kurze Zusammenfassung eines Falls. Dadurchkann ein Service Desk-Mitarbeiter den Kontext abrufen, indem er Informationen zu einem Problem sammelt und schneller Maßnahmen ergreift. Außerdem kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Zusammenfassung aktualisieren und in den Arbeitsnotizen veröffentlichen.
- Die Falllösungshinweise können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen und den Kontext zur Falllösung für andere Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen, die möglicherweise auf ähnliche Fälle stoßen.
- Ein Interaktionschat-Verlauf bietet den Kontext über die Chatkonversation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen an verschiedenen Punkten der Übergabe, z. B. wenn Virtual Agent Der Konversations-Chat-Verlauf wird an einen Servicemitarbeiter übergeben.

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten sind für Mitarbeiter oder Administratoren verfügbar:

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

- Erhalten Sie direkte und umsetzbare Antworten zu kundenspezifischen Inhalten, indem Sie generative KI in der Suche verwenden.
- Verbessern Sie den Selfservice, indem Sie neue verwenden Now LLM Service Unterstützt Virtual Agent Experience mit einer vereinfachten Setup-Experience.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Kompetenzen

Die Now Assist für HRSD Die Anwendung enthält die Kompetenzen und Funktionen der generativen KI, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter den Chat- und Fallkontext verstehen können, damit sie der anfordernden Person schneller Lösungen vorschlagen können.

Chat-Zusammenfassung

Bietet einem Service Desk-Mitarbeiter eine Chat-Zusammenfassung aller Punkte der Übergabe, einschließlich Virtual Agent Konversation und die Servicemitarbeiter-Konversation:

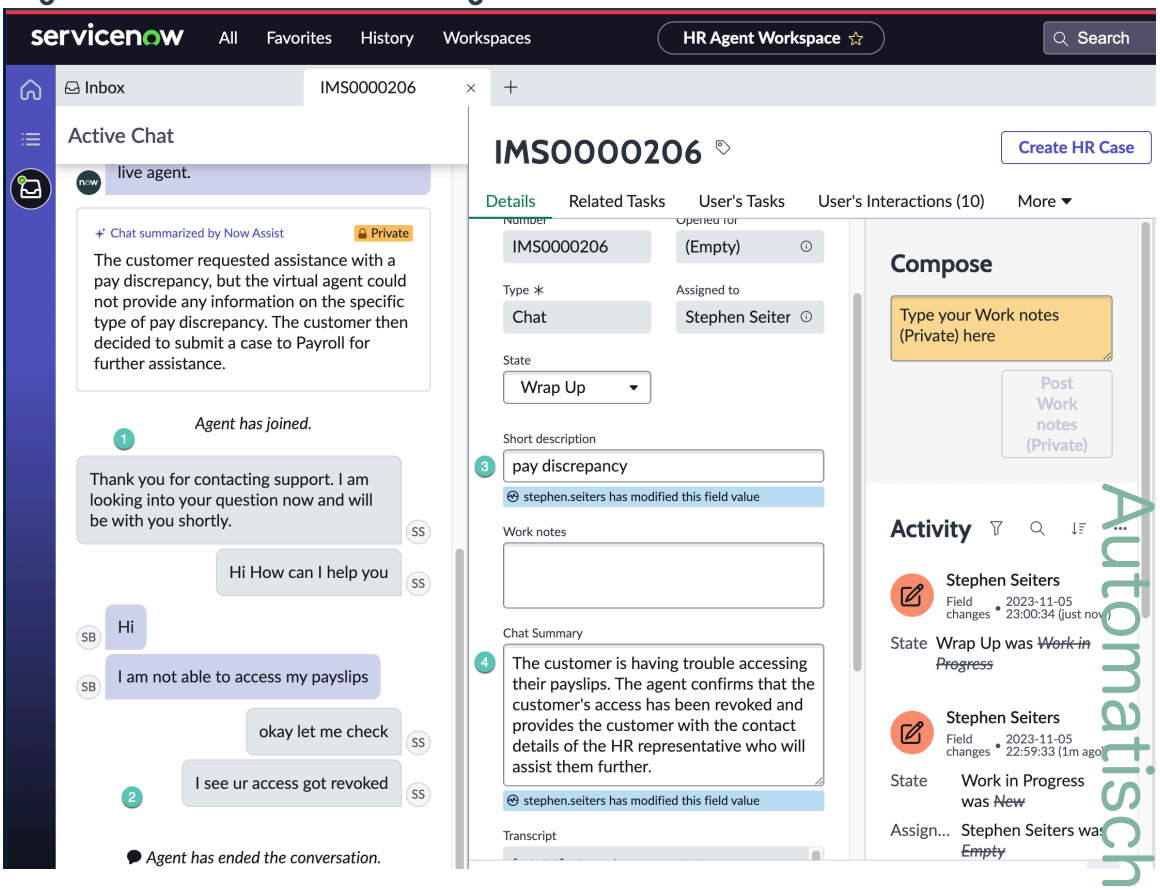
- Zusammenfassung der Schnellaktion: Bietet eine kurze Zusammenfassung der Interaktionen mit den Schnellaktionen, die der Service Desk-Mitarbeiter ausgeführt hat.
- Virtual AgentÜbergabenzusammenfassung: Fasst den Chat zusammen, wann Virtual AgentÜbergibt den Chat an einen Servicemitarbeiter.
- Zusammenfassung der Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter: Fasst die Konversation zusammen, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat an einen anderen Servicemitarbeiter weitergibt, und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“ an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die ein Kunde vor der Übergabe an einen anderen Servicemitarbeiter ausgeführt hat.
- Chat-Abschlusszusammenfassung: Beschleunigt die Nachbearbeitungszeit, indem die vollständige Chatzusammenfassung ausgefüllt wird, wenn eine Konversation endet.
- Kurzbeschreibung der Chat-Nachbearbeitung: Beschleunigt die Nachbearbeitungszeit, indem die Kurzbeschreibung ausgefüllt wird, die die Probleme der anfordernden Person zusammenfasst, wenn die Konversation endet.

Informationen zum Aktivieren der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren. Um Informationen zur Verwendung der Kompetenz in zu erhalten Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, Siehe Fassen Sie eine Chat-Konversation mit zusammen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

Das folgende Beispiel zeigt eine KI-generierte Chatzusammenfassung.

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

KI-generierte Chatzusammenfassung



- 1: Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert den Chat mit der anfordernden Person und ruft zusätzliche Details ab.
- 2: Der Service Desk-Mitarbeiter stellt die Details bereit und beendet die Konversation.
- 3: Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert die Kurzbeschreibung in automatisch **Kurzbeschreibung** Feld.
- 4: Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert die Chat-Zusammenfassung automatisch in **Chat-Zusammenfassung** Feld.

Fallzusammenfassung

Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine kurze Zusammenfassung eines Falls bereit, einschließlich des Problems, der durchgeführten Aktionen und der Lösungsinformationen, je nach Status des Falls. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Fallzusammenfassung anzeigen, um den Fallkontext zu verstehen, die Zusammenfassung aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

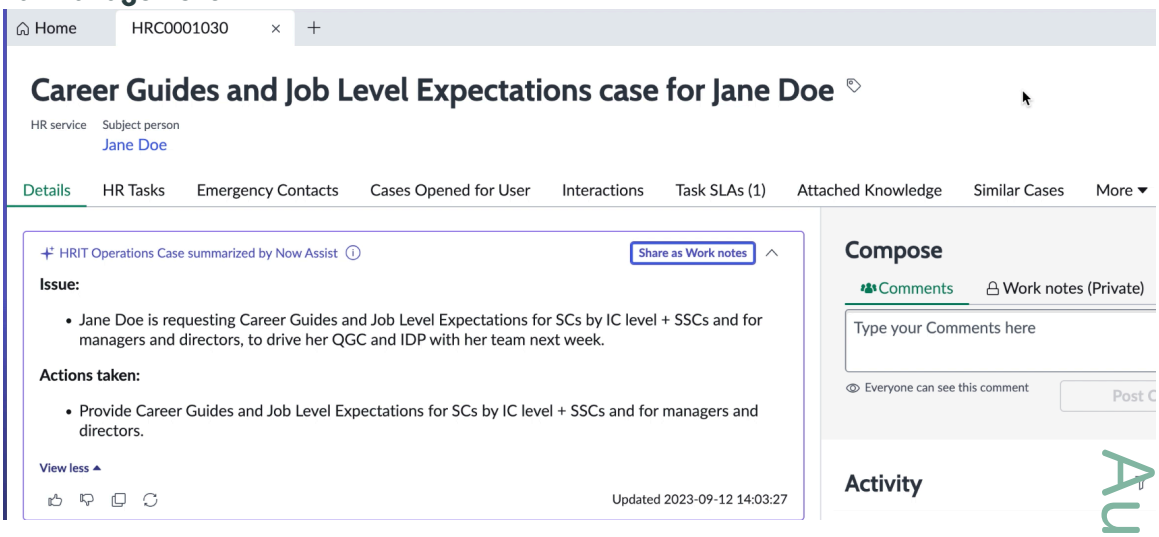
Informationen zum Aktivieren der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren. Um Informationen zur Verwendung der Kompetenz in zu erhalten Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Oder Core-UI, Siehe Fassen Sie einen Fall mit zusammen Now Assist für HRSD.

Das folgende Beispiel zeigt eine KI-generierte Fallzusammenfassung.

Automatische Übersetzung

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

KI-generierte Fallzusammenfassung auf Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement



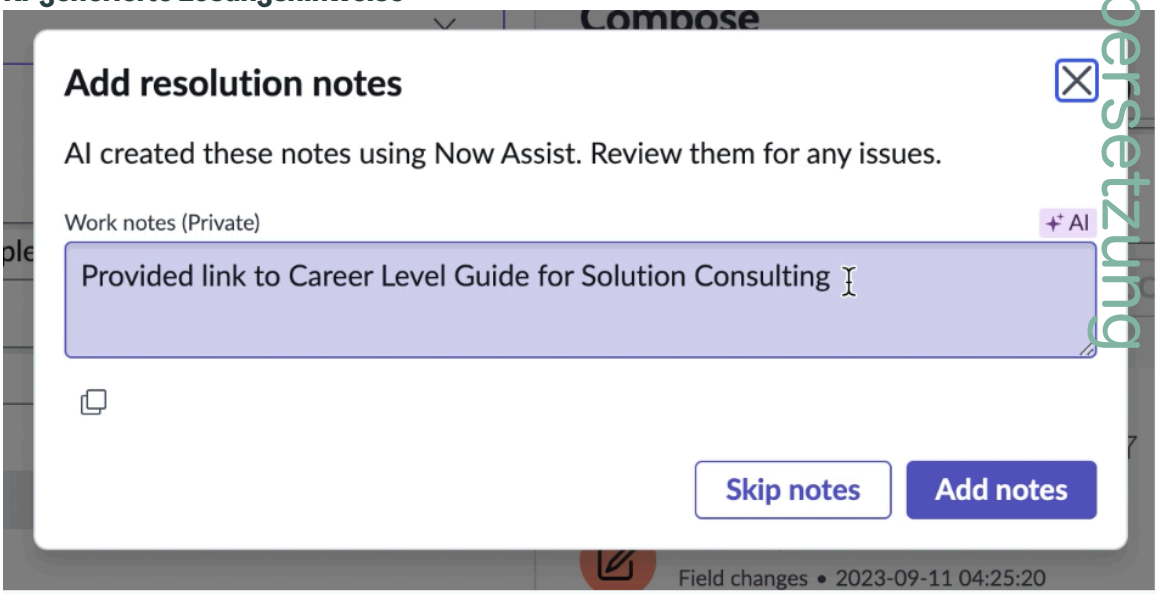
Lösungshinweise generieren

Generiert automatisch die Lösungshinweise für einen Service Desk-Mitarbeiter, wenn der Status eines Falls in „Abgeschlossen“ geändert wird. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die KI-generierten Notizen akzeptieren oder bearbeiten, bevor er sie im Fall speichert.

Informationen zum Aktivieren der Kompetenz „Lösungshinweise“ finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren. Um Informationen zur Verwendung der Kompetenz in zu erhalten Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, Siehe Generieren Sie Falllösungshinweise mit Now Assist für HRSD.

Das folgende Beispiel zeigt die KI-generierten Lösungshinweise.

KI-generierte Lösungshinweise



Generierung von Wissen

Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen wissensartikel aus einem Fall zu generieren, nachdem sie eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen haben.

Automatische Übersetzung

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

Mit der Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“ wird ein Popup-Fenster eingeblendet, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Wissensartikel generieren und überprüfen können, bevor sie den Entwurf des Wissensartikels veröffentlichen.

Umleitung für sensible Themen

Bestimmte Themen, z. B. Sicherheit am Arbeitsplatz oder Mitarbeitervergütung, eignen sich möglicherweise nicht für generative KI-Konversationen. Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Enthält sofort einsatzbereite Filter zur Erkennung sensibler Themen.

Der Administrator aktiviert die Filter oder erstellt anwenderdefinierte Filter, damit Virtual Agent erkennen kann, ob diese Arten von Themen in der Konversation enthalten sind, und bietet die folgenden Umleitungsoptionen:

Live Agent

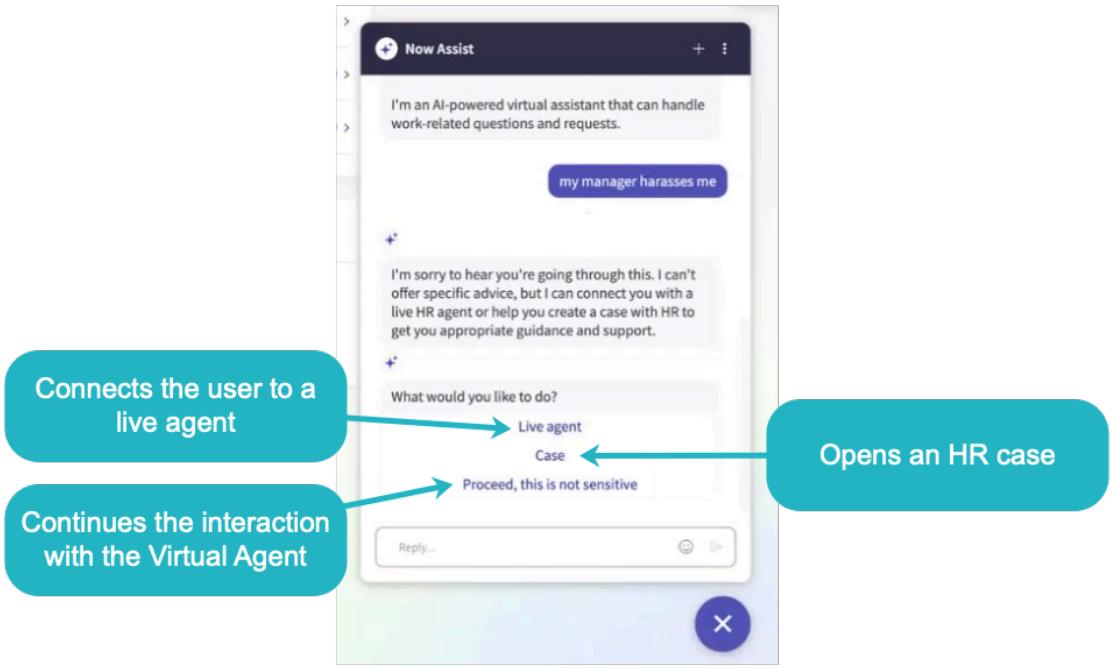
Der Mitarbeiter wird zur entsprechenden Chatwarteschlange weitergeleitet, um eine Verbindung mit einem Servicemitarbeiter herzustellen.

Fall

Der Mitarbeiter kann einen Fall öffnen, der dem jeweiligen HR-Service zugewiesen ist.

Fortfahren, dies ist nicht vertraulich

In Situationen, in denen das LLM einen Ausdruck fälschlicherweise als sensibles Thema identifiziert, können Mitarbeiter die Interaktion mit dem Virtual Agent fortsetzen.



Weitere Informationen zu den sofort einsatzbereiten Filtern und ihrer Zuordnung zu Chatwarteschlangen und HR-Fallservices finden Sie unter Zuordnung der Empfindlichkeitserkennungsfilter.

Informationen zum Einrichten der Empfindlichkeitserkennung finden Sie unter Konfigurieren Sie die Empfindlichkeitserkennung für Now Assist für HRSD.

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

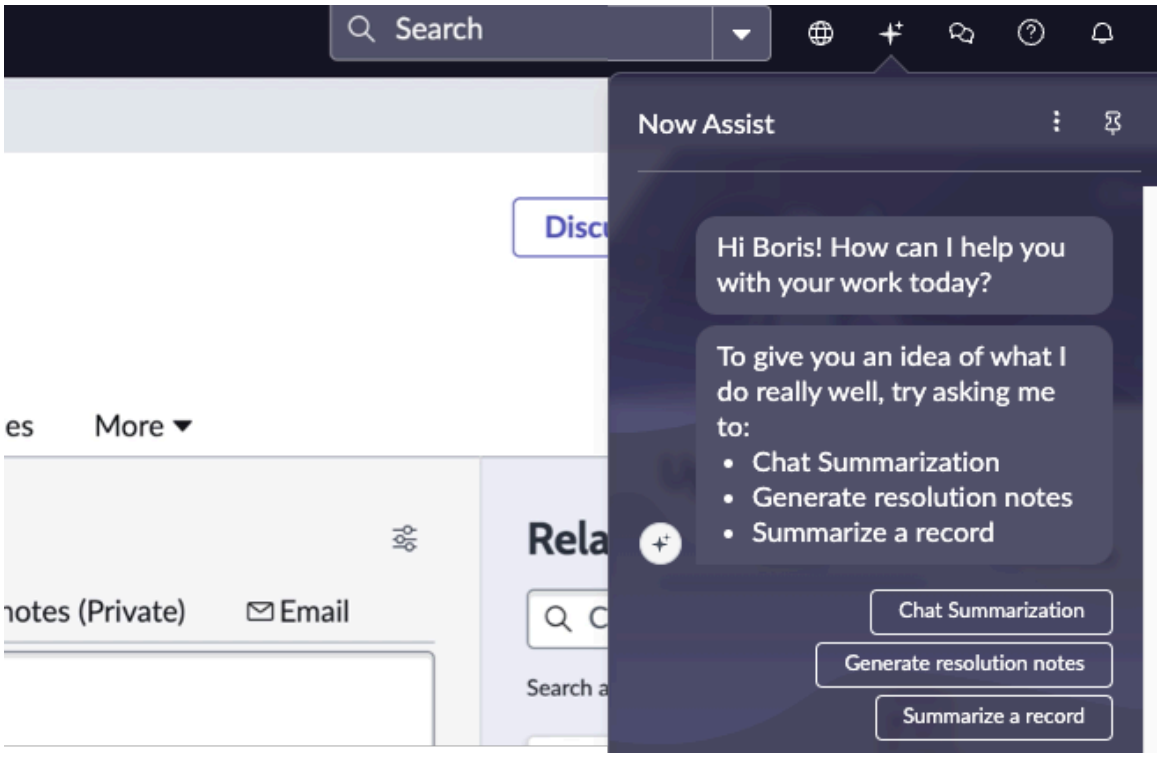
Stimmungsanalyse

Weitere Informationen finden Sie unter Stimmungsanalyse .

Now Assist Bereich in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Die Now Assist Der Bereich bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Konversationsschnittstelle, mit der sie den Chat und Fallzusammenfassungen bei Bedarf anfordern können.

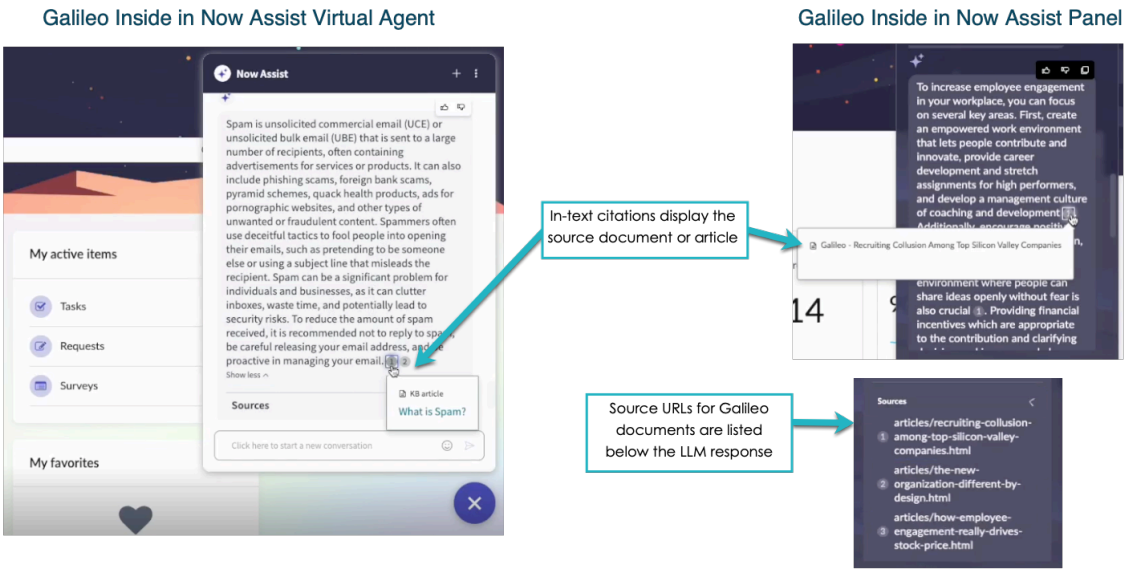
Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereich, siehe Verwenden Sie Now Assist Bereich in HR Mitarbeiterbereich.



Ermöglichen Sie Anwendern den Zugriff auf HR-Artikel und Branchenforschung aus Galileo durch das Unternehmen Josh Bersin in der Now Assist Bereich oder Now Assist Virtual Agent.

HR-Experten, Manager und Mitarbeiter können Fragen zu Themen einreichen, einschließlich unternehmensspezifischer Richtlinien oder branchenweiter Best Practices. Generiert Antworten basierend auf den KB-Artikeln in der Kundeninstanz sowie auf Artikeln und Dokumenten in der Galileo-Bibliothek.

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



Galileo Inside verwendet Retrieval-Augmented Generation (RAG), um basierend auf relevanten Artikeln und Forschungen Antworten auf Anwenderabfragen zu generieren und genaue domänenspezifische Informationen in Echtzeit bereitzustellen.

Eine einmalige Konfiguration bietet kontinuierlichen Zugriff auf die Galileo-Bibliothek mit monatlichen Updates, um sicherzustellen, dass Anwender über die neuesten Informationen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter konfigurieren.

Ergänzende Informationen für Now Assist für HRSD

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

Unterstützte Versionen

Now Assist für HRSD Wird ab Vancouver Patch 2 unterstützt.

Unterstützte Sprachmodelle

Verwenden Sie Now LLM Service Oder eines der folgenden unterstützten kleinen oder großen Fremdsprachenmodelle von Drittanbietern mit einem Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Kompetenz oder KI-Agent:

- Azure OpenAI
- AWS Anthropic
- Google Gemini

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist für HRSD enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

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

Von Now Assist für HRSD unterstützte Anwenderoberflächen

Schnittstelle	Kompetenz
Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement	• Fallzusammenfassung • Chat-Zusammenfassung • Lösungshinweise Generierung • Generierung von Wissensartikeln • Empfindlichkeitserkennung • E-Mail-Antwortempfehlung
Core-UI	• Fallzusammenfassung • Generierung von Wissensartikeln • Empfindlichkeitserkennung

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für HRSD Store-App (sn_HR_gen_ai) zur Verwendung der Kompetenzen „Chat“, „Fall“ und „Lösung“.

Die Now Assist für HRSD Die Anwendung weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Now Assist-Plattform (com.sn.now.platform)
- NA-TD und NA-TA sind abhängige Apps für NA-HR und sollten für jede NA-HR-Installation installiert werden (Talent-Core: sn_egd_Core und Interview-Scheduling sn_int_schedule)

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Fähigkeiten generativer KI in verwenden können Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Und Core-UI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator Konsole .

Die folgende Liste enthält Kompetenzen, auf die Sie über zugreifen können Now Assist-Administrator Konsole.

- Chatantwortempfehlung
- Chat-Zusammenfassung
- Sidebar-Diskussionszusammenfassung

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

- Fallzusammenfassung
- Lösungshinweise generieren
- KB-Generierungen
- E-Mail-Empfehlung
- Empfindlichkeitserkennung
- Journey-Generierung für Manager
- Journey-Zusammenfassung für Manager
- Persona-Assistent

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Plugin (sn_HR_gen_ai).
   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Ergänzende Informationen für Now Assist für HRSD.
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
3. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).
   Diese Funktionen sind unter gruppiert **Mitarbeiter** Workflow-Gruppe. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
4. Wählen Sie in der Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, aus **Aktivieren Sie Kompetenz** .
5. Wählen Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für HRSD.
6. Nachdem Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
7. Definieren Sie die Verfügbarkeit von Kompetenzen.

   Hinweis: Dieser Schritt gilt für die Kompetenzen Fallzusammenfassung und Generierung von Lösungshinweisen. Dies gilt nicht für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“. Wenn Sie die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ konfigurieren, fahren Sie mit Schritt 10 fort.

8. Nachdem Sie die Kompetenzverfügbarkeit konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
9. Wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.
   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

     Für die Kompetenzen, die in angezeigt werden **Produktintern** , Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können. Die Rolle sn_HR_Core.Basic ist standardmäßig verfügbar.

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

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

10. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
11. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen. Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Now Assist-Administrator Konsole

Wird Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen

Datensatzzusammenfassung

Chat-Zusammenfassung

Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für HRSD

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD). Durch die Konfiguration der Eingaben oder Auslöser für eine Kompetenz können Sie bestimmen, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben oder Auslöser konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden. Ein Auslöser leitet eine Aktion ein, z. B. wenn das System eine Chat-Zusammenfassung generiert.

Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Wählen Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ die Auslöser aus, die bestimmen, wann eine Chat-Zusammenfassung generiert wird und wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgeführt, die Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ der Chat-Assist-Funktion konfigurieren können.

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Virtual Agent an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die bei der Chat-Übergabe von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter generiert wird.
Schnellaktion	Chat-Zusammenfassung, die bei der Ausführung der Schnellaktion `/summarize` durch den Servicemitarbeiter generiert wird.
Kurzbeschreibung	Feld **Kurzbeschreibung**, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter den Chat beendet.

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

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ (Fortsetzung)

Auslöser	Beschreibung
Chat-Nachbearbeitung	Chat-Zusammenfassung, die bei Beendigung des Chats durch den Servicemitarbeiter generiert wird. Das Feld **Chat-Zusammenfassung** wird für die Interaktion aktualisiert.
Liste mit Aufzählungszeichen	Chat-Zusammenfassung als ungeordnete Liste.
Aufgabenerstellung	Die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** werden bei der Erstellung einer Aufgabe automatisch gefüllt.

Kompetenz „Fallzusammenfassung“

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die beim Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden.

Hinweis: Diese Felder sind schreibgeschützt.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	HR-Fall [sn_hr_core_case]
Eingabefelder	• Beschreibung • Priorität • Kurzbeschreibung • Status • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn die Lösungshinweise für einen Fall generiert werden.

Hinweis: Diese Felder sind schreibgeschützt.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	HR-Fall [sn_hr_core_case]

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

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Status • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen

Kompetenz für Fallstimmungsanalyse

Die Kompetenz „Fallstimmungsanalyse“ umfasst die Eingaben und Ausgaben, die die Tabelle und Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn eine Fallstimmung generiert wird.

Eingaben für die Kompetenz „Stimmungsanalyse“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [Fall]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Priorität • Status • Erstellungsdatum • Aktivitäten

Ausgaben für die Kompetenz „Stimmungsanalyse“

Ausgabe	Beschreibung
Stimmungswerte	• Positiv • Neutral • Negativ
Stimmungstrend	• Wird verbessert • Nimmt ab • Stabil
Stimmungsbegründung	Gründe für die Angabe des Stimmungswerts.

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

Geplante Aufgabe für die Kompetenz „Stimmungsanalyse“

Name der geplanten Aufgabe	Standardwert	Beschreibung
Stimmungsanalyse – geplante Aufgabe (Fall)	True	Aktualisiert Stimmungen auf dem Bildschirm „Auslöserfrequenz“ für die Stimmungsanalyse-Kompetenz.
Aktualisieren Sie Stimmungsverlaufsdatensätze	Falsch	Wenn aktiv, werden Stimmungs- und Stimmungstrends für Verlaufsdatensätze berechnet.

Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Die Kompetenz „wissensartikelgenerierung“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn ein wissensartikel für einen Fall generiert wird.

Hinweis: Diese Felder sind schreibgeschützt.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	HR-Fall [sn_hr_core_case]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Abschlussnotizen (für HR-Fälle) • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen

RCA-Genehmigungen für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Nach der Installation Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD), Möglicherweise werden Genehmigungsnachrichten für eingeschränkten Anruferzugriff (RCA) angezeigt, die eine Aktualisierung in der Zugriffsanforderung anfordern.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann.

  Um die RCA-Genehmigungen für einen beliebigen Datensatz zu automatisieren, können Sie ausführen **Now Assist für HRSD Massen-RCA-Genehmigung** Skript, in dem sich der Quellbereich befindet Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD). Laden Sie herunter **Now Assist für HRSD Massen-RCA-Genehmigung** Datei aus dem **Unterstützende Links und Dokumente** Abschnitt in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung in

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

ServiceNow Store. Diese Datei ist ein eigenständiges Skript, um den manuellen Aufwand zu reduzieren. Nachdem Sie die Skriptdatei heruntergeladen haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen und suchen Sie **Now Assist für HRSD Massen-RCA-Genehmigung** Skriptdatensatz.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zuzulassen.

Beschränken Now Assist Fähigkeiten für Mitarbeiterbeziehungsfälle

Beschränken Sie Now Assist Fähigkeiten für Ihre Mitarbeiterbeziehungsfälle und definieren die Verfügbarkeit.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Now Assist-Administratorkonsole** > **Mitarbeiter**an.
2. Wählen Sie aus **GenAI** Funktion, für die Sie das Verhalten einschränken möchten.
3. Auf der **Definieren Sie Die Verfügbarkeit** Ändern Sie die Bedingung, und fügen Sie hinzu **Der Aufgabentyp ist nicht der Fall „Mitarbeiterbeziehungen“** .

Konfigurieren Sie GenAI Virtual Agent für HRSD

Ermöglichen Sie Ihren anfordernden Personen eine optimierte Konversations-Experience, die auf generativer KI basiert, wenn sie eine Katalogelementanforderung in Virtual Agent übermitteln. Durch das Angebot dieser generativen KI-Experience kann Ihre Organisation den Selfservice erhöhen und die Betriebskosten senken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die generativen KI-Fähigkeiten können über die Virtual Agent-Konversationsschnittstelle eine menschenähnliche, effiziente Kataloganforderungs-Experience bieten. Durch die Verwendung der generativen KI-Fähigkeiten mit Virtual Agent kann Ihre Organisation die Bearbeitungszeit für die Anforderungsübermittlung reduzieren.

Wenn die generative KI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen konfiguriert ist, ist die folgende Experience für eine anfordernde Person verfügbar:

- Kontextbezogene Fragenaufforderungen, die eine menschlichere Konversation basierend auf Antworten auf vorherige Fragen ermöglichen.
- Slot-Ausfüllung, die Antworten auf eine oder mehrere Fragen in der Eingabe der anfordernden Person erkennt. Zum Beispiel, wenn Sie HR-Leistungen anfragen oder Beurlaubung beantragen.
- Möglichkeit, Fragen zu Katalogelementen zu beantworten.
- Möglichkeit, den Prozess der Anforderungsübermittlung jederzeit zu verlassen.

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

- Obwohl die folgenden Katalogelementfragetypen im Konversationsmodus unterstützt werden, werden Antworten in natürlicher Sprache nicht unterstützt:
  - Referenz
  - Auswahlfeld für Suche
  - Multiple-Choice-Suche
  - Angefordert für
  - Anhang
  - Multiple-Choice-Frage mit mehr als 10 Auswahlmöglichkeiten

Prozedur

1. Aktivieren Sie die erforderlichen Virtual Agent-Kompetenzen: **Multi-Assist-Multiturn-Katalogbestellung** Und/oder **Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse** .
2. Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein.
   Ausführliche Informationen zum Aktivieren der Kompetenzen und zum Einrichten von GenAI Virtual Agent finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert .

Hinweis:

- Konfigurieren Sie die erforderlichen Bedingungen für die Virtual Agent-Kompetenzen.
- HR Service Delivery Virtual Agent wird durch GenAI Virtual Agent ersetzt.

Konfigurieren Sie Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen

Führen Sie die Konfigurationsschritte aus, damit Ihre Mitarbeiter mithilfe von Anforderungen an das Human Capital Management (HCM)-System stellen können Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist für HRSD Und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen(V3.6) Anwendungen von ServiceNow Store.
2. Konfigurieren Sie die erforderliche ServiceNow Spokes oder passen Sie Spokes an, um Daten aus HCM-Systemen abzurufen.
3. Erstellen Sie Subflows für Anbieter, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

Hinweis:

- Subflows wurden für Oracle HCM erstellt, mit Ausnahme von „Auszeit beantragen“ und „Ausgaben hinzufügen“ Virtual Agent Themen. Die Virtual Agent Experience wurde für die Themen „Auszeit anfordern“ und „Ausgaben hinzufügen“ bereitgestellt, jedoch ohne den Back-End-Support durch Subflows. Für weitere Informationen zum Standard Virtual Agent Themen finden Sie unter Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen.
- Die Subflows für Oracle HCM können als Referenz zum Erstellen von Subflows für andere HCM-Systeme verwendet werden.

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

4. Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle) Durch Hinzufügen von Eingabeauswahlen und Konfigurieren von Bedingungen für Eingabeauswahlen und Ergebnisse.
5. Erstellen Sie einen Virtual Agent Themenblock:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
   b. Von **LLM-Assistent** Liste, wählen Sie aus **Now Assist in Virtual Agent** .
   c. Filtern Sie die Themen, indem Sie die Kategorie auf festlegen **Now Assist für HR-Servicebereitstellung** .
   d. Wählen Sie ein aus Virtual Agent Thema.
      i. Bearbeiten Sie Themeneigenschaften, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen im Thema vor, z. B. aktualisieren Sie den Knotennamen und die Antwortnachricht.
      ii. Geben Sie im Integrations-Gateway die entsprechende Funktion, den Servicenamen und den Anwender an, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

      Hinweis: Um die Virtual Agent-Themen in zu veröffentlichen Now Assist für HRSD, Veröffentlichen Sie diese Themenblöcke: **Authentifizierung Abrufen** Und **Prozessintegrationsfehler** .

Nächste Maßnahme

Wenn Virtual Agent Thema ruft den Integrations-Gateway-Subflow auf. Der Subflow überprüft Eingabewerte in der Integration Provider-Zuordnung (Entscheidungstabelle), um Ergebnisse auszuführen.

Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents aus der HRSD KI-Agent-Sammlung

Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents, damit Mitarbeiter mit Anforderungen an das Human Capital Management (HCM)-System stellen können HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) (sn_HR_gen_ai).
   Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren.
2. Aktivieren Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Anwendung aus dem ServiceNow® Store.
3. Konfigurieren Sie die erforderlichen ServiceNow-Spokes, oder passen Sie Spokes an, um Daten aus HCM-Systemen abzurufen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integration von HR-Servicebereitstellung mit Drittparteisystemen.
4. Erstellen Sie Subflows, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind, oder verwenden Sie Standard-Subflows, die für Ihr HCM-System erstellt wurden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

   Hinweis: Die Subflows für Oracle HCM können als Referenz zum Erstellen von Subflows für andere HCM-Systeme verwendet werden.

5. Fügen Sie Eingabeauswahlen hinzu, und definieren Sie Bedingungen und Ergebnisse in einer Entscheidungstabelle für den Integrations-Gateway-Subflow.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle).

6. Duplizieren Sie verfügbare HCM-KI-Agents, um sie autonom auszuführen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie einen KI-Agent. Eine Liste der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter Mit agentischen Workflows in Now Assist für HRSD.

Hinweis: Stellen Sie im Abschnitt Anzeige ein/aus den Umschalter neben sicher Virtual Agent Ist aktiviert.

Konfigurieren Sie die Empfindlichkeitserkennung für Now Assist für HRSD

Konfigurieren Sie die Empfindlichkeitserkennung in der Anwendung Now Assist for HR Service Delivery (HRSD).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- sn_HR_gen_ai.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dieser Funktion können Sie die Vertraulichkeitserkennung und Filter für die Arten sensibler Fälle konfigurieren, z. B. Belästigungsbeschwerden, Diskriminierungsvorwürfe, Gewalt am Arbeitsplatz, Sicherheit, Mitarbeiterverhalten, und persönliche Probleme des Mitarbeiters. Sie können Now LLM-Service auch daran blockieren, mit diesen vertraulichen Falltypen zu interagieren, damit Service Desk-Mitarbeiter Fälle für diese vertraulichen Falltypen erstellen können.

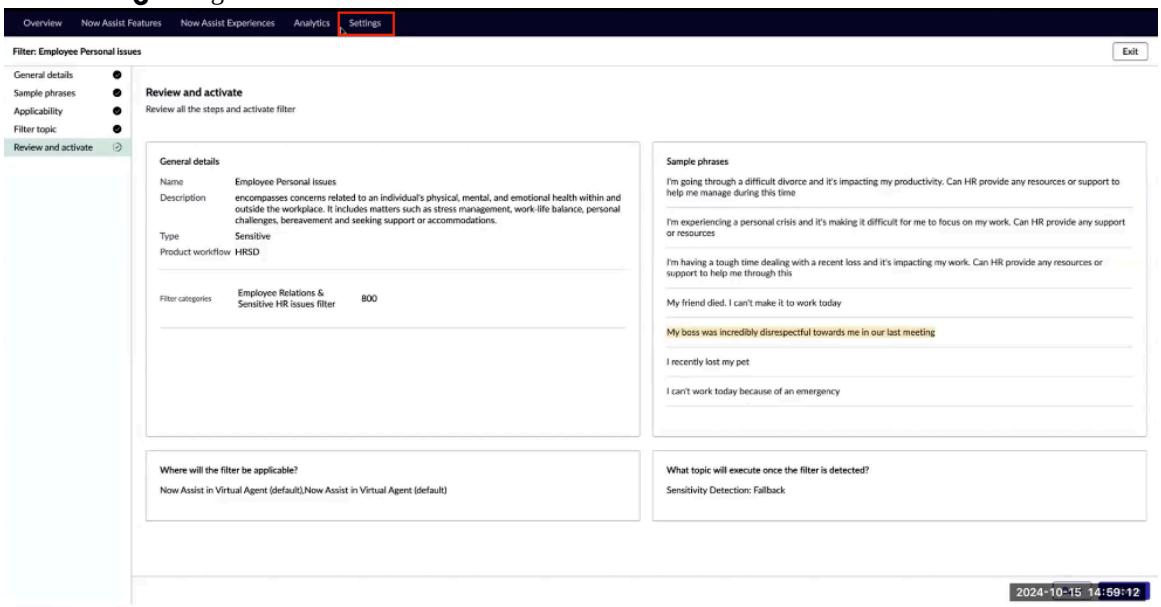
Hinweis:

Konfigurationen sind in den Einstellungen des Now Assist-Administratorbereichs als Teil von Now Assist Guardian verfügbar. Die **sn_HR_gen_ai.admin** Rolle kann nur **Bearbeiten** , **Aktivieren** Und **Deaktivieren** Kompetenzen für **Geführt** Nur Setup-Ansicht.

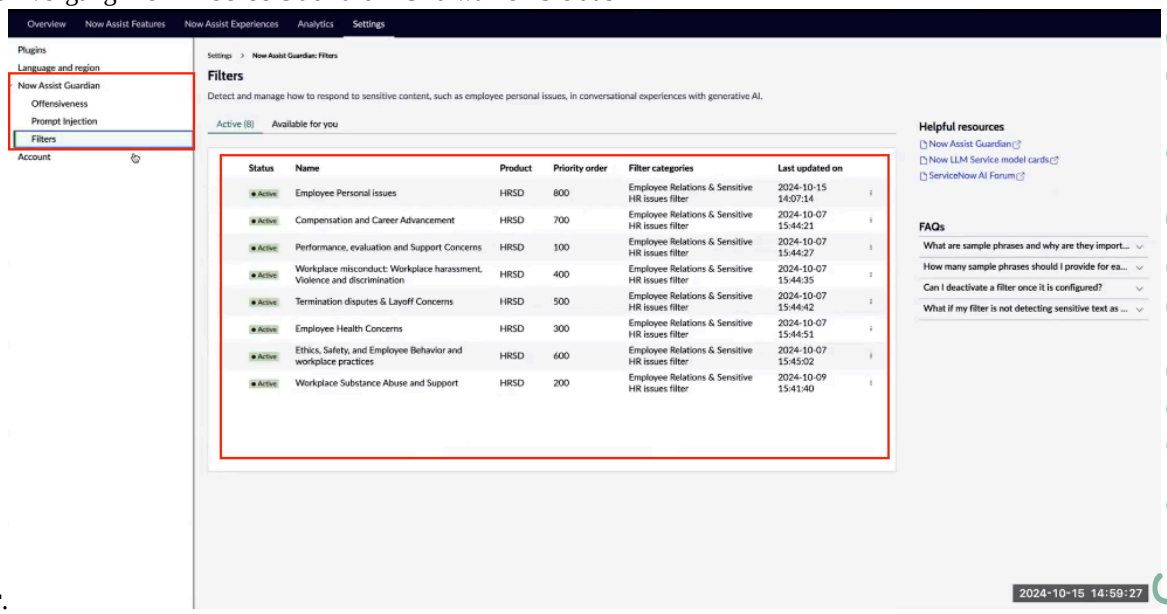
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Now Assist-Administratorbereich** Und wählen Sie aus **Einstellungen**Registerkarte.



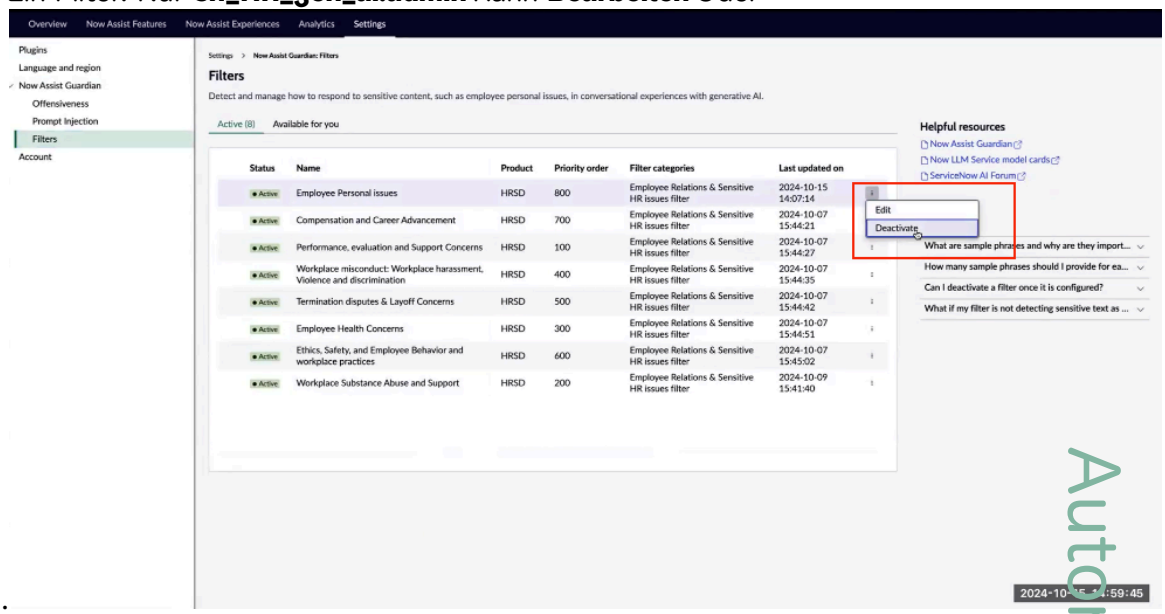
2. Auswahlvorgang **Now Assist Guardian** Und wählen Sie aus **Filter**.



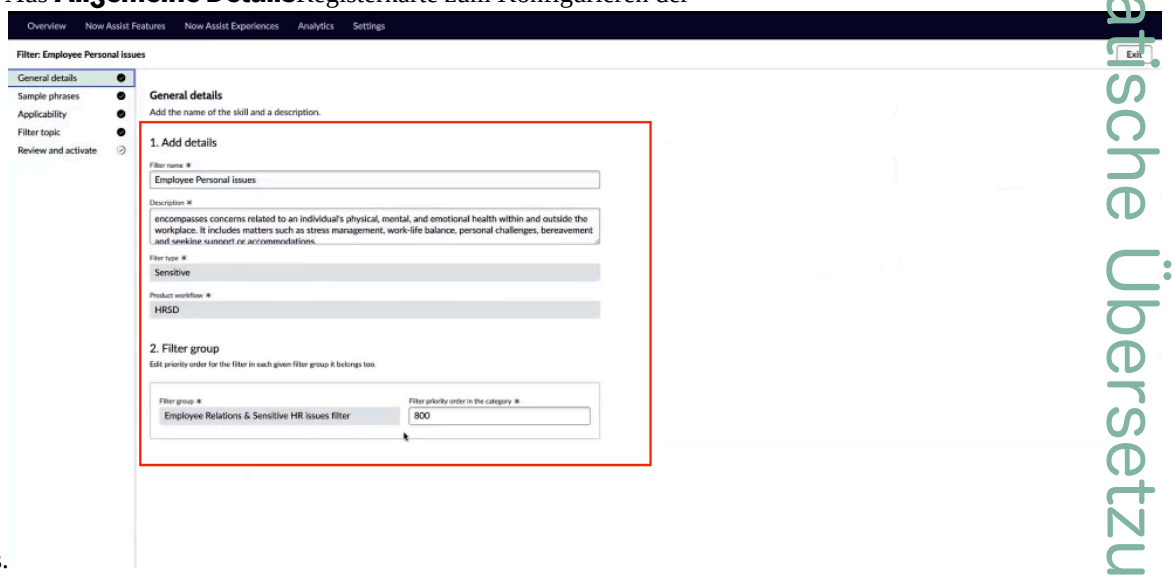
Automatische Übersetzung

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

Filterkonfigurationen umfassen die Fähigkeit zu **Bearbeiten** Oder **Deaktivieren** Ein Filter. Nur **sn_HR_gen_ai.admin** Kann **Bearbeiten** Oder **Deaktivieren**.



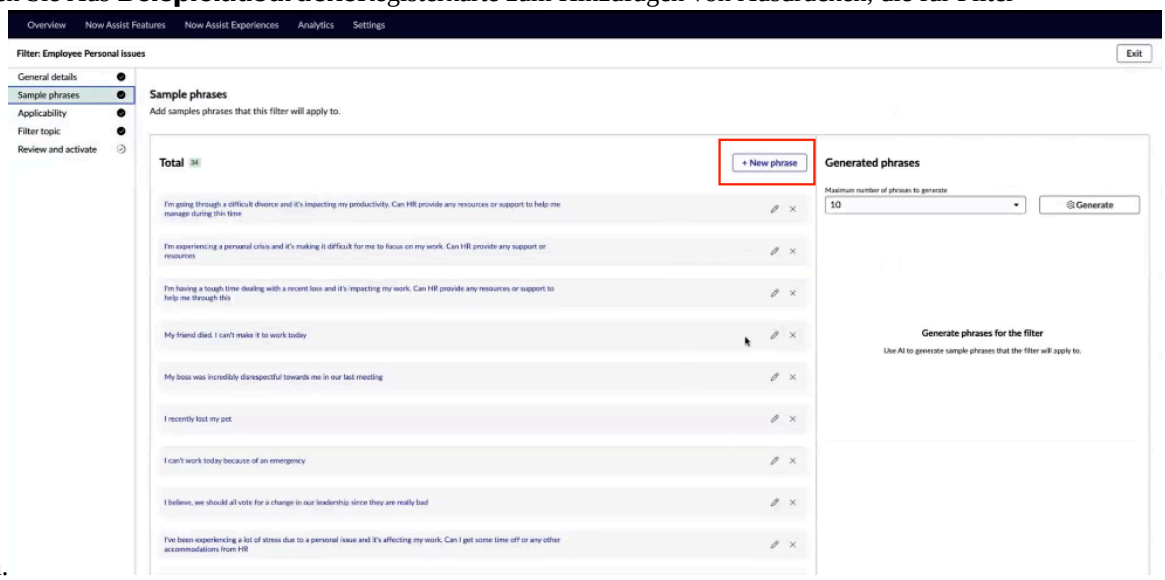
3. Wählen Sie Aus **Allgemeine Details**Registerkarte zum Konfigurieren der Filterdetails.



Automatische Übersetzung

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

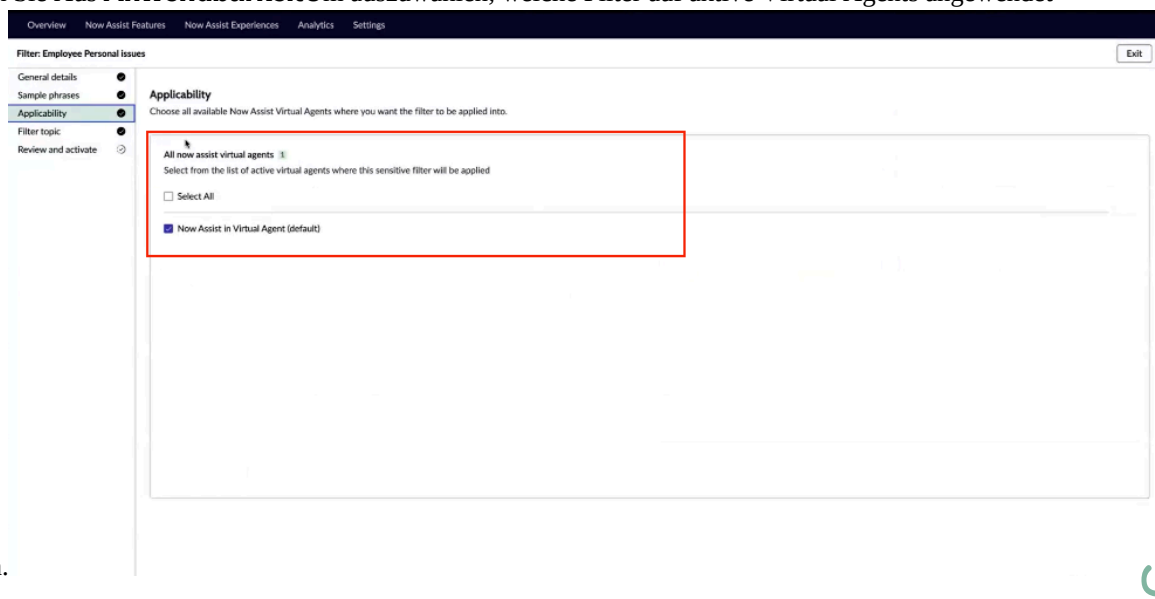
4. Wählen Sie Aus **Beispielausdrücke**Registerkarte zum Hinzufügen von Ausdrücken, die für Filter



gelten.

Hinweis: Die Möglichkeit, vorhandene Filter zu bearbeiten und zu aktualisieren, ist verfügbar. Es können maximal 10 Ausdrücke generiert werden.

5. Wählen Sie Aus **Anwendbarkeit**Um auszuwählen, welche Filter auf aktive Virtual Agents angewendet



werden.

Ergebnis

Wenn ein Mitarbeiter einen der konfigurierten sensiblen Ausdrücke eingibt, bietet der Virtual Agent an, den Mitarbeiter entweder an einen Servicemitarbeiter weiterzuleiten, einen Fall zu erstellen oder wenn der Virtual Agent ein sensibles Thema falsch identifiziert, kann der Mitarbeiter auswählen, mit der Interaktion fortzufahren.

Zugehörige Informationen

Now Assist Guardian

Zuordnung der Empfindlichkeitserkennungsfilter

Automatische Übersetzung

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

konfigurieren

Ermöglichen Sie Anwendern den Zugriff auf die Funktionen und Vorteile von Plugin [sn_HR_na_galileo] durch Abschließen eines kurzen Installations- und Konfigurationsprozesses.

Vorbereitungen

Rufen Sie den API-Schlüssel von Josh Bersin Company ab.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Installieren Sie (sn_HR_na_galileo).
   Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
2. Geben Sie Ihre Josh Bersin-Anmeldeinformationen in ein ServiceNow Instanz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **IntegrationHub** > **Anmeldeinformationen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Galileo innerhalb des API-Schlüssels** .
   c. In **API-Schlüssel** Löschen Sie den Platzhalterwert, und geben Sie den API-Schlüssel ein, den Sie vom Unternehmen Josh Bersin erhalten haben.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
3. Laden Sie Galileo-Daten in Ihren ServiceNow Instanz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
   b. Wählen Sie Aus **Galileo-Daten abrufen und indizieren** .
   c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
      Der Prozess zum Abrufen und Indizieren der Galileo-Daten dauert zwei bis vier Stunden. Überprüfen Sie nach vier Stunden die Tabelle „sn_HR_gen_ai_external_content_Connector_metadata“ auf einen Datensatz, um das Indizierungsergebnis zu bestätigen.

   Wenn die geplante Aufgabe abgeschlossen ist, sind die Galileo-Daten für Anwender mit verfügbar `n_HR_na_galileo.read` Oder `n_HR_na_galileo.admin` Rollen.

Nächste Maßnahme

Als Nächstes weisen Sie zu `sn_HR_na_galileo.read` Rolle für Anwender, mit der sie interagieren können .

Zugehörige Informationen

Verwenden Zur Beantwortung von HR-bezogenen Fragen

Mit agentischen Workflows in Now Assist für HRSD

Verwenden Sie HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung zum autonomen Abschließen von Aufgaben.

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

Verfügbare agentische Workflows für HR-Servicebereitstellung KI-Mitarbeitersammlung

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Lösen Sie die Richtlinie für die Erstattung von Schulungskosten auf	KI-Service Desk-Mitarbeiter lösen Anträge auf Erstattung von Schulungskosten, indem sie sich mit verschiedenen Parteien verbinden (z. B. dem Manager zur Genehmigung) und den Fall lösen, während sie den Human Agent auf dem Laufenden halten.	• Abrufen von Informationen zum anfordernden KI-Agent für die Erstattung von Schulungskosten • Überprüfung der Berechtigung zur Erstattung von Schulungskosten – KI-Agent • KI-Agent des Erstellers der Prüfliste für die Erstattung von Schulungskosten • KI-Agent für Fallabschluss für Gesamtvergütungen • Verwaltung der Falldetails für Gesamtvergütungen – KI-Agent • Vorabgenehmigungsaufgabe zur Erstellung von KI-Agent für die Erstattung von Schulungskosten • Abruf der Richtlinie zur Erstattung von Schulungskosten – KI-Agent
Lösen HR-Fälle	Automatisieren Sie die Lösung von routinemäßigen Mitarbeiterabfragen, die über ein Portal oder eine E-Mail übermittelt werden, indem Sie Service Desk-Mitarbeiter nutzen, um die Relevanz zu bewerten und relevante Antworten auf wissensartikel abzurufen. Erstellen Sie einen geordneten schrittweisen HR-Fall-Erfüllungs-/ Ausführungsplan.	• HR-Suchabruf – KI-Agent • KI-Agent für HR-Benachrichtigung • KI-Agent für Datensatzverwaltung • HR-Kritikalitätserkennung – KI-Agent • HR-Fallplaner – KI-Agent
Planen Sie Interviews	KI-Service Desk-Mitarbeiter erfassen die erforderlichen Eingaben von den Personalbeschaffern oder Personalbeschaffungskoordinatoren	• KI-Agent für Interviewkontext • Slot-Finder-KI-Agent

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

Verfügbare agentische Workflows für HR-Servicebereitstellung KI-Mitarbeitersammlung (Fortsetzung)

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	und planen Interviews nahtlos über die Now Assist Bereich.	• Interview-E-Mail-Agent für KI • Einladung für KI-Agent zum Bewerbungsgespräch
Stellenausschreibung erstellen	KI-Service Desk-Mitarbeiter helfen einstellenden Managern beim Erstellen von Anforderungen beim ersten Versuch, indem sie die erforderlichen Anleitungen durch den agentischen Workflow bereitstellen.	• KI-Agent „Leiter für die Erstellung von Stellenausschreibungen“ • KI-Agent für Einstellungsanforderung • KI-Agent zur Verfeinerung der Einstellungsanforderungen • KI-Agent zur Erstellung einer Stellenbeschreibung
Helfen Sie Bei Der Planung Von Wachstumsgesprächen	KI-Service Desk-Mitarbeiter arbeiten zusammen, um Managern bei der Auswahl eines unterstellten Mitarbeiters zu helfen, bevorstehende Konversationen zu erstellen und abzurufen, Mitarbeiterdatenzusammenfassungen mit Gesprächsthemen aus Talententwicklungsaktivitäten zu generieren und Ressourcen und Lernkurse für eine effektive Vorbereitung zu empfehlen.	• KI-Agent für Gesprächsmanagement • KI-Agent für Mitarbeiterdatenzusammenfassung • Manager-Ressourcenempfehlung – KI-Agent
Generieren Sie einen agentischen Workflow für den Onboarding-Hochlaufplan	Beschleunigen Sie das Onboarding mit dem Workflow „Onboarding-Hochlaufplan generieren“, der personalisierte und teamspezifische Pläne für jeden neuen Mitarbeiter erstellt. Basierend auf KI-Agents passt es Lernpfade, Teamaufgaben und 1:1-Einführungen an, damit Mitarbeiter schneller arbeiten, stärkere Verbindungen aufbauen und schneller Produktivität erreichen können.	• Starten Sie die Plangenerierung des KI-Agents • Starten Sie den Plan zum Sammeln von Eingaben des KI-Agents • Starten Sie den KI-Agent des Planüberprüfers

Automatische Übersetzung

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

Verfügbare HCM-Agents für HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung

Verfügbarer KI-Agent	Beschreibung
KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils	Ruft einen Integrations-Subflow auf, um den Mitarbeiter bei der Suche nach Details zu einem Kollegen zu unterstützen. Die Details können die Abteilung, die Stelle, die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer enthalten, die auf der Anforderung des Mitarbeiters nach Name basiert.
Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent	Ruft die Feiertagsinformationen für das angegebene Jahr ab.
KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit	Ruft eine Integration auf, um Beurlaubungsanforderungen zu unterstützen: • Auszeit anfordern • Meinen Urlaubssaldo abrufen
Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent	Ruft die Gesamtvergütungsdetails eines Mitarbeiters ab.
KI-Agent für Abruf der Leistungsregistrierung	Ruft einen Integrations-Subflow auf, um die Leistungsinformationen abzurufen, für die sich ein Mitarbeiter angemeldet hat.
KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails	Ruft eine Integration auf, um bei Anforderungen im Zusammenhang mit persönlichen Details zu helfen: • Aktualisieren Sie die E-Mail-Adresse • Adresse aktualisieren • Telefonnummer aktualisieren • Blutgruppe aktualisieren • Geburtsdatum aktualisieren
KI-Agent für HCM-Feedback-Abruf	Ruft einen Integrations-Subflow auf, um den Mitarbeiter dabei zu unterstützen, das Feedback zu erhalten, das er in HCM von seinen Vorgesetzten erhalten hat.
Ausgabenmanager-KI-Agent	Ruft Ausgabendetails ab, um einen Ausgabenbericht zu erstellen und zu übermitteln.

Wichtig: Alle Datensätze für agentischen Workflow und KI-Agent sind standardmäßig schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst den agentischen Workflow duplizieren und dann die folgenden Schritte ausführen:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

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

Weitere Informationen zum Duplizieren eines agentischen Workflows , Implementierung von Zugriffssteuerungslisten Und die Aktivierung der erforderlichen Komponenten finden Sie in den folgenden Themen:

- Duplizieren Sie einen agentischen Workflow
- Aktivieren Sie eine Vorlage für einen agentischen Workflow
- Ändern Sie einen KI-Agent
- Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Planen Sie den agentischen Workflow für Wachstumskonversationen

Verwenden Sie den agentischen Workflow für Wachstumsgespräche, um Ihre Diskussionen zur Mitarbeiterentwicklung zu optimieren. Nutzen Sie diesen Workflow, um Daten zu wichtigen Talentaktivitäten und Journeys von Mitarbeitern zu sammeln, um eine klare, strukturierte Zusammenfassung zu erhalten, die Ihnen hilft, sich schneller und effektiv auf die Konversation vorzubereiten. Verlassen Sie sich auf datengesteuerte Gesprächsthemen, damit jedes Wachstumsgespräch fokussiert, aussagekräftig und wirkungsvoll ist.

Planen und bereiten Sie sich auf Wachstumsgespräche vor

Verwenden Sie das Mitarbeiterteam für Wachstumskonversationen, um:

- Suchen Sie verfügbare Zeitfenster im Kalender des Mitarbeiters, und rufen Sie Vorschläge in einem geeigneten Fenster ab.
- Rufen Sie die Zusammenfassung der Mitarbeiterdaten ab, und zeigen Sie ihre Entwicklungs-Journey an.
- Suchen und teilen Sie relevante Ressourcen, um Managern zu helfen, aussagekräftige Konversationen zu führen.

Hinweis: Damit der agnetische Workflow für Wachstumskonversationen funktioniert, müssen Sie Version 3.5.2 von verwenden Karrieregespräche-Anwendung und haben Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Plugin, das installiert Now Assist Für Talent Und HR-Talent: KI-Agenten-Sammlung.

Planen Sie den agentischen Workflow für Wachstumskonversationen

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an.
2. Auswahlvorgang **Agenten-Workflows** > **Helfen Sie Bei Der Planung Von Wachstumsgesprächen**an.

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

KI-Agents für Konversationen

Funktion „Agentische KI“	KI-Agenten	Beschreibung
Erstellen Sie eine Wachstumskonversation	KI-Agent für Gesprächsmanagement	Der KI-Agent für das Konversationsmanagement hilft Managern, Wachstumsdiskussionen mit ihren Teammitgliedern mühelos zu initiieren und zu verwalten. Es wird nach verfügbaren Zeitfenstern sowohl im Kalender des Managers als auch im Kalender des Mitarbeiters gesucht und ein geeignetes Fenster für den Manager vorgeschlagen. Sobald ein Slot ausgewählt ist, wird ein Diskussionseintrag in erstellt Karrieregespräche System.
Gesprächsthemen generieren	KI-Agent für Mitarbeiterdatenzusammenfassung	Der KI-Agent für die Zusammenfassung von Mitarbeiterdaten fasst Daten aus mehreren Systemen zusammen, um Managern einen Überblick über die Entwicklungs-Journey jedes Mitarbeiters zu geben. Es ruft wichtige Informationen wie aktuelle Talentaktivitäten und Journeys-Verlauf ab und generiert strukturierte Gesprächsthemen, die der Manager in der Konversation verwenden kann.
Suchen und teilen Sie relevante Ressourcen	Manager-Ressourcenempfehlung – KI-Agent	Der KI-Agent für Managerressourcenempfehlung findet und gibt relevante Ressourcen frei, um Managern zu helfen, aussagekräftige Konversationen zu führen.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Lösen Sie den agentischen Workflow der Richtlinie für auf Now Assist für HRSD

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Richtlinie lösen“ für schnellere MTTR-Fälle (Mean Time to Repair), die eine Validierung basierend auf Richtlinien erfordern, die für die Erstattung von Schulungskosten konzipiert sind.

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

Richtlinienübersicht auflösen

Der agentische Workflow „Richtlinie lösen“ kann dabei helfen, angeforderte Informationen zu sammeln, den gesamten Richtlinieninhalt zu überprüfen und die Informationen zur Lösung eines Falls auszuwerten.

Hinweis: Sie müssen HRSD Pro plus für haben Now Assist Für die HR Service Delivery KI Agent Collection installiert. Wenn Sie einen agentischen Workflow, einen KI-Agent oder ein Tool ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Lösen Sie den agentischen Workflow für Richtlinien auf

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Tests**an.
2. Auswahlvorgang **KI-Agent** > **Falllösung Für Erstattung Von Schulungskosten**an.

KI-Agents, die im agentischen Workflow zur Richtlinienlösung verwendet werden

Das Entscheidungsprotokoll für KI-Mitarbeiter zeigt die KI-Agents an, die an der Lösung des Falls arbeiten, und Sie können ihre Interaktionen, Entscheidungen und Denkprozesse in Echtzeit verfolgen.

Wichtig: Stellen Sie im Bildschirm Definieren Sie Ihr Testszenario für den KI-Agent sicher, dass dies der Fall ist **KI-Agent** Ist ausgewählt, um den KI-Agent zu aktivieren. Im Feld „Aufgabe“ werden auch die Details des agentischen Workflows für den Fall angezeigt, den Sie lösen möchten.

Zugehörige Informationen

Now Assist KI-Agents

Installieren Now Assist KI-Agents

KI-Agenten-Studio

Lösen HR-Fälle – Agentischer Workflow

Verwenden Sie Lösen HR-Fälle – Agentischer Workflow zur Bewertung der Fallrelevanz und zum Abrufen relevanter Wissensartikel zur Lösung HR-Fälle , Und generieren Sie einen Erfüllungsplan für einen HR-Fall , Minimiert den Bedarf an Interaktionen durch Service Desk-Mitarbeiter.

Lösen HR-Fälle – Übersicht

Verwenden Sie Lösen HR-Fälle – KI-Mitarbeiterteam an :

- Automatisieren Sie die Lösung von routinemäßigen Mitarbeiterabfragen, die über einen beliebigen Kanal übermittelt werden, der einen HR-Fall wie E-Mail, Katalog oder protokolliert Virtual Agent. Bewerten Sie die Relevanz, rufen Sie relevante Knowledge Base-Antworten ab, und erkennen Sie sensible Themen, die sich auf Ihre Mitarbeiterbeziehungsfälle beziehen, und leiten Sie sie bei Bedarf an Servicemitarbeiter weiter.
- Generieren Sie einen geordneten schrittweisen Erfüllungs-/Ausführungsplan für einen HR-Fall, um eine schnellere Lösung des HR-Falls zu ermöglichen.

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

Hinweis: Sie müssen HRSD Pro plus für haben Now Assist Für die HR Service Delivery KI Agent Collection installiert. Wenn Sie einen agentischen Workflow, einen KI-Agent oder ein Tool ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Lösen HR-Fälle – Agentischer Workflow

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an.
2. Auswahlvorgang **Agenten-Workflows** > **Lösen HR-Fälle**an.

Lösen HR-Fälle – KI-Agents

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „nicht kritische HR-Fälle lösen“ verwendet werden.

Wichtig: Stellen Sie im Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Agent sicher, dass der Umschalter Status aktiviert ist, um den KI-Agent zu aktivieren.

In der Lösung verwendete Service Desk-Mitarbeiter HR-Fälle – Agentischer Workflow

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
HR-Kritikalitätserkennung – KI-Agent	Bestimmt die Relevanz der Anforderung basierend auf Dringlichkeit, Auswirkung, Eskalationsszenarien und Stichwörtern.
HR-Suchabruf – KI-Agent	Ruft Informationen zu den relevanten Wissensartikeln und Katalogen ab, die sich auf die Anforderung beziehen.
KI-Agent für Datensatzverwaltung	Füllt Arbeitsnotizen mit Falldetails für kritische Fälle aus oder wenn für nicht kritische Fälle keine relevanten Empfehlungen verfügbar sind.
KI-Agent für HR-Benachrichtigung	Benachrichtigt Anwender über die Empfehlungen und sammelt Feedback per E-Mail und Chat.
HR-Fallplaner – KI-Agent	Erstellt einen geordneten schrittweisen HR-Fallerfüllungs-/Ausführungsplan.

Das Entscheidungsprotokoll für KI-Mitarbeiter zeigt die KI-Agents an, die an der Lösung des Falls arbeiten, und Sie können ihre Interaktionen, Entscheidungen und Denkprozesse in Echtzeit verfolgen.

Hinweis: Das KI-Agent-Entscheidungsprotokoll ist in verfügbar **Wird Getestet** Abschnitt in KI-Agenten-Studio Und ist nur zu Testzwecken vorgesehen.

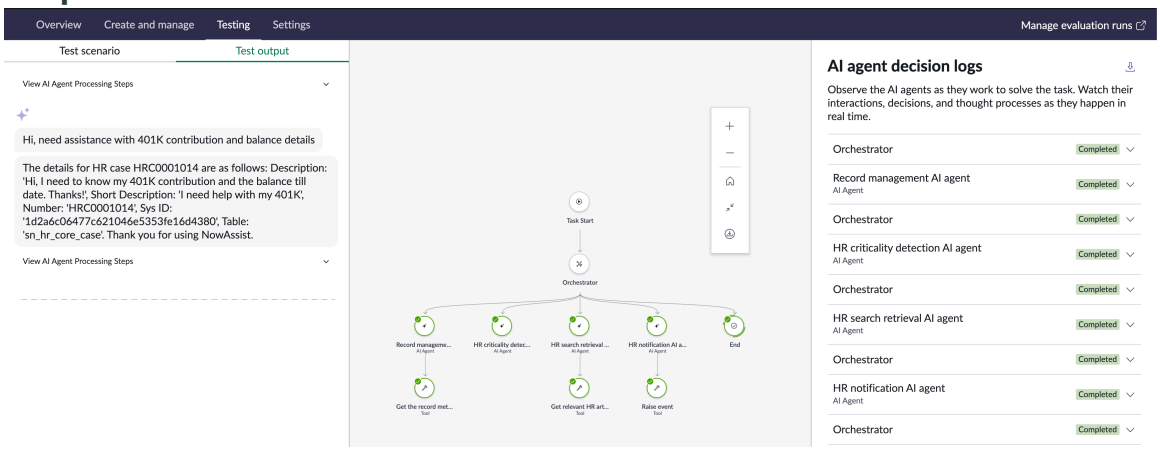
Lösen von n HR Fall

In der Lösung HR-Fälle – agentischer Workflow, überprüfen Sie die Informationen im Abschnitt „Beschreiben und verbinden“, und nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen an vor Bestätigen Der agentische Workflow passt sich Ihren Anforderungen an, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .

Der Service Desk-Mitarbeiter führt das Testszenario in aus KI-Agenten-Studio Für den agentischen Workflow.

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

Beispiel für R Es wird ein nicht kritischer Fall bearbeitet

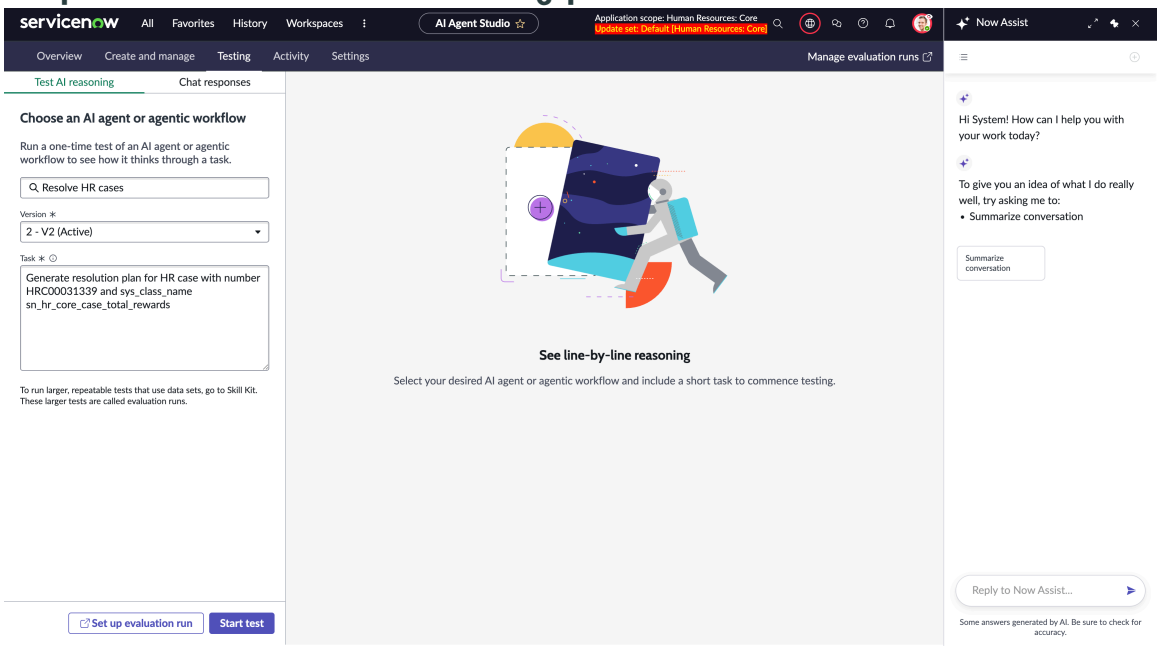


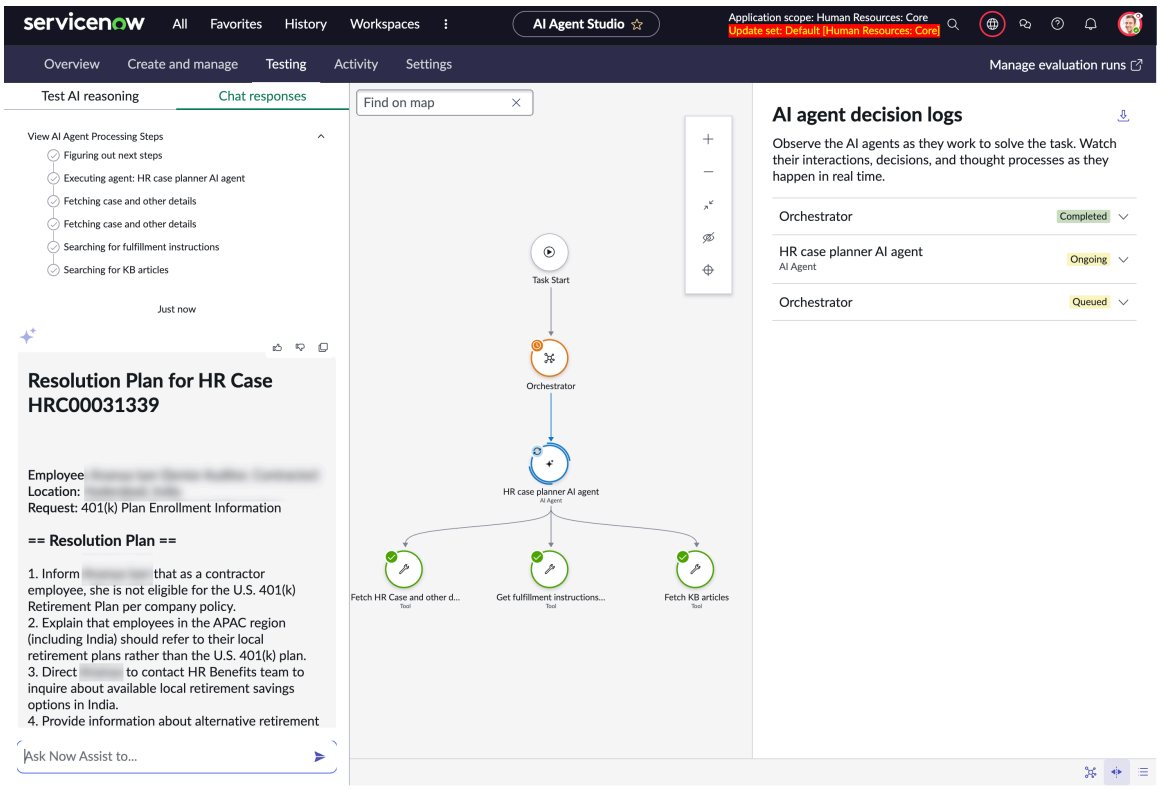
Der Mitarbeiter wird über benachrichtigt Now Assist Virtual Agent Oder E-Mail, wenn die Empfehlung generiert wird. Sie können Feedback zu der Empfehlung geben oder den Fall schließen.

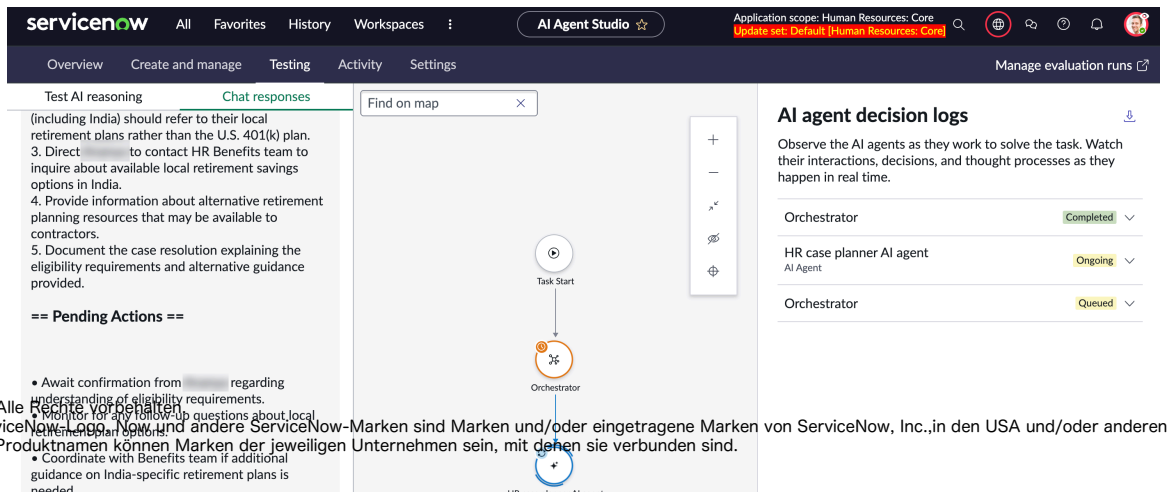
Automatische Übersetzung

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

Beispiel für das Generieren eines Erfüllungsplans für einen HR-Fall







Automatische Übersetzung

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

Der KI-Agent erstellt einen Erfüllungsplan für einen bestimmten HR-Fall, indem er HR-Falldetails, relevante KB-Artikel und Erfüllungsanweisungen abruft. HR-Mitarbeiter können Prompts zum Verfeinern des Erfüllungsplans hinzufügen. Nach der Genehmigung wird der Erfüllungsplan den Arbeitsnotizen des Falls hinzugefügt.

Hinweis: Die Option zum Generieren eines Lösungsplans wird nur für den HR-Service vom Erfüllungstyp angezeigt: **Manuell** . Wird für die Fälle Mitarbeiterbeziehungen und Lebenszyklusereignisse nicht angezeigt.

Generieren Sie einen agentischen Workflow für den Onboarding-Hochlaufplan

Der agentische Workflow „Onboarding-Hochlaufplan generieren“ ist eine KI-gestützte Lösung, mit der Manager in Ihrer Organisation neue Mitarbeiter effizienter einarbeiten können. Dieser Workflow verwendet ein Team von KI-Agents, um teamspezifische und personalisierte Pläne zu generieren Für jeden neuen Mitarbeiter .

Die wichtigsten Highlights des agentischen Workflows „Onboarding-Hochlaufplan generieren“.

- Automatisiert die Erstellung von Onboarding-Plänen, indem Manager nicht mehr manuell individualisierte Pläne entwerfen müssen.
- Generiert Team- und rollenspezifische Onboarding-Pläne, die auf neue Mitarbeiter zugeschnitten sind.
- Minimiert den administrativen Aufwand, der von Managern während des Onboarding erforderlich ist.
- Stellt sicher, dass Onboarding-Pläne standardisiert sind und dennoch Teamunterschiede berücksichtigt werden.
- Beschleunigt den Prozess der Vorbereitung neuer Mitarbeiter auf ihre Rollen.
- Konzentriert sich auf die strukturierte Wissens- und Kompetenzakquisition für neue Mitarbeiter von Anfang an.

KI-Agenten

Wenn Der agentische Workflow „Onboarding-Hochlaufplan generieren“ wird ausgelöst. Ein Team von KI-Agents wird autonom ausgeführt, um einen auf den Onboarding-Mitarbeiter zugeschnittenen Hochlaufplan zu erstellen.

Der Workflow nutzt KI-Agents, um:

- Erfassen Sie Daten zum Mitarbeiter, zu seiner Onboarding-Journey und zum zugewiesenen Team.
- Analysieren Sie die erforderlichen rollenspezifischen Kompetenzen, und vergleichen Sie sie mit den vorhandenen Kompetenzen des Mitarbeiters aus seinem Lebenslauf.
- Empfehlen Sie gezielte Lernkurse, um identifizierte Kompetenzlücken zu schließen.
- Generieren Sie einen personalisierten Anlaufplan für den neuen Mitarbeiter.
- Stellen Sie einen interaktiven Überprüfungsprozess bereit, mit dem Manager den Plan nach Bedarf ändern können.
- Stellen Sie personalisierte Anleitungen über eine assistentenähnliche Oberfläche bereit.

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

KI-Agents, die dem agentischen Workflow „Onboarding-Hochlaufplan generieren“ zugeordnet sind

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
Starten Sie die Plangenerierung des KI-Agents	Dieser KI-Agent erstellt einen anwenderdefinierten Onboarding-Hochlaufplan, der den Prozess in Phasen organisiert und Aufgaben für Mitarbeiter und Manager mithilfe der folgenden Eingaben zuweist: • Manager des Mitarbeiters • Startdatum des Mitarbeiters • Lernempfehlungen Dieser KI-Agent erstellt die folgenden Phasen für die Onboarding-Journey des Mitarbeiters: • Phase 1: Relevant für Ihre Rolle • Phase 2: Beliebt in Ihrem Team • Phase 3: Kurse im Trend • Phase 4: Lernen Sie Ihr Team kennen Die Phasen 1–3 bestehen aus den Lernkursen, die von den zuvor genannten KI-Agents abgerufen wurden. Phase 4 enthält die Aufgaben, die von diesem KI-Agent generiert wurden. Die Phasen 1–3 enthalten bis zu fünf Lernkurse. Wenn der entsprechende KI-Agent jedoch null Kurse für eine dieser drei Phasen abgerufen hat, wird die Phase, für die keine Kurse abgerufen wurden, nicht erstellt. Umgekehrt wird Phase 4 konsistent von diesem KI-Agent erstellt und enthält bei jeder Erstellung der Phase vier Aufgaben. Dieser KI-Agent berechnet auch Fälligkeitsdaten für jeden Kurs und jede Aufgabe, die dem Onboarding-Plan zugeordnet sind.
Starten Sie den Plan zum Sammeln von Eingaben des KI-Agents	Dieser KI-Agent erfasst Daten, einschließlich Journey-Details, HR-Fälle, Teampläne, Anwender- und Managerinformationen, Stellendetails, Kompetenzlücken von Mitarbeitern und verfügbare Lernkurse. **Hinweis:** Die gesammelten Informationen werden nicht zum Erstellen eines Onboarding-Plans verwendet.

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

KI-Agents, die dem agentischen Workflow „Onboarding-Hochlaufplan generieren“ zugeordnet sind (Fortsetzung)

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
	Dieser KI-Agent: • Sammelt Informationen aus der angegebenen Journey • Sammelt Informationen zu den Kompetenzen des Mitarbeiters aus der Stellenbeschreibung, den Interviewnotizen und dem Lebenslauf • Ruft die relevanten Lernkurse ab • Zeigt den anfänglichen Anlaufplan anhand von Mitarbeiter- und Journey-Details an.
Starten Sie den KI-Agent des Planüberprüfers	Mit diesem KI-Agent können Manager den KI-generierten personalisierten Onboarding-Hochlaufplan überprüfen und seine Details über eine Konversationsschnittstelle aktualisieren. Sie bietet praktische Anleitungen, um Manager bei der anwenderfreundlichen Aktualisierung zu unterstützen. Im Folgenden finden Sie die Workflow-Phasen von KI-Agent: • **Eingabe Erfassen** – Akzeptieren Sie Manageranweisungen zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von Aufgaben und Phasen, um alle Änderungen zu bestätigen. • **Überprüfen** – Zeigen Sie den aktualisierten Plan erneut an, und überprüfen Sie, ob weitere Änderungen erforderlich sind. • **Beenden** – Sitzung beenden.

KI-Agent-Ausgabe in anzeigen Virtual Agent Konversationen

Verwenden Sie *sn_aia.enable_va_conversation*Systemeigenschaft zum Anzeigen von Ausgaben von KI-Agents, die in agentischen Workflows verwendet werden, wenn Sie mit konversieren Now Assist In Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [Virtual_Agent_admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Eingabetaste `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Name** Aus der Dropdown-Liste, die dem zugeordnet ist **Suchen** Feld.
3. In **Suchen** Feld eingeben `*sn_aia.enable` .
   Eine Liste der Systemeigenschaften, die zugeordnet sind Now Assist KI-Agents werden angezeigt.
4. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_aia.enable_va_conversation*.

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

5. Legen Sie fest **Wert** Feld bis **Wahr** Um die Ausgabe von KI-Agents während der Konversationen zu aktivieren, die Sie mit führen Now Assist In Virtual Agent.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinzufügen Mitarbeiter-Center Bis Now Assist In Virtual Agent

Aktivieren Now Assist In Virtual Agent Um in anzuzeigen Mitarbeiter-Center So können Sie sich während eines Prozesses, der durch einen agentischen Workflow erleichtert wird, mit KI-Agents unterhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**an.
   Die Seite „Assistenten“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Now Assist in Virtual Agent (Standard)** .
3. Wählen Sie im Navigationsbereich aus **Experience anzeigen** .
   Die Seite „Anzeige auswählen“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie im Widget „Portale“ die Option aus **Mitarbeiter-Center** Von **Portal hinzufügen** Dropdown-Liste.
   Das Dialogfeld Chat-Experience hinzufügen wird angezeigt.
5. Wählen Sie aus **Lassen Sie zu, dass die Suchleiste zu einer ganzseitigen Chat-Experience geöffnet wird** Kontrollkästchen.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Überprüfen und bearbeiten Sie Onboarding-Anlaufpläne mit Now Assist

Manager, die für Organisationen arbeiten, die den agentischen Workflow „Onboarding-Hochlaufplan generieren“ verwenden, können verwenden Now Assist In Virtual Agent Dient zum Überprüfen und Bearbeiten personalisierter Onboarding-Pläne, die von einem Team von KI-Agents generiert wurden. Sobald der Manager einen von ihm überprüften Plan genehmigt hat, wird der entsprechende Plan der Onboarding-Journey des neuen Mitarbeiters hinzugefügt.

Vorbereitungen

Die Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Plugin (sn_HR_gen_ai) muss aktiviert sein.

Der agentische Workflow „Onboarding-Hochlaufplan generieren“ muss aktiviert und in den Fall- oder Journey-Erstellungsprozess Ihrer Organisation implementiert werden.

Die Konfigurationsaufgaben in den folgenden Themen müssen abgeschlossen werden:

- KI-Agent-Ausgabe in anzeigen Virtual Agent Konversationen
- Hinzufügen Mitarbeiter-Center Bis Now Assist In Virtual Agent

Erforderliche Rolle: manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Manager erhält eine Benachrichtigung von Now Assist In Virtual Agent Nachdem sie auf zugreifen Mitarbeiter-Center. Der Manager wird aufgefordert, den Anlaufplan für einen neuen Mitarbeiter zu überprüfen, der in sieben Tagen Onboarding durchführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Eine Benachrichtigung von Now Assist In Virtual Agent Wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus Now Assist Symbol.
   Now Assist In Virtual Agent Gibt eine Nachricht aus, die die folgenden Informationen enthält:
   - Name des neuen Mitarbeiters
   - Ihr Startdatum
   - Die Phasen und Aufgaben, die generiert wurden, um dem Mitarbeiter zu helfen, seine Rolle zu übernehmen
   - Ein Link zu einem Entwurf des Onboarding-Plans
3. Wählen Sie den von bereitgestellten Link aus Now Assist In Virtual Agent Zum Anzeigen des Onboarding-Plans.
   Die Seite „Journey-Details“ wird mit den vom KI-Agent erstellten Phasen angezeigt.
4. **Wahlweise:** Konversation mit Now Assist In Virtual Agent Um die Änderungen zu übermitteln, die Sie am Hochlaufplan vornehmen möchten.

Option	Beschreibung
Erstellen Sie eine Phase	Erzählen Now Assist In Virtual Agent Zum Hinzufügen einer Phase mit einem Titel Ihrer Wahl. Sie können der Phase, die Sie erstellen, auch Kurse oder Aufgaben in einer einzelnen Anforderung hinzufügen. Geben Sie beispielsweise ein `Erstellen Sie eine Phase mit dem Namen Data Science` Dient zum Erstellen einer Phase mit dem Titel „Data Science“.
Löschen Sie eine Phase	Erzählen Now Assist In Virtual Agent Um eine Phase zu löschen, die Sie aus dem Hochlaufplan entfernen möchten. Durch das Löschen einer Phase werden auch die Kurse oder Aufgaben gelöscht, die in dieser Phase geschachtelt sind.
Fügen Sie einen Kurs oder eine Aufgabe hinzu	Erzählen Now Assist In Virtual Agent Dient zum Hinzufügen eines Kurses oder einer Aufgabe zu einer vorhandenen oder neuen Phase. Geben Sie beispielsweise ein `Fügen Sie der Phase „Data Science“ eine Wissensübertragungsaufgabe von Adam Clark hinzu` Dient zum Erstellen einer Aufgabe zum Übertragen von Wissen von einem Mitarbeiter namens Adam Clark in die Data Science-Phase.

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

Option	Beschreibung
Löschen Sie einen Kurs oder eine Aufgabe	Erzählen Now Assist In Virtual Agent Dient zum Löschen eines Kurses oder einer Aufgabe, den Sie aus einer Phase im Hochlaufplan entfernen möchten.
Aktualisieren Sie ein Feld in Journey-Accelerator Plandatensatz	Erzählen Now Assist In Virtual Agent Dient zum Aktualisieren eines Felds in Journey-Accelerator Plan-Datensatz auf einen von Ihnen angegebenen Wert.

Now Assist In Virtual Agent Stellt einen Link bereit, um den Hochlaufplan mit den von Ihnen übermittelten Änderungen zu aktualisieren.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie den von bereitgestellten Link aus Now Assist In Virtual Agent Um den Hochlaufplan mit den von Ihnen übermittelten Änderungen zu aktualisieren.
   Die Seite „Journey-Details“ wird aktualisiert und spiegelt die Änderungen wider, die Sie an den KI-Agent übermittelt haben.
6. Überprüfen Sie die Änderungen, und geben Sie einen Bestätigungskommentar ein, z. B. `Sieht gut aus` , Um die Überprüfung Ihres generierten Plans abzuschließen.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Phasen im Hochlaufplan veröffentlichen, die der Onboarding-Journey des Mitarbeiters hinzugefügt wurden, damit der Mitarbeiter die Kurse und Aufgaben anzeigen und abschließen kann, die jeder Phase des Plans zugeordnet sind.

Planen Sie den agentischen Workflow für Interviews

Verwenden Sie KI-Mitarbeiter, um die erforderlichen Eingaben von den Personalbeschaffern oder Personalbeschaffungskoordinatoren zu erfassen und Interviews nahtlos über zu planen Now Assist Bereich.

Übersicht über den agentischen Workflow für Interviews planen

Verwenden Sie KI-Agents, um den Interviewplanungsprozess zu automatisieren. Der agentische Workflow verwaltet alle Aufgaben, einschließlich der Erfassung von Eingaben, um den Kontext zu verstehen, der Suche nach überlappenden Zeitfenstern, der Erstellung personalisierter Nachrichten und der Erstellung und dem Senden von Einladungen. Außerdem werden Interviewdatensätze erstellt, um sicherzustellen, dass alles leicht nachverfolgt werden kann.

Um den agentischen Workflow verwenden zu können, müssen Sie Folgendes tun:

- Aktualisieren Sie den Status des im Plugin „HR-Talent-KI-Mitarbeitersammlung“ verfügbaren RCA-Datensatzes von „Restricted Caller Access“ (RCA) für ExchangeCalendarUtil von „angefordert“ zu „zulässig“. Dadurch wird Zugriff auf die Outlook-API-Aufrufe gewährt.

  Hinweis: Dies gilt nur, wenn die Outlook-Integration in der Kundeninstanz verfügbar ist.

- Das Ereignis, das für das Senden einer Benachrichtigung an einen Bewerber ausgelöst wird, befindet sich im Bereich „Interviewmanagement“, wird jedoch vom Bereich „HR-Talent-KI-Mitarbeitersammlung“ ausgelöst.

  So stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Einladung an den Antragsteller gesendet wird:

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

- Aktualisieren Sie im Ereignisregistrierungsdatensatz sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant **Anruferzugriff** Wert von **Keine** Bis **Anruferbeschränkung** .
- Erstellen Sie eine neue RCA im Bereich „Interviewmanagement“, um über den Bereich „HR-Talent-KI-Mitarbeitersammlung“ auf das Ereignis sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant zuzugreifen.

- Für Panel-Interviews definiert die Eigenschaft sn_talent_aia.common_slot_threshold das Konfidenzniveau für die allgemeine Slot-Identifizierung. Dieser Wert ist standardmäßig auf 80 festgelegt und kann bei Bedarf aktualisiert werden.

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu, um ihn als Administrator zu überprüfen oder anzupassen:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an.
2. Auswahlvorgang **Agenten-Workflows** > **Planen Sie Interviews**an.

Um als Recruiter oder Personalbeschaffungskoordinator auf den agentischen Workflow zuzugreifen, initiieren Sie ihn über den Now Assist Bereich.

Planen Sie Interviews mit KI-Agents

In der folgenden Tabelle sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die Teil des agentischen Workflows „Interviews planen“ sind.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle bei der Planung von Interviews

KI-Agent	Rolle
KI-Agent für Interviewkontext	Sammelt Eingaben vom Recruiter oder Personalbeschaffungskoordinator, um die erforderlichen Details für die Planung von Interviews zu erhalten.
Slot-Finder-KI-Agent	Gibt die besten Zeitfensteroptionen für Interviews an. Es verwendet eine Kombination aus den deklarierten Zeitplaneinstellungen der Teilnehmer und den verfügbaren Kalenderzeitfenstern, um eine priorisierte Reihenfolge von Zeitfenstern anzuzeigen, die die Wahrscheinlichkeit einer Neuplanung reduzieren.
Interview-E-Mail-Agent für KI	Entwirft personalisierte E-Mail-Inhalte, die Bewerber in die Bewerbungsgesprächseinladung aufnehmen können. Der Anwender kann entweder mit einer vorkonfigurierten Vorlage beginnen oder den Inhalt mithilfe von KI erstellen.
Einladung für KI-Agent zum Bewerbungsgespräch	Erstellt und gibt Einladungen frei, indem alle in den vorherigen Schritten generierten und bestätigten Informationen erfasst werden. Der Planungsprozess wird abgeschlossen, indem ein Bewerbungsgesprächsdatensatz erstellt wird, um die Nachverfolgbarkeit sicherzustellen.

Verwenden Sie KI-Agents, um eine Stellenausschreibung zu erstellen

Verwenden Sie KI-Agents, um einstellende Manager dabei zu unterstützen, Anforderungen beim ersten Versuch effizienter und genauer zu erstellen, indem Sie die erforderliche Anleitung durch den agentischen Workflow bereitstellen.

Alle KI-Agents befinden sich standardmäßig im schreibgeschützten Modus und im Status aktiv. Die folgenden Konfigurationen müssen für jeden KI-Agent ausgeführt werden, damit sie in erkannt werden können Virtual Agent Chat-Fenster:

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

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Service Desk-Mitarbeiter**an.
2. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, und navigieren Sie zum Abschnitt Verfügbarkeit definieren.
3. Aktivieren Sie im Abschnitt Anzeige auswählen die Option **Anzeige** Option.
4. In **Assistenten, bei denen KI-Agents erkannt werden können** Feld den Assistenten auswählen, der für das Mitarbeiter-Center eingerichtet ist und aktiv ist.
5. Damit der einstellende Manager den KI-Agent aufrufen kann, in **Wer kann über Virtual Agent auf zugreifen?** Geben Sie die Rolle des einstellenden Managers ein.

Folgendes sollte berücksichtigt werden, wenn KI-Agents zum Erstellen einer Stellenausschreibung verwendet werden:

- Die Erstellung von Stellenausschreibungen mit KI-Agents wird nur von unterstützt Virtual Agent Chat-Fenster und nicht aus dem Now Assist-Bereich.
- Im Plugin „HR Talent AI Agent Collection“ sind standardmäßig zwei Datensätze für eingeschränkten Anruferzugriff (RCAs) im Status „angefordert“ verfügbar. Der Status dieser RCAs muss auf aktualisiert werden, damit dem KI-Agent zur Verfeinerung der Einstellungsanforderungen Lesezugriff gewährt werden kann, sodass er Daten aus den Tabellen „Mitarbeiterprofil“ und „aus- und Weiterbildung“ abrufen kann.
- Eine Basisvorlage ist standardmäßig verfügbar, um eine Auftragsbeschreibung von Grund auf neu zu erstellen. Um eine organisationsspezifische Auftragsbeschreibungsvorlage zu erstellen, muss in der Tabelle Vorlagen eine Vorlage erstellt werden. Der sys_ID-Wert in `sn_talent_aia.job_description_template`Muss durch die sys_ID der neuen Vorlage ersetzt werden.
- Die Eigenschaft sn_talent_aia.catalog_question_displayValue gibt die sysId des Nutzlastdatensatzes in der Tabelle „sn_Talent_aia_Payload“ an. Der Nutzlastdatensatz enthält die Katalogfragen in einem lesbaren Format. Wenn die Katalogfragen angepasst werden müssen, muss der Standardwert dieser Eigenschaft auf die sysId des neuen Nutzlastdatensatzes aktualisiert werden, der die anwenderdefinierten Fragen enthält.

- Die Virtual Agent Ist sowohl in der Lage, Konversationskataloge als auch in der agentischen KI-Methode der Anforderungsübermittlung durchzuführen. So verwenden Sie nur die agentische Art der Übermittlung:
  1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Artikel verwalten**an.
  2. Wählen Sie aus **Anforderung zur neuen Stellenöffnung** TA-Katalogelement.
  3. Wählen Sie im Formular „Katalogelement“ die Option aus **Machen Sie das Element in VA nicht konversationsfähig** .

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle beim Erstellen von Stellenausschreibungen

KI-Agent	Rolle
KI-Agent „Leiter für die Erstellung von Stellenausschreibungen“	Ruft die anderen Service Desk-Mitarbeiter sequenziell basierend auf der Anwendereingabe auf.
KI-Agent für Einstellungsanforderung	Sammelt die wesentlichen Informationen vom einstellenden Manager, die erforderlich sind, um die Rolle zu verstehen und eine Anforderung zu erstellen. Es nutzt vergangene Anforderungen oder findet übereinstimmende Kandidaten,

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

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rolle beim Erstellen von Stellenausschreibungen (Fortsetzung)

KI-Agent	Rolle
	um Felder zu interpretieren und vorab auszufüllen, und fordert bei Bedarf eine Bestätigung durch den einstellenden Manager an.
KI-Agent zur Verfeinerung der Einstellungsanforderungen	Fragt den einstellenden Manager, ob er einen Kandidaten mit ähnlichen Kompetenzen wie ein vorhandener Kandidat einstellen möchte. Wenn ja, werden die erforderlichen Details abgerufen und im Voraus ausgefüllt. Für Details, die nicht verfügbar sind, werden Informationen vom einstellenden Manager abgerufen, um die Anforderungen abzuschließen.
KI-Agent zur Erstellung einer Stellenbeschreibung	Unterstützt die Erstellung von Stellenbeschreibungen, indem es dem einstellenden Manager ermöglicht, auszuwählen, ob eine vorhandene Stellenbeschreibung wiederverwendet, eine vorkonfigurierte Vorlage zum Entwerfen einer Beschreibung verwendet oder eine neue Stellenbeschreibung erstellt werden soll.

Voice-KI-Agents

Verwenden Sie die Voice-KI-Agents, um HR-servicebezogene Fälle zu erstellen und zu verwalten.

HCM-KI-Agents

Stellen Sie mit Anforderungen an das Human Capital Management-System (HCM) HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

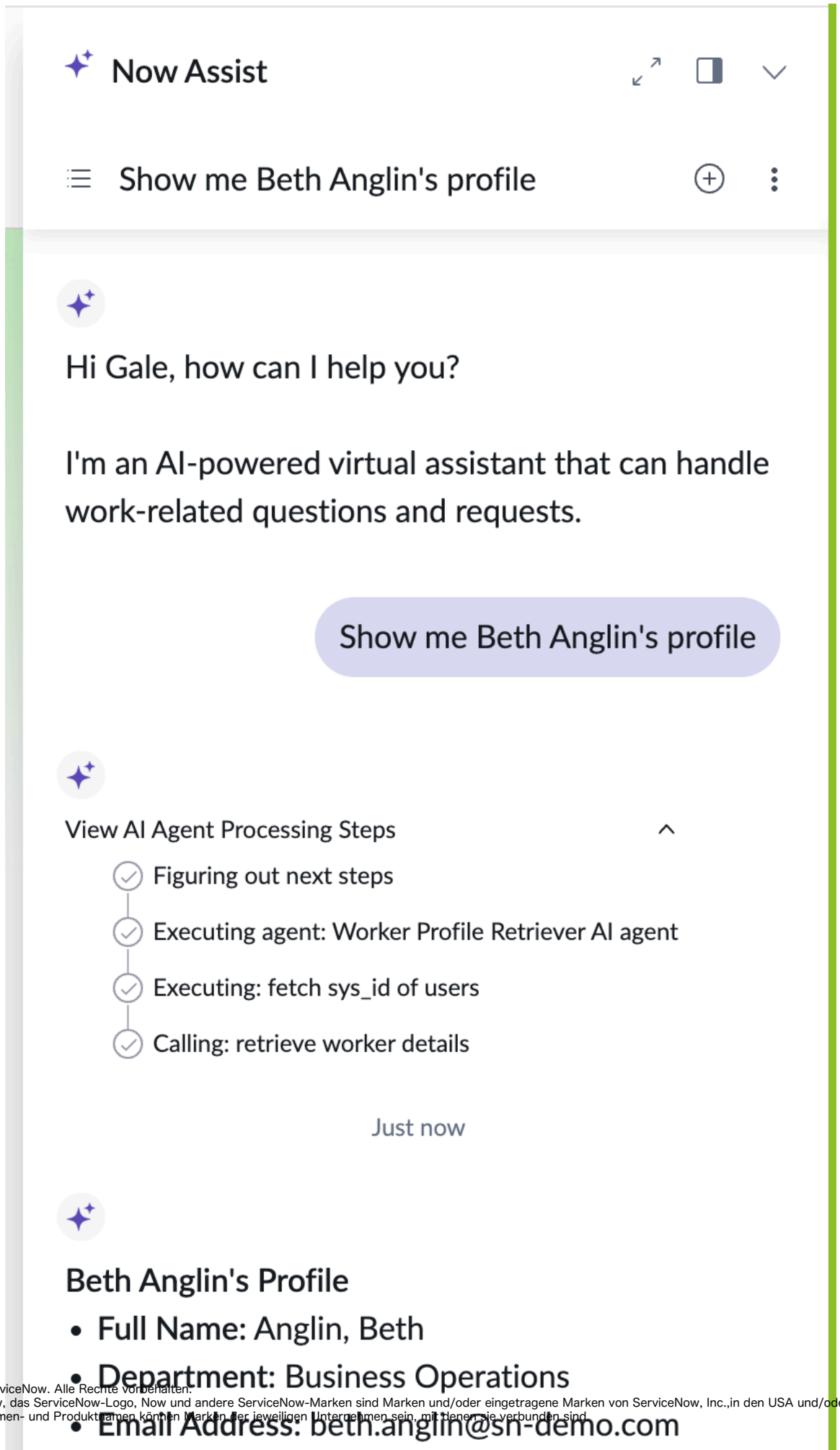
HCM-KI-Agents – Übersicht

Mit können Sie Anforderungen an das HCM-System übermitteln, z. B. Auszeiten beantragen oder Ihre Details aktualisieren HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung in Mitarbeiter-Center. Um auf die HCM-KI-Agents zuzugreifen und sie zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents aus der HRSD KI-Agent-Sammlung.

KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils

Mit dem KI-Agent „Abruf des Mitarbeiterprofils“ können Sie Details zu einem Kollegen finden. Die Details können je nach Anforderung die Abteilung, die Stelle, die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer enthalten.

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



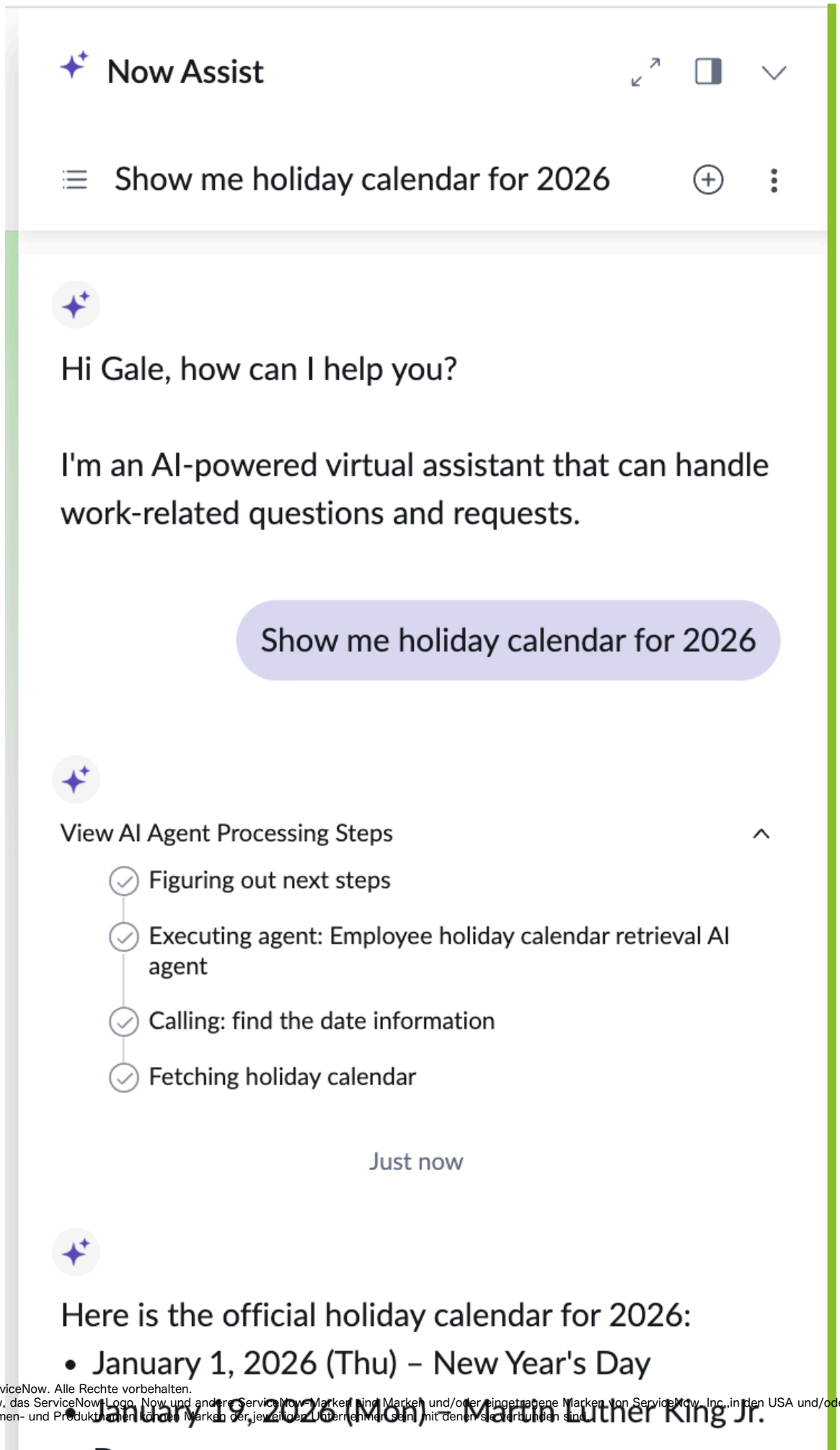
Automatische Übersetzung

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

Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent

Der KI-Agent für den Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter ruft Feiertagsinformationen für das angegebene Jahr ab.

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



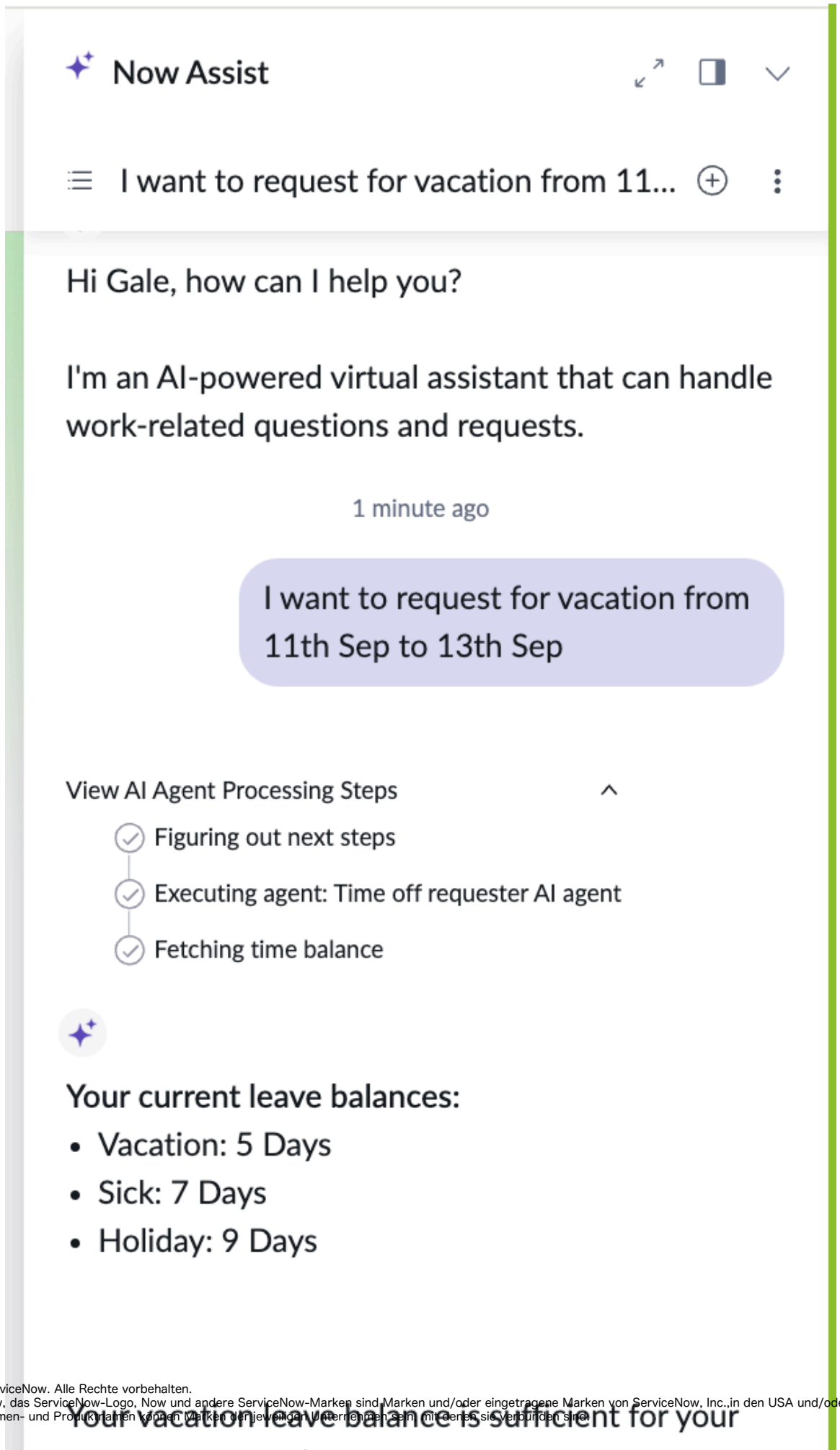
Automatische Übersetzung

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

KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit

Mit dem KI-Agent „Auszeitanfordernde Person“ können Sie Auszeiten beantragen oder Ihren Auszeitsaldo abrufen.

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



Automatische Übersetzung

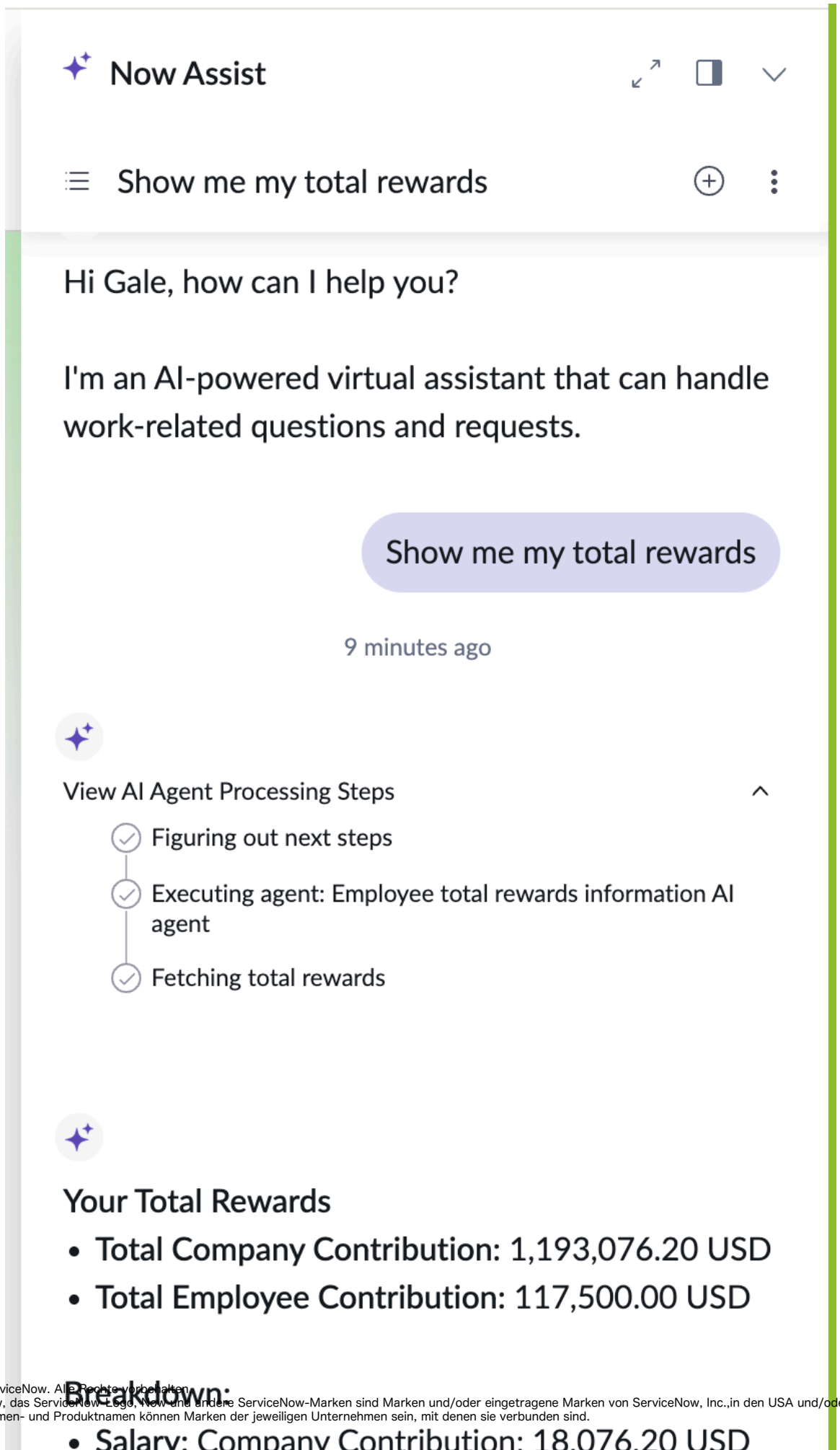
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent

Mit den Informationen zu Gesamtvergütungen für Mitarbeiter können Sie Details zu Gesamtvergütungen abrufen.

Automatische Übersetzung

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



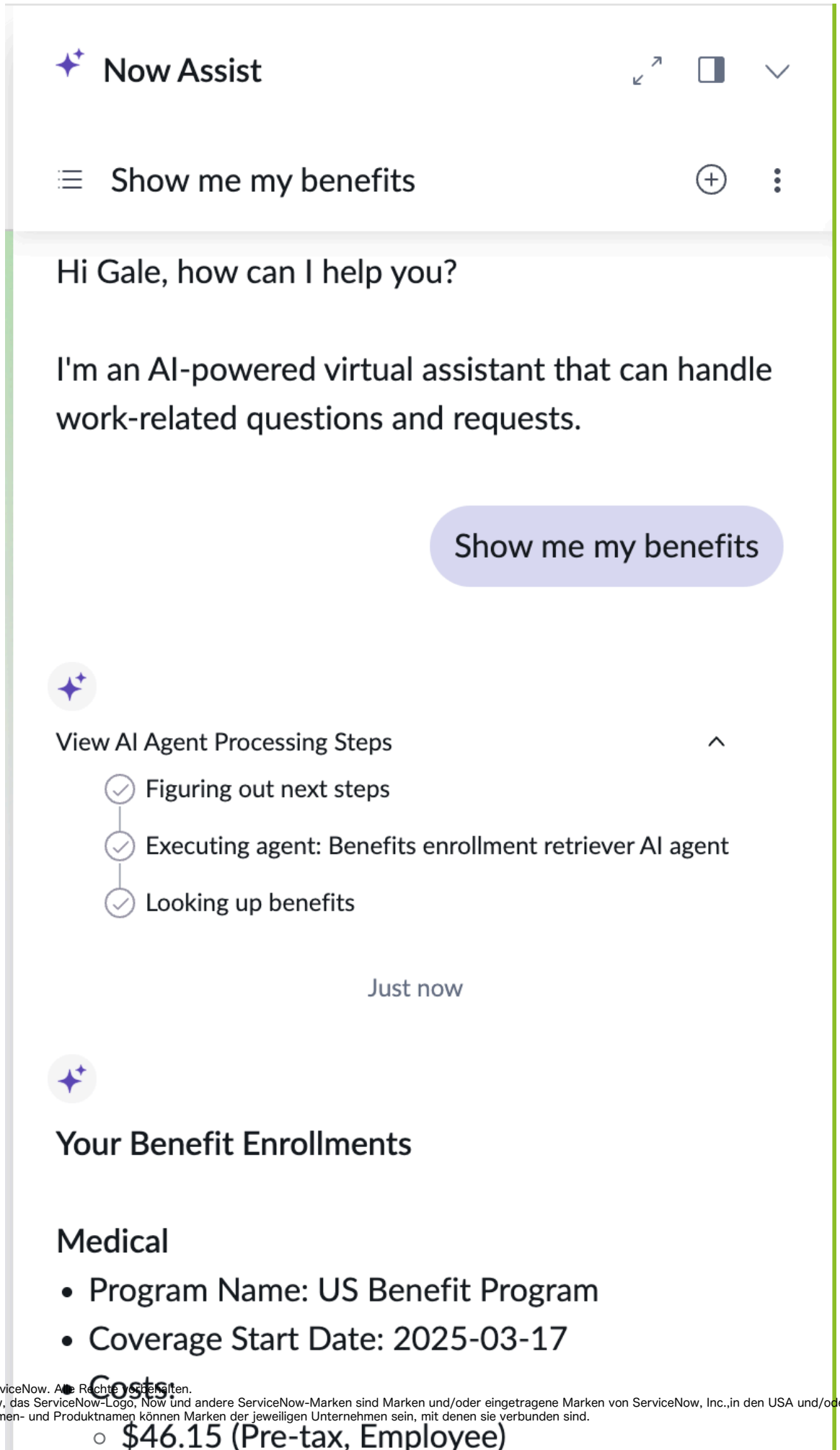
Automatische Übersetzung

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

KI-Agent für Abruf der Leistungsregistrierung

Mit dem KI-Agent „Abruf der Leistungsregistrierung“ können Sie die Leistungsinformationen anzeigen, für die Sie registriert sind.

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



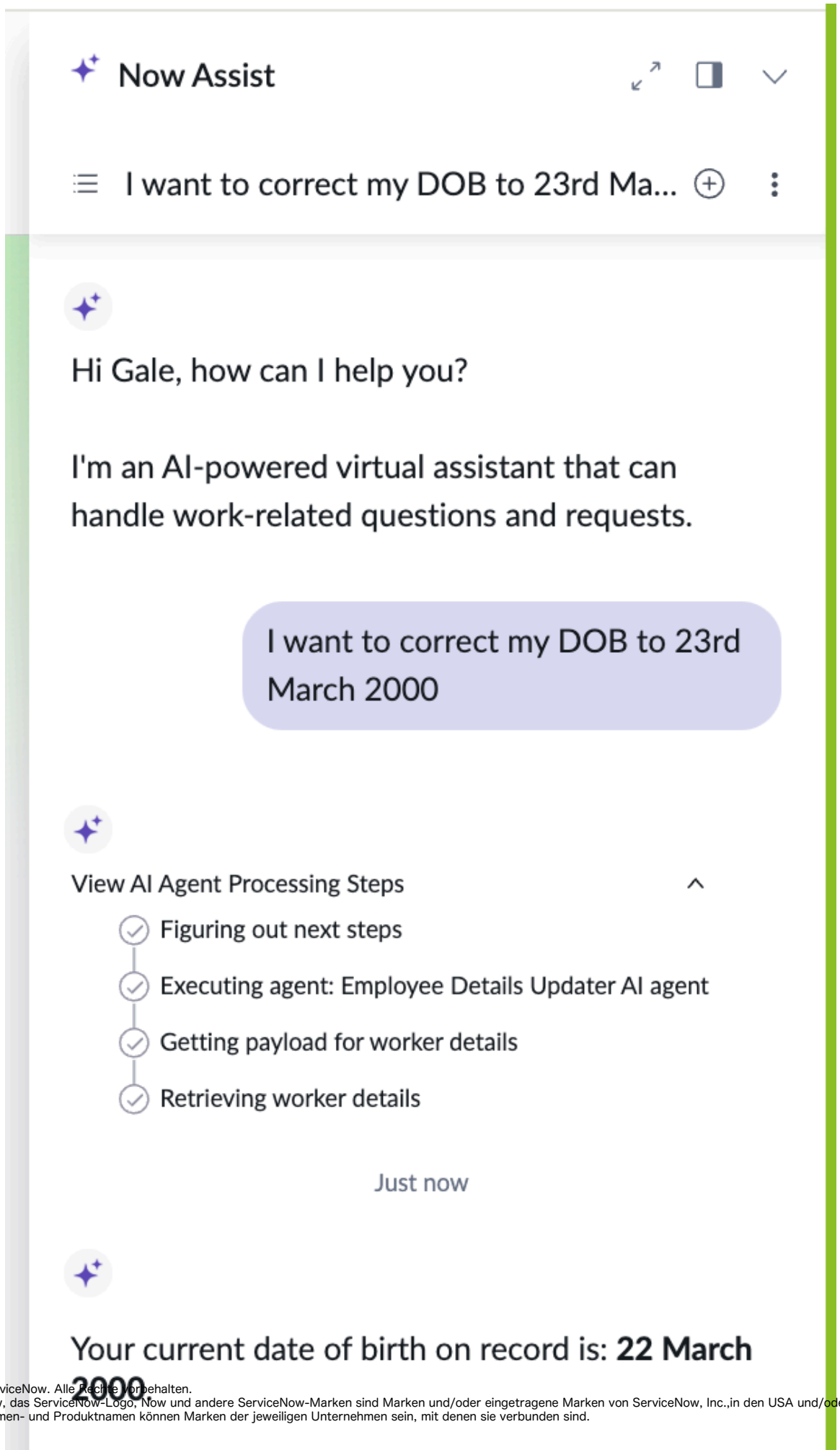
Automatische Übersetzung

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

KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails

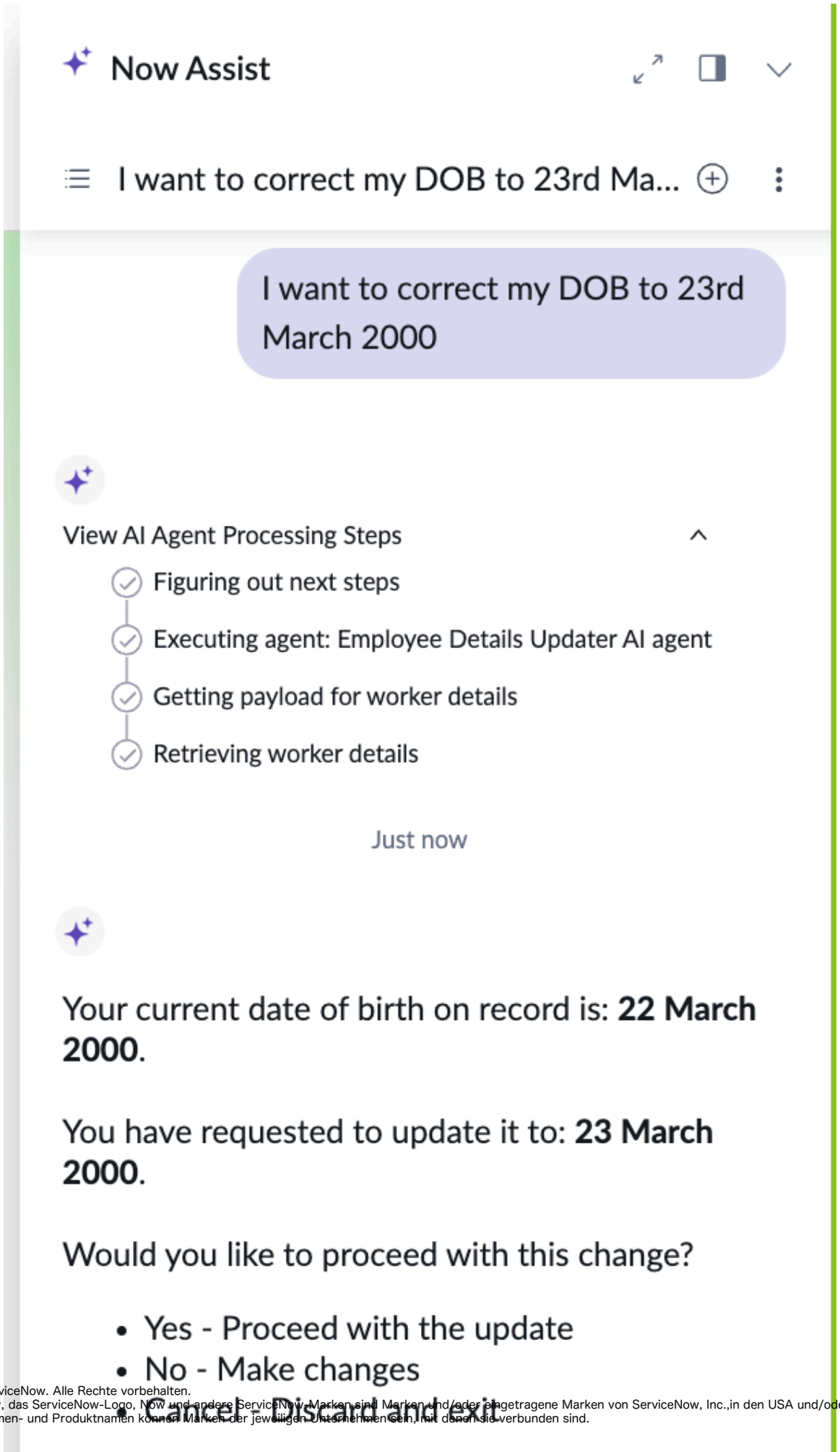
Mit dem KI-Agent zur Aktualisierung der Mitarbeiterdetails können Sie personenbezogene Daten wie E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Privatadresse, Blutgruppe und Geburtsdatum aktualisieren.

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



Automatische Übersetzung

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



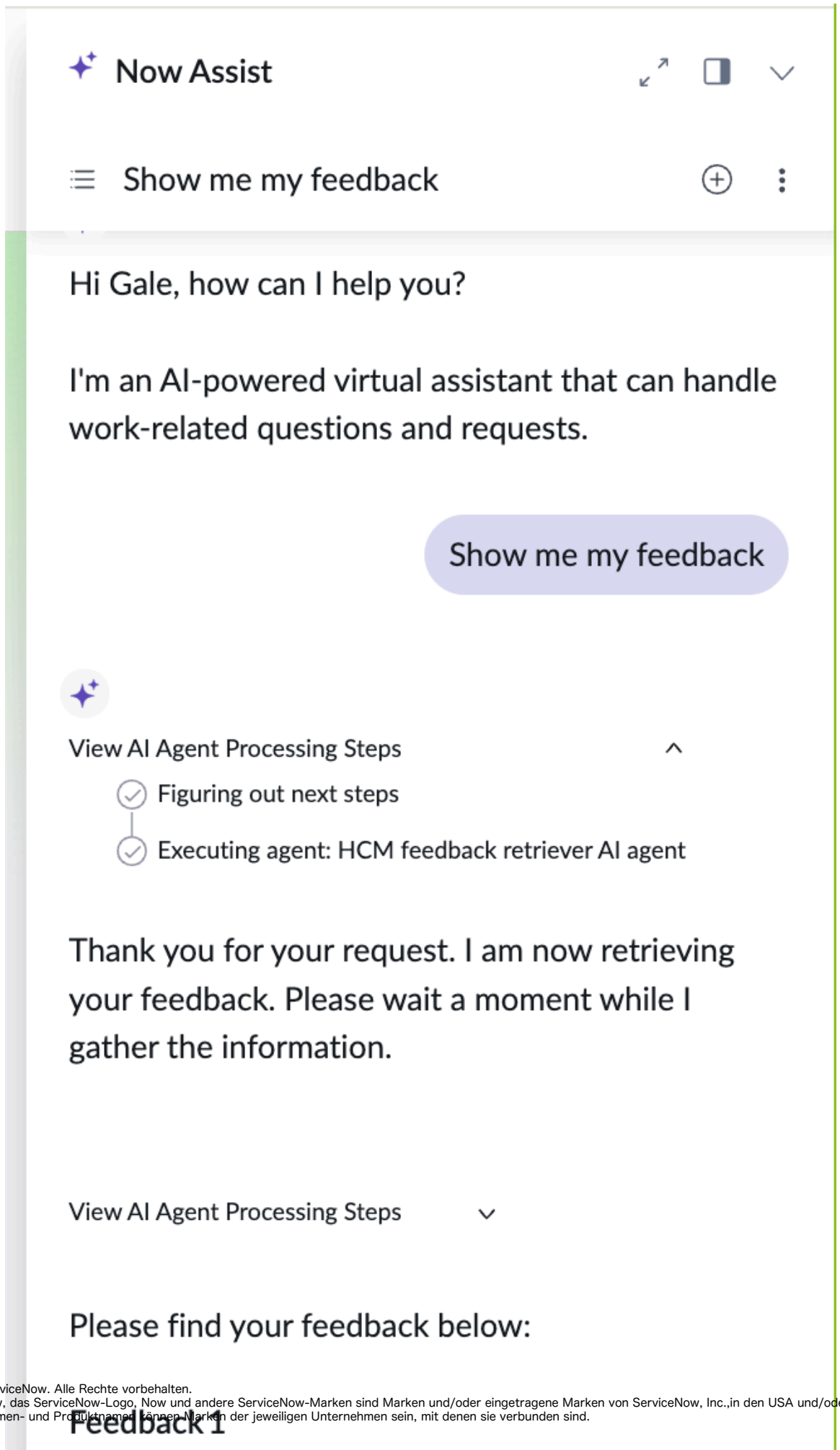
Automatische Übersetzung

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

KI-Agent für HCM-Feedback-Abruf

Mit dem KI-Agent für HCM-Feedback-Abruf können Sie Feedback anzeigen, das Sie im HCM-System erhalten haben.

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



Automatische Übersetzung

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

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) in Mitarbeiterbereich verwenden

Mit der Rolle „sn_hr_core.case_writer können Sie einen Fall zusammenfassen, Lösungshinweise generieren, die Chat-Interaktionen mit einer anfordernden Person zusammenfassen und schneller Lösungen vorschlagen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung.

Fassen Sie eine Chat-Konversation mit zusammen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Fassen Sie einen zusammen Virtual Agent Chatverlauf in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung. Sie können auch eine Interaktion zusammenfassen, wenn der Chat endet. Die Zusammenfassung enthält alle Punkte der Übergabe, einschließlich Virtual Agent Konversation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In einem Virtual Agent Konversation: Wenn eine anfordernde Person sich für eine Verbindung mit einem Servicemitarbeiter entscheidet, wird im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters eine Chat-Interaktion angezeigt. Sie können auch eine Interaktion zusammenfassen, wenn der Chat endet. Die Zusammenfassung enthält alle Punkte der Übergabe, einschließlich Virtual Agent Konversation.

Hinweis:

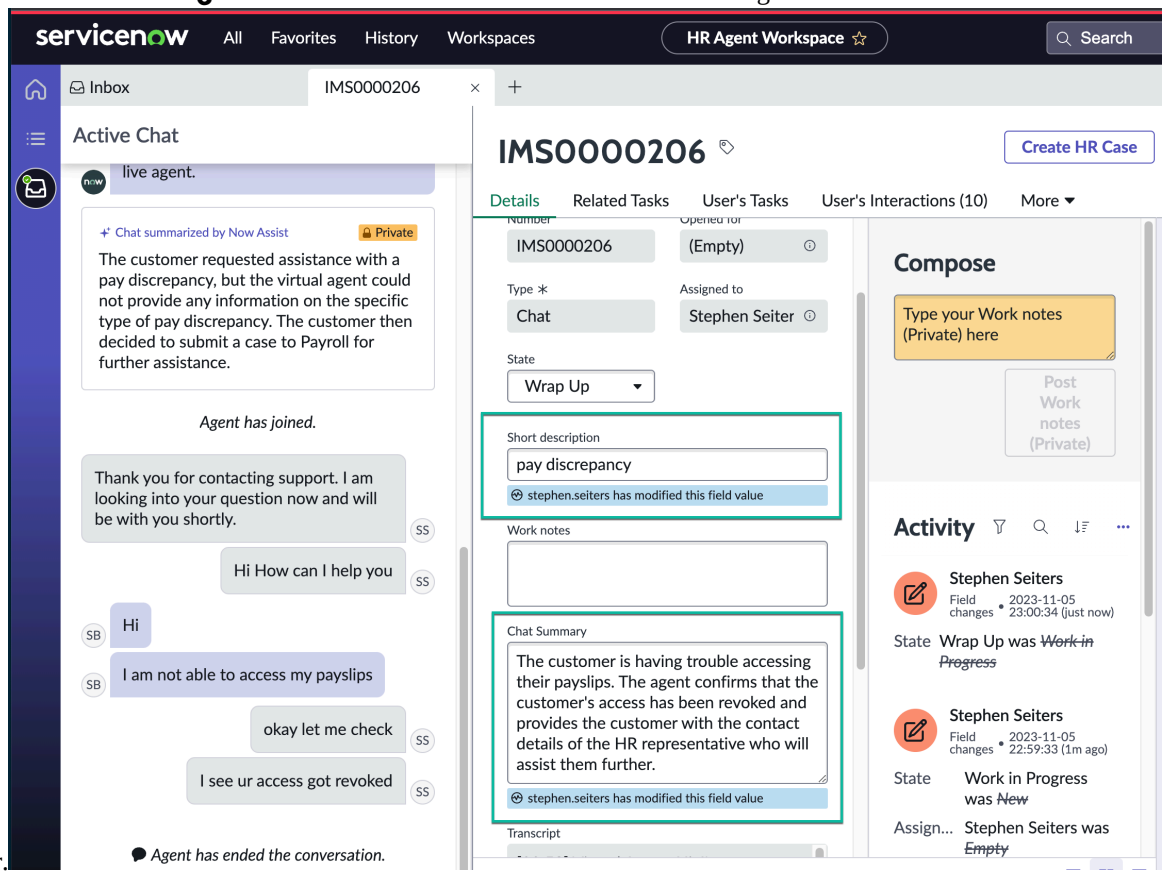
Die Administratorkonfiguration der Chat-Zusammenfassung für ITSM Und HR Sind ähnlich. Wenn mindestens einer dieser Arbeitsbereiche aktiviert ist, können Sie eine Chatzusammenfassung aus beiden Arbeitsbereichen generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterbereich für HRSD**an.
2. In Arbeitsbereich, Öffnen Sie den Posteingang.
3. Akzeptieren Sie die Chat-Interaktion.
   Im Fenster „aktiver Chat“ eine Zusammenfassung des Virtual Agent Konversation wird generiert. Die Zusammenfassung enthält die Aktionen, die ausgeführt wurden, bevor die anfordernde Person mit dem Servicemitarbeiter interagiert hat.
4. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um zusätzliche Details zu erhalten.
5. Verwenden Sie im Fenster „aktiver Chat“ die `/Zusammenfassen` Schnellaktion zum Zusammenfassen des Chats während der Konversation mit der anfordernden Person.
6. Beenden Sie die Chat-Konversation, indem Sie auswählen **Beenden Sie Den Chat** .
   Die Chat-Zusammenfassung aktualisiert den **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder, wenn Sie den Chat beenden.

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

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den Text in **Kurzbeschreibung** Oder **Chat-Zusammenfassung**Felder und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.



Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt ist.

8. Wählen Sie **Speichern**.

9. **Wahlweise:** Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie nach der ersten Fehlerbehebung vor oder nach dem Beenden des Chats weitere Hilfe benötigen, erstellen Sie einen Fall aus der Interaktion, indem Sie auswählen **Erstellen Sie einen HR-Fall** .

10. **Wahlweise:** Wenn Sie einen Fall vor oder nach dem Beenden des Chats erstellen, wird der **Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder des Falls werden mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert.

> **Hinweis:** Generative KI überschreibt keine vorhandene Kurzbeschreibung, die sich in der HR-Fallvorlage befindet.

Sidebar-Diskussion mithilfe von Now Assist für HRSD zusammenfassen

Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, anfordernden Personen und Fachexperten mithilfe der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Aktionen mit ausführen Sidebar Diskussionszusammenfassung:

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

- Fassen Sie zusammen Sidebar Diskussion zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Diskussion mithilfe von /Zusammenfassen Schnellaktion.
- Teilen Sie die Sidebar-Diskussion in den Arbeitsnotizen.
- Hinterlassen Sie Feedback zur Zusammenfassung.

Hinweis: Die Sidebar Die Kompetenz „Diskussionszusammenfassung“ finden Sie in **HRSD** Registerkarte unter **Mitarbeiter** Gruppieren Sie in Now Assist-Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenfassung der Sidebar-Diskussion .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich für HRSD** Und öffnen Sie einen HR-Fall, der unterstützt Sidebar Diskussion und Zusammenfassung.
2. Wählen Sie eine vorhandene Diskussion aus, oder starten Sie eine neue.

   Starten Sie eine neue Diskussion, indem Sie die folgenden Aktionen ausführen:

   a. Wählen Sie Aus **Besprechen** .

   b. Fügen Sie im Modal „Sidebar-Diskussion starten“ Teilnehmer hinzu.

   c. Wählen Sie **Diskussion starten**.
3. Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussion während der Konversation entweder mithilfe der Schnellaktion „Zusammenfassen“ (Eingabetaste) /Zusammenfassen Im Fenster „aktive Sidebar-Diskussion“) oder durch Auswählen des Symbols für Schnellaktionen .
4. Nach der Zusammenfassung von Sidebar Diskussion können Sie sie den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen und Feedback dazu geben.

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen	a. Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. b. Bearbeiten Sie im Dialogfeld Fallzusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben die Zusammenfassung. c. Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie Feedback geben möchten, wählen Sie entweder das Symbol „hilfreich“ ( ) Oder das Symbol „nicht hilfreich“). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).

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

Mithilfe von Now Assist für HRSD eine Chatantwortempfehlung generieren

Generieren Sie mit eine Antwort basierend auf dem Kontext der Chat-Konversation Now Assist Symbol. Chatantwortempfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, schnell auf häufige Fragen zu antworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Aktionen mit ausführen Now Assist Symbol:

- Empfohlene Antwort generieren, die auf dem Kontext der Konversation basiert.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.

Hinweis: Die Kompetenz Chatantwortempfehlung finden Sie in **HRSD** Registerkarte unter **Mitarbeiter** Gruppieren Sie in Now Assist-Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter Chatantwortempfehlung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich für HRSD**an.
2. Öffnen Sie den Posteingang, und akzeptieren Sie die Chatinteraktion.
   Im Abschnitt „Aktiver Chat“ der Interaktion wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent-Unterhaltung generiert. Die Zusammenfassung enthält die Aktionen, die ausgeführt wurden, bevor die anfordernde Person mit dem Servicemitarbeiter interagiert hat. Mit diesen Informationen können Sie sich einen Überblick darüber verschaffen, was die anfordernde Person in der Virtual Agent-Unterhaltung bereits gesagt hat, und das Problem beheben.
3. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um gegebenenfalls zusätzliche Detailinformationen zu ihrer Frage bzw. ihrem Problem zu erhalten.
   Wenn die anfordernde Person beispielsweise ein Hardwareproblem hat, benötigen Sie möglicherweise die Modellnummer und die Seriennummer der Hardware.
4. Geben Sie im Chat-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie das Feld leer, und wählen Sie dann aus Now Assist Symbol

Chat-Nachrichtenfenster	Symbol Now Assist
Geschriebene Antwort	Bietet die Option zum Verfeinern Ihrer Antwort: ○ Ausarbeiten ○ Kürzen
Leer gelassen	Generiert eine empfohlene Antwort, die auf dem Kontext der Konversation bis zu diesem Zeitpunkt basiert.

   Die Antwort wird in angezeigt Now Assist Modales Symbol.
5. Überprüfen Sie die generierte Antwort, und wählen Sie **Verfeinern**, um die Antwort zu ändern, oder wählen Sie **Einfügen**, um die Antwort in das Chat-Nachrichtenfenster einzufügen.
   Wenn die Antwort verfeinert wurde, können Sie zwischen den Versionen wechseln.

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

6. Wählen Sie im Chat-Nachrichtenfenster **Senden**.
7. Beenden Sie den Chat, indem Sie **Chat beenden** wählen.

Generieren Sie einen wissensartikel aus HR Mitarbeiterbereich Mit Now Assist für HRSD

Erstellen Sie Entwürfe von Wissensartikeln, die auf den Fallbeschreibungen mit basieren Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD). Durch das Generieren von artikelinhalten mit generativer KI können Sie effizient schreiben, wenn Sie Anwenderanliegen berücksichtigen.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die folgenden Plugins:
  - Knowledge Management Advanced-Plugin [com.snc.knowledge_advanced.installer]; Dies ist kein obligatorisches Plugin und kann nicht deinstalliert werden.
  - Now Assist im Wissensmanagement [sn_km_gen_ai]
  - Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
  - Neueste Version von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement [sn_HR_Agent_WS]
  - Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]
- Aktivieren Sie die Knowledge Assist-Kompetenz in der Now Assist-Administrator Konsole.

Erforderliche Rolle:

- Rollen sn_hr_core.case_reader und sn_HR_Core.kb_Writer zum Anzeigen von **Erstellen Sie Wissen** Option für den HR-Fall [sn_HR_Core_Case] und seine erweiterten Tabellen.
- Rollen sn_hr_le.case_reader und sn_HR_Core.kb_Writer zum Anzeigen von **Erstellen Sie Wissen** Option für HR-Lebenszyklusereignisse-Fälle.
- sn_hr_er.case_reader, Rollen „sn_HR_Core.kb_Writer“ zum Anzeigen von **Erstellen Sie Wissen** Option für Mitarbeiterbeziehungsfälle.
- Sie sollten auch über die erforderliche Rolle für die Knowledge Base verfügen, die Sie in ausgewählt haben Now Assist-Administrator Konfiguration.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Kompetenz KB-Generierung in beiden verwenden Core-UI Oder Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Die Felder, die als Eingaben zum Generieren eines wissensartikels verwendet werden, sind die Felder Kurzbeschreibung, Beschreibung, Abschlussnotizen, Arbeitsnotizen und zusätzliche Kommentare.

Hinweis: Die KB-Generierungskompetenz wird in unterstützt Now Assist Bereich für die Tabelle „HR-Falldatensätze“ [sn_HR_Core_Case], jedoch nicht in den Datensätzen der erweiterten Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Wählen Sie aus **Listen** Symbol ( ).
3. Öffnen Sie einen HR-Fall in **Schließen Sie Abgeschlossen** status.
4. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( )
5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Wissen** .

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

6. Wählen Sie im Modal eine Knowledge Base und eine artikelvorlage aus, und wählen Sie dann aus **Artikel Erstellen** .

   Hinweis: Wenn das Plugin „Wissensmanagement Advanced“ [com.snc.knowledge_advanced.installer] installiert ist und mindestens eine artikelvorlage aktiviert ist, wird ein Modal angezeigt, damit Sie eine Knowledge Base und eine artikelvorlage auswählen können. Andernfalls wird der artikel mit der Standardvorlage erstellt.

7. Wählen Sie im eine der folgenden Optionen aus **KI verwenden, um diesen artikel zu entwerfen?** Modal.

Option	Beschreibung
Ja, Entwurf mit Now Assist	Verwenden Sie Now Assist, um einen artikel basierend auf Aufgabendetails zu entwerfen. Sie können den artikel überprüfen und bearbeiten, bevor er veröffentlicht wird.
Nein, schreibe selbst	Entwerfen Sie den artikel manuell.

8. Überprüfen Sie **Artikeltext** .
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Der artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer für den wissensartikel angezeigt.
10. Zeigen Sie den artikel mithilfe der UI-Aktionen auf dem Bildschirm an, speichern oder veröffentlichen Sie ihn.

Zugehörige Informationen

Now Assist in Wissensmanagement

Generieren Sie einen wissensartikel aus mehreren Fällen in Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie mit Entwürfe von Wissensartikeln aus mehreren Fällen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung. Verwenden Sie generative KI, um den Inhalt aus mehreren Fällen zu sammeln und zu erstellen, sodass Sie die Zeit reduzieren können, die Sie manuell für den Erhalt derselben Informationen aufgewendet hätten.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die folgenden Plugins:
  - Knowledge Management Advanced-Plugin [com.snc.knowledge_advanced.installer]; Dies ist kein obligatorisches Plugin und kann nicht deinstalliert werden.
  - Now Assist im Wissensmanagement [sn_km_gen_ai]
  - Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
  - Neueste Version von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement [sn_HR_Agent_WS]
  - Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]
- Aktivieren Sie die Knowledge Assist-Kompetenz in der Now Assist-Administrator Konsole.

Erforderliche Rolle:

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

- Rollen sn_hr_core.case_reader und sn_HR_Core.kb_Writer zum Anzeigen von **artikel generieren** Option für den HR-Fall [sn_HR_Core_Case] und seine erweiterten Tabellen.
- Rollen sn_hr_le.case_reader und sn_HR_Core.kb_Writer zum Anzeigen von **artikel generieren** Option für HR-Lebenszyklusereignisse-Fälle.
- sn_hr_er.case_reader, Rollen „sn_HR_Core.kb_Writer“ zum Anzeigen von **artikel generieren** Option für Mitarbeiterbeziehungsfälle.
- Sie Muss Haben Sie die erforderliche Rolle für die Knowledge Base Dass Sie In ausgewählt Now Assist-Administrator Konfiguration.

Hinweis: Für Core-UI Anwender, in **KI-Suche – indizierte Quellen** , Sie Muss Legen Sie fest **Aktiv** status bis **Wahr** Für Tabelle „HR-Fall“ (Quelle: HR-Fall sn_HR_Core_Case) . Die erforderlichen Rollen für diese Änderung sind Die **HR-Administrator** Und **Service Desk-Mitarbeiter** Rollen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Kompetenz KB-Generierung in beiden verwenden Core-UI Oder Mitarbeiterbereich. Die Felder, die als Eingaben zum Generieren von Wissensartikeln verwendet werden, sind die Felder Kurzbeschreibung, Beschreibung, Abschlussnotizen, Arbeitsnotizen und zusätzliche Kommentare. Sie können auch bis verwenden Fünf Zusätzliche relevante Aufgaben zur Unterstützung Sie Erstellen E Wissen artikel.

Hinweis: Die KB-Generierungskompetenz wird in unterstützt Now Assist Bereich für die Tabelle „HR-Falldatensätze“ [sn_HR_Core_Case], jedoch nicht in den Datensätzen der erweiterten Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Legen Sie den HR-Fall auf fest **Schließen Sie Abgeschlossen** status.
4. S Auswählen **Erstellen Sie Wissen** .

   Hinweis: Sie Kann jetzt Wählen Sie die Art des artikels aus Das Sie möchten erstellen.

5. Wenn angezeigt, S Wählen Sie einen aus **Knowledge Base** Und **Artikelvorlage** .

   Hinweis:

   - Wenn Ihr Administrator hat installiert Plugin „Wissensmanagement – Erweitert“ [com.snc.knowledge_advanced.installer] Und Aktiviert Mindestens eine artikelvorlage , Ein modales Element wird angezeigt Damit Sie können Wählen Sie aus Die Knowledge Base und artikelvorlage. Andernfalls wird der artikel mit der Standardvorlage erstellt.
   - Deaktivieren Sie Verwenden Sie Now Assist, um einen artikel zu entwerfen Schalten Sie ein/aus, wenn Sie dies tun Nicht Soll die KI einen generieren Wissen artikel.
   - Zusätzliche Aufgaben, die für Ihren Fall relevant sind, können zum Entwerfen Ihres artikels verwendet werden. Sie können bis zu auswählen Fünf Relevante Aufgaben zur Hilfe Sie erstellen Ihr artikel.

6. Wählen Sie **Artikel erstellen**.
7. Wählen Sie Aus **artikelentwurf** Mit **Now Assist** .

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

Hinweis: Sie Siehe Die Nachricht „Wir haben zusätzliche relevante Aufgaben gefunden. Wählen Sie bis zu 5 aus, um bei der Erstellung des artikels zu helfen.“Sie Sehen Sie sich auch eine Liste der relevanten Aufgaben an Das können Sie Wählen Sie aus Von .

8. Wählen Sie bis zu aus Fünf Aufgabe S Zur Hilfe Sie Erstellen E Ihr artikel.
9. Wenn Sie keine anderen Aufgaben benötigen, um Ihren artikel zu erstellen, S Auswählen **Ohne weitere Aufgaben fortfahren** .

Hinweis: Now Assist Startet mit der Generierung eines Entwurfs von Ein Wissen Artikel Und Sie Siehe Die „Entwurf eines artikels“ Nachrichtenfeld. Nach Now AssistAbgeschlossen S Die Entwurf Und Laden S Der artikel wird angezeigt Erfolgreich , Erhält der artikel Eine eindeutige ID-Nummer .

10. Anzeigen, bearbeiten, Oder Veröffentlichen Sie den artikel mit UI-Aktionen auf dem Bildschirm. Now Assist Hat generiert A Rticle Von Mehrere Fälle .

Generieren Sie mit eine E-Mail-Antwortempfehlung Now Assist für HRSD

Generieren Sie mithilfe von eine E-Mail-Antwort, die auf dem Fall und dem E-Mail-Kontext basiert Now Assist Symbol. Mit E-Mail-Antwortempfehlungen können Service Desk-Mitarbeiter schnelle E-Mails oder Antworten erstellen, um Fehler zu minimieren und die Produktivität zu steigern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktionen mit ausführen Now Assist Symbol:

- Generieren Sie eine empfohlene E-Mail-Antwort, die auf dem Fall und dem E-Mail-Kontext basiert.
- Generieren Sie eine empfohlene E-Mail für neue, weitergeleitete und abschließende E-Mail-Entwürfe.
- Empfehlung verfeinern, indem Sie die Antwort ausarbeiten oder kürzen.
- Verfügbarkeit von E-Mail-Vorlagenempfehlungen beim Verfassen einer E-Mail.

Hinweis: Die Kompetenz „E-Mail-Antwortempfehlung“ finden Sie in **HRSD** Registerkarte unter **Mitarbeiter** Gruppieren Sie in Now Assist-Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Antwortempfehlung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich für HRSD** Und öffnen Sie einen HR-Fall, der die E-Mail-Antwortempfehlung unterstützt.
2. Wählen Sie aus, wie eine E-Mail verfasst werden soll.

Methode	Beschreibung
E-Mail aus weiteren Aktionen verfassen	**a.** Wählen Sie Aus **E-Mail verfassen** . **b.** Schreiben Sie mindestens sechs Wörter, und wählen Sie dann die Wörter aus, die Sie gerade geschrieben haben, um anzu–zeigen Now Assist Symbol

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

Methode	Beschreibung
	c. Wählen Sie aus Now Assist Symbol ✨Dient zum Generieren einer Antwort. **d.** Wählen Sie Aus **Verfeinern** Um den Inhalt zu kürzen oder auszuarbeiten. **e.** Ruft eine Empfehlung ab, die auf dem vorhandenen Kontext basiert.
Verfassen Sie eine E-Mail aus dem Aktivitätenstrom	**a.** Wählen Sie im Aktivitätenstrom eine vorhandene E-Mail aus, auf die Sie antworten möchten. **b.** Positionieren Sie Ihren Cursor im E-Mail-Nachrichtenfenster, um das Now Assist-Symbol anzuzeigen ✨. **c.** Wählen Sie das Now Assist-Symbol aus ✨Um eine Empfehlung zu erhalten, die auf dem vorhandenen Kontext basiert.

3. Geben Sie im E-Mail-Nachrichtenfenster entweder eine Antwort ein, oder lassen Sie das Feld leer, und wählen Sie dann aus Now Assist ✨.

E-Mail-Nachrichtenfenster	Now Assist Symbol
Geschriebene Antwort	Bietet die Option zum Verfeinern Ihrer Antwort: ○ Ausarbeiten ○ Kürzen
Leer gelassen	Generiert eine empfohlene E-Mail-Antwort, die auf dem Kontext der E-Mail bis zu diesem Zeitpunkt basiert.
Vorlage verwenden	Zeigt E-Mail-Vorlagenempfehlungen beim Verfassen einer E-Mail an.

4. Aktualisieren Sie den ausgewählten Text durch Auswahl von mit Refined versehenen Text **Ersetzen** .
5. Überprüfen Sie die generierte E-Mail-Antwort, und wählen Sie aus **Verfeinern** Um die Antwort zu ändern, oder wählen Sie aus **Einfügen** Zum Einfügen der Antwort in das Chat-Nachrichtenfenster.
6. Wählen Sie Aus **E-Mail Senden** Oder verwerfen Sie den Entwurf, wenn Ihnen die Empfehlung nicht gefällt.

Fassen Sie einen Fall mit zusammen Now Assist für HRSD

Verstehen Sie schnell den Fallkontext, und reagieren Sie auf Anfragen einer anfordernden Person, indem Sie die Fallzusammenfassungskompetenz in verwenden Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in beiden verwenden Core-UI Oder Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

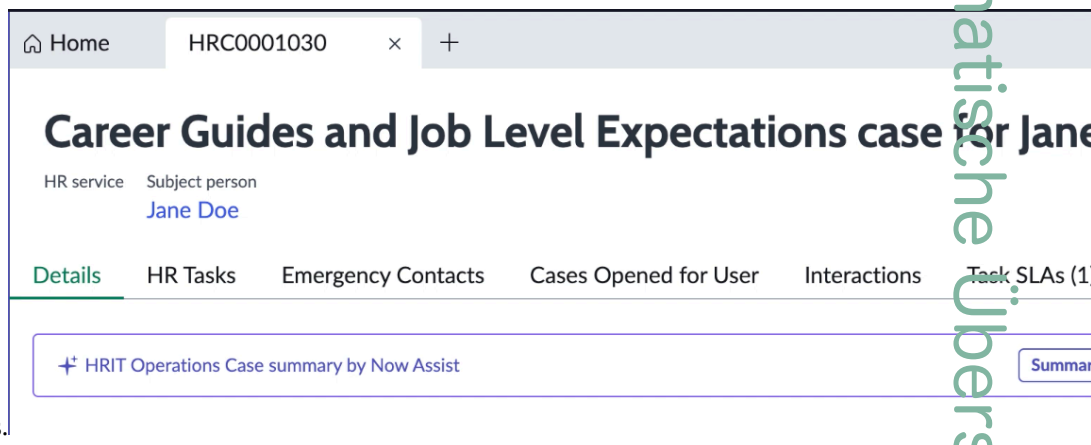
- In Core-UI, Die Zusammenfassung wird in einem Banner im Falldatensatz angezeigt.
- In Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, Die Zusammenfassung wird in generiert **Details** Registerkarte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterbereich für HRSD**an.
2. In Arbeitsbereich, Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Wählen Sie Aus **Zusammenfassen**

> **Hinweis:** Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

4. Überprüfen Sie die



Zusammenfassungsdetails.

Eine kurze Zusammenfassung eines Falls, einschließlich des Problems, der durchgeführten Aktionen und der Lösungsinformationen, wird angezeigt. Die angezeigten Informationen basieren auf dem Status des Falls:

- Entwurf oder bereit: Problem
- In Arbeit: Problem und ergriffene Aktionen
- Warten auf Akzeptanz, Warten auf Genehmigung, Abgeschlossen oder unvollständig geschlossen: Problem, ergriffene Aktionen und Lösung
- Abgebrochen oder angehalten: Zusammenfassung ist nicht sichtbar

5. **Wahlweise:** Wenn Sie die Zusammenfassung eines Falls abgeschlossen haben, können Sie ihn den Arbeitsnotizen hinzufügen, ihn erweitern oder reduzieren, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen	**a.** Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. **b.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld Fallzusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben die Zusammenfassung. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol Karte erweitern ( ) Oder das Symbol „Karte reduzieren“ ( ), um weitere oder weniger Zusammenfassungsdetails anzuzeigen.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern.
Kopieren Sie die Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Symbol in Zwischenablage kopieren ( ), um die Fallzusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. das Einfügen in eine E-Mail.
Zeigen Sie die Informationen zur Fallzusammenfassung an	Wenn Sie sich die Detailinformationen der Zusammenfassung ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).

Generieren Sie Falllösungshinweise mit Now Assist für HRSD

Aktualisieren Sie die Falllösungshinweise automatisch in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung. Sie können die Qualität der Lösungshinweise verbessern, indem Sie eine Zusammenfassung der Schritte zur Lösung des Falls bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

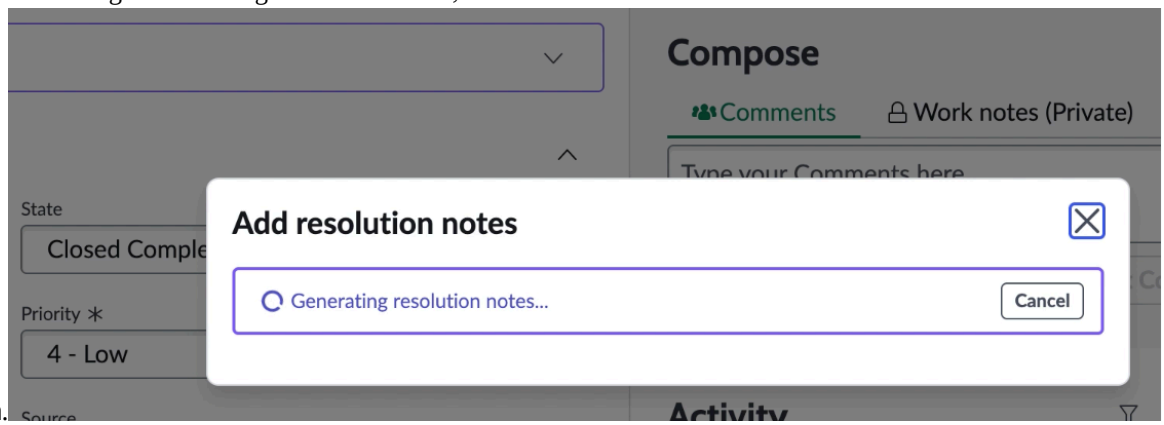
Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterbereich für HRSD**an.
2. In Arbeitsbereich, Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Schreiben Sie mindestens 200 Wörter auf den Fall, damit generative KI die Lösungshinweise automatisch generieren kann.

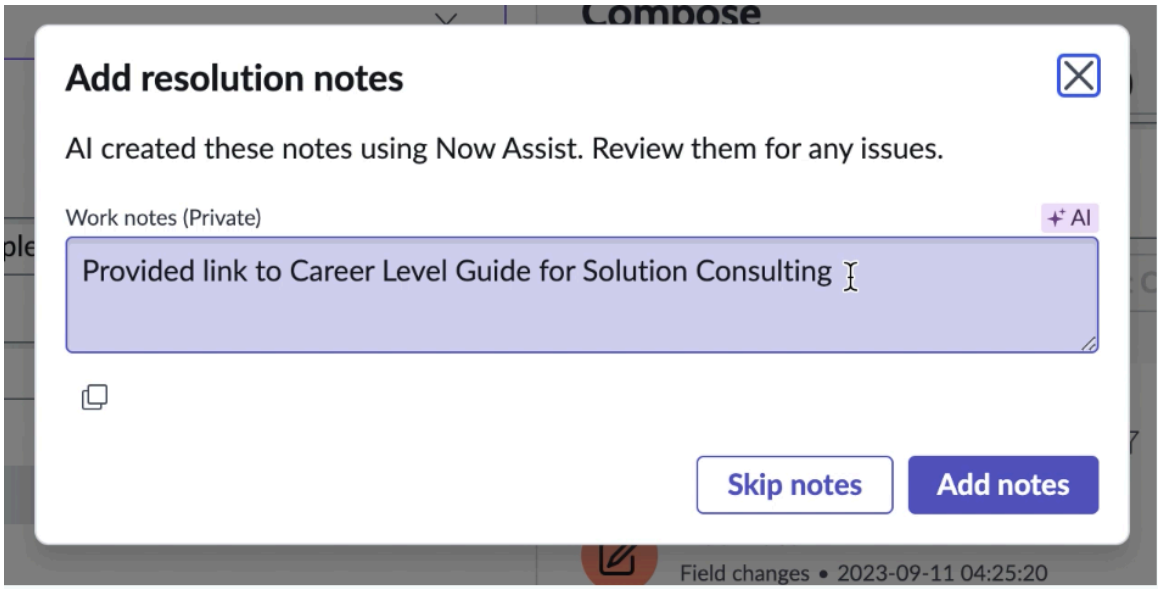
Hinweis: Dient zum Überprüfen der Eingabefelder für die Kompetenzen „Lösungshinweise“ in Now Assist-Administrator Konsole, siehe Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für HRSD.

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

4. Nachdem Sie die Bearbeitung des Falls abgeschlossen haben, ändern Sie den Status des Falls in **Abgeschlossen**.



5. Fügen Sie dem Fall die KI-generierten Lösungshinweise hinzu, indem Sie auswählen **Fügen Sie Notizen hinzu** .



- Wenn Sie auswählen **Notizen überspringen** , Das Statusfeld bleibt als **Abgeschlossen** .

  Hinweis: Der Fall wurde noch nicht gespeichert. Außerdem können Sie Ihre Änderungen verwerfen, indem Sie das Formular verlassen.

- Wählen Sie Aus **Fügen Sie Notizen hinzu** .

  Hinweis: Sie können die Lösungshinweise kopieren, indem Sie auswählen **In Zwischenablage kopieren** .

Ergebnis
Die KI-generierten Lösungshinweise werden angezeigt. Sie können sie bearbeiten, kopieren, überspringen oder dem Fall hinzufügen. Das Fenster „Lösungshinweise hinzufügen“ wird auch angezeigt, wenn Sie den Fall schließen, indem Sie auswählen **Abgeschlossen** Schaltfläche.

Generieren Sie einen Erfüllungsplan

Generieren Sie automatisch einen Erfüllungs-/Ausführungsplan für einen Fall, um die Lösung des HR-Falls zu beschleunigen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer, now_Assist_Panel_user

Sie können einen Fallerfüllungsplan entweder über die Core-UI oder generieren Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.

   Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**an.

2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Wählen Sie Aus **Plan generieren** .

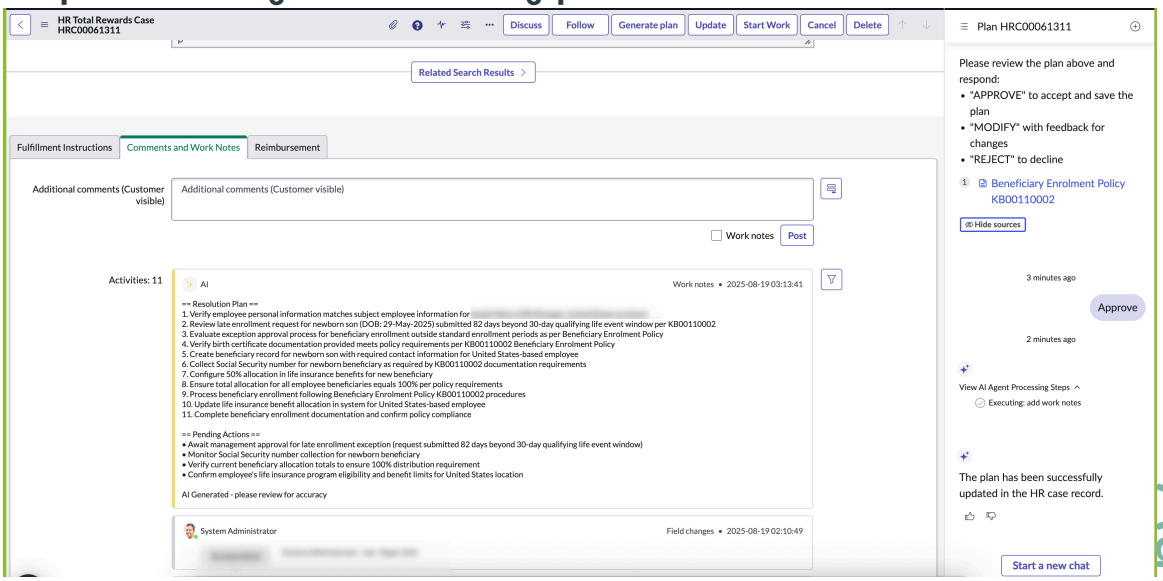
   Hinweis: Diese Option wird nur für den HR-Service vom Erfüllungstyp angezeigt: **Manuell** . Wird für die Fälle Mitarbeiterbeziehungen und Lebenszyklusereignisse nicht angezeigt.

   Der KI-Agent erstellt einen Erfüllungsplan für einen bestimmten HR-Fall, indem er HR-Falldetails, relevante KB-Artikel und Erfüllungsanweisungen abruft.

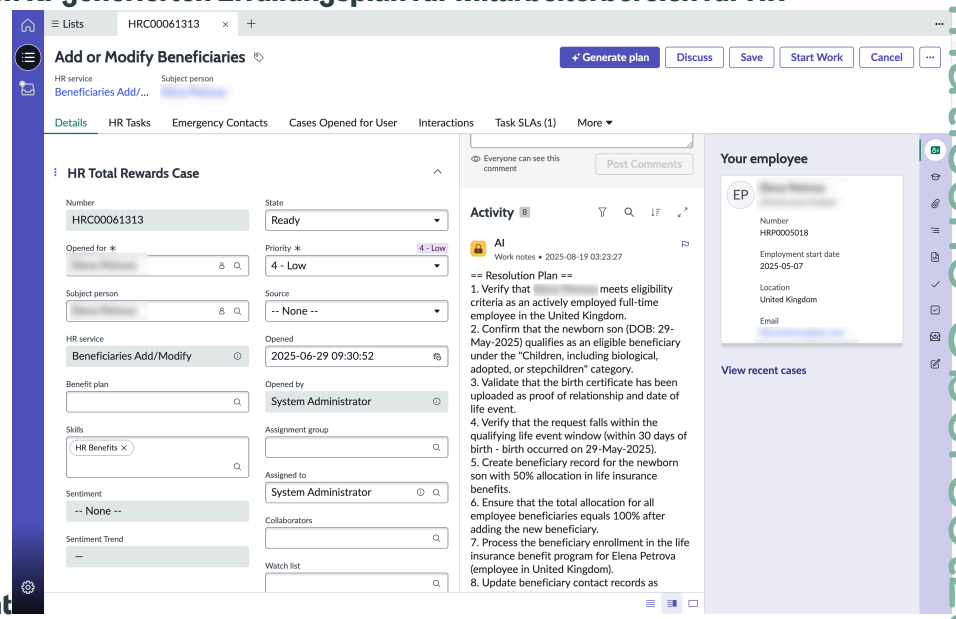
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Typ **Genehmigen** Um den KI-generierten Erfüllungsplan in den Arbeitsnotizen des Falls zu veröffentlichen.
   - Typ **Ändern** Zum Hinzufügen von Hinweismeldungen zum Verfeinern des KI-generierten Erfüllungsplans.
   - Typ **Ablehnen** Zum Verwerfen des KI-generierten Erfüllungsplans.

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

Beispiel für einen KI-generierten Erfüllungsplan in der Core-UI



Beispiel für einen KI-generierten Erfüllungsplan für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement



Automatische Übersetzung

Zeigen Sie Mitarbeiterzusammenfassungsberichte an

Zeigen Sie die Mitarbeiterzusammenfassung an Virtual Agent Thema in Mitarbeiter-Center Um auf Zusammenfassungen von Mitarbeiterbeiträgen zuzugreifen, zeigen Sie konsolidierte Profile an, und verfolgen Sie den Mitarbeiterfortschritt.

Vorbereitungen
Sie benötigen eines der folgenden Plugins, um dieses Thema anzuzeigen:

- Manager-Hub (sn_mh)
- Leiter-Hub (sn_egd_lh)

Erforderliche Rolle: sn_egd_lh.Leader oder sn_mh.Manager_Hub_user

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

Prozedur

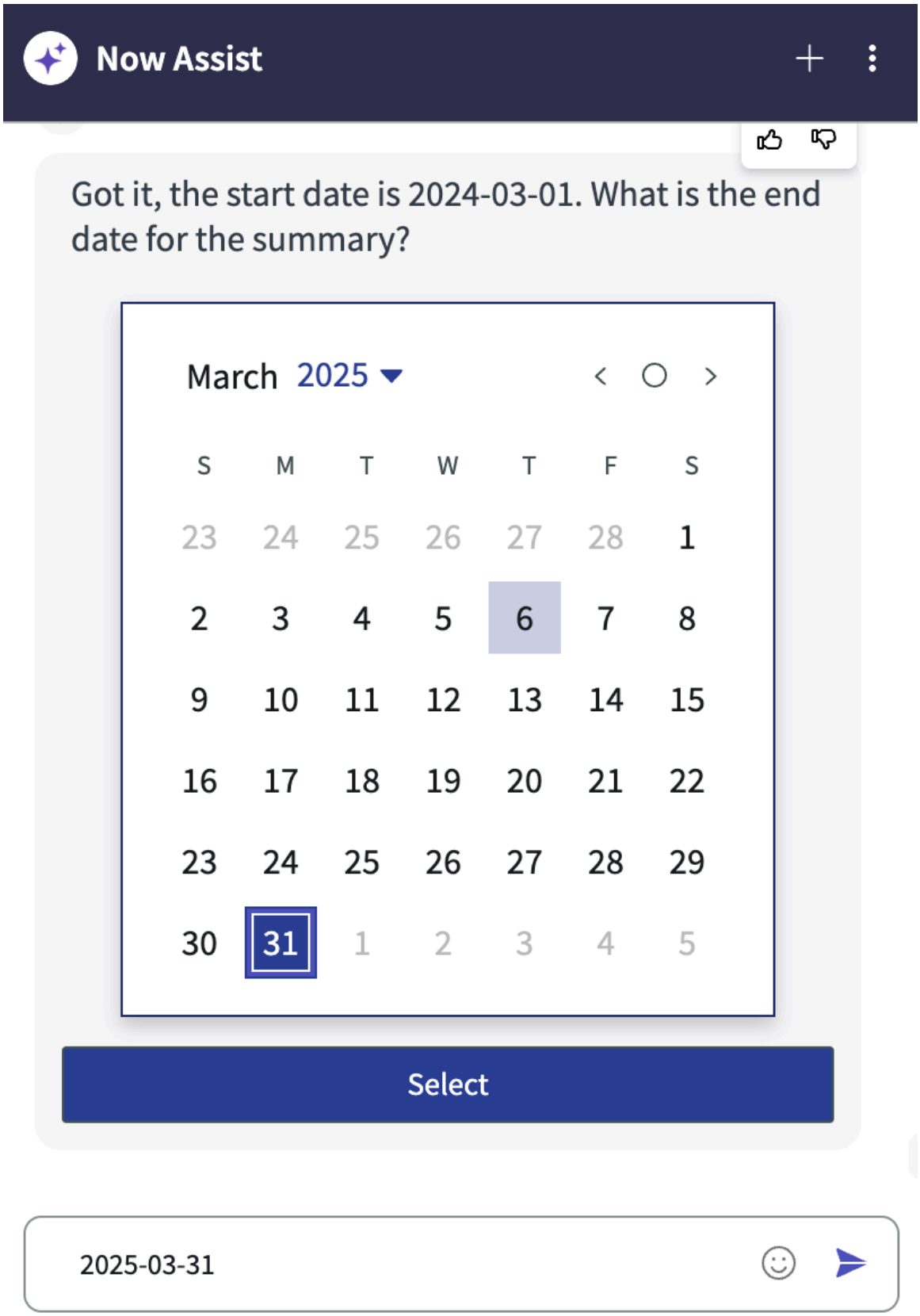
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie das Symbol Chat-Fenster öffnen ().
3. Geben Sie Ein Mitarbeiterzusammenfassung .
4. Wählen Sie den Mitarbeiter aus, für den Sie die Zusammenfassung anzeigen möchten.

   Hinweis: Sie können Zusammenfassungen nur für Ihre direkt und indirekt unterstellten Mitarbeiter anzeigen.

5. Wählen Sie ein Start- und Enddatum aus dem Kalender aus.

Automatische Übersetzung

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

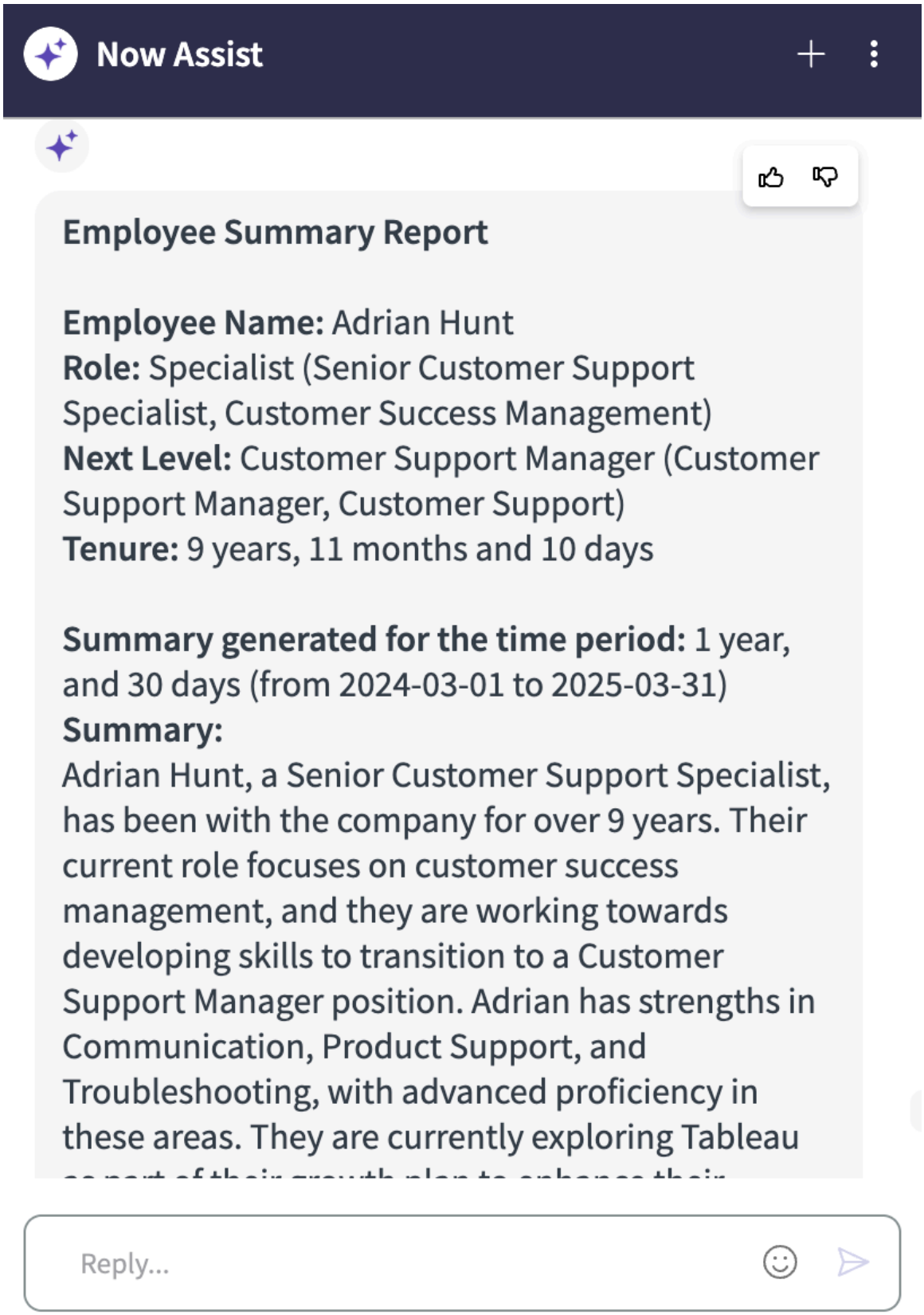


Hinweis: Die Dauer zwischen Start- und Enddatum darf ein Jahr nicht überschreiten.

6. Wählen Sie Aus **Nehmen Sie Änderungen vor** Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, wählen Sie andernfalls aus **Sieht gut aus** .

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

Ergebnis
Der Mitarbeiterzusammenfassungsbericht kann überprüft werden. Sie können Folgefragen eingeben oder den Chat schließen.



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

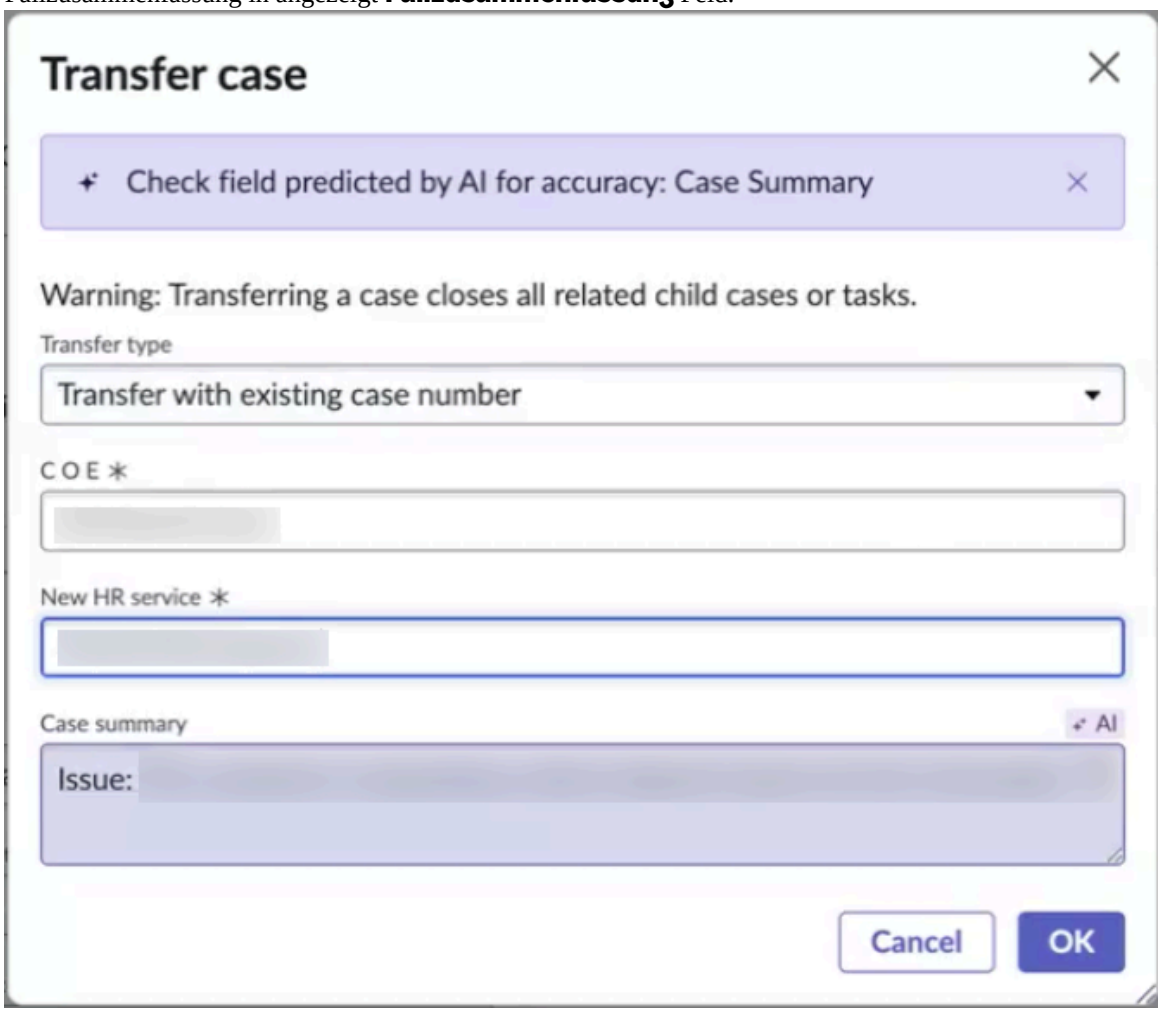
Fassen Sie Aktionen während der Übertragung eines HR-Falls zusammen

Übertragen Sie einen HR-Fall an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Zuweisungsgruppe, indem Sie die Aktionen bis zur Übergabe zusammenfassen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Fall an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen, wenn der Fall falsch zugewiesen wurde oder von einem anderen Service Desk-Mitarbeiter oder einer anderen Zuweisungsgruppe behoben werden muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Öffnen Sie im HR-Mitarbeiterbereich einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Klicken Sie auf ··· Symbol oben rechts auf der Seite.
3. Wählen Sie Aus **Fall übertragen** .
   Das Dialogfeld „Fall übertragen“ wird mit der KI-generierten Fallzusammenfassung in angezeigt **Fallzusammenfassung** Feld.



   a. In **Übertragungstyp** Feld auswählen, ob Sie den Fall mit derselben Fallnummer oder mit einer neuen Fallnummer übertragen möchten.
   b. In **KOMPETENZZENTRUM** Feld das HR-Kompetenzzentrum (z. B. Gehaltsabrechnung) angeben, an das Sie den Fall übertragen möchten.
   c. In **Neuer HR-Service** Feld den HR-Service (z. B. Gehaltsdiskrepanz) angeben, an den Sie den Fall übertragen möchten.

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

d. Überprüfen Sie die KI-generierte Zusammenfassung, und nehmen Sie Änderungen an der vor **Fallzusammenfassung** Feld.

> **Hinweis:** GenAI erfordert mindestens 200 Wörter im Fall, um eine Zusammenfassung zu generieren.

e. Klicken Sie auf **OK**.

Wissensdiagramm in Now Assist für HRSD verwenden

Erstellen Sie ein personalisiertes Wissensmodell als Wissensdiagramm Schema.

Vorbereitungen

Ein Mitarbeiter verwendet Now Assist In Virtual Agent Um ein Mitarbeitervisum anzufordern. Die Virtual Agent Verwendet Zugewiesen Wissensdiagramm Schema zum Lösen der Abfrage und Erstellen einer Anforderung für ein Reisevisum für Mitarbeiter. Hier ist ein Beispiel dafür, wie ein Wissensdiagramm Schema unterstützt einen Now Assist In Virtual Agent Anwender. Hier ist ein Beispiel dafür, wie ein Wissensdiagramm Schema unterstützt einen Now Assist In Virtual Agent Anwender.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie das Chat-Fenster** .
3. Fragen Sie Folgendes ab: `Anforderung eines Reisevisums muss gestellt werden` .
4. Wählen Sie Aus **Starten** Unten **Anforderung Eines Mitarbeiter-Selbstreisevisums** .
5. Die Abfrage wird von verarbeitet Wissensdiagramm Und generiert die folgenden Felder:
   - Name des Mitarbeiters
   - Geburtsland
   - Reiseziel (Land)
   - Datum des Reiseantritts
   - Reisedauer
   - Grund der Reise
6. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
   Basierend auf Wissensdiagramm Schema ausgewählt, die Wissensdiagramm Durchsucht alle Edges und Knoten, um verfügbare Ausgaben bereitzustellen, z. B. **Name des Mitarbeiters** Und **Geburtsland.**
7. Bearbeiten Sie bei Bedarf die bereitgestellten Informationen vor der Bestätigung.
   Bei Bestätigung wird die Anforderung mit minimalem Aufwand des Anwenders verarbeitet.

Ergebnis

Wissensdiagramm Nutzt die vorhandenen Informationen, die in den internen Datenbanken verfügbar sind, und füllt sie automatisch aus, um den Aufwand zu reduzieren und die gesamte Experience nahtlos zu gestalten.

Verwenden Zur Beantwortung von HR-bezogenen Fragen

Fragen Sie die Galileo-Bibliothek ab, um eine Antwort basierend auf Artikeln und Forschungen von Josh Bersin Company zu generieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_na_galileo.read

Prozedur

1. Öffnen Sie einen neuen Chat in Now Assist Bereich.
2. Geben Sie Ihre Frage ein, die eines der folgenden Stichwörter enthält, um eine Antwort von Galileo in auszulösen:
   - Josh Bersin
   - Galileo
   - HR-Praktiken
   - HR-Richtlinie
   - Fragen Sie Bersin
   - HR-Trends
   - HR-Richtlinien
   - HR-Framework
   - HR-Standards

   Wenn Sie keinen der Stichwörter angeben, Now Assist Stellt zwei Antworten bereit: Die erste Antwort wird von generiert Now LLM Und der zweite wird von Galileo in abgerufen und enthält Quellzierungen mit Links zum ursprünglichen artikel.

Verwenden Sie Now Assist Bereich in HR Mitarbeiterbereich

Generieren Sie Chat- und Fallzusammenfassungen und Lösungshinweise mit Now Assist Bereich in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Oder Core-UI.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- sn_hr_core.case_writer: Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement
- sn_HR_Core.Basic: Core-UI

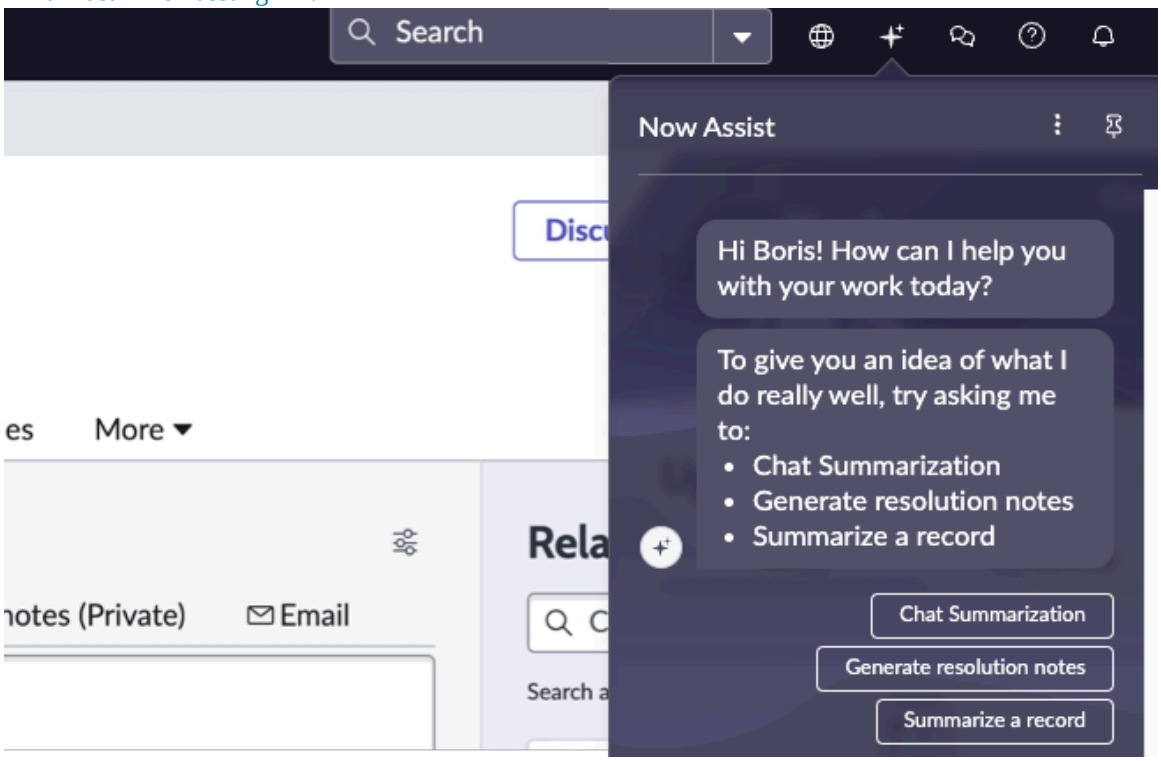
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie aus Now Assist Symbol ✦.
3. Wählen Sie eine Kompetenz aus dem Menü aus:

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

- Wählen Sie aus, um eine Chat-Zusammenfassung zu generieren **Chat-Zusammenfassung** . Weitere Informationen finden Sie unter Dient zum Generieren einer Chatzusammenfassung .
- Um Lösungshinweise zu generieren, wählen Sie aus **Generieren Sie Lösungshinweise** . Weitere Informationen finden Sie unter Dient zum Generieren von Lösungshinweisen .
- Wählen Sie aus, um eine Fallzusammenfassung zu generieren **Fassen Sie einen Datensatz zusammen** . Weitere Informationen finden Sie unter Dient zum Generieren einer Fallzusammenfassung .



Senden Sie eine HR-Anforderung mit GenAI Virtual Agent

Stellen Sie eine HR-Anforderung mithilfe der konversationsbasierten und optimierten Experience von GenAI Virtual Agent.

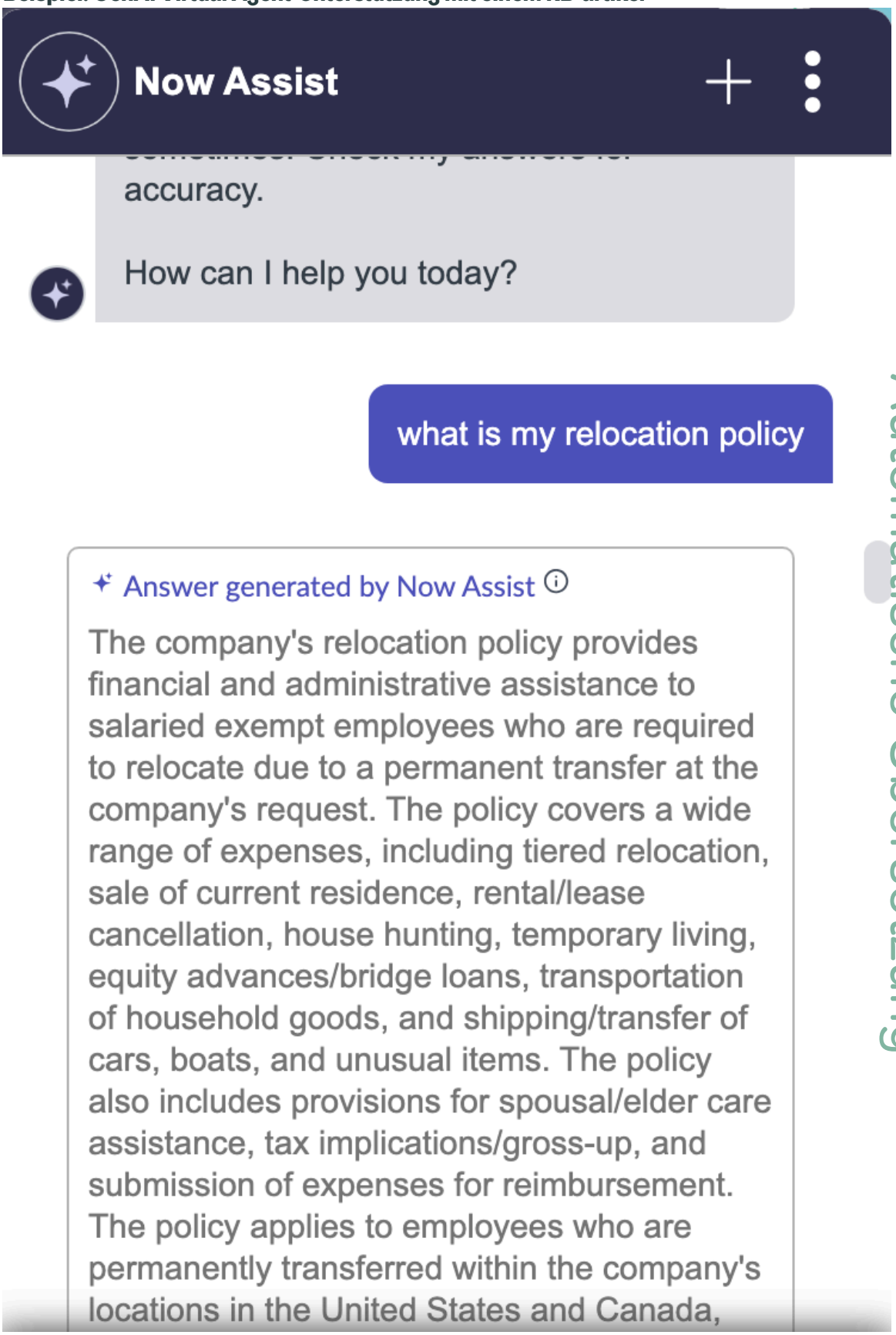
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Klicken Sie Auf **Öffnen Sie Den Chat** .
   GenAI Virtual Agent wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihre Abfrage ein, und wählen Sie das erforderliche Katalogelement aus.
   Für bestimmte Katalogelemente werden KB-Artikel zur Unterstützung bereitgestellt, für einige Katalogelemente werden Sie zu einer anderen Seite weitergeleitet, um die Anforderung zu stellen, und für bestimmte Katalogelemente erstellt GenAI Virtual Agent einen HR-Fall für Sie.

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

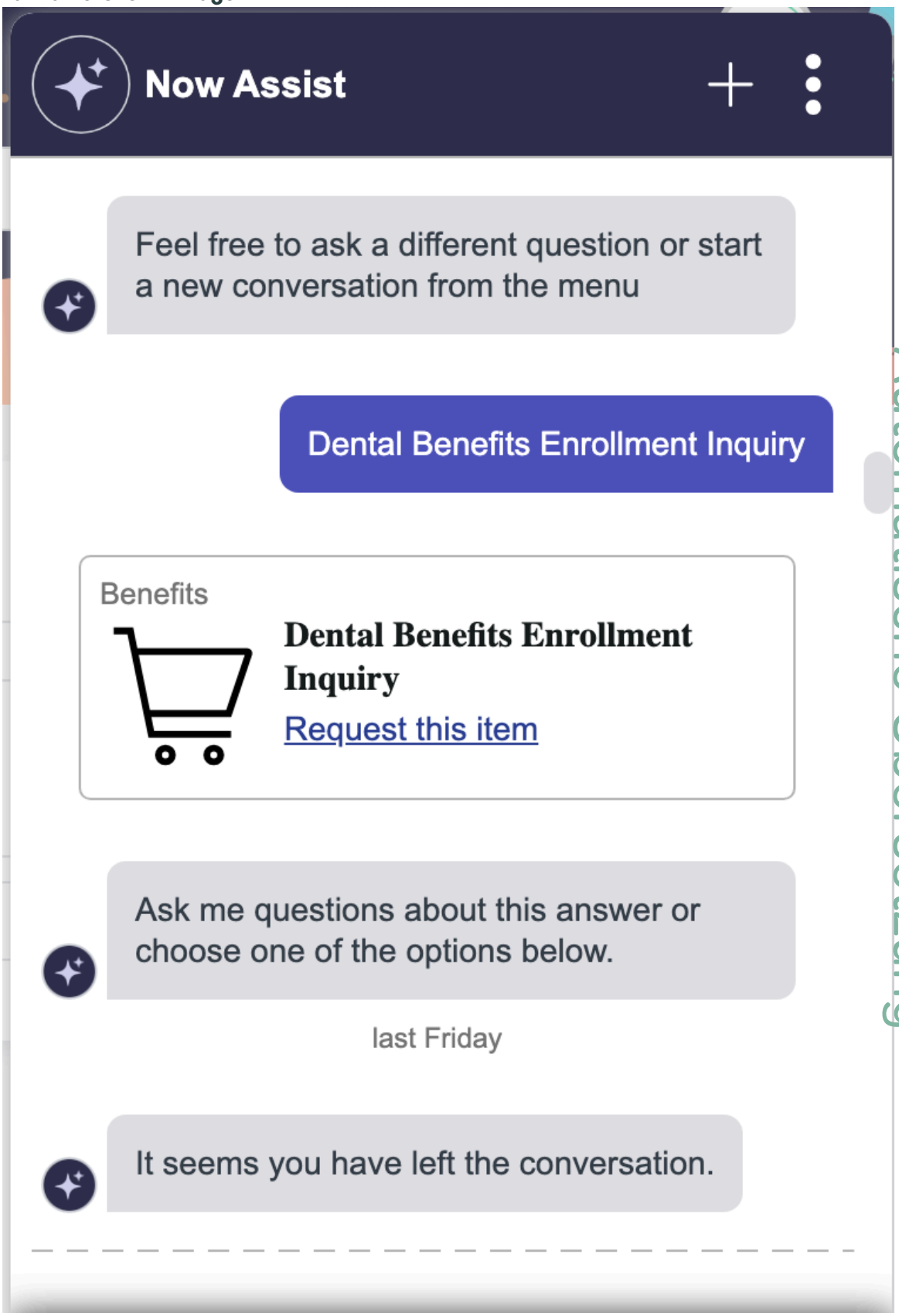
Beispiel: GenAI Virtual Agent-Unterstützung mit einem KB-artikel



Automatische Übersetzung

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

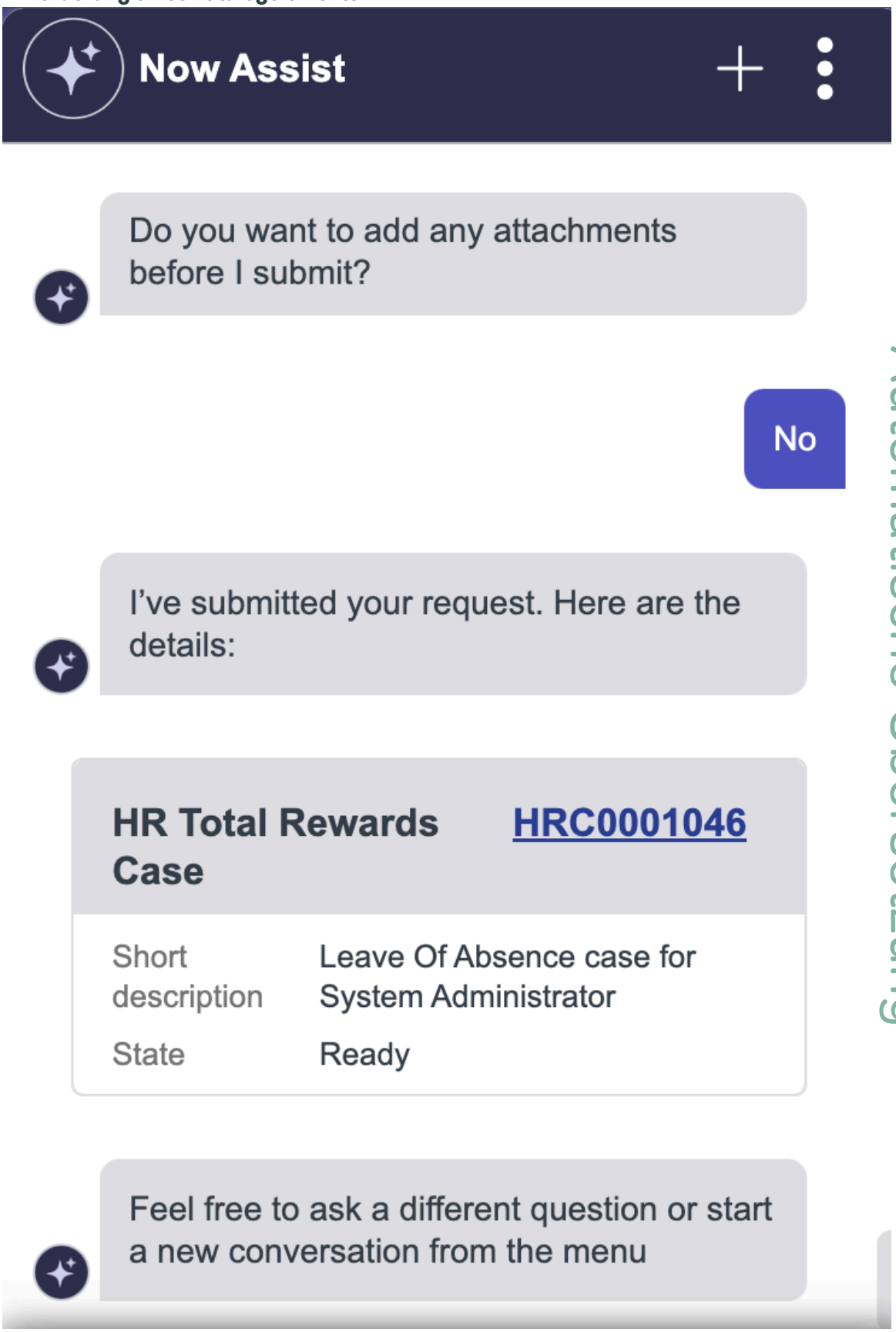
Beispiel: GenAI Virtual Agent-Unterstützung bei der Platzierung einer zahnärztlichen Anfrage



Automatische Übersetzung

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

Beispiel: GenAI Virtual Agent-Unterstützung beim Erstellen eines HR-Falls nach Anforderung eines Katalogelements



Automatische Übersetzung

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

Integration von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Aktionen in HCM-Systemen (Human Capital Management) von Drittparteien mit abzuschließen Now Assist Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center.

Now Assist für HRSD Integration mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Bietet:

- Verbindung mit externen HCM-Systemen wie Oracle oder Workday mit bidirektionalem Daten-Flow. Zum Beispiel, wenn ein Mitarbeiter eine Beurlaubung über beantragt Now Assist In Virtual Agent, Die Beurlaubung wird im konfigurierten HCM-System berücksichtigt.
- Anbieterunabhängige Abstraktionsebene für die einfache Einrichtung und Wartung vorhandener iHub-Integrationen, wenn sich das Provider-Ökosystem wahrscheinlich ändert.
  - Einfachere Möglichkeit, Service Provider zu wechseln. Beispielsweise wurde die Gehaltsabrechnung eines Unternehmens von einem System in ein anderes geändert. Obwohl das zugrunde liegende System geändert wurde, wurde das geändert Virtual Agent Thema im Zusammenhang mit der Gehaltsabrechnung funktioniert unverändert.
  - Lassen Sie verschiedene Anbieteranwendungen für denselben Anwendungsfall basierend auf dem Land des Anwenders zu. Beispiel: Mit derselben Virtual Agent Thema: Ein Mitarbeiter eines Landes sendet einen Beurlaubungsantrag an Oracle HCM, während ein Mitarbeiter eines anderen Landes einen Beurlaubungsantrag an Workday sendet.
- Grafische Anwenderoberfläche (Integration Provider Mapping) zu Plugin-Integrationsservices, zentraler Ort zur Erkennung von Integrationsservices und Gruppierung zugehöriger Integrationsservices.

Einrichten

Überprüfen Sie, ob Konfigurationsschritte Sind abgeschlossen, um zu verwenden Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen.

Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen

Verwenden Sie Now Assist Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center Um beispielsweise Anforderungen an das konfigurierte HCM-System zu stellen, zeigen Sie Details Ihres Urlaubssaldos an.

Urlaubssaldo abrufen

Der Urlaubssaldo abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Urlaubssaldo aus dem konfigurierten HCM-System in anzeigen Mitarbeiter-Center.

Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Saldo verlassen“. Die Now Assist generative KI ruft Details aus dem HCM-System ab und zeigt Ihren Urlaubssaldo an.

Anwendergehaltsabrechnungen abrufen

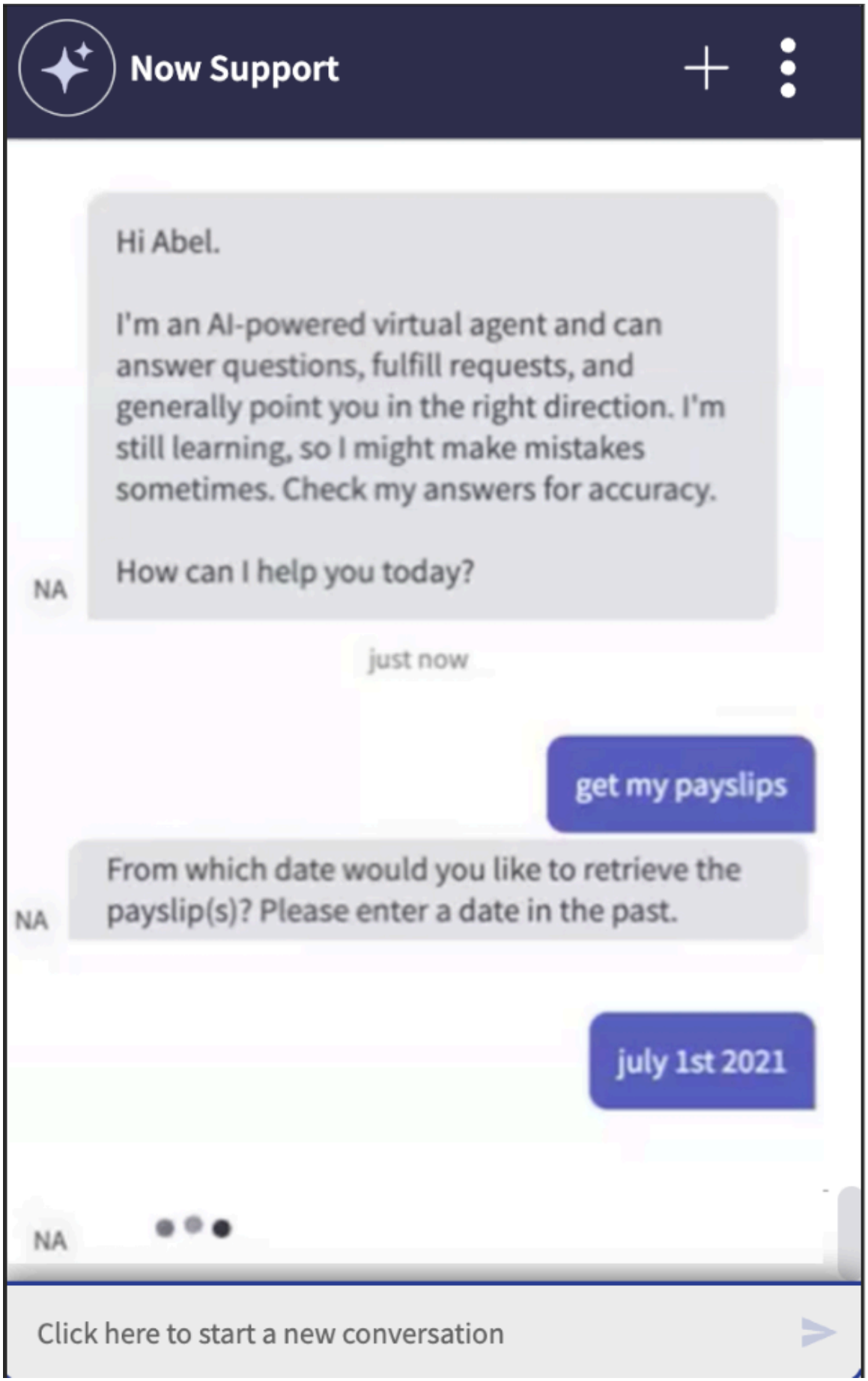
Die Anwendergehaltsabrechnungen Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Gehaltsabrechnungsdetails in anzeigen Mitarbeiter-Center.

Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Gehaltsabrechnungen abrufen. Nachdem Sie die erforderlichen Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird Ihre Gehaltsabrechnungszusammenfassung in Form von

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

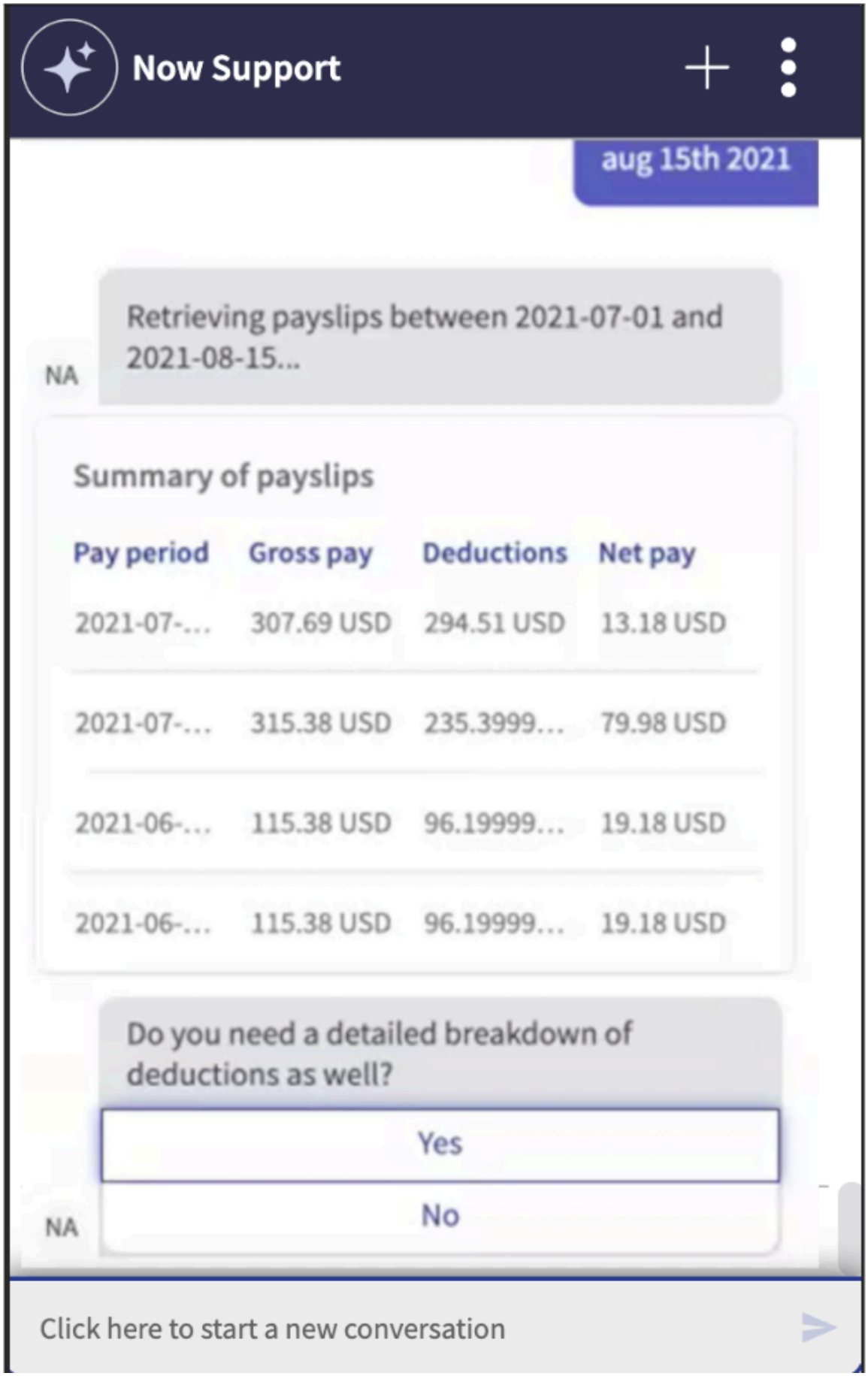
Abrechnungszeitraum, Bruttogehalt, Abzügen und Nettolohn angezeigt. Eine detaillierte Aufgliederung der Abzüge wird ebenfalls angezeigt.

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



Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

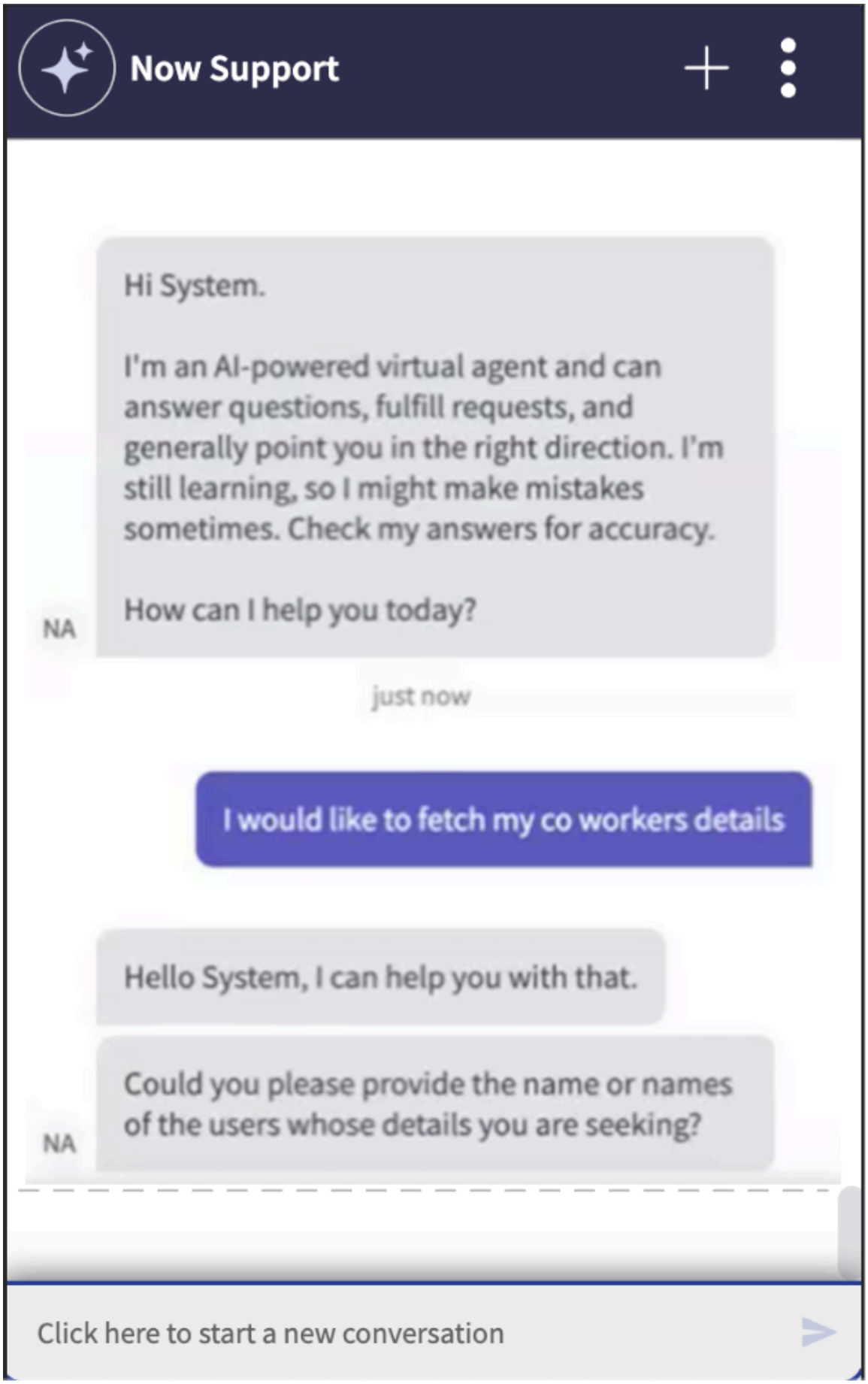
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Mitarbeiterprofil suchen

Die Suche Nach Mitarbeiterprofil Virtual Agent Mit dem Thema können Sie das Profil eines Kollegen anzeigen.

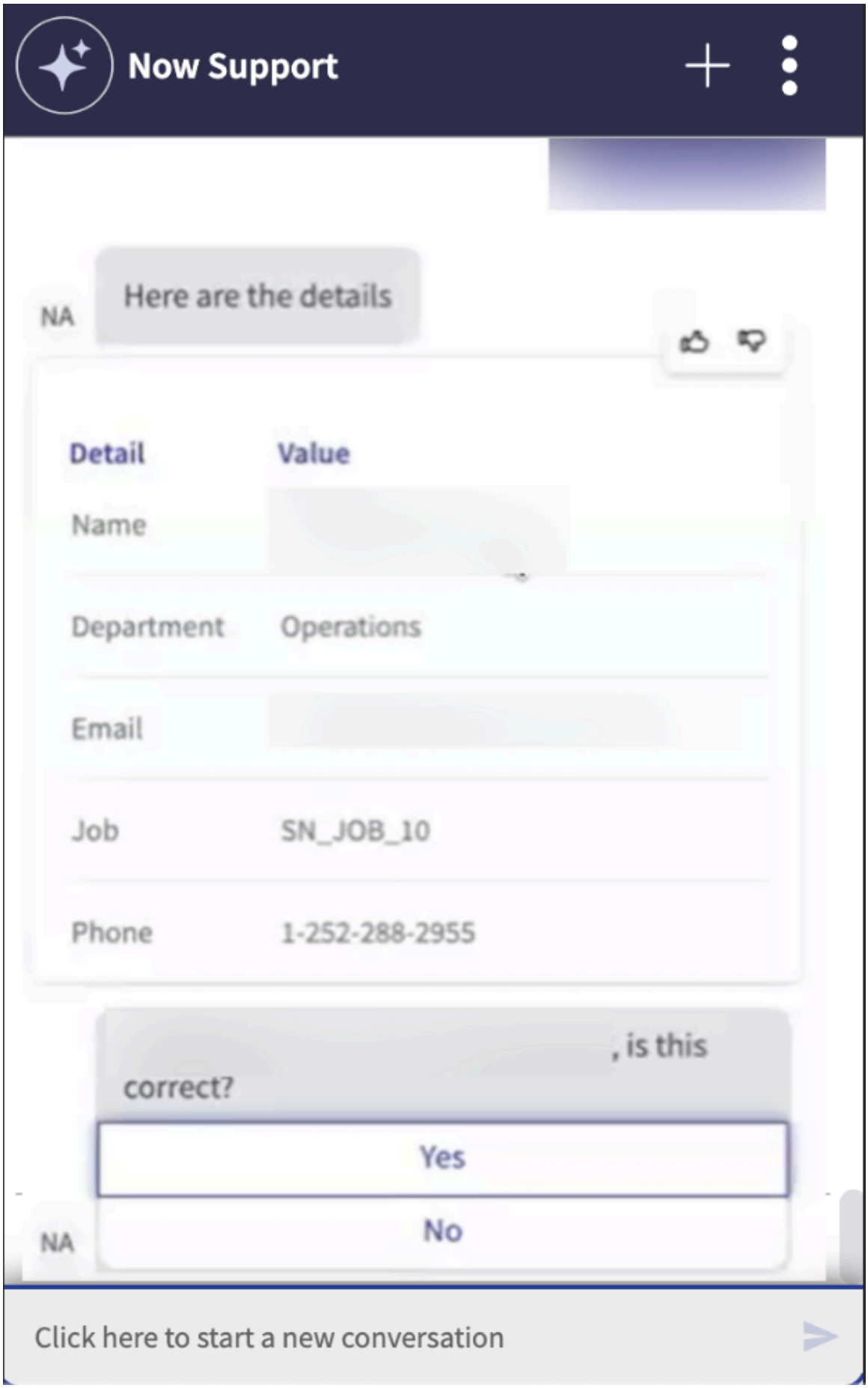
Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Mitarbeiterprofil. Nachdem Sie die Details von Kollegen angegeben haben, werden Mitarbeiterprofildetails eines oder mehrerer Anwender angezeigt.

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



Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

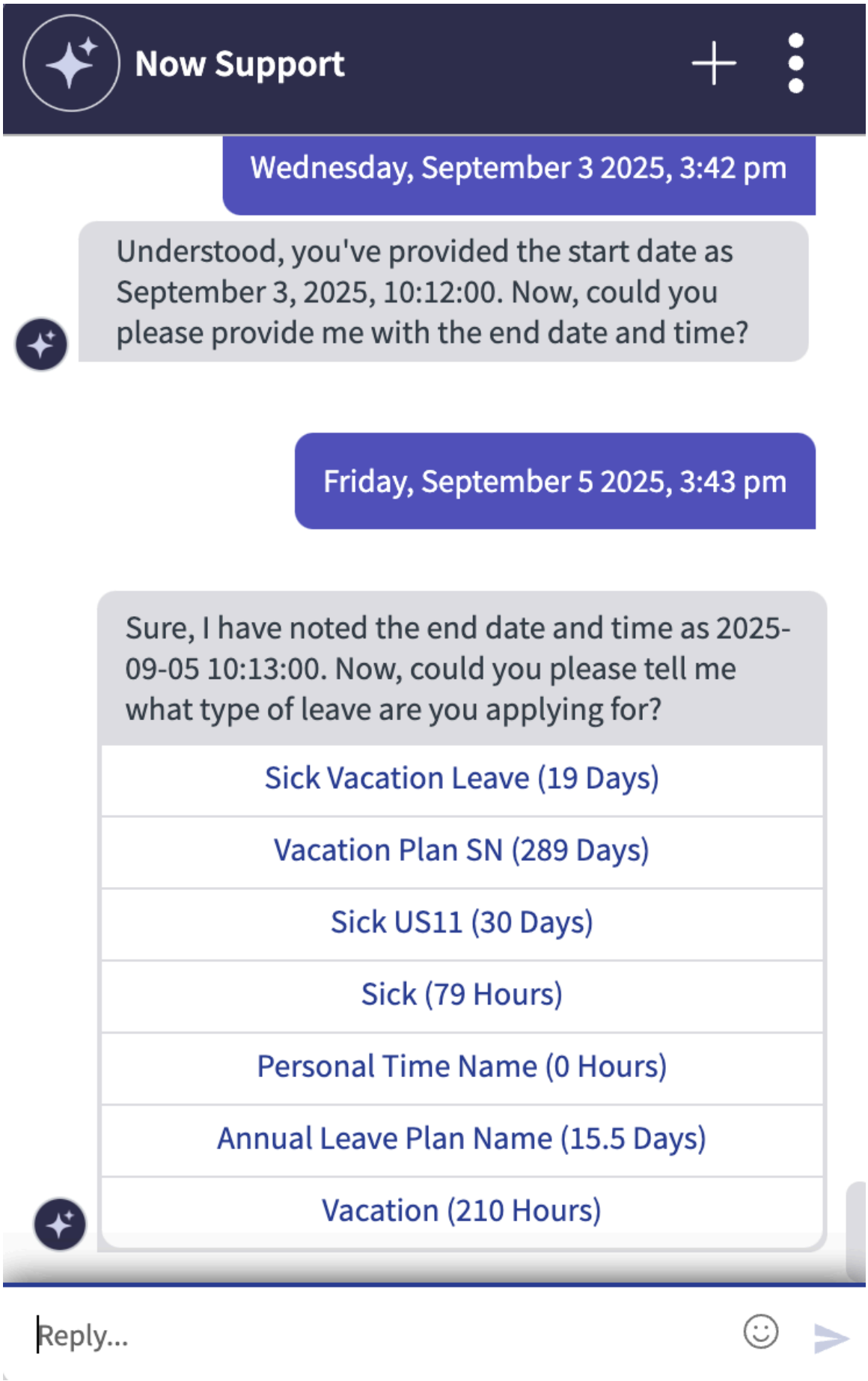
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Abwesenheit Beantragen

Die Anforderung Von Abwesenheit Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Beurlaubung von beantragen Mitarbeiter-Center Zum konfigurierten HCM-System.

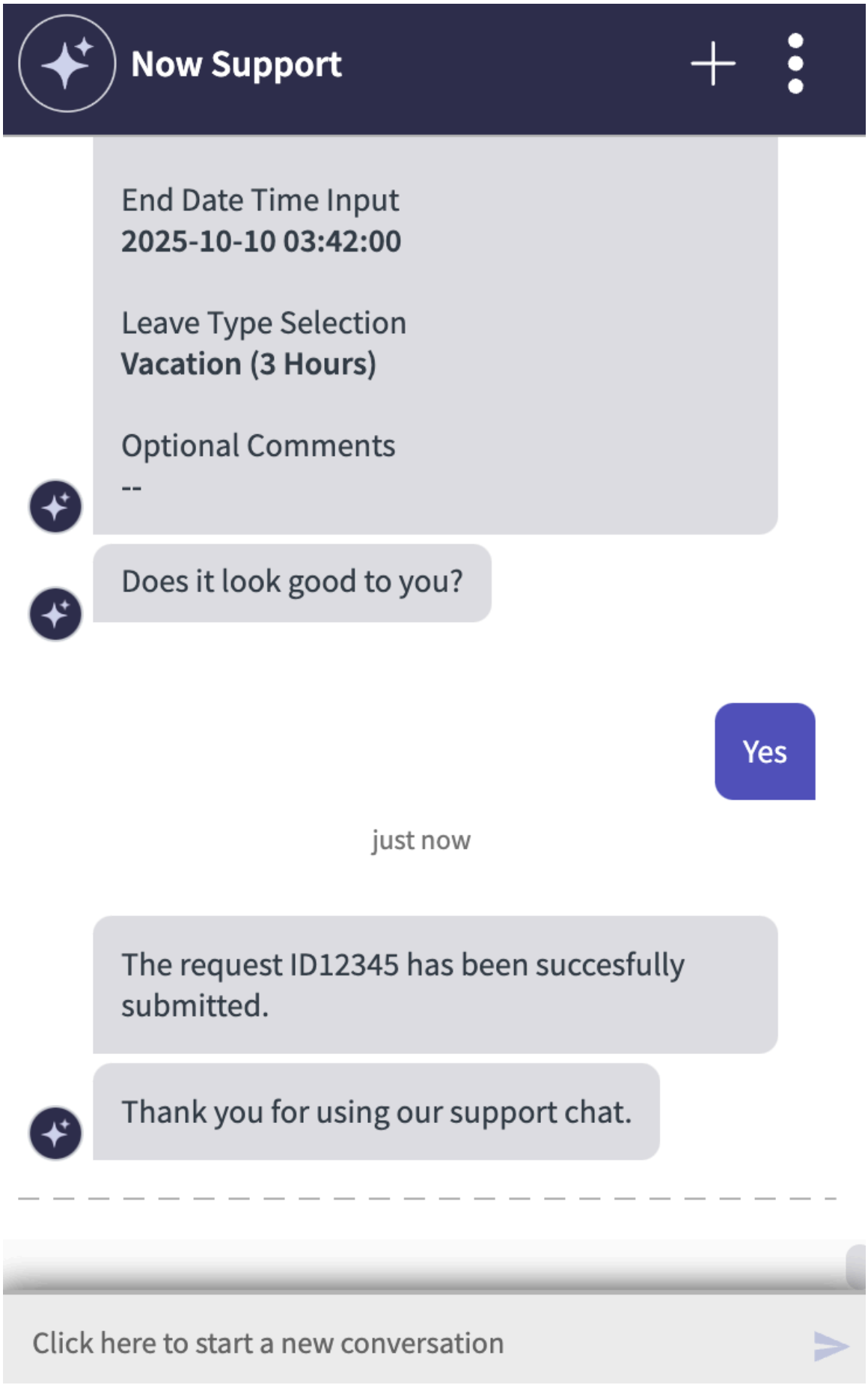
Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Auszeit beantragen“. Nachdem Sie erforderliche Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird der Auszeitantrag an das konfigurierte HCM-System gesendet.

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



Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

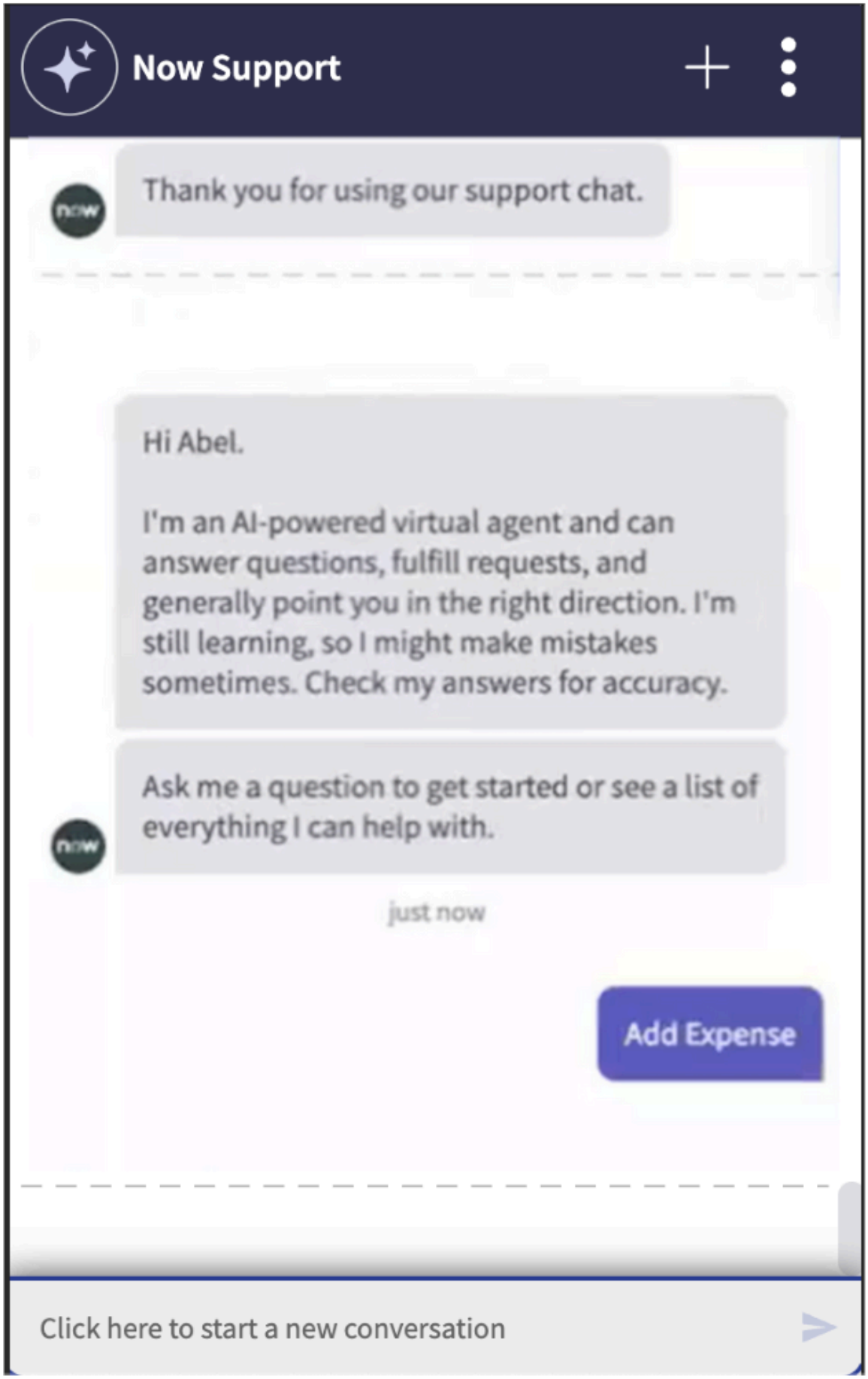
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ausgabe hinzufügen

Die Ausgabe Hinzufügen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie eine Spesenabrechnung von übermitteln Mitarbeiter-Center An konfiguriertes HCM-System.

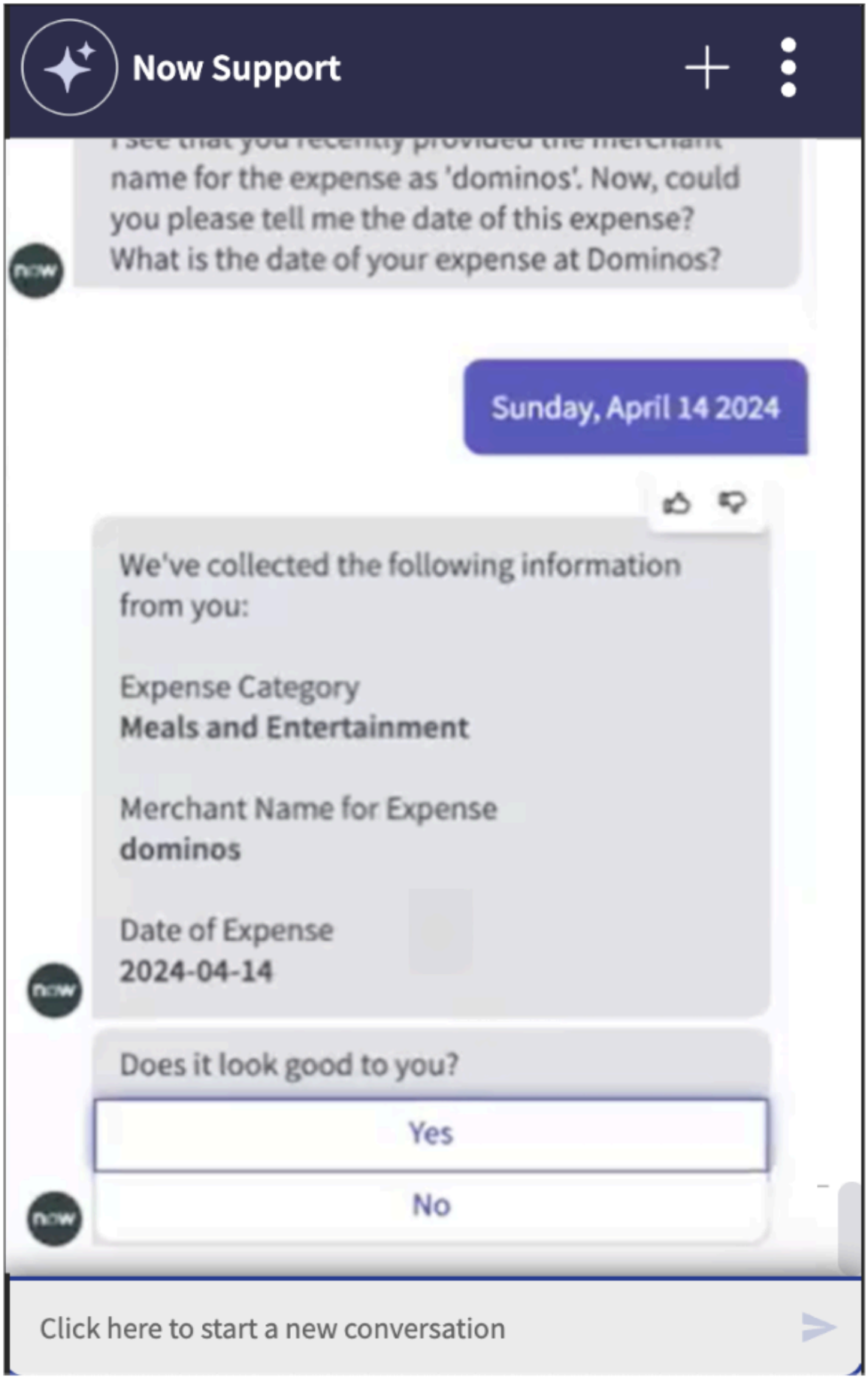
Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Ausgaben hinzufügen“. Nachdem Sie die erforderlichen Details wie Ausgabentyp, Ausgabenwährung, Ausgabenbetrag angegeben haben, wird der Ausgabenbericht an das konfigurierte HCM-System übermittelt.

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



Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

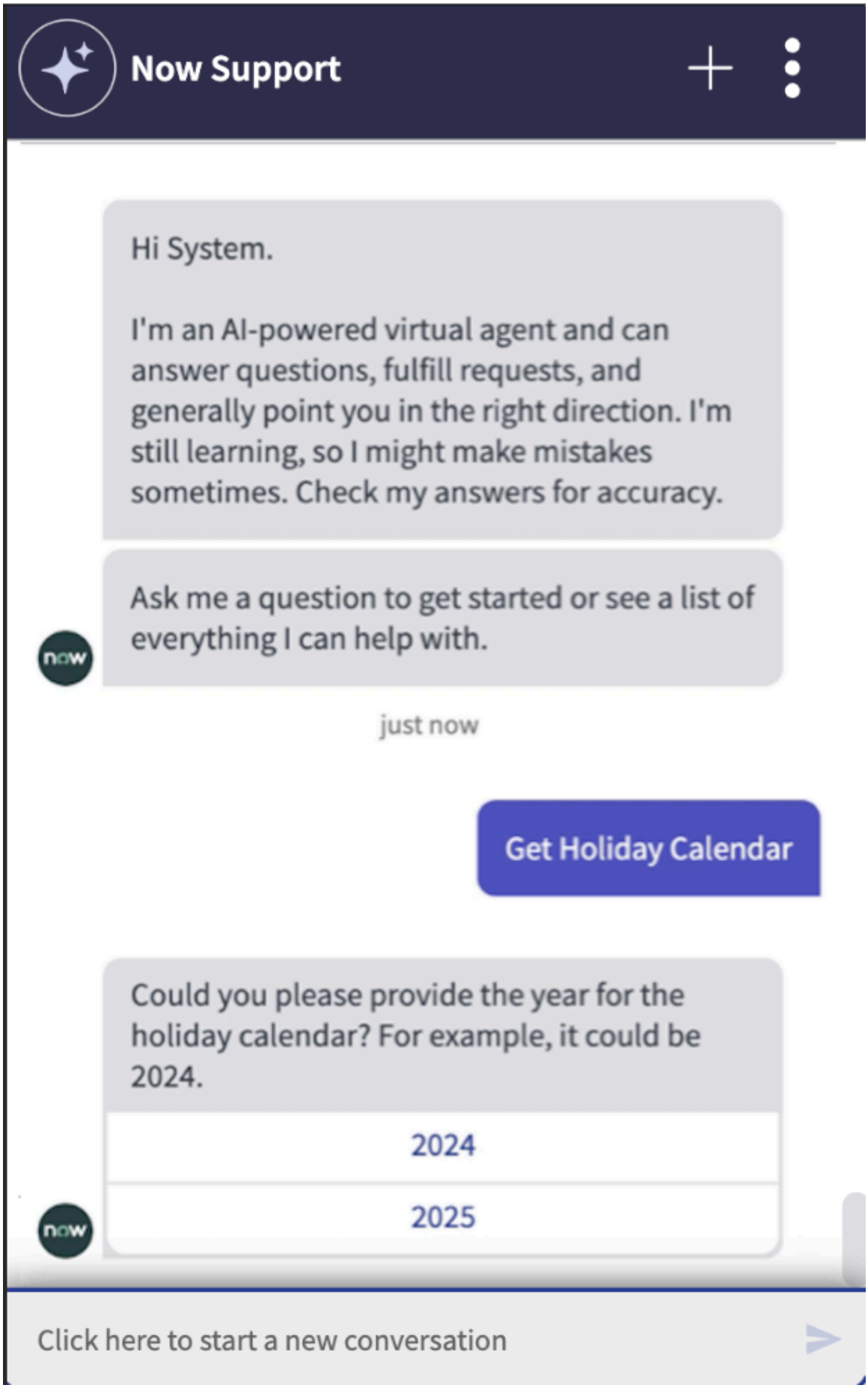
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feiertagskalender abrufen

Feiertagskalender Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Feiertagskalender über das konfigurierte HCM-System in anzeigen Mitarbeiter-Center.

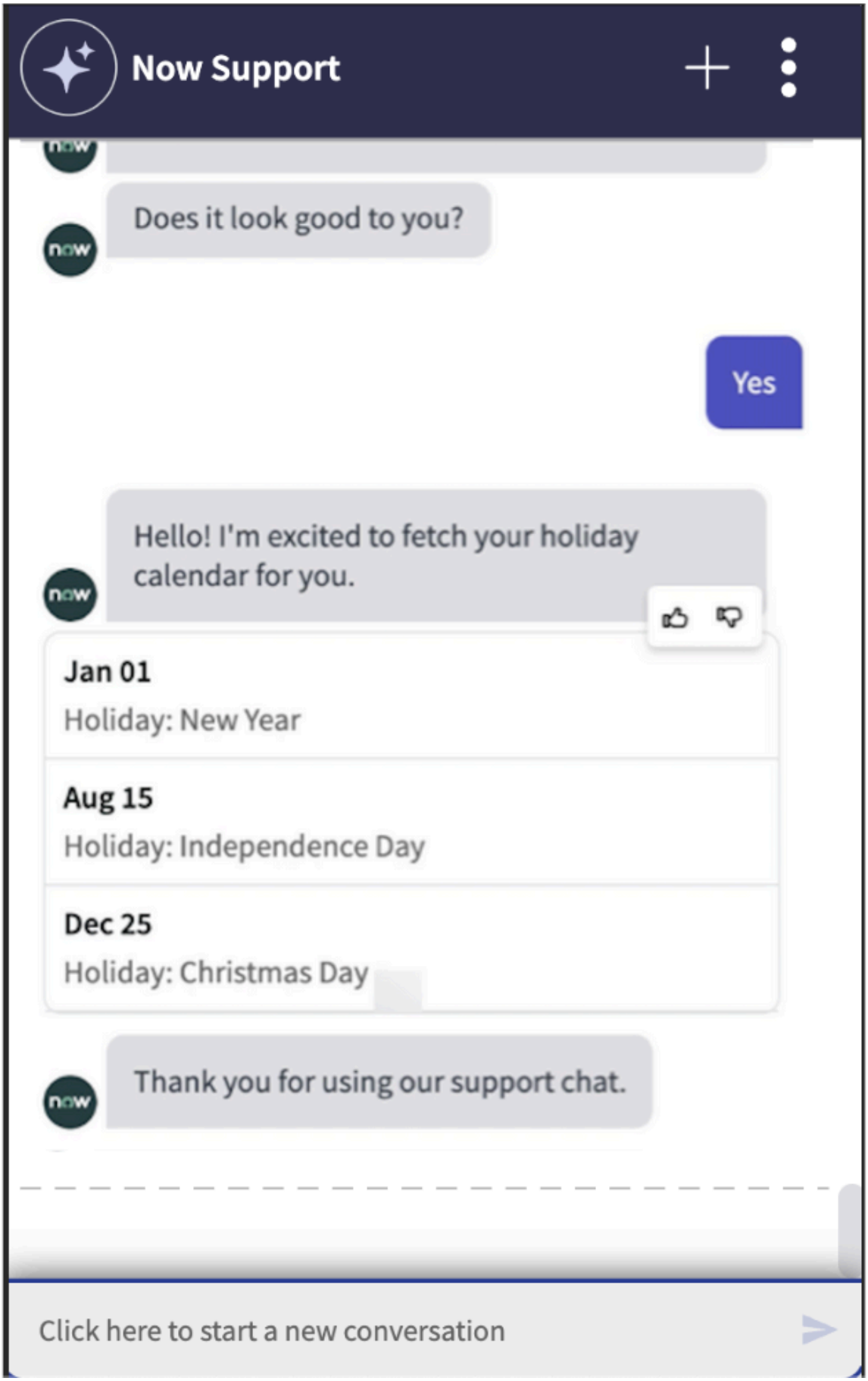
Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Feiertagskalender. Nachdem das Kalenderjahr angegeben wurde, wird der Feiertagskalender in angezeigt Mitarbeiter-Center.

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



Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

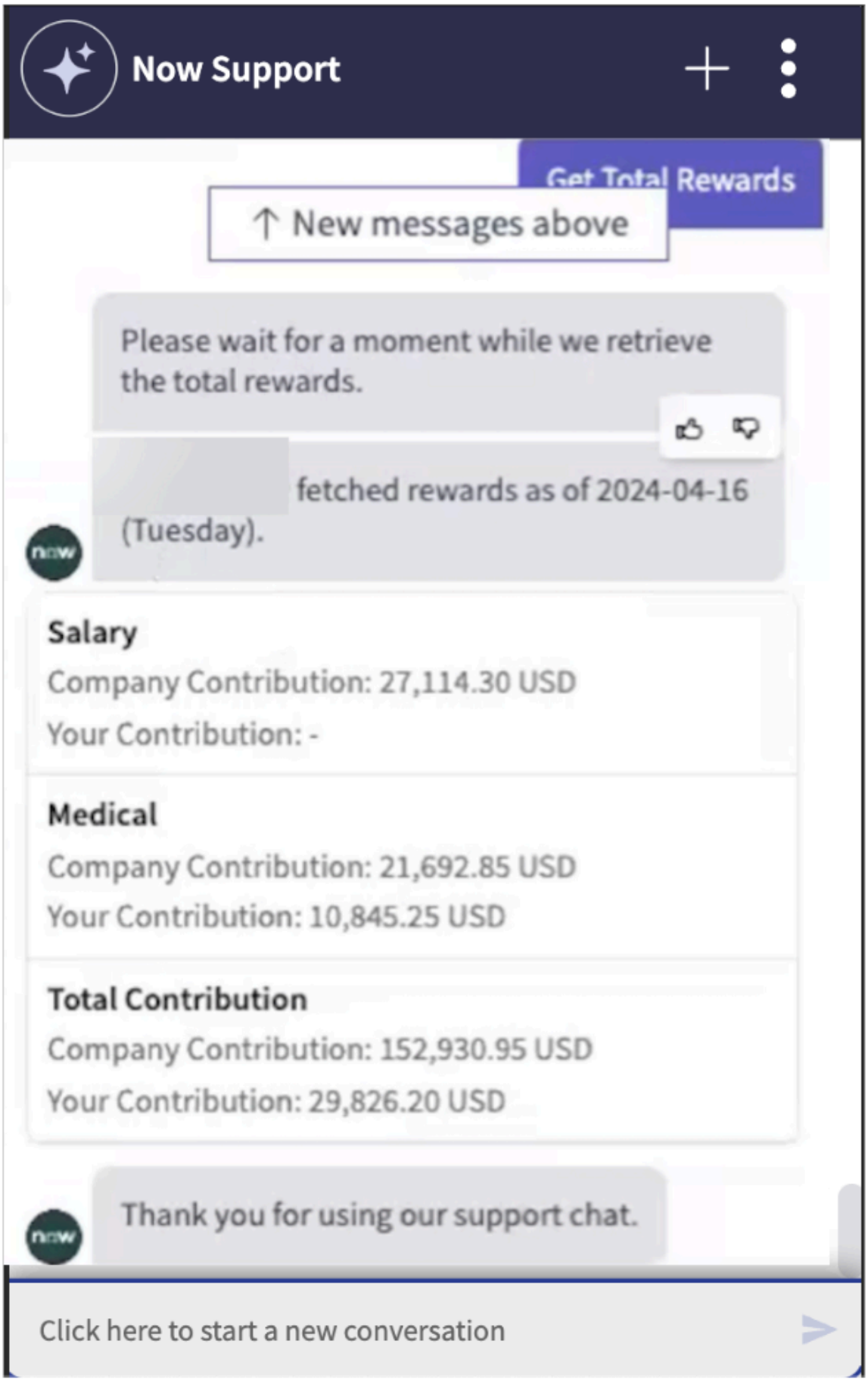
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Gesamtvergütung abrufen

Die Gesamtvergütung Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Prämien aus dem konfigurierten HCM-System in anzeigen Mitarbeiter-Center.

Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Prämien. Ihre Prämien werden in angezeigt Mitarbeiter-Center.

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



Automatische Übersetzung

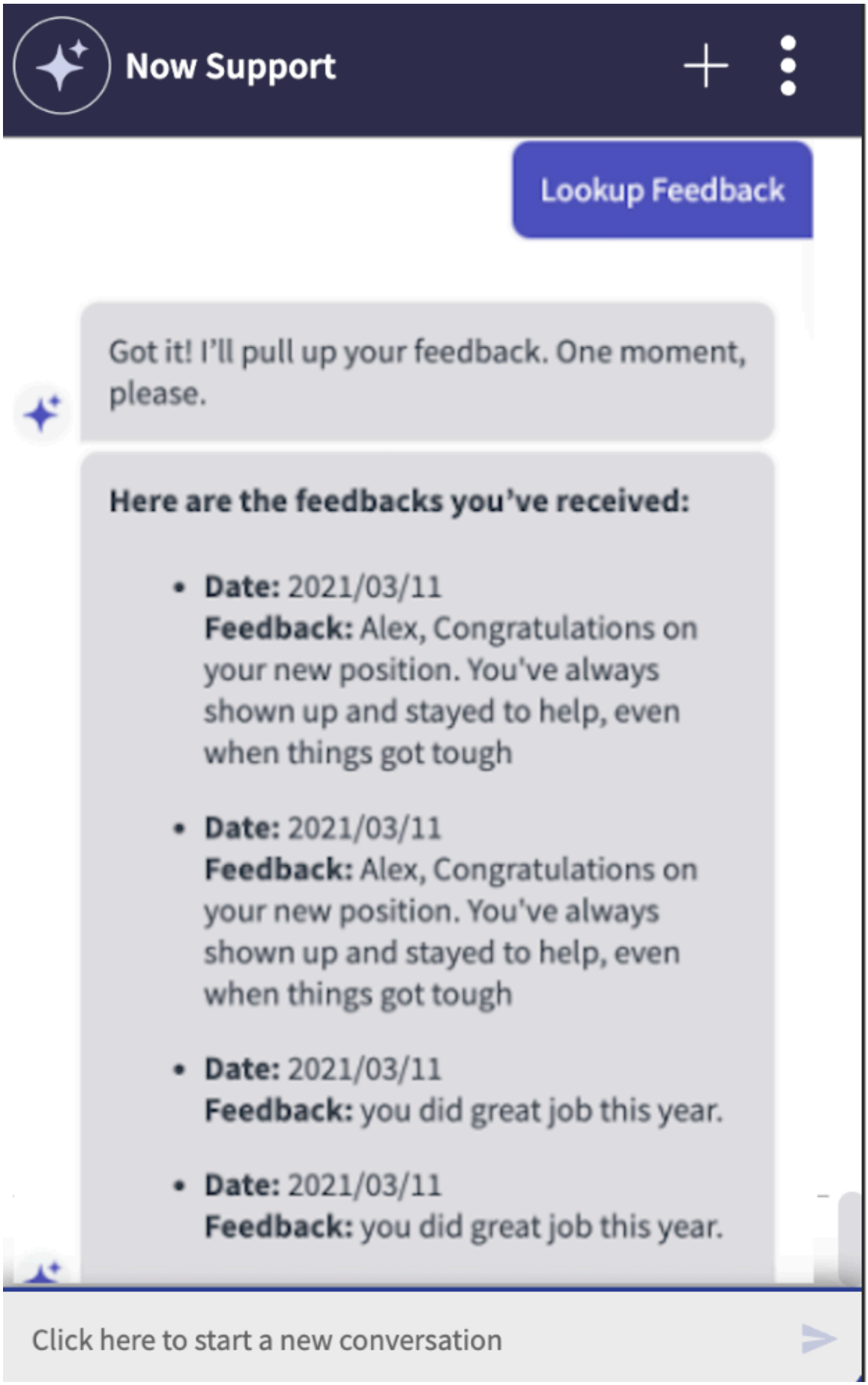
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feedback suchen

Das Suchfeedback Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Feedback anzeigen, das Sie von anderen Mitarbeitern in erhalten haben Mitarbeiter-Center Aus dem konfigurierten HCM-System.

Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Feedback suchen“. Ihr Feedback wird angezeigt, falls verfügbar.

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



Automatische Übersetzung

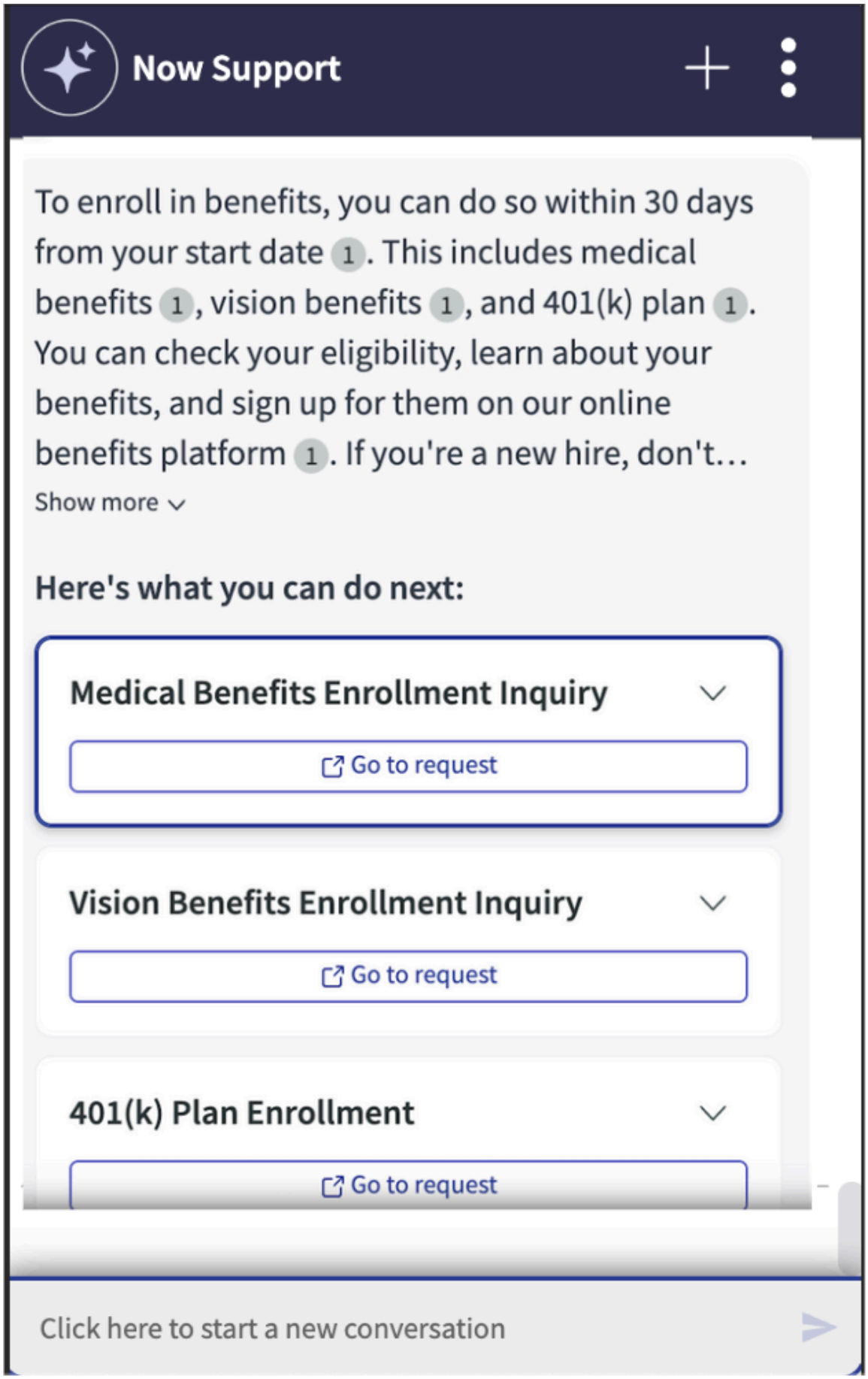
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Leistungsregistrierungen Suchen

Die Leistungsregistrierungen Suchen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Leistungsprogramme wie medizinisch, 401(k) usw. in anzeigen Mitarbeiter-Center Aus dem konfigurierten HCM-System.

Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Benefizregistrierungen suchen. Ihre Leistungsprogramme, falls verfügbar, werden angezeigt.

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



Automatische Übersetzung

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

Aktualisieren Sie die persönlichen Details

Sie können persönliche Details in aktualisieren Virtual Agent Verwenden Sie eines der folgenden Themen in Mitarbeiter-Center Aus dem konfigurierten HCM-System.

- Adresse aktualisieren
- Blutgruppe aktualisieren
- Geburtsdatum aktualisieren
- E-Mail-Adresse aktualisieren
- Telefonnummer aktualisieren

Analysieren Sie Stimmungen in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle basierend auf der Stimmung der anfordernden Person und den dahinter stehenden Gründen in priorisieren Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle sn_esm_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Core-UI oder im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zum Fall- oder Fallformular.

An	Diese Aktion ausführen
Navigieren Sie in der Core-UI	**a.** Gehe zu **Alle** > **Fälle** Die Falllistenansicht wird angezeigt. Sie können die Stimmung und den Stimmungstrend für die Fallliste analysieren. **b.** Wählen Sie einen Fall aus. Die Fallformularansicht wird angezeigt. **c.** Wählen Sie im Feld Stimmung das Informationssymbol aus ⓘ Um die Gründe für die Stimmung anzuzeigen.
Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich	**a.** Gehe zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** **b.** Wählen Sie das Listensymbol aus . **c.** Gehe zu **Fälle** > **Öffnen** Die Listenansicht konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich wird angezeigt. **d.** Wählen Sie einen Fall aus.

Automatische Übersetzung

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

An	Diese Aktion ausführen
	Die Formularansicht „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ wird angezeigt. **e.** Wählen Sie das Informationssymbol aus ⓘUm die Gründe für die Stimmung anzuzeigen.

2. **Wahlweise:** In der Listenansicht „Core-UI“ oder „CSM konfigurierbarer Arbeitsbereich“ können Sie die Fälle basierend auf der Stimmung und dem Stimmungstrend sortieren.
3. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie eine Stimmung manuell.
   a. Geben Sie in der Core-UI oder im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einen Kommentar in das Feld zusätzliche Kommentare ein.
   b. In der Benutzeroberfläche des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs wird ein roter Punkt auf dem Informationssymbol angezeigt ⓘNeben der Stimmung.
   c. Wählen Sie das Informationssymbol aus ⓘUnd wählen Sie dann das Aktualisierungssymbol, um die aktualisierte Stimmung und den aktualisierten Stimmungstrend anzuzeigen.

Referenz für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

Zuordnung der Empfindlichkeitserkennungsfilter

Die sys_gen_ai_Filter Die Tabelle enthält acht sofort einsatzbereite Filter, die bestimmen, welche Themen als vertraulich betrachtet werden. Jeder Filter ist einem HR-Service zugeordnet, der zum Erstellen eines Falls und einer Chatwarteschlange verwendet wird.

Der Filter für die Service- und Warteschlangenzuordnung wird von festgelegt GetFilterMetaData Funktion in SensitivityDetectionVAUtilSNC Skript.

Um den HR-Service zu ändern, der zum Erstellen eines Falls verwendet wird, aktualisieren Sie die HR-Service-sysid, die dem Filter in zugeordnet ist FilterZuordnung Objekt der Funktion.

Um die Warteschlange für Servicemitarbeiter-Chats zu ändern, aktualisieren Sie den Text, der dem zugeordnet ist Warteschlangentyp Objekt. Der Wert wird verwendet, um festzulegen liveagent_esc_pre_Chat_category.

Ändern Sie die Bedingung, die Ihrem zugeordnet ist awa_Queue Datensatz, damit Sie den Wert in diesem Feld überprüfen können.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Generative KI-Filterzuordnung

Filter	HR Service	Warteschlange
Vergütung und berufliches Weiterkommen	Unterkunft anfordern	Mitarbeiterbeziehungen
Bedenken hinsichtlich der Mitarbeitergesundheit	Unterkunft anfordern	Mitarbeiterbeziehungen

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

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Generative KI-Filterzuordnung (Fortsetzung)

Filter	HR Service	Warteschlange
Persönliche Probleme des Mitarbeiters	Fehlverhalten melden	Mitarbeiterbeziehungen
Ethik, Sicherheit, Mitarbeiterverhalten und Arbeitsplatzpraktiken	Fehlverhalten melden	Mitarbeiterbeziehungen
Bedenken hinsichtlich Leistung, Bewertung und Support	Allgemein	Allgemein
Bedenken hinsichtlich Konflikten bei Kündigung und Entlassung	Unterkunft anfordern	Mitarbeiterbeziehungen
Fehlverhalten am Arbeitsplatz: Belästigung, Gewalt und Diskriminierung am Arbeitsplatz	Fehlverhalten melden	Mitarbeiterbeziehungen
Drogenmissbrauch und Unterstützung am Arbeitsplatz	Fehlverhalten melden	Mitarbeiterbeziehungen

Mit installierte Komponenten

Informationen zu den installierten Rollen und geplanten Aufgaben.

Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_HR_na_galileo.admin	Wird automatisch der Rolle „sn_HR_gen_ai_helper.admin“ zugewiesen. Gewährt administrativen Zugriff auf den Galileo-Datenspeicher.
sn_HR_na_galileo.read	Ermöglicht Anwendern den Empfang Now Assist Antworten mit Galileo-Daten

Geplante Aufgaben

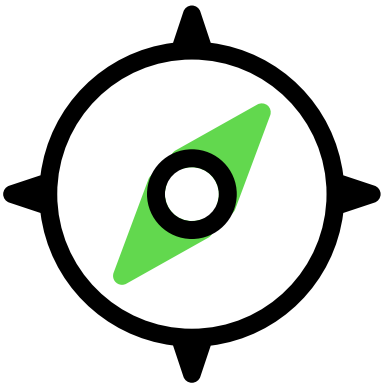
Name der geplanten Aufgabe	Beschreibung
Galileo-Daten abrufen und indizieren	Ruft Daten vom Unternehmen Josh Bersin ab. Der Administrator führt zuerst die geplante Aufgabe manuell aus, um mit der ersten Indizierung zu beginnen. Anschließend führt das System die geplante Aufgabe monatlich aus, um neue Daten abzurufen.

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

Einstellungsprozess-Experiences

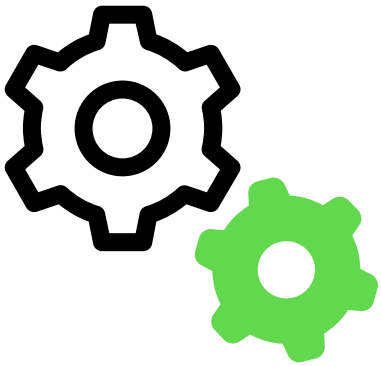
Einstellungsprozess-Experiences Ist eine Suite von Anwendungen, die entwickelt wurde, um die gesamte Einstellungs-Journey für einstellende Manager, Recruiter, Interviewer und Bewerber zu optimieren und zu verbessern.

Untersuchen



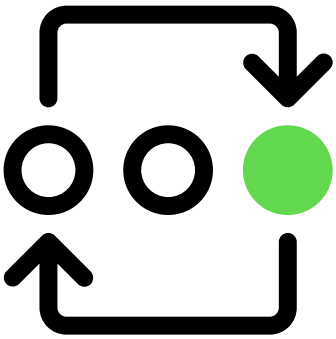
Erfahren Sie mehr über Einstellungsprozess-Experiences suite.

Konfigurieren



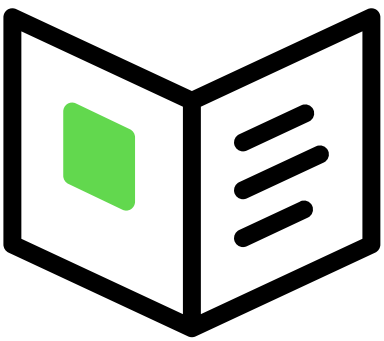
Planen und konfigurieren Sie die Implementierung von Einstellungsprozess-Experiences suite.

Integrieren



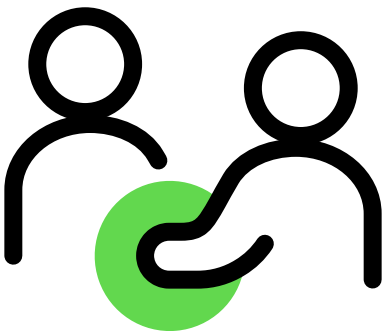
Erweitern Sie die Fähigkeiten von Einstellungsprozess-Experiences durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Referenz



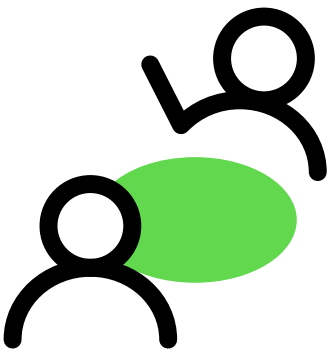
Wichtige Referenzinformationen zu Einstellungsprozess-Experiences.

Registerkarte „Einstellung“



Erfahren Sie mehr über Einstellungsprozesse Registerkartenanwendung und deren Verwendung.

Arbeitsbereich für Personalbeschaffung



Erfahren Sie mehr über Recruitment-Arbeitsbereich Anwendung und deren Verwendung.

Automatische Übersetzung

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

Interviewverwaltung



Erfahren Sie mehr über Interviewverwaltung Anwendung und deren Verwendung.

Bewerbungs-Center



Erfahren Sie mehr über Bewerbungs-Center Anwendung und deren Verwendung.

Jobangebots-Marketplace



Erfahren Sie mehr über Opportunity-Marktplatz Anwendung und deren Verwendung.

Talentprofil



Erfahren Sie mehr über Talentprofil Anwendung und deren Verwendung.

Einstellungsprozess-Experiences erkunden

Einstellungsprozess-Experiences Stellt ein Portal für mehrere Abteilungen, Mitarbeiter und Bewerber-Experience bereit, um Top-Talente anzuziehen und zu binden. Bauen Sie Ihre Marke auf, erhöhen Sie die Anwenderzufriedenheit und steigern Sie die Produktivität im gesamten Unternehmen.

Einstellungsprozess-Experiences – Übersicht

Die Einstellungsprozess-Experiences suite optimiert und optimiert die Einstellungs-Journey Ihrer Organisation mit ServiceNow AI Platform®, Automatisierung und konfigurierbare Workflows.

Die Einstellungsprozesse Mit der Registerkarte können einstellende Manager ihre End-to-End-Einstellungsreise über die einheitliche Experience des Mitarbeiter-Centers verwalten.

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

Es bietet intuitive Einstellungs-Workflows und eine nahtlose Zusammenarbeit mit Personalbeschaffern, um schnellere und fundiertere Einstellungsentscheidungen zu treffen.

Recruiter erhalten vollständige Transparenz über einen zentralen Arbeitsbereich, der es ihnen ermöglicht, Stellenausschreibungen, Bewerbungen und Interviews effizient zu planen, zu priorisieren und zu verwalten und umfassende datengesteuerte Einblicke und kontextbezogene Aktionen innerhalb des Workflows zu bieten.

Interviewfunktionen ermöglichen es Einstellungsteams, Bewertungen während des gesamten Prozesses effizient und schnell zu verwalten, vom Setup des Interviews bis zur Planung und Unterstützung, um dateninformierte Einstellungsentscheidungen zu treffen.

Bewerber fühlen sich durch eine passwortfreie Anmeldung und eine personalisierte verbunden und eingebunden Bewerbungs-Center Erfahrung, die sie während ihres Einstellungsverfahrens unterstützt und ihnen ermöglicht, ihre Journey zu erkunden, zu verstehen und sie in die Hand zu nehmen.

-Anwendungen in Einstellungsprozess-Experiences Suite

Die Einstellungsprozess-Experiences die suite besteht aus den folgenden Anwendungen, die zusammenarbeiten, um den Einstellungsprozess zu optimieren und zu verbessern.

Wichtig: Die Einstellungsprozess-Experiences suite ist mit verfügbar HR-Servicebereitstellung Berufs- und Enterprise-Lizenzen.

Einstellungsprozess-Experiences Anwendungen

Registerkarte „Einstellung“	Die Einstellungsprozesse Die Registerkarte ist ein zentralisierter Hub für einstellende Manager, der eine effiziente Zusammenarbeit mit Stakeholdern erleichtert und einen optimierten und effektiven Einstellungsprozess vorantreibt.
Arbeitsbereich für Personalbeschaffung	Die Recruitment-Arbeitsbereich Zentralisiert die Nachverfolgung von Stellenausschreibungen, steigert die Einstellungseffizienz, verbessert die Interaktion von Bewerbern und ermöglicht es Recruitern, mit Talenteinblicken intelligentere Entscheidungen zu treffen.
Interviewverwaltung	Die Interviewverwaltung Die Anwendung vereinfacht und optimiert den Bewerbungsgesprächsprozess durch strukturierte Workflows, flexible Planungsoptionen, automatisierte Erinnerungen und optimierte Feedbacksammlung, wodurch die Einstellung schneller und kollaborativer gestaltet werden kann.
Bewerbungs-Center	Bewerbungs-Center Bietet Bewerbern über ein dediziertes Portal eine optimierte und maßgeschneiderte Experience, wodurch ihre allgemeine Recruiting-Experience verbessert wird.
Talentprofil	Talentprofil Bietet eine zusammengefasste Ansicht interner und externer Talenttypen, die schnellere Einstellungsentscheidungen ermöglicht, indem Informationen zu Bewerbern, Mitarbeitern, externen Mitarbeitern und ehemaligen Mitarbeitern an einem Ort konsolidiert werden.
Opportunity-Marktplatz	Opportunity-Marktplatz Bietet Mitarbeitern eine intuitive Experience, um Karrieremöglichkeiten zu erkunden.

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

Einstellungsprozess-Experiences Anwender

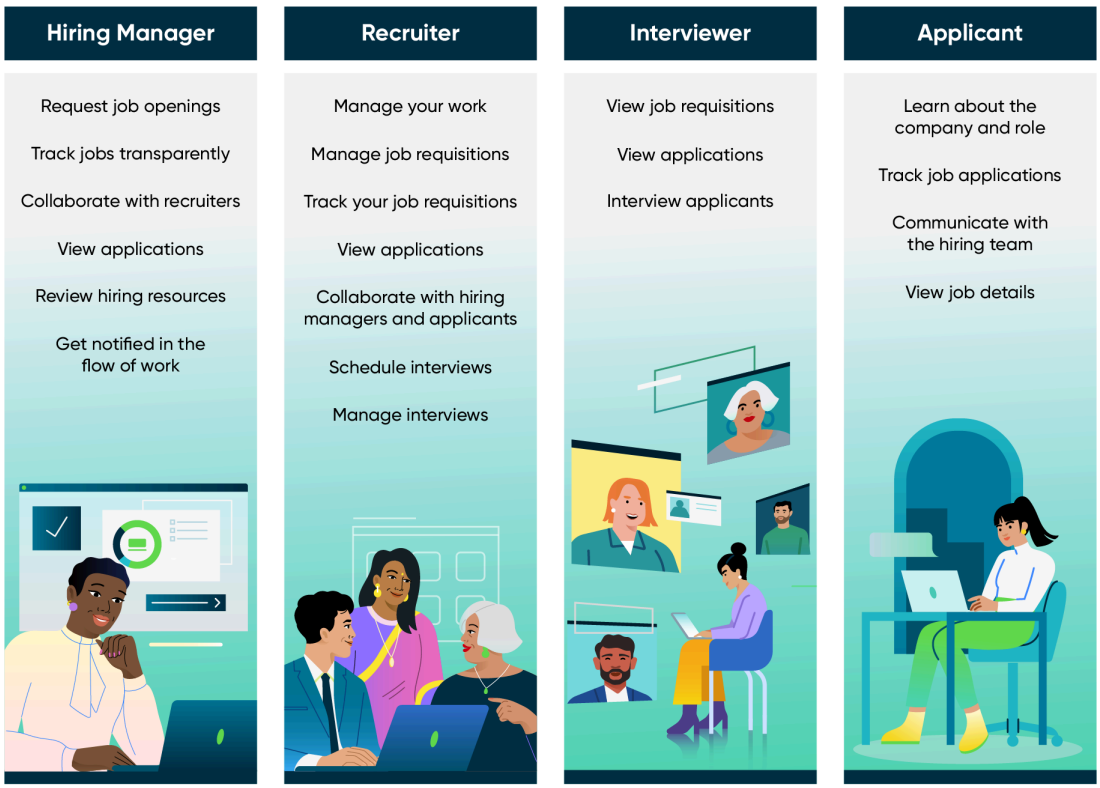
Anwender

Anwender	Beschreibung
Einstellender Manager	Einstellungsmanager fordern Stellenangebote an, verfolgen Aufträge, arbeiten mit Personalbeschaffern zusammen, zeigen Bewerbungen an und vergleichen sie, geben Feedback usw.
Recruiter	Recruiter können Stellenausschreibungen verwalten, Bewerbungen anzeigen, mit einstellenden Managern und Bewerbern zusammenarbeiten, Interviews planen und verwalten.
Befrager	Befrager können die ihnen zugewiesenen Stellenausschreibungen anzeigen, Bewerbungen anzeigen und Bewerbungsgespräche führen.
Bewerber	Bewerber können mehr über das Unternehmen erfahren, ihre Bewerbungen nachverfolgen, Stellendetails anzeigen und mit dem Einstellungsteam kommunizieren.

Einstellungsprozess-Experiences – Workflow

In der Infografik werden die verschiedenen Rollen angezeigt, die die sind Einstellungsprozess-Experiences suite erfüllt.

Zusammenfassung der Vorteile für Einstellungsleistungen



Automatische Übersetzung

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

1. Die einstellenden Manager können Stellenangebote anfordern, Aufträge nachverfolgen, mit Personalbeschaffern zusammenarbeiten, Bewerbungen anzeigen usw.
2. Die Recruiter können Stellenausschreibungen verwalten, Bewerbungen anzeigen, mit einstellenden Managern und Bewerbungen zusammenarbeiten, Interviews planen und verwalten.
3. Die Befrager können die ihnen zugewiesenen Stellenausschreibungen, Bewerbungen und Bewerbergespräche anzeigen.
4. Die Bewerber können mehr über das Unternehmen erfahren, ihre Bewerbungen nachverfolgen, Stellendetails anzeigen und mit dem Einstellungsteam kommunizieren.

Einstellungsprozess-Experiences Ist für intelligente und optimierte Workflows und Experiences konzipiert, die alle einstellenden Stakeholder in einem transparenten und kollaborativen Prozess verbinden.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Einstellungsprozess-Experiences finden Sie unter:

- Einstellungsprozess-Experiences konfigurieren
- Integrationen für Einstellungsprozess-Experiences
- Einstellungsprozess-Experiences – Referenz
- Registerkarte „Einstellung“
- Arbeitsbereich für Personalbeschaffung
- Interviewverwaltung
- Bewerbungs-Center
- Opportunity-Marktplatz
- Talentprofil

Einstellungsprozess-Experiences konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Einstellungsprozess-Experiences suite für eine optimale Nutzung gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen.

Konfiguration – Übersicht

- Die Installation planen

  Informieren Sie sich über die erforderlichen Plugins und die Abhängigkeiten, um Ihren zu konfigurieren Einstellungsprozess-Experiences suite optimal.

- Installieren Sie den Einstellungs-Connector für die Integration von Drittparteien

  Installieren Sie die Anwendung Hiring Connector, um Drittanbieteranwendungen mit zu integrieren Einstellungsprozess-Experiences suite.

- Ändern Sie Löschrichtlinien, um Daten zu bereinigen

  Ändern Sie die standardmäßigen Datenlöschrichtlinien, und erstellen Sie Regeln, um Daten für Anwendungen in zu archivieren und zu löschen Einstellungsprozess-Experiences suite, nach Bedarf.

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

- Einstellung Wird Konfiguriert

  Richten Sie ein Einstellungsprozesse Registerkartenanwendung in Manager-Hub Bietet einen nahtlosen Einstellungsarbeitsbereich für einstellende Manager.

- Konfigurieren Des Personalbeschaffungs-Arbeitsbereichs

  Richten Sie ein Recruitment-Arbeitsbereich Und erstellen Sie einen integrierten Arbeitsbereich und einen kollaborativen Kommunikationskanal zwischen Personalbeschaffern und anderen Einstellungspersonas.

- Interviewmanagement Konfigurieren

  Richten Sie ein Interviewverwaltung Anwendung, um mit Ihrer Bewerbungsgespräch-Planungs- und Management-Journey zu beginnen.

- Bewerber-Center Wird Konfiguriert

  Richten Sie ein Bewerbungs-Center Damit Ihre Bewerber ein personalisiertes Portal für alle ihre Abfragen und Kommunikation haben.

- Talentprofil konfigurieren

  Richten Sie ein Talentprofil Um Top-Talente aus der Branche anzuziehen und zu verwalten.

- Opportunity-Marktplatz installieren und konfigurieren

  Richten Sie ein Opportunity-Marktplatz Anwendung.

Die Installation planen

Identifizieren Sie die Anforderungen, und planen Sie Ihre Installation von Einstellungsprozess-Experiences suite.

Abhängigkeiten von Einstellungsprozess-Experiences

Die folgenden Plugins sind erforderlich, um alle Funktionen in zu verwenden Einstellungsprozess-Experiences suite.

Einstellungsprozess-Experiences Hat die folgenden Hauptkomponenten:

- Einstellungsprozesse (sn_ta_Hiring_mgr)
- Recruitment-Arbeitsbereich (sn_ta_Recruiter)
- Bewerbungs-Center (sn_ta_Antragsteller)
- Connector für Einstellung (sn_ta_Connector)
- Talentprofil (sn_ta_TP)
- Interviewmanagement (sn_ta_int_mgmt)

Wenn Sie alle Plugins in installieren Einstellungsprozess-Experiences suite, werden die folgenden Plugins standardmäßig installiert.

- Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro)
- Manager-Hub Plugin (sn_mh)
- Mitarbeiterprofil (Com.sn_Employee)

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

- Content Experiences (sn_CA)
- Skills Intelligence (sn_Skills_int)
- Finance Common Architecture (sn_fin)
- Plugin „Einstellungskern“ (sn_ta.Hiring_Core)
- Zeitlich begrenzte Authentifizierung (com-snc.authenticate.time_limited_authetication)
- Plugin „Explicit Roles“ (com.Glide.Explicit_roles)

Installieren Sie den Einstellungs-Connector für die Integration von Drittparteien

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung „Hiring Connector“ (sn_ta_Connector) installieren, um sie in Drittanbieteranwendungen zu integrieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Einstellungs-Connector Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen und Store-Anwendungen werden mit dem Einstellungs-Connector installiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Einstellungs-Connector installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Einstellender Connector“ (sn_ta_Connector).

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ändern Sie Löschrichtlinien, um Daten zu bereinigen

Ändern Sie die standardmäßigen Datenlöschrichtlinien, um Daten gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen zu bereinigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.admin/ sn_ta_TP.Talent_Profile_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Tabellenbereinigung**an.
2. Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Tabellen aus, um die Standardeinstellungen für die automatische Entleerung nacheinander zu ändern.

Standardeinstellungen für automatische Entleerung

Tabelle	Übereinstimmungsfeldtyp	Datenaufbewahrung
sn_ta_Hiring_Core_Job_Application [sn_ta_Hiring_Core_Job_Application]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_TP_Talent_Profile [sn_ta_TP_Talent_Profile]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_Hiring_Core_Job_Bewerber [sn_ta_Hiring_Core_Job_Bewerber]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_TP_Talent_Pool [sn_ta_TP_Talent_Pool]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_Hiring_Core_Job_description [sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISITION]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_TP_Talent_Profile [sn_ta_TP_Talent_Profile]	Job_Bewerber.Einwilligung_aktualisiert	1 Jahr

Eine Beschreibung der Werte des Formularfelds für die automatische Entleerung finden Sie unter Autoflush-Formular .

Regeln zum Archivieren von Daten

Erstellen Sie Regeln, um Daten gemäß Ihrer Organisationsrichtlinie zu archivieren und zu löschen.

Sie haben die Möglichkeit, Daten nach einer bestimmten Zeit zu archivieren und zu löschen, anstatt Löschrichtlinien einzurichten.

Erstellen Sie Archivierungs- und Vernichtungsregeln, um Daten zu archivieren und die archivierten Datensätze zu löschen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenarchivierung .

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

Kaskadieren Sie Regeln für die Bereinigung von Daten

Kaskadierende Regeln bestimmen eine gründliche Bereinigung der veralteten Daten und der zugehörigen Gegenparteien an der Quelle aus dem System.

Kaskadierende Regeln für Einstellungs-Experiences

Szenario	Ergebnis
Eine Stellenausschreibung wird gelöscht.	Alle Bewerbungen für diese Stellenausschreibung werden gelöscht.
Eine Stellenausschreibung wird gelöscht.	Alle Stellenausschreibungen für diese Stellenausschreibung werden gelöscht.
Eine Stellenausschreibung wird gelöscht.	Alle zugehörigen Datensätze im Einstellungsteam für diese Stellenausschreibung werden gelöscht.
Eine Bewerbung wird gelöscht.	Alle extrahierten Kompetenzen, die der Bewerbung zugeordnet sind, werden gelöscht.
Eine Bewerbung wird gelöscht.	Alle Details aus dem Bewerberprofil werden gelöscht.

Integrationen für Einstellungsprozess-Experiences

Die Integration ermöglicht die Erweiterung von Funktionen und Fähigkeiten zwischen den Anwendungen.

Integrieren Sie mit UM

Integrieren Sie Ihr Einstellungsprozess-Experiences Umgebung mit Ihren bevorzugten ATS, um einen nahtlosen Einstellungsworkflow zu erstellen.

Senden Sie Stellenausschreibungen an das ATS

Senden Sie die Stellenausschreibungen an Ihr integriertes ATS, um in den Stellenbörsen veröffentlicht zu werden.

Legen Sie die Auslöserbedingungen fest, um die Stellenausschreibungen zu senden

Erstellen Sie einen Integrations-Flow, um die Stellenausschreibungen an den ATS zu senden, wenn er sich in befindet **Bereit** status. Sie können den Status neu konfigurieren, wenn die Anforderung an Ihr integriertes ATS gesendet wird.

Erstellen Sie einen Integrations-Flow für ATS

Erstellen Sie den Integrations-Flow mit Ihren bevorzugten ATS, um Stellenausschreibungsdaten an ATS zu senden.

Verwenden Sie Integration Hub

Verwenden Sie den Integration Hub für die Integration Einstellungsprozess-Experiences Mit Ihrem bevorzugten um. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub Spokes .

Unterstützende Aktionen

Erstellen Sie die unterstützenden Aktionen nach der Integration, um einen Kanal zwischen Ihrem ATS und einzurichten Einstellungsprozess-Experiences. Die unterstützenden Aktionen variieren je nach Ihrem um.

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

Exportieren und importieren Sie Daten manuell

Sie können die Liste der Stellenausschreibungen aus der Tabelle „Stellenausschreibung“ [sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISITION] exportieren und die Daten manuell in einen ATS importieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Daten exportieren .

Laden Sie Stellenausschreibungen mithilfe von Importsätzen hoch

Übertragen Sie alle Ihre historischen Stellenausschreibungsdaten aus Ihrem ATS zu Ihrem ServiceNow Instanz mit den Importsätzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Datenformular laden.

   Hinweis: In **Importsatztabelle** Feld auswählen **Vorhandene Tabelle** Und fügen Sie die Tabelle „Bereitstellung der Stellenausschreibung“ [sn_ta_Connector_Job_REQUISITION_Staging] hinzu.

   Die Tabelle ist mit dem Basissystem verfügbar.
3. Wählen Sie **Absenden**.

   Sie können auch die Importsatzvorlage herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie eine Importvorlage herunter .
4. Wählen Sie im Abschnitt nächste Schritte die Option aus **Transformation Ausführen** Zugehöriger Link.
5. Wählen Sie in der Zuordnung Importsatz und Transformation angeben die Option aus **Transformieren** .
6. Wählen Sie Aus **Transformationsverlauf** Zugehöriger Link zum Überprüfen auf Fehler in **Zeilenfehler des Importsatzes** Registerkarte.

Ergebnis
Die Tabelle der Stellenausschreibung wird mit den importierten Daten aktualisiert.

Erhalten Sie Bewerbungs- und Bewerberdaten von ATS

Importieren Sie die Bewerbungs- und Bewerberdetails aus Ihrem integrierten ATS zur Verarbeitung in das System.

Erstellen Sie einen Integrations-Flow, um Daten aus ATS abzurufen

Erstellen Sie den Integrations-Flow mit Ihren bevorzugten ATS, um Daten abzurufen.

Verwenden Sie Integration Hub

Verwenden Sie den Integrations-Hub, um die Talentakquise mit Ihren bevorzugten ATS zu integrieren, um die Daten zur Bewerbung und zu den Bewerberdetails zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub Spokes .

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

Unterstützende Aktionen

Erstellen Sie die unterstützenden Aktionen nach der Integration, um einen Kanal zwischen Ihrem ATS und der Talentakquisition einzurichten. Die unterstützenden Aktionen variieren je nach Ihrem um.

Verwenden Sie Importsätze für die Datenkonfiguration

Verwenden Sie Importsätze, um die Bewerbungsdaten abzurufen, wenn Sie kein integriertes ATS haben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Stellenbewerbungen mithilfe von Importsätzen hoch.

Laden Sie Stellenbewerbungen mithilfe von Importsätzen hoch

Laden Sie Bewerbungsdaten von Ihrem ATS in hoch ServiceNow Instanz in regelmäßigen Abständen mithilfe von Importsätzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Datenformular laden.

   Hinweis: In **Importsatztabelle** Feld auswählen **Vorhandene Tabelle** Und fügen Sie die Tabelle „Bewerbungsbereitstellung“ [sn_ta_Connector_Job_Application_Staging] hinzu.

   Die Tabelle ist mit dem Basissystem verfügbar.
3. Wählen Sie **Absenden**.

   Sie können auch die Importsatzvorlage herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie eine Importvorlage herunter .
4. Wählen Sie im Abschnitt nächste Schritte die Option aus **Transformation Ausführen** Zugehöriger Link.
5. Wählen Sie in der Zuordnung Importsatz und Transformation angeben die Option aus **Transformieren** .
6. Wählen Sie Aus **Transformationsverlauf** Zugehöriger Link zum Überprüfen auf Fehler in **Zeilenfehler des Importsatzes** Registerkarte.

Ergebnis
Die Bewerbungsliste wird mit den importierten Daten aktualisiert.

Konfigurieren Sie die Microsoft Outlook-Integration

Richten Sie Microsoft Outlook ein, um Besprechungseinladungen aus zu integrieren Einstellungsprozess-Experiences Mit Ihrem Outlook-Account.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Exchange Online Spoke .

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

2. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
3. Suchen Sie nach *sn_ta_recruiter.enable_outlook_integration*Eigenschaft und legen Sie den Wert auf fest **Wahr** .
4. **Wahlweise:** Suchen Sie nach *sn_ta_recruiter.exchange_meeting_user*Eigenschaft und legen Sie den Wert auf den Anwenderprinzipalnamen fest.
   - Alle E-Mail-Einladungen, die von stammen Einstellungsprozess-Experiences Wird vom Prinzipalnamen-Account des Anwenders gesendet, falls definiert. Wenn nicht definiert, wird standardmäßig der Anwenderaccount verwendet, der beim Einrichten der Microsoft Exchange Online-Spoke verwendet wird.
   - Um E-Mails im Namen des Anwenderprinzipalnamens-Accounts zu senden, muss der Anwender, der beim Einrichten der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellt wurde, über delegierten Zugriff verfügen.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Senden von Platzhalteraussichtseinladungen, indem Sie suchen *sn_ta_recruiter.block_interviewer_calendar*Eigenschaft und Wert wird auf festgelegt **Wahr** .
6. Navigieren zu **Alle** > **Microsoft Exchange Online-Spoke** > **Webhook-Registrierung**an.
7. Suchen und öffnen Sie den Planungsdatensatz für das Bewerbungsgespräch.
8. Wählen Sie Aus **Rückruf-URL** .
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Zoom-Integration

Konfigurieren Sie Zoom, um Besprechungseinladungen von nahtlos zu integrieren Einstellungsprozess-Experiences Mit Ihrem Zoom-Account.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Zoom-Spoke ein .

Konfigurieren Virtual Agent Benachrichtigungen in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Virtual Agent Benachrichtigungen, um Aufforderungsaktualisierungen für die einstellenden Manager und Personalbeschaffer in bereitzustellen Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Sie müssen die folgenden Plugins für aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungsfunktion.

- Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro)
- Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot)

Hinweis: Der Glide Virtual Agent Lite Das Plugin (com.glide.cs.chatbot.lite) bietet, falls aktiviert, nur schreibgeschützte Benachrichtigungen. Benachrichtigungen mit Aktionen werden nicht unterstützt.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot), siehe Virtual Agent aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Virtual Agent Benachrichtigung ist in verfügbar Microsoft Teams Messaging-App. Aktivieren Sie Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot) in Talentakquise Umgebung.

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

Nachdem Sie Glide eingerichtet haben Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot), fordert Sie zur Einrichtung auf Microsoft Teams.

Prozedur

1. Integrieren ServiceNow Virtual Agent Mit Microsoft Teams.
   Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren .
2. Richten Sie die Konversationsintegration von Glide ein Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot) mit Microsoft Teams.

   Weitere Informationen zum Einrichten von Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot) mit Microsoft Teams, Siehe Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams .

Einstellungsprozess-Experiences – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Verwaltung des Anforderungsstatus, die Verwaltung des Anwendungsstatus und andere Details, die für die Navigation innerhalb von wichtig sind Einstellungsprozess-Experiences suite.

Rollen in Einstellungsprozess-Experiences

Eine Übersicht über die verschiedenen Rollen und Anwenderkriterien in Einstellungsprozess-Experiences.

Rollen und Anwenderkriterien

Name	Beschreibung
Einstellender Core-Administrator [sn_ta_Hiring_Core.admin]	Diese Rolle ist der Superadministrator in Einstellungsprozess-Experiences Umgebung.
Einstellungskern – Recruiter [sn_ta_Hiring_Core.Recruiter]	Diese Rolle richtet sich an den Recruiter, der die Stellenausschreibungen erstellt und verwaltet.
Einstellungskern – Interviewer [sn_ta_hiring_core.interviewer]	Diese Rolle ist für Interviewer gedacht, die die Bewerber in der Stellenausschreibung bewerten.
Einstellungskern – Personalbeschaffungskoordinator[sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator]	Diese Rolle richtet sich an den Recruiter-Koordinator, der Interviews erstellt und den Anwendungs-Workflow verwaltet.
Einstellungskern – Einstellungsmanager [sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager]	Diese Rolle ist für den einstellenden Manager für eine Stellenausschreibung bestimmt.
Einstellungskern – Antragsteller [sn_ta_Hiring_Core.Bewerber]	Diese Rolle dient dazu, den internen und externen Bewerbern allgemeine Informationen

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

Rollen und Anwenderkriterien (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	bereitzustellen. Diese Rolle ist eine übergeordnete Rolle sowohl der internen als auch der externen Bewerberrollen.
Externer Antragsteller [sn_ta_Hiring_Core.external_applicant]	Diese Rolle ist für die externen Bewerber gedacht und enthält die Rolle „snc_external“. Dies gilt für alle externen Bewerber, die kein Mitarbeiter des Unternehmens sind.
Interner Antragsteller [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Diese Rolle ist für interne Bewerber gedacht und enthält die Rolle „snc_internal“. Dies gilt nur für vorhandene Mitarbeiter im Unternehmen.
approver_user	Diese Rolle ist für Genehmigeranwender erforderlich.
Talentprofil-Administrator [sn_ta_TP.Talent_Profile_admin]	Diese Rolle ist erforderlich, um ein Talentprofil einzurichten.
Talentprofilanwender [sn_ta_TP.Talent_Profile_user]	Diese Rolle ist erforderlich, um die Talentprofil-Funktionen zu verwenden.
Administrator	Dies ist die Administratorrolle. Diese Rolle hat unabhängig von den Sicherheitsbeschränkungen Zugriff auf alle Systemfunktionen, -Funktionen und -Daten.

Mit Einstellungskern installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Einstellungskern Plugin, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Einstellender Core-Administrator [sn_ta_Hiring_Core.admin]	Diese Rolle ist der Superadministrator in	• Einstellungskern: Einstellungsmanager [sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager]

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Einstellungsprozess-Experiences Umgebung.	• Einstellungskern: Recruiter [sn_ta_Hiring_Core.Recruiter] • Talentprofil-Administrator sn_ta_TP.Talent_Profile_user
Einstellungskern: Einstellungsmanager [sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager]	Diese Rolle ist für den einstellenden Manager für eine Stellenausschreibung bestimmt.	• Skills Intelligence-Anwender [skill_user] • Manager-Hub-Anwender [sn_mh.manager_hub_user] • Talentprofilanwender [sn_ta_TP.Talent_Profile_user]
Einstellungskern: Recruiter [sn_ta_Hiring_Core.Recruiter]	Diese Rolle richtet sich an den Recruiter, der die Stellenausschreibungen erstellt und verwaltet.	• Skills Intelligence-Anwender [skill_user] • Platzhalter [Template_read_global] • Platzhalter [Template_Editor_Group] • Platzhalter • [Email_Composer] • Koodinator für Personalbeschaffung [sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_coodinator • Talentprofilanwender [sn_ta_TP.Talent_Profile_user] • Canvas-Anwender [Canvas_user]
Einstellungskern: Personalbeschaffungskocher	Diese Rolle richtet sich an den Recruiter-Koordinator, der Interviews erstellt und den Anwendungs-Workflow verwaltet.	• Platzhalter [Template_Editor_Group] • Platzhalter [Template_read_global]

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• Canvas-Anwender [Canvas_user]
Einstellungskern: Interviewer [sn_ta_hiring_core.interviewer]	Diese Rolle dient der Bereitstellung erforderlicher Informationen für einen Befrager.	Keine
Einstellungskern: Bewerber [sn_ta_Hiring_Core.Antragsteller]	Diese Rolle dient dazu, den internen und externen Bewerbern allgemeine Informationen bereitzustellen.	Keine
Einstellungskern: Externer Bewerber [sn_ta_Hiring_Core.external_applicant]	Diese Rolle ist für die externen Bewerber gedacht und enthält die Rolle „snc_external“. Dies gilt für alle externen Bewerber, die kein Mitarbeiter des Unternehmens sind.	Keine
Einstellungskern: Interner Bewerber [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Diese Rolle ist für die internen Bewerber bestimmt und enthält den Antragsteller und die Rolle „snc_internal“.	Keine

Automatische Übersetzung

Regelmäßige Aufgaben installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
MarkApplicantInaktiv	Deaktiviert Bewerber, die für das System nicht mehr geeignet sind, in regelmäßigen Abständen.
Benachrichtigen Sie Recruiter und einstellenden Manager an alternativen Tagen	Benachrichtigt die Recruiter und die einstellenden Manager, wenn kein Feedback zum Bewerbungsgespräch vom Bewerber erhalten wird.

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

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zertifizierung des Bewerbers [sn_ta_Hiring_Core_applicant_certification]	Zertifizierungsdetails, die von den Bewerbern geteilt werden.
Ausbildung des Bewerbers [sn_ta_Hiring_Core_applicant_Education]	Von den Bewerbern geteilte Schulungsdetails.
Berufserfahrung des Bewerbers [sn_ta_Hiring_Core_applicant_work_exp]	Von den Bewerbern geteilte Details zur Berufserfahrung.
Extrahierte Kompetenzen [sn_ta_Hiring_Core_extrahiert_Skills]	Details der von den Bewerbern geteilten Kompetenzen.
Einstellungsaufgabe [sn_ta_HIRING_Core_HIRING_Task]	Details der extrahierten Kompetenzen aus von den Bewerbern eingegebenen Werten.
Teilnehmer des Bewerbungsgesprächs [sn_ta_Hiring_Core_Interview_attendee]	Details der Teilnehmer des Bewerbungsgesprächs für eine Rolle.
Feedback zum Bewerbungsgespräch [sn_ta_Hiring_Core_Interview_Feedback]	Details des empfangenen Bewerbungsgesprächs.
Zeitfenster für Bewerbungsgespräch [sn_ta_Hiring_Core_Interview_Slot]	Speichert Daten der Zeitfenster des Bewerbungsgesprächs.
Kandidat [sn_ta_Hiring_Core_Job_Bewerber]	Liste der im System gespeicherten Kandidaten.
Stellenbewerbung [sn_ta_Hiring_Core_Job_Application]	Liste der empfangenen Bewerbungen.
Stellenangebotstafel [sn_ta_Hiring_Core_Job_Board]	Sammelt Daten der Stellenbörse.
Stelleneinstellungsteam [sn_ta_HIRING_Core_Job_HIRING_Team]	Details des Einstellungsteams für eine Anforderung.
Bewerbungsgespräch [sn_ta_Hiring_Core_Job_Interview]	Details von Interviews für eine Stellenausschreibung.
Stellenausschreibung	Details der Stellenausschreibungen für jede Stellenausschreibung.

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

Tabelle	Beschreibung
[sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting]	
Stellenausschreibung [sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISITION]	Liste der Stellenausschreibungen im System.
Profillink [sn_ta_Hiring_Core_Profile_Link]	Details der Profilverknüpfungsdaten.
Neuplanung des Bewerbungsgesprächs – Verlauf [sn_ta_Hiring_Core_reschedule_history]	Verlaufsdaten der Zeitpläne des Bewerbungsgesprächs.

Mit dem Einstellungs-Connector installierte Komponenten

Die folgenden Komponenten sind mit der Aktivierung des Plugins „Hiring Connector“ installiert.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Bereitstellung der Zertifizierung des Bewerbers [sn_ta_Connector_Antragsteller_Zertifizierung_Staging]	Sammelt Zertifizierungsdetails der Bewerber.
Bereitstellung der Ausbildung des Bewerbers sn_ta_Connector_Antragsteller_Education_Staging	Sammelt Ausbildungsdetails der Bewerber.
Bereitstellung der Berufserfahrung des Bewerbers [sn_ta_Connector_applicant_work_exp_Staging]	Sammelt Details zur vorherigen Berufserfahrung der Bewerber.
Stellenbewerbungsphase [sn_ta_Connector_Job_Application_Staging]	Sammelt die Bewerbungsdetails der Bewerber.
Jobanforderungsphase [sn_ta_Connector_Job_REQUISION_Staging]	Sammelt die Details der Stellenausschreibungen.
Bereitstellung des Profillinks [sn_ta_Connector_Profile_Link_Staging]	Sammelt Details der Profillink-Daten.

Datenformular laden

Verwenden Sie die Importsätze, um Daten aus einer Drittpartei-Integration in Ihre lokale Instanz zu übertragen.

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

Importsatztabelle

Feld	Beschreibung
Importsatztabelle	Typ der Importsatztabelle.
Bezeichnung	Bezeichnung der Tabelle, die ausgefüllt wird.
Name	Name der Tabelle, die ausgefüllt wird.
Importquelle	Typ der Datenquelle.
Datei	Option zum Hochladen einer Datei.
Blattnummer	Anzahl der zulässigen Blätter in der hochgeladenen Datei.
Headerzeile	Anzahl der in der hochgeladenen Datei zulässigen Headerzeilen.

Mit Einstellungskern installierte Eigenschaften

Die mit dem Plugin „Hiring Core“ installierten Systemeigenschaften sind erforderlich, um verschiedene Funktionen innerhalb von zu konfigurieren Einstellungsprozess-Experiences Umgebung.

Diese Eigenschaften sind für die Einstellung von Core verfügbar.

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

Eigenschaften für die Einstellung von Core

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.ui.sn_ta_Hiring_Core_Job_Application_activity.fields	Formatieren von Feldern für die Stellenbewerbungen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Assigned_to, cmdb_ci, State, Impact, Priority, Open_by, work_Notes, Kommentare, *Anhänge*, *EmailCorrespondence*, *E-Mail automatisch generiert* • Andere mögliche Werte: ◦ n Rollen lesen : sn_ta_Hiring_Core.admin ◦ Schreiben Sie Rollen : sn_ta_Hiring_Core.admin
Glide.ui.sn_ta_Hiring_Core_Job_Interview_activity.fields	Formatierungsfelder für die Interviewaktivitäten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Anhänge*, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated*, number, State, Interview_type, Interview_Start, Interview_End, Format, Kommentare, Work_Notes • Andere mögliche Werte:

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für die Einstellung von Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	◦ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.admin ◦ Schreibrollen: sn_ta_hiring_Core.admin
Glide.ui.sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISION_Activity.fields	Formatieren von Feldern für die Stellenausschreibungen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: state, Job_title, primary_location, additional_location, Hiring_Manager, Cost_Center, Seniorität_Level, Abteilung, Compensation_Range, Position_count, Employment_type, Assignment_Group, assigned_to, *Anhänge*, cmdb_ci, Auswirkung, Priorität, opened_by, work_Notes, Kommentare, on_hold, on_hold_Notes, on_hold_reason, Approval_history, closure_Notes, Closure_reason, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated* • Andere mögliche Werte: ◦ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.admin ◦ Schreibrollen: sn_ta_hiring_Core.admin
sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields	Felder, die bei der Aktualisierung eine neue Genehmigungsanforderung auslösen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Compensation_Range, location_flexible, Seniority_level, Position_count • Andere mögliche Werte: ◦ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.admin ◦ Schreibrollen: administrator
sn_ta_Hiring_Core.due_date_for_Interview_Feedback	Standardmäßiges Fälligkeitsdatum, das der Bewerber festgelegt hat, um Feedback zu seiner Interviewerfahrung zu geben. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7 • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt
sn_ta_Hiring_Core.enable_va_Notification_for_fields	Felder, die auslösen Virtual Agent Benachrichtigungen bei Aktualisierung.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für die Einstellung von Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

	• Typ: Zeichenfolge
	• Standardwert: state, Job_title, primary_location, Compensation_Range
	• Andere mögliche Werte:
	  ○ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter, sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager
	  ○ Schreibrollen: sn_ta_hiring_Core.admin

sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength	Pufferzeitraum, nach dem die Anforderung des Feedback-Bewerbungsgesprächs erstellt wird.
	• Typ: Ganzzahl
	• Standardwert: 3600
	• Andere mögliche Werte:
	  ○ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter, sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator
	  ○ Schreibrollen: admin, sn_ta_hiring_Core.admin

sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays	Standardanzahl der Tage, nach denen Bewerber als inaktiv betrachtet werden.
	• Typ: Ganzzahl
	• Standardwert: 30
	• Andere mögliche Werte:
	  ○ Leserollen: admin, sn_ta_hiring_Core.admin
	  ○ Schreibrollen: sn_ta_Hiring_Core.admin, admin

sn_ta_Hiring_Core.min_admin_count	Standardanzahl der akzeptierten Administratoren.
	• Typ: Zeichenfolge
	• Standardwert: 1
	• Andere mögliche Werte:
	  ○ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.admin
	  ○ Schreibrollen: sn_ta_hiring_Core.admin

sn_ta_Hiring_Core.req_Phages_allowed_for_editing	stellenausschreibungsstatus, wenn die Anforderungen bearbeitet werden können. • 10 Neu • 20 Genehmigung Ausstehend • 30 Abgelehnt

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften für die Einstellung von Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

	• 40 Bereit
	• 50 Offen
	• 60 Geschlossen
	
	Im Folgenden sind die Feldwerte aufgeführt:
	
	• Typ: Zeichenfolge
	• Standardwert: 10,30,40
	• Andere mögliche Werte:
	  ○ Leserollen: sn_ta_Hiring_Core.admin, admin
	  ○ Schreibrollen: administrator

Benachrichtigungen in Einstellungsprozess-Experiences

Benachrichtigungen in Einstellungsprozess-Experiences Helfen Sie dem einstellenden Manager, dem Recruiter und dem Bewerber, über jede bedeutende Entwicklung im Einstellungsprozess auf dem Laufenden zu bleiben.

Verwenden Sie die E-Mail-Adresse und Virtual Agent Benachrichtigungen in Einstellungsprozess-Experiences suite. Bleiben Sie über die letzten Änderungen, die an Ihren Stellenausschreibungen als einstellender Manager oder Recruiter vorgenommen wurden, auf dem Laufenden.

Verfolgen Sie mit Ihren Bewerbern nach Virtual Agent Microsoft Teams Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Virtual Agent Benachrichtigungen in Microsoft Teams.

Virtual Agent-Benachrichtigungen

Virtual Agent-Benachrichtigungen helfen dem einstellenden Manager und dem Recruiter, über die letzten Änderungen an ihren Anforderungen und entsprechenden Anwendungen auf dem Laufenden zu bleiben und den Kommunikationskanal reibungslos zu halten.

Virtual Agent Für den einstellenden Manager

Für Stellenausschreibungen erhalten Sie Benachrichtigungen

Wenn ein Recruiter einer Anforderung zugewiesen wird.

Wenn ein Feld in einem Stellenausschreibungsformular aktualisiert wird.

Wenn sich der Status der Stellenausschreibung ändert.

Sie können:

- Hinterlassen Sie eine Nachrichtenantwort für den Recruiter über Virtual Agent.
- Folgen Sie dem Link, um zur Detailseite der Stellenausschreibung zu wechseln.
- Überspringen Sie Benachrichtigungen, um den Zufluss von Benachrichtigungen zu stoppen.

Automatische Übersetzung

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

Virtual Agent Für den Recruiter

Für Stellenausschreibungen erhalten Sie Benachrichtigungen

Wenn ein einstellender Manager eine Nachricht für den Recruiter aus dem Aktivitätenstrom der Registerkarte „Einstellung“ hinterlässt.

Wenn sich der Status der Stellenausschreibung ändert. Der Recruiter erhält auch eine Benachrichtigung über selbst vorgenommene Änderungen.

Für Stellenbewerbungen erhalten Sie Benachrichtigungen

Wenn ein Bewerber eine Nachricht aus dem Bewerbercenter hinterlässt.

Sie können:

- Hinterlassen Sie eine Nachrichtenantwort für den einstellenden Manager über Virtual Agent Benachrichtigung.
- Folgen Sie dem Link zur Stellenausschreibung, um zur Detailseite der Stellenausschreibung zu wechseln.

Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Folgen Sie dem Link zur Stellenbewerbung, um zur Detailseite der Stellenbewerbung zu wechseln.
- Hinterlassen Sie eine Nachrichtenantwort für den Antragsteller.
- Überspringen Sie Benachrichtigungen, um den Zufluss von Benachrichtigungen zu stoppen.

Die Virtual Agent Die Benachrichtigungsfunktion ist nur mit verfügbar Microsoft Teams.

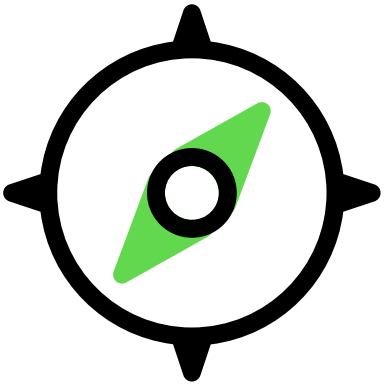
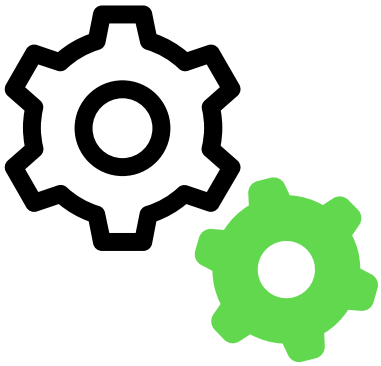
Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie Virtual Agent Mit Microsoft Teams, Siehe Konfigurieren Virtual Agent Benachrichtigungen in Microsoft Teams.

Registerkarte „Einstellung“

Die Registerkarte „Einstellung“ ist ein zentralisierter Hub für einstellende Manager, der eine effiziente Zusammenarbeit mit Stakeholdern erleichtert und einen optimierten und effektiven Einstellungsprozess vorantreibt.

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

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Einstellungsprozesse Registerkartenanwendung	Installieren und konfigurieren Sie Einstellungsprozesse Registerkartenanwendung	Erfahren Sie, wie Sie verwenden Einstellungsprozesse Registerkartenanwendung

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

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

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Erkunden Sie Die Einstellung

Erfahren Sie mehr über Einstellungsprozesse Bewerbung und Überprüfung der Vorteile, die sie den einstellenden Managern in Ihrer Organisation bieten kann.

Einstellungsprozesse – Übersicht

Die Einstellungsprozesse Die Anwendung bietet eine einheitliche und nahtlose Experience für die Verwaltung von Einstellungsanforderungen, sodass Einstellungsmanager Stellenausschreibungen und Anwendungen effizient nachverfolgen können. Es erleichtert die Zusammenarbeit mit Recruitern und bietet klare Einblicke in die Verantwortlichkeiten, wodurch der Einstellungsprozess optimiert wird.

Einstellungsprozesse Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Einstellender Manager	Einstellungsmanager fordern Stellenangebote an, verfolgen Aufträge, arbeiten mit Personalbeschaffern zusammen, zeigen Bewerbungen an und vergleichen sie, geben Feedback usw.

Einstellungsprozesse – Vorteile

Einstellungsprozesse – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Öffnen Sie eine Stellenausschreibung, wenn eine offene Stelle vorhanden ist.	Erstellen Sie eine Stellenausschreibung als einstellender Manager	Einstellender Manager
Verfolgen Sie die Stellenausschreibungen und die zugehörigen Details auf der Registerkarte Einstellung.	Nachverfolgung einer Stellenausschreibung auf der Registerkarte „Einstellung“	Einstellender Manager
Verfolgen Sie die Bewerbungen für eine Stellenausschreibung und die zugehörigen Details auf der Registerkarte Einstellung.	Verfolgen eines Anwendungsdatensatzes über die Registerkarte „Einstellung“	Einstellender Manager
Arbeiten Sie mit dem Recruiter für eine Stellenausschreibung zusammen.	Arbeiten Sie mit dem Recruiter zusammen	Einstellender Manager
Zeigen Sie Einstellungsinhalte wie Unternehmensrichtlinien und -Prozesse auf der Registerkarte „Einstellung“ an.	Einstellungsinhalte anzeigen	Einstellender Manager

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

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Einstellungsprozesse finden Sie unter:

- Einstellung Wird Konfiguriert
- Einstellung Wird Verwendet

Einstellung

Steigern Sie Ihre Produktivität mit einem Portal, das Klarheit im Einstellungsprozess und eine mühelose Zusammenarbeit mit den Personalbeschaffern bietet. Sparen Sie mit einem intuitiven Einstellungsflow die Zeit, die für die Einstellung erforderlich ist.

Sorgen Sie für nahtlose Prozesse, Verantwortlichkeit und Bewusstsein mit größerer Zusammenarbeit, automatisierten Systemen, und löschen Sie die Kommunikation mit der Registerkarte Einstellung im Manager Hub.

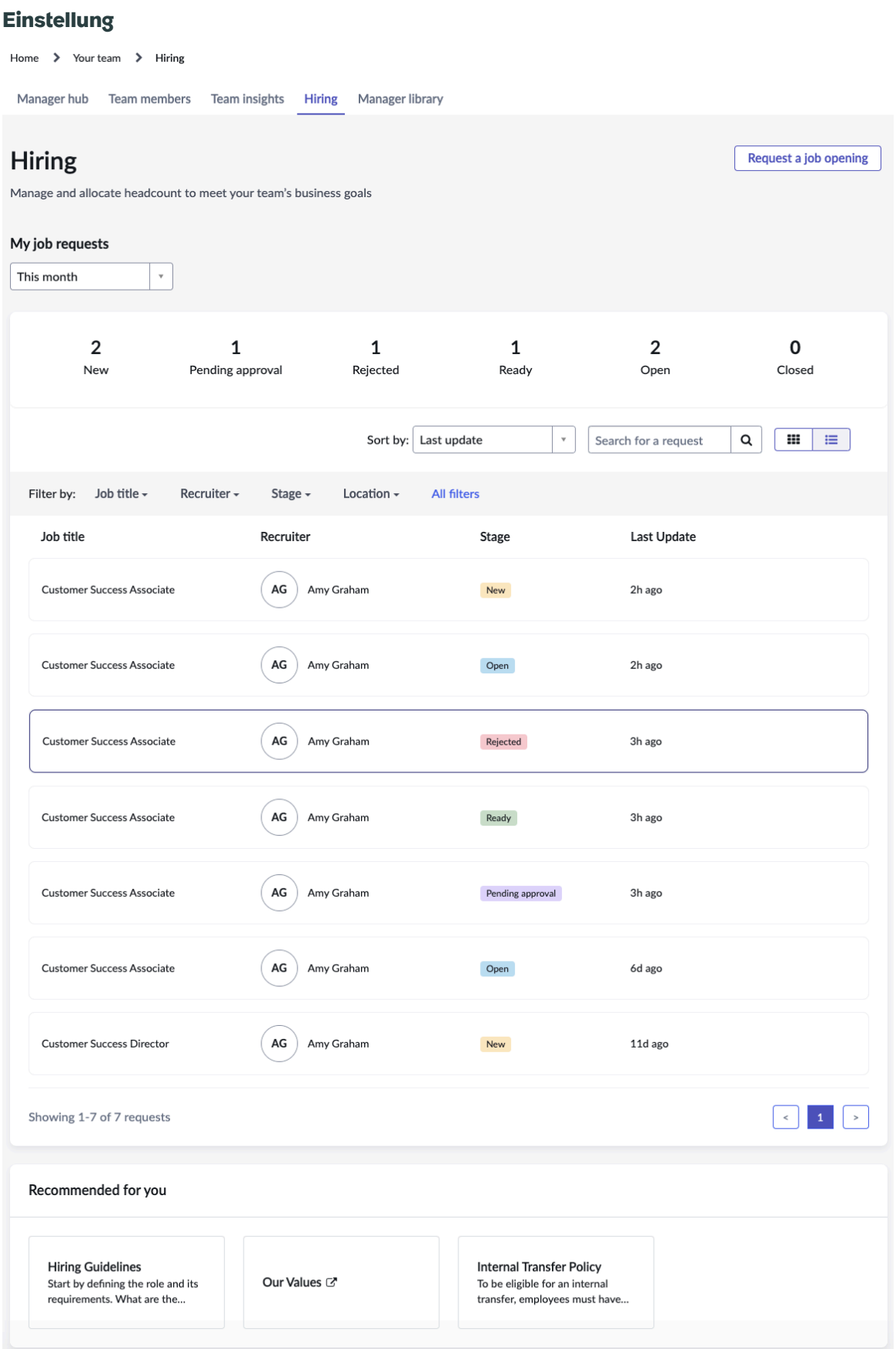
Sparen Sie Zeit und erhöhen Sie die Effektivität durch mühelose Zusammenarbeit mit dem Recruiting-Team.

Einstellungsprozesse Stellt dem einstellenden Manager Folgendes bereit:

- Verbesserte Einstellungseffizienz.
- Reduzierte Zeit bis zur Einstellung.
- Löschen Sie den Genehmigungs-Flow für eine Anforderung.

Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

Öffnen Sie eine Anforderung, unterstützen Sie einen Recruiter beim Erstellen einer Stellenbeschreibung, arbeiten Sie mit den Recruitern zusammen, und verfolgen Sie den Genehmigungs-Workflow als einstellender Manager auf der Registerkarte „Einstellung“.

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

Einstellung Wird Konfiguriert

Installieren und konfigurieren Einstellungsprozesse Zur Verwendung im Einstellungsprozess.

Installieren Sie Die Einstellung

Sie können installieren Einstellungsprozesse Registerkartenanwendung (sn_ta_Hiring_mgr), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Einstellung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Einstellungsprozesse Registerkartenanwendung (sn_ta_Hiring_mgr) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Die Einstellung

Richten Sie die Registerkarte Einstellung im Manager-Hub ein, damit die einstellenden Manager hochwertige Einstellungen vornehmen können. Erstellen Sie einen nahtlosen Prozess und eine einfache Kommunikation mit dem Recruiter.

Richten Sie den Abschnitt Empfohlen für Sie ein, um Einstellungsinhalte einfach hinzuzufügen und anzuzeigen. Weitere Informationen zum Einrichten von „Empfohlen für Sie“ finden Sie unter Empfohlen für Sie.

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

Aktivieren Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse, um Antworten aus Artikeln zu generieren, die für die Suchabfrage am relevantesten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A .

Passen Sie die Formularfelder der Stellenausschreibung an Ihre organisatorischen Anforderungen an. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten .

Richten Sie Felddaten im Anforderungsformular für Stellenausschreibung ein

Fügen Sie den Referenztabellen einen Eintrag hinzu, um die Feldwerte im Anforderungsformular für Stellenausschreibung anzugeben.

Fügen Sie einen Eintrag in den entsprechenden Tabellen hinzu, damit die folgenden Feldwerte im Anforderungsformular für Stellenausschreibung verfügbar sind.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um die Felder zu konfigurieren.

- Fügen Sie den Feldeintrag „Stellenprofil“ der Tabelle „Stellenprofil“ [sn_Skills_int_Job_Profile] und den Feldeintrag „Stellenebene“ der Tabelle „Stellenebene“ [sn_Skills_int_Job_level] hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.
- Fügen Sie den Feldeintrag „Bürostandort“ der Tabelle „Bürostandort“ [sn_fin_Office_location] hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Bürostandorte hinzufügen .

Im Feld „Bürostandort“ muss das Feld „juristische Person“ definiert sein. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Eintrags für eine juristische Person zur Tabelle „juristische Person“ [sn_fin_legal_Entity] finden Sie unter Juristische Person .

Passen Sie die Felder im Anforderungsformular für Stellenausschreibung an

Passen Sie die Felder, die Sie in das Anforderungsformular für Stellenausschreibungen aufnehmen möchten, entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen an.

Weitere Informationen zum Anpassen der Felder finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten .

Sie können das Anforderungsformular für Stellenausschreibungen verwenden, da es auch aus dem Basissystem bereitgestellt wird. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Stellenausschreibung“.

Einstellung Wird Verwendet

Verwenden Sie die Registerkarte Einstellung als Einstellungsmanager, um eine bessere Zusammenarbeit mit Stakeholdern und einen optimierten Einstellungsvorgang zu nutzen.

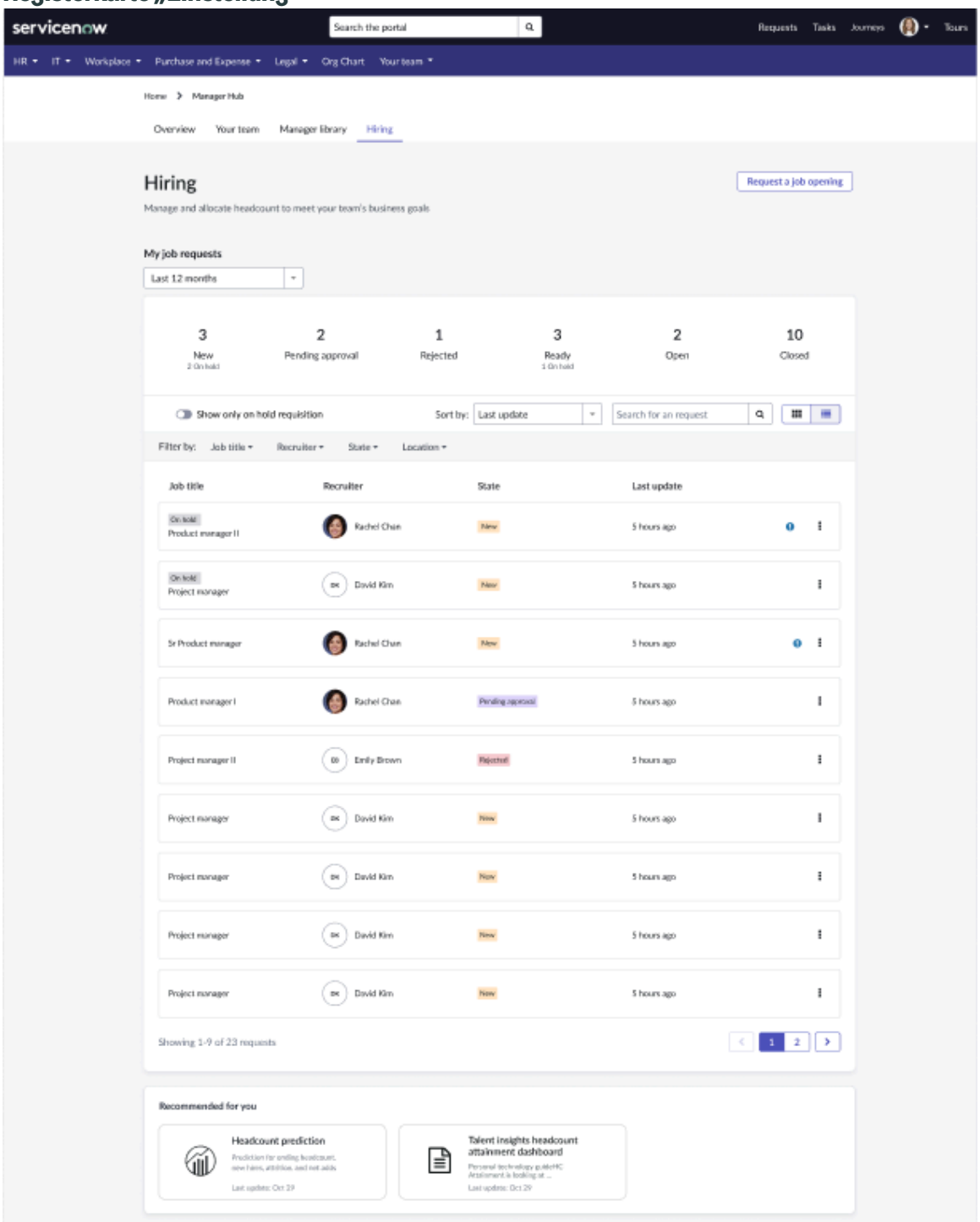
Registerkarte „Einstellung“

Die Registerkarte „Einstellung“ dient als Wahrheitsquelle für den einstellenden Manager.

Die Registerkarte „Einstellung“ hilft den einstellenden Managern, die von ihnen gestellten Anforderungen im Abschnitt „meine Stellenanforderungen“ nachzuverfolgen.

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

Registerkarte „Einstellung“



Automatische Übersetzung

Sie enthält Informationen zur Anzahl der offenen Anforderungen nach Status.

Außerdem werden alle Stellenausschreibungen nach Stellenbezeichnung, Recruiter, Status und zuletzt aktualisierten Daten aufgelistet.

Erstellen Sie eine Stellenausschreibung als einstellender Manager

Anforderung einer Stellenausschreibung für eine offene Stelle, die Sie in Ihrer Organisation besetzen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mein Team** > **Einstellung**an.
2. Wählen Sie Aus **Fordern Sie eine Stellenausschreibung an** .
3. Füllen Sie die Felder im Anforderungsformular für die neue Stellenöffnung aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Stellenausschreibung“.
4. Wählen Sie Speichern oder übermitteln.

Auswahl	Aktion
Als Entw. speich.	Die Details der Stellenausschreibung werden als Entwurf gespeichert.
Absenden	Eine neue Stellenausschreibung wird erstellt.

Greifen Sie auf den gespeicherten Entwurf in zu **Entwurf** Registerkarte unter „meine Anforderungen“.

Hinweis:

Wenn eine Stellenanforderung von einem einstellenden Manager erstellt wird, kann der Recruiter die offene Anforderung auf der Übersichtsseite des Personalbeschaffungsarbeitsbereichs sehen. Weitere Informationen finden Sie unter Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Personalbeschaffungs-Arbeitsauslastung.

Ergebnis

Eine Stellenausschreibung wird erstellt und befindet sich im Status „Neu“.

Verwenden Now Assist Dient zum Öffnen einer Stellenausschreibung

Verwenden Now Assist In Virtual Agent Dient zum Erstellen oder Duplizieren einer Stellenausschreibung für eine offene Stelle, die Sie in Ihrer Organisation besetzen möchten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren Now Assist In Virtual Agent Version 4.0.1 oder höher als einige Now Assist Funktionen können in früheren Versionen variieren.

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager, sn_ta_Hiring_Core.Recuiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Öffnen Sie Virtual Agent Chat-Fenster durch Auswahl des Chat-Symbols ( ).
3. Fordern Sie das Öffnen einer neuen Stellenausschreibung auf eine der folgenden Arten an.
   - Auswahlvorgang **Alles anzeigen** > **Anforderung für neues Stellenangebot**an.
   - Geben Sie eine Anforderung in den Chat ein, um eine neue Stellenausschreibung zu öffnen.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, und folgen Sie der Virtual Agent Eingabeaufforderungen.

Option	Aktion
Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung	Erstellen Sie eine Stellenausschreibung, indem Sie die Eingabeaufforderungen beantworten, die zum Ausfüllen des Formulars „Stellenausschreibung“ verwendet werden.

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

Option	Aktion
	Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Stellenausschreibung“.
Duplizieren Sie eine Stellenausschreibung	Duplizieren Sie eine vorhandene Stellenausschreibung, indem Sie sie aus der angegebenen Liste auswählen. **Wichtig:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Plugin ist aktiviert, und Sie haben vorhandene Stellenausschreibungen.

Hinweis: Auf jedes von Ihnen definierte Katalogelement kann mit zugegriffen werden Now Assist In Virtual Agent.

Ergebnis
Eine neue Stellenausschreibung wird erstellt.

Hinweis: Wenn eine Stellenanforderung von einem einstellenden Manager erstellt wird, kann der Recruiter die offene Anforderung auf der Übersichtsseite von anzeigen Recruitment-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Personalbeschaffungs-Arbeitsauslastung.

Nachverfolgung einer Stellenausschreibung auf der Registerkarte „Einstellung“

Der einstellende Manager kann den detaillierten Status einer offenen Stellenausschreibung anzeigen, um sie nachzuverfolgen und zu aktualisieren. Einstellungsmanager können auf relevante Einstellungsmaterialien verweisen, um ihre Knowledge Base zu verbessern.

Zeigen Sie die Details der Stellenausschreibung an, wenn Sie eine Stellenausschreibung über das Dashboard „Einstellungen“ öffnen.

Erhalten Sie detailliertes Wissen über eine offene Stellenausschreibung.

Zeigen Sie den Fortschritt der Stellenausschreibung und den aktuellen Status mit dem Stepper-Widget für Stellenausschreibung im Übersichtsabschnitt an.

Die **Details** Die Registerkarte enthält alle detaillierten Feldwerte, die zum Zeitpunkt der Anforderung einer Stellenausschreibung angegeben wurden.

Die **Aktivität** Die Registerkarte hilft dem einstellenden Manager, mit dem Recruiter und den Genehmigern zusammenzuarbeiten, um die offene Stelle zu besetzen.

Die **Genehmigungen** Die Registerkarte zeigt den Namen des Genehmigers und den Status der Genehmigungsanforderung an, um die Nachverfolgung zu erleichtern.

- Zeigen Sie die Genehmigungsdetails an, wenn der Recruiter die Anforderung zur Genehmigung übermittelt hat.
- Sehen Sie sich einen Kommentar an, der der Genehmigungsanforderung vom Genehmiger hinzugefügt wird.

Die **Auftragsbeschreibung** Auf der Registerkarte wird die Stellenbeschreibung für die Stellenausschreibung angezeigt.

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

Die **Anwendungen** Auf der Registerkarte werden alle Bewerbungen in der Stellenausschreibung und ihre jeweiligen Details aufgelistet.

- Identifizieren Sie Bewerbungen mit einem Tag „Antwort angefordert“, das angibt, dass der Recruiter Ihre Eingaben angefordert hat.
- Teilen Sie Ihre Empfehlung für die Anwendung mit dem Recruiter, indem Sie die erforderliche Option aus der auswählen **Wählen Sie Antwort aus** Dropdown-Liste.
- Wenn Sie bereits eine Antwort angegeben haben, können Sie einen Kommentar für den Recruiter in einem aktiven Bewerbungsdatensatz hinzufügen, indem Sie auswählen **Fügen Sie einen Kommentar hinzu** .
- Wählen Sie bis zu vier Anwendungen aus, und wählen Sie dann aus **Anwendungen vergleichen** Um sie basierend auf der durchschnittlichen Bewertung des Bewerbers, dem Fortschritt des Bewerbungsgesprächs und dem erhaltenen Feedback zu bewerten.

Die **Interviewphasen** Auf der Registerkarte werden alle Interviewphasen, die für die Stellenausschreibung eingerichtet wurden, und die entsprechenden Details aufgelistet.

Verfolgen eines Anwendungsdatensatzes über die Registerkarte „Einstellung“

Verfolgen Sie eine Bewerbung für eine Stellenausschreibung nach, und zeigen Sie die entsprechenden Details als einstellender Manager an.

Von **Anwendungen** Wählen Sie auf der Registerkarte einer Stellenausschreibung einen Bewerbungsdatensatz aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Sie können Ihre Empfehlung für die Anwendung für den Recruiter freigeben, indem Sie auswählen **Wählen Sie Antwort aus** Und wählen Sie dann die erforderliche Option aus.

Wenn Sie bereits eine Antwort angegeben haben, können Sie zusätzliche Kommentare für den Recruiter in einem aktiven Bewerbungsdatensatz hinzufügen, indem Sie auswählen **Fügen Sie einen Kommentar hinzu** .

Die folgenden Informationen sind auf der Anwendungsdatensatzseite verfügbar:

- Die Phasen, die die Anwendung durchlaufen hat, und die bevorstehenden Phasen.
- Abschnitt „bevorstehende Aktivitäten“, in dem die bevorstehenden vorgeschlagenen und geplanten Interviews in chronologischer Reihenfolge angezeigt werden. Sie können dem Recruiter ein neues Zeitfenster für ein geplantes Bewerbungsgespräch anfordern, indem Sie die entsprechende auswählen **Neue Zeit anfordern** Schaltfläche.

Die **Übersicht** Auf der Registerkarte werden die Bewerberdetails angezeigt, einschließlich Basisinformationen, Berufserfahrung, Schulungsinformationen und Zertifizierungen, falls vorhanden.

Die **Bewerbungsgespräch** Auf der Registerkarte werden alle mit dem Bewerber geplanten Interviews mit Details wie Name des Bewerbungsgesprächs, Typ, Status, Startzeit und Dauer aufgelistet. Sie können ein Bewerbungsgespräch aus der Liste auswählen, um zur Datensatzseite des Bewerbungsgesprächs zu navigieren und die Details des Bewerbungsgesprächs, die Teilnehmerliste und das für den Bewerber erhaltene Feedback anzuzeigen.

Die **Feedback** Auf der Registerkarte wird das Feedback angezeigt, das für die verschiedenen mit dem Antragsteller geplanten Interviews erhalten wurde. Als einstellender Manager können Sie auswählen, wenn Sie einer der Befrager sind **Geben Sie Feedback** Bis Teilen Sie Ihr Feedback Mit dem Recruiter. Bei Bedarf können Sie Ihr Feedback auch bearbeiten.

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

Arbeiten Sie mit dem Recruiter zusammen

Arbeiten Sie mit dem Recruiter für die Stellenausschreibung im Aktivitätenstrom zusammen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mein Team** > **Einstellung**an.
2. Suchen Sie nach der Stellenausschreibung, und wählen Sie sie aus.
3. Senden Sie im Aktivitätenstrom der Detailseite der Stellenausschreibung mithilfe von eine Nachricht an den Recruiter **Kommentare** Registerkarte.
   Der einstellende Manager kann auch Kommentare vom Recruiter und vom Genehmiger der Stellenausschreibung im Aktivitätenstrom anzeigen

Ergebnis
Der Recruiter erhält eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details des Kommentars.

Einstellungsinhalte anzeigen

Sehen Sie sich verschiedene Einstellungsmaterialien an, die auf der Registerkarte Einstellung verfügbar sind.

Greifen Sie als einstellender Manager über den Abschnitt Empfohlen für Sie auf relevante Einstellungsinhalte zu.

Verschaffen Sie sich ein besseres Verständnis der regionsspezifischen Einstellungsrichtlinien und -Prozesse.

Weitere Informationen zum Einrichten von „Empfohlen für Sie“ in Einstellung finden Sie unter Konfigurieren Sie Die Einstellung.

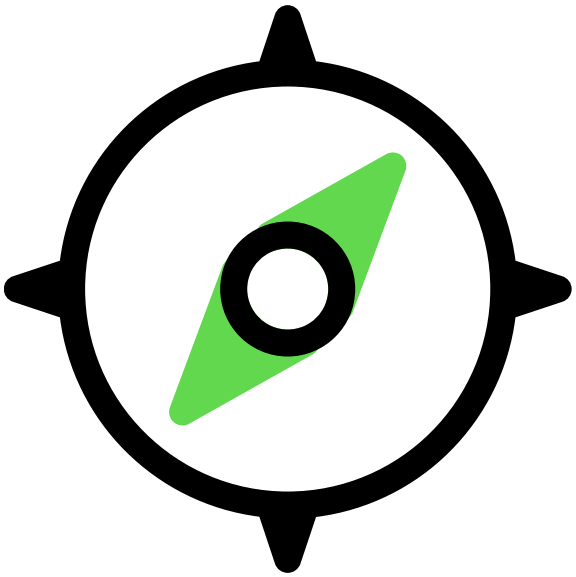
Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Die Recruitment-Arbeitsbereich Zentralisiert die Nachverfolgung von Stellenausschreibungen, steigert die Einstellungseffizienz, verbessert die Interaktion von Bewerbern und ermöglicht es Recruitern, mit Talenteinblicken intelligentere Entscheidungen zu treffen.

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

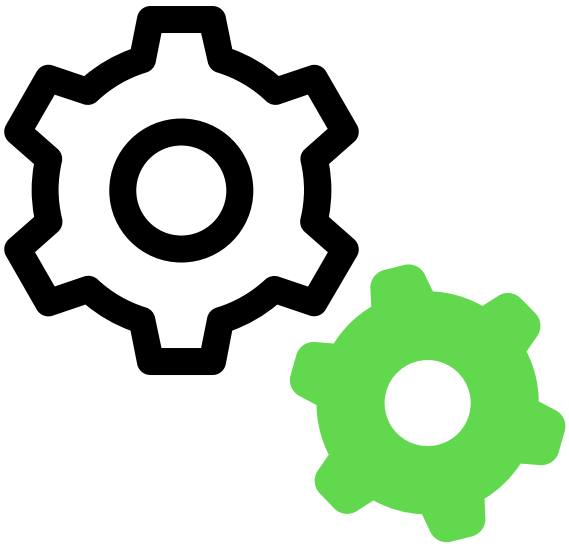
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Recruitment-Arbeitsbereich

Konfigurieren



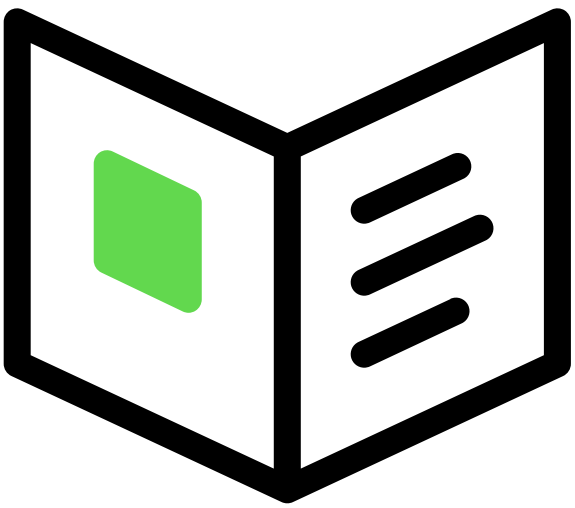
Installieren und konfigurieren Sie Recruitment-Arbeitsbereich Anwendung

Verwenden



Erfahren Sie, wie Sie verwenden Recruitment-Arbeitsbereich

Referenz



Wichtige Referenzinformationen zu Recruitment-Arbeitsbereich

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Arbeitsbereich Für Personalbeschaffung Erkunden

Erfahren Sie mehr über Recruitment-Arbeitsbereich Und überprüfen Sie die Vorteile, die es den Recruitern in Ihrer Organisation bieten kann.

Recruitment-Arbeitsbereich – Übersicht

Die Recruitment-Arbeitsbereich Die Anwendung bietet Recruitern eine zentrale Plattform, um ihre Arbeit effizient zu verwalten, und bietet Funktionen wie KPI-Dashboards, Nachverfolgung von Stellenausschreibungen und Zusammenarbeit mit Stakeholdern. Es ermöglicht Personalbeschaffern, ihren Einstellungsprozess zu optimieren, wichtige Metriken nachzuverfolgen und die Einstellungseffizienz in einem zentralen Arbeitsbereich zu verbessern.

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

Recruitment-Arbeitsbereich Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Recruiter	Recruiter verwalten Stellenausschreibungen und -Bewerbungen, arbeiten mit einstellenden Managern und Bewerbern zusammen, planen und verwalten Interviews.
Personalbeschaffungskoordinator	Der Personalbeschaffungskoordinator unterstützt den Personalbeschaffer während des Einstellungsverfahrens.

Recruitment-Arbeitsbereich – Vorteile

Recruitment-Arbeitsbereich – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine Stellenausschreibung, und verschieben Sie sie einfach durch den Prozess.	Erstellen Sie eine Stellenausschreibung als Recruiter	Recruiter
Fügen Sie Stellenausschreibungen eine detaillierte Auftragsbeschreibung hinzu.	Fügen Sie einer Anforderung eine Stellenbeschreibung hinzu	Recruiter
Zeigen Sie die Stellenausschreibungen an, und verfolgen Sie sie, um Ihre Arbeit besser zu verwalten. Wenden Sie sich an die Bewerber, um mit ihnen zu interagieren.	Verfolgen Sie eine Stellenausschreibung im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich	Recruiter
Fügen Sie dem Einstellungsteam Mitglieder hinzu, bearbeiten Sie sie, oder entfernen Sie sie.	Verwalten Sie das Einstellungsteam	Recruiter
Verschieben Sie die Stellenausschreibungen einfach durch den Einstellungsprozess.	Verwalten Sie die Stellenausschreibungen als Recruiter	Recruiter
Zeigen Sie die Bewerbungen für eine Stellenausschreibung und die zugehörigen Details an, und verfolgen Sie sie.	Verfolgen einer Anwendung im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich	Recruiter
Arbeiten Sie effektiv mit dem einstellenden Manager zusammen. Helfen Sie dem einstellenden Manager, eine genaue Stellenbeschreibung zu erstellen.	Arbeiten Sie mit dem einstellenden Manager zusammen	Recruiter
Senden Sie E-Mails von einer Stellenausschreibung an den Bewerber.	Senden Sie eine E-Mail von einer Stellenausschreibung	Recruiter
Zeigen Sie das KPI-Dashboard an, um Schlüsselmetriken zu analysieren.	Zeigen Sie das Talentakquise-Dashboard an	Recruiter

Automatische Übersetzung

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

Empfehlungen für weitere Themen

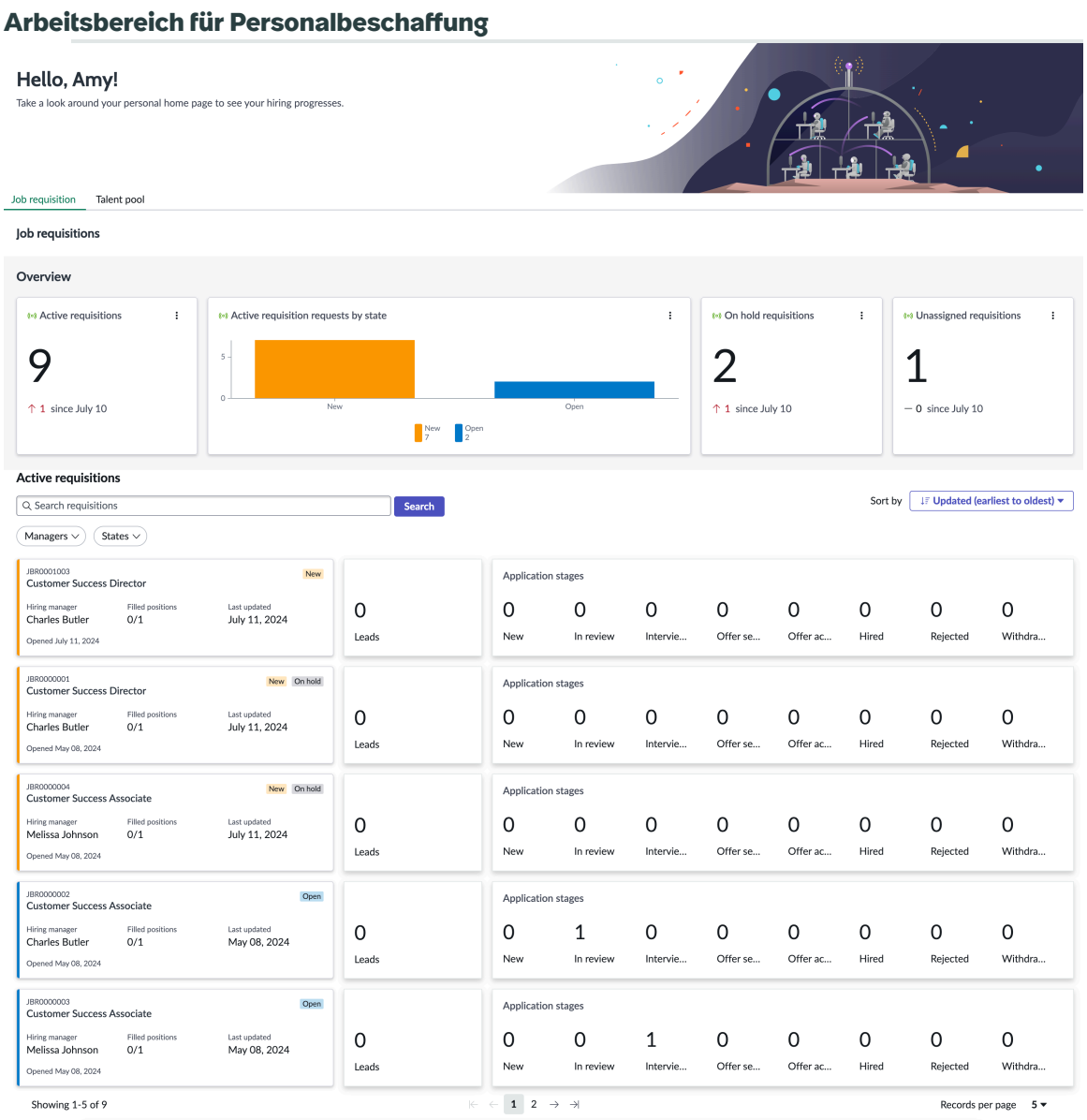
Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Recruitment-Arbeitsbereich finden Sie unter:

- Konfigurieren Des Personalbeschaffungs-Arbeitsbereichs
- Mit dem Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich
- Referenz für Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Steigern Sie die Produktivität mit einem flexiblen Arbeitsbereich, der eine effektive Kommunikation zwischen dem einstellenden Manager, dem Einstellungsteam und den Bewerbern erleichtert.

Nutzen Sie den flexiblen Arbeitsbereich und seinen nativen Kommunikationskanal zwischen allen Stakeholdern im Einstellungsprozess – dem Einstellungsmanager, dem Einstellungsteam und den Bewerbern.



Die Recruitment-Arbeitsbereich Ermöglicht Ihnen Folgendes:

Automatische Übersetzung

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

- Transparente Stellenausschreibung und zugehörige Bewerbungsnachverfolgung.
- Verbesserte Einstellungseffizienz und Stakeholder-Management.
- Verbesserte Bewerber-Experience mit konstanter Interaktion.
- Verbesserte Einstellungsentscheidungen mit Talentprofilen und Pool.

Weitere Informationen zur Registerkarte Talentpool im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung finden Sie unter Talentpool-Datensatzansicht.

Weitere Informationen zur Verwendung verschiedener Funktionen im Personalbeschaffungsarbeitsbereich finden Sie unter Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Personalbeschaffungs-Arbeitsauslastung.

Listenansicht im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich

Die Listenansicht in Recruitment-Arbeitsbereich Zeigt alle zugewiesenen Stellenausschreibungen, Interviews, Aufgaben und ihre wichtigsten Details an.

Mithilfe der Listenkategorien und Filter können Sie schnell die erforderliche Stellenausschreibung, das Bewerbungsgespräch oder die Aufgabe finden, an der Sie arbeiten müssen.

Um zur Listenansicht zu gelangen, müssen Sie das Listensymbol (). Wenn Sie einen Datensatz in einer Listenansicht auswählen, wird der Datensatz in einer neuen Registerkarte geöffnet.

Listen

In der Listenansicht können Sie Ihren Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich und alle Ihre eigenen Entitäten verwalten. Sie können die folgenden Elemente in anzeigen **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung** > **Liste** Ansicht:

- Jobanforderungen
- Anwendungen
- Interviews
- Zeitplaneinstellungen
- Feedback zum Bewerbungsgespräch
- Aufgaben

Meine Listen

Jede von Ihnen erstellte Liste wird im Abschnitt „meine Listen“ angezeigt. Listen in diesem Abschnitt sind nur für Sie sichtbar.

Konfigurieren Des Personalbeschaffungs-Arbeitsbereichs

Richten Sie ein Recruitment-Arbeitsbereich Bietet Recruitern einen integrierten Arbeitsbereich und einen kollaborativen Kommunikationskanal.

Recruitment-Arbeitsbereich installieren

Sie können installieren Recruitment-Arbeitsbereich Anwendung (sn_ta_Recruiter), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

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

Automatische Übersetzung

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Arbeitsbereich für Personalbeschaffung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geplante Aufgaben und Store-Anwendungen werden mit installiert Recruitment-Arbeitsbereich.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Recruitment-Arbeitsbereich installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Recruiter-Arbeitsbereich“ (sn_ta_Recruiter).

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktivieren Sie die Performance Analytics-Aufträge in Einstellungsprozess-Experiences

Aktivieren Sie die Performance Analytics (PA)-Aufträge, um einen ununterbrochenen Flow von Stellenausschreibungsaktualisierungen nach ihren status in zu erstellen Recruitment-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platform Analytics-Verwaltung** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren**an.
2. Führen Sie die folgenden PA-Aufträge zuerst für die Verlaufsdatensammlung und dann für die tägliche Datensammlung aus.
   - *[TA Job Requisition] Unassigned* Indikator
   - *[TA Job Requisition] On hold and assigned to me* Indikator
   - *[TA Job Requisition] Assigned to me* Indikator

Ergebnis

Sie haben die Performance Analytics-Aufträge so festgelegt, dass ein Flow der täglichen Datenaktualisierungen der Stellenausschreibungen nach status erstellt wird.

Zuweisungsgruppen erstellen

Erstellen Sie Zuweisungsgruppen, um Stellenausschreibungen effizient unter den Personalbeschaffern zuzuweisen.

Erstellen Sie Zuweisungsgruppen als Recruiter, um Stellenausschreibungen einer bestimmten Gruppe von Recruitern zuzuweisen.

Der Zuweisungsprozess kann automatisiert oder manuell sein. Es dient dem folgenden Zweck:

- Ordnen Sie einer Gruppe eine Art von Stellenausschreibung zu.
- Automatisieren Sie den Prozess der Zuweisung von Stellenausschreibungen.
- Verringern Sie die Zeit, die für die Bestimmung der Anforderung benötigt wird, die welchem Recruiter zugewiesen werden soll.

Richten Sie die Zuweisungsgruppen ein, um Daten im Recruitment-Dashboard auf der Übersichtsseite des Recruitment-Arbeitsbereichs anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Einrichten von Zuweisungsgruppen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen .

Konfigurieren Sie die Felder, die in einer Stellenausschreibung dupliziert werden sollen

Konfigurieren Sie, welche Felder dupliziert werden, wenn ein Recruiter eine Stellenausschreibung dupliziert.

Sie können konfigurieren, welche Felder mit der Systemeigenschaft „sn_ta_Recruiter.duplicate_allowed_fields“ (sn_ta_Recruiter.duplicate_allowed_fields) dupliziert werden.

Sie müssen über die Systemadministratorrolle verfügen, um diese Aufgabe auszuführen.

Ermöglichen Sie Recruitern, E-Mail-Details im Aktivitätenstrom anzuzeigen

Fügen Sie die Recruiter-Rolle einer Systemeigenschaft hinzu. Der Recruiter kann die Details der E-Mail im Aktivitätenstrom von anzeigen Recruitment-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `Glide.ui.Activity.email_roles` .
3. Wählen Sie die Eigenschaft *`glide.ui.activity.email_roles`* aus.
4. In **Wert** Feld hinzufügen `sn_ta_Hiring_Core.Recruiter` Rolle.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Einstellungsaufgabentypen

Konfigurieren Sie verschiedene Arten von Einstellungsaufgaben in Recruitment-Arbeitsbereich Für effizientes Aufgabenmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgaben** > **Administration** > **UR-Aufgabenkonfigurationen**an.
2. Fügen Sie in der Tabelle „Standardanwendung“ [sn_ta_Hiring_Core_Job_Application] weitere Aufgaben hinzu **Aufgabentypen** .
   Der Standard **Aufgabentypen** Sind **Dokumente Hochladen** Und **Markieren Sie Diese Option, Wenn Abgeschlossen** . Im Folgenden sind die anderen Optionen aufgeführt, die konfiguriert werden können.
   - **Katalogelement übermitteln**
   - **Checkliste**
   - **Mitarbeitereingabe erfassen**
3. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um Ihre Änderungen in der Datensatztabelle zu speichern.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie Aufgabentypen in zu Recruitment-Arbeitsbereich

Ordnen Sie Aufgabentypen in zu Recruitment-Arbeitsbereich

Ordnen Sie Aufgaben den entsprechenden Aufgabentypen in zu UR-Aufgabe Zum Auswählen und Zuweisen in Recruitment-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors**an.
2. Wählen Sie in der Liste Interceptors die Option aus **Bewerberaufgabenregel** .
3. Wählen Sie im Abschnitt Antworten die erforderliche Antwort aus, die Sie einem Aufgabentyp zuordnen möchten.
4. In **Ziel-URL** Feld festlegen Sysparm_type Und Sysparm_label Zu Ihrem erforderlichen Aufgabentyp, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neu** Und wählen Sie aus **Bitten Sie den Anwender, eine Auswahl basierend auf der SNC-Auswahlliste zu treffen** Dient zum Erstellen einer neuen Antwortoption.

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

6. **Wahlweise:** Füllen Sie die Felder im Formular „Antwort auf neuen Datensatz“ aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aufgabenzuordnungsformular.

Ergebnis
Sie haben eine Aufgabe einem Aufgabentyp zugeordnet.

Erstellen Sie Auftragsbeschreibungsvorlagen

Erstellen Sie Auftragsbeschreibungsvorlagen, um den Anforderungsprozess für neue Anforderungen zu optimieren.

Erstellen Sie Standard-Stellenbeschreibungen als Recruiter, die für ähnliche Rollen verwendet werden können. Die Stellenbeschreibungen erleichtern und optimieren den Prozess der Anforderung einer Stellenausschreibung.

Der Systemadministrator erstellt die Auftragsbeschreibungsvorlagen, die global für alle Recruiter verfügbar sind.

Die Recruiter können die Auftragsbeschreibungsvorlagen für sich selbst erstellen und sie auch den Zuweisungsgruppen hinzufügen, denen sie angehören, damit sie von anderen verwendet werden können.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Auftragsbeschreibungsvorlage finden Sie unter Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen .

Konfigurieren Sie Genehmigungs-Workflows

Passen Sie einen Genehmigungs-Workflow an Ihre organisatorischen Anforderungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einstellungsprozess-Experiences Stellt einen Genehmigungs-Flow bereit, in dem die Genehmigungsanforderung als Teil der Basissystemkonfiguration an den Manager des einstellenden Managers geht. Mit dem folgenden Verfahren können Sie den Genehmigungs-Flow anpassen, um der Genehmigung eine andere Rolle hinzuzufügen oder weitere Bedingungen hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Subflows** aus.
3. Suchen und wählen Sie aus **Subflow zur Genehmigung senden** .
4. Wählen Sie auf der Subflow-Seite zur Genehmigung senden die Option aus **Um Genehmigung bitten** .
5. Ändern Sie die Bedingungen in **Regeln** .
6. Wählen Sie Aus **Fertig** Und **Speichern** .
7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Passen Sie den Workflow für die Statusverwaltung der Stellenausschreibung an

Fügen Sie neue status von Stellenausschreibungen hinzu, oder passen Sie den Workflow für die Statusverwaltung von Stellenausschreibungen an Ihre Organisationsanforderungen an.

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

Passen Sie den Workflow für die Statusverwaltung der Stellenausschreibung an, um dem vordefinierten Workflow Änderungen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow für Statusverwaltung von Stellenausschreibungen anpassen [KB1700566] .

So fügen Sie einen neuen Stellenausschreibungsstatus hinzu:

1. Öffnen Sie die Tabelle „Stellenausschreibung“ (sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISITION).
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Tabelle**an.
3. In **Spalten** Suchen Sie nach der Spalte Status, und wählen Sie sie aus.
4. In **Auswahlmöglichkeiten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. In **Bezeichnung** Geben Sie den Namen des neuen Status ein.
6. In **Wert** Feld einen numerischen Wert für den neuen Status eingeben.

> **Hinweis:** Der Wert muss eine eindeutige Zahl sein, die die Reihenfolge des Status bestimmt und eine ordnungsgemäße Sequenzierung ermöglicht. Um beispielsweise einen neuen Status zwischen zwei vorhandenen hinzuzufügen, geben Sie eine Zahl ein, die zwischen den jeweiligen Werten liegt.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie den Anwendungsstatus

Fügen Sie neue bewerbungsstatus entsprechend Ihren Organisationsanforderungen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die Bewerbungstabelle (sn_ta_Hiring_Core_Job_Application).
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Tabelle**an.
3. In **Spalten** Suchen Sie nach der Spalte Status, und wählen Sie sie aus.
4. In **Auswahlmöglichkeiten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. In **Bezeichnung** Geben Sie den Namen des neuen Anwendungsstatus ein.
6. In **Wert** Feld einen numerischen Wert für den neuen Anwendungsstatus eingeben.

> **Hinweis:** Der Wert muss eine eindeutige Zahl sein, die die Reihenfolge des Status bestimmt und eine ordnungsgemäße Sequenzierung ermöglicht. Um beispielsweise einen neuen Status zwischen zwei vorhandenen hinzuzufügen, geben Sie eine Zahl ein, die zwischen den jeweiligen Werten liegt.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie den Auslöser für die erneute Genehmigung

Ändern Sie, welche Felder eine Genehmigungsanforderung auslösen können, wenn sie aktualisiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften**an.
2. Wählen Sie Changes_require_reApproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields) aus.
3. Aktualisieren Sie **Wert** Feld mit den Feldnamen.
   Die folgenden Felder können, wenn sie nach Erhalt einer Genehmigung aktualisiert werden, eine Genehmigungsanforderung erneut auslösen, da sie im Basissystem verfügbar ist.
   - Vergütungsbereich
   - Standortflexibilität
   - Bevorzugte Hierarchiestufe
   - Mitarbeiteranzahl

Mit dem Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich

Verwenden Sie Recruitment-Arbeitsbereich Um Ihre Einstellungsaufgaben als Recruiter zu optimieren.

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Personalbeschaffungs-Arbeitsauslastung

Personalbeschaffer können den Abschnitt „Übersicht über den Personalbeschaffungsarbeitsbereich“ verwenden, um Interessenten einen besseren Einblick in ihre Arbeitsauslastung zu erhalten, um eine effektive Priorisierung der Arbeit zu ermöglichen.

Nutzen Sie die Transparenz in der Datentransparenz, die zur Priorisierung der Arbeit beiträgt. Verwenden Sie den Übersichtsabschnitt, um Ihre aktiven, angehaltenen oder nicht zugewiesenen Anforderungen zu verwalten.

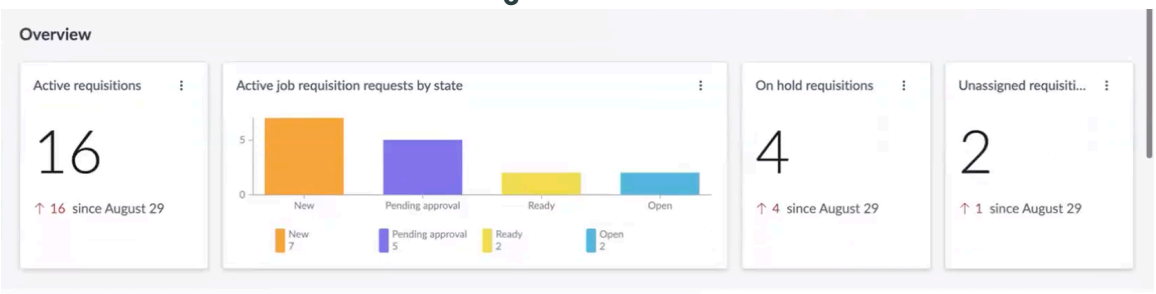
Sie können die Anforderungen nach ihrem jeweiligen status auf der Homepage anzeigen und bei Bedarf bearbeiten.

Als Recruiter:

- Zeigen Sie Ihre Anforderungen unter an, und priorisieren Sie sie **Mir zugewiesen** .
- Weisen Sie sich selbst, einem anderen Recruiter oder einer Zuweisungsgruppe eine nicht zugewiesene Anforderung zu.

Im Abschnitt „Übersicht“ werden eine Anzahl von angezeigt **Aktive Anforderungen** , **Aktive Stellenausschreibungsanforderungen nach Status** , **Anforderungen im Status „Warten“** , Und **Nicht zugewiesene Anforderungen** . Außerdem wird der Trend der Anforderungen nach Status angezeigt, ob die Anzahl gestiegen oder verringert wurde.

Übersicht über die Personalbeschaffung



Wählen Sie einen beliebigen Abschnitt aus, um alle zugehörigen Anforderungen darin anzuzeigen.

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

Die Anforderungen sind in der Kartenansicht und in der Listenansicht sichtbar.

Wenn Sie eine Karte auswählen, wird die Detailseite der Stellenausschreibung geöffnet.

Filter- und Sortieroptionen

Verwenden Sie die folgenden Filter- und Sortieroptionen, um die Stellenausschreibungen zu durchlaufen.

- Verwenden **Alle Manager** Zum Filtern nach dem einstellenden Manager.
- Verwenden **Alle status** Zum Filtern nach Status der Stellenausschreibungen oder zum Anzeigen aller Elemente.
- Verwenden **Nach Status sortieren** Dient zum Sortieren der Stellenausschreibung nach Datum.

  Alle Stellenausschreibungen zeigen den individuellen Status dieser Anforderung sowohl in Karten- als auch in Listenansichten an.

  - Um die zuletzt aktualisierten Stellenausschreibungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Aktualisiert (neueste nach älteste)** .
  - Um die ältesten aktualisierten Stellenausschreibungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Aktualisiert (von ältester nach neuester)** .
  - Um die neuesten Stellenausschreibungen anzuzeigen, die geöffnet wurden, wählen Sie aus **Eröffnungsdatum (vom neuesten zum ältesten)** .
  - Um die ältesten Stellenausschreibungen anzuzeigen, die geöffnet wurden, wählen Sie aus **Öffnungsdatum (von ältestem nach neuem)** .

Suchen

Verwenden Sie die Suchleiste, um nach einer Anforderung zu suchen.

Sie können die Anforderung und die zugehörigen Bewerbungen anzeigen.

Bewerbungsphasen

Zeigen Sie alle Bewerbungen an, die einer Stellenausschreibung zugeordnet sind. Die Anwendungsdaten stammen aus dem festgelegten Anwendungsnachverfolgungssystem (Application Tracking System, ATS) in Ihrer Organisation.

Erstellen Sie eine Stellenausschreibung als Recruiter

Anforderung einer Stellenausschreibung für eine offene Stelle, die Sie in Ihrer Organisation besetzen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die Listenansicht der Stellenausschreibungen aus, und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „neue Stellenausschreibung erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Stellenausschreibung“.

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

4. Wählen Sie Aus **Speichern**

> **Hinweis:**
>
> Wenn eine Stellenanforderung von einem einstellenden Manager erstellt wird, kann der Recruiter die offene Anforderung auf der Übersichtsseite des Personalbeschaffungsarbeitsbereichs sehen. Weitere Informationen finden Sie unter Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Personalbeschaffungs-Arbeitsauslastung.

Ergebnis
Eine Stellenausschreibung wird erstellt und befindet sich im Status „Neu“.

Fügen Sie einer Anforderung eine Stellenbeschreibung hinzu

Fügen Sie einer Anforderung mithilfe von Auftragsbeschreibungsvorlagen eine Stellenbeschreibung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie die Stellenausschreibung, in der Sie eine Stellenbeschreibung hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Stellenbeschreibung** Registerkarte zum Öffnen von **Stellenbeschreibung** Feld.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Abschnitt Vorlagen eine Auftragsbeschreibungsvorlage aus **Meine Vorlagen** Registerkarte.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Inhalt bei Bedarf, wenn er in der Stellenausschreibung ausgefüllt ist.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Stellenbeschreibungen werden auch automatisch aus den Stellenprofilen ausgefüllt.

Nächste Maßnahme
Senden Sie die Anforderung zur Genehmigung. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Stellenausschreibung zur Genehmigung.

Genehmigen Sie eine Stellenausschreibung in Mitarbeiter-Center

Genehmigen Sie eine Stellenausschreibung aus „meine Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Anforderung zur Genehmigung der Stellenausschreibung aus Ihrem aus **Öffnen** Registerkarte „Anforderungen“.
   - Um die Details der Stellenbeschreibung anzuzeigen, wählen Sie aus **Details** Registerkarte.
   - Um die Auftragsbeschreibung anzuzeigen, wählen Sie aus **Stellenbeschreibung** Registerkarte.
   - Um dem Recruiter etwas mitzuteilen, wählen Sie aus **Aktivität** Registerkarte.

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

- Um eine Anforderung zu genehmigen, überprüfen Sie die Details, und wählen Sie aus **Genehmigen** .
- Um eine Anforderung abzulehnen, wählen Sie aus **Ablehnen** .

Sie müssen im Popup-Fenster „Anforderung ablehnen“ einen Grund angeben, um eine Genehmigungsanforderung abzulehnen.

Die Stellenausschreibung wird in verschoben **Abgelehnt** status, nachdem der Genehmiger eine Genehmigungsanforderung abgelehnt hat.

Weitere Informationen zum Statusverwaltungssystem finden Sie unter Statusverwaltung der Stellenausschreibung.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Genehmigungs-Experience finden Sie unter Genehmigungs-Hub.

Hinweis: Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Genehmigungsanforderung wird auch an die E-Mail-Adresse des Genehmigers gesendet.

Weitere Informationen zur Genehmigung per E-Mail finden Sie unter Ansicht der Genehmigungsanforderung in E-Mail.

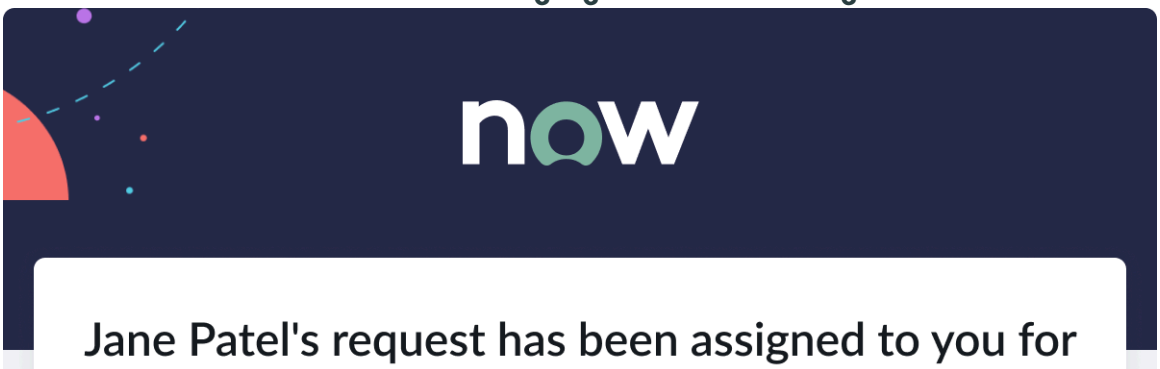
Ansicht der Genehmigungsanforderung in E-Mail

Die E-Mail-Benachrichtigung für eine Genehmigungsanforderung hilft dem Genehmiger, unverzüglich benachrichtigt zu werden.

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an Ihre registrierte E-Mail-Adresse gesendet, wenn eine Anforderung zur Genehmigung einer Stellenausschreibung für Sie gestellt wird.

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

E-Mail-Benachrichtigung für einen Genehmiger



Jane Patel's request has been assigned to you for approval

Hello **Fred**,

Jane Patel's job requisition **HRC0001865** was recently assigned to you.

We need your approval before we proceed with the following recruiting process.

Reject Approve

View approval request

About this request

Opened by: **Jane Patel**
Job title: **Project manager**
Department: **Incubation R&D**
Recruiter: **Rachel Chan**

Other details

Cost center: **6030**
Division: **--**
Location: **Santa Clara**
Location flexibility: **In office; Remote**
Number of headcount: **2**
Employment type: **Full-time**
Job code: **JB0012**
Compensation range: **$124,000 - $257,000**

Note from hire manager:
"We are a group of creative professionals who work together to create and implement designs for various projects. Include graphic designers, UX/UI designers, product designers, and other design specialists. We collaborate closely to understand the client's needs and goals, brainstorm

Automatische Übersetzung

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

Rufen Sie die Details der Genehmigungsanforderung wie Stellenbezeichnung, einstellender Manager, Recruiter, Beschäftigungstyp, Vergütungsbereich aus der E-Mail-Benachrichtigung ab.

Sie können die Anforderung für die Stellenausschreibung über die E-Mail-Benachrichtigung genehmigen oder ablehnen.

Wählen Sie Aus **Genehmigungsaufgabe** Um zum Portal zu navigieren, um die Genehmigungsaufgabe abzuschließen.

Verfolgen Sie eine Stellenausschreibung im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich

Verfolgen Sie Bewerbungen für eine Stellenausschreibung, zeigen Sie Stellendetails an, verwalten Sie das Einstellungsteam, und fügen Sie Bewerbungsgesprächsphasen hinzu oder entfernen Sie sie.

Sehen Sie sich Details einer Stellenbeschreibung an, und kommunizieren Sie mit dem einstellenden Manager und den Bewerbern.

Die **Übersicht** Die Registerkarte ist die Zielseite für eine Stellenausschreibung und enthält die folgenden Abschnitte:

- Karten zeigen die Anzahl der Anwendungen in verschiedenen status an. Wählen Sie eine der Karten aus, um die Liste der Bewerber in diesem Status anzuzeigen.
- Im Abschnitt „Anwendungen“ werden die Bewerbungen in der Stellenausschreibung aufgelistet. Wählen Sie eine oder mehrere Anwendungen aus, und wählen Sie aus **Fordern Sie die Antwort des einstellenden Managers an** Dient zum Senden einer E-Mail-Benachrichtigung an den einstellenden Manager, der eine Empfehlung für die Anwendungen anfordert.
- Im Abschnitt „Einstellungsteam“ werden alle Einstellungsteammitglieder für die Stellenausschreibung angezeigt. Hier können Sie Mitglieder des Einstellungsteams hinzufügen oder bearbeiten.
- Im Abschnitt „Stellendetails“ wird die Zusammenfassung der Stellenausschreibung angezeigt.

Die **Details** Die Registerkarte enthält alle detaillierten Feldwerte, die zum Zeitpunkt der Anforderung einer Stellenausschreibung angegeben wurden. Veröffentlichen Sie Nachrichten im Abschnitt „Aktivität“, um mit dem einstellenden Manager und dem Genehmiger für die Anforderung zusammenzuarbeiten.

Die **Auftragsbeschreibung** Auf der Registerkarte werden die Auftragsbeschreibung und die Zusammenfassung der Stellenanforderungen für die Stellenausschreibung angezeigt. Sie können die Auftragsbeschreibung ändern und zur Genehmigung senden, indem Sie auswählen **Zur Genehmigung senden** .

Die **Einstellungsteam** Auf der Registerkarte werden alle Mitglieder, die Teil des Einstellungsteams sind, und ihre Details aufgelistet. Sie können dem Einstellungsteam Mitglieder hinzufügen oder daraus entfernen, indem Sie auswählen **Hinzufügen** Oder **Entfernen** Entsprechend. Sie können auch die Zeitplaneinstellungen der Mitglieder des Einstellungsteams anfordern oder anzeigen, indem Sie auswählen **Zeitplanungseinstellungen anfordern** Und **Zeigen Sie die Zeitplaneinstellungen an** Entsprechend.

Die **Interviewphasen** Auf der Registerkarte werden alle Interviewphasen aufgelistet, die für die Stellenausschreibung eingerichtet wurden. Sie können Bewerbungsgesprächsphasen auf dieser Registerkarte hinzufügen oder entfernen, indem Sie auswählen **Fügen Sie Phase hinzu** Oder **Entfernen** Entsprechend.

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

Die **Genehmiger** Die Registerkarte zeigt den Namen des Genehmigers und den Status der Genehmigungsanforderung an, um die Nachverfolgung zu erleichtern.

- Sie können die Genehmigungsdetails anzeigen, wenn der Recruiter die Anforderung zur Genehmigung übermittelt hat.
- Sie können jeden Kommentar sehen, der der Genehmigungsanforderung vom Genehmiger hinzugefügt wird.

Die **Interessenten** Auf der Registerkarte werden alle Bewerber für die Stellenausschreibung angezeigt. Sie können hier Bewerber hinzufügen und auch Interessenten erstellen.

Senden Sie eine E-Mail von einer Stellenausschreibung

Senden Sie als Recruiter eine E-Mail an Ihre Bewerber in einer Stellenausschreibung, und geben Sie personalisierte Details an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie eine Stellenausschreibung.
3. Wählen Sie aus **Anwendungen** Registerkarte.
4. Öffnen Sie den Bewerbungsdatensatz, der dem Bewerber zugeordnet ist, mit dem Sie kommunizieren möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.
6. Senden Sie eine E-Mail an den Antragsteller mit **E-Mail** Registerkarte im Abschnitt Verfassen.

Ergebnis
Der Antragsteller erhält die E-Mail. Die E-Mail wird auch dem Aktivitätenstrom des Anwendungsdatensatzes hinzugefügt.

Verwalten Sie das Einstellungsteam

Fügen Sie einer Stellenausschreibung Mitglieder des Einstellungsteams hinzu, bearbeiten Sie sie oder entfernen Sie sie.

Fügen Sie dem Einstellungsteam Mitglieder hinzu

Fügen Sie einem Einstellungsteam für eine Stellenausschreibung Mitglieder hinzu, um einen Bereich von Interviewern zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter, sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie die gewünschte Stellenausschreibung.
3. Wählen Sie im Abschnitt Einstellungsteam die Option aus **Hinzufügen** .
   Das Popup-Fenster Mitarbeiter zum Einstellungsteam hinzufügen wird mit der Liste der Mitarbeiter angezeigt.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die gewünschten Namen in der Liste.

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

Hinweis: Verwenden Sie Filter, um Mitarbeiter zu finden.

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Bearbeiten Sie Mitglieder des Einstellungsteams

Ändern Sie Einstellungsrollen, legen Sie den Interviewer-Typ fest, und wählen Sie aus, welche Mitglieder des Einstellungsteams für den Bewerber sichtbar sind, um Transparenz zu gewährleisten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Stellenausschreibung hat standardmäßige Mitglieder des Einstellungsteams: Den Recruiter und den einstellenden Manager. Sie sind die erforderlichen Befrager und sind für den Bewerber standardmäßig nicht sichtbar.

Wenn Sie dem Einstellungsteam weitere Personen hinzufügen, können Sie ihnen Einstellungsrollen zuweisen und sie dem Bewerber anzeigen oder ausblenden. Sie können auch auswählen, ob die zusätzlichen Mitglieder im Einstellungsteam primäre Befrager sind oder optional sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Personalbeschaffungs-Arbeitsbereiche**an.
2. Öffnen Sie die gewünschte Stellenausschreibung.
3. Wählen Sie im Abschnitt Einstellungsteam die Option aus **Bearbeiten** .
4. Bearbeiten Sie die relevanten Felder im Popup-Fenster „Einstellungsteam“.

Feld	Beschreibung
Einstellungsrolle	Einstellungsrolle für das Mitglied des Einstellungsteams. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter .
Sichtbarkeit für Bewerber	Option, um das Mitglied des Einstellungsteams für den Bewerber sichtbar zu machen.
Typ	Status des Mitglieds des Einstellungsteams als primärer Befrager oder als optionaler Befrager.

5. Wählen Sie **OK**.

Entfernen Sie Mitglieder aus dem Einstellungsteam

Entfernen Sie Mitglieder aus einem Einstellungsteam.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren Sie zu > **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie die gewünschte Stellenausschreibung.

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

3. Wählen Sie im Abschnitt Einstellungsteam die Option aus **Bearbeiten** .
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Namen, die Sie löschen möchten.
5. Wählen Sie **Entfernen**.

Verwalten Sie die Stellenausschreibungen als Recruiter

Aktualisieren Sie sie, setzen Sie sie auf „Warten“, senden Sie eine Anforderung zur Genehmigung, oder schließen Sie sie.

Stellenausschreibung anhalten

Setzen Sie eine Stellenausschreibung auf „Warten“, wenn sich die Anforderung ändert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Aktive Anforderungen** Über das Dashboard für Personalbeschaffung.
   a. Wählen Sie eine aktive Anforderung aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **Angehalten** .
   a. Wählen Sie im Popup-Fenster Stellenausschreibung anhalten einen Grund für die Aktion aus.
   b. **Wahlweise:** Fügen Sie Kommentare hinzu, falls vorhanden.

Hinweis:

- Wenn Sie die Option anderer Grund aus der Liste der Gründe auswählen, sind Kommentare in den Notizen erforderlich.
- Wenn eine Anforderung geschlossen wird, während sie angehalten wurde, wird der Status angehalten nicht beibehalten.

Sie können eine Stellenausschreibung unabhängig von ihrem Status auf „Warten“ setzen. Weitere Informationen zur Statuszuordnung der Anforderung finden Sie unter Statusverwaltung der Stellenausschreibung.

Ergebnis

Die Anforderung wird auf „Warten“ gesetzt und zeigt bei der Suche den letzten Status zusammen mit dem Abzeichen „Warten“ an.

Zurückhaltung für eine Stellenausschreibung zurückziehen

Ziehen Sie die Sperre für eine Stellenausschreibung zurück, wenn sie benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie eine Stellenausschreibung aus, an der Sie die Arbeit fortsetzen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .

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

Ergebnis
Die Stellenausschreibung ist deaktiviert und kann fortgesetzt werden.

Duplizieren Sie eine Stellenausschreibung

Duplizieren Sie eine vorhandene Stellenausschreibung, um Zeit zu sparen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie die Stellenausschreibung, die Sie duplizieren möchten.
3. Wählen Sie Aus **Duplikat** Über die Ellipsen in der oberen rechten Ecke der Detailseite der Stellenausschreibung.
4. Ändern Sie die Felder nach Bedarf, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Konfigurieren Sie, welche Felder dupliziert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Felder, die in einer Stellenausschreibung dupliziert werden sollen.

Schließen Sie eine Stellenausschreibung

Schließen Sie eine Stellenausschreibung, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie eine Anforderung aus, die Sie schließen möchten.
3. Wählen Sie aus den Ellipsen in der oberen rechten Ecke aus **Anforderung schließen** .
4. Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Anforderung abbrechen** Und wählen Sie aus **Schließen** .
   Wenn eine Anforderung geschlossen wird, während sie angehalten wurde, wird der Status angehalten nicht beibehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Statusverwaltung der Stellenausschreibung.

Öffnen Sie eine Stellenausschreibung erneut

Öffnen Sie eine Stellenausschreibung erneut, die sich bereits im Status „Geschlossen“ befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie eine Anforderung, die sich im Status „Geschlossen“ befindet und erneut geöffnet werden muss.
3. Wählen Sie Aus **Erneut Öffnen** .
   - Die Anforderung wird in verschoben **Neu** status, nachdem es erneut geöffnet wurde.
   - Weitere Informationen zum Statusverwaltungssystem finden Sie unter Statusverwaltung der Stellenausschreibung.

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

Senden Sie eine Stellenausschreibung zur Genehmigung

Senden Sie eine Stellenausschreibung zur Genehmigung an die höhere Führungsebene.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Von **Aktive Stellenausschreibungsanforderungen nach Status** Karte.
3. Wählen Sie eine Stellenausschreibung aus, die in der Tabelle „Stellenausschreibungen“ nach Status gefiltert angezeigt wird **Neu** .
   Die Stellenausschreibung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Genehmigungsanforderung für Stellenausschreibung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie im Formular „zur Genehmigung übermitteln“.
5. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung senden** .

Ergebnis
Die Genehmigungsanforderung wird in den Genehmigern angezeigt **Meine Aufgaben** Offene Anforderungen.

Brechen Sie eine übermittelte Genehmigungsanforderung ab

Brechen Sie eine übermittelte Genehmigungsanforderung ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung.**an.
2. Wechseln Sie zum Dashboard für die Personalbeschaffung, und öffnen Sie die Stellenausschreibung.
3. Wählen Sie Aus **Genehmigung Abbrechen** .
   - Wenn Sie eine Genehmigungsanforderung abbrechen, ändert sich der Status auf der in Abgebrochen **Genehmiger** Registerkarte.
   - Die abgebrochene Benachrichtigung wird auch im Aktivitätenstrom angezeigt.

Senden Sie eine Stellenausschreibung erneut zur Genehmigung

Senden Sie eine Stellenausschreibung erneut zur Genehmigung, wenn Änderungen in letzter Minute oder technische Fehler auftreten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Recruiter-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie eine Stellenausschreibung, die Sie erneut zur Genehmigung übermitteln möchten.
3. Wählen Sie Aus **Erneut zur Genehmigung senden** .

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

- Die Anforderung, die sich in befand **Bereit** status vor geht zurück zu **Genehmigung ausstehend** status.
- Weitere Informationen zum Statusverwaltungssystem finden Sie unter Statusverwaltung der Stellenausschreibung.

Ergebnis

Die Genehmigungsanforderung wird erneut an den zugewiesenen Genehmiger gesendet.

Auf der **Genehmiger** Registerkarte ändert sich der Status der Genehmigungsanforderung in „angefordert“.

Öffnen Sie eine Stellenausschreibung in Ihrem um

Öffnen Sie eine Stellenausschreibung in Ihrem ATS, nachdem sie genehmigt und bereit ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie in der Liste der Stellenausschreibungen im Dashboard eine Anforderung, die sich in befindet **Bereit** status.
3. Wählen Sie aus den Ellipsen in der oberen rechten Ecke aus **Offene Anforderung** .

Ergebnis

Die Anforderung befindet sich in **Öffnen** status. Sie ist für den ATS offen und kann für den weiteren Einstellungsvorgang weitergeleitet werden.

Weitere Informationen zur Integration mit Ihrem ATS finden Sie unter Integrieren Sie mit UM.

Verfolgen einer Anwendung im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich

Verfolgen Sie eine Bewerbung für eine Stellenausschreibung und die entsprechenden Bewerber- und Interviewdetails als Recruiter oder Personalbeschaffungskoordinator.

Wählen Sie im Abschnitt „Anwendungen“ einer Stellenausschreibung eine Bewerbung aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Sie können auswählen **Fordern Sie die Antwort des einstellenden Managers an** Dient zum Senden einer E-Mail-Benachrichtigung an den einstellenden Manager, der eine Empfehlung für die Anwendung anfordert.

Sie können ein Bewerbungsgespräch mit einem Bewerber über die Bewerbungsseite planen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie ein Bewerbungsgespräch.

Die **Übersicht** Auf der Registerkarte wird Folgendes angezeigt:

- Abschnitt „bevorstehende Aktivitäten“, in dem die bevorstehenden vorgeschlagenen und geplanten Interviews in chronologischer Reihenfolge angezeigt werden. Sie können eine Karte auswählen, um zum entsprechenden Bewerbungsgesprächsdatensatz zu navigieren.
- Detailkarte der Stellenausschreibung. Sie können die Karte auswählen, um zur Stellenausschreibung zu navigieren.
- Anwendungsstatus-Journey mit hervorgehobenem aktuellen Status.
- Bewerberdetails, die grundlegende Informationen, Berufserfahrung und Schulungsinformationen enthalten.

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

Die **Details** Auf der Registerkarte werden die Bewerberdetails angezeigt, Sie können mit dem Einstellungsteam und dem Bewerber über den Abschnitt Verfassen kommunizieren und Aktualisierungen des Anwendungsdatensatzes im Abschnitt Aktivität anzeigen.

Die **Aufgaben** Auf der Registerkarte wird eine detaillierte Liste der Aufgaben angezeigt, die dem Bewerber oder dem Einstellungsteam zugewiesen sind. Sie können auswählen **Fügen Sie neu hinzu** Dient zum Zuweisen einer neuen Aufgabe an den Bewerber oder das Einstellungsteam. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben erstellen.

Die **Andere Anwendungen** Auf der Registerkarte wird eine detaillierte Liste anderer Anwendungen angezeigt, mit denen der Antragsteller zuvor interagiert hat, um die Anpassung zu informieren.

Die **Bewerbungsgespräche** Auf der Registerkarte wird eine Liste der mit dem Bewerber geplanten Bewerbungsgespräche angezeigt.

Die **Feedback zum Bewerbungsgespräch** Auf der Registerkarte können Sie Folgendes tun:

- Verfolgen Sie den Feedback-Status des Bewerbungsgesprächs, und reagieren Sie bei Bedarf darauf.
- Zeigen Sie eine Liste der für den Bewerber erstellten Feedback-Datensätze für das Bewerbungsgespräch und seine Details an.
- Zeigen Sie Feedback-Datensätze an, die anderen Interviewern zugewiesen sind, indem Sie den entsprechenden Datensatz auswählen, und bewegen Sie Interviewer, wenn die Übermittlung von Feedback verzögert wird.
- Wählen Sie als Befrager den Ihnen zugewiesenen Datensatz aus, um Feedback zu geben. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch.

Hinweis: Sie müssen das Plugin „Interviewmanagement“ aktivieren, um Zugriff auf zu haben **Bewerbungsgespräche** Und **Feedback zum Bewerbungsgespräch** Registerkarten.

Einstellungsaufgaben

Weisen Sie Ihren Stellenbewerbern oder internen Stakeholdern Aufgaben zu, und verwalten Sie diese innerhalb von Recruitment-Arbeitsbereich.

Erstellen Sie eine förderliche und kollaborative Umgebung mit allen Ihren Stakeholdern.

Erstellen Sie eine Aufgabe, und weisen Sie sie Ihren Bewerbern oder Ihren internen Stakeholdern zu, z. B. den einstellenden Managern aus der **Aufgaben** Registerkarte, die in der Anwendungsdatensatzansicht verfügbar ist.

Anzeigen **Alle Aufgaben** Und **Mir zugewiesene Aufgaben** In **Listen** Unter anzeigen **Aufgaben** Auf einer Datensatzseite der Stellenausschreibung. Mit dieser Option können Sie eine konsolidierte Ansicht aller Aufgaben für die Stellenausschreibung auf einen Blick abrufen, um ein effizientes Aufgabenmanagement zu gewährleisten.

Erhalten Sie in regelmäßigen Abständen Benachrichtigungen, wenn Ihre Bewerber die zugewiesenen Aufgaben nicht rechtzeitig abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben-E-Mail-Benachrichtigungen für Recruiter.

Aufgaben erstellen

Erstellen Sie Aufgaben für Ihre Bewerber oder internen Stakeholder in Recruitment-Arbeitsbereich Und weisen Sie sie den jeweiligen Personas zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie auf einer Datensatzseite der Stellenausschreibung die erforderliche Anwendung aus.
3. Wechseln Sie zu **Aufgaben** Registerkarte der Bewerbung und wählen Sie aus **Fügen Sie neu hinzu** .
4. Wählen Sie im Popup-Fenster Aufgabe auswählen eine Aufgabe aus der Liste verfügbar aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Die **Aufgabentyp** Das Feld wird automatisch ausgewählt, wenn Sie auswählen **Aufgabe** . Weitere Informationen zu Aufgabentypen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungsaufgabentypen.

   Weitere Informationen zum Zuordnen von Aufgabentypen zu verschiedenen Aufgaben finden Sie unter Ordnen Sie Aufgabentypen in zu Recruitment-Arbeitsbereich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewerberaufgabe“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Bewerberaufgabe“.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Zeigen Sie die neue Aufgabe über an **Listen** Ansicht einer Bewerbungsseite in einer Stellenausschreibung. Die Listenansicht bietet eine konsolidierte und effiziente Aufgabenverwaltungsoption.

Arbeiten Sie mit dem einstellenden Manager zusammen

Arbeiten Sie mit dem einstellenden Manager für die Stellenausschreibung im Aktivitätenstrom zusammen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Öffnen Sie eine Anforderung.
3. Senden Sie mithilfe von eine Nachricht an den einstellenden Manager **Kommentare** Registerkarte des Abschnitts Verfassen.

Ergebnis

Der einstellende Manager erhält eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details des Kommentars.

Aufgaben-E-Mail-Benachrichtigungen für Recruiter

Die E-Mail-Benachrichtigungen geben den Personalbeschaffern Warnungen an, wenn eine Aufgabe von einem Bewerber abgeschlossen wird.

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn einer Ihrer Bewerber eine zugewiesene Aufgabe aus dem Bewerbercenter-Portal abschließt.

Dasselbe ist auf der Anwendungsdatensatzseite im Personalbeschaffungsarbeitsbereich sichtbar. Wenn der Antragsteller während der Ausführung einer Aufgabe ein Dokument angehängt hat, ist der Anhang im Abschnitt Anhänge in sichtbar **Aufgaben** Registerkarte.

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

Erhalten Sie eine Erinnerungs-E-Mail, wenn eine zugewiesene Aufgabe überfällig ist. Die *Notify Recruiters when Due Date is yesterday(Overdue by one day)*Die geplante Aufgabe ist standardmäßig aktiv.

Zeigen Sie das Talentakquise-Dashboard an

Informieren Sie sich über den Einstellungstrend in Ihrer Organisation mit dem Talentakquise-Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter und itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards** > **Talentakquise-Dashboard**an.
2. Zeigen Sie die im Dashboard verfügbaren Metriken an, um Ihren Einstellungstrend zu verstehen. Weitere Informationen finden Sie unter Talentakquise-Dashboard.

Referenz für Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Statusverwaltung, zu Formularen, Eigenschaften, Komponenten und zum Dashboard in Recruitment-Arbeitsbereich.

Statusverwaltung der Stellenausschreibung

Eine Übersicht über das Statusmanagementsystem für Stellenausschreibungen für einen Recruiter.

status und Aktionen der Stellenausschreibung

Status	Warten	Zugriff für Recruiter	Zulässige Aktionen	Ergebnis der Aktion	Neuer Status nach der Aktion	Zugriff für Recruiter im Status „Neu“
Öffnen	Ja	Schreibgeschützt	Fortfahren	Ziehen Sie die Sperre aus der Stellenausschreibung zurück.	Öffnen	Schreibgeschützt
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung, und brechen Sie keine Genehmigungen ab.	Geschlossen	
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Öffnen	
	Nein	Schreibgeschützt	Angehalten	Setzen Sie die Stellenausschreibung auf „Warten“.	Öffnen	Schreibgeschützt
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung, und brechen Sie die Genehmigungen nicht ab.	Geschlossen	
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Öffnen	
Bereit	Ja	Bearbeitbar	Fortfahren	Ziehen Sie die Sperre aus der Stellenausschreibung zurück.	Bereit	Bearbeitbar

Automatische Übersetzung

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

status und Aktionen der Stellenausschreibung (Fortsetzung)

Status	Warten	Zugriff für Recruiter	Zulässige Aktionen	Ergebnis der Aktion	Neuer Status nach der Aktion	Zugriff für Recruiter im Status „Neu“
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung, und brechen Sie die Genehmigungen nicht ab.	Geschlossen	Nur bereit
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Bereit	Schreibgeschütz
	Nein	Bearbeitbar	Angehalten	Setzen Sie die Stellenausschreibung auf „Warten“.	Bereit	Bearbeitbar
			Öffnen	Senden Sie die Stellenausschreibung an das angegebene Bewerbungsnachverfolgungssystem (Application Tracking System, ATS).	Öffnen	Schreibgeschütz
			Erneut zur Genehmigung senden	Brechen Sie alle vorhandenen Genehmigungen ab, und übermitteln Sie die Anforderung für neue Genehmigungen.	Genehmigung ausstehend	Schreibgeschütz
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung, und brechen Sie die Genehmigungen nicht ab.	Geschlossen	Schreibgeschütz
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Bereit	Schreibgeschütz
Abgelehnt	Ja	Bearbeitbar	Fortfahren	Ziehen Sie die Sperre aus der Stellenausschreibung zurück.	Neu	Bearbeitbar
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung.	Geschlossen	Schreibgeschütz
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Neu	Bearbeitbar
	Nein	Bearbeitbar	Zur Genehmigung senden	Übermitteln Sie die Stellenausschreibung zur Genehmigung.	Genehmigung ausstehend	Schreibgeschütz
			Angehalten	Setzen Sie die Stellenausschreibung auf „Warten“.	Neu	Bearbeitbar
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung.	Geschlossen	Schreibgeschütz
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Neu	Bearbeitbar

Automatische Übersetzung

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

status und Aktionen der Stellenausschreibung (Fortsetzung)

Status	Warten	Zugriff für Recruiter	Zulässige Aktionen	Ergebnis der Aktion	Neuer Status nach der Aktion	Zugriff für Recruiter im Status „Neu“
Genehmigung Ausstehend (Angefordert)	Ja	Schreibgeschützt	Fortfahren	Ziehen Sie die Sperre aus der Stellenausschreibung zurück.	Neu	Bearbeitbar
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung.	Geschlossen	Schreibgeschütz
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Genehmigung ausstehend	Schreibgeschütz
	Nein	Schreibgeschützt	Genehmigung abbrechen	Brechen Sie alle vorhandenen Genehmigungen ab, und fügen Sie die Stellenausschreibung in ein **Neu** status.	Neu	Bearbeitbar
			Angehalten	Setzen Sie die Stellenausschreibung auf „Warten“, und brechen Sie alle vorhandenen Genehmigungsanforderungen ab.	Neu	Bearbeitbar
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung, und brechen Sie die Genehmigungen nicht ab.	Geschlossen	Schreibgeschütz
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Genehmigung Ausstehend	Schreibgeschütz
Bereit	In **Bereit** status und folgt dem Verhalten desselben.					
Abgelehnt	In **Neu** status und folgt dem Verhalten von **Abgelehnt** status.					
Geschlossen	Ja	Schreibgeschützt	**Hinweis:** Ziehen Sie die Sperre zurück, wenn eine Stellenausschreibung geschlossen wird.			
	Nein	Schreibgeschützt	Erneut öffnen	Ändert sich in **Neu** status und folgt dem Verhalten desselben.	Neu	Bearbeitbar
			Duplikat	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Geschlossen	Schreibgeschütz

bewerbungsstatus für den Recruiter

Eine Übersicht über die Anwendung gibt an, wie die Personalbeschaffer sie sehen.

bewerbungsstatus für Recruiter

Status	Beschreibung
Neu	Der Antragsteller hat den Antrag eingereicht und befindet sich in **Neu** status in der Warteschlange des Recruiters.
Wird überprüft	Die Anwendung wird überprüft.

Automatische Übersetzung

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

bewerbungsstatus für Recruiter (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Interview läuft	Der Bewerber befindet sich im Bewerbungsgesprächsprozess.
Angebot gesendet	Der Antragsteller hat ein Angebot erhalten.
Angebot angenommen	Der Antragsteller hat das Angebot angenommen.
Eingestellt	Der Bewerber wird eingestellt.
Abgelehnt	Die Anwendung wird abgelehnt.
Zurückgezogen	Der Antragsteller hat den Antrag zurückgezogen.

Formular „Bewerberaufgabe“

Das Formular „Bewerberaufgabe“ enthält die Feldbeschreibung, die zum Festlegen einer Aufgabe für einen Bewerber erforderlich ist.

Erstellung der Bewerberaufgabe

Feld	Beschreibung
Anzahl	Aufgabennummer, die für die neue Bewerberaufgabe generiert wurde.
Typ	Beschreibung des Typs der zugewiesenen Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Ort, an dem eine kurze Beschreibung der zugewiesenen Aufgabe bereitgestellt werden kann.
Beschreibung	Ort, um eine detaillierte Beschreibung der zugewiesenen Aufgabe bereitzustellen.
Status	Status der Aufgabe
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum für die erstellte Aufgabe.
Zugewiesen an	Antragsteller, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Anhänge	Ort, an dem Anhänge vom Recruiter hinzugefügt oder sichtbar werden, wenn sie vom Bewerber angehängt werden.

Mit Recruitment-Arbeitsbereich installierte Komponenten

Die folgenden Komponenten sind mit der Aktivierung von installiert Recruitment-Arbeitsbereich Plugin.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Recruiter benachrichtigen, wenn das Fälligkeitsdatum gestern ist (um einen Tag überfällig)	Stellt den Recruitern eine Erinnerungsmail bereit, wenn der Bewerber eine zugewiesene Aufgabe abschließt oder sie überfällig ist.
[TA-Stellenausschreibung] tägliche Datensammlung	Erfasst tägliche Daten zu Aktualisierungen von Stellenausschreibungen.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[TA-Stellenausschreibung] Verlaufsdatensammlung	Sammelt Verlaufsdaten zu den Stellenausschreibungen.
Erstellung von Bewerbungsgespräch-Feedback	Erstellt einen Feedback-Datensatz, um Feedback vom Befragten zu erhalten.

Formular „Stellenausschreibung“

Verwenden Sie das Formular, um als einstellender Manager oder Recruiter eine Stellenausschreibung in Ihrer Organisation anzufordern.

Formular „Stellenausschreibung“

Hinweis: ***Die angezeigten Felder können variieren, je nachdem, ob Sie als einstellender Manager oder Recruiter eine Stellenausschreibung anfordern.***

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer der Stellenausschreibung.
Status	Status der Stellenausschreibung.
Funktionale Stellenbezeichnung	Stellenbezeichnung, die sich auf die spezifischen Aufgaben und Verantwortlichkeiten konzentriert, die der Rolle zugeordnet sind, für die die Anforderung gestellt wird. Wenn für die funktionale Stellenbezeichnung eine Hierarchiestufe und Kompetenzen konfiguriert sind, wird **Bevorzugte Hierarchiestufe** , **Erforderliche Kompetenzen** , Und **Bevorzugte Kompetenzen** Werden automatisch ausgefüllt.
Stellencode	Code, der dem zugeordnet ist **Funktionale Stellenbezeichnung** .
Stellenbezeichnung	Stellenbezeichnung, die dem zugeordnet ist **Funktionale Stellenbezeichnung** .
Einstellender Manager	Einstellender Manager, der für die Stellenausschreibung verantwortlich ist.
Bevorzugte Stellenbezeichnung	Bevorzugte Stellenbezeichnung der Organisation für die Rolle, falls vorhanden.
Kostenstelle	Kostenstelle, die für die Stellenausschreibung in Rechnung gestellt wird.
Primärer Standort	Primärer Standort, für den die Anforderung ausgelöst wird.
Abteilung	Abteilung, die der Stellenausschreibung zugeordnet ist.
Art der Beschäftigung	Art der Beschäftigung.
Weitere Standorte	Alle zusätzlichen Standorte, für die die neue Stellenausschreibung gilt.
Zuweisungsgruppe	Zuweisungsgruppe, die der Stellenausschreibung zugeordnet ist.
Recruiter	Recruiter, der für die Stellenausschreibung verantwortlich ist.
Bevorzugte Hierarchiestufe	Für den Auftrag erforderliche Rangstufe.
Mitarbeiteranzahl	Anzahl der verfügbaren Stellen.
Antragstellertyp	Bevorzugter Typ des Antragstellers, ob intern, extern oder keine Einstellung.
Vergütungsbereich	Vergütungsbereich, der für die Aufgabe gilt.

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

Formular „Stellenausschreibung“

Hinweis: *Die angezeigten Felder können variieren, je nachdem, ob Sie als einstellender Manager oder Recruiter eine Stellenausschreibung anfordern.*

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Arbeitsstunden	Schichtstunden für die Stellenöffnung.
Gründe für die Einstellung	Grund für die offene Stelle, unabhängig davon, ob eine Neueinstellung oder eine Auffüllung erfolgt.
Reiseanforderungen	Prozentsatz der Reiseanforderungen für die Aufgabe.
Priorität	Prioritätsstufe für die Stellenöffnung.
Umzugsunterstützung	Ob Umzugsunterstützung erforderlich ist oder nicht.
Immigrations-Sponsoring	Ob Immigrationsförderung erforderlich ist oder nicht.
Standortflexibilität	Standorteinstellung für die Rolle, ob Hybrid, im Büro oder Remote.
Mindestberufserfahrung in Jahren	Mindestens Jahre Erfahrung, die für die Aufgabe erforderlich ist.
Mindestqualifizierung	Mindestqualifizierung, die eingestellt werden muss.
Zertifizierungen	Zertifizierungsdetails des Antragstellers.
Erforderliche Kompetenzen	Erforderliche Kompetenzen für die Stellenausschreibung.
Bevorzugte Kompetenzen	Bevorzugte Kompetenzen für die Stellenausschreibung.
Bevorzugte Unternehmen	Unternehmen, von denen Sie Ihre Bewerber einstellen möchten.
Zusätzliche Hinweise	Zusätzliche Hinweise, falls vorhanden, vom einstellenden Manager.
Zusätzliche Anmerkungen	Zusätzliche Kommentare des Recruiters, falls vorhanden.
Arbeitsnotizen (privat)	Private Arbeitsnotizen vom Recruiter.

Mit Recruitment-Arbeitsbereich installierte Eigenschaften

Die mit dem installierten Systemeigenschaften Recruitment-Arbeitsbereich Das Plugin ist erforderlich, um verschiedene Funktionen in der Umgebung des Personalbeschaffungsarbeitsbereichs zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für Recruitment-Arbeitsbereich verfügbar.

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

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

Eigenschaften für Recruitment-Arbeitsbereich

Eigenschaft	Beschreibung
Exchange_Meeting_user sn_ta_Recruiter.Exchange_Meeting_user	Anwenderprinzipalname des Azure-Service-Account-Anwenders, der zum Senden von Kalendereinladungen verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt
Maximum_Slots_for_Interview_Scheduling sn_ta_Recruiter.Maximum_Slots_for_Interview_sch	Einschränkung für die maximale Anzahl von Zeitfenstern, die von einem Recruiter bei der Planung des Bewerbungsgesprächs ausgewählt werden können. Die maximal verfügbare Anzahl beträgt 10. • Typ: Ganzzahl • Wert: 3 • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt
status_für_Onboarding_Mail sn_ta_Recruiter.State_for_Onboarding_Mail	Status, der den Auslöser für die E-Mail-Benachrichtigung für das Onboarding auslöst. • Typ: Zeichenfolge • Wert: 60 • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt
Block_Interviewer_Calendar sn_ta_Recruiter.Bok_Interviewer_Calendar	Kalenderblocker für den Interviewer beim Planen von Interviews. • Typ: Wahr | Falsch • Wert: true • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt
Duplikat_allowed_fields sn_ta_Recruiter.duplicate_allowed_fields	Replizierbare Felder beim Duplizieren einer Stellenausschreibung. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Job_title, preferred_Job_title, Seniority_level, Compensation_Range, Position_count, Primary_location, Hiring_Manager, Cost_Center, Abteilung, Employment_type,

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

Eigenschaften für Recruitment-Arbeitsbereich (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	working_hours, Travel_Requirement, Relocation_Support, Immigration_Sponsorship, min_yrs_Experience, Minimum_Qualification, Zertifizierung, required_Skills, preferred_Skills, preferred_Companies, Job_description • Andere mögliche Werte: ○ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.admin ○ Schreibrollen: administrator
Enable_Outlook_Integration sn_ta_Recruiter.enable_Outlook_Integration	Eigenschaft zum Aktivieren der Outlook-Integration für die Planung von Bewerbungsgesprächen. • Typ: Wahr | Falsch • Wert: true • Andere mögliche Werte: • Cache ignorieren: Ausgewählt

Aufgabenzuordnungsformular

Die angegebenen Beschreibungen sind erforderlich, um das Formular auszufüllen, um eine Aufgabe einem Aufgabentyp zuzuordnen.

Antwortdatensatz

Feld	Beschreibung
Frage	Übergeordnete Frage, die die Referenz im Interceptor-Datensatz hat.
Name	Name der Aufgabe.
Reihenfolge	Reihenfolge der Einstellungen für die Aufgabe.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Funktion.
Eingabeaufforderung	Name der Aufgabe, die im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich sichtbar ist. Der im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich sichtbare Name und der im angegebene Name **Anwenderaufforderung** Muss identisch sein.
Nächste Frage	Eine weitere Frage, die die Referenz im Interceptor-Datensatz enthält. **Hinweis:** Die Aufgabenzuordnung im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich unterstützt die Funktionalität nicht.
Anwendung	Umfang der Anwendung, in der sich der Datensatz befindet.

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

Antwortdatensatz (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der verfügbaren Fragen. • Suggestivfrage • Multiple-Choice • Ja/Nein • Freiform-Text • Schaltfläche • Externe Auswahl
Ziel-URL	Ziel-URL, die für die Aufgabentypzuordnung festgelegt ist.
Schaltflächen-Bezeichnung	Bezeichnung, die auf der Umfrageschaltfläche sichtbar ist.
Rollen	Rollen, die Zugriff auf den Antwortdatensatz haben.

Talentakquise-Dashboard

Das Talentakquise-Dashboard hilft Ihnen, einen Überblick über die Arbeitsauslastung und Leistungsdetails der Einstellungsmaßnahmen in Ihrer Organisation zu erhalten.

Die Anwender des Talentakquise-Dashboards benötigen die folgende Rolle.

Anwenderpersona und erforderliche Rolle

Anwender	Beschreibung	Erforderliche Rolle
administrator (sn_ta_Hiring_Core.admin)	Dieser Anwender kann die Datenanzeige im Dashboard bearbeiten.	ITIL
Recruiter (sn_ta_Hiring_Core.Recruiter)	Dieser Anwender kann die Daten im Dashboard anzeigen.	ITIL

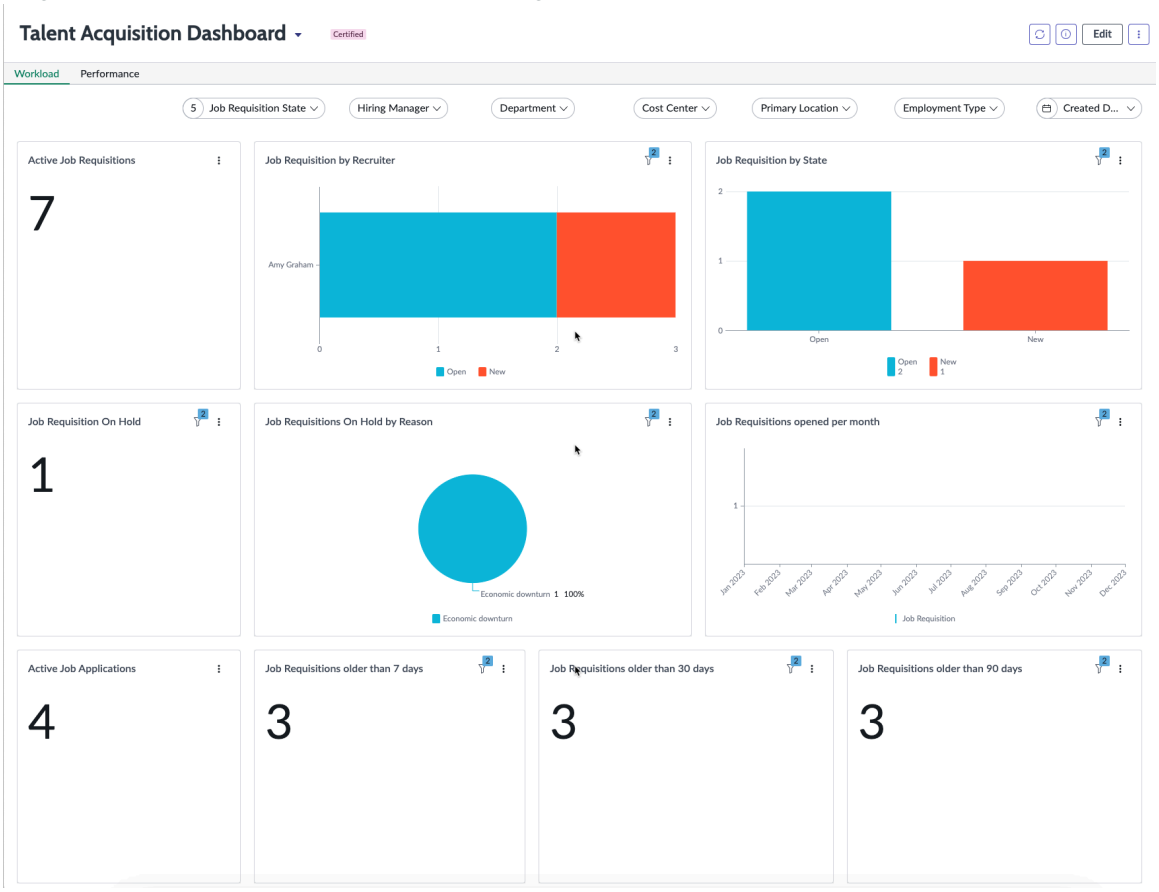
Das Talentakquise-Dashboard verfügt über **Arbeitsauslastung** Registerkarte und **Leistung** Registerkarte. Jede Registerkarte verfügt über mehrere Kartenansichten zum Anzeigen von Daten.

Die Datenvisualisierung auf der **Arbeitsauslastung** Registerkarte ist wie folgt:

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

Dashboard-Datenansicht

Registerkartenansicht „Arbeitsauslastung“



Registerkarte „Arbeitsauslastung“

Karte	Datentyp	Beschreibung
Aktive Stellenausschreibungen	Anzahl	Anzahl der aktiven Stellenausschreibungen.
Stellenausschreibung nach Recruiter	Gestapelter Balken	Daten zu den Anforderungen ihrer Besitzenden Recruiter und ihrer Status.
Stellenausschreibung nach Status	Balkendiagramm	Datenvisualisierung der Stellenausschreibungen nach ihren Status.
Stellenausschreibung Angehalten	Anzahl	Anzahl der angehaltenen Stellenausschreibungen.
Stellenausschreibung in Wartestellung nach Grund	Kreisdiagramm	Prozentsätze der angehaltenen Anforderungen werden nach Gründen getrennt.
Pro Monat geöffnete Stellenausschreibungen	Liniendiagramm	Monatlicher Trend der offenen Stellenausschreibungen.
Aktive Bewerbungen	Anzahl	Anzahl der aktiven Stellenbewerbungen.
Stellenausschreibungen, die älter als 7 Tage sind	Anzahl	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als 7 Tagen erstellt wurden.
Stellenausschreibungen, die älter als 30 Tage sind	Anzahl	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als einem Monat erstellt wurden.
Stellenausschreibung älter als 90 Tage	Anzahl	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als 3 Monaten erstellt wurden.

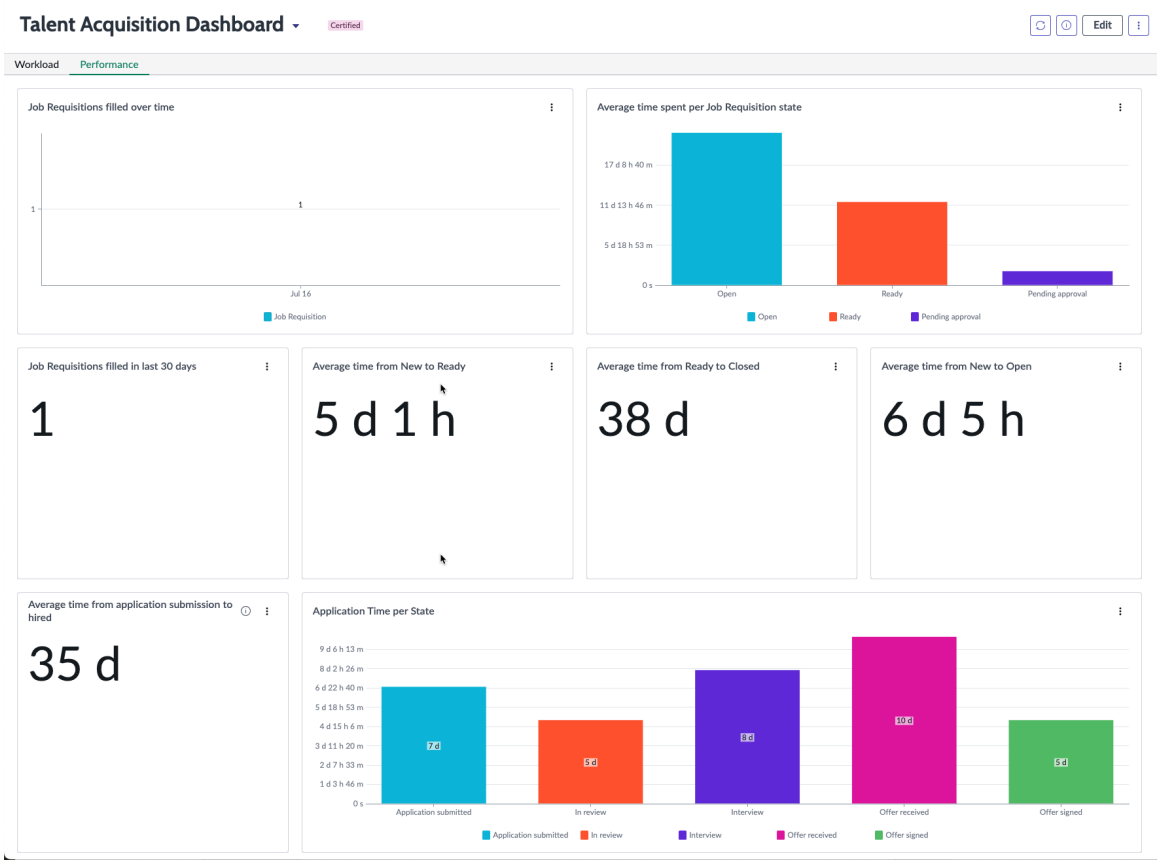
Automatische Übersetzung

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

Neben den Datenkarten können Sie die folgenden Filter verwenden, um die Daten auf der Registerkarte durchzublättern.

- Status der Stellenausschreibung
- Einstellender Manager
- Abteilung
- Kostenstelle
- Primärer Standort
- Art der Beschäftigung
- Erstellungsdatum

Registerkarte „Leistung“



Tab „Leistung“

Karte	Datentyp	Beschreibung
Erfüllte Stellenausschreibungen im Laufe der Zeit	Liniendiagramm	Trend der im Laufe der Zeit besetzten Positionen.
Durchschnittliche aufgewendete Zeit pro Status der Stellenausschreibung	Balkendiagramm	Zeit, die für eine Stellenausschreibung aufgewendet wird, getrennt nach status.
In den letzten 30 Tagen ausgefüllte Stellenausschreibungen	Anzahl	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als einem Monat erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

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

Tab „Leistung“ (Fortsetzung)

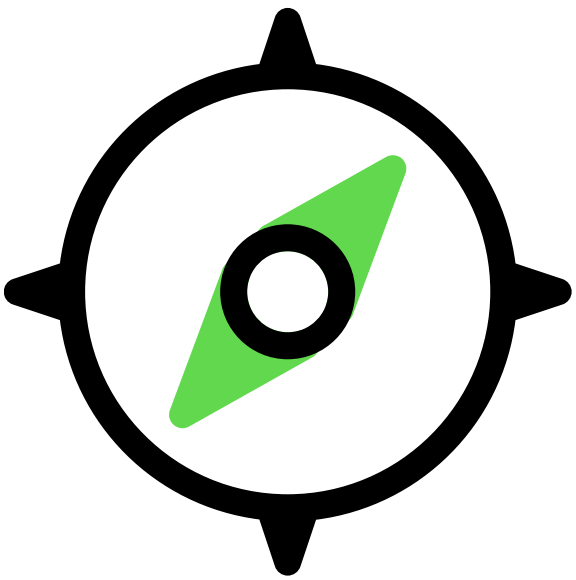
Karte	Datentyp	Beschreibung
Durchschnittliche Zeit von „Neu“ bis „bereit“	Anzahl	Zusammengefasste Zeit, die zum Verschieben einer Anforderung von aufgewendet wird **Neu** Bis **Bereit** Status.
Durchschnittliche Zeit von „bereit“ bis „Geschlossen“	Anzahl	Zusammengefasste Zeit, die zum Verschieben einer Anforderung von aufgewendet wird **Bereit** Über **Geschlossen** Status.
Durchschnittliche Zeit von „Neu“ bis „Offen“	Anzahl	Zusammengefasste Zeit, die zum Verschieben einer Anforderung von aufgewendet wird **Neu** Bis **Öffnen** Status.
Durchschnittliche Zeit von der Anwendungsübermittlung bis zur Einstellung	Anzahl	Zusammengefasste Zeit, die seit der Übermittlung einer Anwendung zur Einstellung aufgewendet wird.
Anwendungszeit pro Status	Diagramm	Zusammengefasste Zeit, die eine Anwendung in einem Status verbleibt.

Interviewverwaltung

Die Interviewverwaltung Die Anwendung vereinfacht und optimiert den Bewerbungsgesprächsprozess durch strukturierte Workflows, flexible Planungsoptionen, automatisierte Erinnerungen und optimierte Feedbacksammlung, wodurch die Einstellung schneller und kollaborativer gestaltet werden kann.

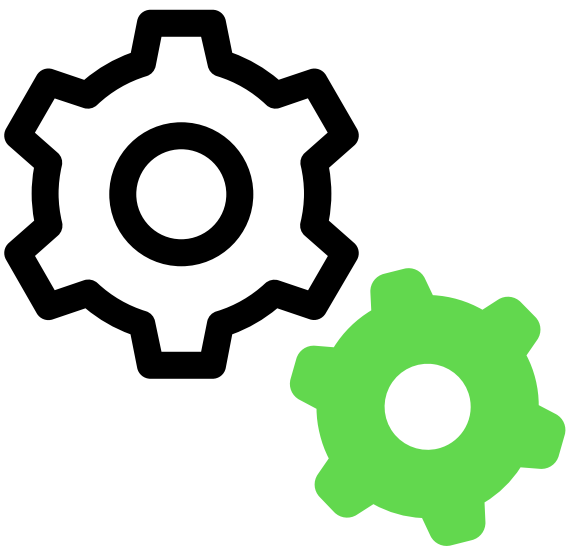
Erste Schritte

Untersuchen



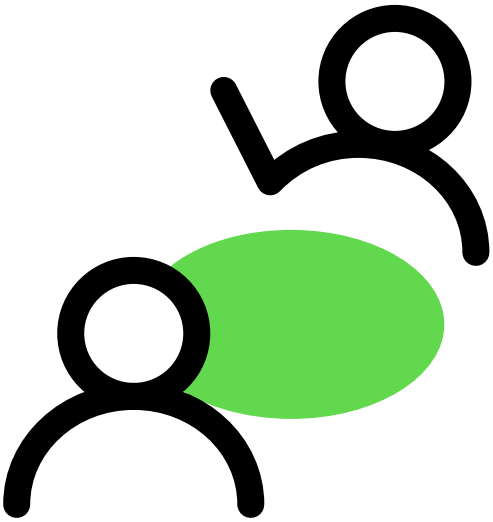
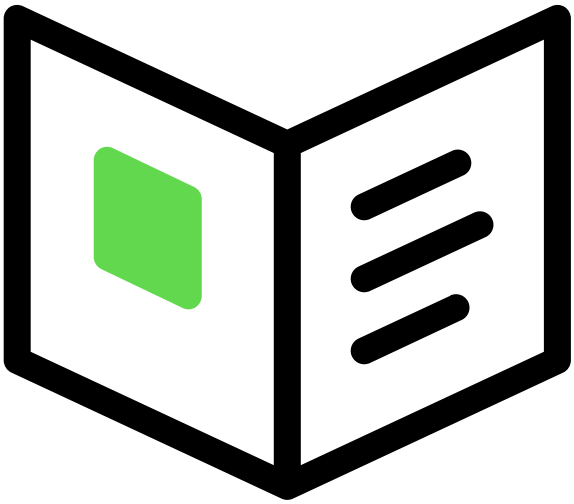
Erfahren Sie mehr über Interviewverwaltung

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie Interviewverwaltung Anwendung

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

Verwenden	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie verwenden Interviewverwaltung	Wichtige Referenzinformationen zu Interviewverwaltung

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

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

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

"?>

Interviewmanagement Erkunden

Erfahren Sie mehr über Interviewverwaltung Und überprüfen Sie die Vorteile, die es verschiedenen Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

Interviewverwaltung – Übersicht

Interviewverwaltung Optimiert den gesamten Bewerbungsgesprächsprozess durch strukturierte Workflows, die für eine effiziente, genaue und pünktliche Planung konzipiert sind, und minimiert gleichzeitig die Neuplanung durch produktinterne Zusammenarbeit und Integration von Daten aus mehreren Quellen.

Das systeminterne Setup bietet vollständige Transparenz und unterstützt eine schnellere Ausführung. Die Planung wird effizienter mit flexiblen Optionen, die sowohl Kandidaten- als auch Recruiter-geführte Zeitfensterbuchungen unterstützen, wobei die Kalenderverfügbarkeit und individuelle Zeitplaneinstellungen berücksichtigt werden, um Konflikte zu reduzieren. Es bietet vollständigen Einblick in den Fortschritt des Bewerbungsgesprächs, unterstützt durch automatisierte Erinnerungen und Benachrichtigungen, um alle Stakeholder auf dem Laufenden zu halten.

Darüber hinaus erleichtert es die nahtlose Freigabe und Nachverfolgung von Feedback, sodass einstellende Manager Bewerber effizient vergleichen und fundierte Entscheidungen treffen können.

Interviewverwaltung Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Recruiter	Recruiter konfigurieren Interviewphasen für Stellenausschreibungen, planen und verwalten Interviews, geben Feedback usw.
Personalbeschaffungskoordinator	Personalbeschaffungskoordinatoren unterstützen Personalbeschaffer beim Bewerbungsgesprächsprozess.
Befrager	Interviewer teilen die Zeitplaneinstellungen, nehmen Interviews und geben Feedback zum Bewerbungsgespräch.

Interviewverwaltung – Vorteile

Interviewverwaltung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Fordern Sie Bewerber in einer Stellenausschreibung auf, ihre Zeitplaneinstellungen freizugeben.	Fordern Sie den Antragsteller auf, die	Recruiter

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

Interviewverwaltung – Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
	Zeitplaneinstellungen freizugeben	
Fordern Sie Interviewer für eine Stellenausschreibung an, ihre Zeitplaneinstellungen freizugeben.	Fordern Sie den Interviewer an, die Zeitplaneinstellungen freizugeben	Recruiter
Zeigen Sie die von Bewerbern geteilten Zeitplaneinstellungen an, um Interviews entsprechend zu planen.	Zeigen Sie die Zeitplaneinstellungen des Antragstellers an	Recruiter
Zeigen Sie die von Befragern gemeinsam genutzten Zeitplaneinstellungen an, und planen Sie Interviews entsprechend.	Zeigen Sie die Zeitplaneinstellungen des Interviewers an	Recruiter
Konfigurieren Sie Interviewphasen, und verwenden Sie sie, um Interviews effizient zu planen, die Transparenz zu verbessern und Zeit zu sparen.	Bewerbungsgesprächsphase hinzufügen	Recruiter
Entfernen Sie Interviewphasen, sobald sie nicht mehr benötigt werden.	Bewerbungsgesprächsphase entfernen	Recruiter
Planen Sie ein Bewerbungsgespräch mit Bewerbern in einer Stellenausschreibung, um mit der Bewerbungsgesprächsreise zu beginnen.	Planen Sie ein Bewerbungsgespräch	Recruiter
Verwalten Sie Interviews für eine Stellenausschreibung als Recruiter.	Verwalten Sie Interviews	Recruiter
Geben Sie Feedback für Interviews, an denen Sie teilnehmen.	Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch	Recruiter
Geben Sie Zeitplaneinstellungen als Befrager frei.	Zeitplaneinstellungen teilen	Befrager
Verwalten Sie Interviews als Interviewer.	Interviews als Interviewer verwalten	Befrager
Geben Sie als Interviewer Feedback für Interviews, an denen Sie teilnehmen.	Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch	Befrager, Einstellender Manager

Automatische Übersetzung

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Interviewverwaltung finden Sie unter:

- Interviewmanagement Konfigurieren
- Interviewverwaltung verwenden
- Referenz für Interviewmanagement

Interviewmanagement Konfigurieren

Installieren und konfigurieren Interviewverwaltung Um mit Ihrer Bewerbungsgesprächsplanung und -Management-Journey zu beginnen.

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

Installieren Sie das Interviewmanagement

Sie können installieren Interviewverwaltung Anwendung (sn_ta_int_mgmt), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Management von Bewerbungsgesprächen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Interviewverwaltung installiert:

- Store-Anwendungen
- Geplante Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Interviewmanagement installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Interviewverwaltung Anwendung (sn_ta_int_mgmt) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

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

Erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage

Erstellen Sie E-Mail-Vorlagen für Intervieweinladungen, damit Personalbeschaffer sie bei der Planung von Interviews auswählen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator oder sn_ta_Hiring_Core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_template.LIST** Um die Vorlage zu erstellen.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Vorlage finden Sie unter Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen .
2. Wählen Sie im Vorlagenformular die Tabelle als Bewerbungsgespräch und die Vorlagenfelder als aus **Besprechungseinladung** Und **Betreff der Besprechung** .

Interviewverwaltung verwenden

Interviewverwaltung Ermöglicht Personalbeschaffern, ihr Bewerbungsgespräch-Setup zu definieren, die Planung mit einstellenden Managern, Befragern und Bewerbern zu koordinieren und Interviews effektiv zu verwalten. Darüber hinaus können Recruiter, Interviewer und einstellende Manager Feedback zu Bewerbungsgesprächen geben, wodurch der gesamte Einstellungsvorgang optimiert wird.

Fordern Sie den Antragsteller auf, die Zeitplaneinstellungen freizugeben

Fordern Sie Bewerber in einer Stellenausschreibung auf, ihre Zeitplaneinstellungen freizugeben, um einen nahtlosen Bewerbungsgesprächsprozess zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die erforderliche Stellenausschreibung aus.
3. Auf der **Übersicht** Wählen Sie im Abschnitt Anwendungen die Anwendung aus, um die Zeitplaneinstellungen des Antragstellers anzufordern.
4. Wählen Sie auf der Anwendungsseite die Option aus **Zeitplanungseinstellungen anfordern** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Einstellungen für Anforderungsplanung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zeitplaneinstellungen anfordern“.
6. Wählen Sie **Senden**.

Nächste Maßnahme

- Sobald Sie eine Anforderung gesendet haben, können Sie auswählen **Erinnerung senden** Auf der Anwendungsseite, um den Antragsteller per E-Mail-Benachrichtigung daran zu erinnern, seine Zeitplaneinstellungen freizugeben.
- Standardmäßig sendet eine geplante Aufgabe an alternative Tage eine Erinnerungs-E-Mail an den Bewerber, wenn er seine Einstellungen nicht geteilt hat. Dieser Standardwert kann von einem Administrator konfiguriert werden, indem er aktualisiert wird `sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days`Wert.

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

Fordern Sie den Interviewer an, die Zeitplaneinstellungen freizugeben

Fordern Sie Interviewer für eine Stellenausschreibung an, ihre Zeitplaneinstellungen freizugeben, um einen nahtlosen Bewerbungsgesprächsprozess zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die Stellenausschreibung aus, für die Sie die Zeitplaneinstellungen des Interviewers anfordern möchten.
3. In **Einstellungsteam** Wählen Sie einen oder mehrere Befrager aus, um ihre Zeitplaneinstellungen anzufordern.
4. Wählen Sie Aus **Zeitplanungseinstellungen anfordern** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Einstellungen für Anforderungsplanung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zeitplaneinstellungen anfordern“.
6. Wählen Sie **Senden**.

Nächste Maßnahme

- Sobald Sie eine Anforderung gesendet haben, können Sie zu navigieren **Listenansicht** > **Listen** > **Zeitplaneinstellungen – alle** > **Name des Befragers** Und wählen Sie aus **Erinnerung senden** Um den Befrager per E-Mail-Benachrichtigung daran zu erinnern, seine Zeitplaneinstellungen freizugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Listenansicht im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich.
- Standardmäßig sendet eine geplante Aufgabe an alternative Tage eine Erinnerungs-E-Mail an den Befrager, wenn er seine Einstellungen nicht geteilt hat. Dieser Standardwert kann von einem Administrator konfiguriert werden, indem er aktualisiert wird `sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days`Wert.
- Wenn der Befrager Teil derselben Microsoft-Organisation wie Ihre ist und die Anwendung „Proactive Prompts“ installiert und konfiguriert hat Virtual Agent In Microsoft Teams, Werden sie über die Erinnerung in benachrichtigt Microsoft Teams.

Zeigen Sie die Zeitplaneinstellungen des Antragstellers an

Zeigen Sie als Recruiter die von Bewerbern geteilten Zeitplaneinstellungen an, um Interviews entsprechend zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die erforderliche Stellenausschreibung aus.
3. Auf der **Übersicht** Wählen Sie im Abschnitt Anwendungen die Anwendung aus, um die Zeitplaneinstellungen des Antragstellers anzuzeigen.
4. Wählen Sie auf der Anwendungsseite die Option aus **Zeigen Sie die Zeitplaneinstellungen an** .

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

Die vom Antragsteller freigegebenen Zeitplaneinstellungen werden angezeigt.

Hinweis: Sie können die Zeitplaneinstellungen nur anzeigen, wenn die Bewerber die Details freigegeben haben, nachdem Sie dies angefordert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie den Antragsteller auf, die Zeitplaneinstellungen freizugeben.

Zeigen Sie die Zeitplaneinstellungen des Interviewers an

Zeigen Sie als Recruiter die von Interviewern geteilten Zeitplaneinstellungen an, um Interviews entsprechend zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die Stellenausschreibung aus, für die Sie die Zeitplaneinstellungen des Interviewers anzeigen möchten.
3. In **Einstellungsteam** Wählen Sie einen oder mehrere Befrager aus, um ihre Zeitplaneinstellungen anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie die Zeitplaneinstellungen an** .
   Die von den Befragern gemeinsam genutzten Zeitplaneinstellungen werden angezeigt.

Hinweis: Sie können die Zeitplaneinstellungen nur anzeigen, wenn die Befrager die Details freigegeben haben, nachdem Sie sie angefordert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie den Interviewer an, die Zeitplaneinstellungen freizugeben.

Bewerbungsgesprächsphase hinzufügen

Definieren Sie als Recruiter das Setup des Bewerbungsgesprächs für Ihre Stellenausschreibung, und verwenden Sie es für eine effiziente Planung des Bewerbungsgesprächs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie Interviewphasen basierend auf den verschiedenen Runden ein, die Sie in den Bewertungsprozess für eine Stellenausschreibung aufnehmen möchten. Verwenden Sie diese Interviewphasen, um Interviews mit verschiedenen Bewerbern in der Stellenausschreibung einheitlicher, transparenter und effizienter zu planen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die Stellenausschreibung aus, für die Sie Interviewphasen hinzufügen möchten.
3. Auf der **Interviewphasen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Fügen Sie Phase hinzu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „neue Interviewphase erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „neue Bewerbungsgesprächsphase erstellen“.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Bewerbungsgesprächsphase wird zu hinzugefügt **Interviewphasen** Registerkarte.

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

Bewerbungsgesprächsphase entfernen

Entfernen Sie als Recruiter Interviewphasen, die Sie eingerichtet haben, sobald sie nicht mehr benötigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die Stellenausschreibung aus, aus der Sie Interviewphasen entfernen möchten.
3. Auf der **Interviewphasen** Wählen Sie die Bewerbungsgesprächsphase aus, die Sie entfernen möchten.
4. Wählen Sie **Entfernen**.
5. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Entfernen** .

Planen Sie ein Bewerbungsgespräch

Planen Sie ein Bewerbungsgespräch mit Bewerbern in einer Stellenausschreibung, um mit der Bewerbungsgesprächsreise zu beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

Sie müssen das Plugin „Interviewmanagement“ aktivieren, um Zugriff auf diese Funktionalität zu haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Recruiter können Sie Interviews mit Bewerbern während ihres Bewerbungs-Journey-status planen. Diese Besprechungen können Screening-Runden, Interviews oder Diskussionen sein, um das Bewerberprofil für die Stelle zu bewerten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die Stellenausschreibung aus, für die Sie ein Bewerbungsgespräch planen möchten.
3. In **Übersicht** Wählen Sie im Abschnitt Anwendungen den Bewerber aus, mit dem Sie ein Bewerbungsgespräch planen möchten.
4. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsdatensatz“ die Option aus **Bewerbungsgespräch planen** .

   Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, stellen Sie sicher, dass Sie bearbeiten und ausfüllen **Einstellungsrolle** , **Sichtbarkeit für Antragsteller** , Und **Typ** Felder der Mitglieder des Einstellungsteams in der Stellenausschreibung. Details finden Sie unter Bearbeiten Sie Mitglieder des Einstellungsteams.

5. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewerbungsgespräch planen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Bewerbungsgespräch planen“.
6. Zeigen Sie eine Vorschau des Einladungsentwurfs an, und wählen **Senden** .

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

- Wenn Sie mehrere Zeitfenster ausgewählt haben, wird eine E-Mail-Einladung an den Bewerber gesendet, um ein Zeitfenster für die Planung des Bewerbungsgesprächs auszuwählen.
- Wenn Sie ein einzelnes Zeitfenster ausgewählt haben, wird das Bewerbungsgespräch direkt geplant, und der Bewerber erhält eine Bewerbungsgesprächseinladung, um die Antwortzeit zu verkürzen.
- Wenn die Microsoft Outlook-Integration aktiviert ist, wird automatisch eine E-Mail-Einladung an das Einstellungsteam und den Bewerber gesendet, nachdem ein Bewerber einen Slot ausgewählt hat. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, müssen Sie manuell eine Einladung an das Einstellungsteam und den Bewerber senden und den Status in „geplant“ ändern.
- Wenn das Bewerbungsgespräch innerhalb einer Stunde stattfinden soll, wird sofort ein Bewerbungsgespräch-Feedbackdatensatz pro Befrager erstellt. Bei späterer Planung werden Feedbackdatensätze standardmäßig eine Stunde vor der Startzeit des Bewerbungsgesprächs erstellt.

Hinweis: Sie können aktualisieren `sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength`Eigenschaft zum Ändern der standardmäßigen geplanten Zeit zum Erstellen von Feedback-Datensätzen.

7. Überprüfen Sie auf der Seite „Anwendungsdatensatz“ das geplante Bewerbungsgespräch im **Bewerbungsgespräche** Registerkarte.

Nächste Maßnahme

Sie können Ihre Interviews auch in der Listenansicht nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Listenansicht im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich.

Verwalten Sie Interviews

Verwalten Sie Interviews als Recruiter oder Personalbeschaffungskoordinator. Aktualisieren Sie Interviews nach Bedarf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

Sie müssen das Plugin „Interviewmanagement“ aktivieren, um Zugriff auf diese Funktionalität zu haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die Stellenausschreibung aus, für die Sie ein Bewerbungsgespräch verwalten möchten.
3. In **Übersicht** Wählen Sie im Abschnitt Anwendungen den erforderlichen Bewerber aus, mit dem das Bewerbungsgespräch geplant ist.
4. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsdatensatz“ die aus **Bewerbungsgespräche** Registerkarte.
5. Wählen Sie den erforderlichen Bewerbungsgesprächsdatensatz aus.
6. Führen Sie auf der Seite mit dem Bewerbungsgespräch-Datensatz eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Aktion
Aktualisieren Sie den Status	Auf der **Details** Registerkarte aktualisieren **Status** Feld.

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

Option	Aktion
Zeigen Sie die Teilnehmerdetails an	Auf der **Teilnehmer** Registerkarte zeigen Sie die Teilnehmerdetails an, z. B. Name, Rolle, Akzeptanzstatus, Stellenbezeichnung und Typ.
Zeigen Sie die Feedback-Details des Bewerbungsgesprächs an	Auf der **Feedback** Registerkarte die Feedbackdetails anzeigen, z. B. Nummer, Status, Bewertung, Überprüfungskommentare, Befrager, und Interviewtyp.
Fügen Sie manuell einen Feedback-Datensatz hinzu, wenn ein Bewerbungsgespräch außerhalb des Systems stattgefunden hat	Auf der **Feedback** Wählen Sie die Registerkarte aus **Fügen Sie Feedback hinzu** Und wählen Sie dann aus **Befrager** . **Hinweis:** ◦ Wenn einem Befrager bereits ein Feedback-Datensatz im Status „unvollständig“/„Abgeschlossen“ zugewiesen ist, kann für denselben Befrager kein neuer Datensatz erstellt werden. ◦ Das Fälligkeitsdatum des erstellten Feedback-Datensatzes ist standardmäßig auf sieben Tage ab dem Startdatum des Bewerbungsgesprächs festgelegt. Ein -Administrator kann aktualisieren `sn_ta_hiring_core.due_date_for_interview_fe` genschaft zum Ändern des Standardwerts.
Senden Sie eine Erinnerung an den Befrager, um Feedback zu übermitteln	Von **Feedback** Registerkarte öffnen Sie den Feedback-Datensatz, und wählen Sie aus **Erinnerung senden** . **Hinweis:** Feedbackerinnerungen sind auch so konfiguriert, dass sie standardmäßig für eine Woche (an alternativen Tagen) ab dem Feedbackerstellungsdatum automatisch gesendet werden. Dieser Standardwert kann mit aktualisiert werden `sn_ta_hiring_core.due_date_for_interview_feed` genschaft.
Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch	Von **Feedback** Registerkarte: ◦ Um Feedback zum Bewerbungsgespräch zu geben, öffnen Sie den Ihnen zugewiesenen Feedback-Datensatz, geben Sie die Details ein, und wählen Sie dann aus **Feedback senden** . Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch. ◦ Um ein von Ihnen übermitteltes Feedback zu bearbeiten, öffnen Sie den Feed–

Automatische Übersetzung

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

Option	Aktion
	back-Datensatz, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten Sie Feedback** . ○ Um anzugeben, dass ein Ihnen zugewiesenes Bewerbungsgespräch nicht stattgefunden hat, öffnen Sie den Feedback-Datensatz, und wählen Sie aus **Bewerbungsgespräch unvollständig** Um den entsprechenden Grund und Kommentare einzugeben.
Planen Sie ein Bewerbungsgespräch neu	**a.** Wählen Sie Aus **Neu Planen** . **b.** Wählen Sie ein aus **Grund für Neuplanung** Und geben Sie die entsprechenden ein **Notizen** . **Hinweis:** Die in verfügbaren Optionen **Grund für Neuplanung** Das Feld kann von einem Administrator angepasst werden. **c.** Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** . **d.** Füllen Sie die Felder im Formular „Bewerbungsgespräch neu planen“ aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Bewerbungsgespräch planen“. **Hinweis:** Die Anzahl der Neuplanung eines Bewerbungsgesprächs sowie der Grund und die Notizen, die während der Neuplanung eingegeben wurden, werden im Aktivitätenstrom des Bewerbungsgesprächs gespeichert.
Schließen Sie ein Bewerbungsgespräch ab	Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** .
Markieren Sie ein Bewerbungsgespräch als „nicht angezeigt“	Wählen Sie in der Liste als abgeschlossen markieren die Option aus **Nicht angezeigt** .
Bewerbungsgespräch abbrechen	Wählen Sie in der Liste als abgeschlossen markieren die Option aus **Bewerbungsgespräch abbrechen** .

Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch

Geben Sie als Recruiter oder Personalbeschaffungskoordinator Feedback für Interviews, an denen Sie teilnehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter oder sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wählen Sie die erforderliche Stellenausschreibung aus.
3. Suchen Sie den Bewerber und das Bewerbungsgespräch.
   a. In **Übersicht** Wählen Sie im Abschnitt Anwendungen den Bewerber aus, mit dem das Bewerbungsgespräch geplant ist.
   b. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsdatensatz“ die aus **Bewerbungsgespräche** Registerkarte.
   c. Wählen Sie den erforderlichen Bewerbungsgesprächsdatensatz aus.
   d. Wählen Sie auf der Seite mit dem Bewerbungsgesprächsdatensatz die aus **Feedback** Registerkarte.
   e. Wählen Sie den Ihnen zugewiesenen Feedback-Datensatz aus.
   Sie können den Feedback-Datensatz auch aus auswählen **Feedback zum Bewerbungsgespräch** Registerkarte auf der Anwendungsdatensatzseite.
4. Wenn das Bewerbungsgespräch abgeschlossen wurde, gehen Sie wie folgt vor.
   a. Von **Bewertung** Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Bewertung für den Bewerber aus.
   b. In **Kommentare** Fügen Sie die Feedbackdetails des Bewerbungsgesprächs hinzu.
   c. **Wahlweise:** In **Private Notizen** Geben Sie alle Notizen ein, die Sie für sich selbst zum Bewerbungsgespräch machen möchten.
   Diese Notizen sind nur für Sie sichtbar. Sie sind auch nach dem Absenden des Feedbacks verfügbar.
   d. Speichern oder übermitteln Sie das Feedback.
      - Um das Feedback als Entwurf zu speichern und später zu übermitteln, wählen Sie aus **Speichern**
      - Wählen Sie aus, um das Feedback an den Recruiter und den einstellenden Manager zu übermitteln und weiterzugeben **Feedback senden** .
5. Wenn das Bewerbungsgespräch nicht stattgefunden hat, entweder weil Sie oder der Bewerber nicht teilnehmen konnten, oder aus einem anderen Grund, gehen Sie wie folgt vor.
   a. Wählen Sie Aus **Bewerbungsgespräch unvollständig** .
   b. Von **Grund** Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, warum das Bewerbungsgespräch nicht stattgefunden hat.
   c. In **Kommentar** Geben Sie die Details ein, um den Grund zu unterstützen, falls vorhanden.
   d. Wählen Sie **Absenden**.

Zeitplaneinstellungen teilen

Teilen Sie als Interviewer, wenn sie von Recruitern angefordert werden, Ihre Zeitplaneinstellungen, damit sie Interviews entsprechend planen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.interviewer oder sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail-Benachrichtigung, die Sie erhalten haben, und geben Sie an, dass der Recruiter die Freigabe Ihrer Zeitplaneinstellungen angefordert hat.
2. Wählen Sie Aus **Geben Sie Zeitplaneinstellungen frei** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneinstellungen für bevorstehendes Bewerbungsgespräch freigeben“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zeitplaneinstellungen freigeben“.
4. Wählen Sie Aus **Geben Sie Zeitplaneinstellungen frei** .
   Sobald Sie Ihre Zeitplaneinstellungen freigegeben haben, können Sie auswählen **Geben Sie Zeitplaneinstellungen frei** Erneut aus der E-Mail-Benachrichtigung, um die Einstellungen anzuzeigen oder zu bearbeiten.

Interviews als Interviewer verwalten

Zeigen Sie als Interviewer Interviews an, an denen Sie teilnehmen, und verwalten Sie sie.

Interviewer werden per E-Mail über alle Interviews benachrichtigt, an denen sie teilnehmen, nachdem das Bewerbungsgespräch vorgeschlagen oder geplant wurde.

Nachdem ein Bewerbungsgespräch geplant wurde, wird eine E-Mail-Einladung mit einem Link zur Anwendung empfangen. Sie können den Link zum Bewerberprofil in der E-Mail auswählen, um die Bewerbungsdetails anzuzeigen.

Auf der Anwendungsseite werden die Phasen angezeigt, die die Anwendung durchlaufen hat, und die bevorstehenden Phasen.

Die **Übersicht** Auf der Registerkarte werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Abschnitt „bevorstehende Aktivitäten“, in dem die bevorstehenden vorgeschlagenen und geplanten Interviews in chronologischer Reihenfolge angezeigt werden. Sie können dem Recruiter ein neues Zeitfenster für ein geplantes Bewerbungsgespräch anfordern, indem Sie die entsprechende auswählen **Neue Zeit anfordern** Schaltfläche. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Neuplanung anfordern“.
- Bewerberdetails, die grundlegende Informationen, Berufserfahrung, Schulungsinformationen und Zertifizierungen enthalten, falls vorhanden.

Die **Bewerbungsgespräch** Auf der Registerkarte werden alle Interviews aufgelistet, an denen Sie teilnehmen, mit Details wie Name des Interviews, Typ, Status, Startzeit und Dauer. Sie können ein Bewerbungsgespräch aus der Liste auswählen, um zur Datensatzseite des Bewerbungsgesprächs zu navigieren und die Details des Bewerbungsgesprächs, die Teilnehmerliste und das von Ihnen bereitgestellte Feedback anzuzeigen.

Die **Feedback** Auf der Registerkarte kann der Interviewer Folgendes ausführen:

- Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch.
- Bearbeiten Sie das übermittelte Feedback.

Geben Sie Feedback zum Bewerbungsgespräch

Geben Sie als Interviewer oder Einstellender Manager Feedback für Interviews, an denen Sie teilnehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.interviewer oder sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**an.
2. Von **Öffnen** Wählen Sie das Bewerbungsgespräch aus, für das Sie Feedback geben.
   Sie können auch Feedback von geben **Feedback** Registerkarte auf der Anwendungsseite. Wählen Sie dazu aus **Geben Sie Feedback** Und dann das erforderliche Bewerbungsgespräch von **Bewerbungsgespräch** Dropdown-Liste.
3. **Wahlweise:** In **Private Interviewnotizen** Geben Sie alle Notizen ein, die Sie für sich selbst zum Bewerbungsgespräch machen möchten.
   Diese Notizen sind nur für Sie sichtbar und sind auch nach dem Absenden des Feedbacks verfügbar.
4. Wenn das Bewerbungsgespräch abgeschlossen wurde, gehen Sie wie folgt vor.
   a. In **Wie würden Sie diesen Bewerber insgesamt bewerten?** Feld eine Bewertung für den Bewerber auswählen.
   b. In **Überprüfung durch Antragsteller** Fügen Sie die Feedbackdetails des Bewerbungsgesprächs hinzu.
   c. Wählen Sie Aus **Feedback senden** Um das Feedback an den Recruiter und den einstellenden Manager weiterzugeben.
      Wenn Sie Feedback von geben **Meine Aufgaben** , Sie können auch auswählen **Speichern** Um das Feedback als Entwurf zu speichern und später zu übermitteln.
5. Wenn das Bewerbungsgespräch nicht stattgefunden hat, entweder weil Sie oder der Bewerber nicht teilnehmen konnten, oder aus einem anderen Grund, gehen Sie wie folgt vor.
   a. Wählen Sie Aus **Bewerbungsgespräch unvollständig** .
   b. Von **Grund** Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus, warum das Bewerbungsgespräch nicht stattgefunden hat.
   c. In **Kommentar** Geben Sie die Details ein, um den Grund zu unterstützen, falls vorhanden.
   d. Wählen Sie **Absenden**.

Referenz für Interviewmanagement

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Eigenschaften und Komponenten in Interviewverwaltung.

Formular „neue Bewerbungsgesprächsphase erstellen“

Das Formular „neue Interviewphase erstellen“ enthält die Feldbeschreibungen, die zum Definieren von Interviewphasen für eine Stellenausschreibung erforderlich sind.

Formular „neue Interviewphase erstellen“

Feld	Beschreibung
Stellenausschreibung	Dies wird automatisch auf die Stellenausschreibungs-ID festgelegt, für die Sie die Bewerbungsgesprächsphase hinzufügen.
Typ	Typ der Interviewphase. Verfügbare Optionen: • **Untersuchung** • **Technisch**

Automatische Übersetzung

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

Formular „neue Interviewphase erstellen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Management** • **Geschäftsführung** • **Kulturelle Eignung**
Titel	Titel der Bewerbungsgesprächsphase, die Sie einrichten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Bewerbungsgesprächsrunde innerhalb des gesamten Bewerbungsgesprächsprozesses erfolgen soll.
Dauer	Dauer der Bewerbungsgesprächsrunde.
Format	Format des Bewerbungsgesprächs, unabhängig davon, ob es sich um eine Eins-zu-eins-Runde oder eine Bereichsrunde handelt.
Kanal	Modus der Durchführung des Bewerbungsgesprächs. Die verfügbaren Optionen sind **Zoom** , **Telefonanruf** , Und **Persönlich** .
Befragerliste	Eine primäre Liste von Bewerbern, aus denen ausgewählt werden kann, die an der Bewerbungsgesprächsrunde teilnehmen können.
Zusätzlicher Dienstplan für Befrager	Eine ergänzende Liste von Befragern, die dem Bewerbungsgespräch hinzugefügt werden können, wenn die primären Befrager nicht verfügbar sind oder wenn eine zusätzliche Perspektive erforderlich ist.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Bewerbungsgesprächsphase.

Mit Interviewmanagement installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Interviewmanagement“ werden die zugehörigen Tabellen und geplanten Aufgaben installiert.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Benachrichtigen Sie Recruiter und einstellenden Manager an alternativen Tagen	Senden Sie Benachrichtigungen an Recruiter und Einstellenden Manager.
Erinnern Sie sich an die Freigabe der Verfügbarkeit	Erinnerung an die Freigabe von Zeitplaneinstellungen
Status der Verfügbarkeitseinstellung für Synchronisierungsgespräch	Aktualisieren Sie die Kennzeichnung der Einstellungen für zukünftige verfügbare Slots
Löschen Sie die Tabellendaten für Intervieweinstellungen und Verfügbarkeitsanforderungen	Löschen Sie die Daten in den Tabellen „Intervieweinstellung“ und „Verfügbarkeitsanforderung“.

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

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verfügbarkeitsanforderung [sn_ta_int_mgmt_Availability_Request]	Verfügbarkeitsanforderung wurde erstellt, um die Zeitplaneinstellungen freizugeben.
Intervieweinstellung [sn_ta_int_mgmt_Interview_preferences]	Einstellungen für das Bewerbungsgespräch, die von den Befragern und dem Bewerber geteilt wurden.
Bevorzugter Slot [sn_ta_int_mgmt_preferred_Slot]	Bevorzugte Slots des Anwenders.
Slot-Wiederholungskonfiguration [sn_ta_int_mgmt_Slot_repeat_config]	Slot-Wiederholungskonfiguration für wiederkehrende Slots.

Mit Interviewmanagement installierte Eigenschaften

Die mit dem Plugin „Interviewmanagement“ installierte Systemeigenschaft ist erforderlich, um Funktionalitäten in der Interviewmanagement-Umgebung zu konfigurieren.

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

Eigenschaften für Interviewmanagement

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ta_int_mgmt.erinnern_Availability_in_days	Gibt die Anzahl der Tage ab dem Tag an, an dem die Anforderung zur Freigabe von Zeitplaneinstellungen gesendet wurde, bis zu denen an anderen Tagen eine E-Mail-Erinnerung an den Anwender gesendet wird (wenn er die Einstellungen noch freigeben muss).

Formular „Bewerbungsgespräch planen“

Das Formular „Bewerbungsgespräch planen“ enthält die Feldbeschreibungen, die zum Planen eines Bewerbungsgesprächs mit einem Bewerber erforderlich sind.

Formular „Bewerbungsgespräch planen“

Feld	Beschreibung
Bewerbungsgesprächsphase	Phase, für die Sie das Bewerbungsgespräch planen.

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

Formular „Bewerbungsgespräch planen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Sie müssen die Bewerbungsgesprächsphase für die Stellenausschreibung eingerichtet haben, um dies auswählen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Bewerbungsgesprächsphase hinzufügen. • Wenn Sie eine Bewerbungsgesprächsphase auswählen, wird der zugeordnet **Interviewtyp** , **Dauer** , **Format** , **Befrager** , **Kanal** , Und **Titel des Bewerbungsgesprächs** Werden automatisch ausgefüllt. • Sie können dieses Feld leer lassen, um Ad-hoc-Interviewrunden zu planen.
Art des Bewerbungsgesprächs	Typ des Bewerbungsgesprächs. Verfügbare Optionen: • **Untersuchung** • **Technisch** • **Management** • **Führungskraft** • **Kulturelle Eignung** **Hinweis:** Dieses Feld kann konfiguriert werden, indem die Liste in der Tabelle „Bewerbungsgespräch“ (sn_ta_Hiring_Core_Job_Interview) aktualisiert wird.
Dauer	Dauer des Bewerbungsgesprächs. **Hinweis:** Dieses Feld kann konfiguriert werden, indem die Liste in der Tabelle „Bewerbungsgespräch“ (sn_ta_Hiring_Core_Job_Interview) aktualisiert wird.
Format	Format des Bewerbungsgesprächs, unabhängig davon, ob es sich um eine Eins-zu-eins-Runde oder eine Bereichsrunde handelt.
Bewerber	Dies wird automatisch auf den Namen des Antragstellers in der Bewerbung festgelegt.
Interviewer	Name der Befrager.

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

Formular „Bewerbungsgespräch planen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Sie können nur Befrager hinzufügen, die Teil des Einstellungsteams für die Stellenausschreibung sind. Um dem Bewerbungsgespräch zusätzliche Befrager hinzuzufügen, müssen Sie sie zuerst dem Einstellungsteam hinzufügen. • Wenn Sie eine Bewerbungsgesprächsphase ausgewählt haben, die in angegebenen Befrager **Dienstplan des Befragers** Feld wird automatisch hinzugefügt. Bei Bedarf können Sie Befrager auch aus der Liste von hinzufügen **Zusätzlicher Dienstplan für Befrager** In der Bewerbungsgesprächsphase angegeben.
Kanal	Modus der Durchführung des Bewerbungsgesprächs. **Hinweis:** • Dieses Feld kann konfiguriert werden, indem die Liste in der Tabelle „Bewerbungsgespräch“ (sn_ta_Hiring_Core_Job_Interview) aktualisiert wird. • Wenn ein Bewerbungsgespräch geplant wird, bei dem Zoom als Format ausgewählt ist: ○ Der Recruiter wird als Host der Besprechung hinzugefügt. ○ Alle Befrager werden als alternative Hosts der Besprechung hinzugefügt.
Zeitzone	Zeitzone, in der das Bewerbungsgespräch geplant ist.
Zeitfenster-Auswahltyp	Typ der Zeitfensterauswahl. Verfügbare Optionen: • **Wählen Sie aus den Einstellungen aus** : Zeigt die bevorzugten Zeitfenster an, die für den Recruiter freigegeben sind. • **Immer** : Zeigt alle Zeitfenster für die Auswahl an. • **Verfügbare Zeit** : Zeigt verfügbare Zeitfenster in Ihrem Kalender an. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Microsoft Outlook-Integration aktiviert ist. • **Anwenderdefiniertes Zeitfenster** : Ermöglicht Ihnen die Auswahl eines anwenderdefinierten Zeitfensters.
Wählen Sie Zeitfenster aus	Die für die Auswahl verfügbaren Zeitfenster basierend auf dem ausgewählten **Auswahltyp für Zeitfenster** .

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

Formular „Bewerbungsgespräch planen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wichtig: • Wenn **Verfügbare Zeit** Ist ausgewählt, müssen alle Teilnehmer demselben Microsoft Outlook-Organisationskonto angehören, um ihre Kalenderverfügbarkeit anzuzeigen. Die Kalenderverfügbarkeit des externen Antragstellers wird nicht nachverfolgt. • Wenn **Verfügbare Zeit** Oder **Wählen Sie aus den Einstellungen aus** Ist ausgewählt, wird neben jedem Zeitfenster ein farbiges Banner angezeigt, das die Verfügbarkeit der Teilnehmer angibt. Sie können den Mauszeiger über das Banner bewegen, um zu sehen, welche Teilnehmer (falls vorhanden) zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar sind. • Wenn **Anwenderdefiniertes Zeitfenster** Ist ausgewählt, dann können Sie die Startzeit manuell auswählen.
Ausgewählte Zeitfenster	Ausgewählte Zeitfenster. Sie können standardmäßig bis zu drei Slots auswählen. **Hinweis:** • Wenn ein Zeitfenster mit der Verfügbarkeit eines Teilnehmers in Konflikt steht, wird ein Warnsymbol (⚠) Wird neben dem Slot angezeigt, und eine Warnmeldung wird angezeigt. • Sie können aktualisieren *maximum_slots_for_interview_scheduling*Eigenschaft zum Aktivieren der Auswahl von bis zu 10 Steckplätzen.
Titel des Bewerbungsgesprächs	Titel des zu planenden Bewerbungsgesprächs.
Vorlage auswählen	Vordefinierte E-Mail-Vorlage für Intervieweinladungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage.
Betreff	Betreff der E-Mail-Einladung zum Bewerbungsgespräch.
Besprechungseinladung	Textkörper der E-Mail-Einladung zum Bewerbungsgespräch. Sie wird automatisch generiert, wenn Sie eine E-Mail-Vorlage ausgewählt haben, und kann bearbeitet werden.

Formular „Zeitplaneinstellungen anfordern“

Das Formular „Einstellungen für Anforderungsplanung“ enthält die Feldbeschreibungen, die erforderlich sind, um einen Bewerber oder Befrager anzufordern, seine Planungseinstellungen für bevorstehende Interviews freizugeben.

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

Formular „Zeitplaneinstellungen anfordern“

Feld	Beschreibung
Bewerber	Bewerber, der beim anfordern von Zeitplaneinstellungen ausgewählt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie die Zeitplaneinstellungen eines Antragstellers anfordern.
Interviewer	Interviewer, die beim anfordern von Zeitplaneinstellungen ausgewählt wurden. Sie können das Feld auswählen, um weitere Mitglieder aus dem Einstellungsteam hinzuzufügen, um ihre Zeitplaneinstellungen anzufordern. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie die Zeitplaneinstellungen eines Interviewers anfordern.
Dauer	Dauer, für die die Zeitplaneinstellungen angefordert werden.
Vorlage auswählen	Vordefinierte Vorlage zum Ausfüllen von **Betreff** Und **Nachricht** .
Betreff	Betreff der E-Mail-Benachrichtigung, die an den Antragsteller/Befrager gesendet werden soll, der seine Verfügbarkeit anfordert.
Nachricht	Textkörper der E-Mail-Benachrichtigung.

Formular „Zeitplaneinstellungen freigeben“

Das Formular „Zeitplaneinstellungen freigeben“ enthält die Feldbeschreibungen, die erforderlich sind, um die Zeitplaneinstellungen eines Bewerbers oder Interviewers für bevorstehende Interviews freizugeben.

Geben Sie die Zeitplaneinstellungen für das bevorstehende Bewerbungsgespräch frei

Feld	Beschreibung
Zeitfenster manuell teilen	Option zum manuellen Hinzufügen von Zeitfenstern und zur Freigabe für Recruiter.
Meinen Kalender verwenden	Option, mit der Recruiter Interviews basierend auf Ihrer Kalenderverfügbarkeit planen können. **Hinweis:** Diese Option ist nur für Befrager verfügbar.
Zeitzone auswählen	Zeitzone, für die die Zeitplaneinstellungen freigegeben werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.

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

Geben Sie die Zeitplaneinstellungen für das bevorstehende Bewerbungsgespräch frei (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Startdatum und -uhrzeit	Frühestes Datum und früheste Uhrzeit, zu der Sie für Interviews verfügbar sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Enddatum und -zeit	Letztes Datum und letzte Uhrzeit des Zeitraums, bis zu dem Sie verfügbar sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Ganztägig	Option, Ihre Verfügbarkeit für einen ganzen Tag freizugeben. Das Enddatum wird automatisch auf das von Ihnen ausgewählte Startdatum festgelegt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Wiederkehrend	Option zum Freigeben Ihrer Verfügbarkeit für den wiederkehrenden Zeitraum. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Wiederholen	Die Häufigkeit der wiederkehrenden Verfügbarkeit, die Sie freigeben. Die verfügbaren Optionen sind **Täglich** , **Wöchentlich** , Und **Monatlich** . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Und **Wiederkehrend** Sind ausgewählt.
Tage	Wochentage, an denen Sie verfügbar sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Wird ausgewählt, und dann **Wöchentlich** Ist aus ausgewählt **Wiederholen** .
Zuletzt	Wählen Sie entweder aus **Für** Oder **Bis** Um anzugeben, bis wann Ihre Zeitplaneinstellungen gültig sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Anzahl der Tage/Wochen/Monate	Anzahl der Tage/Wochen/Monate, für die Sie Einstellungen freigeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Wird ausgewählt, und dann **Für** Ist aus ausgewählt **Dauert** .
Endet an diesem Datum	Enddatum der wiederkehrenden Planungseinstellungen, die Sie freigeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Wird ausgewählt, und dann **Bis** Ist aus ausgewählt **Dauert** .
Zeitfenster hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählten Zeitfenster hinzu. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Verfügbare Zeitfenster	Angegebene Zeitfenster, die für den Recruiter freigegeben werden sollen. Sie können die

Automatische Übersetzung

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

Geben Sie die Zeitplaneinstellungen für das bevorstehende Bewerbungsgespräch frei (Fortsetzung)

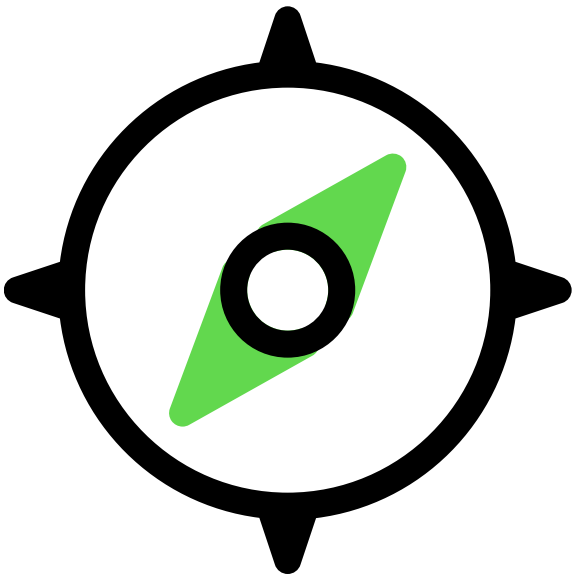
Feld	Beschreibung
	verfügbaren Zeitfenster bearbeiten oder löschen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Max. Anzahl an Bewerbungsgesprächen pro Tag	Maximale Anzahl von Interviews, an denen Sie an einem Tag teilnehmen möchten.
Bevorzugte Pufferzeit zwischen Bewerbungsgesprächen (in Min.)	Ihr bevorzugtes Intervall zwischen Interviews.
Zusätzliche Hinweise	Zusätzliche Notizen für den Recruiter, falls vorhanden.

Bewerbungs-Center

Bewerbungs-Center Bietet Bewerbern über ein dediziertes Portal eine optimierte und maßgeschneiderte Experience, wodurch ihre allgemeine Recruiting-Experience verbessert wird.

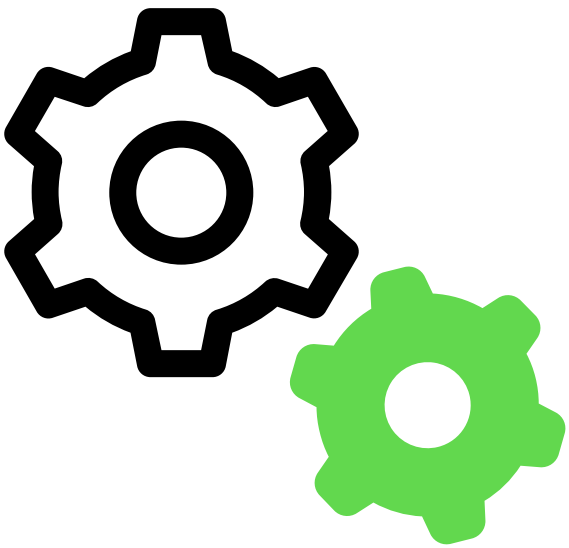
Erste Schritte

Untersuchen



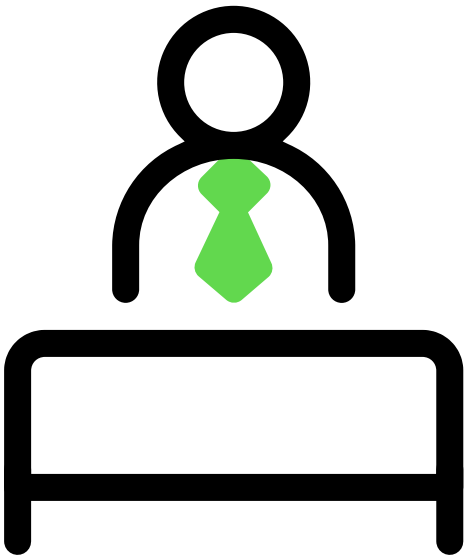
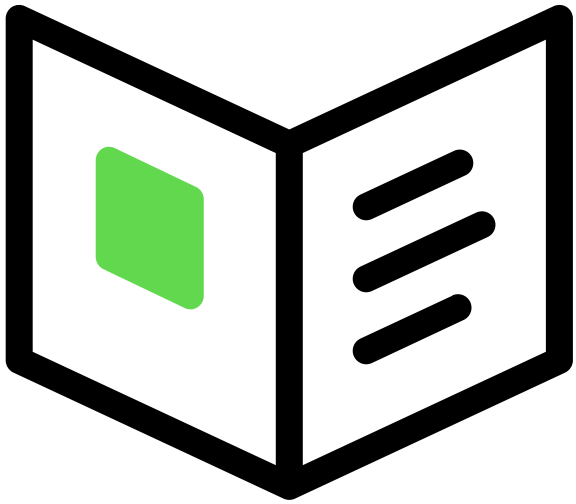
Erfahren Sie mehr über Bewerbungs-Center

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie Bewerbungs-Center Anwendung

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

Verwenden	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie verwenden Bewerbungs-Center	Wichtige Referenzinformationen zu Bewerbungs-Center

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

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

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Bewerbungs-Center erkunden

Erfahren Sie mehr über Bewerbungs-Center Und überprüfen Sie die Vorteile, die es Bewerbern in Ihrer Organisation bieten kann.

Bewerbungs-Center – Übersicht

Die Bewerbungs-Center Die Anwendung bietet Bewerbern eine optimierte Experience, sodass sie ihre Bewerbungen, Interviews und die Kommunikation mit Personalbeschaffern an einem Ort verwalten können. Es verbessert die Experience des Bewerbers vor der Einstellung, indem einfacher Zugriff auf Organisationsdetails, Stelleninformationen und Details des Einstellungsteams gewährt wird, was letztendlich zu einem informierteren Einstellungsverfahren führt.

Bewerbungs-Center Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Bewerber	Bewerber können ihre Bewerbungen verwalten, auf Stellendetails zugreifen, mit Personalbeschaffern kommunizieren und vieles mehr.

Bewerbungs-Center – Vorteile

Bewerbungs-Center

Vorteil	Funktion	Anwender
Greifen Sie als Bewerber auf das Bewerbercenter zu, nachdem Sie eine Bewerbung für eine offene Bewerbung eingereicht haben.	Greifen Sie auf das Bewerbercenter zu	Bewerber
Zeigen Sie den Status Ihrer Bewerbungen an, erkunden Sie Unternehmensinhalte, und wenden Sie sich an das Einstellungsteam, wenn die Funktion für Sie aktiviert ist.	Homepage des Bewerbercenters	Bewerber
Zeigen Sie das Einstellungsteam, die Stellenbeschreibung, den Standort usw. an.	Zeigen Sie eine Bewerbung an	Bewerber
	Zeitplaneinstellungen teilen	Bewerber
Wählen Sie ein praktisches Zeitfenster aus, sobald ein Bewerbungsgespräch vorgeschlagen wurde.	Wählen Sie ein Bewerbungsgespräch-Zeitfenster aus	Bewerber
Anforderung zum Neuplanen eines Bewerbungsgesprächs.	Anforderung zum Umplanen des Bewerbungsgesprächs	Bewerber

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

Bewerbungs-Center (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Fordern Sie den Recruiter auf, zusätzliche Zeitfenster für das Bewerbungsgespräch freizugeben, wenn Sie nicht verfügbar sind oder die vorgeschlagenen Zeitfenster gebucht wurden.	Zeitfenster anfordern	Bewerber
Zeigen Sie Aufgaben an, die Ihnen in zugewiesen sind, und verwalten Sie sie Bewerbungs-Center.	Aufgaben im Bewerbercenter	Bewerber
Geben Sie Feedback zu Ihrer Einstellungserfahrung.	Bewerberumfrage	Bewerber
Aktivieren Sie die Tastaturzugänglichkeit für Ihr Profil, um durch zu navigieren Bewerbungs-Center Portal mit Tastaturregisterkarten.	Legen Sie die Barrierefreiheitseinstellung fest	Bewerber
Bewerber erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ihnen Aufgaben von den Personalbeschaffern zugewiesen werden.	Aufgaben-E-Mail-Benachrichtigungen für Bewerber	Bewerber

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Bewerbungs-Center finden Sie unter:

- Bewerber-Center Wird Konfiguriert
- Über Das Bewerbercenter
- Referenz des Bewerbercenters

Bewerbungs-Center

Verbessern Sie Ihre Geschwindigkeit und Qualität der Einstellung, indem Sie kontinuierlich über ein personalisiertes Bewerberportal mit den Bewerbern zusammenarbeiten.

Stellen Sie Ihren Bewerbern ein dediziertes Portal bereit, das einen nahtlosen Prozess bietet und eine effektive Interaktion mit den Stakeholdern im Einstellungsprozess unterstützt.

Automatische Übersetzung

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

Bewerbungs-Center



Tell us your experience with us

How would you rate your overall experience with us? Rate it from 1 (lowest) to 5 (highest).

1 2 3 4 5

Keep track of what's going on

Item - 2 of 3 - Engineering Manager(JBR0001016)

round 2

Please select date and time for your upcoming interview schedule.

Select time slot

Active applications 11 | Inactive applications 2

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Engineering Manager

Application submitted 2023-11-01 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001016 | Recruiter Amy Graham

Show 2 More

Quick links



Automatische Übersetzung

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

Die Bewerbungs-Center Verfügt über die folgenden wichtigen Funktionen:

- Melden Sie sich mit einem magischen Link ohne lästiges Passwort an.
- Erfahren Sie mehr über die Rolle, für die sie sich beworben haben, noch bevor Sie für die Stelle ausgewählt wurden.
- Verfolgen Sie mehrere Anwendungen an einem Ort.
- Zeigen Sie das Einstellungsteam und die Stellenbeschreibung an.
- Wählen Sie das Zeitfenster für das Bewerbungsgespräch aus, oder fordern Sie eine Neuplanung an.
- Erfahren Sie mehr über das Unternehmen und seine Kultur.
- Arbeiten Sie mit Ihrem Recruiter zusammen.
- Zeigen Sie wichtige Benachrichtigungen an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Bewerber-Center Wird Konfiguriert

Richten Sie ein personalisiertes Portal für Ihre Bewerber ein, in dem sie Stellenbewerbungen nachverfolgen und verwalten und mit verschiedenen Einstellungspersonas an verschiedenen Punkten ihrer Einstellungsreise interagieren können.

Installieren Sie Das Bewerbercenter

Sie können installieren Bewerbungs-Center Anwendung (sn_ta_applicant), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Bewerbercenter Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geplante Aufgaben und Store-Anwendungen werden mit installiert Bewerbungs-Center.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Bewerbungs-Center installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Bewerbungs-Center Anwendung (sn_ta_applicant) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.

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

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie den Status der E-Mail-Benachrichtigung

Legen Sie fest, in welchem Status der Antragsteller eine E-Mail erhält, um auf das Bewerbercenter zuzugreifen.

Wählen Sie aus, wann der Antragsteller auf zugreifen kann Bewerbungs-Center.

Hinweis: Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese Aufgabe auszuführen.

Konfigurieren Sie die zeitlich begrenzte Authentifizierung

Konfigurieren Sie die zeitlich begrenzte Authentifizierung für Ihre externen Bewerber, um sich beim Bewerbercenter anzumelden.

Die zeitlich begrenzte Authentifizierung (Time Limited Authentication, TLA) bietet dem Antragsteller eine zugänglichere und einfachere Möglichkeit, sich beim Bewerbercenter-Portal anzumelden, anstatt sich verschiedene Passwörter zu merken.

Erstellen Sie Richtlinien nach der Authentifizierung für Ihre externe Bewerberrolle, damit sie sich über einen magischen Link beim Bewerbercenter anmelden können.

Fügen Sie je nach der von Ihnen aktivierten Richtlinie nach der Authentifizierung eine Bedingung für die Rolle des externen Bewerbers und den Identitätsanbieter des Bewerberzentrums hinzu. Für weitere Informationen zu den Rollen in Einstellungsprozess-Experiences, Siehe Rollen in Einstellungsprozess-Experiences. Der Identitätsanbieter ist für jedes Portal eindeutig.

Weitere Informationen zum Einrichten der Richtlinie nach der Authentifizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Authentifizierungsrichtlinie .

Konfigurieren Sie Content Experiences und Quick-Links

Konfigurieren Sie die Kampagnen und andere Unternehmensressourcen, die Sie Ihren Bewerbern im Bewerbercenter bereitstellen möchten.

Erstellen Sie dedizierte Banner und Kampagnen mit den Content Experiences im Bewerbercenter. Weitere Informationen zum Einrichten der Content Experiences finden Sie unter Content Experiences aktivieren.

Hinweis: Sie können den Recruitern die entsprechenden Rollen bereitstellen, damit sie relevante Inhalte für die Bewerber im Bewerbercenter anvisieren können.

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

Stellen Sie Ihren Bewerbern relevante Unternehmensinhalte wie den Personalbeschaffungsprozess und die Unternehmenskultur über Quick-Links bereit. Weitere Informationen zum Erstellen von Quick-Links finden Sie unter Quick-Links.

Konfigurieren Sie die Bewerberumfrage

Konfigurieren Sie die Umfrage, an der Ihre Bewerber teilnehmen sollen, um Feedback zu ihrer Einstellungserfahrung zu geben. Bestimmen Sie, in welchem Status die Feedbackumfrage an den Bewerber geht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Survey_admin, Survey_Reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Feedback zum Bewerbergespräch** Ist standardmäßig verfügbar, die das Umfragefeedback auslöst, wenn der Antragsteller den erreicht **Bewerbungsgespräch** status. Das folgende Verfahren enthält Details zum Konfigurieren der Umfrage, die entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen bei einem anderen Status im Einstellungsverfahren ausgelöst wird.

Prozedur

Erstellen Sie die Bewerberumfrage für die Bewerber.
Weitere Informationen finden Sie unter Umfragedesigner .

Weitere Informationen zur Bewerberumfrage finden Sie in Bewerbungs-Center, Siehe Bewerberumfrage.

Konfigurieren Sie Messaging für den Antragsteller

Konfigurieren Sie die Bedingungen, unter denen ein Bewerber die Recruiter im Bewerbercenter kontaktieren kann. Erstellen Sie einen klaren Kommunikationskanal mit dem Einstellungsteam und eine bessere Einstellungs-Experience für die Bewerber.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richten Sie Auslöserbedingungen ein, um die Messaging-Funktionalität für einen Bewerber zu aktivieren. Die Funktionalität kann abhängig von der Stellenbezeichnung, dem Bewerbungsstatus oder einem anderen Kriterium ausgelöst werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
2. Öffnen Sie die Tabelle sn_ta_Hiring_Core_Job_Application [sn_ta_Hiring_Core_Job_Application].
3. Wählen Sie im Abschnitt Registerkartenkonfigurationen die Option aus **Nachricht** Liste.
4. Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die Messaging-Funktionalität für die Bewerber zu aktivieren.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren .

Richten Sie eine geplante Aufgabe für die Deaktivierung des Bewerbers ein

Richten Sie in regelmäßigen Abständen eine geplante Aufgabe ein, um Bewerber zu deaktivieren, die für das System nicht mehr geeignet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie Aus **MarkApplicantInaktiv** .
3. Zeigen Sie an, und laden Sie sie herunter HiringDeleteRoles.xml Datei auf der Bewerbungs-Center-Anwendungsseite auf ServiceNow Store.
4. Importieren Sie die XML-Datei in die Tabelle „Skripteinbindung“ [sys_script_include].
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe in **Zeit** Und **Ausführen** .
6. **Wahlweise:** Ändern Sie **Wert** Der Systemeigenschaft (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays).
   Der Basissystemwert zum Markieren eines Bewerbers als inaktiv beträgt 30 Tage.
7. Markieren Sie **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen als aktiviert, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Hinweis: Die Basissystembedingung der geplanten Aufgabe ist aktiv. Sie können sie deaktivieren.

Ergebnis

Die Bewerberdatensätze sind deaktiviert.

Hinweis: Wenn sich ein deaktivierter Antragsteller erneut mit derselben E-Mail-ID bewirbt, die zuvor zum Erstellen des SYS-Anwender-Datensatzes verwendet wurde, werden alle vorhandenen Rollen gelöscht, und während der erneuten Aktivierung wird eine externe Bewerberrolle zugewiesen. Damit dies geschieht, müssen Sie herunterladen HiringDeleteRoles.xml Datei auf der Bewerbungs-Center-Anwendungsseite auf ServiceNow Store.

Konfigurieren Sie die Experience vor der Einstellung im Bewerbercenter

Sorgen Sie für Kontinuität bei der Einstellung, indem Sie eine Experience vor der Einstellung im Bewerbercenter bereitstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bieten Sie Bewerbern über das Bewerbercenter-Portal eine nahtlose Experience für Aufgaben vor der Einstellung. Eingestellte Bewerber können ihre Onboarding-Journey bereits vor dem Beitrittstag im Bewerbercenter beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Skript im globalen Bereich, um Rollen zu löschen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen

   Hinweis: Sie können verwenden hiringdeleteroles.xml , Ein vorhandenes Skript zum Löschen von Rollen.

2. Schreiben Sie die folgenden Geschäftsregeln für einen Bewerberanwender, wenn der Anwendungsstatus in „eingestellt“ geändert wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsregeln für Service erstellen
   a. Externe Bewerberrolle löschen: `sn_ta_hiring_core.external_applicant`.
   b. Interne Bewerberrolle erstellen: `sn_ta_hiring_core.internal_applicant`.
3. Kopieren Sie das Journey-Menü aus dem Mitarbeiter-Center-Portal in das Bewerber-Center-Portal.

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

4. Verknüpfen Sie den Anwender des Bewerbercenters mit dem HR-Profil, und erstellen Sie eine Onboarding-Journey mit demselben Bewerberanwender.

   Weitere Informationen finden Sie unter Journey erstellen

Ergebnis
Den Bewerbern werden interne Rollen zugewiesen, und sie können ihre Pre-boarding-Journey vom Bewerbercenter aus starten, um ihnen eine nahtlose Erfahrung mit der Organisation zu bieten.

Hinweis: Durch die Vergabe interner Rollen an Bewerber wird der Zugriff auf andere Portale ermöglicht, die nur für Mitarbeiter (Standardanwender) vorgesehen sind.

Über Das Bewerbercenter

Verwenden Sie das Bewerbercenter, um Ihren Bewerbern eine verbundene Experience mit einem personalisierten und dedizierten Portal zu bieten.

Greifen Sie auf das Bewerbercenter zu

Melden Sie sich ohne Passwort beim Bewerbercenter an, und erkunden Sie das Portal einfach.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.external_applicant oder sn_ta_hiring_core.internal_applicant

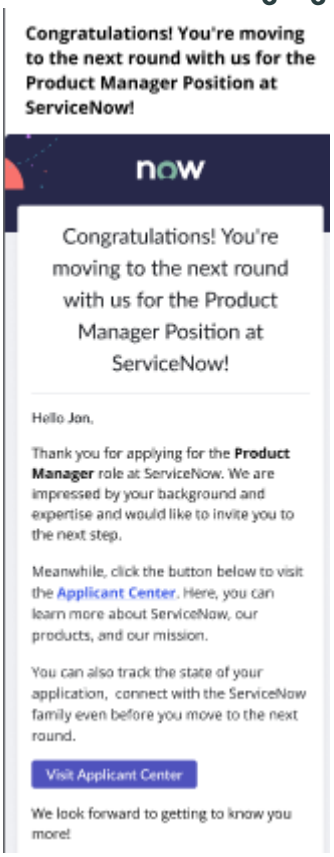
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Antragsteller kann sich ohne Passwort beim Bewerbercenter anmelden, um den Prozess einfacher und zugänglicher zu machen. Bewerber, die eine Einladung zur Anmeldung beim Bewerbercenter erhalten, sind ein Basissystemverhalten. Sie können bestimmen, in welchem Status die E-Mail mit dem Magic Link an die registrierte E-Mail-Adresse des Antragstellers gesendet wird.

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

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer registrierten E-Mail-Adresse, und öffnen Sie die E-Mail-Benachrichtigung.

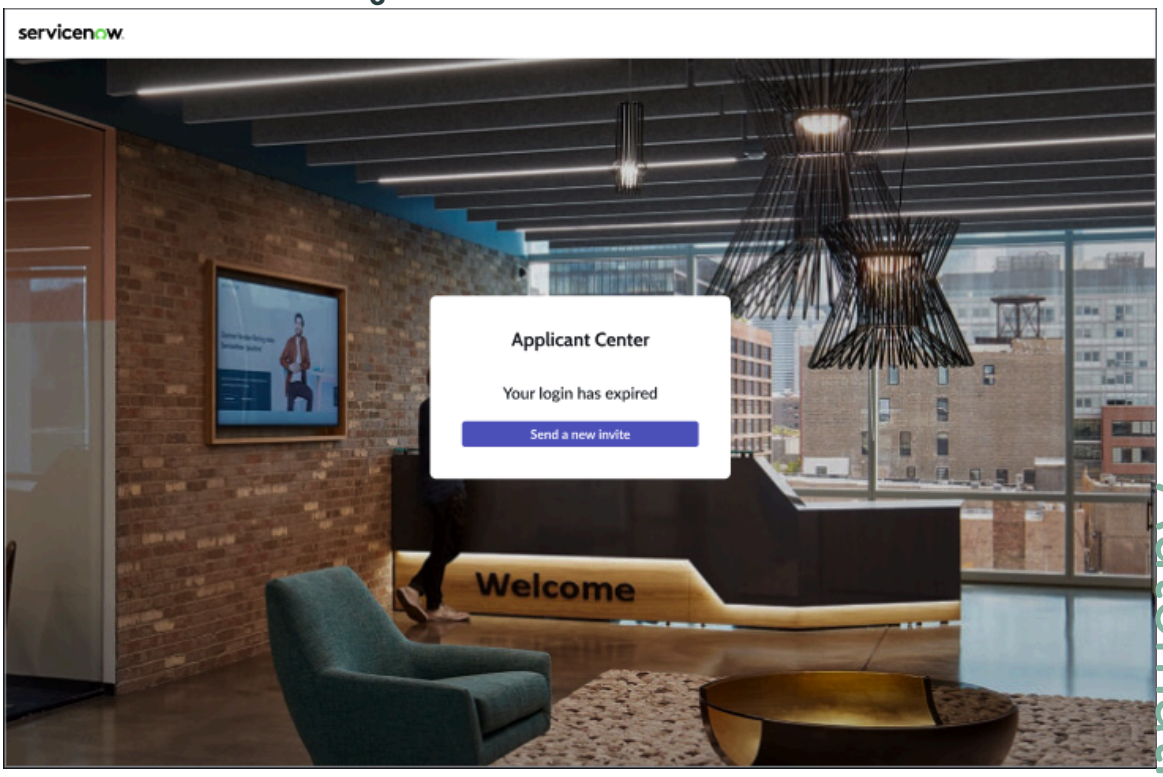
E-Mail-Benachrichtigung für den Antragsteller



2. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Das Bewerbercenter An** .
   Über den magischen Link gelangen Sie zur Homepage des Bewerbercenters.
3. Wenn der Link abläuft, wählen Sie aus **Senden Sie eine neue Einladung** Über die Eingabeaufforderung im Popup-Fenster.

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

Ablauffenster der Anmeldung



4. In **E-Mail** Geben Sie Ihre registrierte E-Mail-Adresse ein.
5. Eine neue Anmelde-E-Mail wird an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet.
6. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Das Bewerbercenter An** Um sich erneut beim Bewerbercenter anzumelden.

Homepage des Bewerbercenters

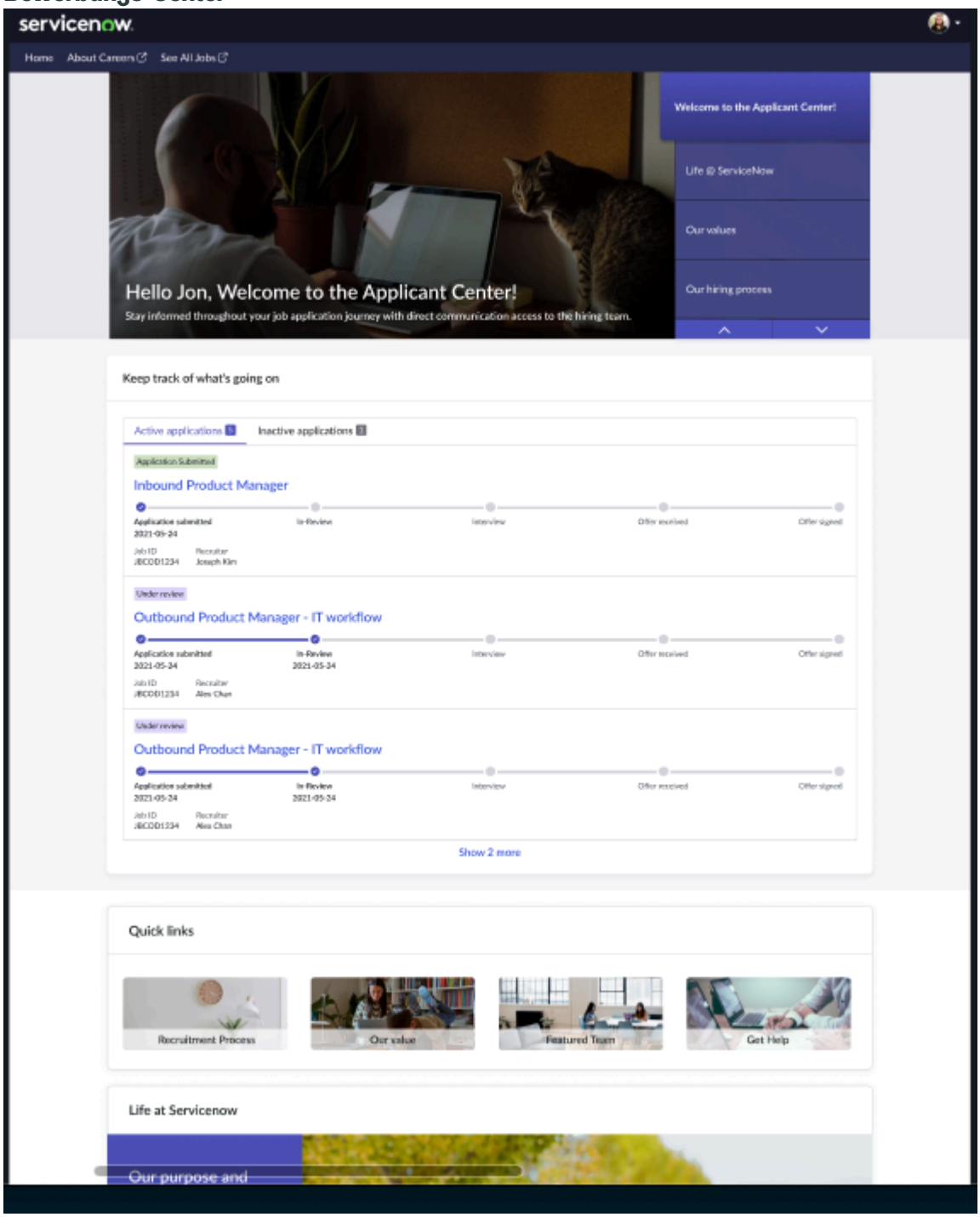
Bewerbungs-Center Ist das dedizierte und personalisierte Portal für Ihre Bewerber.

Das Bewerberzentrum bietet den Bewerbern eine gesunde Einstellungserfahrung.

Automatische Übersetzung

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

Bewerbungs-Center



Automatische Übersetzung

Als Administrator bietet es Ihnen:

- Anpassbare Header-Menüelemente, die Sie entsprechend Ihren Organisationsanforderungen verwenden können.
- Inhalts-Experiences, mit denen Sie die Journey für Ihren Bewerber kuratieren können.

Als Bewerber können Sie:

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

- Verfolgen Sie Ihre aktiven und inaktiven Bewerbungen als Bewerber im Widget „Anwendungsnachverfolgung“.
- Erfahren Sie, in welcher Phase der Anwendung Sie sich befinden, zusammen mit dem Datum, an dem die Anwendung mit dem Stepper-Widget in den Status verschoben wurde.
- Zeigen Sie die Benachrichtigung an, nachdem Sie das Ihnen auf Ihrem erweiterte Stellenangebot akzeptiert haben Bewerbungs-Center Homepage.

Hinweis: Sie erhalten auch eine Willkommens-E-Mail, wenn Sie ein Stellenangebot angenommen haben.

Zeigen Sie eine Bewerbung an

Öffnen Sie eine Bewerbung, und sehen Sie sich die Details an.

Öffnen Sie eine aktive Bewerbung, um die Details anzuzeigen. Im Übersichtsabschnitt werden Status, Recruiter, Standort und Berufspersona angezeigt.

Zeigen Sie den Fortschritt der Anwendung während des Einstellungsverfahrens im Stepper-Widget an. Weitere Informationen zu den sichtbaren status finden Sie unter bewerbungsstatus für den Antragsteller.

Auf der Seite können Sie auch Folgendes sehen:

- Nachricht an einen Recruiter von der **Nachricht** Registerkarte.
- Informationen zur Anwendung auf finden Sie in Ihrem Einstellungsteam **Einstellungsteam** Registerkarte, wenn Ihr Recruiter der Registerkarte Informationen zum Einstellungsteam hinzufügt.
- Sehen Sie sich die Stellenbeschreibung für die Anforderung an, auf die Sie sich beworben haben **Stellenbeschreibung** Registerkarte.

Zeitplaneinstellungen teilen

Teilen Sie als Bewerber, wenn sie von Recruitern angefordert werden, Ihre Zeitplaneinstellungen, damit sie Interviews entsprechend planen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.external_applicant oder sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Bewerbungs-Center an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie auf das Bewerbercenter zu.
2. Auf der Bewerbungs-Center Suchen Sie auf der Homepage im Abschnitt Nachverfolgen der Vorgänge nach der Anforderung zum Freigeben von Zeitplaneinstellungen.
3. Wählen Sie Aus **Geben Sie Zeitplaneinstellungen frei** .
   Sie können auch auswählen **Geben Sie Zeitplaneinstellungen frei** In der E-Mail-Benachrichtigung, die Sie erhalten, sobald der Recruiter die Freigabe von Zeitplaneinstellungen angefordert hat.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneinstellungen für bevorstehendes Bewerbungsgespräch freigeben“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zeitplaneinstellungen freigeben“.

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

5. Wählen Sie Aus **Geben Sie Zeitplaneinstellungen frei** .
   Sobald Sie Ihre Zeitplaneinstellungen freigegeben haben, können Sie auswählen **Zeigen Sie Details an** Unter dem Abschnitt Nachverfolgen der Vorgänge, um die Einstellungen anzuzeigen oder zu bearbeiten.

Wählen Sie ein Bewerbungsgespräch-Zeitfenster aus

Wählen Sie als Bewerber ein Bewerbungsgespräch-Zeitfenster aus einer Liste der vorgeschlagenen Zeitfenster aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.external_applicant oder sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Bewerbungs-Center an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie auf das Bewerbercenter zu.
2. Auf der Bewerbungs-Center Suchen Sie auf der Homepage im Abschnitt Nachverfolgen der Vorgänge nach dem vorgeschlagenen Bewerbungsgespräch.
3. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Slot aus** .
4. Wählen Sie Ihr bevorzugtes Zeitfenster aus.

Hinweis:

- Wenn Sie nicht haben Bewerbungs-Center Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie manuell einen Zeitfenster aus der E-Mail auswählen, die Sie erhalten, nachdem ein Bewerbungsgespräch vorgeschlagen wurde, indem Sie auf die E-Mail antworten.
- Wenn ein Zeitfenster ausgewählt wird und es bereits von einem anderen Bewerber gebucht wurde, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass das Zeitfenster nicht verfügbar ist.
- Wenn Sie kein geeignetes Zeitfenster finden können oder die Zeitfenster bereits gebucht wurden, können Sie zusätzliche Zeitfenster anfordern oder Ihre Zeitplaneinstellungen erneut freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitfenster anfordern und Zeitplaneinstellungen teilen.

Ergebnis
Nachdem ein Zeitfenster ausgewählt wurde, wird eine E-Mail mit dem bestätigten Zeitfenster an den Recruiter und das Einstellungsteam gesendet, und das Bewerbungsgespräch wird geplant.

Anforderung zum Umplanen des Bewerbungsgesprächs

Fordern Sie als Bewerber an, ein vorgeschlagenes oder geplantes Bewerbungsgespräch an den Recruiter zu verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.external_applicant oder sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Bewerbungs-Center.
   Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie auf das Bewerbercenter zu.
2. Auf der Bewerbungs-Center Suchen Sie auf der Homepage im Abschnitt Nachverfolgen der Vorgänge nach dem vorgeschlagenen oder geplanten Interview.

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

3. Wählen Sie Aus **Neuplanung anfordern** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewerbungsgespräch neu planen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Neuplanung anfordern“.
5. Wählen Sie **Senden**.

Zeitfenster anfordern

Fordern Sie als Bewerber den Recruiter auf, zusätzliche Zeitfenster für das Bewerbungsgespräch freizugeben, wenn Sie nicht verfügbar sind oder die vorgeschlagenen Zeitfenster gebucht wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.external_applicant oder sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Bewerbungs-Center.
   Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie auf das Bewerbercenter zu.
2. Auf der Bewerbungs-Center Suchen Sie auf der Homepage im Abschnitt Nachverfolgen der Vorgänge nach dem vorgeschlagenen Bewerbungsgespräch.
3. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Zeitfenster aus** .
4. Wählen Sie auf der Seite Verfügbarkeiten für Anruf des Recruiters die Option aus **Zeitfenster anfordern** .
5. Geben Sie im Popup-Fenster Zeitfenster anfordern den Grund für die Anforderung zusätzlicher Zeitfenster an.
6. Wählen Sie Aus **Anforderung senden** .
   Der Recruiter wird per E-Mail und auch im Aktivitätenstrom des Bewerbungsgesprächsdatensatzes über die zusätzliche Zeitfensteranforderung benachrichtigt.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite Verfügbarkeiten für Anruf des Recruiters die Option aus **Geben Sie Zeitplaneinstellungen frei** Um Ihre Einstellungen für neue Slots freizugeben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplaneinstellungen teilen.

Aufgaben im Bewerbercenter

Das Bewerbercenter stellt den Bewerbern die erforderlichen Warnungen und Mittel zur Verfügung, um ihre zugewiesenen Aufgaben im Portal abzuschließen.

Zeigen Sie alle Ihre zugewiesenen Aufgaben auf der Homepage Ihres Bewerbercenter-Portals an. Es gibt einen **Zeigen Sie Details an** Schaltfläche zusammen mit der Benachrichtigung auf der Homepage. Wenn Sie darauf klicken, werden Sie zum weitergeleitet **Meine AUFGABEN** Registerkarte auf der Anwendungsdatensatzseite. Sie können die Aufgabe über abschließen **Meine AUFGABEN** Registerkarte.

Wenn Ihnen mehr als eine nicht abgeschlossene Aufgabe zugewiesen ist, sind alle nicht abgeschlossenen Aufgaben beim Scrollen im Homepage-Banner sichtbar. Sie können auf eine beliebige Schaltfläche klicken, um Sie zu umzuleiten **Meine AUFGABEN** Registerkarte, auf der Sie alle Aufgaben nacheinander abschließen können.

Weitere Informationen zu aufgabenbezogenen Benachrichtigungen im Bewerbercenter finden Sie unter Aufgaben-E-Mail-Benachrichtigungen für Bewerber.

Bewerberumfrage

Bewerberumfrage ermöglicht es Bewerbern, ihr Feedback zu ihrer Einstellungserfahrung in der zu geben Bewerbungs-Center.

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

Verbessern Sie Ihren Einstellungsprozess, indem Sie die Einstellungs-Experience für Ihre Bewerber kontinuierlich verbessern. Lassen Sie Ihre Bewerber direktes und echtes Feedback auf verschiedenen Ebenen der Einstellungs-Journey geben.

Bewerber können zu Beginn der Einstellungsreise Feedback zu ihren Erfahrungen mit der Organisation geben. Sie können jede Art von Feedback-Experience für Ihre Bewerber konfigurieren. Dies kann für die Anwender-Experience in sein Bewerbungs-Center Portal, ihre Service-Experience für Zugriff auf alle Servicekatalog, Oder ein Umfragefeedback, nachdem der gesamte Einstellungsvorgang durchlaufen wurde. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Feedback finden Sie unter Integrierte Experience und Service-Feedback.

Wenn eine Anwendung zu wechselt **Bewerbungsgespräch** Status, erhalten die Bewerber eine Umfrage-Feedback-Anforderung. Sie können die Feedbackanforderungen so konfigurieren, dass sie an jedem anderen entscheidenden Punkt der Einstellungs-Journey ausgelöst werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Feedback finden Sie unter Umfragedesigner .

A **Geben Sie Feedback** Schaltfläche in sichtbar Bewerbungs-Center Homepage. Die Schaltfläche „Feedback“ ist auch auf den Bewerbungsseiten sichtbar.

Sie können Ihren Bewerbern die Möglichkeit bieten, ihre Daten während der Teilnahme an der Umfrage anonym und aggregiert zu halten.

Legen Sie die Barrierefreiheitseinstellung fest

Aktivieren Sie die Tastaturzugänglichkeit für Ihr Profil, um mithilfe von Tastaturregisterkarten durch das Bewerbercenter-Portal zu navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.external_applicant oder sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwender können über die Plattform-UI mit der Registerkarte wechseln, ohne die Barrierefreiheit zu aktivieren. Wenn die Barrierefreiheit jedoch aktiviert ist, wird die Tabellenfunktion von Feld zu Feld verschoben und andere Elemente in einem Formular übersprungen, z. B. Referenzsymbole. Details finden Sie unter Barrierefreiheitsfunktionen verwenden .

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Bewerbungs-Center.
2. Wählen Sie den Avatar und dann aus **Profil** .
3. Aktivieren Sie den Umschalter Barrierefreiheit aktiviert.

Aufgaben-E-Mail-Benachrichtigungen für Bewerber

Die E-Mail-Benachrichtigungen geben den Bewerbern Warnungen, wenn ihnen Aufgaben von den Personalbeschaffern zugewiesen werden.

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Bewerber gesendet, dem eine Aufgabe zugewiesen ist. Die E-Mail enthält die Details der Aufgabe zusammen mit **Aufgabe anzeigen** Link, der zum Bewerbercenter weitergeleitet wird.

Die Aufgabe ist in verfügbar **Meine AUFGABEN** Registerkarte auf der Anwendungsdatensatzseite.

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

Erhalten Sie eine Erinnerungs-E-Mail, oder wenn das Fälligkeitsdatum für eine unvollständige Aufgabe näher rückt. Die *Notify Applicants when Due Date is tomorrow*Die geplante Aufgabe ist standardmäßig aktiv.

Referenz des Bewerbercenters

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Eigenschaften und Komponenten in Bewerbungs-Center.

bewerbungsstatus für den Antragsteller

Eine Übersicht über den Antrag gibt an, wie die Bewerber ihn sehen.

bewerbungsstatus für Bewerber

Status	Beschreibung
Bewerbung übermittelt	Der Antragsteller hat den Antrag eingereicht.
Wird überprüft	Die Anwendung befindet sich in der Überprüfungsphase.
Interview	Der Bewerber befindet sich im Bewerbungsgesprächsprozess.
Angebot erhalten	Der Antragsteller hat ein Angebot erhalten.
Angebot unterzeichnet	Der Antragsteller hat das Angebot angenommen und das Angebotsschreiben unterzeichnet.
Eingestellt	Der Bewerber wird eingestellt.
Nicht ausgewählt	Der Bewerber ist für die Stellenausschreibung nicht ausgewählt.
Zurückgezogen	Der Antragsteller hat einen Antrag zurückgezogen.

Mit Bewerbungs-Center installierte Komponenten

Die folgenden Komponenten sind mit der Aktivierung von installiert Bewerbungs-Center Plugin.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Benachrichtigen Sie Bewerber, wenn das Fälligkeitsdatum morgen ist	Benachrichtigt die Bewerber, wenn ihnen nicht abgeschlossene, zugewiesene Aufgaben bevorstehen, die sich dem Fälligkeitsdatum nähern.

Mit Bewerbungs-Center installierte Eigenschaften

Die mit dem installierten Systemeigenschaften Bewerbungs-Center Plugin ist erforderlich, um verschiedene Funktionen im Bewerbercenter zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für Bewerbungs-Center verfügbar.

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

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

Eigenschaften für Bewerbungs-Center

Eigenschaft	Beschreibung
glide.service_portal.resize_text.ac.enable_rem_conversion	Option zum Festlegen der Portalkonfiguration. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt
sn_ta_applicant.company_career_link	Hilft der Organisation, die Links auf der Karriereseite für den Zugriff auf zu konfigurieren Bewerbungs-Center. • Typ: Zeichenfolge • Andere mögliche Werte: ○ Cache ignorieren: Ausgewählt ○ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter ○ Schreibrollen: admin, sn_ta_hiring_Core.admin
sn_ta_applicant.company_name_for_applicant	Bietet die Option, sie an den Namen der Organisation anzupassen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: [Unternehmensname] • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt
sn_ta_applicant.privacy_Link	Option zum Hinzufügen eines Datenschutzlinks. • Typ: Zeichenfolge • Andere mögliche Werte: ○ Cache ignorieren: Ausgewählt ○ Rollen lesen: sn_ta_Hiring_Core.admin, sn_ta_Hiring_Core.Bewerber ○ Schreibrollen: admin, sn_ta_hiring_Core.admin
sn_ta_Antragsteller.sn_ta_Antragsteller_Onboarding_Status	Eigenschaft gibt den Status an, wenn die Onboarding-Journey beginnt.

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

Eigenschaften für Bewerbungs-Center (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 50,60 • Andere mögliche Werte: Cache ignorieren: Ausgewählt

Formular „Neuplanung anfordern“

Das Formular „Neuplanung anfordern“ enthält die Feldbeschreibungen, die ein Bewerber oder Befrager benötigt, wenn ein Recruiter die Neuplanung eines Bewerbungsgesprächs anfordert.

Bewerbungsgespräch neu planen

Feld	Beschreibung
Grund für die Neuplanung auswählen	Grund, für den Sie die Neuplanung des Bewerbungsgesprächs anfordern.
Zeitfenster manuell teilen	Option zum manuellen Hinzufügen von Zeitfenstern und zur Freigabe für Recruiter.
Meinen Kalender verwenden	Option, mit der Recruiter Interviews basierend auf Ihrer Kalenderverfügbarkeit planen können. **Hinweis:** Diese Option ist nur für Befrager verfügbar.
Zeitzone auswählen	Zeitzone, für die Sie Zeitfenster vorschlagen.
Startdatum und -uhrzeit	Frühestes Datum und früheste Uhrzeit, zu der Sie für Interviews verfügbar sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Enddatum und -zeit	Letztes Datum und letzte Uhrzeit des Zeitraums, bis zu dem Sie verfügbar sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Ganztägig	Option, Ihre Verfügbarkeit für einen ganzen Tag freizugeben. Das Enddatum wird automatisch auf das von Ihnen ausgewählte Startdatum festgelegt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Wiederkehrend	Option zum Freigeben Ihrer Verfügbarkeit für den wiederkehrenden Zeitraum. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Wiederholen	Häufigkeit der wiederkehrenden Verfügbarkeit, die Sie freigeben. Die verfügbaren Optionen sind **Täglich** , **Wöchentlich** , Und **Monatlich** . Dieses

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

Bewerbungsgespräch neu planen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt.
Tage	Wochentage, an denen Sie verfügbar sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Wird ausgewählt, und dann **Wöchentlich** Ist aus ausgewählt **Wiederholen**
Zuletzt	Wählen Sie entweder aus **Für** Oder **Bis** Um anzugeben, bis wann Ihre freigegebene Verfügbarkeit dauert. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt
Anzahl der Tage/Wochen/Monate	Anzahl der Tage/Wochen/Monate, für die Sie die Verfügbarkeit freigeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Wird ausgewählt, und dann **Für** Ist aus ausgewählt **Dauert** .
Endet an diesem Datum	Enddatum der wiederkehrenden Verfügbarkeit, die Sie freigeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Wird ausgewählt, und dann **Bis** Ist aus ausgewählt **Dauert** .
Zeitfenster hinzufügen	Fügen Sie die ausgewählten Zeitfenster hinzu. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt
Verfügbare Zeitfenster	Vorgeschlagene Zeitfenster, aus denen der Recruiter bei der Neuplanung des Bewerbungsgesprächs auswählen kann. Sie können diese Zeitfenster bearbeiten oder löschen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Slots manuell freigeben** Ist ausgewählt

Opportunity-Marktplatz

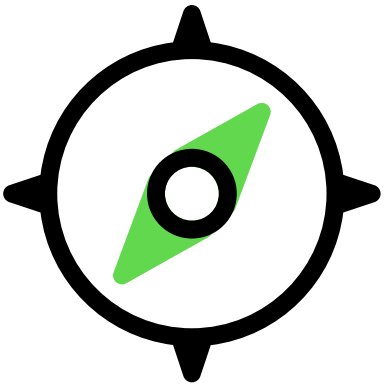
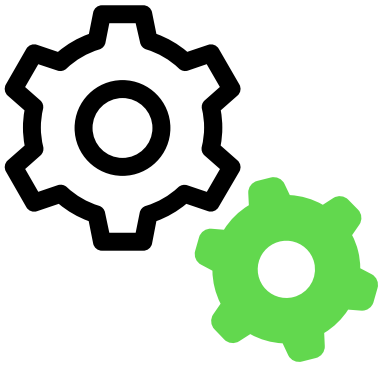
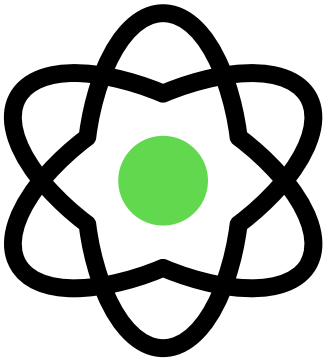
Opportunity-Marktplatz Verbessert die Karrierefreiheit. Sie bietet Mitarbeitern eine intuitive Experience, um Karrieremöglichkeiten zu erkunden. Anpassbare Abgleicheinstellungen sind nahtlos in Ihr Bewerbernachverfolgungssystem (Bewerber Tracking System, ATS) integriert, um die Mitarbeiterinteraktion durch eine transparente und effiziente Karriereentwicklung zu verbessern.

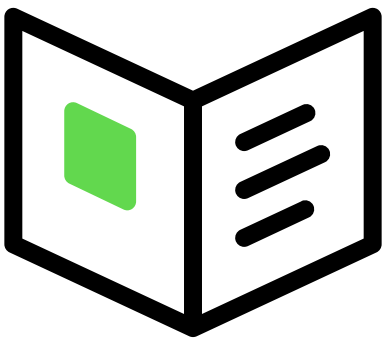
Opportunity-Marktplatz Ermöglicht die Erstellung, Veröffentlichung und Nachverfolgung verschiedener Arten von Jobangeboten. Zu den Basissystemmöglichkeiten gehören:

- **Interne Jobs**
- **Projekte**
- **Gigs**
- **Freiwilliger**

Sie können auch anwenderdefinierte Jobangebote erstellen. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Jobangeboten finden Sie unter Anwenderdefinierte Opportunity-Typen in werden erstellt Opportunity-Marktplatz.

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

Untersuchen	Installieren und konfigurieren	Arbeiten mit
		
Erfahren Sie mehr über Opportunity-Marktplatz	Installieren Sie Opportunity-Marktplatz(OPM) App aus der ServiceNow Store. Als Administrator können Sie konfigurieren OPM Funktionen.	Mitarbeiterentwicklung Anwenderzugriff OPM Von Mitarbeiter-Center Portal zum Anzeigen, Verwalten und Nachverfolgen von Stellenangeboten.

Referenz

Zeigen Sie technische Details der installierten Tabellen, Rollen und anderer zugehöriger Elemente an Opportunity-Marktplatz Technische Informationen.

Automatische Übersetzung

Erkunden Opportunity-Marktplatz(OPM)

Verwalten Sie Möglichkeiten für langfristige oder kurzfristige Projekte, die in Ihrem Unternehmen verfügbar sind. Mitarbeiter können Jobangebote finden und nachverfolgen,

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

während Manager Jobangebote für Projekte, Aufträge, Jobangebote für Freiwillige und interne Jobs veröffentlichen können.

Anwenderkriterien, die von Besitzern zu Verkaufschancen hinzugefügt werden, steuern die Sichtbarkeit der Verkaufschance für potenzielle Bewerber.

Interne Jobs

Opportunity-Marktplatz Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Veröffentlichen und Verwalten interner Stellenausschreibungen. Sie können offene Rollen (Positionen) in Ihrem Unternehmen erkunden.

Empfehlungen basieren auf Ihrer aktuellen Rolle (Stellenposition), Ihren Zielen und Kompetenzen.

Interne Aufträge werden in der Tabelle „Stellenausschreibung“ [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting] nachverfolgt. Sie können die Analyse der besten Übereinstimmung basierend auf Ihrer aktuellen Rolle, Ihren Zielen oder Kompetenzen anzeigen.

Künstliche Intelligenz (KI) wird bei der Suche verwendet, um sicherzustellen, dass die relevantesten Möglichkeiten zurückgegeben werden.

Opportunity-Marktplatz Empfehlungen für beste Passform

Basierend auf Ihren aktuellen Rollen, Zielen und Kompetenzen Opportunity-Marktplatz(OPM) Empfiehlt Ihnen Möglichkeiten.

Auf Basis Ihrer aktuellen Rolle

OPM Betrachtet Ihre aktuelle Rolle und Kompetenzen und vergleicht sie dann mit den verfügbaren veröffentlichten Möglichkeiten.

In einer Verkaufschance können Sie weitere Informationen zu Ihrer Rolle und zu den Zwecken der Empfehlung sehen. Wählen Sie Aus **Übereinstimmungsanalyse** Um Details dazu anzuzeigen, wie Sie mit der Verkaufschance abgeglichen wurden. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Details an** Zum Anzeigen von Informationen zur Verkaufschance.

Auf Basis Ihrer Ziele

OPMÜberprüft alle Ziele, die Sie in erstellt haben Mitarbeiterentwicklung Und identifiziert potenzielle Möglichkeiten, die Ihren Zielen entsprechen.

Auf Basis Ihrer Kompetenzen

Die OPM der empfehlungsgeber untersucht die Kompetenzen in Ihrem Profil, um Ihre Kompetenzen zu vergleichen, die für die Möglichkeiten erforderlich sind.

In diesen Themen finden Sie weitere Informationen zu Empfehlungen für die optimale Anpassung und zur Abgleichanalyse:

- Zeigen Sie eine Übereinstimmungsanalyse für Verkaufschancen an

  Opportunity-Marktplatz(OPM) Generiert Übereinstimmungsanalysen basierend auf Ihrer aktuellen Rolle, Ihren Zielen und Ihren Kompetenzen. Die Übereinstimmungsanalyse basiert auf Ihren Kompetenzen und Einstellungen.

- Legen Sie Opportunity-Einstellungen fest

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

Verkaufschanceneinstellungen werden verwendet, um zu bewerten, welche Verkaufschancen für Sie am besten geeignet sind.

- Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiter-Center

  Über die Registerkarte „Karriere“ im Mitarbeiterprofil können Sie alle Aspekte Ihrer Karriere anzeigen, aktualisieren und verwalten. Opportunity-Marktplatz Untersucht Kompetenzen, um Möglichkeiten für Sie zu identifizieren.

Gig-Möglichkeiten

Gigs haben eine einzelne Rolle mit einer oder mehreren offenen Stellen. Gigs und andere Opportunity-Typen werden von konfiguriert ServiceNow Administratoren aus dem Formular „Konfiguration des Opportunity-Typs“.

Gigs beziehen sich auf temporäre Jobs, die gut definierte Aufgaben oder Projekte umfassen. Gigs sind flexible Möglichkeiten, bei denen es sich um kurz- oder langfristige Arbeitsverträge handeln kann. Gigs ermöglichen es Unternehmen, spezialisierte Kompetenzen zu finden oder ihre Mitarbeiter entsprechend den Projektanforderungen zu skalieren, ohne sich auf langfristige Ressourcenzusagen zu verpflichten. Weitere Informationen zu Verkaufschancentypen finden Sie unter Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Projekt-Opportunity

Projekte erleichtern die Erstellung eines Teams, das aus mehreren Rollen besteht, die von mehreren Personen besetzt werden. Projekte können einen breiten Umfang haben und lang- oder kurzfristig dauern. Projekte und andere Opportunity-Typen werden von konfiguriert ServiceNow Administratoren aus dem Formular „Konfiguration des Opportunity-Typs“.

Projekte sind temporäre Möglichkeiten, können aber entweder langfristig oder kurzfristig dauern. Projekte ermöglichen Bereiche der Karriereentwicklung und -Entwicklung, die Mitarbeitern dabei helfen können, Transparenz und Erfahrung zu gewinnen. Projekte können an Ihre Anforderungen angepasst werden.

- Demonstrieren Sie Kompetenzen
- Innovative Prozesse und Ergebnisse
- Lösen Sie komplexe Probleme
- Demonstrieren Sie die Fähigkeit, mit Verantwortung umzugehen
- Leitende Teams

Mit Projekten können Manager schnell aus einem verfügbaren Pool von Ressourcen und Kompetenzen abrufen. Weitere Informationen zu Verkaufschancentypen finden Sie unter Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Möglichkeiten für Freiwillige

Gelegenheiten zur Freiwilligenarbeit können mehrere Rollen und Kompetenzen für mehrere Personen umfassen, die sich freiwillig für Aktivitäten im Zusammenhang mit der Verkaufschance engagieren. Umfang und Dauer können langfristig oder kurzfristig sein. Jobangebote für Freiwillige und andere Jobangebotstypen werden von konfiguriert ServiceNow Administratoren aus dem Formular „Konfiguration des Opportunity-Typs“.

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

Jobangebote für Freiwillige sind Positionen oder Rollen, denen Einzelpersonen ihre Zeit und Kompetenzen anbieten, ohne dass sie eine Vergütung erwarten. Jobangebote für Freiwillige haben viele Vorteile.

- Zu einer Community beitragen (zurück geben!)
- Sammeln Sie Experience
- Entwickeln Sie persönliche und berufliche Kompetenzen

Gelegenheiten für Freiwillige finden sich häufig in gemeinnützigen Organisationen, Community-Gruppen und anderen serviceorientierten Entitäten. Sie können auch Arbeitsmöglichkeiten sein, die außerhalb des normalen Aktivitätenbereichs einer Person liegen.

Durch die Teilnahme an Freiwilligenarbeit können Einzelpersonen zu ihrer Community beitragen, Erfahrungen sammeln und persönliche und berufliche Kompetenzen entwickeln. Die Möglichkeiten von Freiwilligen können sehr unterschiedlich sein, von kurzfristigen Ereignissen bis zu langfristigen Zusagen, und sie bieten häufig eine Plattform für Networking, Lernen und persönliches Wachstum. Weitere Informationen zu Verkaufschancentypen finden Sie unter Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Jobangebote, für die Sie verantwortlich sind Opportunity-Marktplatz

Auf der Seite „Verkaufschancen, für die Sie verantwortlich sind“ in Opportunity-Marktplatz Sie können Verkaufschancen erstellen, verwalten und überwachen. Anwenderkriterien ermöglichen den Zugriff auf das Erstellen und Aktualisieren von Möglichkeiten.

Wählen Sie eine Kategorie aus, um eine Liste von Jobangeboten und Bewerbern anzuzeigen. Verfeinern Sie die Liste der Möglichkeiten weiter, indem Sie nach filtern **Opportunity-Typ** , **Status** , Oder **Sortieren nach** Filtert und unterstützt die Textsuche.

Alle Jobangebote

Wählen Sie Aus **Alle Jobangebote** Um eine Liste aller Möglichkeiten anzuzeigen, für die Sie verantwortlich sind. Die **Jobangebotstitel** Links zur Seite mit den Jobangebotsdetails.

Neue Bewerber

Wählen Sie Aus **Neue Bewerber** Dient zum Anzeigen von Verkaufschancen mit neuen Anwendungen, die nicht überprüft wurden.

Bewerber werden akzeptiert

Wählen Sie Aus **Bewerbungen werden akzeptiert** Dient zum Anzeigen einer Liste aktiver Jobangebote, auf die Mitarbeiter sich bewerben können.

Genehmigung der Jobangebotsveröffentlichung

Das Genehmigungs-Framework des Verkaufschancen-Marketplace optimiert den Genehmigungsprozess, sodass Besitzer von Verkaufschancen Entwürfe zur Genehmigung übermitteln und Benachrichtigungen bei Genehmigung oder Ablehnung erhalten können.

In Versionen 2,3 und höher enthält Opportunity Marketplace ein sofort einsatzbereites Framework, um den Veröffentlichungsgenehmigungs-Workflow für die Typen Gig, Freiwilliger und Projekt-Opportunity zu automatisieren.

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

- Der Opportunity-Besitzer kann einen Entwurf für eine Opportunity über das Formular „Opportunity erstellen“ zur Genehmigung übermitteln und den Status der Genehmigungsanforderung überwachen. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn der Genehmiger der Opportunity den Entwurf genehmigt oder ablehnt.
- Der Opportunity-Genehmiger wird per E-Mail und einer zugewiesenen Genehmigungsaufgabe über die Genehmigungsanforderung benachrichtigt. Sie können den Entwurf der Verkaufschance überprüfen und mit Kommentaren über die Benachrichtigungsschnittstelle entweder genehmigen oder ablehnen.
- Administratoren können Genehmigeranwender und zusätzliche Genehmigungsregeln konfigurieren.

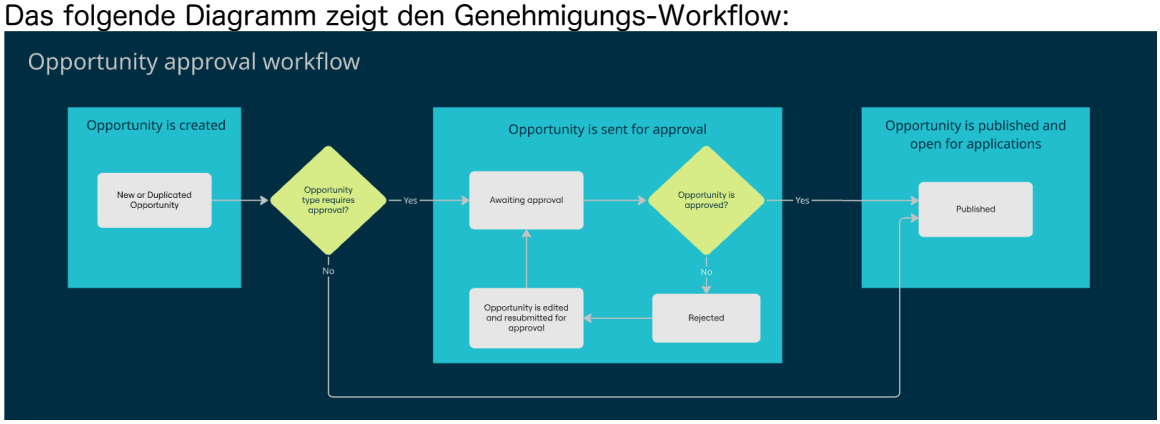
Freigabeworkflow

Jeder sofort einsatzbereite Opportunity-Typ (Gig, Freiwilliger und Projekt) verfügt über einen entsprechenden Subflow, um den Genehmigungs-Workflow zu erleichtern. Jeder Subflow verfügt über Standardkonfigurationen, die die Bedingungen bestimmen, unter denen das Jobangebot zur Genehmigung gesendet wird.

1. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, fordert der Subflow die Genehmigung von den Anwendern an, die in der Tabelle „Zusätzlicher Verkaufschancentyp“ [sn_OPP_Market_Opportunity_type_aux] für diesen jeweiligen Verkaufschancentyp aufgeführt sind.
2. Wenn ein Genehmiger die Opportunity genehmigt, benachrichtigt das System den Opportunity-Besitzer und veröffentlicht die Opportunity.
3. Wenn der Genehmiger die Opportunity ablehnt, setzt das System die Opportunity in den Entwurfsstatus zurück und benachrichtigt den Opportunity-Besitzer über das Feedback des Genehmigers, das er implementieren und erneut zur Genehmigung übermitteln kann.

Hinweis: Standardmäßig ist nur eine Genehmigung erforderlich, damit das System eine Opportunity veröffentlichen kann, und nur eine Ablehnung ist erforderlich, um die Veröffentlichung einer Opportunity zu verhindern. Der Administrator kann jedoch alternative Genehmigungsszenarien konfigurieren, z. B. eine größere Anzahl erforderlicher Genehmigungen oder mindestens zwei Ablehnungen. Weitere Informationen finden Sie unter **Genehmiger** Abschnitt unten.

Das folgende Diagramm zeigt den Genehmigungs-Workflow:



Im Folgenden werden die Standardkonfigurationen für die Subflows beschrieben, die im Workflow-Studio geändert werden können.

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

Standardeinstellungen für sofort einsatzbereite Subflows

Subflow	Beschreibung der Einstellungen
Genehmigung der Veröffentlichung und Bearbeitung von Gig-Jobangeboten	Dieser Subflow sendet die Möglichkeit zur Genehmigung, wenn eine Zeitzusage von 20 oder mehr Stunden pro Woche erforderlich ist (Zeile 2). Im Gegensatz zu den anderen beiden Subflows weist dieser den Manager des Opportunity-Besitzers zusätzlich zu den aufgeführten Genehmigern als Genehmiger (Zeile 7–10) zu.
Freigabe für Jobangebot für Freiwillige veröffentlichen und bearbeiten	Dieser Subflow erfordert die Genehmigung für die Verkaufschance, wenn die Gesamtzahl der Teilnehmer zwanzig oder mehr beträgt (Zeile 1).
Genehmigung der Veröffentlichung und Bearbeitung von Projektmöglichkeiten	Dieser Subflow erfordert die Genehmigung für die Verkaufschance, wenn die Gesamtzahl der Teilnehmer fünf oder mehr beträgt (Zeile 1).

Hinweis: Nur die Genehmigung der Veröffentlichung und Bearbeitung von Projektmöglichkeiten Flow ist dem sofort einsatzbereiten Projektangebotstyp zugewiesen. Für Freiwillige und Gig-Opportunity-Typen muss der Administrator den Flow manuell zuweisen. Die Schritte zum Zuweisen der Genehmigungs-Flows finden Sie unter Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Für anwenderdefinierte Opportunity-Typen kann der Administrator entweder wiederverwenden Genehmigung der Veröffentlichung und Bearbeitung von Projektmöglichkeiten Oder Freigabe für Jobangebot für Freiwillige veröffentlichen und bearbeiten Flows, da sie Möglichkeiten mit mehreren Rollen unterstützen.

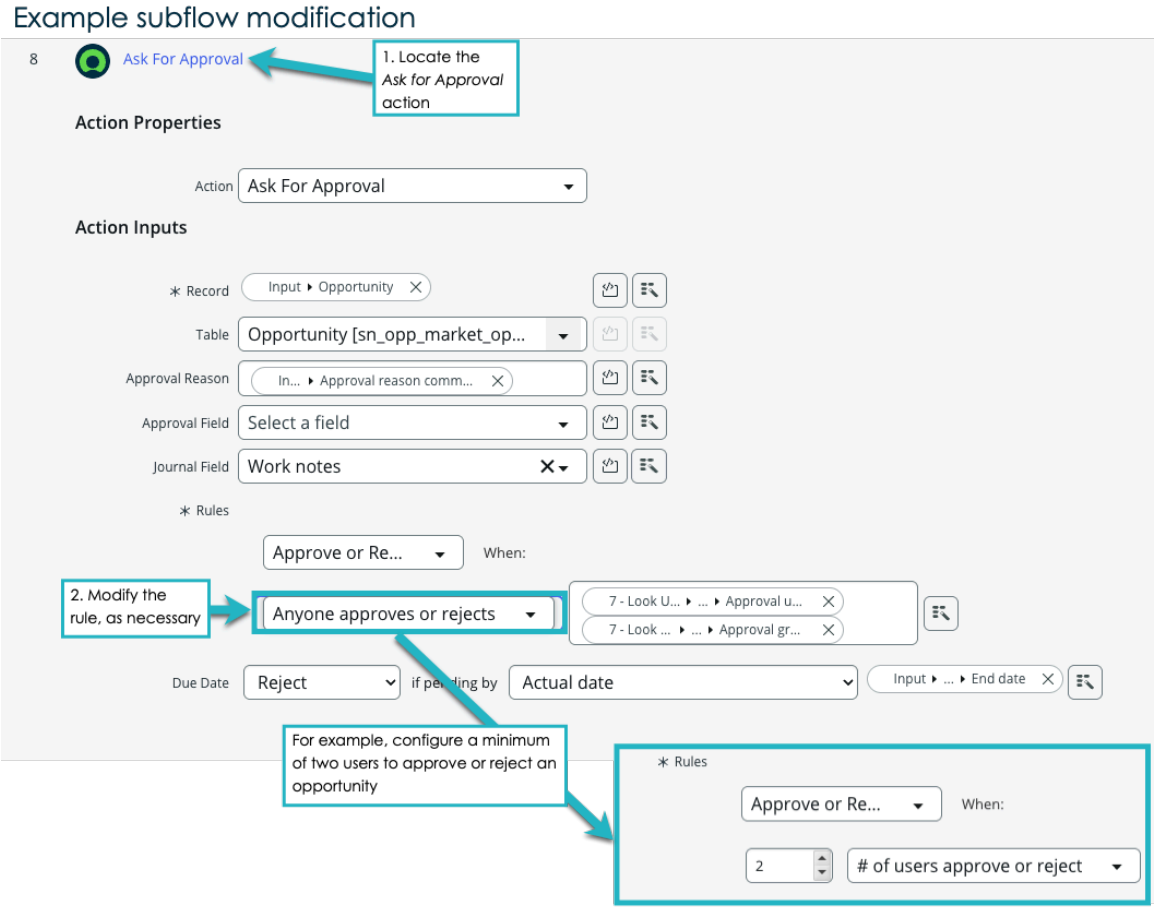
Verantwortliche Vertragsgenehmigung

Wenn für Ihre Instanz Demodaten geladen sind, wird die Gruppe OPM-Opportunity-Genehmiger Ist den Typen Gig, Freiwilliger und Projekt-Opportunity zugewiesen. Ein Administrator kann Anwender zu hinzufügen OPM-Opportunity-Genehmiger Gruppe, um alle Entwürfe der Verkaufschance zu überprüfen. Alternativ kann der Administrator Genehmiger für einen bestimmten Opportunity-Typ definieren. Die Schritte zum Zuweisen von Genehmigern zu einem Opportunity-Typ finden Sie in Schritt 4 von Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Während der Standard-Subflow nur eine Genehmigung oder Ablehnung erfordert, kann der Administrator alternative Genehmigungsszenarien konfigurieren, z. B. eine größere Anzahl erforderlicher Genehmigungen zum Veröffentlichen einer Opportunity oder

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

mindestens zwei Ablehnungen, um zu verhindern, dass die Opportunity veröffentlicht



wird.

Opportunity-Marktplatz installieren und konfigurieren

Administratoren installieren und konfigurieren Opportunity-Marktplatz(OPM) Anwendung und Funktionen konfigurieren.

Ein Administrator muss installieren Opportunity-Marktplatz Anwendung aus dem ServiceNow Speichern. Wenn Sie die Rolle [sn_OPP_Market.admin] innehaben, können Sie konfigurieren und verwalten OPM Funktionen.

Rufen Sie diese Themen auf, um Installations- und Konfigurationsaufgaben und Informationen zu erhalten.

Opportunity-Marktplatz installieren

Opportunity-Marktplatz(OPM) Ist eine Schlüsselanwendung, die als Teil von funktioniert Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen. OPM Verbessert die Mitarbeiterinteraktion und -Bindung durch interne Mobilität.

Vorbereitungen

Opportunity-Marktplatz Hat die folgenden Abhängigkeiten. Wenn Sie installieren OPM Aktiviert oder installiert Folgendes:

Hinweis: Opportunity-Marktplatz Installiert die neuesten erforderlichen Versionen abhängiger Apps und Plugins.

- Mitarbeiterentwicklung Core
- Manager-Hub

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

- Skills Intelligence
- Finance Common Architecture
- Einstellungskern
- Proaktive Hinweismeldungen
- Gemeinsame Bibliothek für Mitarbeiterentwicklung [App-egd-Shared-Library]

Hinweis: Die gemeinsame Bibliothek ist in nicht sichtbar ServiceNow Store, Aber die neueste erforderliche Version ist mit installiert OPM.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store Und suchen Sie Opportunity-Marktplatz[sn_OPP_Market] Anwendung mit den Filterkriterien und der Suchleiste.
2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie einbeziehen möchten, wählen Sie aus **Demodaten laden** Kontrollkästchen.

   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz

Als Opportunity-Marktplatz administrator [sn_Opp_Market.admin], können Sie Verkaufschancentypen verwalten, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden, oder anwenderdefinierte Verkaufschancentypen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Opportunity-Marktplatz administrator [sn_OPP_Market.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die vom Basissystem bereitgestellten Opportunity-Typen umfassen Gig-Opportunities, Projektchancen und freiwillige Opportunities. Wenn Sie spezielle Anforderungen für eine Verkaufschance haben, können Sie anwenderdefinierte Verkaufschancentypen für Ihr Unternehmen hinzufügen.

Hinweis: Wenn ein Opportunity-Marktplatz der administrator hat eines dieser Felder in geändert oder entfernt **Datensatzersteller** Formular für eine Verkaufschance kann es zu unbeabsichtigten Auswirkungen auf die übereinstimmende Punktzahl für eine Verkaufschance kommen.

- **Jobangebotstitel**
- **Opportunity-Besitzer**
- **Start- oder Enddatum**

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Jobangebotstyps**an.
2. Um einen anwenderdefinierten Opportunity-Typ zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie aus **Neuer Datensatz des Jobangebotstyps** Formular.

Felder und Beschreibungen des anwenderdefinierten Opportunity-Typs

Feld	Beschreibung
Titel	Dieses Feld ist für Anwender sichtbar. Der Titel eines Opportunity-Typs muss beschreibend sein, damit die Opportunity-Besitzer und Bewerber den Zweck des Opportunity-Typs verstehen können.
Rollenanzeige	○ **Eingebettet in Jobangebot (nur 1 Rolle)** Wählen Sie diese Option für eine Verkaufschance aus, die nur eine einzelne Rolle benötigt. ○ **Eingebettet in Verkaufschance (1 oder mehr Rollen)** Wählen Sie diese Option aus, damit Sie mehrere Rollen in eine Verkaufschance einbetten können.
Benutzerkriterien	Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Anwenderkriterien aus. **Anwenderkriteriendatensätze** Werden aus erstellt und verwaltet **Alle** > **Change** > **Administration** > **Anwenderkriterien**, Siehe Datensätze für Anwenderkriterien für Change-Management erstellen .
Verkaufschancen-Details	Jobangebotsdetails werden von erstellt und verwaltet OPM administrator. Die Jobangebotsdetails werden in gespeichert Servicekatalog Als Datensatzersteller-Element unter **Alle** > **Servicekatalog** > **Datensatzersteller** Wenn der Anwendungsbereich auf festgelegt ist Opportunity-Marktplatz.
Rollen und Anforderungen	Eine Liste vorhandener Opportunity-Typen, die Sie auswählen können, um die Rollen und Anforderungen eines Opportunity-Typs zu definieren.
Beschreibung	Die Informationen in diesem Feld sind für Bewerber und Opportunity-Besitzer sichtbar. Die Beschreibung hilft Besitzern und Bewerbern von Verkaufschancen in der Absicht des Typs der Verkaufschance und ihres Umfangs.
Aktiv	Wählen Sie Aus **Aktiv** Damit der Opportunity-Typ von anderen verwendet werden kann.

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

Feld	Beschreibung
Symbol	Fügen Sie ein Symbol hinzu, das den Typ der Verkaufschance darstellt.
Hilfe-Link-Bezeichnung	Der Text, der den Opportunity-Besitzern für einen Link zur Unterstützung dieses Formulars angezeigt wird.
Hilfe-Link-URL	Eine URL, die Links zur Hilfe für dieses Formular enthält.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zeigen Sie die in erstellten Verkaufschancen an, und verwalten Sie sie Opportunity-Marktplatz

Verkaufschancen werden erstellt, um Einzelpersonen dazu zu bringen, sich für Rollen innerhalb der Verkaufschance zu bewerben. Als Opportunity-Marktplatz administrator [sn_Opp_Market.admin], können Sie Jobangebotsdatensätze über anzeigen und verwalten ServiceNow Plattform.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Opportunity-Marktplatz administrator [sn_OPP_Market.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt Zeiten, in denen Verkaufschancen von einer anderen Person als dem Opportunity-Besitzer aktualisiert werden müssen. Hat die Rolle von Opportunity-Marktplatz Mit dem administrator [sn_Opp_Market.admin] können Sie Verkaufschancen aktualisieren, ohne der Opportunity-Besitzer zu sein.

Tipp: Administratoren können zwar Verkaufschancen anzeigen und aktualisieren, es wird jedoch empfohlen, dass Ersteller und Besitzer von Verkaufschancen in anzeigen und aktualisieren Opportunity-Marktplatz In Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Opportunitys**an.
   Jobangebotsdatensätze enthalten mehrere Felder. Hier sind einige der Felder, die Ihnen helfen, Möglichkeiten zu identifizieren. Einige der aufgelisteten Felder sind mit ihren jeweiligen Datensätzen für den Antragsteller verknüpft.

Wichtige Rollen – Bewerberfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel der Verkaufschance, die Bewerber und Opportunity-Besitzer sehen, wenn sie sich Möglichkeiten ansehen.
Jobangebotstyp	Das Basissystem enthält 3 Opportunity-Typen. ○ **GIG** ○ **Projekt** ○ **Freiwilliger** Als Administrator können Sie anwenderdefinierte Opportunity-Typen hinzufügen, siehe Verwalten

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

Feld	Beschreibung
	und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.
Status	Die **Status** Von einer Verkaufschance gibt an, wo sich eine Verkaufschance im Genehmigungsprozess befindet. ○ **Abgebrochen** ○ **Geschlossen** ○ **Abgeschlossen** ○ **Entwurf** ○ **Bearbeitet** ○ **Veröffentlicht**
Veröffentlichungsdatum	Das Datum, an dem das Jobangebot Bewerbern zur Verfügung steht.

2. Wählen Sie eine Verkaufschance aus.
3. Aktualisieren Sie jedes Feld, das geändert werden muss.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie Rollenbewerber in an, und verwalten Sie sie Opportunity-Marktplatz

Rollenbewerber sind Mitarbeiter, die sich für eine Rolle beworben haben, die Teil einer Jobchance ist. Als Opportunity-Marktplatz[sn_Opp_Market.admin], können Sie Datensätze für Rollenantragsteller anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Der Ersteller oder Besitzer der Verkaufschance.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Bewerber für die Rolle**an.
   Die Rollenantragstellerdatensätze enthalten mehrere Felder. Hier sind einige der Felder, die Ihnen helfen, einen Rollenantragsteller zu identifizieren. Die aufgelisteten Felder sind mit ihren jeweiligen Datensätzen für den Antragsteller verknüpft.

Wichtige Rollen – Bewerberfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Die Namen der Bewerber sind mit verknüpft **Mitarbeiterprofil** , Siehe Tabelle „Employee Profile”.
Rolle	Eine Rolle, die in einer Verkaufschance aufgeführt ist. Jobangebote können je nach Jobangebotstyp 1 oder mehrere Rollen sein.
Status	Die **Status** Der Rolle „Antragsteller“ gibt den Fortschritt des Antragstellers im Prozess an.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Neuer Antragsteller** : Ein neuer Bewerber, der vom Opportunity-Besitzer nicht untersucht wurde. ○ **Überprüfung ausstehend** Der Opportunity-Besitzer hat die Informationen des Antragstellers noch nicht angezeigt. ○ **Akzeptiert** Ein Bewerber, der für die Rolle in einem Jobangebot akzeptiert wurde. ○ **Abgelehnt** Ein Bewerber, der für eine Rolle abgelehnt wurde. ○ **Abgebrochen** Ein Bewerber, der nicht mehr Teil des Überprüfungsprozesses der Opportunity-Rolle ist.

2. Wählen Sie das Feld aus, das Sie aktualisieren möchten.
3. Aktivieren Sie das grüne Häkchen, um Ihre Änderungen anzuwenden und zu speichern.

Fügen Sie einer Opportunity-Rolle einen Stellenbewerber hinzu

Rollenbewerber sind Mitarbeiter, die sich für eine Rolle beworben haben, die Teil einer Jobchance ist. Als Opportunity-Marktplatz administrator [sn_Opp_Market.admin], können Sie einer Opportunity-Rolle Rollenbewerber hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Opportunity-Marktplatz[sn_Opp_Market.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Bewerber für die Rolle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   - **Mitarbeiter**
   - **Rolle**
   - **Status**
   - **Einreichungsnachricht**
   - **Arbeitsnotizen**
3. Wählen Sie aus **Mitarbeiter** Aus einer Liste von Mitarbeitern mit aktiven Profilen.
4. Wählen Sie aus **Rolle** Aus einer Liste von Rollen, die Bewerbern zur Verfügung stehen.
5. Wählen Sie die entsprechende aus **Status** Für den Antragsteller.
6. Geben Sie ein **Übermittlungsnachricht** Im Namen des Antragstellers.
7. Hinzufügen **Arbeitsnotizen** Wenn Sie möchten, dass die Opportunity-Besitzer zusätzliche Informationen zum Bewerber haben.
8. Wählen Sie **Absenden**.

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

Anwenderdefinierte Opportunity-Typen in werden erstellt Opportunity-Marktplatz

Opportunity-Marktplatz Wird mit 3 Basissystemen geliefert **Opportunity-Typen** . Wenn Sie einen anderen Opportunity-Typ benötigen, können Sie anwenderdefinierte Opportunity-Typen erstellen, die den Anforderungen Ihrer Organisation entsprechen. Sie können auch anwenderdefinierte Anwenderkriterien, Jobangebotsdetails sowie Rollen und Anforderungen erstellen.

Es gibt mehrere Felder, aus denen ein besteht **Opportunity-Typ** Datensatz. Um Details zu lesen **Opportunity-Typ** Felder, siehe Opportunity-Typ-Konfiguration für Opportunity-Marktplatz.

Es gibt 2 der Felder, die in enthalten sind **Servicekatalog Katalogdefinitionen Datensatzersteller** Tabelle.

- **Rollen und Anforderungen**
- **Verkaufschancen-Details**

Die schnellste Möglichkeit, anwenderdefinierte Versionen dieser Tabellen zu erstellen, besteht darin, einen vorhandenen Datensatz zu kopieren und Aktualisierungen vorzunehmen, um ihn an Ihre Anforderungen anzupassen.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Opportunity-Typ

Opportunity-Marktplatz Wird mit einigen Basissystem-Opportunity-Typen geliefert. Sie können einen anwenderdefinierten Opportunity-Typ erstellen, der den Anforderungen Ihrer Organisation entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Bereiche für einen Opportunity-Typ anpassen oder vorhandene Datensätze verwenden. Wenn Sie anwenderdefinierte erstellen möchten **Anwenderkriterien** , **Jobangebotsdetails** , Oder **Rollen und Anforderungen** , Sie sollten sie erstellen, bevor Sie Ihre anwenderdefinierten erstellen **Opportunity-Typ** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Jobangebotstyps**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Titel** Geben Sie einen Namen für ein **Opportunity-Typ** .
4. Von **Rollenanzeige** Wählen Sie aus, wie Sie Rollen in den Opportunity-Typ einbetten möchten.
   - **Eingebettet in Verkaufschance (nur 1 Position)**
   - **Von Opportunity trennen (1 oder mehr Positionen)**
5. Wählen Sie ein aus **Anwenderkriterien** Datensatz, um den Zugriff auf eine Gruppe von Personen zu beschränken, die diesen Anwenderkriterien entsprechen.
   Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie den Zugriff auf alle lizenzierten aktivieren möchten Opportunity-Marktplatz Anwender. Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Anwenderkriterien finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz im Servicekatalog .
6. Wählen Sie und vorhandene aus **Jobangebotsdetails** Datensatz.
   Wenn Sie einen anwenderdefinierten möchten **Jobangebotsdetails** Datensatz, siehe Erstellen Sie anwenderdefinierte Datensätze für Jobangebotsdetails in Opportunity-Marktplatz.
7. Wählen Sie ein vorhandenes aus **Rollen und Anforderungen** .

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

Wenn Sie einen anwenderdefinierten möchten **Rollen und Anforderungen** Datensatz, siehe Erstellen Sie in anwenderdefinierte Rollen und Anforderungen Opportunity-Marktplatz.

8. Fügen Sie eine Beschreibung für hinzu **Opportunity-Typ** .
9. Wenn ein Symbol für angezeigt werden soll **Opportunity-Typ** , Wählen Sie aus **Klicken Sie zum Hinzufügen** .
   Sie können auch Links zu Hilfethemen hinzufügen. Die Hilfe wird unten im angezeigt **Erstellen Sie eine Verkaufschance** Seite in Mitarbeiter-Center Unter **Jobangebote, die Sie besitzen** .
10. Wählen Sie **Absenden**.

Wählen Sie Anwenderkriterien aus, oder erstellen Sie sie

Opportunity-Marktplatz Anwenderkriterien werden im Servicekatalog unter Katalogdefinitionen verwaltet. Es gibt mehrere Anwenderkriterien-Datensätze, aus denen Sie auswählen können, oder Sie können eigene Anwenderkriterien erstellen.

Anwenderkriteriendatensätze sind in enthalten **Verkaufschance** Tabelle [sn_OPP_Market_Opportunity]. Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Anwenderkriterien finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz im Servicekatalog .

Hinweis: Wenn Sie Anwenderkriteriendatensätze aus einer -Anwendung erstellen, wird die verwendet **Anwendung** Feld zeigt die zugehörige App an.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Datensätze für Jobangebotsdetails in Opportunity-Marktplatz

Sie können die Details für einen Opportunity-Typ in anpassen Opportunity-Marktplatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Opportunity-Typs**an.
2. Wählen Sie ein vorhandenes aus **Opportunity-Typ** .
3. Öffnen Sie ein vorhandenes **Jobangebotsdetails** Datensatz.
   a. Wählen Sie das Informationssymbol neben **Jobangebotsdetails** Feld zur Vorschau des Datensatzes.
   b. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
   Sie werden zu weitergeleitet **Datensatzersteller** Datensatz für die Rollen und Anforderungen der Verkaufschance.
4. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Datensatzes wird erstellt. Das Kopieren dieses Datensatzes kann einige Zeit dauern.
5. Wenn eine Kopie des Datensatzes verfügbar ist, aktualisieren Sie die folgenden Felder.
   - **Name**
   - **Kurzbeschreibung**
6. Überprüfen und aktualisieren Sie alle anderen Felder, die Sie ändern möchten.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Der kopierte (geklonte) Datensatz der Opportunity-Details kann von Opportunity-Besitzern ausgewählt werden.

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

Erstellen Sie in anwenderdefinierte Rollen und Anforderungen Opportunity-Marktplatz

Erstellen Sie anwenderdefinierte Rollen und Anforderungen, um die Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen. Rollen und Anforderungen werden als Datensätze in verwaltet **Opportunity-Rolle** Tabelle [sn_OPP_Market_Opportunity_Position].

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Opportunity-Typs**an.
2. Wählen Sie ein vorhandenes aus **Opportunity-Typ** .
3. Öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz für Opportunity-Rollen und -Anforderungen.
   a. Wählen Sie das Informationssymbol neben **Rollen und Anforderungen** Feld zur Vorschau des Datensatzes.
   b. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
   Sie werden zu weitergeleitet **Datensatzersteller** Datensatz für die Rollen und Anforderungen der Verkaufschance.
4. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Datensatzes wird erstellt. Das Kopieren dieses Datensatzes kann einige Zeit dauern.
5. Wenn eine Kopie des Datensatzes verfügbar ist, aktualisieren Sie die folgenden Felder.
   - **Name**
   - **Kurzbeschreibung**
6. Überprüfen und aktualisieren Sie alle anderen Felder, die Sie ändern möchten.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Opportunity-Marktplatz verwenden

Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen verwenden Opportunity-Marktplatz Um Verkaufschancen zu finden, bewerben Sie sich für Rollen in der Verkaufschance, und verfolgen Sie den Anwendungsprozess. Einige Mitarbeiter erstellen und veröffentlichen Möglichkeiten, um Ressourcen für Gigs, Projekte und Freiwilligenangebote zu sammeln und zu bewerten.

Um auf zuzugreifen und zu verwenden Opportunity-Marktplatz Sie müssen lizenziert sein Opportunity-Marktplatz Anwender.

Der Zugriff auf Verkaufschancen wird durch Anwenderkriterien gesteuert, die in der Verkaufschance definiert sind. Nur Verkaufschancen, für die Sie die Anwenderkriterien erfüllen, sind sichtbar.

Geben Sie eine interne Jobmöglichkeit frei

Teilen Sie interne Stellenangebote mit Ihren Kollegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Freigeben interner Aufträge können Sie mit Kollegen innerhalb der Organisation in Kontakt treten.

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

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center **Jobangebots-Marketplace** > **Interne Jobs**an.
2. Suchen Sie beliebig **Interner Auftrag** Veröffentlichen.

   Hinweis: Interne Stellenausschreibungen sind an mehreren Standorten verfügbar.

3. Füllen Sie eine Liste von Namen aus, indem Sie auswählen **Suchen Sie nach Namen** .
4. Wählen Sie den Namen der Person aus, für die Sie die Opportunity freigeben möchten.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie eine persönliche Notiz hinzu.
6. Wählen Sie Aus **Verkaufschance teilen** .

Ergebnis
Das Jobangebot wird an den Kollegen gesendet, für den Sie es freigegeben haben.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie eine Möglichkeit mit einem Kollegen teilen, werden Sie Und die Person, mit der Sie die Möglichkeit teilen Erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Auftrag freigegeben wurde.

Aktualisieren Sie Die Auftragseinstellungen

Nehmen Sie Aktualisierungen an Ihren Stelleneinstellungen vor, damit Sie sich um Jobangebote bewerben können. Ihre Stelleneinstellungen werden von verwendet Opportunity-Marktplatz Dient zum Durchführen einer Abgleichanalyse mit Rollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien. Sie müssen ein sein OPM Lizenzierter Anwender .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihre Stelleneinstellungen werden verwendet, um genaue Empfehlungen für Sie zu geben. Opportunity-Marktplatz Mit können Sie Ihre internen Stelleneinstellungen für verschiedene Rollen innerhalb der Organisation aktualisieren.

Durch das Aktualisieren Ihrer internen Stelleneinstellungen können Sie sich für Rollen bewerben, die sich auf Ihre Einstellungen beziehen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Wechseln Sie zu **Jobangebots-Marketplace** > **Interne Jobs**an.

   Hinweis: **Interne Aufträge** Wird als Beispiel für diese Aufgabe verwendet. Sie können die Opportunity-Einstellungen auch in aktualisieren **Andere Möglichkeiten** .

2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Einstellungen** .

   Opportunity-Einstellungen werden vom Administrator Ihres Unternehmens konfiguriert. Je nach Verkaufschance und Konfiguration der Verkaufschance durch Ihre Organisation können Sie verschiedene Einstellungen anzeigen.

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

Opportunity-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Welchen Arbeitsstil bevorzugen Sie?	Arbeitsstile sind für den Opportunity-Typ konfiguriert. Ihre Organisation kann verschiedene Opportunity-Typen haben.
Mit wie viel Reisen fühlen Sie sich wohl?	In diesen Feldern werden Sie aufgefordert, eine Menge Ihrer Zeit anzugeben, die Sie für diese Verkaufschance reisen möchten. Dieses Feld ist in konfiguriert **Opportunity-Typ** Von einem Administrator. Ihre Organisation hat möglicherweise andere Einstellungen.
Für welche Positionsebenen interessieren Sie sich?	Stellenebenen werden vom Administrator Ihrer Organisation konfiguriert. Stellenebenen können für Ihre Organisation spezifisch sein.
Welche Arbeitsstandorte bevorzugen Sie?	Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Stellenstandorte aus. Stellenstandorte werden als Teil von konfiguriert **Opportunity-Typ** . Standorte hängen davon ab, wie Ihre Organisation den Opportunity-Typ konfiguriert hat.

3. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Nächste Maßnahme

Setzen Sie die Bewerbung für Aufträge basierend auf Ihren aktualisierten Einstellungen fort.

Erstellen Sie in Verkaufschancen Opportunity-Marktplatz

Opportunity-Besitzer erstellen Gigs, Projekte und Opportunities für Freiwillige. Opportunity-Details für den Projekttyp „Opportunity“ können aus Projekten in importiert werden ServiceNow Projektarbeitsbereich. Diese Jobangebote unterscheiden sich von internen Jobs. OPM Mit können Sie alle von Ihnen erstellten Verkaufschancen verwalten und Anwendungen nachverfolgen. Die Möglichkeit, Jobangebote zu erstellen, basiert auf Anwenderkriterien.

Vorbereitungen

Rolle erforderlich: Keine Rolle erforderlich, Sie müssen jedoch ein lizenzierter Anwender für sein Mitarbeiterentwicklung Funktionen.

Hinweis: Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center, Wechseln Sie zu **Jobangebots-Marketplace** > **Ihre Jobangebote**an.
   Alle vorhandenen Jobangebote, für die Sie verantwortlich sind, werden aufgelistet. Für die erste von Ihnen erstellte Opportunity wird die Nachricht angezeigt **Noch keine Jobangebote** .
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Verkaufschance** .
   Die **Erstellen Sie eine Verkaufschance** Widget wird gestartet. Das Basissystem enthält 3 Jobangebotsvorlagen. Wenn Sie einen anderen Opportunity-Typ benötigen, können Sie eigene anwenderdefinierte Opportunity-Typen erstellen.

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

Hinweis:

Der Zugriff zum Erstellen anwenderdefinierter Jobangebote wird durch Anwenderkriterien gesteuert, die in der Tabelle „Jobangebotstyp“ [sn_OPP_Market_Opportunity_type] verwaltet werden.

Das Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen für Verkaufschancen-, Positions- oder Anwendungstabellen aus Listen und Formularen kann zu unerwünschtem Verhalten führen. Listen und Formulare sollten über aktualisiert werden Mitarbeiter-Center Portal.

- GIG: Details zu Gigs finden Sie unter Gig-Möglichkeiten.
- Projekt: Details dazu, was ein Projekt ist, finden Sie unter Projekt-Opportunity
- Freiwilliger: Details dazu, was eine Freiwilligenmöglichkeit ist, finden Sie unter Möglichkeiten für Freiwillige

Tipp: Wenn Sie einen anderen Opportunity-Typ benötigen, können Sie anwenderdefinierte Opportunity-Typen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Opportunity-Typen in werden erstellt Opportunity-Marktplatz.

3. Wählen Sie eine Vorlage und dann aus **Als Nächstes** .
4. Füllen Sie das Formular mit den Details für die von Ihnen ausgewählte Opportunity aus.

   a. Von **Opportunity-Besitzer** Wählen Sie Mitbesitzer für eine Opportunity aus, um die Verwaltung der Opportunity zu ermöglichen.
   Der Anwender, der die Verkaufschance erstellt, ist standardmäßig der Besitzer der Verkaufschance. Sie können zusätzliche Besitzer hinzufügen, indem Sie Anwender aus der Liste auswählen.

   b. Von **Wer kann diese Opportunity anzeigen?** Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus, damit Mitglieder der Gruppe das Jobangebot anzeigen können.

   Anwenderkriterien steuern, wer Jobangebote anzeigen kann. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann jeder in Ihrer Organisation die Opportunity sehen. Wählen Sie Anwendergruppen aus, um den Zugriff auf die Mitglieder der ausgewählten Gruppen zu beschränken.

   Informationen zum Erstellen von Anwendergruppen finden Sie unter Anwendergruppe erstellen .

   Weitere Informationen zu den Formularen und Feldern für Verkaufschancen finden Sie unter Formularfelder zum Erstellen von Jobangeboten in Opportunity-Marktplatz.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Rolle hinzu** .

   Hinweis: Da ein Gig nur eine Rolle enthalten kann, ist das Hinzufügen zusätzlicher Rollen für Gig-Möglichkeiten nicht verfügbar.

7. Füllen Sie das Formular mit den Rollendetails aus.
   Weitere Informationen zum Rollenformular und zu den Feldern finden Sie unter Formularfelder zum Erstellen von Jobangeboten in Opportunity-Marktplatz.
8. Überprüfen Sie die Details Ihrer Verkaufschance.

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

Wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol, wenn Sie eines der Details ändern müssen.

9. Wenn Sie mit Ihrer Opportunity zufrieden sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen** .
   Möglicherweise werden Sie zu aufgefordert **Zur Genehmigung senden** Stattdessen. Dies tritt auf, wenn die Opportunity bestimmte Bedingungen erfüllt und vor der Veröffentlichung eine Genehmigung erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigung der Jobangebotsveröffentlichung.

Erstellen Sie in Verkaufschancen Opportunity-Marktplatz Durch Importieren von Projekten aus Projektarbeitsbereich

Importieren Sie Details aus einem Projektarbeitsbereich Projektdatei, in der ein zugehöriges Jobangebot erstellt werden soll Opportunity-Marktplatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Muss lizenziert sein OPM Anwender und haben die Rollen [sn_ppm_read] und [resource_user].

Hinweis: Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen haben Projektarbeitsbereich Installiert und konfiguriert, um Jobangebote aus Projektdateien zu erstellen. Siehe Projektarbeitsbereich .

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center, Wechseln Sie zu **Jobangebots-Marketplace** > **Ihre Jobangebote**an.
   Alle vorhandenen Jobangebote, für die Sie verantwortlich sind, werden aufgelistet. Für die erste von Ihnen erstellte Opportunity wird die Nachricht angezeigt **Noch keine Jobangebote** .
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Verkaufschance** .
   Die **Erstellen Sie eine Verkaufschance** Widget wird gestartet.

   Hinweis:

   Der Zugriff zum Erstellen anwenderdefinierter Jobangebote wird durch Anwenderkriterien gesteuert, die in der Tabelle „Jobangebotstyp“ [sn_OPP_Market_Opportunity_type] verwaltet werden.

3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie mit einem vorhandenen Projekt** .
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie ein Projekt aus der Liste aus.
   Beginnen Sie mit der Texteingabe in **Nach einem Projekt suchen...** Feld zum Suchen nach verfügbaren Projekten.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Füllen Sie das Formular mit den Details für die von Ihnen ausgewählte Opportunity aus.

Formularfelder zum Erstellen einer Verkaufschance

Feld	Beschreibung
Opportunity-Besitzer	Sie sind als Besitzer der von Ihnen erstellten Jobangebote aufgeführt. Sie können zusätzliche Mitbesitzer aus der Liste hinzufügen. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Projekttitel **Hinweis:** Der Name für dieses Feld variiert je nach Opportunity-Typ.	Ein Projekttitel ist für Anwender sichtbar und wird verwendet, um bei der Suche nach verfügbaren Möglichkeiten zu helfen. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Projektbeschreibung **Hinweis:** Der Name für dieses Feld variiert je nach Opportunity-Typ.	Fügen Sie alle relevanten Details für eine Verkaufschance hinzu. Fügen Sie die Details der Jobangebote hinzu, damit potenzielle Bewerber entscheiden können, ob sie sich für die Jobchance bewerben möchten. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Startdatum	Das Startdatum für die Rolle. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Enddatum	Das Enddatum für die Verkaufschance. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Wer kann diese Opportunity anzeigen?	Wählen Sie aus der Liste aus, um die Möglichkeit für verschiedene Gruppen von Bewerbern sichtbar zu machen. Wenn Sie das Feld leer lassen, ist das Projekt für alle sichtbar.
Zusätzliche Details	Fügen Sie zusätzliche Details hinzu, über die ein Bewerber möglicherweise erfahren oder verstehen möchte.
Anhänge hinzufügen	Anhänge können zugehörige Informationen enthalten, z. B. Abteilungsdetails des Teams, mit dem ein Bewerber arbeitet, oder ausführlichere Details zu Aufträgen, Projekten oder Möglichkeiten für Freiwillige. Anhänge werden an den entsprechenden Jobangebotsdatensatz angehängt.

a. Von **Opportunity-Besitzer** Wählen Sie Mitbesitzer für eine Opportunity aus, um die Verwaltung der Opportunity zu ermöglichen.
Der Anwender, der die Verkaufschance erstellt, ist standardmäßig der Besitzer der Verkaufschance. Sie können zusätzliche Besitzer hinzufügen, indem Sie Anwender aus der Liste auswählen.

b. Von **Wer kann diese Opportunity anzeigen?** Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus, damit Mitglieder der Gruppe das Jobangebot anzeigen können.

Anwenderkriterien steuern, wer Jobangebote anzeigen kann. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann jeder in Ihrer Organisation die Opportunity sehen. Wählen Sie Anwendergruppen aus, um den Zugriff auf die Mitglieder der ausgewählten Gruppen zu beschränken.

Informationen zum Erstellen von Anwendergruppen finden Sie unter Anwendergruppe erstellen .

8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Rolle hinzu** .

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

10. Füllen Sie das Formular mit den Rollendetails aus.
    Weitere Informationen zum Rollenformular und zu den Feldern finden Sie unter Formularfelder zum Erstellen von Jobangeboten in Opportunity-Marktplatz.
11. Wählen Sie Aus **Fügen Sie dem Team eine Rolle hinzu** .
12. Wählen Sie **Weiter**.
13. Überprüfen Sie die Details Ihrer Verkaufschance.
    Wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol, wenn Sie eines der Details ändern müssen.
14. Wenn Sie mit Ihrer Opportunity zufrieden sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen** .

Legen Sie Opportunity-Einstellungen fest

Legen Sie Ihre Einstellungen für Verkaufschancen so fest, dass Ihre Einstellungen allen Verkaufschancen entsprechen, an denen Sie interessiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Wechseln Sie zu **Jobangebots-Marketplace** > **Weitere Jobangebote**an.
2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Einstellungen** .

Einstellungen für Opportunity-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Welchen Arbeitsstil bevorzugen Sie?	Wählen Sie Ihren bevorzugten Arbeitsstil aus. Sie können mehr als einen einzelnen Arbeitsstil auswählen. Wenn Sie keinen Arbeitsstil auswählen, sind Sie für alle Arbeitsstile offen. ○ **Vor Ort** ○ **Telearbeit** ○ **Hybrid**
Wie viele Stunden pro Woche möchten Sie einplanen?	Geben Sie die Anzahl der Stunden ein, die Sie an einer Verkaufschance arbeiten möchten. Der Wert für dieses Feld gilt für eine gesamte Arbeitswoche.
Für welche Positionsebenen interessieren Sie sich?	Wählen Sie alle Stellenebenen aus, an denen Sie interessiert sind. Sie können sowohl die Positionsebenen „einzelner Beitragender“ (IC) als auch „Manager“ (M) auswählen. ○ **IC1: IC4** ○ **M1 - M2**
Welche Arbeitsstandorte bevorzugen Sie?	Wählen Sie das Feld aus, und wählen Sie dann einen aufgelisteten Standort aus. Sie können mehr als einen Standort auswählen.

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

Feld	Beschreibung
Speichern und schließen	Speichern und schließen Sie das Einstellungsformular, um Ihre Einstellungen sofort verfügbar zu machen.

3. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** Um Ihre Auswahl zu speichern und sofort für Jobangebote verfügbar zu machen.

Zeigen Sie eine Übereinstimmungsanalyse für Verkaufschancen an

Opportunity-Marktplatz(OPM) Generiert Übereinstimmungsanalysen basierend auf Ihrer aktuellen Rolle, Ihren Zielen und Ihren Kompetenzen. Die Übereinstimmungsanalyse basiert auf Ihren Kompetenzen und Einstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Verkaufschancen, die den Anwenderkriterien der Verkaufschance entsprechen und veröffentlicht wurden, werden für die Übereinstimmungsanalyse ausgewertet.

OPM Bietet hilfreiche Analysen und Empfehlungen für verfügbare Möglichkeiten, und Sie können die Details für die empfohlenen Möglichkeiten anzeigen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Wechseln Sie zu **Jobangebots-Marketplace** > **Weitere Jobangebote**an.
2. Wählen Sie auf einer Opportunity-Karte aus **Übereinstimmungsanalyse** Zum Anzeigen von Details zur Übereinstimmung.

   Die Übereinstimmungsanalyse basiert auf übereinstimmenden Kompetenzen und Einstellungen. Kompetenzen machen 80 % der Übereinstimmungsanalyse aus, und 20 % stammen aus Ihren Einstellungen. Es ist wichtig, Ihre Einstellungen und Kompetenzen auf dem neuesten Stand zu halten, damit die Übereinstimmungsanalyse relevante Möglichkeiten findet. Weitere Informationen zu Kompetenzen finden Sie unter Skills Intelligence verwenden.

   In den verschiedenen Abschnitten der Analyse werden Informationen zur Übereinstimmung angezeigt.

   - **Wie Ihre Kompetenzen mit dieser Möglichkeit übereinstimmen** Zeigt Kompetenzen an, die den Anforderungen der Opportunity entsprechen, und gibt Ihnen Empfehlungen für Kompetenzen, an denen Sie arbeiten können, um Ihre Übereinstimmung mit der Opportunity zu verbessern.
   - **Wie Ihre Einstellungen mit dieser Opportunity übereinstimmen** Zeigt die Einstellungen an, die in konfiguriert sind OPM Einstellungen.
3. Wählen Sie auf einer Opportunity-Karte aus **Zeigen Sie Details an** Zur empfohlenen Verkaufschance. In der Verkaufschance können Sie Ihren anzeigen **Übereinstimmungsanalyse** Und **Registrieren Sie sich** Für die Verkaufschance.

Melden Sie sich für eine Verkaufschance an (bewerben)

Bewerben Sie sich auf der Seite mit den Jobangebotsdetails für ein Jobangebot.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sobald Sie eine Verkaufschance gefunden haben, an der Sie interessiert sind, müssen Sie sich anmelden und sich für die Verkaufschance bewerben.

Prozedur
1. Von Mitarbeiter-Center Wechseln Sie zu **Jobangebots-Marketplace** > **Weitere Jobangebote**an. Sehen Sie sich die Möglichkeiten im an **Andere Möglichkeiten** Seite, um die Opportunity-Rolle zu finden, für die Sie sich bewerben möchten.

   Tipp: Wählen Sie das Herz neben den vertikalen Ellipsen aus, denen die Möglichkeit hinzugefügt werden soll **Ihre Favoriten** Registerkarte in der in Mitarbeiter-Center Portal.

2. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Details an** Für die Opportunity-Rolle, für die Sie sich bewerben möchten. Bei Jobangeboten mit mehreren Rollen wird nicht angezeigt **Zeigen Sie Details an** Schaltfläche. Sie müssen die Opportunity öffnen und auswählen **Zeigen Sie Details an** Für eine Rolle in der Verkaufschance.
3. Wählen Sie auf der Seite „Rollendetails“ die Option aus **Registrieren Sie sich** .
4. Füllen Sie das Formular aus, um sich für die Opportunity-Rolle zu bewerben.

Formular „Rollenanwendung“

Feld	Beschreibung
Erstellen Sie eine Notiz	Schreiben Sie eine Notiz, die an den Besitzer der Verkaufschance gesendet werden soll.
Ihre Kompetenzen	Ihre verfügbaren Kompetenzen werden der Verkaufschance automatisch hinzugefügt. Wenn keine Kompetenzen aufgelistet sind, können Sie Ihrem Profil Kompetenzen hinzufügen, bevor Sie den Antrag übermitteln.
Ihre Experience	In diesem Abschnitt können Sie relevantere Details zu Ihrer Experience hinzufügen, indem Sie der Anwendung Dateien und Links hinzufügen. ○ Anhänge hinzufügen ○ Fügen Sie Links hinzu

5. Wählen Sie Aus **Singen Sie auf und bewerben Sie sich** Um Ihre Anwendung an die Opportunity-Besitzer zu übermitteln.

Verwalten Sie Stellenausschreibungen in Opportunity-Marktplatz

Stellenausschreibungen müssen direkt in der Tabelle „Stellenausschreibung“ [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting] erstellt und verwaltet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Automatische Übersetzung

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

- sn_ta_Hiring_Core.admin
- sn_ta_Hiring_Core.Recruiter
- Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Stellenausschreibung [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting] ist in der Anwendung „Einstellungskern“ enthalten. Die Tabelle „Stellenausschreibung“ speichert und verfolgt Einstellungsinformationen, die Sie für Ihre Einstellungsanforderungen erstellen oder von Drittpartei-Talentbeschaffungsplattformen erhalten haben.

Sie müssen Stellenausschreibungen aus der Tabelle „Stellenausschreibungen“ [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting] erstellen. Sie müssen über eine der Rollen verfügen, die in Rolle erforderlich aufgeführt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**an.
2. In **Filter** Feld eingeben `sn_ta_Hiring_Core_Job_post.list` .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie aus **Stellenausschreibung – neuer Datensatz** Formular.

   Die **Nummer** Das Feld wird automatisch mit der nächsten Stellenausschreibungsnummer ausgefüllt. Hier ist eine Liste einiger der wichtigen Felder, die für Stellenausschreibungen erforderlich sind. Diese Liste wichtiger Felder ist nicht vollständig. Es sind viele andere Felder verfügbar. Verwenden Sie die Felder, die Ihren Anforderungen für eine Stellenausschreibung entsprechen.

Wichtige Stellenausschreibungsfelder

Feld	Beschreibung
Stellenangebotstafel	Eine Online-Plattform oder -Website, auf der Unternehmen Stellenangebote veröffentlichen und Stellensuchende nach diesen Positionen suchen und sich darauf bewerben können. Stellenausschreibungen können interne oder externe Sites sein.
Titel	Der Titel der Stelle, die Bewerber in der internen Stellenausschreibung sehen.
Geplantes Startdatum	Das Datum, an dem der Auftrag beginnt.
Land	Der Länderstandort, an dem der Auftrag verfügbar ist.
Standortflexibilität	Die verfügbaren Arten von Rollen für die Arbeit, z. B. ○ Flexible Arbeitsumgebung: Eine offene Umgebung, die individuelle Anforderungen erfüllt. ○ Hybride Arbeitsumgebung: Eine Umgebung, in der Sie an mehr als einem Standort arbeiten können, z. B. im Büro oder von zu Hause aus.

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

Feld	Beschreibung
	○ Arbeitsumgebung im Büro: Eine Umgebung, in der Sie sich während der gesamten Arbeitszeit im Büro befinden müssen.
Veröffentlicht von	Die Person, die die interne Stelle in veröffentlicht hat OPM
Stellenausschreibung	Die von verwendete Stellenausschreibungsnummer OPM Zur Nachverfolgung. Stellenausschreibungen können mehrere Stellenausschreibungen zugeordnet sein. **Hinweis:** Stellenausschreibungen sind für die Veröffentlichung eines Stellenangebots nicht erforderlich.
Status	Gibt an, wo die Stellenausschreibung gerade verwaltet wird.
Stellenqualifizierungen	Eine Liste der Qualifikationen, die Bewerber für die Stellenausschreibung sehen. Diese Qualifikationen können von Bewerbern durchsucht werden.
Veröffentlichungsdatum	Das Datum, an dem die Stellenausschreibung veröffentlicht wird, damit sie für Bewerber sichtbar ist.
Buchungsbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Stelle, die durchsucht werden kann, damit Bewerber Stellen finden können, die ihren Anforderungen entsprechen.
Bevorzugte Kompetenzen	Eine Liste der Kompetenzen, die bevorzugt, aber nicht erforderlich sind. Dieses Feld ist ein durchsuchbares Feld für Antragsteller.
Erforderliche Kompetenzen	Die Mindestkompetenzen, die für diese Aufgabe erforderlich sind. Dieses Feld kann vom Antragsteller durchsucht werden.
Reiseanforderung	Eine Schätzung der für diesen Auftrag erforderlichen Zeitreise.

Zeigen Sie Stellenausschreibungen in an Opportunity-Marktplatz

Stellenausschreibungsformulare können in der Tabelle „Stellenausschreibung“ [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting] angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Alle Opportunity-Marktplatz Anwender

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Stellenausschreibung [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting] ist in der Anwendung „Einstellungskern“ enthalten. Die Tabelle „Stellenausschreibung“ speichert und verfolgt Einstellungsinformationen, die Sie für Ihre Einstellungsanforderungen erstellen oder von Drittpartei-Talentbeschaffungsplattformen erhalten haben.

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

Sie müssen Stellenausschreibungsformulare aus der Tabelle „Stellenausschreibung“ [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting] anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**an.
2. In **Filter** Feld eingeben `sn_ta_Hiring_Core_Job_post.list` .
3. Wählen Sie eine Stellenausschreibung zum Anzeigen aus.
   Wählen Sie je nachdem, wie Ihre Listenansicht konfiguriert ist, eine Feldbezeichnung aus, die mit der Stellenausschreibung verknüpft ist.
4. Sie können das Formular nur für die ausgewählte Stellenausschreibung anzeigen.

Referenz Opportunity-Marktplatz Rollen und Tabellen

Rollen helfen bei der Steuerung des Zugriffs auf Funktionen. Tabellen werden verwendet, um Anwendungsdaten zu speichern, die von verwendet werden Opportunity-Marktplatz(OPM) Funktionen und Interaktion mit anderen Anwendungen.

Zugehörige Anwendungsreferenzthemen

Referenzinformationen enthalten zusätzliche Informationen zu einigen der technischen Details im Zusammenhang mit der Anwendung. Hier sind einige Referenzthemen für Anwendungen im Zusammenhang mit OPM.

- Mitarbeiterentwicklung Core Anwendungsreferenz
- Skills Intelligence – Referenz
- Karrieregespräche – Referenz
- Lernen – Referenz
- Mentoring – Referenz
- Mitarbeiterziele – Referenz

Opportunity-Marktplatz Referenzthemen

Diese Themen enthalten Informationen zu OPM Funktionen und technische Details.

Von verwendete Komponenten, Tabellen und Rollen Opportunity-Marktplatz(OPM)

Erfahren Sie mehr über die mit verwendeten Komponenten Opportunity-Marktplatz.

Opportunity-Marktplatz Rollen und Tabellen

Sie können konfigurieren, welche Spalten in Formularen sichtbar sind. Wählen Sie das Zahnradsymbol im Header des Formulars aus, um zu personalisieren, welche Spalten angezeigt werden sollen und wie sie formatiert sind.

Wichtig: Die Beschreibungen in diesen Tabellen enthalten nicht alle verfügbaren Felder. Wählen Sie das Zahnradsymbol in der Kopfzeile des Formulars aus, um alle verfügbaren Felder anzuzeigen.

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

Opportunity-Marktplatz Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Administrator [sn_OPP_Market.admin]	Die OPM Die administratorrolle ermöglicht den Zugriff auf die administrativen Module für die App. Die OPM Die administratorrolle enthält diese Rollen. • [sn_egd_Shared_lib.admin] • [Flow_Designer] • [user_criteria_admin]

Opportunity-Marktplatz Tabellen

Tabellenbezeichnung [Name]	Beschreibung

Verkaufschance [sn_Opp_Market_Opportunity]	Verfolgt Details zu einer Verkaufschance, z. B.
	• **Titel**
	• **Jobangebotstyp**
	  ○ **GIG**
	  ○ **Projekt**
	  ○ **Freiwilliger**
	• **Status**
	• **Besitzer**
	• **Veröffentlichungsdatum**

Zuordnung des Jobangebots-Standorts [sn_Opp_Market_m2m_Opp_location]	Verfolgt Details zum Standort der Verkaufschance • **Stadt** • **Land** • **Standort**
Verkaufschancenposition [sn_Opp_Market_Opportunity_Position]	Verfolgt Informationen zum verfügbaren Auftrag (Jobangebot), z. B. • **Titel** • **Verkaufschance** • **Beschreibung** • **Standort** • **Mitarbeiterebenen**
Zusätzlicher Opportunity-Typ [sn_Opp_Market_Opportunity_type_aux]	Enthält die Namen der Genehmiger für einen Opportunity-Typ

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

Opportunity-Marktplatz Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung [Name]	Beschreibung
Anwendereinstellung für Opportunity [sn_Opp_Market_user_Opportunity_preferences]	Verfolgt die Anwendereinstellungen eines Bewerbers, z. B. • **Konfigurationselement** • **Mitarbeiter** • **Tabelle** : Die Tabelle, die Details zum Konfigurationselement der Opportunity-Einstellung enthält.
Konfigurationen der Opportunity-Einstellung [sn_Opp_Market_Opportunity_preferences_config]	Verfolgt die Details der Jobangebote, z. B. • **Anzeigename** • **Name** • **Aktiv** • **Typ** • **Tabelle** • **Feld**
Opportunity-Typ [sn_OPP_Market_Opportunity_type]	Verfolgt Details zu Verkaufschancen (Gig, Projekt, Freiwilliger), z. B. • **Titel** : Der Typ der Verkaufschance. Die Standardmöglichkeiten, die mit bereitgestellt werden OPM Sind Gig, Projekt und Freiwilliger. Sie können eigene Opportunity-Typen erstellen, siehe Erstellen Sie in Verkaufschancen Opportunity-Marktplatz. • **Beschreibung** • **Rollenanzeige** • **Symbol** • **Aktiv** • **Aktualisiert** : Das Datum, an dem die Opportunity zuletzt aktualisiert wurde.
Rollenanwendung [sn_OPP_Market_Position_Application]	Verfolgt Details der Anwendung für eine Rolle nach einem Bewerber. • **Mitarbeiter** : Der Name des Antragstellers. • **Rolle** : Die Position, für die beantragt wird. • **Status**

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

Opportunity-Marktplatz Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung [Name]	Beschreibung
	• **Übermittlungsnachricht** : Die Nachricht, die ein Bewerber erstellt hat, um sie mit der Bewerbung zu übermitteln. • **Erstellt** : Das Datum, an dem der Antrag übermittelt wurde.
Positionskompetenz [sn_Opp_Market_Opportunity_Position_Skill]	Verfolgt die Kompetenzen, die einer Rolle zugeordnet sind, z. B. • **Opportunity-Rolle** • **Kompetenz** • **Kompetenzniveau**
Anwendungs-Quick-Link [sn_Opp_Market_Quick_Link]	Verfolgt Quick-Link-Details, die in einem Anwendungsformular angezeigt werden, z. B. • **Anwendung** • **Anzeigereihenfolge** • **Titel** • **URL**
Freigegebene Verkaufschance [sn_Opp_Market_Shared_Opp]	Verfolgt die Details von Jobangeboten, die für einen Mitarbeiter freigegeben wurden, z. B. • **Erstellt** : Das Datum, an dem die Opportunity erstellt wurde. • **Verkaufschance** : Die Nummer für eine Verkaufschance. Ein Jobangebot kann eine Stellenausschreibung, ein Jobangebot oder eine Jobangebots-Rolle sein. • **Empfänger** : Der Mitarbeiter, für den die Opportunity freigegeben wurde. • **Absender** : Der Mitarbeiter, der die Opportunity gesendet oder mit einem anderen Mitarbeiter geteilt hat.

Tabellen und Rollen für Einstellungskern

Hiring Core [sn_ta_Hiring_Core] ist eine abhängige Anwendung, die bei der Installation installiert wird OPM.

Hiring Core stellt ein Repository bereit, in dem Sie Informationen speichern können, die Sie für Ihre Einstellungsanforderungen erstellt oder von einer Drittpartei-Talentakquise-Plattform erhalten haben.

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

Die Beschreibung enthält Beispiele für einige der verfügbaren Spalten. Wählen Sie das Zahnradsymbol, um alle verfügbaren Spalten (Felder) anzuzeigen.

Von verwendete Core-Tabellen für Einstellung OPM

Tabellenbezeichnung [Name]	Beschreibung
Bewerberzertifizierung [sn_ta_Hiring_Core_applicant_certification]	Verfolgt Daten im Zusammenhang mit den Zertifizierungen eines Antragstellers, z. B. • **Zertifikatname** • **Ausstellername** • **Gültig bis** an.
Ausbildung des Bewerbers [sn_ta_Hiring_Core_Bewerber_Education]	Verfolgt die zugehörigen Bildungsdaten eines Antragstellers, z. B. • **Name der Institution** • **Fachgebiet** • **Abschlusstyp** • **Standort**
Berufserfahrung des Bewerbers [sn_ta_Hiring_Core_applicant_work_exp]	Verfolgt die Berufserfahrung eines Bewerbers, z. B. • **Unternehmensname** • **Startdatum** • **Enddatum** • **Arbeitet derzeit hier** (Wahr oder falsch) • **Standort**
Kandidat [sn_ta_Hiring_Core_Job_Bewerber]	Verfolgt die grundlegenden Informationen eines Antragstellers, z. B. Name und E-Mail-Adresse.
Extrahierte Kompetenz [sn_ta_Hiring_Core_extrahierte_Skills]	Verfolgen Sie die Details zu Kompetenzen nach, die aus extrahiert wurden Skills Intelligence App, einschließlich • **Stellenbewerber** • **Kompetenz** • **Kompetenzname**
Teilnehmer des Bewerbungsgesprächs [sn_ta_Hiring_Core_Interview_attendee]	Verfolgen Sie die Details zu den Bewerbungsgesprächsteilnehmern und die Details zum Bewerbungsgesprächsprozess. • **Name** • **Einstellungsrolle** • **Akzeptanzstatus** • **Bewerbungsgespräch**

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

Von verwendete Core-Tabellen für Einstellung OPM (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung [Name]	Beschreibung
	• **Stellenbezeichnung** • **Typ**
Zeitfenster für Bewerbungsgespräch [sn_ta_Hiring_Core_Interview_Slot]	Verfolgt Informationen zu **Bewerbungsgespräch** Sowie Start- und Enddatum und -Uhrzeit des Bewerbungsgesprächs.
Stellenbewerbung [sn_ta_Hiring_Core_Job_Application]	Verfolgt Stellenbewerbungen und zugehörige Datensätze, z. B. • **Nummer** : Die Antragsnummer. • **Stellenausschreibung** • **Stellenbewerber** • **Status** • **Angewendet auf** : Das Datum, an dem sich ein Bewerber für diese Stelle beworben hat.
Stellenbörse [sn_ta_Hiring_Core_Job_Board]	Verfolgt Informationen zu zugehörigen Jobboards, z. B. • **Name** : Der Name der Stellenbörse. • **Logo** • **Aktiv**

Stelleneinstellungsteam [sn_ta_Hiring_Core_Job_Hiring_Team]	Verfolgt Informationen zu Ihrem Einstellungsteam, z. B.
	• **Stellenausschreibung**
	• **Einstellungsrolle**
	  ○ **Einstellender Manager**
	  ○ **Befrager**
	  ○ **Personalbeschaffungskoordinator**
	• **Teammitglied** : Der Name des Interviewers.
	• **Typ** : Die Bezeichnung von **Primärer Befrager** Oder **Optionaler Befrager** .
	• **Sichtbarkeit für Antragsteller** : Die Kennzeichnung, die bestimmt, ob ein Bewerber Informationen über das Einstellungsteam sehen kann (wahr = sichtbar, falsch = nicht sichtbar).

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

Von verwendete Core-Tabellen für Einstellung OPM (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung [Name]	Beschreibung
Bewerbungsgespräch [sn_ta_Hiring_Core_Job_Interview]	Verfolgt wichtige Informationen im Zusammenhang mit einem Bewerbungsgespräch und dem Bewerbungsgesprächsprozess, z. B. • **Nummer** • **Name des Bewerbungsgesprächs** • **Art des Bewerbungsgesprächs** • **Status** • **Start des Bewerbungsgesprächs** • **Ende des Bewerbungsgesprächs**
Stellenausschreibung [sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting]	Verfolgt Details zur Stellenausschreibung, z. B. • **Nummer** : Die Nummer, die zum Nachverfolgen einer Stellenausschreibung verwendet wird. • **Titel** • **Stellenausschreibung** : Die Nummer der Stellenausschreibung, die einer Stellenausschreibung zugeordnet ist. Einer Stellenausschreibung kann mehr als eine Stellenausschreibung zugeordnet sein. • **Stellenangebotstafel** • **Standortflexibilität** • **Status** • **Veröffentlichungsdatum**
Stellenausschreibung [sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISITION]	Verfolgt Details Ihrer Stellenausschreibung, z. B. • **Art der Beschäftigung** ◦ **Vollzeitmitarbeiter** ◦ **Teilzeitmitarbeiter** ◦ **Zeitkraft** ◦ **Kontingent** ◦ **Vertragsunternehmen** • **Einstellender Manager** • **Stellenbezeichnung** • **Nummer** : Die Nummer, die zum Nachverfolgen der Details der Stellenausschreibung verwendet wird.

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

Von verwendete Core-Tabellen für Einstellung OPM (Fortsetzung)

Tabellenbezeichnung [Name]	Beschreibung
	• **Anzahl der Mitarbeiter** • **Primärer Standort** Wählen Sie das Symbol für die Formularpersonalisierung oben im Formular aus, um auszuwählen, welche Felder im Formular angezeigt werden.
Profillink [sn_ta_Hiring_Core_Profile_Link]	• **Site** • **Stellenbewerber** • **Link** • **Typ**
Personalbeschaffungsaufgabe [sn_ta_Hiring_Core_Recruitment_Task]	Verfolgt die Aufgaben, die einer Stellenausschreibung zugeordnet sind, z. B. • **Nummer** : Die Nummer der Stellenausschreibung • **Priorität** • **Status** • **Zugewiesen an** : Der Name des Recruiters, dem die Aufgabe zugewiesen ist. • **Kurzbeschreibung**

EinstellungsCore-Rollen

Rolle	Beschreibung
[sn_ta_Hiring_Core.admin]	Administrator
[sn_ta_Hiring_Core.Antragsteller]	Bewerber
[sn_ta_Hiring_Core.external_applicant]	Diese Rolle ist für die externen Bewerber gedacht und enthält den Antragsteller und die Rolle [snc_external].
[sn_ta_Hiring_Core.Hiring_Manager]	Einstellender Manager
[sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Diese Rolle ist für die internen Bewerber bestimmt und enthält den Antragsteller und die Rolle [snc_internal].
[sn_ta_hiring_core.interviewer]	Befrager
[sn_ta_Hiring_Core.Recruiter]	Recruiter
[sn_ta_Hiring_Core.Recruitment_Coordinator]	Personalbeschaffungskoordinator

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

Opportunity-Typ-Konfiguration für Opportunity-Marktplatz

Opportunity-Marktplatz(OPM) Unterstützt verschiedene Opportunity-Typen, die für eindeutige Arten von Opportunities und Rollen konzipiert sind.

Administratoren können Verkaufschancentypen erstellen. Es gibt drei Opportunity-Typen, die automatisch mit geliefert werden OPM. Administratoren können andere Opportunity-Typen erstellen.

Verkaufschancentypen der Basisanwendung

Jobangebotstyp	Beschreibung
GIG	Ein Gig ist eine Opportunity, die aus nur einer einzelnen Rolle besteht, die eine oder mehrere offene Stellen haben kann.
Projekt	Ein Projekt ist eine Opportunity, die die Beschaffung eines Teams ermöglichen soll, das aus mehreren Rollen mit einer oder mehreren offenen Stellen gemäß der Rolle besteht.
Freiwilliger	Ein Freiwilliger ist eine Opportunity, die aus mehreren Rollen mit einer oder mehreren offenen Stellen gemäß der Rolle für ehrenamtliche Aktivitäten besteht.

Datensatzfelder für Verkaufschancentyp

Feldname	Beschreibung
Titel	Ein Titel für das Jobangebot, der von sichtbar ist Opportunity-Marktplatz In Mitarbeiter-Center.
Rollenanzeige	Steuert die Anzahl der Rollen, die einer Verkaufschance hinzugefügt werden können. • **Eingebettet in Verkaufschance (nur 1 Position)** • **Von Opportunity trennen (1 oder mehr Positionen)**
Verkaufschancen-Details	Eine Liste der Beschreibungen der verfügbaren Möglichkeiten. Die **Jobangebotsdetails** Sind in der Verkaufschance sichtbar. **Jobangebotsdetails** Werden in der Tabelle „Details zur Erstellung von Projektmöglichkeiten“ [sn_opp_Market_Opportunity] gespeichert. Details zu Verkaufschancen, Rollen und Anforderungen sind Datensatzersteller-Datensätze in der Tabelle „Katalogelement“ [sc_Cat_item]. Der Datensatzersteller ist eine Konfiguration des Layouts, für das Felder angezeigt werden.

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

Datensatzfelder für Verkaufschancentyp (Fortsetzung)

Feldname	Beschreibung
	Das Basissystem enthält 3 Opportuntiy-Typen (Gigs, Projekt und Freiwilliger). Klonen Sie einen der Basis-Opportunity-Typen, um einen anwenderdefinierten zu erstellen **Opportunity-Typ** .
Rollen und Anforderungen	Eine Liste der verfügbaren Opportunity-Rollen und -Anforderungen. Opportunity-Marktplatz Rollen und Anforderungen werden in der Tabelle „Opportunity-Position“ [sn_Opportunity_Position] gespeichert. Opportunity-Marktplatz Rollen sind die Stellenrollen oder Positionen für die Verkaufschance.
Beschreibung	Der Text für die Beschreibung des Jobangebots, der in angezeigt wird Opportunity-Marktplatz Die Mitarbeiter-Center.
Flow für Einstellungsgenehmigung	Eine Liste der verfügbaren Genehmigungs-Flows für die Verwaltung des Einstellungsverfahrens für eine Opportunity.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Datensatz zu aktivieren.
Benutzerkriterien	Kriterien zum Einschränken des Zugriffs auf den Jobangebotsdatensatz. Anwenderkriterien, die im Opportunity-Typ definiert sind, bestimmen, wer einen Opportunity-Typ erstellen kann.
Symbol	Sie können Verkaufschancentypen ein Symbol hinzufügen oder die Symbole für vorhandene Verkaufschancentypen anzeigen.
Hilfe-Link-Bezeichnung	Der Text, der für Anwender als Link für Hilfe sichtbar ist. Fügen Sie die Bezeichnung auf der Seite „Verkaufschancentyp“ hinzu. Der Link wird unten im angezeigt **Erstellen Sie eine Verkaufschance** Seite in Mitarbeiter-Center.
Hilfe-Link-URL	Die URL, die dem zugeordnet ist **Bezeichnung des Hilfe-Links** .

Details und Beschreibungen der Verkaufschance in Opportunity-Marktplatz

Administratoren können detaillierte Informationen zu Verkaufschancen anzeigen.

Hier ist eine Liste der Spalten, die vom Basissystem für Jobangebote angezeigt werden. Sie können ändern, welche Spalten angezeigt werden sollen und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden, indem Sie das Zahnradsymbol wählen.

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

Verkaufschancen-Details

Feld	Beschreibung
Titel	Ein Name, der der Opportunity-Besitzer der Opportunity gegeben hat.
Jobangebotstyp	Der Verkaufschancentyp des Basissystems: • GIG • Projekt • Freiwilliger Sie können anwenderdefinierte Opportunity-Typen mit Namen hinzufügen, die Ihren Anforderungen entsprechen.
Status	Die **Status** Der Verkaufschance spiegelt die Phase im Prozess wider, in der sich die Verkaufschance befindet.
Besitzer	Mindestens ein Besitzer einer Verkaufschance kann Aktualisierungen vornehmen und Verkaufschancen entfernen.
Benutzerkriterien	Anwenderkriterien gewähren Anwendergruppen Zugriff auf eine Verkaufschance.
Startdatum	Das Datum, an dem die Opportunity veröffentlicht wird.
Enddatum	Das Datum, an dem die Opportunity geschlossen wurde.

Sie können einige der Felder aktualisieren. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um zu bestimmen, ob sie bearbeitet werden kann.

Rollenbewerber für Opportunity-Marktplatz

Administratoren können einige der Informationen des Jobangebots anzeigen und aktualisieren.

Felder und Beschreibungen für Stellenanwendungen

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Der Name des Mitarbeiters, der sich für die Jobchance bewerbt. Es ist mit dem des Antragstellers verknüpft **Mitarbeiterprofil** .
Position	Der Name der Verkaufschancenposition. Es verweist auf **Verkaufschancenposition** Datensatz.
Status	Die **Status** Wert hilft, nachzuverfolgen, wo sich der Antragsteller für die aufgelistete Opportunity im Prozess befindet.
Einreichungsnachricht	Eine vom Antragsteller für die Verkaufschance bereitgestellte Nachricht.

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

Formularfelder zum Erstellen von Jobangeboten in Opportunity-Marktplatz

Gigs, Projekte und Jobangebote für Freiwillige haben 2 Formulare mit mehreren Feldern.

Formularfelder zum Erstellen einer Verkaufschance

Feld	Beschreibung
Opportunity-Besitzer	Sie sind als Besitzer der von Ihnen erstellten Jobangebote aufgeführt. Sie können zusätzliche Mitbesitzer aus der Liste hinzufügen. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Jobangebotstitel **Hinweis:** Der Name für dieses Feld variiert je nach Opportunity-Typ.	Ein Opportunity-Titel ist für Anwender sichtbar und wird verwendet, um bei der Suche nach verfügbaren Opportunities zu helfen. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Beschreibung des Jobangebots **Hinweis:** Der Name für dieses Feld variiert je nach Opportunity-Typ.	Fügen Sie alle relevanten Details für eine Verkaufschance hinzu. Fügen Sie die Details der Jobangebote hinzu, damit potenzielle Bewerber entscheiden können, ob sie sich für die Jobchance bewerben möchten. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Startdatum	Das Startdatum für die Rolle. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Enddatum	Das Enddatum für die Verkaufschance. Dieses Feld befindet sich in **Verkaufschance** Tabelle [sn_Opp_Market_Opportunity].
Wer kann diese Opportunity anzeigen?	Wählen Sie aus der Liste aus, um die Möglichkeit für eine bestimmte Gruppe von Bewerbern sichtbar zu machen. Wenn Sie das Feld leer lassen, ist die Möglichkeit für alle sichtbar.
Zusätzliche Details	Fügen Sie zusätzliche Details hinzu, über die ein Bewerber möglicherweise erfahren oder verstehen möchte.
Anhänge hinzufügen	Anhänge können zugehörige Informationen enthalten, z. B. Abteilungsdetails des Teams, mit dem ein Bewerber arbeitet, oder ausführlichere Details zu Aufträgen, Projekten oder Möglichkeiten für Freiwillige. Anhänge werden an den entsprechenden Jobangebotsdatensatz angehängt.

Formularfelder zum Hinzufügen von Rollen zu Ihren Verkaufschancen

Feld	Beschreibung
Wie viele offene Stellen sind für diese Rolle verfügbar?	Die Anzahl der offenen Stellen für diese Rolle.

Automatische Übersetzung

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

Formularfelder zum Hinzufügen von Rollen zu Ihren Verkaufschancen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wie hoch ist der geschätzte Zeitaufwand für diese Rolle?	Eine Schätzung der Zeit, die Sie für diese Rolle voraussichtlich festschreiben.
Bewerbungsschluss	Der letzte Tag, an dem Anwendungen für diese Rolle akzeptiert werden.
Rollenstandort • **Persönliche Opportunity** • **Hybride Opportunity** • **Remote-Opportunity**	Von wo aus Sie für diese Rolle arbeiten würden.
Standort	Der physische Bürostandort für diese Rolle.
Erforderliche Kompetenzen • **Aktionen** Bearbeiten oder löschen. • **Kompetenz** : Liste der verfügbaren Kompetenzen. • **Kenntnisstufe** : Kenntnisniveau, das der Kompetenz zugeordnet ist.	Es gibt 3 Steuerungen für **Erforderliche Kompetenzen** . Die Kompetenz- und Kenntnisstufe hilft, die Erwartungen an die Art der Arbeit festzulegen, die für diese Rolle erwartet wird. Die Mindestkompetenzen, die der Opportunity-Besitzer für erforderlich hält.
Kompetenzen aus einer Stellenbezeichnung hinzufügen	Wählen Sie eine Stellenbezeichnung aus, um Kompetenzen hinzuzufügen, die für eine bestimmte Stelle relevant sind.
Bevorzugte Kompetenzen • **Aktionen** Bearbeiten oder löschen • **Kompetenz** : Liste der verfügbaren Kompetenzen. • **Kenntnisstufe** : Kenntnisniveau, das der Kompetenz zugeordnet ist.	Es gibt 3 Steuerungen für **Bevorzugte Kompetenzen** . Die Kompetenz- und Kenntnisstufen helfen, die Erwartungen an die Art der Arbeit festzulegen, die für diese Rolle erwartet wird. Bevorzugte Kompetenzen erhöhen die Chancen, für die Rolle akzeptiert zu werden.
Mitarbeiterebene	Es gibt 4 Ebenen von einzelnen Beitragenden und 2 Managementebenen im enthalten OPM Basissystem. Die **Mitarbeiterebene** Ist in enthalten Skills Intelligence Stellenebenstabelle [sn_Skills_int_Job_level]. Weitere Informationen zu Kompetenzen, Stellenebenen und Rollen finden Sie unter Skills Intelligence konfigurieren.
Anhänge hinzufügen	Anhänge enthalten weitere Details zu Kompetenzen und Rollen für die Verkaufschance.

Talentprofil

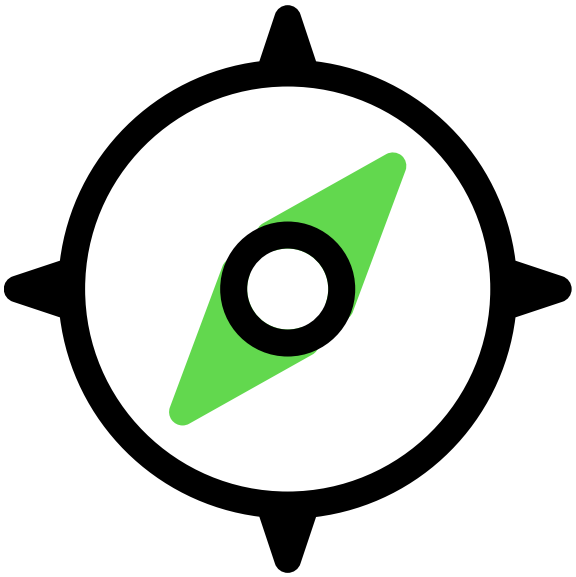
Talentprofil Bietet eine zusammengefasste Ansicht interner und externer Talenttypen, die schnellere Einstellungsentscheidungen ermöglicht, indem Informationen zu Bewerbern, Mitarbeitern, externen Mitarbeitern und ehemaligen Mitarbeitern an einem Ort konsolidiert werden.

Automatische Übersetzung

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

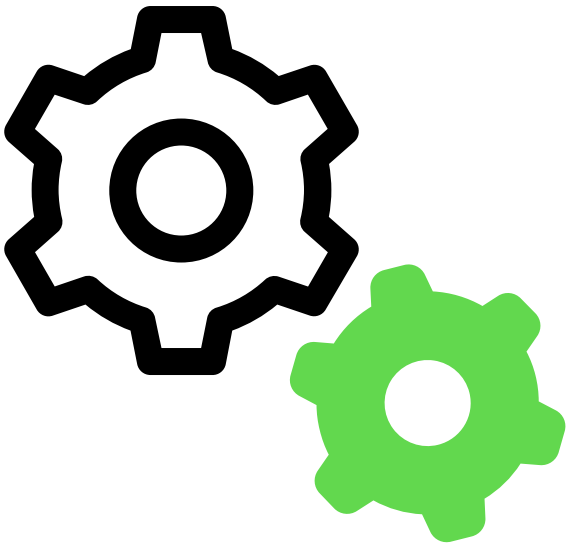
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Talentprofil

Konfigurieren



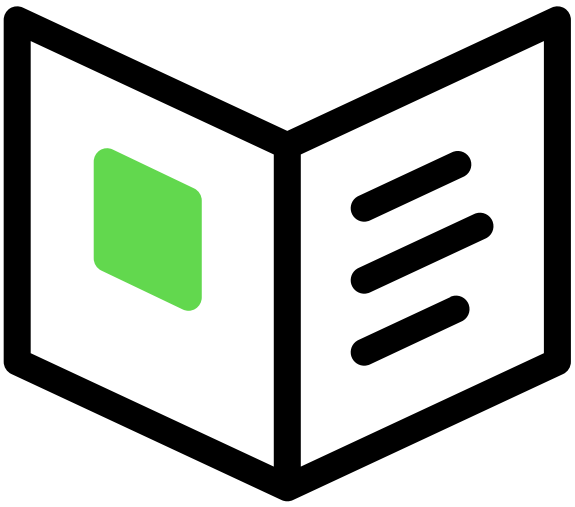
Installieren und konfigurieren Sie Talentprofil Anwendung

Verwenden



Erfahren Sie, wie Sie verwenden Talentprofil

Referenz



Wichtige Referenzinformationen zu Talentprofil

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

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

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Talentprofil erkunden

Erfahren Sie mehr über Talentprofil Und überprüfen Sie die Vorteile, die es im Einstellungsprozess Ihrer Organisation bieten kann.

Talentprofil – Übersicht

Die Talentprofil Die Anwendung bietet eine einheitliche Ansicht aller Talenttypen, einschließlich Bewerbern, Mitarbeitern, externen Mitarbeitern und ehemaligen Mitarbeitern. ermöglicht schnellere und fundiertere Einstellungsentscheidungen. Es verbessert die Transparenz von Talenten durch die Erstellung von Talentprofilen und -Pools und ermöglicht bessere Entscheidungen in Bezug auf Beschaffung, Überprüfung und Bewerbungsgespräch, indem vergangene Interaktionen mit der Organisation nachverfolgt werden.

Talentprofil Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Recruiter	Personalbeschaffer erstellen und verwalten Talentprofile und -Pools, um einen einheitlichen Überblick über Talente zu erhalten,

Automatische Übersetzung

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

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	vergangene Interaktionen nachzuverfolgen und fundierte Beschaffung-, Überprüfungs- und Interviewmanagemententscheidungen mit einstellenden Managern zu treffen.

Talentprofil – Vorteile

Talentprofil – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie Talentpools, um ähnliche Talentprofile an einem Ort für bestimmte Einstellungsanforderungen zu organisieren.	Erstellen Sie Talentpools	Recruiter
Verwenden Sie vorhandene Talentpools, um Ihrem Talentpool geeignete Talentprofile aus den Pools zuzuordnen.	Talent in Pool kopieren	Recruiter
Entfernen Sie als Besitzer des Pools oder einer der Mitarbeitenden die Talentprofile, die nicht mehr benötigt werden.	Entfernen Sie Talentprofile aus einem Pool	Recruiter
Löschen Sie einen Talentpool, wenn er seinen Zweck erfüllt hat oder nicht mehr relevant ist.	Löschen Sie einen Talentpool	Recruiter
Erstellen Sie Talentprofile, um sie dem Talentprofil-Repository Ihrer Organisation hinzuzufügen, und verwenden Sie sie für einen optimierten Einstellungsprozess.	Erstellen Sie Talentprofile	Recruiter
Verwenden Sie Filteroptionen, um relevante Talentprofile auf der Registerkarte Talentpool effizienter zu finden.	Filtern Sie Talentprofile	Recruiter
Fügen Sie einem Talentpool ähnliche Talentprofile hinzu, um die Kommunikation mit allen Profilen während einer bestimmten Einstellungsfahrt zu optimieren.	Fügen Sie einem Talentpool Talentprofile hinzu	Recruiter
Fügen Sie Stelleninteressenten hinzu, und verwalten Sie sie.	Stellenaussichten	Recruiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Talentprofil finden Sie unter:

- Talentprofil konfigurieren
- Talentprofil verwenden
- Talentprofilreferenz

Talentprofil

Das Talentprofil hilft Ihnen, eine zusammengefasste Ansicht verschiedener Talenttypen an verschiedenen Kontaktpunkten in zu erhalten Einstellungsprozess-Experiences Workflow.

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

Das Talentprofil hilft bei schnelleren Einstellungsentscheidungen, indem es einen umfassenden Überblick über Ihre internen und externen Talenttypen wie Bewerber, Mitarbeiter, Kontingent und ehemalige an einem Ort bietet.

Das Talentprofil hilft auch, ein bestimmtes Talent durch seine vorherige Interaktion mit der Organisation zu erkennen. Es hilft den Recruitern, zwischen erstmaligen Bewerbern und erfahreneren Bewerbern zu unterscheiden.

Für jedes Talent im Talentprofil wird Folgendes angezeigt:

- Persönliche Informationen: Name und Kontaktinformationen.
- Berufserfahrung: Beschäftigungsverlauf, Bildungsqualifikationen, Zertifizierungen.
- Verlauf der Interaktion: Andere Anwendungen des Talents und seine Ergebnisse.

Talentprofilleistungen

Erstellen Sie ein Talentprofil, um Ihr vorhandenes Talentprofil-Repository zu nutzen, das verschiedene interne Talenttypen aufweist – Mitarbeiter, ehemalige, Kontingent usw. Verwalten Sie die internen Profile aggregiert mit Ihren externen Kandidatenprofilen. Wenn neue Anwendungen ankommen, werden diese dem vorhandenen Talentprofil-Repository hinzugefügt, das ständig aktualisiert wird.

Talentprofil hilft:

- Recruiter können das Talent aus einem Talentrepository auswählen, das aus Ersteinsteigern und Veteranen besteht, die über eine frühere Interaktion mit der Organisation verfügen.
- Einstellende Manager können ihre Fragen im Bewerbungsgespräch basierend auf dem verfügbaren Interaktionsverlauf des Talents mit der Organisation ausrichten.
- Das Einstellungsteam kann die genaue Anpassung schneller aus den verschiedenen verfügbaren Talenttypen identifizieren, ob intern oder extern.

Talentprofil-Voraussetzungen

Im Folgenden sind die Voraussetzungen für die Verwendung der Talentprofilfunktion in aufgeführt Einstellungsprozess-Experiences suite.

1. Richten Sie die Talentdefinition ein
2. Aktivieren Sie das Talentprofil

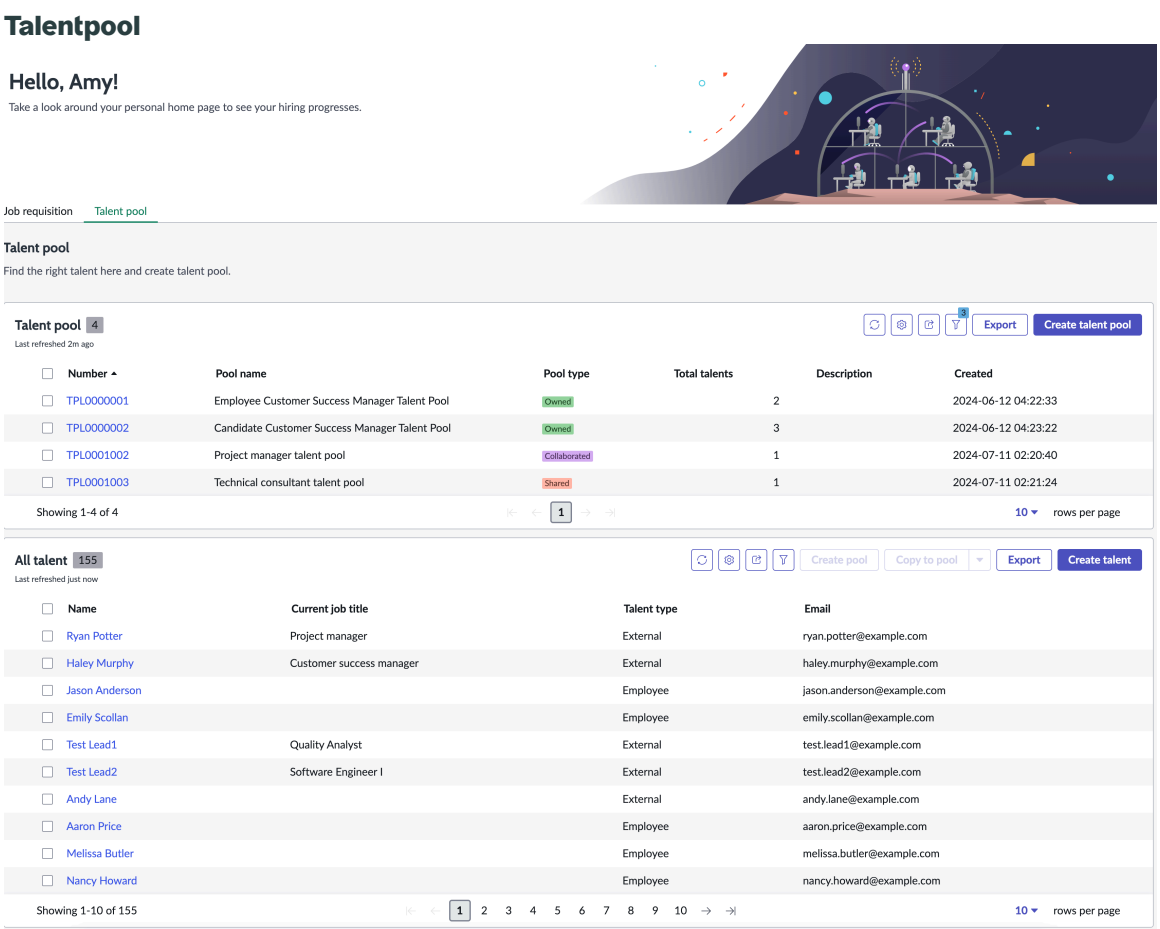
Talentpool

Talentpools helfen Ihnen, ähnliche Talentprofile an einem Ort zu gruppieren, um das beste Profil für die Stelle zu identifizieren. Es hilft auch, die Kommunikation und Interaktion mit den Zielprofilen gleichzeitig zu optimieren.

Talentpool-Übersicht

Die Sammlung ähnlicher Talentprofile führt zu einer kürzeren Einstellungszeit, da vorhandene Verbindungen und explizite Gruppierungen von Profilen verwendet werden.

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



1. Talentpools können verschiedenen Stellenausschreibungen zugeordnet werden, um Stellenausschreibungen zu erstellen.

   Hinweis: Wenn ein Talentpool einer Stellenausschreibung zugeordnet ist, werden die Talentprofile innerhalb dieses Pools als Stellenpotenziale bezeichnet.

2. Talentpools können von jeder Stellenausschreibung unabhängig sein. Es kann nur eine Sammlung ähnlicher Profile sein, um das Talentmanagement und die Nutzung zukünftiger Einstellungen zu verbessern.

Sie können Talentpool verwenden, nachdem Sie das Talentprofil eingerichtet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Talentprofil konfigurieren.

Talentpool-Vorteile

Mit dem Talentpool können Recruiter:

- Erstellen und verwenden Sie Talentpools, die mehreren Recruitern gleichzeitig Zugriff gewähren, um die Einstellungseffizienz zu erhöhen.
- Fügen Sie Talentprofile zu relevanten Pools hinzu, um ähnliche Profile an einem Ort zu halten.
- Senden Sie bei Bedarf eine organisierte und optimierte Kommunikation an die relevanten Pools.

Die folgende Tabelle bietet einen schnellen Überblick darüber, was Sie mit dem Talentpool erreichen können.

Automatische Übersetzung

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

Talentpool-Funktionalität und -Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Erstellen Sie einen Talentpool mit ähnlichen Talentprofilen für eine vordefinierte Nutzung.	Talentpool erstellen	Recruiter
Geben Sie einen Talentpool mit anderen Personalbeschaffern frei, oder arbeiten Sie daran zusammen, um die Transparenz zu verbessern.	Talentpool verwalten	Recruiter
Kopieren Sie Talentprofile aus einem Talentpool in einen anderen, um die Verwendung für mehrere Stellenangebote zu erleichtern.	Talent in einen anderen Pool kopieren	Recruiter
Fügen Sie bestimmten Stellenausschreibungen Talentprofile als Interessenten hinzu, wenn die Wahrscheinlichkeit eines positiven Einstellungsergebnisses höher ist.	Fügen Sie Talent als Interessenten der Stellenausschreibung hinzu	Recruiter

Registerkarte „Talentpool“ im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich

Die **Talentpool** Die Registerkarte im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich enthält alle Details zu Ihren Talentpools und Talentprofilen.

Die Einstellungsprozess-Experiences Kampagnen stellen einen bereit **Kampagnenmanagement** Schaltfläche. Sie können gezielte Kampagnen für interne und externe Bewerber erstellen, indem Sie gezielte Strategien für Ihre Einstellungsanforderungen verwenden.

Dient zum Erstellen von Kampagnen in Einstellungsprozess-Experiences Arbeitsbereich:

- Das Plugin „Content Experiences“ (sn_CA) muss aktiviert sein.
- Sie müssen über die Rolle sn_ca.campaign_manager oder sn_ca.campaign_approver verfügen, um die Kampagnen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Erstellen gezielter Kampagnen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.

Im Abschnitt Talentpool werden alle Talentpools angezeigt, auf die Sie zugreifen können, die in drei Typen getrennt sind: „Eigentum“, „Zusammenarbeit“ oder „Freigegeben“.

Sie können die Pools nach ihren Typen filtern, **Exportieren** Die Details des Abschnitts als herunterladbare Datei, oder **Talentpool erstellen** Direkt aus dem Talentpool-Abschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Talentpools.

Ähnliche Optionen sind für den Abschnitt alle Talente verfügbar, in dem alle Talentprofile in Ihrer Organisation angezeigt werden. Sie können verwenden **Talente erstellen** Schaltfläche zum Hinzufügen eines Talentprofils zur Liste „alle Talente“. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Talentprofile.

Talentpool-Datensatzansicht

Zeigen Sie alle wichtigen Spezifikationen eines Talentpools auf der Datensatzseite des Talentpools an.

Registerkarte „Details“

Die **Details** Auf der Registerkarte werden die grundlegenden Details des Pools angezeigt, z. B. Name, Nummer, Besitzer, Mitarbeitende.

Automatische Übersetzung

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

Als Besitzer können Sie die Details anzeigen oder bearbeiten. Als Mitarbeitender oder wenn es für Sie freigegeben wurde, erhalten Sie eine schreibgeschützte Ansicht der Details. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für zusammenarbeitende oder gemeinsam genutzte Pools finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung für Talentpools.

Sie müssen über die Rolle sn_ta_tp_talent_profile.user verfügen, um einen Talentpool zu besitzen, freizugeben oder zusammenzuarbeiten.

Registerkarte „Talent“

Die **Talent** Auf der Registerkarte werden alle Talentprofile aufgelistet, die dem Pool hinzugefügt wurden. Sie können die folgenden Aktionen in ausführen **Talent** Registerkarte.

- Fügen Sie einem Talentpool Talentprofile hinzu.
- Erstellen Sie Talentprofile.
- Talent in Pool kopieren.
- Kopieren Sie Talentprofile als Stelleninteressenten.
- Entfernen Sie Talentprofile aus einem Pool.
- Löschen Sie einen Talentpool.

Registerkarte „Datensatzverlauf“

Die **Datensatzverlauf** Die Registerkarte zeigt den aufgezeichneten Verlauf des Talentpools mit Zeitstempeln an.

Die Registerkarte ist nur für den Administrator sichtbar. Für die Recruiter wird sie nicht angezeigt.

Talentprofil konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Talentprofil Anwendung, um eine aggregierte Ansicht verschiedener Talenttypen an verschiedenen Punkten der Einstellungs-Journey zu erhalten.

Talentprofil installieren

Sie können installieren Talentprofil Anwendung (sn_ta_TP), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Talentprofil Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Talentprofil installiert:

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

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Talentprofil installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Talentprofil Anwendung (sn_ta_TP) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie die Talentdefinition ein

Erstellen Sie eine Talentprofildefinition, um das Talentprofil zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.admin/ sn_ta_TP.Talent_Profile_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Talentakquise** > **Talentprofil** > **Talentdefinition**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Talentprofildefinition“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Talentprofildefinition“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Sie haben eine neue Talentdefinition.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie das Talentprofil.

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

Hinweis: Sie können die standardmäßigen Talenttypen anzeigen, wenn Sie ändern **Status** Der standardmäßigen RCA (Restricted Caller Access) von **Angefordert** Bis **Zulässig** Verfügbar in der Anwendung **Quellbereich Talentprofil** .

Aktivieren Sie das Talentprofil

Aktivieren Sie das Talentprofil, um auf alle Talentdatensätze zuzugreifen, Talentpools zu erstellen und Interessenten zu den Stellenausschreibungen hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_TP.Talent_Profile_admin

1. Erstellen Sie eine Talentdefinition, um das Talentprofil zu aktivieren.
2. Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im Anwendungsbereich „Talentprofil“ befinden, bevor Sie das Talentprofil aktivieren oder deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Talentprofil** > **Setup**an.
2. Aktivieren Sie auf der Seite „Talentprofil möchten aktivieren“ das Kontrollkästchen **Ja, aktivieren Sie Talentprofile** Und wählen Sie aus **Aktivieren** .

Ergebnis
Sie haben sich für das Talentprofil angemeldet.

Generieren Sie Talentprofile

Generieren Sie die Talentprofilerstellung, nachdem Sie sich angemeldet haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.admin/ sn_ta_TP.Talent_Profile_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Talentdefinition**an.
2. Wählen Sie Aus **Generieren Sie Talentprofile** .

Ergebnis
Sie haben die Talentprofile erstellt.

Erstellen Sie einen Talenttyp

Erstellen Sie eine Implementierung im geskripteten Erweiterungspunkt des Talentprofils, um einen neuen Talenttyp hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.admin/ sn_ta_TP.Talent_Profile_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Erweiterungspunkt „Talentprofil“ verfügt über vier Standardimplementierungen, die Daten verschiedener Talenttypen in Talentprofile abrufen. Je nach organisatorischen Anforderungen können Sie die verfügbaren Standardeinstellungen verwenden oder Implementierungen erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach `sn_ta_TP.TalentProfileExtPoint` Erweiterungspunkt und wählen Sie diese Option aus, um sie zu öffnen.

   Hinweis: Der Erweiterungspunkt muss im Anwendungsbereich „Talentprofil“ geöffnet werden.

   Sie haben vier Standardimplementierungen.

Talentprofilimplementierungen

Erweiterungspunkt	Erweiterungsklasse	Beschreibung
`sn_ta_TP.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointStandard	Erweiterungspunkt für standardmäßige oder nicht angegebene Talentprofile.
`sn_ta_TP.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointAlumni	Erweiterungspunkt für den Talenttyp „ehemalige“.
`sn_ta_TP.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointEmployee	Erweiterungspunkt für den Talenttyp „Mitarbeiter“.
`sn_ta_TP.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointCandidate	Erweiterungspunkt für den Talenttyp „externer Kandidat“.

3. Wählen Sie aus **Implementierung erstellen** Zugehöriger Link zum Erstellen einer Implementierung.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Implementierung erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Implementierung erstellen“.

Ergebnis

Sie haben eine Implementierung für erstellt `sn_ta_TP.TalentProfileExtPoint` Erweiterungspunkt. Verwenden Sie es, um einen anwenderdefinierten Talenttyp zu haben.

Talentprofilverwaltung

Talentprofilverwaltungsaktivitäten helfen dabei, die Daten auf dem neuesten Stand zu halten und Kabelgewirr zu machen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Ändern Sie Löschrichtlinien, um Daten zu bereinigen.
- Regeln zum Archivieren von Daten.
- Kaskadieren Sie Regeln für die Bereinigung von Daten.

Richten Sie eine geplante Aufgabe für die Generierung von Talentprofilen ein

Passen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe an, um einen ununterbrochenen Flow neuer Talentprofile zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.admin/ sn_ta_TP.Talent_Profile_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die `Generate Talent Profiles`Die geplante Aufgabe wird standardmäßig täglich ausgeführt, sobald Sie eine Talentdefinition erstellt haben. Aktualisieren Sie die

Automatische Übersetzung

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

Ausführungshäufigkeit der geplanten Aufgabe, oder führen Sie sie manuell aus, um weitere Talentprofile hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Talentprofile generieren**an.
2. **Wahlweise:** Ändern Sie den Wert von **Ausführen** Feld zu Ihrer bevorzugten Option aus der Standardoption **Täglich** .
   Verfügbare Optionen:
   - **Täglich**
   - **Wöchentlich**
   - **Monatlich**
   - **In regelmäßigen Abständen**
   - **Einmal**
   - **Bei Bedarf**
   - **Business Calendar: Entry Start (Geschäftskalender: Eintragsbeginn)**
   - **Business Calendar: Entry End (Geschäftskalender: Eintragsende)**

   a. Speichern Sie Ihre Änderungen, indem Sie die geplante Aufgabe speichern oder aktualisieren.
   - Um Ihre Änderungen zu speichern und auf der Seite zu bleiben, wählen Sie die Option aus, und halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), um sie auszuwählen **Speichern** .
   - Wählen Sie aus, um Ihre Änderungen zu speichern und die Seite zu verlassen **Aktualisieren** .
3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Talentprofil verwenden

Verwenden Sie Talentprofil Anwendung zum Erstellen und Verwalten von Talentprofilen und -Pools. Erhalten Sie eine einheitliche Ansicht aller Talenttypen, einschließlich Bewerbern, Mitarbeitern, externen Mitarbeitern und ehemaligen Mitarbeitern, ermöglicht schnellere und fundiertere Einstellungsentscheidungen.

Erstellen Sie Talentpools

Erstellen Sie Talentpools, um ähnliche Talentprofile an einem Ort für bestimmte Einstellungsanforderungen zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Erstellen Sie einen Talentpool entweder im Abschnitt Talentpool oder im Abschnitt alle Talente **Talentpool** Registerkarte.
   - Dient zum Erstellen eines Talentpools aus dem Abschnitt Talentpool in **Talentpool** Wählen Sie die Registerkarte aus **Talentpool erstellen** .
   - Um einen Talentpool aus dem Abschnitt alle Talente zu erstellen, wählen Sie die erforderlichen Profile aus, und wählen Sie aus **Pool erstellen** .

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

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Talentpool erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Talentpool-Formular.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Sie haben einen Talentpool erstellt. Arbeiten Sie mit anderen Recruitern zusammen, nachdem Sie den Pool erstellt haben, oder teilen Sie den Pool einfach mit Personen, die am Einstellungsprozess beteiligt sind, um die Transparenz zu gewährleisten.

Talent in Pool kopieren

Verwenden Sie vorhandene Talentpools, um Ihrem Talentpool geeignete Talentprofile aus den Pools zuzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kopieren Sie die geeigneten Talentprofile, um sie Ihrem Pool aus einem anderen Talentpool zuzuordnen. Sie können die Talentprofile auch direkt Ihrem Pool zuordnen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte.

Auswahl	Aktion
Kopieren Sie Talent aus einem Pool in einen anderen Pool	Kopieren Sie Talente aus einem Pool in den anderen aus **Talentpool** Registerkarte. Wechseln Sie zum Talentpool und in **Talent** Wählen Sie die Profile aus, die angezeigt werden sollen **In einen anderen Pool kopieren** Schaltfläche und wählen Sie sie aus.
Kopieren Sie das Talentprofil in einen Pool	Kopieren Sie Talent aus dem Abschnitt „alle Talente“ in einen Talentpool. Wechseln Sie zum Abschnitt alle Talente, wählen Sie die Profile aus, die kopiert werden sollen, um sie anzuzeigen, und wählen Sie aus **In Pool kopieren** Schaltfläche.

3. Suchen Sie im Popup-Fenster in einen anderen Pool kopieren in der Dropdown-Liste Talentpool auswählen nach dem Talentpool, in den Sie kopieren möchten, oder wählen Sie ihn aus.

   Hinweis: In der Dropdown-Liste wird ein Pool nur angezeigt, wenn Sie der Besitzer des Pools oder einer der Mitarbeitenden sind.

4. Wählen Sie Aus **Fertig** Zum Fertigstellen.

Ergebnis
Sie haben die erforderlichen Talentprofile aus einem Talentpool einem anderen zugeordnet.

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

Entfernen Sie Talentprofile aus einem Pool

Entfernen Sie die Talentprofile, die in einem Pool nicht mehr benötigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Abschnitt Talentpool den erforderlichen Talentpool aus.
4. Wählen Sie das Talentprofil oder die Profile aus, um zu aktivieren **Entfernen** Schaltfläche, die als sekundäre Schaltfläche neben bereitgestellt wird **In einen anderen Pool kopieren** Schaltfläche.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster Talent entfernen die Option aus **Entfernen** Um das Entfernen der ausgewählten Talentprofile zu bestätigen.

Ergebnis
Sie haben die ausgewählten Talentprofile aus dem Pool entfernt.

Hinweis: Sie können ein Talentprofil nur aus einem Pool entfernen, wenn Sie der Besitzer des Pools oder einer der Mitarbeitenden sind.

Löschen Sie einen Talentpool

Löschen Sie einen Talentpool, wenn er seinen Zweck erfüllt hat oder nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Abschnitt Talentpool den Talentpool aus, den Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie die Ellipsen auf der Datensatzseite des Talentpools aus, und wählen Sie aus **Löschen** .
5. Wählen Sie im Popup-Fenster Talentpool löschen die Option aus **OK** Um das Löschen des Pools zu bestätigen.

Hinweis: Die Löschfunktion ist nur für den Besitzer des Talentpools verfügbar.

Ergebnis
Sie haben den ausgewählten Talentpool gelöscht.

Erstellen Sie Talentprofile

Erstellen Sie Talentprofile, um sie dem Talentprofil-Repository Ihrer Organisation hinzuzufügen. Verwenden Sie es für einen optimierten Einstellungsvorgang.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte.
3. Erstellen Sie ein Talentprofil entweder im Abschnitt „alle Talente“ oder im **Talent** Registerkarte auf einer Talentpool-Seite.

Auswahl	Aktion
Talente erstellen Im Abschnitt alle Talente	Ein neues Talentprofil wird im Talent-Repository der Organisation hinzugefügt.
Talente erstellen Innerhalb eines Talentpools	Ein neues Talentprofil wird im Talentrepository der Organisation und dem Talentpool hinzugefügt, in dem es erstellt wird.

4. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Kandidaten erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Talent erstellen“.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Sie haben ein Talentprofil erstellt.

Filtern Sie Talentprofile

Verwenden Sie Filteroptionen, um relevante Talentprofile schnell auf der Registerkarte Talentpool zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte.
3. Wählen Sie das Filtersymbol aus Und wählen Sie aus **Erweiterte Ansicht** .
4. Sie können die Talentprofile entweder nach der Option „Bewerber“ oder nach der Option „Anwendertitel“ filtern.
   - Zum Filtern nach Stellenbewerbern wählen Sie aus **Stellenbewerber** Und legen Sie die Bedingung fest.
   - Wählen Sie zum Filtern nach Stellenbezeichnung aus **Anwender** > **Titel** Und legen Sie die Bedingung fest.
5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Festlegen der Filterbedingungen.

Fügen Sie einem Talentpool Talentprofile hinzu

Fügen Sie einem Talentpool ähnliche Talentprofile hinzu, um die Kommunikation mit allen Profilen während einer bestimmten Einstellungsfahrt zu optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Abschnitt Talentpool den erforderlichen Pool aus, in dem Sie weitere Talentprofile hinzufügen möchten.
4. Wechseln Sie auf der Seite „Talentpool“ zu **Talent** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Talent hinzufügen** Zum Anzeigen des Popup-Fensters mit der Liste der Talentprofile.

   Hinweis: Die Schaltfläche ist nur für den Besitzer oder Mitarbeitenden des Talentpools sichtbar.

6. Fügen Sie Talentprofile hinzu, indem Sie entweder alle Talente oder einen bestimmten Pool auswählen.
   - Um aus allen Talentprofilen auszuwählen, wählen Sie aus **Alle Talente** Aus der Dropdown-Liste im Popup-Fenster.
   - Um aus einem bestimmten Pool auszuwählen, wählen Sie den ausgewählten Pool aus der Dropdown-Liste im Popup-Fenster aus.

   Hinweis: In der Dropdown-Liste wird ein Pool nur angezeigt, wenn Sie der Besitzer des Pools oder einer der Mitarbeitenden sind oder der Pool für Sie freigegeben ist.

7. Wählen Sie die Talentprofile aus, die Sie dem aktuellen Pool hinzufügen möchten, und wählen Sie aus **Speichern** .

Stellenaussichten

Stelleninteressenten bieten einen direkten Einblick in die relevantesten Profile, die einer bestimmten Stellenausschreibung hinzugefügt wurden.

Fügen Sie einer Stellenausschreibung Talentprofile als Interessenten hinzu, wenn die Profile für die Stellenausschreibung am relevantesten sind. Die Profile werden als Interessenten bezeichnet, wenn sie einer Stellenausschreibung hinzugefügt werden.

Es bietet den Recruitern einen besseren Einblick in die Profile, die für die Stellenausschreibung geeignet sind.

Kopieren Sie Talentprofile als Stelleninteressenten

Kopieren Sie Talentprofile aus einem Talentpool als Interessenten in eine bestimmte Stellenausschreibung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
   - Um Talentprofile aus einem Talentpool in Interessenten zu kopieren, wechseln Sie zu **Talentpool** Wählen Sie den Pool aus, und wählen Sie die Talentprofile in aus, um anzuzeigen **In Interessenten kopieren** Schaltfläche neben **In einen anderen Pool kopieren** Schaltfläche.
   - Um Talentprofile aus dem Abschnitt alle Talente in Interessenten zu kopieren, wählen Sie die Talentprofile aus, und wählen Sie aus **In Interessenten kopieren** Neben **In Pool kopieren** Schaltfläche.

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

2. Wählen Sie im Popup-Fenster Talent in Stellenausschreibungen kopieren eine Stellenausschreibung aus der Dropdown-Liste Stellenausschreibung auswählen aus, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .

   Hinweis: Sie können die Talentprofile nur als Interessenten in eine Stellenausschreibung kopieren, die Ihnen als Recruiter zugewiesen ist.

Ergebnis
Sie haben die ausgewählten Talentprofile als Interessenten hinzugefügt.

Erstellen Sie Interessenten in Stellenausschreibungen

Erstellen Sie einen Interessenten in einer Stellenausschreibung als potenziell geeignet für die Stellenausschreibung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Stellenausschreibung** Registerkarte.
3. Wählen Sie die erforderliche Stellenausschreibung aus.
4. Wechseln Sie zu **Interessenten** Registerkarte auf der Datensatzseite der Stellenausschreibung.
5. Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Interessenten** Schaltfläche unter **Fügen Sie Interessenten hinzu** .
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Kandidaten erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Talent erstellen“.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Sie haben einen Interessenten in einer Stellenausschreibung erstellt.

Fügen Sie Interessenten zu Stellenausschreibungen hinzu

Fügen Sie der Stellenausschreibung relevante Profile direkt als Interessenten hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Stellenausschreibung** Registerkarte.
3. Wählen Sie die erforderliche Stellenausschreibung aus.
4. Wechseln Sie zu **Interessenten** Registerkarte der Datensatzseite der Stellenausschreibung.
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Interessenten hinzu** Zum Anzeigen der Talentprofile und des Talentpools haben Sie Zugriff auf , die im Popup-Fenster „Interessenten hinzufügen“ aufgeführt sind.
6. Sie können entweder Talentprofile oder Profile aus einem Talentpool auswählen.

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

- Um Talentprofile direkt hinzuzufügen, wählen Sie die erforderlichen Profile aus der Liste Talent auswählen aus.
- Um Profile aus einem Talentpool hinzuzufügen, wählen Sie den Pool aus der Liste Talent auswählen aus.

Hinweis: In der Dropdown-Liste wird ein Pool nur angezeigt, wenn Sie der Besitzer des Pools oder einer der Mitarbeitenden sind oder der Pool für Sie freigegeben ist.

7. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Um das Hinzufügen der Talentprofile als Stelleninteressenten abzuschließen.

Bearbeiten Sie Interessenten in der Stellenausschreibung

Bearbeiten Sie neu erstellte Interessentenprofile innerhalb einer Stellenausschreibung, bis sich der Interessent anwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Stellenausschreibung** Registerkarte.
3. Wählen Sie die erforderliche Stellenausschreibung aus.
4. Auf der **Interessenten** Wählen Sie das Talentprofil aus, das bearbeitet werden soll.
   Sie können das Talentprofil auch im Abschnitt alle Talente in auswählen **Talentpool** Registerkarte auf Recruitment-Arbeitsbereich.
5. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie den Kandidaten** .
   Sie können ein Kandidatenprofil nur bearbeiten, bis es sich auf die Stellenausschreibung beworben hat.
6. Aktualisieren Sie die Details nach Bedarf.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Talent erstellen“.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Senden Sie eine E-Mail aus einem Talentprofil

Senden Sie als Recruiter eine E-Mail an verschiedene Talenttypen mit personalisierten Details.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Abschnitt alle Talente das erforderliche Talentprofil aus.
4. Wechseln Sie zu **Details** Registerkarte auf der Datensatzseite des Talentprofils.
5. Schreiben Sie im Abschnitt Verfassen eine E-Mail an den Empfänger, und wählen Sie aus **E-Mail senden** .

Ergebnis

Die E-Mail wird an das Talentprofil gesendet, und der Datensatz ist im Aktivitätenstrom sichtbar.

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

Senden Sie eine E-Mail aus einem Talentpool

Senden Sie als Recruiter eine E-Mail an einen Talentpool mit personalisierten Details.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_Hiring_Core.Recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**an.
2. Wechseln Sie zu **Talentpool** Registerkarte und wählen Sie im Abschnitt Talentpool einen Pool aus.
3. In **Details** Registerkarte wechseln Sie zum Abschnitt Verfassen.
4. Schreiben Sie die E-Mail, und wählen Sie aus **E-Mail senden** .

Ergebnis
Sie haben eine E-Mail an alle Talentprofile in Ihrem Talentpool gesendet.

E-Mail-Benachrichtigung für Talentpools

Benachrichtigungs-E-Mails werden an die Recruiter gesendet, die Talentpools haben, die vom Besitzer freigegeben wurden oder mit denen er zusammengearbeitet hat.

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Sie vom Poolbesitzer als Mitarbeitender in einem Talentpool hinzugefügt werden.

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn ein Talentpool für Sie freigegeben wird, um die Details des Besitzers anzuzeigen.

Gezielte Kommunikation in Einstellungsprozess-Experiences

E-Mail-Kommunikation und andere gezielte Kommunikation wie Kampagnen bieten effiziente Möglichkeiten, wichtige Nachrichten an verschiedene Stakeholder zu übermitteln.

- Erstellen Sie Kampagnen als Mittel der gezielten Interaktion für interne und externe Bewerber. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.
- Senden Sie personalisierte E-Mail-Mitteilungen an alle Ihre internen oder externen Talenttypen von verschiedenen Zugriffspunkten innerhalb von Recruitment-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter:
  - Senden Sie eine E-Mail von einer Stellenausschreibung
  - Senden Sie eine E-Mail aus einem Talentprofil
  - Senden Sie eine E-Mail aus einem Talentpool

Talentprofilreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, Eigenschaften und Komponenten in Talentprofil.

Formular „Implementierung erstellen“

Die folgenden Felder sind im neuen Implementierungsdatensatz für einen Erweiterungspunkt verfügbar.

Implementierungsdatensatzansicht

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Implementierung des Erweiterungspunkts.

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

Implementierungsdatensatzansicht (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
API-Name	Name der Erweiterungspunkt-API, die dem Anwendungsbereich vorangestellt ist. Dies ist ein vom System zugewiesener Name, der nicht geändert werden kann.
Glide AJAX aktiviert	Optionen, um den geskripteten Erweiterungspunkt für Client-Skripts, Listen-/Berichtsfilter, Referenzqualifizierer oder, falls angegeben, verfügbar zu machen als Teil der URL.
Mobil aufrufbar	Option, um den geskripteten Erweiterungspunkt auf dem Mobilgerät verfügbar zu machen.
Sandbox aktiviert	Option, mit der ein Client Änderungen an seinen Erweiterungspunkten vornehmen kann, ohne globale Auswirkungen zu verursachen.
Anwendung	Umfang des Erweiterungspunkts, in dem es funktioniert.
Zugänglich von	Anwendung, die auf diesen geskripteten Erweiterungspunkt zugreifen kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts.
Beschreibung	Details des Erweiterungspunkts.
Skript	Das serverseitige Skript, das ausgeführt werden soll, wenn es von anderen Skripts aufgerufen wird. Das Skript muss eine einzelne JavaScript-Klasse oder eine globale Funktion definieren. Der Klassen- oder Funktionsname muss mit dem Wert im Feld Name übereinstimmen.
Schutzrichtlinie	Schutzrichtlinie für Skripteinbindungen, die als Teil einer anwenderdefinierten Anwendung veröffentlicht wurden.

Formular „Talent erstellen“

Ein neues Kandidatenprofil wird hinzugefügt, indem die folgenden Details im Formular ausgefüllt werden.

Neues Kandidatenformular erstellen

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kandidaten.
Nachname	Familienname des Kandidaten.
Telefonnummer	Kontaktnummer des Kandidaten.
Aktuelle Stellenbezeichnung	Vorhandene Stellenbezeichnung des potenziellen Kandidaten.
Kandidatentyp	Typ des Kandidaten. Es sind zwei Kandidatentypen verfügbar. • Prospect • Bewerber

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

Neues Kandidatenformular erstellen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Einwilligungsstatus	Automatisch generierter Einwilligungsstatus des Kandidaten. Der Einwilligungsstatus wird geändert, wenn ein Change vom Kandidaten angefordert wird.
E-Mail	Registrierte E-Mail-Adresse des Kandidaten.
Standort	Standort, an dem der Kandidat seinen Sitz hat oder seinen Beitritt zum Unternehmen plant.
Aktueller Arbeitgeber	Vorhandener Arbeitgeber des potenziellen Kandidaten.
Anhang	Abschnitt zum Anhängen relevanter Dokumente oder Verwenden oder Erstellen verschiedener Vorlagen.

Mit Talentprofil installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Talentprofil“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Talentprofil-Administrator [sn_ta_TP.Talent_Profile_admin]	Diese Rolle ist erforderlich, um ein Talentprofil einzurichten.	Talentprofilanwender [sn_ta_TP.Talent_Profile_user]
Talentprofilanwender [sn_ta_TP.Talent_Profile_user]	Diese Rolle ist erforderlich, um die Talentprofil-Funktionen zu verwenden.	Keine

Regelmäßige Aufgaben installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Talentprofile generieren	Bestimmt den Zufluss neuer Talentprofile in regulierten Intervallen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Stellenanzeigen [sn_ta_TP_Job_req_m2m_Talent_Profile]	Details der Auftrags-Leads im System.
Talentpool	Details der Talentpools im System.

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

Tabelle	Beschreibung
[sn_ta_TP_Talent_Pool]	
Talentpool zu Talentprofil M2M [sn_ta_TP_Talent_Pool_m2m_Talent_Profile]	Datensatz der Interaktionen zwischen den Talentpools und den Talentprofilen.
Talentprofil [sn_ta_TP_Talent_Profile]	Details der Talentprofile im System.
Talentprofildefinition [sn_ta_TP_Talent_Profile_Definition]	Details der für Ihre Organisation erstellten Talentprofildefinition.

Mit Talentprofil installierte Eigenschaften

Die mit dem Talentprofil-Plugin installierten Systemeigenschaften sind erforderlich, um verschiedene Funktionen in der Talentprofil-Umgebung zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für das Talentprofil verfügbar.

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

Eigenschaften für Talentprofil

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.ui.sn_ta_TP_Talent_Pool_activity.fields	Aktivitätsformatierungsfelder für Talentpool. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Attachments*, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated*, number, Pool_Name, Besitzer, Zweck, Zusammenarbeit_mit, Freigabe_mit, Beschreibung, Kommentare
Glide.ui.sn_ta_TP_Talent_Profile_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Talentprofil. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *EmailCorrespondence*, *EmailAutogenerated*, *Attachments*
sn_ta_tp.breached_time.no_of_days	Anzahl der Tage, die ein Talentpool inaktiv sein kann, bevor er gelöscht wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2556 • Andere mögliche Werte:

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

Eigenschaften für Talentprofil (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Cache ignorieren: Ausgewählt ○ Leserollen: admin, sn_ta_TP.Talent_Profile_admin ○ Schreibrollen: admin, sn_ta_TP.Talent_Profile_admin
sn_ta_TP.min_admin_count	Mindestanzahl aktiver Talentprofil-Administratoranwender. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 1 • Andere mögliche Werte: ○ Cache ignorieren: Ausgewählt ○ Rollen lesen: sn_ta_TP.Talent_Profile_admin ○ Schreibrollen: sn_ta_TP.Talent_Profile_admin
sn_ta_TP.Talent_Profile_enabled	Option zum Aktivieren und Deaktivieren des Talentprofils. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Andere mögliche Werte: ○ Cache ignorieren: Ausgewählt ○ Schreibrollen: sn_ta_TP.Talent_Profile_admin
sn_ta_TP.Talent_Profile_Last_Run_at	Aktualisierungshäufigkeit der Liste der Talentprofile. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: JJJJ-MM-TT 00:00:01 • Andere mögliche Werte: ○ Cache ignorieren: Ausgewählt ○ Privat: Ausgewählt ○ Schreibrollen: sn_ta_TP.Talent_Profile_admin

Talentpool-Formular

Die angegebenen Feldbeschreibungen sind erforderlich, um einen Talentpool zu erstellen.

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

Formular „neuen Talentpool erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer des neuen Talentpools.
Zweck	Kurze Beschreibung des Zwecks hinter der Erstellung des Talentpools.
Besitzer	Name des Besitzers des Talentpools.
Poolname	Name des Talentpools.
Hat mit zusammengearbeitet	Personen, die als Mitarbeitende im Talentpool ausgewählt wurden.
Freigeben für	Personen, für die der Talentpool freigegeben ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung des Talentpools.
Anhänge	Abschnitt zum Anhängen relevanter Dokumente oder Verwenden oder Erstellen verschiedener Vorlagen.

Formular „Talentprofildefinition“

Die folgende Tabelle enthält das Feld und die entsprechende Beschreibung. Die Felder sind erforderlich, um eine Talentprofildefinition zu erstellen.

Talentdefinitionsdatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Name der Talentprofildefinition.
Talenttyp	Typen von Talentprofilen. Standardmäßig sind vier Typen verfügbar. • Extern • Mitarbeiter • Absolventen • Kontingent Weitere Informationen zum Erstellen eines Talenttyps finden Sie unter Erstellen Sie einen Talenttyp.
Tabelle	Tabellendatensatz, aus dem die Talentdaten erfasst werden. Dieses Feld wird je nach Auswahl automatisch festgelegt **Talenttyp** .
Aktiv	Option zum Aktivieren des Definitionsdatensatzes.
Reihenfolge	Reihenfolge der Einstellung für die Definition.
Filterbedingung	Filterbedingungen, die erfüllt werden müssen, um der Definition hinzugefügt zu werden.

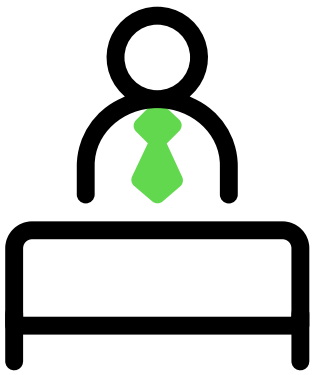
Wachstums-Experiences

Die ServiceNow® Wachstums-Experiences Anwendungen verwenden eine Suite von Produkten, um Mitarbeitern zu helfen, kritische Geschäftsergebnisse zu entwickeln, zu wachsen und zu erzielen.

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

Wachstums-Experiences-Anwendungen

Mitarbeiterentwicklung – Core



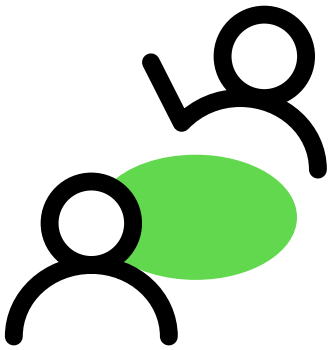
Stellt einen End-to-End-Prozess bereit, mit dem Einzelpersonen und Manager die Kontrolle über ihre Karrierewachstums- und Entwicklungspläne übernehmen können

Skills Intelligence



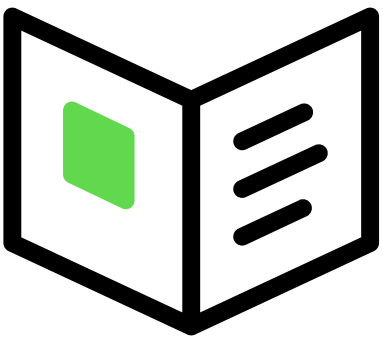
Eine KI-gesteuerte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation verwenden können, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal zu entwickeln

Karrieregespräche



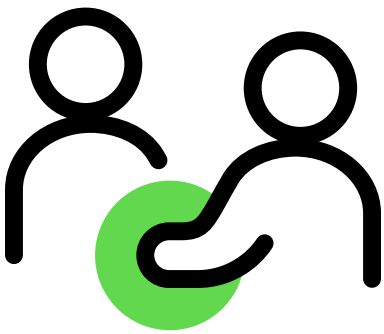
Unterstützt einen End-to-End-Prozess für Einzelpersonen und Manager zum Erstellen und Verwalten von Konversationen zur Karriereentwicklung

Lernen



Ermöglicht Mitarbeitern, Inhalte zur Karriereentwicklung zu erkennen und mit ihnen zu interagieren

Mentoring



Verbindet Personen, die Mentoring suchen, mit erfahrenen Mentoren

Mitarbeiterziele



Ermöglicht Mitarbeitern, ihre Karriereziele über das Mitarbeiter-Center anzuzeigen und nachzuverfolgen, um sicherzustellen, dass sie an den strategischen Zielen Ihres Unternehmens ausgerichtet sind

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiter-Feedback  Ermöglicht Managern, Feedback zu Mitarbeiterkompetenzen von den Mitarbeitenden des Mitarbeiters anzufordern		

Zugehörige Anwendungen

Hier ist eine Liste einiger der zugehörigen Anwendungen. Wählen Sie einen Link aus, um mehr über diese Anwendungen zu erfahren.

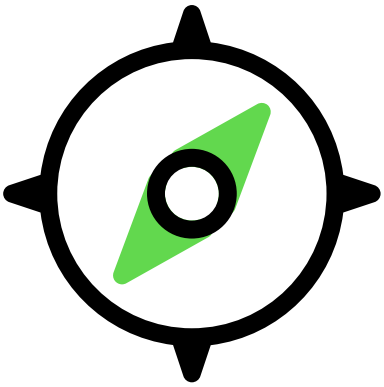
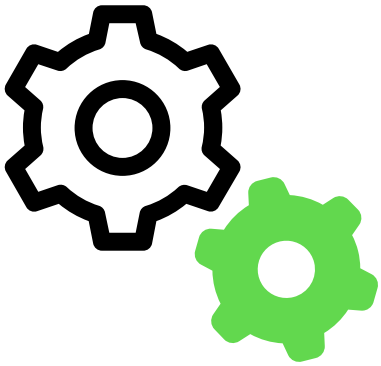
- Leader Hub
- Manager-Hub

Mitarbeiterentwicklung Core

ServiceNow® Mitarbeiterentwicklung Core Unterstützt einen End-to-End-Prozess für Einzelpersonen und Manager, um die Kontrolle über ihre Karrierewachstums- und Entwicklungspläne zu übernehmen.

Hilft Mitarbeitern, Bereiche zur Fortbildung und Weiterentwicklung zu identifizieren, einen Plan zu erstellen und den Erfolg des Plans nachzuverfolgen.

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

Erkunden	Installation und Konfiguration	Verwalten
		
Erfahren Sie, wie Talent Die App unterstützt Manager und Mitarbeiter bei der Identifizierung, Erstellung und Vervollständigung von Karrierewachstumsplänen.	-Administratoren installieren und konfigurieren Talent App und zugehörige Funktionen.	-Administratoren verwalten Talent App und zugehörige Funktionen im Laufe der Zeit, während die Organisation wächst und sich weiterentwickelt.
Arbeiten mit	**Integration**	**Referenz**
		
Von ServiceNow® Mitarbeiter-Center, Manager und Mitarbeiter arbeiten mit Talent App und zugehörige Funktionen für Karriereentwicklung.	Integrieren Sie sie in verschiedene Anwendungen, um die Fähigkeiten und Effektivität von zu erweitern Talent App.	Referenzinformationen enthalten wichtige Details dazu, wie Mitarbeiterentwicklung Core App funktioniert.

Apps im Store anfordern

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

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

Mitarbeiterentwicklung Core erkunden

Die Mitarbeiterentwicklung Core Die Anwendung bietet Mitarbeitern und Managern einen intuitiven und optimierten Prozess für die Verwaltung von Karrierewachstum und -Entwicklung.

Wenn Sie Karriere-Hub über öffnen Mitarbeiter-Center, Sie sehen eine Zusammenfassung Ihres Karriereentwicklungsplans, die nur Ihre Informationen enthält.

Karriere-Hub – Übersicht

Die Registerkarte Karriere-Hub bietet eine Zusammenfassungsansicht Ihrer Wachstums- und Entwicklungspläne.

Karriere-Hub Ist eine vereinfachte und intuitive Möglichkeit, mit der Erstellung Ihrer Entwicklungspläne zu beginnen. Verwenden Karriere-Hub So führen Sie Folgendes aus:

- Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wo Sie sich mit Ihrem Wachstum und Ihrer Entwicklung befinden und wohin Sie gehen.
- Erstellen Sie Ziele, die Sie motivieren, inspirieren und in die richtige Richtung weisen.
- Zeigen Sie Karriereplanvorschläge an, und schließen Sie sie ab, die auf Ihren Entwicklungsplan zugeschnitten sind.
- Zeigen Sie Ihre zugewiesenen Karriereentwicklungsaufgaben an, z. B. Schulungen, Verbindungen mit Kollegen und Besprechungen mit Ihrem Vorgesetzten.
- Navigieren Sie durch laufende Ziele, und finden Sie Inspiration, indem Sie Sie motivieren, inspirieren und in die richtige Richtung weisen.
- Zeigen Sie Ihr Profil an, und geben Sie Beschäftigungs- und persönliche Details an. Zeigen Sie Details wie Ihren Vorgesetzten, Kollegen, persönliche Kontakte an, und aktualisieren Sie Ihren Karriere-Hub Kompetenzen.
- Zeigen Sie Ihre Wachstumsplanaufgaben an, und bleiben Sie auf dem Laufenden, indem Sie Aufgaben abschließen, die möglicherweise Ihre Aufmerksamkeit erfordern.
- Zeigen Sie Kurse in an Lernen Um Ihr Training abzuschließen, damit Sie wachsen und alle Ihre Lernerfolge präsentieren können.
- Zeigen Sie Ihre aktuelle Lernentwicklung an, und bleiben Sie mit Ihren zugewiesenen, gespeicherten und laufenden Kursen auf dem Laufenden.
- Treten Sie mit Kollegen und Managern in Verbindung, und zeigen Sie Ihre geplanten Konversationen an.
- Zeigen Sie Ihre letzten Konversationen an, und verwalten Sie Ihre Gesprächsthemen und Folgeelemente.
- Erweitern Sie Ihr Netzwerk für Karriereunterstützung, indem Sie neue Verbindungen herstellen.

Hinweis: Sie können Ihrem Kreis auch Personen hinzufügen, wodurch die Personen hervorgehoben werden, die Ihnen bei Ihrer Karriereise helfen könnten. Wählen Sie einfach aus **Fügen Sie Ihrem Kreis Personen hinzu** Um Personen hinzuzufügen, durchsuchen Sie das Verzeichnis, und fügen Sie Mentoren, Kollegen und Personen hinzu, die Ihnen helfen, zu wachsen.

Karriere-Hub Widgets-Übersicht

Widget	Beschreibung
Ziel erstellen	Lassen Sie sich motivieren, inspirieren und in die richtige Richtung weisen.

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

Karriere-Hub Widgets-Übersicht (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
Wachstum mit Absicht	Zeigt umsetzbare Elemente oder Vorschläge an, die für Sie spezifisch sind.
Karrierewachstumsaufgaben	Zeigt Ihnen alle Ihre Aufgaben an, z. B. zugewiesene Kurse und Schulungen, die Sie bei der Verwaltung Ihrer Karriereentwicklung unterstützen.
Sehen Sie sich die Auswirkung an, die Sie erzielt haben.	Eine Zeitlinie, die Ihre Meilensteine widerspiegelt. Sie können einen Filter verwenden, um zu steuern, ob die Zeitleiste die folgenden Meilensteine anzeigt: • Ziele (in Bearbeitung oder abgeschlossen) • Wachstumspläne (in Bearbeitung oder abgeschlossen) • Lernen (in Bearbeitung oder Abgeschlossen) • Erworbene Kompetenzen • Rollenaktualisierungen
Ziele	Zeigt Ihnen bestimmte Kompetenzen und Rollen an, die Ihnen bei laufenden Zielen und bei der Suche nach neuen Zielen helfen.
Ihr Kompetenzbereich	Startet mit dem Hochladen eines Lebenslaufs und dem Hinzufügen von Kompetenzen zu Ihrem Profil.
Wachstumsplanaufgaben	Hilft Ihnen, auf dem Laufenden zu bleiben, indem Aufgaben abgeschlossen werden, die bevorstehen, überfällig und bald fällig sind.
Opportunitys	Bietet Ihnen eine Empfehlung für interne Stellenangebote. Die Stellenangebote in diesem Widget sind den Stellenangeboten in den folgenden Widgets zugeordnet, die im Modul „Jobangebots-Marktplatz“ angezeigt werden: • Jobangebote, die für Sie von Interesse sein könnten • Auf Basis Ihrer Kompetenzen
Antragsstatus	Hilft Ihnen, interne Aufträge nachzuverfolgen, für die Sie sich beworben haben. Sie erhalten den aktuellen Status Ihrer Bewerbung.
Letzter Erfolg	Zeigt Ihnen alle Ihre erzielten Erfolge basierend auf Ihrem Lernfortschritt an. **Hinweis:** Da Erfolge ablaufen, können Sie nur Erfolge anzeigen, die nicht abgelaufen sind.
Aktuelle Lerninhalte	Wie Sie mit Ihren zugewiesenen, gespeicherten und laufenden Kursen und Schulungen Schritt halten.
Anstehende Konversationen	Zeigt Ihnen alle Ihre geplanten und bevorstehenden Konversationen nach Woche an.
Kürzliche Konversationen	Hilft Ihnen, alle Ihre Gesprächsthemen und Folgekonversationselemente zu verwalten.
Neue Kontakte knüpfen	Ermöglicht die Suche im Organigramm, um Peers zu durchsuchen, mit denen Sie Verbindungen herstellen können.

Übersicht über Ziele

Erstellen Sie Ihre Ziele, und legen Sie sie fest, um Sie bei Ihrer Karriereentwicklung und -Entwicklung zu inspirieren und zu unterstützen.

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

Erstellen und verfolgen Sie persönliche und berufliche Ziele.

Zieltypen

Eine allgemeine Kategorie, die verwendet wird, um Ihr Ziel zu fokussieren.

Interesse

Interesse gibt Ihnen die Möglichkeit, zu einem bestimmten Interessenbereich beizutragen. Sie können ein Ziel für alle Themen festlegen, die Sie erkunden möchten.

Kompetenz

Kompetenz gibt Ihnen die Möglichkeit, ein Spezialist für etwas zu werden, in dem Sie bereits gut sind, oder etwas Neues anzugehen.

Rolle

Mit der Rolle haben Sie die Möglichkeit, einen neuen Titel in Ihrer aktuellen Flugbahn zu erwerben oder etwas in einem anderen Feld auszuprobieren.

Allgemein

Wenn Ihr Ziel außerhalb der Interessen-, Kompetenz- und Rollenkategorien liegt, bietet General Ihnen die Möglichkeit, etwas von Grund auf neu zu erstellen.

Übersicht über Wachstumspläne

Erstellen Sie Ihren Wachstumsplan, um Ihre Karriereziele zu organisieren und nachzuverfolgen.

Wachstumspläne sind eine vereinfachte und intuitive Möglichkeit, Wachstumspläne zu erstellen, die Ihren Karrierezielen Orientierung und Struktur geben und für Folgendes verwendet werden:

- Erstellen Sie einen Wachstumsplan.
- Zeigen Sie Aufgaben an, die mit Ihrem Wachstumsplan verbunden sind, z. B. Schulungen oder Verbindungen mit Kollegen oder Managern.
- Zeigen Sie Wachstumsplanelemente und ihre Status-, Fortschritt- und Statusaktualisierungen an.
- Zeigen Sie Wachstumsplandetails an, z. B. Fälligkeitsdaten und Planaktivitäten, Planstatus, und bearbeiten Sie Ihre Plandetails.
- Zeigen Sie zusätzliche Planaktivitäten an, und fügen Sie sie hinzu.
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Wachstumspläne Ihnen helfen können, neue Möglichkeiten zu entwickeln und zu entdecken.

Hinweis: Erstellen Sie einen Wachstumsplan basierend auf Ihren Zielen und Konversationen, oder Sie können einen Wachstumsplan von Grund auf basierend auf Kriterien erstellen, die bei der Erstellung Ihres Wachstumsplans ausgewählt wurden.

Wachstumspläne sind auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Ziele zugeschnitten, um eine Roadmap für Ihre Karriereziele bereitzustellen. Mit Unterstützung von Kollegen und Vorgesetzten können Sie neue Höhen in Ihrer Karriere erreichen.

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

Wachstumsplan-Startseite

Funktionsübersicht

Funktion	Beschreibung
Wachstumsplan erstellen (basierend auf Zielen und Konversationen)	Ein Wachstumsplan wird anfänglich basierend auf Ihren Zielen oder Konversationen erstellt. Wachstumspläne können mit Ihrem Vorgesetzten geteilt werden, um die Karriereentwicklung klar, erreichbar und lohnend zu gestalten.
Wachstumsplan erstellen (von Grund auf)	Führt Sie durch die Schritte zum Erstellen eines neuen Wachstumsplans basierend auf Überprüfungsaktivitäten oder Lernkursen im Trend. 1:1-Check-in mit Ihrem Vorgesetzten ist erforderlich.
Detailseite für Wachstumsplan	Zeigt Ihnen die Details des allgemeinen Wachstumsplans an, in denen Sie Details zu Ihrem Plan und Achsen anzeigen können, bevor Sie Ihre Planaktivitäten ausführen. Sie können ein Fälligkeitsdatum für einen Wachstumsplan verwerfen, freigeben, starten und festlegen, Ihre Planaktivitäten anzeigen und Aktivitäten wie Lernen, Check-in, Mentoring oder etwas anderes hinzufügen.
Ihre nächsten Aufgaben	Zeigt Ihnen Aktivitäten an, die Ihnen helfen, auf dem Laufenden zu bleiben, indem Sie einige Aufgaben ausführen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Sie können jede in diesem Abschnitt aufgeführte Aktivität starten. Der Status eines Planelements kann wie folgt aufgelistet werden (bevorstehend, erforderlich, überfällig, bald fällig und weiter).
Ihre Wachstumspläne	Zeigt Plandetails wie Planname, Status, Fortschritt und Datum der letzten Aktualisierung an. Sie können Pläne sortieren und durchsuchen.
Vergangene Wachstumspläne	Zeigt Ihnen Plandetails an, z. B. Plandatus (alle, Abgeschlossen, Abgebrochen), Name, Status, und Abschlussdatum.

Hier sind einige Beispiele für Entwicklungsmöglichkeiten, die mit Wachstumsplänen angeboten werden:

- Job Shadowing- oder Mentoring-Programme
- Coaching- oder Karriereberatungsservices
- Berufliche Entwicklungsprogramme oder Zertifizierungen
- Programme oder Kurse zur Führungsentwicklung
- Übungen zur Teambildung und Zusammenarbeit
- Konferenzen, Seminare oder Netzwerkereignisse

Automatische Übersetzung

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

- Erstattung von Schulungskosten oder andere Bildungsleistungen

Hinweis: Wenden Sie sich an Ihren Vorgesetzten oder HR-Vertreter, um herauszufinden, welche Entwicklungsmöglichkeiten Ihnen zur Verfügung stehen, um einen Entwicklungsplan zu erstellen, der Ihren Karrierezielen und den Prioritäten der Organisation entspricht.

Konversationsübersicht

Konversationen mit Managern, Kollegen und Mentoren sind ein wichtiger Teil Ihrer Karriereentwicklung. Identifizieren und verwalten Sie Ihre wichtigen Konversationen.

Sie müssen haben Karrieregespräche App installiert, damit Konversationen funktionieren.

Zugehörige Informationen

Karrieregespräche

Karrieregespräche installieren

Erstellen Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Aktualisieren Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Lernen – Übersicht

Identifizieren, verwalten und schließen Sie alle Ihre Lernziele auf der Registerkarte Lernen in ab Mitarbeiterentwicklung.

Lernen Hilft Ihnen, in allen Aspekten Ihrer Karriere mit Kursen und Schulungen zu wachsen, die speziell für Ihre Karriereentwicklungspläne gelten und für Folgendes verwendet werden:

- Zeigen Sie Kurs- und Trainingserinnerungen an, die Ihnen helfen, auf dem Laufenden zu bleiben, Ihre zugewiesenen Lerninhalte abzuschließen und dort weiterzumachen, wo Sie aufgehört haben.
- Zeigen Sie Lernaufgaben, Ihre aktuellen Lernherausforderungen und Ihre neuesten Erfolge an, um Ihren Entwicklungsfortschritt und -Erfolg anzuzeigen.
- Zeigen Sie aktuelle Lernaktivitäten an, z. B. zugewiesene Lerninhalte, gespeicherte Lerninhalte, freigegebene Lerninhalte und Lernverlauf.

Hinweis: Lernen Mit können Sie auch Herausforderungen festlegen, um Ihre Karriereentwicklung zu priorisieren. Sie entscheiden, welche Kurse Sie besuchen möchten und wann Sie sie abschließen möchten. Sie können auch die Häufigkeit des Abschlusses festlegen, wann Sie beginnen möchten, und nachverfolgen, wie viele Kurse Sie in einem bestimmten Zeitraum abschließen möchten.

Die Lerninhalte sind auf Ihre Kurs- und Schulungsziele zugeschnitten. Lernen Ermöglicht Ihnen die Anzeige Ihres Lernfortschritts und Ihrer Erfolge.

Lernen Widgets-Übersicht

Widget	Beschreibung
Schließen Sie diese Lerninhalte vor dem Fälligkeitsdatum ab.	Zeigt Ihre überfälligen Kurse und Schulungen an, damit Sie planen können, sie abzuschließen, bevor sie fällig sind.
Lernen-Aufgaben	Zeigt Ihre Lernaufgaben an, die in Bearbeitung sind und zugewiesen sind, und zeigt den Fortschritt in den letzten 30 Tagen an.

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

Lernen Widgets-Übersicht (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
Ihre aktuelle Herausforderung	Zeigt Ihnen die Herausforderungen, die Sie gestartet haben, die Anzahl der verbleibenden Tage, bevor die Herausforderungen beginnen, und ermöglicht Ihnen, neue Dinge zu entdecken, die Sie lernen können.
Letzter Erfolg	Der letzte Erfolg zeigt Ihnen alle Ihre erzielten Erfolge basierend auf Ihrem Lernfortschritt.
An letzter Position fortsetzen	Zeigt Ihnen die Kurse oder Schulungen, die Sie begonnen haben, aber nie abgeschlossen haben, und gibt Ihnen die Möglichkeit, dort fortzusetzen, wo Sie aufgehört haben.
Neueste Aktivität	Zeigt Ihre zugewiesenen, gespeicherten, freigegebenen Kurse und Schulungen sowie Ihren Lernverlauf an.
Jetzt im Trend	Zeigt Kurse, Pfade oder Sammlungen an, die sich jetzt im Trend befinden, damit Sie neue Dinge entdecken können, die Sie lernen können.
Verfolgen Sie Ihren Lernprozess	Zeigt Ihre zugewiesenen, gespeicherten, freigegebenen, Verläufe, Herausforderungen an und abgeschlossene Kurse.
Erfolge	Zeigt an Lernen Erfolge. Wenn Sie etwas Neues lernen und einen Kurs abschließen, können Sie Erfolge erzielen und sie auf der Registerkarte Lernen anzeigen.

Opportunity-Marktplatz – Übersicht

Die Opportunity-Marktplatz Ist ein einzelner, einheitlicher Bereich, in dem Einzelpersonen und Organisationen Möglichkeiten teilen können, die von Mitarbeitern erkannt werden können.

Zu den Möglichkeiten auf dem Marktplatz gehören interne Jobs, die für die Ziele der Mitarbeiter relevant sind und bei der Karriereforschung, dem Wachstum und der internen Mobilität helfen.

Verwenden Sie die folgenden Marktplatz-Funktionen, um Ihre Karriere voranzutreiben:

- Suchen Sie nach verfügbaren Möglichkeiten innerhalb der Organisation.
- Zeigen Sie Möglichkeiten an, die Sie basierend auf Rollen interessieren könnten, die zu Ihren Kompetenzen, Erfahrungen und Zielen passen.
- Zeigen Sie Möglichkeiten an, die für Sie freigegeben wurden, und teilen Sie sie mit anderen Kollegen.
- Zeigen Sie Jobangebote an, die von der Organisation empfohlen werden.
- Zeigen Sie Erfahrungsberichte Ihrer Kollegen an, die ihren Erfolg hervorheben.
- Zeigen Sie empfohlene Möglichkeiten basierend auf Ihrer aktuellen Rolle, Ihren Zielen und Ihren Top-Kompetenzen an.

Hinweis: Wenn Sie nach interessanten Möglichkeiten suchen, können Sie Ihre Einstellungen für Ihren Arbeitsstil, Ihre Stellenebene und Ihren Stellenstandort aktualisieren. Sie können auch Ihre bevorzugten Jobs anzeigen, Jobangebote teilen und Ziele erstellen.

Die Opportunity-Marktplatz App hilft Ihnen, die nächsten Schritte auf Ihrer Karriereereise zu finden.

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

Funktionsübersicht

Funktion	Beschreibung
Verfügbare Jobangebote durchsuchen	Verwenden Sie das Suchfeld, um eine Liste potenzieller Stellen basierend auf Stellenbezeichnung, Standort oder Beschreibung auszufüllen. **Tipp:** Die Opportunity-Marktplatz Die App unterstützt die folgenden Suchmaschinen: • KI-Suche • Zing-Suche
Interne Stelle (Jobangebotsliste)	Eine interne Stellenliste zeigt die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die Schnellansicht, die Favoritenoption, erstellen Sie ein Ziel, und teilen Sie diese Opportunity-Option. **Hinweis:** Sie können die Auftragsliste auch filtern und sortieren.
Übereinstimmungsanalyse (Auftrag)	Zeigt an, wie Ihre Kompetenzen mit einer bestimmten Verkaufschance übereinstimmen, indem die Kompetenzanforderungen, erforderlichen Kompetenzen und Einstellungen wie Arbeitsstil und Standort angezeigt werden.
Schnellansicht (Auftrag)	Zeigt Details zu Stellenstandort, Beschreibung und Bewerberkriterien an.
Ziel erstellen	Optionale Funktion, mit der Sie ein Ziel für einen bestimmten Auftrag erstellen können. Sie können einen Zielnamen auswählen, eine Beschreibung hinzufügen und den Zielentwurf speichern.
Dieses Jobangebot teilen	Optionale Funktion, mit der Sie eine Opportunity mit einem anderen Kollegen teilen können. Sie können auswählen, für wen Sie es freigeben möchten, eine persönliche Notiz hinzufügen und die Verkaufschance teilen.
Jobangebote, die für Sie von Interesse sein könnten	Zeigt bestimmte Möglichkeiten an, die Sie basierend auf Ihren Profildetails, der aktuellen Rolle und den Kompetenzen interessieren könnten.
Mit Ihnen geteilte Jobangebote	Zeigt Jobangebote an, die von Kollegen innerhalb der Organisation für Sie freigegeben wurden. **Hinweis:** Sie können diese Möglichkeiten überprüfen, sie als Favorit markieren, ein Ziel erstellen und es für andere Kollegen freigeben.
Von Ihrem Unternehmen empfohlen	Zeigt Möglichkeiten an, die Ihr Unternehmen als potenzielles Interesse hervorgehoben hat.
Erfahrungsberichte Ihrer Kollegen	Zeigt Erfahrungsberichte oder Kommentare Ihrer Kollegen an.

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

Interne Jobs

Funktion	Beschreibung
Interne Stelle (basierend auf Ihrer aktuellen Rolle)	Zeigt Empfehlungen basierend auf Ihrer aktuellen Rolle an. Interne Stellenlisten zeigen die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die Schnellansicht, die Favoritenoption, erstellen Sie ein Ziel, und teilen Sie diese Opportunity-Option. **Hinweis:** Sie können die Auftragsliste auch filtern und sortieren.
Interne Stelle (basierend auf Ihren Zielen)	Zeigt Empfehlungen basierend auf Ihren Zielen an. Interne Stellenlisten zeigen die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die Schnellansicht, die Favoritenoption, erstellen Sie ein Ziel, und teilen Sie diese Opportunity-Option. **Hinweis:** Sie können auch die Stellenliste filtern und sortieren und Ziele anzeigen.
Interne Stelle (basierend auf Ihren Kompetenzen)	Zeigt Empfehlungen basierend auf Ihren Top-Kompetenzen an. Interne Stellenlisten zeigen die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die Schnellansicht, die Favoritenoption (Herzschaltfläche), das Erstellen eines Ziels und das Freigeben dieser Jobangebotsoption. **Hinweis:** Sie können auch die Auftragsliste filtern und sortieren und ein Profil anzeigen.

Hinweis: Mobile Fähigkeiten werden für unterstützt Vancouver Und Zurich Release, mobile Fähigkeit wird in nicht unterstützt Utah Release.

Einstellungskern

Hiring Core bietet ein Repository zum Speichern von Informationen für Ihre Einstellungsanforderungen. Aktivieren Sie das Plugin „Hiring Core“ (App-Hiring-Core), um es zu verwenden. Weitere Informationen zu den Tabellen für Einstellungskerne finden Sie unter Mit Mitarbeiterentwicklung Core installierte Komponenten.

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

KI-Suche

Die in eine Suchmaschine eingebettete künstliche Intelligenz (KI) hilft Ihnen, mithilfe einer intelligenten, KI-gestützten Suche zu finden, wonach Sie suchen. Die KI-Suche ist ein unterstützendes Technologietool, das die Barrierefreiheit durch seine Suchfunktionen fördert. Im Gegensatz zur Zing-Suche, der in früheren Releases verwendeten Suchmaschine, ist die KI-Suche interaktiver, hilfreicher und schneller, um die benötigten Antworten zu finden. Mitarbeiter und Opportunity-Besitzer können mithilfe von Funktionen wie automatischem Vervollständigen von Suchabfragen, Unterstützung natürlicher Sprache und Tippfehlerbehandlung schnell und bequem Antworten finden.

Wenn die KI-Suche über aktiviert ist ServiceNow ® KI-Suche Anwendung, die Opportunity-Marktplatz Die App kann die KI-Suche nutzen und ihre intelligenten Abfragefunktionen für alle Suchen im Marktplatz verwenden. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, erfasst die Portalsuchmaschine Informationen über den Mitarbeiter, z. B. Rolle, Standort, Abteilung, Assets und Suchverlauf, und gibt Suchergebnisse zurück, die relevant und personalisiert sind. Die KI-Suche liefert auch Genius-Ergebnisse, mit denen Mitarbeiter direkt mit den Suchergebnissen interagieren können, die die beste Antwort für die Suchabfrage anzeigen.

Mitarbeiter und Opportunity-Besitzer profitieren von der Generierung ausgefeilterer Suchergebnisse, wenn sie die folgenden Suchfelder verwenden, um Möglichkeiten auf dem Marktplatz zu erkunden:

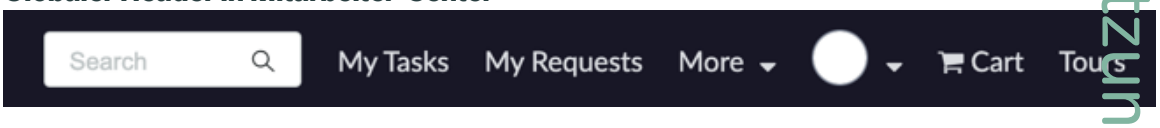
Opportunity-Marktplatz

- Das Suchfeld im Willkommen bei Opportunity-Marktplatz Widget. Dieses Widget wird angezeigt, wenn Sie auf die Homepage für zugreifen Opportunity-Marktplatz.
- Das Suchfeld im Widget „Verfügbare Möglichkeiten suchen“. Dieses Widget wird angezeigt, wenn Sie auf die Seite „interne Aufträge“ zugreifen.

Mitarbeiter-Center

Die Suchleiste, die im globalen Header in angezeigt wird Mitarbeiter-Center Portal. Der globale Header ist die erste Zeile in Mitarbeiter-Center Portal. Auf diese Suchleiste kann von jeder Seite im Portal mit Ausnahme der Homepage zugegriffen werden.

Globaler Header in Mitarbeiter-Center



Weitere Informationen zu den Funktionen der KI-Suche und Zing-Suche finden Sie in den folgenden Themen, damit Ihre Organisation bestimmen kann, welche Suchmaschine implementiert und verwendet werden soll:

- KI-Suche erkunden
- Funktionen der Zing-Textindizierung und der Suchmaschine

Weitere Informationen zur KI-Suche und zur Aktivierung dieser Suche finden Sie unter KI-Suche .

Installieren und Konfigurieren von Mitarbeiterentwicklung Core App

Installieren und konfigurieren Sie Mitarbeiterentwicklung Core App. Mitarbeiterentwicklung Core Ist eine App in einer Suite von ServiceNow Apps und Funktionen, die einen Workflow definieren, mit dem Mitarbeiter und Manager die Kontrolle über ihre Karriereentwicklung und ihr Wachstum übernehmen können.

Automatische Übersetzung

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

Anwendung Mitarbeiterentwicklung Core installieren

Installieren Sie Mitarbeiterentwicklung App, mit der Mitarbeiter und Manager Karrierewachstums- und Entwicklungspläne identifizieren, erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

Abhängige Plugins und Apps für Mitarbeiterentwicklung:

- Manager-Hub
- Skills Intelligence

  Wenn Skills Intelligence Eigenschaft **sn_Skills_int.enable_Skills** Ist auf „wahr“ festgelegt, die Verwendung von Skills Intelligence Ist für alle aktiviert Talent Anwendungen, die die Verwendung von unterstützen Skills Intelligence. Siehe Skills Intelligence konfigurieren Weitere Informationen zu finden Skills Intelligence Eigenschaften.
- Mitarbeiter-Center Pro installieren

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Administrator installiert Mitarbeiterentwicklung Core App aus dem ServiceNow Store integriert Lernen, Kompetenzidentifizierung, Ziele und Planung für einen persönlichen Karrierewachstums- und Entwicklungsplan.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store Und suchen Sie Mitarbeiterentwicklung Core Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Schnellstarttests für Mitarbeiterentwicklung Core

Validieren Sie dies Mitarbeiterentwicklung Core Funktionen funktionieren weiterhin, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

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

Gefahr: Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Schnellstarttests sind deaktiviert und schreibgeschützte Testvorlagen. Standardmäßig erzeugen sie nur dann ein erfolgreiches Ergebnis, wenn Sie sie mit den Standard-Demodaten ausführen, die mit dem Anwendungs- oder Funktionsplugin bereitgestellt werden.

Kopieren Sie Ihre Schnellstarttests und konfigurieren Sie sie so, dass Sie Instanzdaten verwenden, um dafür zu sorgen, dass sie ein erfolgreiches Ergebnis liefern, wenn Sie sie mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

Verwenden Sie das Leistungsprofil, um Tests zu vergleichen, um Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsprofil erstellen .

Die Plugins „Agile Development 2,0“ (com.snc.sdlc.Agile.2,0) und „Agile Development 2,0 – ATF-Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis: Für die Ausführung sind Demodaten erforderlich.

Wachstumspläne

Wachstumspläne Schnellstarttests erfordern die Aktivierung von Mitarbeiterentwicklung Core Anwendung (sn_egd_Core) und Laden von Demodaten.

Wachstumspläne-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Freigabeversion
Erstellen und verifizieren Sie einen Wachstumsplan.	Erstellen Sie einen Wachstumsplan aus dem geführten Flow für Emily Scollan, und überprüfen Sie den Wachstumsplan auf der Detailseite.	Zurich

Weitere Informationen zu Wachstumspläne finden Sie unter Übersicht über Wachstumspläne .

Ambitionen

Ambitionen Schnellstarttests erfordern die Aktivierung von Mitarbeiterentwicklung Core Anwendung (sn_egd_Core).

Ambitionen-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Freigabeversion
Erstellen und verifizieren Sie ein Ziel.	Erstellt ein Ziel und überprüft, ob sich das Ziel in befindet	Zurich

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

Ambitionen-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Freigabeversion
	Ambitionen Tabelle [sn_egd_Core_Aspiration].	

Weitere Informationen zu Ambitionen finden Sie unter Übersicht über Ziele .

Schnellstarttests für Mitarbeiterentwicklung Core ausführen

Führen Sie Schnellstarttests aus, um zu verifizieren Mitarbeiterentwicklung Core App und Funktionen funktionieren nach jedem Upgrade und der Bereitstellung neuer Anwendungen oder Integrationen weiterhin. Wenn Sie angepasst haben Mitarbeiterentwicklung Core, Sie müssen die Schnellstarttests konfigurieren, um sicherzustellen, dass sie mit Ihren Anpassungen kompatibel sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**an.
2. Suchen Sie nach den Schnellstarttests, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie sie aus.
   Informationen zu verfügbaren Schnellstarttests finden Sie unter Schnellstarttests für Mitarbeiterentwicklung Core.
3. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
   Die Registerkarte „Testschritte“ stellt alle Schritte des Schnellstarttests bereit.
   Nach der Ausführung des Tests zeigt die Registerkarte "Schrittergebnisse" den Status der einzelnen Testschritte. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Leistungsprofil, um Tests zu vergleichen, um Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsprofil erstellen .

Verwalten und verwalten Sie Mitarbeiterentwicklung Core App

Verwaltung und Wartung von Mitarbeiterentwicklung Core App erfordert die Rolle eines ServiceNow Administrator oder ein Talent administrator.

Jeder, dem zugewiesen ist Mitarbeiterentwicklung Core Die administratorrolle [sn_egd_Core.admin] kann Funktionen und Konfigurationen für Wachstumspläne, Administration und Ziele verwalten.

Wachstumspläne

A Mitarbeiterentwicklung Core der administrator verwaltet die Kernanwendung, die ist **Wachstumspläne-Ergebnistypen** , **Aktivitätstypen** , **Aktivitätskategorien** , **Aktivitätsvorlagen** , Und **Aktivitätsvorlagenempfehlungen** .

Administration

Festlegen **Eigenschaften** Mitarbeiterentwicklung Core Eigenschaften, einschließlich Manager-Kompetenzgenehmigungen, Aktivitätseinstellungen beim Start und Verwendung von Skills Intelligence Anwendung.

Ziele

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

- **Ziele** Werden erstellt, um Mitarbeitern zu helfen, persönliche und arbeitsbezogene Ziele zu identifizieren und nachzuverfolgen.
- Administratoren definieren **Zieltypen** Die in der Anwenderoberfläche angezeigt werden. Mitarbeiter wählen einen anderen aus **Zieltypen** Die ihnen helfen, Ziele zu erreichen.
- Erstellen **Interessen** Die für Mitarbeiter beim Erstellen eines Ziels zur Auswahl stehen.

Erstellen Mitarbeiterentwicklung Ergebnistypen

Als Talent administrator Sie erstellen Ergebnistypen, die in Wachstumsplänen verwendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein **Ergebnistyp** Wird verwendet, um Aktivitäten in logische Ergebnisse zu kategorisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Wachstumspläne** > **Ergebnistypen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Ergebnistypen** Formular.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in Talent Referenz für Ergebnistypen
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Mitarbeiterentwicklung Aktivitätstypen

Als Mitarbeiterentwicklung Core administrator, den Sie erstellen **Aktivitätstypen** Die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein **Aktivitätstypen** Hilfe bei der Identifizierung, was eine Aktivität bewirken soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätstypen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Aktivitätstyp** Formular.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in Talent Referenz für Aktivitätstypen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Mitarbeiterentwicklung Core Aktivitätskategorien

Als Mitarbeiterentwicklung Core administrator, den Sie erstellen **Aktivitätskategorien** Die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein **Aktivitätskategorie** Hilft bei der Identifizierung, was eine Aktivität tun soll.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätskategorien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Aktivitätskategorien** Formular.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in Talent Aktivitätskategorie-Referenz.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Mitarbeiterentwicklung Aktivitätsvorlagen

Als Mitarbeiterentwicklung Core administrator, den Sie erstellen **Aktivitätsvorlagen** Die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein **Aktivitätsvorlage** Gruppiert Aktivitäten logisch nach Namen und erfordert einen **Aktivitätstyp** .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätsvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Aktivitätsvorlagen** Formular.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in Talent Aktivitätsvorlagenreferenz.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Mitarbeiterentwicklung Aktivitätsempfehlungen

Als Talent administrator, den Sie erstellen **Aktivitätsvorlagenempfehlungen** Die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Steuert, ob die Aktivität ist **Erforderlich** Oder **Empfohlen** Für den Wachstumsplan.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätsvorlagenempfehlung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Aktivitätsvorlagenempfehlung** Formular.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in Talent Formular „Aktivitätsvorlagenempfehlung“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Festlegen Mitarbeiterentwicklung Eigenschaften

Legen Sie Eigenschaften fest, um Manager-Kompetenzgenehmigungen und Aktivitätsabschlussflows zu steuern.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie Folgendes fest TalentEigenschaften:

Talent Eigenschaften zur Steuerung von Manager-Kompetenzgenehmigungen

- **Nein** : Kompetenzgenehmigungen für Manager werden übersprungen.
- **Optional** : Kompetenzgenehmigungen für Manager werden automatisch vorgeschlagen, sind jedoch nicht erforderlich.
- **Erforderlich** : Kompetenzgenehmigungen für Manager werden automatisch erstellt.

Alle Aktivitäten auf „Bereit“ festlegen, wenn Wachstumspläne gestartet werden

Legen Sie alle Aktivitäten auf „bereit“ fest, wenn **Wachstumspläne** Sind **Veröffentlicht** .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Wählen Sie die Eigenschaftseinstellungen aus.
   Weitere Informationen zu finden Talent Eigenschaften, gelesen Talent Eigenschaftenreferenz.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie einen Mitarbeiterentwicklung Core Empfohlenes Wachstumselement

Verwenden Sie die Tabelle empfohlene Wachstumselemente, um die Rollen, Kompetenzen und Möglichkeiten zu definieren, die im Widget „von Ihrem Unternehmen empfohlen“ angezeigt werden. Dieses Widget kann verwendet werden, um wünschenswerte Karrieremöglichkeiten und Kompetenzen zu fördern, die Wachstum und Entwicklung von Mitarbeitern in Ihrer Organisation fördern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator [sn_egd_Core.admin oder sn_egd_Shared_lib.admin]

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Administration** > **Empfohlene Wachstumselemente**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Verwenden Sie **Typ** Feld, um das Feature-Wachstumselement anzugeben, das Sie heraufstufen möchten.

Feature-Wachstumselement	Beschreibung
Stellenbezeichnung	Eine Rolle, die Sie zu Mitarbeitern in Ihrer Organisation heraufstufen möchten.
Kompetenz	Eine Kompetenz, die Sie fördern möchten, die für das Wachstum und die Entwicklung Ihrer Mitarbeiter von Vorteil ist.
Verkaufschance	Eine Möglichkeit, die Sie für die Karriereentwicklung heraufstufen möchten.

Das Formular zeigt neue Felder an, die spezifisch für die Option sind, die Sie in ausgewählt haben **Typ** Feld.

Automatische Übersetzung

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

4. Legen Sie die entsprechenden Felder fest, die im Formular angezeigt werden, je nachdem, welche Option Sie in ausgewählt haben **Typ** Feld.

Feld	Beschreibung
Rollenebene	Der Titel für die Rolle, die Sie als Feature-Wachstumselement heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Stellenbezeichnung** .
Kompetenz	Eine kritische Kompetenz, die Sie als Funktionswachstums-Element heraufstufen möchten, das Ihre Mitarbeiter erwerben können. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Kompetenz** .
Kompetenzniveau	Das für die Kompetenz erforderliche Kompetenzniveau, die Sie in ausgewählt haben **Kompetenz** Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Kompetenz** .
Jobangebotstyp	Eine Opportunity, die Sie als Feature Growth Item für Mitarbeiter in Ihrer Organisation heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Verkaufschance** .
Stellenausschreibung	Eine Stellenausschreibungsnummer zur Identifizierung der Stellenrolle, die Sie heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Opportunity-Typ** Feld ist auf festgelegt **Interner Auftrag** .

5. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Bild für die Verkaufschance hinzu, die Sie heraufstufen möchten, indem Sie auswählen **Zum Hinzufügen klicken...** Link in **Bild** Feld.
   Die **Bild** Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Verkaufschance** .
6. **Wahlweise:** Geben Sie die Reihenfolge an, in der das Feature Growth Item angezeigt wird, indem Sie einen numerischen Wert in eingeben **Reihenfolge** Feld.
7. Stellen Sie Ihren empfohlenen Wachstumselement Mitarbeitern in Ihrer Organisation zur Verfügung, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren, das dem zugeordnet ist **Aktiv** Feld.
8. **Wahlweise:** Geben Sie die Mitarbeitergruppen an, für die das Feature Growth Item verfügbar ist, indem Sie verwenden **Anwenderkriterien** Feld.
9. **Wahlweise:** Geben Sie eine Beschreibung in ein **Beschreibung** Feld, um weitere Details zur Rolle, Kompetenz oder Möglichkeit anzugeben, die Sie heraufstufen möchten.
10. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnis

Das von Ihnen definierte Funktionswachstumselement wird im Widget „von Ihrem Unternehmen empfohlen“ für die Mitarbeiter angezeigt, die Sie in angegeben haben **Anwenderkriterien** Feld.

Das Widget „von Ihrem Unternehmen empfohlen“ wird auf der angezeigt Ambitionen Zielseite.

Wichtig: Nur Stellenbezeichnungen und Kompetenzen, die Sie mit der Tabelle „empfohlene Wachstumselemente“ definieren, werden im Widget „von Ihrem Unternehmen empfohlen“ auf angezeigt Ambitionen Zielseite. Die von Ihnen definierten Möglichkeiten werden im Widget „von Ihrem Unternehmen empfohlen“ auf angezeigt Opportunity-Marktplatz Zielseite.

Fügen Sie Beispieltexte zu hinzu Mitarbeiterentwicklung Zugehöriger Inhalt

Als Talent administrator, den Sie hinzufügen können **Beispieltext** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Administration** > **Beispieltexte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Beispieltexte** Formular.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in Talent Beispieltextreferenz.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinzufügen Mitarbeiterentwicklung Ziele

Ein Talent administrator kann verwalten **Ziele** Die Mitarbeiter erstellen und freigeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ziele Werden von Mitarbeitern verwendet, um persönliche und berufliche Ziele zu identifizieren und nachzuverfolgen. Ein Mitarbeiter kann einen Wachstumsplan aus einem erstellen **Ziel** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Ziele** > **Ziele**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Ziel – neuer Datensatz** Formular.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in Talent Referenz für Ziele.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Als Talent administrator Sie können Zieltypen erstellen und verwalten, siehe Hinzufügen Mitarbeiterentwicklung Zieltypen.

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

Hinzufügen Mitarbeiterentwicklung Zieltypen

Als Talent administrator, den Sie hinzufügen oder verwalten können **Zieltypen** , Die zur Identifizierung von Mitarbeiterzielen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung** > **Ziele** > **Zieltypen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Zieltyp – neuer Datensatz** Formular.
   Details zu den verschiedenen Feldern finden Sie unter Talent Formular „Zieltypen“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinzufügen Mitarbeiterentwicklung Interessen

Als Mitarbeiterentwicklung Core administrator, können Sie hinzufügen **Interessen** Die Mitarbeitern helfen, ein Ziel zu verstehen und zu schaffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Ziele** > **Interessen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Interessen** Formular.
   Details zu den verschiedenen Feldern finden Sie unter Talent Formular „Zinsen“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender

Mitarbeiterentwicklung Core Verwendet Mitarbeiterprofil Lizenzierungsfunktion für Lizenzanwender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Employee.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Anwendungslizenzierung** > **Mitarbeiterlizenzierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie aus **Zugriffskriterien Für Mitarbeiteranwendung** Formular.
   Lesen Sie mehr über die Felder in diesem Formular in Referenz für Zugriffskriterien für Mitarbeiteranwendung. Verwenden Sie eine Filterbedingung, die Ihre Kriterien für die Lizenzberechtigung erfüllt.

   Hinweis: Alle Bedingungen in einem einzelnen Kriterienformular müssen erfüllt sein. Ein Anwender muss jedoch nicht alle der aufgeführten Kriterien für die Mitarbeiterlizenzierung erfüllen, sondern nur die Kriterien für einen der Datensätze erfüllen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

Nächste Maßnahme
Sie können die Liste der lizenzierten Anwender anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Anwendungslizenzierung** Und Öffnen eines Datensatzes.

Anzeigen Mitarbeiterentwicklung Core Lizenzierte Profile

Sie können eine Liste der Profile anzeigen, die für lizenziert sind Mitarbeiterentwicklung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_Core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Mitarbeiterprofil** Lizenziert Anwender nach der Mitarbeiterprofilnummer. Jede Nummer ist einem Anwender zugeordnet. Sie können den Anwendernamen im Profil anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Anwendungslizenzierung** > **Mitarbeiterlizenzierung**an.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
   Wenn Sie keine vorhandenen haben **Zugriffskriterien Für Mitarbeiteranwendung** Datensätze können Sie einen Datensatz erstellen und die übereinstimmenden Profile anzeigen.
3. In einem vorhandenen **Zugriffskriterien Für Mitarbeiteranwendung** Datensatz, wählen Sie den Link über dem aus **Kriterien** Feld.
   Der Link zeigt die Anzahl der Profile an, die der Bedingung entsprechen. Wenn nur die Mitarbeiterprofilnummer angezeigt wird, wählen Sie das Zahnradsymbol aus, und fügen Sie hinzu **Anwender** Feld für die ausgewählte Spalte.

Anzeigen Wachstumspläne Zugehörige Informationen in Now Assist Administratorkonsole

Von Now Assist Administratorkonsole, zeigen Sie zugehörige Informationen für an Wachstumspläne Erstellt mit Now Assist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Anzeigen Wachstumspläne Zugehörige Informationen aus dem Now Assist Administratorkonsole müssen Ihnen diese drei Rollen zugewiesen sein.

- [sn_na_Analytics.Viewer]
- [Platform_Analytics_admin]
- [sn_td_na.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz für den Anwender, dem Sie Rollen hinzufügen.
3. In **Rollen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Wählen Sie die Rollen aus, die Sie hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Um mehr über zu erfahren Now Assist Administratorkonsole, siehe Now Assist-Administrator Konsole .

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

Erfolge und Zertifizierungen in Mitarbeiterentwicklung Core

Zeigen Sie alle Arten von Anwenderanmeldeinformationen an, die außerhalb der aktuellen Organisation erworben wurden (derzeit von Credly ausgefüllt) in Erfolge und Zertifizierungen.

Anmeldeinformationen für Erfolge wie Abzeichen sind digitale oder physische Symbole, die die Leistung, Kompetenz oder Teilnahme einer Person an einer bestimmten Aktivität oder einem bestimmten Ziel erkennen und verifizieren.

Die aus Credly importierten Anmeldeinformationen enthalten Kompetenzdaten und andere Metadaten wie Anwender- und Abzeicheninformationen. Kompetenzen, die den Credly-Abzeichen zugeordnet sind, werden wie folgt analysiert:

- Wenn Credly-Abzeichen-Kompetenzen genau mit den Kompetenzen in der Kompetenzbibliothek übereinstimmen oder ihnen zugeordnet sind, werden sie dem Mitarbeiterprofil hinzugefügt, falls der Mitarbeiter sie nicht bereits hat.
- Wenn eine Kompetenz im Mitarbeiterprofil vorhanden ist und auch ein Abzeichen erhält, das derselben Kompetenz zugeordnet ist, erhält der Mitarbeiter eine Aufforderung (Aufforderung zum Überprüfen des Kompetenzprofils), um die Kenntnisse der Kompetenz zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence.
- Wenn die Kompetenz neu ist, wird sie zur Harmonisierung der Warteschlangenpipeline hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamischer Kompetenzimport für die Harmonisierung.
- Die harmonisierten neuen Kompetenzen werden der Kompetenzbibliothek (Tabelle „cmn_Skills“) hinzugefügt und in den Metadaten der Anmeldeinformationsabzeichen-Kompetenzen aktualisiert, nachdem der Import abgeschlossen ist.
- Das Kompetenzprofil des Mitarbeiters wird mit den neuen Kompetenzen aktualisiert, die mit dem verdienten Abzeichen verknüpft sind.

Zeigen Sie Anmeldeinformationsvorlagen für Erfolge an

Zeigen Sie Anmeldeinformationsvorlagen für Erfolge in an Erfolge und Zertifizierungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolge und Zertifizierungen** > **Zertifizierungsvorlagen für Erfolg**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite Vorlage für Anmeldeinformationen für Erfolg die gespeicherten Details im folgenden Format an.

Formular „Vorlage für Anmeldeinformationen für Erfolg“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anmeldeinformationsvorlage.
Anmeldeinformationstyp	Informationen zum Typ der Anmeldeinformationen.
Quelle	Quelle der Anmeldeinformationen. Beispiel: Credly.
Bearbeiter	Details des Ausstellers der Anmeldeinformationsvorlage.

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

Feld	Beschreibung
Bild-URL	URL der Anmeldeinformationsquelle.
Kompetenzen der Erfolgsvorlage	Kompetenzen, die an die Vorlage angehängt sind. Informationen zum Anhängen einer neuen Kompetenz an die Vorlage finden Sie unter .

Fügen Sie einer Erfolgsvorlage eine Kompetenz hinzu

Ordnen Sie eine Kompetenz einer Vorlage für Anmeldeinformationen für Erfolg in zu Erfolge und Zertifizierungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolge und Zertifizierungen** > **Zertifizierungsvorlagen für Erfolg**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus.
3. Klicken Sie Auf **Neu** In der zugehörigen Liste „Kompetenzen der Erfolgsvorlage“.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kompetenzen der Erfolgsvorlage“

Feld	Beschreibung
Zertifizierungsvorlage	Name des Datensatzes der Anmeldeinformationsvorlage, dem Sie eine Kompetenz zuordnen möchten. **Hinweis:** Verwenden Sie das Informationssymbol , um den Datensatz der Anmeldeinformationsvorlage anzuzeigen
Kompetenz	Option zum Auswählen der Kompetenz, die Sie der Erfolgsvorlage zuordnen möchten. **Hinweis:** Verwenden Sie die Suchoption, um aus einer Liste vorhandener Kompetenzen zu suchen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Mit Mitarbeiterentwicklung Core Anwendung

Manager und Mitarbeiter können Karriereentwicklungs- und Wachstumspläne erstellen und nachverfolgen. Managerzugriff Talent Von Mitarbeiter-Center Menüs **Ihre Laufbahn** > **Wachstumspläne**Um die Mitarbeiterentwicklung nachzuverfolgen.

Erstellen Sie mithilfe von einen Wachstumsplan Now Assist

Verwenden Now Assist Um bei der Erstellung eines Wachstumsplans zu helfen, um Ihren Karrierezielen Orientierung und Struktur zu geben.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Es ist keine Rolle erforderlich, Sie müssen jedoch ein lizenzierter Anwender sein.

Hinweis: Sie müssen sich in einer Anwendergruppe befinden, die mit verknüpft ist Mitarbeiterentwicklung Apps.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Auswahlvorgang **Ihre Karriere** > **Wachstumspläne**an.
3. Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Wachstumsplan** Schaltfläche.
4. Wählen Sie Aus **Mit Now Assist erstellen** .
5. Geben Sie Text in ein **Schreiben Sie Anweisungen für Now Assist, oder verwenden Sie die folgenden Beispiele** Textfeld.

   Sie können Ihre eigenen Anweisungen schreiben, indem Sie Ihre Ziele und Meilensteine hinzufügen, oder die bereitgestellte Vorlage verwenden. Je mehr Details Sie hinzufügen, desto besser entspricht der resultierende Wachstumsplan Ihren Absichten.

   Hier ist ein Beispiel für das Schreiben von Anweisungen: „Ich möchte meine Kompetenzen für öffentliche Reden und Präsentationen verbessern, damit ich die nächste Stufe in meiner Karriere erreichen kann.“
6. Wählen Sie Aus **Entwurf generieren** .
7. Überprüfen Sie den von generierten Entwurf des Wachstumsplans Now Assist.

   Sie haben mehrere Optionen zum Fortfahren.

   - **Verwerfen** : Verwerfen Sie diesen Plan, wenn er Ihnen nicht gefällt. Der Plan und alle von Ihnen hinzugefügten Aktivitäten werden gelöscht.
   - **Bearbeiten Sie Anweisungen** : Bearbeiten Sie die Anweisungen, um einen neuen Wachstumsplanentwurf zu generieren. Alle vorhandenen Entwürfe werden gelöscht.
   - **Freigeben** : Holen Sie Feedback von Ihrem Vorgesetzten zu Ihrem Planentwurf ein, und arbeiten Sie zusammen, um einen besseren Plan zu erstellen.
   - **Plan starten** : Teilen Sie diesen Plan mit Ihrem Vorgesetzten, sobald er gestartet wird. Ist Ihr Plan bereit?

   Sie können auch Aktivitäten hinzufügen.

   - **Lernaktivitäten** : Suchen Sie nach einem Kursnamen oder Stichwort, um weitere Lernaktivitäten zu finden.
   - **Check-in** : Planen Sie eine Konversation, und fügen Sie sie Ihrem Kalender hinzu, sobald Sie Ihren Plan gestartet haben.
   - **Mentoring** : Fügen Sie Ihrem Wachstumsplan eine Erinnerung hinzu, die Sie mit einem Mentor in Verbindung setzen möchten. Siehe Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee.
   - **Etwas anderes** : Fügen Sie Ihrem Plan Ihre eigene Aktivität hinzu.

Wachstumsplan erstellen

Erstellen Sie einen Wachstumsplan, um Ihren Karrierezielen Orientierung und Struktur zu geben.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Es ist keine Rolle erforderlich, Sie müssen jedoch ein lizenzierter Anwender sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Zielen und helfen Ihnen, Ihr Potenzial optimal zu nutzen und Ihre Karriereziele zu erreichen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Bei **Ihre Karriere** Dropdown-Liste auswählen **Wachstumspläne** .
3. Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Wachstumsplan** Schaltfläche.
4. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.

   Hinweis: Wenn Sie offene Ziele oder aktuelle Konversationen haben, werden sie möglicherweise als potenziell angezeigt **Fokus** Bereiche. Wenn Sie keine offenen Ziele oder Konversationen haben, können Sie einen eigenen Plan erstellen, indem Sie auswählen **Erstellen Sie einen Plan von Grund auf neu** Option.

5. Geben Sie einen Plannamen in ein **Name des Wachstumsplans** .
6. **Wahlweise:** Geben Sie Eine Beschreibung Ein.
7. Wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche.

   Tipp: Das Erstellen eines Plans beginnt mit der Verarbeitung und sucht nach einigen Aktivitäten für Ihren Plan.

8. Wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche.

   Tipp: Wenn Lerninhalte und Aktivitäten installiert sind, wird Wachstumspläne Die App zeigt möglicherweise einige Lerninhalte an, an denen Sie interessiert sind. Sie können Lerninhalte durchsuchen, um Ihrem Wachstumsplan Dinge hinzuzufügen.

9. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Plan**

Ergebnis
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und für Ihren Manager freigegeben, sobald der Plan gestartet wurde.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie einen Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Bearbeiten Sie einen Wachstumsplan

Bearbeiten Sie, legen Sie ein Fälligkeitsdatum fest, oder fügen Sie einem Wachstumsplan zusätzliche Aktivitäten hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Zielen und können Ihnen helfen, Ihr Potenzial optimal zu nutzen und Ihre Karriereziele zu erreichen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Bei **Ihre Karriere** Dropdown-Liste auswählen **Wachstumspläne** .
3. Wählen Sie einen Entwurf oder veröffentlichten Wachstumsplan aus.
4. Wählen Sie die Schaltfläche neben dem aus **Als abgeschlossen markieren** Schaltfläche (wenn ein veröffentlichter Wachstumsplan angezeigt wird).
5. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie den Plan** .
6. **Wahlweise:** In **Über diesen Plan** Wählen Sie den Abschnitt aus **Legen Sie das Fälligkeitsdatum fest** Link, um Ihrem Wachstumsplan ein Fälligkeitsdatum zu geben.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Fügen Sie eine Aktivität hinzu** Schaltfläche für zusätzliche Aktivitäten.
8. Erstellen Sie die Aktivität, indem Sie den Fly-out-Hinweismeldungen folgen.
9. Wählen Sie Aus **Bearbeitung abschließen** (Bei Anzeige eines veröffentlichten Wachstumsplans).

> **Hinweis:** Je nach sind möglicherweise verschiedene Optionen verfügbar Mitarbeiterentwicklung Zugehörige Plugin-Installationen und die Kompetenzen, auf die Sie sich konzentrieren möchten. Die **Etwas anderes** Option ist immer verfügbar. Wenn Sie Kompetenzen für Ihren Wachstumsplan ausgewählt haben, wird **Kompetenzvalidierung** Die Option ist verfügbar und wird möglicherweise angezeigt, wenn Sie bereits haben **Kompetenzvalidierung** Aufgaben für alle Ihre Fokuskompetenzen. Die **Lernen** Und **Check-in** Optionen werden möglicherweise angezeigt, wenn **Lernen** Und **Karrieregespräche** Sind installiert.

Ergebnis
Die Aktivität wird Ihrem Wachstumsplan hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie einen Wachstumsplan aus einem Ziel oder einer Hauptkompetenz

Erstellen Sie einen Wachstumsplan basierend auf einem Ihrer Ziele oder Ihrer Hauptkompetenz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Zielen und können Ihnen helfen, Ihre wichtigsten Kompetenzen zu entwickeln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Bei **Ihre Karriere** Dropdown-Liste auswählen **Wachstumspläne** .

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

3. Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Wachstumsplan** Schaltfläche.
4. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.
5. Wählen Sie die kompetenzbasierte aus **Ziel.**
6. Wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche.

> **Hinweis:** Wenn **Lernen** Ist installiert, zeigen Wachstumspläne möglicherweise einige vorgeschlagene Lerninhalte an. Wenn Skills Intelligence Eigenschaft **sn_Skills_int.enable_Skills** Ist auf festgelegt **Wahr** , Wachstumspläne können Lernkurse im Zusammenhang mit der Kompetenz anzeigen, die Sie für Ihr Ziel ausgewählt haben, falls zutreffend. Sie können Lerninhalte durchsuchen, um Ihrem Wachstumsplan Kurse hinzuzufügen.

7. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Plan**

Ergebnis
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und nach dem Start des Plans für Ihren Manager freigegeben.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie einen Wachstumsplan aus einem Ziel

Erstellen Sie einen Wachstumsplan, der auf einem Ihrer Ziele basiert, um Ihnen den Weg zu einer neuen Rolle zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Zielen und können Ihnen dabei helfen, eine neue Rolle zu übernehmen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Bei **Ihre Karriere** Dropdown-Liste auswählen **Wachstumspläne** .
3. Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Wachstumsplan** Schaltfläche.
4. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.
5. Wählen Sie die rollenbasierte aus **Ziel.**
6. Wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche.

> **Hinweis:** Wenn Skills Intelligence Eigenschaft **sn_Skills_int.enable_Skills** Ist auf festgelegt **Wahr** , Wachstumspläne geben Ihnen die Möglichkeit, Kompetenzen auszuwählen, auf die Sie sich konzentrieren möchten, die sich auf die Rolle beziehen.

7. Wählen Sie zusätzliche Aktivitäten für Ihren Wachstumsplan aus.

> **Hinweis:** Die zusätzlichen Aktivitäten sind möglicherweise erforderlich oder optional.

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

8. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Plan**

> **Hinweis:** Wenn **Lernen** Ist installiert, zeigen Wachstumspläne möglicherweise einige vorgeschlagene Lerninhalte an. Wenn Skills Intelligence Eigenschaft **sn_Skills_int.enable_Skills** Ist auf festgelegt **Wahr** , Wachstumspläne können Lernkurse im Zusammenhang mit der Kompetenz anzeigen, die Sie für Ihr Ziel ausgewählt haben, falls zutreffend. Sie können Lerninhalte durchsuchen, um Ihrem Wachstumsplan Kurse hinzuzufügen.

Ergebnis
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und nach dem Start des Plans für Ihren Manager freigegeben.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie einen Wachstumsplan aus Diskussionen

Erstellen Sie einen Wachstumsplan basierend auf Ihren Diskussionen oder Zielen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Zielen und können Ihnen helfen, Ihre wichtigsten Kompetenzen zu entwickeln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Bei **Ihre Karriere** Dropdown-Liste auswählen **Wachstumspläne** .
3. Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Wachstumsplan** Schaltfläche.
4. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.
5. Wählen Sie aus **Ziel** Oder **Diskussion.**
6. Wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche.

> **Hinweis:** Wenn Sie einen Wachstumsplan für eine Diskussion erstellen, geben Sie an **Name des Wachstumsplans** Und eine Beschreibung, und wählen Sie aus **Als Nächstes** Schaltfläche. Auf den nächsten Bildschirmen werden möglicherweise zusätzliche Aktivitäten angezeigt, die Sie Ihrem Wachstumsplan hinzufügen können. Dies kann entweder erforderlich oder optional sein.

7. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Plan**

> **Hinweis:** Wenn **Lernen** Ist installiert, zeigen Wachstumspläne möglicherweise einige vorgeschlagene Lerninhalte an.

Ergebnis
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und nach dem Start des Plans für Ihren Manager freigegeben.

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

Nächste Maßnahme

- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Zeigen Sie die Wachstumspläne von Mitarbeitern an, und bearbeiten Sie sie

Überprüfen Sie die Wachstumspläne Ihrer Mitarbeiter, um ihren Fortschritt nachzuverfolgen und ihnen bei der Karriereentwicklung zu helfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wachstumspläne basieren auf den individuellen Bedürfnissen und Zielen der Mitarbeiter und können ihnen helfen, ihr Potenzial optimal zu nutzen und ihre Karriereziele zu erreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Bei **Ihre Karriere** Dropdown-Liste auswählen **Wachstumspläne** .
3. Wählen Sie aus, und verwenden Sie **Sortieren, Suchen und Filtern** Abschnitte, um den gewünschten Wachstumsplan zu finden.
4. Wählen Sie die Schaltfläche neben dem aus **Als abgeschlossen markieren** Schaltfläche (wenn ein veröffentlichter Wachstumsplan angezeigt wird).

   Hinweis: Jeder für Sie freigegebene Wachstumsplan wird in der Liste angezeigt, einschließlich **Entwerfen Sie Wachstumspläne** .

5. Wählen Sie die gewünschte aus **Wachstumsplan** .
6. Überprüfen Sie den Wachstumsplan und die Aktivitäten.
7. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie den Plan** .

   Hinweis: Der Entwurf des Wachstumsplans kann bereits bearbeitet werden.

8. **Wahlweise:** In **Über diesen Plan** Wählen Sie den Abschnitt aus **Legen Sie das Fälligkeitsdatum fest** Link, um Ihrem Wachstumsplan ein Fälligkeitsdatum zu geben.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Fügen Sie eine Aktivität hinzu** Schaltfläche für zusätzliche Aktivitäten.

   Hinweis: Je nach sind möglicherweise verschiedene Optionen verfügbar Mitarbeiterentwicklung Zugehörige Plugin-Installationen und die Kompetenzen, auf die Sie sich konzentrieren möchten. Die **Etwas anderes** Option ist immer verfügbar. Wenn Sie Kompetenzen für Ihren Wachstumsplan ausgewählt haben, wird **Kompetenzvalidierung** Die Option ist verfügbar und wird möglicherweise angezeigt, wenn Sie bereits haben **Kompetenzvalidierung** Aufgaben für alle Ihre Fokuskompetenzen. Die **Lernen** Und **Check-in** Optionen werden möglicherweise angezeigt, wenn **Lernen** Und **Karrieregespräche** Sind installiert.

10. Wählen Sie Aus **Bearbeitung abschließen** (Wenn Sie den Wachstumsplan der Veröffentlichung anzeigen).

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

Ergebnis
Die Aktivität wird Ihrem Wachstumsplan hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie einen Mitarbeiterentwicklung Ziel

Erstellen Sie Ziele, um berufliche und persönliche Interessen zu definieren und nachzuverfolgen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Wenn keine Rollenebenen und kein Stellenprofil konfiguriert sind, ist die Zielauswahl in der Dropdown-Liste Ihre Karriere nicht verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Von Mitarbeiter-Center, Navigieren Sie zu **Ihre Karriere** > **Ziele**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie ein neues Ziel** .
3. Wählen Sie aus den verfügbaren aus **Zieltypen** .
   Wenn Ihnen kein Zieltyp angezeigt wird, der Ihrem Ziel entspricht, können Sie auswählen **Etwas anderes** Dient zum Erstellen eines anwenderdefinierten Ziels.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie aus den verfügbaren aus **Interessen** .
   Wenn Sie ausgewählt haben **Etwas anderes** , Wechseln Sie direkt zu einem Formular zum Erstellen von **Ziel** .
6. Füllen Sie das Formular aus, um eine zu erstellen **Ziel** .
   Einige der Felder werden mit Ihrer vorherigen Auswahl ausgefüllt. Füllen Sie alle leeren oder auswählbaren Felder aus.
7. Wählen Sie **Weiter**.
   Sie haben die Option zu **Als Entwurf speichern** Damit Sie sich etwas Zeit nehmen können, um über Ihr Ziel nachzudenken, bevor Sie es übermitteln.
8. Wählen Sie aus, mit wem Sie Ihr Ziel teilen möchten.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Sie können erstellen **Wachstumsplan** Von Ihrem **Ziel** . Weitere Informationen zum Erstellen von Wachstumsplänen finden Sie unter Wachstumsplan erstellen

Credly-Abzeichen anzeigen

Synchronisieren Sie als Mitarbeiter externe Abzeichen mit dem Credly-Account Ihrer Organisation, und zeigen Sie sie in Ihrem Karriereprofil an.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: learning.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiter-Center*an.
2. In *Mitarbeiter-Center*, Navigieren Sie zu**Profil** > **Laufbahn**an.
3. Wählen Sie aus **Erfolge** Menüelement und zeigen Sie Ihre Anmeldeinformationen und Abzeichen an.
4. Wählen Sie Aus **Anmeldeinformationen abrufen** Um Ihre Anmeldeinformationen aus der Credly-Anwendung zu importieren.
5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Anmeldeinformationen** Um den Credly-Account Ihrer Organisation mit den neuesten Anmeldeinformationen in Ihrem Credly-Account zu synchronisieren.

Hinweis:

- Wenn Ihre Anmeldeinformationen nicht angezeigt werden, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Ihren Credly-Account einzurichten.
- Informationen zum Synchronisieren Ihrer externen Abzeichen finden Sie unter KB00010001.

Integrieren Sie mit Mitarbeiterentwicklung Core Anwendung

Integrationen ermöglichen die Erweiterung von Funktionen und Services zwischen verfügbaren Apps.

Mitarbeiterentwicklung Core Anwendungsreferenz

Administratoren verwenden Referenzinformationen, um Anwendungen und Funktionen zu konfigurieren und zu verwalten.

Talent Referenz für Wachstumsplan

Mitarbeiterwachstumspläne werden von Administratoren erstellt und von Managern und Mitarbeitern verwendet, um Wachstumspläne zu erleichtern und nachzuverfolgen.

Referenz für Wachstumsplanfelder

Feld	Beschreibung
Tatsächlicher Start	Das Datum, an dem ein Mitarbeiter mit der Arbeit an einem Wachstumsplan beginnt.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare, die hinzugefügt werden können, damit Mitarbeiter und Manager den Zweck eines Wachstumsplans verstehen können. Kommentare können Anweisungen oder konzeptionelle Informationen sein.
Zugewiesen an	Der Name des Mitarbeiters, dem der Wachstumsplan zugewiesen ist.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Wachstumsplans. Die Beschreibung hilft Mitarbeitern und Managern zu verstehen, worauf der Wachstumsplan ausgerichtet ist.
Fälligkeitsdatum	Ein Datum, an dem der Wachstumsplan voraussichtlich abgeschlossen ist. Für

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

Referenz für Wachstumsplanfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wachstumspläne sind keine Fälligkeitsdaten erforderlich.
Name	Der Name des Wachstumsplans hilft Managern und Mitarbeitern, zu bestimmen, wofür der Wachstumsplan vorgesehen ist.
Ergebnistyp	Ein Ergebnistyp stellt die Absicht des Wachstums dar. Wachstumspläne können aufgabenbezogene oder persönliche Ziele enthalten. • **Anwenderdefiniert** Typen werden für persönliche Wachstumspläne oder einen Wachstumsplan verwendet, der nicht in passt **Stellenwachstum** Oder **Kompetenzentwicklung** Typen. • **Stellenwachstum** Typen werden für Wachstumspläne verwendet, die in die regulären Karriereziele und die Entwicklung eines Mitarbeiters passen. • **Kompetenzentwicklung** Typen werden verwendet, um fokussierte Anstrengungen zur Entwicklung einer Kompetenz nachzuverfolgen.
Rollenebene	Eine Rollenebene ist Kompetenzen zugeordnet, die unterschiedliche Leistungsebenen aufweisen, z. B. Anfänger oder Experte.
Freigegeben für	Der Manager, für den der Wachstumsplan freigegeben wird.
Status	Die aktuelle Position des Wachstumsplans. • **Abgebrochen** status bedeutet, dass der Wachstumsplan nicht mehr aktiv ist. • **Abgeschlossen** status gibt an, dass alle Anforderungen des Wachstumsplans abgeschlossen sind. • **Unvollständig geschlossen** der status gibt an, dass der Wachstumsplan nicht abgeschlossen, aber geschlossen wurde. Status gibt an, dass der Wachstumsplan nicht mehr aktiv ist. • **Veröffentlicht** status gibt an, dass der Mitarbeiter den Wachstumsplan gestartet und für seinen Vorgesetzten freigegeben hat.

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

Referenz für Wachstumsplanfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Entwurf** status bedeutet, dass der Mitarbeiter noch Aktivitäten bearbeitet und dem Wachstumsplan hinzugefügt, ihn aber noch nicht gestartet hat.

Talent Referenz für Ergebnistypen

Ergebnistypen werden von Administratoren erstellt.

Ein **Ergebnistyp** Gibt das gewünschte Ergebnis eines Wachstumsplans an. Administratoren definieren Ergebnistypen, damit Manager und Mitarbeiter aussagekräftige Wachstumspläne erstellen können.

Referenz für Ergebnistyp-Felder

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob dieser Ergebnistyp zur Verwendung in einem Wachstumsplan verfügbar ist.
Name	Der Name eines Ergebnistyps, der angibt, was das Erfolgsziel für den Wachstumsplan ist.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Anzeigereihenfolge der Ergebnistypen in der Anwenderoberfläche (UI) bestimmt.
Wert	Eine Zeichenfolge, die zum Nachverfolgen und Gruppieren von Ergebnistypen verwendet wird.

Talent Eigenschaftenreferenz

Eigenschaften steuern, wie Kompetenzgenehmigungen verwaltet werden und ob Skills Intelligence Wird verwendet.

Eigenschaft zur Steuerung von Manager-Kompetenzgenehmigungen in Wachstumspläne

- Wählen Sie Aus **Nein** Um Genehmigungen zu überspringen.
- Wählen Sie Aus **Optional** Um eine Genehmigung zu empfehlen. Optionale Genehmigungen sind nicht erforderlich.
- Wählen Sie Aus **Erforderlich** Zum Erstellen der erforderlichen Genehmigungen.

Legen Sie alle Aktivitäten auf „bereit“ fest, wenn Wachstumspläne Werden gestartet

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Eigenschaft auf festzulegen **Ja** . Wenn die Eigenschaft auf „Ja“ festgelegt ist, werden alle Aktivitäten im Wachstumsplan automatisch in den Status „bereit“ versetzt.

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

Talent Referenz für Aktivitätstypen

Administratoren erstellen Aktivitätstypen, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Aktivitätstypfelder

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie Aus **Aktiv** Um den Aktivitätstyp für die Verwendung in verfügbar zu machen Wachstumspläne.
Beschreibung	Die Beschreibung, die in der Anwenderoberfläche (UI) für den Aktivitätstyp angezeigt wird.
Name	Der Name des Aktivitätstyps.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der verwendet wird, um die Anzeigereihenfolge von Aktivitätstypen zu bestimmen.
Wert	Der Wert, der zum Nachverfolgen des Aktivitätstyps verwendet wird.

Talent Aktivitätskategorie-Referenz

Administratoren erstellen Aktivitätskategorien, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Aktivitätskategoriefelder

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie Aus **Aktiv** Um die Aktivitätskategorie für die Verwendung in verfügbar zu machen Wachstumspläne.
Beschreibung	Die in der Anwenderoberfläche (UI) für die Aktivitätskategorie angezeigte Beschreibung.
Bezeichnung	Der sichtbare UI-Text für die Kategorie.
Name	Der Name der Aktivitätskategorie.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der verwendet wird, um die Anzeigereihenfolge von Aktivitätskategorien zu bestimmen.
Wert	Der Wert, der zum Nachverfolgen der Aktivitätskategorie verwendet wird.

Talent Referenz für Ziele

Administratoren verwalten Ziele, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Zielformular

Feld	Beschreibung
Zieltyp	Wählen Sie diese Option aus, um eine Liste der in Ihrer Organisation verfügbaren Ziele anzuzeigen.

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

Zielformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Administratoren erstellen unterschiedliche **Zieltypen** . Hier sind einige Beispiele für Arten von Zielen. • **Allgemein** • **Interesse** • **Position** • **Kompetenz**
Kommentare	Kommentare können von Ihnen oder Personen hinzugefügt werden, mit denen Sie Ihr Ziel teilen.
Details	Details zum Ziel können helfen, Sie bei den Zielen, die Sie für das Ziel haben, auf dem Laufenden zu halten.
Mitarbeiter	Die Mitarbeiterprofilnummer des Mitarbeiters, der das Ziel erstellt hat.
Name	Ein beschreibender Name Ihres Ziels.
Freigegeben für	Wählen Sie aus der Liste der Personen in Ihrer Organisation aus, mit denen Sie Ihr Ziel teilen können.
Status	Verwenden Sie den Status, um die Phasen Ihres Ziels nachzuverfolgen. • **Entwurf** • **In Bearbeitung** • **Abgeschlossen** • **Archiviert**
Zeitrahmen	Eine allgemeine Orientierungszeit, innerhalb der Sie Ihr Ziel abschließen möchten. • **Innerhalb der nächsten sechs Monate** • **Innerhalb des nächsten Jahres** • **Innerhalb der nächsten Jahre**

Talent Referenz für Funktionswachstums-Element

Administratoren erstellen empfohlene Wachstumselemente, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Hinweis: Dieses Formular ist dynamisch. Die angezeigten Felder hängen von den Optionen ab, die Sie beim Ausfüllen des Formulars auswählen.

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

Referenz für empfohlenes Wachstumselement

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, ob das Feature-Wachstumselement für die Verwendung für die Mitarbeiter verfügbar ist, die Sie in angeben **Anwenderkriterien** Feld.
Beschreibung	Beschreibung, die weitere Details zum Feature-Wachstumselement enthält, das Sie definieren möchten.
Bild	Bild für die Verkaufschance, die Sie als Feature-Wachstumselement heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Verkaufschance** .
Stellenausschreibung	Stellenausschreibungsnummer zur Identifizierung der Stellenrolle, die Sie als Funktionswachstums-Element heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Opportunity-Typ** Feld ist auf festgelegt **Interner Auftrag** .
Jobangebotstyp	Typ der Opportunity, die Sie Mitarbeitern in Ihrer Organisation als Funktionswachstums-Element heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Verkaufschance** .
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Reihenfolge bestimmt, in der ein Feature Growth Item in der Anwenderoberfläche (UI) angezeigt wird.
Rollenebene	Titel für die Rolle, die Sie als Funktionswachstums-Element für Mitarbeiter in Ihrer Organisation heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Stellenbezeichnung** .
Kompetenz	Kompetenz, die aus der Liste der verfügbaren Kompetenzen für Ihre Organisation ausgewählt werden kann. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Kompetenz** .
Kompetenzniveau	Kompetenzniveau in einer Kompetenz, die für das Feature-Wachstumselement erforderlich ist, das Sie definieren möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Feld ist auf festgelegt **Kompetenz** .

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

Referenz für empfohlenes Wachstumselement (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Funktionswachstums. Die Optionen sind wie folgt: • Wählen Sie Aus **Stellenbezeichnung** Um den Titel eines Auftrags anzugeben, den Sie als Feature Growth Item heraufstufen möchten. Die Stellenbezeichnung, die Sie heraufstufen möchten, wird in angezeigt **Rollenebene** Feld. • Wählen Sie Aus **Kompetenz** Dient zum Heraufstufen einer Kompetenz als Funktionswachstums-Element, das Ihre Mitarbeiter erwerben können. • Wählen Sie Aus **Verkaufschance** Um einen Opportunity-Typ zu definieren, den Sie als Funktionsumfang heraufstufen möchten.
Benutzerkriterien	Kriterien zur Zielsetzung bestimmter Gruppen von Mitarbeitern, für die das Feature Growth Item verfügbar ist. Gruppen, die von Administratoren erstellt wurden, sind logische Container, die aus ähnlichen Anwendern bestehen.

Talent Aktivitätsvorlagenreferenz

Aktivitätsvorlagen werden von Managern und Einzelpersonen verwendet, um Aktivitäten in einem Wachstumsplan zu erstellen. Administratoren erstellen Aktivitätsvorlagen.

Formular „Aktivitätsvorlage“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie Aus **Aktiv** Gibt an, dass die Aktivitätsvorlage zur Verwendung verfügbar ist.
Aktivitätstyp	Wählen Sie aus der Liste der in Ihrer Organisation verfügbaren Aktivitätstypen aus.
Beauftragter	Die Rolle, für die diese Vorlage vorgesehen ist. • **Mitarbeiter** • **Manager**
Aktivitätskategorie	Eine Liste der verfügbaren Kategorien für Ihre Organisation, z. B.: • **Entwicklung** • **Sonstige**

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

Formular „Aktivitätsvorlage“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Überprüfen** • **Validierung**
Name	Geben Sie eine Aussagekraft ein, die Manager und Mitarbeiter verstehen können.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, die zum Nachverfolgen der Aktivität aus der Liste der Tabellen verwendet werden soll.
Vorlage	Der Standort für die Aktivität.
Benutzerkriterien	Wählen Sie ein Kriterium für die Anwender aus, für die die Vorlage vorgesehen ist.

Talent Beispieltextreferenz

Beispieltext ist Inhalt, der in verschiedenen Inhaltstypen in einem ausgewählten Dokument verwendet wird. Administratoren erstellen Beispieltextvorlagen.

Beispiel-Textformular

Felder	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob dieser Beispieltext zur Verwendung verfügbar ist.
Verknüpfter Inhalt	Fügen Sie Links zu dem Inhalt hinzu, den Sie dem Beispiel hinzufügen möchten.
Name	Ein beschreibender Name für das Inhaltsbeispiel. Der Name des Beispiels hilft Administratoren, Dokumente auszuwählen, denen der Inhalt hinzugefügt werden soll.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Anzeigereihenfolge des Beispieltexts in der Anwenderoberfläche (UI) bestimmt.
Beispiel für	Wählen Sie eine Denunzierung aus der Liste aus, in der der Beispieltext verwendet wird.
Beispieltext	Der Beispieltext, der im ausgewählten Dokument verwendet wird.
Tabelle	Die Tabelle, die verwendet wird, um nachzuverfolgen, wo der Beispieltext verwendet wird.

Talent Formular „Zieltypen“

Administratoren erstellen Zieltypen, die von Mitarbeitern und Managern verwendet werden.

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

Formular „Zieltyp“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Zieltyp verwendet werden.
Anwendung	Die Anwendung, die diesem Zieltyp zugeordnet ist.
Beschreibung	Details zur Art des Ziels, die Sie zum entsprechenden Ziel führen.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol aus, das für jedes Ziel angezeigt wird. Sie sind dafür verantwortlich, Symboldateien für Ihre Instanz bereitzustellen.
Name	Ein beschreibender Name des Zieltyps, mit dem Mitarbeiter identifizieren können, welchen Typ sie verwenden möchten.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Reihenfolge bestimmt, in der **Zieltyp** Wird in der Anwenderoberfläche (UI) angezeigt.
Tipp	Text, der in der Anwenderoberfläche mit jedem aufgelisteten Zieltyp angezeigt wird.
Titel	Der UI-Text, der für jeden aufgelisteten Zieltyp sichtbar ist.

Talent Formular „Aktivitätsvorlagenempfehlung“

Administratoren erstellen Aktivitätsvorlagen-Empfehlungsvorlagen, die Mitarbeiter und Manager verwenden, um Karrierewachstumspläne zu erstellen.

Referenz für Aktivitätsvorlagenempfehlung

Felder	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die Aktivitätsvorlage in einer Konversation verwendet werden.
Aktivitätsvorlage	Wählen Sie eine aus **Aktivitätsvorlage** Aus der Liste der für Ihre Organisation verfügbaren Vorlagen.
Verfügbarkeit	• Wählen Sie Aus **Empfohlen** Um die Aktivität als Auswahl zur Verwendung verfügbar zu machen, ist jedoch nicht erforderlich. • Wählen Sie Aus **Erforderlich** Damit die Aktivität verwendet werden muss.
Beschreibung	Detailliertere Informationen zur Aktivität. Detaillierte Informationen können Managern und Mitarbeitern helfen, zu entscheiden, ob sie diese Aktivität verwenden möchten.
Name	Der Titel ist in der Anwenderoberfläche (UI) sichtbar. Ein hilfreicher Titel enthält Informationen, mit denen

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

Referenz für Aktivitätsvorlagenempfehlung (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
	Sie die Auswahl treffen können, ob die Aktivität verwendet werden soll.
Ergebnistyp	• Wählen Sie Aus **Freiform** Wenn die Aktivitätsvorlage nicht in passt **Stellenwachstum** Oder **Kompetenzentwicklung** Kategorien. • Wählen Sie Aus **Stellenwachstum** Wenn die Aktivität direkt mit Wachstum und Entwicklung für Ihren Job zusammenhängt. • Wählen Sie Aus **Kompetenzentwicklung** Für Schulungen, die sich auf eine beliebige Kompetenz beziehen, die Sie verbessern möchten. Die Kompetenzentwicklung kann berufsbezogen oder für die persönliche Entwicklung sein.
Benutzerkriterien	Wählen Sie die Kriterien aus, die erfüllt sein müssen, um Zugriff auf diesen Gesprächsthema zu erhalten.

Talent Formular „Zinsen“

Administratoren erstellen Interessen, die Mitarbeiter und Manager verwenden, um Karrierewachstumspläne zu erstellen.

Zinsreferenz

Felder	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, kann das Zielinteresse in einer Konversation verwendet werden.
Beschreibung	Detailliertere Informationen zum Zielinteresse. Detaillierte Informationen können Managern und Mitarbeitern helfen, zu entscheiden, ob sie diese Aktivität verwenden möchten.
Name	Ein Name des Zielinteresses, der in der Anwenderoberfläche (UI) sichtbar ist.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der verwendet wird, um die Anzeigereihenfolge des Zielinteresses zu bestimmen.
Zugehörige Kompetenzen	Wählen Sie aus der Liste der Kompetenzen aus, die sich auf Ihr Ziel beziehen.
Ressourcen-Link	Links zu zusätzlichen Ressourcen, die bei der Erfüllung des Ziels helfen können.

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

Zinsreferenz (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Titel	Ein beschreibender Name für das Interesse, mit dem Sie bestimmen können, ob dieses Interesse für Ihr Ziel geeignet ist.
Thema	Lernthemen, die in Ihrer Organisation verfügbar sind.

Mit Mitarbeiterentwicklung Core installierte Komponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Mitarbeiterentwicklung Core, Einschließlich Rollen und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Rollen in Mitarbeiterentwicklung Core

Anwendung	Rollentitel [Name]	Beschreibung
Mitarbeiterentwicklung Core	Administrator [sn_egd_Core.admin]	Die Administratorrolle gibt Anwendern die Berechtigung zum Aktualisieren und Verwalten Mitarbeiterentwicklung Core Funktionen.
Mitarbeiterentwicklung Core	Inhaltsmanager [sn_egd_Core.content_Manager]	Die Rolle „Inhaltsmanager“ gibt Anwendern die Berechtigung zum Verwalten und Aktualisieren Talent Zugehöriger Inhalt.

Tabellen

Tabellen werden verwendet, um Beziehungen zwischen verschiedenen nachzuverfolgen und zu pflegen ServiceNow Anwendungen und Funktionen.

Mit Mitarbeiterentwicklung Core installierte Tabellen

Anwendung	Tabellenbezeichnung [Name]
Mitarbeiterentwicklung Core	Aktivitätsvorlagenempfehlung [sn_egd_Core_activity_config]
Mitarbeiterentwicklung Core	Aktivitätsvorlage [sn_egd_Core_activity_template]
Mitarbeiterentwicklung Core	Aktivitätstyp [sn_egd_Core_activity_type]
Mitarbeiterentwicklung Core	Ziel [sn_egd_Core_Aspiration]
Mitarbeiterentwicklung Core	Zieltyp [sn_egd_Core_Aspiration_type]
Mitarbeiterentwicklung Core	Karriere-Hub-Spotlight [sn_egd_Core_Career_Hub_Spotlight]

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

Mit Mitarbeiterentwicklung Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Anwendung	Tabellenbezeichnung [Name]
Mitarbeiterentwicklung Core	Empfohlenes Wachstumselement [sn_egd_Core_featured_growth_item]
Mitarbeiterentwicklung Core	Zinsen [sn_egd_Core_interest]
Mitarbeiterentwicklung Core	Zielkompetenzen [sn_egd_Core_m2m_Aspiration_Skill]
Mitarbeiterentwicklung Core	Kontext [sn_egd_Core_m2m_Plan_context]
Mitarbeiterentwicklung Core	Ergebnistyp [sn_egd_Core_result_type]
Mitarbeiterentwicklung Core	Peer-Konfiguration [sn_egd_Core_Peer]
Mitarbeiterentwicklung Core	Wachstumsplan [sn_egd_Core_Plan]
Mitarbeiterentwicklung Core	Wachstumsplanaktivität [sn_egd_Core_Plan_activity]
Mitarbeiterentwicklung Core	Beispieltext [sn_egd_Core_sample_Text]

Einstellungskern

Hiring Core stellt ein Repository bereit, in dem Sie Informationen speichern können, die Sie für Ihre Einstellungsanforderungen erstellt oder von einer Drittpartei-Talentakquise-Plattform erhalten haben.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_ta_Hiring_Core_Job_Application	Bewerbungstabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Bewerber	Stellenbewerbertabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Hiring_Team	Stelleneinstellungsteam.
sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISITION	Stellenausschreibungstabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Recruitment_Task	Tabelle der Personalbeschaffungsaufgabe.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting	Diese Tabelle wird von verwendet Opportunity-Marktplatz Zur Unterstützung der internen Einstellung.

Hinweis: Sie können die Datensatztabellen entsprechend Ihren Anforderungen verwenden.

Referenz für Zugriffskriterien für Mitarbeiteranwendung

Mitarbeiterentwicklung Verwendet **Mitarbeiterlizenzierung** -Funktion in Mitarbeiterprofil App zur Lizenzierung von Anwendern.

Referenz für Zugriffskriterien

Feld	Beschreibung
Anwendung	Der Umfang für die Erstellung der Zugriffskriterien.

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

Referenz für Zugriffskriterien (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kriterien	Die Kriterien, die ausgewertet werden, um Anwender für die Anwendung zu lizenzieren. Anwender müssen alle Bedingungen erfüllen, um lizenziert zu werden.
Mitarbeiterlizenzierte Anwendung	Die Anwendung, für die die Lizenzierung bestimmt ist.
Name	Ein beschreibender Name für die Zugriffskriterien.

Skills Intelligence

Die ServiceNow® Skills Intelligence Die Anwendung ist eine KI-gesteuerte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation verwenden können, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal zu entwickeln.

Wichtig: Skills Intelligence Verwendet Künstliche Intelligenz (KI), um Ihre Organisation beim Talentmanagement und bei der Mitarbeiterentwicklung zu unterstützen. Kompetenzmanagement Mit der Anwendung können Sie Kompetenzen und Kompetenzkategorien manuell erstellen und Anwendern auch manuell zuweisen. Wird aktiviert Skills Intelligence Plugin (com.sn_Skills_int) aktiviert auch Kompetenzmanagement Plugin (com.snc.Skills_Management). Informationen zu Kompetenzmanagement finden Sie unter Kompetenzmanagement .

https://player.vimeo.com/video/1038263552?h=7c68462a40&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sie können Ihre Mitarbeiter befähigen, indem Sie ihre grundlegenden Kompetenzen im Rahmen ihrer Karriereziele mit verbessern Mitarbeiterentwicklung Und Skills Intelligence.

Die Schlüsselkomponenten von Skills Intelligence Anwendungen sind:

Bringen Sie Ihre eigene Kompetenzontologie mit

Eine dynamische KI-gesteuerte Kompetenzontologie kann Ihrer Organisation helfen, die Beziehungen zwischen den Kompetenzen, Rollen und Ihren Mitarbeitern zu definieren und zu messen. Die Kompetenzontologie bietet umsetzbare Daten, die gelernte Entscheidungen leiten und Kompetenzlücken effektiv beheben. Basierend auf KI lernt die Kompetenzontologie ständig, leitet Informationen zu den Kompetenzen ab, sammelt und verwaltet sie, was bedeutet, dass Ihre Organisation die Daten nicht manuell aktualisieren muss. Sie können die Kompetenzontologie mit den internen Daten Ihrer Organisation erweitern, um die Ontologie weiter zu bereichern.

Kompetenzbasierte Karrieredaten

Stimmen Sie die Karrieredaten Ihrer Organisation mit Kompetenzen ab, um die Entwicklung Ihrer Mitarbeiter zu verbessern, indem Sie tatsächliche Stellenrollen an relevanten Kompetenzen ausrichten. Sie können Ihre Mitarbeiter in der Lage versetzen, in ihren aktuellen Rollen hervorzuheben und gleichzeitig Möglichkeiten für zukünftiges Wachstum und Weiterentwicklung im Unternehmen zu fördern.

Proaktive Hinweismeldungen Um die Akzeptanz zu fördern

Fördern Sie die Akzeptanz in Ihrer Organisation, indem Sie proaktiv Prompts an Ihre Mitarbeiter und Manager senden, damit sie die spezifischen Aufgaben in ihrem natürlichen Arbeitsfluss ausführen. Beispielsweise können Aufforderungen verwendet werden, um einen

Automatische Übersetzung

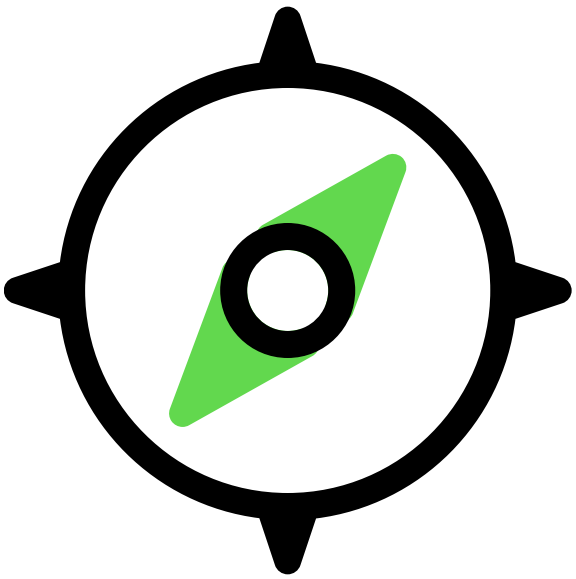
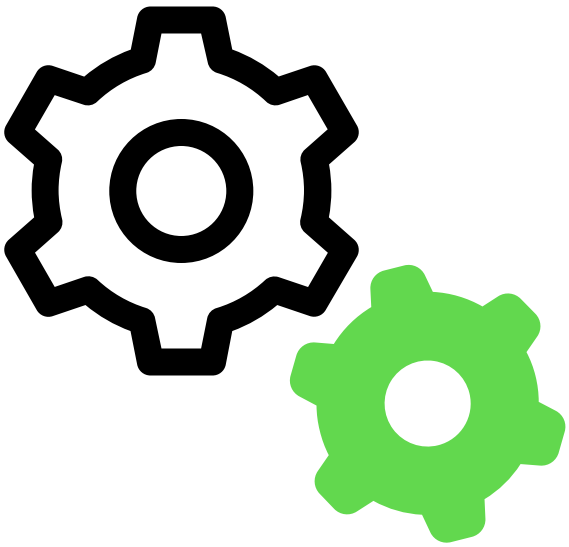
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Mitarbeiter anzufordern, seine Kompetenzen zu aktualisieren, oder um einen Manager zu veranlassen, die Kompetenzen seines Teams zu validieren. Sie können verwenden Proaktive Hinweismeldungen In mehreren Interaktionskanälen wie Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom, Und die Short Messaging-Services (SMS). Ihre Mitarbeiter können ihre Kompetenzen einfach aktualisieren.

Kompetenzprofil des Mitarbeiters

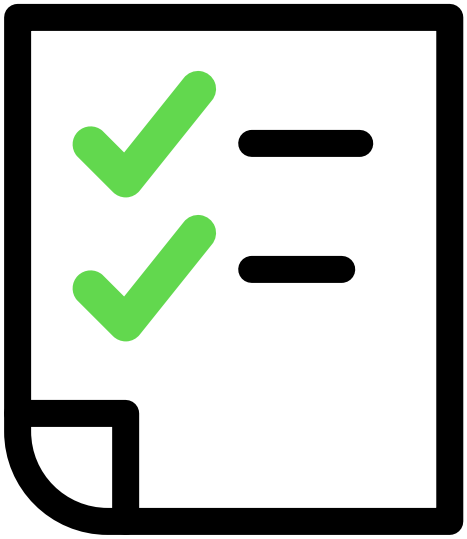
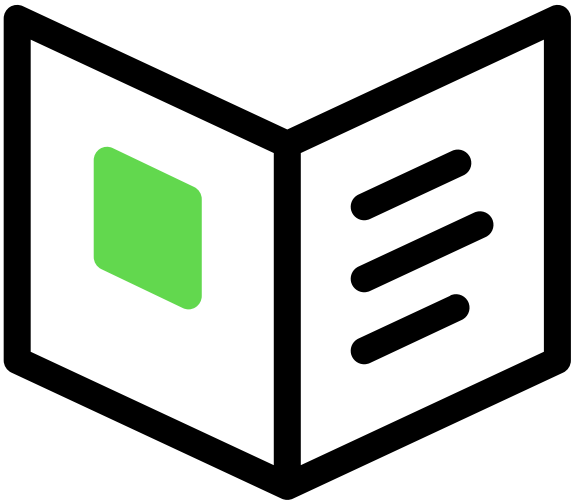
Verschaffen Sie sich ein vollständiges Verständnis Ihrer Talente mit einem umfassenden Überblick über die Kompetenzen, die sie besitzen. Ihre Mitarbeiter können ihre Kompetenzprofile regelmäßig überwachen und aktualisieren, um das Wissen und die Fähigkeiten zu erhalten, um in dynamischen Geschäftsumgebungen erfolgreich zu sein. Durch die Nutzung ihrer Kompetenzprofile können Ihre Mitarbeiter ihre Kompetenzen einfach aus Lebensläufen oder LinkedIn-Profilen importieren.

Erste Schritte

Untersuchen	Installieren und konfigurieren
	
Erfahren Sie, wie Skills Intelligence Die Anwendung ermöglicht Kunden auf ihrem Weg zu Mitarbeiterentwicklung.	Installieren und konfigurieren Sie Skills Intelligence App und zugehörige Funktionen.

Automatische Übersetzung

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

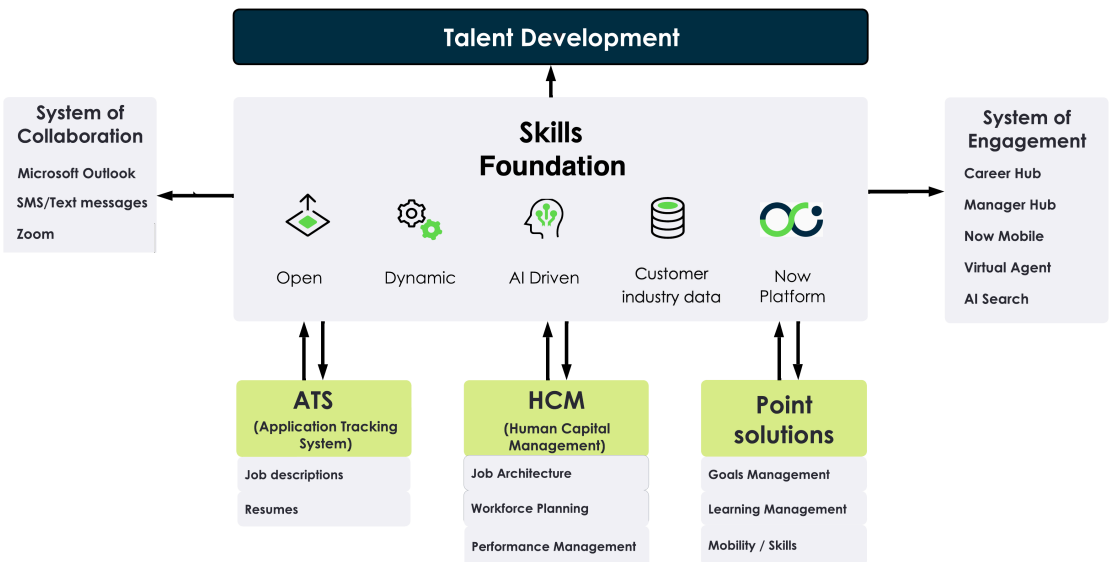
Verwenden	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie Ihr Kompetenzprofil anzeigen und verwalten.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Skills Intelligence erkunden

Die Skills Intelligence Plattformverwendungen KI-Suche Um Ihre Branchenkompetenzdaten zu verarbeiten. Erfahren Sie, wie Skills Intelligence Kann helfen, Ihre Organisation umzuwandeln, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal aufzubauen.

Übersicht über Skills Intelligence

Die Kernfähigkeit der Plattform ist die zugrunde liegende Technologie, die sich im befindet Skills Intelligence Engine.



Automatische Übersetzung

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

Skills Intelligence für Mitarbeiterentwicklung

Die Skills Intelligence Die Engine fungiert als grundlegende Ebene, die alle darin enthaltenen Fähigkeiten unterstützt Mitarbeiterentwicklung. Mitarbeiterentwicklung Anwendungen verwenden Kompetenzen im Kern, um Manager und Mitarbeiter durch ihre Karrierepläne zu führen. Dieser Ansatz unterstützt nicht nur die individuelle Entwicklung, sondern trägt auch zu besseren Geschäftsergebnissen bei. Weitere Informationen finden Sie unter Wachstums-Experiences.

Hinweis: Skills Intelligence Ist nur in integriert Mitarbeiterentwicklung Anwendungen.

Kompetenzvalidierung in Manager-Hub

Als Manager können Sie die von Ihren Mitarbeitern aktualisierten Kompetenzniveaus überprüfen und validieren, indem Sie die mit ihnen geplanten Konversationen öffnen. In Konversationen gibt es einen dedizierten Abschnitt, der Details zu Kompetenzen enthält, die validiert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Validieren Sie Kompetenzen in Manager-Hub.

Kompetenzorientiert Lernen Empfehlungen

Mitarbeiterentwicklung Verwendet Skills Intelligence Bereitstellung von Lernempfehlungen für Mitarbeiter und ihre Manager, um sie zu binden und produktiv zu halten. Weitere Informationen finden Sie unter Lernen – Übersicht. Die Skills Intelligence Die Anwendung ist in Lernen integriert, um Suchergebnisse für kompetenzgesteuertes Lernen einzuführen, mit denen Ihre Manager Kurse basierend auf den Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter empfehlen können. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Skills Intelligence in Lernen.

Proaktive Hinweismeldungen Integriert in Skills Intelligence

Proaktive Hinweismeldungen Aktivieren Sie eine kontextbezogene und proaktive Interaktion für Ihre Manager und Mitarbeiter, indem Sie umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsfluss einfließen lassen. Sie können diese Hinweismeldungen in mehreren Interaktionskanälen verwenden, z. B. Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom, Und den Short Messaging-Service (SMS). Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence.

Unterstützung für mehrere Sprachen in Skills Intelligence

Mitarbeiter können die Kompetenznamen und ihre Beschreibungen übersetzen, wenn sie ihre bevorzugte Sprache in eine nicht englische Sprache ändern. Für Informationen zu den von unterstützten Sprachen KI-Suche, Siehe Aktivieren Sie eine Sprache .

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Sprach-Plugins installiert sind, um sicherzustellen, dass die Kompetenzübersetzungen auch für diese Sprachen heruntergeladen werden.
- Wenn Sie über anwenderdefinierte Kompetenzen verfügen, müssen Sie die anwenderdefinierten Kompetenzen übersetzen lassen und sie separat hochladen.
- Wenn Sie mit der Suchoption nach Kompetenzen suchen, verwenden Sie nur Ihre bevorzugte Sprache. Wenn Ihre bevorzugte Sprache beispielsweise Niederländisch ist, suchen Sie in Niederländisch.

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

Einstellungskern für Skills Intelligence

Hiring Core bietet ein Repository zum Speichern von Informationen für Ihre Einstellungsanforderungen. Aktivieren Sie das Plugin „Hiring Core“ (App-Hiring-Core), um es zu verwenden. Skills Intelligence Führt Vorhersagen für die Daten in den Einstellungskerntabellen aus und bietet Kompetenzempfehlungen für Rollengruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungskern.

Hauptvorteile

Verbinden Sie Kompetenzen mit Aktionen bei der Transformation Ihres Personals, und beschleunigen Sie die Geschäftsergebnisse mithilfe von Skills Intelligence Anwendung.

Skills Intelligence – Vorteile

Features	Vorteile
Kompetenzprofil des Mitarbeiters	Bietet einen umfassenden Überblick über die Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter.
Definieren Sie Mitarbeiterkompetenzen vorab	Identifiziert die wesentlichen Kompetenzen eines Mitarbeiters durch Analyse der externen Daten und Daten, die von Mitarbeitern zu Kompetenzen und Titeln bereitgestellt werden. Fordern Sie Mitarbeiter auf, ihre Kompetenzen basierend auf diesen Informationen zu aktualisieren.
Über Stellenarchitektur	Ordnet die Karrieredaten Ihrer Organisation Kompetenzen zu.
Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence	Ermöglicht eine kontextbezogene und proaktive Interaktion für Ihre Manager und Mitarbeiter, indem umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsfluss einfließen.
Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf- oder LinkedIn-Profil	Importiert Kompetenzen aus Lebensläufen und LinkedIn-Profilen der Mitarbeiter. **Hinweis:** Diese Funktion ist nur für Kunden mit einer Pro-plus-Lizenz verfügbar.
Validierte Kompetenzen	Manager validieren das Kompetenzniveau von Mitarbeitern im Manager Hub, und Mitarbeiter können diese validierten Kompetenzen in ihrem Kompetenzprofil anzeigen.
Zeigen Sie Aktivitätseinblicke an	Manager können Aktivitäten im Zusammenhang mit der Kompetenz anzeigen und überprüfen, in der ein Mitarbeiter Fortschritte gemacht hat, bevor sie validiert werden.
Fügen Sie Kompetenzen mit der Kompetenzempfehlung hinzu	Ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, nach Kompetenzen zu suchen, die sie entwickeln oder verbessern möchten, und sie dann ihrem Kompetenzprofil hinzuzufügen.

Skills Intelligence-Arbeitsbereich

Mit können Sie Kompetenzen und Stellenarchitekturdaten von einem zentralen Ort aus aktualisieren und verwalten Skills Intelligence-Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

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

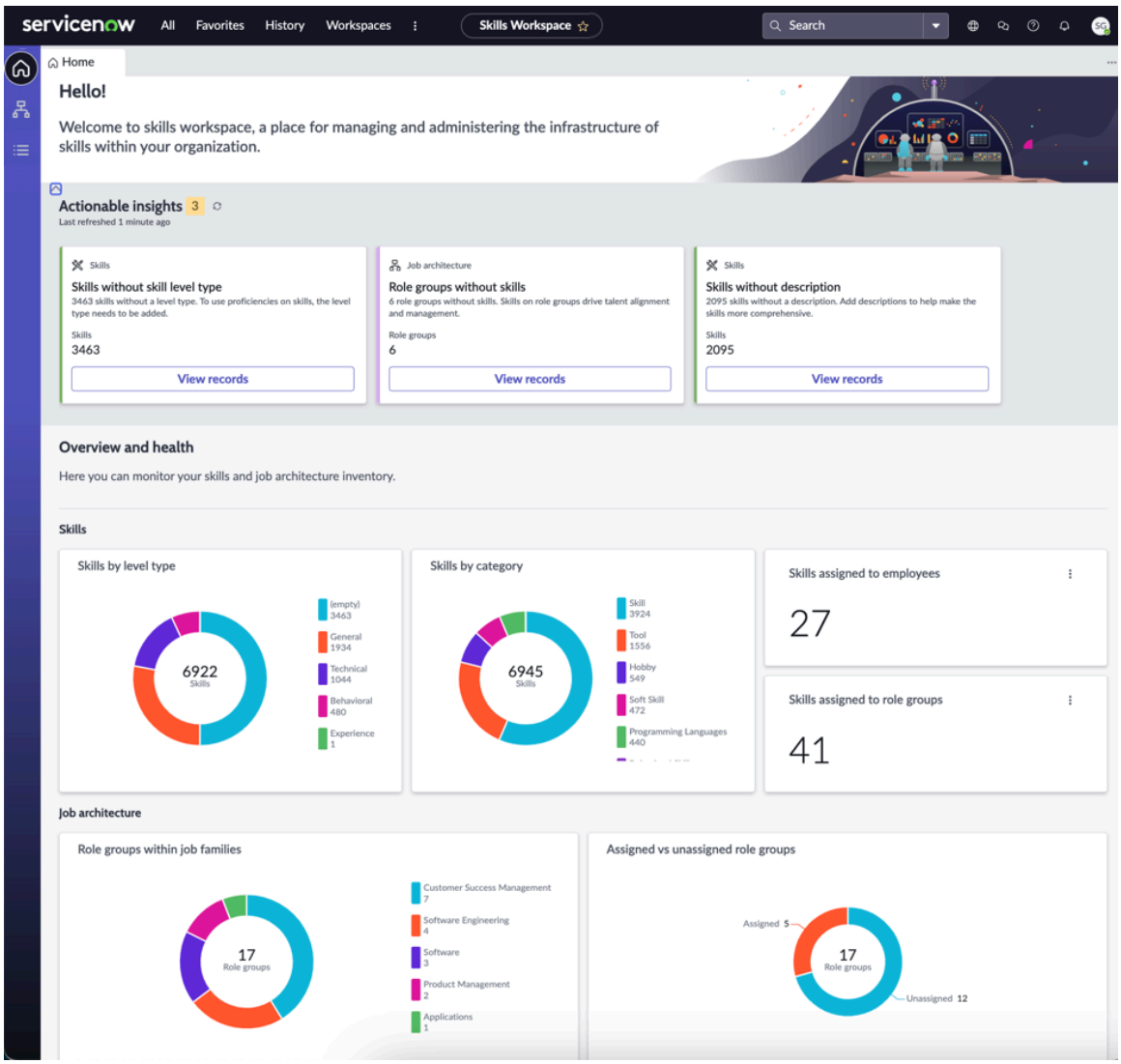
Arbeitsbereichsanwender

Zugriff auf Skills Intelligence-Arbeitsbereich Erfordert die Rolle sn_Skills_int_WS.Workspace_user oder eine beliebige Rolle, die sie enthält. Für weitere Informationen zu Rollen in Skills Intelligence, Siehe Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.

Homepage

Greifen Sie auf die folgenden Informationen im zu Skills Intelligence Homepage zum Verwalten von kompetenzbezogenen Aufgaben:

- Übersicht über Kompetenzdaten.
- Kritische Informationslücken, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Rollengruppen ohne Rollenebene, Kompetenzen ohne Kompetenzniveautyp oder Rollengruppen ohne Kompetenzen.
- Umsetzbare Einblicke: Benachrichtigungen über verschiedene Systemprüfungen als Vorschläge für Anwender zur Verbesserung ihrer Kompetenzen oder Stellenarchitekturdaten. Die **Zeigen Sie Datensätze an** Mit der Option können Sie die detaillierte Listenansicht der Datensätze anzeigen.
- Übersicht und Integrität: Diagramme, mit denen Sie Daten zur Stellenarchitektur und den Kompetenzbestand überwachen können.



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

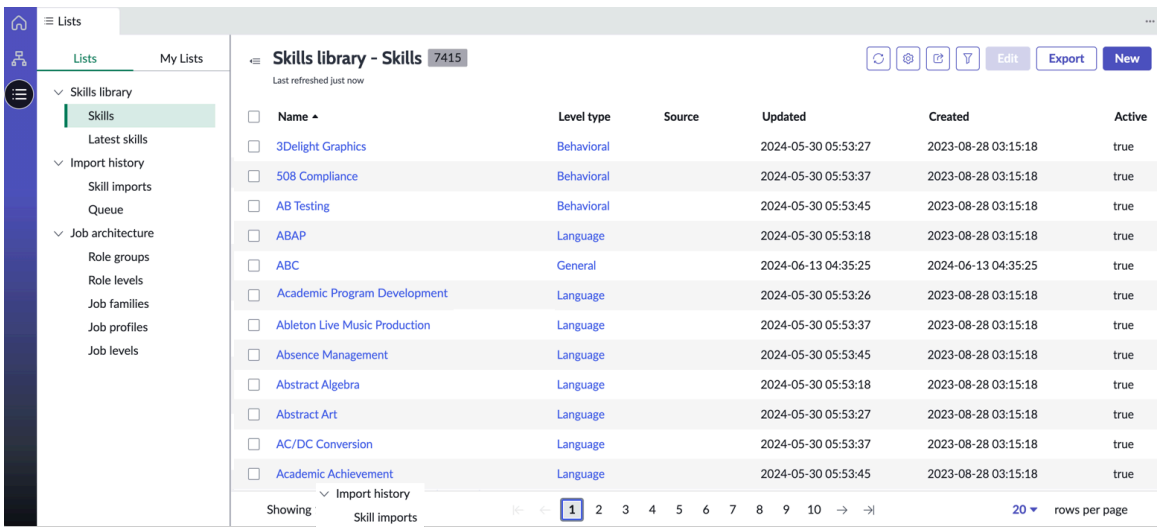
Stellenarchitekturansicht

Erhalten Sie eine visuelle und hierarchische Übersicht über die Daten der Stellenarchitektur, die geladen und erstellt werden, um ein strukturelles Verständnis der Stellenfamilien und Rollengruppen und der damit verbundenen Kompetenzen zu erhalten.



Listenansicht

Greifen Sie über die Listenansicht schnell auf Informationen zur Kompetenzbibliothek, zum Kompetenzimport-Verlauf und zu Daten der Stellenarchitektur zu.



Bringen Sie Kompetenzen über den Kompetenzimport ein

Importieren Sie die für Ihre Organisation spezifischen Kompetenzen in Ihren Skills Intelligence Anwendung über Skills Intelligence-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auswahlvorgang **Importverlauf** > **Kompetenzimporte**an.
   Die Kompetenzimporte zeigen alle Importe in verschiedenen Phasen an. Sie können einen Import im Status Entwurf, in Bearbeitung, Abgeschlossen oder Abgebrochen haben. Sie können zu einem bestimmten Zeitpunkt nur einen einzelnen Import im Status „Entwurf“/ „in Bearbeitung“ haben. Der aktuelle Import muss abgebrochen oder abgeschlossen werden, um einen weiteren Import zu starten.
4. Wählen Sie **Importieren**.
5. Geben Sie im Fenster Neuen Kompetenzimport erstellen im Abschnitt erste Schritte eine Beschreibung für den Import in das Feld Importbeschreibung ein.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Wählen Sie im Abschnitt Quelle auswählen aus, wie Sie die Kompetenzen importieren möchten.

Option	Prozess
Datei-Upload	Greifen Sie auf die vordefinierte Vorlage für den Kompetenzimport zu, damit Sie Ihre Kompetenzdaten im erforderlichen Format importieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Kompetenzen durch Dateiupload.
Integration	Wählen Sie eine Integrationsquelle aus, um Kompetenzdaten aus den externen Systemen zu importieren. Weitere Informationen zur Integration von Workday finden Sie unter Workday Spoke-Integration in Skills Intelligence.
Anwenderdefinierter Import	Kompetenzen aus Credly (OOTB-Quelle), die sich in der Warteschlange (Tabelle „dynamische Kompetenzen“) befinden, werden automatisch importiert. Zeigt die Anzahl der neuen Kompetenzen an, die importiert werden. **Hinweis:** Sie können bestimmte Kompetenzen auswählen und direkt aus der Warteschlangenliste importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamischer Kompetenzimport für die Harmonisierung.

8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Im Abschnitt vorhandene Übereinstimmungen werden Kompetenzen identifiziert, die mit den vorhandenen Kompetenzen in der Bibliothek (Tabelle „cmn_Skills“) identisch sind KI-Suche Und werden nicht erneut verarbeitet, sondern nur als vorhandene Kompetenzen aufgeführt.
   Sie haben die folgenden Registerkarten, um die Kompetenzen zu überprüfen:
   - Zusammenfassung: Übersicht über Kompetenzübereinstimmungen.
   - Vorhandene Übereinstimmungen: Kompetenzen, die den vorhandenen Kompetenzen in der Tabelle „cmn_Skills“ zugeordnet wurden.

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

- Zuvor zugeordnet: Kompetenzen, die im vorherigen Import zugeordnet wurden.
- Zuvor verworfen: Kompetenzen, die im vorherigen Import verworfen wurden.

10. Wählen Sie Aus **Upload fortsetzen** .
11. Überprüfen Sie im Abschnitt Upload überprüfen die hochgeladenen Kompetenzen, die in verschiedenen Kategorien angezeigt werden.
    - Zusammenfassung: Übersicht über die hochgeladenen Kompetenzen.
    - Fehler: Kompetenzen mit Fehlern. Beispiel: Fehlende Beschreibung, fehlender Ebenentyp usw.
    - Unvollständig: Kompetenzen, die keine Daten in den Pflichtfeldern enthalten.
    - Duplikat in Quelle: Kompetenzen, die mehr als einmal in der Quelldatei vorhanden sind.
    - Vom Upload ignoriert
    - Alle: Alle hochgeladenen Kompetenzen.

    Sie können die unvollständigen Kompetenzen, doppelten Kompetenzen oder Kompetenzen mit Fehlern in dieser Phase bearbeiten und sie vor dem eigentlichen Upload korrigieren.
12. Wählen Sie Aus **Kompetenzen hochladen** .

    Hinweis: Die Kompetenzen mit Fehlern werden nicht hochgeladen.

    Der Upload-Prozess dauert je nach Anzahl der importierten Kompetenzen einige Zeit. Zum Beispiel dauert das Hochladen von tausend Kompetenzen etwa fünf Minuten.
13. Überprüfen Sie im Abschnitt Kompetenzen überprüfen die hochgeladenen Kompetenzen.
    Die hochgeladenen Kompetenzen werden von analysiert KI-Suche Und werden auf den folgenden Registerkarten angezeigt.

Überprüfen Sie hochgeladene Kompetenzen

Überprüfen Sie Kompetenzkategorien	Beschreibung
Zusammenfassung	Zusammenfassung der verarbeiteten Kompetenzen.
Benötigt Überprüfung	Überprüfen Sie die Kompetenzen manuell auf Normalisierung und Identifizierung möglicher Duplizierungen. Die KI-Suche Berechnet die Übereinstimmungsstärke, indem untersucht wird, wie eng importierte Kompetenznamen mit vorhandenen Kompetenzen übereinstimmen. Bewerten Sie die möglichen Übereinstimmungen, um neue Kompetenzen zu markieren, indem Sie auswählen **Als neu erstellen** , **Akzeptieren Sie mögliche Übereinstimmungen** Oder **Verwerfen** . Sie können mehrere Kompetenzen oder alle Kompetenzen gleichzeitig auswählen und diese Aktion ausführen. Sie können mehrere Kompetenzen oder alle Kompetenzen gleichzeitig auswählen und diese Aktionen ausführen. Wenn Sie eine einzelne Kompetenz auswählen, wird ein Popup geöffnet, in dem Sie die mögliche Übereinstimmung für die Duplizierung auswählen können.

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

Überprüfen Sie Kompetenzkategorien	Beschreibung
Alle	Alle importierten Kompetenzen werden angezeigt.

Hinweis: Sie können mit zum vorherigen Abschnitt zurückkehren **Zurück** Klicken Sie auf , oder starten Sie den gesamten Import mit der Option Playbook neu starten im Menü neu. Diese Option ist ab dem dritten Schritt des Imports erst verfügbar, nachdem der tatsächliche Import stattgefunden hat.

Sie können den Import jederzeit abbrechen, indem Sie auswählen **Import abbrechen** Schaltfläche.

14. Wählen Sie aus, nachdem alle Kompetenzen in der Liste „Überprüfung erforderlich“ überprüft wurden **Als abgeschlossen markieren** Um den Importprozess erfolgreich abzuschließen.

Hinweis: Neue Kompetenzen werden der Kompetenzbibliothek (Tabelle „cmn_Skills“) erst nach Auswahl hinzugefügt **Als abgeschlossen markieren** Für den Import.

Ergebnis

In **Kompetenzen in diesem Import** Registerkarte können Sie alle importierten Kompetenzen überprüfen. Alle Kompetenzen werden schreibgeschützt, nachdem der Import als abgeschlossen markiert wurde.

Importieren Sie Kompetenzen durch Dateiupload

Importieren Sie Ihre branchenspezifischen Kompetenzdaten in Ihren Skills Intelligence Anwendung mit einer vordefinierten Kompetenzimport-Vorlage, damit Sie Ihre Daten im erforderlichen Format importieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auswahlvorgang **Importverlauf** > **Warteschlange**an.
4. Wählen Sie **Importieren**.
   Sie werden zur Playbook-Experience weitergeleitet.
5. Bereiten Sie die Datei zum Hochladen vor.
   a. Wählen Sie Aus **Laden Sie eine Vorlage herunter** .
   b. Öffnen Sie die Vorlage für den Kompetenzimport (.xlsx-Datei) auf Ihrem lokalen System.
   c. Geben Sie die Kompetenzinformationen in die entsprechenden Spalten ein.

      Hinweis: Die Felder in der Vorlage sind **Name** , **Ebenentyp** , **Beschreibung** , Und **Quelle** (Nicht Pflichtfelder).

   d. Speichern Sie die Excel-Datei.
6. Wählen Sie Aus **Datei anhängen** Zum Auswählen der Datei zum Hochladen im Excel- oder CSV-Format.
7. Wählen Sie Ihre Excel-Datendatei aus.
8. Wählen Sie **Öffnen**.

Hinweis: Nachdem die Datei angehängt wurde, haben Sie die Optionen zum Herunterladen, Umbenennen oder Löschen der angehängten Datei.

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

Workday Spoke-Integration in Skills Intelligence

Importieren Sie Kompetenzen aus Workday Lernen und Workday HR-Spoke in Ihrem Skills Intelligence Anwendung mit dem Kompetenzimport-Flow.

Voraussetzungen für Workday Spoke-Integration.

- Erforderliche Plugins – Workday Lern-Spoke und Workday HR-Spoke.
- Nach Workday Das HR-Spoke-Plugin ist installiert und konfiguriert. Legen Sie die folgenden Eigenschaften fest:
  - sn_Skills_int.Workday_HR_Report_owner: Der Workday-Anwendername des Berichtsbesitzers.
  - sn_Skills_int.Workday_HR_Look_up_Skills_Report: Der Bericht „alle Kompetenzen“.
  - sn_Skills_int.Workday_HR_Look_up_Employee_Skills_Report: Der Bericht „Anwenderkompetenzen“.

Die folgenden Integrationsoptionen sind verfügbar:

- Workday– Alle: Importiert alle in gefundenen Kompetenzen Workday. Wenn Sie nur eine Teilmenge von Kompetenzen importieren möchten, ändern Sie den für den Import verwendeten Bericht. Diese Option ist verfügbar, wenn einer der folgenden Elemente verwendet wird Workday Lern-Spoke oder Workday HR-Spoke-Plugins sind installiert.
- Workday– Kurskompetenzen: Importiert kursbezogene Kompetenzen abhängig von den Lernkursen, die Sie in haben Workday. Diese Option ist verfügbar, wenn Workday Learning Spoke-Plugin ist installiert.
- Workday– Anwenderkompetenzen: Importiert alle Kompetenzen, die Mitarbeiter in ihren haben Workday Profile. Diese Option ist verfügbar, wenn Workday HR-Spoke-Plugin ist installiert.

  Intern werden die Anwenderkompetenzen in den folgenden Schritten importiert:

  1. Kompetenzen (allgemeine Definitionen) werden importiert. Dieser Schritt ähnelt dem Workday– Alle Importe.
  2. Kompetenzen werden Mitarbeiterprofilen hinzugefügt.

     Hinweis: Um den Mitarbeiterprofilen Anwenderkompetenzen hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass die Werte „sys_user.Employee_number“ mit den Workdays-Mitarbeiternummern übereinstimmen.

  3. Kompetenzniveaus werden importiert. Für die Kompetenzniveaus werden die folgenden Standardwerte verwendet:
     - Mindestebene: 1
     - Maximale Ebene: 5
     - Kompetenzniveautyp für neu erstellte Kompetenzen: Allgemein

     Diese Standardwerte können jedoch geändert werden, indem der Import-Flow geändert wird.

Hinweis: Um Kompetenzniveaus zu importieren, muss Skills Cloud in aktiviert sein Workday.

Dynamischer Kompetenzimport für die Harmonisierung

Importieren, überprüfen und harmonisieren Sie die neuen Kompetenzen, die aus Drittparteiquellen (derzeit nur über Credly) in die Kompetenzbibliothek (Tabelle „cmn_Skills“) übernommen wurden.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.admin

Sehen wir uns an, wie dynamische Kompetenzen im Kontext von Credly verarbeitet werden:

- Kompetenzen, die den Credly-Abzeichen zugeordnet sind, werden analysiert.
- Kompetenzen werden validiert, um zu überprüfen, ob sie nicht bereits in der Kompetenzbibliothek vorhanden und auch keiner vorhandenen Kompetenz zugeordnet sind.
- Neue Kompetenzen werden zur Harmonisierung in die Warteschlangenpipeline verschoben.

Beispielsweise erhält ein Mitarbeiter Abel Tuter ein Abzeichen mit drei Kompetenzen – Java, Python und J2EE. Das System überprüft die Kompetenzbibliothek (Tabelle „cmn_Skills“), um die bereits vorhandenen Kompetenzen zu bestimmen. Java und J2EE sind bereits im System vorhanden, daher werden sie sofort dem Mitarbeiterprofil von Abel Tuter hinzugefügt. Python-Kompetenz ist im System nicht verfügbar, daher wird sie zur Kompetenzharmonisierung in die Warteschlange verschoben. Sobald der Administrator die Python-Kompetenz überprüft und harmonisiert hat, wird sie auch der Kompetenzbibliothek und dem Mitarbeiterprofil von Abel Tuter hinzugefügt.

Bearbeitung der Kompetenzzuordnung: Die Kompetenzzuordnung ist der Prozess der Verknüpfung einer Kompetenz, entweder importiert oder aus einem Abzeichen, mit einer vorhandenen Kompetenz in der Kompetenzbibliothek. Die Zuordnung kann automatisch oder manuell erfolgen, um Duplikate zu vermeiden.

- Systemzuordnung (automatisch): Wenn eine neue Kompetenz, z. B. Java 1,8, der vorhandenen Kompetenz ähnlich ist, z. B. Java in der Tabelle „cmn_Skills“, erkennt das System sie als Duplikat und ordnet sie automatisch zu.
- Administratorzuordnung (manuell): Ein Administrator kann eine Kompetenz manuell zuordnen. Wenn Python beispielsweise importiert wird, kann der Administrator es je nach Relevanz Jupyter Notebook zuordnen.

Wichtiges Verhalten: Wenn eine Kompetenz zugeordnet wird, wird kein neuer Eintrag für die importierte Kompetenz erstellt. Stattdessen wird die vorhandene Kompetenz im Mitarbeiterprofil verwendet. Wenn Java 1,8 beispielsweise Java und Python Jupyter Notebook zugeordnet ist, werden im Mitarbeiterprofil nur Java und Jupyter Notebook angezeigt, nicht Java 1,8 und Python.

Hinweis: Sie können Ihre Kompetenzdaten auch anpassen und als Quelle verwenden, indem Sie bestimmte APIs aufrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ().
3. Auswahlvorgang **Importverlauf** > **Warteschlange**an.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Datensätze für den Import aus.

Hinweis: Verwenden **Wählen Sie alle aus** Option zum Massenimport der Kompetenzen. Alternativ können Sie die Option Anwenderdefinierter Import im Playbook „Kompetenzimport“ verwenden, um alle Kompetenzen in der dynamischen Warteschlange zu importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bringen Sie Kompetenzen über den Kompetenzimport ein.

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

5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Bearbeiten** Option zum Aktualisieren fehlender Daten in den Feldern Beschreibung, Kompetenzimport-Tracker, Ebenentyp und Quelle.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Wählen Sie **Importieren**.
   Sie werden zur Playbook-Experience weitergeleitet, und die anwenderdefinierte Importoption wird automatisch ausgewählt.
8. Wählen Sie **Weiter**.
   Führen Sie die nächsten Schritte aus, um den Import abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Bringen Sie Kompetenzen über den Kompetenzimport ein.

Ergebnis

Die harmonisierten neuen Kompetenzen werden der Kompetenzbibliothek (Tabelle „cmn_Skills“) hinzugefügt und in den Metadaten der Anmeldeinformationsabzeichen-Kompetenzen aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Erfolge und Zertifizierungen in Mitarbeiterentwicklung Core.

Arbeiten mit der Stellenarchitektur

Erstellen, aktualisieren oder ändern Sie Kompetenzen und Stellenarchitekturdaten von einem zentralen Standort in Skills Intelligence-Arbeitsbereich.

Erstellen einer neuen Rollengruppe über den Skills Intelligence-Arbeitsbereich

Fügen Sie eine neue Rollengruppe in hinzu Skills Intelligence-Arbeitsbereich Um eine Kategorie von Rollen in Ihrer Organisation zu erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie nach jedem Schritt aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.Job_Arch_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**an.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Erstellen Sie Ihre Rollengruppe entweder manuell oder indem Sie Daten aus einer vorhandenen Gruppe kopieren.

Methode	Aktionen
Manuell	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Geben Sie die Details für die Rollengrup–pe ein: Die **Name** , **Beschreibung** , Und **Stellenfamilie** . **c.** Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

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

Methode	Aktionen
Kopieren Sie die Daten aus einer vorhandenen Rollengruppe	**a.** Wählen Sie Aus **Aus einer vorhandenen Rollengruppe** . **b.** Wählen Sie die Rollengruppe aus der aus **Wählen Sie die Rollengruppe aus** Po–pup-Liste. **c.** Geben Sie die Details für die Rollengrup–pe ein: Die **Name** , **Beschreibung** , Und **Stellenfamilie** . **d.** Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

6. Geben Sie auf der Seite „Rollenebenen hinzufügen“ einen Stellenprofilnamen, einen Titel und eine Stellenebene für jede Rollenebene in der Rollengruppe an

   Mit Rollenebenen können Sie eine hierarchische Struktur erstellen, um Rollen basierend auf Kompetenzen und Kenntnissen in Ihrer Organisation zu klassifizieren.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Ebenen hinzu, indem Sie auswählen **Ebene hinzufügen** .
8. Fügen Sie relevante Kompetenzen für die Rollen in dieser Gruppe hinzu.
   Kompetenzen stellen die Ausrichtung zwischen erforderlichen und wünschenswerten Fähigkeiten sicher.
   a. Wählen Sie einen Kompetenznamen aus **Kompetenz** Dropdown-Liste.
   b. Bestimmen Sie die Kompetenzrelevanz, indem Sie auswählen **Hoch** , **Mittel** , Oder **Niedrig** Von **Kompetenzrelevanz** Dropdown-Liste.
   c. Wenn die Kompetenz erforderlich ist, wählen Sie aus **Erforderlich** Kontrollkästchen.
   d. **Wahlweise:** Um weitere Kompetenzen hinzuzufügen, wählen Sie aus **Kompetenzen hinzufügen** Und geben Sie Details zur Kompetenz an.
9. Fügen Sie zugehörige Rollengruppen hinzu, um die Karriereentwicklung zu verbessern, und machen Sie Vorschläge für Mitarbeiterziele für diese Rollengruppe.

   a. Wählen Sie eine Rollengruppe in aus **Rollengruppe** Feld.

   b. Bestimmen Sie die Art der Beziehung zwischen den Rollengruppen, indem Sie einen Wert im auswählen **Beziehungstyp** Feld.
      - Bidirektional (zwischen Rollengruppen)
      - Unidirektional (aus neu erstellter Rollengruppe)
      - Unidirektional (zu neu erstellter Rollengruppe)

   c. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Rollengruppen hinzu, indem Sie die Rollengruppe entweder direkt oder aus vorgeschlagenen Rollengruppen auswählen.
      - Um eine Rollengruppe direkt hinzuzufügen, wählen Sie aus **Gruppe hinzufügen** Und geben Sie Details zur Rollengruppe an.
      - Um eine Rollengruppe aus Vorschlägen hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „Empfehlungen“ ( ) Und wählen Sie aus **Hinzufügen** In der Rollengruppe.

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

10. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Eine neue Rollengruppe wird mit allen Daten erstellt.

Ergebnis

Die neue Rollengruppe wird in der Formularansicht geöffnet, beginnend mit der Kompetenzmatrix. Sie können alle Kompetenzen und Rollenebenen anzeigen, die sich auf die Rollengruppe beziehen. Sie können der Rollengruppe bei Bedarf weitere Kompetenzen hinzufügen, nachdem sie erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Rollengruppe weitere Kompetenzen hinzu.

Fügen Sie einer Rollengruppe weitere Kompetenzen hinzu

Fügen Sie auf jeder Rollenebene in einer Rollengruppe neue Kompetenzen hinzu, die beim Erstellen der Rollengruppe mithilfe der Kompetenzmatrix in nicht hinzugefügt wurden Skills Intelligence-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.Job_Arch_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**an.
4. Wählen Sie eine Rollengruppe aus, für die Sie neue Kompetenzen hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie aus **Kompetenzmatrix** Registerkarte.
6. Wählen Sie Aus **Kompetenzen hinzufügen** .
7. Wählen Sie im Popup-Fenster Kompetenzen hinzufügen die Kompetenz aus **Kompetenz** Feld.
8. Wählen Sie das Eignungsniveau der Kompetenz aus, indem Sie auswählen **Hoch** , **Mittel** , Oder **Niedrig** In **Kompetenzrelevanz** Feld.
9. Wenn die Kompetenz für diese Rollenebene erforderlich ist, wählen Sie aus **Erforderlich** Kontrollkästchen.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Kompetenzen hinzu, indem Sie auswählen **Kompetenz hinzufügen** Und Bereitstellung der Kompetenzinformationen.
11. Wählen Sie **Hinzufügen**.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten Sie Kompetenzen und Kenntnisse in der Kompetenzmatrix

Bearbeiten Sie Kompetenzdaten und ihre Kenntnisstufen, um den Fortschritt auf jeder Rollenebene in einer Rollengruppe mithilfe der Kompetenzmatrix in zu verwalten Skills Intelligence-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).

Automatische Übersetzung

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

3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**an.
4. Wählen Sie eine Rollengruppe aus, für die Sie die Kompetenzdaten bearbeiten möchten.
5. Wählen Sie aus **Kompetenzmatrix** Registerkarte.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den zu bearbeitenden Kompetenzen.
7. Wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie Kenntnisstufen für die Kompetenz aus der Tabelle „Kompetenzen“ [cmn_Skills] ein, indem Sie auswählen **Kenntnisstufen automatisch ausfüllen** .
   - Um nur fehlende Kenntnisstufen zu aktualisieren, wählen Sie aus **Aktualisieren Sie nur leere Felder**
   - Wählen Sie aus, um alle Kenntnisstufen zu aktualisieren und vorhandene Informationen zu überschreiben **Aktualisieren und ersetzen Sie alle vorhandenen Felder**
9. **Wahlweise:** Ändern Sie die obligatorische oder optionale Einstellung einer Kompetenz, indem Sie auswählen **Aktualisieren Sie den Status „erforderlich“** Und Auswahl des entsprechenden Werts.
10. **Wahlweise:** Entfernen Sie die ausgewählte(n) Kompetenz(en), indem Sie auswählen **Kompetenzen entfernen** .
11. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie zugehörige Rollengruppen

Erstellen Sie eine Verbindung zwischen zwei verschiedenen Rollengruppen in Skills Intelligence-Arbeitsbereich, Um einen Übergangspfad für die Mitarbeiter zu aktivieren, um zwischen verschiedenen Rollengruppen zu wechseln.

Vorbereitungen

Durch das Erstellen eines zugehörigen Rollengruppendatensatzes wird eine Konfiguration für den Fortschritt von einer Positionsebene zu einer anderen Positionsebene in allen Rollengruppen erstellt. Diese Konfiguration wird von verwendet Mitarbeiterentwicklung Um Mitarbeitern bei der Auswahl ihrer Karriereentwicklung zu helfen. Beispielsweise sind Front-End-Engineering und Back-End-Engineering zwei verschiedene Rollengruppen. Durch die Erstellung einer bilateralen Beziehung zwischen diesen beiden Rollengruppen kann ein Associate Front-End Engineer (IC1) zu einer Associate Back-End Engineer (IC1) wechseln und umgekehrt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**an.
4. Wählen Sie eine Rollengruppe aus, um sie zu öffnen.
5. Wählen Sie aus **Zugehörige Rollengruppen** Registerkarte.
6. Erstellen Sie Ihre zugehörige Rollengruppe entweder manuell, oder wählen Sie aus den Empfehlungen aus.

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

Methode	Aktionen
Aus Empfehlungen hinzufügen	**a.** Wählen Sie das Symbol Empfehlungen ( ) In der Sidebar. **b.** Wählen Sie Aus **Link** In der Rollengruppe. Die verknüpfte Rollengruppe und der Wert in **Aus Rollengruppe** Feld erstellt eine zugehörige Rollengruppe. Nach der Verknüpfung werden die Rol–lengruppen nicht in der Empfehlungsliste angezeigt. **Hinweis:** Der Empfehlungsbereich wird nur angezeigt, wenn Daten in der Tabelle „sn_Skills_int_role_level_m2m_ind_title“ verfügbar sind.
Manuell	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Wählen Sie die Rollengruppe aus, die der übergeordneten Rollengruppe in zuge–ordnet werden soll **An Rollengruppe** Feld. Der Standardwert von **Aus Rollengruppe** Feld ist die ausgewählte Rollengruppe.

7. Wenn Sie den ausgewählten Rollengruppen Stellenebenen zuordnen möchten, wählen Sie sie im aus **Von Positionsebene** Und **Bis Positionsebene** Felder.
   Die Feldwerte werden aus den Stellenebenen ausgefüllt, die in der Tabelle „Stellenebenen“ [sn_Skills_int_Job_level] definiert sind.

   Hinweis: Wenn Sie keinen Wert in auswählen **Von Positionsebene** Und **Bis Positionsebene** Felder werden die anfänglichen Stellenebenen der Rollengruppe (wie in Stellenebenen unter Stellenarchitektur definiert) automatisch berücksichtigt.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Eine neue Beziehung zwischen zwei Rollengruppen wird erstellt.

Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiter-Center

Zeigen Sie Updates an, und verwalten Sie alle Aspekte Ihrer Karriere mit **Karriere** Registerkarte in Mitarbeiter-Center.

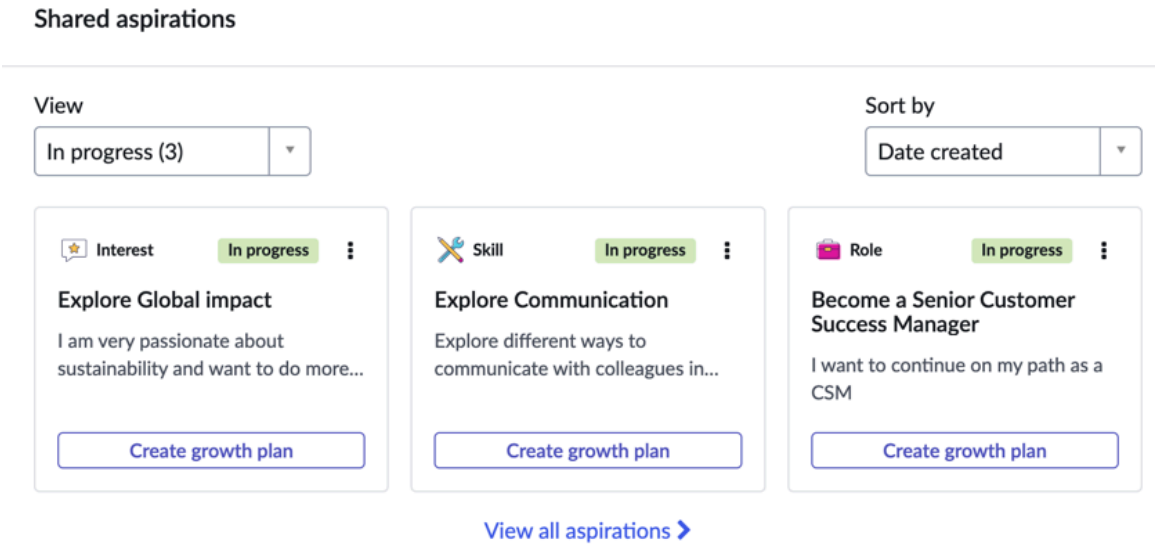
Die **Karriere** Die Registerkarte enthält verschiedene Widgets zum Verwalten Ihrer Arbeitsdaten wie Erfahrung, Ziele und Kompetenzen in Ihrem Profil.

Hinweis: Die **Karriere** Die Registerkarte und die Widgets werden mit der Installation von aktiviert Skills Intelligence Anwendung gesteuert von der Eigenschaft „sn_Skills_int.enable_Skills“. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Registerkarte Karriere hinzu, und aktivieren Sie das Widget Kompetenzen in Mitarbeiterprofil.

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

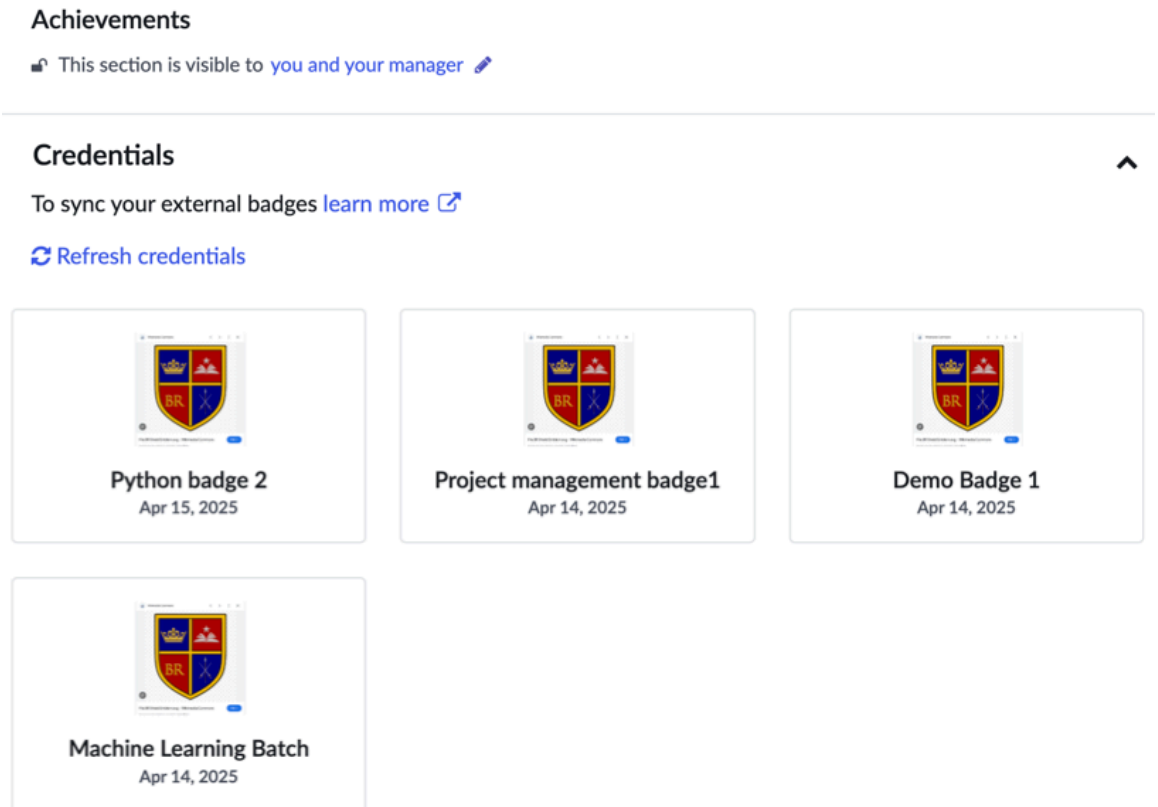
Gemeinsame Ambitionen

Zeigen Sie Ziele an, die es Ihnen ermöglichen, sich in Ihrer Karriere zu behaupten und das Wachstum in Ihrer Organisation zu fördern. Ziele können auf Ihrem Interesse, Ihrer Kompetenz oder Ihrer Rolle basieren. Weitere Informationen zu Zielen finden Sie unter Erstellen Sie einen Mitarbeiterentwicklung Ziel.



Erfolge

Importieren und zeigen Sie Ihre Erfolge als Anmeldeinformationen von Credly an, indem Sie die Abzeichen mit dem Credly-Account Ihrer Organisation synchronisieren.



Automatische Übersetzung

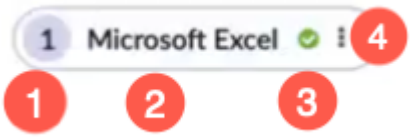
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Lebenslauf/LinkedIn-Profil hochladen

Holen Sie sich schnell Ihre vorhandenen Kompetenzen, indem Sie Ihren Lebenslauf oder Ihr LinkedIn-Profil in Ihren hochladen Mitarbeiterprofil Mit **Laden Sie Lebenslauf- oder LinkedIn-Profil hoch** Schaltfläche. Weitere Informationen zum Importprozess finden Sie unter Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf- oder LinkedIn-Profil.

Kompetenzen

Verwalten Sie Ihre Kompetenzdaten, indem Sie Kompetenzen hinzufügen, Kompetenzen entfernen, Kompetenzen über eine Rollenebene hinzufügen und die Kenntnisse der Kompetenzen aktualisieren. Verwenden Sie das Kompetenzprofil, um Ihre Kompetenzlücken zu verstehen und neue Kompetenzen zu erlernen, um für Ihre Rolle in Ihrer Organisation relevant zu bleiben. Eine Kompetenz in Ihrem Profil wird als einzelne UI-Komponente mit der Bezeichnung Kompetenzpille angezeigt.



Elemente der Kompetenzpille

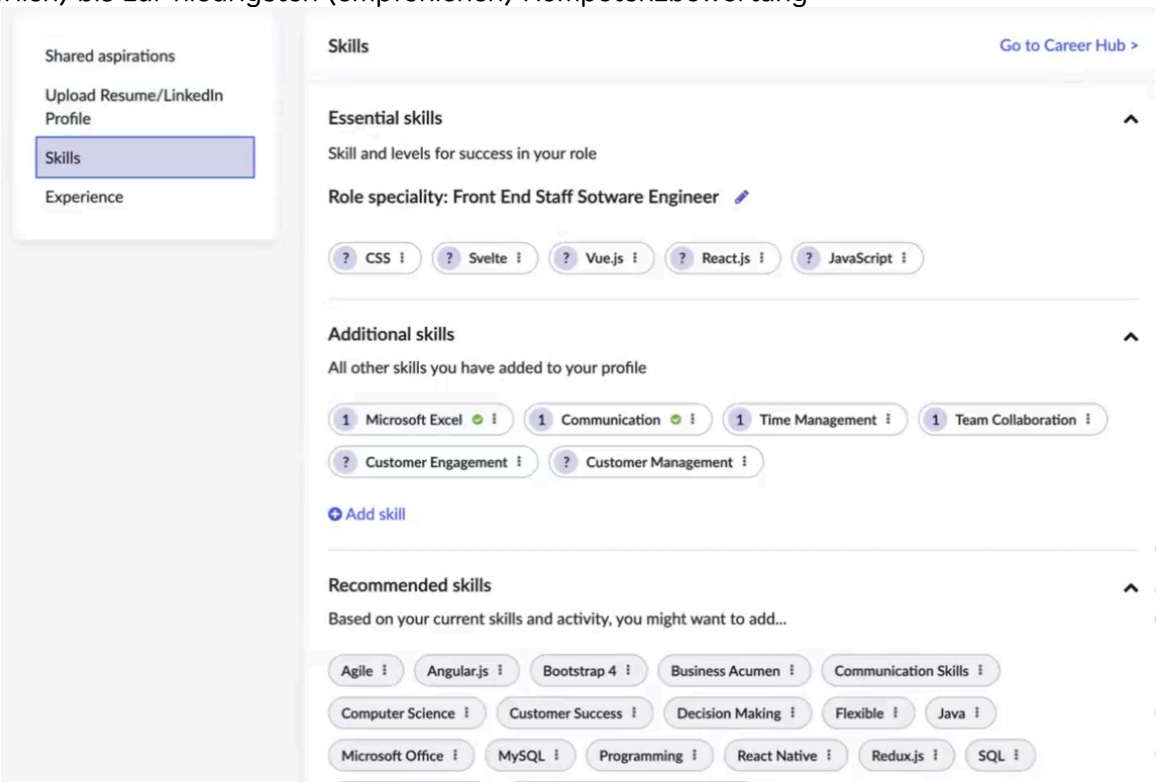
UI-Elemente	Beschreibung
1	Eine numerische Angabe Ihres Kenntnisniveaus in dieser Kompetenz.
2	Kompetenzname.
3	Ein grünes Häkchen in der Kompetenz bedeutet die Validierung durch Ihren Vorgesetzten und gibt an, dass er Ihre Kenntnisse in dieser Kompetenz genehmigt. Nachdem eine Kompetenz validiert wurde, können Sie nur die Kenntnisstufe der Kompetenz erhöhen, Sie können die Kenntnisstufe nicht verringern oder die Kompetenz aus dem Profil löschen. Weitere Informationen zum Validieren einer Kompetenz finden Sie unter Validieren Sie Kompetenzen in Manager-Hub.
4	Menü, um auf die Kenntnisstufe zuzugreifen oder die Optionen zu löschen. Das Kompetenzniveau gibt Ihr Kompetenzniveau in dieser Kompetenz an. Informationen zum Ändern einer Kompetenzkenntnisstufe finden Sie unter Aktualisieren Sie Ihre Kompetenzkenntnisstufe.

Das Widget „Kompetenzen“ enthält drei Abschnitte. Alle Kompetenzen in diesen Abschnitten werden nach der höchsten

Automatische Übersetzung

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

(erforderlich) bis zur niedrigsten (empfohlenen) Kompetenzbewertung sortiert.



Grundlegende Kompetenzen

In diesem Abschnitt werden die Kompetenzen angezeigt, die basierend auf Ihrer aktuellen Position von Ihrer zugehörigen Rollengruppe abgeleitet werden. Sie können den Abschnitt „wichtige Kompetenzen“ verwenden, um die für die Rolle erforderlichen Kompetenzen zu bestimmen und die empfohlenen Lernmöglichkeiten anzuzeigen, um Kompetenzlücken zu schließen. Sie können sich auch darauf konzentrieren, die Kompetenzen zu übertreffen und Wachstumschancen zu verfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollenspezialisierung auswählen.

Zusätzliche Kompetenzen

Kompetenzen in Ihrem Profil, die nicht Teil Ihrer Rollenebene sind, werden im Abschnitt „zusätzliche Kompetenzen“ angezeigt. Die Kompetenzen, die aus Ihrem Lebenslauf abgeleitet oder manuell mit hinzugefügt wurden **Kompetenz hinzufügen** Option ist auch Teil der zusätzlichen Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Kompetenzen mit der Kompetenzempfehlung hinzu.

Empfohlene Kompetenzen

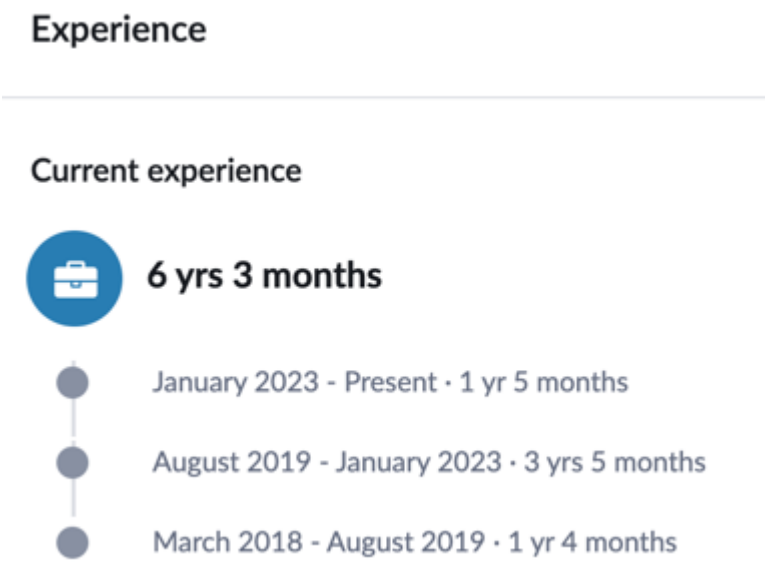
Im Abschnitt empfohlene Kompetenzen werden die zusätzlichen Kompetenzen angezeigt, die sich auf Ihr Profil beziehen. Diese Details basieren auf Ihrer Rolle und Ihrem vorhandenen Profil.

Experience

Zeigt die Experience Journey in Ihrer Organisation mit den Rollen an, die Sie übernommen haben, und der Dauer in jeder Rolle zusammen mit den Start- und Endmonaten.

Automatische Übersetzung

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



Rollenspezialisierung auswählen

Aktualisieren Sie Ihr Kompetenzprofil, indem Sie eine Rollenebene als Rollenspezialisierung auswählen, um Kompetenzempfehlungen basierend auf Ihrer Stellenfamilie und Ihrem Stellenprofil zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiter-Center* an.
2. In *Mitarbeiter-Center*, Navigieren Sie zu > **Profil** > **Laufbahn** Registerkarte
3. Wählen Sie das Widget Kompetenzen aus.
4. Wählen Sie aus **Wählen Sie meine Rollenspezialisierung aus** Schaltfläche.

   Hinweis: Um die Rollenspezialisierung zu aktualisieren, wählen Sie den Stift ( )-Symbol.

5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Rollenspezialisierung auswählen“ Ihre Rollenebene aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die ausgewählte Rollenebene und Kompetenz der Rollenebene werden im Widget „Kompetenzen“ unter „wesentliche Kompetenzen“ angezeigt. Sie können die Kenntnisse der Kompetenzen entsprechend Ihrem Kompetenzniveau ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Ihre Kompetenzkenntnisstufe.

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

Hinweis:

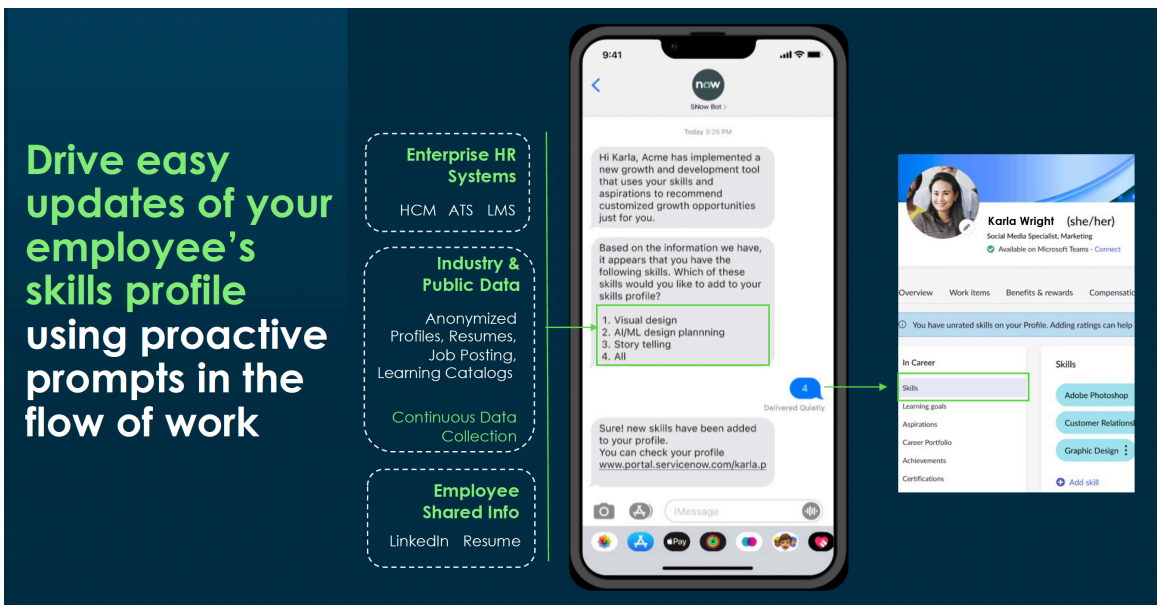
- Sie können eine Rollenspezialisierung nicht löschen, sondern nur hinzufügen oder ändern. Wenn Sie die Rollenspezialisierung ändern, werden die Kompetenzen in Ihrem Profil basierend auf der ausgewählten Rollenebene geändert. Wenn Sie über eine Kompetenz verfügen, die validiert wurde, oder wenn Sie ihre Kenntnisse aktualisiert haben, wird diese Kompetenz in den Abschnitt „zusätzliche Kompetenzen“ verschoben. Wenn die Kompetenzen nicht validiert sind oder die Kenntnisse unverändert sind, wird diese Kompetenz entfernt.
- Wenn Sie keine Vorschläge für die Rollenspezialisierung sehen, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Daten der Stellenarchitektur zu konfigurieren, indem Sie ein Rollenprofil erstellen, das Ihrer Stellenfamilie und Ihren Kompetenzen entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Stellenprofils zum Mitarbeiter.

Lösen Sie die Herausforderung der Einführung mit Proaktive Hinweismeldungen

Mit Proaktive Hinweismeldungen Für Skills Intelligence Mit der Anwendung können Ihre Manager und Mitarbeiter proaktiv umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsfluss einbringen.

Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence

Eine der größten Herausforderungen, vor denen eine Organisation steht, besteht darin, Mitarbeiter dazu zu bringen, ihre Kompetenzprofile zu aktualisieren. Mit Proaktive Hinweismeldungen Für Skills Intelligence Anwendung können Sie diese Herausforderung einfach lösen, da Sie die Eingabeaufforderungen in mehreren Interaktionskanälen verwenden können, z. B. Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom, Und den Short Messaging-Service (SMS).



Im Beispiel erhält der Mitarbeiter eine Aufforderung, die Vorschläge zu aktualisieren, die der enthält Skills Intelligence Anwendung erkannt. Die Aufforderung, die an den Mitarbeiter gesendet wird, kommuniziert die Informationen eindeutig. Der Mitarbeiter muss nur eine Schaltfläche auswählen, um die vorgeschlagenen Kompetenzen seinem Kompetenzprofil hinzuzufügen.

Mit dieser Funktion müssen die Manager in Ihrer Organisation ihre Mitarbeiter nicht nachverfolgen oder dazu ermutigen, zum richtigen Zeitpunkt Maßnahmen zu ergreifen. Kompetenzempfehlungen können Ihren Mitarbeitern helfen, ihre Kompetenzprofile auf

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

dem neuesten Stand zu halten, ohne dass ihre Manager ständig daran erinnern. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence.

Vorab-Seeding von Mitarbeiterkompetenzen

Die Skills Intelligence Die Anwendung kann Kompetenzlücken automatisch erkennen und den Mitarbeiter auffordern, seinen Profilen vorab Seeding oder erforderliche Kompetenzen hinzuzufügen. Auf diese Weise wird das Mitarbeiterprofil immer auf dem neuesten Stand gehalten.

Über Vorabseeding

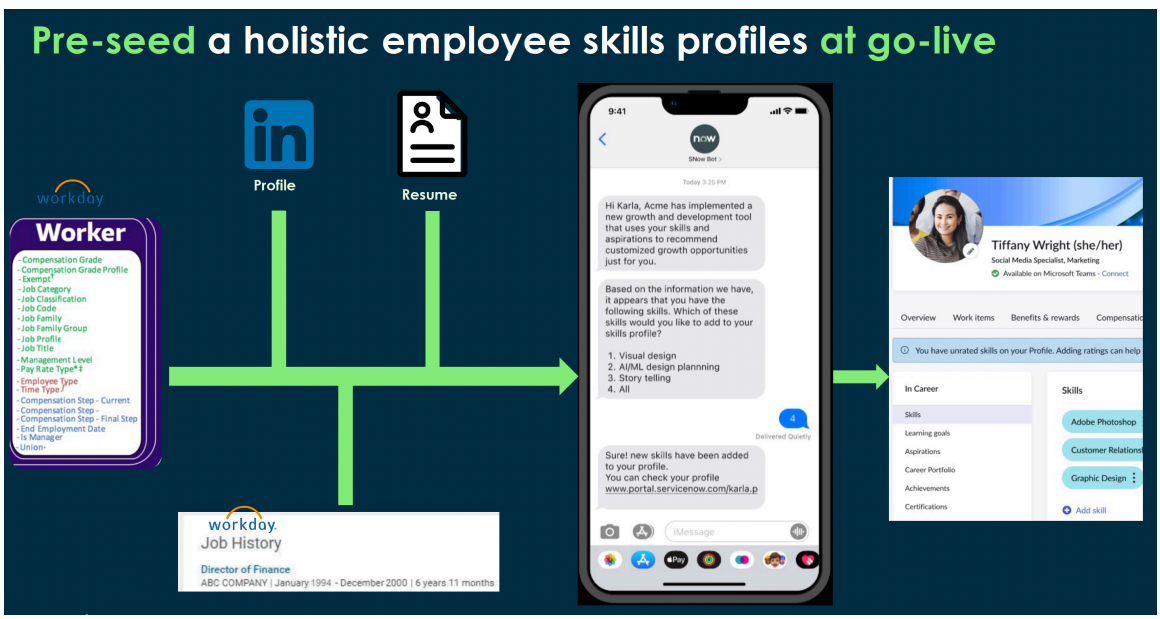
Das Pre-Seeding bezieht sich auf die automatisierte Einbeziehung wichtiger Kompetenzen, die für eine bestimmte Rolle erforderlich sind, ohne dass Mitarbeiter sie manuell auflisten müssen. Die Skills Intelligence Die Anwendung verwendet NLP-Techniken (Natural Language Processing), um diese Kompetenzen aus Lebensläufen oder LinkedIn-Profilen zu extrahieren und zu kategorisieren. Diese erforderlichen Kompetenzen werden automatisch vom System erkannt und dem Mitarbeiter benachrichtigt, wenn er mit Hilfe von integriert wird Proaktive Hinweismeldungen.

So funktioniert das Vorabseeding

Die Anwendung analysiert ständig anonyme Profile oder setzt sie mit ausgewählten Stellenportalen fort. Es extrahiert die Kompetenzen und verfolgt nach, welche Titel Personen in ihren Lebensläufen verwenden. Die Anwendung kann auch weitere Informationen extrahieren, um anpassbare Lösungen bereitzustellen, die speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind.

Die Anwendung stimmt mit den Informationen überein, die vom Mitarbeiter in Form von Lebensläufen oder LinkedIn-Profilen bereitgestellt werden. Mithilfe von KI-Modellen analysiert die Anwendung diese Informationen und erkennt, dass dieser Mitarbeiter über bestimmte grundlegende Kompetenzen verfügen sollte, die in seinem Profil anscheinend fehlen. Diese Eingabeaufforderung mit den vorab Seeding-Kompetenzen hilft Ihren Mitarbeitern, ihre Kompetenzen zu aktualisieren.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Mitarbeiter eine Eingabeaufforderung mit vorab Seeding-Kompetenzen erhält.



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

Im Beispiel hat der Mitarbeiter eine Benachrichtigung erhalten, die darauf basiert, was die Anwendung über diesen Mitarbeiter weiß. Die Anwendung erkennt, dass in ihrem Profil eine Kompetenzlücke vorhanden ist, und fordert den Mitarbeiter dann auf, dem Profil die erforderlichen Informationen hinzuzufügen, um die Kompetenzlücke zu entfernen.

Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence

Empfehlen Sie den Mitarbeitern Rollen, Kompetenzen und fehlende Kenntnisse, und holen Sie die Genehmigung von Managern in ihrem Arbeitsfluss mit ein Proaktive Hinweismeldungen.

Stellen Sie sicher, dass die Signale so konfiguriert und geplant sind, dass die Hinweismeldungen bereitgestellt werden. Hinweismeldungen werden in angezeigt Mitarbeiterportal Und Virtual Agent.

Fordert Manager und Mitarbeiter auf

Prompts	Beschreibung
Aufforderung zur Auswahl der Mitarbeiterrolle an Manager	Signalkonfiguration zum Auslösen von Aufforderungen für Mitarbeiter, ihrem Mitarbeiterprofil eine primäre Rolle zuzuordnen.
Aufforderung zur Erinnerung an die Kompetenzaktualisierung an Manager	Signalkonfiguration, um Manager zu informieren, dass ihre Mitarbeiter ihre Kompetenzen lange nicht aktualisiert haben, und sie daran zu erinnern, diese zu aktualisieren.
Aufforderung zur Auswahl der Mitarbeiterrolle an Mitarbeiter	Signalkonfiguration zum Auslösen der Aufforderung für Mitarbeiter, Kompetenzen der primären Rolle in ihrem Profil zuzuordnen.
Aufforderung zur Auswahl der Mitarbeiterkompetenzen an Mitarbeiter	Signalkonfiguration, um Mitarbeiter zum Hinzufügen entsprechender Kompetenzen zu ihrem Profil auffordern zu lassen.
Aufforderung zur Aktualisierung von Kompetenzen für Mitarbeiter	Signalkonfiguration, um Mitarbeiter zur Aktualisierung der Kenntnisse für die Kompetenzen in ihrem Profil auffordern zu lassen.
Aufforderung zur Kompetenzaktualisierung an Mitarbeiter	Signalkonfiguration, um Mitarbeiter aufzufordern, neue Kompetenzen hinzuzufügen oder Kenntnisse für die vorhandenen Kompetenzen zu aktualisieren.
Überprüfen Sie die Aufforderung zum Kompetenzprofil an Mitarbeiter	Signalkonfiguration zum Auslösen der Aufforderung für Mitarbeiter, ihr Profil basierend auf den letzten Aktivitäten zu aktualisieren.

Skills Intelligence konfigurieren

Fügen Sie als Administrator Kompetenzen hinzu, und importieren Sie Daten in Stellenarchitekturtabellen in Ihrem ServiceNow Instanz, die verwendet werden soll Skills Intelligence In Ihrer Organisation.

Plugin-Abhängigkeiten

- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Datenservices-Basis-Client (com.Glide.Data_Services.Base)
- Kompetenzbibliotheksdaten für Kompetenzmanagement (com.snc.skills_management.seed_data)

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

App-Abhängigkeiten

Mitarbeiterprofil (sn_Employee) Version 8,0.2.

Andere Anforderungen

- Für den Zugriff auf mehrkanalige Eingabeaufforderungen benötigen Sie Proaktive Hinweismeldungen(Com.sn_PP) Version 2.0.0 installiert.
- Mitarbeiterprofile müssen vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Profile.

Setup-Prozess

Im folgenden Verfahren werden die Schritte zur Installation beschrieben Skills Intelligence, Laden Sie die erforderlichen Daten hoch, oder erstellen Sie sie, und beginnen Sie mit der Verwendung Skills Intelligence In Ihrer Organisation.

Hinweis: Ein erfolgreich Skills Intelligence Die Installation erfordert Skills Intelligence-Arbeitsbereich-Plugin verwenden Sie das geführte Setup, um zu installieren und zu konfigurieren Skills Intelligence Anwendung anstelle eines manuellen Prozesses.

1. Installieren Sie Skills Intelligence Plugin [com.sn_Skills_int].
2. Installieren Sie das Plugin „Kompetenzbibliotheksdaten für Kompetenzmanagement“ (com.snc.skills_management.seed_data).
3. (Optional) Installieren Sie Proaktive Hinweismeldungen Plugin, das Zugriff auf mehrkanalige Eingabeaufforderungen bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen installieren.
4. Laden Sie Branchenkompetenzdaten des Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Ihre anwenderdefinierten Kompetenzen in Skills Intelligence.
5. Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Über Stellenarchitektur.
6. (Optional) Erstellen Sie einen Fortschritt auf Positionsebene von einer Positionsebene zu einer höheren Positionsebene, um den Wachstumspfad für Mitarbeiter in Ihrer Organisation anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Fortschritts auf Positionsebene.

   Hinweis: Obwohl dieser Schritt optional ist, können Sie durch das Erstellen von Fortschritten auf Stellenebene kompetenzbasierte Vorschläge für die Karriereentwicklung von Mitarbeitern im Rahmen von Mitarbeiterwachstum und -Entwicklung erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterentwicklung Core.

7. (Optional) Erstellen Sie eine Konfiguration, die die Kenntnisse für Kompetenzen auf Rollenebenen basierend auf dem Kompetenzniveautyp und der Rollengruppe automatisch festlegt. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Kenntnisstufe des Auftrags automatisch fest.
8. (Optional) Erstellen Sie Rollengruppen und Rollenebenen basierend auf dem Rollentyp in Ihrer Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen von Rollengruppen und Rollenebenen für die Kompetenzverwaltung.
9. Erstellen Sie eine Zuordnung auf Rollenebene zu Branchentiteln. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Branchentitel Rollenebenen zu.

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

10. Weisen Sie einem Mitarbeiter mithilfe eine Rollenebene zu Proaktive Hinweismeldungen Oder manuell. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie dem Mitarbeiterprofil eine Rollenebene zu.
11. Weisen Sie Anwendern Rollen zu, damit sie Aufgaben in ausführen können Skills Intelligence. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.
12. Gewähren Sie Zugriff auf das Widget „Kompetenzen“, in dem Mitarbeiter Kompetenzen in ihrem Profil anzeigen und bearbeiten können Mitarbeiterportal Indem Sie festlegen `sn_skills_int.enable_skills`Systemeigenschaft auf „wahr“.

Skills Intelligence Geführtes Setup

Installieren und einrichten Skills Intelligence Und Stellenarchitektur des Unternehmens mit Schritt-für-Schritt-Anweisungen mit geführtem Setup.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Die Vorteile der Verwendung des geführten Setups für Skills Intelligence Sind:

- Über eine einzige Schnittstelle können Sie an einem Ort auf alle Informationen zugreifen, die für die Installation erforderlich sind, z. B. das Laden von Daten und das Erstellen von Rollen.
- Bietet Anleitungen für die Planung des Rollouts der Anwendung und die Durchführung der Basiskonfiguration.
- Konfigurationsaktivitäten sind in Kategorien unterteilt, um den Zugriff effizienter zu gestalten.
- Ermöglicht Ihnen, Ihren Implementierungsfortschritt nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Skills Intelligence`* > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie auf der Willkommensseite aus **Fahren Sie Fort** .
3. Lesen Sie die Prüfliste durch, und halten Sie die Dateien griffbereit.
   - Bereiten Sie die Stellenarchitekturdaten für die Installation vor.
   - Bereiten Sie die Liste der anwenderdefinierten, für Ihre Organisation spezifischen Kompetenzen vor.
   - Bereiten Sie Mitarbeiterzuordnungen mit Stellenarchitekturdaten aus Ihrer Organisation vor.
4. Wählen Sie **Erste Schritte**.
5. Erweitern Sie eine beliebige Kategorie, um einen detaillierten Status und zugehörige Aufgaben anzuzeigen.
   - Wählen Sie Aus **Starten** Schaltfläche in jeder Setup-Kategorie, um die Konfiguration zu starten.
   - Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Nachdem Sie eine Kategorie abgeschlossen haben.
   - Wählen Sie Aus **Überspringen** Zum Auslassen einer Kategorie.
   - Wählen Sie Aus **Zurück** Um zur vorherigen Kategorie zurückzukehren.

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

Skills Intelligence Geführtes Setup

Kategorie	Beschreibung
Skills Intelligence-Onboarding	Erfahren Sie mehr über die Konzepte und die Funktionsweise von Skills Intelligence In der Produktdokumentation. Zugehörige Aufgabe: Produktdokumentation.
Relevante Plugins einrichten	Installieren Sie die optionalen Plugins, die die verbessern Skills Intelligence Experience. Zugehörige Aufgaben: ○ Skills Intelligence-Arbeitsbereich Plugin. ○ Proaktive Hinweismeldungen Plugin.
Zugriffsrollen einrichten	Weisen Sie Mitarbeitern in Ihrer Organisation Rollen zu, um einen entsprechenden Zugriff auf sicherzustellen Skills Intelligence. Zugehörige Aufgabe – Anwendern Zugriffsrollen zuweisen.
Kompetenzmanagement	Laden Sie Ihre Kompetenzdaten in hoch ServiceNow Instanz. Diese Kompetenzen sind die Grundlage für alle Aktivitäten in Ihrem Skills Intelligence Anwendung. Zugehörige Aufgabe: Onboarding anwenderdefinierter Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Ihre anwenderdefinierten Kompetenzen in Skills Intelligence.
Stellenarchitektur des Unternehmens	Laden Sie Ihre vorhandenen Stellenarchitekturdaten des Unternehmens hoch, legen Sie den Wachstumspfad mithilfe von Fortschritten auf Stellenebene fest, und weisen Sie automatisch die Kenntnisse für jede Kompetenz auf Rollenebenen zu, um den importierten Daten eine Struktur zu geben. Zugehörige Aufgaben: ○ Laden Sie Die Stellenarchitektur Des Unternehmens Hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihren ServiceNow Instanz. ○ Erstellen Sie Fortschritte Auf Stellenebene. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Fortschritts auf Positionsebene.

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

Kategorie	Beschreibung
	○ Konfigurationen Zum Automatischen Ausfüllen Von Kenntnissen Erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Kenntnisstufe des Auftrags automatisch fest.
Mitarbeiterprofil hochladen und einrichten	Laden Sie die Mitarbeiterdaten hoch, und richten Sie die Rollen und Profile ein, die in Ihrer Organisation erforderlich sind, um den Mitarbeitern Aufgaben basierend auf Rollen und Kompetenzen zuzuordnen. Diese Kategorie ist entscheidend für die Verbindung zwischen Mitarbeiter- und Stellendaten. Zugehörige Aufgaben: ○ Mitarbeiterdaten hochladen: Hochladen eines Excel-Blatts mit Mitarbeiterdaten oder manuelles Zuordnen des Stellenprofils zum Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Stellenprofils zum Mitarbeiter. ○ Fügen Sie Ein Mitarbeiterprofil Hinzu ○ Mitarbeiterrolle hinzufügen
Systemeigenschaften konfigurieren	Verschiedene steuern Skills Intelligence Funktionen, die diese Systemeigenschaften verwenden. Zugehörige Aufgabe – Aktivieren Skills Intelligence Für Wachstum und Entwicklung von Mitarbeitern.

6. Wählen Sie Aus **Abgeschlossen** Nachdem Sie alle Aufgaben in allen Kategorien abgeschlossen haben.

Skills Intelligence installieren

Sie können installieren Skills IntelligenceAnwendung (Com.sn_Skills_int), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Skills Intelligence Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Skills Intelligence installiert:

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

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Skills IntelligenceAnwendung (Com.sn_Skills_int) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Laden Sie Ihre anwenderdefinierten Kompetenzen in Skills Intelligence

Laden Sie die Kompetenzen hoch, die für Ihre Organisation oder Ihre Human Capital Management-Praktiken spezifisch sind, in Ihr ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Informationen zum Format zum Hinzufügen und Hochladen der anwenderdefinierten Kompetenzen in Ihrer Organisation finden Sie unter Beispieldaten Für Anwenderdefinierte Kompetenzen .

Erforderliche Rolle: Import_admin, sn_Skills_int.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. In **Importsatztabelle** Feld auswählen **Vorhandene Tabelle** .
3. Wählen Sie die Tabelle Kompetenzbereitstellung [sn_Skills_int_Skills_Staging] aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis: Wenn in der Tabelle keine Werte für die Ebenentypen und Kenntnisse für eine Kompetenz angezeigt werden, wird die Kompetenz ohne diese Informationen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Kompetenzniveautyp .
4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen Sie die Quelle der CSV-Datei aus, indem Sie auswählen **Wählen Sie Datei** .

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

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Transformieren Sie die Daten aus dem Format der Bereitstellungstabelle in das Tabellenformat der Auftragsarchitektur, indem Sie auswählen **Transformation ausführen** .
8. Wählen Sie **Umwandeln**.

Ergebnis

Die anwenderdefinierten Kompetenzen werden den vorhandenen Kompetenzen in der Tabelle „Kompetenzen“ [cmn_Skills] hinzugefügt.

Über Stellenarchitektur

Mit Daten zur Stellenarchitektur des Unternehmens können Sie das Karrierewachstum und die Entwicklung von Mitarbeitern optimieren, indem Sie erforderliche, empfohlene und zusätzliche Kompetenzen für Mitarbeiterrollen identifizieren.

Bewerten Sie die Kompetenzen des Mitarbeiters, und schlagen Sie vor, zu lernen, um neue Kompetenzen zu erwerben, und fördern Sie das Talentmanagement über Manager-Hub Oder über Kompetenzprofil in Mitarbeiterportal. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiter-Center.

Bereiten Sie Daten der Stellenarchitektur des Unternehmens aus einer beliebigen HCM-Plattform (Human Capital Management) im CSV-Format vor, und importieren Sie sie in Ihren ServiceNow® Instanz. Nach der Transformation werden die Daten in die relevanten Tabellen wie Stellenfamilie, Rollengruppe und Stellenprofile übertragen. Weitere Informationen zum Transformationsprozess finden Sie unter Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihren ServiceNow Instanz.

Hinweis: Sie müssen Daten zur Stellenarchitektur Ihres Unternehmens importieren, bevor Sie Stellenprofile von Mitarbeitern in integrieren können ServiceNow Instanz.

In der Tabelle „Bereitstellung der Stellenarchitektur des Unternehmens“ [sn_Skills_int_Company_Job_Arch_Staging] werden die Daten in die folgenden Tabellen ausgefüllt:

- Tabelle „Stellenfamilie“ [sn_Skills_int_Job_family]: Gruppiert ähnliche Aufträge. Zum Beispiel Software Engineering, Anwendungsentwicklung, Finanzen und Einkauf, Human Resources, und so weiter.
- Tabelle „Stellenprofile“ [sn_Skills_int_Job_Profile]: Stellt einen Informationsdatensatz zu einem Auftrag bereit, der eine Zusammenfassung und Beschreibung enthält. Beispiel: SR. Softwareentwickler, Projektmanager usw.
- Tabelle der Stellenebenen [sn_Skills_int_Job_level]: Die Ebene des Stellenprofils. Zum Beispiel IC1 und IC2.
- Tabelle „Rollengruppen“ [sn_Skills_int_role_Group]: Enthält Rollen mit einem ähnlichen Satz von Kompetenzen. Beispiel: Front-End, Back-End, vollständiger Stapel usw.
- Tabelle „Rollenebenen“ [sn_Skills_int_role_level]: Die Bezeichnung der Rolle in einer Rollengruppe, wobei der Name ihre Ebene angibt (IC1, IC2). Beispiel: Software Engineer zuordnen – Back-End – IC1 – JavaScript L1.
- Tabelle „Rollengruppen-Kompetenzen“ [sn_Skills_int_role_Group_Skill]: Die Zuordnung von Rollengruppen und ihren Kompetenzen.
- Tabelle „Kompetenzen auf Rollenebene“ [sn_Skills_int_role_level_Skill]: Die Zuordnung von Rollenebene und Kompetenzen zum Kenntnisniveau für die Rollenebene.

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

Für weitere Informationen zu den Tabellen in Skills Intelligence Anwendung, siehe Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.

Hinweis:

Sie können diesen Tabellen auch manuell Daten hinzufügen, die für Ihre Organisation spezifisch sind.

Nachdem die Daten importiert wurden, verbinden Sie die Daten der Stellenarchitektur mit dem Mitarbeiterprofil. Sie können dies auf zwei Arten tun:

- Mithilfe einer geplanten Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie dem Mitarbeiterprofil eine Rollenebene zu.
- Einem Mitarbeiter manuell ein Stellenprofil hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen eines Stellenprofils zum Mitarbeiter.

Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihren ServiceNow Instanz

Laden Sie Ihre vorhandenen Daten zur Stellenarchitektur Ihres Unternehmens, um in eine anwenderdefinierte Karrierearchitektur zu erstellen ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Import_admin, sn_Skills_int.Job_Arch_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. In **Importsatztabelle** Feld auswählen **Vorhandene Tabelle** .
3. Wählen Sie die Tabelle Bereitstellung der Stellenarchitektur des Unternehmens [sn_skills_int_company_job_arch_staging] in der Dropdownliste aus.
4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Datei** Und wählen Sie die CSV-Quelldatei aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Daten werden in die Bereitstellungstabelle der Auftragsarchitektur importiert.
7. **Wahlweise:** Validieren Sie die importierten Daten.

   a. Wählen Sie die zugehörige Liste geladene Daten aus.
   Die neu importierten Daten in der Bereitstellungstabelle werden angezeigt.

   b. Wählen Sie aus **Validiert den neuesten Importsatz** Zugehöriger Link.
   Ein Bericht wird mit einem Balkendiagramm generiert, das die Einblicke zu fehlenden Daten in der Bereitstellungstabelle anzeigt. Die möglichen Fehler sind:
   - Leerer Auftragscode und leere Stellenbezeichnung
   - Leere Auftragsfamilie und Rollengruppe
   - Kompetenz fehlt
   - Kompetenz inaktiv

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

- Kompetenzniveautyp fehlt
- Kenntniskonflikt

c. Wählen Sie die Balken im Diagramm aus, um zur Bereitstellungstabelle zu wechseln und bei fehlenden Daten zu handeln.

8. Wählen Sie Aus **Transformation ausführen** Um die Daten aus der Bereitstellungstabelle in die Tabellen der Auftragsarchitektur umzuwandeln.
Der ausgewählte Importsatz wird angezeigt.

9. Wählen Sie **Umwandeln**.
Nach der Transformation die Nachricht Transformation abgeschlossen Wird angezeigt. Die extrahierten und transformierten Daten werden in die entsprechenden Tabellen geladen: Stellenfamilie, Stellenprofil, Rollengruppe und Rollenebene.

Erstellen eines Fortschritts auf Positionsebene

Erstellen Sie einen Fortschritt von einer Positionsebene zur anderen, um den Wachstumspfad in Ihrer Organisation zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.Job_Arch_admin, sn_Skills_int.Job_Arch_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Stellenarchitektur** > **Stellenfamilien**an.

2. Wählen Sie Aus **Fortschritt Auf Positionsebene** .

3. Wählen Sie **Neu**.

4. Legen Sie den Anfang und das Ende des Fortschritts auf Positionsebene fest.

> ⚠ **Warnung:** Stellen Sie sicher, dass Sie nicht mehr als einen vertikalen Fortschritt auf derselben Anfangsebene erstellen. Wenn beispielsweise ein vertikaler Fortschritt von X nach Y vorhanden ist, ist ein vertikaler Fortschritt von X nach Z nicht zulässig. Erstellen Sie gleichermaßen nicht mehr als einen vertikalen Fortschritt auf dieselbe Zielauftragsebene. Wenn beispielsweise ein X-Z-Fortschritt vorhanden ist, ist ein Y-Z-Fortschritt nicht zulässig.

a. Legen Sie den Beginn des Fortschritts auf Positionsebene fest, indem Sie im eine Positionsebene auswählen **Von Positionsebene** Feld.

b. Legen Sie das Ende des Fortschritts auf Positionsebene fest, indem Sie im eine Positionsebene auswählen **Bis Positionsebene** Feld.

> ℹ **Hinweis:** Ein Fortschritt auf Positionsebene für dieselbe Ebene ist ebenfalls möglich, z. B. IC1 zu IC1, wobei beide IC1 verschiedenen Rollengruppen angehören.

5. Markieren Sie die Richtung des Fortschritts in **Typ** Feld.

- **Vertikal** – Der Fortschritt für einen Mitarbeiter befindet sich innerhalb derselben Rollengruppe
- **Seitlich** – Der Fortschritt für einen Mitarbeiter befindet sich entweder innerhalb derselben Rollengruppe oder zugehörigen Rollengruppen (sn_Skills_int_related_role_Group).

6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnis
Ein Fortschrittsdatensatz auf Positionsebene wird erstellt.

Legen Sie die Kenntnisstufe des Auftrags automatisch fest

Legen Sie die Kenntnisstufe automatisch für die Kompetenzen in allen Aufträgen basierend auf dem Kompetenzniveautyp und der Rollengruppe fest.

Vorbereitungen
Der Fortschritt auf Positionsebene muss definiert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Fortschritts auf Positionsebene.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn für die Kenntnisstufe keine Konfiguration erstellt wird, wird die Standardkonfiguration auf alle Fortschritte angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**an.
2. Wählen Sie Aus **Konfiguration Des Automatischen Ausfüllens Von Kenntnissen** .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wissen automatisch ausfüllen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Konfigurationsformular für Kenntnisstufe automatisch ausfüllen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Führen Sie die geplante Aufgabe aus **Automatisches Ausfüllen von Kompetenzkenntnissen auf Rollenebene** Um die Kenntnisse automatisch auszufüllen.

Hinzufügen von Rollengruppen und Rollenebenen für die Kompetenzverwaltung

Erstellen Sie zusätzliche Rollengruppen und Rollenebenen basierend auf den verschiedenen Rollen in Ihrer Organisation, und erstellen Sie eine umfassende rollenbasierte Struktur, um verschiedene Mitarbeiterrollen in Ihrer Organisation zu berücksichtigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Rollengruppen und Rollenebenen hinzufügen, indem Sie sie über den Datenimport der Stellenarchitektur importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihren ServiceNow Instanz.

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Rollengruppen und Rollenebenen den Tabellen „Rollengruppen“ [sn_Skills_int_role_Group] und „Rollenebenen“ [sn_Skills_int_role_level] manuell hinzugefügt werden, nachdem die Daten der Stellenarchitektur importiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.Job_Arch_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**an.
2. Erstellen Sie eine Rollengruppe.

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

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Rollengruppe ein.

c. In **Stellenfamilie** Feld eine relevante Stellenfamilie für die Rollengruppe auswählen.

d. **Wahlweise:** Geben Sie an, dass diese Rollengruppe der vorhandenen Rollengruppe hinzugefügt wird, indem Sie auswählen **Ist ergänzend** .

e. Wählen Sie **Absenden**.

3. Erstellen Sie neue Rollenebenen für die Rollengruppe.

a. Wählen Sie die neu erstellte Rollengruppe aus.

b. Wählen Sie aus **Rollenebenen** Registerkarte.

c. Wählen Sie **Neu**.

d. Geben Sie einen Titel und eine Beschreibung für die Rollenebene ein.

e. Die **Rollengruppe** Das Feld ist bereits mit der neu erstellten Rollengruppe vorausgewählt.

Hinweis: Sie können auch eine andere Rollengruppe für die Rollenebene auswählen. Wenn Sie die Rollengruppe der vorhandenen Rollenebene ändern, werden die Kompetenzen entfernt, die zur vorherigen Rollengruppe gehören. Alle Kompetenzen, die der Rollenebene explizit hinzugefügt wurden, werden jedoch beibehalten.

f. **Wahlweise:** Wählen Sie ein aus **Stellenprofil** Die Rollenebene muss zu gehören.

g. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Rollenebene, indem Sie auswählen **Aktiv** .

h. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie den Rollengruppen und Rollenebenen Kompetenzen hinzu.

Hinweis:

- Wenn eine Kompetenz auf Rollengruppenebene als erforderlich markiert ist, wird die Einstellung auf diese Kompetenz auf allen Rollenebenen dieser Rollengruppe angewendet. Sie können das Feld auf Rollenebene nicht bearbeiten.
- Die Einstellung für eine Kompetenzrelevanz als hoch, Mittel oder Niedrig auf Rollengruppenebene wird auch auf diese Kompetenz in allen Rollenebenen dieser Rollengruppe angewendet. Sie können die Relevanz auf Rollenebene nicht ändern.
- Die Kompetenzen in Rollengruppen werden automatisch an die Rollenebenen angehängt.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Übergänge mit **Von Rollengruppen** Und **An Rollengruppen** Zugehörige Listen. Zugehörige Rollengruppen haben ähnliche Kompetenzen und können verwendet werden, um einen Mitarbeiter in anderen Rollengruppen die nächstmöglichen lateralen Rollen vorzuschlagen. Durch das Hinzufügen einer Rollengruppe zur Liste zu Rollengruppen wird die Liste aus Rollengruppen anderer Rollengruppen aktualisiert.

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

Hinzufügen eines Stellenprofils zum Mitarbeiter

Das Hinzufügen eines Stellenprofils zu einem Mitarbeiter identifiziert die Position des Mitarbeiters in der Organisation und identifiziert die Kompetenzen weiter.

Vorbereitungen

Wenn Sie Details zum Stellenprofil eines Mitarbeiters manuell hinzufügen oder aktualisieren möchten, befolgen Sie das Verfahren.
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Typ `sn_Employee_Position.LIST` In der Suchleiste.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Stellenprofil des Mitarbeiters“ aus.

Formular „Stellenprofil des Mitarbeiters“

Felder	Beschreibung
Mitarbeiterprofil	Der Mitarbeiter, der das Stellenprofil verknüpfen soll.
Stellenprofil	Das für den ausgewählten Mitarbeiter relevante Stellenprofil.
Standort	Der Standort des Mitarbeiters.
Art der Beschäftigung	Ob der Mitarbeiter dauerhaft ist oder einen Vertrag hat.
Ortstyp	Ob der Standort Remote oder flexibel ist.
Primär	Gibt an, ob das Stellenprofil das primäre Stellenprofil für den Mitarbeiter ist.
Arbeitsbeschreibung	Allgemeine Beschreibung der Arbeit, die der Mitarbeiter voraussichtlich ausführen wird.
Startdatum	Das Startdatum dieser Aufgabe für den Mitarbeiter.
Enddatum	Das Enddatum dieses Auftrags für den Mitarbeiter.
Stellenfamilie	Die Kategorie der Stelle, der der Mitarbeiter angehört. **Hinweis:** Wenn dieses Feld nicht angezeigt wird, fügen Sie es dem Formular hinzu, indem Sie das Formularlayout konfigurieren.
Quelle	Die Quelle der Stellenprofile.

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

Hinweis: Mitarbeiter können Vorschläge sehen, wenn sie ihre Rollenspezialisierung auf der Registerkarte „Karriere“ auf auswählen ESC Portal nur, wenn die folgenden Anforderungen erfüllt sind.

- Das Feld Primär muss aktiviert sein.
- Das Feld „Stellenfamilie“ muss einen Wert enthalten.
- Die ausgewählte Stelle ist die aktuelle Aufgabe des Mitarbeiters.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ordnen Sie dem Mitarbeiterprofil eine Rollenebene zu

Die Zuordnung einer Rollenebene zum Mitarbeiter ist ein kritischer Schritt, der die Daten der Stellenarchitektur mit den Mitarbeiterdaten in Ihrer Organisation verknüpft, sodass Sie die Kompetenzen des Mitarbeiters nachverfolgen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standardmethode zum Zuweisen einer Rollenebene besteht darin, eine zu erstellen Proaktive Hinweismeldungen Konfiguration, die ausgelöst wird, wenn die Stellenarchitekturtabellen geladen werden und überprüft, ob Mitarbeiter basierend auf Mitarbeiterprofilen und Stellenprofilen über eine oder mehrere relevante Rollenebenen verfügen.

- Wenn ein Mitarbeiter mehr als eine Rollenebene hat, wird ein Prompt mit einer Liste relevanter Rollen an den Mitarbeiter gesendet. Der Mitarbeiter wählt geeignete Rollenebenen aus der Liste aus, die dann dem Profil des Mitarbeiters hinzugefügt werden.
- Wenn ein Mitarbeiter über eine einzelne relevante Rolle verfügt, hängt eine geplante Aufgabe, die in festgelegten Intervallen ausgelöst wird und nach Mitarbeitern sucht, denen keine primäre Rolle zugewiesen ist, automatisch die primäre Rolle an das Mitarbeiterprofil an.

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie diese geplante Aufgabe bei Bedarf ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie nach , und wählen Sie aus `Attach unique role levels to employees`Geplante Aufgabe.
3. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Schaltfläche zum Ausführen des Auftrags.

Ergebnis

Die primäre Rolle von Mitarbeitern mit einer einzelnen Rollenebene wird in ihren Profilen automatisch aktualisiert.

Ordnen Sie Branchentitel Rollenebenen zu

Stellen Sie eine Verbindung zwischen allgemeinen Stellenbezeichnungen in Ihrer Branche und den Rollenebenen in Ihrer Organisation her, um relevante Kompetenzempfehlungen auf Ebene der Rollengruppen bereitzustellen.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollenebenen für Mitarbeiter müssen entweder in die Tabelle „Rollenebene“ [sn_Skills_int_role_level] importiert oder manuell hinzugefügt worden sein. Weitere Informationen zum Importprozess finden Sie unter Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihren ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie nach , und wählen Sie aus **Klassifizierung des Trainingstitels** Geplante Aufgabe.
3. Wählen Sie Aus **Jetzt ausführen** Um den Auftrag auszuführen.
4. Aktivieren Sie die Titelklassifizierungslösung der Stellenarchitektur.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie ein `MI_Solution.list` Im Filternavigator.
   b. In der Dropdown-Liste von **Suchen**
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
6. Suchen Sie nach , und wählen Sie aus **Vorhersage der Titelklassifizierung** Geplante Aufgabe.
7. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnis

Die Zuordnung wird in der Tabelle „M2M-Branchentitel“ auf Rollenebene [sn_Skills_int_role_level_m2m_ind_title] erstellt. Für jede Rollenebene wird maximal ein Branchentitel abgerufen.

Hinzufügen einer Kompetenz in Skills Intelligence

Fügen Sie die Kompetenzen hinzu, die in Ihrer Organisation erforderlich sind, indem Sie die Kompetenzen identifizieren, die Sie derzeit haben und möglicherweise benötigen. Diese Kompetenzen können Personen und Rollen zugeordnet werden, um das Wachstum der Mitarbeiter zu fördern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder Skills_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Skills Intelligence`* > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.
4. In **Ebenentyp** Wählen Sie einen entsprechenden Kompetenzniveautyp aus.

   Die verfügbaren Ebenentypen sind:

   - Generisch
   - Verhalten
   - Experience
   - Sprache
   - Technisch

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

Hinweis: Der generische Ebenentyp ist standardmäßig verfügbar. Für die verbleibenden Ebenentypen müssen Sie die Option zum Installieren der Kompetenzen-Demodaten auswählen.

Weitere Informationen zum Definieren eines Kompetenzniveautyps finden Sie unter Definieren Sie einen Kompetenzniveautyp .

5. Aktivieren Sie die Kompetenz, indem Sie auswählen **Aktiv** Kontrollkästchen.
   Das Quellfeld gibt an, ob die Kompetenzen verwaltet werden Skills Intelligence Oder vom Administrator.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie die Registerkarte Karriere hinzu, und aktivieren Sie das Widget Kompetenzen in Mitarbeiterprofil

Fügen Sie hinzu **Karriere** Registerkarte und aktivieren Sie das Widget „Kompetenzen“ auf der Registerkarte „Karriere“, um Ihren Lebenslauf/Ihr LinkedIn-Profil hochzuladen und mit kompetenzbezogenen Daten in zu arbeiten Mitarbeiterprofil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.admin, sn_Skills_int.emp

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiterprofil* > **Mitarbeiterdefinitionen**an.
   a. Wählen Sie sys_user Mitarbeiterdefinition aus.

      Hinweis: Wenn keine Mitarbeiterdefinition angezeigt wird, erstellen Sie eine, indem Sie auswählen **Neu** Und speichern.

   b. Wählen Sie Aus **Generieren Sie Mitarbeiterprofile** .
2. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiterprofil* > **Setup**an.
   a. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Auswählen von Mitarbeiterprofilen.
3. Zum Aktivieren des Widget „Kompetenzen“ in **Karriere** Registerkarte navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.
   a. Durchsuchen Sie die Namensspalte mit `*Kompetenz` .
   b. Wählen Sie die Eigenschaft sn_Skills_int.enable_Skills aus.
   c. Legen Sie das Wertfeld auf fest **Wahr** .

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie über die entsprechenden Lese- und Schreibrollen verfügen, wie in der Eigenschaft angezeigt.

Ergebnis
Die Registerkarte „Karriere“ und das Widget „Kompetenzen“ werden Ihrem Profil in hinzugefügt Mitarbeiter-Center.

Verwenden Sie eine anwenderdefinierte Registerkarte für die Registerkarte „Karriere“ in Skills Intelligence

Verwenden Sie eine anwenderdefinierte Registerkarte als Ersatz für **Karriere** Registerkarte in Mitarbeiterprofil Durch Aktualisieren der Registerkarten-ID, damit Mitarbeiter zu dieser anwenderdefinierten Registerkarte weitergeleitet werden.

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

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Registerkarte, um kompetenzbezogene Inhalte im Mitarbeiterprofil anzuzeigen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Registerkarte finden Sie unter Verwalten Sie Profilregisterkarten und Sichtbarkeit in Mitarbeiterprofil.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf die sys_ID der anwenderdefinierten Registerkarte zu.
   a. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiterprofil* > **Profilregisterkarten**an.
   b. Wählen Sie die Registerkarte aus, die Sie anstelle von verwenden möchten **Karriere** Registerkarte.
   c. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .
2. Greifen Sie auf die Systemeigenschaft sn_Skills_int-tab_ID zu.
   a. Wählen Sie Aus **Alle** .
   b. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   c. Suchen Sie nach *Kompetenz In **Name** Feld.
   d. Wählen Sie sn_Skills_int.tab_ID aus
   e. In **Wert** Feld, ersetzen Sie den vorhandenen Wert durch die sys_ID der anwenderdefinierten Registerkarte.
   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Mitarbeiter wird zur anwenderdefinierten Registerkarte weitergeleitet, um die Kompetenzen in anzuzeigen und zu ändern *Mitarbeiterprofil*.

Skills Intelligence verwenden

Mithilfe von Skills Intelligence Anwendung kann Ihre Organisation die Kompetenzen identifizieren, die ein Mitarbeiter benötigt, die Kompetenzlücken innerhalb einer Rolle bestimmen und die Lernmöglichkeiten empfehlen, die der Mitarbeiter tun kann, um diese Lücken zu schließen.

Mitarbeiter können das Kompetenzprofil verwenden, um Kompetenzen hinzuzufügen, zu löschen und zu aktualisieren. Weitere Informationen zu Kompetenzprofilen finden Sie unter Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiter-Center.

Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf- oder LinkedIn-Profil

Importieren Sie die Kompetenzen, die sich in Ihrem Lebenslauf- oder LinkedIn-Profil befinden, und fügen Sie sie zu hinzu Mitarbeiterprofil In *Mitarbeiter-Center*Damit Sie alle Ihre Kompetenzen an einem Ort haben und sich auf Ihre Karriereentwicklung in der Organisation konzentrieren können.

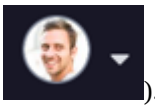
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.emp

Hinweis: Diese Funktion ist nur für Kunden mit einer Pro-plus-Lizenz verfügbar.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Auf der Mitarbeiter-Center Homepage wählen Sie das Dropdown-Menü Anwenderoptionen aus ().
3. Wählen Sie **Profil**.
4. Wählen Sie aus **Karriere** Registerkarte.
5. Wählen Sie aus **Laden Sie Lebenslauf- oder LinkedIn-Profil hoch** Schaltfläche.
6. Wählen Sie Aus **Dateien durchsuchen** Um die Datei auf Ihrem lokalen Computer auszuwählen.
   Die unterstützten Dateiformate sind:
   - .PDF
   - .Text
   - .Docx
   - .Zip (für LinkedIn)
7. Wählen Sie **Öffnen**.
   Alle aus Ihrem Lebenslauf oder LinkedIn-Profil erhaltenen Kompetenzen werden angezeigt.
8. Heben Sie die Auswahl der Kompetenzen auf, die Sie Ihrem nicht hinzufügen möchten Mitarbeiterprofil.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie die Kenntnisstufe für die Kompetenzen aus, indem Sie den horizontalen Schieberegler auf die Kompetenz ziehen.
10. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Ihrem Profil hinzu** .

Ergebnis

Die Kompetenzen werden dem Abschnitt „zusätzliche Kompetenzen“ im Widget „Kompetenzen“ hinzugefügt.

Fügen Sie Kompetenzen als Teil Ihrer Onboarding-Journey hinzu

Laden Sie Ihren Lebenslauf oder Ihr LinkedIn-Profil als Teil Ihrer Onboarding-Journey hoch, und fügen Sie Kompetenzen daraus Ihrem Profil in hinzu `Mitarbeiter-Center`Damit Sie sich auf Wachstum und Karriereentwicklung in der Organisation konzentrieren können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können Ihren Lebenslauf oder Ihr LinkedIn-Profil hochladen, nachdem Ihr Mitarbeiterprofil in erstellt wurde `Mitarbeiter-Center`. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf- oder LinkedIn-Profil.

Vorbereitungen

Um die Aufzeichnung von Kompetenzen zu aktivieren, wenn Sie der Organisation beitreten, ein Aktivitätselement **Laden Sie Lebenslauf-/LinkedIn-Dateien hoch, um Kompetenzen zum Profil hinzuzufügen** Wird als Teil des Aktivitätensatzes Woche 1 Ihrer Onboarding-Journey erstellt. Überprüfen Sie das Aktivitätselement, und befolgen Sie das Verfahren zum Hinzufügen von Kompetenzen. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, wenn das Aktivitätselement nicht angezeigt wird.

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.emp

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > *Mitarbeiter-Center* an.
2. Wählen Sie auf der Mitarbeiter-Center-Homepage die Option aus **Meine Aufgaben** .
3. Wählen Sie aus **Laden Sie Lebenslauf-/LinkedIn-Dateien hoch, um Kompetenzen zum Profil hinzuzufügen** Aufgabe.
4. Wählen Sie Aus **Klicken Sie hier** Zum Hochladen der Datei.
   In wird eine neue Seite geöffnet *Mitarbeiter-Center* Zum Durchsuchen von Dateien.
5. Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie die Datei** Um die Datei auf Ihrem lokalen Computer auszuwählen.
6. Wählen Sie **Öffnen**.
   Alle aus Ihrem Lebenslauf oder LinkedIn-Profil erhaltenen Kompetenzen werden angezeigt.
7. Wählen Sie die Kompetenzen aus, die Sie Ihrem Profil in hinzufügen möchten *Mitarbeiter-Center*.
8. Wählen Sie die Kenntnisstufe für die von Ihnen ausgewählten Kompetenzen aus.
9. Wählen Sie Aus **Fügen Sie dem Profil Kompetenzen hinzu** .
   Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, nachdem die Kompetenzen erfolgreich hinzugefügt wurden.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Profil anzeigen** Um zu überprüfen, ob die Kompetenzen hinzugefügt wurden.

Aktualisieren Sie Ihre Kompetenzkenntnisstufe

Aktualisieren und verfolgen Sie Ihr Kenntnisniveau für jede Kompetenz, die Sie in Ihrem Kompetenzprofil auflisten, indem Sie verwenden Skills Intelligence Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiter-Center* an.
2. In *Mitarbeiter-Center*, Navigieren Sie zu **Profil** > **Laufbahn** Registerkarte
3. Wählen Sie das Widget Kompetenzen aus.
4. Wählen Sie in der Kompetenzpille das Menüsymbol ⋮.
5. Wählen Sie Aus **Ändern Sie die Kompetenz-Kenntnisse** .
6. Verschieben Sie den horizontalen Schieberegler, um Ihr Kompetenzniveau anzupassen.
   Wenn Sie den Schieberegler nach rechts verschieben, wird die Kenntnisstufe erhöht, und wenn Sie ihn nach links verschieben, wird die Kenntnisstufe verringert.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Ihr Kompetenzkenntnisniveau wurde erfolgreich in Ihrem Kompetenzprofil aktualisiert.

Fügen Sie Kompetenzen mit der Kompetenzempfehlung hinzu

Suchen Sie nach den Kompetenzen, die Sie entwickeln oder verbessern möchten, und fügen Sie sie dann Ihrem Kompetenzprofil hinzu, indem Sie die Kompetenzempfehlung in verwenden Skills Intelligence Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.emp

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Indem Sie Ihrem Profil Kompetenzen hinzufügen, können Sie alle diese Details an einem Ort nachverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Navigieren Sie zu **Profil** > **Laufbahn**an.
3. Wählen Sie im Widget „Kompetenzen“ die Option aus **Kompetenz hinzufügen** Schaltfläche.
4. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem Namen der Kompetenz, die Sie hinzufügen möchten, wie im folgenden Beispiel gezeigt.
   Suchergebnisse werden alphabetisch sortiert, wobei die Top-Ergebnisse zuerst angezeigt werden.



Hinweis: Wenn Sie die Kompetenzempfehlungen nicht sehen, wird angezeigt, dass KI-Suche Setup ist defekt. Leeren Sie Ihren Instanzcache, indem Sie eingeben `Server_url/Cache.do` In Ihrem Browser. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

5. Wählen Sie in der Liste der Empfehlungen die Kompetenz aus, die Sie Ihrem Profil hinzufügen möchten.

Ergebnis

Die Kompetenz wird Ihrem Abschnitt „zusätzliche Kompetenzen“ hinzugefügt.

Löschen Sie Kompetenzen aus dem Kompetenzprofil

Mitarbeiter können Kompetenzen aus dem Abschnitt „zusätzliche Kompetenzen“ in ihrem Kompetenzprofil löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In **Mitarbeiter-Center** , Navigieren Sie zu **Profil** > **Laufbahn**an.
3. Wählen Sie im Widget „Kompetenzen“ das Menüsymbol in der Kompetenzpille, und wählen Sie dann aus **Kompetenz löschen** .

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Nachdem eine Kompetenz validiert wurde, kann der Mitarbeiter die Kompetenz nicht aus dem Abschnitt „zusätzliche Kompetenzen“ seines Kompetenzprofils löschen.

4. Wählen Sie Aus **Ja, Kompetenz löschen** Um die Kompetenz zu löschen.

Validieren Sie Kompetenzen in Manager-Hub

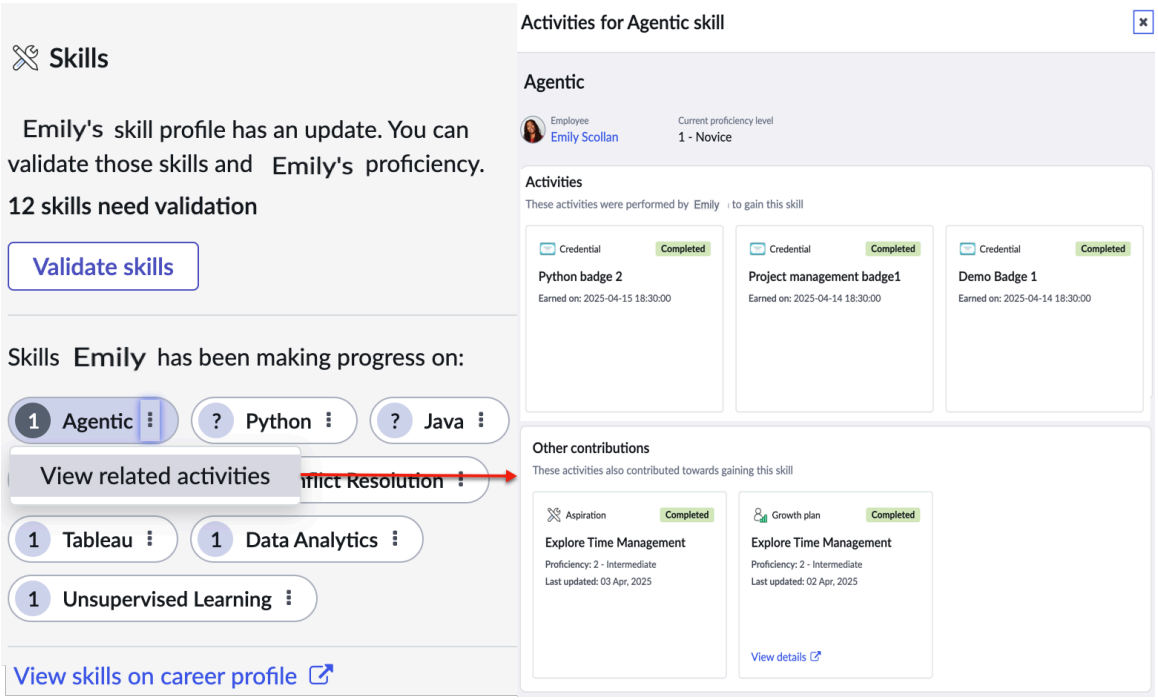
Bestätigen Sie die Kompetenzen Ihres Mitarbeiters, indem Sie sie in überprüfen und validieren Manager-Hub.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Skills_int.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center Homepage navigieren Sie zu **Mein Team** > **Manager-Hub** > **Konversationen**an.
3. Öffnen Sie die Konversation, die mit Ihrem Mitarbeiter geplant ist.
4. Auf der **Mitarbeiterdetails** Wählen Sie die Registerkarte aus **Kompetenzen** Registerkarte.



5. Wählen Sie aus **Validieren Sie Kompetenzen** Schaltfläche, und wählen Sie dann die Kompetenzen aus, die Sie validieren möchten.
   Im Fenster „validierte Kompetenzen“ werden die Kompetenztypen angezeigt, z. B. die erforderlichen Kompetenzen und alle anderen hinzugefügten Kompetenzen, über die Ihr Mitarbeiter verfügt.
6. Wählen Sie darüber hinaus eine beliebige Kompetenz aus, um Aktivitäten im Zusammenhang mit der Kompetenz zu überprüfen, in der Ihr Mitarbeiter Fortschritte gemacht hat, bevor Sie sie validieren können.
7. Wählen Sie Aus **Validiert ausgewählte Kompetenzen** .

Ergebnis

Die validierten Kompetenzen sind im Kompetenzprofil des Mitarbeiters mit einem grünen Häkchen markiert, was darauf hinweist, dass Sie die Kompetenzen Ihres Mitarbeiters

Automatische Übersetzung

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

validiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiter-Center.

Skills Intelligence – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Eigenschaften und Tabellen.

Mit Skills Intelligence installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Skills Intelligence Anwendung, einschließlich Anwenderrollen und Tabellen.

Skills Intelligence Rollen

Rollen in Skills Intelligence

Rollenname	Vorgänge	Rollen
Skills Intelligence-Manager	Kann Kompetenzen eines Mitarbeiters anzeigen und validieren	sn_skills_int.manager
Skills Intelligence-Administrator	Kann Systemeinstellungen mit vollständigem Zugriff auf alle Funktionen im Zusammenhang mit dem Mitarbeiter konfigurieren.	sn_skills_int.admin
Skills Intelligence Mitarbeiter	Kann das Kompetenzprofil anzeigen und aktualisieren	sn_skills_int.emp
Skills Intelligence-Leser	Lesen Sie Skills Intelligence Datensätze.	sn_skills_int.reader
Skills Intelligence Stellenarchitektur-Editor	Zeigen Sie die Auftragsarchitektur und die erforderlichen Status an, und aktualisieren Sie sie.	sn_skills_int.job_arch_editor
Skills Intelligence Stellenarchitektur-Administrator	Stellenarchitektur anzeigen, erstellen, aktualisieren, entfernen und konfigurieren.	sn_skills_int.job_arch_admin

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an einen Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Installierte Tabellen

Tabellen in Skills Intelligence

Tabelle	Beschreibung
cmn_Skills	Speichert die Daten im Zusammenhang mit Kompetenzen.

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

Tabellen in Skills Intelligence (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_Skills_int_Job_family_m2m_Job_Profile	Speichert die Beziehung zwischen Stellenprofilen und Stellenfamilien.
sn_Skills_int_Job_family	Speichert die Auftragsfamilie, die die Aufträge im Allgemeinen basierend auf ähnlichen Anforderungen klassifiziert.
sn_Skills_int_Company_Job_Arch_Staging	Speichert die Bereitstellungsdaten der Stellenarchitektur.
sn_Skills_int_Job_Profile	Speichert die Stellenprofile im Zusammenhang mit den Aufträgen in Ihrer Organisation.
sn_Skills_int_Job_level	Speichert die Positionsebenen in Ihrer Organisation.
sn_Skills_int_Job_level_to_level_config	Speichert den Fortschritt zwischen Auftragsebenen.
sn_Skills_int_related_role_Group	Speichert die Daten von Rollengruppen, die miteinander verknüpft sind.
sn_Skills_int_role_Group	Speichert die Rollengruppen, die die Rollen in Ihrer Organisation klassifizieren.
sn_Skills_int_role_Group_Skill	Speichert die Kompetenzdaten in den Rollengruppen.
sn_Skills_int_role_level	Speichert die Daten auf Rollenebene in Ihrer Organisation.
sn_Skills_int_role_level_m2m_ind_title	Speichert die Daten im Zusammenhang mit den Branchentiteln, die in importiert wurden ServiceNow Instanz.
sn_Skills_int_Employee_role_level_m2m	Speichert die Beziehung, wie ein Mitarbeiter einer Rollenebene zugeordnet wird und ob es sich um eine primäre Rolle handelt.
sn_Skills_int_role_level_Skill	Speichert Kompetenzen auf Rollenebene.
sn_Skills_int_proficiency_autofill_config	Speichert die Konfiguration für das automatische Ausfüllen von Kenntnissen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Kenntnisstufe des Auftrags automatisch fest.
sn_Skills_int_extrahiert_Kompetenz	Speichert Kompetenzen, die aus einem Lebenslauf-Upload extrahiert wurden.
sn_Skills_int_Skill_Onboarding_Prediction	Speichert die Vorhersagen für Übereinstimmung/ Duplikat von Kompetenzen aus den importierten anwenderdefinierten Kompetenzen.
sn_Skills_int_Skill_Onboarding	Speichert die importierten anwenderdefinierten Kompetenzen.
sn_Skills_int_Skill_validation	Speichert die Validierungsinformationen der Anwenderkompetenzen.
sn_Skills_int_user_Managed_Skill	Speichert Anwenderkompetenzen, die dem Kompetenzprofil hinzugefügt wurden.

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

Tabellen in Skills Intelligence (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_Skills_int_Dynamic_Skill	Speichert die neuen Kompetenzen, die aus den dynamischen Quellen angefordert wurden (derzeit nur von Credly).
sn_Skills_int_Dynamic_Skill_Requestor	Speichert die Informationen der anfordernden Person für die hinzugefügten dynamischen Kompetenzen.

Einstellungskern

Hiring Core stellt ein Repository bereit, in dem Sie Informationen speichern können, die Sie für Ihre Einstellungsanforderungen erstellt oder von einer Drittpartei-Talentakquise-Plattform erhalten haben.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_ta_Hiring_Core_Bewerber_Certification	Zertifizierungstabelle des Bewerbers.
sn_ta_Hiring_Core_applicant_Education	Ausbildungstabelle des Bewerbers.
sn_ta_Hiring_Core_applicant_work_exp	Tabelle der Berufserfahrung des Bewerbers.
sn_ta_Hiring_Core_extrahiert_Skills	Extrahierte Kompetenztabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Interview_Attendee	Tabelle der Teilnehmer des Bewerbungsgesprächs.
sn_ta_Hiring_Core_Interview_Slot	Zeitfenster-Tabelle für Bewerbungsgespräch.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Bewerber	Stellenbewerbertabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Application	Bewerbungstabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Board	Auftragstafeltabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Hiring_Team	Tabelle des Stelleneinstellungsteams.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Interview	Tabelle des Bewerbungsgesprächs.
sn_ta_Hiring_Core_Job_Posting	Stellenausschreibungstabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Job_REQUISITION	Stellenausschreibungstabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Profile_Link	Profillink-Tabelle.
sn_ta_Hiring_Core_Recruitment_Task	Tabelle der Personalbeschaffungsaufgabe.

Hinweis: Sie können die Datensatztabellen entsprechend Ihren Anforderungen verwenden.

Konfigurationsformular für Kenntnisstufe automatisch ausfüllen

Formular zum Erstellen einer Konfiguration zum automatischen Ausfüllen der Kenntnisse für eine Kompetenz.

Formular „Kenntnisstufe automatisch ausfüllen“

Feld	Beschreibung
Kompetenzniveautyp	Der anwendbare Kompetenzniveautyp für die Konfiguration.

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

Formular „Kenntnisstufe automatisch ausfüllen“ (Fortsetzung)

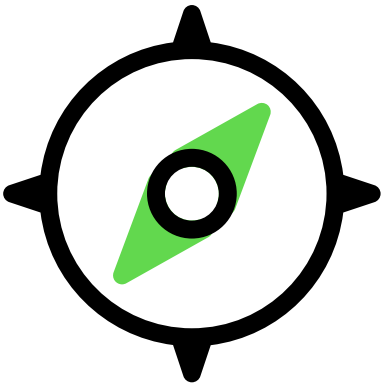
Feld	Beschreibung
Rollengruppe	Die anwendbare Rollengruppe für die Konfiguration. **Hinweis:** Die Konfiguration wird nur auf die ausgewählte Rollengruppe angewendet. Um eine globale Konfiguration anzugeben, die auf alle Rollengruppen angewendet wird, lassen Sie das Feld leer.
Anfängliche Positionsebene	Die erste Auftragsebene für die Konfiguration.
Anfängliche Kenntnis	Die erste Kenntnisstufe für die anfängliche Positionsebene.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration als aktiv.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Konfiguration angewendet werden soll. Beispiel: Zuerst wird eine Reihenfolge von 100 angewendet und als Nächstes eine Reihenfolge von 200.
Fortschritt	Der Fortschritt von einer Ebene zu einer anderen. Die Optionen sind: • Keine: Es wird kein Fortschritt angewendet. • Inkrementell: Reihenfolge des Fortschritts wird erhöht. • Dekrementell: Abnehmende Reihenfolge des Fortschritts. • Behoben: Feste Reihenfolge des Fortschritts.
Fortschrittstyp	Der Typ des Fortschritts basierend auf der in ausgewählten Option **Fortschritt** Feld. Die Optionen sind: • Schritt: Der Fortschritt steigt oder nimmt auf den Positionsebenen jeweils um einen Schritt zu. • Verteilen: Der Fortschritt wird gleichmäßig über die Positionsebenen verteilt.

Karrieregespräche

Unterstützt einen End-to-End-Prozess für Einzelpersonen und Manager zum Erstellen und Verwalten von Konversationen zur Karriereentwicklung.

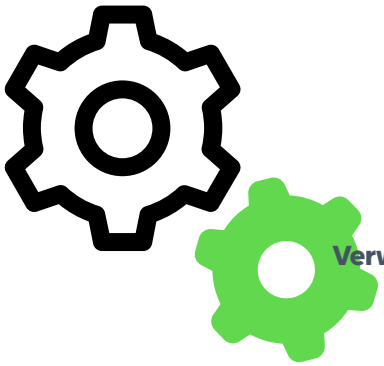
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Untersuchen



Erfahren Sie jetzt Karrieregespräche Helfen Sie Managern und Mitarbeitern, wichtige Konversationen zu führen.

Installieren und konfigurieren



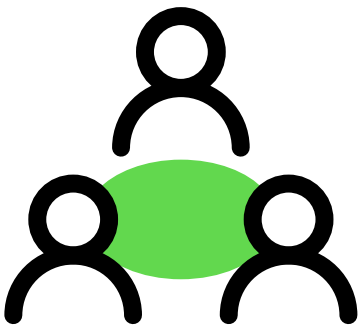
ServiceNow-Administratoren installieren und konfigurieren Karrieregespräche App und zugehörige Funktionen.



Verwalten

Administratoren verwalten Karrieregespräche App und zugehörige Funktionen im Laufe der Zeit, während die Organisation wächst und sich weiterentwickelt.

Verwenden



Von Mitarbeiter-Center Manager und Mitarbeiter verwenden Karrieregespräche App, um Konversationen über Karriereentwicklung und -Entwicklung zu führen.

Referenz



Referenzinformationen für Karrieregespräche.

Erkunden Karrieregespräche Anwendung

Die Karrieregespräche Die App bietet Mitarbeitern und Managern die Möglichkeit, Konversationen zwischen Managern und Mitarbeitern zu erstellen und nachzuverfolgen.

Karrieregespräche Ist eine Anwendung, die eng in integriert ist Mitarbeiterentwicklung Core. Sie wird verwendet, um Konversationen zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten zu verwalten. Es interagiert auch mit Mitarbeiterentwicklung Core Anwendung Um eine vollständige Lösung für Karriereentwicklung und -Entwicklung bereitzustellen.

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

Erkennen Sie Apps im Store, und rufen Sie sie ab

Wechseln Sie zu ServiceNow Store Website, um die neuen Apps, Lösungen und Integrationen zu erkennen, die Sie erhalten können.

Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Karrieregespräche

Die Karrieregespräche Die Anwendung unterstützt den Dialog zwischen unterstellten Mitarbeitern und ihren Führungskräften. Mit dieser Anwendung können Ihre Mitarbeiter an aussagekräftigen Konversationen teilnehmen, die sich auf das Wachstum und die Entwicklung des Mitarbeiters konzentrieren.

Wenn Karrieregespräche Die App ist installiert. Sie können sie verwenden, um Konversationen aus dem zu erstellen und nachzuverfolgen Mitarbeiter-Center. Das Wachstum und die Entwicklung eines Mitarbeiters werden im Wesentlichen durch die Konversationen in Einzelgesprächen mit seinen Managern erzeugt. Diese Konversationen sind unerlässlich, um starke Beziehungen am Arbeitsplatz aufzubauen. Die Effektivität wird optimiert, wenn sich der Dialog um die Ziele und Wachstumspläne des Mitarbeiters dreht. Die Karrieregespräche Die App erleichtert die Verwaltung von Einzelgesprächen zwischen Führungskräften und ihren unterstellten Mitarbeitern. Gleichzeitig verbessert es die Effektivität der Kommunikation, indem Sie die Diskussionsthemen festlegen können.

Vorteile von Karrieregespräche App

Die Karrieregespräche App bietet Ihren Mitarbeitern, Vorgesetzten und Ihrer Organisation die folgenden Vorteile:

Mitarbeiter und Manager

- Ermöglicht es Mitarbeitern und Managern, einmalige oder wiederkehrende Konversationen miteinander zu initiieren, um das Wachstum und die Entwicklung des Mitarbeiters in Ihrer Organisation zu besprechen.
- Fügen Sie vorgeschlagene oder anwenderdefinierte Gesprächsthemen hinzu, damit Mitarbeiter und Manager relevante Diskussionsthemen angeben können, die den Wachstumsplänen und Zielen des Mitarbeiters zugeordnet sind. Gesprächsthemen können sich auf Ziele oder Wachstumspläne beziehen, die Mitarbeiter mit ihren Vorgesetzten teilen.
- Erstellen Sie Aktionselemente, um diskrete Aufgaben anzugeben, die vom Mitarbeiter oder Manager ausgeführt werden müssen, um untergeordnete Mitarbeiter bei ihren Zielen und Zielen zu unterstützen.
- Verfassen Sie verborgene Notizen für jede Konversation, die ein Mitarbeiter und ein Manager miteinander führen.

Organisation

- Fördert eine Umgebung, die die interne Mobilität fördert und erhöht.
- Verringert die Fluktuation im Zusammenhang mit Mitarbeiterunzufriedenheit.
- Steigert Kosteneinsparungen durch Mitarbeiterbindung.

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

Integration mit Microsoft Outlook

Die Karrieregespräche Die App bietet eine Integration mit Microsoft ® Outlook ®So können Sie bequem Konversationen mit Ihren Mitarbeitern oder Vorgesetzten über planen Mitarbeiter-Center. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihrer Mitarbeiter oder Manager so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses Meetings für jede Konversation effektiv planen können. Die Integration mit Microsoft Outlook ermöglicht es Ihren Mitarbeitern und Managern, Besprechungen über eine einzige Schnittstelle zu planen und so einen nahtlosen Prozess für die Erstellung von Konversationen zu entwickeln. Dieser optimierte Prozess vereinfacht die Schritte zum Erstellen und Planen einer Konversation, wodurch die Einführung von gefördert wird Karrieregespräche App in Ihrer Organisation.

Konversationstypen

Die Karrieregespräche Die App unterstützt drei Arten von Konversationen, die Sie verwenden können, um Diskussionen zwischen unterstellten Mitarbeitern und ihren Führungskräften zu erleichtern. Um Dialoge für die dynamischen Beziehungen in einer Organisation zu berücksichtigen, unterstützt diese Anwendung die folgenden Konversationstypen:

Konversationstyp-Feldwerte im Formular „Diskussionsreihe“

Konversationstyp	Beschreibung
Wachstumskonversationen	Eine einmalige oder wiederkehrende Konversation, um das Wachstum und die Entwicklung eines Mitarbeiters in Ihrer Organisation zu besprechen. Dieser Konversationstyp ist für die Mitarbeiter-Manager-Beziehung vorgesehen.
Wachstumsplan-Check-ins	Eine einmalige Check-in-Konversation, um einen Wachstumsplan für die Karriereentwicklung zu besprechen, den ein Mitarbeiter mit seinem Vorgesetzten teilt. Dieser Konversationstyp ist für die Mitarbeiter-Manager-Beziehung vorgesehen.
Mentoring-Konversationen	Eine einmalige Konversation, um Themen zu besprechen, von denen der Mentee am meisten profitieren kann, und um Rechtsbeistand bei der Karriereentwicklung zu bieten. Dieser Konversationstyp ist für die Mentee-Mentor-Beziehung vorgesehen.

Komponenten von Karrieregespräche App

Abhängig von Ihrer Rolle in Ihrer Organisation, die Karrieregespräche Die App zeigt die folgenden Widgets an, wenn Sie über die auf die Homepage von Konversationen zugreifen Mitarbeiter-Center Portal:

Rollen und entsprechende Widgets auf der Homepage von Konversationen

Rolle	Widget
Mitarbeiter	Ihre Konversationen

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

Rollen und entsprechende Widgets auf der Homepage von Konversationen (Fortsetzung)

Rolle	Widget
Manager	• Die Konversation Ihres Teams • Demnächst verfügbar **Tipp:** Dieses Widget spiegelt Konversationen wider, die innerhalb einer Woche nach dem Systemdatum ablaufen sollen.

Nachdem eine Konversation zwischen einem Mitarbeiter und einem Manager erstellt wurde, wird die Karrieregespräche App zeigt die Agendenseite an. Diese Seite enthält die folgenden Komponenten, mit denen Sie Ihre Konversation verbessern können:

Ihr Programmabschnitt

Dieser Abschnitt enthält vier Widgets, mit denen Sie Ihre Konversation verwalten, erleichtern und navigieren können. Der Abschnitt „Ihre Agenda“ enthält die folgenden Widgets:

- Vorgeschlagene Gesprächsthemen
- Gesprächsthemen
- Aktionselemente
- Ihre Notizen

Kontextbezogener Seitenbereich

Dieser Seitenbereich spiegelt den Namen und die Stellenbezeichnung Ihres Mitarbeiters in Ihrer Organisation wider. Der kontextbezogene Seitenbereich enthält auch eine Liste von Details, die für den Mitarbeiter spezifisch sind, zu dem die Konversation gehört. Eine Beschreibung für jedes Mitarbeiterdetail wird auf einem Akkordeon angezeigt. Wenn Sie ein Akkordeon erweitern, werden weitere Informationen zu den entsprechenden Mitarbeiterdetails angezeigt. Der kontextbezogene Seitenbereich enthält die folgenden Akkordeons für jeden Mitarbeiter, mit dem Sie eine Konversation erstellen:

- Ziele
- Wachstumspläne
- Feedback
- Kompetenzen
- Ziele

Der Name des kontextbezogenen Seitenbereichs ändert sich je nachdem, ob ein Manager oder Mitarbeiter auf die Konversation zugegriffen hat. Die Karrieregespräche Die App zeigt je nach Rolle in Ihrer Organisation die folgenden Namen für den kontextbezogenen Seitenbereich an:

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

Rollen und entsprechende Namen für den kontextbezogenen Seitenbereich

Rolle	Name des kontextbezogenen Seitenbereichs
Mitarbeiter	Ihre Details
Manager	Mitarbeiterdetails

Der kontextbezogene Seitenbereich wird nicht angezeigt, wenn die entsprechende Konversation als Mentoring-Konversation definiert ist.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Planen Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Aktualisieren Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Planen Sie eine Check-in-Konversation für den Wachstumsplan

Planen Sie eine Mentoring-Konversation in Karrieregespräche

Karrieregespräche installieren und konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie die -Funktionen und -Komponenten für Karrieregespräche Anwendung.

Fügen Sie Gesprächsthemen hinzu, und verwalten Sie sie

Als Karrieregespräche administrator können Sie Gesprächsthemen hinzufügen oder aktualisieren, die von Managern verwendet werden, um eine Konversation mit einem Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_Act.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrieregespräche** > **Vorgeschlagenes Gesprächsthema**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Schließen Sie ab **Vorgeschlagener Gesprächspunkt – neuer Datensatz** Formular.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie Konversationen Hinzu

Als Karrieregespräche administrator Sie können Konversationen hinzufügen oder verwalten, die Mitarbeitern im Namen von Managern zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_Act.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrieregespräche** > **Konversationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

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

3. Füllen Sie das Formular „Diskussionsreihe“ aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie den automatischen Abschluss vergangener Konversationen

Verwenden Sie eine Systemeigenschaft, um zu definieren, ob ein Batch-Auftrag Konversationen automatisch schließen kann, die verlaufen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_egd_Act.admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Eingabetaste `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. In **Suchen** Geben Sie das Feld ein, das unter der Namensspalte angezeigt wird `*Egd` .
   Eine Liste der Systemeigenschaften, die dem zugeordnet sind Mitarbeiterentwicklungsuite von Anwendungen wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Eigenschaft *`sn_egd_act.automatic_close`* aus.
4. Verwenden Sie **Wert** Feld, um die Option anzugeben, mit der ein Batch-Auftrag das automatische Schließen vergangener Konversationen aktiviert oder deaktiviert wird.

Option	Beschreibung
True	Der Auftrag schließt vergangene Konversationen.
Falsch	Der Auftrag schließt keine früheren Konversationen.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Legen Sie Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration fest

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um die Integration zwischen zu aktivieren Karrieregespräche Und Microsoft ® Outlook ®So können Sie gleichzeitig Konversationen mit erstellen und planen Karrieregespräche App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_egd_Act.admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü , Und geben Sie ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. In **Suchen** Geben Sie das Feld ein, das unter der Spalte „Anwendung“ angezeigt wird `Karrieregespräche` .
   Eine Liste der Systemeigenschaften, die dem zugeordnet sind Karrieregespräche App wird angezeigt.
3. Wählen Sie die folgenden Systemeigenschaften aus, und definieren Sie die entsprechenden Werte.

Systemeigenschaft	Wert
sn_egd_act.calendar_provider_option	Exchange Online
sn_egd_Act.ex_online_Notification_url	<Microsoft Exchange Online-Benachrichti-gungs-URL zur Verarbeitung von Benachrichtigun-gen>

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

Systemeigenschaft	Wert
sn_egd_ACT.ex_online_Service_Account_ID	<Outlook-Serviceaccount zur Verwaltung von Kalenderereignissen>
sn_egd_Act.Portal_Suffix	ESC

Wichtig: Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Werte, die Sie für jede der zuvor genannten Systemeigenschaften definiert haben.

Karrieregespräche installieren

Installieren Sie Karrieregespräche App, mit der Mitarbeiter und Manager Konversationen erstellen, verwalten und nachverfolgen können.

Vorbereitungen

Abhängige Plugins und Apps für Karrieregespräche

- Manager-Hub 3.0.0
- Mitarbeiterentwicklung Core
- Weitere Informationen finden Sie unter Anwendung Mitarbeiterentwicklung Core installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Sie müssen installieren Mitarbeiterentwicklung Core App vor der Installation Karrieregespräche.

Karrieregespräche Ist abhängig von Funktionen in Mitarbeiterentwicklung Core.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store Und suchen Sie Mitarbeiterentwicklung Core Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Unter **Installation Anfordern** Schaltfläche in **Version** Abschnitt wird eine Liste der verfügbaren Versionen angezeigt.

   Hinweis: Wählen Sie Aus **Andere App-Versionen** Dient zum Anzeigen einer Liste aller verfügbaren Versionen einer Anwendung.

2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Karrieregespräche Anwendung

Karrieregespräche Ermöglicht Managern und Mitarbeitern das Erstellen und Nachverfolgen von Konversationen über den Mitarbeiter-Center.

Erstellen Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Verwenden Sie Karrieregespräche App zum Erstellen einer einmaligen oder wiederkehrenden Konversation mit einem Mitarbeiter. Besprechen Sie das Wachstum und die Entwicklung des Mitarbeiters als Profi in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Sie müssen installieren Karrieregespräche Anwendung, um über darauf zuzugreifen Mitarbeiter-Center.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz bereitstellen, um den Zugriff auf zu ermöglichen Karrieregespräche App. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee] oder Manager [sn_egd_Act.Manager]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die in dieser Aufgabe beschriebene Funktionalität gilt für Organisationen, die verwenden Karrieregespräche Anwendung ohne Microsoft ® Outlook ®Integration.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf zuzugreifen Karrieregespräche App.

Rolle	Pfad
Mitarbeiter	**Ihre Laufbahn** > **Konversationen**
Manager	**Mein Team** > **Konversationen**

3. Wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Konversation** Schaltfläche.
   Der Bereich Konversation erstellen wird angezeigt.
4. Legen Sie im Bereich die folgenden Felder fest.

Erstellen Sie einen Konversationsbereich

Feld	Beschreibung
Diese Konversation führen mit	Der Mitarbeiter oder Manager, mit dem Sie sich unterhalten möchten. Für Mitarbeiter wird dieses Feld automatisch auf den Namen des Managers festgelegt, dem sie unterstellt sind. Alternativ

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

Feld	Beschreibung
	können Manager einen bestimmten Mitarbeiter auswählen, der ihnen unterstellt ist.
Konversationstitel	Name der Konversation. Abhängig von Ihrer Rolle in Ihrer Organisation wird dieses Feld automatisch auf eine der folgenden Optionen festgelegt: ○ **Konversation mit <Employee first Name>** ○ **Konversation mit <Vorname des Managers>** Sie können den Wert ändern.
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD>
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.
Serie beenden am	Datum, an dem die Wachstumskonversationsreihe enden soll

5. Wählen Sie Aus **Konversation erstellen** .

Ergebnis
Eine Benachrichtigung wird per E-Mail an den Mitarbeiter oder Manager gesendet, mit dem Sie eine Konversation erstellt haben.

Nächste Maßnahme
Aktualisieren Sie die Agenda für Ihre bevorstehende Konversation, indem Sie eine Option verwenden, die Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht:

Mitarbeiter

Verwenden Sie das Widget „Ihre Konversationen“, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.

Manager

- Verwenden Sie das Konversations-Widget Ihres Teams, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.
- Verwenden Sie das Widget „in Kürze verfügbar“, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen, wenn sie innerhalb einer Woche nach dem Systemdatum stattfindet.

Planen Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Verwenden Sie Karrieregespräche App, um gleichzeitig eine einmalige oder wiederkehrende Konversation mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager zu erstellen und zu planen. Besprechen Sie für jede von Ihnen geplante Konversation das Wachstum und die Entwicklung des Mitarbeiters als Profi in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Sie müssen installieren Karrieregespräche Anwendung, um über darauf zuzugreifen Mitarbeiter-Center.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz bereitstellen, um den Zugriff auf zu ermöglichen Karrieregespräche App. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender.

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

Sie müssen die Integration zwischen konfigurieren Karrieregespräche Anwendung und Microsoft ® Outlook ®. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihres Mitarbeiters oder Managers so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses eine Besprechung für Ihre Konversation planen können. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Microsoft Outlook finden Sie unter Integration mit Microsoft Outlook .

Sie müssen Systemeigenschaften aktualisieren, um die Integration zwischen zu aktivieren Karrieregespräche Anwendung und Microsoft Outlook. Weitere Informationen zum Aktualisieren der erforderlichen Systemeigenschaften finden Sie unter Legen Sie Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration fest.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee] oder Manager [sn_egd_Act.Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf zuzugreifen Karrieregespräche App.

Rolle	Pfad
Mitarbeiter	**Ihre Laufbahn** > **Konversationen**
Manager	**Mein Team** > **Konversationen**

3. Wählen Sie aus **Konversation planen** Schaltfläche.
   Der Bereich Konversation planen wird angezeigt.
4. Legen Sie im Bereich die folgenden Felder fest.

Planen Sie einen Konversationsbereich

Feld	Beschreibung
Diese Konversation führen mit	Der Mitarbeiter oder Manager, mit dem Sie sich unterhalten möchten.
Konversationstitel	Name der Konversation. Abhängig von Ihrer Rolle in Ihrer Organisation wird dieses Feld automatisch auf eine der folgenden Optionen festgelegt: ○ **Konversation mit <Employee first Name>** ○ **Konversation mit <Vorname des Managers>** Sie können den Wert ändern.
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD> . Sie können verwenden **Kalender für Datum anzeigen** Symbol zum Auswählen eines Datums.
Start	Die Zeit, zu der die Besprechung beginnt. Sie können den Kalender verwenden, der in diesem Bereich angezeigt wird, um die Verfügbarkeit für

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

Feld	Beschreibung
	das Datum zu bestimmen, das Sie in angegeben haben **Datum** Feld.
Ende	Der Zeitpunkt, zu dem die Besprechung endet. Sie können den Kalender verwenden, der in diesem Bereich angezeigt wird, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie in angegeben haben **Datum** Feld.
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.

5. Wählen Sie Aus **Einladung senden** .

Ergebnis
Eine Besprechung für eine Konversation ist sowohl für Ihren als auch für den Kalender des Empfängers in Microsoft Outlook geplant.

Nächste Maßnahme
Aktualisieren Sie die Agenda für Ihre bevorstehende Konversation, indem Sie eine Option verwenden, die Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht:

Mitarbeiter

Verwenden Sie das Widget „Ihre Konversationen“, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.

Manager

- Verwenden Sie das Konversations-Widget Ihres Teams, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.
- Verwenden Sie das Widget „in Kürze verfügbar“, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen, wenn sie innerhalb einer Woche stattfindet.

Mitarbeiter und Manager

Verwenden Sie den Link in der E-Mail der Besprechungseinladung.

Planen Sie eine Mentoring-Konversation in Karrieregespräche

Verwenden Sie Karrieregespräche App, um eine Konversation mit Ihrem Mentee oder Mentor zu planen. Besprechen Sie für jede Konversation, die Sie planen, Themen, von denen der Mentee durch das Mentoring-Programm am meisten profitieren kann.

Vorbereitungen
Sie müssen installieren Karrieregespräche Anwendung, um über darauf zuzugreifen Mitarbeiter-Center.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz bereitstellen, um den Zugriff auf zu ermöglichen Karrieregespräche App. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender.

Sie müssen die Integration zwischen konfigurieren Karrieregespräche Anwendung und Microsoft ® Outlook ®. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihres Mentees oder Mentors so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses eine Besprechung für Ihre Konversation planen können. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Microsoft Outlook finden Sie unter Integration mit Microsoft Outlook .

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

Sie müssen Systemeigenschaften aktualisieren, um die Integration zwischen zu aktivieren Karrieregespräche Anwendung und Microsoft Outlook. Weitere Informationen zum Aktualisieren der erforderlichen Systemeigenschaften finden Sie unter Legen Sie Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration fest.

Ein Mentor muss die Anforderung eines Mentorings von einem Mentee akzeptieren.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee] oder Manager [sn_egd_Act.Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ihre Karriere die Option aus **Mentoring** .
3. Wählen Sie aus **Sie Mentorings** Registerkarte.
4. Wählen Sie im Widget „laufende Mentorings“ die aus **Weitere Aktionen für Mentoring-Beziehungen** Symbol (vertikale Ellipsen), das dem Namen Ihres Mentees oder Mentors zugeordnet ist.
5. Wählen Sie Aus **Konversation erstellen** .
   Der Bereich Konversation erstellen wird angezeigt.
6. **Wahlweise:** Überarbeiten Sie den Namen der Konversation in **Konversationstitel** Feld, wenn Sie den Standard nicht akzeptieren möchten.

   Tipp: Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Konversation mit <Vorname des Mentees>** .
7. Wählen Sie Aus **Konversation erstellen** .
   Ein Datensatz für die von Ihnen erstellte Konversation wird unter dem Namen Ihres Mentees oder Mentors angezeigt, wenn Sie das entsprechende Akkordeon erweitern.
8. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Konversationsdatensatz aus.
   Der Detailbereich der Konversation wird angezeigt.
9. Wählen Sie Aus **Konversation planen** .
   Der Bereich Konversation planen wird angezeigt.
10. Legen Sie im Bereich die folgenden Felder fest.

Planen Sie einen Konversationsbereich

Feld	Beschreibung
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD> . Sie können verwenden **Kalender für Datum anzeigen** Symbol zum Auswählen eines Datums.
Start	Die Zeit, zu der die Besprechung beginnt. Sie können den Kalender verwenden, der in diesem Bereich angezeigt wird, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie in angegeben haben **Datum** Feld.
Ende	Der Zeitpunkt, zu dem die Besprechung endet. Sie können den Kalender verwenden, der in diesem Bereich angezeigt wird, um die Verfügbarkeit für

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

Feld	Beschreibung
	das Datum zu bestimmen, das Sie in angegeben haben **Datum** Feld.

11. Wählen Sie Aus **Einladung senden** .

Ergebnis
Eine Besprechung für eine Konversation ist sowohl für Ihren als auch für den Kalender des Empfängers in Microsoft Outlook geplant.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie den Link in der Besprechungseinladungs-E-Mail, um die Agenda zu aktualisieren.

Planen Sie eine Check-in-Konversation für den Wachstumsplan

Verwenden Sie Karrieregespräche App, um eine Check-in-Konversation mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager über einen Wachstumsplan zu planen, der sich explizit auf die Karriereentwicklung des Mitarbeiters in Ihrer Organisation bezieht.

Vorbereitungen
Sie müssen installieren Karrieregespräche Anwendung, um über darauf zuzugreifen Mitarbeiter-Center.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz bereitstellen, um den Zugriff auf zu ermöglichen Karrieregespräche App. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender.

Sie müssen die Integration zwischen konfigurieren Karrieregespräche Anwendung und Microsoft ® Outlook ®. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihres Mitarbeiters oder Managers so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses eine Besprechung für Ihre Konversation planen können. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Microsoft Outlook finden Sie unter Integration mit Microsoft Outlook .

Sie müssen Systemeigenschaften aktualisieren, um die Integration zwischen zu aktivieren Karrieregespräche Anwendung und Microsoft Outlook. Weitere Informationen zum Aktualisieren der erforderlichen Systemeigenschaften finden Sie unter Legen Sie Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration fest.

Ein Mitarbeiter muss einen Wachstumsplan erstellen und für seinen Vorgesetzten freigeben.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee] oder Manager [sn_egd_Act.Manager]

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf das Modul „Wachstumspläne“ zuzugreifen.

Rolle	Pfad
Mitarbeiter	**Ihre Laufbahn** > **Wachstumspläne**
Manager	**Mein Team** > **Wachstumspläne**

Automatische Übersetzung

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

3. Verwenden Sie das Widget, das Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um den Wachstumsplan auszuwählen, für den Sie eine Konversation erstellen möchten.

Rolle	Widget
Mitarbeiter	Ihre Wachstumspläne
Manager	Wachstumspläne Ihres Teams

4. Wählen Sie im Widget „Thema-Header“ die aus **Weitere Wachstumsplanaktionen** Symbol (vertikale Ellipsen).

   Tipp: Das Thema-Header-Widget ist das Widget, das den Namen des Wachstumsplans widerspiegelt.

5. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie den Plan** .
6. Wählen Sie im Widget „Aktivitäten planen“ die Dropdown-Liste Aktivität hinzufügen aus.
7. Wählen Sie Aus **Check-in** .
   Der Bereich „Check-in-Aktivität hinzufügen“ wird angezeigt.
8. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Eine neue Aktivität für eine Check-in-Konversation wird im Widget „Aktivitäten planen“ angezeigt.
9. Wählen Sie die Aktivität für die von Ihnen erstellte Check-in-Konversation aus.
   Der Bereich „Aktivitätsdetails“ wird angezeigt.
10. Wählen Sie Aus **Konversation planen** .
    Der Bereich Konversation planen wird angezeigt.
11. Legen Sie im Bereich die folgenden Felder fest.

Planen Sie einen Konversationsbereich

Feld	Beschreibung
Konversationstitel	Name der Konversation. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Checken Sie sich ein, und überprüfen Sie Ihren Fortschritt mit Ihrem Vorgesetzten** . Sie können den Wert ändern.
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist `<YYYY-MM-DD>` . Sie können verwenden **Kalender für Datum anzeigen** Symbol zum Auswählen eines Datums.
Start	Die Zeit, zu der die Besprechung beginnt. Sie können den Kalender verwenden, der in diesem Bereich angezeigt wird, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie in angegeben haben **Datum** Feld.
Ende	Der Zeitpunkt, zu dem die Besprechung endet. Sie können den Kalender verwenden, der in diesem Bereich angezeigt wird, um die Verfügbarkeit für

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

Feld	Beschreibung
	das Datum zu bestimmen, das Sie in angegeben haben **Datum** Feld.

12. Wählen Sie Aus **Einladung senden** .

Ergebnis
Eine Besprechung für eine Konversation ist sowohl für Ihren als auch für den Kalender des Empfängers in Microsoft Outlook geplant.

Nächste Maßnahme
Aktualisieren Sie die Agenda für Ihre bevorstehende Konversation, indem Sie den Link in der E-Mail der Besprechungseinladung verwenden.

Aktualisieren Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Verwenden Sie Karrieregespräche App, um die Agenda für eine bevorstehende Konversation mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager zu aktualisieren. Konzentrieren Sie den Schwerpunkt der Diskussion auf das Wachstum und die Entwicklung des Mitarbeiters als Profi in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz bereitstellen, um den Zugriff auf zu ermöglichen Karrieregespräche App. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee] oder Manager [sn_egd_Act.Manager]

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf zuzugreifen Karrieregespräche App.

Rolle	Pfad
Mitarbeiter	**Ihre Laufbahn** > **Konversationen**
Manager	**Mein Team** > **Konversationen**

3. Verwenden Sie das Widget, das Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um die Konversation auszuwählen, die Sie aktualisieren möchten.

Rolle	Widget
Mitarbeiter	Ihre Konversationen
Manager	○ Die Konversation Ihres Teams ○ Demnächst verfügbar **Tipp:** Dieses Widget spiegelt Konversationen wider, die innerhalb einer Woche nach dem Systemdatum ablaufen sollen.

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

Tipp: Mitarbeiter und Manager können über den Link in der Besprechungseinladungs-E-Mail auf die Agenda für eine Konversation zugreifen, die für ihren geplant ist Microsoft ® Outlook ®Kalender.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Details** Schaltfläche, wenn Sie Ihre Konversation neu planen müssen.

   Tipp: Die Karrieregespräche Die App zeigt denselben Bereich an, der während des Konversationserstellungsprozesses angezeigt wird, wenn Sie diese Schaltfläche auswählen.

5. Fügen Sie im Widget „vorgeschlagene Gesprächsthemen“ einen vorgeschlagenen Gesprächsthema hinzu, der relevant ist, indem Sie auswählen **+ Hinzufügen** Schaltfläche.

   Tipp: Ein vorgeschlagener Gesprächsthema muss von einem Administrator definiert werden, damit das Widget „vorgeschlagene Gesprächsthemen“ angezeigt wird.

6. Wählen Sie im Widget Gesprächsthemen die Option aus **Gesprächsthema hinzufügen** Und geben Sie ein Diskussionsthema an, das für die Konversation gilt, die Sie mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager führen möchten.

   Tipp: Gesprächsthemen können sich auf Ziele oder Wachstumspläne beziehen, die Mitarbeiter mit ihren Vorgesetzten teilen. Diese Ziele und Wachstumspläne werden im entsprechenden Akkordeon im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Mitarbeiter und Manager können Gesprächsthemen verwenden, um die Konversation zu leiten.

   Nachdem Sie die Konversation über einen Gesprächsthema abgeschlossen haben, können Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren, um anzuzeigen, dass die Konversation stattgefunden hat.

7. Wählen Sie im Widget Aktionselemente die Option aus **Fügen Sie ein Aktionselement hinzu** Und geben Sie Aufgaben an, die von Ihnen ausgeführt werden müssen.

   Tipp: Nachdem das Aktionselement abgeschlossen ist, können Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren, um den Abschluss der Aufgabe anzuzeigen.

8. Wählen Sie im Widget Ihre Notizen die Option aus **Fügen Sie Notizen hinzu** Und geben Sie Kommentare zur Konversation ein, die mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager stattgefunden hat.

   Tipp: Sie können dieses Widget verwenden, um Ideen widerzuspiegeln, die als Ergebnis Ihrer Konversation aufgetaucht sind, oder um Erinnerungen für sich selbst zu erstellen. Die Informationen, die Sie in diesem Widget eingeben, sind nur für Sie sichtbar.

9. Im Widget „Kompetenzen“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

   a. Wählen Sie Aus **Validieren Sie Kompetenzen** Dient zum Überprüfen und Validieren der Kompetenzen und Kenntnisse des Mitarbeiters.

   b. Wählen Sie ein aus **Kompetenzpille** Zum Anzeigen von Kompetenzdetails wie Kenntnissen und Aktivitätsdetails der Kompetenz.

   c. Wählen Sie das Menüsymbol (⋮) In der Kompetenzpille und wählen Sie aus **Zeigen Sie zugehörige Aktivitäten an** Um die Aktivitätsdetails der Kompetenz anzuzeigen.

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

Alle Anmeldeinformationen, die der Mitarbeiter zum Erwerb der Kompetenz erhalten hat, werden als Aktivitäten angezeigt.

Hinweis: Dieses Widget ist nur für Manager-Mitarbeiter-Konversationen verfügbar.

Nächste Maßnahme

Manager können eine Konversation manuell schließen, indem sie angeben, ob die Konversation abgebrochen oder abgeschlossen wurde. Um anzugeben, ob eine Konversation abgebrochen oder abgeschlossen wurde, muss ein Manager das entsprechende Symbol mit vertikalen Auslassungspunkten auswählen. Dieses Symbol wird an den folgenden Stellen angezeigt:

- Rechts von **Bearbeiten Sie Details** Schaltfläche, wenn Sie die Agenda für eine Konversation anzeigen.
- Rechts neben der Spalte Status im Widget „Konversationen Ihres Teams“.

Manager können eine Zusammenfassung bereitstellen, um die Details einer Konversation wiederzugeben, die sich abgespielt haben, wenn sie die Option zum Abschließen einer Konversation auswählen. Eine Benachrichtigung wird per E-Mail an den Mitarbeiter gesendet, um anzuzeigen, dass die Konversation abgeschlossen ist. Wenn der Manager eine Zusammenfassung bereitgestellt hat, wird sie in der E-Mail enthalten, die der Mitarbeiter erhält.

Bearbeiten Sie eine Wachstumskonversationsreihe in Karrieregespräche

Bearbeiten Sie eine Wachstumskonversationsreihe, um Details hinzuzufügen, die Sie beim Erstellen der Konversation verpasst haben.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Wachstumskonversation erstellt haben, um sie zu bearbeiten, siehe Erstellen Sie eine Wachstumskonversation in Karrieregespräche

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee] oder Manager [sn_egd_Act.Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf zuzugreifen Karrieregespräche App.

Rolle	Pfad
Mitarbeiter	**Ihre Laufbahn** > **Konversationen**
Manager	**Mein Team** > **Konversationen**

3. Verwenden Sie das Widget, das Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um die Konversation auszuwählen, die Sie aktualisieren möchten.

Rolle	Widget
Mitarbeiter	Ihre Konversationen

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

Rolle	Widget
Manager	○ Die Konversation Ihres Teams ○ Demnächst verfügbar **Tipp:** Dieses Widget spiegelt Konversationen wider, die innerhalb einer Woche nach dem Systemdatum ablaufen sollen.

Tipp: Mitarbeiter und Manager können über den Link in der Besprechungseinladungs-E-Mail auf die Agenda für eine Konversation zugreifen, die für ihren geplant ist Microsoft ® Outlook ®Kalender.

4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Serie** .
5. Bearbeiten Sie im -Bereich die folgenden Felder.

Bearbeiten Sie die Reihentabelle

Feld	Beschreibung
Konversationstitel	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD>
Serie beenden am	Datum, an dem die Wachstumskonversationsreihe enden soll

Hinweis: Die **Organisator** Und **Führen Sie diese Konversation mit** Felder können nicht bearbeitet werden.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Planen Sie den agentischen Workflow für Wachstumskonversationen

Verwenden Sie den agentischen Workflow für Wachstumsgespräche, um Ihre Diskussionen zur Mitarbeiterentwicklung zu optimieren. Nutzen Sie diesen Workflow, um Daten zu wichtigen Talentaktivitäten und Journeys von Mitarbeitern zu sammeln, um eine klare, strukturierte Zusammenfassung zu erhalten, die Ihnen hilft, sich schneller und effektiv auf die Konversation vorzubereiten. Verlassen Sie sich auf datengesteuerte Gesprächsthemen, damit jedes Wachstumsgespräch fokussiert, aussagekräftig und wirkungsvoll ist.

Planen und bereiten Sie sich auf Wachstumsgespräche vor

Verwenden Sie das Mitarbeiterteam für Wachstumskonversationen, um:

- Suchen Sie verfügbare Zeitfenster im Kalender des Mitarbeiters, und rufen Sie Vorschläge in einem geeigneten Fenster ab.
- Rufen Sie die Zusammenfassung der Mitarbeiterdaten ab, und zeigen Sie ihre Entwicklungs-Journey an.
- Suchen und teilen Sie relevante Ressourcen, um Managern zu helfen, aussagekräftige Konversationen zu führen.

Hinweis: Damit der agnetische Workflow für Wachstumskonversationen funktioniert, müssen Sie Version 3.5.2 von verwenden Karrieregespräche-Anwendung und haben Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Plugin, das installiert Now Assist Für Talent Und HR-Talent: KI-Agenten-Sammlung.

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

Planen Sie den agentischen Workflow für Wachstumskonversationen

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an.
2. Auswahlvorgang **Agenten-Workflows** > **Helfen Sie Bei Der Planung Von Wachstumsgesprächen**an.

KI-Agents für Konversationen

Funktion „Agentische KI“	KI-Agenten	Beschreibung
Erstellen Sie eine Wachstumskonversation	KI-Agent für Gesprächsmanagement	Der KI-Agent für das Konversationsmanagement hilft Managern, Wachstumsdiskussionen mit ihren Teammitgliedern mühelos zu initiieren und zu verwalten. Es wird nach verfügbaren Zeitfenstern sowohl im Kalender des Managers als auch im Kalender des Mitarbeiters gesucht und ein geeignetes Fenster für den Manager vorgeschlagen. Sobald ein Slot ausgewählt ist, wird ein Diskussionseintrag in erstellt Karrieregespräche System.
Gesprächsthemen generieren	KI-Agent für Mitarbeiterdatenzusammenfassung	Der KI-Agent für die Zusammenfassung von Mitarbeiterdaten fasst Daten aus mehreren Systemen zusammen, um Managern einen Überblick über die Entwicklungs-Journey jedes Mitarbeiters zu geben. Es ruft wichtige Informationen wie aktuelle Talentaktivitäten und Journeys-Verlauf ab und generiert strukturierte Gesprächsthemen, die der Manager in der Konversation verwenden kann.
Suchen und teilen Sie relevante Ressourcen	Manager-Ressourcenempfehlung – KI-Agent	Der KI-Agent für Managerressourcenempfehlung findet und gibt relevante Ressourcen frei, um Managern zu helfen, aussagekräftige Konversationen zu führen.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

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

Karrieregespräche – Referenz

Administratoren verwenden Referenzinformationen, um Anwendungen und Funktionen zu konfigurieren und zu verwalten.

Karrieregespräche Konversationsreferenz

Karrieregespräche Administratoren erstellen Konversationen, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Konversationen werden von Managern erstellt, um Wachstums- und Entwicklungspläne mit Mitarbeitern zu erleichtern. Wachstumspläne können aus einer Konvertierung erstellt werden.

Formular „Diskussionsreihe“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Wählen Sie aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt **Mentee** Feld, wenn **Konversationstyp** Feld ist auf festgelegt **Wachstumsgespräche** Oder **Wachstumsplan-Check-ins** .
Manager	Wählen Sie aus der Liste der Manager in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt **Mentor** Feld, wenn **Konversationstyp** Feld ist auf festgelegt **Wachstumsgespräche** Oder **Wachstumsplan-Check-ins** .
Mentee	Wählen Sie aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt **Mitarbeiter** Feld, wenn **Konversationstyp** Feld ist auf festgelegt **Mentoring-Konversationen** .
Mentor	Wählen Sie aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt **Manager** Feld, wenn **Konversationstyp** Feld ist auf festgelegt **Mentoring-Konversationen** .
Kadenz	Wählen Sie die Häufigkeit aus, mit der die Konversation stattfindet.
Konversationstyp	Wählen Sie aus der Liste der in Ihrer Organisation verfügbaren Konversationen aus.
Titel	Der Titel der Konversation. Diese Informationen sind für Anwender sichtbar.

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

Formular „Diskussionsreihe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Konversation veröffentlicht und für Anwender sichtbar.
Tabellenname	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Daten enthält, die Sie verwenden möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Konversationstyp** Feld ist auf festgelegt **Mentoring-Konversationen** .
Zugehöriger Datensatz	Wählen Sie den Datensatz aus der Tabelle aus, die Sie in angegeben haben **Tabellenname** Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Konversationstyp** Feld ist auf festgelegt **Mentoring-Konversationen** .

Erstellen Sie eine Referenz für vorgeschlagene Gesprächsthemen

Karrieregespräche Administratoren erstellen vorgeschlagene Gesprächsthemen, die verwendet werden, um Diskussionsthemen während einer Konversation zu identifizieren.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle „vorgeschlagene Gesprächsthemen“ erstellen, enthält die folgenden Felder:

Formular „vorgeschlagener Gesprächsthema“

Feld	Beschreibung
Startdatum	Ein Datum, an dem der Gesprächsthema erstmals verfügbar ist.
Enddatum	Ein Datum, an dem der Gesprächsthema nicht mehr verfügbar ist.
Titel	Der sichtbare Titel für den Gesprächsthema, der in der Anwenderoberfläche (UI) angezeigt wird.
Benutzerkriterien	Wählen Sie die Kriterien aus, die erfüllt sein müssen, um Zugriff auf diesen Gesprächsthema zu erhalten.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Gesprächsthema veröffentlicht und kann in einer Konversation verwendet werden.
Konversationstyp	Die Arten von Konversationen, für die Ihr vorgeschlagener Gesprächsthema gilt.

Tabelle „vorgeschlagene Gesprächsthemen“

Karrieregespräche Administratoren können Konversationen verwalten, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle vorgeschlagene Gesprächsthemen auswählen, enthält die folgenden Felder:

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

Vorgeschlagene Gesprächsreferenz

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Gesprächsthema veröffentlicht und kann in einer Konversation verwendet werden.
Enddatum	Ein Datum, an dem der Gesprächsthema nicht mehr verfügbar ist.
Startdatum	Ein Datum, an dem der Gesprächsthema erstmals verfügbar ist.
Titel	Der sichtbare Titel für den Gesprächsthema, der in der Anwenderoberfläche (UI) angezeigt wird.
Benutzerkriterien	Wählen Sie die Kriterien aus, die erfüllt sein müssen, um Zugriff auf diesen Gesprächsthema zu erhalten.
Konversationstyp	Die Arten von Konversationen, für die Ihr vorgeschlagener Gesprächsthema gilt.

Mit Karrieregespräche installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit installiert Karrieregespräche, Einschließlich Rollen und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Rollen in Karrieregespräche

Anwendung	Rollentitel [Name]	Beschreibung
Karrieregespräche	Administrator [sn_egd_Act.admin]	Enthält Talent Managerrolle [sn_egd_Act.Manager].
Karrieregespräche	Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee]	Enthält keine anderen Rollen.
Karrieregespräche	Manager [sn_egd_Act.Manager]	Enthält Talent Mitarbeiterrolle [sn_egd_Act.Employee].

Tabellen

Tabellen werden verwendet, um Beziehungen zwischen verschiedenen nachzuverfolgen und zu pflegen ServiceNow Anwendungen und Funktionen.

Mit Karrieregespräche installierte Tabellen

Anwendung	Tabellenbezeichnung [Name]
Karrieregespräche	Aktionselement [sn_egd_ACT_action_item]
Karrieregespräche	Diskussion [sn_egd_Act_discussion]

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

Mit Karrieregespräche installierte Tabellen (Fortsetzung)

Anwendung	Tabellenbezeichnung [Name]
Karrieregespräche	Diskussionsreihe [sn_egd_Act_discussion_Series]
Karrieregespräche	Vorgeschlagener Gesprächsthema [sn_egd_Act_proposed_Talking_Point]
Karrieregespräche	Gesprächsthema [sn_egd_Act_Talking_Point]

Lernen

Lernen Mit der Anwendung können Sie Inhalte zur Karriereentwicklung erkennen, verwalten und mit ihnen interagieren. Mit dieser Option können Anwender Lernkataloge konfigurieren, die Kurselemente aus internen und externen Lernsystemen enthalten.

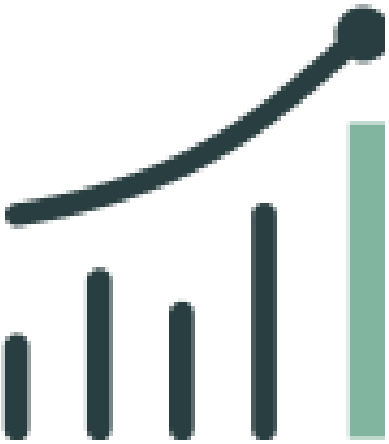
Lernen enthält die folgenden Schlüsselfunktionen:

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Detaillierte Informationen zu Lernen	Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Erfahren Sie, wie Sie verwalten und verwenden Lernen Experience

Automatische Übersetzung

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

Berichte	Referenz	
		
Messen Sie den Erfolg von Lerninhalten anhand gezielter Berichte	Rufen Sie Details zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in ab Lernen	

Lernen erkunden

Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Lernen Dient zum proaktiven Erkennen, Verwalten und Interagieren mit Inhalten zur Karriereentwicklung.

Lernen – Übersicht

Lernen Ist ein neuer und moderner zentraler Bereich zur Verwaltung Ihrer Lerninhalte. Mit diesem Lernportal erhalten Sie einen klaren Überblick über Ihre laufenden und zugewiesenen Kursarbeiten, sodass Sie sich auf Ihre Lerninhalte konzentrieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Mein(e) Lernen.

Lernen Anwender

Lernen-Benutzer

Anwender	Beschreibung
Manager/Administrator	Lernen Administratoren und Manager können Inhaltsaktivitäten und -Verlauf anzeigen und verwalten. Basierend auf diesen Einblicken können sie sinnvolle Lerninhalte für Lernende mit angemessener Governance erstellen.
Anwender	• **Erfolge nachverfolgen:** Verfolgen Sie Ihre Lerninhalte mithilfe der Funktion „Erfolge“. Erfolge bieten Abzeichen und Zertifizierungen für die Gamifizierung. • **Teilen Sie Ihre Lerninhalte:** Verfolgen Sie Lerninhalte mit Funktionen aller Inhalte, mit denen Sie seit Beginn Ihrer Lerninhalte interagiert haben, nach. Mit persönlichen Sammlungen können Sie Inhalte in anwenderdefinierten Ordnern speichern, um sie einfach wiederzufinden und freizugeben.

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

Lernen-Benutzer (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	• Nutzen Skills Intelligence: Skills Intelligence Integration mit Lernen Damit Sie Suchergebnisse für kompetenzgesteuertes Lernen durchführen können. Überprüfen Sie Kurse basierend auf Skills Intelligence Empfehlungen und Vorschläge, die an Ihren Kompetenzen ausgerichtet sind.

Lernen – Vorteile

Lernen – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Entdecken Sie neue Kurse, indem Sie durch hervorgehobene Inhalte blättern, die vom Lernteam gefördert wurden, beliebte lernbezogene Suchen und empfohlene Inhalte basierend auf Lernern, die Ihnen ähnlich sind.	Erkannt	Mitarbeiter/Anwender
Zeigen Sie die Aktivität und den Verlauf der letzten Lerninhalte an. Sie können die Funktionslisten aller Inhalte nutzen, mit denen Sie seit Beginn des Lernens interagiert haben. Mit persönlichen Sammlungen können Sie Inhalte in Ordnern speichern, um sie leicht wiederzuverfolgen und freizugeben.	Aktivität	Mitarbeiter/Anwender
Zeigen Sie Ihre Lernerfolge, wenn Sie etwas Neues lernen oder einen Kurs abschließen.	Erfolge	Mitarbeiter/Anwender
Zeigen Sie die Lerninhalte Ihres Teams an, und verfolgen Sie sie, um sein Karrierewachstum zu optimieren.	Ihrem Team zugewiesen	Manager

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

-
- Lernen verwenden
- Lernen – Referenz

Mein(e) Lernen

Mein Lernen Ist ein neues und modernes Anwenderportal, mit dem Sie Kurse verfolgen können, die Ihnen helfen, in allen Aspekten Ihrer Karriere zu wachsen.

Die Lernen Das Portal bietet Ihnen einen Blick aus der Vogelperspektive auf alle Ihre Lerninhalte, Kurse und Erfolge.

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

Lernen Übersicht

Die Übersichtsseite ist die erste Seite, die angezeigt wird, wenn Sie nach der Navigation von auf meine Lerninhalte zugreifen Mitarbeiter-Center. Verwenden Sie diese Seite, um Lerninhalte, die Handlungsbedarf erfordern, schnell zu identifizieren, den aktuellen Fortschritt und die letzten Erfolge zu visualisieren, alle letzten Aktivitäten anzuzeigen und alle in Bearbeitung befindlichen Kurse fortzusetzen.

Erkannt

Verwenden Sie die Registerkarte Erkennen, um Trendkurse in Ihrer Organisation zu finden. Sie können hervorgehobene Inhalte durchsuchen, die vom Lernteam gefördert wurden, beliebte lernbezogene Suchen und empfohlene Inhalte basierend auf Lernern, die Ihnen ähnlich sind.

Aktivität

Verwenden Sie die Registerkarte Aktivität, um Ihre gesamte Inhaltsaktivität und Ihren Verlauf anzuzeigen. Sie können die Funktionslisten aller Inhalte nutzen, mit denen Sie seit Beginn des Lernens interagiert haben. Persönliche Sammlungen ermöglichen es Lernenden, Inhalte in Ordnern zu speichern, um sie einfacher wiederzufinden und freizugeben.

Erfolge

Verwenden Sie die Registerkarte Erfolge, um die von Ihnen verdienten Erfolgsabzeichen zu überprüfen. Sie können detaillierte Erfolgsinformationen anzeigen. Alle Erfolgsregeln und -Kriterien werden im Back-End mit erstellt und verwaltet Lernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition.

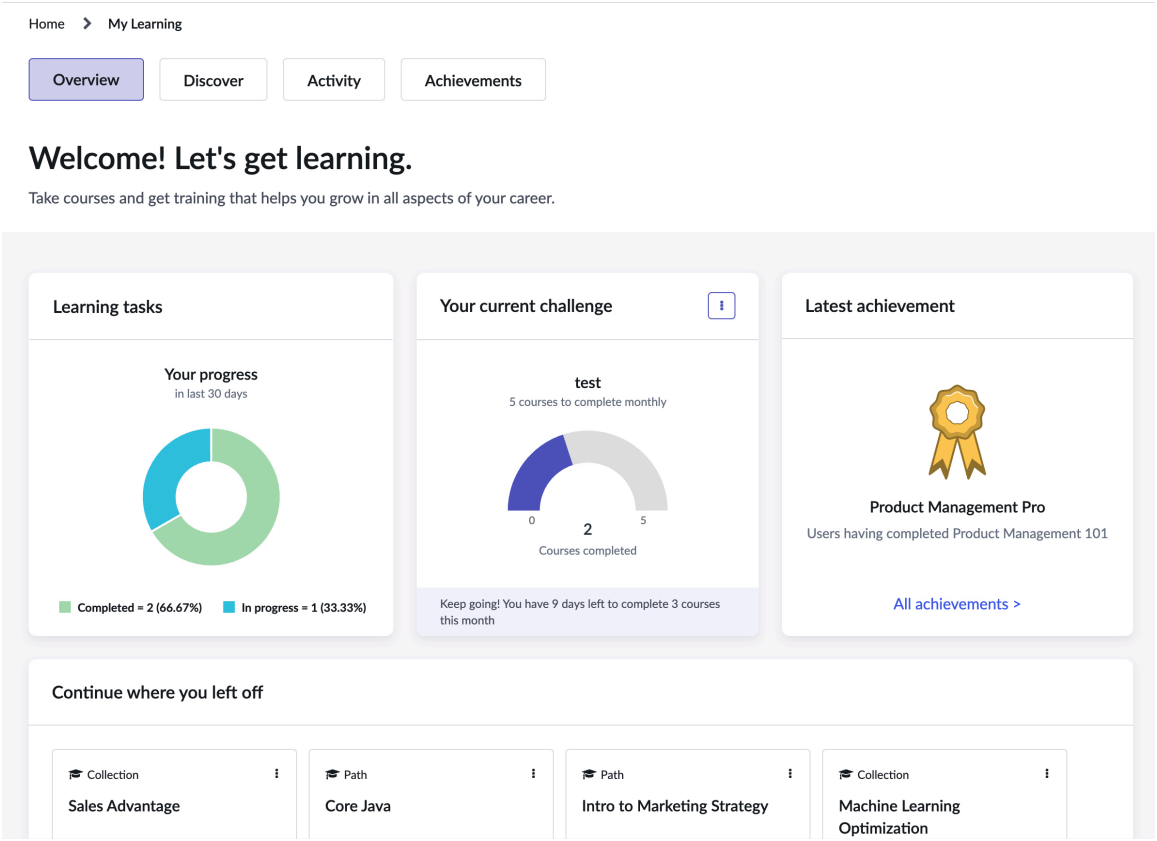
Übersicht

Die **Übersicht** Registerkarte auf „mein“ Lernen Bietet eine Vielzahl von Widgets, mit denen Sie unter anderem Kurse nachverfolgen, Ihren Fortschritt anzeigen und Erfolge anzeigen können.

Die Registerkarte „Übersicht“ enthält die folgenden Widgets, die Ihnen bei einer nahtlosen Lern-Experience helfen:

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

Registerkarte „Übersicht“



Übersicht

Widget	Beschreibung
Schließen Sie diese Lerninhalte vor dem Fälligkeitsdatum ab.	Zeigt Ihnen überfällige Kurse und Schulungen an, damit Sie planen können, sie abzuschließen, bevor sie fällig sind.
Lernaufgaben	Zeigt Ihnen Lernaufgaben an, die in Bearbeitung sind und zugewiesen sind, und zeigt den Fortschritt in den letzten 30 Tagen an.
Ihre aktuelle Herausforderung	Zeigt Ihnen die von Ihnen gestarteten Herausforderungen und die verbleibenden Tage vor dem Start an und ermöglicht Ihnen, neue Dinge zu entdecken, die Sie lernen können.
Letzter Erfolg	Der letzte Erfolg zeigt Ihnen alle Ihre erzielten Erfolge basierend auf Ihrem Lernfortschritt.
An letzter Position fortsetzen	Zeigt Ihnen die Kurse oder Schulungen, die Sie begonnen haben, aber nie abgeschlossen haben, und gibt Ihnen die Möglichkeit, dort fortzusetzen, wo Sie aufgehört haben.
Neueste Aktivität	Zeigt Ihre zugewiesenen, gespeicherten, freigegebenen Kurse und Schulungen sowie Ihren Lernverlauf an.

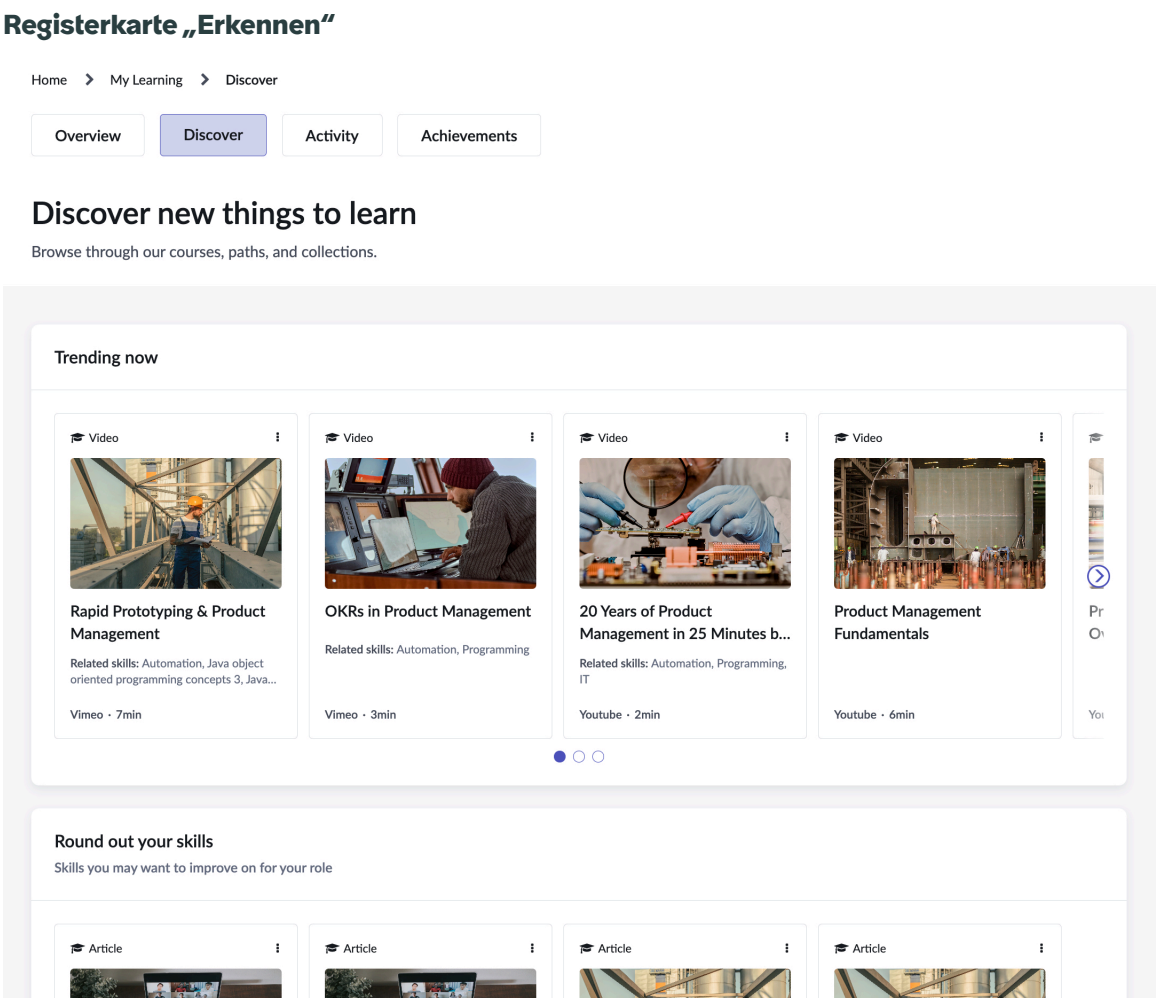
Erkannt

Die **Erkennen** Registerkarte auf „mein“ Lernen Bietet eine Vielzahl von Widgets, mit denen Sie Kurse, Pfade und Sammlungen durchsuchen können.

Automatische Übersetzung

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

Die **Erkennen** Die Registerkarte verfügt über die folgenden Widgets, die Ihnen bei einer nahtlosen Lern-Experience helfen:



Erkannt

Widget	Beschreibung
Jetzt im Trend	Zeigt Kurse, Pfade oder Sammlungen an, die sich jetzt im Trend befinden, damit Sie neue Dinge entdecken können, die Sie lernen können.
Vervollständigen Sie Ihre Kompetenzen	Empfiehlt Kurse basierend auf den Kompetenzen, die Sie für Ihre Rolle verbessern möchten.
Suchen	Ermöglicht Ihnen die Suche in Lernen Um einen Kurs zu finden.

Aktivität

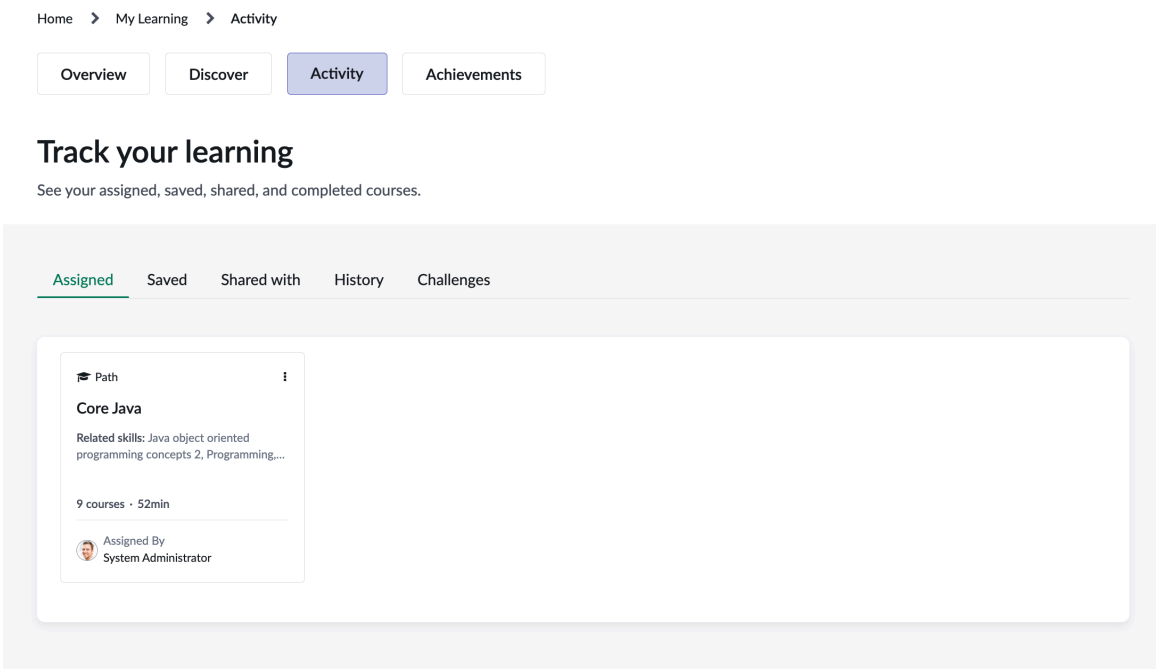
Die **Aktivität** Registerkarte auf „mein“ Lernen Stellt eine Vielzahl von Widgets bereit, mit denen Sie Ihre zugewiesenen, gespeicherten, freigegebenen und abgeschlossenen Kurse anzeigen können.

Die Registerkarte „Aktivität“ enthält die folgenden Widgets, die Ihnen bei einer nahtlosen Lern-Experience helfen:

Automatische Übersetzung

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

Registerkarte „Aktivität“

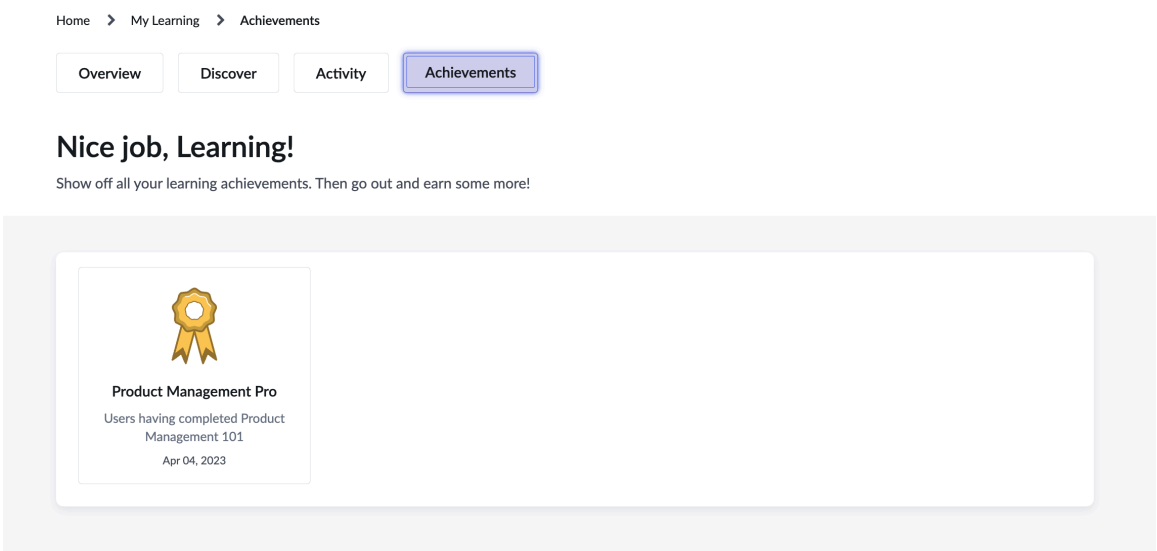


- Zugewiesen: Zeigen Sie Kurse an, die Ihnen derzeit zugewiesen sind.
- Gespeichert: Zeigen Sie Ihre gespeicherten Sammlungen an.
- Freigegeben für: Zeigen Sie für Sie freigegebene Kurse und Sammlungen an.
- Verlauf: Zeigen Sie alle Kurse an, die Sie abgeschlossen haben.
- Herausforderungen: Zeigen Sie Lernherausforderungen an, die Sie für sich selbst festgelegt haben.

Erfolge

Die **Erfolge** Registerkarte auf „mein“ Lernen Zeigt alle Ihre Lernerfolge an.

Registerkarte „Erfolge“



Automatische Übersetzung

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

Erfolge

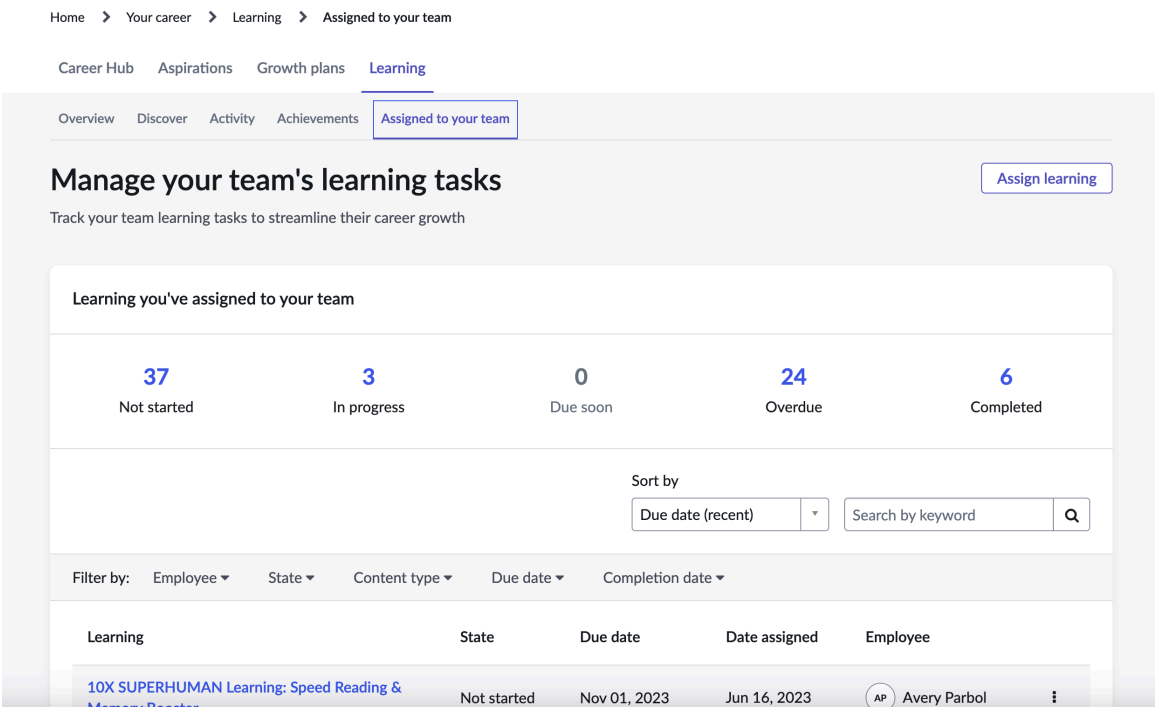
Widget	Beschreibung
Erfolge	Zeigt Ihre Lernerfolge an. Wenn Sie etwas Neues lernen und einen Kurs abschließen, können Sie Erfolge erzielen und sie hier anzeigen.
Abzeichen	Zeigt Ihre Erfolgsabzeichen an, falls vorhanden, von Credly.

Ihrem Team zugewiesen

Verfolgen Sie Lernaufgaben Ihres Teams nach, um deren Karrierewachstum zu optimieren.

Verwalten Sie die Lernaufgaben Ihres Teams.

Die Registerkarte „Ihrem Team zugewiesen“ enthält die folgenden Informationen, die Ihnen helfen, den Lernfortschritt Ihres Teams zu verstehen.



- Lerninhalte, die Sie Ihrem Team zugewiesen haben: Zeigen Sie den Status der Lerninhalte an, die Ihrem Team zugewiesen sind.
  - Nicht gestartet
  - In Bearbeitung
  - Bald fällig
  - Überfällig
  - Abgeschlossen.
- Filter: Verwenden Sie die Filter „Mitarbeiter“, „Status“, „Inhaltstyp“, „Fälligkeitsdatum“ und „Abschlussdatum“, um die Lerninhalte Ihres Teams zu sortieren.
- Lerninhalte zuweisen: Weisen Sie als Manager zu Lernen An Ihre Teammitglieder, um ihre Kompetenzen zu verbessern.

Automatische Übersetzung

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

Integration von Skills Intelligence in Lernen

Skills Intelligence Integration mit Lernen Um Suchergebnisse für kompetenzgesteuertes Lernen einzuführen; empfehlen und schlagen Sie Kurse basierend auf den Kompetenzen eines Lernenden vor.

Lernen Integration mit Skills Intelligence Verbessert die Lern-Experience eines Anwenders.

Wenn Skills Intelligence Die Eigenschaft „sn_Skills_int.enable_Skills“ ist auf „wahr“ festgelegt, die Verwendung von ist für aktiviert Lernen. Siehe Skills Intelligence konfigurieren Weitere Informationen zu finden Skills Intelligence Eigenschaften.

Kompetenzen, die Lerninhalten zugeordnet sind

- Schreibgeschützte Liste von Zielen, die einem Lernkurs, einer Sammlung oder einem Pfad zugeordnet sind.
- Abschnitt „zugehörige Kompetenzen“ auf der Detailseite.
- Suchergebnisse für kompetenzgesteuertes Lernen.

Hinzufügen von Kompetenzen zu einem Lernkurs

- Intelligentes Widget „Kompetenzen“ zum Suchen ausgewählter Kompetenzen.
- Integration mit Skills Intelligence, Ermöglicht Ihnen Folgendes Fügen Sie zugeordnete Kompetenzen hinzu Zu Lerninhalten.

Kompetenzbasierte KI-Suche

- Ergebnisse basierend auf Relevanz aus Kurstitel und zugehörigen Kompetenzen.
- Keine angrenzenden Kompetenzen enthalten.
- Direkte Textübereinstimmung – Suche nach Kompetenzbegriff.

Kompetenzbasierte Lernempfehlungen

- Lernempfehlungen, die mit „meine Lerninhalte“ präsentiert werden
- Empfehlung basierend auf Kompetenzlücken zwischen den Kompetenzen des Mitarbeiters und den Kompetenzen, die für seine aktuelle Position als erforderlich identifiziert wurden.

Lernen installieren und konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie einrichten und verwenden Lernen.

Konfiguration – Übersicht

Abhängige Plugins und Apps für Lernen:

- Manager-Hub
- Skills Intelligence

  Wenn Skills Intelligence Eigenschaft **sn_Skills_int.enable_Skills** Ist auf „wahr“ festgelegt, die Verwendung von Skills Intelligence Ist für alle aktiviert Lernen. Siehe Skills Intelligence konfigurieren Weitere Informationen zu finden Skills Intelligence Eigenschaften.
- Aktivieren und einrichten Lernen

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

Sie können aktivieren Lernen Von ServiceNow Speichern. Diese Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

- Lernen installieren

Lernen installieren

Sie können die Anwendung Lernen installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie die https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/a485246687014d50507831d83cbb3563/5.1.1 -Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Lernen installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Lernen installierte Komponenten.

Prozedur

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

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktivieren und einrichten Lernen

Erfahren Sie, wie Sie einrichten und verwenden Lernen.

Anwendung wird aktiviert

Sie können aktivieren Lernen Von ServiceNow Speichern. Diese Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Hinweis: Lernen Ist mit verfügbar Mitarbeiter-Center Anwendung. Einige der Funktionen von Lernen Funktioniert nur, wenn HR-Servicebereitstellung Und Management der Mitarbeiter-Journey Anwendungen sind aktiviert.

Apps im Store anfordern

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

Lizenzierung

Lernen Nutzt die neuen, Mitarbeiterentwicklung Lizenzierungsmodul. Diese Lizenzierungsfunktion ermöglicht die Registrierung ServiceNow Anwendungen, um Anwendern Lizenzen für die Apps basierend auf Mitarbeiterprofil und anderen zusätzlichen Kriterien zu gewähren.

Daten werden konfiguriert

Lernen Enthält optionale Demodaten.

Weitere Informationen finden Sie unter und Lernen – Referenz.

Integration von Lernen in Skills Intelligence

Lernen Integriert Skills Intelligence Zu kompetenzbasierten Empfehlungen für einen Lernenden. Lernadministratoren können einem Lernkurs Kompetenzen hinzufügen, indem sie Kompetenzen mithilfe des Widgets „Intelligente Kompetenzen“ suchen und auswählen.

Weitere Informationen finden Sie unter Lernen verwenden.

Lernen verwenden

Verwenden Sie meine Lerninhalte in Mitarbeiter-Center Um auf Ihre Lerninhalte und Erfolge zuzugreifen.

Übersicht über Verwenden Lernen

Mit dem Lern-Workflow können Sie Lern-Journeys erstellen und nachverfolgen. Sie können sich für registrieren oder Kurssammlungen erstellen, Kurse fortsetzen und aktuelle Aktivitäten überprüfen. Um motiviert zu bleiben, legen Sie Lernherausforderungen fest, und weisen Sie Ihrem Team als Manager Kurse zu.

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

1. Lernen verwalten

   Mit Lernen können Lernadministratoren Anwenderaktivitäten verwalten. Um den Anwendern die Lern-Journey zu erleichtern, können Lernadministratoren Erfolge erstellen, Erfolgsregeln definieren und die allgemeine Lernaktivität eines Anwenders überwachen.

2. Erstellen Sie eine persönliche Kurssammlung

   Erstellen Sie persönliche Sammlungen, um die Kurse und Pfade einzubeziehen, auf die Sie problemlos zugreifen möchten.

Zuweisen Lernen An Ihr Team

Weisen Sie als Manager zu Lernen An Ihre Teammitglieder, um ihre Kompetenzen zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.Learning_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte** > **Ihrem Team zugewiesen**an.
2. Wählen Sie Aus **Lerninhalte zuweisen** .
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuweisen Lernen Formular

Feld	Beschreibung
Weisen Sie dies zu Lernen Bis	Lerner, dem der Lerninhalt zugewiesen ist.
Zugewiesenes Material	Lernen Material, das dem Beauftragten zugewiesen werden soll.
Beschreibung der Zuweisung	Grund für die Zuweisung Lernen An den Lernenden.
Fällig am	Datum, an dem das Lernen Ist fällig.

4. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Registrieren Sie sich für eine Kurssammlung auf „meine“ Lernen

Registrieren Sie sich für eine Kurssammlung, um Kurse zu verfolgen, die Ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: learning.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte** > **Erkannt**an.
2. Wählen Sie eine Kurssammlung oder einen Pfad aus, den Sie verfolgen möchten.

   Hinweis: Die Option zur Registrierung ist nur innerhalb einer Kurssammlung oder eines Pfads verfügbar.

3. Wählen Sie **Registrieren**.

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

4. Wählen Sie Aus **Starten** Um mit dem Lernen zu beginnen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Überspringen** Innerhalb einer Kurssammlung und fahren Sie mit dem nächsten Kurs fort.
6. **Wahlweise:** Schalten Sie ein/aus **„Abgeschlossen" anzeigen** Wechseln Sie, um die Kurse anzuzeigen, die Sie abgeschlossen haben, und ignorieren Sie die übersprungenen Kurse.

Hinweis:

- Obwohl bestimmte Kurse in einer Kurssammlung oder einem Pfad übersprungen werden können, müssen sie in der Reihenfolge abgeschlossen oder übersprungen werden, in der sie angezeigt werden.
- Der Umschalter „Abgeschlossen anzeigen" ist nur für Inhalte verfügbar, die innerhalb einer Kurssammlung oder eines Pfads übersprungen werden.

Zeigen Sie die letzte Aktivität an

Überprüfen Sie Ihre letzte Lernaktivität mit einfachem Zugriff auf die Registerkarten „Zugewiesen", „gespeichert", „Freigegeben für" und „Verlauf".

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: learning.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**an.
2. Zeigen Sie Ihre zugewiesenen, gespeicherten, für Sie freigegebenen und den Verlauf abgeschlossener Kurse auf den folgenden Registerkarten an, die unter verfügbar sind **Aktivität** Registerkarte unter „meine Lerninhalte".
   - Zugewiesen: Zeigen Sie hier Kurse an, die Ihnen zugewiesen sind.
   - Gespeichert: Zeigen Sie hier Kurse an, die in Ihrer persönlichen Sammlung gespeichert sind.
   - Freigegeben für: Zeigen Sie hier Kurse an, die von anderen für Sie freigegeben wurden.
   - Verlauf: Zeigen Sie hier Informationen zu Ihren abgeschlossenen Kursen an.

Erstellen Sie einen Lernen Herausforderung

Erstellen Sie einen Lernen Herausforderung, sich selbst herauszufordern, eine bestimmte Anzahl von Kursen innerhalb eines von Ihnen ausgewählten Zeitrahmens abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lernen Herausforderung ist ein neues Widget, das auf der Registerkarte Übersicht verfügbar ist und Ihnen einen schnellen Überblick über alle Herausforderungen gibt, die Sie erstellt haben, um Ihren Lernfortschritt nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage „meine Lerninhalte" die Option aus **Starten Sie eine Lernherausforderung** .

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

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Legen Sie ein Formular für Lernherausforderungen fest

Feld	Beschreibung
Geben Sie Ihrer Herausforderung einen Titel.	Titel für Ihre Herausforderung.
Wie oft möchten Sie Ihren Kursabschluss verfolgen?	Geeignete Häufigkeit, um Ihren Abschlussstatus Ihres Kurses nachzuverfolgen. Die verfügbaren Häufigkeiten sind: ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Vierteljährlich ○ Jährlich
Wann möchten Sie beginnen?	Monat, in dem Sie mit der Herausforderung beginnen möchten.
Wie viele Kurse möchten Sie in jedem Nachverfolgungszeitraum abschließen?	Anzahl der Kurse, die Sie für jeden Nachverfolgungszeitraum abschließen möchten.

4. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

Ergebnis
A Lernen Die Herausforderung wird zusammen mit einem neuen Widget auf der Registerkarte Übersicht erstellt, um Ihren Fortschritt nachzuverfolgen.

Schließen Sie eine Lernherausforderung ab

Schließen Sie eine Lernherausforderung ab, wann immer Sie bereit sind, sie abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Keine Rolle erforderlich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**an.
2. Klicken Sie im Widget „Lernherausforderung“ auf den Kontext ⋮ Symbol.

> **Hinweis:** Je nach Ihrem aktuellen Status der Herausforderung werden im Widget möglicherweise verschiedene Bezeichnungen angezeigt. Wenn Sie die Herausforderung gestartet haben, wird Ihre aktuelle Herausforderung angezeigt.

3. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Herausforderung ab** .
4. Klicken Sie Auf **Ja, ich bin fertig** .

Ergebnis
Die aktuelle Herausforderung wird abgeschlossen, Sie können sie jedoch jederzeit unter überprüfen **Aktivität** Registerkarte.

Starten Sie eine Lernherausforderung neu

Starten Sie eine Herausforderung neu, wenn Sie den Fortschritt zurücksetzen möchten, den Sie bei der Herausforderung erzielt haben.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**an.
2. Wählen Sie im Widget „Lernherausforderung“ den Kontext aus Symbol.

   Hinweis: Je nach Ihrem aktuellen Status der Herausforderung werden im Widget möglicherweise verschiedene Bezeichnungen angezeigt. Wenn Sie die Herausforderung gestartet haben, wird Ihre aktuelle Herausforderung angezeigt.

3. Wählen Sie Aus **Starten Sie erneut** .
4. Auf der **Möchten Sie diese Herausforderung neu starten** Popup: Klicken Sie auf **Ja, ich bin fertig** .

Erstellen Sie eine persönliche Kurssammlung

Erstellen Sie persönliche Sammlungen, um die Kurse und Pfade einzubeziehen, auf die Sie problemlos zugreifen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**an.
2. Wählen Sie das Kontextmenü-Symbol aus Auf einem beliebigen Kurs, der auf dem Bildschirm angezeigt wird.
3. Wählen Sie Aus **In Sammlung speichern** .
4. Wählen Sie **Neu erstellen**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Neues Sammlungsformular erstellen

Feld	Beschreibung
Sammlungsname	Name der neuen persönlichen Sammlung.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der persönlichen Sammlung.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Speichern Sie Kurse in Ihrer persönlichen Sammlung

Speichern Sie Kurse von Interesse in Ihrer persönlichen Sammlung, um einfachen Zugriff zu erhalten und Ihre Lerninhalte zu planen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie eine persönliche Kurssammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine persönliche Kurssammlung.

Erforderliche Rolle: Benutzer

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**an.
2. Wählen Sie das Kontextmenü-Symbol aus Auf einem beliebigen Kurs, der auf dem Bildschirm angezeigt wird.
3. Wählen Sie die Sammlung aus, in der Sie den Kurs speichern möchten.
4. Wählen Sie **Übernehmen**.

> **Hinweis:** Wenn Sie noch keine persönliche Sammlung erstellt haben, finden Sie unter Erstellen Sie eine persönliche Kurssammlung.

Setzen Sie einen Kurs fort

Verwenden Sie dieses Widget, um auf jeden Kurs zuzugreifen und ihn fortzusetzen, den Sie möglicherweise auf halbem Weg verlassen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Übersicht“ den Kurs, die Kurssammlung oder den Pfad aus, den Sie über das Widget „Fortsetzen“ fortsetzen möchten, wo Sie aufgehört haben.

> **Hinweis:** Dieses Widget ist nur verfügbar, wenn Sie Kurse haben, die sich im Status „in Bearbeitung“ befinden.

3. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .

Lernen verwalten

Verwenden Lernen, Lernadministratoren können Anwenderaktivitäten verwalten. Um den Anwendern die Lern-Journey zu erleichtern, können Lernadministratoren Erfolge erstellen, Erfolgsregeln definieren und die allgemeine Lernaktivität eines Anwenders überwachen.

Inhaltssammlung erstellen

Erstellen Sie eine Inhaltssammlung in Lernen Zur dynamischen Gruppierung Lernen Inhalt, der mehrere interne und externe Kurse enthält.

Vorbereitungen
Jede Sammlung muss Teil eines Kurskatalogs sein. Erstellen Sie einen Kurskatalog, bevor Sie eine Sammlung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Sammlung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sammlung“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

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

Zugehörige Informationen

Formular „Sammlung“

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Lernkursabschnitte hinzufügen

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Nachdem Sie eine Sammlung erstellt haben, fügen Sie Kurselemente als innerhalb von ServiceNow® orchestrierte Gruppierungen von Kursen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Erstellen Sie eine Inhaltssammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Wählen Sie die Sammlung aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Auf der **Kurssammlungselemente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kurssammlungselemente

Feld	Beschreibung
Sammlung	Zugehörige Kurssammlung.
Kurs	Kurselement, das der ausgewählten Sammlung hinzugefügt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolgenwert, der den Beginn eines neuen Abschnitts definiert. Alle Lernkurse, deren Reihenfolgewert größer als dieser Wert ist, werden in diesem Abschnitt angezeigt.
Obligatorisch	Gibt an, ob das Kurselement der Sammlung hinzugefügt werden muss.

Benutzerzugriff auf Kurse innerhalb von Sammlungen definieren

Definieren Sie den Benutzerzugriff auf die Sammlung, um festzulegen, wer Lesezugriff darauf hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Öffnen Sie die Sammlung, für die Sie Benutzerzugriff festlegen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste kann lesen die Option aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.

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

5. Wählen Sie im zugehörigen nicht lesen die Option aus **Bearbeiten** .
6. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keinen Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.

> **Hinweis:** Wenn ein Anwender sowohl in den zugehörigen Listen „kann lesen“ als auch „kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „kann nicht lesen“ Vorrang, und der Anwender hat keinen Lesezugriff auf diesen Kurskatalog.

Lernkursabschnitte hinzufügen

Fügen Sie Sammlungen Lernkursabschnitte hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Öffnen Sie die Sammlung, der Sie Lernkursabschnitte hinzufügen möchten.
3. In der zugehörigen Liste Lernkursabschnitte , Wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Lernkursabschnitt

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lernkursabschnitts.
Kurselement	Zugehöriges Kurselement.
Reihenfolge	Reihenfolgewert für das Lernkurselement innerhalb der Sammlung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Lernkurselements.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Weisen Sie einer Sammlung Themen zu

Fügen Sie Sammlungen zugewiesene Themen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Öffnen Sie die Sammlung, der Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.
3. In der zugehörigen Liste zugewiesene Themen , Wählen Sie aus **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie ein Thema aus, das der Sammlung als verbundener Inhalt hinzugefügt werden soll.

Intern erstellen Lernen Inhalt

Intern erstellen Lernen Kurse, damit Mitarbeiter neue Inhalte lernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Lernen Internes Inhaltsformular.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie externen Lerninhalten in zugeordnete Kompetenzen hinzu Lernen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie zugeordnete Kompetenzen hinzu Bis Lernen Inhalt.

Zugehörige Informationen

Lernen Internes Inhaltsformular

Definieren Sie den Anwenderzugriff auf den Kurs innerhalb interner Lerninhalte

Definieren Sie den Anwenderzugriff, um zu definieren, wer Lesezugriff auf interne Lerninhalte hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Erstellen Sie interne Lerninhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Intern erstellen Lernen Inhalt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**an.
2. Öffnen Sie den internen Lernkurs, für den Sie den Anwenderzugriff definieren möchten.
3. In der zugehörigen Liste kann lesen , Wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den internen Lernkurs haben sollen.
5. In der zugehörigen Liste „kann nicht lesen“ , Wählen Sie aus **Bearbeiten** .
6. Fügen Sie Anwender hinzu, die keinen Zugriff auf den internen Lernkurs haben sollen.

> **Hinweis:** Wenn ein Anwender sowohl in den zugehörigen Listen „kann lesen“ als auch „kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „kann nicht lesen“ Vorrang, und der Anwender hat keinen Lesezugriff auf diesen internen Lernkurs.

Weisen Sie Themen internen Inhalten zu

Fügen Sie internen Lerninhalten zugewiesene Themen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.Learning_admin, sn_lc.Learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**an.
2. Öffnen Sie den internen Lernkurs, dem Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.

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

3. In der zugehörigen Liste zugewiesene Themen Wählen Sie aus **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie ein Thema aus, das dem internen Lernkurs als verknüpfter Inhalt hinzugefügt werden soll.

Zeigen Sie extern an Lernen Inhalt

Zeigen Sie die Details aller Kurselemente an, die aus externen Quellen in abgerufen werden Lernen Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sb_lc.learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**an.
2. Wählen Sie das Kurselement aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie im Formular externe Lerninhalte die Felder an.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Lernen Formular „externer Inhalt“.

Definieren Sie den Anwenderzugriff auf den Kurs innerhalb externer Lerninhalte

Definieren Sie den Anwenderzugriff, um zu konfigurieren, wer Lesezugriff auf externe Lerninhalte hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**an.
2. Öffnen Sie den externen Lernkurs, für den Sie den Anwenderzugriff definieren möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte kann lesen die Option aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den externen Lernkurs haben sollen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte kann nicht lesen die Option aus **Bearbeiten** .
6. Fügen Sie Anwender hinzu, die keinen Zugriff auf den externen Lernkurs haben sollen.

Hinweis: Wenn ein Anwender in den zugehörigen Listen „kann lesen“ und „kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „kann nicht lesen“ Vorrang, und der Anwender kann nicht lesen, und der Lesezugriff auf diesen externen Lernkurs ist eingeschränkt.

Weisen Sie externen Inhalten Themen zu

Weisen Sie externen Lerninhalten in Themen zu Lernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.Learning_admin, sn_lc.Learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**an.
2. Öffnen Sie den externen Lernkurs, dem Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte zugewiesene Themen die Option aus **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie ein Thema aus, das dem externen Lernkurs als verbundener Inhalt hinzugefügt werden soll.

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

Fügen Sie zugeordnete Kompetenzen hinzu

Fügen Sie externen Lerninhalten in zugeordnete Kompetenzen hinzu Lernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**an.
2. Öffnen Sie den externen Lernkurs, dem Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.
3. Auf der **Zugeordnete Kompetenzen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kompetenzformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kompetenz.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Kompetenz.
Ebenentyp	Ebenentyp, zu dem die Kompetenz gehört.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Kompetenz.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Auf der **Zugeordnete Kompetenzen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Bearbeiten** .
7. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf externe Lerninhalte haben sollen.

Lernbibliotheken erstellen

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, die Lerninhalte aus internen und externen Inhalts-Repositorys enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliotheken**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Lernbibliothek aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernbibliothek“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Formular „Lernbibliothek“

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Fügen Sie dem Katalog Kurselemente hinzu.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**an.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Inhalt die Option aus **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie im Fenster „Inhalt auswählen“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

Sie können Lernbibliotheken geeignete Benutzer hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**an.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste entsprechende Anwender die Option aus **Bearbeiten** .
4. Wählen Sie im Fenster „Mitglieder bearbeiten“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Aufgaben** > **Lernaufgaben**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Lernaufgabe“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernaufgabe“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Formular „Lernaufgabe“

Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition

Erstellen Sie Definitionen für Erfolge, um das Endziel zu definieren.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lep.Achievement_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Erfolg“.

Definieren Sie den Anwenderzugriff für Erfolge

Definieren Sie den Anwenderzugriff auf die Sammlung, um zu konfigurieren, wer Lesezugriff auf die Erfolge hat und wer nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.Learning_admin, sn_lep.Achievement_Manager

Erstellen Sie einen Erfolg. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie den Erfolg, für den Sie den Anwenderzugriff definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste kann lesen die Option aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den Erfolg haben sollen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste kann nicht lesen die Option aus **Bearbeiten** .
6. Fügen Sie Anwender hinzu, die keinen Zugriff auf den Erfolg haben sollen.

> **Hinweis:** Wenn ein Anwender sowohl in „kann lesen“ als auch in „kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „nicht lesen“ Vorrang, und der Anwender hat eingeschränkten Zugriff auf diesen Erfolg.

Fügen Sie einem Erfolg zugeordnete Kompetenzen hinzu

Fügen Sie zugeordnete Kompetenzen hinzu, um den Umfang eines Erfolgs zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lep.Achievement_Manager

Erstellen Sie einen Erfolg. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie den Erfolg aus, dem Sie zugeordnete Kompetenzen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste zugeordnete Kompetenzen die Option aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie die erforderlichen Kompetenzen aus der Sammlung der Liste zugehöriger Kompetenzen hinzu.
5. Wählen Sie Aus **Speichern** Und **Aktualisieren** Die Erfolgsdefinition.

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

Anwendererfolge erstellen

Erstellen Sie Anwendererfolge, um die Erfolge von Kursteilnehmern auf „meine“ zu projizieren Lernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lep.Achievement_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolge** > **Anwendererfolge**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Anwendererfolg“

Feld	Beschreibung
Anwender	Anwender, dessen Erfolge prognostiziert werden.
Erfolg	Zugehörige Erfolgsdefinition.
Status	Status des Erfolgs: **Aktuell** , **Gefährdet** , Oder **Abgelaufen** .
Erfüllt am	Datum, an dem der Erfolg erreicht wird.
Ablaufdatum	Datum, an dem der Erfolg abläuft.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Erfolgsregel

Erstellen Sie Erfolgsregeln, um die Kriterien zu definieren, die erfüllt werden müssen, um einen Erfolg abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lep.Achievement_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Erfolgsregel“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Erstellen Sie ein Erfolgsregelelement

Erstellen Sie ein Erfolgsregelelement, um zu definieren, ob alle oder eine Anzahl von Elementen abgeschlossen werden müssen, um einen Erfolg zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lep.Achievement_Manager

Erstellen Sie eine Erfolgsregel. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsregel.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolge** > **Erfolgsregeln**an.
2. Öffnen Sie die Erfolgsregel, der Sie ein Erfolgsregelelement hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie im Abschnitt Erfolgsregelelement die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Anwendererfolg“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anwenders, dessen Erfolge prognostiziert werden.
Typ	Status des Erfolgs. Ob aktuell, gefährdet oder abgelaufen ist.
Erfolgsregel	Die zugeordnete Erfolgsregel.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass das Erfolgsregelelement zur Verwendung verfügbar ist.
Inhalt	Inhalt, der dem Erfolg zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Erfolgsregelelement angezeigt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Berichterstellungslösungen für Lernen

Lernen Enthält die folgenden Dashboards, die zielgerichtete Berichte projizieren, um konsolidierte Daten zu allen Anwenderaktivitäten bereitzustellen, mit denen der Erfolg von Lerninhalten gemessen werden kann.

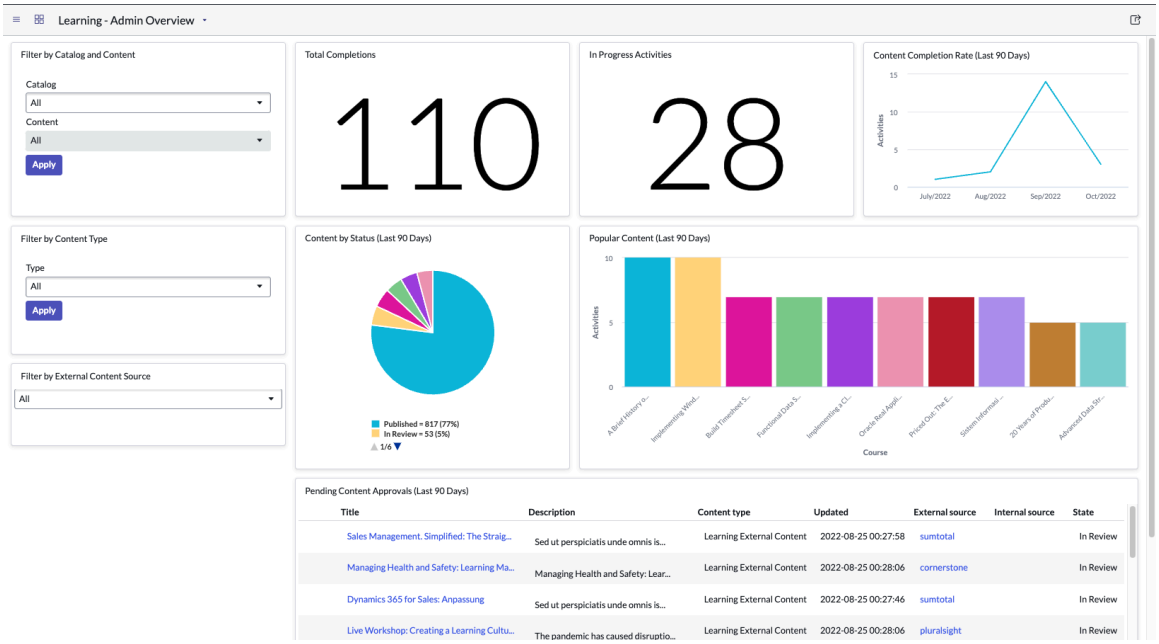
Lernadministrator – Übersichts-Dashboard

Das Dashboard „Lernadministratorübersicht“ bietet dem Lernadministrator einen konsolidierten Bericht über Anwenderkursaktivitäten.

Das Dashboard „Lernadministratorübersicht“ bietet dem Lernadministrator (sn_lc.Learning_admin) hilfreiche Informationen zur Gesamtaktivität im Lernen Anwendung.

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

Lernadministrator – Übersicht

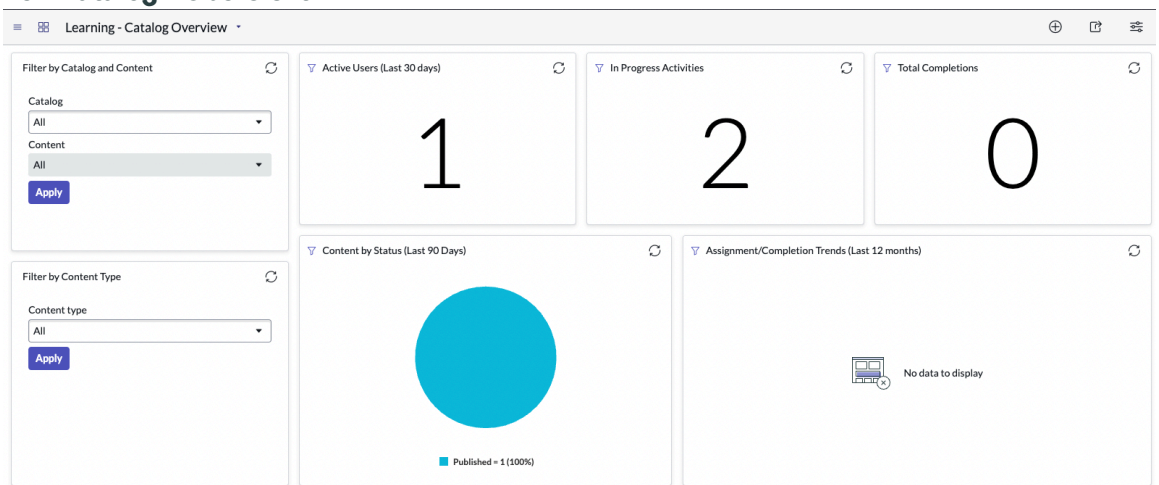


Lernkatalog-Übersicht

Das Dashboard „Lernkatalog-Übersicht“ bietet dem Lernkatalog-Manager eine detaillierte Ansicht der Anwenderaktivitäten.

Das Dashboard „Lernkatalog-Übersicht“ bietet dem Katalogmanager eine Vogelperspektive-Ansicht aller Lernaktivitäten der Anwender.

Lernkatalog – Übersicht



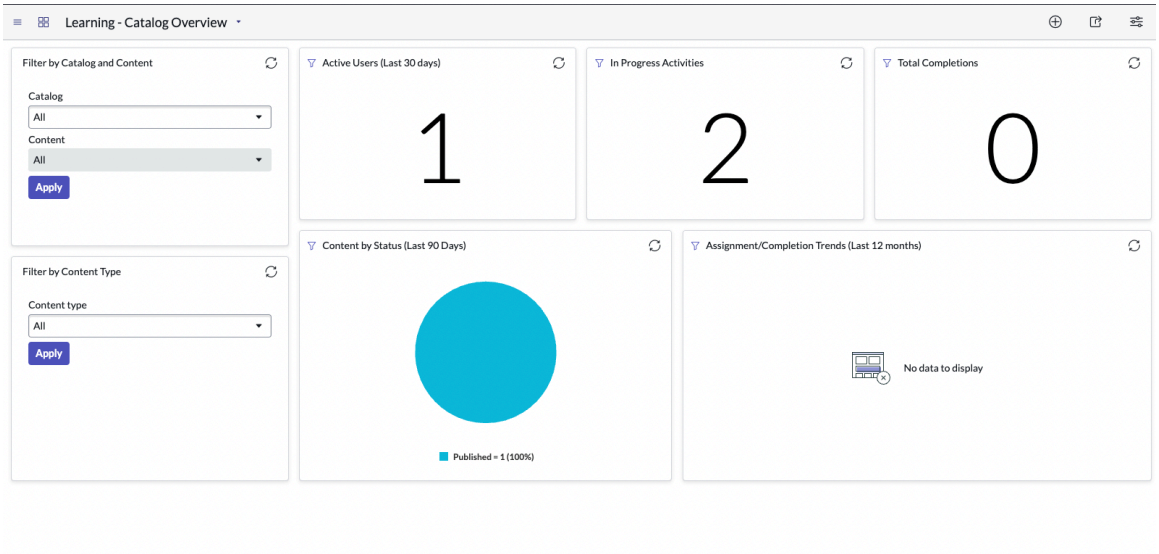
Übersichts-Dashboard für Autoren von Lerninhalten

Das Übersichts-Dashboard für Autoren von Lerninhalten bietet dem Inhaltsautor einen detaillierten Bericht über Anwenderaktivitäten.

Das Dashboard „Autor von Lerninhalten“ wird auch für den Lerninhalt-Administrator freigegeben.

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

Dashboard für Autor von Lerninhalten



Lernen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit installierten Systemeigenschaften, -Rollen und -Tabellen Lernen.

Formular „Sammlung“

Verwenden Sie das Formular „Sammlung“, um eine Inhaltssammlung in zu erstellen Learning Core Zur dynamischen Gruppierung Lernen Inhalt, der mehrere interne und externe Kurse enthält.

Formular „Sammlung“

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Sammlung
Kurskatalog	Kurskatalog, der der Sammlung zugeordnet ist.
Ebene	Der Schwierigkeitsgrad des Inhalts in der Sammlung. • **Anfänger** • **Zwischen** • **Erweitert**
Kurstyp	Der Typ des Inhalts in der Sammlung. • **Sammlung** • **Pfad**
Status	Aktueller Status der Sammlung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sammlung. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Anwender auf die Sammlung zugreifen.
Bild	Bild, das der Sammlung zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Sammlung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Geschätzte Dauer	Geschätzte Dauer der Sammlung in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Sammlung.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Sammlung.
Freigabe	Genehmigungsstatus der Sammlung.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Option für die Sichtbarkeit der Sammlung. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Sammlung nicht in den Suchergebnissen auf angezeigt LernenPortal. Jede Sammlung ist standardmäßig erkennbar.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Durchschnittliche Bewertung des Inhalts in der Sammlung.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Geplantes Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Gültig bis	Stilllegungsdatum der Sammlung.

Lernen Internes Inhaltsformular

Verwenden Sie Lernen Internes Inhaltsformular zum Erstellen eines internen Inhalts Lernen Kurse, damit Mitarbeiter neue Inhalte lernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Lernen Formular „interner Inhalt“

Feld	Beschreibung
Interne Quelle	Typ von Lernen Inhalt, der erstellt wird. • **Wissensartikel** • **URL** • **Freiform** • **Quiz**
Wissensartikel	Wissen artikel, der in aufgenommen werden soll Lernen Inhalt. Dies Feld ist nur verfügbar, wenn **Wissensartikel** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL-Domäne	Link, der in intern aufgenommen werden soll Lernen Inhalt.

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

Lernen Formular „interner Inhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **YouTube** • **Vimeo** • **Sonstige** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL	URL für die ausgewählte Domäne. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
Titel	Titel des Lernen Inhalt.
Kurskatalog	Kurskatalog, der dem internen zugeordnet ist Lernen Kurs.
Ebene	Grad der Komplexität von Lernen Inhalt.
Status	Aktueller Status des internen Lernen Kurs.
Autor	Name des Anwenders, der den erstellt hat Lernen Inhalt.
Tage bis zum Ablauf	Anzahl der Tage, bis die Gültigkeit des Inhalts abläuft.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Inhalte genutzt werden können.
Geschätzte Dauer	Gesamtdauer der Kursinhalte in Tagen und Stunden. Beispiel: Für ein Video ist dies die Dauer des Videos. Bei einem Wissen sartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Bild	Bild, das dem internen zugeordnet ist Lernen Kurs.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des internen Inhalts.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des internen Inhalts.
Ziel	Endziel des zu erstellenden internen Inhalts.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Bestimmt, ob der Kurs von der Zielgruppe erkannt werden kann. Wenn ein Kurs nicht erkennbar ist, kann er nicht zugewiesen werden und wird nicht in den Suchergebnissen im Portal angezeigt.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Bewertung des Inhalts.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum des internen Inhalts.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum, an dem der interne Inhalt zur Veröffentlichung fällig ist.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der interne Inhalt gültig ist.

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

Lernen Formular „externer Inhalt“

Beschreibung der Feldwerte in Lernen Formular „externer Inhalt“.

Formular „externer Lerninhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Inhalts, der aus einem Lernsystem einer Drittpartei abgerufen wird.
Korrelations-ID	Eindeutiger Bezeichner für das Kurselement, das aus einem externen System generiert wird.
Externe Quelle	Name des externen Lernsystems, aus dem das Kurselement abgerufen wird.
Aktiv	Option, die angibt, dass das Kurselement aktiv ist und verwendet werden kann.
Mobiler Deeplink	Deeplink, der von einem externen System generiert wird. Mit Deeplink können Sie von einer nativen Anwendung aus zu einem Kurs navigieren.
URL	URL, die zum Öffnen des Kurselements auf einem externen System verwendet wird.
Beschreibung	Beschreibung des Kurselements, das aus einem externen Lernsystem abgerufen wird.
Typ	Typ des Service (OnDemand-Push oder geplanter Abruf), der mit einem externen Lernsystem interagiert.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Kurselements.
Geschätzte Dauer	Schätzung der Gesamtzeit, die zum Abschließen des Kurselements benötigt wird.

Formular „Lernbibliothek“

Verwenden Sie das Formular „Lernbibliothek“, um eine Lernbibliothek zu erstellen.

Formular „Lernbibliothek“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Katalog zur Verwendung verfügbar ist.
Applicable to groups (Auf Gruppen anwendbar)	Option zum Aktivieren der Zuweisung von Kursen zu Gruppen. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für die Anwendung WFO/Coaching.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.
Managerzugriff beschränkt auf	Mitarbeiter, für die der Katalog sichtbar ist, oder Mitarbeiter, die die Elemente im Katalog kuratieren können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Restrict Type** (Typ beschränken) die Option **Benutzerkriterien** ausgewählt ist.

Formular „Lernaufgabe“

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

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

Formular „Lernaufgabe“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutiger Bezeichner der Lernaufgabe.
Zugewiesen an	Benutzer, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Name der Lernbibliothek, die über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Kurselement	Name des Kurses, der über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Optional	Option, die diese Lernaufgabe nicht obligatorisch macht.
Status	Aktueller Status der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem der Beauftragte die Lernaufgabe abschließen muss.
Geöffnet von	Name des Benutzers, der die Lernaufgabe erstellt hat.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Details der Lernaufgabe.

Formular „Erfolg“

Erstellen Sie Erfolgsdefinitionen, um sie Kursen zuzuordnen.

Formular „Erfolg“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Erfolgsdefinition.
Bild	Relevante Bilder, die Sie zur Unterstützung des Erfolgs anhängen.
Kurskatalog	Zugeordneter Kurskatalog für die Erfolgsdefinition.
Typ	Der Typ der Erfolgsdefinition. • **Zertifizierung** • **Sicherheitsausweis**
Läuft ab	Der Erfolg läuft nach einem bestimmten Zeitraum ab.
Beschreibung	Beschreibung des erhaltenen Erfolgs.

Formular „Erfolgsregel“

Erstellen Sie Erfolgsregeln, um die Kriterien zu definieren, die erfüllt werden müssen, um einen Erfolg abzuschließen.

Formular „Erfolgsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Erfolgsregel.
Erfolg	Zugeordneter Erfolg der Erfolgsregel.
Aktiv	Gibt an, ob die Erfolgsregel aktiv ist oder nicht.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Erfolg angezeigt wird.
Abschlussanforderung	Abschluss eines Erfolgs. Wenn alle Elemente oder die Anzahl der Elemente erforderlich ist.

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

Formular „Erfolgsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Elementanzahl	Anzahl der Elemente, die abgeschlossen werden müssen, um einen Erfolg zu erzielen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Anzahl der Elemente** Ist aus ausgewählt **Abschlussanforderung** Feld.
Beschreibung	Beschreibung der Erfolgsregel.

Formular „Lernkurs-Katalog“

Verwenden Sie das Formular „Kurskatalog“, um einen neuen Lernkurskatalog zu erstellen.

Formular „Lernkurs-Katalog“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Besitzer	Besitzer des Kurskatalogs.
Flow veröffentlichen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Veröffentlichen** für die sofortige Veröffentlichung von Kurskatalogen.
Flow zum Stilllegen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Stilllegen** für die sofortige Stilllegung von Kurskatalogen.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.
Management	
Administratoren	Geeignete Administratorrolle für den Kurskatalog.
Inhaltseigenschaften	
Verlängerungsdauer (Tage)	Anzahl der Tage, bis zu denen ein Kurs im Katalog verlängert werden kann.
Dauer der ausstehenden Stilllegung (Tage)	Anzahl der Tage, die für die Stilllegung des Kurses verbleiben.

Lebenszyklusphasen einer Inhaltssammlung in Learning Core

Der Statusübergang einer Sammlung führt Sie durch die Phasen ihres Lebenszyklus.

Lebenszyklusphasen von Sammlungen

Status der Lebenszyklusphase	Beschreibung
Entwurf	Standardwert für eine neue Sammlung.
Wird überprüft	Sammlung, deren Überprüfung aussteht.
Geplant für Veröffentlichung	Sammlung, deren Veröffentlichung geplant ist.
Veröffentlicht	Sammlung, die veröffentlicht ist.
Ausstehende Stilllegung	Sammlung, deren Stilllegung ansteht.
Deaktiviert	Sammlung, die stillgelegt ist.

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

Mit Lernen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von Lernen werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollen in Lernen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_lc.learning_admin	Richtet ein Lernen Anwendungskonfigurationen. Führt alle Aktionen in der Anwendung aus. Verfügt über CRUD-Zugriff für alle Tabellen.	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	Verwaltet Kataloge und Kataloggruppen in Lernen Anwendung.	sn_lc.catalog_group_manager
sn_lc.Learning_Manager	Richtet ein Lernen Anwendungskonfigurationen. Führt alle Aktionen in der Anwendung aus. Verfügt über CRUD-Zugriff für alle Tabellen.	sn_lc.Learning_Manager
sn_lc.catalog_manager	Verwaltet Kataloge in Lernen Anwendung.	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	Verantwortlich für die Erstellung von Lernaufgaben in Lernen Anwendung.	sn_lc.task_creator
sn_lep.Erfolg_Manager	Erstellt und verwaltet Erfolge in Lernen Anwendung.	sn_lep.Erfolg_Manager

Installierte Tabellen

Mit Lernen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Erfolg [sn_lep_success]	Speichert Details aller in konfigurierten Erfolge Lernen.
Anwendererfolg [sn_lep_user_success]	Speichert Informationen zu allen Anwendererfolgen in Lernen.
Erfolgsregel [sn_lep_Achievement_rule]	Definiert die Regeln, mit denen Erfolge definiert werden sollen Lernen.
Erfolgsregelelement [sn_lep_Achievement_rule_item]	Speichert Informationen zu allen Erfolgsregeln in Lernen.
Erfolgskompetenz [sn_lep_m2m_Achievement_Skill]	Ordnet die Erfolge der zugehörigen Kompetenz zu.

Karrierebewertung

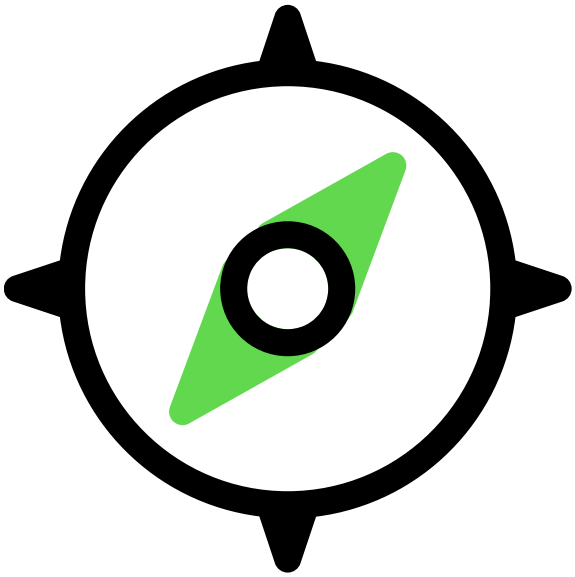
Die Karrierebewertung Die Anwendung funktioniert als Prüfungs-Engine, die die Möglichkeit bietet, Prüfungen zu erstellen, die bei der Karriereentwicklung helfen und das Wissen eines Lernenden zu einem Thema testen helfen.

Karrierebewertung Ist eine Testanwendung, die die Lern-Experience von Anwendern in verbessert Karrierebewertung. Karrierebewertung Bietet eine einzigartige Anwender-Experience.

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

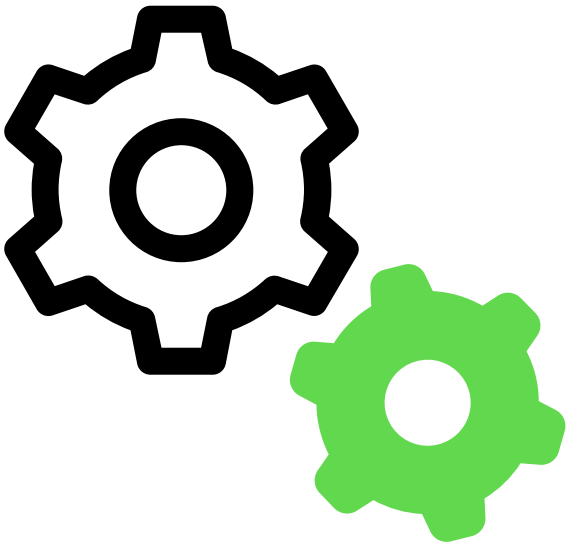
Im Back-End erstellen Lernadministratoren Prüfungen und Lernpfade mit Karrierebewertung Zum Erstellen anwenderdefinierter Lern-Journeys für Anwender.

Untersuchen



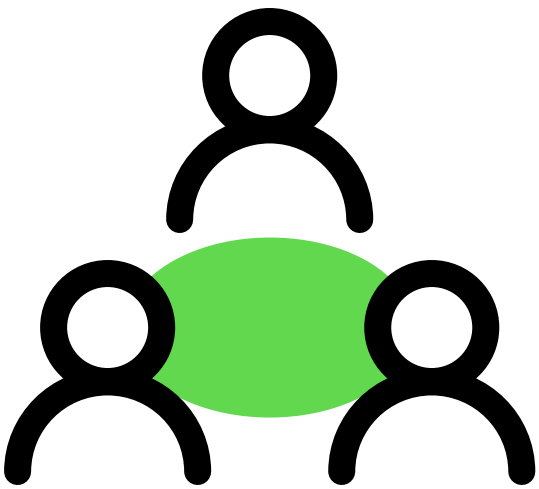
Erfahren Sie, wie Karrierebewertung Hilft, die Karriereentwicklung zu erleichtern

Konfigurieren



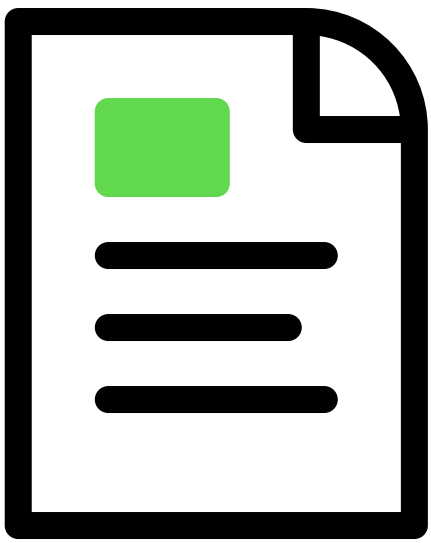
Karrierebewertung konfigurieren

Verwenden



Erfahren Sie, wie Sie verwenden Karrierebewertung

Referenz



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

Automatische Übersetzung

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

Apps im Store anfordern

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

Karrierebewertung erkunden

Erkunden Sie die Funktionen von Karrierebewertung.

Anwendung wird aktiviert

Sie können aktivieren Karrierebewertung Von ServiceNow Speichern. Diese Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Hinweis: Karrierebewertung Ist mit verfügbar Mitarbeiter-Center Anwendung. Einige der Funktionen von Lernen Funktioniert nur, wenn HR-Servicebereitstellung Und Management der Mitarbeiter-Journey Anwendungen sind aktiviert.

Apps im Store anfordern

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

Lizenzierung

Karrierebewertung Nutzt das neue Mitarbeiterentwicklung Lizenzierungsmodul. Diese Lizenzierungsfunktion ermöglicht die Registrierung ServiceNow Anwendungen, um Anwendern Lizenzen für die Apps basierend auf Mitarbeiterprofil und anderen zusätzlichen Kriterien zu gewähren.

Daten werden konfiguriert

Karrierebewertung Enthält optionale Demodaten.

Weitere Informationen finden Sie unter Karrierebewertung konfigurieren und Karrierebewertung – Referenz.

Karrierebewertung in Mitarbeiter-Center verwenden

Verwenden Karrierebewertung Um ein besseres Verständnis Ihrer Lerninhalte zu erhalten. Handeln Sie bei Elementen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und halten Sie sich über bevorstehende Inhaltselemente und Bewertungen auf dem Laufenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Karrierebewertung verwenden.

Integration von Lernen in Karrierebewertung

Karrierebewertung Integration mit Lernen Zur Verbesserung des bewertungsbasierten Lernens. Lernende können ihre Lerninhalte nachverfolgen und ihr Wissen anhand der Quizze bewerten, die für verschiedene Kurse verfügbar sind, die sie zu „meine Lerninhalte“ absolvieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Lernen verwenden.

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

Karrierebewertung konfigurieren

Konfigurieren Karrierebewertung Indem Sie Folgendes einrichten.

RCAs zulassen

Nach der Installation Karrierebewertung, Möglicherweise werden Genehmigungsnachrichten für eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) angezeigt, die ein Update in der Zugriffsanforderung anfordern. Folgende RCAs zulassen:

- Ziel Human Resources Core
- Ziel-Journey-Accelerator
- Ziel-Journey-Designer

Karrierebewertung verwenden

Verwenden Karrierebewertung Dient zum Erstellen von Prüfungen.

Erstellen Sie Prüfungskataloge

Erstellen Sie Prüfungskataloge, um Prüfungen nach Kategorie zu trennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungskataloge** > **Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Prüfungskatalog“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Prüfungskatalogs.
Administratoren	Option zum Auswählen von Administratoren für den Prüfungskatalog.
Besitzer	Person, die Eigentümer des Prüfungskatalogs ist.
Beschreibung	Beschreibung des Inhalts des Prüfungskatalogs.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie den Anwenderzugriff für einen Prüfungskatalog

Definieren Sie nach dem Erstellen eines Prüfungskatalogs Anwenderzugriffskriterien auf der Ebene des Prüfungskatalogs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann Anwenderzugriff für den Katalog definieren.

Erstellen Sie einen Prüfungskatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Prüfungskataloge.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungskataloge** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Prüfungskatalog, für den Sie den Anwenderzugriff definieren möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte kann lesen die Option aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den Prüfungskatalog haben sollen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte kann nicht lesen die Option aus **Bearbeiten** .
6. Fügen Sie Anwender hinzu, die keinen Zugriff auf den Prüfungskatalog haben sollen.

   Hinweis: Wenn ein Anwender in den zugehörigen Listen „kann lesen“ und „kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „kann nicht lesen“ Vorrang, und der Anwender kann nicht lesen, und der Lesezugriff auf diesen Prüfungskatalog ist eingeschränkt.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte kann beitragen die Option aus **Bearbeiten** .
9. Fügen Sie Anwender hinzu, die zum Prüfungskatalog beitragen können.
10. Wählen Sie **Speichern**.
11. Wählen Sie auf der Registerkarte „kann nicht mitwirken“ die Option aus **Bearbeiten** .
12. Fügen Sie Anwender hinzu, die nicht zum Prüfungskatalog beitragen können.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem Katalog Prüfungen hinzu

Fügen Sie einem Prüfungskatalog in Prüfungen hinzu Karrierebewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Erstellen Sie einen Prüfungskatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Prüfungskataloge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungskataloge** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Prüfungskatalog, dem Sie Prüfungen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Untersuchungen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Prüfungsformular.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Erstellen Sie eine Prüfung

Erstellen Sie eine Prüfung für Karrierebewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann Untersuchungen erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Prüfungsformular.
3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Prüfung wird im Status Entwurf erstellt.

Hinweis: Die Prüfung darf nur veröffentlicht werden, wenn sie mindestens eine Frage und zwei Optionen enthält, wobei die erforderliche Anzahl von Optionen als richtig markiert ist.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einer Prüfung Fragen hinzu. Siehe Fügen Sie einer Prüfung Fragen hinzu.

Fügen Sie einer Prüfung Fragen hinzu

Fügen Sie Fragen für eine Prüfung in hinzu Karrierebewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann Fragen für eine Prüfung hinzufügen.

Erstellen Sie eine Prüfung. Siehe Erstellen Sie eine Prüfung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie die Prüfung aus, der Sie Fragen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Bearbeiten** Wenn sich die Prüfung im Status „veröffentlicht“ befindet.
4. Klicken Sie im Abschnitt Fragen auf **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Fragenformular.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einer Frage Optionen hinzu. Siehe Fügen Sie einer Frage Optionen hinzu.

Fügen Sie einer Frage Optionen hinzu

Fügen Sie Optionen für eine Frage zu hinzu Karrierebewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann Optionen für Fragen in einer Prüfung hinzufügen.

Erstellen Sie eine Prüfung. Siehe Erstellen Sie eine Prüfung.

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

Erstellen Sie eine Frage. Siehe Fügen Sie einer Prüfung Fragen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie die Prüfung aus, der Sie Fragen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Bearbeiten** Wenn sich die Prüfung im Status „veröffentlicht“ befindet.
4. Wählen Sie die Frage aus, der Sie Optionen hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Fragenoptionen“ die Option aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Frage“.
7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Fügen Sie einem Lernpfad aus Prüfungen hinzu Karrierebewertung

Erstellen Sie interne Lerninhalte, um Prüfungen als Inhaltselemente innerhalb eines Lernpfads von hinzuzufügen Karrierebewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Interner Lerninhalt“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Formular „Interner Lerninhalt“

Zeigen Sie eine Prüfungsinstanz an

Zeigen Sie eine Prüfungsinstanz an, um die Anzahl der Versuche, Punktzahlen und den Abschlussstatus einer Prüfung zu überprüfen, die einem Anwender zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Nur ein Anwender mit der Rolle sn_exam.catalog_admin, der als Teil der Administratorliste konfiguriert ist oder ein Besitzer des Katalogs ist, kann eine Prüfungsinstanz im zugehörigen Katalog anzeigen. Anwender, die der Prüfung zugewiesen sind, können auch zugehörige Prüfungsinstanzen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Prüfungsinstanzen**an.
   Die folgenden Module sind basierend auf dem Status der Instanzen verfügbar.
   - **Alle** : Zeigt Prüfungsinstanzen in allen status an.
   - **Zugewiesen** : Zeigt Prüfungsinstanzen an, die noch versucht werden müssen.

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

- **In Bearbeitung** : Zeigt Prüfungsinstanzen an, die in Bearbeitung sind.
- **Abgeschlossen** : Zeigt abgeschlossene Prüfungsinstanzen an.

2. Wählen Sie die Nummer der Prüfungsinstanz aus, die Sie im erforderlichen Modul anzeigen möchten.
3. Überprüfen Sie die Felder des Formulars.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Prüfungsinstanz“.

Zeigen Sie die Anzahl der Versuche der Prüfungsinstanz an

Zeigen Sie die Anzahl der Prüfungsinstanzversuche eines Anwenders an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Nur ein Anwender mit der Rolle sn_exam.catalog_admin, der als Teil der Administratorliste konfiguriert ist oder ein Besitzer des Katalogs ist, kann eine Prüfungsinstanz im zugehörigen Katalog anzeigen. Anwender, die der Prüfung zugewiesen sind, können auch zugehörige Prüfungsinstanzversuche anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Prüfungsinstanzen**an.
   Die folgenden Module sind basierend auf dem Status der Instanzen verfügbar.
   - **Alle** : Zeigt Prüfungsinstanzen in allen status an.
   - **Zugewiesen** : Zeigt Prüfungsinstanzen an, die noch versucht werden müssen.
   - **In Bearbeitung** : Zeigt Prüfungsinstanzen an, die in Bearbeitung sind.
   - **Abgeschlossen** : Zeigt abgeschlossene Prüfungsinstanzen an.
2. Wählen Sie die Nummer der Prüfungsinstanz aus, die Sie im erforderlichen Modul anzeigen möchten.
3. Wählen Sie die Nummer des Versuchs der Prüfungsinstanz aus, den Sie anzeigen möchten.
4. Überprüfen Sie die Felder des Formulars.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Prüfungsinstanzversuch“.

Karrierebewertung – Referenz

Alle Informationen zu den mit installierten Systemeigenschaften und Tabellen Karrierebewertung Sind hier aufgeführt.

Mit Karrierebewertung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von Karrierebewertung werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Systemeigenschaften

Karrierebewertung-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_lep.Show_Exam_Guidelines	Eigenschaft, um das Popup mit den Prüfungsrichtlinien anzuzeigen, bevor der Anwender das Quiz startet.

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

Installierte Rollen

Mit Karrierebewertung installierte Rollen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_Exam.admin	Richtet ein Karrierebewertung Anwendungskonfigurationen.	sn_Exam.admin
sn_exam.catalog_admin	Erstellt und verwaltet Kataloge für Karrierebewertung.	sn_exam.catalog_admin

Installierte Tabellen

Mit Karrierebewertung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Prüfungskatalog [sn_Exam_catalog]	Speichert alle Kataloge, die am erstellt wurden Karrierebewertung.
Prüfung [sn_Exam_Exam]	Speichert Informationen zu allen Untersuchungen in Karrierebewertung.
Prüfungsinstanz [sn_Exam_instance]	Speichert alle Prüfungsinstanzen in Karrierebewertung.
Prüfungsinstanzversuch [sn_Exam_instance_attempt]	Speichert alle Prüfungsinstanzversuche in Karrierebewertung.
Prüfungskatalog kann nicht mitwirken [sn_Exam_m2m_catalog_cannot_Incident]	Liste der Anwender, die einem Prüfungskatalog in keine Prüfungen hinzufügen können Karrierebewertung.
Prüfungskatalog kann nicht teilnehmen [sn_Exam_m2m_catalog_cannot_take]	Liste der Anwender, die Prüfungen in einem Prüfungskatalog für nicht versuchen können Karrierebewertung.
Prüfungskatalog kann mitwirken [sn_Exam_m2m_catalog_CAN_Income]	Liste der Anwender, die Prüfungen zu einem Prüfungskatalog in hinzufügen können Karrierebewertung.
Prüfungskatalog kann teilnehmen [sn_Exam_m2m_catalog_CAN_take]	Liste der Anwender, die Prüfungen in einem Prüfungskatalog für versuchen können Karrierebewertung.
Frage [sn_Exam_question]	Speichert Fragen in einer Prüfung auf Karrierebewertung.
Fragenoption [sn_Exam_question_Option]	Speichert Optionen für Fragen in einer Prüfung auf Karrierebewertung.
Antwort auf Prüfungsfrage [sn_Exam_question_response]	Speichert Antworten auf Fragen in einer Prüfung am Karrierebewertung.

Prüfungsformular

Verwenden Sie das Prüfungsformular, um eine Prüfung zu erstellen.

Prüfungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Prüfung.
Katalog	Zugeordneter Prüfungskatalog.
Dauer	Geschätzte Zeit der Prüfung.

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

Prüfungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wartezeit für erneuten Versuch	Wartezeit, bis ein Anwender die Prüfung wiederholen kann.
Status	Aktueller Status der Prüfung.
Besitzer	Person, die die Prüfung besitzt.
Aktiv	Option zur Sicherstellung der Verwendung der Prüfung.
Beschreibung	Beschreibung des Inhalts der Prüfung.
Inhalte	
Anweisungen	Schritte, die beim Versuch der Prüfung ausgeführt werden sollen.
Nachricht, wenn bestanden	Nachricht, die nach erfolgreichem Abschluss der Prüfung angezeigt wird.
Nachricht, wenn nicht bestanden	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Teilnehmer die Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung nicht erreicht.
Ergebnisse	
Prozentsatz zum Bestehen	Mindestprozentsatz, der zum Bestehen der Prüfung erforderlich ist.
Zufällige Fragen	Option, um zuzulassen, dass Fragen in zufälliger Reihenfolge angezeigt werden.

Fragenformular

Beschreibung der Feldwerte im Fragenformular.

Fragenformular

Feld	Beschreibung
Frage	Die in der Prüfung angezeigte Frage.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Frage. Wenn die Option aktiv ausgewählt ist, ist die Frage für Anwender sichtbar, wenn sie die Prüfung versuchen.
Prüfung	Prüfung, die der Frage zugeordnet ist.
Weitere Informationen	
Typ	Format der Optionen für die Frage. • **Auswahl** • **Mehrfachauswahl**
Punktzahl	Anzahl der Markierungen, die der Frage zugewiesen sind.
Reihenfolge	Die Position, an der die Frage in der Fragensequenz angezeigt wird.

Formular „Frage“

Beschreibung der Feldwerte im Fragenoptionsformular.

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

Formular „Frage“

Feld	Beschreibung
Name	Die für die Frage angezeigte Option.
Reihenfolge	Die Position, an der die Option in der Optionssequenz angezeigt wird.
Frage	Frage, die der Option zugeordnet ist.
Richtige Antwort	Gewünschte Antwort für eine Frage. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Option als richtige Antwort für eine bewertete Frage registriert.
Aktiv	Aktiviert die Verwendung der Option. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, kann die Option von Anwendern angezeigt werden.

Formular „Interner Lerninhalt“

Verwenden Sie das Formular für interne Lerninhalte, um Prüfungen als Inhaltselemente innerhalb eines Lernpfads von hinzuzufügen Karrierebewertung.

Formular „Interner Lerninhalt“

Feld	Beschreibung
Interne Quelle	Typ des erstellten Lerninhalts. Wählen Sie Aus **Quiz** Zum Hinzufügen einer Prüfung zum Lernpfad.
Quiz	Prüfung, die dem Lernpfad hinzugefügt werden soll. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Quiz** Ist aus ausgewählt **Interne Quelle** Feld.
Titel	Titel des Lerninhalts.
Kurskatalog	Kurskatalog, der dem internen Lernkurs zugeordnet ist.
Ebene	Komplexitätsgrad des Lerninhalts.
Status	Aktueller Status des internen Lernkurses.
Autor	Name des Benutzers, der den Lerninhalt erstellt hat.
Tage bis zum Ablauf	Anzahl der Tage, bis die Gültigkeit des Inhalts abläuft.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Inhalte genutzt werden können.
Geschätzte Dauer	Gesamtdauer der Kursinhalte in Tagen und Stunden. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissen sartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Bild	Bild, das dem internen Lernkurs zugeordnet ist.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des internen Inhalts

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

Formular „Interner Lerninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des internen Inhalts.
Ziel	Endziel des zu erstellenden internen Inhalts.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Bestimmt, ob der Kurs von der Zielgruppe erkannt werden kann. Wenn ein Kurs nicht erkennbar ist, kann er nicht zugewiesen werden und wird nicht in den Suchergebnissen im Portal angezeigt.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Bewertung des Inhalts.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum des Inhalts.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum, an dem der interne Inhalt zur Veröffentlichung fällig ist.
Gültig bis	Anzahl der Tage, bis der Inhalt gültig ist.

Formular „Prüfungsinstanz“

Beschreibung der Feldwerte im Formular „Untersuchungsinstanz“.

Formular „Prüfungsinstanz“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Prüfungsinstanznummer.
Zugewiesen an	Name des Anwenders, der der Prüfungsinstanz zugewiesen ist.
Punktzahl	Neueste vom Anwender erhaltene Markierungen.
Punktzahl in Prozent	Prozentsatz der letzten vom Anwender erhaltenen Markierungen.
Prüfung	Name der Prüfung, die der Prüfungsinstanz zugeordnet ist.
Status	Aktueller Status der Prüfungsinstanz.
Ergebnis	Status „Bestanden“ oder „Fehlschlagen“ der Prüfungsinstanz.
Aktuelle abgeschlossene Versuche	Anzahl der derzeit abgeschlossenen Versuche.
Zeit für erneuten Versuch	Wartezeit vor dem nächsten Versuch.

Formular „Prüfungsinstanzversuch“

Beschreibung der Feldwerte im Formular „Untersuchungsinstanzversuch“.

Formular „Prüfungsinstanzversuch“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Versuchsnummer der Prüfungsinstanz.
Anzahl Versuche	Aktuelle Versuchsnummer der Prüfung.

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

Formular „Prüfungsinstanzversuch“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Gesamtanzahl der Fragen	Gesamtzahl der Fragen in der Prüfung.
Richtige Fragen	Gesamtzahl der Fragen, die vom Anwender richtig beantwortet wurden.
Punktzahl	Neueste vom Anwender erhaltene Markierungen.
Punktzahl in Prozent	Prozentsatz der letzten vom Anwender erhaltenen Markierungen.
Prüfungsinstanz	Prüfungsinstanznummer, die dem Versuch der Prüfungsinstanz zugeordnet ist.
Status	Aktueller Status des Versuchs der Prüfungsinstanz.
Ergebnis	Status „Bestanden“ oder „Fehlschlagen“ des Prüfungsinstanzversuchs.
Startzeit	Startzeit des Versuchs der Prüfungsinstanz.
Endzeit	Endzeit des Versuchs der Prüfungsinstanz.
Aktuelle Position	Position, in der sich der Anwender befand, bevor der Versuch der Prüfungsinstanz beendet wurde. • Fragenreihenfolge • **Überprüfen** • **Punktzahl**

Mentoring

Die ServiceNow® Mentoring Die Anwendung ist eine Plattform, die Personen, die Mentoring suchen, mit erfahrenen Mentoren verbindet. Es schafft eine nahtlose Experience für Mentees und Mentoren.

Mentoring Verfügt über die folgenden Funktionen:

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

Registrierung

Mitarbeiter können sich entweder als Mentee/Mentor oder als beide Rollen registrieren, indem sie ihre Registrierungseinstellungen angeben – Kompetenzen, Fokusbereiche und andere Einstellungen für Mentoring. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee.

Kompetenzeinstellungen

Mentees können Kompetenzen aus einer ihrer Einstellungen für die Mentoring-Registrierung auswählen. Mentoren können Kompetenzen auswählen, die sie Mentoring-Unterstützung leisten können. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen suchen und hinzufügen.

Vorgeschlagene Mentoren

Registrierte Mentees können sofort Mentorenvorschläge basierend auf ihren Registrierungseinstellungen anzeigen und zusätzliche Übereinstimmungseinblicke und Mentorenkompetenzen anzeigen, um einen geeigneten Mentor auswählen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie vorgeschlagene Mentoren an.

Mentorensuche

Mitarbeiter können nach Mentoren anhand des Namens und des Stellenprofils suchen. Sie können auch zusätzliche Filter verwenden, um in der Liste der Mentoren zu suchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach einem Mentor.

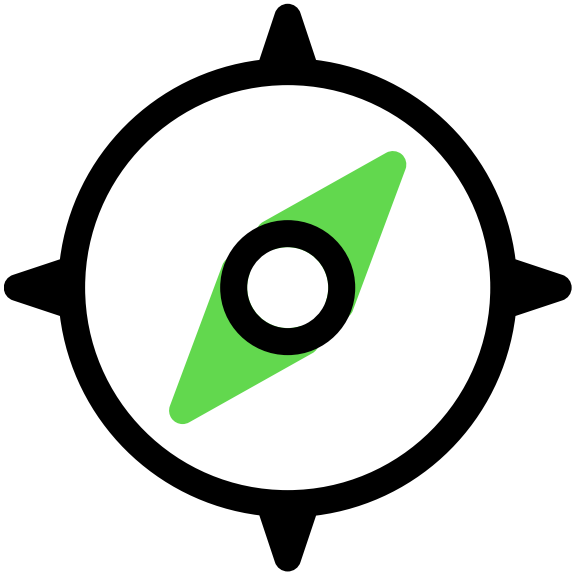
Karte „Einblicke Abgleichen“

Mitarbeiter, sowohl Mentees als auch Mentoren, können die Übereinstimmungseinblicke basierend auf der Übereinstimmungspunktzahl anzeigen, die basierend auf den von ihnen festgelegten Kompetenzen und Einstellungen berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmende Einblicke anzeigen.

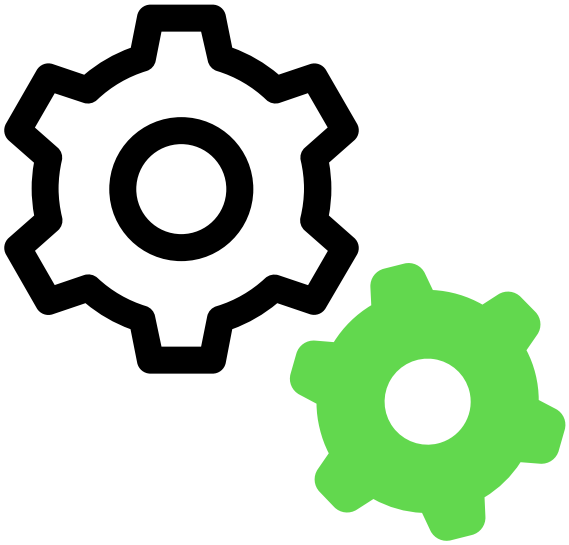
Erste Schritte

Mentoring erkunden	Mentoring wird konfiguriert
Erkunden	Konfigurieren von

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

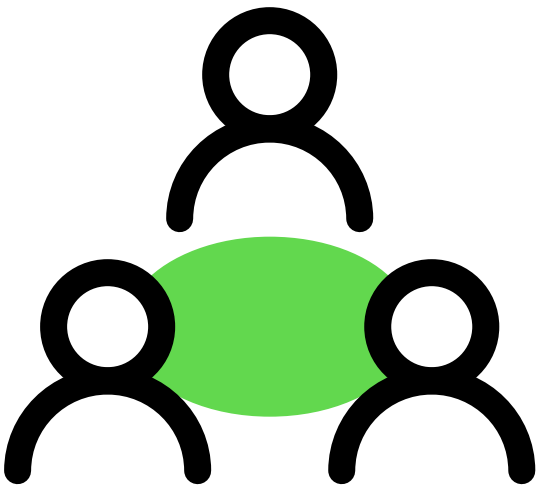


Detaillierte Informationen zu Mentoring



Mentoring verwenden

Arbeiten mit



Mentoring – Referenz

Referenz



Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

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

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Mentoring erkunden

Mentoring Ist eine neue und moderne Plattform, die Mitarbeitern die Möglichkeit bietet, aussagekräftige Mentoring-Beziehungen zu finden und aufzubauen, um Wachstum und Engagement von Mitarbeitern zu fördern.

Mentoring erkunden

Erfahren Sie, wie Sie einrichten und verwenden Mentoring.

Anwendung wird aktiviert

Sie können aktivieren Mentoring Von ServiceNow Speichern. Diese Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Hinweis: Mentoring Ist mit verfügbar Mitarbeiter-Center Anwendung. Einige der Funktionen von Mentoring Funktioniert nur, wenn Karrieregespräche Anwendung ist aktiviert.

Apps im Store anfordern

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

Lizenzierung

Mentoring Nutzt das neue Mitarbeiterentwicklung Lizenzierungsmodul. Diese Lizenzierungsfunktion ermöglicht die Registrierung ServiceNow Anwendungen, um Anwendern Lizenzen für die Apps basierend auf Mitarbeiterprofil und anderen zusätzlichen Kriterien zu gewähren.

Automatische Übersetzung

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

Daten werden konfiguriert

Mentoring Enthält optionale Demodaten.

Weitere Informationen finden Sie unter Mentoring wird konfiguriert und Mentoring – Referenz.

Mentoring verwenden

Verwenden Mentoring Um ein besseres Verständnis Ihrer Lerninhalte zu erhalten. Handeln Sie bei Elementen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und halten Sie sich über bevorstehende Inhaltselemente, Kurse usw. auf dem Laufenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Mentoring verwenden.

Integration von Mentoring in Skills Intelligence

Mentoring Integriert Skills Intelligence Zu kompetenzbasierten Empfehlungen für einen Mentor/Mentee.

Mentoring-Homepage

Mentoring Die Homepage bietet Ihnen einen Überblick über alle Ihre Mentoring-Beziehungen, -Anforderungen und -Programme.

Mentoring Registerkarte Übersicht

Die Registerkarte Übersicht ist das erste, was Sie sehen, wenn Sie auf zugreifen Mentoring Nach der Navigation von Mitarbeiter-Center. Verwenden Sie diese Registerkarte, um Ihre aktuellen Mentorings, Mentoring-Anforderungen und vorgeschlagenen Mentoren anzuzeigen und mehr über Mentoring zu erfahren.

Ihre Mentorings

Verwenden Sie **Ihre Mentorings** Registerkarte, um Trendkurse in Ihrer Organisation zu finden. Sie können hervorgehobene Inhalte durchsuchen, die vom Lernteam gefördert wurden, beliebte lernbezogene Suchen und empfohlene Inhalte basierend auf Lernern, die Ihnen ähnlich sind.

Mentoring wird konfiguriert

Wird Konfiguriert Mentoring.

Vorbereitungen
Installieren Sie abhängige Plugins und Apps für Mentoring.

Erforderliche Rolle: sn_ecn.Mentoring_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Administrator installiert Mentoring App aus dem ServiceNow Store integriert Lernen, Kompetenzidentifizierung, Ziele und Planung für einen persönlichen Karrierewachstums- und Entwicklungsplan.

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

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store Und suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

RCAs zulassen

Nach der Installation Mentoring Möglicherweise werden Genehmigungsnachrichten für eingeschränkten Anruferzugriff (RCA) angezeigt, die eine Aktualisierung in der Zugriffsanforderung anfordern. Folgende RCAs zulassen:

- Ziel Human Resources Core
- Ziel-Journey-Accelerator
- Ziel-Journey-Designer

Abhängigkeiten

Die Mentoring Die Anwendung hängt von anderen Anwendungen wie ab Karrieregespräche Und Mitarbeiterprofil.

Erstellen Sie einen Mentoring Programm

Erstellen Sie anwenderdefinierte Mentoring-Programme, die von einem Mentee übernommen werden können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mentoring Administratoren können mehrere Mentoring-Programme erstellen. Mitarbeiter und Manager verwenden Mitarbeiter-Center Portal, das als Mentoren oder Mentees registriert werden soll. Siehe Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ecn.Mentoring_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mentoring** > **Programme**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Mentoring-Programme“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Programms.
Mindestdauer	Die Mindestanzahl der Moths, die das Mentoring-Programm hält.
Maximale Dauer	Die maximale Anzahl von Monaten, die das Mentoring-Programm dauert.
Standarddauer	Die Standardanzahl der Monate, die das Mentoring-Programm dauert.
Anwenderkriterien	Datensätze, die Listen von Anwendern enthalten, die an einem Mentoring-Programm teilnehmen können. Siehe , Erstellen Sie Anwenderkriteriendatensätze .
Überfälliges Mentoring automatisch abschließen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird ein Mentoring-Programm automatisch geschlossen, wenn es überfällig ist.
Nachfrist für automatische Vervollständigung	Die Anzahl der Monate, die gewartet werden soll, bevor das überfällige Programm automatisch abgeschlossen wird.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung eines Mentoring-Programms, die in der Anwenderoberfläche sichtbar ist, die das Programm auflistet.
Beschreibung	Eine ausführlichere Beschreibung des Mentoring-Programms.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie eine neue hinzu Mentoring Teilnehmer

Fügen Sie als Manager Mitglieder aus Ihrem Team entweder als Mentoren oder Mentees hinzu, um an Mentoring-Programmen teilzunehmen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager mit den entsprechenden Rollen fügen Mentoren und Mentees zu Mentoring-Programmen aus hinzu ServiceNow Plattform.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ecn.Mentoring_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mentoring** > **Teilnehmer**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Mentoring-Teilnehmer“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, den Sie als Teilnehmer hinzufügen möchten.

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

Feld	Beschreibung
Programm	Name des Programms, dem Sie den Teilnehmer hinzufügen möchten. Sie können aus der Liste der verfügbaren Programme auswählen. Ihr Mitarbeiter muss die dem Programm zugewiesenen Anwenderkriterien erfüllen.
Typ	Typ des Teilnehmers ○ **Mentor** ○ **Mentee**
Status	Status des Teilnehmers. ○ **Entwurf** ○ **Registriert** ○ **Nicht verfügbar**

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie einen Mentoring Beziehung

Erstellen Sie als Manager eine Mentoring-Beziehung zwischen zwei Ihrer Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ecn.Mentoring_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mentoring** > **Beziehungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mentoring-Beziehung“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Mentoring Beziehungsformular.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Mentoring verwenden

Verwenden Mentoring In Mitarbeiter-Center Um auf Ihre Lerninhalte und Erfolge zuzugreifen.

Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee

Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an, um auf neue Weise von Ihren Kollegen zu lernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring**an.
2. Wählen Sie **Erste Schritte**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Ich möchte ein Mentee sein
   - Ich möchte ein Mentor sein

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

Hinweis: Sie können beides tun, müssen sich jedoch separat als Mentee und Mentor registrieren.

4. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Und beantworten Sie die Fragen, die im Assistenten angezeigt werden.

Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu

Fügen Sie als Mentee Ihre Einstellungen hinzu, um den richtigen Mentor zu finden, der Sie durch Ihre Karriere führt.

Vorbereitungen

Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Beantworten Sie im Assistenten für Mentee-Einstellungen die erforderlichen Fragen.
2. Verwenden Sie **Kompetenzen durchsuchen** Option zum Hinzufügen von Kompetenzen, bei denen Ihnen ein Mentor helfen kann.
   Informationen zum Hinzufügen von Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzen suchen und hinzufügen.
3. Wählen Sie **Weiter**.
4. Auf der **Was suchen Sie von Ihrem Mentor?** Frage, legen Sie Einstellungen fest, die Ihnen helfen, den richtigen Mentor zu finden.

Hinweis: Wählen Sie mindestens eine Einstellung aus.

Mentor-Beziehungseinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Welche Branchenkompetenz soll Ihr Mentor haben?	Verfügbare Optionen sind: ○ Luft- Und Raumfahrt ○ Künstliche Intelligenz ○ Kostenrechnung ○ Finanzdienstleistungen ○ Verbrauchsgüter ○ Gesundheitswesen ○ Telekommunikation ○ Regierungsverwaltung
Auf welche Themen von Interesse möchten Sie sich mit Ihrem Mentor konzentrieren?	Verfügbare Optionen sind: ○ Entwicklung Des Karrierepfads ○ Führungsentwicklung ○ Problemlösung ○ Feedback Wird Genutzt

Automatische Übersetzung

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

Einstellung	Beschreibung
	○ Entscheidungsfindung ○ Netzwerk
In welchen Communities soll Ihr Mentor eingebunden werden?	Verfügbare Optionen sind: ○ Frauen im Arbeitsbereich ○ BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe ○ LGBTQ+-Mitarbeiterressourcengruppe ○ Veteranen ○ Berufstätige Übergeordnete Elemente ○ Karriereeinsteiger

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Auf der **Was sind einige Ihrer anderen Mentoreneinstellungen** Fragen Sie, fügen Sie Optionen nach Ihrer Auswahl hinzu oder entfernen Sie sie.

Zusätzliche Mentor-Beziehungseinstellungen

Andere Einstellungen	
Aus welcher Abteilung soll Ihr Mentor stammen?	Option zum Hinzufügen der Abteilung, aus der Ihr Mentor kommen soll.
Welche Rollen soll Ihr Mentor übernehmen?	Option zum Suchen nach Mentoren in bestimmten Rollen.
Welche Zeitzonen funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Standorts zum Treffen mit Ihrem Mentor.
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.

7. Wählen Sie **Registrieren**.

Hinweis: Sie können Ihre Einstellungen auch speichern, indem Sie auswählen **Als Entwurf speichern** , Wenn Sie noch nicht bereit sind, sich als Mentee zu registrieren.

Kompetenzen suchen und hinzufügen

Suchen Sie als Mentee nach einem Kompetenznamen oder einem Stichwort, um einen Mentor zu finden, der sich auf diese Kompetenz spezialisiert hat, um Ihnen zu helfen.

Vorbereitungen
Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee

Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Beantworten Sie im Assistenten für Mentee-Einstellungen die erforderlichen Fragen.
2. Verwenden Sie **Kompetenzen durchsuchen** Option zum Hinzufügen von Kompetenzen, bei denen Ihnen ein Mentor helfen kann.
3. Auf der **Suchen Sie nach weiteren Kompetenzen** Assistent: Geben Sie die Kenntnisstufe mithilfe der Folienleiste aus einer der folgenden Optionen an.
   - Nicht bewertet
   - Anfänger
   - Zwischen
   - Erweitert
   - Experte
4. Wählen Sie Aus **Kompetenzen Hinzufügen** .

Ergebnis

Ausgewählte Kompetenzen werden den aktuellen Kompetenzeinstellungen hinzugefügt. Sie können den Assistenten für Mentee-Einstellungen abschließen, nachdem Sie Kompetenzen hinzugefügt haben.

Fügen Sie Mentoreneinstellungen hinzu

Fügen Sie als Mentor Ihre Einstellungen hinzu, damit Mentees herausfinden können, ob Sie die richtige Lösung für sie sind

Vorbereitungen

Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Beantworten Sie im Assistenten für Mentoreneinstellungen die erforderlichen Fragen.
2. Wählen Sie **Weiter**.
3. Auf der **Was suchen Sie von Ihrem Mentor?** Frage, legen Sie Einstellungen fest, die Ihnen helfen, den richtigen Mentor zu finden.

Hinweis: Wählen Sie mindestens eine Einstellung aus.

Mentor-Beziehungseinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Welche Branchenkompetenz soll Ihr Mentor haben?	Verfügbare Optionen sind: ○ Luft- Und Raumfahrt ○ Künstliche Intelligenz ○ Kostenrechnung ○ Finanzdienstleistungen ○ Verbrauchsgüter

Automatische Übersetzung

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

Einstellung	Beschreibung
	○ Gesundheitswesen ○ Telekommunikation ○ Regierungsverwaltung
Auf welche Themen von Interesse möchten Sie sich mit Ihrem Mentor konzentrieren?	Verfügbare Optionen sind: ○ Entwicklung Des Karrierepfads ○ Führungsentwicklung ○ Problemlösung ○ Feedback Wird Genutzt ○ Entscheidungsfindung ○ Netzwerk
In welchen Communities soll Ihr Mentor eingebunden werden?	Verfügbare Optionen sind: ○ Frauen im Arbeitsbereich ○ BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe ○ LGBTQ+-Mitarbeiterressourcengruppe ○ Veteranen ○ Berufstätige Übergeordnete Elemente ○ Karriereeinsteiger

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Auf der **Was sind einige Ihrer anderen Mentoreneinstellungen** Fragen Sie, fügen Sie Optionen nach Ihrer Auswahl hinzu oder entfernen Sie sie.

Zusätzliche Mentor-Beziehungseinstellungen

Andere Einstellungen	
Welche Zeitzonen funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Standorts zum Treffen mit Ihrem Mentee.
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.
Wie viele Mentees möchten Sie gleichzeitig übernehmen?	Option zur Auswahl zwischen 1 oder 2 Mentees.

6. Wählen Sie **Registrieren**.

Hinweis: Sie können Ihre Einstellungen auch speichern, indem Sie auswählen **Als Entwurf speichern** , Wenn Sie noch nicht bereit sind, sich als Mentee zu registrieren.

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

Suchen Sie nach einem Mentor

Suchen Sie nach Mentoren anhand des Namens, des Stellenprofils oder eines anderen gewünschten Kriteriums. Sie können auch zusätzliche Filter verwenden, um in der Liste der Mentoren zu suchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie im Profil eines Mentors im Abschnitt vorgeschlagene Mentoren die Option aus **Mentoren durchsuchen** .

   Hinweis: Vorgeschlagene Mentoren werden erst angezeigt, nachdem Sie Ihre Einstellungen festgelegt haben.

3. Auf der **Erkunden Sie verfügbare Mentoren** Seite wird eine Liste der Mentoren angezeigt, mit denen Sie eine Verbindung herstellen können.
4. Verwenden Sie **Suchen Sie nach Name oder Stichwort** Feld, um einen bestimmten Mentor zu finden, den Sie suchen.
5. Wählen Sie Aus **Filter** Und füllen Sie das Formular aus, um Kompetenzen oder andere Anforderungen hinzuzufügen.

Formular „alle Filter“

Feld	Beschreibung
Stellenfamilie	Geschäftsbereich oder Funktion des Mentors.
Stellenbezeichnung	Rolle oder Stellenbezeichnung des Mentors
Hierarchiestufe im Job	Rollenebene des Mentors.
Besitz	Bereich der Amtszeit des Mentors.
Mentoring-Beziehung	Bereich der Dauer des Mentorings.

6. Wählen Sie **Übernehmen**.
7. Suchen Sie einen Mentor Ihrer Wahl, und wählen Sie ihn aus **Verbinden** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie eine Verbindung an

Mentee-Einstellungen bearbeiten

Bearbeiten Sie als Mentee Ihre Einstellungen basierend auf Ihren Kompetenzen, Fokusbereichen und Themen, die Sie mit Ihrem Mentor besprechen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Mentee-Einstellungen** Für das aufgelistete Mentoring-Programm.

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

Verfügbare Mentoring-Programme sind für Anwender sichtbar, die die Anwenderkriterien des Mentoring-Programms erfüllen. Nicht alle Mentoring-Programme sind für alle Anwender aufgeführt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“.

4. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Mentoren-Einstellungen bearbeiten

Bearbeiten Sie als Mentor Ihre Einstellungen basierend auf Ihren Kompetenzen, Fokusbereichen und Themen, die Sie mit Ihrem Mentor besprechen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Mentoreneinstellungen** Für das aufgelistete Mentoring-Programm . Verfügbare Mentoring-Programme sind für Anwender sichtbar, die die Anwenderkriterien des Mentoring-Programms erfüllen. Nicht alle Mentoring-Programme sind für alle Anwender aufgeführt.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mentoreneinstellungen“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Mentoreneinstellungen“.

4. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Fordern Sie eine Verbindung an

Fordern Sie eine Verbindung mit einem Mentor an, der anscheinend der richtige für Sie ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie im Profil eines Mentors im Abschnitt vorgeschlagene Mentoren die Option aus **Verbinden** .

   Hinweis: Vorgeschlagene Mentoren werden erst angezeigt, nachdem Sie Ihre Einstellungen festgelegt haben.

3. Wählen Sie in der Liste Mentoring-Dauer die Dauer aus.
4. In **Nachricht** Feld, fügen Sie eine Anforderungsnachricht hinzu.
5. Wählen Sie **Senden**.

Zeigen Sie vorgeschlagene Mentoren an

Registrierte Mentees können sofort Mentorenvorschläge basierend auf ihren Registrierungseinstellungen anzeigen und zusätzliche Übereinstimmungseinblicke und Mentorenkompetenzen anzeigen, um einen geeigneten Mentor auswählen zu können.

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

Vorbereitungen

Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee.

Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**an.
2. In **Vorgeschlagene Mentoren** Zeigen Sie eine Liste der relevanten Übereinstimmungen basierend auf Ihren Einstellungen an.
3. Sie können sich entweder mit einem vorgeschlagenen Mentor verbinden oder die Suchoption verwenden, um nach anderen Mentoren zu suchen.

Übereinstimmende Einblicke anzeigen

Zeigen Sie die Punktzahl für übereinstimmende Einblicke an, die basierend auf der Übereinstimmungspunktzahl der Einstellungen berechnet wird.

Vorbereitungen

Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee.

Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**an.
2. In **Vorgeschlagene Mentoren** , Klicken Sie auf das Hamburger-Menü eines vorgeschlagenen Mentors.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Übereinstimmungseinblicke an** Und zeigen Sie die folgenden Übereinstimmungsinformationen zum vorgeschlagenen Mentor oder Mentee an.
   - Fokusbereiche
   - Kompetenzen
   - Sprache
4. Wählen Sie Aus **Schließen** Zum Schließen der Kartenansicht „Übereinstimmungseinblicke“.

Zeigen Sie Mentoring-Anforderungen an

Verfolgen Sie alle Mentoring-Anforderungen, die Sie gesendet oder von anderen erhalten haben.

Vorbereitungen

Registrieren Sie sich als Mentee oder Mentor. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich als Mentor oder Mentee.

Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**an.
2. In **Mentoring-Anforderungen** Abschnitt können Sie Informationen aus den folgenden Informationen anzeigen.

Option	Beschreibung
Anforderungen von anderen	Zeigen Sie eine Liste der Anforderungen an, die Sie von anderen erhalten haben. Sie können verwenden **Wird Angezeigt** Filter, um den Typ der Anforderung auszuwählen, die Sie anzeigen möchten, unter den folgenden: ○ Warten auf Antwort ○ Akzeptiert ○ Abgelehnt ○ Zurückgezogen ○ Alle
Ihre Anforderungen	Zeigen Sie eine Liste der Anforderungen an, die Sie an andere gesendet haben. Sie können verwenden **Wird Angezeigt** Filter, um den Typ der Anforderung auszuwählen, die Sie anzeigen möchten, unter den folgenden: ○ Warten auf Antwort ○ Akzeptiert ○ Abgelehnt ○ Zurückgezogen ○ Alle

Hinweis: Sie können die Anforderungslisten auch nach sortieren **Neueste** Und **Älteste** .

Mentoring – Referenz

Mentoring Mitarbeiterentwicklung Referenz

Mentoring Beziehungsformular

Verwenden Sie das Formular „Mentoring-Beziehung“, um eine neue Beziehung zwischen einem Mentee und einem Mentor zu beginnen.

Mentoring-Beziehungsformular

Feld	Beschreibung
Mentee	Name des Mentees.
Mentor	Name des Mentors.
Dauer	Standarddauer des Programms in Monaten.
Status	Status des Programms.
Startdatum	Datum, an dem die Beziehung beginnt.

Automatische Übersetzung

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

Mentoring-Beziehungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Enddatum	Datum, an dem die Beziehung enden soll
Details der Anforderung	
Anforderungsdatum	Datum, an dem die Beziehung angefordert wird.
Widerrufsdatum	Datum, an dem die Beziehung zurückgezogen werden muss.
Anforderungsnotiz	Details zur Beziehungsanforderung.
Details zum Ablehnen	
Ablehnungsgrund	Grund für die Ablehnung der Beziehung.
Ablehnungsdatum	Datum der Deklination der Beziehung.
Ablehnungsnotiz	Details dazu, warum die Beziehung abgelehnt wurde.

Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“

Verwenden Sie dieses Formular, um Ihre Einstellungen als Mentee aufzuzeichnen.

Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Andere Kompetenz suchen	Suchfeld, das verwendet wird, um eine Kompetenz mithilfe eines Kompetenznamens oder Stichworts zu finden. Kompetenzen suchen und hinzufügen
Mentoring-Fokusbereiche	
Welche Branchenkompetenz soll Ihr Mentor haben?	Verfügbare Optionen: • Luft- Und Raumfahrt • Künstliche Intelligenz • Kostenrechnung • Finanzdienstleistungen • Verbrauchsgüter • Gesundheitswesen • Telekommunikation • Regierungsverwaltung
Auf welche Themen von Interesse möchten Sie sich mit Ihrem Mentor konzentrieren?	Verfügbare Optionen: • Entwicklung Des Karrierepfads • Führungsentwicklung • Problemlösung • Feedback Wird Genutzt

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

Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Entscheidungsfindung • Netzwerk
In welchen Communities soll Ihr Mentor eingebunden werden?	Verfügbare Optionen: • Frauen im Arbeitsbereich • BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe • LGBTQ+-Mitarbeiterressourcengruppe • Veteranen • Berufstätige Übergeordnete Elemente • Karriereeinsteiger
Andere Einstellungen	
Aus welcher Abteilung soll Ihr Mentor stammen?	Option zum Hinzufügen der Abteilung, aus der Ihr Mentor kommen soll.
Welche Rollen soll Ihr Mentor übernehmen?	Option zum Suchen nach Mentoren in bestimmten Rollen.
Welche Zeitzonen funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Standorts zum Treffen mit Ihrem Mentor.
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.

Formular „Mentoreneinstellungen“

Verwenden Sie dieses Formular, um Ihre Einstellungen als Mentor aufzuzeichnen.

Formular „Mentoreneinstellungen bearbeiten“

Feld	Beschreibung
Mentorenprofil	Option, um Ihr Profil für andere sichtbar zu machen.
Kompetenzstärken	Liste aller Ihrer Kompetenzen und Stärken als Mentor.
Mentoring-Fokusbereiche	
Welche Branchenkompetenz können Sie Ihrem Mentee mitteilen?	Verfügbare Optionen: • Luft- Und Raumfahrt • Künstliche Intelligenz • Kostenrechnung • Finanzdienstleistungen

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

Formular „Mentoreneinstellungen bearbeiten“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Verbrauchsgüter • Gesundheitswesen • Telekommunikation • Regierungsverwaltung
Welche Themen von Interesse könnten Sie mit Ihrem Mentee besprechen?	Verfügbare Optionen: • Entwicklung Des Karrierepfads • Führungsentwicklung • Problemlösung • Feedback Wird Genutzt • Entscheidungsfindung • Netzwerk
An welchen Communities sind Sie beteiligt, in denen Sie Ihrem Mentee helfen möchten, mehr über zu erfahren?	Verfügbare Optionen: • Frauen im Arbeitsbereich • BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe • LGBTQ+-Mitarbeiterressourcengruppe • Veteranen • Berufstätige Übergeordnete Elemente • Karriereeinsteiger
Andere Einstellungen	
Welche Zeitzonen funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte funktionieren am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Standorts zum Treffen mit Ihrem Mentor.
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.
Wie viele Mentees möchten Sie gleichzeitig übernehmen?	Option zum Auswählen von 1 oder 2 Mentees.

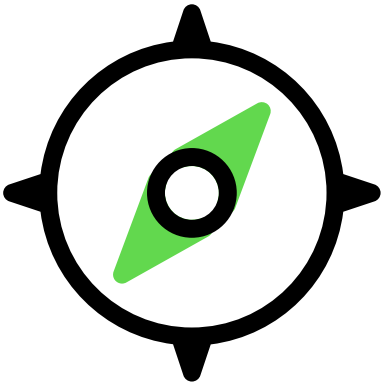
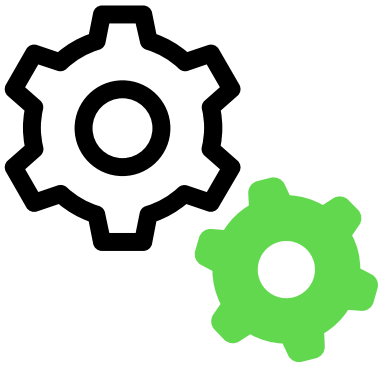
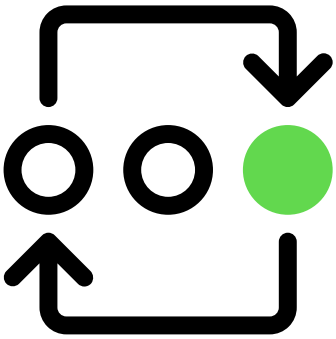
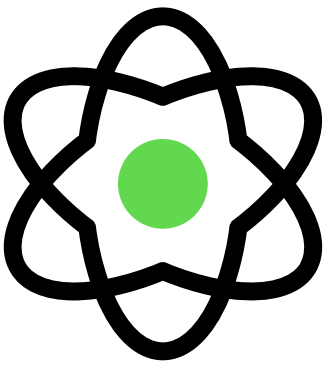
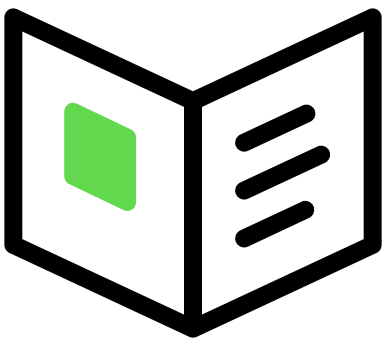
Mitarbeiterziele

Die ServiceNow® Mitarbeiterziele Mit der Anwendung können Mitarbeiter ihre Karriereziele über anzeigen und nachverfolgen Mitarbeiter-Center. Diese Anwendung ist ein Tool, mit dem Mitarbeiter konzentriert und auf die strategischen Ziele Ihres Unternehmens ausgerichtet bleiben können, was zu einer verbesserten Gesamtleistung der Organisation führt.

Automatische Übersetzung

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

Erste Schritte

Untersuchen	Installieren und konfigurieren	Integrieren
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Manager verwenden Mitarbeiterziele.	Installieren Sie Mitarbeiterziele App aus dem ServiceNow Store. Als Administrator können Sie Anwendungsfunktionen konfigurieren, wenn Konfigurationsoptionen verfügbar sind.	Erweitern Sie die Fähigkeiten von Mitarbeiterziele App durch Integration mit HCM-Software.
Arbeiten mit	Referenz	
		
Zeigen Sie Ihre Ziele an, und überprüfen Sie sie, um individuelle Maßnahmen an den Unternehmenszielen auszurichten.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.	

Automatische Übersetzung

Mitarbeiterziele erkunden

Die Mitarbeiterziele Die Anwendung bietet Mitarbeitern und Managern Einblick in die von Ihrer Organisation festgelegten Geschäftsziele und persönlichen Ziele, die für einen Mitarbeiter spezifisch sind. Diese Anwendung hilft Mitarbeitern, ihre Ziele in Wachstumsplänen zu kultivieren, um die Talente in Ihrer Organisation zu stärken.

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

Die Mitarbeiterziele Die App ist eng in die folgenden Apps in integriert Mitarbeiterentwicklung suite:

- Mitarbeiterentwicklung Core
  - Karriereprofil
  - Wachstumspläne
- Karrieregespräche

Es bietet auch eine Integration mit den folgenden HCM-Systemen, die in Organisationen häufig für das Zielmanagement verwendet werden:

- Oracle Cloud-HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

Diese Integrationen schaffen einen nahtlosen Prozess für Mitarbeiter und Manager, um ihre Ziele über anzuzeigen und nachzuverfolgen Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiterziele – Übersicht

Die Mitarbeiterziele Die Anwendung ist in integriert Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen zur Verbesserung des beruflichen Wachstums von Mitarbeitern in Ihrer Organisation. Mit dieser Anwendung können Mitarbeiter über bestimmte Anwendungen in auf ihre Karriereziele zugreifen und sie überwachen Mitarbeiterentwicklung suite.

Wenn Mitarbeiterziele App installiert ist. Sie können bestimmte Anwendungen in verwenden Mitarbeiterentwicklung suite zum Anzeigen und Nachverfolgen von Zielen aus Mitarbeiter-Center. Mitarbeiter suchen kontinuierlich nach Wachstum in ihrer Karriere, und die Entwicklung beginnt oft mit einem Ziel, ihre beruflichen Bestrebungen zu unterstützen. Ziele geben Mitarbeitern ein Gefühl für Richtung und Fokus und sorgen dafür, dass Mitarbeiter motiviert werden, indem sie eine Kultur der Verantwortlichkeit fördern. Die Mitarbeiterziele Die App verbessert die Mitarbeiter- und Manager-Experience, die mit der Verwendung von verknüpft ist Mitarbeiterentwicklung suite von Apps, indem Ziele in den Karrierepfad des Mitarbeiters integriert werden. Seine Funktionen bieten die folgenden Vorteile, von denen Ihre Mitarbeiter und Ihre Organisation erheblich profitieren können:

- Legt die Priorisierung der Arbeit fest.
- Hilft Mitarbeitern, ihre Entscheidungskompetenzen zu verbessern.
- Fördert eine Umgebung, die die Teamarbeit fördert.
- Hilft bei der Messung des Erfolgs.

Integration von Human Capital Management (HCM)

HCM-Software ist eine integrierte Suite von Technologien, die Unternehmen bei der Verwaltung ihrer Mitarbeiter unterstützen können, vom Onboarding bis zur Stilllegung. Ein vollständiges HCM-System bietet aussagekräftige Einblicke in die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter. Es priorisiert die Mitarbeiter-Experience und die berufliche Entwicklung, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Es unterstützt auch strategische Prozesse und Aufgaben wie das Zielmanagement, um eine Organisation zu unterstützen, wenn ihre Mitarbeiter wachsen und sich weiterentwickeln. Um eine Integration mit unterschiedlichen HCM-Systemen bereitzustellen, die Mitarbeiterziele App verwendet Spokes, um die Verbindung zu erleichtern. Mit dieser Integration können Sie Ihre Ziele über eine einzige Schnittstelle anzeigen und nachverfolgen und so einen nahtlosen Prozess für das Zielmanagement schaffen. Dieser optimierte Prozess vereinfacht die Schritte zum Anzeigen

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

und Nachverfolgen Ihrer Ziele, was die Einführung von fördert Mitarbeiterziele App in Ihrer Organisation.

Die Mitarbeiterziele Die App bietet eine Integration mit den folgenden HCM-Systemen:

- Oracle Cloud-HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

Mitarbeiterentwicklung-Integration

Die Mitarbeiterziele App importiert die Daten aus Ihrem HCM-System in Mitarbeiterziele Tabelle [sn_egd_Goals_Employee_Goal]. Sobald die Zieldaten importiert wurden, können Sie das entsprechende Ziel in anzeigen Mitarbeiter-Center. Sie können mit den folgenden Anwendungen in auf Ihre Ziele zugreifen Talent suite:

Karriereprofil

Mitarbeiter können ihre Ziele anzeigen, indem sie auf ihr Karriereprofil zugreifen. Das Karriereprofil enthält das Widget „Ziele“, das eine Karte für jedes Ziel anzeigt, das aus dem HCM-System Ihrer Organisation importiert wurde. Das Widget „Ziele“ enthält die folgenden Registerkarten, die Ihre Ziele in Kategorien filtern, was den schnellen und bequemen Zugriff auf die Ziele erleichtert, die Sie anzeigen möchten:

- **Aktiv**
- **Abgeschlossen**
- **Archiviert**

Sie können auswählen **Zeigen Sie Details an** Link, der einem Ziel zugeordnet ist, das im Widget „Ziele“ angezeigt wird, um weitere Informationen zu einem bestimmten Ziel abzurufen. Wenn Sie auswählen **Zeigen Sie Details an** Link, wird der Bereich „Zieldetails“ angezeigt. In diesem Bereich werden die folgenden Informationen für jedes Ziel angezeigt:

- Status (planmäßig, gefährdet, abgeschlossen)
- Titel
- Typ des Ziels (geschäftlich, persönlich)
- Beschreibung
- Erstellungsdatum
- Fälligkeitsdatum
- Startdatum

Karrieregespräche

Mitarbeiter können ihre Ziele mithilfe der App „Karrieregespräche“ anzeigen. Die App „Karrierekonversationen“ bietet ein Akkordeon für Ziele im kontextbezogenen Seitenbereich, der während einer Wachstumskonversation angezeigt wird. Wenn Sie das Akkordeon Ziele erweitern, wird für jedes Ziel eine Karte angezeigt.

Wenn ein Mitarbeiter ein Ziel mit seinem Vorgesetzten teilt, kann der Vorgesetzte das entsprechende Ziel während einer Wachstumskonversation im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen. Die Ziele, die in der App „Karrieregespräche“ angezeigt werden, helfen dem Mitarbeiter und dem Manager, eine Konversation basierend auf einem Ziel zu initiieren, das der Mitarbeiter mit seinem Vorgesetzten teilen möchte. Diese Integration schafft

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

Komfort für Ihre Mitarbeiter und Manager, indem sie es ihnen ermöglicht, Ziele über eine einzige Schnittstelle während Einzelgesprächen anzuzeigen und zu referenzieren, die sich um das Wachstum und die Entwicklung des Mitarbeiters drehen.

Wachstumspläne

Mitarbeiter können einen Wachstumsplan basierend auf einem aktiven Ziel erstellen. Die App „Wachstumspläne“ zeigt die drei neuesten Ziele an, wenn ein Mitarbeiter den Wachstumsplanerstellungsprozess initiiert. Ähnlich wie beim Erstellen eines Wachstumsplans, der aus einem Ziel oder einer Konversation stammt, können Mitarbeiter ein Ziel auswählen, das sie zu einem Wachstumsplan entwickeln möchten. Die Mitarbeiterziele Mit der App können Mitarbeiter ein Ziel als Kontext verwenden, um einen Wachstumsplan zu starten.

Installation und Konfiguration Mitarbeiterziele

Installieren Sie Mitarbeiterziele Anwendung zum Importieren der Zielmanagementdaten, die in Ihrem Human Capital Management-System (HCM) gespeichert sind, in die ServiceNow AI Platform®. Wenn Konfigurationsoptionen verfügbar sind, können Administratoren Komponenten der Anwendung so konfigurieren, dass sie die Spezifikationen Ihrer Organisation erfüllen.

Nachdem Zieldaten aus Ihrem HCM-System in importiert wurden ServiceNow AI Platform, Mitarbeiter können bequem über auf ihre Ziele zugreifen Mitarbeiter-Center.

Anwendung Mitarbeiterziele installieren

Installieren Sie Mitarbeiterziele Anwendung zur Integration von Zielen als Tool zur Entwicklung Ihres Organisationstalents. Die Mitarbeiterziele Die App bietet Mitarbeitern Zugriff auf ihre Ziele über die Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Die Mitarbeiterziele App ist von den folgenden Anwendungen abhängig:

- Karrieregespräche
- Mitarbeiterentwicklung Core
- Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

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

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integrationen für Mitarbeiterziele

Erweitern Sie Mitarbeiterziele Funktionen der Anwendung durch Integration mit dem Human Capital Management-System (HCM) Ihrer Organisation, um Mitarbeiterziele während der Verwendung von zugänglich zu machen Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen.

Diese Integration aktiviert Mitarbeiterziele App zum Importieren von Zielmanagementdaten aus Ihrem HCM-System in Mitarbeiterziele Tabelle [sn_egd_Goals_Employee_Goal]. Sobald die Zieldaten importiert wurden, können Mitarbeiter in Ihrer Organisation ihre Ziele über anzeigen und nachverfolgen Mitarbeiter-Center.

Die Mitarbeiterziele Die App bietet eine Integration mit den folgenden HCM-Systemen:

Oracle Cloud-HCM

Integrieren Oracle Cloud-HCM mit Mitarbeiterziele App für nahtlosen Zugriff auf Ziele von Mitarbeiter-Center. Für weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Oracle Cloud-HCM, siehe Oracle HCM-Cloud-Spoke .

SAP SuccessFactors

Integrieren SAP SuccessFactors Mit Mitarbeiterziele App für nahtlosen Zugriff auf Ziele von Mitarbeiter-Center. Für weitere Informationen zum Integrationsprozess mit SAP SuccessFactors, Siehe SuccessFactors-Spoke .

Workday

Integrieren Workday Mit Mitarbeiterziele App für nahtlosen Zugriff auf Ziele von Mitarbeiter-Center. Für weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Workday, Siehe Workday HR Spoke .

Mitarbeiterziele verwenden

Verwenden Sie Mitarbeiterziele App für den Zugriff auf Zielmanagementdaten in mehreren Anwendungen in Mitarbeiterentwicklung suite.

Zeigen Sie Ihre Mitarbeiterziele an

Zeigen Sie Ihre Ziele an, indem Sie auf Ihr Karriereprofil zugreifen. Ihre Ziele, die im Widget „Ziele“ angezeigt werden, werden in die folgenden Kategorien gefiltert: Aktiv, Abgeschlossen, Archivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_Act.Employee]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Anwenderoptionen die Option aus **Profil** .

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

Tipp: Die Dropdown-Liste Anwenderoptionen ist ein Symbol, das das Profilbild Ihres Anwenders enthält.

Das Mitarbeiterprofil wird angezeigt.

3. Wählen Sie aus **Karriere** Registerkarte.
   Das Karriereprofil wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Ziele** Im Navigationsmenü, um direkt zum Widget „Ziele“ zu navigieren.
5. Wählen Sie aus **Aktiv** , **Abgeschlossen** , Oder **Archiviert** Registerkarten im Widget „Ziele“, um Ihre Ziele nach der Kategorie anzuzeigen, in der sie gefiltert werden.

Mitarbeiterziele – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten und Formularen, die mit verknüpft sind Mitarbeiterziele Anwendung.

Mitarbeiterziele Tabelle

Die Datensätze in Mitarbeiterziele Tabelle enthält Zielmanagementdaten. Jeder Datensatz wird erstellt, wenn Mitarbeiterziele Die Anwendung importiert die entsprechenden Zieldaten aus dem HCM-System (Human Capital Management) Ihrer Organisation.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie einen Datensatz in auswählen Mitarbeiterziele Tabelle enthält die folgenden Felder:

Formular „Mitarbeiterziel“

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für das vom Mitarbeiter festgelegte Ziel.
Eigentümer	Der Mitarbeiter, zu dem das Ziel gehört.
Status	Eine der folgenden Optionen, um den Status des Ziels in Bezug auf seinen Fortschritt zu beschreiben: • **Entwurf** • **In Bearbeitung** • **Genehmigt** • **Abgeschlossen** • **Ausstehend** • **Erfüllt** • **Nicht erreicht**
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, um anzugeben, ob das Ziel aktiv ist.
Archiviert	Ein Kontrollkästchen, um anzugeben, ob das Ziel archiviert wurde.
Startdatum	Das Datum, an dem das Ziel beginnt.
Enddatum	Das Datum, an dem das Ziel endet.

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

Formular „Mitarbeiterziel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Für Vorgesetzten freigeben	Ein Kontrollkästchen, um anzugeben, ob der Mitarbeiter sein Ziel mit seinem Vorgesetzten geteilt hat.
Beschreibung	Freiformtext, um das Ziel detailliert zu beschreiben.
Typ	Eine der folgenden Optionen zur Angabe des Zieltyps: • **Keine** • **Geschäftsziel** • **Persönliches Ziel**
Status	Eine der folgenden Farben zur Darstellung des Status des Ziels: • **Keine** • **Grün** • **Gelb** • **Rot**
Domäne	Die Domäne, die dem in angegebenen Mitarbeiter zugeordnet ist **Besitzer** Feld.

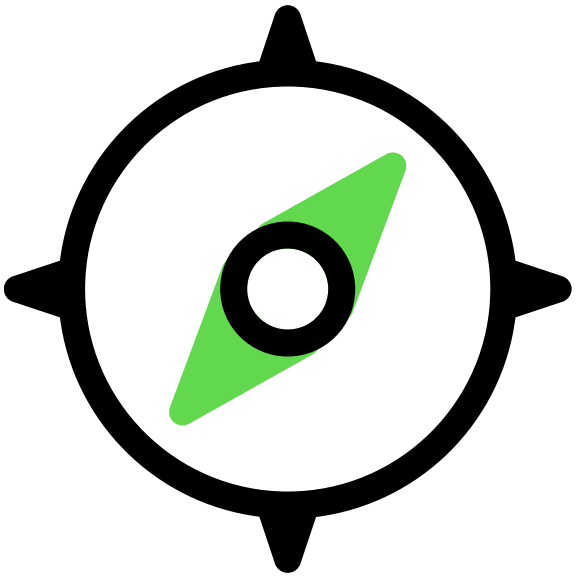
Talentfeedback

Talentfeedback Ist ein neues Plugin in verfügbar Yokohama Release. Kompetenzfeedback ist eine der Funktionen von Talentfeedback. Mit Kompetenzfeedback können Manager Feedback zu Mitarbeiterkompetenzen von den Mitarbeitenden des Mitarbeiters anfordern.

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

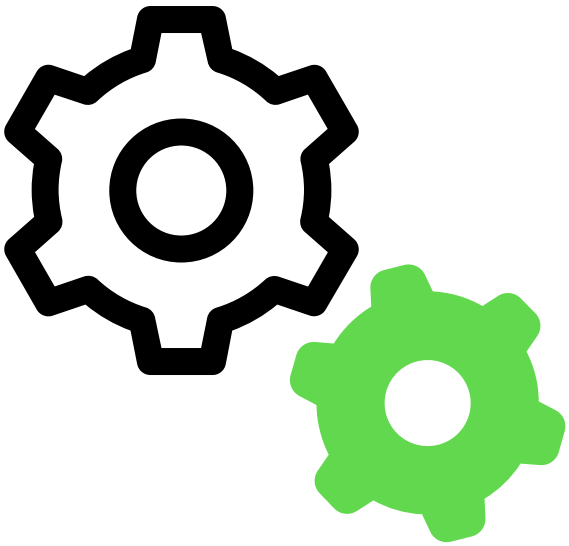
Erste Schritte

Untersuchen



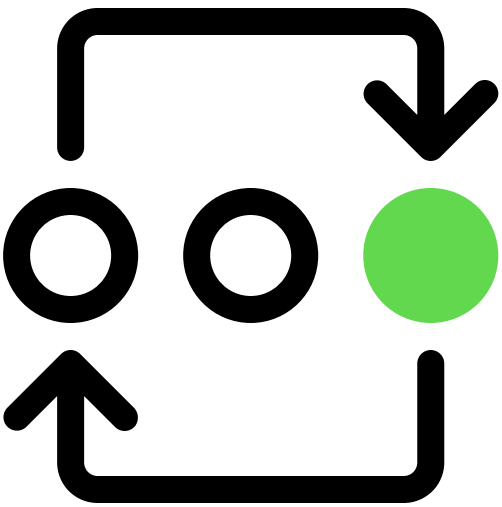
Erfahren Sie mehr über Talentfeedback

Konfigurieren



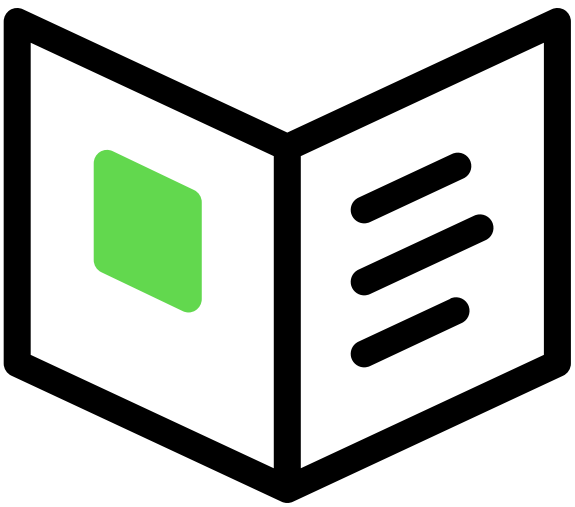
Richten Sie das Plugin „Talent Feedback“ ein

Arbeiten mit



Erfahren Sie, wie Sie Talentfeedback verwenden

Referenz



Weitere Informationen zu Talentfeedback

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

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

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Talentfeedback erkunden

Erfahren Sie mehr über Talentfeedback Und seine Vorteile als Manager und Mitarbeiter, die eine Feedback-Engine nutzen möchten.

Talentfeedback – Übersicht

Talentfeedback Ist ein Plugin, mit dem Manager Feedback anzeigen und Feedback von Mitarbeitern anfordern können. Kompetenzfeedback ist eine der in unterstützten Funktionen Talentfeedback.

Talentfeedback Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Manager	• Manager können Kompetenzfeedback für ihre Teammitglieder zu den erforderlichen Kompetenzen von den Mitarbeitenden des Mitarbeiters anfordern. • Manager können Kompetenzfeedback eines Mitarbeiters konsolidiert auf einer Seite anzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	• Manager können während der Kompetenzvalidierung das gesamte Feedback für eine Kompetenz zusammen mit Kompetenzaktivitäten anzeigen. Dies hilft ihnen, einen umfassenden Überblick über die Kenntnisse eines Mitarbeiters zu erhalten. • Manager können auch den Status der gesendeten Anforderungen anzeigen und bei Bedarf zurückziehen.
Mitarbeiter	Mitarbeiter erhalten Feedbackanforderungen, die an sie gesendet werden, in ihrem Mitarbeiter-Center Aufgaben, in denen Feedback und Kompetenzbewertungen für eine oder mehrere Kompetenzen in der Anforderung abgegeben werden können.

Talentfeedback – Vorteile

Talentfeedback – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Einfachere und effiziente Möglichkeit, Kompetenzfeedback von Mitarbeitern anzufordern.	Feedback zur Kompetenz anfordern	Manager
Fordern Sie Feedback aus verschiedenen Ansichten von Kompetenzen an, um das Kompetenzniveau des Mitarbeiters zu verstehen.	• Fordern Sie Feedback von der Kompetenzverteilung an • Fordern Sie Kompetenzfeedback von Kompetenzerwartungen an • Feedback zur Kompetenz anfordern	Manager
Zeigen Sie Kompetenzfeedback für andere Mitarbeiter an, und übermitteln Sie es, oder lehnen Sie Feedback-Anforderungen ab.	• Übermitteltes Kompetenzfeedback anzeigen • Feedback-Anforderung ablehnen	Mitarbeiter

Talentfeedback Erfordert die folgenden zugehörigen Anwendungen

Skills Intelligence

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

Die ServiceNow® Skills Intelligence Die Anwendung ist eine KI-gesteuerte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation verwenden können, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal zu entwickeln.

Manager-Hub

Die ServiceNow® Manager-Hub Erhöht den Selfservice und die proaktive Interaktion von Managern mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für das bereitgestellt werden, was am dringendsten und wichtigsten ist, um den Teamerfolg zu fördern. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Talentfeedback finden Sie unter:

- Talentfeedback konfigurieren
- Talentfeedback verwenden
- Talentfeedback – Referenz

Talentfeedback konfigurieren

Einrichten Talentfeedback Um es zusammen mit verwenden zu können Mitarbeiterentwicklung.

Talentfeedback installieren

Sie können installieren Talentfeedback Anwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. .

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Talentfeedback Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Talentfeedback installierte Komponenten.

Prozedur

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

Automatische Übersetzung

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

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

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Talentfeedback verwenden

Erfahren Sie, wie Sie verwenden Talentfeedback Um Feedback für Kompetenzen anzufordern und zu geben.

Übersicht über Talentfeedback

- Kompetenzfeedback ist eine Funktion in Talentfeedback Damit können Sie als Manager die Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter effektiv bewerten und die richtigen Wachstumschancen für sie identifizieren.
- Mithilfe von Kompetenzfeedback können Manager das Feedback zur Kompetenz anfordern Aus den verschiedenen Ansichten und Widgets in Mitarbeiter-Center
- Mithilfe von Kompetenzfeedback können Mitarbeiter das Übermitteltes Kompetenzfeedback anzeigen Wie von ihren Vorgesetzten angefordert.

Arbeiten mit Kompetenzfeedback in Talentfeedback

Kompetenzfeedback ist eine der Hauptfunktionen von Talentfeedback Das von Managern verwendet werden kann, um Feedback für ihre Mitarbeiter anzufordern, und von Mitarbeitern, um Feedback für ihre Kollegen zu geben.

- Feedback zur Kompetenz anfordern

  Fordern Sie als Manager Kompetenzfeedback von einem Mitarbeiter an.

- Zeigen Sie Feedback-Anforderungen an

  Als Manager können Sie alle für Ihre Mitarbeiter gestellten Feedbackanforderungen anzeigen und verwalten.

- Übermitteltes Kompetenzfeedback anzeigen

  Zeigen Sie als Mitarbeiter das von Ihnen angeforderte Feedback an, und übermitteln Sie es.

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

Feedback zur Kompetenz anfordern

Verwenden Talentfeedback Sie können Feedback für eine oder mehrere Kompetenzen von Ihren Mitarbeitern anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Es gibt mehrere Möglichkeiten, für die Sie Kompetenzfeedback anfordern können Talentfeedback. Sie können basierend auf den vorhandenen Informationen aus einer der folgenden Möglichkeiten auswählen, um Feedback anzufordern.

- Feedback zur Kompetenz anfordern– Wenn keine Feedbackanforderungen vorhanden sind, verwenden Sie **Feedback anfordern** Option im Widget „Gesendete Kompetenzfeedback-Anforderungen“.
- Fordern Sie Feedback von der Kompetenzverteilung an Verwenden Sie **Feedback anfordern** Option in der Kompetenzverteilungsansicht.
- Fordern Sie Kompetenzfeedback von Kompetenzerwartungen an Verwenden Sie **Feedback anfordern** Option aus der Ansicht „Kompetenzerwartungen“ mit Kompetenzpillen.

Fordern Sie Feedback von der Kompetenzverteilung an

Sie können Feedback über die Kompetenzverteilung in der Kompetenzansicht oder der Mitarbeiteransicht anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: manager

Prozedur

1. In Mitarbeiter-Center Navigieren Sie zu **Mein Team** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie im Widget „Kompetenzverteilung“ die Option aus **Alle anzeigen** .
3. Hier können Sie Feedback auf zwei Arten anfordern, indem Sie entweder den Mitarbeiter oder die Kompetenzpille auswählen.
   - Klicken Sie in der Mitarbeiteransicht auf Wählen Sie im Mitarbeiter aus, und wählen Sie aus **Zeigen Sie Kompetenzfeedback an** Und wählen Sie dann aus **Fordern Sie Kompetenzfeedback an** .
   - Klicken Sie in der Kompetenzansicht auf Wählen Sie in der Kompetenzpille aus, und wählen Sie aus **Fordern Sie Kompetenzfeedback an** .

     Hinweis: Sie können die Umschaltoption verwenden, um zwischen zu wechseln **Mitarbeiteransicht** Und **Kompetenzansicht** .
4. Auf der **Fordern Sie Kompetenzfeedback an** Füllen Sie die Informationen aus.

Formular „Kompetenzfeedback anfordern“

Feld	Beschreibung
Kompetenzen	Kompetenzen, für die Sie Feedback anfordern möchten.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn dem Mitarbeiter nicht validierte Kompetenzen zugeordnet sind, werden diese in diesem Feld ausgefüllt.
Feedback anfordern von	Mitarbeiter, von dem Sie das Feedback anfordern.
Feedback fällig bis	Option zum Festlegen des Datums, bis zu dem das Feedback fällig ist.
Notizen	Dies ist ein optionaler Eintrag, mit dem Sie weitere Informationen hinzufügen können, die Sie dem Feedbackanbieter als Notiz hinzufügen möchten.

5. Wählen Sie Aus **Anforderung senden** .

Fordern Sie Kompetenzfeedback von Kompetenzerwartungen an

Sie können Kompetenzfeedback über das Widget „Kompetenzerwartungen“ auf der Registerkarte „Kompetenzen“ im Mitarbeiter-Center anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. In Mitarbeiter-Center Navigieren Sie zu **Mein Team** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie im Widget Kompetenzerwartungen die Option aus **Punktzahlanalyse** Des Mitarbeiters, von dem Sie Feedback anfordern möchten.
3. Klicken Sie in der Analyse der Kompetenzpunktzahl auf Auf einer beliebigen Kompetenzpille und wählen Sie aus **Fordern Sie Kompetenzfeedback an** .
4. Auf der **Fordern Sie Kompetenzfeedback an** Füllen Sie die Informationen aus.

Formular „Kompetenzfeedback anfordern“

Feld	Beschreibung
Kompetenzen	Kompetenzen, für die Sie Feedback anfordern möchten. **Hinweis:** Da dieses Feedback von einer Kompetenzpille angefordert wurde, wird dieses Feld aus der ausgewählten Kompetenz vorab ausgefüllt.
Feedback anfordern von	Mitarbeiter, von dem Sie das Feedback anfordern.
Feedback fällig bis	Option zum Festlegen des Datums, bis zu dem das Feedback fällig ist.

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

Feld	Beschreibung
Notizen	Dies ist ein optionaler Eintrag, mit dem Sie weitere Informationen hinzufügen können, die Sie dem Feedbackanbieter als Notiz hinzufügen möchten.

5. Wählen Sie Aus **Anforderung senden** .

Feedback zur Kompetenz anfordern

Sie können Kompetenzfeedback über das Widget „Gesendete Kompetenzfeedback-Anforderungen“ anfordern, wenn keine vorhandenen Feedbackanforderungen gesendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: manager

Prozedur

1. In Mitarbeiter-Center Navigieren Sie zu **Mein Team** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie im Widget „Gesendete Kompetenzfeedback-Anforderungen“ die Option aus **Feedback anfordern** .
3. Auf der **Fordern Sie Kompetenzfeedback an** Füllen Sie die Informationen aus.

Formular „Kompetenzfeedback anfordern“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, für den Sie das Feedback anfordern möchten.
Kompetenzen	Kompetenzen, für die Sie Feedback anfordern möchten. **Hinweis:** Da dieses Feedback von angefordert wurde **Kompetenzfeedback-Anforderungen gesendet** Widget, muss dieses Feld manuell ausgefüllt werden.
Feedback anfordern von	Mitarbeiter, von dem Sie das Feedback anfordern.
Feedback fällig bis	Option zum Festlegen des Datums, bis zu dem das Feedback fällig ist.
Notizen	Dies ist ein optionaler Eintrag, mit dem Sie weitere Informationen hinzufügen können, die Sie dem Feedbackanbieter als Notiz hinzufügen möchten.

4. Wählen Sie Aus **Anforderung senden** .

Zeigen Sie Feedback an, und übermitteln Sie es

Sie können alle an Sie gesendeten Feedbackanforderungen anzeigen und das Feedback am übermitteln Talentfeedback.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: manager/Mitarbeiter

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie die Feedbackanforderung aus, die Sie anzeigen oder übermitteln möchten.

   Hinweis: Feedbackanforderungen werden basierend auf der anfordernden Person kategorisiert. Wenn mehrere Feedbackanforderungen desselben Mitarbeiters vorhanden sind, werden sie nacheinander angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Feedback-Anforderung“ aus.

Formular „Feedback-Anforderung“

Feld/Option	Beschreibung
Bewertung hinzufügen	Option zum Hinzufügen einer Bewertung für die Kompetenz
Auf welchem Niveau würden Sie diese Kompetenz einstufen?	Ziehen Sie die Option zum Festlegen der Bewertung für die Kompetenz um. **Hinweis:** Diese Option ist nur aktiviert, wenn **Fügen Sie eine Bewertung hinzu** Option ist im vorherigen Schritt ausgewählt.
Feedback	Textfeld zum Schreiben Ihres Feedbacks.

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Um das Feedback zu einem späteren Zeitpunkt zu überprüfen.
5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um das Feedback-Formular auszufüllen.

   Hinweis: Wiederholen Sie diese Schritte für andere angeforderte Kompetenzen (falls vorhanden), und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

Feedback-Anforderung ablehnen

Sie können eine an Sie gesendete Feedbackanforderung ablehnen, wenn Sie aus irgendeinem Grund kein Feedback geben möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie die Feedbackanforderung aus, die Sie anzeigen oder übermitteln möchten.

   Hinweis: Feedbackanforderungen werden basierend auf der anfordernden Person kategorisiert. Wenn mehrere Feedbackanforderungen desselben Mitarbeiters vorhanden sind, werden sie nacheinander angezeigt.

3. Wählen Sie Aus **Ablehnen** .
4. Fügen Sie im Popup-Fenster einen Grund für die Deklination hinzu, und wählen Sie aus **Ablehnen** .

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

Übermitteltes Kompetenzfeedback anzeigen

Zeigen Sie als Manager das gesamte von Mitarbeitern übermittelte Kompetenzfeedback an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: manager

Prozedur

1. In Mitarbeiter-Center Navigieren Sie zu **Mein Team** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie im Widget „Gesendete Kompetenzfeedback-Anforderungen“ die Option aus **Zeigen Sie Details an** Für jedes der aufgelisteten Feedbacks.
3. Zeigen Sie die Informationen im Kompetenzfeedback-Formular an.

Feedback zur Kompetenz

Feld	Beschreibung
Feedback für	Mitarbeiter, für den dieses Feedback bestimmt ist.
Angefordert für	Mitarbeiter, von dem das Feedback angefordert wird.
Angefordert am	Datum, an dem das Feedback angefordert wurde.
Feedback fällig bis	Datum, bis zu dem das Feedback fällig ist.
Status	Aktueller Status der Feedbackanforderung.
Feedback	Inhalt des Feedbacks und die Bewertung für die ausgewählte Kompetenz. **Hinweis:** Wenn mehrere Feedbackanforderungen desselben Mitarbeiters vorhanden sind, werden sie nacheinander angezeigt.

4. Wählen Sie Aus **Schließen** Zum Schließen des Feedbackanforderungsformulars.

Zeigen Sie Feedback-Anforderungen an

Sie können die Plattform für und Feedback-Anforderungen unter anzeigen Talentfeedback Modul.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Feedback** > **Feedback-Anforderungen**an.
2. Wählen Sie die Feedbackanforderung aus, die Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie die Informationen in an **Talent-Feedback-Anforderung** Formular.

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

Formular „Talent-Feedback-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer, die der Feedbackanforderung zugewiesen ist.
Angefordert für	Mitarbeiter, für den das Feedback angefordert wird.
Geöffnet von	Manager, der die Feedbackanforderung geöffnet hat.
Status	Aktueller Status der Feedbackanforderung.
Zugewiesen an	Mitarbeiter, von dem das Feedback angefordert wird.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem das Feedback fällig ist.
Kurzbeschreibung	Eine Beschreibung der Art der angeforderten Kompetenz oder des angeforderten Feedbacks.

Hinweis: Sie können auch anzeigen **Kompetenzen Für Talent-Feedback-Anforderung** Im Abschnitt „zugehörige Links“ des Formulars.

Beginnen Sie eine Diskussion von Talentfeedback Anforderung

Mit der Option Besprechen können Sie eine Diskussion über eine Talent-Feedback-Anforderung beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Feedback** > **Feedback-Anforderungen**an.
2. Wählen Sie die Feedbackanforderung aus, für die Sie eine Diskussion starten möchten.
3. Wählen Sie aus **Besprechen** Option.
4. Geben Sie im Formular Sidebar-Diskussion starten die Informationen ein

Sidebar-Diskussionsformular

Feld	Beschreibung
Datensatznummer	Nummer, die der Feedbackanforderung zugewiesen ist.
Betreff	Eine Beschreibung für die Diskussion. **Hinweis:** Dies wird automatisch aus der Kurzbeschreibung der Feedbackanforderung ausgefüllt.
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen von Teilnehmern zur Diskussion.

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

Feld	Beschreibung
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Eine Nachricht an die Teilnehmer, die das Feedback/die Kompetenz erläutert.

5. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.

Talentfeedback – Referenz

Referenzthemen enthalten weitere Informationen zu den Abhängigkeiten, Komponenten und Tabellen, die zusammen mit installiert wurden Talentfeedback.

Mit Talentfeedback installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Talentfeedback-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Talentfeedback-Administrator [sn_tf.admin]	Verwaltet alle Talentfeedback Im Modul.	Keine

Installierte Tabellen

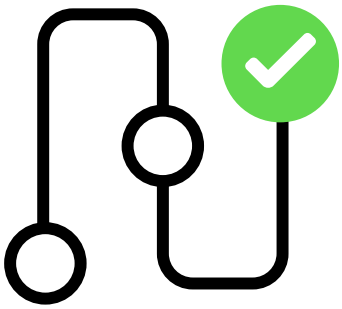
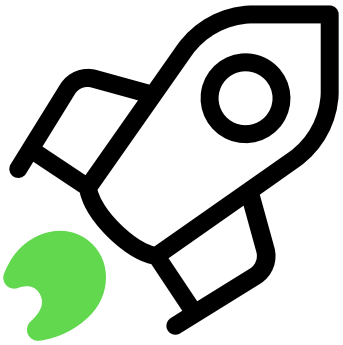
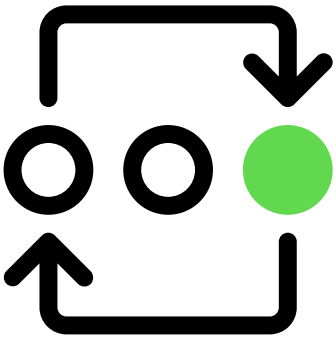
Tabelle	Beschreibung
Talent-Feedback-Anforderung [sn_tf_Feedback_Request]	Speichert alle Details der Feedbackanforderung.
Talent-Feedback-Anforderungskompetenz [sn_tf_Feedback_Request_Skill]	Speichert alle kompetenzbezogenen Informationen für die Feedbackanforderung.

Management der Mitarbeiter-Journey

Management der Mitarbeiter-Journey integriert HR-Servicebereitstellung-Funktionen und -Anwendungen, damit Mitarbeiter, Manager und die Organisation Journeys initiieren und verwalten können, um Mitarbeitereinbindung und -produktivität zu steigern. Für Management der Mitarbeiter-Journey sind mehrere Anwendungen, Plugins, Integrationen und Funktionen verfügbar.

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

Erste Schritte

Journey Designer	Journey-Accelerator	Lebenszyklus-Ereignisse
		
Personalisieren Sie Mitarbeiter-Journeys, um ihre Experience zu verbessern.	Verwenden Sie Journey-Accelerator, um personalisierte Journey-Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu erstellen.	Verwenden Lifecycle Events Dient zur Automatisierung komplexer Prozesse im gesamten Unternehmen und zur Schaffung großartiger Mitarbeiter-Experiences in wichtigen Momenten.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://servicenow.com

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

ServiceNow Store

https://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Journey-Designer

Die Anwendung ServiceNow® Journey-Designer ermöglicht Mitarbeitern und Managern in Ihrer Organisation, Journeys zu initiieren und zu verwalten, um Mitarbeitereinbindung und -produktivität zu steigern.

Journey-Designer – erste Schritte

Journey-Designer Verwendet Journey-Accelerator Und Lifecycle Events Um eine einheitliche Journey-Experience für Mitarbeiter und Manager in zu erstellen Mitarbeiter-Center. Journeys bieten eine einzigartige Anwender-Experience. Im Back-End werden Datensätze mit erstellt Journey-Designer, Journey-Accelerator, Und Lifecycle Events Komponenten, um eine anwenderdefinierte Journey für Mitarbeiter zusammenzustellen.

Untersuchen Erfahren Sie, wie Journey-Designer Erleichtert die Erstellung, Verwaltung und den Abschluss von Journeys.	Installieren Installieren Sie Journey-Designer App und ihre Funktionen.	Konfigurieren Journey-Designer konfigurieren
Verwenden Manager, Mentoren und Mitarbeiter arbeiten mit Journeys aus Mitarbeiter-Center.	Integrieren Erweitern Sie die Journey-Designer-Fähigkeiten durch Integration mit anderen Anwendungen.	Prozess zur Überprüfung und Genehmigung der Journey-Plankonfiguration Erstellen, verwalten und verwenden Journey-Designer Plankonfigurationsvorlagen
Journeys auf Now Mobile	Analytics- und Reporting-Lösungen Überwachen Sie Journey-Daten in Berichten und Dashboards.	Referenz Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

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

Apps im Store anfordern

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

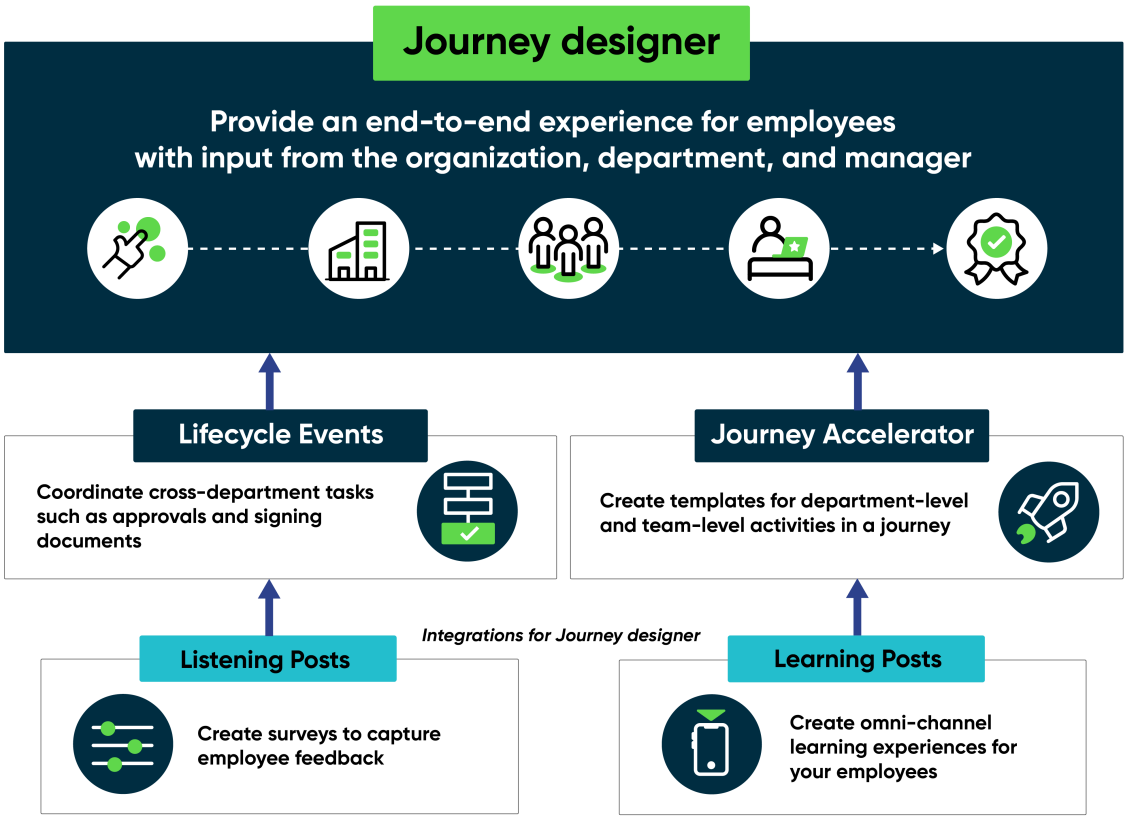
Erkunden Journey-Designer Funktionen

Organisationsadministratoren aktivieren und konfigurieren Journey-Designer, um Manager und Mitarbeiter dabei zu unterstützen, berufliche und private Journeys zu verstehen und aktiv zusammenzuarbeiten.

Journey-Designer-Datenmodell und zugehörige Anwendungen

Journey-Designer erweitert die Möglichkeiten für Manager und Administratoren, konsistente und aussagekräftige Mitarbeiter-Journeys zu entwickeln. Journeys werden mit den Features und Funktionen von Lifecycle Events und Journey-Accelerator erstellt, um Mitarbeiter und Mentoren bei der Navigation in ihren unterschiedlichen Journeys zu unterstützen.

Journey-Designer Zugehörige Apps und Integrationen



Lifecycle Events

Lifecycle Events ermöglichen die Erfüllung von HR-Fällen im Zusammenhang mit verschiedenen Journeys und Übergängen von Mitarbeitern.

Journey-Accelerator

Administratoren können die Anwendung ServiceNow® Journey-Accelerator verwenden, um Vorlagen für Pläne und Aufgaben zu erstellen. Diese Vorlagen werden dann von Managern verwendet, um benutzerdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu entwickeln und zu veröffentlichen. Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über das Mitarbeiter-Center (EC) auf die Pläne zugreifen.

Automatische Übersetzung

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

Integrationen für die App Journey-Designer

Erweitern Sie die Fähigkeiten der Anwendung Journey-Designer, indem Sie andere Anwendungen in die Journey-Experience integrieren.

Administratoren können

- Journeys installieren, konfigurieren und verwalten.
- Analytische Berichte konfigurieren und die Ergebnisse in Dashboards anzeigen.
- Lifecycle Events und Journey-Accelerator zum Entwickeln von Journeys verwenden.

Manager können

- Mitarbeiter-Journeys entwickeln, die einfach zu verwalten und wiederzuverwenden sind.
- Mentoren zu Journeys hinzufügen, um die Zusammenarbeit zu verbessern.
- Produktinterne Anleitungen über die Themen verwenden, wie, wann und warum Journeys für Teammitglieder entwickelt und verwaltet werden.
- Berichte und Dashboards überprüfen, um Ergebnisse zu verstehen und nachzuverfolgen.
- Wichtige Informationen zu ausstehenden Journeys, einschließlich Detailinformationen, anzeigen.
- Neue Journeys für Teammitglieder auslösen.

Mitarbeiter können

- Dringende Aufgaben in Lifecycle Events und Journey-Accelerator anzeigen und abschließen.
- Durch alle Aufgaben und Meilensteine navigieren.
- Events planen und Schulungen abschließen.
- Lernkurse abschließen, die von ihrer Organisation oder ihrem Manager hinzugefügt wurden.

Zugehörige Informationen

Lifecycle Events

Journey-Accelerator

Guided Tours für Journey-Details

Verwenden Sie geführte Touren in Journey-Designer Um Anweisungen zur Ausführung einer Aufgabe zu erhalten. Geführte Touren verwenden eine Reihe von Schritten, die sich über mehrere Seiten erstrecken können. Die Tour enthält Links zur detaillierten Dokumentation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Journeys**an.
2. Wählen Sie eine Journey aus, und klicken Sie auf **Touren** .
3. Wählen Sie Aus **Tour Beginnen** .
4. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie aus **Als Nächstes** Um die Tour zu durchlaufen.

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

Automatische Übersetzung

Um die Tour zu einem beliebigen Zeitpunkt zu beenden, können Sie auswählen **Tour Beenden** Wählen Sie im Seitenbereich das Schließen-Symbol im Popup-Fenster aus, und bestätigen Sie, dass die Tour beendet wird.

5. Wählen Sie Aus **Fertig** Nachdem die Tour beendet wurde.

Guided Tour „Journey-Übersicht“

Verwenden Sie geführte Touren in Journey-Designer Um Anweisungen zur Ausführung einer Aufgabe zu erhalten. Geführte Touren verwenden eine Reihe von Schritten, die sich über mehrere Seiten erstrecken können. Die Tour enthält Links zur detaillierten Dokumentation.

Vorbereitungen

s
Erforderliche Rolle: manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Journey – Übersicht**an.
2. Wählen Sie eine Journey aus, und klicken Sie auf **Touren** .
3. Wählen Sie Aus **Tour Beginnen** .
4. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie aus **Als Nächstes** Um die Tour zu durchlaufen. Um die Tour zu einem beliebigen Zeitpunkt zu beenden, können Sie auswählen **Tour Beenden** Wählen Sie im Seitenbereich das Schließen-Symbol im Popup-Fenster aus, und bestätigen Sie, dass die Tour beendet wird.
5. Wählen Sie Aus **Fertig** Nachdem die Tour beendet wurde.

Experience vor der Einstellung

Die Experience vor der Einstellung ist ein Portal, das sich an Mitarbeiter richtet, die sich im Übergang zwischen der Bewerberphase und der Onboarding-Phase befinden. Dieses Onboarding-Portal ist eine Lösung, die den Preboarding-Prozess erleichtert, indem Mitarbeiter, die von Ihrer Organisation ausgewählt wurden, ihre erste Journey beginnen können.

Die Experience vor der Einstellung optimiert den Preboarding-Prozess für neu eingestellte Mitarbeiter. Dieses Portal bietet Ihrer Organisation die erforderlichen Elemente, mit denen neu eingestellte Mitarbeiter schnell in die Unternehmenskultur integriert werden können. Dieses Portal bietet neuen Mitarbeitern einen zentralen Ort, an dem sie die folgenden Aufgaben ausführen können, damit sie ab dem ersten Tag der Arbeit arbeitsbereit sind:

- Füllen Sie die erforderlichen Papiere aus
- Überprüfen Sie die Vorteile
- Überprüfen Sie HR-Richtlinien und Unternehmensressourcen
- Zeigen Sie Schulungs- und Orientierungszeitpläne an

Die Experience vor der Einstellung hilft neuen Mitarbeitern, sich nahtlos mit Teammitgliedern, Mentoren und Managern zu verbinden, denen sie unterstellt sind, damit sie sinnvolle Arbeitsplatzbeziehungen pflegen können. Dieses Onboarding-Portal dient als Gateway zu Ihrer Organisation, um neue Mitarbeiter bei der schnelleren Anpassung an ihre Rollen zu unterstützen und gleichzeitig die Dynamik ihrer Verantwortlichkeiten zu erfassen.

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

Systemanforderungen für Experience vor der Einstellung

Um die Experience vor der Einstellung zu aktivieren und zu verwenden, müssen Sie die folgenden Systemanforderungen erfüllen:

Anwendungsanforderungen

- Führen Sie ein Upgrade von durch Journey-Designer Anwendung auf Version 7,0.
- Installieren und aktivieren Sie das Plugin Explicit Roles [com.Glide.Explicit_roles].

Software-Release-Anforderungen

Aktualisieren Sie Ihre Instanz auf Zurich Release.

Sicherheitskomponenten der Experience vor der Einstellung

Zum Schutz der Daten in Ihrer Instanz wurden die folgenden Komponenten für die Experience vor der Einstellung erstellt:

Rollen

Die Rolle „sn_jny.pre_hire“ wird für die Person erstellt, die vom Bewerber zum Mitarbeiter wechselt und die Pre-hire-Experience verwendet, um den Vorabprozess Ihrer Organisation zu initiieren. Diese Rolle erbt die Rolle „snc_external“, um den Zugriff auf die vertraulichen Daten in Ihrer Instanz zu beschränken.

Zugriffssteuerungslisten

Neue Zugriffssteuerungslisten (ACLs) wurden erstellt, um eine zusätzliche Sicherheitsebene für die Rolle „sn_jny.pre_hire“ bereitzustellen. Diese neuen ACLs helfen, die Änderung vorhandener ACLs zu vermeiden, die möglicherweise von Ihrer Organisation verwendet werden. Neue ACLs stellen sicher, dass der Zugriff auf vertrauliche Daten eingeschränkt wird, indem sie Sie davon abhalten, vorhandene ACLs zu verwenden, die Zugriff auf Daten gewähren, die bestimmten Rollen zugeordnet sind. Sie können zur Tabelle „Zugriffsrollen“ [sys_Security_acl_role] navigieren, um die Liste der ACLs anzuzeigen, die die Rolle „sn_jny.pre_hire“ unterstützen.

Lifecycle Events Aktivitäten für die Experience vor der Einstellung

Folgendes Lifecycle Events Aktivitäten wurden erstellt, um den Übergang von Rollen zu erleichtern, durch die der Mitarbeiter während des Vorabboarding-Prozesses navigiert:

Lifecycle Events Aktivitäten, die in der Experience vor der Einstellung verwendet werden

Name der Aktivität	Beschreibung
Account-/Rollen-Setup und -Benachrichtigung	Die Aktivität „Setup und Benachrichtigung für Account/Rolle“ wird verwendet, um den Übergang des Mitarbeiters von der Bewerberrolle zur Rolle vor der Einstellung zu erleichtern. Diese Aktivität ist ein Ersatz für die Aktivität „Account-Setup und -Benachrichtigung“. Diese Aktivität ist im Aktivitätensatz vor der Einstellung verschachtelt, der folgenden zugeordnet ist Lifecycle Events Typ: Onboarding (Demo). Diese Aktivität enthält den Subflow Account-Setup und -Benachrichtigung,

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

Lifecycle Events Aktivitäten, die in der Experience vor der Einstellung verwendet werden (Fortsetzung)

Name der Aktivität	Beschreibung
	der die folgenden Aktionen ausführt, wenn der Aktivitätensatz vor der Einstellung ausgelöst wird: • Erstellt einen Account für den Mitarbeiter, um den Zugriff auf das Onboarding-Portal zu ermöglichen. • Fügt die Rollen sn_jny.pre_hire und snc_external dem Anwenderdatensatz des Mitarbeiters hinzu. • Sendet eine E-Mail mit einem Link zum Onboarding-Portal an den Mitarbeiter. Der Aktivitätensatz vor der Einstellung wird sofort ausgelöst, nachdem Sie eine Onboarding-Journey für den Onboarding-Mitarbeiter erstellt haben.
Übergang von vor der Einstellung zu Mitarbeiter	Die Aktivität „Übergang von vor der Einstellung zu Mitarbeiter“ wird verwendet, um den Übergang des Mitarbeiters von der Rolle vor der Einstellung zur Rolle des internen Mitarbeiters zu erleichtern. Diese Aktivität ist im Aktivitätensatz Tag 1 verschachtelt, der Folgendes zugeordnet ist Lifecycle Events Typ: Onboarding (Demo). Diese Aktivität enthält den Subflow „Übergang zu Mitarbeiter“, der die folgenden Aktionen ausführt, wenn der Aktivitätensatz „Tag 1“ ausgelöst wird: • Entfernt die Rollen sn_jny.pre_hire und snc_external aus dem Anwenderdatensatz des Mitarbeiters. • Fügt dem Anwenderdatensatz des Mitarbeiters die Rolle „snc_internal“ hinzu. Der Aktivitätensatz Tag 1 wird ausgelöst, wenn das Datum in der angezeigt wird **Beschäftigungsstartdatum** Das Feld im HR-Profildatensatz des Onboarding-Mitarbeiters entspricht dem Systemdatum.

Widgets für Experience vor der Einstellung

Die Experience vor der Einstellung besteht aus den folgenden Widgets, damit sich Ihr Onboarding-Mitarbeiter an seine neue Rolle und Umgebung gewöhnen kann:

Widgets, die für die Experience vor der Einstellung verfügbar sind

Widget	Beschreibung
Ressourcen für die ersten Schritte	Dieses Widget enthält Quick-Links für den Zugriff auf interne und externe Ressourcen. Administratoren

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

Widgets, die für die Experience vor der Einstellung verfügbar sind (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
	können Links zu Knowledge Base-Artikeln, Katalogelementen, Seiten oder anderen relevanten Informationen bereitstellen, die im Repository Ihrer Organisation enthalten sind. Administratoren können die Links konfigurieren, die in diesem Widget angezeigt werden.
Onboarding Journey	Dieses Widget enthält einen Link, den Onboarding-Mitarbeiter auswählen können, um die mit ihrer Preboarding-Journey verknüpften Aufgaben anzuzeigen und abzuschließen.
Unsere Kultur	Dieses Widget enthält Rich-Content, z. B. Videos, Bilder oder andere Formen von ansprechenden Medien, um die Onboarding-Experience des Mitarbeiters zu verbessern. Administratoren können den Inhalt konfigurieren, der in diesem Widget angezeigt wird, indem sie auf den Datensatz „unsere Kultur“ zugreifen. Der Inhaltsdatensatz unserer Kultur befindet sich in der Tabelle „Inhalt“ [sn_cd_content_Base].
Onboarding starten	Dieses Widget ist ein Banner, das verwendet wird, um den Onboarding-Mitarbeiter in Ihrer Organisation willkommen zu heißen. Administratoren können den Inhalt und das Design des Banners entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren. Sie müssen auf den Datensatz „Onboarding starten“ zugreifen, um die diesem Banner zugeordneten Komponenten zu konfigurieren. Der Datensatz „Onboarding starten“ befindet sich in der Tabelle „Inhalt“ [sn_cd_content_Base].
Ihr Einarbeitungsteam	Dieses Widget spiegelt das Onboarding-Team des Mitarbeiters wider. In diesem Widget wird eine Liste der folgenden Personen und Teams angezeigt: • Der Onboarding-Spezialist. Der Onboarding-Spezialist ist ist die Person, der der entsprechende zugeordnet ist Lifecycle Events Fall ist zugewiesen. • Der Manager, dem der Mitarbeiter unterstellt ist. • Der Mentor, der zugewiesen ist, um Wachstum und Entwicklung des Mitarbeiters zu unterstützen. • Der IT-Help Desk.

Zugehörige Informationen

Aktivieren und konfigurieren Sie die Experience vor der Einstellung

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

Installations- und Konfigurationsübersicht

Die Journey-Designer Die App verfügt über mehrere Versionen, die verschiedene Installationsanweisungen und Konfigurationsoptionen haben.

Journey-Designer installieren

Installieren Sie Journey-Designer[sn_jny] Anwendung, mit der Administratoren und Manager verschiedene berufliche und persönliche Ereignisse und Journeys erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie müssen ein Upgrade auf durchführen Vancouver Bevor Sie installieren können Journey-Designer.

Abhängige Plugins und Apps für Journey-Designer:

- Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Mitarbeiter-Center Pro 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey-Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- Admin Experience Framework 2.1.3

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Die Journey-Designer Die App installiert auch die Anwendung Journey Accelerator v6.2.2 [sn_ja] (ja).

Prozedur

1. Suchen Sie im ServiceNow Store die Anwendung Journey-Designer [sn_jny] mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

   Hinweis: Alle Demodaten im Zusammenhang mit abhängigen Anwendungen müssen aktualisiert werden, wenn Journey-Designer Ist aktualisiert.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

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

Fügen Sie Demodaten für Anwendungen und Plugins hinzu oder reparieren Sie sie

Wenn die Demodaten während der Erstinstallation nicht hinzugefügt wurden, können Administratoren Demodaten mit einem Plugin hinzufügen **Reparieren** Installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Demodaten aus installierten abhängigen Anwendungen müssen aktualisiert werden, wenn Journey-Designer Ist aktualisiert. Sie können anzeigen, welche Store-Anwendungen über installiert sind **Journey-Designer-Administratorkonsole** , Siehe . Funktionen von Journey-Designer konfigurieren.

Führen Sie eine Reparaturinstallation für ein Plugin aus, um Demodaten hinzuzufügen oder ein Problem zu beheben, das mit dem Plugin auftritt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie das Plugin oder die Anwendung, dem/der Sie Demodaten hinzufügen möchten, und wählen Sie das Symbol „Mehr“ (vertikale Auslassungspunkte).
3. Wählen Sie **Reparieren**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
5. Wählen Sie **Reparieren**.
6. Wählen Sie **Protokoll anzeigen**, um anzuzeigen und zu bestätigen, dass die Demodaten hinzugefügt wurden.

   Hinweis: Sortieren Sie die Spalte **Erstellt** in absteigender Reihenfolge, um die neuesten Protokolleinträge zuerst anzuzeigen.

   Beispielprotokoll:

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

Beheben Sie Genehmigungsanforderungen für eingeschränkten Anruferzugriff (RCA)

Nach der Installation oder dem Upgrade auf die neueste Version Journey-Designer Anwendung von ServiceNow Store, Möglicherweise werden RCA-Genehmigungsnachrichten angezeigt, die eine Aktualisierung in der Zugriffsanforderung anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
RCA-Anforderungen, die nach der Installation einer neueren Version von generiert werden Journey-Designer Anwendung, die sich in befinden **Angefordert** status kann manuell auf aktualisiert werden **Zulässig** . Sie können die Anforderungen manuell aktualisieren oder den Anweisungen in folgen KB1432208 Zum Hochladen und Ausführen eines Skripts zum Aktualisieren von RCA-Anforderungen in einem Massenvorgang.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**an.
2. In **Status** Spalte, mit der rechten Maustaste klicken **Zulässig** Und wählen Sie aus **Herausfiltern** .
   Eine Liste von **Angefordert** RCA-Berechtigungen werden angezeigt.
3. In **Vorgang** Spalte, doppelklicken Sie auf den Eintrag, den Sie aktualisieren möchten.

   Hinweis: Ändern Sie bei Bedarf die Anwendung, für die die Anforderung bestimmt ist.

4. Wählen Sie Aus **Zulässig** In **Status** Liste.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn mehrere RCA-Anforderungen vorhanden sind, müssen Sie diese Aufgabe für jede Anforderung ausführen.

Funktionen von Journey-Designer konfigurieren

Administratoren konfigurieren Journey-Designer gemäß den Anforderungen ihrer Organisation.

Journey-Designer Apps und Konfiguration der Administrationskonsole

Die Journey-Designer Administrationskonsole wird konsolidiert Journey-Accelerator, Journey-Designer, Und Lifecycle Events Konfigurationsanforderungen auf einer einzigen intuitiven Seite. Administratoren können sehen, welche Anwendungen bereits installiert sind und welche anderen Anwendungen zur Installation verfügbar sind.

Journey entwerfen

Erstellen und konfigurieren Lifecycle Events Und Journey-Accelerator Plant die Erstellung und Verwaltung von Journeys.

Journey verbessern

Verwalten Sie die Funktionen, die Sie bereits installiert haben, und sehen Sie, was zur Installation und Verbesserung Ihrer Journeys verfügbar ist.

Journey-Designer Hilfreiche Ressourcen für die Konsole

Administratoren, die neu in sind Journey-Designer Kann die auf der Administratorkonsolenseite verfügbaren Ressourcen verwenden, um mehr über die Funktionen und den Workflow zum Erstellen von Journeys zu erfahren.

Einführung

Zeigen Sie ein Video an, das Ihnen den grundlegenden Flow zum Erstellen und Verwalten von Journeys zeigt. Dieses Video bietet detaillierte Erklärungen zur Beziehung zwischen Journey-Designer, Journey-Accelerator, Und Lifecycle Events.

Erste Schritte

Erfahren Sie mehr über Journeys, Lifecycle Events, Und Journey-Accelerator. Diese Informationen helfen Ihnen, alles zu verstehen, was an der Erstellung von Journeys beteiligt ist.

Hilfreiche Ressourcen

Greifen Sie auf zu Journey-Designer Geführtes Setup oder detaillierte Dokumentation aus den hilfreichen Ressourcen, die in der Konsole aufgeführt sind.

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

Übersicht über den grundlegenden Konfigurationsprozess

Der Konfigurationsprozess hängt von den Funktionen und Integrationen ab, die in Ihrer Organisation verwendet werden. Im Folgenden sind die grundlegenden Prozessschritte zum Konfigurieren von Journey-Designer aufgeführt.

Schritt 1: Journey-Konfigurationen erstellen und verwalten

- Journey-Designer-Journeys erstellen und konfigurieren

  Journey-Designer-Konfigurationen werden als Vorlagen für die Erstellung von Journeys verwendet. Administratoren erstellen Konfigurationen, die zum Auslösen von Journeys verwendet werden.

- Journey-Designer-Benutzerrollen verwalten

  Ihre Rollen steuern den Zugriff zum Erstellen und Ändern verschiedener Funktionen in Journey-Designer.

Schritt 2: Journey konfigurieren

Erstellen Sie einen Journey-Typ, um die Journey-Konfiguration zu klassifizieren und die Journey einem zuzuordnen Lifecycle Events, Journey-Accelerator, Oder beides. Journey-Typen erstellen und verwalten

- Lifecycle Events, Siehe Lebenszyklus-Events konfigurieren

  Hinweis: Eine Journey, die ein Lebenszyklusereignis enthält, muss mit einem HR-Service verknüpft sein **Journey** Erfüllungstyp. Aktualisieren Sie entweder einen vorhandenen HR-Servicefall, oder erstellen Sie einen. Siehe HR-Service für Journey konfigurieren

- Journey-Accelerator, siehe Journey Accelerator-Plantyp erstellen

Schritt 3: Journey-Berechtigungen konfigurieren

Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren

Schritt 4: Journey-Designer-Berichte und -Dashboards erstellen und verwalten

Dashboards und Berichte von Journey-Designer

Journey-Designer-Journeys erstellen und konfigurieren

Erstellen Sie eine Journey, und Betten Sie die erforderlichen Komponenten aus ein Lifecycle Events Und Journey-Accelerator.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Journey ist ein Container der obersten Ebene, in dem Sie definieren, ob die Journey enthält Lifecycle Events Oder Journey-Accelerator Module sowie die Berechtigungen für Journey-Besitzer und Mentoren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Journey-Konfigurationen verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

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

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder der Journey-Designer-Journey-Konfiguration – Referenz.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Journey-Designer-Benutzerrollen verwalten

Verwalten Sie Journey-Designer-Benutzer und die Rollen, über die Sie verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Journey-Designer Die Anwendung enthält Rollen mit den Berechtigungen, die dieser Anwender zum Abschließen von Aufgaben benötigt. Weitere Informationen zu den mit installierten Rollen Journey-Designer, Siehe Rollen.

Als Administrator können Sie Anwendern Rollen zuweisen, damit sie Aufgaben in ausführen können Journey-Designer.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Rollen verwalten**an.
2. Wählen Sie die Rolle aus, der Sie einen Benutzer hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie im Formular **Benutzerrollen** die Option **Neu**.
4. Wählen Sie in der Liste **Benutzer** einen Benutzer aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Rollen

Verwalten Journey-Designer Massenaktualisierungen für Aufgaben

Journey-Designer Administratoren können konfigurieren, welche Aufgabentypen für Massenaktualisierungen verfügbar sind, und Informationen zu Aufgaben anzeigen, die in Massenaktualisierungen aktualisiert wurden.

Das Verwalten von Massenaufgaben-Updates ist für auf „aktiv“ festgelegt Journey-Designer Version 4,0 und höher. Folgende Aufgabentypen sind für Massenaktualisierungen verfügbar:

- Genehmigung [sysapproval.Approver]
- Bei Abschluss markieren [Mark_when_complete]
- Katalogelement übermitteln [Submit_catalog_item]
- Bestellleitfaden übermitteln [Submit_order_Guide]

Entfernen Sie einen Aufgabentyp aus einem Massenupdate

Als Administrator können Sie einen Aufgabentyp aus den Typen entfernen, die für Massenaktualisierungen verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_jny.admin

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

Prozedur

1. Typ `sys_properties.list` In **Alle** Suchfilter.
2. Drücken Sie die Eingabetaste.
3. Suchen Sie nach `Journey-Designer` In **Anwendung** Spalte.
   Wenn **Anwendung** Spalte ist nicht sichtbar. Wählen Sie das Zahnradsymbol aus, um hinzuzufügen **Anwendung** Spalte zu **Personalisieren Sie Listenspalten** .
4. Wählen Sie Aus **sn_jny.Bulk_Management_Task_type** Aus der Namensspalte.

   Hinweis: Sie müssen sich in befinden Journey-Designer Bereich, um diese Eigenschaft bearbeiten zu können.

5. In **Wert** Löschen Sie jeden Aufgabentypeintrag, den Sie aus der Massenaktualisierungsfunktion entfernen möchten.

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
"sysapproval_approver": true
}
```

   - Genehmigung [sysapproval.Approver]
   - Bei Abschluss markieren [Mark_when_complete]
   - Katalogelement übermitteln [Submit_catalog_item]
   - Bestellleitfaden übermitteln [Submit_order_Guide]

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Anzeigen Journey-Designer Datensätze für Massenanforderung von Aufgaben

Zeigen Sie Massenaktualisierungsdatensätze an, um festzustellen, ob Updates erfolgreich waren oder fehlgeschlagen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_jny.admin

Prozedur

1. Typ `sn_jny_Bulk_Request.list` In **Alle** Suchfilter.
2. Zeigen Sie Informationen zu Massenaktualisierungen an, einschließlich Status.

   - **Erstellt** : Das Datum, an dem der Datensatz erstellt wurde.
   - **Angefordert von** : Der Name des Anwenders, der die Massenaktualisierung angefordert hat.
   - **Status** :
     - Fehler
     - Angefordert
     - Erfolg
   - **Massenanforderung initiiert von** : Die Aufgabe, für die das Massenupdate angefordert wurde.

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

- **Ausgeführte Aktion** :
  - Abgeschlossen
  - Übersprungen: Nur optionale Aufgaben können übersprungen werden.
  - Genehmigt
  - Abgelehnt
- **Nachricht** : Die Nachricht, die an die Anwenderoberfläche zurückgegeben wird.
- **Massenaufgaben-IDs** : Eine Nummer, die vom System zum Nachverfolgen der Massenanforderung verwendet wird.

Auswählbare Links führen zu zusätzlichen Informationen für die aufgelistete Spalte.

Quick-Links für Journeys erstellen und verwalten

Quick-Links bieten Mitarbeitern schnellen Zugriff auf verschiedene Ressourcen direkt aus einer Journey. Administratoren, Journey-Besitzer und Mentoren können Journeys verknüpfte Ressourcen hinzufügen.

Hinweis: Journey-Besitzer und Mentoren müssen von einem Administrator die Berechtigung **Kann Quick-Links hinzufügen** erhalten. Journey-Berechtigungen werden in Journey-Konfigurationen zugewiesen und verwaltet. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Es gibt zwei Arten von Quick-Links, die einer Journey aus **Journey Designer** hinzugefügt werden können.

- Vom Administrator konfigurierte Links: Administratoren fügen Journey-Typen Quick-Links hinzu. Diese Quick-Links werden allen Journeys hinzugefügt, die mit diesem Journey-Typ erstellt werden.
- Vom Benutzer konfigurierte Links: Journey-Besitzer und Mentoren mit der Berechtigung **Kann Quick-Links hinzufügen** können webbasierte Links direkt der Journey eines Benutzers hinzufügen oder bzw. daraus löschen.

  Hinweis: Vom Administrator hinzugefügte Quick-Links können nicht von Journey-Besitzern oder Mentoren gelöscht werden.

Von Administratoren hinzugefügte Quick-Links

Auf der Seite **Quick-Links für Journey-Typ verwalten** können Administratoren in einer Journey-Konfiguration Quick-Links erstellen und konfigurieren.

Quick-Links-Formular „Journey-Typ verwalten“

Feld	Beschreibung
Content-Typ	Der Inhaltstyp stellt den Wissenstyp dar, zu dem der Quick-Link führt: • **Wissen**: Artikel in einer Knowledge Base, die unternehmensweit geteilt werden können. • **Katalogelement**: Hardware- und Softwareelemente, die im Service Catalog nachverfolgt und angeboten werden können.

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

Quick-Links-Formular „Journey-Typ verwalten“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Seite** • **Externer Link**: Links zu Websites mit einem gültigen URL-Format, z. B. https://www.domain.com. **Hinweis:** Durch Auswahl eines Inhaltstyps werden zusätzliche Felder geöffnet, die mit diesem Inhaltstyp verwendet werden.
Quick-Link-Name	Name des Links, der in der Journey sichtbar ist.
Titel	Der in dieses Feld eingegebene Titel überschreibt den Standardtitel des Quick-Links.
Kurzbeschreibung	Die in diesem Feld hinzugefügte Beschreibung überschreibt die Standardbeschreibung des Quick-Links.
Symbol	Symbol, das für einen Quick-Link in einer Journey angezeigt wird.

Von Managern und Mentoren hinzugefügte Quick-Links

Manager und Mentoren mit der Berechtigung zum Bearbeiten einer Journey können dieser externe Links hinzufügen.

Quick-Links-Formular „Journey-Typ verwalten“

Feld	Beschreibung
Text verknüpfen	Für Benutzer lesbarer Text, der in der Journey zu sehen ist.
Link-Adresse	Manager und Mentoren fügen gültige externe Links hinzu. Das Widget „Quick-Links“ sucht nach einem gültigen URL-Format. Beispiel: https://www.website.com.

Quick-Links als Administrator erstellen

Journey-Designer-Administratoren erstellen Quick-Links, die Teil einer Journey-Konfiguration sind. Vom Administrator erstellte Quick-Links können von Journey-Besitzern und Mentoren nicht gelöscht oder bearbeitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von einem Administrator hinzugefügte Quick-Links werden in allen **Journey-Typen** angezeigt, denen sie hinzugefügt werden. Nur Administratoren können aus **Journey-Typen** einen Quick-Link löschen. Siehe Vom Administrator erstellte Quick-Links löschen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Verwalten Sie Links Zum Journey-Typ**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie einen **Typ** und **Quick-Link** aus.
   - **Typ**: Nur aktive **Journey-Typen** sind verfügbar.
   - **Quick-Link**: Der **Quick-Link-Name** für aktive Quick-Links in Mitarbeiter-Center. Siehe , Quick-Links-Konfiguration

   Hinweis: Wenn der gesuchte Journey-Typ nicht angezeigt wird, geben Sie den Namen des Journey-Typs in das Feld ein, um danach zu suchen.

Vom Administrator erstellte Quick-Links löschen

Um in Journey-Designer einen vom Administrator erstellten Quick-Link zu löschen, müssen Sie Administrator sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Verwalten Sie Links Zum Journey-Typ**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Zeile, die den zu löschenden Link enthält.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option zum Löschen aus.
4. Bestätigen Sie, dass Sie den Datensatz löschen möchten.
   Durch das Löschen des Datensatzes wird der Quick-Link aus allen Journeys mit diesem **Journey-Typ** entfernt.

Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren

Benutzer in einer Journey haben Berechtigungen, die verschiedene Zugriffsebenen auf eine Journey ermöglichen. Administratoren ändern Benutzerberechtigungen für verschiedene Arten von Journeys.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_jny.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Verwalten Sie Journey-Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie die zu ändernde Konfiguration aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte für die zu ändernden Benutzerberechtigungen aus.
   - **Berechtigungen des Journey-Besitzers**
   - **Mentor-Berechtigungen**

   Details zu Benutzerberechtigungen finden Sie unter Journey-Designer-Benutzerberechtigungen – Referenz.

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

4. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um die Berechtigung zu aktivieren, oder deaktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um die Berechtigung zu deaktivieren.
5. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Journey-Designer-Header erstellen und konfigurieren

Verwalten Sie Journey-Header, oder passen Sie Journey-Header für verschiedene Journey-Typen basierend auf Benutzerrollen an.

Vorbereitungen

- Der **Anwendungsbereich** muss auf Journey-Designer festgelegt werden.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die folgenden Personas sind standardmäßige Überschriftenkonfigurationen verfügbar:

Mitarbeiter

Person, für die die Journey erstellt wird.

Journey-Besitzer

Ersteller der Journey. Besitzer sind häufig Manager für die Mitarbeiter auf einer Journey.

Mentor

Person, die Mitarbeiter beim Abschließen einer Journey unterstützt.

Hinweis: Um einer Überschriftenkonfiguration Felder hinzuzufügen, muss zuerst eine **Überschriftenkonfiguration** erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Überschriftenkonfigurationen verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu** aus, oder öffnen Sie eine vorhandene Überschriftenkonfiguration.

   Erstellen Sie Headerkonfigurationen für jede Persona, die in einer Journey enthalten ist.
   - Mitarbeiter: Benutzer, für den die Journey erstellt wird.
   - Mentor: Benutzer, der den Mitarbeiter dabei unterstützt, eine Journey abzuschließen.
   - Besitzer: Benutzer, der eine Journey erstellt hat. Journey-Besitzer sind Mitarbeiter, Manager oder Mentoren.
3. Öffnen Sie eine Headerkonfiguration, um Felder zu ändern oder der Konfiguration hinzuzufügen.

   Hinweis: Vor muss eine Headerkonfiguration vorhanden sein **Überschriftenfelder** Kann hinzugefügt oder geändert werden.

   a. Wählen Sie **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandenes Überschriftenfeld.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder der Journey-Designer-Headerkonfiguration – Referenz.

   b. Füllen Sie das Formular **Überschriftenfeld** aus, und wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Felder der Journey-Designer-Headerkonfiguration – Referenz

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

Journey-Typen erstellen und verwalten

Erstellen Sie Plantypen, um für Phasen und Aufgaben für Journey-Typen die Klassifizierung auf oberster Ebene sowie für Benutzer die Headeransichten zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_jny.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Journey-Typen verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für den Journey-Typ ein, den Sie erstellen, damit er leicht erkennbar ist.
4. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben einer Rolle, um die Headerkonfiguration für diese Rolle zu ändern.

   Diese Felder enthalten Standardheaderkonfigurationen für den Plantyp.

   - Ansicht für Manager
   - Ansicht für Mitarbeiter
   - Ansicht für Mentor

   Informationen zum Anpassen von Headern für einen Plan finden Sie unter Journey-Designer-Header erstellen und konfigurieren.
5. Nachdem Sie eine Headerkonfiguration ausgewählt haben, die Sie ändern möchten, wählen Sie aus **Übermitteln** .

Plantypen erstellen und verwalten

Erstellen Sie Plantypen, um die Klassifizierung auf oberster Ebene für Phasen und Aufgaben in einem Journey-Designer-Plan zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Plantypen verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für den Plantyp ein, den Sie erstellen, damit er leicht erkennbar ist.
4. Nachdem Sie eine Headerkonfiguration ausgewählt haben, die Sie ändern möchten, wählen Sie aus **Übermitteln** .

Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen in Journey-Designer Version 1

Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen, die auf einem Plantyp in basieren Journey-Designer Version 1. Plankonfigurationen werden für bestimmte Zielgruppen von Mitarbeitern angepasst.

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

Vorbereitungen

- Ein Plantyp muss vorhanden sein: Plantypen erstellen und verwalten
- Journey-Designer v1
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Plankonfigurationen verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** , Oder öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Plankonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Titel, damit Manager verschiedene Plankonfigurationen identifizieren können. Beispiel: Konfiguration des Vertriebsmitarbeiterplans.
Zielgruppe	Eine Gruppe von Anwendern. Wählen Sie eine Zielgruppe aus, damit Sie steuern können, welche Benutzergruppen auf die Pläne zugreifen können. **Hinweis:** Die Vorschaufunktion der Plankonfiguration hängt davon ab, ob der Besitzer der Plankonfiguration Zugriff auf die ausgewählte hat **Zielgruppentyp** . Diese **Zielgruppentypen** Sind für alle Plankonfigurationsbesitzer zugänglich. ○ HR-Profil ○ HR-Kriterien ○ Anwender ○ Anwenderkriterien ○ Datei hochladen
Aktiv	Diese Option können Sie auswählen, um die Konfiguration für die Nutzung verfügbar zu machen. **Hinweis:** Ein Plan kann erst aktiv werden, wenn er mindestens eine Phase enthält.
Journey Accelerator plan type (Journey Accelerator-Plantyp)	Plantypen. Die Klassifizierung auf der obersten Ebene wird zum Identifizieren verschiedener Typen verwendet.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Plans
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Plans

4. Wählen Sie **Absenden**.

Um dem Plan Phasen hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

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

5. Wählen Sie den Plan aus, den Sie gerade erstellt haben.
6. Wählen Sie **Neu**.
   a. Wählen Sie einen verfügbaren Phasennamen aus.
   b. Geben Sie die Phasenreihenfolge ein.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Option **Aktiv** kann jetzt aktiviert werden.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie den ein Journey-Designer Plan-Konfigurations-Überprüfungs- und Genehmigungsprozess für Version 2

ServiceNow-Administratoren konfigurieren Journey-Designer Plankonfigurationsfunktion und -Prozess.

Administratoren weisen die ursprünglichen Besitzer und Genehmiger zu Journey-Designer Plankonfigurationen.

In Journey-Designer Version 2: Administratoren können Plankonfigurationsbesitzer und Genehmiger zuweisen und Plankonfiguration und -Wartung delegieren. Durch das Delegieren der Plankonfigurationswartung können Personen mit dem richtigen Fachwissen Plankonfigurationen verwalten.

Administratoren können Anwendern in dieser Abteilung, die für den Inhalt verantwortlich sind, Besitzer und Genehmiger von Plankonfigurationen zuweisen, die Abteilungen zugeordnet sind. Besitzer und Genehmiger der Plankonfiguration benötigen keine erhöhten Berechtigungen in ServiceNow.

Wichtig: Es ist optional, einer Plankonfiguration Besitzer und Genehmiger zuzuweisen. Administratoren verfügen über vollständige Fähigkeiten zum Aktualisieren und Erstellen von Plankonfigurationen, unabhängig davon, ob ein Besitzer zugewiesen ist.

Erstellen Journey-Designer Plankonfiguration

Erstellen Sie einen Journey-Designer Plankonfiguration in Journey-Designer Version 2.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ServiceNow Administratoren erstellen Journey-Plankonfigurationen, die Manager beim Erstellen von Journeys verwenden können. Plankonfigurationsbesitzer aktualisieren die Plankonfiguration, um die Plankonfigurationen auf dem neuesten Stand zu halten.

Nachdem die anfängliche Plankonfiguration erstellt wurde, können Administratoren Besitzer und Genehmiger für die Wartung der Plankonfiguration zuweisen. Besitzer können ihre eigenen Phasen und Aufgabenvorlagen aus dem hinzufügen Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Plankonfigurationen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Datei das Formular aus.

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

Einige Felder sind erst nach verfügbar **Besitzer** Ist ausgewählt. Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Journey-Designer Plankonfigurationsfelder der Version 2.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Weisen Sie einer Journey-Konfiguration Besitzer und Genehmiger zu

In Journey-Designer Version 2: Administratoren weisen die ursprünglichen Besitzer und Genehmiger einer Plankonfiguration zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitbesitzer haben dieselben Fähigkeiten wie Besitzer.

Hinweis: Genehmiger sind optional. Wenn kein Genehmiger ausgewählt ist, ist der Genehmigungsprozess nicht erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Plankonfigurationen verwalten**an.
2. Öffnen Sie ein **Plankonfiguration** Dient zum Zuweisen eines Besitzers und Genehmigers. Doppelklicken Sie auf **Plankonfiguration** Um es zu öffnen.
3. Wählen Sie aus **Plankonfigurationsbesitzer und Genehmiger** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie das Suchsymbol für **Besitzerfeld** .
6. Beginnen Sie mit der Eingabe des Namens des Besitzers, um die Liste der Anwender zu durchsuchen.

   Sie können in klicken **Besitzer** Feld zum Anzeigen einer Liste der letzten Auswahlen.

   Mitbesitzer Und **Genehmiger** Felder sind erst verfügbar, nachdem Sie eine ausgewählt haben **Besitzer** .
7. Wählen Sie das Schlosssymbol neben **Mitbesitzer** Feld.
8. Wählen Sie einen Mitbesitzer aus.
9. Wählen Sie das Schlosssymbol neben **Genehmiger** Feld.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Journey-Designer Besitzer oder Genehmiger der Plankonfiguration der Version 2

Administratoren können den Besitzer oder Genehmiger einer Plankonfiguration in ändern Journey-Designer Version 2.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren müssen möglicherweise Besitzer oder Genehmiger für ändern Journey-Designer Planen Sie Konfigurationen, wenn Personen die Rollen wechseln oder ihren Job verlassen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Plankonfigurationen verwalten**an.
2. Öffnen Sie ein **Plankonfiguration** Zum Ändern eines Besitzers oder Genehmigers.
   Doppelklicken Sie auf **Plankonfiguration** Um es zu öffnen.
3. Bis zum **Plankonfigurationsbesitzer und Genehmiger** Registerkarte.
4. Doppelklicken Sie auf **Name** Des Besitzers.
5. Ändern Sie die Besitzer, Mitbesitzer oder Genehmiger.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie Now Assist Kompetenz zur Journey-Generierung

Aktivieren Sie die Kompetenz Journey-Generierung in Now Assist für HRSD Mit Now Assist-Administrator Konsole.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_jny.admin, sn_nowassist_admin.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich aus **Mitarbeiter** , Und wählen Sie dann aus **HRSD** .
3. Auf der **Journey-Generierung für Manager** Karte, wählen Sie aus **Kompetenz aktivieren** .
4. Wählen Sie Aus **Auslöser Definieren** , Der erste Schritt im geführten Setup.

   Standardmäßig sind viele der Optionen im Setup für die häufigsten Anwendungsfälle konfiguriert. Möglicherweise müssen Sie den Schritt in der geführten Setup-Navigation auswählen, um zurückzugehen und die Konfigurationen in den vorherigen Schritten zu ändern. Sie können auch verwenden **Zurück** Schaltfläche zum Navigieren durch die Schritte.

5. Wählen Sie mit den Umschaltern aus, welche Aktionen die Journey-Generierung auslösen.
6. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
7. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Anzeige aus** , Und wählen Sie dann aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

   Sie können sowohl produktintern als auch Now Assist Bereich oder beides.

   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

   Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um Rollen für diejenigen auszuwählen, die auf die Kompetenz zugreifen können. Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in eingeben **Anwenderrollen** Feld. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie das X-Symbol in der Rollenblase auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angegeben haben, Sie können jedoch beliebig viele Rollen hinzufügen.
8. Wählen Sie Aus **Überprüfen und aktivieren** Um Ihre Auswahlmöglichkeiten zu überprüfen.
9. Schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie auswählen **Aktivieren** .

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

Phasen erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie Phasen, die in einem Plan enthalten sind. Phasen enthalten Aufgaben oder Aufgabenlisten, die von Managern, Mentoren oder Mitarbeitern abgeschlossen werden müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Phasen, um eine logische Sequenz zur Durchführung von Aufgaben zu erzeugen. Manager fügen im Mitarbeiter-Center Phasen zu Plänen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Phasennamen verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für eine Phase in einem Plan ein.
   Beispiel: Woche 1, Tag 1 oder Monat 2.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Phasenkonfigurationen hinzufügen

Stellt Gruppenaufgaben und Aufgabenlisten für Manager, Mentoren oder Mitarbeiter als Teil einer Plankonfiguration bereit. Sie müssen die Phasenreihenfolge festlegen und die Phase einer Plankonfiguration zuordnen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Phase erstellen: Phasen erstellen und verwalten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Aufgabenvorlagen verwalten**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration, und navigieren Sie zum Abschnitt **Journey Accelerator-Phasenkonfigurationen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Journey-Accelerator-Phasenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Wird automatisch gefüllt, wenn Sie den Phasennamen auswählen
Phasenname	Wählen Sie den Phasennamen aus, z. B. „Monat 2“.
Phasen-Reihenfolge	Legen Sie die Reihenfolge für die Phase in Vielfachen von 100 fest.
Aktiv	Diese Option können Sie auswählen, um die Konfiguration für die Nutzung verfügbar zu machen.

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

Feld	Beschreibung
Journey Accelerator-Plankonfiguration	Wählen Sie die Plankonfiguration aus, der die Phase hinzugefügt werden soll.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen

Eine Aktion für die Zufriedenheitspunktzahl löst ein Widget aus, das dem Mitarbeiter angezeigt wird und entweder eine URL oder eine Anforderung zur Planung eines Meetings enthält, wenn die spezifische Bedingung erfüllt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Feedback-Posts installieren und konfigurieren: Feedback-Posts mit Journey-Designer integrieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Journey-Konfigurationen verwalten**an.
2. Wählen Sie die Journey-Konfiguration aus, oder erstellen Sie eine neue.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen** am unteren Rand der Seite, und wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionen für Zufriedenheitspunktzahl

Feld	Beschreibung
Bedingung	Legen Sie die Bedingung fest, die die Aktion auslöst.
Punktzahl	Wählen Sie die Punktzahl aus, um die Aktion auszulösen, wobei 1 die niedrigste und 5 die höchstmögliche Punktzahl ist.
Aktiv	Option, die Sie auswählen können, um die Aktion zu aktivieren.
Reihenfolge	Legt eine Rangfolge für die Aktion fest. Für den Fall, dass mehrere Aktionen eine Bedingung erfüllen, wird im Widget die in der Rangfolge zuerst aufgeführte Aktion angezeigt.
Aktion	Wählen Sie aus, was im Widget angezeigt werden soll.
URL	Wenn Sie die Aktion **URL öffnen** ausgewählt haben, geben Sie die URL an, um den Mitarbeiter umzuleiten, z. B. einen Wissensartikel.
URL-Bezeichnung	Wenn Sie die Aktion **URL öffnen** ausgewählt haben, geben Sie den Hypertext für den Link an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zielgruppenspezifische Vorlagen erstellen und verwalten

Administrator können Journey-Accelerator-Vorlagen für benutzerdefinierte Pläne mit Phasen entwickeln, die Benutzeraufgaben für verschiedene Zielgruppen enthalten.

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

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie die Aufgabenvorlagen, die Manager, Mentoren und Mitarbeiter für ihre Journey-Designer-Pläne verwenden können. Verwenden Sie Aufgabenvorlagen, um eine einheitliche und optimierte Experience für die Erstellung von Journey-Designer-Plänen bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgabenvorlagen werden in Mitarbeiter-Center als Aufgabenlisten für Manager, Mentoren und Mitarbeiter angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Aufgabenvorlagen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Vorlagenformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder für Aufgabenvorlagen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Von Managern erstellte Aufgabenvorlagen in Journey-Designer verwalten

Ändern und verwalten Sie von Managern erstellte Aufgabenvorlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Manageraufgaben-Vorlagen verwalten**an.
2. Öffnen Sie eine Aufgabenvorlage, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie.
   Ausführliche Informationen zu den Feldern im Formular finden Sie unter Felder von Journey-Designer-Modellaufgaben.
4. Klicken Sie auf **Senden** oder **Aktualisieren**, um das Formular zu speichern.

Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen

Administratoren fügen einer Journey-Konfiguration relevante Lernempfehlungen hinzu.

Die Empfehlungen basieren auf den Kursen, die von ähnlichen Mitarbeitern mit demselben Lifecycle Events-Typ (LE) sowie denselben Journey-Designer-Journeys und Journey-Accelerator-Plänen besucht wurden.

- Empfohlene Kurse, die einer Journey-Konfiguration von einem Administrator hinzugefügt werden, können nur von einem Administrator geändert oder gelöscht werden.
- Empfohlene externe Kurse sind nur für die angegebene Dauer des Kurses verfügbar.
- Empfohlene Lernkurse sind für Manager und Mentoren zugänglich, die in einer Journey-Konfiguration über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügen.

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

Manager und Mentoren können Kurse in Mitarbeiter-Center nur als Empfehlungen zu einer einzelnen Journey hinzufügen. Siehe Dem Manager, der eine Journey erstellt, Schulungsempfehlungen anzeigen.

Zugehörige Informationen

Lernen-Posts mit Journey-Designer integrieren

Felder für Aufgabenvorlagen

Um eine Aufgabenvorlage zu erstellen, füllen Sie die Felder der Aufgabenvorlage aus.

Aufgabenvorlagenfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Aktivität, die der Aufgabe zugeordnet ist.
Tabelle	Tabelle, die zum Nachverfolgen von Aufgaben und Feldern verwendet wird. Wählen Sie die Tabelle „Aufgabe“ [sn_ja_task] aus, um den Zugriff auf die Vorlagenfelder zu aktivieren.
Vorlage	Vorlagenfelder, die nur angezeigt werden, wenn eine Tabelle ausgewählt ist. Vorlagenfelder werden in der Journey-Accelerator-Aufgabentabelle [sn_ja_task] nachverfolgt. Die folgenden Einstellungen gelten für die allgemeinen Eigenschaften der Aufgabe: • **Obligatorisch**: Setzen Sie den Wert auf **true**, um die Aufgabe als erforderlich zu definieren. Setzen Sie den Wert auf **false**, um die Aufgabe als optional festzulegen. • **Bearbeitbar**: Setzen Sie den Wert auf **true**, damit Benutzer Aufgabenfelder ändern können. Setzen Sie den Wert auf **false**, damit Benutzer bestimmte Felder in der Aufgabe nicht ändern können. **Hinweis:** Bei `editable = false` geschieht Folgendes: ○ Der Planersteller kann die Felder **Name der Aufgabe**, **Aufgabenbeschreibung** und **Diese Aufgabe ist optional** nicht ändern. ○ Benutzer können die Aufgabe nicht aus einem Plan löschen. • **Typ**

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

Aufgabenvorlagenfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ **Regulär**: Standardvorlage für Aufgaben. ○ **Kalender**: Planbare Aufgabe. Erstellt eine mit dem Microsoft Office 365-Kalenderereignis verknüpfte Aufgabe.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aufgabenvorlage aktiviert. Nur aktive Aufgaben können von Managern verwendet werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung der Aufgabe. Dieser Text wird für Benutzer im Journey-Accelerator-Plan angezeigt. Dieses Feld wird im Feld **Kurzbeschreibung** angezeigt, wenn Sie Aufgaben in Phasen verwalten.
Aufgabenbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Übergeordnete Tabelle, die einen Eintrag in der Tabelle „Journey-Accelerator-Aufgabe“ [sn_ja_task] mit der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verknüpft, die Pläne nachverfolgt. Durch Auswahl von Journey-Accelerator wird der Zugriff auf planbezogene Felder ermöglicht.
Assign to source (Zu Quelle zuweisen)	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist: • Mitarbeiter • Manager • Mentor **Hinweis:** Zunächst werden nur dem ersten Mentor Aufgaben in der Liste mit mehreren Einträgen zugewiesen. Manager können Aufgaben anderen Mentoren neu zuweisen, nachdem der Plan erstellt wurde.
Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe basierend auf dem Veröffentlichungsdatum des Plans zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Offsettyp für Datum** und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Erstellt** • **End on (Beenden bei)** • **Start on (Starten am)** • **Aktualisiert** **Hinweis:** Verwenden Sie nur die Bedingung **Start on** (Starten am). Die Bedingung **Start on** (Starten am) ist standardmäßig ausgewählt.

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

Aufgabenvorlagenfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Offsettyp für Datum	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Number of offset days** (Anzahl der Offset-Tage) ausgewertet. • **An** • **Nach** **Hinweis:** Die Bedingung **Nach** ist die Standardauswahl. Wir empfehlen, nur die Bedingung „Nach“ zu verwenden.
Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Tagen** • **Stunden** **Hinweis:** Geben Sie nur Tage an, und lassen Sie Stunden auf 0 (Null). Beispiel: Wenn Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) = Start on (Starten am), Offsettyp für Datum = Nach und Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage) = 5 Tage ist, ist die Aufgabe so konfiguriert, dass sie 5 Tage nach dem Veröffentlichungsdatum des Plans ausgelöst wird.

Empfohlene Schulung in der App Journey-Designer hinzufügen oder ändern

Konfigurieren und verwalten Sie empfohlene Schulungen für Mitarbeiter-Journeys.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die App Lernen-Posts muss in die App Journey-Designer integriert sein, damit die Funktion für empfohlene Schulungen verfügbar ist. Weitere Informationen zur Integration von Learning finden Sie unter Learning Core.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Empfohlene Lerninhalte verwalten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Empfohlene Lerninhalte für Journey-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Journey-Kurs	Kurs, der in Journey-Designer zur Verwendung in Mitarbeiter-Journeys zur Verfügung steht.
Kursname	Der Kursname ist im Journey-Kurs enthalten.
Typ	Wählen Sie eine Journey-Konfiguration aus, der die empfohlene Schulung hinzugefügt werden soll.
Aktiv	Wählen Sie **Aktiv** aus, um den Journey-Kurs im ausgewählten Typ verfügbar zu machen.
Anzeigereihenfolge	Wert, der zum Sortieren der Anzeige mehrerer empfohlener Schulungseinträge verwendet wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

- Die empfohlene Schulung, die einer Journey-Konfiguration von einem Administrator hinzugefügt wurde, ist in allen mit dieser Journey-Konfiguration erstellten Journeys enthalten.
- Nur Administratoren können Einträge empfohlener Schulungen aus einer Journey-Konfiguration löschen.

Zugehörige Informationen

Empfohlene Schulungen in der App Journey-Designer löschen

Empfohlene Schulungen in der App Journey-Designer löschen

Löschen Sie eine empfohlene Schulung für Konfigurationen von Mitarbeitern-Journeys.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Empfohlene Schulungen, die zu einer Journey-Konfiguration hinzugefügt wurden, können nur von einem Administrator gelöscht werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Empfohlene Lerninhalte verwalten**an.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem empfohlenen Kurs, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Löschen** In **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste.
4. Wählen Sie **Löschen**, um zu bestätigen, dass Sie die ausgewählten Kurse löschen möchten.

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

Konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition für die Journey-Empfehlungen

Konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition, um Anwendern mit ähnlichen Journeys Lernempfehlungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Die folgenden Plugins müssen über aktiviert werden ServiceNow Speichern, um die Definition der Lösung für ähnliche Journey-basierte Empfehlungen anzuzeigen:

- Journey-Accelerator [sn_ja]
- Journey-Designer [sn_jny]
- Die Lernen-Posts[sn_lc]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit**an.
2. Wählen Sie Aus **Lösungsdefinitionen** Zum Anzeigen einer Liste aller Lösungsdefinitionen unter Ähnlichkeit.
   Sie sehen **Ähnliche Journey-basierte Empfehlung** Lösungsdefinition.

   Hinweis: Sie können die Lösungsdefinition an Ihre Anforderungen anpassen und erneut trainieren. Öffnen Sie die Lösungsdefinition, um die Felder zu bearbeiten
3. Öffnen Sie die Lösungsdefinition, und bearbeiten Sie die Felder, um die Lösungsdefinition an Ihre Anforderungen anzupassen.
4. Wählen Sie aus **Aktualisieren Und Erneut Trainieren** Schaltfläche zum Speichern der Änderungen und Trainieren der Lösungsdefinition.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Lösungsdefinition in **HR-KI-Konfiguration** > **Ähnliche Journey-Anwender** > **Lösungsdefinition** an.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter HR-Lösungsdefinition und Domäne konfigurieren.

Konfigurieren Sie Journeys für Now Mobile

Konfigurieren Journey-Designer In Now Mobile Damit Manager, Mentoren und Mitarbeiter über ihre Mobilgeräte mit ihren Journeys interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Plugins: Journey-Designer(sn_jny), Journey-Accelerator(sn_ja), HR-Servicebereitstellung Für Mobilgeräte (sn_HR_mobile)

Weisen Sie die Journey dem Mitarbeiter zu, und veröffentlichen Sie die Journey. Siehe Journey erstellen

Weitere Informationen zu Journeys finden Sie unter Journey-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Journey-Konfigurationen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf den Namen der Journey-Konfiguration.

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

3. Laden Sie ein Bild hoch, das oben auf der Journey angezeigt wird, wenn es angezeigt wird Now Mobile. Ein Beispiel dafür, wie eine Journey aussieht Now Mobile, Siehe Journeys ein Now Mobile.

Lernaufgaben aus Lebenszyklus-Event initiieren

Wenn ein Lebenszyklus-Event ausgelöst wird, wird eine Lernaufgabe erstellt und der betreffenden Person des Falls zugewiesen. Die Aufgabe wird auf der Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Lernaufgabenvorlage.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lernvorlagen erstellen.
2. Konfigurieren Sie einen Aktivitätensatz für ein Lebenszyklus-Event.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren.
3. Konfigurieren Sie die Aktivität für ein Lebenszyklus-Event.
   Stellen Sie beim Erstellen einer Lebenszyklus-Aktivität sicher, dass Sie für **Aktivitätstyp** die Option **Mitarbeiter**, für **Mitarbeiteraktivität** die Option **Lernaufgabe** und für **HR-Vorlage** eine beliebige Lernvorlagenaufgabe auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.
   Wenn ein Lebenszyklus-Event ausgelöst wird, wird eine Lernaufgabe erstellt und der betreffenden Person des Falls zugewiesen.

Lernvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Lernvorlage, um den Prozess zum Erstellen von Lernaufgaben zu vereinfachen, indem Felder automatisch gefüllt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernverwaltung** > **Administration** > **Vorlagen**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder des Formulars aus.

Lernvorlagenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Lernvorlage.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie „Lernaufgabe“ [sn_lc_learning_task] aus.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. ○ Wählen Sie in der Liste aus **Lernbibliothek** Und suchen Sie nach dem Bibliothekselement. ○ Wählen Sie in der Liste **Kurselement** aus, und suchen Sie nach einem Kurselement.

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

Feld	Beschreibung
	○ Wählen Sie in der Liste **Status** und anschließend einen Status für die Lernaufgabe aus. ○ Wählen Sie in der Liste **Kurzbeschreibung** aus, und fügen Sie eine geeignete Beschreibung für die Lernaufgabe hinzu.
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die Lernaufgabenvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen.
Linkvorlage	Vorlage, die eine untergeordnete Tabelle mit der Vorlage für die übergeordnete Tabelle verknüpft. Legen Sie in der Vorlage für die untergeordnete Tabelle den Wert für das Feld fest, das auf die übergeordnete Tabelle verweist. Nachdem Sie den Wert festgelegt haben, ist die untergeordnete Vorlage eindeutig mit der übergeordneten Tabelle verknüpft.
Zusätzliche Felder	Geben Sie im Feld **Zuweisen an** den Benutzer an, für den die Lernaufgabe gilt.

Wichtig: Sie müssen beim Erstellen der Vorlage Werte in den Feldern **Katalog**, **Kurselement**, **Status**, **Kurzbeschreibung** und **Zuweisen an** angeben. Wenn eines der Felder leer bleibt, wird die Lernaufgabe nicht als Teil des Lebenszyklus-Events erstellt, und in den Systemprotokollen wird ein Fehler verzeichnet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mitarbeiter-Center (EC) Homepage – Journey-Registerkarten-Widget

Der Serviceportal Designer enthält eine Bibliothek von Widgets, die einem Serviceportal hinzugefügt werden können. Das **Widget „EC-Homepage – Journey-Registerkarten“** zeigt wichtige Details zu den Journeys von Benutzern an.

Administratoren können dem Mitarbeiter-Center-Serviceportal ihrer Organisation die **Journey-Registerkarten der EC-Homepage** hinzufügen. Mitarbeiter-Center-Benutzern, die einer Journey zugewiesen sind, werden relevante Informationen zu ihrer Journey angezeigt.

Beteiligte Journeys

Mentoren sehen die Registerkarte **Beteiligte Journeys**.

Meine Journeys

Benutzer, die einer Journey zugewiesen sind, sehen die Registerkarte **Meine Journeys**.

Team-Journeys

Journey-Besitzer mit aktiven Journeys für ihr Team sehen die Registerkarte **Team-Journeys**.

Journey-Designer-Widget hinzufügen

Das Journey-Designer-Widget befindet sich standardmäßig nicht auf der Mitarbeiter-Center-Homepage. Es muss von einem Administrator hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie die **Employee Center-Homepage** aus.
4. Geben Sie im Feld **Filter-Widget** EC-Homepage – Journey-Registerkarten ein.
5. Ziehen Sie das Widget **EC-Homepage – Journey-Registerkarten** auf die Service Portal-Seite.
   Fügen Sie das Widget EC-Homepage – Journey-Registerkarten einem beliebigen gültigen Element auf der Seite hinzu.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie sicher, dass das Widget im Employee Center-Portal Ihrer Organisation verfügbar ist.

1. Melden Sie sich als Benutzer an, der über Berechtigungen zum Anzeigen oder Ändern von Journeys verfügt.
2. Stellen Sie sicher, dass der Titel *Team journeys* sichtbar ist.

Aktivieren und konfigurieren Sie die Experience vor der Einstellung

Aktivieren Sie den Zugriff auf die Experience vor der Einstellung, und konfigurieren Sie ihre Komponenten, damit Ihre Organisation die verwenden kann Journey-Designer App, um den Vorabboarding-Prozess zu erleichtern. Sie müssen die Komponenten für die Experience vor der Einstellung aktivieren und konfigurieren, damit neu eingestellte Mitarbeiter das Onboarding-Portal verwenden können, um ihre erste Journey zu beginnen.

Um die Experience vor der Einstellung zu aktivieren und zu verwenden, müssen Sie die folgenden Systemanforderungen erfüllen:

- Aktualisieren Sie Ihre Instanz auf Zurich Release.
- Führen Sie ein Upgrade von durch Journey-Designer Anwendung auf Version 7,0.
- Installieren und aktivieren Sie das Plugin Explicit Roles [com.Glide.Explicit_roles].

Deaktivieren Sie einen veralteten Lifecycle Events Aktivität

Journey-Designer Kunden müssen Folgendes deaktivieren Lifecycle Events Aktivität zum Initiieren des Prozesses zum Aktivieren der Experience vor der Einstellung: Account-Setup und -Benachrichtigung. Die Aktivität „Account-Setup und -Benachrichtigung“ muss deaktiviert werden, damit Sie den Ersatz verwenden können, einen neuen Lifecycle Events Aktivität, die zur Unterstützung der Experience vor der Einstellung entwickelt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_jny.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Lifecycle Events* > **Administration** > *Lifecycle Events* **verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Onboarding (Demo)** .
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Wählen Sie in der Spalte Aktivitätensatz vor der Einstellung die Option aus **Bearbeiten Sie Aktivität** Symbol, das der Account-Setup- und Benachrichtigungsaktivität zugeordnet ist.
   Der Aktivitätsdatensatz wird angezeigt.

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

5. Löschen Sie **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .
   Die Aktivität „Account-Setup und -Benachrichtigung“ ist inaktiv.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie Folgendes Lifecycle Events Aktivitäten zum Aktivieren des Supports für die Experience vor der Einstellung:

- Account-/Rollen-Setup und -Benachrichtigung
- Übergang von vor der Einstellung zu Mitarbeiter

Aktivieren Sie „Neu“ Lifecycle Events Aktivitäten

Journey-Designer Kunden müssen Folgendes aktivieren Lifecycle Events Aktivitäten zum Aktivieren der Unterstützung für die Experience vor der Einstellung: Account-/Rollen-Setup und Benachrichtigung und Übergang von vor der Einstellung zum Mitarbeiter. Diese Aktivitäten erleichtern den Übergang von Rollen, über die der Mitarbeiter während des Vorabboarding-Prozesses navigiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_jny.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivität „Setup und Benachrichtigung für Account/Rolle“ wird verwendet, um den Übergang des Mitarbeiters von der Bewerberrolle zur Rolle vor der Einstellung zu erleichtern. Diese Aktivität führt die folgenden Aktionen aus, wenn der Aktivitätensatz vor der Einstellung ausgelöst wird:

- Erstellt einen Account für den Mitarbeiter, um den Zugriff auf das Onboarding-Portal zu ermöglichen.
- Fügt die Rollen sn_jny.pre_hire und snc_external dem Anwenderdatensatz des Mitarbeiters hinzu.
- Sendet eine E-Mail mit einem Link zum Onboarding-Portal an den Mitarbeiter.

Der Aktivitätensatz, in dem diese Aktivität verschachtelt ist, wird sofort ausgelöst, nachdem Sie eine Onboarding-Journey erstellt haben, die Folgendes verwendet Lifecycle Events Typ: Onboarding (Demo).

Die Aktivität „Übergang von vor der Einstellung zu Mitarbeiter“ wird verwendet, um den Übergang des Mitarbeiters von der Rolle vor der Einstellung zur Rolle des internen Mitarbeiters zu erleichtern. Diese Aktivität führt die folgenden Aktionen aus, wenn der Aktivitätensatz für Tag 1 ausgelöst wird:

- Entfernt die Rollen sn_jny.pre_hire und snc_external aus dem Anwenderdatensatz des Mitarbeiters.
- Fügt dem Anwenderdatensatz des Mitarbeiters die Rolle „snc_internal“ hinzu.

Der Aktivitätensatz, in dem diese Aktivität verschachtelt ist, wird ausgelöst, wenn das Datum in der angezeigt wird **Beschäftigungsstartdatum** Das Feld im HR-Profildatensatz des Onboarding-Mitarbeiters entspricht dem Systemdatum.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Lifecycle Events* > **Administration** > *Lifecycle Events* **verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Onboarding (Demo)** .
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.

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

4. Wählen Sie in der Spalte Aktivitätensatz vor der Einstellung die Option aus **Bearbeiten Sie Aktivität** Symbol, das der Setup- und Benachrichtigungsaktivität des Accounts/der Rolle zugeordnet ist.
   Der Aktivitätsdatensatz wird angezeigt.
5. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .
   Die Setup- und Benachrichtigungsaktivität für Account/Rolle ist aktiv.
6. Wählen Sie in der Spalte Aktivitätensatz Tag 1 die Option aus **Bearbeiten Sie Aktivität** Symbol, das dem Übergang von der Aktivität „vor der Einstellung“ zu „Mitarbeiter“ zugeordnet ist.
   Der Aktivitätsdatensatz wird angezeigt.
7. Wählen Sie aus **Aktiv** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
   Die Aktivität „Übergang von Voreinstellung zu Mitarbeiter“ ist aktiv.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Widgets für die Experience vor der Einstellung, um sicherzustellen, dass sie den Spezifikationen Ihrer Organisation entsprechen.

Konfigurieren Sie das Widget „Onboarding starten“

Journey-Designer Administratoren können das Widget „Onboarding starten“ konfigurieren, um ein Banner zu erstellen, das zur Begrüßung eines Onboarding-Mitarbeiters in Ihrer Organisation verwendet wird. Administratoren können den Inhalt und das Design des Banners entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_jny.admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Eingabetaste `sn_cd_content_Base.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle Inhalt [sn_cd_content_Base] wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Titel** Aus der Dropdown-Liste, die dem zugeordnet ist **Suchen** Feld.
3. In **Suchen** Feld eingeben `Starten Sie das Onboarding` .
   Der Datensatz Onboarding starten wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Starten Sie Das Onboarding** .
   Das Formular „Onboarding starten“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie **Zur Kasse** aus.
   Die Felder im Formular stehen zur Bearbeitung zur Verfügung.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Onboarding starten“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern, die diesem Formular zugeordnet sind, finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Medien mit formatiertem Inhalt.
7. Geben Sie an, ob Sie Ihr Design speichern oder speichern und veröffentlichen möchten.

Option	Beschreibung
Speichern	Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.
Speichern und fortfahren	Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.

Konfigurieren Sie das Widget „unsere Kultur“

Journey-Designer Administratoren können das Widget „unsere Kultur“ konfigurieren, um die Onboarding-Experience des Mitarbeiters mithilfe von Rich Content zu verbessern. Rich

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

Content enthält Videos, Bilder oder andere Formen von ansprechenden Medien, um dem Onboarding-Mitarbeiter eine immersive Experience zu bieten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator [sn_jny.admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Eingabetaste `sn_cd_content_Base.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle Inhalt [sn_cd_content_Base] wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Titel** Aus der Dropdown-Liste, die dem zugeordnet ist **Suchen** Feld.
3. In **Suchen** Feld eingeben `Unsere Kulturinhalte` .
   Der Datensatz „unsere Kultur“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Unsere Kulturinhalte** .
   Das Inhaltsformular „unsere Kultur“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie **Zur Kasse** aus.
   Die Felder im Formular stehen zur Bearbeitung zur Verfügung.
6. Füllen Sie die Felder im Inhaltsformular „unsere Kultur“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern, die diesem Formular zugeordnet sind, finden Sie unter Erstellen Sie Rich Content.
7. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie den Editor** .
   Die Informationen, die Sie in das Formular eingegeben haben, werden gespeichert.

Konfigurieren Sie das Widget „Ressourcen für die ersten Schritte“

Journey-Designer Administratoren können das Widget „Ressourcen für die ersten Schritte“ so konfigurieren, dass Quick-Links bereitgestellt werden, die Zugriff auf interne und externe Ressourcen gewähren. Administratoren können Links zu Knowledge Base-Artikeln, Katalogelementen, Seiten oder anderen relevanten Informationen bereitstellen, die Ihre Organisation für einen Onboarding-Mitarbeiter als nützlich erachtet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator [sn_jny.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Wählen Sie Aus **ID** Aus der Dropdown-Liste, die dem zugeordnet ist **Suchen** Feld.
3. In **Suchen** Feld eingeben `*Jny` .
   Eine Liste von Seiten, die dem zugeordnet sind Journey-Designer App wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Jny_Journey_Onboarding_Details** .
   Das Formular „Seite“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **In Designer öffnen** .
   Der Serviceportal-Designer zeigt an Journey-Designer Onboarding-Seite.
6. Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Instanzoptionen** Symbol, das dem Widget „Ressourcen für erste Schritte“ zugeordnet ist.
   Das Dialogfeld Ressourcen für die ersten Schritte wird angezeigt.
7. Wählen Sie Aus **Quick-Links** .
   Weitere Informationen zu Quick-Links finden Sie unter Quick-Links.
   Eine Dropdown-Liste mit Quick-Links, die in der Tabelle „Quick-Links“ [sn_ex_sp_Quick_Link] definiert sind, wird angezeigt.

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

8. Wählen Sie einen Quick-Link aus, den Sie dem Widget „Ressourcen für die ersten Schritte“ hinzufügen möchten.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Integrationen für die App Journey-Designer

Erweitern Sie die Fähigkeiten der Anwendung Journey-Designer, indem Sie andere Anwendungen in die Journey-Experience integrieren.

Durch die Integration unterstützter Anwendungen werden die Funktionen und Fähigkeiten von Journey-Designer erweitert. Für unterstützte Anwendungen gelten bestimmte Installations- und Konfigurationsanforderungen. Unterstützte Integrationsanwendungen können vor oder nach der Installation der App Journey-Designer installiert werden.

- Manager-Hub v1.0.0 [sn_mh]
- Microsoft Exchange Online-Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Handler-Framework v1.0.1 wiederholen [sn_Handler]

  Bei Verwendung der Microsoft Exchange Online-Spoke ist das Retry Handler Framework erforderlich.

Lernen-Posts mit Journey-Designer integrieren

Integrieren Sie Lernen-Posts mit Journey-Designer, um eine Omni-Channel-Lernerfahrung zu erzeugen und darauf zuzugreifen, die Mitarbeitern das richtige Lernen zur richtigen Zeit ermöglicht und ihnen den Zugriff auf Schulungen ermöglicht.

ServiceNow® Lernen-Posts ist eine im ServiceNow Store verfügbare Anwendung.

Wichtig:

- Lernen-Posts aktiviert Learning Core automatisch.
- Lernen-Posts ist mit dem HRSD Enterprise-Paket verfügbar.

Apps im Store anfordern

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

Durch die Integration der App Lernen-Posts mit Journey-Designer können Sie empfohlene Schulungen für Journeys in Journey-Designer verwalten.

Empfohlene Schulungen verwenden

Die Funktion für empfohlene Schulungen kombiniert Lernen-Posts mit Predictive Intelligence. Sie lernt, wie Ihr Unternehmen Schulungen einsetzt, und stellt eine Liste der empfohlenen Kurse bereit, die Journeys hinzugefügt werden können.

- Mitarbeiter können: Lernaufgaben anzeigen und Aufgaben in ihren Journeys bearbeiten.
- Manager können: Empfohlene Schulungen zu Journeys für Mitarbeiter hinzufügen, wenn sie über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügen.

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

- Manager können: Empfohlene Schulungen hinzufügen, wenn sie über die Berechtigung zum Bearbeiten einer Journey und über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügen.
- Administratoren können „Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen“ verwalten.

Hinweis: Administratoren legen Berechtigungen in Journey-Konfigurationen fest. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Administratoren verwalten „Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen“

Administratoren erstellen Datensätze mit empfohlenen Lerninhalten für Journey-Konfigurationen, die einem Journey-Typ zugeordnet sind. Auf die empfohlenen Schulungen wird dann von Journey-Besitzern, Mentoren und Mitarbeitern zugegriffen. Nur Administratoren können empfohlene Schulungen aus Journey-Konfigurationen löschen. Siehe Empfohlene Schulung in der App Journey-Designer hinzufügen oder ändern.

Journey-Besitzer und Mentoren können empfohlene Schulungen zu Journeys hinzufügen

Journey-Besitzer und Mentoren mit der Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** für eine Journey-Konfiguration können einzelnen Journeys empfohlene Kurse hinzufügen. Siehe Empfohlene Schulung zu einer Journey hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Feedback-Posts mit Journey-Designer integrieren

Verwenden Journey-Designer Zum Einbetten von Pulsumfragen, um Einblicke in die Experiences von Mitarbeitern zu erhalten und diese Einblicke für Manager freizugeben.

Konfigurieren Sie auf der Seite Journeys ein Pulse Survey-Widget

Fügen Sie das Widget der Seite „Journeys“ hinzu, um Mitarbeiter um Feedback zu bitten. Sie können das Widget entweder in konfigurieren Journey-Accelerator Oder

Lifecycle Events. Die Schritte für beide Optionen sind unten aufgeführt:

Konfiguration in Lifecycle Events

Schritt 1: Pulse-Thema erstellen

Führen Sie die Schritte unter aus.

Hinweis: Sie können für jeden Journey-Typ ein separates Pulse-Thema erstellen.

Schritt 2: Pulse-Umfrage erstellen

Führen Sie die Schritte unter aus.

Schritt 3: Pulsumfrage aus Lebenszyklusereignissen auslösen

Öffnen Sie ein vorhandenes Lebenszyklus-Event, und erstellen Sie einen Aktivitätsdatensatz vom Aktivitätstyp **Pulse-Umfrage**. Wählen Sie die Pulse-Umfrage aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben, und weisen Sie das Feld **Pulse-Anwender** der Person zu, die an der Umfrage teilnehmen soll.

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

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren | Konfigurieren Sie eine Aktivität für eine Pulsumfrage-Ereignis

Schritt 4: Fügen Sie der Journey-Seite Analytics hinzu

Nehmen Sie mit den folgenden Optionen Anpassungen vor:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“ die Option **Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen**. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren
- Konfigurieren Sie Aktionen, z. B. eine URL oder einen Link zum Planen einer Besprechung, sodass sie bei bestimmten Punktzahlergebnissen auf der Registerkarte „Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen“ angezeigt werden. Siehe Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen
- Leiten Sie die Ergebnisse der Pulse-Umfrage an den Manager weiter. Siehe

Konfiguration in Journey-Accelerator

Schritt 1: Pulse-Thema erstellen

Führen Sie die Schritte unter aus.

Hinweis: Sie können für jeden Journey-Typ ein separates Pulse-Thema erstellen.

Schritt 2: Pulse-Umfrage erstellen

Führen Sie die Schritte unter aus.

Schritt 3: Einer Plankonfiguration hinzufügen

Fügen Sie die Aufgabenvorlage, die die Pulse-Umfrage enthält, über eine Phasenkonfiguration einer Plankonfiguration hinzu. Phasenkonfigurationen hinzufügen

Schritt 4: Pulsumfrage über Journey-Accelerator auslösen

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage mit Pulse-Umfrage als **Aufgabentyp**. Wählen Sie im Feld **Zugehöriger Datensatz** die Pulse-Umfrage aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen erstellen und verwalten

Schritt 5: Der Journey-Seite Analysen hinzufügen

Nehmen Sie mit den folgenden Optionen Anpassungen vor:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“ die Option **Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen**. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren
- Konfigurieren Sie Aktionen, z. B. eine URL oder einen Link zum Planen einer Besprechung, sodass sie bei bestimmten Punktzahlergebnissen auf der Registerkarte „Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen“ angezeigt werden. Siehe Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen
- Leiten Sie die Ergebnisse der Pulse-Umfrage an den Manager weiter. Siehe

Manager-Hub mit Journey-Designer integrieren

Integrieren Sie Manager-Hub mit Journey-Designer, um tägliche Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen zu erleichtern und Prozesse wie das Onboarding neuer Mitarbeiter zu automatisieren.

Befolgen Sie die Anweisungen in der Manager-Hub-Dokumentation, um die Anwendung für Journey-Designer zu installieren und zu konfigurieren.

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

Zugehörige Informationen

Manager-Hub

Microsoft Exchange Online-Spoke mit Journey-Designer integrieren

Die Integration der Microsoft Exchange Online-Spoke mit Journey-Designer erfolgt mit Journey-Accelerator.

Befolgen Sie die Setup- und Integrationsanweisungen in Journey-Accelerator.

Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten

Durch die Integration der Journey-Accelerator-Planungsfunktion mit der Microsoft Office 365-Kalenderfunktion können Benutzer Pläne und Aufgaben planen.

Systemeigenschaften für Microsoft Exchange Online in der App Journey-Accelerator aktualisieren

Aktualisieren Sie die Systemeigenschaften der App Journey-Accelerator zur Nutzung von durch Journey-Accelerator unterstützten Microsoft Exchange Online-Funktionen.

App HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations mit Journey-Designer integrieren

Installieren Sie die App HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations, damit Journey-Designer umsetzbare Benachrichtigungen als Nudges über konfigurierte Kommunikationskanäle an Mitarbeiter und Manager senden kann.

In der App HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations werden Aktionsschaltflächen angezeigt, über die Interaktionen möglich sind und Aktionen abgeschlossen werden können. Die App HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations unterstützt schnellere Genehmigungen und Aufgabenabschlüsse, indem Mitarbeiter und Manager über die Kanäle einbezogen werden, in denen sie sich befinden.

Aktivierungsinformationen

Installieren Sie die neueste Version von HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Konversationen [sn_HR_va] Zum Aktivieren von Benachrichtigungen mit Aktionen in Journey-Designer.

Apps im Store anfordern

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

Durch die Integration der App Lernen-Posts mit Journey-Designer können Sie empfohlene Schulungen für Journeys in Journey-Designer verwalten.

Vordefinierte Virtual Agent-Benachrichtigungen für HR-Servicebereitstellung

Die App HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations bietet vordefinierte Benachrichtigungen, damit Ihre Mitarbeiter, Mentoren und Manager Informationen zu den allgemeinen Aufgaben in HR-Servicebereitstellung erhalten.

Benachrichtigungen werden an Mitarbeiter, Manager und Mentoren gesendet, die einer Journey zugeordnet sind. Die folgenden HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Benachrichtigungen sind verfügbar:

- Neue Journey erstellt – Mitarbeiter benachrichtigen
- Neue Journey erstellt – Manager benachrichtigen
- Neue Journey erstellt – Mentor benachrichtigen

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

- Neue(n) Mentor(en) hinzugefügt – Manager benachrichtigen
- Neue(n) Mentor(en) hinzugefügt – Mitarbeiter benachrichtigen
- Neue(n) Mentor(en) hinzugefügt – Mentor benachrichtigen
- Journey-Aufgaben überfällig
- JA-Aufgabe einer Journey kommentiert
- Genehmigung für LE-Aufgabe einer Journey angefordert

Hinweis: Um eine ganzheitliche Experience des Journey-Ergebnisses in Virtual Agent zu erhalten, aktivieren Sie alle sechs für Journeys erstellte Benachrichtigungen (Manager, Mentor und Mitarbeiter).

Weitere Informationen zu HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations und Themenblöcken finden Sie unter Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung.

Umsetzbare Benachrichtigung in der App Journey-Designer

Journey-Designer-Anwendungsfall: Wenn Benachrichtigungen konfiguriert sind, wird eine Benachrichtigung gesendet, sobald eine neue Journey erstellt und veröffentlicht wird. Der Mitarbeiter wird über den konfigurierten CI-Kanal informiert. Der Manager wird aufgefordert, einen Mentor hinzuzufügen. Nachdem der Mentor hinzugefügt wurde, werden Benachrichtigungen an Mitarbeiter und Mentor gesendet.

Virtual Agent Designer

Als Administrator und wechseln Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an. Filtern Sie nach:

- **Typ** = Themen
- **Kategorie** = Umsetzbare HRSD-Benachrichtigungen
- **Status** = Aktiv

Es gibt vier Aktionsthemen, die mit Journey-Designer verknüpft sind und im Basissystem der Anwendung bereitgestellt werden.

- _add_comment_to_ja_task – Kommentar hinzufügen. Diese Kommentare werden auch in der Journey-Aufgabenaktivität angezeigt.
- _add_mentor_to_journey – Mentor hinzufügen. Sie können einen Mentor in der durch Virtual Agent bereitgestellten Liste auswählen oder nach einer Person suchen, indem Sie deren Namen eingeben.
- _approve_le_approval_activity – Anforderung genehmigen, die als Teil einer Journey zugewiesen ist.
- _reject_le_approval_activity – Anforderung ablehnen, die als Teil einer Journey zugewiesen ist.

Sie können den Benachrichtigungen auch andere Aktionen zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzu .

Journey-Designer verwenden

Journey-Designer Ermöglicht Managern, Mentoren und Mitarbeitern die Erstellung und Verwaltung personalisierter Journeys durch konfigurierbare Vorlagen. Mit dieser Option können Anwender individuelle Fortschritte mit Zugriff auf Dashboards und Berichte steuern

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

und nachverfolgen und gleichzeitig Now Assist Virtual Agent für automatisierten Support nutzen.

Journey-Designer

Journey-Designer Plan-Konfigurationsvorlagenprozess, Besitzer und Wartung

Die Verwaltung von Konfigurationsvorlagen für Journey-Pläne ist eine gemeinschaftliche Maßnahme, die umfasst ServiceNow Administratoren, Besitzer von Journey-Vorlagen und Teamexperten.

Das Erstellen und Verwalten von Journeys erfordert das Wissen und die Kompetenzen vieler Personen. Verantwortlichkeiten für die Aktualisierung von Journey-Phasen und Aufgaben sind nicht immer klar definiert. Journey-Designer Ermöglicht es einem Journey-Administrator, alle Aktivitäten zu orchestrieren und zu delegieren, die zum Erstellen und Verwalten von Journeys erforderlich sind.

Hinweis: Ein Administrator muss Besitzer und Genehmiger zuweisen Journey-Designer Plankonfigurationen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie den ein Journey-Designer Plan-Konfigurations-Überprüfungs- und Genehmigungsprozess für Version 2

ServiceNow Anwendungsadministrator

- Richtet Ihr ein, konfiguriert und verwaltet es ServiceNow Instanz, Einschließlich Funktionen wie Erstellen und Aktualisieren Plankonfigurationen .
- Zuweisen Journey-Designer Plankonfigurationsbesitzer und Genehmiger.
- Behalten Sie den Überblick über den Erstellungs- und Änderungsprozess der Journey-Konfiguration.

Journey-Besitzer

- Verwalten Sie Plankonfigurationen, und initiieren Sie den Genehmigungs-Workflow für die Plankonfiguration.
- Aktualisieren und veröffentlichen Sie Änderungen an Plankonfigurationen.
- Erstellen und ändern Sie Aufgabenvorlagen für Ihre Zielgruppe.
- Fügen Sie Phasen in einer Journey hinzu oder aktualisieren Sie sie.

Journey-Genehmiger

- Ein Fachexperte (SME) mit spezialisiertem Wissen über einen Bereich in einer Journey im Zusammenhang mit Geschäftsanforderungen, einzelnen Rollen und Verantwortlichkeiten.
- Genehmiger werden Genehmigungsaufgaben zugewiesen, wenn eine Journey-Konfiguration erstellt oder geändert wird.

Zugehörige Informationen

Richten Sie den ein Journey-Designer Plan-Konfigurations-Überprüfungs- und Genehmigungsprozess für Version 2

Weisen Sie einer Journey-Konfiguration Besitzer und Genehmiger zu

Journey-Designer Plankonfigurationsbesitzer

Plankonfigurationsbesitzer erstellen und aktualisieren Plankonfigurationen und veröffentlichen Änderungen.

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

ServiceNow Administratoren Weisen Sie Plankonfigurationsbesitzer zu . Die Besitzer einer Plankonfiguration veröffentlichen Updates zur Überprüfung und Genehmigung. Der dezentrale Ansatz für die Verwaltung und Genehmigung von Plankonfigurationen unterstützt einen Workflow für Bereichsexperten zum Anpassen und Verwalten von Plankonfigurationen. Diese Plankonfigurationen werden in als Journey-Vorlagen bezeichnet Mitarbeiter-Center .

Besitzer

Besitzer werden von zugewiesen ServiceNow Administratoren. Ein Plankonfigurationsbesitzer verfügt über Fachwissen im Zusammenhang mit den Plankonfigurationsanforderungen eines logischen Bereichs.

Co-Owner

Mitbesitzer werden von zugewiesen ServiceNow Administratoren und haben alle Verantwortlichkeiten eines Besitzers.

Aktualisieren und veröffentlichen Sie Änderungen an Plankonfigurationen

Planbesitzer aktualisieren Plankonfigurationen und veröffentlichen die Änderungen zur Überprüfung und Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Mitbesitzer von Journey-Designer Plankonfiguration.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer Plankonfigurationsbesitzer aktualisieren und veröffentlichen Plankonfigurationen aus der Mitarbeiter-Center Serviceportal.

Wichtig: In Mitarbeiter-Center, Plankonfigurationen werden auch als Journey-Vorlagen bezeichnet.

Besitzer der Plankonfiguration können:

- Fügen Sie Phasen hinzu, ordnen Sie sie neu an, benennen Sie sie um oder löschen Sie sie.

  Hinweis: Nur leere Phasen können gelöscht werden.

- Fügen Sie einer Phase Aufgabenvorlagen hinzu.
- Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage.
- Vorschau einer Vorlage als ausgewählter Mitarbeiter anzeigen.
- Veröffentlichen Sie eine Journey-Vorlage (Plankonfiguration) zur Genehmigung durch den Überprüfer.

  Hinweis: Wenn einer Plankonfiguration kein Genehmiger zugewiesen ist, wird die Plankonfiguration sofort veröffentlicht, wenn die Änderungen übermittelt werden.

- Plankonfigurationen, die veröffentlicht werden und derzeit verwendet werden, sind von Changes nicht betroffen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Serviceportal, navigieren Sie zu **Journeys** Seite.
2. Wählen Sie aus **Journey-Vorlagen** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Plankonfiguration aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Aktualisieren Sie die Plankonfiguration.

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

Besitzer und Mitbesitzer können verschiedene Teile der Plankonfiguration ändern.

- **Phasen** : Logische Container von Aufgabenvorlagen.
- **Aufgabenvorlagen** : Einzelne Aufgaben, die Mitarbeitern, Mentoren oder Managern zugewiesen sind.

Weitere Informationen zu finden Sie unter . Journey-Designer Journey-Vorlagenreferenz.

5. Wählen Sie Aus **Journey-Vorlage veröffentlichen** .

> **Hinweis:** Nur neue Aufgabenvorlagen benötigen eine Genehmigung.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Nachdem die Anforderung übermittelt wurde, wird eine Genehmigungsaufgabe an alle Genehmiger gesendet, die der Plankonfiguration zugewiesen sind.

> **Wichtig:** Nur eine Genehmigung löst die Veröffentlichung der Plankonfiguration aus. Wenn eine Genehmigung von einem bestimmten Genehmiger erforderlich ist, sollten Besitzer alle Genehmiger informieren.

Besitzer und Mitbesitzer können eine Genehmigungsanforderung abbrechen, solange ein Genehmiger die Anforderung nicht genehmigt oder abgelehnt hat.

Erstellen und aktualisieren Sie Aufgabenvorlagen für Plankonfigurationen

Planbesitzer erstellen und aktualisieren Aufgabenvorlagen, die in Plankonfigurationen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Mitbesitzer von Journey-Designer Plankonfiguration.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer Plankonfigurationsbesitzer können Aufgabenvorlagen für eine Plankonfiguration ändern oder erstellen.

- Fügen Sie einer Phase Aufgabenvorlagen hinzu.
- Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage.
- Vorschau einer Vorlage als ausgewählter Mitarbeiter anzeigen.
- Veröffentlichen Sie eine Journey-Vorlage (Plankonfiguration) zur Genehmigung durch den Überprüfer.

> **Hinweis:** Wenn einer Plankonfiguration kein Genehmiger zugewiesen ist, wird die Plankonfiguration sofort veröffentlicht, wenn die Änderungen übermittelt werden.

- Plankonfigurationen, die veröffentlicht werden und derzeit verwendet werden, sind von Changes nicht betroffen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Serviceportal navigieren Sie zu **Journeys** Seite.
2. Wählen Sie aus **Journey-Vorlagen** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Plankonfiguration aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Besitzer können einer Phase Aufgabenvorlagen hinzufügen oder eine Vorlage aktualisieren, die sich bereits in einer Phase befindet.

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

4. Fügen Sie eine Aufgabenvorlage hinzu oder aktualisieren Sie sie.

Optionen	Beschreibung
Fügen Sie eine Aufgabenvorlage hinzu	**a.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Aufgaben vorlage hinzu** Für **Phase** Dies enthält die Aufgabenvorlage, der Sie eine Aufga–benvorlage hinzufügen. **b.** Wählen Sie Aus **Verwenden Sie Aufgaben vorlagen** Und klicken Sie auf **Als Nächs tes** . **c.** Wählen Sie alle Vorlagen aus, die Sie hinzufügen möchten. **d.** Wählen Sie Aus **Verwenden Sie Vorlagen** . **e.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie Vorlagen Hinzu** .
Aktualisieren Sie die Aufgabenvorlage	**a.** Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Aufga benvorlage** Neben der Aufgabenvorlage, die Sie ändern. **Tipp: Bearbeiten Sie die Aufgaben vorlage** Wird unter den vertikalen Ellipsen aufgeführt. **b.** Aktualisieren Sie die Aufgabenvorlage. **c.** Wählen Sie Aus **Veröffentlichen Sie Chan ges** .

5. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen Sie Changes** .
6. In **Zur Genehmigung senden** Fügen Sie Informationen zu den Änderungen hinzu.
   Fügen Sie alle erforderlichen Anweisungen für Genehmiger hinzu.

   Hinweis: Plankonfigurationen benötigen nur eine Genehmigung, um veröffentlicht zu werden. Wenn Sie mehrere Genehmiger für eine Plankonfiguration haben, teilen Sie allen Genehmigern spezielle Anweisungen für den Überprüfungs- und Genehmigungs-Workflow mit.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Genehmigungsanforderungsaufgabe wird an jeden der Genehmiger für die Plankonfiguration gesendet.

Fügen Sie Phasen in Journey-Plankonfigurationen hinzu oder aktualisieren Sie sie

Besitzer fügen die Phasen in Journey-Plankonfigurationen hinzu oder aktualisieren sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Mitbesitzer von Journey-Designer Plankonfiguration.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer Plankonfigurationsbesitzer können Aufgabenvorlagen für eine Plankonfiguration ändern oder erstellen.

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

- Phasen hinzufügen
- Löschen Sie Phasen. Eine Phase darf keine Aufgabe haben, wenn Sie sie löschen möchten.
- Veröffentlichen Sie eine Journey-Vorlage (Plankonfiguration) zur Genehmigung durch den Überprüfer.

  Hinweis: Wenn einer Plankonfiguration kein Genehmiger zugewiesen ist, wird die Plankonfiguration sofort veröffentlicht, wenn die Änderungen übermittelt werden.

- Plankonfigurationen, die veröffentlicht werden und derzeit verwendet werden, sind von Changes nicht betroffen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Serviceportal navigieren Sie zu **Journeys** Seite.
2. Wählen Sie aus **Journey-Vorlagen** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Plankonfiguration aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Besitzer können:
   - Phasen neu anordnen
   - Change-Phasen
   - Erstellen Sie zusätzlich
4. Nehmen Sie die Änderungen an der Plankonfiguration vor.
5. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen Sie Changes** .

   Hinweis: Plankonfigurationen benötigen nur eine Genehmigung, um veröffentlicht zu werden. Wenn die Änderungen von einem bestimmten Genehmiger überprüft werden müssen, stellen Sie sicher, dass Sie allen Genehmigern spezielle Anweisungen zur Genehmigung mitteilen.

6. Fügen Sie Details zu den Änderungen an hinzu **Zusätzliche Details** Feld.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Journey-Designer Genehmiger der Plankonfiguration

Plankonfigurationsgenehmiger überprüfen und genehmigen Plankonfigurationen.

ServiceNow Administratoren Weisen Sie Genehmiger für die Plankonfiguration zu Für verschiedene Plankonfigurationen. Genehmiger werden von zugewiesen ServiceNow Administratoren. Genehmiger sind Fachexperten (SME) mit spezialisierten Kompetenzen im Zusammenhang mit Plankonfigurationen. Wenn ein Besitzer Aktualisierungen an einer Plankonfiguration veröffentlicht, wird eine Genehmigungsaufgabe für alle Genehmiger erstellt.

Überprüfen und genehmigen Sie Änderungen der Plankonfiguration

Genehmiger erhalten Genehmigungsaufgaben, um die Überprüfung, Genehmigung und Ablehnung von Änderungen an einer Plankonfiguration nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Wird als Genehmiger für eine Plankonfiguration zugewiesen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Genehmigende Person

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

Plankonfigurationsgenehmiger werden einer Plankonfiguration von zugewiesen ServiceNow Administrator. Genehmiger sind für die Überprüfung von Änderungen verantwortlich, die von einem Besitzer einer Plankonfiguration vorgenommen wurden. Ein Genehmiger kann die Änderungen akzeptieren oder ablehnen.

Besitzer (oder Mitbesitzer)

Ändert die Plankonfiguration und veröffentlicht die Änderungen, die den Genehmigungs-Workflow für die Plankonfiguration initiieren.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Serviceportal, navigieren Sie zu **Journeys** Seite.
2. Wählen Sie **Meine Aufgaben** aus.

   Suchen Sie nach **Genehmigen Sie Die Anforderung** Aufgabe, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.

   Eine Genehmigungsanforderung sieht diesem Beispiel ähnlich.

   ```
   Approve Request

   Sales Employee Plan Configuration (Demo)

   Due in 7 days
   ```

3. Überprüfen Sie die Änderungen.

Optionen	Beschreibung
Genehmigen oder lehnen Sie Changes ab	○ **Genehmigen** : Veröffentlicht die Änderungen sofort. ○ **Ablehnen** :
Vom Besitzer hinzugefügten Kommentar anzeigen	**a.** Wählen Sie den Link zu den Plankonfigurationsdetails aus. **b.** Wählen Sie aus **Aktivität** Registerkarte. **c.** Überprüfen Sie die Kommentare auf spezielle Anweisungen. **d.** Wählen Sie Aus **Meine Aufgaben** Um zur Genehmigungsaufgabe zurückzukehren, und **Genehmigen** Oder **Ablehnen** Fügen Sie den Grund hinzu, aus dem Sie die Änderungen ablehnen. **Hinweis:** Durch die Genehmigung der Changes werden die Changes sofort veröffentlicht. **e.** Wählen Sie **Ablehnen**.

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

Hinweis: Die Änderungen in der Anforderung erfordern nur eine Genehmigung, um veröffentlicht zu werden. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Änderungen an der Plankonfiguration verstehen.

Der rechte Bereich enthält die Details der Genehmigung. Sie können **Ablehnen** Oder **Genehmigen** Die Änderungen.

Nutzung von Journeys in Mitarbeiter-Center durch Manager, Mentoren und Mitarbeiter

Manager, Mitarbeiter und Mentoren greifen über Mitarbeiter-Center (EC) auf Journeys zu.

Über Mitarbeiter-Center können Benutzer je nach zugewiesenen Berechtigungen und Rollen Journeys erstellen, ändern und abschließen.

- Mitarbeiter können: ihre Journey anzeigen und zugewiesene Aufgaben abschließen.
- Manager können: Journeys erstellen und ändern, Mentoren zuweisen, Benutzerberechtigungen für eine Journey ändern und Analysen zur Journey überwachen. Manager erstellen und ändern Journeys und fügen zusätzliche Mentoren, empfohlene Schulungen, Quick-Links und personalisierte Nachrichten hinzu.
- Mentoren können: Mitarbeitern helfen, eine Journey erfolgreich abzuschließen. Mentoren mit der zugewiesenen Berechtigung können Journeys ändern sowie zusätzliche Mentoren, empfohlene Schulungen, Quick-Links und personalisierte Nachrichten hinzufügen.

Hinweis:

- Journeys sind über verfügbar Now Mobile-App. Siehe Journeys ein Now Mobile
- Die Gesamtanzahl der Aufgaben im Journey-Fortschrittsbalken kann sich von der unterscheiden **Journey-Übersicht** **Alle Aufgaben** Anzahl. Diese Diskrepanz bei der Gesamtaufgabenanzahl ist auf zurückzuführen **Journey-Übersicht** Anzahl zeigt die Aufgabenanzahl nur für die Aufgaben an, auf die der Mitarbeiter Zugriff hat.

Einige Funktionen erfordern möglicherweise die Integration mit einer zugehörigen Anwendung, siehe Integrationen für die App Journey-Designer.

Journey-Ansicht für einen Manager

Als Manager können Sie alle Ihre Journeys und die Journeys Ihres Teams in anzeigen Journey-Designer Auf der Mitarbeiter-Center Portal.

Seite „Journeys“ in Mitarbeiter-Center Das Portal bietet Ihnen einen Überblick über alle Ihre Journeys, die Journeys Ihres Teams, die beteiligten Journeys und andere Informationen aus der Vogelperspektive.

Journeys meines Teams

Die Journeys meines Teams sind die erste Seite, die angezeigt wird, wenn Sie nach der Navigation von auf Journeys zugreifen Mitarbeiter-Center. Verwenden Sie diese Seite, um schnell Journeys zu identifizieren, die Ihrem Team zugewiesen sind, und den aktuellen Fortschritt zu visualisieren. Sie können auch Journeys erstellen, siehe Journey erstellen

Meine Journeys

Verwenden Sie die Registerkarte meine Journeys, um Aufgaben anzuzeigen, die Ihre Aufmerksamkeit auf erfordern **Ihre nächsten Aufgaben** Widget, siehe Zeigen Sie Ihre nächsten Aufgaben an, und aktualisieren Sie sie. Sie können auch alle anderen Ihnen zugewiesenen Journeys anzeigen und jede anzeigen oder den Status aktualisieren, siehe Journey-Ansicht für einen Mitarbeiter.

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

Beteiligte Journeys

Verwenden Sie die Registerkarte Beteiligte Journeys, um die Journeys, die Sie betreffen, die Ihnen oder Ihren direkten Teammitgliedern zugewiesen sind, auf dem Laufenden zu bleiben und zu aktualisieren.

Aufgabenvorlagen

Verwenden Sie die Registerkarte Aufgabenvorlagen, um Vorlagen für Aufgaben zu erstellen, z. B. das Planen einer Besprechung oder die Teilnahme an einem Lernkurs, die den Journeys von Mitarbeitern zugewiesen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabenvorlage erstellen.

Hinweis: Als Administrator haben Sie die Möglichkeit, das Widget „Aufgabenvorlagen“ auf der Konfigurationsseite des Journey-Widgets auszublenden.

Journey erstellen

Benutzer, die Manager sind und die Berechtigung „Modifikator“ [sn_jny.writer] besitzen, erstellen Journeys für Mitarbeiter und weisen Mentoren zu, die sie bei der Journey unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ein Benutzer muss andere Benutzer verwalten, um Zugriff zum Erstellen von Journeys zu haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Benutzer, der eine Journey erstellt, ist der Besitzer der Journey. Journey-Besitzer erstellen, ändern und verwalten alle Aspekte einer Journey.

Prozedur

1. Wählen Sie in Mitarbeiter-Center **Wege**.
2. Wählen Sie **Neue Journey erstellen**.
   Journey-Vorlagen weisen vorkonfigurierte Journey-Konfigurationen auf. Der Administrator Ihrer Organisation erstellt und verwaltet Journey-Konfigurationen.
3. Wählen Sie eine Journey-Vorlage aus, um eine vorhandene Journey-Konfiguration zu verwenden, oder wählen Sie **Leer** aus, um eine eigene Journey zu erstellen.
4. Füllen Sie das Formular aus, um eine Journey zu erstellen.

Im Folgenden finden Sie einige Details zu diesem Planformular.

Feld	Beschreibung
Diese Journey ist für	Name des Mitarbeiters, für den diese Journey bestimmt ist.
Journey-Name	Beschreibender Name der Journey.
Journey mentor (Journey-Mentor)	Mentoren, die Sie auswählen können. Sie können auch die Berechtigung zum Anzeigen oder Bearbeiten der Mentoren festlegen. Sie können bis zu 5 Mentoren hinzufügen.
Journey-Beschreibung	Details zu diesem Plan

5. Wählen Sie **Journey erstellen**.

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

Nächste Maßnahme

Journey-Besitzer und Mentoren mit entsprechender Berechtigung können vorhandene Journeys bearbeiten.

- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Aufgaben hinzu.
- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Phasen hinzu.
- Ziehen Sie Phasen und Aufgaben innerhalb einer Journey, um die Reihenfolge zu ändern.
- Fügen Sie einen Mentor hinzu.
- Veröffentlichen Sie die Journey.
- Fügen Sie empfohlene Schulungen und Quick-Links hinzu.

Erstellen Sie eine Journey mit Now Assist

Erstellen und ändern Sie Journeys für Mitarbeiter mit Now Assist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: manager

Installieren Sie das Plugin Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) (sn_HR_gen_ai).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Benutzer, der eine Journey erstellt, ist der Besitzer der Journey. Journey-Besitzer erstellen, ändern und verwalten alle Aspekte einer Journey.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Wählen Sie Aus **Journeys** .
3. Wählen Sie **Neue Journey erstellen**.
   Journey-Vorlagen weisen vorkonfigurierte Journey-Konfigurationen auf. Ihr Organisationsadministrator erstellt und verwaltet Journey-Konfigurationen.
4. Wählen Sie Aus **Mit Now Assist erstellen** , Und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fügen Sie einige Details hinzu, und Now Assist generiert einen Journey-Entwurf.

Feld	Beschreibung
Diese Journey ist für	Name des Mitarbeiters, für den die Journey bestimmt ist.
Schreiben Sie die Anweisungen, oder verwenden Sie ein Beispiel.	Beschreiben Sie die Journey, die Sie erstellen möchten. Verwenden Sie mindestens 60 Zeichen, um Ihre Journey zu beschreiben. Wählen Sie eine Pille aus, um Beispielanweisungen für Journeys anzuzeigen. Beispiele für Aufforderungen, die Sie verwenden können: ○ Erstellen Sie eine personalisierte Karriereentwicklungs-Journey für Sarah Johnson, einen Junior-Softwareentwickler, der den Übergang in eine leitende Rolle anstrebt: Die Journey sollte Phasen wie „Identifizieren von Kompetenzlücken in Führung und erweiterter Programmierung“, „Registrieren Sie sich für gezielte Schulungsprogramme wie

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

Feld	Beschreibung
	Führungsworkshops und Bootcamps für erweiterte Codierung“ und „Durchführen vierteljährlicher Überprüfungen mit dem Manager, um den Fortschritt nachzuverfolgen und Ziele anzupassen“ umfassen. Die Journey sollte 6 Monate dauern. ○ Entwerfen Sie eine Onboarding-Journey für Sarah Lee, einen neuen Marketingmanager: Die Journey sollte Phasen wie „Senden Sie eine personalisierte Willkommens-E-Mail mit Teameinführungen“, „Bereitstellen von Schulungen zu den Marketingtools und internen Systemen des Unternehmens“, „Teilnahme am ersten Strategiemeeting, um laufende Kampagnen zu verstehen“ und „Erbringen Sie die erste Projektaufgabe, z. B. das Entwerfen eines Marketingkampagnenplans“ umfassen. Die Journey sollte so strukturiert sein, dass sie sich über 4 Wochen erstreckt und sowohl Akklimatisierung als auch schnelle Beiträge priorisiert.

6. Wählen Sie Aus **Entwurf generieren** .
7. **Wahlweise:** Ändern Sie Ihre Journey-Anweisungen.
   a. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Richtungen.**
   b. Beschreiben Sie die Journey, die Sie erstellen möchten.
   c. Wählen Sie Aus **Entwurf erneut generieren** .

Aktivieren Sie die Kompetenz Journey-Zusammenfassung für Manager

Aktivieren Sie die Kompetenz Journey-Zusammenfassung für Manager in Now Assist für HRSD Mit Now Assist-Administrator Konsole. Manager verwenden diese generative KI-Kompetenz, um basierend auf den Informationen, die auf der Journey-Detailseite angezeigt werden, eine Zusammenfassung der Journey eines Mitarbeiters zu erstellen und anzuzeigen.

Vorbereitungen

Die Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Plugin (sn_HR_gen_ai) muss installiert sein.

Diese Kompetenz, die von generativer KI gesteuert wird, erstellt eine Zusammenfassung, die Manager anzeigen können, um die folgenden Informationen über die Journey eines Mitarbeiters zu erhalten:

- Eine Übersicht über die Journey
- Blocker, die den Fortschritt der Journey behindern
- Die nächsten Schritte, die ausgeführt werden müssen, um den Fortschritt der Journey fortzusetzen

Erforderliche Rolle: [sn_jny.admin], [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
   Die Now Assist-Administrator Konsole wird angezeigt.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich aus **Mitarbeiter** > **HRSD**an.
   Die Now Assist für HRSD Kompetenzen werden angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Kompetenz aktivieren** Auf der **Journey-Zusammenfassung für Manager** Karte.

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

4. Verwenden Sie das geführte Setup, um die Standardkonfigurationen für diese Kompetenz zu akzeptieren oder die Kompetenz nach Ihren Spezifikationen zu konfigurieren.
   Wählen Sie während des geführten Setups aus **Speichern und fortfahren** Um zur nächsten Seite im Konfigurationsprozess oder zu navigieren **Zurück** Um zur vorherigen Seite zu navigieren.
5. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Auf der letzten Seite des geführten Setups, um den Konfigurationsprozess abzuschließen.
   In einem Dialogfeld wird die folgende Meldung angezeigt: Journey-Zusammenfassung für Manager ist jetzt für HRSD aktiv!

Fassen Sie eine Journey mit zusammen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Manager können die Informationen, die auf der Journey-Detailseite angezeigt werden, sofort zusammenfassen, um einen Überblick über die Journey eines Mitarbeiters zu erhalten. Diese Zusammenfassung spiegelt auch die Blocker wider, die den Fortschritt der Journey behindern, und die Schritte, die erforderlich sind, um den Fortschritt der Journey fortzusetzen.

Vorbereitungen

Die Now Assist für HRSD Das Plugin „sn_HR_gen_ai“ muss installiert sein, und die Kompetenz „Journey-Zusammenfassung für Manager“ muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: manager [sn_jny.Reader oder sn_jny.Writer]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Abschnitte werden in der generierten Zusammenfassung angezeigt:

Übersicht

In diesem Abschnitt wird dem Manager der Fortschritt der Journey angezeigt, indem der Prozentsatz der abgeschlossenen Journey berücksichtigt wird und ob Risiken bestehen, die sich auf diese Journey auswirken.

Blocker

Dieser Abschnitt enthält dem Manager die überfälligen Aufgaben, die den Fortschritt der Journey blockieren. Dieser Abschnitt spiegelt auch die Aktivitätensätze wider, in denen die überfälligen Aufgaben verschachtelt sind, und die Aktivitätensätze, die von den überfälligen Aufgaben betroffen sind.

Nächste Schritte

In diesem Abschnitt erhalten Manager die nächsten Schritte, die sie, ihr Mitarbeiter oder ein anderes Teammitglied ausführen müssen, um den Fortschritt der Journey fortzusetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Journeys**an.
2. Wählen Sie eine Journey für einen Mitarbeiter in Ihrem Team aus.
   Die Journey-Detailseite für den von Ihnen ausgewählten Mitarbeiter wird angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Zusammenfassen** In Now Assist Kann dieses Journey-Widget zusammenfassen.
   Eine Zusammenfassung der Journey des Mitarbeiters wird generiert und enthält die folgenden Informationen:
   - Eine Übersicht über die Journey
   - Blocker, die den Fortschritt der Journey behindern
   - Die nächsten Schritte, die ausgeführt werden müssen, um den Fortschritt der Journey fortzusetzen
4. Überprüfen Sie die Zusammenfassung, um relevante Informationen zur Journey Ihres Mitarbeiters zu erhalten.

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

Journey-Accelerator-Journeys Abbrechen

Sie können jetzt nur Journeys des Journey-Accelerators über das Mitarbeiter-Center-Portal abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > an.

Aufgabenvorlage erstellen

Journey-Besitzer und -Mentoren erstellen Vorlagen für Aufgaben, z. B. die Planung einer Besprechung oder die Teilnahme an einem Lernkurs, um sie den Journeys von Mitarbeitern zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Modifikator [sn_jny.writer]

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center, Navigieren Sie zu **Journeys** > **Meine Vorlagen**an.
2. Wählen Sie **Aufgabenvorlage erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie ein Aufgabenvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Option zum Auswählen eines Aufgabentyps, um andere Felder im Formular anzuzeigen. ○ **Allgemeine Aufgabe** ○ **Besprechung planen** ○ **Kurs zum Lernen absolvieren**
Name der Aufgabe	Beschreibender Name der Aufgabe.
Diese Aufgabe ist für	Option zum Auswählen aus einer Liste von Anwendertypen „Mitarbeiter“, „Manager“, „Mentor“ oder „Angeben des Mitarbeiters“, für den diese Aufgabe bestimmt ist.
Beobachtungsliste	Option zum Hinzufügen zusätzlicher Personen, die über diese Aufgabe benachrichtigt werden sollen.
Freigeben für	Option zum Freigeben der Aufgabenvorlage für andere Mitarbeiter.
Aufgabenbeschreibung	Details zu dieser Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Option zur Auswahl, bis wann der Mitarbeiter die Aufgabe abschließen muss.

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

Feld	Beschreibung
Diese Aufgabe ist optional.	Option zum Festlegen dieser Aufgabe auf „optional“.

4. Wählen Sie **Aufgabenvorlage erstellen**.

Aufgabenvorlage zu Journey hinzufügen

Verwenden Sie Aufgabenvorlagen, um der Journey eines Mitarbeiters schnell vorkonfigurierte Aufgaben hinzuzufügen, z. B. die Planung einer Besprechung oder die Teilnahme an einem Lernkurs.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Modifikator [sn_jny.writer]
- Journey erstellen
- Aufgabenvorlage erstellen

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center, Navigieren Sie zu **Journeys** > **Journeys meines Teams** Und scrollen Sie zu **Journeys für mein Team** Abschnitt.
2. Wählen Sie die Journey aus, der die Aufgabenvorlage hinzugefügt werden soll.
3. Navigieren Sie zu der Phase, in der Sie die Aufgabe hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **Aufgaben hinzufügen**.
4. Wählen Sie **Aufgabenvorlagen verwenden** aus.
5. Wählen Sie **Aufgabenvorlage erstellen**.
6. Wählen Sie eine der verfügbaren Aufgabenvorlagen aus, und klicken Sie auf **Vorlage verwenden**.

Mentoren können Journeys ändern und verwalten

Mentoren mit der entsprechenden Berechtigung können Journeys ändern und andere Mentoren hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Modifikator [sn_jny.writer]

Prozedur

1. Wählen Sie in Mitarbeiter-Center **Wege**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Beteiligte Journeys**, und wählen Sie die Journey aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie **Journey bearbeiten**.

Mentor hinzufügen

Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol für **Mentoren**, um der Journey zusätzliche Mentoren hinzuzufügen. Fügen Sie Mentoren hinzu, die über spezielle Kompetenzen verfügen, die sie an den Mitarbeiter weitergeben können.

Phase hinzufügen

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

Wählen Sie **Phase hinzufügen** aus, um einen Status in der Journey zu erstellen. Neue Phasen können hilfreich sein, um zusätzliche Schulungen oder Ressourcen aus der ursprünglichen Journey bereitzustellen.

Aufgaben hinzufügen

Wählen Sie **Aufgaben hinzufügen**, um einer vorhandenen Phase einer Journey zusätzliche Aufgaben hinzuzufügen. Neue Aufgaben geben Mitarbeitern Zugriff auf zusätzliche Schulungen und andere Ressourcen.

4. Wählen Sie **Bearbeitung abschließen**.

Nächste Maßnahme

Mit geeigneten Berechtigungen können Journey-Mentoren vorhandene Journeys bearbeiten. Mentoren können:

- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Aufgaben hinzu.
- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Phasen hinzu.
- Ziehen Sie Phasen und Aufgaben innerhalb einer Journey, um die Reihenfolge zu ändern.
- Fügen Sie einen Mentor hinzu.
- Veröffentlichen Sie die Journey.
- Fügen Sie empfohlene Schulungen und Quick-Links hinzu.

Quick-Links für Journeys hinzufügen, bearbeiten und löschen

Journey-Besitzer und -Mentoren können Quick-Links in einer Journey hinzufügen, bearbeiten und löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Journey-Besitzer oder Journey-Mentor mit Berechtigung **Kann Quick-Links hinzufügen**.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Besitzer und -Mentoren haben Berechtigungen, die ihnen aus einer Journey-Konfiguration zugewiesen wurden. Die Berechtigung, mit der Besitzer und Mentoren in einer Journey Quick-Links hinzufügen, bearbeiten oder löschen können, lautet **Kann Quick-Links hinzufügen**. Besitzer und Mentoren mit dieser Berechtigung können einer einzelnen Journey gültige URLs als Quick-Link hinzufügen.

Hinweis: Wenn das Widget **Quick-Links** in einer Journey nicht sichtbar ist, ist **Kann Quick-Links hinzufügen** nicht in der Journey-Konfiguration konfiguriert. Nur Administratoren können die Berechtigungen für die Journey-Konfiguration aktualisieren. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mitarbeiter-Center zu **Wege**.
2. Öffnen Sie die Journey, der Sie den Quick-Link hinzufügen möchten.
   Das Widget **Quick-Links** befindet sich rechts unten auf der Journey-Seite. Sie können auch Quick-Links hinzufügen, wenn Sie eine Journey erstellen. Siehe Journey erstellen.
3. Wählen Sie **Link hinzufügen**, und füllen Sie die Felder aus.
   - **Text verknüpfen**: Text, der in der Journey angezeigt wird.
   - **Link-Adresse**: Eine gültige URL.

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

4. Wählen Sie **Link hinzufügen**.
   Wählen Sie das Symbol „Mehr“, um einen Link zu bearbeiten oder zu löschen.

Journey-Ansicht für einen Mitarbeiter

Als Mitarbeiter mit Journeys in Journey-Designer, Zeigen Sie Ihre Journey-Übersicht und die mit dieser Journey verknüpften Aufgaben in an Mitarbeiter-Center.

Seite „Journeys“ in Mitarbeiter-Center Das Portal bietet Ihnen einen Überblick über alle Ihre Journeys, die Journeys Ihres Teams, die beteiligten Journeys und andere Informationen aus der Vogelperspektive.

Journey – Übersicht

Gibt Ihnen einen Überblick über alle Journey-Details. Verwenden Sie die verfügbaren Filter, um verschiedene Aufgaben für anzuzeigen Mitarbeiter-Center. Verwenden Sie die verfügbaren Filter, um verschiedene Aufgaben anzuzeigen.

- Ihre Aufgaben
- Überfällig
- Bald fällig
- Alle Aufgaben

Aktivität

Verwenden Sie die Registerkarte Aktivität, um dem Aktivitätsfeld Updates für Journey hinzuzufügen und zu veröffentlichen, um eine Registerkarte des Fortschritts in der Journey beizubehalten.

Anhänge

Verwenden Sie die Registerkarte Anhänge, um der Journey bei Bedarf unterstützende Anhänge hinzuzufügen.

Mitarbeiteransicht und komplette Journeys

Mitarbeiter haben Zugriff auf die ihnen zugewiesenen Journeys.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Mitarbeiter mit HR-Profil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Mitarbeiter, der einer Journey zugewiesen ist, kann die Journey anzeigen, um Aufgaben abzuschließen, die Teil der Journey sind. Mitarbeiter greifen über Mitarbeiter-Center auf zugewiesene Journeys zu.

Prozedur

1. Wählen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal **Wege**.
2. Wählen Sie die Journey aus, an der Sie arbeiten möchten.

   Phasen enthalten die Aufgaben, die Sie ausführen müssen.

3. Um Details zu einer bestimmten Aufgabe anzuzeigen und ihren Fortschritt zu verwalten, wählen Sie diese Aufgabe aus.

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

Aufgaben besitzen einen Prozess oder Schritte, die Sie ausführen, um die Aufgabe abzuschließen.

Hinweis: Die Gesamtanzahl der Aufgaben im Journey-Fortschrittsbalken kann sich von der unterscheiden **Journey-Übersicht** **Ihre Aufgaben** Anzahl. Diese Diskrepanz bei der Gesamtaufgabenanzahl ist auf zurückzuführen **Journey-Übersicht** Anzahl zeigt die Aufgabenanzahl nur für die Aufgaben an, auf die der Mitarbeiter Zugriff hat.

Die folgende Tabelle spiegelt den Status einer Journey basierend darauf wider, ob für die Journey überfällige Aufgaben vorhanden sind, oder auf die Betreffperson, zu der die Journey gehört:

Journey-Status-Experience

Journey-Status	Persona	Betreffperson hat überfällige Aufgaben	Andere Person hat überfällige Aufgaben	Sichtbare Aufgaben	Unsichtbare Aufgaben	Nachricht
Überfällig	Mitarbeiter/ Mentor	Ja	Nein	Ja	Nein	Keine Nachricht
Überfällig	Mitarbeiter/ Mentor	Nein	Ja	Ja	Nein	Ihre Journey ist überfällig, da Aufgaben, die anderen Personen zugewiesen sind, noch nicht abgeschlossen wurden.
Überfällig	Mitarbeiter/ Mentor	Nein	Ja	Nein	Ja	Ihre Journey ist überfällig, da einige Aufgaben nicht abgeschlossen wurden. Sie können sie möglicherweise nicht sehen, da sie anderen Personen zugewiesen sind.
Überfällig	Manager	Ja	Nein	Ja	Nein	Keine Nachricht
Überfällig	Manager	Nein	Ja	Ja	Nein	Ihre Journey ist überfällig, da Aufgaben, die anderen Personen zugewiesen

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

Journey-Status	Persona	Betreffperson hat überfällige Aufgaben	Andere Person hat überfällige Aufgaben	Sichtbare Aufgaben	Unsichtbare Aufgaben	Nachricht
						sind, noch nicht abgeschlossen wurden.
Überfällig	Manager	Nein	Ja	Nein	Ja	Diese Journey ist überfällig, da einige Aufgaben nicht abgeschlossen wurden. Sie können sie möglicherweise nicht sehen, da sie anderen Personen zugewiesen sind.

Konfigurieren Sie die Aufgabenanzahl für Ihr Widget „nächste Aufgaben“

Sie können konfigurieren, wie viele Aufgaben Sie im Widget „nächste Aufgaben“ anzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Suchen Sie nach JnySNC Skripteintrag in das Namensfeld einbeziehen und auswählen.
3. Bearbeiten Sie das folgende Skript, um die Anzahl der Aufgaben zu ändern, die im Widget „nächste Aufgaben“ angezeigt werden sollen.

```
//tasks limit
jnySNC.MY_JOURNEY_NEXT_TASKS_LIMIT = 10;
```

Hinweis: Hier ist das Limit für die Anzahl der Aufgaben auf 10 festgelegt. Sie können es auf eine beliebige Anzahl aktualisieren.

Zeigen Sie Ihre nächsten Aufgaben an, und aktualisieren Sie sie

Zeigen Sie Ihre nächsten Aufgaben mit an **Ihre nächsten Aufgaben** Widget auf der Seite „meine Journeys“, um die nächsten Schritte in Ihrer Journey zu verstehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Mitarbeiter

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Journeys** > **Meine Journeys**an.
2. Ihr Widget „nächste Aufgaben“ zeigt Ihnen die nächsten zehn Aufgaben an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.
3. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Wählen Sie Aus **Abgeschlossen** Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, oder wählen Sie aus **Als in Bearbeitung markieren** Wenn Sie noch an der Aufgabe arbeiten.

Verwalten Journey-Designer Aufgaben-Updates werden in Massen durchgeführt

Viele Journeys haben ähnliche Aufgabentypen für mehrere Anwender. Sie können ähnliche Aufgabentypen für Journeys desselben Typs in einem Massenvorgang aktualisieren.

Manager und andere Journey-Teilnehmer, die regelmäßig Journey-Aufgaben verwalten, können bestimmte Arten von Aufgaben in einer einzigen Aktion aktualisieren. Journey-Designer Identifiziert ähnliche Aufgabentypen, die in ähnlichen Journeys vorhanden sind. Ähnliche Aufgaben können als Massenverwaltung verwaltet werden, anstatt jede Aufgabe in jedem Journey-Typ zu verwalten.

Für Massenaktualisierungen ist eine begrenzte Anzahl von Aufgabentypen verfügbar.

- Genehmigung [sysapproval.Approver]
- Bei Abschluss markieren [Mark_when_complete]
- Katalogelement übermitteln [Submit_catalog_item]
- Bestellleitfaden übermitteln [Submit_order_Guide]

Die Massenaktualisierungsfunktion ist für bis zu 50 Journeys aktiviert.

Aktualisieren Sie ähnliche Aufgaben in einem Massenvorgang

Manager, Mentoren und andere Journey-Teilnehmer mit Zugriff auf bestimmte Journey-Designer Aufgabentypen können ähnliche Aufgaben aktualisieren, die von identifiziert wurden Journey-Designer In einer einzigen Aktion.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt vier Journey-Designer Für Massenaktualisierung verfügbare Aufgabentypen:

- Genehmigung [sysapproval.Approver]
- Bei Abschluss markieren [Mark_when_complete]
- Katalogelement übermitteln [Submit_catalog_item]
- Bestellleitfaden übermitteln [Submit_order_Guide]

Hinweis: Der Abschluss-Workflow für die verschiedenen Aufgabentypen ist eindeutig. Die Schritte in dieser Aufgabe sind eine allgemeine Darstellung, wie ein Massenupdate abgeschlossen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie können Massenaktualisierung für alle verfügbaren verwenden Journey-Designer Aufgaben, für die Sie Schreibberechtigung haben.

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

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center, Navigieren Sie zu **Meine Aufgaben** .
2. Wählen Sie eine zu aktualisierende Aufgabe aus.

   Ähnliche Aufgaben, die für Massenaktualisierungen verfügbar sind, zeigen eine Meldung an, die angibt, dass andere Aufgaben gleichzeitig aktualisiert werden können.
3. Wählen Sie Aus **Wählen Sie mehr aus**

   Wenn mehrere Aufgaben verfügbar sind, wird eine Liste dieser Aufgaben angezeigt. Aufgabe muss ein ähnlicher Typ im selben Journey-Typ sein, um für Massenaktualisierungen berechtigt zu sein.

   Sie können eine oder alle Aufgaben in der Liste der verfügbaren Aufgaben auswählen. Sie können nur an Aufgaben arbeiten, die Aufmerksamkeit erfordern.
4. Wählen Sie **Fortsetzen**.
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Schließen Sie die Aufgabe ab.

   Je nach Aufgabentyp ist der Abschluss der Aufgabe eindeutig für den Aufgabentyp.

   Hinweis: Einige Aufgaben sind möglicherweise optional. Optionale Aufgaben können übersprungen werden. Erforderliche Aufgaben können nicht übersprungen werden.

Persönliche Nachricht an Journey-Benutzer senden

Journey-Besitzer und -Mentoren mit der Berechtigung **Kann personalisierte Nachricht hinzufügen** können dem Mitarbeiter, der einer Journey zugewiesen ist, eine persönliche Nachricht senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager und Mentoren mit Berechtigung **Kann personalisierte Nachricht hinzufügen**

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Funktion für personalisierte Nachrichten muss die Option **Kann personalisierte Nachricht hinzufügen** für Journey-Besitzer oder -Mentoren aktiviert sein. Diese Berechtigung wird für jede Journey-Konfiguration festgelegt. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Die Schaltfläche **Notiz senden** ist nur in veröffentlichten Journeys sichtbar.

Prozedur

1. Wählen Sie in Mitarbeiter-Center **Wege**.
2. Erstellen und veröffentlichen Sie eine Journey, oder öffnen Sie eine vorhandene Journey, die bereits veröffentlicht wurde.
   Durch Journey-Konfigurationen mit **Kann eine personalisierte Nachricht hinzufügen** wird die Schaltfläche **Notiz senden** aktiviert.
3. Wählen Sie **Notiz senden**.
   Sie können die Notiz ändern und Anhänge hinzufügen.
4. Wählen Sie **Senden**, um die Notiz an den Benutzer zu senden.
   Eine E-Mail wird an die E-Mail-Adresse gesendet, die im HR-Profil angegeben ist.

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

Zugehörige Informationen

Journey-Designer-Benutzerberechtigungen – Referenz

Dem Manager, der eine Journey erstellt, Schulungsempfehlungen anzeigen

Ermöglichen Sie dem Manager, der eine Journey für einen Mitarbeiter erstellt, relevante Schulungsempfehlungen für den Mitarbeiter in Mitarbeiter-Center hinzuzufügen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Manager über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügt, um der Mitarbeiter-Journey Kurse hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen.

Schulungsempfehlungen können über die Option **Kurse hinzufügen** links unten auf der Journey-Seite hinzugefügt werden. Kurse werden im Abschnitt **Empfohlene Kurse** angezeigt. Die Kurse werden von externen Lernpartnern wie Udemy, Pluralsight und Cornerstone angeboten.

Die angezeigten Kurse basieren auf Lösungsdefinitionen **Ähnliche Journey-basierte Empfehlungen**, die unter Aspekten der Ähnlichkeit erstellt wurden. Die Empfehlungen basieren auf den Kursen, die von ähnlichen Mitarbeitern mit demselben Lebenszyklus-Event-Typ (LE) sowie demselben Journey Accelerator-Aktionsplan (JA-Plantyp) besucht wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition für die Journey-Empfehlungen.

Hinweis:

- Kurse, auf die Manager Zugriff haben, werden nur als Empfehlungen angezeigt.
- Um die neuesten Empfehlungen zu erhalten, aktualisieren Sie die Lösungsdefinition regelmäßig.

Empfohlene Schulung zu einer Journey hinzufügen

Manager und Mentoren mit **Kann empfohlene Lerninhalte hinzufügen** Können einer Journey Kurse hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager oder Mentor

Hinweis: Wählen Sie die Option aus **Kann empfohlene Lerninhalte hinzufügen** In **Verwalten Sie die Journey-Konfiguration** > **Journey-Besitzer-Berechtigungen** Um anzuzeigen **Fügen Sie Kurse hinzu** Schaltfläche auf der Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center, Wählen Sie aus **Journeys** Seite.

   Hinweis: Die **Journeys** Die Seite wird nur angezeigt, wenn der angemeldete Anwender ein Manager ist und über einen berichtenden Mitarbeiter verfügt.

2. Wählen Sie eine Journey aus, um sie zu bearbeiten.
3. Wählen Sie aus **Fügen Sie Kurse hinzu** Schaltfläche im Widget „empfohlene Lerninhalte“.
4. Wählen Sie einen Kurs aus, indem Sie den Namen in die Suchleiste eingeben, oder wählen Sie einen Kurs aus der Liste aus.
5. Klicken Sie auf **+Hinzufügen** Schaltfläche neben dem Kurs, um ihn hinzuzufügen.
6. Klicken Sie Auf **Fügen Sie Kurs hinzu** Zum Hinzufügen der ausgewählten Kurse zum Widget.

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

Journeys ein Now Mobile

Journeys werden in erstellt ServiceNow® Journey-Designer Anwendung, die Mitarbeitern hilft, mehrstufige Übergänge zu navigieren, z. B. Onboarding, Mutterschaftsurlaub oder eine abteilungsübergreifende Versetzung. Die Now Mobile Mit der Anwendung können Anwender Journey-bezogene Aufgaben bequem von ihrem Mobilgerät aus ausführen.

Verwenden von Journeys in Now Mobile

Manager können

- Zeigen Sie ausstehende Aufgaben an, und filtern Sie sie nach Mitarbeiter-Journey oder Priorität.
- Zeigen Sie ihre eigenen Journeys an, und schließen Sie sie ab.
- Wichtige Informationen zu ausstehenden Journeys, einschließlich Detailinformationen, anzeigen.

Hinweis: Manager können Journeys erstellen, Mentoren hinzufügen und die Journeys in veröffentlichen Mitarbeiter-Center Nur auf Desktop.

Mentoren können

- Zeigen Sie die ausstehenden Aufgaben an, und schließen Sie sie ab.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn sie der Journey eines Mitarbeiters zugewiesen werden.

Mitarbeiter können

- Zeigen Sie Aufgaben und Schulungen an, und schließen Sie sie ab.
- Durch alle Aufgaben und Meilensteine navigieren.
- Nachricht an ihren Mentor oder Manager
- Suchen Sie nach Hilfeartikeln.
- Schließen Sie Lernkurse ab, die von der Organisation oder ihrem Manager hinzugefügt wurden.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn eine Journey für sie erstellt wird.

Dashboards und Berichte von Journey-Designer

Dashboards sind konfigurierbare grafische Anzeigen von wichtigen Metriken, Berichten und anderen Widgets auf einem einzigen Bildschirm.

Journey-Designer-Berichte

Berichtsnamen, Tabellen und Typen

Berichtname	Tabelle	Typ
Teammitglieder in Karriereentwicklungs-Journey	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Liste der aktiven Journeys	[sn_jny_journey]	Liste

Automatische Übersetzung

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

Berichtsnamen, Tabellen und Typen (Fortsetzung)

Berichtname	Tabelle	Typ
Von Ihnen erstellte Journeys insgesamt	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Gesamtanzahl der entworfenen Journeys	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Teammitglieder in Onboarding-Journey	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Teammitglieder, die im letzten Jahr keine Journey absolviert haben	[sn_hr_core_profile]	Einzelne Quelle
Aktive Journeys insgesamt	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle

Journey-Designer Dashboards

Dashboard „Journey-Übersicht“

Dashboard „Journey-Übersicht“ Zeigt wichtige Nutzungsinformationen im Zusammenhang mit Ihren Journeys grafisch an.

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“ Zeigt andere Metriken an, an denen Führungskräfte interessiert wären.

Journey-Designer-Dashboards erstellen und verwalten

Überwachen Sie den Journeys-Status, und verwalten Sie Journey-Designer Dashboards.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Dashboards werden mit der App Journey-Designer bereitgestellt:

Dashboard „Journey-Übersicht“

Zeigt Informationen zum Status Ihrer aktiven Journeys an, z. B. die Anzahl der Journeys im Entwurfsmodus, überfällige Journeys, Journeys-Aufgaben, Journeys nach Rolle und Aktivitätstyp.

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“

Zeigt die Anzahl der Mitarbeiter an, die ihre Journeys abgeschlossen haben, SLA-Verstöße, durchschnittliche Tage bis zum Abschluss von Journeys und andere Metriken an, an denen Führungskräfte interessiert wären.

Sie können viele Aspekte eines Dashboards ändern.

- Widgets hinzufügen
- Freigaben basierend auf Benutzern, Gruppen und Rollen erteilen
- Registerkarten hinzufügen und konfigurieren

Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie einem Dashboard Widgets hinzufügen und ein Registerkartenlayout konfigurieren.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Administration** > **Journeys-Übersicht/Journey-Ansicht für Führungskräfte**an.
2. Wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Von **Konfiguration** Bearbeiten Sie Folgendes nach Bedarf.

Übersichts-/Führungskräfte-Ansichtsfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Visualisierungstyp	Dropdown-Liste, um die Datenvisualisierung des Berichts-Widgets auszuwählen. Verfügbare Optionen sind: ○ Einzelne Punktzahl ○ Skala ○ Anzeige ○ Region ○ Spalte ○ Liniendiagramm ○ Streuung ○ Spline ○ Schritt ○ Horizontale Leiste ○ Vertikaler Balken ○ Ring ○ Kreisdiagramm ○ Halbring ○ Pivot-Tabelle ○ Heatmap ○ Blase ○ Kalenderbericht ○ Indikatorbewertungstafel ○ Liste ○ Geokarte

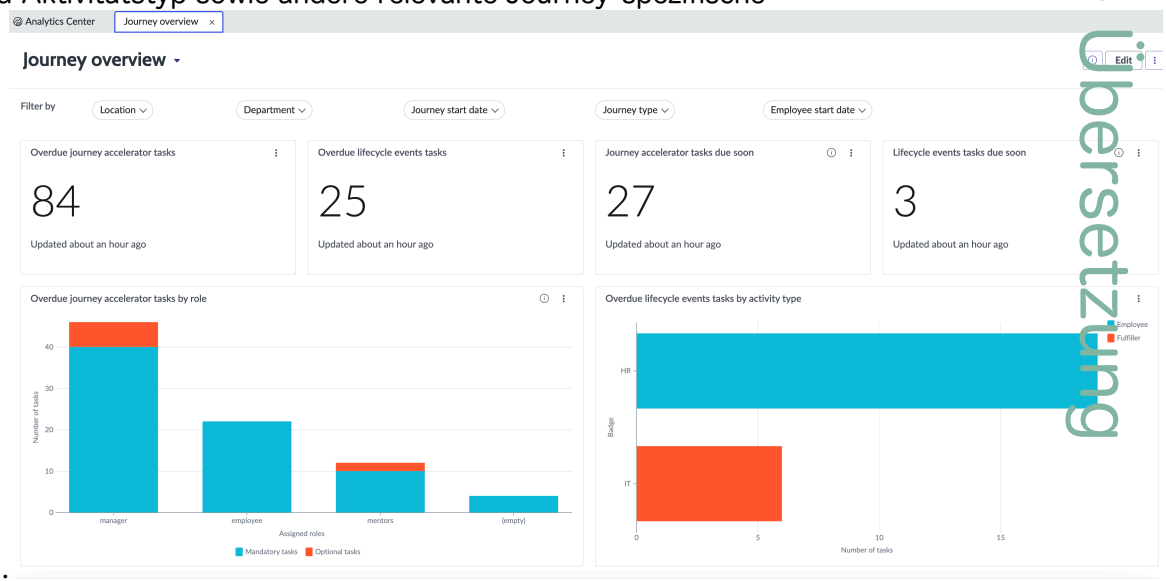
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Unteroptionen in den folgenden Feldern hängen von der Auswahl in dieser Dropdown-Liste ab. Beispiel: Wenn **Bereich** Ist in dieser Dropdown-Liste ausgewählt, dann ist **Anzeigeeinstellungen** Hat offene Y-Achse, X-Achse usw. und wenn **Einzelne Punktzahl** Ist ausgewählt, haben die Anzeigeeinstellungen Unteroptionen für einzelne Punktzahl.
Header und Rahmen	Option zum Bearbeiten der Darstellung des Berichts-Widgets.
Daten	Datenquellen und Metriken, die zum Generieren des Berichts-Widgets verwendet werden.
Präsentation	Option zum Bearbeiten der Anzeige- und Farbeinstellungen des Widget-Berichts.

Dashboard „Journey-Übersicht“

Journey-Übersicht ist ein umfassendes Dashboard, mit dem Sie laufende Aufgaben und Journeys innerhalb der Organisation effizient nachverfolgen und verwalten können.

Im Dashboard können Sie Details zu verschiedenen Journeys anzeigen, einschließlich der Anzahl der fälligen Journeys, Journeys-Aufgaben, Journeys-Aufgaben nach Rolle und Aktivitätstyp sowie andere relevante Journey-spezifische Informationen.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Rolle „sn_jny.Reader“ ist erforderlich, um auf dieses Dashboard zuzugreifen.

Greifen Sie auf zu Journey-Übersicht Dashboard

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Journey – Übersicht**an.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender- und Dashboard-Details

Anwender	Dashboard-Verwendung
Journey-/HR-Koordinator	Greifen Sie auf das Dashboard „Journey-Übersicht“ zu, um verschiedene Journeys innerhalb der Organisation effizient zu verwalten und zu analysieren.

Berichte

Berichtsdetails

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Überfällige Journey-Accelerator-Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_Task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Überfällige Aufgaben für Lebenszyklusereignisse	Einzelne Punktzahl	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.
Bald fällige Journey-Accelerator-Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_Task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Bald fällige Aufgaben für Lebenszyklusereignisse	Einzelne Punktzahl	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.
Überfällige Journey-Accelerator-Aufgaben nach Rolle	Balken	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_Task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu

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

Berichtsdetails (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Überfällige Aufgaben für Lebenszyklusereignisse nach Aktivitätstyp	Balken	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.
Journey-Status	Position	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.

Filter

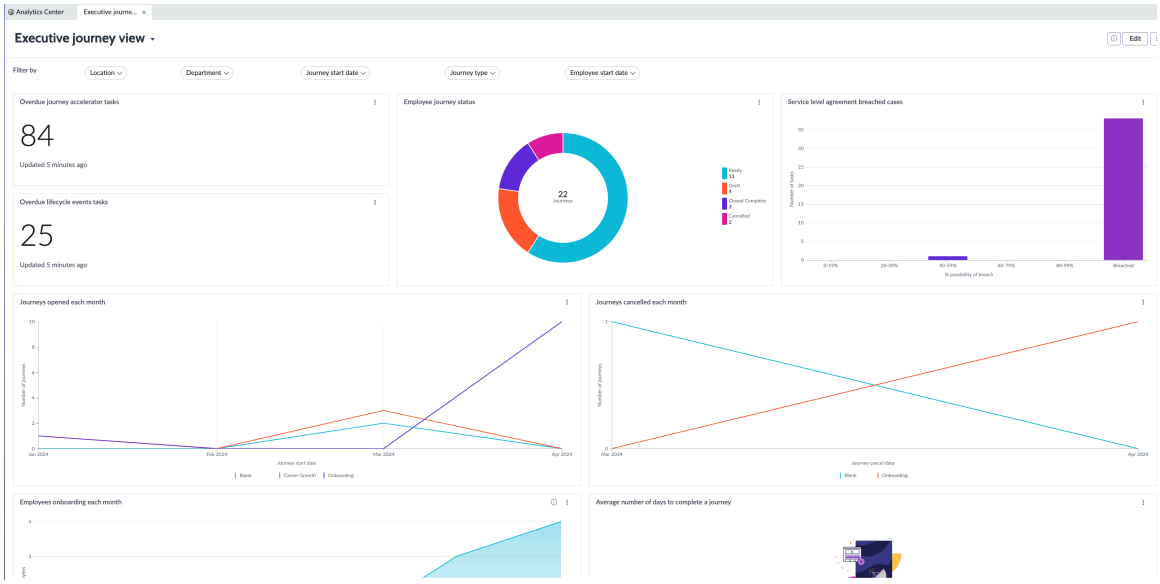
Filterdetails

Name	Typ	Beschreibung
Standort	Mehrfachauswahl	Zeigt verschiedene Aufgaben basierend auf dem Standort des Journey-Mitarbeiters an.
Abteilung	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf der Abteilung an, zu der der Aufgabenbeauftragte gehört.
Startdatum der Journey	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Journey-Startdatum an.
Journey-Typ	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Journey-Typ an.
Startdatum des Mitarbeiters	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Startdatum des Mitarbeiters an.

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“

Auf Führungskräfte ausgerichtetes Dashboard mit Berichten, die Informationen enthalten, z. B. die Anzahl der Mitarbeiter, die ihre Journeys abschließen, SLA-Verstöße, durchschnittliche Tage bis zum Abschluss von Journeys und andere Metriken, an denen Führungskräfte interessiert wären.

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



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Rolle „sn_jny.Reader“ ist erforderlich, um auf dieses Dashboard zuzugreifen.

Greifen Sie auf zu Journey-Übersicht für Führungskräfte Dashboard

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Journey-Ansicht für Führungskräfte**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender- und Dashboard-Details

Anwender	Dashboard-Verwendung
Führungskräfte/Führungskräfte/HR-Koordinatoren	Überprüfen und verstehen Sie die Bedeutung der Journey, fassen Sie sie schnell zusammen, und überprüfen Sie die Ergebnisse des Aufgabenabschlusses.

Berichte

Berichtsdetails

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Überfällige Journey-Accelerator-Aufgaben	Einzelne Punktzahl 42	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_Task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.

Automatische Übersetzung

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

Berichtsdetails (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Überfällige Aufgaben für Lebenszyklusereignisse	Einzelne Punktzahl	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.
Status der Mitarbeiter-Journey	Ring	Journey [sn_jny_journey]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Fälle von Verstößen gegen die Servicelevel-Vereinbarung	Balken	Aufgaben-SLA [task_sla]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.
Journeys, die jeden Monat geöffnet wurden	Position	Journey [sn_jny_journey]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Mitarbeiter, für die jeden Monat ein Onboarding erfolgt ist	Bereich	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer Instanz.
Durchschnittliche Anzahl von Tagen bis zum Abschluss einer Journey	Balken	Durchschnittliche Anzahl von Tagen bis zum Abschluss einer Journey (Indikator)	Gibt die Anzahl der Daten an, die zum Abschließen einer Journey benötigt werden.

Filter

Filterdetails

Name	Typ	Beschreibung
Standort	Mehrfachauswahl	Zeigt verschiedene Aufgaben basierend auf

Automatische Übersetzung

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

Filterdetails (Fortsetzung)

Name	Typ	Beschreibung
		dem Standort des Journey-Mitarbeiters an.
Abteilung	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf der Abteilung an, zu der der Aufgabenbeauftragte gehört.
Startdatum der Journey	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Journey-Startdatum an.
Journey-Typ	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Journey-Typ an.
Startdatum des Mitarbeiters	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Startdatum des Mitarbeiters an.

Now Assist Virtual Agent Themen für Journey-Designer

Schließen Sie ab Journey-Designer Zugehörige Aufgaben von Mitarbeiter-Center Mit Now Assist Virtual Agent Themen.

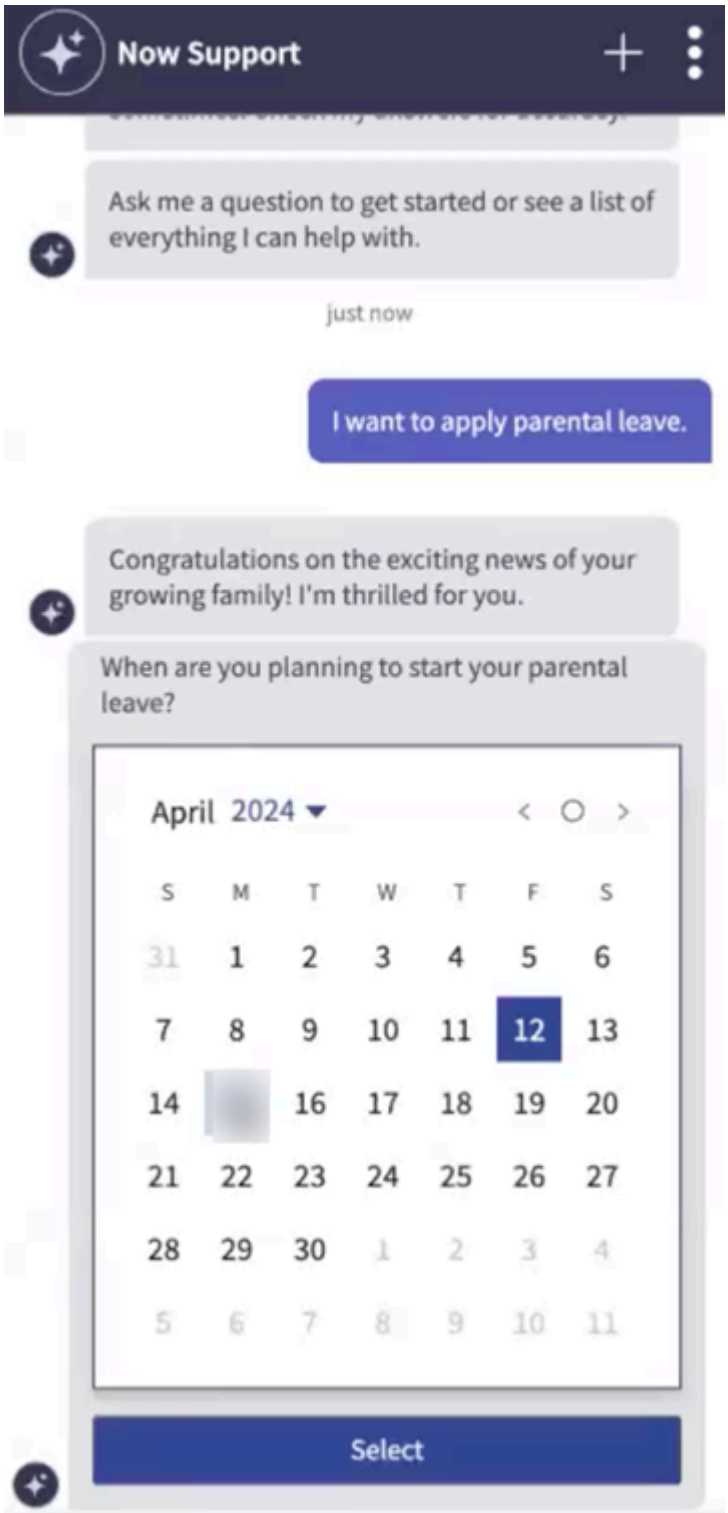
Um Folgendes zu verwenden Now Assist Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center, Verifizieren Sie, dass Journey-Designer Und Now Assist für HRSD Anwendungen werden aus dem ServiceNow Store installiert.

- Antrag auf Elternzeit
- Journey Accelerator-Aufgabe

Antrag auf Elternzeit

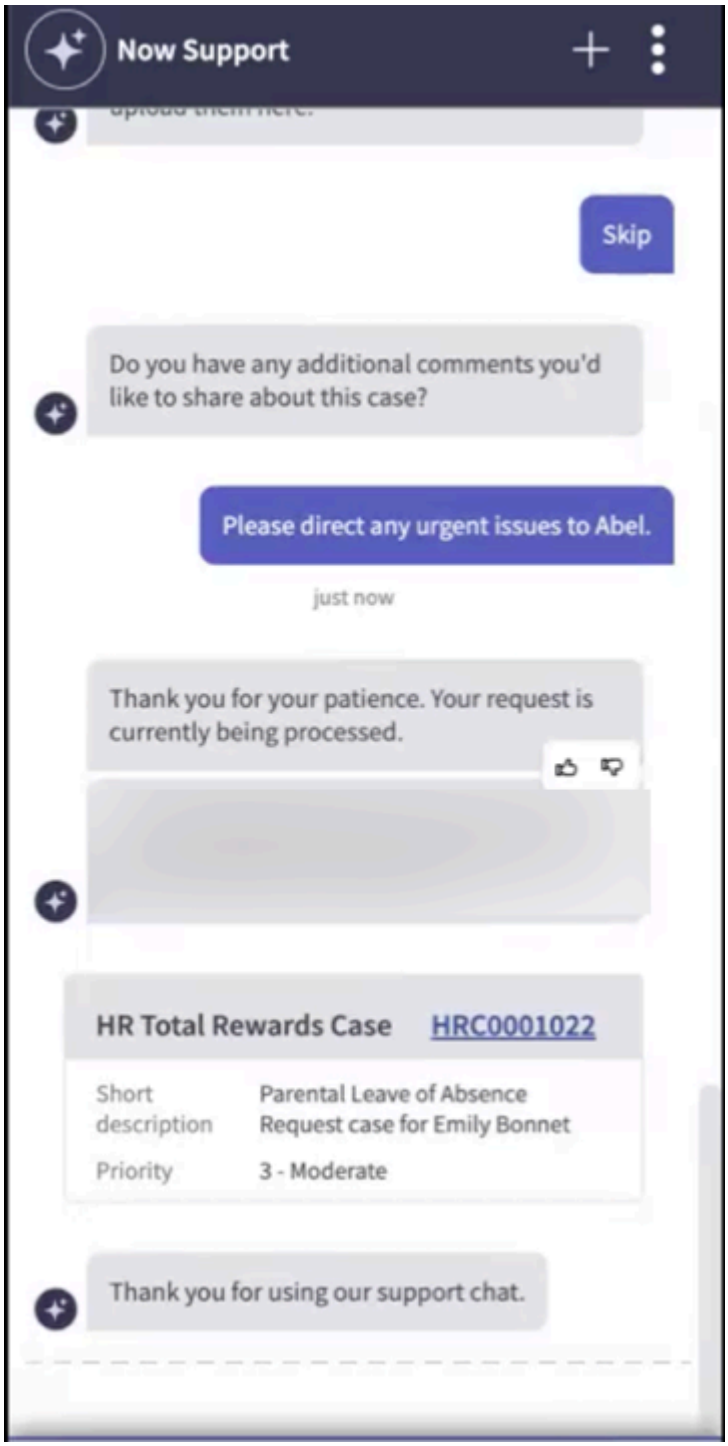
Antrag auf Elternzeit Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Elternzeit von beantragen Mitarbeiter-Center. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chat-Fenster, und geben Sie Wörter wie Elternzeit ein. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben, z. B. Startdatum und Enddatum, ggf. Begleitdokumente, wird ein Fall erstellt, der vom HR-Team überprüft werden kann.

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



Automatische Übersetzung

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



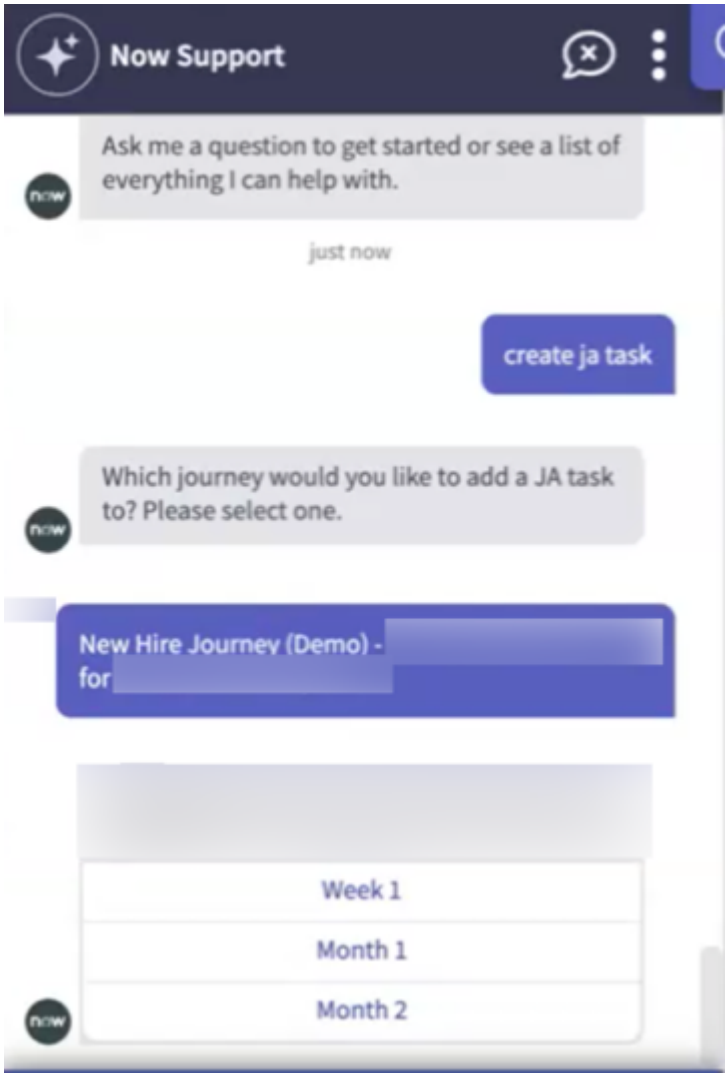
Erstellen Sie ja-Aufgabe

Die Aufgabe „ja erstellen“ Virtual Agent Mit dem Thema können Sie eine ja-Aufgabe für jede Journey erstellen (wenn dieser Journey ein ja-Plan zugeordnet ist). Dies bedeutet, dass Journey-Accelerator eine der Quellen für diese Journey und die Aufgabe „ja erstellen“ ist Virtual Agent Das Thema unterstützt die Erstellung von ja-Aufgaben nur aus den verfügbaren Vorlagen und nicht von Grund auf.

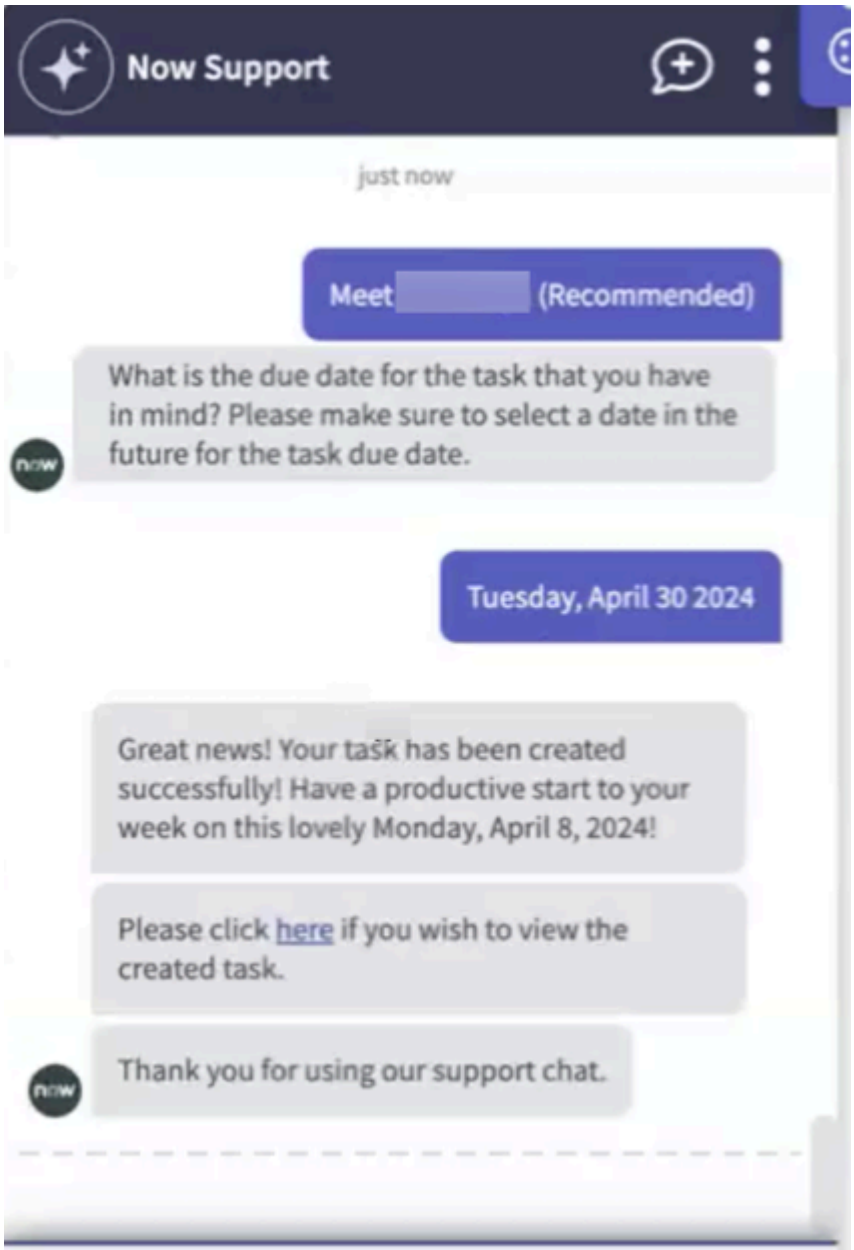
Hinweis: Die Aufgabe „ja erstellen“ Virtual Agent Das Thema ist nur verfügbar, wenn dem aktuell angemeldeten Anwender Journey(s) zugewiesen ist(n), denen ein ja-Plan zugeordnet ist. Dies bedeutet, dass Journey-Accelerator eine der Quellen für diese Journey ist und der aktuell angemeldete Anwender ein Manager oder Mentor für diese Journey mit Bearbeitungszugriff sein muss.

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

Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Wörter ein, z. B. „ja-Aufgabe erstellen“. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben (z. B. Journey, der Sie die ja-Aufgabe hinzufügen möchten, Phase, in der Sie die ja-Aufgabe hinzufügen möchten, Vorlage für die ja-Aufgabe, Fälligkeitsdatum für die Aufgabe), wird die ja-Aufgabe erstellt. Sie können die erstellte Aufgabe anzeigen, indem Sie zum bereitgestellten Link im Themen-Flow navigieren.



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



Journey-Designer – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwenden des Journey-Designers verwenden.

Felder der Journey-Designer-Journey-Konfiguration – Referenz

Für eine Journey-Konfiguration müssen mehrere Felder ausgefüllt oder ausgewählt werden.

Seite „Journey-Konfiguration“

Administratoren konfigurieren Journeys so, dass Benutzer Zugriff auf die Funktionen haben, die für ihre Rolle geeignet sind. Jede Journey-Konfiguration kann an die Anforderungen innerhalb einer Organisation angepasst werden.

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

Journey-Konfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
Journey-Konfigurationsname	Geben Sie einen Namen für die Journey an, der Managern hilft, den beabsichtigten Anwendungsfall zu identifizieren, damit sie die Journey mit Aktivitätensätzen oder -Phasen anpassen können.
Typ	Ein Journey-Typ ist eine Kategorie, die zur Identifizierung der Absicht der jeweiligen Journey verwendet wird, z. B. „Onboarding“, „Beurlaubung“ oder „Karriereentwicklung“. **Hinweis:** Dieser Wert wird zur Berichterstellung und Kategorisierung verwendet. Wenn Sie Journey-Accelerator verwenden, ist es hilfreich, **Plantyp** und **Journey-Typ** konsistent zu halten.
Journey-Quelle	• **Lebenszyklus-Events**: Verwenden Sie Lifecycle Events, um abteilungsübergreifende Aufgaben wie Genehmigungen zu erleichtern. • **Journey Accelerator**: Verwenden Sie Journey-Accelerator-Module, um Vorlagen für verschiedene Zielgruppen zu erstellen, z. B. einen abteilungsspezifischen Onboarding-Prozess. • **Lebenszyklusereignisse und Journey-Accelerator** : Die Journey enthält sowohl ein Lebenszyklusereignis als auch Journey-Accelerator Planen.
Lebenszyklus-Event-Typ	Wählen Sie ein Lebenszyklus-Event für die Journey-Konfiguration aus. Lifecycle Events werden im Formular **Lebenszyklus-Event verwalten** erstellt und verwaltet. Gehe zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis verwalten** Zum Hinzufügen oder Verwalten von Lebenszyklusereignissen. Siehe Lifecycle Events.
Journey Accelerator-Plantyp	Journey-Accelerator-Plantypen werden von einem Administrator konfiguriert. Plantypen umfassen Pläne für Übergänge wie Onboarding, Offboarding oder Beförderungen.
Aktiv	Gibt an, ob die Journey-Konfiguration für die Verwendung im Journey-Designer verfügbar (aktiv) ist.
Aktualisierung bei Managerwechsel	Option zum Aktivieren eines Change im Manager. Wenn Sie diese Option auswählen,

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

Journey-Konfigurationsfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	wird die Journey-Konfiguration aktualisiert und für einen Manager-Change berechtigt. Die folgenden Aufgabenfelder werden bei der Neuzuweisung aktualisiert: • HR-Fall: Betreffperson, geöffnet für • HR-Aufgabe: Zugewiesen an • Incident: Anrufer • JA Aufgabe: Zugewiesen an • Genehmigungen: Zugewiesen an • Anforderungen: Angefordert für **Hinweis:** Damit diese Funktionalität funktioniert, stellen Sie sicher, dass Sie den Flow kopieren **Manager-Change: Journeys** Und aktivieren Sie es. Informationen zum Aktivieren eines Flows finden Sie unter Flow aktivieren . Beachten Sie auch, dass E-Mail-Benachrichtigungen an den alten Manager, den neuen Manager, den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter und den Anwender gesendet werden, der den Manager in aktualisiert `sys_user` .
Journey – Mobiles Bild	Das Bild, das oben auf der Journey angezeigt wird, wenn es in der mobilen App angezeigt wird. Siehe , Journeys ein Now Mobile.
Kann als Vorlage verwendet werden	Gibt an, ob die Journey-Konfiguration über das Widget **Journey erstellen** ausgelöst werden kann.

Registerkarte „Journey-Titeldetails“

Titel helfen Journey-Besitzern, die für ihre Bedürfnisse am besten geeignete Journey zu identifizieren.

Detailfelder für Journey-Titel

Feld	Beschreibung
Benutzerdefinierten Titel verwenden	Durch Auswahl von **Benutzerdefinierten Titel verwenden** können Sie einen eindeutigen Titel für eine Journey erstellen.
Titel	Name der Journey-Konfiguration, die für andere Benutzer sichtbar ist, z. B. für Journey-Besitzer, Mitarbeiter und Mentoren.
Beschreibung	Die Beschreibung einer Journey wird jeweils für den Besitzer der Journey angezeigt. Beschreibungen

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

Detailfelder für Journey-Titel (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	helfen Journey-Besitzern bei der Auswahl der für ihre Bedürfnisse geeigneten Journey-Konfiguration.
Titelsymbol	Administratoren können den Journey-Headern Symbole hinzufügen.

Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“

Berechtigungen von Besitzern steuern, welche Funktionen für den Besitzer der jeweiligen Journey verfügbar sind. Einige Berechtigungen hängen direkt damit zusammen, welche Funktionen in Ihrer Implementierung von Journey-Designer verfügbar sind.

Felder für Journey-Besitzer-Berechtigungen

Feld	Beschreibung
Kann Mentoren hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern das Hinzufügen von Mentoren zu einer Journey. Mentoren können Aufgaben zugewiesen werden.
Kann Journey bearbeiten	Ermöglicht Journey-Besitzern das Bearbeiten und Hinzufügen von Journey-Accelerator-Aufgaben und -Phasen in einer Journey. **Hinweis:** Journey-Besitzer und Mentoren können keine Phasen, Fälle oder Aufgaben ändern, die aus dem jeweiligen **Lebenszyklus-Event** stammen.
Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen	Ermöglicht Journey-Besitzern, die Ergebnisse der mit dieser Journey verknüpften Pulse-Umfrage anzuzeigen. **Hinweis:** Diese Funktion erfordert die Integration mit Feedback-Posts. Siehe Feedback-Posts mit Journey-Designer integrieren.
Kann empfohlene Schulung hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern das Hinzufügen von Kursen, die sich auf Schulungen oder Fortbildungen beziehen. Diese Berechtigung hängt von der Implementierung der App Journey-Designer und ihrer Funktionen in Ihrer Organisation ab. **Hinweis:** Diese Funktion erfordert die Integration mit Lernen-Posts. Siehe Lernen-Posts mit Journey-Designer integrieren.
Kann Quick-Links hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern das Hinzufügen von Quick-Links zu einer Journey. Das Quick-Links-Modul in Mitarbeiter-Center ermöglicht den Zugriff

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

Felder für Journey-Besitzer-Berechtigungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	auf interne und externe Ressourcen wie Knowledge Bases, Katalogelemente, Seiten und Links.
Kann personalisierte Nachricht hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern und Mentoren das Versenden personalisierter Nachrichten an Mitarbeiter. Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie auch eine E-Mail-Vorlage auswählen, die in die Journey-Konfiguration aufgenommen werden soll. Die ausgewählte E-Mail-Vorlage kann vor dem Senden vom Journey-Besitzer oder Mentor geändert werden. Wenn diese Berechtigung aktiviert ist, wird in der veröffentlichten Journey die Schaltfläche **Notiz senden** angezeigt.

Registerkarte „Mentor-Berechtigungen“

Mentorberechtigungen bestimmen, über wie viel Kontrolle ein Mentor im Journey-Prozess verfügt. Mentoren sind Personen, die Mitarbeiter beim Abschließen von Journeys unterstützen.

Mentor-Berechtigungsfelder

Feld	Beschreibung
Kann andere Mentoren hinzufügen	Ermöglicht Mentoren das Hinzufügen anderer Mentoren zu einer Journey. Ein zusätzlicher Mentor könnte über spezielle Kompetenzen verfügen, die für einen Mitarbeiter hilfreich wären. Mentoren können Aufgaben zugewiesen werden.
Kann Journey bearbeiten	Ermöglicht Mentoren, alles in einer Journey zu bearbeiten.

Felder von Journey-Designer-Modellaufgaben

Manager erstellen Aufgaben, die als Vorlagen gespeichert werden. Die Vorlagen werden als Journey-Designer-Modellaufgabe gespeichert.

Modellaufgabenfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Aufgabe, wie er in einem Aktionsplan angezeigt wird.
Besitzer	Manager, der die Aufgabenvorlage erstellt hat.
Zusätzliche Beauftragtenliste	Fügt dem Feld **Zusätzliche Personen** der Aufgabe einen Benutzer hinzu.

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

Modellaufgabenfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Assigned to type (Zugewiesen an Typ)	• Persona: Eine der für Aktionspläne unterstützten Personas. (Manager, Mitarbeiter, Mentor) • Benutzer: Ein einzelner Benutzer. **Hinweis:** Die Verfügbarkeit anderer Felder hängt von Ihrer Auswahl ab. Die Persona wird im Feld **Assigned to source** (Zu Quelle zugewiesen) aufgeführt.
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Tabelle, die die Informationen zur Aufgabenvorlage enthält (Journey-Accelerator Plan [sn_ja_plan]).
Assigned to source (Zu Quelle zugewiesen)	Persona, der die Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name eines einzelnen Benutzers.
Aktiv	Wählen Sie die Option aus, um die Aufgabe verfügbar zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Vorlage für Benutzer auszublenden.
Obligatorisch	Wählen Sie die Option, um die Aufgabe obligatorisch zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Aufgabe optional zu machen.
Journey-Accelerator-Aufgabentyp	• Regulär: Aufgabe ohne Zeitplanungsfunktion. • Kalender: Verfügbar, wenn Journey-Accelerator für die Verwendung mit einem Kalender wie Microsoft Exchange Online konfiguriert ist • Lernen: Stellt einen Onlinekurs bereit. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Lernen-Posts Ist installiert. • Pulse-Umfragen: Stellt eine Umfrage bereit, um Feedback zu sammeln. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Feedback-Posts Ist installiert.
Konfiguration des Fälligkeitsdatums	Bedingtes Fälligkeitsdatum für die Aufgabe.
Anzahl der Tage/Wochen	Tage oder Wochen ab der zugewiesenen Bedingung, die die Fälligkeit der Aufgabe bestimmt.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe, die für die Benutzer sichtbar ist.

Journey-Designer Plankonfigurationsfelder der Version 2

Diese Felder sind für Journey-Designer Plankonfigurationen der Version 2.

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

Plankonfigurationsfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel der Plankonfiguration, der in sichtbar ist Mitarbeiter-Center.
Zielgruppe	Wird verwendet, um den Inhaltszugriff durch eine Zielgruppe einzuschränken. Siehe , Einschränkungen für Content Publishing und Content Experience
Für alle Besitzer sichtbar	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Plankonfiguration für alle Anwender sichtbar, die Eigentümer einer Plankonfiguration sind. **Hinweis:** Nur Besitzer können die Plankonfiguration ändern oder hinzufügen.
Kurzbeschreibung	Eine kurze einzeilige Beschreibung der Plankonfiguration, z. B. „Onboarding-Journey-Vorlage für Vertriebsmitarbeiter“.
Beschreibung	Eine lange Beschreibung der Plankonfiguration, die Besitzer lesen, um weitere Details zur Konfiguration zu erhalten.
Aktiv	Eine veröffentlichte Plankonfiguration ist aktiv. Wenn **Aktiv** Ist ausgewählt, kann verwendet werden.
Journey-Accelerator-Plantyp	A Journey-Designer Die Plankonfiguration muss einem zugeordnet sein Journey-Accelerator Plantyp.
Status	• **Warten auf Genehmigung** : Die Plankonfiguration wurde vom Besitzer veröffentlicht und muss vom Zugewiesenen überprüft und genehmigt werden **Genehmiger** . • **Entwurf** : Die Plankonfiguration befindet sich in der Entwicklung und muss genehmigt werden, damit sie veröffentlicht und in verschoben werden kann **Bereit** status. • **Bereit** : Eine veröffentlichte Plankonfiguration befindet sich im Status „bereit“.

Felder der Journey-Designer-Headerkonfiguration – Referenz

Journey-Designer Header können für verschiedene Journeys konfiguriert werden, sodass die verschiedenen Anwender eine eindeutige Ansicht für ihre Rolle in der Journey haben können.

Überschriftenkonfiguration

Hinweis: Überschriftenfelder können erst hinzugefügt werden, nachdem die **Überschriftenkonfiguration** erstellt wurde.

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

Überschriftenkonfigurationsfelder für Journey-Designer

Feld	Beschreibung
Konfigurationsname	Name der Headerkonfiguration.
Persona	Journeys haben 3 Personas. Jede Persona besitzt eine eigene Headerkonfiguration. • **Mitarbeiter**: Person, für die die Journey erstellt wird. • **Journey-Besitzer**: Person, die die Journey erstellt. Manager erstellen und ändern Journeys für ihre Mitarbeiter. • **Mentor**: Person, die bestimmt wurde, um den Mitarbeiter beim Abschließen einer Journey zu unterstützen. Die Berechtigung eines Mentors kann die Möglichkeit beinhalten, andere Mentoren hinzuzufügen und eine Journey zu bearbeiten.

Felder der Überschriftenkonfiguration

Überschriftenfelder enthalten Standardbezeichnungen für die einzelnen Feldnamen. Bezeichnungen werden Benutzern in der Journey angezeigt. Fügen Sie benutzerdefinierte Bezeichnungen hinzu, damit die für Benutzer sichtbaren Bezeichnungen aussagekräftig sind.

Zum Beispiel:

Bezeichnungsbeispiele

Anwenderdefinierte Bezeichnung	Tabellenname	Feldname
Journey publish date	Journey-Accelerator-Plan [sn_ja_Plan]	*start_on*
Mentor	Journey [sn_jny_journey]	*mentors*

Felder der Überschriftenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Benutzerdefinierte Bezeichnung	Benutzerdefinierte Bezeichnungen sind für Benutzer sichtbar, die Teil der Journey sind.
Anzeigereihenfolge	Die Anzeigereihenfolge einer Bezeichnung wird in der Benutzeroberfläche verwendet, um zu bestimmen, wie die Bezeichnung angezeigt wird.
Feldname	Standardname eines Felds, das der in einer Tabelle identifizierten Bezeichnung zugewiesen wird.
Tabellenname	Name der Tabelle, die die in der Benutzeroberfläche verwendeten Feldnamen und benutzerdefinierten

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

Felder der Überschriftenkonfiguration (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Bezeichnungen enthält. In diesen Tabellen befinden sich die Headerfelder für Journeys. • Journey Accelerator-Planheaderfeld [sn_ja_plan] • Journey [sn_jny_journey] Die Headerkonfiguration einer Journey kann Bezeichnungen aufweisen, die in mehreren Tabellen identifiziert werden.

Journey-Designer-Benutzerberechtigungen – Referenz

Administratoren können die Benutzerberechtigungen für verschiedene Journey-Designer-Journey-Konfigurationen konfigurieren.

Berechtigungen für Journey-Besitzer und Mentoren

Einige Berechtigungen sind nur verfügbar, wenn andere Anwendungen mit Journey-Designer integriert sind.

Details zu Besitzer- und Mentorenberechtigungen

Feld	Beschreibung
Kann Mentoren hinzufügen	Ermöglicht einem Benutzer das Hinzufügen von Mentoren zu einer Journey. Das Hinzufügen von Mentoren ist hilfreich, wenn ein Mitarbeiter Anleitung von einem Benutzer mit speziellen Kompetenzen benötigt.
Kann Journey bearbeiten	Ermöglicht einem Benutzer das Ändern einer Journey. Manager können Mentoren in die Lage versetzen, die Journey eines Mitarbeiters zu ändern.
Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen **Hinweis:** Nur für Journey-Besitzer verfügbar, wenn die App Feedback-Posts installiert ist.	Ermöglicht einem Journey-Besitzer, statistische Daten im Zusammenhang mit einer Organisations-Journey anzuzeigen.
Kann empfohlene Schulung hinzufügen	Wenn die App Lernen-Posts installiert und konfiguriert ist, können Journey-Besitzer und Mentoren empfohlene Schulungen zu Mitarbeiter-Journeys hinzufügen.
Kann Quick-Links hinzufügen	Ermöglicht Benutzern das Hinzufügen von Quick-Links zu einer Journey. Quick-Links können auf verschiedene Inhaltstypen verweisen. Es gibt zwei Arten von Quick-Links.

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

Details zu Besitzer- und Mentorenberechtigungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Administratoren können Quick-Links einer Journey-Konfiguration hinzufügen. • Journey-Besitzer und Mentoren können URL-Links einzelnen Journeys hinzufügen.
Kann personalisierte Nachricht hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern und Mentoren, Mitarbeitern personalisierte Nachrichten aus einer Journey zukommen zu lassen. Die Berechtigung kann entweder für Journey-Besitzer oder Mentoren festgelegt werden. **Hinweis:** Die Schaltfläche **Notiz senden** ist nur in veröffentlichten Journeys sichtbar.

Zugehörige Informationen

Formular „Quick-Link“

Quick-Links erstellen

Journey-Designer Journey-Vorlagenreferenz

Die Journey-Vorlagenseite enthält Informationen, die für den Besitzer der Plankonfiguration nützlich sind.

Headerbereich

Der Header dieser Seite zeigt den Namen und die Beschreibung der Plankonfiguration sowie die folgenden Informationen an.

A ServiceNow Der Administrator weist Besitzer, Mitbesitzer und Genehmiger zu.

Besitzer

Eine Journey-Vorlage kann nur einen primären Besitzer haben.

Mitbesitzer

Für eine Journey-Vorlage können mehrere Mitbesitzer vorhanden sein. Mitbesitzer haben die gleichen Fähigkeiten des Besitzers, Plankonfigurationen zu ändern und zu veröffentlichen.

Verantwortliche Vertragsgenehmigung

Genehmiger überprüfen und genehmigen Changes an einer Journey-Vorlage, oder lehnen sie ab. Änderungen an einer Journey-Vorlage erfordern nur eine Genehmigung.

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

Tipp: Besitzer können Kommentare hinzufügen, die in angezeigt werden **Aktivität** Registerkarte einer Plankonfiguration.

1. Von **Meine Aufgaben** , Öffnen Sie eine **Genehmigungsanforderung** .
2. Wählen Sie den Link oben in der Anforderung aus.
3. Wählen Sie in der Plankonfiguration die aus **Aktivität** Registerkarte.
4. Lesen Sie die vom Besitzer hinzugefügten Kommentare, um zu sehen, ob spezielle Anweisungen vorhanden sind.

Vorschau

Zeigen Sie eine Vorschau einer Vorlage an, um sicherzustellen, dass die von Ihnen vorgenommenen Änderungen Ihren Erwartungen entsprechen.

- **Vorschau dieser Vorlage anzeigen** : Zeigt eine Vorschau der Vorlage mit den Rollen an, die dem Besitzer zugewiesen sind.
- **Vorschau als Mitarbeiter anzeigen** : Zeigt eine Vorschau der Vorlage mit den Rollen an, die dem ausgewählten Anwender zugewiesen sind.

Hinweis: Die Vorschaufunktion der Plankonfiguration hängt davon ab, ob der Besitzer der Plankonfiguration Zugriff auf die ausgewählte hat **Zielgruppentyp** . Diese **Zielgruppentypen** Sind für alle Plankonfigurationsbesitzer zugänglich.

- HR-Profil
- HR-Kriterien
- Anwender
- Anwenderkriterien
- Datei hochladen

Journey-Vorlage veröffentlichen

Die Änderungen sind nach einer Genehmigung durch einen Genehmiger sichtbar. Die Vorlage kann erst bearbeitet werden, nachdem ein Genehmiger die Genehmigungsanforderung entweder genehmigt oder abgelehnt hat.

Hinweis: Kommentare sind als Kommentare in sichtbar **Aktivität** Registerkarte.

Genehmigungsanforderung abbrechen

Der Besitzer oder einer der Mitbesitzer kann die Genehmigungsanforderung abbrechen.

Registerkarte „Journey-Vorlage – Übersicht“

Auf der Registerkarte „Übersicht“ werden alle Komponenten einer Journey angezeigt, die von Besitzern geändert werden können.

Phasen

Ein logischer Container einer Journey, der Aufgaben enthält, die Mitarbeitern, Mentoren oder Managern zugewiesen sind.

Aufgabenvorlagen

Einzelne Aufgaben, die einem Anwender zugewiesen sind.

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

Registerkarte „Aktivität“

Zeigt den Verlauf aller Änderungen für eine Plankonfiguration in chronologischer Reihenfolge an.

E-Mail-Benachrichtigungen

Besitzer, Mitbesitzer und Genehmiger können Empfänger von E-Mail-Benachrichtigungen sein.

Hinweis: Anwender mit **Benachrichtigung** Auf festlegen **Deaktivieren** Erhält keine Benachrichtigungen.

Details zu E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen werden gesendet, wenn	E-Mail-Benachrichtigungsempfänger sind
Ein Besitzer oder Mitbesitzer wird einer Plankonfiguration zugewiesen	• Besitzer • Co-Owner
Ein Besitzer veröffentlicht eine Journey-Vorlage zur Genehmigung	Genehmigende Person
Ein Genehmiger lehnt eine Genehmigungsanforderung für eine Journey-Vorlage ab	• Besitzer • Co-Owner
Ein Besitzer bricht eine Genehmigungsanforderung für eine Journey-Vorlage ab oder widerruft sie	Genehmigende Person
Eine Anforderung zur Genehmigung einer Journey-Vorlage wird genehmigt	• Besitzer • Co-Owner
Es ist mehr als 3 Tage her, dass eine Journey-Vorlage vom Besitzer zur Genehmigung übermittelt wurde **Hinweis:** Benachrichtigungen werden am dritten Tag und jeden zweiten Tag (also 5., 7., 9. Tag) gesendet, bis eine Antwort empfangen wird.	Genehmigende Person

Mit Journey-Designer installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Journey-Designer werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für die Anwendung Journey-Designer verfügbar. Wenn Sie die Demodaten installieren möchten, klicken Sie bei der Installation dieser Anwendung auf **Demodaten**

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

laden. Demodaten enthalten Beispieldatensätze und Konfigurationen für häufige Anwendungsfälle.

Es bestehen auch Abhängigkeiten zu anderen Funktionen oder Apps.

Rollen

Rollen in Journey-Designer

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Übernahmen	Übernommen von
Administrator [sn_jny.admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Verwalten aller Elemente Journey-Designer Und Journey-Accelerator Konfigurationen und Funktionen.	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [Taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
Modifikator [sn_jny.writer]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Ändern von Journey-Komponenten, z. B. Pläne, Phasen und Aufgaben.	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
Leser [sn_jny.reader]	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Journeys und zum Abschließen von Aufgaben, die ihnen zugewiesen sind.	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Module mit Rolle

Module mit Rolle in Journey-Designer

Modul	Tabelle	Rolle
Guided Setup für Journeys	Journey-Konfiguration [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin

Automatische Übersetzung

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

Module mit Rolle in Journey-Designer (Fortsetzung)

Modul	Tabelle	Rolle
Journey-Konfigurationen verwalten	Journey-Konfiguration [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Journey-Typen verwalten	Journey-Typ [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
Überschriftenkonfigurationen verwalten	Überschriftenkonfiguration [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin
Manager – Links für Journey-Typ	Journey-Typ # Quick-Link [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
Rollen verwalten	Benutzerrolle [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
Wege	Journey [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
Dashboards mit aktiven Journeys	(keine Tabelle)	sn_jny.reader
Journey-Nutzungsdashboard	(keine Tabelle)	sn_jny.reader
Berichte	Berichte [sys_report]	sn_jny.reader

Tabellen

Mit Journey-Designer installierte Tabellen

Tabellenname [name]	Beschreibung
Verfügbar für [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	Enthält und verfolgt Benutzer, die die Kriterien für den Zugriff auf empfohlene Lernkurse erfüllen.
Feldzuordnung [sn_jny_journey_field_mapping]	Ordnet Felder, benutzerdefinierten Text oder benutzerdefinierte Skripts den in einer Journey verwendeten Feldern zu. Diese Feldzuordnungen stammen aus HR-Tabellen und -Feldern zu Journey-Designer- oder Journey-Accelerator-Tabellen und -Feldern.
Überschriftenkonfiguration [sn_jny_journey_heading_config]	Enthält Details zu Journey-Designer-Headerkonfigurationen.
Überschriftenfeld [sn_jny_journey_heading_field_config]	Enthält Details zu Journey-Designer-Überschriftenfeldern und verfolgt Änderungen im Zusammenhang mit Feldbezeichnungen.
Weg [sn_jny_journey]	Enthält und verwaltet Journey-Designer-Pläne und Journey-Beziehungen zu anderen Tabellen.
Journey-Audit [sn_jny_Journey]	Verfolgt CRUD-Aktionen für Plankonfigurationen und die Person, die sie vorgenommen hat.
Journey-Massenanforderungsaufgabe [sn_jny_Bulk_Request]	Verfolgt Informationen zu Massenaktualisierungen. Administratoren können diese Tabelle verwenden, um Massenaktualisierungen zu verstehen und zu beheben, wenn Fehler oder Fehler auftreten.

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

Mit Journey-Designer installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabellenname [name]	Beschreibung
Journey-Konfiguration [sn_jny_journey_config]	Enthält Details zum Journey-Designer-Plan- und zu Journey-Konfigurationen.
Journey-Konfiguration # Quick-Link [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	Verwaltet die Beziehung von Quick-Links, die zu Plänen und Journeys hinzugefügt werden.
Journey – mobiles Karussell [sn_jny_St_jny_mobile_carusselel]	Verwaltet Daten, die im Karussell in der Now Mobile-App angezeigt werden.
Journey-Fortschritt [sn_jny_Journey_Progress]	Verwaltet Daten im Zusammenhang mit der Nachverfolgung des Fortschritts einer Journey anhand von Meilensteinen für den Abschluss von Aufgaben.
Journey # Quick-Link [sn_jny_journey_quick_link]	Enthält Details zu Quick-Links in Journey-Designer.
Journey-Quick-Links [sn_jny_St_Journey_Quick_links]	Verwaltet die Daten für Quick-Links in Journeys.
Journey-Aufgaben [sn_jny_St_Journey_Task]	Verfolgt Aktivitäten für Aufgabenvorlagen in Journey-Konfigurationen.
Journey-Zeitleiste [sn_jny_St_Journey_Timeline]	Verfolgt die Zeitleistendaten für eine Journey.
Journey-Typ [sn_jny_journey_type]	Verfolgt die Details zu den in Journey-Designer enthaltenen Journeys nach
Journey-Typ # Quick-Link [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	Verwaltet Quick-Link-Daten im Zusammenhang mit einer Journey-Konfiguration.
Mobile Journey [sn_jny_St_Journey]	Verfolgt Journey-Datenaktivitäten aus der Now Mobile-App.
Mobile Journey-Übersicht [sn_jny_St_mobile_Journey_Overview]	Verfolgt Daten, die in der Now Mobile-App für Anwender-Journeys verwendet werden.
Nicht verfügbar für [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	Listet Benutzer auf, die die Kriterien erfüllen, um nicht zu einem empfohlenen Kurs hinzugefügt zu werden.

Agentic-Workflows für Journey-Designer

Verwenden Sie agentische Workflows und Now Assist für HRSD Dient zur Erleichterung und Verwaltung von Mitarbeiter-Journeys in den verschiedenen Phasen der Karriere des Mitarbeiters. Diese Workflows, die von einem einzelnen oder einem Team von KI-Agents unterstützt werden, helfen Ihrer Organisation, indem sie Verfahren für Manager automatisieren und gleichzeitig anwenderdefinierte Experiences für Mitarbeiter kuratieren.

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

Agentic-Workflows für Journey-Designer

Name des Agentischen Workflows	KI-Agenten	Beschreibung
Onboarding-Hochlaufplan generieren	In diesem agentischen Workflow verwendete KI-Agents: • Abrufen von Journey-Informationen – KI-Agent • KI-Agent für Kompetenzlücke des Mitarbeiters • KI-Agent für Lerninhalte • Teamkollegen lernen Inhalt KI-Agent • KI-Agent für Lerninhalte im Trend • Starten Sie die Plangenerierung des KI-Agents • Starten Sie den KI-Agent des Planüberprüfers	Bietet einen effizienten Prozess, mit dem Manager personalisierte Onboarding-Pläne für neue Mitarbeiter generieren können, die ihrer Organisation beitreten. Der Workflow verwendet Journey-Designer Dient zum Erstellen eines Plans und von Aufgaben, die der Onboarding-Journey des Mitarbeiters zugeordnet sind. Der Manager verwendet Now Assist In Virtual Agent Dient zum Überprüfen, Überarbeiten und Veröffentlichen des vom KI-Agent kuratierten Onboarding-Anlaufplans.

Wichtig: Standardmäßig sind alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um einen agentischen Workflow zu ändern, müssen Sie zuerst den gewünschten agentischen Workflow duplizieren und dann während des geführten Setups die folgenden Komponenten aktivieren:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie die Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen.

Wichtig: Wenn Sie einen agentischen Workflow, einen KI-Agent oder ein Tool ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Weitere Informationen zum Duplizieren eines agentischen Workflows und zum Aktivieren der erforderlichen Komponenten finden Sie in den folgenden Themen:

- Duplizieren Sie einen agentischen Workflow
- Aktivieren Sie eine Vorlage für einen agentischen Workflow
- Ändern Sie einen KI-Agent

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

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

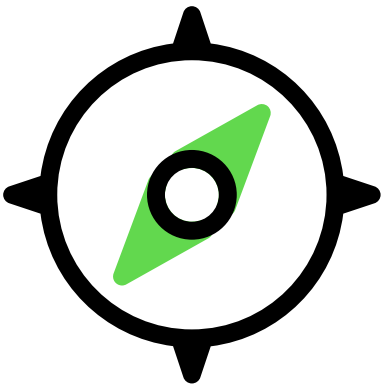
Journey-Accelerator

Administratoren können die Anwendung ServiceNow® Journey-Accelerator verwenden, um Vorlagen für Pläne und Aufgaben zu erstellen. Diese Vorlagen werden dann von Managern verwendet, um benutzerdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu entwickeln und zu veröffentlichen. Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über das Mitarbeiter-Center (EC) auf die Pläne zugreifen.

Apps im Store anfordern

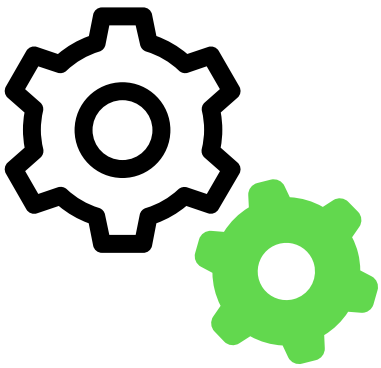
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



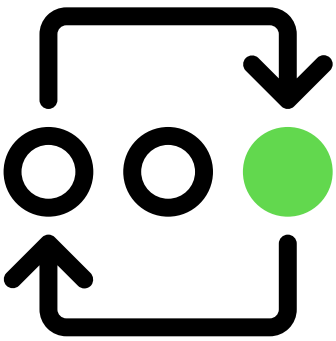
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Manager und Mentoren verwenden Journey-Accelerator.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Integrieren



Erweitern Sie die Fähigkeiten von Journey-Accelerator durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden



Arbeiten Sie mit Journeys.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Verbessern Sie den Prozess, und verfolgen Sie den Fortschritt verschiedener Journeys.

Referenz



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

Automatische Übersetzung

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

Journey-Accelerator erkunden

Erfahren Sie mehr über die Verwendung Journey-Accelerator Anwendung zum Erstellen von Vorlagen für Pläne und Aufgabenaufgaben. Wie Manager die Vorlagen verwenden können, um anwenderdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu erstellen und zu veröffentlichen. Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über auf die Pläne zugreifen Mitarbeiter-Center

Journey-Accelerator – Übersicht

Mit Journey-Accelerator-Anwendung auf ServiceNow AI Platform, Administratoren erstellen Vorlagen, mit denen Manager Übergangspläne für Mitarbeiter entwickeln können. Administratoren erstellen Vorlagen für Übergangspläne wie Beförderungen, Offboarding, Onboarding und Rollenänderungen für Mitarbeiter.

Journey-Accelerator Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administratoren	• Definieren und verwalten Sie Plantypen für Mitarbeiterübergänge wie Beförderungen, Onboarding, Offboarding und mehr. • Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen für bestimmte Mitarbeiterzielgruppen, z. B. Vertriebsmitarbeiter oder IT-Techniker. • Erstellen und verwalten Sie Aufgabenvorlagen, z. B. die Einrichtung von Workstations oder Planungs- und Schulungssitzungen. • Verfolgen Sie den Planfortschritt und die Vorlagenverwendung über das Dashboard in Journey-Accelerator.
Manager	• Benutzerdefinierte Pläne für Mitarbeiterübergänge erstellen und verwalten **Hinweis:** Nur Manager können Pläne erstellen. • Aufgaben mithilfe einer Bibliothek vorhandener Aufgaben hinzufügen • Aufgaben erstellen, die für einen Mitarbeiterübergang eindeutig sind • Pläne veröffentlichen, die auf Mitarbeiter-Übergangsdaten basieren, z. B. Startdaten • Mitarbeitern Mentoren zuweisen

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

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung

Mentor	• Mit der Berechtigung „Kann anzeigen“ können Mentoren folgende Schritte ausführen:
	  ○ Alle Aufgaben in einem Plan anzeigen
	  ○ Aufgaben aktualisieren, die ihnen zugewiesen sind
	• Mit der Berechtigung „Kann bearbeiten“ können Mentoren:
	  ○ Phasen und Aufgaben bearbeiten, hinzufügen und löschen
	  ○ Pläne veröffentlichen
	  ○ Veröffentlichungsdaten für Pläne festlegen

Mitarbeiter	• Die Pläne anzeigen, ihre Aufgaben erledigen und ihre Fortschritte nachverfolgen **Hinweis:** Alle Benutzer können die folgenden Aktionen ausführen: • Kommentare hinzufügen: Kommentare oder Fragen an den Besitzer des Plans senden • Anhänge hinzufügen: Relevante Dateien hinzufügen, die den Abschluss eines Aufgabenelements unterstützen, z. B. Zertifikate und E-Mails

Journey-Accelerator – Vorteile

Journey-Accelerator – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

-
-
-

Journey-Accelerator-Versionen und Release-Kompatibilität

Die verfügbaren Funktionen hängen von der Journey-Accelerator-Version, dem Familien-Release und den anwendungsspezifischen Funktionen ab.

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

Nicht alle Journey-Accelerator-Funktionen sind in allen unterstützten Familien-Releases verfügbar. Wechseln Sie zu ServiceNow Store Um die neuesten Informationen und Anforderungen für Funktionen und Releases anzuzeigen.

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

Verschiedene Versionen von Journey-Accelerator werden nur in bestimmten Familienreleases unterstützt.

Journey-Accelerator Version 5.0.4

Unterstützte Familienreleases: Tokyo.

Hinweis: Journey-Accelerator Version 5.0.0 kann nicht als eigenständige Anwendung installiert werden. Die Funktionalität von Journey-Accelerator Version 5 wird als Abhängigkeit von Journey-Designer Version 1 installiert. Diese Information dient nur als Referenz.

Andere Anforderungen: Um Outlook-Besprechungen über aufgabenbasierte Aufgaben des Journey Accelerator zu planen, muss die folgende Spoke installiert werden:

- Microsoft Exchange Online-Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]

Journey-Accelerator Version 4.0.2

Unterstützte Familien-Releases:

Hinweis: Journey-Accelerator Version 4.0.2 ist das letzte Familienrelease, in dem eine eigenständige Version der App installiert werden kann. Die neueste Journey-Accelerator-Funktionalität ist in der Anwendung Journey-Designer enthalten.

- Utah
- Tokio
- San Diego

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Content Publishing [sn_cd]
- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Andere Anforderungen:

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

- Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollte die folgende Spoke installiert sein:
  - Microsoft Exchange Online-Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Um die Anwendung Feedback-Posts [sn_lp] zu verwenden, müssen Sie Listening Posts v4.0.2 aus ServiceNow Store (und alle Anforderungen von Feedback-Posts) installieren.
- Um die Anwendung Lernen-Posts [sn_lp] zu verwenden, müssen Sie Learning Posts v4.0.2 aus dem ServiceNow Store (und alle Anforderungen von Lernen-Posts) sowie das folgende Update Set installieren: JA_HR_Learning_Core.xml.

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für die neueste Version von Journey-Accelerator in ServiceNow Store

Journey-Accelerator Version 3.0.3

Unterstützte Familien-Releases

- Rome
- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Das folgende Update muss nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- Die folgenden Update Sets sind nur in Rome anwendbar und nach San Diego nicht mehr erforderlich
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

Andere Anforderungen:

Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollten die folgenden Spokes installiert sein:

- Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 3.0.3 in ServiceNow Store

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

Journey-Accelerator Version 2.0.2

Unterstützte Releases:

- Rome
- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Andere Anforderungen:

Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollten die folgenden Spokes installiert sein:

- Microsoft AD-Spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD-Spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 2.0.2 in ServiceNow Store

Journey-Accelerator Version 2.0.1

Unterstützte Releases:

- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

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

Andere Anforderungen:

Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollten die folgenden Spokes installiert sein:

- Microsoft AD-Spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD-Spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 2.0.1 ServiceNow Store

Journey-Accelerator Version 1.0.2

Unterstützte Releases:

- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 1.0.2 in ServiceNow Store

Journey-Accelerator installieren und konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Journey-Accelerator [sn_ja], damit die Benutzer Übergangspläne einfach erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

Das Mitarbeiter-Center muss installiert und aktiviert sein. Manager, Mitarbeiter und Mentoren greifen über das EC auf die Journey-Accelerator-Pläne zu.

- Erfahren Sie mehr über Mitarbeiter-Center(EC) Portal [com.sn_HR_Service_Portal] unter Mitarbeiter-Center .
- Wenn Sie die Journey-Accelerator v2-Zeitplanungsfunktion verwenden möchten, lesen Sie Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten, bevor Sie mit der Installation beginnen.
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

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

Automatische Übersetzung

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

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

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

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zugehörige Informationen

Journey-Accelerator-Installation überprüfen

Journey-Accelerator-Installation überprüfen

Überprüfen Sie anhand von Demodaten, ob Installation und Updates für die Anwendung Journey-Accelerator ordnungsgemäß angewendet wurden.

Vorbereitungen

Hinweis: Diese Aufgabe kann nur abgeschlossen werden, wenn die Demodaten der Anwendung Journey-Accelerator installiert wurden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemadministrator** > **Identität eines Anwenders annehmen**an.
2. Geben Sie im Suchfeld den Benutzernamen Darcie Schmidt ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
3. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
4. Um Pläne anzuzeigen und zu erstellen, klicken Sie auf **Meine Aktionspläne**.

Ergebnis

Wenn die Seite **Meine Aktionspläne** angezeigt wird, haben Sie die Anwendung Journey-Accelerator ordnungsgemäß installiert und aktualisiert.

Geplante Aufgaben für das Veröffentlichen von Journey-Accelerator-Plänen ändern

Aktualisieren Sie die Aufgabe „Journey-Accelerator-Pläne veröffentlichen“. Durch die Aufgabe wird das Veröffentlichungsdatum eines Plans ausgewertet, sodass ermittelt werden kann, wann der Plan veröffentlicht werden soll.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die geplante Häufigkeit ändern, mit der die Aufgabe ausgeführt wird, Skripts ändern und Bedingungen hinzufügen.

Hinweis: Die standardmäßig geplante Häufigkeit zum Veröffentlichen von Journey-Accelerator-Plänen ist 12 Stunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Eintrag Journey Accelerator-Pläne veröffentlichen ein, drücken Sie die **Eingabetaste**, und öffnen Sie dann die Aufgabe.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für geplante Skriptausführung

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt werden soll
Applikation	Name der Anwendung, die das Skript enthält. **Global** wird angezeigt, wenn das Skript zum globalen Umfang gehört.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Tag und Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Tag und Monat (z. B. 14. Juli) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Tag in Woche im Monat im Jahr** : Wird jährlich an einem bestimmten Wochentag in einer bestimmten Woche eines bestimmten Monats (z. B. der zweite Montag im Oktober) zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Woche im Monat** : Wird monatlich während einer bestimmten Woche des Monats (z. B. die dritte Woche jedes Monats) an bestimmten Tagen und zu einer bestimmten Zeit ausgeführt. ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt,

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

Feld	Beschreibung
	den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen und alle Geschäftskalenderbereiche in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender werden erstellt Und Definieren Sie Geschäftskalendereinträge .
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert `04` ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `26` ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert `13` ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte `30` und `25` ein.
Wird gestartet	Ermöglicht Ihnen, das Anfangsfenster zu definieren, zu dem Ihr Auftrag ausgeführt werden soll. Der Auftrag wird tatsächlich zu dem in angegebenen Zeitpunkt ausgeführt **Laufzeit** . Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Die **Wird Gestartet** Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine der folgenden Optionen auswählen **Ausführen** Typen in **Ausführen** Feld:
Bedingung	Ein bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Bedingungen verwenden** .

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

Feld	Beschreibung
Dieses Skript ausführen	Name des Skripts, das am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit ausgeführt werden soll. Zwei Beispiele sind das Kopieren von Skriptlogik aus einer Geschäftsregel oder das Aufrufen eines „Script Includes“.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Aktionsplanzugriff in Mitarbeiter-Center konfigurieren

Fügen Sie Headermenübezeichnungen hinzu, oder ändern Sie sie. Oder aktualisieren Sie den Listenlink „Meine aktiven Artikel“, der für den Zugriff auf Aktionspläne in der Benutzeroberfläche von Mitarbeiter-Center verwendet wird.

Journey-Accelerator-Menüelemente in Mitarbeiter-Center konfigurieren

Installieren Sie die neueste Mitarbeiter-Center-App aus dem ServiceNow Store. Nachdem Sie die App EC installiert haben, können Sie die Bezeichnungen für Headermenüs oder Links zu „Meine aktiven Artikel“ ändern.

1. Installieren Sie Das Mitarbeiter-Center

   Installieren Sie die App Mitarbeiter-Center, um die neuesten Benutzeroberfläche von EC zu erhalten.

2. Design für Mitarbeiter-Center aktualisieren

   Aktualisieren Sie die Einstellungen des Mitarbeiter-Center-Serviceportals, um die neuesten Designs und Menüs zu verwenden.

3. ○ Fügen Sie ein hinzu Journey-Accelerator Aktionsplan für meine aktiven Elemente
   ○ Fügen Sie ein hinzu Journey-Accelerator Aktionsplan zum Menü in Mitarbeiter-Center

Design für Mitarbeiter-Center aktualisieren

Installieren Sie die App Mitarbeiter-Center aus dem ServiceNow Store, um das UI-Design von EC zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Bezeichnungen der Menüelemente oder die Links zu „Meine aktiven Elemente“ aktualisieren können, müssen Sie zunächst die App Mitarbeiter-Center aus dem ServiceNow Store installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Weitere Informationen zu finden Mitarbeiter-Center Designs, siehe Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie die Einstellung des Mitarbeiter-Center-Serviceportals, um die neuesten Mitarbeiter-Center-Benutzeroberfläche zu verwenden.

Hinweis: In Mitarbeiter-Center in Ihrer Instanz werden die aktualisierten Feldeinstellungen möglicherweise schon verwendet.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**, Und klicken Sie auf **Mitarbeiter-Center**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das **Employee Center-Menü**.
   Legen Sie Felder und Werte wie folgt fest:

Mitarbeiter-Center-Felder und -Werte

Feld	Wert
Homepage	ec_dashboard
Design	EC-Design
Hauptmenü	Mitarbeiter-Center Menü

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können Mitarbeiter-Center-Menüelemente und Links in „Meine aktiven Elemente“ aktualisieren.

- Fügen Sie ein hinzu Journey-Accelerator Aktionsplan für meine aktiven Elemente
- Fügen Sie ein hinzu Journey-Accelerator Aktionsplan zum Menü in Mitarbeiter-Center

Fügen Sie ein hinzu Journey-Accelerator Aktionsplan für meine aktiven Elemente

Fügen Sie ein Menüelement für hinzu Journey-Accelerator Aktionspläne für meine aktiven Elemente in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

In Ihrer Instanz muss die neueste Version der App Mitarbeiter-Center installiert sein. Siehe , Installieren Sie Das Mitarbeiter-Center .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie diese Felder aus.
   - **Aktivitätsname**: Action plan items (Aktionsplanelemente)
   - **Aktivitätsportalseite**: ja_plans

   Lassen Sie in den anderen Feldern die Standardeinstellungen unverändert.
   - **Aktivitätsnavigation**: Intern
   - **Reihenfolge:** 100
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Gehe zu **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**, Und erstellen Sie Mitarbeiter-Center Aktivitätskonfiguration für die von Ihnen erstellte Aktivität. Siehe Mitarbeiter-Center-Aktivitätskonfiguration erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiter-Center-Aktivitätskonfiguration erstellen

Erstellen oder ändern Sie eine Aktivitätskonfiguration, um zu definieren, wie Mitarbeiter-Center Anwendungslinks in „Meine aktiven Elemente“ behandelt.

Vorbereitungen

Verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um den Anwendungsbereich festzulegen. Mitarbeiter-Center. Siehe , Anwendungsauswahl

Der Name der zu konfigurierenden Aktivität. Verwenden Sie den Namen der Aktivität, die im Fügen Sie ein hinzu Journey-Accelerator Aktionsplan für meine aktiven Elemente-Aufgabenbeispiel `Aktionsplanelemente` erstellt wurde.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Aktivitätskonfigurationen können Administratoren die Aktionen von Links steuern, die Anwendungen und Funktionen zugeordnet sind. Weitere Informationen zur Aktivitätskonfiguration:

- Formular „Aktivitätskonfiguration“
- Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“

Der Umfang einer Aktivitätskonfiguration ist mit einer Anwendung verknüpft. Die Verfügbarkeit von Feldern in einem Aktivitätsformular hängt von der ausgewählten Anwendung ab. Diese Aufgabe beginnt in der Anwendung Mitarbeiter-Center und erstellt bedingte Filter, die auf die Anwendung Journey-Accelerator angewendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**, Und klicken Sie auf die Aktivität, die Sie konfigurieren möchten.

   Hinweis: Setzen Sie die Aktivitätsauswahl auf Mitarbeiter-Center, um diese Aufgabe zu starten.

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails** auf **Neu**.
3. Um den Umfang zu ändern, setzen Sie die Aktivitätsauswahl auf **Journey-Accelerator** [sn_ja_plan].
4. Erstellen Sie Filterbedingungen und/oder -klauseln, die die Sichtbarkeit von Aktionsplänen für einen Benutzer in der Tabelle „Journey-Accelerator Plan“ [sn_ja_plan] bestimmen.

   Diese Bedingungen steuern, auf was jeder Benutzer über die Aktionsplan-Links in Mitarbeiter-Center zugreifen kann.

Filterbedingungen und boolescher Vorgang

Bedingungen			Boolescher Operator
Aktiv	ist	Wahr	UND/ODER
Manager	ist (dynamisch)	Mich	UND/ODER
Mentoren können bearbeiten	ist (dynamisch)	Mich	oder
Mentoren können anzeigen	ist (dynamisch)	Mich	oder

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

Filterbedingungen und boolescher Vorgang

Bedingungen			Boolescher Operator
Aktiv	ist	Wahr	UND/ODER
Mitarbeiter	ist (dynamisch)	Mich	UND/ODER
Status	ist nicht	Entwurf	UND/ODER

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie ein hinzu Journey-Accelerator Aktionsplan zum Menü in Mitarbeiter-Center

Hinzufügen Journey-Accelerator Aktionspläne zum Hauptmenü in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Die neueste Version von Mitarbeiter-Center ist installiert. Siehe , Installieren Sie Das Mitarbeiter-Center

Das Mitarbeiter-Center-Design muss für die Verwendung der neuesten Benutzeroberfläche konfiguriert sein. Siehe Design für Mitarbeiter-Center aktualisieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**, Und klicken Sie auf **Mitarbeiter-Center**.
2. Öffnen Sie den **Hauptmenü**-Datensatz, und klicken Sie im Abschnitt „Menüelemente“ auf **Mehr**.
3. Klicken Sie im Formular **Menüelement** für **Mehr** auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular **Menüelement** die folgenden Felder aus:

Felder und Werte des Menüelements

Feld	Wert
Bezeichnung	Aktionspläne
Seite	ja_plans Änderung abhängig von anderen Feldern.

Die anderen Felder können unverändert bleiben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zielgruppenspezifische Journey-Accelerator-Vorlagen erstellen und verwalten

Administrator können Journey-Accelerator-Vorlagen für benutzerdefinierte Pläne mit Phasen entwickeln, die Benutzeraufgaben für verschiedene Zielgruppen enthalten.

Mit Journey-Accelerator können Administratoren Vorlagen für zielgruppenspezifische Übergangspläne entwickeln und verwalten. Pläne enthalten Vorlagen mit Phasen und Aufgabenlisten. Manager können diese Vorlagen verwenden, um Übergangspläne für ihre Mitarbeiter zu erstellen.

Weitere Informationen zu verschiedenen Zielgruppen finden Sie unter Zielgruppen .

Plantypen verwalten

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

Plantypen sind die Container der obersten Ebene für Phasen und Aufgaben. Wenn Administratoren einen bestimmten Plan konfigurieren, wählen sie einen Plantyp und einen Titel für den Plan aus. Administratoren geben einen aussagekräftigen Titel für den Plantyp ein, den sie erstellen, damit Benutzer den Plantyp leicht identifizieren können, z. B. „IT Senior Tech Promotion“. Weitere Informationen zu Plantypen finden Sie unter Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

Phasennamen verwalten

Phasen sind im Journey-Accelerator-Plan enthalten. Phasen enthalten Aufgaben oder Aufgabenlisten, die von Managern, Mentoren oder Mitarbeitern abgeschlossen werden müssen. Die **Titel** der Phasen sind für Benutzer sichtbar. Phasen sollten eine implizit logische Reihenfolge haben, z. B. eine Zeitsequenz. Weitere Informationen zu Phasen finden Sie unter Phasen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

Aufgabenvorlagen verwalten

Aufgabenvorlagen werden in Journey-Accelerator als Aufgabenlisten in der Planlistenansicht im Mitarbeiter-Center für Manager, Mentoren oder Mitarbeiter angezeigt.

Plankonfigurationen verwalten

Plankonfigurationen basieren auf einem Plantyp. Plankonfigurationen werden für bestimmte Mitarbeiterzielgruppen angepasst. Weitere Informationen zu Plankonfigurationen finden Sie unter Plankonfigurationen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

Pläne verwalten

Administratoren können auf Pläne für bestimmte Benutzer zugreifen und diese verwalten, nachdem ein Manager einen Plan erstellt hat. Administratoren aktualisieren einzelne Pläne nur, wenn der Besitzer des Plans (Manager) dies anfordert. Weitere Informationen zum Verwalten von Plänen finden Sie unter Von Managern erstellte, vorhandene Pläne in Journey-Accelerator verwalten.

Planheaderkonfiguration verwalten

Administratoren können den Header für verschiedene Plantypen konfigurieren. Für die verschiedenen Journey-Accelerator-Rollen sind standardmäßige Headerkonfigurationen verfügbar.

- Ansicht für Manager
- Ansicht für Mitarbeiter
- Ansicht für Mentor

Weitere Informationen zum Aktualisieren der Standardheaderkonfigurationen oder zum Erstellen neuer Planheaderkonfigurationen finden Sie unter Journey-Accelerator-Planheader anpassen und verwalten.

Über das Mitarbeiter-Center können Manager benutzerdefinierte Journey-Accelerator-Pläne erstellen, die Phasen mit spezifischen Aufgabenlisten für sie selbst, Mentoren und Mitarbeiter enthalten.

Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Erstellen Sie Plantypen, um die Klassifizierung auf oberster Ebene für Phasen und Aufgaben in einem Journey-Accelerator-Plan zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager wählen einen Plantyp aus, wenn sie einen bestimmten Plan konfigurieren. Als Administrator sollten Sie einen aussagekräftigen Titel für einen Plantyp erstellen. Sie möchten, dass Manager schnell verstehen, welchen Plantyp sie verwenden, z. B. Neue Mitarbeiter, Beförderung oder Offboarding.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Plantypen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für den Plantyp ein, den Sie erstellen, damit er leicht erkennbar ist.

   Diese Felder enthalten Standardheaderkonfigurationen für den Plantyp.
   - Ansicht für Manager
   - Ansicht für Mitarbeiter
   - Ansicht für Mentor

   Informationen zum Anpassen von Headern für einen Plan finden Sie unter Journey-Accelerator-Planheader anpassen und verwalten.
4. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben einer Rolle, um die Headerkonfiguration für diese Rolle zu ändern.
5. Nachdem Sie eine Headerkonfiguration ausgewählt haben, die Sie ändern möchten, klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Erstellung von Aktionsplänen aktivieren

Sie können die Vorlage „Journey Accelerator-Aktionsplan erstellen“ so konfigurieren, dass aus einem Lebenszyklus-Event automatisch ein Plan erstellt wird.

Vorbereitungen

Die Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Ihren Mitarbeiter muss aktiv sein. Siehe Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Mitarbeiteraktivität aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklusereignisse** > **Administration** > **HR-Vorlagen verwalten**an.
2. Öffnen Sie die Vorlage **Journey Accelerator-Plan erstellen**.
3. Legen Sie **Plan automatisch erstellen** fest.
   - Setzen Sie **Plan automatisch erstellen** auf „true“, damit ein Plan automatisch erstellt wird, wenn die Lebenszyklus-Event-Aktivität erstellt wird.
   - Legen Sie **Plan automatisch erstellen** auf „false“ fest, um eine Aufgabe für „Geöffnet für Person“ (Manager) im HR-Fall zu erstellen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen anzuwenden und zu speichern.
   Wenn **Create plan automatically** (Plan automatisch erstellen) auf „true“ gesetzt wird, werden Aktionspläne für die Aktivität im Lebenszyklus-Event automatisch erstellt.

Nächste Maßnahme

HR-Fälle zum Erstellen von Journey-Accelerator-Aktionsplänen öffnen

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

Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Mitarbeiteraktivität aktivieren

Legen Sie Aktivitäten in Lifecycle Events auf aktiv fest, damit die Aktivität Erfüllung und Abschluss zugehöriger Events und Aktivitäten verarbeiten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Ihre Mitarbeiter ist standardmäßig nicht aktiv. Um Journey-Accelerator-Aktionspläne zu erstellen, aktivieren Sie die Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Ihre Mitarbeiter, wenn sie nicht bereits aktiv ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lifecycle Events** > **Aktivitätskonfiguration verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Create a new action plan for your employee** (Neuen Aktionsplan für Ihren Mitarbeiter erstellen).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Unter Unterstützende Komponenten für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren finden Sie weitere Informationen zu Lifecycle Events und Erfülleraktivitäten.

Zugehörige Informationen

HR-Fälle zum Erstellen von Journey-Accelerator-Aktionsplänen öffnen

Journey-Accelerator-Planheader anpassen und verwalten

Erstellen Sie benutzerdefinierte Planheader für verschiedene Plantypen basierend auf Benutzerrollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Journey-Accelerator-Pläne werden drei verschiedene Rollen verwendet:

- Manager
- Mitarbeiter
- Mentor

Sie können den Planheader für jede Rolle anpassen. Zu den Anpassungen gehören rollenbasierte Berechtigungen, das Anpassen von Feldbezeichnungen und das Festlegen von rollenbasierten Planeinstellungen. Planheaderfelder sind in der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Planheaderkonfiguration verwalten** Und klicken Sie auf **Standard für Mitarbeiter** .
   Für die standardmäßige Headerkonfiguration für die Mitarbeiterrolle sind die folgenden Felder konfiguriert:
   - **Plan erstellt von**
   - **mentor**
2. Klicken Sie auf **mentor**.

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

3. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierte Bezeichnung** die Bezeichnung `buddy` ein, die „mentor“ ersetzen soll.

   Hinweis: Ein benutzerdefinierter Feldheader kann nur für ein Mentorfeld verwendet werden. Sie können das Mentorfeld so anpassen, dass entweder **Mentoren können anzeigen** oder **Mentoren können bearbeiten** angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen am Mentorfeld zu speichern.
5. Klicken Sie erneut auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an der Headerkonfiguration zu speichern.

Der Text **Mentor dieser Person** wird in **Buddy dieser Person** geändert. Diese Änderung gilt nur für die Headeransicht der Mitarbeiterrolle. Feldbezeichnungen sind für jede Rolle eindeutig.

Die Änderungen können in Journey-Accelerator-Plantypen verwendet werden.

Zugehörige Informationen

Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Feldbezeichnungen in einem Journey-Accelerator-Planheader anpassen

Passen Sie die Bezeichnungen für Felder an, die in der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verfügbar sind, um Benutzern eine angepasste und konsistente Experience zu bieten. Sie können benutzerdefinierte Planheader für verschiedene Plantypen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Journey-Accelerator-Pläne werden drei verschiedene Rollen verwendet:

- Manager
- Mitarbeiter
- Mentor

Sie können den Planheader für jede Rolle anpassen. Sie können auch rollenbasierte Berechtigungen, Feldbezeichnungen und rollenbasierten Planeinstellungen anpassen. Planheaderfelder sind in der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Planheaderkonfiguration verwalten** , Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen aussagekräftigen Namen ein.
   Der Name muss für die Rolle, für die Sie den benutzerdefinierten Header erstellen, aussagekräftig sein. Geben Sie für diese Aufgabe Support Manager-Planheader ein.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Öffnen Sie die von Ihnen erstellte Planheaderkonfiguration.
5. Klicken Sie Auf **Neu** .
6. Wählen Sie in der Liste „Details“ die Option **Mentoren können bearbeiten** aus.

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

7. Geben Sie in das Feld **Benutzerdefinierte Bezeichnung** die Bezeichnung `buddy` ein, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Klicken Sie erneut auf **Aktualisieren**.

   Für jede Plantyprolle, die diesen Planheader verwendet, wird die Bezeichnung „Buddy“ im Planheader angezeigt. Bezeichnungen gelten für einzelne Rollen. Jede Rolle kann über eigene angepasste Bezeichnungen verfügen.

   Konfigurieren Sie eindeutige Planheader für verschiedene Plantypen. Weitere Informationen finden Sie unter Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

Phasen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie Phasen, die im Journey-Accelerator-Plan enthalten sind. Phasen enthalten Aufgaben oder Aufgabenlisten, die von Managern, Mentoren oder Mitarbeitern abgeschlossen werden müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Journey-Accelerator-Phasen, um eine logische Sequenz für Aufgabenabschlüsse zu erstellen. Manager fügen im Mitarbeiter-Center Phasen zu Plänen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Phasennamen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für eine Phase in einem Plan ein.
   Beispiel: Woche 1, Tag 1 oder Monat 2.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie die Aufgabenvorlagen, die Manager, Mentoren und Mitarbeiter für ihre Journey-Accelerator-Pläne verwenden können. Verwenden Sie Aufgabenvorlagen, um eine einheitliche und optimierte Experience für die Erstellung von Journey-Accelerator-Plänen bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Journey-Accelerator-Aufgabenvorlagen werden im Mitarbeiter-Center als Aufgabenlisten für Manager, Mentoren oder Mitarbeiter angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Aufgabenvorlagen verwalten**an.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   Informationen zu den Vorlagenfeldern finden Sie unter Aufgabenvorlagen-Felder in Journey-Accelerator.
3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

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

Von Managern erstellte Aufgabenvorlagen verwalten

Ändern und verwalten Sie von Managern erstellte Aufgabenvorlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Manageraufgaben-Vorlagen verwalten**an.
2. Öffnen Sie eine Aufgabenvorlage, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie.
   Ausführliche Informationen zu den Feldern im Formular finden Sie unter Felder von Journey-Accelerator-Modellaufgaben.
4. Klicken Sie auf **Senden** oder **Aktualisieren**, um das Formular zu speichern.

Plankonfigurationen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen, die auf einem Plantyp basieren. Plankonfigurationen werden für bestimmte Mitarbeiterzielgruppen angepasst.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Plankonfigurationen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Plankonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Titel, damit Manager verschiedene Plankonfigurationen identifizieren können. Beispiel: Konfiguration des Vertriebsmitarbeiterplans.
Zielgruppe	Gruppe von Benutzern. Wählen Sie eine Zielgruppe aus, damit Sie steuern können, welche Benutzergruppen auf die Pläne zugreifen können.
Aktiv	Diese Option können Sie auswählen, um die Konfiguration für die Nutzung verfügbar zu machen. **Hinweis:** Ein Plan kann erst aktiv werden, wenn er mindestens eine Phase enthält.
Journey Accelerator plan type (Journey Accelerator-Plantyp)	Plantypen. Die Klassifizierung auf der obersten Ebene wird zum Identifizieren verschiedener Typen verwendet.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Plans
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Plans

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

5. Um die Phasen für diesen Plan zu konfigurieren, klicken Sie auf **Neu**.
   a. Wählen Sie einen verfügbaren Phasennamen aus.
   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Von Managern erstellte, vorhandene Pläne in Journey-Accelerator verwalten

Planbesitzer nehmen Aktualisierungen an Journey-Accelerator-Plänen nur über das Mitarbeiter-Center-Portal vor. Administratoren sollten vorhandene individuelle Pläne nicht ändern.

Änderungen an vorhandenen individuellen Journey-Accelerator-Plänen sollten nur über das Mitarbeiter-Center-Portal und nur von dem Manager vorgenommen werden, der den Plan erstellt hat.

Guided Tour für Aktionspläne für Journey-Accelerator konfigurieren und verwalten

Als Administrator [admin] oder Guided Tour-Administrator [guided_tour_admin] können Sie die Guided Tour für Aktionspläne für Journey-Accelerator verwalten und aktualisieren.

Journey-Accelerator stellt eine Guided Tour bereit, die Managern dabei hilft, sich über Aktionspläne zu informieren und sich über die verfügbaren Funktionen auf dem Laufenden zu halten.

Um über Ihre ServiceNow-Instanz auf die geführte Tour des Aktionsplans zuzugreifen, navigieren Sie zu **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren** Und suchen Sie nach Geführte Tour Des Aktionsplans In der Namensspalte.

Guided Tours helfen bei der Schulung rollenbasierter Benutzer in der Verwendung der Benutzeroberfläche (UI) und der Funktionen einer Anwendung. Sie enthalten eine Reihe interaktiver Schritte, die ein Benutzer in seinem Browserfenster durchführt. Administratoren können Guided Tours verwalten und bearbeiten. Weitere Informationen zu Guided Tours finden Sie in den folgenden ServiceNow-Dokumentationsthemen.

- Geführte Touren : Diese Übersicht deckt viele der Funktionen ab, die Administratoren zum Erstellen und Ändern von Touren verwenden.
- Benutzeroberfläche des Guided Tour-Designers : Weitere Informationen zu Guided Tour Designer Funktionen und Schnittstelle.
- Bearbeiten Sie eine geführte Tour : Diese Aufgabe enthält Details zum Ändern von geführten Touren.

Journey-Accelerator-Integrationen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Journey-Accelerator durch die Integration einer anderen Anwendung in die Journey-Accelerator-Experience.

Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten

Durch die Integration der Journey-Accelerator-Planungsfunktion mit der Microsoft Office 365-Kalenderfunktion können Benutzer Pläne und Aufgaben planen.

Hinweis: Wenn ein Administrator die Planungsfunktionen von Microsoft Office 365 mit Journey-Accelerator verwenden möchte, muss er vor der Installation von Journey-Accelerator die entsprechenden Microsoft-Plugins und -Integrationen installieren und konfigurieren.

Mit der Journey-Accelerator-Planungsfunktion können Benutzer Microsoft Office 365-Kalenderereignisse direkt aus Journey-Accelerator-Plänen und -Aufgaben planen.

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

Wenn Sie die Zeitplanungsfunktion verwenden möchten, müssen Sie diese Plugins und Integrationen installieren und konfigurieren, bevor Sie Journey-Accelerator installieren. Die eingebettete Planungsfunktion enthält alle Plugins, Integrations-APIs und Aktionen.

Einige Integrationen und zugehörige Plugins erfordern die Aktivierung durch ServiceNow®-Personal. Journey-Accelerator verwendet eine eingebettete Microsoft Exchange Online-Spoke mit Einschränkungen zur Verwendung mit Journey-Accelerator. Für die Verwendung über diese eingebetteten Beschränkungen hinaus sind möglicherweise zusätzliche Lizenzen und Abonnements erforderlich.

Journey-Accelerator v2

Microsoft AD-Spoke [Com.sn.ad.Spoke]

Ermöglicht die Kommunikation zwischen Journey-Accelerator und Microsoft Active Directory zur Verwaltung von Objekten wie Benutzern, Gruppen und Computern.

Microsoft Azure AD-Spoke [Com.sn.Azure_ad.Spoke]

Stellt Sicherheitsanforderungen für Journey-Accelerator bereit, sodass Benutzer, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen ordnungsgemäß verwaltet werden.

Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

Die Microsoft Exchange Online-Spoke ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Kalenderereignissen und E-Mails in Microsoft Exchange Online.

Journey-Accelerator v3 und höher

Microsoft Exchange Online-Spoke V3.0.0

Die Microsoft Exchange Online-Spoke ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Kalenderereignissen und E-Mails in Microsoft Exchange Online.

Retry Handler Framework

Framework, das eine fehlgeschlagene HTTP-Anforderung wiederholt, wenn die API-Quotengrenzen überschritten werden und der Statuscode „429 Zu viele Anforderungen“ zurückgegeben wird. Der HTTP-Header „Retry-After time“ (Wiederholen nach Zeit) wird verwendet, um die Anforderung nach der angegebenen Wiederholungszeit erneut zu versuchen.

Journey-Accelerator-Systemeigenschaften festlegen

Befolgen Sie die Anweisungen zum Einrichten der Spokes für Ihre Journey-Accelerator-Version. Navigieren Sie nach Abschluss des Spoke-Setups zu **sys_properties.list** In ServiceNow Und richten Sie die folgenden Eigenschaften für ein Journey-Accelerator App.

- sn_ja.calendar_provider_option: Wählen Sie ExchangeOnline aus.
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id: Fügen Sie `<outlook dummy account for querying meeting times>` ein.
- sn_ja.ex_online_service_account_id: Fügen Sie `<outlook service account or delegator for calendar management>` ein.
- sn_ja.ex_online_notification_url: Fügen Sie `<webhook URL from Microsoft Exchange Online-Spoke>` ein.

Hinweis: Wenn Sie Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.2 mit Retry Handler Framework verwenden, wird die geskriptete REST-API für Retry Handler Framework als Webhook-URL verwendet.

Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Systemeigenschaften für Microsoft Exchange Online in der App Journey-Accelerator aktualisieren.

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

Zugehörige Informationen

IntegrationHub anfordern

Systemeigenschaften für Microsoft Exchange Online in der App Journey-Accelerator aktualisieren

Aktualisieren Sie die Systemeigenschaften der App Journey-Accelerator zur Nutzung von durch Journey-Accelerator unterstützten Microsoft Exchange Online-Funktionen.

Vorbereitungen

Führen Sie alle für die Einrichtung erforderlichen Schritte aus Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.2 Microsoft Exchange Online Vor dem Aktualisieren der Systemeigenschaften für Journey-Accelerator App.

Unter Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten finden Sie eine Liste der erforderlichen Spokes, die für verschiedene Versionen von Journey-Accelerator unterstützt werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**an.
2. Suchen Sie unter **Anwendung** nach Journey Accelerator.
3. Suchen und aktualisieren Sie die folgenden Felder:

Feldnamen und -werte

Name	Wert
sn_ja.calendar_provider_option	exchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<Outlook dummy account for querying meeting times>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<Outlook service account or delegator for calendar management>
sn_ja.ex_online_notification_url	<webhook URL from Microsoft Exchange Online-Spoke>

Doppelklicken Sie auf den zu bearbeitenden **Wert**.

Hinweis: Wenn Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke v.2.0.2 mit dem Retry Handler Framework verwenden, wird die geskriptete REST-API für das Retry Handler Framework als Webhook-URL verwendet.

Mit Journey-Accelerator-Plänen arbeiten

Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über das Mitarbeiter-Center (EC) auf die Journey-Accelerator-Pläne zugreifen.

Für Informationen zum EC, Siehe Mitarbeiter-Center mit HR-Servicebereitstellung Und Mitarbeiter-Center .

Journey-Accelerator-Pläne überwachen

Überwachen Sie Pläne und Aufgaben im Journey-Accelerator-Dashboard.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Leser [sn_ja.reader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Journey-Accelerator-Dashboard**an.
2. Klicken Sie auf die Elemente im Dashboard, um weitere Details anzuzeigen.
   Nachstehend sind einige der Informationen aufgeführt, die Sie über Journey-Accelerator-Pläne und -Aufgaben anzeigen können.
   - Überfällige Planaufgaben
   - Pläne im Status „Entwurf“
   - Pläne im Status „Bereit“
   - Pläne, die in den letzten 6 Monaten veröffentlicht wurden
   - Aufgaben, die in den letzten 6 Monaten erstellt wurden – Aus Vorlage (True) gegenüber Plan erstellt (False)

Pläne für Mitarbeiter erstellen und nachverfolgen

Erstellen und verwalten Sie mithilfe von Journey-Accelerator-Vorlagen Übergangspläne für Mitarbeiter. Sie können rollenbasierte Pläne verwenden, um konsistente Pläne für verschiedene Rollen in Ihrem Team zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Alle Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal (EC) auf **Aktionspläne**.

   Hinweis: Je nach Mitarbeiter-Center-Konfiguration kann sich das Menü „Aktionspläne“ im Headermenü oben oder unter dem Listenmenü „Mehr“ befinden. Sie können Aktionspläne auch über die Liste „Meine aktiven Elemente“ aufrufen.

2. Klicken Sie auf **Create action plan** (Aktionsplan erstellen).
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Im Folgenden finden Sie einige Details zu diesem Planformular.

Feld	Beschreibung
Who this plan is for (Für wen dieser Plan bestimmt ist)	Name des Mitarbeiters, für den dieser Plan gilt
Plantyp	Liste der verfügbaren Plantypen, die für bestimmte Gruppen oder Übergangstypen konfiguriert sind.
Planname	Beschreibender Name des Plans
Mentor dieser Person	Mentoren, die Sie auswählen können. Sie können auch die Berechtigung zum Anzeigen oder Bearbeiten der Mentoren festlegen.
Plan description (Planbeschreibung)	Details zu diesem Plan

4. Klicken Sie auf **Create plan** (Plan erstellen).

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

Sie können einen Plan erstellen, der auf den Plantypen und der Zielgruppe basiert. Sie können den Plan entweder sofort veröffentlichen oder beenden und später Änderungen vornehmen. Pläne werden automatisch gespeichert.

Sie können im Plan die folgenden Aktionen ausführen:

Pläne bearbeiten

- Um den Plannamen zu ändern, Mentoren hinzuzufügen oder zu löschen und die Planbeschreibung zu ändern, klicken Sie auf **Edit plan details** (Plandetails bearbeiten).

  Hinweis: Mentoren werden benachrichtigt, wenn sie einem Plan hinzugefügt werden.

- Um eine Phase hinzuzufügen, klicken Sie auf **Phase erstellen**.

Phasen und Aufgaben bearbeiten

- Sortieren Sie anstehende Aufgaben um, indem Sie die Ziehfunktionen in der Benutzeroberfläche oder aus dem Menü „Nach unten“ in einer Phase verwenden.
- Benennen Sie eine Phase über das Menü „Rename stage“ (Phase umbenennen) in der Phase um.
- Löschen Sie optionale Aufgaben.

  Hinweis: Für obligatorische Aufgaben sind nicht alle Bearbeitungsaktionen verfügbar. Sie können obligatorische Aufgaben nicht löschen.

- Bearbeiten Sie eine vorhandene Aufgabe.
- Klicken Sie auf **Add to-do** (Aufgabe hinzufügen), um eine Aufgabe zu erstellen oder aus einer Liste verfügbarer Aufgaben auszuwählen.

Sie können Aufgaben anderen Benutzern als dem Mitarbeiter oder dem Mentor zuweisen. Diese Aufgabenverantwortlichen erhalten Aufgaben mit Zugriff auf nur ihre zugewiesenen Aufgaben in einem veröffentlichten Plan.

5. Überprüfen Sie den Entwurf, und veröffentlichen oder bearbeiten Sie den Plan.
   Veröffentlichen:

   - Klicken Sie auf **Publish now** (Jetzt veröffentlichen), um den Plan sofort verfügbar zu machen.

     Hinweis: Verwenden Sie „Publish now“ (Jetzt veröffentlichen) nur für aktive Benutzer. Wenn Sie einen Plan veröffentlichen, bevor der Benutzer aktiv ist, können Aufgaben fehlerhaft generiert werden.

   - Klicken Sie auf **Publish on a set date** (An einem bestimmten Datum veröffentlichen), um ein Datum auszuwählen, an dem der Plan veröffentlicht werden soll.

   Bearbeiten:

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

- Klicken Sie auf **Plandetails bearbeiten**, um den Plannamen zu bearbeiten, Mentoren hinzuzufügen oder zu entfernen, die Berechtigung eines Mentors festzulegen und die Planbeschreibung zu bearbeiten.
- Klicken Sie auf **Delete plan** (Plan löschen), um den gesamten Plan aus dem Mitarbeiter-Center zu entfernen.

Sie können vorhandene Pläne jederzeit bearbeiten, bevor der Plan als abgeschlossen markiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene Journey-Accelerator-Pläne bearbeiten.

Vorhandene Journey-Accelerator-Pläne bearbeiten

Bearbeiten Sie vorhandene Journey-Accelerator-Pläne, indem Sie Phasen und Aufgaben hinzufügen, entfernen oder neu anordnen, um die Anforderungen des Mitarbeiters und Ihres Teams zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Alle Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal auf **Pläne**.
2. Klicken Sie auf den Plan, den Sie bearbeiten möchten.
3. Aktualisieren, verschieben oder löschen Sie Phasen oder Aufgaben.
   Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Bearbeitung beenden**.

Hinweis:

- Durch das Löschen von Aufgaben oder Phasen werden sie dauerhaft aus dem Plan entfernt.
- Pläne werden sofort mit den gespeicherten Änderungen aktualisiert.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen verwalten und Vorlagen erstellen

Erstellen, ändern und verwalten Sie Aufgaben für Mitarbeiter und Mentoren als Teil Ihrer Führungsaufgaben.

Journey-Accelerator-Aktionspläne können für Mitarbeiterübergänge angepasst werden. So können Manager beispielsweise Aufgaben hinzufügen, löschen, ändern und speichern. Speichern Sie die von Ihnen erstellten Aufgaben als Vorlagen, um Zeit zu sparen und Mitarbeitern und Mentoren eine einheitliche Experience zu bieten.

Aktionsplanaufgaben hinzufügen oder ändern

Erstellen, ändern und speichern Sie Aufgaben als Teil eines Aktionsplans. Aufgaben werden Mitarbeitern, Mentoren oder Managern zur Ausführung zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Alle Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktionspläne**, Und öffnen Sie einen Aktionsplan.
2. Klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen**, oder öffnen Sie eine vorhandene Aufgabe in einer Phase.
3. Wählen Sie die Option, die für Ihren Mitarbeiter oder Mentor am besten geeignet ist.

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

Option	Beschreibung
Wählen Sie aus der Liste To-do template (Aufgabenvorlage) aus.	Wählen Sie aus einer Liste verfügbarer Aufgabenvorlagen aus, und klicken Sie auf **Weiter**. Vorlagen machen es einfach und schnell, konsistente Aufgaben für mehr als einen Mitarbeiter oder Mentor zu erstellen.
Klicken Sie auf Create your own (Selbst erstellen).	Klicken Sie auf **Create your own** (Selbst erstellen), um eine Aufgabe von Grund auf neu zu erstellen. Das Erstellen einer Aufgabe von Grund auf ist eine gute Option, um eine spezifische Aufgabe für einen einzelnen Mitarbeiter oder Mentor zu erstellen.

4. Füllen Sie das Aufgabenformular aus.

Hinweis:

- Für Aufgaben, die für mehr als einen Mitarbeiter oder Mentor geeignet sind, aktivieren Sie **Als Vorlage speichern**. Speichern Sie die Aufgabe als Vorlage, damit sie für andere Mitarbeiter oder Mentoren in zukünftigen Aktionsplänen verwendet werden kann.
- Das Thema Aktionsplan-Aufgabenfelder enthält Beschreibungen der Felder des Aufgabenformulars.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mitarbeiter können Aktionspläne anzeigen und abschließen

Sie können den Fortschritt Ihres Aktionsplans im Mitarbeiter-Center-Portal anzeigen, verwalten und nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jeder Mitarbeiter, der einem Plan zugewiesen ist, hat Zugriff auf den Plan. Sie können als Mitarbeiter oder Mentor zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihr Manager erstellt Pläne für verschiedene Events von Mitarbeiterübergängen. Wenn Sie über das Mitarbeiter-Center-Portal auf Ihren Plan zugreifen können, werden nur die zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sofern sich Ihr Plan im Status „Bereit“ oder „Abgeschlossen“ befindet.

Hinweis: Aufgaben in Ihrem Plan werden auch unter „Aufgaben“ aufgeführt. In der Aufgabenliste wird nicht die Stufe angezeigt, die die Aufgabe enthält.

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal auf **Pläne**.
2. Klicken Sie auf den Plan, an dem Sie arbeiten möchten.

   Phasen enthalten die Aufgaben, die Sie ausführen müssen.
3. Um Details zu einer bestimmten Aufgabe anzuzeigen und ihren Fortschritt zu verwalten, klicken Sie auf diese Aufgabe.
   Sie können den Status einer Aufgabe manuell aktualisieren und bei Bedarf zusätzliche Details hinzufügen.
   Die verschiedenen Status lauten wie folgt:

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

- **Mark as in progress** (Als in Bearbeitung markieren): Aktualisiert den Datensatz für die Aufgabe, damit andere sehen können, dass Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben
- **Abgeschlossen**: Zeigt an, dass Sie die Aufgabe abgeschlossen haben
- **Anmerkungen**: Sendet Nachrichten an den Planmanager.
- **Anhänge**: Fügt Dateien, z. B. Abschlusszertifikate, für Schulungen oder andere Dokumente hinzu

Mitarbeiter mit einem Journey-Accelerator-Plan als Mentor begleiten

Sie begleiten Ihnen zugewiesene Mitarbeiter als Mentor und können je nach Berechtigungstyp Mitarbeiterpläne anzeigen oder bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen einem Aktionsplan als Mentor zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager erstellen Pläne für verschiedene Events von Mitarbeiterübergängen. Einige Übergänge werden von einem Mentor begleitet. Mentoren greifen über das Mitarbeiter-Center-Portal auf Pläne zu.

Es gibt zwei Arten von Mentorberechtigungen:

Kann anzeigen

Mentoren sehen alle Aufgaben in einem Plan. Mentoren mit der Berechtigung „Kann anzeigen“ können nur die Aufgaben aktualisieren, die ihnen zugewiesen sind. Mentoren können Pläne im Status „Entwurf“, „Bereit“ oder „Abgeschlossen“ anzeigen.

Kann bearbeiten

Mentoren mit der Berechtigung „Kann bearbeiten“ können Phasen und Aufgaben bearbeiten, hinzufügen und löschen. Mit der Berechtigung „Kann bearbeiten“ können Mentoren Pläne veröffentlichen und Planveröffentlichungsdaten festlegen.

Hinweis: Aufgaben in einem Plan werden auch unter „Aufgaben“ aufgeführt. In der Aufgabenliste wird nicht die Stufe angezeigt, die die Aufgabe enthält.

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal auf **Pläne**.
2. Klicken Sie auf den Plan, an dem Sie arbeiten möchten.

   Phasen enthalten die Aufgaben, die ausgeführt werden müssen.

   Die Art der Mentorberechtigung beschränkt oder erlaubt den Bearbeitungszugriff auf Planphasen, Aufgaben und das Veröffentlichen eines Plans.
3. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um Details anzuzeigen oder zu bearbeiten, damit Sie den Fortschritt der Aufgabe verwalten können.
   Verwalten Sie Aufgaben manuell. Markieren Sie Ihre Aufgaben, und fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Details hinzu. Sie können unter den folgenden Aufgabenstatus wählen:
   - **Mark as in progress** (Als in Bearbeitung markieren): Aktualisiert den Datensatz für die Aufgabe, damit andere sehen können, dass Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben
   - **Abgeschlossen**: Zeigt an, dass Sie die Aufgabe abgeschlossen haben

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

- **Anmerkungen**: Sendet Nachrichten an den Planmanager.
- **Anhänge**: Fügt Dateien, z. B. Abschlusszertifikate, für Schulungen oder andere Dokumente hinzu

Journey-Accelerator – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwenden des Journey-Accelerators verwenden.

Aufgabenvorlagen-Felder in Journey-Accelerator

Um eine Aufgabenvorlage zu erstellen, füllen Sie die Felder der Journey-Accelerator-Aufgabenvorlage aus.

Aufgabenvorlagenfelder und Beschreibung

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Aktivität, die der Aufgabe zugeordnet ist.
Tabelle	Tabelle, die zum Nachverfolgen von Aufgaben und Feldern verwendet wird. Wählen Sie die Journey-Accelerator-Aufgabentabelle [sn_ja_task] aus, um den Zugriff auf die Vorlagenfelder zu aktivieren.
Vorlage	Vorlagenfelder, die nur angezeigt werden, wenn eine Tabelle ausgewählt ist. Vorlagenfelder werden in der Journey-Accelerator-Aufgabentabelle [sn_ja_task] nachverfolgt. Die folgenden Einstellungen gelten für die allgemeinen Eigenschaften der Aufgabe: • **Obligatorisch**: Setzen Sie den Wert auf **true**, um die Aufgabe als erforderlich zu definieren. Setzen Sie den Wert auf **false**, um die Aufgabe als optional festzulegen. • **Typ** ○ **Regulär**: Standardvorlage für Aufgaben. ○ **Kalender**: Planbare Aufgabe. Erstellt eine mit dem Microsoft Office 365-Kalenderereignis verknüpfte Aufgabe.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aufgabenvorlage aktiviert. Nur aktive Aufgaben können von Managern verwendet werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung der Aufgabe. Dieser Text wird für Benutzer im Journey-Accelerator-Plan angezeigt. Dieses Feld wird im Feld **Kurzbeschreibung** angezeigt, wenn Sie Aufgaben in Phasen verwalten.
Aufgabenbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.

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

Aufgabenvorlagenfelder und Beschreibung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Übergeordnete Tabelle, die einen Eintrag in der Tabelle „Journey-Accelerator-Aufgabe“ [sn_ja_task] mit der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verknüpft, die Pläne nachverfolgt. Durch Auswahl von Journey-Accelerator wird der Zugriff auf planbezogene Felder ermöglicht.
Assign to source (Zu Quelle zuweisen)	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist: • Mitarbeiter • Manager • Mentor **Hinweis:** Zunächst werden nur dem ersten Mentor Aufgaben in der Liste mit mehreren Einträgen zugewiesen. Manager können Aufgaben anderen Mentoren neu zuweisen, nachdem der Plan erstellt wurde.
Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe basierend auf dem Veröffentlichungsdatum des Plans zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Offsettyp für Datum** und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Erstellt** • **End on (Beenden bei)** • **Start on (Starten am)** • **Aktualisiert** **Hinweis:** Verwenden Sie nur die Bedingung **Start on** (Starten am). Die Bedingung **Start on** (Starten am) ist standardmäßig ausgewählt.
Offsettyp für Datum	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Number of offset days** (Anzahl der Offset-Tage) ausgewertet. • **An** • **Nach** **Hinweis:** Die Bedingung **Nach** ist die Standardauswahl. Wir empfehlen, nur die Bedingung „Nach“ zu verwenden.

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

Aufgabenvorlagenfelder und Beschreibung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Tagen** • **Stunden** **Hinweis:** Geben Sie nur Tage an, und lassen Sie Stunden auf 0 (Null). Beispiel: Wenn Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) = Start on (Starten am), Offsettyp für Datum = Nach und Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage) = 5 Tage ist, ist die Aufgabe so konfiguriert, dass sie 5 Tage nach dem Veröffentlichungsdatum des Plans ausgelöst wird.

Felder von Journey-Accelerator-Modellaufgaben

Manager erstellen Aufgaben, die als Vorlagen gespeichert werden. Die Vorlagen werden als Journey-Accelerator-Modellaufgabe gespeichert.

Modellvorlagenfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Aufgabe, wie er in einem Aktionsplan angezeigt wird.
Besitzer	Manager, der die Aufgabenvorlage erstellt hat.
Zusätzliche Beauftragtenliste	Fügt dem Feld **Zusätzliche Personen** der Aufgabe einen Benutzer hinzu.
Assigned to type (Zugewiesen an Typ)	• Persona: Eine der für Aktionspläne unterstützten Personas. (Manager, Mitarbeiter, Mentor) • Benutzer: Ein einzelner Benutzer. **Hinweis:** Die Verfügbarkeit anderer Felder hängt von Ihrer Auswahl ab. Die Persona wird im Feld **Assigned to source** (Zu Quelle zugewiesen) aufgeführt.
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Tabelle, die die Informationen zur Aufgabenvorlage enthält (Journey-Accelerator Plan [sn_ja_plan]).

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

Modellvorlagenfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Assigned to source (Zu Quelle zugewiesen)	Persona, der die Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name eines einzelnen Benutzers.
Aktiv	Wählen Sie die Option, um den Plan verfügbar zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Vorlage für Benutzer auszublenden.
Obligatorisch	Wählen Sie die Option, um die Aufgabe obligatorisch zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Aufgabe optional zu machen.
Journey-Accelerator-Aufgabentyp	• Regulär: Aufgabe ohne Zeitplanungsfunktion. • Kalender: Verfügbar, wenn Journey-Accelerator für die Verwendung mit einem Kalender wie Microsoft Exchange Online konfiguriert ist
Konfiguration des Fälligkeitsdatums	Bedingtes Fälligkeitsdatum für die Aufgabe.
Anzahl der Tage/Wochen	Tage oder Wochen ab der zugewiesenen Bedingung, die die Fälligkeit der Aufgabe bestimmt.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe, die für die Benutzer sichtbar ist.

Aktionsplan-Aufgabenfelder

Das Aufgabenformular enthält Felder, die ein Manager verwendet, um Aufgaben für Mitarbeiter und Mentoren anzupassen, die als Teil eines Übergangsplans ausgeführt werden sollen.

Aufgabenformularfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Aufgabe, die als Überschrift oder Titel der Aufgabe angezeigt werden soll.
Phase	Wählen Sie aus der Liste der im Aktionsplan enthaltenen verfügbaren Phasen aus.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe, die in der Aktionsplanaufgabe angezeigt wird.
Aufgabe für	Name des Mitarbeiters oder Mentors, dem diese Aufgabe zugewiesen ist.
Other people (Andere Personen)	Weisen Sie diese Aufgabe weiteren Personen zu. Personen haben je nach Rolle (Mitarbeiter oder Mentor) unterschiedliche Zugriffsrechte und Verantwortlichkeiten.
Fälligkeitsdatum	Legen Sie ein Fälligkeitsdatum als bestimmtes Datum oder als relatives Datum ab dem Datum der Veröffentlichung des Aktionsplans fest.

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

Aufgabenformularfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Ein genaues Datum • Anzahl von Wochen nach Veröffentlichung • Anzahl von Tagen nach Veröffentlichung • Kein Fälligkeitsdatum
Diese Aufgabe ist optional.	Markieren Sie die Aufgabe als optional, um es Mitarbeitern oder Mentoren zu ermöglichen, diese Aufgabe nicht abzuschließen.
Dieser Aufgabe einen Zeitplan hinzufügen	Aktivieren Sie die Zeitplanung für diese Aufgabe. Um diese Funktion zu aktivieren, muss Ihre Organisation Microsoft Online Exchange verwenden.
Anhänge	Legen Sie Dateien in diesem Feld ab, um sie der Aufgabe als Anhang hinzuzufügen.
Als Vorlage speichern	Speichern Sie eine Aufgabe als Vorlage, damit Sie sie in anderen Aktionsplänen verwenden können.

Mit Journey-Accelerator installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Journey-Accelerator werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und Tabellen. Es bestehen auch Abhängigkeiten zu anderen Funktionen oder Apps.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für die Anwendung Journey-Accelerator verfügbar. Wenn Sie die Demodaten installieren möchten, klicken Sie bei der Installation dieser Anwendung auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten Beispieldatensätze und Konfigurationen für häufige Anwendungsfälle.

Installierte Rollen

Rollentitel und Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_ja.admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Verwalten aller Journey-Accelerator-Komponenten, -Tabellen und -Daten	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
Modifikator [sn_ja.modifier]	Gewährt Zugriff zum Ändern aller Pläne, Phasen	[sn_ja.reader]

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

Rollentitel und Beschreibungen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	und Aufgaben in Journey-Accelerator.	
Leser [sn_ja.reader]	Gewährt Zugriff zum Lesen aller Pläne, Phasen und Dashboards in Journey-Accelerator	keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Installierte Tabellen

Tabellennamen und Beschreibungen

Tabellenname [name]	Beschreibung
Journey Accelerator-Planheaderfeld [sn_ja_plan_header_field]	Verfolgt die Felder nach, die für die Konfiguration im Planheader verfügbar sind.
Journey-Accelerator-Modellaufgabe [sn_ja_model_task]	Enthält Journey-Accelerator-Aufgabendatensätze, die zum Kopieren einer Aufgabe verwendet werden.
Journey-Accelerator-Plan [sn_ja_plan]	Enthält Journey-Accelerator-Pläne und verwaltet Zuordnungen zu zugehörigen Tabellen
Journey-Accelerator-Plankonfiguration [sn_ja_plan_config]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Plankonfigurationen
Journey-Accelerator-Planheaderkonfiguration [sn_ja_plan_header_config]	Verfolgt Felder nach, die für die Konfiguration des Planheaders verwendet werden.
Journey-Accelerator-Plantyp [sn_ja_plan_type]	Verfolgt die verschiedenen Journey-Accelerator-Plantypen nach
Journey-Accelerator-Phase [sn_ja_stage]	Enthält Journey-Accelerator-Phasendetails und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen
Journey-Accelerator-Phasenkonfiguration [sn_ja_stage_config]	Enthält Details zur Konfiguration einer Phase
Journey-Accelerator-Phasenname [sn_ja_stage_name]	Verfolgt die Namen der verschiedenen Journey-Accelerator-Phasen nach

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

Tabellennamen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Tabellenname [name]	Beschreibung
Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_task]	Enthält Journey-Accelerator-Aufgabendetails und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen
Journey-Accelerator-Aufgabenvorlage [sn_ja_task_template]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgabenvorlagen
Journey-Accelerator-Aufgabenvorlage für Phasenkonfiguration [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	Wird dazu verwendet, die Beziehung von Aufgabenvorlagen zu Journey-Accelerator-Aufgabenvorlagen aufrechtzuerhalten

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Lifecycle Events

Lifecycle Events ermöglichen die Erfüllung von HR-Fällen im Zusammenhang mit verschiedenen Journeys und Übergängen von Mitarbeitern.

Die App Lifecycle Events erleichtert die täglichen Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen. Mit ihr ist es effizienter und einfacher, Prozesse abzuschließen, die sich auf das tägliche Leben von Mitarbeitern beziehen.

Untersuchen Definieren und dokumentieren Sie den Lebenszyklus-Event-Prozess.	Konfigurieren Sie Enterprise-Lebenszyklusereignisse Aktivieren Sie die Automatisierung von Onboarding- und anderen Lebenszyklusereignissen von Mitarbeitern, die sich über alle Unternehmensabteilungen erstrecken.	Konfigurieren Sie Lebenszyklusereignisse Aktivieren und konfigurieren Sie digitale Workflows, um Lebenszyklusereignisse von Mitarbeitern über eine einzige Servicebereitstellungsplattform zu verwalten.
Verwenden Erstellen Sie Lebenszyklusereignisse, um die Erfüllung von HR-Fällen zu automatisieren.	Analytics- und Reporting-Lösungen Lifecycle Events Dashboards bieten Einblick in Lebenszyklusereignisse.	

Lifecycle Events erkunden

Lifecycle Events Ermöglicht Ihnen die Automatisierung der Erfüllung von HR-Fällen, z. B. Onboarding neuer Mitarbeiter.

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

Lifecycle Events – Übersicht

Die App Lifecycle Events erleichtert die täglichen Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen. Mit ihr ist es effizienter und einfacher, Prozesse abzuschließen, die sich auf das tägliche Leben von Mitarbeitern beziehen.

Lifecycle Events – Vorteile

– Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Lebenszyklus-Ereignisse	Erstellen Sie mit dem Lebenszyklus-Event-Generator ein Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten.	sn_HR_le.admin oder sn_HR_le.activity_Set_Manager
Lebenszyklusereignis-Test-Tool zum gründlichen Testen eines Lebenszyklusereignisses vor dem Starten.	Rufen Sie verschiedene Ansichten eines Lebenszyklusereignisses ab.	sn_HR_le.admin oder sn_HR_le.activity_Set_Manager
Lebenszyklusereignisse Mitarbeiteranforderungen	Ermöglicht Managern und Mitarbeitern das Öffnen von Mitarbeiteranfragen direkt aus Lifecycle Events.	sn_HR_le.admin oder admin

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Lifecycle Events finden Sie unter:

- Lifecycle Events konfigurieren
- Lifecycle Events verwenden
- Lifecycle Events – Referenz

Lebenszyklus-Event-Dashboards

Verwenden Sie Lebenszyklus-Event-Dashboards, um Einblick in aktive Lebenszyklus-Event- und Einarbeitungsfälle zu erhalten.

Es gibt zwei Dashboards im Plugin der Human Resources Scoped App: Lebenszyklus-Events (com.sn_hr_lifecycle_events):

- Aktive Lebenszyklus-Event-Fälle
- Aktive Einarbeitungsfälle

Das Onboarding Executive View-Dashboard erfordert das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Lifecycle Events Scoped App“ [com.sn_hr_lifecycle_pa].

Automatische Übersetzung

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

Aktive Lebenszyklus-Event-Fälle

- Das Dashboard **Aktive Lebenszyklus-Event-Fälle** bietet eine Liste aller aktiven Lebenszyklus-Events oder Einarbeitungsfälle mit den Informationen über die betreffende Person, den Status, die betreffende Person und die Person unter „geöffnet für“. Sie können für jeden Fall in diesem Dashboard Details abrufen.
- Darüber hinaus bietet es Diagramme für aktive und überfällige Aufgaben.

Aktive Einarbeitungsfälle

- Das Dashboard **Aktive Einarbeitungsfälle** bietet eine Ansicht der aktiven Einarbeitungsfälle mit den folgenden Registerkarten:
  - Mitarbeiter, die begonnen haben
  - Mitarbeiter, die diese Woche beginnen
  - Mitarbeiter, die nächste Woche beginnen
  - Mitarbeiter, die später beginnen
- Darüber hinaus bietet es Diagramme für aktive und überfällige Einarbeitungsaufgaben.

Einarbeitung – Führungskraft-Ansichten

- Ermöglicht es, eine Überprüfung der Einarbeitungen der Neueinstellungen zu verbessernder Bereiche in dem Prozess zu verwalten.
- Die Registerkarte **Übersicht** zeigt eine Zusammenfassung der Einarbeitungsfälle von Neueinstellungen an. Es werden Daten über die Anzahl der noch nicht gestarteten Einarbeitungsfälle, ihre verschiedenen Phasen und überfällige Aktivitäten angezeigt.
- Die Registerkarte **Aktivitätsanalyse** zeigt Engpässe im Einarbeitungsprozess an. Details für jeden Aktivitätensatz pro Woche durch Erfüller oder Mitarbeiter. Ebenso wird die Zeit angezeigt, die bis zum Schließen von Aktivitäten vergeht, sowie überfällige Aktivitäten von Erfüllern und Mitarbeitern.
- Die Registerkarte **Erfahrung neuer Mitarbeiter** zeigt die Ergebnisse der Umfrage unter neuen Mitarbeitern, die das Messen der Erfahrung neuer Mitarbeiter unterstützt. Informationen über Mitarbeiter, die innerhalb eines Jahres das Unternehmen verlassen, werden auch angezeigt.

Siehe , Performance Analytics

Lifecycle Events konfigurieren

Planen und konfigurieren Lifecycle Events.

Konfiguration – Übersicht

1. „Lifecycle Events for Enterprise“ aktivieren
2. „Lifecycle Events“ aktivieren

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

„Lifecycle Events for Enterprise“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ können Sie das Onboarding und andere Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events automatisieren, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken, z. B. IT, Facility Management, Finanz- und Rechtsabteilung.

Es aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Bietet zentrale HR-Funktionen.
Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]	Stellt Mitarbeiter-Center bereit.
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Bietet Lebenszyklus-Events
Dokumentvorlagen [com.snc.document_templates]	Bietet Dokumentvorlagen

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

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

„Lifecycle Events“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie die Scoped App von Human Resources: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ können Sie digitale Workflows zum Verwalten von Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events mühelos über eine zentrale Plattform für die Servicebereitstellung konfigurieren.

Es aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Human Resources Scoped App: Lebenszyklus-Events

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Bietet zentrale HR-Funktionen.
Mitarbeiter-Center [com.sn_hr_service_portal]	Stellt Mitarbeiter-Center bereit.

Mitarbeiterbereich mit Lifecycle Events verwenden

Um Mitarbeiterbereich mit Lifecycle Events zu verwenden, müssen Sie Folgendes aktivieren:

Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace]

Playbook mit Lifecycle Events verwenden

Um Mitarbeiterbereich und Playbook mit Lifecycle Events zu verwenden, müssen Sie das Playbook-Plugin aus dem ServiceNow Store anfordern.

Hinweis: Weitere Informationen zum anfordern von ServiceNow Store Plugin, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

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

Lebenszyklus-Event-Script Includes und APIs

Skript enthält Workflow-Abrufe innerhalb von Lebenszyklus-Events.

Die folgenden Skripteinbindungen sind im Lieferumfang von Lebenszyklus-Events enthalten:

Mit Lebenszyklusereignissen installierte Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
hr_ActivitySet	Wichtigste Skripteinbindung für Workflows in Lebenszyklus-Events und Aktivitätenverwaltung.
LaunchActivities	API zum Starten einer Instanz aller Aktivitäten eines Aktivitätensatzes. Wird aufgerufen, wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall erstellt wird.
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	Ruft eine Sammlung abhängiger Aktivitätensätze für einen Aktivitätensatz ab.
isActivitySetCompleted	Überprüft, ob alle Aktivitäten in einem Satz abgeschlossen sind.
IsActivitySetActive	Überprüft, ob ein Aktivitätensatz aktiv ist.

Die folgenden APIs werden mit Lebenszyklus-Events bereitgestellt: hr_LEType – Enthält Methoden im Zusammenhang mit Lebenszyklus-Event-Typen, Aktivitätensätzen und Aktivitäten in Aktivitätensätzen. Methoden im Zusammenhang mit Lebenszyklus-Event-Typen:

- createLEType (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit Feldnamen-Wert-Paaren) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- updateLEType (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit den Wertpaaren der Feldnamen und ID des Lebenszyklus-Event-Typs) - gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- removeLEType (@param - ERFORDERLICH: ID des Lebenszyklus-Event-Typs) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.

Methoden im Zusammenhang mit Aktivitätensätzen:

- createActivitySet (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit Wert-Paaren des Feldnamens) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- updateActivitySet (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit Feldnamen-Wertpaaren und ActivitySetId) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- removeActivitySet (@param - ERFORDERLICH: ActivitySetId) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.

Erweitert:

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

- Hr_triggerUtil – Convenience-Methoden für erweiterte Skripts beim Ausführen der Aktivitätensätze.
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) – Prüfen, ob Aktivitätensätze in der Liste abgeschlossen sind.
- checkForElapsedDate(date) – Prüfen, ob das eingegebene Datum abgelaufen ist.
- CheckForElapsedDateWithOffset (Datum, Offset, OffsetUnits, OffsetType)

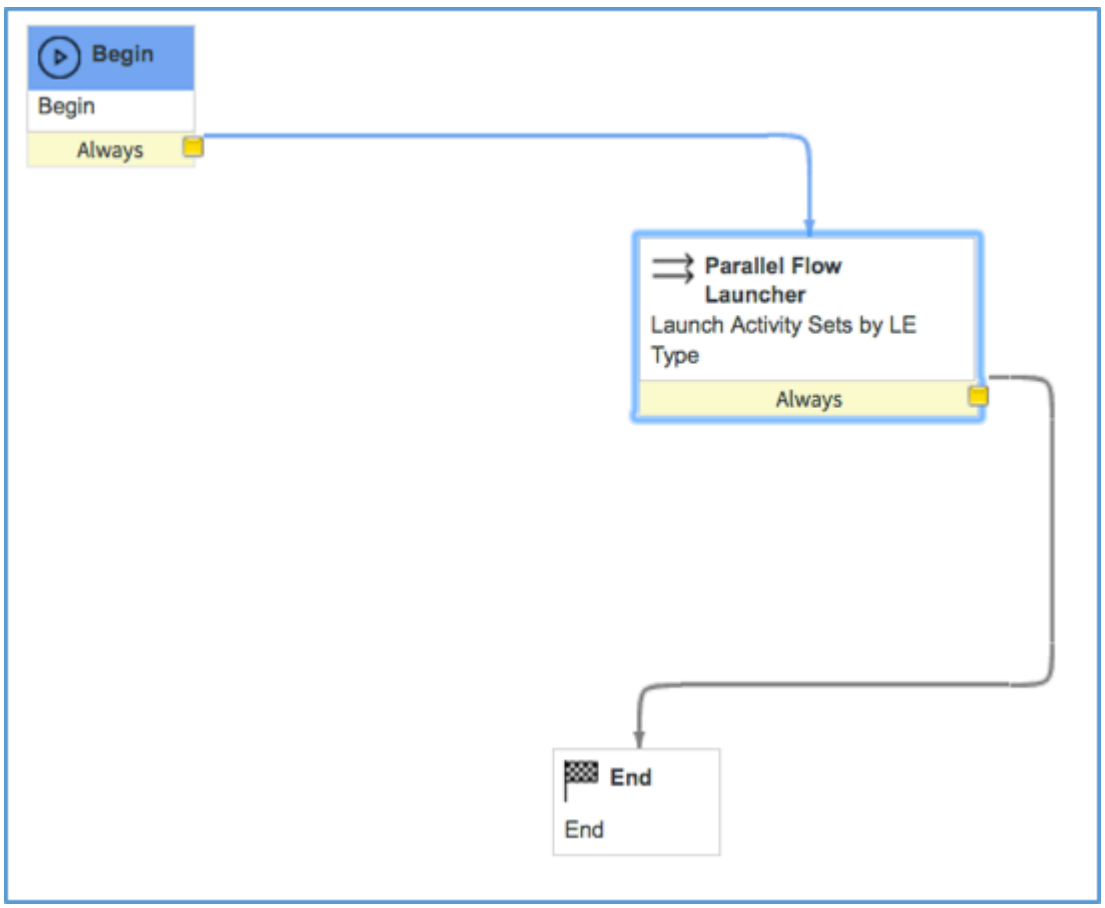
Lifecycle Events-Workflows

Der Workflow **Startprogramm für HR-Aktivitätensatz** steuert den gesamten Lebenszyklus-Event-Prozess. Zugehörige Workflows bestimmen jeden der Aktivitätensätze in einem Lebenszyklus-Event.

Wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall erstellt wird:

- Die Geschäftsregel **Workflow Startprogramm für Aktivitätensatz aufrufen** wird ausgeführt.
- Der Workflow **Startprogramm für HR-Aktivitätensatz** wird gestartet.
- Der Workflow wird während des Lebenszyklusereignisfalls ausgeführt und verwaltet die Aktivitätensätze.

Hinweis: Sie können über **Ausführungskontexte** auf die Workflows zugreifen.



Jeder Aktivitätensatz in einem Lebenszyklus-Event hat einen zugeordneten Workflow. Jeder Workflow:

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

- überwacht Auslösebedingungen und Abhängigkeiten von weiteren Aktivitätensätzen beim Generieren von Aktivitäten.
- prüft den Status der Aktivitäten im Workflow alle vier Stunden (Standard) für Aktivitätensätze, die durch ein Datum oder ein benutzerdefiniertes Skript ausgelöst werden.
- überprüft den Status der Aktivitäten, wenn ein Aktivitätsfall oder eine Anforderung aktualisiert wird.
- Schließt den Aktivitätensatz, wenn Aktivitäten als abgeschlossen markiert werden.

Das Basissystem begrenzt die Gesamtzahl der Aktivitätensätze, die gleichzeitig ausgeführt werden können, auf 25. Dieser Wert kann erhöht werden, aber die Systemleistung kann beeinträchtigt werden.

Hinweis: Das Feld **Bewertungsintervall** wird standardmäßig nicht angezeigt. Dieses Feld ist mit dem Feld **Max. Aktivitätsanzahl** auf der Registerkarte **Aktivitäten** unter den Workflow-Eigenschaften verbunden. Siehe Workflow-Eigenschaften . Seien Sie vorsichtig, wenn Sie das Feld **Bewertungsintervall** anzeigen, um den Standardwert (vier Stunden) zu ändern. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor das Lebenszyklus-Event abgeschlossen ist. In Workflows, die Lebenszyklus-Events zugeordnet sind, wurde der Wert des Felds **Max. Aktivitätsanzahl** erhöht, um lange Geschäftsprozesse zu berücksichtigen, die mehrere Workflow-Aktivitäten enthalten. Eine alternative Methode finden Sie unter Lifecycle Events-Bewertungsintervall.

1. Öffnen Sie den Workflow-Editor.
2. Wählen Sie den Workflow **Startprogramm für HR-Aktivitätensatz** aus.
3. Klicken Sie unter „Startprogramm für parallele Flows“ auf **Aktivitätseigenschaften**.
4. Aktualisieren Sie den Wert **Max. gleichzeitig**.

Siehe Workflow-Aktivität des parallelen Flow-Startprogramms .

Migrieren Lifecycle Events Workflows

Lifecycle Events Kunden, die ein Upgrade von durchführen Washington DC Oder Xanadu Release für Yokohama Release kann eine Systemeigenschaft verwenden, um die Workflow-Technologie zu definieren, die verwendet wird Lifecycle Events Die App verwendet für ihre Basissystem-Workflows.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_HR_le.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Yokohama Release, Bestandskunden mit Lifecycle Events Kann verwenden *sn_hr_le.use_flow*Eigenschaft zum Migrieren jedes Basissystem-Workflows, der mit der App installiert wird, von Workflow zu Flow. Diese Migration ermöglicht Lifecycle Events Zur Verwendung von Flow, der aktuellen Workflow-Technologie für die Prozessautomatisierung, anstelle von Workflow, einer älteren Workflow-Technologie, die einem Legacy-Produkt zugeordnet ist.

Folgendes Lifecycle Events Workflows werden zu Flows migriert, wenn Sie festlegen **Wert** Feld bis **Wahr** In *sn_hr_le.use_flow*Eigenschaft:

- Account-Benachrichtigung
- Fügen Sie der Pulse-Umfrage einen LE-Aktivitätsanwender hinzu

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

- HR-Aktivitätenstartprogramm
- Startprogramm für HR-Aktivitätensatz
- Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz
- Lebenszyklusereignis-Fallgenehmigung
- Lebenszyklusereignisbenachrichtigung

Darüber hinaus werden der Tabelle „Aktivitätskonfigurationen“ [sn_HR_le_Fulfiller_activity_config] zwei Konfigurationen hinzugefügt, wenn Sie festlegen **Wert** Feld bis **Wahr** In *sn_hr_le.use_flow*Eigenschaft. Die Konfigurationen für die folgenden Aktivitäten werden der Tabelle hinzugefügt, um die entsprechenden Flows zu unterstützen:

Lifecycle Events Aktivitäten und entsprechende Flows

Aktivität	Flow
Freigabe	Lebenszyklusereignis-Fallgenehmigung
Benachrichtigung	Lebenszyklusereignisbenachrichtigung

Die **Konfigurationstyp** Feld ist auf festgelegt **Flow (Vorlage)** Im Aktivitätskonfigurationsdatensatz für die zuvor genannten Aktivitäten zur Unterstützung der Verwendung des Flows.

Die **Wert** Feld in *sn_hr_le.use_flow*Die Eigenschaft hat unterschiedliche Standardwerte, je nachdem, ob Sie ein vorhandener oder ein neuer sind Lifecycle Events Kunde. Beginnend mit Yokohama Release, für neue Kunden, die implementieren Lifecycle Events, **Wert** Feld in *sn_hr_le.use_flow*Eigenschaft ist auf festgelegt **Wahr** Standardmäßig. Umgekehrt für Bestandskunden mit Lifecycle Events Wer auf aktualisiert wird Yokohama Release, die **Wert** Feld in *sn_hr_le.use_flow*Eigenschaft ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig.

Wichtig: Diese Aufgabe bezieht sich auf Bestandskunden mit Lifecycle Events Wer auf aktualisiert wird Yokohama Release. Bestandskunden sollten diese Aufgabe in einer Instanz außerhalb der Produktion ausführen, um zu überprüfen, ob sich die zugrunde liegende Komponente in ändert Lifecycle Events Hat nachteilige Auswirkungen. Führen Sie diese Aufgabe erst in Ihrer Produktionsinstanz aus, nachdem Sie gründlich getestet haben und mit den Ergebnissen zufrieden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Eingabetaste `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Name** Aus der Dropdown-Liste, die dem zugeordnet ist **Suchen** Feld.
3. In **Suchen** Feld eingeben `*sn_HR_le` .
   Eine Liste der Systemeigenschaften, die zugeordnet sind Lifecycle Events Wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_hr_le.use_flow* aus.
5. Verwenden Sie **Wert** Feld, um die Option anzugeben, die der gewünschten Workflow-Technologie entspricht Lifecycle Events Zur Verwendung für die Basissystem-Workflows.

Option	Beschreibung
True	Flow

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

Option	Beschreibung
Falsch	Workflow

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Lifecycle Events generator löschen Sie Ihre vorhandene Aktivität für eine Genehmigung, und erstellen Sie eine neue neu. Um Ihre vorhandene Aktivität für eine Genehmigung zu identifizieren, stellen Sie sicher, dass **Aktivitätstyp** Feld im entsprechenden Aktivitätsdatensatz ist auf festgelegt **Genehmigung** .

Eine neue Aktivität für eine Genehmigung muss erstellt werden, damit sie die entsprechende Konfiguration für eine Genehmigung in der Tabelle „Aktivitätskonfigurationen“ verwenden kann. Die Aktivität für eine Genehmigung, die Sie nach dem Festlegen von erstellen **Wert** Feld bis **Wahr** In `sn_hr_le.use_flow`Die Eigenschaft verwendet den Aktivitätskonfigurationsdatensatz, der die folgenden Feldwerte enthält:

- **Aktivität** Feld auf festgelegt **Genehmigung** .
- **Konfigurationstyp** Feld auf festgelegt **Flow (Vorlage)** .

Weitere Informationen zu finden Lifecycle Events Aktivitätserstellungsprozess, siehe Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.

Lifecycle Events verwenden

Verwenden Lifecycle Events Automatisieren Sie die Erfüllung von HR-Fällen, z. B. Onboarding neuer Mitarbeiter.

Übersicht über Lebenszyklus-Events erstellen

Jedes Lebenszyklus-Event ist eine Sammlung von Aktivitäten, die sich häufig über mehrere Abteilungen erstrecken und in Aktivitätensätzen organisiert sind. Um ein Lebenszyklus-Event zu konfigurieren, müssen Sie zuerst den Geschäftsprozess für Ihr Event dokumentieren. Als Nächstes müssen Sie alle unterstützenden Komponenten konfigurieren. Anschließend können Sie das Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten konfigurieren. Schließlich können Sie einen entsprechenden HR-Service konfigurieren, damit das Lebenszyklus-Event für den Service angefordert werden kann.

Lebenszyklus-Events erstellen

- Lebenszyklus-Events erstellen

  Erstellen Sie ein Lebenszyklusereignis mit einer Sammlung von Aktivitäten.

- Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen

  Verfolgen Sie Anforderungen nach, die von Anwendern aus Lebenszyklusereignissen geöffnet werden. Anforderungen von Anwendern können entweder ein HR-Service oder ein Katalogelement sein.

- HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen

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

Erstellen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall. Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird. Zum Beispiel wird der HR-Service für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter durch das Lebenszyklus-Event „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ erfüllt.

Lebenszyklus-Events erstellen

Mit Lebenszyklus-Events können Sie die Erfüllung von HR-Fällen automatisieren, z. B. das Onboarding neuer Mitarbeiter.

Jedes Lebenszyklus-Event ist eine Sammlung von Aktivitäten, die sich häufig über mehrere Abteilungen erstrecken und in Aktivitätensätzen organisiert sind. Um ein Lebenszyklus-Event zu konfigurieren, müssen Sie zuerst den Geschäftsprozess für Ihr Event dokumentieren. Als Nächstes müssen Sie alle unterstützenden Komponenten konfigurieren. Anschließend können Sie das Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten konfigurieren. Schließlich können Sie einen entsprechenden HR-Service konfigurieren, damit das Lebenszyklus-Event für den Service angefordert werden kann.

Hinweis: Wenn Sie ein bestehendes Lebenszyklus-Event weiter anpassen, folgen Sie den Konfigurationsaufgaben nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen

Lebenszyklus-Events klonen

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern

Lebenszyklus-Event-Eigenschaften

Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen

Benutzeroberfläche des Lebenszyklus-Event-Generators konfigurieren

HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen

Lebenszyklus-Event-Prozess dokumentieren

Definieren und dokumentieren Sie den Lebenszyklus-Event-Prozess. Lebenszyklus-Events sind im Allgemeinen abteilungsübergreifend und erfordern Maßnahmen aus verschiedenen Abteilungen.

Es ist daher wichtig, dass sich alle über den Flow und die jeweiligen Verantwortungsbereiche einig sind. Beim Zuordnen eines Lebenszyklus-Events ziehen Sie in Betracht, wer für den Besitz der Aktivität verantwortlich ist, was der Aktivitätstyp ist und ob eine Zielgruppe für diese Aktivität vorhanden ist.

Lebenszyklus-Events definieren

Berücksichtigen Sie beim Zuordnen und Definieren von Lebenszyklus-Events Folgendes.

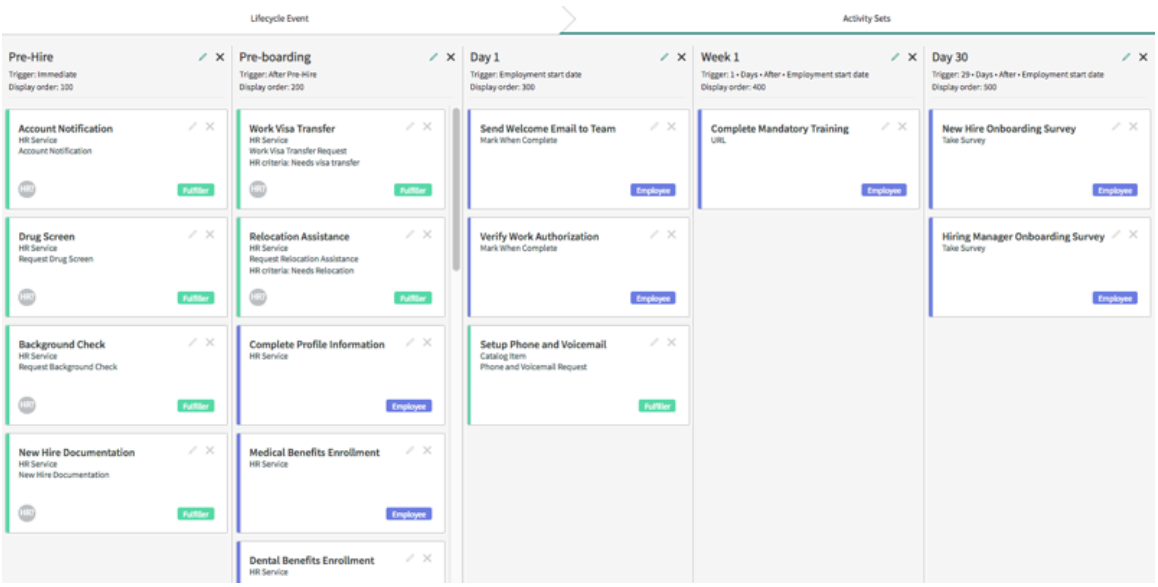
- Was ist der Lebenszyklus-Event-Typ? Beispiele für Lebenszyklus-Events sind die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, das Offboarding und Elternzeit.
- Was sind die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus-Events? Diese Phasen werden als Aktivitätensätze dargestellt, die als Container für die zugehörigen Aktivitäten fungieren. Jeder Aktivitätensatz wird basierend auf den angegebenen Bedingungen ausgelöst.
- Was sind die verschiedenen Aktivitäten für jeden Aktivitätensatz? Bestimmen Sie für jede Aktivität die entsprechende Besitzergruppe, den Aktivitätstyp und die Zielgruppe.

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

- Wem gehört die Aktivität? Lebenszyklus-Events erstrecken sich im Allgemeinen über mehrere Abteilungen. Jede Aktivität muss Eigentum der entsprechenden Gruppe sein, die für die Überwachung und Verwaltung dieser Aktivität verantwortlich ist, z. B. HR, IT oder Facilities.
- Was ist der Aktivitätstyp? Handelt es sich um eine Aufgabe für einen Mitarbeiter oder einen Erfüller? Handelt es sich um eine Genehmigung oder Benachrichtigung?
  - Freigaben
  - Aufgaben für Mitarbeiter
  - Aktivitäten für Erfüller, die als Bestellleitfäden, Katalogelemente, HR-Services, HR-Aufgaben, Incidents und mehr konfiguriert werden können
  - Notifications
- Besteht eine Zielgruppe für die Aktivität? Einige Aktivitäten sind nicht für alle Mitarbeiter erforderlich. Sie können Zielgruppendatensätze verwenden, um die Aktivität auf die entsprechenden Benutzertypen auszurichten.

Example: Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Das Onboarding neuer Mitarbeiter ist ein Lebenszyklus-Event, das in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist. Das Event ist in Aktivitätensätzen organisiert, z. B. „Vor der Einstellung“, „Vor der Einarbeitung“ und „Erster Arbeitstag“, die verschiedenen Phasen im Lebenszyklus-Event-Prozess entsprechen. Jeder Aktivitätensatz enthält mindestens eine Aktivität, z. B. eine Aufgabe für den Mitarbeiter, sich für medizinische Leistungen anzumelden, oder eine Anforderung für einen IT-Erfüller, Telefon und Voicemail für einen neuen Mitarbeiter einzurichten.



Unterstützende Komponenten für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

Konfigurieren Sie die unterstützenden Komponenten für ein Lebenszyklus-Event. Lebenszyklus-Events sind eine Sammlung von Aktivitäten. Für jede Aktivität müssen Sie die zugrunde liegenden Komponenten identifizieren und konfigurieren, die sie unterstützen, z. B. HR-Aufgabenvorlagen, Bestellleitfäden, Katalogelemente und HR-Services. Sie müssen auch die relevanten Besitzergruppen, Aktivitätstypen und Zielgruppendatensätze identifizieren und konfigurieren.

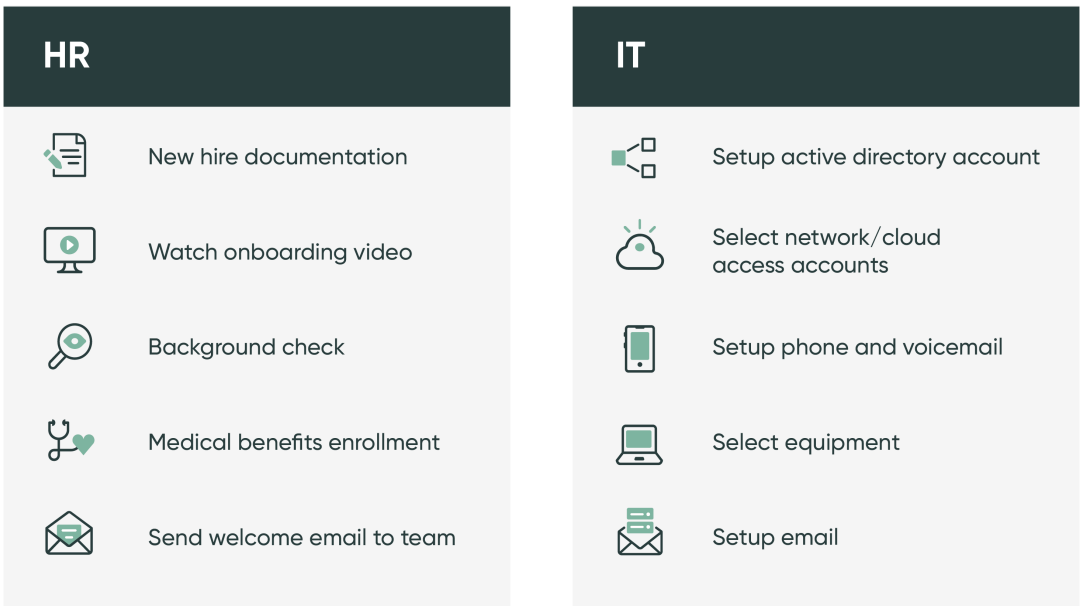
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Besitzergruppen
- Aktivitätstypen
- Zielgruppen

Besitzergruppen

Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Da Lebenszyklusereignisse im Allgemeinen abteilungsübergreifend sind, ist es wichtig, dass die Verantwortung für jede Aktivität der entsprechenden Gruppe zugewiesen wird, z. B. für HR, IT oder Facilities. Jede Besitzergruppe ist für die Überwachung der Aktivitäten verantwortlich, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.

Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen. Zum Beispiel können nur Mitglieder der Besitzergruppe „HR-Aktivitätsautoren“ mit der Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ HR-Aktivitäten konfigurieren.



Aktivitätstypen

Event-Aktivitäten im Lebenszyklus können Genehmigungen, Mitarbeiteraktivitäten, Erfülleraktivitäten, Benachrichtigungen und mehr sein. In Abhängigkeit vom Aktivitätstyp müssen Sie die entsprechenden Komponenten konfigurieren, die ihnen zugrunde liegen.

Ein wichtiger Vorteil der Enterprise-Anwendung Onboarding und Übergänge besteht darin, dass Sie vorhandene Komponenten und Prozesse wiederverwenden können. Diese Komponenten und Prozesse umfassen vorhandene HR-Services, HR-Aufgabenvorlagen oder Katalogelemente. Bestimmen Sie für jede Aktivität, ob eine vorhandene Komponente vorhanden ist, die Sie verwenden können, oder ob Sie eine neue konfigurieren müssen.

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

Aktivitätstypen und entsprechende Konfigurationsanforderungen

Aktivitätstyp	Konfigurationsanforderungen	
Genehmigung	N/V Weitere Informationen zu Genehmigungen finden Sie unter Genehmigungen .	
Mitarbeiteraufgabe	HR-Aufgabenvorlage konfigurieren Weitere Informationen zu HR-Vorlagen finden Sie unter HR-Vorlagen.	
Erfülleraktivität	Konfigurieren Sie in Abhängigkeit vom Erfülleraktivitätstyp die entsprechenden unterstützenden Komponenten. **Hinweis:** Die folgenden Erfülleraktivitätstypen sind mit der Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions vorkonfiguriert. Informationen zum Konfigurieren weiterer Typen finden Sie unter Aktivitätenkonfigurationen für Lebenszyklus-Events konfigurieren.	
	Leitfaden für automatisierte Bestellungen	Bestellleitfäden erstellen Weitere Informationen zu Bestellleitfäden finden Sie unter Bestellleitfäden .
	Katalogelement	Katalogelemente erstellen oder bearbeiten Weitere Informationen zu Katalogelementen finden Sie unter Servicekatalogelemente .
	HR Service	HR-Service konfigurieren Weitere Informationen zu HR-Services finden Sie unter HR-Services.
	HR-Aufgabe	HR-Aufgabenvorlage konfigurieren Weitere Informationen zu HR-Vorlagen finden Sie unter HR-Vorlagen.
	Incident	Incident-Vorlagen erstellen Weitere Informationen zum Incident-Management finden Sie unter Incident-Management .
Benachrichtigung	Erstellen einer E-Mail-Vorlage Weitere Informationen zu Benachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungen .	
Flow	Erstellen Sie einen Subflow	

Automatische Übersetzung

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

Aktivitätstypen und entsprechende Konfigurationsanforderungen (Fortsetzung)

Aktivitätstyp	Konfigurationsanforderungen
	Wichtig: Der einzige Subflow, der standardmäßig verwendet werden kann, ist **Wechseln Sie den primären Auftrag** subflow. Dieser Subflow wird verwendet für Unterstützt mehrere Aufträge in einem Lebenszyklusereignis . Um einen anderen Subflow für eine Aktivität zu verwenden, ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich. Siehe Implementierung mehrerer Subflows in einer LE-Aktivität [KB0817520] artikel in der HI-Knowledge Base für weitere Informationen. Weitere Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows .
Inhalt	Vorlagen für Zeitplaninhalte für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren Um mehr über zu erfahren Content Experiences Und Content Publishing, Siehe Content Publishing .
Aktivitätencontainer	N/V

Zielgruppen

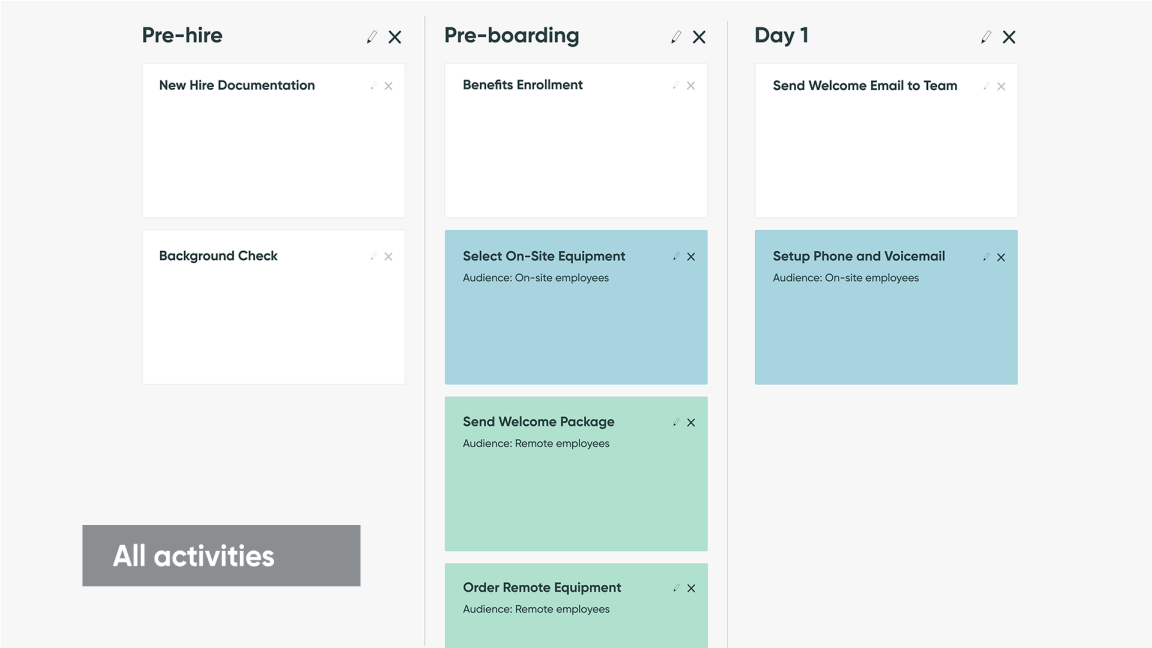
Nicht alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten sind für alle Mitarbeiter erforderlich. Einige Aktivitäten sind für eine Zielgruppe vorgesehen. Sie können Zielgruppendatensätze verwenden, um die Kriterien zu definieren, die die Betreffperson eines Lebenszyklusereignisfalls erfüllen muss, damit die Aktivität in ihrem Namen ausgelöst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Zielgruppen .

Klar definierte Zielgruppenkriterien ermöglichen es Ihnen, gezielte Workflows für verschiedene Zielgruppentypen zu erstellen. Sie können beispielsweise eine maßgeschneiderte Onboarding-Experience für neu eingestellte Mitarbeiter erstellen, je nachdem, ob der Mitarbeiter im Büro oder Remote arbeitet.

Hinweis:

- Wenn eine Aktivität keinem Zielgruppendatensatz zugeordnet ist, wird die Aktivität für alle Mitarbeiter ausgelöst.
- Wenn eine Betreffperson die Zielgruppenkriterien nicht erfüllt, die für eine Aktivität definiert wurden, die während des Bewertungsprozesses festgelegt wurde, die **Status** Feld im entsprechenden Aktivitätensatz ist auf festgelegt **Übersprungen** .

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



Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine Besitzergruppe, um die Benutzergruppe zu definieren, die eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Jede Besitzergruppe ist für die Überwachung der Aktivitäten verantwortlich, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen. Zum Beispiel können nur Mitglieder der Besitzergruppe „IT-Aktivitätsautoren“ mit der Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ IT-Aktivitäten konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklusereignisse** > **Administration** > **Besitzergruppen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Gruppenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Besitzergruppe.
Manager	Manager der Besitzergruppe.
Beschreibung	Beschreibung der Besitzergruppe.
Gruppen-E-Mail	E-Mail-Adresse, die der Besitzergruppe zuzuordnen ist. Diese E-Mail dient als Gruppenbenachrichtigung, die eine E-Mail an jedes Mitglied der Gruppe sendet.
Übergeordnet	Übergeordnete Gruppe, die der Besitzergruppe zuzuordnen ist.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

5. Weisen Sie in den zugehörigen Listen **Rollen**, **Gruppenmitglieder**, **Gruppen** und **Fähigkeiten** die entsprechenden Rollen, Benutzer, Gruppen und HR-Fähigkeiten der Besitzergruppe zu.

Zugehörige Listen und entsprechende Beschreibungen

Zugehörige Liste	Beschreibung
Rollen	Der Besitzergruppe zugewiesene Rollen. **Hinweis:** Alle der übergeordneten Gruppe zugewiesenen Rollen werden automatisch der Besitzergruppe zugewiesen.
Gruppenmitglieder	Benutzer, die der Besitzergruppe zugewiesen sind.
Gruppen	Gruppen, die der Besitzergruppe zugewiesen sind. **Hinweis:** Alle Gruppen, die der übergeordneten Gruppe zugewiesen sind, werden automatisch der Besitzergruppe zugewiesen.
Kompetenzen	HR-Fähigkeiten, die der Besitzergruppe zugewiesen sind. **Hinweis:** Alle der übergeordneten Gruppe zugewiesenen HR-Fähigkeiten werden automatisch der Besitzergruppe zugewiesen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivitätenkonfigurationen für Lebenszyklus-Events konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine Aktivitätenkonfiguration, um den Erfüllungsprozess und die Bedingungen für den Abschluss einer Lebenszyklus-Event-Aktivität zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Ein wesentlicher Vorteil der Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions besteht darin, dass Sie vorhandene Erfüllungsprozesse aus verschiedenen Abteilungen nutzen können, um Lebenszyklus-Event-Aktivitäten zu erfüllen, die ihnen zugewiesen sind. Sie können beispielsweise einen Erfüllungsprozess verwenden, der von der IT-Abteilung eingerichtet wurde, um Lebenszyklus-Event-Aktivitäten zu erfüllen, die der IT zugewiesen sind. Es können vorkonfigurierte Aktivitätstypen verwendet werden. Sie können auch eigene benutzerdefinierte Aktivitätstypen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Aktivitätskonfiguration verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Formular „Erfülleraktivität – Konfiguration“

Feld	Beschreibung	
Erfülleraktivität	Der Name des Erfülleraktivitätstyps.	
Konfigurationstyp	Der Konfigurationstyp. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Katalogelement	Erstellt eine Aufgabe, eine Anforderung oder einen Fall basierend auf einem vorhandenen Katalogelement. Wählen Sie im Feld **Katalog** einen Katalog aus.
	Inhalt	
	Flow	Erstellt einen Flow im übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall. **Hinweis:** Ein Flow automatisiert die Verarbeitung einer Folge wiederverwendbarer Aktionen. Siehe Flow Designer Weitere Informationen finden Sie unter .
	HR Service	Erstellt einen Fall basierend auf einem HR-Service.
	HR-Aufgabenvorlage	Erstellt eine Aufgabe basierend auf einer HR-Aufgabenvorlage.
	Bestellleitfaden	Erstellt eine IT-Anforderung basierend auf einem Bestellleitfaden. Wählen Sie im Feld **Katalog** einen Katalog aus.
	Vorlage	Erstellt einen Datensatz in einer Aufgabentabelle, die Vorlagen unterstützt.
	Workflow	Erstellt einen Workflow für den übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall. Geben Sie in den folgenden Feldern Folgendes an: ○ **Workflow**: Der Workflow, der für den übergeordneten Lebenszyklus-Fall ausgeführt wird. ○ **Workflow-Pflichtfelder**: Felder im Aktivitätsformular, die für den Workflow ausgefüllt werden müssen. ○ **Optionale Felder für den Workflow**: Felder im Aktivitätsformular, die optional sind und für den Workflow ausgefüllt werden.
Aktivitätsabschluss	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die Erfülleraktivität geschlossen wird und der Statuswert in „Abgeschlossen“ geändert werden kann. **Hinweis:** Sobald alle Aktivitäten in einem Aktivitätensatz abgeschlossen sind, wird der Statuswert des Aktivitätensatzes in „Abgeschlossen“ geändert.	
Aktiv	Option zum Aktivieren des Erfülleraktivitätstyps zur Verwendung	

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

Feld	Beschreibung
Aufgabentabelle	Tabelle, der der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist. In Abhängigkeit vom ausgewählten **Konfigurationstyp** können Sie eine Tabelle auswählen oder wird das Feld automatisch auf eine Tabelle festgelegt.
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist **Hinweis:** Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Ordnen Sie im Abschnitt **Konfigurationszuordnungen für Erfülleraktivitäten** mindestens ein Feld aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall der untergeordneten Aktivität zu.

   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tabelle „Erfülleraktivität – Konfigurationszuordnung“

Feld	Beschreibung
Aktivitätstypkonfiguration	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Erfülleraktivitätstyps festgelegt.
Aus Tabelle zuordnen	HR-Falltabelle, der der übergeordnete HR-Service zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass diese Tabelle mit der HR-Falltabelle übereinstimmt, die dem übergeordneten HR-Service zugeordnet ist.
Aus Feld zuordnen	Feld, von dem zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem des Zielfelds übereinstimmt.
An Tabelle zuordnen	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist.
Feld zuordnen	Feld, zu dem zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem des Quellfelds übereinstimmt.

Example

Beispielsweise ordnet der vorkonfigurierte Erfülleraktivitätstyp für Katalogelemente das Feld „subject_person“ aus der Tabelle „HR-Lebenszyklus-Event-Fall“ [sn_hr_le_case] dem Feld „requested_for“ in der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] zu, sodass das Aktivitätsformular automatisch mit dem Namen des Benutzers ausgefüllt wird, für den das Katalogelement angefordert wird.

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

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorlagen für Zeitplaninhalte für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Vorlagen für Zeitplaninhalte, um Inhalte im Rahmen eines Lebenszyklus-Events bereitzustellen. Jede Vorlage muss der Tabelle „Zeitplaninhalt“ [sn_cd_content_visibility] zugeordnet sein, und Sie können die Vorlage für Mobile-Inhalte, Portalinhalte, Benachrichtigungsinhalte oder Aufgabeninhalte konfigurieren.

Vorbereitungen

Bereiten Sie den Inhalt vor, den Sie mit der Vorlage für Zeitplaninhalte verwenden möchten. Sie können die folgenden Inhaltstypen verwenden:

Inhaltstypen

Inhaltstyp	Beschreibung
Mobile Inhalte konfigurieren	Mobile-Inhalte werden in der Now Mobile- und der Mobile Onboarding-App als Mobile-Banner bereitgestellt.
Content Publishing	Portalinhalte werden als Inhalt (z. B. Banner, Kalender oder Video) in einem Portal wie Employee Service Center bereitgestellt.
Benachrichtigungsinhalt	Benachrichtigungsinhalte werden als Benachrichtigung bereitgestellt.
Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden	Aufgabeninhalte werden als Aufgaben im Portal sowie in der App bereitgestellt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**an.

2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

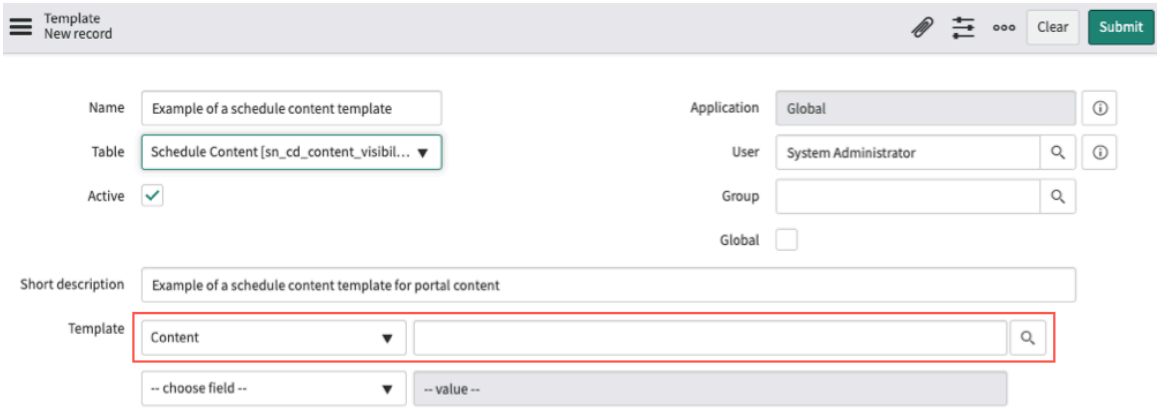
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage.
Tabelle	Legen Sie den Wert auf Zeitplaninhalt [sn_cd_content_visibility] fest.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Vorlage

4. Fügen Sie im Feld **Vorlage** das Feld **Inhalt** hinzu.

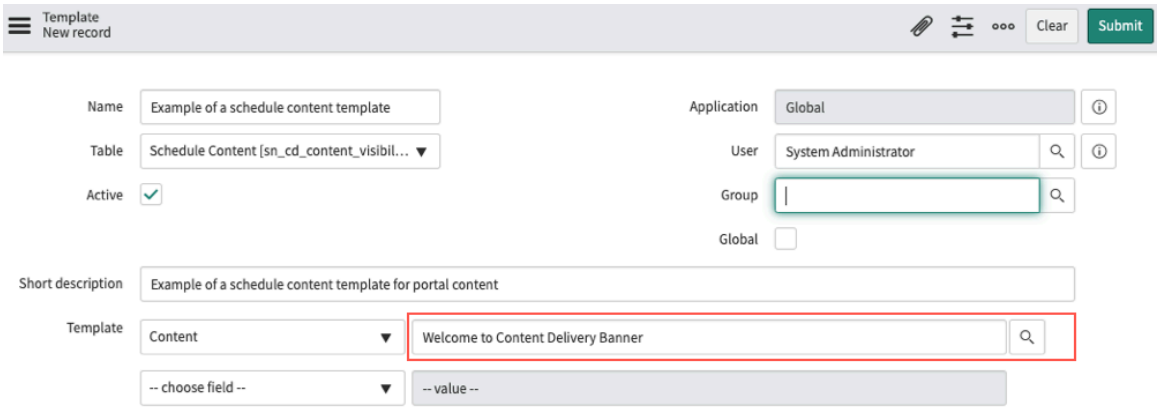
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



5. Wählen Sie für das Feld **Inhalt** einen Inhaltsdatensatz aus, der mit der Vorlage verwendet werden soll.

Example

Dies ist beispielsweise eine Zeitplaninhaltsvorlage für einen Inhaltsdatensatz mit dem Namen „Willkommen beim Inhaltsbereitstellungsbanner“.



6. Fügen Sie nach Bedarf zusätzliche Felder mit entsprechenden Werten hinzu.

Abhängig vom Inhaltstyp müssen Sie zusätzliche Felder mit entsprechenden Werten hinzufügen. Der Inhalt entspricht einem der folgenden Typen.

- Mobile-Inhalt
- Portalinhalt
- Benachrichtigungsinhalt
- Aufgabeninhalt

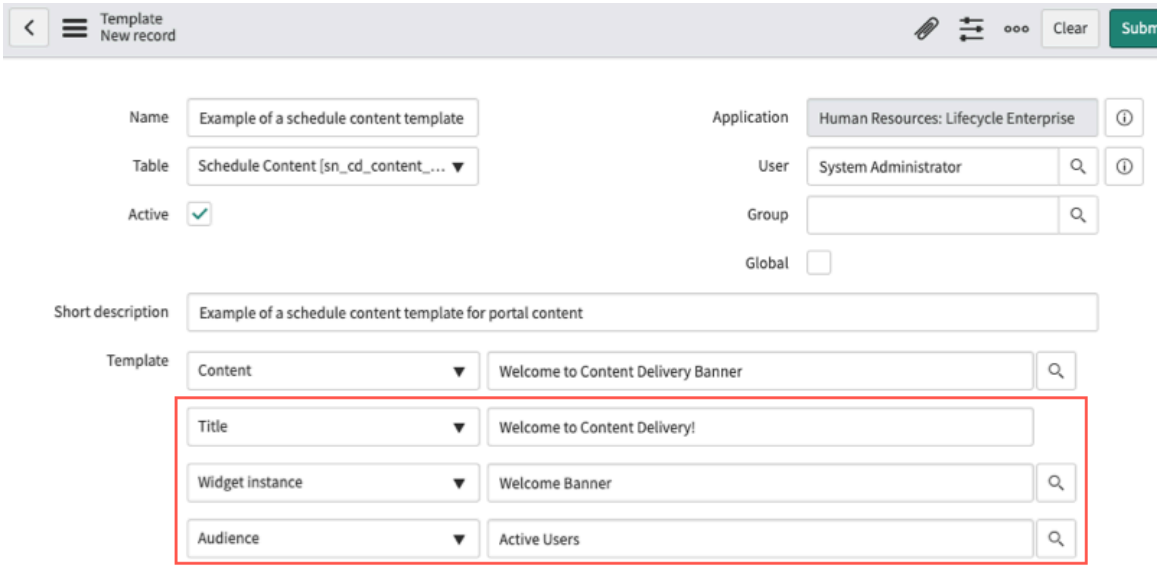
Eine Liste der verfügbaren Felder für jeden Inhaltstyp finden Sie unter Zeitplaninhalt .

Example

Der Inhaltstyp für den Datensatz „Willkommen beim Content Delivery Banner“ ist beispielsweise ein Portalinhalt. Für Portalinhalte müssen mindestens die Felder **Titel**, **Widget-Instanz** und **Zielgruppe** hinzugefügt werden.

Automatische Übersetzung

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



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

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Vorlage für Zeitplaninhalte, um Inhalte im Rahmen eines Lebenszyklus-Events bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitäten für Inhalt konfigurieren.

Lebenszyklus-Events konfigurieren

Erstellen Sie mit dem Lebenszyklus-Event-Generator ein Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Beginnen Sie mit der Definition des Event-Typs, z. B. dem Einarbeiten neuer Mitarbeiter. Jedes Lebenszyklus-Event verfügt über mindestens einen Aktivitätensatz, der verschiedene Phasen im Lebenszyklus-Event-Prozess darstellt. Jeder Aktivitätensatz verfügt über mindestens eine Aktivität. Dabei kann es sich um Genehmigungsanforderungen, Aufgaben für Mitarbeiter, Aktivitäten für Erfüller oder das Senden von Benachrichtigungen handeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Lebenszyklus-Event-Formular verwalten

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lebenszyklus-Events.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Lebenszyklus-Events zur Verwendung.
Beschreibung	Beschreibung des Lebenszyklus-Events.

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

Feld	Beschreibung	
Aktivitätensätze für betreffende Person anzeigen	(Nur Mitarbeiter-Center) Option zum Anzeigen der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite für die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls. Dies ist ein Verfahren in zwei Teilen. Zusätzlich zur Auswahl dieses Kästchens müssen Sie **Fall der betreffenden Person anzeigen** für den HR-Service auswählen, dem das Lebenszyklus-Event zugeordnet ist. Wie Sie letzteres auswählen, lesen Sie unter HR-Service konfigurieren. **Hinweis:** ○ Wenn **Fall der betreffenden Person anzeigen** für den entsprechenden HR-Service nicht ausgewählt ist, wird die Zeitleiste des Aktivitätensatzes für die betreffende Person nicht angezeigt. ○ Es werden keine Fortschrittsleisten für die Aktivitätensätze für die betreffende Person angezeigt. Die Fortschrittsleiste wird nur für die Person unter "geöffnet für" angezeigt. ○ Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls im Employee Service Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter .	
In der Mitarbeiteransicht Aktivitäten sortieren nach	Sie können auswählen, wie Ihre Mitarbeiter Aktivitäten im Lebenszyklus-Event anzeigen. ○ Fälligkeitsdatum: Aktivitäten in chronologischer Reihenfolge (Aufgaben, die früher fällig sind, oben) und andere Aktivitäten nach Erstellungsdatum anzeigen. ○ Anzeigereihenfolge: Zeigt Aktivitäten in der Reihenfolge an, in der sie in einem Aktivitätensatz angezeigt werden. **Hinweis:** Was Sie in diesem Feld auswählen, wird auch in angezeigt Mitarbeiter-Center Für Aufgaben eines Anwenders.	
Ereignistyp	Event-Typ des Lebenszyklus-Events. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Einarbeitung	Lebenszyklus-Event zur Verwendung mit Mobile Onboarding. **Hinweis:** Sie müssen auch sicherstellen, dass die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** im Lebenszyklus-Event-Formular und die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** im entsprechenden HR-Service-Formular ausgewählt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie ein Lebenszyklusereignis für aus Now Mobile.
	Offboarding	
	Übergänge	

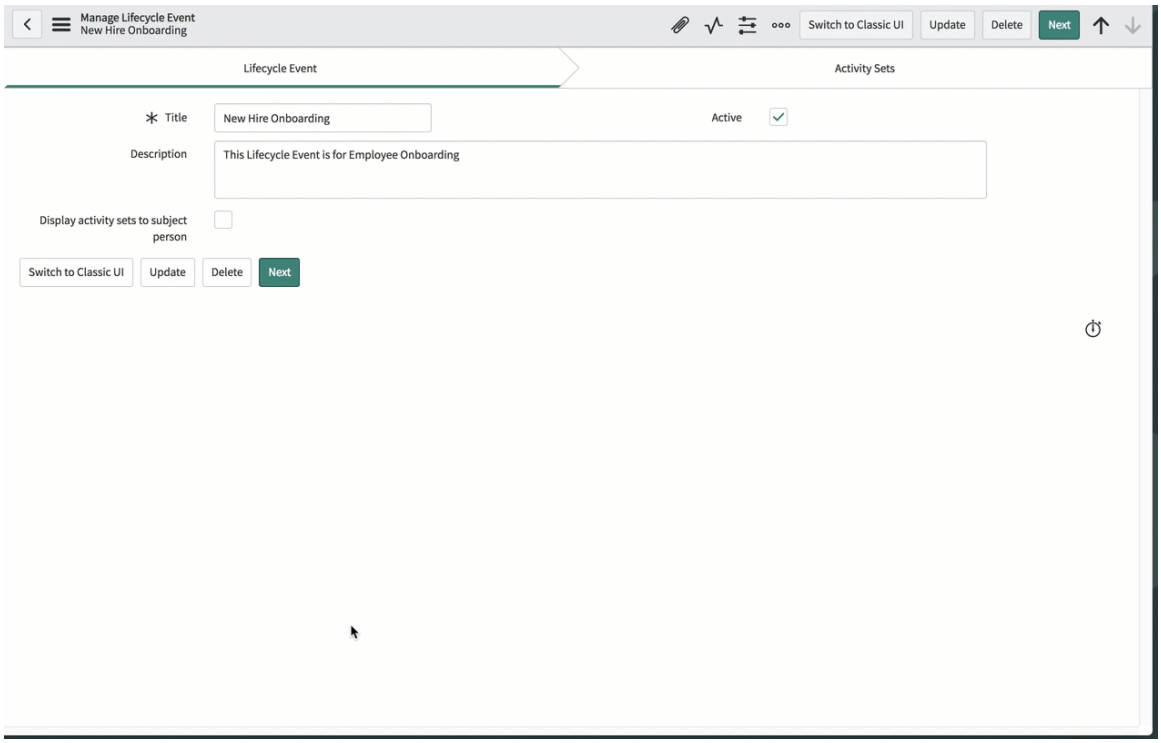
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung	
	HR-Services	

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze** oder auf **Weiter**, um die Aktivitätensätze und Aktivitäten für das Lebenszyklus-Event zu konfigurieren.

   Sie können neue Aktivitätensätze und Aktivitäten erstellen bzw. vorhandene bearbeiten. Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter:

   - Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren
   - Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren



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

Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie einen Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatz, um einen Container für eine Gruppe von Aktivitäten zu definieren.

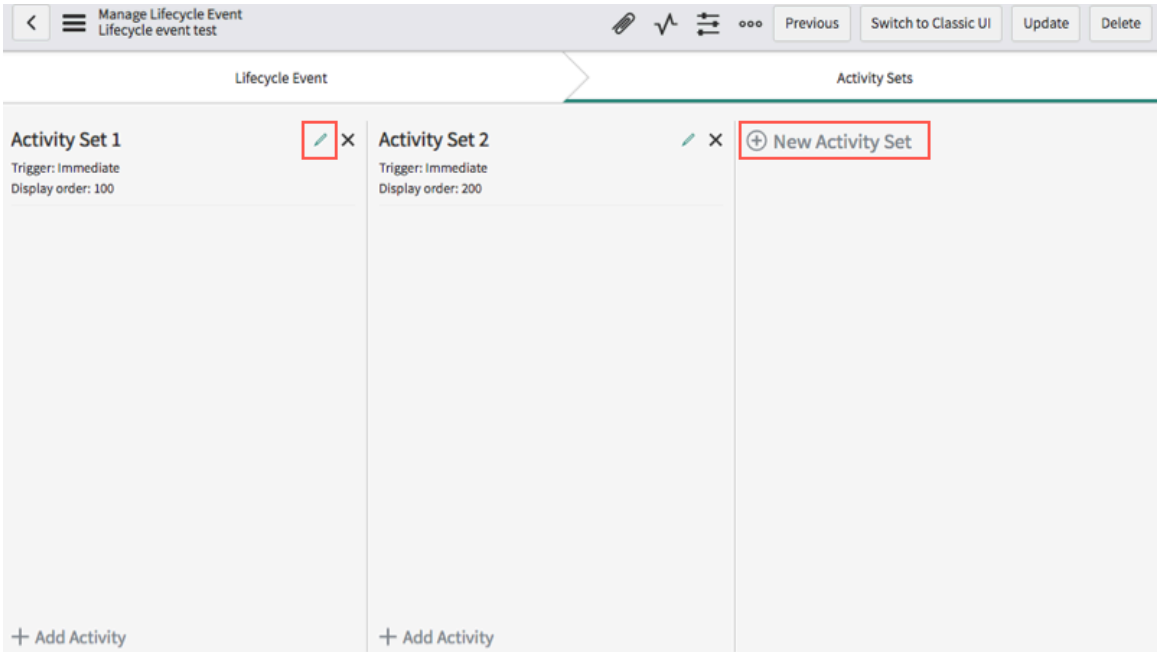
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Aktivitätensätze stellen verschiedene Phasen im Lebenszyklus-Event-Prozess dar, und Sie müssen definieren, wann der Aktivitätensatz ausgelöst wird, z. B. unmittelbar nach der Erstellung des Lebenszyklus-Event-Falls oder nach Abschluss eines anderen Aktivitätensatzes. Jeder Aktivitätensatz ist einem einzelnen Lebenszyklus-Event zugeordnet.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, Und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Erstellen Sie einen neuen, oder ändern Sie einen vorhandenen Aktivitätensatz.
   - Um einen neuen Aktivitätensatz zu erstellen, klicken Sie auf **Neuer Aktivitätensatz**.
   - Um einen vorhandenen Aktivitätensatz zu ändern, bewegen Sie den Mauszeiger über den Aktivitätensatz, und klicken Sie auf **Aktivitätensatz bearbeiten**.



4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätensatz“

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name des Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatzes.
Anzeigetitel	Anzeigetitel des Aktivitätensatzes. Der Anzeigetitel ist nur für Mitarbeiter bestimmt und wird auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite im Portal sowie in der App angezeigt. Zum Beispiel könnte ein für Mitarbeiter angezeigter Titel für den Aktivitätensatz im Vorfeld des Onboardings „Vorbereitung auf den ersten Tag“ lauten. Wenn kein Anzeigetitel angegeben wird, wird stattdessen der Standardname des Aktivitätensatzes verwendet.
Beschreibung	Die Beschreibung des Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatzes zur Verwendung.
Anzeigereihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, zu dem der Aktivitätensatz im Lebenszyklus-Event-Generator und in der Zeitleiste des Aktivitätensatzes auf der HR-Ticketseite angezeigt wird.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die Auftragsnummer wirkt sich nicht auf den Zeitpunkt aus, zu dem der Aktivitätensatz ausgelöst wird. ○ Wenn keine Auftragsnummer angegeben ist, wird der Aktivitätensatz nach allen nummerierten Aktivitätensätzen angezeigt. ○ Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls im Employee Service Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter .
Anzeige für „Geöffnet für“	Option zum Ein- oder Ausblenden des Aktivitätensatzes für die Person unter „Geöffnet für“, die dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite im Portal und in der App angezeigt. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz nicht auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze angezeigt. Alle zugeordneten Aufgaben, die der „Geöffnet für“-Person und der betreffenden Person zugewiesen sind, werden weiterhin auf der HR-Ticketseite angezeigt. Aufgaben, die anderen Personen zugewiesen sind, werden jedoch ausgeblendet.
Für Betreffperson anzeigen	Option zum Ein- oder Ausblenden des Aktivitätensatzes für die betreffende Person, die dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite im Portal und in der App angezeigt. Dies ist ein dreiteiliger Prozess. Neben dem Aktivieren des Kontrollkästchens an dieser Stelle müssen Sie folgende Schritte durchführen: ○ Wählen Sie für den Lebenszyklus-Event-Typ die Option **Aktivitätensätze für betreffende Person anzeigen** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events konfigurieren. ○ Wählen Sie für den HR-Service, dem das Lebenszyklus-Event zugeordnet ist, die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** aus. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz nicht auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze angezeigt. Alle zugeordneten Aufgaben, die der betreffenden Person zugewiesen sind, werden weiterhin auf der HR-Ticketseite angezeigt. Aufgaben, die nicht der betreffenden Person zugewiesen sind, werden jedoch ausgeblendet.
Zielgruppe	Die spezifische Zielgruppe, auf die der Aktivitätensatz ausgerichtet ist. Durch Festlegen einer Zielgruppe für einen Aktivitätensatz können Sie Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes für eine bestimmte Gruppe von Personen erstellen. Wenn das Zielgruppenfeld leer ist, gilt der Aktivitätensatz für alle Mitarbeiter. Sie können die Zielgruppe auch als Filter verwenden, wenn Sie das Tool „Aktivitätensatz testen“ verwenden. Weitere

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

Feld	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Verwenden des Tools „Aktivitätensätze testen“ für Lifecycle Events Aktivitätensatz. **Hinweis:** Sie können auch eine Zielgruppe auf Aktivitätsebene definieren. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz überschreiben die Zielgruppenkriterien für eine Aktivität.

5. Legen Sie im Abschnitt **Auslösebedingung für Aktivitätensatz** die Auslösebedingung für den Aktivitätensatz fest.

Auslöserbedingungsoptionen

Auslösebedingung	Beschreibung	
Sofort	Der Aktivitätensatz wird bei Erstellung des Lebenszyklus-Event-Falls ausgelöst.	
Datum	Der Aktivitätensatz wird vor, am oder nach dem angegebenen Datum ausgelöst. **Hinweis:** Wenn das Datum für den Aktivitätensatz aktualisiert wird, gilt die Änderung nur für offene HR-Fälle mit aktiven Aktivitätensätzen, die noch nicht ausgelöst wurden.	
	Auslösertabelle	Wählen Sie einen HR-Fall oder eine Profiltabelle aus.
	Auslöserfeld	Wählen Sie ein Datumsfeld aus.
	Leeres Datum ignorieren	Option zum Auslösen des Aktivitätensatzes, wenn das Datumsfeld leer ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz nicht ausgelöst, wenn das Datumsfeld keinen Wert aufweist.
	Offsettyp für Datum	Wählen Sie den Offsettyp für das Datum aus: ○ Keine ○ Vor ○ Nach
	Offsetmenge für Datum	Geben Sie eine Offsetmenge an. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Vor** oder **Nach** für **Offsettyp für Datum** ausgewählt ist.
	Offseteinheiten für Datum	Stellen Sie eine Maßeinheit von Tagen, Wochen oder Monaten bereit. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Vor** oder **Nach** für **Offsettyp für Datum** ausgewählt ist.
Weitere Aktivitätensätze	Der Aktivitätensatz wird nach Abschluss eines oder mehrerer Aktivitätensätze ausgelöst.	
	Abhängigkeiten des Aktivitätensatzes	Wählen Sie mindestens einen Aktivitätensatz aus, der abgeschlossen werden muss, bevor der Aktivitätensatz ausgelöst wird.
Erweitert	Der Aktivitätensatz wird gemäß dem bereitgestellten Skript ausgelöst.	

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

Auslösebedingung	Beschreibung	
	Auslöserskript	Stellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript bereit, um zu bestimmen, wann der Aktivitätensatz ausgelöst wird. In den Skripts sind zwei Variablen verfügbar: ○ parentCase: Verweis auf übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall ○ hrTriggerUtil: Ermöglicht die Überprüfung anderer Aktivitätensätze oder Daten aus anderen Arten von Auslösern. Der Workflow Startprogramm für Aktivitätensatz wird alle vier Stunden ausgeführt, um diese Bedingungen zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Lifecycle Events-Workflows.
Bedingung	Der Aktivitätensatz wird gemäß den festgelegten Bedingungen ausgelöst. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .	
	Bedingungstabelle	Wählen Sie einen HR-Fall oder eine HR-Profiltabelle aus.
	Bedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen zu definieren, die erfüllt sein müssen, damit der Aktivitätensatz ausgelöst wird.
Kombination	Der Aktivitätensatz wird basierend auf einer Kombination aus einem angegebenen Datum, anderen Aktivitätensätzen und/oder Bedingungen ausgelöst.	
	Kombinationstyp	Wählen Sie aus, wann der Aktivitätensatz ausgelöst werden soll: ○ Und: Der Aktivitätensatz wird nur ausgelöst, wenn alle angegebenen Auslösebedingungen erfüllt sind. ○ Oder: Der Aktivitätensatz wird ausgelöst, wenn eine beliebige der angegebenen Auslösebedingungen erfüllt ist.
	Datum	Sie können ein Datum als Teil des Kombinationsauslösertyps angeben.
	Weitere Aktivitätensätze	Sie können mindestens einen Aktivitätensatz auswählen, der als Teil des Kombinationsauslösertyps abgeschlossen werden muss.

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

Auslösebedingung	Beschreibung	
	Bedingung	Sie können den Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen zu definieren, die als Teil des Kombinationsauslösertyps erfüllt sein müssen.

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

Example: Erweitertes Auslöserskript

- Auslösertyp = erweitert.
- Der neue Mitarbeiter (betreffende Person) hat einen zugewiesenen Manager.
- Das Startdatum für den neuen Mitarbeiter wurde erreicht (darf nicht leer sein).
- Zwei bestimmte Aktivitätensätze wurden abgeschlossen.

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

Ersetzen Sie die sys_ids im folgenden Beispiel mit der sys_ids Ihres Aktivitätensatzes. Klicken Sie in Ihrem Aktivitätensatz auf das Symbol **Formular-Kontextmenü**, und wählen Sie **sys_id kopieren** aus.

Lifecycle Events-Bewertungsintervall

Es ist ein Mechanismus verfügbar, um sicherzustellen, dass Timer in einem Workflow automatisch ausgelöst werden, anstatt auf die Auslösung des Bewertungsintervalls zu warten.

Aktivitätensätze können je nach Konfiguration mit verschiedenen Methoden ausgelöst werden:

- Sofort
- Nach Datum

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

- Auslöserskript (erweitert)
- Bedingungen (Felder aus einer Tabelle)
- Kombination oder verschiedene Auslösertypen
- *Weitere Aktivitätensätze

Hinweis: Weitere Informationen zur Auslösung von Aktivitätensätzen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren und Lifecycle Events-Workflows.

*Wenn ein Aktivitätensatz durch andere Aktivitätensätze ausgelöst wird, muss er warten, bis alle Abhängigkeiten aufgelöst sind, bevor er ausgelöst wird.

Startprogramm-Flow für HR-Aktivität

Wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall in den Status „Bereit“ wechselt, durchlaufen alle Aktivitätensätze den HR-Aktivitätsstartprogramm-Flow. Die Aktivitäten in jedem Aktivitätensatz werden zu diesem Zeitpunkt nicht ausgelöst. Wenn ein Aktivitätensatz nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist, um Aktivitäten auszulösen, werden die Auslösebedingungen analysiert.

Wenn die Auslöserbedingung nicht erfüllt ist, wird auf die Ausführung des Auslöserskript-Timers „Warten auf erneute Bewertung“ gewartet (Standard ist alle vier Stunden).

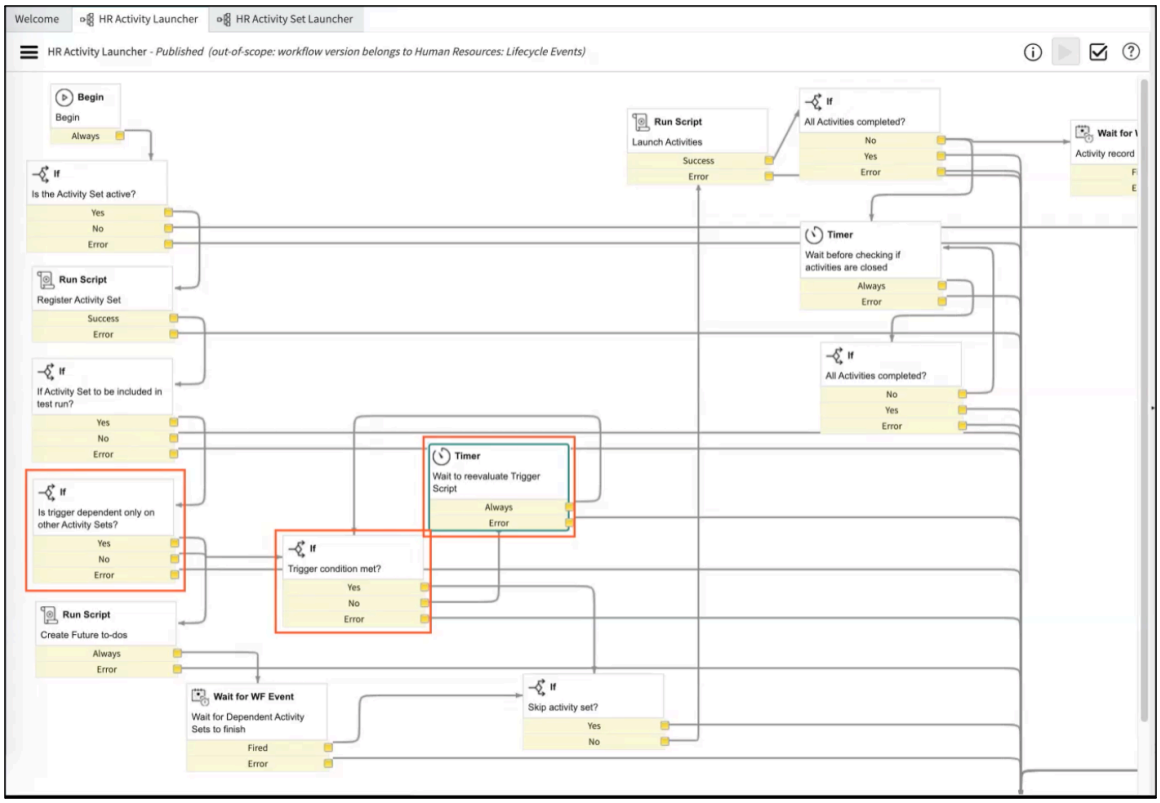
Wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist, das Auswertungsintervall jedoch ausgeführt wird, muss weitere vier Stunden gewartet werden, bevor der Aktivitätensatz erneut bewertet wird. Dies kann zu Verzögerungen bei der Auslösung eines Aktivitätensatzes führen.

Der Auslöserskript-Timer „Wait to reevaluate“ (Warten auf erneute Bewertung) verwendet das Feld **sn_hr_le.All activity set closure timer** unter den Lebenszyklus-Event-Eigenschaften, um zu bestimmen, wann der Aktivitätensatz bewertet werden soll. Der Standardwert ist 4 Stunden.

Sie können den Wert im Feld **sn_hr_le.All activity set closure timer** reduzieren, um den Aktivitätensatz früher zu starten.

Hinweis: Seien Sie vorsichtig, wenn Sie den Standardwert ändern möchten. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor sie abgeschlossen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Eigenschaften.

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



Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“

Eine Alternative zur Verwendung des Felds **Bewertungsintervall** ist die Verwendung des Aktivitätensatzes **Condition with Event BR (Demo)**, der in den Demodaten enthalten ist, als Beispiel für die Verwendung. Dies ist eine optionale Lösung, Sie können jedoch serverseitigen Code (Geschäftsregel, Event-Skript, geplante Aufgabe usw.) erstellen und verwenden, der das Event check_activity_set_trigger im Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ auslöst. Jeder Aktivitätensatz kann mit dem Event check_activity_set_trigger serverseitig ausgelöst werden, mit Ausnahme von Aktivitätensätzen, die sofort oder nur von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst werden.

Hinweis: Für den Zugriff auf den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ (com.sn_hr_lifecycle_ent). Dies ist eine optionale Methode, die anstelle der Werte im Feld **Bewertungsintervall** verwendet werden kann.

- Der Auslösertyp für den Aktivitätensatz muss auf **Bedingung** festgelegt sein.
- Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgelöst, wenn der Status des primären Lebenszyklus-Event-Falls in **In Bearbeitung** verschoben wird.
- Die Aktivität **E-Mail – Condition with Event BR (Demo)** ist im Aktivitätensatz **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** enthalten.
- Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** enthält den Workflow **HR-Aktivitätsstartprogramm**. Er enthält auch die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)**.

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

- Die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgeführt, nachdem sich der Status eines LE-Falls in **In Bearbeitung** geändert hat.
- Anschließend wird nach den für den LE-Fall ausgeführten Workflows gesucht, bis der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ gefunden und das Event check_activity_set_trigger an diesen gesendet wird.

- Sie können die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)**, die Aktivität **E-Mail – Condition with Event BR (Demo)** und die **Condition with Event BR (Demo)** an Ihre Anforderungen anpassen.

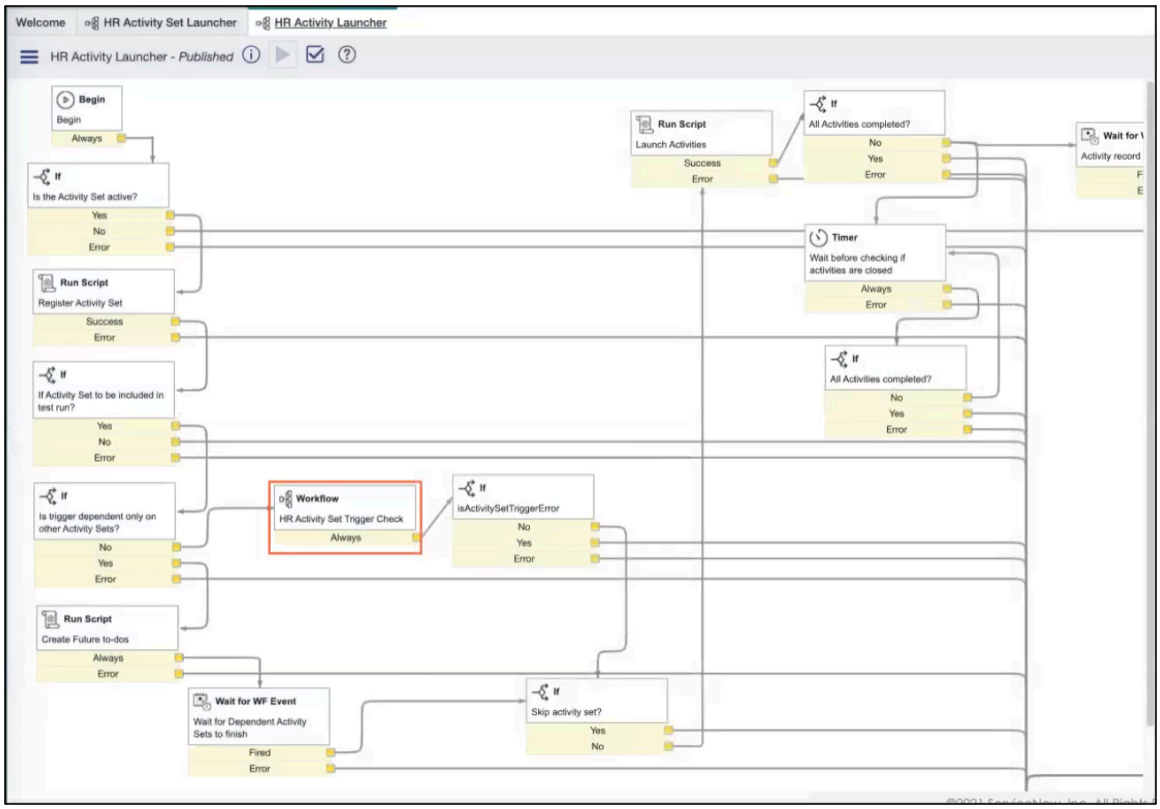
Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Lifecycle Events-Workflows Und Business-Regeln .

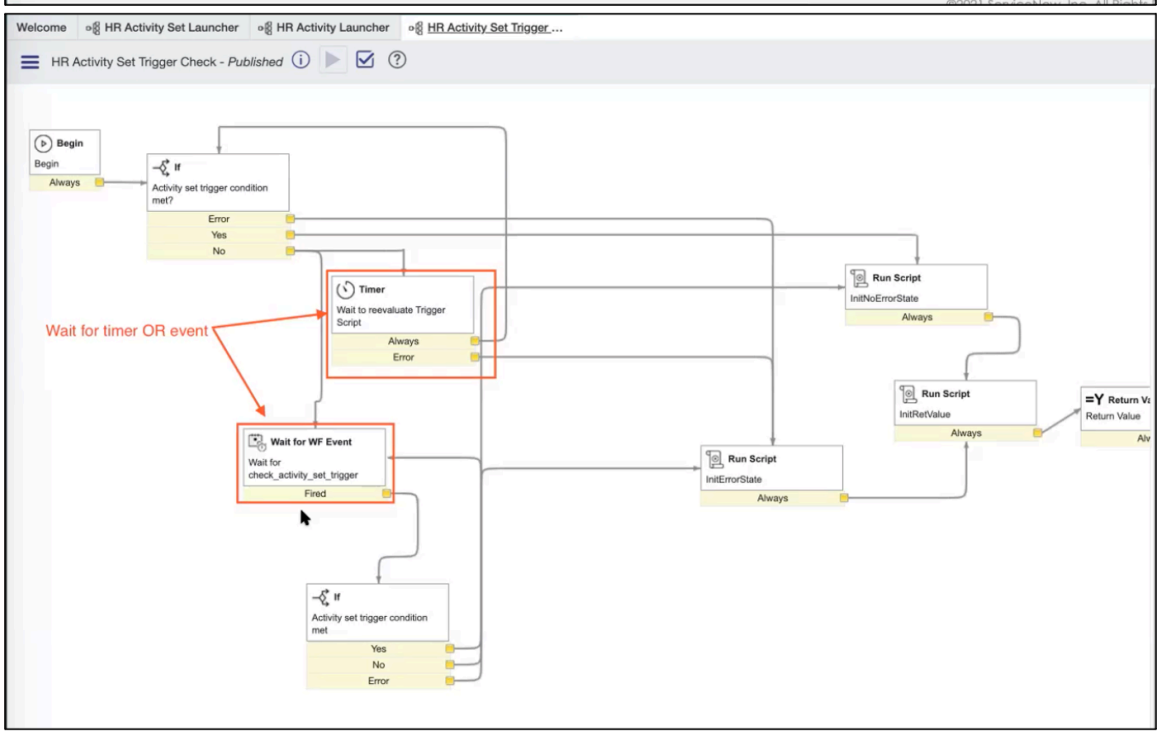
Workflow „HR Activity Set Trigger Check“

Der Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ (siehe unten) wurde dem Workflow „HR-Aktivitätsstartprogramm“ hinzugefügt, sodass jedes serverseitige Skript den Workflow benachrichtigen kann, um zu sehen, ob der Aktivitätensatz zum Auslösen bereit ist.

Hinweis: Er löst die Aktivität nicht aus, sondern bewertet die Bedingung des Aktivitätensatzes.

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





Automatische Übersetzung

- Der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ wird aufgerufen, wenn ein Aktivitätensatz nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist.
- Es wird regelmäßig überprüft, ob die Auslöserbedingung für einen Aktivitätensatz erfüllt wurde.
- Wenn die Auslöserbedingungen nicht erfüllt sind, wird weiterhin auf die Ausführung des Bewertungsintervalls gewartet.
- Wenn das Event check_activity_set_trigger ausgelöst wird, werden die Auslösebedingungen des Aktivitätensatzes sofort überprüft.

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

Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“ anzeigen und verwenden

Sie können Aktivitätensätze mit einem Event auslösen, das im Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“ enthalten ist. Sie können auch serverseitigen Code (Geschäftsregel, Event-Skript, geplante Aufgabe usw.) erstellen und verwenden, der das Event check_activity_set_trigger im Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ auslöst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Für den Zugriff auf den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ (com.sn_hr_lifecycle_ent). Dies ist eine optionale Methode, die anstelle der Werte im Feld **Bewertungsintervall** verwendet werden kann.

Prozedur

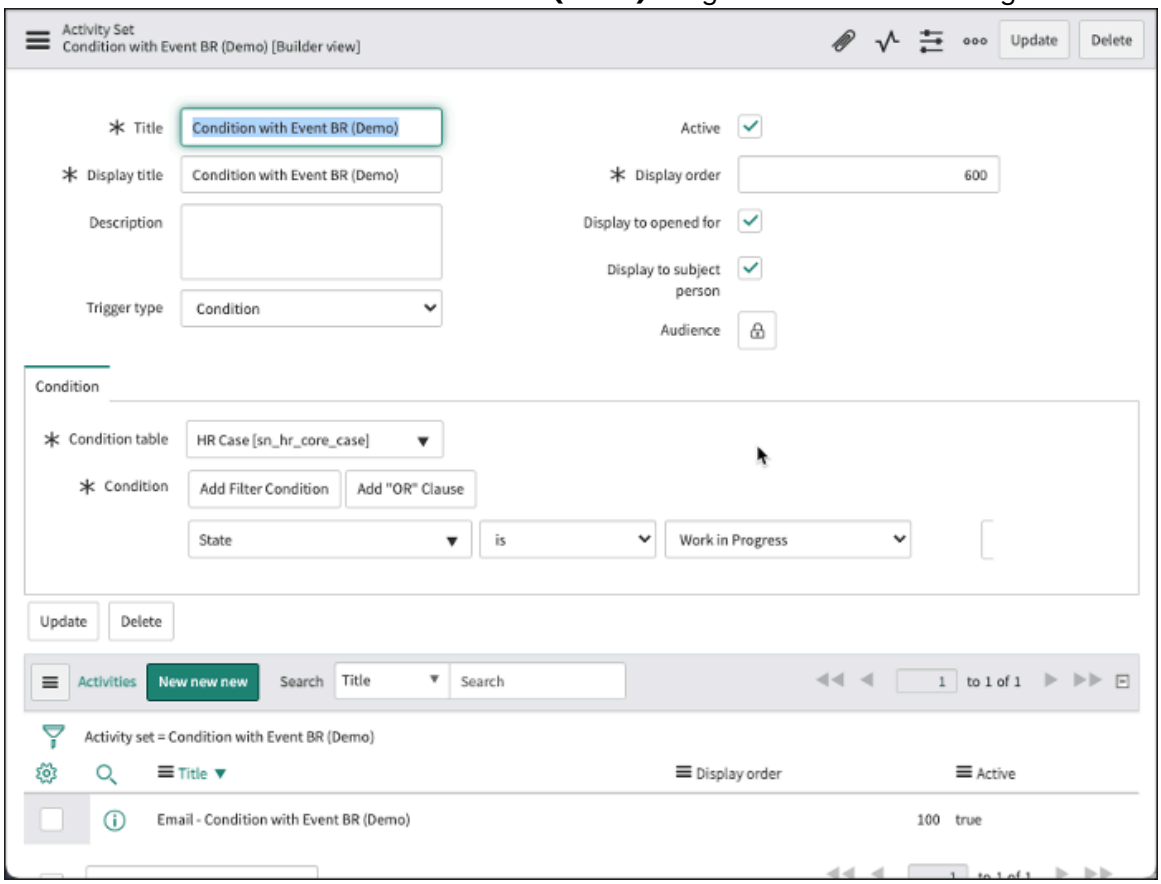
1. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Wählen Sie das Lebenszyklus-Event **Einführung neuer Mitarbeiter (Demo)** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Scrollen Sie nach rechts und wählen Sie den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aus.

   Hinweis: Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** ist ein Beispiel dafür, was Sie verwenden können. Dies ist eine optionale Lösung, Sie können jedoch serverseitigen Code (Geschäftsregel, Event-Skript, geplante Aufgabe usw.) erstellen und verwenden, der das Event check_activity_set_trigger im Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ auslöst.

5. Wählen Sie zum Bearbeiten das Bearbeitungssymbol ( ) im Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aus.

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

- Der **Auslösertyp** ist **Bedingung**.
- Wenn sich der **Status** des LE/HR-Falls in **In Bearbeitung** ändert, wird der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** ausgelöst und eine E-Mail gesendet.



Geschäftsregel „Condition with Event BR (Demo)“ anzeigen und verwenden

Sie können die Geschäftsregel „Condition with Event BR (Demo)“ anzeigen und verwenden, um schneller eine Bewertung Ihres Aktivitätensatzes auszulösen.

Vorbereitungen

Um die Auslöserbedingungen für eine Aktivität auszuwerten, die über die Business-Regel Bedingung mit Ereignis-BR (Demo) festgelegt wurde, die **Auslösertyp** Feld im entsprechenden Aktivitätensatz-Datensatz muss auf festgelegt werden **Bedingung** .

Erforderliche Rolle: Administrator

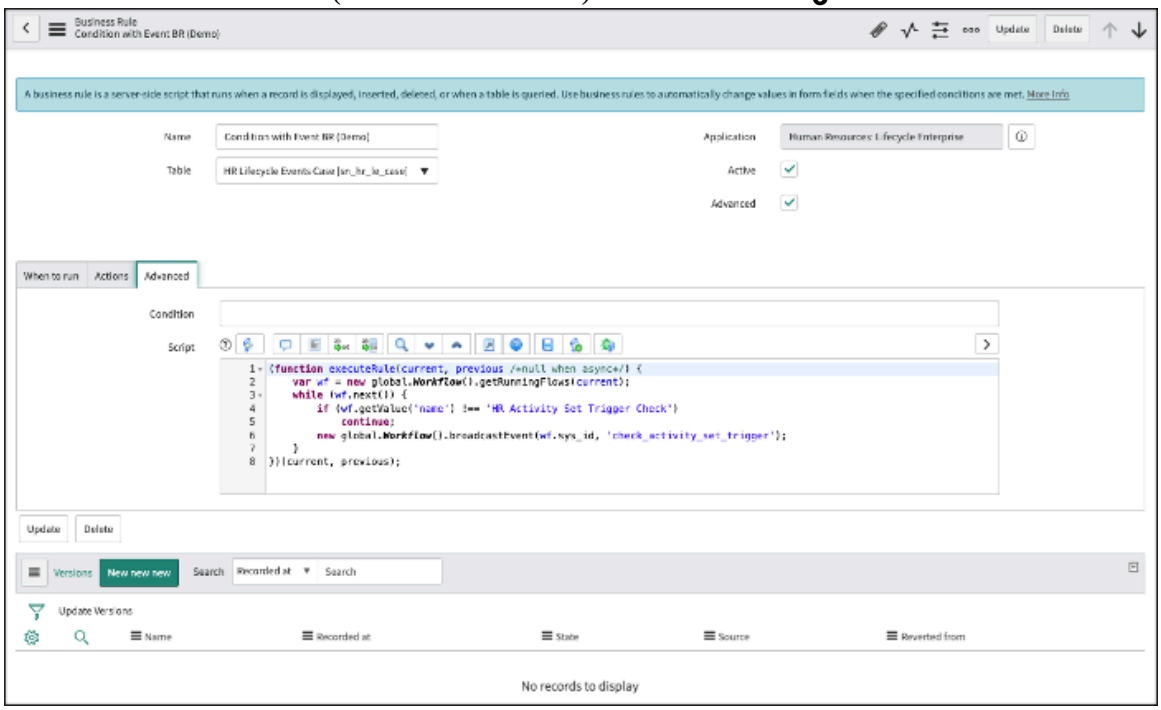
Prozedur

1. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus, der im Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ (Demo) erstellt wurde.
3. Klicken Sie auf das Symbol für Zusatzaktionen ( ).
4. Wählen Sie **Konfigurieren** und dann **Business-Regeln** aus.
5. Suchen Sie und wählen Sie **Condition with Event BR (Demo)** aus.

Hinweis: Die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgeführt, nachdem sie in den Status „In Bearbeitung“ wechselt.

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

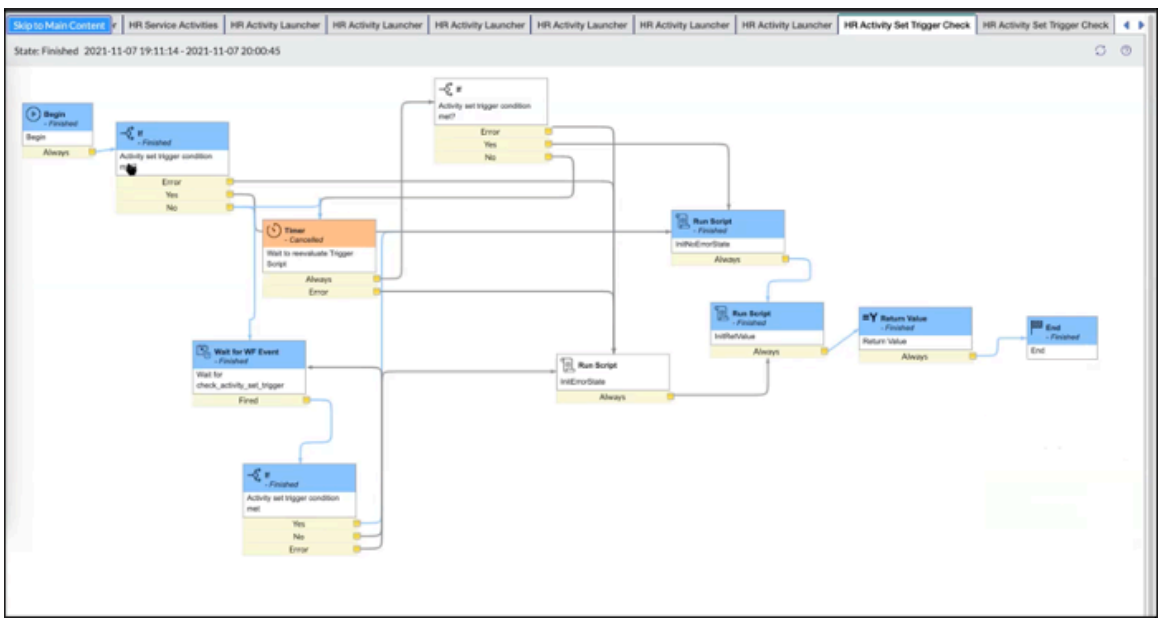
6. Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert** aus.
   Im Feld „Skript“ können Sie anzeigen, wie diese Geschäftsregel funktioniert. Sie sucht nach den laufenden Flows für den LE/HR-Fall. Wenn der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ gefunden wird, wird das Event check_activity_set_trigger an den Flow gesendet. Dadurch wird die Auswertung eines Aktivitätensatzes schneller ausgelöst, als beim Warten auf den Wert (Standard ist 4 Stunden) im Feld **Bewertungsintervall**.



7. Wenn Sie den Status des LE/HR-Falls in **In Bearbeitung** ändern, wird der Aktivitätensatz ausgelöst.

8. Kehren Sie zum LE/HR-Fall zurück und wählen Sie den zugehörigen Link **Workflow anzeigen** aus.

9. Wählen Sie die Registerkarte **Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz** aus.
   Der Timer wurde abgebrochen, als der Status des LE/HR-Falls in **In Bearbeitung** geändert wurde und das Event **check_activity_set_trigger** ausgelöst wurde.



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

Ändern Sie die Standardwartezeit des Auswertungsintervalls

Als Administrator können Sie die Standardzeit ändern, die ein Aktivitätensatz wartet, bevor der Aktivitätensatz ausgewertet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab der Utah-Familie kann das Standardauswertungsintervall geändert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Lebenszyklus-Event aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol für ein aus **Aktivitätensatz** .

   Hinweis: In Journeys entsprechen Phasen Aktivitätensätzen.

5. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Alle** Von **Zusätzliche Aktionen** Liste.
6. Wählen Sie aus **Wörterbucheinträge** Registerkarte.
7. Suchen **Evaluation_interval Spaltenname** .
8. Öffnen Sie die zugehörige **Wörterbucheintrag** .

   Hinweis: Um diesen Datensatz zu bearbeiten, müssen Sie sich in der Anwendung Human Resources: Lifecycle Enterprise befinden.

9. Wählen Sie aus **Standardwert** Registerkarte.
   Standardwert Format `0 04:00:00` Ist gleich `d hh:mm:ss` :
   - Tage = d
   - Stunden = hh
   - Minuten = mm
   - Sekunden = ss
10. Ändern Sie **Standardwert** .
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie ein Lifecycle Events Auslöser für Aktivitätensätze

Erstellen Sie Auslöser für Aktivitätensätze in Lifecycle Events.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Wählen Sie das Lebenszyklusereignis aus, das Sie ändern möchten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.

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

4. Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Den Aktivitätensatz** Symbol für den Aktivitätensatz, dem der Auslöser hinzugefügt werden soll.
5. Wählen Sie ein aus **Auslösertyp** .
   Informationen zu den Auslösertypen finden Sie unter Lifecycle Events Auslösertypen des Aktivitätensatzes.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Lifecycle Events Auslösertypen des Aktivitätensatzes

Administratoren können Aktivitätensatzauslöser konfigurieren, um Aktivitäten in einem Aktivitätensatz verfügbar zu machen.

Auslösertypen des Aktivitätensatzes

Sofort

Löst alle Aktivitäten in einem Satz aus, sobald das Lebenszyklusereignis erstellt wurde.

Datum

Löst Aktivitäten in einem Aktivitätensatz aus, wenn ein Datum oder Meilenstein vorliegt. Der erste Tag für eine Onboarding-Aktivität für neue Mitarbeiter kann der erste Arbeitstag des neuen Mitarbeiters sein. Datumsauslöser erfordern einen **Auslösertabelle** Und ein **Auslöserfeld** .

Felder, die dem Datumsfeld zugeordnet sind

Feld	Beschreibung
Auslösertabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste verfügbar aus.
Auslöserfeld	Wählen Sie ein Feld aus der Liste verfügbar aus.
Leeres Datum ignorieren	Wenn das Auslöserfeld kein Datum enthält, wird der Aktivitätensatz nicht ausgelöst.
Offsettyp für Datum	• Nach • Vor
Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der auszuwertenden Offseteinheiten.
Offseteinheiten für Datum	• Tage • Wochen • Monate

Andere Aktivitätensätze

Der Aktivitätensatz wird ausgelöst, wenn ein anderer Aktivitätensatz abgeschlossen ist. Wenn ein Aktivitätensatz von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst wird, wird der Auslöser erst aktiviert, wenn alle abhängigen Aktivitäten im Satz abgeschlossen sind.

Erweitert

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

Verwenden Sie **Erweitert** Auslöser zum Hinzufügen eines Skripts, das anwenderdefinierte Bedingungen auswertet, um den Aktivitätensatz auszulösen.

Bedingung

Verwenden Sie **Bedingung** Auslöser zum Definieren von Bedingungen basierend auf dem Wert von Feldern in einer ausgewählten Tabelle.

Kombination

Kombiniert die Verwendung für **Datum** , **Andere Aktivitätensätze** , Und **Bedingung** . Alle drei Bedingungen müssen erfüllt sein, um den Aktivitätensatz auszulösen.

Lifecycle Events Fortschrittsoptimierung des Aktivitätensatzes

Stellen Sie sicher, dass die Aktivitätensätze, für die Sie definiert haben Lifecycle Events Gehen Sie nahtlos durch den Abschluss, wenn sie die Bedingungen erfüllen, die für ausgelöst werden sollen Lifecycle Events Fall.

Aktivitätensätze werden erstellt oder geändert, um eine Gruppe von Aktivitäten zu definieren. Aktivitätensätze stellen verschiedene Phasen im Lebenszyklus-Ereignis-Prozess dar und haben Bedingungen, unter denen sie ausgelöst werden. Die Auslöserbedingungen für einen Aktivitätensatz hängen von den in definierten Werten ab **Auslösertyp** Und **Zielgruppe** Felder im Aktivitätensatz-Datensatz. Wenn ein Aktivitätensatz erstellt wird, wird **Status** Feld im entsprechenden Aktivitätensatz-Kontextdatensatz ist auf festgelegt **Warten Auf Auslöser** . Sobald ein Aktivitätensatz die für ihn definierten Auslöserbedingungen erfüllt, der Wert in **Status** Feld wird in geändert **Ausgeführte Aktivitäten** .

Gelegentlich können Probleme auftreten, die den Fortschritt für Aktivitätensätze behindern, obwohl die entsprechenden Auslöserbedingungen erfüllt wurden. Um den Fortschritt für die von Ihnen definierten Aktivitätensätze zu optimieren, die aktiv sind, ist es wichtig, die Bedingungen zu verstehen, unter denen ein Aktivitätensatz stagniert. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um Informationen zu den Problemen zu erhalten, die der Stagnation des Fortschritts eines Aktivitätensatzes zugeordnet sind, und die entsprechenden Lösungen für die reflektierten Probleme:

Aktivitätensatz-Stagnation-Probleme und entsprechende Lösungen

Problem	Beschreibung	Lösung
Konfigurations-Changes	Konfigurationsänderungen des Aktivitätensatzes, die ausgeführt wurden, während Sie bereits vorhanden sind Lifecycle Events Fälle, die von einer vorherigen Aktivitätensatzkonfiguration abhängig sind.	Sie müssen vorsichtig sein, wenn Sie die Konfiguration eines definierten und aktiven Aktivitätensatzes ändern, insbesondere die folgenden Komponenten: • Ändern von **Zielgruppe** Feldwert im Aktivitätensatz-Datensatz. • Ändern von **Auslösertyp** Feldwert im Aktivitätensatz-Datensatz. • Hinzufügen neuer Aktivitäten zu einem Aktivitätensatz. • Verschieben von Aktivitäten zwischen Aktivitätensätzen.

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

Aktivitätensatz-Stagnation-Probleme und entsprechende Lösungen (Fortsetzung)

Problem	Beschreibung	Lösung
		Vorhanden Lifecycle Events Fälle verwenden nicht die Konfigurationsänderungen, die Sie an einem Aktivitätensatz vorgenommen haben, wenn eine der folgenden Bedingungen wahr ist: • Der Aktivitätensatz wurde für ausgelöst Lifecycle Events Fall. • Aktivitäten wurden bereits für generiert Lifecycle Events Fall. • Aktivitäten wurden für bereits abgeschlossen Lifecycle Events Fall. Diese Konfigurationsänderungen sollten in einer Instanz außerhalb der Produktion durchgeführt werden, um zu überprüfen, ob die Änderungen nachteilige Auswirkungen haben.

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

Aktivitätensatz-Stagnation-Probleme und entsprechende Lösungen (Fortsetzung)

Problem	Beschreibung	Lösung
		Tipp: Wenn ein Aktivitätensatz aufgrund einer Konfigurationsänderung stagniert, können Sie die folgenden Schritte ausführen, um den Fortschritt fortzusetzen: 1. Ändern Sie **Status** Feld im Aktivitätensatz-Kontextdatensatz auf **Fehler** . 2. Setzen Sie den entsprechenden fort Lifecycle Events Fall. Diese Lösung ist eine Problemumgehung und stellt nicht die Verwendung dar, für die die Funktion „Fall fortsetzen“ vorgesehen ist. Zur Verwendung dieser Problemumgehung müssen die folgenden Bedingungen wahr sein: • Die dem Aktivitätensatz zugeordneten Aktivitäten dürfen nicht abgeschlossen worden sein. • Die Aufgaben, die dem zugeordnet sind Lifecycle Events Fall darf nicht erstellt worden sein. Diese Problemumgehung sollte in einer Instanz außerhalb der Produktion durchgeführt werden, um zu überprüfen, ob die Änderungen die gewünschten Auswirkungen haben.
Falsche Konfiguration	Eine fehlerhafte Aktivitätensatzkonfiguration, die zu unbeabsichtigtem Verhalten führt und sich nachteilig auf	Überprüfen Sie die von Ihnen definierten Aktivitätensätze, um sicherzustellen, dass sie korrekt konfiguriert sind.

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

Aktivitätensatz-Stagnation-Probleme und entsprechende Lösungen (Fortsetzung)

Problem	Beschreibung	Lösung
	den Fortschritt von Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes auswirkt.	Sie haben beispielsweise einen neuen Aktivitätensatz, Aktivitätensatz 2 (AS2) und festgelegt **Auslösertyp** Feld bis **Andere Aktivitätensätze** Damit AS2 nach Abschluss des Aktivitätensatzes 1 (AS1) ausgelöst wird. Wenn AS1 jedoch deaktiviert ist, wird Ihre Konfiguration für AS2 ungültig. Da AS1 deaktiviert ist, muss die Konfiguration für AS2 geändert werden, um die Abhängigkeit von AS1 zu entfernen.
Anpassung	Probleme, die anwenderdefiniert zugeordnet sind Lifecycle Events Workflows oder zugehörige Skripteinbindungen, die zum Verwalten und Ausführen von Aktivitäten verwendet werden.	Bestätigen Sie, ob RCA-Datensätze (Restricted Caller Access) vorhanden sind, die für die Änderung einer Skripteinbindung ungültig wurden. Wenn ungültige RCA-Datensätze im Zusammenhang mit einer geänderten Skripteinbindung vorhanden sind, überprüfen Sie jeden Datensatz, und gewähren Sie den entsprechenden Zugriff. Überprüfen Sie außerdem, ob RCA-Datensätze mit einem Fehler bezüglich der Unfähigkeit vorhanden sind, eine Skripteinbindung wie HR_ActivitySet aufzurufen oder darauf zuzugreifen.
Bewertungsintervall	Reduzierung des Zeitintervalls, das zwischen jedem Zyklus des Aktivitätensatz-Auswertungsprozesses liegen muss. Der Aktivitätensatz-Auswertungsprozess bestimmt, ob Aktivitätensätze mit dem festgelegt werden **Status** Feld auf festgelegt **Warten Auf Auslöser** Erfüllen Sie im entsprechenden Aktivitätensatz-Kontextdatensatz die Auslöserbedingungen, die für sie definiert sind.	Seien Sie vorsichtig, wenn Sie das Zeitintervall zwischen jedem Zyklus des Aktivitätensatzbewertungsprozesses auf weniger als den Standardwert (vier Stunden) reduzieren möchten. Durch die Reduzierung der Wartezeit zwischen jedem Zyklus des Aktivitätensatz-Auswertungsprozesses wird die Häufigkeit erhöht, mit der der Aktivitätensatz-Auswertungsprozess ausgeführt wird. Daher

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

Aktivitätensatz-Stagnation-Probleme und entsprechende Lösungen (Fortsetzung)

Problem	Beschreibung	Lösung
		erhöht diese Änderung die Anzahl der gleichzeitig ausgeführten Workflow-Aktivitäten. Wenn die Anzahl der ausgeführten Aktivitäten die Kapazität der Aktivitäten erreicht, die vom Workflow verarbeitet werden können, wird der Workflow beim nächsten Versuch abgebrochen. Überprüfen Sie die Tabelle „Workflow-Kontexte“, um zu bestätigen, ob Datensätze mit verknüpft sind Lifecycle Events Workflow, der abgebrochen wurde. Die **Status** Feld im entsprechenden Workflow-Kontextdatensatz ist auf festgelegt **Abgebrochen** Für Workflows, die abgebrochen wurden. **Tipp:** Verwenden Sie den Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“ Anstatt das Auswertungsintervall zu ändern. Siehe Lifecycle Events-Bewertungsintervall Weitere Informationen zum Auswertungsintervall und zur Bedingung mit der Aktivität „Ereignis-BR“ (Demo).
Zielgruppenkriterium	Die Betreffperson erfüllt nicht die Zielgruppenkriterien, die für eine Aktivität definiert sind, die für eine Zielgruppe vorgesehen ist. Der entsprechende Aktivitätensatz wird während des Auswertungsprozesses übersprungen.	Überprüfen Sie die Tabelle „Aktivitätensatzkontexte“, um sicherzustellen, dass Datensätze übersprungen wurden. Die **Status** Feld im entsprechenden Aktivitätensatz-Kontextdatensatz ist auf festgelegt **Übersprungen** Für Aktivitätensätze, die übersprungen wurden.

Lifecycle Events Auslöser und Workflow-Referenz

Informationen zu Lifecycle Events Auslöser und Workflow.

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

Startprogramm-Flow für HR-Aktivität

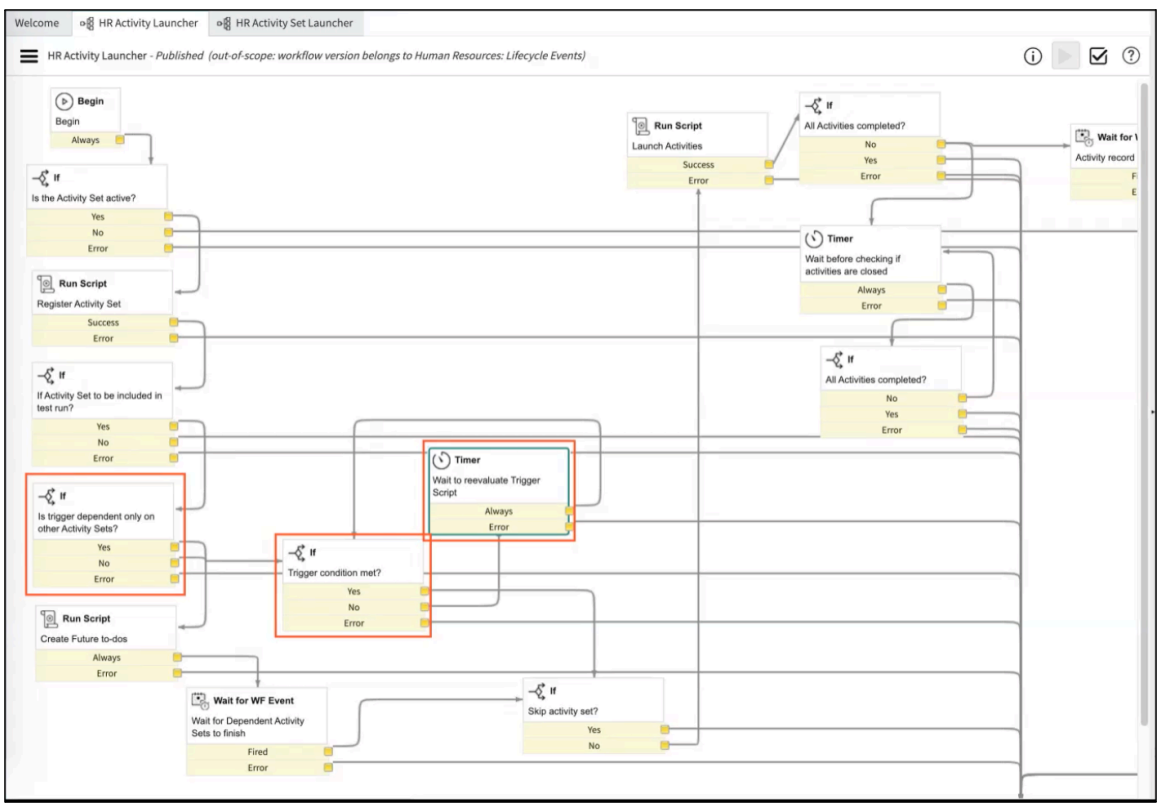
Wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall in den Status „Bereit“ wechselt, durchlaufen alle Aktivitätensätze den HR-Aktivitätsstartprogramm-Flow. Die Aktivitäten in jedem Aktivitätensatz werden nicht ausgelöst. Wenn ein Aktivitätensatz nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist, um Aktivitäten auszulösen, werden die Auslöserbedingungen analysiert.

Wenn die Auslöserbedingung nicht erfüllt wurde, wartet sie auf die Ausführung des Auslöserskript-Timers „Warten“, um den Auslöserskript-Timer neu zu bewerten (Standard ist alle vier Stunden).

Wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist, aber nachdem das Auswertungsintervall ausgeführt wurde, muss es weitere vier Stunden warten, bevor der Aktivitätensatz neu ausgewertet wird. Das Warten auf eine Neubewertung kann zu Verzögerungen in einem Aktivitätensatz führen.

Der Timer „Warten auf Neubewertung des Auslöserskripts“ verwendet **Evaluation_interval** In **sn_HR_le_activity_Set** Tabelle. Der Standardwert ist 4 Stunden. Sie können den Wert in reduzieren **Evaluation_interval** Feld, um den Aktivitätensatz früher zu starten, siehe Ändern Sie die Standardwartezeit des Auswertungsintervalls.

Hinweis: Seien Sie vorsichtig, wenn Sie den Standardwert ändern möchten. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor sie abgeschlossen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Eigenschaften.



Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“

Eine Alternative zur Verwendung von **Auswertungsintervall** Das Feld zum Auslösen eines Aktivitätensatzes ist die Verwendung von **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** Aktivitätensatz, der in den Demodaten enthalten ist, als Beispiel dafür, was Sie verwenden

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

können. Mit **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** Ist eine optionale Lösung, Sie können jedoch serverseitigen Code (Business-Regel, Ereignisskript, geplante Aufgabe usw.) erstellen und verwenden, der das Ereignis „Check_activity_Set_Trigger“ im Workflow „HR-Aktivitätensatz-Auslöserprüfung“ auslöst. Jeder Aktivitätensatz kann über das Ereignis „Check_activity_Set_Trigger“ auf der Serverseite ausgelöst werden, mit Ausnahme von Aktivitätensätzen, die sofort oder nur von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst werden.

Hinweis: Für den Zugriff auf den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ (com.sn_hr_lifecycle_ent). Dies ist eine optionale Methode, die anstelle der Werte im Feld **Bewertungsintervall** verwendet werden kann.

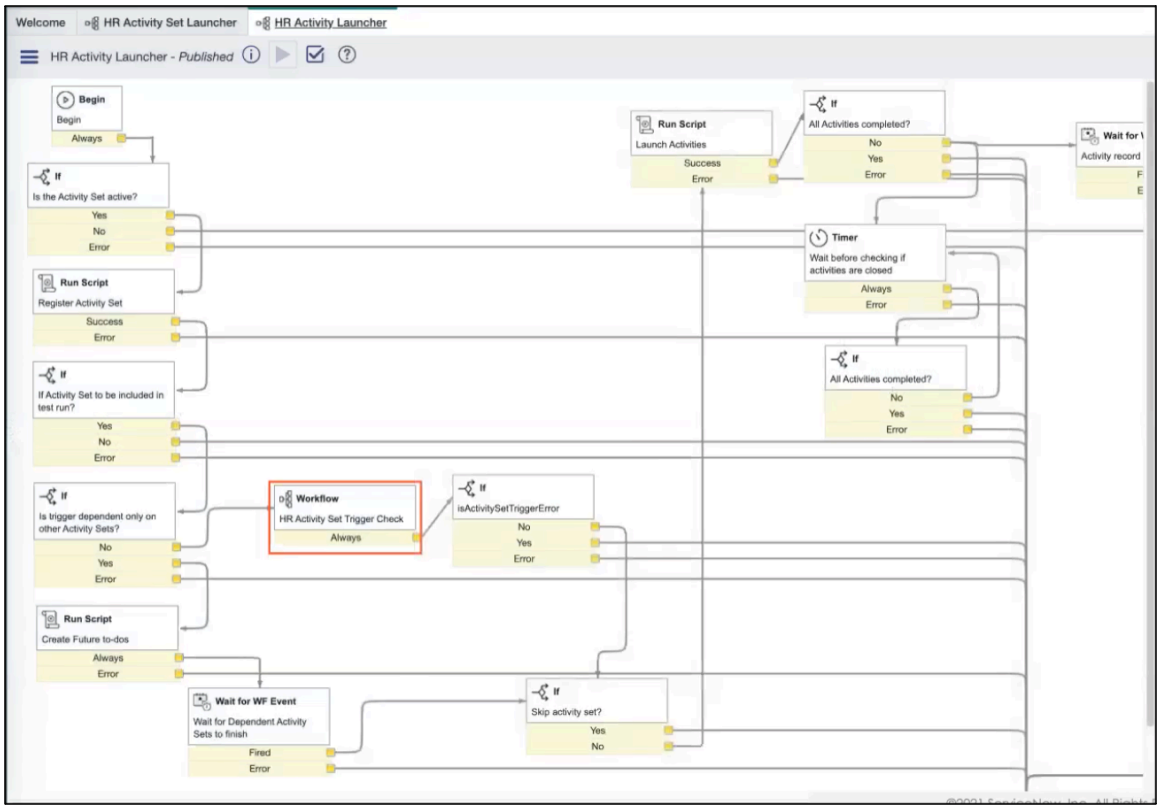
- Der Auslösertyp für den Aktivitätensatz muss auf **Bedingung** festgelegt sein.
- Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgelöst, wenn der Status des primären Lebenszyklus-Event-Falls in **In Bearbeitung** verschoben wird.
- Die Aktivität **E-Mail – Condition with Event BR (Demo)** ist im Aktivitätensatz **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** enthalten.
- Die **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** Aktivitätensatz enthält **HR-Aktivitätenstartprogramm** Workflow. Es enthält auch **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** Business-Regel.
  - Die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgeführt, nachdem sich der Status eines LE-Falls in **In Bearbeitung** geändert hat.
  - Anschließend wird nach den für den LE-Fall ausgeführten Workflows gesucht, bis der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ gefunden und das Event check_activity_set_trigger an diesen gesendet wird.
- Sie können ändern **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** Aktivitätensatz, **E-Mail – Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** Aktivität, und **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** Business-Regel, die Ihren Anforderungen entspricht.

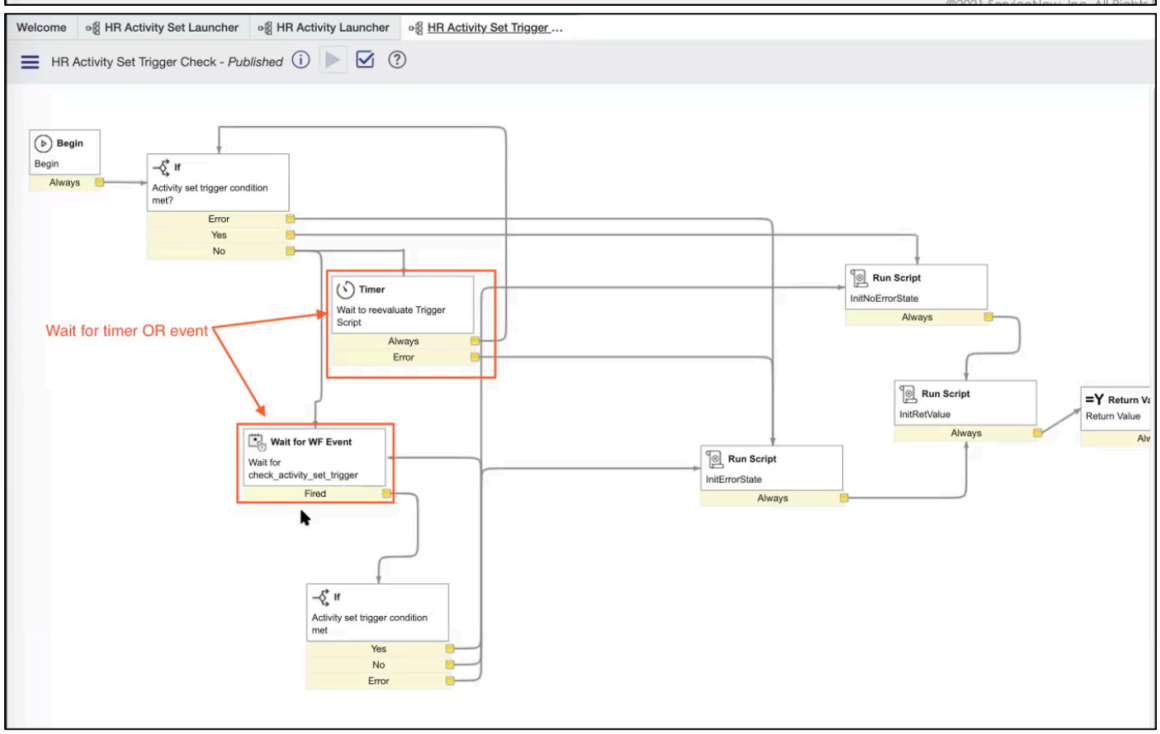
Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Lifecycle Events-Workflows Und Business-Regeln .

Workflow „HR Activity Set Trigger Check“

Der Workflow für HR-Aktivitätensatz-Auslöserprüfung wurde dem HR-Aktivitätenstartprogramm-Workflow hinzugefügt, damit jedes serverseitige Skript den Workflow benachrichtigen kann, um zu sehen, ob der Aktivitätensatz zum Auslösen bereit ist. Der Workflow „HR-Aktivitätensatz-Auslöserprüfung“ wertet Bedingungen aus. Es werden keine Workflows direkt ausgelöst.

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





Automatische Übersetzung

- Der Workflow „HR-Aktivitätensatz-Auslöserprüfung“ wird aufgerufen, wenn ein Aktivitätensatz nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist.
- Überprüft regelmäßig, ob die Auslöserbedingung für einen Aktivitätensatz erfüllt wurde.
- Wenn die Auslöserbedingungen nicht erfüllt wurden, wartet es trotzdem, bis das Auswertungsintervall ausgeführt wird.
- Wenn das Event check_activity_set_trigger ausgelöst wird, werden die Auslösebedingungen des Aktivitätensatzes sofort überprüft.

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

Überprüfen Sie das Workflow-Ereignis „Aktivitätensatz auslösen“

Verwenden Sie **Check_activity_Set_Trigger** Workflow-Ereignis in einem serverseitigen Skript (Business-Regel, Ereignisskript, geplante Aufgabe usw.), um die Verknüpfung Warten auf Neubewertung des Auslöserskript-Timers und Just-in-Time-Auswertung des Auslösers eines Aktivitätensatzes zu verkürzen. Wenn Sie ein häufigeres Auswertungsintervall verwenden möchten, um eine lange Timer-Wartezeit zu vermeiden, verwenden Sie stattdessen diese Option.

Hinweis: Die **Check_activity_Set_Trigger** Das Ereignis funktioniert nicht mit Aktivitätensätzen, die sofort oder nur von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst werden.

Bei der Vorbereitung auf die Verwendung von **Check_activity_Set_Trigger** Workflow-Ereignis: Bestimmen Sie zuerst, wann die Auslöserkriterien des Aktivitätensatzes überprüft werden können. Wenn Sie beispielsweise einen Auslösertyp „Bedingung“ verwenden, kann eine Business-Regel mit derselben Bedingung ein guter Ort sein, um zu überprüfen, ob die Bedingung „wahr“ ist. Wenn Sie einen Auslöser „Erweitert“ verwenden, bestimmen Sie, welche serverseitige Geschäftslogik dazu geführt hat, dass das Skript „Erweitert“ „wahr“ zurückgegeben hat. Zum Beispiel:

- Skripteinbindung
- Geplante Aufgabe
- Importskript

an.

Nachdem Sie den serverseitigen Standort ermittelt haben, um die Auslöserkriterien zu überprüfen, fügen Sie ihm das folgende Skript hinzu:

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Lebenszyklus-Event-Aktivitäten. Lifecycle Events-Aktivitäten können Genehmigungen, Mitarbeiteraufgaben, Erfülleraktivitäten, Benachrichtigungen, Flows, Inhalte und Aktivitätencontainer sein.

Vorbereitungen

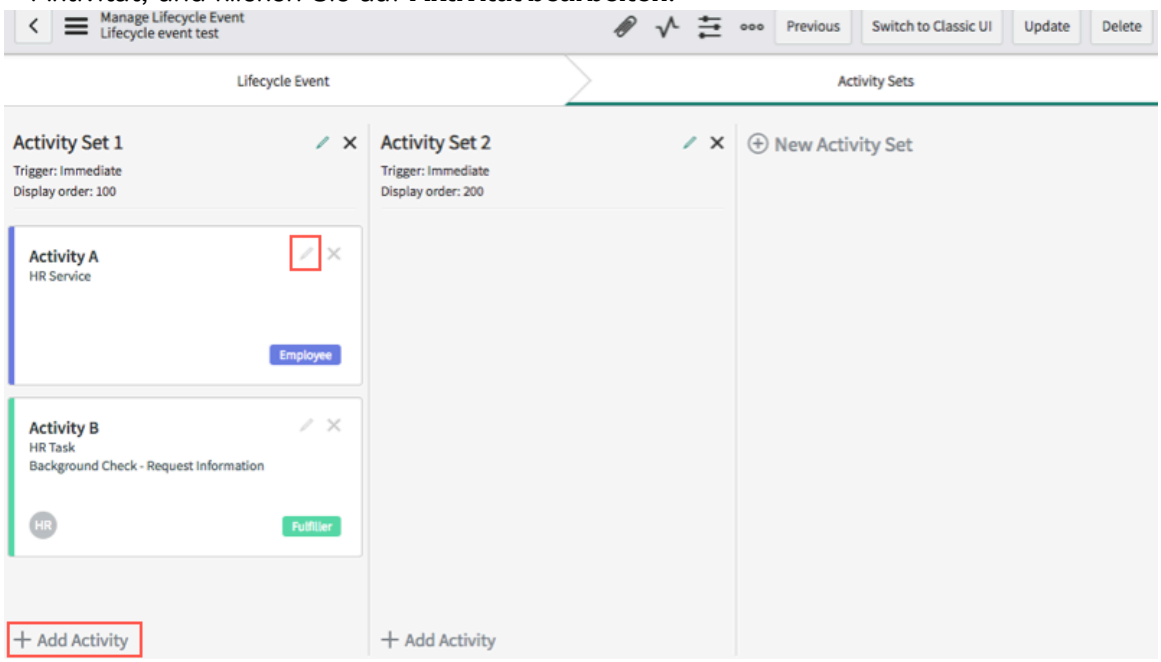
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Jede Aktivität muss einer Besitzergruppe zugeordnet sein. Wenn eine Aktivität eine Zielgruppe aufweist, können Sie Zielgruppendatensätze verwenden, um die Bedingungen oder Kriterien zu definieren, die die betreffende Person eines Lebenszyklus-Event-Falls erfüllen muss, damit die Aktivität in ihrem Namen ausgelöst wird. Jede Aktivität ist einem einzelnen Aktivitätensatz zugeordnet.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, Und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Erstellen Sie eine neue, oder ändern Sie eine vorhandene Aktivität.
   - Um eine neue Aktivität zu erstellen, klicken Sie auf **Aktivität hinzufügen**.
   - Um eine vorhandene Aktivität zu ändern, bewegen Sie den Mauszeiger über die Aktivität, und klicken Sie auf **Aktivität bearbeiten**.



4. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf einen der folgenden Typen fest:
   - Genehmigung
   - Mitarbeiteraufgabe
   - Erfülleraktivität
   - Benachrichtigung
   - Fluss
   - Inhalt
   - Aktivitätencontainer
   - Pulse-Umfrage

   Führen Sie für jeden Aktivitätstyp die zugehörige Aufgabe aus.

> ⚠ **Warnung:** Eine LE-Aktivität (Erfüller-Aktivität) für einen HR-Service, der denselben LE-Typ wie der LE-Fall hat, kann eine Schleife verursachen, die ein Speicherproblem verursachen kann.

Für eine Genehmigung

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Genehmigung ist. Genehmigungen erstellen eine Aufgabe, die durch die angegebenen Genehmiger zu genehmigen oder abzulehnen ist.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf Genehmigung fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Genehmigung fest.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste **Genehmiger** die Genehmiger für die Lebenszyklus-Event-Aktivität.

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

Felder der zugehörigen Liste „Genehmiger“

Feld	Beschreibung
Genehmigergruppen	Die Gruppen, die die Aktivität genehmigen sollen.
Genehmiger-Benutzer	Die Benutzer, die die Aktivität genehmigen sollen.
Genehmiger aus Fall	Die Benutzer aus dem Lebenszyklus-Event-Fall, die die Aktivität genehmigen sollen.

4. Legen Sie in der zugehörigen Liste **Genehmigungsoptionen** fest, wie die Aktivität genehmigt wird.

Felder der zugehörigen Liste „Genehmigungsoptionen“

Feld	Beschreibung	
Warten auf	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgeschlossen ist:	
	Beliebigen genehmigen	Nur eine Person ist erforderlich, um die HR-Aktivität zu genehmigen.
	Jeden genehmigen	Alle Benutzer, die der HR-Aktivität zugewiesen sind, müssen sie genehmigen. Wenn eine Person ablehnt, empfängt die Person "zugewiesen zu" eine Nachricht mit einem Link, unter dem ein vertretender Genehmiger angegeben werden muss.
	Erste Antwort von beliebiger Person	Die erste Person, die auf die Aktivität reagiert (genehmigt oder ablehnt), bestimmt den Zustand.
Bei Ablehnung	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgelehnt wird:	
	Erneutes Übermitteln von Genehmigungen zulassen:	Ein HR-Mitarbeiter kann die Aktivität erneut zur Genehmigung übermitteln. Die Person unter "zugewiesen zu" erhält eine Nachricht zum Fall mit einem Link, unter dem die Genehmigungsanforderungen erneut übermittelt werden. Allen Genehmigern wird erneut die Genehmigungsanforderung zugestellt.
	Schließen – unvollst ändig	Wenn der HR-Service abgelehnt wird, ändern Sie den **Status** des Falls oder der Aufgabe in **Geschlossen und Unvollständig**.
Ein Genehmiger fehlt	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn ein Genehmiger fehlt:	
	Vertretungen auswählen	Wenn ein Genehmiger fehlt, kann die Person unter "zugewiesen zu" einen Ersatz auswählen. Wenn die Aktivität so konfiguriert ist, dass der Manager der Person unter "geöffnet für" genehmigen muss, diese Person jedoch keinen Manager hat, fehlt der Aktivität ein Genehmiger. Wenn **Vertretungen auswählen** im Feld **Ein Genehmiger fehlt** ausgewählt ist, erhält die Person unter „Zugewiesen zu“ eine Nachricht mit einem Link, unter dem sie einen vertretenden Genehmiger auswählen kann.

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

Feld	Beschreibung	
	Fehlende überspringen	Fehlenden Genehmiger überspringen und fortfahren.
	Schließen – unvollständig	Ändern Sie den Status des Falls oder der Aufgabe in **Geschlossen – unvollständig**, wenn eine fehlende genehmigende Person vorhanden ist.
Alle Benutzer fehlen	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn alle Genehmiger fehlen:	
	Vertretungen auswählen	Wenn alle Genehmiger fehlen, kann die Person unter "zugewiesen zu" Ersatz auswählen. Wenn die Aktivität so konfiguriert ist, dass der Manager der Person unter "geöffnet für" genehmigen muss, diese Person jedoch keinen Manager hat, fehlt der Aktivität ein Genehmiger. Wenn **Vertretungen auswählen** im Feld **Ein Genehmiger fehlt** ausgewählt ist, erhält die Person unter „zugewiesen zu“ eine Nachricht mit einem Link, unter dem sie einen vertretenden Genehmiger auswählen kann.
	Schließen – unvollständig	Ändern Sie den Status des Falls oder der Aufgabe in **Geschlossen – unvollständig**, wenn alle genehmigenden Personen fehlen.

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

Für eine Mitarbeiteraufgabe

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Aufgabe für einen Mitarbeiter ist. Mitarbeiteraufgaben werden der betreffenden Person des Lebenszyklus-Event-Falls zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf `Mitarbeiter` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf `Mitarbeiter` fest.
HR-Aufgabenvorlage	Für die Aktivität zu verwendende HR-Aufgabenvorlage. **Hinweis:** Eine HR-Aufgabenvorlage füllt Felder im HR-Aufgabenformular automatisch aus, wenn die Aufgabe erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

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

Feld	Beschreibung
Warten, bis die generierte Aufgabe abgeschlossen ist	Option, um zu warten, bis die generierte Aufgabe abgeschlossen ist, bevor die Aktivität geschlossen wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie einen der folgenden Aufgabentypen im Formular HR-Aufgabenvorlage auswählen. Wenn ausgewählt: ○ **HR-Service**: Abschluss der HR-Aufgabe führt zur Erstellung eines HR-Falls. Der HR-Fall muss abgeschlossen sein, damit die Aktivität geschlossen werden kann. ○ **Katalogelement übermitteln**: Abschluss der HR-Aufgabe führt zur Erstellung einer Anforderung. Die Anforderung muss in der Reihenfolge abgeschlossen werden, damit die Aktivität geschlossen werden kann. ○ **Bestellleitfaden übermitteln**: Abschluss der HR-Aufgabe führt zur Erstellung einer IT-Anforderung. Die IT-Anforderung muss in der Reihenfolge abgeschlossen werden, damit die Aktivität geschlossen werden kann. **Hinweis:** ○ Die Bedingung für den Abschluss hängt vom Aktivitätstyp ab und kann geändert werden. ○ Wenn ausgewählt, wird die Änderung nur auf neue Lebenszyklus-Event-Fälle angewendet. Aktivitäten in vorhandenen Fällen werden nicht auf den Abschluss der generierten Aufgabe warten, damit die Aktivität geschlossen wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Abzeichen aus HR Service-Konfiguration verwenden	(Wenn für die zugehörige HR-Aufgabenvorlage der Wert **HR-Aufgabentyp** auf **HR-Service** festgelegt ist) Option zur Verwendung des Abzeichens, das dem übergeordneten HR-Service zugeordnet ist.
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist. **Hinweis:** Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die

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

Feld	Beschreibung
	betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Wenn in der zugeordneten HR-Aufgabenvorlage der Wert **HR-Aufgabentyp** auf **HR-Service**, **Katalogelement übermitteln** oder **Bestellleitfaden übermitteln** festgelegt ist, können Sie im Abschnitt **Aktivitätsfeldzuordnungen** Felder aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall den entsprechenden Variablen der untergeordneten Aktivität zuordnen, die generiert wird, wenn die Mitarbeiteraktivität ausgelöst wird.

   a. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätsfeldzuordnung“

Feld	Beschreibung	
Aktivität	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der zugeordneten Lebenszyklus-Event-Aktivität festgelegt.	
Aus Tabelle zuordnen	Quelltabelle, von der ausgehend das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der HR-Falltabelle festgelegt, der der übergeordnete Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.	
Zuordnung von	Von Typ zuordnen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Feld	Aus Feld zuordnen. Wählen Sie im Feld **Aus Feld zuordnen** das Feld in der Quelltabelle aus, aus dem das Aktivitätsfeld zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.
	Benutzerdefinierter Text	Von benutzerdefiniertem Text zuordnen. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierter Text** einen Zeichenfolgenwert ein. Benutzerdefinierter Text kann statisch sein oder Variablen enthalten, die aus der Quelltabelle abgerufen werden. Sie können

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

Feld	Beschreibung	
		beispielsweise eine Kurzbeschreibung für eine IT-Anforderung angeben, z. B. „Laptop für neuen Mitarbeiter bereitstellen: ${subject_person}“.
An Variable zuordnen	Variable, der das Aktivitätsfeld zugeordnet ist **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.	

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Erfülleraktivität

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die für einen Erfüller gilt. Erfülleraktivitäten werden einem Mitarbeiter oder Erfüller in einer Abteilung wie HR, IT oder Facilities zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf `Erfüller` fest.

2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung	
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.	
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.	
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf `Erfüller` fest.	
Erfülleraktivität	Wählen Sie einen der folgenden Erfülleraktivitätstypen aus: **Hinweis:** Sie können die verschiedenen Erfülleraktivitätstypen steuern, die hier angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenkonfigurationen für Lebenszyklus-Events konfigurieren.	
	Leitfaden für automatisierte Bestellungen	(Nur „Lifecycle Events for Enterprise“) Ein Bestellleitfaden erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** den zu verwendenden Bestellleitfaden aus.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Ein Bestellleitfaden übermittelt eine einzelne Service Catalog-Anforderung, die mehrere Artikel generiert. Siehe Bestellleitfäden Weitere Informationen finden Sie unter .
	Katalogelement	(Nur „Lifecycle Events for Enterprise“) Ein Katalogelement erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** das zu verwendende Katalogelement aus. **Hinweis:** Bei einem Katalogelement handelt es sich um ein Gut oder einen Service. Siehe Servicekatalogelemente Weitere Informationen finden Sie unter .
	Flow	Ein Flow erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Flow** den zu verwendenden Flow aus. **Hinweis:** Ein Flow automatisiert die Verarbeitung einer Folge wiederverwendbarer Aktionen. Siehe Flow Designer Weitere Informationen finden Sie unter .
	HR Service	Ein HR-Service erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **HR-Service** den zu verwendenden HR-Service aus. **Hinweis:** HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Services.
	HR-Aufgabe	Eine HR-Aufgabe erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **HR-Aufgabenvorlage** die zu verwendende HR-Aufgabenvorlage aus. **Hinweis:** Eine HR-Aufgabenvorlage füllt Felder im HR-Aufgabenformular automatisch aus, wenn die Aufgabe erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.
	Incident	(Nur „Lifecycle Events for Enterprise“) Ein Incident erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Vorlage** die zu verwendende Incident-Vorlage aus. **Hinweis:** Eine Incident-Vorlage füllt automatisch Felder im Incident-Formular aus. Siehe Incident-Management Weitere Informationen finden Sie unter .

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Abzeichen aus HR Service-Konfiguration verwenden	(Wenn für die zugehörige HR-Aufgabenvorlage der Wert **HR-Aufgabentyp** auf **HR-Service** festgelegt ist) Option zur Verwendung des Abzeichens, das dem übergeordneten HR-Service zugeordnet ist.
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist. **Hinweis:** Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Im Abschnitt **Aktivitätsfeldzuordnungen** können Sie Felder aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall den entsprechenden Feldern der untergeordneten Aktivität zuordnen, die generiert wird, wenn die Erfülleraktivität ausgelöst wird.

   Hinweis: Dieser Abschnitt erbt alle Zuordnungen des zugewiesenen Erfülleraktivitätstyps. Sie können die Standardzuordnungen des Erfülleraktivitätstyps unverändert verwenden oder sie weiter bearbeiten.

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

a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätsfeldzuordnung“

Feld	Beschreibung	
Aktivität	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der zugeordneten Lebenszyklus-Event-Aktivität festgelegt.	
Aus Tabelle zuordnen	Quelltabelle, von der ausgehend das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der HR-Falltabelle festgelegt, der der übergeordnete Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.	
Zuordnung von	Von Typ zuordnen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Feld	Aus Feld zuordnen. Wählen Sie im Feld **Aus Feld zuordnen** das Feld in der Quelltabelle aus, aus dem das Aktivitätsfeld zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.
	Benutzerdefinierter Text	Von benutzerdefiniertem Text zuordnen. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierter Text** einen Zeichenfolgenwert ein. Benutzerdefinierter Text kann statisch sein oder Variablen enthalten, die aus der Quelltabelle abgerufen werden. Sie können beispielsweise eine Kurzbeschreibung für eine IT-Anforderung angeben, z. B. „Laptop für neuen Mitarbeiter bereitstellen: ${subject_person}“.
An Tabelle zuordnen	Zieltabelle, der das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Tabelle festgelegt, der die untergeordnete Aktivität zugeordnet ist.	
Feld zuordnen	Feld in der Zieltabelle, dem das Aktivitätsfeld zugeordnet ist **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.	

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Benachrichtigung

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Benachrichtigung ist. Benachrichtigungen automatisieren das Senden einer E-Mail an die angegebenen Empfänger.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf Benachrichtigung fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Benachrichtigung fest.
E-Mail-Vorlage	Wählen Sie eine vorhandene, oder erstellen Sie eine neue E-Mail-Vorlage.
Von	Geben Sie den Namen des Absenders an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

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

3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste **Empfänger** die Benachrichtigungsempfänger für die Lebenszyklus-Event-Aktivität.

Felder der zugehörigen Liste „Empfänger“

Feld	Beschreibung
Empfänger-Benutzer	Benutzer, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen.
Empfängergruppen	Gruppen, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen.
Benutzer/Gruppen in Fall	Benutzerfelder aus dem Lebenszyklus-Event-Fall, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen.

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

Flow-Aktivitätsparameter

Verwenden Sie Flow-Aktivitätsparameter für eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, um automatisch Werte aus einem Subflow innerhalb einer Aktivität zu füllen.

Sie können Subflows für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren und die Werte für die Eingabeparameter des Subflows innerhalb der Aktivität übergeben.

Die Fähigkeit zum Aufrufen eines beliebigen Subflow aus einer Lebenszyklus-Event-Aktivität ermöglicht Ihnen eine Konfiguration ohne oder nur mit geringem Programmieraufwand.

Das Aufrufen von Subflows aus einer Lebenszyklus-Event-Aktivität bietet einen unternehmensweiten Workflow, mit dem Sie an einem bestimmten Punkt in einem Lebenszyklus-Event mit Anwendungen von Drittanbietern interagieren können.

Weitere Informationen finden Sie unter Flows .

Anwendungsfälle

Sie können Flow-Aktivitätsparameter für Folgendes verwenden:

Offboarding

Unterablauf	Parameter
Mitarbeiter in Workday kündigen	• Mitarbeiter: Betreffperson • Enddatum: HR-Profil der Betreffperson. Enddatum der Beschäftigung.

Einarbeitung

Unterablauf	Parameter
Mitarbeiter in Workday als „Nicht erschienen“ markieren (Der Mitarbeiter hat ein Arbeitsangebot angenommen, sich aber irgendwann entschlossen, aus der Vereinbarung auszusteigen.)	• Mitarbeiter: Betreffperson • Grund: Grund für Nichterscheinen

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

Übergang / Neueinstellung

Unterablauf	Parameter
Primären Job wechseln	• Mitarbeiter: Betreffperson • Auftrag: Betreffpersonenauftrag

Weitere Informationen finden Sie unter Subflows .

Aktivitätsfelder und Eingabeparameter zuordnen

Sie können Felder aus einer Tabelle verwenden, um Aktivitätsfelder Eingabeparametern zuzuordnen.

Sie können auch Aktivitätsfelder mithilfe eines benutzerdefinierten Skripts Eingabeparametern zuordnen.

Für einen Flow

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die einen Subflow verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf `Flow` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf `Flow` fest.
Flow	Subflow, der mit der Aktivität verwendet werden soll. **Wichtig:** ○ Nur der Subflow **Primären Auftrag wechseln**, der zur Unterstützung mehrerer Aufträge in einem Lebenszyklus-Event verwendet wird, kann sofort verwendet werden. ○ Zur Verwendung eines anderen Subflows mit der Aktivität ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich. Siehe Implementierung mehrerer Subflows in einer LE-Aktivität [KB0817520] artikel in der HI Knowledge Base für weitere Informationen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Registerkarten **Aktivitätsfeldzuordnungen** und **Aktivitäten rückgängig machen** werden angezeigt. Diese Felder werden aus dem Subflow übergeben.

Aktivitätsfeldzuordnung konfigurieren

Verwenden Sie Aktivitätsfeldzuordnungen, um Informationen eines Tabellenfelds, benutzerdefinierten Text oder ein benutzerdefiniertes Skript einer Flow-Eingabe aus einem Subflow zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivitätsfeldzuordnungen übergeben Felder aus dem Subflow, den Sie bei der Konfiguration der Lebenszyklus-Event-Aktivität ausgewählt haben.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Aktivitäten verwalten**an.
2. Wählen Sie eine Aktivität aus, die **Flow** als **Aktivitätstyp** hat.
   Weitere Informationen finden Sie unter Für einen Flow.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätsfeldzuordnungen**.
4. Klicken Sie auf eine Aktivitätsfeldzuordnung.
5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Aktivitätsfeldzuordnung

Feld	Beschreibung
Aktivität	Die Aktivität, für die Sie Feldzuordnungen erstellen.
Aus Tabelle zuordnen	Die Tabelle, aus der Sie Werte zuordnen möchten.
Zuordnung von	Die Art und Weise, in der Sie Werte aus der ausgewählten Tabelle zuordnen möchten. Gültige Werte sind: ○ Feld ○ Benutzerdefinierter Text ○ Benutzerdefiniertes Skript
Aus Feld zuordnen	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie Ihrem Aktivitätsfeld zuordnen möchten. Sie können beispielsweise die Tabelle „Aktivität“ [sn_hr_le_case] und das Feld „Betreffperson“ aus dieser Tabelle auswählen, um sie der Eingabe „Benutzer-Flow“ zuzuordnen. Wird angezeigt, wenn Sie **Feld** in **Aus Feld zuordnen** auswählen.
Benutzerdefinierter Text	Der Text, den Sie Ihrem Aktivitätsfeld zuordnen möchten. Wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefinierter Text** in **Aus Feld zuordnen** auswählen.
Skript	Der Skript, das Sie Ihrem Aktivitätsfeld zuordnen möchten. Wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniertes Skript** in **Aus Feld zuordnen** auswählen.
Der Flow-Eingabe zuordnen	Der Eingabeparameter aus Ihrem Subflow, den Sie aus einem Tabellenfeld, einem benutzerdefinierten Text oder einem benutzerdefinierten Skript zuordnen.

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

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Für einen Flow.
Eingabe erforderlich	Gibt an, ob die Eingabe erforderlich ist, und spiegelt die Einstellungen des ausgewählten Subflows wider. Weitere Informationen finden Sie unter Subflows .

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

Für Inhalt

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, um Inhalte zeitlich zu planen. Dieser Aktivitätstyp ermöglicht es Ihnen, im Rahmen des Lebenszyklus-Events relevante und maßgeschneiderte Inhalte für Mitarbeiter bereitzustellen. Sie können beispielsweise unternehmensbezogene Informationen oder ein Banner für den ersten Tag am Arbeitsplatz als Teil des Onboardings an neue Mitarbeiter übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der verantwortlichen Gruppe, die für die Aktivität verantwortlich ist

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Aktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf Inhalt fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Inhalt fest.
Vorlage	Für die Aktivität zu verwendende Vorlage für Zeitplaninhalte **Hinweis:** Mit einer Vorlage für Zeitplaninhalte werden Inhalte im Rahmen eines Lebenszyklus-Events nach einem Zeitplan für Benutzer bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagen für Zeitplaninhalte für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können mindestens einen Zielgruppendatensatz anwenden, um den Inhalt auf die betreffende Person, die „Geöffnet für“-Person oder eine Person auszurichten, die an dem Lebenszyklus-Event-Fall arbeitet. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Im Abschnitt **Aktivitätsfeldzuordnungen** können Sie Felder aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall den entsprechenden Feldern der Inhaltsaktivität zuordnen.
   Sie können die Aktivitätsfeldzuordnungen verwenden, um festzulegen, für wen der Inhalt bereitgestellt wird, wann der Inhalt bereitgestellt wird, wie lange der Inhalt verfügbar ist und anderes mehr.

   a. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätsfeldzuordnung“

Feld	Beschreibung	
Aktivität	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der zugeordneten Lebenszyklus-Event-Aktivität festgelegt.	
Aus Tabelle zuordnen	Quelltabelle, von der ausgehend das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der HR-Falltabelle festgelegt, der der übergeordnete Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.	
Zuordnung von	Von Typ zuordnen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Feld	Aus Feld zuordnen. Wählen Sie im Feld **Aus Feld zuordnen** das Feld in der Quelltabelle aus, aus dem das Aktivitätsfeld zugeordnet wird.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.
	Benutzerdefinierter Text	Von benutzerdefiniertem Text zuordnen. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierter Text** einen Zeichenfolgenwert ein. Benutzerdefinierter Text kann statisch sein oder Variablen enthalten, die aus der Quelltabelle abgerufen werden. Sie können beispielsweise eine Kurzbeschreibung für eine IT-Anforderung angeben, z. B. „Laptop für neuen Mitarbeiter bereitstellen: ${subject_person}“.
An Tabelle zuordnen	Zieltabelle, der das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Tabelle festgelegt, der die untergeordnete Aktivität zugeordnet ist.	
Feld zuordnen	Feld in der Zieltabelle, dem das Aktivitätsfeld zugeordnet ist **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.	

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

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

Für einen Aktivitätencontainer

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die ein Container für eine Gruppe von Aktivitäten ist. Mit diesem Aktivitätstyp können Sie die Abhängigkeiten von Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes verwalten. Sie können Aktivitätencontainer verwenden, um Aktivitäten parallel oder der Reihe nach zu ordnen, und Sie können mehrere Aktivitätencontainer innerhalb eines Aktivitätensatzes konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Aktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf `Aktivitätencontainer` fest.

2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Aktivitätencontainer fest.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die vorherige Kopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**. Die zugehörige Liste **Mitgliederaktivitäten** wird angezeigt.
4. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste **Mitgliederaktivitäten** mindestens eine Mitgliederaktivität der folgenden Typen:

Hinweis:

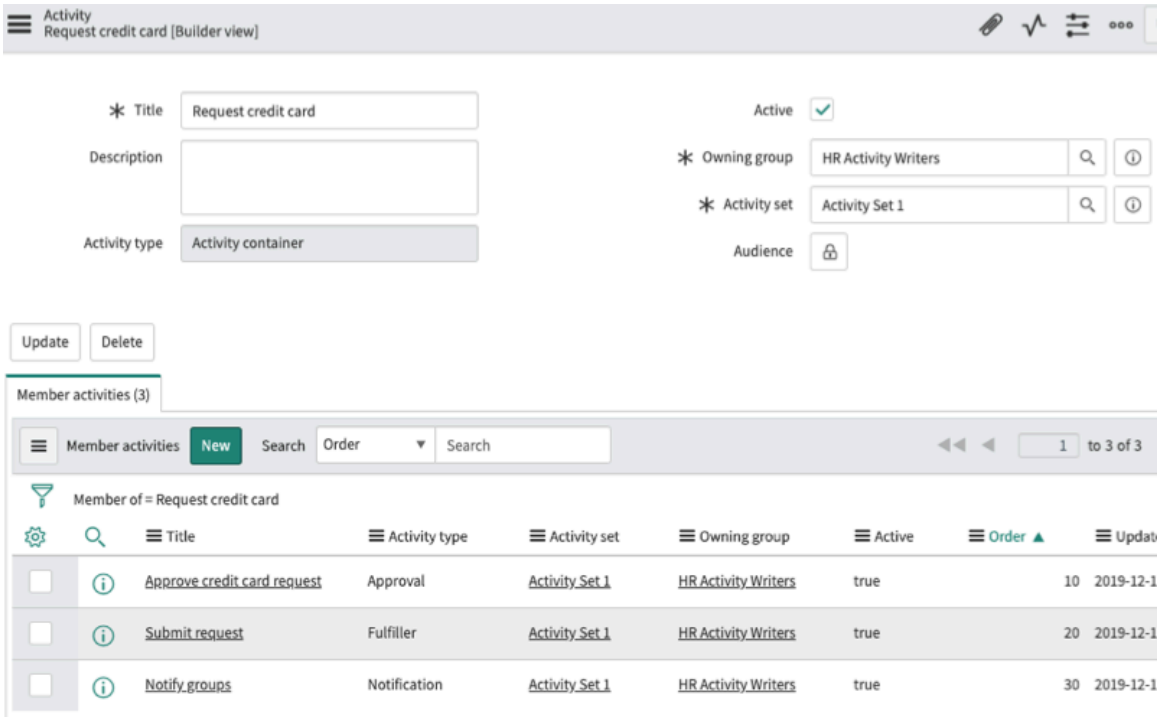
- Mitgliederaktivitäten erben die Zielgruppe des Aktivitätencontainers.
- Die Mitgliederaktivitäten werden basierend auf der zugewiesenen Reihenfolgennummer ausgelöst. Aktivitäten mit derselben Reihenfolgennummer werden gleichzeitig ausgelöst.
- Für jeden Aktivitätencontainer müssen neue Mitgliederaktivitäten erstellt werden. Sie können vorhandene Aktivitäten weder in einen Aktivitätencontainer verschieben, noch können Sie Mitgliederaktivitäten aus dem Container verschieben, um sie als eigenständige Aktivitäten zu verwenden.
- Mitgliederaktivitäten können keine Aktivitätencontainer sein. Sie können einen Aktivitätencontainer nicht in einem anderen Aktivitätencontainer platzieren.

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

- Genehmigung
- Mitarbeiter
- Erfüller
- Benachrichtigung
- Fluss
- Inhalt

Example

Dies ist beispielsweise ein Aktivitätencontainer zum Anfordern einer Kreditkarte. Der Aktivitätencontainer verfügt über drei Mitgliederaktivitäten. Die erste besteht darin, die Kreditkarten-Anforderung zu genehmigen, die zweite besteht darin, die Anforderung zu senden, und die dritte besteht darin, relevante Gruppen über die Anforderung zu benachrichtigen.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Pulse-Umfrage

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Pulse-Umfrage ist. Pulse-Umfragen erfassen Mitarbeiterfeedback.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Aktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf Pulse-Umfrage fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

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

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Pulse-Umfrage	Die Umfrage wird gesendet.
Pulsanwenderfeld	Benutzer, denen Sie die Umfrage senden möchten. Verwenden Sie die Baumauswahl, um ein Feld auszuwählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

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

Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes verschieben

Es gibt mehrere Möglichkeiten, eine Aktivität innerhalb eines Aktivitätensatzes zu verschieben.

Die verschiedenen Methoden lauten:

- Mit der Drag-&-Drop-Funktion können Sie Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes oder in einen anderen Aktivitätensatz verschieben.
- Verwenden Sie das Popup zum Neuanordnen für eine Aktivität, und wählen Sie aus, wo sich die Aktivität befinden soll.

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

- Bearbeiten Sie die Aktivität, und wählen Sie einen neuen Aktivitätensatz aus und speichern ihn, oder geben Sie eine neue Anzeigereihenfolgennummer ein, um eine Aktivität innerhalb eines Aktivitätensatzes neu anzuordnen.
- Eine Anforderungsaktivität können Sie nicht neu anordnen.

  Hinweis: Zur leichteren Identifizierung weisen Anforderungen um die Anforderungskarte herum einen grauen Hintergrund auf.

- Sie können eine Aktivität nicht an eine Position über einer Anforderungsaktivität verschieben.
- Wenn Sie das verwenden, um eine Aktivität in einen anderen Aktivitätensatz zu verschieben, wird sie standardmäßig an die oberste Position des Aktivitätensatzes unterhalb von allen Anforderungsaktivitäten verschoben.

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten neu anordnen

Sie können Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes für ein Lebenszyklus-Event mit verschiedenen Methoden neu anordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Wählen Sie ein Lebenszyklus-Event aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Verwenden Sie die Drag-&-Drop-Methode, um eine Aktivität auszuwählen und mit der Maus an eine andere Stelle innerhalb desselben Aktivitätensatzes oder in einen anderen Aktivitätensatz zu verschieben.

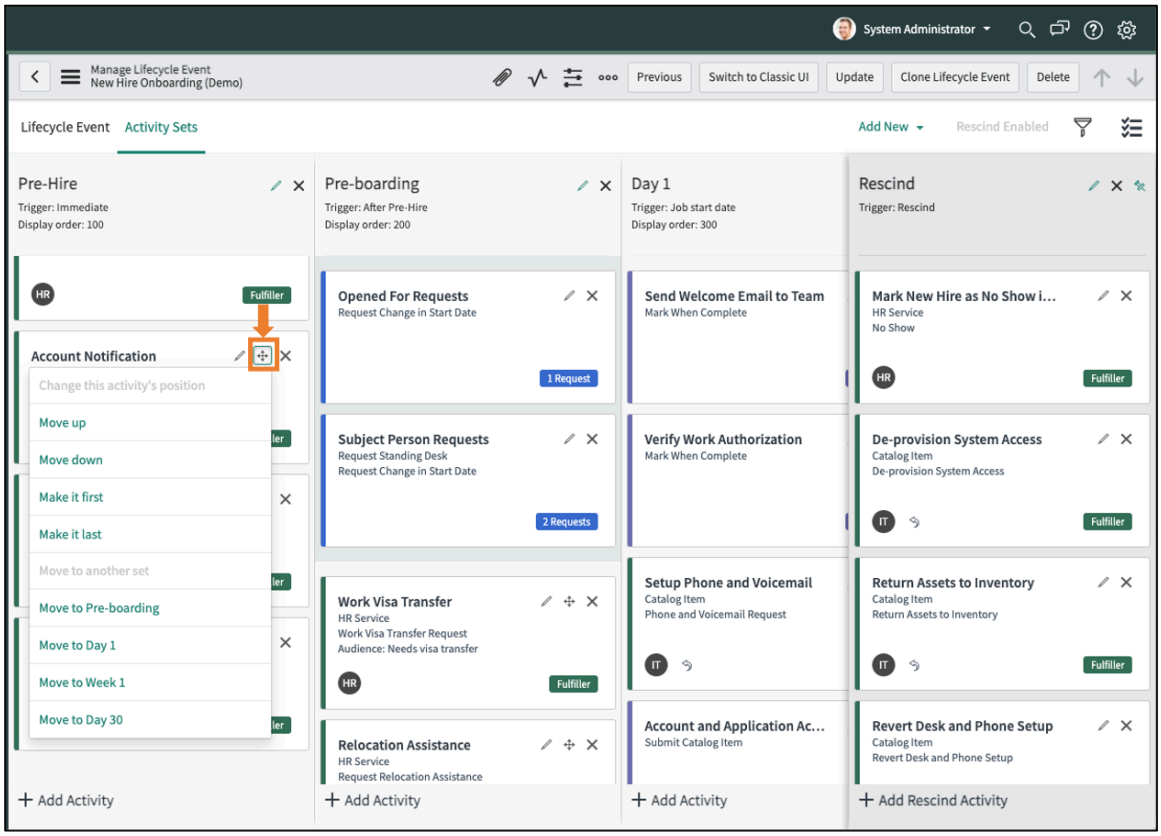
   Hinweis: Die Reihenfolgenummern ändern sich automatisch.

5. Um eine Aktivität zu verschieben, wählen Sie das Symbol Neu anordnen (Aus einer Aktivität.

   Hinweis: Wenn Sie das Symbol zum Neuanordnen verwenden, um eine Aktivität in einen anderen Aktivitätensatz zu verschieben, wird sie standardmäßig an die oberste Position des Aktivitätensatzes unterhalb von allen Anforderungsaktivitäten verschoben.

6. Ein Popup-Fenster zur Neuanordnung wird angezeigt.

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



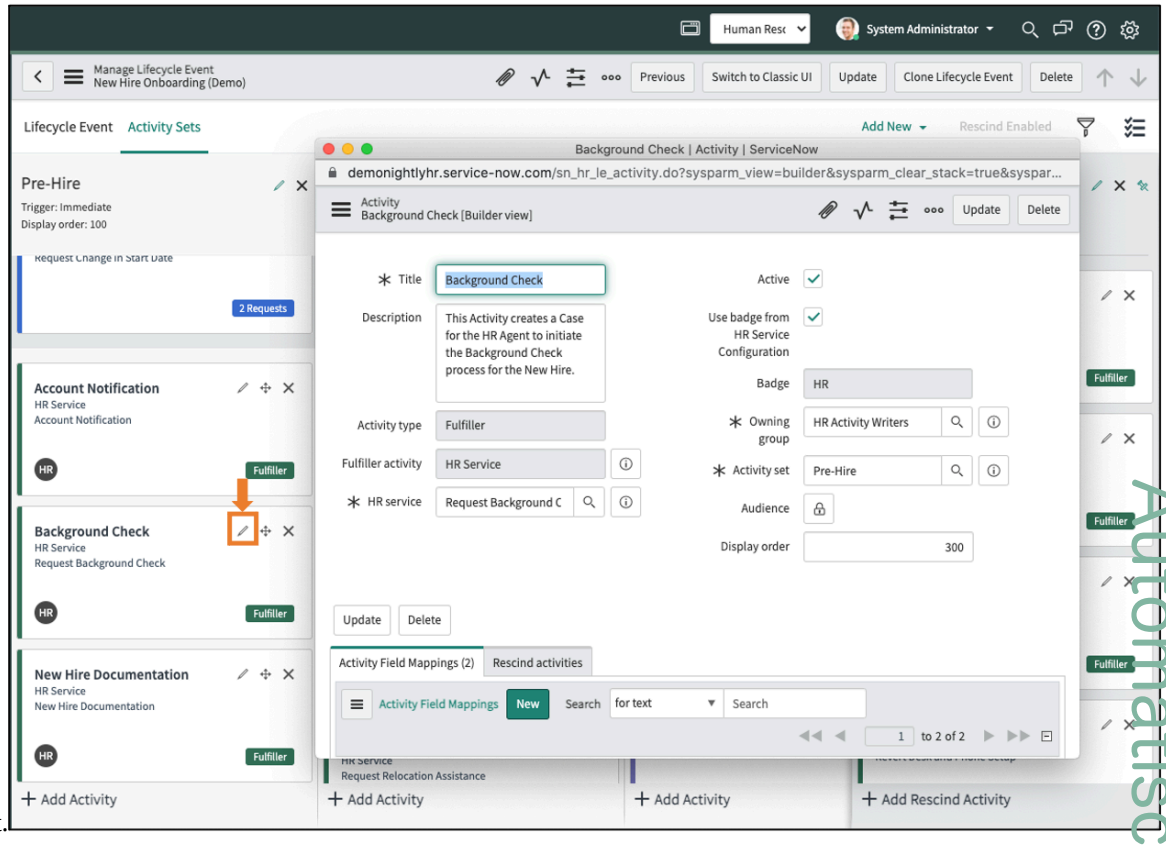
7. Klicken Sie auf ein Auswahlelement, und lassen Sie es los.

   Hinweis: Die Reihenfolgenummern ändern sich automatisch.

8. Eine andere Möglichkeit zum Bearbeiten einer Aktivität besteht darin, das Symbol „Aktivität bearbeiten“ ( ) für eine Aktivität auszuwählen.

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

Die Aktivität wird in einem separaten Fenster angezeigt.



9. Bearbeiten Sie die Felder **Aktivitätensatz** und **Anzeigereihenfolge**, um den Aktivitätensatz, zu dem die Aktivität gehört, und die Reihenfolge, in der sie angezeigt wird, zu ändern.

   Hinweis: Anforderungen können nicht neu angeordnet werden.

10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eine Aktivität aus vorgelagerten Aktivitäten auslösen

Für einen Lebenszyklus-Event-Fall können Sie eine Aktivität über eine Aktivität auslösen oder erstellen, die sich in einem anderen Aktivitätensatz befindet.

Aktivitäten in späteren Aktivitätensätzen können basierend auf Umfrageantworten in früheren Aktivitätensätzen und für andere Benutzer als die Person erstellt werden, für die der Fall erstellt wurde (betreffende Person).

Sie können eine Aktivität mit dem Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ erstellen und basierend auf den Ergebnissen wird eine weitere Aktivität erstellt. In diesem Beispiel ist die Aktivität mit dem Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ die vorgelagerte Aktivität. Die Aktivität, die daraus erstellt wird, ist die nachgelagerte Aktivität.

Zuvor konnte nur die betreffende Person Fragen aus einer Aktivität mit dem Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen (Umfrage)“ beantworten. Bei einem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter hat die betreffende Person möglicherweise noch keinen Zugriff auf die Umfrage. Jetzt können „Geöffnet für“, „Betreffende Person“ und „Zugewiesen an“ an der Umfrage teilnehmen. Dadurch bleibt das Lebenszyklus-Event in Bewegung.

Eine vorgelagerte Umfrage erstellt eine nachgelagerte Umfrage

Beispielsweise kann über eine Lebenszyklus-Event-Aktivität ein Manager einer Umfrage zugewiesen werden.

Automatische Übersetzung

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

- In der Umfrage wird ein einstellender Manager gefragt, ob seine neuen Mitarbeiter spezielle Ausrüstung benötigen.
- Der einstellende Manager kann die Umfrage beantworten und angeben, ob die neuen Mitarbeiter spezielle Ausrüstung erfordern.
- Wenn die Antwort „Ja“ lautet, kann in einem nachgelagerten Aktivitätensatz eine neue Umfrage erstellt werden, in der gefragt wird, welche spezifische Sicherheitsausrüstung erforderlich ist.
- Jeder, der Zugriff auf den ursprünglichen Lebenszyklus-Event-Fall hat, kann die zweite Umfrage beantworten und spezielle Sicherheitsausrüstung für die neuen Mitarbeiter anfordern.
- Um diese Aktivität zu konfigurieren, ordnen Sie eine HR-Vorlage mit dem HR-Aufgabentyp **Mitarbeitereingabe erfassen** zu. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren und HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.
-

Systemeigenschaft

Die Systemeigenschaft sn_hr_core.create_new_survey_instances bestimmt, ob mit jeder Umfrageaufgabe neue Umfrageinstanzen erstellt werden, auch wenn eine Umfrageinstanz für denselben Benutzer vorhanden ist.

Der Standardwert ist **True** und gibt an, dass mehrere Umfrageinstanzen erstellt werden können.

Wenn der Wert **False** ist und eine vorhandene Umfrageinstanz für dieselbe Umfrage und denselben Benutzer vorhanden ist, wird die Umfrage an die Umfrageaufgabe angehängt.

Prozess zum Rückgängigmachen für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

Mit dem Prozess zum Rückgängigmachen können Sie die in einem Lebenszyklus-Event-Fall geleistete Arbeit stornieren und rückgängig machen. Aktivitäten zum Rückgängigmachen können definiert werden, um Mitarbeiter und Abteilungen zu benachrichtigen, wenn ein Fall zurückgezogen wird, automatisierte Flows auszulösen und bereits abgeschlossene Arbeiten, z. B. die Bereitstellung von Geräten oder die Einrichtung eines Arbeitsplatzes, rückgängig zu machen.

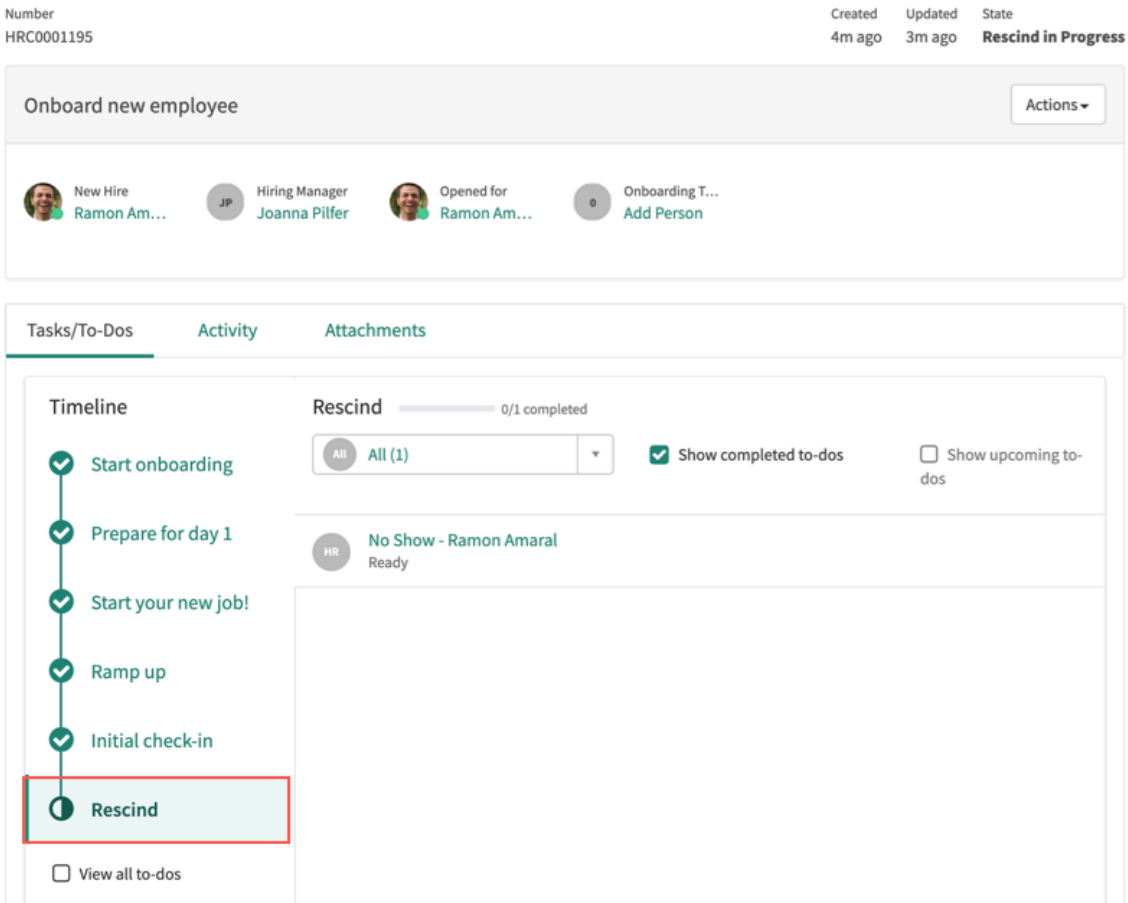
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Prozess zum Rückgängigmachen können Sie die in einem Lebenszyklus-Event-Fall geleistete Arbeit stornieren und rückgängig machen. Wenn z. B. ein neu eingestellter Mitarbeiter beschließt, die Tätigkeit beim Unternehmen nicht aufzunehmen, oder ein Stellenangebot widerrufen wird, können Sie die im Onboarding-Fall geleistete Arbeit rückgängig machen.

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



Prozedur

1. Aktivieren Sie den Aktivitätensatz für die Rückgängigmachung.

a. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, Und öffnen Sie einen Lebenszyklus-Ereignis-Datensatz.

b. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**.

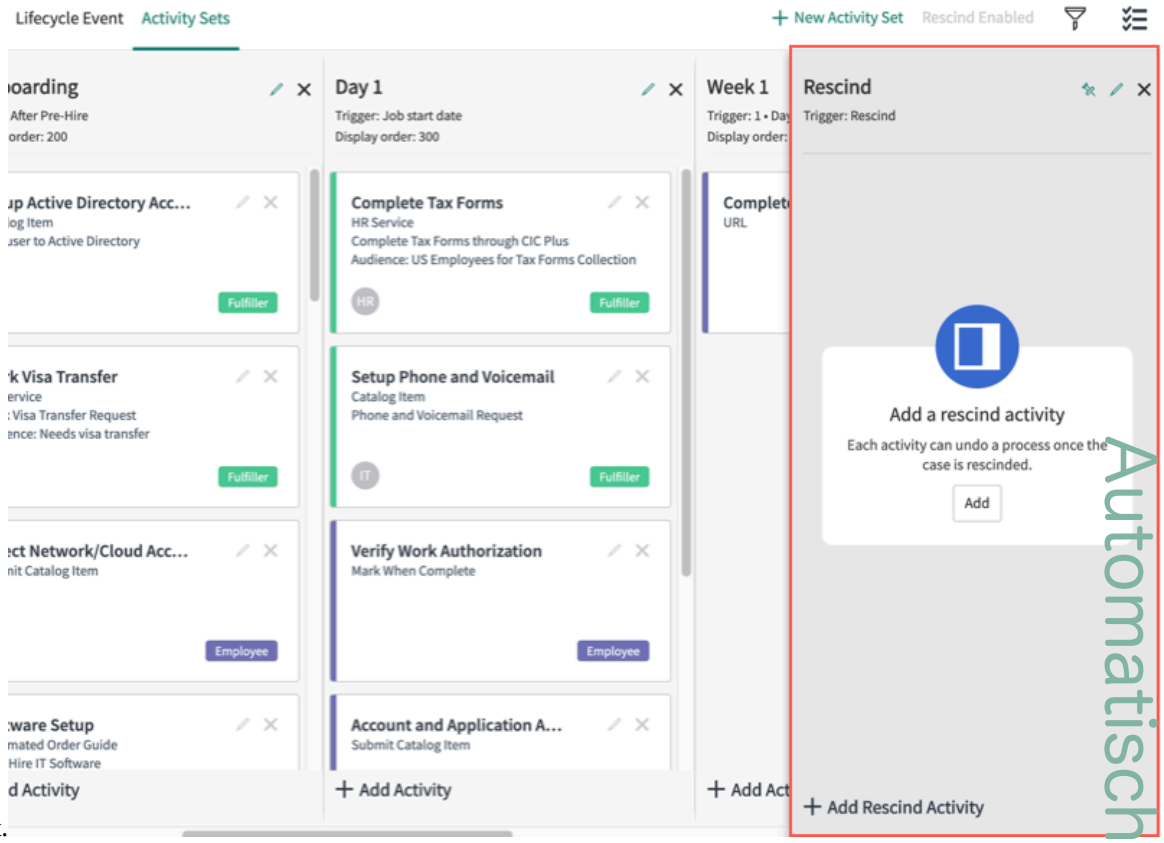


c. Klicken Sie auf **„Rückgängig machen“ aktivieren**.



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

Der Aktivitätensatz für die Rückgängigmachung wird auf der rechten Seite des Lebenszyklus-Event-Generators



angezeigt.

Hinweis: Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen.

2. Fügen Sie mindestens eine Aktivität für die Rückgängigmachung hinzu.

   a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um dem Aktivitätensatz für die Rückgängigmachung eine Aktivität zum Rückgängigmachen hinzuzufügen.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktivität zurückziehen“

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Aktivität zum Rückgängigmachen
Beschreibung	Beschreibung der Aktivität zum Rückgängigmachen
Zurückzuziehende Aktivität	Name der Aktivität, die rückgängig gemacht werden soll. Sie können jede Aktivität auswählen, die demselben Lebenszyklus-Event-Typ zugeordnet ist, mit Ausnahme von Aktivitätscontainern (Sie können Mitgliederaktivitäten auswählen) und anderen Aktivitäten zum Rückgängigmachen.
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp der Aktivität zum Rückgängigmachen. Wählen Sie einen der folgenden Aktivitätstypen aus:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	▪ Genehmigung ▪ Mitarbeiteraktivität ▪ Erfülleraktivität ▪ Benachrichtigung ▪ Fluss ▪ Inhalt ▪ Aktivitätencontainer **Hinweis:** Für diesen Aktivitätstyp gibt es kein Feld **Zurückzuziehende Aktivität** auf Containerebene. Bei der Konfiguration der Rückgängigmachungsaktivitäten in Bezug auf Mitglieder können Sie die entsprechende Aktivität auswählen, die auf der Aktivitätsebene des Mitglieds rückgängig gemacht werden soll.
Aktiv	Option zur Aktivierung der zu verwendenden Rückgängigmachungsaktivität
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Rückgängigmachungsaktivität zugeordnet ist
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien aller Zielgruppendatensätze erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität immer für den Fall ausgelöst. **Wichtig:** Die Rückgängigmachungsaktivität übernimmt automatisch die Zielgruppe der zugrunde liegenden Aktivität, die rückgängig gemacht werden soll. Wenn Sie die rückgängig zu machende Aktivität löschen oder aktualisieren, wird die Zielgruppe auch automatisch gelöscht oder aktualisiert.

c. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

HR-Services für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

Erstellen Sie einen entsprechenden HR-Service, damit das Lebenszyklus-Event für den Service angefordert werden kann. Zum Beispiel weist das Lebenszyklus-Event für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter den entsprechenden HR-Service „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ auf. Wenn ein HR-Fall für diesen HR-Service erstellt wird, wird der HR-Fall vom zugeordneten Lebenszyklus-Event erfüllt.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

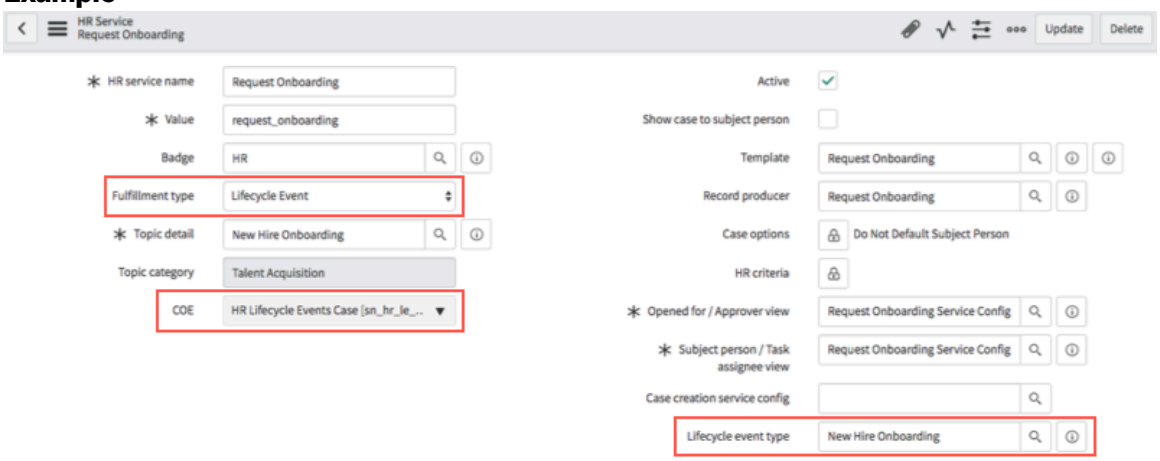
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet, und sie sind der Ausgangspunkt für die Erstellung von HR-Fällen. Sie müssen einen HR-Service für ein Lebenszyklus-Event erstellen, damit er für den Service angefordert werden kann. Weitere Informationen zu HR-Services, z. B. ob ein HR-Service nur für die interne Verwendung oder für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar gemacht werden soll, finden Sie unter HR-Services.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „HR-Servicekonfiguration“

Feld	Wert
Ausführungstyp	Legen Sie den Wert auf Lebenszyklus-Event fest.
Lebenszyklus-Event-Typ	Wählen Sie das Lebenszyklus-Event aus, das der HR-Service erfüllen soll. **Warnung:** Wenn das Feld „Lebenszyklusereignis-Typ“ eines HR-Service mit dem Lebenszyklusereignis-Typ (LE) identisch ist, der in einer LE-Aktivität verwendet wird, kann eine Schleife erstellt werden, die Speicherprobleme verursacht.
COE	Wählen Sie das Kompetenzzentrum (COE) aus, unter dem der HR-Service kategorisiert werden soll. **Hinweis:** Ein HR-Service für ein Lebenszyklus-Event kann jedem HR-Kompetenzzentrum (COE) zugeordnet werden.

Example



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

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

Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

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

HR-Service für Journey konfigurieren

Erstellen Sie einen entsprechenden HR-Service, damit das Lebenszyklus-Event als Teil einer Mitarbeiter-Journey für den Service angefordert werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet, und sie sind der Ausgangspunkt für die Erstellung von HR-Fällen. Sie müssen einen HR-Service für ein Lebenszyklus-Event erstellen, damit er für den Service angefordert werden kann. Weitere Informationen zu HR-Services, z. B. ob ein HR-Service nur für die interne Verwendung oder für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar gemacht werden soll, finden Sie unter HR-Services.

Prozedur

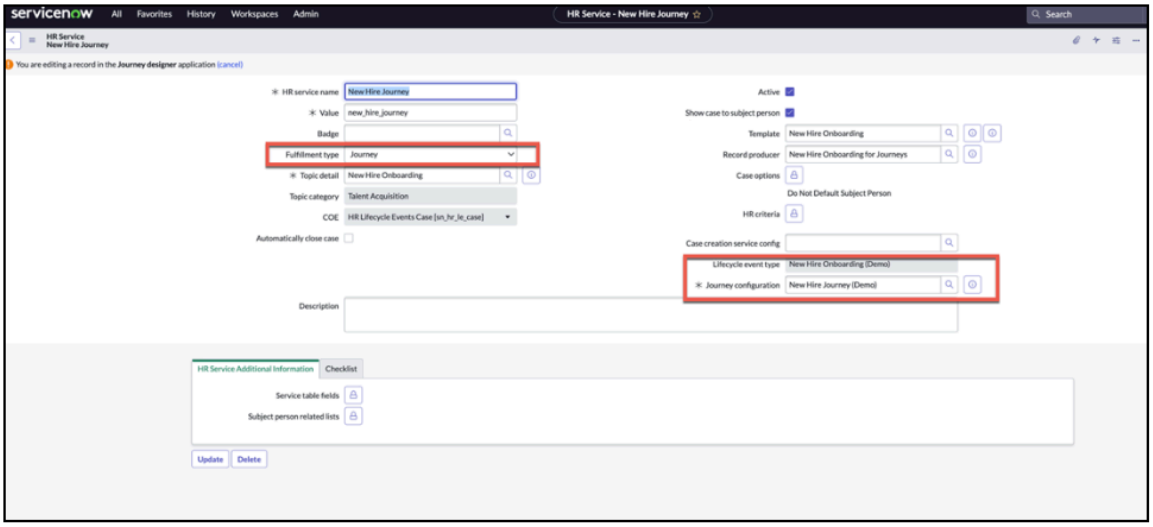
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im HR-Serviceformular die folgenden Feldwerte an.

HR-Serviceformular

Feld	Wert
Ausführungstyp	Legen Sie den Wert auf `Journey` fest.
Lebenszyklus-Event-Typ	Wählen Sie das Lebenszyklus-Event aus, das der HR-Service erfüllen soll.
Journey-Konfiguration	Wählen Sie die Journey-Designer-Journey aus, die Sie dem Lebenszyklus-Event zuordnen möchten.
Kompetenzzentrum	Wählen Sie das Kompetenzzentrum (COE) aus, unter dem der HR-Service kategorisiert werden soll. **Hinweis:** Ein HR-Service für ein Lebenszyklus-Event kann jedem HR-Kompetenzzentrum (COE) zugeordnet werden.

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

Example



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Verwenden des Tools „Aktivitätensätze testen“ für Lifecycle Events Aktivitätensatz

Verwenden Sie das Test-Tool für Lebenszyklusereignis, um ein Lebenszyklusereignis gründlich zu testen, bevor Sie es starten.

Das Test-Tool für Lebenszyklusereignis bietet verschiedene Ansichten eines Lebenszyklusereignisses. Diese lauten wie folgt:

- Verwenden Sie Filter, um nur zutreffende Aktivitätensätze und Aktivitäten für die betreffende Person anzuzeigen. Sie können beispielsweise eine betreffende Person auswählen und eine Vorschau anzeigen, was diese Person sieht und welche Aufgaben ihr zugewiesen sind.
- Sie können Bedingungen wie HR-Kriterien verwenden, um anzuzeigen, welche Aktivitätensätze und Aktivitäten die ausgewählte Person sieht und welche Aufgaben ihr zugewiesen sind.
- Jeder Aktivitätensatz und jede Aktivität kann bestimmten Zielgruppen zugewiesen werden. Sie können die Aktivitätensätze und Aktivitäten anzeigen, die für eine bestimmte Zielgruppe gelten.
- Sie können auch alle Aktivitätensätze und Aktivitäten anzeigen, die nicht für eine bestimmte Zielgruppe gelten.

Hinweis: Wenn ein Benutzer einer Aktivität, aber keinem Aktivitätensatz entspricht, werden der Aktivitätensatz und die Aktivität weiterhin angezeigt.

Nicht zutreffende Aktivitäten und Sätze

Wenn Sie das Test-Tool für Lebenszyklusereignis verwenden, können Sie Aktivitäten und Sätze anzeigen, die für eine Betreffperson nicht gelten.

Eine betreffende Person gilt als nicht zutreffend, wenn sie die Zielgruppenkriterien für eine bestimmte Aktivität oder einen bestimmten Aktivitätensatz nicht erfüllt.

Unbestimmte Aktivitäten und Sätze

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

Wenn Sie das Test-Tool für Lebenszyklusereignis verwenden, können Sie Aktivitäten und Sätze anzeigen, die für eine Betreffperson unbestimmt sind.

Eine betreffende Person gilt als unbestimmt, wenn nicht genügend Informationen vorhanden sind, um zu bestimmen, ob die betreffende Person Teil der Zielgruppe ist.

Lebenszyklus-Events voranzeigen und testen

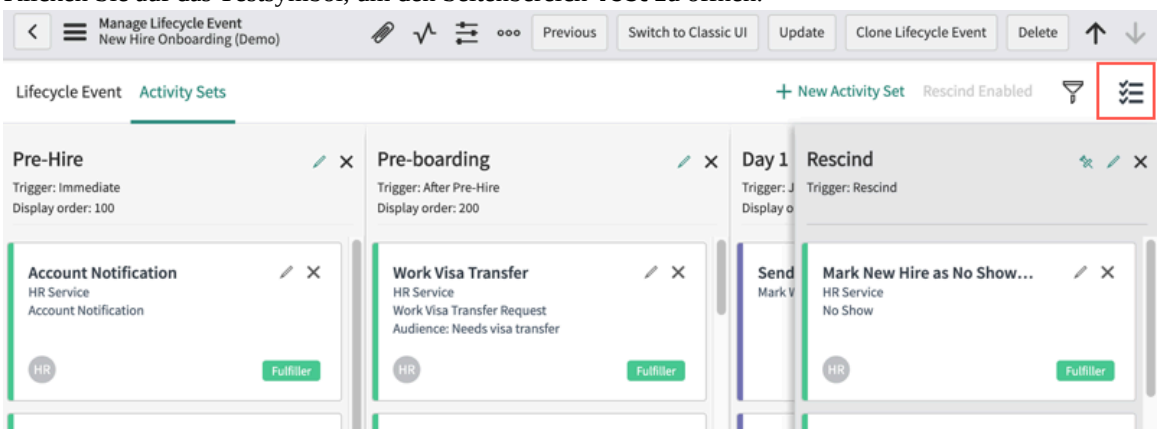
Zeigen Sie eine Vorschau eines Lebenszyklus-Events für verschiedene Zielgruppentypen an, und testen Sie sie. Sie können eine Vorschau eines Lebenszyklus-Events anzeigen, um zu überprüfen, welche Aktivitäten für eine bestimmte Zielgruppe ausgelöst werden. Sie können dann einen Test-Lebenszyklus-Event-Fall für verschiedene Benutzer erstellen und auswählen, welche Aktivitäten in Ihren Test einbezogen oder daraus ausgeschlossen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Prozedur

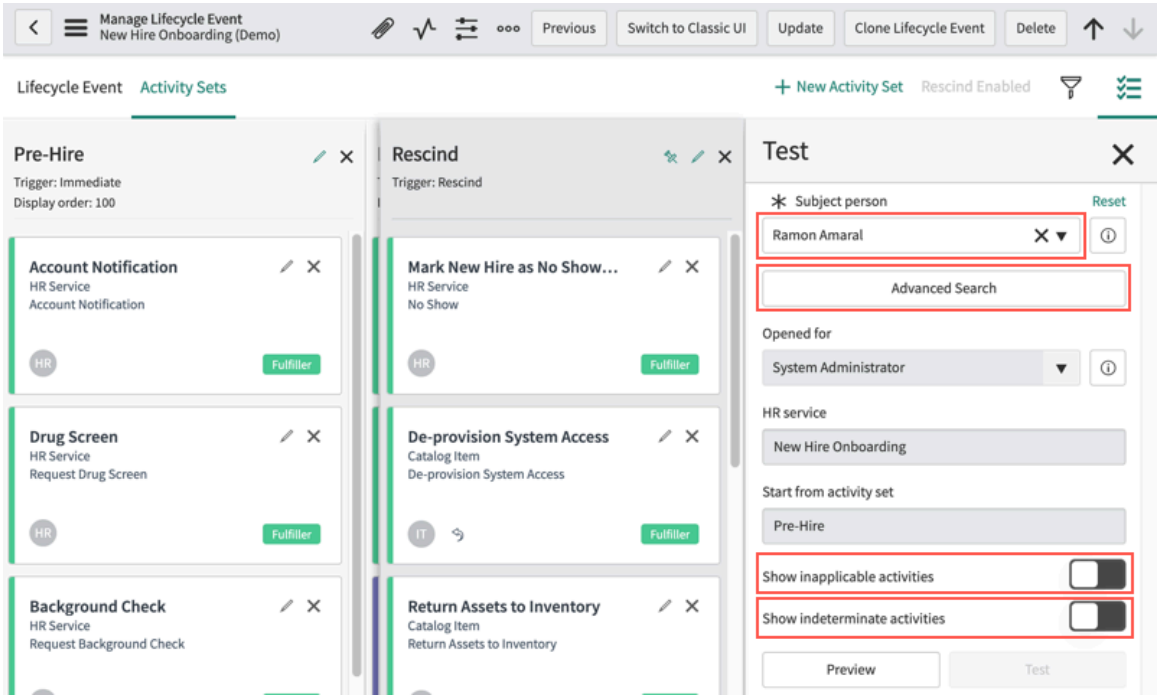
1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, Und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Klicken Sie auf das Testsymbol, um den Seitenbereich **Test** zu öffnen.



4. Wählen Sie im Seitenbereich **Test** eine betreffende Person für den Test von Lebenszyklus-Events aus.

Hinweis: Um eine betreffende Person basierend auf der Zielgruppe auszuwählen, klicken Sie auf **Erweiterte Suche**, um einen Benutzer basierend auf den angegebenen Bedingungen und Kriterien zu suchen und auszuwählen.

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



5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Nicht zutreffende Aktivitäten und Sätze anzeigen**, sodass sie grün wird, wenn Sie alle Aktivitäten und Aktivitätensätze anzeigen möchten, die für die betreffende Person nicht zutreffen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events voranzeigen und testen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Unbestimmte Aktivitäten und Sätze anzeigen**, damit sie grün wird, wenn Sie alle Aktivitäten und Aktivitätensätze anzeigen möchten, die für die betreffende Person nicht bestimmt werden können.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events voranzeigen und testen.
7. Klicken Sie auf **Vorschau**, um eine Vorschau des Workflows für Lebenszyklus-Events anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf **Testen**, um einen Lebenszyklus-Event-Fall zu erstellen.
   Ein HR-Fall für das Lebenszyklus-Event für die ausgewählte betreffende Person wird erstellt.

Wählen Sie ein Lebenszyklusereignis für aus Now Mobile

Wählen Sie das Lebenszyklusereignis aus, das Sie mit verwenden möchten Now Mobile. Wenn ein Einarbeitungsfall für diesen Event-Typ erstellt wird, führt der neue Mitarbeiter die Aufgaben aus, die diesem Fall zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Sie müssen auch sicherstellen, dass sowohl die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** als auch die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** im entsprechenden HR-Service ausgewählt ist.

Ein Lebenszyklus-Ereignis-Administrator muss das Lebenszyklusereignis und den entsprechenden HR-Service eingerichtet haben, den Sie mit verwenden möchten Now Mobile. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.

Prozedur

1. Wählen Sie das Lebenszyklusereignis aus, das Sie mit verwenden möchten Now Mobile.
   Stellen Sie auch sicher, dass die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** aktiviert ist.

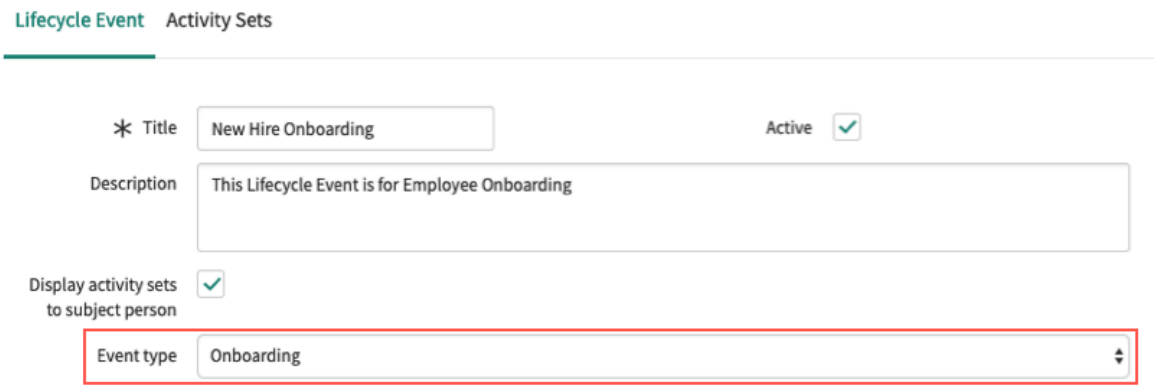
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

a. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.

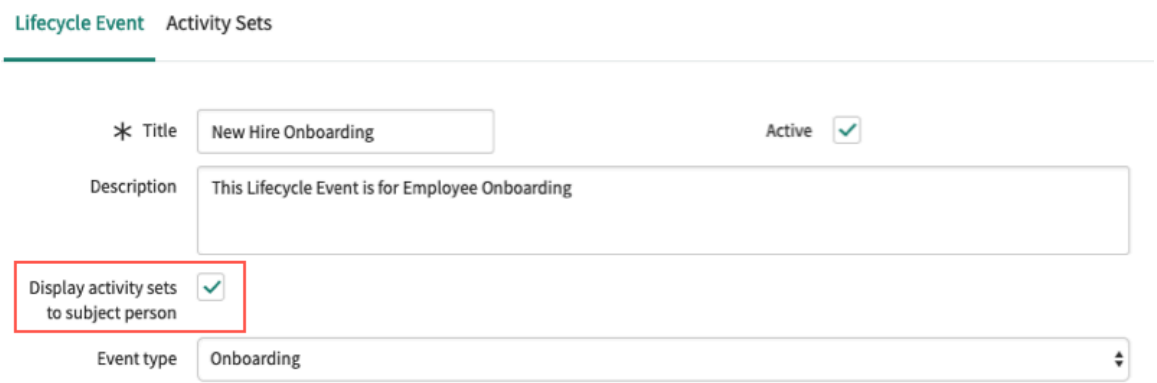
b. Öffnen Sie den Lebenszyklus-Ereignis-Datensatz.

Hinweis: Ein vorkonfiguriertes Lebenszyklusereignis mit dem Namen Onboarding neuer Mitarbeiter kann verwendet werden.

c. Legen Sie im Formular „Lebenszyklus-Event“ das Feld **Event-Typ** auf Einarbeitung fest.



d. Stellen Sie sicher, dass die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** aktiviert ist.



2. Stellen Sie im entsprechenden HR-Serviceformular sicher, dass die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** aktiviert ist.

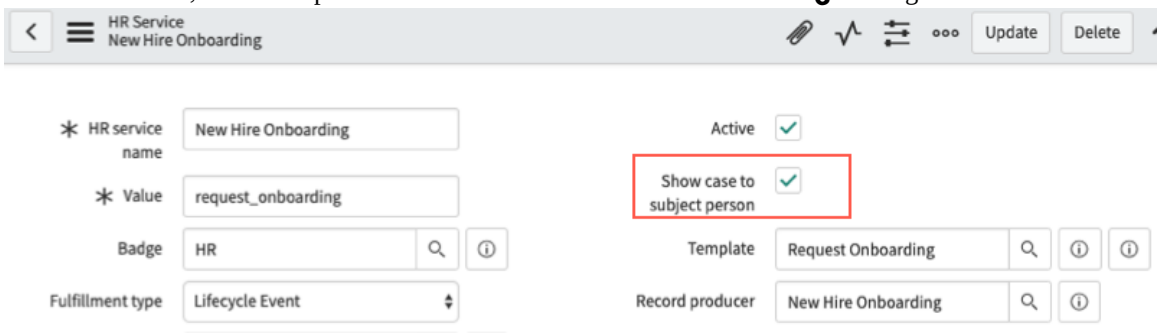
a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.

b. Öffnen Sie den entsprechenden HR-Servicedatensatz.

Hinweis: Der vorkonfigurierter HR-Service „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ ist zur Verwendung verfügbar.

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

c. Stellen Sie sicher, dass die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** ausgewählt ist.



Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen

Sie können Anforderungen, die von Benutzern in Lebenszyklus-Events geöffnet werden, erstellen und nachverfolgen, damit Ihre Benutzer keinen neuen HR-Fall oder keine neue Anforderung erstellen müssen. Anforderungen von Ihren Benutzern können entweder ein HR-Service oder ein Katalogelement sein.

Wenn Sie die Rolle sn_hr_le.admin oder admin haben, können Sie Mitarbeiteranfragen über die App Human Resources (HR) konfigurieren. Ihre Benutzer können Anforderungen in Mitarbeiter-Center aus einem ihnen zugewiesenen Aktivitätensatz öffnen.

Konfigurieren Lifecycle Events Mitarbeiteranforderungen

Ermöglichen Sie Ihren Managern und Mitarbeitern, Mitarbeiteranfragen direkt über Lebenszyklus-Events zu öffnen, damit sie keinen neuen HR-Fall oder keine neue Anforderung erstellen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Öffnen Sie ein Lebenszyklus-Event, und klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um dem Event Mitarbeiteranfragen hinzuzufügen.
3. Navigieren zu **Neu hinzufügen** > **Mitarbeiteranfrage**an.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Mitarbeiteranfrage“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel, der im Aktionslistenmenü im HR-Fall angezeigt wird
Beschreibung	Details zur Anforderung
Anforderer	Person, die Zugriff zum Anzeigen und Senden von Anforderungen hat

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

Feld	Beschreibung
	○ **Geöffnet für**: Person, für die der Lifecycle Events-Fall geöffnet wurde ○ **Betreffperson**: Person, die Gegenstand des LE-Falls ist (Diese Person kann die gleiche Person sein, für die die Anforderung geöffnet wurde.)
Kategorie	Kategorietypen für Mitarbeiteranfragen ○ Informationen zum Kategorietyp HR-Service finden Sie unter HR-Services. ○ Informationen zum Kategorietyp „Katalogelement“ finden Sie unter Servicekatalogelemente .
HR Service	Anforderungen und Unterstützung, die eine HR-Abteilung den Mitarbeitern bietet
Katalogelement	Waren oder Dienstleistungen, die für Anforderungen verfügbar sind
Aktiv	Option, die ein Mitarbeiter oder Manager auswählen kann, um die Anforderung verfügbar zu machen
Blockiert den Abschluss des Aktivitätensatzes	○ Wenn diese Option ausgewählt ist, muss die Mitarbeiteranforderung abgeschlossen werden, bevor ein Aktivitätensatz als abgeschlossen markiert wird. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, wird der Aktivitätensatz abgeschlossen, wenn alle zugrunde liegenden Aktivitäten abgeschlossen sind, unabhängig davon, ob die Mitarbeiteranforderung erfüllt ist.
Aktivitätensätze	Gruppen von Aktivitäten, in denen die Mitarbeiteranforderung verfügbar ist
Zielgruppe	Bestimmte Benutzergruppen, die Zugriff auf die Mitarbeiteranforderung haben. Weitere Informationen zu diesen Gruppen finden Sie unter Zielgruppen .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Konfiguration von Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen überprüfen

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern

Konfiguration von Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen überprüfen

Überprüfen Sie mithilfe der Vorschau- und Testfunktionen, ob die Mitarbeiteranforderungsaktivität ordnungsgemäß konfiguriert wurde.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie, ob das Menüelement „Mitarbeiteranforderung“ für „Request Change in Start Date (Change für Startdatum anfordern)“ in einem Aktivitätensatz verfügbar ist.

Für diese Aufgabe müssen Sie die Demodaten herunterladen, die mit der Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise bereitgestellt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Einführung neuer Mitarbeiter (Demo)** und öffnen Sie die Registerkarte **Aktivitätensätze**.

   Hinweis: Wenn dieses Lifecycle-Event nicht angezeigt wird, müssen Sie die Demodaten herunterladen, die mit der Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise bereitgestellt werden.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Testaktivitätensätze**.
4. Klicken Sie auf **Vorschau** und dann auf **Testen**.
   Warten Sie, bis die Bestätigungsmeldung „Fall für Einführung neuer Mitarbeiter (Demo) erstellt ...“ angezeigt wird.

   Hinweis: Im Vorschaumodus werden alle Mitarbeiteranfragen unabhängig von den Einstellungen für „Zielgruppe“, „Geöffnet für“ oder „Betreffperson“ angezeigt. Mitarbeiteranfragen für die entsprechende Konfiguration werden in den abgeschlossenen Testergebnissen angezeigt.

5. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** Und klicken Sie auf **Aufgaben** .
6. Öffnen Sie den Aktivitätensatz „Onboarding neuer Mitarbeiter - Administrator“.
   Der Aktivitätensatz-Link „Onboarding neuer Mitarbeiter - Systemadministrator“ befindet sich unter dem Titel der einzelnen Aufgaben.
7. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die verfügbaren Menüelemente anzuzeigen.
   Überprüfen Sie, ob das Menüelement „Request Change in Start Date (Change für Startdatum anfordern)“ im Aktivitätensatz verfügbar ist.

   Hinweis: Menüelemente sind je nach Zielgruppenkonfiguration der Anforderung für verschiedene Benutzer sichtbar. In diesem Beispiel mit Demodaten sehen alle Benutzer das Menüelement.

Eine Lifecycle Events-Mitarbeiteranforderung im Mitarbeiter-Center erstellen

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, allgemeine Anforderungen in Lifecycle Events zu erstellen, damit sie keinen neuen HR-Fall oder keine neue Anforderung erstellen müssen. Wenn Ihre Benutzer eine Anforderung öffnen, sind alle zugehörigen Fälle und Aufgaben automatisch dem übergeordneten Event zugeordnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Diese Aufgabe basiert auf den Demodaten, die mit der Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise verfügbar sind. Laden Sie die Demodaten der HR Scoped App herunter, bevor Sie diese Aufgabe abschließen.

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

Prozedur

1. Klicken Sie auf Ihrer Mitarbeiter-Center-Homepage auf **Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die Anforderung „Onboarding neuer Mitarbeiter“.
3. Klicken Sie in der Liste „Aktionen“ auf **Standup-Desk anfordern**.
4. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
5. Schließen Sie die **Auftragsbestätigung** , und klicken Sie auf **Auschecken**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf **Anforderungen**, um Ihre Anforderung anzuzeigen.

Hinweis: Der HR-Fall oder die Kataloganforderung, die aus der Mitarbeiteranforderung initiiert wurde, ist dem übergeordneten Lifecycle Events-Fall zugeordnet. Service Desk-Mitarbeiter können den Status der Mitarbeiteranforderung über das Lebenszyklus-Event anzeigen.

Lifecycle Events Protokollierung

Lifecycle Events Unterstützt die Protokollierung zur Erfassung von Ereignissen, die in auftreten Lifecycle Events Fall. Organisationsadministratoren können die Ereignisprotokolle verwenden, die generiert werden, um Fehler zu identifizieren oder Informationen zu den Prozessen zu erhalten, die in ausgeführt wurden Lifecycle Events Fall.

Die Lifecycle Events Die Anwendung wurde für die Verwaltung langfristiger HR-Fälle entwickelt. Diese HR-Fälle stellen die verschiedenen Arten von Lebenszyklusereignissen dar, die sich während der Karriere eines Arbeitnehmers ereignen. Die Lifecycle Events Typen, für die ein HR-Fall beabsichtigt ist, sind mit bedeutenden Phasen in der Karriere eines Mitarbeiters verknüpft. Diese Lifecycle Events Zu den Typen gehören Onboarding, Offboarding, Elternzeit und Pläne zur Leistungsverbesserung. Jeweils Lifecycle Events Der Typ besteht aus Aktivitäten, z. B. Aufgaben und Benachrichtigungen, die in Aktivitätensätzen gruppiert sind. Die Aktivitätensätze, die einem zugeordnet sind Lifecycle Events Fall stellen verschiedene Phasen im Lebenszyklus-Ereignis-Prozess dar und haben Bedingungen, unter denen sie ausgelöst werden.

Die vielen Ebenen, die enthalten Lifecycle Events Tragen Sie zur Komplexität der Anwendung bei. Die Komplexität wird durch die breite Palette von Komponenten und zahlreiche konfigurierbare Optionen noch verstärkt, was das Potenzial für Verarbeitungsfehler erhöht. Zur Hilfe Lifecycle Events Administratoren identifizieren und verstehen die Fehler, die in der Anwendung auftreten. Protokollierung kann aktiviert und als Tool zur Diagnose von Problemen verwendet werden.

Protokollierungskomponenten

Lifecycle Events Verwendet die folgenden Komponenten, um Ereignisprotokolle für die Aktivität aufzuzeichnen, die einem zugeordnet ist Lifecycle Events Fall:

Skripteinbindungen

Die folgenden Skripteinbindungen werden zur Unterstützung der Protokollierung verwendet:

- LifecycleEventLogger
- LebenszyklusEventLoggerSNC
- sn_HR_LE_Error

Tabelle

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

Lifecycle Events Zeichnet jeden Protokolleintrag in HR auf Lifecycle Events Tabelle „Fallprotokolle“ [sn_HR_le_Case_log].

Systemeigenschaft

Die *sn_hr_le.log_level*Mit der Eigenschaft können Sie die Typen von Protokollen angeben, die in die HR geschrieben werden Lifecycle Events Fallprotokolltabelle.

Zugehörige Informationen

Lifecycle Events Fortschrittsoptimierung des Aktivitätensatzes

Aktivieren Sie die Protokollierung für Lifecycle Events

Verwenden Sie *sn_hr_le.log_level*Systemeigenschaft, für die die Protokollierung aktiviert werden soll Lifecycle Events. Die generierten Protokolleinträge können verwendet werden, um Fehler zu identifizieren oder relevante Daten zu den Prozessen zu erhalten, die in ausgeführt wurden Lifecycle Events Fall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_HR_le.admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Eingabetaste `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Name** Aus der Dropdown-Liste, die dem zugeordnet ist **Suchen** Feld.
3. In **Suchen** Feld eingeben `*sn_HR_le` .
   Eine Liste der Systemeigenschaften, die zugeordnet sind Lifecycle Events Wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_hr_le.log_level* aus.
5. Verwenden Sie **Wert** Feld, um die Option anzugeben, die dem gewünschten Protokollierungstyp entspricht Lifecycle Events Durchzuführen.

Option	Beschreibung
KEINE	Protokollierung ist deaktiviert.
ERROR	Protokollierung ist aktiviert. Für jedes werden nur Fehlerprotokolle aufgezeichnet Lifecycle Events Fall.
INFO	Protokollierung ist aktiviert. Fehler- und Informationsprotokolle werden für jedes aufgezeichnet Lifecycle Events Fall.
DEBUG	Protokollierung ist aktiviert. Fehler-, Info- und Debug-Protokolle werden für jedes aufgezeichnet Lifecycle Events Fall.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie Protokolleinträge für an Lifecycle Events Fall

Zeigen Sie die Protokolleinträge an, die einem zugeordnet sind Lifecycle Events Fall, um relevante Informationen über die ausgeführten Prozesse zu erhalten und aufgetretene Fehler zu identifizieren. Die Fehlerprotokolle können als Tool verwendet werden, um Probleme zu diagnostizieren und die Ursache eines Problems effektiv zu beheben, das sich nachteilig auf auswirkt Lifecycle Events Fall.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator [sn_HR_le.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Lifecycle Events* > *Lifecycle Events* **Fälle**an.
2. Wählen Sie ein aus Lifecycle Events Fall aus der Liste der angezeigten HR-Fälle.
3. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Ausführungsprotokolle anzeigen** .
   Die HR Lifecycle Events Die Tabelle „Fallprotokolle“ [sn_HR_le_Case_log] wird angezeigt.
4. Zeigen Sie die Liste der Protokolleinträge an, um die erforderlichen Informationen zu einem Fehler oder einem ausgeführten Prozess zu erhalten.

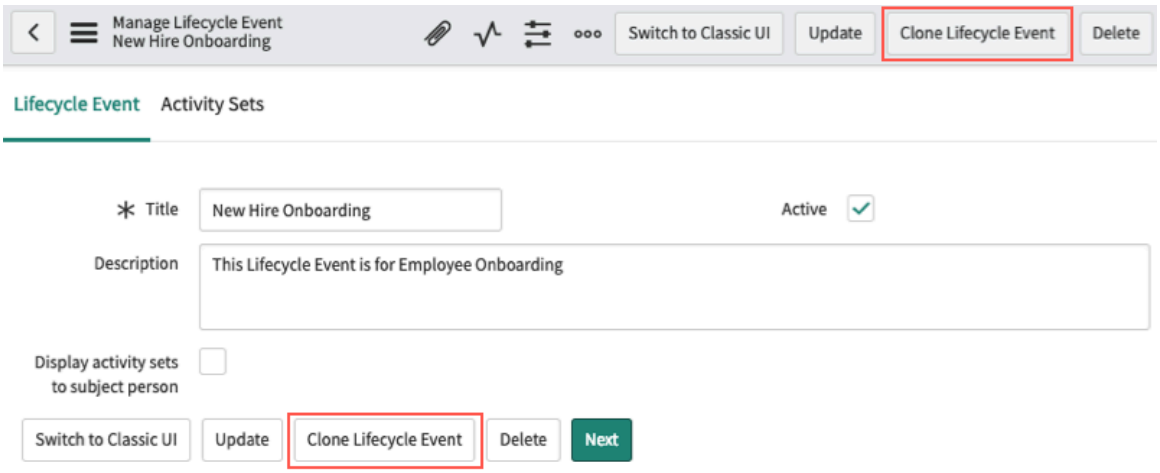
Lebenszyklus-Events klonen

Klonen Sie ein Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten mit dem Lebenszyklus-Event-Generator.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, Und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf **Lebenszyklus-Event klonen**, um das Lebenszyklus-Event und alle zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten zu klonen.



Nach Abschluss wird eine Meldung angezeigt, dass das Lebenszyklus-Event erfolgreich geklont wurde.

Nächste Maßnahme
Nach dem Klonen eines Lebenszyklusereignisses können Sie Lebenszyklusereignisaktivitäten filtern. Siehe , Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern

HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen

Erstellen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall. Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird. Zum Beispiel wird der HR-Service für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter durch das Lebenszyklus-Event „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ erfüllt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

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

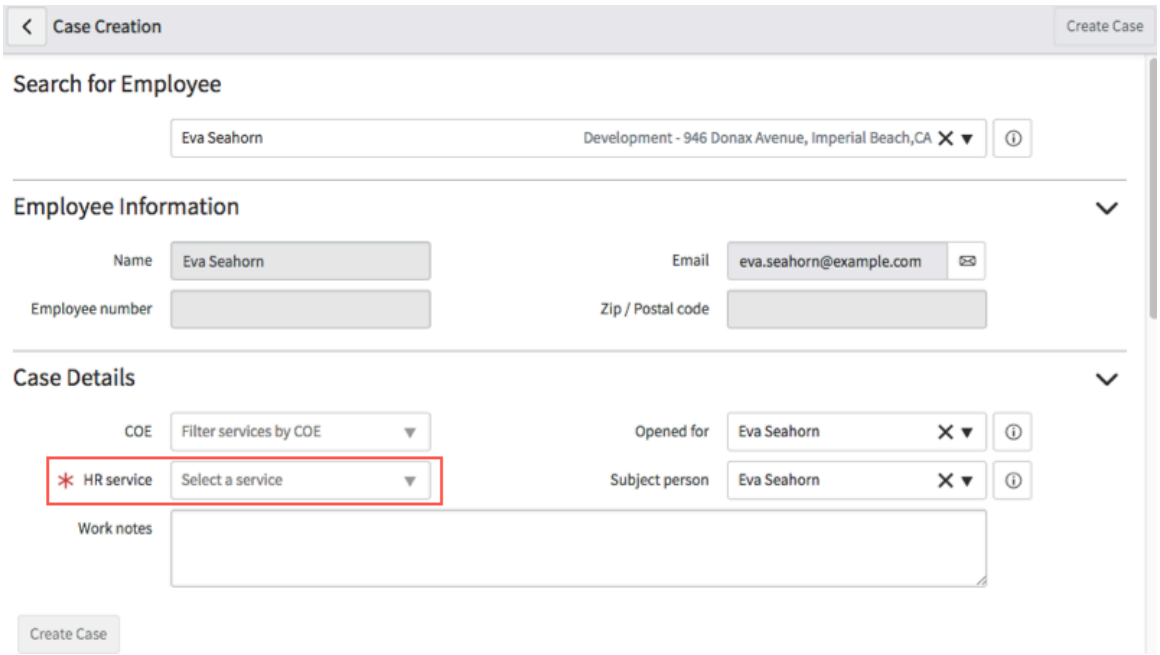
Ein Lebenszyklus-Event-Administrator muss das Lebenszyklus-Event sowie einen entsprechenden HR-Service erstellt haben, bevor Sie einen Fall für dieses Event erstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
2. Wählen Sie im Feld **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.

   Hinweis: Sie können nach Name des Mitarbeiters, Teilname des Mitarbeiters, Fallnummer oder einem indiziierten Feld im HR-Profil der Tabelle "sys_user" suchen.

3. Wählen Sie im Formular zur HR-Fallerstellung im Abschnitt **Falldetails** den HR-Service aus, den Sie für den Mitarbeiter anfordern.



4. Klicken Sie auf **Fall erstellen**, um den HR-Fall zu erstellen.
5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im HR-Fallformular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.
6. Klicken Sie auf **Arbeitsbereit**, um den Status von **Entwurf** in **Bereit** zu ändern.

Nächste Maßnahme

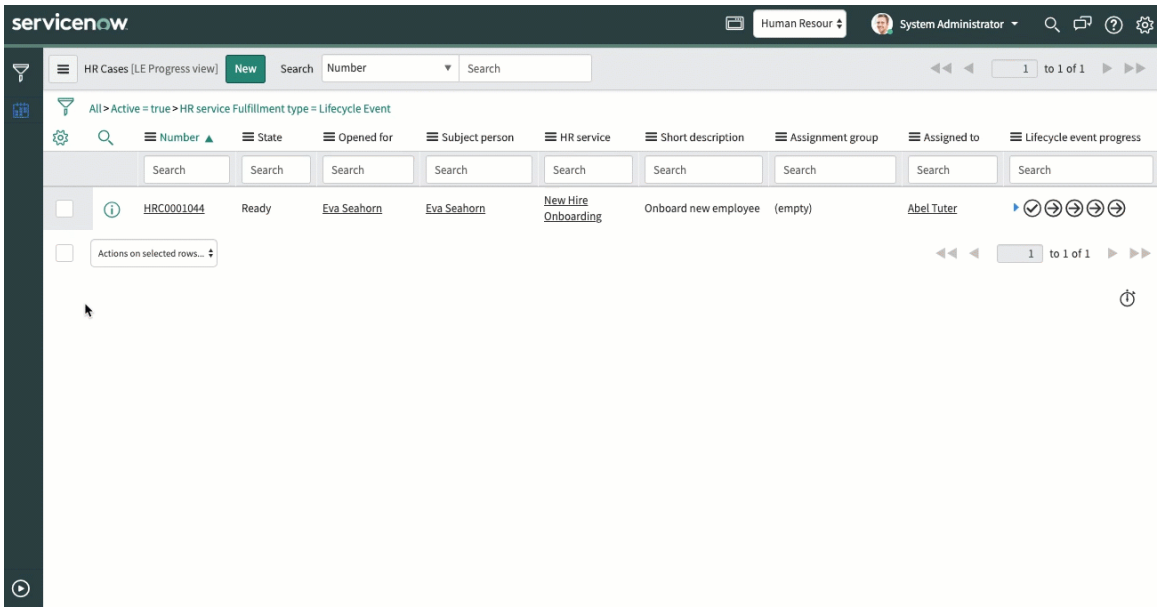
Nachdem Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall erstellt haben, können Sie den Fortschritt des Falls verfolgen und den Status der einzelnen Aktivitätensätze und Aktivitäten überwachen.

Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen in Bearbeitung befindlichen Lebenszyklus-Event-Fall.

Hinweis: Sie können Detailinformationen in der Listenansicht der Lebenszyklus-Event-Fälle anzeigen, um den Status der einzelnen Aktivitätensätze und Aktivitäten zu überwachen. Sie können auch ausgehend vom einzelnen Event-Fallformular Detailinformationen anzeigen.

Automatische Übersetzung

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



Ad-hoc-Fälle und Aufgaben für Lebenszyklus-Event-Fälle

Sie können einem aktiven Lebenszyklus-Event-Fall eine Ad-hoc-Aufgabe oder einen Ad-hoc-Fall hinzufügen und ihn einem bestimmten Aktivitätensatz zuordnen. Wenn Aufgaben hinzugefügt werden, werden sie für die betreffende Person unter **Meine Aufgaben** oder unter **Ihre Arbeit überprüfen** in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt.

Lebenszyklus-Events sind eine Sammlung von Aktivitäten (Services, Aufgaben, Anforderungen, Benachrichtigungen usw.), die für eine Mitarbeiter-Experience organisiert sind. Beispiele für eine Mitarbeiter-Experience sind: Onboarding neuer Mitarbeiter oder Antritt einer Elternzeit. In einem Lebenszyklus-Event durchlaufen alle Mitarbeiter, die Teil einer bestimmten Zielgruppe sind, dieselbe Experience.

Ad-hoc-Aufgaben oder -Fälle sind nicht Teil einer ursprünglichen Lebenszyklus-Event-Konfiguration. Ad-hoc-Aufgaben oder -Fälle können einer vorhandenen Phase oder einem Paket eines Lebenszyklus-Events hinzugefügt werden, das gerade ausgeführt wird und aktiv ist.

Hinweis: Sie können einem geschlossenen oder abgeschlossenen Aktivitätensatz keine Aufgabe oder keinen Fall hinzufügen.

Wenn ein Mitarbeiter eine Ad-hoc-Aufgabe oder einen Fall hinzufügt, werden diese auch für die betreffende Person in Mitarbeiter-Center oder auf ihrem Mobilgerät sichtbar. Dadurch kann die betreffende Person eines Falls eine Aufgabe ausführen oder auf eine Anforderung antworten.

Das Hinzufügen eines Ad-hoc-Falls oder einer Aufgabe zu einem aktiven Lebenszyklus-Event-Fall bietet Mitarbeitern eine Flexibilität, die die ursprüngliche Struktur nicht beeinträchtigt.

Beispiele für Fälle, in denen Ad-hoc-Aufgaben oder -Fälle nützlich sind:

Beurlaubung aus familiären Gründen verlängern

Ein Mitarbeiter befindet sich in Elternzeit und möchte diese verlängern.

Ein Mitarbeiter kann dem Lebenszyklus-Event der Elternzeit des Mitarbeiters einen neuen Fall hinzufügen, der die Beurlaubung verlängert.

Der hinzugefügte neue Fall zum Verlängern der Mitarbeiterelternzeit wird zu einem untergeordneten Fall des übergeordneten Lebenszyklus-Event-Falls.

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

Persönliche Informationen während des Onboardings ändern

Ein weiteres Beispiel ist, wenn ein neuer Mitarbeiter den Einarbeitungsprozess eines Lebenszyklus-Events durchläuft.

Ein neuer Mitarbeiter möchte persönliche Daten ändern, dies ist jedoch beim Onboarding nicht möglich.

Ein Mitarbeiter kann eine neue Aufgabe für den neuen Mitarbeiter erstellen, der im aktuellen Aktivitätensatz als Aufgabe angezeigt wird.

Benötigte Plugins

Zur Verwendung der Ad-hoc-Funktion für Lebenszyklus-Events sind die folgenden Plugins erforderlich:

- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]
- Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]

Optionale Plugins

Mit den folgenden optionalen Plugins können Sie Ad-hoc-Aufgaben oder Fälle an alternativen Stellen erstellen oder anzeigen:

- Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

Ad-hoc-Fall oder -Aufgabe erstellen

Sie können einen Fall oder eine Aufgabe erstellen und einer Phase (Bundle) hinzufügen, während ein Lebenszyklus-Event ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus, dessen Status aktiv ist (nur für Ad-hoc-Aufgaben).

   Hinweis: Um einen Ad-hoc-Fall hinzuzufügen, darf sich der Lebenszyklus-Event-Fall nicht im Status „Geschlossen – vollständig“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“ befinden.

3. Scrollen Sie im Fallformular nach unten zum Abschnitt „Zugehörige Links“.
4. Wählen Sie **Untergeordneten Fall hinzufügen** oder **Aufgabe hinzufügen** aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen und HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.
5. Nachdem Sie die erforderlichen Felder ausgefüllt haben, stellen Sie sicher, dass Sie einen Wert aus dem Feld **Phase** auswählen.
   Bei einem HR-Fall befindet sich das Feld **Phase** im Abschnitt „Falldetails“. Bei einer HR-Aufgabe befindet sich das Feld **Phase** zwischen den Feldern **Vorlage** und **Anzeigereihenfolge**.
   Wenn Sie eine Aufgabe oder einen Fall keiner Phase im Lebenszyklus-Event zuordnen, wird die Aufgabe oder der Fall zu einem untergeordneten Element des übergeordneten Falls, ist jedoch nicht im Lebenszyklus-Event enthalten.

   Hinweis: Die Phase wird auch als Aktivitätensatz oder Bundle bezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren.

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

Status von Lebenszyklus-Event-Fällen überwachen

Überwachen Sie den Status eines Lebenszyklus-Event-Falls mit dem Ausführungskontext des Aktivitätensatzes. Sie können den Status aller Aktivitätensätze in einem Lebenszyklus-Event-Fall überwachen. Sie können darüber hinaus auch den Status der einzelnen Aktivitäten überwachen. Sie können Berichte auf Basis der Kontexttabelle „Aktivitätensatz“ in Verbindung mit der HR-Falltabelle erstellen.

Vorbereitungen

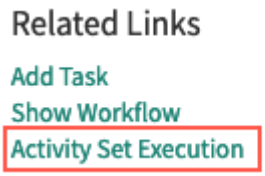
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_reader

Prozedur

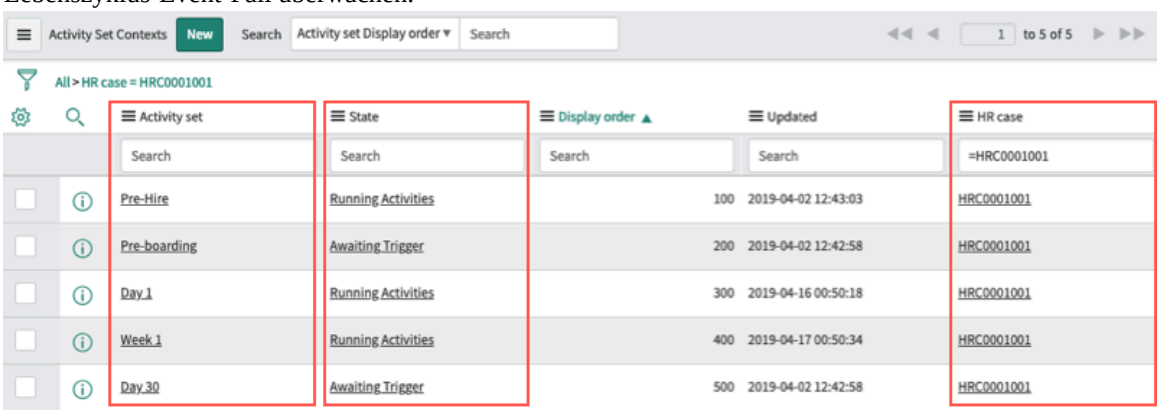
1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**an.

   Hinweis: Alternativ können Sie zu navigieren **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Ausführungskontexte** Zum Anzeigen aller Ausführungskontextdatensätze.

2. Öffnen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **Ausführung des Aktivitätensatzes**.



4. Über die Liste „Kontext des Aktivitätensatzes“ können Sie den Status der einzelnen Aktivitätensätze im Lebenszyklus-Event-Fall überwachen.



Spaltenheader in der Tabelle „Aktivitätensatzkontexte“

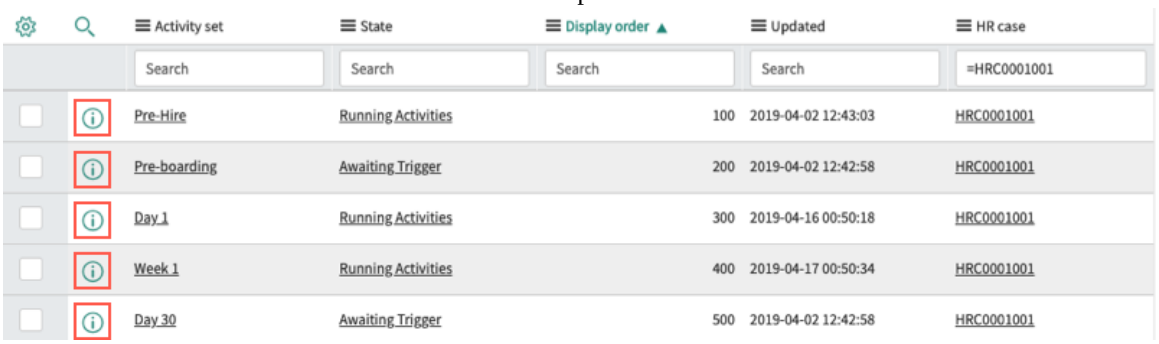
Spaltenüberschriften	Beschreibung
Aktivitätensatz	Der Aktivitätensatz, der dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.
Status	Status des Aktivitätensatzes: ○ Warten auf Auslöser ○ Ausgeführte Aktivitäten ○ Fertig ○ Fehler

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

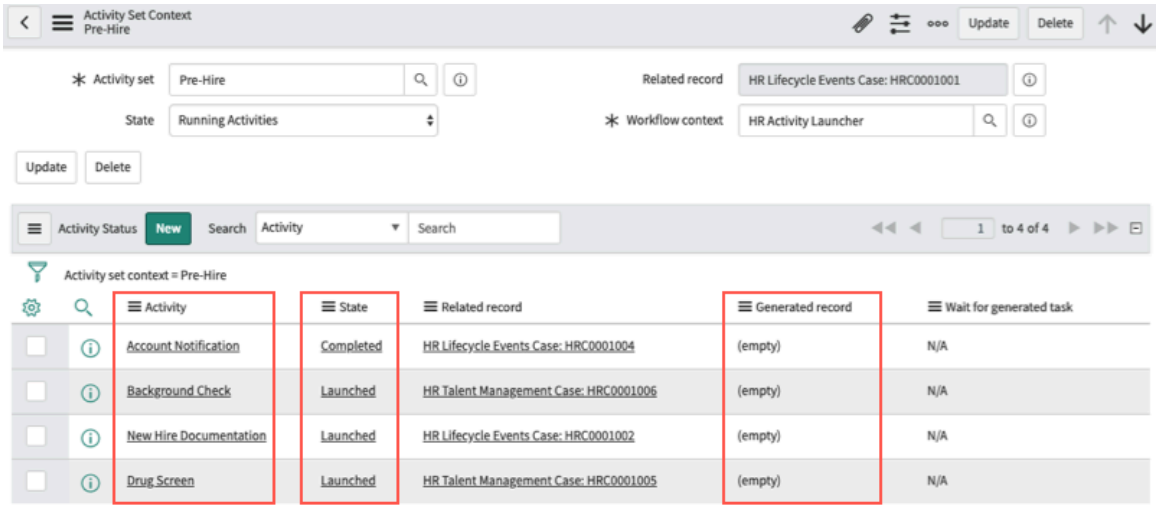
Spaltenüberschriften	Beschreibung
	Hinweis: Sie können den Status einzelner Aktivitäten überwachen, indem Sie den Kontextdatensatz des Aktivitätensatzes öffnen.
HR-Fall	Der Lebenszyklus-Event-Fall, der überwacht wird.

5. So überwachen Sie weiterhin den Status der einzelnen Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes:

   a. Klicken Sie auf die Vorschauschaltfläche für den entsprechenden Aktivitätensatz.



   b. Im Formular „Kontext des Aktivitätensatzes“ können Sie im Abschnitt „Aktivitätsstatus“ den Status der einzelnen Aktivitäten innerhalb des Aktivitätensatzes überwachen.



Lebenszyklus-Event-Fälle fortsetzen

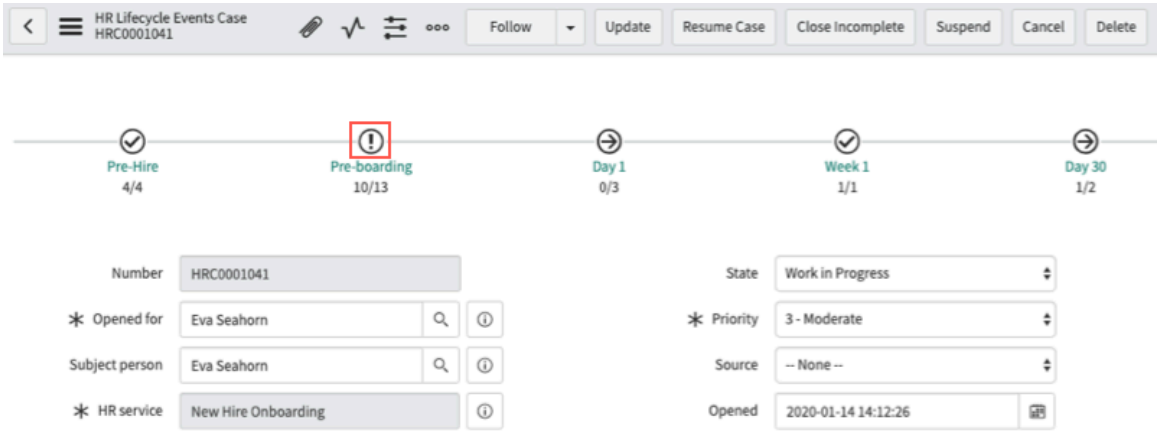
Setzen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall nach einem Workflow-Fehler oder einer Workflow-Zeitüberschreitung fort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**, Und öffnen Sie den fehlerhaften Lebenszyklusereignisfall.



2. Identifizieren und beheben Sie den Fehler.

   Tipp: Navigieren Sie zu dem Abschnitt **Anmerkungen und Arbeitsnotizen** im Fall, um die Arbeitsnotiz mit dem Grund anzuzeigen, aus dem der Workflow fehlgeschlagen ist.

3. Klicken Sie auf **Fortfahren**, um den Fall fortzusetzen.
   Der Lebenszyklus-Event-Fall wird ab der Stelle fortgesetzt, an der der Fehler aufgetreten ist.

   Wichtig: Sie können den Fall nicht fortsetzen, wenn er den Status **Geschlossen**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Abgebrochen** aufweis.

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern

Filtern Sie Lebenszyklus-Event-Aktivitäten nach Aktivitätstyp, Besitzergruppe, Zielgruppe und Rückgängigmachung. Sie können auch nach einzelnen Aktivitäten nach Namen suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, Und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol, um den Seitenbereich **Filter** zu öffnen.
4. Wählen Sie im Seitenbereich **Filter** die gewünschten Filter aus der Liste aus, oder geben Sie eine Aktivitätskachel in das Eingabefeld ein.

Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen

Verwenden Sie zum Erstellen von Lebenszyklus-Event-Fällen die Aufgabentabelle, in der Sie angeben können, auf welche Aufgabe sich der Fall bezieht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

Sie verfügen z. B. über einen internen Mitarbeiter, der in eine Vollzeitposition überführt wird. Der interne Mitarbeiter verfügt über zwei zugewiesene Auftragsdatensätze. Wenn ein Einarbeitungsfall für eine Vollzeitposition erstellt wird, wird der Fall dem Datensatz der Vollzeitposition zugewiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass nachfolgende Aktivitätensätze und Aktivitäten basierend auf Informationen aus dem entsprechenden Auftragsdatensatz ausgelöst werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

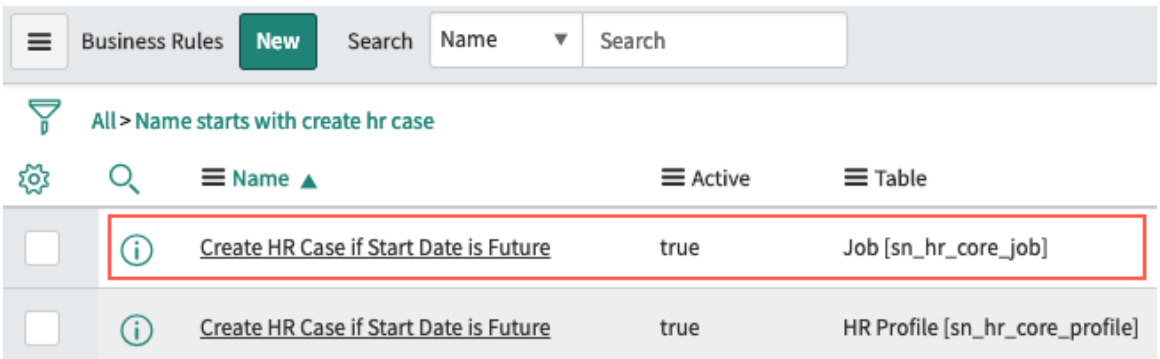
Ab dem New York-Release können Sie die neue Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job) verwenden, um Datensätze für mehrere Aufträge pro Benutzer zu speichern und die Auftragshistorie von Benutzern innerhalb Ihrer Organisation zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer erfassen.

Prozedur

1. Wenn Sie eine Integration verwenden, um HR-Profile aus einem Drittanbietersystem abzurufen, konfigurieren Sie die Integration, um Auftragsinformationen in die Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job) zu ziehen.
   Details zum Konfigurieren einer Drittanbieterintegration mit HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Integration von HR-Servicebereitstellung mit Drittparteisystemen.
2. Für die Erstellung von HR-Fällen weisen Sie den Auftrag der betreffenden Person dem HR-Fall über das Feld **subject_person_job** zu.

   Example
   Für das vorkonfigurierte Lebenszyklus-Event „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ wird die `Create HR Case if Start Date is Future`-Geschäftsregel für die Tabelle „Aufträge“ so konfiguriert, dass automatisch Einarbeitungsfälle für Benutzer mit einem Auftragsstartdatum in der Zukunft erstellt werden. Wenn die Regel den Einarbeitungsfall erstellt, wird das Feld **subject_person_job** verwendet, um anzugeben, für welchen Auftrag der Benutzer eingearbeitet wird.

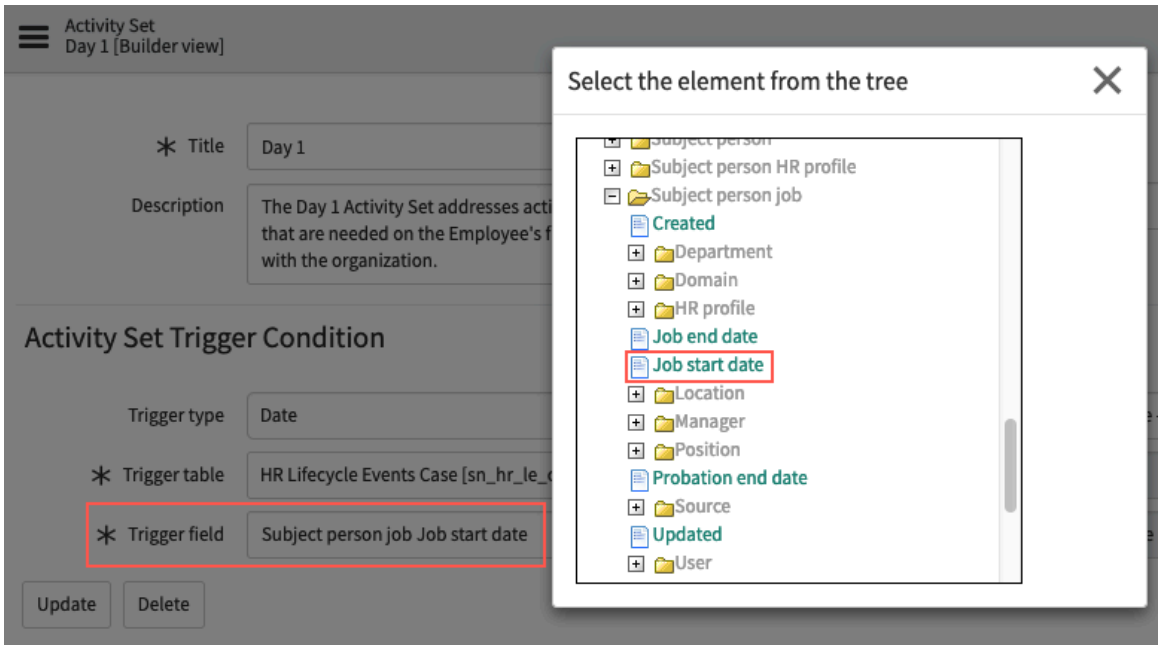
   Hinweis: Wenn Sie die Tabelle „Aufträge“ verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie die `Create HR Case if Start Date is Future`-Geschäftsregel für die HR-Profiltabelle deaktivieren.



3. Stellen Sie für das Lebenszyklus-Event sicher, dass die entsprechenden Aktivitätensätze durch den Auftrag der betreffenden Person ausgelöst werden, indem Sie den Wert **Auslöserfeld** auf **subject_person_job** aktualisieren.

   Example
   Beispielsweise wird der Aktivitätensatz „Tag 1“ im vorkonfigurierten Lebenszyklus-Event „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ durch das Auftragsstartdatum der betreffenden Person ausgelöst.

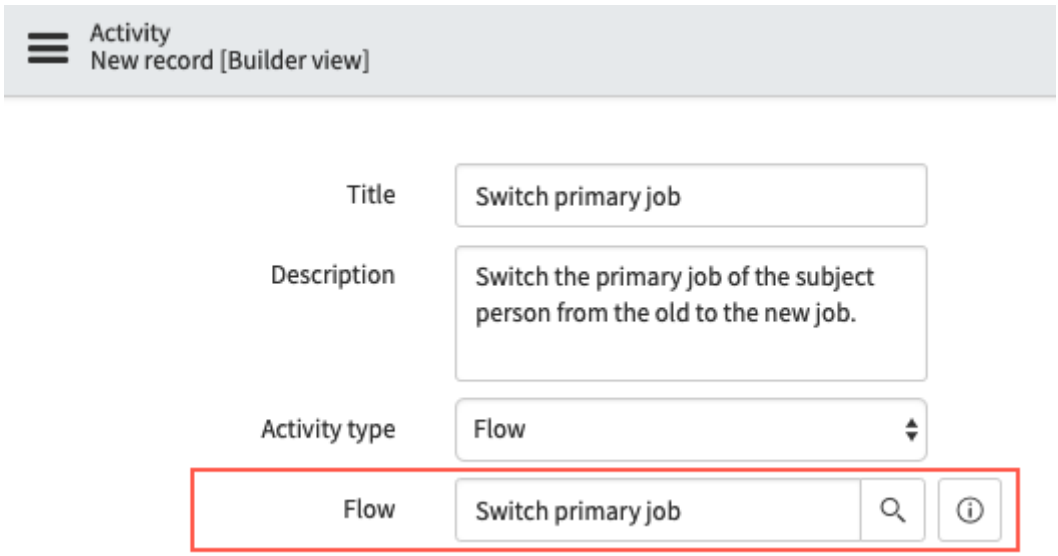
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



4. Wenn Sie keine Drittanbieterintegration verwenden und den Wechsel einer primären Aufgabe konfigurieren müssen, können Sie den Subflow **Primären Auftrag wechseln** verwenden, um den primären Auftrag der betreffenden Person durch eine Lebenszyklus-Event-Aktivität zu wechseln.

Example

Sie können beispielsweise eine Lebenszyklus-Event-Aktivität erstellen, um den primären Auftrag der betreffenden Person vom alten in den neuen Auftrag zu wechseln, indem Sie den Wert **Aktivitätstyp** auf **Flow** und den Wert **Flow** auf **Primären Auftrag wechseln** festlegen.



Zugehörige Informationen

hr_Utils – Global

hr_ActivitySet – Global

hr_ActivityUtils – Global

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

Benutzeroberfläche des Lebenszyklus-Event-Generators konfigurieren

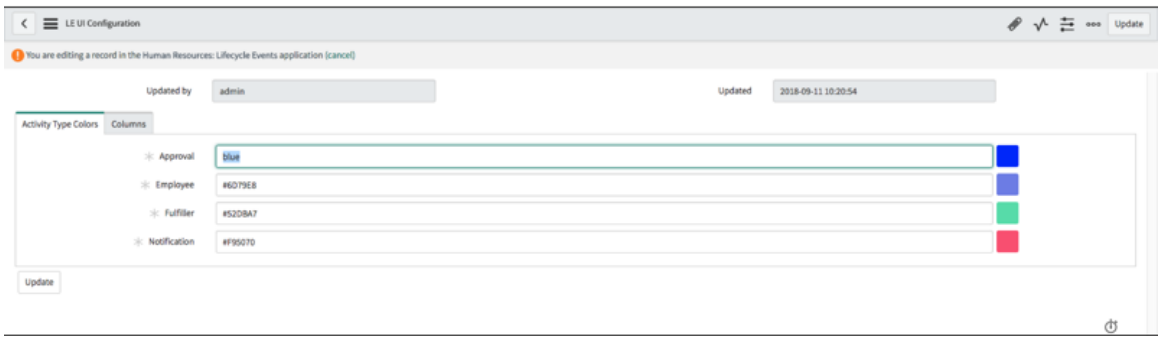
Passen Sie die Darstellung des Lebenszyklus-Event-Generators an. Sie können die Farben der verschiedenen Aktivitätstypen und auch die Farbe und Größe der Aktivitätensatzspalten ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Konfiguration der LE-Anwenderoberfläche**an.



2. Geben Sie zum Konfigurieren der Farbe des Aktivitätstyps die Hexadezimalbezeichnung oder den Namen der gewünschten Farbe ein.
3. Um die Spalten zu konfigurieren, können Sie die Farben und die Größe (in Pixeln) definieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, nachdem Sie die Änderungen beendet haben.

Lifecycle Events – Referenz

Referenzinhalte helfen Administratoren und Anwendern, die installierten Komponenten einer Anwendung zu verstehen und zu verstehen, wie diese Komponenten interagieren.

Lebenszyklus-Event-Eigenschaften

Mit Lebenszyklus-Event-Eigenschaften wird das Verhalten von Lebenszyklus-Events gesteuert. Sie können die Dauer der Abschlusszeit des Aktivitätensatzes in Stunden festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Eigenschaften**an.
2. Aktualisieren Sie die Lebenszyklus-Event-Eigenschaften entsprechend.

Formular für Lebenszyklus-Event-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_le.All activity set closure timer	Dauer der Abschlusszeit des Aktivitätensatzes in Stunden. Definiert, wann ein Aktivitätensatz für ein Lebenszyklus-Event ausgelöst wird. Standardmäßig ist die Zeit auf vier Stunden festgelegt. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie den Standardwert ändern möchten. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events

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

Eigenschaft	Beschreibung
	ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor sie abgeschlossen sind. **Hinweis:** Informationen zum proaktiven Auslösen eines Aktivitätensatzes (statt Warten auf den in dieser Eigenschaft eingegebenen Wert) finden Sie unter Lifecycle Events-Bewertungsintervall.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mit „Lifecycle Events for Enterprise“ installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „bereichsbezogene Human Resources-App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_HR_Lifecycle_ent] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in Lebenszyklusereignissen für Enterprise

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
„Lifecycle Events for Enterprise“-Administrator [sn_hr_le_ent.admin]		Keine

Mit Lifecycle Events installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der bereichsbezogenen Human Resources-App werden mehrere Arten von Komponenten installiert: Lifecycle Events Plugin [com.sn_HR_Lifecycle_Events], einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für diese Funktion verfügbar und werden in einigen zugehörigen Beispielaufgaben verwendet.

Hinweis: Die Bereichsbezogene Human Resources-App: Lifecycle Events Das Plugin [com.sn_HR_Lifecycle_Events] aktiviert die Systemeigenschaft sn_HR_le.min_admin_count [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft hilft, zu verhindern, dass Sie Ihren einzigen Enterprise-Onboarding- und Übergangsadministratoranwender löschen, indem eine Mindestanzahl (der Standardwert ist zwei) aktiver Anwender mit dieser Rolle erforderlich ist.

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

Installierte Rollen

Rollen in Lifecycle Events

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Lifecycle Events-Administrator [sn_hr_le.admin]	Gewährt Zugriff, um Benutzer zu Gruppen innerhalb von Lifecycle Events hinzufügen oder sie erstellen oder verwalten zu können. Kann zugreifen auf: • Guided Setup • Besitzergruppen verwalten • Rollen verwalten • Konfiguration der LE-Benutzeroberfläche • Einarbeitung – Führungskraft-Dashboard • Einarbeitung – Führungskraft-Ansicht	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (wenn das Plugin „PA-Inhaltspaket – HR LE Scoped App“ aktiviert wird) • pa_viewer • survey_admin
Aktivitätsleser [sn_hr_le.activity_reader]	Kann HR-Aktivitätensätze und Aktivitäten lesen.	Keine
Manager des Aktivitätensatzes [sn_hr_le.activity_set_manager]	Kann HR-Aktivitätensätze aktivieren und auslösen.	sn_hr_le.activity_writer
Aktivitätsautor [sn_hr_le.activity_writer]	Kann HR-Aktivitätensätze und Aktivitäten erstellen.	sn_hr_le.activity_reader
Fall-Leser [sn_hr_le.case_reader]	Leseberechtigung für Lifecycle Events-Fälle.	sn_hr_core.case_reader
Fallautor [sn_hr_le.case_writer]	Kann Lifecycle Events-Fälle erstellen	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
HR Performance Analytics-Administrator [sn_hr_le_pa.admin]	Lifecycle Events Performance Analytics-Administratorrolle für die bereichsbezogene Anwendung.	Keine

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Lifecycle Events (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Greifen Sie auf zu, und ändern Sie sie Lifecycle Events PA-Inhaltspakete. • Bearbeitet Performance Analytics-Eigenschaften. • Greift auf die Administratorkonsole zu. • Dependency Assessment starten. **Hinweis:** Diese Rolle ist in der Lifecycle Events-Administratorrolle [sn_hr_le.admin] enthalten.	

Wichtig: Nach Lifecycle Events Plugin ist installiert, die Lifecycle Events Die Administratorrolle (sn_HR_le.admin) wird automatisch der Rolle „IT-Systemadministrator“ (admin) zugewiesen. Verwenden Sie die Administratorrolle, um mindestens zwei Anwendern in Ihrer Organisation die Rolle sn_HR_le.admin zuzuweisen. Wenn einer der beiden Anwender in der Zukunft deaktiviert wird, kann der Anwender, der aktiv bleibt, die Rolle sn_HR_le.admin anderen Personen in Ihrer Organisation neu zuweisen.

Nachdem die Rolle sn_HR_le.admin zugewiesen wurde, entfernen Sie die Rolle aus der Administratorrolle, um zu verhindern, dass der IT-Systemadministrator vertrauliche HR-Informationen anzeigt. Durch das Entfernen der Rolle „sn_HR_le.admin“ aus der Administratorrolle wird sichergestellt, dass nur die vorhanden ist Lifecycle Events Der Administrator hat Zugriff auf die vertraulichen Informationen.

Weitere Informationen zum Prozess zum Entfernen einer HR-Administratorrolle aus der Administratorrolle finden Sie unter Entfernen Sie die HR-Administratorrolle von IT-Systemadministratoren.

Die Lifecycle Events Die Administratorrolle (sn_HR_le.admin) mit der Rolle Delegierter Entwickler (Delegated Developer) kann auch Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

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

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Weitere Informationen zur Anwenderverwaltung und zur Verwaltung von Anwendern finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Installierte Tabellen

Mit Lifecycle Events installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Aktivität [sn_hr_le_activity]	Details von Aktivitäten, die Teil eines Aktivitätensatzes sind und zusammen ein Lebenszyklusereignis bilden. Erweitert die Aktivitätsbasis-Tabelle [sn_hr_le_activity_base].
Aktivitätsbasis [sn_hr_le_activity_base]	Erweitert sys_metadata.
Aktivitätsfeldzuordnung [sn_hr_le_activity_field_mapping]	Details einer Aktivitätsfeldzuordnung, die Informationen aus dem übergeordneten Lebenszyklusereignisfall an eine Aktivität weitergibt.
Aktivitätensatz [sn_hr_le_activity set]	Details der Aktivitätensätze und Aktivitäten, aus denen sich zusammensetzen Lifecycle Events.
Kontext des Aktivitätensatzes [sn_hr_le_activity_set_context]	Wird für jeden Aktivitätensatz erstellt, wenn das Lebenszyklusereignis initialisiert wird. Verfolgt den Status jedes Satzes (ausgelöst, wartet auf Abschluss der Aktivitäten, und weitere). Arbeitet mit der Tabelle „Aktivitätsstatus“ [sn_HR_le_activity_Status] zusammen, um Filterung für bereitzustellen Lifecycle Events Widget auf der Ticketseite.
Aktivitätsstatus [sn_hr_le_activity_status]	Wird erstellt, wenn ein Aktivitätensatz ausgelöst wird, und verfolgt den Status der erstellten Aktivität. Verfolgt den Fortschritt der Aktivität für jeden Lifecycle Events Fall, der initialisiert wird. Arbeitet mit der Tabelle „Aktivitätensatz-Kontext“ [sn_HR_le_activity_Set_context] zusammen, um Filterung für bereitzustellen Lifecycle Events Widget auf der Ticketseite.
Erfülleraktivität – Konfiguration [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	Die Konfiguration der Erfüller-Aktivität übergibt Feldinformationen aus dem Lifecycle Events

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

Mit Lifecycle Events installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Tabelle „Fall“ [sn_HR_le_Case] in Tabelle „HR-Fall“ [sn_HR_Core_Case]
Erfülleraktivität – Konfigurationszuordnung [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	Konfigurationszuordnungen für Erfülleraktivitäten werden in alle Aktivitäten kopiert, die mit der Erfüller-Konfiguration erstellt wurden.
HR Lifecycle Events Fall [sn_hr_le_case]	Details eines übermittelten Lifecycle Events Fall. • Account-Benachrichtigung • Einarbeitung anfordern Erweitert die Tabelle HR-Fall [sn_hr_core_case].
Lifecycle Events Typ [sn_hr_le_type]	Lifecycle Events Typen sind eine Möglichkeit, Aktivitätensätze und Aktivitäten zusammen zu organisieren. Lifecycle Events Typen fungieren als Container für Aktivitätensätze und Aktivitäten. Lifecycle Events Typen sind auch mit verknüpft **HR-Service** .
Konfiguration der LE-Anwenderoberfläche [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	Lifecycle Events Konfigurationsdetails der Anwenderoberfläche.
Mitarbeiteranfrage sn_hr_le_employee_request	Verfolgt Details von Mitarbeiteranfragen. Wird erstellt, wenn eine Mitarbeiteranfrage erstellt wird. Kooperiert mit der Aktivitätsbasis-Tabelle [sn_hr_le_activity_base].
Zukünftige Aufgaben [sn_hr_le_future_todo]	Verfolgt Details zu Aktivitäten, die darauf warten, ausgelöst zu werden.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Enterprise Onboarding and Transitions

Die Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions unterstützt die Automatisierung von Onboarding und anderen Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events.

Die Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions unterstützt Sie dabei, die Mitarbeiterzufriedenheit und die Effizienz der Personalabteilung und anderer Abteilungen bei abteilungsübergreifenden Events zu verbessern.

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

Untersuchen	Konfigurieren	Integrieren
		
Erfahren Sie mehr über die Automatisierung der Erfüllung von Lebenszyklusereignissen von Mitarbeitern, z. B. Onboarding neuer Mitarbeiter, Offboarding, Umzug, Beförderung, Elternzeit, und mehr.	Installieren und konfigurieren Sie zugehörige Apps und Prozesse.	Erweitern Sie die Funktionen für Enterprise-Onboarding und -Übergänge mit integrierten Funktionen und Services.

Enterprise Onboarding and Transitions verstehen

Verwenden Sie Enterprise Onboarding and Transitions, um die Erfüllung von Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events wie Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Offboarding, Versetzung, Beförderung und Elternzeit zu automatisieren. Lebenszyklus-Events sind eine Sammlung von Aktivitäten, die in Aktivitätssätzen organisiert sind und eine Mitarbeitererfahrung einschließen.

Enterprise Onboarding and Transitions Übersicht

Enterprise Onboarding and Transitions ermöglicht Organisationen die einfache Automatisierung von Mitarbeitererfahrungen und -prozessen, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken und die folgenden Vorteile bieten.

- Einfaches Zusammenfassen von Erfahrungen und Prozessen zur Automatisierung abteilungsübergreifender Arbeit
- Vorantreiben von Aktionen über mehrere Abteilungen und Systeme zur Steigerung der Effizienz
- Bereitstellen von End-to-End-Transparenz für jeden Prozess, um die Ausführung der richtigen Aktionen sicherzustellen
- Schrittweises Anleiten von Mitarbeitern, damit sie wissen, was als Nächstes zu tun ist
- Kontinuierliches Optimieren des Prozesses mit Einblicken aus Lebenszyklus-Event-Dashboards

Das folgende Video bietet eine Übersicht über die Enterprise Onboarding and Transitions-Anwendung.

Dieses Video bietet einen Überblick über die Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions.

Aktivierungsinformationen

Beginnend mit dem Release Orlando umfasst Enterprise Onboarding and Transitions zwei Plugins. Je nachdem, welches HR-Servicebereitstellung-Paket Sie wählen, aktivieren Sie eines der Plugins oder beide.

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

Enterprise Onboarding and Transitions-Plugins

Plugin	Beschreibung
Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Ermöglicht die einfache Konfiguration digitaler Workflows zum Verwalten von Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events innerhalb von HR. Weitere Informationen finden Sie unter „Lifecycle Events“ aktivieren.
Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]	Ermöglicht Ihnen, das Onboarding und andere Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken, z. B. HR, IT, Facility Management, Finanz- und Rechtsabteilung, mithilfe einer zentralen Plattform für die Servicebereitstellung zu automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Lifecycle Events for Enterprise“ aktivieren. **Hinweis:** Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Enterprise Onboarding and Transitions konfigurieren

In Abhängigkeit von Ihrer Rolle können Sie auf Folgendes zugreifen und Folgendes konfigurieren:

Lebenszyklus-Event-Administrator

Benutzer mit der Rolle „Lebenszyklus-Event-Administrator“ [sn_hr_le.admin] können einen beliebigen Teil der Anwendung verwalten und konfigurieren, einschließlich aller Lebenszyklus-Events und der zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.

Manager des Aktivitätensatzes

Benutzer mit der Rolle „Manager des Aktivitätensatzes“ [sn_hr_le.activity_set_manager] können jedes Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze erstellen. Sie können alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, solange Sie Mitglied der Besitzergruppe sind, der die Aktivität gehört. Wenn Sie beispielsweise Mitglied der HR-Besitzergruppe sind, können Sie alle Aktivitäten konfigurieren, die der HR-Gruppe gehören, z. B. Mitarbeiteraufgaben zum Ansehen des Einarbeitungsvideos oder Erfülleraufgaben zur Bereitstellung von Versetzungshilfe.

- Lebenszyklus-Events konfigurieren und die zugehörigen Aktivitätensätze
- Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, wenn Sie Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sind

Aktivitätsautor

Benutzer mit der Rolle „Aktivitätsautor“ [sn_hr_le.activity_writer] können alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, solange sie Mitglied der Besitzergruppe sind, der die Aktivität gehört. Wenn Sie beispielsweise Mitglied der IT-Besitzergruppe sind, können Sie alle Aktivitäten konfigurieren, die der IT-Gruppe gehören, z. B. das Einrichten eines Active Directory-Kontos oder das Einrichten der Ausrüstung für einen neuen Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, wenn Sie Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sind.

Aktivitätsleser

Benutzer mit der Rolle „Aktivitätsleser“ [sn_hr_le.activity_reader] können alle Lebenszyklus-Events und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten lesen.

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

Arbeiten mit Enterprise Onboarding and Transitions

Sobald die Enterprise Onboarding and Transitions-Anwendung konfiguriert ist, können Benutzer mit den folgenden Rollen Lebenszyklus-Event-Fälle schreiben und lesen.

Hinweis: Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird.

Lebenszyklus-Event-Fallautor

Benutzer mit der Rolle „Lebenszyklus-Event-Fallautor“ [sn_hr_le.case_writer] können den Status eines beliebigen Lebenszyklus-Event-Falls erstellen, verwalten und überwachen.

- HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen
- Status von Lebenszyklus-Event-Fällen überwachen

Lebenszyklus-Event-Fallleser

Benutzer mit der Rolle „Lebenszyklus-Event-Fallleser“ [sn_hr_le.case_reader] können alle Lebenszyklus-Event-Fälle lesen.

Enterprise Onboarding and Transitions installieren

Installieren Sie Enterprise Onboarding and Transitions und zugehörige Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Alle Anwendungen** Und wählen Sie aus **Enterprise-Onboarding und -Übergänge** .
2. Wählen Sie **Installieren** aus.
   Mit Enterprise Onboarding and Transitions werden die folgenden beiden Apps installiert:
   - Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - Inhaltspaket - Human Resources Lifecycle Events Enterprise Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]

Zugehörige Informationen

Geschäftsrollen

„Lifecycle Events for Enterprise“ aktivieren

Geschäftsrollen

Mit Geschäftsrollen können Sie Anwendungen über lizenzierte Identitätsanbieterservices (Identity Provider, IDP) automatisch für Mitarbeiter bereitstellen. Wenn Sie HR Service Delivery abonniert haben, stehen möglicherweise vorkonfigurierte Integrationen für ausgewählte Systeme zur Verfügung.

Vorkonfigurierte Integrationen für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Die folgenden Integrationen können beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwendet werden. Diese Integrationen erfordern Abonnements für den entsprechenden Spoke in IntegrationHub sowie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent].

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

Hinweis: Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

- Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter
- Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Aktivierungsinformationen

Das Plugin „Business Roles“ [com.snc.businessroles] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

Geschäftsrollen konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine Geschäftsrolle basierend auf der Stellenfunktion, der geografischen Lage usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_businessroles.writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Da die Geschäftsrollen nach der Organisationshierarchie für den Anwendungszugriff modelliert sind, können Sie mit Geschäftsrollen Anwendungen für Ihre Mitarbeiter bereitstellen. Abhängig von ihrer Stellenfunktion benötigen Mitarbeiter verschiedene Anwendungen, um ihre Arbeit durchzuführen. Die Anwendungen, die ein Produktdesigner benötigt, unterscheiden sich beispielsweise von denen eines Software-Entwicklers. Jede Geschäftsrolle wird mindestens einer Gruppe zugeordnet und Sie können standardmäßige Geschäftsrollen und Hierarchien mit übergeordneten und untergeordneten Elementen erstellen, um Anwendungen bereitzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsrollen** > **Geschäftsrollen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Geschäftsrollen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsrolle
Übergeordnete Geschäftsrolle	Andere Geschäftsrollen, denen diese Geschäftsrolle angehört. Wenn die Geschäftsrolle über eine übergeordnete Rolle verfügt, erbt die untergeordnete Rolle alle Anwendungen, die der übergeordneten Rolle bereitgestellt werden. Angenommen, Sie haben eine übergeordnete Geschäftsrolle „Alle Mitarbeiter“, für die die Anwendungen A und B bereitgestellt werden, und eine untergeordnete Geschäftsrolle mit der Bezeichnung „Marketing“, für die die Anwendungen C, D und E bereitgestellt werden. Wenn einem neuen Mitarbeiter die Marketing-Geschäftsrolle zugewiesen wird, werden diesem Benutzer die Anwendungen A bis E bereitgestellt.

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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Geschäftsrolle
Standard	Option zum Festlegen dieses Datensatzes als standardmäßige Geschäftsregel. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Geschäftsrolle automatisch allen neuen Mitarbeitern zugewiesen, die die Zielgruppenkriterien für diesen Datensatz erfüllen. Zum Beispiel kann eine standardmäßige Geschäftsrolle mit der Bezeichnung „Aktive Benutzer“ zum Bereitstellen grundlegender Anwendungen verwendet werden, die Benutzer im gesamten Unternehmen benötigen.
Zielgruppe	Definiert die Bedingungen oder Kriterien, die ein neuer Mitarbeiter erfüllen muss, damit der Einstellungsmanager die Geschäftsrolle im Namen des Mitarbeiters zuweisen kann. Sie können beispielsweise Zielgruppendatensätze verwenden, sodass eine Geschäftsrolle nur für Mitarbeiter vor Ort verfügbar ist und eine andere Geschäftsrolle den Remote-Mitarbeitern vorbehalten ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Zielgruppendatensatzes finden Sie unter Zielgruppen .
Aktiv	Option, mit der die Geschäftsrolle aktiviert wird, sodass sie verwendet werden kann

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Wenn Sie eine Integration mit dem Okta-Service vornehmen, ordnen Sie die Geschäftsrolle einer oder mehreren Okta-Gruppen zu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Okta-Gruppen zuordnen** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie aus der Liste der verfügbaren Okta-Gruppen auf der linken Seite die Gruppen, die Sie der Geschäftsrolle zuordnen möchten, in die Liste auf der rechten Seite.

      Wichtig: Wenn eine Okta-Gruppe innerhalb des Okta-Systems gelöscht wird, wird diese Änderung nicht in Ihrer Instanz berücksichtigt. Sie müssen den Datensatz manuell löschen, indem Sie zu navigieren **Okta-Spoke** > **Okta-Gruppen**, Sowie entfernen Sie es aus allen Geschäftsrollenzuordnungen.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Wenn Sie eine Integration mit dem Microsoft Azure AD-Service vornehmen, ordnen Sie die Geschäftsrolle einer oder mehreren Gruppen zu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppe** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie aus der Liste der verfügbaren Gruppen auf der linken Seite die Gruppen, die Sie der Geschäftsrolle zuordnen möchten, in die Liste auf der rechten Seite.

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

> **Wichtig:** Wenn eine Gruppe innerhalb des Microsoft Azure AD-Systems gelöscht wird, wird diese Änderung nicht in Ihrer Instanz berücksichtigt. Sie müssen den Datensatz manuell löschen, indem Sie zu navigieren **Verzeichnissynchronisierung** > **Gruppen**, Sowie entfernen Sie es aus allen Geschäftsrollenzuordnungen.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Systemeigenschaft „assign_business_roles_catalog“ aktualisieren

Mit der Systemeigenschaft **assign_business_roles_catalog** können Sie Benutzern Geschäftsrollen über ein Katalogelement als Teil eines Lebenszyklus-Events zuweisen. Sie ist im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten. Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Katalogelement mit Ihrem Lebenszyklus-Event verwenden, müssen Sie die Systemeigenschaft mit der Sys-ID dieses Elements aktualisieren.

Vorbereitungen

Kopieren Sie die Sys-ID des Katalogelements, das Sie zum Zuweisen von Geschäftsrollen als Teil eines Lebenszyklus-Events verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: sn_hr_le_ent.admin

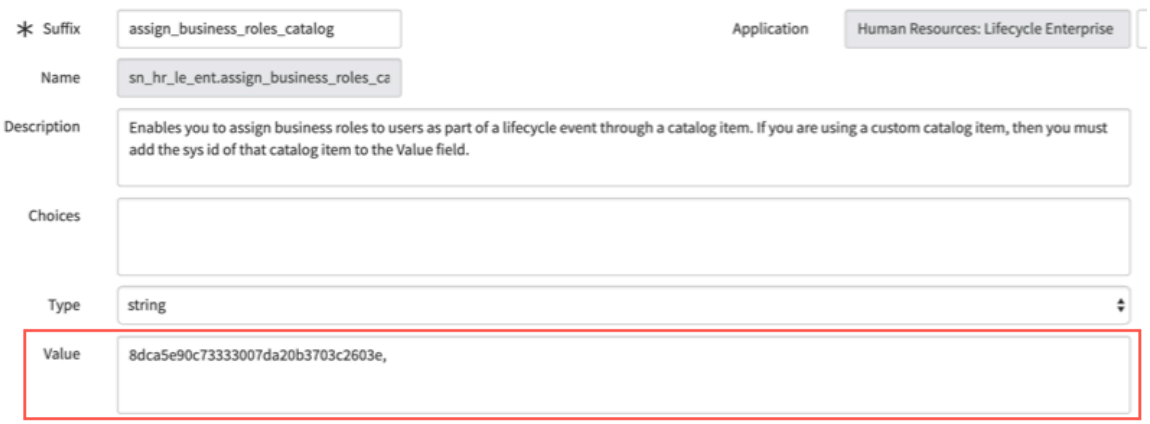
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
Die Liste Systemeigenschaften wird angezeigt.

2. Öffnen Sie den Datensatz **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog**.

3. Fügen Sie im Feld **Wert** die Sys-ID des Katalogelements hinzu, das für die Zuweisung von Geschäftsrollen als Teil eines Lebenszyklus-Events verwendet werden soll.

> **Hinweis:** Der Standardwert ist die Sys-ID des Katalogelements **Geschäftsrollen neuen Mitarbeitern zuweisen**, das als Teil der Demodaten für das Lebenszyklus-Event für das Onboarding von neuen Mitarbeitern enthalten ist.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Enterprise Onboarding and Transitions-Integrationen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Enterprise Onboarding and Transitions durch die Integration einer anderen Anwendung in die Journey-Experience.

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

Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Stellen Sie automatisch relevante Anwendungen für Neueinstellungen als Teil des Onboarding-Prozesses bei der Okta-Integration bereit. Diese Integration erfordert Okta-Spoke v1.1.1 in IntegrationHub. Die Konfiguration ist auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

Integration mit Okta einrichten

Zum Einrichten der Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Sie zuerst den Okta-Spoke v1.1.1 einrichten, dann die Okta-Gruppen in Ihre Instanz abrufen und zuletzt die entsprechenden Geschäftsrollen konfigurieren. Details zum Einrichten der Integration finden Sie unter Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten.

Okta-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie sie beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis: Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Mit installierte Komponenten Okta Integration mit Onboarding neuer Mitarbeiter

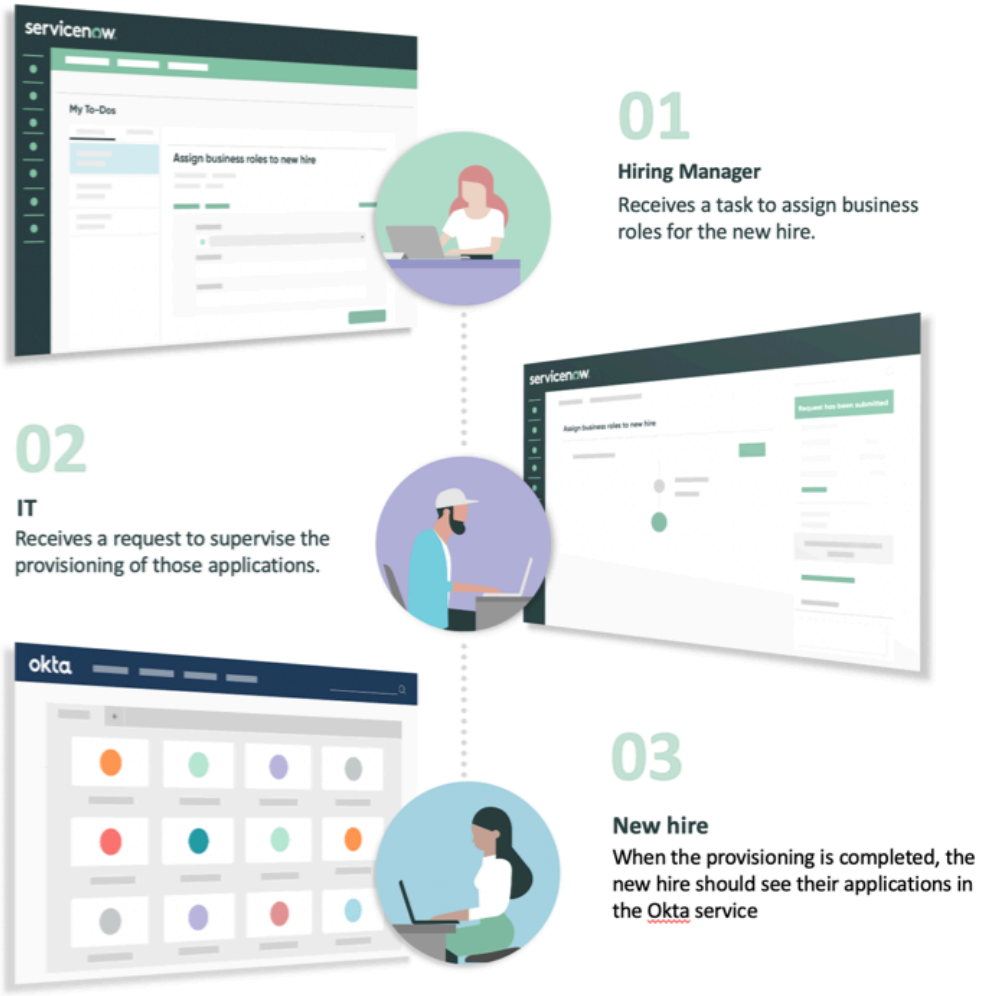
Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Account- und Anwendungszugriff (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Aufgabenvorlage	Gruppenzuweisung für neue Mitarbeiter
Katalogelement	Geschäftsrollen neuen Mitarbeitern zuweisen

Funktionsweise der Anwendungsbereitstellung

Der Prozess der Anwendungsbereitstellung funktioniert wie folgt. Wenn ein Onboarding-Fall erstellt wird, erhält der Einstellungsmanager eine Aufgabe, um Geschäftsrollen für den neuen Mitarbeiter zuzuweisen. Nach der Zuweisung erhält die IT-Abteilung eine Anforderung, die Bereitstellung der entsprechenden Anwendungen zu überwachen. Wenn die Bereitstellung abgeschlossen ist, sollte der neue Mitarbeiter seine Anwendungen im Okta-Service sehen.

Wichtig: Neue Mitarbeiter müssen einen Benutzerdatensatz im Okta-System haben, damit die Anwendungen für sie bereitgestellt werden können.

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



Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten

Zum Einrichten der Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Sie zuerst den Okta-Spoke v1.1.1 einrichten, dann die Okta-Gruppen in Ihre Instanz abrufen und zuletzt die erforderlichen Geschäftsrollen konfigurieren.

Vorbereitungen

Diese Integration erfordert Abonnements für Folgendes:

- Okta-Spoke v1.1.1
- Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Hinweis:** Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten in diesem Plugin enthalten.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie den Okta-Spoke v1.1.1 ein.
   Anweisungen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter Richten Sie die Okta-Spoke v1.1.1 ein .
2. Rufen Sie die Okta-Gruppen in Ihre Instanz ab.
   Anweisungen zum Abrufen der Gruppen finden Sie unter Okta-Gruppen abrufen .

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

> **Wichtig:** Wenn eine Okta-Gruppe innerhalb des Okta-Systems gelöscht wird, wird diese Änderung nicht in Ihrer Instanz berücksichtigt. Sie müssen den Datensatz manuell löschen, indem Sie zu navigieren **Okta-Spoke** > **Okta-Gruppen**, Sowie entfernen Sie es aus allen Geschäftsrollenzuordnungen.

3. Konfigurieren Sie die erforderlichen Geschäftsrollen.

> **Hinweis:** Das Plugin „Business Roles“ [com.snc.businessroles] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

Anweisungen, wie Sie die Geschäftsrollen konfigurieren und den entsprechenden Gruppen zuordnen, finden Sie unter Geschäftsrollen konfigurieren.

Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Stellen Sie automatisch relevante Anwendungen für Neueinstellungen als Teil des Onboarding-Prozesses bei der Microsoft Azure AD-Integration bereit. Diese Integration erfordert den Microsoft Azure AD-Spoke in IntegrationHub. Die Konfiguration ist auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

Integration mit Microsoft Azure AD einrichten

Um die Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einzurichten, müssen Sie zuerst den Microsoft Azure AD-Spoke einrichten, als nächstes die Remote-Verzeichnissynchronisierung konfigurieren, um die Gruppen in Ihre Instanz einzubinden, und zuletzt die relevanten Geschäftsrollen konfigurieren. Details zum Einrichten der Integration finden Sie unter Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten.

Microsoft Azure AD-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie sie beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

> **Hinweis:** Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Mit installierte Komponenten Microsoft Azure AD Integration mit Onboarding neuer Mitarbeiter

Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Account- und Anwendungszugriff (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Aufgabenvorlage	Gruppenzuweisung für neue Mitarbeiter
Katalogelement	Geschäftsrollen neuen Mitarbeitern zuweisen

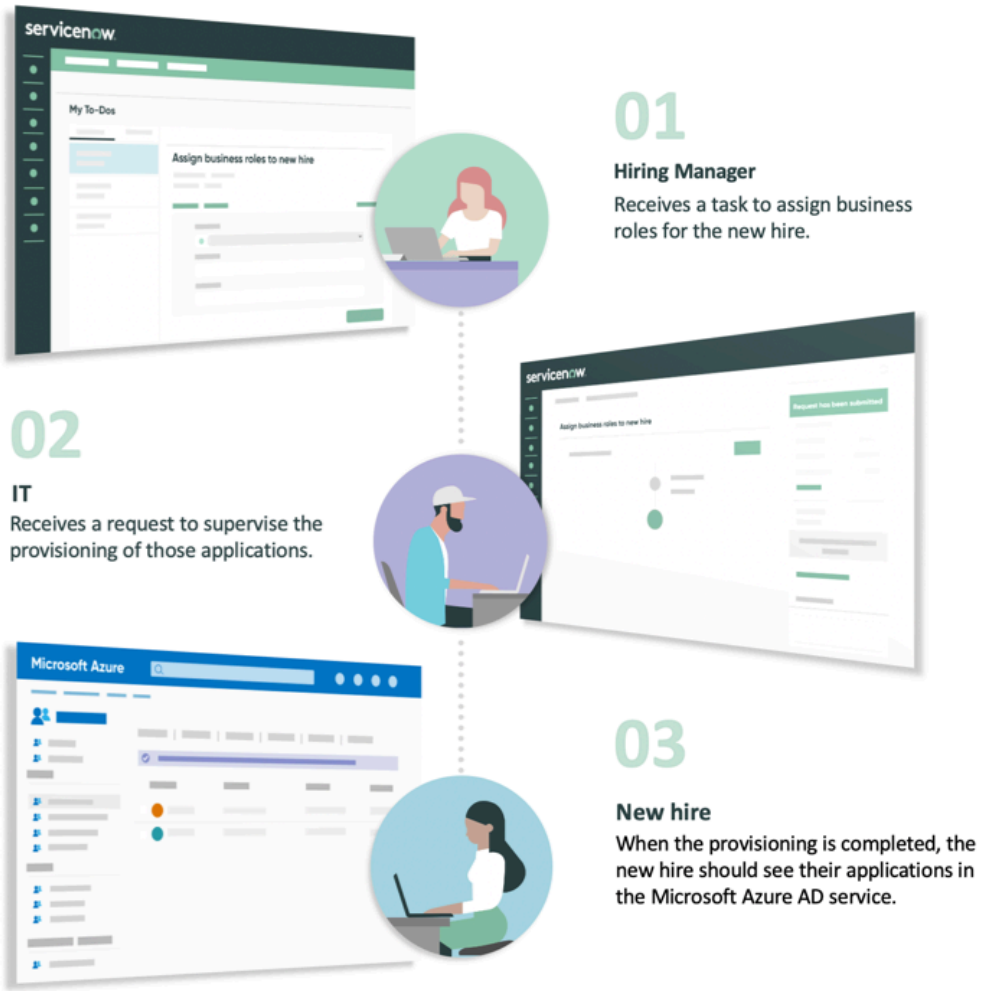
Funktionsweise der Anwendungsbereitstellung

Der Prozess der Anwendungsbereitstellung funktioniert wie folgt. Wenn ein Onboarding-Fall erstellt wird, erhält der Einstellungsmanager eine Aufgabe, um Geschäftsrollen für den neuen Mitarbeiter zuzuweisen. Nach der Zuweisung erhält die IT-Abteilung eine

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

Anforderung, die Bereitstellung der entsprechenden Anwendungen zu überwachen. Wenn die Bereitstellung abgeschlossen ist, sollte der neue Mitarbeiter seine Anwendungen im Microsoft Azure AD-Service sehen.

Wichtig: Neue Mitarbeiter müssen einen Benutzerdatensatz im Microsoft Azure AD-System haben, damit die Anwendungen für sie bereitgestellt werden können.



Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten

Um die Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einzurichten, müssen Sie zuerst den Microsoft Azure AD-Spoke einrichten, als nächstes die Remote-Verzeichnissynchronisierung konfigurieren, um die Gruppen in Ihre Instanz einzubinden, und zuletzt die erforderlichen Geschäftsrollen konfigurieren.

Vorbereitungen

Diese Integration erfordert Abonnements für Folgendes:

- Microsoft Azure AD-Spoke
- Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent]

Hinweis: Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten in diesem Plugin enthalten.

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Richten Sie den Microsoft Azure AD-Spoke ein.
   Anweisungen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter Richten Sie die Microsoft Azure AD-Spoke ein .
2. Konfigurieren Sie die Remote-Verzeichnissynchronisierung, um die Gruppen in Ihre Instanz einzubinden.

   Hinweis: Das Plugin „Remote Directory Sync“ [com.snc.remote_directory_sync] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

   a. Navigieren zu **Verzeichnissynchronisierung** > **Integrationen**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Formular „Verzeichnisintegrationen“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename für die Integration
Verbindung und Anmeldeinformationen	Legen Sie als Wert `sn_azure_ad_spoke.AzureAD` fest.
Verzeichnisanbieter	Legen Sie als Wert `Microsoft Azure AD` fest.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.

   e. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Datensatz zu veröffentlichen.

   Die Veröffentlichung löst das Abrufen von Gruppen in Ihre Instanz aus, damit Sie sie verschiedenen Benutzern zuweisen können. Gruppen werden regelmäßig abgerufen. Sie können die abgerufenen Gruppen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Verzeichnissynchronisierung** > **Gruppen**an.
3. Konfigurieren Sie die erforderlichen Geschäftsrollen.

   Hinweis: Das Plugin „Business Roles“ [com.snc.businessroles] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

   Anweisungen, wie Sie die Geschäftsrollen konfigurieren und den entsprechenden Gruppen zuordnen, finden Sie unter Geschäftsrollen konfigurieren.

Sailpoint-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Stellen Sie automatisch relevante Anwendungen für Neueinstellungen als Teil des Onboarding-Prozesses bei der Sailpoint-Integration bereit.

Diese Integration erfordert die App Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 aus dem ServiceNow Store. Die Konfiguration ist auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

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

Integration mit Sailpoint einrichten

Zum Einrichten der Integration mit Sailpoint für das Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Sie die App Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 aus dem ServiceNow Store installieren. Das Installationshandbuch und weitere Informationen finden Sie unter SailPoint IdentityIQ for Service Catalog v2 .

Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass Sie Version 2.0.10 oder höher verwenden.

Sailpoint-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie sie beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis: Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Mit installierte Komponenten Sailpoint Integration mit Onboarding neuer Mitarbeiter

Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Account- und Anwendungszugriff in Sailpoint (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Aufgabenvorlage	Rollen in Sailpoint zuweisen

Funktionsweise der Anwendungsbereitstellung

Der Prozess der Anwendungsbereitstellung funktioniert wie folgt. Wenn ein Onboarding-Fall erstellt wird, erhält der Einstellungsmanager die Aufgabe, Rollen und Berechtigungen für den neuen Mitarbeiter zuzuweisen. Der Einstellungsmanager muss die Aufgabe dann manuell durchführen. Nach der Zuweisung erhält die IT-Abteilung eine Anforderung, die Bereitstellung der entsprechenden Anwendungen zu überwachen. Wenn die Bereitstellung abgeschlossen ist, sollte der neue Mitarbeiter seine Anwendungen im Sailpoint-Service sehen.

Wichtig: Neue Mitarbeiter müssen einen Benutzerdatensatz im Sailpoint-System haben, damit die Anwendungen für sie bereitgestellt werden können.

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



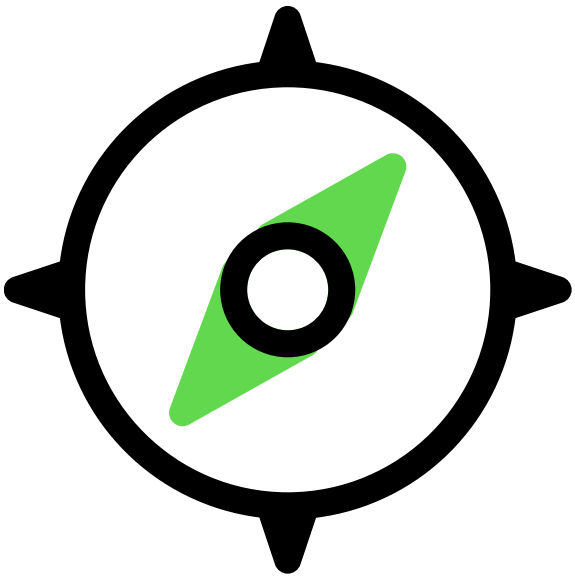
Case and Knowledge Management

Die Case and Knowledge Management Mit der Anwendung können Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen und -Anforderungen standardisieren, was dazu beiträgt, die HR-Effizienz und -Services im Laufe der Zeit zu verbessern.

Automatische Übersetzung

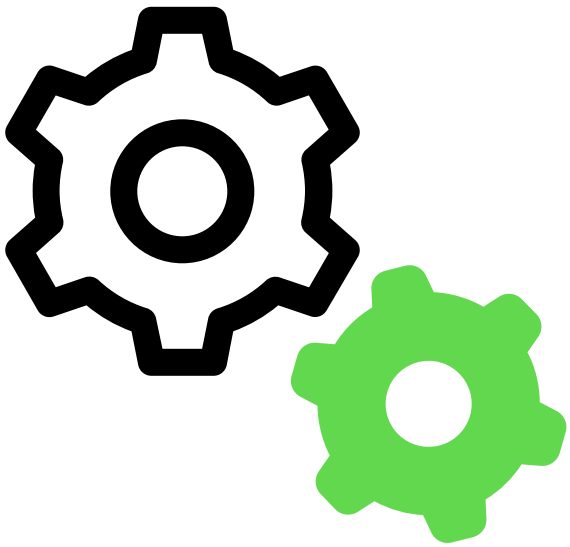
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Untersuchen



Erkunden Sie HR-Fall- und Wissensmanagement-Funktionen, und sehen Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter sie verwenden.

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie HR-Fall- und Wissensmanagement-Funktionen.

Verwalten Sie HR-Fälle



HR-Mitarbeiter arbeiten an Fällen.

HR-Services anfordern

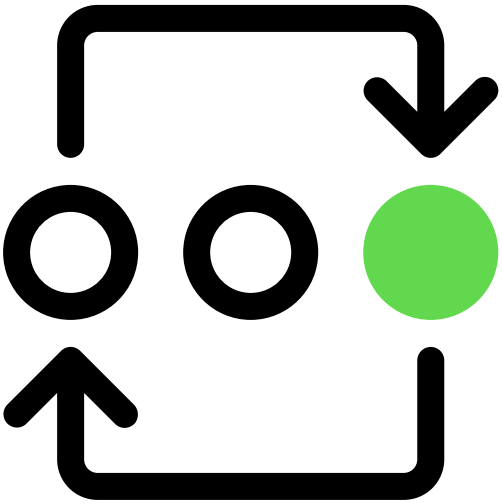


Mitarbeiter öffnen HR-Fälle, um Hilfe zu erhalten oder Anforderungen zu stellen.

Automatische Übersetzung

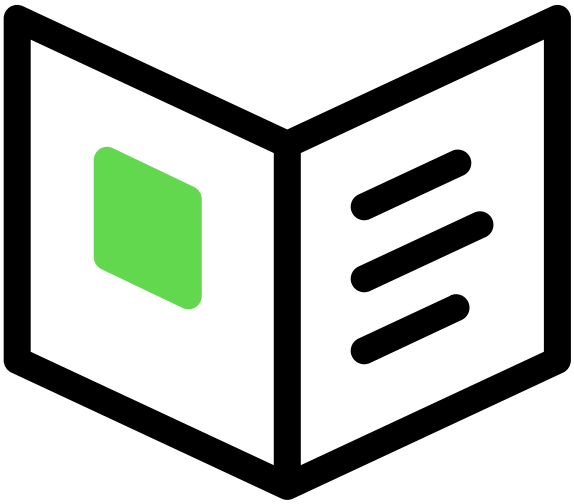
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Integrieren



Integration mit Service-Portfoliomanagement und Digital-Portfoliomanagement.

Referenz



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

Case and Knowledge Management erkunden

HR Case and Knowledge Management Ruft viele HR-Fallbezogene Funktionen zusammen.

Case and Knowledge Management verstehen

Case and Knowledge Management für die bereichsbezogene Version von HR bietet Ihrem Unternehmen den Vorteil der Automatisierung von standardmäßigen HR-Vorgängen, durch die Beziehungen zwischen Mitarbeitern und der Personalabteilung unterstützt werden.

HR-Servicebereitstellung – Benutzer

HR-Servicebereitstellung wird von der Personalabteilung des Unternehmens verwendet. Die Personalabteilung eines Unternehmens besteht aus vielen Bereichen, wie Mitarbeiterbeziehungen, Leistungsverwaltung, Durchsetzen von Richtlinien, Personalbeschaffung und -einstellung sowie Leistungsmanagement. Zu den Mitgliedern einer großen Personalabteilung zählen üblicherweise:

- HR-Spezialisten, die auf eine oder mehrere HR-Disziplinen spezialisiert sind. Beispielsweise gibt es im Bereich Leistungen Spezialisten in der Versicherungsverwaltung, Freistellung und Urlaubszeit sowie Aktienkäufe von Mitarbeitern.
- HR-Generalisten, die in einer Geschäftsgruppe oder einer geografischen Region arbeiten, um Mitarbeitern bei Fragen, Karrieren, Leistungsmanagement und anderen Fragen der Mitarbeiterbeziehungen zu helfen.
- HR-Manager, die die Effektivität der HR-Gruppe bei der Unterstützung von Mitarbeitern im gesamten Unternehmen überwachen und messen. Sie stellen außerdem sicher, dass das Unternehmen Vorschriften auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene einhält.
- HR-Systemadministratoren, die Systeme wie die zentrale Mitarbeiterdatenbank, Gehaltsabrechnung, Schulungs- und Leistungsmanagementsysteme und andere konfigurieren und warten, einschließlich der Human Resources-Anwendung.

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

HR-Servicebereitstellung – Verwendung

HR-Servicebereitstellung verbessert und unterstützt Ihr Unternehmen. Die Beziehungen zwischen Ihren Mitarbeitern, Ihrer IT und Ihrer Personalabteilung werden auf viele Arten unterstützt:

- Mitarbeiter können das HR-Service Portal oder den Katalog verwenden, um Fragen und andere Anfragen an die Personalabteilung zu senden.
- Wenn Sie die Funktion Connect-Support verwenden, können Mitarbeiter mit einem HR-Mitarbeiter chatten, der die HR-Chatwarteschlange überwacht. Siehe Connect-Support .

  Hinweis: Connect-Support Wird veraltet sein. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

- HR-Mitarbeiter können HR-Fälle erstellen, verwalten und aufrufen, um Fragen zu beantworten und von Mitarbeitern eingereichte Anfragen zu bearbeiten.
- HR-Manager können Berichte erstellen und Übersichtsinformationen aufrufen, um die Arbeit der Personalabteilung zu überwachen und zu verwalten.
- HR- und Unternehmens-IT-Administratoren können die HR-Systeme des Unternehmens effektiv verwalten, beispielsweise Gehaltsabrechnungs- und Leistungsmanagementsysteme, mithilfe der Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

HR-Servicebereitstellung – Vorteile

Ihre gesamte Organisation profitiert von der Verwendung der Anwendung auf folgende Arten:

Standardmäßige HR-Vorgänge automatisieren

Mehrere typische HR-Vorgänge werden automatisiert. Diese Automatisierung reduziert die Anzahl der Checklisten, E-Mail-Konversationen und Telefonanrufe des HR-Teams.

Mitarbeiterzugriff verbessern

Mitarbeiter nutzen HR-Services über einen Service Catalog, anstatt für jede Anfrage einzelne E-Mails zu schreiben, anzurufen oder die Personalabteilung persönlich zu besuchen.

Anfragen und Fortschritt verfolgen

HR-Manager verwenden Berichte und Ansichten, um die ausgeführte Arbeit ihrer Mitarbeiter zur Unterstützung des Unternehmens zu verstehen. Mitarbeiter können den Status ihrer Anfragen einsehen.

Gliedert sich in andere Services ein

Zu den Vorgängen des Personalwesens zählen sowohl HR-Aufgaben als auch Aufgaben für andere Teams, um eine bedeutende Verbesserung der Servicebereitstellung zu liefern.

HR-Servicebereitstellung-Terminologie

Die folgende Terminologie wird für die Anwendung verwendet.

Terminologie

Benennung	Definition
HR-Kriterien	Möglichkeit, Gruppierungen von HR- oder Systembenutzern nach Kriterien auszuwählen

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

Terminologie (Fortsetzung)

Benennung	Definition
HR-Services	Liste der HR-Services
HR-Themenkategorien	Liste der HR-Servicethemenkategorien
HR-Beziehungen	Benutzerbeziehungen untereinander
HR-Positionen	Verfügbare Positionen in der Unternehmenstabelle
Definition HR-Stufenzuweisung	Legt Eskalationshierarchie fest
HR-Gruppenrollen	Liste der Gruppen mit HR-Gruppenrollen
HR-E-Mail-Skripts	Liste aller HR-E-Mail-Skripts
HR-Benutzerrollen	Liste der Benutzer mit HR-Benutzerrollen
HR-Vorlagen	Vorlagen für Falldatensatzerstellung nach Katalogelement
Client-Rollenregeln	Legt die Regeln zum Erstellen von Client-Rollen fest
HR-Thema	Detailliste der HR-Service-Themendetails
HR-Serviceoptionen	Liste von Optionen für HR-Services, die Einfluss auf die Fallerstellung haben
Personalabteilungen	Verfügbare Abteilungen in der Unternehmenstabelle
HR-Standorte	Verfügbare Standorte in der Unternehmenstabelle
HR-Chatwarteschlangen	Liste der HR-Chatwarteschlangen
HR-Umfragen	Von der HR-Anwendung verwendete Umfragen
HR-Links	Externe Links, die von der HR-Anwendung verwendet werden
HR-Eigenschaften	In der HR-Anwendung verwendete Systemeigenschaften
HR-E-Mail-Vorlagen	Liste aller E-Mail-Vorlagen mit HR-Bezug
HR-Knowledge Bases	Von der HR-Anwendung verwendete Knowledge Bases
HR-Wissensartikel	Von der HR-Anwendung verwendete Wissensartikel
HR-Benachrichtigungen	Von der HR-Anwendung verwendete E-Mail-Benachrichtigungen
HR Service Catalog-Kategorien	Von der HR-Anwendung verwendete Service Catalog-Kategorien
HR-Service Catalog-Elemente	Von HR-Anwendung verwendete Service Catalog-Elemente
HR-Dokumentvorlagen	Von der HR-Anwendung verwendete Vorlagen für Dokumentinhalte
HR-Gruppen	Von HR-Benutzern verwendete Gruppen
HR-Fertigkeiten	Für Unternehmensbenutzer verfügbare Fertigkeiten
HR-Rollen	Von HR-Benutzern verwendete Rollen
HR-Leistungsanbieter/-pläne	Vom HR-Leistungsservice verwendete Leistungsanbieter und -pläne
HR-Leistungstyp	Vom HR-Leistungsservice verwendete Leistungstypen
Disziplinarproblemtypen	Vom HR-Mitarbeiterbeziehungsservice verwendete Disziplinarproblemtypen

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

Terminologie (Fortsetzung)

Benennung	Definition
Disziplinarwarnungstypen	Vom HR-Mitarbeiterbeziehungsservice verwendete Warnungstypen
HR-Systemberichtshäufigkeiten	Für HR-Systemservice definierte Systemberichtshäufigkeiten
HR-Serviceberichtstypen	Vom HR-Systemservice verwendete HR-Systemberichtstypen

Case and Knowledge Management konfigurieren

Platzhalter

Geführtes Setup zur Implementierung von Case and Knowledge Management verwenden

Das geführte Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, die Ihnen bei der Konfiguration helfen Case and Knowledge Management Auf Ihrem Instanz. Dient zum Öffnen des geführten Setups für Case and Knowledge Management, Navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Geführtes Setup**an.

Weitere Informationen finden Sie unter Guided Setup für HR-Servicebereitstellung.

Zugehörige Informationen

Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten

Case and Knowledge Management aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie die Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Human Resources Scoped App: Core können Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen standardisieren.

Es aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Human Resources Scoped App: Core

Plugin	Beschreibung
Human Resources Scoped App: Security [com.snc.hr.scoped_security]	Bietet HR-Sicherheit.
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	Bietet HR-Integrationen.

Prozedur

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

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten

Guided Setup für HR-Servicebereitstellung

Führen Sie das geführte Setup aus, um die relevanten Aufgaben für die ersten Schritte mit der HR-bereichsbezogenen Anwendung abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.WS_admin und sn_HR_Core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das geführte Setup unterstützt die Domänentrennung auf globaler und auf übergeordneter oder untergeordneter Ebene. Sie können das geführte Setup für jede Domäne in separat ausführen HR-Servicebereitstellung.

Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung und HR-Servicebereitstellung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Geführtes Setup**an.
   Alternativ können Sie auf klicken **Geführtes Setup** Zugehöriger Link in einer bestimmten Domäne in **Arbeitsbereiche** > **SP-Administrator-Arbeitsbereich**an.

   Hinweis: **Geführtes Setup – Legacy** Ermöglicht Ihnen das geführte Setup nur in einer globalen Domäne auszuführen. Verwenden Sie die neue **Geführtes Setup** Stattdessen.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Die Seite geführtes Setup für HR wird angezeigt.
3. Erweitern Sie eine beliebige Kategorie, um einen detaillierten Status und zugehörige Aufgaben anzuzeigen.
   a. Klicken Sie Auf **Starten** Zum Einrichten jeder Aufgabe oder Aktivität innerhalb einer Kategorie.
   b. Klicken Sie Auf **Als abgeschlossen markieren** Nachdem Sie mit dem Setup fertig sind.

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

Geführtes Setup für HR

Kategorie	Beschreibung
HR-Anwender	Richten Sie die Gruppen, Rollen und Eskalationsdefinitionen Ihres HR-Teams ein, um zu ermöglichen, wo HR-Fälle in der HR-Anwendung bereitgestellt werden, richten Sie Regeln für Eskalationen ein und definieren Sie Rollenzuweisungen. ○ Richten Sie Gruppen ein, verwalten Sie Mitglieder in diesen Gruppen, und welche Kompetenzzuweisungen von diesen Gruppen bearbeitet werden können. ○ Richten Sie HR-Rollen ein, um den Zugriff auf Funktionen in der HR-Anwendung zu steuern. ○ Richten Sie die Rollen der Gruppe ein. ○ Richten Sie die Rollen einzelner Anwender ein. ○ Richten Sie Client-Rollenregeln für Anwender außerhalb des HR-Teams ein, um auf HR-Services zugreifen zu können. ○ Richten Sie Eskalationsregeln für HR-Stufen ein.
HR-Unternehmen	Richten Sie die Abteilungen, Standorte, Positionen und Kompetenzen Ihres Unternehmens für die Verwendung in der HR-Anwendung ein, die im Allgemeinen im Profil eines Anwenders festgelegt werden sollen. ○ Richten Sie Abteilungen für Anwenderprofile ein. ○ Richten Sie Standorte für Büros und Anwenderprofile ein. ○ Richten Sie Positionen für Anwenderprofile ein. ○ Richten Sie Kompetenzen für Anwenderprofile ein, um bestimmte HR-Fälle an die richtige Gruppe oder Person weiterzuleiten.
HR-Chat- und E-Mail-Konfiguration	Richten Sie Ihre Einstellungen für HR-Benachrichtigungen, E-Mail-Adressen und Chats ein. ○ Richten Sie die HR-Chatwarteschlange ein, damit Anwender per Chats mit HR-Mitarbeitern kommunizieren können. ○ Richten Sie E-Mail-Benachrichtigungen ein, um zu definieren, wer welche Inhalte erhält, wenn prozessbezogene Changes auftreten. ○ Richten Sie E-Mail-Vorlagen ein, die in Benachrichtigungen verwendet werden. ○ Richten Sie E-Mail-Skripts ein, die von Vorlagen verwendet werden.
HR-Anwendungskonfiguration	Richten Sie Ihre Anwendungen mit Komponenten ein, die den Vorgang und die verfügbaren Datengruppierungen definieren: ○ Richten Sie Kriterien ein, um Anwendergruppen basierend auf Bedingungen zu definieren und vordefinierte Gruppenaktionen zu ermöglichen. ○ Richten Sie Dokumentvorlagen ein, um Text und Formate zu definieren, die für HR-Anwendungsfunktionen wie signierte Dokumente und Mitarbeiterverifizierungsschreiben verwendet werden können.

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

Kategorie	Beschreibung
	○ Richten Sie externe Links ein, um URL-basierte Inhalte zu verwalten, die für Anwender verfügbar sind. ○ Richten Sie Eigenschaften ein, die das Laufzeitverhalten der HR-Anwendung anpassen. ○ Richten Sie Beziehungen zwischen Anwendern ein. ○ Richten Sie Umfragen ein, um zu definieren, wer erhält und welche Art von Informationen während des Fallmanagements von Anwendern erfasst werden.
Wissensmanagement für HR	Wissensmanagement hilft Ihnen, Ideen, Erfahrungen und Informationen zu erfassen und zu teilen, die Ihre Anwender gemeinsam besitzen. Die effektive Nutzung von Wissensmanagement verbessert die Effizienz, die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit. Schließen Sie die Aktivitäten in dieser Kategorie ab, um den Wissensmanagement-Prozess Ihrer Organisation zu konfigurieren. ○ Richten Sie Ihre Knowledge Bases ein, um HR-Inhalte hinzuzufügen. ○ Richten Sie Ihre Wissensartikel ein, die als HR-Inhalt dienen. ○ Richten Sie Ihre Wissensartikel als Import ein, um eine Inhaltsbibliothek in Artikel abzurufen.
HR Servicekatalog	Der Servicekatalog hilft bei der Präsentation der Services, die Ihre Organisation Mitarbeitern anbietet. Schließen Sie die Aktivitäten in dieser Kategorie ab, um die Services zu strukturieren und zu erstellen, die Mitarbeiter über den Servicekatalog anfordern können. ○ Richten Sie Servicekatalog-Kategorien ein, um die HR-Fälle und -Anforderungen zu kategorisieren. ○ Richten Sie Servicekatalogelemente ein, die Informationen von Anwendern Ihrer Anwendung erfassen. ○ Richten Sie Links zwischen Servicekatalogelementen und Wissensartikeln und Anhangsformularen ein, die im Serviceportal angezeigt werden.
HR Service-Konfiguration	HR-Services sind eine Sammlung von vom Anwender auswählbaren Servicekatalogelementen, enthalten jedoch Verhaltensoptionen, Kategorisierungen, vorab ausgefüllte Vorlagen für das HR-Fallmanagement und andere Attribute. ○ Richten Sie Servicekatalog-Kategorien ein, um die HR-Fälle und -Anforderungen zu kategorisieren. ○ Richten Sie die HR-Servicedefinition ein, einschließlich Links zu Servicekatalog-Datensatzerstellern, Vorlagen, Falloptionen und Erfüllungsanweisungen. ○ Richten Sie Serviceoptionen ein, die Verhaltensoptionen für die Fallerstellung zur Verwendung in diesem Service definieren. ○ Richten Sie Themendetails für die Klassifizierung dieses Service ein. ○ Richten Sie die Themenkategorie für die Klassifizierung dieses Service ein. ○ Richten Sie Servicevorlagen für die Felder ein, die während der Fallerstellung für einen Service vorab ausgefüllt werden.

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

Kategorie	Beschreibung
HR Servicedefinitionen	HR-Servicedefinitionstabellen, die Daten enthalten, die von den HR-Services verwendet werden. ○ Richten Sie Leistungserbringer ein, die von Ihrem Unternehmen verwendet werden. ○ Richten Sie Leistungstypen ein, die von Ihrem Unternehmen verwendet werden. ○ Richten Sie Disziplinarproblemtypen ein, die von Ihrem Unternehmen verwendet werden. ○ Richten Sie Disziplinarwarnungstypen ein, die von Ihrem Unternehmen verwendet werden. ○ Richten Sie die von Ihrem Unternehmen verwendeten Häufigkeitswerte für operative Berichte ein. ○ Richten Sie Vorgangsberichtstypen ein, die von Ihrem Unternehmen verwendet werden.

4. Klicken Sie Auf **Abgeschlossen** Nachdem Sie alle Aufgaben in allen Kategorien abgeschlossen haben.

HR-Verwaltung

Verwalten Sie die Case and Knowledge Management-Anwendung, um die HR-Effizienz zu steigern und es Mitarbeitern zu erleichtern, auf die erforderlichen Services zuzugreifen.

Hinweis: Dient zur Verwendung des geführten Setups zur Unterstützung der Konfiguration HR-Servicebereitstellung Navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **HR-Verwaltung** > **Geführtes Setup**an. Weitere Informationen zur Verwendung der Schnittstelle für das geführte Setup finden Sie unter Mit geführtem Setup .

HR-Eigenschaften

Die HR-Eigenschaften steuern das Verhalten von HR-Servicebereitstellung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**an.
   Einige HR-Eigenschaften finden Sie unter **sys_properties.list**.
2. Konfigurieren Sie die jeweiligen HR-Eigenschaften nach Bedarf.

HR-Eigenschaftenformular

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	Felder, die auf der Seite „HR-Profile generieren“ angezeigt werden. Sie können Felder aus der Spalte sn_hr_core_profile hinzufügen, verwenden Sie jedoch Kommas, um die Felder zu trennen.
sn_hr_core.hr_email	Geben Sie die Standard-E-Mail-Adresse für allgemeine HR-Anfragen ein.
sn_hr_core.hr_phone	Geben Sie die Standard-Telefonnummer für allgemeine HR-Anfragen ein.

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	Felder des Mitarbeiterprofils, die Benutzer selbst bearbeiten können.
sn_hr_core.profile.max.tries	Die maximale Anzahl der Versuche, bevor die Anwendung das Erstellen eines Benutzers beendet.
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	Die Standardpriorität für Fälle, bei denen **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** als VIP gekennzeichnet sind.
sn_hr_core.impersonateCheck	Aktivieren Sie die Option **Ja** (true), um zu verhindern, dass ein Benutzer, der die Identität eines anderen Benutzers annimmt, HR-Informationen anzeigen kann. **Hinweis:** Auch wenn der angemeldete Benutzer über HR-Zugriff verfügt und die Identität eines anderen HR-Benutzers mit denselben Zugriffsrechten annimmt, sind die HR-Informationen nicht sichtbar.
com.snc.signaturepad.retrieveSignature	Aktivieren Sie **Ja**, um den Signaturabruf zu aktivieren und Benutzern die Möglichkeit zu geben, ihre digitale Signatur zur erneuten Verwendung zu speichern. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das letzte Unterschriftenbild eines Benutzers abgerufen und standardmäßig angezeigt, wenn der Benutzer zum Signaturpad navigiert.
sn_hr_core.log	Die Detailebene für Systemprotokolle. Die gültigen Werte sind: ○ Info: Wenigste Details ○ Warnung: Standard ○ Debug: Die meisten Details
sn_hr_core.rollup_work_notes	Aktivieren Sie **Ja**, damit Arbeitshinweise von einer Aufgabe auch beim Fall angezeigt werden.
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_due	Die Anzahl der Tage, die vergehen müssen, bevor eine Warnung wegen einer Fallduplizierung angezeigt wird, wenn in HR Agent Workspace ein zweiter HR-Fall für denselben HR-Service und dieselbe Person erstellt wird. Im Basissystem beträgt dieser Wert drei (3) Tage. Wenn beispielsweise ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Anfrage wegen allgemeiner Leistungen (HR-Service) einen HR-Fall für Abel Tuter erstellt und innerhalb von drei Tagen in HR Agent Workspace ein weiterer Fall wegen allgemeiner Leistungen erstellt wird, informiert eine Meldung den Benutzer, dass möglicherweise eine Fallduplizierung vorliegt. Außerdem wird eine Liste ähnlicher Fälle angezeigt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Vorgang fortsetzen, um einen neuen Fall zu erstellen, oder abbrechen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft betrifft nur mögliche Duplikate von HR-Fällen für denselben HR-Service und dieselbe Person in HR Agent Workspace. Weitere Informationen finden Sie unter .
sn_hr_core.inbound_email	Dieser Parameter bestimmt, ob eine E-Mail an HR zu einem HR-Fall wird.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Ja: Aus E-Mail einen HR-Fall erstellen. ○ Nein: Keinen HR-Fall aus E-Mail erstellen.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	Gibt an, welche Felder in der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) nicht mit der Benutzertabelle (sys_user) synchronisiert werden sollen. Geben Sie beispielsweise Felder an, die nicht überschrieben werden sollen, da sie bereits mit einer externen Anwendung synchronisiert sind.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	Gibt an, welche Felder in der Benutzertabelle (sys_user) nicht mit der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) (als durch Kommas getrennte Liste) synchronisiert werden sollen. Geben Sie beispielsweise Felder an, die nicht überschrieben werden sollen, da sie bereits mit einer externen Anwendung synchronisiert sind.
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um iText7 für die Dokumentvorlagen für die PDF-Konvertierung, Vorabwerte und die Zusammenführung von Signaturen in Ihren Dokumenten zu verwenden.
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	Bestimmt, wie sich Ihre Instanz verhalten soll, wenn Sie einen HR-Fall nach einem Upgrade in einen anderen Fall übertragen. Gültige Einträge: ○ true: Sie verwenden als Standardmethode die standardmäßige Fallübertragung. Die HR-Fallnummer ändert sich, wenn ein HR-Fall von einem HR-Service zu einem anderen übertragen wird. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz. ○ false: Sie verwenden zur Übertragung eines HR-Falls die Methode der Neuklassifizierung. Die HR-Fallnummer ändert sich nicht, nachdem ein HR-Fall von einem HR-Service in einen anderen übertragen wurde. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall übertragen.
sn_hr_core.include_elevated_roles	Überprüft vor der Gewährung von Zugriff, ob angemeldete Benutzer Rollen mit erweiterten Berechtigungen aufweisen. Gültige Einträge: ○ true: Überprüft vor der Gewährung von Zugriff, ob angemeldete Benutzer Rollen mit erweiterten Berechtigungen aufweisen. ○ false: Überprüft vor der Gewährung von Zugriff nicht, ob angemeldete Benutzer Rollen mit erweiterten Berechtigungen aufweisen.
sn_HR_Core.limit_inactive	Beschränkt den Zugriff auf Fälle durch inaktive Aufgaben basierend auf einer Zeitgrenze in Monaten. Wenn die Eigenschaft leer gelassen wird, gibt es keine Beschränkung für die angezeigten Fälle. Der Standardwert auf **12** . Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie diese Eigenschaft auf einen Wert von weniger als 12

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Monaten festlegen. Dies kann die Leistungs-Experience Ihrer Instanz verbessern. **Hinweis:** In einem der folgenden Fälle erhalten Sie möglicherweise keinen Vorteil aus dieser Eigenschaft: ○ Eigenschaft ist im System nicht verfügbar. ○ Eigenschaft ist leer. ○ Eigenschaft ist auf einen positiven Wert festgelegt, aber die Anzahl der inaktiven Fallaufgaben innerhalb der Zeitgrenze ist groß.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren, wie HR-Fälle erstellt werden

Legen Sie fest, wie einem Mitarbeiter Suchergebnisse angezeigt werden, und konfigurieren Sie das HR-Fallerstellungsformular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die HR-Fallerstellung umfasst mehrere Schritte:

- Suchen Sie nach einem Mitarbeiter oder zugehörigen Fall.
- Erstellen Sie einen ersten HR-Fall.
- Füllen Sie die Details des Falls aus.

Mit dem Formular **Fallerstellung Konfiguration** können Sie steuern, welche Informationen von der Suche zurückgegeben werden und welche Felder bei der Ersterstellung eines ersten HR-Falls erforderlich sind.

Hinweis: Die Zing-Textsuche wird verwendet, um in den indizierten Feldern in den Tabellen Benutzer [sys_user], HR-Profil [sn_hr_core_profile] und HR-Fall [sn_hr_core_case] zu suchen. Siehe Zing-Textindizierung und Suchmaschine .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Fallerstellung Konfiguration**an.
2. Nehmen Sie in den Feldern des Formulars nach Bedarf Änderungen vor.

Formular Fallerstellungskonfiguration

Feld	Beschreibung
Seitengröße	Legt die maximale Anzahl von Suchergebnissen für jeden Seitenumbruch im Formular **Mitarbeiter suchen** fest.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Standardwert ist 10. Wenn mehr als 10 Suchergebnisse vorhanden sind, wird das Formular die Ergebnisse in Blöcke von 10 unterteilen. Dies schränkt die Suchergebnisse nicht auf 10 ein.
Mindestlänge Eingabe	Legt die Mindestanzahl der Zeichen fest, die im Formular **Mitarbeiter suchen** für die Suche eingegeben werden müssen.

3. Ändern Sie das Standard-Suchverhalten bei der Suche nach Mitarbeitern.

Ändern Sie das Suchverhalten

Feld	Beschreibung
Tabelle anzeigen	Zeigt Mitarbeiterinformation an. Die Suche verwendet die Tabelle **HR-Profil [sn_hr_core_profile]**, wenn Informationen für einen Mitarbeiter angezeigt werden. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Benutzer in Suche beschränken	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen für die Benutzersuche. Beispielsweise können Sie einen Filter für nur aktive Benutzer hinzufügen.
Zusätzliche Anzeigefelder	Option zum Hinzufügen von Feldern, um die Benutzersuche einzugrenzen. Standardmäßig werden, sofern zutreffend, Abteilung, Mitarbeiternummer und Standort des Benutzers angegeben.
Links	Ein in **Link-Generator** konfigurierter URL-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Link-Generator für HR-Servicebereitstellung.
Benutzerfeld	Schreibgeschütztes Feld, das bestimmt, welche Benutzer für die Suche und welche Informationen zu ihnen angezeigt werden.
Teilsuche erzwingen	Option zur Eingabe eines Teilnamens, um Suchergebnisse zurückzugeben. Bei der Suche nach Abraham Lincoln können Sie beispielsweise nur `Abra` eingeben, um Suchergebnisse zu erhalten. Bei Auswahl dieser Option werden beim Erstellen von HR-Fällen konsistente Suchergebnisse bereitgestellt. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, müssen Benutzer das ganze Wort für die Übereinstimmung eingeben.
Name der Prioritätstabelle	Die Tabelle, in der die Prioritätswerte gespeichert werden. Dieses Feld und die **Prioritätsspalte**

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

Feld	Beschreibung
	Feld Optimieren Sie die Suche während der Fallerstellung, indem Sie die Dropdown-Menüoptionen einschränken.
Prioritätsspalte	Die Spalte in der angegebenen Tabelle, die die Prioritätswerte enthält.
Überspringen der Verifizierung zulassen	Mit dieser Option überlassen Sie es den Benutzern, ob sie beim Erstellen eines HR-Falls einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer eingeben oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erstellen. Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise eine Beschwerde von einer externen Person oder einem anonymen Benutzer erhält, kann ein HR-Mitarbeiter mit dieser Option einen Fall erstellen, ohne einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer eingeben zu müssen.

4. Ändern Sie in der zugehörigen Liste **Fallsuche** die standardmäßigen Suchparameter bei der Suche nach Fallnummer.

Ändern Sie die Suchparameter

Feld	Beschreibung
Falltabelle	Schreibgeschütztes Feld, das die Tabelle **HR-Fall [sn_hr_core_case]** enthält, die für die Fallsuche verwendet wird.
Fälle in Suche beschränken	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen zu Ihrer Suche. Beispielsweise können Sie einen Filter für nur aktive Fälle hinzufügen.
Benutzerfelder	Option zum Hinzufügen von Benutzerfeldern für die Anzeige während der Fallsuche. Die Basissystemkonfiguration umfasst Felder für die betreffende Person, geöffnet für, geöffnet von und die Beobachtungsliste, sofern zutreffend.

5. Ändern Sie in der zugehörigen Liste **Mitarbeiterinformationen**, welche Felder im Abschnitt **Mitarbeiterinformationen** im Formular **Fallerstellung** angezeigt werden.

Ändern Sie Felder

Feld	Beschreibung
Felder links	Bestimmt die Felder, die auf der linken Seite des Abschnitts **Mitarbeiterinformationen** im Formular **Fallerstellung** angezeigt werden. Die Basissystemkonfiguration zeigt den Benutzernamen und die Mitarbeiternummer des Benutzers.
Felder rechts	Bestimmt die Felder, die auf der rechten Seite des Abschnitts **Mitarbeiterinformationen** im

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

Feld	Beschreibung
	Formular **Fallerstellung** angezeigt werden. Die Basissystemkonfiguration zeigt die E-Mail-Adresse und die Postleitzahl des Benutzers.

6. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Fallerstellung** an, welche Standardfelder für das Formular **Fallerstellung** angezeigt werden.

Bestimmen Sie Standardfelder

Feld	Beschreibung
Aufgabenerstellungstabelle	Schreibgeschütztes Feld, das die Tabelle **HR-Fall [sn_hr_core_case]** enthält, um standardmäßige Fallerstellungsfelder anzuzeigen.
Services beschränken	Option zum Erstellen von Servicebedingungen, die festlegen, welche HR-Services für bestimmte Mitarbeiter verfügbar sind. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise keine 401(k)-Vorteile für Mitarbeiter außerhalb der Vereinigten Staaten anbieten. **Hinweis:** HR-Services arbeiten mit HR-Kriterien, um den richtigen HR-Service für die betreffende Person des HR-Falls auszuwählen. Wenn eine betreffende Person für einen HR-Fall ausgewählt wird, bestimmen diese Felder die verfügbaren HR-Services. Wenn keine betreffende Person ausgewählt wurde, werden nur Services ohne Kriterien angezeigt.
Mindesteingabelänge für Felder	Legt die Mindestanzahl der Zeichen fest, die im Formular „HR-Fallerstellung“ im Eingabefeld für die Benutzersuche eingegeben werden müssen, damit Ergebnisse zurückgegeben werden. Der Wert in diesem Feld wirkt sich auf Suchvorgänge in den folgenden Feldern aus: ○ Betreffperson ○ Geöffnet für ○ Geöffnet von ○ Zugewiesen an ○ Mitarbeiter ○ Beobachtungsliste Eine Suchanforderung wird erst ausgeführt, wenn die Mindestanzahl von Zeichen eingegeben wurde. Ein Hinweis zeigt die Mindestanzahl von Zeichen an, die für den Suchvorgang eingegeben werden müssen.

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

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert ist 0. Bei Verwendung des Standardwerts wird für jedes eingegebene Zeichen eine Suche ausgeführt. **Hinweis:** Durch Eingabe eines Werts in dieses Feld wird verhindert, dass für jedes eingegebene Zeichen eine Suche ausgeführt wird, solange die Mindestanzahl nicht erreicht ist. Der Standardwert ist 0.
Aufgabenfelder links	Legt die Felder fest, die im Falldetailabschnitt (Case Details Section, CDS) angezeigt werden. Das -Basissystem stellt bereit **KOMPETENZZENTRUM** Feld, das nicht konfigurierbar ist.
Aufgabenfelder rechts	Bestimmt die Felder, die auf der rechten Seite des Falldetailabschnitts angezeigt werden. In der Basissystemkonfiguration wird angezeigt **Geöffnet für** , **Betreffperson** , Und **HR-Service** Felder. **Hinweis:** Wenn das Feld **Betreffende Person** aus dem Formular entfernt wird oder dieses leer bleibt, werden die HR-Services eingeschränkt, die Mitarbeitern ohne zugehörige HR-Kriterien zur Verfügung stehen.
Aufgabenfelder unten	Bestimmt die Felder, die unten im Falldetailabschnitt angezeigt werden. Die Basissystemkonfiguration zeigt das Feld **Arbeitsnotizen** an.

7. Konfigurieren Sie im Abschnitt **Servicekonfigurationen der Fallerstellung** das HR-Fallerstellungsformular für individuelle HR-Services.
   Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren.
8. Speichern Sie die Änderungen.
   - Um die Änderungen zu speichern und im Formular zu bleiben, klicken Sie auf **Speichern**.
   - Um die Änderungen zu speichern und das Formular zu schließen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendungsansicht des HR-Katalogs

Die **Anwendungsansicht** bietet einen Überblick über Ihren HR-Katalog. Mit der **Anwendungsansicht** können Sie Ihren Katalog mit allen Kategorien und Elementen anzeigen und überprüfen, dass dieser korrekt eingerichtet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Anwendungsansicht**an.
   Links auf der Seite wird eine Liste der Anwendungsansichtskategorien und die Anzahl der jeweiligen Datensätze angezeigt. Der Hauptteil der Seite zeigt die gesamten Anwendungsansichtsproben und die jeweilige Anzahl der Datensätze.
2. Wenn Sie die Liste der Datensätze für eine Anwendungsprobe sehen möchten, klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben den Datensätzen.
   Wenn Sie auf einen Datensatz klicken, gelangen Sie zu diesem Datensatz.
3. Klicken Sie auf „Neue Probe“, um eine Tabelle anzuzeigen oder auf Setup-Aspekt im System HR-Servicebereitstellung.

HR-Benachrichtigungen

Benachrichtigungen sind Erinnerungen, die mithilfe von E-Mail-Vorlagen erstellt und für **Lebenszyklus-Event-Aktivitäten** und **HR-Services** versendet werden.

HR-Fallautoren oder Lebenszyklus-Event-Aktivitätsautoren können Erinnerungen für Benachrichtigungen zu HR-Aufgaben und Aufgabenvorlagen einrichten, um die Person **Zugewiesen an** über Fälligkeitsdaten zu erinnern. Erinnerungs-E-Mails werden mit E-Mail-Vorlagen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten.

HR-Benachrichtigungen für HR-Services sind wiederkehrend und für Lebenszyklus-Events einmalig.

Hinweis: Um andere Benachrichtigungen anzuzeigen, können Sie zu navigieren **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**an.

Prozess

- E-Mail-Inhalt erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten.
- HR-Aufgabenvorlage erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.
- HR-Service erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
- HR-Service-Aktivität erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren. Vergewissern Sie sich, dass für die ausgewählte HR-Aufgabenvorlage das Kontrollkästchen **Erinnerung festlegen** aktiviert ist.

Hinweis: Benachrichtigungen für HR-Services werden nur zur Person **Zugewiesen an** für die HR-Aufgabe gesendet.

E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten

Verwenden Sie das Formular **E-Mail-Inhalt**, um Benachrichtigungsvorlagen für die Person zu erstellen, der die HR-Aufgabe zugewiesen wurde, wenn das Fälligkeitsdatum näher rückt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: sn_hr_core.case_writer, sn_hr_le.activity_writer
Sie müssen die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core.case_writer] oder „Lebenszyklus-Event-Aktivitätsautor“ [sn_hr_le.activity_writer] ausgewählt haben, um eine Vorlage **E-Mail-Inhalt** auszuwählen. Bei Lebenszyklus-Events müssen Sie die Rolle "Lebenszyklus-Event-Aktivität-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Writer" [sn_hr_le.activity_writer] haben, um eine HR-Aufgabenvorlage für Lebenszyklus-Events zu erstellen oder zu bearbeiten.

Beim Einrichten von Benachrichtigungen muss eine E-Mail-Vorlage erstellt werden. Das Basissystem bietet eine E-Mail-Vorlage, die als Modell verwendet werden kann.

E-Mail-Benachrichtigungen können für HR-Aufgaben mit Fälligkeitsdatum gesendet und konfiguriert werden:

- Sie werden relativ zum Fälligkeitsdatum gesendet.
- Sie werden in Abständen gesendet, bis die Aufgabe abgeschlossen oder übersprungen wurde.
- Mit benutzerdefinierten Inhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **E-Mail-Inhalt**an.
2. Wählen Sie in der Liste **E-Mail-Inhalt** die Option **Neu** oder eine vorhandene E-Mail-Vorlage zum Bearbeiten aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars **E-Mail-Inhalt** aus, oder bearbeiten Sie diese.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der E-Mail-Vorlage ein oder bearbeiten Sie diesen.
Typ	Wählen Sie den Benachrichtigungstyp aus: ○ Aktivitätsbenachrichtigung ○ HR-Aufgabenerinnerung
Betreff	Geben Sie einen Betreff in die Betreffzeile für die Erinnerungsbenachrichtigung ein oder bearbeiten Sie diesen. Der Text wird in der Betreffzeile der Benachrichtigungs-E-Mail angezeigt.
Nachrichten-HTML	Geben Sie den Text für die E-Mail-Benachrichtigung ein oder bearbeiten Sie diesen. Verwenden Sie die Formatierungstools, um den Text zu formatieren, beispielsweise "Fett", "Kursiv", "Unterstrichen", "Schriftart", "Ausrichtung", "Stichpunkte", "Bild" oder "Zahlen".
- +	Klicken Sie auf "-", um Zeilen aus dem Nachrichtenbereich zu löschen oder auf "+", um Zeilen hinzuzufügen.
Variablen auswählen	In diesem Abschnitt finden Sie eine Liste von Variablen, die in der E-Mail-Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus einer Tabelle ab, sodass Informationen je nach Art der ausgewählten Benachrichtigung wiederholt und angepasst werden können. Die angezeigten Variablen sind vom Feld **Typ** abhängig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Aktivitätsbenachrichtigung: HR-Lebens–zyklus-Event-Fall [sn_hr_le_case] ○ HR-Aufgabenerinnerung: HR-Fall [sn_–hr_core_case]

4. Wählen Sie **Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern und im Formular **E-Mail-Inhalt** zu bleiben. Oder wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um zur Liste **E-Mail-Inhalte** zurückzukehren.

E-Mail-Benachrichtigungslayout für HR-ServicebereitstellungBenachrichtigungen

Verwenden Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout und die Vorlage im Lieferumfang des Plugins „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd), um HR-Benachrichtigungen zuzustellen. Wenden Sie das Layout auf E-Mail-Benachrichtigungen an, um das Erscheinungsbild zu verbessern und Branding-Benachrichtigungen bereitzustellen.

Das Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) wird als abhängiges Plugin mit Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro installiert. Sie können das Plugin jedoch weiterhin unabhängig aus dem ServiceNow Store installieren.

Standardmäßig verwenden die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen das Mitarbeiter-Benachrichtigungslayout. Sie können den E-Mail-Text ändern oder wie angegeben verwenden.

E-Mail-Benachrichtigungen für HR-Servicebereitstellung

Name der Benachrichtigung	Verwendet für	Empfänger
HR-Fall geöffnet **Hinweis:** Standardmäßig hat diese Benachrichtigung den Status **False**. Setzen Sie den Status auf **True**, um diese E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden.	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein HR-Fall erstellt wird.	Geöffnet für
HR-Fall geschlossen **Hinweis:** Standardmäßig hat diese Benachrichtigung den Status **False**. Setzen Sie den Status auf **True**, um diese E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden.	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein HR-Fall als abgeschlossen markiert wird.	Geöffnet für, Beobachtungsliste
Kommentar zum HR-Fall	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn einem	Geöffnet für, Beobachtungsliste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigungen für HR-Servicebereitstellung (Fortsetzung)

Name der Benachrichtigung	Verwendet für	Empfänger
Hinweis: Standardmäßig hat diese Benachrichtigung den Status **False**. Setzen Sie den Status auf **True**, um diese E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden.	HR-Fall Kommentare hinzugefügt werden.	

Wichtig: Diese E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch für einen neuen Benutzer von HR-Servicebereitstellung eingerichtet.

Wenn Sie ein vorhandener Anwender von sind HR-Servicebereitstellung In einem Release vor San Diego, Upgrade auf Mitarbeiter-CenterOder Mitarbeiter-Center ProOder installieren Sie das Plugin „Employee Experience Foundation“ aus ServiceNow StoreUm mit der Verwendung dieser E-Mail-Benachrichtigungen zu beginnen.

Mitarbeitereingabe erfassen

Erfassen Sie Mitarbeitereingaben, ohne zusätzliche Falldatensätze zu erstellen oder neue Felder zu vorhandenen Tabellen mit Mitarbeiterformularen hinzuzufügen.

Mitarbeiterformulare sind mit dem Umfragedesigner erstellte Fragebögen, die Sie in HR-Aufgaben verwenden können, um Informationen von Mitarbeitern zu überprüfen oder zu aktualisieren. Die gesammelten Informationen können direkt Feldern in einer Zieltabelle zugeordnet werden. Sie können auch HR-Kriterien verwenden, um Antworten zur Verwendung in nachfolgenden Prozessen abzufragen, z. B. für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten.

So erfassen Sie Mitarbeitereingaben

Mit Mitarbeiterformularen können Sie Informationen von Mitarbeitern erfassen oder überprüfen. Um sie zu verwenden, müssen Sie zuerst ein Mitarbeiterformular erstellen. Fragebögen für Mitarbeiterformulare werden mithilfe des Umfragedesigners erstellt, und Sie können Fragen aus dem Mitarbeiterformular den entsprechenden Feldern in einer Zieltabelle zuordnen. Die Zuordnungen ermöglichen das automatische Ausfüllen von Mitarbeiterformularen, und diese Informationen können schreibgeschützt oder bearbeitbar sein. Wenn bearbeitbar, werden die aktualisierten Werte zurück in die entsprechenden Tabellenfelder verschoben.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterformular erstellen.

Nach der Erstellung können Sie die Mitarbeiterformulare in HR-Aufgaben oder HR-Aufgabenvorlagen verwenden.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der HR-Aufgabentyp auf **Mitarbeitereingabe erfassen** festgelegt ist.

- HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen
- HR-Aufgabenvorlage konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch HR-Kriteriendatensätze verwenden, um gesammelte Antworten zur Verwendung in nachfolgenden Prozessen abzufragen, z. B. für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten. Da Fragen im Mitarbeiterformular mit dem Umfragedesigner erstellt werden, werden die gesammelten Antworten in der Tabelle „Metrikergebnis [asmt_metric_result]“ gespeichert. Sie können HR-Kriteriendatensätze verwenden, um Antworten aus dieser Tabelle abzufragen und dadurch zu bestimmen, ob eine Aktivität für einen bestimmten Benutzer ausgelöst werden soll. Wenn der neue Mitarbeiter beispielsweise in einem Erfindungsmeldungsformular mit „Ja“ antwortet, können Sie diese Antwort verwenden, um die Erstellung einer anderen Aufgabe zum Sammeln von Details zu der Erfindung auszulösen.

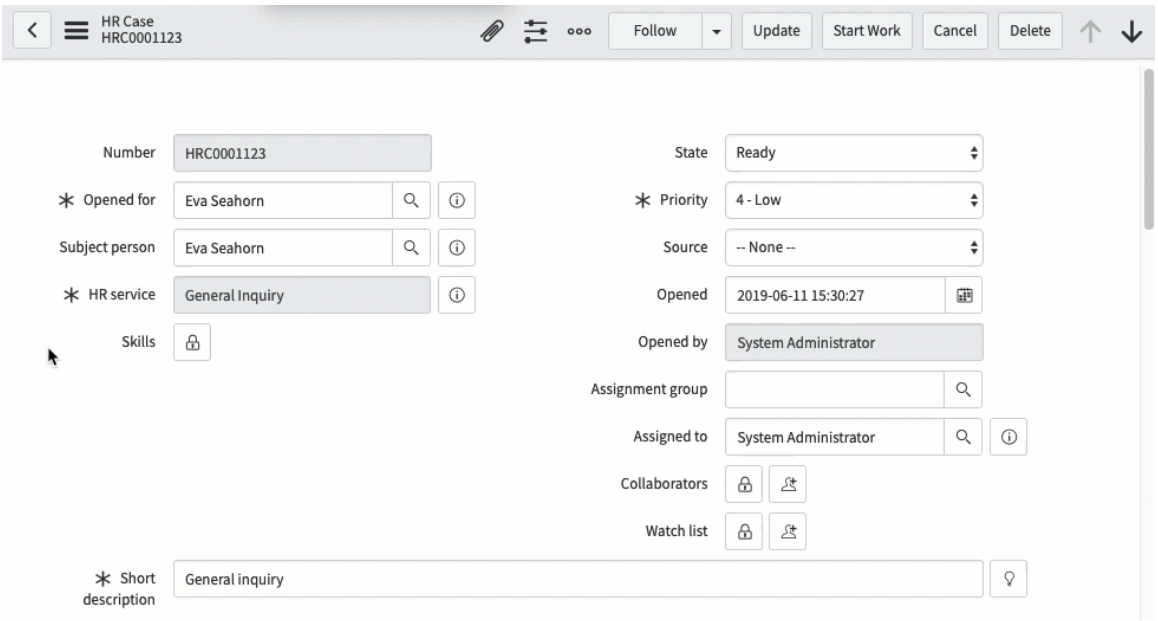
Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriteriendatensätze für ein Mitarbeiterformular erstellen.

Example: Informationen zum geistigen Eigentum sammeln

Im Rahmen des Einarbeitungsprozesses möchten Sie neue Mitarbeiter fragen, ob sie irgendwelche Erfindungen offenlegen müssen. Wenn dies der Fall ist, möchten Sie Details zu der Erfindung erfassen. Zum Erfassen dieser Informationen müssen Sie ein Mitarbeiterformular erstellen, bei dem es sich um einen mit dem Umfragedesigner erstellten Fragebogen handelt. Der Fragebogen kann Folgendes enthalten:

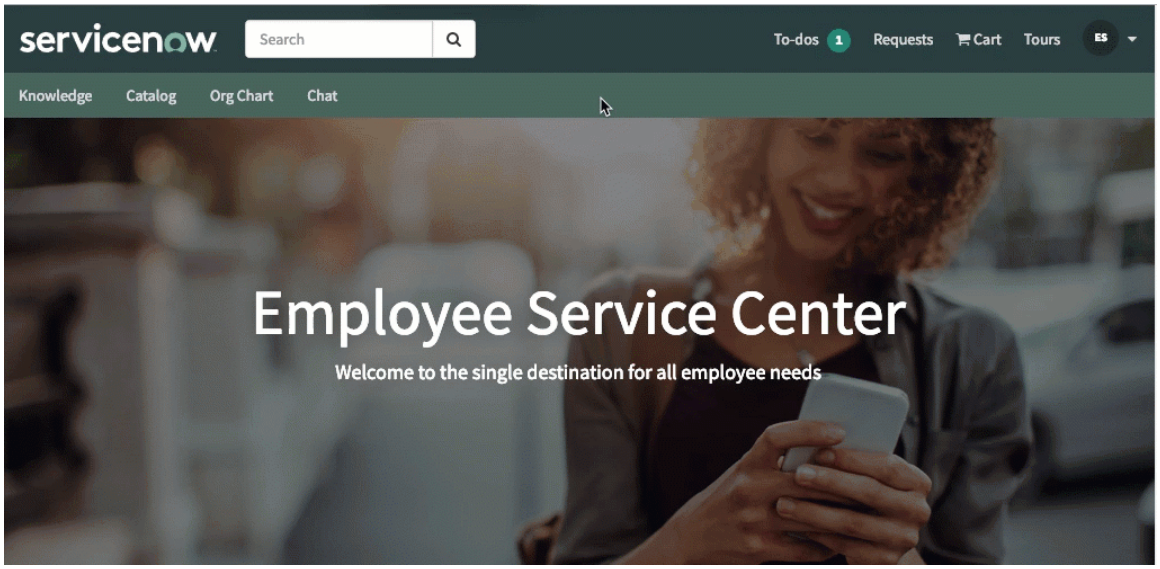
- Manager des neuen Mitarbeiters
- Geschäftseinheit des neuen Mitarbeiters
- Haben Sie offenzulegende Erfindungen?
- Wenn ja, geben Sie Details zu Ihrer Erfindung an.

Nachdem Sie das Mitarbeiterformular erstellt haben, können Sie das Formular in HR-Aufgaben verwenden, um die benötigten Informationen zu sammeln. Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR-Mitarbeiter, der eine Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben für die Mitarbeiterin Eva Seahorn als Teil eines HR-Falls erstellt.



Der Mitarbeiter kann diese Informationen dann bereitstellen, wenn er die Aufgaben erhält. Im folgenden GIF ist ein Beispiel für die Mitarbeiterin Eva Seahorn dargestellt, die die Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben im Mitarbeiter-Center abschließt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mitarbeitereingaben sammeln – Fehlerbehandlung

Wenn beim Aktualisieren des Mitarbeiterformulars ein Fehler auftritt, wird dem HR-Fall und den HR-Aufgabenformularen eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Informationen, die nicht aktualisiert wurden, müssen vom HR-Mitarbeiter manuell aktualisiert werden. Sie können zu navigieren **HR-Verwaltung** > **Fehler in Mitarbeiterformularen** Um weitere Details zum Fehler zu erhalten.

Mitarbeiterformular erstellen

Erstellen oder bearbeiten Sie ein Mitarbeiterformular, damit Sie Mitarbeitereingaben erfassen können. Die Konfiguration des Mitarbeiterformulars ist ein dreistufiger Prozess. Erstellen Sie zuerst den Datensatz für das Mitarbeiterformular. Verwenden Sie zweitens den Umfragedesigner, um Fragen für das Mitarbeiterformular zu erstellen. Drittens können Sie Fragen aus dem Mitarbeiterformular den entsprechenden Feldern in einer Zieltabelle zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterformular**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Mitarbeiterformular

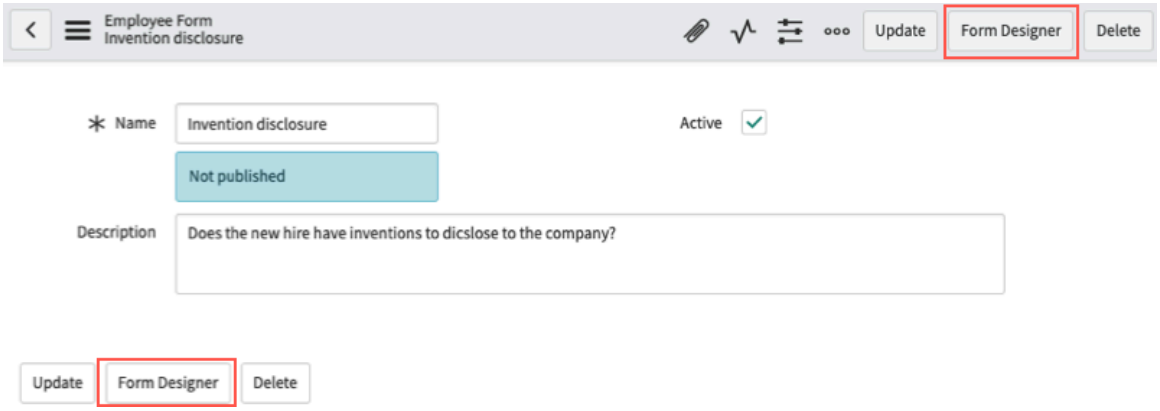
Feld	Beschreibung
Name	Name des Mitarbeiterformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterformulars.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Mitarbeiterformulars zur Verwendung.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Die Schaltfläche **Formulardesigner** wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Formulardesigner**, um den Umfragedesigner in einem neuen Fenster zu öffnen.
6. Verwenden Sie den Umfragedesigner, um Fragen für Ihr Mitarbeiterformular zu erstellen.

   Hinweis: Wenn Sie die Frage einem Tabellenfeld zuordnen möchten, stellen Sie sicher, dass die Datentypen übereinstimmen. Die Zuordnung wird für die folgenden Fragetypen unterstützt:

   - Boolean
   - Auswahl
   - Datum
   - Datum/Uhrzeit
   - Nummer
   - Zeichenfolge
   - Referenz

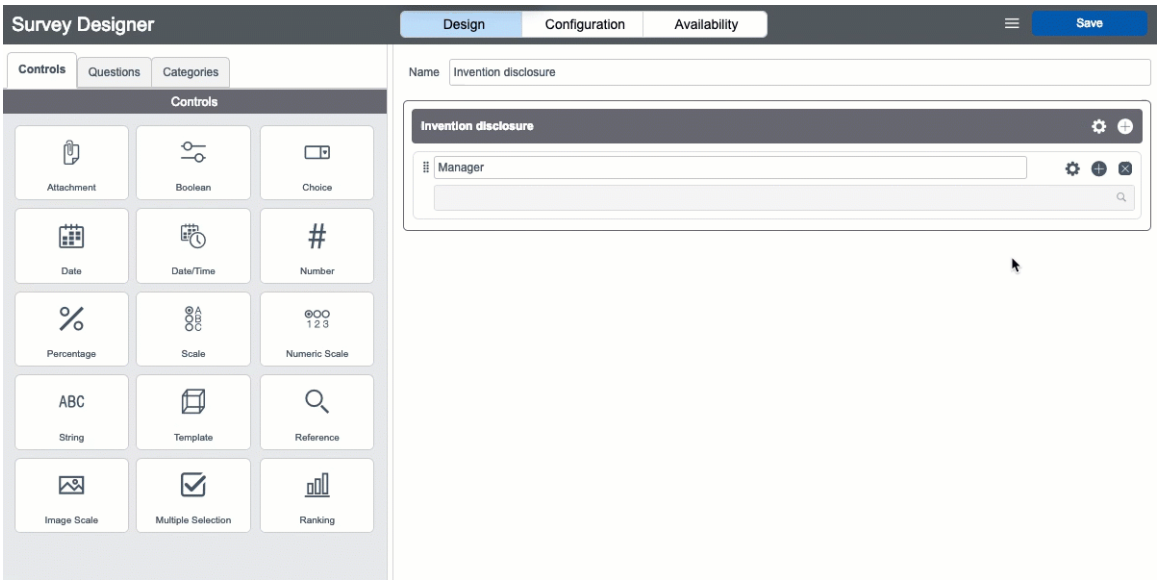
   Weitere Informationen zu den verschiedenen Fragetypen finden Sie unter Umfragedesigner-Elemente .

Example

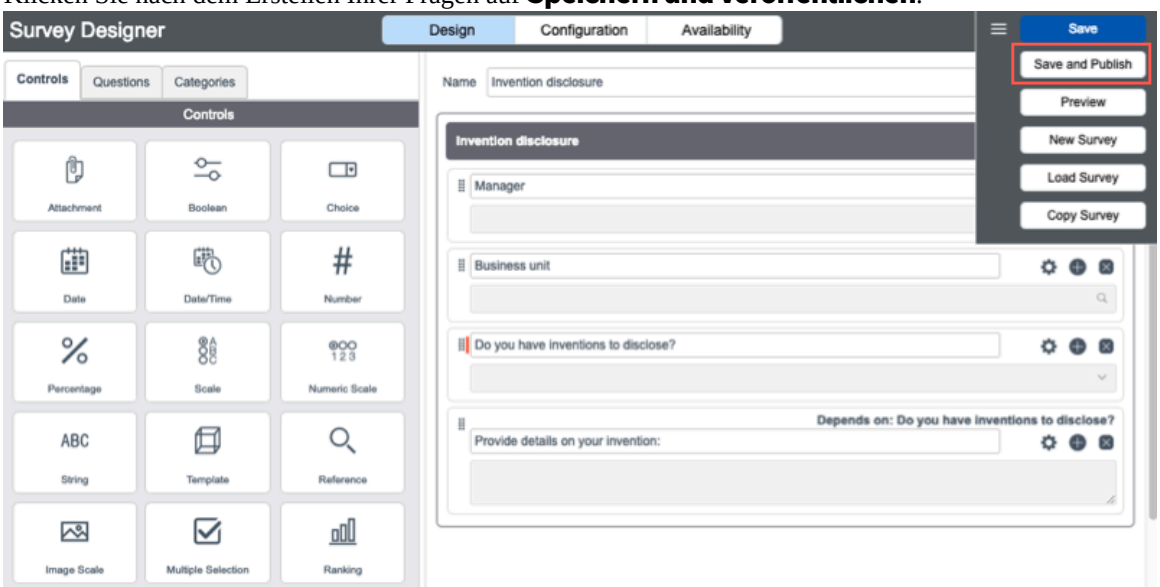
Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen Benutzer, der eine Referenzfrage und eine boolesche Frage im Umfragedesigner erstellt.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie für jede Frage einen Namen angeben, damit Sie die Frage beim Erstellen von Zuordnungen oder HR-Kriteriendatensätzen leichter identifizieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

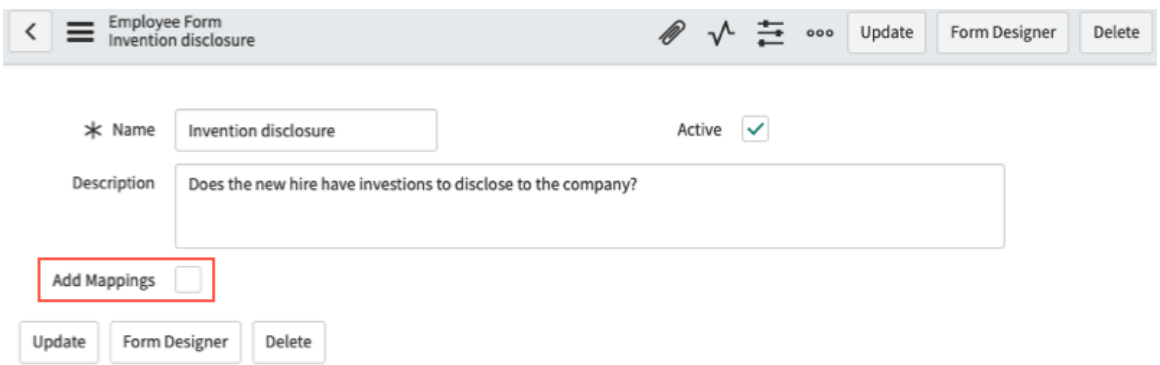


7. Klicken Sie nach dem Erstellen Ihrer Fragen auf **Speichern und veröffentlichen**.



8. Kehren Sie zum Mitarbeiterformular zurück, und laden Sie es erneut.

   Das Feld **Zuordnungen hinzufügen** wird im Mitarbeiterformular angezeigt.



9. Wenn Sie eine oder mehrere Fragen zu Feldern in einer Tabelle zuordnen möchten, füllen Sie die folgenden neuen Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterformular

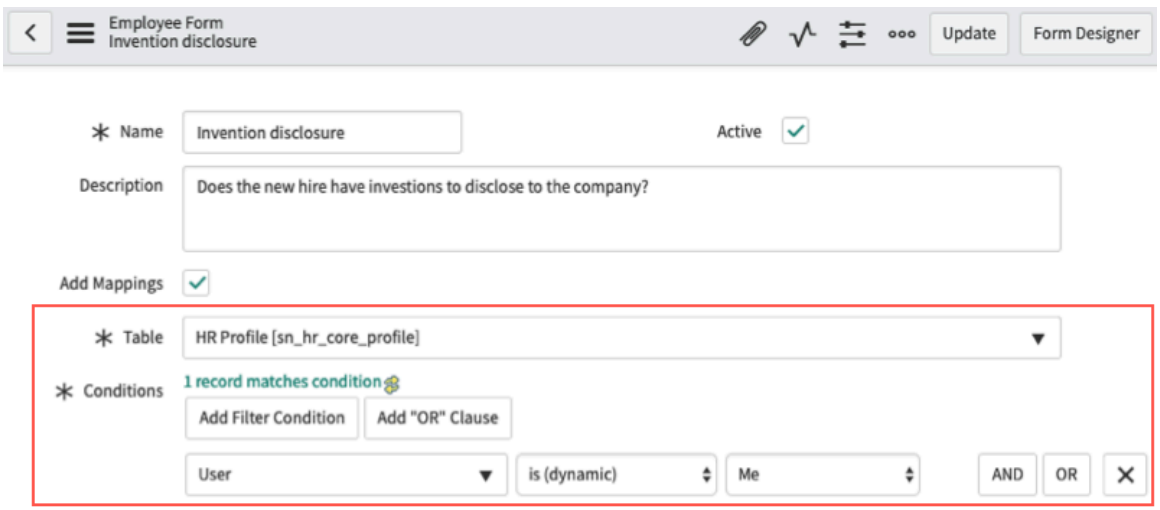
Feld	Beschreibung
Zuordnungen hinzufügen	Option zum Zuordnen von Fragen aus dem Mitarbeiterformular zu Feldern in einer Zieltabelle. Dieses Feld wird angezeigt, nachdem Sie mindestens eine Frage im Umfragedesigner gespeichert und veröffentlicht haben.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, der das Mitarbeiterformular zugeordnet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zuordnungen hinzufügen** ausgewählt ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um einen Datensatz in der Tabelle zu identifizieren, auf den zugegriffen werden soll. Stellen Sie sicher, dass das Ergebnis eine Übereinstimmung mit einem einzelnen Datensatz ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zuordnungen hinzufügen** ausgewählt ist. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

Example

Sie können beispielsweise ein Mitarbeiterformular der Tabelle „HR-Profil [sn_hr_core_profile]“ mit der folgenden Bedingung zuordnen:

[Benutzer] [ist (dynamisch)] [Mich].

Das Ergebnis ist, dass der HR-Profildatensatz des angemeldeten Benutzers zur Zuordnung aufgerufen wird.



10. Zum Zuordnen einer oder mehrerer Fragen aus dem Mitarbeiterformular zu Feldern in der Zieltabelle.

a. Klicken Sie im Abschnitt **Zuordnungen eines Mitarbeiter-Formularfelds** auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

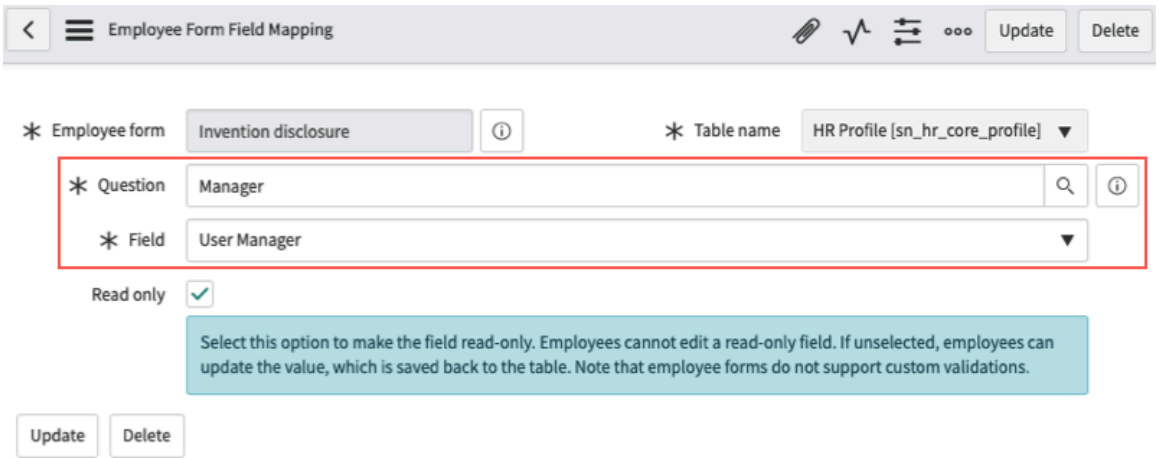
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuordnung eines Mitarbeiter-Formularfelds“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterformular	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Mitarbeiterformulars festgelegt.
Tabellenname	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der das Mitarbeiterformular zugeordnet ist.
Frage	Frage aus dem Mitarbeiterformular, von dem zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem des Zielfelds übereinstimmt.
Feld	Feld, zu dem zugeordnet wird **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem der Quellfrage übereinstimmt.
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren des Schreibschutzes für die Frage. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Benutzer den Feldwert im Mitarbeiterformular lesen, aber nicht aktualisieren. Dieses Feld wird angezeigt, nachdem Sie eine Frage im Feld **Frage** ausgewählt haben.

Example

Sie können beispielsweise eine Frage für den Manager des Benutzers dem entsprechenden Feld in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] zuordnen. Wenn der Benutzer das Mitarbeiterformular in einer HR-Aufgabe anzeigt, wird ihm der Name des Managers für dieses Feld ausgefüllt angezeigt. Da es als schreibgeschützt markiert ist, kann der Benutzer dieses Feld lesen, aber nicht aktualisieren.



c. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

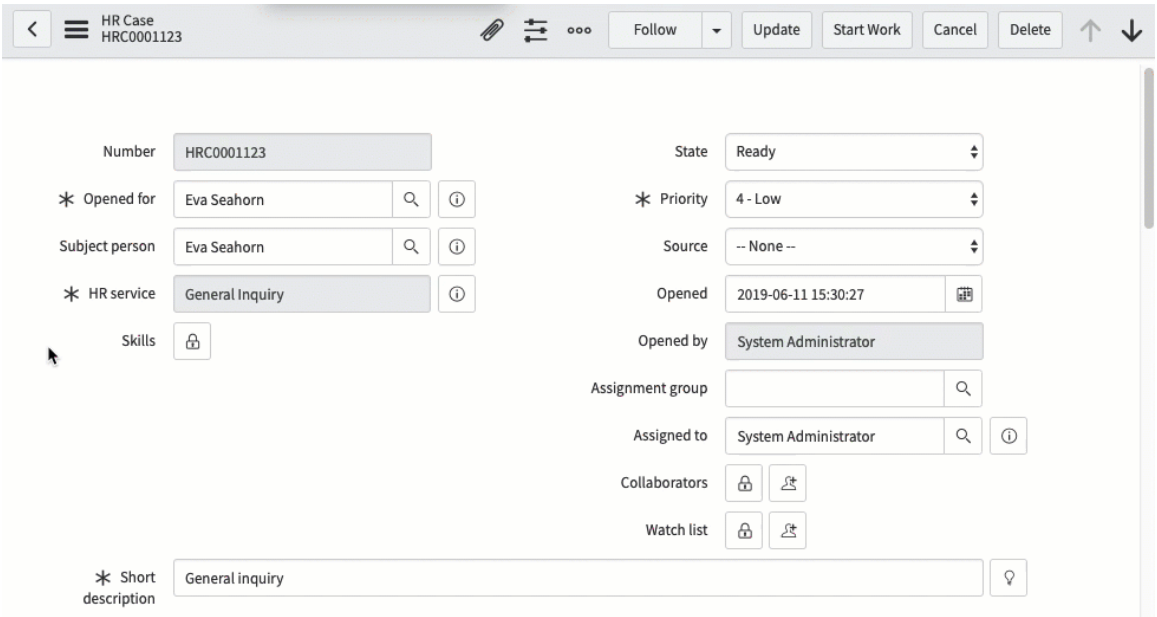
d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

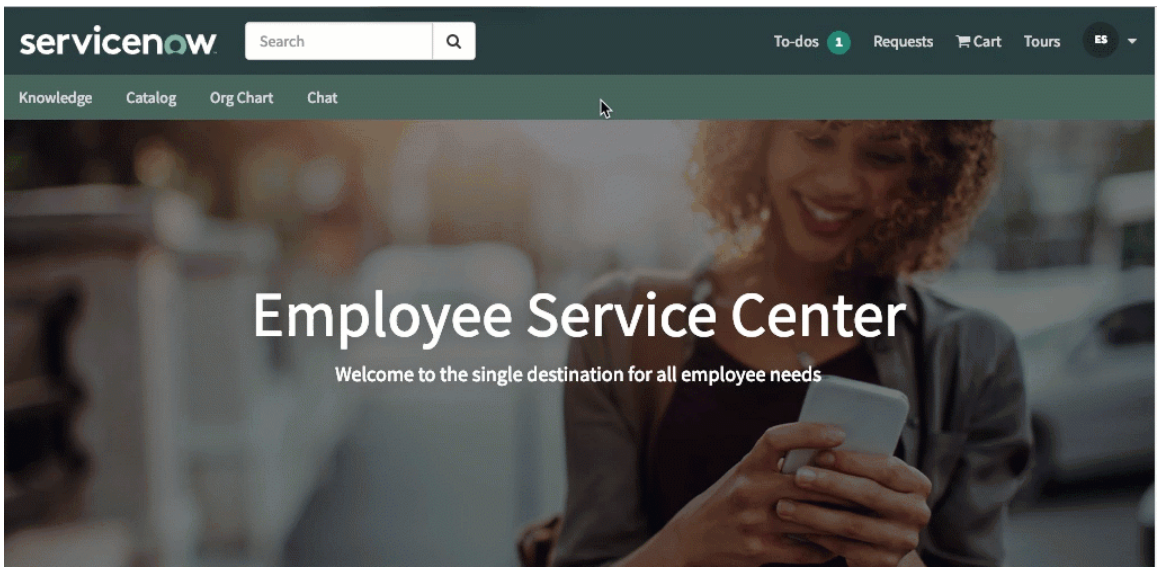
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Sie können das Mitarbeiterformular in Aufgabenformularen verwenden, um Mitarbeitereingaben von Benutzern zu erfassen.

Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR-Mitarbeiter, der eine Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben für die Mitarbeiterin Eva Seahorn als Teil eines HR-Falls erstellt.



Im folgenden GIF ist ein Beispiel für die Mitarbeiterin Eva Seahorn dargestellt, die die Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben im Mitarbeiter-Center abschließt.



HR-Kriteriendatensätze für ein Mitarbeiterformular erstellen

Erstellen Sie einen HR-Kriteriendatensatz für ein Mitarbeiterformular basierend auf den Mitarbeiterantworten, die in der Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result] gespeichert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antworten aus dem Mitarbeiterformular werden in der Tabelle „Metrikergebnisse“ [asmt_metric_result] gespeichert. Sie können die Antworten mithilfe von HR-Kriterien abfragen. Wenn der neue Mitarbeiter beispielsweise in einem Erfindungsmeldungsformular mit „Ja“ antwortet, können Sie diese Antwort verwenden, um die Erstellung einer anderen Aufgabe zum Sammeln von Details zu der Erfindung auszulösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR-Kriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HR-Kriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Kriteriendatensatzes.
Beschreibung	Beschreibung des HR-Kriteriendatensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren des HR-Kriteriendatensatzes zur Verwendung.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die vorherige Kopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Abschnitt **Bedingungen** wird angezeigt.
5. Klicken Sie im Abschnitt **Bedingungen** auf **Neu**.
6. Geben Sie im Formular „HR-Bedingung“ die folgenden Feldwerte ein.

Formular „HR-Bedingung“

Feld	Wert
Name	<Name für die HR-Bedingung>
Tabelle	Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result]
Mitarbeiterformular	Wählen Sie das Mitarbeiterformular aus, das Sie abfragen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Tabelle „Metrikergebnis“ im Feld **Tabelle** ausgewählt ist.
Bedingung	Wählen Sie die Frage und Antwort aus dem Mitarbeiterformular aus, das Sie abfragen möchten. Geben Sie für die Frage die folgende Bedingung an: [Metric] [is] [<Frage>] Geben Sie für die Antwort die folgende Bedingung basierend auf dem Werttyp an: ○ **[String value] [is] [<Antwort>]** ○ **[Reference value] [is] [<Antwort>]** ○ **[Actual value] [is] [<Antwort>]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Aktiv	Ausgewählt
Benutzerspalte	Zugewiesen an

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „HR-Kriterien“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

In Abhängigkeit vom Falltyp verwendet der HR-Kriteriendatensatz die folgende Umfrageinstanz:

- Wenn Sie den HR-Kriteriendatensatz mit einem Lebenszyklus-Event verwenden, wird die Umfrageinstanz verwendet, die dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.
- Wenn Sie den HR-Kriteriendatensatz mit einem anderen HR-Fall verwenden, wird die neueste Umfrageinstanz verwendet.

HR-Kriterien

HR-Kriterien definieren die Zielgruppe für HR-Inhalte, -Services oder -Fälle. Sie können Informationen zur Verfügung stellen oder einen HR-Fall für bestimmte Gruppen, Einzelpersonen oder für alle Mitarbeiter mit HR-Kriterien erstellen.

Für HR-Kriterien wird der standardmäßige Plattform-Bedingungsgenerator verwendet, um die komplexen Bedingungen zur Kontrolle der Mitarbeiter-Center-Inhalte zu unterstützen, die Mitarbeitern bei der Anmeldung angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

HR-Kriterien enthalten ein Skript, das von erweiterten Benutzerkriterien abgerufen werden kann.

Hinweis: Komplexe Bedingungsanweisungen für geskriptete Benutzerkriterien, die auf eine Knowledge Base mit einer großen Anzahl an Dokumenten angewendet werden, können Leistungsprobleme verursachen. Standard-Benutzerkriterien (nicht skriptbasierte) werden empfohlen, um Wissensartikel zu sichern.

Siehe Anwenderkriterien für Serviceportal .

HR-Kriterien definieren Bedingungen, die anhand von HR-Tabellen ausgewertet werden. Sobald HR-Kriterien definiert sind, können Sie filtern, was für diese Benutzer verfügbar ist.

Mit HR-Kriterien können Personen mithilfe eines Bedingungsgenerators in einer beliebigen Tabelle gruppiert werden. Benutzerkriterien werden auf der ServiceNow-Plattform verwendet, um Katalogelemente, Service Portal-Widgets und Wissensartikel zu filtern. Benutzerkriterien filtern Benutzer basierend auf Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen. Benutzerkriterien können erstellt werden, wenn HR-Kriterien erstellt werden. HR-Kriterien:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Filtert Inhalte auf Mitarbeiter-Center.
- Gilt nur für die **betreffende Person**. Anhand von HR-Kriterien werden **HR-Services** basierend auf der **betreffenden Person** während der Fallerstellung oder -übertragung gefiltert.
- Filtert **Lebenszyklus-Event-Aktivitäten** im Plugin **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]**.
- Wählt Dokumentvorlage für HR-Fälle aus.
- Wählt Benutzer beim Erstellen von Massenfällen aus.

Für Lebenszyklus-Events werden Aktivitäten mit HR-Kriterien verknüpft, die bestimmen, wann eine Aktivität für die betreffende Person ausgelöst werden soll, die beim Lebenszyklus-Eventfall ausgewählt wurde. Mit diesem Schritt können Sie den Workflow für die betreffende Person individualisieren.

Hinweis: Stellen Sie für HR-Katalogelemente (Datensatzersteller) sicher **Verwenden Sie „Anwenderkriterien", um den Zugriff auf Katalogelemente und -Kategorien zu definieren** Ist auf festgelegt **Ja** Unter **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**an. Vergewissern Sie sich, dass dieses Feld auf **Ja** festgelegt ist.

Sie können Benutzerkriterien für den Wissens- und Service Catalog-Zugriff verwenden. Fügen Sie der Tabelle „Anwenderkriterien" [user_Criteria] eine Referenzspalte hinzu, wenn Spalten für die Kriterienabfrage erforderlich sind.

Wenn Sie HR-Kriterien für den Wissens- und Service Catalog-Zugriff verwenden, überprüfen Sie, dass:

- Referenzierte Spalten richtig indiziert werden
- Keine Bedingungen verwendet werden, die zu Leistungsproblemen (beginnt mit) führen können
- Die Leistung von Wissensartikelsuchen und Verwendungsfällen mit Instanzen getestet wurde, die ähnlich zu dem sind, was in der Produktion verwendet wird.

Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

HR-Kriteriendatensätze konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie HR-Kriterien, um eine Zielgruppe für HR-Inhalte, -Services oder -Fälle zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

HR-Kriterien verwenden den Standard-Bedingungsgenerator. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR-Kriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Kriterienformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Kriteriendatensatzes.
Beschreibung	Beschreibung der HR-Kriterien.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Kriterien zur Verwendung.
Zugehörige Benutzerkriterien	Sie können Benutzerkriterien anhand von HR-Kriterien erstellen. Benutzerkriterien werden auf der ServiceNow-Plattform verwendet, um Katalogelemente, HR-Service Portal-Widgets und Wissensartikel zu filtern. **Hinweis:** Dieses Feld bleibt leer, bis Sie Benutzerkriterien erstellen. Der Link **Benutzerkriterien erstellen** wird angezeigt, nachdem Sie auf **Speichern** geklickt haben.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können Benutzerkriterien basierend auf HR-Kriterien erstellen. Anwenderkriterien werden im verwendet ServiceNow Plattform zum Filtern von Katalogelementen, HR-Serviceportal-Widgets und Wissensartikeln.
5. Wählen Sie den zugehörigen Link **Benutzerkriterien erstellen**.

   a. Klicken Sie Auf **Neu** Oder **Bearbeiten** Dient zum Öffnen eines vorhandenen Datensatzes.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HR-Bedingungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Bedingung.
Tabelle	Tabelle, der die HR-Bedingung zugeordnet ist. Die Tabelle, aus der HR-Kriteriumsbedingungen definiert werden. Wählen Sie beispielsweise die Tabelle **HR-Profil (sn_hr_core_profile)** aus, um ein Feld auszuwählen und eine Bedingung zu definieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Bedingung zur Verwendung.
Benutzerspalte	Zusammen mit dem Feld **Tabelle** werden Benutzer gefiltert, wenn eine Bedingung für einen Benutzer bewertet wird. Um Benutzerkriterien zu erstellen, wählen Sie **Benutzer** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Je nach Konfiguration der ausgewählten Tabelle kann dieses Feld erforderlich sein, um übereinstimmende Bedingungen zu finden. Wenn die Benutzertabelle [sys_user] ausgewählt ist, wird dieses Feld obligatorisch, andernfalls kann ein falsches Positivergebnis auftreten, da die Suche nicht dem erwarteten Benutzer zugeordnet wird.
Bedingung	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle und ein Wert, der die Bedingung definiert. Verwenden Sie Bedingungen, um Ihre HR-Kriterien zu definieren. Um beispielsweise eine einzelne Bedingung zu definieren, können Sie Folgendes aus der auswählen **HR-Profil (sn_HR_Core_Profile)** Tabelle: ▪ **Land (privat)** ▪ **ist** ▪ **Vereinigte Staaten von Amerika** Diese Bedingung wählt alle Mitarbeiter aus, die in ihrem HR-Profildatensatz ein Heimatland der Vereinigten Staaten haben. Mit können Sie mehrere Bedingungen für ein HR-Kriterium definieren **Und** **Oder** Bedingungsfilter. Bei Verwendung von **Und** Jede Bedingung muss erfüllt sein. Bei Verwendung von **Oder** Jede Bedingung, die erfüllt ist, wird verwendet. Bedingungsgenerator Weitere Informationen finden Sie unter . **Hinweis:** Wenn Sie mehrere Bedingungen verwenden, werden nur die Datensätze verwendet, die allen Bedingungen entsprechen. Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global . **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Filter .

Example

Wenn Sie beispielsweise eine Bedingung erstellen möchten, um den Link für Neueinstellungen und Auftragnehmer zu zeigen, wählen Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabelle: Regel für Client-Rolle [sn_hr_core_client_role_rule]
- Bedingung: **[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

Nach dem Erstellen einer Bedingung wird ein klickbarer Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um festzustellen, ob die richtigen Benutzer basierend auf der Bedingung ausgewählt wurden.

c. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

6. In **Bedingungen** Abschnitt können Sie weitere Bedingungen hinzufügen, um die HR-Kriterien zu definieren.

HR-Umfragen

Mit HR-Umfragen können Benutzer ihre Zufriedenheit mit einer HR-Falllösung bewerten und dem Management Feedback geben, damit HR-Prozesse verbessert werden können.

Eine vordefinierte HR-Umfrage wird bereitgestellt: HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage. HR-Administratoren und -Manager können HR-Umfragen und die zugehörigen Auslöserbedingungen ändern.

Die HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage wird zufällig für 50 % der abgeschlossenen HR-Fälle ausgelöst. Benutzer erhalten eine E-Mail mit dem Umfragelink, nachdem sie die Lösung akzeptiert haben oder ihr HR-Fall als unvollständig geschlossen wurde.

HR-Manager und -Administratoren können Antworten nach Frage überprüfen und eine Bewertungsliste ansehen. Benutzerkommentare bieten Feedback, mit dem die Leistung der HR-Fallverwaltung verbessert werden kann. Die folgenden Umfrageoptionen können konfiguriert werden.

- Das Erscheinungsbild des Fragebogens, beispielsweise kann das Unternehmenslogo hinzugefügt werden.
- Erstellen Sie bedingte Fragen, die nur angezeigt werden, wenn Benutzer andere Fragen auf bestimmte Weise beantworten.
- Die Auslöserbedingung, beispielsweise ob die Umfrage für jeden Fall oder für einen niedrigeren Prozentsatz der Benutzer gesendet werden soll.

Mithilfe von Auslöserbedingungen generiert das System jedes Mal eine Umfageinstanz, wenn eine bestimmte Aktion in einer bestimmten Tabelle ausgeführt wird, beispielsweise wenn eine HR-Anforderung geschlossen wird. Sie können jedes Mal eine Umfrage senden, wenn die Bedingung erfüllt ist. Sie können aber auch eine Wahrscheinlichkeit für das System festlegen, um zufällig eine Umfrage zu senden, wenn die Bedingung erfüllt ist.Auslöserbedingungen sind ideal für das Senden von Umfragen, um die Zufriedenheit mit einer kürzlichen Nutzererfahrung zu messen, beispielsweise das Schließen einer HR-Anforderung.

Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Umfragen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter Erste Schritte mit Umfragemanagement .

HR-Umfrage hinzufügen oder bearbeiten

Sie können die vordefinierten HR-Zufriedenheitsumfragen ändern, damit Sie den Bedürfnissen Ihres Unternehmens entsprechen, und Sie können HR-Umfragen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beispielsweise eine HR-Umfrage erstellen, um die Benutzerzufriedenheit mit dem HR-Prozess oder -Service zu messen.

Die folgenden Schritte beschreiben den Umgang mit Umfragefragen im Umfragedefinitionsformular. Sie können auch auf **Umfragedesigner** klicken, um die Umfrage und deren Fragen im Umfragedesigner zu öffnen. Wenn Sie die Umfrage speichern, wird die Umfragedefinition automatisch hinzugefügt. Siehe Umfragedesigner .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Alle HR-Umfragen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Umfrage.
3. Füllen Sie das Formular aus.

   Hinweis: Einige Felder wurden für HR eliminiert. Siehe Ändern Sie eine Umfragedefinition Weitere Informationen finden Sie unter .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Umfragekategorien und -fragen hinzufügen oder bearbeiten

Wenn eine HR-Umfragedefinition erstellt wird, wird automatisch eine Umfragekategorie hinzugefügt. Erstellen Sie Fragen, die mit dieser Kategorie verknüpft sind, oder definieren Sie eine andere Kategorie für Fragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, hr_manager oder hr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die HR-Zufriedenheitsumfrage hat beispielsweise eine Kategorie mit vier Fragen zur Zufriedenheit mit dem HR-Anforderungsprozess. Sie können eine andere Kategorie für die Zufriedenheit mit dem HR-Mitarbeiter des Falls definieren oder weitere Fragen zur vorhandenen Kategorie hinzufügen.

Die folgenden Schritte beschreiben den Umgang mit Umfragefragen im Umfragedefinitionsformular. Sie können auch auf **Umfragedesigner** klicken, um die Umfrage und deren Fragen im Umfragedesigner zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **HR-Umfragen**, Und öffnen Sie die Umfrage, um Fragen hinzuzufügen.
2. Führen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine der folgenden Aktionen aus.

An	Diese Aktion ausführen
Fragen in einer vorhandenen Kategorie hinzufügen oder bearbeiten	Klicken Sie auf den Kategorienamen.
Kategorie und Fragen hinzufügen	Klicken Sie auf **Neu**. Geben Sie den Namen und die Beschreibung der Kategorie ein, klicken Sie mit der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars und anschließend auf **Speichern**.

Das angezeigte Umfragekategorieformular enthält die zugehörige Liste **Bewertungsmetriken** mit bereits definierten Fragen.

3. So bearbeiten Sie eine Frage:

   a. Klicken Sie auf den Fragetext, und bearbeiten Sie die Felder des Formulars.

   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   c. Wenn für den Fragetyp erforderlich, fügen Sie in der zugehörigen Liste **Bewertungsmetrikdefinition** Definitionen hinzu.

      Example
      Beispielsweise sind für die Datentypen Likert-Skala und numerische Skala metrische Definitionen der Skala erforderlich.

4. So fügen Sie eine Frage hinzu:

   a. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie das Formular aus.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Zusätzliche Felder werden nach dem ausgewählten Datentyp angezeigt. Wenn Sie beispielsweise **Auswahl** auswählen, müssen Sie die Skaladefinition eingeben.

   c. Wenn erforderlich, fügen Sie in der zugehörigen Liste **Bewertungsmetrikdefinition** Definitionen hinzu.

      Example
      Der Auswahl-Datentyp erfordert beispielsweise die Eingabe der Auswahloptionen.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Umfragedefinition wird erneut geöffnet.

Neue HR-Umfrage veröffentlichen

Veröffentlichen Sie eine neue Umfrage für Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem eine Umfrage veröffentlicht wurde, können Sie diese bearbeiten und sie bleibt weiterhin veröffentlicht. Das Feld **Status** im Formular „Umfragedefinition“ gibt an, ob die Umfrage veröffentlicht wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Alle HR-Umfragen**, Und öffnen Sie die Umfrage zur Veröffentlichung.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Wenn es zugewiesene Benutzer gibt, erstellt das System automatisch eine Umfrageinstanz. Sie können auf **Einladungen senden** klicken, um den zugewiesenen Benutzern eine Benachrichtigung mit einem Link zu senden. Zugewiesene Anwender können auch zu navigieren **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen** Um an der Umfrage teilzunehmen.

Hinweis: Nach dem Veröffentlichen einer Umfrage kann diese nicht mehr in den Status **Entwurf** zurückversetzt werden. Sie können die Umfrage jedoch deaktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise einen Link zu einer Umfrage wie der HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage erhalten soll, erstellen Sie eine Benachrichtigung. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen**, um die URL der veröffentlichten Umfrage zu erhalten und diese mit der Benachrichtigung zu versenden. Sie können die URL kopieren und diese als Hyperlink in der Benachrichtigung einfügen.

Auslöserbedingung für HR-Umfrage hinzufügen

Wenn Sie eine HR-Umfrage erstellen, können Sie eine Auslöserbedingung angeben, um festzulegen, wann und an wen die Umfrage gesendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auslöserbedingungen sind ideal für das Senden von Umfragen, um die Zufriedenheit mit einer kürzlichen Nutzererfahrung zu messen, beispielsweise das Schließen einer HR-Anforderung.Einige Beschreibungen verwenden die Incident-Tabelle als Beispiel. Ersetzen Sie die HR-Fallinformationen, um eine Auslöserbedingung für eine HR-Umfrage zu erstellen.

Siehe Umfrageverwaltung .

Siehe Auslöserbedingungen für Umfrage .

So erstellen Sie eine Auslöserbedingung:

- Ein Benutzer mit HR-Admininistratorrolle muss auch als delegierter HR-Entwickler festgelegt werden.
- Über das Symbol **Einstellungen** muss dieser Benutzer die Entwickleranwendung von **Global** in **Human Resources: Core** ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Auslösebedingungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwaltete Listen

Mit dem Modul **Verwaltete Listen** können Sie die administrativen Bereiche wie Abteilungen, Standorte, Positionen und Details zu HR-Services anzeigen und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf verwaltete Listen zuzugreifen, wechseln Sie zu **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen**an.

Abteilungen hinzufügen oder ändern

Sie können Abteilungen verwenden, um Benutzer zu kategorisieren. Abteilungen werden einem Mitarbeiterbenutzerprofil zugewiesen und mit dem HR-Profil synchronisiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Basissystem bietet verschiedene Abteilungen. Sie können Abteilungen erstellen sowie vorhandene Abteilungen bearbeiten und Benutzer hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Abteilungen**an.
2. Klicken Sie auf den Abteilungsnamen, um Details für die Abteilung anzuzeigen oder diese zu bearbeiten.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Abteilung zu erstellen.
4. Verwenden Sie das ID-Feld, um eine unternehmensspezifische Abteilungsnummer einzugeben.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Abteilungen** zu bleiben.
   Die Registerkarten **Ausgabenzuordnungen** und **Benutzer** werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Ausgabenzuordnungen**, um alle Ausgabenzuordnungen der Abteilung anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Kostenaufschlüsselung für die Abteilung hinzuzufügen.
8. Klicken Sie auf **Benutzer**, um alle Benutzer anzuzeigen, die mit der Abteilung verknüpft sind.
9. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Benutzer zu erstellen, der mit der Abteilung verknüpft ist.
10. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Abteilungen** zu bleiben, oder auf „Aktualisieren“, um zur Liste **Abteilungen** zurückzukehren.

Standorte hinzufügen oder bearbeiten

Wenn Ihr Unternehmen mehrere Standorte hat, speichern Standortdatensätze die Adresse und Kontaktinformationen für jeden Standort und werden im HR-Profil und den Benutzerdatensätzen des Mitarbeites verknüpft. Der Standort eines HR-Mitarbeiters kann für das automatische Zuweisen von HR-Fällen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator kann Standorte anzeigen, bearbeiten oder erstellen. Der Standort eines HR-Mitarbeiters kann für das automatische Zuweisen von HR-Fällen verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Standorte**an.
2. Klicken Sie auf einen Standortnamen, um die Details für den Standort anzuzeigen oder zu bearbeiten.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Standort zu erstellen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Standorte** zu bleiben.
   Der Abschnitt „Standorte“ wird unten im Formular angezeigt. Erstellen Sie eine über-/untergeordnete Beziehung zwischen Standorten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Neu**, um einen untergeordneten Standort zu erstellen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Standorte** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **Standorte** zurückzukehren.

Mitarbeiterpositionen hinzufügen oder ändern

Als Teil des Setup-Prozesses von Human Resources können Sie Positionen definieren, um Stellenfunktionen von Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens zu beschreiben. Positionen werden Mitarbeitern im HR-Profil zugeordnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Positionsdatensätze für Ihr Unternehmen. Andere Unternehmensinformationen, beispielsweise Informationen zu Standort und Abteilung, sind bereits im System ServiceNow eingerichtet und werden in den Benutzerdatensätzen [sys_user] verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Positionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Position zu erstellen, oder klicken Sie auf einen Eintrag, um eine vorhandene Position zu öffnen.
   Wenn Sie eine vorhandene Position einsehen möchten, zeigt die zugehörige Liste **HR-Profile** unten auf der Seite die HR-Profile der Benutzer, die der Position zugewiesen sind.
3. Geben Sie den Titel **Position** ein, und wählen Sie **Abteilung** aus.
4. Aktivieren Sie **Aktiv**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Positionen** zu bleiben, oder auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um zur Liste **Positionen** zurückzukehren.

Mitarbeiterbeziehungen hinzufügen oder ändern

Als Teil des Setup-Prozesses von Human Resources können Sie Beziehungen definieren, die beschreiben, welche Beziehung Kontakte und Begünstigte zu Mitarbeitern haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Beziehungsdatensätze für Ihr Unternehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Beziehungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie eine vorhandene Beziehung.
3. Geben Sie den Beziehungsbezeichner oder den Namen ein.
   Beispielsweise "Ehepartner".
4. Geben Sie einen Wert für die Beziehung ein.
   Der Wert wird verwendet, um die Beziehung weiter zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktivieren Sie "Abhängig", wenn die Beziehung vom Mitarbeiter für Leistungen oder Unterstützung angewiesen ist.
6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Leistungstypen hinzufügen oder ändern

Leistungstypen sind Leistungen, die von Ihrem Unternehmen und der zugehörigen Tabelle angeboten werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager
Sie können einen Leistungstyp mit dem Modul "Verwaltete Listen" hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Leistungstypen**an.
   Die Liste HR-Leistungstypen wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Leistungstyp zu erstellen, oder auf einen vorhandenen Leistungstyp, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular HR-Leistungstyp

Feld	Beschreibung
Name	Leistungstyp
Wert	Problemwertname, beispielsweise benefit_401k oder basic_life.
Typ	Wählen Sie den Leistungstyp durch Klicken aus. Leistungstypen: ○ HR-Invalidenleistung ○ HR-Gesundheitsleistung ○ HR-Versicherungsleistung ○ HR-Rentenleistung
Aktiv	Aktivieren Sie diesen Leistungstyp, damit er verfügbar wird.
Erfordert Empfänger	Aktivieren Sie dies, um anzugeben, dass bei Auswahl Begünstigte für diesen Leistungstyp angegeben werden müssen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Abschnitt **HR-Leistungspläne** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Leistungsplan für den Leistungstyp zu erstellen.
6. Wenn Sie Leistungstypdaten ändern möchten, wählen Sie den vorhandenen Leistungstyp aus der Liste "HR-Leistungstypen" aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Leistungstyp eingeben und die Eingabetaste drücken.
7. Klicken Sie auf den Leistungstyp, um das Formular zu öffnen.
8. Bearbeiten Se das Formular.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungspläne hinzufügen oder ändern

Unter "Verwaltete Listen" können Sie einen Leistungsplan und -anbieter mit dem Leistungsplan hinzufügen oder bearbeiten. Der Planname ist eine Kombination aus Anbieter und Plantyp.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Leistungspläne**an.
   Die Liste "HR-Leistungspläne" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Leistungsplan zu erstellen, oder auf einen vorhandenen Plan, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Feld	Beschreibung
Planname	Der Name des Leistungsplans. Dieses Feld ist eine Kombination aus **Provi dername** und **Plantyp**. Nachdem Sie einen Anbieter- und Plantyp eingeben haben, wird dieses Feld ausge–füllt.
Anbieter	Wählen Sie den Namen des Leistungsan–bieters durch Klicken aus. Klicken Sie bei neuen Anbietern auf das Symbol **Referenz feld**, um Informationen über den Anbieter einzugeben. Dieses Feld wird mit **Plantyp** kombiniert, um den **Plannamen** zu erstellen.
Leistungstyp	Der Typ der angebotenen Versicherung oder finanzi-ellen Leistungen.
Plantyp	Der Name der bestimmten Versicherung oder finanziellen Servicepläne des Anbie–ters. **Plantyp** und **Providername** bilden zusam–men den **Plannamen**.
Aktiv	Aktivieren Sie diesen Leistungsplan durch Klicken, damit er verfügbar wird.
Planadministrator	Wählen Sie den Unternehmensvertreter für diesen Leistungsplan durch Klicken aus. Der Planadmi-nistrator ist die Person, die direkt mit dem Anbieter kommuniziert, die Details des Leistungsplans kennt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	und als Ansprechpartner für Fragen zur Verfügung steht.
Plan-URL	Klicken Sie auf die URL und geben Sie die Website oder den Link für den Leistungsplan ein.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Leistungsplan** zu bleiben, oder auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Leistungspläne** zurückzukehren.

Disziplinarproblemtypen hinzufügen oder ändern

Disziplinarproblemtypen sind Dienstvergehen, die eine Disziplinarmaßnahme auslösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Disziplinarproblemtypen können unter angezeigt werden **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Disziplinarproblemtypen**an.

Standardtypen von Disziplinarproblemen:

- Abwesenheit
- Missbräuchliche Sprache oder missbräuchliches Verhalten
- Ungeeignete Kleidung
- Dienstvergehen
- Insubordination
- Zuspätkommen
- Ungültige Verwendung von Geräten
- Nicht zufriedenstellende Arbeitsleistung
- Missachten von Unternehmensrichtlinien
- Sonstige

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Disziplinarprobleme-Typen**an.
   Die HR-Disziplinarproblemtypenliste wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für einen Disziplinarproblemtypen zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular „Disziplinarproblem-Typ“

Feld	Beschreibung
Problem	Disziplinarproblem
Reihenfolge	Festgelegte Nummer für die Reihenfolge, in der das Problem in der Liste **HR-Disziplinarproblemtypen** angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wert	Wertname des Problems, z. B. absenteeism oder improper_dress.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Disziplinarproblemtyp** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **HR-Disziplinarproblemtypen** zurückzukehren.
5. Wenn Sie die Daten von Disziplinarproblemtypen ändern möchten, suchen Sie den vorhandenen Disziplinarproblemtyp in der Liste HR-Disziplinarproblemtypen aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Displinarproblemtyp eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie zum Öffnen des Formulars auf den Disziplinarproblemtyp.
7. Bearbeiten Sie das Formular.
8. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Disziplinarproblemtyp** zu bleiben, oder auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Disziplinarproblemtypen** zurückzukehren.

Disziplinarwarntypen hinzufügen oder ändern

Ein Disziplinarwarntyp wird verwendet, um die unternommene Aktion als Ergebnis eines Disziplinartyps zu kommunizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Warnungstypen**an.
   Die HR-Disziplinarwarntypenliste wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für einen Disziplinarproblemtyp zu erstellen, oder klicken Sie auf einen vorhandenen Datensatz, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.

   Hinweis: Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder angezeigt werden sollen.

Formular „HR-Disziplinarwarnungstyp“

Feld	Beschreibung
Warnung	Warnungstyp oder Aktion.
Reihenfolge	Festgelegte Nummer für die Reihenfolge, in der das Problem in der Liste **HR-Disziplinarwarnungstypen** angezeigt wird.
Wert	Problemwertname, beispielsweise verbal oder schriftlich.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Warnungstyp** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **HR-Warnungstypen** zurückzukehren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Warnungstypen** zurückzukehren.

HR-Systeme hinzufügen oder ändern

Sie können ein HR-Vorgangssystem mit dem HR-Verwaltungsmodul hinzufügen oder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **HR-Systeme**an.
   Die Liste der HR-Vorgangssysteme wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz des HR-Vorgangssystems zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular "HR-Vorgangssystem"

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Systems.
Kontakt	Der interne Unternehmenskontakt für das System.
URL	Die Webadresse für das HR-System.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Feld, um es zu verwenden.
Reihenfolge	Festgelegte Nummer für die Reihenfolge, in der das Problem in der Liste **HR-Vorgangssysteme** angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Vorgangssysteme** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **HR-Vorgangssysteme** zurückzukehren.
5. Wenn Sie ein HR-System bearbeiten möchten, rufen Sie das vorhandene HR-System in der Liste "HR-Vorgangssysteme" auf.
   Sie können das Suchmenü "Liste" verwenden, indem Sie das HR-System eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Bearbeiten Se das Formular.
7. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Vorgangssysteme** zu bleiben, oder auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Vorgangssysteme** zurückzukehren.

HR-Berichtshäufigkeit hinzufügen oder bearbeiten

Die Häufigkeit von HR-Vorgangsberichten legt fest, wie oft Berichte erstellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können nach der HR-Berichtshäufigkeit fragen oder eine HR-Berichtshäufigkeit über das HR-Service Portal anfordern.

Standardmäßig sind folgende Berichtshäufigkeiten verfügbar:

- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Vierteljährlich
- Jährlich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Berichtsfrequenzen**an.
   Die Liste **Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um den Datensatz zur Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen zu erstellen, oder klicken Sie auf einen vorhandenen Datensatz, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular Berichthäufigkeit zu HR-Vorgängen

Feld	Beschreibung
Berichtshäufigkeit	Wie oft der Bericht erstellt wird, beispielsweise täglich, wöchentlich, monatlich.
Domäne	

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz zu speichern und im Formular **Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen** zu bleiben.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, und kehren Sie zur Liste **Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen** zurück.

HR-Berichtstypen hinzufügen oder bearbeiten

Berichtstypen definieren die Informationskategorie, die in einem Bericht über HR-Vorgänge angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hr_basic oder hr_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Typen von Systemberichten:

- Kundenzufriedenheit
- Compliance
- Operativ
- Trendanalyse
- Sonstige

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Berichtstypen**an.
   Die Liste **Berichtstypen von HR-Vorgängen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um den Datensatz einer Systemberichtsart zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Berichtstypformular über HR-Vorgänge

Feld	Beschreibung
Berichtstyp	Die Art des zu erstellenden Berichts, beispielsweise Compliance oder operativ.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Systemberichtstyp wird in der Liste **Berichtstypen zu HR-Vorgängen** aufgeführt.
5. Wenn Sie die Daten des Systemberichtstyps ändern möchten, suchen Sie in der Liste **Berichtstypen zu HR-Vorgängen** nach dem vorhandenen Systemberichtstyp.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Namen des Berichtstyps eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie auf den Systemberichtstyp, um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Se das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Visumskategorien hinzufügen oder bearbeiten

Sie können eine Visumskategorie mit dem HR-Verwaltungsmodul hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hr_basic oder hr_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Derzeit sind zwei Visumsarten vorhanden:

- Geschäft – Mitarbeiter reist für geschäftliche Tätigkeiten ins Ausland. Beispielsweise reist Mitarbeiter Joe nach Japan, wo er eine Woche lang Meetings mit einem Kunden und Kollegen im Büro in Tokio hat.
- Arbeit – Mitarbeiter reist ins Ausland, um als Auswanderer (Expatriat) zu arbeiten. Beispielsweise wird Mitarbeiter Joe ins Büro in Tokio umgesiedelt, um zwei Jahre lang in Japan zu arbeiten.

So erstellen oder ändern Sie eine Visumkategorie:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Visumkategorie**an.
   Die Liste **HR-Visumkategorien** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine Visumkategorie.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

HR-Visumskategorieformular

Feld	Beschreibung
Visumskategorie	Geben Sie den Namen der Visumskategorie ein oder ändern Sie diesen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Die Visumkategorie wird in der Liste der **HR-Visumkategorien** angezeigt.

Knowledge Management für HR

Mit dem Knowledge Management für HR kann die Personalabteilung des Unternehmens Mitarbeitern eine suchbare Knowledge Base für HR-Richtlinien, -Vorgänge und andere Artikel bieten. Durch das Teilen der Informationen mit Mitarbeitern kann die Personalabteilung die Zeit verringern, die mit Routinefragen verbracht wird und Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, für sie relevante Antworten zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

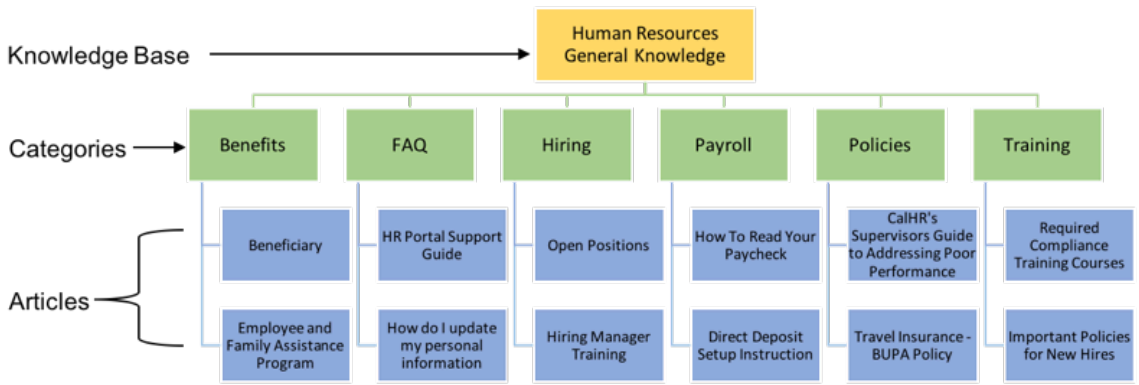
HR-Knowledge Bases

Die Anwendung Case and Knowledge Management bietet die folgende vorkonfigurierte HR-Knowledge Base: Wissen über Human Resources.

Ein Wissensadministrator kann zusätzliche HR-Knowledge Bases erstellen. Jede Knowledge Base kann einem Wissensinhaber und -Manager zugewiesen werden und eindeutige Workflows, Benutzerkriterien und Kategoriestrukturen haben. Siehe Erstellen Sie eine Knowledge Base Weitere Informationen finden Sie unter .

HR-Wissensartikel

Jede Knowledge Base enthält Wissensartikel, die in Kategorien und Unterkategorien organisiert sind. Beispielsweise sind Wissensartikel in der allgemeinen Knowledge Base von Human Resources in sechs Kategorien organisiert.



Wissensmitarbeiter können HR-Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Knowledge Base-Artikel erstellen.

Sie können außerdem HR-Wissensartikel bei einem HR-Fall oder HR-Katalogelement anfügen oder verlinken.

- Wissensartikel an einen HR-Fall anhängen
- Wissensartikel oder verwaltete Dokumente mit einem HR-Katalogelement verknüpfen

HR-Wissensblöcke

Sie können Wissensblöcke mit HR-Knowledge Management verwenden, um das Verfassen von Wissen für Autoren und das Nutzen von Wissen für Leser zu vereinfachen. Wissensblöcke sind wiederverwendbare Inhaltselemente, die durch Benutzerkriterien gesichert sind, die Sie Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen können. Das Benutzerkriterium steuert, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel oder der Suche lesen dürfen, wodurch Benutzer einfacher für sie relevante Inhalte lesen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für HR-Knowledge Management.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement

HR-Knowledge Base-Artikel erstellen

Erstellen oder ändern Sie einen Wissensartikel innerhalb einer HR-Knowledge Base, um HR-Informationen in Ihrem Unternehmen zu teilen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.kb_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**an.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Zahl	Dieses Feld wird automatisch auf eine Wissensartikelnummer gesetzt.
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. **Hinweis:** Sie können eine vorhandene Knowledge Base verwenden oder eine neue erstellen. Siehe Erstellen Sie eine Knowledge Base Weitere Informationen finden Sie unter .
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder Unterkategorie. **Hinweis:** Sie können vorhandene Kategorien verwenden oder diese erstellen, um Artikel in der Knowledge Base zu organisieren. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Kategoriauswahl zu öffnen, in der Sie Wissenskategorien und Unterkategorien auswählen, hinzufügen und bearbeiten können.
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensartikel abläuft Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem Gültig-bis-Datum oder wenn das Gültig-Bis-Datum leer ist.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Wissensartikel.
Text	Name des Wissensartikels.
Artikeltyp	Typ des Wissensartikels: HTML oder Wiki.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Artikels gesetzt, z. B. "Entwurf", "Veröffentlicht" oder "Zurückgezogen".
Quellaufgabe	Dieses Feld wird automatisch zum Aufgabendatensatz festlegt, für den der Artikel als Antwort erstellt wurde, falls zutreffend.
Link zu Anhang	Kontrollkästchen für die Aktivierung des automatischen Downloads von Anhängen. Wenn dieses Kästchen aktiviert ist, werden angehängte Dateien automatisch heruntergeladen, wenn ein Benutzer den Artikel öffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Derzeit wird diese Option nicht im Employee Service Center unterstützt.
Anhänge anzeigen	Kontrollkästchen für die Anzeige von Anlage aktivieren. Wenn aktiviert, werden angehängte Dateien angezeigt und Benutzer können unten im Artikel auf diese zugreifen. **Hinweis:** Diese Option ist davon abhängig, ob eine oder mehrere Anhänge zum Artikel hinzugefügt werden. Wenn Sie Anhänge hinzufügen oder verwalten möchten, klicken Sie auf das Büroklammersymbol in der Titelleiste.

3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Artikel zu erstellen oder zu aktualisieren.
4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

Hinweis: Alle zum Veröffentlichen des Wissensartikels erforderlichen zusätzlichen Schritte, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Siehe Knowledge-Workflows Weitere Informationen finden Sie unter .

Wissensartikel an einen HR-Fall anhängen

Sie können einen oder mehrere Wissensartikel zu einem HR-Fall hinzufügen, um die Verarbeitung dieses Datensatzes zu unterstützen. Beispielsweise können Sie einen Artikel über die Richtlinie zur Kleiderordnung im Unternehmen anhängen, wenn ein HR-Fall übermittelt wird, in dem nach dem Tragen kurzer Hosen bei der Arbeit gefragt wird.

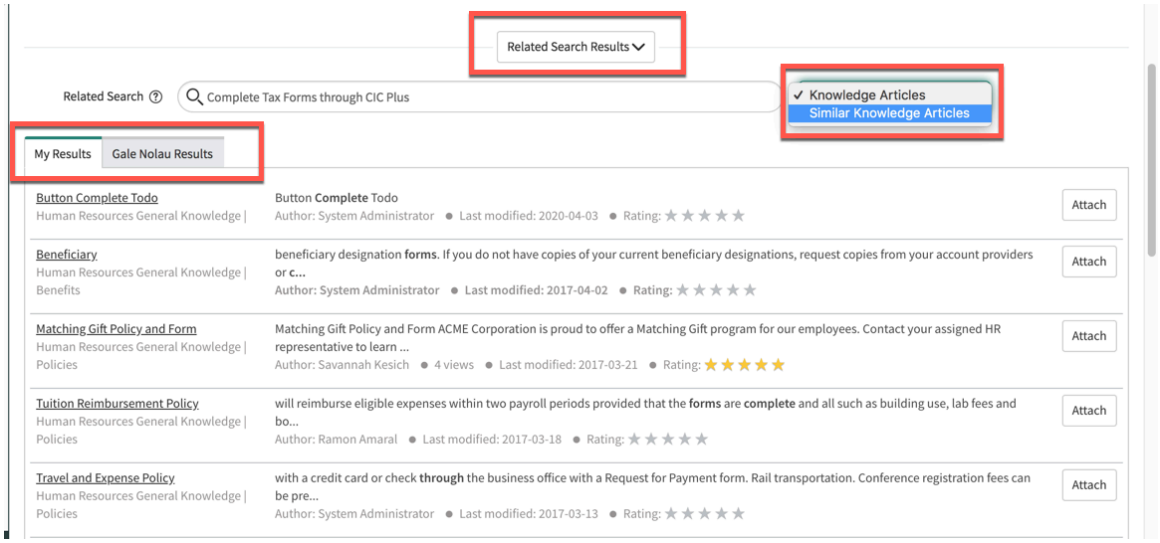
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hr_basic oder hr_case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**, Und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Mir zugewiesen** Oder **Öffnen** .
2. Öffnen Sie einen HR-Fall.
3. Klicken Sie auf **Verwandte Suchergebnisse**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgenden Optionen werden in einer Liste angezeigt:

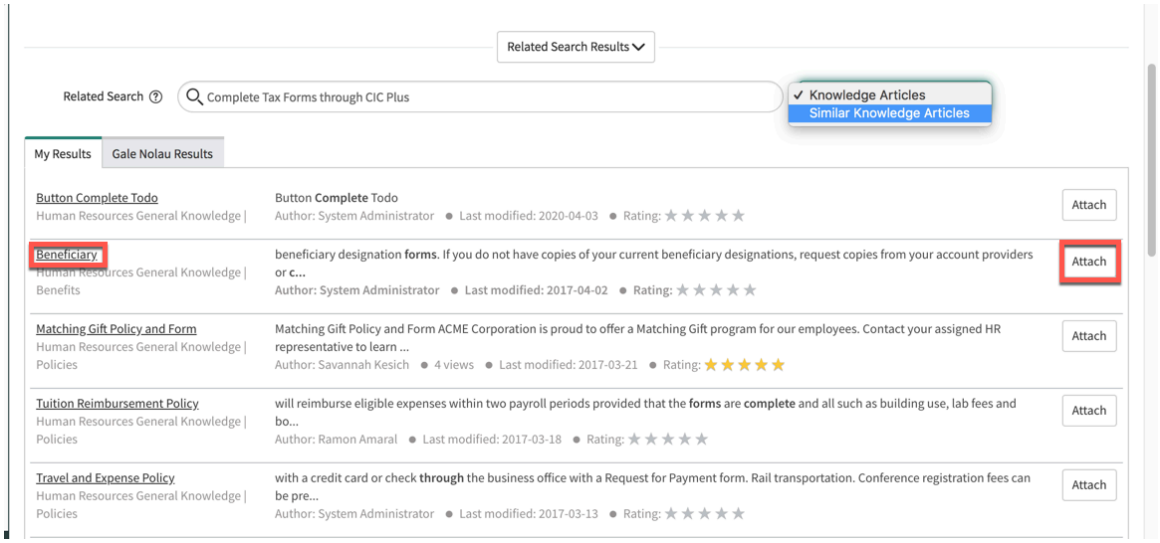
- **Wissensartikel**: Basierend auf der Kurzbeschreibung des HR-Falls und den Benutzerkriterien, die der Knowledge Base zugeordnet sind, werden relevante Wissensartikel auf zwei Registerkarten angezeigt: **Meine Ergebnisse** zeigt eine Liste von Artikeln, auf die Sie zugreifen können. **[Mitarbeiter-Name] Ergebnisse** zeigt eine Liste von Artikeln, auf die der „Geöffnet für“-Mitarbeiter zugreifen kann.
- **Ähnliche Wissensartikel**: Basierend auf der Kurzbeschreibung des HR-Falls, Benutzerkriterien, die der Knowledge Base zugeordnet sind, und automatischem Training der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel für HR-Fall“ (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) werden ähnliche Wissensartikel auf der Registerkarte **Meine Ergebnisse** angezeigt.

  Mit der Option **Ähnliche Wissensartikel** wird die Anzahl der Wissensartikel eingeschränkt, und es werden die relevantesten Wissensartikel zur Lösung des HR-Falls angezeigt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ zusammen mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ aktiviert ist.

4. Überprüfen Sie die Liste der vorgeschlagenen Wissensartikel.

Aktion	Beschreibung
Vorschau des Artikels	Klicken Sie auf den Artikelnamen. Nachdem Sie den Artikel in dem Popup-Fenster überprüft haben, klicken Sie auf **An HR-Fall anhängen**, wenn dies relevant ist, oder klicken Sie auf das **(X)**, um den Artikel zu schließen.
Hängen Sie den Artikel ohne Vorschau an	Klicken Sie auf **Anhängen** neben dem Artikel. **Hinweis:** Wenn Sie einen Artikel anfügen, wird der Text in das Feld **Zusätzliche Anmerkungen** kopiert. Nachdem Sie den Fall gespeichert haben, wird er auch in der zugehörigen Liste **Angehängte Wissensartikel** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können einen Anhang entfernen, indem Sie zu wechseln **Angehängtes Wissen** Registerkarte und Klicken auf **Bearbeiten...** Schaltfläche. In der angezeigten Liste können Sie den wissensartikel auswählen, den Sie entfernen möchten, und auf klicken **<** . Klicken Sie Auf **Speichern** Um den Prozess abzuschließen.

Wissensblöcke für HR-Knowledge Management

Sie können Wissensblöcke mit HR-Servicebereitstellung verwenden, um das Verfassen von Wissen für Autoren und den Verbrauch von Wissen für Leser zu vereinfachen.

Wissensblöcke sind wiederverwendbare Inhaltselemente, die durch Benutzerkriterien gesichert sind, die Sie Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen können. Das Benutzerkriterium steuert, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel oder der Suche lesen dürfen, wodurch Benutzer einfacher für sie relevante Inhalte lesen können.

Wissensblöcke verwenden

Um Wissensblöcke zu verwenden, muss ein Wissensadministrator oder Manager die Funktion Wissensblöcke für jede Wissensdatenbank, in der die Blöcke genutzt werden, aktivieren.

Aktivieren Sie Wissensblöcke für jede Knowledge Base

Wissensmitarbeiter können Wissensblöcke erstellen und in Artikel in einer Wissensdatenbank einfügen:

Hinweis: Wissensblöcke werden in Artikeln vom Typ Wiki nicht unterstützt. Standardmäßig zeigt der Wissensblock keine angehängten Dateien an. Sie können jedoch sehen, dass Bilder und Text in KB sichtbar sind, die aus Blockdateien erstellt wurden.

- Wissensblock erstellen
- Wissensblöcken zu einem Wissensartikel hinzufügen
- Zeigen Sie eine Vorschau eines wissensartikels mit Wissensblöcken nach Anwender oder Datum an

Inhalte von Wissensblöcken können in einem Artikel oder in einer Suche gelesen oder nicht gelesen werden, basierend auf den in der Wissensdatenbank und auf der Wissensblockebene festgelegten Benutzerkriterien. Siehe Wählen Sie Anwenderkriterien für einen Wissensblock aus Weitere Informationen finden Sie unter .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Feiertagskalender mit standortspezifischem Inhalt des Wissensblocks

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die eine Wissensdatenbank des Unternehmens pflegt. Sie möchten einen Feiertagskalender erstellen, damit Ihre Mitarbeiter wissen, an welchen Tagen das Unternehmen geschlossen ist. Da das Unternehmen über mehrere Standorte verfügt und Feiertagsdaten je nach Standort des Mitarbeiters variieren, gibt es verschiedene Arten, wie Sie den Wissensartikel erstellen können.

Eine Möglichkeit ist, einen Wissensartikel für jeden Standort zu erstellen, mit einem Artikel für Standort A, einem für Standort B usw.

- Vorteile: vereinfachte Nutzung. Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen.
- Nachteile: mehr Arbeit für HR. Die Personalabteilung hat mehrere Artikel zum Verwalten und Aktualisieren für jeden Standort, an dem das Unternehmen Mitarbeiter hat.

Eine andere Möglichkeit ist, einen einzelnen Wissensartikel zu erstellen, der Abschnitte für jeden Standort enthält.

- Pros: vereinfachtes Authoring. HR hat einen einzigen Artikel zum Verwalten und Aktualisieren.
- Nachteile: mehr Arbeit für die Mitarbeiter. Der Mitarbeiter muss einen fremden Inhalt durchblättern und ignorieren, um den Abschnitt im Artikel zu finden, der ihn betrifft.

Mit Wissensblöcken können Sie einen einzelnen Wissensartikel mit ortsspezifischem Blockinhalt erstellen, der durch Benutzerkriterien abgesichert ist. Dieser Ansatz trägt dazu bei, die Arbeitsauslastung für Personal und Mitarbeiter zu reduzieren. Als HR-Mitarbeiter müssen Sie nur einen einzigen Artikel verwalten und aktualisieren. Die Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen. Die Benutzerkriterien stellen sicher, dass nur der für sie relevante Inhalt angezeigt wird.

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer für Ihre Anwendung verwenden, sollten Sie ihn mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren. (Integration ist nur erforderlich, wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden.)

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

Aktivierungsinformationen

Um in Ihrer Anwendung Wissensblöcke verwenden zu können, müssen Sie Wissensblöcke aktivieren . Informationen dazu, welche Komponenten mit der Funktion installiert werden, finden Sie unter Mit Wissensblöcken installierte Komponenten .

Hinweis: Durch die Aktivierung von Wissensblöcken wird „Knowledge Management Advanced“ automatisch aktiviert, wodurch erweiterte Funktionen wie Artikelversionsverwaltung möglich sind. Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren der Funktion finden Sie unter Deaktivieren Sie die Funktion zur artikelversionsverwaltung .

Zugehörige Informationen

Wissensblöcke

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Services

HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet, wie Registrierung für Leistungen, Einrichtung von direkten Zahlungen und Anfragen für Hilfe bei Versetzungen.

Sie sind der Ausgangspunkt für die HR-Fallerstellung und definieren den Prozess für diesen Falltyp, von der Anforderung bis zur Erfüllung. Sie können neue HR-Services erstellen oder vorhandene Services bearbeiten sowie diese konfigurieren, sodass sie nur zur internen Verwendung oder für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar sind.

Datenmodell für HR-Kompetenzzentren

HR-Services werden unter einem der HR-Kompetenzzentren kategorisiert, die Teil eines Datenmodells sind, das Daten, Services und Vorgänge des HR nach funktionaler Disziplin organisiert. Jedes Kompetenzzentrum ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case] und jedes Kompetenzzentrum wird weiter nach HR-Themenkategorie und -detail organisiert. Bevor Sie Ihre einzelnen HR-Services konfigurieren, prüfen und richten Sie die Kategorisierungsstruktur für diese ein.

- Datenmodell für HR-Kompetenzzentren
- HR-Servicekategorisierung

HR-Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung

Wenn Sie festlegen, welche HR-Services Sie anbieten, sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- Was sind die Anfragen, die Sie vermutlich erhalten werden und was sind die Services, die Sie anbieten möchten?
- Wie möchten Sie diese Daten dokumentieren? Dies hat Auswirkungen darauf, wie Sie Ihre HR-Services kategorisieren.
- Welche Informationen müssen Sie erfassen, um die Anfragen erfüllen zu können?
- Wie können Anfragen gestellt werden?
  - E-Mail
  - Telefon
  - Mitarbeiter-Selfservice über HR-Service Catalog
- Wie wird die Anfrage letztendlich erfüllt?
  - HR-Fallformular
  - Anweisungen zur Erfüllung
  - Genehmigungen
  - Aufgaben
  - Untergeordnete HR-Services
  - Lebenszyklus-Events
  - Wissensartikel

HR-Servicekonfiguration

HR-Services sind der Ausgangspunkt für die HR-Fallerstellung und definieren den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung für diese Fallart. Die Konfigurationsanforderungen für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen HR-Service hängen davon ab, ob sie nur zur internen Verwendung verfügbar sind, oder ob ein Mitarbeiter berechtigt ist, den Service direkt vom HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center anzufordern.

Konfiguration

HR-Servicetyp	Konfigurationsanforderungen
Nur interne Verwendung	• HR Service • HR-Fallvorlage
Mitarbeiter-Selfservice	• HR Service • HR-Fallvorlage • HR-Katalogelement (auch bekannt als Datensatzersteller)

Nicht alle HR-Services benötigen Zugriff auf Mitarbeiter-Selfservice. Einige Services können nur von HR-Mitarbeitern initiiert werden, beispielsweise das Einrichten der Gehaltsabrechnung für einen neu eingestellten Mitarbeiter. Für einige Services muss der Mitarbeiter sich direkt per E-Mail oder Telefon an HR wenden, beispielsweise wenn ein Manager eine Beförderung für einen direkt unterstellten Mitarbeiter beantragen möchte. In solchen Fällen wird der HR-Fall intern vom HR-Mitarbeiter erstellt. Für HR-Services, die nur für den internen Gebrauch vorgesehen sind, müssen die HR-Service- und die HR-Fallvorlage konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekonfiguration.

Andere HR-Services können auch vom Mitarbeiter initiiert werden, wie das Aktualisieren eines Mitarbeiterprofils oder das Anfordern einer Passwortzurücksetzung. Diese Services sind als HR-Katalogelemente im HR-Service Catalog verfügbar. Mitarbeiter können den HR-Service Catalog durchsuchen und Anfragen direkt über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center stellen. Für HR-Services, die für den Mitarbeiter-Selfservice vorgesehen sind, ist eine Konfiguration des HR-Katalogelements (auch bekannt als Datensatzersteller) zusammen mit der HR-Service- und der HR-Fallvorlage erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Katalogelement-Konfiguration.

HR-Service Catalog-Management

Der HR-Service Catalog bietet Mitarbeitern einen Katalog an HR-Services, die sie direkt von HR anfordern können. Mitarbeiter können auf den HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center zugreifen. Sie können die Einrichtung und Kategorisierung des HR-Service Catalog verwalten und dessen individuelle HR-Katalogelemente konfigurieren.

- HR-Service Catalog-Management
- HR-Service Catalog-Kategorisierung

HR-Vorlagenkonfiguration

Mit HR-Vorlagen können Sie: Felder in Formularen für HR-Fälle und -Aufgaben automatisch füllen. Sie können HR-Vorlagen für Folgendes konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- HR-Services
- HR-Katalogelemente
- HR-Serviceaktivitäten
- Lebenszyklus-Event-Aktivitäten

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Vorlagen.

Datenmodell für HR-Kompetenzzentren

Organisieren Sie HR-Daten, -Services und -Prozesse nach funktionaler Disziplin mit dem Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

https://player.vimeo.com/video/980245693?h=df05d40e5a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Jedes Kompetenzzentrum kann für seine eindeutige Funktion konfiguriert werden, z. B. für Gehaltsabrechnung oder Mitarbeiterbeziehungen. Mit dem Datenmodell für Kompetenzzentren können Sie außerdem den Zugriff auf vertrauliche Informationen einschränken, Konsistenz für Metriken und Reporting umsetzen sowie die Automatisierung fördern, indem Sie den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung auf HR-Serviceebene definieren.

HR-Kompetenzzentren – Übersicht

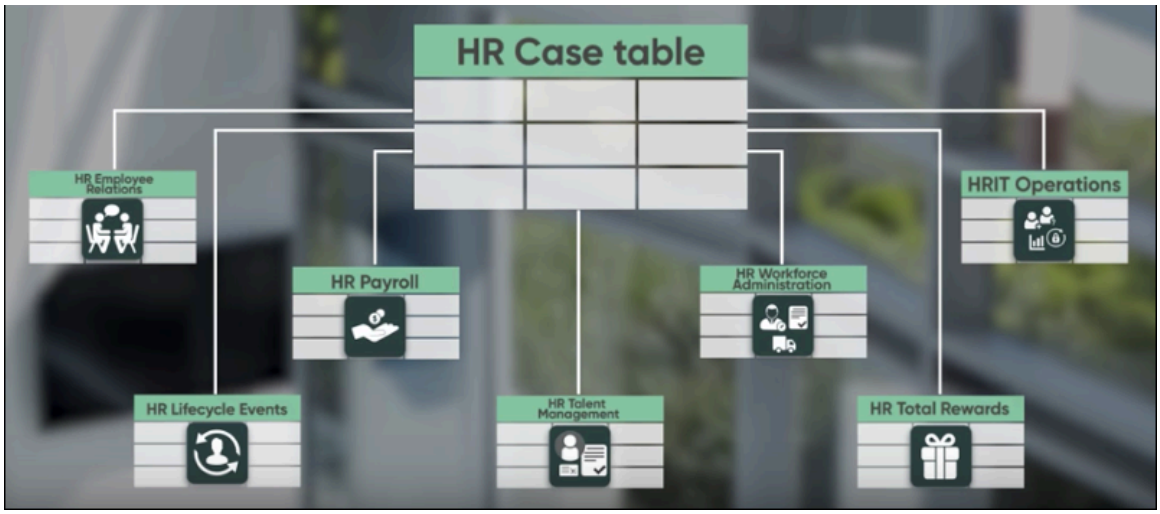
Jedes HR Center of Excellence ist eine Erweiterung der Tabelle „HR-Fall“ [sn_HR_Core_Case] und ist um eine Funktionsdisziplin organisiert, z. B. Mitarbeiterbeziehungen, Lebenszyklusereignisse, Gehaltsabrechnung, Talentmanagement, Personalverwaltung, Gesamtvergütungen, HRIT-Vorgänge, Vorteile, Vergütung, Unternehmenskommunikation, und globale Mobilität.

Hinweis: Die Kompetenzzentren für Leistungen, Vergütung, Unternehmenskommunikation und globale Mobilität sind standardmäßig deaktiviert.

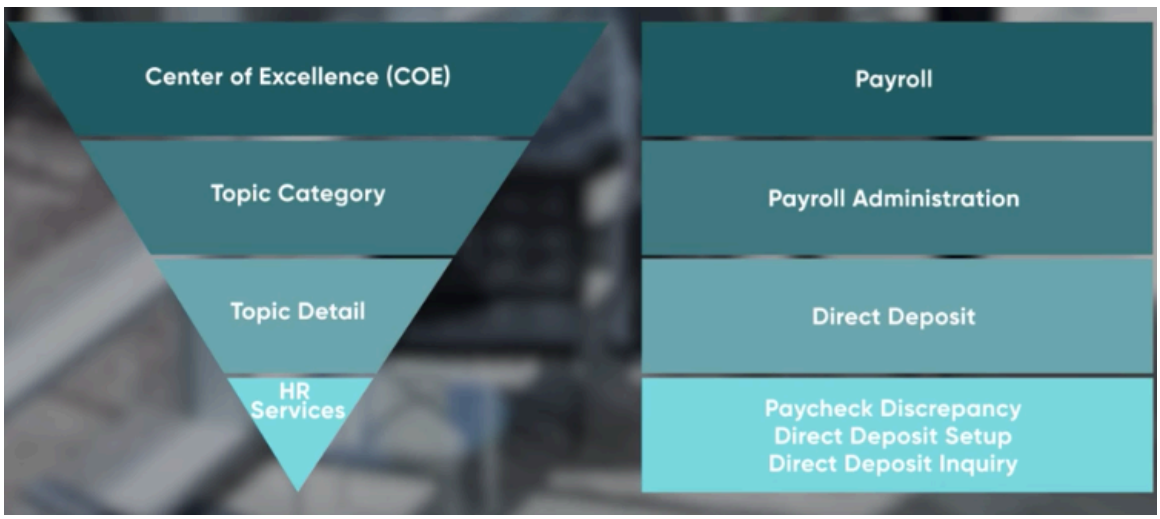
Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, finden Sie weitere Informationen unter HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Jedes Kompetenzzentrum wird nach HR-Themenkategorie und -Detail organisiert, was die erste und zweite Ebene der Kategorisierung für HR-Services unter diesem Kompetenzzentrum definiert. Jedes Kompetenzzentrum kann eine oder mehrere Themenkategorien haben. Jede Themenkategorie kann eine oder mehrere Themendetails haben. Und jedes Themendetail kann einen oder mehrere HR-Services haben. Mit dieser Struktur können Sie HR-Services nach funktionalem Bereich kategorisieren und Sie können die Kategorisierungsstruktur und die individuellen HR-Services konfigurieren, damit diese den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.



Einrichtung der HR-Servicekategorisierung

Bevor Sie Ihre einzelnen HR-Services konfigurieren, prüfen und richten Sie die Kategorisierungsstruktur für diese ein.

Hinweis: Eine Liste der Kompetenzzentren des Basissystems und Informationen dazu, wie Sie sie aktivieren bzw. deaktivieren können, finden Sie unter HR-Kompetenzzentrum aktivieren oder deaktivieren.

Rollen

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ (admin) können neue Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Rolle „Lebenszyklus-Event-Administrator“ (sn_hr_le.admin) mit der Rolle „Delegierter Entwickler“ (delegated_developer) kann ebenfalls neue Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen.

HR-Servicekategorisierung

HR-Services werden unter einem der HR-Kompetenzzentren kategorisiert, die Teil eines Datenmodells sind, das Daten, Services und Vorgänge des HR nach funktionaler Disziplin organisiert.

Jedes Kompetenzzentrum ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case] und jedes Kompetenzzentrum wird weiter nach HR-Themenkategorie und -detail organisiert. Bevor Sie die einzelnen HR-Services konfigurieren, sollten Sie bestimmen, welche Kompetenzzentren Sie verwenden möchten und anschließend die entsprechenden HR-Themenkategorien sowie die Details für jedes Kompetenzzentrum erstellen oder bearbeiten.

HR-Kompetenzzentrum aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie ein HR-Kompetenzzentrum zur Nutzung. Kompetenzzentren sind Tabellen, mit denen die Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] erweitert werden; sie sind Teil einer Sparte eines Funktionsbereichs, z. B. „Gesamtvergütung“ oder „Talentmanagement“. Kompetenzzentren sind auch Teil von HR-Services, die Themenkategorien und Details enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Deaktivieren Sie Kompetenzzentren manuell in allen Ihren Umgebungen, wenn Ihr Unternehmen:

- keine COEs verwendet.
- COEs deaktivieren möchte.
- über mehrere Umgebungen verfügt und Sie System-Update Sets verwenden, um Änderungen zu aktualisieren.

> **Hinweis:** System-Update Sets erfassen die Deaktivierung in einer Umgebung, aber nach einem Patch oder Upgrade sind COEs in Ihren anderen Umgebungen aktiv. Siehe System-Update-Sätze .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration des Kompetenzzentrums**an.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das entsprechende HR-Kompetenzzentrum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, finden Sie weitere Informationen unter HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Wenn Sie ein Kompetenzzentrum deaktivieren, werden auch die entsprechenden HR-Services deaktiviert, die dem betreffenden Kompetenzzentrum zugeordnet sind.

- Die mit den einzelnen Kompetenzzentren verknüpften erweiterten Tabellen werden nicht deaktiviert. Sie können weiterhin auf diese Tabellen zugreifen. Alle aktiven Fälle unter einem deaktivierten Kompetenzzentrum bleiben aktiv.
- Nur das Kompetenzzentrum wird deaktiviert.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

HR-Themenkategorie konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie eine HR-Themenkategorie, um die erste Kategorisierungsstufe für HR-Services zu definieren. Jede Themenkategorie ist mit einem einzelnen HR-Kompetenzzentrum verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **Themenkategorien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Themenkategorieformular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung der HR-Themenkategorie für die Nutzung.
COE	Name des HR-Kompetenzzentrums, unter dem die HR-Themenkategorie kategorisiert wird. Jede HR-Themenkategorie ist mit einem einzelnen Kompetenzzentrum verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Themenkategorie.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Themendetail konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie ein HR-Themendetail, um die zweite Kategorisierungsstufe für HR-Services zu definieren. Jedes Themendetail ist mit einer einzelnen Themenkategorie und einem HR-Kompetenzzentrum verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **Themendetails**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Themendetailformular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung des HR-Themendetails für die Nutzung.
Name	Name des HR-Themendetails.
Themakategorie	Name der HR-Themenkategorie, unter der das HR-Themendetail kategorisiert wird. Jedes HR-Themendetail ist mit einer einzelnen HR-Themenkategorie verknüpft.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren von HR-Servicebereitstellung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Zugriffssteuerungslisten von Kompetenzzentren, um bestimmten Gruppen Lese- oder Schreibzugriff auf HR-Fälle unter einem bestimmten Kompetenzzentrum zu gewähren.

Beispiel: Sie möchten nicht, dass die Gruppe für Zusatzleistungen Fälle anzeigen kann, die von der Gruppe für die Vergütung erstellt wurden. In diesem Fall erstellen Sie für das Kompetenzzentrum eine Sicherheitsrichtlinie, durch die der Vergütungsgruppe Zugriffsrechte gewährt werden. Gruppen, die nicht in der Richtlinie enthalten sind, können nicht auf die Fälle zugreifen.

Verwenden Sie diese Funktion als Alternative zu Regeln für Zugriffssteuerungslisten. Weitere Informationen zu ACLs finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren wirken sich nicht auf die Fallerstellung aus. Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren beeinflussen, welche Fälle Sie nach der Erstellung anzeigen oder ändern können.

Sie können HR-Fälle weiterhin neu klassifizieren, also von einem HR-Service zu einem anderen übertragen. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie können Sie den Fall möglicherweise nach der Neuklassifizierung nicht mehr anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Konfiguration der Zugriffssteuerungslisten (Access Control List, ACL) für Kompetenzzentren wird anhand der Sicherheitsrichtlinientabelle für Kompetenzzentren [sn_hr_core_coe_security_policy] festgelegt, wer auf die erweiterten Tabellen für HR-Fälle (Kompetenzzentren) zugreifen darf.

Für folgende Tabellen können Sie Sicherheitsrichtlinien vorgeben:

Tabellen

Bezeichnung	Name
HR-Leistungsfall	sn_hr_core_case_benefits
HR-Vergütungsfall	sn_hr_core_case_compensation
Unternehmensweiter HR-Kommunikationsfall	sn_hr_core_case_corporate_communcations
HR – globaler Mobilitätsfall	sn_hr_core_case_global_mobility
HR-Lohnbuchhaltungsfall	sn_hr_core_case_payroll
HR-Talentmanagement-Fall	sn_hr_core_case_talent_management
HR-Gesamtvergütungen-Fall	sn_hr_core_case_total_rewards
HR-Personalverwaltungsfall	sn_hr_core_case_workforce_admin
HRIT-Vorgangsfall	sn_hr_core_case_operations
HR-Lebenszyklus-Event-Fall	sn_hr_le_case

Hinweis: Sie können auch für jede Falltabelle, die Sie erweitern, Sicherheitsrichtlinien festlegen.

So legen Sie Sicherheitsrichtlinien für ein Kompetenzzentrum fest:

- Wählen Sie alle oder bestimmte HR-Services aus, die einem Kompetenzzentrum zugeordnet sind.

  Hinweis: Wenn Sie bestimmte HR-Services für ein Kompetenzzentrum auswählen, kann der Fall-Leser auf die nicht ausgewählten HR-Services zugreifen.

- Bestimmen Sie, welche Gruppen Lese- oder Schreibzugriff auf die HR-Services eines Kompetenzzentrums erhalten sollen.
- Erstellen Sie Bedingungen, um nach den Datensätzen zu filtern, für die Ihre Sicherheitsrichtlinie gelten soll.

  Hinweis: Der Bedingungsgenerator ist ein leistungsstarkes Tool, mit dem nach bestimmten Aktionen im Kompetenzzentrum gefiltert werden kann. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Bedingungen für Ihre Sicherheitsrichtlinie verwenden. Durch Bedingungen kann auch die Systemleistung beeinträchtigt werden.

Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen

Legen Sie Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren fest, um zu verhindern, dass eine Gruppe auf Fälle anderer Gruppen zugreifen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Sicherheitskonfiguration des Kompetenzzentrums**an.
2. Wählen Sie das Kompetenzzentrum (Tabelle zum Erweitern der HR-Falltabelle) aus, auf das bestimmte Gruppen Zugriff haben sollen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gilt für alle Services**, wenn Sie möchten, dass alle HR-Services unter dem ausgewählten Kompetenzzentrum in die Sicherheitsrichtlinie aufgenommen werden sollen.
4. Lassen Sie dieses Feld leer, um bestimmte HR-Services unter einem Kompetenzzentrum auszuwählen.
5. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird das Feld **Services** angezeigt, und Sie können bestimmte HR-Services auswählen.
6. Vergewissern Sie sich, dass der Umfang im Feld **Anwendung** richtig angezeigt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeinstellungen für die Anwenderoberfläche (UI) .
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum zu aktivieren.
8. Legen Sie über das Feld **Typ** fest, wie mit der von Ihnen definierten Richtlinie die Sicherheitseinstellungen für das Kompetenzzentrum gesteuert werden.
   Ihre Auswahlmöglichkeiten sind:
   - Lesen
   - Schreiben
   - Falleinschränkung

   Hinweis: Die Option „Falleinschränkung“ wird nur angezeigt, wenn Mitarbeiterbeziehungen installiert ist.

   Bei Auswahl von „Falleinschränkung” werden die folgenden Felder angezeigt:
   - Kann Fälle einschränken: Benutzer, die zur zugeordneten Gruppe gehören, können Fälle unter dem Kompetenzzentrum einschränken.
   - Kann eingeschränkte Fälle anzeigen: Benutzer, die zur zugeordneten Gruppe gehören, können eingeschränkte Fälle anzeigen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie die Filterbedingung (falls konfiguriert) aus, die die Sicherheitsrichtlinie erfüllen muss, damit das Kompetenzzentrum in Kraft ist.

   Warnung: Die Auswahl der Filterbedingung kann sich auf die Sicherheitsrichtlinie und alle Fälle in einem Kompetenzzentrum auswirken, einschließlich der nicht aktiven Fälle. Stellen Sie sicher, dass Sie die vollständigen Auswirkungen der Bedingung verstehen.
10. Wählen Sie **Speichern**, um bei der Sicherheitsrichtlinie zu bleiben, an der Sie arbeiten, oder **Absenden**, um zur Liste der Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums zurückzukehren.
    Wenn Sie **Speichern** auswählen, wird die zugehörige Liste „Gruppen“ angezeigt.
11. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um Gruppen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums zuzuordnen.
    Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter HR-Gruppen verwalten.
12. Verschieben Sie die Gruppen, die Sie der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums zuordnen möchten, die Sie definieren, von der Spalte „Sammlung“ in die Spalte „Gruppenliste“.
13. Wählen Sie **Speichern**.
    Die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums wird wieder angezeigt.
14. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicekonfiguration

HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet. Sie können einen HR-Service konfigurieren, um den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung für diesen Falltyp zu definieren.

Sie können eine HR-Fallvorlage konfigurieren, um Felder des HR-Fallformulars automatisch auszufüllen, wenn eine Anforderung für diesen Service gestellt wird. Wenn ein vorhandener HR-Service für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar sein soll, können Sie einen Datensatzersteller konfigurieren, damit dieser Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog verfügbar ist.

Damit optimale Ergebnisse erzielt werden, konfigurieren Sie nicht mehrere Datensatzersteller, um einen einzelnen HR-Service aufzurufen.

Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

HR-Service konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie einen HR-Service, um den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung für diesen Falltyp zu definieren. Zu HR-Services zählen beispielsweise die Registrierung für Leistungen, die Einrichtung der direkten Zahlung und Anforderungen zur Hintergrundüberprüfung durch Drittanbieter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, finden Sie weitere Informationen unter HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

HR-Serviceformular

Feld	Beschreibung	
HR-Servicename	Name des HR-Service.	
Wert	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des HR-Services gesetzt.	
Sicherheitsausweis	Sicherheitsausweis zur Verwendung im HR-Service. Sicherheitsausweise werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, welche Abteilung diese Aktivität erfüllt. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.	
Ausführungstyp	Erfüllungstyp des HR-Service. Wählen Sie einen der folgenden Werte:	
	Manuell	Ein einfacher Erfüllungstyp ohne zugeordnete Konfigurationen. Eine Anfrage von einem Mitarbeiter nach medizinischen Leistungen würde beispielsweise der HR-Mitarbeiter erfüllen, indem er sie beantwortet.
	Serviceaktivität	Serviceaktivitäten erfüllen den HR-Service. Fügen Sie im Abschnitt **Serviceaktivitäten** am unteren Rand des HR-Serviceformulars einen oder mehrere Serviceaktivitäten hinzu, um den HR-Service zu erfüllen. **Hinweis:** Serviceaktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete HR-Services sein. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Workflow	Ein Workflow erfüllt den HR-Service.
	Lebenszyklus-Event	(nur Enterprise Onboarding and Transitions) Ein Lebenszyklus-Event erfüllt den HR-Service. Wählen Sie im Feld **Lebenszyklus-Event-Typ** ein Lebenszyklus-Event aus, um den HR-Service zu erfüllen. **Hinweis:** Ein Lebenszyklus-Event ist eine Sammlung von Aktivitäten, die eine Mitarbeitererfahrung wie z. B. die Einarbeitung neuer Mitarbeiter umfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.
	Erweitert	Erweiterte Option für die Erfüllung des HR-Services durch eine Kombination aus Workflows und Serviceaktivitäten.
	Flow	Ein Flow erfüllt den HR-Service. Wählen Sie im Feld **Flow** einen Flow aus, der aufgerufen wird, um den HR-Service zu erfüllen. Um den Flow mit dem HR-Service zu verknüpfen, muss für den HR-Service eine Flow-Bedingung erstellt werden. Ein Flow ist ein automatisierter Prozess sequenzieller und wiederverwendbarer Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .
Themendetail	HR-Themendetail, unter dem der HR-Service kategorisiert ist. **Hinweis:** Das HR-Themendetail ist die zweite Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.	
Themakategorie	HR-Themenkategorie, unter der der HR-Service kategorisiert ist. **Hinweis:** Die HR-Themenkategorie ist die erste Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.	
COE	HR-Kompetenzzentrum (COE), unter dem der HR-Service kategorisiert ist. **Hinweis:** ○ Die Kompetenzzentren werden rund um funktionale Disziplinen organisiert und sind Erweiterungen der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case]. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung. ○ (Enterprise Onboarding and TransitionsNur) ein HR-Service für ein Lebenszyklusereignis kann jedem Kompetenzzentrum zugeordnet werden.	
Fall automatisch schließen	Option zum automatischen Schließen des HR-Falls, nachdem alle Aufgaben oder alle obligatorischen Aufgaben abgeschlossen sind. Dieses Feld wird	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

<table>
<tr><th>Feld</th><th colspan="2">Beschreibung</th></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">angezeigt, wenn Serviceaktivität oder Lebenszyklus-Event unter Erfüllungstyp ausgewählt wird.</td></tr>
<tr><td></td><td>Schließen wenn</td><td>Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
○ Alle Aufgaben sind abgeschlossen
○ Obligatorische Aufgaben sind abgeschlossen</td></tr>
<tr><td></td><td>Offset schließen</td><td>Anzahl der Tage, in denen der Abschluss des HR-Falls ausgeglichen werden soll. Der maximale Offset, den Sie anwenden können, beträgt 90 Tage. Wenn der Offset beispielsweise auf drei festgelegt ist, wird der HR-Fall drei Tage nach Abschluss aller (oder aller obligatorischen) Aufgaben geschlossen.
Hinweis: Wenn für einen Fall nur optionale Aufgaben vorhanden sind und für den HR-Service „Auto_close_Case“ auf „wahr“ und „close_when“ auf „obligatorisch“ festgelegt ist (Schließen, wenn obligatorische Aufgaben abgeschlossen sind), wird der Fall automatisch geschlossen, wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, wobei das Feld „Auto_close_Offset“ ignoriert wird.</td></tr>
<tr><td>Geöffnet für / Genehmigeransicht</td><td colspan="2">(Nur Employee Service Center) Konfiguration der Kopfzeile der HR-Ticketseite für die Person, für die der HR-Fall geöffnet wurde, und alle Genehmiger.
Hinweis: Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls in der Mitarbeiter-Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter .</td></tr>
<tr><td>Ansicht für betreffende Person / mit der Aufgabe beauftragte Person</td><td colspan="2">(Nur Mitarbeiter-Center) Konfiguration der Kopfzeile der HR-Ticketseite für die betreffende Person des HR-Falls und alle Aufgabenbeauftragten.
Hinweis: Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls in der Mitarbeiter-Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter .</td></tr>
<tr><td>Aktiv</td><td colspan="2">Option zum Aktivieren des HR-Services zur Verwendung.</td></tr>
<tr><td>Fall der betreffenden Person anzeigen</td><td colspan="2">(Employee Service Center Mitarbeiter-CenterNur) Option zum Anzeigen des HR-Falls bei der Erstellung der Betreffperson, einschließlich:
○ Der betreffenden Person zugewiesene HR-Aufgaben
Hinweis: Die Ticketseite von Mitarbeiter-Center zeigt alle Aufgaben und Anforderungen für einen HR-Fall an, wenn „Geöffnet für“ und „Betreffende Person“ identisch sind. Wenn Sie möchten, dass die betreffende Person nur die ihnen zugewiesenen Aufgaben sieht, ändern Sie die Option „Geöffnet für Person“ in eine andere Person (möglicherweise den Manager der betreffenden Person).
○ Untergeordnete HR-Fälle, in der die betreffende Person auch die Person unter „geöffnet für“ ist</td></tr>
</table>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Untergeordnete HR-Fälle, in denen die betreffende Person eine zugewiesene Aufgabe hat ○ Anforderungen, bei denen die betreffende Person auch die Person unter „angefordert für“ ist Wenn ein HR-Fall mindestens einen untergeordneten Fall hat, wird automatisch ein Rollup der untergeordneten Fälle sowie des übergeordneten Falls bis zu drei Generationen durchgeführt. Untergeordnete HR-Fälle, die mit dem übergeordneten Fall in einem Rollup enthalten sind, werden auf der Anforderungsseite nicht als getrennte Anforderungen aufgeführt. Untergeordnete Fälle außerhalb von HR werden sowohl als getrennte Anforderungen und als Teil des Rollups des übergeordneten Falls angezeigt. **Hinweis:** Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls in der Mitarbeiter-Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter .
Vorlage	HR-Fallvorlage zur Verwendung im HR-Service. **Hinweis:** Die HR-Fallvorlage füllt automatisch Felder im HR-Fallformular aus, wenn eine Anforderung für diesen Service eingeht. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren.
Datensatzersteller	(Nur Mitarbeiter-Selfservice) Der Datensatzersteller, der mit dem HR-Service verwendet werden soll, wenn Sie den Service im HR-Service Catalog als HR-Katalogelement verfügbar machen möchten. Der Datensatzersteller definiert Pflichtfelder und wie das HR-Katalogelement im HR-Service Catalog für Mitarbeiter angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren. **Tipp:** Damit optimale Ergebnisse erzielt werden, konfigurieren Sie nicht mehrere Datensatzersteller, um einen einzelnen HR-Service aufzurufen.
Falloptionen	Zusätzliche Falloptionen für den HR-Service. Beispielsweise können Sie: ○ Manager einer Beobachtungsliste hinzufügen: Der Vorgesetzte der betreffenden Person wird der Beobachtungsliste hinzugefügt und empfängt Benachrichtigungen über den Fall. ○ Service Desk-Mitarbeiter kann eine Genehmigung hinzufügen: Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Flexibilität, Ad-hoc-Genehmiger zu einem Fall hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Genehmiger einem Fall hinzufügen. ○ Entwurfsdokumente automatisch erstellen: Legen Sie automatisch ein Dokument an die betreffende Person für HR-Services im HR-Service Portal an. Zum Beispiel, wenn ein Mitarbeiter die Erstattung von Schulungskosten anfordert. Ein Vereinbarungsdokument über Schulungskosten wird dem Mitarbeiter automatisch zum Signieren gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Dokumentaufgaben automatisch initiieren: Aufgaben werden für Teilnehmer erstellt, die einer Dokumentvorlage zugeordnet sind. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Document Templates" [com.snc.document_templates] installiert und eine Dokumentvorlage für einen HR-Service ausgewählt ist. ○ Standardwert nicht betreffende Person: Die betreffende Person wird nicht aus der Person unter „geöffnet für" übernommen, wenn ein Fall erstellt wird. ○ Automatische Zuweisung überspringen: Der HR-Fall wird nicht automatisch mithilfe der HR-Vorlage oder Zuordnungsregeln einer HR-Gruppe oder einem HR-Mitarbeiter zugewiesen. **Hinweis:** Das Überspringen der automatischen Zuweisung wirkt sich nicht auf die HR-Vorlagen, Zuweisungsregeln oder Workflows aus. ○ Überspringen des Status „automatische Akzeptanz des Benutzers": Wählen Sie dies, um den Status Benutzerakzeptanz zu umgehen. ○ User Cannot Cancel (Benutzer kann nicht abbrechen): Die Person unter „Geöffnet für" im HR-Fall kann den Fall nicht über das Mitarbeiter-Center (EC) oder das Serviceportal abbrechen.
HR-Kriterien	HR-Kriterien, die auf den HR-Service angewendet werden. **Hinweis:** ○ HR-Kriterien definiert die Bedingungen, die ein Mitarbeiter erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf diesen HR-Service zugreifen kann. Sie können z. B. HR-Kriterien für eine 401(k)-Anforderung konfigurieren, sodass der HR-Service nur US-Mitarbeitern aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriterien. ○ (Nur Mitarbeiter-Selfservice) HR-Kriterien, die auf den HR-Service angewendet werden, gelten nur intern und haben keinen Bezug zu den Benutzerkriterien, mit denen kontrolliert wird, auf welche HR-Katalogelemente ein Mitarbeiter im HR-Service-Catalog zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für HR-Katalogelemente bearbeiten. ○ Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Servicekonfiguration für Fallerstellung	Konfiguration des HR-Fallerstellungsformulars für den HR-Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das HR-Fallerstellungsformular wird angezeigt, wenn ein HR-Mitarbeiter einen HR-Service aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** auswählt. Konfigurieren Sie das Formular, damit es zusätzliche Felder zum Sammeln von relevanten Informationen enthält. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren.
Beschreibung	Beschreibung des HR-Services.

4. In der zugehörigen Liste **Prüfliste** können Sie Schritte zur Unterstützung von HR-Mitarbeitern bei der Erfüllung von HR-Fällen für den zugehörigen HR-Service bereitstellen.

HR-Prüfliste für HR-Mitarbeiter

Feld	Beschreibung
Prüfliste	Prüfliste mit Elementen für HR-Mitarbeiter bei der Erfüllung des HR-Falls.

5. In der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** können Sie die Felder konfigurieren, die auf dem HR-Fallformular nach einer Anforderung dieses Services angezeigt werden.
Dies ist ein Verfahren in zwei Teilen. Zusätzlich zu dieser Konfiguration müssen Sie auch das HR-Fallformular für das HR-Kompetenzzentrum konfigurieren, unter dem der HR-Service kategorisiert ist.

   Hinweis: Das HR-Fallformular wird angezeigt, nachdem ein HR-Fall erstellt wurde. Die Konfiguration des HR-Fallformulars ist ein Verfahren in zwei Teilen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren.

6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

   Hinweis: Wenn Sie einer HR-COE-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzugefügt haben, müssen Sie eine UI-Richtlinienaktion erstellen (Feld **Sichtbar** ist auf **False** festgelegt), um sie vor anderen HR-Services auszublenden, die diese HR-COE-Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise der Tabelle „HR-Lohnbuchhaltungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll] eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, wird diese in allen HR-Services angezeigt, die sich auf diese Tabelle beziehen. Die benutzerdefinierte Spalte wird auch angezeigt, nachdem Sie sie für einen bestimmten HR-Service hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien .

Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren

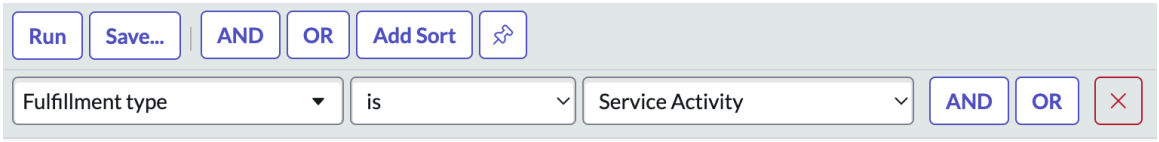
Wenn der Ausführungstyp eines HR-Services als **Serviceaktivität** festgelegt ist, konfigurieren Sie eine oder mehrere Serviceaktivitäten. Serviceaktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete HR-Services sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

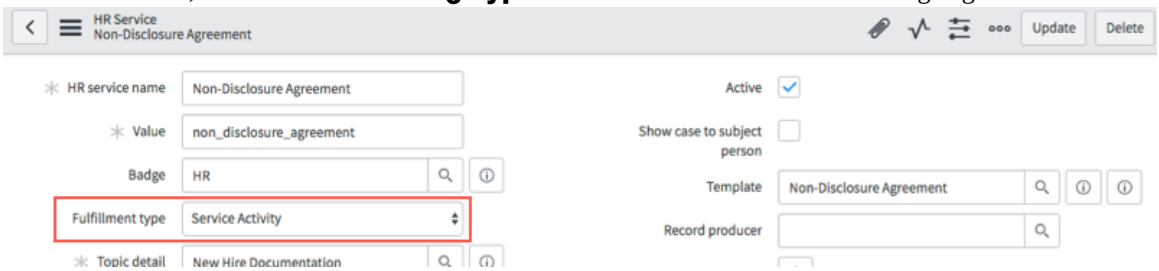
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Fälle filtern nach **Erfüllungstyp** .

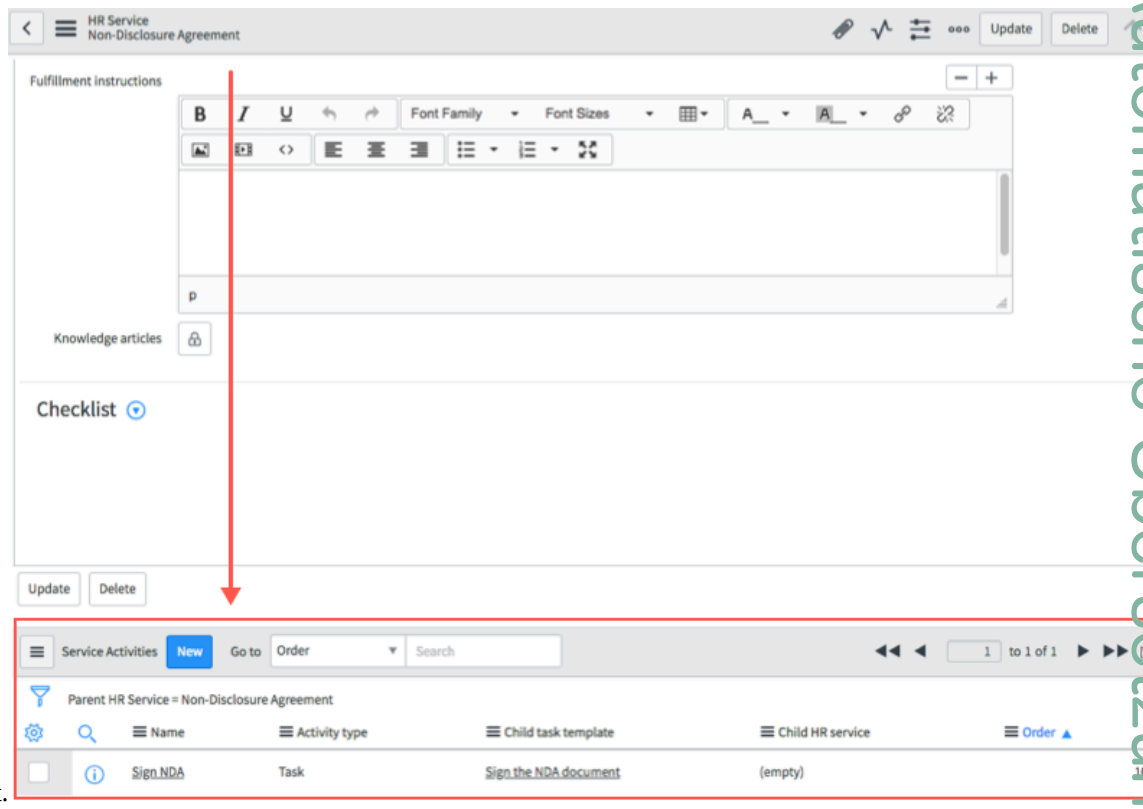
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den HR-Service.
4. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Erfüllungstyp** der Wert auf **Serviceaktivität** festgelegt ist.



Der Abschnitt **Serviceaktivitäten** wird am unteren Rand des HR-Serviceformulars angezeigt.



5. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz, und führen Sie die Aufgaben nach Bedarf aus.
   Im Formular der Serviceaktivität können Sie folgende Typen von Serviceaktivitäten konfigurieren:
   - Genehmigung
   - Aufgabe
   - HR-Nachfolgeservice

   Führen Sie für jede Art von Serviceaktivität die zugehörige Aufgabe aus.

Genehmigung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Serviceaktivität, die eine Genehmigung ist. Genehmigungen erfordern, dass mindestens ein Benutzer den Fall genehmigen muss, bevor dieser fortgesetzt werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Serviceaktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf Genehmigung fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Felder und Beschreibungen des Serviceaktivitätsformulars

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf **Genehmigung** fest.
Name	Name der Serviceaktivität.
Ein Genehmiger fehlt	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn ein Genehmiger fehlt: ○ Vertretungen auswählen ○ Fehlende überspringen ○ Schließen – unvollständig
Alle Benutzer fehlen	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn alle Genehmiger fehlen: ○ Vertretungen auswählen ○ Schließen – unvollständig
Warten auf	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgeschlossen ist: ○ Beliebigen genehmigen ○ Jeden genehmigen ○ Erste Antwort von beliebiger Person
Bei Ablehnung	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgelehnt wird: ○ Erneutes Übermitteln von Genehmigungen zulassen **Hinweis:** Wenn eine Genehmigung abgelehnt wird, kann der **Zugewiesen an**-Benutzer für den Fall eine weitere Anforderung zur Genehmigung mit Arbeitsnotizen oder Kommentaren einreichen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen. ○ Schließen – unvollständig **Hinweis:** Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core.case_writer] innehaben.
Übergeordneter HR-Service	Dieses Feld wird automatisch auf den übergeordneten HR-Service gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, an dem die Serviceaktivität verfügbar wird. Niedriger nummerierte Serviceaktivitäten werden vor höher nummerierten Serviceaktivitäten verfügbar. **Hinweis:** ○ Die aktuelle Serviceaktivität muss geschlossen, abgeschlossen, akzeptiert oder abgelehnt werden, bevor die nächste Serviceaktivität zur Verfügung gestellt wird. ○ Serviceaktivitäten mit identischen Nummern werden gleichzeitig zur Verfügung gestellt.
Genehmiger aus Fall	Benutzerfelder vom HR-Fall zum Genehmigen der Aufgabe.
Genehmiger-Benutzer	Benutzer zum Genehmigen der Aufgabe.
Genehmigergruppen	Gruppen zum Genehmigen der Aufgabe.

3. Klicken Sie im Formular „Serviceaktivität“ auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

Aufgabe konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Serviceaktivität, die eine Aufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Serviceaktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf `Aufgabe` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Serviceaktivität“

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf **Aufgabe** fest.
Unterordnete Aufgabenvorlage	Name der untergeordneten Aufgabenvorlage, der die Serviceaktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** Die HR-Aufgabenvorlage füllt Felder im HR-Aufgabenformular automatisch aus, wenn die Aufgabe erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.
Name	Name der Serviceaktivität.
Übergeordneter HR-Service	Dieses Feld wird automatisch auf den übergeordneten HR-Service gesetzt.
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, an dem die Serviceaktivität verfügbar wird. Niedriger nummerierte Serviceaktivitäten werden vor höher nummerierten Serviceaktivitäten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die aktuelle Serviceaktivität muss geschlossen, abgeschlossen, akzeptiert oder abgelehnt werden, bevor die nächste Serviceaktivität zur Verfügung gestellt wird. ○ Serviceaktivitäten mit derselben Ordnungsnummer werden gruppiert. Wenn in der Gruppe eine Genehmigungsaktivität vorhanden ist, wird zuerst die Genehmigung ausgeführt, gefolgt von anderen.

3. Klicken Sie im Formular „Serviceaktivität“ auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

Untergeordneten HR-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Serviceaktivität, die ein untergeordneter HR-Service ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Hinweis: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ (com.sn_hr_lifecycle_events) installiert ist.

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Serviceaktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf Untergeordneter HR-Service fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Felder und Beschreibungen des Serviceaktivitätsformulars

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf **Untergeordneter HR-Service** fest.
Untergeordneter HR Service	Name des untergeordneten HR-Services, dem die Serviceaktivität zugeordnet ist.
Name	Name der Serviceaktivität.
Übergeordneter HR-Service	Dieses Feld wird automatisch auf den übergeordneten HR-Service gesetzt.
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, an dem die Serviceaktivität verfügbar wird. Niedriger nummerierte Serviceaktivitäten werden vor höher nummerierten Serviceaktivitäten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die aktuelle Serviceaktivität muss geschlossen, abgeschlossen, akzeptiert oder abgelehnt werden, bevor die nächste Serviceaktivität zur Verfügung gestellt wird. ○ Serviceaktivitäten mit identischen Nummern werden gleichzeitig zur Verfügung gestellt.

3. Klicken Sie im Formular „Serviceaktivität“ auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie die Felder, die auf dem HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Formular wird angezeigt, wenn ein HR-Mitarbeiter einen HR-Service aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** auswählt. Sie können zusätzliche Felder zum HR-Fallerstellungsformular hinzufügen, sodass HR-Mitarbeiter relevante Informationen sammeln können, bevor sie mit der Arbeit am Fall beginnen. Die Fallerstellungskonfigurationsdatensätze können für einen oder mehrere HR-Services angewendet werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Öffnen Sie im Feld **Servicekonfiguration für Fallerstellung** den Konfigurationsdatensatz der Fallerstellung.

   Hinweis: Wenn Sie einen neuen Fallerstellungskonfigurationsdatensatz für den HR-Service erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen** und anschließend auf **Neu**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Servicekonfigurationsformular für die Fallerstellung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Fallerstellungskonfigurationsdatensatzes.
Aufgabenerstellungstabelle	Name der HR-Falltabelle, die dem Datensatz zugeordnet ist.
Aufgabenfelder links	Felder, die auf der linken Seite des Formulars hinzugefügt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Im Formular „Anwendersegmentgruppen“ werden nur Felder angezeigt, die den Aufgabenfeldern links hinzugefügt wurden. Felder, die den rechten Aufgabenfeldern hinzugefügt wurden, werden im Formular „Anwendersegmentgruppen“ nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzersegmentgruppen erstellen.
Aufgabenfelder rechts	Felder, die auf der rechten Seite des Formulars hinzugefügt werden können.
Aufgabenfelder unten	Felder, die unten im Formular hinzugefügt werden können.

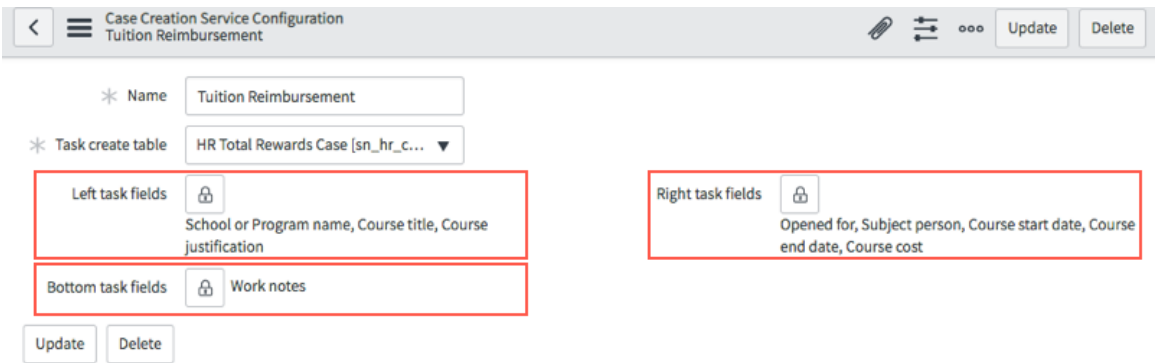
Hinweis: Beim Hinzufügen des Felds „Beschreibung(rich_description)“ wird der TinyMCE-HTML-Editor erst angezeigt, nachdem der Fall erstellt wurde und sichtbar ist. Alle HTML-formatierten Änderungen können hinzugefügt werden, nachdem der Fall erstellt wurde.

5. Klicken Sie im Fallerstellungskonfigurationsdatensatz auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

Example: Zusätzliche Felder für die HR-Fallerstellungsformulare „Erstattung von Schulungskosten“

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie haben im Zusammenhang mit der Erstattung von Schulungskosten mehrere HR-Services, und Sie wissen, dass der HR-Mitarbeiter für diesen Falltyp Informationen wie Name der Schule, Kursname und Kursbegründung sammeln muss, bevor mit der Fallarbeit begonnen werden kann. Wenn diese Informationen vor Beginn der Fallerstellung gesammelt werden, kann Ihr Unternehmen Zeit einsparen, indem der Austausch zwischen HR-Mitarbeiter und Mitarbeiter für das Erfassen der relevanten Informationen vermieden werden kann.

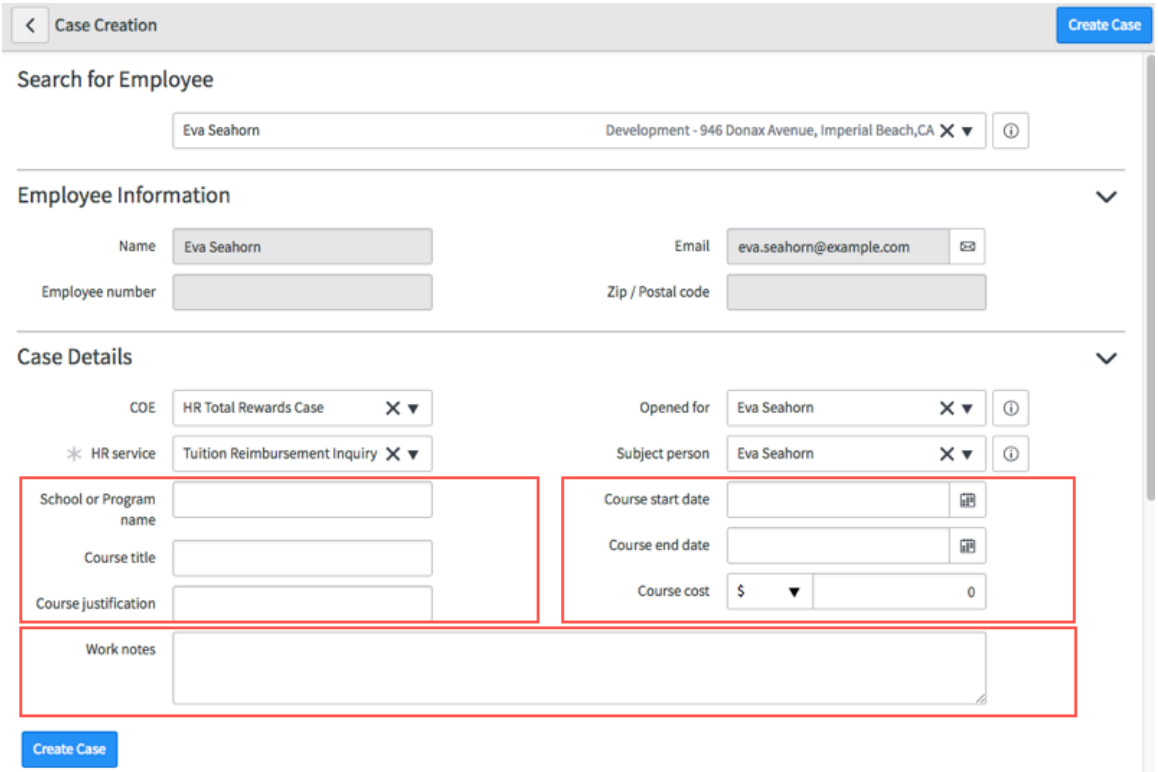
Konfigurieren Sie dazu das HR-Fallerstellungsformular für den HR-Service „Erstattung von Schulungskosten“, um zusätzliche Felder aufzunehmen, die den Namen der Schule oder des Programms, Kurstitel, Kursbegründung, Startdatum des Kurses und Enddatum des Kurses abfragen. Dazu erstellen Sie einen Fallerstellungs-Service-Konfigurationsdatensatz und verknüpfen diesen mit der HR-Falltabelle Gesamtleistungen [sn_hr_core_case_total_rewards]. Fügen Sie für die linken, rechten und unteren Aufgabenfelder die gewünschten zusätzlichen Felder für das Formular hinzu.



Sobald die Konfiguration abgeschlossen ist, können HR-Mitarbeiter, die das Anforderungsserviceformular für die Erstattung von Schulungskosten im Modul **Neuen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall erstellen auswählen, die von Ihnen hinzugefügten Felder sehen. Dadurch können HR-Mitarbeiter relevante Informationen sammeln, bevor sie mit der Arbeit am Fall beginnen.



HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie die Felder, die auf dem HR-Fallformular für einen HR-Service angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das ist das Formular, das angezeigt wird, nachdem ein HR-Fall erstellt wurde. Die Konfiguration des HR-Fallformulars ist ein Verfahren in zwei Teilen. Zunächst fügen Sie zusätzliche Felder im HR-Serviceformular hinzu oder entfernen diese. Danach konfigurieren Sie das HR-Fallformular für das HR-Kompetenzzentrum, unter dem der HR-Service kategorisiert ist.

Prozedur

1. Fügen Sie die Felder in der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** hinzu, oder entfernen Sie sie.

   a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.

   b. Öffnen Sie den HR-Service.

   c. Füllen Sie in der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** die Felder entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Beschreibungen des Formulars „zusätzliche Informationen für HR-Service“

Feld	Beschreibung
Servicetabellenfelder	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um die Liste der verfügbaren Felder aus dem HR-Kompetenzzentrum anzuzeigen, unter dem der HR-Service kategorisiert ist. Wählen Sie die Felder aus, die im HR-Fallformular für den HR-Service angezeigt werden sollen. Beispielsweise enthält der HR-Service 401(k)-Rentenregistrierungsanfrage das Feld **Leistungsplan**. **Hinweis:** Wenn Sie einer HR-COE-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzugefügt haben, müssen Sie eine UI-Richtlinienaktion erstellen (Feld **Sichtbar** ist auf **False** festgelegt), um sie vor anderen HR-Services auszublenden, die diese HR-COE-Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise der Tabelle „HR-Lohnbuchhaltungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll] eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, wird diese in allen HR-Services angezeigt, die sich auf diese Tabelle beziehen. Die benutzerdefinierte Spalte wird auch angezeigt, nachdem Sie sie für einen bestimmten HR-Service hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien .
Zur Betreffperson zugehörige Listen	Klicken Sie auf das Sperrsymbol zur Suche nach einer zur betreffenden Person zugehörigen Liste, die auf dem HR-Fallformular für den HR-Service angezeigt werden soll. Beispielsweise enthält der HR-Service 401(k)-Rentenregistrierungsanfrage die zugehörige Liste **Rentenleistungen für betreffende Person**.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie das HR-Fallformular für das HR-Kompetenzzentrum, unter dem der HR-Service kategorisiert ist.

a. Navigieren zu **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**, Und öffnen Sie einen HR-Fall, der Teil desselben Kompetenzzentrums ist wie der HR-Service.

b. Klicken Sie im Header des HR-Fallformulars auf das Menüsymbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.

c. Verschieben Sie die zum HR-Serviceformular hinzugefügten Felder zur Spalte **Ausgewählt**.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurationsbeispiele für HR-Fallformular

Beispiele zum Konfigurieren des HR-Fallformulars für einen HR-Service.

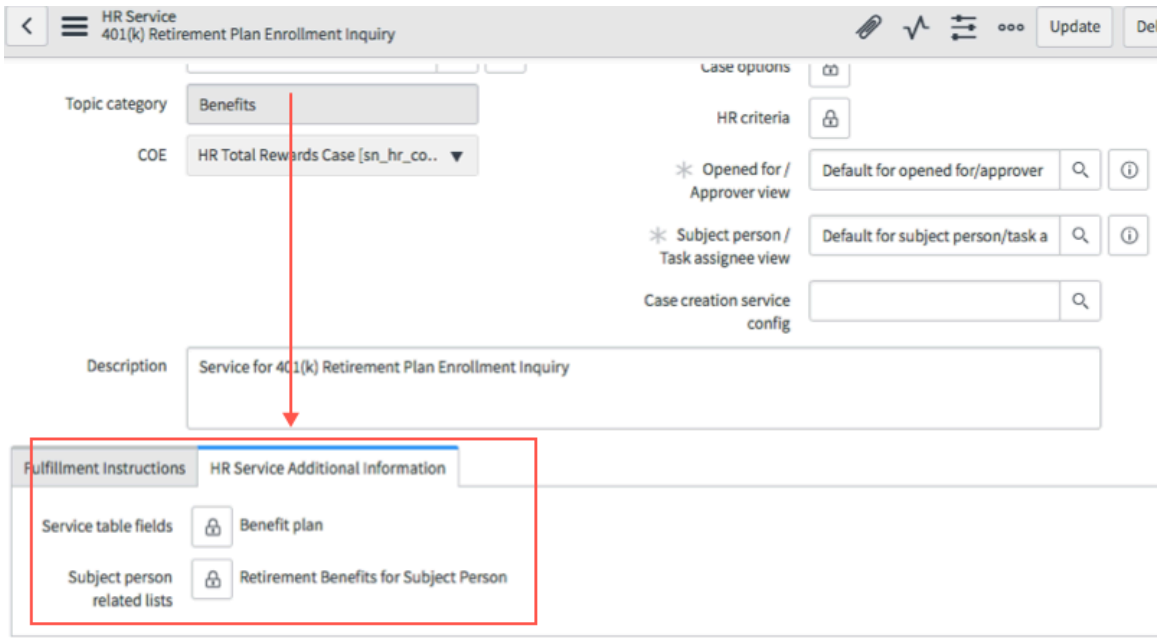
Example: Zusätzliche Felder für HR-Fallformulare 401(k)

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie haben mehrere HR-Services im Zusammenhang mit 401(k)-Rentenleistungen und Sie möchten verschiedene zusätzliche Felder zum HR-Fallfomular hinzufügen, speziell den Leistungsplan und die Liste der Rentenleistungen für die betreffende Person. So haben HR-Mitarbeiter Zugriff auf diese Informationen, wenn sie

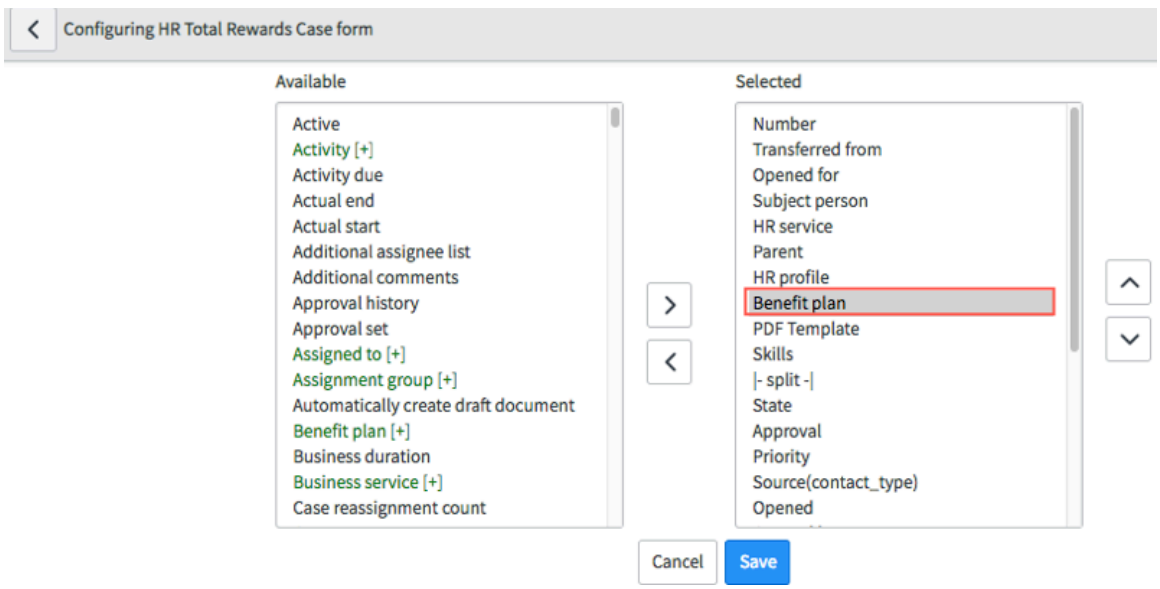
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an dieser Fallart arbeiten. Die Konfiguration des HR-Fallformulars für einen HR-Service ist ein zweiteiliges Verfahren.

Sie müssen zunächst die gewünschten Felder und/oder zugehörigen Listen für das HR-Fallformular für diesen HR-Service in der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** hinzufügen.

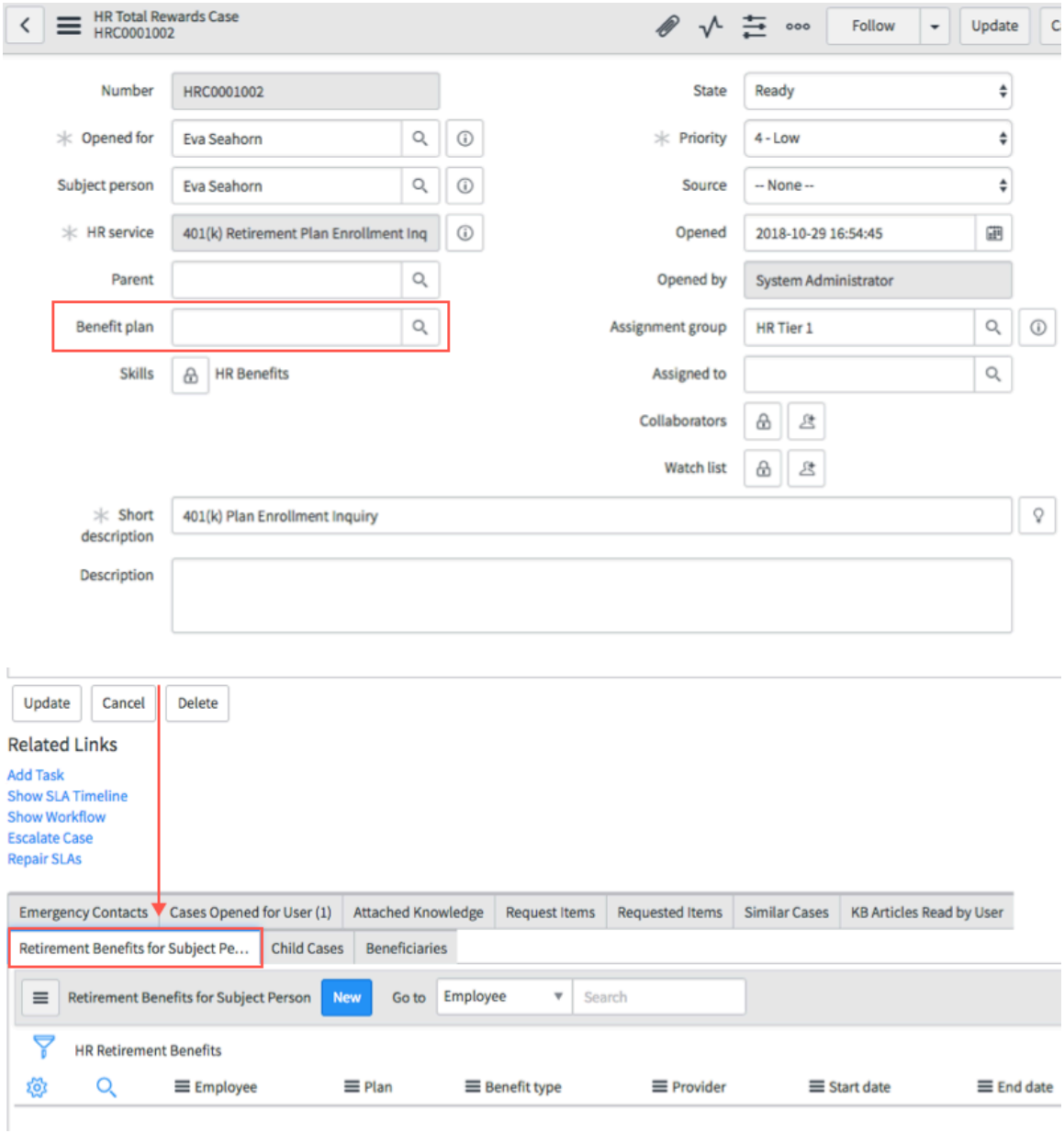


Danach konfigurieren Sie das HR-Fallformular für das Kompetenzzentrum, unter dem der HR-Service kategorisiert ist. Für den HR-Service 401(k)-Rentenregistrierungsanfrage ist das Kompetenzzentrum HR-Gesamtleistungen. Öffnen Sie einen HR-Fall für das Kompetenzzentrum HR-Gesamtleistungen. Klicken Sie im Header des HR-Fallformulars auf das Hamburger-Symbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Stellen Sie sicher, dass die zusätzlichen Felder unter der Spalte „Ausgewählt“ angezeigt werden.



Nach Abschluss der Konfiguration können HR-Mitarbeiter, die am Fall 401(k) arbeiten, die zusätzlichen Felder sehen, die Sie zum HR-Fallformular hinzugefügt haben. Dadurch haben HR-Mitarbeiter bei der Arbeit an diesem HR-Fall zusätzliche Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

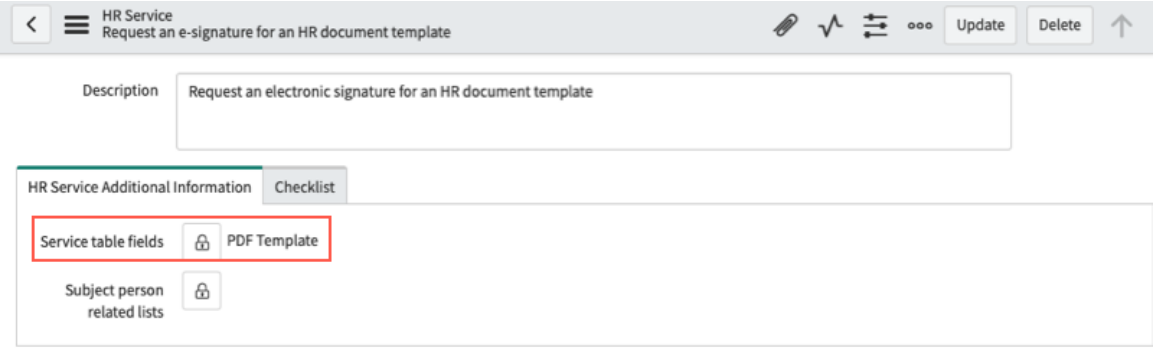


Example: E-Signatur für HR-Dokumentvorlagen anfordern

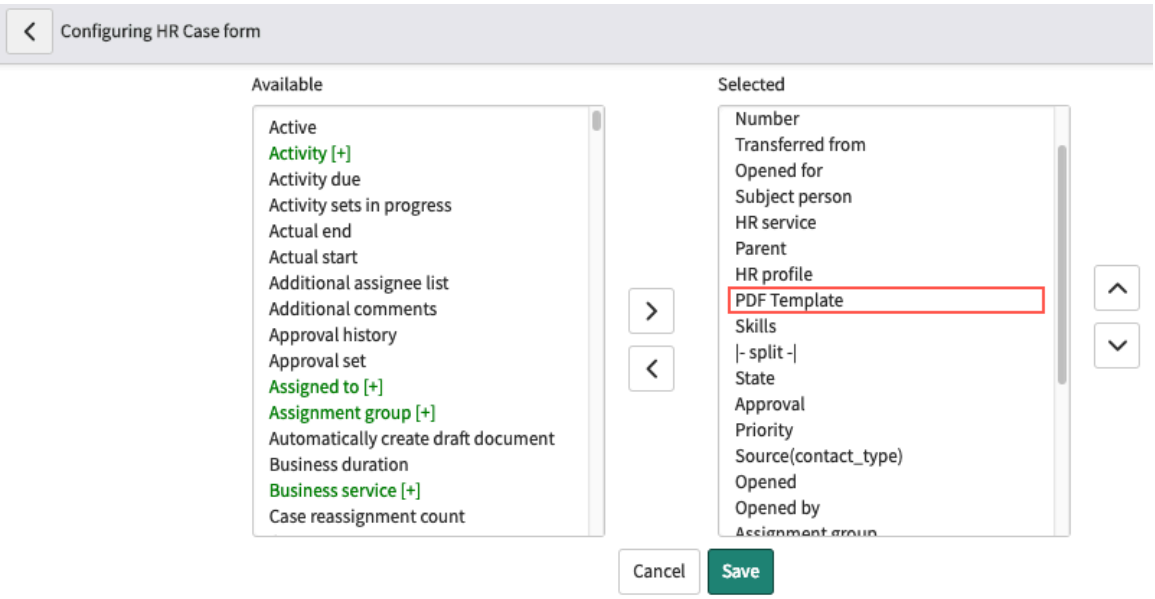
Sie konfigurieren einen HR-Service, um elektronische Signaturen für HR-Dokumentvorlagen mit HR-E-Signatur anzufordern. Im Gegensatz zu verwalteten Dokumenten oder Wissensartikeln wird die HR-Dokumentvorlage, die der Unterzeichner signieren wird, im HR-Fallformular ausgewählt. Daher müssen Sie das Feld **PDF-Vorlage** dem HR-Fallformular für Ihren HR-Service hinzufügen. Auf diese Weise können HR-Mitarbeiter die HR-Dokumentvorlage auswählen, die der Mitarbeiter beim Erstellen dieses Falltyps signieren soll.

Fügen Sie zuerst im HR-Serviceformular unter der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** das Feld **PDF-Vorlage** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

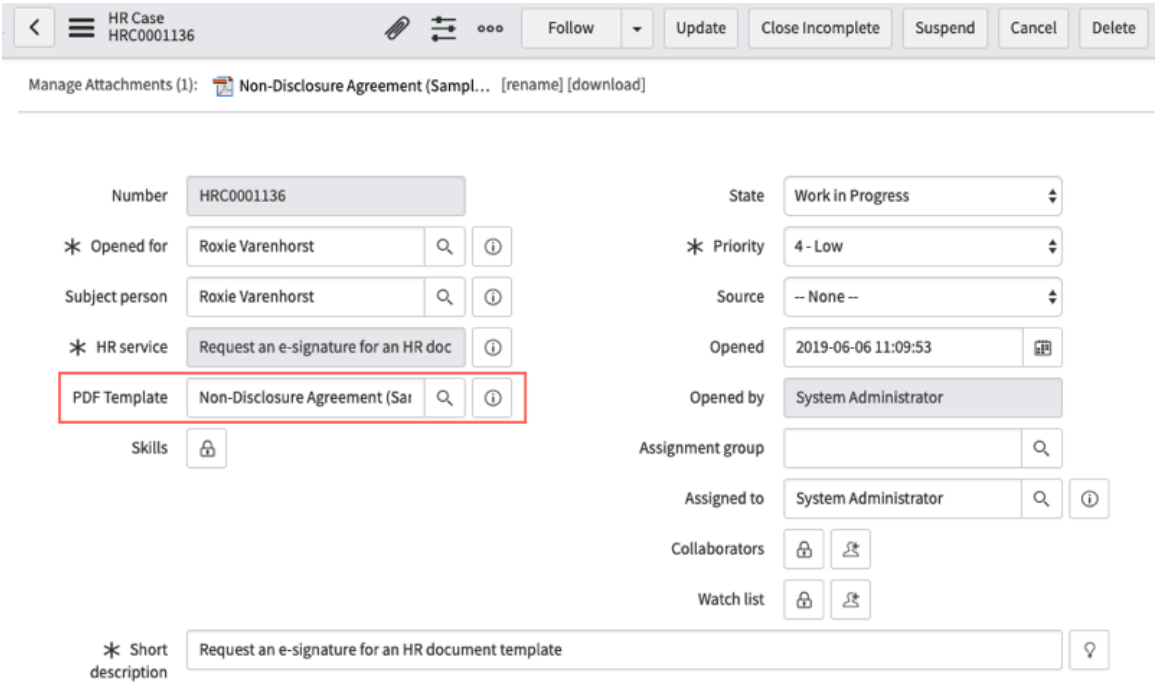


Erstellen Sie zweitens einen HR-Fall, oder öffnen Sie einen vorhandenen Fall, der Teil des COE ist, unter dem Ihr HR-Service kategorisiert ist. Klicken Sie im Header des HR-Fallformulars auf das Menüsymbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an. Stellen Sie sicher, dass das Feld **PDF-Vorlage** in der Spalte „Ausgewählt“ enthalten ist.



Wenn ein HR-Mitarbeiter jetzt eine elektronische Signatur für eine HR-Dokumentvorlage anfordert, wird das Feld **PDF-Vorlage** im HR-Fallformular für diesen HR-Service angezeigt. Dadurch kann der HR-Mitarbeiter eine HR-Dokumentvorlage auswählen, eine Vorschau davon anzeigen und die Vorlage generieren, sodass der Mitarbeiter das Dokument dann elektronisch signieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benutzerdefinierte Spalten (Felder) zu HR-Tabellen hinzufügen

Sie können einer HR-Tabelle benutzerdefinierte Spalten (Felder) hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Hinweis: Wenn Sie einer HR-Kompetenzzentrums-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, müssen Sie eine UI-Richtlinie erstellen, um sie vor anderen HR-Services zu verbergen, die diese HR-Kompetenzzentrums-Tabelle ebenfalls verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, der Sie eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen möchten.
3. Auf der Registerkarte **Spalten** wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder für den **Dictionary-Eintrag** aus.

   Hinweis: Weitere Informationen zu Spalten und Feldern finden Sie unter Feldverwaltung .

5. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

   Hinweis: Wenn Sie einer HR-COE-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzugefügt haben, müssen Sie eine UI-Richtlinienaktion erstellen (Feld **Sichtbar** ist auf **False** festgelegt), um sie vor anderen HR-Services auszublenden, die diese HR-COE-Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise der Tabelle „HR-Lohnbuchhaltungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll] eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, wird diese in allen HR-Services angezeigt, die sich auf diese Tabelle beziehen. Die benutzerdefinierte Spalte wird auch angezeigt, nachdem Sie sie für einen bestimmten HR-Service hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Fallvorlage konfigurieren

Sie können eine HR-Fallvorlage für einen HR-Service erstellen oder bearbeiten, um Felder des HR-Fallformulars automatisch auszufüllen, wenn eine Anforderung für diesen Service gestellt wird.

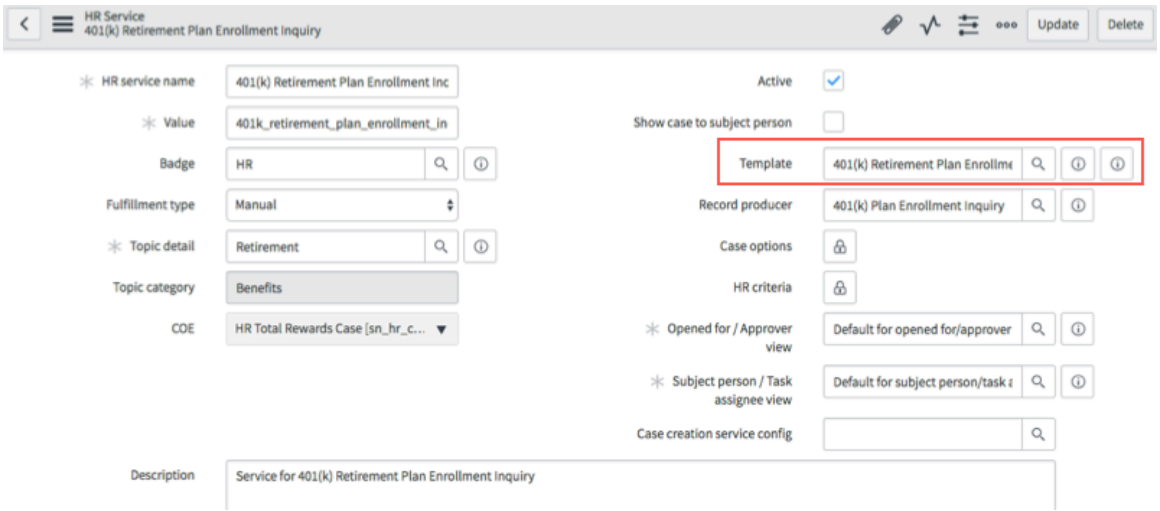
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Öffnen Sie die HR-Fallvorlage für diesen Service.

Hinweis: Wenn Sie eine neue HR-Fallvorlage für den HR-Service erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen** und anschließend auf **Neu**.



4. Füllen Sie die Felder im Formular entsprechend aus.

Hinweis: Dies ist die neue Ansicht des UI-Formulars. Um zur klassischen Umgebung zu wechseln, klicken Sie auf **Wechseln Sie zur klassischen UI** Im Formularheader.

Vorlageformular für HR-Fall

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage für den HR-Fall.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Fallvorlage zur Verwendung.
COE	HR-Falltabelle (COE), unter der der HR-Fall kategorisiert wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das Kompetenzzentrum für die HR-Fallvorlage mit dem des zugehörigen HR-Services übereinstimmt.
Verantwortliche Gruppe	Gruppe, die für die HR-Fallvorlage verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die auf dem HR-Fallformular angezeigt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Priorität	Priorität, die dem HR-Fall zugewiesen wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.
Zuweisungstyp	Zuweisung des HR-Falls, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Sie können den HR-Fall einem Benutzer, einer Fähigkeit oder einer Gruppe zuweisen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Benannter Benutzer: Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. ○ Fähigkeiten/Zuweisungsgruppe: Wählen Sie im Feld **Kompetenzen** oder **Zuweisungsgruppe** eine Fähigkeit oder Gruppe aus.
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die HR-Fallvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben. Sie können dynamische Variablen verwenden, um Ihre Kurz- und Gesamtbeschreibungen zu personalisieren. Die Verwendung dynamischer Variablen in einer HR-Aufgabenvorlage funktioniert: ○ in HR-Aufgaben im Zusammenhang mit HR-Fällen in der veralteten UI oder HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich ○ im Formular „Aufgaben“ von Mitarbeiter-Center Pro ○ im Ticketformular „Lebenszyklus-Events“ **Hinweis:** Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.
Feld hinzufügen	Felder, mit denen automatisch das HR-Fallformular ausgefüllt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Liste **Feld hinzufügen** aus, und geben Sie die gewünschten Werte ein. Sie können z. B. das Feld **Status** hinzufügen, um einen Standard-Fallstatus einzurichten, oder das Feld **PDF-Vorlage**, um ein Dokument für Fälle auszuwählen, die eine Dokumentbestätigung oder Signatur erfordern. Alle Änderungen, die Sie an den Vorlagenfeldern oder -werten vornehmen, haben Vorrang vor den ursprünglichen Vorlagenwerten in den Feldern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wählen Sie die Option „Dokumentvorlage“ aus, um eine Dokumentvorlage (des Plugins „Document Templates“ [com.snc.document_template]) einem HR-Service zuzuordnen.

5. Klicken Sie im HR-Vorlagenformular auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren

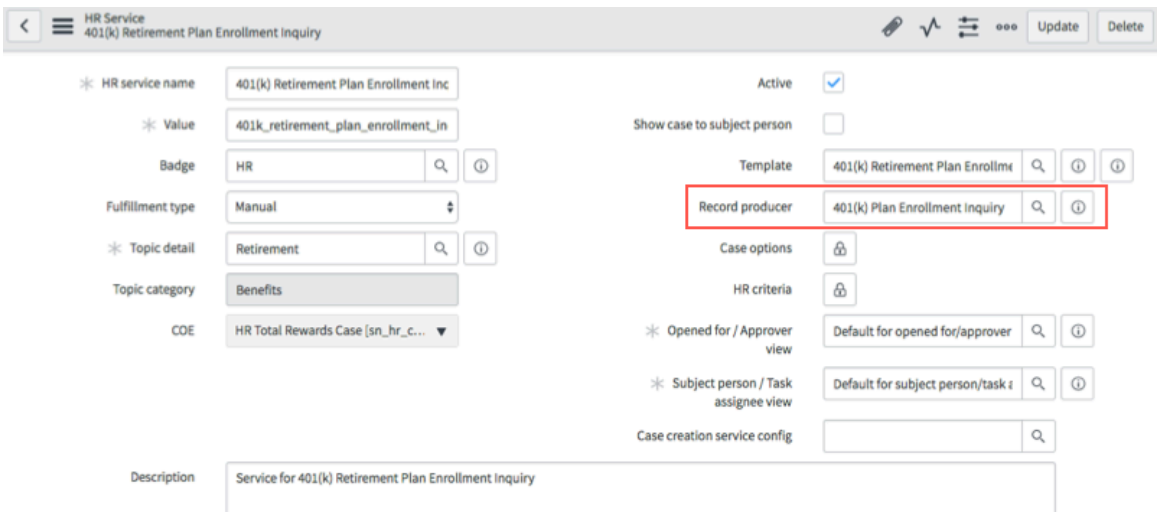
Stellen Sie einen vorhandenen HR-Service für den Mitarbeiter-Selfservice bereit, indem Sie ihn dem HR-Servicekatalog hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um zu vermeiden, dass doppelte Services erstellt werden, erstellen Sie kein neues HR-Katalogelement. Konfigurieren Sie stattdessen einen Datensatzersteller, um Ihren vorhandenen HR-Service mit dem HR-Servicekatalog zu verknüpfen. Um eine optimale Leistung zu erzielen, verwenden Sie einen Datensatzersteller pro HR-Service.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Öffnen Sie den Datensatzersteller für diesen Service.

   Hinweis: Wenn Sie einen neuen Datensatzersteller für den HR-Service erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen** und anschließend auf **Neu**.



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	HR-Falltabelle, die dem Datensatzersteller zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die HR-Falltabelle für den Datensatzersteller der Falltabelle des zugeordneten HR-Services entspricht.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt Human Resources: Core .
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Vorschau-Link	Link zu einer Vorschau, die das HR-Katalogelement anzeigt, wie es Benutzern im HR-Service-Catalog angezeigt wird.
Hilfe für alle Fragen erweitern	

5. Füllen Sie die Felder in den zugehörigen Listen **Was darin enthalten ist**, **Eingabehilfe** und **Generierte Datensatzdaten** entsprechend aus.
   Da Sie den Datensatzersteller aus dem HR-Serviceformular konfigurieren, müssen Sie auf Folgendes achten:

   a. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Was darin enthalten ist** das folgende Skript ein:

   ```
   new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
    cat_item.sys_id);
   ```

   b. Legen Sie in der zugehörigen Liste **Eingabehilfe** das Feld **Kataloge** auf **Human Resources-Katalog** fest.

6. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** die Variablen für das HR-Katalogelement je nach Bedarf.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem HR-Katalogelement beliebig viele Variablen hinzufügen. Zu häufig verwendeten Variablentypen gehören:

   - Checkbox
   - Multiple-Choice
   - Referenz
   - Auswahlfeld
   - Einzeiliger Text

   Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Variablen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalog-Variablen .

7. Konfigurieren Sie in den zugehörigen Listen **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für** die Benutzerkriterien, die je nach Bedarf auf das HR-Katalogelement angewendet werden.
   Benutzerkriterien steuern, welche Mitarbeiter auf das HR-Katalogelement im HR-Service-Catalog zugreifen und es anfordern können. Weitere Informationen zu Anwenderkriterien und ihrer Verwendung zur Steuerung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Zugriffs auf HR-Katalogelemente finden Sie unter Legen Sie die Sicherheit für Elemente und Kategorien fest .

Hinweis: Benutzerkriterien für HR-Katalogelemente gelten nur für Mitarbeiter und stehen nicht im Zusammenhang mit HR-Kriterien, die verwendet werden, um zu steuern, welche HR-Services ein HR-Mitarbeiter für einen Mitarbeiter aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** anfordern kann. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

8. Klicken Sie im Datensatzerstellerformular auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
9. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

HR-Service Catalog-Management

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, HR-Services über einen HR-Service Catalog anzufordern. Der HR-Service Catalog bietet Mitarbeitern einen Katalog an HR-Services, die sie direkt von HR anfordern können. Dazu zählen beispielsweise das Hinzufügen von Empfängern zu einem Leistungsplan, die Anforderung eines Reisevisums oder die Nachfrage zu einer Diskrepanz auf ihrer Gehaltsabrechnung.

Mitarbeiter können auf den HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Employee Service Center zugreifen. Sie können die Einrichtung und Kategorisierung des HR-Service Catalog verwalten und dessen individuelle HR-Katalogelemente konfigurieren.

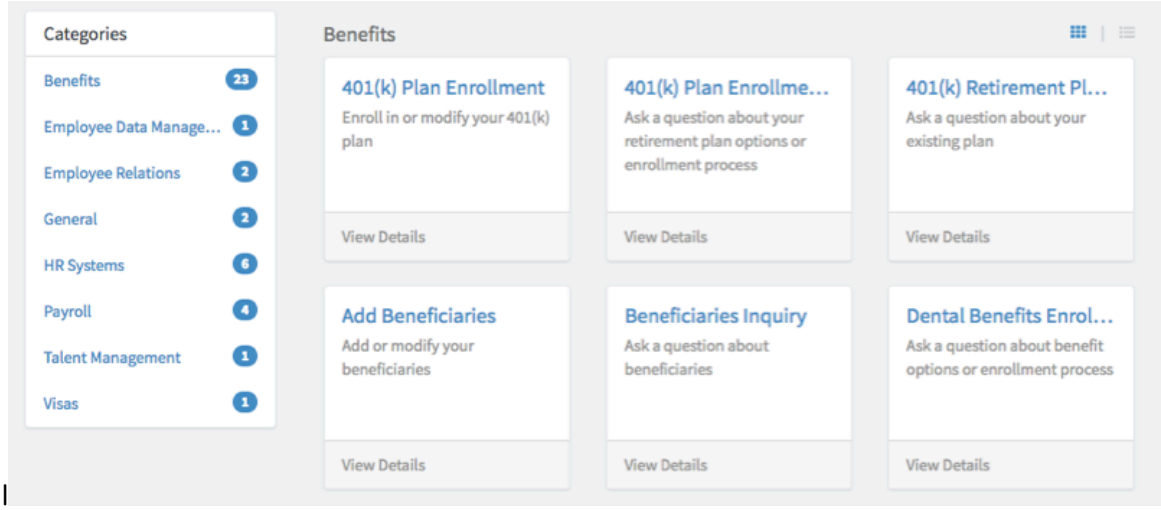
HR-Service Catalog-Kategorisierung

Der HR-Service Catalog ist eine Sammlung an HR-Katalogelementen, die Mitarbeiter direkt von HR anfordern können. Die HR-Katalogelemente sind in Kategorien organisiert, die die Organisationsstruktur für den Katalog definieren. Beispielsweise können die Elemente nach Leistungen, Mitarbeiterdatenmanagement, Mitarbeiterbeziehungen, Allgemein, HR-Systemen, Gehaltsabrechnung, Talentmanagement und Visa kategorisiert werden.

Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können die Erstellung oder Änderung der Kategorien im HR-Service Catalog verwalten sowie HR-Katalogelemente einer Kategorie zuweisen oder aus dieser entfernen oder einem HR-Katalogelement Kategorien zuweisen oder diese entfernen. Weitere Informationen zum Verwalten der Kategorisierung von HR-Katalogelementen im HR-Service Catalog finden Sie unter HR-Service Catalog-Kategorisierung.

HR-Katalogelement-Konfiguration

HR-Katalogelemente sind die HR-Services, die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen direkt aus dem HR-Service Catalog anfordern können. (Nicht alle HR-Services müssen für Mitarbeiter zugänglich sein – einige Services werden nur intern von HR-Mitarbeitern initiiert. Dies bedeutet, dass alle HR-Katalogelemente einen zugehörigen HR-Service haben, jedoch nicht alle HR-Services ein zugehöriges HR-Katalogelement.) Weitere Informationen zur Kategorisierung eines HR-Katalogelements finden Sie unter HR-Katalogelement-Konfiguration.

Sobald ein HR-Katalogelement im HR-Service Catalog veröffentlicht wurde, können Mitarbeiter dieses anfordern. Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage für ein HR-Katalogelement einreicht, wird ein HR-Fall erstellt.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog

HR-Service Catalog-Kategorisierung

HR-Katalogelemente im HR-Service Catalog sind in Kategorien unterteilt. Die Kategorien definieren die Unternehmensstruktur für den Katalog, damit Mitarbeiter gewünschte HR-Services schneller durchsuchen und anfordern können.

Sie können die Erstellung oder Änderung der Kategorien im HR-Service Catalog verwalten sowie HR-Katalogelemente einer Kategorie zuweisen oder aus dieser entfernen oder einem HR-Katalogelement Kategorien zuweisen oder diese entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

HR-Katalogkategorie erstellen

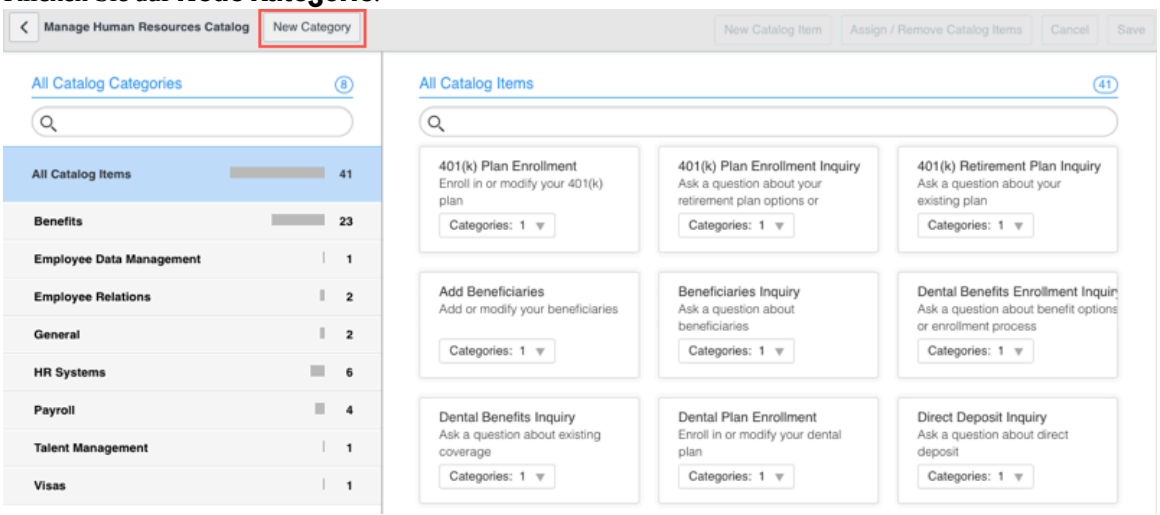
Erstellen Sie eine neue Kategorie im HR-Service Catalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neue Kategorie**.



3. Geben Sie den Namen und die Beschreibung der Kategorie ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Katalogkategorie bearbeiten

Bearbeiten Sie eine vorhandene Kategorie im HR-Service Catalog.

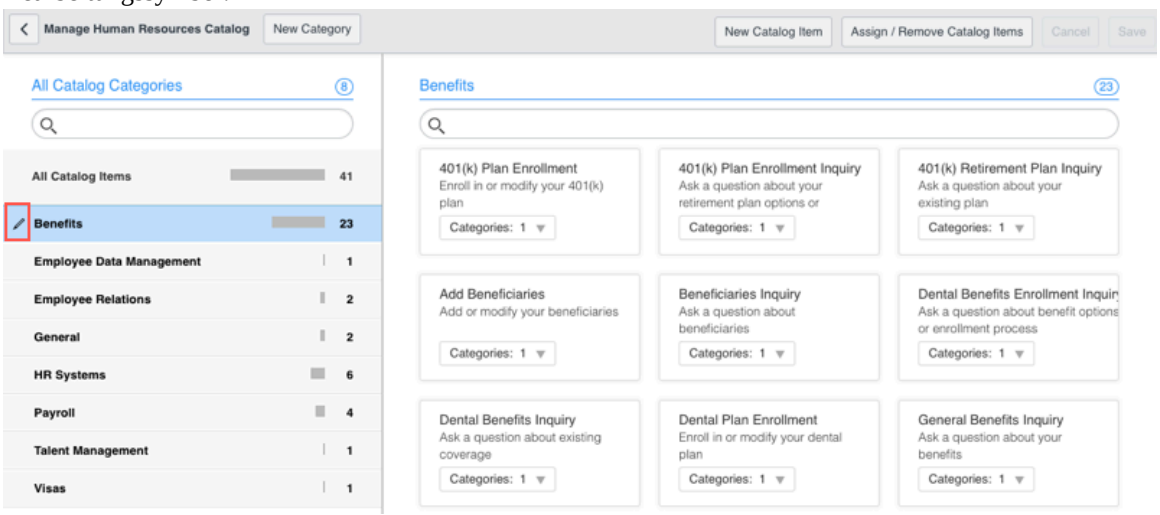
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Kategorie, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol.



3. Ändern Sie wie gewünscht den Kategorienamen, den Status „aktiv“ oder die Beschreibung.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Katalogelemente einer Kategorie zuweisen oder aus dieser entfernen

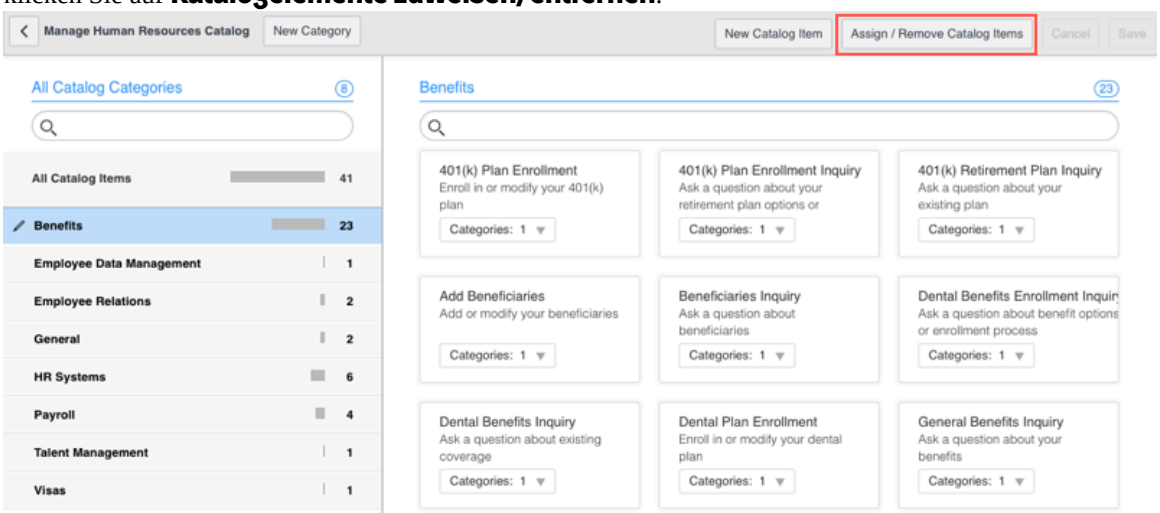
Weisen Sie eines oder mehrere HR-Katalogelemente einer Kategorie im HR-Service Catalog hinzu oder entfernen Sie diese.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

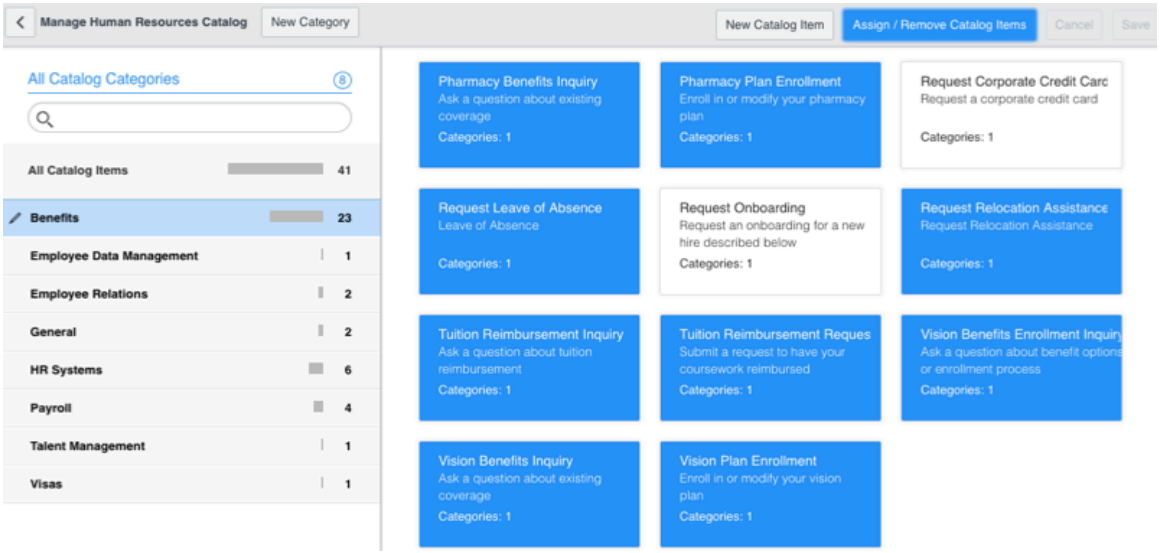
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Wählen Sie die Kategorie aus, für die Sie HR-Katalogelemente hinzufügen oder entfernen möchten, und klicken Sie auf **Katalogelemente zuweisen/entfernen**.



3. Wählen Sie die HR-Katalogelemente aus, die Sie zuweisen möchten, und deaktivieren Sie die Elemente, die Sie entfernen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Speichern**.

HR-Katalogelementen eine Kategorie zuweisen oder diese entfernen

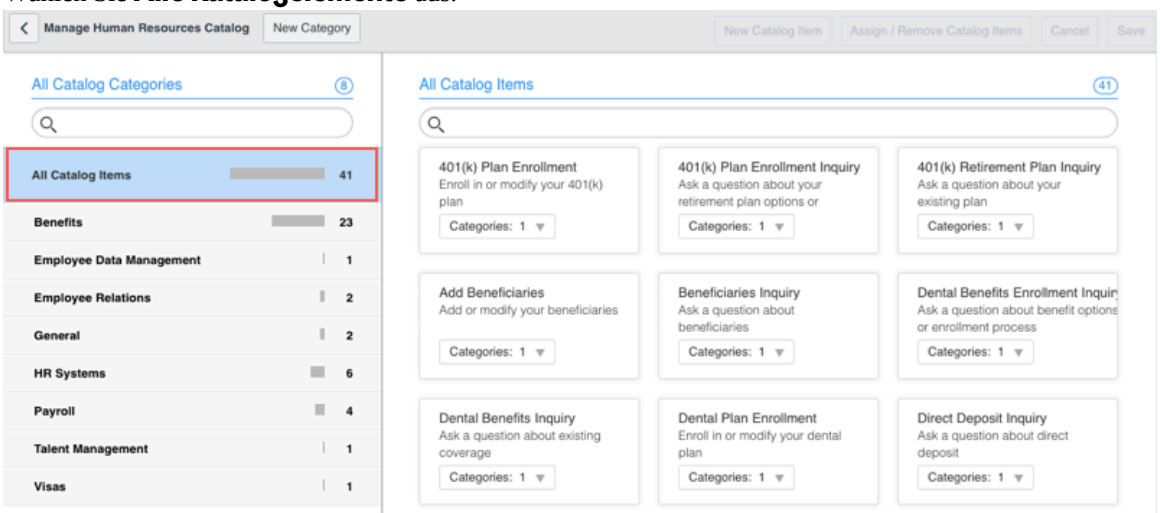
Weisen Sie einem HR-Katalogelement im HR-Service Catalog Kategorien zu oder entfernen Sie diese.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

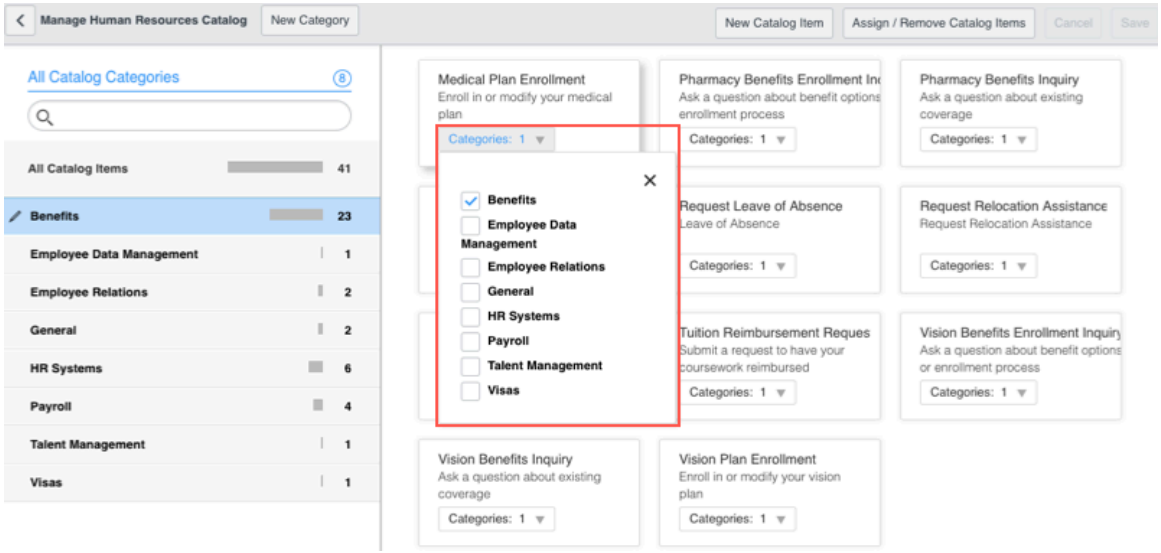
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Wählen Sie **Alle Katalogelemente** aus.



3. Suchen Sie das HR-Katalogelement, für das Sie Kategorien hinzufügen oder entfernen möchten, und öffnen Sie die Liste **Kategorien**.
4. Wählen Sie die Kategorien aus, die Sie hinzufügen möchten, und deaktivieren Sie die Kategorien, die Sie entfernen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

HR-Katalogelement-Konfiguration

HR-Katalogelemente sind die HR-Services, die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen direkt aus dem HR-Service Catalog anfordern können.

Sie können ein HR-Katalogelement (auch bekannt als Datensatzersteller) konfigurieren, um die erforderlichen Felder zu definieren und festzulegen, wie das Element Mitarbeitern im Katalog angezeigt wird. Konfigurieren Sie eine HR-Fallvorlage, um Felder auf dem HR-Fallformular automatisch auszufüllen, wenn eine Anforderung für dieses Element gestellt wird. Sie können auch relevante Wissensartikel oder verwaltete Dokumente für Mitarbeiter als Referenz verlinken.

Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Katalogelement erstellen

Erstellen Sie ein HR-Katalogelement, damit Mitarbeiter den HR-Service direkt vom HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Employee Service Center anfordern können. Wenn Sie ein neues HR-Katalogelement erstellen, werden automatisch eine entsprechende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Service-, Datensatzersteller- (Synonym für HR-Katalogelement) und eine HR-Fallvorlage erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
3. Klicken Sie auf **Neues Katalogelement**.

   Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

   - Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
   - Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, finden Sie weitere Informationen unter HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
   - Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
   - Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für neues Katalogelement

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Katalogelements.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des HR-Katalogelements.
Anfragetyp	Name des HR-Kompetenzzentrums, unter dem der entsprechende HR-Service und der Datensatzersteller kategorisiert sind. **Hinweis:** Die Kompetenzzentren werden rund um funktionale Disziplinen organisiert und sind Erweiterungen der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case]. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.
Themenkategorie	Name der HR-Themenkategorie, unter der der entsprechende HR-Service und der Datensatzersteller kategorisiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die HR-Themenkategorie ist die erste Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.
Themendetail	Name des HR-Themendetails, unter dem der entsprechende HR-Service und der Datensatzersteller kategorisiert sind. **Hinweis:** Das HR-Themendetail ist die zweite Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.
Zuweisungsgruppe	Standardzuweisungsgruppe des HR-Katalogelements.
Priorität	Standardpriorität für das HR-Katalogelement.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Wenn Sie auf **Veröffentlichen** klicken, können Mitarbeiter das HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog anfordern.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie ein HR-Katalogelement erstellen, werden automatisch eine entsprechende HR-Service-, Datensatzersteller- (Synonym für HR-Katalogelement) und eine HR-Fallvorlage erstellt. Konfigurieren Sie die Datensatzersteller- und HR-Fallvorlage, bevor Sie das HR-Katalogelement im HR-Service Catalog veröffentlichen.

Datensatzersteller für HR-Katalogelemente bearbeiten

Bearbeiten Sie den Datensatzersteller für ein HR-Katalogelement, um die erforderlichen Felder zu definieren und festzulegen, wie das Element Mitarbeitern im HR-Service Catalog angezeigt wird.

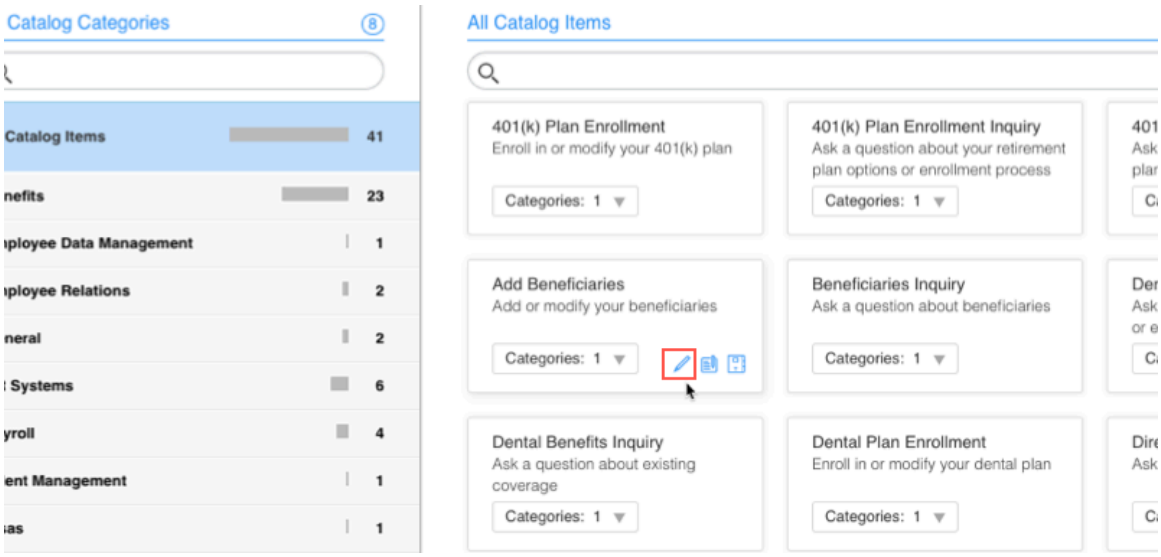
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über das HR-Katalogelement, und klicken Sie auf **Katalogelement bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	HR-Falltabelle, die dem Datensatzersteller zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die HR-Falltabelle für den Datensatzersteller der Falltabelle des zugeordneten HR-Services entspricht.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt Human Resources: Core .
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Vorschau-Link	Link zu einer Vorschau, die das HR-Katalogelement anzeigt, wie es Benutzern im HR-Service-Catalog angezeigt wird.
Hilfe für alle Fragen erweitern	

4. Füllen Sie die Felder in den zugehörigen Listen **Was darin enthalten ist**, **Eingabehilfe** und **Generierte Datensatzdaten** entsprechend aus.
Sie können eine Kurzbeschreibung und eine Beschreibung eingeben, ein Skript konfigurieren, Bilder hinzufügen, eine Vorlage definieren und vieles mehr.

5. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** die Variablen für das HR-Katalogelement je nach Bedarf.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem HR-Katalogelement beliebig viele Variablen hinzufügen. Zu häufig verwendeten Variablentypen gehören:

   - Checkbox
   - Multiple-Choice
   - Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswahlfeld
- Einzeiliger Text

Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Variablen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalog-Variablen .

6. Konfigurieren Sie in den zugehörigen Listen **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für** die Benutzerkriterien, die je nach Bedarf auf das HR-Katalogelement angewendet werden. Benutzerkriterien steuern, welche Mitarbeiter auf das HR-Katalogelement im HR-Service-Catalog zugreifen und es anfordern können. Weitere Informationen zu Anwenderkriterien und ihrer Verwendung zur Steuerung des Zugriffs auf HR-Katalogelemente finden Sie unter Legen Sie die Sicherheit für Elemente und Kategorien fest .

   Hinweis: Benutzerkriterien für HR-Katalogelemente gelten nur für Mitarbeiter und stehen nicht im Zusammenhang mit HR-Kriterien, die verwendet werden, um zu steuern, welche HR-Services ein HR-Mitarbeiter für einen Mitarbeiter aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** anfordern kann. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Fallvorlage für ein HR-Katalogelement bearbeiten

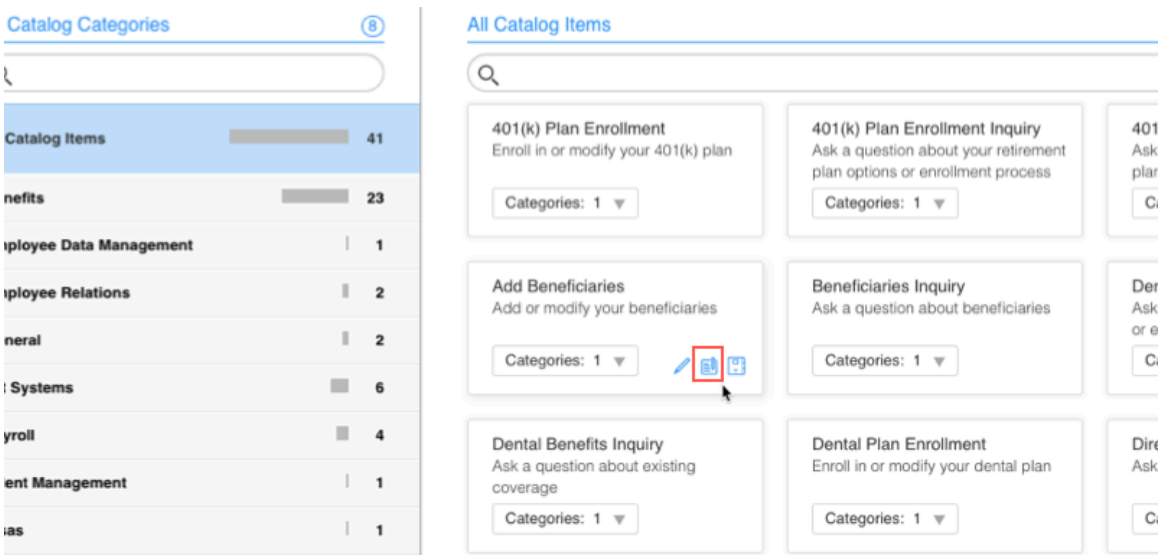
Bearbeiten Sie die HR-Fallvorlage für ein HR-Katalogelement, damit Felder in einem HR-Fallformular automatisch ausgefüllt werden, wenn eine Anforderung für dieses Element gestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über das HR-Katalogelement, und klicken Sie auf **Katalogelement bearbeiten**.



3. Füllen Sie die Felder im Formular entsprechend aus.

   Hinweis: Dies ist die neue Ansicht des UI-Formulars. Um zur klassischen Umgebung zu wechseln, klicken Sie auf **Wechseln Sie zur klassischen UI** Im Formularheader.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlageformular für HR-Fall

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage für den HR-Fall.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Fallvorlage zur Verwendung.
COE	HR-Falltabelle (COE), unter der der HR-Fall kategorisiert wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das Kompetenzzentrum für die HR-Fallvorlage mit dem des zugehörigen HR-Services übereinstimmt.
Verantwortliche Gruppe	Gruppe, die für die HR-Fallvorlage verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die auf dem HR-Fallformular angezeigt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.
Priorität	Priorität, die dem HR-Fall zugewiesen wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.
Zuweisungstyp	Zuweisung des HR-Falls, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Sie können den HR-Fall einem Benutzer, einer Fähigkeit oder einer Gruppe zuweisen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Benannter Benutzer: Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. ○ Fähigkeiten/Zuweisungsgruppe: Wählen Sie im Feld **Kompetenzen** oder **Zuweisungsgruppe** eine Fähigkeit oder Gruppe aus.
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die HR-Fallvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben. Sie können dynamische Variablen verwenden, um Ihre Kurz- und Gesamtbeschreibungen zu personalisieren. Die Verwendung dynamischer Variablen in einer HR-Aufgabenvorlage funktioniert: ○ in HR-Aufgaben im Zusammenhang mit HR-Fällen in der veralteten UI oder HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich ○ im Formular „Aufgaben“ von Mitarbeiter-Center Pro ○ im Ticketformular „Lebenszyklus-Events“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.
Feld hinzufügen	Felder, mit denen automatisch das HR-Fallformular ausgefüllt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Liste **Feld hinzufügen** aus, und geben Sie die gewünschten Werte ein. Sie können z. B. das Feld **Status** hinzufügen, um einen Standard-Fallstatus einzurichten, oder das Feld **PDF-Vorlage**, um ein Dokument für Fälle auszuwählen, die eine Dokumentbestätigung oder Signatur erfordern. Alle Änderungen, die Sie an den Vorlagenfeldern oder -werten vornehmen, haben Vorrang vor den ursprünglichen Vorlagenwerten in den Feldern. **Hinweis:** Wählen Sie die Option „Dokumentvorlage“ aus, um eine Dokumentvorlage (des Plugins „Document Templates“ [com.snc.document_template]) einem HR-Service zuzuordnen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wissensartikel oder verwaltete Dokumente mit einem HR-Katalogelement verknüpfen

Verknüpfen Sie Wissensartikel oder verwaltete Dokumente mit einem HR-Katalogelement, damit Mitarbeiter auf Artikel und Dokumente aufmerksam werden, wenn sie den Service über den HR-Service Catalog anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Ein HR-Katalogelement für eine Leistungsanfrage kann beispielsweise Links zu Wissensartikeln mit Informationen darüber enthalten, wer als Begünstigter genannt werden darf, der Unterschied zwischen primären und möglichen Begünstigten usw.

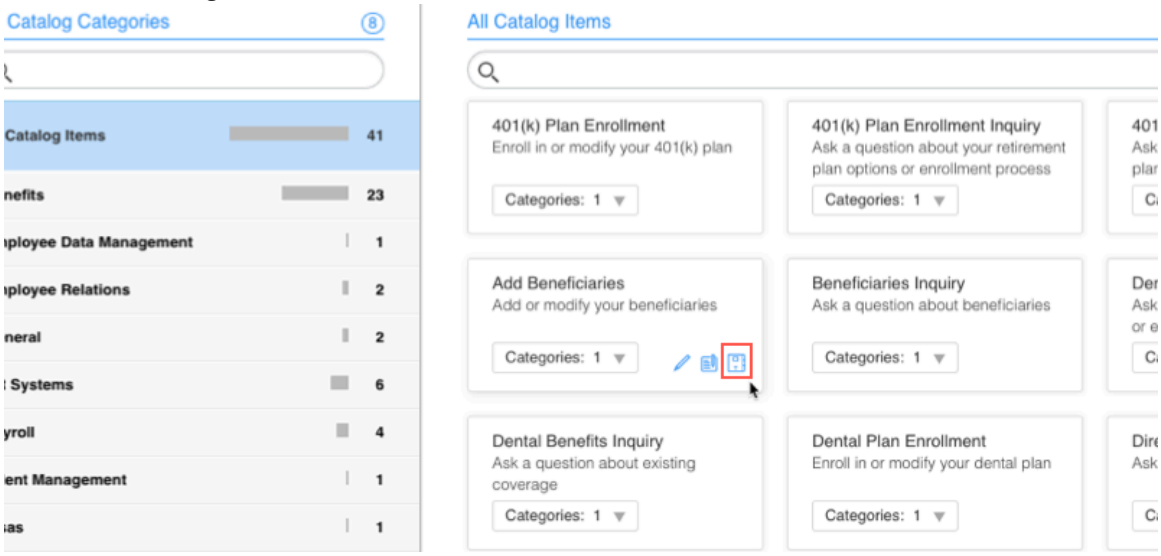
Stellen Sie sicher, dass der Link, der bei einem HR-Katalogelement angezeigt werden soll, folgende Variable hat:

- **Typ** auf **Makro mit Bezeichnung** festgelegt
- In der zugehörigen Liste **Typenspezifikationen** mit **Widget** auf **HRI-Katalog an KB-Artikel – Anzeige** festgelegt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**an.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über das HR-Katalogelement, das Sie zum Wissensartikel oder verwalteten Dokument hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **KB-Artikel verwalten**.



3. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz, um einen Link hinzuzufügen oder zu bearbeiten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Katalogelement zu KB-Link-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Links vom HR-Katalogelement zum Wissensartikel oder verwalteten Dokument.
Katalogelement	Dieses Feld wird automatisch als das HR-Katalogelement festgelegt.
Wissensartikel	Name des Wissensartikels.
Verwaltetes Dokument	Name des verwalteten Dokuments.
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung des Links für die Nutzung.
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Link. Niedriger nummerierte Links werden vor höher nummerierten Links angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Der Wissensartikel wird unter dem Abschnitt **Zugehörige Wissensdokumente** angezeigt, wenn der Mitarbeiter das HR-Katalogelement im HR-Katalog öffnet.

HR-Erfüllungsanweisungen

HR-Erfüllungsanweisungen bieten fokussierte und gezielte Informationen dazu, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen HR-Fall schneller und effizienter abschließen kann Für HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Sie können Erfüllungsanweisungen so konfigurieren, dass sie für einen HR-Fall nach Gruppe, HR-Service, Tabelle, Bedingungen oder einer Kombination mehrerer Anforderungen angezeigt werden. Beispielsweise können Sie einen anderen Satz an Erfüllungsanweisungen so konfigurieren, dass er für HR-Fälle angezeigt wird, die auf dem Standort des Mitarbeiters basieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Bedingungsgenerator können Sie dynamisch ändern, welche Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall angezeigt werden, wenn er von einem HR-Service in einen anderen übertragen wird. Zum Beispiel:

- Ein HR-Fall wird als allgemeine Anfrage mit bestimmten Erfüllungsanweisungen erstellt.
- Später wird dieser HR-Fall in eine Anforderung für eine Beurlaubung übertragen. Für den übertragenen Fall werden neue Erfüllungsanweisungen angezeigt.

Checkliste

Fügen Sie eine Prüfliste hinzu, um sicherzustellen, dass der Service Desk-Mitarbeiter keine Erfüllungsanweisungen überspringt oder verpasst. Um einem HR-Fall eine Prüfliste hinzuzufügen, verwenden Sie HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekonfiguration.

HR-Erfüllungsanweisungen konfigurieren

Verwenden Sie HR-Erfüllungsanweisungen, um gezielte und zielgerichtete Anweisungen für einen HR-Fall bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR – Anweisungen zur Erfüllung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Erfüllungsanweisung.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

HR-Erfüllungsanweisungen

Feld	Beschreibungen
Name	Bezeichnung der Erfüllungsanweisungen.
Tabelle	Name der Tabelle, die die Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall enthält
Bedingung	Bedingungen, unter denen die Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall verfügbar gemacht werden. Die Bedingungen bestimmen, welche Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall angezeigt werden. Sie können beispielsweise Bedingungen festlegen, nach denen ein HR-Fall je nach Standort über verschiedene Erfüllungsanweisungen verfügt. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global . Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
Aktiv	Aktive und zur Verwendung verfügbare Erfüllungsanweisungen
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall in Bezug auf andere Erfüllungsanweisungen angezeigt werden
Anweisungen	Text, der Anweisungen zum Abschließen des HR-Falls enthält. Verwenden Sie die Tool-Suite, um die Anweisungen zu formatieren.
Wissensartikel	Wissensartikel, die Sie an die Erfüllungsanweisungen anfügen möchten. HR-Mitarbeiter verwenden Wissensartikel als Referenz bei der Erfüllung des HR-Falls. **Hinweis:** Wissensartikel sind nur für HR-Mitarbeiter, nicht für Mitarbeiter sichtbar.

Hinweis: Zuvor wurden Erfüllungsanweisungen und Prüflisten von HR-Services konfiguriert. Prüflisten werden weiterhin von HR-Services konfiguriert. Weitere Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten in HR-Fällen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Vorlagen

Mit HR-Vorlagen können Sie automatisch Felder in einem HR-Fall- oder -Aufgabenformular ausfüllen. Sie können die HR-Vorlagen für HR-Services, HR-Katalogelemente, HR-Serviceaktivitäten und Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.

Konfiguration

Für	Konfigurieren
HR Service	Mittels HR-Fallvorlage konfigurieren können Sie automatisch Felder im HR-Fallformular ausfüllen, wenn eine Anforderung für diesen Service gestellt wird.
HR-Katalogelement	Mittels HR-Fallvorlage für ein HR-Katalogelement bearbeiten können Sie automatisch Felder im HR-Fallformular ausfüllen, wenn eine Anforderung für dieses Element gestellt wird.
HR-Serviceaktivität	Mittels HR-Aufgabenvorlage konfigurieren können Sie automatisch Felder im HR-Aufgabenformular ausfüllen, wenn die HR-Serviceaktivität ausgelöst wird.
Lebenszyklus-Eventaktivität	Mittels HR-Aufgabenvorlage konfigurieren können Sie automatisch Felder im HR-Aufgabenformular ausfüllen, wenn die Lebenszyklus-Eventaktivität ausgelöst wird.

Zugehörige Informationen

Formularvorlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Aufgabenvorlage konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine HR-Aufgabenvorlage, damit Felder im HR-Aufgabenformular automatisch ausgefüllt werden, wenn eine Aufgabe generiert wird. Sie können eine HR-Aufgabenvorlage für einen HR-Service oder eine Lebenszyklus-Eventaktivität konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
HR-Serviceaktivität	**a.** Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**, Und öffnen Sie den HR-Service. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass **Erfüllungstyp** auf Serviceaktivität festgelegt ist. **b.** Öffnen Sie in der Liste **Serviceaktivitäten** unten im HR-Serviceformular die Serviceaktivität. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der **Aktivitätstyp** auf Aufgabe festgelegt ist. **c.** Klicken Sie im Feld **Untergeordnete Aufgabenvorlage** auf das Symbol „Nachschlagen“.
(Enterprise Onboarding and TransitionsNur) Lebenszyklus-ereignis-Aktivität	**a.** Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Aktivitäten**, Und öffnen Sie die Lebenszyklusereignis–aktivität. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass **Aktivitätstyp** auf Mitarbeiter oder Erfüller festgelegt ist. Stellen Sie für Erfüllertypen sicher, dass **Erfülleraktivität** auf HR-Aufgabe festgelegt ist. **b.** Klicken Sie im Feld **HR-Aufgabenvorlage** auf das Symbol „Nachschlagen“.

2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Vorlagenformular für HR-Aufgabe

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage für die HR-Aufgabe.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Aufgabenvorlage zur Verwendung.
Besitzergruppe	Gruppe, die für die HR-Aufgabenvorlage verantwortlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung, die im HR-Aufgabenformular angezeigt wird, wenn die Aufgabe erstellt wird.	
Optional	Option zum Markieren der HR-Aufgabe als optional. In den Aufgaben/Aufgaben können Sie mit dem Typindikator die Aufgaben basierend auf der Auswahl „erforderlich“ oder „Optional“ filtern.	
HR-Aufgabentyp	Art der HR-Aufgabe. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	HR Service	Ein HR-Service erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus.
	Katalogelement übermitteln	Ein Katalogelement erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
	Bestellleitfaden übermitteln	Ein Bestellleitfaden erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** einen Bestellleitfaden aus.
	Mitarbeitereingabe erfassen	Sammelt Informationen von Mitarbeitern. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllen oder überprüfen soll. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitereingabe erfassen.
	Prüfliste	Geben Sie im Feld **Prüflistenelemente** die Prüflistenelemente an.
	E-Signatur	Benutzer signiert ein Dokument elektronisch. Wählen Sie im Feld **E-Signatur-Vorlage** die zu verwendende E-Signatur-Vorlage aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: ○ E-Signatur ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Benutzer verwaltete Dokumente, Wissensartikel und HR-Dokumentvorlagen mit ihrer typisierten oder gezeichneten Signatur, Ihren Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-E-Signatur. ○ Wenn der Dokumenttyp der E-Signatur-Vorlage eine HR-Dokumentvorlage ist, müssen Sie die HR-Dokumentvorlage auswählen, die der Unterzeichner im HR-Fallformular signieren wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen.
	Anmeldeinformationen	Fordert den Benutzer auf, sich mit seinen Anmeldeinformationen anzumelden, um Bedingungen im Zusammenhang mit seiner Signatur zu bestätigen. Fügen Sie das Feld **Bestätigungstext** hinzu, um Text hinzuzufügen, der erklärt, was die Anmeldeinformationen bedeuten. Fügen Sie das Feld **Bestätigungsdokument** hinzu, um ein Dokument hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: ○ Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. ○ Beginnend mit Zurich Release, der HR-Aufgabentyp: Anmeldeinformationen wird ausgeblendet, wird aber weiterhin unterstützt. E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
	Elektronische Signatur	Fordert den Benutzer zum Signieren eines Dokuments auf. Fügen Sie das Feld **Bestätigungstext** hinzu, um Text hinzuzufügen, der erklärt, was die Signatur bedeutet. Fügen Sie das Feld **Bestätigungsdokument** hinzu, um ein Dokument hinzuzufügen. **Hinweis:** ○ Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. ○ Beginnend mit Zurich Release, der HR-Aufgabentyp: E-Signatur (e_Signature) wird ausgeblendet, wird aber weiterhin unterstützt. E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Bei Abschluss markieren	Der Benutzer wird benachrichtigt, und die Schaltfläche **Abgeschlossen** wird im HR-Service Portal angezeigt. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Details zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis: Bei Abschluss markieren** ändert den Status der Aufgabe zu **Geschlossen – vollständig**.
	Dokument unterschreiben	Fordert die betreffende Person auf, ein Dokument zu signieren oder zu bearbeiten. Ein Beispiel ist der Versand einer Schulungsvereinbarung, die zur Rückerstattung von Kursgebühren unterzeichnet werden muss. Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. **Hinweis:** Das Dokument muss in der HR-Fallvorlage im Feld **PDF-Vorlage** integriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren. Fügen Sie das Feld **Bestätigungstext** hinzu, um Text hinzuzufügen, der erklärt, was die Signatur bedeutet. Fügen Sie das Feld **Bestätigungsdokument** hinzu, um ein Dokument hinzuzufügen. Bestätigungstext, der in der HR-Dokumentvorlage eingegeben wurde, überschreibt den Text, der hier geschrieben wurde. Siehe HR-Dokumentvorlagen (HTML) konfigurieren oder HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Beginnend mit Zurich Release, HR-Aufgabentyp: Dokument signieren wird ausgeblendet, wird aber weiterhin unterstützt. E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
	An Umfrage teilnehmen	Wählen Sie im Feld **Umfrage** eine Umfrage aus, die dem Benutzer zugewiesen wird.
	Dokumente hochladen	Fordert die Person, die der Aufgabe zugewiesen ist, auf, Dokumente hochzuladen. Beispiele sind Quittungen, Kursanmeldungen oder Transkripte für Erstattungen von Kursgebühren. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen bereitzustellen. **Hinweis:** Die Aufgabe muss den Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** aufweisen.
	URL	Geben Sie in das Feld **URL** eine URL ein, die der Benutzer bei Zugriff bestätigt.
	Video anzeigen	In **URL** Feld, Code/URL einbetten, die der Anwender anzeigen soll.
Zuweisungstyp	Zuweisung der HR-Aufgabe, wenn die Aufgabe erstellt wird. Sie können die HR-Aufgabe dem Mitarbeiter oder dem Erfüller zuweisen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Mitarbeiter	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Betreffende Person des übergeordneten Falls: Weisen Sie die Aufgabe der betreffenden Person des übergeordneten Falls zu. ○ Übergeordneter Fall geöffnet für: Weisen Sie die Aufgabe der Person zu, für die der übergeordnete Fall geöffnet wurde. ○ Benutzer aus Fall: Weisen Sie die Aufgabe einem Benutzer aus dem Fall zu. ○ Benannter Benutzer: Weisen Sie die Aufgabe einem bestimmten Benutzer zu.
	Erfüller	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		○ Übergeordneter Fall zugewiesen an: Weisen Sie die Aufgabe derjenigen Person zu, der der übergeordnete Fall zugewiesen ist. ○ Benannter Benutzer: Weisen Sie die Aufgabe einem bestimmten Benutzer zu ○ Benutzer aus Fall: Weisen Sie die Aufgabe einem Benutzer aus dem Fall zu. ○ Fähigkeiten/Zuweisungsgruppe: Wählen Sie die Fähigkeiten und die Gruppe, denen die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum der HR-Aufgabe. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Basierend auf Aufgabenzuweisungsdatum ○ Basierend auf der übergeordneten Falltabelle	
Erinnerung festlegen	Wählen Sie diese Option aus, um eine Erinnerung zu konfigurieren, die an den Beauftragten gesendet werden soll.	
Erinnerung Vorlage	Wählen Sie eine relevante E-Mail-Vorlage aus.	
Absendezeitpunkt (in Tagen)	Geben Sie die Anzahl der Tage vor dem Fälligkeitsdatum an, um die erste Erinnerung zu senden.	
Intervall (in Tagen)	Geben Sie die Anzahl der Tage zwischen den einzelnen Erinnerungen ein.	
Status	Status der HR-Aufgabe, wenn die Aufgabe erstellt wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Entwurf ○ Bereit ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Abgebrochen ○ Übersprungen	
Supportteam für Aufgaben	Aufgabensupportteam für die HR-Aufgabe. Das Feld Aufgaben-Supportteam definiert den HR-Mitarbeiter oder die Warteschlange, der jegliche Kommunikation über die Aufgabe abruft, wenn ein Anwender den Link „Frage stellen“ auswählt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Keine	Kein Supportteam für Aufgaben.
	Benutzer und Gruppen	Wählen Sie die Benutzer aus dem übergeordneten Fall oder HR-Gruppen als Aufgabensupportteam für die HR-Aufgabe.
	Warteschlange	Wählen Sie eine Chatwarteschlange als Aufgabensupportteam für die HR-Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die HR-Aufgabenvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben. Aktivieren Sie diese Option, um die Felder **Globale Kurzbeschreibung** und **Globale Beschreibung** anzuzeigen. Sie können eine Tabelle (oben, rechts) aus der Liste auswählen. Daraufhin werden die zugehörigen dynamischen Variablen aus dieser Tabelle angezeigt. Beim Erstellen Ihres Texts können Sie dynamische Variablen hinzufügen, um die Aufgabe zu personalisieren. Um dynamische Variablen im Feld **Globale Kurzbeschreibung** zu verwenden, kopieren Sie die dynamischen Variablen, und fügen Sie sie in das Feld **Globale Beschreibung** ein. **Hinweis:** Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.
Feld hinzufügen	Felder, die automatisch das HR-Aufgabenformular füllen, wenn die Aufgabe erstellt wird. Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Liste **Feld hinzufügen** aus, und geben Sie die gewünschten Werte ein. Wenn Sie **Rich Description** (Rich-Beschreibung) hinzufügen, können Sie eine Tabelle (oben, rechts) auswählen. Daraufhin werden die zugeordneten dynamischen Variablen aus dieser Tabelle angezeigt. Beim Erstellen Ihres Texts können Sie dynamische Variablen hinzufügen, um die Aufgabe zu personalisieren. **Hinweis:** Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Rollen verwalten

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Modulen in der HR-Anwendung gesteuert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die HR-Servicebereitstellung Bereichsbezogene App kann verhindern, dass Anwender außerhalb der HR-Organisation auf HR-Daten zugreifen.

Bereichsbezogene Rollen für HR-Fallarbeiter und HR-Kunden (Mitarbeiter, Auftragnehmer, Ehemalige und andere) bieten Zugriff auf HR-Services. Anwender ohne eine bereichsbezogene HR-Rolle können HR-Fälle oder HR-Profilinformationen normalerweise nicht anzeigen. Für Informationen zu allen mit installierten Rollen Case and Knowledge Management Plugin, siehe Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten.

Nur der HR-Administrator [sn_hr_core.admin] kann bereichsbezogene HR-Rollen zuweisen.

Zum Konfigurieren Ihres Systems müssen Sie sich als Systemadministrator [admin] anmelden. Die HR-Administratorrolle [sn_hr_core.admin] ist in der Rolle "Systemadministrator [admin]" zu finden. Die Kombination dieser beiden Rollen ermöglicht einem Benutzer, alle Aufgaben zur Konfiguration Ihres Systems durchzuführen.

Stellen Sie nach der Systemkonfiguration sicher, dass nur die Rolle "HR-Administrator" [sn_hr_core.admin] Zugriff auf vertrauliche Informationen hat. Entfernen Sie die HR-Administratorrolle von der Rolle „Systemadministrator“ [admin], um zu verhindern, dass der Systemadministrator vertrauliche HR-Informationen anzeigt.

Nachdem Sie Zugriff auf eine Rolle gewährt haben, haben alle der Rolle zugewiesenen Gruppen oder Benutzer ebenfalls Zugriff. Rollen können andere Rollen enthalten und gewähren Zugriff auf jede Rolle, die sie enthält.

Hinweis: IT-Systemadministratoren (Administrator) können weiterhin die Identität von ServiceNow-Anwendern annehmen. Wenn ein Administrator die Identität eines Anwenders mit einer bereichsbezogenen HR-Rolle übernimmt, kann er nicht auf Funktionen zugreifen, die von dieser Rolle gewährt werden, es sei denn, der Administrator verfügt bereits über diese Rollen. Weitere Informationen zum Annehmen der Identität eines Anwenders finden Sie unter Identität eines Anwenders annehmen .

HR Performance Analytics

Weisen Sie dem HR-Administrator [sn_hr_core.admin] die Rolle "Performance Analytics Administrator" [pa_admin] zu, um das Performance Analytics (PA) Dashboard zu konfigurieren.

Hinweis: Nur der Systemadministrator [admin] kann Mitarbeitern PA-Rollen zuweisen.

Rollen

Rolle	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Auch bekannt als Administrator und IT-Administrator. Innerhalb des globalen Bereichs der Anwendung, hat Zugriff auf alle Systemfeatures, Funktionen und Daten, unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen. • Für Benutzer mit der delegierten Entwicklerrolle [Delegated_developer]. • Erstellen Sie Export Sets, verschieben Sie Inhalte zwischen Instanzen (Entwicklung zu Produktion) und klonen Sie Instanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	• Führen Sie Guided Setup oder Module aus, um folgende Punkte zu verwalten: Unternehmensweite Objekte wie Benutzer, Abteilungen und Standorte.
HR-Administrator [sn_hr_core.admin]	Diese Rolle kann: • Benutzern jede beliebige HR-Rolle zuweisen. • HR-Service Portal anzeigen und darauf zugreifen. • HR-Fälle in **HR-Fallverwaltung** anzeigen, erstellen und bearbeiten. • Auf HR-Aufgaben in einem HR-Fall mithilfe des zugehörigen Links **Aufgabe hinzufügen** zugreifen und diese erstellen. • Zeigen Sie HR-Profile an, erstellen und bearbeiten Sie sie, einschließlich vertraulicher Informationen wie Gehalt. • HR-Profile erstellen und für mehrere Benutzer über benutzerdefinierte Kriterien generieren. • Beliebige Benutzer mit HR-Rollen, Gruppen und Fähigkeiten verknüpfen. • **HR-Verwaltung** anzeigen und darauf zugreifen. • **HR-Dashboards und -Berichte** anzeigen und darauf zugreifen. • **Anwendungsansicht** zur Verwaltung ausführen: HR-Objekte wie HR-Rollen und -Profile. **Hinweis:** Wenn die Plugins Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) und Lebenszyklus-Events (com.sn_hr_lifecycle_events) aktiviert sind, ist die Rolle „Lebenszyklus-Admin“ (sn_hr_le.admin) Teil von HR-Admin (sn_hr_core.admin).
Delegierter Entwickler [Delegated_developer]	Wenn er zur HR-Administratorrolle hinzugefügt wurde, kann er: • Auf HR-Objekte wie HR-Profile, -Fälle, -Gruppen, -Rollen, -Service Catalog-Objekte und das -Service Portal zugreifen und diese verwalten. • Objekte mit Bezug zur HR-Anwendung wie Fähigkeiten, Wissensdatenbank, Chat, Benachrichtigungen, Umfragen, Berichte, Integrationen und SC ändern. • Anwendungsstrukturen wie Tabellen, Business Rules und Validierung auf Client-Seite ändern.
Benutzer mit HR-Rolle	Es gibt bestimmte HR-Rollen, die Benutzern Zugriff auf bestimmte Bereiche des Systems ermöglichen. Beispielsweise hat die Rolle „HR-Profilüberprüfer“ [sn_hr_core.profile_reader] Lesezugriff auf Profile, kann diese aber nicht bearbeiten.

Um nach der Systemkonfiguration zu verhindern, dass der Systemadministrator auf vertrauliche Informationen zugreifen kann:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entfernen Sie die HR-Administratorrolle [sn_hr_core.admin] vom Systemadministrator [admin].
  - Das Basissystem benötigt einen Benutzer mit der Rolle "Systemadministrator", um Scheduled Jobs auszuführen. Details zu Scheduled Jobs von HR finden Sie unter Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten.
  - Ändern Sie den Benutzer im Feld **Ausführen als** für jeden Scheduled Job zu einem Benutzer mit HR-Administratorrolle, damit die Scheduled Jobs ausgeführt werden können.

    Hinweis: Durch das Ändern des Benutzers können Scheduled Jobs ausgeführt werden, aber nur ein Benutzer mit der Systemadministratorrolle kann einen Scheduled Job aufrufen und bei Bedarf ausführen.

  - Ändern Sie den Anwendungsbereich zu Human Resources: Core-Anwendung. Informationen zum Ändern des Umfangs finden Sie unter Bearbeitungsnachrichten für kontextbezogene Entwicklung .
  - Zeigen Sie das Feld **Ausführen als** an. Informationen zum Anzeigen ausgeblendeter Felder in einem Formular finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts .
- Melden Sie sich ab und wieder an, um sicherzustellen, dass die Änderungen wirksam sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung abgeschlossen haben, bevor Sie die HR-Administratorrolle entfernen.

Mindestanzahl der erforderlichen bereichsbezogenen Administratoren

Systemeigenschaften bestimmen die Mindestanzahl (Standardwert zwei) von bereichsbezogenen Administratoren, die für eine Anwendung aktiv sein müssen.

Um die Eigenschaften aufzulisten, geben Sie `sys_properties.list` im Filternavigator ein, und suchen Sie nach der zu konfigurierenden Eigenschaft.

Die Liste der Systemeigenschaften und worauf Bereichsadministratoren zugreifen können:

Systemeigenschaften

Eigenschaften

Eigenschaftsname	Bereichsbezogener Administrator
sn_hr_core.min_admin_count	HR-Administrator [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	Administrator in Employee Document Management [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations.min_admin_count	HR-Administrator für Integrationen [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le.min_admin_count	HR-Administrator für Lebenszyklus-Events [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	HR-Administrator in Performance Analytics für Lebenszyklus-Events [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	HR-Administrator in Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Bereichsbezogener Administrator
sn_hr_pj.min_admin_count	HR-Administrator in Elternweg [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	HR-Administrator in Service Portal [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	HR-Administrator in Virtual Agent [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	Administrator für Antwortvorlagen [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	HR Agent Workspace-Administrator [sn_hr_ws.admin]

Entfernen Sie die HR-Administratorrolle von IT-Systemadministratoren

Entfernen Sie nach der Systemkonfiguration die HR-Administratorrolle (sn_HR_Core.admin) aus der Rolle „IT-Systemadministrator“ (admin), um zu verhindern, dass IT-Systemadministratoren vertrauliche HR-Informationen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator mit sn_hr_core.admin

Stellen Sie sicher, dass es mindestens zwei Benutzer mit der HR-Administratorrolle gibt. Wenn Sie die Rolle nur einer Person zuweisen und diese Person deaktiviert wird, ist kein Benutzer mehr verfügbar, der HR-Administratoraufgaben ausführen kann.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Wechseln Sie in der **Benutzerverwaltung** zu **Rollen** (linkes Navigationsmenü).
3. Klicken Sie auf **Administrator**.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Enthält Rollen** auf **Bearbeiten**.
5. Markieren Sie in der Spalte **Enthält Rollen** die Rolle **sn_hr_core.admin**, und verschieben Sie sie in die Spalte **Sammlung**.

   Hinweis: Entfernen Sie auch andere bereichsbezogene HR-Administratorrollen, z. B. sn_HR_le.admin.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Melden Sie sich ab.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die HR-Administratorrolle aus der Rolle „IT-Systemadministrator“ entfernt haben, melden Sie sich ab, und melden Sie sich erneut an, damit die Änderungen wirksam werden.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie das Setup vor Ihnen abgeschlossen haben Entfernen Sie die HR-Administratorrolle von IT-Systemadministratoren.

Alle standardmäßigen geplanten HR-Aufgaben werden wie gewohnt ausgeführt, auch nachdem die HR-Administratorrolle aus der Rolle „IT-Systemadministrator“ entfernt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Systemanwender erbt die Rolle „IT-Systemadministrator“ (admin). Wenn Sie die HR-Administratorrolle aus der Rolle „IT-Systemadministrator“ entfernen, hat der Systemanwender nicht mehr die HR-Administratorrolle. Validieren Sie alle Ihre Anpassungen, die im Kontext des Systemanwenders ausgeführt werden.

Delegierten Entwickler zum HR-Administrator hinzufügen

Damit ein HR-Administrator [sn_hr_core.admin] einige Plattformaufgaben ausführen kann, muss die delegierte Entwicklerrolle hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator mit sn_hr_core.admin

HR-Administrator mit Rolle "Delegierter Entwickler"

Die HR-Administratorrolle mit delegierter Entwicklerrolle kann:

- Fügen Sie Script Includes hinzu, und aktualisieren Sie sie.
- Fügen Sie ACLs hinzu, und aktualisieren Sie sie.
- Konfigurieren Sie Formulare.
- Konfigurieren Sie zugehörige Listen.
- Konfigurieren und erstellen Sie Kompetenzzentren. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

Hinweis: Die Rolle „Lebenszyklus-Event-Administrator“ (sn_hr_le.admin) mit der Rolle „Delegierter Entwickler“ (delegated_developer) kann ebenfalls neue Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen.

Einem Benutzer die Rolle "Delegierter Entwickler" zuweisen:

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Geben Sie im Filternavigator **sys_store_app.list** ein.
   Die Liste **Speicherapplikation** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Human Resources: Core**.
4. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Entwickler verwalten**.
5. Stellen Sie sicher, dass **Entwickler** hervorgehoben ist.
6. Geben Sie den Namen des HR-Administrators ein.
7. Klicken Sie auf alle Elemente (grüner Balken wird nach links verschoben), um die Berechtigung zu erteilen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. Melden Sie sich ab und wieder an, um sicherzustellen, dass die Änderungen wirksam sind.

HR-Gruppen verwalten

HR-Gruppen sind eine Reihe von Benutzern mit gemeinsamen Stellenfähigkeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin, user_admin

Sie können mehrere Ebenen von Gruppen haben. HR ist z. B. eine Gruppe, die alle HR-Mitarbeiter innerhalb Ihres Unternehmens enthält. Sie können Untergruppen unter HR, wie HR-Leistungen, Mitarbeiterbeziehungen und mehr haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Gruppen verwalten**an.
2. Klicken Sie in der Liste **Gruppen** auf **Neu**, oder wählen Sie eine vorhandene HR-Gruppe aus.
   Das Formular **Gruppe** wird angezeigt.

Formular „HR-Gruppen“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen ein, der die Gruppe beschreibt.
Manager	Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie die Person aus, die für diese Gruppe verantwortlich ist.
Typ	Verwenden Sie diese Option, um eine Kategorie zu definieren, zu der eine Gruppe gehört. Eine Gruppe kann einem Gruppentyp (eingeschränkter Umfang) oder mehreren Gruppentypen (erweiterter Umfang) zugeordnet werden. Dadurch können Sie sicherstellen, dass qualifizierte Mitarbeiter komplexen Fällen zugewiesen werden, oder Sie haben eine ausreichende Abdeckung für weniger komplexe Fälle. Klicken Sie auf das Symbol **Typ entsperren**. Klicken Sie dann auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und fügen Sie **human_resources** hinzu.
Gruppen-E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse der Gruppe ein. Diese E-Mail dient als Gruppenbenachrichtigung, die eine E-Mail an jedes Mitglied der Gruppe sendet.
Übergeordnet	Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie die HR-Gruppe aus, die über der aktuellen Gruppe steht.
Lieferanten	Anbieter, für die die Gruppe verantwortlich ist.
Beschreibung	Beschreibung der Gruppe.

3. Klicken Sie auf **Speichern**, damit eine Reihe von Registerkarten unten im Formular angezeigt wird.

HR-Gruppen-Formularregisterkarten

Feld	Beschreibung
Rollen	Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verschieben Sie im Formular **Mitglieder bearbeiten** die Rollen aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Rollenliste**. Durch das Hinzufügen einer Rolle zur Gruppe bekommen auch alle Mitglieder der Gruppe diese Rolle. **Hinweis:** Rollen, die mit der übergeordneten Gruppe verknüpft sind, werden automatisch zugewiesen.
Gruppenmitglieder	Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um der Gruppe Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Benutzer zu erstellen und diesen zur Gruppe hinzuzufügen.
Gruppen	Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Gruppe zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie hier eine Gruppe erstellen, wird nicht automatisch eine untergeordnete Gruppe unter der angezeigten Gruppe erstellt.
Kompetenzen	Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Fähigkeit zu erstellen. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Das Formular **Mitglieder bearbeiten** wird angezeigt. Verschieben Sie Fähigkeiten aus der Spalte **Sammlung** in die **Liste der Fähigkeiten**. Klicken Sie abschließend auf **Speichern**. **Hinweis:** Fähigkeiten, die mit der übergeordneten Gruppe verknüpft sind, werden automatisch zugewiesen.
Aktivitäten	Dieses Feld wird nur für die Anwendung "Lebenszyklus-Events" angezeigt. Die HR-Service-Aktivitäten der Gruppe werden verwaltet. Die HR-Service-Aktivitäten sind Teil des Aktivitätensatzes und bilden zusammen ein Lebenszyklus-Event. Nur Mitglieder dieser Gruppe können diese HR-Serviceaktivität aktualisieren. Siehe Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Skills Management

Ihr Unternehmen kann HR-Fähigkeiten definieren, um die Qualifikationen der HR-Mitarbeiter festzulegen. Fähigkeiten können im automatischen Zuweisungsprozess zum Zuweisen von HR-Mitarbeitern zu HR-Fällen und -Aufgaben verwendet werden.

Einige HR-Fähigkeiten sind vordefiniert. Sie können eine unbegrenzte Anzahl weiterer Fähigkeiten hinzufügen. Sie können Benutzern oder Gruppen Fähigkeiten zuweisen. Wenn Sie einer Gruppe eine Fähigkeit zuweisen, wird die Fähigkeit jedem Gruppenmitglied zugewiesen.

Fähigkeiten sind auch eine Möglichkeit, sicherzustellen, dass HR-Fälle der richtigen Gruppe oder der richtigen Einzelperson zugewiesen werden.

Wenn ein HR-Fall geöffnet wird:

- Zuordnungsregeln werden verwendet, um die Fallzuweisung nach Übereinstimmungkriterien zu bestimmen. Siehe Übereinstimmungsregeln für die Fallzuweisung .
- Eine HR-Vorlage wird nach dem ausgewählten HR-Service angewendet.
- Eine HR-Vorlage weist die erforderliche Fähigkeit für den Fall oder die Aufgabe zu.
- Die Fähigkeit bestimmt, welcher Gruppe oder Einzelperson der Fall zugewiesen wird.

Hinweis: Wenn ein HR-Fall ohne Kompetenzen erstellt wird, wird er einem Anwender ohne Kompetenzen zugewiesen.

HR-Fähigkeit einer Gruppe zuweisen

Wenn Sie HR-Gruppen Fähigkeiten zuweisen, erhalten alle Mitglieder der Gruppe die Fähigkeiten und alle untergeordneten Fähigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Gruppen verwalten**an.
   Diese Liste ist dieselbe, die unter angezeigt wird **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie die HR-Gruppe, der Sie Fähigkeiten zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Fähigkeiten** auf **Bearbeiten**.
4. Doppelklicken Sie in der Liste **Sammlung** auf Fähigkeiten, um diese in die **Fähigkeitenliste** zu verschieben.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Nachrichten werden angezeigt, um Sie über die Fähigkeiten zu benachrichtigen, die jedem Gruppenmitglied zugewiesen wurden.

Nachrichten werden für die Fähigkeitenzuweisung der Gruppe angezeigt



HR-Fähigkeit hinzufügen oder entfernen

Sie können HR-Fähigkeiten erstellen und diese HR-Mitgliedern zuweisen, um bei der automatischen Zuweisung von HR-Fällen und -aufgaben zu helfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Schritte beschreiben, wie Sie HR-Fähigkeiten aus der Fähigkeiten-Anwendung erstellen und bearbeiten können. Sie können zwar Fähigkeiten im Modul **HR-Kompetenzen verwalten** erstellen und bearbeiten, allerdings müssen untergeordnete Fähigkeiten mit der Fähigkeiten-Anwendung zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neue Fähigkeit**, oder öffnen Sie eine vorhandene Fähigkeit.
3. Geben Sie den Namen der **Fähigkeit** und eine **Beschreibung** ein, oder bearbeiten Sie sie.
4. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.
5. So weisen Sie Benutzern die Fähigkeit zu:
   a. Suchen Sie die Fähigkeit in der Spalte **Alle Kompetenzen**, und klicken Sie darauf.
   b. Klicken Sie oben rechts auf **Benutzer zuweisen/entfernen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf die Benutzer, die dieser Fähigkeit zugewiesen werden sollen.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.
Wenn Sie einer Fähigkeit mit untergeordneten Fähigkeiten Benutzer hinzufügen, werden die untergeordneten Fähigkeiten dem Benutzer zugewiesen. Nachrichten werden angezeigt, um Sie über die zugewiesenen Fähigkeiten zu benachrichtigen.

HR-Fähigkeit einem Benutzer zuweisen

Sie können HR-Benutzern eine Fähigkeit zuweisen, um die automatische Zuweisung von HR-Fällen und -Aufgaben zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Weitere Informationen über HR-Fähigkeiten und den Prozess für die automatische Zuweisung finden Sie unter HR-Skills Management.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

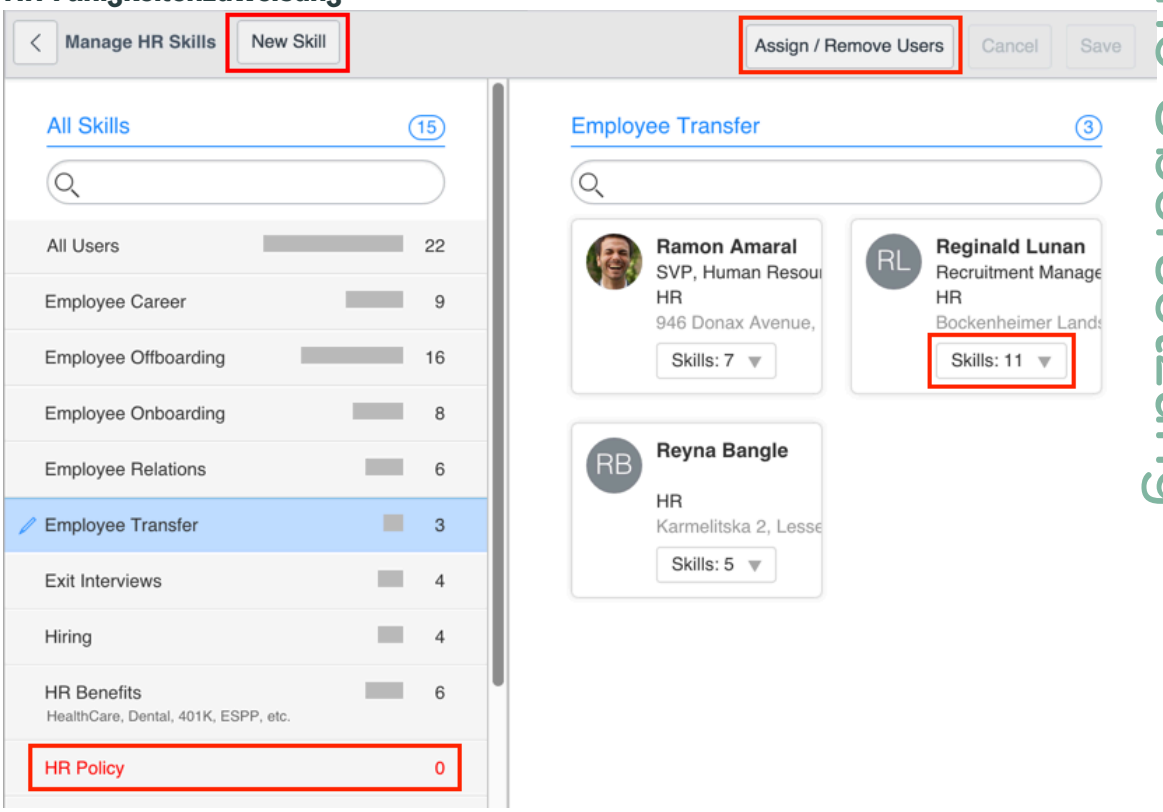
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte beschreiben, wie Sie im Modul "HR-Fähigkeiten verwalten" HR-Fähigkeiten zuweisen. Zum Definieren einer über- und untergeordneten Hierarchie für HR-Fähigkeiten muss die Fähigkeiten-Anwendung verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**an.

HR-Fähigkeitenzuweisung



Fähigkeiten werden auf der linken Seite angezeigt. Wählen Sie eine Fähigkeit aus, damit der zugewiesene Benutzer auf der rechten Seite angezeigt wird. Die Benutzerkarten geben an, wie viele Fähigkeiten jedem Mitarbeiter zugewiesen sind. Wenn einem Benutzer keine Fähigkeiten zugewiesen sind, ist die Anzahl auf der Benutzerkarte rot markiert. Fähigkeiten ohne zugewiesenen Benutzer sind in der Fähigkeitenliste rot markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie in der Liste **Alle Kompetenzen** eine Fähigkeit aus, die Benutzern zugewiesen werden soll.
3. Klicken Sie auf **Benutzer zuweisen/entfernen**.
   Die Liste aller Benutzer in der Personalabteilung wird auf der rechten Seite angezeigt. Benutzer, denen die Fähigkeit zugewiesen ist, sind blau markiert.
4. Wenn Sie nach einem HR-Benutzer suchen möchten, geben Sie im Suchfeld oberhalb der Benutzerliste Informationen wie Name, Standort oder Titel ein.
   Während der Eingabe wird die Liste eingeschränkt, um Benutzerkarten anzuzeigen, die diese Buchstaben in einem beliebigen Feld enthalten.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aktion	Beschreibung
Benutzer zuweisen	Klicken Sie auf die Benutzerkarte. Diese wird dann blau markiert.
Zuweisung eines Benutzers aufheben	Klicken Sie auf die markierte Benutzerkarte. Die Markierung wird aufgehoben.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. So weisen Sie einem Benutzer andere Fähigkeiten zu:
   a. Wählen Sie in der Liste auf der linken Seite **Alle Benutzer** aus, und suchen Sie den Benutzer auf der rechten Seite.
   b. Klicken Sie auf der Benutzerkarte auf den Pfeil neben **Kompetenzen: #**.
   c. Wählen Sie die Fähigkeiten für den Benutzer aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
8. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Fähigkeiten zu konfigurieren.

Aktion	Beschreibung
Kompetenz hinzufügen	Klicken Sie auf **Neue Kompetenz**, geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Fähigkeit ein, und klicken Sie auf **Absenden**.
Fähigkeit bearbeiten	Klicken Sie in der Liste **HR-Kompetenzen** auf das Bleistiftsymbol neben dem Namen der Fähigkeit. Ändern Sie die Informationen, und klicken Sie auf **Absenden**.

Eskalationsregeln hinzufügen oder ändern

Sie können einen Eskalationsprozess erstellen, um HR-Mitarbeitern mit den geeigneten Fähigkeiten HR-Fälle zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Eskalationsprozess erstellen, um HR-Mitarbeitern mit den geeigneten Fähigkeiten HR-Fälle zuzuweisen. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Elemente vorhanden sind, um HR-Stufeneskalationsregeln zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Regeln für die HR-Stufeneskalation sind richtig eingerichtet.
- Die E-Mail-Adresse für die Stufengruppe ist korrekt.
- Der Stufe sind die richtigen Rollen zugewiesen. Rollen, Gruppen, Fähigkeiten und Standort bestimmen die Gruppe, an die ein Fall eskaliert wird.

So können HR-Stufeneskalationen, die verwendet werden, um HR-Gruppen Fälle zuzuweisen, erstellt oder bearbeitet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **Eskalationsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Eskalationsstufe.
3. Von **Eskalieren von** , Klicken Sie auf **Suchen Sie mithilfe der Liste** Symbol und wählen Sie eine vorhandene Stufe aus.
   Oder klicken Sie auf **Neu** Um eine neue Stufe zu erstellen. Diese Stufe enthält HR-Mitarbeiter, die weniger Fähigkeiten als die nächste Stufe haben.
4. Von **Eskalieren an** , Klicken Sie auf **Suchen Sie mithilfe der Liste** Symbol und wählen Sie eine vorhandene Stufe aus.
   Oder klicken Sie auf **Neu** Um eine neue Stufe zu erstellen. Diese Stufe enthält HR-Mitarbeiter, die mehr Fähigkeiten als die vorherige Stufe haben.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.
   Klicken Sie auf die Gruppe **Eskalieren ab** oder **Eskalieren an**, um Gruppeninformationen anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

HR-Gruppen verwalten

Client-Rollen

Mit Client-Rollen können Sie steuern, auf welche HR-Funktionalität ein Mitarbeiter zugreifen kann. Sie können alle Mitarbeiter lizenzieren oder HR-Services Benutzern an einem bestimmten Standort oder in einer bestimmten Gruppe anbieten.

Client-Rollen definieren den Zugriff innerhalb der Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Rollen verwalten.

ServiceNow Stellt diese Rollen bereit und wird nicht empfohlen, sie zu ändern. Diese Rollen können zu anderen Rollen oder Gruppen hinzugefügt werden. Es gibt zwei Gruppen:

- HR-Erfüllungssupport: sn_core_hrsm
- HR-Service Portal: sn_core_hrsp

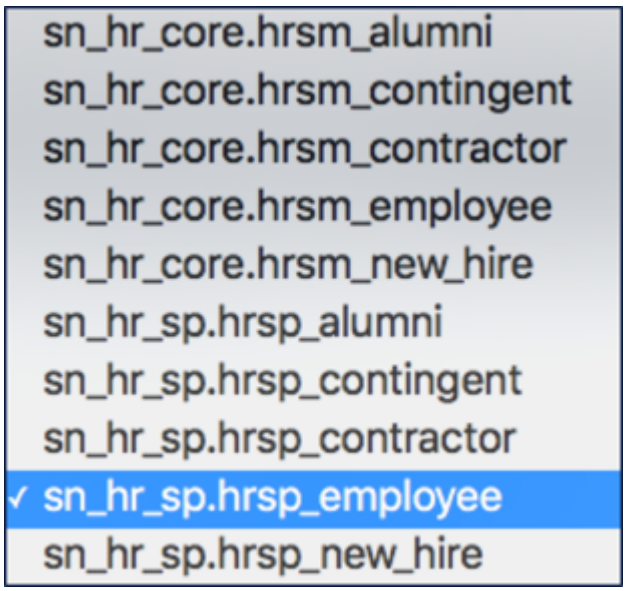
Beide Rollen enthalten Bedingungen je nach Benutzertyp:

- Ehemalige (wird nur verwendet, wenn Sie über verfügen Service Center für Alumni Installiert). Weitere Informationen finden Sie unter Service Center für Alumni einrichten.
- Kontingent
- Vertragsunternehmen
- Mitarbeiter
- Art der Beschäftigung
- Standort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Neuer Mitarbeiter
- Nur Neueinstellungen
- Mitarbeiter am Standort
- Remote-Mitarbeiter

Client-Rollen



Hinweis: Wenn Sie einen HR-Fall erstellen und ein Mitarbeiter nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass dem Mitarbeiter eine der Rollen „sn_HR_Core.hrsm“ zugewiesen ist. Wenn ein Mitarbeiter nicht auf das HR-Serviceportal zugreifen kann, stellen Sie außerdem sicher, dass eine der Rollen „sn_HR_Core.hrsp“ zugewiesen ist.

Client-Rollen werden wie übliche Rollen definiert und verwaltet. ServiceNow verfolgt diese zur Lizenzierung.

Die Zuweisungsregeln für Client-Rollen werden im Modul **Zuweisungsregeln Client-Rolle** definiert.

Zuweisungsregeln für Client-Rolle

Verwenden Sie die Zuweisungsregeln für Client-Rollen, um einem Mitarbeiter automatisch eine Rolle zuzuweisen oder erneut zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Für das automatische Zuweisen von Rollen wird eine Bedingung oder eine Reihe von Bedingungen nach der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] verwendet.

Hinweis: Auf die Zuweisungsregeln für Client-Rollen kann nur im Mitarbeiter-Center zugegriffen werden.

Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einem neu eingestellten Mitarbeiter kann automatisch die Rolle "Neu eingestellter Mitarbeiter" [sn_hr_core.hrsm_new_hire] zugewiesen werden. Diese Rolle bietet begrenzten Zugriff auf das Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal.
- Der Scheduled Job "Client-Rollen aktualisieren" wird ausgeführt und bestätigt, dass das Mitarbeiterstartdatum des neu eingestellten Mitarbeiters noch nicht erreicht wurde.
- Mit der Geschäftsregel „HR-Rollen zuweisen“ wird die Rolle des neu eingestellten Mitarbeiters basierend auf den Bedingungen zugewiesen, die in den Zuweisungsregeln für Client-Rollen festgelegt sind.

Bedingungen einer Client-Rolle zuordnen:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **Zuweisungsregeln Client-Rolle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Regel für die Client-Rolle zu erstellen, oder klicken Sie auf eine vorhandene Regel für die Client-Rolle, um diese zu bearbeiten.
3. **Aktiv** ist standardmäßig aktiviert.
4. Klicken Sie unter **Bedingung** auf **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie eine vorhandene HR-Bedingung aus.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um eine HR-Bedingung zu erstellen.
   Sie können auch auf das Symbol **Datensatzvorschau** klicken, um den Datensatz zu öffnen.

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Bedingung.
Tabelle	Tabellenbedingungen werden nur nach der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] erstellt. Die Tabelle für die Client-Rollenzuweisung sollte nicht geändert werden.
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung der Bedingung. **Hinweis:** Deaktivieren Sie auf Client-Rollenzuweisungsebene und nicht auf Bedingungsebene.
Benutzerspalte	Zusammen mit der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] werden Benutzer beim Auswerten einer Bedingung gefiltert.
Bedingung	Legt Bedingungen für die Verwendung der Geschäftsregel "HR-Rollen zuweisen" fest, um einem Mitarbeiter automatisch eine Rolle zuzuweisen. Beispielsweise weist das Basissystem einem Benutzer bei folgenden Beschäftigungstypen automatisch die Rolle „Neuer Mitarbeiter“ zu: ○ Vollzeitmitarbeiter oder ○ Teilzeitmitarbeiter oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Zeitarbeiter und ○ Startdatum der Beschäftigung nach heute ist. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
7. Wählen Sie unter **Rolle** die HR-Rolle aus, die automatisch zugewiesen werden soll, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
8. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

HR-Servicebereitstellung-Fallzuweisung

HR-Fälle können Ihren Mitarbeitern automatisch über eine HR-Fallvorlage, Zuweisungs- und Abgleichregeln oder Advanced Work Assignment (AWA) zugewiesen werden.

Bei Zuweisungs- und Abgleichregeln und AWA wird die Plattformanwendung „Skills Management“ zum Definieren von Kompetenzen verwendet.

- Mit Zuweisungs- und Abgleichregeln werden Kompetenzen mithilfe von HR-Fallvorlagen zugeordnet.
- Bei AWA werden Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwendet.

Advanced Work Assignment (AWA) für HR-Servicebereitstellung

Verwenden Sie die Funktion ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung für HR-Servicebereitstellung, um den Mitarbeitern HR-Fälle auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch zuzuweisen.

Von AWA für HR-Servicebereitstellung werden die Fälle und Aufgaben mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren, an qualifizierte Mitarbeiter weitergeleitet.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterbereich – Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) .

AWA ist auch verfügbar für HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich. Weitere Informationen finden Sie unter .

Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR

Das Basissystem verwendet die Funktion der automatischen Fallzuweisung, um einem HR-Mitarbeiter einen HR-Fall zuzuweisen. Es wird versucht, den Fall einem Mitarbeiter zuzuweisen, der die niedrigste Anzahl an zugewiesenen Fällen und die für den Fall erforderlichen Fähigkeiten hat und mit dem Standort der betreffenden Person übereinstimmt.

Geschäftsregel für die automatische Zuweisung

Der HR-Fall hat die Geschäftsregel "Automatische Zuweisung", die die Übereinstimmungsregellogik aufruft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die automatische Zuweisung ausgelöst wurde, erhält die Übereinstimmungsregellogik eine Liste von Mitarbeitern. Die Anzahl der ausgegebenen Mitarbeiter basiert auf einem Parameter, der die Länge der Liste angibt. Der Standardwert ist 1.

Hinweis: Für bestimmte HR-Services kann die Funktion der automatischen Zuweisung übersprungen werden. Siehe Falloptionen unter HR-Service konfigurieren.

Übereinstimmungsregeln

HR-Zuweisungsregeln verwenden das Plugin "Übereinstimmendes Ressourcen-Engine" [com.snc.matching_rule], das mit dem Plugin Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktiviert wird. Sie können eine Tabelle und eine Bedingung angeben. Standardmäßig legt das Basissystem eine Zuweisungsgruppe für jede Tabelle fest und lässt das Feld Zugewiesen an leer.

Für HR-Fälle, bei denen diese Bedingungen erfüllt sind, wird das enthaltene Skript "hr_AssignmentAPI" aufgerufen, um eine Liste mit Mitarbeitern zu erhalten, die für diese Zuweisung geeignet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten.

Hinweis: Das Basissystem bietet übereinstimmende Regeln für jede Kompetenzzentrumtabelle und HR-Aufgabentabelle.

Jede HR-Tabelle und -Aufgabe im Basissystem hat zwei Zuordnungsregeln:

- Mitarbeiter nach Fähigkeiten und Land
- Mitarbeiter nach Fähigkeiten

Die Regel für die höhere Priorität (niedrige Ausführungsreihenfolge) für jedes Paar wird nach Fähigkeiten und Land abgestimmt.

- Wenn diese Übereinstimmungsregel keine geeigneten Mitarbeiter liefert, ist die Bedingung der niedrigeren Prioritätsregel weiterhin wahr und sucht nur nach Fähigkeiten.
- Wenn die höhere Prioritätsregel einen Mitarbeiter findet, ist das Feld "Zugewiesen an" nicht mehr leer und die zweite Regel stimmt nicht überein.
- Entweder die getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded oder getAgentsBySkillOrderLeastLoaded in der Skripteinbindung hr_AssignmentAPI werden aufgerufen.

Zuweisungsskripteinbindung enthält

hr_AssignmentAPI gibt den Aufruf an die Skripteinbindung hr_AssignmentUtil weiter, um Upgrade-Probleme zu verringern. Statt Update Hr_AssignmentUtil zu aktualisieren, können Sie hr_AssignmentAPI oder eine andere Kundenskripteinbindung hinzufügen.

getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded oder getAgentsBySkillOrderLeastLoaded in der Skripteinbindung hr_AssignmentAPI suchen nach der geringsten Menge, sortiert nach Land und Fähigkeiten.

- Diese Skripts betrachten auch die Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe.
- Sie suchen dann nach Mitarbeitern, die die erforderlichen Fähigkeiten für den Fall haben und im selben Land wie die betreffende Person sind.
- Die ausgegebene Liste der Mitarbeiter wird nach Fallzuweisungszahlen sortiert, die als aktive Typen von HR-Fällen (oder Erweiterung) oder aktive HR-Fälle definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die automatische Zuweisung für HR-Aufgaben unterscheidet sich etwas von der automatischen Zuweisung von HR-Fällen.

- Die Liste der möglichen Mitarbeiter für eine HR-Aufgabe wird wie für einen HR-Fall erstellt.
- Jedoch wird nach der Sortierung der Liste die Aufgabe nach einem übergeordneten HR-Fall überprüft und ob der zugewiesene Mitarbeiter in der Liste enthalten ist.
- Wenn dies der Fall ist, wird der Mitarbeiter oben auf der Liste unabhängig von seinen Fallzahlen platziert.

Erforderliche Kompetenzen

Wenn Sie mehr als eine HR-Abteilung haben, können Sie die HR-Gruppenzuweisung aus der HR-Vorlage entfernen und Zuweisungsregeln verwenden, um die HR-Gruppe zuzuweisen. Wenn Sie beispielsweise HR-Abteilungen in Niederlassungen in den USA und in Deutschland haben, können Sie eine HR-Gruppe für jede Niederlassung erstellen. Sie legen Zuweisungsregeln fest, um HR-Gruppen nach Standort des Mitarbeiters zuzuweisen, der den HR-Fall eingereicht hat.

Wenn Ihre Organisation HR-Fähigkeiten für HR-Fallzuweisungen verwendet, stellen Sie sicher, dass zugewiesene Benutzer und Gruppenmitglieder die erforderlichen Fähigkeiten haben. Um zu bestimmen, ob Fähigkeiten verwendet und zugewiesen werden, prüfen Sie folgende Konfigurationsoptionen.

- **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR-Vorlagen**: Sehen Sie sich die Vorlage an, die der Zuweisungsregel entspricht, um zu sehen, welche Kompetenzen ggf. erforderlich sind.
- **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**: Suchen Sie den HR-Anwender, der dem Fall zugewiesen ist, und klicken Sie auf **Kompetenzen: #** Schaltfläche, um anzuzeigen, ob die erforderliche Kompetenz zugewiesen ist. Wenn nicht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sie zuzuweisen, und klicken Sie auf **Speichern**.

Siehe Erstellen Sie Regeln, um Kundenservicefälle weiterzuleiten und zuzuweisen Weitere Informationen zu Abgleich- und Zuweisungsregeln.

HR-Zuweisungsregel hinzufügen oder ändern

Zuweisungsregeln werden verwendet, um die HR-Gruppe zuzuweisen, wenn diese nicht mit der Katalogelement-Vorlage zugewiesen wird. Sie können die HR-Zuweisungsregeln nach Bedarf erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Zuweisungsregeln** > **HR-Zuweisungsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Zuweisungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die HR-Zuweisungsregel.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel verarbeitet wird. Regeln mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: ○ Die erste HR-Zuweisungsregel hat eine Ausführungsreihenfolge von 100. ○ Die zweite HR-Zuweisungsregel hat eine Ausführungsreihenfolge von 200. ○ Wenn eine Gruppe Mitglieder hat, die den in der ersten HR-Zuweisungsregel definierten Bedingungen entsprechen, wird ein Mitarbeiter mit der geringsten Anzahl zugewiesener Fälle zugewiesen. ○ Wenn die erste HR-Zuweisungsregel keinen Mitarbeiter zum Zuweisen findet, wird die zweite HR-Zuweisungsregel ausgeführt.
Anwendung	Gibt den zentralen Anwendungsbereich an, für den die Zuweisungsregel gilt.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass die Regel verwendet wird.
Betrifft	
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen, für die die Zuweisungsregel gilt. Standardmäßig ist dies die HR-Aufgabentabelle [hr_task].
Bedingungen	Bedingungen, für die die Zuweisungsregel gilt. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Zuweisen an	
Anwender	Benutzer, dem der Fall zugewiesen werden soll, wenn diese Regel angewendet wird.
Gruppe	Gruppe, die der Fall zugewiesen wird, wenn diese Regel angewendet wird.
Skript	
Skript	Skript zum Definieren der erweiterten Zuweisungsregel-Funktionalität. Variablensatz Current.variable_pool ist verfügbar. **Hinweis:** Zwei Beispielskripts dienen als Kommentar. Sie können entweder das Skript ändern oder die Informationen als Ausgangspunkt für Ihr eigenes Skript verwenden. Entfernen Sie die Beispiele, wenn Sie fertig sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nach der Erstellung der Zuweisungsregel können Sie diese testen, um sicherzustellen, dass sie funktioniert.

Zugehörige Informationen

HR-Verwaltung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisungsregel testen

Sie können eine neue Zuweisungsregel testen, um sicherzustellen, dass sie wie vorgesehen funktioniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Neuen HR-Fall erstellen
2. Füllen Sie die Felder mit den Daten aus, die den Zuweisungsregelbedingungen entsprechen.
3. Reichen Sie den HR-Fall ein.
4. Öffnen Sie den Fall erneut und prüfen Sie, ob die richtigen Zuweisungsinformationen hinzugefügt wurden.

Nächste Maßnahme

Wenn die richtigen Zuweisungsinformationen nicht hinzugefügt wurden, prüfen Sie, ob Sie HR-Fähigkeiten verwenden und ob der Benutzer die erforderlichen Fähigkeiten hat.

Hinweis: Zuweisungsgruppen werden zugewiesen, wenn ein HR-Fall aus dem HR-Fallformular erstellt wird. Sobald der Status in „Bereit“ geändert wurde, ist ein Mitarbeiter diesem zugewiesen. Wenn ein HR-Fall über das Employee Service Center erstellt wird, wird sofort ein HR-Mitarbeiter zugewiesen.

- **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR-Vorlagen**: Sehen Sie sich die Vorlage an, die der Zuweisungsregel entspricht, um zu sehen, welche Kompetenzen ggf. erforderlich sind.
- **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**: Suchen Sie den HR-Anwender, der dem Fall zugewiesen ist, und klicken Sie auf **Kompetenzen: #** Schaltfläche, um anzuzeigen, ob die erforderliche Kompetenz zugewiesen ist. Wenn nicht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sie zuzuweisen, und klicken Sie auf **Speichern**.

Nachdem Sie überprüft haben, dass die erforderlichen Fähigkeiten den richtigen Benutzern zugewiesen wurden, prüfen Sie die Zuweisungsregel noch einmal.

Zugehörige Informationen

HR-Verwaltung

Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten

Sie können eine Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten, um HR-Fälle bestimmten Benutzern oder Gruppen zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Zuweisungsregeln** > **HR-Abgleichregeln**an.
2. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Formular „Übereinstimmungsregeln“

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die HR-Übereinstimmungsregel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel verarbeitet wird. Regeln mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet. Wenn eine Regel angewendet wird, werden die Regeln mit einer höheren Nummer nicht verarbeitet. Beispielsweise legt eine Übereinstimmungsregel mit Reihenfolge 100 fest, dass der Fall einem Mitarbeiter mit der angegebenen Fähigkeit zugewiesen wird. Übereinstimmungsregel mit Reihenfolge 200 legt fest, dass der Fall der Gruppe **HR** zugewiesen werden soll. Wenn eine Gruppe die angegebene Fähigkeit hat, wird der Fall zugewiesen. Wenn nicht, wird die zweite Regel ausgeführt und der Fall **HR** zugewiesen.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass die Regel verwendet wird.
Betrifft	
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen, für die die Übereinstimmungsregel gilt. Standardmäßig ist dies die HR-Aufgabentabelle [hr_task].
Bedingungen	Bedingungen, für die die Übereinstimmungsregel gilt. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Ressource	
Übereinstimmung	Gibt die Option zur Übereinstimmung mit den Regeln an. Der Standardwert lautet „Geskriptet“.
Skript	Skript zum Definieren der erweiterten Übereinstimmungsregel-Funktionalität. Variablensatz Current.variable_pool ist verfügbar. **Hinweis:** Zwei Beispielskripts dienen als Kommentar. Sie können entweder das Skript ändern oder die Informationen als Ausgangspunkt für Ihr eigenes Skript verwenden. Entfernen Sie die Beispiele, wenn Sie fertig sind.

3. Reichen Sie den HR-Fall ein.
4. Öffnen Sie den Fall erneut und prüfen Sie, ob die richtigen Übereinstimmungsinformationen hinzugefügt wurden.

Gewerkschaften

Verwenden Sie den Abschnitt „Gewerkschaften“, um Details zu Gewerkschaften in Ihrem Unternehmen zu definieren.

Sie können Gewerkschaftsdaten verwenden, um die Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverbänden zu verfolgen, sodass Sie HR-Bedingungen und -Kriterien konfigurieren können, um Inhalte und Workflows auf die entsprechenden Mitarbeiter auszurichten.

Das Definieren einer Gewerkschaft umfasst Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Örtliche Gewerkschaftsgruppen definieren
- Gewerkschaftskontakte identifizieren
- Mitgliedschaften in Gewerkschaften einrichten, damit Sie Workflows nachverfolgen und automatisieren und Inhalte anzeigen können, die für die Gewerkschaftsvertretung relevant sind

Gewerkschaften einrichten

Richten Sie HR-Servicebereitstellung-Gewerkschaften ein, um Informationen zu den unterstützten Gewerkschaften zu definieren. Sie können eine Mitarbeitermitgliedschaft jeweils einer bestimmten Gewerkschaft und einer örtlichen Gewerkschaftsgruppe (einem lokalem Kapitel) zuordnen.

Um eine Gewerkschaftsstruktur zu erstellen, müssen Sie zuerst eine Gewerkschaft einrichten.

Nach dem Einrichten einer Gewerkschaft können Sie folgende Entitäten einrichten:

- Lokale Kapitel
- Mitarbeitermitgliedschaft
- Gewerkschaftskontakte

Tabellen

Die folgenden Tabellen sind enthalten:.

- Gewerkschaft [sn_hr_core_labor_union]
- Örtliche Gewerkschaftsgruppe [sn_hr_core_local_union_chapter]
- Gewerkschaftskontakt [sn_hr_core_labor_union_contact]
- Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband [sn_hr_core_employee_union_membership]

Rollen

Die folgenden Rollen sind für den Zugriff auf Gewerkschaftsdatensätze erforderlich:

Rollen

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader]	Benutzer mit der Rolle „HR-Profilleser“ können auf Folgendes zugreifen und lesen: • Vereinigungen • Gewerkschaftskontakte • Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband	N/V
HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_reader]	Benutzer mit der Rolle „HR-Profilautor“ können auf Folgendes zugreifen und lesen:	HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Vereinigungen • Gewerkschaftskontakte • Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband Außerdem können sie Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen und bearbeiten.	
HR-Administrator [sn_hr_core.admin]	Benutzer mit der Rolle „HR-Administrator“ können auf Folgendes zugreifen sowie Folgendes lesen, erstellen und bearbeiten: • Vereinigungen • Lokale Kapitel • Gewerkschaftskontakte • Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband	• HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader] • HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_reader]

HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_reader]:

Die Rolle „HR-Profilautor“ enthält die Rolle „HR-Profilleser“. Sie kann auf Gewerkschaften, Gewerkschaftskontakte und Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden zugreifen und diese lesen. Sie kann auch die Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverbänden bearbeiten.

Gewerkschaften erstellen

Erstellen Sie eine Gewerkschaft mit identifizierenden Details.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Sie müssen eine Gewerkschaft erstellen, bevor Sie örtliche Gewerkschaftsgruppen und Gewerkschaftskontakte erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Vereinigungen**an.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder für Gewerkschaftsverwaltung

Feld	Beschreibung
Name der Gewerkschaft	Name, mit dem die Gewerkschaft identifiziert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Branche	Branche, die die Gewerkschaft repräsentiert.
Aktiv	Gibt an, dass der Gewerkschaftsdatensatz aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Gewerkschaftsbeschreibung	Text, der die Gewerkschaft beschreibt.
Gewerkschafts-URL	URL der Website der Gewerkschaft.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Speichern**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, werden die Registerkarten **Lokale Kapitel** und **Gewerkschaftskontakte** angezeigt.

   Hinweis: Weitere Informationen zu **Lokale Kapitel** finden Sie unter Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen. Weitere Informationen zu **Gewerkschaftskontakten** finden Sie unter Gewerkschaftskontakte erstellen.

Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen

Verwenden Sie „Lokale Kapitel“, um örtliche Gewerkschaftsgruppen (sog. lokale Kapitel) einzurichten und nachzuverfolgen. Örtliche Gruppen sind Gewerkschaften untergeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Lokale Kapitel**,
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder für lokale Kapitel

Feld	Beschreibung
Name	Name der örtlichen Gewerkschaftsgruppe.
Gewerkschaft	Name der Gewerkschaft, zu der die örtliche Gewerkschaftsgruppe gehört. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Gewerkschaften erstellen.
Aktiv	Gibt an, dass der Datensatz der örtlichen Gewerkschaftsgruppe aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Beschreibung der Gewerkschaftsgruppe	Eine Beschreibung der örtlichen Gewerkschaftsgruppe.
URL der örtlichen Gruppe	Website-URL der örtlichen Gewerkschaftsgruppe.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie **Speichern** wählen, werden die Registerkarten **Gewerkschaftskontakte** und **Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverband** angezeigt.

Hinweis: Weitere Informationen zu **Gewerkschaftskontakten** finden Sie unter Gewerkschaftskontakte erstellen. Weitere Informationen zu **Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverband** finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen.

Gewerkschaftskontakte erstellen

Verwenden Sie Gewerkschaftskontakte, um die Personen zu erstellen und nachzuverfolgen, die für eine Gewerkschaft oder eine örtliche Gewerkschaftsgruppe tätig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Durch das Erstellen eines Gewerkschaftskontakts wird kein Benutzerdatensatz erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Gewerkschaftskontakte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder für Gewerkschaftskontakte

Feld	Beschreibung
Name der Kontaktperson	Name des Gewerkschaftskontakts.
Telefonnummer	Telefonnummer des Gewerkschaftskontakts.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Gewerkschaftskontakts.
Gewerkschaft	Gewerkschaft, der die Kontaktperson zugeordnet ist. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Gewerkschaften erstellen.
Örtliche Gewerkschaftsgruppe	Lokale Gruppe der Gewerkschaft, der die Kontaktperson zugeordnet ist. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen.
Gewerkschaftsrolle	Rolle der Kontaktperson innerhalb der Gewerkschaft.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

Gewerkschaften verwenden

Nachdem eine Gewerkschaft eingerichtet wurde, können Sie Mitarbeiter einer Gewerkschaft zuordnen.

Hinweis: Die Zuordnung eines Mitarbeiters zu einer Gewerkschaft ist ein Verweis auf die Mitgliedschaft und kein Beleg für die tatsächliche Mitgliedschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es gibt eine Reihe von Methoden, um einen Mitarbeiter einer Gewerkschaft zuzuordnen:

- Aus dem HR-Profil des Mitarbeiters

  Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

- Aus dem Formular „Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband“

  Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen.

Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen

Unter „Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband“ können Sie Gewerkschaftsmitglieder eingeben und nachverfolgen. Durch das Erstellen von Gewerkschaftsmitgliedschaften können Sie über ein HR-Profil Einblick in die Mitarbeitermitgliedschaft erhalten und über HR-Kriterien Inhalte oder Aufgaben anvisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder für gewerkschaftsmitgliedschaft

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, der Mitglied einer Gewerkschaft ist. Wenn Sie das Symbol „Suchen mit“ ( ) wählen, werden alle Mitarbeiter mit einem HR-Profil angezeigt. **Hinweis:** Es gibt eine Registerkarte **Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband** in einem HR-Profil für Mitarbeiter, die Teil einer Gewerkschaftsmitgliedschaft sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden hinzufügen oder ändern.
Gewerkschaft	Gewerkschaft, der der Mitarbeiter angehört. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Gewerkschaften erstellen.
Örtliche Gewerkschaftsgruppe	Örtliche Gewerkschaftsgruppe, der der Mitarbeiter angehört.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen.
Effektives Startdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter Gewerkschaftsmitglied wurde.
Effektives Enddatum	Datum, an dem der Mitarbeiter die Gewerkschaft verlassen hat, falls zutreffend.
Aktiv	Gibt an, ob der Mitarbeiter aktives Gewerkschaftsmitglied ist.
Gewerkschaftsvertreter	Gibt an, ob der Mitarbeiter Gewerkschaftsvertreter ist.
Gewerkschaftsauftragscode	Stellencode des Mitarbeiters in Ihrem Unternehmen.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

HR-Abzeichen konfigurieren

Verwenden Sie **Abzeichen** zum Erstellen oder Bearbeiten von vorhandenen Identifizierungsabzeichen, um die Organisation der Person **Zugewiesen an** für die **Aktivität** auf der Seite **HR-Ticket** zu identifizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzerdefinierte Abzeichen werden nur für bestimmte Typen von HR-Aktivitäten angezeigt.

- Das Basissystem bietet Standards und ist konfigurierbar.
- Auf der Seite **HR-Ticket** können Sie Aufgaben basierend auf Abzeichen filtern.
- Standards werden HR-Services hinzugefügt.
- Kann von einer Aktivität überschrieben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Abzeichen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Abzeichenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Abzeichens. Geben Sie bis zu drei Zeichen ein, um eine Organisation darzustellen, z. B. HR für Human Resources und IT für Informationstechnologie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sicherheitsausweis-Beschreibung	Beschreibung des HR-Abzeichens.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung

Sie können Antwortvorlagen mit HR-Servicebereitstellung verwenden, um Fälle schneller und effizienter zu lösen.

Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten. Sie können die mit diesen Vorlagen erstellten Nachrichten in HR-Fälle, Aufgaben, E-Mails oder Chats kopieren, um schnelle und konsistente Nachrichten für Mitarbeiter bereitzustellen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden.

Hinweis: Weitere Informationen zu Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen .

Kanäle der Antwortvorlage

Antwortvorlagen können mehreren Kanälen entsprechen. Ein Kanal steht für die Medien, in denen die Antwortvorlage verfügbar sein soll. Beispiel:

- Chatkanal: bietet Antwortvorlagen für Chatkonversationen
- E-Mail-Kanal: bietet Antwortvorlagen für E-Mails
- Formular: bietet Antwortvorlagen für HR-Fälle oder HR-Aufgaben

Wenn Sie eine neue Antwortvorlage erstellen und keinem Kanal zuweisen, kann sie nicht verwendet werden.

Wenn Sie eine universelle Antwortvorlage erstellen möchten, die für alle Kanäle verfügbar ist, weisen Sie sie allen Kanälen zu.

Hinweis: Alle vor dem Quebec-Release erstellten Antwortvorlagen werden allen Kanälen zugeordnet, behalten ihr vorheriges Verhalten bei und können universell verwendet werden.

Aktivierungsinformationen

Die Antwortvorlagenfunktion wird automatisch aktiviert, wenn Case and Knowledge Management aktiviert wird. Siehe Aktivieren Sie Antwortvorlagen .

Um die Antwortvorlagen in einem Chat in Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellung zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Advanced Work Assignment for HRSD“ (com.sn_hr_awa).

Weitere Informationen finden Sie unter Und Mitarbeiterchat für Arbeitsbereich einrichten .

Weitere Informationen zum Einrichten des Chats in Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent an.

Antwortvorlagen mit Formularen (HR-Fall oder HR-Aufgabe) verwenden

HR-Administratoren und Manager können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage wird mit einer HR-Tabelle verknüpft, bei der es sich um eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] handelt. Konfigurieren Sie die Vorlage so, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

enthält. Verwenden Sie außerdem einen Bedingungsgenerator, um anzugeben, was ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage z. B. für einen bestimmten HR-Service verfügbar ist.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern.

Es werden Antwortvorlagen für ein HR-Fallformular für Vorlagen angezeigt, die dem Kanal „Formular“ zugeordnet sind und die Bedingungen in der Antwortvorlage erfüllen. Oben im HR-Fallformular wird die Schaltfläche **Antworten** angezeigt. Wenn mehrere Vorlagen verfügbar sind, können Sie die passende auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.

Hinweis: Weitere Informationen zum Verwenden von Antwortvorlagen mit einem HR-Fall finden Sie unter Antwortvorlage in einen HR-Fall kopieren.

Für Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellung wird das Symbol für Antwortvorlagen ( ) in der kontextabhängigen Seitenleiste angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter .

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis: Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der Antwortvorlagen-Funktion	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Weitere Informationen zur Anwenderverwaltung und zur Verwaltung von Anwendern finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Installierte Tabellen

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage [sn_templated_snip_note_template]	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können. Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle [sn_m2m_note_template_for_table]	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als Vorlagen-Snippet bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren. Sie können diese Nachrichten kopieren, wenn Sie Mitarbeitern antworten, um diesen schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snippet_admin

Jede Vorlage wird mit einer HR-Tabelle verknüpft, bei der es sich um eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] handelt. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird.

Verwenden Sie außerdem einen Bedingungsgenerator, um festzulegen, wann ein Fall die Kriterien für eine Vorlage erfüllt, z. B. für einen bestimmten HR-Service.

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Antwortvorlage.
   Oder wählen Sie eine vorhandene Antwortvorlage zum Ändern aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

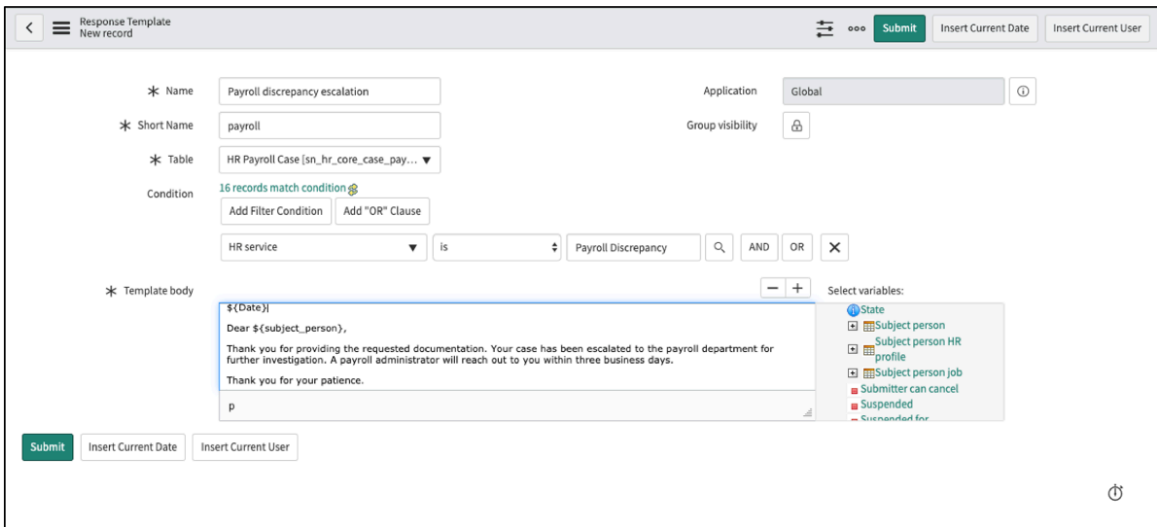
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Durch das Erstellen von anwenderdefinierten Kompetenzzentren-Tabellen können Sie die UI-Aktion in Zwischenablage kopieren nicht hinzufügen. Anwender können weiterhin die Funktion zum Kopieren und Einfügen verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global . **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben. Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen. Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

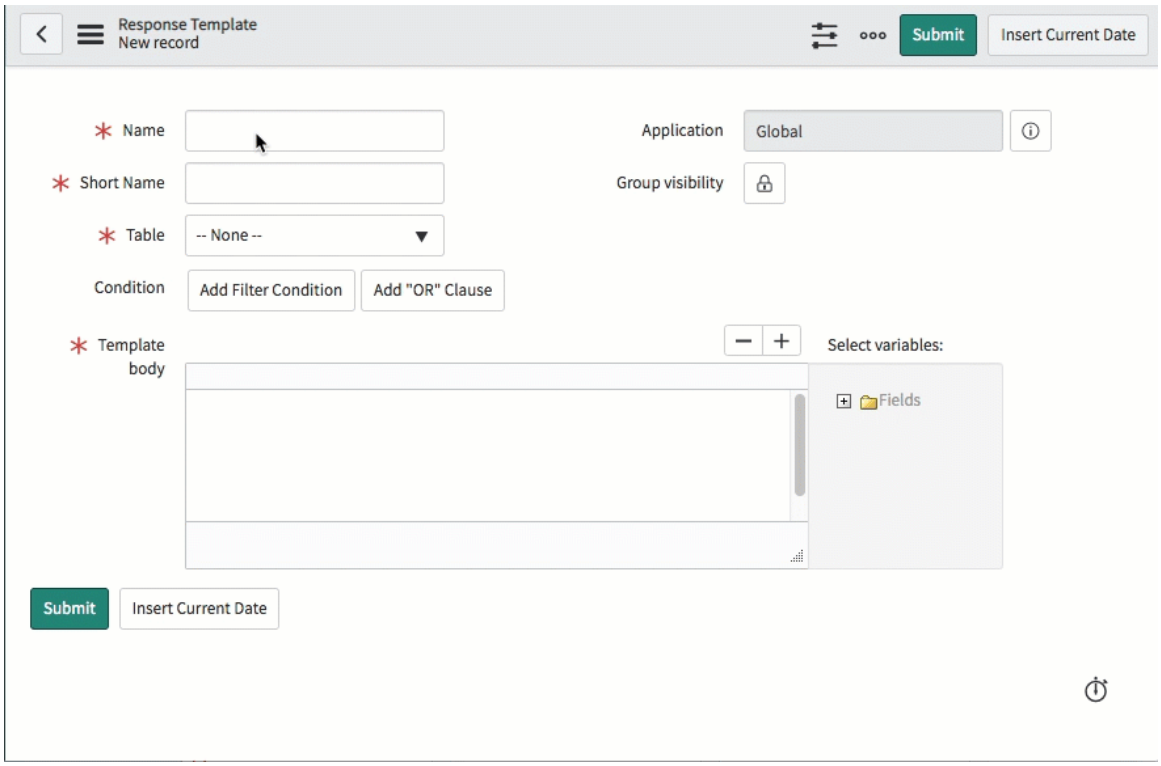
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird. **Hinweis:** Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der HR-Servicebereitstellung-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



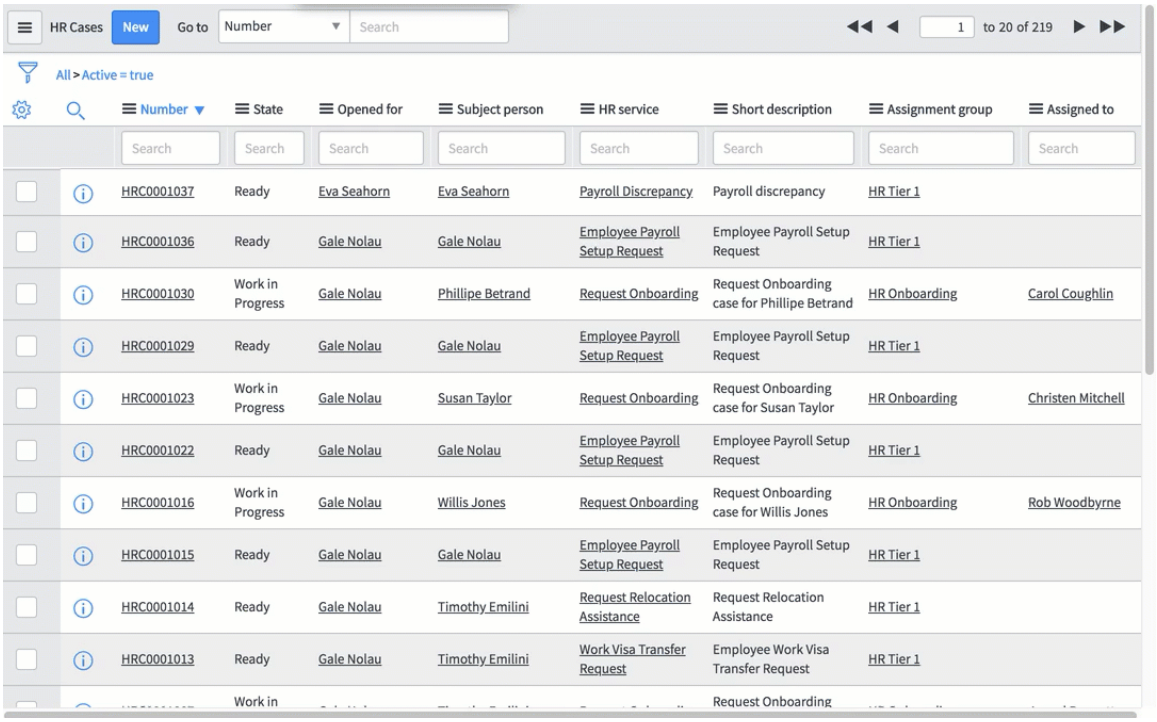
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen.
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der HR-Servicebereitstellung-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Kanäle für Antwortvorlagen erstellen

Befolgen Sie diese Anleitung, um Kanäle für Antwortvorlagen zu erstellen. Kanäle für Antwortvorlagen gewährleisten, dass die richtigen Antwortvorlagen für Chats, E-Mails, HR-Fälle und HR-Aufgaben angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Antwortvorlage aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Kanäle** aus.
4. Wählen Sie das Symbol **Nachschlagen mit Liste** aus.
5. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kanal der Antwortvorlage

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Kanals. Kanäle stehen für Kategorien, für die eine Antwortvorlage angezeigt werden soll. Das Basissystem bietet folgende Möglichkeiten: ○ Chat ○ E-Mail ○ Formular

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Plugin Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) muss aktiviert sein, damit Antwortvorlagen im Chat verwendet werden können.
Wert	Der in allen Sprachen gleichlautende Name des Kanals. Wenn beispielsweise Französisch die Arbeitssprache ist, könnte im Feld **Name** „LeChat“, im Feld **Wert** aber „Chat“ stehen. Dadurch wird sichergestellt, dass unabhängig von der Sprache die richtige Vorlage ausgewählt wird.
Anwendung	Die Anwendung, in der die Antwortvorlage zur Verfügung steht
Aktiv	Aktiviert den Kanal der Antwortvorlage **Hinweis:** Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Datensatz deaktiviert, jedoch nicht gelöscht.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen.
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kanal zu erstellen, oder auf **Bearbeiten**, um auf einen bereits vorhandenen Kanal zuzugreifen.
8. Nachdem Sie die Kanäle ausgewählt haben, klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Formular **Antwortvorlage** wird zurückgegeben.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen zu Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern.

Antwortvorlage in einen HR-Fall kopieren

Kopieren Sie den Inhalt der Antwortvorlage (ehemals ein Vorlagen-Fragment) in jedes beliebige Feld eines Formulars, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Vorbereitungen

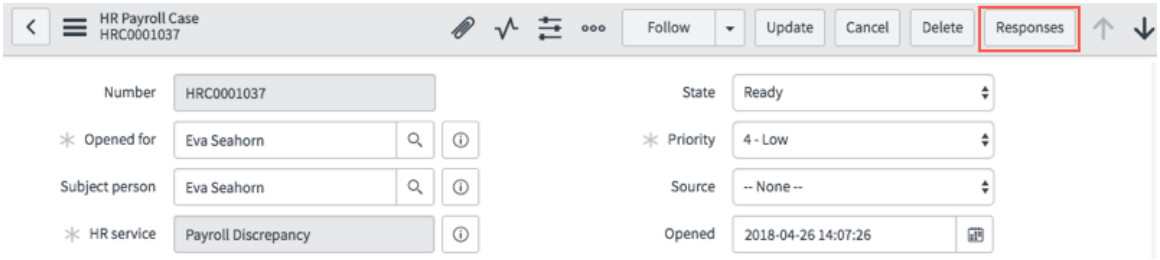
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

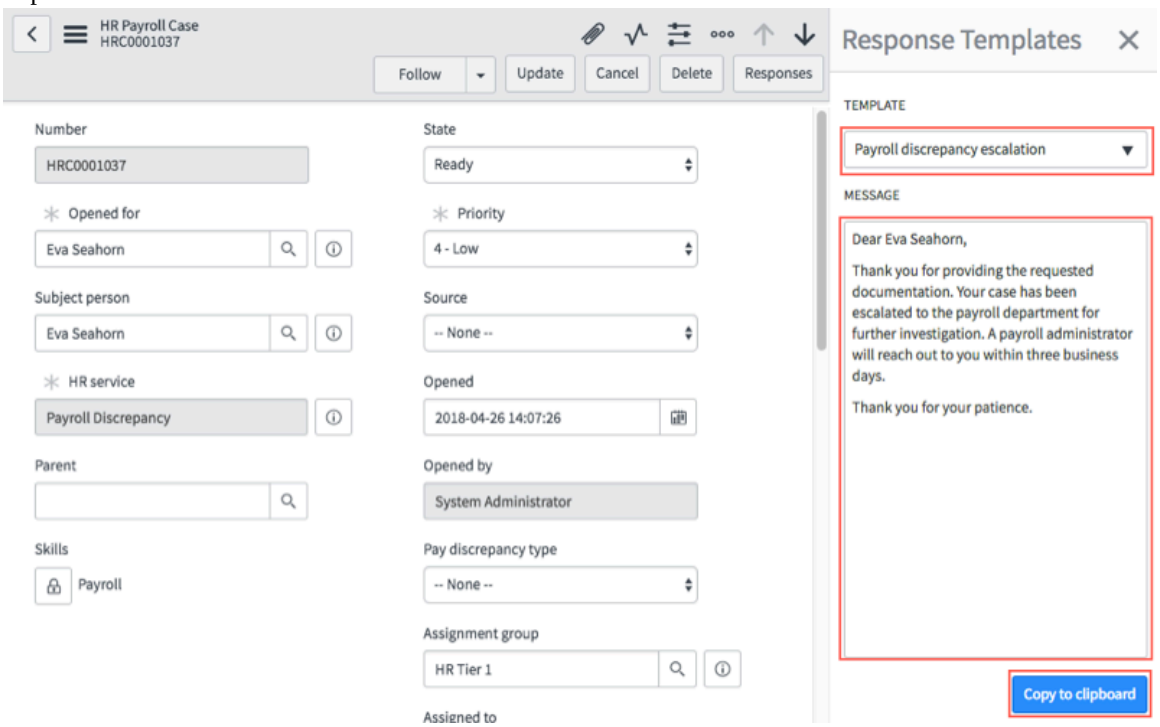
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**, Und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Mir zugewiesen** Oder **Öffnen** .
2. Öffnen Sie den HR-Fall.
3. Klicken Sie auf **Antworten**, um den Seitenbereich **Antwortvorlagen** zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Schaltfläche **Antworten** nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass die Antwortvorlage verfügbar ist, die den Bedingungen für den offenen Fall entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern.



4. Im Seitenbereich **Antwortvorlagen** können Sie eine Vorlage auswählen und diese in die Zwischenablage kopieren.



5. Sobald Sie die Vorlage kopiert haben, können Sie die Inhalte in ein Feld im Formular, beispielsweise **Kommentare**, oder in eine E-Mail einfügen, die Sie einem Mitarbeiter senden möchten.

Hinweis: Weitere Informationen zur Verwendung von Antwortvorlagen in HR Agent Workspace finden Sie unter .

HR-Synonymwörterbuch

HR-Servicebereitstellung erstellt ein Synonymwörterbuch, um Textsuchen mit zusätzlichen Suchbegriffen zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ts_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das HR-Synonymwörterbuch bearbeiten, um es an Ihr Unternehmen und Ihre Terminologie anzupassen.

Hinweis: Sie müssen sich im globalen Umfang befinden, um Bearbeitungen vornehmen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

HR-Synonymwörterbuch laden

Das HR-Synonymwörterbuch wird automatisch geladen, wenn Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** und das Plugin Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktivieren.

Aktivieren Sie das HR-Synonymwörterbuch.

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**an.
2. Aktivieren Sie **Ja** im Feld **Synonym aktivieren (kann im Synonymwörterbüchern definiert werden)**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

HR-Synonymwörterbuch bearbeiten

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Textindexsynonym-Wörterbücher**an.
2. Klicken Sie auf **HRSD-Synonymwörterbuch**.
3. Das Basissystem enthält fünf Standard-Synonymsätze.
4. Klicken Sie auf einen Synonymsatz, den Sie bearbeiten möchten.
5. Fügen Sie Wörter im Feld **Syn-Satz** hinzu, die durch Kommata getrennt werden. Die Wörter in diesem Feld sind Ihre benutzerdefinierten Wörter, die Ihre Mitarbeiter Ihrer Meinung nach in der Suche verwenden.
6. Oder klicken Sie auf **Neue Zeile einfügen**, um einen Synonymsatz hinzuzufügen.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Synonymwörterbuch veröffentlichen

1. Das HRSD-Synonymwörterbuchformular wird angezeigt.
2. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Dictionary veröffentlichen**.
3. Die Synonymwörterbuch ist nach ein paar Minuten aktiv.

HR-Sicherheit

HR-Servicebereitstellung bietet eingeschränkten Aufruferzugriff-, Verschlüsselungsunterstützung- und Edge Encryption-Sicherheitsfunktionen.

Eingeschränkter Aufruferzugriff für HR

Eingeschränkter Aufruferzugriff (RCA) definiert bereichtsübergreifenden Zugriff auf die Anwendungen HR-Servicebereitstellung.

Der eingeschränkte Aufruferzugriff sichert vertrauliche Informationen in bereichsbezogenen HR-Tabellen und API-Skripteinbindungen. Ohne den eingeschränkten Aufruferzugriff sind Tabellen nicht privat und es besteht in gewissem Maße die Gefahr von Anfragen von einem serverseitigen Skript.

Das Plugin **Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller]** wird während der Installation oder Aktualisierung der HR-Anwendung aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufruferverfolgung

Diese Einstellung wird für die Entwicklungsstufe empfohlen. Zugriff auf Tabellen und Skripteinbindungen ist genehmigt, jedoch in der Tabelle für eingeschränkte Aufruferzugriffe nachverfolgt. Zugriffsinformationen können aus **Applikation – Eingeschränkter Aufruferzugriff** angezeigt werden.

Aufruferbeschränkung

Diese Einstellung wird für die Produktionsphase empfohlen, wenn die Entwicklungsphase abgeschlossen ist.

Informationen zum Definieren des bereichsübergreifenden Zugriffs auf eine Anwendungsressource finden Sie unter Definieren Sie den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendungsressource .

Zugehörige Informationen

Legen Sie den Anwendungsbereich, die Anwendungsressourcen und den Ereigniszugriff fest

Verschlüsselung für HR und Employee Document Management

HR-Servicebereitstellung und Employee Document Management bieten eine Verschlüsselungsoption, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass unbefugte Benutzer Mitarbeiterdokumente herunterladen und ansehen sowie bestimmte Felder sehen können. So verschlüsseln Sie Mitarbeiterdokumente oder -Felder in HR: Feldverschlüsselung Ist standardmäßig aktiviert und bietet rollenbasierte Verschlüsselungsfunktionen.

Ein Kryptografiemanager konfiguriert die Felder oder Anwendungen, die mit Verschlüsselungsmodulen und Modulzugriffsrichtlinien verschlüsselt werden sollen:

- **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass im Feld **Anwendung** „Employee Document Management“ ausgewählt ist.

- Legen Sie in der Modulzugriffsrichtlinie die Rolle für den Verschlüsselungszugriff fest. Geben Sie die Rolle für den Benutzer an, der Mitarbeiterdokumente hinzufügt. Benutzer mit dieser Rolle können auf verschlüsselte Dokumente zugreifen. Siehe Erstellen Sie eine Modulzugriffsrichtlinie .
- Mitarbeiter können ihre eigenen Dokumente einsehen, wenn HR-Servicebereitstellung lizenziert und aktiviert ist und der Dokumenttyp Mitarbeiterzugriff gestattet. Die im Verschlüsselungsmodul angegebene Rolle ist nicht für Mitarbeiter erforderlich, die ihre eigenen verschlüsselten Dokumente anzeigen möchten. Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren Informationen zum Konfigurieren des Felds oder Anhangs für die Verschlüsselung finden Sie unter Felder und Anhänge werden verschlüsselt .

Hinweis: Dokumente, die zuvor mit Verschlüsselungskontexten verschlüsselt wurden, haben in Zurich denselben Zugriff mit Verschlüsselungsmodulen.

Für Details zu Feldverschlüsselung Siehe , Feldverschlüsselung .

Edge Encryption für HR und Employee Document Management

HR-Servicebereitstellung und das Employee Document Management bieten Edge Encryption, um vertrauliche Informationen zu schützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Edge Encryption bietet Ihnen direkte Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Verschlüsselung und Schlüsselmanagement werden in Ihrem Intranet zwischen Ihrem Browser und Ihrer ServiceNow-Instanz ausgeführt.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption verstehen .

Da die Edge Encryption auf einem Proxyserver auf Ihrer Seite im Netzwerk aktiviert wird, sind eine genaue Planung, Netzwerkadministration und -verwaltung sowie Einrichtung erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption planen .

Weitere Informationen zur Installation von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption installieren .

Weitere Informationen zur Konfiguration von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption konfigurieren .

Edge Encryption für HR

Sie können Spalten (Felder) oder Anhänge verschlüsseln, die einer HR-Tabelle zugeordnet sind. Siehe Felder mithilfe von Verschlüsselungskonfigurationen verschlüsseln .

Hinweis: Es gibt Einschränkungen bei der Verwendung von Edge Encryption. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen von Edge Encryption .

HR-Chat aus Listen und Formularen

Sie können mit den Mitarbeitern über ihre Anforderung an HR-Services aus einer Liste oder einem Formular in HR-Servicebereitstellung chatten.

Greifen Sie in einem beliebigen HR-Formular oder einer beliebigen HR-Liste über **Connect-Seitenleiste ein/aus** im **Formular-Header** auf den Chat zu. Auf dem Symbol **Connect-Seitenleiste ein/aus** wird eine Zahl angezeigt, die angibt, dass jemand mit Ihnen chatten möchte.

Ein Chat, der zu einem bestimmten HR-Fall initiiert wurde, ist Teil des Falldatensatzes. Standardmäßig wird die Chatunterhaltung in den **Arbeitshinweisen** des HR-Falls gespeichert. Arbeitshinweise zu einem HR-Fall sind für den Mitarbeiter nicht sichtbar. Wenn Sie den Chat zu **Kommentare** ändern, wird der Chat für die Mitarbeiter in dem HR-Fall sichtbar.

Klicken Sie im Chatfenster auf das Symbol neben der HR-Fallnummer, um auf die Details des HR-Falls zuzugreifen.

Hinweis: Wenn ein Mitarbeiter keinem HR-Fall zugewiesen ist, stehen einige Funktionen im Mitarbeiter-Center nicht zur Verfügung. Beispielsweise kann der Link „Eine Frage stellen“, um über einen bestimmten Fall zu chatten, keinem Mitarbeiter zugewiesen werden. Informationen zum automatischen Zuweisen eines Falls an einen HR-Mitarbeiter finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR.

Siehe Verbinden .

HR-Chat-Queue verwalten

Sie können die Chat-Queue der Personalabteilung konfigurieren und die Chat-Datensätze überprüfen, um zu messen, wie gut Mitarbeiter beim Einleiten einer Konversation unterstützt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um die HR-Chatwarteschlange zu verwenden, muss der Administrator die Plugins „Erweiterte Arbeitszuweisung“ [com.glide.awa] und „Mitarbeiterchat“ [com.glide.interaction.awa] aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator oder hr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Zuweisungsgruppe für die Überwachung der Chat-Queue und der Nachrichten konfigurieren, die den Mitarbeitern angezeigt werden, wenn sie eine Konversation initiieren und warten.

Sie können in den Chat-Einträgen nachsehen, wie lange die Mitarbeiter auf eine Antwort gewartet haben und wer die Chat-Anfragen akzeptiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die **HR-Chat-Queue** aus der Liste der Chat-Queues.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Chat-Queue-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange.
Aktiv	Wird nicht in Connect verwendet.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, die den Support für die Queue enthält. Jeder Benutzer in der Gruppe kann die Queue in der Connect-Seitenleiste anzeigen und Chats akzeptieren. Kein anderer Benutzer kann auf die Queue zugreifen. Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um einen Chat in der Queue anzunehmen. Dieser Wert wird automatisch berechnet. Nicht manuell bearbeiten
Problem bestätigen	Wird nicht in Connect verwendet.
Eskalieren zu	Eine andere Queue, zu der ein Mitarbeiter einen Chat eskalieren kann. Beispielsweise gibt es eine Queue für Support-Chats mit hoher Priorität. Wenn in diesem Feld eine Queue definiert ist, können Mitarbeiter auf die Option **Eskalieren** in Gesprächen zugreifen.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel: **, vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Wir schauen uns Ihre Frage an und melden uns in Kürze bei Ihnen.**
Nicht verfügbar	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn sie versuchen, einen Chat außerhalb des definierten Queue-**Zeitplans** zu starten. Sie können HTML zum Formatieren der Nachricht und zum Einfügen von Links oder Medien verwenden.
Frage	Anfangssatz, den Benutzer sehen, wenn sie einen neuen Chat in der Queue beginnen. Zum Beispiel, **Womit kann ich Ihnen behilflich sein?**
Zeitplan	Zeitplan, der definiert, wann die Queue verfügbar ist. Lassen Sie das Feld leer, um die Queue jederzeit verfügbar zu machen. Außerhalb der Zeitplanzeiten können Benutzer keine neue Konversation in der Warteschlange beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie zum Überprüfen der mit der Queue verbundenen Konversationen die zugehörige Liste **Chat-Queue-Einträge** hinzu, und überprüfen Sie die Datensätze auf die folgenden Informationen.

Typ der Daten	Beschreibung
Wie lange hat der Benutzer gewartet und das Ergebnis	Überprüfen Sie die Informationen in den Spalten **Status** und **Wartezeit**.
Wer hilft Mitarbeitern aktiv in der Queue?	Überprüfen Sie die Namen der Mitarbeiter in der Spalte **Zugewiesen an**.

HR-Chatwarteschlange überwachen

Mitarbeiter können im HR-Portal über den Link **Mit HR chatten** Fragen stellen. Ihre Frage wird in der HR-Chatwarteschlange positioniert, und alle HR-Mitarbeiter, die die Warteschlange überwachen, können darauf reagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

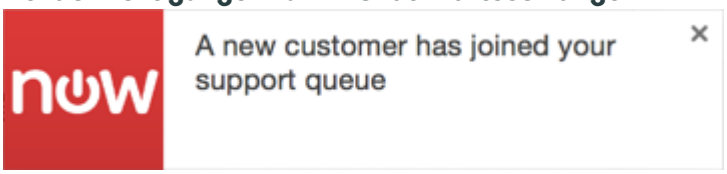
Hinweis:

Connect-Support Wird veraltet sein. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig überwachen alle Mitglieder der HR-Gruppe die HR-Chatwarteschlangen. Wenn eine Frage an die Warteschlange gesendet wird, wird eine Pop-up-Benachrichtigung angezeigt.

Benachrichtigungen zu HR-Chat-Warteschlangen

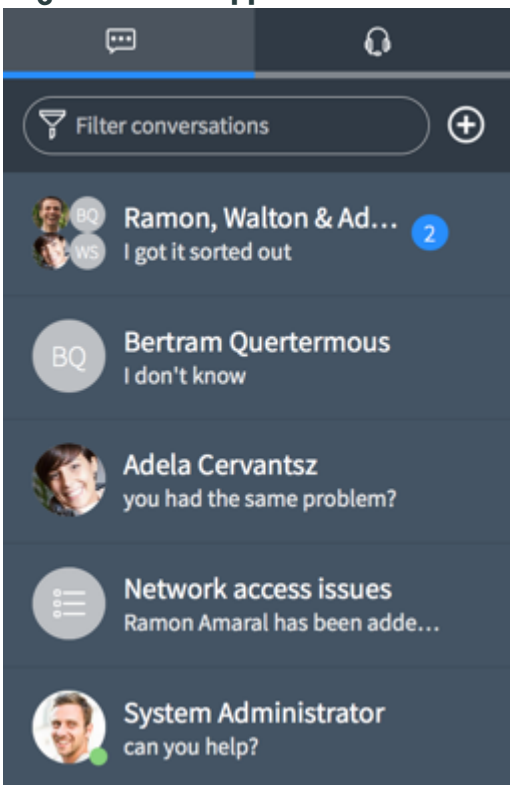


Prozedur

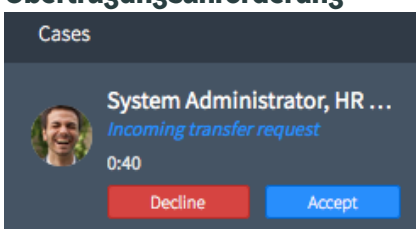
1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect-Support**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Benutzer eine Support-Konversation startet oder ein Mitarbeiter eine Konversation in eine Queue überträgt, kann jeder Mitarbeiter, der der zugehörigen Queue angehört, die Konversation annehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte "Support" der Connect-Seitenleiste



3. Akzeptieren Sie eine Konversation auf eine der folgenden Arten.

Option	Beschreibung
Annehmen einer Konversation aus einer Queue	Unter **Queues** , klicken Sie auf **Akzeptieren** durch die Queue. Die Konversation wird im Konversationsbe–reich geöffnet, und ein Eintrag wird im Ab–schnitt **Fälle** der Seitenleiste angezeigt.
Akzeptieren Sie eine Übertragungsanforderung	Unter **Fälle** , klicken **Akzeptieren** durch eine Transferanfrage. **Übertragungsanforderung**  Die Konversation wird im Konversations–bereich geöffnet. Der Mitarbeiter, der die Konversation weitergeleitet hat, kann in der Konversation bleiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Antworten Sie dem Benutzer und helfen Sie, das Problem zu beheben.
   Standardmäßig werden Ihre Nachrichten als Kommentar zur Datensatzunterhaltung hinzugefügt und sind für den Benutzer sichtbar.

Nächste Maßnahme
Bei Bedarf können Sie einen neuen HR-Fall oder Incident aus der Konversation zur weiteren Untersuchung öffnen. Sie können auch die Konversation an einen anderen Mitarbeiter oder in die Warteschlange übertragen oder das Gespräch in eine Warteschlange mit höherer Priorität eskalieren.

HR-Fall aus Chat erstellen

Wenn der HR-Chat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer.

Hinweis: Connect-Support Wurde veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder für eine neue Aktivierung verfügbar. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen HR-Fall aus einer Support-Konversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitshinweise in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Connect-Support**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
3. Öffnen Sie unter **Fälle** eine HR-Konversation.
4. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
5. Wählen Sie im Menü „Connect-Aktionen“ die Option **HR-Fall erstellen** aus.
   Ein neues Fallformular wird auf einer Datensatzregisterkarte geöffnet. Das System legt automatisch bestimmte Felder nach Konversationsdetails fest.
6. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Alle Kommentare oder Arbeitsnotizen in der Datensatzunterhaltung werden als Kommentare zum Incident-Formular angezeigt. Arbeitsnotizen werden für den ESS-Benutzer nicht im Chat angezeigt. Der Chat-Mitarbeiter kann auswählen, ob eine Nachricht ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz in der Konversation ist.
   a. Klicken Sie in der Datensatzkonversation neben dem Texteingabefeld auf das Nachrichtentypsymbol ( ).
   b. Wählen Sie **Kommentar** oder **Arbeitsnotiz**.
   c. Geben Sie eine Nachricht ein.
   Standardmäßig werden Gesprächsnachrichten als Kommentare hinzugefügt.

   Hinweis: Wenn Sie einer Datensatzunterhaltung einen Anhang hinzufügen, wird dieser ebenfalls an den zugrunde liegenden Datensatz angehängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System teilt den Datensatz automatisch in der Konversation mit, kopiert die Konversation in den Datensatzaktivitätsstrom und referenziert den Datensatz in der Tabelle Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]. Alle neuen Datensatzfelder, die dem Datensatz hinzugefügt wurden, werden nicht im Chat angezeigt. Das System ändert auch die Dokument-ID für die Konversation, um auf die Incident-Nummer zu verweisen, anstatt auf den Eintrag in der Chat-Queue-Eintragstabelle.

Mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer erfassen

Erfassen Sie mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer mit der Tabelle „Neue Aufträge“ (sn_hr_core_job). Beim Erstellen von HR-Fällen können Sie angeben, zu welchem Auftrag der Fall gehört. Angenommen, es ist ein Gehaltsdiskrepanzfall aufgetreten, und der entsprechende Mitarbeiter verfügt über zwei zugeordnete Auftragsdatensätze. Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie angeben, zu welchem Auftrag der Fall gehört.

Auftragstabelle – Übersicht

Ab dem New York-Release können Sie die neue Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job) verwenden, um Datensätze für mehrere Aufträge pro Benutzer zu speichern und die Auftragshistorie von Benutzern innerhalb Ihrer Organisation zu erfassen.

Auftragstabelle und HR-Profiltabelle

Die HR-Profiltabelle enthält einen Verweis auf die Auftragstabelle für den primären Auftrag des Benutzers.

Tabelle „HR-Profil“ (sn_hr_core_profile)

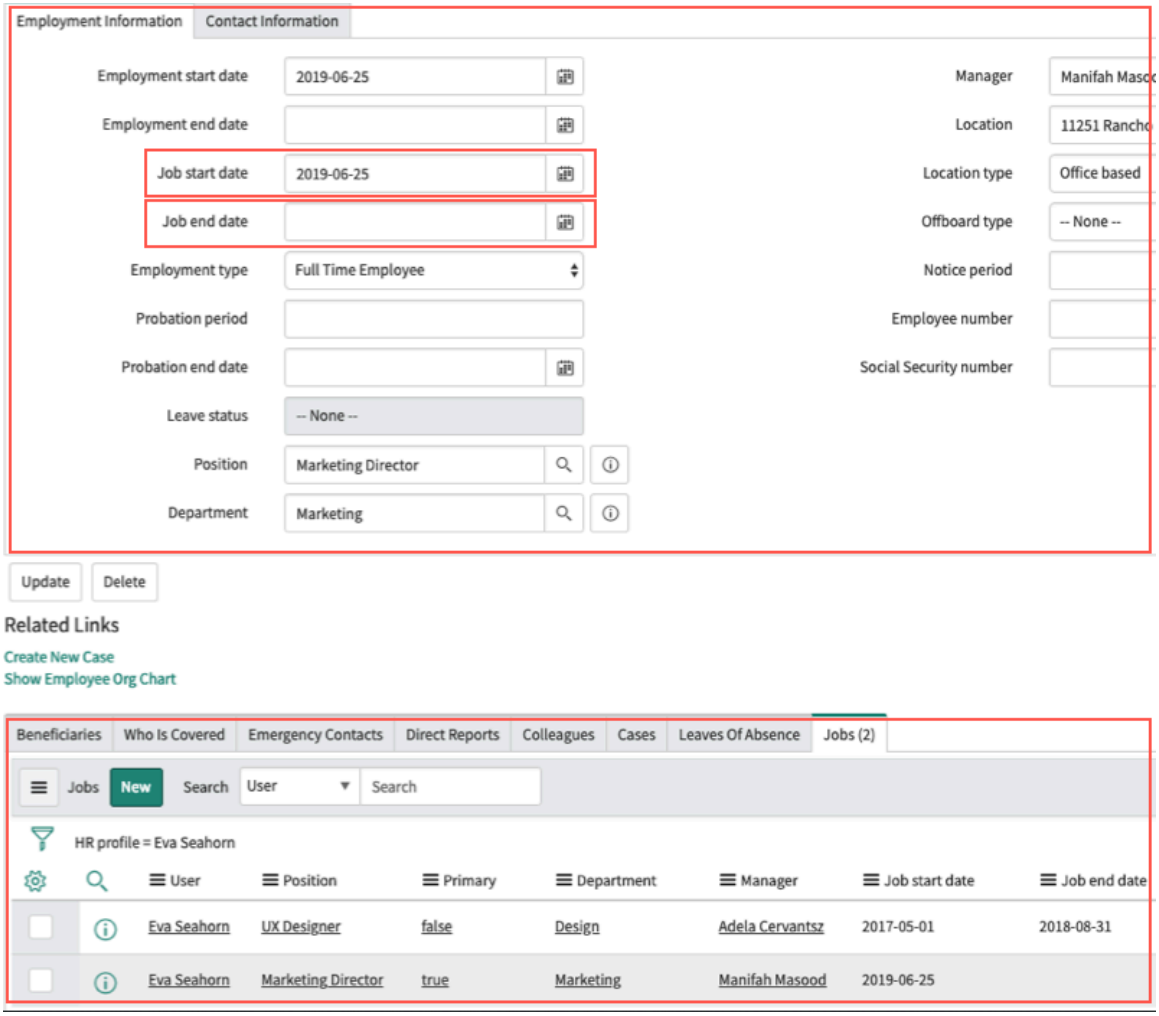
Feld	Beschreibung
primary_job • Startdatum des Auftrags • Enddatum des Auftrags	Referenzfeld auf die Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job).

Der folgende HR-Profildatensatz ist beispielsweise für Eva Seahorn. Eva wurde erstmals im Mai 2017 als UX-Designerin eingestellt. Im August 2018 verließ Eva das Unternehmen. Im Juni 2019 wurde Eva als Marketing-Direktorin erneut eingestellt. Eva verfügt über zwei zugeordnete Aufgabendatensätze und ihre Position als Marketing-Direktorin ist ihre primäre Aufgabe.

- In der zugehörigen Liste „Beschäftigungsinformationen“ werden Informationen zum primären Auftrag angezeigt.
- In der zugehörigen Liste „Aufträge“ werden alle zugeordneten Auftragsdatensätze angezeigt.

Hinweis: Das Startdatum der Beschäftigung entspricht dem ersten Tag, an dem der Benutzer beim Unternehmen beschäftigt war. Das Startdatum des Auftrags entspricht dem ersten Tag des aktuellen primären Auftrags des Benutzers. Dies liegt daran, dass Eva die Organisation im August 2018 verlassen hat, aber im Juni 2019 erneut eingestellt wurde. Dies stellt das Startdatum der erneuten Beschäftigung von Eva dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auftragstabelle und HR-Falltabelle

Die HR-Falltabelle hat einen Verweis auf die Auftragstabelle für den Auftrag der betreffenden Person.

Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case)

Feld	Beschreibung
subject_person_job	Referenzfeld auf die Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job).

Im Fall von Eva Seahorn gilt beispielsweise, dass sie im Juni 2019 als Marketing-Direktorin erneut eingestellt wurde. Eva verfügt über zwei zugeordnete Aufgabendatensätze. Wenn ein Einarbeitungsfall für Eva erstellt wird, können Sie im Feld **subject_person_job** angeben, zu welcher Aufgabe der Einarbeitungsfall gehört. Der Einarbeitungsfall würde für Eva für die Aufgabe als Marketing-Direktorin erstellt, für die sie erneut eingestellt wurde.

Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen

Verwenden Sie die Tabelle „Aufträge“, um Lebenszyklus-Event-Fälle zu erstellen, für die Sie angeben können, zu welchem Auftrag der jeweilige Fall gehört. Sie verfügen z. B. über einen internen Mitarbeiter, der in eine Vollzeitposition überführt wird. Der interne Mitarbeiter verfügt über zwei zugewiesene Auftragsdatensätze. Wenn ein Einarbeitungsfall für eine Vollzeitposition erstellt wird, wird der Fall dem Datensatz der Vollzeitposition zugewiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass nachfolgende Aktivitätensätze und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitäten basierend auf Informationen aus dem entsprechenden Auftragsdatensatz ausgelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen.

Zugehörige Informationen

- hr_Utils – Global
- hr_ActivitySet – Global
- hr_ActivityUtils – Global

Standardansicht von Ticketseiten für HR Service Delivery

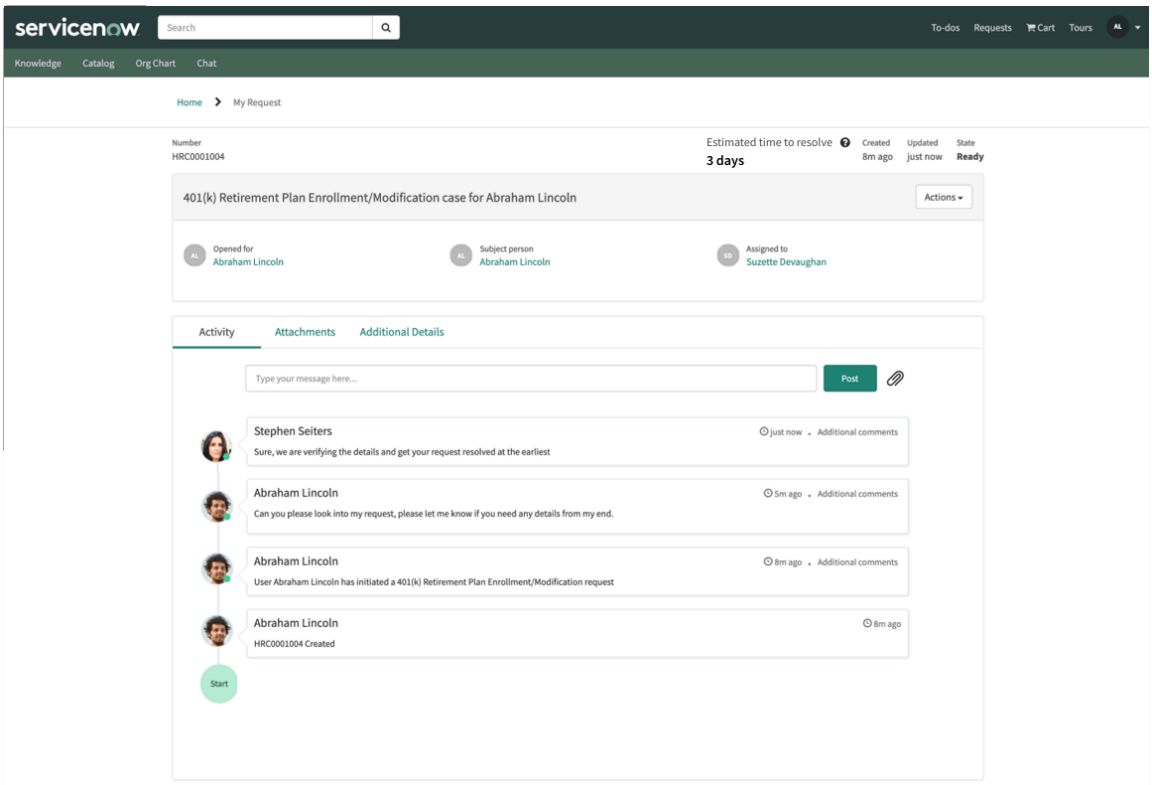
Konfigurieren Sie Ihre HR-Services für die Verwendung der Standardticketseite, um Ihren Mitarbeitern eine konsistente Benutzer-Experience zu bieten.

Sie können die Darstellung Ihres Ticketseitenlayouts (z. B. Header und Registerkarten) in konfigurieren **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte HR-Services konfigurieren.

Für neue und neu gestartete Instanzen ist die Ansicht für Standardticketseiten standardmäßig verfügbar. Für aktualisierte Instanzen müssen Sie die Seitenroutenzuordnung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenroutenzuordnung aktivieren.

Nachdem Sie die HR-Services konfiguriert und die Seitenroutenzuordnungen abgeschlossen haben, werden die HR-Anforderungen in der Ansicht der Standardticketseite im folgenden Format angezeigt:

Seitenansicht „Standardticket“



Wenn Sie die erwartete Lösungszeit (ETTR) aktivieren, können Sie die geschätzte Zeit für Ihre Anfrage anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierte HR-Services konfigurieren

Konfigurieren Sie die benutzerdefinierten HR-Services auf der Standardticketseite, um eine konsistente Mitarbeiter-Experience im Portal zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.

   Wichtig: Standardmäßig werden die Standardticketkonfigurationen für die folgenden HR-Services durchgeführt:

   - sn_hr_core_case_talent_management
   - sn_hr_core_case
   - sn_hr_core_case_payroll
   - sn_hr_core_case_relations
   - sn_hr_le_case
   - sn_hr_core_case_operations
   - sn_hr_core_case_total_rewards
   - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. Wählen Sie Ihren benutzerdefinierten HR-Service aus.
3. Konfigurieren Sie im Formular die Pflichtfelder:

Formular „Ticketkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Kompetenzzentrum-Tabelle, für die Sie die Standardticketseite konfigurieren möchten
Aktiv	Möglichkeit, festzulegen, ob die Ticketkonfiguration aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Statusfeld	Beliebiges Feld der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle. Standardmäßig ist dieses Feld dem Feld **Status** der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle zugeordnet. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen. **Hinweis:** Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ○ Zahl ○ Kurzbeschreibung ○ Erstellungsdatum ○ Aktualisierungsdatum ○ Beobachtungsliste ○ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Infobereich	
„Beschreibung“ anzeigen	Szenario, in dem die Anforderungsbeschreibung angezeigt werden soll. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Immer ○ Wenn keine Variablen **Hinweis:** Wenn dies angezeigt wird, können Sie die Beschreibung erweitern und reduzieren.
Erweitert	Möglichkeit, festzulegen, dass ein Widget im Infobereich angezeigt werden soll.
Infowidget	Widget, das im Infobereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Widget „HRM-Fallinfo” verwendet , um die fallbezogenen HR-Informationen anzuzeigen.
Infowidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Infowidgetparameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infofelder	Felder, die im Infobereich angezeigt werden sollen. Dieses Feld verschwindet, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist. **Hinweis:** Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ○ Zahl ○ Kurzbeschreibung ○ Erstellungsdatum ○ Aktualisierungsdatum ○ Beobachtungsliste ○ Status ○ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Aktionsbereich	
Aktionswidget	Widget zum Festlegen der im Infobereich verfügbaren Aktionen. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Widget „HR-Standardticketaktionen“ verwendet.
Aktionswidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Aktions-Widget-Parameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Standardmäßig werden zwei Arten von Registerkarten aktiviert und konfiguriert: Typ **Aktivität** und **Anhänge**.
- Sie können keine anderen Registerkartentypen als „Benutzerdefiniert“ duplizieren.
- Sie können maximal fünf Registerkarten konfigurieren.
- Sie können nur einen der folgenden Registerkartentypen hinzufügen:
  - Variableneditor (schreibgeschützt)
  - Variablenzusammenfassung

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ die Felder.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Aktivität ○ Anhänge ○ Anwenderdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Benutzerdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird. **Hinweis:** Für die Registerkarte **Aufgaben** wird standardmäßig das Widget „Übergeordnete HRM-Aufgabe“ verwendet. Für die Registerkarte **Genehmiger** wird standardmäßig das Widget „HRM – Registerkarte ‚Genehmigung‘“ verwendet. Für die Registerkarte **Anhänge** wird standardmäßig das Widget „HR-Standardticketanhänge“ verwendet. In diesem Widget werden auch Mitarbeiterdokumente (EDM) angezeigt.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

6. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seitenroutenzuordnung aktivieren

Wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durchgeführt haben, leiten Sie die HR-Ticketseiten zur Standardticketseite im Portal um. Zeigen Sie Ihre HR-Anforderungen in der Ansicht der Standardticketseite an.

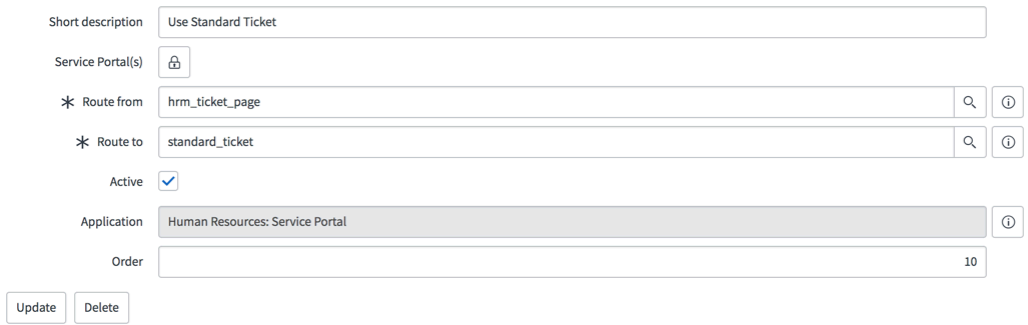
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

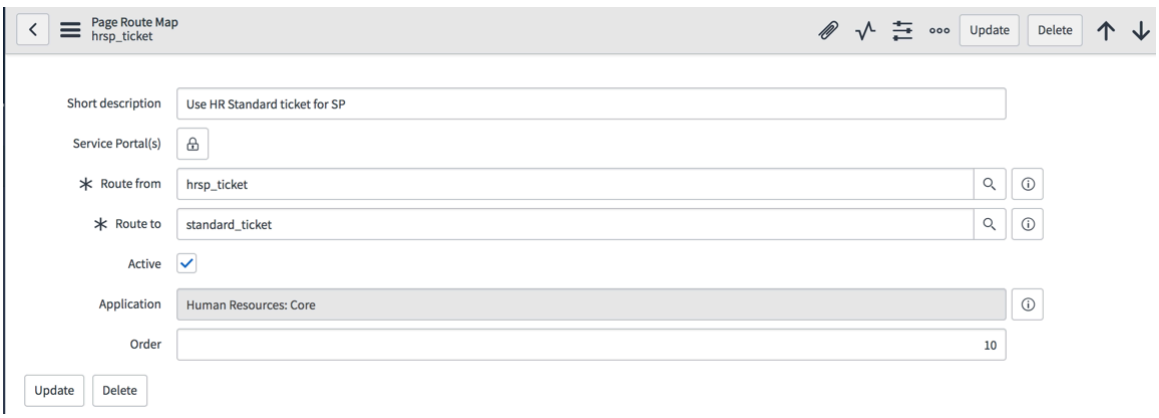
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**an.
2. Erstellen Sie die Seitenroutenzuordnung von **hrm_ticket_page** zu **standard_ticket**.

   Hinweis: hrm_ticket_page ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Mitarbeiter-Center“ [com.sn_hr_service_portal] haben.



3. Erstellen Sie die Seitenroutenzuordnung von **hrsp_ticket** zu **standard_ticket**.

   Hinweis: hrsp_ticket ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] ohne Plugin „Employee Service Center“ [com.sn_hr_service_portal] haben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie die Seitenroutenzuordnung von **Ticket** zu **standard_ticket**.

   Hinweis: **Ticket** ist nur für Nicht-HR-Katalogelemente verfügbar.



Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben

Aktivieren Sie Übersetzungen für HR-Fall- und Aufgabenvorlagen, damit Mitarbeiter die Kurzbeschreibungen und Beschreibungen von HR-Fällen und Aufgaben in ihrer bevorzugten Sprache anzeigen können.

Globale Beschreibungen für Übersetzungen für eine HR-Vorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie eine HR-Fall- oder Aufgabenvorlage, um Übersetzungen zu aktivieren. Sie können die globalen Beschreibungen für Übersetzungen in mehrere Sprachen bereitstellen, damit Benutzer die Kurzbeschreibungen und Beschreibungen von HR-Fällen und Aufgaben in ihrer bevorzugten Sprache anzeigen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Sprachen aktivieren, für die Sie Übersetzungen unterstützen möchten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR-Vorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

   Details zum Konfigurieren einer HR-Fall- oder Aufgabenvorlage finden Sie unter:

   - HR-Fallvorlage konfigurieren
   - HR-Aufgabenvorlage konfigurieren

4. Zum Aktivieren von Übersetzungen muss das Feld **Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden** aktiviert sein.
   Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder **Globale Kurzbeschreibung** und **Globale Beschreibung** angezeigt.
5. Geben Sie die globale Kurzbeschreibung und eine Beschreibung für jede der aktivierten Sprachen an.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie globale Beschreibungen für jede unterstützte Sprache angeben. Sie können in einer HR-Vorlage die Option **Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden** nicht nur für einige Sprachen auswählen und für andere nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Gehe zu **Systemsysteme** > **Allgemein**, Und wählen Sie die Sprache aus, für die Sie Übersetzungen bereitstellen möchten.

Example
Beispielsweise können Sie die Sprache auf Spanisch festlegen.

b. Geben Sie auf dem HR-Vorlagenformular die globale Kurzbeschreibung und eine Beschreibung in der ausgewählten Sprache an.

Example
Beispielsweise können Sie die globale Kurzbeschreibung und Beschreibung für zahnärztliche Leistungen in Spanisch angeben.

c. Wiederholen Sie den Vorgang für jede unterstützte Sprache.

Example
Wenn beispielsweise Englisch, Spanisch und Koreanisch auf Ihrer Instanz aktiviert sind, stellen Sie sicher, dass Sie globale Übersetzungen für jede dieser Sprachen in der HR-Vorlage bereitstellen.

6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
7. Wenn Sie eine HR-Fallvorlage konfigurieren, können Sie auch den entsprechenden HR-Service aktualisieren, um Fallheader zu verwenden, die die Verwendung globaler Beschreibungen unterstützen.

a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.

b. Öffnen Sie den entsprechenden HR-Servicedatensatz.

c. Aktualisieren Sie die folgenden Felder:

Entsprechendes HR-Servicedatensatzformular

Feld	Wert
Geöffnet für / Genehmigeransicht	Geöffnet für/Headerkonfiguration des Genehmigerfalls anhand von globalen Beschreibungen
Ansicht für betreffende Person / mit der Aufgabe beauftragte Person	Betreffperson/-aufgabe, die der Headerkonfiguration des Falls mit globalen Beschreibungen zugewiesen ist

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Example: Registrierung für zahnärztliche Leistungen

Dies ist ein Beispiel dafür, wie die globale Kurzbeschreibung und Beschreibung für den HR-Service „Registrierung/Änderung zahnärztlicher Leistungen“ im Employee Service Center angezeigt wird, wenn die Sprache auf Spanisch festgelegt ist.

Tabelle „Employee Profile”

Das Plugin „Employee Profile“ (sn_employee) bietet die Tabelle „Employee Profile“ (sn_employee_profile), die die Felder für das Beschäftigungsstartdatum und das Beschäftigungsenddatum außerhalb von HR-Servicebereitstellung verfügbar macht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise kann die Tabelle mit Strategisches Portfoliomanagement zum Aktualisieren der Ressourcenkapazität von Benutzern verwendet werden.

Übersicht

Verwenden Sie die Tabelle „Mitarbeiterprofil“ (sn_Employee_Profile), um zu erstellen **Employment_Start_date** Und **Employment_end_date** Außerhalb von verfügbare Felder HR-Servicebereitstellung.

Erfahren Sie mehr über Employee Profile.

Tabelle „Employee Profile“ (sn_employee_profile)

Feld	Beschreibung
user	Verweis auf die Tabelle „Benutzer“ (sys_user)
employment_start_date	Stellt das Beschäftigungsstartdatum dar
employment_end_date	Stellt das Beschäftigungsenddatum dar

Wenn Sie Employee Profile mit HR-Servicebereitstellung verwenden

Wenn Sie das Plugin „Employee Profile” aktivieren, werden die folgenden Felder aus der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) zum Ausfüllen der Employee Profile-Tabelle (sn_employee_profile) abgerufen.

Tabelle „HR-Profil“ (sn_hr_core_profile)

Feld	Beschreibung
employment_start_date	Stellt das Beschäftigungsstartdatum dar
employment_end_date	Stellt das Beschäftigungsenddatum dar

Das Synchronisieren des Mitarbeiterprofils aus dem HR-Profil ist eine einmalige geplante Aufgabe, bei der alle Benutzer mit ihren entsprechenden Werten für „employment_start_date“ und „employment_end_date“ nach Aktivierung des Plugins aus der HR-Profiltabelle abgerufen werden. Nachfolgende Aktualisierungen werden über die Geschäftsregeln **Felder mit HR-Profil synchronisieren** und **Felder mit Mitarbeiterprofil synchronisieren** vorgenommen.

Hinweis: Wenn Sie die einmalige geplante Aufgabe erneut ausführen müssen, müssen Sie die Aufgabe zuerst aktivieren und vor dem Ausführen die ungültige RCA berücksichtigen. Führen Sie die Aufgabe nicht regelmäßig aus.

Aktivierungsinformationen

Sie müssen das Plugin „Employee Profile“ (sn_employee) aktivieren, um die Tabelle „Employee Profile” mit der Anwendung zu verwenden.

Hinweis: Wenn Sie die Tabelle mit verwenden Strategisches Portfoliomanagement, Siehe Aktualisieren Sie die Ressourcenkapazität Weitere Informationen finden Sie unter .

Employee Profile aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Employee Profile“ [sn_employee] aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Utah)

Mit Employee Profile installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Employee Profile“ [sn_employee_profile] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Mit Mitarbeiterprofil installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Employee Profile-Administrator [sn_employee.admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen der Tabelle „Employee Profile“	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben

Mit Mitarbeiterprofil installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Mitarbeiterprofil mit dem HR-Profil synchronisieren	Nur HR-Servicebereitstellung: Einmalige regelmäßige Aufgabe, bei der alle Benutzer mit ihren entsprechenden Werten für „employment_start_date“ und „employment_end_date“ aus der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) abgerufen werden.

Installierte Tabellen

Mit Mitarbeiterprofil installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Mitarbeiterprofil [sn_employee_profile]	Tabelle „Employee Profile“

Link-Generator für HR-Servicebereitstellung

Verwenden Sie den Link-Generator, um einen Link auf einem HR-Fall zu erstellen, der auf Informationen außerhalb der Anwendung zugreift und beim Erfüllen des Falls hilft.

Erstellt Links auf dem HR-Fallformular für Gehaltsabrechnung, Social Media oder auf Produkte zum Erfüllen von Computer- oder Softwareanforderungen. Erstellen Sie URLs zum Verwalten von Inhalten, Wissensartikeln und Katalogen.

Beispielsweise könnte ein Link zu einer HR-Anwendung eines Drittanbieters aus dem HR-Fallformular erstellt werden, sodass HR-Mitarbeiter auf zusätzliche Profilinformationen zugreifen können. Bei der Erstellung dieser Arten von Links wird Folgendes angenommen:

- Der HR-Mitarbeiter hat gültige Anmeldeinformationen für den Zugriff auf eine HR-Anwendung von Dritten.
- Der Link führt den HR-Mitarbeiter direkt auf die Profilinformationen in der HR-Anwendung des Drittanbieters und nicht auf die Startseite.

Das Plugin **Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]** aktiviert das Plugin **Link-Generator [com.snc.linkgenerator]**.

So erstellen Sie einen Link für ein Formular:

- Erstellen Sie einen Datensatz für den Namen und die URL der Zielwebsite in **Link definieren** (Link-Generatorquellen).
- Erstellen Sie einen Datensatz für den Deep-Link-Namen, den Namen der Website, den Linktyp und das Skript in **Link-Parameter definieren** (Link-Generator-Services).
- Ordnen Sie Informationen wie Namen der Schaltfläche, Positionstyp der Schaltfläche, Formular (Tabelle), Position (Feld) und Deep-Link-Namen in **Schaltfläche definieren** (Link-Generator-Zuordnungen) zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Deep-Link hinzufügen oder bearbeiten

Verwenden Sie **Link definieren** (Link-Generatorquellen) zum Erstellen eines Datensatzes für den Namen und die URL der Zielwebsite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: link_generator_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Link-Generator** > **Link definieren**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Datensatz.

Feld	Beschreibung
Name der Website	Geben Sie den Namen der externen Website ein, die Ziel für den Link ist.
Website-URL	Geben Sie die URL der Website ein.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Navigieren zu **Link-Parameter definieren**an.
5. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Datensatz.

Feld	Beschreibung
Deep-Link-Name	Geben Sie dem Namen oder die Position auf der Website ein, die Sie verknüpfen möchten.
Wert	Ein eindeutiger Link-Generator-Service-Wert wird automatisch mit dem eingegebenen Deep-Link-Namen erstellt.
Name der Website	Geben Sie den Namen der Website ein, die Sie verknüpfen möchten.
Link-Typ	Wählen Sie Folgendes aus: ○ Schaltflächenlink: Erstellt eine Schaltfläche, die auf die Website verknüpft. ○ Generierter Link: Erzeugen Sie damit eine URL, die Sie kopieren und in jede beliebige Tabelle mit einem Feld des Typs „URL“ einfügen können. Erstellen Sie beispielsweise im Formular **Inhalt verwalten** einen Inhaltstyp „URL“. Kopieren Sie dann die URL, und fügen Sie sie in das Feld „Inhalts-URL“ ein. Sie können auch Links zu Wissensartikeln und Katalogen erstellen.
Skript	Geben Sie ein Skript ein, das den Benutzer zur externen Website leitet.

6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
7. Navigieren zu **Definieren-Schaltfläche**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Datensatz.

Feld	Beschreibung
Schaltflächenname	Geben Sie einen Namen für die Schaltfläche ein, die zur externen Website verweist. Der hier eingegebene Text wird auf der Schaltfläche angezeigt.
Schaltflächenpositionstyp	Wählen Sie den Positionstyp für die Schaltfläche ein. ○ Standardformular: Verwenden Sie dieses Typ, um einen Deep Link im veralteten HR-Fall-Formular zu platzieren. ○ Benutzerdefiniertes Formular: Verwenden Sie diesen Typ, um mit einer API zu arbeiten. ○ Mitarbeiterbereich: Verwenden Sie diesen Typ, um mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zu arbeiten.
Formular (Tabelle)	Wählen Sie die Tabelle mit dem Feld aus, neben dem die Deep-Link-Schaltfläche angezeigt werden soll. Wählen Sie beispielsweise die Tabelle **HR-Profil [sn_hr_core_profile]** aus, wenn die Deep-Link-Schaltfläche neben einem Feld im Formular **HR-Profil** angezeigt werden soll.
Position (Feld)	Wählen Sie das Feld aus der ausgewählten Tabelle aus, neben dem die Deep-Link-Schaltfläche angezeigt werden soll. Wählen Sie beispielsweise **Benutzer** aus, um die Deep-Link-Schaltfläche neben dem Feld **Benutzer** im Formular **HR-Profil** zu platzieren.
Deep-Link-Name	Diese Informationen werden aus dem Formular **Deep-Link-Parameter** (Link-Generator-Service) abgerufen.
Aktiv	Überprüfen Sie dies, um sicherzustellen, dass diese Zuordnung aktiv ist und verwendet werden kann.

9. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Flows und Auslöser

In mit Flow Designer erstellten HR-Flows wird natürliche Sprache dazu verwendet, Genehmigungen, Aufgaben, Benachrichtigungen und Aufzeichnungsvorgänge zu automatisieren, ohne dass Programmieraufwand entsteht.

Zum automatischen Auslösen von Lifecycle Events stehen drei neue Flows zur Verfügung. Die Auslöser beruhen auf Änderungen in den Tabellen „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] und „Auftrag“ [sn_hr_core_job]. Die Notwendigkeit, Geschäftsregeln zum Auslösen von Lifecycle Events zu schreiben, wird durch diese Flows reduziert bzw. beseitigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Flows lassen sich entsprechend anpassen, wenn sie in anderen Lifecycle Events als „Onboarding“ zum Einsatz kommen sollen.

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Human Resources: Core installiert. Diese HR-Flows sind standardmäßig deaktiviert.

New Hire on Boarding Case Trigger HR Profile (Auslöser im HR-Profil für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)

Der Auslöser beruht auf dem Startdatum des Mitarbeiters in der Tabelle „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile]. Wenn das Startdatum der Beschäftigung der heutige oder ein späterer Tag ist, wird durch den Flow ein HR-Onboarding-Fall erstellt. Dieser Flow wird jedes Mal ausgeführt, wenn ein HR-Profil erstellt oder aktualisiert wird.

Weitere Informationen zum HR-Profil finden Sie unter Tabelle „Employee Profile” und HR-Profil verwenden.

New Hire on Boarding Case Trigger Job (Auslöser im Auftrag für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)

Der Auslöser beruht auf dem Startdatum des Mitarbeiters in der Tabelle „Auftrag“ [sn_hr_core_job]. Wenn das Startdatum der Beschäftigung der heutige oder ein späterer Tag ist, wird durch den Flow ein HR-Onboarding-Fall erstellt. Dieser Flow wird jedes Mal ausgeführt, wenn ein HR-Profil erstellt oder aktualisiert wird.

Weitere Informationen zur Tabelle „Auftrag“ und zu zugehörigen Profildatensätzen finden Sie unter Mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer erfassen.

Case Trigger Custom Condition (Fallauslöser durch benutzerdefinierte Bedingung)

Tabelle: „HR-Profil“ (sn_hr_core_profile)

Dieser Flow kann als Vorlage für die Erstellung eines benutzerdefinierten Auslösers verwendet werden. Der Auslöser beruht auf einer benutzerdefinierten Datumsprüfung für das Startdatum des Mitarbeiters. Der Standardauslöser wird zwei Tage vor dem Startdatum des Mitarbeiters initiiert. Weitere Informationen zu Flows und Auslösern finden Sie unter Flows .

Mit diesen Flows wird ein HR-Fall erstellt, sodass in der Tabelle „HR-Lebenszyklus-Event-Fall“ [sn_hr_le_case] ein Eintrag hinzugefügt wird. Wenn mehrere Flows gleichzeitig aktiv sind, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Datensatz- und Fallduplikate entstehen.

Hinweis: Für einen bestimmten Lebenszyklus-Event sollte jeweils nur einer dieser Flows aktiv sein.

HR-Flows aktivieren

HR-Flows helfen bei der automatischen Erstellung von Aufgaben und Fällen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt drei HR-Flows, die mit der Anwendung Human Resources: Core installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- New Hire on Boarding Case Trigger HR Profile (Auslöser im HR-Profil für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)
- New Hire on Boarding Case Trigger Job (Auslöser im Auftrag für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)
- Case Trigger Custom Condition (Fallauslöser durch benutzerdefinierte Bedingung)

Die Aktivierung erfolgt umgehend. Mit diesen Flows wird ein HR-Fall erstellt, sodass in der Tabelle „HR-Lebenszyklus-Event-Fall“ [sn_hr_le_case] ein Eintrag hinzugefügt wird. Wenn mehrere Flows gleichzeitig aktiv sind, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Datensatz- und Fallduplikate entstehen.

Hinweis: Für einen bestimmten Lebenszyklus-Event sollte jeweils nur einer dieser Flows aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Öffnen Sie den Flow, den Sie aktivieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**.

Mitarbeiterpass

Aktivieren Sie den Datenexport des Mitarbeiters, der von jeder anderen Behörde oder Abteilung zu Nachverfolgungs-, Compliance- und regulatorischen Zwecken verwendet werden kann.

Mit dieser Funktion werden Mitarbeiterprofildaten, z. B. Beschäftigungsverlauf und -Fortschritt, in verschiedenen ServiceNow-Instanzen verfügbar gemacht.

Als HR-Mitarbeiter können Sie den Beschäftigungsverlauf eines Mitarbeiters extrahieren, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie einen Fall für den Mitarbeiter mit dem HR-Service „Beschäftigungsverlauf generieren“. Eine Dokumentvorlage, Beschäftigungsverlauf, wird automatisch an den Fall angehängt.

   Hinweis: Der HR-Administrator mit der Rolle „sn_doc.Writer“ kann die Felder so konfigurieren, dass sie in der Dokumentvorlage „Beschäftigungsverlauf“ verfügbar sind.

2. Verwenden Sie **Anhänge Generieren** Option in der Dokumentvorlage, um den Beschäftigungsverlauf in einer PDF-Datei zu generieren und an den Fall anzuhängen.

Verwenden Sie HR-Fallmanagement

Verwenden Sie die Anwendung Case and Knowledge Management, um HR-Fälle in der bereichsbezogenen Version von HR zu erstellen, anzuzeigen oder zu bearbeiten. HR-Fälle werden von HR-Anfragen oder Anfragen im Zusammenhang mit HR-Accounts oder Systemen, Leistungen, Gehaltsabrechnungen, Leistungsmanagement, Berichterstellung, Talentakquise, Zeit- und Ausgabenreporting und mehr erstellt.

HR-Selfservice-Fallerstellung

Über das Mitarbeiter-Center können Mitarbeiter HR-Services aus folgenden Kategorien anfordern oder sich darüber informieren:

- Vorteile
- Mitarbeiterdatenverwaltung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiterbeziehungen
- Allgemein
- HR-Systeme
- Gehaltsabrechnung
- Talentmanagement
- Visa

Wenn ein HR-Service über das Mitarbeiter-Center angefordert wird, wird ein HR-Fall erstellt.

Fallerstellung durch HR-Mitarbeiter

Mitarbeiter können sich per E-Mail, Chat oder Telefon über HR-Services informieren. HR-Mitarbeiter können einen HR-Fall nach Kompetenzzentrum oder HR-Service erstellen.

Nachdem ein HR-Fall erstellt wurde, wird dieser einem HR-Mitarbeiter und/oder einer Zuweisungsgruppe über den HR-Service und die zugehörige HR-Vorlage zugewiesen.

HR-Fälle können eine oder mehrere zugehörige HR-Aufgaben oder untergeordnete HR-Fälle haben, aus denen der übergeordnete Fall besteht.

Beispiel für HR-Anforderung

Ein Mitarbeiter namens Alan möchte mehr über die angebotenen zahnärztlichen Pläne herausfinden:

1. Alan sendet eine HR-Anfrage über das Mitarbeiter-Center, um sich über einen der angebotenen zahnärztlichen Pläne zu erkundigen.
2. Ein HR-Fall wird erstellt und einem HR-Mitarbeiter zugewiesen.
3. Der HR-Mitarbeiter kann die Anfrage per Telefon, E-Mail, Chat oder über den Kommentarbereich im HR-Fall beantworten.
4. Wenn die Antwort die Anfrage beantwortet, kann der HR-Fall geschlossen werden.

HR-Fall erstellen

Erstellen Sie HR-Fälle für Mitarbeiter oder andere Personen, die einen HR-Service erfordern. Beachten Sie, dass Mitarbeiter auch das HR-Service Portal verwenden können, um HR-Fälle für sich selbst zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Weitere Informationen zum Konfigurieren der Fallerstellung finden Sie unter Konfigurieren, wie HR-Fälle erstellt werden.
- Mitarbeiter können HR-Fälle auch mit den Datensatzerstellern im Mitarbeiter-Center für sich selbst erstellen. Die vom Mitarbeiter eingegebenen Details werden in der Beschreibung des HR-Falls aufgezeichnet.

> **Hinweis:** Wenn ein vom Anwender eingegebener Wert nicht mit dem Wert im HR-Profil von geöffnet für übereinstimmt, wird nur der vom Anwender eingegebene Wert in der Beschreibung des HR-Falls aufgezeichnet. Dieses Verhalten wird nicht beobachtet, wenn der HR-Service des Falls entweder Onboarding neuer Mitarbeiter oder Journey neuer Mitarbeiter ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
   Klicken Sie in einer beliebigen Fallliste auf **Neu**.
2. Bestimmen Sie die Person, für die Sie den Fall einreichen.

Status der mit dem Fall verbundenen Person	Aktion
Anonymer Mitarbeiter oder externe Person	Wählen Sie **Verifizierung überspringen** aus, um den Fall zu erstellen, ohne einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer eingeben zu müssen. Bei Auswahl dieser Option wechseln Sie direkt zum Abschnitt **Falldetails** und der Abschnitt **Mitarbeiterinformationen** wird nicht angezeigt. **Hinweis:** Die Option **Verifizierung überspringen** wird nur angezeigt, wenn während der HR-Fallerstellungskonfiguration die Option **Überspringen der Überprüfungen zulassen** ausgewählt wird.
Mitarbeiter	Validieren Sie den Mitarbeiter, indem Sie das Feld **Mitarbeiter suchen** verwenden, um nach dem Mitarbeiter zu suchen. Sie können nach Name des Mitarbeiters, Fallnummer bzw. einem beliebigen im HR-Profil indizierten Feld der Tabelle „sys_user“ suchen. Zusätzliche Informationen zum Mitarbeiter werden im Abschnitt **Mitarbeiterinformationen** angezeigt, um sicherzustellen, dass Sie einen HR-Fall für die richtige Person erstellen.

3. Füllen Sie die Informationen im Abschnitt **Falldetails** aus.

Felder „Falldetails“

Feld	Beschreibung
COE	Das **Kompetenzzentrum**, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren. **Hinweis:** Wenn zuerst ein HR-Service ausgewählt wird, wird das zugehörige Kompetenzzentrum automatisch ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
HR-Service	Der HR-Service nach ausgewähltem Kompetenzzentrum oder was Sie nach Kommunikation mit der Mitarbeiteranfrage auswählen. Die für einen Mitarbeiter verfügbaren HR-Services werden gefiltert nach: ○ Ausgewähltem Kompetenzzentrum ○ HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration Filter zum Beschränken der Services im Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld **Geöffnet für** nicht entfernt wurde.
Dokumentvorlagentyp	Kategorie für die Dokumentvorlage. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Document Templates“ [com.snc.document_templates] aktiviert und das Feld **Document Template Type (Dokumentvorlagentyp)** beim Konfigurieren des HR-Service ausgewählt wurde.
Dokumentvorlage	Dem Fall zugeordnete Dokumentvorlage zum Generieren von Dokumentvorlagenaufgaben. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Document Templates“ [com.snc.document_templates] aktiviert und das Feld **Dokumentvorlage** beim Konfigurieren des HR-Service ausgewählt wurde.
Arbeitsnotizen	Spezifische Informationen für den Fall, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. Text im Feld **Arbeitsnotizen** ist für den im Feld **Betreffende Person** angegebenen Benutzer nicht sichtbar. Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ ermöglicht einem Benutzer das Senden einer E-Mail von einem persönlichen E-Mail-Konto, das auf einen HR-Fall verweist. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ (Standardwert) gesetzt ist, wird der Text aus der E-Mail im Feld „Arbeitsnotizen“ angezeigt. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zum Konfigurieren des dynamischen Übersetzungs-Frameworks finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

4. Wählen Sie die Person, die für die Serviceanfrage verantwortlich ist, im Feld **Geöffnet für** aus.
   - Wenn der Fall von der Person erstellt wird, die die Anfrage stellt, sind die Werte für **Betreffende Person** und **Geöffnet für** gleich.
   - Wenn der Fall für einen anderen Benutzer erstellt wird, beispielsweise reicht ein Manager einen Fall für einen Mitarbeiter ein, wählen Sie mittels der Auswahlliste einen anderen Benutzer aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie den Betreff des Falls im Feld **Betreffende Person** aus, indem Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (“) auswählen und einen anderen Mitarbeiter suchen und auswählen.

   Hinweis: Erweiterte Referenzqualifizierer für ein Referenzfeld werden auf der Konfigurationsseite für die Fallerstellung nicht unterstützt. Wenn der Suchfilter für Anwender einschränken auf die Mitarbeitersuche angewendet wird, wird er nicht auf angewendet **Geöffnet für** Und **Betreffperson** .

6. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

7. **Wahlweise:** Setzen Sie die Bearbeitung des Falls fort.
   Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten

Ergebnis

Das Formular **HR-Fall** wird mit zusätzlichen Informationen zum Fall angezeigt. Die Werte für die Felder **COE** und **HR-Service** bestimmen die angezeigten Felder.

HR-Fälle zum Erstellen von Journey-Accelerator-Aktionsplänen öffnen

Journey-Accelerator-Aktionspläne können erstellt werden, indem ein HR-Fall mit einem zugehörigen Lebenszyklus-Event geöffnet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Erstellen Journey-Accelerator Die Aktionsplanvorlage ist so konfiguriert, dass sie automatisch erstellt wird Journey-Accelerator Aktionspläne wird eine Aufgabe erstellt und einem Manager zur Überprüfung zugewiesen.

Wenn die Vorlage nicht so konfiguriert ist, dass sie automatisch erstellt wird Journey-Accelerator Aktionspläne wird eine Aufgabe erstellt. Die Aufgabe wird dem Manager (**Geöffnet für**) zugewiesen, um einen Plan zu erstellen. Die Aufgabe enthält die folgenden Informationen, die im Plan bereits vorab gefüllt sind:

- Für wen dieser Plan bestimmt ist (von der betreffenden Person zugeordnet)
- Plantyp (über die Aktivität zugeordnet)
- Veröffentlichungsdatum (über die Aktivität zugeordnet)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
2. Geben Sie in das Feld „Mitarbeitersuche“ den Namen des neuen Mitarbeiters ein.
3. Geben Sie die Falldetails ein:
   - **COE**: HR-Lebenszyklus-Event-Fall
   - **HR-Service**: Einarbeitung neuer Mitarbeiter
   - **Geöffnet für**: Name des Managers
   - **Betreffende Person**: Name des neuen Mitarbeiters
4. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Überprüfen Sie alle Felder, nehmen Sie alle erforderlichen Aktualisierungen vor, und klicken Sie auf **Arbeitsbereit**.
   In der Aufgabenliste des Managers im Mitarbeiter-Center wird eine Aufgabe erstellt. Manager überprüfen und veröffentlichen Pläne im Mitarbeiter-Center.

Zugehörige Informationen

Mit Journey-Accelerator-Plänen arbeiten

Hintergrundprüfung von einem Drittanbieter für Hintergrundprüfungen anfordern

Fordern Sie eine Hintergrundprüfung für einen Mitarbeiter über einen Drittanbieter für Hintergrundprüfungen an, z. B. First Advantage, Accurate oder Sterling.

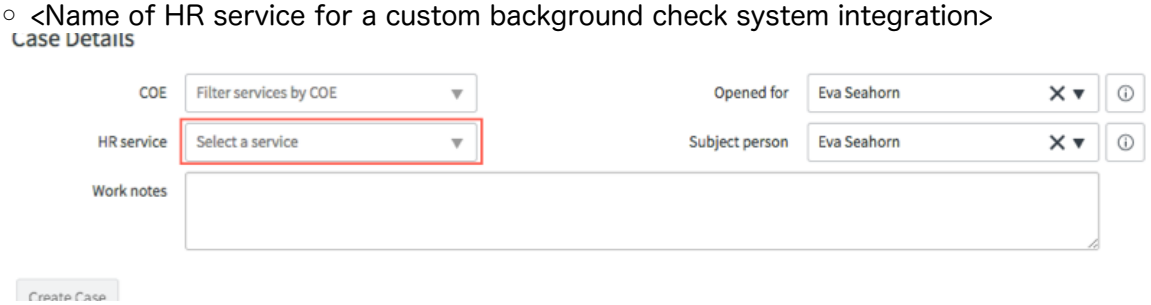
Vorbereitungen

Ein HR-Integrationen-Administrator muss die Integration zwischen HR-Servicebereitstellung und dem Hintergrundprüfsystem von Dritten eingerichtet haben, bevor Anforderungen gestellt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Integrationen.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

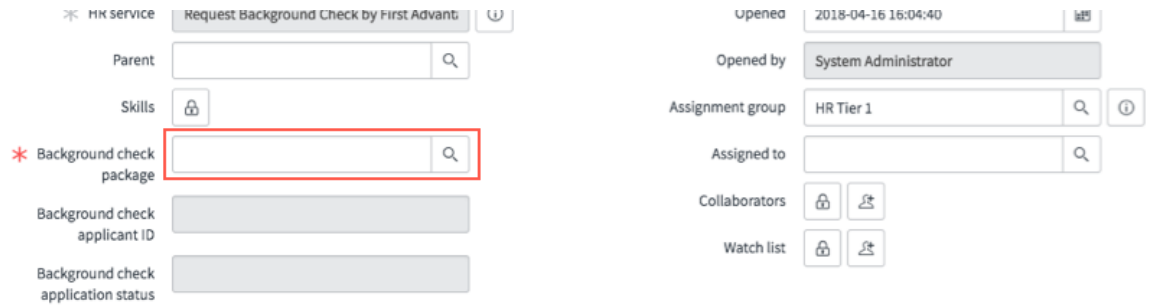
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
2. Wählen Sie im Feld **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Falldetails** im Feld **HR-Service** einen der folgenden Services aus, um die Hintergrundprüfung durch einen Drittanbieter anzufordern.
   - Zuverlässigkeitsprüfung von First Advantage anfordern
   - Hintergrundprüfung von Accurate anfordern
   - Hintergrundprüfung von Sterling anfordern
   - <Name of HR service for a custom background check system integration>



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Fall erstellen.
5. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.
6. Wählen Sie im Feld **Hintergrundüberprüfungs-Paket** das gewünschte Paket zur Hintergrundprüfung für diesen Fall aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf **Arbeitsbereit**, um die Anforderung für die Hintergrundprüfung an den geeigneten Drittanbieter für Hintergrundprüfungen zu senden.

Ergebnis

Bei Fortschritten bei der Hintergrundüberprüfung wird der Status im Feld **Hintergrundprüfung Bewerbungsstatus** aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Die Details der Hintergrundprüfung finden Sie in der zugehörigen Liste **Hintergrundüberprüfung – Details**.

Elektronische Signatur über den DocuSign-Service anfordern

Fordern Sie eine elektronische Signatur über den DocuSign-Service an. Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst und erstellt DocuSign-Aufgaben für alle Unterzeichner. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der festgelegten Reihenfolge erstellt.

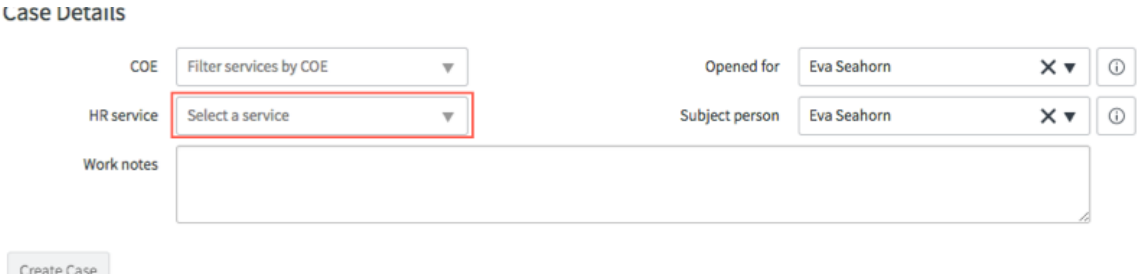
Vorbereitungen

Ein HR-Integrationenadministrator muss die Integration zwischen HR-Servicebereitstellung und dem DocuSign-System eingerichtet haben, bevor Anforderungen gestellt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit dem DocuSign-Service.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
2. Wählen Sie im Feld **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Falldetails** im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus.
   - Signatur mit DocuSign für Ad-hoc-Dokument anfordern
   - Signatur mit DocuSign-Vorlage anfordern
   - <Name des benutzerdefinierten HR-Services>



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Fall erstellen.
5. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst und erstellt DocuSign-Aufgaben für alle Unterzeichner. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der definierten Reihenfolge zugewiesen.

Hinweis:

- Die Aufgaben werden mit der HR-Aufgabenvorlage mit dem Namen „DocuSign-Aufgabenvorlage“ erstellt.
- Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.admin“ können die Flow-Ausführung mit dem zugehörigen Link **Flow anzeigen** nachvollziehen. Wenn ein Fall durch die Plattform abgebrochen wird, müssen Sie den zugeordneten Flow manuell abbrechen. Andernfalls bleibt der Flow im Wartezustand. Um den Flow abzubrechen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Flow anzeigen**, um den Flow Designer in einem neuen Fenster zu öffnen, und klicken Sie dann auf **Flow abbrechen**.
- Unterzeichner müssen ihre DocuSign-Aufgaben über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center abschließen. Das Signieren auf der Plattform wird nicht unterstützt.

Fall- und Aufgabenstatusänderung

Aktion	Ergebnis
Dokument von allen signiert	• Fall und Aufgaben vollständig abgeschlossen • Signierte Dokumente an Fall und Aufgaben angehängt
Dokument abgelehnt	• Fall und abgelehnte Aufgabe unvollständig abgeschlossen • Ausstehende Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall
Dokument ungültig oder Flow fehlerhaft	• Fall unvollständig abgeschlossen und Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall

Elektronische Signatur über den Adobe Sign-Service anfordern

Fordern Sie eine elektronische Signatur über den Adobe Sign-Service an. Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst, und es werden Adobe Sign-Aufgaben für alle Unterzeichner erstellt. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der festgelegten Reihenfolge erstellt.

Vorbereitungen

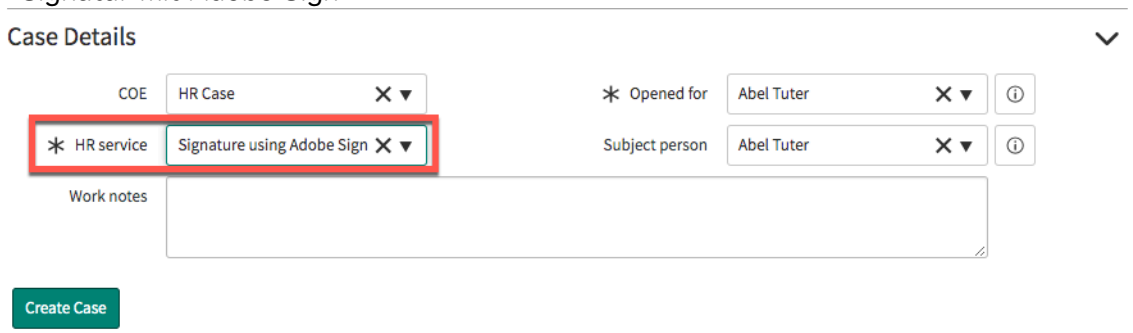
Ein HR-Integrationenadministrator muss die Integration zwischen HR-Servicebereitstellung und dem Adobe Sign-System eingerichtet haben, bevor Anforderungen gestellt werden können.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
2. Wählen Sie im Feld der **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Falldetails** im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus.
   - <Name des benutzerdefinierten HR-Services>
   - Signatur mit Adobe Sign



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Fall erstellen.
5. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

Nächste Maßnahme

Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst und erstellt Adobe Sign-Aufgaben für alle Unterzeichner. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der festgelegten Reihenfolge erstellt.

Unterzeichner müssen ihre Adobe Sign-Aufgaben über ein Selfserviceportal wie Mitarbeiter-Center abschließen. Die Adobe Sign-Aufgabe wird als URL auf der Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center angezeigt.

Beim Klicken auf die URL wird der Signierer zum Adobe Sign-System weitergeleitet, um das Dokument zu signieren. Nach Abschluss der Aufgabe wird der Signierer zur Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center weitergeleitet. Der Status der Adobe Sign-Aufgabe wird nicht sofort aktualisiert, da der Rückruf asynchron erfolgt.

Hinweis:

- Die Adobe Sign-Aufgaben werden mit der HR-Aufgabenvorlage mit dem Namen „Adobe Sign-Aufgabenvorlage“ erstellt.
- Aufgaben des Typs „Integration automatisch schließen“ werden mithilfe der HR-Aufgabenvorlage erstellt.
- Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.admin“ können die Flow-Ausführung mit dem zugehörigen Link **Flow anzeigen** nachvollziehen. Wenn ein Fall durch die Plattform abgebrochen wird, müssen Sie den zugeordneten Flow manuell abbrechen. Andernfalls bleibt der Flow im Wartezustand. Um den Flow abzubrechen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Flow anzeigen**, um den Flow Designer in einem neuen Fenster zu öffnen, und klicken Sie dann auf **Flow abbrechen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall- und Aufgabenstatusänderung

Aktion	Ergebnis
Dokument von allen signiert	• Fall und Aufgaben vollständig abgeschlossen • Signierte Dokumente an Fall und Aufgaben angehängt
Dokument abgelehnt	• Fall und abgelehnte Aufgabe unvollständig abgeschlossen • Ausstehende Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall
Dokument ungültig oder Flow fehlerhaft	• Fall unvollständig abgeschlossen und Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall

An einem HR-Fall arbeiten

Nachdem Sie einen HR-Fall erstellt haben, ändern Sie als Nächstes den Status, geben zusätzliche Informationen ein und stellen sicher, dass ausstehende Aufgaben abgeschlossen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Zum Erstellen und Abschließen eines HR-Falls sind je nach ausgewähltem Kompetenzzentrum und HR-Service unterschiedliche Informationen erforderlich. Der HR-Service, den ein Mitarbeiter anfordert, bestimmt den Typ des HR-Falls.

Prozedur

Klicken Sie nach der Mitarbeiterüberprüfung auf **Fall erstellen**.
Die folgenden Felder werden angezeigt:

Formular „Fall erstellen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine HR-Fallnummer wird zugewiesen. Dies ist eine eindeutige Kennung. Sie kann nicht geändert werden und hat ein HRC-Präfix.
Übergeordnet	Füllt den übergeordneten Fall aus, wenn der angezeigte Fall ein untergeordneter Fall ist. Beispielsweise weist der Fall **Einarbeitung anfordern** mehrere untergeordnete Fälle und Aufgaben darunter auf.
Kompetenzen	Die erforderlichen Fähigkeiten der Person, die dieser Kategorie des HR-Falls zugewiesen ist. Die Fähigkeiten können automatisch basierend auf der HR-Fallvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden.
Unternehmen	Unternehmensaccount, dem der Remote-Fall zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Remote-Fall	Option, die angibt, dass der HR-Fall aufgrund einer Anbieteraufgabe aus einer Verbraucherinstanz erstellt wird. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „HR-Multiinstanz-Integration für Anbieter“ (sn_HR_mii_Provider) installiert ist.
Status	Die status des Falls. Der Status kann automatisch basierend auf dem HR-Fall oder der Aufgabenvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden. • Entwurf: Der Standardstatus bei der Ersterstellung eines Falls. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. • Bereit: Der Fall ist bereit für die Bearbeitung. • Warten auf Genehmigung: Eine Genehmigung ist erforderlich, bevor der Fall in den nächsten Status verschoben werden kann. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. • In Bearbeitung: Der Fall wurde zugewiesen und wird bearbeitet. • Vollständig abgeschlossen • Unvollständig geschlossen • Storniert • Auf Akzeptanz warten: Die Person **Geöffnet für** muss den HR-Fall akzeptieren, bevor fortgefahren werden kann. Zum Beispiel wurde ein Fall **Einarbeitung anfordern** für einen einstellenden Manager geöffnet. Der einstellende Manager muss den Fall akzeptieren, bevor in den nächsten Status gewechselt werden kann. • Angehalten: Verwenden Sie diese Option, um vorübergehend den Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung zu verhindern. Siehe HR-Fall anhalten und wiederaufnehmen. **Hinweis:** Der **Status** kann in der Listenansicht nicht bearbeitet werden.
Priorität	Die Rangfolge des Falls, basierend auf dem **HR-Service**. Die Priorität überschreibt automatisch die Vorlage und wird für Benutzer, die als VIP gekennzeichnet werden, zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	2 - Hoch geändert. Wird in HR-Eigenschaften konfiguriert (sys_property).
Quelle	Woher der Fall stammt. Quellen sind: • Nicht ausgewählt • Selfservice • Telefon • Chat/Connect/Live Feed • Persönlich • E-Mail • Sonstige • Virtual Agent **Hinweis:** Fälle, die per E-Mail oder Self-Service erstellt werden, werden automatisch in den Status **Bereit** versetzt und einer Gruppe oder einem Benutzer zugewiesen.
Geöffnet von	Der Benutzer, der der Fall erstellt hat.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, der der Datensatz zugewiesen ist. Wenn die Gruppe nicht automatisch festgelegt wird, weisen Sie eine HR-Gruppe zu, um eine Auswahl der HR-Benutzer im Feld **Zugewiesen an** bereitzustellen. Zuweisungsgruppen sind auf diese Gruppen mit einem Typ human_resources beschränkt. Um die **Zuweisungsgruppe** zu ändern, muss der Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** ein Mitglied der neuen Gruppe sein, und der **Status** muss **Bereit** lauten. **Hinweis:** Weitere Informationen dazu, wie eine Gruppe automatisch einem HR-Fall zugewiesen wird, finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und HR-Fallvorlage konfigurieren.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der der Bearbeitung dieses Falls zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe automatisch zugewiesen wird, wird beim Erstellen des Falls ein Benutzer aus der Gruppe automatisch zugewiesen. Wenn der Benutzer nicht automatisch zugewiesen wird, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um einen Benutzer auszuwählen, der ein Mitglied der ausgewählten Zuweisungsgruppe ist. Um den HR-Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** zu ändern, muss der Mitarbeiter ein Mitglied der **Zuweisungsgruppe** sein, und der **Status** muss **Bereit** lauten. Wenn **Zugewiesen an** leer gelassen wird, stehen einige Funktionen auf der Mitarbeiter-Center-Ticketseite nicht zur Verfügung. Beispielsweise kann der Link **Frage stellen**, um über einen bestimmten Fall zu chatten, keinem Mitarbeiter zugewiesen werden. Kommentare oder interne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Arbeitshinweise werden bei einem Fall nicht angezeigt, bis ein Mitarbeiter zugewiesen wurde.
Mitarbeiter	Fügen Sie Mitarbeiter oder andere HR-Mitarbeiter zum Fall hinzu. Nur HR-Mitarbeiter können als Mitarbeiter hinzugefügt werden. Mit dieser Aktion kann der ursprüngliche Mitarbeiter weiterhin den Fall verfolgen. Oder ein HR-Mitarbeiter kann einen anderen HR-Mitarbeiter als Mitarbeiter hinzufügen, um Hilfe anzufordern. Das Hinzufügen eines Mitarbeiters füllt den Fall in der Mitarbeiterliste aus. Andere Faktoren im Zusammenhang mit dem Hinzufügen von Mitarbeitern: • Mitarbeiter können sich selbst aus einem Fall entfernen. Wenn Sie sich selbst entfernen möchten, markieren Sie Ihren Namen in der Liste **Mitarbeiter**, und klicken Sie auf das **X**. • Mitarbeiter müssen nicht Teil der Zuweisungsgruppe sein. • Die zugewiesene Person kann Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. • Mitarbeiter können keine anderen Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. • Mitarbeiter, die zu einem HR-Fall hinzugefügt werden, erhalten eine Benachrichtigung. Das Hinzufügen von Mitarbeitern kann die Menge der E-Mails zur Hilfe an einem HR-Fall verringern, indem die Kommunikation konsolidiert wird. Zwischen Mitarbeiter und Kompetenzzentrum für den HR-Fall kann ein Konflikt entstehen. Die Grundregeln lauten wie folgt: • Für alle HR-Fälle überschreiben Mitarbeiter alle Sicherheitsmaßnahmen für ein Kompetenzzentrum. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen. • ER-Fälle (Employee Relations) können Mitarbeiter überschreiben, wenn Einschränkungen gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren. **Hinweis:** Mitarbeiter müssen die Rolle „ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] haben, um ein Mitarbeiter zu sein.
Fall-Support-Team	Mitarbeiter, die zum Beantworten von Fragen zur Neueinstellung eines Mitarbeiters zugewiesen sind. Wird nur für Lebenszyklus-Event-Fälle angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können Benutzer hinzufügen oder eine Gruppe definieren, die die **betreffende Person** für einen Lebenszyklus-Event-Fall unterstützen kann. Die **betreffende Person** kann mit dem Fall-Support-Team kommunizieren, während am Fall gearbeitet wird.
Beobachtungsliste	Die Liste der Benutzer, die in Bezug auf diesen Fall Benachrichtigungen erhalten. Jeder Mitarbeiter im Unternehmen kann zur **Beobachtungsliste** hinzugefügt werden. Beispielsweise fordert ein Mitarbeiter ein Reisevisum an. Fügen Sie den Manager des Mitarbeiters hinzu, um sicherzustellen, dass Updates kommuniziert werden. Klicken Sie auf das Symbol **Beobachtungsliste bearbeiten**, um Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich selbst hinzuzufügen.
Min ETTR (Minimale ETTR)	Gibt die geschätzte minimale Lösungszeit in Tagen für den Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf den historischen Daten, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle erfasst wurden. **Hinweis:** Verfügbar nach der Aktivierung der ETTR-Funktionalität von Predictive Intelligence
Max ETTR (Maximale ETTR)	Gibt die geschätzte maximale Lösungszeit in Tagen für den Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf den historischen Daten, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle erfasst wurden. **Hinweis:** Verfügbar nach der Aktivierung der ETTR-Funktionalität von Predictive Intelligence
Kurzbeschreibung	Wird über den HR-Service ausgefüllt. Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie die Beschreibung ändern.
Beschreibung	Sie können eine längere, detaillierte Beschreibung hinzufügen, nachdem der HR-Fall erstellt wurde. Verwenden Sie die RTF-Tools (Rich Text Format), um Ihren Text zu formatieren. Rich-Text-Formatierung wird im Mitarbeiter-Center auch für eine Fall- oder Aufgabenbeschreibung angezeigt.

Die folgenden eingebetteten Listen werden angezeigt:

Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen

Zeigt Notizen von Nachrichten an, die für einen HR-Fall oder für Bedingungen spezifisch sind. Weitere Informationen finden Sie unter Spezielle Bearbeitungsnotizen für einen HR-Servicebereitstellung-Fall hinzufügen.

Wissensergebnisse

Zeigt die Wissensergebnisse basierend auf einer Kurzbeschreibung des HR-Falls an. Es gibt zwei Registerkarten. Eine Registerkarte zeigt Artikel, auf die Sie zugreifen können, und die andere Registerkarte zeigt Artikel, auf die der Mitarbeiter im Feld **Geöffnet für** zugreifen kann. Klicken Sie auf **Anfügen**, um den Artikel für die Person sichtbar zu machen, für die der HR-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall im Abschnitt **Zusätzliche Anmerkungen** geöffnet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikel an einen HR-Fall anhängen.

Aufgaben

Wird angezeigt, wenn es für den Fall zugehörige Aufgaben gibt. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um diese anzuzeigen oder zu aktualisieren.

Hinweis: Wenn Sie den übergeordneten Fall schließen, wird allen untergeordneten Aufgaben der Status „Geschlossen – unvollständig“ zugewiesen.

Erfüllungsanweisungen

Zeigt Informationen an, wie Sie einen Fall abschließen können. Diese Informationen werden in der HR-Servicekonfiguration definiert.

Eine Prüfliste mit den genauen Schritten zum Abschließen wird angezeigt, wenn dies vom HR-Service konfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Anmerkungen und Arbeitsnotizen

Sie können Anmerkungen oder Arbeitshinweise zum Fall hinzufügen, um Details zum Fall anzugeben. **Arbeitshinweise** sind für die **betreffende Person** nicht sichtbar.

Hinweis: Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zum Konfigurieren des dynamischen Übersetzungs-Frameworks finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

Wenn Ihr Unternehmen Vorlagenfragmente verwendet, wird abhängig von den definierten Bedingungen die Schaltfläche **Antworten** im Formular-Header angezeigt:

a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Antworten**.

b. Wählen Sie eine Antwortvorlage aus.

c. Klicken Sie auf **In Zwischenablage kopieren**.

Hinweis: Diese Schaltfläche kopiert den gesamten Text in das Nachrichtenfeld. Wenn Sie nur einen Teil des Texts kopieren möchten, markieren Sie den Text und verwenden Sie den Kopierbefehl. Sie können auch den Text bearbeiten, nachdem Sie ihn eingefügt haben.

d. Sie können den Text in **Arbeitshinweise**, **Kommentare** oder ein beliebiges anderes Textfeld einfügen.

Details zur Elternzeit

Wird für Fälle der Art „Elternzeit“ oder „Beurlaubung“ angezeigt. Enthält Details zur Beurlaubungsanforderung.

Details zur Elternzeit

Feld	Beschreibung
Untertyp der Beurlaubung	Gibt die Rolle der betreffenden Person für die Elternzeit oder die Art des Elternurlaubs an. Wählen Sie Folgendes aus: • Leibliches Elternteil • Partner des leiblichen Elternteils • Adoption

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• Leihmutterschaft • Pflegeunterbringung
Beurlaubungsstatus	Gibt den Status der Elternzeit an. Wählen Sie Folgendes aus: • Angefordert • Genehmigt • Beurlaubung • Abgelehnt • Abgeschlossen • Storniert
Untergeordnetes Ankunftsdatum	Das voraussichtliche Geburtsdatum des Kindes. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld für Adoptionen oder die Pflegeunterbringung.
Erster Tag der Beurlaubung	Das Startdatum der durch den Mitarbeiter beantragten Elternzeit.
Voraussichtlicher letzter Tag der Beurlaubung	Das geschätzte Enddatum der durch den Mitarbeiter beantragten Elternzeit.
Fälligkeitsdatum	Das Geburtsdatum des Kindes. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld, wenn im Feld **Untertyp der Beurlaubung** eine der Optionen „Leibliches Elternteil“, „Partner des leiblichen Elternteils“ und „Leihmutterschaft“ ausgewählt ist.

Die folgenden Abschnitte erscheinen abhängig vom Typ der Aufgabe oder des Falls:

Erstattung

Wird angezeigt, wenn ein Fall der Art **Antrag auf Erstattung von Schulungskosten** ausgewählt ist. Füllen Sie die Felder im Zusammenhang mit dem Namen der Schule bzw. des Programms, der Begründung, dem Erstattungsbetrag und den Kursdaten aus.

Aktivitäten

Zeigt eine Liste aller Änderungen oder Updates für den HR-Fall, mit der neuesten Aktivität an oberster Stelle.

Zugehörige Links

Folgendes wird abhängig vom Typ des Falls und den mit dem Benutzer verknüpften Rollen angezeigt:

- Aufgabe hinzufügen: Klicken Sie zum Hinzufügen einer Aufgabe zum Fall. Siehe Aufgabe hinzufügen.
- SLA-Zeitachse anzeigen: SLA im Zeitleistenformat, zeigt die verstrichene Zeit an.
- Workflow anzeigen: Der Workflow, der mit dem Fall verknüpft ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fall eskalieren: Klicken Sie, um den Fall zu eskalieren und einen Grund anzugeben.
- Aktivitätensatz-Ausführung: Wird für Lebenszyklus-Event-Fälle ausgefüllt. Klicken Sie, um den Aktivitätensatz-Kontext und jeden Aktivitätensatz anzuzeigen.
- SLAs reparieren: Klicken Sie zum Reparieren einer beliebigen Servicelevel-Vereinbarung, die mit dem Fall verknüpft ist.
- Mir zuweisen: Wird angezeigt, wenn **Zuweisungsgruppe** leer ist oder Sie zur Zuweisungsgruppe gehören. Klicken Sie, wenn Sie sich den HR-Fall selbst zuweisen möchten. Im Header-Formular wird ebenfalls eine Schaltfläche angezeigt.

Die zugehörigen Listen werden abhängig vom Typ des Falls oder der Aufgabe angezeigt:

Notfallkontakte

Liste der Notfallkontakte für die **betreffende Person**

Fälle für betroffene Person

Liste der Fälle, die der **betreffenden Person** zugeordnet sind.

Geöffnete Fälle für Benutzer

Liste der Fälle, die der Person **Geöffnet für** zugeordnet sind.

Angehängte Wissensartikel

Liste der Wissensartikel, die dem HR-Service-Typ angehängt sind.

Genehmiger

Führt Mitarbeiter auf, die geänderte Informationen des Falls oder den Status der Genehmigung, Kommentare und zugehörige Daten genehmigen können.

Hinweis: Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core_case.writer] innehaben.

Angeforderter Artikel

Führt Elemente wie Laptops, Software oder Möbel auf, die für die betreffende Person angefordert wurden.

Angeforderte Elemente

Führt Elemente auf, die für einen Fall angefordert wurden. Angeforderte Elemente werden aus Aufgaben erstellt, werden aber nicht unter HR-Aufgaben angezeigt.

Ähnliche Fälle

Liste der zugehörigen Fälle nach Anforderungstyp.

Vom Benutzer gelesene Artikel der Knowledge Base

Liste der Knowledge Base-Artikel, die von der **betreffenden Person** gelesen wurden.

Direkte Zahlung für betreffende Person

Liste mit direkten Zahlungsinformationen für

Gesundheitsleistungen für betreffende Person

Liste der Gesundheitsleistungen, für die die betreffende Person registriert ist. Diese Registerkarte wird nur für Fälle zu Gesundheitsleistungen angezeigt.

Rentenleistungen für betreffende Person

Liste der Rentenleistungen, für die die betreffende Person registriert ist. Diese Registerkarte wird nur für Fälle zu Ruhestandsleistungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Fälle

Alle HR-Fälle für die **Betreffende Person**.

Untergeordnete Fälle

Führt untergeordnete Fälle auf, die mit diesem Fall verknüpft sind. Klicken Sie auf **Neu**, um einen untergeordneten Fall unter dem Fall zu erstellen, an dem Sie arbeiten.

Hinweis: Wenn Sie den übergeordneten Fall schließen, werden alle untergeordneten Fälle abgebrochen.

Empfänger

Wird nur für Gesamtleistungen-Fälle mit dem HR-Servicetyp "Begünstigten hinzufügen/ändern" oder "Anfrage" angezeigt.

Liste der Begünstigten für **Geöffnet für** und **Betreffende Person**.

HR-Fallinformationen anzeigen

Sie können auf verschiedene Arten einen bestimmten HR-Fall suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_reader

Prozedur

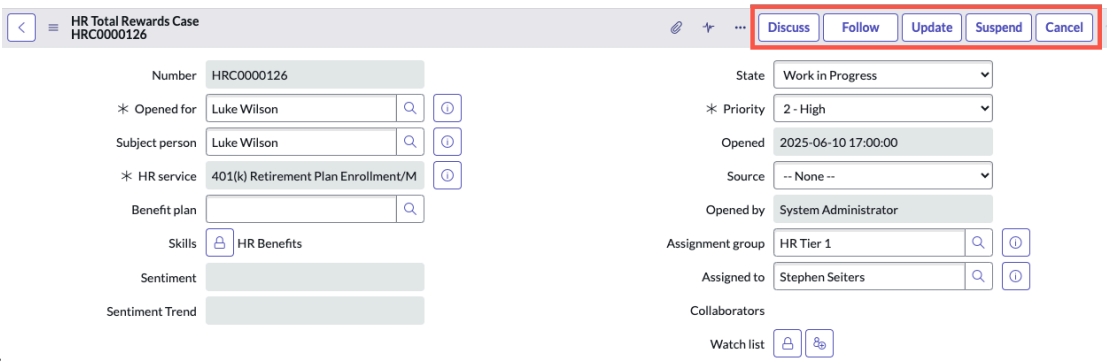
1. Navigieren zu **Alle** > **HR Case Management** > **Alle HR-Fälle**an.
   - **Mir zugewiesen:** Alle Fälle, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.
   - **Offen:** Alle offenen Fälle.
   - **Offen – Nicht zugewiesen:** Offene Fälle, die nicht über Mitarbeiterzuweisungen verfügen
   - **Geschlossen:** Alle geschlossenen Fälle.
   - **Alle:** Alle Fälle unabhängig vom Status bzw. HR-Service.
   - **Fall-SLAs:** Alle Fälle mit SLAs.

   Sie können auch Fälle nach HR-Service anzeigen.
   - **Mitarbeiterbeziehungs-Fälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit Disziplinarproblemen.
   - **HRIT-Fälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit HR-Accounts, Password Reset, HR-Portalunterstützung und HR-Berichten.
   - **Gehaltsabrechnungsfälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit direkten Zahlungen, Diskrepanzen bei der Gehaltsabrechnung und Anforderungen für eine Unternehmenskreditkarte.
   - **Gesamtleistungen-Fälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit zahnärztlichen Leistungen, Ruhestand, Begünstigten, Beurlaubung, Arzneimittelleistungen, Versetzung, augenärztlichen Leistungen und Erstattung von Schulungskosten.
   - **Personalverwaltungsfälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit Schreiben zur Bestätigung des Beschäftigungsverhältnisses und allgemeinen Anfragen
   - **Lebenszyklus-Event-Fälle**: Fälle im Zusammenhang mit Einarbeitung oder Account-Benachrichtigung.
2. Wählen Sie den anzuzeigenden Fall aus.
3. Wählen Sie eine Schaltfläche aus.
   Je nach Fall sind oben verschiedene Optionen sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Besprechen** : Öffnet eine Sidebar-Diskussion, in der Service Desk-Mitarbeiter den Fall mit Anwendern besprechen können, die Zugriff auf den Datensatz haben.
- **Folgen** : Nachverfolgen Sie die Aktivität für den Fall, oder folgen Sie einem Datensatz im Connect-Chat, um die Aktivität zu verfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie einen Datensatz in Connect .
- **Aktualisieren** : Speichern und aktualisieren Sie den Datensatz. Sie gelangen zurück zum Listenformular.
- **Anhalten** : Setzt einen HR-Fall aus, der nicht den Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ hat. Sie können den Zeitraum gemäß der Servicelevel-Vereinbarung anhalten, um zusätzliche Nachforschungen durchzuführen.
- **Abbrechen** : Bricht den Fall ab.
- **Antworten** : Wird für Anfragefälle angezeigt und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Kopieren einer Antwortvorlage.
- **Interaktion Zuordnen** : Wählen Sie diese Option aus, um dem Fall eine Interaktion zuzuordnen. Interaktionen stellen Anforderung von Unterstützung über einen bestimmten Kanal dar, beispielsweise einen Anruf oder einen Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsmanagement .
- Arbeitsbereit: Wählen Sie diese Option aus, um den Status des Falls in „Bereit“ zu ändern und einen Mitarbeiter zuzuweisen.
- **Schließen Sie Abgeschlossen** : Schließen Sie den Fall, und ändern Sie den Status in „Abgeschlossen“.
- **Unvollständig Schließen** : Schließen Sie den Fall, und ändern Sie den Status in „unvollständig“.
- **Vorschau Des Dokuments Anzeigen** : Klicken Sie, um eine Vorschau eines Dokuments auf Richtigkeit anzuzeigen, bevor Sie es generieren und senden.
- **Dokument Signieren** : Klicken Sie für Dokumente, die eine HR-Signatur erfordern, auf , um eine Vorschau des Dokuments anzuzeigen, zu signieren und zu speichern.

Schaltflächen werden am oberen Rand



angezeigt.

HR-Dokumenterstellung

Sie können Dokumente auf mehrere Arten in HR-Servicebereitstellung erstellen.

- Automatisch
- Mehrere Signaturen werden erfasst.
- Vorschau, Unterschrift oder Speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisch

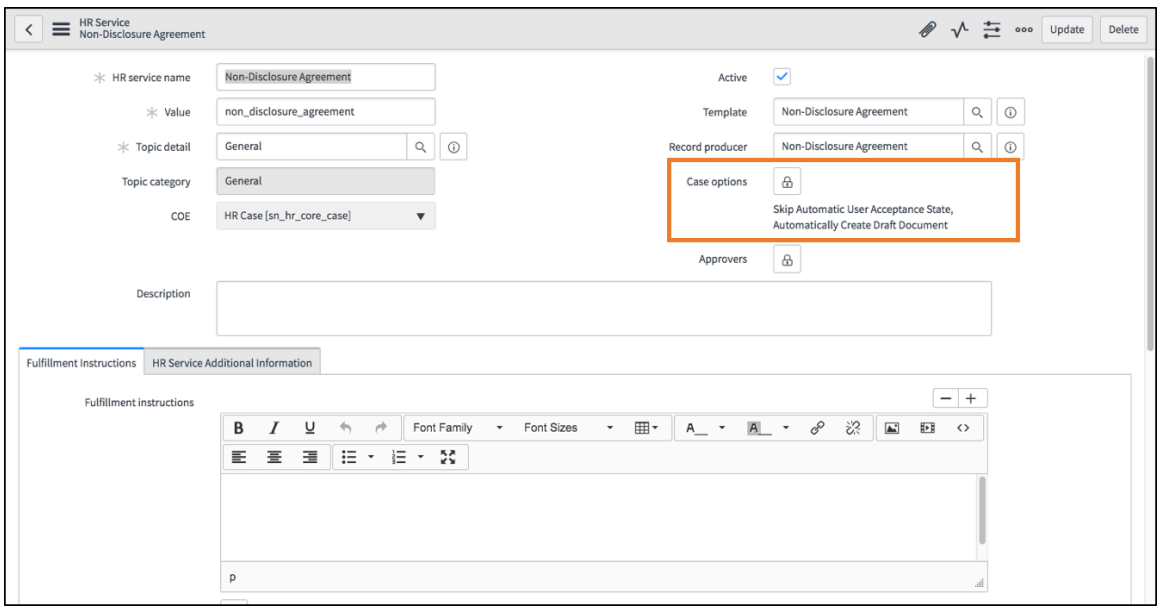
Das Dokument wird der betreffenden Person zum Unterzeichnen zur Verfügung gestellt. Erst nachdem die Signatur hinzugefügt wurde, wird das Dokument automatisch generiert. Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt:

- Ein Dokument, z. B. eine Anforderung zur Erstattung von Schulungskosten, muss zur Unterschrift an den Mitarbeiter gesendet werden. Der Service „Anfrage zur Erstattung von Schulungskosten“ hat einen Workflow, der eine Aufgabe für die betreffende Person (den/die Mitarbeiter(in)) des Falls auslöst.

  Ein -Administrator aktiviert **Entwurfsdokument Automatisch Erstellen** Falloption für den HR-Service und richtet den HR-Service ein. Wenn ein Fall mit diesem HR-Service erstellt wird und sein Status in „In Arbeit“ oder „Bereit“ geändert wird, wird automatisch eine Aufgabe für den Mitarbeiter mit dem Dokument zum Unterzeichnen generiert.

- Ein Dokument wie ein Arbeitsbestätigungsschreiben, das keine Signatur erfordert, muss an den Mitarbeiter gesendet werden.

  Ein Administrator wählt die Vorlage im HR-Service aus. Mit diesem HR-Service wird ein HR-Fall erstellt. Der HR-Mitarbeiter zeigt eine Vorschau des Dokuments mit der Option **Vorschaudokument** an, generiert das Dokument und sendet mit der Option **E-Mail senden** für den Fall eine E-Mail an den Mitarbeiter.



Mehrere Signaturen werden erfasst

Dokumente wie Angebotsschreiben erfordern möglicherweise mehrere Signaturen. Wenn alle Signaturen erfasst wurden, wird das Dokument automatisch generiert.

Hinweis: Weitere Informationen zum Einrichten dieser Funktion finden Sie unter Erweiterte Formularkonfiguration Und Erweitertes Formularmanagement in HR-Servicebereitstellung .

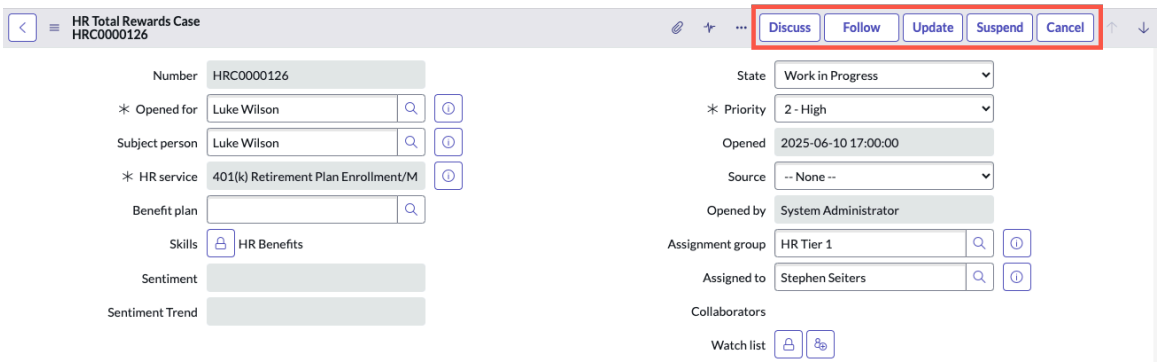
Vorschau, Unterschrift oder Speichern.

Einige Dokumente müssen von einem HR-Mitarbeiter überprüft, unterschrieben oder gespeichert werden, bevor sie an die betreffende Person für einen HR-Fall gesendet werden können. Beispielsweise wenn die betreffende Person ein Arbeitsbestätigungsschreiben anfordert. Dieses Dokument muss von einem HR-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf seine Richtigkeit überprüft, unterschrieben und an die angeforderte E-Mail-Adresse geschickt werden.

- Öffnen Sie einen Fall, bei dem ein Dokument an die betreffende Person gesendet werden muss.
- Stellen Sie sicher, dass der Status **In Bearbeitung** lautet.
- Der Formular-Header enthält:



- Klicken Sie auf **Dokumentvorschau**, um das Dokument anzuzeigen.
- Klicken Sie auf **Dokument signieren** für Dokumente, für die eine HR-Signatur erforderlich ist.

Hinweis: Standardmäßig kann die betreffende Person das Dokument anzeigen lassen, sobald Sie es in der Vorschau angesehen haben. Sie können dies ändern, indem Sie das Feld **Status** auf der HR-Aufgabenvorlage ändern. Sie können über das HR-Fallformular auf die Aufgabenvorlage zugreifen, indem Sie auswählen **HR Service** > **Serviceaktivitäten** > **Unterordnete Aufgabenvorlage**an.

Werte ändern

Wenn im Dokument Fehler vorliegen:

- Überprüfen Sie die Tabelle, aus der die inkorrekten Informationen abgerufen wurden.
- Überprüfen Sie den HR-Fall, um sicherzustellen, dass die Fallinformationen korrekt sind.
- Überprüfen Sie die Dokumentvorlage auf Fehler innerhalb des Textteils des Dokuments, inkorrekte Feldzuordnung oder Variableninformationen.

Bearbeiten Sie ein generiertes Dokument

Unterstützt das Rendern von Werten von Variablen, Skripts und Blöcken im Bearbeitungsmodus in der Dokumentvorschau. Zeigen Sie den Inhalt von Variablen, Skripts oder Blöcken an, anstatt nur die Variablen- oder Blocknamen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Hinweis: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn das Dokument aus einer Vorlage im Plugin „Dokumentvorlage“ generiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
4. Im Fenster „Vorschaudokument“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie Auf **Dokument Bearbeiten** . Mit Ausnahme von Signaturtoken werden alle anderen Variablen, Skripts und Blöcke mit ihren Werten gerendert.

b. Fügen Sie Text, alle gültigen Token oder Signaturtoken hinzu.

> **Hinweis:** Ungültige Token werden beim Speichern entfernt.

c. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
Das Dokument wird in Dokumentaufgaben gespeichert und als Anhang gesendet, die für Teilnehmer erstellt werden.

Sichern Sie HR-Fallanhänge

Fügen Sie eine zusätzliche Sicherheitsebene für Anhänge hinzu, die mit einem Fall verknüpft sind. Gewähren Sie Gruppen, Anwendern, Anwenderkriterien oder Rollen Zugriff auf Anhänge mit vertraulichen oder privaten Daten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Wählen Sie ein Dokument aus der aus **Dokumente** Zugehörige Liste.
4. Aktivieren Sie in den Zugriffseinstellungen die **Freigabeberechtigungen** Option.
Die folgenden zugehörigen Listen werden angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Aktionen aus:

Optionen für Freigabeberechtigungen

Zugehörige Liste	Schritte
Rollenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf einer Rolle: **a.** Klicken Sie auf **Neu**. Das modale Element „Rollenberechtigungen“ wird geöffnet. **b.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **c.** In **Anwenderrolle** Feld einen Wert auswählen. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Berechtigungen für Anwenderkriterien	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Anwenderkriterien: **a.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Anwenderkriterienberechtigungen“ wird geöffnet. **b.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **c.** In **Anwenderkriterien** Feld einen Wert auswählen. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Anwenderberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Anwenderberechtigungen: **a.** Klicken Sie Auf **Mehr** . **b.** Wählen Sie Aus **Anwenderberechtigungen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste	Schritte
	c. Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Anwenderberechtigungen“ wird geöffnet. **d.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **e.** In **Anwender** Feld einen Wert auswählen. **f.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Gruppenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Gruppenberechtigungen: **a.** Klicken Sie Auf **Mehr** . **b.** Wählen Sie Aus **Gruppenberechtigungen** . **c.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal Gruppenberechtigungen wird geöffnet. **d.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **e.** In **Anwendergruppe** Feld einen Wert auswählen. **f.** Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mail aus einem Fall senden

Senden Sie alle Mitteilungen im Zusammenhang mit HR-Personalverwaltungsfällen mit der Funktion „E-Mail senden“. Minimieren Sie Tippfehler durch das automatische Füllen der E-Mail-Adresse der betreffenden Person (des Falls) in der E-Mail.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Erstellen Sie einen Fall unter der Kategorie „HR Administration Workforce“ (HR-Personalverwaltung).
3. Füllen Sie für den HR-Service **Verifizierung der Beschäftigung** die Felder **Dokumentvorlagenkategorie**, **Dokumentvorlage** und **Betreffende Person** aus.
4. Füllen Sie für den HR-Service **Arbeitsbestätigungsschreiben** die Felder **Dokumenttyp**, **PDF-Vorlage** und **Betreffende Person** aus.
5. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
6. Klicken Sie im Fenster auf **Generieren**.
   Ein Dokument wird generiert und dem Fall als Anhang hinzugefügt.
7. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.
   Im Fenster „E-Mail senden“ wird das Feld **Empfänger-E-Mail** automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person gefüllt. Klicken Sie auf **OK**.
   An den vorgesehenen Empfänger wird eine E-Mail mit dem generierten Dokument gesendet.

Prüflisten in HR-Fällen

Eine Funktion von HR-Services ist die Möglichkeit, einem HR-Fall automatisch eine Prüfliste hinzuzufügen. Eine Prüfliste kann als eine Erinnerung an den HR-Mitarbeiter dienen, um sicherzustellen, dass das Verfahren befolgt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Ein Mitarbeiter übermittelt eine Anforderung für direkte Zahlungen über das HR-Service Portal. Mit der Anforderung wird ein HR-Fall erstellt.
2. Auf dem HR-Fall wird eine Prüfliste angezeigt. Prüflisten können direkt im Fall hinzugefügt oder automatisch zu einem Fall aus dem zugehörigen HR-Service hinzugefügt werden. Beispiele für Prüflistenelemente:
   - Überprüfen, ob der Mitarbeiter das richtige Formular für die direkte Zahlung angehängt hat.
   - Das Validieren der Fallinformationen für die direkte Zahlung.
   - Das Senden der Informationen an die Gehaltsabteilung, um Fortschritte am Fall zu machen.
   - Das Genehmigen und Schließen des Falls, wenn die Gehaltsabrechnung das Setup vervollständigt.

Siehe HR-Service konfigurieren zum automatischen Hinzufügen von Prüflisten zu einem HR-Fall.

HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen

Sie können HR-Fällen zugewiesene HR-Aufgaben hinzufügen, anzeigen oder an ihnen arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können HR-Aufgaben aus dem übergeordneten HR-Fall oder anzeigen, indem Sie zu wechseln **HR-Fallmanagement** > **HR-Aufgaben**an.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall.
2. Blättern Sie zu **Zugehörige Links**, und klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen**.
   - HR-Aufgabe: Wählen Sie diese Option aus, um eine HR-Aufgabe hinzuzufügen.
   - Facilities Request: Wählen Sie diese Option aus, um eine Gebäude/Anlagen-Anforderung zu erstellen, z. B. für einen Schreibtisch oder einen Büroraum.
3. Vervollständigen Sie folgende Elemente, um eine HR-Aufgabe zu erstellen:

HR-Aufgabenfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch zugewiesene Aufgaben-ID **Hinweis:** Sie können diesen Wert nicht ändern.
Übergeordnet	Die Fallnummer, für die Sie die Aufgabe erstellen.
Standort	Wählen Sie den Standort des Mitarbeiters aus, für den Sie die Aufgabe erstellen. Der Standort bestimmt den HR-Mitarbeiter, dem die Aufgabe zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Hinweis: Für Einarbeitungsfälle mit Aufgaben zur Auswahl eines Büros oder Schreibtischs bestimmt der Standort die Gebäudekarte, die angezeigt wird.	
Vorlage	Wählen Sie durch Klicken die HR-Aufgabenvorlage für diese Aufgabe aus. Die HR-Aufgabenvorlage kann automatisch Felder wie HR-Aufgabentyp, Kurzbeschreibung und die Gruppe oder Person, der die Aufgabe zugewiesen ist, ausfüllen.	
Phase	Phase (das Bundle) eines Lebenszyklus-Event-Falls. Verwenden Sie dieses Feld, um zu definieren, welchem Aktivitätensatz in einem Lebenszyklus-Event-Fall Sie eine Ad-hoc-Aufgabe hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Fälle und Aufgaben für Lebenszyklus-Event-Fälle.	
Fälligkeitsdatum	Wählen Sie das Datum aus, an dem die Aufgabe abgeschlossen werden soll.	
Erinnerung festlegen	Aktivieren Sie dieses Feld, um eine E-Mail-Benachrichtigung basierend auf den Einträgen **Berechnung des Fälligkeitsdatums** zu senden. **Hinweis:** Erinnerungen können auch in der **HR-Aufgabenvorlage** eingerichtet werden, um automatisch ausgefüllt zu werden.	
Erinnerung Vorlage	Wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus, die für Erinnerungsbenachrichtigungen verwendet wird. E-Mail-Vorlagen werden von eingerichtet **HR-Verwaltung** > **E-Mail-Inhalt**an. Siehe E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten.	
Absendezeitpunkt (Tage)	Geben Sie die Anzahl der Tage vor dem Fälligkeitsdatum der Aufgabe ein, um die Erinnerungs-E-Mail zu senden.	
Intervall (Tage)	Geben Sie die Anzahl der Tage als Intervall an, in dem die Erinnerungs-E-Mail gesendet werden soll.	
HR-Aufgabentyp	Wenn Sie einem Mitarbeiter eine Aufgabe zuweisen, können Sie festlegen, wie der Mitarbeiter den Abschluss der Aufgabe bestätigen soll. Die Aufgaben werden dem Mitarbeiter im HR-Service Portal angezeigt. **Hinweis:** Die Kurzbeschreibung stammt aus der Vorlage, Sie können sie jedoch hinzufügen oder ändern. Sie wird im HR-Service Portal angezeigt.	
	HR Service	Ein HR-Service erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Übergeordneter Massenfall wird nicht als Auswahl angezeigt, da er nur beim Erstellen eines übergeordneten Falls für untergeordnete Massenfälle verwendet wird. Siehe Massenfall-Anforderungen erstellen.
	Katalogelement übermitteln	Ein Katalogelement erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
	Bestellleitfaden übermitteln	Ein Bestellleitfaden erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** einen Bestellleitfaden aus.
	Mitarbeitereingabe erfassen	Sammelt Informationen von Mitarbeitern. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllt oder überprüft. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitereingabe erfassen.
	Prüfliste	Geben Sie im Feld **Prüflistenelemente** die Prüflistenelemente an.
	E-Signatur	Benutzer signiert ein Dokument elektronisch. Wählen Sie im Feld **E-Signatur-Vorlage** die zu verwendende E-Signatur-Vorlage aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: ○ „E-Signature“ ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Sie verwaltete Dokumente, Wissensartikel oder HR-Dokumentvorlagen signieren können. Sie können Ihre Signatur, Ihre Anmeldeinformationen oder Ihre Bestätigung eingeben oder zeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-E-Signatur. ○ Wenn die HR-Dokumentvorlage den Dokumenttyp „E-Signatur-Vorlage“ aufweist, wählen Sie die HR-Dokumentvorlage aus, die der Signierer im HR-Fallformular signiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen.
	Anmeldeinformationen	Gibt an, dass Sie den Benutzer dazu auffordern, das Lesen eines Dokuments zu bestätigen, indem er mit seinen Anmeldeinformationen angemeldet sein muss. Die Felder **Bestätigungstext** und **Bestätigungsdokument** werden angezeigt. Bei Verwendung dieser Felder werden ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Anmeldeinformationen angezeigt. Wählen Sie im Feld "Bestätigungsdokument" ein Dokument aus, das der Benutzer lesen soll. **Hinweis:** Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.
	Elektronische Signatur	Gibt an, dass der Benutzer eine elektronische Signatur zum Bestätigen oder zum Validieren eines Dokuments leisten soll. Die Felder **Bestätigungstext** und **Bestätigungsdokument** werden angezeigt. Bei Verwendung dieser Felder werden ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der elektronischen Signatur angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.
	Bei Abschluss markieren	Der Benutzer wird benachrichtigt, und die Schaltfläche **Abgeschlossen** wird im HR-Service Portal angezeigt. Verwenden Sie die **Kurzbeschreibung**, um Details zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis:** **Bei Abschluss markieren** ändert den Status der Aufgabe zu **Geschlossen – vollständig**.
	Dokument signieren	Fordert den Benutzer zum Signieren eines Dokuments auf. Ein Beispiel ist der Versand einer Schulungsvereinbarung, die zur Rückerstattung von Kursgebühren unterzeichnet werden muss. Das Feld **Bestätigungstext** wird angezeigt. Bei der Verwendung dieses Feldes wird ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Signatur angezeigt. **Hinweis:** Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. Nachdem der Benutzer das Dokument unterschrieben hat, wird das Dokument mit der Signatur erstellt und an die Aufgabe angefügt. Die Aufgabe wird als vollständig abgeschlossen und das Dokument wird an den Fall angefügt.
	An Umfrage teilnehmen	Wählen Sie im Feld **Umfrage** eine Umfrage aus, die dem Benutzer zugewiesen wird. **Hinweis:** Bei Lebenszyklus-Event-Fällen ist diese Funktion auch anwendbar, wenn die betreffende Person oder jemand, der Zugriff auf den ursprünglichen Lebenszyklus-Event-Fall hat, die Umfragefrage beantworten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Aktivität aus vorgelagerten Aktivitäten auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Dokumente hochladen	Fordert die Person, die der Aufgabe zugewiesen ist, auf, Dokumente hochzuladen. Beispiele sind Quittungen, Kursanmeldungen oder Transkripte für Erstattungen von Kursgebühren. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen bereitzustellen. **Hinweis:** Die Aufgabe muss den Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** aufweisen.
	URL	Das Feld **URL** wird angezeigt. Geben Sie einen URL-Link an, den der Benutzer beim Zugriff bestätigt.
	Video anzeigen	Das Feld **URL** wird angezeigt. Fordert die Person, der die Aufgabe zugewiesen ist, auf, ein Video anzusehen.
Aktivität	Wird angezeigt, wenn ein Mitarbeiter auf eine Aufgabe reagiert oder diese abschließt, und zeigt Aufgabenaktivitäten nach Mitarbeiter und zugewiesenem HR-Mitarbeiter.	
Optional	Wählen Sie diese Feld aus, um die Aufgabe optional zu machen. Die Schaltfläche **Überspringen** wird für eine Aufgabe auf der Seite **Fall öffnen** angezeigt. Die **betreffende Person** kann die Aufgabe überspringen oder nichts machen, und der HR-Mitarbeiter kann den Fall vollständig abschließen.	
Status	Der Arbeitsstatus des Falls. Die Status sind: ○ Entwurf ○ Bereit ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Abgebrochen ○ Übersprungen ○ **Hinweis:** Ändern Sie den Status in **Bereit** oder **In Bearbeitung**, damit der Mitarbeiter die von Ihnen erstellte Aufgabe sehen kann.	
Zuweisungsgruppe	Die HR-Gruppe, der der Fall zugewiesen ist. Wenn die Gruppe nicht automatisch festgelegt wird, weisen Sie eine HR-Gruppe zu, um eine Auswahl der HR-Benutzer im Feld **Zugewiesen an** bereitzustellen. Zuweisungsgruppen sind auf diese Gruppen mit einem Typ human_resources beschränkt. **Hinweis:** Um die **Zuweisungsgruppe** zu ändern, muss der Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** ein Mitglied der neuen Gruppe sein.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Dieses Feld bestimmt auch, wann Virtual Agent oder Connect-Support für die Funktion „Frage stellen“ verwendet wird. ○ Agent Workspace: Virtual Agent ○ Benutzer und Gruppen: Connect-Support	
Zugewiesen an	Der Benutzer, der der Bearbeitung dieses Falls zugewiesen ist. Wenn der Benutzer nicht automatisch zugewiesen wird, klicken Sie auf das Suchsymbol, um einen Benutzer auswählen, der ein Mitglied der ausgewählten Gruppe ist. **Hinweis:** Um den HR-Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** zu ändern, muss der Mitarbeiter ein Mitglied der **Zuweisungsgruppe** sein. Sie können dieses Feld auch verwenden, um eine Aufgabe der **betreffenden Person** des Falls zuzuweisen. Wenn Sie beispielsweise die **betreffende Person** auffordern möchten, ein Dokument zu unterzeichnen und zurückzusenden, oder eine Aufgabe als optional markieren möchten.	
Aufgaben-Support-Team	Der Ansprechpartner innerhalb Ihres Unternehmens für Fragen. **Hinweis:** Um dies zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Connect Service Portal Widgets“ (com.glide.connect.sp_widgets).	
	Benutzer und Gruppen	Wählen Sie diese Option, wenn Sie bestimmte Benutzer oder Gruppen, die dem HR-Fall oder der HR-Aufgabe zugeordnet sind, als primäre Unterstützung für diese HR-Aufgabe festlegen möchten. Sie können Felder aus dem HR-Fall oder der Aufgabe auswählen, z. B. „Geöffnet von“, „Geöffnet für“ und andere, oder Sie können aus verschiedenen Gruppen auswählen. Sie können weiter filtern, indem Sie bestimmte Kompetenzen auswählen.
	Connect	Die Auswahl von „Connect“ gibt an, dass Ihr Unternehmen ServiceNow Connect-Messaging verwendet. Nachdem Sie „Warteschlange“ ausgewählt haben, wird das Feld „Warteschlange“ darunter angezeigt. Wählen Sie eine Chatwarteschlange aus, die die von Ihnen erstellte Aufgabe unterstützen soll. Sie können weiter filtern, indem Sie bestimmte Kompetenzen auswählen. In früheren Releases wurde dieses Feld als „Warteschlange“ bezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Das Plugin „Connect Support“ (com.glide.connect.support) ist veraltet. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Connect-Support .
	Mitarbeiterbereich	Unterstützt Agent Workspace für Chats. Die Auswahl von „Agent Workspace“ gibt an, dass Ihr Unternehmen Virtual Agent-Konversationen für Chats verwendet. Nachdem Sie „Agent Workspace“ ausgewählt haben, wird das Feld „AWA Warteschlange“ darunter angezeigt. Wählen Sie die Advanced Work Assignment-Chatwarteschlange aus, die die von Ihnen erstellte Aufgabe unterstützen soll. Sie können weiter filtern, indem Sie bestimmte Kompetenzen auswählen.
Übergeordnete Fallbenutzer	Wird angezeigt, wenn **Benutzer und Gruppen** aus dem **Supportteam für Aufgaben** ausgewählt werden. Wählen Sie Felder wie „Geöffnet von“, „Geöffnet für“ und andere aus dem übergeordneten HR-Fall aus, der diese HR-Aufgabe unterstützen soll.	
Gruppen	Wird angezeigt, wenn **Benutzer und Gruppen** aus dem **Supportteam für Aufgaben** ausgewählt werden. Wählen Sie eine Gruppe, die mit dem HR-Fall oder der Aufgabe verbunden ist, als Unterstützung für die HR-Aufgabe aus.	
Warteschlange	Wird angezeigt, wenn **Warteschlange** aus dem **Supportteam für Aufgaben** ausgewählt wird. Wählen Sie die Chatwarteschlange aus, zu der Fragen oder Hilfe für diese HR-Aufgabe weitergeleitet werden sollen. **Hinweis:** Was Sie hier auswählen, muss mit dem Wert im Feld **HR-Warteschlange** auf dem Chat-Setup-Formular unter „Zusammenarbeit“ übereinstimmen. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, tritt ein Fehler auf.	
Kompetenzen	Die erforderlichen Fähigkeiten der Person, die dieser Kategorie des HR-Falls zugewiesen ist.	
Beobachtungsliste	Die Liste der Benutzer, die in Bezug auf diesen Fall Benachrichtigungen erhalten. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich selbst hinzuzufügen.	
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibungen werden über die ausgewählte HR-Aufgabenvorlage ausgefüllt und können überschrieben werden. Geben Sie die Informationen ein, die den Benutzer über die Aufgabenanforderung auffordert. Die Kurzbeschreibung wird dem Mitarbeiter über das HR-Service Portal angezeigt.	
Beschreibung	Eine längere und detailliertere Beschreibung des Falls. Verwenden Sie die RTF-Tools (Rich Text Format), um Ihren Text zu formatieren.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Rich-Text-Formatierung wird auch für eine Fall- oder Aufgabenbeschreibung im Employee Service Center oder Service Portal angezeigt.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Geben Sie Kommentare, Updates und Informationen zur Aufgabe ein, die der **betreffenden Person** des Falls angezeigt werden. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zum Konfigurieren des dynamischen Übersetzungs-Frameworks finden Sie unter Dynamische Übersetzung .
Arbeitsnotizen	Geben Sie Hinweise zum Fall ein, um mit anderen HR-Mitarbeitern zu kommunizieren. Diese Notizen sind für die **betreffende Person** nicht sichtbar. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zum Konfigurieren des dynamischen Übersetzungs-Frameworks finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

4. Sie können:
   - Klicken Sie auf **Speichern** im **Inhaltsmenü**, um die Aufgabe zu speichern, oder bleiben Sie im Formular **Aufgabe**.
   - Klicken Sie auf **Absenden**, um die Aufgabe zu speichern und zum Formular **HR-Fall** zurückzukehren.
   - Klicken Sie auf **Arbeitsbereit**, um die Aufgabe zu speichern, den Status in **Bereit** zu ändern und im Formular **Aufgabe** zu bleiben.
   - Klicken Sie Auf **Zeigen Sie Antworten An** Dient zum Anzeigen des Feedbacks, das von einem Mitarbeiter über das Formular übermittelt wurde, das über die HR-Aufgabe vom Typ gesendet wurde **Erfassen Sie Mitarbeitereingaben** .
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aktion	Beschreibung
Mir zuweisen	Klicken
Eine Aufgabe schließen	Geben Sie die Informationen im Feld **Arbeitshin weise** und anderen Feldern (falls erforderlich) ein, und ändern Sie den **Status** zu **Geschlossen – vollständig**. **Hinweis:** Alle HR-Aufgaben müssen geschlossen werden, bevor der übergeordnete HR-Fall geschlossen werden kann.
Aufgabe klonen	Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe klo nen**. Geben Sie die neuen Aufgabeninformationen im Aufgabenformular ein, und klicken Sie auf **Ak tualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Aufgabe abbrechen	Klicken Sie im Header des Formulars auf **Aufgabe abbrechen**.
Überprüfen Sie den Fortschritt der gleichgeordneten Aufgaben.	Auf der Registerkarte **Gleichgeordnete Aufgaben** werden alle Aufgaben unter demselben Fall angezeigt. Klicken Sie auf eine Aufgabennummer, um die Details anzuzeigen.
HR-Dokumentbestätigung	Führt die HR-Dokument-Bestätigungstypen auf, die von einem Mitarbeiter gegeben wurden. Sie können nach Typ filtern: ○ Anwender ○ Dokumentüberarbeitung ○ Signatur ○ Aktualisiert

Wenn alle Aufgaben für einen HR-Fall geschlossen werden, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den HR-Mitarbeiter gesendet, der dem Fall zugewiesen ist.

Hinweis: Wenn Sie den übergeordneten Fall schließen, wird allen untergeordneten Aufgaben der Status „Geschlossen – unvollständig“ zugewiesen.

6. Klicken Sie auf das Anhangssymbol oben im Formular, um einen Dokumentanhang hinzuzufügen Anlagen zu Aufgaben sind im übergeordneten Fall verfügbar.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aufgabe zur Anforderung eines Büroplatzes erstellen

Als Teil des Einarbeitungsprozesses können Sie einen Büroplatz für den neu eingestellten Mitarbeiter suchen und reservieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
2. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** im Abschnitt „Zugehörige Links“ aus.
3. Wählen Sie **HR-Aufgabe** im Fenster „Aufgabentyp“ aus.
4. Füllen Sie das Formular aus.
   Diese Anweisungen beschreiben die erforderlichen Felder für das Anfordern eines Büroplatzes. Die vollständige Liste für alle HR-Aufgabenfelder finden Sie unter HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.

Standort	Wählen Sie den Standort des Gebäudes, dem der neue Mitarbeiter zugewiesen ist.
Vorlage	Wählen Sie die HR-Aufgabenvorlage aus, die dieser Art von Aufgabe entspricht. Die Vorlage **Büro-/Schreibtischfläche auswählen** wird als Modell bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Wählen Sie den Standort des Gebäudes, dem der neue Mitarbeiter zugewiesen ist.
Fälligkeitsdatum	Wählen Sie ein Datum aus, an dem die Aufgabe abgeschlossen werden soll.
HR-Aufgabentyp	**Katalogelement übermitteln** wird über die HR-Aufgabenvorlage angezeigt.
Katalogelement	**Büroraum auswählen** wird über die HR-Aufgabenvorlage angezeigt.
Kurzbeschreibung	Wird über die HR-Aufgabenvorlage angezeigt. Sie können diesen Eintrag jedoch überschreiben.
Zuweisungsgruppe	Wird über die HR-Aufgabenvorlage angezeigt, Sie können dies jedoch überschreiben. Wenn dieses Feld leer ist, wählen Sie eine Gruppe aus, der diese Aufgabe zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Wird über die HR-Aufgabenvorlage angezeigt, Sie können dies jedoch überschreiben. Wenn dieses Feld leer ist, wählen Sie einen HR-Mitarbeiter aus, dem diese Aufgabe zugewiesen werden soll.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Arbeitsbereit** aus.

HR-Aufgabeninformationen anzeigen

Sie können auf verschiedene Arten eine bestimmte HR-Aufgabe finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Aufgaben**an.
   - **Mir zugewiesen:** Alle Aufgaben, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen sind.
   - **Offen:** Alle offenen Aufgaben.
   - **Offen – nicht zugewiesen:** Alle offenen Aufgaben, die nicht zugewiesen wurden.
   - **Geschlossen:** Alle geschlossenen Aufgaben.
   - **Alle:** Alle Aufgaben, unabhängig von Status oder Zuweisung.
2. Wählen Sie die anzuzeigende Aufgabe aus.

Ad-hoc-Genehmiger einem Fall hinzufügen

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern die Flexibilität, einem Fall, der Teil eines HR-Service ist, Ad-hoc-Genehmiger hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Beispielsweise muss ein HR-Mitarbeiter in bestimmten Szenarien, in denen die Anforderungen eines Mitarbeiters nicht dem Standardprozess entsprechen oder eine zusätzliche Genehmigung eingeholt werden muss, eine Ad-hoc-Genehmigung anfordern, bevor er mit deren Erfüllung fortfahren kann.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Fallmanagement** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, der sich im Status „Bereit“ oder „In Bearbeitung“ befindet.
3. Klicken Sie in der Liste **Zugehörige Links** auf **Eine Genehmigung hinzufügen**.

Hinweis:

- Diese Option wird nur für den Benutzer im Feld „Zugewiesen an“ angezeigt, wenn sich der Fall im Status „Bereit“ oder „In Bearbeitung“ befindet.
- Der Administrator muss für den HR-Service, dem der HR-Fall zugeordnet ist, die Option **Agent Can Add An Approval** (Mitarbeiter kann Genehmigung hinzufügen) konfiguriert haben.

4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Fenster **Eine Genehmigung hinzufügen** aus.

Genehmiger hinzufügen

Feld	Beschreibung
Genehmiger-Benutzer	Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen.
Warten auf	Bedingungen, die Sie für den Genehmigungs-Flow festlegen möchten. ○ **Beliebiger Genehmiger**: Wenn einer der Genehmiger die Anforderung genehmigt, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Alle Genehmiger**: Nur wenn alle Genehmiger die Anforderung genehmigen, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Erste Antwort von beliebiger Person**: Die erste Antwort eines beliebigen Genehmigers wird berücksichtigt. Wenn beispielsweise einer der Genehmiger die Anforderung zuerst ablehnt, wird der Flow abgelehnt, wenn einer der Genehmiger die Anforderung jedoch zuerst genehmigt, wird der Flow genehmigt.
Bei Ablehnung	Bedingungen, die Sie festlegen möchten, wenn ein Genehmiger eine Anforderung ablehnt, z. B. das Zulassen der erneuten Übermittlung von Genehmigungen oder deren Markieren als „Unvollständig abgeschlossen“.
Grund	Grund für die Initiierung des Genehmigungs-Flow.
Weitere Anmerkungen	Alle anderen Informationen, die Sie mit den Genehmigern teilen möchten.

5. Klicken Sie auf **Zur Genehmigung senden**.

HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen

HR-Fälle, die abgelehnt wurden, können erneut zur Genehmigung eingereicht werden. Indem Sie einen Fall erneut einreichen können, wird verhindert, dass Sie einen neuen Fall noch einmal erstellen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Wenn ein neuer Fall eingereicht wurde, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an alle Genehmiger gesendet. Genehmigungen für HR-Fälle werden individuellen Benutzern oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitgliedern einer bestimmten Gruppe zugewiesen. Genehmiger können über das HR-Service Portal oder die HR-Ticketseite genehmigen oder ablehnen.

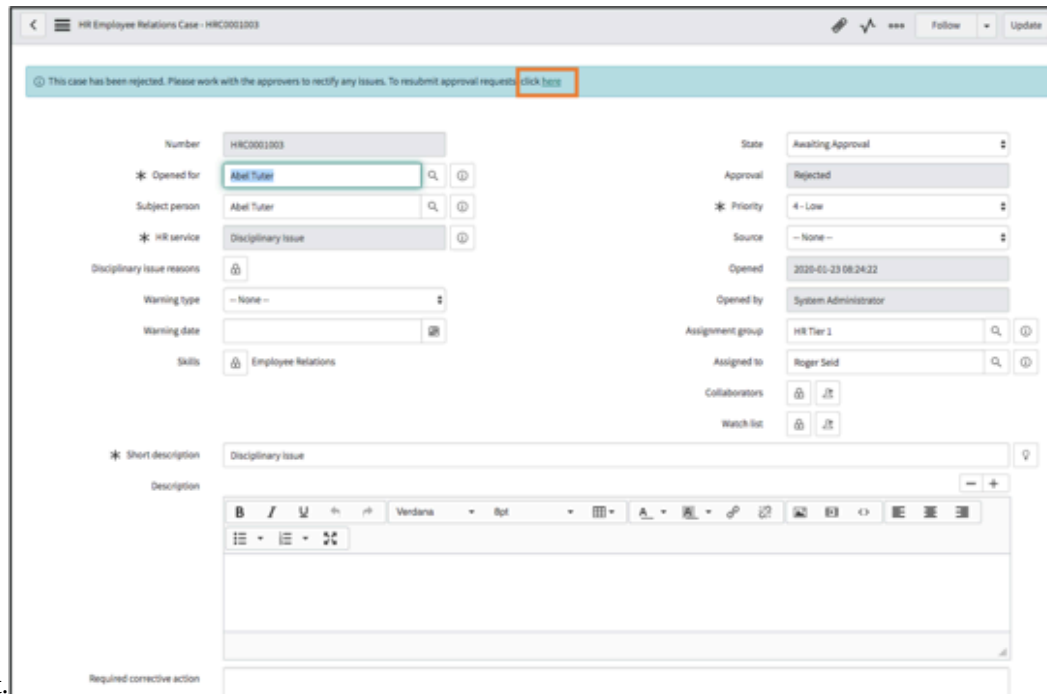
Wenn für eine HR-Serviceaktivität die Option **Erneutes Übermitteln von Genehmigungen zulassen** für **Bei Ablehnung** festgelegt ist, kann die „Zugewiesen an“-Person eine Genehmigungsanforderung nach der Ablehnung erneut übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigung konfigurieren.

Sie können eine Liste der Genehmiger unten auf dem HR-Fallformular auf der Registerkarte **Genehmiger** anzeigen.

HR-Fälle: Bei Genehmigungen für HR-Fälle kommen Workflows zum Einsatz. Um einen abgelehnten HR-Fall erneut einzureichen, gehen Sie wie folgt vor.

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, der eine abgelehnte Genehmigung aufweist.
   Oben im Formular wird eine Nachricht angezeigt.



2. Klicken Sie auf den Link **hier**.
   Das Popup-Dialogfeld **Grund für die erneute Übermittlung von Genehmigungsanforderungen eingeben** wird angezeigt. Sie können Arbeitsnotizen (nicht für Mitarbeiter sichtbar) oder Kommentare (für Mitarbeiter sichtbar) eingeben. Arbeitsnotizen oder Kommentare sind erforderlich.



3. Wählen Sie **OK** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Event-Fälle:

Genehmigungen für HR-Aktivitäten unter einem Lebenszyklus-Event werden anders als ein HR-Fall konfiguriert. Es gibt weitere Optionen für Genehmigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Für eine Genehmigung.

Hinweis: Genehmiger, die nicht die Rolle „sn_hr_core.manager“ haben, können den HR-Fall nicht mehr aufrufen, nachdem der Status in **Geschlossen – vollständig** geändert wurde.

HR-Fall übertragen

Sie können Methoden erstellen und verwenden, um einen geöffneten HR-Fall erneut zu klassifizieren oder von einem HR-Service in einen anderen zu übertragen. Oft wird ein HR-Fall als Anfrage wegen allgemeiner Leistungen geöffnet. Nach der Untersuchung können Sie ihn an einen geeigneten HR-Service übertragen.

Das Basissystem enthält zwei Szenarien, die Service Desk-Mitarbeiter beim Übertragen von HR-Fällen von einem Service zu einem anderen verwenden können: Reklassifizieren und Standard.

Unterschiede zwischen Transferszenarien

Funktionalität	Erneut klassifizieren	Standard
HR-Fallnummer	Ändert sich nicht Das System schließt den ursprünglichen Fall, erstellt einen neuen mit derselben Nummer und ändert die Nummer im ursprünglichen Fall. Dadurch wird sichergestellt, dass die Betreffperson weiterhin dieselbe Fallnummer sieht.	Changes Das System schließt den ursprünglichen Fall und erstellt einen neuen Fall. Die Betreffperson sieht eine andere Fallnummer.
Links	Zum neuen Fall umleiten	Nicht vom ursprünglichen Fall zum neuen Fall umleiten
Benachrichtigungs-E-Mails	Nicht gesendet	Wird mit Informationen zum geschlossenen und übertragenen Fall an die Betreffperson gesendet

Folgendes gilt sowohl für Szenarien „Reklassifizieren“ als auch für Standardübertragungen:

- Felder aus dem aktuellen Fall werden kopiert und in den neuen Fall verschoben.

  Hinweis: Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields“ kann für Felder festgelegt werden, die bei einer HR-Fallübertragung nicht kopiert werden.

- Arbeitshinweise werden aus dem ursprünglichen Fall in den neuen Fall kopiert.
- Anhänge werden kopiert und aus dem aktuellen Fall in den neuen Fall verschoben.
- Vorherige Interaktionsdatensätze aus dem aktuellen Fall werden kopiert und in den neuen Fall verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.reclassify_default_transfer“ bestimmt die Standardmethode, die nach dem Upgrade verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Eigenschaften.

Sie können zusätzliche Fallübertragungsszenarien konfigurieren, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: HR-Übertragungsfälle konfigurieren.

HR-Übertragungsfälle konfigurieren

Das Basissystem enthält Beispiele für HR-Transferfallkonfigurations-Typen. Sie können auch eigene erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Transferfallkonfiguration erstellen, müssen Sie auch eine Skripteinbindung erstellen, um den Erweiterungspunkt für die HR-Fallübertragung sn_hr_core zu implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte werden registriert .

Beispiele zu vorhandenen Skripteinbindungen:

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

Die hr_TransferCase-Skripteinbindung enthält eine Liste der in der Übertragung ignorierten Felder und fungiert als Dienstprogramm für die anderen beiden Skripteinbindungen.

Hinweis: Siehe Skripteinbindungen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Transferfallkonfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

HR-Transferfallkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Übertragungstyps für den HR-Fall. Die Standardwerte sind: ○ Erneut klassifizieren ○ Standard
Text anzeigen	Der Übertragungstyp des HR-Falls, der im Menü „Fall übertragen“ aus dem HR-Fallformular angezeigt wird. Die Standardwerte sind: ○ Mit vorhandener Fallnummer übertragen ○ An eine neue Fallnummer übertragen
HR-Kriterien	Definiert, was HR-Mitarbeiter anzeigen können und wofür dieser Übertragungstyp verwendet werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	kann, wenn eine HR-Fallübertragung aus dem HR-Fallformular ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriterien. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Ist Standardwert	Diese Option gibt an, dass der Übertragungstyp die Standardeinstellung ist und zuerst im Menü „Fall übertragen“ aus dem HR-Fallformular angezeigt wird. **Hinweis:** Um einen Übertragungstyp als Standardeinstellung zu markieren, klicken Sie unten auf die Schaltfläche **Als Standard festlegen**.
Aktiv	Gibt an, ob der Übertragungstyp des HR-Falls aktiv und zur Verwendung verfügbar ist. „Inaktiv“ gibt an, dass der Übertragungstyp nicht im Menü „Fall übertragen“ aus dem HR-Fallformular angezeigt wird.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

HR-Fälle von einem HR-Service zu einem anderen verschieben

Sie können einen HR-Fall erneut klassifizieren, den Sie ursprünglich unter einem HR-Service erstellt haben, jedoch unter einen anderen HR-Service verschieben möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch die Details des ursprünglichen Falls beibehalten. Sie können beispielsweise einen Fall für eine allgemeine Anforderung annehmen und ihn als Fall für medizinische Leistungen neu klassifizieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen vorhandenen HR-Fall.
2. Von **Zusätzliche Aktionen** , Wählen Sie aus **Fall Übertragen** .
3. Von **Übertragungstyp**:
   - **Mit vorhandener Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer wird nicht geändert, Links werden mit dem neuen Fall umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden in den neuen Fall übertragen.
   - **An eine neue Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer wird geändert, Links werden nicht umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden nicht übertragen. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie in **Neuer HR-Service** den HR-Service aus, den Sie Ihrem ursprünglichen Fall zuweisen möchten.
5. Wählen Sie **OK** aus.
   Der aktuelle Fall und dessen untergeordnete Aufgaben werden geschlossen. Wenn Sie einen HR-Fall von einem HR-Service zum anderen übertragen, werden einige Feldwerte nicht zum neuen Fall übertragen. Die Person, für die der Fall geöffnet wurde, erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit dem geschlossenen Fall und den Informationen zum übertragenen Fall. Antworten auf die E-Mail werden im Kommentarbereich des HR-Falls erfasst. Wenn die betreffende Person auf die E-Mail im Zusammenhang mit dem geschlossenen Fall antwortet, wird die Antwort in den Kommentaren sowohl im geschlossenen als auch im übertragenen Fall erfasst.

   Hinweis: Wenn die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ auf „false“ (Standard) festgelegt ist, wird Text aus einer E-Mail im Feld „Arbeitsnotizen“ angezeigt, wenn der Mitarbeiter von einem persönlichen E-Mail-Konto aus antwortet.

Siehe E-Mail-Setup .

HR-Fall eskalieren

Wenn Sie ein Problen nicht lösen können, können Sie eine HR-Aufgabe eskalieren. Diese Aktion weist sie dem Vorgesetzten der HR-Gruppe zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eskalieren Sie einen HR-Fall, wenn Sie auf die folgenden Bedingungen treffen.

- Sie können die Aufgabenausführung aufgrund übermäßiger Arbeitsauslastung nicht abschließen.
- Sie haben nicht die erforderlichen Fähigkeiten.
- Sie benötigen Hilfe bei einem Teil des HR-Falls.

Ein eskalierter HR-Fall wird gemäß den Eskalationsregeln neu zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsregeln hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall, der eskaliert werden soll.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Fall eskalieren**.
3. Geben Sie einen Grund für die Eskalation im Dialogfeld ein, das geöffnet wird.
4. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Fall wird einem Mitarbeiter in der eskalierten Gruppe zugewiesen.

HR-Fall anhalten und wiederaufnehmen

Wenn Sie den HR-Fall nicht innerhalb der Dauer abschließen können, die in der Servicelevel-Vereinbarung angegebenen ist, können Sie den Fall anhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispielsweise müssen Sie sich an einen Lieferanten wenden, wie z. B. den Versicherungsadministrator oder das Lohnbuchhaltungsunternehmen, um die Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu erhalten, die erforderlich sind, um den Fall schließen zu können. Nach dem Beginn der Arbeit an dem Fall können Sie ihn aussetzen, bis die Informationen eingegangen sind. Auf diese Weise wird für den HR-Fall nicht angezeigt, dass die SLA verletzt wurde. Wenn die Informationen eingehen, geben Sie sie in den Fall ein und setzen die SLA-Nachverfolgung fort.

Prozedur

1. Öffnen Sie den ausgesetzten HR-Fall.
   Beginnen Sie mit der Arbeit an dem Fall, bevor Sie ihn aussetzen.
2. Klicken Sie im Feld **Status** auf **Angehalten**.
   Das Popup-Fenster **Grund zum Aussetzen** wird geöffnet.
3. Wählen Sie einen der folgenden Gründe für die Aussetzung und geben Sie die Informationen ein, auf die Sie warten.
   - **Benutzer**: Wenn Sie weitere Informationen vom Mitarbeiter benötigen, bevor Sie fortfahren können.
   - **Unternehmen**: Wenn Sie auf eine Antwort von einem Lieferanten oder anderen Personen außerhalb des Unternehmens warten.
   - **Gruppe**: Wenn Sie auf eine Antwort von einer internen Gruppe warten.
   - **Sonstige**: Wenn Sie den Fall aus anderen Gründen aussetzen.

   Example
   Wenn Sie z. B. darauf warten, dass der Krankenversicherung-Administrator den Anspruch eines Mitarbeiters prüft, wählen Sie **Unternehmen** für den Grund aus und geben `Ergebnisse der Untersuchung` oder etwas Ähnliches ein.
4. Geben Sie in das Feld **Arbeitshinweise** Informationen dazu ein, warum der Fall angehalten wurde.

   Hinweis: Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zum Konfigurieren des dynamischen Übersetzungs-Frameworks finden Sie unter Dynamische Übersetzung .
5. Klicken Sie auf **Anhalten**.
   Die SLA wird angehalten und die Notizen für die Unterbrechung werden im Aktivitätenstrom als Arbeitshinweise angezeigt. Sie können weiterhin einem ausgesetzten Fall Arbeitshinweise hinzufügen.
6. Um einen ausgesetzten HR-Fall wiederaufzunehmen, öffnen Sie den Fall, und klicken Sie auf **Fortfahren**.
   Der Fortschritt der SLA wird fortgesetzt.

Spezielle Bearbeitungsnotizen für einen HR-Servicebereitstellung-Fall hinzufügen

Erstellen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, die für einen bestimmten HR-Fall oder einen Satz von Bedingungen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**an.
2. Wählen Sie **Neu** oder einen bestehenden Datensatz aus.
3. Füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Bearbeitungsnotizen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die die speziellen Bearbeitungsnotizen beschreibt.
Nachricht	Geben Sie eine Nachricht ein, die in den speziellen Bearbeitungsnotizen angezeigt wird. Für die Nachricht ist eine Rich-Text-Formatierung verfügbar.
Typ	Wählen Sie den Typ der speziellen Bearbeitungsnotiz aus: ○ Standard: Wählen Sie diese Option aus, um eine spezielle Bearbeitungsnotiz für eine bestimmte Tabelle und einen zugehörigen Datensatz anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise „HR-Fall“ auswählen, können Sie Optionen aus der Liste der HR-Fälle auswählen. Für einen bestimmten HR-Fall, der bereits erstellt wurde, wird eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt. ○ Bedingt: Wählen Sie diese Option aus, um Filterbedingungen zu verwenden. Verwenden Sie Filterbedingungen, um anzugeben, wann eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Als Pop-up-Warnung anzeigen	Lassen Sie dieses Feld leer. **Hinweis:** Derzeit ist ein Popup-Fenster nur für HR-Servicebereitstellung Agent Workspace vorhanden.
Priorität	Weisen Sie der speziellen Bearbeitungsnotiz eine Priorität zu. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ 1 – Kritisch (rot) ○ 2 – Hoch (orange) ○ 3 – Mittel (hellgrün) ○ 4 – Niedrig (hellblau) Die Priorität und Farbe werden in der speziellen Bearbeitungsnotiz angezeigt.
Status	Der Status der speziellen Bearbeitungsnotiz: ○ Aktiv: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist aktiv. ▪ Aktive Notizen werden im Popup-Fenster angezeigt. ▪ Aktive Notizen verbleiben im Fenster, bis sie verworfen oder auf „Inaktiv“ oder „Abgelaufen“ gesetzt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Inaktiv: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist nicht mehr aktiv und wird nicht in einem Popup-Fenster angezeigt. Inaktive spezielle Bearbeitungsnotizen werden weiterhin angezeigt, wenn Sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**an. ○ Abgelaufen: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist nicht mehr aktiv. Das Ablaufdatum wurde überschritten oder manuell auf „Abgelaufen“ gesetzt.
Sofort wirksam	Aktivieren Sie diese Option, um die spezielle Bearbeitungsnotiz sofort zu aktivieren. Wenn Sie dieses Feld deaktiviert lassen, können Sie einen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) angeben, zu dem die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Wirksam am	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld „Sofort wirksam“ deaktiviert lassen. Wählen Sie einen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) aus, zu dem die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Ablaufdatum	Wenn Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz automatisch deaktivieren möchten, wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus.
Tabellenname	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld „Typ“ die Option „Bedingt“ auswählen. Wählen Sie die HR-Tabelle aus, für die die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird, wenn ein bestimmter HR-Fall angezeigt wird oder wenn die Filterbedingungen erfüllt sind. **Hinweis:** Untergeordnete Tabellen werden von speziellen Bearbeitungsnotizen nicht unterstützt. Wenn Sie beispielsweise den HR-Fall [sn_hr_core_case] auswählen, wird die spezielle Bearbeitungsnotiz nur für Fälle angezeigt, die für die Tabelle spezifisch sind. Um eine spezielle Bearbeitungsnotiz für untergeordnete Tabellen zu erstellen, müssen Sie für jede Tabelle eine spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen.
Zugehöriger Datensatz	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Typ** die Option „Standard“ auswählen. Bei Auswahl wird ein Popup-Menü angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie den Tabellennamen und einen entsprechenden Fall aus dem Feld „Dokument“ aus. Wählen Sie beispielsweise im Feld „Tabellenname“ die Option „HR-Fall“ aus, sowie den HR-Fall, für den die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt werden soll.
Bedingungen	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Typ** die Option „Bedingt“ auswählen. Wählen Sie Bedingungen aus, mit denen, sofern sie erfüllt werden, die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird. Wählen Sie beispielsweise: ○ HR-Profil ○ ist ○ Andrea Müller Mit dieser Bedingung wird die spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Fall des Typs „Allgemeine Anfrage“ für „Andrea Müller“ angezeigt. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

HR-Fälle für VIPs

Ihr Unternehmen kann Benutzern den VIP-Status zuweisen, wie z. B. dem CEO und Vizepräsidenten, um sicherzustellen, dass die Lösung ihrer Aufgaben hohe Priorität erhält.

Wenn Ihr Unternehmen die VIP-Funktion verwendet, richten Sie Folgendes ein, um sicherzustellen, dass VIP-HR-Fälle angemessen behandelt werden.

- Navigieren zu **Kompetenzen** > **Gruppen**an.
- Fügen Sie Mitglieder oder eine Gruppe zu **HR-VIP-Beobachtungsliste** hinzu. Wenn ein HR-Fall gesendet wird, erhalten die Mitglieder dieser Gruppe Benachrichtigungen, wenn der Fall voranschreitet.
- Überprüfen Sie die HR-Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für den Umgang mit VIP-Fällen. Die Dauer beträgt zwei Stunden. Wenn die Dauer erreicht ist, wird die SLA verletzt und die Mitglieder der Beobachtungsliste werden benachrichtigt.
- Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**an.
- Geben Sie eine Fallprioritätnummer in das Feld **Standard-Fallpriorität für VIP-Antragsteller** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie für VIP-Mitarbeiter das Feld **VIP** im zugehörigen Benutzerdatensatz [sys_user].

  Hinweis: Standardmäßig wird das Kontrollkästchen "VIP" nicht angezeigt. Passen Sie den Benutzerdatensatz im Formular-Designer so an, dass das VIP-Kontrollkästchen angezeigt wird.

Sie können VIP-HR-Fälle folgendermaßen erkennen:

- Liste **HR-Fälle**: Ein VIP-Symbol wird in den Feldern **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** angezeigt. Wenn die Felder **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** nicht angezeigt werden, personalisieren Sie die Liste.
- Formular **HR-Fall**: Der Mitarbeitername in den Feldern **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** wird in Rot angezeigt.
- HR-Katalogelemente: Wenn das Formular gesendet wird, wird eine Meldung am oberen Rand angezeigt, das den Absender als VIP identifiziert.

Massenfälle erstellen

Sie können den gleichen HR-Fall-Typ für mehrere Mitarbeiter erstellen, ohne dass Sie den gleichen Fall mehrmals erstellen müssen. Segmente für einen Massenfall helfen Ihnen, bestimmte Werte für Gruppen von Mitarbeitern zu definieren.

Die Massenerstellung von Fällen kann Zeit und Aufwand sparen. Beispielsweise sind die Einarbeitung von 20 neuen Mitarbeitern, ein Problem mit der Gehaltsabrechnung, oder der jährliche Neuzertifizierungsprozess Fälle, die als Massenfälle erstellt werden können.

HR-Massenfälle können für alle aktiven Benutzer erstellt werden. Für Benutzer ohne HR-Profil, beispielsweise Neueinstellungen, wird automatisch ein HR-Profil erstellt.

Sie können einen Massenfall erstellen, der individuelle HR-Fälle für jeden Mitarbeiter in einer Gruppe erstellt. Beispiele:

- Das Senden der jährlichen Neuzertifizierungsaufgabe an eine Gruppe von Mitarbeitern jedes Jahr.
- Einarbeitung mehrerer Neueinstellungen.
- Das Verwalten eines Problems mit der Gehaltsabrechnung, das mehrere Mitarbeiter betrifft.

Prozess für Massenfälle

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mithilfe der Massenfall-Anforderung eine Reihe ähnlicher Fälle zu erstellen:

- Erstellen und speichern Sie eine Massenfall-Anforderung.

  Eine Massenfall-Anforderung startet den Prozess und enthält grundlegende Informationen zu den Arten von Fällen, die Sie erstellen.

  Hinweis: Sie müssen mindestens eine Benutzersegmentgruppe erstellen und einer Massenfall-Anforderung zuordnen.

- Erstellen Sie mindestens eine Benutzersegmentgruppe.
  - Mit Benutzersegmentgruppen können Sie Werte für eine Gruppe von Benutzern angeben. Sie können mehrere Segmente für eine Massenfall-Anforderung erstellen, die verschiedene Werte für verschiedene Benutzergruppen definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit Benutzersegmentgruppen können Administratoren vor der Ausführung sicherstellen, dass ihre Massenfallerstellung korrekt ist.
- Nachdem Sie eine Benutzersegmentgruppe erstellt haben, können Sie die Anzahl und die Benutzer anzeigen, auf die die Massenfall-Anforderung abzielt. Sie können auch bestimmte Benutzer entfernen.

- Wenn Ihre Benutzersegmentgruppen korrekt aussehen, können Sie Fälle erstellen.

Anzahl der Fälle und Leistung

Die HR-Massenfallerstellung kann bis zu 10.000 einfache HR-Fälle oder 1.000 Fälle mit Workflows wie Lebenszyklus-Event-Fälle erstellen.

Hinweis: Die Leistung verringert sich, wenn versucht wird, mehr Massenfälle zu erstellen, als das System verarbeiten kann.

Massenfälle aus früheren Releases

Sie müssen alle vorhandenen Massenfall-Anforderungen aus früheren Release-Versionen abschließen oder schließen. Unvollständige Massenfall-Anforderungen in früheren Release-Versionen können in Rome nicht abgeschlossen werden.

Beim Öffnen von abgeschlossenen Massenfall-Anforderungen aus einer früheren Release-Version können einige Felder nicht bearbeitet werden, und einige Segmente werden nicht angezeigt.

Massenfälle in Warteschlange gestellt und asynchron aktualisiert

Die Anforderung zur Verarbeitung von Massenfällen wird in die Warteschlange gestellt und im Hintergrund asynchron aktualisiert.

Hinweis: In früheren Versionen wurden die Massenfall-Anforderungen durch die regelmäßige Aufgabe **Massenfallerstellung** verarbeitet. Diese geplante Aufgabe ist jetzt veraltet.

HR-Administrator (sn_hr_core.admin) und Massenfallerstellung

Zuvor war die Rolle „HR-Fallautor“ (sn_hr_core.case_writer) erforderlich. Da die Massenfallerstellung eine große Anzahl von Fällen umfasst, wurde beschlossen, die erforderliche Rolle in „HR-Administrator (sn_hr_core.admin)“ zu ändern.

Wenn Sie möchten, dass Mitarbeiter mit der Rolle „HR-Fallautor“ (sn_hr_core.case_writer) Massenfälle erstellen, aktualisieren Sie die Zugriffssteuerungsliste (ACL) für die folgende Tabelle:

Massenfallanforderung (sn_HR_Core_Bulk_Case_Request).

Um Benutzersegmentgruppen gemäß der Anforderung zuzulassen, aktualisieren Sie die ACLs für:

- Massenfall-Benutzersegment (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- Massenfall-Benutzersegmentgruppe (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

Weitere Informationen zu ACLs finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Massenfall-Anforderungen erstellen

Verwenden Sie Massenfall-Anforderungen, um denselben Typ von HR-Fall für mehrere Mitarbeiter zu erstellen, ohne dass Sie den gleichen Fall mehrmals erstellen müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Hinweis: Zuvor war die Rolle „HR-Fallautor“ (sn_hr_core.case_writer) erforderlich. Da die Massenfallerstellung eine große Anzahl von Fällen umfasst, wurde beschlossen, die erforderliche Rolle in „HR-Administrator (sn_hr_core.admin)“ zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Massenfallanforderungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Massenfall-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die Massenfall-Anforderung beschreibt.
HR-Service	HR-Service, der der Massenfall-Anforderung zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Benutzersegmentgruppe erstellen, können die Felder des ausgewählten HR-Service ähnlich wie beim Anlegen eines neuen HR-Falls aussehen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzersegmentgruppen erstellen.
Status	Status der Massenfall-Anforderung. Der Standardwert lautet **Entwurf**. Er ändert sich in **Bereit**, nachdem Sie die Registerkarte **Anwendersegmentgruppen** erstellt und gespeichert haben. **Hinweis:** Mindestens ein Benutzer muss enthalten sein. Der Status ändert sich in **In Bearbeitung**, nachdem Sie die Schaltfläche **Fälle erstellen** betätigt haben.
Übergeordneten Fall erstellen	Gibt an, dass Sie einen übergeordneten Fall erstellen möchten, der mit den Massenfällen verbunden ist. Aktivieren Sie die Option **Übergeordneten Fall erstellen** erstellen, um einen übergeordneten Fall zu erstellen.
Geöffnet von	Name des Benutzers, der die Massenfall-Anforderung erstellt.
Anzahl ausgewählter Benutzer	Zeigt die Anzahl der für die Massenfall-Anforderung ausgewählten Benutzer an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist leer, bis Sie ein Benutzergruppensegment erstellen und speichern.
Angeforderte Zeit	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der Ihre Massenfall-Anforderung zum Erstellen von Fällen übermittelt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld ist leer, bis Sie ein Benutzergruppensegment erstellen und **Fälle erstellen** wählen.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarten **Benutzersegmentgruppen** und **Fälle erstellt** werden angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu** auf der Registerkarte **Benutzersegmentgruppen**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Benutzersegmentgruppen erstellen.

Benutzersegmentgruppen erstellen

Mit Benutzersegmentgruppen können Sie Werte für eine Gruppe von Benutzern angeben oder mit mehreren Segmenten unterschiedliche Werte für verschiedene Benutzergruppen angeben. Mit Segmenten können Sie vor der Ausführung sicherstellen, dass ihre Massenfallerstellung korrekt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Massenfall-Anforderung erstellt haben, erzeugen Sie ein Benutzersegment, um die Benutzer zu definieren, für die ein Fall erstellt wird.

Hinweis: Sie können einer Massenfall-Anforderung mehrere Benutzersegmente zuordnen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular **Massenfall-Anforderung** auf der Registerkarte **Benutzersegmentgruppen** die Option **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Hinweis: Die Felder **Bezeichnung**, **Geöffnet für** und **Filtern nach**

Benutzersegmente erstellen

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die das Benutzersegment beschreibt. **Hinweis:** Wenn Fälle erstellt werden, wird die Kurzbeschreibung aus der HR-Fallvorlage angezeigt. Die Bezeichnung beschreibt das Segment.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geöffnet für	Mitarbeiter, den Sie in jedem Fall als **Geöffnet für**-Person auswählen (als diejenige Person, für die der Fall geöffnet wurde). Für eine Massenfall-Anforderung zur Einarbeitung können Sie beispielsweise den einstellenden Manager auswählen.
Arbeitsnotizen	Informationen, die weitere Details zum Benutzersegment bereitstellen.
Zusätzliche Felder	Je nach HR-Service, der beim Erstellen einer Massenfallanforderung ausgewählt wurde, werden möglicherweise zusätzliche Felder angezeigt. Wenn im Feld „HR-Service“ im Formular „Massenfall-Anforderung“ beispielsweise **Antrag auf Erstattung von Schulungskosten** eingegeben wurde, werden die folgenden Felder angezeigt: ○ Schulen- oder Programmname ○ Kurstitel ○ Kursbegründung ○ Kursstartdatum ○ Kursenddatum ○ Kurskosten Weitere Informationen zu den angezeigten Feldern finden Sie unter HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren. Das Basissystem bietet nur zusätzliche Felder für die HR-Services „ Anfrage zur Fortbildungserstattung“ und „Antrag auf Erstattung von Schulungskosten“.
Filtern nach	Bestimmt, für wen der HR-Massenfall erstellt werden soll: ○ Datei hochladen: ▪ Laden Sie eine Datei mit Benutzernamen oder E-Mail-Adressen hoch. Wählen Sie **Vorlage herunterladen** aus, um eine vorformatierte Excel-Tabelle herunterzuladen. **Hinweis:** Der Header der ersten Spalte muss user_name oder email enthalten. ▪ Überprüfen Sie **Vorlage „user_Name“** Um anzugeben, dass Sie eine Datei mit Anwendernamen hochladen. ▪ Überprüfen Sie die E-Mail-Vorlage, um anzugeben, dass Sie eine Datei mit E-Mail-Adressen hochladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Wählen Sie Aus **Wählen Sie Datei** Um die Datei zu finden und auszuwählen, die Sie hochladen. ▪ Wählen Sie die Schaltfläche **Hochladen**, nachdem Sie eine Datei ausgewählt haben. ▪ Nach dem Hochladen der Datei wird die Anzahl an Benutzern angezeigt. Diese Zahl entspricht der Anzahl von Benutzern, die Ihre Kriterien erfüllen. ○ HR-Kriterien: Verwenden Sie vordefinierte HR-Kriterien. Kriterien basieren auf Bedingungen, die durch die Tabellen **HR-Profil [sn_hr_core_profile]** und **Benutzer [sys_user]** definiert werden. Das Basissystem bietet Beispiele, die Sie aus auswählen können **Wählen Sie HR-Kriterien aus** Liste. **Hinweis:** Nur für Benutzer mit den Rollen sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer oder sn_hr_core.admin verfügbar. ○ Benutzerkriterien: Kriterien basierend auf Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen. Benutzerkriterien sind eine Plattformfunktion. Siehe Anwenderkriterien für Serviceportal . **Hinweis:** Nur für Benutzer mit den Rollen sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer oder sn_hr_core.admin verfügbar. ○ HR-Profile: Verwenden Sie Bedingungen basierend auf **HR-Profil [sn_HR_Core_Profile]** Tabelle mit von Ihnen ausgewählten Bedingungen. ○ Anwender: Von definierte Bedingungen verwenden **Anwender [sys_user]** Tabelle mit von Ihnen ausgewählten Bedingungen. Nachdem Sie einen Filter ausgewählt haben, wird die Anzahl der passenden Benutzer als grüner Link angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um alle ausgewählten Benutzer anzuzeigen, basierend auf dem Filter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Für die Filter **HR-Profil** und **Benutzer** können Sie die Auswahl verfeinern. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spalte, und wählen Sie **Herausfiltern** oder **Übereinstimmungen anzeigen** aus. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Massenfall-Anforderung** wird mit der von Ihnen erstellten Benutzersegmentgruppe zurückgegeben. Wenn Ihr Benutzergruppensegment viele Fälle besitzt, lautet der Status für das Segment **In Bearbeitung**.

   Hinweis: Sie können Ihre Benutzersegmentgruppe weiterhin überprüfen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzergruppensegmente verwalten.

4. Wenn der Status lautet **Verarbeitet** , **Erstellen Sie Fälle** Die Schaltfläche wird oben rechts und über den Registerkarten der zugehörigen Liste angezeigt.
5. Wählen Sie die Schaltfläche **Fälle erstellen**.
   Die Anforderung wird in die Warteschlange gestellt und im Hintergrund asynchron aktualisiert.

   Hinweis: Nachdem Sie ausgewählt haben **Erstellen Sie Fälle** Schaltfläche, alle Anwender mit dem Status **Enthalten** Werden anhand der verwendeten Filterkriterien erneut überprüft. Für Anwender, die nicht mehr den Filterkriterien entsprechen, werden keine Fälle erstellt. Auch für Benutzer, die die Kriterien erst erfüllen, nachdem das Benutzersegment erstellt wurde, werden keine Fälle erstellt.

6. Wählen Sie die Registerkarte **Fälle erstellt**, um eine Liste der erstellten Fälle anzuzeigen.

Benutzergruppensegmente verwalten

Nachdem Sie ein Benutzergruppensegment erstellt haben, können Sie es überprüfen und bearbeiten, bevor Sie Fälle erstellen.

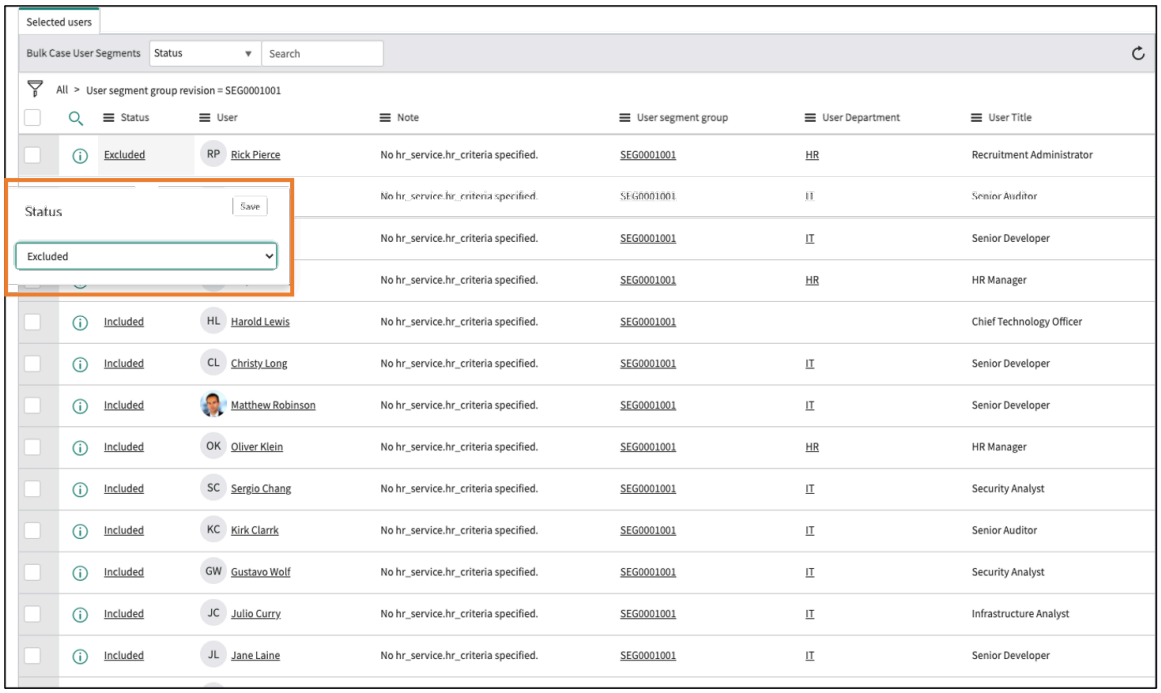
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Massenfallanforderungen**an.
2. Wählen Sie eine Massenfall-Anforderung mit dem Status **Bereit** aus.
   Sie können ein Benutzergruppensegment auch direkt nach dem Erstellen eines Segments bearbeiten.
3. Wählen Sie die Benutzersegmentgruppe, die Sie bearbeiten möchten, auf der Registerkarte **Anwendersegmentgruppen** aus.
   Das Formular **Anwendersegmentdetails** wird angezeigt.
4. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Ausgewählte Benutzer**.
5. Um einen Benutzer aus der Benutzersegmentgruppe zu entfernen, doppelklicken Sie in der Spalte **Status** auf den Benutzer, den Sie entfernen möchten, und ändern sie in **Ausgeschlossen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bedeutung der einzelnen Status:

- Enthalten: Benutzer entspricht den in **Anwendersegmente**definierten Kriterien. Für den Benutzer wird ein Fall erstellt.
- Ausgeschlossen: Benutzer entspricht nicht mehr den in **Anwendersegmente**definierten Kriterien. Für den Benutzer wird kein Fall erstellt.
- Duplikat: Für den Benutzer ist ein doppelter Datensatz vorhanden. Es wird kein Fall erstellt.

Die Spalte **Hinweis** enthält Informationen zum Status. Die Definitionen lauten wie folgt:

- „hr_service.hr_criteria“ nicht angegeben: Bei der Auswahl des Benutzers für das Benutzergruppensegment wurden keine HR-Kriterien verwendet.
- Anwender erfüllt hr_service.hr_criteria: Bei der Auswahl des Benutzers für das Benutzergruppensegment wurden HR-Kriterien verwendet.
- Anwender erfüllen hr_service.hr_criteria nicht: Der Benutzer erfüllt die ausgewählten HR-Kriterien nicht und wird aus dem Benutzergruppensegment ausgeschlossen.
- Benutzer aus Anwendersegmentgruppe <group-label> mit Bezeichnung <unique-id> ist enthalten: Der Benutzer wird als Duplikat markiert.

Hinweis: Die Hinweis wird gelöscht, nachdem Sie den Status eines Benutzers geändert haben.

6. Nachdem Sie den Status eines Benutzers geändert haben, wählen Sie **Speichern**.

HR-Profil verwenden

Die HR-Profilanwendung speichert in der bereichsbezogenen Version von HR vertrauliche Mitarbeiterdaten wie Name, persönliche Kontaktdaten, E-Mail-Adressen, frühere Arbeitgeber und Kontakte.

HR-Profile ermöglichen dem Unternehmen den Zugriff und die Nachverfolgung von Mitarbeiterinformationen während der gesamten Tätigkeit und darüber hinaus. HR-Profildatensätze sind mit Benutzerdatensätzen verknüpft, aber im Gegensatz zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdatensätzen werden HR-Profil-Datensätze vertraulich gespeichert und nicht öffentlich angezeigt.

Unternehmen können eine Integrationsmethode verwenden, um HR-Profildatensätze aus ihrer Mitarbeiterdatenbank auszufüllen oder zu synchronisieren.

Die Felder, die von Mitarbeitern bearbeitet werden können, werden in **HR-Eigenschaften** unter **HR-Profilfelder, die von Benutzern bearbeitet werden können** definiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Eigenschaften.

Bearbeitbare Feldkonfiguration für HR-Profile

Eine Option in der Human Resources-Konfiguration bietet eine Liste der HR-Profilfelder, die zur Bearbeitung aktiviert werden können. Stellen Sie sicher, dass Sie verstehen, wie die persönlichen Feldern und die Felder mit den Beschäftigungsinformationen basierend auf dieser Konfiguration aktualisiert werden.

In der Regel erlauben Unternehmen den Mitarbeiter das Aktualisieren bestimmter personenbezogener Daten, aber keiner vertraulichen Informationen und Beschäftigungsinformationen. HR-Mitarbeiter oder Manager ändern diese Informationen. Beispielsweise kann ein Mitarbeiter seine Privatadresse und persönliche E-Mail-Adresse ändern, der Manager muss jedoch die Stelle ändern, wenn ein Mitarbeiter befördert wird.

Hinweis: Verwenden Sie die konfigurierbare Allow-Liste, um Felder hinzuzufügen, die Mitarbeiter selbst ändern können. Diese Allow-Liste ist eine Systemeigenschaft, auf die zugegriffen werden kann, indem Sie zu wechseln **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**an. Die Liste der durch Benutzer bearbeitbaren Felder wird als kommagetrennte Liste angezeigt. Der Eigenschaftsname lautet **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von HR-Profilen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Die Option **Zu den HR-Profilfeldern, die von Benutzern oder Managern ohne HR-Freigabe bearbeitet werden können, gehört <Anzahl der Felder>** in der Human Resources-Konfiguration stellt eine Liste der bearbeitbaren HR-Profilfelder bereit. Die folgende Liste der Felder gibt an, welche der konfigurierbaren Felder personenbezogene Informationen und welche vertrauliche und Beschäftigungsinformationen enthalten.

Konfigurierbare Felder

Felder mit personenbezogenen Informationen	Felder mit vertraulichen und Beschäftigungsinformationen
• Adresse (privat) • Ort (privat) • Land (privat) • Telefon (privat) • Bundesland/Kanton (Wohnsitz) • Privat PLZ/Postleitzahl • Zweiter Vorname • E-Mail-Adresse (privat) • Mobiltelefon (privat) • Präfix	• Geburtsdatum • Abteilung • Personalnummer • Beschäftigungsenddatum • Beschäftigungsstartdatum • Art der Beschäftigung • Volkszugehörigkeit • Vorname • Geschlecht • Nachname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurierbare Felder (Fortsetzung)

Felder mit personenbezogenen Informationen	Felder mit vertraulichen und Beschäftigungsinformationen
• E-Mail-Adresse (beruflich) • Mobiltelefon (beruflich) • Telefon (beruflich)	• Standort • Ortstyp • Manager • Nationalität • Kündigungsfrist • Geburtsort • Position • Enddatum für Probezeit • Probezeit • Zeittyp

In der Liste zur Konfiguration der Optionsfelder sind alle personenbezogenen Datenfelder zur Bearbeitung standardmäßig aktiviert. Alle Mitarbeiter können ihr HR-Profil über das HRSM-Portal öffnen und diese Felder aktualisieren. Wenn Sie nicht möchten, dass Mitarbeiter eines oder mehrere dieser Felder aktualisieren sollen, können Sie dies deaktivieren, indem Sie das Häkchen in der konfigurierbaren Liste entfernen. Beispielsweise möchten Sie nicht, dass Mitarbeiter ihre geschäftliche E-Mail-Adresse oder Telefonnummer ändern können.

ACLs steuern die personenbezogenen Datenfelder des HR-Profils, die geändert werden können, damit ein stärker kontrollierter Zugriff vorhanden ist.

Sie müssen über die Rolle **sn_hr_core.secure_info_reader** verfügen, um das Feld für die Sozialversicherung in einem HR-Profil anzuzeigen. Diese Rolle ist in der Rolle **sn_hr_core.manager** enthalten.

Über die Felder für die Beschäftigungsinformationen, die Sie zur Bearbeitung aktivieren, kann der Manager das Feld aktualisieren. Der Manager kann aber nicht das HR-Profil eines Mitarbeiters öffnen. Der Manager muss eine Change-Anforderung für Beschäftigungsinformationen mit den aktualisierten Informationen einreichen. Wenn die Anforderung zum Ändern der bearbeitbaren Felder gesendet wird, finden folgende Aktionen im HR-Mitarbeiter-Change-Workflow statt:

- Ein HR-Fall wird geöffnet.
- Das HR-Profil des Mitarbeiters wird aktualisiert.
- Der HR-Fall wird geschlossen.

Zum Aktualisieren von HR-Profilfeldern, die nicht bearbeitet werden können, müssen Mitarbeiter oder ihre Manager eine Change-Anforderung für Mitarbeiterinformationen einreichen. Es wird ein HR-Fall erstellt und der HR-Mitarbeiter-Change-Workflow wird gestartet. Der Workflow erfordert, dass die Change-Anforderung genehmigt wird. Sobald diese genehmigt wurde, werden die Felder aktualisiert und der HR-Fall geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überblicksbereich in Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellung

Welche Felder im **Überblicksbereich** in Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellung angezeigt werden, hängt von den im HR-Profil angezeigten Feldern ab.

Hinweis: Felder ohne Daten im HR-Profil werden im **Überblicksbereich** nicht angezeigt.

Wenn zusätzliche Felder im angezeigt werden sollen **Auf einen Blick** Bereich, siehe Konfigurieren des Formularlayouts .

Zugehörige Informationen

HR-Profil verwenden

HR-Profil und HR-Fallsicherheit

Da HR-Profilinformationen vertraulich sind, kann der Systemadministrator [admin] diese nicht einsehen. Dies gilt auch für einige Informationen in HR-Fällen und HR-Aufgaben.

HR-Profilinformationen sind vertraulich und werden nur von autorisierten HR-Mitarbeitern angezeigt, denen eine Rolle zugewiesen ist, die sn_hr_core.profile_reader oder sn_hr_core.profile_writer umfasst, z. B. sn_hr_core.secure_info_reader.

Bei HR-Fällen und HR-Aufgaben sollten nur autorisierte HR-Mitarbeiter Anhänge, Arbeitshinweise und Anmerkungen, Beschreibungen, Kalender und Nutzlast (konfigurierbar) anzeigen dürfen. Autorisierten HR-Mitarbeitern wird eine Rolle mit sn_hr_core.case_reader und sn_hr_core.case_writer zugewiesen, z. B. sn_hr_core.secure_info_reader.

HR-Administratoren [sn_hr_core.admin] können alle Aufgaben erledigen und alle Daten einsehen.

HR-Profilinformationen, auf die Systemadministratoren zugreifen können

Systemadministratoren können keine HR-Profile erstellen. Sie können die Liste der HR-Profile sehen und HR-Profil-Datensätze öffnen, haben jedoch nur Zugriff auf die folgenden Informationen.

- Die Nummer des HR-Profils und das Mitarbeiter-Präfix.
- Beschäftigungsinformationen, die mit dem Benutzerdatensatz [sys_user] synchronisiert werden. Diese Informationen umfassen Name, Personalnummer, Abteilung, Manager und Standort.
- Arbeitskontaktinformationen, beispielsweise geschäftliche E-Mail-Adresse und Telefonnummer. Personenbezogene Informationen werden ausgeblendet.
- Informationen, die in den folgenden zugehörigen Listen angezeigt werden:
  - Beschäftigungsinformationen
  - Kontaktinformationen
  - Empfänger
  - Wer ist abgedeckt
  - Notfallkontakte
  - Direkt unterstellte Mitarbeiter
  - Kollegen
  - Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Fall- und Aufgabeninformationen, auf die HR-Administratoren zugreifen können

HR-Administratoren können die Mitarbeiterbenutzerinformationen anzeigen, wie beispielsweise Standort und Abteilung, sowie die Kurzbeschreibung. Aktivitäten wie Statusänderungen werden im Aktivitätenstrom angezeigt, Kommentare und Arbeitshinweise sind jedoch ausgeblendet. Systemadministratoren können diese Informationen einsehen.

Wenn der HR-Administrator einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe öffnet, beschreibt eine Meldung die Informationen, die nicht angezeigt werden.

Ein HR-Fall kann aus einem HR-Profil erstellt werden. Klicken Sie auf **Neuen Fall erstellen** unter **Zugehörige Links**. Daraufhin wird **Fallerstellung** angezeigt.

Identität eines Benutzers annehmen

Sie können verhindern, dass ein Benutzer auf HR-Informationen zugreift, indem er die Identität eines Benutzers annimmt, der über HR-Zugriffsrechte verfügt. Verwenden Sie dazu die Eigenschaft **Bei 'Wahr' überprüfen die ACLs, ob versucht wird, sich für den Benutzer auszugeben**.

- Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**an.
- Scrollen Sie zu **Bei 'Wahr' überprüfen die ACLs, ob versucht wird, sich für den Benutzer auszugeben.**
- Aktivieren Sie die Option **Ja** (true), damit über Zugriffssteuerungslisten überprüft wird, ob ein Benutzer die Identität eines anderen Benutzers angenommen hat, und der Benutzer in diesem Fall daran gehindert wird, HR-Informationen anzuzeigen.

  Sicherheitsrichtlinien DES KOMPETENZZENTRUMS sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren einfach über die Konfiguration einzuschränken. Die Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum sind ServiceNow-ACLs .

- Auch wenn der angemeldete Benutzer über HR-Zugriff verfügt und die Identität eines anderen HR-Benutzers mit denselben Zugriffsrechten annimmt, sind die HR-Informationen nicht sichtbar.

  Hinweis: Diese Eigenschaft wurde für die bereichsbezogene Anwendung „HR Service Delivery“ eingeführt und gilt nicht für die nicht bereichsbezogene Anwendung „HR Service Delivery“.

Weitere Informationen finden Sie unter Feldsicherheit in HR hinzufügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Aufruferzugriff für HR.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Rollen verwalten.

Angepasste Profilinformationen

Beim Entwurf des HR-Prozesses können Sie anpassen, wie HR-Profilinformationen verarbeitet werden. Beachten Sie, dass einige angezeigte Felder auf Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] verwiesen werden.

Wenn Sie die Rolle sn_hr_core.admin haben, können Sie HR-Profilinformationen anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profilinformationen erweitern

Sie können weitere Profilinformationen in einer separaten Tabelle erfassen. Beispielsweise können Sie eine abhängige Tabelle erstellen, die die HR-Profiltabelle [hr_profile] erweitert.

Da HR-Profilinformationen vertraulich sind, kann der Systemadministrator diese nicht einsehen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil und HR-Fallsicherheit.

Benutzerdatensätze Profilen zuordnen

Ein HR-Profil-Datensatz muss mit einem Mitarbeiterdatensatz in der Benutzertabelle [sys_user] verknüpft werden, damit auf beide Mitarbeiterdatensätze einfach zugegriffen werden kann. Bei der Erstellung eines HR-Profil-Datensatzes wählen Sie den Benutzerdatensatz, der mit dem Profil verknüpft werden soll.

Bestimmte Felder werden in den Benutzer- und HR-Profildatensätzen angezeigt, sind aber nur in einer der Tabellen, "Benutzer" [sys_user] oder "HR-Profil" [hr_profile]. Folgende Felder sind in der Benutzertabelle [sys_user] enthalten.

- Präfix [introduction]
- Vorname [first_name]
- Zweiter Vorname [middle_name]
- Nachname [last_name]
- Manager [manager]
- Abteilung [department]
- Standort [location]
- Mitarbeiternummer [employee_number]

Hinweis: Bot-Telefonnummer-Synchronisierung wird nicht unterstützt.

Die folgende Tabelle beschreibt die anderen Felder, die von der Geschäftsregel *`Synchronize fields to hr_profile`* synchronisiert werden.

Felder, die mit der Geschäftsregel synchronisiert werden

HR-Profilfeld [hr_profile]	Benutzer [sys_user]	Hinweise
Position [position]	Titel [title]	Position im HR-Profil ist ein referenziertes Feld. Die Meldung "HR-Profil konnte nicht aktualisiert werden" wird angezeigt: • Wenn der Titel im Benutzerformular aktualisiert wird. • Ein Positionsdatensatz mit demselben Wert nicht vorhanden ist.
Adresse (privat) [address]	Straße [street]	
Land [country]	Ländercode [country]	Obwohl die Feldnamen identisch sind, handelt es sich bei diesen Feldern um verschiedene Typen. Im HR-Profil ist [country] ein Referenzfeld. Im Benutzerdatensatz ist [country] eine Auswahlliste. Der Ländercode wird im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder, die mit der Geschäftsregel synchronisiert werden (Fortsetzung)

HR-Profilfeld [hr_profile]	Benutzer [sys_user]	Hinweise
		Benutzerformular anstelle des Ländernamens angezeigt, wenn das ausgewählte Land im HR-Profil nicht in der Auswahlliste vorhanden ist.
Geschäftliche E-Mail-Adresse [work_email]	E-Mail [email]	Das HR-Profil enthält die Felder für die persönliche und geschäftliche E-Mail-Adresse, im Benutzerdatensatz ist nur die geschäftliche E-Mail-Adresse aufgeführt.

Hinweis: Das Benutzerformular muss konfiguriert werden, um die Felder Adresse, Land und E-Mail anzuzeigen.

Feldsicherheit in HR hinzufügen

Sie können ein Feld auf einem Formular schützen, sodass bestimmte HR-Benutzer dies nicht sehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin, security_admin

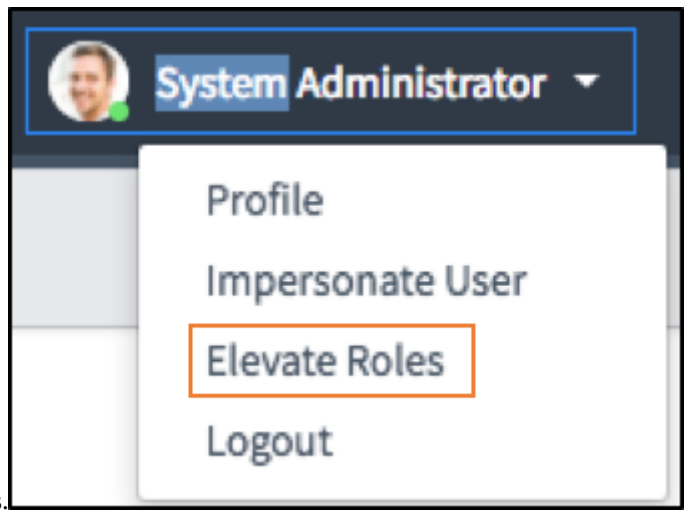
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie **Zugriffssteuerung** (ACL) für ein Feld, um es zu sichern.

Hinweis: Dieses Beispiel zeigt, wie Sie das Feld **Volkszugehörigkeit** in einem Formular **HR-Profil** schützen können, sodass Benutzer mit der Rolle „HR-Manager“ [hr_manager] oder untergeordneten Rollen dies nicht sehen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil**an.
2. Erhöhen Sie Ihre Rolle, um **security_admin** hinzuzufügen.
   Wählen Sie Ihren Anmeldenamen und dann **Rollen erhöhen** aus.

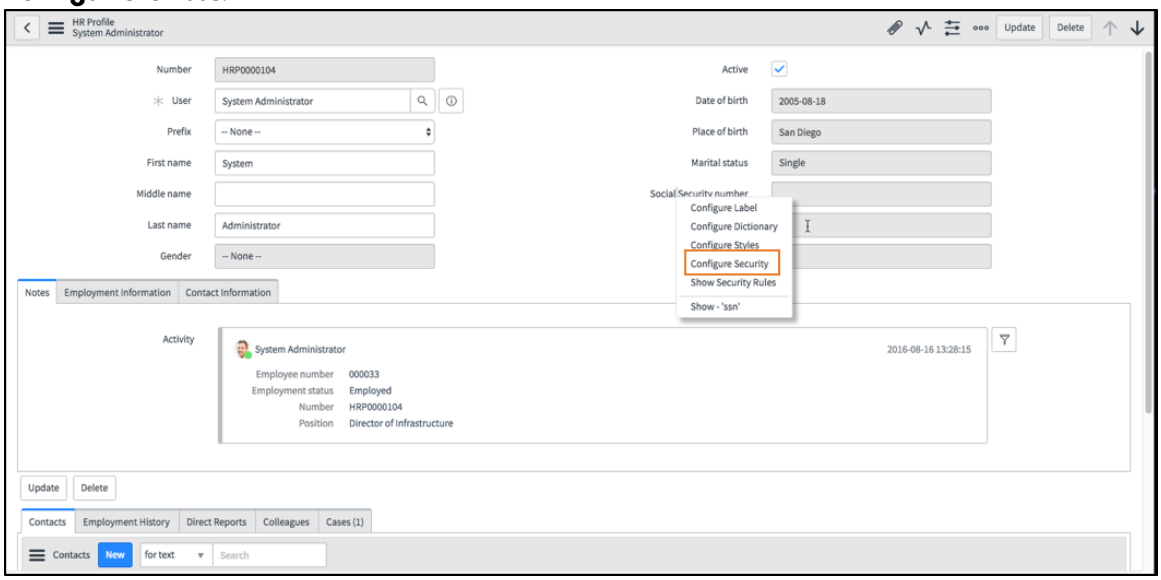


3. Aktivieren Sie **security_admin**.
4. Wählen Sie **OK** aus.
5. Wählen Sie einen HR-Profil-Datensatz aus, den Sie bearbeiten möchten.

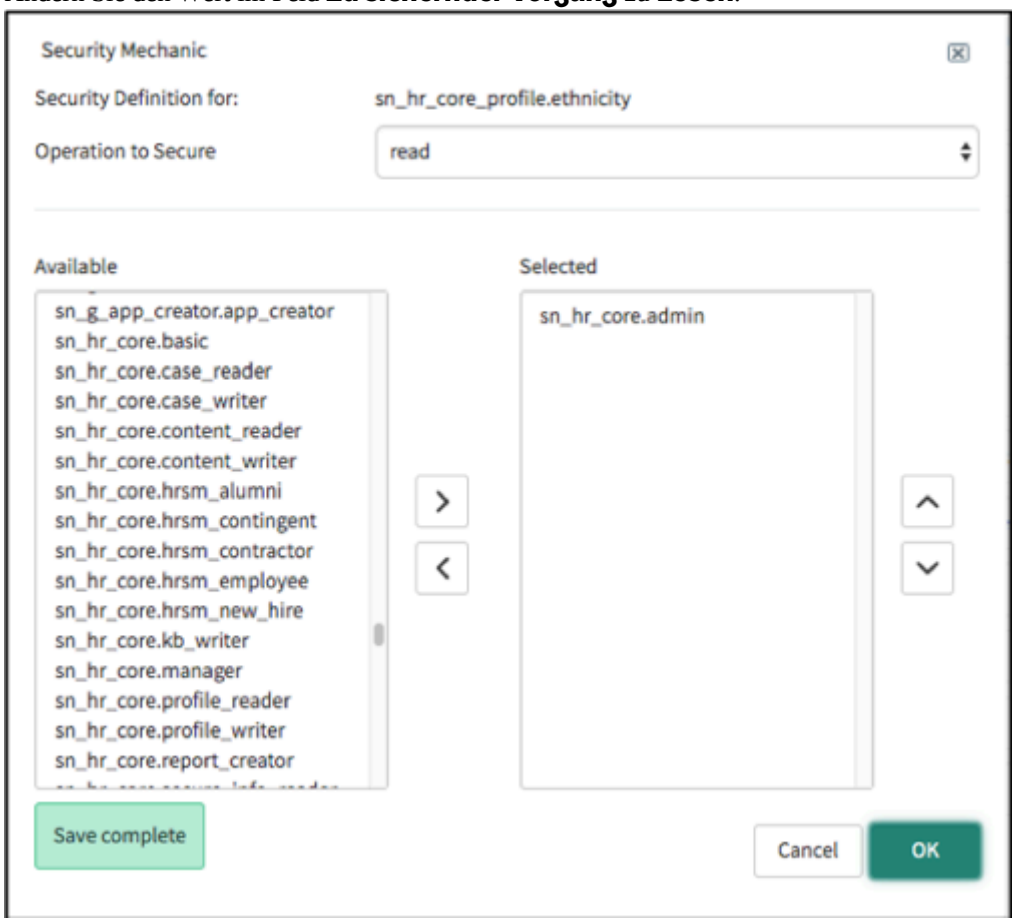
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es kann sich um einen beliebigen Datensatz handeln.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Volkszugehörigkeit**, und wählen Sie **Sicherheit konfigurieren** aus.



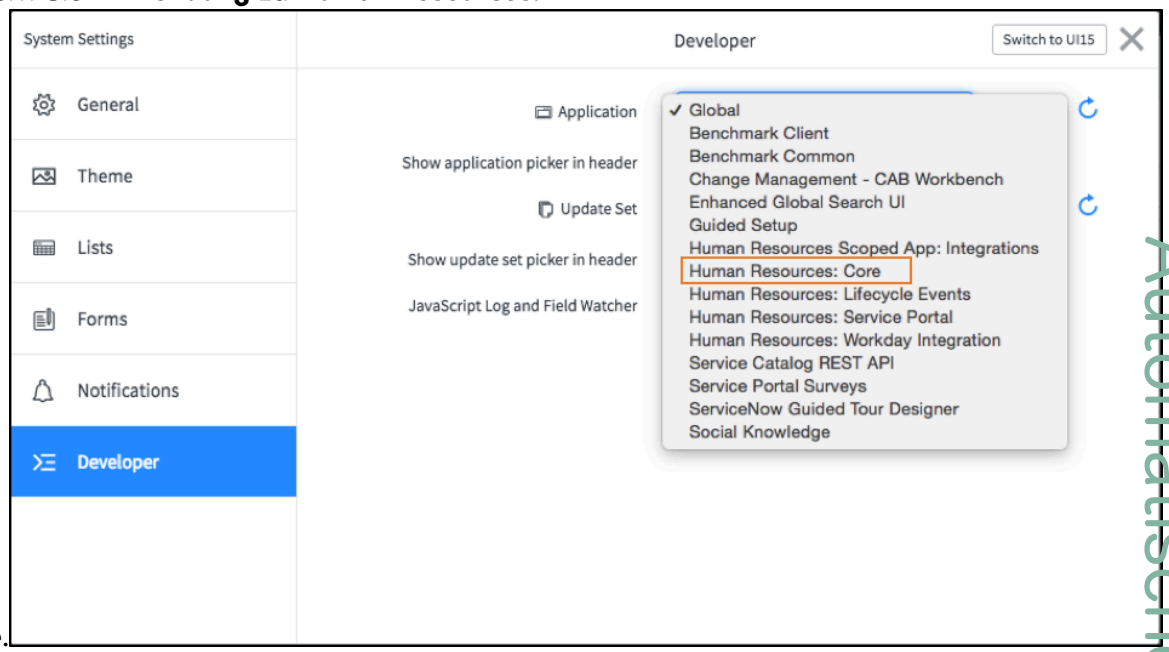
7. Das Menü **Sicherheitsmechanik** wird angezeigt.
Ändern Sie den Wert im Feld **Zu sichernder Vorgang** zu **Lesen**.



8. Verschieben Sie eine Rolle, für die Sie das Feld anzeigen möchten, in die Spalte **Ausgewählt**.
Verschieben Sie beispielsweise **sn_hr_core.admin**. Durch Auswahl von **Lesen** und Hinzufügen von **sn_hr_core.admin** kann keine Rolle unterhalb dieser Rolle das Feld lesen. Beispiel: **sn_hr_core.manager** befindet sich unterhalb dieser Rolle und kann dieses Feld nicht anzeigen, nachdem die Schritte ausgeführt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Klicken Sie auf **OK**.
   Da HRSM eine bereichsspezifische Anwendung ist, müssen Sie sicherstellen, dass Sie sich in dem Formular in der bereichsbezogenen Version befinden.
   - Klicken Sie auf das Zahnradsymbol für
   - Wählen Sie **Entwickler** unter **Systemeinstellungen** aus.
   - Ändern Sie **Anwendung** zu **Human Resources: Core**.



   - Schließen Sie das Fenster.

Zugehörige Informationen

Regeln der Zugriffssteuerungsliste

HR-Profil – Verschlüsselte Steueridentifizierungsfelder

HR-Servicebereitstellung bietet verschiedene Möglichkeiten zum Erfassen der Steueridentifikationsnummer Ihrer Mitarbeiter.

Zuvor konnte das Feld **Sozialversicherungsnummer** zur Erfassung der Steuer-ID-Nummer der Mitarbeiter verwendet werden, es war jedoch nicht verschlüsselt.

Das unverschlüsselte Feld **Sozialversicherungsnummer** kann weiterhin verwendet werden, es steht jedoch ein verschlüsseltes Feld zur Verfügung, das zusätzliche Sicherheit für vertrauliche Informationen bietet.

Das verschlüsselte Feld **Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)** verwendet die Verschlüsselung Password2 (2-Wege-Verschlüsselung) Key Management Framework (KMF).

Sie können das verschlüsselte Feld **Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)** weiter definieren, indem Sie einen Typ zuordnen:

- ITIN: Individuelle Steueridentifikationsnummer
- SSN: Sozialversicherungsnummer
- TIN: Steueridentifikationsnummer

Sie können auch weitere Details angeben, indem Sie das Land zuordnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Weitere Informationen zum Hinzufügen der Steueridentifikationsnummer für einen Mitarbeiter finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

HR Profile generieren

Für neue Kunden mit HR-Servicebereitstellung können Sie ein HR-Profil für mehrere Mitarbeiter mit Bedingungen und Kriterien erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profilrofile generieren**an.
2. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular „HR-Profile“

Feld	Beschreibung
Benutzer filtern	Klicken Sie und wählen Sie die Bedingungen aus, die ein Mitarbeiter haben muss, damit ihm das Profil zugewiesen wird.
Profile	Wählen Sie durch Klicken den Profiltyp für Mitarbeiter aus, die die Bedingungen erfüllen.

3. Klicken Sie auf **Profile erstellen**.

Hinweis:

Wenn in der HR-Profiltabelle die Kennzeichnung Extern im Datensatz „Mitarbeiter-App-Zugriffskriterien“ auf „falsch“ festgelegt ist, gibt dies an, dass das HR-Profil zu einem lokalen Anwender gehört.

Wenn in der HR-Profiltabelle die Kennzeichnung Extern im Datensatz „Mitarbeiter-App-Zugriffskriterien“ auf „wahr“ festgelegt ist, gibt dies an, dass das HR-Profil zu einem Remote-Anwender gehört.

Anwender werden nicht für die Lizenzierung in Rechnung gestellt, wenn ihre HR-Profile mit der Kennzeichnung „Extern“ = „wahr“ erstellt werden oder wenn ihre vorhandenen HR-Profile mit der Kennzeichnung „Extern“ = „wahr“ überschrieben werden.

HR-Profil hinzufügen oder ändern

Mitarbeiter können in ihrem HR-Profil direkt einige Informationen bearbeiten, beispielsweise Notfallkontaktinformationen. Bestimmte Felder dürfen sie jedoch nicht bearbeiten. Wenn Mitarbeiter Informationen ändern möchten, die sie nicht ändern dürfen, müssen sie für diese Änderungen eine allgemeine Anforderung an HR senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der HR-Administrator [sn_hr_core.admin] kann konfigurieren, welche HR-Profilfelder ein Mitarbeiter aktualisieren kann. Für Informationen, die ein Mitarbeiter nicht ändern kann, muss eine Change-Anforderung für HR-Beschäftigungsinformationen gestellt werden.

Hinweis: Verwenden Sie die konfigurierbare Allow-Liste, um Felder hinzuzufügen, die Mitarbeiter selbst ändern können. Diese Allow-Liste ist eine Systemeigenschaft, auf die zugegriffen werden kann, indem Sie zu wechseln **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**an. Die Liste der durch Benutzer bearbeitbaren Felder wird als kommagetrennte Liste angezeigt. Der Eigenschaftsname lautet **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

So aktualisieren Sie das HR-Profil, wenn Ihnen eine Change-Anforderung für Beschäftigungsinformationen zugewiesen wird:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profile**an.
   Die HR-Profilliste wird geöffnet.
2. Suchen Sie das vorhandene HR-Profil, das aktualisiert werden soll, indem Sie **Benutzer** aus dem Suchmenü „HR-Profilliste“ auswählen, den Namen eingeben und die Eingabetaste drücken.

   Sie können auch auf eine Profilnummer klicken, um ein Benutzerprofil zu öffnen.

   Wählen Sie unter **HR-Profile** die Option **Neu** aus, und geben Sie den Benutzernamen in das Feld **Benutzer** im HR-Profilformular „Neuer Datensatz“ ein, um das Profil zu erstellen. Der Benutzername kann nicht geändert werden, nachdem ein HR-Profil gespeichert wurde.
3. Klicken Sie auf die Profilzahl, um das Benutzerprofil zu öffnen.
   Das Profil wird geöffnet und zeigt die eingegebenen Informationen wie Namen, Manager, Abteilung, Standort und Kontaktfelder aus dem Benutzerdatensatz an.
4. Füllen Sie das Formular mit zusätzlichen Informationen aus oder aktualisieren Sie es.

HR-Profilabschnitte und zugehörige Listen

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Profil-ID-Nummer, die nicht geändert werden kann.
Anwender	Der Benutzer, dem das Profil zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** und dann auf **Neu**, um einen Benutzer zu erstellen.
Präfix	Klicken Sie und wählen Sie den Titel des Benutzers aus.
Vorname	Der Vorname des Benutzers, der aus dem Benutzerdatensatz abgerufen wurde.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname des Benutzers, der aus dem Benutzerdatensatz abgerufen wurde.
Nachname	Nachname des Benutzers, der aus dem Benutzerdatensatz abgerufen wurde.
Geschlecht	Wählen Sie das Geschlecht des Benutzers aus.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Feld, um anzugeben, dass der Benutzer aktuell für Ihr Unternehmen arbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Gibt an, dass das HR-Profil der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegt und alle zugehörigen Mitarbeiterdokumente nicht gelöscht werden können. ○ Klicken Sie im Header des Formulars auf die Schaltfläche **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen**. ○ Wählen Sie einen **Grund** aus. ○ Geben Sie Kommentare ein. ○ Klicken Sie auf OK. Wenn Sie die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für ein HR-Profil aufheben möchten, klicken Sie im Header des Formulars auf die Schaltfläche **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht entfernen**.
Geburtsdatum	Klicken Sie auf das Symbol **Datum auswählen**, und wählen Sie das Geburtsdatum des Benutzers aus.
Geburtsort	Geben Sie den Geburtsort des Benutzers ein.
Geburtsland	Wählen Sie das Land aus, in dem der Benutzer geboren wurde.
Familienstand	Wählen Sie den Familienstand des Benutzers aus.
Staatsangehörigkeit	Geben Sie die Staatsangehörigkeit oder die Nation ein, in der der Benutzer lebt.
Volkszugehörigkeit	Geben Sie die ethnische Gruppe ein, mit der sich der Benutzer identifiziert.
Bereit zur Rückkehr an den Arbeitsplatz	Gibt an, ob der Mitarbeiter zur Rückkehr an den Arbeitsplatz bereit ist. Funktioniert mit Enterprise Employee Experience Packs für Mitarbeiter, die während einer gesundheitlichen Krisensituation von zu Hause aus arbeiten. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird der Mitarbeiter in Kampagnen und Lebenszyklus-Events einbezogen, die mit der Rückkehr an den Arbeitsplatz zusammenhängen. Wenn Sie **Ich bin mir nicht sicher** auswählen, wird der Mitarbeiter in manche der Lebenszyklus-Events einbezogen, die mit der Rückkehr an den Arbeitsplatz zusammenhängen. In diesem Fall wird eine HR-Aufgabe ausgelöst, damit die HR-Abteilung die Bedenken des Mitarbeiters prüft. Weitere Informationen finden Sie unter Enterprise-Mitarbeiter-Experience-Paket .
Rückkehr an den Arbeitsplatz – Datum	Funktioniert in Kombination mit dem Feld **Bereit zur Rückkehr an den Arbeitsplatz** Wählen Sie das Datum aus, zu dem der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz zurückkehren möchte.
Beschäftigungsinformationen	Informationen, wie beispielsweise Beschäftigungsstatus und Art der Beschäftigung, Personalnummer sowie Start- und Enddaten.
Beschäftigungsstartdatum	Klicken Sie für einzuarbeitende Mitarbeiter auf das Symbol **Datum auswählen**, und wählen Sie den ersten Tag der Tätigkeit aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
Beschäftigungsenddatum	Klicken Sie für Offboarding-Mitarbeiter auf das Symbol **Datum auswählen**, und wählen Sie den letzten Tag der Tätigkeit aus.
Beschäftigungstyp	Wählen Sie die Art der Beschäftigung für den Benutzer aus.
Probezeit	Geben Sie den Zeitraum an, in dem der Benutzer in der Probezeit ist.
Enddatum für Probezeit	Geben Sie das Datum ein, an dem die Probezeit für den Benutzer endet.
Beurlaubungsstatus	Der Status des Mitarbeiters, wenn eine Beurlaubung angefordert wurde. Werte sind: ○ Angefordert ○ Genehmigt ○ Beurlaubung ○ Abgelehnt ○ Abgeschlossen ○ Storniert
Position	Klicken Sie und wählen Sie den Stellentitel für den Benutzer aus.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung des Benutzers aus.
Manager	Wählen Sie den Manager aus, dem der Benutzer unterstellt ist.
Standort	Wählen Sie den Bürostandort des Benutzers aus.
Ortstyp	Wählen Sie den Ortstyp des Benutzers, um den Standort weiter zu definieren.
Offboarding-Typ	Klicken Sie bei Mitarbeiter-Offboarding und wählen Sie die Art der Beschäftigungsbeendigung aus.
Kündigungsfrist	Für Unternehmen, die eine Kündigungsfrist einhalten müssen, bevor ein Mitarbeiter entlassen werden kann. Geben Sie den Zeitraum zwischen Erhalt des Kündigungsschreibens und dem Ende des letzten Arbeitstags ein.
Personalnummer	Geben Sie die Personalnummer des Benutzers ein.
Sozialversicherungsnummer	Geben Sie die Sozialversicherungsnummer des Benutzers ein. **Hinweis:** Dieses Feld ist aus Sicherheitsgründen nicht verschlüsselt. Aus Sicherheitsgründen wird empfohlen, die Felder **Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)**, **Typ der nationalen Steuer-ID** und „Land der nationalen Steuer-ID“ zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil – Verschlüsselte Steueridentifizierungsfelder.
Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)	Nationale Steueridentifikationsnummer des Mitarbeiters. **Hinweis:** Dieses Feld verwendet die Verschlüsselung Password2 (2-Wege-Verschlüsselung) Key Management Framework (KMF).
Typ der nationalen Steuer-ID	Der Typ der nationalen Steueridentifikationsnummer, die Ihrem Mitarbeiter zugeordnet ist. Folgende Typen sind verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
	○ ITIN: Individuelle Steueridentifikationsnummer ○ SSN: Sozialversicherungsnummer ○ TIN: Steueridentifikationsnummer
Land der nationalen Steuer-ID	Land, das der nationalem Steueridentifikationsnummer des Mitarbeiters zugeordnet ist. Sie können den Ländernamen eingeben oder das Vorschlagsymbol ( ) auswählen, um eine Liste der Länder anzuzeigen.
Kontaktinformationen	Informationen wie Adresse, Telefonnummer, private E-Mail-Adresse. Einige Feldwerte werden aus dem Onboarding-Formular kopiert.
Folgende zugehörige Links sind verfügbar:	
Neuen Fall erstellen	Klicken, um für das angezeigte HR-Profil einen HR-Fall zu erstellen.
Mitarbeiter-Organigramm anzeigen	Klicken Sie, um das Organigramm des Mitarbeiters anzuzeigen.
Managerprofil anzeigen	Zeigen Sie durch Klicken das HR-Profil des Managers des Mitarbeiters an.
Die folgenden zugehörigen Listen werden automatisch ausgefüllt.	
Begünstigte	Eine Liste der Begünstigten, die mit dem Mitarbeiter verknüpft sind. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Begünstigten zu erstellen.
Wer ist abgedeckt	Eine Liste von Personen, die von den Vorteilen für den Mitarbeiter abgedeckt werden.
Notfallkontakte	Eine Liste der Notfallkontakte des Mitarbeiters. Ein Kontakt in der Liste wird als Primärkontakt angegeben, die anderen können als Alternative eingegeben werden.
Mitarbeiterdokumente	Führt alle HR-Mitarbeiterdokumente auf, die mit dem HR-Profil verknüpft sind. **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn das Feld **Mitarbeiterzugriff** im Formular **Dokumenttyp** aktiviert ist.
Direkt unterstellte Mitarbeiter	Liste der Mitarbeiter, die dem Benutzer direkt unterstellt sind.
Kollegen	Liste der anderen Mitarbeiter, die denselben Manager wie der Benutzer haben.
Fälle	Offene HR-Fälle für den Benutzer.
Gesetzliche Aufbewahrungspflichten	Führt gesetzliche oder rechtliche Aufbewahrungspflichten für mitarbeiterbezogene Dokumente auf. Klicken Sie auf **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** oder **Neu**, um die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
	Dokumente hinzuzufügen, die mit dem Mitarbeiter verknüpft sind.
Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverband	Listet die mit dem Mitarbeiter verknüpften Gewerkschaftsinformationen auf. Wählen Sie **Neu**, um Gewerkschaftsinformationen für den Mitarbeiter hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**, und kehren Sie zur Listenseite **HR-Profil** zurück, oder klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Profil** zu bleiben.

Hinweis: Einige HR-Profilinformationen, wie z. B. Abteilung, werden zwischen den Benutzer- [sys_user] und HR-Profildatensätzen [hr_profile] synchronisiert. Wenn Informationen in einem Datensatz aktualisiert werden, gelten die Aktualisierungen automatisch auch für den anderen Datensatz.

Kontakte für HR hinzufügen oder bearbeiten

Sie können Kontaktinformationen zu einem HR-Profil hinzufügen oder diese ändern und über das Kontaktmodul oder die zugehörige Liste angeben, wer im Notfall kontaktiert werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines HR-Profils finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profile**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Kontakt.
3. Geben Sie den Kontaktnamen, die Telefonnummer und andere Informationen ein oder ändern Sie diese.
4. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiter** den Mitarbeiter aus, mit dem der Kontakt verknüpft ist.
5. Wenn Sie die Person als Notfallkontakt festlegen möchten, aktivieren Sie das Feld **Notfallkontakt**. Das Feld **Priorität** wird angezeigt.
6. Wählen Sie für die Priorität des Kontakts **Primär** oder **Alternative** aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**, und kehren Sie zur Liste **HR-Kontakte** zurück, oder klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Kontakt** zu bleiben.

Wer ist abgedeckt

Sie können mit dem Modul "HR-Gesundheitsleistungen" festlegen und ändern, wer vom Leistungsplan eines Mitarbeiters abgedeckt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter fordern das Erstellen, Hinzufügen oder Ändern eines Empfänger für ihren Leistungsplan an, indem sie eine Anfrage über das HR-Service Portal übermitteln. Sobald ein Kontakt zur HR-Anwendung hinzugefügt wurde, können HR-Mitarbeiter einen Empfänger zu einem Mitarbeiter-Leistungsdatensatz hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Wer ist abgedeckt**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf einen Mitarbeiter, um einen Datensatz zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular für HR-Begünstigte

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Mitarbeiter aus.
Kontakt	Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um eine Liste der Kontakte für den Mitarbeiter anzuzeigen. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kontakt für den Mitarbeiter einzugeben. Sie können die Beziehung zum Mitarbeiter und Notfallkontakt hier angeben.
Vorname	Vorname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Nachname	Nachname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Beziehung	Beziehung zum Mitarbeiter.
Nationale Steuernummer	Sozialversicherungsnummer des Begünstigten oder Steuernummer für einen Treuehänder-Account.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Begünstigten.
Geschlecht	Geschlecht der abgedeckten Person.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die abgedeckte Person wird in der Liste **Wer ist abgedeckt** aufgeführt.
5. Um zu ändern, wer abgedeckt ist, verwenden Sie die Liste **Wer ist abgedeckt**.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Namen der abgedeckten Person eingeben und die Eingabetaste drücken. Sie können so auch mit dem Mitarbeiternamen suchen.
6. Klicken Sie auf den Namen "Wer ist abgedeckt", um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Se das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Begünstigten hinzufügen oder ändern

Als Mitarbeiter fügen Sie Ihrem Leistungsplan über einen Begünstigten hinzu Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können das Hinzufügen oder Ändern eines Begünstigten zu einem Leistungsplan anfordern, indem sie eine Anforderung über übermitteln Mitarbeiter-Center.

Alternativ kann ein Manager einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Menü, navigieren Sie zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Gesundheit und Wohlbefinden**an.
2. Klicken Sie auf **Fügen Sie Begünstigte Hinzu** Anforderung.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder angezeigt werden sollen.

Formular für HR-Begünstigte

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat. Klicken Sie auf das Suchsymbol und wählen Sie den Benutzer aus.
Kontakt	Klicken Sie auf **Nachschlagen mit Liste**, um eine Liste der Kontakte für den Mitarbeiter anzuzeigen. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kontakt für den Mitarbeiter einzugeben. Sie können die Beziehung zum Mitarbeiter und Notfallkontakt hier angeben.
Vorname	Vorname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Nachname	Nachname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Begünstigten.
Nationale Steuernummer	Sozialversicherungsnummer des Begünstigten oder Steuernummer für einen Treuhänder-Account.
Treuhänder	Überprüfen Sie, ob der Empfänger ein Treuhänder ist.
Beziehung	Beziehung zum Mitarbeiter.
Leistungstyp	Typ der Leistung, beispielsweise 401(k), Basis-Lebensversicherung, Altersvorsorge oder freiwillige Lebensversicherung.
Art von Begünstigter	Primär oder Kontingent.
Prozentsatz	Prozentsatz der Vorteile, die an den Begünstigten verteilt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung über an **Meine Anforderungen** Registerkarte.

Registrieren Sie sich für einen Gesundheitsplan

Als Mitarbeiter können Sie über eine Frage zu einem betrieblichen Gesundheitsplan wie medizinisch, zahnärztlich oder sehnlich einreichen oder sich für ihn registrieren Mitarbeiter-Center.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können Fragen zu Unternehmensleistungen stellen und sich für einen medizinischen, zahnärztlichen oder sehenswerten Plan registrieren, indem sie eine Anforderung über den senden Mitarbeiter-Center.

Alternativ kann ein Manager eine Registrierungsanforderung übermitteln, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

Prozedur
1. Von Mitarbeiter-Center Menü, navigieren Sie zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Gesundheit und Wohlbefinden**an.
2. Klicken Sie auf **Registrierung Für Medizinischen Plan** , **Registrierung Für Zahnärztlichen Plan** , Oder **Registrierung Für Sehplan** Anforderung.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder angezeigt werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung über an **Meine Anforderungen** Registerkarte.

Lebens- und Unfallversicherungsleistungen hinzufügen oder ändern

Sie können eine Versicherungsleistung für einen Mitarbeiter mit dem HR-Leistungs-Modul hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können Fragen zu Versicherungsleistungen und Anforderungen für eine Registrierung oder Änderungen an einem Versicherungsplan stellen, indem sie über das HR-Service Portal eine Anforderung übermitteln. Ein Fall für Versicherungsleistungen wird geöffnet und kann angezeigt und verwaltet werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Lebens- und Unfallversicherungsleistungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für Versicherungsleistungen zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

HR-Versicherungsleistungsformular

Beschreibung	Feld
Der Name des Versicherungsplans. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Plan für den Mitarbeiter aus.	Plan
Der Benutzer, der die Registrierung angefordert hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Benutzer aus.	Mitarbeiter
Die Mitgliedschafts-/Registrierungs-ID des Mitarbeiters.	Plan-ID

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibung	Feld
Das Unternehmen der Lebensversicherung, die die Versicherungsleistung anbietet. Wird ausgefüllt, wenn der Plan ausgewählt wird.	Anbieter
Der Typ des Versicherungsplans. Wird ausgefüllt, wenn der Plan ausgewählt wird.	Plantyp
Geben Sie den Abdeckungstyp des Plans ein. Beispielsweise "Familienabdeckung" oder "Plan für Einzelperson". Nicht alle Versicherungspläne haben einen Abdeckungstyp.	Abdeckungstyp
Der Zeitraum, den die Versicherung abdeckt.	Begriff
Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um Kontakte auszuwählen, die Begünstigte sind.	Empfänger
Liste der Familienmitglieder des Mitarbeiters, die von den Gesundheitsleistungen abgedeckt sind.	Wer ist abgedeckt
Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten aktiv ist.	Startdatum
Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten nicht mehr aktiv ist.	Enddatum
Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.	Arbeitgeberanteil (pro Gehaltsabrechnung)
Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Jahr zum Plan beisteuert.	Arbeitgeberanteil (pro Jahr)
Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.	Mitarbeiteranteil (pro Gehaltsabrechnung)
Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Jahr zum Plan beisteuert.	Mitarbeiteranteil (pro Jahr)

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Versicherungsleistung ist in der Liste **HR-Versicherungsleistungen** aufgeführt.
5. Wenn Sie Versicherungsleistungsdaten ändern möchten, wählen Sie die vorhandene Versicherungsleistung in der Liste **HR-Versicherungsleistungen** aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Mitarbeiternamen eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie auf die Gesundheitsleistung, um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Sie das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Registrieren Sie sich für den betrieblichen Altersvorsorgeplan

Als Mitarbeiter können Sie über eine Frage zu senden oder sich für den betrieblichen Altersvorsorgeplan zu registrieren Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können Fragen zu Rentenleistungen stellen und die Registrierung für einen Altersvorsorgeplan beantragen, indem sie eine Anforderung über den senden Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ kann ein Manager einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Menü, navigieren Sie zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Pensionierung**an.
2. Klicken Sie auf **401(k)-Planregistrierung** Anforderung.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder angezeigt werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung über an **Meine Anforderungen** Registerkarte.

Invalidenversicherungsleistungen hinzufügen oder ändern

Sie können eine Invalidenversicherungsleistung für einen Mitarbeiter mit dem Modul "Invalidenversicherungsleistungen" hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können Fragen zu Invalidenversicherungsleistungen stellen oder registriert werden oder sich für ein Invalidenversicherungsprogramm registrieren bzw. dieses ändern. Ein Fall für Invalidenversicherungsleistungen wird geöffnet und kann angezeigt und verwaltet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Invalidenversicherungsleistungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für Invalidenleistungen zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular „Invalidenleistungen-Datensatz“

Feld	Beschreibung
Plan	Der Name des Invalidenversicherungsplans. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Plan für den Mitarbeiter aus.
Plantyp	Der Typ des Gesundheitsleistungsplans. Wird ausgefüllt, wenn der Plan ausgewählt wird.
Plan-ID	Die Kennnummer des Gesundheitsplans.
Startdatum	Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten aktiv ist.
Enddatum	Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten nicht mehr aktiv ist.
Mitarbeiter	Der Benutzer, der die Registrierung angefordert hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Benutzer aus.
Mitarbeiteranteil (pro Gehaltsabrechnung)	Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Mitarbeiteranteil (pro Jahr)	Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Jahr zum Plan beisteuert.
Arbeitgeberanteil (pro Gehaltsabrechnung)	Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.
Arbeitgeberanteil (pro Jahr)	Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Jahr zum Plan beisteuert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Gesundheitsleistung wird in der Liste **HR-Invalidenleistung** aufgeführt.
5. Wenn Sie Versicherungsleistungsdaten ändern möchten, wählen Sie die vorhandene Versicherungsleistung in der Liste **HR-Invalidenleistung** aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Mitarbeiternamen eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie auf den Betrag unter der Spalte **Mitarbeiteranteil**, um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Sie das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden hinzufügen oder ändern

Verwenden Sie „Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband“, um Mitarbeiter zu identifizieren, die einer Gewerkschaft angehören, und ihre Gewerkschaftsinformationen mit ihrem HR-Profil zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profile**an.
2. Wählen Sie **Neu** oder ein vorhandenes HR-Profil.

   Hinweis: Informationen zu den Feldern zum Ausfüllen eines HR-Profils finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

3. Nachdem Sie ein neues HR-Profil erstellt oder ein vorhandenes bearbeitet haben, wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste „HR-Profil“ wird angezeigt.
4. Auf der Registerkarte **Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband** wählen Sie **Neu**.
5. Nachdem Sie die erforderlichen Informationen eingegeben haben, wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

Richten Sie Ihre direkte Zahlung ein, oder aktualisieren Sie sie

Richten Sie als Mitarbeiter die Direktüberweisung aus dem ein oder aktualisieren Sie sie Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können Fragen zu Direkteinzahlung stellen oder diese einrichten/aktualisieren, indem sie eine Anforderung über übermitteln Mitarbeiter-Center.

Alternativ kann ein Manager einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Menü, navigieren Sie zu **Human Resources** > **Vergütung**an.
2. Klicken Sie auf **Setup Für Direktüberweisung** Anforderung.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular „Setup von Direktüberweisung“

Feld	Beschreibung
Konto-Spitzname	Ein kurzer, beschreibender Begriff für Ihren Account, der Personalisierung und einfache Identifizierung ermöglicht.
Routingnummer der Bank	Der eindeutige Bezeichner für die Bank, die dem Konto zugeordnet ist.
Accountnummer	Der eindeutige Bezeichner für Ihr individuelles Bankkonto.
Kontotyp	Gibt die Klassifizierung des Accounts an. Wählen Sie aus: ○ Wird überprüft ○ Einsparungen ○ Sonstige
Einzahlungstyp	Typ der Direkteinzahlung. Wählen Sie aus: ○ Betrag ○ Prozentsatz ○ Restsaldo
Einzahlungssumme	Wird angezeigt, wenn Betrag für Einzahlungstyp ausgewählt ist. Geben Sie den Dollarbetrag für direkte Zahlungen ein.
Einzahlungsprozentsatz	Wird angezeigt, wenn Prozentsatz für Einzahlungstyp ausgewählt ist. Geben Sie den Prozentsatz für direkte Zahlungen ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung über an **Meine Anforderungen** Registerkarte.

Erstattung von Schulungskosten anfordern

Als Mitarbeiter können Sie eine Frage zu stellen oder die Erstattung von Schulungskosten von anfordern Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können Fragen zu genehmigten Kursen stellen und die Erstattung von Schulungskosten anfordern, indem sie eine Anforderung über senden Mitarbeiter-Center.

Alternativ kann ein Manager einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

Prozedur

1. Von Mitarbeiter-Center Menü, navigieren Sie zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Erstattung von Ausbildungskosten**an.
2. Klicken Sie auf **Erstattung Von Schulungskosten** Anforderung.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder angezeigt werden sollen.

HR-Formular zur Erstattung von Schulungskosten

Feld	Beschreibung
Schule/Programmname	Name der Schule oder des Programms, in der Sie den Kurs absolviert haben.
Kurstitel	Name des Kurses, den Sie absolviert haben.
Kursbegründung	Erklärung, warum Sie den Kurs absolviert haben.
Kursstartdatum	Datum, an dem der Kurs gestartet hat.
Kursenddatum	Datum, an dem der Kurs geendet hat.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung über an **Meine Anforderungen** Registerkarte.

Unterkünfte hinzufügen oder bearbeiten

Sie können Unterkunftsanforderungen für ein HR-Profil hinzufügen, ändern oder anzeigen. Mit „Unterkünften“ sind Anforderungen Ihrer Mitarbeitern gemeint, die sich auf ihre Arbeitssituation beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterbeziehungen – Unterkünfte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profile**an.
2. Wählen Sie ein HR-Profil aus der Liste aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste, und wählen Sie die Registerkarte **Unterkünfte** aus.
4. Wählen Sie **Neu** oder zum Bearbeiten den Link **Status**.

   Hinweis: Informationen zum Erstellen einer Unterkunftsanforderung finden Sie unter Unterkünfte hinzufügen oder bearbeiten.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Dashboards & -Berichte

Die Anwendung „HR-Dashboards & -Berichte“ bietet dem HR-Unternehmen visuelle Repräsentationen von Verantwortung, Fortschritt, Leistungsmetriken, Überwachung der Mitarbeiterzufriedenheit und Status von HR-Fällen in der bereichsbezogenen Version von HR.

Je nach Ihrer HR-Auftragsfunktion können Sie eines der folgenden Tools zur Unterstützung bei alltäglichen HR-Vorgängen verwenden.

- Dashboards, einschließlich der Dashboards "Übersicht", "Fall" und "Manager". Dashboards sind eine Art Homepage, die Berichte und andere Widgets enthält. Klicken Sie auf einen aufgeführten Datensatz oder ein Segment in einem Bericht, um Details anzuzeigen.
- HR-Berichte, einschließlich Berichte, die über Dashboards verfügbar sind. Verschiedene HR-Berichte sind für Sie vordefiniert und Sie können weitere Berichte erstellen.
- Umfrage-Antwort-Diagramme und Details für die Zufriedenheitsumfrage zum HR-Fall oder andere HR-Umfragen, die Sie erstellen.

Sie können jedes Dashboard anpassen, auf das Sie zugreifen können, um Berichte und andere Widgets hinzuzufügen oder zu entfernen. Beispielsweise kann ein HR-Leistungen-Administrator einen Bericht zum Übersichts-Dashboard hinzufügen, der den Status der HR-Fälle im Service **Leistungen** zeigt.

Aktionen

Schaltfläche	Beschreibung
Inhalt hinzufügen	Klicken Sie, markieren Sie Themen und wechseln Sie zu Abschnitten auf der Seite.
Layout ändern	Klicken Sie auf die Spaltenlayouts auf der linken Seite.
Das Diagramm als Bilddatei speichern	Wenn ein Menüsymbol angezeigt wird, wenn Sie mit dem Cursor auf ein Diagramm zeigen, können Sie auf das Symbol klicken, um das Diagramm in eine Bilddatei zu exportieren.

HR-Dashboards und -Berichte bieten Folgendes:

- Übersicht
- Manager-Dashboard
- HR-Fälle: Dashboard
- Berichte
- Scorecard für Zufriedenheitsumfrage

HR-Dashboards werden in Platform Analytics Workspace migriert

Zur Verbesserung der Anwender-Experience wurden das HR-Übersichts-Dashboard, das Manager-Dashboard, das HR-Fall-Dashboard und das SLA-Dashboard in den Platform Analytics Workspace migriert. Wählen Sie das Analytics Center-Symbol aus, um die migrierten Dashboards im Platform Analytics Workspace zu öffnen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Platform Analytics Workspace in installiert haben ServiceNow® Store Und haben die Rolle PA_Viewer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersichts-Dashboard anzeigen

Das Dashboard "Übersicht" bietet eine grafische Darstellung der HR-Fälle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt das Übersichts-Dashboard die folgenden Berichte an:

- HR-Fälle, die in den letzten sechs Monaten geöffnet wurden, nach Themenkategorie: Bietet ein farbcodiertes Balkendiagramm für die Anzahl der Fälle, die in den letzten sechs Monaten geöffnet wurden, nach Typ der Themenkategorie.
- Aktive HR-Fall-Aufgliederung nach Themenkategorie: Bietet ein Balkendiagramm, das nach aktiven HR-Fällen und dem zugewiesenen HR-Mitarbeiter farbcodiert ist.
- Aktive HR-Fälle nach Themenkategorie: Ein Tortendiagramm, farbcodiert nach aktiven HR-Fällen nach Themenkategorie.
- Pivot-Tabelle für aktive HR-Fälle nach Themenkategorie: Eine Themenkategorie, die einen Querverweis zwischen dem zugewiesenen HR-Mitarbeiter eines HR-Falls nach Themenkategorie mit der Anzahl der Fälle herstellt.

Sie können jedes Dashboard anpassen, auf das Sie zugreifen können, um Berichte und andere Widgets hinzuzufügen oder zu entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Dashboards & -Berichte** > **Übersicht**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aktion	Beschreibung
Inhalt hinzufügen	Klicken Sie, markieren Sie Themen und wechseln Sie zu Abschnitten auf der Seite.
Layout ändern	Klicken Sie auf die Spaltenlayouts auf der linken Seite.
Das Diagramm als Bilddatei speichern	Wenn ein Menüsymbol angezeigt wird, wenn Sie mit dem Cursor auf ein Diagramm zeigen, können Sie auf das Symbol klicken, um das Diagramm in eine Bilddatei zu exportieren.

Manager-Dashboard anzeigen

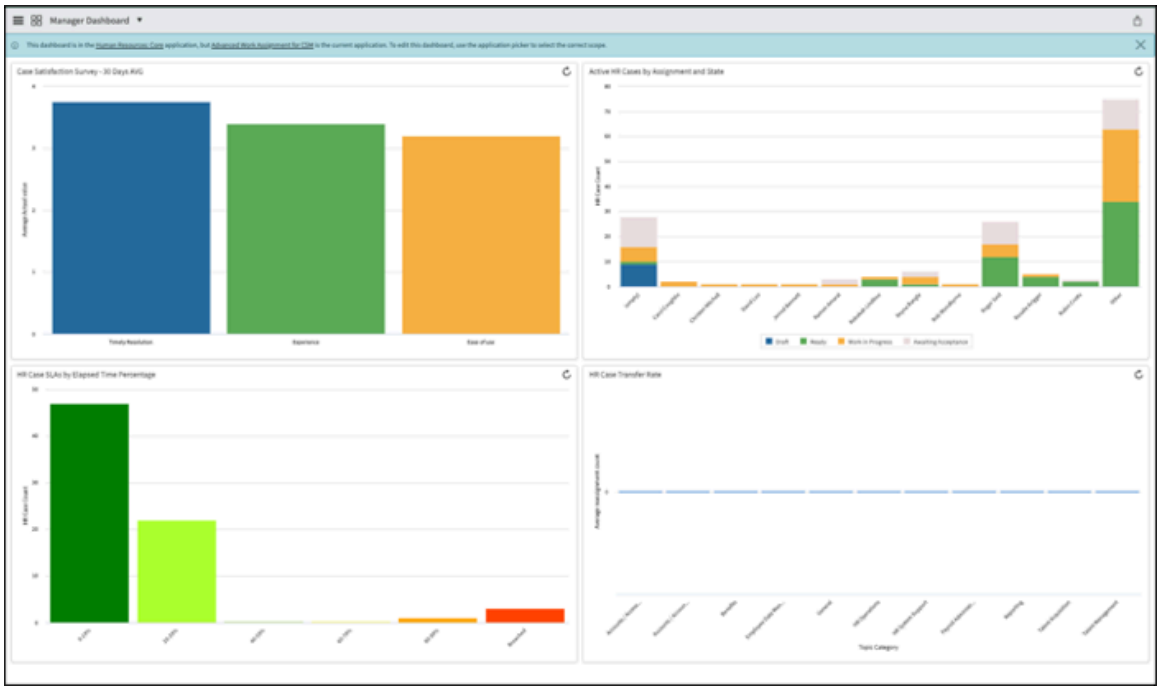
Mit dem Manager-Dashboard können Sie die Effektivität des HR-Teams basierend auf Metriken überwachen. Zu den Metriken zählen der Status der zugewiesenen Fälle nach HR-Mitarbeiter und die verstrichene Zeit der Servicelevel-Vereinbarung als Prozentsatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt das Manager-Dashboard die folgenden Berichte an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umfrage zur Fallzufriedenheit – 30 Tage AVG: Bewerten Sie die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Handhabung der HR-Fälle. Dieses Diagramm zeigt Informationen, wenn Sie Mitarbeitern bitten, die HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage abzuschließen.
- HR-Fall-SLAs nach verstrichener Zeit in Prozent: Überwachen Sie die Zeit zur Lösung von HR-Fällen und gehen Sie dem nach, wenn Fall-SLAs verletzt werden.
- Aktive HR-Fälle nach Zuweisung und Status: Überprüfen Sie die Anzahl der HR-Fälle nach Status, die jedem HR-Mitarbeiter zugewiesen sind, z. B. **Bereit** und **In Bearbeitung**, um die Effektivität der einzelnen HR-Mitarbeiter bewerten zu können.
- HR-Fall-Übertragungsrate: Überprüfen Sie die Anzahl der Fälle, die an einen anderen HR-Mitarbeiter übertragen wurden, nach Fallkategorien, um sicherzustellen, dass die richtigen Zuweisungen stattfinden.



Sie können jedes Dashboard anpassen, auf das Sie zugreifen können, um Berichte und andere Widgets hinzuzufügen oder zu entfernen. Beispielsweise fügt ein HR-Leistungen-Administrator einen Bericht zum Manager-Dashboard hinzu, der die Zuweisung und den Status der HR-Fälle in der Kategorie **Leistungen** hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Dashboards & -Berichte** > **Manager-Dashboard**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aktion	Beschreibung
Inhalt hinzufügen	Klicken Sie, markieren Sie Themen und wechseln Sie zu Abschnitten auf der Seite.
Layout ändern	Klicken Sie auf die Spaltenlayouts auf der linken Seite.
Das Diagramm als Bilddatei speichern	Wenn ein Menüsymbol angezeigt wird, wenn Sie mit dem Cursor auf ein Diagramm zeigen, können Sie auf das Symbol klicken, um das Diagramm in eine Bilddatei zu exportieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für HR-Fälle anzeigen

Das HR-Fall-Dashboard ist ein zentraler Ort für HR-Benutzer, um den laufenden HR-Betrieb zu überwachen. Das Dashboard enthält Berichte, die Anfragen in der Datenbank stellen und die Ergebnisse anzeigen.

Dashboards sind die Homepages für Produkte auf der ServiceNow-Instanz. Das HR-Fall-Dashboard bietet zusammengefasste Informationen zu Ihren Offenen/Zugwiesenen Fällen, Fälle mit hoher Priorität und Fälle, die von der Servicelevel-Vereinbarung verletzt werden. Es werden Fälle nach Service und Ihnen zugewiesene Fälle angezeigt.

Um das HR-Fall-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **HR-Dashboards & -Berichte** > **HR-Fall-Dashboard**an.

Funktionen des HR-Fall-Dashboards

Das HR-Fall-Dashboard zeigt Folgendes an:

- Die Anzahl der offenen/zugewiesenen Fälle.
- Die Anzahl der Fälle mit hoher Priorität.
- Die Anzahl der Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung verstoßen.
- Die Details aller Fälle, die Ihnen zugewiesen sind.
- Alle Ihnen zugewiesenen Fälle nach Themenkategorie.

Berichte erstellen

Sie können Berichte ausführen, um den Status der HR-Fälle anzuzeigen und zu überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie HR-Berichte zur Verbesserung der Gesamteffizienz und Effektivität. Beispielsweise können Sie alle Mitarbeiterbeziehungenfälle anzeigen lassen, die im vergangenen Monat erstellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Dashboards & -Berichte** > **Berichte**an.

   Berichte in der HR-Bericht-Gruppe werden aufgeführt. Das Symbol links neben dem Bericht gibt den Typ des Berichts an, z. B. eine Liste, Tortendiagramm oder Balkendiagramm. Zeigen Sie mit dem Cursor auf das Symbol, um in einem Popup-Fenster die Berichtinformationen anzuzeigen. Klicken Sie auf den Stern auf der linken Seite, um den Bericht zum Favoriten zu machen. Sie können Favoriten-Berichte filtern, indem Sie auf den Stern über der Liste der Berichte klicken.

2. Klicken Sie auf den Namen des Berichts, den Sie ausführen möchten.
   Der Bericht wird mit den Laufzeitoptionen und den Ergebnissen geöffnet.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Ändern Sie die Laufzeitoptionen, und klicken Sie auf **Ausführen**, um die Ergebnisse anzuzeigen.
   - Klicken Sie in einem Listenbericht auf einen aufgeführten Fall, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie in einem Diagramm auf ein Segment, um die entsprechenden Fälle anzuzeigen.
- Veröffentlichen oder planen Sie den Bericht.
- Bearbeiten Sie die Laufzeitoptionen und speichern Sie einen neuen Bericht.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie weitere HR-Berichte erstellen möchten, klicken Sie auf **Bericht erstellen** oberhalb der Berichtsliste. Nach dem Erstellen von Berichten teilen Sie sie mit der HR-Bericht-Gruppe. Sobald die Berichte in der Berichtsliste sind, kann die Gruppe sie anzeigen lassen. Weitere Informationen finden Sie unter Bericht erstellen .

Zugehörige Informationen

Erste Schritte mit Berichten

Verfügbare HR-Berichte

Vordefinierte HR-Berichte sind in verfügbar **HR-Dashboards & -Berichte** > **Berichte** Liste.

Verfügbare Berichte

Berichtname	Beschreibung	Ansichten
Aktive HR-Fälle	Tabellarische Ansicht aller aktiven Fälle.	Anzahl, Typ, Kategorie, Status, Kurzbeschreibung, Geöffnet durch, Zuweisungsgruppe, Zugewiesen an
Pivot-Tabelle der aktiven HR-Fälle nach Kategorie	Pivot-Tabellenansicht aller aktiven Fälle.	Zugewiesen an, Kategorie
Aktive HR-Einarbeitungs-IT-Anforderungen	Tabellenformat der Einarbeitungsaufgaben, die der IT zugewiesen sind, z. B. für Computer und andere Büroausstattung.	Anzahl, Priorität, Status, Kurzbeschreibung, Zugewiesen an, Standort
Fall-Umfrage zur Kundenzufriedenheit – Durchschnitt über 30 Tage	Balkendiagramm, das die Durchschnittswerte der Antworten auf die Fall-Umfrage zur Kundenzufriedenheit über 30 Tage zeigt.	Durchschnittlicher Istwert, Metrik
Fälle, die auf Genehmigung warten	Anzahl der nicht genehmigten HR-Fälle oder Anforderungen.	Zahl
HR-Fall-SLAs nach "Zugewiesen"	Balkendiagramm, das die Anzahl der überfälligen Fälle nach zugewiesenem Benutzer zeigt.	Anzahl, Benutzer, Status
HR-Fall-SLAs nach Prozentsatz verstrichene Zeit	Balkendiagramm, das die Anzahl der Fälle nach dem Prozentsatz der verstrichenen Zeit zeigt, bis die SLA verletzt wird.	Anzahl, Prozentsatz verstrichene Zeit
HR-Fall-Übertragungsrate	Balkendiagramm, das zeigt, wie häufig der zugewiesene HR-Mitarbeiter geändert wurde, nach Kategorie für die letzten sechs Monate.	Anzahl der Neuzuweisungen, Kategorie
HR-Fälle, die diesen Monat geöffnet wurden, nach Kategorie	Balkendiagramm der Fälle, die im letzten Monat ausgelöst wurden, nach HR-Fall-Kategorie.	Kategorie, Anzahl, Monat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Berichte (Fortsetzung)

Berichtname	Beschreibung	Ansichten
HR-Fälle, die diesen Monat geöffnet wurden, nach Kategorie	Balkendiagramm der Fälle, die im aktuellen Monat ausgelöst wurden, nach HR-Fall-Kategorie.	Kategorie, Anzahl
Meine HR-Fälle nach Kategorie	Kreisdiagramm der Fälle, die Ihnen zugewiesen sind, wobei jedes Segment eine HR-Fall-Kategorie darstellt.	Kategorie, Anzahl
Offene Fälle mit hoher Priorität	Anzahl der aktiven HR-Fälle mit hoher Priorität	Zahl
Offene Einarbeitungsfälle	Anzahl der aktiven Einarbeitungsfälle	Zahl
SLA verletzt	Anzahl der HR-Fälle mit einer SLA-Verletzung	Zahl
Nicht zugewiesene HR-Fälle	Liste der HR-Fälle, die keinem Benutzer zugewiesen sind.	Anzahl, Typ, Kategorie, Status, Kurzbeschreibung, Geöffnet durch, Zuweisungsgruppe, Zugewiesen an

Zugehörige Informationen

HR-Verwaltung

HR-Umfrageantworten auswerten

Nachdem Sie Antworten in einer HR-Umfrage erfasst haben, können Sie die Umfrageantworten und Bewertungslisten überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager oder sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Alle HR-Umfragen**an.
2. Wählen Sie eine Umfrage aus, um die Antworten auszuwerten.
3. Wählen Sie aus **Zeigen Sie Antworten An** Zugehöriger Link, um einzelne Antworten auf jede Frage zu überprüfen und eine der folgenden Aufgaben auszuführen.

Aufgabe	Aktion
Siehe Antworten für eine Metrik (Frage)	Erweitern Sie die Metrikgruppe in der Metrik-Ergebnisse-Liste.
Antworten basierend auf dem Zeitpunkt der Umfragebeantwortung anzeigen	Personalisieren Sie die Liste „Metrik-Ergebnisse“, um die Spalte **Erstellt** aufzunehmen, und fügen Sie einen Filter mit dem Bedingungsgenerator hinzu. Fügen Sie z. B. die folgende Bedingung hinzu, um alle Antworten seit Monatsbeginn anzuzeigen: **[Created] [at or after] [<select date>]**

Wenn die Umfrage nicht anonym übermittelt wurde, können Sie sehen, wie Benutzer geantwortet haben, und dem bei Bedarf nachgehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie aus **Zeigen Sie Die Bewertungsliste An** Zugehöriger Link zum Überprüfen der Umfragebewertungsliste.
   Weitere Informationen finden Sie unter Scorecard für Zufriedenheitsumfrage.

Zugehörige Informationen

HR-Umfragen

Umfrageantworten und Ergebnisse

Eine Bewertungsliste anzeigen

Scorecard für Zufriedenheitsumfrage

Wenden Sie Filter an, um die vordefinierten Ergebnisse von HR-Zufriedenheitsumfragen zu verfeinern, um die Umfrage zu analysieren und Einblicke in sie zu erhalten.

Eine Bewertungsliste zeigt Diagramme für Umfrageergebnisse an, in denen Kategorie- und Fragenantworten analysiert und aktuelle Bewertungen mit vorherigen Bewertungen verglichen werden. Benutzer können Bewertungen im Laufe der Zeit überprüfen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Umfragen widerspiegeln.

Verwenden Sie diese Optionen, um die Ergebnisse entsprechend Ihren Anforderungen zu verfeinern.

Bewertungslistenoptionen für Zufriedenheitsumfrage

Aufgabe	Aktion
Anzeigen einer anderen Ansicht für die Bewertungsliste	Wählen Sie eine Ansicht aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Die interaktive Bewertungsliste zeigt den Namen der Umfrage und die Ergebnisse oder einen Vergleich der Bewertungen. Sie können die Ergebnisse in den folgenden Ansichten anzeigen: • Kategorieergebnisse • Frageergebnisse • Durchschnittliche Bewertungen • Verlauf
Das Diagramm als Bild speichern	Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie den Typ der Bilddatei aus. Nachdem die Datei generiert wurde, klicken Sie auf **Herunterladen**. Die Datei wird in den Downloadordner Ihres Browsers heruntergeladen.

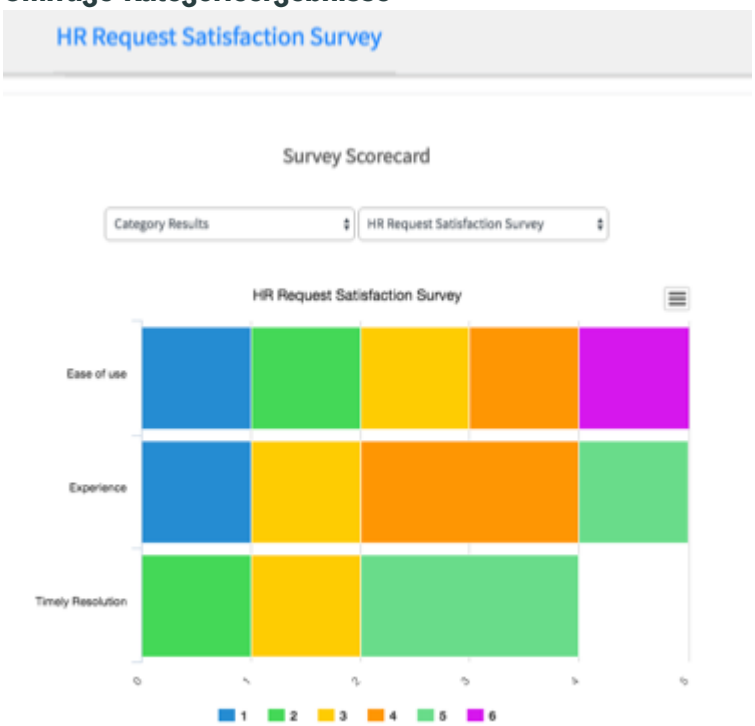
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

Umfrage-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort anzuzeigen, zeigen Sie auf den farbigen Balken, um die Anzahl der Antworten und den Prozentsatz aller Antworten auf diese Frage anzuzeigen.

Ergebnisdetails der Umfrage-Bewertungslistenkategorie



HR-Servicebereitstellung Process Optimization

Durch die Integration der Anwendung Process Optimization mit der Anwendung HR-Servicebereitstellung können Sie für Ihre KPIs relevante Prozesse analysieren und Engpässe im Zusammenhang mit HR-Servicefällen und, falls installiert, Lifecycle Events-Fällen identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Optimization für HR-Servicebereitstellung – Funktionsübersicht

Mit der Process Optimization für HR-Servicebereitstellung können Unternehmen Servicebereitstellungsprozesse analysieren und verbessern. Diese Lösung nutzt die Process Optimization-Funktionalität von ServiceNow Platform und bietet ein Best Practice-Inhaltspaket für HR-Servicebereitstellung.

Das Inhaltspaket für HRSD Process Mining enthält vorkonfigurierte Process Mining-Modelle, die Analysten und Prozessverantwortlichen helfen, die Effektivität ihrer Prozesse zu verstehen, einschließlich Möglichkeiten für eine kontinuierliche Leistungsverbesserung.

Hinweis: Als Process Mining-Analyst können Sie die Inhaltspaketkonfigurationen als schreibgeschützt markieren, um ihre anwenderdefinierten Konfigurationen über Upgrades hinweg beizubehalten.

Verwenden Process Optimization Um zu erkennen, zu optimieren, zu visualisieren, zu analysieren, zu überwachen, und mehr.

- **Visualisieren Sie Ihre Prozesse** : Zuordnen von Prozessen über System- und Funktionsgrenzen hinweg basierend auf Datenanalyse.
- **Optimieren Sie Ihre Prozesse** : Identifizieren Sie Engpässe, Silos, Redundanzen und andere Ineffizienztreiber.
- **Automatisieren Sie Ihre Prozesse** : Identifizieren Sie häufige, konsistente und wiederholte Aufgaben, die für die Automatisierung geeignet sind.
- **Verbessern Sie Ihre Prozesse** : Verknüpfen Sie Prozesszuordnungen mit KPIs, um eine Ursachenanalyse durchzuführen und Leistungstreiber zu identifizieren.

Für vollständige Informationen zum Process Optimization Anwendung und wie sie sich auf und in integriert HR-Servicebereitstellung, Siehe Process Mining .

Zum Aktivieren von Process Optimization Inhaltspaket für HR-Servicebereitstellung, Siehe Aktivieren Process Mining Inhaltspakete .

HR-Servicebereitstellung Process Optimization-Konfigurationsmodell

Das HR-Servicebereitstellung Process Optimization-Konfigurationsmodell enthält Prozessdefinitionen für Standard-HR-Services sowie eine Prozesszuordnung, die mehrdimensionales Mining für Lifecycle Events verwendet, sofern diese Anwendung installiert ist.

Prozesszuordnungen und -übergänge durchsuchen Ihr Portfolio von HR-Services, um Problembereiche, Verbesserungsmöglichkeiten und Prozesscompliance zu ermitteln und zu visualisieren.

Prozessdefinitionen und mehrdimensionales Mining

Alle standardmäßigen HR-Services	Lebenszyklus-Events (falls installiert)
Sucht in HRSD nach Abweichungen und Problembereichen.	Stellt eine Lebenszyklus-Event-Prozesszuordnung mit mehrdimensionalem intelligentem Mining bereit.
Bietet eine zentrale HR-Serviceansicht, mit der Sie nach Engpässen und anderen Erfüllungsproblemen suchen können.	Bietet Zugriff auf automatisierte End-to-End-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozessdefinitionen und mehrdimensionales Mining (Fortsetzung)

Alle standardmäßigen HR-Services	Lebenszyklus-Events (falls installiert)
	Prozesstransparenz für multirelationale Prozesse und Tabellen.
Benachrichtigt Prozessverantwortliche automatisch, wenn anhand von Prozesskonfigurationen häufige Probleme erkannt werden, z. B. Verschlechterung der Kanalleistung, Trends bei der KPI-Erfassung (z. B. SLA) oder zu große Abweichungen zwischen erwarteten und tatsächlichen Werten.	Mit KI-basierter Ursachenanalyse können Sie schnell die wichtigsten Ursachen für Prozessprobleme ermitteln.

Endbenutzer und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit der Analyst Workbench auf die visualisierten Prozess-Workflow-Daten und -Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit HR-Servicefällen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Workbench für Analysten .

Die folgenden Rollenkombinationen sind für die Verwendung der Anwendung Process Optimization mit HR-Servicebereitstellung erforderlich.

Kombinationen von Rollen

Process Optimization-Rolle	HR-Servicebereitstellung-Rolle
sn_process_optimization_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_optimization_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_optimization_analyst	sn_hr_core.basic

Optimierungsprojekt für HR-Servicefälle

Die HRSD Process Mining-Inhaltspaket (Com.sn_HR_Process_Mining) fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das vordefinierte HR-Servicefälle enthält und, falls installiert, Lifecycle Events Fälle – Prozessmodelldefinitionen. Standardmäßig werden in Projekten Fälle der letzten zwei Quartale gefiltert. Sie können auch ein neues Prozessprojekt basierend auf dem vorgefertigten Projekt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Process Mining Wird Verwendet .

Die Prozessmodelldefinitionen enthalten Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Fälle, die Sie sowohl unverändert verwenden als auch für eine benutzerdefinierte Konfiguration anpassen können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen (z. B. Fälle, die vom Status „In Bearbeitung“ in den Status „Lösung vorschlagen“ übergehen) und die verknüpften Prozesse, wie zum Beispiel Problemdatensätze (PRB), zu analysieren.

  Hinweis: Die Inhaltspaketaktivitätsdefinitionen können auf „ALLE“ oder „EINBEZIEHEN“ festgelegt werden, je nachdem, ob die Feldwerte in ausgefüllt sind oder nicht `Field_values_selection_type` Spalte in `promin_activity_def` Tabelle, damit standardmäßig die richtige Anzahl von Aktivitäten für jedes Projekt verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Beispielsweise können Sie die HR-Servicefalldaten nach verschiedenen Kanälen, Produkten, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Initiative für HR-Fälle

Wenn die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Analyst Workbench verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für HR-Fälle nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und das Prozessoptimierungsmodell werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen .

Performance Analytics für HR-Fälle

Wenn die Anwendung Performance Analytics (PA) aktiviert ist, können Sie auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um die Anwendung Process Optimization über einen PA-Indikator basierend auf den HR-Servicefalldaten zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics (PA) .

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Service-Portfoliomanagement (SPM) Und Digital-Portfoliomanagement (DPM)

Die Integration von HR-Servicebereitstellung mit Service-Portfoliomanagement und Digital-Portfoliomanagement ermöglicht Ihnen die Verwaltung von HR-Services in einem standardisierten, strukturierten Format, wie in der CSDM-Methode (Common Service Data Model) vorgeschlagen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Hierarchie, in der Sie Services definieren, mit der Hierarchie anderer Geschäftsbereiche übereinstimmt.

Integration mit Service-Portfoliomanagement und Digital-Portfoliomanagement Übersicht

Größere Enterprise-Kunden, die die Vision von Enterprise Service Management übernehmen, sehen sich dem Problem verschiedener Workflows gegenüber, die unterschiedlichen Datenmodellen und Hierarchien folgen, was die Bereitstellung einer einheitlichen Ansicht aller Services erschwert. Diese Kunden benötigen eine gemeinsame Schnittstelle, einen zentralen Ort für die Überwachung von Metriken, das Anzeigen von Services und das Abrufen ähnlicher Informationen in allen Workflows. Mit dieser Integration:

- HR-Services werden innerhalb der CSDM-Hierarchie zugeordnet, sodass Serviceverantwortliche die entsprechenden Business-Services einheitlich definieren können.

Zuordnung

HR-Servicebereitstellung	Gemeinsames Servicedatenmodell
KOMPETENZZENTRUM (Kompetenzzentrum) Beispiel: Gesamtvergütungen	-
Themenkategorie Beispiel: Leistungen	Taxonomieknoten Beispiel: Laptop-Support (Service)
Themendetails	Services

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung	Gemeinsames Servicedatenmodell
Beispiel: Zahnärztlich	Beispiel: Laptop-Support (Service)
HR-Service: Datensatzersteller Beispiel: Anfrage zu zahnärztlichen Leistungen	Serviceangebote Zum Beispiel: ○ Support für Führungskräfte-Laptops (Serviceangebot): 15 „ Portalplan-Laptop (Katalogelement) ○ Standard-Laptop-Support (Serviceangebot): 13-Zoll-Portalplan Laptop (Katalogelement)

- HR-Services werden als Teil der allgemeinen Services im Human Resource-Portfolio in Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement angezeigt. Mit Digital-Portfoliomanagement können Sie alle Ihre Services, Anwendungen und Produkte von einem zentralen Standort aus verwalten und verwalten. Mit dieser Option können Sie Daten aus Lösungen anzeigen, die Sie besitzen, sowie aus Lösungen, die Sie nicht besitzen, auf die Sie sich jedoch aus anderen ServiceNow-Produkten verlassen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendung Human Resources Scoped App: Core [com.sn_HR_Core]. Durch die Aktivierung der Anwendung wird automatisch Service-Portfoliomanagement aktiviert.

Aktivieren Sie als Nächstes Digital-Portfoliomanagement, um HR-Services im Dashboard „Digital-Portfoliomanagement“ anzuzeigen.

Workflow

1. Aktivieren Sie die erforderlichen Anwendungen.
2. Erstellen Sie eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement.

   Hinweis: Die standardmäßige Konfiguration der HR-Servicetabelle kann verwendet werden.

3. Konfigurieren Sie CSDM-Servicezuordnungen.

   Hinweis: Demodaten für HR CSDM-Servicezuordnungen können verwendet werden.

Übernehmen Sie die CSDM-Methode

Verwalten Sie Services Ihres Geschäftsbereichs in einem standardisierten, strukturierten Format, wie in der CSDM-Methode (Common Service Data Model) vorgeschlagen. Stellen Sie sicher, dass die Hierarchie, in der Sie Services definieren, mit der Hierarchie anderer Geschäftsbereiche übereinstimmt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kunden benötigen eine gemeinsame Schnittstelle, einen zentralen Ort für die Überwachung von Metriken, das Anzeigen von Services und das Abrufen ähnlicher Informationen in allen Workflows. Mit dieser Funktion können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ordnen Sie Ihre Services in der CSDM-Hierarchie zu, sodass Serviceverantwortliche die entsprechenden Business-Services einheitlich definieren können.
- Zeigen Sie Ihre Services als Teil der allgemeinen Services in Digital-Portfoliomanagement an. Mit Digital-Portfoliomanagement können Sie alle Ihre Services, Anwendungen und Produkte von einem zentralen Standort aus verwalten und verwalten. Zeigen Sie Daten aus Lösungen an, die Sie besitzen, sowie aus Lösungen, die Sie nicht besitzen, auf die Sie jedoch aus anderen ServiceNow-Produkten vertrauen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen geschäftlichen oder technischen Service und die entsprechenden Serviceangebotsdatensätze für Ihren Geschäftsbereich.
2. Erstellen Sie eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement.
3. Ordnen Sie Ihren BU-Service dem CSDM-Service oder -Serviceangebot zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CSDM-Servicezuordnungen.
4. Fügen Sie Ihre Geschäftsbereichslogik hinzu, um die Spalten „Service“ und „Serviceangebot“ in Aufgabendatensätzen oder resultierenden BU-Datensätzen auszufüllen, die mit dem BU-Service erstellt werden (z. B. HR-Servicefall).
   Die Tabelle muss Spalten „Service“ und „Serviceangebot“ enthalten.
5. Erstellen Sie ein Serviceportfolio, und fügen Sie die erforderlichen Taxonomieknoten hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement .
6. Ordnen Sie den BU-Service den Taxonomieknoten in der zugehörigen Liste „Services“ zu.

   Hinweis: Nachdem der Service zugeordnet wurde, werden zugehörige Angebote automatisch ausgewählt. Sie können die Angebote im Zusammenhang mit dem Service erstellen oder bearbeiten.

7. Konfigurieren Sie KPI-Gruppen und -Indikatoren für Ihren Geschäftsbereich im Dashboard „Digital-Portfoliomanagement“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement .
   - Um die KPIs in Digital-Portfoliomanagement anzuzeigen, erstellen Sie eine KPI-Gruppe, und fügen Sie die erforderlichen KPIs hinzu. Sobald KPIs hinzugefügt wurden, fügen Sie eine Gruppenzuordnung hinzu, um die Gruppe dem richtigen Taxonomieknoten zuzuordnen, in dem Sie Indikatordaten anzeigen möchten.
   - Den PA-Indikatoren muss die richtige Aufgliederung zugewiesen sein. Wenn Sie beispielsweise einen Indikator für das Serviceangebot erstellen, fügen Sie hinzu **DPM: Aufgliederung von Serviceangeboten** Zu diesem Indikator. Stellen Sie vor dem Hinzufügen der Aufgliederung sicher, dass die Datensatztabelle in Aufgliederungszuordnungen vorhanden ist.

     Hinweis: Stellen Sie sicher, dass sich der Service im Betriebsstatus befindet, damit Indikatoren wie erwartet funktionieren können.

   - Nachdem Sie die obigen Konfigurationen und die erforderlichen Daten hinzugefügt haben, können Sie Analytics im Dashboard „Digital-Portfoliomanagement“ anzeigen.

HR-Servicebereitstellung Und CSDM-Tabellen

HR-Servicebereitstellung Verwaltet (trägt Daten bei) CSDM Tabellen. HR-Servicebereitstellung Verwendet auch Daten aus CSDM Tabellen, die andere Anwendungen generieren. Mehrere ServiceNow Produkte profitieren daher von und fügen einen Mehrwert hinzu HR-Servicebereitstellung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Implementierung von CSDM Daten-Framework

Weitere Informationen finden Sie unter Implementierung des CSDM-Frameworks in Phasen .

CSDM-Tabellen, die von HR-Servicebereitstellung verwendet werden

1. Servicetabellenkonfiguration: Verwenden Sie diese Option, um eine Servicetabellenkonfiguration für Ihren Geschäftsbereich (BU) zu erstellen. Ordnen Sie Ihre BU-Servicezuordnungen der richtigen Servicetabellenkonfiguration zu.
2. CSDM-Servicezuordnung: Verwenden Sie diese Option, um CSDM-Servicezuordnungen für die entsprechenden Servicetabellenzuordnungen zu konfigurieren. Stellen Sie sicher, dass die Services oder Serviceangebote mit dem richtigen Geschäftsportfolio versehen sind.

Produkte, die HR-Servicebereitstellung Mehrwert hinzufügen

Verwenden HR-Servicebereitstellung Mit dem folgenden ServiceNow Produkte können ihre Vorteile für Ihre Organisation erhöhen.

Service-Portfoliomanagement (Service-Portfoliomanagement)

Ermöglicht Organisationen, Services mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats zu dokumentieren und zu verwalten.

Digital-Portfoliomanagement

Ermöglicht Organisationen die Verwaltung und Wartung aller Ihrer Lösungen (Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices) von einem zentralen Standort aus.

Produkte, die von der Integration mit profitieren HR-Servicebereitstellung Und CSDM

HR-Integrationen

Integrieren Sie HR-Servicebereitstellung mit HR-Managementsystemen, um Mitarbeiterprofile, Aufgaben und andere Daten zu synchronisieren, Systeme zur Hintergrundüberprüfung, um Hintergrundprüfungen anzufordern, E-Signatursysteme zum anfordern elektronischer Signaturen und vieles mehr.

HR-Services, die in HR-Integrationen verwendet werden, können innerhalb der CSDM-Hierarchie zugeordnet werden, sodass Serviceverantwortliche die Services verwalten und Metriken von einem Ort aus verstehen können.

Lebenszyklus-Ereignisse

Lebenszyklusereignisse ermöglichen die Erfüllung von HR-Fällen, die sich auf verschiedene Mitarbeiter-Journeys und -Übergänge beziehen.

Die Anwendung „Lebenszyklusereignisse“ erleichtert tägliche Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen. Mit ihr ist es effizienter und einfacher, Prozesse abzuschließen, die sich auf das tägliche Leben von Mitarbeitern beziehen.

HR-Services, die in Lebenszyklusereignissen verwendet werden, können innerhalb der CSDM-Hierarchie zugeordnet werden, sodass Serviceverantwortliche Services verwalten und Metriken von einem Ort aus verstehen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für CSDM-Servicetabellenkonfigurationen und Servicezuordnungen

Rollen, die zum Erstellen oder Anzeigen von CSDM-Servicetabellenkonfigurationen und Servicezuordnungen erforderlich sind.

Rollen

Rollen	Beschreibung
Serviceadministrator [service_admin]	Kann Erstellen Sie eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement.
Service-Editor oder Service-Autor [Service_Editor], [Service_author]	• Kann eine Konfiguration in der Servicetabellenkonfiguration lesen. • Kann Konfigurieren Sie CSDM-Servicezuordnungen, Nur wenn der Anwender der Besitzer des Service ist.
Service-Viewer [service_viewer]	• Kann eine Konfiguration in der Servicetabellenkonfiguration lesen. • Kann CSDM-Servicezuordnungen lesen.

Erstellen Sie eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement

Erstellen Sie eine Servicetabellenkonfiguration für Ihren Geschäftsbereich (BU). Ordnen Sie Ihre BU-Servicezuordnungen der richtigen Servicetabellenkonfiguration zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **CSDM-Konfiguration** > **Servicetabellenkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsformular für Servicetabelle

Feld	Beschreibung
Name	Name des Service
Servicetabelle	BU-Tabelle, der der Service zugeordnet ist.
Zuordnungsebene	Zuordnungsebene, die der Konfiguration der Servicetabelle zugeordnet ist: ○ Service: Übergeordneter Service ○ Serviceangebot: Verfeinert den übergeordneten Service auf ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis und eine bestimmte Leistungsstufe.
Anwendung	Anwendung, der die Servicetabellenkonfiguration zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Servicetabellenkonfiguration.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie CSDM-Servicezuordnungen

Konfigurieren Sie CSDM-Servicezuordnungen für die entsprechenden Servicetabellenzuordnungen. Stellen Sie sicher, dass die Services oder Serviceangebote mit dem richtigen Geschäftsportfolio versehen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Service_Editor oder Service_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **CSDM-Konfiguration** > **CSDM-Service-Mapping**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CSDM-Servicezuordnung“

Feld	Beschreibung
Servicetabelle	Servicetabelle, der die Zuordnung zugeordnet ist. **Hinweis:** Nur die Tabellen, die in der Servicetabellenkonfiguration Ihres Geschäftsbereichs konfiguriert sind, werden angezeigt.
Service	Name des HR-Service.
CSDM-Serviceangebot	CSDM-Serviceangebot oder -Service, dem Sie Ihren BU-Service zuordnen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Servicezuordnung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Benchmarks

Die HR-Benchmarks-Anwendung bietet Ihnen einen Einblick in den Branchendurchschnitt Ihrer Kollegen. Verwenden Sie Ihre Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), um Ihre Leistung mit globalen Benchmarks zu vergleichen, was zu einer verbesserten Leistung für Ihre Organisation beiträgt.

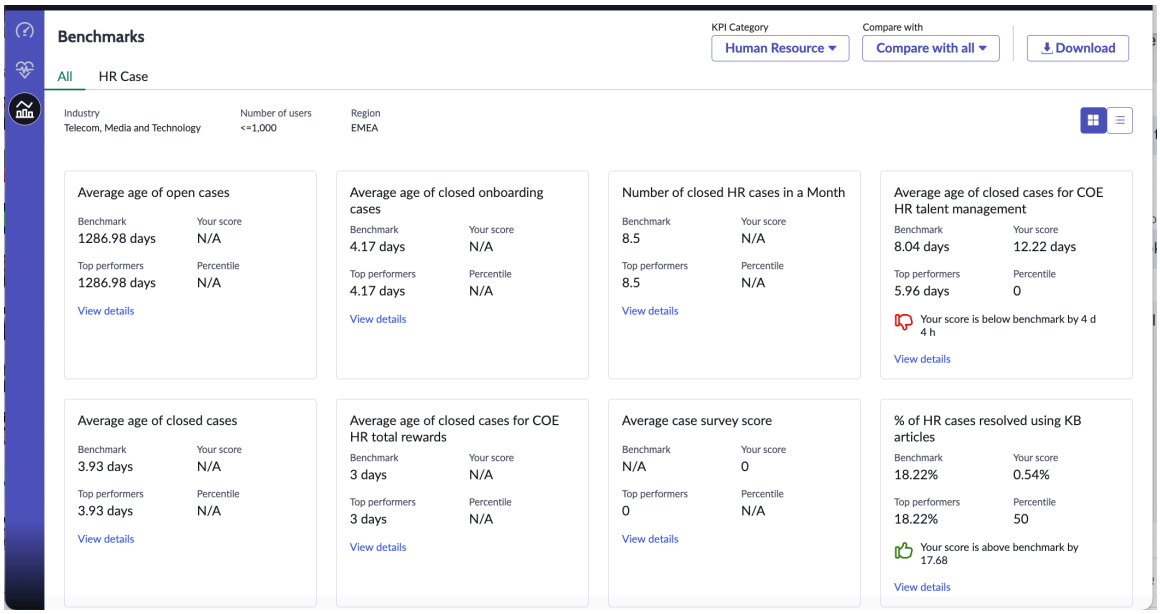
Schlüsselfunktionen

- Prozentuale Rangliste, um Ihre Position innerhalb Ihrer teilnehmenden Peer-Gruppe anzuzeigen.
- Integration mit ServiceNow Performance Analytics Für die tägliche Datensammlung und Detailinformationen zu KPI-Daten.
- Datenfilterung nach Branche, Anzahl der Anwender oder geografischer Region.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kategoriebasierte Rollen zur Einschränkung des Datenzugriffs.
- Möglichkeit, KPI-Definitionen an Anpassungen anzupassen.
- ServiceNow Benchmarks-Dashboard in ServiceNow Serviceportal (Für Mobilgeräte geeignet).
- Möglichkeit, KPI-Berichte im PDF-Format herunterzuladen.

HR-Benchmarks-Dashboard



Die KPIs in der HR-Benchmarks-Anwendung sind Performance Analytics-Indikatoren, die nur die Nutzungsanzahldaten erfassen, z. B. die Anzahl der geschlossenen HR-Fälle in einem Monat basierend auf den monatlichen Aggregaten. Während der Datensammlung berücksichtigt die HR-Benchmarks-Anwendung keine anderen Details, z. B. Beschreibung von Fällen oder Informationen zu Anforderungen, Changes oder Anwendungen.

Die Anzahl der teilnehmenden Kunden für jeden Kohorten-Bucket in den Aggregaten „Branchenkategorie“, „Anwendergröße“ und „Regionen“ ist groß genug, um monatliche Benchmarks-Werte zu berechnen und vollständige Anonymität zu gewährleisten. Weiter Verifizieren Anonymität der Daten, die HR-Benchmarks-Anwenderoberfläche Aktiviert Sie können jeweils nur einen Filter verwenden.

Wichtig: Weitere Informationen zu den Benchmark-Funktionen finden Sie unter Dokumentation.

Anpassen von HR-Benchmarks

Wählen Sie HR-KPIs basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Hinweis: Die HR-Benchmarks-Funktion ist standardmäßig verfügbar, wenn die Plugins „bereichsbezogene App für Human Resources: Core“ [com.sn_HR_Core] und „bereichsbezogene App für Human Resources: Lebenszyklusereignisse“ [com.sn_HR_Lifecycle_Events] installiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Administration** > **Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Human Resources** Zum Anzeigen der Liste der HR-Benchmarks-KPIs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie KPIs aus, die Sie für Ihre Organisation benötigen.
   - Um die Verwendung eines KPI abzuwählen, wählen Sie aus **Deaktivieren** .
   - Um die Formel für Leistungskennzahlen (KPIs) entsprechend Ihren Anforderungen und Analysekriterien zu ändern, wählen Sie aus **Ändern** .

HR-Benchmarks verwenden

Erhalten Sie sofortigen Einblick in Ihre Leistungskennzahlen (KPIs) und Trends sowie vergleichende Einblicke in die Branchendurchschnitte Ihrer Kollegen und der Leistungsträger der Branche.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**an.
   Die Seite Benchmarks-Dashboard wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Human Resources** In KPI-Kategorie.
   Die HR-KPIs werden angezeigt.
3. Um die Anzeige der KPIs im Dashboard zu ändern.
   - Kartenansichtssymbol ( ): Zeigen Sie Ihre KPIs in einer Kartenansicht an.
   - Listenansichtssymbol ( ): Zeigen Sie Ihre KPIs in einer Listenansicht an.
4. Um den Bereich auszuwählen, in dem Sie Ihre Daten vergleichen möchten, verwenden Sie **Vergleichen Sie mit** Liste.
   - **Branche** : Option zum Vergleichen Ihrer Daten basierend auf Branchen.
   - **Anzahl der Anwender** : Option zum Vergleich Ihrer Daten basierend auf der Anzahl der Anwender.
   - **Region** : Option zum Vergleichen Ihrer Daten basierend auf der Region.
5. Klicken Sie auf, um den Bericht im PDF-Format herunterzuladen **Herunterladen** .

HR-Benchmarks-KPIs

Sie können Benchmark-KPIs aktivieren oder deaktivieren und KPI-Bedingungen anpassen. Die Integration mit Performance Analytics bietet tägliche Datenerfassungs- und Drilldown-Funktionen für KPI-Daten.

HR-Benchmarks-KPIs

KPI	Beschreibung
Durchschnittliches Alter der geschlossenen Onboarding-Fälle	[[summierte Dauer der geschlossenen Fälle > Lebenszyklus-Ereignistyp.Ereignistyp = Onboarding]]/[[Anzahl der geschlossenen HR-Fälle > Lebenszyklus-Ereignistyp.Ereignistyp = Onboarding]]/24
Durchschnittliches Alter der geschlossenen Fälle für HR-Talentmanagement des Kompetenzzentrums	[[summierte Dauer der geschlossenen Fälle > Kompetenzzentrum = HR-Talentmanagement-Fall]]/[[Anzahl der geschlossenen HR-Fälle > Kompetenzzentrum = HR-Talentmanagement-Fall]]/24

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Benchmarks-KPIs (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
Durchschnittliches Alter der geschlossenen Fälle für HR-Gesamtvergütungen des Kompetenzzentrums	[[summierte Dauer der geschlossenen Fälle > Kompetenzzentrum = HR-Gesamtvergütungsfall]]/[[Anzahl der geschlossenen HR-Fälle > Kompetenzzentrum = HR-Gesamtvergütungsfall]]/24
Durchschnittliches Alter der geschlossenen Fälle für HR-Personalverwaltungsfall des Kompetenzzentrums	[[summierte Dauer der geschlossenen Fälle > Kompetenzzentrum = HR-Personalverwaltungsfall]]/[[Anzahl der geschlossenen HR-Fälle > Kompetenzzentrum = HR-Personalverwaltungsfall]]/24
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten HR-Fälle	[[mit KB geschlossene HR-Fälle]]/[[Anzahl der geschlossenen HR-Fälle]] * 100
Durchschnittliche Punktzahl von Fallumfragen	HR.Fall.Umfrage.Metrik
Durchschnittliches Alter der offenen Fälle	[[summierte Dauer der offenen Fälle]]/[[Anzahl der offenen Fälle]]/24
Durchschnittliches Alter der geschlossenen Fälle	[[summierte Dauer der geschlossenen Fälle]]/[[Anzahl der geschlossenen HR-Fälle]]/24

Personenbezogene Datenrechte in HR-Servicebereitstellung

HR-Kunden können den Schutz personenbezogener Daten für ihre Mitarbeiter und ehemaligen Mitarbeiter aktivieren, indem sie Regeln der Allgemeinen Datenschutzverordnung (DSGVO) implementieren, um zu einer DSGVO-konformen Organisation zu werden.

HR-Servicebereitstellung Bietet zwei HR-Services an, um den Anforderungen der DSGVO „Recht auf Information“ (RTBI) und „Recht auf Vergessenheit“ (RTBF) zu entsprechen:

- Bericht zu persönlichen Informationen anfordern
- Löschung persönlicher Daten

Recht auf Information (RTBI)

RTBI in HR-Servicebereitstellung Einschließen:

- Klassifizieren der personenbezogenen Daten (Personally Identifiable Information, PII).
- Hierarchie für die Berichterstellung wird genehmigt. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht zu personenbezogenen Daten (PII).
- Anforderung eines Berichts zu personenbezogenen Daten durch einen Mitarbeiter oder ehemalige Weitere Informationen finden Sie unter Bericht zu personenbezogenen Informationen anfordern.
- Beschränken des Servicezugriffs auf die Service Desk-Mitarbeiter in der HR-Datenschutzgruppe.

Recht auf Vergessenwerden (RTBF)

RTBF in HR-Servicebereitstellung Einschließen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Löschanforderung wird erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Löschung personenbezogener Daten anfordern.
- Löschanforderung wird überprüft und die Berechtigung überprüft.
- Löschung wird ausgeführt.
- Beschränken des Service auf die Service-Mitarbeiter in der HR-Datenschutzgruppe und der HR-Datenschutz-Compliance-Gruppe für Genehmigungen.

Kunden können die personenbezogenen Daten der Mitarbeiter bei der Löschung anonymisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Datenanonymisierung .

Die ServiceNow Die Plattform bietet andere Tools wie Tabellenbereinigung, Archivierungsregeln und Vernichtungsregeln, um durch Entfernen veralteter Daten eine minimale Datenaufbewahrung zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenverwaltung erkunden . Um den Datenschutz zu verbessern, können Sie Anonymisierung und erkunden Feldverschlüsselung. Weitere Informationen finden Sie unter Feldverschlüsselung .

Bericht zu personenbezogenen Informationen anfordern

Fordern Sie als Mitarbeiter oder ehemalige Ihren Bericht zu personenbezogenen Daten an, damit Sie ihn überprüfen oder sich über Ihre personenbezogenen Daten in Ihrer Organisation informieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.hrsm_Employee, sn_asc.Alumni, sn_external, snc_internal, sn_HR_Core.hrsm_Alumni

Hinweis: Um die Rollen „snc_internal“ und „snc_external“ zu verwenden, müssen Sie das Plugin „Explicit_roles“ installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiter-Servicecenter* an.
2. Von **Human Resources** Wählen Sie die Registerkarte aus **HR-Systeme** .
3. Wählen Sie Aus **Bericht zu personenbezogenen Informationen** .
4. Füllen Sie die Felder im Berichtsformular „persönliche Informationen“ aus.

Formular „Bericht zu persönlichen Informationen“

Felder	Beschreibung
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters, der den Bericht anfordert.
Grund der Anforderung	Eine gültige Begründung für die Anforderung des Berichts.
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen von zugehörigen Dateien.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein HR-Fall wird erstellt und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, der zur Anwendergruppe „HR-Datenschutz“ gehört. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht zu personenbezogenen Daten (PII).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ehemalige können sich bei anmelden Service Center für Alumni, Wechseln Sie zu HR-Systemen, und fordern Sie den Bericht an. Weitere Informationen finden Sie unter Service Center für Alumni verwenden. Falls Kunden nicht haben Service Center für Alumni, Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Anforderung im Namen der ehemaligen Mitarbeiter erstellen.

Erstellen Sie eine RTBI-Berichtsvorlage

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte RTBI-Berichtsvorlage, die für den RTBI-Bericht verwendet werden soll, der dem Mitarbeiter oder ehemaligen Mitarbeiter angezeigt wird. Die Berichtsgenerierung des Basissystems verwendet die Standardvorlage HR PII Vorlage.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Zur Verwendung dieser Vorlage können Sie einen neuen HR-Service und einen neuen Datensatzersteller erstellen und dann die Vorlage im Feld Vorlage hinzufügen. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines HR-Service finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Überprüfen Sie, ob die folgenden HR-Services aktiv sind:

- Löschung persönlicher Daten
- Bericht zu persönlichen Informationen anfordern

Stellen Sie sicher, dass Folgendes in „Datensatz erstellt“ aktiv ist:

- Anforderung zur Löschung persönlicher Daten
  - Verfügbar für – Anwender mit der Rolle „snc_internal“, HRSM-ehemalige
  - Nicht verfügbar für – SNC Extern (diese Rolle entfernen).
- Bericht zu persönlichen Informationen
  - Verfügbar für – Anwender mit der Rolle „snc_internal“, HRSM-ehemalige.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Datenklassifizierung** > **RTBI-Berichtsvorlage**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den Namen und die Beschreibung für die Vorlage ein.
4. Erstellen Sie im Feld Textkörper die Struktur der Vorlage.
   Standardmäßig wird ${reported_date} ${target_user} ${template_script} angezeigt, wobei das Meldungsdatum, der Zielanwender und die Vorlagenskriptwerte dynamisch ausgefüllt werden.
5. Bearbeiten Sie im Feld Skript bei Bedarf den Vorlagen-HTML-Code.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Öffnen Sie die neu erstellte Vorlage.
8. Wählen Sie in den zugehörigen Links „RTBI-Konfigurationen“ die aus **Bearbeiten** Schaltfläche zum Hinzufügen einer vorhandenen RTBI-Konfiguration, oder **Neu** Schaltfläche, um eine neue Konfiguration zu erstellen und hinzuzufügen.
9. Wählen Sie Aus **Vorschau** Um zu sehen, wie der Bericht für einen ausgewählten Anwender angezeigt wird.
10. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um die neue Berichtsvorlage zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie einen Bericht zu personenbezogenen Daten (PII)

Generieren Sie als HR-Mitarbeiter den persönlichen Bericht, der vom Mitarbeiter oder ehemaligen Mitarbeiter angefordert wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: HR-Mitarbeiter (sn_HR_Core.Basic)

Personenbezogene Daten in HR Core-Tabellen werden manuell identifiziert und in Kategorien klassifiziert, die als Klassen bezeichnet werden. Zum Beispiel Kontaktinformationen, Identifizierungsinformationen usw. Diese Klassifizierungen dienen als Referenz. Sie können auch eigene Klassifizierungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenklassifizierung .

Hinweis: Die Klassen sind im Datenklassifizierungsmodul verfügbar, das mit HR Core automatisch installiert wird. Die klassifizierten Wörterbucheinträge unter jeder Klasse sind in den Demodaten des HR Core-Plugins enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**an.
2. Wählen Sie Aus **Mir zugewiesen** .
3. Wählen Sie einen Fall mit Bericht „persönliche Informationen anfordern“ als HR-Service und im Status „bereit“ aus.

   Hinweis: Wenn der Mitarbeiter im HR-Fall einen Manager hat, muss der Fall vom Manager genehmigt werden, bevor er an den Service Desk-Mitarbeiter verschoben wird. Der Fall befindet sich im Status Warten auf Genehmigung, bis der Manager genehmigt. Wenn ein Genehmiger fehlt, können Service Desk-Mitarbeiter den Genehmiger manuell hinzufügen.

4. Wählen Sie aus **Arbeit beginnen** Schaltfläche.
5. Wählen Sie aus **PII-Bericht generieren** Schaltfläche.

Ergebnis

Der PII-Bericht wird generiert und dem Fall als Anhang hinzugefügt.

Hinweis: Wenn ACLs vorhanden sind, um Informationen für einige der Felder auszublenden, bleiben diese Felder im Bericht leer, und die Feldinformationen werden in den Arbeitsnotizen angezeigt.

Löschung personenbezogener Daten anfordern

Fordern Sie als Mitarbeiter oder ehemalige die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten an, wenn Sie der Verarbeitung nicht mehr zustimmen, wenn die Daten schwerwiegende Fehler enthalten oder wenn Sie der Meinung sind, dass die Informationen unnötig gespeichert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.hrsm_Employee, sn_asc.Alumni, sn_external, snc_internal, sn_HR_Core.hrsm_Alumni

Hinweis: Um die Rollen „snc_internal“ und „snc_external“ zu verwenden, müssen Sie das Plugin „Explicit_roles“ installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiter-Servicecenter*an.
2. Von **Human Resources** Wählen Sie die Registerkarte aus **HR-Systeme** .
3. Wählen Sie Aus **Anforderung zur Löschung personenbezogener Daten** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Anforderung zur Löschung personenbezogener Daten“ aus.

Formular „Anforderung zur Löschung personenbezogener Daten“

Felder	Beschreibung
PII-Daten	Geben Sie den Typ der zu löschenden personenbezogenen Daten an. Zum Beispiel Telefonnummer, Kontaktinformationen usw.
HR-Fälle	Zugehörige HR-Fallnummer.
Welche Daten möchten Sie löschen?	Wenn Sie einen HR-Fall auswählen, wählen Sie aus, ob Sie Folgendes löschen möchten: ○ Gesamter HR-Fall ○ Nur Anhänge
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters, der den Bericht anfordert.
Grund der Löschung	Eine gültige Begründung für die Anforderung der Löschung.
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen von zugehörigen Dateien.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein HR-Fall wird erstellt, und die HR-Aufgabe wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, der zur HR-Datenschutzanwendergruppe gehört, um die Anforderung zu überprüfen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung genehmigt, wird sie als zusätzlichen Genehmigungsschritt zu einem Service Desk-Mitarbeiter in der Anwendergruppe „HR-Datenschutz-Compliance-Genehmiger“ verschoben, bevor die Mitarbeiterdaten gelöscht werden. Dann kann der HR-Datenadministrator mit dem Löschen fortfahren und den HR-Fall schließen.

Der HR-Administrator kann die Anonymisierung wählen, anstatt die Mitarbeiterdaten zu löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenanonymisierung .

Ehemalige können sich bei anmelden Service Center für Alumni, Wechseln Sie zu HR-Systemen, und fordern Sie den Bericht an. Weitere Informationen finden Sie unter Service Center für Alumni verwenden. Wenn Mitarbeiter oder Kunden nicht haben Service Center für Alumni, Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Anforderung im Namen der ehemaligen Mitarbeiter erstellen.

Case and Knowledge Management – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwenden verwenden Case and Knowledge Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Case and Knowledge Management-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis: Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] wird die Systemeigenschaft „sn_hr_core.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen HR-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Admin-Rollen erforderlich ist.

Installierte Rollen

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Case and Knowledge Management Administrator [sn_hr_core.admin]	Zugriff und Konfiguration von Case and Knowledge Management.	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (wenn das Plugin PA-Inhaltspaket – HR Scoped App aktiviert wird.) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
HR-Mitarbeiter [sn_hr_core.basic]	Gewährt Zugriff auf grundlegende Funktionen für die tägliche Arbeit von HR-Mitarbeitern.	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• survey_reader • sn_hr_core.report_creator
HR-Fallleser [sn_hr_core.case_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle HR-Fälle.	Keine
HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Fälle.	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
HR-Inhaltsleser [sn_hr_core.content_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle Tabellendatensätze und deren Inhalt.	Keine
HR-Inhaltsautor [sn_hr_core.content_writer]	Gewährt Zugriff zum Erstellen, Aktualisieren, Lesen und Löschen aller Tabellendatensätze.	sn_hr_core.content_reader
Ehemalige Mitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_alumni]	Gewährt Rolle für Mitarbeiter, der das Unternehmen verlassen hat.	Keine
Zeitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_contingent]	Gewährt Rolle für den Zeitarbeiter.	Keine
Auftragnehmer [sn_hr_core.hrsm_contractor]	Gewährt Rolle für den Auftragnehmer.	Keine
Vollzeitmitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_employee]	Gewährt Rolle für den Vollzeitmitarbeiter.	Keine
Neueingestellter Mitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	Gewährt Rolle für den Mitarbeiter, der neu eingestellt ist.	Keine
HR-Wissensautor [sn_hr_core.kb_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-KB-Artikel.	Keine
HR-Manager [sn_hr_core.manager]	Gewährt Zugriff auf alle HR-Fälle, -Profile, sichere Informationen.	• approver_user • catalog • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin
Administrator in HR Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]	HR Performance Analytics-Administratorrolle für die bereichsbezogene Anwendung. • Greifen Sie auf HR-PA-Inhaltspakete zu und ändern Sie diese. • Performance Analytics-Eigenschaften bearbeiten. • Greift auf die Administratorkonsole zu. • Dependency Assessment starten. **Hinweis:** Diese Rolle ist in der HR-Administratorrolle [sn_hr_core.admin] enthalten.	Keine
HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle HR-Profil-Datensätze.	Keine
HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Profil-Datensätze. **Hinweis:** Diese Rolle gewährt auch Schreibzugriff auf die Tabelle „Anwender“ (sys_user).	sn_hr_core.profile_reader
HR-Berichtersteller [sn_hr_core.report_creator]	Ermöglicht HR-Mitarbeitern mit der Rolle „sn_hr_core.basic“ den Zugriff auf die Tabellen „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] und „Aufgabe“ [sn_hr_core_task], um Berichte zu erstellen.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Leser sicherer HR-Informationen [sn_hr_core.secure_info_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle HR-Fälle, grundlegende Benutzerprofilinformationen und sichere Benutzerinformationen.	sn_hr_core.profile_reader
Autor sicherer HR-Informationen [sn_hr_core.secure_info_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Fälle, grundlegende Benutzerprofilinformationen und sichere Benutzerinformationen.	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Weitere Informationen zur Anwenderverwaltung und zur Verwaltung von Anwendern finden Sie unter Anwenderverwaltung .

Installierte geplante Aufgaben

Mit Case and Knowledge Management installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Fall automatisch schließen	Schließt HR-Fälle automatisch basierend auf der Konfiguration des HR-Services für Serviceaktivität und Erfüllungstypen für Lebenszyklus-Events. Diese planmäßige Aufgabe wird täglich ausgeführt.
Massenfallerstellung	Erstellt Massenfälle. Diese planmäßige Aufgabe wird alle sechs Stunden ausgeführt.
Tägliche HR-Aufgabe	Sendet Erinnerungsbenachrichtigungen an Benutzer nach bestimmten HR-Aufgabenparametern. Diese planmäßige Aufgabe wird täglich ausgeführt.
HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren	Migriert HR-Aufgabenvorlagen und offene HR-Aufgaben in den neuen HR-Aufgabentyp für die E-Signatur. Deaktiviert auch die alten HR-Aufgabentypen für Anmeldeinformationen, E-Signatur und Dokumentsignaturen. Dieser Scheduled Job wird bei Bedarf ausgeführt.
Clientrollen aktualisieren	Aktualisiert Rollenzuweisungen für HR-Profile, deren Beschäftigung beginnt oder endet, basierend auf der HR-Bedingungstabelle. Diese planmäßige Aufgabe wird täglich ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Das Basissystem weist den HR-Admin-Benutzer (hradmin) diesem Scheduled Job zu. Wenn Sie den HR-Admin-Benutzer löschen, stellen Sie sicher, dass Sie diesem Scheduled Job einen anderen Benutzer mit der HR-Admin-Rolle (sn_hr_core.admin) zuweisen.

Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben und ihrer Verwendung finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Installierte Tabellen

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Bankkonto [sn_hr_core_profile_bank_account]	Bankkontotabelle.
Daten der Massenfallerstellung [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	Datentabelle der Massenfallerstellung
Ausführung der Massenfallerstellung [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	Datentabelle zur Ausführung der Massenfallerstellung
Konfiguration der Falleinschränkung [sn_HR_er_Case_restriction]	Erweitert die Tabelle „Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentren“ [sn_HR_Core_coe_Security_Policy].
Zertifizierung und Lizenz [sn_hr_core_certification_and_license]	Zertifizierungs- und Lizenztabelle.
Regel Client-Rolle [sn_hr_core_client_role_rule]	Regeltabelle Client-Rolle
COE [sn_hr_core_coe]	Kompetenzzentrum-Tabelle.
Kompetenzzentrum-Konfigurationsabgleich [sn_hr_core_coe_config_matching]	Abgleichstabelle Kompetenzzentrumkonfiguration
Vergütung [sn_hr_core_compensation]	Vergütungstabelle
Vergütungsbonus	Tabelle für Bonusvergütung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_core_bonus]	**Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Vergütungstabelle.
Vergütung – Gehalt [sn_hr_core_salary]	Gehaltsvergütungstabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Vergütungstabelle.
Vergütung – Aktien [sn_hr_core_stocks]	Aktienvergütungstabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Vergütungstabelle.
Korrekturmaßnahme [sn_hr_er_corrective_action]	Enthält Informationen zu Korrekturmaßnahmen, die einem ER-Fall zugeordnet sind **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Direkte Zahlung [sn_hr_core_direct_deposit]	Tabelle für direkte Zahlungen.
Mitarbeiterbeziehungen-Fall [sn_hr_er_case]	Erweitert die Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_case] **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
HR-Empfänger [sn_hr_core_beneficiary]	HR-Empfängertabelle
HR-Leistung [sn_hr_core_benefit]	HR-Leistungstabelle
HR-Leistungsplan [sn_hr_core_benefit_provider]	HR-Leistungsplantabelle
HR-Leistungstyp [sn_hr_core_benefit_type]	HR-Leistungstyptabelle
HR-Fall [sn_hr_core_case]	HR-Falltabelle.
HR-Leistungsfall [sn_hr_core_case_benefits]	Falltabelle für HR-Leistungen. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
HR-Vergütung [sn_hr_core_case_compensation]	Falltabelle für HR-Vergütungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Bedingung [sn_hr_core_condition]	HR-Bedingungstabelle.
HR-Bedingungen für Kriterium [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	HR-Bedingungen für Kriteriumstabelle
HR-Kontakt [sn_hr_core_contact]	HR-Kontakttabelle.
Unternehmensweiter HR-Kommunikationsfall [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	Falltabelle für HR-Unternehmenskommunikation **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Kriterien [sn_hr_core_criteria]	HR-Kriterientabelle.
HR-Kriterien für Links [sn_hr_core_m2m_link_template]	HR-Kriterien für Linktabelle
HR-Invalidenleistung [sn_hr_core_disability_benefit]	HR-Invalidenleistungentabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
HR-Disziplinarproblemtyp [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	HR-Disziplinarproblemtyptabelle
HR-Disziplinarwarnungstyp [sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	HR-Disziplinarwarnungstyptabelle
HR-Dokumentbestätigung [sn_hr_core_document_acknowledgement]	HR-Dokumentbestätigungstabelle
HR-Dokumentvorlage [sn_hr_core_document_template]	HR-Dokumentvorlagentabelle
HR-Dokumenttyp	HR-Dokumenttyptabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_core_document_type]	
HR-Mitarbeiterbeziehungen-Fall [sn_hr_core_case_relations]	HR-Falltabelle Mitarbeiterbeziehungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Fall Ethikkodex [sn_hr_core_case_ethics]	Tabelle für HR-Ethikfälle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Fall globale Mobilität [sn_hr_core_case_global_mobility]	Tabelle für HR-Fall globale Mobilität **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Gesundheitsleistung [sn_hr_core_health_benefit]	HR-Tabelle Gesundheitsleistungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
HR-Versicherungsleistung [sn_hr_core_insurance_benefit]	HR-Tabelle Versicherungsleistungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
Bericht über HR-Vorgänge [sn_hr_core_op_report]	Berichtstabelle für HR-Vorgänge.
Berichtsfrequenz über HR-Vorgänge [sn_hr_core_op_report_frequency]	Berichtshäufigkeitstabelle für HR-Vorgänge.
Berichtstyp über HR-Vorgänge [sn_hr_core_op_report_type]	Berichtstyptabelle für HR-Vorgänge
HR-Vorgangssystem [sn_hr_core_op_system]	HR-Vorgangssystemtabelle.
HR-Vorgangssystem zu Berichtstyp [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	HR-Vorgangssystem zu Berichtstyptabelle.
HR-Lohnbuchhaltungsfall [sn_hr_core_case_payroll]	HR-Gehaltsabrechnungsfalltabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-PDF-Vorlage [sn_hr_core_pdf_template]	HR-PDF-Vorlagentabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Dokumentvorlagentabelle.
HR-Profil [sn_hr_core_profile]	HR-Profiltabelle.
HR-Rentenleistung [sn_hr_core_retirement_benefit]	HR-Rentenleistungentabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
HR Service [sn_hr_core_service]	HR-Servicetabelle
HR Service-Optionen [sn_hr_core_service_option]	HR-Serviceoptionentabelle.
HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]	HR-Talentmanagement-Falltabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Aufgabe [sn_hr_core_task]	HR-Aufgabentabelle.
HR-Vorlage [sn_hr_core_template]	HR-Vorlagentabelle.
HR-Stufeneskalation [sn_hr_core_tier_definition]	HR-Stufeneskalationstabelle.
HR-Gesamtvergütungen-Fall [sn_hr_core_case_total_rewards]	HR-Gesamtvergütungenfalltabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Visumkategorie [sn_hr_core_visa_category]	HR-Visumskategorientabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
HR-Workforce-Administrator [sn_hr_core_case_workforce_admin]	HR-Personalverwaltungsfalltabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HRIT-Vorgangsfall [sn_hr_core_case_operations]	HRIT-Vorgangsfalltabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Lebenszyklus-Event-Fall [sn_hr_le_case]	Falltabelle für HR-Lebenszyklus-Events **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
Interview [sn_hr_er_interview]	Enthält Informationen zu ER-Interviews **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Beteiligte Partei [sn_hr_er_involved_party]	Enthält Informationen zu den beteiligten Parteien im Zusammenhang mit dem ER-Fall **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Auftrag [sn_HR_Core_Job]	Auftragstabelle.
Stellenprofil [sn_hr_core_job_profile]	Stellenprofiltabelle.
Sprache [sn_hr_core_language]	Sprachentabelle.
Übereinstimmende Rollen [sn_hr_core_matching_roles]	Tabelle für übereinstimmende Rollen.
PDF-Vorlagenzuordnung [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Tabelle für PDF-Vorlagenzuordnungen.
Position [sn_hr_core_position]	Positionstabelle.
Beziehung [sn_hr_core_relationship]	Beziehungstabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Serviceaktivität [sn_hr_core_service_activity]	Tabelle für Serviceaktivitäten.
Sn HR-Suchdetails der Hintergrundüberprüfung [sn_hr_core_service_activity]	Tabelle für Suchdetails der Hintergrundüberprüfung.
Sn HR-Core-Ausweis [sn_hr_core_badge]	Sicherheitsausweistabelle.
Sn HR-Core-Massen-Fallanforderung [sn_hr_core_bulk_case_request]	Massen-Fallanforderungstabelle.
Sn HR-Core-Konfigurationsfall [sn_hr_core_config_case]	HR-Servicebasierte Fall-Konfigurationstabelle.
Sn HR-Core-Konfigurationsfallerstellung [sn_hr_core_config_case_creation]	Fallerstellungskonfigurationstabelle.
Sn HR-Core-Konfigurationsfallerstellungsservice [sn_hr_core_config_case_creation_service]	Fallerstellungsservice-Konfigurationstabelle.
Sn HR-Core-E-Mail-Inhalt [sn_hr_core_email_content]	E-Mail-Inhaltstabelle.
Sn HR-Core-Genehmigerersatz [sn_hr_core_substitute_approver]	Tabelle für Genehmigerersatz.
Themenkategorie [sn_hr_core_topic_category]	Themenkategorientabelle.
Themendetail [sn_hr_core_topic_detail]	Themendetailstabelle.
Erstattung von Schulungskosten [sn_hr_core_tuition_reimbursement]	Tabelle für Erstattungen von Schulungskosten.
Benutzerfelder in Fall [sn_hr_core_service_approval_option]	Tabelle für Benutzerfelder zu Fall.
Wer ist abgedeckt [sn_hr_core_who_is_covered]	Tabelle für „Wer ist abgedeckt“.

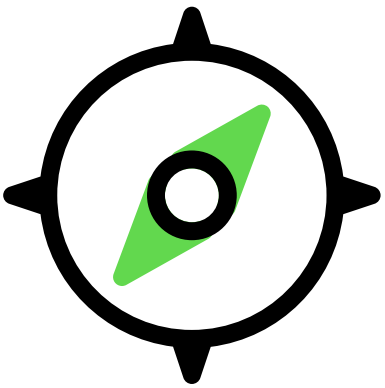
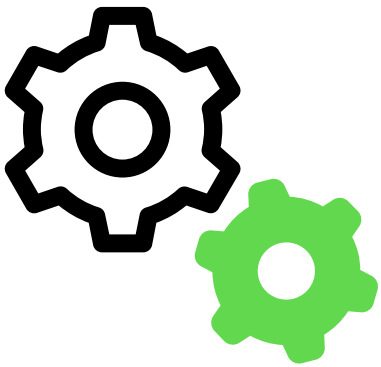
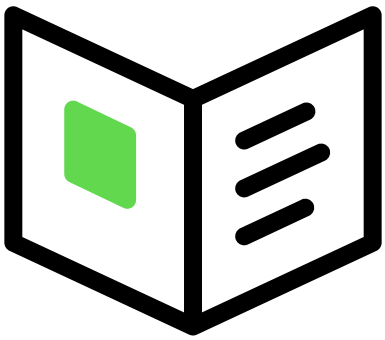
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Mitarbeiterbeziehungen

Behandeln Sie mit Employee Relations (er) vertrauliche Beschwerden mit höherer Sicherheit. Achten Sie auf vollständige Vertraulichkeit, und schützen Sie die Privatsphäre des Anwenders, der die Beschwerde eingereicht hat.

Erste Schritte

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über Mitarbeiterbeziehungen	Konfigurieren  Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung	Bericht  Verwenden Sie historische Trends und Datenvergleiche für Mitarbeiterbeziehungen, um die Leistung der Organisation zu bewerten.
Verwenden  Verwenden Sie Mitarbeiterbeziehungen, um vertrauliche Fälle effizient zu bearbeiten und zu lösen.	Integration  Integrieren Sie sie in verschiedene Anwendungen, um die Fähigkeiten und Effektivität von Mitarbeiterbeziehungen zu erweitern	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Mitarbeiterbeziehungen im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Mitarbeiterbeziehungen Erkunden

Erfahren Sie, wie Sie Mitarbeiterbeziehungen von der Einreichung einer Beschwerde bis zum Abschluss des er-Falls verwenden.

Im Folgenden finden Sie einige der wichtigsten Funktionen von Mitarbeiterbeziehungen:

Für Mitarbeiter oder Anwender

Schaffen Sie Mitarbeitern durch Selfservice-Berichterstellungstools wie Mitarbeiter-Center oder Vertrauen Anonymous Report Center (ARC).

- Fähigkeit für einen Anwender, der sich nicht in befindet ServiceNow® System, um eine Anforderung zu stellen und einen vollständigen Überblick über die Untersuchung zu erhalten.
- Fähigkeit, eine vertrauliche Beschwerde anonym bei zu erheben Anonymous Report Center (ARC).

Für eine Organisation

Minimieren Sie das Risiko für Ihre Organisation bei der Bearbeitung von Fällen von Mitarbeiterbeziehungen.

- Verbesserte Sicherheit, die verifiziert, dass die richtigen Personen mit den richtigen Rollen und Zuweisungsgruppen Einblick in den er-Fall haben.
- Falleinschränkungsfähigkeiten, z. B. die Ansicht des Falls auf bestimmte er-Mitarbeiter oder er-Gruppen beschränken oder die Fallansicht einschränken, wenn der er-Service Desk-Mitarbeiter in den beteiligten Parteien des Falls aufgeführt ist.
- Flexibles Datenmodell zur Erfassung von Details zu beteiligten Parteien, Anschuldigungen, Untertypen von Anschuldigungen, Korrekturmaßnahmen und Ergebnissen.
- End-to-End-Untersuchungs-Flow mit Funktionen wie Nachweismanagement und Interviewmanagement.
- Bewerten Sie die Unternehmensleistung mit der Analytics- und Reporting-Lösung, die Ihnen historische Trends und Datenvergleiche für Mitarbeiterbeziehungen bietet.

End-to-End-Flow

Workflow-Schritte für die Behandlung von Fällen mit Mitarbeiterbeziehungen

Schrittthema	Beschreibung	Persona
Beschwerde einreichen	Melden Sie eine Beschwerde mit einer der folgenden Methoden:	Mitarbeiter oder ein Anwender außerhalb von ServiceNow® System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Schritte für die Behandlung von Fällen mit Mitarbeiterbeziehungen (Fortsetzung)

Schrittthema	Beschreibung	Persona
	• **Mitarbeiter-Center** > **Human Resource-Kataloge** > **Mitarbeiterbeziehungskatalog** an. • Anonymous Report Center (ARC) (Anonym). Ein Mitarbeiterbeziehungsfall wird erstellt und einem er-Mitarbeiter zugewiesen.	
Machen Sie sich mit der Art der Anschuldigung vertraut	Verschaffen Sie sich ein besseres Verständnis über die Art der Anschuldigung, die vom Beschwerdeführer erhoben wird. Rufen Sie Details wie den Anschuldigungstyp (z. B. Betrug und Diebstahl) und den Anschuldigungs-Untertyp (z. B. Fälschung) aus dem ab **Anschuldigung** Registerkarte „Zugehörig“ im er-Fall.	ER-Service Desk-Mitarbeiter
Überprüfen Sie die Liste der beteiligten Parteien	Rufen Sie Informationen zum Thema der Anschuldigung, des Beschwerdeführers oder des Zeugen von ab **Beteiligte Parteien** Registerkarte im er-Fall.	ER-Service Desk-Mitarbeiter
Führen Sie Interviews mit den beteiligten Parteien durch	Planen Sie Einzelgespräche mit den beteiligten Parteien aus **Interviews** Registerkarte „Zugehörig“ im er-Fall. Ein er-Mitarbeiter kann die Interviewvorlagen verwenden, um die erforderlichen Fragen an die beteiligten Parteien zu stellen, die Zeitplanung mit Outlook zu synchronisieren und Interviews besser zu planen und nachzuverfolgen.	ER-Service Desk-Mitarbeiter
Sammeln Sie Beweise	Fügen Sie Nachweise hinzu, die die Falllösung unterstützen. Beweise sind alle digitalen Artefakte, die im Rahmen einer Untersuchung erfasst werden, z. B. Dateien, die entweder in das Beweismanagement hochgeladen werden oder sich in einem anderen System befinden.	ER-Service Desk-Mitarbeiter

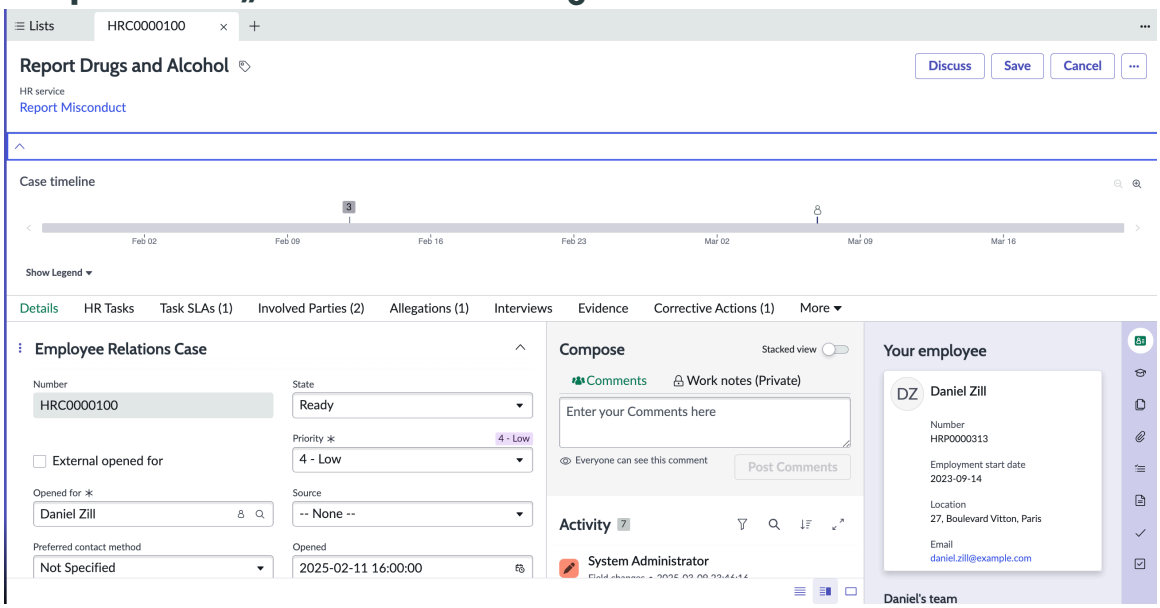
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Schritte für die Behandlung von Fällen mit Mitarbeiterbeziehungen (Fortsetzung)

Schrittthema	Beschreibung	Persona
Ergreifen von Korrekturmaßnahmen	Geben Sie die Korrekturmaßnahme an, die gegen den Gegenstand der Anschuldigung, mündlicher Warnung oder schriftlicher Warnung, Aussetzung oder Kündigung ergriffen wurde.	ER-Service Desk-Mitarbeiter

Beispiel für Fall „Mitarbeiterbeziehungen“



Wird Konfiguriert Mitarbeiterbeziehungen

Einrichten HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen (er), damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit Ihren Mitarbeitern interagieren, Fragen beantworten, er-Fälle erstellen, zugehörige Datensätze erstellen und Probleme lösen können.

So richten Sie ER ein:

- Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Mitarbeiterbeziehungen.
- Konfigurieren Sie Fallbeschränkungen. Einzelheiten zu Fallbeschränkungen finden Sie unter Mitarbeiterbeziehungen – Fallbeschränkungen.
- Erstellen Sie eine Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum. Informationen zu Kompetenzzentrums-Sicherheitsrichtlinien finden Sie unter Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentrum erstellen.
- Konfigurieren Sie Behauptungstypen und untergeordnete Behauptungstypen. Weitere Informationen finden Sie unter Typen und Untertypen der Anschuldigung für Mitarbeiterbeziehungen.
- Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln. Einzelheiten zu Zuweisungsregeln finden Sie unter Zuweisungsregeln für Mitarbeiterbeziehungen.
- Konfigurieren Sie Übereinstimmungsregeln. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für Mitarbeiterbeziehungen.
- Richten Sie Interviewfragen-Vorlagen ein. Weitere Informationen zu Interviewfragen-Vorlagen finden Sie unter Interviewfragen-Vorlagen erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richten Sie Nachweistypen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Nachweistypen erstellen.
- Konfigurieren Sie Unterkunftstypen. Weitere Informationen finden Sie unter Unterkunftstypen erstellen.
- Konfigurieren Sie die Aktivitätensätze und Aktivitäten im Lebenszyklusereignis „Leistungsverbesserungsplan“ (PIP). Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein PIP-Lebenszyklusereignis.

Hinweis: Weitere Informationen zu den installierten Tabellen und Rollen finden Sie unter Mit HR-Servicebereitstellung Employee Relations installierte Komponenten.

Employee Relations-Katalogelemente

Das Basissystem stellt die folgenden er-Katalogelemente bereit:

- Unterkunftsanforderung
- Diskriminierung melden
- Fehlverhalten melden
- Leistungsverbesserungsplan (PIP)

Aktivieren Sie Mitarbeiterbeziehungen

Wenn Sie die Sie Administratorrolle haben, können Sie „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] ermöglicht Ihnen die Erstellung und Verwaltung von Mitarbeiterbeziehungsfällen.

Plugins für Human Resources Scoped App: Employee Relations

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Ermöglicht Ihnen die Standardisierung von Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen **Hinweis:** Für Employee Relations muss dieses Plugin aktiviert werden, es handelt sich jedoch um einen separaten Anwendungsbereich.
Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]	Eine Einzelfensteransicht, mit der Mitarbeiter von Tier 1 auf alle Aufgabentypen reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzeigen und relevante Empfehlungen zur Problembehebung abrufen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Human Resources Scoped App: Employee Relations (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Hinweis: Dies ist ein optionales Plugin für ER.
Evidence Management [com.sn_evidence_management]	Ermöglicht das Sammeln, Kategorisieren, Aufbewahren und Sichern von Nachweisen zur Verwendung in ER-Fällen. Nachweis, der das Sammeln und Überprüfen von Artefakten für eine Untersuchung erfordert. Dieses Plugin wird aktiviert, wenn die bereichsbezogene App für Human Resources „Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] aktiviert, aber mit anderen Produkten und Anwendungen wiederverwendbar ist.
Interview Templates [com.sn_interview_templates]	Ermöglicht das Erstellen wiederverwendbarer Vorlagen für Interviewfragen. Das Vorhandensein von Interviewvorlagen ermöglicht konsistente und effiziente Employee Relations-Interviews. Dieses Plugin steuert auch das Lesen und Schreiben sowie den Zugriff auf Interviews. **Hinweis:** Dies ist ein optionales Plugin für ER.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit HR-Servicebereitstellung Employee Relations installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit Mitarbeiterbeziehungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR ER-Administrator [sn_hr_er.admin]	Kann auf HR-Servicebereitstellung Employee Relations zugreifen und das Plugin konfigurieren	• ER-Fallautor [sn_hr_er.case_writer] • ER-Konfigurationsmanager [sn_hr_er.config_manager]
HR ER-Fallleser [sn_hr_er.case_reader]	Kann auf HR ER-Fälle zugreifen und diese anzeigen	HR-Fallleser [sn_hr_core.case_reader]
HR ER-Fallautor [sn_hr_er.case_writer]	Kann auf HR ER-Fälle zugreifen, diese erstellen und bearbeiten	• HR-Fallleser [sn_hr_core.case_reader] • HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]
HR ER – vertraulich [sn_hr_er.confidential]	Kann auf gesperrte HR ER-Fälle zugreifen, wenn die Sperrkonfiguration aktiviert ist	• HR-Basic [sn_hr_core.basic] • HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]
HR ER-Konfigurationsmanager [sn_hr_er.config_manager]	Kann die HR ER-Konfiguration aufrufen, einrichten und bearbeiten	Keine

Hinweis: Das Annehmen der Identität eines anderen Benutzers wird mit einer ER-Rolle nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Installierte HR ER-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Behauptung [sn_hr_er_allegation]	Enthält Informationen zu einem Typ und Untertyp von Behauptungen **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Untertyp der Anschuldigung [sn_HR_er_allegation_subtype]	Metadatentabelle, mit der 59 Datensätze für das Basissystem bereitgestellt werden. Mit Untertypen von Behauptungen wird eine Behauptung genauer definiert. Beispiel: • Behauptungstyp = Diskriminierung • Untertypen der Behauptung: Alter, Behinderung, ethnische Zugehörigkeit usw.
Behauptungstyp [sn_HR_er_allegation_type]	Metadatentabelle, mit der Datensätze des Basissystems bereitgestellt werden. Beispiele sind: • Fehlbehandlung von Kunden • Diskriminierung • Drogen und Alkohol • Betrug und Diebstahl • Belästigung • Zwischenmenschlicher Konflikt • Dienstvergehen • Vergeltung • Lohn- und Zeitplanungsproblem • Gewalt am Arbeitsplatz
Zugeordnete Anschuldigung [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Enthält Informationen, mit denen eine Behauptung einem Gegenstand der Behauptung zugeordnet wird **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Konfiguration der Falleinschränkung [sn_HR_er_Case_restriction]	Erweitert die Tabelle „Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentren“ [sn_HR_Core_coe_Security_Policy].
Korrekturmaßnahme [sn_hr_er_corrective_action]	Enthält Informationen zu Korrekturmaßnahmen, die einem ER-Fall zugeordnet sind **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Mitarbeiterbeziehungen-Fall	Erweitert die Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_case]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte HR ER-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_er_case]	**Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Interview [sn_hr_er_interview]	Enthält Informationen zu ER-Interviews **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Interviewfragen-Vorlage [sn_interview_question_template]	Enthält Informationen zur Interviewfragen-Vorlage. Verfügbar, wenn das Plugin „Interview Templates“ [com.sn_interview_templates] aktiviert ist.
Beteiligte Partei [sn_hr_er_involved_party]	Enthält Informationen zu den beteiligten Parteien im Zusammenhang mit dem ER-Fall **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle

Mitarbeiterbeziehungen – Fallbeschränkungen

Legen Sie mithilfe von Falleinschränkungskonfigurationen fest, welche Gruppen und Service Desk-Mitarbeiter auf ER-Fälle zugreifen oder diese einschränken können.

Gruppen

Beschränken Sie für bestimmte Gruppen den Zugriff anhand des Kompetenzzentrums:

- Definieren Sie, welche Gruppen ER-Fälle einschränken können.
- Definieren Sie, welche Gruppen ER-Fälle anzeigen können.

Das Basissystem bietet eine Falleinschränkungskonfiguration, die der Gruppe „HR Confidential (HR vertraulich)“ den Zugriff auf ER-Fälle ermöglicht.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Gruppen verwalten.

Hinweis: Achten Sie beim Erstellen von Falleinschränkungen darauf, dass Sie über mindestens eine Konfiguration verfügen, die Ihnen das Lesen dieser Fälle ermöglicht.

Rollen

Mitglieder von Gruppen, die auf ER-Fälle zugreifen können, müssen die Rolle „sn_hr_er.confidential“ haben.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Rollen verwalten und Evidence Management für Employee Relations.

Sicherheitskonfiguration des Kompetenzzentrums

Verwenden Sie „COE-Sicherheitskonfiguration“, um Gruppeneinschränkungen für ein Kompetenzzentrum und alle oder bestimmte HR-Services darunter zu definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anschließend können Sie das Kompetenzzentrum mit Lese- und Schreibfunktionen einschränken.

Hinweis: Wenn Sie andere Kompetenzzentren als „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case] einschränken, können Leistungsprobleme auftreten. Wenn die Zahl der ER-Fälle 100.000 übersteigt, kann dies die Leistung beeinträchtigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentrum erstellen.

Sicherheitsrichtlinien DES KOMPETENZZENTRUMS sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren einfach über die Konfiguration einzuschränken. Die Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum sind ServiceNow-ACLs .

Zwischen Mitarbeiter und Kompetenzzentrum für den HR-Fall kann ein Konflikt entstehen. Die Grundregeln lauten wie folgt:

- Für alle HR-Fälle überschreiben Mitarbeiter alle Sicherheitsmaßnahmen für ein Kompetenzzentrum.
- ER-Fälle (Employee Relations) können Mitarbeiter überschreiben, wenn Einschränkungen gelten.

ER-Zuweisungsregeln

Verwenden Sie ER-Zuweisungsregeln, um einem ER-Fall eine Gruppe zuzuweisen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln für Mitarbeiterbeziehungen.

ER-Übereinstimmungsregeln

Verwenden Sie ER-Übereinstimmungsregeln, um den Service Desk-Mitarbeiter mit der geringsten Anzahl von Fällen zuzuweisen, der die erforderlichen Kompetenzen besitzt und bei dem der Standort übereinstimmt.

Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für Mitarbeiterbeziehungen.

Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren

Legen Sie mithilfe der Falleinschränkungskonfiguration fest, welche Gruppen Employee Relations-Fälle anzeigen oder darauf zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_hr_er.admin

Warnung: Achten Sie beim Erstellen von Falleinschränkungen darauf, dass Sie über mindestens eine Konfiguration verfügen, die Ihnen das Lesen dieser Fälle ermöglicht.

Konfiguration der Fallbeschränkung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Administration** > **Konfiguration der Falleinschränkung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

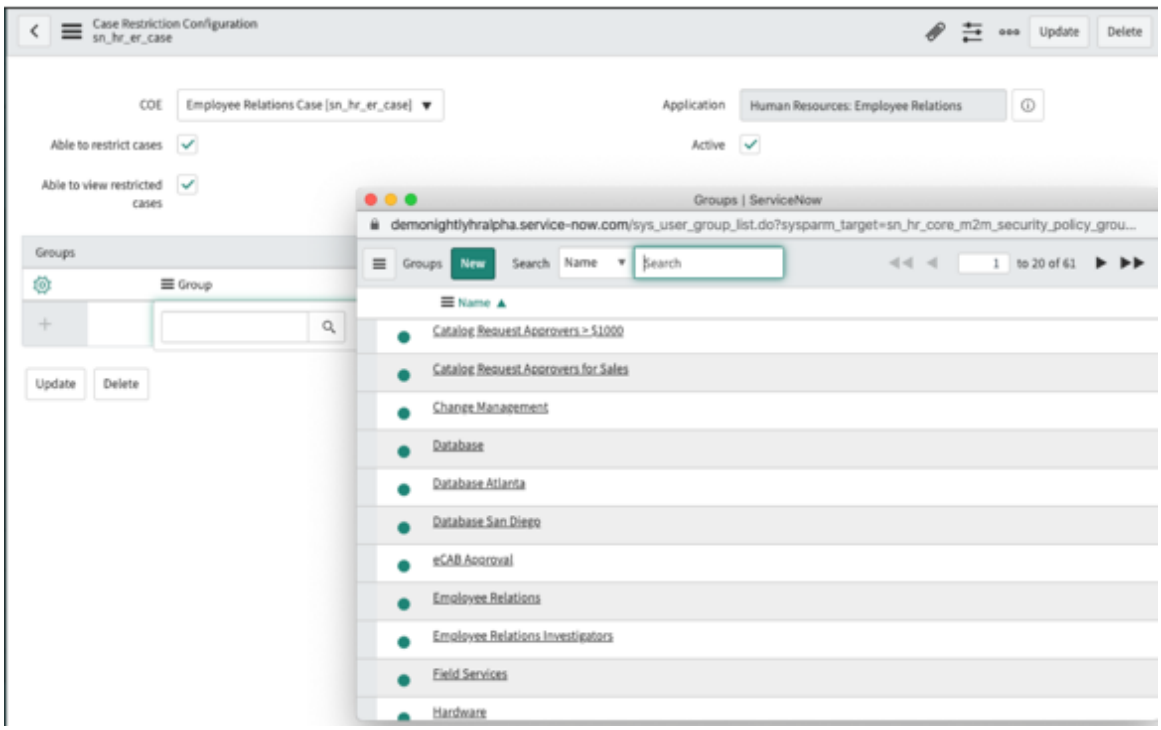
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration der Falleinschränkung"

Feld	Beschreibung
COE	Kompetenzzentrum (Center of Excellence, COE), für das Sie den Zugriff beschränken möchten **Hinweis:** Weitere Informationen zum Kompetenzzentrum finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren .
Kann Fälle einschränken	Option, mit der Mitglieder einer Gruppe für das Kompetenzzentrum den Zugriff auf alle HR-Fälle einschränken können
Kann eingeschränkte Fälle anzeigen	Option, mit der eine Gruppe für das Kompetenzzentrum eingeschränkte HR-Fälle anzeigen kann
Anwendung	Die Anwendung, für die die Falleinschränkungskonfiguration gilt. Dieses Feld ist automatisch auf „Human Resources: Employee Relations" festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes für die Falleinschränkungskonfiguration

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
5. Fügen Sie die Gruppen hinzu, für die die Falleinschränkungskonfiguration gelten soll.

Hinweis: Sie können Einschränkungen auch nach Rolle vornehmen. Mitarbeiter mit der Rolle „sn_hr_er.confidential" können auf eingeschränkte ER-Fälle zugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Mitarbeiter, die an einem HR- oder ER-Fall mitwirken, können die Sicherheitsbeschränkungen für das Kompetenzzentrum außer Kraft setzen. Einschränkungen bei ER-Fällen wiegen jedoch schwerer und überschreiben die Zugriffsrechte auf Mitarbeiterebene. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen.

Sicherheitsrichtlinien DES KOMPETENZZENTRUMS sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren einfach über die Konfiguration einzuschränken. Die Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum sind ServiceNow-ACLs .

Nächste Maßnahme

Mit der Fallbeschränkungskonfiguration haben nur Mitglieder der Gruppe „HR vertraulich“ Zugriff auf die für den Fall verfügbaren Schaltfläche **Beschränken**. Wenn ein Fall als eingeschränkt markiert ist, können nur die Mitglieder in der vertraulichen HR-Gruppe den er-Fall anzeigen.

HR für HR-Sicherheit

Selbst Mitarbeiter von Mitarbeiterbeziehungen mit Berechtigungen zum Anzeigen und Ändern eines er-Falls sind aus Sicherheitsgründen unter bestimmten Umständen davon beschränkt, einen er-Fall anzuzeigen, zu ändern oder einzuschränken.

Für den Employee Relations-Mitarbeiter sind Einschränkungen in den folgenden Bereichen der ServiceNow-Instanz aktiviert:

Eingeschränkter Zugriff

Wenn ein er-Service Desk-Mitarbeiter ist **Betreffperson** , Oder **Geöffnet für** , Oder **Beschwerdeführer** Im er-Fall:

Ansicht

Kann nur die Selfservice-Ansicht des er-Falls im Mitarbeiterbereich, die Plattformansicht und das Mitarbeiter-Center anzeigen, die regulären Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Der Mitarbeiter kann die Ansicht nicht ändern.

UI-Aktionen

Aktionen für den er-Fall, die regulären Mitarbeitern zur Verfügung stehen, sind auch für den er-Service Desk-Mitarbeiter verfügbar.

Auf zugehörige Listen und Datensätze zugreifen

Kein Zugriff auf die zugehörigen Listen und zugehörigen Datensätze für einen er-Fall, z. B. Anschuldigungen, beteiligte Parteien, Interviews, Nachweis usw. Der Mitarbeiter kann nicht auf die zugehörigen Datensätze in der Plattformansicht zugreifen.

Zugriff auf Aufgaben

Kann nur die zugewiesenen Aufgaben anzeigen und keine Aufgaben, die anderen Mitarbeitern zugewiesen sind.

Kein Zugriff

Wenn ein er-Service Desk-Mitarbeiter einer der beiden ist **Gegenstand der Anschuldigung** , Oder **Zeuge** Im er-Fall hat der er-Service Desk-Mitarbeiter keinen Zugriff auf diesen er-Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentrum erstellen

Verwenden Sie **COE-Sicherheitskonfiguration**, um Gruppeneinschränkungen für ein Kompetenzzentrum und alle oder bestimmte HR-Services darunter zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Bestimmte Benutzer können auf ein Kompetenzzentrum zugreifen, auch wenn es eingeschränkt ist. Beispielsweise erhalten „Geöffnet für“, „Geöffnet von“, „Beobachtungsliste“ und „Mitarbeiter“ unabhängig von den Sicherheitsrichtlinien Zugriff auf ein eingeschränktes Kompetenzzentrum.

Sicherheitsrichtlinien DES KOMPETENZZENTRUMS sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren einfach über die Konfiguration einzuschränken. Die Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum sind ServiceNow-ACLs .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Sicherheitskonfiguration des Kompetenzzentrums**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kompetenzzentrum-Sicherheitsrichtlinie“

Feld	Beschreibung
Richtlinienname	Name, den Sie der Sicherheitsrichtlinie geben möchten, die für das Kompetenzzentrum (Kompetenzzentrum) erstellt wird.
COE	Kompetenzzentrum (Center of Excellence, COE), für das Sie eine Sicherheitsrichtlinie erstellen möchten **Hinweis:** Die angezeigten Kompetenzzentren hängen von der ausgewählten Anwendung ab.
Gilt für alle Services	Option zum Anwenden aller HR-Services für die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums.
Gilt für alle untergeordneten Kompetenzzentren	Option zum Anwenden der Sicherheitsrichtlinie auf untergeordnete Kompetenzzentren des übergeordneten Kompetenzzentrums.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zur Sicherheitsrichtlinie, die für das Kompetenzzentrum (Kompetenzzentrum) erstellt wird.
Services	HR-Service, für den die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums gilt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Gilt für alle Services** deaktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, für die die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums gilt.
Aktiv	Option, den aktiven Status der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums anzuzeigen. Nur aktive Sicherheitsrichtlinien werden angewendet.
Typ	Zugriff, den Ihre HR-Mitarbeiter für die Fälle haben sollen, die unter das Kompetenzzentrum oder HR-Services fallen. Gültige Werte: ○ **Lesen** ○ **Schreiben**
Trifft zu, wenn	Bedingungsanweisung, die einen HR-Fall filtert. Wenn der HR-Fall die Bedingungen erfüllt, wird die Kompetenzzentrum-Sicherheitsrichtlinie darauf angewendet. Sie können Bedingungen basierend auf Schlüsselwörtern oder Feldern aus dem HR-Fall erstellen. Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global . **Hinweis:** Eine leere Filterbedingung stimmt mit allen Datensätzen für das ausgewählte Kompetenzzentrum überein.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
5. Fügen Sie die Gruppen hinzu, die durch die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums Zugriff erhalten sollen.

   Hinweis: Lassen Sie diese Liste leer, um sicherzustellen, dass die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums keiner Gruppe Zugriff gewährt.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Services für Mitarbeiterbeziehungen

Liste der Standard-HR-Services für Mitarbeiterbeziehungen.

Standard-HR-Services

HR Service	Beschreibung
Anforderung Von Unterkünften	Service für Mitarbeiter, die eine Unterkunft oder Änderung einer Arbeitsvereinbarung anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-HR-Services (Fortsetzung)

HR Service	Beschreibung
Anonyme Diskriminierung	Service zur anonymen Meldung von Diskriminierungen, die bei der Arbeit beobachtet wurden, an das HR-Team.
Fehlverhalten anonym melden	Service für Mitarbeiter, um Fehlverhalten oder unangemessenes Verhalten anonym an HR zu melden
Leistungsverbesserungsplan (PIP)	Service zum Verwalten von Problemen mit der Mitarbeiterleistung.
PIP-Bewertung	Service zum Verwalten von PIP-Bewertungsproblemen für Mitarbeiter
Diskriminierung melden	Service für Mitarbeiter, um HR Diskriminierung oder unangemessenes Verhalten zu melden.
Fehlverhalten melden	Service für Mitarbeiter, um Fehlverhalten oder unangemessenes Verhalten an HR zu melden.
Abnehmende Leistung	Service zum Zuweisen einer Aufgabe an den Manager, bei der der Manager den Namen des Mitarbeiters und das Leistungsproblem erwähnt.
PIP-Statusbericht	Service, der automatisch einen Dokumententwurf erstellt, den der Mitarbeiter während des Leistungsverbesserungsplans unterzeichnen muss.

Typen und Untertypen der Anschuldigung für Mitarbeiterbeziehungen

Behauptungstypen und -untertypen helfen Ihnen bei der weiteren Definition eines Employee Relations-Falls.

Eine Anschuldigung ist eine allgemeine Kategorie, und der Untertyp der Anschuldigung enthält weitere Details zur Anschuldigung. Beispiel: **Anschuldigung** Kann sein **Betrug und Diebstahl** Und **Untertyp Der Anschuldigung** Kann sein **Fälschung** . Behauptungstypen und -untertypen werden einem HR-Servicebereitstellung ER-Fall angefügt und bilden die Grundlage für den Fall.

Vom Basissystem werden Behauptungstypen und -untertypen bereitgestellt, die Sie sofort verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardbeschuldigungstypen

Allegation Types | Name | Search

All

Name	Active
Search	Search
Customer Mistreatment	true
Discrimination	true
Drugs and Alcohol	true
Fraud and Theft	true
Harassment	true
Interpersonal Conflict	true
Misconduct	true
Not Applicable	true
Retaliation	true
Wage and Scheduling	true
Workplace Violence	true

Standarduntertypen Der Anschuldigung

Allegation Subtypes | Name | Search

All

Name	Allegation type	Active
Search	Search	Search
Accounting Irregularities	Fraud and Theft	true
Age	Discrimination	true
Bullying	Misconduct	true
Conflicts of Interest	Fraud and Theft	true
Deceptive or Abusive Customer Treatment	Customer Mistreatment	true
Disability	Harassment	true
Domestic Violence	Workplace Violence	true
Dress Code	Misconduct	true
Embezzlement	Fraud and Theft	true
External Violence	Workplace Violence	true
Failure to Take Appropriate Action	Interpersonal Conflict	true
Favoritism	Misconduct	true
Fear of Retaliation	Retaliation	true
Forgery or Fabrication	Fraud and Theft	true
Gender	Harassment	true
Gender or Sex	Discrimination	true
Gifts and Entertainment	Fraud and Theft	true
Improper Relationships	Misconduct	true

1 to 20 of 69

Automatische Übersetzung

Sie können auch Anschuldigungstypen und Untertypen basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Behauptungstypen für Employee Relations konfigurieren.

Behauptungstypen für Employee Relations konfigurieren

Erstellen Sie Behauptungstypen und -untertypen, um Details zu einem Employee Relations-Fall bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.config_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Administration** > **Behauptungstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Behauptungstyp

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibung einer Behauptung. Eine Behauptung ist eine übergeordnete Kategorie, und Untertypen der Behauptung können Details zur Behauptung bereitstellen. Beispielsweise kann Belästigung eine Behauptung sein. Untertypen können sein: ○ **Mobbing** ○ **Insubordination** ○ **Obszönität**

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörige Liste „Untertypen der Anschuldigung“ wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Untertyp der Behauptung”

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibung eines Untertyps der Behauptung. Untertypen helfen beim Definieren des Behauptungstyps.
Typ der Anschuldigung	Geben Sie eine Beschreibung eines Untertyps der Behauptung ein. Beispielsweise kann Belästigung eine Behauptung sein. Untertypen können sein: ○ **Mobbing** ○ **Insubordination** ○ **Obszönität**

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zuweisungsregeln für Mitarbeiterbeziehungen

Mit Zuweisungsregeln für HR-Servicebereitstellung Employee Relations können Sie ER-Fällen automatisch eine Gruppe zuweisen, wenn die Zuweisungsgruppe leer ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn über die HR-Fallvorlage die Zuweisungsgruppe festgelegt wird, werden Zuweisungsregeln ignoriert.

Beim Erstellen eines ER-Falls geschieht Folgendes:

- Die Gruppe „Kompetenzen/Zuweisung” aus der HR-Fallvorlage für den zugeordneten HR-Service wird überprüft. Siehe Konfigurieren Sie eine HR-Fallvorlage für einen HR-Service .
- Wenn keine Zuweisungsgruppe für die HR-Fallvorlage vorhanden ist, wird die Zuweisungsregel für Employee Relations-Fälle vom Basissystem bereitgestellt.
- Über die Zuweisungsregel für Employee Relations-Fälle wird dem Fall die Employee Relations-Gruppe zugewiesen.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter HR-Zuweisungsregel hinzufügen oder ändern.

Übereinstimmungsregeln für Mitarbeiterbeziehungen

Da bei ER-Fällen keine betroffenen Personen verwendet werden, wird mit Übereinstimmungsregeln versucht, einen Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen zu finden, der sich im selben Land befindet, in dem der Fall geöffnet wurde, damit so die Fallzuweisung bestimmt werden kann.

Mit Übereinstimmungsregeln wird nach Folgendem gesucht:

- Land, in dem der ER-Fall geöffnet wurde
- Wenn kein Land angegeben ist, suchen Sie nach allen beteiligten Parteien mit einer Art von Beschwerdeführer und verwenden Sie deren Land.
- Wenn es keine beteiligten Parteien mit der Art des Beschwerdeführers gibt, suchen Sie nach Beteiligten mit der Art des Themas der Behauptung und verwenden deren Land.
- Wenn keine beteiligten Parteien mit einem Land vorhanden sind, das verwendet werden kann, werden nur Kompetenzen verwendet.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten.

Sie können einen ER-Fall darauf beschränken, dass er nur Mitgliedern einer bestimmten Gruppe zugewiesen werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren.

Mitarbeiterbeziehungen – Unterkünfte

Unterkunftsanforderungen stammen von Ihren Mitarbeitern, die Änderungen in Bezug auf ihre Arbeitssituation anfordern.

Beispiele für Unterkünfte:

- Neue Ausrüstung bereitstellen
- Stellenumstrukturierung
- Freistellung
- Leser- oder Interpreter-Services
- Neuzuweisung
- Änderungen planen
- Arbeitsplatzänderung
- Arbeitsplatzrichtlinien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Unterkunftsanforderung einem HR-Fall sowie einem Start- und Enddatum zuordnen, wenn die Unterkunft vorübergehend ist.

Mitarbeiter können pro ER-Fall mehr als eine Unterkunftsanforderung erstellen. Das ist nützlich, wenn ein Mitarbeiter eine Unterkunftsanforderung für eine einzelne Situation öffnet, HR jedoch mehrere Klassifizierungen für eine Unterkunft hat. Einige Unterkunftsanforderungen erfordern möglicherweise eine Genehmigung oder haben verschiedene Start- und Enddaten.

Sie können Erfüllungstypen von HR-Services verwenden, um alle Workflows zu definieren, die zum Überprüfen, Genehmigen und Bereitstellen von Unterkünften wie HR-Fälle erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Unterkunftstypen erstellen

Unterkunftstypen helfen bei der Definition und Kategorisierung von Unterkunftsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.config_manager

Hinweis: Das Basissystem bietet Unterkunftstypen, Sie können jedoch weitere hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Unterkunftstypen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Unterkunftstypen“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der den Unterkunftstyp beschreibt.
Aktiv	Gibt an, ob der Unterkunftstyp verfügbar und einsatzbereit ist. **Hinweis:** Das Basissystem bietet Unterkunftstypen, die Sie verwenden können. Diese Typen werden als inaktiv bereitgestellt. Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Aktiv** Für die Unterkunftstypen, die Sie verwenden möchten
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, in der Sie sich beim Erstellen des Unterkunftstyps befinden.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

Interviewmanagement für Mitarbeiterbeziehungen

Mit der Interviewverwaltung können Sie Vorlagen erstellen, um Fragen, Antworten und Notizen auf konsistente und effiziente Weise zu erfassen, die Planung mit Microsoft Outlook synchronisieren und Interviews besser planen und nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interviewvorlagen einrichten

Richten Sie HR-Servicebereitstellung-Interviewvorlagen ein, damit Ihre Mitarbeiter die entsprechenden Informationen schnell, konsistent und genau erfassen können.

Aktivieren Sie das Plugin „Interviewvorlagen“ (com.sn_Interview_Templates) für ServiceNow AI Platform Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewvorlagen aktivieren.

- Erstellen Sie Interviewfragen-Vorlagen.
- Erstellen Sie Interviewvorlagen-Tags. Tags helfen Ihnen, Ihre Interviewfragen-Vorlagen zu filtern, damit Sie einfach nach relevanten Fragen suchen können, um sie in einem Interview zu verwenden. So stellen Mitarbeiter unterschiedliche Fragen, je nachdem, mit wem sie sprechen und wie die konkreten Behauptungen lauten. Vorlagen-Tags helfen Mitarbeitern, eine geeignete Interviewvorlage zu finden.

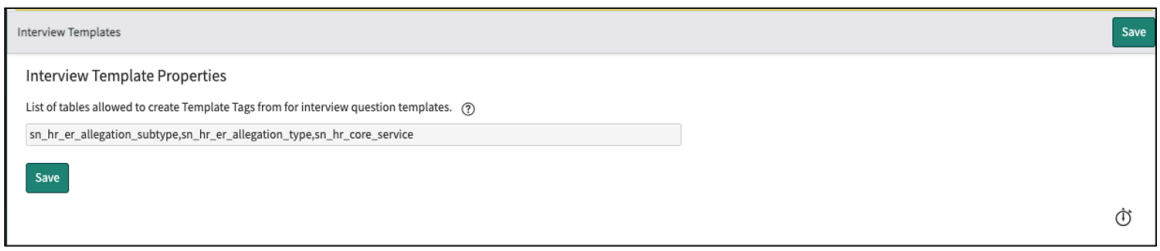
Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Interviewfragen-Vorlagen [sn_interview_temp.admin]	Kann auf Interviewfragen-Vorlagen, Vorlagen-Tags und Employee Relations-Eigenschaften zugreifen und sie lesen, erstellen und bearbeiten.	sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer
Autor von Interviewfragen-Vorlagen [sn_interview_temp.writer]	Kann auf Interviewfragen-Vorlagen und Vorlagen-Tags zugreifen und sie lesen, erstellen und bearbeiten.	sn_interview_temp.reader
Interviewvorlagen-Leser [sn_interview_temp.reader]	Kann auf Interviewfragen-Vorlagen und Vorlagen-Tags zugreifen und sie lesen.	N/V

Systemeigenschaften

Die Systemeigenschaft **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** bestimmt die Tabellen, in denen Sie Interviewvorlagen-Tags für Interviewfragen-Vorlagen erstellen dürfen.

Wenn Sie mehrere Tabellen eingeben, trennen Sie die Namen der einzelnen Tabellen durch ein Komma (,), aber ohne Leerzeichen.



Vorlagen-Tags

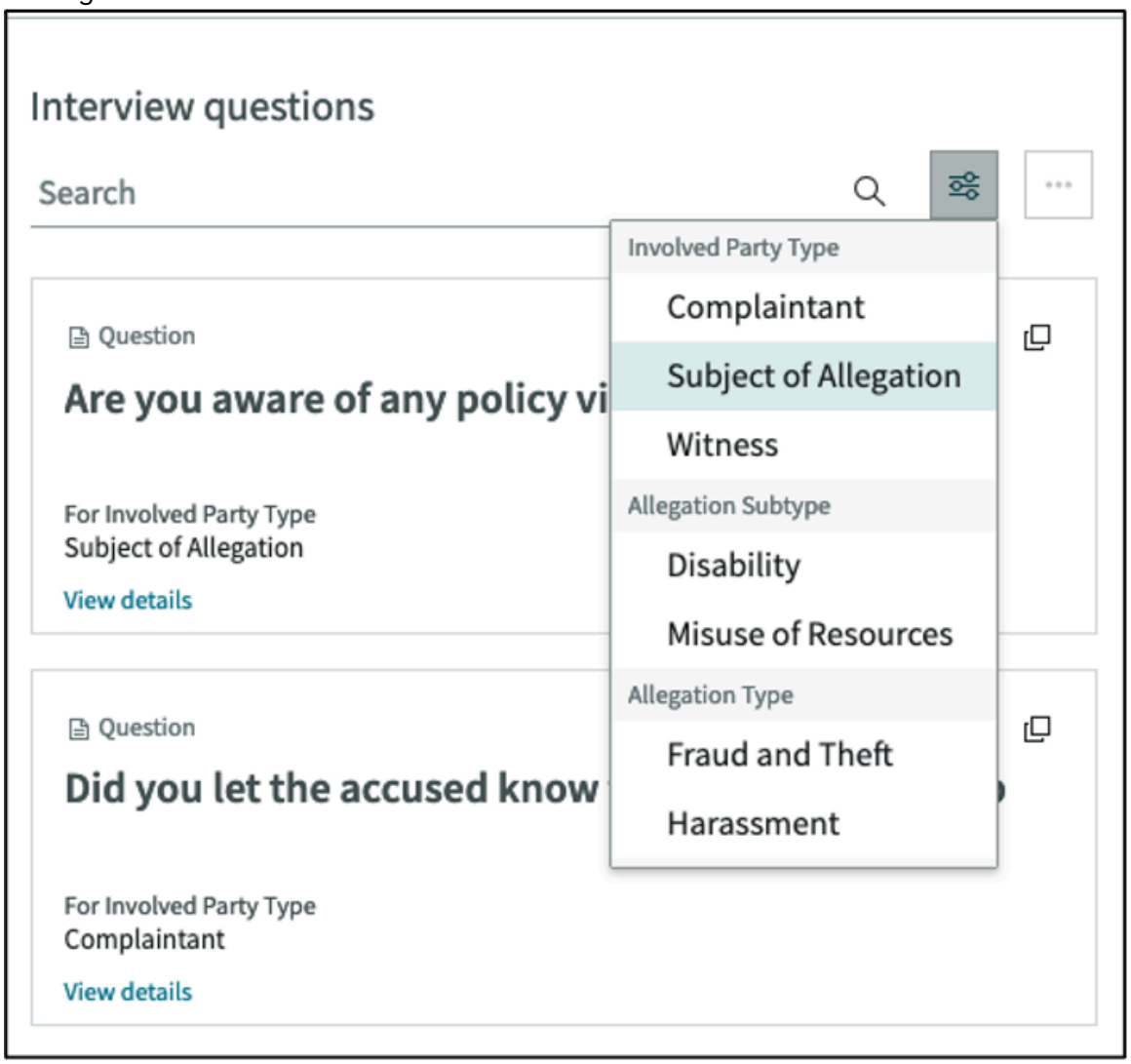
Vorlagen-Tags bieten eine Möglichkeit, Interviewvorlagen zu organisieren und sie bei der Suche nach der richtigen Vorlage zu filtern. Mit Vorlagen-Tags können Sie relevante Fragen einfacher und schneller finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich werden Vorlagen-Tags im unteren Bildschirmbereich angezeigt.

Es gibt zwei Arten von Vorlagen-Tags, die Sie erstellen können:

- Referenziert: Verwendet die Felder aus den folgenden Tabellen, um Referenz-Tags zu erstellen:
  - Untertyp der Behauptung [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - Typ der Behauptung [sn_hr_er_allegation_type]
  - HR-Service [sn_hr_core_service]
- Benutzerdefiniert: Sie erstellen Ihre eigene Interviewvorlagen-Organisation. Beispiel:
  - Kundenkategorie = Typ der beteiligten Partei
  - Benutzerdefinierte Tags:
    - Beschwerdeführer
    - Unterbehauptung
    - Zeuge



Der Typ der beteiligten Partei wird zur obersten Kategorie in der Organisation, wobei die Tags eine Möglichkeit bieten, den Typ der Person zu organisieren, den Sie befragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interviewvorlagen aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin Interview Templates (com.sn_interview_templates) für ServiceNow AI Platform aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin Interview Templates (com.sn_interview_templates) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Interviewfragen-Vorlagen erstellen

Vorlagen für Interviewfragen bieten Ihren Mitarbeitern eine konsistente und effiziente Möglichkeit, Antworten aus Interviews zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_interview_temp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Interviewfragen-Vorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu** oder eine vorhandene Interviewfragen-Vorlage.
3. Füllen Sie das Formular aus, oder nehmen Sie Änderungen vor.

Feld	Wert
Aktiv	Option, um **Interviewfragen-Vorlage** zu aktivieren und verfügbar zu machen.
Name	Name, mit dem die Interviewfragen-Vorlage identifiziert wird.
Applikation	Anwendung, zu der die Interviewfragen-Vorlage gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: Die angezeigte Anwendung hängt von Ihrem aktuellen Anwendungsbereich ab. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsbereich .
Tabelle	Name der Tabelle, der die Interviewfragen-Vorlage zugeordnet ist. **Hinweis:** Um nur Interviewfragen-Vorlagen für ER-Interviewdatensätze anzuzeigen, wählen Sie die Tabelle „Interview“ (sn_er_interview) aus. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, ist die Interviewvorlage global verfügbar (alle Tabellen, die für die Verwendung von Interviewvorlagen konfiguriert wurden, haben ebenfalls Zugriff). Derzeit sind im Basissystem nur Employee Relations-Interviews für den Zugriff eingerichtet.
Fragenvorlagentext	Liste der Fragen im Zusammenhang mit der Art des Interviews. Interviewfragen-Vorlagen unterstützen Rich Text.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Vorlagen-Tags** wird angezeigt. Um Interviewvorlagen zu filtern, müssen Sie die Interviewvorlage einem Vorlagen-Tag zuordnen.

   Hinweis: Weitere Informationen zu **Vorlagen-Tags** finden Sie unter Interviewvorlagen-Tags ´erstellen.

Interviewvorlagen-Tags´erstellen

Erstellen Sie Vorlagen-Tags, mit denen Sie Vorlagen für Interviewfragen nach vordefinierten Attributen filtern können. Mit Vorlagen-Tags können Sie relevante Fragen einfacher und schneller finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_interview_temp.admin

Interviewvorlagen-Tags steuern die Filterinteraktion für Mitarbeiter und bieten damit die Möglichkeit zum Durchsuchen einer Vorlage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interview-Vorlagen** > **Vorlagen-Tags**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vorlagen-Tag“

Feld	Beschreibung
Tag-Typ	Die Kategorie des Tags, das Sie erstellen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Referenziert: Wählen Sie diese Option aus, um Tags zu erstellen, die auf eine bestimmte Tabelle verweisen. Die angezeigten Tabellen hängen von den Einträgen in der Systemeigenschaft **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** ab. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewvorlagen einrichten. **Hinweis:** Wenn es mehrere Anwendungen gibt, die **Interviewfragen-Vorlagen** verwenden, können Sie mit **Referenziert** Ihre Interviewfragen-Vorlagen getrennt halten. Durch die Zuordnung eines Tags zu einer Tabelle können Benutzer schneller und einfacher nach Interviewfragen-Vorlagen filtern. ○ Benutzerdefiniert: Wählen Sie diese Option aus, um Tags im Freiformformat zu erstellen, die von einer benutzerdefinierten Kategorie referenziert werden.
Tabelle	Die einem Interviewvorlagen-Tag zugeordnete Tabelle. Die von Ihnen ausgewählten Tags stammen aus der ausgewählten Tabelle. Sie können eine der folgenden Tabellen zuordnen: ○ Untertyp der Behauptung [sn_hr_er_allegation_subtype] ○ Typ der Behauptung [sn_hr_er_allegation_type] ○ HR-Service [sn_hr_core_service] Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld „Tag-Typ“ den Eintrag **Referenziert** auswählen.
Benutzerdefinierte Kategorie	Die Kategorie, zu der Ihr benutzerdefiniertes Tag gehört. Stellen Sie vor der Erstellung sicher, dass Sie Ihre Struktur zugeordnet haben. Durch eine klare Organisation Ihrer Tags und Kategorien kann die Suche nach bestimmten Fragen schneller erfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Liste **Tag-Typ** den Eintrag **Benutzerdefiniert** auswählen.
Benutzerdefiniertes Tag	Das Tag, das Sie einer Interviewfragen-Vorlage zuordnen möchten. Geben Sie ein benutzerdefiniertes Tag ein, das der Kategorie „Benutzerdefiniert“ zugeordnet ist, um eine Hierarchie mit benutzerdefinierter Kategorie als oberstem Element und darunter angeordneten Tags zu erstellen. Beispiel: ○ Kundenkategorie = Typ der beteiligten Partei ○ Benutzerdefinierte Tags: ▪ Zeuge ▪ Beschwerdeführer ▪ Unterbehauptung Der Typ der beteiligten Partei wird zur obersten Kategorie in der Organisation, wobei die Tags eine Möglichkeit bieten, den Typ der Person zu organisieren, den Sie befragen.
Applikation	Der Anwendungsbereich, in dem Sie sich derzeit befinden, und dem das Interviewvorlagen-Tag zugeordnet ist.
Domäne	Domäne, der Ihr aktueller Bereich zugeordnet ist. Dieses Feld gilt für Kunden mit mehreren Domänen. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und HR-Servicebereitstellung.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

Evidence Management für Employee Relations

Verwenden Sie Evidence Management, um Nachweise für Employee Relations oder zugehörige Fälle zu erfassen und zu kategorisieren.

Nachweise werden definiert als alle digitalen Artefakte, die im Rahmen einer Untersuchung erfasst werden, z. B. Dateien, die entweder in Evidence Management hochgeladen werden oder sich in einem anderen System befinden.

Evidence Management einrichten

Einrichten HR-Servicebereitstellung Management, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Nachweise und Informationen im Zusammenhang mit Fällen von Mitarbeiterbeziehungen (er) sammeln können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Evidence Management“ [com.sn_evidence_management] aktivieren. Dieses Plugin wird aktiviert, wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Mitarbeiterbeziehungen.

Rollen

Die folgenden Rollen werden mit dem Plugin „Evidence Management“ [com.sn_evidence_management] installiert:

Mit Nachweismanagement installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Nachweisadministrator [sn_em.admin]	Kann auf alle Bereiche in Evidence Management zugreifen und sie konfigurieren.	• sn_em.evidence_config_manager • sn_em.evidence_reader • sn_em.evidence_writer
Nachweiskonfigurationsmanager [sn_em.evidence_config_manager]	Kann auf Datensätze vom Typ „Nachweis“ zugreifen und sie erstellen und verwalten. **Hinweis:** Erfordert die Rollen für Nachweisleser und -autor, um Datensätze vom Nachweistyp zu verwalten.	
Nachweisleser [sn_em.evidence_reader]	Kann Nachweise anzeigen, wenn der ER-Fall aufrufbar ist.	
Nachweisautor [sn_em.evidence_writer]	Kann Nachweisdatensätze erstellen und verwalten.	sn_em.evidence_reader

Employee Relations-Rollen beinhalten Evidence Management-Rollen.

Nach einem Identitätswechsel können Benutzer keine Nachweise lesen.

Wenn ein Employee Relations-Fall eingeschränkt ist, können Benutzer den Nachweisdatensatz nur anzeigen, wenn sie den ER-Fall anzeigen können.

Nachweistypen

Bevor Sie einem ER-Fall Nachweise hinzufügen können, müssen Sie Nachweistypen einrichten. Mit Nachweistypen können Sie die von Ihnen im Zusammenhang mit ER-Fällen gesammelten Nachweise kategorisieren und organisieren. Das Basissystem bietet folgende Möglichkeiten:

- Audio
- Chatprotokolle
- E-Mail
- Fotos

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Screenshots
- SMS
- Video

Sie können zusätzliche Nachweistypen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachweistypen erstellen.

Nachweistypen erstellen

Erstellen Sie Nachweistypen, um Mitarbeiterbeziehungsnachweise effizient und logisch zu katalogisieren und zu organisieren und so Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_em.evidence_config_manager

Hinweis: Das Basissystem stellt vorkonfigurierte Nachweistypen bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Nachweisverwaltung** > **Nachweistypen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, oder bearbeiten Sie die Felder.

Feld	Wert
Name	Name, mit dem der Nachweistyp identifiziert und beschrieben wird.
Aktiv	Gibt an, ob der Nachweistyp aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Konfigurieren Sie ein PIP-Lebenszyklusereignis

Nachdem eine PIP-Anforderung von einem Manager initiiert wurde, initiiert ein strukturierter Workflow (ein vordefiniertes Lebenszyklusereignis) automatisch Aufgaben für einen Manager, einen Mitarbeiter und einen er-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

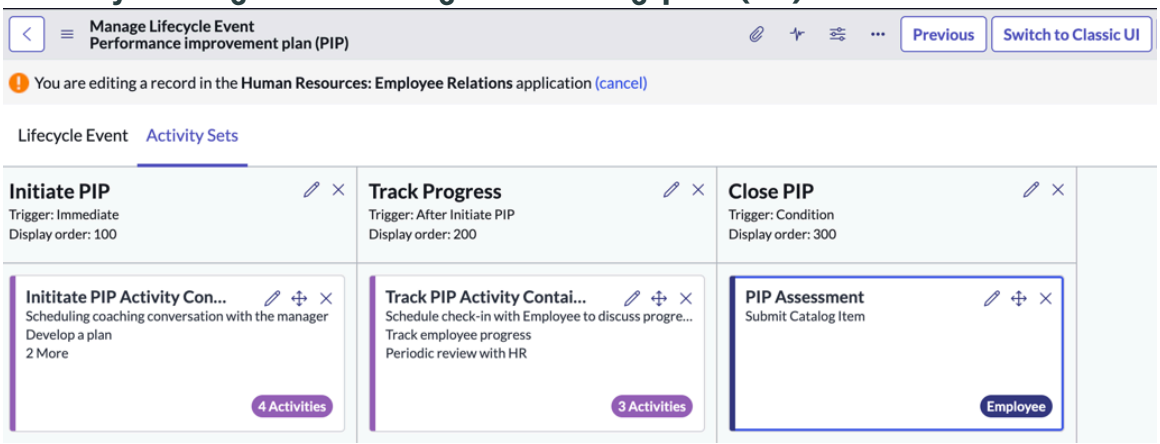
- Erforderliche Rolle: Administrator
- Installieren Sie die Plugins Human Resources Scoped App: Employee Relations und Enterprise Onboarding and Transitions.
- Aktivieren Sie die Anwendungen HR-Taxonomie und Dokumentvorlagen in ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Öffnen Sie das Lebenszyklusereignis „Leistungsverbesserungsplan“ (PIP) mit vordefinierten Aktivitätensätzen und Aktivitäten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklusereignis des Leistungsverbesserungsplans (PIP)



3. Konfigurieren Sie den Aktivitätensatz und die Aktivitäten gemäß Ihrem Geschäftsanwendungsfall.

HR-Servicebereitstellung Employee Relations verwenden

Das Erstellen eines HR-Servicebereitstellung Employee Relations(ER)-Falls ähnelt dem Erstellen eines HR-Falls mit einigen Unterschieden.

Der Prozess für die Bearbeitung von ER-Fällen lautet wie folgt:

- Erstellen Sie einen er-Fall mithilfe des Formulars „Fallerstellung“ in Core-UI Oder das Formular „Neuen Fall erstellen“ im Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Fügen Sie nach der Fallerstellung Folgendes hinzu:
  - Beteiligte Parteien
  - Behauptungen
  - Interviews
  - Nachweis
  - Korrekturmaßnahmen
  - Unterkünfte

Kompetenzzentrum und HR-Service

HR-Servicebereitstellung unterstützt das Kompetenzzentrum „Employee Relations-Fall“.

Außerdem werden dadurch die folgenden HR-Services unterstützt: Fehlverhalten melden und Unterkunftsanforderung.

„Geöffnet für” ist kein Mitarbeiter

Beim Erstellen von HR-Fällen müssen Sie eine „Geöffnet für“-Person angeben. Für ER-Fälle müssen Sie keine „Geöffnet für“-Person angeben.

Wenn Sie ein HR-Mitarbeiter sind und das HR-Fallformular oder Mitarbeiterbereich verwenden, wählen Sie im Fallerstellungs-Formular „Suche nach Mitarbeiter” die Option **Verifizierung überspringen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Nach dem Öffnen eines ER-Falls stellen zugehörige Informationen die Details eines ER-Falls bereit und umfassen:

- Behauptungen
- Beteiligte Parteien
- Interviews

Behauptungen

Behauptungen liefern zusätzliche Details zum Fehlverhalten und umfassen:

- Typ der Anschuldigung
- Beschreibung
- Beteiligte Parteien

Beteiligte Parteien

Im Rahmen der Erfassung wichtiger Informationen über das Fehlverhalten können Sie Informationen über alle Beteiligten erfassen. Informationen wie der Typ der beteiligten Partei. Handelt es sich bei der beteiligten Partei um:

- Zeuge
- Beschwerdeführer
- Unterbehauptung
- Sonstige

Oder ist die beteiligte Partei ein Benutzer im System oder kein Benutzer.

Interviews

Befragungen von allen beteiligten Parteien sind wichtig und erfassen die folgenden Informationen:

- Datum der Befragung
- Namen der Fragesteller
- Name der befragten Person
- Alle Personen, die Sie mit der Untersuchung verknüpfen möchten
- Hinweise zur Befragung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter, der Mitarbeiter-Center (EC) oder Serviceportal verwendet

Wenn ein Mitarbeiter in Mitarbeiter-Center (EC) oder Serviceportal einen ER-Fall erstellt, werden dem Mitarbeiter die Felder „Geöffnet für“, „Geöffnet von“ und „Beschwerdeführer“ zugewiesen.

Hinweis: Eine Rolle ist nicht erforderlich, damit Mitarbeiter einen ER-Fall erstellen können.

- Um einen ER-Fall bearbeiten zu können, müssen Service Desk-Mitarbeiter die Rolle „HR ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] haben.
- Beim Erstellen eines HR ER-Falls wird für Mitarbeiter, die nicht über die Rolle „HR ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] verfügen, das Feld „Geöffnet für“ nicht angezeigt.
- Wenn ein Mitarbeiter mit der Rolle „HR ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] den Fall öffnet, wird das Feld „Geöffnet für“ nicht angezeigt.

Verwenden Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen

Verwenden Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen Um einen Überblick über zu erhalten Mitarbeiterbeziehungen Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin,sn_hr_er.case_writer,sn_hr_er.case_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarding von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll Ihnen einen Überblick geben, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Touren .

Wenn Sie zum ersten Mal eine Seite mit einer geführten Tour besuchen, wird ein Willkommensbildschirm angezeigt. Sie können entweder die Tour beginnen oder die Tour überspringen. Die Tour kann über das Menü des Hilfe-Centers erneut aufgerufen werden.

Geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen Sind nur in Fällen von Fehlverhalten melden verfügbar. Die Tour ist standardmäßig inaktiv. Informationen zum Aktivieren der geführten Tour finden Sie unter Aktivieren Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
4. Wählen Sie aus **Hilfe anzeigen** Symbol ( ).
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Hilfecenter-Menü anheften** Symbol Zum Anheften des Seitenbereichs des Hilfe-Centers auf der Seite.
6. Wählen Sie Aus **Nehmen Sie an einer Tour Teil** .
7. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie aus **Als Nächstes** Um die Tour zu durchlaufen. Um die Tour zu einem beliebigen Zeitpunkt zu beenden, können Sie auswählen **Tour Beenden** Wählen Sie im Seitenbereich oder aus **Schließen** Schaltfläche im Popup-Fenster und bestätigen Sie, um die Tour zu beenden.
8. Wählen Sie Aus **Fertig** Nachdem die Tour beendet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen

Aktivieren Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen Um einen Überblick über zu erhalten Mitarbeiterbeziehungen Fälle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren**an.
2. Wählen Sie aus **Tour-ID** Neben **Detailansicht des Falls „Mitarbeiterbeziehungen“** .
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Konfigurieren Sie den automatischen Start für Mitarbeiterbeziehungen Geführte Tour.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Automatischen Start konfigurieren**an.
   b. Wählen Sie aus **Now/HR/Agent/Datensatz** Kachel.
   c. Wählen Sie aus **Automatischer Start** Neben umschalten **Detailansicht des Falls „Mitarbeiterbeziehungen“** Daher wechselt er nach rechts.

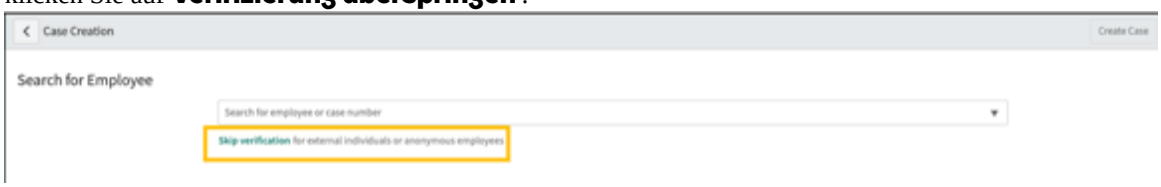
Erstellen Sie einen Mitarbeiterbeziehungsfall in der Core-UI

Sie erstellen er-Fälle für Mitarbeiter, die Fehlverhalten, Diskriminierung oder Disziplinarprobleme melden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
2. Von **Suchen Sie nach Mitarbeiter- oder Fallnummer** , Geben Sie einen Mitarbeiternamen ein, oder klicken Sie auf **Verifizierung überspringen** .



Hinweis: Wenn Sie die Verifizierung überspringen, können Sie einen er-Fall erstellen, ohne eine Person „geöffnet für“ zu identifizieren, und gelangen direkt zu Falldetails.

Formular „Falldetails“

Feld	Beschreibung
COE	Das **Kompetenzzentrum**, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Derzeit ist Employee Relations-Fall das einzige verfügbare Kompetenzzentrum für ER-Fälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Siehe Datenmodell für HR-Kompetenzzentren . **Hinweis:** Sie können auch zuerst einen HR-Service auswählen und das zugehörige Kompetenzzentrum wird automatisch ausgefüllt.
HR Service	Der HR-Service hängt von dem ausgewählten Kompetenzzentrum oder von dem ab, was Sie basierend auf der Kommunikation mit der Mitarbeiteranforderung auswählen. Wählen Sie Folgendes aus: ○ Unterkunftsanforderung ○ Diskriminierung melden ○ Fehlverhalten melden ○ Leistungsverbesserungsplan (PIP) Für einen Mitarbeiter verfügbare HR-Services filtern nach: ○ Ausgewähltem Kompetenzzentrum. ○ HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration. Beschränken Sie den Servicefilter auf das Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld „Geöffnet für“ nicht entfernt wurde. **Hinweis:** **Übergeordneter Massenfall** wird nicht als Auswahl angezeigt, da er nur beim Erstellen eines übergeordneten Falls für untergeordnete Massenfälle angezeigt wird. Siehe Fügen Sie HR-Massen-Fälle hinzu, oder ändern Sie sie .
Geöffnet für	Die Person, für die die HR-Service-Anforderung ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie auf den Link **Verifizierung überspringen** geklickt haben. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um einen Benutzer zu suchen. Verwenden Sie die Auswahlliste für die Suche und wählen Sie einen anderen Mitarbeiter aus. Klicken Sie auf das Symbol **Referenzfeld**, um Informationen im **HR-Profil** anzuzeigen und zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie die HR-Service-Option **Standardwert nicht betreffende Person** für einen HR-Service auswählen, wird verhindert, dass **Betreffende Person** beim Erstellen eines HR-Falls automatisch ausgefüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen HR-Service .
Arbeitsnotizen	Spezifische Informationen für den Fall, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. **Arbeitsnotizen** Sind für nicht sichtbar **Geöffnet für** Betreff. Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ ermöglicht einem Benutzer das Senden einer E-Mail von einem persönlichen E-Mail-Konto, das auf einen HR-Fall verweist. Wenn die Eigenschaft den Wert „false“ (Standard) aufweist, wird der Text aus der E-Mail im Feld „Arbeitshinweise“ angezeigt. Um auf Systemeigenschaften zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list im Navigationsfilter ein. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zum Konfigurieren des dynamischen Übersetzungs-Frameworks finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

3. Klicken Sie Auf **Fall Erstellen** Und **Mitarbeiterbeziehungen – Fall** Das Formular wird mit zusätzlichen Informationen zum Fall angezeigt.
Das **Kompetenzzentrum** und der **HR-Service**, die für den HR-Fall ausgewählt wurden, bestimmen die angezeigten Felder.

Formular „Mitarbeiterbeziehungen – Fall“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine HR-Fallnummer wird zugewiesen. Dies ist eine eindeutige Kennung. Sie kann nicht geändert werden und hat ein HRC-Präfix.
Extern geöffnet für	Der ER-Fall wurde von einer Person außerhalb Ihres Unternehmens gemeldet. Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens werden die folgenden Felder entfernt: ○ Geöffnet für ○ Bevorzugte Kontaktmethode
Geöffnet für	Die Person, die für die HR-Serviceanforderung verantwortlich ist. **Hinweis:** Wählen Sie Aus **Verifizierung überspringen** Dient zum Erstellen eines Falls, ohne den Mitarbeiter oder die Fallnummer zu verifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Die Person, die den HR-Service anfordert. Wenn Sie eine HR-Serviceanforderung für sich selbst tätigen, sind die Personen in den Feldern **Betreffende Person** und **Geöffnet für** identisch. ○ Die Person, die den HR-Service für einen Mitarbeiter anfordert. Beispielsweise wenn ein Manager einen HR-Service für einen direkt unterstellten Mitarbeiter anfordert. In diesem Beispiel hat der Manager (**Geöffnet für**) eine HR-Anforderung im Namen eines Mitarbeiters (**Betreffende Person**) gestellt. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen anderen Mitarbeiter auszuwählen. Klicken Sie auf das Symbol **Referenzfeld**, um Informationen im **HR-Profil** anzuzeigen und zu bearbeiten.
Bevorzugte Kontaktmethode	Die Kommunikationsmethode, mit der die Person im Feld **Geöffnet für** (falls vorhanden) kontaktiert werden möchte. Wählen Sie Folgendes aus: ○ Nicht spezifiziert ○ Telefon (privat) ○ Telefon (geschäftlich) ○ E-Mail-Adresse (privat) ○ E-Mail-Adresse (geschäftlich)
HR Service	Der im Formular „Fallerstellung“ ausgewählte HR-Service.
Datum des Incidents	Das Datum des Incidents. Wenn mehrere Incidents vorhanden sind, wählen Sie das Datum des letzten Incidents aus.
Kompetenzen	Die erforderlichen Fähigkeiten der Person, die dieser Kategorie des HR-Falls zugewiesen ist. Die Fähigkeiten können automatisch basierend auf der HR-Fallvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden.
Status	Status des Falls. Der Status kann automatisch basierend auf dem HR-Fall oder der Aufgabenvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Entwurf: Der Standardstatus bei der Ersterstellung eines Falls. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. ○ Bereit: Der Fall ist bereit für die Bearbeitung. ○ Vollständig abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Abgebrochen ○ Angehalten: Verwenden Sie diese Option, um vorübergehend den Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung zu verhindern. Siehe Einen HR-Fall anhalten und fortsetzen .
Priorität	Die Priorität, mit der der Incident gelöst werden muss. Verwenden Sie „Auswirkung“ und „Dringlichkeit“, um die Priorität zu bestimmen.
Quelle	Die Berichterstellungsmethode für den Incident
Geöffnet	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der ER-Fall erstellt wurde
Geöffnet von	Die Person, die den ER-Fall erstellt hat
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, der der ER-Fall zugewiesen ist. Wenn die Gruppe nicht automatisch festgelegt wird, weisen Sie eine HR-Gruppe zu, um eine Auswahl der HR-Benutzer im Feld **Zugewiesen an** bereitzustellen. Informationen zur automatischen Zuweisung finden Sie unter Zuweisungsregeln für Mitarbeiterbeziehungen.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der der Bearbeitung dieses Falls zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe automatisch zugewiesen wird, wird beim Erstellen des Falls ein Benutzer aus der Gruppe automatisch zugewiesen. Wenn der Benutzer nicht automatisch zugewiesen wird, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um einen Benutzer auszuwählen, der ein Mitglied der ausgewählten Zuweisungsgruppe ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um den HR-Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** zu ändern, muss der Mitarbeiter ein Mitglied der Zuweisungsgruppe sein.
Mitarbeiter	Service Desk-Mitarbeiter oder interessierte Parteien, die Sie dem Fall zuordnen möchten. Beteiligte Mitarbeiter können den Fortschritt des ER-Falls nachverfolgen und auf dem neuesten Stand bleiben. Wenn ein ER-Fall vom zugewiesenen Mitarbeiter an einen anderen Mitarbeiter übertragen wird, kann der ursprünglich dem Fall zugewiesene Mitarbeiter sich selbst als Mitarbeiter hinzufügen und den Fall weiterhin überwachen. Da sie den Fall einsehen können, können beteiligte Mitarbeiter dem Mitarbeiter, der dem Fall zugewiesen wurde, auch helfen. Andere Faktoren: ○ Mitarbeiter können sich selbst aus einem Fall entfernen. ○ Der zugewiesene Mitarbeiter kann Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. ○ Mitarbeiter können keine anderen Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. ○ Mitarbeiter, die einem ER-Fall hinzugefügt werden, erhalten eine Benachrichtigung. Zwischen Mitarbeiter und Kompetenzzentrum für den HR-Fall kann ein Konflikt entstehen. Die Grundregeln lauten wie folgt: ○ Für alle HR-Fälle überschreiben Mitarbeiter alle Sicherheitsmaßnahmen für ein Kompetenzzentrum. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen. ○ ER-Fälle (Employee Relations) können Mitarbeiter überschreiben, wenn Einschränkungen gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren. **Hinweis:** Mitarbeiter müssen die Rolle „ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] haben, um ein Mitarbeiter zu sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Interessierte Parteien, die alle Updates anzeigen und Benachrichtigungen für den ER-Fall erhalten können
Kurzbeschreibung	Wird über den HR-Service ausgefüllt. Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie die Beschreibung ändern.
Beschreibung	Eine längere, detaillierte Beschreibung, nachdem der ER-Fall erstellt wurde. Verwenden Sie die RTF-Tools (Rich Text Format), um Ihren Text zu formatieren. Rich-Text-Formatierung wird in Mitarbeiter-Center oder Service Portal auch für eine Fall- oder Aufgabenbeschreibung angezeigt.

Die folgenden Schaltflächen werden angezeigt:

Diskutieren

Option, eine Sidebar-Diskussion über den Fall zu beginnen, indem die erforderlichen Teilnehmer hinzugefügt werden.

Folgen

Option, um gemäß Ihren Benachrichtigungseinstellungen über Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Fall benachrichtigt zu werden.

Aktualisieren

Option zum Aktualisieren des Falls.

Bereit zur Bearbeitung

Option zum Ändern des Status des Falls in „bereit zur Arbeit“.

Abbrechen

Option zum Abbrechen des Falls.

Löschen

Option zum Löschen des Falls.

Die folgenden eingebetteten Listen werden angezeigt:

Erfüllungsanweisungen

Informationen, wie Sie einen Fall abschließen können. Diese Informationen werden in der HR-Servicekonfiguration definiert.

Eine Prüfliste mit den genauen Schritten zum Abschließen wird angezeigt, wenn dies vom HR-Service konfiguriert wurde. Siehe Konfigurieren Sie einen HR-Service .

Kommentare und Arbeitsnotizen

Anmerkungen oder Arbeitsnotizen, mit denen Details zum Fall bereitgestellt werden. **Arbeitshinweise** sind für die **betreffende Person** nicht sichtbar.

Hinweis: Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zum Konfigurieren des dynamischen Übersetzungs-Frameworks finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

Zugehörige Links

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgendes wird abhängig vom Typ des Falls und den mit dem Benutzer verknüpften Rollen angezeigt:

- Aufgabe hinzufügen: Aufgabe, die Sie dem Fall hinzufügen möchten. Siehe Fügen Sie einem HR-Fall eine HR-Aufgabe hinzu .
- SLA-Zeitachse anzeigen: SLA im Zeitleistenformat, zeigt die verstrichene Zeit an.
- SLAs reparieren: Klicken Sie zum Reparieren einer beliebigen Servicelevel-Vereinbarung, die mit dem Fall verknüpft ist.

Beteiligte Parteien

Personen, die dem ER-Fall zugeordnet sind. Beteiligte Parteien können der Beschwerdeführer, der Gegenstand der Anschuldigung, ein Zeuge oder ein anderer (nicht definiert) sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatz für beteiligte Parteien.

Behauptungen

Informationen, durch die ein Employee Relations-Fall weiter definiert wird Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anschuldigungsdatensatz.

Interviews

Befragungsdatensatz für eine beteiligte Partei. Weitere Informationen finden Sie unter .

Nachweis

Nachweis zur Unterstützung des er-Falls. Weitere Informationen finden Sie unter Evidence Management für Employee Relations.

Korrekturmaßnahmen

Informationen zur Lösung und alle zugehörigen Korrekturmaßnahmen nach einer Untersuchung im Zusammenhang mit dem ER-Fall Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Korrekturmaßnahme.

Angehängte Wissensartikel

Liste der Wissensartikel, die dem HR-Service-Typ angehängt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management für HR.

Genehmiger

Führt Mitarbeiter auf, die geänderte Informationen des Falls oder den Status der Genehmigung, Kommentare und zugehörige Daten genehmigen können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen.

Hinweis: Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core_case.writer] innehaben.

Untergeordnete Fälle

Listet untergeordnete Fälle für den aktuellen Fall auf.

ER-Fälle für Beteiligte

Listet andere ER-Fälle für die an dem ER-Fall beteiligten Parteien auf.

Erstellen Sie einen Mitarbeiterbeziehungen – Fall In Mitarbeiterbereich Für HR-Fallmanagement

Sie können verwenden HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Dient zum Erstellen von er-Fällen für Mitarbeiter, die Fehlverhalten, Diskriminierung oder Disziplinarprobleme melden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Klicken Sie in der Kategorie er auf **Neu** .
4. Suchen Sie nach einer Mitarbeiter- oder Fallnummer, oder klicken Sie auf den Link **Verifizierung überspringen**, wenn die betreffende Person extern ist oder anonym bleiben möchte.
5. Füllen Sie das Formular aus.

ER-Fallformular

Feld	Beschreibung
COE	Das **Kompetenzzentrum**, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Derzeit ist Employee Relations-Fall das einzige verfügbare Kompetenzzentrum für ER-Fälle. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Siehe Datenmodell für HR-Kompetenzzentren . **Hinweis:** Sie können auch zuerst einen HR-Service auswählen und das zugehörige Kompetenzzentrum wird automatisch ausgefüllt.
HR Service	Nachdem Sie **Employee Relations-Fall** im Feld **COE** ausgewählt haben, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Unterkunftsanforderung ○ Diskriminierung melden ○ Fehlverhalten melden **Hinweis:** Sie können die Funktion „Verifizierung überspringen“ verwenden, wenn Sie einen Fall zur Meldung von Fehlverhalten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicebereitstellung Employee Relations verwenden. ○ Leistungsverbesserungsplan (PIP) Begrenzen Sie mithilfe von Filtern die HR-Services, die für Mitarbeiter verfügbar sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Ausgewähltem Kompetenzzentrum. ○ HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration. Beschränken Sie den Servicefilter auf das Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld „Geöffnet für“ nicht entfernt wurde. **Hinweis: Übergeordneter Massenfall** wird nicht als Auswahl angezeigt, da er nur beim Erstellen eines übergeordneten Falls für untergeordnete Massenfälle angezeigt wird. Siehe Fügen Sie HR-Massen-Fälle hinzu, oder ändern Sie sie .
Geöffnet für	Person, für die der ER-Fall geöffnet wurde. Sie können Buchstaben oder Zahlen eingeben, um nach möglichen Treffern zu suchen. Wenn die Person anonym bleiben möchte oder sich außerhalb Ihres Unternehmens befindet, können Sie dieses Feld leer lassen.
Betreffperson	Person, um die es in dem ER-Fall geht.
Arbeitsnotizen	Details zum ER-Fall. **Hinweis:** Interviews finden Sie auf der Registerkarte **mehr**.

6. Wählen Sie **Fall erstellen**.
   Der Fall wird mit einer **Fallzeitleiste** zurückgegeben, auf der alle Aufgaben und wichtigen Meilensteine und Daten im Zusammenhang mit dem Fall visuell dargestellt werden. Die **Fallzeitleiste** hilft Mitarbeitern, die wichtigsten Untersuchungsaktivitäten für einen Fall zu visualisieren und zu navigieren und den Verlauf und die noch zu erledigenden Aufgaben schnell zu verstehen. Zudem wird die Dropdown-Liste **Legende anzeigen** eingeblendet, um die Anzahl der geplanten oder durchgeführten Ereignisse und das zugehörige Datum anzuzeigen oder auszublenden.

   Unterhalb der **Fallzeitleiste** gibt es mehrere Registerkarten, auf denen Sie zusätzliche Informationen zum Fall angeben können.

   Hinweis: Geschlossene und abgeschlossene Events werden möglicherweise weiterhin auf der Zeitleiste angezeigt, aber nicht unbedingt auf den zugehörigen Registerkarten.

   Das **Menü „Zugehörige Elemente“** zeigt eine Reihe von Registerkarten, auf denen Sie Informationen zum ER-Fall hinzufügen können.

   Details

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzfallinformationen, die von der anfordernden Person für den er-Fall eingegeben wurden.

Beteiligte Parteien

Personen, die dem ER-Fall zugeordnet sind. Beteiligte Parteien können der Beschwerdeführer, der Gegenstand der Anschuldigung, ein Zeuge oder ein anderer (nicht definiert) sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatz für beteiligte Parteien.

Behauptungen

Informationen, durch die ein Employee Relations-Fall weiter definiert wird Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anschuldigungsdatensatz.

Interviews

Befragungsdatensatz für eine beteiligte Partei. Weitere Informationen finden Sie unter .

Nachweis

Nachweis zur Unterstützung des er-Falls. Weitere Informationen finden Sie unter Evidence Management für Employee Relations.

mehr

Hier können Sie Folgendes anzeigen:

- Korrekturmaßnahmen: Informationen zur Lösung und allen zugehörigen Korrekturmaßnahmen nach einer Untersuchung im Zusammenhang mit dem ER-Fall. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Korrekturmaßnahme.
- Angehängte Wissensartikel: Liste der Wissensartikel, die mit dem HR-Servicetyp verknüpft sind. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management für HR.
- Genehmiger: Führt Mitarbeiter auf, die geänderte Informationen des Falls oder den Status der Genehmigung, Kommentare und zugehörige Daten genehmigen können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen.

  Hinweis: Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core_case.writer] innehaben.

- Untergeordnete Fälle: Listet untergeordnete Fälle für den aktuellen Fall auf.
- ER-Fälle für Beteiligte: Listet andere ER-Fälle für die an dem ER-Fall beteiligten Parteien auf.
- Vorgabeergebnisse: Zeigt Behauptungen und Ergebnisse an.

Automatische Übersetzung

Erstellen Sie einen Anschuldigungsdatensatz

Verwenden Sie Behauptungen, um zusätzliche Details für einen ER-Fall bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. **Wahlweise:** Navigieren Sie zu **Anschuldigungen** Registerkarte in Kern UI.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**an.
   b. Wählen Sie einen ER-Fall aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste, und wählen Sie aus **Anschuldigungen** Registerkarte.

d. Wählen Sie **Neu**.

2. Wahlweise: Navigieren Sie zu **Anschuldigungen** Registerkarte in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement .

a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.

b. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).

c. In der Kategorie er, s Wählen Sie einen er-Fall aus.

d. Wählen Sie aus **Anschuldigungen** Registerkarte.

e. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Behauptung“

Feld	Beschreibung
HR-Fall	Die HR-Fallnummer, die der Behauptung zugeordnet ist
Typ der Anschuldigung	Der Behauptungstyp, der den ER-Fall beschreibt. Untertypen von Behauptungen beschreiben eine Behauptung genauer. Behauptungstypen sind: ○ Fehlbehandlung von Kunden ○ Diskriminierung ○ Drogen und Alkohol ○ Betrug und Diebstahl ○ Belästigung ○ Zwischenmenschlicher Konflikt ○ Dienstvergehen ○ Vergeltung ○ Lohn und Zeitplanung ○ Gewalt am Arbeitsplatz
Untertyp der Anschuldigung	Beschreibt einen Behauptungstyp weiter. Die Auswahl des Untertyps der Behauptung hängt davon ab, was Sie als Behauptungstyp auswählen.
Beschreibung	Details zur Behauptung

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
Wenn ein Datensatz der beteiligten Parteien vom Typ ist **Gegenstand der Anschuldigung** Ist vorhanden, wird das Feld „Betreff der Anschuldigung“ im Anschuldigungsdatensatz automatisch ausgefüllt, sofern nur ein Gegenstand der Anschuldigung vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Datensatz für beteiligte Parteien

Erfassen Sie Informationen zu Personen, die dem ER-Fall zugeordnet sind. Beteiligte Parteien können der Beschwerdeführer, der Gegenstand der Anschuldigung, ein Zeuge oder ein anderer (nicht definiert) sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. **Wahlweise:** Navigieren Sie zu **Beteiligte Parteien** Registerkarte in Kern UI.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**an.
   b. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
   c. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste, und wählen Sie die Registerkarte **Beteiligte Parteien** aus.
   d. Wählen Sie **Neu**.
2. **Wahlweise:** Navigieren Sie zu **Beteiligte Parteien** Registerkarte in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement .
   a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
   b. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
   c. Wählen Sie in der Kategorie er einen er-Fall aus.
   d. Wählen Sie aus **Beteiligte Parteien** Registerkarte.
   e. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Beteiligte Partei“

Feld	Beschreibung
HR-Fall	HR Employee Relations-Fallnummer aus dem ausgewählten Fall.
Typ	Der Typ der beteiligten Partei. Wählen Sie Folgendes aus: ○ Beschwerdeführer (die Person oder Gruppe, die eine Beschwerde einreicht) ○ Unterbehauptung ○ Zeuge ○ Sonstige
Nicht im System	Mit dieser Option können Sie angeben, dass die beteiligte Partei kein Mitarbeiter Ihres Unternehmens ist. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Feld „Name“ durch das Feld „Benutzer“ ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Die Person, bei der es sich um die beteiligte Partei handelt. Wird nur angezeigt, wenn Sie nicht das Kontrollkästchen **Nicht in System** aktiviert haben.
Name	Der Name der beteiligten Partei. Wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Nicht in System** aktiviert haben.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder auf **Speichern**.
   - Wenn Sie **Speichern** wählen, werden die Registerkarten **Interviews** und **Korrekturmaßnahmen** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter .
   - Erstellen und verknüpfen Sie auf der Registerkarte **Korrekturmaßnahmen** einen Korrekturmaßnahmendatensatz mit einer beteiligten Partei.
   - Wenn ein Anschuldigungsdatensatz erstellt wird, wird der Betreff der Anschuldigung automatisch aus dem Datensatz „Beteiligte Parteien“ des Typs ausgefüllt **Gegenstand der Anschuldigung** , Vorausgesetzt, dass nur ein Gegenstand der Anschuldigung vorhanden ist.

Interviewverwaltung verwenden

Mit können Sie Interviews planen und dokumentieren und Interviewvorlagen verwenden Core-UI Oder HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Das Erstellen eines Datensatzes für ein Interview ist ein wichtiger Teil einer Untersuchung von Mitarbeiterbeziehungen.

Interviews planen: Es gibt zwei (2) Methoden, mit denen Sie ein Interview planen können:

- Manuelle Eingabe: Sie geben Start- und Enddatum/-zeit für das Interview ein. Die Bestätigung erfolgt außerhalb der Anwendung.
- Planung eines Interviews mit dem Microsoft Outlook-Kalender.
  - Zur Verwendung dieser Funktion muss die Integration mit Microsoft Exchange erfolgen. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft **sn_hr_er.ex_online_notification_url** die Rückruf-URL im Feld **Wert** enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke ein .
  - Die Systemeigenschaft **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** bestimmt die maximale Anzahl von Zeitfenstern, die zurückgegeben werden sollen, wenn versucht wird, ein Interview mit Microsoft Exchange zu planen. Der Standardwert beträgt 500 Zeitfenster.

> **Hinweis:** Sie können die manuelle Planungsmethode in HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter oder Planen Sie ein Bewerbungsgespräch in Mitarbeiterbeziehungen Verwenden MitarbeiterbereichFür HR-Fallmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interviews planen

Sie können den Standardkalender von ServiceNow® verwenden oder die Funktionalität mit Microsoft Exchange integrieren, um Interviews im Zusammenhang mit ER-Fällen (Employee Relations) zu planen.

Planen Sie ein Bewerbungsgespräch in Mitarbeiterbeziehungen Verwenden MitarbeiterbereichFür HR-Fallmanagement

Verwenden Mitarbeiterbereich Für HR-Fallmanagement Dient zum Erfassen eines Datensatzes eines Bewerbungsgesprächs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich Für HR-Fallmanagement** an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie in der Kategorie er einen er-Fall aus.
4. Wählen Sie unterhalb der **Fallzeitleiste** aus der Reihe der Registerkarten **mehr** aus.
5. Wählen Sie **Interviews** aus.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Neues Bewerbungsgespräch erstellen“

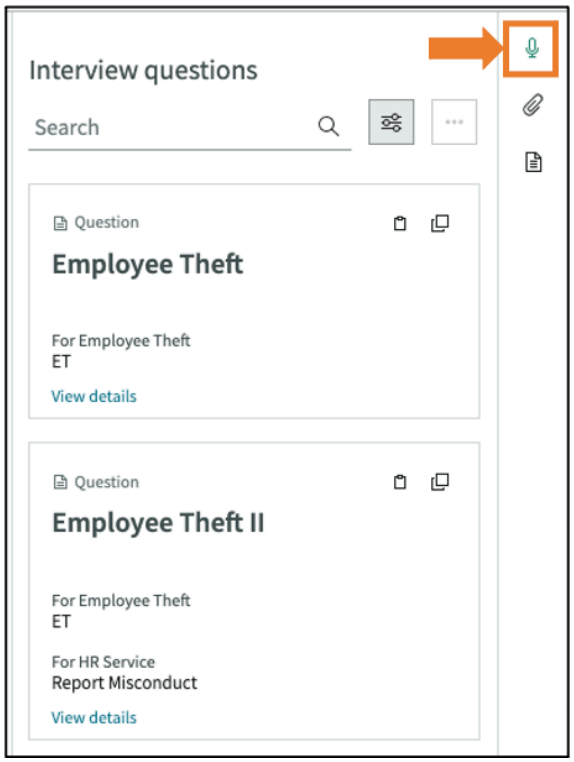
Feld	Beschreibung
Nummer	Die Nummer, die den Befragungsdatensatz identifiziert. Die Anwendung weist automatisch Interviewnummern zu.
HR-Fall	Nummer des dem Interview zugeordneten HR ER-Falls. **Hinweis:** Wenn Sie aus **Employee Relations** auf das Interview zugreifen, müssen Sie einen HR-Fall auswählen, dem das Interview zugeordnet werden soll.
Befragter	Name der befragten Person. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** , und suchen Sie nach der Person, die Sie befragen. Wenn keine Namen angezeigt werden, können Sie eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatz für beteiligte Parteien.
Befrager	Namen der Personen, die die Befragung durchgeführt haben.

Automatische Übersetzung

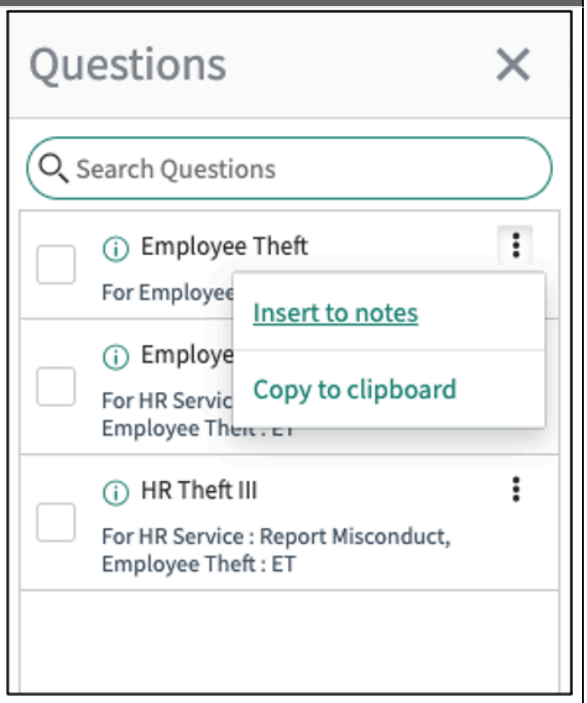
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie in das Feld, um eine Liste mit Namen anzuzeigen, die Sie auswählen können. **Hinweis:** Nur Mitglieder mit der Rolle sn_interview_temp.writer gehören zu einer Gruppe, die über die Kompetenz Employee Relations verfügt.
Externe Teilnehmer	Gibt an, dass Sie externe Teilnehmer zum Interviewdatensatz hinzufügen möchten.
Externe Einladungs-E-Mail	E-Mail-Adressen der externen Teilnehmer. Wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Externe Teilnehmer** auswählen. **Hinweis:** Trennen Sie die E-Mail-Adressen durch ein Komma.
Zeitplanungsmethode	Die Methode, mit der Sie das Interview planen. Wählen Sie **Manueller Eintrag** aus, um Start- und End-Datum/Uhrzeit des Interviews auszuwählen. Wenn Ihr Unternehmen zur Planung die Integration mit dem Microsoft Outlook-Kalender nutzt, wählen Sie **Kalender**. Sie können ein Interview in einer Oberfläche planen, die mit dem Outlook-Kalender Ihres Unternehmens synchronisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewverwaltung verwenden.
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit des Interviews. Wählen Sie aus **Kalender anzeigen** Symbol ( ) Und wählen Sie das Datum und die Uhrzeit des Starts des Bewerbungsgesprächs aus.
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit des Interviews. Wählen Sie aus **Kalender anzeigen** Symbol ( ) Und wählen Sie das Datum und die Uhrzeit des Gesprächs aus.
Weitere Parteien	Andere Personen, die Teil des Befragungsdatensatzes sein sollen. Klicken Sie in das Feld, um eine Liste mit Namen anzuzeigen. Sie können optional die E-Mail-Adressen für jeden Befrager eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Namen werden angezeigt aus
Externe URL	URL, die für das Interview relevant ist.
Erstellt von	Benutzername der Person, die den Interviewdatensatz erstellt hat.
Interviewnotizen	Notizen zum Interview. Sie können aber auch die Antworten auf die Fragen aus den Interviewfragen-Vorlagen eingeben. Wählen Sie in der kontextbezogenen Sidebar die aus **Interviewvorlagen** Symbol ( ), um nach Vorlagen für Interviewfragen zu suchen.  Interviewvorlagen bieten Fragen, die Sie im Interview verwenden können. Sie können die Fragen aus der Vorlage in das Feld **Interviewnotizen** einfügen oder in die Zwischenablage kopieren, um sie in ein externes Dokument einzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 Wählen Sie das Symbol, um die Optionen „In Notizen einfügen“ oder „In Zwischenablage kopieren“ anzuzeigen. Interviewvorlagen sorgen für Konsistenz und Effizienz bei der Durchführung von Interviews. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewfragen-Vorlagen erstellen.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Evidence Management verwenden

Mit können Sie Nachweise im Zusammenhang mit einem Mitarbeiterbeziehungsfall erstellen, bearbeiten und kategorisieren Core-UI Oder HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Sie können einem ER-Fall (Employee Relations) Nachweise zuordnen. Weitere Informationen über ER-Fälle finden Sie unter Mitarbeiterbeziehungen.

Fügen Sie Fallnachweise in hinzu Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie Nachweisdatensätze, die an einen Mitarbeiterbeziehungsfall angehängt werden sollen, um Untersuchungen mit zu unterstützen Mitarbeiterbereich Für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Kategorie er einen er-Fall aus, an den Sie Beweise anhängen möchten.
4. Wählen Sie unterhalb der **Fallzeitleiste** aus der Reihe der Registerkarten **mehr** aus.
5. Wählen Sie **Nachweis** aus der Reihe von Registerkarten unter der **Fallzeitleiste** aus.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie das Formular aus.

Nachweisformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer, die den Nachweisdatensatz identifiziert. Diese wird von der Anwendung automatisch generiert.
Name	Name, der den Nachweis beschreibt.
Nachweistyp	Der dem Nachweis zugeordnete Nachweistyp. Das Basissystem stellt Folgendes bereit: ○ Audio ○ Chatprotokolle ○ E-Mail ○ Fotos ○ Screenshots ○ SMS ○ Video Weitere Informationen finden Sie unter Nachweistypen erstellen.
Erstellt von	Name des Benutzers, der den Nachweisdatensatz erstellt hat.
Von der beteiligten Partei übermittelt	Name der Person, die den Nachweis eingereicht hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nach Datensatz suchen**, und suchen Sie nach der Person, die den Nachweis vorgelegt hat. Wenn keine Namen angezeigt werden, können Sie **Neu** auswählen und eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatz für beteiligte Parteien.
Beteiligte Parteien	Alle Personen, die an den im ER-Fall bereitgestellten Nachweisen beteiligt sind. Klicken Sie in das Feld, um eine Liste mit beteiligten Parteien anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn keine Namen angezeigt werden, müssen Sie einen Datensatz für eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatz für beteiligte Parteien.
Tabelle	Tabelle, mit der der Nachweis verknüpft ist. Der Standardwert ist die Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case], Sie können den Nachweis jedoch mit jeder Tabelle verknüpfen.
Übergeordnet	Der übergeordnete Fall, auf den sich der Nachweis bezieht. Um einen übergeordneten Fall zuzuordnen, wählen Sie das Symbol **Dokumente mit Liste nachschlagen** und dann die mit dem übergeordneten Fall verknüpfte Tabelle aus. Der Standardwert ist die Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case]. Wählen Sie die Tabelle und den zugehörigen Fall aus, bei dem es sich um den übergeordneten Fall handelt. **Hinweis:** Wenn Sie einem übergeordneten Fall einen Nachweis hinzufügen, ist dieses Feld bereits im Voraus gefüllt.
Nachweisquelltyp	Gibt an, ob der Nachweis ein Anhang oder eine URL ist. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Anhang ○ URL Wenn es sich bei dem Nachweis um einen Anhang handelt, wählen Sie unter „Anhänge“ auf der rechten Seite **Durchsuchen**, und hängen Sie die Datei an. Wenn der Nachweis eine URL ist, geben Sie die URL in das Feld **URL-Quelle** ein.
URL-Quelle	Wählen Sie das Symbol diese URL bearbeiten (). Und geben Sie die URL ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld „Nachweisquelltyp“ **URL** auswählen.
Interview	Die zugehörige Interviewnummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie aus dem Interviewdatensatz hierher gelangt sind, wird die Nummer automatisch angezeigt. Wenn keine Interviewnummer angezeigt wird, klicken Sie in das Feld, und wählen Sie eine aus. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewmanagement für Mitarbeiterbeziehungen.
Beschreibung	Beschreibung des Nachweises.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Korrekturmaßnahme

Erstellen Sie einen Korrekturmaßnahmen-Datensatz für einen ER-Fall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Korrekturmaßnahme mit einer der folgenden Optionen:

Optionen für Korrekturmaßnahmen

UI	Schritte
Von Kern UI	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**an. **b.** Wählen Sie einen ER-Fall aus. **c.** Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie in der zugehörigen Liste die Registerkarte **Korrekturmaßnahmen** aus. **d.** Wählen Sie **Neu**.
Über den Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement-UI	**a.** Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. **b.** Klicken Sie auf das Listen-Symbol **Listen-Symbol** ( ). **c.** Wählen Sie in der Kategorie er einen er-Fall aus. **d.** Wählen Sie Aus **Weitere Registerkarten** . **e.** Wählen Sie aus **Korrekturmaßnahmen** Registerkarte. **f.** Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Korrekturmaßnahmen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die Nummer, die den Korrekturmaßnahmen-Datensatz identifiziert. Die Korrekturmaßnahmennummern werden vom System automatisch zugewiesen und können nicht geändert werden.
HR-Fall	Die mit der Korrekturmaßnahme verknüpfte Nummer des HR ER-Falls **Hinweis:** Wenn Sie aus einem HR ER-Fall auf eine Korrekturmaßnahme zugreifen, wird die Nummer automatisch angezeigt.
Beteiligte Partei	Die Person, für die die Korrekturmaßnahme vorgesehen ist. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, und wählen Sie einen Eintrag aus der Liste aus.
Typ der Korrekturmaßnahme	Die Korrekturmaßnahme für diesen ER-Fall. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste: ○ Mündliche Warnung ○ Schriftliche Warnung ○ Suspendierung ○ Beendigung
Status	Der Status der Korrekturmaßnahme ○ Entwurf ○ Bereit ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen
Datum der Diskussion (JJJJ-MM-TT)	Wählen Sie das Datum der Diskussion über Korrekturmaßnahmen aus.
Diskussion abgehalten von	Der leitende Benutzer der Diskussion über Korrekturmaßnahmen. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, und suchen Sie nach der Person, die die Diskussion geleitet hat.
Auch vorhanden	Identifiziert andere Personen, die an der Diskussion teilgenommen haben. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich selbst hinzuzufügen, oder klicken Sie auf das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Symbol **Unlock additional parties (Weitere Parteien hinzufügen)** , um sich selbst oder andere Personen hinzuzufügen.
Fälligkeitsdatum (JJJJ-MM-TT hh:mm:ss)	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Korrekturmaßnahme abgeschlossen ist
Beschreibung	Hinweise und Informationen zur Besprechung über Korrekturmaßnahmen

3. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

„HR-Servicebereitstellung Employee Relations“-Dashboards

Die „HR-Servicebereitstellung Employee Relations“-Dashboards bieten visuelle Berichte mit Statistiken zu ER-Fällen.

Es gibt vier (4) Abschnitte, die Informationen enthalten:

Employee Relations-Fallvolumen nach Monat

Ein Balkendiagramm, das die Anzahl der ER-Fälle pro Monat und Jahr zeigt. Klicken Sie auf einen Balken, und die Liste der Employee Relations-Fälle wird angezeigt.

Employee Relations-Fallvolumen nach Behauptungstyp

Ein Balkendiagramm, das die Anzahl der ER-Fälle aufgeschlüsselt nach Untertyp der Behauptung zeigt. Klicken Sie auf einen Balken, und die Liste der Behauptungen wird angezeigt.

Employee Relations-Fallvolumen nach Standort

Karte mit der Anzahl der ER-Fälle pro geografischer Region. Klicken Sie auf das Land, und eine Detailansicht wird angezeigt.

Employee Relations-Fallvolumen nach Abteilung

Zeigt die Anzahl der ER-Fälle nach Unternehmensabteilung an. Klicken Sie auf das Bild, um die Liste der beteiligten Parteien anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mitarbeiterbeziehungen Performance Analytics Führungskraft Übersicht

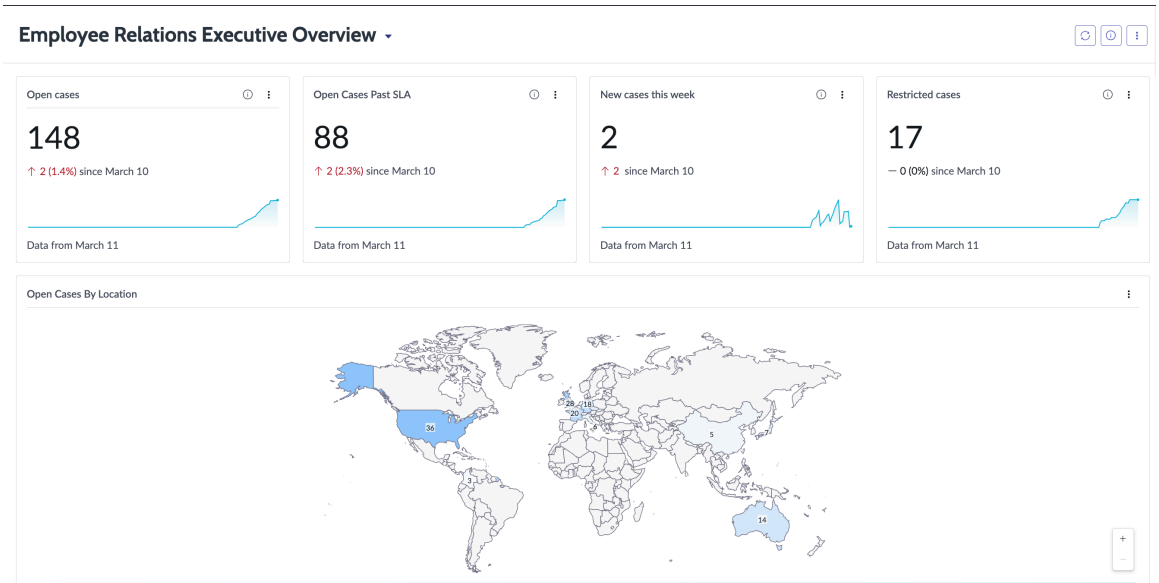
Im Performance Analytics(PA)-Dashboard von HR-Servicebereitstellung Employee Relations (ER) stehen Ihnen historische Trends und Datenvergleiche zur Verfügung.

Sie müssen das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Human Resources: Employee Relations Scoped App“ aktivieren.

Das Dashboard HR ER PA enthält aktuelle Informationen für Folgendes:

Übersicht für Führungskräfte

Stellt Daten zu Trends oder Problembereichen bereit, die sich abzeichnen und eine eingehendere Analyse erfordern, damit proaktive Strategien entwickelt werden können



Fallanalysen

Stellt Fallmetriken und -ziele für ER-Mitarbeiter und ER-Teams bereit. Mit diesen Informationen können ER-Teams auch anhand von Trends beim Fallvolumen und Detailinformationen zu Falldaten ihre Arbeitsauslastung planen. Dieser Abschnitt enthält:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl der offenen ER-Fälle ab der aktuellen Uhrzeit und dem aktuellen Datum.
- Anzahl der ER-Fälle, bei denen die in der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) vorgesehene Zeit überschritten wurde.
- Anzahl der Fälle, die für die Woche ab der aktuellen Uhrzeit und dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- Anzahl der beschränkten ER-Fälle, die ab der aktuellen Uhrzeit und dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Ermittlungsanalysen

ER-Ermittlungsleiter müssen sich bei einer ER-Untersuchung mit der Servicequalität vertraut machen und Trends erkennen können, die über Einzelfälle hinausgehen. In diesem Bereich ist es wichtig, Fälle und Trends in Behauptungsdaten zu vergleichen. Dieser Abschnitt enthält:

- Anzahl der ER-Fälle nach HR-Service. Sie können die Anzeige der Daten mithilfe der Liste **Visualisierung** ändern.
- Anzahl der ER-Fälle nach geografischen Standorten.
- Anzahl der ER-Fälle nach Abteilungen. Sie können die Anzeige der Daten mithilfe der Liste **Visualisierung** ändern.
- Anzahl für jeden Behauptungstyp für offene Fälle. Sie können die Anzeige der Daten mithilfe der Liste **Visualisierung** ändern.
- Datentrends nach Behauptungstyp.
- Anzahl der geschlossenen Fälle nach Ergebnis der Behauptung.

PIP-Service (Performance Improvement Plan)

Verwalten Sie Leistungsprobleme von Mitarbeitern in MitarbeiterbeziehungenMit dem Service „Performance Improvement Plan“ (PIP).

Organisationen behandeln Probleme mit der Mitarbeiterleistung in enger Abstimmung mit HR-Teams, Teams für Mitarbeiterbeziehungen und/oder Teams der Rechtsabteilung. Ordnungsgemäße Prozesse müssen befolgt werden, und die entsprechende Dokumentation und Kommunikation müssen gepflegt werden.

Mit dieser Funktion kann ein Manager:

- Initiieren Sie einen PIP-Fall für einen Mitarbeiter, und binden Sie die Beratung für Mitarbeiterbeziehungen ein, um den PIP-Fall effizienter zu bearbeiten und zu unterstützen.
- Verfolgen Sie den Fortschritt von Aufgaben, und ergreifen Sie die erforderlichen Maßnahmen – der strukturierte Workflow (mit einem Lebenszyklusereignis) initiiert automatisch Aufgaben für einen Manager, einen Mitarbeiter und einen Mitarbeiter in Mitarbeiterbeziehungen (er).

PIP-Workflow

Anwendungsfall, in dem erläutert wird, wie ein Manager, ein Mitarbeiter und ein er-Service Desk-Mitarbeiter an einem Leistungsverbesserungsplan zusammenarbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Manager Initiiert eine PIP-Anforderung Damit ein Mitarbeiter strukturierte Gespräche mit dem Mitarbeiter über Leistungsverbesserungen führen und mit der er-Abteilung eine abgestimmte Vorgehensweise haben kann.
- Ein PIP-Fall wird automatisch erstellt und einem er-Mitarbeiter zugewiesen. A Lebenszyklusereignis des Leistungsverbesserungsplans (PIP) Wird ausgelöst, und Aufgaben werden automatisch für den Manager, den Mitarbeiter und den er-Service Desk-Mitarbeiter in der angegebenen Reihenfolge (sequenziell oder parallel) erstellt.
- Mitarbeiter und Manager erhalten Aufgaben zum Signieren der PIP-Bestätigungsformulare.
- Der Manager plant ein Coaching-Gespräch mit dem Mitarbeiter und entwickelt einen Plan für den Mitarbeiter, der vom er-Mitarbeiter überprüft wird.
  - Richtet PIP-Ziele an dem Mitarbeiter aus und verfolgt den Fortschritt des Mitarbeiters regelmäßig.
  - Führt regelmäßige Überprüfungen mit dem er-Service Desk-Mitarbeiter durch, um den Mitarbeiterfortschritt zu bewerten.
  - Übermittelt die PIP-Bewertung, die angibt, ob der PIP erfolgreich oder nicht erfolgreich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die PIP-Bewertung ab.

Initiieren Sie eine PIP-Anforderung

Initiieren Sie eine PIP-Anforderung für Ihren Mitarbeiter. Führen Sie strukturierte Konversationen mit Ihrem Mitarbeiter zur Leistungsverbesserung, und haben Sie eine vereinbarte Vorgehensweise mit HR oder der Abteilung für Mitarbeiterbeziehungen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Installieren Sie die Plugins Human Resources Scoped App: Employee Relations und Enterprise Onboarding and Transitions.
- Aktivieren Sie die Anwendungen HR-Taxonomie und Dokumentvorlagen in ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Klicken Sie auf **HR** Thema.
3. Wählen Sie aus **Mitarbeiterverhalten** Kachel oder **Karriereentwicklung** Kachel.
4. Klicken Sie auf **Einen Leistungsverbesserungsplan (PIP) starten** Anforderung.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Leistungsverbesserungsplan (Performance Improvement Plan, PIP) starten

Feld	Beschreibung
Name des Mitarbeiters	Mitarbeiter, für den Sie den Leistungsverbesserungsplan initiieren. **Hinweis:** Sie können einen Mitarbeiter nur auswählen, wenn Sie im HR-Profil des Mitarbeiters als Manager hinzugefügt werden.
PIP-Startdatum	Startdatum für die Initiierung von PIP-Aufgaben.
PIP-Enddatum	Enddatum für den Abschluss von PIP-Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Grund für PIP	Grund für die Initiierung des PIP für den Mitarbeiter.
Verbesserungswürdige Bereiche	Bereiche, in denen der Mitarbeiter gute Leistungen erbringen soll.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Ein PIP-Fall wird erstellt und einem er-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Das Lebenszyklusereignis (PIP) wird ausgelöst, und Aufgaben werden für den Manager, den Mitarbeiter und einen er-Service Desk-Mitarbeiter automatisch initiiert.

Bestätigen Sie eine PIP-Anforderung

Bestätigen Sie die PIP-Anforderung, die von Ihrem Manager initiiert wurde. Schließen Sie andere Aufgaben ab, die Ihnen zugewiesen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**an.
2. Signieren Sie das PIP-Bestätigungsformular, das von Ihrem Vorgesetzten gesendet wird.
3. Schließen Sie die anderen PIP-Aufgaben ab, sobald sie Ihnen zugewiesen sind.

Schließen Sie die PIP-Bewertung ab

Schließen Sie als Manager die PIP-Bewertung ab, um anzugeben, ob der PIP erfolgreich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Schließen Sie die PIP-Bewertungsaufgabe ab.
3. Wenn der PIP erfolgreich ist:
   a. Wählen Sie Aus **Ja** Aus der Liste „PIP erfolgreich“.
   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Wenn der PIP nicht erfolgreich ist:
   a. Wählen Sie Aus **Nein** Aus der Liste „PIP erfolgreich“.
   b. Wählen Sie in der erweiterten Liste PIP die Option aus **Ja** Um das Verlängerungsdatum anzugeben, oder wählen Sie aus **Nein** Wenn Sie kein Verlängerungsdatum angeben möchten.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn der PIP als nicht erfolgreich markiert wird, wird ein PIP-Bewertungsfall für den er-Service Desk-Mitarbeiter erstellt. Der er-Mitarbeiter und der Manager können die nächste Vorgehensweise für den Mitarbeiter besprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Employee Relations

Analytics- und Reporting-Lösungen enthalten vorab verpackt Performance Analytics Inhalt zur Verwendung mit anderen ServiceNow AI Platform Produkte. Diese Analytics- und Reporting-Lösung macht historische Trends und Datenvergleiche für Employee Relations verfügbar, mit denen Sie die Leistung der Organisation bewerten können.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- ServiceNow AI Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.
- HR-Servicebereitstellung Employee Relations-Fall-Leser (sn_hr_er.case_reader): gewährt Lesezugriff für alle HR-ER-Fälle und die Employee Relations-Übersicht für Führungskräfte

Analytics- und Reporting-Lösungen für Employee Relations aktivieren

Aktivieren Sie die Inhaltspaket-Plugins für die Analytics- und Reporting-Lösung.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Lösung für Performance Analytics and Reporting aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie die folgenden Plugins, bevor Sie das Plugin Performance Analytics – Inhaltspaket – Human Resources: Employee Relations Scoped App [com.sn_hr_employee_relations_pa] aktivieren:

Plugins für HR ER PA

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Ermöglicht Ihnen die Standardisierung von Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen **Hinweis:** Für Employee Relations muss dieses Plugin aktiviert werden, es handelt sich jedoch um einen separaten Anwendungsbereich.
Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Scoped App [sn_hr_employee_relations_pa]	Misst Leistungskennzahlen, damit die HR-Leistung im Zeitverlauf nachverfolgt werden kann
Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]	Ermöglicht die unkomplizierte Verwaltung von Mitarbeiterbeziehungen und Ermittlungsfällen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations].
3. Installieren Sie die Anwendung.
4.

Analytics- und Reporting-Lösung für Employee Relations konfigurieren

Führen Sie Diagnosen aus, überprüfen Sie Komponenten, passen Sie sie an, und beginnen Sie mit der Datenerfassung.

Vorbereitungen

Ein ServiceNow AI Platform-Administrator muss die Plugins für Inhaltspakete oder die ServiceNow Store-Anwendung für diese Lösung für Performance Analytics and Reporting installiert haben.

Erforderliche Rolle: pa_admin

Prozedur

1. Führen Sie Diagnosen für alle Datensätze aus.

   Diese Diagnosen können viele Nichtübereinstimmungen zwischen der Konfiguration Ihrer Lösungen für Performance Analytics and Reporting und Ihren Tabellen erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Diagnose .

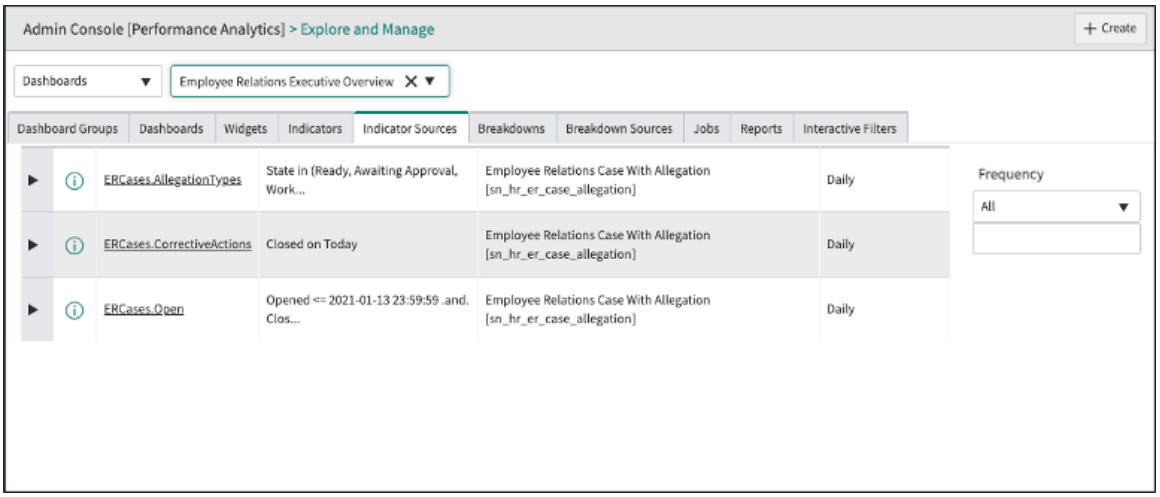
2. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Administrationskonsole**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel **Durchsuchen und verwalten** den Link **Dashboards**.
4. Überprüfen Sie das Dashboard „Mitarbeiterbeziehungen – Führungskräfteübersicht“, das mit installiert ist Lösung für Performance Analytics and Reporting.
5. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatorquellen**.
6. Für jedes Dashboard, das in dieser Lösung für Performance Analytics and Reporting enthalten ist:

   a. Filtern Sie die Indikatorquellen nach dem Dashboardnamen.

      Example

      Hier werden die Indikatorquellen dargestellt, die im Dashboard für Selfservice-Analysen der Leitungsübersicht für Mitarbeiterbeziehungen gefiltert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Überprüfen Sie die Faktentabelle, die Bedingungen und die Häufigkeit der Indikatorquellen im Vergleich zur Datenstruktur auf Ihrer eigenen Instanz.

> **Wichtig:** Achten Sie besonders auf Zeitstempelfelder wie „Gelöst“ oder „Erstellt“, auf die im Feld **Bedingungen** verwiesen wird. Möglicherweise müssen Sie andere Zeitstempelfelder verwenden.

c. Öffnen Sie bei Bedarf eine Indikatorquelle, und nehmen Sie Korrekturen vor.

d. Wenn Sie einen Indikatorquelldatensatz bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Indikatoren“, und überprüfen Sie das Feld **Bedingungen** für jeden Indikator.

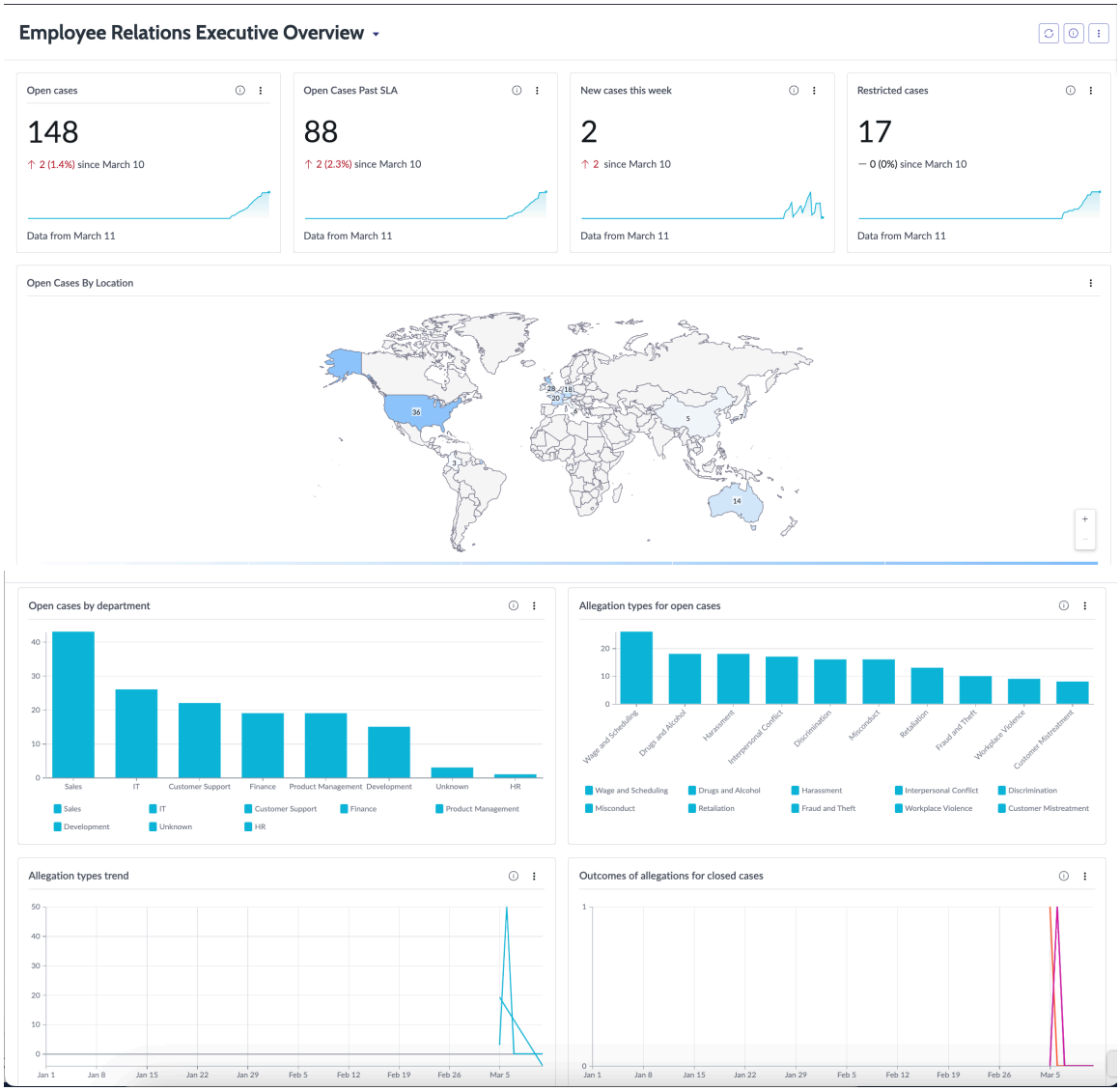
Das Ändern der Indikatorquelle kann sich auch auf die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Indikatoren auswirken.

7. Wenn Sie die Zeitstempelfelder in einer beliebigen Indikatorquelle geändert haben, ändern Sie auch alle zugehörigen Performance Analytics-Skripts.
8. Öffnen Sie die Registerkarte „Aufgliederungsquellen“.
9. Für jedes Dashboard, das in dieser Lösung für Performance Analytics and Reporting enthalten ist:
   a. Filtern Sie die Aufgliederungsquellen nach dem Dashboardnamen.
   b. Überprüfen Sie die Bedingungen für die Aufgliederungsquelle.
10. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufträge**an.
11. Richten Sie den historischen Auftrag für diese Analytics- und Reporting-Lösung ein, *`ERCases.HistoricalDataCollection`*, und führen Sie sie aus.
12. Bearbeiten und aktivieren Sie den geplanten Datensammlungsauftrag für diese Analytics- und Reporting-Lösung, *`ERCases.DailyCollection`*.

Dashboard Employee Relations-Übersicht für Führungskräfte

Im Dashboard Employee Relations-Übersicht für Führungskräfte werden allgemeine Daten zu Employee Relations-Fällen sowie detaillierte Informationen zu ER-Falltypen, Standorten, Fällen nach HR-Service und HR-Abteilung und Trends bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

sn_hr_er.case_reader

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfälle des Dashboards „Mitarbeiterbeziehungen – Führungskräfteübersicht“

Anwender	Dashboard-Verwendung
Employee Relations-Mitarbeiter oder HR-Führungskraft	Das Dashboard bietet Folgendes: • Eine allgemeine Übersicht über das aktuelle ER-Fallvolumen, den Status und die Verteilung dieser Fälle • Informationen zu den wichtigsten ER-Falltypen und -problemen für verschiedene Mitarbeitergruppen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle des Dashboards „Mitarbeiterbeziehungen – Führungskräfteübersicht“ (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Frühzeitige Identifizierung von Hotspots, damit sie schnell gelöst werden können • Eine Analyse von Trends und Änderungen, die als Grundlage für Prozessverbesserungen und ER-Strategien dienen können

Indikatoren

ERCases.CorrectiveActions

Zeigt ergriffene Korrekturmaßnahmen für geschlossene Fälle an

ERCases.AllegationTypes

Zeigt Daten für die einzelnen Behauptungstypen in offenen ER-Fällen an

ERCases.Restricted

Die Anzahl der eingeschränkten ER-Fälle

ERCases.NewThisWeek

Die Anzahl der ER-Fälle, die in dieser Woche erstellt wurden

ERCases.Open

Gesamtzahl der offenen ER-Fälle

ERCases.PastSLA

Anzahl der ER-Fälle, bei denen die in der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorgesehene Zeit überschritten wurde

Aufgliederungen

- ERFälle.Behauptungstypen
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

Berichte

Berichte im Dashboard „Mitarbeiterbeziehungen – Führungskräfteübersicht“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle	Echtzeitpunktzahl	Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case]	Gesamtzahl der offenen ER-Fälle
Offene Fälle nach SLA	Neueste Punktzahl		Anzahl offener ER-Fälle, bei denen die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte im Dashboard „Mitarbeiterbeziehungen – Führungskräfteübersicht“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			in der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorgesehene Zeit überschritten wurde
Neue Fälle diese Woche	Echtzeitpunktzahl		Anzahl neuer ER-Fälle in der aktuellen Woche.
Restriktierte Fälle	Echtzeitpunktzahl		Anzahl der ER-Fälle, die als „Beschränkt“ klassifiziert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterbeziehungen – Fallbeschränkungen.
Offene Fälle nach Standort	Zuordnung	Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case]	Gibt die Anzahl der offenen ER-Fälle für die einzelnen geografischen Standorte an. Diese Daten können Ihnen helfen, Trends zu erkennen, oder für Datenvergleiche verwendet werden. Der Standort bezeichnet den Standort der Benutzer unter „Geöffnet für“ zum Zeitpunkt der Eröffnung des Falls.
Offene Fälle nach HR-Service	Bewertungsliste		Zeigt die Anzahl offener ER-Fälle nach Datum für jeden HR-Service (mit Link) und ein Trenddiagramm an.
Offene Fälle nach Abteilung	Spalte (Standard)		Zeigt die Anzahl der ER-Fälle für jede Abteilung Ihres Unternehmens an.
Behauptungstypen für offene Fälle	Spalte (Standard)		Anzahl offener ER-Fälle für jeden Behauptungstyp.
Behauptungstypentrend	Liniendiagramm		Zeigt die Anzahl der ER-Fälle nach Behauptungstyp nach Datum an. Zeigt außerdem eine Trendlinie, die angibt, ob Fälle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte im Dashboard „Mitarbeiterbeziehungen – Führungskräfteübersicht“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			aufsteigen, absteigen oder neutral bleiben.
Behauptungsergebnisse geschlossener Fälle	Liniendiagramm		Zeigt die Anzahl und die Korrekturmaßnahmen nach Behauptung, die einem geschlossenen ER-Fall zugeordnet sind, an.

Anonymous Report Center (ARC)

Mitarbeiter können vertrauliche Beschwerden oder Fälle von Fehlverhalten anonym an den Service Desk-Mitarbeiter übermitteln, der an dem Fall arbeitet. Verwenden Sie dazu das Portal Anonymous Report Center (ARC).

Ihre Mitarbeiter können das ARC für Folgendes verwenden:

- Reichen Sie eine Beschwerde ein, ohne ihre Identität an den Service Desk-Mitarbeiter weiterzugeben, der den Fall bearbeitet.
- Erhalten Sie Updates zu ihrer Beschwerde.
- Kommunizieren Sie vertraulich mit Prüfern.

Von Mitarbeiter-Center, Mitarbeiter werden zum ARC umgeleitet, und von dort können sie eine Beschwerde erstellen, die dem Service Desk-Mitarbeiter, der den Fall bearbeitet, anonym ist.

Hinweis: Das ARC kann als eigenständige Funktion oder in Kombination mit HR-Servicebereitstellung Employee Relations aktiviert werden.

Sie können das Completely Automated Public Turing (CAPTCHA) oder Google reCAPTCHA V2 verwenden, um zu überprüfen, ob die Beschwerde von einem Menschen übermittelt wird.

In Mitarbeiter-Center können Mitarbeiter eine Beschwerde über Mitarbeiter-Center einreichen oder das Anonymous Report Center (ARC) verwenden. Bei Verwendung des ARC wird der Benutzer von Mitarbeiter-Center abgemeldet und an das ARC weitergeleitet.

Hinweis:

- Ein Berichtsschlüssel (optional) kann generiert werden. Mit diesem kann die Person, die die Beschwerde einreicht, Details zum Fortschritt des anonymen Falls nachverfolgen und anzeigen sowie Folgefragen beantworten. Ohne den Berichtsschlüssel kann die Person, die den anonymen Bericht erstellt hat, auf diesen nicht zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center einrichten.
- Das Anonymous Report Center (ARC) zeigt nicht alle Widgets an, wenn der Gastanwender aus der Instanz gelöscht wird.
- Obwohl HR-Mitarbeiter Anwender nicht über das ARC-Portal nachverfolgen können, können Systemadministratoren Anwender potenziell über ihre IP-Adressen nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anonymous Report Center einrichten

Richten Sie das Anonymous Report Center (ARC) ein, und konfigurieren Sie es, um Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Beschwerden anonym an den Service Desk-Mitarbeiter zu übermitteln.

Installieren und aktivieren Sie das Plugin „Anonymous Report Center“ (com.sn_anonymous_report_center), um das Anonymous Report Center (ARC) zu verwenden, wenn Sie die Administratorrolle haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center aktivieren.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_anon_rc.admin	Gewährt Administratorrechte für die Anwendung „Anonymous Report Center“.	

Systemeigenschaften

Die folgenden Systemeigenschaften sind verfügbar:

- Länge des automatisch generierten geheimen Schlüssels, der zum Abrufen anonym erstellter Berichte verwendet wird. Die Mindestlänge des Schlüssels beträgt 14. (sn_anon_rc.secret_key_length): Bestimmt die Länge (in Zeichen) des automatisch generierten geheimen Schlüssels, der zum Abrufen anonym erstellter Berichte verwendet wird. Die Mindestlänge beträgt 14 (Standardwert).
- Aktivieren Sie Google reCaptcha V2 bei der anonymen Fallerstellung. Bei „true“ konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften in Google und legen Sie sie fest: google.captcha.secret, google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled): Sie können Google reCAPTCHA V2 für die anonyme Fallerstellung aktivieren. Google reCAPTCHA V2 überprüft, ob eine Interaktion legitim ist und die Beschwerde von einer Person erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Google reCAPTCHA .

  Hinweis: Wenn Sie Google reCAPTCHA V2 verwenden, müssen Sie die folgenden Google reCAPTCHA V2-Eigenschaften definieren:

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Sie müssen außerdem ein Google Captcha-Konto für Unternehmen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Google reCAPTCHA für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts .

- Ermöglichen Sie den anonymen Benutzerzugriff auf die anonym erstellten Fälle mithilfe eines geheimen Schlüssels. (sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access): Bestimmt, ob anonyme Benutzer mit einem geheimen Schlüssel auf die von ihnen eingereichten anonymen Fälle zugreifen können.

  Hinweis: Ein Berichtsschlüssel (optional) kann generiert werden. Mit diesem kann die Person, die die Beschwerde einreicht, Details zum Fortschritt des anonymen Falls nachverfolgen und anzeigen sowie Folgefragen beantworten. Ohne den Berichtsschlüssel kann die Person, die den anonymen Bericht erstellt hat, auf diesen nicht zugreifen. HR-Mitarbeiter mit Zugriffsrechten für das Anonymous Report Center (ARC) und Administratoren haben Zugriff auf diesen Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anonymous Report Center aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Anonymous Report Center“ (com.sn_anonymous_report_center) für ServiceNow AI Platform, wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen

Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, ist auch Employee Center enthalten. Bedarfsgesteuerte Delegierungen können mit Mitarbeiter-Center oder ServiceNow® Mobile durchgeführt werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin „Anonymous Report Center“ (com.sn_anonymous_report_center) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Anonymous Report Center verwenden

Ihre Mitarbeiter können das Anonymous Report Center (ARC) verwenden, um vertrauliche Beschwerden oder Fälle von Fehlverhalten zu übermitteln, die dem Service Desk-Mitarbeiter anonym bleiben, der an dem Fall arbeitet.

Fehlverhalten anonym melden

Erstellen Sie Fälle von Fehlverhalten, die an Ihre Personalabteilung gesendet werden, ohne dass Ihre Identität offengelegt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Plugins „anonymes Berichtszentrum“ (com.sn_Anonymous_Report_Center) und „bereichsbezogene App für Human Resources: Employee Relations“ (com.sn_HR_Employee_Relations) aktiviert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Von **Human Resources** Wählen Sie die Registerkarte aus **Mitarbeiterverhalten** .
3. Wählen Sie **Anonymous Report Center besuchen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie werden von Mitarbeiter-Center abgemeldet und beim **Anonymous Report Center** als Gastbenutzer angemeldet.

4. Wählen Sie **Anonymen Bericht übermitteln** aus.
5. Wählen Sie **Fehlverhalten melden** aus.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Fehlverhalten melden

Feld	Beschreibung
Versuchen Sie, die Situation möglichst umfassend zu beschreiben.	Geben Sie Informationen an, die das von Ihnen beobachtete Fehlverhalten so genau wie möglich beschreiben. **Hinweis:** Alle von Ihnen angegebenen Informationen sind vertraulich.
Geben Sie die Namen und Daten der Beteiligten an.	Geben Sie die Namen der Personen an, die an dem Fehlverhalten beteiligt waren. Schließen Sie alle Zeugen des Fehlverhaltens ein. **Hinweis:** Die Angabe vollständiger Namen, Stellenbezeichnungen, Teams und Abteilungen ist für die Ermittler hilfreich.
Teilen Sie uns das Datum mit, an dem der Incident aufgetreten ist.	Wählen Sie das Datum aus, an dem das Fehlverhalten aufgetreten ist. **Hinweis:** Geschätzte Daten sind akzeptabel.
Teilen Sie uns mit, wo der Incident auftrat.	Geben Sie den Ort ein, an dem das Fehlverhalten aufgetreten ist. **Hinweis:** Details wie Raum, Schreibtischflächen oder Bereiche innerhalb des Gebäudes, an denen das Fehlverhalten stattgefunden hat, sind für die Ermittler hilfreich.
Mir ist bekannt, dass die von mir angegebenen Informationen, einschließlich vertraulicher oder personenbezogener Daten, von den entsprechenden HR-Mitarbeitern und -Teams überprüft werden.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben.

7. Geben Sie den Textverifizierungscode ein oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bin kein Roboter**.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um eine PDF-Kopie Ihres Berichts zu speichern, wählen Sie den Link **PDF-Kopie Ihres Berichts speichern** aus.

> **Hinweis:** Der Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer sind erforderlich, um auf Updates oder Kommentare zu einem anonymen Bericht zuzugreifen. Mit dem Berichtsschlüssel und der Berichtsnummer kann die Person, die die Beschwerde einreicht, Details zum Fortschritt des anonymen Falls nachverfolgen und anzeigen und Folgefragen beantworten. Ohne den Berichtsschlüssel kann die Person, die den anonymen Bericht erstellt hat, auf diesen nicht zugreifen. HR-Mitarbeiter mit Zugriffsrechten für das Anonymous Report Center (ARC) und Administratoren haben Zugriff auf diesen Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Auf anonyme Berichte zugreifen.

Melden Sie Diskriminierung anonym

Erstellen Sie Diskriminierungsfälle, die an Ihre Personalabteilung gesendet werden können, ohne dass Ihre Identität offengelegt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

> **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Plugins „anonymes Berichtszentrum“ (com.sn_Anonymous_Report_Center) und „bereichsbezogene App für Human Resources: Employee Relations“ (com.sn_HR_Employee_Relations) aktiviert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Von **Human Resources** Wählen Sie die Registerkarte aus **Mitarbeiterverhalten** .
3. Wählen Sie **Anonymous Report Center besuchen** aus.
   Sie sind von abgemeldet Mitarbeiter-Center Und bei angemeldet **Anonymes Berichtszentrum** Als Gastanwender.
4. Wählen Sie **Anonymen Bericht übermitteln** aus.
5. Wählen Sie Aus **Diskriminierung melden** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Alle von Ihnen angegebenen Informationen sind vertraulich.

Formular „Diskriminierung melden“

Feld	Beschreibung
Beschreiben Sie die Situation bitte ausführlich.	Beschreibung des Diskriminierung-Incidents mit möglichst vielen Details.
Bitte listen Sie die beteiligten Mitarbeiter auf.	Identitätsinformationen zu den an der Diskriminierung beteiligten Personen und zu allen Zeugen der Diskriminierung, z. B. vollständige Namen, Stellenbezeichnungen sowie Team- und Abteilungszugehörigkeiten.
Ungefähres Datum des Vorfalls angeben	Datum, an dem die Diskriminierung aufgetreten ist. **Hinweis:** Sie können ein geschätztes Datum angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geben Sie den Ort an, an dem der Incident stattgefunden hat	Detaillierte Standortinformationen dazu, wo die Diskriminierung aufgetreten ist, z. B. Raum, Schreibtischbereich oder Bereich im Gebäude.

7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Bestätigung, das den status anzeigt **Mir ist bekannt, dass die von mir bereitgestellten Informationen, einschließlich aller sensiblen oder persönlichen Daten, von den entsprechenden HR-Mitarbeitern und -Teams überprüft werden** .
8. Geben Sie den Textverifizierungscode ein, oder wählen Sie aus **Ich bin kein Robot** Kontrollkästchen.
9. Wählen Sie **Absenden**.
10. Speichern Sie eine PDF-Kopie Ihres Berichts, die den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer enthält, die für den Zugriff auf Berichtsaktualisierungen, Fortschritt oder Kommentare erforderlich sind, indem Sie auswählen **Berichtskopie herunterladen** Link.

Hinweis: Nur HR-Mitarbeiter und -Administratoren, die Zugriff auf das anonyme Berichtszentrum haben und auf Berichte zugreifen können. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Auf anonyme Berichte zugreifen.

Auf anonyme Berichte zugreifen

Sie können Ihren anonymen Bericht abrufen, um Kommentare und Updates von den Service Desk-Mitarbeitern zu übermitteln oder anzuzeigen, die an Ihrem anonymen Bericht arbeiten. Für den Zugriff auf Ihren anonymen Bericht benötigen Sie den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Von **Human Resources** Wählen Sie die Registerkarte aus **Mitarbeiterverhalten** .
3. Wählen Sie **Anonymous Report Center besuchen** aus.
   Sie werden von Mitarbeiter-Center abgemeldet und beim **Anonymous Report Center** als anonymer Benutzer angemeldet.
4. Wählen Sie **Nachverfolgung eines Berichts** aus.
5. Geben Sie ein **Berichtsschlüssel** Und **Berichtsnummer** .

Hinweis: Diese Informationen wurden bei der Übermittlung Ihres anonymen Berichts bereitgestellt. Ohne diese Informationen können Sie nicht darauf zugreifen. Wenn Sie diese Informationen nicht mehr haben, erstellen Sie einen neuen anonymen Bericht mit Details zum Fehlverhalten oder zur Diskriminierung, und geben Sie an, dass Sie den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer aus Ihrem ersten anonymen Bericht verloren haben.

6. Geben Sie den Textverifizierungscode ein oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bin kein Roboter**.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Geben Sie Fragen oder Kommentare zum anonymen Bericht ein.
9. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Mitarbeiterbeziehungen mit Universal-Anforderung und rechtlichen Untersuchungen

Mitarbeiter können Beschwerden über das Mitarbeiter-Center-Portal einreichen, ohne sich Gedanken darüber zu machen, wer die Beschwerde untersuchen soll. Während des Selektierungs- oder Untersuchungsprozesses können Erfüller, die an diesen Problemen arbeiten, sie je nach Bedarf zwischen der Rechts- und der HR-Abteilung hin- und herleiten.

Bessere gemeinsam-Lösungen

Verwenden Untersuchungen durch die RechtsabteilungUnd HR-Servicebereitstellung MitarbeiterbeziehungenMit Universal-AnforderungZusammen für die folgenden wichtigen Funktionen:

- Omni-Channel-Modi zum übermitteln von Beschwerden über Mitarbeiter-CenterPortal und Portal des anonymen Berichtszentrums (ARC).
- Einzelne Selektierungswarteschlange für alle Beschwerden über Universal-Anforderung.
- Abteilungsübergreifende Übertragung von Falldetails zwischen Legal Service Delivery Untersuchungen durch die RechtsabteilungUnd HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Schließen Sie die erforderlichen Konfigurationen ab, um mit der Verwendung der Integration zu beginnen. Siehe Richten Sie juristische Untersuchungen mit HR Service Delivery Employee Relations ein .

Integrations-Workflow

Anwendungsfall, der erklärt, wie Weiterleitungs-Mitarbeiter, Erfüller der Rechtsabteilung und HR-Mitarbeiter die Anwendungen (juristische Untersuchungen, Mitarbeiterbeziehungen und Universal-Anforderung) gemeinsam verwenden können, um von Mitarbeitern übermittelte Beschwerdeanforderungen zu lösen.

1. Mitarbeiter Wer einen ethischen Verstoß oder einen ähnlichen Incident beobachtet, meldet ihn, indem er eine Universal-Anforderung übermittelt. Siehe Reichen Sie eine Beschwerde über den Quick-Link im Mitarbeiter-Center ein .

   Alternativ kann ein Ethik-Compliance-Ticket über das Anonymous Reporting Center erstellt werden.

2. Ein Service Desk-Mitarbeiter für die Weiterleitung von Universal-Anforderungen kann diese Beschwerdeanforderungen selektieren und Tickets für die entsprechende Abteilung erstellen. Ein HR-Fall kann aus einer Universal-Anforderung mit Kompetenzzentrum als Mitarbeiterbeziehungen-Fall und HR-Service als Fehlverhalten melden erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fälle über Universal Request erstellen.
3. Ein HR-Mitarbeiter, dem das Ticket zugewiesen ist, kann daran arbeiten und schließen, es an eine andere Abteilung übertragen oder an die Universal-Anforderung übertragen.
4. Wenn ein Ticket von der HR-Abteilung an die Rechtsabteilung übertragen wird, werden die Details im HR-Ticket (Beschreibung, Kurzbeschreibung, Kommentare, Anhänge und zugrunde liegende Daten der Untersuchung wie beteiligte Parteien, Anschuldigungen, Interviews und Beweise) in das juristische Ticket kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fälle in Universal Request übertragen.

   Das HR-Ticket wird geschlossen, und es wird ein Ticket für die Rechtsabteilung erstellt, das von einem Mitarbeiter der Rechtsabteilung bearbeitet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Dokumente

Apps, die Dokumente in HR unterstützen.

Management von Mitarbeiterdokumenten



Organisieren, sichern und verfolgen Sie Dokumente mit Zugriffssteuerungs- und Aufbewahrungsrichtlinien

Dokumentvorlagen



Bietet eingebettete Signaturfunktion für HTML- und PDF-Dokumentvorlagen

Management von Mitarbeiterdokumenten

Verwalten Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizienter mit dem Produkt ServiceNow ™ Management von Mitarbeiterdokumenten. Employee Document Management bietet Speicherplatz, ein Dateisystem, die Möglichkeit, einfach Dokumente abzurufen, Kriterien für Anzeigeberechtigte, und geplante Löschungen von Dokumenten.

Ihr Unternehmen bittet Mitarbeiter, Dokumente im Zusammenhang mit Leistungen, der Gehaltsabrechnung, Mitarbeiterbeziehungen, den Zugriff auf interne Systeme und andere Services auszufüllen und zurückzugeben. Employee Document Management ist cloud-basiert, effizient und sicher und verringert Compliance-Risiken.

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
Erfahren Sie mehr über die Funktionsweise des Mitarbeiter-Dokumentenmanagements	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung	Erfahren Sie, wie Sie Mitarbeiterdokumente verwalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard	Referenz	
Zeigen Sie Statistiken Ihrer Mitarbeiterdokumente an	Weitere Informationen zu anderen Eigenschaften von Mitarbeiter-Dokumentenmanagement	

Management von Mitarbeiterdokumenten erkunden

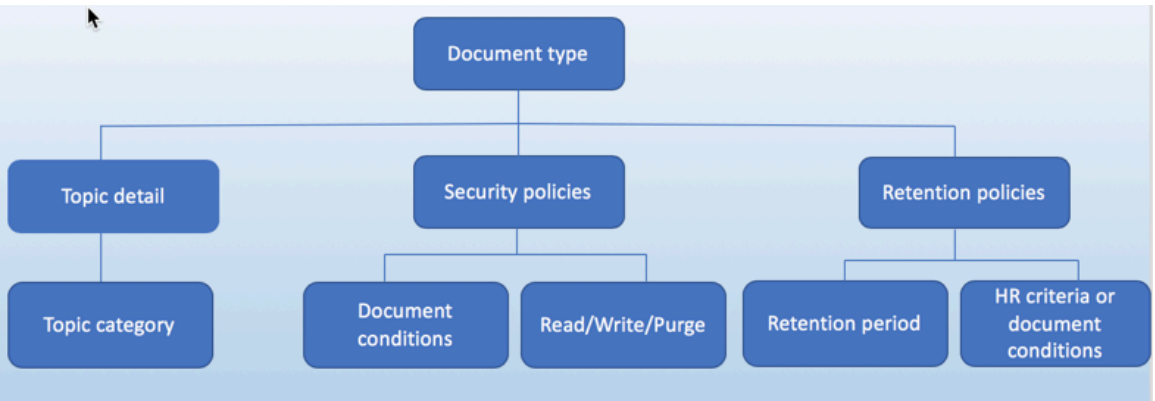
Mit Management von Mitarbeiterdokumenten, Können Sie die Dokumentverwaltung optimieren und Dokumente mit Integritäts-, Genauigkeits- und Zugriffssteuerungen verwalten.

Management von Mitarbeiterdokumenten optimieren

- Zentralisieren Sie Dateien, die derzeit bei mehreren Fällen gespeichert sind.
- Verschieben Sie Mitarbeiterdokumente automatisch oder manuell aus einem Fall in die Mitarbeiterdatei.
- Finden Sie Dokumente mit Metadaten-Tags.
- Legen Sie eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht für alle Dokumente für einen Mitarbeiter (HR-Profil) oder für alle Dokumente eines Dokumenttyps fest.
- Definieren Sie, wer auf welche Dokumente zugreifen kann.
- Definieren Sie Aufbewahrungsrichtlinien, die bestimmen, wie lange Mitarbeiterdokumente aufbewahrt werden müssen und verhindern Sie, dass bei gesetzlichen Aufbewahrungspflichten eine Löschung ausgeführt wird.
- Definieren Sie, wann Dokumente zu löschen sind.

Management von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren

Das Basissystem bietet vorkonfigurierte Datensätze, die sofort verwendet werden können, um die Konfiguration des Employee Document Management zu beschleunigen.



Definitionen von Mitarbeiterdokumenten

Um Employee Document Management einzusetzen, müssen Sie Folgendes definieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokumenttyp: Definiert, wie Dokumente kategorisiert werden und mit Kompetenzzentrum, Themenkategorien und Themendetails verknüpft sind. Beispielsweise können Sie einen Dokumenttyp für alle Dokumente erstellen, die im Zusammenhang mit Leistungen stehen, oder für die einzelnen Leistungen getrennt. Dokumenttypen bestimmen auch, wer Zugriff hat, wie lange aufbewahrt wird und ob eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht aktiv ist.
- Aufbewahrungszeiträume: Definiert, wie lange ein Mitarbeiterdokument basierend auf Vorschriften bzw. Unternehmensrichtlinien aufzubewahren ist.
- Aufbewahrungsrichtlinien: In Kombination mit einem Aufbewahrungszeitraum und Kriterien bestimmen sie, wie lange ein Mitarbeiterdokument aufbewahrt wird.
- Sicherheitsrichtlinien: Bestimmt, wer Mitarbeiterdokumente anzeigen, erstellen, verschieben oder zum Löschen freigeben kann.

Sie können Mitarbeiterdokumente so konfigurieren, dass sie automatisch in das Dokument-Repository verschoben werden, wenn ein HR-Fall fertig gestellt und geschlossen wird.

Administrator-, Service Desk-Mitarbeiter- und Mitarbeiterzugriff auf Management von Mitarbeiterdokumenten

Es gibt in Employee Document Management mehrere Zugriffsebenen.

- Administratoren konfigurieren die Anwendung Employee Document Management.
- Mitarbeiter laden Mitarbeiterdokumente für Mitarbeiter oder als Teil eines Falls hoch.
- Mitarbeiter, die ihre Dokumente hochladen und anzeigen können.

Administratoren von Employee Document Management weisen Mitarbeitern, die Zugriff auf Mitarbeiterdokumente benötigen, entsprechende Rollen zu. Die Sicherheitsrichtlinie bestimmt Zugriffs- und Löschungsgenehmigungen.

Der Dokumenttyp und die zugeordnete Aufbewahrungsrichtlinie und der Aufbewahrungszeitraum bestimmen, wann Mitarbeiterdokumente zu löschen sind. Die Sicherheitsrichtlinie kann eine Genehmigung für die Löschung erfordern. Laut Sicherheitsrichtlinie muss ein Benutzer zu der Gruppe gehören, die die Löschungsgenehmigung geben darf.

Für HR-Profile können auch gesetzliche Aufbewahrungspflichten gelten. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten verhindern, dass Mitarbeiterdokumente gelöscht werden. Sie können gesetzliche Aufbewahrungspflichten auch nach Dokumenttypen einführen und verwalten. Die Verwaltung nach Dokumenttyp ermöglicht Massenverarbeitungsoptionen für eine höhere Effizienz.

Management von Mitarbeiterdokumenten Für Service Desk-Mitarbeiter

Mitarbeiter können in Employee Document Management:

- Nach vorhandenen Mitarbeiterdokumenten mithilfe von Filtern suchen.
- Mitarbeiterdokumente direkt im Repository ablegen oder hochladen.
- Wenn Ihr Unternehmen auch HR-Servicebereitstellung verwendet, können Sie Mitarbeiterdokumente vom HR-Fall-Formular in das Repository verschieben. Mitarbeiterdokumente können auch so konfiguriert werden, dass sie automatisch verschoben werden, wenn ein HR-Fall geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterzugriff

Mitarbeiter können ihre eigenen Mitarbeiterdokumente anzeigen, wenn der Dokumenttyp Mitarbeiterzugriff erlaubt. Mitarbeiterdokumente sind auch in HR-Fällen und im Service Portal oder auf der Employee Service Center-Profilseite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.

Management von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren

Konfigurieren Sie Management von Mitarbeiterdokumenten.

Aktivieren Management von Mitarbeiterdokumenten

Sie können das Plugin Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] mit der Administratorrolle aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Fordern Sie Massenhochladungen in an Management von Mitarbeiterdokumenten

Die Management von Mitarbeiterdokumenten Massen-Uploads erfordern separate Abonnements für die Plugins Orchestration [com.snc.runbook_automation] und ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]. Diese Plugins müssen vom ServiceNow-Personal aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demodaten sind verfügbar, die Konfigurationsbeispiele für ein lokales Verzeichnis und cloud-basierte Dokumentenrepositories von Drittanbietern enthalten. Diese Beispiele helfen Ihnen bei der Konfiguration Management von Mitarbeiterdokumenten Massen-Uploads mit Ihrem eigenen internen Dokument-Repository.

Um die Demodaten anzuzeigen, müssen Sie zunächst die Plugins Orchestration [com.snc.runbook_automation] und ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Management von Mitarbeiterdokumenten Das Plugin [com.sn_HR_Employee_document_Management] muss zuletzt aktiviert werden.

Plugins für Massen-Uploads

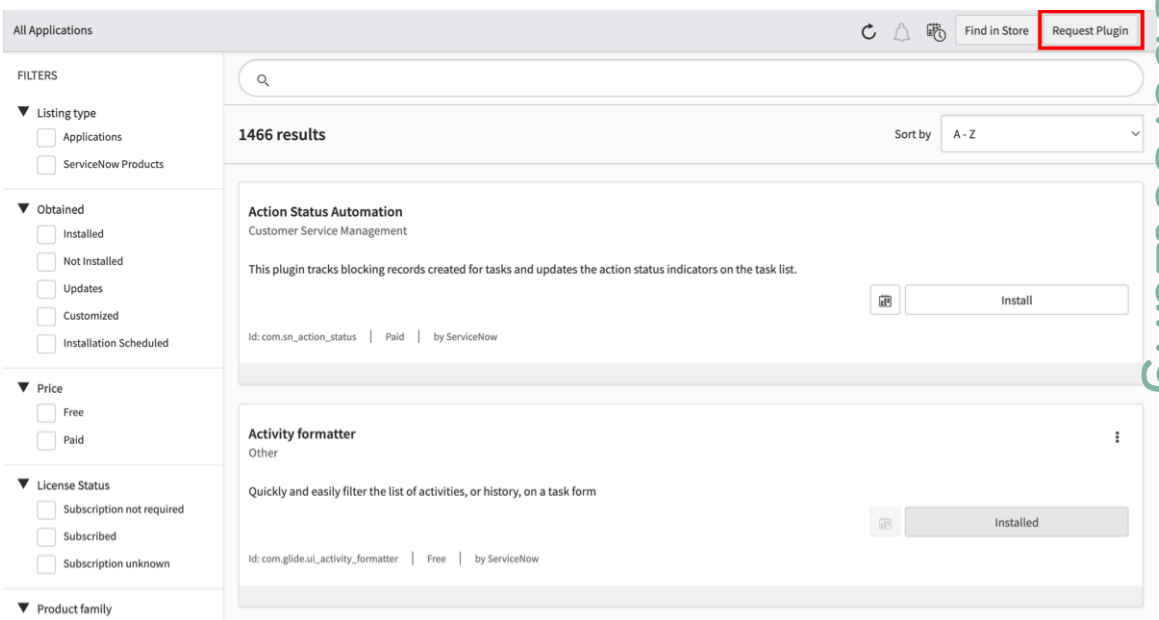
Plugin	Beschreibung
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Für Massenimporte aus lokalen Laufwerke erforderlich.
ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]	Für Massenimporte von cloud-basierten Dokumenten-Repositories von Drittanbietern erforderlich.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

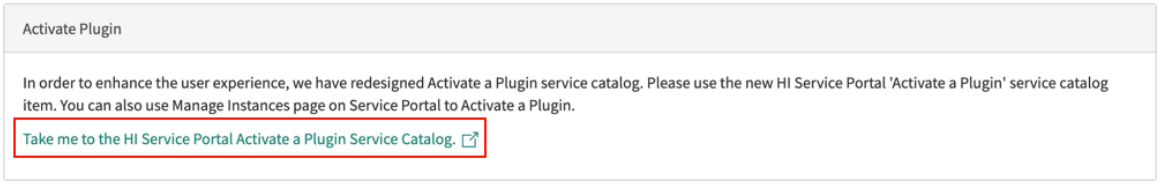
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

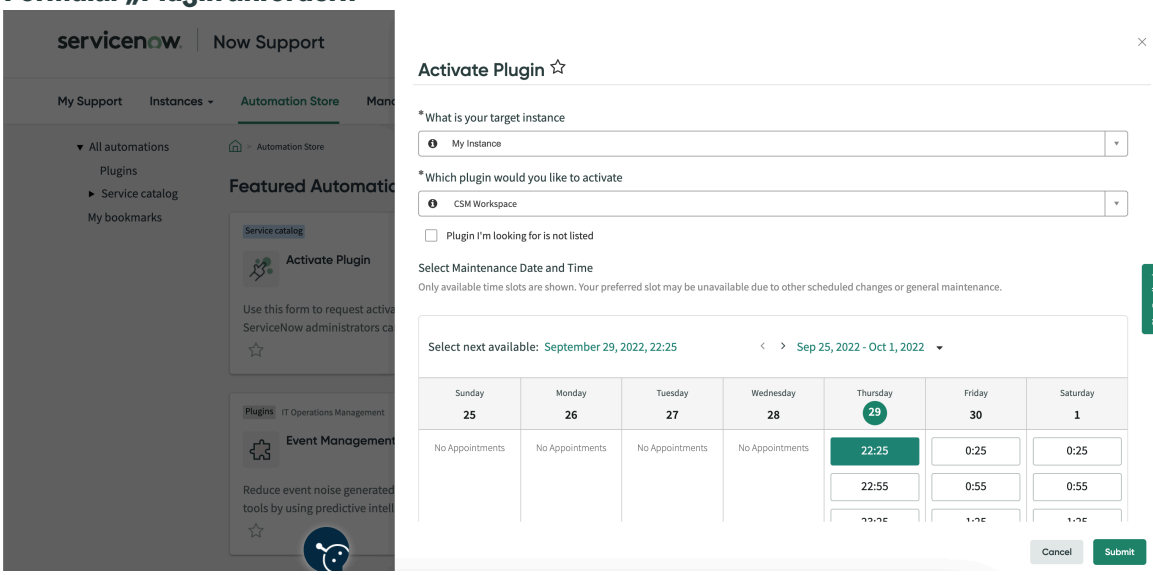
Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Definieren und Festlegen von Mitarbeiterdokumenten

Verwenden Sie Employee Document Management, um zu konfigurieren, wie Mitarbeiterdokumente basierend auf Unternehmensrichtlinien, Prozessen und regulatorischer Compliance behandelt werden sollen.

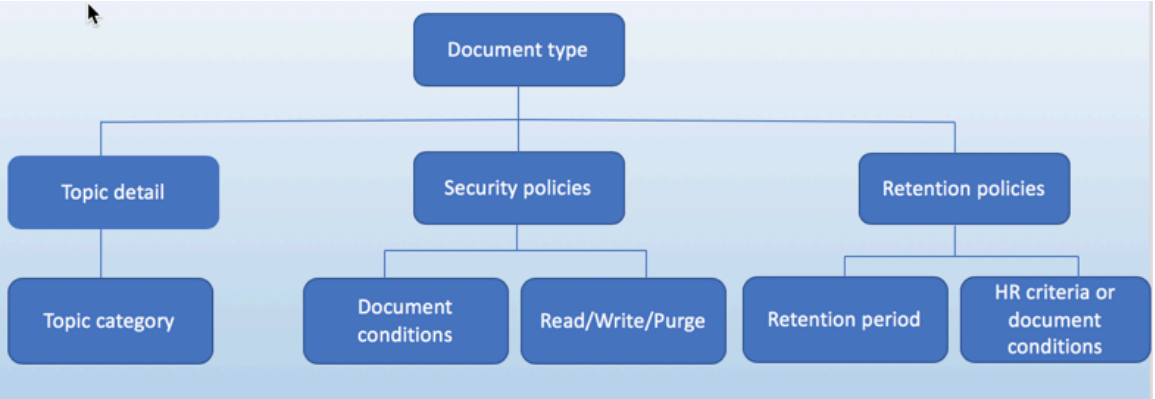
Dokumenttypen

Dokumenttypen sind der Kern der Anwendung Employee Document Management. Alle Mitarbeiterdokumente müssen einen zugewiesenen Dokumenttyp haben. Kategorisieren Sie Ihre Mitarbeiterdokumente, indem Sie ihnen Dokumenttypen zuweisen. Verwenden Sie Dokumenttypen, um Richtlinien zu kombinieren, die den Umgang mit einem Mitarbeiterdokument bestimmen. Verwenden Sie Dokumenttypen zu folgenden Zwecken:

- Weisen Sie eine Sicherheitsrichtlinie zu. Sicherheitsrichtlinien bestimmen, wer auf Mitarbeiterdokumente zugreifen und die Löschgenehmigung festlegen darf.
- Weisen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie zu. Aufbewahrungsrichtlinien bestimmen, wie lange ein Dokument aufbewahrt wird und für wen das Dokument gilt.
- Richten Sie eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht ein. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten verhindern vorübergehend die Löschung oder Änderung eines Dokuments.
- Ermöglichen Sie Mitarbeitern den Zugriff.
- Konfigurieren Sie Mitarbeiterdokumente so, dass sie automatisch verschoben werden, wenn ein HR-Fall geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren

Sie können für jede Art von Dokument festlegen, wer auf ein Dokument zugreifen darf, und auch zugehörige Aufbewahrungsrichtlinien definieren oder eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht festlegen. Ein Dokumenttyp kann mehrere Dokumente verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dokumenttypen kombinieren Themendetail, Aufbewahrungsrichtlinien und gesetzliche Aufbewahrungspflichten. Die Standard-Aufbewahrungsfrist für einen Dokumenttyp ist im entsprechenden Kompetenzzentrum definiert. Details zu Kompetenzzentren finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

Hinweis: Das Basissystem enthält verschiedene Dokumenttypen als Beispiele.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dokumenttypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Dokumenttyp, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular Dokumenttypen

Feld	Beschreibung
Name	Name, der den Dokumenttyp beschreibt.
Themendetail	Themendetail, das einem HR-Service zugeordnet ist. Das Themendetail kategorisiert den Dokumenttyp. Der HR-Service kann dazu verwendet werden, automatisch Mitarbeiterdokumente zum Repository für Mitarbeiterdokumente zu verschieben, wenn ein HR-Fall geschlossen wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren eines Dokumenttyps. Beim Deaktivieren eines Dokumenttyps wird der Dokumenttyp beim Erstellen eines Dokuments oder beim Verschieben von Anhängen nicht zur Auswahl angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Applikationstyp	Anwendung, die dem Dokumenttyp zugeordnet ist.
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Gibt an, ob für den Dokumenttyp eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht gilt. Wenn aktiviert, werden alle Mitarbeiterdokumente mit diesem Dokumenttyp laut Gesetz aufbewahrt.
Mitarbeiterzugriff	Ermöglicht es Mitarbeitern, auf ihre eigenen Mitarbeiterdokumente zuzugreifen.
Ablaufdatum	Option zum Festlegen des Ablaufdatums für ein Dokument. E-Mail-Benachrichtigungen werden (gemäß Ablaufrichtlinien) an Dokumentbesitzer, Manager oder HR-Vertreter gesendet, wenn das Dokument abläuft oder sich seinem Ablauf nähert.

4. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Speichern**, um im Formular für den Dokumenttyp zu bleiben. Die folgenden Registerkarten werden angezeigt.

Registerkarten Dokumenttypen

Registerkarte	Beschreibung
Sicherheitsrichtlinien	Sicherheitsrichtlinie, die dem Dokumenttyp zugeordnet ist. Sicherheitsrichtlinien erteilen autorisierten Benutzer die Möglichkeit zum Anzeigen, Erstellen, Verschieben oder Autorisieren einer Löschung von Mitarbeiterdokumenten. Wenn Sie ein Themendetail auswählen, wird die standardmäßige Sicherheitsrichtlinie, die diesem Themendetail zugeordnet ist (falls zutreffend), automatisch auf der Registerkarte **Sicherheitsrichtlinien** angezeigt. Auf der Registerkarte **Sicherheitsrichtlinien** können Sie folgende Aufgaben durchführen: ○ Sie können mehrere Sicherheitsrichtlinien einem Dokumenttyp hinzufügen und zuordnen. ○ Sie können eine Reihenfolge festlegen, in der eine Sicherheitsrichtlinie geprüft werden muss. Niedrigere Zahlen werden vor höheren Zahlen platziert. Beispielsweise wird eine Sicherheitsrichtlinie, deren Position in der Reihenfolge auf 100 festgelegt ist, vor einer Sicherheitsrichtlinie geprüft, deren Reihenfolgenposition auf 200 festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
	○ Sie können eine Sicherheitsrichtlinie aktivieren oder deaktivieren. Wenn Sie eine Sicherheitsrichtlinie deaktivieren, bedeutet dies, dass die Sicherheitsrichtlinie dem Dokumenttyp zugeordnet, aber bei der Überprüfung nicht berücksichtigt wird.
Aufbewahrungsrichtlinien	Aufbewahrungsrichtlinie, die dem Dokumenttyp zugeordnet ist. Die Aufbewahrungsrichtlinie kombiniert die Aufbewahrungsdauer (bestimmt, wie lange ein Dokument gespeichert werden muss) und HR-Kriterien (Filter, der bestimmt, für wen die Richtlinie gilt). Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen oder Ändern einer Aufbewahrungsrichtlinie.
Gesetzliche Aufbewahrungspflichten	Zeigt die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten an, die für den Dokumenttyp gelten, mit Grund, Datum und Zeitstempel.
Ablaufrichtlinien	Ablaufrichtlinien ermöglichen es einem Administrator, Dokumente eines Dokumenttyps basierend auf HR-Kriterien oder Feldern der Mitarbeiterdokumenttabelle oder als Kombination zu filtern. Außerdem kann ein Administrator Gruppen oder Empfänger konfigurieren, die E-Mail-Benachrichtigungen erhalten können, wenn das Dokument abläuft oder kurz vor dem Ablauf steht.

5. Klicken Sie nach Hinzufügen oder Bearbeiten der Aufbewahrungsrichtlinie auf **Speichern**, um im Formular des Dokumenttyps zu bleiben, oder klicken Sie auf **Absenden**, um zur Liste der Dokumenttypen zurückzukehren.

Definieren Sie, wie lange Mitarbeiterdokumente aufbewahrt werden sollen

Eine Aufbewahrungsfrist legt fest, wie lange ein Mitarbeiterdokument gespeichert werden muss, bevor Sie es löschen. Aufbewahrungszeiträume werden mit Bedingungen oder Kriterien kombiniert, um eine Aufbewahrungsrichtlinie zu bilden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Hinweis: Aufbewahrungszeiträume sind eindeutig und können nicht dupliziert werden. Bevor Sie einen Aufbewahrungszeitraum löschen können, müssen Sie sicher sein, dass kein Dokumenttyp mehr mit der Aufbewahrungsrichtlinie verbunden ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Aufbewahrungszeiträume**an.
2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular Aufbewahrungszeitraum

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der den Aufbewahrungszeitraum beschreibt.
Datumsfeld	Startdatum der Aufbewahrungsdauer. Die verfügbaren Felder hängen von der Tabelle Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document] ab. Felder aus der Tabelle Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document] werden verwendet, um den Beginn der Aufbewahrungsdauer festzulegen. Dot-Walken Sie und wählen Sie ein Feld zur Bestimmung des Beginns der Aufbewahrungsdauer.
Anwendungstyp	Die Anwendung, die der Aufbewahrungsdauer zugeordnet ist.
Offsettyp für Datum	Offset, der bestimmt, ob die Aufbewahrungsdauer vor oder nach dem Datum, das in **Datumsfeld** ausgewählt wurde, beginnen soll. Bestimmt zusammen mit **Datumsfeld**, **Offseteinheiten für Datum** und **Offsetmenge für Datum** die Länge der Aufbewahrungsdauer. Zum Beispiel: ○ Datumsfeld = Erstellt ○ Offsettyp für Datum = Danach ○ Offseteinheiten für Datum = Jahre ○ Offsetmenge für Datum = 1 Mit dieser Konfiguration ist die Aufbewahrungsdauer ein Jahr nach Erstellungsdatum des Dokuments.
Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheit, die bestimmt, ob die Aufbewahrungsdauer in Monaten oder Jahren gemessen werden soll.
Offsetmenge für Datum	Anzahl der Monate oder Jahre vor oder nach der Auswahl in **Datumsfeld**.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Standardaufbewahrungsrichtlinien hinzufügen oder ändern

Mit Standardaufbewahrungsrichtlinien stellen Sie sicher, dass Mitarbeiterdokumente nicht versehentlich gelöscht werden. Wenn eine Aufbewahrungsrichtlinie keinem Dokumenttyp zugewiesen wurde, wird die Standardaufbewahrungsrichtlinie verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Standardaufbewahrungsrichtlinien bearbeiten.

Das Basissystem HR-Servicebereitstellung bietet Standardaufbewahrungsrichtlinien für jedes Mitarbeiterdokument, das einer Kompetenzzentrum-Tabelle zugeordnet ist.

Allen Dokumenten, die unter ein Kompetenzzentrum fallen und deren Aufbewahrungsdauer unendlich ist und nie gelöscht wird, werden Standardaufbewahrungsrichtlinien zugewiesen.

Hinweis: Wenn Sie die Standardaufbewahrungsdauer ändern, werden alle neuen Dokumente dem neuen Zeitraum zugewiesen, aber für vorhandene Dokumente gilt noch immer die ursprüngliche Aufbewahrungsdauer.

Standardaufbewahrungsrichtlinien können nicht gelöscht werden, wenn sie von einem Dokumenttyp verwendet werden. Für ein Kompetenzzentrum ist nur eine Standardrichtlinie zulässig.

Sobald ein Löschdatum berechnet wurde und eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht in Kraft tritt, ändert sich das Löschdatum nicht mehr.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Standardaufbewahrungsrichtlinien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Standardaufbewahrungsrichtlinie zu erstellen, oder auf eine vorhandene Richtlinie, um diese zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Standardaufbewahrungsrichtlinie

Feld	Beschreibung
Tabelle	Kompetenzzentrum-Tabelle, der Mitarbeiterdokumente zugeordnet werden, wenn HR-Servicebereitstellung lizenziert und aktiviert ist.
Aufbewahrungszeitraum	Aufbewahrungszeitraum, der angibt, wie lange das Dokument gespeichert wird. Das einzige Feld, das Sie bearbeiten können.
Anwendungstyp	Anwendung, die der Standardaufbewahrungsrichtlinie zugeordnet ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Hinzufügen oder Ändern einer Aufbewahrungsrichtlinie

Legen Sie Richtlinien fest, die bestimmen, wie lange Dokumente aufbewahrt werden sollen, und wer betroffen ist. Aufbewahrungsrichtlinien kombinieren den Aufbewahrungszeitraum mit Bedingungen oder Kriterien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorschriften, Gesetze und Ihre Unternehmensrichtlinien bestimmen, wie lange Dokumente aufbewahrt werden sollen.

Sobald ein Löschdatum berechnet wurde und eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht in Kraft tritt, ändert sich das Löschdatum nicht mehr.

Um sicherzustellen, dass keine versehentlichen Löschungen auftreten, bietet das Basissystem Standardaufbewahrungsrichtlinien. Wenn eine Aufbewahrungsrichtlinie keinem Dokumenttyp zugewiesen wurde, wird die Standardaufbewahrungsrichtlinie verwendet.

Wenn ein Dokumenttyp von mehreren Aufbewahrungsrichtlinien abgedeckt ist:

- gilt die Richtlinie mit der längsten Aufbewahrungsdauer.
- Wenn es eine sonstige Aufbewahrungsrichtlinie und eine Standardaufbewahrungsrichtlinie mit einer unbegrenzten Aufbewahrungsdauer gibt, gilt die sonstige Aufbewahrungsrichtlinie. Unter der Annahme, dass die HR-Kriterien übereinstimmen und die Aufbewahrungsdauer gültig ist.

Aufbewahrungsrichtlinien stehen in einer 1:1-Beziehung zu einem Dokumenttyp. Eine Aufbewahrungsrichtlinie kann nicht für mehrere Dokumenttypen gelten.

Hinweis: Sie können dieselbe Aufbewahrungsdauer für mehrere Aufbewahrungsrichtlinien verwenden.

Wenn Sie über mehrere Aufbewahrungsrichtlinien verfügen, sich die Kriterien jedoch überlappen, wird die Aufbewahrungsrichtlinie mit der längsten Aufbewahrungsdauer gewählt.

Beispiel: Dokumenttyp = Disziplinarhinweis

- Aufbewahrungsrichtlinien:
  - US-Mitarbeiter (Aufbewahrungszeitraum = Enddatum + 7 Jahre)
  - US-Vertragsmitarbeiter (Aufbewahrungszeitraum = Enddatum + 5 Jahre)
- Wenn ein Benutzer sowohl ein US-Mitarbeiter als auch ein Vertragsmitarbeiter ist, wird die Aufbewahrungsrichtlinie für US-Mitarbeiter verwendet, weil ihre Aufbewahrungsdauer länger ist.

Hinweis: Sie können die Standardaufbewahrungsrichtlinie für alle Dokumenttypen verwenden. Die Standardaufbewahrungsrichtlinie definiert, dass alle Mitarbeiterdokumente aufbewahrt werden, während Mitarbeiter im Unternehmen sind. Sobald ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, wird eine zweite Aufbewahrungsrichtlinie basierend auf HR-Kriterien ausgelöst. Wenn ein Mitarbeiter die HR-Kriterien nicht erfüllt und das Unternehmen verlässt, gilt die ursprüngliche Standardaufbewahrungsrichtlinie noch. Die Mitarbeiterdokumente werden unbegrenzt aufbewahrt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Aufbewahrungsrichtlinien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Aufbewahrungsrichtlinie, um sie zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular Aufbewahrungsrichtlinie

Feld	Beschreibung
Betrifft	Tabelle Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document] und der Aufbewahrungsrichtlinie zugewiesener Dokumenttyp. Wählen Sie eine Tabelle und einen Dokumenttyp, auf denen die Aufbewahrungsrichtlinie basiert.
HR-Kriterien	Für wen die Aufbewahrungsrichtlinie gilt. Sie können beispielsweise HR-Kriterien basierend auf einem Land auswählen. Mit diesen Kriterien wird sichergestellt, dass für jeden im ausgewählten Land dieselbe Aufbewahrungsrichtlinie gilt. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Aufbewahrungszeitraum	Wie lange ein Mitarbeiterdokument gespeichert werden soll.
Aktiv	Gibt an, ob die Aufbewahrungsrichtlinie aktiv ist und verwendet wird. **Hinweis:** Standardaufbewahrungsrichtlinien können nicht deaktiviert werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Standardsicherheitsrichtlinien hinzufügen oder ändern

Standardsicherheitsrichtlinien stellen sicher, dass Mitarbeiterdokumente geschützt werden. Das HR-Servicebereitstellung-Basissystem bietet Standardsicherheitsrichtlinien für jeden Dokumenttyp und bestimmt, wer zugreifen kann und Löschungen autorisieren darf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Benutzer erhalten Zugriff auf Mitarbeiterdokumente von:

- Gruppen
- Rollen
- Sowohl Gruppen als auch Rollen

Die Sicherheitsrichtlinie kann eine Genehmigung einer Löschung anfordern und verlangen, dass der Benutzer einer Gruppe angehört, die Löschrechte hat.

Siehe HR-Gruppen verwalten und HR-Rollen verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Standardsicherheitsrichtlinien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Sicherheitsrichtlinie, um sie zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder in Sicherheitsrichtlinien

Tabelle	Beschreibung
Beschreibung	Ausdruck, der die Sicherheitsrichtlinie des HR-Mitarbeiterdokuments beschreibt.
Anwendungstyp	Anwendung, die der Sicherheitsrichtlinie zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Sicherheitsrichtlinie. Wenn Sie eine Sicherheitsrichtlinie deaktivieren, bedeutet dies, dass die Sicherheitsrichtlinie dem Dokumenttyp zugeordnet, aber bei der Überprüfung nicht berücksichtigt wird.
Trifft zu, wenn	Mit diesen Filtern werden zusätzliche Bedingungen für eine Sicherheitsrichtlinie festgelegt.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Sicherheitsrichtlinien für Dokumente hinzufügen oder ändern

Viele Mitarbeiterdokumente enthalten vertrauliche und persönliche Informationen. Verwenden Sie Dokumentsicherheitsrichtlinien, um den Zugriff auf Mitarbeiterdokumente zu definieren und sicherzustellen, dass sie geschützt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können festlegen, wer Dokumente lesen oder erstellen oder ihre Löschung genehmigen darf, indem Sie Dokumentsicherheitsrichtlinien hinzufügen oder bearbeiten.

Hinweis: Sie können Mitarbeitern Zugriff auf ihre eigenen Mitarbeiterdokumente in ihrem HR-Profil geben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mitarbeiterzugriff** im Formular **Dokumenttyp**. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.

Benutzer erhalten Zugriff auf Mitarbeiterdokumente von:

- Gruppen
- Rollen
- Sowohl Gruppen als auch Rollen

Die Sicherheitsrichtlinie kann eine Genehmigung einer Löschung anfordern und verlangen, dass der Benutzer einer Gruppe angehört, die Löschrechte hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Siehe HR-Gruppen verwalten und HR-Rollen verwalten. Oder siehe Gruppen Und Rollen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Sicherheitsrichtlinien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder eine vorhandene Sicherheitsrichtlinie, um sie zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder in Sicherheitsrichtlinien

Tabelle	Beschreibung
Beschreibung	Ausdruck, der die Sicherheitsrichtlinie des HR-Mitarbeiterdokuments beschreibt.
Anwendungstyp	Anwendung, die der Sicherheitsrichtlinie zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Sicherheitsrichtlinie. Wenn Sie eine Sicherheitsrichtlinie deaktivieren, bedeutet dies, dass die Sicherheitsrichtlinie dem Dokumenttyp zugeordnet, aber bei der Überprüfung nicht berücksichtigt wird.
Trifft zu, wenn	Mit diesen Filtern werden zusätzliche Bedingungen für eine Sicherheitsrichtlinie festgelegt.

Verwenden Sie die drei Registerkarten, um zu bestimmen, welche Gruppen oder Rollen erforderlich sind, um Metadaten für ein Mitarbeiterdokument nach Dokumenttyp zu durchsuchen oder zu bearbeiten oder auf sie zuzugreifen. Sie können auch definieren, welche Gruppen Löschungsbenachrichtigungen erhalten oder die Löschung von Mitarbeiterdokumenten autorisieren können.

Registerkarten Sicherheitsrichtlinie

Registerkarten	Beschreibung
Lesen	Gruppen: Gruppen, zu denen ein Benutzer gehören muss, um Mitarbeiterdokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen und lesen zu dürfen. Rollen: Rollen, die ein Benutzer haben muss, um Mitarbeiterdokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen und lesen zu dürfen. **Hinweis:** Benutzer mit der Rolle Leser im Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] müssen ebenso hier hinzugefügt werden, um Dokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen und lesen zu dürfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten	Beschreibung
	Alle abgleichen: Legt fest, ob beide Bedingungen für Gruppen und Rollen erfüllt sein müssen, damit ein Zugriff erlaubt ist. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht markiert wird, muss der Benutzer nur die Bedingungen der Gruppe oder der Rolle erfüllen, nicht beide.
Schreiben	Gruppen: Die Gruppen, zu denen ein Benutzer gehören muss, um Zugriff zu erhalten. Rollen: Rollen, die ein Benutzer haben muss, um Mitarbeiterdokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen, lesen und erstellen zu dürfen. **Hinweis:** Benutzer mit der Rolle Autor im Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] müssen ebenso hier hinzugefügt werden, um Dokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen, lesen und erstellen zu dürfen. Alle abgleichen: Legt fest, ob beide Bedingungen für Gruppen und Rollen erfüllt sein müssen, damit ein Schreibzugriff erlaubt ist. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht markiert wird, muss der Benutzer nur die Bedingungen der Gruppe oder der Rolle erfüllen, nicht beide.
Löschung genehmigen	Für das Löschen von Dokumenten ist eine Genehmigung erforderlich, oder senden Sie eine Benachrichtigung, bevor der Löschungsvorgang ausgeführt wird. Gruppen: Die Gruppen, denen ein Benutzer angehören muss, um eine anstehende Löschung zu genehmigen oder darüber benachrichtigt zu werden. **Hinweis:** Eine Genehmigung ist nur durch eine Person in der Gruppe erforderlich.

4. Klicken Sie auf **Speichern**. Daraufhin wird die zugehörige Liste **Dokumenttypen** angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Neu**. Sie können anschließend einen Dokumenttyp erstellen, der der Sicherheitsrichtlinie zugeordnet werden soll.
6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Ablaufrichtlinien für einen Dokumenttyp hinzu, oder ändern Sie sie

Fügen Sie Richtlinien für Ablaufbenachrichtigungen für einen Dokumenttyp hinzu oder ändern Sie sie. Zulassen, dass ein Ablaufdatum für ein Dokument festgelegt und E-Mail-Benachrichtigungen an Dokumentbesitzer, Manager oder HR-Vertreter gesendet werden, wenn das Dokument abläuft oder kurz vor seinem Ablauf steht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bestimmte Dokumente, z. B. Reisepässe oder Schulungszertifikate, haben Ablaufdaten. Damit Organisationen Compliance-Richtlinien einhalten können, müssen die neuesten Versionen von Mitarbeiterdokumenten gepflegt werden. Mit dieser Funktion kann ein Administrator Richtlinien für Ablaufbenachrichtigungen für einen Dokumenttyp einrichten, und ein Anwender kann ein Ablaufdatum für ein Dokument festlegen, während er es in das Mitarbeiter-Dokumentmanagement hochlädt oder einen Fall in das Mitarbeiter-Dokumentmanagement verschiebt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Richtlinien der Ablaufbenachrichtigung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Richtlinie für Ablaufbenachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Dokumenttyp	Dokumenttyp, für den die Ablaufrichtlinie festgelegt ist. Zum Beispiel Schulungsvereinbarungen.
Name	Name, den Sie für die Ablaufbenachrichtigungsrichtlinie angeben.
Reihenfolge	Reihenfolge, die Sie für eine Ablaufrichtlinie angeben. Angenommen, ein Dokument erfüllt zwei Richtlinien für Ablaufbenachrichtigungen. Dann erhält die Richtlinie mit einer geringeren Reihenfolge eine höhere Priorität.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ablaufrichtlinie zur Verwendung.
Filterkriterien hinzufügen	
HR-Kriterien	HR-Kriterien definieren die Zielgruppe, auf die Sie Filterbedingungen anwenden möchten. Beispiel: US-Mitarbeiter: Steuerformularsammlung.
Trifft zu, wenn	Filterbedingungen, die Sie auf Felder des Mitarbeiterdokuments anwenden möchten.
Mit beiden übereinstimmen	Wenn mehr als eine Filterbedingung vorhanden ist, aktivieren Sie diese Option. Dokumente werden basierend auf allen angegebenen Bedingungen gefiltert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Richtlinien der Ablaufbenachrichtigung**an.
2. Öffnen Sie die erforderliche Richtlinie für Ablaufbenachrichtigungen.
3. In **Empfänger Der Ablaufbenachrichtigung** Zugehörige Liste, Empfänger hinzufügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfängerformular für Ablaufbenachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Empfänger der Ablaufbenachrichtigung.
Daten-Offsettyp	Offset-Typ für Datum relativ zum Ablaufdatum des Dokuments. Möchten Sie beispielsweise eine Benachrichtigung vor oder nach dem Ablaufdatum senden?
Daten-Offset-Einheiten	Anzahl von Tagen, Wochen und Monaten, die Ihre Offseteinheiten definiert.
Daten-Offsetmenge	Wert, der für den Daten-Offset angegeben ist. Angenommen, Sie haben den Daten-Offsettyp als ausgewählt **Vor** , Einheiten für Datums-Offset als **Tage** , Und Offset-Menge für Datum als **3** , Dann werden E-Mail-Benachrichtigungen drei Tage vor dem Ablaufdatum des Dokuments gesendet.
Richtlinie der Ablaufbenachrichtigung	Richtlinie für Ablaufbenachrichtigungen, für die Empfänger erstellt werden.
Empfänger	Empfänger für Benachrichtigungen können aus den Feldern ausgewählt werden, die in einem Mitarbeiterdokument unterstützt werden. **Hinweis:** Wenn Sie verschiedene Empfänger an verschiedenen Tagen benachrichtigen möchten, können Sie mehrere Empfänger für Ablaufbenachrichtigungen für eine einzelne Ablaufbenachrichtigungsrichtlinie konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Empfängers der Ablaufbenachrichtigung.

4. Fügen Sie im Abschnitt Gruppen Gruppen Gruppen hinzu, an die Sie Benachrichtigungen senden möchten. Gruppen erhalten Benachrichtigungen gleichzeitig mit den Empfängern.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Management von Mitarbeiterdokumenten verwenden

Verwalten Sie Mitarbeiterdokumente, und erfahren Sie mehr über Massenimporte.

Mitarbeiterdokumente verwalten

Verwenden Sie Employee Document Management, um Mitarbeiterdokumente zu suchen, zu erstellen oder zu verschieben oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten für sie zu verwalten.

Employee Document Management ist Ihr virtueller Aktenschrank, der die Gesamtheit oder einen Teil aller Mitarbeiterdokumente Ihres Unternehmens enthält. Mit Employee Document Management haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Mitarbeiterdokumente suchen: Es gibt viele Möglichkeiten, die Sie nutzen können, um Ihre Suche nach Mitarbeiterdokumenten einzuschränken.
- Mitarbeiterdokumente erstellen:
  - Mitarbeiterdokumente können direkt in dem Dokumenten-Repository hinzugefügt werden.
  - In Kombination mit HR-Servicebereitstellung können HR-Mitarbeiter Dokumente von einem HR-Fall verschieben oder direkt in das Dokumenten-Repository einfügen.
- Eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht für ein HR-Profil oder einen Dokumenttyp einrichten: Die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für ein HR-Profil oder einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumenttyp verhindert, dass zugehörige Mitarbeiterdokumente gelöscht werden, nachdem das Ende der Aufbewahrungsdauer erreicht wurde.

- Mitarbeiterdokumente verschieben: Wenn Mitarbeiterdokumente einem HR-Fall zugeordnet sind, können Sie sie manuell zum Dokumenten-Repository verschieben. Oder Sie können HR-Services konfigurieren, um Mitarbeiterdokumente automatisch zu verschieben, wenn der Fall geschlossen/vollständig ist.
- Mitarbeiterdokumente anzeigen: Mitarbeiter können im Service Portal oder Mitarbeiter-Center ihre eigenen Mitarbeiterdokumente anzeigen. Hier Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren lesen Sie, wie Sie ihnen Zugriff abhängig vom Dokumenttyp gewähren. Das Basissystem enthält Beispiel-Dokumenttypen.

Mitarbeiterdokumente suchen

Zeigen Sie Mitarbeiterdokumente an und suchen Sie sie, indem Sie verschiedene Filter aus dem Mitarbeiterdokument-Repository nutzen. Sie können Dokumente auch für Audit-Zwecke herunterladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Repository für Mitarbeiterdokumente heißt Mitarbeiterdokumente. Sie können unabhängig vom Umfang des Repositorys der Mitarbeiterdokumente in Echtzeit suchen oder voreingestellte Filter einrichten, um die gesuchten Dokumente schnell zu finden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dokumente durchsuchen**an.
2. Verwenden Sie die Spaltenfilter, um Dokumente zu identifizieren, die Sie suchen.
   Eine Sortierung nach der Spalte Mitarbeiter zeigt beispielsweise alle Dokumente nach Mitarbeiter geordnet.
3. Um Dokumente herunterzuladen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Dokumenten und wählen dann in der Auswahlliste „Aktionen“ den Eintrag **Herunterladen** aus.
   Wenn Sie mehrere Dokumente mit dem gleichen Namen herunterladen, wird an jedes Dokument der Mitarbeitername angehängt. Sind Dokumente weiterhin doppelt vorhanden, wird eine Zahl hinzugefügt.
4. Um weitere Informationen zu einem Dokument anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen des Dokuments.
   Wenn **Ja** Ist in eingecheckt **sn_HR_ef.enable_document_Viewer** Mitarbeiterdokumenteigenschaft wird das Mitarbeiterdokument angezeigt.

Mitarbeiterdokument erstellen oder bearbeiten

Sie können mit der Rolle Autor Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef.document_writer] ein Mitarbeiterdokument erstellen oder es direkt in das Repository von Employee Document Management hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dokumente können auch aus dem HR-Fall-Formular hochgeladen und dann in das Dokumenten-Repository verschoben werden.

Hinweis: Mitarbeiterdokumente können auch durch die HR-Service-Konfiguration aus dem HR-Fall-Formular automatisch verschoben werden, wenn der Fall geschlossen wurde. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Mitarbeiterdokumente** > **Neues Dokument erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular Mitarbeiterdokument

Feld	Beschreibung
Dokument	Hochzuladendes Mitarbeiterdokument. Klicken Sie auf **Datei auswählen**, um ein Mitarbeiterdokument hochzuladen. **Hinweis:** Die maximale Größe eines Dokuments ist standardmäßig 30 MB. Der Standardwert kann über das Feld **Maximale Dateigröße in Megabyte für Uploads** in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management. Nach Auswahl eines Dokuments zeigen die schreibgeschützten Felder die Dateigröße, das Dateiformat, das Erstellungsdatum und den Autor. Der Viewer innerhalb der UI unterstützt nur die Anzeige von PDF-Dokumenten. Andere Typen von Dokumenten können heruntergeladen und dann angezeigt werden. Verwenden Sie für optimale Suchergebnisse keine Bindestriche (-) im Namen des Dokuments. Vollständige Wörter, getrennt durch Leerzeichen oder Unterstriche, bieten bessere Ergebnisse. Für die Option **„Dokument-Viewer“ aktivieren, um Vorschauen von PDF-Dokumenten anzuzeigen** muss in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente **Ja** aktiviert sein, damit PDF-Dokumente angezeigt werden können. **Hinweis:** Die Anzeige von Dokumenten wird bei FedRAMP, On-Premise-Kunden, Mobilgeräten, Kunden mit Edge Encryption oder Verschlüsselungsunterstützung nicht unterstützt.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterdokuments.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, dem das Dokument zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gehaltsabrechnungsland	Gehaltsabrechnungsland des Mitarbeiters zum Zeitpunkt der Dokumenterstellung **Hinweis:** Wenn Sie das Dokument hochladen oder die Fall-Anhänge in die Mitarbeiterakte verschieben, ist der Wert im Feld **Gehaltsabrechnungsland** standardmäßig auf das Benutzerprofil des Mitarbeiters festgelegt.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, dem das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist. Dokumenttypen sind mit Kategorisierungen und Aufbewahrungsrichtlinien verbunden. **Hinweis:** ○ Sie können ein Dokument nur lesen und schreiben, wenn Sie die Anforderung für die Konfiguration des Lese- oder Schreibzugriffs von mindestens einer mit dem Dokumenttyp verknüpften Sicherheitsrichtlinie erfüllen. ○ Sie können ein Dokument nur löschen, wenn Sie die Anforderung für die Konfiguration der Löschberechtigung von mindestens einer mit dem Dokumenttyp verknüpften Sicherheitsrichtlinie erfüllen. ○ Sie können eine Benachrichtigung über einen Löschvorgang nur erhalten, wenn Sie die Anforderung für die Konfiguration der Löschberechtigung oder -benachrichtigung von mindestens einer mit dem Dokumenttyp verknüpften Sicherheitsrichtlinie erfüllen.
Gültig ab	Datum und Uhrzeit ab dem Zeitpunkt, zu dem das Mitarbeiterdokument gültig ist. Im Allgemeinen entspricht das „Gültig ab“-Datum dem Datum der Dokumenterstellung. Dies gilt nicht für vertragliche Vereinbarungen. Beispielsweise kann eine Gehaltserhöhung oder Beförderung ab einem anderen Datum als dem Datum der Leistungsbewertung in Kraft treten.
HR-Fall	HR-Fallnummer, der das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist, wenn es von einem HR-Fall verschoben wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aufbewahrte Elemente löschen	Status der Löschungsverzögerung eines Dokuments. ○ Ausstehende Löschgenehmigung: Löschungsbenachrichtigung wurde verschickt, aber die Autorisierung ist nicht eingegangen. ○ Löschung genehmigt: Genehmigung zum Löschen wurde erhalten, die Löschung des Dokuments ist geplant. ○ Löschung abgelehnt: Genehmigung zum Löschen wurde nicht erteilt, die Löschung des Dokuments ist nicht geplant. Die mit einem Dokumenttyp verknüpfte Sicherheitsrichtlinie legt die Löschungsgenehmigung fest. Die folgenden Rollen haben die Berechtigung zum Ändern der Löschungsgenehmigung: ▪ EF Administrator [sn_hr_ef.admin] ▪ Manager in Employee File Management [sn_hr_ef.manager]
Ablaufdatum	Option zum Festlegen eines Ablaufdatums für ein Dokument. E-Mail-Benachrichtigungen werden (gemäß Ablaufrichtlinien) an Dokumentbesitzer, Manager oder HR-Vertreter gesendet, wenn das Dokument abläuft oder kurz vor seinem Ablauf steht. **Hinweis:** Diese Option ist nur aktiviert, wenn ein Administrator aktiviert **Ablaufdatum** Kontrollkästchen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um den Datensatz des Mitarbeiterdokuments zu erstellen.
Die Registerkarte mit der zugehörigen Liste zum Überwachungspfad für Mitarbeiterdokumente wird angezeigt.

Liefert eine Ansicht aller Aktionen für ein Mitarbeiterdokument, von der Erstellung oder dem Upload bis zum Löschzeitpunkt.

Die folgenden Aktionen werden erfasst:

- Datensatz erstellt
- Felder aktualisiert
- Anlage entfernt
- Anlage aktualisiert
- Anlage umbenannt
- Plattform-Tag hinzugefügt
- Plattform-Tag entfernt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokument angezeigt
- Dokument heruntergeladen
- Dokument, das vom Mitarbeiter aus dem Mitarbeiter-Center heruntergeladen wurde

Mitarbeiterdokumente in Dokumenten-Repository verschieben

Sie können Mitarbeiterdokumente von einem HR-Fall in das Repository der Mitarbeiterdokumente verschieben. Sie können Mitarbeiterdokumente auch automatisch vom HR-Service verschieben, wenn ein HR-Fall abgeschlossen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer oder sn_hr_core.case_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiterdokumente können direkt dem Repository der Mitarbeiterdokumente hinzugefügt werden. Das Repository der Mitarbeiterdokumente ist ein zentrales Repository für die schnelle und einfache Identifizierung mithilfe verschiedener Sortierfunktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterdokument erstellen oder bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**an.
2. Wählen Sie einen Fall, dem Mitarbeiterdokumente angefügt wurden.
   In der Listenansicht ist es nicht möglich, HR-Fälle mit angefügten Mitarbeiterdokumenten zu identifizieren. Die HR-Fallnummer oder die Person, für die der Fall geöffnet wurde, sind erforderlich, um einen HR-Fall zu identifizieren.
3. Klicken Sie im Formular-Header auf **Anlagen verschieben**.
   Das Menü **Anhänge in Mitarbeiterdokumente verschieben** wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Checkbox neben den Dokumenten, die Sie verschieben möchten.
   Die Felder **COE für zu verschiebende Anhänge auswählen** und **Themendetails** können geändert werden, aber nur, wenn das Dokument unter einer falschen Art HR-Fall hinzugefügt wurde.
5. Wählen Sie den **Dokumenttyp** für jedes Dokument aus.
   Der Dokumenttyp bestimmt die Kategorisierung, wer auf das Dokument Zugriff hat, und die Aufbewahrungsrichtlinie. Wenn kein Dokumenttyp für das zugeordnete Themendetail angezeigt wird, sollte eines erstellt werden, um eine richtige Kategorisierung sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.
6. Klicken Sie auf **Auswahl verschieben**.

Ergebnis

Die Mitarbeiterdokumente werden vom HR-Fall zum Repository der Mitarbeiterdokumente verschoben. Nachdem ein Mitarbeiterdokument verschoben wurde, wird der Dateiname, das Format und die Größe von der Anlage in das Dokument kopiert.

Hinweis: Darüber hinaus können Sie den Vorgang automatisieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Anlagen automatisch verschieben** für HR-Services aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Anhänge verschoben haben, werden die Anhänge im Abschnitt „Mitarbeiterdokumente“ im Fall angezeigt.

Gesetzliche Aufbewahrungspflicht für Mitarbeiterdokumente hinzufügen oder entfernen

Rechtliche Aufbewahrungspflichten verhindern die Löschung von Dokumenten, die zu einem bestimmten Dokumenttyp gehören, oder von allen Mitarbeiterdokumenten eines HR-Profils.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht setzt alle Aufbewahrungsrichtlinien für zugewiesene Mitarbeiterdokumentation außer Kraft.

Hinweis: Wenn Sie als Systemadministrator [admin] angemeldet sind, stellen Sie sicher, dass die Anzeige für den Bereich Employee Document Management gilt. Wenn Sie Ihren Bereich ändern, müssen Sie auch die Seite neu laden.

Eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht verhindert die Löschung von Dokumenten nur durch einen sofort einsatzbereiten Dokumentbereinigungsmechanismus. Dies gilt nicht für anwenderdefinierte Bereinigungsmechanismen, z. B. anwenderdefinierte Tabellenbereinigungen oder Tabellenarchivierungsregeln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profile**an.
2. Wählen Sie ein HR-Profil, für das Sie eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht einrichten möchten.
3. Klicken Sie im Formular-Header auf **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen**.
4. Wählen Sie unter **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht auf diesem Profil hinzufügen** einen Grund aus, und fügen Sie Kommentare hinzu.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Kommentare hinzufügen.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Um einen Dokumenttyp in die gesetzliche Aufbewahrungspflicht zu setzen, navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dokumenttypen**an.
9. Wählen Sie einen Dokumenttyp aus.
10. Klicken Sie auf **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen**.
    Die Schaltfläche **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** befindet sich im Formular-Header.
11. Kommentare hinzufügen.
12. Klicken Sie auf **OK**.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
    Für alle Dokumente des Dokumenttyps gilt eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht und sie werden nicht basierend auf der Aufbewahrungsrichtlinie gelöscht.

Mehreren HR-Profilen gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzufügen

Fügen Sie mehreren HR-Profilen gleichzeitig gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzu. Rechtliche Aufbewahrungspflichten verhindern die Löschung von Mitarbeiterdokumenten eines HR-Profils.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profile**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht alle HR-Profile aus, auf die Sie die gesetzliche Aufbewahrungspflicht anwenden möchten.
3. Wählen Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Aktion **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** aus.
4. Im Dialogfeld „Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen“:
   a. Wählen Sie im Feld **Grund** einen Wert aus.
   b. Fügen Sie im Feld **Kommentare** weitere Details hinzu.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Mitarbeiterdokumente der ausgewählten HR-Profile werden der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterworfen und basierend auf der Aufbewahrungsrichtlinie nicht gelöscht.

Mehreren Dokumenttypen gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzufügen

Fügen Sie mehreren Dokumenttypen gleichzeitig gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzu. Gesetzliche oder rechtliche Aufbewahrungspflichten verhindern die Löschung von Dokumenten, die zu einem bestimmten Dokumenttyp gehören.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumenttypen**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht alle Dokumente aus, auf die Sie die gesetzliche Aufbewahrungspflicht anwenden möchten.
3. Wählen Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Aktion **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** aus.
4. Im Dialogfeld „Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen“:
   a. Wählen Sie im Feld **Grund** einen Wert aus.
   b. Fügen Sie im Feld **Kommentare** weitere Details hinzu.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Dokumente der ausgewählten Dokumenttypen werden der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterworfen und basierend auf der Aufbewahrungsrichtlinie nicht gelöscht.

Dokumente mit gesetzlicher Aufbewahrungspflicht verwalten

Sie können eine Liste aller Dokumenttypen oder HR-Profile anzeigen, für die derzeit eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht eingerichtet ist oder war. Sie können die Gründe prüfen, aus denen ein Dokumenttyp oder ein HR-Profil mit einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht belegt wurde und die gesetzliche Aufbewahrungspflicht entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.legal_hold_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gesetzliche Aufbewahrungspflichten werden für Mitarbeiterdokumente abhängig vom HR-Profil oder vom Dokumenttyp eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Aufbewahrungspflicht für Mitarbeiterdokumente hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Gesetzliche Aufbewahrungspflichten**an.
2. Wählen Sie einen Dokumenttyp oder ein HR-Profil.
3. Ändern Sie ggf. den Wert im Feld **Grund für gesetzliche Aufbewahrungspflicht**.
4. Geben Sie in das Feld **Kommentare** Anmerkungen ein.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Löschprotokolle des Mitarbeiterdokuments anzeigen

Für eine optimale Systemleistung und abhängig von Ihren internen Verfahren werden Mitarbeiterdokumente basierend auf der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens gelöscht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Löschen werden Mitarbeiterdokumente dauerhaft aus der Instanz gelöscht. Durch das Löschen wird Gesamtspeicher freigesetzt.

- Das Löschprotokoll zeigt, welche Dokumente gelöscht wurden.
- Attribute der gelöschten Dokumente werden gespeichert.
- Die Standardattribute, die gelöschte Dokumente identifizieren, sind Mitarbeiter- und HR-Fallnummer. Sie können die Standardwerte in den Eigenschaften für Employee Document Management ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Protokolle löschen**an.
Eine Liste der gelöschten Dokumente mit den Feldern, die in **Falls aktiviert, werden diese Felder in den Bereinigungsprotokollen berücksichtigt** der Eigenschaften für Employee Document Management festgelegt wurden, wird angezeigt.

Massenimporte in Management von Mitarbeiterdokumenten

Verwenden Sie Management von Mitarbeiterdokumenten Funktion für Massenimporte, um Ihre Mitarbeiterdokumente aus einem externen Cloud-basierten Speicher einer Drittpartei oder einem lokalen Netzwerkverzeichnis in zu kopieren Management von Mitarbeiterdokumenten. Die Aufbewahrung Ihrer Mitarbeiterdokumente in HR-Servicebereitstellung macht die Verwaltung effizient und praktisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können verwenden **Lokale Dateien bereitstellen** Workflow in Management von Mitarbeiterdokumenten Dient zum Importieren von Dateien mit dem SSH-Protokoll über den MID-Server.
- Die **Lokale Dateien bereitstellen** Workflow ist nur verfügbar, wenn Sie das Orchestration-Plugin (com.snc.runbook_automation) installiert haben. Die SSH-bezogenen Aktivitäten in diesem Workflow sind nur als Teil des Orchestration-Plugins verfügbar.

Wenn Sie Ihre Mitarbeiterdokumente derzeit außerhalb von HR-Servicebereitstellung speichern, können Sie diese Dokumente über die Dauer der Unternehmenszugehörigkeit Ihrer Mitarbeiter konsolidieren und pflegen.

Ihr aktuelles Dokumentenrepository

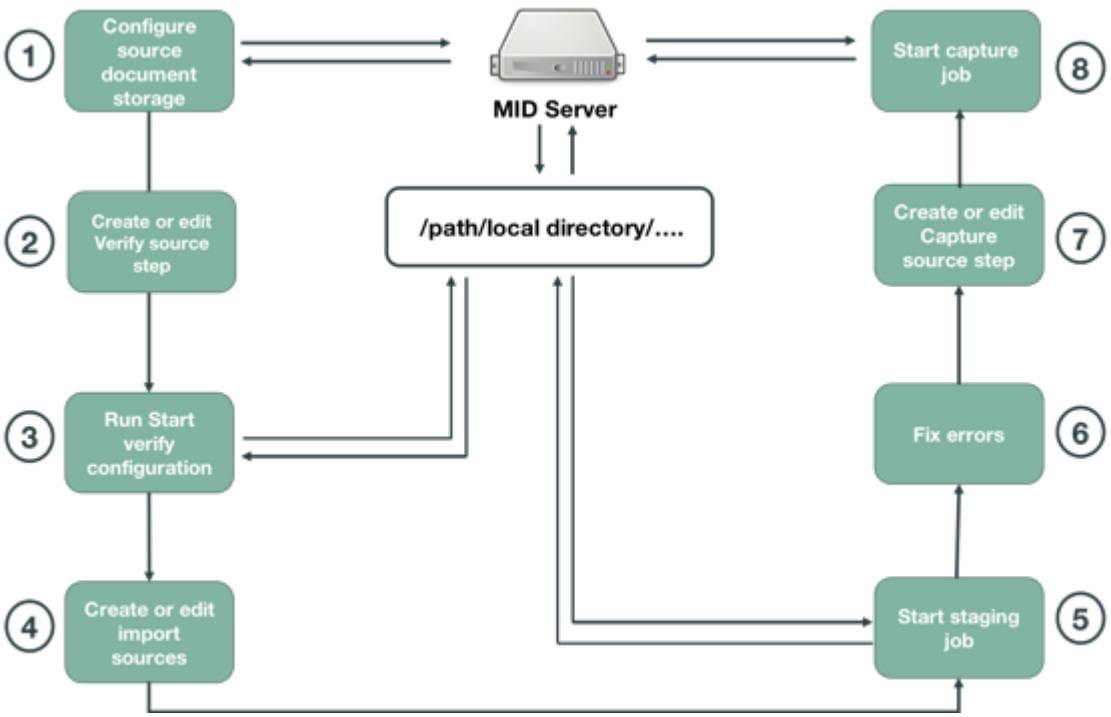
Wo Sie Ihre Mitarbeiterdokumente derzeit speichern, bestimmt die Konfiguration des Massenimports. Die Management von Mitarbeiterdokumenten Die Funktion für Massenimporte bietet Integration mit:

- lokalen Dokumentspeicherlösungen.
- cloud-basierten Dokumentspeicherlösungen von Drittanbietern.

Konfigurieren des lokalen Dokumentspeichers

Die Aktivierung des Plugins Orchestration [com.snc.runbook_automation] ist für den Import von Mitarbeiterdokumenten aus einem lokalen Dokumentenrepository erforderlich.

Hinweis: Java JRE 6 oder höher ist ebenso erforderlich.



Der Prozess für das Konfigurieren von HR-Servicebereitstellung mit einem lokalen Dokumenten-Repository ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Konfigurieren Sie HR-Servicebereitstellung zur Kommunikation mit dem Quellort laut der Importkonfiguration von Employee Document Management.

   Bevor Sie einen lokalen Dokumentspeicher konfigurieren können, stellen Sie sicher, dass ein MID-Server Ist konfiguriert und verfügbar. Ein MID-Server ist für die Kommunikation und den Transport von Daten zwischen einer ServiceNow-Instanz und Anwendungen, Datenquellen und Services erforderlich.

   Wichtig: Standardmäßig erwartet diese Funktion, dass der Dateiserver UNIX ist. Wenn der Dateiserver ein anderes Betriebssystem als UNIX ist, müssen Sie die Lösung anpassen.

   - Es werden nur SSH-Anmeldeinformationen (Secure Shell Protocol) unterstützt.
   - Der MID Server kann sich auf einem Windows- oder Linux-Server befinden. Auf dem Server, der die zu importierenden Dateien hostet, darf kein Windows-Betriebssystem installiert sein.

     Hinweis: Andere Methoden zum Konfigurieren des lokalen Dokumentenspeichers erfordern eine benutzerdefinierte Entwicklung.

   Erstellen Sie einen Satz Anmeldeinformationen für die Authentifizierung beim lokalen Dokumentspeicher. Siehe Richten Sie SSH-Anmeldeinformationen für den MID-Server ein .

   Hinweis: Bei der Verbindung mit einem lokalen Dokumenten-Repository müssen Sie möglicherweise Administratorrechte erteilen.

2. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Prüfen. Dieser Schritt erstellt einen Quellschritt, der erforderlich ist, um die Verbindung zwischen Ihrem lokalen Verzeichnis und zu validieren Management von Mitarbeiterdokumenten.

   Hinweis: Die Aufbewahrung Ihrer Quell-Mitarbeiterdokumente in einem zentralen Repository, eine einfache Verzeichnisstruktur und eine konsistente Dateinamenskonvention wird dringend empfohlen und reduziert Fehler erheblich.

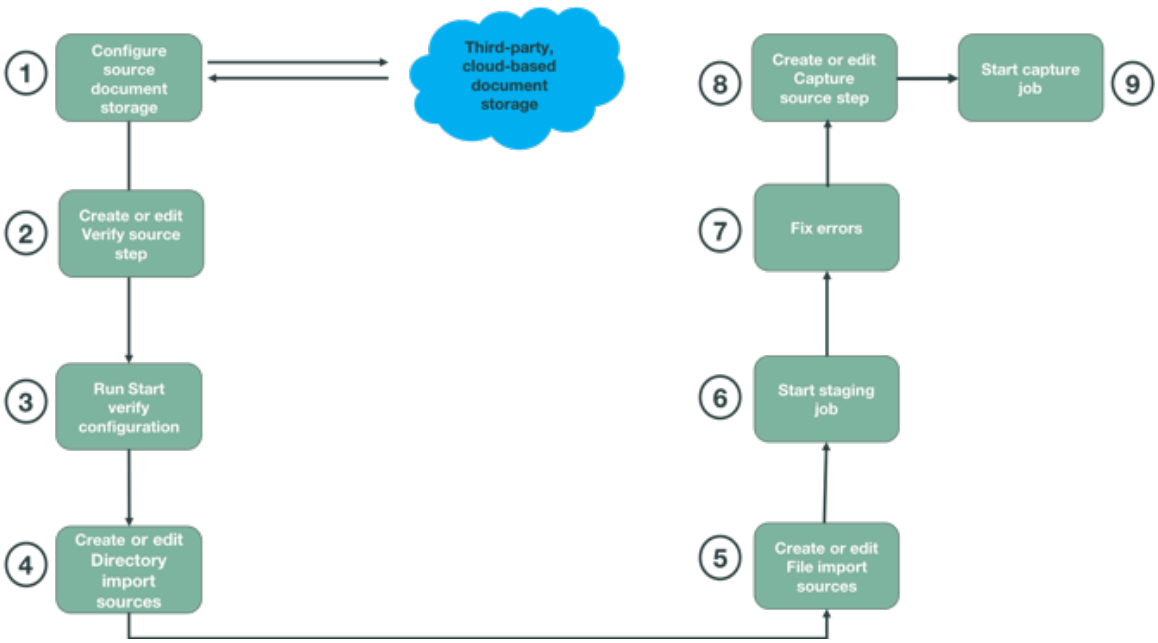
3. Führen Sie den Quellauftrag Überprüfung starten aus, um die Verbindung zu überprüfen und zu validieren, dass Quell-Mitarbeiterdokumente identifiziert und gespeichert sind.
4. Importquellen für Mitarbeiterdokumente erstellen oder bearbeiten Dieser Schritt identifiziert die Quelldokumente, in die Sie aus Ihrem lokalen Dokumentspeicher importieren möchten Management von Mitarbeiterdokumenten.
5. Führen Sie den Bereitstellungsauftrag aus. Dieser Schritt speichert Informationen über Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle Mitarbeiterdokumente [sn_hr_ef_import_staging]. Alle erforderlichen Informationen für den Import des Mitarbeiterdokuments sind in diesem Datensatz enthalten.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Schritte 3 und 4 richtig sind, indem Sie Ihre Bereitstellungsdatensätze aufrufen. Beheben Sie Fehler in der Bereitstellungstabelle.
7. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Erfassen. Dieser Quellschritt importiert die Bereitstellungsdatensätze und die Quell-Mitarbeiterdokumente in Management von Mitarbeiterdokumenten.
8. Starten Sie den Erfassungsauftrag, der die Bereitstellungsdatensätze verarbeitet, die den Status **Bereit** aufweisen, und die Quell-Mitarbeiterdokumente abruft oder sucht. Ihre Mitarbeiterquellendokumente werden nach kopiert Management von Mitarbeiterdokumenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren von cloud-basiertem Dokumentspeicher von Drittanbietern

Die Aktivierung des Plugins ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] ist erforderlich, um Mitarbeiterdokumente aus einem cloud-basierten Dokumenten-Repository eines Drittanbieters zu importieren.

Hinweis: Die Integration mit einem cloudbasierten Dokumentspeicher einer Drittpartei wird als anwenderdefinierte Implementierung betrachtet. Management von Mitarbeiterdokumenten Massenimporte bieten ein grundlegendes Framework für die Integration in die Cloud-basierte Dokumentspeicherung von Drittanbietern. Konsultieren Sie gegebenenfalls Ihren ServiceNow-Lösungsberater.



Sie benötigen Folgendes, um Ihr cloud-basiertes Repository von Drittanbietern für (Quell-) Dokumente zu konfigurieren:

- Die URL zu Ihrem Quelldokument-Repository.
- Anmeldeinformationsalias.

So konfigurieren Sie HR-Servicebereitstellung mit einem cloud-basierten Dokumentspeicher eines Drittanbieters:

1. Konfigurieren Sie HR-Servicebereitstellung zur Kommunikation mit cloud-basierten Quelldokument-Repositorys von Drittanbietern.
2. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Prüfen. Dieser Schritt erstellt einen Quellschritt, der erforderlich ist, um die Verbindung zwischen Ihrem cloudbasierten Dokument-Repository von Drittparteien und zu validieren Management von Mitarbeiterdokumenten.

   Hinweis: Die Aufbewahrung Ihrer Quell-Mitarbeiterdokumente in einer einfachen Verzeichnisstruktur und eine konsistente Dateinamenskonvention wird dringend empfohlen und reduziert Fehler erheblich.

3. Führen Sie den Auftrag „Verifizieren der Quelle starten“ aus, um zu überprüfen, ob Ihre Verbindung aus Ihrem cloudbasierten Dokument-Repository einer Drittpartei mit kommuniziert Management von Mitarbeiterdokumenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Verzeichnisimport. In diesem Schritt wird das Verzeichnis Ihrer Quelldokumente in Ihrem cloud-basierten Dokumentspeicher des Drittanbieters angegeben.
5. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Datei-Import. Dieser Schritt identifiziert die Quelldokumente, in die Sie aus Ihrem cloudbasierten Dokumentspeicher einer Drittpartei importieren möchten Management von Mitarbeiterdokumenten.
6. Führen Sie den Bereitstellungsauftrag aus. Dieser Schritt speichert Informationen über Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle Mitarbeiterdokumente [sn_hr_ef_import_staging]. Alle erforderlichen Informationen für den Import des Mitarbeiterdokuments sind in diesem Datensatz enthalten.
7. Vergewissern Sie sich, dass die Schritte 3 und 4 richtig sind, indem Sie Ihre Bereitstellungsdatensätze aufrufen. Beheben Sie Fehler in der Bereitstellungstabelle.
8. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Erfassen. Dieser Quellschritt importiert die Bereitstellungsdatensätze und die Quell-Mitarbeiterdokumente in Management von Mitarbeiterdokumenten.
9. Starten Sie den Erfassungsauftrag, der die Bereitstellungsdatensätze verarbeitet, die den Status **Bereit** aufweisen, und die Quell-Mitarbeiterdokumente abruft oder sucht. Ihre Mitarbeiterquellendokumente werden nach kopiert Management von Mitarbeiterdokumenten.

Beschränkungen der Dateigröße

Das Basissystem ermöglicht Ihnen den Import von Mitarbeiterdokumenten mit maximal 30 Megabyte.

Verwenden Sie **sn_HR_ef.max_file_size** Feld in den Eigenschaften für Management von Mitarbeiterdokumenten Anwendung zum Festlegen der maximal zulässigen Dateigröße.

Hinweis: Eine Erhöhung der maximalen Größe kann sich auf die Systemleistung auswirken.

Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management.

Importzuordnung verwenden, um Quell-Mitarbeiterdokumente zu finden und zu transformieren

Eine Importzuordnung sucht Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente im Quelldokument-Repository und transformiert sie, um sie in Employee Document Management zu importieren.

Importzuordnungen definieren Zuordnungsvariablen, mit denen Metadaten aus dem Quelldokument-Repository abgerufen werden. Sie können die zu importierenden Mitarbeiterdokumente korrekt identifizieren und sie den erforderlichen Elementen in Employee Document Management zuordnen.

Die erforderlichen Elemente für ein lokales Netzwerkverzeichnis sind:

- Name des Mitarbeiters
- Dokumenttyp
- Dateiname

Die erforderlichen Elemente für ein cloud-basiertes Verzeichnis von einem Drittanbieter sind:

- items
- Element

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Name des Mitarbeiters
- Dokumenttyp
- Dateiname
- URL

Analyse von Feldern und Werten in einer Ausgabedatei

Wenn Ihr Quelldokument-Repository eine Ausgabedatei liefert, können Sie Zuordnungsdaten transformieren und analysieren und die Ausgabedatei in Werte abbilden, die für Employee Document Management erforderlich sind. So transformieren Sie eine Ausgabedatei:

- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der ein Array von Elementen in der Ausgabedatei findet (JSON ist ein Beispiel für eine Ausgabedatei).
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der für jedes Element des Arrays die Datei-ID sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element Mitarbeiter sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element docType sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element fileName sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element URL sucht.

Extrahieren aus einem Dateinamen

Wenn Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente Folgendes haben:

- Eine konsistente Namenskonvention.
- Die Mitarbeiterdatei enthält alle erforderlichen Metadaten im Dateinamen.

Sie können Importzuordnungen verwenden, um das Quell-Mitarbeiterdokument zu suchen und es in Werte zu transformieren, die in Employee Document Management erforderlich sind.

Beispielsweise haben Ihre Mitarbeiterdokumente eine konsistente Namenskonvention: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf. Sie können Teile des Dateinamens den erforderlichen Elementen für Employee Document Management zuordnen:

- Name des Mitarbeiters: abel.tuter
- Dokumenttyp: LOARequestLeave
- Dateiname: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

Skripterstellung

Sie können auch Skripts verwenden, um Quellelemente den erforderlichen Zuordnungselementen für Employee Document Management zuzuweisen. Siehe Skripts .

Hinweis: Das Basissystem enthält Beispiele für Importzuordnungen, die Sie als Modelle nutzen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren

Verwenden Sie die Dokument-Importkonfiguration, um das Quelldokument-Repository zu identifizieren und mit ihm zu kommunizieren. Das Quelldokument-Repository ist der Ort, an dem Sie Ihre Mitarbeiterdokumente derzeit speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie Ihre Mitarbeiterdokumente aus Ihrem Quelldokument-Repository verschieben können, müssen Sie folgende Schritte ausführen:

- Identifizieren Sie den Typ des Repositorys, aus dem Sie Dokumente abrufen.
- Identifizieren Sie die URL und die Anmeldeinformationen aus dem Repository, aus dem Sie Dokumente abrufen. Oder identifizieren Sie das Verzeichnis, aus dem Sie Dokumente abrufen.
- Testen Sie, um sicherzustellen, dass Kommunikation zwischen Ihrem Quell-Repository und Employee Document Management möglich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Massenimport** > **Konfiguration importieren**an.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mitarbeiterdokument – Konfiguration importieren

Felder	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name, der Ihre Massen-Upload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet.
Quelltyp	Identifiziert die Quelle, aus der Sie Mitarbeiterdokumente verschieben. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist lokal. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist cloud-basiert.
Host	Wird angezeigt, wenn **Lokal** unter **Quelltyp** ausgewählt wird. Die IP-Adresse des lokalen Quell-Repositorys für Mitarbeiterdokumente, die Sie abrufen. Wenn Sie sie aus einem lokalen Verzeichnis abrufen, die IP-Adresse der Quelle, die über den MID-Server verbunden ist.
URL	Wird angezeigt, wenn **URL** unter **Quelltyp** ausgewählt wird. Die URL des cloud-basierten Quell-Dokumenten-Repositorys eines Drittanbieters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Verzeichnis	Das Verzeichnis in dem Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente, aus dem Sie abrufen. Für den lokalen Quelltyp können Sie eine rekursive Verzeichnisstruktur angeben. Für cloud-basierte (URL) Quelltypen oder Drittanbieter-Quelltypen können Sie nur das Root-Verzeichnis angeben. **Hinweis:** Wenn Sie mehrere Verzeichnisse in Ihrem cloud-basierten Repository eines Drittanbieters haben, ist eine separate Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente für jedes einzelne erforderlich. Verwenden Sie die Schaltfläche **Klonkonfiguration**, um das Klonen zu vereinfachen.
Staging-Datensatzstatus	Der Status, der Staging-Datensätzen des importierten Mitarbeiterdokuments zugewiesen wird, bevor diese in das Mitarbeiterdokument eingefügt werden. ○ Entwurf: Ermöglicht Ihnen, die Staging-Datensätze vor dem Einfügen in die Mitarbeiterdokumente zu überprüfen. **Hinweis:** Verwenden Sie den Status **Entwurf** als Standard in einer Testumgebung, wenn Sie Ihre Zuordnungskonfigurationen anpassen. Mitarbeiterdokumente, die den Status **Entwurf** haben, müssen auf **Bereit** geändert werden, bevor der Erfassungsschritt sie verarbeiten kann. ○ Bereit: Wenn die Staging-Datensätze für Mitarbeiterdokumente korrekt sind und keine Überprüfung benötigen, verwenden Sie diesen Status. Sie können weiterhin alle Fehler beheben, die auftreten. Der Status ändert sich auf Fehler, wenn die Überprüfung nicht bestätigt werden kann. **Hinweis:** Verwenden Sie den Status „Bereit“ als Standard in einer Produktionsumgebung, nachdem Sie mit Tests sichergestellt haben, dass Ihre Zuordnungskonfigurationen fehlerfrei sind. Mitarbeiterdokumente im Status „Bereit“ werden automatisch im Schritt „Erfassen“ verarbeitet.
Anmeldeinformationsalias	Die Alias-ID für eine Verbindung oder Anmeldeinformationen, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	diese Anmeldeinformationen oder den Verbindungsdatensatz kennzeichnet. Der Anmeldeinformationsalias ist erforderlich, um die Verbindung zum lokalen Quell-Dokumentrepository herzustellen. Der Anmeldeinformationsalias wird vom lokalen Dokumentrepository konfiguriert. Die Anmeldeinformationen für den Zugriff auf das lokale Dokumentrepository werden auf der Instanz gespeichert und mit dem Alias markiert.
Domäne	Automatisch über Domain Separation ausgefüllt. Identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massen-Uploads von Mitarbeiterdokumentationen konfigurieren.
Protokollzuordnung	Gibt an, dass Sie Debug-Anweisungen während der Staging-Phase in das Systemprotokoll schreiben möchten. Eine Protokoll-Zuordnung ermöglicht ein einfacheres Debuggen der Zuordnung. Empfohlen, wenn Sie zuerst Massenimporte während der Testphase konfigurieren.

Hinweis: Weitere Informationen zu Anmeldeinformationen und Aliassen finden Sie unter Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasse .

Weitere Informationen zur Domain Separation finden Sie unter Domänentrennung und HR-Servicebereitstellung.

3. Wählen Sie **Speichern**, **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die Registerkarten Importquellen Mitarbeiterdokumente und Importzuordnungen Mitarbeiterdokumente werden angezeigt.

Importkonfiguration erstellen oder bearbeiten

Ordnen Sie zum Importieren von Mitarbeiterdokumenten die Quell-Mitarbeiterdokumente aus Ihrem lokalen Dokument-Repository oder einem cloud-basierten Drittanbieter-Repository Employee Document Management zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einem lokalen Dokument-Repository erfasst die Namenszuordnung Metadaten einer Datei aus dem Dateinamen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular **Mitarbeiterdokument – Konfiguration importieren** auf die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Zuordnung importieren**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Importkonfiguration.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Mitarbeiterdokument – Zuordnung importieren

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Der Name der Massenimportkonfiguration für Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Zuordnungstyp	Definiert, wie Sie die Quell-Mitarbeiterdokumente in Ihrem Quelldokument-Repository finden. ○ Feld: Gibt an, dass Sie innerhalb eines Arrays von Informationen über Ihr Quelldokument einen bestimmten Teil des Arrays für die Zuordnung identifizieren möchten. ○ Wert: Gibt an, dass Sie einen bestimmten Zeitraum innerhalb eines Arrays von Informationen aus Ihrem Quelldokument identifizieren, den Sie zuordnen möchten.
Regulärer Ausdruck	Zeichenfolge eines regulären Ausdrucks, der Dateien identifiziert, die Sie im Quell-Repository einbeziehen möchten. Beispielsweise (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) entspricht Dateinamen, die alphanumerische Zeichen, Unterstriche und einen Punkt enthalten. Sobald Sie bestimmte Teile der Informationen im Array identifiziert haben, können Sie es zuordnen. Je konsistenter Ihre vorhandene Namenskonvention ist, desto leichter ist es, Ihre Mitarbeiterdokumente in Ihrem Quell-Repository zu finden.
Ersetzen	Die Informationen, die das Quell-Mitarbeiterdokument nach dem Import in Employee Document Management enthalten soll. Beispielsweise hat das Array für Ihr Quell-Mitarbeiterdokument den Begriff Schule. Sie möchten, dass der neue Wert Transkriptionen als Dokumenttyp erhält. Geben Sie Folgendes ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Ersetzen Sie: Transkriptionen ○ Zugeordnetes Element: docType ○ Quellelement: Schule **Hinweis:** Sie können auch reguläre Ausdrücke (RegEx) verwenden, um den Ersatzwert zu definieren. Verwenden Sie bei der Nutzung von RegEx eine Test-Website für reguläre Ausdrücke, um eine korrekte Analyse sicherzustellen.
Zugeordnetes Element	Bestimmt, welches Metadatenfeld erfasst wird und welcher Wert in den final erstellten Bereitstellungsdatensatz aufgenommen wird. Felder aus der Bereitstellungstabelle Dokumentimport [sn_hr_ef_import_staging], denen Sie Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente zuordnen möchten. Das Basissystem bietet die folgenden Felder, denen Sie Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente zuordnen können: ○ docType: Dokumenttyp ○ fileName: Dateiname ○ employee: Name des Mitarbeiters
Quellelement	Das Feld oder der Wert aus einem lokalen oder cloud-basierten Drittanbieter-Repository für Mitarbeiterdokumente, das Sie Employee Document Management zuordnen möchten. Wenn beispielsweise der Name Ihrer Quelldatei den Namen des Mitarbeiters enthält, können Sie den Mitarbeiternamen als Quellelement und das zugeordnete Element employee verwenden.
Regulären Ausdruck filtern	Eine Sequenz eines regulären Ausdrucks, die Text entspricht, der sich im Array des Quell-Mitarbeiterdokument-Repositorys befindet. Verwenden Sie dieses Feld, um die Identifizierung von Quell-Mitarbeiterdokumenten einzugrenzen.
Filterfeld	Sucht bestimmten Text im Array von Informationen, die aus dem Quell-Repository zurückgegeben werden, wenn dem Regex entsprechende Dateien importiert werden.

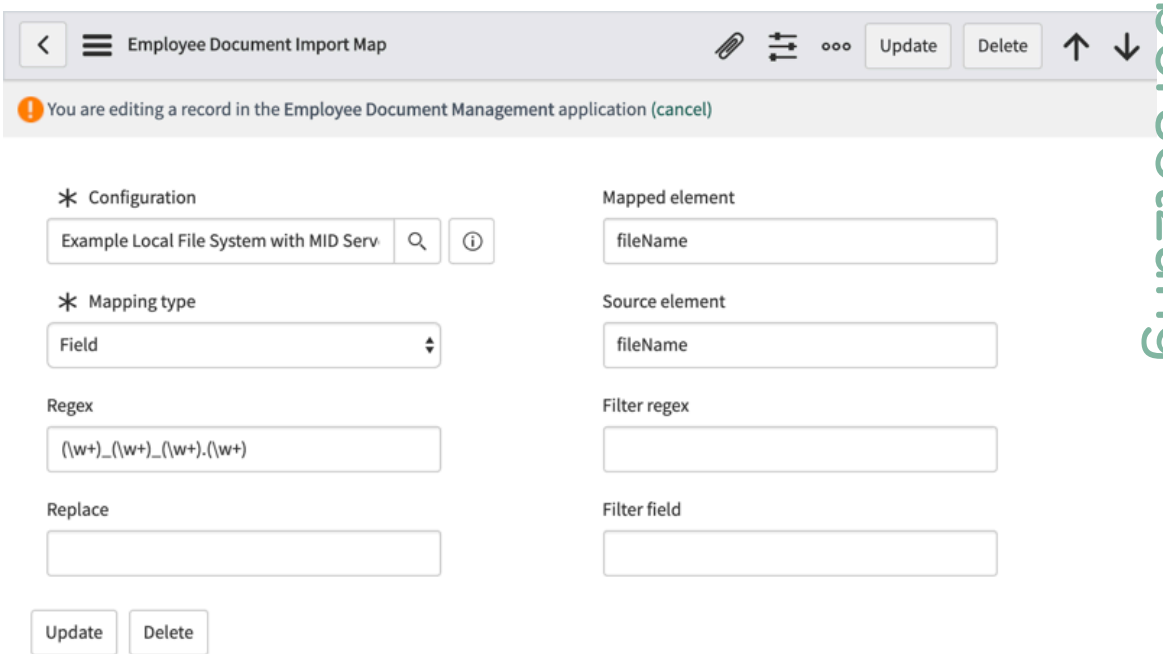
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können auch reguläre Ausdrücke (RegEx) verwenden, um den Ersatzwert zu definieren. Verwenden Sie bei der Nutzung von RegEx eine Test-Website für reguläre Ausdrücke, um eine korrekte Analyse sicherzustellen. Verwenden Sie dieses Feld, um die Informationen zu verfeinern, die Sie zuordnen möchten. So importieren Sie beispielsweise nur Dateien, deren Name das Format vorname_nachname_xxx.pdf (werner_schmidt_erstattung.pdf) hat: ○ Regulärer Ausdruck: (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ Zugeordnetes Element: fileName ○ Quellelement: fileName ○ Filterfeld: .pdf

Bespiel Dateiname

Der Beispiel-Dateiname ist werner_schmidt_erstattung.pdf.

Wie Sie den Dateinamen im Quell-Repository finden und extrahieren, lesen Sie in diesem Beispiel:



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

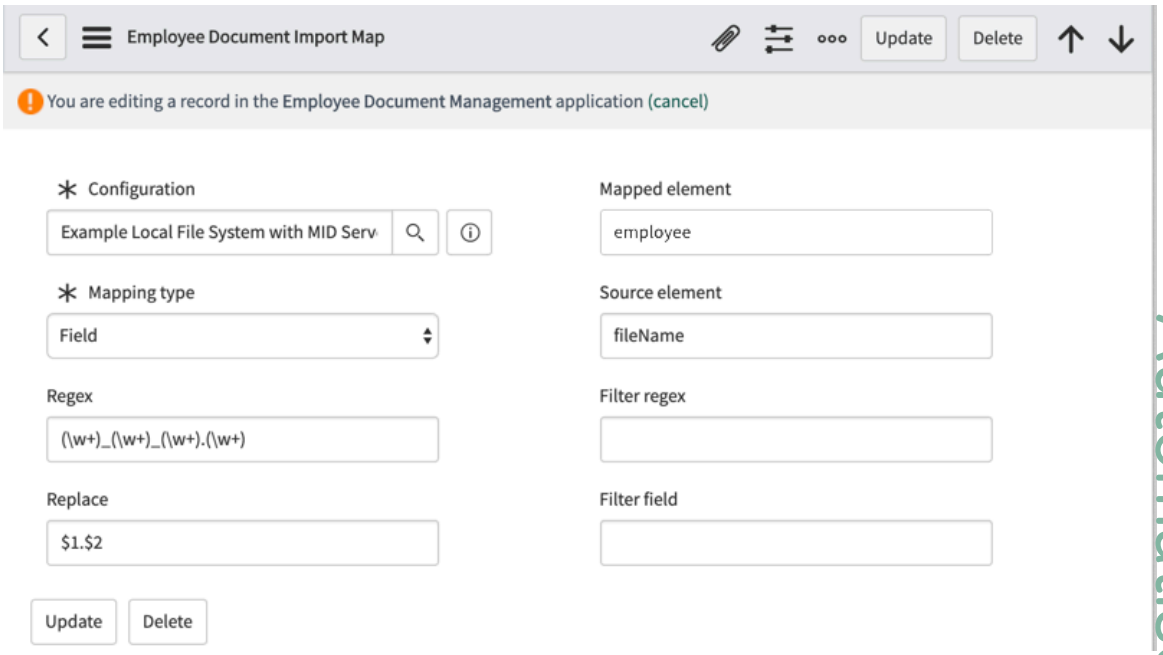
Diese Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens fileName übersetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_xxx.pdf.

Beispiel Dateiname in Mitarbeitername

Aus dem Dateinamen wird der Name des Mitarbeiters extrahiert. Der Name des Mitarbeiters ist eine Anforderung für Employee Document Management.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

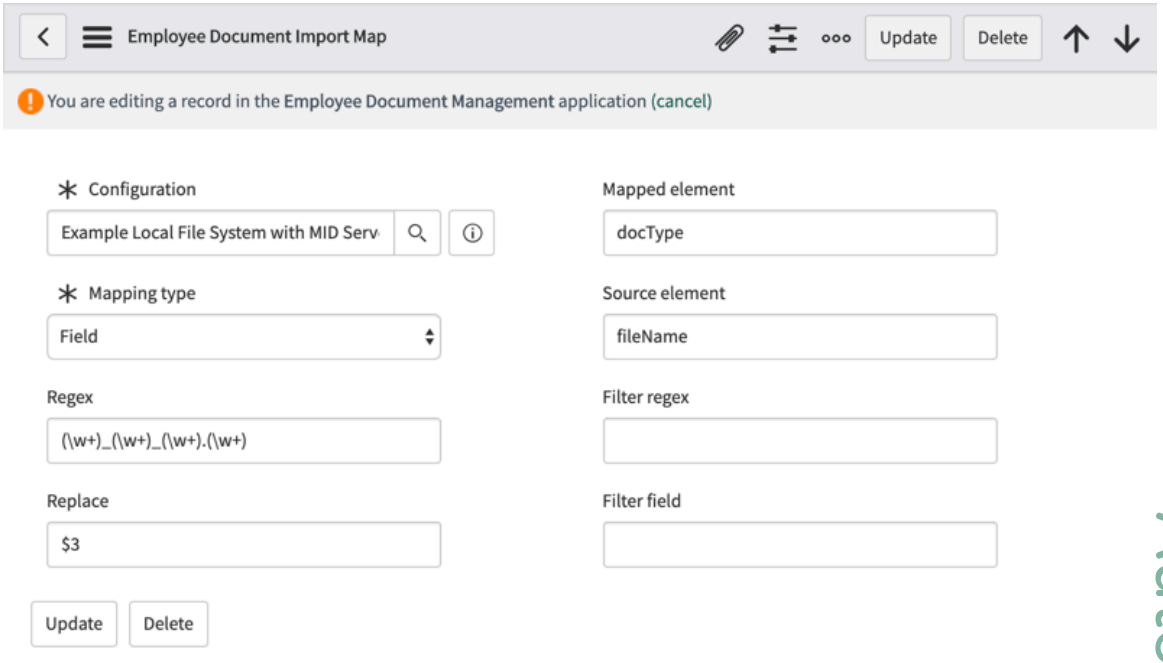
Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Der ursprüngliche Dateiname wird durch first.last ersetzt ($1.$2)

Beispiel Dateiname in Dokumenttyp

Aus dem Dateinamen wird der Dokumenttyp extrahiert. Der Dokumenttyp ist eine Voraussetzung für Employee Document Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Er erstellt einen DocType Erstattung ($3).

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Prüfen.

Verwenden Sie Importaufträge für Mitarbeiterdokumente zum Erstellen eines Quellschritts Prüfen. Prüfen ist erforderlich, um die Verbindung zwischen Ihrem lokalen Verzeichnis oder Ihrem cloud-basierten Drittanbieter-Dokument-Repository und Employee Document Management zu überprüfen. Der Quellschritt Prüfen validiert auch, dass Quell-Mitarbeiterdateien vorhanden sind, die verarbeitet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem bietet einen Quellschritt Prüfen als Beispiel an, den Sie als Modell nutzen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**an.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquelle für Mitarbeiterdokument“ für einen vorhandenen Quellschritt auf „Prüfen“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Prüfen

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Prüfen. Prüfen: Stellt sicher, dass die Verbindung zwischen der Mitarbeiterdokument-Instanz und dem Quell-Repository (cloud-basiert von Drittanbieter oder lokal) ordnungsgemäß konfiguriert ist und kommunizieren kann.
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Siehe Workflows, die als Subflows verwendet werden . ○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer . ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow . ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts .
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion Workflow Skript	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überprüfung der Konfiguration starten**, um den Prüfauftrag zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Aufträge importieren** wird mit dem Prüfauftrag im Status **In der Warteschlange** angezeigt.

7. Laden Sie das Formular neu, um festzustellen, ob der Import-Schritt validiert wurde.
   Validiert gibt an, dass die Anmeldeinformationen korrekt sind und das Verzeichnis gültig ist und zeigt die Anzahl der gefundenen Quell-Mitarbeiterdateien im Verzeichnis an.

Quellschritt Stage-Verzeichnissuche erstellen oder bearbeiten

Mit Importaufträgen für Mitarbeiterdokumente erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Stage-Verzeichnis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stage-Verzeichnis ist erforderlich, um Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente aus Ihrem lokalen oder cloud-basierten Drittanbieter-Dokumenten-Repository zu suchen. Dieser Schritt verwendet auch die Zuordnung zur Analyse von Dateinamen und Erstellung eines Datensatzes in der Bereitstellungstabelle für jede der Dateien mit den analysierten Daten.

Das Basissystem bietet ein Beispiel für einen Quellschritt Stage-Verzeichnis, den Sie als Modell nutzen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**an.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquelle für Mitarbeiterdokument“ auf einen vorhandenen Quellschritt „Stage-Verzeichnis“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Stage-Verzeichnis

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Der Name stammt aus der Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Stage-Verzeichnis. Stage-Verzeichnis: stellt sicher, dass die Mitarbeiterdokumente aus dem Quell-Repository ordnungsgemäß zugeordnet und auffindbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Siehe Workflows, die als Subflows verwendet werden . ○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer . ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow . ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts .
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion Workflow Skript	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Quellschritt Stage-Datei erstellen oder bearbeiten

Verwenden Sie Importaufträge für Mitarbeiterdokumente, um den Quellschritt Stage-Datei zu erstellen oder zu bearbeiten. Stage-Datei ist erforderlich, um Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente aus dem cloud-basierten Drittanbieter-Dokumenten-Repository bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem bietet ein Beispiel für den Quellschritt Stage-Datei, den Sie als Modell nutzen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**an.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquelle für Mitarbeiterdokument“ auf einen vorhandenen Quellschritt „Stage-Datei“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Stage-Datei

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Der Name stammt aus der Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Stage-Datei. Stage-Datei: stellt sicher, dass die Mitarbeiterdokumente aus dem Quellrepository ordnungsgemäß zugeordnet und auffindbar sind.
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Siehe Workflows, die als Subflows verwendet werden . ○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer . ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow . ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts .
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Workflow Skript	basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Bereitstellungsauftrag starten**.
   Der Staging-Auftrag überprüft, ob das Verzeichnis des Quelldokuments und die Quelldateien bereitgestellt werden können. Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Aufträge importieren** wird mit dem Stage-Importschritt im Status **In der Warteschlange** angezeigt.
7. Laden Sie das Formular neu, um festzustellen, ob der Importschritt Stage abgeschlossen wurde.
   Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Bereitstellung** wird angezeigt. Sie können alle Quelldokumente anzeigen, die in der Bereitstellungstabelle enthalten sind, und wenn nötig korrigieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle korrigieren.
8. Ändern Sie bereitgestellte Dokumente, die den Status **Entwurf** bis **Bereit** aufweisen.
   Bereitgestellte Dokumente müssen den Status **Bereit** aufweisen, damit er in Schritt **Erfassen** übernommen werden kann. Sie können den Status ändern, indem Sie alle bereitgestellten Dokumente, die den Status **Entwurf** haben, markieren und **Bereit für Import** unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** auswählen, oder indem Sie ein bestimmtes bereitgestelltes Dokument öffnen und **Bereit für Import** auswählen.

Quellschritt Erfassen erstellen oder bearbeiten

Verwenden Sie Importaufträge für Mitarbeiterdokumente, um den Quellschritt Erfassen zu erstellen oder zu bearbeiten. Erfassen ist erforderlich, um Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente aus Ihrem lokalen oder cloud-basierten Drittanbieter-Dokumenten-Repository zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem bietet einen Quellschritt Erfassen als Beispiel an, den Sie als Modell nutzen können. Das Beispiel für das lokale Dokumenten-Repository bietet ein Beispielskript, das verwendet werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**an.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquellen für Mitarbeiterdokument“ auf einen vorhandenen Quellschritt „Erfassen“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Erfassen

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Der Name stammt aus der Importkonfiguration für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Prüfen. Erfassen: stellt sicher, dass die Mitarbeiterdokumente aus dem Quell-Repository in Employee Document Management importiert werden.
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Siehe Workflows, die als Subflows verwendet werden . ○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer . ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow . ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts .
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion Workflow Skript	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Führen Sie den Auftrag Erfassen aus, nachdem die Aufträge Konfiguration prüfen und Bereitstellung erfolgreich abgeschlossen wurden.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erfassungsauftrag starten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Erfassungsauftrag importiert die Quelldokumente in Employee Document Management. Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Aufträge importieren** wird mit dem Stage-Importschritt im Status **In der Warteschlange** angezeigt.

7. Laden Sie das Formular erneut, um festzustellen, ob der Importschritt „Stage“ abgeschlossen wurde und den Status **Abgeschlossen** aufweist.

Beispiele für Massenimport-Zuordnung

Die Zuordnung Ihrer Quell-Mitarbeiterdokumente zu erforderlichen Elementen im Employee Document Management ist für einen erfolgreichen Massenimport von entscheidender Bedeutung.

Dieses Thema enthält Beispiele dazu, wie Sie die erforderlichen Elemente in Employee Document Management Ihren Quell-Mitarbeiterdokumenten zuordnen. Die genannten Werte sind Beispiele, die Sie durch die Konfiguration der Import-Zuordnung leiten sollen.

Felder und Werte direkt aus vorhandenen Dateinamen zuordnen

Es wird empfohlen, Ihre vorhandenen Dateinamen von Mitarbeiterdokumenten zu nutzen, wenn sich Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in einem lokalen Repository befinden.

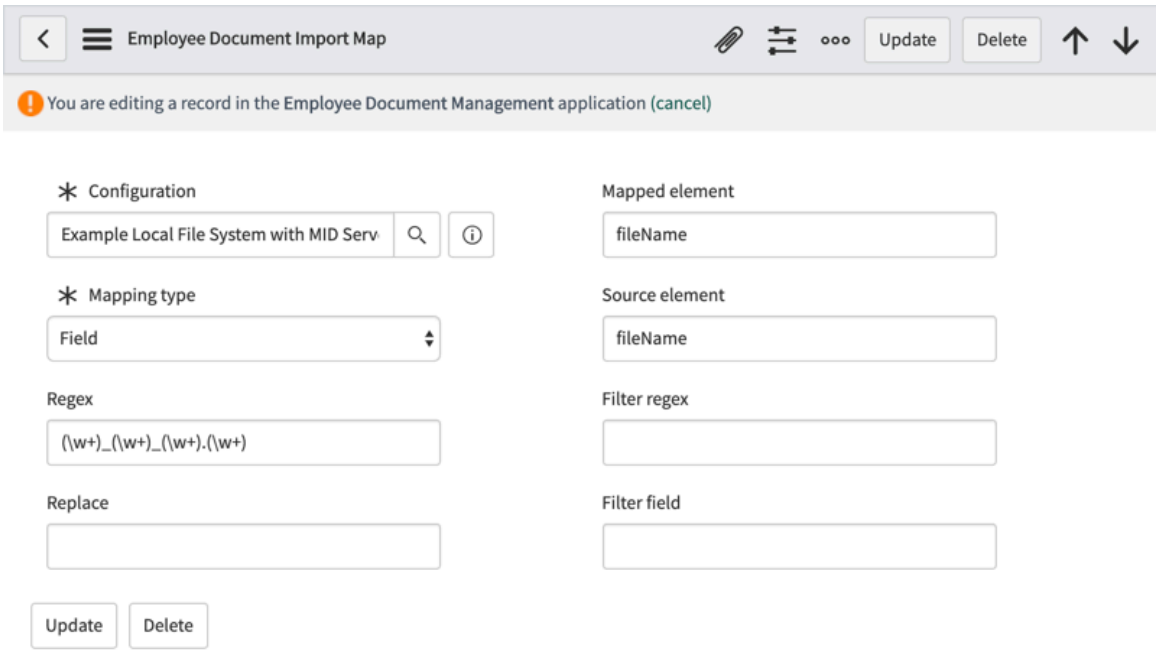
Ein Mitarbeiterdokument kann z. B. alle Metadaten im Dateinamen werner_schmidt_erstattung.pdf zur Zuordnung in Employee Document Management aufweisen.

Hinweis: Wenn Sie reguläre Ausdrücke (RegEx) verwenden, um den Ersatzwert zu definieren, sollten Sie eine Test-Website nutzen, um die korrekte Analyse sicherzustellen.

Bespiel Dateiname

Der Beispiel-Dateiname ist werner_schmidt_erstattung.pdf.

Wie Sie den Dateinamen im Quell-Repository finden und extrahieren, lesen Sie in diesem Beispiel:



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

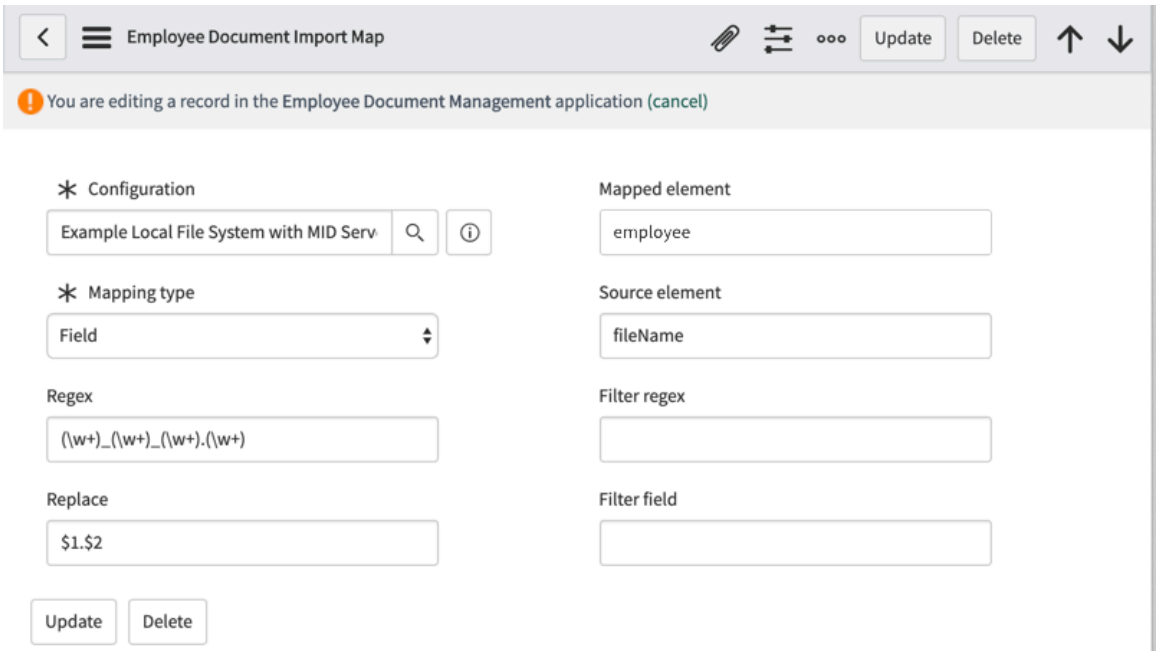
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens fileName übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_xxx.pdf.

Beispiel Dateiname in Mitarbeitername

Aus dem Dateinamen wird der Name des Mitarbeiters extrahiert. Der Name des Mitarbeiters ist eine Anforderung für Employee Document Management.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

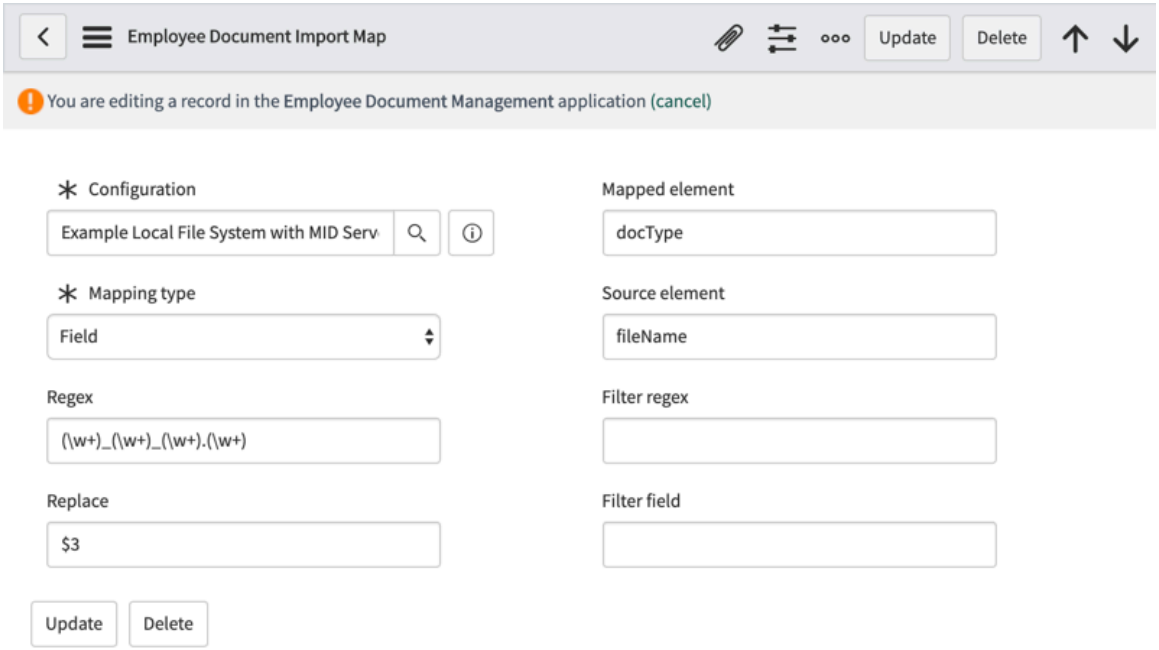
Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Der ursprüngliche Dateiname wird durch first.last ersetzt ($1.$2)

Beispiel Dateiname in Dokumenttyp

Aus dem Dateinamen wird der Dokumenttyp extrahiert. Der Dokumenttyp ist eine Voraussetzung für Employee Document Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Er erstellt einen DocType Erstattung ($3).

Hinweis: Die Aufbewahrung der Quell-Mitarbeiterdokumente in einem zentralen Repository, eine einfache Verzeichnisstruktur und eine konsistente Dateinamenskonvention wird dringend empfohlen und reduziert Fehler erheblich.

Analysieren und Zuordnen von Feldern und Werten aus einer JSON-Ausgabe

Die Verwendung einer JSON-Ausgabe wird empfohlen, wenn sich Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in einem cloud-basierten Drittanbieter-Repository befinden.

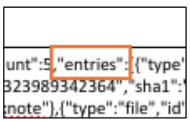
Zuordnungsdatensatz für Element item

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Zugeordnetes Element	items Sucht nach dem Zuordnungselement items in einem Array von items im Ordner. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Verzeichnis verwendet.
Quellelement	entries Quellelement in der JSON-Ausgabe, stellt die items in einem Ordner dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensatz für Element item (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise verwendet Kästchen entries als Quellelement.



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_versi
on","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin
Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1",
"etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version"{"type":"file
_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_qu
estion.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1"
:"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name",
"direction":"ASC"}]}

Zuordnungsdatensatz für das Element employee

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Zugeordnetes Element	Element Sucht nach item, einem Eintrag in einem Array von items im Ordner. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Verzeichnis verwendet, um Vorgänge an einem einzelnen Element auszuführen.
Quellelement	id Die Datei-ID für jedes Element des Arrays finden Sie in der JSON-Ausgabe.
Regulären Ausdruck filtern	file Mit dem Feld Filter kombiniert, um Unterordner auszuschließen.
Filterfeld	Typ Filterausgabe an den Ort, an dem der Typ Feld file entspricht, um Unterordner auszuschließen.

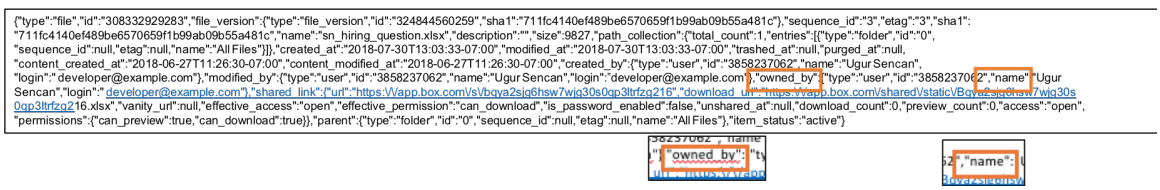


{"type":"fil","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef
489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensätze für das Element employee hinzufügen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Regulärer Ausdruck	(\w+)\s(\w+) Zeichenfolge Übersetzungen für VName Lname zu fname.lname .
Ersetzen	$1.$2 Konvertiert Dateien, die im Regex-Feld fname lname gefunden werden, in fname.lname.
Zugeordnetes Element	employee Sucht nach dem Zuordnungselement employee. Employee ist ein Feld im Element file. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	owned_by.name Sucht nach name im Objekt owned_by. Umgehen Sie verschachtelte Objekte mit einer Punktschreibweise.
Regulären Ausdruck filtern	



Zuordnungsdatensatz für das Element employee hinzufügen (Alternative)

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Wert Durch Auswahl von **Wert** wird das Element „employee“ innerhalb eines Arrays von Informationen von Ihrem Quelldokument einem bestimmten Wert in Employee Document Management zugeordnet.
Ersetzen	david.loo Der Wert, der das Quellelement mit in Employee Document Management ersetzen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

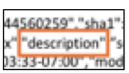
Zuordnungsdatensatz für das Element employee hinzufügen (Alternative) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	In Employee Document Management müssen Mitarbeiternamen im Format fname.lname vorliegen.
Zugeordnetes Element	employee Sucht das Zuordnungselement **employee**, das ein Feld im Element „file“ ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	davidl Sucht den Quellwert davidl.

Dieses Beispiel zeigt, wie eine Wertezuordnung verwendet wird, um einen Mitarbeiternamen von Ihrem Quelldokument zu übernehmen und ihn in dem Format abzubilden, das in Employee Document Management erforderlich ist.

Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Zugeordnetes Element	docType Sucht nach dem Zuordnungselement docType, das im Feld Beschreibung im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	Beschreibung Sucht nach name in der Beschreibung.
Regulären Ausdruck filtern	



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":
"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0",
"sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,
"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan",
"login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur
Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqva2sig6hsw7wig30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/Bqva2sig6hsw7wig30s
0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open",
"permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Wert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie Wert, um einen bestimmten Wert in Ihrem cloud-basierten Drittanbieter-Repository einem Wert in Employee Document Management zuzuordnen.
Ersetzen	Mitarbeiterüberprüfungen Ersetzen Sie Überprüfung (Quelle), mit Mitarbeiterüberprüfungen (Employee Document Management).
Zugeordnetes Element	docType Sucht nach dem Zuordnungselement docType, das im Feld Beschreibung im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	verification Sucht nach dem Namenswert von verification in der JSON.

Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Wert Verwenden Sie Wert, um einen bestimmten Wert in Ihrem cloud-basierten Drittanbieter-Repository einem Wert in Employee Document Management zuzuordnen.
Ersetzen	transcripts Ersetzen Sie Schule (Quelle) durch transcripts (Employee Document Management).
Zugeordnetes Element	docType Sucht nach dem Zuordnungselement docType, das im Feld Beschreibung im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	school

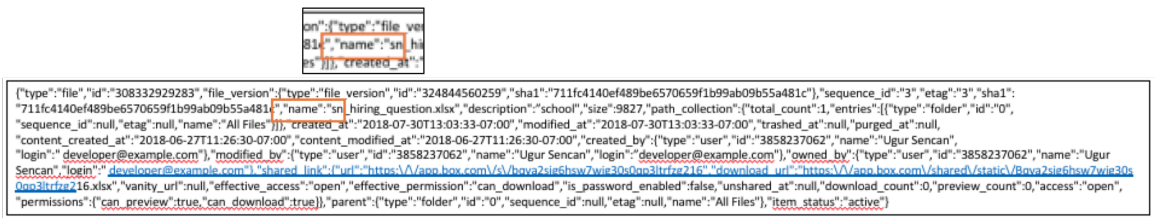
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sucht nach dem Namenswert school.

Zuordnungsdatensätze für das Element fileName hinzufügen

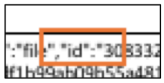
Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Ausstehend
Zugeordnetes Element	fileName Sucht nach dem Zuordnungselement fileName, das im Feld Name im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	Name Sucht nach dem Dateinamen in der Beschreibung in der JSON-Ausgabe.
Regulären Ausdruck filtern	



Zuordnungsdatensätze für das Element url hinzufügen

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Ausstehend
Zugeordnetes Element	url Sucht nach dem Zuordnungselement url, das im Feld id im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	Sucht nach der id in der JSON-Ausgabe. **Hinweis:** Einige cloud-basierte Drittanbieter-Repositories verwenden die Datei-ID. Die Importquelle Erfassen erstellt eine URL aus diesem Wert.

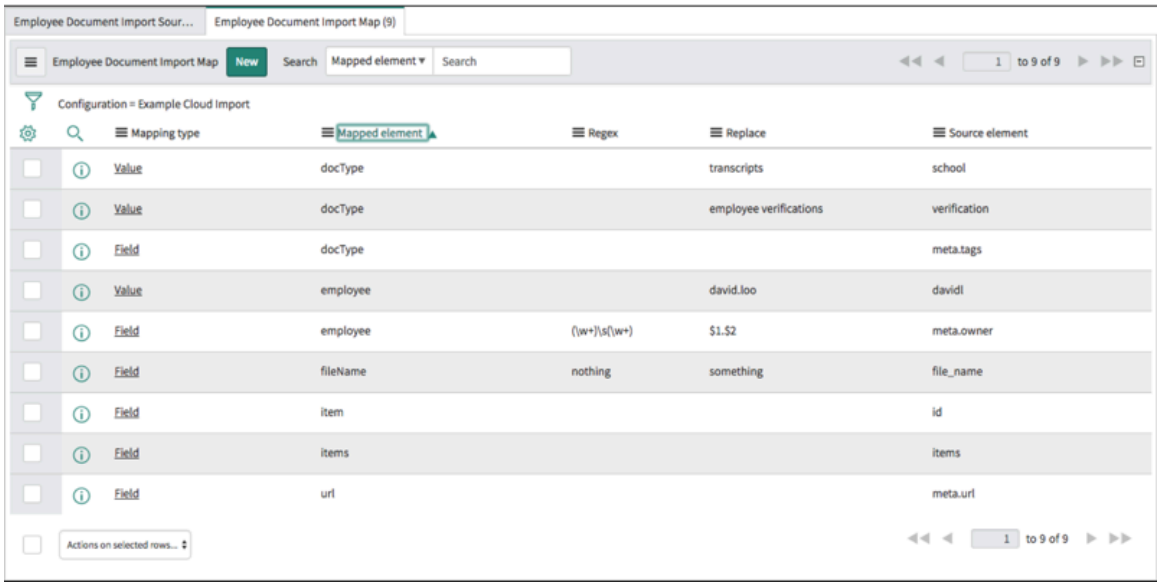
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



{"type":"file","id":"3083332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Zuordnungsdatensätze Massenimport

Ein Beispiel einer Importzuordnung eines Mitarbeiterdokuments.



Wenn eine Verbindung zum Quell-Repository bestätigt wurde und Importzuordnungen ordnungsgemäß eingerichtet sind, können Sie unter den zugehörigen Links auf **Bereitstellungsauftrag starten** klicken.

Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle korrigieren

Verwenden Sie das Formular für die Bereitstellung der Mitarbeiterdokumente, um die Bereitstellungsdatensätze vor dem Importieren in HR-Servicebereitstellung zu korrigieren. Bereitstellungsdatensätze werden erstellt, nachdem Sie Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente zugeordnet haben und der Auftrag Staging starten ausgeführt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Massenimport** > **Dokumentbereitstellung**an.
   Oder klicken Sie im Formular „Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente“ auf **Bereitstellungsauftrag starten** Zugehöriger Link.
   Nachdem der Auftrag Staging der Mitarbeiterdokumente erfolgreich ausgeführt wurde, können Sie das Ergebnis überprüfen und alle Fehler beheben.
2. Klicken Sie auf den Namen eines Mitarbeiters.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Validieren**.
   Das Popup Felder prüfen wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie ggf. falsche Informationen.
5. Klicken Sie auf **Abschließen**.
6. Klicken Sie auf **Bereit für Import**.
   Sie können auch Felder im Formular **Mitarbeiterdokument – Bereitstellung** korrigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterdokument – Bereitstellung

Felder	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, dem das bereitgestellte Mitarbeiterdokument zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Der Dokumenttyp, dem das Mitarbeiterdokument zugeordnet werden soll. Dokumenttypen kategorisieren Ihre Mitarbeiterdokumente und bestimmen den Zugriff und die Art der Aufbewahrung. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.
Dateiname	Dateiname des Mitarbeiterdokuments.
Status	Der Status des Mitarbeiterdokuments. ○ Bereit: Dokument ist bereit zur Erfassung und zum Verschieben in Employee Document Management. ○ Entwurf: Dokument wird ignoriert, wenn der Auftrag Erfassung ausgeführt wird, und wird nicht in Employee Document Management verschoben.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anlageninhalt**.

Anlageninhalt

Feld	Beschreibung
Inhaltsquelle	Der Typ des Quelldokument-Repositorys, aus dem Ihre Mitarbeiterdokumente entnommen werden. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist cloud-basiert. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist lokal.
Inhalt	Der Pfad im Quell-Repository, unter dem sich das bereitgestellte Dokument befindet.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte Zusätzliche Informationen.

Zusätzliche Information

Felder	Beschreibung
Auftrag	Der Name des Bereitstellungsauftrags der Mitarbeiterdokumente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Der Auftrag übernimmt den Namen der Konfiguration des Massen-Dokumentimports.
Konfiguration	Der Name, der die Konfiguration des Massen-Imports der Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Beschreibung	Derzeit nicht verwendet.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren. Weitere Informationen zur Domain Separation finden Sie unter Domänentrennung und HR-Servicebereitstellung.

9. Klicken Sie auf **Validieren**, um sicherzustellen, dass der Mitarbeiter und der Dokumenttyp richtig sind. Sie können diese Informationen im Popup-Fenster ändern.
10. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.
    Das Formular Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente wird wieder angezeigt. Sie können damit fortfahren, Bereitstellungsdatensätze für Mitarbeiterdokumente zu prüfen und zu korrigieren.
11. Nach der Überprüfung und Feststellung der Richtigkeit der Bereitstellungsdatensätze klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erfassungsauftrag starten**, um den Importprozess zu starten.

Management von Mitarbeiterdokumenten-Dashboard

Erhalten Sie auf einer einzigen Seite im Stil eines Dashboards Einblick in die Makro-Trends, wo Ihnen wichtige Metriken zu Mitarbeiterdokumenten, dem Löschstatus und Löscheinstellungen sowie gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gezeigt werden.

Durch die Aktivierung des Plugins Performance Analytics - Inhaltspaket - Human Resources Employee Document Management Scoped App [com.sn_hr_employee_files_pa] werden Berichte aus Performance Analytics und das Dashboard für Employee Document Management aktiviert.

Weitere Informationen zum Konfigurieren Ihres Dashboards finden Sie unter Dashboards-Übersicht .

Das Dashboard für Mitarbeiterdokumente verfügt über zwei Registerkarten:

- Dokumente und Löschung
- Gesetzliche Aufbewahrungspflichten

Dokumente

Nennt folgende Mengen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesamtanzahl der Dokumente
- Dokumente, die in den letzten 30 Tagen hinzugefügt wurden
- Mitarbeiter ohne Dokumente
- Nicht genutzte Dokumenttypen

Außerdem bietet sie Mengen für:

Leeren

Nennt folgende Mengen:

- Genehmigung ausstehender Löschung
- Abgelehnte Löschungen
- Löschdatum nicht berechnet
- Genehmigergruppe für Löschungsautorisierung
- Löschdatum vergangen
- Löschzeitplan für die nächsten 6 Monate

Gesetzliche Aufbewahrungspflichten

Zeigt die Anzahl der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten für:

- Mitarbeiter
- Dokumenttypen
- Dokumente
- Dokumente mit gesetzlicher Aufbewahrungspflicht

Hinweis: Sie können Ihre Daten auch nach unterschiedlichen Kategorien gruppieren und zusammenfassen.

Dashboard in Employee Document Management anzeigen

Das Employee Document Management Dashboard bietet eine schnelle und einfache Möglichkeit, Statistiken über die Löschung und gesetzliche Aufbewahrungspflichten Ihrer Mitarbeiterdokumente anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dashboard**an.
   Die Registerkarte **Dokumente und Löschung** wird standardmäßig angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht** Registerkarte zum Anzeigen der Anzahl der Mitarbeiter, Dokumenttypen und Dokumente, die sich in der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht befinden.

Management von Mitarbeiterdokumenten – Referenz

Weitere Informationen zu anderen Eigenschaften von Management von Mitarbeiterdokumenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management

Durch die Aktivierung des Plugins Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] werden die folgenden Eigenschaften hinzugefügt.

Eigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Employee Document Management.

Für eine optimale Systemleistung und abhängig von Ihren internen Verfahren werden Mitarbeiterdokumente basierend auf der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens gelöscht.

Dokumentverwaltungsfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
sn_HR_ef.enable_document_Viewer (aktivieren Sie „Dokument-Viewer“, um eine Vorschau anzuzeigen Dokumente)	Ermöglicht die Anzeige des Dokument-Viewers Dokumente Von Typ (.docx, .txt, .png, .xls usw.) Direkt aus Mitarbeiter-Dokumentenmanagement. Der Standardwert lautet **Ja**. **Hinweis:** Wenn **Nein** aktiviert ist, können Sie das Dokument auch herunterladen und lokal anzeigen.
sn_hr_ef.enable_download_multiple (UI-Aktion Download aktivieren, um mehrere Mitarbeiterdokumente in einer ZIP-Datei herunterzuladen.)	Ermöglicht den Download mehrerer Mitarbeiterdokumente aus einer Liste in einer ZIP-Datei. Der Standardwert lautet **Ja**.
sn_hr_ef.max_file_size (Maximale Dateigröße in Megabyte für Uploads:)	Die maximale Dateigröße, die ein hochzuladendes Dokument haben darf. Der Standardwert ist 30 MB. Sie können diesen Wert ändern, aber die Systemleistung kann davon eingeschränkt werden.
sn_hr_ef.purge_stride_length (Die Häufigkeit in Tagen, mit der Löschdaten für Mitarbeiterdokumente neu berechnet werden.)	Bestimmt den Schrittwert für die Löschungsdaten für Mitarbeiterdokumente. Der Schrittwert bestimmt den Wertebereich, der jedem Benutzerdatensatz [sys_user] zugewiesen werden kann, dem Mitarbeiterdokumente zugeordnet sind. Wenn beispielsweise 30 eingegeben wird, ist der Wertebereich, der nach dem Zufallsprinzip zugewiesen werden kann z. B. von 1 bis 30. Wenn die regelmäßige Aufgabe "Löschungsdaten für Mitarbeiterdokumente aktualisieren" ausgeführt wird, wird basierend auf dem aktuellen Datum der Schrittwert bestimmt. Für jeden Benutzerdatensatz, dem dieser Schrittwert zugewiesen wird, wird das Löschdatum der Mitarbeiterdokumente neu berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentverwaltungsfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Ebenso werden Löschdaten neu berechnet, wenn Mitarbeiterdokumente die folgenden Voraussetzungen erfüllen: • Das Mitarbeiterdokument ist aktiv. • Es gelten keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder Löschungsverzögerungen für das Mitarbeiterdokument. • Der Schrittwert für den Benutzerdatensatz entspricht dem Schrittwert für das aktuelle Datum. Die Zahl, die Sie eingeben, bestimmt den Wertebereich des Schritts. Die Eingabe einer 1 bedeutet beispielsweise, dass es keinen Schrittbereich gibt und die Neuberechnung des Löschungsdatums für alle Mitarbeiterdokumente täglich durchgeführt wird. Die Eingabe von größeren Zahlen stellt sicher, dass die Systemleistung optimiert wird, da große Unternehmen über große Mengen Dokumente verfügen können. Der Standardwert lautet **30**. Er kann geändert werden.
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (Wie viele Tage vor dem nächsten Monat eine Löschungsbenachrichtigung gesendet wird (Wert von 1 bis 30):)	Die Anzahl der Tage vor Beginn des Monats, für den die Löschungsbenachrichtigung gesendet wird. Der planmäßige, tägliche Auftrag Löschungsbenachrichtigung nutzt diesen Wert, um festzustellen, wann eine Löschungsbenachrichtigung oder -genehmigung gesendet wird. Der Standardwert lautet **7**. Er kann geändert werden.
sn_hr_ef.enable_purge_logs (Ermöglicht es, in Löschungsprotokollen die gelöschten Dateien während der Dokumentlöschung zu protokollieren.)	Gibt an, ob Sie ein Löschprotokoll für gelöschte Dokumente wünschen. In einem Löschprotokoll werden alle gelöschten Dokumente mit den Feldern aufgeführt, die Sie im Feld **Falls aktiviert, werden diese Felder in den Bereinigungsprotokollen berücksichtigt** angeben. Der Standardwert lautet **Ja**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentverwaltungsfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Löschprotokoll wird erstellt, nachdem der geplante Auftrag Mitarbeiterdokumente löschen ausgeführt wurde. Dieser Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (Falls aktiviert, werden diese Felder im Löschprotokoll berücksichtigt.)	Wenn Sie **Ja** für das Feld **Aktivieren Sie Bereinigungsprotokolle, um die Dateien zu protokollieren, die im Rahmen einer Dokumentenbereinigung gelöscht werden** aktivieren, geben Sie die Felder ein, die in den Löschprotokollen angezeigt werden sollen. Trennen Sie die Felder durch ein Komma. Löschprotokolle können in eine CSV-Datei heruntergeladen werden. Die Standardwerte lauten: **employee, hr_case**. **Hinweis:** Das Löschprotokoll wird erstellt, nachdem der geplante Auftrag Mitarbeiterdokumente löschen ausgeführt wurde. Dieser Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.

Mit Employee Document Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis: Das Plugin Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_hr_ef.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Employee Document Management löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern mit dieser Rolle erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentverwaltungsrollen und Beschreibungen

Details zur Dokumentverwaltungsrolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen

EF-Admin
 	
[sn_hr_ef.admin]
	Hat die vollständige Kontrolle über die Anwendung Employee Document Management. Kann:
	• Auf Employee Document Management zugreifen.
	• Rollen in Employee Document Management zuweisen.
	• Mitarbeiterdokumente suchen und lesen.
	• Mitarbeiterdokumente erstellen und aktualisieren.
	• Die Verwaltung von Mitarbeiterdokumenten organisieren. In den folgenden Tabellen erstellen, lesen und schreiben:
	  ○ Aufbewahrungszeitraum [sn_hr_ef_retention_period]
	  ○ Aufbewahrungsrichtlinie [sn_hr_ef_retention_policy]
	  ○ Sicherheitsrichtlinie [sn_hr_ef_security_policy]
	  ○ Dokumenttyp [sn_hr_ef_document_type]
	• Gesetzliche Aufbewahrungspflichten für Profile und Dokumenttypen verwalten.
	Hinweis: Enthält die Rolle HR-Basic [sn_hr_core.basic], die die Rolle HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_writer] enthält.
	• Eigenschaften der Mitarbeiterdokumente verwalten.
	• Konfigurieren und verwalten Sie Massenimporte in Employee Document Management.
		• Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]
		• Autor in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]
		• Autor gesetzlicher Aufbewahrungspflichten in Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]
		• Manager in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_manager]
		• HR-Basic [sn_hr_core.basic]
		• sn_hr_ef.document_import

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Dokumentverwaltungsrolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]	Kann: • Auf Employee Document Management zugreifen. • Mitarbeiterdokumente suchen und lesen. **Hinweis:** Fügen Sie diese Rolle der Registerkarte „Lesezugriff“ der Sicherheitsrichtlinie des Mitarbeiterdokuments hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Dokumente hinzufügen oder ändern.	Keine
Autor Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]	Kann: • Auf Employee Document Management zugreifen. • Mitarbeiterdokumente suchen und lesen. • Mitarbeiterdokumente erstellen und aktualisieren. **Hinweis:** Fügen Sie diese Rolle der Registerkarte „Schreibzugriff“ der Sicherheitsrichtlinie des Mitarbeiterdokuments hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Dokumente hinzufügen oder ändern.	Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]
Autor gesetzlicher Aufbewahrungsfristen in Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	Kann: • Auf Anzeige von Mitarbeiterdokumenten in gesetzlicher Aufbewahrungspflicht zugreifen. • Gesetzliche Aufbewahrungspflichten auf HR-Profilen verwalten.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Dokumentverwaltungsrolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Erfordert die Rolle des HR-Profil-Autors [sn_hr_core.profile_writer]. Der HR-Profil-Autor kann auch Mitarbeiterdokumente erstellen und sie suchen. • Er kann keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestimmter Dokumenttypen verwalten, es sei denn, die Rolle wird mit der des Employee Document Management Manager [sn_hr_ef.manager] zusammengefasst.	
Employee Document Management Manager [sn_hr_ef.manager]	Kann: • Auf Employee Document Management zugreifen. • Mitarbeiterdokumente suchen und lesen. • Mitarbeiterdokumente erstellen und aktualisieren. • Die Verwaltung von Mitarbeiterdokumenten organisieren. In den folgenden Tabellen erstellen, lesen und schreiben: ○ Aufbewahrungszeitraum [sn_hr_ef_retention_period] ○ Aufbewahrungsrichtlinie [sn_hr_ef_retention_policy] ○ Sicherheitsrichtlinie [sn_hr_ef_security_policy] ○ Dokumenttyp [sn_hr_ef_document_type]	• Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] • Autor in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] • Autor gesetzlicher Aufbewahrungspflichten in Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Dokumentverwaltungsrolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Alle Standardsicherheitsrichtlinien im Basissystem sind standardmäßig Teil der Rolle „sn_hr_ef.manager“. Bietet Lese- und Schreibfunktionen. In neuen Sicherheitsrichtlinien sind keine Rollen automatisch enthalten. • Hinzufügen oder Entfernen von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten für Profile und Dokumenttypen. **Hinweis:** Erfordert die Rolle HR-Profil-Autor [sn_hr_core.profile_writer] zusammen mit der Rolle Autor gesetzlicher Aufbewahrungspflichten in Employee File Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer], um für HR-Profile eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht einzurichten.	
Dokumentenimport sn_hr_ef.document_import	Gewährt Zugriff auf die Bereitstellungstabelle Massenimport von Mitarbeiterdokumenten in Employee Document Management [sn_hr_ef_import_staging] und einen Prozessablauf.	Keine

Automatische Übersetzung

Geplante Dokumentmanagement-Aufgaben

Details zur geplanten Dokumentverwaltung-Aufgabe

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Inaktive Mitarbeiterdokumente bereinigen	Löscht hochgeladene, aber nicht übermittelte Mitarbeiterdokumente.
EF Massenimport von Bereitstellung - stündlich	Verarbeitet bis zu 100 Import-Bereitstellungsdatensätze im Status Bereit. Es führt den Schritt Erfassen aus, um die Anlagen hochzuladen und ein Mitarbeiterdokument zu erstellen. Dieser Auftrag bearbeitet 100 Datensätze pro Konfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur geplanten Dokumentverwaltung-Aufgabe (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Beschreibung
	Dieser Auftrag verarbeitet zuerst die ältesten Konfigurationen, unabhängig von der Anzahl der zugeordneten Staging-Datensätze. Zum Beispiel: • Konfiguration A hat nur einen Staging-Datensatz, der am 01.11.2018 um 8:00 Uhr erstellt wurde. • Konfiguration B hat 99 Staging-Datensätze, die am 01.11.2018 um 8:05 Uhr erstellt wurden. • Konfiguration A wird zuerst ausgeführt, und Konfiguration B wird in einer Stunde ausgeführt.
Mitarbeiterdokumente löschen	Dieser Auftrag löscht Mitarbeiterdokumente, die als für die Löschung geeignet gekennzeichnet sind.
Löschungsbenachrichtigung täglicher Auftrag	Bestimmt basierend auf der Sicherheitsrichtlinie, welche Dokumente eine Benachrichtigung oder Autorisierung vor dem Löschen erfordern. Dieser Auftrag sendet eine E-Mail mit einem Link zur Liste der Dokumente an alle Mitglieder der zugewiesenen Gruppe.
Löschungsdaten für Mitarbeiterdokumente aktualisieren	Dieser Auftrag stellt sicher, dass keine Mitarbeiterdokumente, deren Aufbewahrungsfrist sich seit der letzten Ausführung geändert hat, gelöscht werden. Dieser geplante Auftrag nutzt die Eigenschaft sn_hr_ef.purge_stride_length, um zu bestimmen, welche Löschungsdaten von Mitarbeiterdokumenten in einem Benutzerdatensatz [sys_user] neu berechnet werden.

Hinweis: Die geplanten Aufträge in Employee Document Management werden standardmäßig täglich ausgeführt. Informationen zum Ändern der Ausführung einer geplanten Aufgabe finden Sie unter Standardzeitpläne .

Dokumentverwaltungstabellen und Beschreibungen

Dokumentverwaltungstabellentypen

Tabelle	Beschreibung
Anlagennachverfolgung [sn_hr_ef_attachment_tracking]	Verfolgt kopierte Anlagen für die Löschung. Wird auch für Anhänge genutzt, die von einer HR-Aufgabe in einen HR-Fall kopiert werden.
Dokumenttyp [sn_hr_ef_document_type]	Datensätze über Mitarbeiter Dokument Kategorisierung, Zugriff, Aufbewahrungsrichtlinie und Legal enthält.
Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document]	Datensätze über ein Mitarbeiterdokument, Dokumenttyp, Löschungsverzögerung, Löschungsdatum, Mitarbeiter, Tags, Größe, Format, Datum der Erstellung und Ersteller.
Mitarbeiterdokument – Bereitstellung sn_hr_ef_import_staging	Enthält Informationen zu Mitarbeiterdokumenten aus Ihrem Quell-Repository. Diese Informationen werden Elementen zugeordnet, die für den Import in Employee Document Management erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentverwaltungstabellentypen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht [sn_hr_ef_legal_hold]	Datensätze über die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für einen Dokumenttyp oder ein HR-Profil.
Protokoll löschen [sn_hr_ef_purge_log]	Konfigurierbar durch Eigenschaften von Mitarbeiterdokumenten. Bestimmt, welche Felder in den Löschungsprotokollen angezeigt werden.
Aufbewahrungszeitraum [sn_hr_ef_retention_period]	Datensätze über Aufbewahrungszeiträume einschließlich Datum für den Offset-Typ, Einheiten und Menge.
Aufbewahrungsrichtlinie [sn_hr_ef_retention_policy]	Datensätze über Aufbewahrungsrichtlinien einschließlich Bedingungen, für die die Richtlinie gilt, Aufbewahrungszeitraum und Ersteller.
Sicherheitsrichtlinie [sn_hr_ef_security_policy]	Datensätze über Sicherheitsrichtlinien inklusive Kompetenzzentrum, Löschungsgenehmigung, Gruppen, Rollen und Ersteller.
Sicherheitsrichtlinie des Dokumenttyps [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	ServiceNow

Dokumentvorlagen

Mit der Anwendung ServiceNow® Dokumentvorlagen können Sie HTML- und PDF-Dokumentvorlagen erstellen, um Standardbriefe oder -dokumente zu erstellen. Sie können den Prozess des Ausfüllens, Unterzeichnens und Überprüfens eines Dokuments online automatisieren und vereinfachen.

Mehreren Teilnehmern die gemeinsame Bearbeitung eines einzelnen Dokuments ermöglichen

- Konfigurieren Sie eine Dokumentvorlage.
- Erstellen Sie spezifische Aufgaben für bestimmte Teilnehmer wie Unterzeichnen, Ausfüllen oder Überprüfen.
- Initiieren Sie Aufgaben automatisch basierend auf der für die Teilnehmer definierten Reihenfolge.
- Benachrichtigen Sie Teilnehmer über die ihnen zugewiesenen Dokumentaufgaben.
- Zeigen Sie während der Informationseingabe eine Vorschau des Dokuments an. Vollziehen Sie nach, in welcher Phase und mit welchem Teilnehmer die Aktion aussteht.

Generieren Sie ein PDF-Dokument

- Konfigurieren Sie eine Dokumentvorlage.
- Zeigen Sie eine Vorschau einer Dokumentvorlage an, und generieren Sie daraus ein PDF-Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung	Automatisieren und vereinfachen Sie den Prozess zum Ausfüllen, Signieren und Überprüfen eines Dokuments online
Referenz	
Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab	

Dokumentvorlagen konfigurieren

Richten Sie Dokumentvorlagen ein, um den Prozess des online erfolgenden Ausfüllens, Überprüfens und Signierens von Dokumenten zu automatisieren und zu vereinfachen.

Anwendung aktivieren

Sie können die Anwendung Dokumentvorlagen im ServiceNow Store aktivieren.

Hinweis: PDF-Dokumentvorlage und HTML-Dokumentvorlage sind mit der Anwendung Dokumentvorlagen verfügbar. Für die Word-Dokumentvorlage ist die Lizenz Contract Management Pro (kostenpflichtig) oder Legal Service Delivery (kostenpflichtig) erforderlich.

- Informationen zum Konfigurieren und Verwenden einer PDF-Dokumentvorlage finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ PDF (erweiterte Formulare).
- Informationen zum Konfigurieren und Verwenden einer HTML-Dokumentvorlage finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ HTML.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Dokumentvorlagenkategorien

Dokumentvorlagenkategorien helfen Ihnen, ähnliche Dokumente in Kategorien zusammenzufassen. Dies erleichtert das Auffinden der richtigen Dokumentvorlage.

Beispielsweise haben Sie möglicherweise mehrere Arbeitsbestätigungsschreiben, je nachdem, ob ein Mitarbeiter in Vollzeit, Teilzeit oder nach Bedarf angestellt ist. Sie können eine Dokumentkategorie erstellen und diese Dokumentvorlagen in dieser Kategorie speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Dokumentkategorie erstellen, indem Sie zu navigieren **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenkategorien**an. Nach dem Erstellen einer Dokumentvorlagenkategorie können Sie dieser Kategorie Dokumentvorlagen hinzufügen.

Wichtig: Dokumentkategorien und Dokumentvorlagen werden basierend auf Ihren Benutzerkriterien angezeigt.

Dokumentvorlagen vom Typ HTML

In einer HTML-Dokumentvorlage werden Variablen dafür verwendet, das Dokument vorab mit Informationen aus Tabellen auszufüllen. Sie können das Layout von Dokumenten festlegen, indem Sie Header, Fußzeilen, Bilder, die Position von Fußzeilen und den Text innerhalb der Vorlage definieren. Mithilfe der HTML-Dokumentvorlage können Sie E-Signaturen von mehreren Teilnehmern sammeln und online ein PDF-Dokument generieren.

Bevor Sie Dokumente erstellen, konfigurieren Sie die Vorlagen mit Ihrem Unternehmenslogo und Ihrem Text. Erfassen Sie die folgenden Elemente und Informationen, um HTML-Vorlagen zu erstellen oder zu konfigurieren.

- Eine Seite mit dem Briefkopf Ihres Unternehmens.
- Kopien der aktuellen Arbeitsbestätigungsschreiben und Angebotsbriefvorlagen Ihres Unternehmens, sofern verfügbar.
- Das Logobild für den Header
- Das Logobild für die Fußzeile

Der folgende Flow beschreibt, wie Sie eine HTML-Dokumentvorlage vom Konfigurieren der Vorlage bis zum online erfolgenden Unterzeichnen und Generieren eines PDF-Dokuments verwenden können.

- HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren.
- Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage.
- Fügen Sie Signaturen ein.
- Veröffentlichen Sie die HTML-Dokumentvorlage.
- Dokumentaufgabengenerierung.

Hinweis: Sie können auch den Hauptteil der HTML-Vorlage bearbeiten und eine PDF-Kopie erzeugen, bevor Sie Dokumentaufgaben initiieren.

HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie die Dokumentvorlagen mit Ihrem eigenen Unternehmenslogo und Zielgruppenkriterien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin und delegierter Entwickler

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **HTML-Dokumentvorlage** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „HTML-Vorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Dokumentvorlage
Tabelle	Tabelle, die dem Typ der Vorlage zugeordnet ist. Die Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen, die verwendet werden können. **Hinweis:** Tabellen werden basierend auf dem ausgewählten Anwendungsbereich angezeigt.
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird
Benutzerkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Textkörper	Text in der Vorlage. Um Variablen einzufügen, platzieren Sie Ihren Cursor an der gewünschten Stelle, und wählen Sie die Variable aus. Verfügbare Variablen werden unter **Felder** aufgeführt. Dokumentvorlagenstile werden auf reguläre Textfelder und nicht auf Rich-Beschreibungsfelder angewendet. Ein reichhaltiges Beschreibungsfeld behält seine eigene HTML-Formatierung und seinen eigenen Stil bei und wird nicht durch die Formatierung und den Stil der Dokumentvorlage überschrieben. Verwenden Sie die Formatierungstools unter **Textkörper**, um Formatierungsoptionen wie „Fett“, „Kursiv“, „Unterstrichen“ und Schriftartoptionen anzuwenden. Der Text ist ein Platzhalter für HTML-Text und tokenisierte Variablen. **Hinweis:** ○ Jelly- und CSS-Stile werden nicht unterstützt. ○ Sie können auch Dokumentvorlagenskripts verwenden, um den Text im HTML-Textkörper dynamisch zu ändern.
Startdatum	Datum, ab dem die HTML-Dokumentvorlage gültig ist. **Startdatum** Hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. **Hinweis:** Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die HTML-Dokumentvorlage gültig ist. **Enddatum** Hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig, wenn die Werte in **Startdatum** Und **Enddatum** Sind sie leer, bedeutet dies, dass die Vorlage immer gültig ist. Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ◦ Beim Signieren mit einer ServiceNow-Anwendung oder der Adobe Sign-Anwendung: Wenn in kein Wert ausgewählt ist **Vorlagendatumsformat** , Der in angegebene Wert **Template_date_Format** Systemeigenschaft wird berücksichtigt. Wenn beides **Vorlagendatumsformat** Und **Template_date_Format** Systemeigenschaft ist leer. Der Wert im Feld Datumsformat aus dem Anwenderprofil des Service Desk-Mitarbeiters wird berücksichtigt. ◦ Beim Signieren mit einer DocuSign-Anwendung: Das in den Signatureinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird als überbewertet betrachtet **Vorlagendatumsformat** In der konfigurierten HTML-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden sollen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. Die **Vorlagensprache** Das Feld wird auch für die vollständige Vorlagenübersetzung verwendet. **Hinweis:** ◦ Vorlagensprache ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist „keine“. ◦ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn Sprach-Plugins in der Instanz installiert sind.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen. Offsets werden für Datumsvariablen unterstützt. Offsets erweitern Tage, Wochen oder Monate ab einem in der Vorlage verwendeten Datum oder verringern diese. Gültige Datums-Offset-Variablen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ + (plus) ○ - (minus) ○ d (Tage) ○ w (Wochen) ○ m (Monate) Beispiele: ○ Angebotsschreiben (fünf Tage nach dem angegebenen Datum): Ihr Angebot gilt bis ${Date +5d}. ○ Leistungen für entlassene Mitarbeiter (zwei Wochen ab Kündigungsdatum): Ihre Leistungen werden effektiv zum ${subject_person.hr_profile.employment_end_date+2w} beendet. **Hinweis:** Es werden nur Variablen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren des Dokuments verwendet wird. Beispiel: ServiceNow Sign, DocuSign oder AdobeSign. **Hinweis:** Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plugins installiert sind.
Kopfzeile	
Kopfzeilenbild	Das Bild, das im Header angezeigt werden soll. Mit dieser Funktion können Sie Ihr Unternehmenslogo hinzufügen. **Hinweis:** Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Kopfzeilen-Bildposition	Die Position, an der das Header-Bild angezeigt werden soll: links, rechts oder in der Mitte
Höhe Kopfzeilenbild	Höhe des Bildes im Header **Wichtig:** ○ Höhe und Breite des Bildes werden proportional basierend auf dem von Ihnen angegebenen Wert skaliert. ○ Stellen Sie sicher, dass die Höhe des Bilds kleiner ist als der in angegebene Wert **Seitengröße** Feld, andernfalls wird das Bild zugeschnitten.
Fußzeile	
Fußzeilenbild	Das Bild, das in der Fußzeile angezeigt werden soll

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Höhe Fußzeilenbild	Höhe des Bildes in der Fußzeile **Wichtig:** ○ Höhe und Breite des Bildes werden proportional basierend auf dem von Ihnen angegebenen Wert skaliert. ○ Stellen Sie sicher, dass die Höhe des Bilds kleiner ist als der in angegebene Wert **Seitengröße** Feld, andernfalls wird das Bild zugeschnitten.
Position des Fußzeilenbilds	Die Position, an der das Fußzeilenbild angezeigt werden soll: links, rechts oder in der Mitte
Fußzeilentext	Der Text, der in der Fußzeile angezeigt werden soll. Beispielsweise können Sie Ihre Vertraulichkeitserklärung hinzufügen.
Position des Fußzeilentexts	Die Position, an der das Fußzeilenbild angezeigt werden soll: links, rechts oder in der Mitte
Vertikale Ausrichtung	Vertikale Ausrichtung des Fußzeilentextes am Fußzeilenbild
Seite	
Seitengröße	Größe der Seite, die aus der Liste ausgewählt werden kann, z. B. Letter, A4 oder Legal
Benutzerdefinierte Schriftart	Benutzerdefinierte Schriftart aus der Tabelle „Schriftfamilien PDF-Generierung“ **Wichtig:** Achten Sie darauf, dass Sie die benutzerdefinierte Schriftfamilie im CSS des HTML-Textkörpers verwenden.
Oberer/unterer Rand	Bereich vom oberen Seitenrand bis zum Beginn des HTML-Inhalts oder Bereich vom unteren Seitenrand bis zum Ende des HTML-Inhalts
Linker/rechter Rand	Bereich vom linken Seitenrand bis zum Beginn des HTML-Inhalts oder Bereich vom rechten Seitenrand bis zum Ende des HTML-Inhalts

5. Platzieren Sie die Maus an der gewünschten Stelle im Textkörper der Vorlage, und wählen Sie aus **Datum Einfügen** Schaltfläche zum Einfügen von Datumsvariablen.
   Sie können diese Schaltfläche mehrmals verwenden, um je nach gewählten Variablen verschiedene Datumstypen hinzuzufügen.
6. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Blöcke hinzu** .
   a. Um der Vorlage einen vorhandenen Dokumentblock hinzuzufügen, geben Sie unter Suchblöcke den Namen eines vorhandenen Dokumentblocks ein, wählen Sie den Dokumentblock aus, und wählen Sie aus **Einfügen** .
   b. Um der Vorlage einen neuen Dokumentblock hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neuen Block erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Inhaltsverzeichnis und die Seitenzahlen im Dokument, das aus einer HTML-Vorlage erstellt wird, automatisch zu generieren:
   a. Wählen Sie im Feld **Inhaltsverzeichnis** die Inhaltsverzeichniskonfiguration aus, die Sie auf die HTML-Vorlage anwenden möchten.
   b. Wählen Sie im Feld **Seitenzahl** die Seitenzahlenkonfiguration aus, die Sie auf die HTML-Vorlage anwenden möchten.
   c. Wählen Sie Aus **Inhaltsverzeichnis einfügen** Und fügen Sie das Makro Inhaltsverzeichnis an der erforderlichen Position im Textkörper der HTML-Vorlage ein.

   Hinweis: Das Inhaltsverzeichnis-Makro wird nicht angezeigt, wenn die Inhaltsverzeichniskonfiguration nicht im Feld **Inhaltsverzeichnis** ausgewählt ist.

8. Um Inhalte in Vorlagen mithilfe des Lokalisierungs-Frameworks zu übersetzen, wählen Sie aus **Übersetzen** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen verwenden.
9. Um Ihr Dokument zu speichern und im Formular **HTML-Dokumentvorlage** zu verbleiben, klicken Sie auf **Speichern**.
10. Wählen Sie aus, um zu speichern und zur Liste alle Dokumentvorlagen zurückzukehren **Übermitteln** .

Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage

Definieren Sie für die Teilnehmer Aktionen und die Reihenfolge der Aktionen. Der Typ der Aktion und die Reihenfolge werden beim Initiieren von Dokumentaufgaben berücksichtigt.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin
- Dieser Inhalt gilt nur für die Dokumentvorlagen, die in der Anwendung „Document Templates“ (sn_doc) erstellt werden. Dokumentvorlagen unterscheiden sich von HR-Dokumentvorlagen. Informationen zu HR-Dokumentvorlagen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlage** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie die HTML-Vorlage aus, die Sie verwenden möchten.
3. Konfigurieren Sie die erforderliche Vorlage, und klicken Sie auf **Übermitteln** .
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename des zugeordneten Teilnehmers
Aktion	Typ der vom Teilnehmer ausgeführten Aktion: Signieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Darüber hinaus kann der Teilnehmer das Signieren des Dokuments ablehnen. Die Option zum Ablehnen der Signatur wird nur angezeigt, wenn **Signaturtyp** Ist **ServiceNow** . Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Dokument unterzeichnen.
Anwender	Zuordnung eines Benutzerfelds zu einem Teilnehmer **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als interner Anwender betrachtet. Wenn die Felder „Teilnehmername“ und „Teilnehmer-E-Mail“ (optional für internen Anwender) zusammen mit dem Feld „Anwender“ ausgefüllt werden, wird die elektronische Signaturaufgabe an den Teilnehmernamen und die Teilnehmer-E-Mail gesendet, nicht an den Namen und die E-Mail-Adresse aus dem Feld „Anwender“. Wenn Sie keinen Wert im Feld Anwender auswählen, wird der Teilnehmer als externer Anwender betrachtet (Teilnehmer, der keinen Zugriff auf das ServiceNow-System hat). Für diese Teilnehmer müssen der Name des Teilnehmers und die E-Mail-Adresse des Teilnehmers angegeben werden. ○ Der Wert im Feld Anwender wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Teilnehmername	Option zum Angeben des Namens, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist. **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert im Feld Anwender auswählen, ist das Feld Teilnehmername ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld Anwender auswählen, ist das Feld Teilnehmername ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.
Teilnehmer-E-Mail	Option zum Angeben einer E-Mail-Adresse, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn Sie einen Wert im Feld Anwender auswählen, ist das Feld Teilnehmer-E-Mail ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmer-E-Mail“ ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld Teilnehmer-E-Mail wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.
Tabelle	Tabelle (Tabelle „sys_user“ oder beliebige Tabelle, die die Tabelle „sys_user“ erweitert), die Sie um Befüllen der Variablen festlegen.
Dokumentvorlage	Name der Dokumentvorlage
Dokumentaufgabenvorlage	In der Tabelle „Dokumentvorlagen-Aufgaben“ ausgewählte Vorlage, um zusätzliche Details für die Dokumentaufgabe auszufüllen, z. B. Beschreibung und Kurzbeschreibung für Signieraufgaben. **Hinweis:** Wenn keine zusätzlichen Details definiert sind, werden die Standardwerte der Vorlage in der Dokumentvorlagenaufgabe verwendet.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Felds Skript.
Skript	Skript, das die Teilnehmerbedingungen mit Anwender-ID, Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail angibt. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Optional	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Teilnehmer übersprungen, wenn der Name und die E-Mail-Adresse des Teilnehmers nicht verfügbar sind. Diese Prüfung wird nur zur Laufzeit und nicht während der Konfiguration der Vorlage durchgeführt.
Signaturhöhe	Option zur Angabe der Höhe der Signatur.
Signaturbreite	Option zur Angabe der Breite der Signatur.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie Signaturen ein

Fügen Sie Signaturen in eine HTML-Dokumentvorlage ein, indem Sie Teilnehmer aus der Liste auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren.
2. Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage.
3. Platzieren Sie den Cursor an der gewünschten Stelle in **Textkörper** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Signatur Einfügen** Zum Einfügen der Signaturvariable für einen Teilnehmer.
5. Wählen Sie im Fenster Signatur hinzufügen einen Teilnehmer aus.

   Hinweis: Signaturdatum wird nicht unterstützt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

In HTML-Dokumentvorlagen unterstützte Variablen

Fügen Sie anwenderdefinierte Variablen in eine Dokumentvorlage zusätzlich zu den Variablen hinzu, die in verfügbar sind **Wählen Sie Variablen Aus** Feld auf der Konfigurationsseite der HTML-Dokumentvorlage.

Unterstützte Variablen

Die folgenden Variablen werden in einer HTML-Dokumentvorlage unterstützt:

- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Dauer
- E-Mail
- HTML
- IP-Adresse
- Listen-Sammlungsprogramm
- Multiple-Choice-Suche
- Auswahlfeld für Suche
- Mehrzeiliger Text
- Multiple-Choice
- Numerische Skala
- Referenz
- Auswahlfeld
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile
- Ja/Nein
- Kontrollkästchen
- Angefordert für

Nicht Unterstützte Variablen

Die folgenden Variablen werden in einer HTML-Dokumentvorlage nicht unterstützt:

- Anhang
- Pause
- Container-Ende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Container-Aufteilung
- Container-Beginn
- Anwenderdefiniert
- Anwenderdefiniert mit Bezeichnung
- UI-Seite
- Bezeichnung
- Rich-Text-Bezeichnung
- Maskierung
- Mehrzeiliger Variablensatz

Fügen Sie einer Dokumentvorlage anwenderdefinierte Variablen hinzu

Passen Sie Variablen auf der Ebene des Datensatzerstellers an, und rufen Sie diese Variablen in der HTML-Dokumentvorlage auf, die Sie konfigurieren.

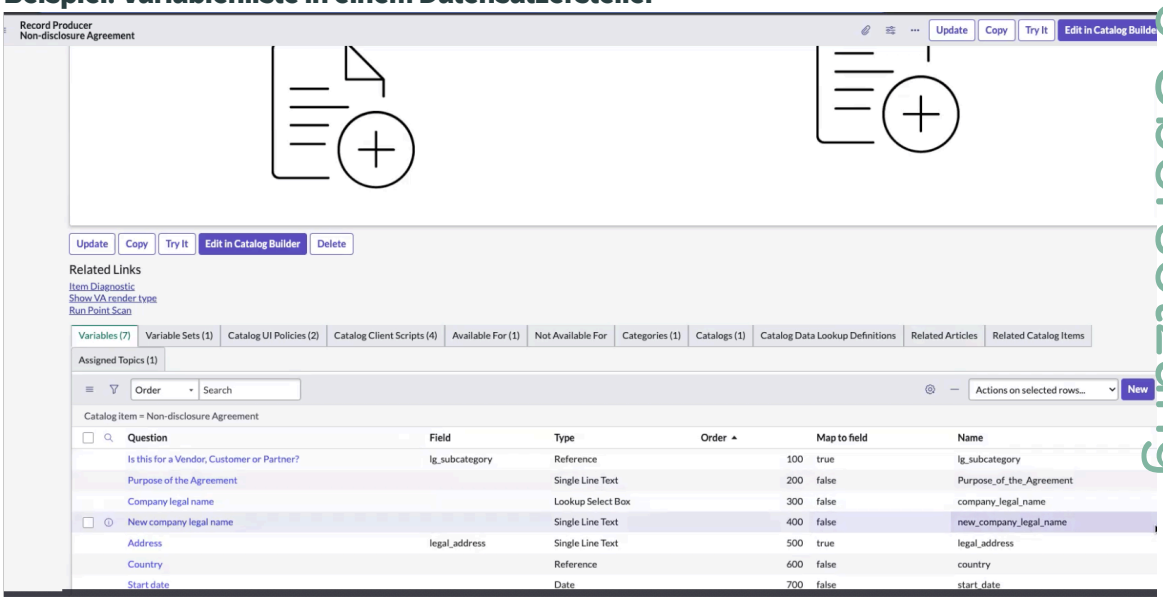
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatzersteller, und füllen Sie die erforderlichen Felder aus. Fügen Sie die Variablen hinzu, die Sie in verwenden möchten **Variablen** Liste.

Beispiel: Variablenliste in einem Datensatzersteller

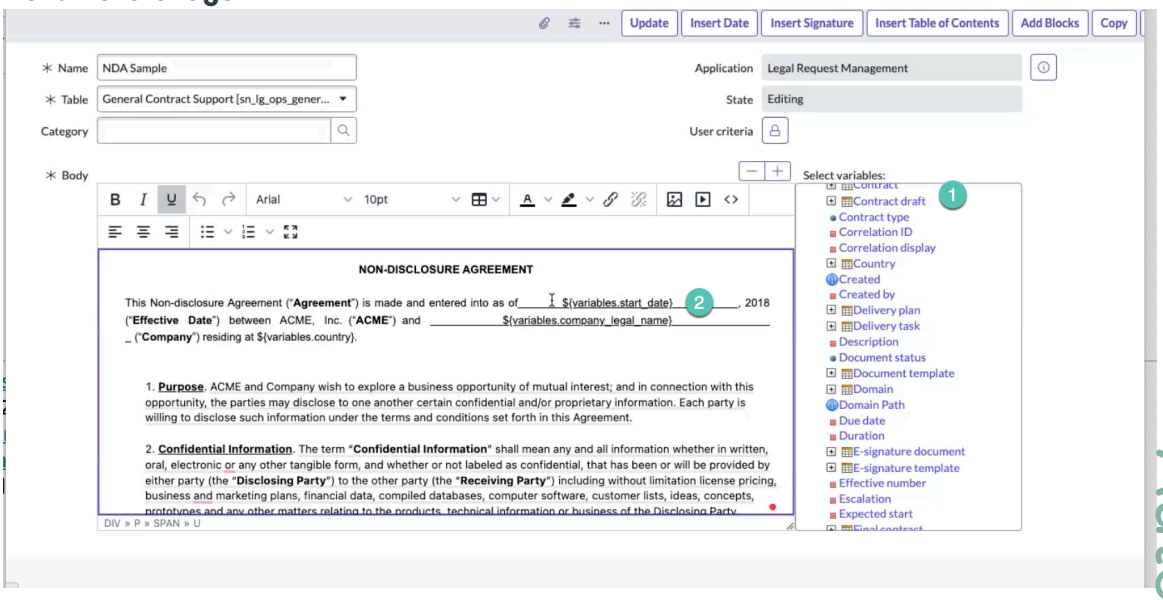


2. Öffnen Sie eine HTML-Dokumentvorlage, die dieselbe Tabelle wie der Datensatzersteller ausgewählt hat. Rufen Sie die anwenderdefinierten Variablen im HTML-Vorlagentext auf, indem Sie die Variable in diesem Format eingeben, z. B. $ {variables.Start_date).

Hinweis: Start_date bezieht sich auf genau **Name** Der Variable in **Variablen** Liste im Datensatzersteller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Aufruf anwenderdefinierter Variablen in einer HTML-Dokumentvorlage



1 bezieht sich auf Variablen aus der in der HTML-Dokumentvorlage ausgewählten Tabelle.

2 bezieht sich auf anwenderdefinierte Variablen aus der Variablenliste im Datensatzersteller.

Dokumentvorlagenskripts

Mit Dokumentvorlagenskripts können Sie den Text im Textkörper der HTML-Vorlage dynamisch ändern. Mithilfe von Dokumentvorlagenskripts können Sie einfache Aufgaben, z. B. die Anzeige von HR-Daten, und komplexe Aufgaben, z. B. erweiterte Datenbankabfragen, ausführen.

Sie können ein eingebettetes `${template_script:script name}`-Skript-Tag im Textkörper der HTML-Vorlage hinzufügen, indem Sie den Skriptnamen durch den Namen des von Ihnen erstellten Skripts ersetzen. Dies macht es einfach, dieselben Skripts in mehreren Dokumentvorlagen zu verwenden. Sie können ein Skript erstellen, indem Sie zu navigieren**Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagen-Skript**an.

Beispiel für die Erstellung und Verwendung eines Dokumentvorlagenskripts in einer HTML-Vorlage

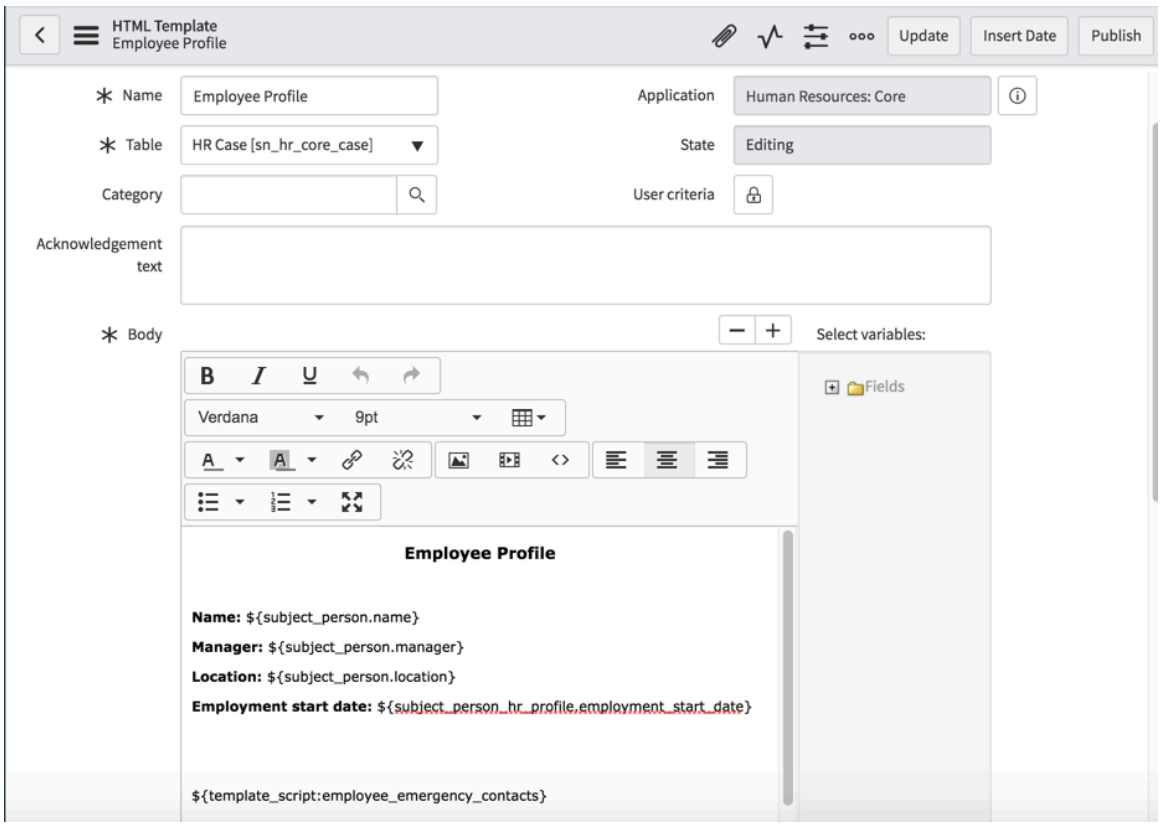
1. Mit dem Skript „employee_emergency_contacts“ wird die Notfallkontaktliste in einem Employee Profile-Dokument ausgefüllt.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
```

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

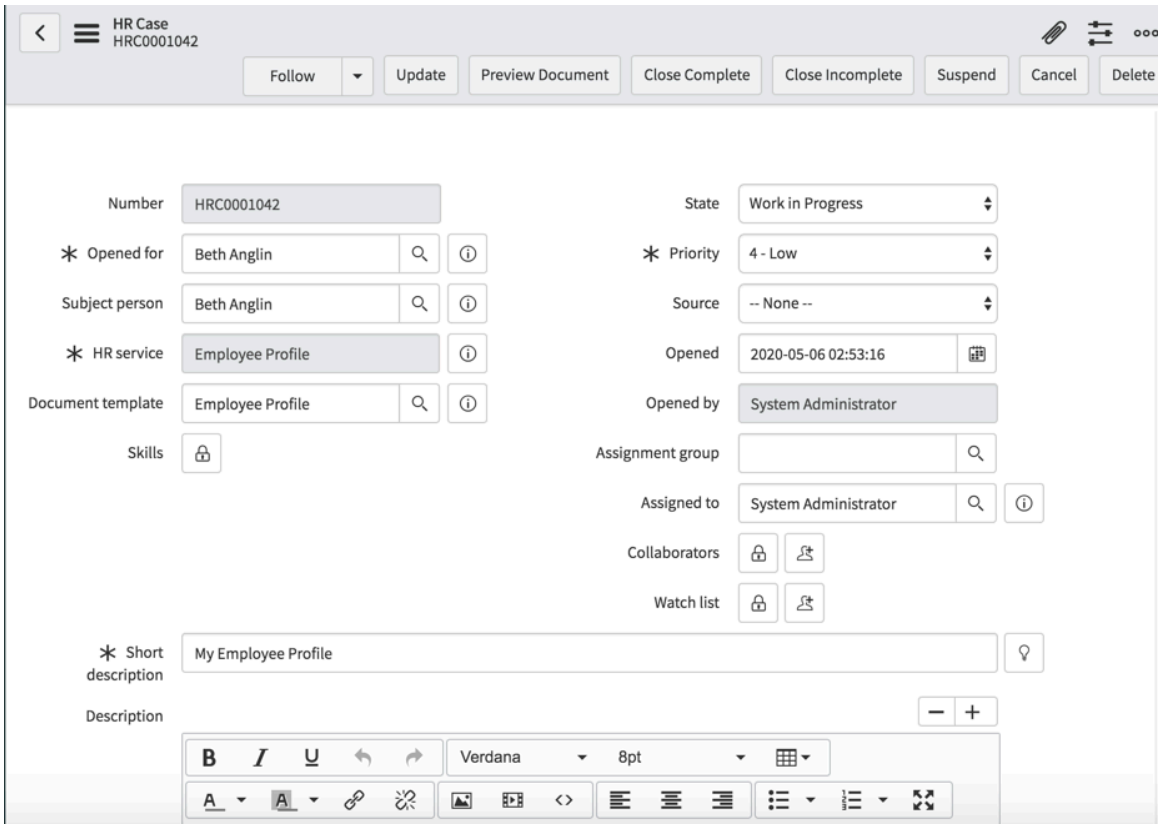
```
hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
hrTaskGr.query();
while(hrTaskGr.next()) {
 html = html + '<tr>';
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

2. Das Skript „employee_emergency_contacts“ wird in einer HTML-Dokumentvorlage aufgerufen, indem Sie **${template_script:employee_emergency_contacts}** in den Textkörper der Employee Profile-HTML-Dokumentvorlage eingeben.



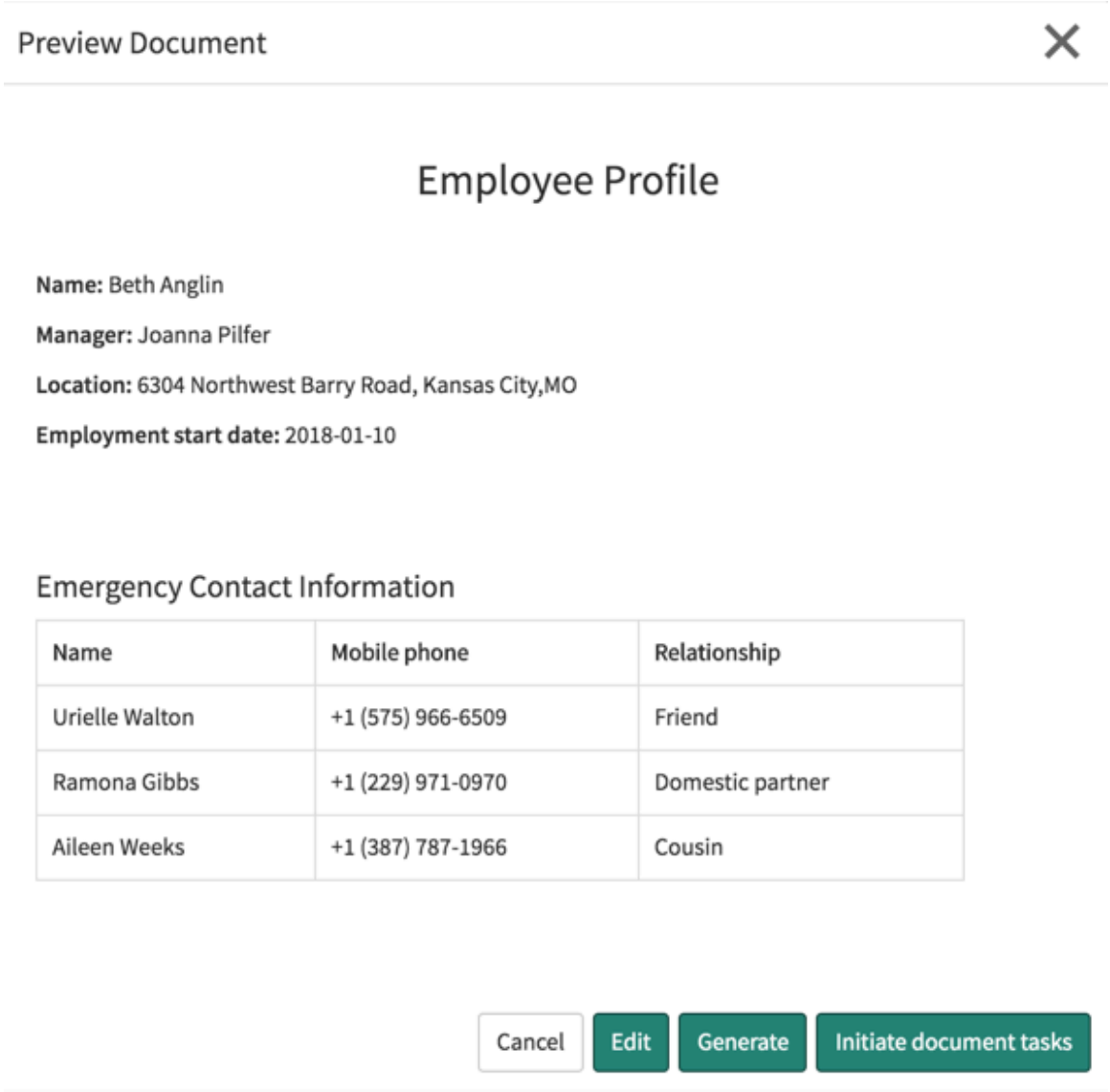
3. Die Employee Profile-HTML-Dokumentvorlage wird für einen Fall ausgewählt, und die Dokumentvorlage wird wie folgt mit einer Notfallkontaktliste generiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beispiel dafür, wie das Dokumentvorlagenskript Text in einer HTML-Vorlage übersetzt

Im Folgenden finden Sie ein Skript „Employee_Emergency_contacts“, das die Liste der Notfallkontakte in einem Mitarbeiterprofil-Dokument ausfüllt.

`DocTemplate` In diesem Skript verweist auf den Dokumentvorlagendatensatz, der bei der Identifizierung der Sprache und des Datumsformats hilft, die in der Dokumentvorlage ausgewählt sind. `GetDisplayValueLang` Ist eine API, die beim Ändern der Sprache dynamischer Token in die in festgelegte Anzeigesprache hilft **Vorlagensprache** Feld in einer Dokumentvorlage. `GetByFormat` Ist eine API, die bei der Anzeige des Datums im Format hilft, das in festgelegt ist **Vorlagendatumsformat** Feld in einer Dokumentvorlage.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
      return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

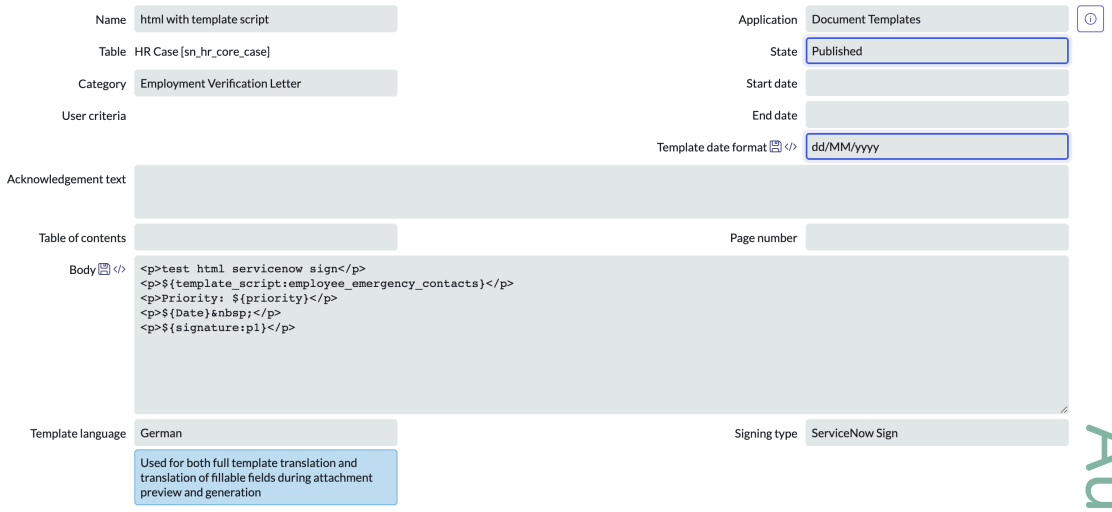
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie dynamische Token in einer HTML-Dokumentvorlage übersetzt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Beim Konfigurieren einer HTML-Vorlage wird als Vorlagensprache Deutsch ausgewählt, und das Datumsformat wird auf TT/MM/JJJJ



festgelegt.

2. Die HTML-Dokumentvorlage wird in einem HR-Fall referenziert.
3. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert, werden Prioritäts- und Beziehungsfelder in die deutsche Sprache übersetzt, und die Daten werden im Format TT/MM/JJJJ angezeigt.

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen

Ersetzen Sie Textblöcke in einem Dokument basierend auf bestimmten Regeln, damit Sie nicht mehrere Vorlagenversionen desselben Dokuments erstellen müssen.

Die wichtigsten Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren HTML-Vorlagen verwenden können. Jeder Dokumentvorlagenblock kann mehrere Blockinhalte besitzen. Jeder Blockinhalt kann einer Bedingung zugeordnet werden. Der erste Blockinhalt, der der Bedingung entspricht, wird berücksichtigt.

  Angenommen, in einem Bestätigungsschreiben ist eine Klausel enthalten, die für Mitarbeiter einer bestimmten Region oder eines bestimmten Typs bestimmt ist. In diesem Fall können Sie eine Bedingung basierend auf Parametern wie dem Standort des Mitarbeiters und dem Mitarbeitertyp verfassen. Ordnen Sie dann die Bedingung einem Inhalt zu, der in dem generierten Dokument bedingt angezeigt werden muss.

- Übersetzen Sie Dokumentvorlagen und Dokumentblockinhalte, indem Sie Lokalisierungs-Framework und die benötigten Sprach-Plugins installieren.

Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen erstellen

Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren HTML-Vorlagen verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenblöcke**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Document Templates Block“ (Dokumentvorlagenblock)

Feld	Beschreibung
Name	Adäquater Name für den Dokumentblock.
Tabelle	Tabelle, der Sie den Dokumentblock zuordnen möchten.
Themendetail	Wird verwendet, um Vorlagenblöcke entsprechend dem Service zu kategorisieren, für den sie gelten. Jede Themenkategorie kann ein oder mehrere Themendetails aufweisen, und jedes Themendetail kann über einen oder mehrere HR-Services verfügen.
Themakategorie	Wird verwendet, um Vorlagenblöcke entsprechend dem Service zu kategorisieren, für den sie gelten. Jede Themenkategorie kann ein oder mehrere Themendetails aufweisen, und jedes Themendetail kann über einen oder mehrere HR-Services verfügen.
Aktiv	Option, über die Dokumentblöcke zur Verwendung verfügbar gemacht werden können.
Beschreibung	Weitere Informationen zum Dokumentvorlagenblock.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

1. Fügen Sie dem Dokumentvorlagenblock Inhalte hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte in Dokumentvorlagen erstellen.
2. Zeigen Sie die HTML-Dokumentvorlagen an, die die Dokumentblöcke enthalten.

Blockinhalte in Dokumentvorlagen erstellen

Jeder Dokumentvorlagenblock kann mehrere Blockinhalte besitzen. Jeder Inhalt wird einer Bedingung zugeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenblöcke**an.
2. Wählen Sie einen Dokumentvorlagenblock aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Document Templates Block Contents** (Dokumentvorlagen – Blockinhalte) auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Document Template Block Contents“ (Dokumentvorlage – Blockinhalte)

Feld	Beschreibung
Name	Adäquater Name für den Blockinhalt.
Block	Name des Dokumentvorlagenblocks, dem Sie den Dokumentblockinhalt zuordnen möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Bedingungen erfüllt werden. Der erste Blockinhalt, der der Bedingung entspricht, wird berücksichtigt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Blockinhalt zur Verwendung verfügbar ist.
Trifft zu, wenn	Bedingungen werden auf die ausgewählte Tabelle im Dokumentvorlagenblock angewendet.
Betrifft	Benutzerkriterien, für die der Blockinhalt gilt.
Gilt für Anwender	Benutzer, für den die ausgewählten Benutzerkriterien gelten. **Hinweis:** Wenn in den Feldern **Gilt wenn**und **Gilt für** kein Wert ausgewählt ist, gilt der Blockinhalt für die HTML-Vorlage unabhängig vom Benutzer und der ausgewählten Tabelle.
Textkörper	Text, den Sie in den Blockinhalt aufnehmen möchten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen verwenden

Übersetzen Sie Inhalte in Dokumentvorlagen und Dokumentblöcke mithilfe von Lokalisierungs-Framework.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

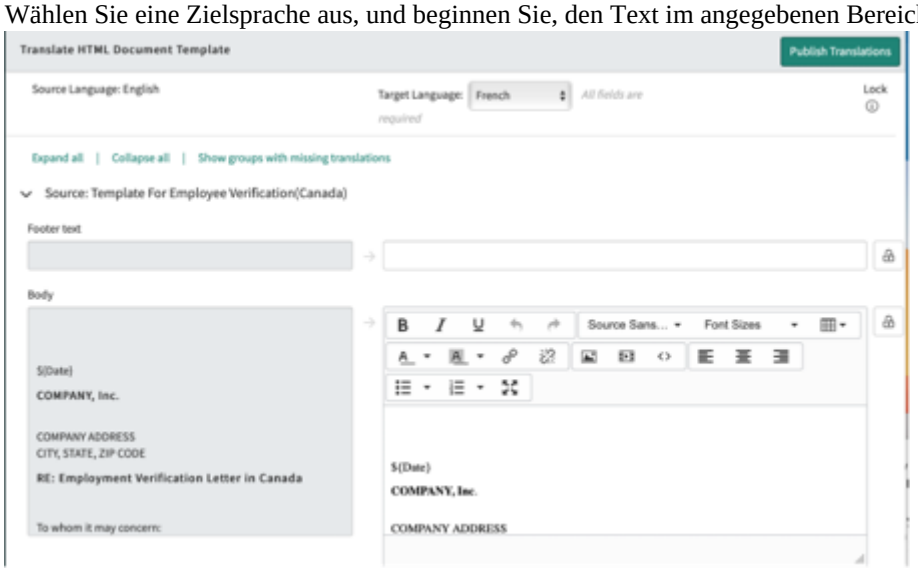
- Erforderliche Rolle: sn_doc.admin
- Installieren Sie das Plugin „Localization Framework Installer“ (com.glide.localization_framework.installer).
- Konfigurieren Sie Lokalisierungs-Framework mit den erforderlichen Artefakten. Siehe Artefaktkonfigurationen Weitere Informationen finden Sie unter .
- Aktivieren Sie die benötigten Sprachen, und konfigurieren Sie sie mit Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .
- Wenn Sie maschinelle Übersetzung verwenden möchten, aktivieren Sie das Plugin „Dynamic Translation“ (com.glide.dynamic_translation). Konfigurieren Sie das Dynamic Translation-Framework als Provider von Übersetzungsdiensten. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

Prozedur

1. Wählen Sie eine Dokumentvorlage oder einen Dokumentblock aus.
2. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

   Hinweis: Wenn die Anwendung Dynamic Translation installiert ist, wird die Schaltfläche **Maschinelle Übersetzung** angezeigt. Die konfigurierte maschinelle Übersetzung konvertiert nur den Inhalt (in der Dokumentvorlage oder im Dokumentblock) in die benötigte Sprache, nicht jedoch die Tokenwerte.

3. Wählen Sie eine Zielsprache aus, und beginnen Sie, den Text im angegebenen Bereich manuell zu übersetzen.



4. Klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.
   Eine Kopie der Quellvorlage wird erstellt und in den Status „Entwurf“ verschoben.

Dokumentvorlagen vom Typ PDF (erweiterte Formulare)

Eine PDF-Dokumentvorlage stammt aus einer ausfüllbaren PDF-Datei oder einer Standard-PDF-Datei mit Inline-Signaturen. Mithilfe der PDF-Dokumentvorlage können Sie Details und E-Signaturen von mehreren Teilnehmern sammeln, diese prüfen und ein ausgefülltes PDF-Dokument generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Sie können eine PDF-Dokumentvorlage wie folgt erstellen:

- Hochladen eines ausfüllbaren und bearbeitbaren PDF-Dokuments direkt in das Formular
- Verwenden einer PDF-Datei aus Verwaltete Dokumente .

Der folgende Flow beschreibt, wie Sie eine PDF-Dokumentvorlage vom Konfigurieren der Vorlage bis zum Ausfüllen, Unterzeichnen, Überprüfen und Generieren eines PDF-Dokuments verwenden können.

- PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.
- Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
- PDF-Feldzuordnung definieren.
- Signaturblöcke markieren.
- Veröffentlichen Sie die PDF-Dokumentvorlage.
- Dokumentaufgabengenerierung.

PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren

Laden Sie eine bearbeitbare und ausfüllbare PDF-Vorlage hoch, und passen Sie die Vorlage an Ihre Geschäftsbedürfnisse an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin und delegierter Entwickler

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der PDF-Dokumentvorlage
Tabelle	Tabellen werden basierend auf dem ausgewählten Anwendungsbereich angezeigt.
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird
Applikation	Bereich der Anwendung, in der die Dokumentvorlage erstellt wird
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ **Bearbeitung**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ **Veröffentlicht**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zur Aktivierung der PDF-Dokumentvorlage für die Verwendung
Benutzerkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren des Dokuments verwendet wird. Beispiel: ServiceNow Sign, DocuSign , Adobe Sign , Digitale Signatur: Smart Cards . **Hinweis:** Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plugins installiert sind.
Speicherziel für Dokumente	Option zum Angeben des Speicherorts des signierten Dokuments. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Digitale Signatur: Smart Cards** Ist als Signaturtyp ausgewählt.
Besitzer	Option zum Angeben des Besitzers des Dokumentspeicherziels. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Digitale Signatur: Smart Cards** Ist als Signaturtyp ausgewählt.
Anlagetyp	Option zum Hochladen eines neuen Dokuments oder Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Verwaltete Dokumente.
Dokumentüberarbeitung	Option zum Auswählen eines Dokuments ServiceNow Verwaltete Dokumente. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Wählen Sie aus Dokumentüberarbeitung aus** Ist in ausgewählt **Anhangstyp** .
Dokument	Option zum Hochladen des Anhangs einer ausfüllbaren PDF-Datei zur weiteren Anpassung **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Neues Dokument hochladen** Ist in ausgewählt **Anhangstyp** .
Startdatum	Datum, ab dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Startdatum** Hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. **Hinweis:** Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Enddatum** Hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig, wenn Werte in angegeben sind **Startdatum** Und **Enddatum** Wenn leer, bedeutet dies, dass die Vorlage immer gültig ist. Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ Beim Signieren mit einer ServiceNow-Anwendung oder der Adobe Sign-Anwendung: Wenn in kein Wert ausgewählt ist **Vorlagendatumsformat** , Der in angegebene Wert **Template_date_Format** Systemeigenschaft wird berücksichtigt. Wenn beides **Vorlagendatumsformat** Und **Template_date_Format** Systemeigenschaft ist leer. Der Wert im Feld Datumsformat aus dem Anwenderprofil des Service Desk-Mitarbeiters wird berücksichtigt. ○ Beim Signieren mit der DocuSign-Anwendung: Das in den Signatureinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird als überbewertet betrachtet **Vorlagendatumsformat** In der konfigurierten PDF-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz.
Vorlagensprache	Sprache, in der dynamische Token übersetzt werden, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ Vorlagensprache ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist „keine“. ○ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn die Sprach-Plugins in der Instanz installiert sind.
Bestätigungstext	Text, der den Benutzer dazu auffordert, beim Übermitteln eines ausgefüllten Dokuments ein Kontrollkästchen zu aktivieren
Quellvorlage	Quellvorlage, aus der Sie eine Kopie der aktuellen Vorlage erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**, um Informationen im PDF-Dokument automatisch zu analysieren und diese Informationen zur erneuten Verwendung in der PDF-Zuordnungstabelle zu speichern.
- In der zugehörigen Liste **Teilnehmer** erstellen Sie Teilnehmer.
- Definieren Sie in der zugehörigen Liste **PDF-Vorlagenzuordnungen** die Feldzuordnungen.
- Klicken Sie auf Signaturblöcke markieren.
- Veröffentlichen Sie die Vorlage. Flows mit der Vorlage werden möglicherweise beeinflusst, wenn Sie eine veröffentlichte Vorlage bearbeiten möchten.

PDF-Feldzuordnung definieren

Definieren Sie bearbeitbare Felder, und speichern Sie Signaturzuordnungen mithilfe des Abschnitts der PDF-Feldzuordnungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Informationen der PDF-Datei werden analysiert und in der Tabelle der PDF-Zuordnung gespeichert. Mit **PDF analysieren** können Sie die ausfüllbaren Felder speichern, und mit **Signaturen markieren** können Sie Signaturzuordnungen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage** aus.
3. Konfigurieren Sie die PDF-Vorlage.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**.

Hinweis: Der Link wird nur für eine bearbeitbare PDF-Datei angezeigt.

In der zugehörigen Liste der PDF-Zuordnung werden Feldzuordnungen angezeigt.

PDF-Vorlagenzuordnung

Feld	Beschreibung
Feldname	Anzeigename, der das Dokumentfeld darstellt
PDF-Vorlage	PDF-Vorlage, zu der der Zuordnungsdatensatz gehört
Dokumentfeld	Feld aus dem ausfüllbaren PDF-Dokument, das automatisch über den zugehörigen Link **PDF analysieren** erstellt wird **Wichtig:** Das Bearbeiten des Dokumentfelds ist nicht zulässig, da dies den Dokumentvorlagen-Flow unterbrechen könnte.
Dokumentfeldtyp	Typ des Felds, das Sie zuordnen, z. B. Signatur oder Kontrollkästchen
Vorschauwert	Feldzuordnungswert für die Vorschau

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie dieses Feld, um einen Feldwert zu testen, ohne Felder zuzuordnen oder einen Fall zu erstellen, um Ihre Zuordnungen zu testen. Was Sie hier eingeben, wird während der Vorschau des Dokuments angezeigt.
Erweitertes Skript	Verwenden Sie dies zum Konfigurieren der Skriptfelder für die komplexe Zuordnung eines Felds. Beispielsweise wird ein Skript verwendet, um eine Sozialversicherungsnummer aus der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] einem Dokument zuzuordnen und dies richtig zu formatieren.
Obligatorisch	Pflichtfeld, das vom zugewiesenen Teilnehmer ausgefüllt werden muss **Hinweis:** Dieses Feld gilt nicht für das Dokumentfeld vom Typ „Kontrollkästchen“.
Zuordnungstabelle	Die Tabelle aus der die zugeordneten Felder stammen
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Zuordnungsfeld	Das Feld, das die Informationen in Ihrem Dokument zuordnet
Teilnehmer	Teilnehmer, der das Feld im Dokument bearbeiten kann
Seitenzahl	Seitenzahl des PDF-Dokuments, das das Feld enthält. Seitenzahl, bei der das Feld vorhanden ist
Format	Format, in dem die Werte vom Teilnehmer einzugeben sind. Wenn der Teilnehmer keinen Wert im angegebenen Format eingibt, wird ein Validierungsfehler für den Teilnehmer angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Feldzuordnung
Verwenden Sie das Signaturdatum	Option zum automatischen Aufzeichnen des Signaturdatums im angegebenen Feld im PDF-Dokument. **Hinweis:** Diese Option gilt nur für ServiceNow Sign.
Offsettyp für Datum	Gibt an, ob das Datum vor, am oder nach dem angegebenen Datum liegen soll **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für ein Datumsfeld angezeigt, wenn die Option **Erweitertes Skript** deaktiviert ist.
Offsetmenge für Datum	Maßeinheiten für den Offset, z. B. Tage, Wochen oder Monate **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für eine Datumsfeldzuordnung angezeigt, wenn die Option **Erweitertes Skript** deaktiviert ist. Es wird nur angezeigt, wenn im Feld **Offsettyp für Datum** die Werte **Vor** oder **Nach** ausgewählt sind.
Offseteinheiten für Datum	Anzahl der zu verschiebenden Einheiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur für eine Datumsfeldzuordnung angezeigt, wenn die Option **Erweitertes Skript** deaktiviert ist. Es wird nur angezeigt, wenn im Feld **Offsettyp für Datum** die Werte **Vor** oder **Nach** ausgewählt sind.
Datumsformat auswählen	Format für das Datumsfeld. Werte sind: ○ Datumsformat des Benutzers: Gibt an, dass das Datumsformat aus den Benutzereinstellungen des Teilnehmers ausgewählt wird ○ Spezifisches Format: Gibt das Format an, in dem der Teilnehmer das Datum eingeben soll
Spezifisches Datenformat	Spezifisches Format, in dem der Teilnehmer das Datum eingeben soll
Status	Optionen, die für die Nicht-Textfelder gespeichert werden. Beispielsweise kann der soziale Status Optionen wie **Verheiratet** oder **Ledig** umfassen.

Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage

Definieren Sie für die Teilnehmer Aktionen und die Reihenfolge der Aktionen. Der Typ der Aktion und die Reihenfolge werden beim Initiieren von Dokumentaufgaben berücksichtigt.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin
- Sie müssen Teilnehmer nur definieren, wenn Sie den Dokumentvorlagen-Flow verwenden möchten. Wenn Sie nur ein PDF-Dokument generieren möchten, ist die Definition von Teilnehmern nicht obligatorisch.
- Dieser Inhalt gilt nur für die Dokumentvorlagen, die in der Anwendung „Document Templates“ (sn_doc) erstellt werden. Dokumentvorlagen unterscheiden sich von HR-Dokumentvorlagen. Informationen zu HR-Dokumentvorlagen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlage** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie die zu verwendende Vorlage aus.
3. Konfigurieren Sie die erforderliche Vorlage, und klicken Sie auf **Übermitteln** .
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename des zugeordneten Teilnehmers
Aktion	Typ der vom Teilnehmer auszuführenden Aktion, z. B. **Ausfüllen**, **Unterzeichnen** oder **Überprüfen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wichtig: Im Falle einer ServiceNow-Signatur **Füllen** Und **Überprüfen** Aktionen sind für eine PDF-Vorlage verfügbar. Im Falle einer externen Signatur **Signieren** Aktion ist für PDF verfügbar Dokumentvorlage .
Reihenfolge	Reihenfolge, in der eine Aufgabe initiiert werden muss, damit der Teilnehmer die Aktion abschließen kann
Anwender	Zuordnung eines Benutzerfelds zu einem Teilnehmer **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als interner Anwender betrachtet. Wenn die Felder „Teilnehmername“ und „Teilnehmer-E-Mail“ (optional für internen Anwender) zusammen mit dem Feld „Anwender“ ausgefüllt werden, wird die elektronische Signaturaufgabe an den Teilnehmernamen und die Teilnehmer-E-Mail gesendet, nicht an den Namen und die E-Mail-Adresse aus dem Feld „Anwender“. Wenn Sie keinen Wert im Feld Anwender auswählen, wird der Teilnehmer als externer Anwender betrachtet (Teilnehmer, der keinen Zugriff auf das ServiceNow-System hat). Für diese Teilnehmer müssen der Name des Teilnehmers und die E-Mail-Adresse des Teilnehmers angegeben werden. ○ Der Wert im Feld Anwender wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Teilnehmername	Option zum Angeben des Namens, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist. **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert im Feld Anwender auswählen, ist das Feld Teilnehmername ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld Anwender auswählen, ist das Feld Teilnehmername ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.
Teilnehmer-E-Mail	Option zum Angeben einer E-Mail-Adresse, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn Sie im Feld Anwender eine Berechtigung auswählen, ist das Feld Partemailant-Name ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert in Anwenderld auswählen, ist das Feld Partemailant-Name ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld Partemailant-Name wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSirt_End ist?
Tabelle	Tabelle (Tabelle „sys_user“ oder beliebige Tabelle, die die Tabelle „sys_user“ erweitert), die Sie um Befüllen der Variablen festlegen.
Dokumentvorlage	Name der Dokumentvorlage
Dokumentaufgabenvorlage	Vorlage, die in der Aufgabentabelle der Dokumentvorlage dafür ausgewählt wird, zusätzliche Details für die Dokumentaufgabe auszufüllen, z. B. Beschreibung und Kurzbeschreibung für Aufgaben vom Typ Ausfüllen, Unterzeichnen und Überprüfen **Hinweis:** Wenn keine zusätzlichen Details definiert sind, werden die Standardwerte der Vorlage in der Dokumentvorlagenaufgabe verwendet.
Quelle des Fälligkeitsdatums	Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe, die für diesen Teilnehmer erstellt wird.
Offsettyp für Datum	Das Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe wird aus dem Aufgabendatensatz ausgewählt. Darüber hinaus können Sie das Fälligkeitsdatum um Tage, Wochen oder Monate verschieben.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Felds Skript.
Skript	Skript, das die Teilnehmerbedingungen mit Anwender-ID, Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail angibt. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Optional	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Teilnehmer übersprungen, wenn der Teilnehmeranwender und die Teilnehmer-E-Mail nicht verfügbar sind. Diese Prüfung wird nur zur Laufzeit und nicht während der Konfiguration der Vorlage durchgeführt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der Teilnehmer wird der Dokumentvorlage hinzugefügt.

Signaturblöcke markieren

Geben Sie den Bereich im PDF-Dokument an, in dem Sie die Signaturen der Teilnehmer erfassen möchten.

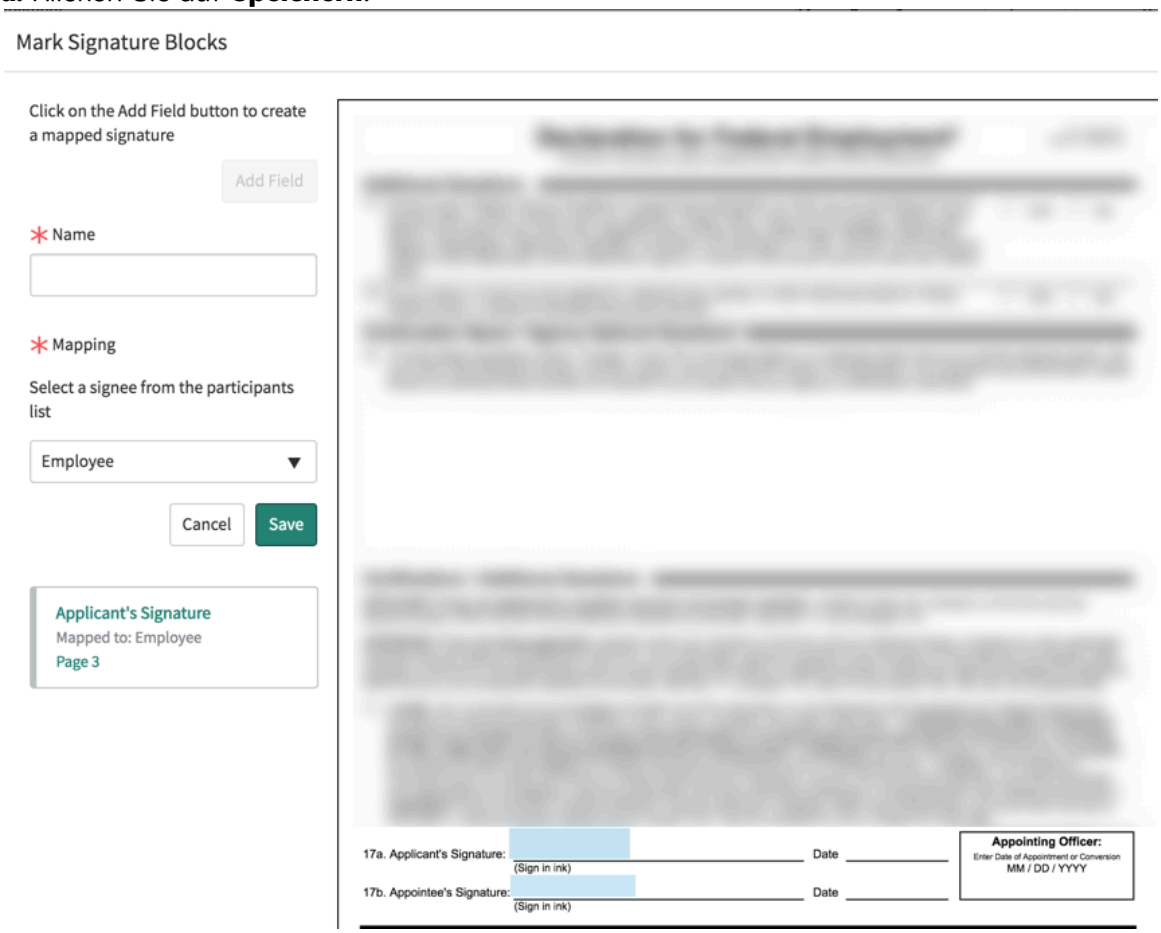
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_doc.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Sie können Signaturen nur markieren, wenn Sie Teilnehmer definiert und diesen Teilnehmern Benutzer zugeordnet haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlage** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie die zu verwendende PDF-Dokumentvorlage aus.
3. PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.
4. Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
5. Klicken Sie auf **Signaturen markieren**.
6. Im Fenster „Markieren von Signaturblöcken“:
   a. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und wählen Sie den Bereich aus, in dem Sie die Signatur eines Teilnehmers erfassen möchten.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Signaturzuordnungsdatensatz ein.
   c. Wählen Sie in der Liste **Zuordnung** einen Benutzer aus den zugeordneten Teilnehmern aus.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.



7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Signaturzuordnung wird dem Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ hinzugefügt.

Dokumentvorlagen-Konfigurationen

Verwenden Sie Dokumentvorlagen-Konfigurationen, um ein Inhaltsverzeichnis und Seitenzahlen in einem PDF-Dokument zu generieren, das aus einer HTML-Vorlage erstellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Nur wenn die Eigenschaft `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` auf 2 (Standard) festgelegt ist, stehen die Konfigurationsfunktionen für „Inhaltsverzeichnis“ und „Seitenzahl“ zur Verfügung. Wenn die Eigenschaft `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` auf 1 festgelegt ist, stehen die Konfigurationsfunktionen für „Inhaltsverzeichnis“ und „Seitenzahl“ nicht zur Verfügung.

Inhaltsverzeichniskonfiguration in Dokumentvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Inhaltsverzeichniskonfiguration, um ein Inhaltsverzeichnis in einem PDF-Dokument zu generieren, das aus einem HTML-Dokument erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentvorlagen** > **Dokumentkonfiguration** > **Konfigurationen des Inhaltsverzeichnisses**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Konfiguration des Inhaltsverzeichnisses“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Inhaltsverzeichniskonfiguration.
Titel	Inhaltsverzeichnistitel, der im generierten Dokument angezeigt wird.
Typ	Das Inhaltsverzeichnis wird in einer Listenansicht im generierten PDF-Dokument angezeigt.
Überschriftennummerierung	Format, in dem die Seitenzahlen der Überschriften angezeigt werden sollen. Die Werte sind: ○ Keine ○ Dezimalzahl
Füllzeichen	Abstand zwischen Überschrift und Seitenzahl. Das Tabellenfüllzeichen hilft, einen Abschnitt oder eine Überschrift mit der Seitenzahl zu korrelieren. Die Werte sind: ○ Keine ○ Gepunktet
Anklickbar	Aktivieren oder deaktivieren Sie anklickbare Links im generierten Inhaltsverzeichnis.
Seitenzahlen anzeigen	Option zum Anzeigen von Seitenzahlen im generierten PDF-Dokument. **Hinweis:** Diese Option macht das Konfigurationsfeld für die Seitenzahl in der Dokumentvorlage obligatorisch.
Applikation	Anwendungsbereich, in dem die Inhaltsverzeichniskonfiguration erstellt wird.
Beginn der Nummerierung nach dem Inhaltsverzeichnis	Option zum Starten der Seitenzahlen nach Ende des Inhaltsverzeichnisses.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Seitenzahlen anzeigen** aktiviert ist. ○ Dieses Feld überschreibt das Feld **Beginn der Nummerierung ab Seite** in der Seitenzahlkonfiguration.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Seitenzahlenkonfiguration in Dokumentvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Seitenzahlenkonfiguration zum automatischen Generieren von Seitenzahlen in einem PDF-Dokument, das aus einem HTML-Dokument erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_doc.writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentvorlagen** > **Dokumentkonfiguration** > **Seitenzahlkonfigurationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Seitenzahlkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Seitenzahlkonfiguration.
Seitenzahlformat	Format, in dem Seitenzahlen im generierten PDF-Dokument angezeigt werden: **Dezimal**
Beginn der Nummerierung ab Seite	Seite, mit der die Nummerierung beginnen soll. **Hinweis:** Der Wert in diesem Feld wird durch **Beginn der Nummerierung nach dem Inhaltsverzeichnis** in der Inhaltsverzeichniskonfiguration überschrieben.
Applikation	Anwendungsbereich, in dem die Seitenzahlkonfiguration erstellt wird.
Position	Vertikale Position der Seitenzahl: **Header** oder **Footer**
Horizontale Ausrichtung	Horizontale Ausrichtung der Seitenzahl: **Links**, **Mitte** oder **Rechts**

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumentvorlagen verwenden

Erfahren Sie, wie Sie verwenden Dokumentvorlagen.

Verwenden Dokumentvorlagen: HR-Servicebereitstellung

Erfahren Sie, wie Sie verwenden Dokumentvorlagen Zusammen mit der HR Service Delivery-Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In HR Service Delivery werden nur HTML- und PDF-Dokumentvorlagen unterstützt. Word-Dokumentvorlagen werden in HR-Servicebereitstellung nicht unterstützt.

Aktivieren Sie das Plugin

Aktivieren Sie als Administrator Dokumentvorlagen Plugin [com.snc.document_Templates].

Generieren Sie Dokumentaufgaben für Teilnehmer

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Dokumentvorlagen zum Ausfüllen, Signieren und Genehmigen eines Dokuments online zu verwenden:

1. Konfigurieren Sie eine Dokumentvorlage, indem Sie Teilnehmer definieren, Aufgaben für Teilnehmer definieren und Signaturen einfügen. Informationen zum Konfigurieren von PDF-Dokumentvorlagen finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ PDF (erweiterte Formulare), Und Informationen zum Konfigurieren von HTML-Dokumentvorlagen finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ HTML.
2. Ordnen Sie die Dokumentvorlage einer HR-Fallvorlage zu.
3. Fügen Sie die HR-Fallvorlage hinzu HR-Service konfigurieren.
4. Erstellen Sie einen Fall unter dem konfigurierten HR-Service.
5. Generieren Sie Dokumentaufgaben manuell oder automatisch, siehe Dokumentaufgabengenerierung. Teilnehmer erhalten Dokumentaufgaben zum Ausfüllen, Unterzeichnen und Überprüfen von Dokumenten. Wenn die Dokumentaufgaben aller Teilnehmer abgeschlossen sind, wird das endgültige Dokument dem Fall als Anhang hinzugefügt.

Generieren Sie ein PDF-Dokument

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Dokumentvorlagen zum Generieren eines PDF-Dokuments zu verwenden:

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlage. Informationen zum Konfigurieren von PDF-Dokumentvorlagen finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ PDF (erweiterte Formulare), Und Informationen zum Konfigurieren von HTML-Dokumentvorlagen finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ HTML.

   Hinweis: Das Definieren von Teilnehmern und das Einfügen von Signaturen ist nicht erforderlich, wenn Sie Dokumentvorlagen nur zum Generieren von Dokumenten verwenden möchten.

2. Ordnen Sie die Dokumentvorlage einer HR-Fallvorlage zu.
3. Fügen Sie die HR-Fallvorlage hinzu HR-Service konfigurieren.
4. Erstellen Sie einen Fall unter dem konfigurierten HR-Service.
5. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
6. Wenn Sie den Inhalt in der Dokumentvorlage ändern möchten, klicken Sie auf **Bearbeiten** .

   Hinweis: Wenn Sie Änderungen an Variablen in der HTML-Dokumentvorlage vornehmen, können Sie die Variablen nicht mehr auf ihre ursprünglichen Werte zurücksetzen. Sie müssen die Variablenwerte manuell eingeben.

7. Klicken Sie auf erneut, um eine PDF-Kopie der Dokumentvorlage zu generieren **Generieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentaufgabengenerierung

Dokumentaufgaben können entweder automatisch oder manuell generiert werden. Die Aufgaben werden in der für die Teilnehmer festgelegten Reihenfolge generiert.

Hinweis: Das Abbrechen eines HR-Falls führt zum Abbruch der ihm zugeordneten Dokumentaufgaben. Wenn die Dokumentaufgaben nicht automatisch abgebrochen werden sollen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln** Und deaktivieren Sie die folgenden Business-Regeln:

- Initiieren Sie Dokumentaufgaben Zum Abbrechen
- Dokumentaufgaben Abbrechen

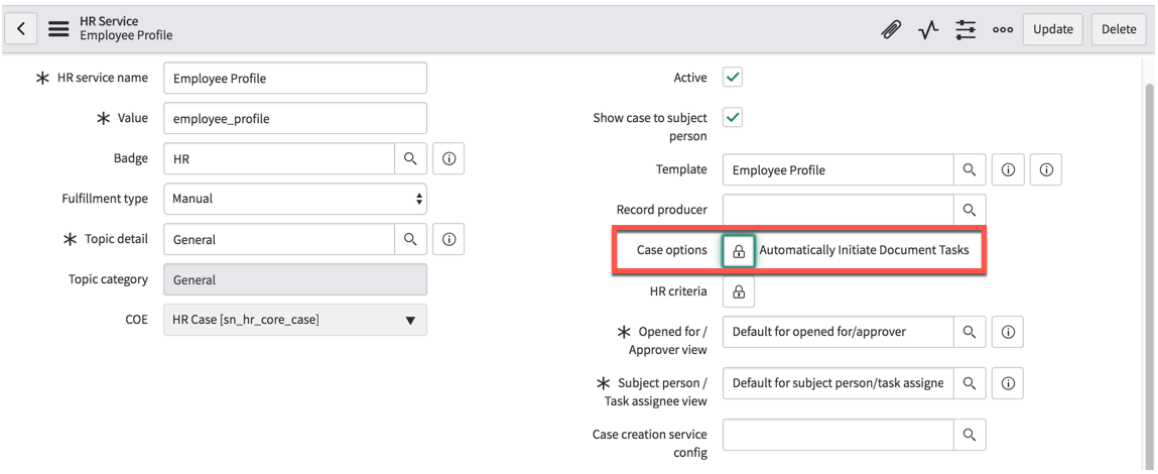
Automatisch

Dokumentaufgaben werden für die Teilnehmer automatisch initiiert, wenn Sie:

- Im HR-Service eines Falls die Option **Dokumentaufgaben automatisch initiieren** auswählen

  Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der im HR-Service konfigurierten HR-Vorlage eine Dokumentvorlage zugeordnet ist.

- Den Status des HR-Falls auf **Bereit** festlegen

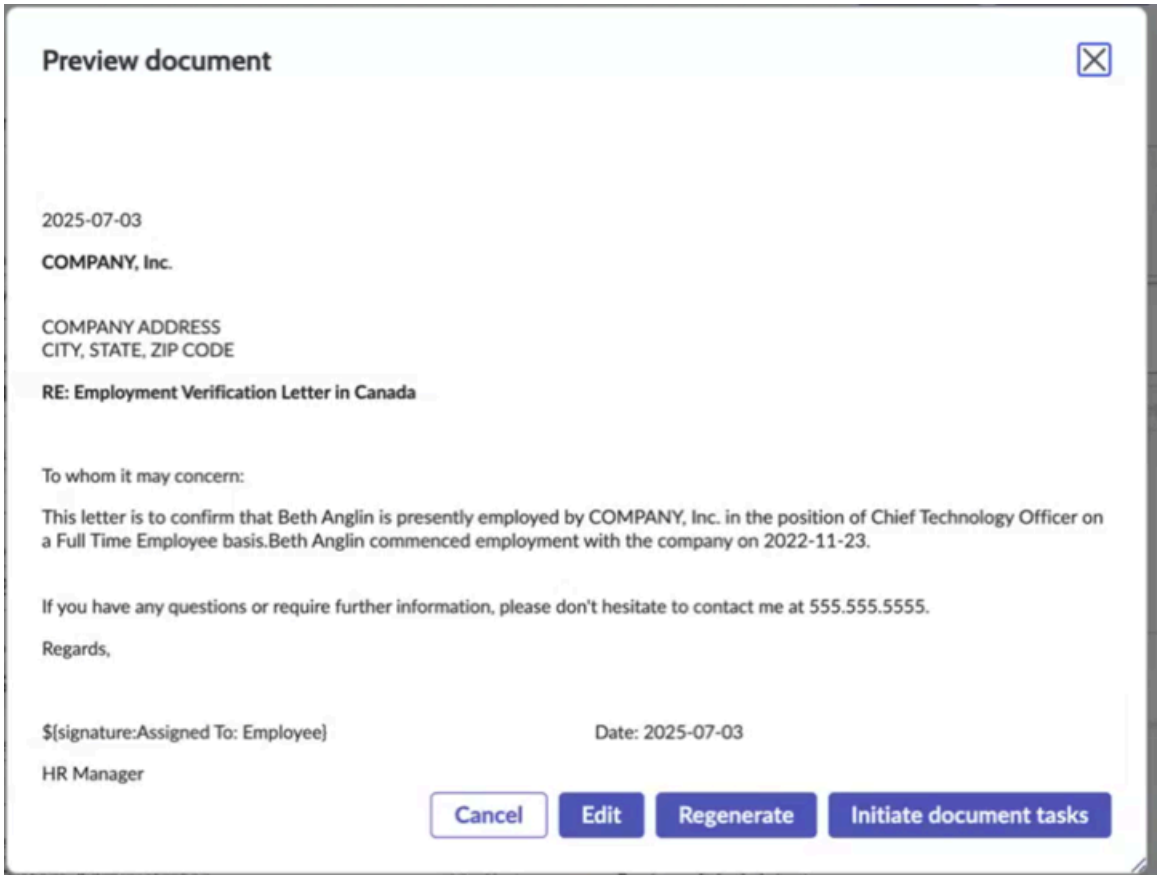


Manuell

Dokumentaufgaben werden manuell initiiert, wenn Sie auf klicken **Initiieren Sie Dokumentaufgaben** Schaltfläche auf der **Vorschau Des Dokuments Anzeigen** Option für den Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Option **Dokumentaufgaben initiieren** wird nicht angezeigt, wenn die Option **Dokumentaufgaben automatisch initiieren** bereits im HR-Service eines Falls aktiviert ist.



Hinweis: Das Initiieren von Dokumentaufgaben aus einem Vorschaumodell ist für eine Word-Dokumentvorlage nicht verfügbar.

Dokumentvorlagen verwenden: Anwenderdefinierter Anwendungsfall

Erfahren Sie, wie Dokumentvorlagen außerhalb der HR-Servicebereitstellung verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Definieren Sie eine Dokumentvorlage für eine bestimmte Tabelle, z. B. die Incident-Tabelle.
2. Verwenden Sie die folgende API, um ein PDF-Dokument aus einer Dokumentvorlage zu generieren:

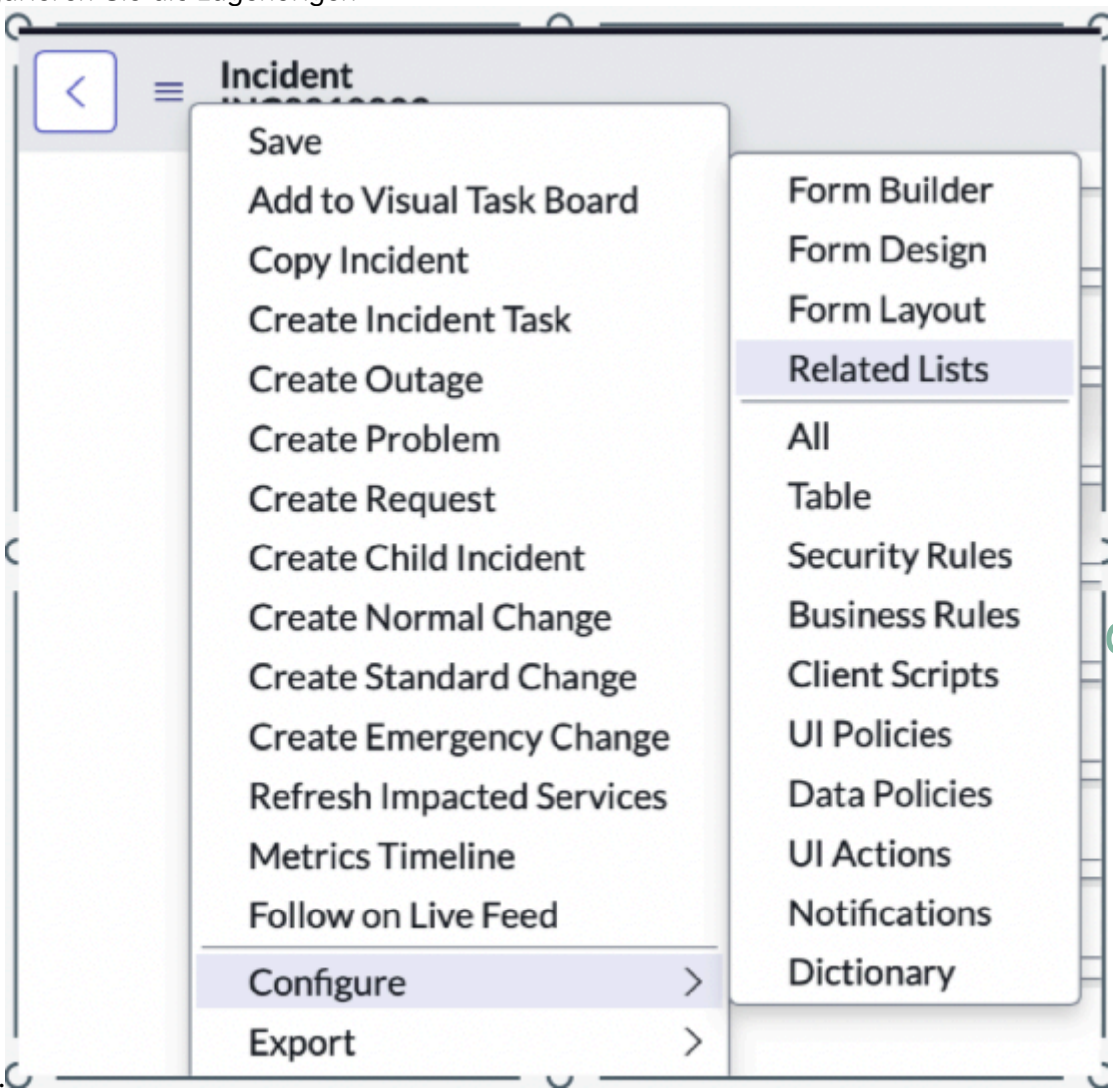
```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from
 template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName)
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wenn Teilnehmer für die Dokumentvorlage konfiguriert sind, verwenden Sie die folgende API, um Dokumentaufgaben für Teilnehmer zu initiieren:

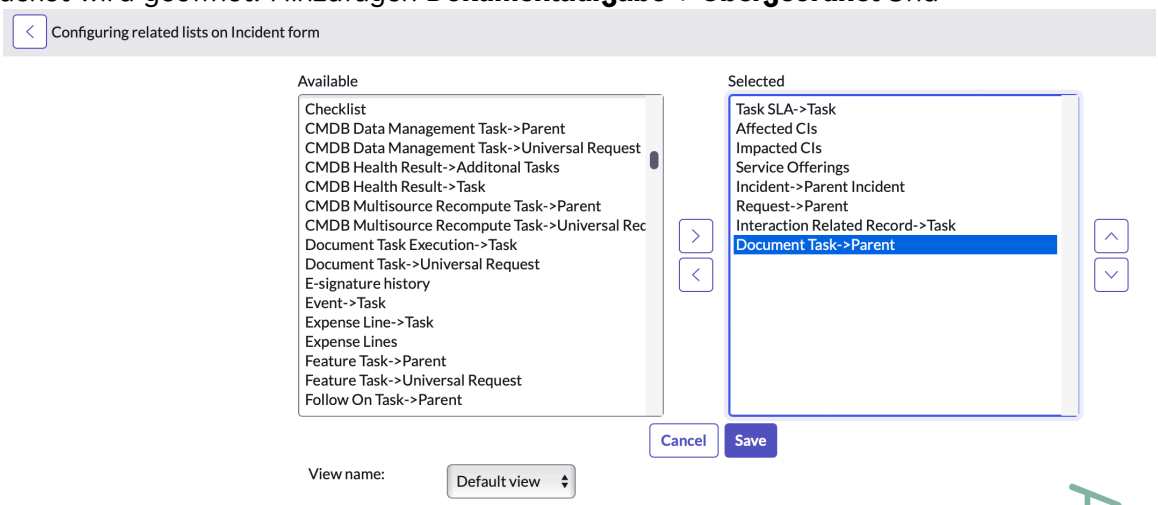
```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

4. So zeigen Sie die Dokumentaufgaben an, die einem Datensatz zugeordnet sind:
   a. Öffnen Sie den Datensatz, z. B. einen Incident-Datensatz.
   b. Konfigurieren Sie die zugehörigen Listen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

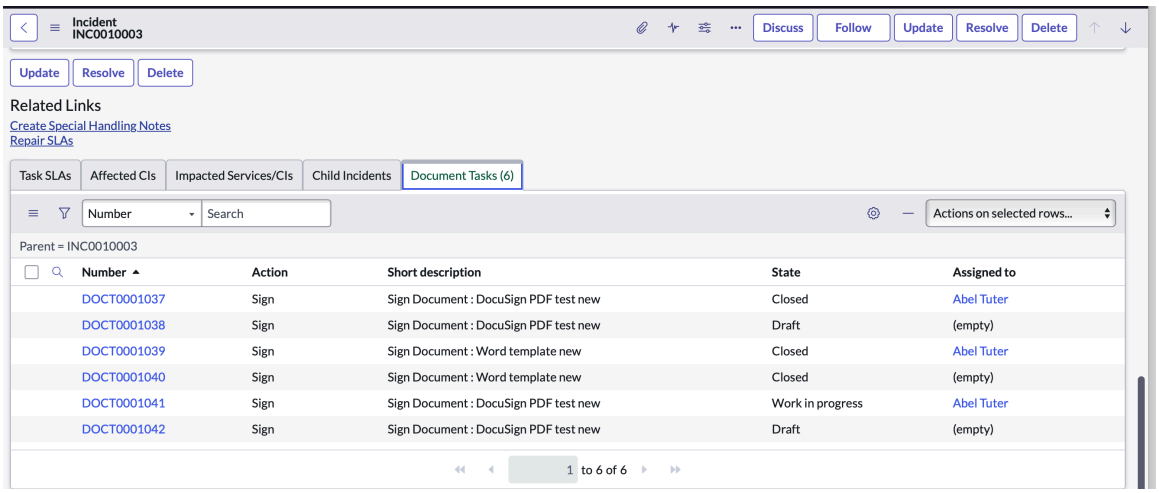
Ein Slushbucket wird geöffnet. Hinzufügen **Dokumentaufgabe -> Übergeordnet** Und



Related Links
Show versions

Speichern.

Dokumentaufgaben, die dem Datensatz zugeordnet sind, werden in angezeigt **Dokumentaufgaben** Zugehörige Liste.



Arbeit ING Für eine Dokumentaufgabe

Führen Sie Dokumentaufgaben im Mitarbeiter-Center aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine
Das Plugin „Mitarbeiter-Center“ (com.sn_hr_service_portal) muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Service Center**an.

> **Wichtig:** Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.

2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.

3. Bearbeiten Sie eine der Dokumentaufgaben, die Ihnen zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PDF-Dokument ausfüllen und signieren

Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie die erforderlichen Details ausfüllen und das PDF-Dokument übermitteln.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Dieser Inhalt gilt nur für die Dokumentvorlagen, die in erstellt werden Dokumentvorlagen Anwendung (sn_doc). Dokumentvorlagen Unterscheidet sich von HR-Dokumentvorlagen. Informationen zu HR-Dokumentvorlagen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.

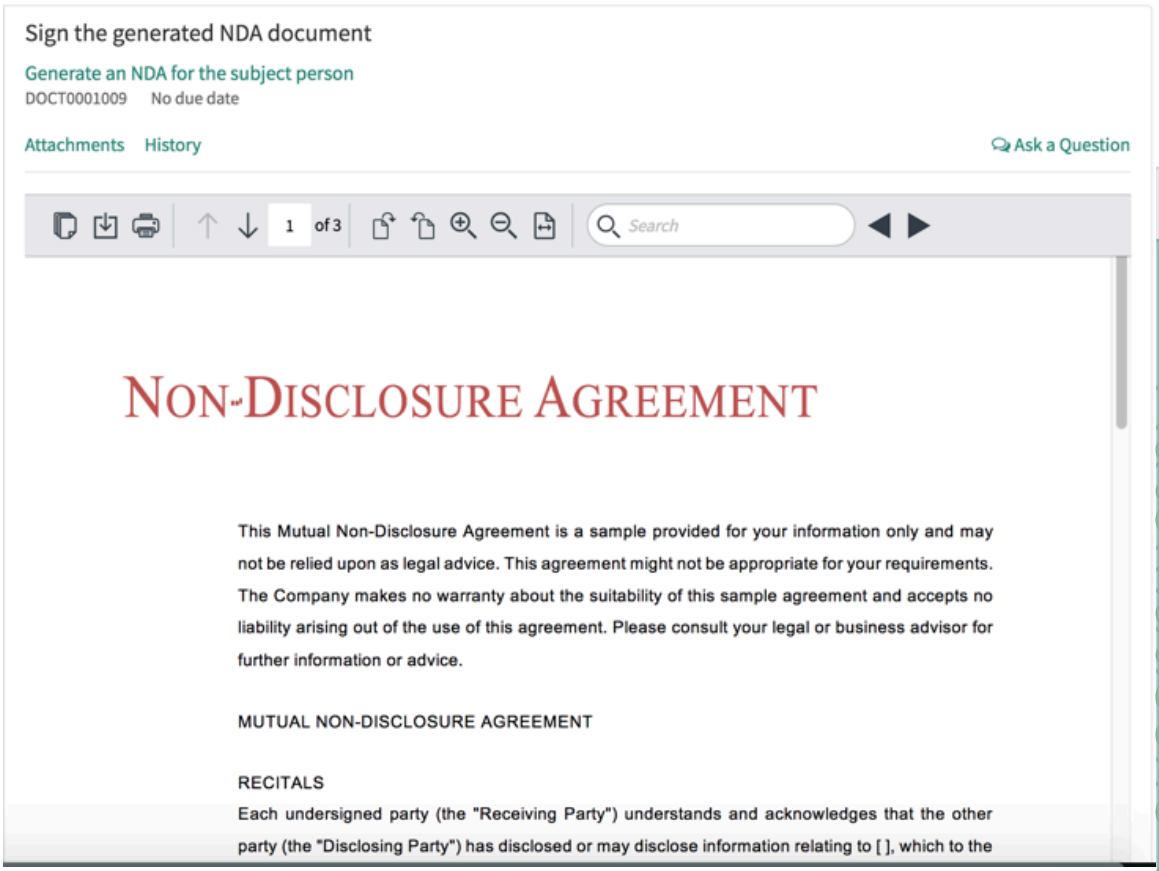
   Hinweis: Die PDF-Signatur wird auch in Mobile Browser und NowMobile für die folgenden Signaturtypen unterstützt: ServiceNowSign, AdobeSign und DocuSign.

2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.
3. Wählen Sie die Dokumentaufgabe (Ausfüllen) aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Geben Sie Details in die bearbeitbaren Felder ein.
5. Klicken Sie auf **Bitte Bestätigen** Kontrollkästchen.
   Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn **Bestätigungstext** Wird der Vorlage hinzugefügt.
6. Fügen Sie Ihre Signatur durch Eingeben oder Zeichnen hinzu.
7. Wenn Sie die Signatur löschen und erneut signieren möchten, klicken Sie auf **Signatur Löschen** .
8. Klicken Sie auf **Generieren**, um Ihre Signatur im Dokument anzuzeigen.
9. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen im Dokument zu speichern.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aufgabe ist abgeschlossen und wird im Abschnitt der abgeschlossenen Aufgaben angezeigt. Sie können das Dokument mit den übermittelten Details anzeigen und drucken.

Beispiel für ein ausfüllbares PDF-Dokument



HTML-Dokument unterzeichnen

Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie eine PDF-Kopie des HTML-Dokuments unterzeichnen und erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Dokumentvorlagenaufgabe (Unterzeichnen) aus, die Ihnen zugewiesen ist.
3. Fügen Sie Ihre Signatur durch Eingeben oder Zeichnen hinzu.

   Hinweis: Wenn Sie mit dem Inhalt im Dokument nicht einverstanden sind, können Sie auswählen **Ich möchte dieses Dokument nicht signieren** Option. Sie müssen Ihren Grund für die Ablehnung eingeben, gefolgt von **Ablehnen und abschließen** Um die Aufgabe abzuschließen. Die Option zum Ablehnen der Signatur wird nur angezeigt, wenn **Signaturtyp** Ist **ServiceNow** .

4. Klicken Sie auf **Signatur löschen**, wenn Sie die Signatur löschen und erneut unterzeichnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Generieren**, um Ihre Signatur im Dokument anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Aufgabe ist abgeschlossen und wird im Abschnitt der abgeschlossenen Aufgaben angezeigt. Sie können das Dokument mit den Signaturen anzeigen und drucken.

PDF-Dokument überprüfen

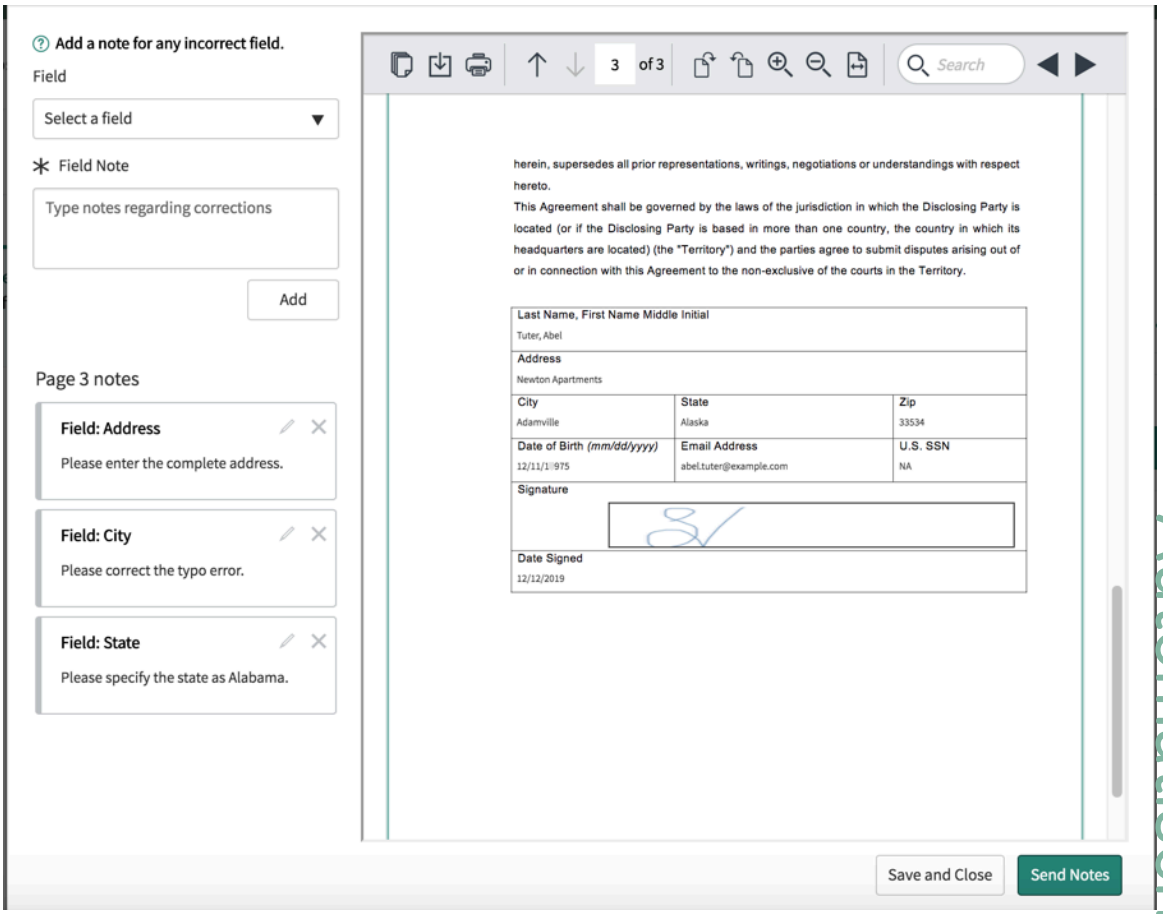
Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie ein PDF-Dokument überprüfen. Senden Sie Ihre Überprüfungsanmerkungen an mindestens einen Teilnehmer, der an dem Dokument arbeitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.
3. Wählen Sie die Dokumentvorlagenaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Klicken Sie auf **Dokument überprüfen**.
5. Wenn Sie keine Anmerkungen haben, klicken Sie auf **Genehmigen**.
6. Wenn Sie dem Dokument eine Notiz hinzufügen möchten:
   a. Fügen Sie im Feld **Field Note (Feldhinweis)** Ihre Anmerkungen hinzu. Wenn Sie die Anmerkung einem bestimmten Feld zuordnen möchten, wählen Sie den Wert aus der Liste **Feld** aus.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Sie können den Hinweis bei Bedarf bearbeiten oder löschen. Sie können Ihre Änderungen auch speichern und jederzeit erneut überprüfen.
7. Klicken Sie auf **Notizen senden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Status der Dokumentaufgabe wird in „Complete Rejected“ (Abgeschlossen abgelehnt) geändert. Dokumentaufgaben werden für alle Teilnehmer der Vorlage erneut initialisiert.

PDF-Dokument erneut übermitteln

Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie die Vorschläge des Prüfers einbeziehen.

Vorbereitungen

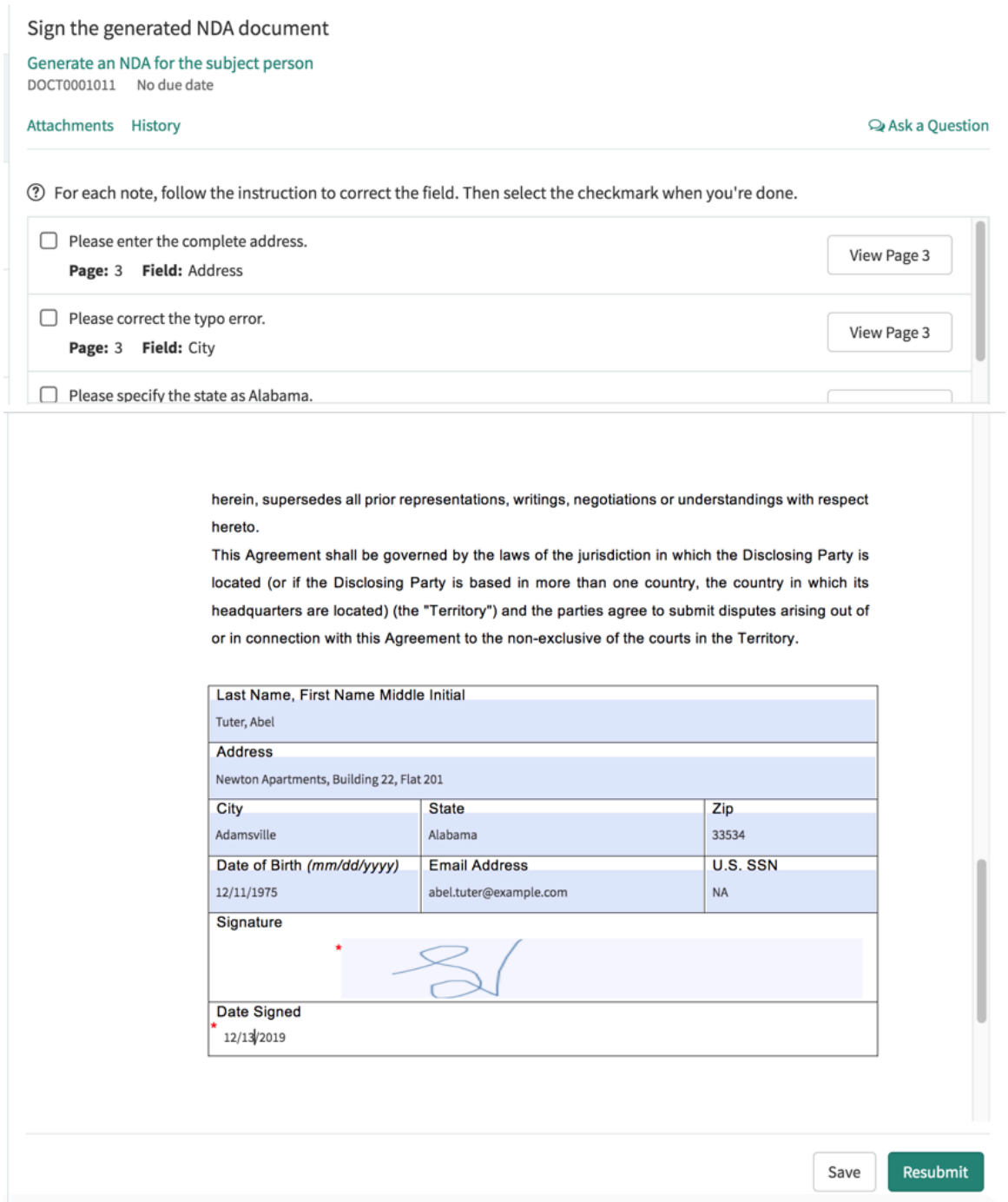
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.
3. Wählen Sie die Dokumentaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Wenn einem Feld ein Change-Hinweis zugeordnet wurde, gelangen Sie durch Klicken auf **Seite anzeigen** direkt zu diesem Feld.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass Sie den Change-Hinweis integriert haben.
6. Fügen Sie Ihre Signatur durch Eingeben oder Zeichnen hinzu.
7. Wenn Sie die Signatur löschen und erneut signieren möchten, klicken Sie auf **Signatur Löschen**
8. Klicken Sie auf **Generieren**, um Ihre Signatur im Dokument anzuzeigen.
9. Klicken Sie auf **Erneute Übermittlung**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Aufgabe ist abgeschlossen und wird im Abschnitt der abgeschlossenen Aufgaben angezeigt. Sie können das Dokument mit den übermittelten Details anzeigen und drucken.

Automatische Übersetzung

Mit geführten Touren in Dokumentvorlagen

Verwenden Sie geführte Touren in Dokumentvorlagen Um Anweisungen zum Erstellen einer Dokumentvorlage zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin oder sn_doc.Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarding von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll Ihnen einen Überblick geben, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Touren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie zum ersten Mal eine Seite mit einer geführten Tour besuchen, wird ein Willkommensbildschirm angezeigt. Sie können entweder die Tour beginnen oder die Tour überspringen. Die Tour kann über das Menü des Hilfe-Centers erneut aufgerufen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Vorlagen aus:
   - **HTML-Dokumentvorlage**
   - **PDF-Dokumentvorlage**
4. Wählen Sie aus **Hilfe anzeigen** Symbol ( ).
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Hilfecenter-Menü anheften** Symbol Zum Anheften des Seitenbereichs des Hilfe-Centers auf der Seite.
6. Wählen Sie Aus **Nehmen Sie an einer Tour Teil** .
7. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie aus **Als Nächstes** Um die Tour zu durchlaufen. Um die Tour zu einem beliebigen Zeitpunkt zu beenden, können Sie auswählen **Tour Beenden** Wählen Sie im Seitenbereich oder aus **Schließen** Schaltfläche im Popup-Fenster und bestätigen Sie, um die Tour zu beenden.
8. Wählen Sie Aus **Fertig** Nachdem die Tour beendet wurde.

Referenz für Dokumentvorlagen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Dokumentvorlagen.

Mit Dokumentvorlagen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Dokumentvorlagen“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Dokumentvorlagenrollen und Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Leser von Dokumentvorlagen [sn_doc.reader]	• Gewährt eine Leseberechtigung für Dokumentvorlagen • Kann das Inhaltsverzeichnis und die Seitenzahlkonfigurationen nur in einer konfigurierten HTML-Vorlage anzeigen.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentvorlagenrollen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Autor von Dokumentvorlagen [sn_doc.writer]	• Gewährt eine Lese- und Schreibberechtigung für Dokumentvorlagen • Kann das Inhaltsverzeichnis und die Seitenzahlkonfigurationen einer vorhandenen HTML-Vorlage oder einer neuen HTML-Vorlage hinzufügen.	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
Dokumentvorlagenadministrator [sn_doc.admin]	Gewährt eine Lese-, Schreib- und Löschberechtigung für Dokumentvorlagen	sn_doc.writer

Installierte Tabellen

Beschreibungen der Dokumentvorlagentabelle

Tabelle	Beschreibung
PDF-Vorlagenzuordnung [sn_doc_pdf_template_mapping]	Tabelle zum Speichern der Feldzuordnungen einer PDF-Dokumentvorlage
HTML-Vorlage [sn_doc_html_template]	Tabelle zum Speichern von HTML-Dokumentvorlagen
PDF-Vorlage [sn_doc_pdf_template]	Tabelle zum Speichern von PDF-Dokumentvorlagen
Teilnehmer [sn_doc_participant]	Tabelle zum Speichern der für Teilnehmer definierten Details
Dokumentaufgabe [sn_doc_task]	Tabelle zum Speichern von Dokumentvorlagenaufgaben
Dokumentaufgabennotiz [sn_doc_task_note]	Tabelle zum Speichern der Details von Überprüfungsnotizen
Dokumentvorlage [sn_doc_template]	Basistabelle für PDF- und HTML-Vorlagentabellen
Dokumentvorlagenkategorie [sn_doc_template_category]	Tabelle zum Speichern von Dokumentvorlagenkategorien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen der Dokumentvorlagentabelle (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Dokumentvorlage-Skript [sn_doc_template_script]	Tabelle zum Speichern von Dokumentvorlagenskripts
Konfigurationen des Inhaltsverzeichnisses [doc_toc_config]	Tabelle zum Speichern von Inhaltsverzeichniskonfigurationen, die in einer HTML-Vorlage verwendet werden. **Hinweis:** Diese Tabelle ist standardmäßig mit der ServiceNow-Plattform verfügbar. Die Menüverknüpfungen zum Navigieren zu dieser Tabelle sind jedoch mit verfügbar DokumentvorlagenNur Anwendung.
Seitenzahlkonfigurationen [doc_page_number_config]	Tabelle zum Speichern von Seitenzahlenkonfigurationen, die in einer HTML-Vorlage verwendet werden. **Hinweis:** Diese Tabelle ist standardmäßig mit der ServiceNow-Plattform verfügbar. Die Menüverknüpfungen zum Navigieren zu dieser Tabelle sind jedoch mit verfügbar DokumentvorlagenNur Anwendung.

Häufig gestellte Fragen (FAQs) zu Dokumentvorlagen

Finden Sie Antworten auf einige häufige Fragen zu Dokumentvorlagen.

Lesen Sie hierzu KB0966931 .

HR-E-Signatur

Signieren Sie elektronische Dokumente von jedem Desktop- oder Mobilgerät mit E-Signatur. E-Signatur ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Benutzer verwaltete Dokumente, Wissensartikel und HR-Dokumentvorlagen mit ihrer typisierten oder gezeichneten E-Signatur, Ihren Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren können.

Hinweis: Finden Sie Antworten auf einige häufige Fragen zur E-Signatur. Siehe dies KB0966931 .

Das Plugin E-Signatur [com.snc.esign] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_esign.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen E-Signatur-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

HR-E-Signatur ist ein **Nicht eingebettete Signatur** Fähigkeit für verwaltete Dokumente und Wissensartikel, die an eine HR-Aufgabe zur Erfüllung angehängt sind. Es unterstützt drei Signaturtypen (Bestätigung, Anmeldeinformationen und Signatur) und zwei Dokumenttypen (verwaltete Dokumente und Wissensartikel).

HR- und E-Signatur-Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden E-Signatur-Rollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für HR-Rollen und E-Signaturen

HR-Rolle	E-Signatur-Rolle
HR-Administrator [sn_HR_Core.admin]	E-Signatur-Administrator [sn_esign.admin]
HR-Basic [sn_hr_core.basic]	E-Signatur-Manager [sn_esign.config_Manager]

Sie können Zuweisungen wie vorhanden verwenden oder diese ändern. Informationen zum Ändern der Standardzuweisungen finden Sie unter Mit E-Signatur installierte Komponenten Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle, Gruppe oder einem anderen Anwender.

So verwenden Sie E-Signatur-Vorlagen mit HR-Aufgaben

Benutzer mit der Rolle „HR-Administrator“ [sn_hr_core.admin] oder „Basis“ [sn_hr_core.basic] können E-Signatur-Vorlagen erstellen. Jede E-Signatur-Vorlage verbindet einen zu signierenden Dokumenttyp (verwaltetes Dokument, Wissensartikel oder HR-Dokumentvorlage) mit einem Signaturtyp (Signatur, Anmeldeinformationen oder Bestätigung). Sie können beispielsweise eine E-Signatur-Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, die eine typisierte oder gezeichnete Signatur erfordert.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine E-Signatur-Vorlage .

Sie können dann die E-Signatur-Vorlagen in HR-Aufgaben oder HR-Aufgabenvorlagen verwenden, um Signaturen von Benutzern anzufordern.

Hinweis: Stellen Sie im HR-Aufgabenformular sicher, dass der HR-Aufgabentyp auf **E-Signatur** festgelegt ist.

- HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen
- HR-Aufgabenvorlage konfigurieren

Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen

Migrieren Sie vorhandene HR-Aufgabenvorlagen, und öffnen Sie HR-Aufgaben mit dem neuen HR-Aufgabentyp für die e-Signatur mit dem Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren**. Der HR-Aufgabentyp und die E-Signatur-Vorlage werden basierend auf den vorhandenen Konfigurationen durch den Scheduled Job automatisch aktualisiert. Außerdem werden die alten HR-Aufgabentypen für Anmeldeinformationen, E-Signatur und zum Signieren von Dokumenten deaktiviert.

Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.

Aktivierungsinformationen

Die E-Signatur wird automatisch aktiviert, wenn Sie Case and Knowledge Management aktivieren. Wenn sie nicht aktiviert wird, können Sie sie manuell aktivieren Aktivieren Sie die E-Signatur . Informationen dazu, welche Komponenten mit der Funktion installiert werden, finden Sie unter Mit E-Signatur installierte Komponenten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

E-Signatur

HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen

Wenn der Dokumenttyp der von Ihnen verwendeten E-Signatur-Vorlage eine HR-Dokumentvorlage ist, müssen Sie die HR-Dokumentvorlage auswählen, die der Unterzeichner im HR-Fallformular signieren wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

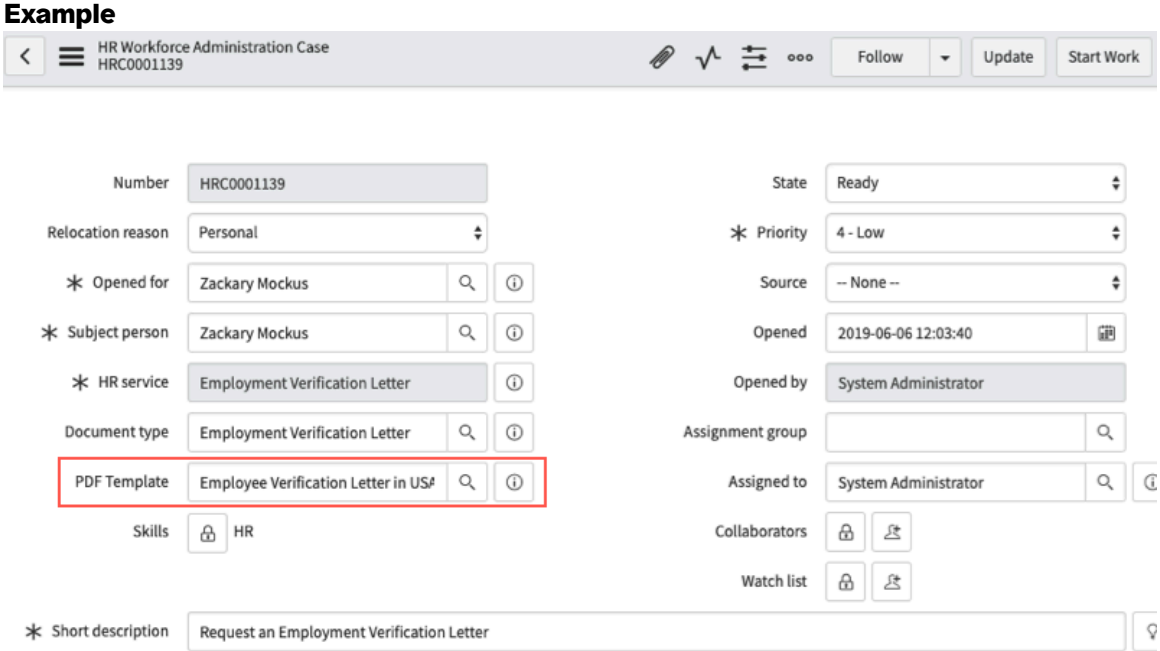
Abhängig vom HR-Service, den Sie zum Anfordern der E-Signatur verwenden, müssen Sie möglicherweise das HR-Fallformular so konfigurieren, dass das Feld **PDF-Vorlage** angezeigt wird und eine HR-Dokumentvorlage ausgewählt werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Fallmanagement**, Und erstellen Sie einen neuen oder öffnen Sie einen vorhandenen HR-Fall.
2. Wählen Sie im HR-Fallformular im Feld **PDF-Vorlage** eine HR-Dokumentvorlage aus.

   Hinweis: Wenn das Feld **PDF-Vorlage** nicht sichtbar ist, stellen Sie sicher, dass das HR-Fallformular für den von Ihnen verwendeten HR-Service so konfiguriert ist, dass dieses Feld angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren. Darüber hinaus finden Sie unter Konfigurationsbeispiele für HR-Fallformular ein E-Signatur-spezifisches Beispiel.

Example



3. Weisen Sie den Fall einem Benutzer zu.
4. Klicken Sie auf **Ready to Work** (Arbeitsbereit).

Nächste Maßnahme

Der Benutzer, dem der Fall zugewiesen ist, kann:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
2. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
3. Klicken Sie im Vorschaufenster für Dokumente auf **Generieren**, um das Dokument zum Signieren zu generieren. Das zu signierende Dokument wird dem HR-Fallformular als Anlage hinzugefügt.

Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen

Migrieren Sie vorhandene HR-Aufgabenvorlagen, und öffnen Sie HR-Aufgaben mit dem neuen HR-Aufgabentyp für die e-Signatur mit dem Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren**. Der HR-Aufgabentyp und die E-Signatur-Vorlage werden basierend auf den vorhandenen Konfigurationen durch den Scheduled Job automatisch aktualisiert. Außerdem werden die alten HR-Aufgabentypen für Anmeldeinformationen, E-Signatur und zum Signieren von Dokumenten deaktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

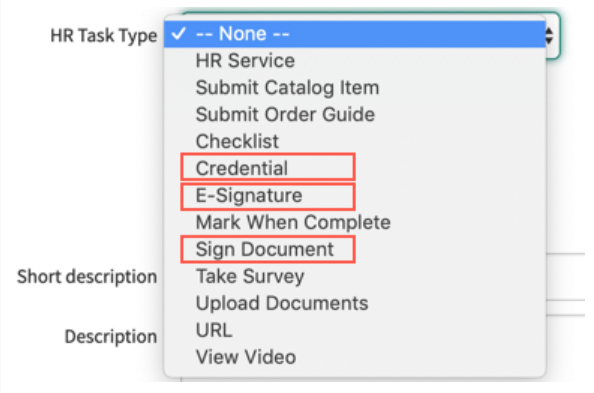
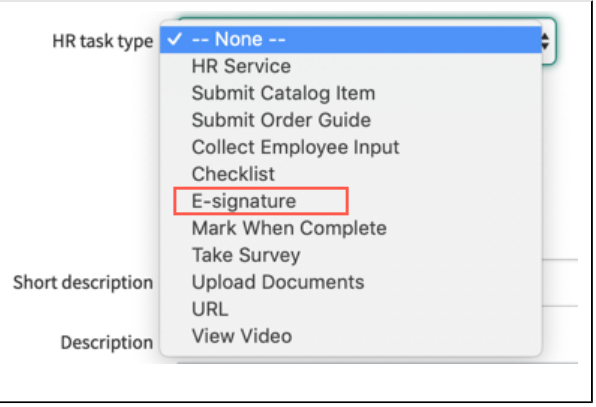
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Aufgabentypen: Anmeldeinformationen, E-Signatur (e_Signature) und Dokument signieren werden ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, werden jedoch weiterhin unterstützt. E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Der Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren** migriert vorhandene HR-Aufgabenvorlagen und offene HR-Aufgaben mit dem HR-Aufgabentyp **Anmeldeinformationen**, **E-Signatur** und **Dokument signieren** in den neuen HR-Aufgabentyp **E-Signatur**.

Vor der Migration	Nach der Migration
	

Die zugehörigen Dokument- und Signaturkonfigurationen werden auch zu neuen oder vorhandenen E-Signatur-Vorlagen migriert. Wenn bereits eine E-Signaturvorlage für die entsprechende Dokument- und Signaturkonfiguration vorhanden ist, wird die vorhandene E-Signaturvorlage verwendet. Andernfalls wird eine neue E-Signaturvorlage erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Aufgabentyp vor der Migration	E-Signaturvorlage nach der Migration
Anmeldeinformationen	• Dokumenttyp: Verwaltetes Dokument • Signaturtyp: Anmeldeinformationen
Elektronische Signatur	• Dokumenttyp: Verwaltetes Dokument • Signaturtyp: Signatur
Dokument signieren	• Dokumenttyp: HR-Dokumentvorlage • Signaturtyp: Signatur

Schließlich sind die HR-Aufgabentypen für **Anmeldeinformationen**, **E-Signatur** und **Dokument signieren** deaktiviert. Nur der neue HR-Aufgabentyp für die **E-Signatur** bleibt erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie den Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren**.
3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
   In Abhängigkeit von den verfügbaren Daten kann die Migration einige Zeit in Anspruch nehmen.
   - Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen werden auf den Aufgabentyp „E-Signatur“ und eine E-Signaturvorlage aktualisiert.
   - Offene HR-Aufgaben werden auf den Aufgabentyp „E-Signatur“ und eine E-Signaturvorlage aktualisiert.
   - HR-Aufgabentypen für **Anmeldeinformationen**, **E-Signatur** und **Dokument signieren** sind deaktiviert.

HR-Dokumentvorlagen

HR-Dokumentvorlagen Werden verwendet, um wiederverwendbare HR-Dokumente zu erstellen und zu ändern.

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen sind veraltet und werden nicht mehr unterstützt oder können nicht neu aktiviert werden.

Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Verwenden Sie HR-Dokumentvorlagen für Dokumente, die mit Daten, Namen und Unterschriften angepasst werden können, beispielsweise:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsbestätigungsschreiben
- Geheimhaltungsvereinbarungen
- Angebotsschreiben
- Vereinbarungen zur Erstattung von Schulungskosten

Sie können HR-Dokumentvorlagen personalisieren, indem Sie Felder zuordnen oder Variablen aus den verfügbaren Tabellen verwenden, um Felder mit Daten zu befüllen. Sie können auch mehrere elektronische Signaturen in einem Dokument erfassen, die automatisch generiert werden, nachdem alle Signaturen erfasst wurden.

Es gibt zwei Arten von HR-**Dokumentvorlagen**, die beide PDF-Dateien erstellen, aber unterschiedlich erstellt und gepflegt werden:

1. Dokumentvorlagen (HTML)
2. PDF-Dokumentvorlagen

Bestätigungstext

Innerhalb Ihrer Dokumentvorlagen können Sie die Bedeutung einer Signatur erfassen. Sie können einen Bestätigungstext zu Ihren Dokumentvorlagen hinzufügen, sodass Benutzer dazu aufgefordert werden, ein Kästchen zu aktivieren, wenn sie ein Dokument unterschreiben oder ihre Informationen zu einem Dokument hinzufügen.

Dokumentvorlagen (HTML)

Dokumentvorlagen werden innerhalb der HR-Anwendung erstellt und verwenden Variablen zum Vorausfüllen von Informationen im Dokument aus Tabellen. Sie können das Layout des Dokuments festlegen, indem Sie die Kopfzeile, Fußzeile, Bilder, die Position von Fußzeilen und den Text innerhalb der Vorlage definieren. Das Basissystem bietet Standard-Dokumentvorlagen, mit denen Sie Ihre Dokumente modellieren können:

- Arbeitsbestätigungsschreiben in Kanada
- Arbeitsbestätigungsschreiben in den USA
- Angebotsbriefvorlage
- Schulungsvereinbarung

Bevor Sie Dokumente erstellen, konfigurieren Sie die Vorlagen mit Ihrem Unternehmenslogo und Ihrem Text. Erfassen Sie die folgenden Elemente und Informationen, um vordefinierte HR-Dokumentvorlagen zu erstellen oder zu konfigurieren.

- Eine Seite mit dem Briefkopf Ihres Unternehmens.
- Kopien der aktuellen Arbeitsbestätigungsschreiben und Angebotsbriefvorlagen Ihres Unternehmens, sofern verfügbar.
- Das Logobild für die Kopfzeile. Das Kopfzeilenbild darf maximal 50 Pixel hoch sein. Wenn Ihr Briefkopf ein Logo und Text hat, stellen Sie sicher, dass im Logobild der Text enthalten ist, da Sie nur das Bild (und keinen Text) in der Kopfzeile konfigurieren können.
- Das Logobild für die Fußzeile, sofern zutreffend. Das Logobild darf maximal 15 Pixel hoch sein. Sie können sowohl ein Bild als auch einen Text in der Fußzeile konfigurieren.Stellen Sie sicher, dass das Bild und eine SVG-Datei (Scalable Vector Graphics) optimiert sind, um beste Ergebnisse zu erzielen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Die Verwendung von HR-Dokumentvorlagen mit itext5 wird nicht mehr unterstützt. Verwenden Sie stattdessen HR-Dokumentvorlagen mit itext7.

Zur Verwendung der HR-Dokumentvorlagenfunktion mit itext7, der booleschen Eigenschaft **Itext7.pdf_Conversion** Muss im Bereich Human Resources: Core (sn_HR_Core) auf „wahr“ festgelegt werden. Diese Eigenschaft wurde seit standardmäßig auf „wahr“ festgelegt Paris Release. Wenn Sie die Version von HR-Dokumentvorlagen verwenden, die vor veröffentlicht wurde Paris Release, erstellen Sie **Itext7.pdf_Conversion** Eigenschaft manuell, um zu itext7 zu wechseln.

PDF-Dokumentvorlagen

PDF-Dokumentvorlagen stammen aus **Managed Documents** und verwenden die Feldzuordnung, um Informationen im Voraus aus Tabellen im Dokument auszufüllen. Achten Sie auf Folgendes, bevor Sie ein Dokument anpassen:

- Das Dokument muss ein ausfüllbares PDF-Formular sein. Besuchen Sie die Homepage von Adobe (https://www.adobe.com/) und suchen Sie nach der Option, vorhandene Formulare in ausfüllbare PDFs zu verwandeln, um zu erfahren, wie Sie diese Dokumente erstellen können.
- Das Dokument muss hochgeladen und veröffentlicht werden.

Das Basissystem stellt die standardmäßige PDF-Dokumentvorlage als Beispiel bereit: Geheimhaltungsvereinbarung (Beispiel).

Dokumente generieren

Sowohl die **Dokumentvorlage** als auch die **PDF-Dokumentvorlage** generieren PDF-Dokumente, die überprüft und gedruckt werden können und mehrere Signaturen erfordern.

Ein allgemeiner Anwendungsfall zum Generieren eines Dokuments von einem HR-Fall ist, wenn ein Mitarbeiter um ein Arbeitsbestätigungsschreiben bittet. Weitere Informationen zum Erstellen eines PDF-Dokuments aus einem HR-Fall finden Sie unter HR-Dokumenterstellung.

Zugehörige Informationen

Managed Documents – Funktionen

Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen

Überprüfen Sie diese Richtlinien, um erfolgreich von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen zu migrieren. Dokumentvorlagen bieten die neueste Experience der HR-Dokumentvorlagen-Funktionalität mit zusätzlichen Funktionen und Fähigkeiten.

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie die folgenden Details, um die wichtigsten Angebote und Unterschiede zwischen HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen zu verstehen.

Funktionalitäten- und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen

Tabelle/Funktion	HR-Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
Vorlage	HR-Dokumentvorlage [sn_hr_core_document_template]	Dokumentvorlage [sn_doc_template]
Dokumenttyp/ Kategorie	Dokumenttyp [sn_hr_core_document_type]	Kategorie [sn_doc_template_category]
Kriterien	HR-Kriterien [sn_hr_core_criteria]	Anwenderkriterien [User_Criteria]
PDF-Vorlagenzuordnungen	PDF-Vorlagenzuordnung [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Vorlagenzuordnung [sn_doc_pdf_template_mapping]
Teilnehmer	Teilnehmer werden nicht unterstützt. Sie müssen Anwenderfelder direkt in HTML-Vorlagentext- oder PDF-Vorlagenzuordnungen zuordnen.	Teilnehmer werden unterstützt. Teilnehmerdetails werden in der Tabelle „Teilnehmer“ [sn_doc_participant] gespeichert. Sie müssen Teilnehmer zum Signieren in HTML-Text- und PDF-Vorlagenzuordnungen zuordnen. Eine HTML-Vorlage finden Sie unter Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage. Eine PDF-Vorlage finden Sie unter Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
HTML-Vorlagenübersetzung	-	Unterstützt Siehe Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen verwenden
HTML-Vorlagenblöcke	-	Unterstützt Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen.
HTML-Vorlagenskripts	-	Unterstützt Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentvorlagenskripts.
HTML-Vorlagen-Inhaltsverzeichnis	-	Unterstützt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalitäten- und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen (Fortsetzung)

Tabelle/Funktion	HR-Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
		Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsverzeichniskonfiguration in Dokumentvorlagen erstellen.
Anwenderaktion	Es wird nur ein Aktionstyp unterstützt: Signieren	Je nach Vorlagentyp werden verschiedene Aktionstypen unterstützt (Ausfüllen, Überprüfen und Signieren). Eine HTML-Vorlage finden Sie unter **Aktionstyp** In Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage. Eine PDF-Vorlage finden Sie unter **Aktionstyp** In Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
Aufgabe	Das Tasking erfolgt über HR-Aufgaben.	Die Aufgabe erfolgt über Dokumentaufgaben basierend auf konfigurierten Teilnehmern.
Signaturtyp	Für HTML wird nur das Signieren von ServiceNow unterstützt. Für PDF werden alle drei Signaturtypen unterstützt: ServiceNow Sign, DocuSign und AdobeSign.	Sowohl für HTML als auch PDF werden alle drei Signaturtypen unterstützt: ServiceNow Sign, DocuSign und AdobeSign. **Hinweis:** • Vorlage muss in ServiceNow erstellt werden. • Nur das Signieren wird im externen System unterstützt. • Vorlagen, die in DocuSign oder AdobeSign erstellt werden, werden in der Anwendung „Dokumentvorlagen“ nicht unterstützt.
HR-Fallfelder, die in der Fallvorlage verwendet werden sollen		
Dokumentvorlage	PDF-Vorlage (pdf_template)	Dokumentvorlage (document_template).
Dokumenttyp/-Kategorie	Dokumenttyp (document_type)	Dokumentvorlagenkategorie (document_template_category)
HR-Servicekonfiguration		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalitäten- und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen (Fortsetzung)

Tabelle/Funktion	HR-Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
Falloption	Entwurfsdokument automatisch erstellen	Dokumentaufgaben automatisch initiieren Initiieren Sie Dokumentaufgaben automatisch basierend auf der Teilnehmerkonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter .

Migrieren Sie die HR-Dokumentvorlage (HTML) in die Dokumentvorlage

Führen Sie die Schritte für die Migration der HR-Dokumentvorlage (HTML) zu Dokumentvorlage (HTML) aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlagenkategorie in der Tabelle Kategorie [sn_doc_template_category] (wenn der HR-Dokumentvorlage ein Dokumenttyp zugeordnet ist).
2. Navigieren zu **Dokumentvorlage** > **HTML-Vorlage**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Formularfelder aus, z. B. Name, Tabelle, Kategorie, Textkörper, Sprache, ähnlich der HR-Dokumentvorlage, und speichern Sie sie.

   Wenn ein Signaturtoken (Signaturtoken: ${Signature}, ${<-user_field->.Signature}) im HTML-Text vorhanden ist, entfernen Sie es, und speichern Sie die Vorlage.
5. Wenn der HR-Dokumentvorlage HR-Kriterien zugeordnet sind, wählen Sie die entsprechenden Anwenderkriterien in der neuen Dokumentvorlage aus.
6. Suchen Sie Teilnehmer basierend auf Signaturtoken im alten HR-Dokumentvorlagentext, und erstellen Sie Teilnehmerdatensätze in **Teilnehmer** Zugehörige Liste in den neuen Dokumentvorlagen.
   Nachdem ein Teilnehmer erstellt wurde, fügen Sie das Signaturtoken hinzu, indem Sie auf klicken **Signatur einfügen** . Im Legacy-Text der HR-Dokumentvorlagen wird das Signaturtoken im Format ${<-user_field->.Signature} unterstützt, während im neuen Text der Dokumentvorlagen das Signaturtoken im Format ${Signature:<-participant_user_Name->} unterstützt wird.
7. Veröffentlichen Sie die Vorlage, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .
8. Aktualisieren Sie die Fallvorlage, um die neue Dokumentvorlage oder -Kategorie zu verwenden.
   Weitere Informationen finden Sie in den HR-Fallfeldern in der Tabelle „Funktionalität und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen“ Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Migrieren Sie die HR-Dokumentvorlage (PDF) zu Dokumentvorlage

Führen Sie die Schritte zum Migrieren der HR-Dokumentvorlage (PDF) zu Dokumentvorlage (PDF) aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Ihre Adobe Sign- oder DocuSign-Vorlagen zu Dokumentvorlagen migrieren möchten:

1. Laden Sie die Adobe Sign- oder DocuSign-PDF-Vorlagen Ihrer Organisation aus Adobe Sign- oder DocuSign-Accounts herunter, und konvertieren Sie diese Vorlagen in ausfüllbare Formulare.
2. Erstellen Sie manuell die entsprechenden Datensätze der Dokumentvorlagen-PDF-Vorlage, und laden Sie die heruntergeladenen PDFs hoch. Weitere Informationen finden Sie im folgenden Verfahren.
3. Aktualisieren Sie die Konfigurationen für HR-Service und HR-Vorlagen nach Bedarf, um sie an den neuen erstellten PDF-Dokumentvorlagen auszurichten.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlagenkategorie in der Tabelle Kategorie (sn_doc_template_category) (wenn der HR-Dokumentvorlage ein Dokumenttyp zugeordnet ist).
2. Navigieren zu **Dokumentvorlage** > **PDF-Vorlage**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Formularfelder aus, z. B. Name, Tabelle, Kategorie und Sprache, ähnlich wie HR-Dokumentvorlagen.
5. Wenn der HR-Dokumentvorlage HR-Kriterien zugeordnet sind, wählen Sie die entsprechenden Anwenderkriterien in der neuen Dokumentvorlage aus.
6. Wählen Sie Aus **Anhangstyp** Als **Wählen Sie aus Dokumentüberarbeitung aus** , Und hinzufügen **Dokumentüberarbeitung** Wird in der HR-Dokumentvorlage verwendet.
7. Wählen Sie den entsprechenden Signaturtyp und aus **Speichern** .
8. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**.
   Vorlagenzuordnungsdatensätze werden erstellt. Aktualisieren Sie die Zuordnungsfelder.
9. Erstellen Sie einen Teilnehmerdatensatz mit dem Aktionstyp **Signieren** Für jeden Anwender, der das Dokument signieren muss.

   Hinweis: Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn die Legacy-HR-Dokumentvorlage über einen PDF-Vorlagenzuordnungsdatensatz mit dem Feldtyp „Dokument“ verfügt **Signatur** .

10. Veröffentlichen Sie die Vorlage, indem Sie auf klicken **Veröffentlichen** .
11. Aktualisieren Sie die Fallvorlage, um die neue Dokumentvorlage oder -Kategorie zu verwenden.
    Weitere Informationen finden Sie in den HR-Fallfeldern in der Tabelle „Funktionalität und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen“ in Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

HR-Dokumentvorlagen (HTML) konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie HR-Dokumentvorlagen mit Ihrem eigenen Unternehmenslogo und Zielgruppenkriterien. Dokumentvorlagen werden innerhalb der HR-Anwendung erstellt und verwenden Variablen zum Vorausfüllen von Informationen aus Tabellen, um wiederverwendbare HR-Dokumente zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager und sn_hr_le.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Mit HR-Dokumentvorlagen können Sie HR-Dokumente personalisieren, damit Service und betreffende Person übereinstimmen.

Das Basissystem enthält Beispiele von Arbeitsbestätigungsschreiben, Vereinbarungen zur Erstattung von Schulungskosten und Angebotsschreiben.

Der Haupttext kann mit TinyMCE definiert und formatiert werden und kann Benutzer- und Tabellenvariablen bei der Dokumenterstellung zusammenfügen oder umfassen. Einige HTML-Elemente werden vom PDF-Generator nicht unterstützt.

Hinweis: Das Beispielsangebotsschreiben wird nur angezeigt, wenn das Plugin **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events** aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Dokumentvorlage, um diese zu bearbeiten.
   Wenn Sie **Neu** auswählen, wird die Liste für HR-Dokumentvorlagen angezeigt.
3. Wählen Sie **Dokumentvorlage** aus.

   Hinweis: Informationen zu den Unterschieden zwischen den Dokumentvorlagen-Typen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

HR-Dokumentvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle, die mit dem Vorlagentyp verknüpft ist. Die Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen, die verwendet werden können. **Hinweis:** Es werden nur Tabellen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Dokumenttyp	Wählen Sie den Dokumenttyp aus, auf den sich die Vorlage bezieht. Klicken Sie auf **Neu** für **HR-Dokumenttyp**, um einen Dokumenttyp zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ein Dokumenttyp ist erforderlich, wenn eine Dokumentliste im HR-Fallformular angezeigt werden soll. **HR-Kriterien** funktioniert mit diesem Feld, um die für einen HR-Fall verfügbaren Dokumente einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumenttypen mit HR-Dokumentvorlagen verwenden. **Hinweis:** Beim Erstellen eines Dokumenttyps wird **Wert** automatisch mit dem von Ihnen eingegebenen Namen ausgefüllt (Kleinbuchstaben mit Unterstrich).
Kopfzeilenbild	Wählen Sie ein Bild für die Kopfzeile aus. Mit dieser Funktion können Sie Ihr Unternehmenslogo hinzufügen. **Hinweis:** Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Kopfzeilen-Bildposition	Wählen Sie aus, an welcher Stelle das Kopfzeilenbild angezeigt werden soll.
HR-Kriterien	Wählen Sie das Zielgruppen-Kriterium für dieses Dokument aus. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. Das HR-Kriterium grenzt die Anzahl der Benutzer für die Vorlage ein. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Textkörper	Geben Sie den Haupttext für die Vorlage ein und formatieren Sie diesen. Wenn Sie Variablen hinzufügen möchten, positionieren Sie den Mauszeiger an der gewünschten Stelle und klicken Sie auf die Variable. Verfügbare Variablen werden unter **Felder** aufgeführt. Verwenden Sie die Formatierungstools unter **Textkörper**, um Formatierungsoptionen wie „Fett“, „Kursiv“, „Unterstrichen“ und Schriftartoptionen anzuwenden. Der Text ist ein Platzhalter für HTML-Text und tokenisierte Variablen. Wenn die PDF-Datei erstellt wird, werden die Variablen vor dem Senden zum PDF-Generator-Plugin [com.snc.pdf_generator] aufgelöst. **Hinweis:** Aktuell gibt es keine Unterstützung für Stiltags, um den Text rechts- oder linksbündig auszurichten. Der Einzug muss mittles Leerzeichen erstellt werden. Jelly- und CSS-Stile werden nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Variablen auswählen	Eine Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen. Offsets werden für Datumsvariablen unterstützt. Offsets erweitern Tage, Wochen oder Monate ab einem in der Vorlage verwendeten Datum oder verringern diese. Gültige Datums-Offset-Variablen sind: ○ + (plus) ○ - (minus) ○ d (Tage) ○ w (Wochen) ○ m (Monate) Beispiele: ○ Angebotsschreiben (fünf Tage nach dem Startdatum): Das Angebot ist gültig bis ${Datum+5d}. ○ Leistungen für entlassene Mitarbeiter (zwei Wochen ab Kündigungsdatum): Ihre Leistungen werden effektiv zum ${subject_person.hr_profile.employment_end_date+2w} beendet. **Hinweis:** Es werden nur Variablen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Fußzeilenbild	Wählen Sie ein Bild für die Fußzeile aus. Die ursprüngliche Höhe Ihres Bildes darf 170 Pixel nicht überschreiten. Skalieren Sie Ihr Bild um 30 %, oder sorgen Sie dafür, dass die Bildhöhe weniger als 50 Pixel beträgt, damit das Bild klar und deutlich zu erkennen ist. **Hinweis:** Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Position des Fußzeilenbilds	Wählen Sie aus, an welcher Stelle das Fußzeilenbild angezeigt werden soll.
Fußzeilentext	Geben Sie den Text ein. Beispielsweise können Sie Ihre Vertraulichkeitserklärung hinzufügen.
Seitengröße	Wählen Sie die Seitengröße aus der Auswahlliste aus. **Hinweis:** A4 ist 8,3 x 11,7 Zoll oder 210 x 297 mm.

5. Setzen Sie den Mauszeiger an die gewünschte Position im Textkörper der Vorlage, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Datum einfügen** oder **Signatur einfügen**, um diese Variablen einzufügen.
Sie können diese Schaltflächen mehrmals verwenden, um je nach gewählten Variablen verschiedene Datums- und Signaturentypen hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern**, um das Dokument zu speichern und das Formular **HR-Dokumentvorlage** weiterhin anzuzeigen, oder klicken Sie auf **Absenden**, um zu speichern und zur Liste **HR-Dokumentvorlagen** zurückzukehren.
7. Sie können die Ansicht des erstellten Dokuments prüfen, indem Sie die Identität eines Mitarbeiters annehmen und das zugehörige Katalogelement übermitteln.

   Nehmen Sie die Identität des Mitarbeiters an, dem der Fall zugewiesen ist, um das Schreiben innerhalb des HR-Falls zu erstellen. Bearbeiten und testen Sie die Dokumentvorlage solange, bis Sie mit dem erstellten PDF-Formular zufrieden sind.

   TinyMCE erstellt auch Rich-Text, den der PDF-Generator nicht unterstützt. Nicht unterstützte HTML-Elemente sind:

   Hinweis: Die folgenden HTML-Elemente werden NICHT unterstützt:

   - Vertikale Ausrichtung.
   - Seitenumbrüche.
   - Tabellenspezifische Farbe (Textfarbe wird unterstützt).
   - Benutzerdefinierter Abstand zwischen Textblöcken oder Bildern.
   - Benutzerdefinierte Spaltenbreite in HTML-Tabellen.
   - Benutzerdefinierte Spaltenausrichtung in HTML-Tabellen.
   - Stil für benutzerdefinierte Rahmen in HTML-Tabellen.
   - CSS-Textmanipulation (einschließlich CSS-basierter Schriftart-Tags).
   - Inline-Stil.
   - Hintergrundbilder.

   Siehe Bearbeitungsfunktionen im TinyMCE-Editor .

Zugehörige Informationen

HR-Kriteriendatensätze konfigurieren

HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie benutzerdefinierte HR-PDF-Dokumentvorlagen mit Ihren persönlichen Kriterien. PDF-Dokumentvorlagen werden aus verwalteten Dokumenten abgerufen. Dabei handelt es sich entweder um ein ausfüllbares PDF-Formular mit übergeordneten Feldern oder ein Standard-PDF-Formular mit Inline-Signatur.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Mit PDF-Dokumentvorlagen können Sie ein vorhandenes Dokument mit benutzerdefinierten Informationen aus einem HR-Fall oder einer verfügbaren Tabelle wiederverwenden. Beispielsweise können Sie ein ausfüllbares PDF-Formular aus verwalteten Dokumenten verwenden und Felder zuordnen, um das Dokument bei jeder Verwendung anzupassen.

Das Dokument muss ein ausfüllbares PDF-Formular sein, um Felder in einer Tabelle zuzuordnen. Besuchen Sie die Homepage von Adobe (https://www.adobe.com/) und suchen Sie nach ausfüllbaren PDFs, um zu erfahren, wie Sie diese Dokumente erstellen können.

Hinweis: Bei ausfüllbaren PDF-Formularen, die einem Mitarbeiter angezeigt werden, werden keine vom Mitarbeiter ausgefüllten Daten (mit Ausnahme von Signaturen) gespeichert. Ausfüllbare PDF-Formulare werden nur zum Zuordnen von Feldern in einer Tabelle verwendet.

Dokumente werden hochgeladen und Sie können über die Managed Documents-Anwendung in der Tabelle [dms_document] darauf zugreifen. Dokumente müssen als Dokumentüberarbeitung veröffentlicht werden, bevor auf diese zugegriffen werden kann.

Das Basissystem bietet eine Dokumentvorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung als Beispiel für eine PDF-Dokumentvorlage.

Hinweis: Siehe . Managed Documents – Funktionen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Dokumentvorlage, um diese zu bearbeiten.
   Wenn Sie **Neu** auswählen, wird die Liste für HR-Dokumentvorlagen angezeigt.
3. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage** aus.

   Hinweis: Informationen zu den Unterschieden zwischen den Dokumentvorlagen-Typen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

HR-PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-PDF-Dokumentvorlage.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle, die mit dem Vorlagentyp verknüpft ist. Die Tabelle bestimmt die verfügbaren Felder, die zugeordnet werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es werden nur Tabellen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Dokumenttyp	Wählen Sie den Dokumenttyp aus, auf den sich die Vorlage bezieht. Klicken Sie auf **Neu** für **HR-Dokumenttyp**, um einen Dokumenttyp zu erstellen. Ein Dokumenttyp ist erforderlich, wenn eine Dokumentliste im HR-Fallformular angezeigt werden soll. HR-Kriterien arbeiten mit diesem Feld, um die für einen HR-Fall verfügbaren Dokumente einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumenttypen mit HR-Dokumentvorlagen verwenden. **Hinweis:** Beim Erstellen eines Dokumenttyps wird **Wert** automatisch mit dem von Ihnen eingegebenen Namen ausgefüllt (Kleinbuchstaben mit Unterstrich).
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-PDF-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Dokumentüberarbeitung	Wählen Sie das Dokument und die Überarbeitung der PDF-Dokumentvorlage aus. Aufgeführte Dokumente stammen aus Managed Documents. **Hinweis:** Benutzergruppe und Dokumenteigentümer bestimmen, welche Revisionen zur Ansicht oder Auswahl verfügbar sind.
HR-Kriterien	Wählen Sie das Zielgruppen-Kriterium für dieses Dokument aus. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. Das HR-Kriterium grenzt die Anzahl der Benutzer für die Vorlage ein. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
PDF-Vorschau	Wird nach dem Speichern oder durch Auswahl einer vorhandenen PDF-Vorlage angezeigt. Klicken Sie darauf, um eine Vorschau der Vorlage anzuzeigen. **Hinweis:** Stiltags zur Textausrichtung werden nicht unterstützt. Verwenden Sie Leerzeichen, um Ihren Text auszurichten.

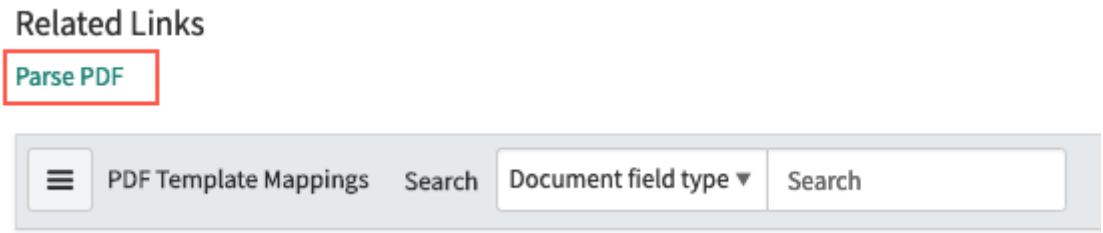
5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Speichern**, um Ihre PDF-Dokumentvorlage zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schaltfläche **Signaturen markieren** wird in der oberen Menüleiste angezeigt. Klicken Sie, um festzulegen, an welchen Stellen der Vorlage Signaturen erforderlich sind. Die Vorschau der PDF-Dokumentvorlage wird angezeigt, um den Signaturenblock zu definieren.

Der zugehörige Link **PDF analysieren** wird angezeigt. Wenn Felder in der Vorlage vorhanden sind, die zugeordnet werden können, wird der Link **PDF analysieren** unter **Zugehörige Links** angezeigt.

6. Klicken Sie auf **PDF analysieren**, wenn es unter **Zugehörige Links** angezeigt wird, um die Felder anzuzeigen, die zugeordnet werden können.
   Das AcroForm-PDF bestimmt, welche Felder zugeordnet werden können, und die ausgewählte Tabelle bestimmt, mit welchen Informationen diese Felder ausgefüllt werden können.



   Die Liste **PDF-Vorlagenzuordnungen** wird angezeigt. Klicken Sie auf die Felder im PDF, um diese den Feldern in der ausgewählten Tabelle zuzuordnen. Sie können Ihr Dokument mit vorausgefüllten Informationen aus der Tabelle anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter PDF-Vorlagenzuordnung hinzufügen oder bearbeiten. Nach dem Erstellen oder Bearbeiten der Feldzuordnungen wird die Schaltfläche für die PDF-Vorschau angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

PDF-Vorlagenzuordnung hinzufügen oder bearbeiten

Mit der PDF-Vorlagenzuordnung können Sie Informationen im Voraus aus festgelegten Tabellen in einem wiederverwendbaren HR-Dokument ausfüllen, das in einer PDF-Dokumentvorlage konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr.core_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

PDF-Vorlagenzuordnungen werden aus der Tabelle abgeleitet, die mit der PDF-Dokumentvorlage verknüpft ist. Auf die PDF-Vorlagenzuordnung wird über eine PDF-Dokumentvorlage zugegriffen, die zuzuordnende Felder enthält. Siehe HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

Der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ wird angezeigt, wenn ein neues, ausfüllbares PDF-Dokument aus Managed Documents hochgeladen und der Link **PDF analysieren** ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie ein zu bearbeitendes Feld aus.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Zuordnungsfelder für PDF-Vorlagen

Feld	Beschreibung
Feldname	Geben Sie einen Namen ein, der für die Feldzuordnung steht und als Teil der Dokumentzuordnung in der Datenbank gespeichert wird.
HR-PDF-Vorlage	Der Name der PDF-Vorlage, die mit der Feldzuordnung assoziiert wird.
Dokumentfeld	Das Feld, das in der Dokumentvorlage angezeigt wird. In der Regel derselbe Name wie der **Feldname**, kann aber abweichen. Beispielsweise lautet bei einer I-20-Dokumentvorlage ein **Dokumentfeld** „#form[0].First Name“. Der **Feldname** kann jedoch auch „Vorname“ lauten.
Dokumentfeldtyp	Wählen Sie den Feldtyp aus, den Sie zuordnen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Signatur ○ Textfeld ○ Kontrollkästchen ○ Kombinationsfeld ○ Auswahlfeld
Vorschauwert	Geben Sie einen Feldzuordnungswert für die Vorschau ein. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld, um einen Feldwert zu testen, ohne Felder zuzuordnen oder einen Fall zu erstellen, um Ihre Zuordnungen zu testen. Was hier eingegeben wird, erscheint in Ihrem Dokument.
Erweitertes Skript	Verwenden Sie dies zum Konfigurieren der Skriptfelder für die komplexe Zuordnung eines Felds. Beispielsweise wird ein Skript verwendet, um eine Sozialversicherungsnummer aus der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] einem Dokument zuzuordnen und dies richtig zu formatieren.
Zuordnungstabelle	Die Tabelle aus der die zugeordneten Felder stammen.
Zuordnungsfeld	Das Feld, das die Informationen in Ihrem Dokument zuordnet.
Signierdatum verwenden	Prüfen Sie, wann das Signierdatum mit der Signatur erfasst werden soll, wenn ein Benutzer das Dokument signiert.
Seitenzahl	Die Seitenzahl des PDF-Dokuments, an der das zugeordnete Feld Informationen einfügen soll. Geben Sie beispielsweise 2 ein, wenn das zugeordnete Feld auf Seite 2 des PDF-Dokuments angezeigt werden soll.
Aktiv	Setzen Sie ein Häkchen, um die Feldzuordnung zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datumsformat auswählen	Wird angezeigt, wenn **Signierdatum verwenden** aktiviert ist. Geben Sie das Datumsformat ein, das für ein Dokument verwendet werden soll. ○ Datumsformat des Benutzers: Das in der Benutzertabelle [sys_user] festgelegte Datumsformat für den angemeldeten Benutzer. ○ Spezifisches Datumsformat: Wenn ausgewählt, wird das spezifische Datumsformat angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol **Vorschlag**, um aus einer Liste von Formaten auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Feldzuordnung zu speichern und in der HR-PDF-Vorlage zu bleiben, oder klicken Sie auf **Absenden**, um die Feldzuordnung zu speichern und zurück zur Liste der HR-Dokumentvorlagen zu gelangen.

Dokumenttypen mit HR-Dokumentvorlagen verwenden

Dokumenttypen begrenzen die Auswahl für zulässige Dokumente nach HR-Service. Für Unternehmen mit großen Dokumentenmengen können Dokumenttypen dabei helfen, die korrekten Dokumente zu kategorisieren und leichter zu finden.

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Beispielsweise haben Sie möglicherweise mehrere Arbeitsbestätigungsschreiben, je nachdem, ob ein Mitarbeiter in Vollzeit, Teilzeit oder nach Bedarf angestellt ist. HR-Kriterien für einen HR-Service bestimmen, welches Schreiben gesendet werden soll.

Wenn ein HR-Fall für einen HR-Service erstellt wird, werden folgende Punkte geprüft:

- HR-Vorlage für den HR-Service
- Der Dokumenttyp für die HR-Fallvorlage
- HR-Kriterien

Mit dem Überprüfen dieser Informationen kann der Fall die Suche für das richtige Schreiben eingrenzen oder das genau erforderliche Schreiben automatisch ausfüllen.

Dokumenttypen einrichten

Verwenden Sie diese Funktion für folgende Aufgaben:

- Zum Hinzufügen eines Dokumenttyps zu Ihren Dokumentvorlagen.
- Zum Hinzufügen eines Dokumenttyps zu einer HR-Fallvorlage. In der klassischen HR-Vorlagenumgebung können Sie eine bestimmte PDF-Vorlage

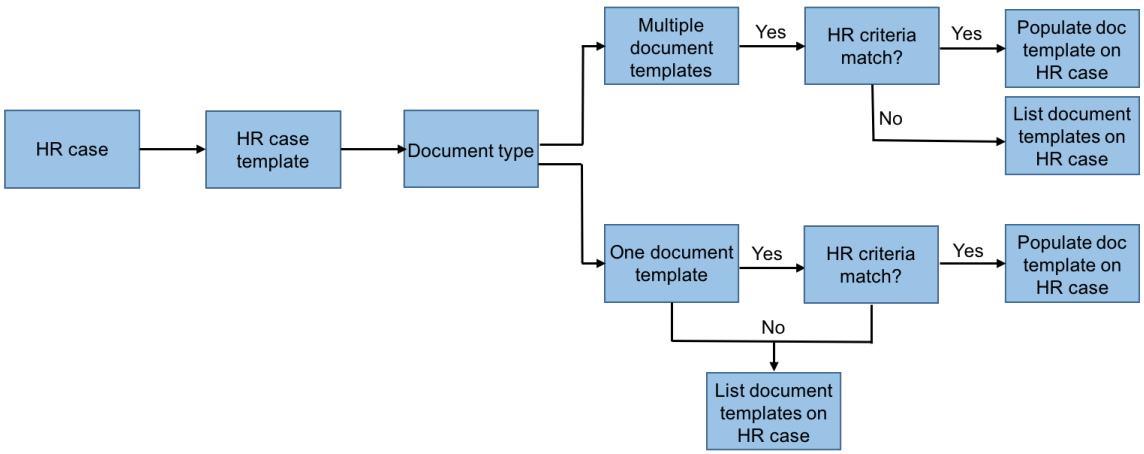
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzufügen, aber keinen Dokumenttyp angeben. Durch das Hinzufügen einer bestimmten PDF-Vorlage wird automatisch das HR-Fallformular ausgefüllt, allerdings wird auch die Flexibilität eingeschränkt, wenn Sie mehrere Dokumente haben.

- Zum Hinzufügen der HR-Fallvorlage zu einem HR-Service.
- Zum Hinzufügen von HR-Kriterien zum HR-Service.
  - Die Verwendung von HR-Kriterien sorgt für Flexibilität bei der Auswahl oder beim automatischen Ausfüllen eines Dokuments für einen HR-Service.
  - Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

Funktionsweise

Wenn ein HR-Fall von einem HR-Service erstellt wird:



Die HR-Fallvorlage sucht nach einem Dokumenttyp, um zu bestimmen, welche **Dokumentvorlage** oder **PDF-Dokumentvorlage** einem Fall entspricht. Sie versucht, automatisch eine Dokumentvorlage einem HR-Fall zuzuordnen, indem:

- Geprüft wird, ob diese Dokumente mit dem Dokumenttypen verknüpft sind.
- Wenn mit dem Dokumenttyp nur ein Dokument verknüpft ist und das HR-Kriterium leer ist, wird das Dokument im Formular **HR-Fall** verwendet.
- Wenn es für die Dokumentvorlage ein HR-Kriterium gibt, wird geprüft, ob die im Feld **Betreffende Person** im Formular **HR-Fall** angegebene Person mit dem Kriterium übereinstimmt. Wenn ja, wird die Dokumentvorlage im Formular **HR-Fall** verwendet.
- Wenn für den Dokumenttyp mehrere Dokumentvorlagen verfügbar sind, werden die **HR-Kriterien** überprüft. Wenn nur ein übereinstimmendes Dokument verfügbar ist, wird die Dokumentvorlage im Formular **HR-Fall** ausgefüllt. Wenn mehrere Dokumente übereinstimmen, füllen Sie sie nicht aus, sondern Listen Sie Dokumente in der Liste „Dokumenttyp“ in auf **HR-Fall** Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn **HR-Kriterien** Ist für keine Dokumentvorlagen verfügbar. Listen Sie Dokumente in der Liste „Dokumenttyp“ in auf **HR-Fall** Formular.

  Hinweis: Es gibt HR-Kriterien für die HR-Service- und HR-Dokumentvorlagen. Bei HR-Services grenzen HR-Kriterien die zugelassenen Services für einen Mitarbeiter ein. Beispielsweise können Sie 401(k)-Services für Mitarbeiter in den USA anbieten, jedoch nicht für Mitarbeiter außerhalb der USA. Bei HR-Dokumentvorlagen grenzen HR-Kriterien ein, für welche Mitarbeiter das Dokument ist. Wenn Sie beispielsweise Arbeitsbestätigungsschreiben für Mitarbeiter in den USA und für Mitarbeiter außerhalb der USA haben, verwenden Sie das HR-Kriterium, um das richtige Dokument zu bestimmen.

Signaturbestätigung für HR-Dokumente hinzufügen

Sie können ein Bestätigungs-Kontrollkästchen mit benutzerdefiniertem Text auf HR-Dokumenten für eine HR-Aufgabe hinzufügen.

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

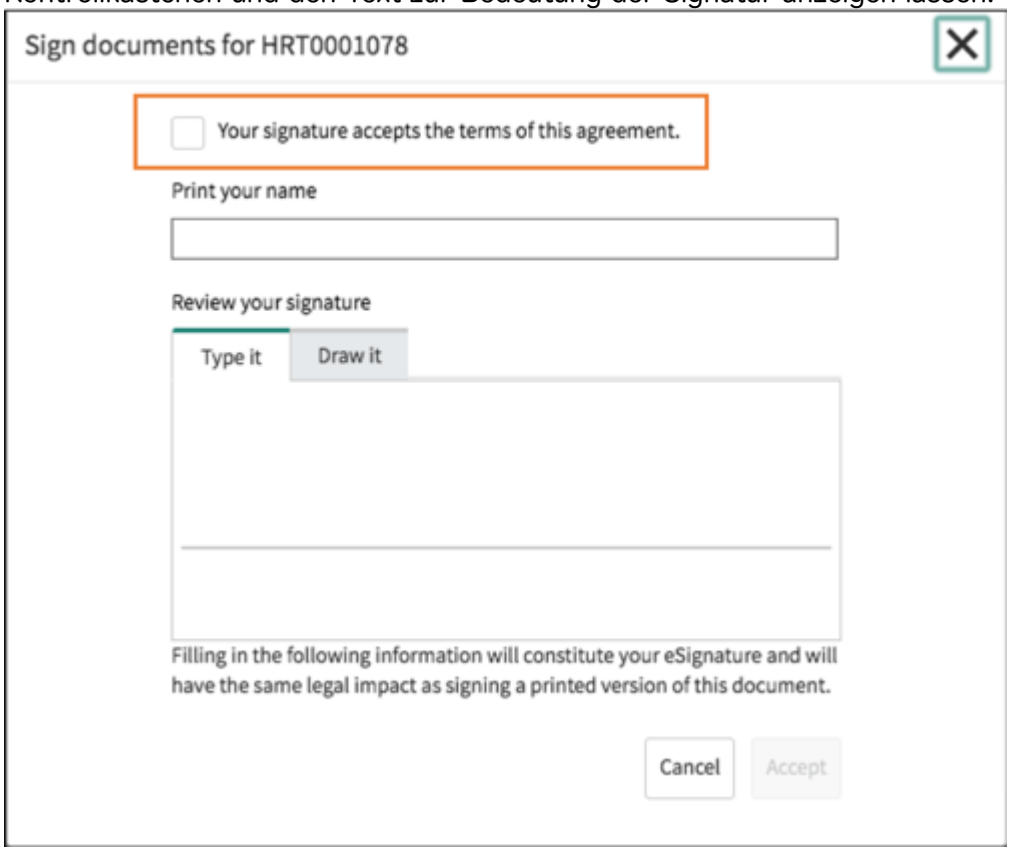
Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

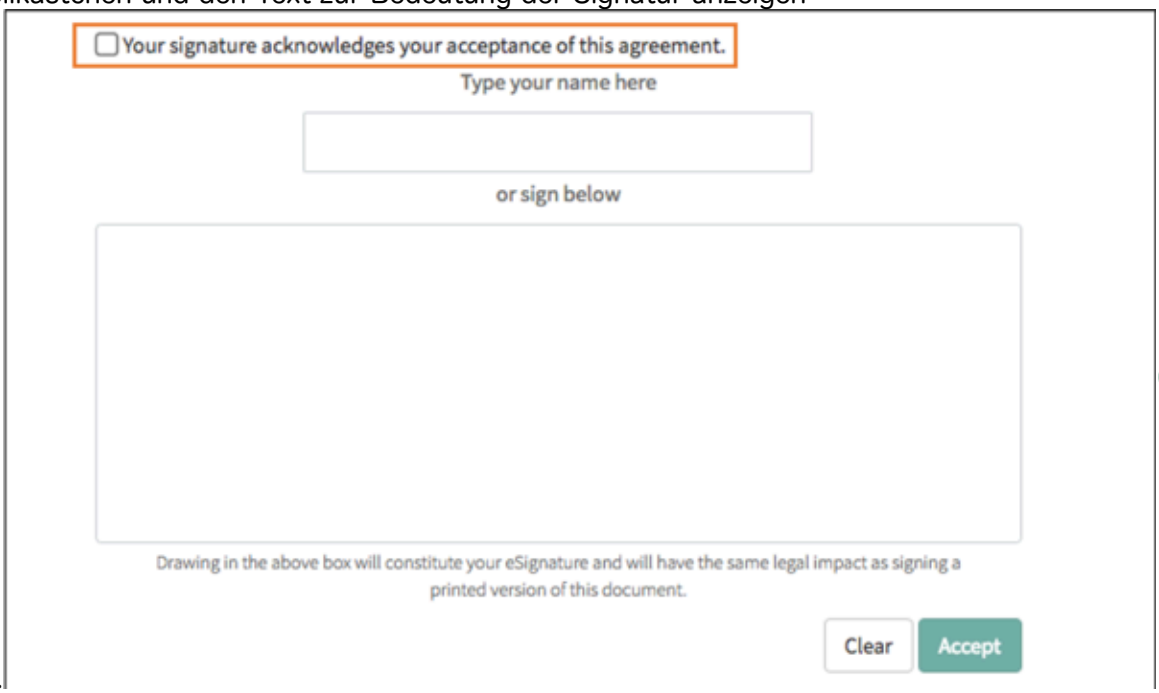
Mit Signaturbestätigungen können Sie die Bedeutung der Signatur erfassen, beispielsweise Überprüfung, Genehmigung, Verantwortung oder Urheberschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Aufgabentypen mit elektronischen Signaturen können Sie ein Kontrollkästchen und den Text zur Bedeutung der Signatur anzeigen lassen.

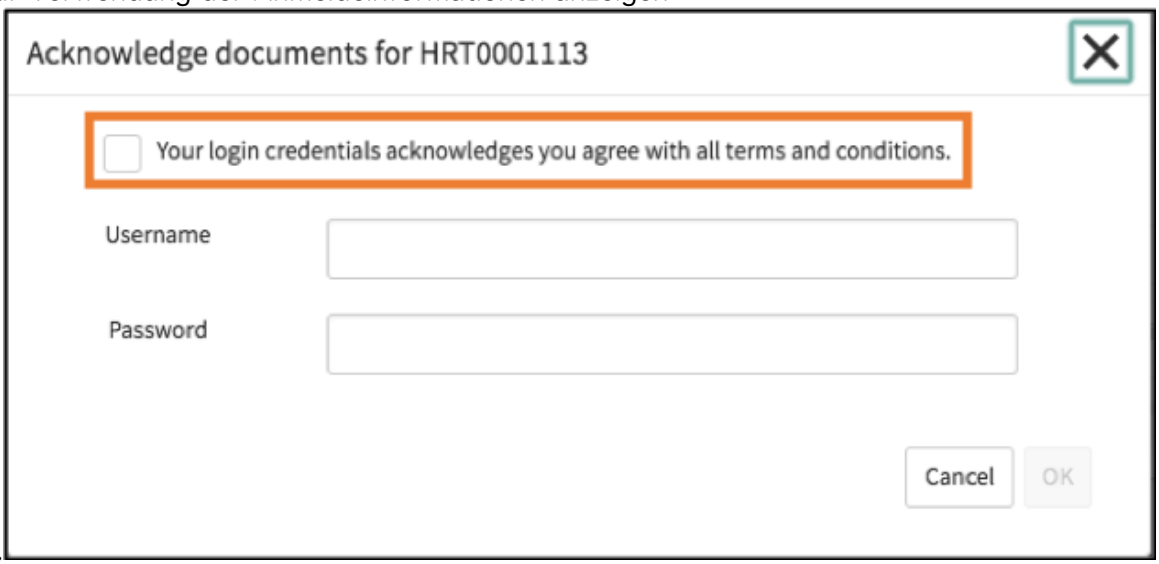


Für Aufgabentypen zum Unterzeichnen von Dokumenten können Sie ein Kontrollkästchen und den Text zur Bedeutung der Signatur anzeigen lassen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Bestätigungen können Sie ein Kontrollkästchen und den Text zur Verwendung der Anmeldeinformationen anzeigen



lassen.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, das Kontrollkästchen und Text für verschiedene Aufgabentypen hinzufügen.

Signaturbestätigung über HR-Aufgabe erstellen

Mit dieser Methode wird einmalig ein Kontrollkästchen und Text zur Bestätigung für eine bestimmte HR-Aufgabe erstellt. Es wird nicht für zukünftige HR-Aufgaben vom gleichen Typ gespeichert.

- Fügen Sie aus einem vorhandenen HR-Fall eine HR-Aufgabe hinzu.
- Wählen Sie aus der HR-Aufgabe einen der folgenden HR-Aufgabentypen aus:

  Elektronische Signatur.
- Wählen Sie eine E-Signatur-Vorlage aus.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.

HR-Vorlage (Aufgabe) erstellen oder bearbeiten

Mit dieser Methode wird jedes Mal ein Kontrollkästchen und Text zur Bestätigung erstellt, wenn ein HR-Service für einen HR-Fall angefordert wird.

- Tabelle: Wählen Sie eine HR-Aufgabentabelle aus.
- HR-Aufgabentyp: Wählen Sie einen Aufgabentyp aus:
  - Elektronische Signatur
  - Dokument signieren

    Hinweis: Der übergeordnete HR-Fall erfordert ein PDF-Dokument.
  - Anmeldeinformationen
- Bestätigungsdokument: Fügen Sie ein Dokument an.
- Bestätigungstext: (Fügen Sie dieses Feld hinzu) Geben Sie den Text ein, der neben dem Kontrollkästchen angezeigt werden soll.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Dokumentvorlage erstellen oder bearbeiten

Mit dieser Methode wird jedes Mal ein Kontrollkästchen und Text zur Bestätigung erstellt, wenn das Dokument mit einem HR-Fall verknüpft wird.

Fügen Sie aus der HR-Dokumentvorlage Text im Feld **Bestätigungstext** hinzu.

Hinweis: Siehe HR-Dokumentvorlagen (HTML) konfigurieren oder HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

Signaturanforderungen mithilfe von Vorlagen automatisieren

Weitere Informationen zur Verwendung von DocuSign-Vorlagen und zur Automatisierung von Signieranforderungen mithilfe von Vorlagen finden Sie unter So automatisieren Sie Signieranforderungen mithilfe von Vorlagen .

Signaturpad für HR

Das Signaturpad ist eine Funktion, die jede Anwendung verwenden kann. Es erfasst eine elektronische Signatur, die mit einem Dokument oder einer Aufgabe verknüpft werden kann.

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Die die neueste Experience für diese Funktionalität bietet. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Die Anwendung HR-Servicebereitstellung verwendet das Signaturpad für Dokumente zur Einarbeitung wie Schreiben, Genehmigung zur Hintergrundprüfung, Unternehmensrichtlinienempfangsbestätigungen usw.

Das Plugin Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktiviert das Plugin Signaturpad [com.snc.signaturepad]. Die Signaturbildtabelle [signature_image] wird mit diesem Plugin installiert.

Stellen Sie sicher, dass in den HR-Eigenschaften **Ja** für das Feld **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Eigenschaften.

Hinweis: E-Signatur

Verwenden

Sie können Ihren Mitarbeitern Dokumente für die Benutzerverifizierung senden, beispielsweise mittels digitaler Signatur oder durch Eingabe des Namens.

Wenn das Signaturpad einem Dokument oder einer Aufgabe zugeordnet ist, wird die gezeichnete Signatur als Bild erfasst und in der Signaturbildtabelle [signature_image] gespeichert.

Hinweis: Das Eingeben einer Signatur dient als Bestätigung, das gespeicherte Bild wird jedoch nicht erfasst.

Verwenden Sie für **HR-Dokumentvorlagen** die Schaltfläche **Signatur einfügen**, um eine Variable einzufügen, die einen Benutzer zur Signatur des Dokuments auffordert. Verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie für **HR-PDF-Dokumentvorlagen** den Feldnamen **Mitarbeitersignatur** und **PDF-Vorlagenzuordnungen**, um einen Benutzer zum Signieren des Dokuments aufzufordern. Siehe HR-Dokumentvorlagen.

Hinweis: Prüfen Sie die UI-Aktionsbedingung „Dokument generieren“, um sicherzustellen, dass die Funktion korrekt funktioniert.

Beispiele

Das HR-Bereitstellungssystem verwendet PDF-Dokumente für verschiedene Szenarien. Beispiel für einen Code, der zum Aufrufen einer UI-Seite oder eines Dialogfeldes für das Signaturpad verwendet wird:

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Beispiel für den Code, der in einem Dokument verwendet wird, nachdem eine Unterschrift akzeptiert wurde und ein endgültiges PDF-Dokument erstellt wird:

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="${gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')}" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Automatische Übersetzung

Signaturpad-Plugin aktivieren

Aktivieren Sie zum Verwenden des Signaturpads in Ihrer Anwendung das Signaturpad-Plugin [com.snc.signaturepad]. Die Signaturbildtabelle [signature_image] wird mit diesem Plugin installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Account Manager, um ein Abonnement zu erwerben. Aktivieren Sie nach dem Kauf des Abonnements das Plugin in der Produktionsinstanz.

Sie können das Feature in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos auswerten, indem Sie es vom HI Customer Service-System anfordern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Konfigurierbar) ist einer von zwei Arbeitsbereichen, die für die HR Service Delivery-Anwendung verfügbar sind und die Next Experience-Anwenderoberfläche verwendet. Sie basiert auf einem konfigurierbaren UI Builder Version, die die Konfiguration und Erweiterung entsprechend den Geschäftsanforderungen erleichtert.

Vergleich zwischen HR-Servicebereitstellung Core-UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar)

HR-Mitarbeiter können mit HR-Fälle bearbeiten HR-Servicebereitstellung Core-UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Klassisch), oder Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar). Überprüfen Sie die folgenden Details, um die wichtigsten Angebote und Unterschiede zwischen diesen Anwendungen zu verstehen:

- Die HR-Servicebereitstellung Mit der Core-UI können Sie einen HR-Fall in einer Formularansicht erstellen, anzeigen oder bearbeiten.
- Die HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich(Klassisch) bietet Ihnen die Möglichkeit, anwenderdefinierte Arbeitsbereiche aus dem zu erstellen Mitarbeiterbereich Framework.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

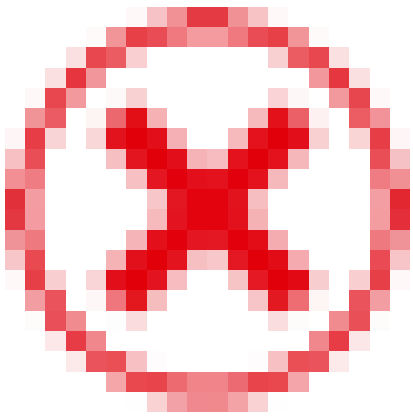
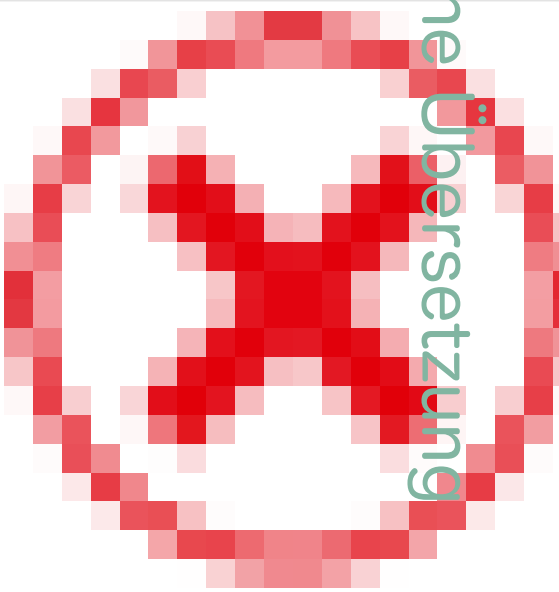
Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

- Die Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) ist eine überarbeitete Version der klassischen Mitarbeiterbereich-Experience, die auf einem konfigurierbaren basiert UI Builder Version. Diese Anwendung stellt alle benötigten Tools an einem Ort bereit, damit Sie mit Mitarbeitern interagieren, auf Anfragen reagieren und Probleme schnell lösen können.

Hinweis: Wenn Sie ein neuer Kunde von HR Service Delivery sind, aktivieren Sie Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) Anwendung aus dem ServiceNow® Store.

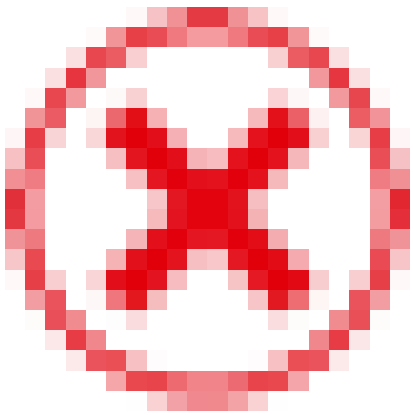
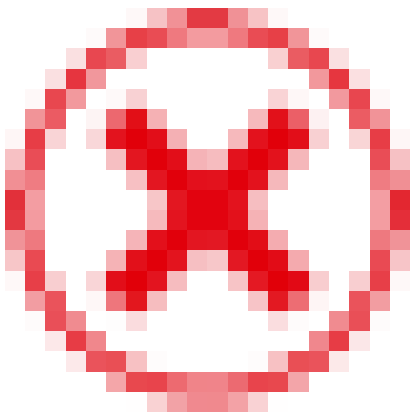
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Personalisieren Sie Zielseiten, Datensätze, Listen und Fallerstellungsseiten		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

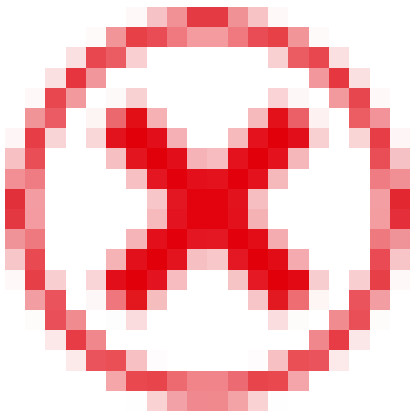
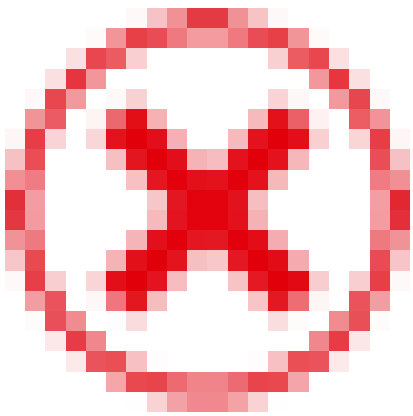
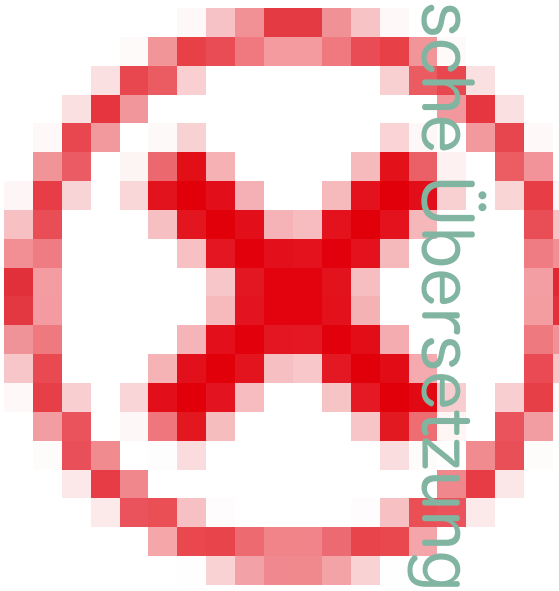
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Einzelbereich-Ansicht		
Integrieren Sie Kommunikationskanäle		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

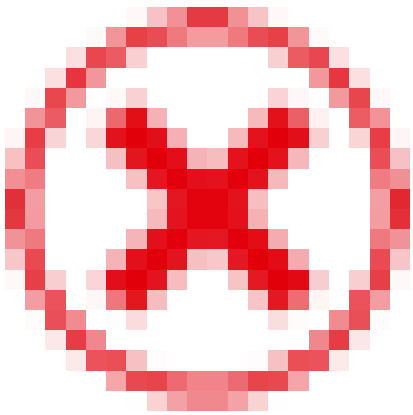
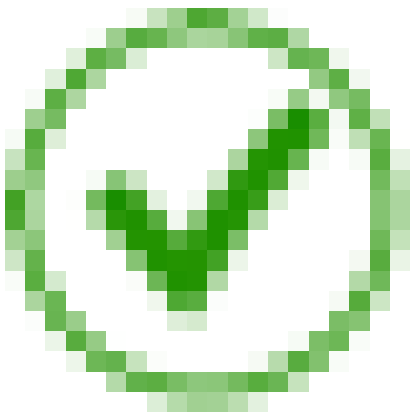
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Agent Assist		
Nutzen Sie UI Builder • Bearbeiten Sie Komponenteneigenschaften • Verwenden Sie Varianten und Zielgruppen • Next Experience-UI-Branding • Stilkonfiguration		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

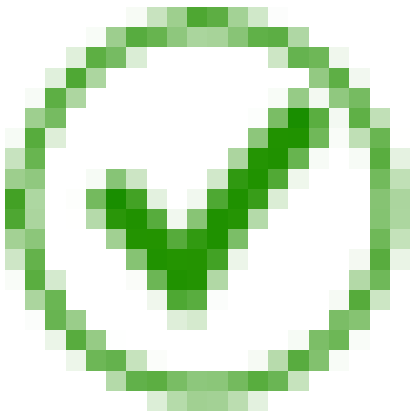
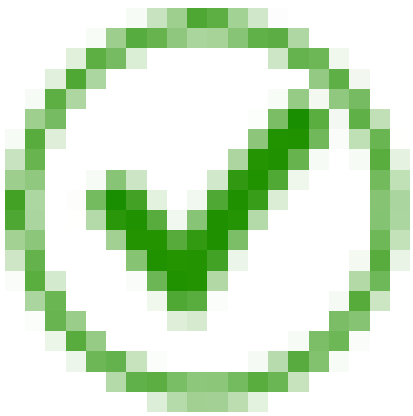
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Ansicht mit mehreren Registerkarten		
Listenansicht		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

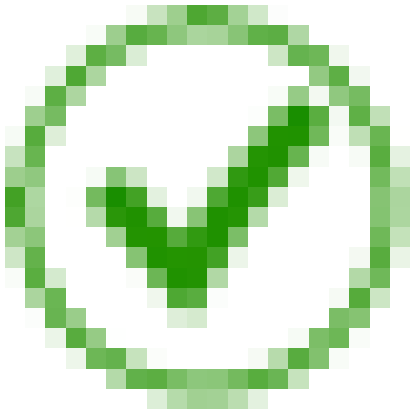
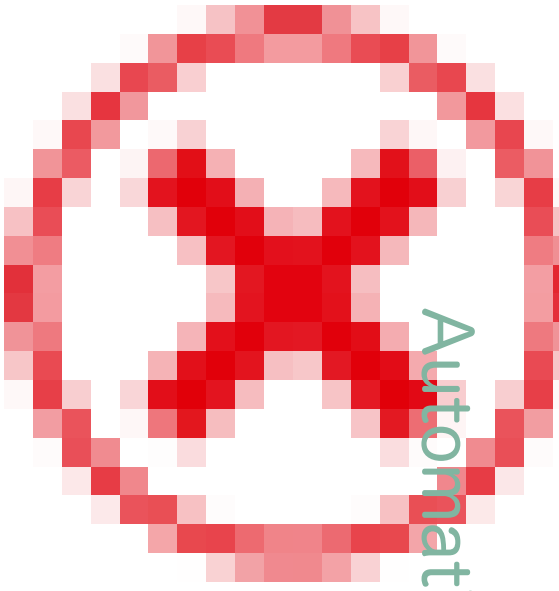
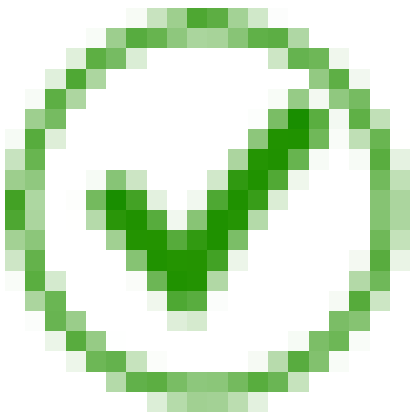
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Datensatzansicht		
Fallerstellung		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

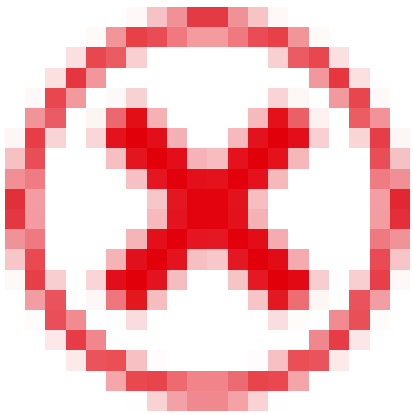
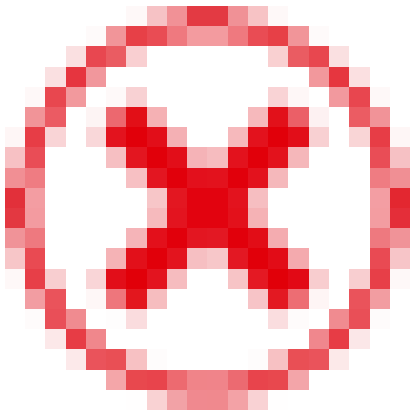
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Massenfallerstellung		
Fügen Sie Prüflisten für HR-Fälle hinzu		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

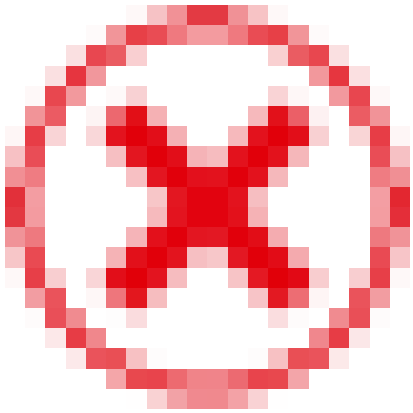
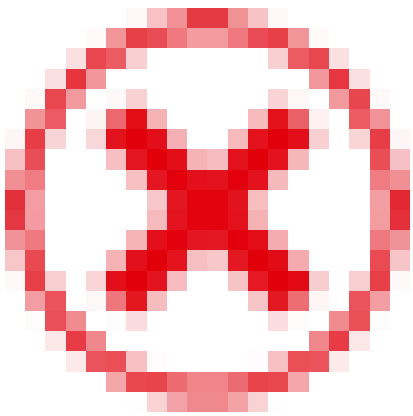
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Kontextbezogener Seitenbereich		 **Hinweis:** Im kontextbezogenen Seitenbereich sind nur einige Funktionen verfügbar. Migrieren Sie für einen neuen Satz von Funktionen, die im -Bereich eingeführt wurden, zu Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar).
Erstellen Sie Erinnerungen, um eine rechtzeitige Kommunikation zu ermöglichen		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

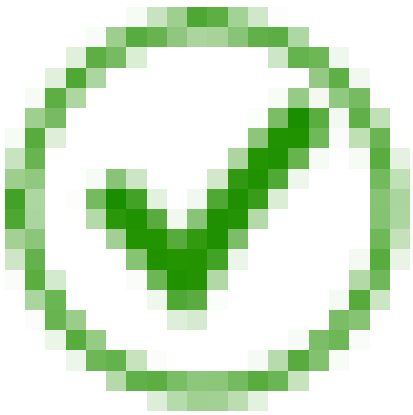
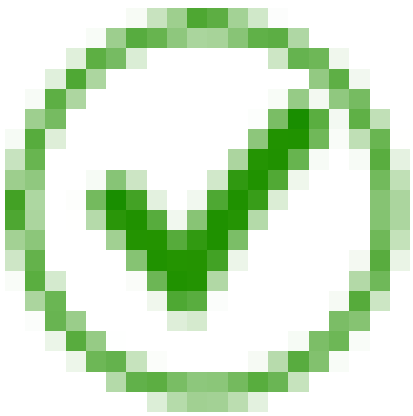
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Erstellen Sie zusätzliche Fälle während der Arbeit an einem HR-Fall		
Funktion „E-Mail senden“		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

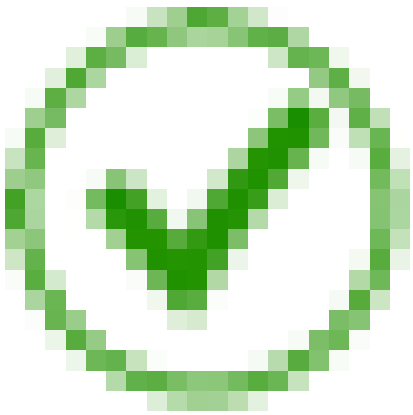
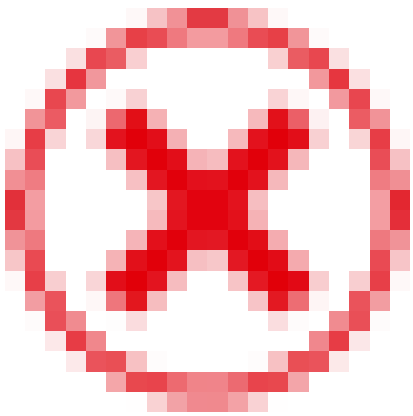
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Interaktionsdatensätze erstellen und verwenden		
ML-gesteuerte Personalisierungen		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

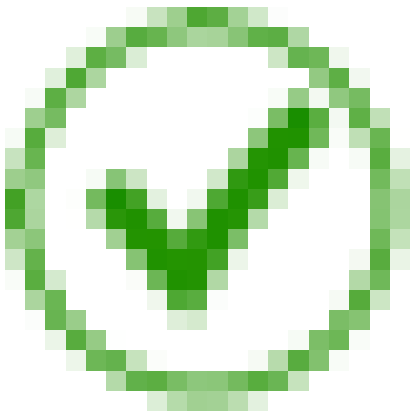
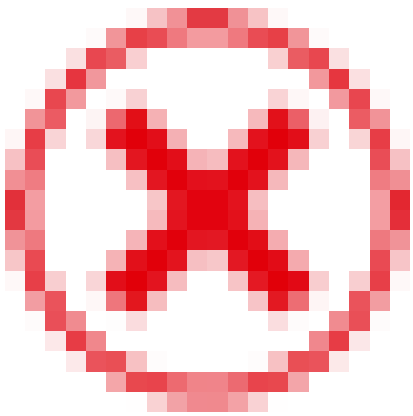
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Unterstützt die Verwaltung von Mitarbeiterdokumenten		
Mitarbeiterchat		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

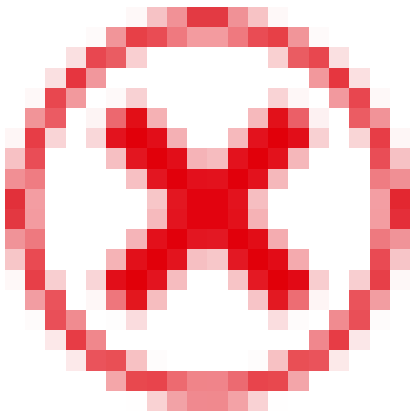
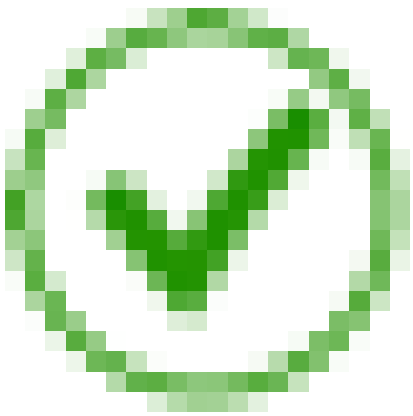
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) anzeigen		
Unterstützt Konversations-SMS-Servicekanal-Anwendung		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

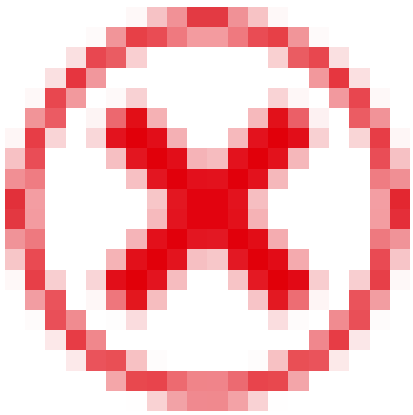
Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Anwenderdefinierte Meine Listen		
Dokumentvorlagen		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalitätsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(Konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	HR-Servicebereitstellung – Core-UI	HR-Service Delivery-Mitarbeiterbereich (Klassisch)
Antwortvorlagen		

Automatische Übersetzung

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.	Konfigurieren Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.
Verwenden Erfahren Sie, wie Sie den HR-Mitarbeiterbereich verwenden.	Referenz Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement erkunden

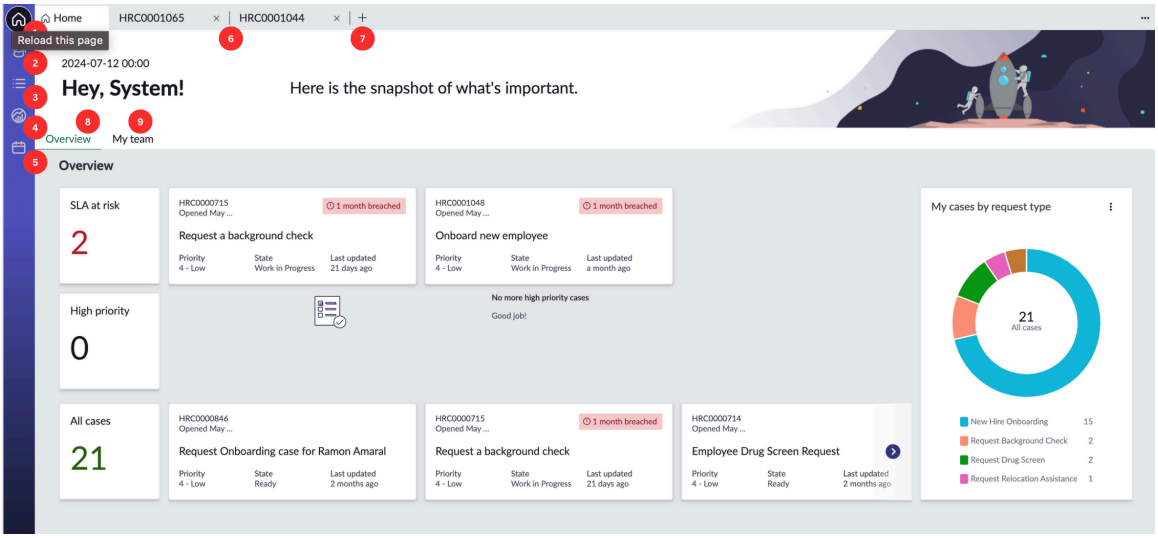
Verwenden Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Dient zur Verwaltung Ihrer HR-Anforderungen von Mitarbeitern von einem Ort aus.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement-Homepage

Die Homepage ist der Ausgangspunkt für die Erkundung Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Auf der linken Seite sehen Sie eine Liste von Symbolen. Sie können von jedem Bildschirm aus auf diese Symbole zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Homepage zeigt Fälle mit hoher Priorität, Fälle, die für Verstöße gegen Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) gefährdet sind, und Fälle mit aktuellen Changes.



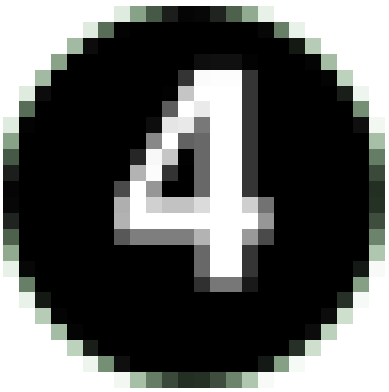
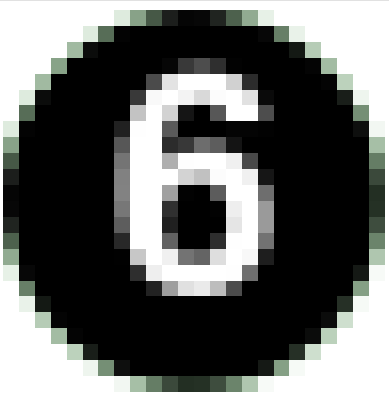
Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Legende auf der Homepage

Anzahl	Mitarbeiterarbeitsbereichselemer	Beschreibung
1	Homepage-Symbol	Die Homepage bietet Ihnen eine Übersicht über Ihre Arbeit. Sie erhalten Informationen, die Ihnen helfen können, zu entscheiden, was Sie zuerst bearbeiten sollten, z. B. HR-Fälle und Elemente, die sich auf Ihr Team auswirken.
2	Lernsymbol	Lernen hilft Ihnen, Kursarbeiten zu erkunden und zu verwalten, Kursaktivitäten und -Verlauf anzuzeigen und mit Inhalten zur Karriereentwicklung zu interagieren, indem Sie anpassbare Kataloge aus verschiedenen Quellen verwenden.

Automatische Übersetzung

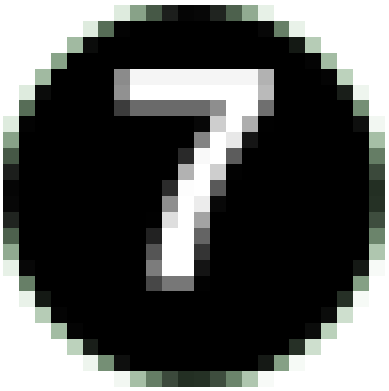
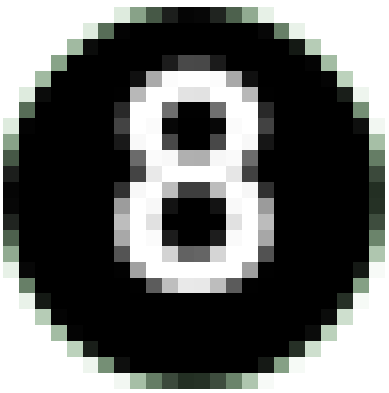
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Legende auf der Homepage (Fortsetzung)

Anzahl	Mitarbeiterarbeitsbereichselemer	Beschreibung
	Listensymbol	Die Listen bieten Ihnen einen Überblick über alle HR-Fälle. Sie können nach dem filtern und sortieren, was für Sie relevant ist. Auswählen, um eine Liste von HR-Fällen, Interaktionen, HR-Aufgaben und mehr anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Listen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
	Analytics-Center	Das Analytics Center bietet einen Überblick über Ihre wichtigsten Dashboards und Datenvisualisierungen sowie einen Ort, an dem Sie Fragen zu Analytics stellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Analytics Center .
	Kalendersymbol	Verwenden Sie den Kalender, um Arbeitszeitpläne und -Zuweisungen anzuzeigen, persönliche Ereignisse oder Schichttauschanforderungen oder -Genehmigungen hinzuzufügen.
	Registerkarten	Auf Registerkarten werden Listen, HR-Fallnummern und das Symbol Hinzufügen angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger auf eine HR-Fallnummer bewegen, können Sie schnell weitere Details zu einem Fall anzeigen, z. B. die Beschreibung des Falls, HR-Service und Betreffperson. Wenn Sie mehrere Registerkarten geöffnet haben, können Sie standardmäßig nur die Fallnummer auf der Registerkarte sehen. Sie

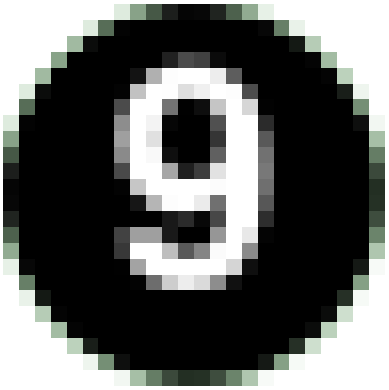
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Legende auf der Homepage (Fortsetzung)

Anzahl	Mitarbeiterarbeitsbereichselemer	Beschreibung
		können jedoch auch die Informationen konfigurieren, die auf der Registerkarte angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Registerkartenbezeichnung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
	Symbol hinzufügen	Wählen Sie diese Option aus, um sofort eine der folgenden Elemente zu erstellen: • **Erstellen Sie einen HR-Fall** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. • **Interaktion erstellen** . Eine Interaktion liegt vor, wenn ein Mitarbeiter einen HR-Mitarbeiter kontaktiert und Sie sicherstellen möchten, dass die Interaktion dokumentiert und erfasst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Interaktionen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
	Übersicht	Zeigt eine grafische Darstellung der Daten basierend auf den HR-Fällen insgesamt an. Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Fälle zu verstehen, die Priorität oder den SLA-Status (Service Level Agreement), allgemeine Informationen und Ankündigungen usw. erfordern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Legende auf der Homepage (Fortsetzung)

Anzahl	Mitarbeiterarbeitsbereichselemer	Beschreibung
	Mein Team	Zeigt eine grafische Darstellung der Daten zu den Teams an, denen Sie angehören. Verwenden Sie diese Registerkarte, um die dem Team zugewiesenen Fälle zu verstehen, die Priorität oder den SLA-Status benötigen.

Mein Team

Informationen zu den Teams, zu denen Ihre HR-Mitarbeiter gehören, werden in angezeigt **Mein Team** Abschnitt.

Unten auf der Zielseite finden Sie Unternehmensinformationen, Links und verfügbare Tools. Dieser Abschnitt ist Teil von Content Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Portalinhalt.

Verwenden Sie geführte Touren in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie geführte Touren in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Um Anweisungen zur Ausführung einer Aufgabe zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarding von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll Ihnen einen Überblick geben, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Touren .

Wenn Sie zum ersten Mal eine Seite mit einer geführten Tour besuchen, wird ein Willkommensbildschirm angezeigt. Sie können entweder die Tour beginnen oder die Tour überspringen. Die Tour kann über das Menü des Hilfe-Centers erneut aufgerufen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Navigieren Sie zu einer der folgenden Seiten:
   - Homepage
   - Listen-Seite
3. Wählen Sie aus **Hilfe anzeigen** Symbol ( ).
4. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Hilfecenter-Menü anheften** Symbol Zum Anheften des Seitenbereichs des Hilfe-Centers auf der Seite.
5. Wählen Sie Aus **Nehmen Sie an einer Tour Teil** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie aus **Als Nächstes** Um die Tour zu durchlaufen. Um die Tour zu einem beliebigen Zeitpunkt zu beenden, können Sie auswählen **Tour Beenden** Wählen Sie im Seitenbereich oder aus **Schließen** Schaltfläche im Popup-Fenster und bestätigen Sie, um die Tour zu beenden.
7. Wählen Sie Aus **Fertig** Nachdem die Tour beendet wurde.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement einrichten

Einrichten Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit Ihren Mitarbeitern interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

- Installieren Sie die Anwendung Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement[sn_HR_Agent_WS].
- Richten Sie die folgenden Komponenten ein:
  - Kommunikationskanäle und Weiterleitung
  - Zusätzliche Komponenten und Einstellungen, die spezifisch für HR-Servicebereitstellung sind
  - Formulare in Workspace. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie Felder in einem Formular in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
  - Workspace-Setup. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich konfigurieren .

Installierte Rollen

Durch Installation von HR-Servicebereitstellung Konfigurierbarer Arbeitsbereich [sn_HR_Agent_WS], installieren Sie die folgenden Rollen:

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
HR-Manager [sn_hr_core.manager]	Gewährt Zugriff auf alle HR-Fälle, HR-Profile und vertrauliche Informationen. Mit dieser Rolle können Sie verwalten Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Listen und Kategorien. Diese Rolle enthält die erweiterte Rolle „Workspace-Listen-Administrator”. Weitere Informationen zu erweiterten Rollen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Berechtigungen .	Workspace-Listen-Administrator [workspace_list_admin] Workspace-Benutzer [workspace_user]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	Mit der Rolle Arbeitsbereich-Anwender [Workspace_user] können Sie auf zugreifen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Und erstellen und greifen Sie auf Interaktionen zu.	
HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Fälle. Mit dieser Rolle können Sie auf zugreifen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Und zeigen Sie vorhandene Fälle an, erstellen Sie sie, und bearbeiten Sie sie. Sie können auch auf alle Bereiche von Case and Knowledge Management zugreifen. Diese Rolle enthält die Rolle „Workspace-Benutzer“, mit der Sie Übertragungen in Bezug auf den HR-Mitarbeiter und die Warteschlange der Interaktion durchführen können.	Workspace-Benutzer [workspace_user] HR-Mitarbeiter der Interaktion [interaction_agent]
HR-Mitarbeiter [sn_hr_core.basic]	Gewährt einfachen HR-Mitarbeitern Zugriff auf Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Module. Diese Rolle enthält die Rolle „Advanced Work Assignment-Mitarbeiter” [awa_agent], mit der ein HR-Mitarbeiter Kundeninteraktionen bearbeiten und die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg verwalten kann.	• Advanced Work Assignment-Mitarbeiter [awa_agent] • Informationen über alle in der Rolle „HR-Mitarbeiter” [sn_hr_core.basic] enthaltenen Rollen finden Sie unter Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten.
Workspace-Content-Manager [sn_cd.workspace_content_manager]	Mit dieser Rolle können Sie Inhalte in Rollen planen. • Die Rolle „uxframework_user“ ermöglicht Ihnen das Durchsuchen und Auswählen aus der Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen, damit ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festgelegt werden kann. • Die Rolle „sn_cd.content_manager“	• UX-Framework-Benutzer [uxframework_user] • Content Delivery-Content-Manager [sn_cd.content_manager] ◦ Konfigurationsmanager für E-Signaturen [sn_esign.config_manager] ◦ Content Delivery-Genehmiger [sn_cd.content_approver]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	gewährt Zugriff auf Content Publishing. ○ Mit der Rolle „sn_esign.config_manager“ können Sie Konfigurationen von E-Signaturen verwalten. ○ Mit der Rolle „sn_cd.content_approver“ können Sie Inhalte genehmigen, die zur Veröffentlichung im Mitarbeiter-Center vorgesehen sind.	
HR-Arbeitsbereichsadministrator [sn_HR_Agent_WS.admin]	Ermöglicht das Konfigurieren aller Aspekte von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Mit der Rolle Workspace_admin können Sie konfigurieren Mitarbeiterbereich • Mit der Rolle „chat_admin“ werden Chattabellen verwaltet. • Die Rolle „uxframework_designer” hat Schreibzugriff auf Elementdatensätze von UX-Seiten zum Entwerfen von UIs. • Mit der Rolle „agent_workspace_user“ können Sie Übertragungen in Bezug auf den HR-Mitarbeiter und die Warteschlange der Interaktion durchführen. • Mit der Rolle „sn_agent_recommend.recommendation_admin“ lassen sich Konfigurationen von Agent Assist-Empfehlungen verwalten. • Mit der Rolle „conversation_admin” können Sie das Interaction	Workspace-Administrator [workspace_admin] • Chatadministrator [chat_admin] • UX-Framework-Designer [uxframework_designer] • Agent Workspace-Benutzer [agent_workspace_user] • Administrator für Empfehlungen von Mitarbeitern [sn_agent_recommend.recommendation_admi • Interaktionsadministrator [interaction_admin] • Workspace-Listen-Administrator [workspace_list_admin] • Administrator für UI-Aktionen [ui_action_admin] • UI-Builder-Administrator [ui_builder_admin] • UX-Framework-Benutzer [uxframework_user] • Ähnlichkeitsanalyse [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • Formularadministrator [form_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	Management-System verwalten. • Mit der Rolle „workspace_list_admin" können Sie Arbeitsbereichslisten und Kategorien verwalten. • Mit der Rolle „ui_action_admin" können Sie UI-Aktionen verwalten. • Die Rolle „ui_builder_admin" gewährt die Berechtigung zur Verwendung von UI Builder-APIs, damit Sie UX-Seiten erstellen, aktualisieren, lesen und löschen können. • Die Rolle „uxframework_user" ermöglicht Ihnen das Durchsuchen und Auswählen aus der Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen, damit ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festgelegt werden kann. • Mit der Rolle „sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin" können Sie die Ähnlichkeitsanalyse verwalten. Die Ähnlichkeitsanalyse definiert Muster und Trends, die Ihnen bei der Lösung eines Datensatzes helfen können. • Mit der Rolle „form_admin" werden Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente verwaltet. • Mit der Rolle „personalize_form" können Sie Formulare personalisieren. • Mit der Rolle „ui_notification_admin" können Sie Benachrichtigungsauslöser konfigurieren.	• Formular personalisieren [personalize_form] • Administrator für UI-Benachrichtigungen [ui_notification_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Geführtes Setup

Mit dem geführten Setup können Sie konfigurieren Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, damit sie von einem zentralen Standort aus auf HR-Fälle, Aufgaben und Kommunikation zugreifen können.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Das geführte Setup bietet eine Einführung in den Start Ihrer Konfiguration. Außerdem werden Konfigurationsaktivitäten in Kategorien organisiert. Schließen Sie die Aktivitäten in den einzelnen Kategorien ab, um den Arbeitsbereich für Ihre Human Resources-Organisation anzupassen. Jede Kategorie enthält Informationen wie Planungsleitfäden, Schritte vor dem Setup und Links zu nützlichen Informationen. Zudem enthält jede Kategorie Links zu den Seiten in Ihrer Instanz, auf denen Sie die Konfiguration durchführen.

Um auf zuzugreifen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Geführtes Setup, navigieren Sie zu **HR-Fallmanagement** Und wählen Sie aus Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Geführtes Setup. Wählen Sie aus **Erste Schritte** Schaltfläche auf der Zielseite, um die Konfiguration zu starten.

In Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Seite „geführtes Setup“ wird eine Liste verschiedener Kategorien angezeigt. Wählen Sie aus **Erste Schritte** Schaltfläche unter jeder Kategorie, um die Konfiguration zu starten.

Weitere Informationen zu finden **Geführtes Setup** , Siehe Mit geführtem Setup .

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement installieren

Installieren Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement(sn_HR_Agent_WS) aus dem ServiceNow Speichern.

Vorbereitungen

Wechseln Sie zu ServiceNow Abteilung Und laden Sie herunter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement App.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Gehe zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement – Geführtes Setup**an. Schließen Sie die Aktivitäten in jeder der Kategorien ab, um den Arbeitsbereich für Ihre Organisation anzupassen.

RCA-Genehmigungen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Nach der Installation oder dem Upgrade auf die neueste Version Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Von ServiceNow Store, Möglicherweise werden im HR-Mitarbeiterbereich Genehmigungsnachrichten für eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Installieren Sie die Anwendung Agent Workspace for HR Case Management. Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status „Angefordert“. Sie müssen die RCAs manuell als „Zulässig“ markieren, was zeitaufwändig sein kann.

Um die RCA-Genehmigungen für einen Datensatz zu automatisieren, können Sie das HR Agent Workspace-Skript zur Genehmigung von WS-Massen-RCAs ausführen, wobei der Quellbereich die Anwendung Agent Workspace for HR Case Management ist. Laden Sie die Massen-RCAs-Genehmigungsdatei für HR-Mitarbeiter WS aus herunter ServiceNow Store.

Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des HR Agent Workspace-Skripts zur Genehmigung von WS-Massen-RCAs.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zu genehmigen.

> **Hinweis:** Das RCA-Korrekturskript kann die zum Zeitpunkt der Ausführung vorhandenen RCAs genehmigen. Nachdem Sie das RCA-Skript ausgeführt haben (wenn Sie die Dokumentvorlagen aus ServiceNow Store und die Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ und „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ installieren), führen Sie das RCA-Skript erneut aus, um die neuen RCAs zu genehmigen.

UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden UI Builder Um Seiten in zu erstellen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Verwenden Sie Next Experience und anwenderdefinierte Webkomponenten.

Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Zielseitenvariante

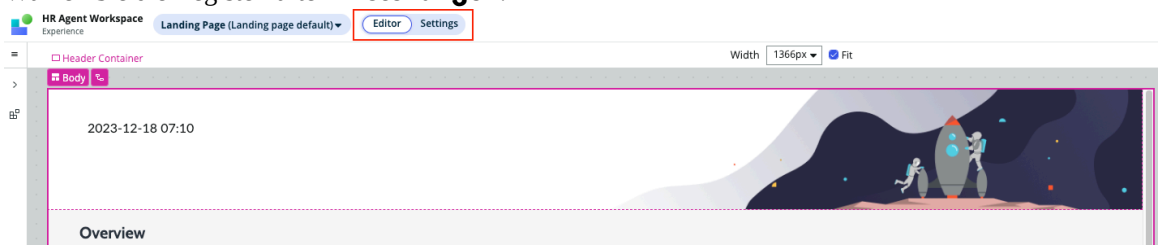
Erstellen Sie eine Variante Ihrer Zielseite, um eine anwenderdefinierte Portal-Experience für Ihre Anwender zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Agent_WS.admin und sn_HR_Core.Basic

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie Aus **Zielseite – Standard** .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.



4. Wählen Sie Aus **Duplikat** .

   Wenn **Duplikat** Aktion in **Aktionen** Spalte kann nicht ausgewählt werden, und eine Nachricht zu einem anderen Anwendungsbereich wird angezeigt. Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie im ursprünglichen Umfang** Schaltfläche.

5. Geben Sie den Namen Ihrer Variante ein.
6. **Wahlweise:** Definieren Sie, wer Ihre Seite anzeigen kann, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine Zielgruppe hinzu** Und Auswahl oder Definition der Zielgruppe.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über Zielgruppen .
7. Wählen Sie **Erstellen** aus.
8. In **Reihenfolge** Feld die Reihenfolge der Variante auf einen niedrigeren Wert als die Zielseite festlegen, die standardmäßig angezeigt wird.
   Die Reihenfolge der Variante definiert die zu verwendende Kopie.

Beispiel für Zielseitenkonfiguration

Erfahren Sie, wie Sie eine Zielseite mithilfe eines Beispielkonfigurationsprozesses konfigurieren.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Variante Ihrer Zielseite. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielseitenvariante.

Erforderliche Rolle: sn_HR_Agent_WS.admin und sn_HR_Core.Basic

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

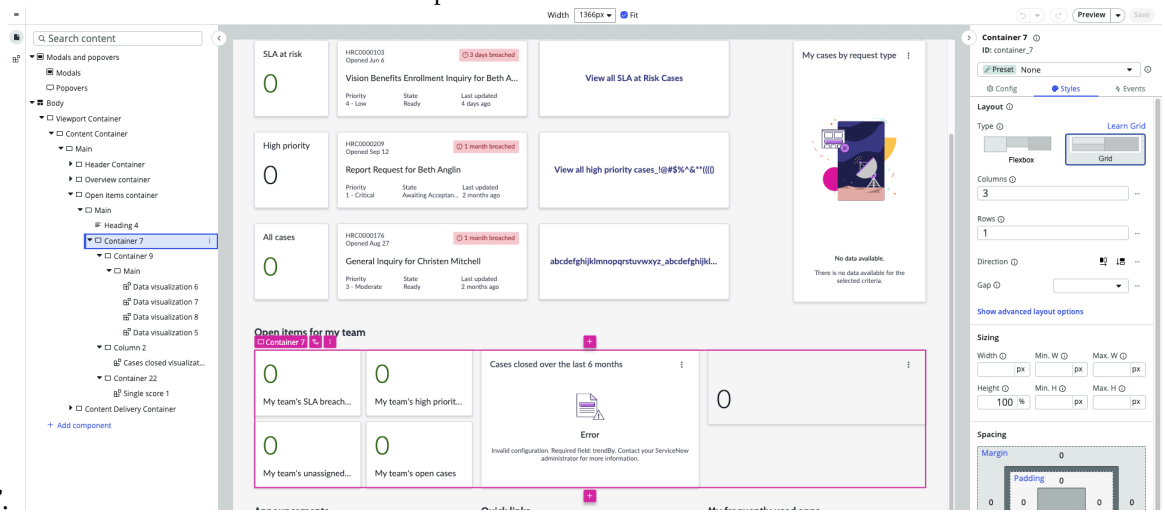
Das Konfigurationsbeispiel zeigt, wie Sie einen konfigurieren würden **In der letzten Woche geschlossene HR-Fälle** Bericht neben **In den letzten 6 Monaten geschlossene Fälle** Bericht auf einer Zielseite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

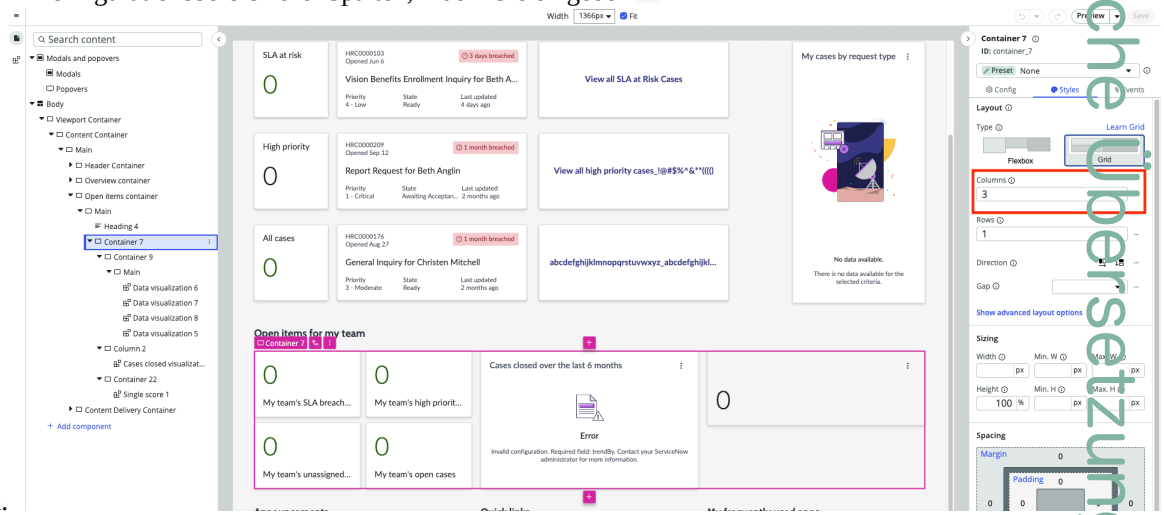
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie Ihre Variante aus.
3. Wählen Sie aus **Editor** Registerkarte, wenn sie nicht bereits ausgewählt ist.
4. Wählen Sie im Bereich Seiteninhalt die Option aus **Container**



7.

5. Erstellen Sie im Konfigurationsbereich drei Spalten, indem Sie eingeben 3 In



SpaltenFeld.

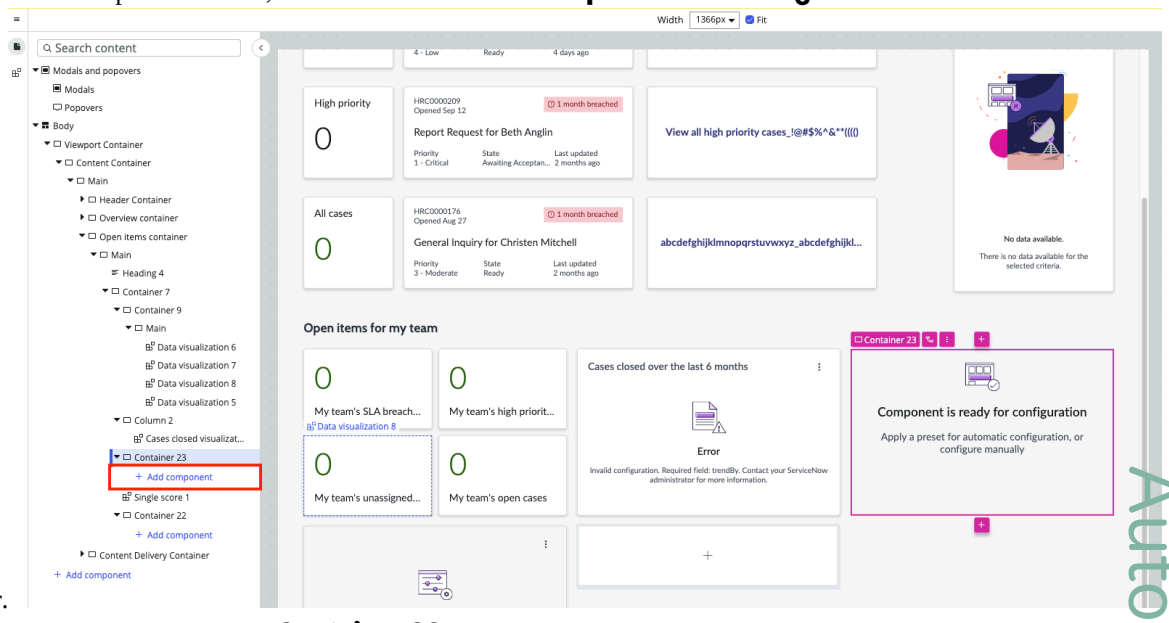
6. Wählen Sie das Symbol mehr (⋮) Neben **Spalte 2** .
7. Wählen Sie Aus **Hinzufügen nach** .
8. Wählen Sie aus **Komponenten** Registerkarte und wählen Sie aus **Container** .

   Ein Container ist ein Bereich der Seite, in dem Sie Informationen, Bilder oder Funktionen (Ihre Komponenten) hinzufügen. Sie können mehrere Container auf einer Seite haben, Container in Containern verschachteln und mehrere Komponenten in die Container einschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Fügen Sie eine Komponente hinzu, indem Sie auswählen **+Komponente hinzufügen**Unter dem Container.

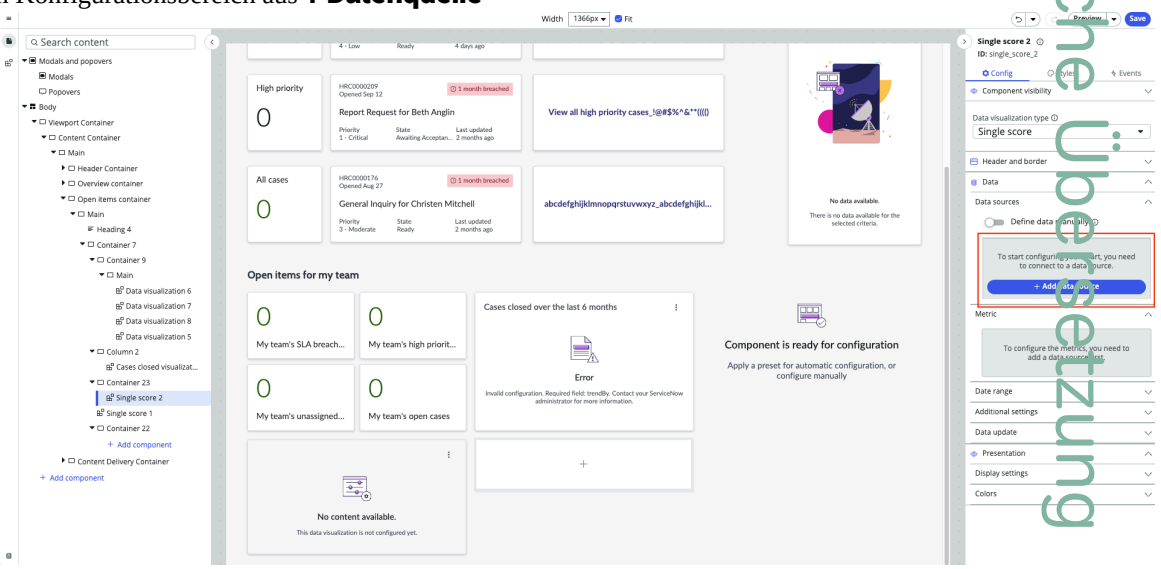


In diesem Beispiel wird verwendet **Container 23** .

10. Wählen Sie aus **Datenvisualisierung** Komponente.

11. Fügen Sie eine Datenquelle hinzu.

    a. Wählen Sie im Konfigurationsbereich aus **+ Datenquelle hinzufügen**.



    b. In **Wählen Sie eine Quelle aus** Feld eingeben HR-Fall .

    c. Wählen Sie aus **sn_HR_Core_Case** Tabelle.

    d. Wählen Sie Aus **+anwenderdefinierte Bedingungen hinzufügen** .

    e. Fügen Sie eine Bedingung mit den folgenden Werten hinzu:

    - Feld auswählen: Zuweisungsgruppe
    - Operator auswählen: Ist (dynamisch)
    - Wert eingeben: Eine meiner Gruppen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

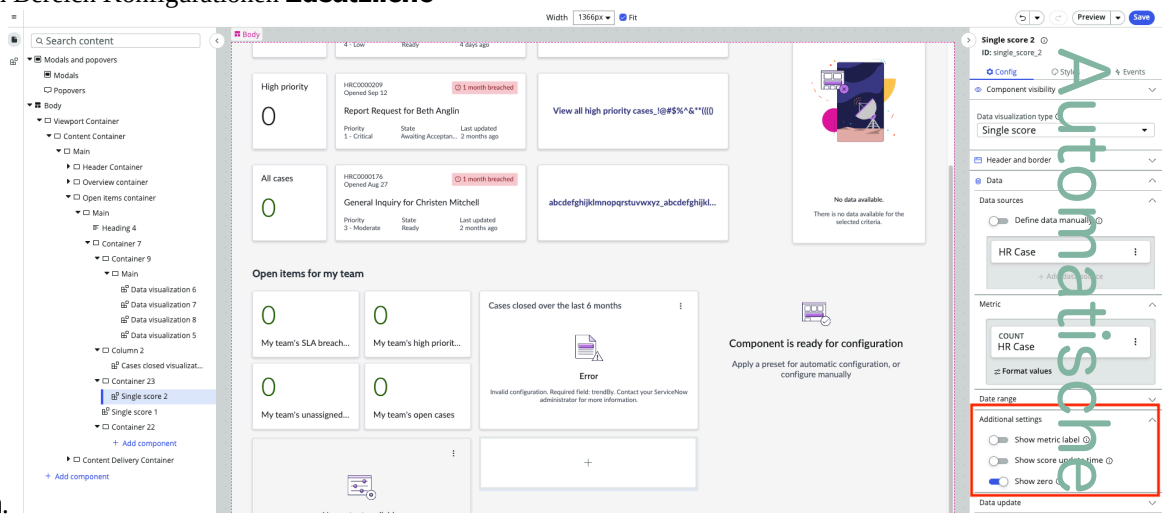
f. Verfeinern Sie die Bedingung, indem Sie auswählen **UND** .
Sie können abhängige Bedingungen erstellen, indem Sie auswählen **UND** Oder **ODER** .

g. Fügen Sie eine Bedingung mit den folgenden Werten hinzu:

- Feld auswählen: Geschlossen
- Operator auswählen: Um oder nach
- Wert eingeben: Letzte Woche

h. Wählen Sie Aus **Fügen Sie diese Quelle hinzu** .

12. Erweitern Sie im Bereich Konfigurationen **Zusätzliche Einstellungen**.



13. Fügen Sie zusätzliche Daten zur Anzeige hinzu, indem Sie aktivieren **Metrikbezeichnung anzeigen** Und **Aktualisierungszeit der Punktzahl anzeigen** .

14. Wählen Sie **Speichern**.

15. Machen Sie die Variante zur Standardzielseite, indem Sie die Reihenfolge der ursprünglichen Zielseite ändern.

a. Wählen Sie Aus **Zielseite – Standard** Aus der Dropdown-Liste.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.

c. Geben Sie eine Zahl größer als 0 in ein **Reihenfolge** Feld.

d. Wählen Sie **Speichern**.

Aktivieren Sie eine detaillierte Datenanzeige in einem Bericht

Ermöglichen Sie Anwendern, eine Teilmenge von Berichtsdaten zu visualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Agent_WS.admin und sn_HR_Core.Basic

Prozedur

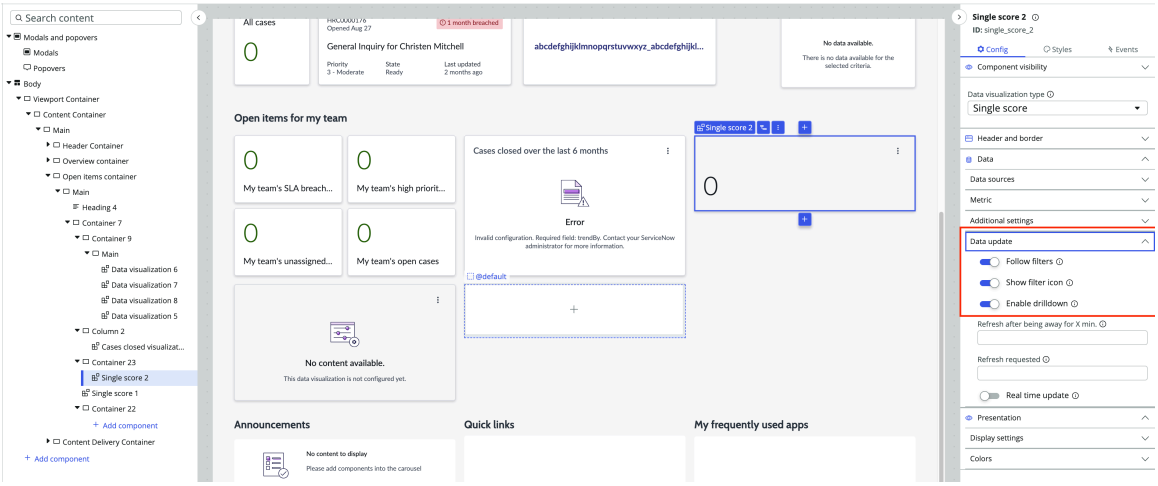
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.

2. Wählen Sie Ihre Variante aus.

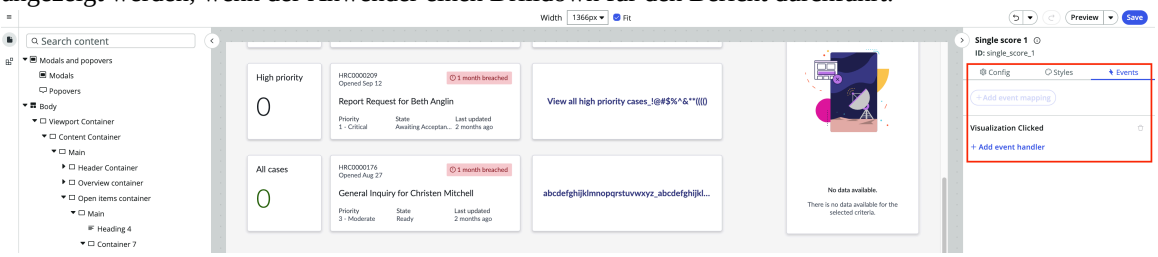
Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie den Container aus, der Ihren Bericht enthält.
4. Wählen Sie im Konfigurationsbereich aus **Datenaktualisierung** .
5. Aktivieren Sie **Aktivieren Sie den Drilldown** Option.



6. Wählen Sie im Ereignisbereich aus **+Ereignis-Handler hinzufügen** Um die Daten zuzuordnen, die angezeigt werden, wenn der Anwender einen Drilldown für den Bericht durchführt.



7. In **Element durchsuchen** Feld eingeben Offene Fälle – einfache Listenseite .
8. Wählen Sie Aus **Offene Fälle – einfache Listenseite** .
9. Wählen Sie **Hinzufügen**.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Quick-Links in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Konfigurieren Sie Quick-Links, um schnell auf interne und externe Ressourcen zuzugreifen, die sich auf bestimmte Abteilungen in Ihrer Organisation beziehen.

Vorbereitungen

Mitarbeiter-Center Pro muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Erforderliche Rolle: sn_HR_Agent_WS.admin und sn_HR_Core.Basic

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Links**an.
2. Erstellen Sie den Link.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Link-Inhalt“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Links zum Inhalt. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass in Inhalte erstellt wurden **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Alle anzeigen**an.
Typ	Der Typ des Inhalts, der für einen Quick-Link ist **Link** .
URL	Der URL-Link zum Inhalt, der im Serviceportal angezeigt werden soll.

c. Für **Link in laden** Feld auswählen **Aktuelle Seite** Zum Laden des Links auf der aktuellen Portalseite.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Definieren Sie, wann und wo Ihre Inhalte verfügbar sein sollen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zeitplaninhalt“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Der Inhalt oder die Informationen, die Sie wie in der Linkdefinition festgelegt verfügbar machen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Formulars.
Titel	Name des Zeitplaninhaltsdatensatzes.
Zielgruppe	Zielgruppe für den Inhalt.
Inhaltsspeicherort	Speicherort, an dem der Inhalt angezeigt wird, den Sie planen.
Verantwortliche Vertragsgenehmigung	Anwender, die den Inhalt genehmigen können, bevor er verfügbar gemacht wird.
Komponententyp	Muss auf festgelegt werden **Quick-Links** .
Verfügbarkeitsstartdatum	Datum, an dem der Inhalt zuerst für die Zielgruppe verfügbar sein soll.
Verfügbarkeitsenddatum	Endgültiges Datum, an dem der Inhalt gültig ist.

d. Geben Sie die Feldwerte in der folgenden Tabelle ein, oder überprüfen Sie sie.

Formular „Zeitplaninhalt“

Feld	Wert
Inhalt	Der neu erstellte Datensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Inhaltsspeicherort	UIB-Arbeitsbereich
Komponententyp	Quick-Links

e. Wählen Sie **Absenden**.

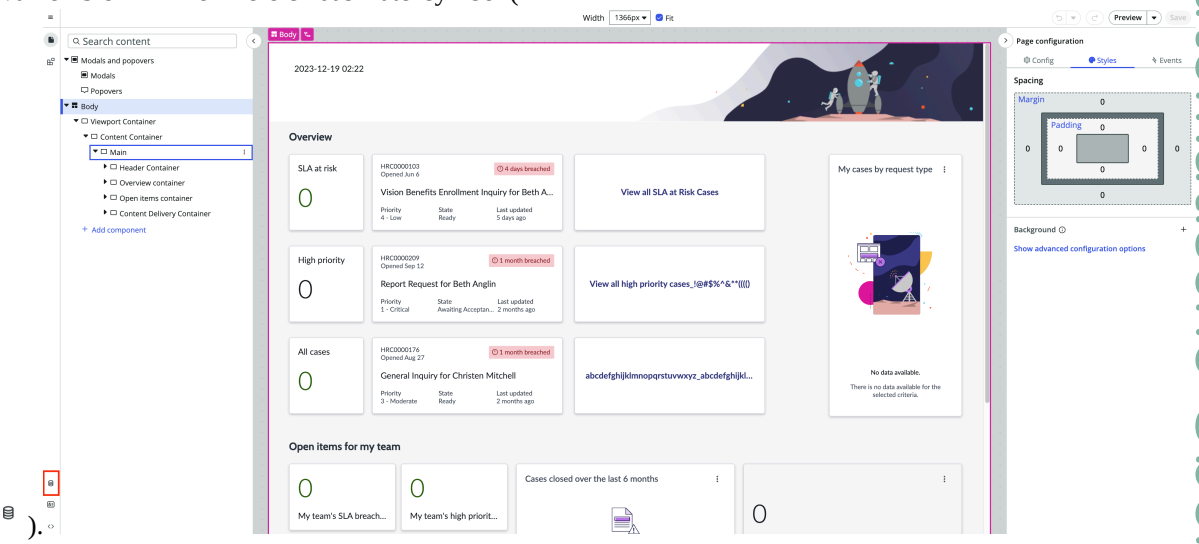
4. Ordnen Sie den oben erstellten Link der Quick-Link-Komponente in UI Builder zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.

b. Wahlweise: Wählen Sie Aus **Zielseite – Standard** Wenn Sie keine Zielseitenvariante konfiguriert haben.

c. Wahlweise: Wählen Sie Ihre Zielseitenvariante aus.

d. Wählen Sie im linken Bereich das Datensymbol (

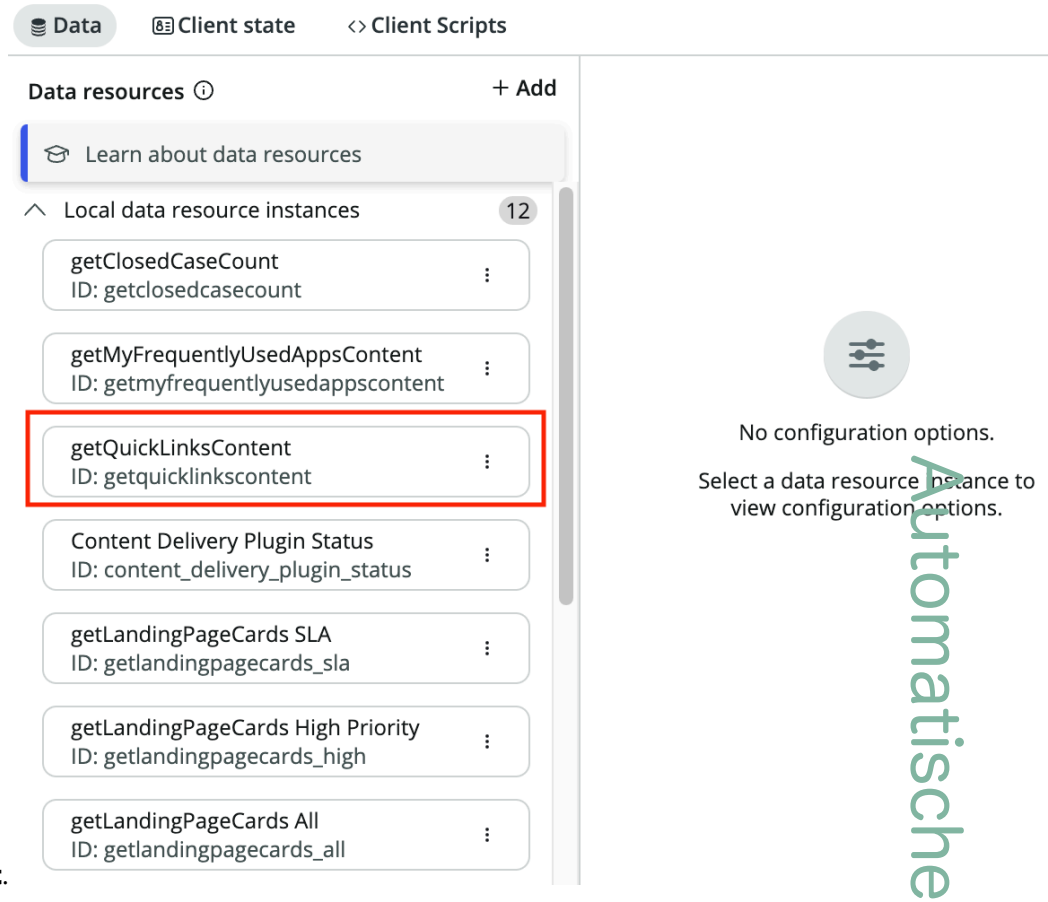


).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie Aus



GetQuickLinksContent.

f. In **Inhalts-ID** Feld den Namen der Inhaltsgruppe eingeben.

g. Wählen Sie **Speichern**.

Ordnen Sie die Module des Navigationsbereichs im HR-Mitarbeiterbereich neu an

Greifen Sie schnell auf die Module des Navigationsbereichs im HR-Mitarbeiterbereich zu. Beispiele: Startseite, Liste, Posteingang usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Von **Experiences** Liste, wählen Sie aus **HR-Mitarbeiterbereich** .
3. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie in UI Builder** .
4. Navigieren Sie auf der Seite „HR-Mitarbeiterbereich-Experience“ zum Abschnitt „Seitennavigation“. In diesem Abschnitt werden alle Module im linken Navigationsbereich im Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement angezeigt.
5. Ziehen Sie die Module in die gewünschte Reihenfolge.

Seitenkonfigurationen

Verwenden Sie Seitenkonfigurationen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Um Ihren Anwendern eine anwenderdefinierte Experience bereitzustellen.

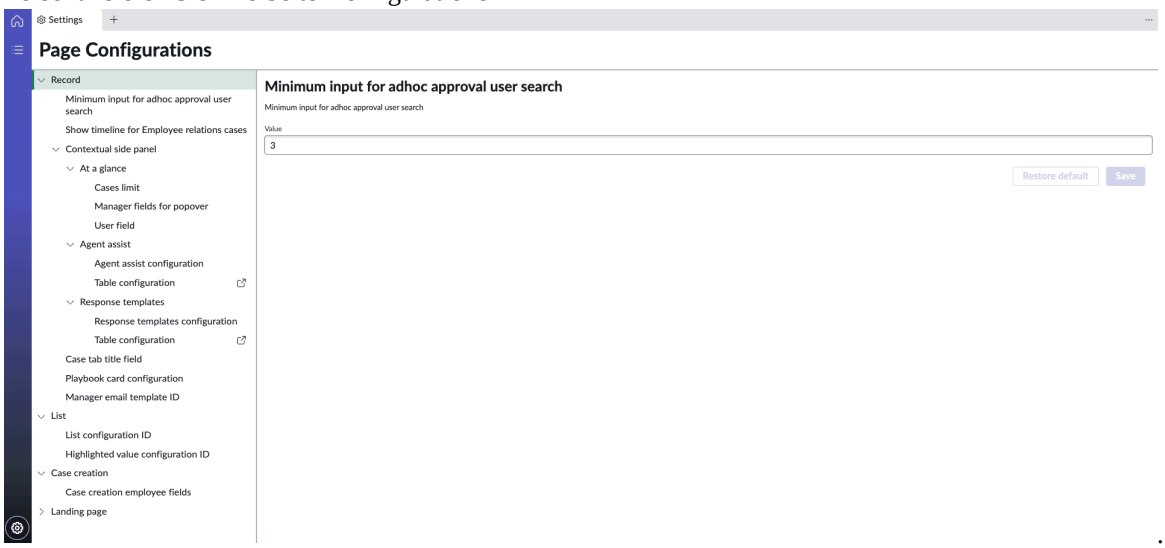
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).
3. Personalisieren Sie Ihre Seitenkonfigurationen



Feldbeschreibungen finden Sie unter Referenz für Seitenkonfigurationen.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden

Verwenden Sie als HR-Mitarbeiter die Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Um mit Mitarbeitern zu interagieren, auf Anfragen zu reagieren und Probleme zu lösen.

Hinweis: Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, finden Sie weitere Informationen unter HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Sie können mit der Arbeit in beginnen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Aus einem dieser Bereiche:

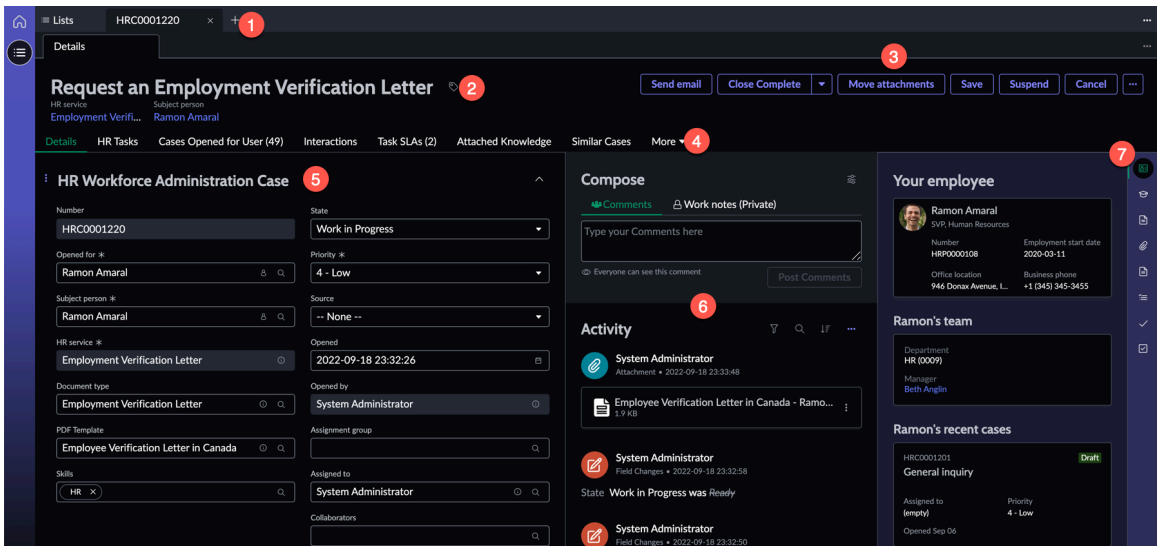
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zielseite
- Warteschlangenliste
- Posteingang von HR-Mitarbeitern
- Chat
- Telefon
- Globale Suche

Für zusätzliche Informationen zur Arbeit in Mitarbeiterbereich, Siehe Mit Arbeitsbereich .

Mit dem HR-Fallformular können Sie mehrere Fälle verwalten, Informationen anzeigen, die sich auf einen Fall beziehen, und Wissensartikel oder ähnliche Fälle verwenden, um den Fall zu verwalten.

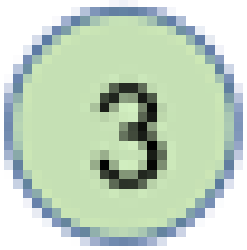
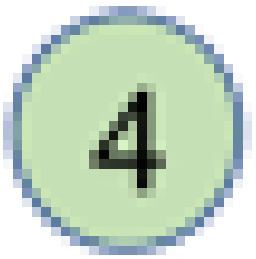


Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Fallformular-Legende

Anzahl	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
1	Registerkarten	Verwenden Sie Registerkarten, um die Datensätze anzuzeigen, die einem HR-Fall zugeordnet sind, z. B. Falldetails und Aufgaben. Sie können eine Registerkarte auswählen und zu den Informationen springen. Untergeordnete Registerkarten werden unter den oberen Registerkarten angezeigt und zeigen Falldetails, HR-Profilinformationen und Aufgaben an. **Hinweis:** Alle Referenzen, die Sie auf einer übergeordneten Registerkarte auswählen, werden als untergeordnete Registerkarte geöffnet.

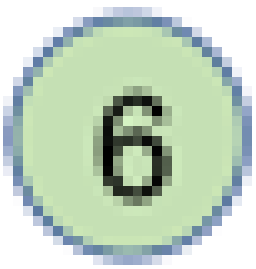
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Fallformular-Legende (Fortsetzung)

Anzahl	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	Formularheader	Zeigt kurze Details eines HR-Falls an. Dazu gehören HR-Service, Priorität, Status und der zugewiesene HR-Mitarbeiter.
	UI-Aktionen	Aktionsschaltfläche, mit der Sie die vorgenommenen Änderungen speichern, den Status ändern, Vorgänge abbrechen oder andere relevante Aktionen für einen Fall durchführen können. **Hinweis:** Die angezeigten Schaltflächen ähneln der nativen Benutzeroberfläche der Plattform. Welche Schaltflächentypen angezeigt werden, hängt vom Typ und Status des HR-Falls ab.
	Zugehörige Elemente	Verwenden Sie das Menü „Zugehörige Elemente“, um Informationen zu Details, Aufgaben und anderen Informationen anzuzeigen, die einem Fall zugeordnet sind. Zeigt auch Details der Datensätze aus anderen Tabellen an, die eine Beziehung zum HR-Fall haben. Dieses Menü bietet eine schnelle und einfache Möglichkeit, Informationen zu einem Fall und der betreffenden Person zu suchen. **Hinweis:** Der Typ des HR-Falls bestimmt die Registerkarten, die in diesem Menü angezeigt werden. Wenn ein Fall unter Playbook angezeigt wird, ändern sich diese Registerkarten. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicebereitstellung Playbook erkunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Fallformular-Legende (Fortsetzung)

Anzahl	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	Falldetails	Informationen zum Fall: • Betreffperson • Angeforderter HR-Service • Zugewiesene Priorität • Zuweisungsgruppe • Zugewiesener HR-Mitarbeiter • Beschreibung • Anmerkungen und Arbeitsnotizen
	Aktivitätenstrom	Kommentare, Arbeitsnotizen sowie aktuelle und vergangene Status des Falls.
	Kontextbezogener Seitenbereich	Verwalten und bearbeiten Sie den Fall mithilfe verschiedener aufgabenorientierter Symbole. Welche Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, hängt von der Art des Falls ab, an dem Sie arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter .

Symbole für HR-Profile

Symbole, mit denen Sie schnell auf Informationen über die geöffnete und die betreffende Person zugreifen können.

- : Wählen Sie aus **Öffnen Sie das HR-Profil** Symbol für den Zugriff auf detaillierte Informationen zur Person im HR-Fall. Sie sehen Details wie HR-Profil, Mitarbeiterinformationen, Kontaktinformationen, für die Person geöffnete Fälle usw. Dieselben Informationen werden kurz im Seitenbereich auf einen Blick angezeigt.
- : Wählen Sie aus **Suchen Sie nach Datensatz** Symbol, um auf eine Liste aller zugehörigen Datensätze in Ihrem Unternehmen zuzugreifen. Die Liste wird angezeigt, die für das Feld relevant ist, in dem Sie suchen. Sie können in der Liste filtern oder sortieren, um Ihre Suchergebnisse zu verfeinern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- : Klicken Sie auf das Symbol „Open Deep-Link” (Deep-Link öffnen), um auf Informationen außerhalb der Anwendung zuzugreifen und den Fall zu bearbeiten. Informationen zum Konfigurieren von Deep-Links finden Sie unter Link-Generator für HR-Servicebereitstellung.

Hinweis: Informationen zum Einrichten anwenderdefinierter Aktionen für Datensatzfelder finden Sie unter Richten Sie anwenderdefinierte Aktionen für Datensatzfelder im Arbeitsbereich ein .

Listen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Listen sind eine einfache Möglichkeit, auf Fälle in verschiedenen Kategorien zuzugreifen. Sie können beispielsweise schnell eine Liste von HR-Fällen in Lebenszyklusereignissen oder Fällen im Zusammenhang mit der Gehaltsabrechnung abrufen.

Der Standard **Listen** HR-Fälle anzeigen, die wie folgt kategorisiert sind:

HR-Falllisten

Typ der Listen	Beschreibung
Alle HR-Fälle	Die folgenden Kategorien von HR-Fällen werden angezeigt: • **Mir zugewiesen** : Liste der Ihnen zugewiesenen Fälle. • **Zusammenarbeit** : Liste der Fälle mit aktiver Zusammenarbeit. • **Öffnen** : Liste aller offenen Fälle. • **Offen: Nicht zugewiesen** : Liste aller nicht zugewiesenen offenen Fälle. • **Geschlossen** : Liste aller geschlossenen Fälle. • **Kürzlich aktualisiert** : Liste der Fälle, die von einem anderen Service Desk-Mitarbeiter als dem zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert wurden. • **Fall-SLAs** : Servicelevel-Vereinbarungsdetails von HR-Fällen.
Manuell	Ein einfacher Erfüllungstyp ohne zugeordnete Konfigurationen. Eine Anfrage von einem Mitarbeiter nach medizinischen Leistungen würde beispielsweise der HR-Mitarbeiter erfüllen, indem er sie beantwortet.
Serviceaktivität	Serviceaktivitäten erfüllen den HR-Service. Fügen Sie im Abschnitt **Serviceaktivitäten** am unteren Rand des HR-Serviceformulars einen oder mehrere Serviceaktivitäten hinzu, um den HR-Service zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Falllisten (Fortsetzung)

Typ der Listen	Beschreibung
	Hinweis: Serviceaktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete HR-Services sein. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren.
Lebenszyklus-Ereignisse	HR-Fälle, die durch Lebenszyklusereignisse erfüllt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklusereignisfälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
Sonstige	HR-Fälle in den folgenden Kategorien: • HRIT-Fälle • Gehaltsabrechnungsfälle • Talentmanagementfälle • Total Rewards-Fälle • Personalverwaltungsfälle • Fälle zu Mitarbeiterbeziehungen
HR-Aufgaben	Alle HR-Aufgaben in den Kategorien Offen, Geschlossen, mir zugewiesen oder Offen – nicht zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mit eine Aufgabe für einen Fall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
HR-Profil	Verschiedene Arten von HR-Profilen.
Mitarbeiterdokumente	Dokumente, die zu Mitarbeitern gehören.
Wissen	Wissensartikel, die vom HR-Team verwendet und veröffentlicht werden.
Erinnerungen	Von den HR-Mitarbeitern erstellte Erinnerungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erinnerung in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
Delegierung	Fälle, die an Sie delegiert wurden oder die Sie an andere HR-Mitarbeiter delegiert haben. Die Delegierungsliste wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin „Granuläre Delegierung“ (com.glide.granular_service_delegation) aktiviert haben.

Sie können eigene Listen erstellen, um bestimmte Fälle anzuzeigen, die für Sie in relevant sind **Meine Listen** Registerkarte. Mit benutzerdefinierten **Meine Listen** können Sie schneller und effizienter arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Meine Listen erstellen. Allgemeine Informationen zur Verwendung von Listen finden Sie unter Mithilfe von Listen nach zu erledigender Arbeit suchen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Listen erstellen

Verwenden Sie **Meine Listen**, um eine benutzerdefinierte Liste von HR-Fällen zu erstellen, auf die Sie schnell zugreifen und mit der Sie beginnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das Listen-Symbol **Listen-Symbol** ().
3. Klicken Sie auf **Meine Listen**.
4. Klicken Sie Auf **Fügen Sie eine neue Liste hinzu** .
5. Klicken Sie auf **Mit vorhandener beginnen** oder **Selbst erstellen**.
   Wenn Sie auf **Mit vorhandener beginnen** klicken, werden vorhandene HR-Falllisten angezeigt, die Sie auswählen können, um benutzerdefinierte **Meine Listen** zu erstellen. Wenn Sie auf **Selbst erstellen** klicken, wird eine Liste aller Tabellen angezeigt, aus denen Sie eine Liste erstellen können.
6. Wählen Sie aus, wie Sie Ihre **Meine Liste** erstellen möchten, und füllen Sie die Felder aus.

Mit vorhandener beginnen

Feld	Beschreibung
Liste	Wählen Sie die HR-Fallkategorien aus, auf denen Ihre **Meine Listen** basieren sollen.
Listenname	Wird basierend auf der Auswahl unter **Liste** ausgefüllt. Sie können den Namen ändern, indem Sie überschreiben, was angezeigt wird.
Spalten auswählen	Die Spalten werden für Sie vorab angezeigt. Klicken Sie auf das**X**, um Spalten zu löschen, die nicht angezeigt werden sollen.
Filter hinzufügen	Fügen Sie Filter hinzu, um weiter zu definieren, welche Fälle in **Meine Listen** angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Kriterien werden im Voraus anhand der in der **Liste** ausgewählten Elemente ausgefüllt. Sie können Standardwerte bearbeiten, hinzufügen oder löschen.

Selbst erstellen

Feld	Beschreibung
Listenname	Der Name, der Ihre **Meine Listen** identifiziert. Geben Sie einen Namen für Ihre Liste ein.
Quelle auswählen	Die Tabelle, auf der Ihre **Meine Listen** basieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie Buchstaben oder den Namen der Tabelle ein, um eine Suche zu starten, und wählen Sie dann die Tabelle aus.
Spalten auswählen	Die Spalten, die in Ihren **Meine Listen** angezeigt werden sollen. Eine Liste von Spalten wird basierend auf der ausgewählten Tabelle angezeigt. Klicken Sie auf das**X**, um Spalten zu löschen, die nicht angezeigt werden sollen.
Filter hinzufügen	Fügen Sie Filter hinzu, um weiter zu definieren, welche Fälle in **Meine Listen** angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Kriterien werden im Voraus anhand der in der **Liste** ausgewählten Elemente ausgefüllt. Sie können Standardwerte bearbeiten, hinzufügen oder löschen.

7. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnis

Eine neue Liste wird für Sie erstellt. Ändern Sie die Reihenfolge Ihrer Listen mit **Neu Anordnen** Schaltfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie meine Listen im Arbeitsbereich . Sie können diese Tastenkombination auch verwenden **Strg + Umschalt + Pfeil Nach Links/Rechts** Zum Neuanordnen von Registerkarten in Listen.

Hinweis: Einige Anwender (insbesondere nicht-Administratoren) haben möglicherweise keinen Zugriff/keine Sichtbarkeit auf die Listen in den Arbeitsbereichen. Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie einen neuen HR-Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.

2. Um einen HR-Fall zu erstellen, klicken Sie auf das Symbol **Hinzufügen** (Pluszeichen).

3. Geben Sie im Suchfeld einen Namen, einen Teilnamen oder eine Fallnummer ein.

Durch die Suche nach einem Mitarbeiter können Sie überprüfen, ob Sie einen Fall für die richtige Person erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können in nach Fällen für inaktive Anwender suchen oder diese erstellen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Wenn Ihr Unternehmen **Employee Relations** verwendet, können Sie den Link **Verifizierung überspringen** wählen, um einen ER-Fall anzulegen, ohne „Geöffnet für Person“ anzugeben. Weitere Informationen zu Employee Relations finden Sie unter Erstellen Sie einen Mitarbeiterbeziehungsfall in der Core-UI.

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein neues Fallformular.
6. Wählen Sie **Fall erstellen**.
   Wenn der zu erstellende Fall dieselbe Betreffperson und denselben HR-Service hat und der Fall innerhalb von drei Tagen erstellt wird (konfigurierbar über HR-Administration/-Eigenschaften), wird eine Warnung angezeigt, dass ein ähnlicher Fall möglicherweise bereits vorhanden ist. Sie können wählen **Erstellen Sie einen neuen Fall** Oder **Abbrechen** .

   Hinweis: Informationen zur Eigenschaft sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out finden Sie unter HR-Eigenschaften.

Suchkriterien erweitern

Schränken Sie die Suchkriterien ein, indem Sie die Spalte angeben, in der nach Benutzern gesucht werden soll. Wenn ein HR-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls nach einem Benutzer sucht, stellen Sie genauere Suchergebnisse bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Fallerstellung Konfiguration**an.
2. Aktivieren Sie die Option **Teilsuche erzwingen**.
3. Wählen Sie unter „Name der Prioritätstabelle“ eine Tabelle aus.
4. Wählen Sie in der Prioritätsspalte eine Spalte aus, auf die Sie die Suche zuerst anwenden möchten.
   Angenommen, Sie haben in der Prioritätsspalte den Nachnamen ausgewählt. Wenn ein HR-Mitarbeiter nach einem Mitarbeiter sucht, wird zuerst nach dem Nachnamen und dann in den anderen Spalten gesucht.

Erstellen Sie mit eine Aufgabe für einen Fall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Wählen Sie einen Aufgabentyp aus, wenn Sie eine Aufgabe in einem Fall erstellen. Beim Zuweisen der Aufgabe an einen Mitarbeiter in Mitarbeiter-Center, Sie können auch anfordern, wie der Mitarbeiter den Abschluss dieser Aufgabe bestätigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement** Und wählen Sie einen Fall aus, dem Sie eine Aufgabe hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie auf den untergeordneten Registerkarten über dem Abschnitt „Falldetails” die Registerkarte **HR-Aufgaben** aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie einen **HR-Aufgabentyp** aus.

   Die verschiedenen Aufgabentypen, die Sie auswählen können, lauten:

HR-Aufgabentypen

Aufgabentyp	Beschreibung
HR-Service:	Ein HR-Service erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus. **Hinweis: Übergeordneter Massenfall** wird nur dann als Option angezeigt, wenn ein übergeordneter Fall für untergeordnete Massenfälle angelegt wird. Siehe Massenfall-Anforderungen erstellen.
Katalogelement übermitteln:	Ein Katalogelement erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
Bestellleitfaden übermitteln:	Ein Bestellleitfaden erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** einen Bestellleitfaden aus.
Mitarbeitereingabe erfassen:	Sammelt Informationen von Mitarbeitern. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllt oder überprüft. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitereingabe erfassen.
Prüfliste:	Geben Sie im Feld **Prüflistenelemente** die Prüflistenelemente an. Prüflisten sind Anweisungen oder Schritte, mit denen angegeben wird, wie die Aufgabe zu erledigen ist. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter In HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten.
Anmeldedaten:	Gibt an, dass Sie den Benutzer dazu auffordern, das Lesen eines Dokuments zu bestätigen, indem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
	er mit seinen Anmeldeinformationen angemeldet sein muss. Die Felder **Bestätigungstext** und **Bestätigungsdokument** werden angezeigt. Bei Verwendung dieser Felder werden ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Anmeldeinformationen angezeigt. Wählen Sie im Feld „Bestätigungsdokument” ein Dokument aus, das der Benutzer lesen soll. **Hinweis:** Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.
E-Signatur:	Benutzer signiert ein Dokument elektronisch. Wählen Sie im Feld **E-Signatur-Vorlage** die zu verwendende E-Signatur-Vorlage aus. **Hinweis:** ○ „E-Signature“ ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Sie verwaltete Dokumente, Wissensartikel oder HR-Dokumentvorlagen signieren können. Sie können Ihre Signatur, Ihre Anmeldeinformationen oder Ihre Bestätigung eingeben oder zeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-E-Signatur. ○ Wenn die HR-Dokumentvorlage den Dokumenttyp „E-Signatur-Vorlage“ aufweist, wählen Sie die HR-Dokumentvorlage aus, die der Signierer im HR-Fallformular signiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen.
Bei Abschluss markieren:	Der Benutzer wird benachrichtigt, und die Schaltfläche **Abgeschlossen** wird im HR-Service Portal angezeigt. Verwenden Sie die **Kurzbeschreibung**, um Details zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis:** **Bei Abschluss markieren** ändert den Status der Aufgabe zu **Geschlossen – vollständig**.
Dokument unterschreiben:	Fordert den Benutzer zum Signieren eines Dokuments auf. Ein Beispiel ist die Zusendung einer Schulvereinbarung zur Unterzeichnung im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
	Rahmen der Rückerstattung von Kursgebühren. Das Feld **Bestätigungstext** wird angezeigt. Bei der Verwendung dieses Feldes wird ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Signatur angezeigt. **Hinweis:** ○ Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. ○ Nachdem der Benutzer das Dokument unterschrieben hat, wird das Dokument mit der Signatur erstellt und an die Aufgabe angehängt. Die Aufgabe wird abgeschlossen, und das Dokument wird an den Fall angehängt.
Besprechung planen	Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer Besprechungseinladung für einen Mitarbeiter, während Sie an einem HR-Fall arbeiten. Sie können beispielsweise eine Besprechung mit einem neuen Mitarbeiter als Teil des Onboarding-Prozesses planen. ○ Sie können die verfügbaren Zeitfenster eines Mitarbeiters anzeigen und eine Besprechung planen. Der Mitarbeiter erhält eine Besprechungseinladung in Microsoft Outlook. ○ Sie können die Besprechungseinladung auch an externe Teilnehmer senden. **Hinweis:** Für die Funktion „Besprechungseinladung“ und „Zeitplanung“ müssen Sie installieren ServiceNow Microsoft Outlook-Spoke.
An Umfrage teilnehmen:	Wählen Sie im Feld **Umfrage** eine Umfrage aus, die dem Benutzer zugewiesen wird.
Dokumente hochladen:	Fordert die Person, die der Aufgabe zugewiesen ist, auf, Dokumente hochzuladen. Beispiele sind Quittungen, Kursanmeldungen oder Transkripte für Erstattungen von Kursgebühren. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
	Hinweis: Die Aufgabe muss den Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** aufweisen.
URL:	Das Feld **URL** wird angezeigt. Geben Sie einen URL-Link an, den der Benutzer beim Zugriff bestätigt.
Video anzeigen:	Das Feld **URL** wird angezeigt. Fordert die Person, der die Aufgabe zugewiesen ist, auf, ein Video anzusehen.

Hinweis: Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.

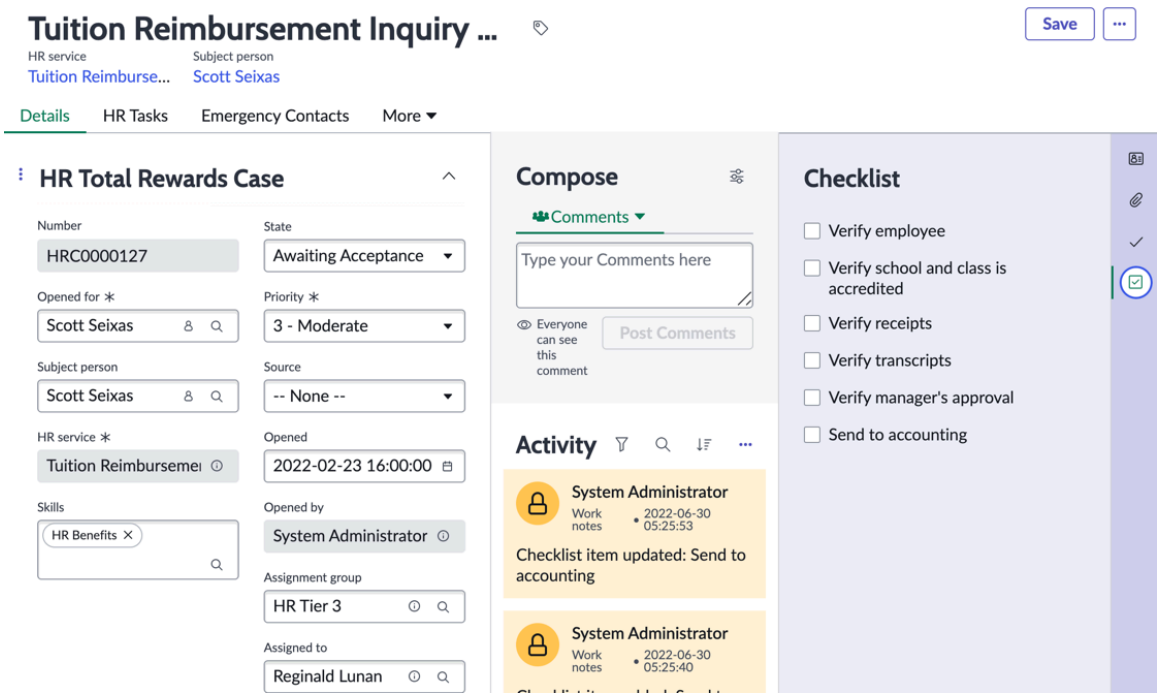
5. Wählen Sie **Speichern**.

   Sie können eine Aufgabe auch hinzufügen, indem Sie in den **Details** unter dem ... die Option **Aufgabe hinzufügen** auswählen.

In HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten

Indem Sie Prüflisten für einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe erstellen und verwenden, können Sie Probleme schneller, effizienter und mit weniger Fehlern lösen.

Die Prüflisten werden als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.



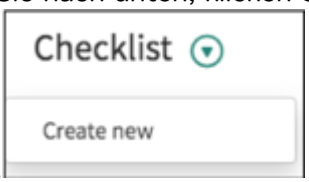
Wenn die Konfiguration für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage Prüflisten enthält, werden diese automatisch angezeigt. Eine Prüfliste für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage sorgt für Einheitlichkeit bei der Lösung von Problemen. Informationen zum Konfigurieren von Prüflisten finden Sie unter HR-Service konfigurieren und HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

Prüfliste direkt in einem HR-Fall erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um eine einmalige Prüfliste direkt in einem HR-Fall zu erstellen, erzeugen Sie den Fall in HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

- Wechseln Sie zur HR-Fallverwaltung, und öffnen Sie den erstellten Fall.
- Scrollen Sie nach unten, klicken Sie den Abwärtspfeil und dann auf **Neu erstellen**.



- Geben Sie die Anweisungen ein.

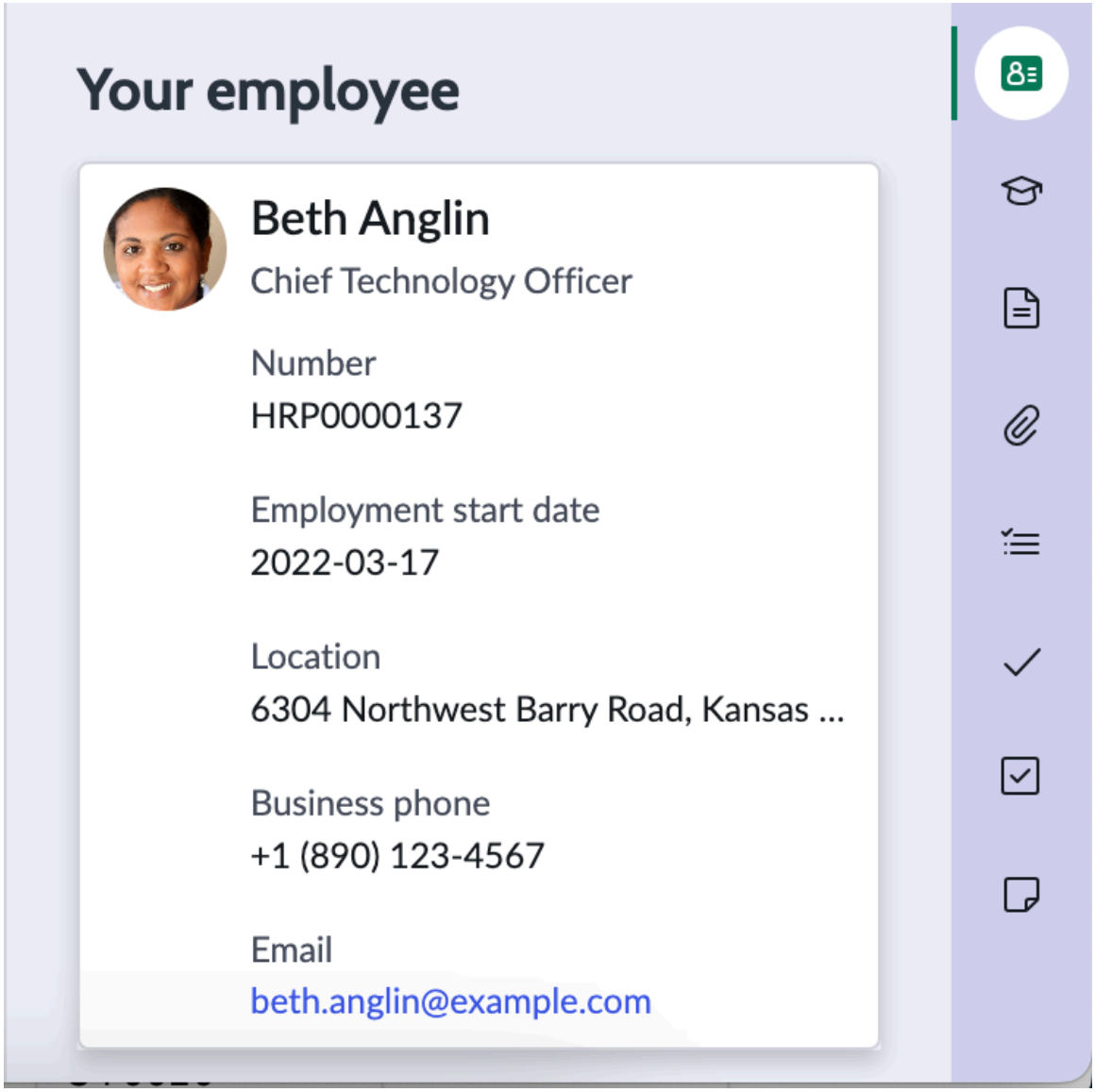
Hinweis: Diese Typen von Prüflisten sind für den einmaligen Gebrauch bestimmt und werden nur für den spezifischen Fall oder die spezielle Aufgabe angezeigt.

Kontextbezogener Seitenbereich von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Der kontextbezogene Seitenbereich von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement enthält Informationen, die Sie bei der Bearbeitung eines HR-Falls und der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern unterstützen.

Der kontextbezogene Seitenbereich enthält eine Spalte mit Symbolen, über Sie an Informationen gelangen. Verwenden Sie die Informationen bei der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern oder zum Abschluss des Falls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Welche Symbole angezeigt werden, hängt von der Art des HR-Falls ab, den Sie anzeigen.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich des Mitarbeiterbereichs

Symbol	Beschreibung
	Überblick: Stellt wichtige HR-Profildetails für einen schnellen Rückruf bereit. Wenn diese Informationen einfach verfügbar sind, können Service Desk-Mitarbeiter verstehen, wem sie bei der Kommunikation mit einem Mitarbeiter helfen möchten.
	Agent Assist: Stellt relevante Wissensartikel zum jeweiligen Fall bereit. Sie können auch Kommentare (für Mitarbeiter sichtbar) oder Arbeitsnotizen (für Mitarbeiter nicht sichtbar) eingeben oder alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Fall anzeigen. **Hinweis:** Agent Assist ist auch für HR-Interaktionen verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich des Mitarbeiterbereichs (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mitarbeiterdokumente: Listet Dokumente auf, die sich auf den Fall beziehen, den Sie gerade bearbeiten. Klicken Sie auf das Dokument, um es herunterzuladen oder umzubenennen. **Hinweis:** Damit Mitarbeiterdokumente angezeigt werden, muss für den kontextbezogenen Seitenbereich das Plugin „Employee Document Management“ [com.sn_employee_document_management] aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management von Mitarbeiterdokumenten.
	Anhänge: Dokumente, die für den HR-Fall relevant sind oder sich auf ihn beziehen, werden als Anhänge angezeigt. Diese Dokumente können zu Archivierungs- und Verlaufszwecken in Mitarbeiter-Dokumentenmanagement (EDM) verschoben werden. Beispielsweise sind Belege für die Erstattung von Schulungskosten Anhänge zu einem HR-Fall. Nachdem Sie Anhänge in Employee Document Management verschoben haben, werden sie zu Mitarbeiterdokumenten. Weitere Informationen finden Sie unter . • Um einem Fall Anhänge hinzuzufügen, klicken Sie auf **Wählen Sie Datei Aus** . • Um alle Anhänge gleichzeitig herunterzuladen, wählen Sie aus Und wählen Sie aus **Alle herunterladen** . • Um nur einen bestimmten Anhang herunterzuladen, wählen Sie einen bestimmten Anhang aus , Und wählen Sie aus **Herunterladen** . • Um alle Anhänge gleichzeitig zu löschen, wählen Sie aus  Und wählen Sie aus **Löschen Sie alle** . • Um nur einen bestimmten Anhang zu löschen, wählen Sie einen bestimmten Anhang aus , Und wählen Sie aus **Löschen** . **Hinweis:** Ein kleiner grüner Punkt zeigt an, dass Anhänge vorhanden sind .
	Vorlagen: Zeigt wiederverwendbare Vorlagen an, mit denen Sie bestimmte Felder eines Falls automatisch ausfüllen können. Wählen Sie die erforderliche Vorlage aus, damit die Vorlagenwerte automatisch für den Fall ausgefüllt werden.
	Antwortvorlagen: Zeigt wiederverwendbare Nachrichten an, die Sie bei der Antwort auf einen Mitarbeiter verwenden können, der eine Frage zu seinem Fall hat. Kopieren Sie den Text aus der Antwortvorlage, die Sie verwenden möchten, und fügen Sie ihn in den Abschnitt „Kommentare“ oder „Arbeitsnotizen“ des HR-Falls ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich des Mitarbeiterbereichs (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Arbeitsvorlagen werden von einem HR-Service konfiguriert und stellen eine schnelle, konsistente und effiziente Möglichkeit dar, allgemeine Fragen im Zusammenhang mit HR-Fällen zu beantworten. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung.
	Anweisungen zur Erfüllung: Bieten fokussierte und gezielte Informationen darüber, wie ein HR-Fall schneller und effizienter abgeschlossen werden kann. Dies kann spezielle Anweisungen, KB-Artikel oder eine Prüfliste zur Vorgehensweise umfassen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Erfüllungsanweisungen.
	Prüfliste: Stellt eine Liste der Dinge bereit, die überprüft oder erledigt werden müssen. Die Prüfliste hilft Ihnen, ein Problem effizient und schneller zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter In HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten.
	Verwenden Sie persönliche Notizen, um Informationen hinzuzufügen, die nicht abgeschlossen sind und nicht im Fallverlauf nachverfolgt werden dürfen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie persönliche Notizen hinzu

Mit auf einen Blick in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie **Auf einen Blick** Funktion im kontextbezogenen Seitenbereich zum schnellen Anzeigen von HR-Profilinformationen für **Geöffnet für Person** In einem HR-Fall, mit dem HR-Service Desk-Mitarbeiter Mitarbeiteranfragen besser unterstützen und lösen können.

Im Bereich „Auf einen Blick“ werden wichtige HR-Profildetails über den Mitarbeiter angezeigt, z. B. Berufsbezeichnung, Beschäftigungsstartdatum, Bürostandort, Kontaktinformationen und Organisationsdetails. HR-Mitarbeiter können schnell auf diese Informationen zugreifen, damit sie die Mitarbeiter, denen sie helfen möchten, besser verstehen.

HR-Profil

Was unter angezeigt wird **Ihr Mitarbeiter** Abschnitt hängt davon ab, was Sie für das HR-Profil konfigurieren. Sie können jedes HR-Profil öffnen und die Felder bearbeiten, die angezeigt werden sollen, indem Sie sie hinzufügen oder entfernen. Die von Ihnen ausgewählten Felder werden für alle HR-Profile angezeigt, Felder mit Daten werden jedoch nur in angezeigt **Ihr Mitarbeiter** Abschnitt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Bereich auf einen Blick.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Betreffperson in einem HR-Fall keinen HR-Profildatensatz hat, wird das Symbol auf einen Blick nicht im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Wenn Sie die Betreffperson ändern, werden die Profilinformationen dieser Person auch sofort in aktualisiert **Ihr Mitarbeiter** Abschnitt, mit dem Sie die richtige Person überprüfen können, noch bevor Sie den Change speichern.

Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitbare Feldkonfiguration für HR-Profile.

Konfigurieren Sie den Bereich auf einen Blick

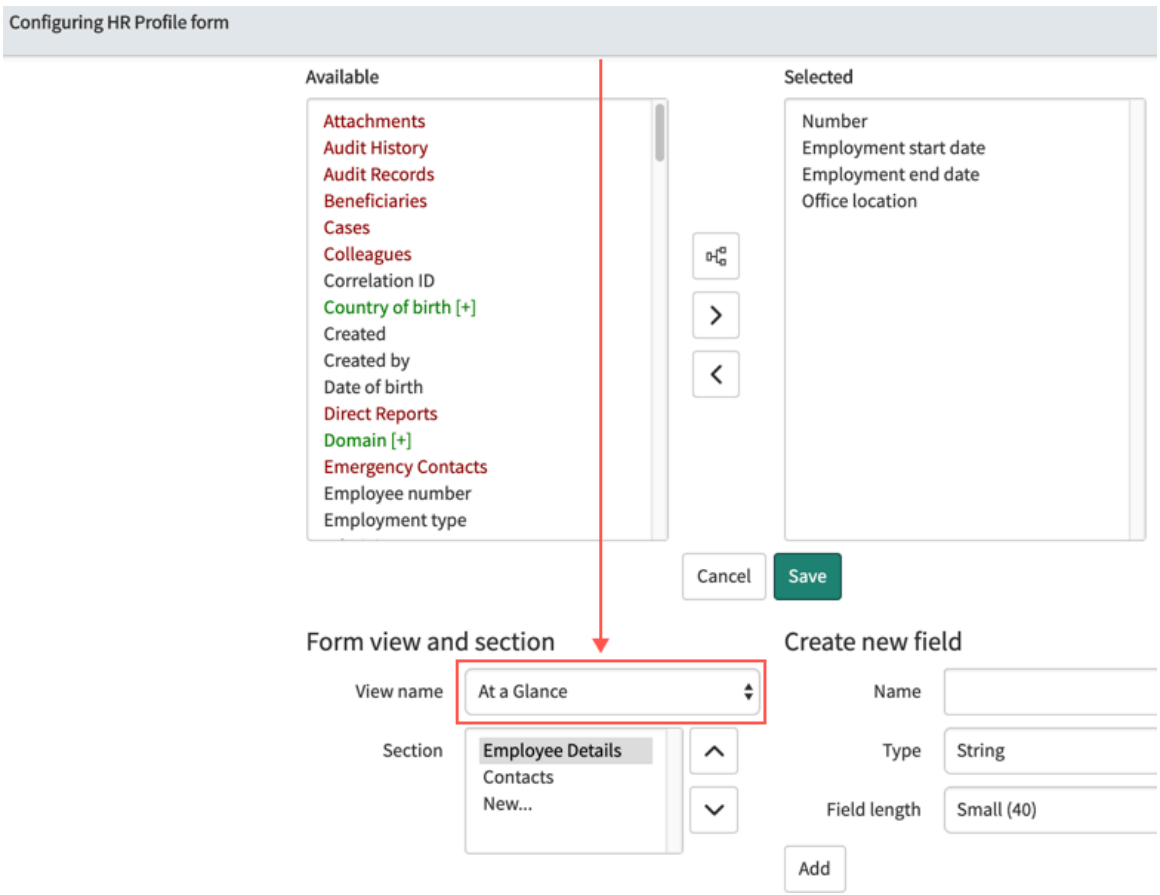
Sie können den Bereich auf einen Blick konfigurieren, indem Sie HR-Profilfelder für die Abschnitte Mitarbeiterdetails und Kontakte hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profile**an.
2. Öffnen Sie einen beliebigen HR-Profildatensatz.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
4. In **Formularansicht und -Abschnitt** , Klicken Sie auf **Name der Ansicht** Dropdown, und wählen Sie aus **Auf einen Blick** Feld.



5. Wählen Sie die Felder aus, die Sie in den Abschnitten „Mitarbeiterdetails“ und „Kontakte“ konfigurieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist der Bereich auf einen Blick so konfiguriert, dass grundlegende Mitarbeiterdetails angezeigt werden. Sie können Felder aus den Abschnitten Mitarbeiterdetails und Kontakte auswählen, um Felder im Bereich auf einen Blick hinzuzufügen oder zu entfernen.

Hinweis: Der Bereich „Auf einen Blick“ ersetzt die Menübandkomponente „Customer 360“.

6. Fügen Sie Felder für diesen Abschnitt hinzu, oder entfernen Sie sie.

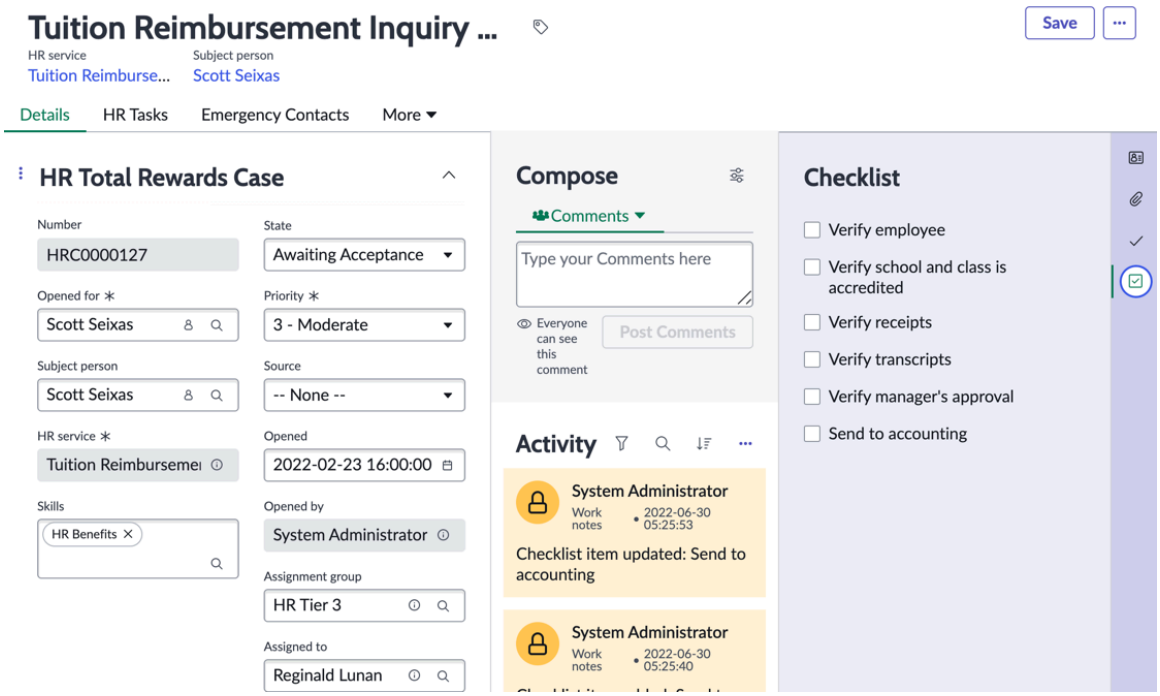
   Wenn ein Feld keinen entsprechenden Wert aufweist, wird es nicht im Bereich angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Prüflisten in verwenden Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Indem Sie Prüflisten für einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe erstellen und verwenden, können Sie Probleme schneller, effizienter und mit weniger Fehlern lösen.

Die Prüflisten werden als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.



Wenn die Konfiguration für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage Prüflisten enthält, werden diese automatisch angezeigt. Eine Prüfliste für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage sorgt für Einheitlichkeit bei der Lösung von Problemen. Informationen zum Konfigurieren von Prüflisten finden Sie unter HR-Service konfigurieren und HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

Prüfliste direkt in einem HR-Fall erstellen

Um eine Prüfliste direkt in einem HR-Fall zu erstellen, wählen Sie aus **Prüflisten** .

1. Klicken Sie Auf **Element hinzufügen** .
   a. In **Text des Kontrollkästchens** , Fügen Sie Anweisungen hinzu.
   b. Wählen Sie Aus **Link hinzufügen** Zum Hinzufügen von Linktext und Link.
   c. Wählen Sie Aus **Anwenden** Und **Speichern** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Um ein Prüflistenelement umzubenennen, wählen Sie aus **Bearbeiten** . Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen Sie aus **Speichern** .
3. Um ein Prüflistenelement neu anzuordnen, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
   a. Wählen Sie Aus **Element neu anordnen** .
   b. Ziehen Sie das Element, und platzieren Sie es an der gewünschten Position.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
4. Um ein Prüflistenelement zu löschen, wählen Sie aus **Element entfernen** .

Hinweis: Diese Typen von Prüflisten sind für den einmaligen Gebrauch bestimmt und werden nur für den spezifischen Fall oder die spezielle Aufgabe angezeigt.

Antwortvorlagen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Antwortvorlagen enthalten Informationen zur Lösung eines HR-Falls oder einer HR-Aufgabe oder zur Unterstützung eines Mitarbeiters bei der Anfrage.

Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie bei der Arbeit an ähnlichen HR-Fällen effizient und einheitlich vorgehen.

Antwortvorlagen stellen wiederverwendbare Nachrichten bereit. Kopieren Sie diese Nachrichten, und fügen Sie sie in eine E-Mail, einen Chat, zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen ein, oder nutzen Sie sie als Gesprächspunkte am Telefon.

Kanäle der Antwortvorlage

Antwortvorlagenkanäle teilen Ihre Antwortvorlagen in Medienkategorien. Möglicherweise möchten Sie, dass Antworten in einer Chat-Antwort einen etwas anderen Text haben als in einer E-Mail-Antwort. Oder Sie möchten nicht, dass eine bestimmte Vorlage für den Chat angezeigt wird. Das Basissystem bietet die folgenden Kanäle:

- Chat
- E-Mail
- Formular

Hinweis: Das Formular enthält Text, den Sie in den Kommentaren oder Arbeitsnotizen zu einem HR-Fall verwenden können.

Weitere Informationen zum Einrichten eines Antwortvorlagenkanals finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen.

Weitere Informationen zum Einrichten einer Antwortvorlage finden Sie unter Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung.

Verwenden einer Antwortvorlage in einem HR-Fall- oder HR-Aufgabendatensatz

Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Kommentare oder Arbeitsnotizen für einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe einfügen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe aus.

Element	Schritte
HR-Fall	**a.** Auswahlvorgang **Alle HR-Fälle** > **Mir zugewiesen**an. **b.** Wählen Sie den HR-Fall aus.
HR-Aufgabe	**a.** Auswahlvorgang **HR-Aufgaben** > **Mir zugewiesen**an. **b.** Wählen Sie die HR-Aufgabe aus.

4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Antwortvorlagen ( ).
5. Wählen Sie das Symbol Antwortvorlagen anzeigen ( ) Zum Anzeigen von Vorlagen basierend auf der Spracheinstellung des ausgewählten Anwenders.
   Beispielsweise werden nur Antwortvorlagen in französischer Sprache für angezeigt **Zugewiesen an** Anwender, da Französisch in ausgewählt wurde **Sprache** Feld im Anwenderprofil von **Zugewiesen an** .
6. Wählen Sie die Antwortvorlage aus.
7. Wählen Sie aus **In Zwischenablage kopieren** Schaltfläche und fügen Sie den Text in ein **Kommentare/Arbeitsnotizen** Bereich.
8. Wählen Sie **Kommentar veröffentlichen** aus.
   Die wiederverwendete Nachricht ist unter sichtbar **Kommentare/Arbeitsnotizen** Abschnitt an die Betreffperson.

Verwenden einer Antwortvorlage im Chat

Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in einen Chat einfügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Das Plugin Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) muss aktiviert sein, damit Antwortvorlagen im Chat verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für HR-Servicebereitstellung.

Hinweis: Derzeit ist der Chat nur für Interaktionen in verfügbar Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Stellen Sie sicher, dass **Posteingang** Status ist auf festgelegt **Verfügbar** .
3. Wenn ein Chat an Sie weitergeleitet wird, wählen Sie Akzeptieren.
4. Ein Interaktionsdatensatz wird automatisch erstellt, und Sie können mit dem Mitarbeiter chatten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Antwortvorlagen anzuzeigen, geben Sie /r im Chatbereich ein, und eine Liste der Antwortvorlagen wird angezeigt.

5. Wählen Sie die Antwortvorlage aus, und der Text wird im Chat-Fenster angezeigt.
6. Wählen Sie die Schaltfläche „Senden“, um die Nachricht zu übertragen.

Verwenden einer Antwortvorlage in einer E-Mail

Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in E-Mails einfügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Details** eines HR-Falls auf die Schaltfläche **Weitere Aktionen** und wählen Sie dann **E-Mail verfassen** aus.
2. Klicken Sie in der Registerkarte „Neuer E-Mail-Entwurf“ auf das Symbol „Antwortvorlagen“ ( ).
3. Öffnen Sie die Antwortvorlage, kopieren Sie den Text, und fügen Sie ihn in den Textkörper der E-Mail ein. Die **Bis** Das Feld wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der Betreffperson ausgefüllt. Sie können die E-Mail-Adresse jedoch ändern, um die E-Mail an eine andere Person zu senden.
4. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.

Fügen Sie persönliche Notizen hinzu

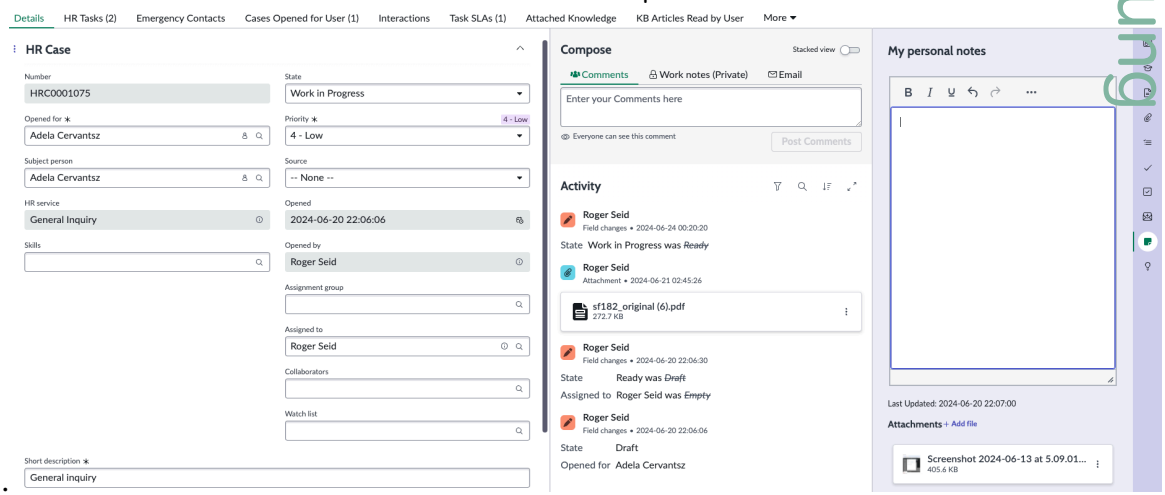
Verwenden Sie persönliche Notizen, um Informationen hinzuzufügen, die nicht abgeschlossen sind und nicht im Fallverlauf nachverfolgt werden dürfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsnotizen sind für alle Service Desk-Mitarbeiter zugänglich, die an einem Fall arbeiten. In einigen Fällen möchten Service Desk-Mitarbeiter möglicherweise nicht, dass private Notizen oder bewegliche Teile von Informationen zu einem Fall (z. B. Mitarbeiterbeziehungsfall) von anderen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden. In einem solchen Szenario können Service Desk-Mitarbeiter persönliche Notizen



verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie aus **Listen** Symbol ( ).
3. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die aus **Persönliche Notizen** Symbol( ).

   Hinweis: Nur der Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, hat Zugriff zum Bearbeiten der persönlichen Notizen. Im Falle einer Fallübertragung hat der letzte Service Desk-Mitarbeiter schreibgeschützten Zugriff auf die persönlichen Notizen.

5. Geben Sie Ihre Notizen ein.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **+Datei hinzufügen** Zum Hinzufügen eines Anhangs.

Lösen Sie HR-Fälle mithilfe von geführten Entscheidungsstrukturen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Lösen Sie HR-Fälle schnell mithilfe von geführten Entscheidungsstrukturen, die eine vordefinierte Reihenfolge von Fragen zur Selektierung von Mitarbeiterfällen bieten.

Vorbereitungen

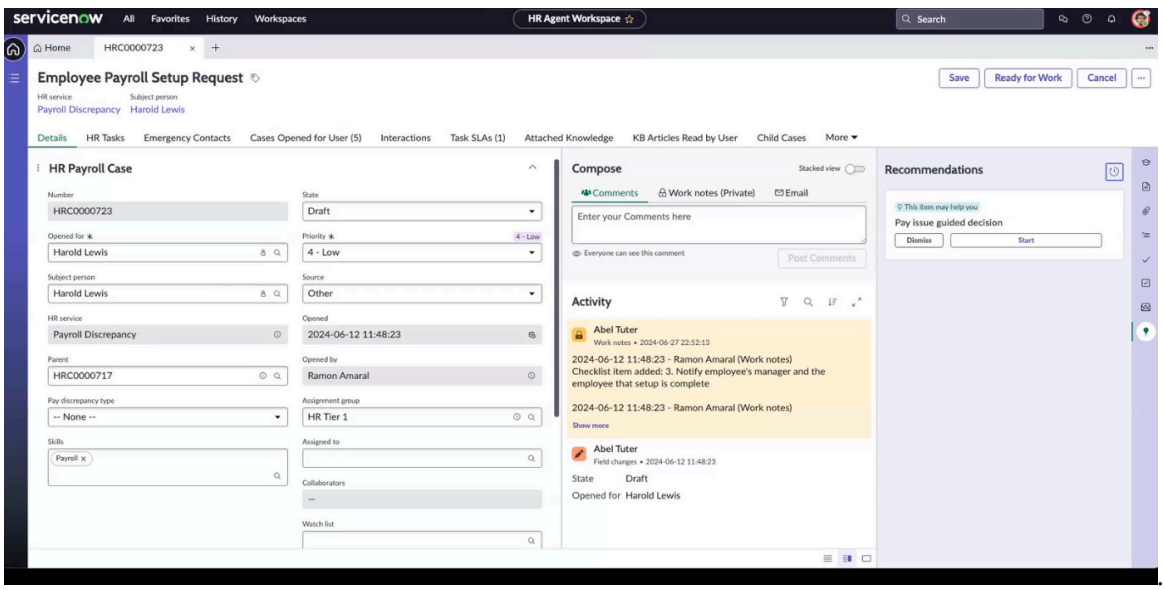
Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.admin oder sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu geführten Entscheidungsstrukturen finden Sie unter Geführte Entscheidungen konfigurieren .

Prozedur

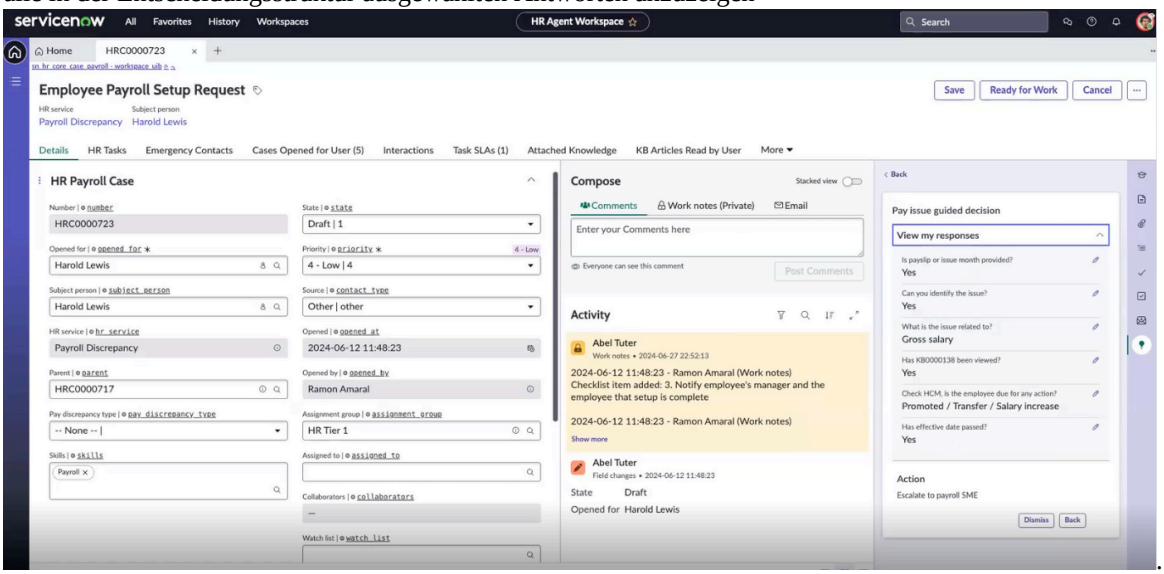
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Empfehlungen ( ).
5. Wählen Sie Aus **Starten**



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie Ihre Antwort und dann aus **Als Nächstes** Um die Entscheidungsstruktur zu durchlaufen.
7. Wenn Sie die Entscheidungsstruktur beenden möchten, wählen Sie aus **Schließen** .
8. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie meine Antworten an** Um alle in der Entscheidungsstruktur ausgewählten Antworten anzuzeigen



Zeigen Sie eine Beispiel-Entscheidungsstruktur in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Zeigen Sie Beispielstrukturen an, die allgemeine Anfragen oder Gehaltsabrechnungsfälle in selektieren Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - **Struktur Für Allgemeine Leistungen**
   - **Geführte Entscheidung für Zahlungsproblem**
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** Um die Struktur in anzuzeigen **Entscheidungsstrukturgenerator** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren von Entscheidungsstrukturen in Decision Tree Builder .

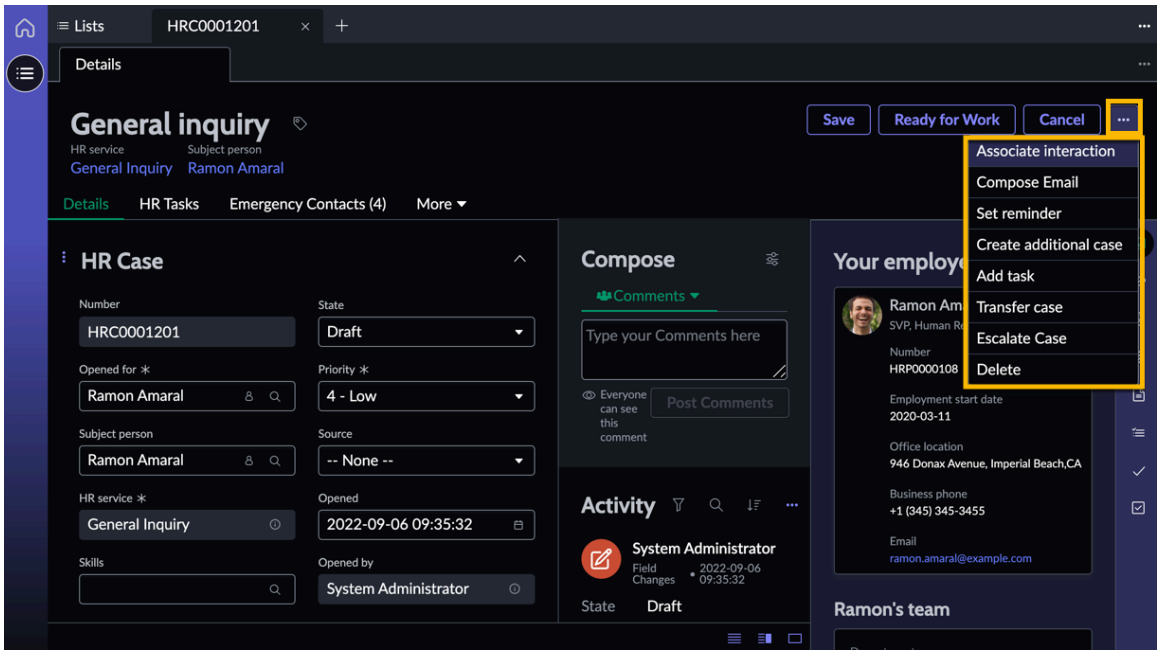
Verwenden Sie das Symbol mehr in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Sie können verwenden Symbol „mehr“ von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Zur Ausführung vieler Aufgaben im Zusammenhang mit der Arbeit an einem HR-Fall.

Das Symbol „mehr“ wird in der oberen rechten Ecke der Registerkarte „Details“ angezeigt, wenn Sie an einem Fall arbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Von hier aus können Sie:

- Interaktion zuordnen: Ordnen Sie den angezeigten Fall einer Interaktion zu. Weitere Informationen finden Sie unter .
- Eine E-Mail verfassen: Sie können eine E-Mail aus einem HR-Fall heraus versenden. Zum Verfassen und Versenden der E-Mail wird die Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** geöffnet. Das Feld **An** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person aktualisiert. Der Mitarbeiter kann die E-Mail beibehalten oder eine neue E-Mail hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail wird in gesendet Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Erinnerung festlegen: Erstellen Sie eine Erinnerung, um die Nachverfolgung bis zu einem bestimmten Datum sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erinnerung in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Zusätzlichen Fall erstellen: Erstellen Sie einen weiteren HR-Fall, ohne den Fall zu verlassen, den Sie anzeigen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Falls aus einem HR-Fall.
- Aufgabe hinzufügen: Fügen Sie dem Fall eine HR-Aufgabe hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mit eine Aufgabe für einen Fall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Fall übertragen: Klassifizieren Sie einen Fall für einen anderen HR-Service neu. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Fall eskalieren: Weisen Sie wichtige Fälle einer anderen Stufe oder einem Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Fachwissen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Fall wird in eskaliert Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Löschen: Löschen Sie den Fall, an dem Sie arbeiten.

Erstellen Sie eine Erinnerung in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Sie können Erinnerungen aus einem HR-Fall oder einer HR-Aufgabe erstellen, um eine Information zu erhalten, mit der Sie bis zu einem bestimmten Datum nachverfolgen können. Erinnerungen ermöglichen eine rechtzeitige Kommunikation und stellen sicher, dass die Aktionen ergriffen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Suchen Sie den Fall, für den Sie eine Erinnerung hinzufügen möchten.
   Weitere Informationen zur Suche nach einem HR-Fall finden Sie unter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden.
3. Klicken Sie auf das *** Symbol „Mehr”.
4. Wählen Sie Aus **Erinnerung festlegen** .
5. Füllen Sie die Felder aus.

Neue Erinnerung erstellen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Text, der die Erinnerung beschreibt
Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der Sie die Erinnerung erhalten möchten.
Aufgabe	Die Aufgabe oder der Fall, die der Erinnerung zugeordnet sind. Wird automatisch basierend auf dem Fall oder der Aufgabe angezeigt, die Sie beim Erstellen der Erinnerung angezeigt haben
Anwender	Der Name des angemeldeten Benutzers, der die Erinnerung erstellt hat
Erinnerung	Status der Erinnerung

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können Ihre Erinnerungen in der HR-Fallliste anzeigen, indem Sie nach unten scrollen und auswählen **Erinnerungen** .

Hinweis:

- Wenn die Warnung aktiviert ist, wird im Benachrichtigungssymbol ( ) Und die Benachrichtigungsnachricht scrollt über den Bildschirm, um Sie daran zu erinnern.
- Erinnerungsbenachrichtigungen werden nur für den Anwender angezeigt, der die Erinnerungen festgelegt hat.

Erstellen eines Falls aus einem HR-Fall

Erstellen Sie zusätzliche Fälle direkt aus dem HR-Fall, an dem Sie in arbeiten Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Eine praktische und zeitsparende Funktion von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Hat alles, was Sie als HR-Mitarbeiter benötigen, an einem Ort.

Um einen Fall zu erstellen, müssen Sie keinen Fall verlassen, an dem Sie arbeiten, und später versuchen, ihn zu finden. Weiteren HR-Fall erstellen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein HR-Fall, den Sie anzeigen.
- Ein HR-Profil, das im angezeigten Fall angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus, aus dem Sie einen zusätzlichen Fall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf Symbol in der oberen rechten Ecke der Registerkarte „Details“.
4. Klicken Sie auf **Zusätzlichen Fall erstellen**.
5. Suchen Sie auf der neuen Registerkarte nach Name oder Fallnummer, um den Mitarbeiter zu überprüfen, der diesen Fall anfordert.
6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Geben Sie die Details wie Kompetenzzentrum, HR-Service und geöffnet für ein.
8. Klicken Sie Auf **Fall erstellen** .

Übertragen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Viele Fälle werden als Fall vom Typ „Allgemeine Anforderung“ erstellt. Nachdem Sie die Anforderungen des Mitarbeiters recherchiert haben, können Sie einen vorhandenen Fall an einen anderen HR-Service übertragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Informationen zum Konfigurieren der Übertragung von HR-Fällen und der Klassifizierung der entsprechenden Eigenschaften finden Sie unter HR-Fall übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Suchen Sie den Fall, den Sie übertragen möchten.
   Weitere Informationen zur Suche nach einem HR-Fall finden Sie unter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Mehr”.
4. Wählen Sie Aus **Fall übertragen** .
5. Wählen Sie eine der beiden Optionen aus **Übertragungstyp** .
   - **Übertragung mit vorhandener Fallnummer** : Die HR-Fallnummer ändert sich nicht, Links werden zum neuen Fall umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden an den neuen Fall übertragen.
   - **An eine neue Fallnummer übertragen** : Die HR-Fallnummer ändert sich, Links werden nicht umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden nicht übertragen. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz. Der ursprüngliche Fallstatus wird in geändert **Abgeschlossen** Und wurde abgebrochen.
6. Wählen Sie ein entsprechendes Kompetenzzentrum aus.
7. Von **Neuer HR-Service** , Wählen Sie den HR-Service aus, den Sie Ihrem Fall zuweisen möchten.
8. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie einen HR-Fall von einem HR-Service an einen anderen übertragen, werden einige Feldwerte nicht an den neuen Fall übertragen. Der aktuelle Fall und seine untergeordneten Aufgaben werden geschlossen.

Hinweis: Die Priorität wird aus dem ursprünglichen Fall übertragen und überschreibt nicht die HR-Vorlage für den neuen HR-Fall.

Die betreffende Person erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit dem geschlossenen Fall und den Informationen zum übertragenen Fall. Antworten auf die E-Mail werden im Kommentarbereich des HR-Falls erfasst. Wenn die betreffende Person auf die E-Mail im Zusammenhang mit dem geschlossenen Fall antwortet, wird die Antwort in den Kommentaren sowohl im geschlossenen als auch im übertragenen Fall erfasst.

Hinweis: Wenn die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ auf „false“ festgelegt ist, wird Text aus einer E-Mail im Feld „Arbeitsnotizen“ angezeigt, wenn der Mitarbeiter von einem persönlichen E-Mail-Konto aus antwortet. „False“ ist die Standardeigenschaft.

Siehe E-Mail-Setup .

Kopieren Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie eine Kopie eines Falls, um die Fallwerte automatisch auszufüllen, ohne die Felder manuell ausfüllen zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus, aus dem Sie eine Kopie erstellen möchten.
3. Wählen Sie aus Symbol in der oberen rechten Ecke von **Details** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Fall kopieren** .
   - Eine Kopie des Falls wird in erstellt **Entwurf** status.der Aktivitätenstrom zeigt Informationen zum vorherigen Fall an, aus dem dieser Fall erstellt wird.
   - Standardmäßig öffnen_for, subject_Person, HR_Service, Skills, Priorität, Assignation_Group, assigned_to und short_description werden in den neuen Fall kopiert. Sie können die Felder, die Sie in den neuen Fall kopieren möchten, in der Einstellung Fallattribute kopieren konfigurieren Seitenkonfigurationen.

Ein Fall wird in eskaliert Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Eskalieren Sie einen HR-Fall, wenn Sie ein Problem nicht lösen können und die Bedeutung eines Falls ausdehnen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Die von Ihnen implementierten Übereinstimmungsregeln bestimmen die Gruppe und den Service Desk-Mitarbeiter, an die der Fall eskaliert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und Eskalationsregeln hinzufügen oder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Suchen Sie den Fall, den Sie übertragen möchten.
   Weitere Informationen zur Suche nach einem HR-Fall finden Sie unter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden.
3. Klicken Sie auf das ••• Symbol „Mehr”.
4. Wählen Sie Aus **Fall Eskalieren** .
5. Geben Sie in den Arbeitsnotizen einen Grund für die Eskalation des Falls ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Das Formular wird aktualisiert und ist nun der nächsthöheren Zuweisungsgruppe zugewiesen.

Sichere Dokumente

Fügen Sie eine zusätzliche Sicherheitsebene für Dokumente hinzu, die mit einem Fall verknüpft sind. Gewähren Sie Gruppen, Anwendern, Anwenderkriterien oder Rollen Zugriff auf Dokumente mit vertraulichen oder privaten Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Dokumentverwaltung“ [com.snc.platform_document_management] installiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie in Listen einen HR-Fall aus.
3. Navigieren zu **Mehr** > **Dokumente**an.
4. Wählen Sie das erforderliche Dokument aus.
5. Überprüfen Sie die folgenden Registerkarten, um die erforderlichen Aktionen auszuführen.

Beschreibungen der Registerkarte „Dokument“

Registerkarte	Schritte
Details	Ändern Sie die Zugriffseinstellungen von **Nach referenziert** Datensätze bis **Freigabeberechtigungen** . **Hinweis:** Dies ist ein obligatorischer Schritt.
Rollenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf einer Rolle: **a.** Klicken Sie auf **Neu**. Das modale Element „Rollenberechtigungen“ wird geöffnet. **b.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **c.** In **Anwenderrolle** Feld einen Wert auswählen. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Berechtigungen für Anwenderkriterien	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Anwenderkriterien:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Schritte
	a. Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Anwenderkriterienberechtigungen“ wird geöffnet. **b.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **c.** In **Anwenderkriterien** Feld einen Wert auswählen. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Anwenderberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Anwenderberechtigungen: **a.** Klicken Sie Auf **Mehr** . **b.** Wählen Sie Aus **Anwenderberechtigungen** . **c.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Anwenderberechtigungen“ wird geöffnet. **d.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **e.** In **Anwender** Feld einen Wert auswählen. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Gruppenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Gruppenberechtigungen: **a.** Klicken Sie Auf **Mehr** . **b.** Wählen Sie Aus **Gruppenberechtigungen** . **c.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal Gruppenberechtigungen wird geöffnet. **d.** In **Berechtigung** Liste, wählen Sie aus **Leser** Oder **Autor** . **e.** In **Anwendergruppe** Feld einen Wert auswählen. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Melden Sie eine Wissenslücke aus einem Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Melden Sie eine Wissenslücke für einen Fall, um eine dokumentierte Lösung für allgemeine HR-Fälle zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
4. Wählen Sie das Symbol mehr aus Und wählen Sie aus **Wissenslücke melden** Aus der Dropdown-Liste.
5. Geben Sie im Formular „Wissensfeedback-Aufgabe“ eine Beschreibung in ein **Beschreibung** Feld.
6. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Fordern Sie Benachrichtigungen über Updates für einen vorhandenen Knowledge Base-artikel an, indem Sie einen Knowledge Base-artikel aus der auswählen **Ergebnis** Feld.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Eine Wissenslücke wird erstellt und in aufgeführt **Wissensfeedback-Aufgaben** Zugehörige Liste auf der Seite „Falldatensatz“.

Zeigen Sie zugewiesene Wissensaufgaben in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Zeigen Sie Ihre zugewiesenen Wissensaufgaben in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Wenn in einem Fall eine Wissenslücke gemeldet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.kb_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie aus **Listen** Symbol ( ).
3. Wählen Sie Aus **Meine Aufgaben: Feedback** Unter **Wissen** .
4. Wählen Sie die Wissensaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Fügen Sie einem HR-Fall in Ad-hoc-Genehmiger hinzu Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern die Flexibilität, einem Fall, der Teil eines HR-Service ist, Ad-hoc-Genehmiger hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Wenn beispielsweise die Anforderungen eines Mitarbeiters außerhalb der Grenzen des Standardprozesses liegen oder der Service Desk-Mitarbeiter eine zusätzliche Genehmigung erteilen muss, muss der HR-Mitarbeiter möglicherweise eine Ad-hoc-Genehmigung anfordern, bevor er mit der Erfüllung fortfahren kann.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Öffnen Sie den Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Wählen Sie Aus **Weitere Aktionen** Und wählen Sie aus **Fügen Sie eine Genehmigung hinzu** .

Hinweis:

- Der Administrator muss für den HR-Service, dem der HR-Fall zugeordnet ist, die Option **Agent Can Add An Approval** (Mitarbeiter kann Genehmigung hinzufügen) konfiguriert haben.
- Diese Option wird nur für angezeigt **Zugewiesen an** Anwender, wenn sich der Fall im befindet **Bereit** Oder **In Arbeit** status.

4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Fenster **Eine Genehmigung hinzufügen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder zum Hinzufügen einer Genehmigung

Feld	Beschreibung
Genehmiger-Benutzer	Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen.
Warten auf	Bedingungen, die Sie für den Genehmigungs-Flow festlegen möchten. ○ **Beliebiger Genehmiger** : Wenn einer der Genehmiger die Anforderung genehmigt, ist der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Alle zu genehmigen** : Nur wenn alle Genehmiger die Anforderung genehmigen, ist der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Erste Antwort von beliebiger Person** : Die erste Antwort eines Genehmigers wird berücksichtigt. Wenn beispielsweise einer der Genehmiger die Anforderung zuerst ablehnt, wird der Flow abgelehnt. Wenn einer der Genehmiger die Anforderung zuerst genehmigt, wird der Flow genehmigt.
Bei Ablehnung	Bedingungen, die Sie festlegen möchten, wenn ein Genehmiger eine Anforderung ablehnt, z. B. das Zulassen der erneuten Übermittlung von Genehmigungen oder deren Markieren als „Unvollständig abgeschlossen“.
Grund	Grund für die Initiierung des Genehmigungs-Flow.
Weitere Anmerkungen	Alle anderen Informationen, die Sie mit den Genehmigern teilen möchten.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Vorlagen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie konsistente wiederkehrende Dokumente, indem Sie Vorlagen mit entwickeln Dokumentvorlagen Und verwenden Sie sie in einem generischen Workflow in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Verwenden Sie Vorlagen für Kommunikationsschreiben an Mitarbeiter, z. B. Arbeitsbestätigungsschreiben oder Angebotsschreiben. Durch die Verknüpfung von Vorlagen mit einem HR-Fall und das Verschieben in einen geeigneten Arbeitsstatus, z. B. „In Bearbeitung“, werden die Daten aus dem Fall abgerufen und in die Vorlage integriert. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden einer Dokumentvorlage finden Sie unter Dokumentvorlagen.

Mitarbeiter können Vorlagen verwenden, um Dokumentaufgaben zu generieren und Abzeichnungen von den Stakeholdern zu erhalten. Nachdem alle Teilnehmer die Vorlage signiert haben, wird das signierte Dokument generiert. Weitere Informationen finden Sie unter .

Hinweis: Installieren Sie das Plugin „Dokumentvorlagen“, um diese Funktion zu verwenden.

Erstellen und signieren Sie Dokumentaufgaben in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

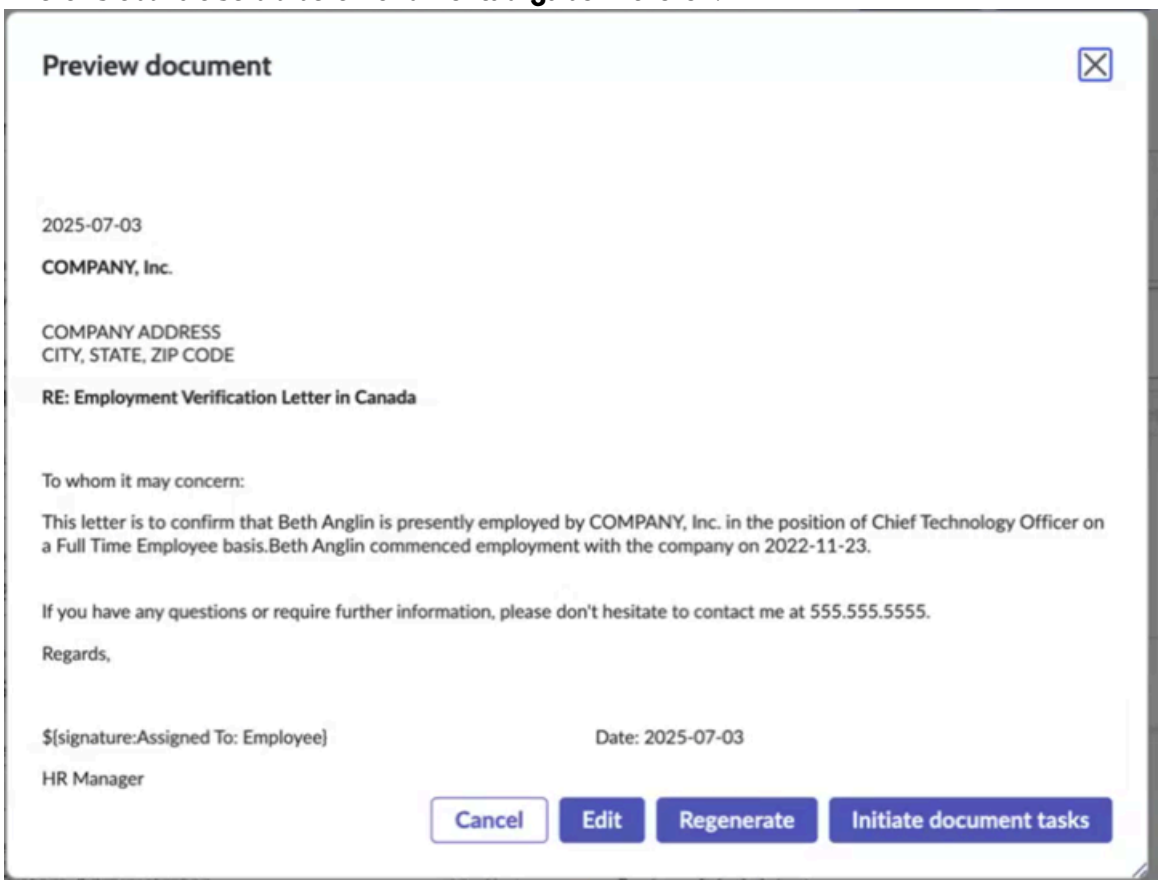
Erstellen Sie Dokumentaufgaben direkt in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Verwenden Sie Dokumentvorlagen, und melden Sie sie von ab Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie einen HR-Fall für die Dokumentaufgabe aus.
   Stellen Sie sicher, dass im Feld **HR-Service** ein HR-Service ausgewählt ist, der über eine Dokumentvorlage verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Arbeit beginnen**.
4. Wählen Sie **Vorschaudokument**.
   Das Dokument wird mit Optionen zum Abbrechen, Bearbeiten, Generieren oder Initiieren von Dokumentaufgaben angezeigt.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokumentaufgabe initiieren**.



Weitere Informationen finden Sie unter Generierung von Dokumentaufgaben in Dokumentvorlagen .

Dokumentaufgaben, die Teil des ausgewählten HR-Falls sind, werden generiert und auf der Registerkarte **Dokumentaufgaben** aufgelistet. Die Teilnehmer erhalten die in der Vorlage konfigurierten Dokumentaufgaben.

6. Wählen Sie eine Dokumentaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
7. Wählen Sie Aus **Dokument Signieren** Oder **Dokument Ausfüllen** Wie angezeigt.

   Hinweis: Die **Dokument Ausfüllen** Die Schaltfläche wird nur für PDF-Dokumentvorlagen angezeigt.

8. Signieren Sie im angezeigten Dialogfeld das Dokument (HTML-Vorlage), oder füllen Sie die erforderlichen Felder aus, und signieren Sie das Dokument (wie in der PDF-Vorlage konfiguriert).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn **Signaturtyp** In der Vorlage ist Adobe Sign Oder DocuSign, Beim Klicken **Dokument Signieren** , Werden Sie zur entsprechenden Anwendungsseite zum Signieren des Dokuments weitergeleitet.

9. Klicken Sie auf **Unterzeichnen**, um den Unterschriftsvorgang abzuschließen.
   Der Status der Dokumentaufgabe wird automatisch auf **Geschlossen** gesetzt.

Ergebnis

Nachdem alle mit dem Fall verknüpften Dokumente geschlossen wurden, wird das Dokument generiert und unter **Anhänge** aufgelistet.

Bearbeiten Sie ein HTML-Dokument

Unterstützt das Rendern von Werten von Variablen, Skripts und Blöcken im Bearbeitungsmodus in der Dokumentvorschau. Zeigen Sie den Inhalt von Variablen, Skripts oder Blöcken an, anstatt nur die Variablen- oder Blocknamen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Hinweis: Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn das Dokument aus einer Vorlage im Plugin „Dokumentvorlage“ generiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf **Listen**.
3. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
4. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
5. Im Fenster „Vorschaudokument“:
   a. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Mit Ausnahme von Signaturtoken werden alle anderen Variablen, Skripts und Blöcke mit ihren Werten gerendert.
   b. Fügen Sie Text, alle gültigen Token oder Signaturtoken hinzu.

      Hinweis: Ungültige Token werden beim Speichern entfernt.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Dokument wird in Dokumentaufgaben gespeichert und als Anhang gesendet, die für Teilnehmer erstellt werden.

Generieren Sie einen Zusammenfassungsbericht

Erstellen und speichern Sie beliebig viele Vorlagen mit ServiceNow Dokumentvorlagen Anwendung. Erstellen Sie einen Zusammenfassungsbericht, indem Sie eine Dokumentvorlage für den Bericht auswählen. Exportieren Sie die Falldetails im PDF-Format zu Dokumentations- und Freigabezwecken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Sie müssen dem Fall zugewiesen sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für Fallmanagement**an.
2. Erstellen Sie einen HR-Fall im Kompetenzzentrum „Mitarbeiterbeziehungen“, indem Sie auswählen **Hinzufügen** Symbol (Pluszeichen).
   Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
   Ein Mitarbeiterbeziehungsfall wird erstellt.
3. Wählen Sie Aus **Zusammenfassungsbericht** .
4. Wählen Sie im Fenster „Zusammenfassungsbericht“ ein vordefiniertes Dokumentvorlagenformat aus, in dem die Falldetails erfasst werden.
   Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Dokumentvorlagen finden Sie unter Dokumentvorlagen.
5. Wählen Sie Aus **Generieren** .
   Der Zusammenfassungsbericht wird mit Falldetails, einschließlich Arbeitsnotizen, generiert und dem Fall als Anhang hinzugefügt.

E-Mail wird in gesendet Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Senden Sie alle Mitteilungen im Zusammenhang mit HR-Fällen mit angehängten Dokumenten über die Funktion „E-Mail senden“. Minimieren Sie Tippfehler durch das automatische Füllen der E-Mail-Adresse der betreffenden Person (des Falls) in der E-Mail.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail versenden möchten.

   Hinweis: Wenn Sie das Dokument in einem Fall direkt als E-Mail senden möchten, klicken Sie auf **E-Mail Senden** Schaltfläche auf der Registerkarte Fall.

3. Klicken Sie auf das Symbol  in der rechten oberen Ecke der Registerkarte.
   - Füllen Sie für den HR-Service **Verifizierung der Beschäftigung** die Felder **Dokumentvorlagenkategorie**, **Dokumentvorlage** und **Betreffende Person** aus.
   - Füllen Sie für den HR-Service **Arbeitsbestätigungsschreiben** die Felder **Dokumenttyp**, **PDF-Vorlage** und **Betreffende Person** aus.

   Klicken Sie auf **Vorschaudokument**. Klicken Sie im Fenster auf **Generieren**. Ein Dokument wird generiert und dem Fall als Anhang hinzugefügt.
4. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.
   Der neue E-Mail-Entwurf wird auf einer anderen Registerkarte geöffnet.
   Das Feld **An** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person gefüllt. Sie können den Empfänger der E-Mail jedoch ändern.
5. Das Feld **Betreff** in der E-Mail wird mit dem Falltitel aktualisiert.
6. Verfassen Sie Ihre E-Mail in dem dafür vorgesehenen Bereich.
   Sie können die Antwortvorlage für den Inhalt der E-Mail verwenden.
7. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An den vorgesehenen Empfänger wird eine E-Mail mit dem generierten Dokument gesendet.

Klicken Sie auf **Als Entwurf speichern**, wenn Sie die E-Mail noch nicht senden möchten.

Senden Sie eine E-Mail-Benachrichtigung nach der Neuzuweisung

Nachdem Sie einen HR-Fall einem anderen HR-Mitarbeiter zugewiesen haben, können Sie eine E-Mail senden, um den Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail versenden möchten.
3. Klicken Sie auf neben dem Feld **Zugewiesen an**.
4. Wählen Sie einen HR-Mitarbeiter aus.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Datensatz öffnen“ ( ) neben dem Namen des Mitarbeiters.
   Die Details des Mitarbeiters werden in einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Klicken Sie im Feld „E-Mail“ auf das Symbol „E-Mail“ ( ).
7. Fügen Sie eine **Betreffzeile** hinzu, und verfassen Sie die E-Mail in dem dafür vorgesehenen Bereich.
8. Klicken Sie auf **Senden**.

Verwenden von Interaktionen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie mithilfe von Interaktionsdatensätzen einen HR-Fall oder beziehen Sie sich auf Mitarbeiterinformationen, um basierend auf verschiedenen Arten der Mitarbeiterkommunikation zu entscheiden, ob ein Fall oder eine Anforderung erstellt werden soll.

Eine Interaktion ist eine Anforderung zur Unterstützung per Chat, Telefon oder persönlich. Sie können Interaktionen nach Kompetenz, Gruppe oder direkt an einen HR-Mitarbeiter weiterleiten.

Sie können auch eine Interaktion für einfache Anforderungen erstellen, bei denen Sie entscheiden, dass Sie keinen HR-Fall oder damit verbundene Aufgaben erzeugen möchten.

Interaktionsdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie Agent Chat verwenden.

Hinweis: Agent Assist ist für Interaktionen verfügbar.

Weitere Informationen zu Interaktionen finden Sie unter Interaktionsdatensätze im Mitarbeiterbereich .

Interaktionen in Mitarbeiterbereich for HR Case Management erstellen

Erstellen Sie Interaktionsdatensätze aus dem konfigurierbaren Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Formular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Um eine Interaktion zu erstellen, wählen Sie das Symbol **Hinzufügen** (Pluszeichen) und dann **Interaktion erstellen** aus.
3. Geben Sie einen Namen oder eine Fallnummer ein, um den Mitarbeiter für diese Interaktion zu verifizieren, und wählen Sie **Weiter** aus.
4. Geben Sie im Detailabschnitt Informationen zur Interaktion ein.

Felder mit Interaktionsdetails

Feld	Beschreibung
Typ	Art der Kommunikation, die die Erstellung der Interaktion initiiert hat: ○ Keine ○ Chat ○ Messaging ○ Telefon
Geöffnet für	Mitarbeiter, um den es bei der Interaktion geht.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung über die Interaktion
Zugewiesen an	Der für die Interaktion verantwortliche HR-Mitarbeiter
Arbeitsnotizen	Informationen über die Interaktion, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. Arbeitsnotizen sind für die betreffende Person nicht sichtbar.

5. Wählen Sie **Interaktion erstellen** aus.

Nächste Maßnahme

Service Desk-Mitarbeiter verwenden eine Interaktion zur Unterstützung beim Abschließen und Erstellen von Aufgaben und Fällen.

Registerkarten für Interaktionsdatensätze

Registerkarte	Beschreibung
Verwandte Aufgaben	Alle Aufgaben, die aus der Interaktion geöffnet werden, z. B. ein neuer Incident oder ein neuer Fall
Aufgaben des Anwenders	Incidents im Zusammenhang mit der Interaktion
Interaktionen des Benutzers	Protokolliert alle Interaktionen, die an den Mitarbeiter gebunden sind, für den die Interaktion geöffnet wurde.
Für „Geöffnet für“ geöffnete Fälle	Zeigt alle HR-Fälle im Zusammenhang mit der im Feld „Geöffnet für Person“ angegebenen Person an

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schaltfläche

Schaltfläche	Beschreibung
HR-Fall erstellen	Erstellt einen HR-Fall aus der Interaktion und kopiert Diskussionen und Dokumente der Interaktion in den HR-Fall. Die Dokumente der Interaktion werden in angezeigt **Anhänge** Abschnitt des Falldatensatzes.

Lebenszyklusereignisfälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwalten Sie Lebenszyklusereignisfälle mit Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird. Zum Beispiel wird der HR-Service für das Onboarding neuer Mitarbeiter durch das Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ erfüllt.

Hinweis: Dieser Abschnitt setzt voraus, dass Sie Enterprise Onboarding and Transitions aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions verstehen.

Sie können alle Lebenszyklusereignisfälle in anzeigen Listen unter **Lebenszyklusereignisse** Abschnitt.

Erstellen Sie mit einen Lebenszyklusereignisfall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Lebenszyklus-Event-Fall zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie in der Liste Lebenszyklusereignisfälle die aus **Neu** Schaltfläche.
   Alternativ können Sie auf klicken Symbol „Neu hinzufügen“, und wählen Sie aus **HR-Fall** .
3. Geben Sie einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer ein.
4. Vergewissern Sie sich, dass der Mitarbeiter die richtige Person für den Fall ist.
5. Geben Sie **Onboarding neuer Mitarbeiter** im Feld **HR-Service** ein.
6. Wählen Sie **Fall erstellen**.
7. Wählen Sie **Arbeitsbereit** aus.
   Der **Status** wird zu **Bereit** geändert. Im Abschnitt „Details” werden die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** basierend auf Ihren Fallzuweisungsregeln oder der HR-Fallvorlage gefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und HR-Vorlagen.

Verwenden des Aktivitätenstroms in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie den Aktivitätenstrom-Abschnitt von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Um Arbeitsnotizen (privat) oder Kommentare zu dokumentieren, auf E-Mails zu antworten oder den Status des HR-Falls anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfassen die Option aus **Kommentare** (Sichtbar für Betreffperson) oder **Arbeitsnotizen** (Für Betreffperson nicht sichtbar).
3. Geben Sie Ihre Eingaben in das dafür vorgesehene Feld ein.
4. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.

> **Hinweis:** Es gibt auch einen Abschnitt **Kommentare/Arbeitsnotizen** am unteren linken Rand des Formulars. Dieser Abschnitt ist standardmäßig deaktiviert, kann jedoch zur Eingabe von Text verwendet werden, indem Sie auf das Akkordeon-Symbol ( ) klicken. Klicken Sie nach der Texteingabe auf **Speichern**.

Lösungen für maschinelles Lernen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie Lösungen für maschinelles Lernen, um automatisch den richtigen HR-Service und die richtige Zuweisungsgruppe für Fälle in zu bestimmen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Automatische Bestimmung des HR-Service in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Bestimmen Sie automatisch den richtigen HR-Service für einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Ermöglichen Sie es einem HR-Mitarbeiter, den Fall an den entsprechenden HR-Service zu übertragen, anstatt viel Zeit damit verbringen zu müssen, Fälle manuell für die entsprechenden HR-Services zu selektieren.

> **Wichtig:** Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_hr_core.case_auto_categorization*.

Nachdem Sie den Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung automatisch den HR-Service auf Grundlage der Kurzbeschreibung des Falls. Der entsprechende HR-Service für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

> **Wichtig:** Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:
>
> - Wenn Sie den Fall unter dem richtigen HR-Service registriert haben
> - Wenn Sie den Fall manuell oder automatisch übertragen haben
> - Wenn der Fall nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ aufweist

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung wird konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird nur dann automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft *glide.platform_ml.auto_training.enabled* ist auf „True“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die automatische Schulung findet nicht statt, wenn eine der vorherigen Bedingungen nicht erfüllt ist. Folgen Sie in diesem Fall den Anweisungen unter HR-Vorhersagemodell manuell trainieren. Navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der HR-Fallklassifizierung, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition manuell zu.

Automatische Bestimmung der Zuweisungsgruppe in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Bestimmen Sie die Zuweisungsgruppe für einen Fall in automatisch Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Ermöglichen Sie HR-Mitarbeitern, den Fall an die richtige Zuweisungsgruppe zu übertragen, anstatt viel Zeit damit zu verbringen, Gruppen für HR-Fälle manuell zu identifizieren.

Wichtig: Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie aktivieren Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Und Predictive Intelligence Anwendungen. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

Nachdem Sie einen Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition „Automatische Zuweisungsgruppe für HR-Fälle“ automatisch die Zuweisungsgruppe für einen Fall anhand von Kurzbeschreibung, Beschreibung, „Geöffnet für“-Titel, „Geöffnet für“-Standortname und HR-Service des Falls. Die entsprechende Zuweisungsgruppe für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig: Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Sie haben den Fall manuell einer Zuweisungsgruppe zugewiesen.
- Die Zuweisungsgruppe wurde für den Fall nicht identifiziert.
- Der Fall weist nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ auf.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Standardmäßig ist die Lösungsdefinition der automatischen Zuweisungsgruppe für HR-Fälle konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Hinweis: Die automatische Schulung findet nicht statt, wenn eine der vorherigen Bedingungen nicht erfüllt ist. Folgen Sie in diesem Fall den Anweisungen unter HR-Vorhersagemodell manuell trainieren . Navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der Fallzuweisungsgruppe, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition manuell zu.

Zeigen Sie ähnliche geschlossene Fälle in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Helfen Sie einem HR-Mitarbeiter, den aktuellen Fall zu lösen, indem Sie ähnliche geschlossene Fälle anzeigen.

Wichtig: Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie aktivieren Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Und Predictive Intelligence Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnliche geschlossene HR-Fälle

Wenn die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) konfiguriert sind und das Vorhersagemodell trainiert wird:

- Ähnliche geschlossene Fälle werden unter **Ähnliche geschlossene HR-Fälle** im Abschnitt „Zugehörige Suchergebnisse“ angezeigt. Wenn es drei oder mehr ähnliche geschlossene HR-Fälle gibt, deren Kompetenzzentrum dem aktuellen Fall entspricht, wird der Fall mit der höchsten Konfidenz als empfohlener HR-Fall angezeigt.
- Wenn kein empfohlener HR-Fall vorhanden ist, wird der Wissensartikel, der an mehr als drei ähnliche geschlossene Fälle angehängt ist, als empfohlener Artikel angezeigt. Der empfohlene Artikel kann an den aktuellen HR-Fall angehängt werden.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) ist konfiguriert und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Die Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Plugin ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Mit Genehmigern für einen Fall in arbeiten Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

HR-Fälle können so eingerichtet werden, dass Genehmigungen erforderlich sind, bevor der Prozess abgeschlossen werden kann.

Der HR-Service konfiguriert Aktionen im Zusammenhang mit Genehmigungen. Weitere Informationen zur Konfiguration von HR-Services finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Wenn für einen Fall ein Genehmiger erforderlich ist, wird dem Genehmiger die Genehmigungsanforderung im Mitarbeiter-Center oder Portal unter „Aufgaben“ angezeigt.

In Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, Die untergeordnete Registerkarte **Genehmiger** Listet alle angeforderten Genehmiger auf.

Mehrere genehmigende Personen

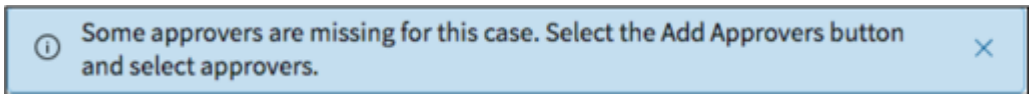
HR-Services können auch mehrere Genehmiger haben. Bei der Konfiguration eines HR-Service können Sie mit einer optionalen Konfiguration Genehmiger aus den Feldern im HR-Fall auswählen. Beispielsweise kann der Manager der Betreffperson als Genehmiger ausgewählt werden. Die Verwendung von Feldern aus einem Fall bietet maximale Flexibilität beim Zuweisen eines Genehmigers. . Zum Beispiel:

Wenn ein Genehmiger aus dem Fall zugewiesen wird, ist es möglich, dass der Genehmiger nicht gefunden wird. Im Folgenden sind einige Umstände aufgeführt, unter denen der Genehmiger möglicherweise fehlt:

- Der Betreffperson-Manager ist der Genehmiger.
- Das HR-Profil der Betreffperson enthält keinen Manager.
- Der Manager der Betreffperson hat kürzlich das Unternehmen verlassen.

Wenn ein Genehmiger fehlt, wird die folgende Meldung angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Fügen Sie einen Genehmiger in einem Fall hinzu oder ersetzen Sie ihn

Verwenden Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Sie können einen Genehmiger hinzufügen oder fehlende Genehmiger für Fälle ersetzen, die eine Genehmigung erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Suchen und öffnen Sie einen HR-Fall, der Genehmiger erfordert.
3. Klicken Sie in der Liste der UI-Aktionen (Registerkarten oben im Formular) auf **Genehmiger hinzufügen**.
4. Wählen Sie Ersatzgenehmiger aus, oder fügen Sie neue hinzu.
5. Wählen Sie **OK**.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem HR-Fall Ad-hoc-Genehmiger hinzu

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern die Flexibilität, einem Fall, der Teil eines HR-Service ist, Ad-hoc-Genehmiger hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Beispielsweise muss ein HR-Mitarbeiter in bestimmten Szenarien, in denen die Anforderungen eines Mitarbeiters nicht dem Standardprozess entsprechen oder eine zusätzliche Genehmigung eingeholt werden muss, eine Ad-hoc-Genehmigung anfordern, bevor er mit deren Erfüllung fortfahren kann.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Öffnen Sie den Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen**, und wählen Sie **Eine Genehmigung hinzufügen** aus.

Hinweis:

- Der Administrator muss für den HR-Service, dem der HR-Fall zugeordnet ist, die Option **Agent Can Add An Approval** (Mitarbeiter kann Genehmigung hinzufügen) konfiguriert haben.
- Diese Option wird nur für den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** angezeigt, wenn sich der Fall im Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** befindet.

4. Füllen Sie die Pflichtfelder im aus **Fügen Sie eine Genehmigung hinzu** Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie ein Genehmigungsformular hinzu

Feld	Beschreibung
Genehmiger-Benutzer	Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen.
Warten auf	Bedingungen, die Sie für den Genehmigungs-Flow festlegen möchten. ○ **Beliebiger Genehmiger**: Wenn einer der Genehmiger die Anforderung genehmigt, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Alle Genehmiger**: Nur wenn alle Genehmiger die Anforderung genehmigen, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Erste Antwort von beliebiger Person**: Die erste Antwort eines beliebigen Genehmigers wird berücksichtigt. Wenn beispielsweise einer der Genehmiger die Anforderung zuerst ablehnt, wird der Flow abgelehnt, wenn einer der Genehmiger die Anforderung jedoch zuerst genehmigt, wird der Flow genehmigt.
Bei Ablehnung	Bedingungen, die Sie festlegen möchten, wenn ein Genehmiger eine Anforderung ablehnt.
Grund	Grund für die Initiierung des Genehmigungs-Flow.
Weitere Anmerkungen	Alle anderen Informationen, die Sie mit den Genehmigern teilen möchten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie den Genehmigungsverlauf in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Prüfen Sie den Genehmigungsverlauf in Aktivitätenstrom. Verschaffen Sie sich einen besseren Überblick darüber, wann die Genehmigungsanforderung erstellt wurde, wer die Genehmiger waren und wann die Anforderung abgelehnt oder genehmigt wurde.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind: Human Resources Scoped App: Core, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise, HRSD Configurable Workspace und Human Resources Scoped App Workspace.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, der sich im Status „Bereit“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Aktivitätenstrom enthält den Genehmigungsverlauf, z. B. wann die Genehmigungsanforderung erstellt wurde, wer die Genehmiger waren und wann die Anforderung abgelehnt oder genehmigt wurde.

Hinweis:

- Der Genehmigungsverlauf wird im Aktivitätenstrom nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **glide.workflow.user_approval_history** in **sys_properties.list** auf „true“ festgelegt ist.
- Wenn diese Eigenschaft im Arbeitsbereich HR-Servicebereitstellung auf „true“ festgelegt ist, gilt sie auch für alle anderen Installationen in ServiceNow AI Platform.

Passen Sie die Registerkartenbezeichnung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Ändern Sie den Registerkartentitel für die HR-Fälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, Basierend auf einem der Fallfeldwerte, mit denen Sie weitere Details auf der Registerkarte anzeigen können, wenn mehrere Registerkarten geöffnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**an.
2. Wählen Sie „HR Agent Workspace“.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „UX – Seiteneigenschaften“ die Eigenschaft **caseTabTitleField** aus.

   Hier kann der Feldwert konfiguriert werden, der im Registerkartentitel angezeigt werden soll.

4. Geben Sie im Feld **Wert** das Schlüssel-Wert-Paar an.

   Der Schlüssel entspricht dem Tabellennamen und der Wert dem Feldwert. Beispiel: "sn_hr_core_case": "opened_for". Das Wertfeld muss eine gültige JSON enthalten.

   Registerkartentitel können auch mehrere Felder enthalten. Der Schlüsselwert bleibt der Tabellenname, der Wert kann jedoch eine Liste von Zeichenfolgen sein. Beispiel: "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"].

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Passen Sie zugehörige Listen in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Passen Sie an, welche zugehörigen Listen für Anwender im Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement sichtbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie zugehörige Listen anpassen möchten.
3. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus .
4. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
5. Wählen Sie die zugehörigen Listen und die gewünschte Reihenfolge aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. In **Name der Ansicht** , Wählen Sie aus **Arbeitsbereich-UIB** .
7. Wählen Sie **Speichern**.

Passen Sie den Aktivitätenstrom in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Passen Sie den Aktivitätenstrom an, um den Aufwand für Service Desk-Mitarbeiter beim Verständnis des Fallkontexts zu reduzieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle**an.
2. Wählen Sie einen Fall aus, für den der Aktivitätenstrom angepasst werden soll.
3. Wählen Sie das Aktivitätenstrom-Symbol aus .
4. Wählen Sie das Symbol für Filteraktivität aus .
5. Wählen Sie die erforderlichen Aktivitäten und die gewünschte Reihenfolge aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

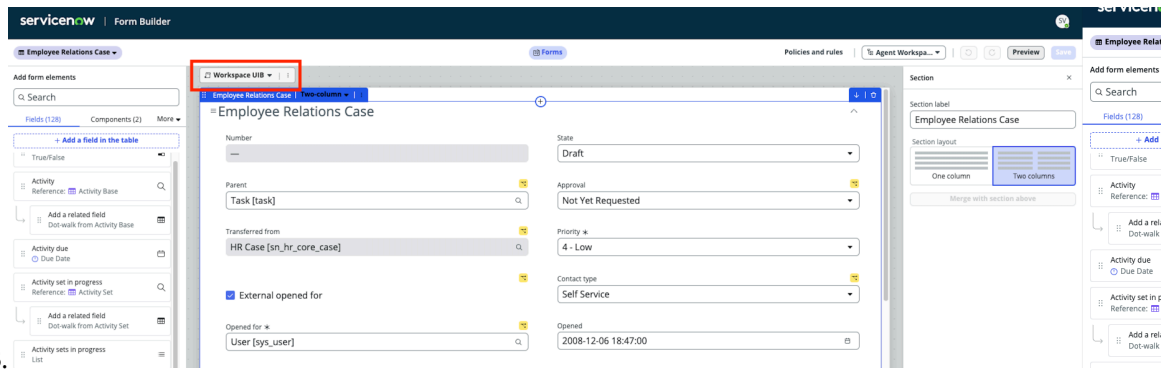
Passen Sie Felder in einem Formular in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Fügen Sie mithilfe des Formulargenerators in Felder in einem Formularlayout hinzu, und ordnen Sie sie an, um Formularanforderungen zu erfüllen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Alle HR-Fälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Formularfelder anpassen möchten.
3. Wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ aus .
4. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Formulargenerator**an.
5. Wählen Sie in der Formularansicht aus **Arbeitsbereich-UIB**.



6. Passen Sie die Felder an, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Aktion
Fügen Sie einem Formular ein vorhandenes Feld hinzu	**a.** Wählen Sie ein Feld aus dem aus **Felder** Liste. **b.** Ziehen Sie im Formulareditor das ausgewählte Feld an die gewünschte Position, und verschieben Sie es nach Bedarf. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Fügen Sie einem Formular ein neues Feld hinzu	**a.** Wählen Sie Aus **+Fügen Sie ein Feld in der Tabelle hinzu** . **b.** In **Spaltenbezeichnung** Feld eine Bezeichnung eingeben. **c.** In **Spaltenname** Feld den internen Namen für das Feld eingeben. **d.** Wählen Sie den Typ des Felds aus **Typ** Liste. Um zusätzliche Eigenschaften für das Feld festzulegen, das Sie erstellen, klicken Sie auf **Erweiterte Einstellungen** . **e.** Klicken Sie auf, um das neue Feld der Tabelle hinzuzufügen **Hinzufügen** . Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt. Sie können auf klicken **Fertig** Um es zu schließen, oder klicken Sie auf **Fügen Sie ein weiteres hinzu** Um der Tabelle weitere Felder hinzuzufügen. **f.** Ziehen Sie im Formular-Editor das gerade erstellte neue Feld an die gewünschte Position, und verschieben Sie es nach Bedarf. **g.** Wählen Sie **Speichern**.
Löschen Sie ein Feld im Formular	**a.** Wählen Sie im Formular-Editor ein Feld aus **Felder** Liste. **b.** Wählen Sie das x-Symbol neben dem Feld aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.

Markieren Sie Felder in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Heben Sie Felder im Arbeitsbereich hervor, um Service Desk-Mitarbeiter darauf aufmerksam zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hervorgehobenes Wertformular

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die Sie hervorheben möchten.
Feld	Name des Felds, das hervorgehoben werden soll, wenn die auslösenden Bedingungen erfüllt sind.
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich, für den diese Hervorhebung gilt. Wählen Sie Aus **Mitarbeiterbereich**

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. In **Hervorgehobene Wertbedingungen** , Wählen Sie aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Hervorgehobenes Wertbedingungsformular.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Management von Mitarbeiterdokumenten für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Management von Mitarbeiterdokumenten stellt Speicherplatz, ein Archivierungssystem, die Möglichkeit zum problemlosen Abrufen von Dokumenten sowie Möglichkeiten zum Festlegen von Berechtigungen zur Anzeige von vertraulichen Dokumenten sowie zum Löschen von Dokumenten bereit.

Weitere Informationen zu Management von Mitarbeiterdokumenten finden Sie unter Management von Mitarbeiterdokumenten.

Erstellen oder laden Sie Mitarbeiterdokumente mit hoch Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie Mitarbeiterdokumente, oder laden Sie sie mit in einen HR-Fall hoch Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das Listen-Symbol **Listen-Symbol** ( ).
3. Klicken Sie Auf **Mitarbeiterdokumente** .
4. Klicken Sie Auf **Alle** .
5. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ können Sie auch ein Mitarbeiterdokument aus erstellen **HR-Profile** . Wählen Sie ein HR-Profil aus, und klicken Sie im Menü „weitere Aktionen“ auf **Neues Dokument** .

6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular Mitarbeiterdokument

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterdokument	Hochzuladendes Mitarbeiterdokument. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um ein Mitarbeiterdokument hochzuladen. Die maximale Größe eines Dokuments ist standardmäßig 30 MB. Der Standardwert kann über das Feld **Maximale Dateigröße in Megabyte für Uploads** in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management. Nach Auswahl eines Dokuments zeigen die schreibgeschützten Felder die Dateigröße, das Dateiformat, das Erstellungsdatum und den Autor. Der Viewer innerhalb der UI unterstützt nur die Anzeige von PDF-Dokumenten. Andere Typen von Dokumenten können heruntergeladen und dann angezeigt werden. Verwenden Sie für optimale Suchergebnisse keine Bindestriche (-) im Namen des Dokuments. Vollständige Wörter, getrennt durch Leerzeichen oder Unterstriche, bieten bessere Ergebnisse. Um PDF-Dokumente anzeigen zu können, aktivieren Sie in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente **Ja** unter **„Dokument-Viewer“ aktivieren, um Vorschauen von PDF-Dokumenten anzuzeigen**. **Hinweis:** FedRAMP, On-Premise-Kunden, Mobilgeräte, Kunden mit Unterstützung für Edge Encryption oder Verschlüsselung unterstützen nicht die Anzeige von Dokumenten.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterdokuments.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, dem das Dokument zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumenttyp	Dokumenttyp, dem das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist. Dokumenttypen stellen Kategorisierungs-, Sicherheits- und Aufbewahrungsrichtlinien bereit.
HR-Fall	HR-Fallnummer, der das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist, wenn es von einem HR-Fall verschoben wurde.
Aufbewahrte Elemente löschen	Status der Löschungsverzögerung eines Dokuments. ○ Genehmigung ausstehender Löschung: Wartet auf die Erteilung der Genehmigung zum Löschen von Dokumenten. ○ Löschung genehmigt: Für das Dokument ist die Berechtigung zur Planung der Löschung vorhanden. ○ Löschung abgelehnt: Für das Dokument wurde keine Genehmigung zum Löschen erteilt. **Wichtig:** Die Sicherheitsrichtlinie des Dokumenttyps bestimmt die Löschgenehmigung. Die folgenden Rollen haben die Berechtigung zum Ändern der Löschungsgenehmigung: ▪ EF Administrator [sn_hr_ef.admin] ▪ Manager in Employee File Management [sn_hr_ef.manager]

7. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz des Mitarbeiterdokuments zu erstellen.
   Die Registerkarte **Audit-Pfad** wird angezeigt.

   Liefert eine Ansicht aller Aktionen für ein Mitarbeiterdokument, von der Erstellung oder dem Upload bis zum Löschzeitpunkt.

Verschieben Sie Mitarbeiterdokumente in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verschieben Sie Mitarbeiterdokumente aus einem Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement In Mitarbeiterdokument-Repository. Das Repository der Mitarbeiterdokumente ist ein zentrales Repository, in dem Sie die Dokumente mit verschiedenen Sortierfunktionen schnell und einfach auffinden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

Prozedur

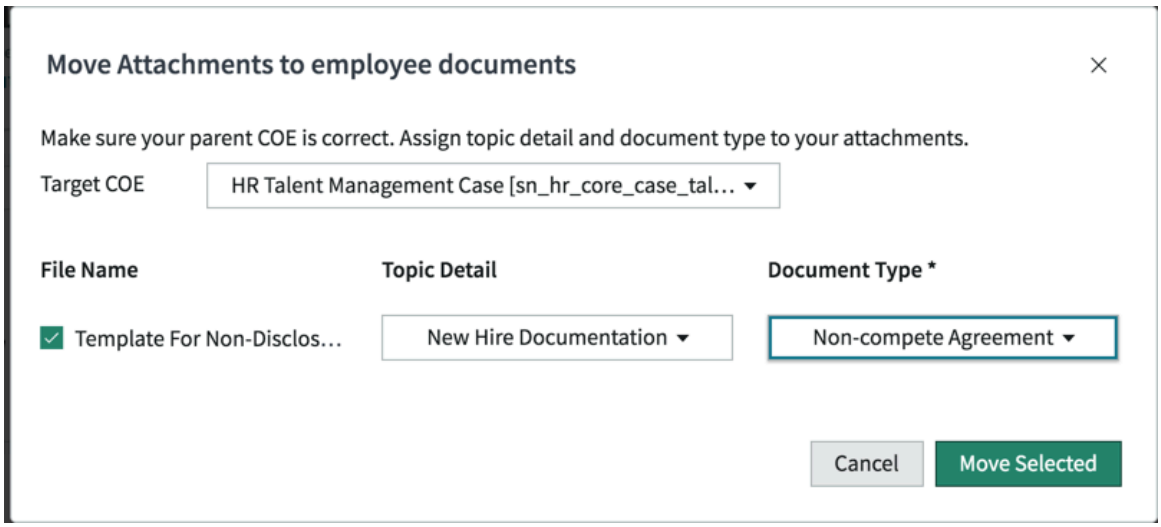
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie einen Fall, dem Mitarbeiterdokumente angefügt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Listenansicht ist es nicht möglich, HR-Fälle mit angefügten Mitarbeiterdokumenten zu identifizieren. Um einen HR-Fall zu finden, benötigen Sie die HR-Fallnummer oder die Angabe in „Geöffnet für Person”.

3. Klicken Sie auf **Anlagen verschieben**.
4. Im Fenster „Anhänge in Mitarbeiterdokumente verschieben”:
   a. Wählen Sie die Checkbox neben den Dokumenten, die Sie verschieben möchten.
   b. Wählen Sie den **Dokumenttyp** für jedes Dokument aus. Der Dokumenttyp bestimmt die Kategorisierung, wer auf das Dokument Zugriff hat, und die Aufbewahrungsrichtlinie. Wenn für das zugeordnete Themendetail kein Dokumenttyp angezeigt wird, erstellen Sie einen. Durch die Erstellung eines Dokumenttyps wird eine korrekte Kategorisierung gewährleistet.
   c. Klicken Sie auf **Auswahl verschieben**.

Hinweis: Die Felder **Ziel-Kompetenzzentrum** und **Themendetail** können nur geändert werden, wenn das Dokument einem falschen HR-Falltyp hinzugefügt wurde.



Ergebnis

- Die Mitarbeiterdokumente werden vom HR-Fall zum Repository der Mitarbeiterdokumente verschoben.
- Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste aller Mitarbeiterdokumente in der Spalte „Listen“ auf **Mitarbeiterdokumente**.
- Die verschobenen Anhänge werden im kontextbezogenen Seitenbereich unter dem Symbol für Mitarbeiterdokumente innerhalb des Falls angezeigt.

E-Signatur in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Wenn Sie einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe bearbeiten, können Sie Dokumente, die Unterschriften erfordern, mit der E-Signatur unterzeichnen.

Wenn Mitarbeiter einen Fall erstellen, bei dem ein Arbeitsbestätigungsschreiben angefordert wird, können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vorschau des Dokuments anzeigen: Stellt sicher, dass Sie das richtige Dokument signieren. Dieser Schritt ist hilfreich, wenn Sie mehrere Arbeitsbestätigungsschreiben haben.
- Verwenden Sie die E-Signatur, um sie zu signieren: Sie haben mehrere Methoden zum Signieren. Geben Sie Ihren Namen ein, oder verwenden Sie die Maus, um Ihre Signatur zu zeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter .

  Optional können Sie festlegen, dass ein Benutzer ein Bestätigungsfeld aktivieren muss, um die Signatur zu akzeptieren.
- Dokument generieren: Kombinieren Sie die Dokumentvorlage mit Ihrer Signatur, und erstellen Sie einen Anhang zum Fall. Wenn Sie Employee Document Managementverwenden, können Sie den Anhang zum Speichern in Ihr Dokument-Repository verschieben.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine E-Signatur-Vorlage .

Signieren und generieren Sie ein Dokument in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Signieren Sie ein Dokument elektronisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Suchen und öffnen Sie einen HR-Fall.
   Stellen Sie sicher, dass der Status des Falls **In Bearbeitung** lautet.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokument unterschreiben**.
4. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an.
   Vergewissern Sie sich, dass es sich um das richtige Dokument für den Fall handelt.
5. Wählen Sie Aus **Geben Sie die Signatur ein** Um Ihre Signatur einzugeben, oder wählen Sie aus **Signatur zeichnen** Um Ihre Signatur mit der Maus zu zeichnen.
6. Klicken Sie auf „Generieren”, um Ihre Signatur an das Dokument anzuhängen.
   Das generierte Dokument wird unter den Anhängen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Wenn Ihr Unternehmen Employee Document Management (EDM) verwendet, können Sie das Dokument in das EDM-Repository verschieben. Weitere Informationen zu EDM finden Sie unter .

Verwenden der Deep-Link-Funktion in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Deep-Links sind eine Möglichkeit, von außerhalb von auf Informationen zuzugreifen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Verwenden Sie Deep-Links, um auf Informationen oder Anwendungen zuzugreifen, die in nicht ohne weiteres verfügbar sind Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Verwenden Sie Deep-Links beispielsweise zum Zugriff auf eine häufig verwendete Drittanbieteranwendung.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Deep-Links finden Sie unter Link-Generator für HR-Servicebereitstellung.

Verwenden des Chats in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Mitarbeiterchat für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Ermöglicht es Ihnen, Fragen zu stellen und Informationen über Live- oder Virtual Agent-Chat zu erhalten.

Aktivierung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Agent Chat” [com.glide.interaction.awa] aktiviert wurde, bevor Sie diese Funktion verwenden. Weitere Informationen zum Einrichten des Chats finden Sie unter Mitarbeiterbereich-Chat .

HR-Gruppen

Stellen Sie sicher, dass Ihre HR-Mitarbeiter Teil einer HR-Gruppe oder -Untergruppe sind. Das Vorhandensein von Untergruppen trägt dazu bei, sicherzustellen, dass HR-Mitarbeiter mit den richtigen Kompetenzen und Wissen zusammenarbeiten, wenn ein Mitarbeiter einen Chat initiiert.

Beispiel: Ein Mitarbeiter initiiert einen Chat, in dem er Informationen zu den Leistungen Ihres Unternehmens anfordert. Wenn Sie eine Vorteilsuntergruppe mit Service Desk-Mitarbeitern haben, die auf die Leistungen Ihres Unternehmens spezialisiert sind, wird sichergestellt, dass der Chat des Mitarbeiters an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Weitere Informationen zu HR-Gruppen finden Sie unter HR-Gruppen verwalten.

Interaktionsdatensätze

Agent Chat erstellt automatisch Interaktionsdatensätze. Wenn ein Mitarbeiter einen Chat mit einem HR-Mitarbeiter initiiert, wird automatisch ein Interaktionsfall erstellt.

Schnellaktionen

Mit Schnellaktionen können Sie:

- Einen HR-Fall erstellen.
- Geeignete Antwortvorlagen anzeigen.
- Chats an einen anderen HR-Mitarbeiter übertragen.
- Chats an eine andere Warteschlange übertragen.

Virtual Agent

Ein automatisierter Chat verbessert die Mitarbeiter-Experience, da Anfragen sofort bearbeitet werden. Der Benutzer kann zu jedem Zeitpunkt während eines virtuellen Chats ein persönliches Gespräch mit einem HR-Mitarbeiter anfordern.

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung.

Arbeiten aus dem Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie den Posteingang des HR-Mitarbeiters zur Verwaltung Ihrer eingehenden Arbeit, z. B. Chats, HR-Fälle und Interaktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Posteingang”.
3. Wählen Sie unter **Status** die Option **Verfügbar** aus.
4. Wenn über die Chatwarteschlange ein Chat eintrifft, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
5. Über den aktiven Chatbereich können Sie mit dem Chatten beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

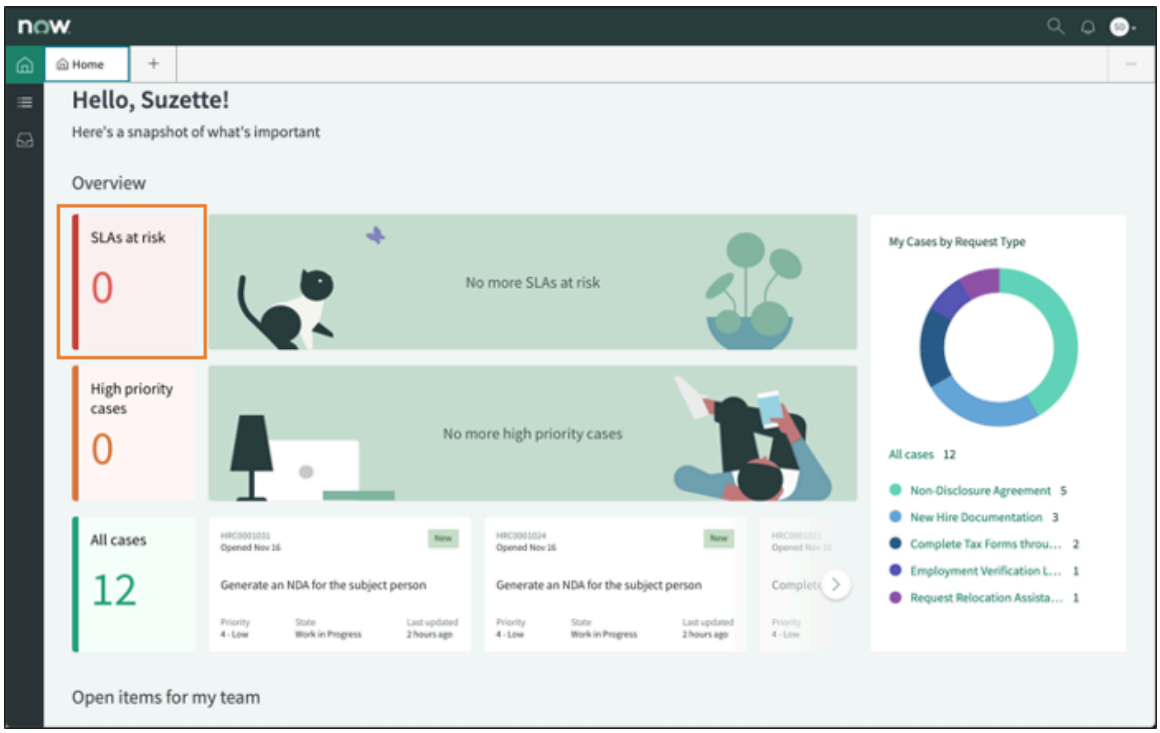
6. Wählen Sie aus Symbol für Schnellaktion, oder geben Sie einen umgekehrten Schrägstrich (/) im Chatbereich ein.
7. Wählen Sie eine Schnellaktion aus, um schnell einen HR-Fall zu erstellen, zugehörige Antwortvorlagen anzuzeigen oder den Chat an einen anderen HR-Mitarbeiter bzw. eine andere Warteschlange zu übertragen.

SLAs für HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich anzeigen

Service Level Agreements (SLAs) können für Fälle oder Aufgaben angezeigt werden und Fortschrittinformationen bereitstellen.

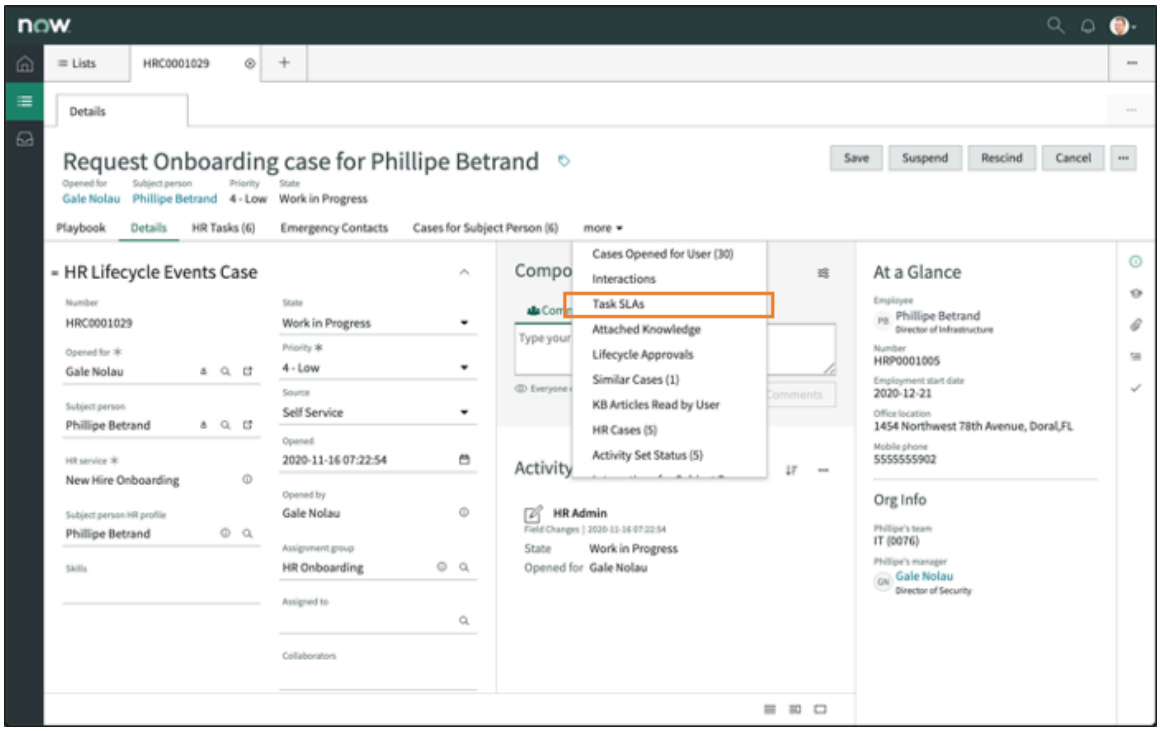
HR Agent Workspace – SLAs

Zeigen Sie SLAs für HR-Fälle auf der Agent Workspace-Homepage an:



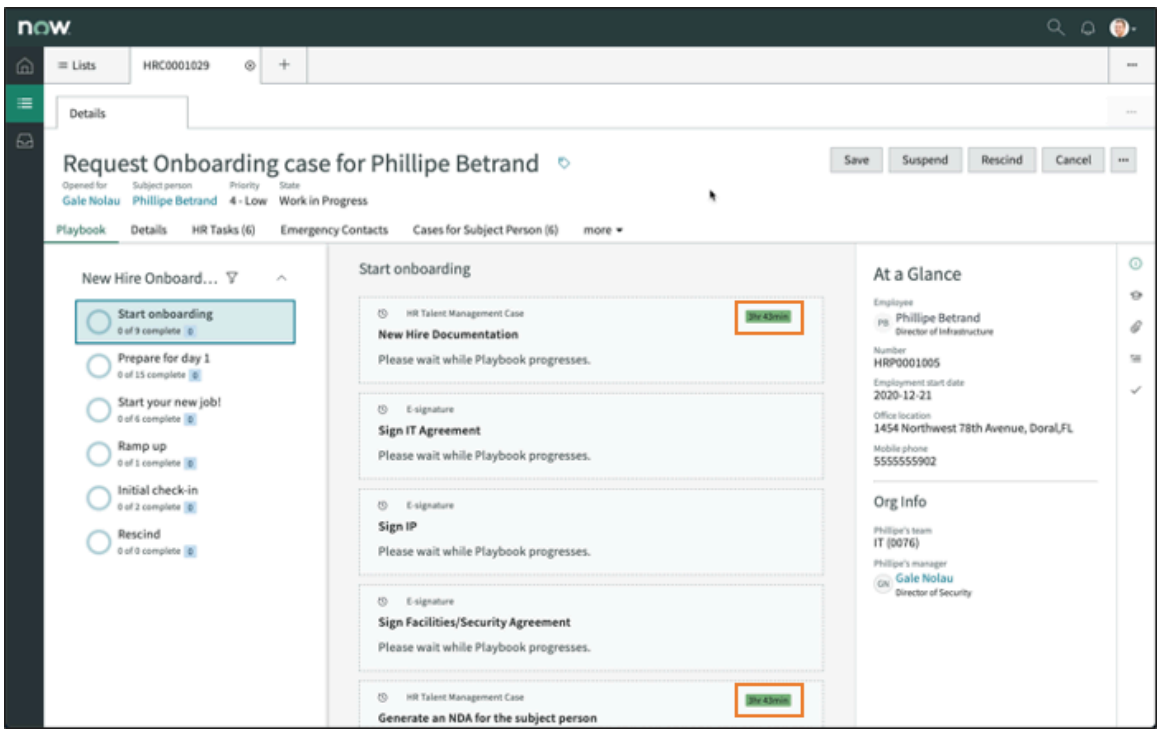
Zeigen Sie SLAs für HR-Aufgaben über das Menü „Zugehörige Elemente“ an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



HR Playbook - SLAs

Zeigen Sie SLAs für HR Playbook auf der Fallkarte an.



Hinweis: Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter Service-Level-Management .

SMS-Konversationen in HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Mit der Conversational SMS Service Channel-App, die im ServiceNow Store verfügbar ist, können HR-Mitarbeiter Support für lange SMS-Konversationen über HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich bieten. Anfordernde Personen können HR-Support-Gespräche über SMS initiieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

SMS-Support-Gespräche

SMS-Support-Gespräche können lang sein. Deshalb müssen HR-Servicebereitstellung Workspace-Mitarbeiter laufende Konversationen im HR-SMS-Servicekanal nachverfolgen können. HR-Servicebereitstellung Workspace-Mitarbeiter können SMS-Konversationen initiieren oder fortsetzen und auch SMS-Arbeitselemente aus dem HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingang annehmen.

Bei SMS-Support-Gesprächen wird im Arbeitsbereich Chat-Fenster, wenn der Interaktionstyp **Messaging**lautet, der Interaktionsuntertyp **SMS** als **Aktive SMS** angezeigt.

Vollständige Details zu SMS-Support-Konversationen, zugehörigen Servicekanälen, von der anfordernden Person initiierten und vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten SMS-Konversationen finden Sie unter Konversations-SMS-Servicekanal .

SMS-Support-Gespräche für HR-Servicebereitstellung-Mitarbeiter

HR-Mitarbeiter können auf neue SMS-Messaging-Interaktionen sowie auf laufende SMS-Messaging-Gespräche zugreifen. Mitarbeiter können von einer laufenden Messaging-Interaktion, z. B. einem Chat, zu einer neuen SMS-Messaging-Interaktion wechseln.

Erweiterte Arbeitszuweisung HR-Mitarbeiter und -Manager können eine SMS-Messaging-Konversation beenden. HR-Mitarbeiter mit der Rolle awa_agent können eine ihnen zugewiesene aktive SMS-Messaging-Konversation über die Aktionsschaltfläche **Konversation beenden** beenden. Benutzer mit der Rolle awa_manager können die Konversation beenden, auch wenn sie ihnen in der Interaktion nicht zugewiesen ist. Wenn ein Mitarbeiter die Konversation beendet, wird eine Bestätigung zum Schließen der Interaktion angezeigt.

HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager können von einer laufenden Messaging-Interaktion zu einer neuen Messaging-Konversation wechseln. Durch den Wechsel zu einer neuen Messaging-Interaktion wird die ursprüngliche Messaging-Interaktion nicht geschlossen, sondern ermöglicht Mitarbeitern die Durchführung mehrerer Messaging-Konversationen. AWA-Mitarbeiter können auf laufende Messaging-Konversationen zugreifen, wenn die HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager Zugriff auf laufende Messaging-Konversationen haben und benachrichtigt werden, wenn eine neue Nachricht zu langen zugewiesenen Interaktionen vorliegt. Wenn eine laufende Messaging-Konversation eine neue Nachricht enthält, die Aufmerksamkeit erfordert, wird nach dem Posteingangssymbol in HR-Servicebereitstellung Arbeitsbereich ein Symbol angezeigt. Eine neue Registerkarte trägt ein Zählerabzeichen, das die Anzahl der Messaging-Konversationen mit ungelesenen Nachrichten angibt. AWA-Mitarbeiter und -Manager können Karten für Messaging-Konversationen anzeigen.

HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager können eine Liste aller **In Bearbeitung** oder **Angehaltener Messaging-Arbeitselemente**, die anderen Mitarbeitern zugewiesen sind, anzeigen. Die Liste enthält den Servicekanal, die Interaktionsnummer und das Datum der letzten Aktualisierung. Mitarbeiter können auf das Listenelement klicken, um es auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte zu öffnen. Mitarbeiter können eine Messaging-Interaktion auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen und, wenn die Interaktion aktiv ist, den Chatbereich im Interaktionsdatensatz anzeigen. Mitarbeiter können Nachrichten im Chatbereich eingeben, um eine SMS-Konversation mit einem Mitarbeiter zu führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellaktionen für Mitarbeiter

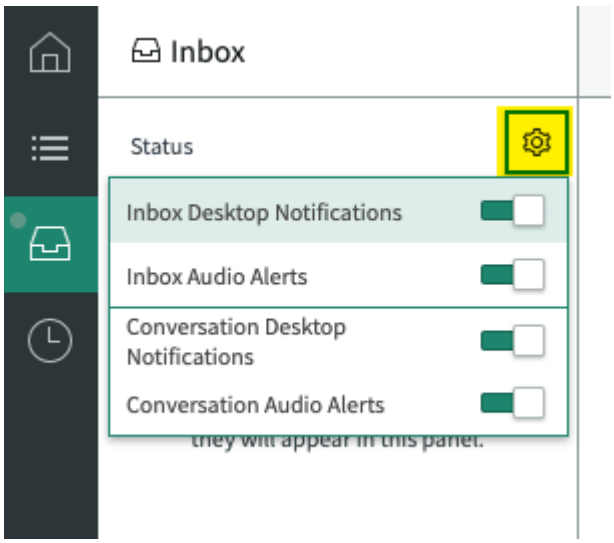
Greifen Sie auf vorhandene chatbasierte Schnellaktionen für SMS-Nachrichten zu. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat .

Desktopbenachrichtigungen für Konversationen

HR-Mitarbeiter können Einstellungen für den Empfang von Desktopbenachrichtigungen für Konversationen, Audiowarnungen und Google Chrome-Browser-Toasts festlegen. Audiowarnungen und Desktopbenachrichtigungen treten auf, wenn Service Desk-Mitarbeiter sich für den Empfang von **Konversations-Audiowarnungen** und **Desktopbenachrichtigungen für Konversation** über die HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingangseinstellungen entscheiden.

Nach der Aktivierung hören Mitarbeiter eine Audiowarnung, wenn eine neue Nachricht in einer Konversation auftritt, die derzeit auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte geöffnet, aber nicht im Fokus ist. Audiowarnungen benachrichtigen auch, wenn eine lange Konversation einem Mitarbeiter zugewiesen, aber derzeit nicht auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte geöffnet ist. Mitarbeiter entscheiden, ob sie diese Warnungen und Benachrichtigungen aktivieren möchten.

Verwenden Sie das Bearbeiten-Menü für den HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingang, um Warnungen und Benachrichtigungen zu aktivieren.



Mitarbeiter können Google Chrome Browser-Toasts empfangen, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Der Mitarbeiter hat sich dafür entschieden, **Desktopbenachrichtigungen für Konversation** zu erhalten.
- Der Mitarbeiter verwendet den Google Chrome-Browser.
- Die Arbeitsbereich-Browser-Registerkarte ist nicht im Fokus.
- Eine neue Nachricht in einer vorhandenen Konversation, die dem Mitarbeiter zugewiesen ist, befindet sich an einer der folgenden Stellen:
  - Eine derzeit geöffnete Arbeitsbereich-Registerkarte.
  - Nicht in einer derzeit geöffneten Arbeitsbereich-Registerkarte, sondern in einer lang andauernden Konversation in einem fortlaufenden Abschnitt von Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vom Mitarbeiter initiierte SMS-Konversationen

Mitarbeiter können HR-Support-Gespräche über SMS initiieren. Mitarbeiter können erwarten, dass das System die Telefonnummer des Absenders automatisch dem Kanalbenutzerprofil zuordnet. Wenn eine SMS-Nachricht für ein nicht vorhandenes Kanalbenutzerprofil empfangen wird, wird vom System automatisch ein neues Kanalbenutzerprofil erstellt. Das System fragt das Feld **Mobiltelefon** im HR-Profil des Mitarbeiters nach einer Übereinstimmung ab. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, ordnet das System den Mitarbeiter dem neu erstellten Kanalbenutzerprofil zu. Wenn mehr als eine Übereinstimmung gefunden wird, wird keine Zuordnung im Kanalbenutzerprofil vorgenommen. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, wird keine Zuordnung im Kanalbenutzerprofil vorgenommen.

Wenn ein Mitarbeiter einer SMS-Messaging-Interaktion eine Telefonnummer hinzufügt oder eine Telefonnummer in der Interaktion aktualisiert, wird das Feld „Nummer“ in der Interaktion von null auf den Namen des Mitarbeiters aktualisiert. Das HR-Profil für diesen Mitarbeiter ist der Telefonnummer zugeordnet. Es kann immer nur ein aktives Kanalbenutzerprofil für eine bestimmte Telefonnummer vorhanden sein.

HR-Servicebereitstellung Conversational SMS Service Channel einrichten

Konfigurieren Sie die Store-App Conversational SMS Service Channel für HR-Servicebereitstellung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

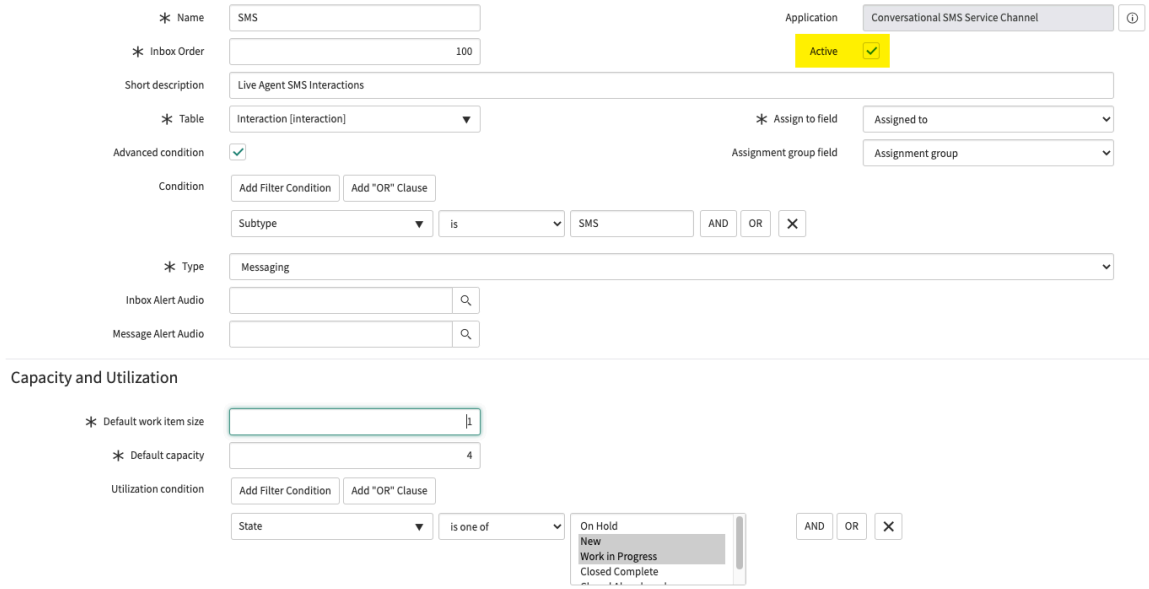
Das HR-Servicebereitstellung-Basissystem enthält die **HR-SMS**-Servicekanal-Warteschlange mit der Standardzuweisungsgruppe **HR-SMS-Supportgruppe**. Die **Mitarbeiter-Zuweisungsregel** basiert standardmäßig auf der Kapazität. Konfigurieren Sie für HR-Servicebereitstellung den SMS-Servicekanal für die HR-SMS-Warteschlange.

Prozedur

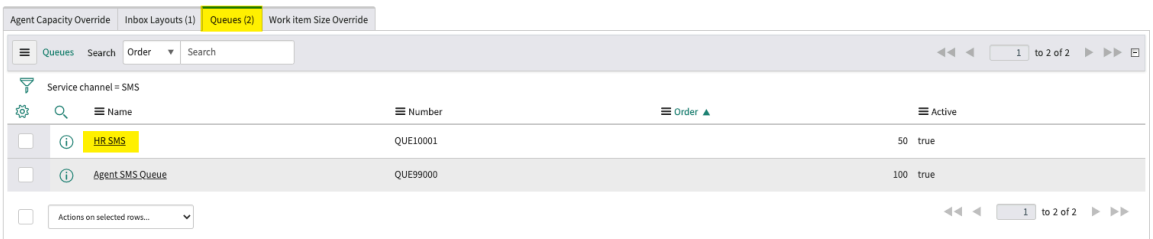
1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**an.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal **SMS**.
3. Aktivieren Sie im SMS-Formular des Servicekanals das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Servicekanal zu aktivieren.

> **Hinweis:** Standardmäßig ist der Großteil des Formulars für Sie ausgefüllt. Die Felder **Kapazität und Auslastung** sind für die **Standardgröße eines Arbeitselements** auf 1 und für die **Standardkapazität** auf 4 festgelegt. Sie können diese und weitere Formularwerte ändern.

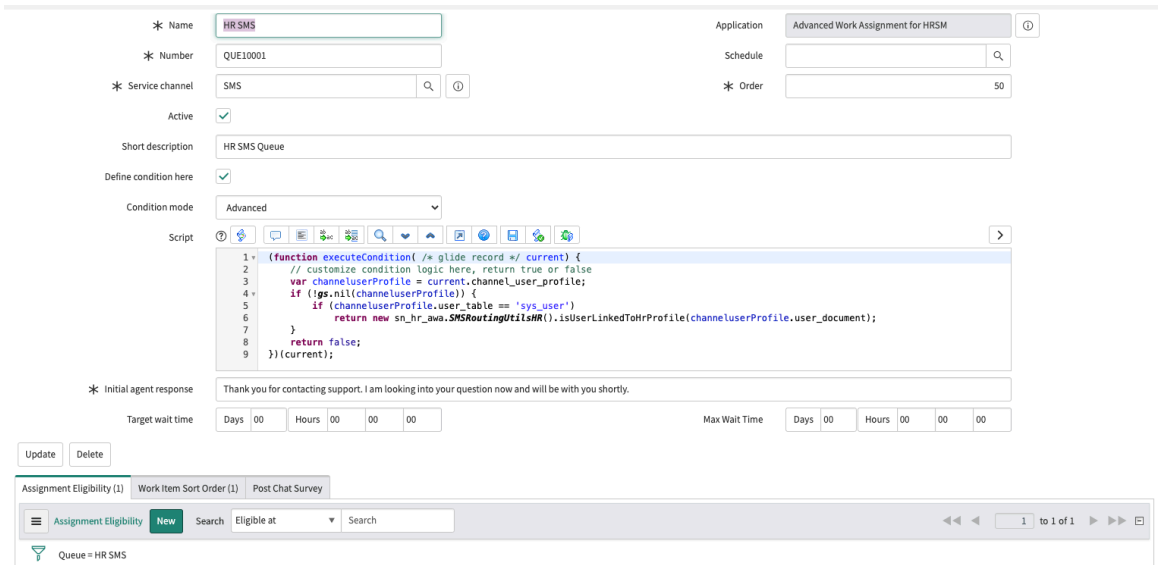
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Warteschlangen“, um die HR-SMS-Warteschlange anzuzeigen und zu konfigurieren.



5. Zeigen Sie die Standardkonfigurationen im Formular „Warteschlangen-HR-SMS“ an, und stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.
6. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.

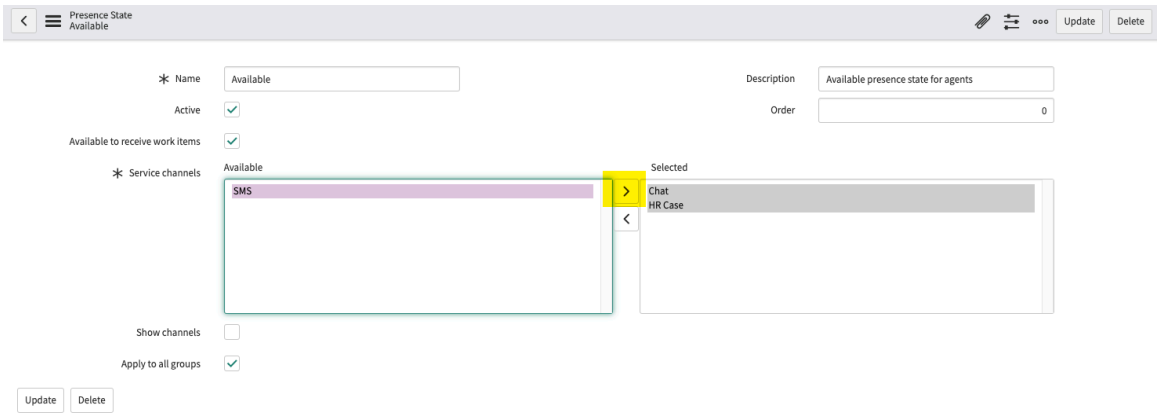


7. Klicken Sie auf eine der zugehörigen Listen, um die konfigurierten Standardwerte anzuzeigen oder zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Beachten Sie, dass die zugehörige Liste „Zuweisungsberechtigung“ standardmäßig die **HR-SMS-Supportgruppe** ist. Weisen Sie dieser Gruppe manuell Benutzer hinzu, um Zuweisungen weiterzuleiten. Siehe Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu Um zu erfahren, wie Anwender zu dieser Gruppe hinzugefügt werden.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.
9. Aktualisieren Sie Erweiterte Arbeitszuweisung Anwesenheitsstatus, indem Sie zu navigieren **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**an.
10. Klicken Sie in der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf **Verfügbar**.
11. Wählen Sie im Formular „Anwesenheitsstatus # Verfügbar“ die Option **SMS** in der Spalte **Verfügbare Servicekanäle** aus, und verschieben Sie sie mit dem nach rechts zeigenden Pfeil in die Spalte **Ausgewählt**.



12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Vollständige Informationen zu Konversations-SMS-Servicekanälen und Setup-Anleitungen finden Sie unter Konversations-SMS-Servicekanal .

SMS-Nachricht aus einem Chat in HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verfassen

Erstellen und senden Sie eine ausgehende SMS-Nachricht direkt aus einer Chatinteraktion an einen Empfänger. Greifen Sie auf Interaktionen zu, die Ihnen zugewiesen sind, um per SMS nachzufragen, wenn Sie weitere Details vom Mitarbeiter benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Interaktion ist eine Anforderung zur Unterstützung per Chat, Telefon oder persönlich. Interaktionsdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie Agent Chat verwenden.
Die Option **SMS verfasse** ist nur für aktive Chatinteraktionen aktiviert. Weitere Informationen zu Interaktionen in HR-Servicebereitstellung finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Wählen Sie aus List Symbol für HR-Fallliste und navigieren Sie zu **Interaktionen** > **Mir zugewiesen**an.
3. Wählen Sie eine aktive Chatinteraktion aus, für die Sie dem Empfänger per SMS antworten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie im Modal „Chatinteraktion“ im  auf das Symbol „Weitere Optionen“, und wählen Sie **SMS verfassen** aus, um eine SMS-Konversation mit dem Empfänger zu initiieren.
   Das modale Fenster **Per SMS senden** wird mit den Feldern **Senden von** und **Senden an** geöffnet.

5. Verwenden Sie das Dropdown-Feld **Senden an**, um den SMS-Empfänger auszuwählen.
   Sie können eine automatisch ausgefüllte Telefonnummer auswählen oder **Andere** wählen, um die Telefonnummer manuell in das Feld **Andere Nummer** einzugeben. Automatisch ausgefüllte Telefonnummern werden basierend auf den folgenden Kriterien angezeigt:

   Das Feld **Geöffnet für** wird in der Interaktion mit der Telefonnummer ausgefüllt.

   Die im HR-Profildatensatz angegebenen Telefonnummern. Die Bezeichnung für jede Telefonnummer im modalen Fenster **Per SMS senden** stimmt mit der Bezeichnung für das Feld **Telefonnummer** im HR-Profildatensatz überein.

   Wenn eine manuell hinzugefügte Telefonnummer keinem vorhandenen Benutzerprofileintrag des aktiven Kanals zugeordnet ist, wird der Datensatz automatisch erstellt, wenn Sie die SMS-Nachricht senden.

   Hinweis: Wenn eine Interaktion mit der Telefonnummer p1 erstellt wird, die keinem vorhandenen HR-Profil zugeordnet ist, wird ein Kanalbenutzerprofil als Gast erstellt. Wenn der Benutzer ein HR-Profil HRP1 mit einer Telefonnummer p1 aktualisiert, wird der Benutzer als HRP1 behandelt.

6. Verfassen Sie die SMS-Nachricht, fügen Sie bei Bedarf einen Anhang hinzu, und senden Sie sie an den Mitarbeiter.
   Sie können auch das  Schnellaktionssymbol auswählen oder einen Schrägstrich (/) im Chatbereich eingeben, um Schnellaktionen für SMS-Nachrichten zu verwenden. Siehe Mitarbeiterchat Weitere Informationen finden Sie unter .
   Sie erhalten eine Bestätigung, wenn die SMS-Nachricht gesendet wird. Klicken Sie auf die Bestätigung, um bei Bedarf die Interaktionsdetails anzuzeigen.

   Hinweis: Um vollständige Details zum Initiieren von SMS-Konversationen in zu erhalten Mitarbeiterbereich, Siehe Service Desk-Mitarbeiter hat eine SMS-Konversation . Weitere Informationen zum Verwenden von Mitarbeiterbereich mit HR-Servicebereitstellung finden Sie unter .

Spezielle Bearbeitungsnotiz in HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich anzeigen

Wenn spezielle Bearbeitungsnotizen konfiguriert sind, werden sie für HR-Fälle angezeigt, die besondere Aufmerksamkeit erfordern.

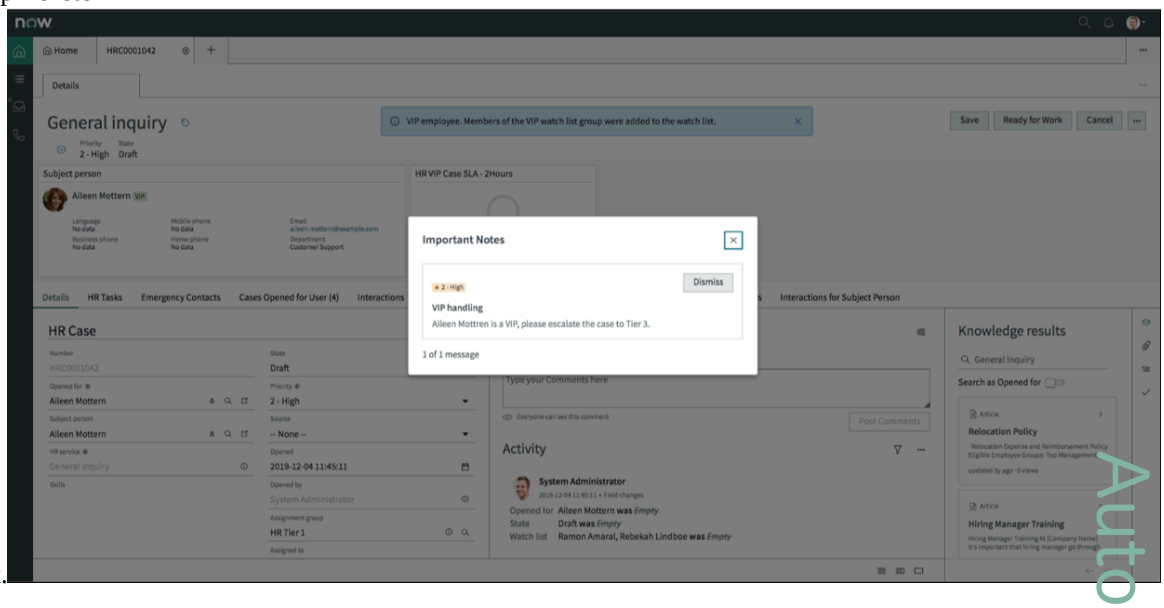
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Suchen Sie einen HR-Fall, und zeigen Sie ihn an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der HR-Fall so konfiguriert ist, dass eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird, wird diese in einem Pop-up-Fenster eingeblendet.



3. Lesen Sie die Notiz, und klicken Sie auf **Verwerfen**.

Erstellen Sie mit eine Massenfallanforderung Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie Massenfallanforderungen über Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Dient zum Erstellen desselben Typs von HR-Fällen für mehrere Mitarbeiter, ohne denselben Fall mehrmals erstellen zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Navigieren zu **Massenfälle** > **Massenfallanforderungen**an.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular für Massenfallanforderung.
6. Wählen Sie **Speichern**.

   Die **Details** , **Anwendersegmentgruppen** Und **Fälle erstellt** Registerkarten werden angezeigt.
7. Erstellen Sie eine Anwendersegmentgruppe.
   Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Anwendersegmentgruppe für eine Massenfallanforderung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

   Hinweis: Sie können auch Felder konfigurieren, die Sie im Formular „Anwendersegmentgruppe“ anzeigen möchten, indem Sie Felder im Formular „Konfiguration der Fallerstellung“ konfigurieren. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Fallerstellung Konfiguration**an.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details Ihrer Massenfallanforderung an, indem Sie auswählen **Details** Registerkarte, wenn sich Ihr Segmentstatus in ändert **Verarbeitet** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Erstellen Sie Fälle für alle Anwender mit dem Status „enthalten“, die die Filterkriterien erfüllen, indem Sie auswählen *Erstellen Sie Fälle* .

   Hinweis: Nachdem Sie ausgewählt haben **Erstellen Sie Fälle** Schaltfläche, alle Anwender mit dem Status **Enthalten** Werden anhand der verwendeten Filterkriterien erneut überprüft. Für Anwender, die nicht mehr den Filterkriterien entsprechen, werden keine Fälle erstellt. Auch für Benutzer, die die Kriterien erst erfüllen, nachdem das Benutzersegment erstellt wurde, werden keine Fälle erstellt.

10. **Wahlweise:** Wählen Sie die Registerkarte **Fälle erstellt**, um eine Liste der erstellten Fälle anzuzeigen.

Geben Sie eine Anwendersegmentgruppe für eine Massenfallanforderung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie eine Anwendersegmentgruppe, um in einer Massenfallanforderung die Anwender anzugeben, für die ein Fall erstellt wird. Sie können Werte für eine Gruppe von Anwendern angeben oder mehrere Segmente mit unterschiedlichen Werten für verschiedene Anwendergruppen angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie aus **Listen** Symbol ( ).
3. Wählen Sie Aus **Massenfallanforderungen** .
4. Wählen Sie die Massenfallanforderung aus.
5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Segmentgruppe** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwendersegmentgruppe erstellen: Detailtabelle

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die die Anwendersegmentgruppe beschreibt.
Geöffnet für	Mitarbeiter, der für jeden Fall als Person „geöffnet für“ zugewiesen werden soll. Für eine Massenfallanforderung für das Onboarding wählen Sie beispielsweise den einstellenden Manager aus.
Arbeitsnotizen	Weitere Details zum Anwendersegment.

7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Geben Sie an, wie Sie angeben, für welche Anwender die Massenfallanforderung Fälle in erstellt **Filtern nach** Feld.

Datenquelle	Beschreibung
Datei	Laden Sie eine Datei mit Benutzernamen oder E-Mail-Adressen hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquelle	Beschreibung
	a. Wählen Sie den Dateityp in aus **Vorlagen dateityp** Oder wählen Sie für eine vorfor–matierte Excel-Tabelle aus **Vorlage herun terladen** . ▪ **Anwendernamenvorlage** – Eine Datei mit Anwendernamen. ▪ **E-Mail-Vorlage** – Eine Datei mit E-Mail-Adressen. **b.** Suchen und wählen Sie die Datei aus, die Sie hochladen, indem Sie auswählen **+Da tei Hinzufügen** . **c.** Wählen Sie **Hochladen** aus. **d.** Wählen Sie Aus **Datei verarbeiten** .
HR-Kriterien	Kriterien basieren auf Bedingungen, die durch die Tabellen HR-Profil [sn_hr_core_profile] und Benut-zer [sys_user] definiert werden.
Anwenderkriterien	Kriterien basierend auf Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen.
HR-Profil	Bedingung basierend auf der Tabelle „HR-Profil“ [s-n_HR_Core_Profile].
Anwender	Bedingungen basierend auf der Anwendertabelle [sys_user].

9. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Segmentgruppe** .
   Die **Massenfallanforderung** Das Formular wird mit der von Ihnen erstellten Anwendersegmentgruppe angezeigt.

   Hinweis: Sie können Ihre Benutzersegmentgruppe weiterhin überprüfen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Anwender in einer Anwendersegmentgruppe.

Überprüfen Sie Anwender in einer Anwendersegmentgruppe

Nachdem Sie ein Anwendergruppensegment erstellt haben, überprüfen und bearbeiten Sie Anwender, bevor Sie Fälle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Wählen Sie aus **Listen** Symbol ( ).
3. Wählen Sie aus **Massenfallanforderungen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die Massenfallanforderung aus.
5. Wählen Sie aus **Anwendersegmentgruppe** Registerkarte.
6. Wählen Sie die Anwendersegmentgruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie aus **Anwendersegmente** Registerkarte.
8. Überprüfen Sie die Liste der Anwender, die die Kriterien erfüllen.
   Die Fallerstellungsstatus sind:
   - Enthalten: Der Anwender erfüllt die Filterkriterien, und ein Fall wird für den Anwender erstellt.
   - Ausgeschlossen: Der Anwender stimmt nicht mit den Kriterien überein, und es wird kein Fall erstellt.
   - Duplikat: Der Anwender wird mehrmals aufgeführt.

Überprüfungsergebnis	Aktion
Einige Anwenderstatus müssen geändert werden	**a.** In **Status** Wählen Sie für den Anwender, dessen Status Sie ändern möchten, den Wert Status aus. **b.** Wählen Sie den neuen Status aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.

HR-Walk-up

Die HR-Walk-up-Funktion bietet Anwendern eine bequeme und effiziente Möglichkeit, sofortige Hilfe und Unterstützung bei HR-bezogenen Problemen zu erhalten. Mit festgelegten Walk-up-Centern können Anwender persönliche oder Remote-Hilfe einholen, Probleme melden und Anleitungen von HR-Mitarbeitern erhalten.

Hinweis: Die HR-Walk-up-Funktion ist verfügbar, wenn die Plugins „Walk-up Experience“ (com.snc.Walkup) und „Employee Center Pro“ (sn_ex_sp_pro) installiert sind.

Walk-Up Experience

Walk-up Experience verbessert die Anwenderzufriedenheit und Produktivität, indem sofortiger und personalisierter Support für IT-bezogene Anforderungen bereitgestellt wird.

Jeder Mitarbeiter oder Gast kann in einem etablierten Walk-up-Servicecenter einchecken und Unterstützung erhalten.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ermöglicht allen Mitarbeitern ohne Arbeitsplatz vereinfachten Zugriff auf Informationen und Services, um sich selbst zu bedienen und die Produktivität zu verbessern.

- Greifen Sie auf Informationen zu und nutzen Sie Services.
- Stellen Sie Selfservice-Optionen bereit, z. B. das Erstellen und Nachverfolgen von Anforderungen.

HR-Walk-up-Listen

HR-Walk-up-Listen bestehen aus den folgenden Kategorien:

HR-Walk-up-Listenkategorien

Name	Beschreibung
Walk-up-Standorte	HR-Mitarbeiter können eine Liste der Walk-up-Warteschlangen anzeigen, denen sie dem Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Walk-up-Listenkategorien (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	zugewiesen sind. Standortwarteschlangen zeigen alle Informationen an, die ein HR-Mitarbeiter wissen muss, um die Warteschlange effizient zu betreiben. Wählen Sie einen Standort aus der Liste aus, um die Details anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine und Gründe für Besuche.
Standortkioske	Standortkioske bieten den anfordernden Personen sofortige Unterstützung, indem sie sie bei technischen Problemen, Fragen oder Anforderungen unterstützen. Die anfordernden Personen können vor Ort Anleitungen oder Lösungen für ihre HR-bezogenen Probleme erhalten.
Ihre zugewiesenen Walk-ups	Interaktionen, die Sie sich selbst zuweisen, wenn Sie eine aktive oder Ihnen zugewiesene Interaktion akzeptieren. HR-Mitarbeiter weisen sich Interaktionen zu, wenn sie eine Interaktion in der Warteschlange akzeptieren. Manager können Interaktionen bestimmten HR-Mitarbeitern zuweisen.
Offene, nicht zugewiesene Walk-ups	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Die Interaktion wird in die Warteschlange gestellt, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sie akzeptiert oder dem Datensatz zugewiesen wird.
Geschlossene Walk-ups	Alle Interaktionen mit dem Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“, die einer bestimmten Walk-up-Standortwarteschlange zugewiesen sind. HR-Mitarbeiter können eine Interaktion verwerfen, wenn eine anfordernde Person die Warteschlange verlässt, bevor sie Support erhält.
Termine	Walk-up-Termindatensatz, der erstellt wird, wenn eine anfordernde Person eine Terminanforderung vom Mitarbeiter-Center gestellt hat.

Verwenden Sie HR Walk-up

Verwenden Sie HR-Walk-up, um HR-Anforderungen zu unterstützen, die von Mitarbeitern ohne Arbeitsplatz gestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer
- Überprüfen Sie, ob die Plugins „Walk-up Experience“ (com.snc.Walkup) und „Employee Center Pro“ (sn_ex_sp_pro) installiert sind.
- Mitarbeiter muss eine Walk-up-Terminanforderung stellen. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Besuch mit Mitarbeiter-Center planen . Basierend auf Service und Standort wird der Termin einem HR-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Mitarbeiterbereich.
2. Navigieren Sie in Listen zu HR Walk-ups.
3. Wählen Sie unter HR-Walk-up-Termine einen Walk-up-Termindatensatz aus.
   Eine schreibgeschützte Ansicht des Walk-up-Termins wird angezeigt. Über Anhänge können Sie die Outlook-Einladung in Ihren Outlook-Kalender herunterladen.
4. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Interaktion** .
   Mit dem Interaktionsdatensatz können Sie mit der anfordernden Person kommunizieren. Sie können einen Fall aus der Interaktion basierend auf Ihrem Anwendungsfall weiter erstellen.
5. Um mit der Arbeit an der Interaktion zu beginnen, wählen Sie aus **Akzeptieren** .
6. Um die Interaktion anzuhalten, während Sie zusätzliche Informationen zur Anforderung erhalten, wählen Sie aus **Auf Warten setzen** .
7. Um die Interaktion oder den Termin abzubrechen, wenn eine anfordernde Person die Warteschlange verlässt, bevor sie Support erhält, wählen Sie aus **Verwerfen** .

> **Hinweis:** Sowohl die Interaktions- als auch die HR-Walk-up-Datensätze werden automatisch geschlossen, wenn die anfordernde Person die Anforderung vom Mitarbeiter-Center abbricht.

HR-Selektierungs-Dashboard

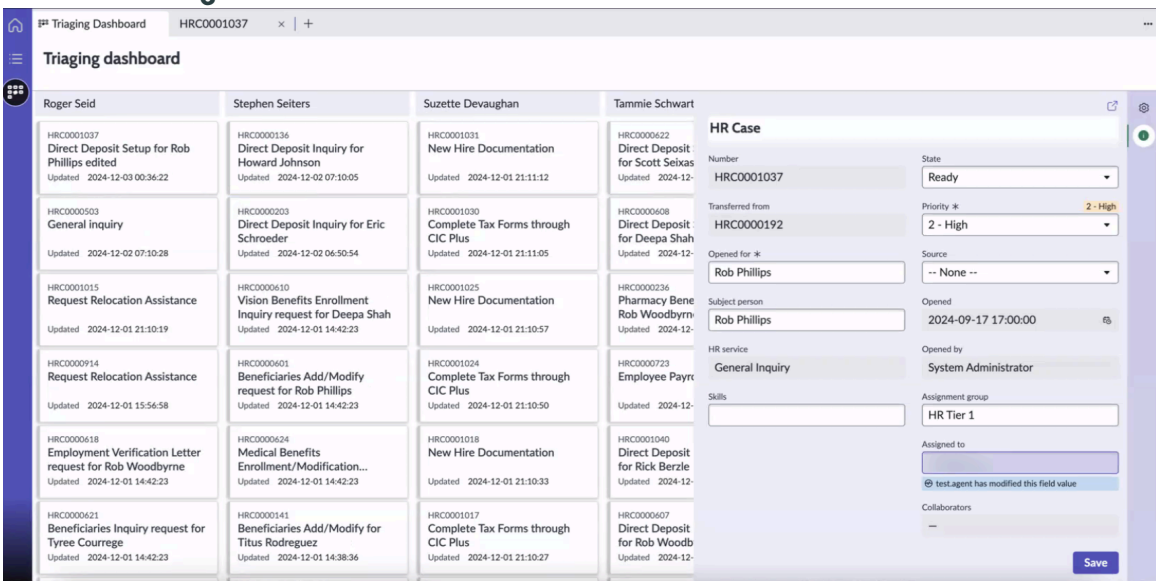
Mit dem HR-Selektierungs-Dashboard können Sie die Fallzuweisungen Ihrer Teams in einem Layout überprüfen, in dem Fälle als Karten angezeigt werden. Dieses Layout ermöglicht das einfache Verschieben von Fallkarten zwischen Spuren, sodass Sie Fälle überprüfen und neu zuweisen können, indem Sie HR-Service, Anwender oder Priorität automatisch aktualisieren.

Schlüsselfunktionen

- Fähigkeit zur Konfiguration Spalte (Priorität oder Zuweisungsgruppe oder HR-Service), nach der Sie die HR-Fälle Ihrer Teams anzeigen möchten.
- Möglichkeit, Fallfelder und die Reihenfolge zu konfigurieren, nach der Fallfelder auf der Fallkarte angezeigt werden sollen.
- Aktualisieren Sie Priorität, Zuweisung oder HR-Service eines HR-Falls automatisch, indem Sie eine Fallkarte von einer Spalte in eine andere verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Selektierungs-Dashboard



Konfigurieren Sie das HR-Selektierungs-Dashboard

Konfigurieren Sie die Einstellungen im Selektierungs-Dashboard, damit Sie die Fallzuweisungen Ihres Teams nach HR-Service, Priorität oder Zuweisungsgruppe kategorisiert anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Kanban-Komponenten [sn_knbn_comp] und Kanban-Tafelkomponente [sn_Visual_Board] installiert sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Mitarbeiterbereich.
2. Wählen Sie das Symbol Selektierungs-Dashboard aus .
3. Wählen Sie das Symbol Einstellungen .
4. Führen Sie im Abschnitt Einstellungen die folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie ein Kompetenzzentrum (Centers of Excellence) aus, um nur die für dieses Kompetenzzentrum spezifischen HR-Fälle anzuzeigen. HR-Kompetenzzentren kategorisieren Fälle basierend auf einer eindeutigen Funktion oder Disziplin, z. B. Gehaltsabrechnung oder Mitarbeiterbeziehungen.
   - Geben Sie Filterkriterien an, um Felder auszuwählen, die Sie auf der HR-Fallkarte anzeigen möchten. Verwenden Sie **Filter** Kriterien oder wählen Sie die Felder manuell aus, indem Sie erweitern **Felder, die auf der Fallkarte angezeigt werden sollen** .
   - Wählen Sie eine Spalte aus, indem Sie einen Wert aus auswählen **Vertikale Spalte** Liste: HR-Service, Priorität oder HR-Zuweisungsgruppe.
     a. Wählen Sie Aus **HR-Service** In **Vertikale Spalte** Liste.
     b. Wählen Sie die HR-Services aus, die Sie als vertikale Spuren im HR-Selektierungs-Dashboard anzeigen möchten.
     c. Wählen Sie den erforderlichen Wert im aus **Übertragungsmethode** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Werte des Transfermethodenfelds

Feldwert	Beschreibung
Immer fragen	Das Fenster „Fall übertragen“ wird angezeigt, wenn Sie eine Fallkarte in eine andere Spalte verschieben.
Mit vorhandener Fallnummer übertragen	Wenn Sie eine Fallkarte in eine andere Spalte verschieben, wird der Fall dem neuen HR-Service mit der vorhandenen Fallnummer zugewiesen.
Mit neuer Fallnummer übertragen.	Wenn Sie eine Fallkarte in eine andere Spalte verschieben, wird der Fall dem neuen HR-Service mit einer neuen Fallnummer zugewiesen.

d. Wählen Sie **Übernehmen**.
oder

a. Wählen Sie Aus **Zuweisungsgruppe** In **Vertikale Spalte** Liste.

b. Wählen Sie Anwender aus.

c. Wählen Sie **Übernehmen**.
oder

a. Wählen Sie Aus **Priorität** In **Vertikale Spalte** Liste.

b. Wählen Sie **Übernehmen**.

Nächste Maßnahme

1. Zeigen Sie HR-Fälle basierend auf konfigurierten Einstellungen an.
2. Ziehen Sie eine Karte, und verschieben Sie sie in die entsprechende Spalte.
   a. **HR-Service** Als Spaltenüberschrift: Wenn Sie einen Fall von einer Spalte in eine andere ziehen, wird die Fallübertragung basierend auf dem in ausgewählten Wert durchgeführt **Übertragungsmethode** Feld.
   b. **Priorität** Als Spaltenüberschrift: Wenn Sie einen Fall aus einer Spalte in eine andere ziehen, wird die Priorität des Falls auf den jeweiligen Spaltenwert aktualisiert.
   c. **Zuweisungsgruppe** Als Spaltenüberschrift: Wenn Sie einen Fall aus einer Spalte in eine andere ziehen, wird der Fall dem jeweiligen Spaltenanwender zugewiesen.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten und Formularen im Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Erstellen Sie ein neues Fallformular

Mit dem Formular „Neuen Fall erstellen“ können Sie einen neuen Fall in erstellen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Erstellen Sie ein neues Fallformular

Feld	Beschreibung
COE	Wählen Sie das **Kompetenzzentrum** aus, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein neues Fallformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren. **Hinweis:** Sie können auch zuerst einen HR-Service auswählen und das zugehörige Kompetenzzentrum wird automatisch ausgefüllt.
HR Service	Der HR-Service nach ausgewähltem Kompetenzzentrum oder was Sie nach Kommunikation mit der Mitarbeiteranfrage auswählen. Für einen Mitarbeiter verfügbare HR-Services gefiltert nach: • Ausgewähltem Kompetenzzentrum. • HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration. Beschränken Sie den Servicefilter auf das Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld „Geöffnet für“ nicht entfernt wurde.
HR-Servicebeschreibung	Beschreibung des in ausgewählten HR-Service **HR-Service** Feld. Weitere Informationen zum Konfigurieren der HR-Servicebeschreibung finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
Geöffnet für	Mitarbeiter, für den der Fall erstellt wird. Diese Person kann sich von der betreffenden Person unterscheiden. Beispielsweise könnte dies der Manager der betreffenden Person sein.
Betreffperson	Der Empfänger/Begünstigte des HR-Services, der durch den HR-Fall erfüllt wurde. **Hinweis:** Erweiterte Referenzqualifizierer für ein Referenzfeld werden auf der Konfigurationsseite für die Fallerstellung nicht unterstützt. Wenn der Suchfilter für Anwender einschränken auf die Mitarbeitersuche angewendet wird, wird er nicht auf angewendet **Geöffnet für** Und **Betreffperson** .
Arbeitsnotizen	Informationen im Zusammenhang mit dem Fall, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein neues Fallformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Arbeitsnotizen sind für die betreffende Person nicht sichtbar.

Referenz für Seitenkonfigurationen

Eine Beschreibung der Seitenkonfigurationseinstellungen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Konfigurationseinstellungen

Eigenschaft	Beschreibung
Datensatz	
Mindesteingabe für die Suche nach Ad-hoc-Genehmigungsanwendern	Mindestanzahl alphanumerischer Werte, die zum Initiieren einer Suche in erforderlich sind **Fügen Sie eine Genehmigung hinzu** Popup.
Zeitleiste für ER-Fälle	Option zum Konfigurieren der Anzeige der Fallzeitleiste auf der Datensatzseite. Service Desk-Mitarbeiter (Mitarbeiterbeziehungen) verwenden Fallzeitleisten, um er-Fälle nachzuverfolgen. Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf den Fall anwenden **Vorschau** .
Titelfeld der Registerkarte „Fall“	Registerkartentitel, der für jeden HR-Fall angezeigt wird. **Hinweis:** Wenn **Titelfeld der Registerkarte „Fall“** Ist nicht angegeben, die Eigenschaft „sn_HR_Core_Case“ wird für alle zugehörigen Erweiterungen angewendet. Um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf den Fall anwenden, klicken Sie auf **Vorschau** .
Playbook-Kartenkonfiguration	Schalten Sie um, um die Playbook-Kartenkonfigurationstabelle abhängig von den installierten Versionen zu bestimmen. Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf den Fall anwenden **Vorschau** .
Manager-E-Mail-Vorlagen-ID	SYS_ID der angezeigten E-Mail-Vorlage, wenn die E-Mail-ID des Managers aus dem Pop-over des Managernamens in ausgewählt ist **Auf einen Blick** Sidebar.
Fallattribute kopieren	Option zum Bearbeiten von Attributen, die beim Kopieren eines Falls automatisch ausgefüllt werden.
Kontextbezogener Seitenbereich	
Sichtbarkeit der Sidebar-Registerkarten	Liste der Tabellen, die den Sidebar-Registerkarten in zugeordnet sind Kontextbezogener Seitenbereich . Um eine Sidebar-Registerkarte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationseinstellungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	im kontextbezogenen Seitenbereich auszublenden, entfernen Sie den entsprechenden Tabelleneintrag aus der JSON-Datei.
Auf einen Blick	
Grenzwert für Fälle	Maximale Anzahl der letzten Fälle, die in angezeigt werden **Auf einen Blick** Bereich. Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf das Fallformular anwenden **Vorschau** .
Manager-Felder für Popover	Felder, die im Popover angezeigt werden, wenn der Name des Managers aus ausgewählt wird **Auf einen Blick** Sidebar. Um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf das Fallformular anwenden, klicken Sie auf **Vorschau** .
Anwenderfeld	Feld-Wert-Paare, die bestimmen, welcher Anwender in angezeigt wird **Auf einen Blick** Bereich. Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf das Fallformular anwenden **Vorschau** .
Mitarbeiterinformationen aktualisieren	Option zum Navigieren zu Einstellungen im HR-Profilformular konfigurieren. Diese Option enthält Informationen zum Mitarbeiter in **Auf einen Blick** Bereich. Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf das Fallformular anwenden **Vorschau** .
Agent Assist	
Agent Assist-Konfiguration	Liste der Tabellennamen und sys_ID des zugehörigen Agent Assist-Konfigurationsdatensatzes. **Hinweis:** Eine sys_ID ist eine eindeutige 32-stellige GUID (global eindeutige ID), die jeden Datensatz in einer Instanz identifiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_ID) . Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf das Fallformular anwenden **Vorschau** .
Tabellenkonfiguration	Option zum Konfigurieren von Suchergebnissen im Zusammenhang mit Agent Assist im Formular „Tabellenkonfigurationen“.
Antwortvorlagen	
Antwortvorlagenkonfiguration	Liste der Tabellennamen und sys_ID des zugehörigen Konfigurationsdatensatzes der Antwortvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationseinstellungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wählen Sie aus, um eine Vorschau Ihrer konfigurierten Einstellung anzuzeigen, bevor Sie sie auf das Fallformular anwenden **Vorschau** .
Tabellenkonfiguration	Option zum Konfigurieren der Einstellungen für Antwortvorlagen im Formular „Tabellenkonfigurationen“.
Anweisungen zur Erfüllung	
Konfiguration der Erfüllungsanweisungen	Option zum Navigieren zum Formular „HR-Erfüllungsanweisungen“, um den Abschnitt „Erfüllungsanweisungen“ im HR-Fall zu konfigurieren.
E-Mail-Client-Vorlagen	
Konfiguration der E-Mail-Client-Vorlagen	Option zum Navigieren zum Formular E-Mail-Client-Vorlagen, um den Abschnitt E-Mail-Vorlagen für einen HR-Fall zu konfigurieren.
Liste	
Listenkonfigurations-ID	Die sys_ID des Listenkonfigurations-Datensatzes [sys_ux_list_menu_config] in der Tabelle „UX-Listenmenü-Konfiguration“.
Hervorgehobene Wertkonfigurations-ID	SYS_ID des Datensatzes der hervorgehobenen Wertkonfiguration [sys_ux_Highlight_value_config] in der Tabelle „Konfiguration des UX-Highlighter-Werts“.
Fallerstellung	
Fallerstellung – Mitarbeiterfelder	Mitarbeiterfelder, die auf der Fallerstellungsseite angezeigt werden.
Zielseite	
HR-Fall-Kartenkonfigurationen	
HR-Fälle mit hoher Priorität	Filtern Sie, um zu bestimmen, welche Fälle mit hoher Priorität auf der Zielseite angezeigt werden. Sie können auch festlegen, dass Text angezeigt wird, wenn ein Anwender Datensätze anzeigt oder wenn eine Liste leer ist.
Kürzlich aktualisierte HR-Fälle	Filter, um zu bestimmen, welche kürzlich aktualisierten HR-Fälle auf der Zielseite angezeigt werden. Sie können auch festlegen, dass Text angezeigt wird, wenn ein Anwender Datensätze anzeigt oder wenn eine Liste leer ist.
HR-Fälle mit gefährdetem SLA	Filter, um zu bestimmen, welche Fälle mit hoher Priorität auf der Zielseite angezeigt werden. Sie können auch festlegen, dass Text angezeigt wird, wenn ein Anwender Datensätze anzeigt oder wenn eine Liste leer ist.
Ankündigungen	Option zum Navigieren zur Seite „Zeitplaninhalt“, um den Abschnitt „Ankündigungen“ auf der Zielseite zu konfigurieren.
Quick-Links	Option zum Navigieren zur Seite „Zeitplaninhalt“, um den Abschnitt „Quick-Links“ auf der Zielseite zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationseinstellungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Meine häufig verwendeten Apps	Option zum Navigieren zur Seite „Zeitplaninhalt“, um den Abschnitt „meine häufig verwendeten Apps“ auf der Zielseite zu konfigurieren.

Hervorgehobenes Wertbedingungsformular

Verwenden Sie das Formular „Bedingung für hervorgehobene Werte“, um Bedingungen zum Hervorheben eines Felds zu erstellen.

Hervorgehobenes Wertbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die die Hervorhebung eines Felds auslösen.
Farbe	Farbe des hervorgehobenen Felds.
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden sollen. Wenn Sie mehrere Bedingungen zum Hervorheben desselben Felds haben, werden sie in der Reihenfolge von der niedrigsten nach der höchsten ausgewertet.
Bezeichnung ausblenden	Umschalten, um den Bezeichnungsnamen auszublenden.
Bezeichnung	Name für das hervorgehobene Feld, das angezeigt wird, wenn die Bedingung erfüllt ist.
Symbol anzeigen	Umschalten, um den führenden Aufzählungszeichen anzuzeigen, wenn ein Feld hervorgehoben wird. Beispiel – 
Wertüberschreibung	Text, der die Feldwerte aus der Tabelle ersetzt. Wenn Sie keine Wertüberschreibung angeben, hebt der Arbeitsbereich den Feldwert aus der Tabelle hervor. Wenn Sie einen Wert angeben, ersetzt Arbeitsbereich den Feldwert durch Ihren Text und hebt diesen hervor. Beispiel – 

Formular für Massenfallanforderung

Das Formular „Massenfallanforderung“ enthält Informationen zum Erstellen einer Massenfallanforderung, um die Erstellung desselben Typs von HR-Fällen zu ermöglichen.

Formular „Massenfallanforderung“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Massen-Fall-Anforderungsnummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Massenfallanforderung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die Massenfallanforderung beschreibt.
HR Service	HR-Service, der der Massenfallanforderung zugeordnet ist.
Status	Status der Massenfallanforderung. Die Status der Massenfallanforderung sind: • Entwurf: Der Standardstatus. • Bereit: Für die Massenfallanforderung wurde Eine Anwendersegmentgruppe erstellt. • In Bearbeitung: Die Anforderung befindet sich im Prozess zur Erstellung einer Massenfallanforderung.
Übergeordneten Fall erstellen	Option zum Erstellen eines übergeordneten Falls, der den Massenfällen zugeordnet ist.
Geöffnet von	Name des Anwenders, der die Massenfallanforderung erstellt.
Anzahl ausgewählter Anwender	Anzahl der für die Massenfallanforderung ausgewählten Anwender. Der Wert dieses Felds wird beim Erstellen eines Anwendergruppensegments aus dem Anwenderauswahlfeld übernommen.
Angeforderte Zeit	Datum und Uhrzeit der Übermittlung Ihrer Massenfallanforderung zum Erstellen von Fällen. Der Wert dieses Felds wird bei der Erstellung der Anwendersegmentgruppe automatisch ausgefüllt.

HR-Servicebereitstellung Playbook

Derzeit bietet HR-Servicebereitstellung Playbook einen einzigen Bereich zum Anzeigen und Bearbeiten aller Aufgaben und Schritte, die zum Lösen eines Lebenszyklus-Event-Falls erforderlich sind.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

Hinweis: Momentan werden nur Lebenszyklus-Event-Fälle unterstützt.

Wenn Sie alle Fallinformationen in einem einzigen Fenster anzeigen, können Sie schnell und einfach entscheiden, was Ihre wichtigsten Prioritäten sind. Mit den wichtigsten Prioritäten können Sie:

- Alle laufenden Schritte über verschiedene Abteilungen hinweg anzeigen, damit Sie keine Zeit damit verschwenden, verschiedene Formulare zu suchen und zu öffnen.
- Alle abgeschlossenen Aktionen anzeigen.
- Auf einen Blick sehen, was Sie als nächstes tun müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Event-Fälle

Da in einem Lebenszyklus-Event-Fall mehrere Aktivitätensätze vorhanden sein können, die auch mehrere Aktivitäten enthalten, ist es für einen HR-Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung, alle Aspekte anzeigen zu können.

Mithilfe einer Akkordeon-Schaltfläche können Sie Aktivitätensätze erweitern oder reduzieren, um die darin enthaltenen Aktivitäten anzuzeigen.

Innerhalb eines Aktivitätensatzes können Sie alle Aufgaben, Status und Besitzer anzeigen und Aktionen ausführen.

Hinweis: Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions.

HR-Servicebereitstellung Playbook erkunden

Nutzen Sie HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zur Verwaltung von Lebenszyklus-Event-Fällen.

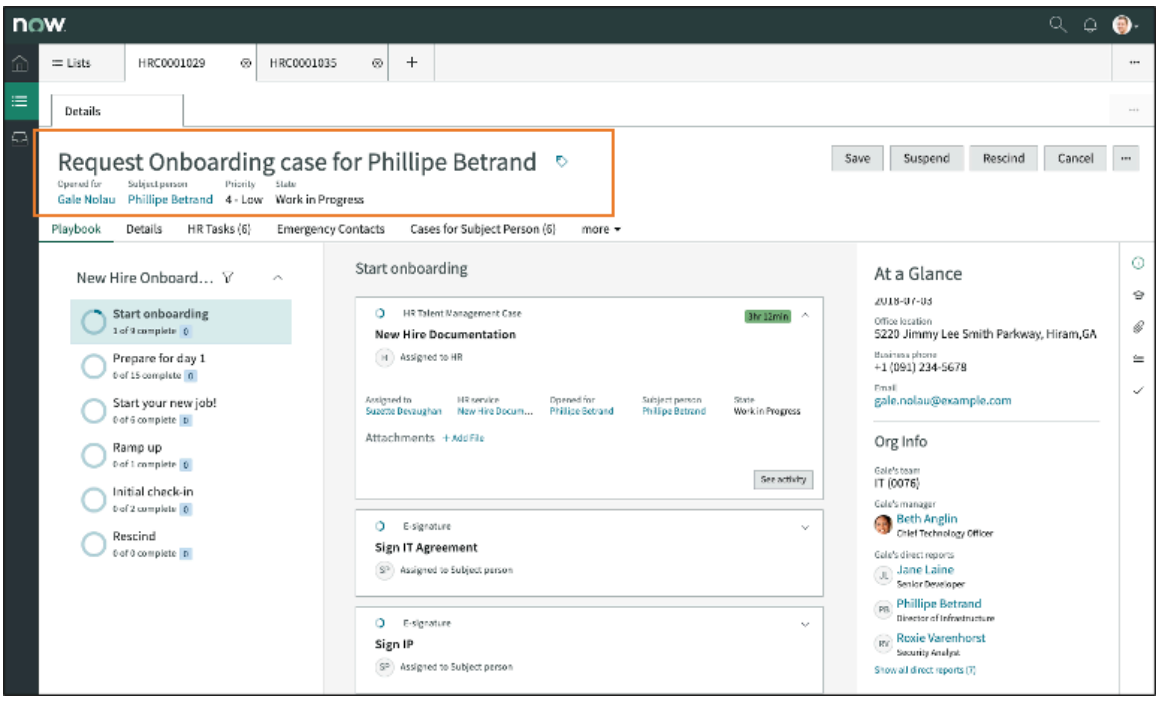
HR Agent Workspace-Fallformular mit Playbook

Wenn Playbook mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich aktiviert ist, wird im Menü „Zugehörige Elemente“ die Registerkarte **Playbook** angezeigt.

Playbook-Header

Der Playbook-Header zeigt den Titel eines Aktivitätensatzes.

Hinweis: Weitere Informationen zur Struktur von Lebenszyklus-Events finden Sie unter Lebenszyklus-Events konfigurieren.



Phasenbereich

Auf der linken Seite des Playbook-Formulars sehen Sie den Phasenbereich, der das Lebenszyklus-Event und jeden Aktivitätensatz anzeigt. Unterhalb jedes Aktivitätensatzes wird

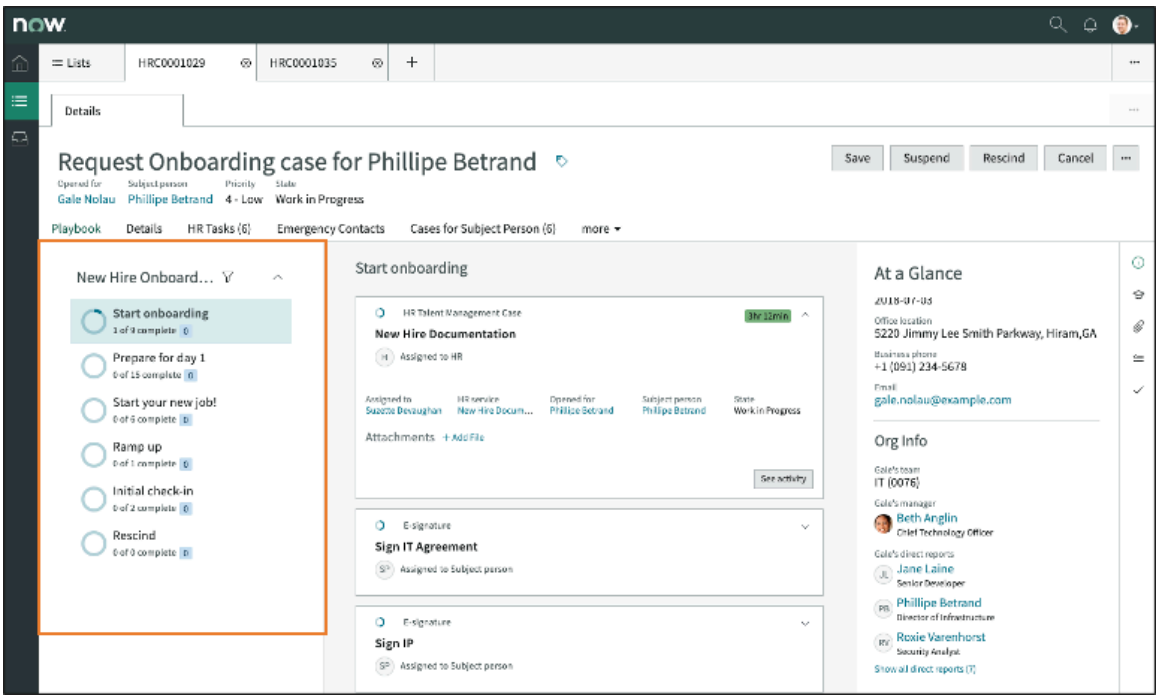
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Anzahl der abgeschlossenen Aktivitäten und ein Statuskreis angezeigt. Ein Haken innerhalb des Kreises zeigt einen abgeschlossenen Aktivitätensatz an.

Ein Häkchen im Playbook-Header zeigt an, dass der Aktivitätensatz abgeschlossen ist.

Sie können im Handumdrehen sehen, wie viele Aktivitäten für einen Aktivitätensatz vorhanden und wie viele abgeschlossen sind.

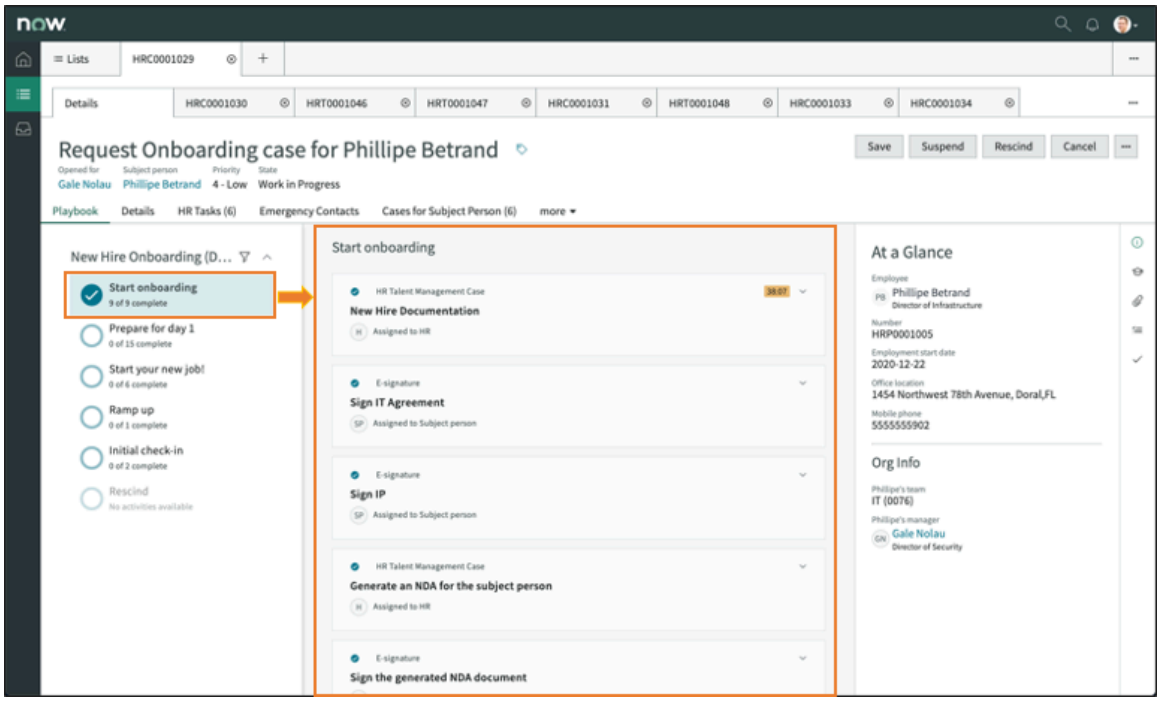
Im Beispiel weist der Aktivitätensatz „Start onboarding (Onboarding starten)“ insgesamt neun Aktivitäten auf, von denen eine abgeschlossen ist (1 von 9).



Aktivitätenstrom

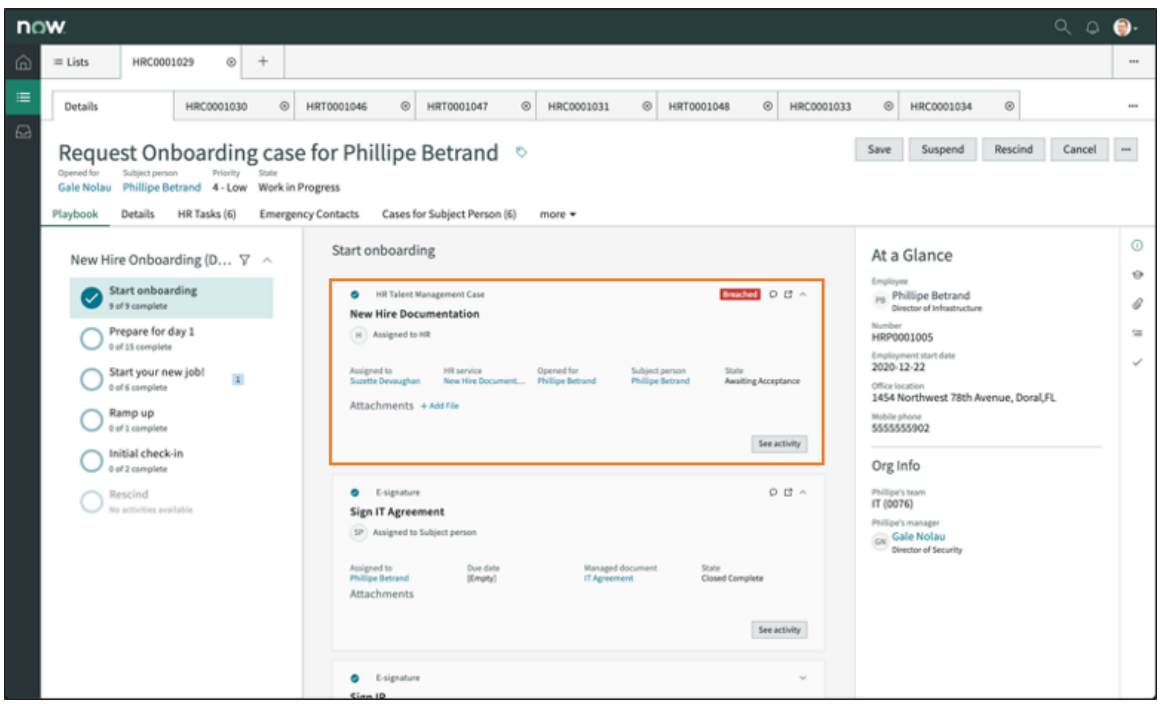
Klicken Sie im Phasenbereich auf einen Aktivitätensatz, um alle Aktivitäten im Aktivitätensatz anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



HR-Karte

Sie können genaue Einblicke in eine Aktivität aus dem Aktivitätenstrom erstellen, indem Sie auf eine Aktivität klicken, um Details zu Fall oder Aufgabe anzuzeigen.



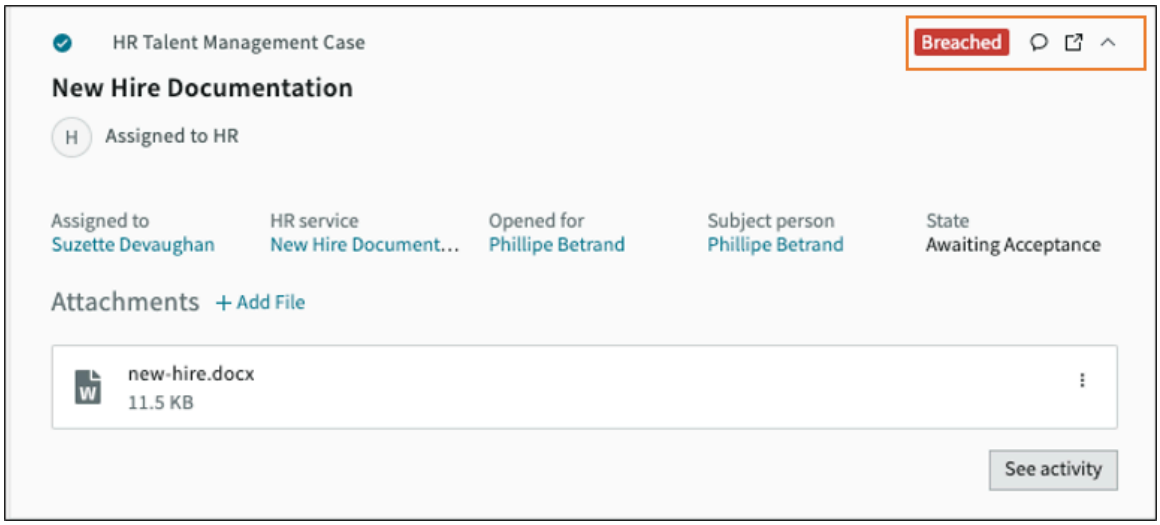
Der HR-Fall wird in einem separaten Fenster und auf einer separaten Registerkarte geöffnet.

HR-Kartendetails

Klicken Sie auf die Aktivität, und **Zugewiesen an**, **HR-Service**, **Geöffnet für**, **Betreffende Person**, **Status** und Anhänge werden angezeigt.

Oben rechts auf einer HR Playbook-Karte befindet sich eine Reihe von Symbolen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das erste Symbol auf der linken Seite zeigt den Status des HR-Falls oder der HR-Aufgabe an. Wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, werden Details der SLA angezeigt.

Klicken Sie auf das Symbol **Hinweis oder Kommentar hinzufügen** ( ), um Kommentare oder Hinweise im Zusammenhang mit der Aktivität hinzuzufügen.

Zum Anzeigen von Kommentaren oder Hinweisen klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivität anzeigen**.

Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe öffnen“ ( ), um Details zum HR-Fall oder zur HR-Aufgabe anzuzeigen. Eine neue Registerkarte mit dem HR-Fall oder der HR-Registerkarte wird geöffnet.

Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe minimieren“ ( ), um Details zum HR-Fall oder zur HR-Aufgabe zu schließen.

Die anderen Bereiche von Playbook werden in behandelt.

HR-Servicebereitstellung Playbook einrichten

Richten Sie HR-Servicebereitstellung Playbook so ein, dass Ihre HR-Mitarbeiter Lebenszyklus-Event-Fälle einfach verwalten und nachverfolgen können.

Aktivierung

Um das Playbook für HR zu aktivieren, müssen Sie zum ServiceNow Store wechseln, um es in Ihrer Instanz verfügbar zu machen.

Aktiviert die folgenden Plugins:

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

Die nächsten zwei (2) Anwendungen werden aus dem Store abgerufen:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

HR-Karten

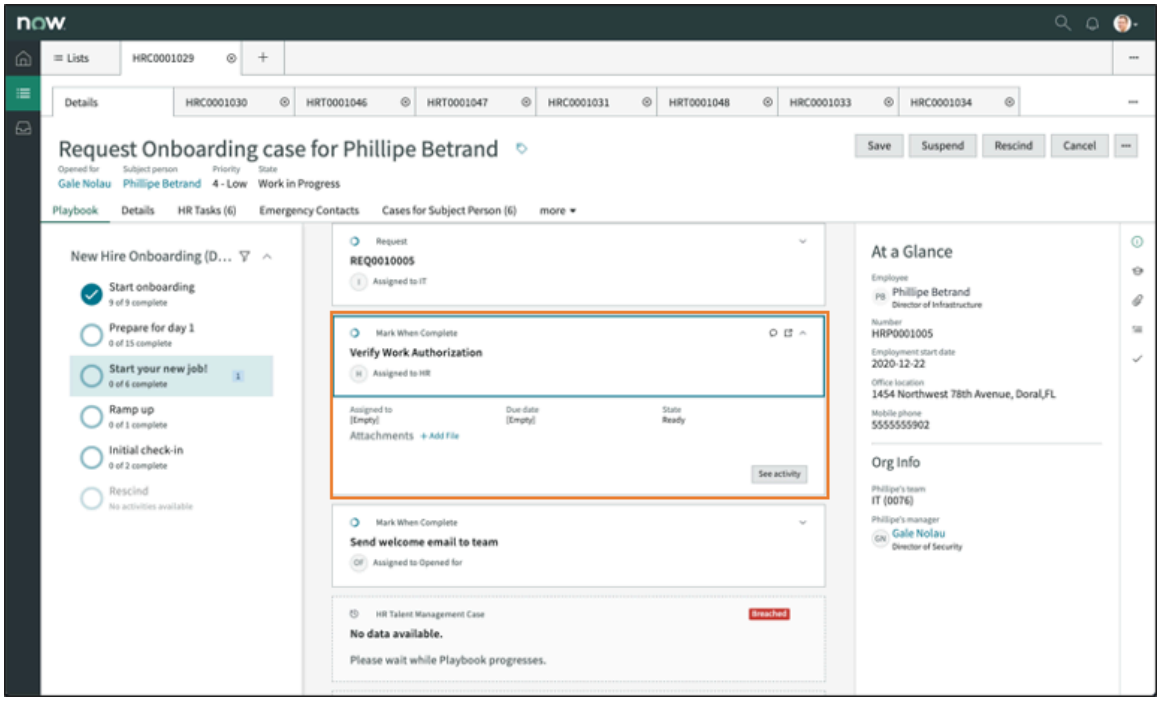
Die Registerkarte „Playbook“ unter HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich enthält HR-Karten.

Automatische Übersetzung

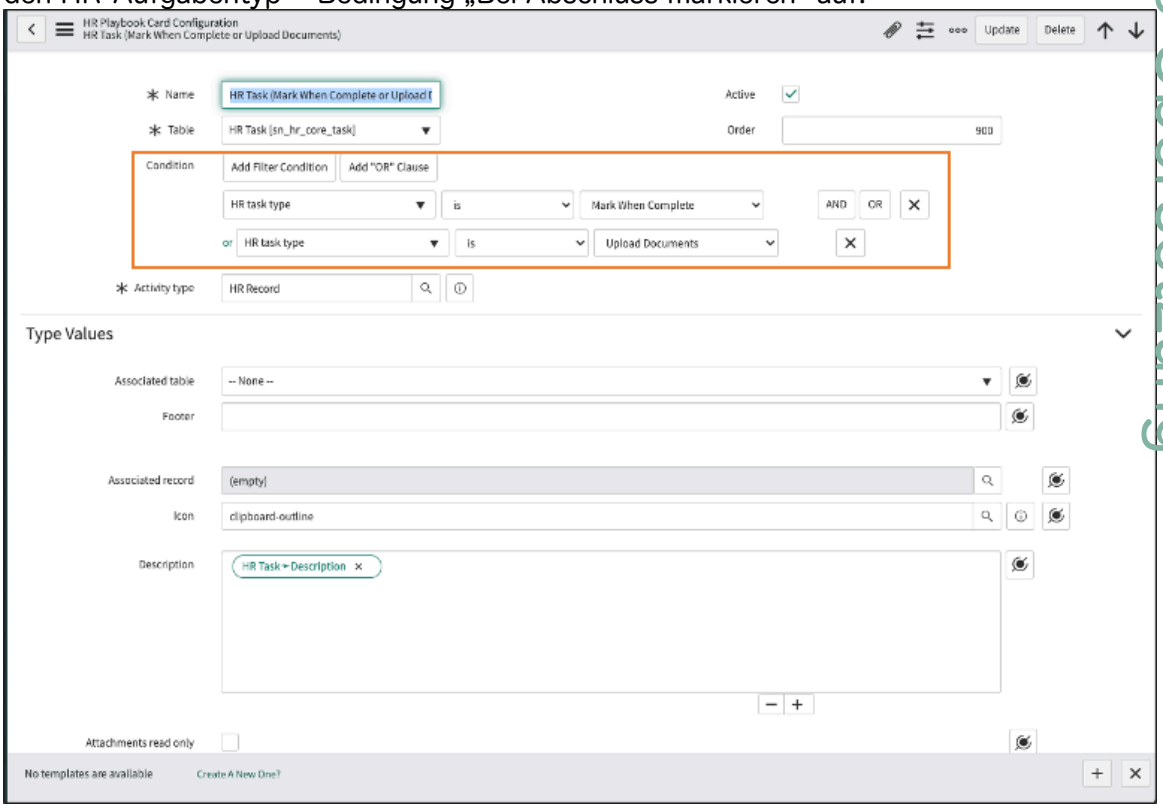
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Karten stellen jede Aktivität im Aktivitätensatz dar, der verschiedene Datensätze wie HR-Aufgaben, HR-Fälle, Anforderungen, Incidents, Genehmigungen und mehr darstellen kann.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine HR-Karte mit einem HR-Aufgabendatensatz.



- Die Karte „Verify Work Authorization” (Arbeitserlaubnis prüfen) weist den HR-Aufgabentyp = Bedingung „Bei Abschluss markieren“ auf.



- Für jede Aktivität werden eine HR-Aufgabe, ein Fall, eine Anforderung und andere Elemente angezeigt. Bei Aktivitäten wird die Tabelle „HR-Playbook-Kartenkonfiguration” auf Übereinstimmung mit dem Datensatz der niedrigsten Ordnung geprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die HR-Playbook-Kartenkonfiguration kann Filter aufweisen, um festzulegen, welche Werte angezeigt werden sollen.
- Verwenden Sie die HR-Playbook-Kartenkonfiguration, um Karten zu konfigurieren.
- Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicebereitstellung Playbook-Karte konfigurieren.

Als HR-Administrator konfigurieren Sie damit das Erscheinungsbild der einzelnen Playbooks in HR-Servicebereitstellung Playbook für verschiedene Arten von Datensätzen (HR-Fall, Aufgabe usw.). Verschiedene Datensatztypen besitzen unterschiedliche relevante Informationen, die angezeigt werden sollen.

Im Basissystem werden 19 Datensätze bereitgestellt.

Hinweis: Weitere Informationen zur Playbook-Konfiguration finden Sie unter Richten Sie ein Playbook ein .

HR-Servicebereitstellung Playbook-Karte konfigurieren

Verwenden Sie die Playbook-Kartenkonfiguration, um anzuzeigen und zu verwalten, was für jede Karte in einem Aktivitätensatz angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Jede Aktivität versucht, einen Datensatz anzuzeigen (HR-Aufgabe, HR-Fall, Anforderung usw.), durchläuft die Kartenkonfiguration und überprüft die Tabelle nach Übereinstimmung mit dem Datensatz der niedrigsten Ordnung. Beispielsweise handelt es sich bei „Verify Work Authorization" (Arbeitserlaubnis prüfen) um eine Karte vom Typ „Bei Abschluss markieren", die vom Basissystem bereitgestellt wird.

Die Eigenschaften aus dem Kartenkonfigurationsdatensatz werden aus dem Datensatz (HR-Aufgabe, HR-Fall, Anforderung usw.) gefüllt.

Hinweis: Für Classic HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Mitarbeiterbereich for HR Case Management gibt es zwei separate Standardkartenkonfigurationen und Aktivitätsüberschreibungen. Die Eigenschaft `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config`(Standardwert = falsch) bestimmt, für welche Kartenkonfiguration verwendet werden soll HR-Servicebereitstellung Playbook, wenn Sie jedes haben Mitarbeiterbereich Installiert. Standardmäßig wird die Kartenkonfiguration „Klassisch" in der Kartenkonfiguration ausgewählt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Playbook-Kartenkonfiguration**an.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HR Playbook-Kartenkonfiguration"

Feld	Beschreibung
Name	Der Name, der die HR Playbook-Kartenkonfiguration identifiziert
Tabelle	Der Datensatztyp der Konfiguration. Bestimmt, welche Karte für jede Aktivität innerhalb eines Aktivitätensatzes (Spur) angezeigt wird. Bestimmt auch, welche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Eigenschaften auf der Karte verwendet werden.
Bedingung	Die Bedingungen, anhand denen bestimmt wird, ob die Typwerte auf einer HR-Playbook-Karte angezeigt werden **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Aktivitätstyp	Der Aktivitätstyp aus einer Lebenszyklus-Event-Aktivität. Mögliche Aktivitätstypen sind Genehmigungen, Mitarbeiteraktivitäten, Erfülleraktivitäten, Benachrichtigungen usw. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützende Komponenten für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.
Aktiv	Gibt an, ob der Datensatz aktiv und verfügbar ist
Reihenfolge	Die Rangfolge, in der die Aktivität versucht, eine Übereinstimmung mit diesem Datensatz herzustellen. Die niedrigsten Werte werden zuerst ausgewertet.

Anhand des Abschnitts „Werte eingeben” wird bestimmt, was auf jeder Karte angezeigt wird.

Werte eingeben

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Tabelle	Derzeit nicht anwendbar.
Fußzeile	Informationen, die in der Fußzeile einer HR-Playbook-Karte angezeigt werden sollen. Geben Sie Text ein, oder klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol, um Referenzen anzuzeigen, aus denen Sie auswählen können, um die Platzierung von Informationen zu automatisieren.
Zugeordneter Datensatz	Derzeit nicht anwendbar.
Symbol	Zeigt ein Symbol an, das oben links auf der Karte angezeigt wird. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste”, um das gewünschte Symbol auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol, um eine Beschreibung auf der Karte anzuzeigen. **Hinweis:** Dies ist kein Freiformfeld, Sie müssen aus den verfügbaren Optionen wählen
Anhänge schreibgeschützt	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass vorhandene Anhänge nur gelesen werden können. **Hinweis:** Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und dient nicht zum Hinzufügen von Anhängen zur Aktivität. Siehe Feld **Anhangquelle**.
Titel	Der Titel der Karte. Sie können Freiformtext eingeben oder eine Auswahl aus der Liste treffen, nachdem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol geklickt haben.
Formularfelder	Zeigt eine vertikale Spalte mit Feldern an, die unterhalb der Zeile mit Datensatzfeldern dargestellt wird. **Hinweis:** Die Felder können bearbeitet werden, wenn mindestens auf einer Schaltfläche auf der Karte **Formularfelder erforderlich** angegeben ist. Sie können kommagetrennten Text eingeben oder Felder auswählen, indem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol klicken. Die ausgewählten Felder werden auf der linken Seite der Karte als Spalte angezeigt.
SLA anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass das SLA-Symbol oben rechts auf der Karte angezeigt werden soll. Das Symbol zeigt den Status der SLA an.
Überschrift	Geben Sie die Informationen ein, oder wählen Sie sie aus, die oben auf der Karte oberhalb des Titels angezeigt werden sollen.
Anhangquelle	Mit dieser Option können Sie das Hochladen von Anhängen zulassen. Die Auswahl eines verknüpften Datensatzes ermöglicht es dem Benutzer, einen Anhang von der Karte hochzuladen.
Datensatz-Felder	Felder, die im oberen Bereich der Karte angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie eine kommagetrennte Liste von Feldern ein, die auf der Karte angezeigt werden sollen, oder klicken Sie auf das Symbol „xx“, um Referenzen auszuwählen.
Prüfliste anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um die Prüfliste der Aktivität anzuzeigen. Benutzer können Aufgaben auf die gleiche Weise wie im Fallformular abzeichnen.
Zugewiesen an	Identifiziert den im Feld **Zugewiesen an** angegebenen HR-Mitarbeiter. Sie können Freiformtext eingeben oder eine Auswahl aus den Referenzen vornehmen, nachdem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol geklickt haben. Der Name wird neben dem Titel angezeigt.
Formularansicht	Funktioniert mit den **Formularfeldern** und ermöglicht es Ihnen, einen ganzen Abschnitt zu definieren, der auf der Karte angezeigt werden soll.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR Playbook-Experience

Verwenden Sie Playbook-Experiences, um das von Ihrem Unternehmen verwendete Playbook auszuwählen.

Das Basis-Playbook von HR-Servicebereitstellung enthält eine vorkonfigurierte Playbook-Experience.

Eine Playbook-Experience ist an Playbook-Konfigurationen und Playbook-Aktivitätsüberschreibungen gebunden.

Playbook-Konfiguration

- Entscheiden Sie, ob das Aktivitätsstatus-Symbol auf der Karte angezeigt werden soll.
- Bestimmen Sie, welche Felder im Playbook-Filter verwendet werden sollen.
- Bestimmen Sie die maximale Anzahl von Formularfeldern, die auf einer Karte zulässig sind, bevor ein Modell verwendet wird.
- Definieren Sie die Bedingungen, die auf der Karte für das SLA-Zeitsymbol angezeigt werden sollen.

Playbook-Experiences

Hiermit lässt sich die Benutzer-Experience für das Playbook steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richtet Anzeige- und Aktivitätsfilter ein
- Bietet SLA-Integration
- Bietet Zugriffssteuerung

Aktivitätsüberschreibungen

Im Basissystem werden Aktivitätsüberschreibungen verwendet, um die Listenkarte für Anforderungen und die Standard-Datensatzkarte zum Erweitern und Reduzieren von Aufgaben anzuzeigen. Aktivitätsüberschreibungen dienen auch zum Erweitern von Karten, die dem Anwender zugewiesen wurden, überfällig sind, SLA-Verstöße aufweisen usw., die HR-Mitarbeitern standardmäßig angezeigt werden.

Aktivitätsüberschreibungen steuern die Logik und Bedingungen für Karten, die erweitert bzw. reduziert sind.

Für jede Karte können Sie drei (3) Standardwerte überschreiben (auf der Registerkarte **Zu überschreibende Elemente**):

- Typ der verwendeten Karte (Standardkarte, Listenkarte, Karte „Datensatz erstellen”, Wissenskarte usw.)
- Erweiterungsstatus (soll die Karte beim Laden des Playbooks standardmäßig geöffnet werden?)
- Erforderliche Rollen (soll die Karte auf bestimmte Rollen beschränkt werden?)

Aktivitätsaktionen

Definiert Playbook-Aktionen wie Hinzufügen mithilfe von Formularen, Bedingungen und Skripts sowie welche Schaltflächen auf einer Karte angezeigt werden. Für Schaltflächen können Sie folgende Eigenschaften konfigurieren:

- Stelle, an der die Schaltfläche auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird
- Schaltflächentyp und -farbe
- Wie die Schaltfläche implementiert wird (Serverskript, Client-Aktion oder modale UI-Komponente)

Aktivitätsaktionen können auch zum Anzeigen von Schaltflächen und Symbolen verwendet werden, die Folgendes ermöglichen:

- Komponente darstellen („Genehmiger hinzufügen” oder „Schließen abgeschlossen”)
- Datensatz aktualisieren (Statusänderung)

Informationen zum Vornehmen von Änderungen an den Standardkonfigurationen finden Sie unter Playbook-Experience-Konfigurationen aktualisieren .

HR Playbook-Experiences konfigurieren

Mit Playbook-Experiences können Sie die Standardkonfigurationen der Playbook-Experience ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Hinweis: Um Änderungen vorzunehmen, klonen Sie zuerst den Datensatz der HR Playbook-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Experiences**an.
2. Wählen Sie **HR-Playbook** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Playbook-Konfigurationen**, und wählen Sie **true** aus.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Playbook-Experience-Konfigurationen aktualisieren .
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Playbook-Aktivität überschreiben**, und wählen Sie eine Aktivitätsüberschreibung aus.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Richten Sie Überschreibungen von Playbook-Aktivitäten ein .
5. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

HR-Playbook-Aktivitätsüberschreibungen konfigurieren

Erstellen Sie in Ihrem HR-Playbook optionale Aktivitätsüberschreibungen für das Standardverhalten von Aktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Hinweis: Aktivitätsüberschreibungen werden von der Systemeigenschaft *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* beeinflusst.

Wenn für diese Systemeigenschaft „true“ festgelegt ist, werden Playbook-Kartenkonfiguration von Mitarbeiterbereich for HR Case Management verwendet, und die entsprechenden Aktivitätsüberschreibungen werden angewendet. Wenn für diese Systemeigenschaft der Standardwert „false“ festgelegt ist, werden Playbook-Kartenkonfiguration des klassischen HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwendet, und die entsprechenden Aktivitätsüberschreibungen werden angewendet.

Auf Playbook-Aktivitätsüberschreibungen können Sie auch über Playbook-Experiences zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter HR Playbook-Experiences konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitätsüberschreibungen**an.
2. Wählen Sie eine Aktivitätsüberschreibung aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Richten Sie Überschreibungen von Playbook-Aktivitäten ein .
3. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

HR-Playbook-Aktivitätsaktionen konfigurieren

Verwenden Sie Playbook-Aktionen, damit Benutzer Aktivitäten abschließen (Schaltflächen und Listen hinzufügen) und überspringen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitätsaktionen**an.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder bearbeiten Sie sie.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Passen Sie Playbook-Aktionen an .
3. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

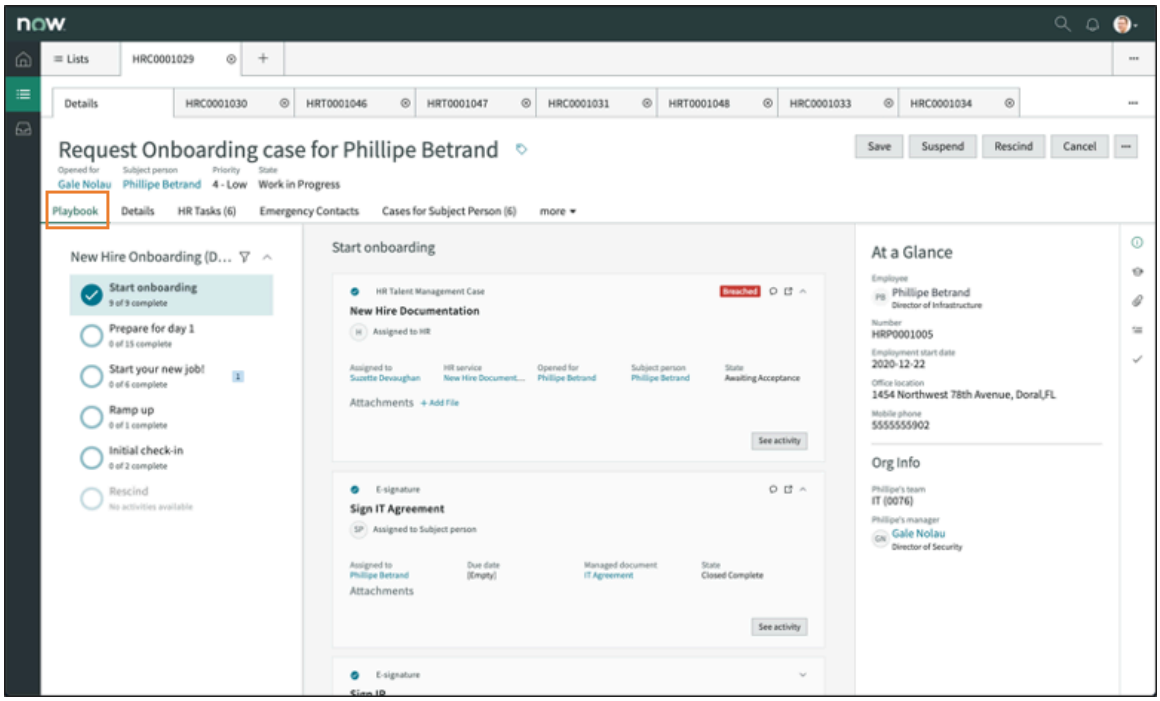
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung Playbook verwenden

Derzeit ist HR-Servicebereitstellung Playbook nur zur Verwendung mit Lebenszyklus-Event-HR-Fällen verfügbar.

Playbook wird nach der Anzeige eines Lebenszyklus-Event-Falls als Registerkarte im Formular „HR Agent Workspace” angezeigt.

Hinweis: Die Registerkarte „Playbook“ wird erst angezeigt, wenn sich der HR-Fall im Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** befindet. Dadurch wird das Lebenszyklus-Event ausgelöst, und für alle gestarteten Aktivitäten werden Daten angezeigt.



Durch Auswahl der Registerkarte „Playbook“ können Sie alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten und ihre untergeordneten Aufgaben in einem einzigen Fensterbereich anzeigen und bearbeiten.

Hinweis: Aufgaben, die ad hoc erstellt werden und nicht Teil des Workflows sind, werden nicht auf der Registerkarte angezeigt, können aber in regulären zugehörigen Listen aufgerufen werden.

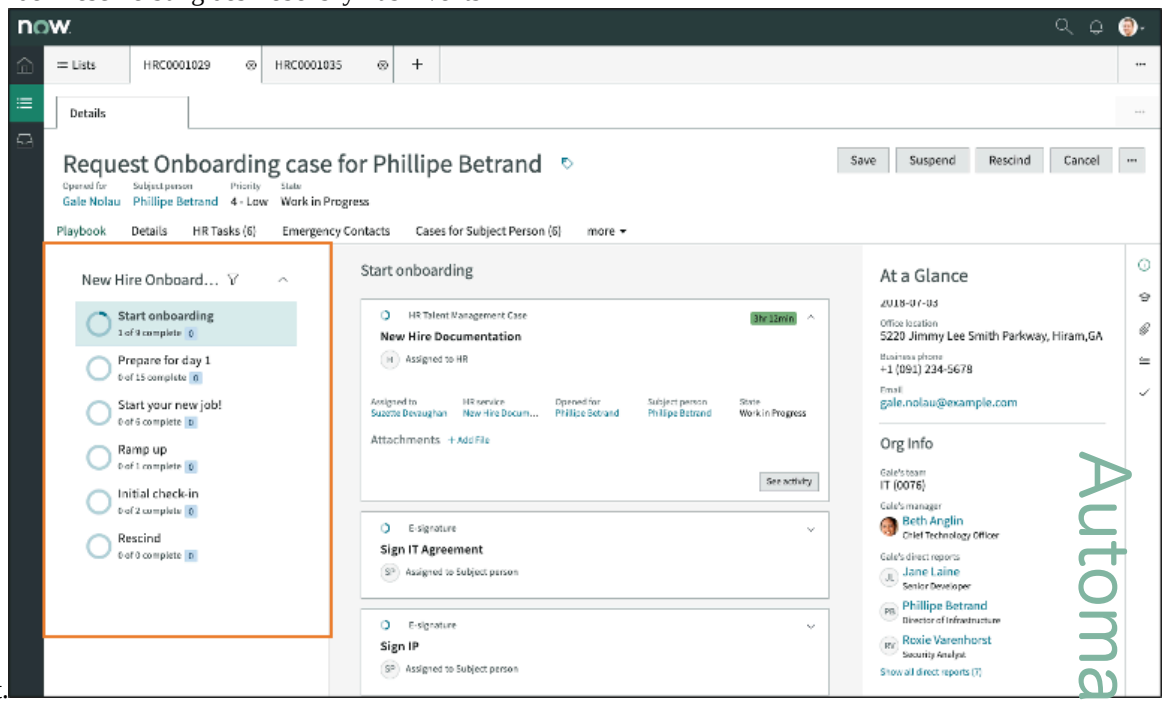
Lebenszyklus-Event

Der Titel des Lebenszyklus-Events befindet sich oben auf der Registerkarte **Playbook** im Phasenbereich.

Aktivitätensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Liste der Spuren mit dem entsprechenden Statussymbol wird unter der Beschreibung des Lebenszyklus-Events angezeigt.



Unter dem Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ (Demo) befinden sich fünf (5) Aktivitätensätze:

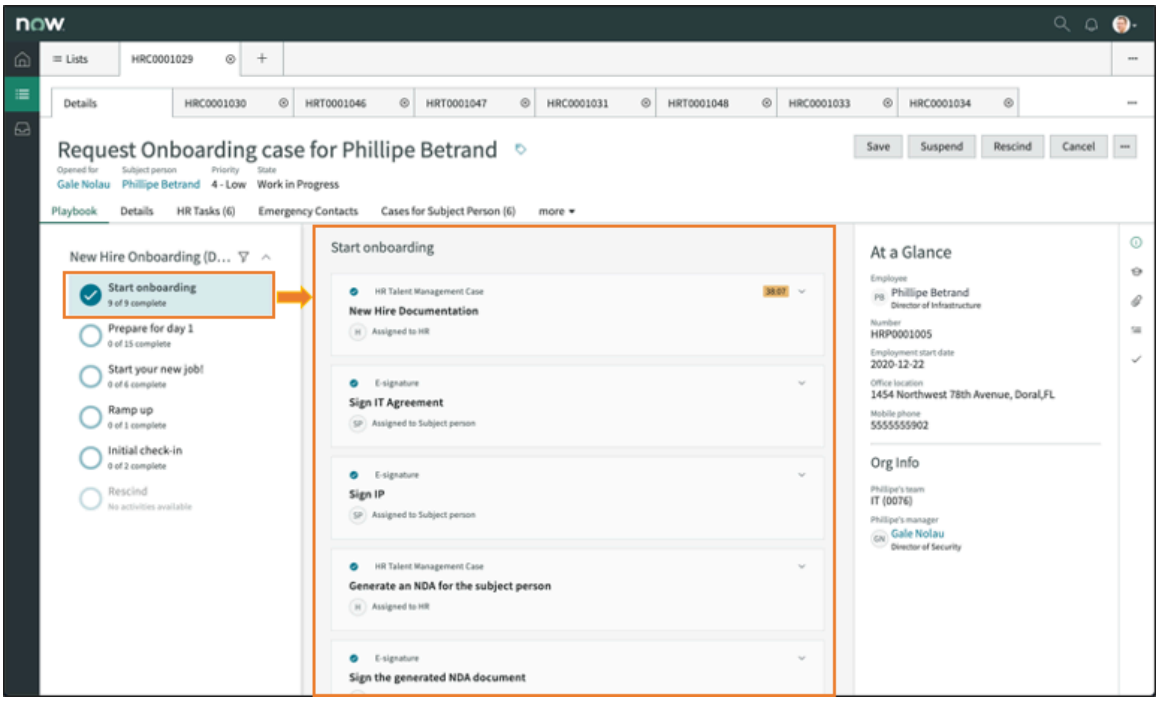
- Onboarding starten
- Vorbereitung auf Tag 1
- Neuen Job beginnen!
- Anlaufzeit
- Erster Check-in

Aktivitäten

Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz, um die zugehörigen Aktivitäten anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In HR Playbook Hinweis oder Kommentar hinzufügen

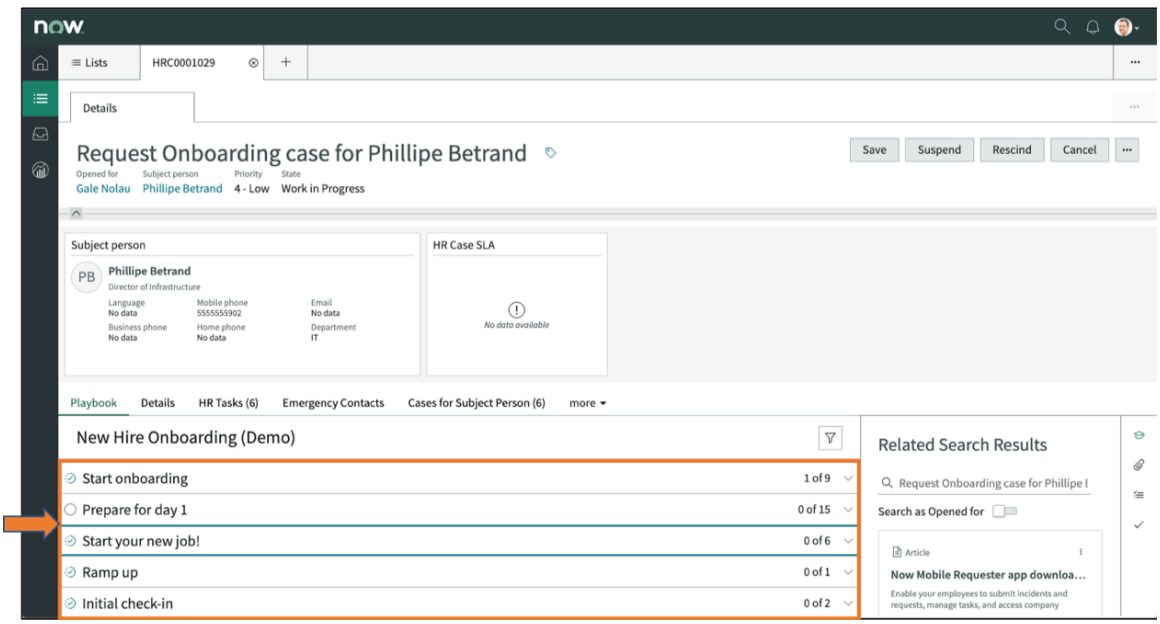
Sie können einem HR-Lebenszyklus-Event-Fall über Playbook eine Arbeitsnotiz oder einen Kommentar hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

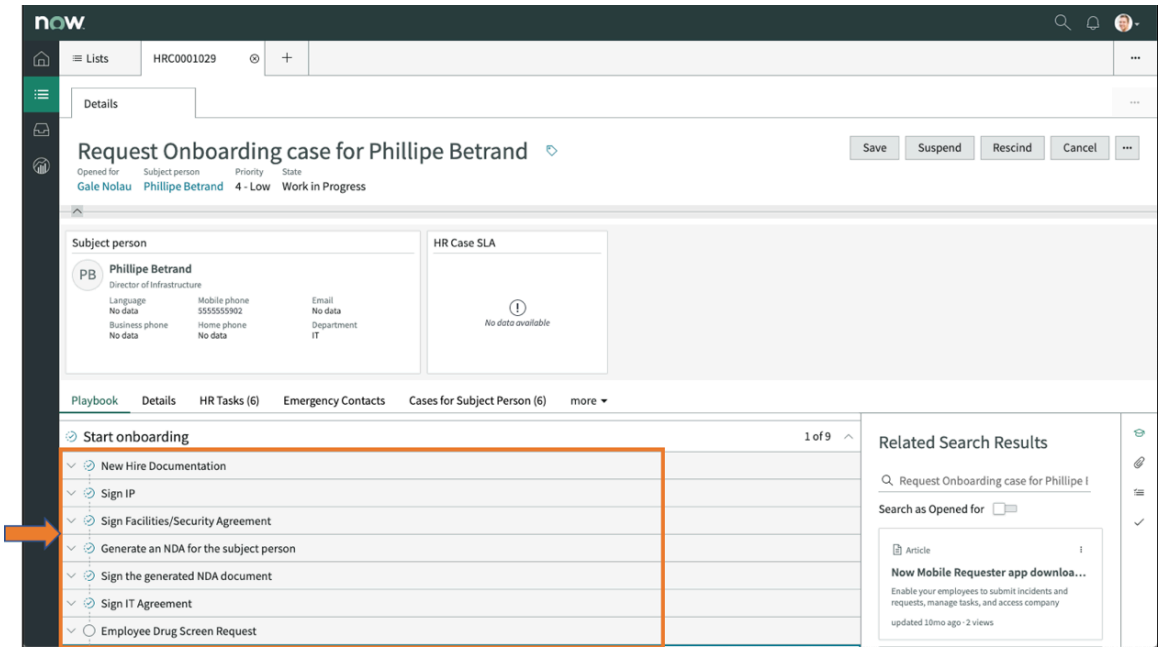
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.

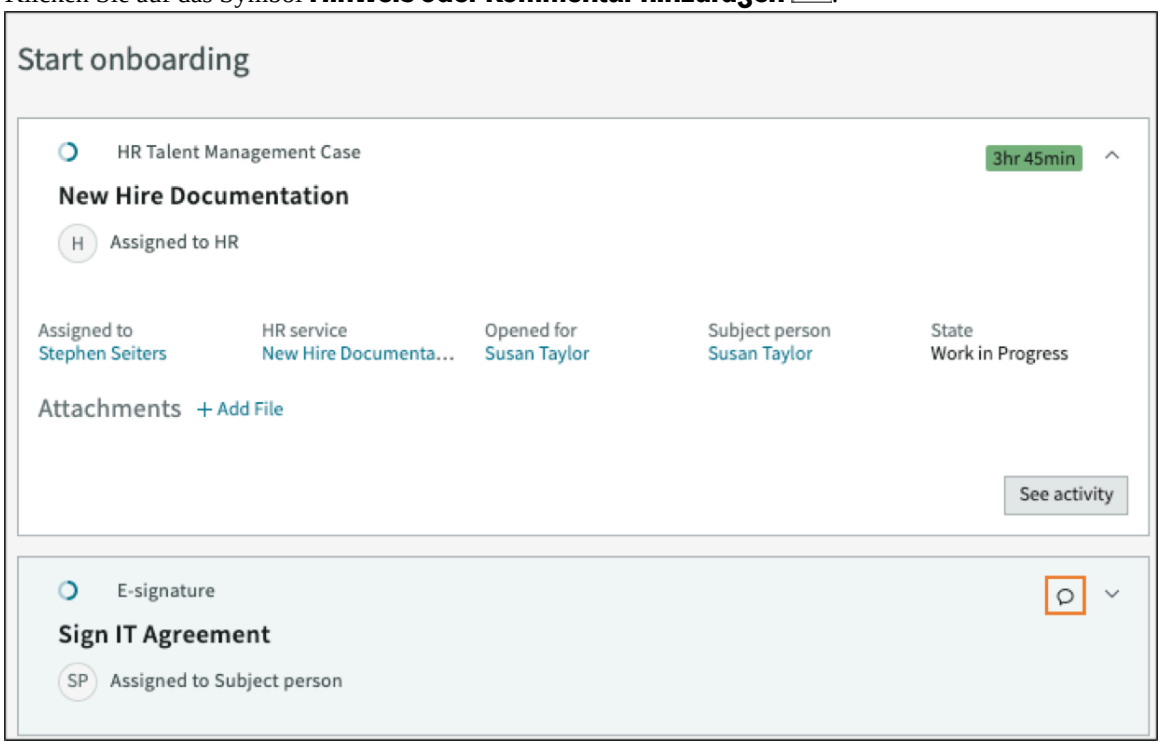


4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

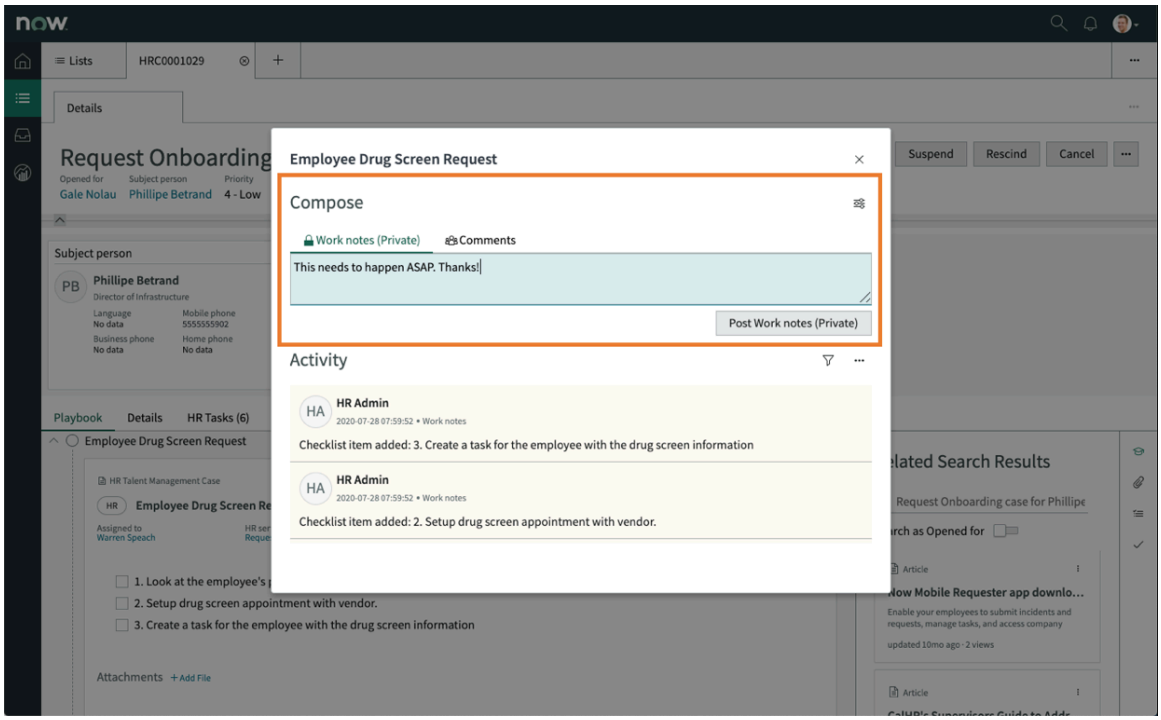


5. Klicken Sie auf das Symbol **Hinweis oder Kommentar hinzufügen** .

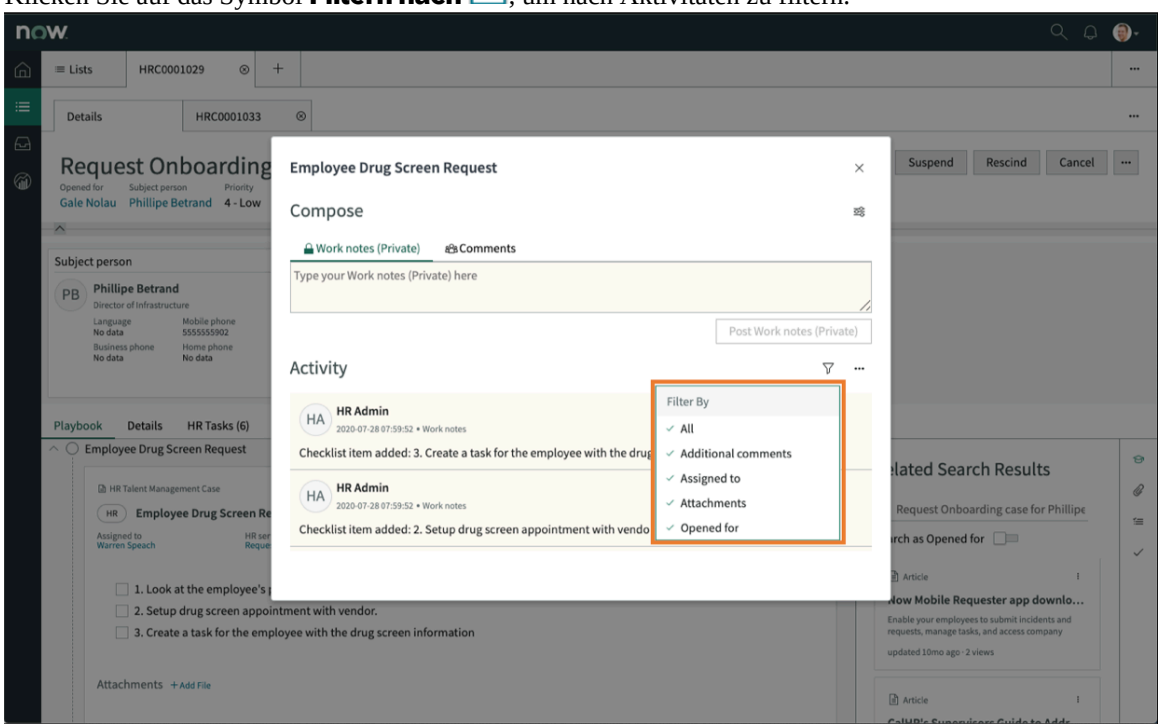


6. Wählen Sie **Arbeitsnotizen (privat)** oder **Kommentare** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

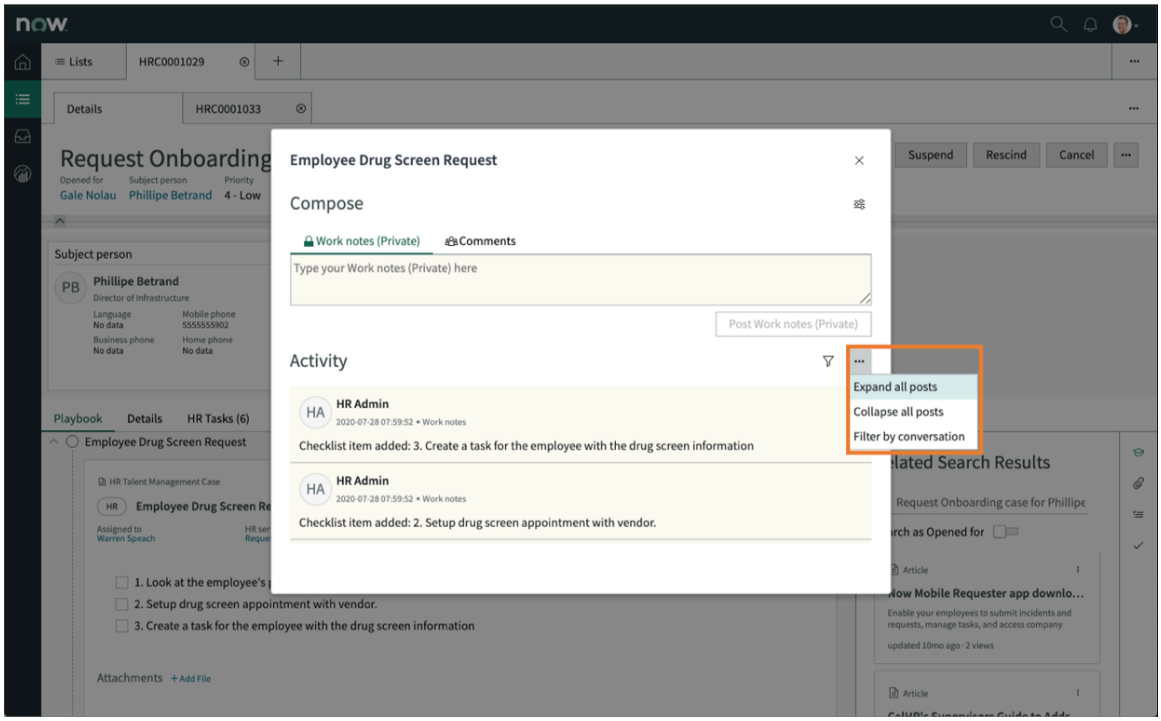


7. Geben Sie den Text ein, und klicken Sie auf **Post Work notes (Private) (Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat))** oder **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
8. Klicken Sie auf das Symbol **Filtern nach** , um nach Aktivitäten zu filtern.



9. Aktivieren Sie die Filter, unter denen Aktivitäten angezeigt werden sollen.
10. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen” .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Wählen Sie die Filter, die Sie zur Anzeige der Aktivitäten verwenden möchten.

HR Playbook - Fall oder Aufgabe öffnen

Über Playbook können Sie einen untergeordneten Fall oder eine Aufgabe zu einem HR-Lebenszyklus-Event-Fall öffnen.

Vorbereitungen

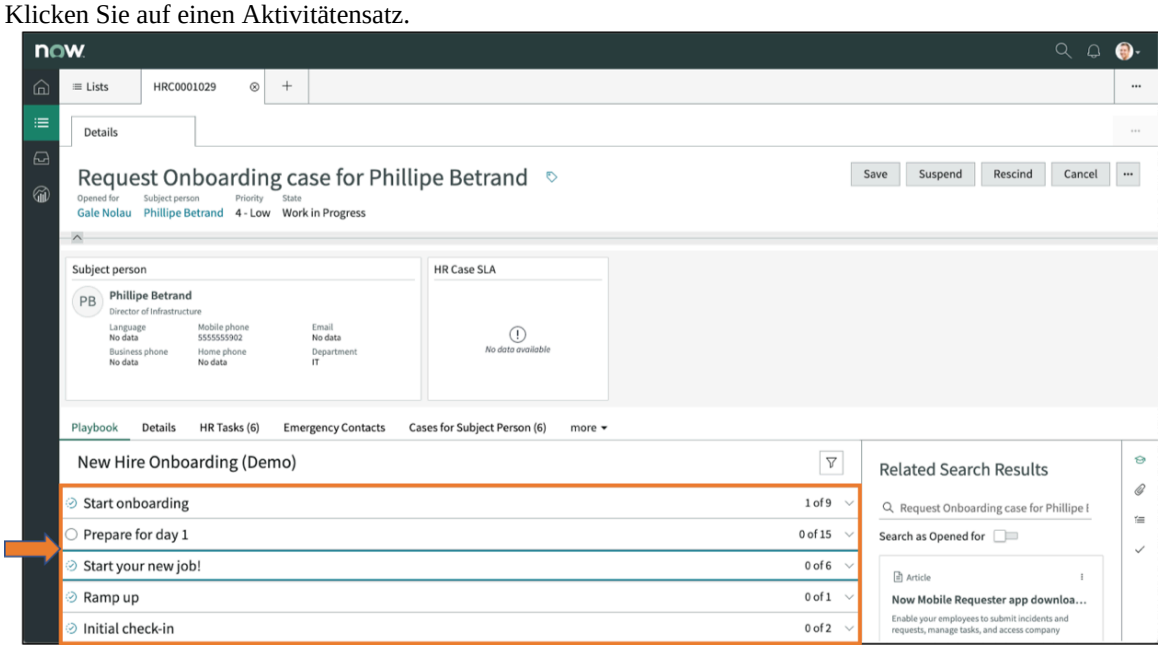
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.

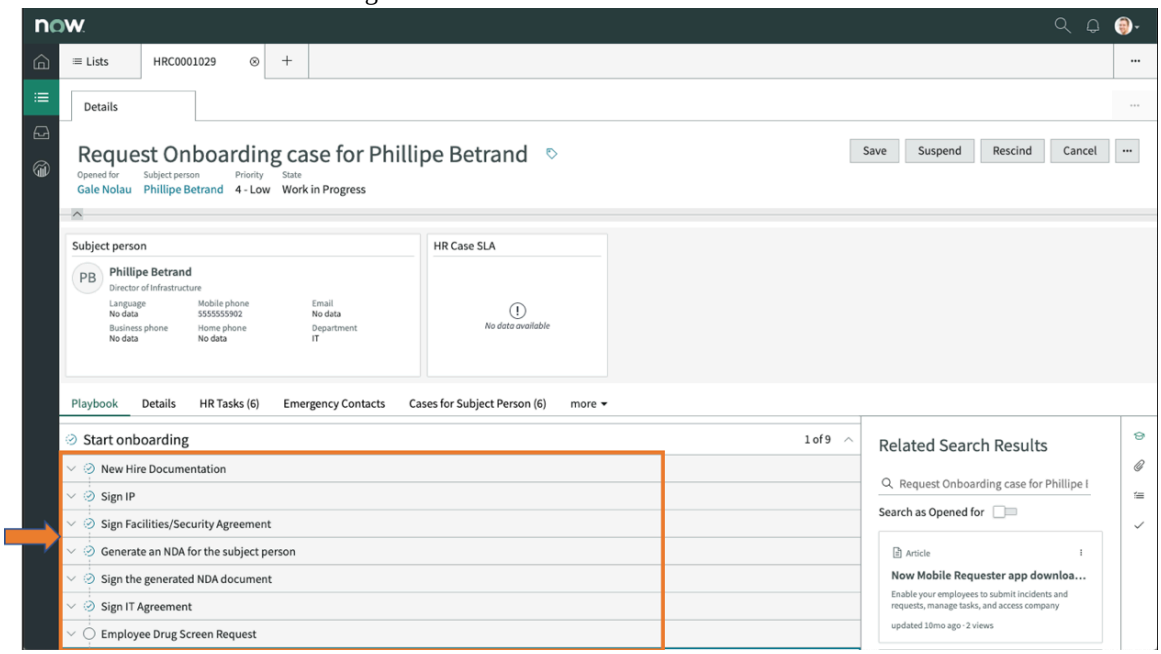
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.

3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.

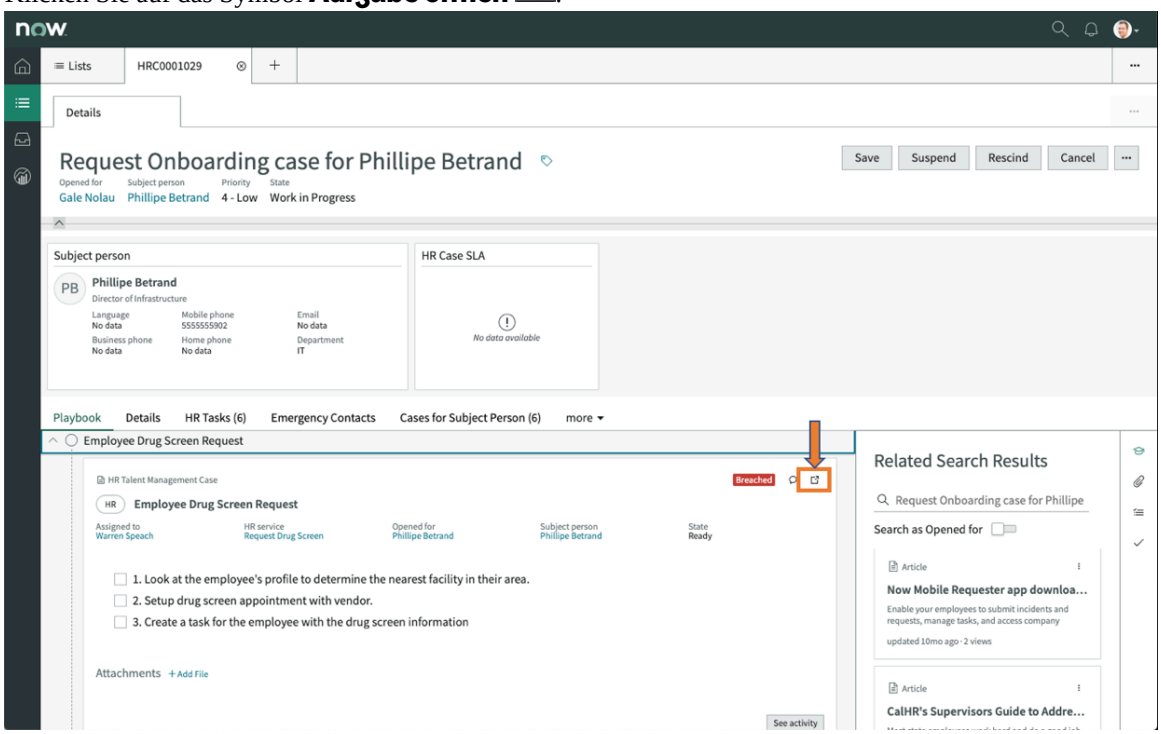


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



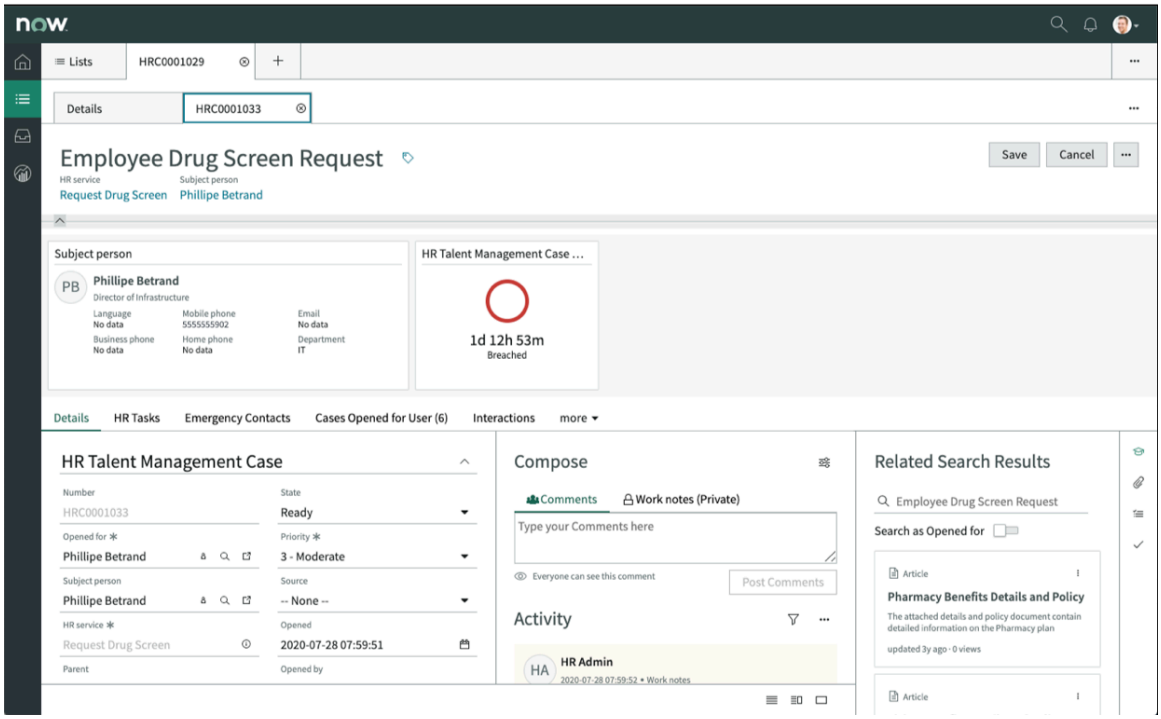
5. Klicken Sie auf das Symbol **Aufgabe öffnen** .



6. Die Details eines untergeordneten Falls oder einer Aufgabe werden geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Sie können Änderungen vornehmen und auf **Speichern** klicken.
8. Um zu Playbook zurückzukehren, klicken Sie auf die Registerkarte **Details**.

HR Playbook – Siehe Aktivität

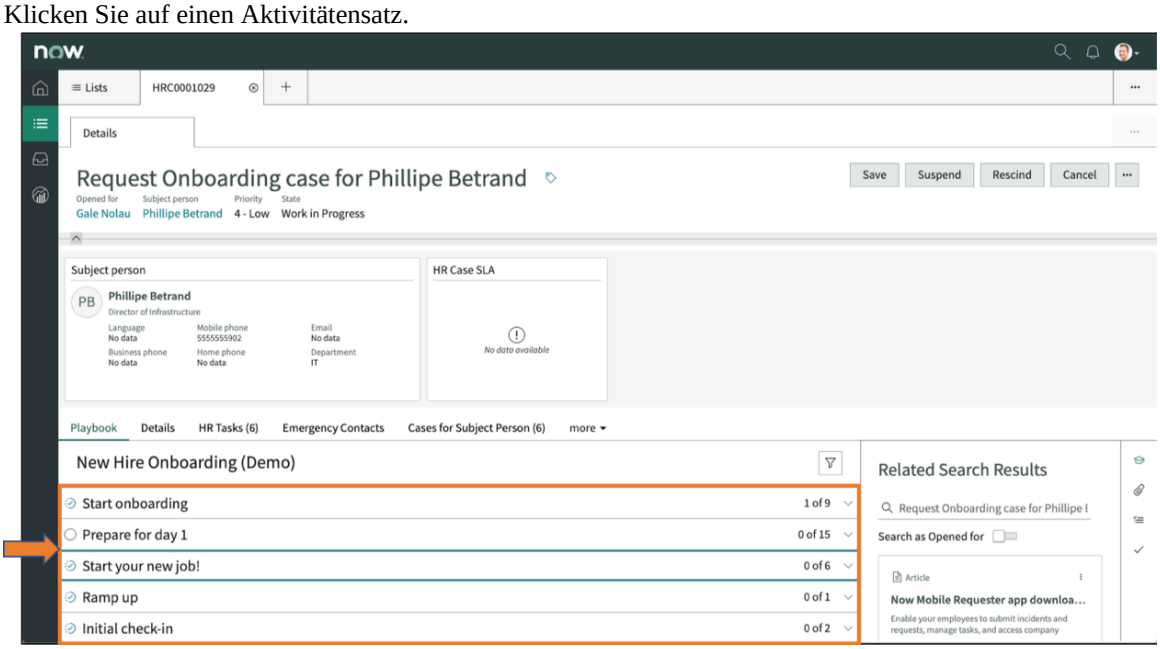
In HR Playbook können Sie den Aktivitätenstrom in einem modalen Element anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

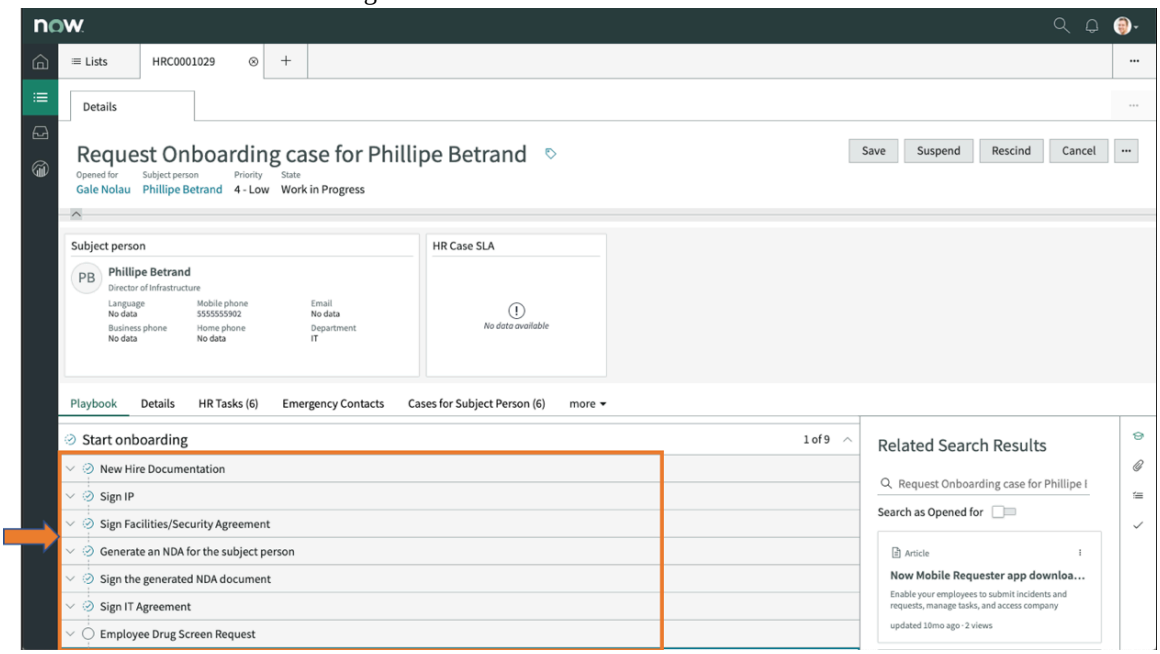
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



Automatische Übersetzung

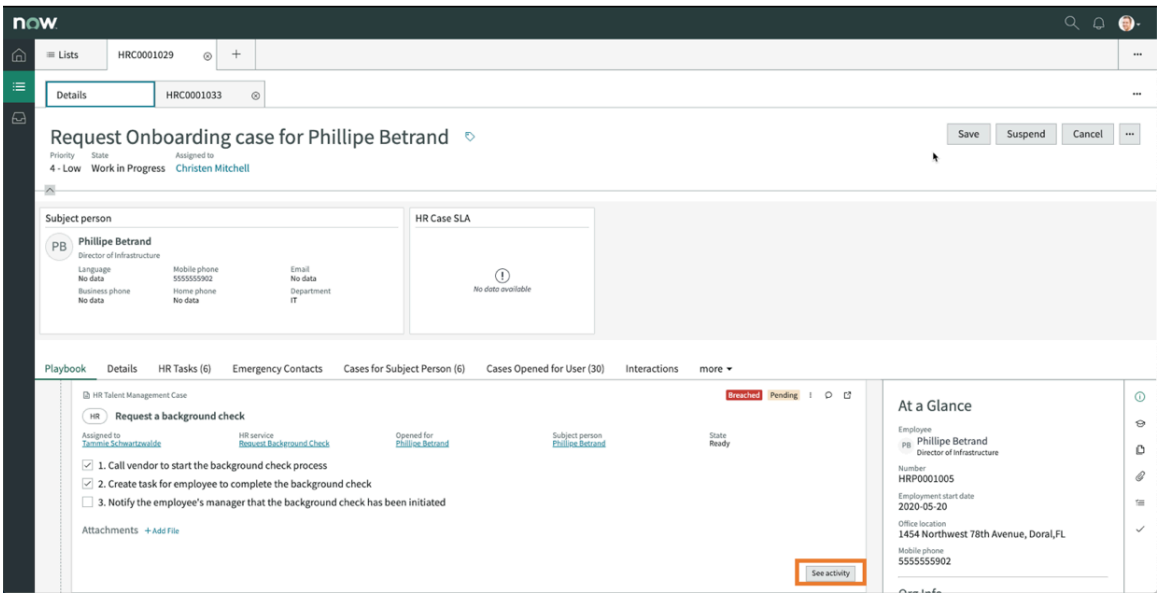
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



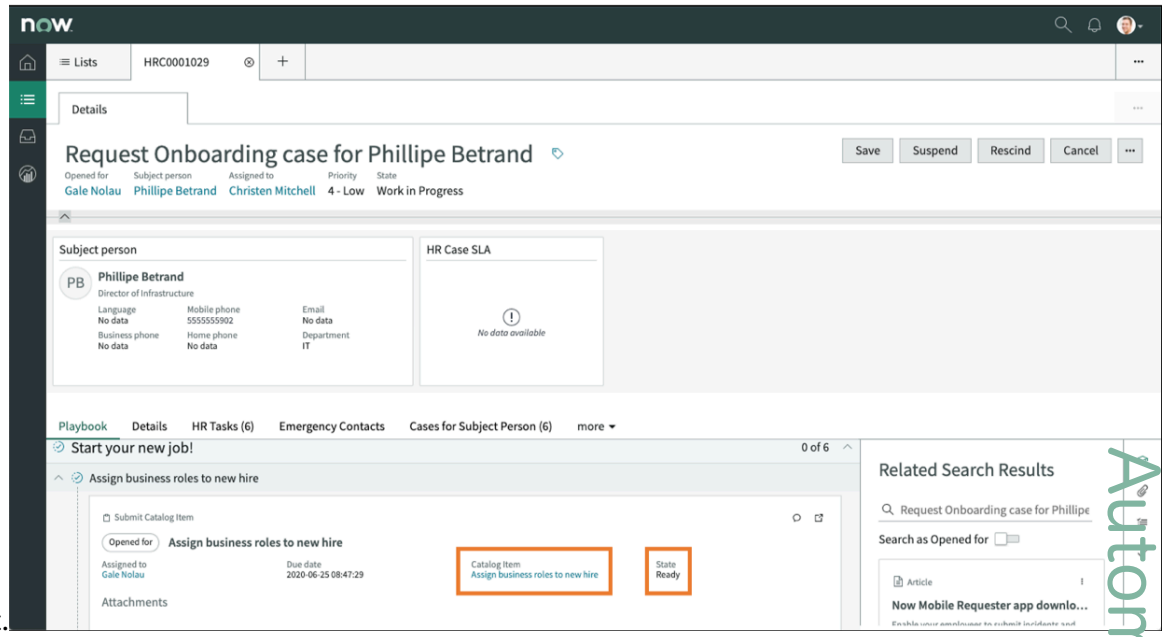
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Siehe Aktivität**.

Hinweis: Nur Mitarbeiter, die Zugriff auf die Fallkarte haben und dem Fall nicht zugewiesen sind, können diese Schaltfläche sehen. Dem „zugewiesen an“-Mitarbeiter wird diese Schaltfläche nicht angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitäten können Links zu Schulungen, Videos oder Katalogelementen aufweisen. Der Status der Aktivität wird ebenfalls rechts angezeigt.



Hinweis: Durch Klicken auf den Link „Katalogelement“ wird die allgemeine Katalogseite geöffnet.

HR-Playbook – Anhang hinzufügen

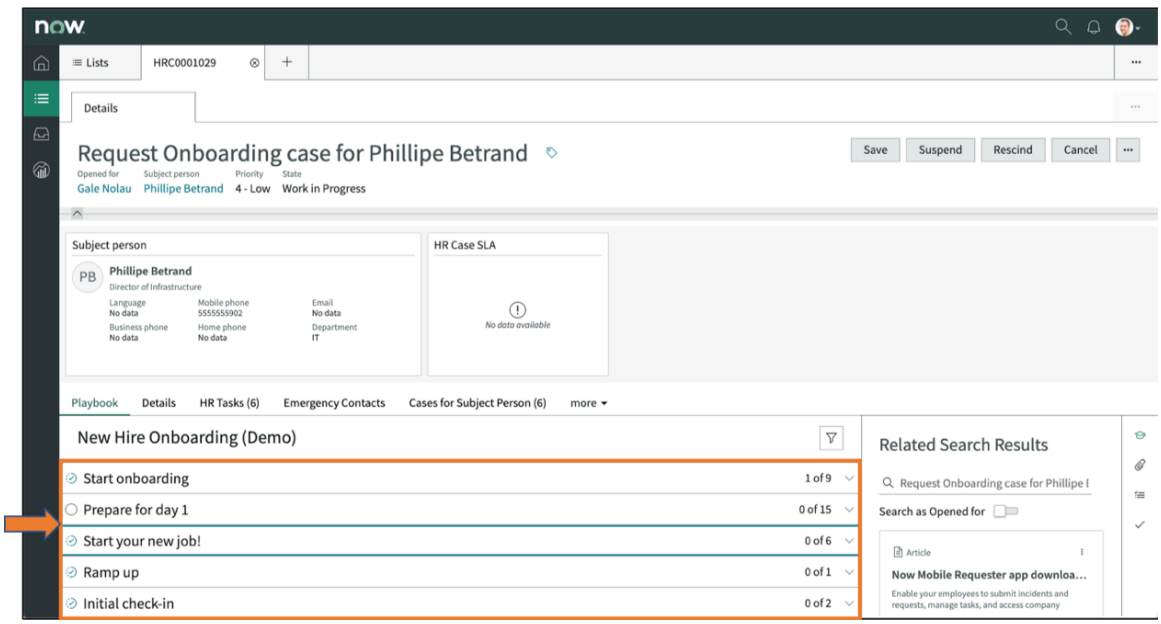
Je nach Aktivität können Sie Anhänge aus Playbook hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

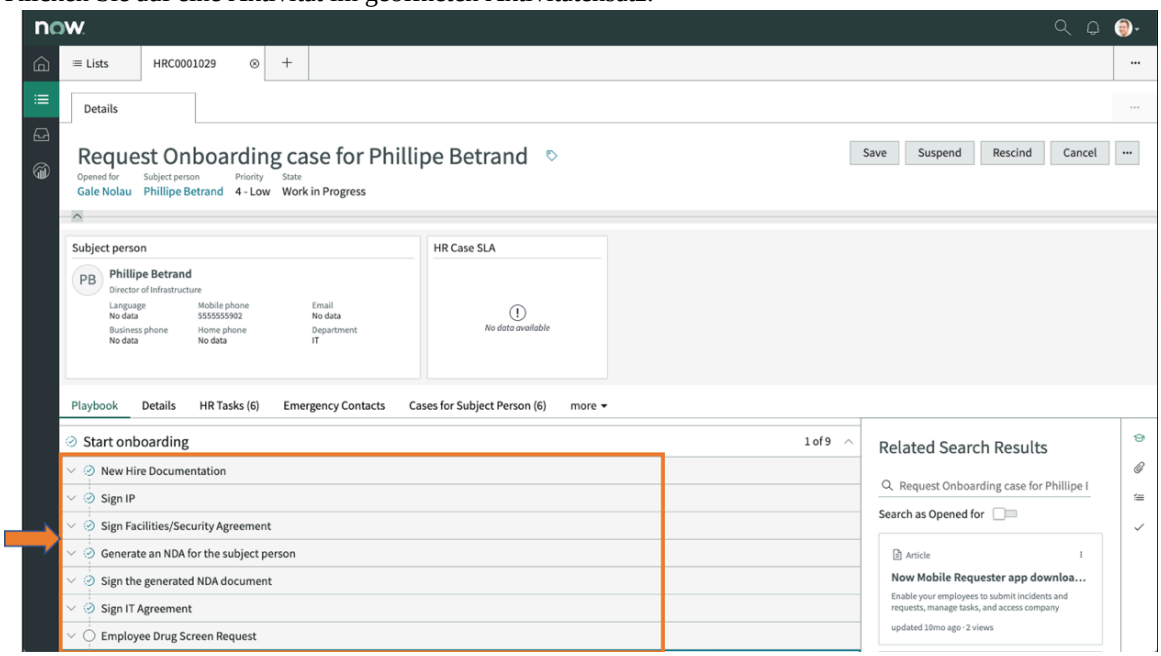
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



5. Klicken Sie auf **+Datei hinzufügen**.

6. Wählen Sie die Datei aus, die Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.

HR Playbook – Aktivität zurückziehen

Mit dem Prozess zum Zurückziehen können Sie die in einem Lebenszyklus-Event-Fall geleistete Arbeit abbrechen und rückgängig machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Rückgängigmachen für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.

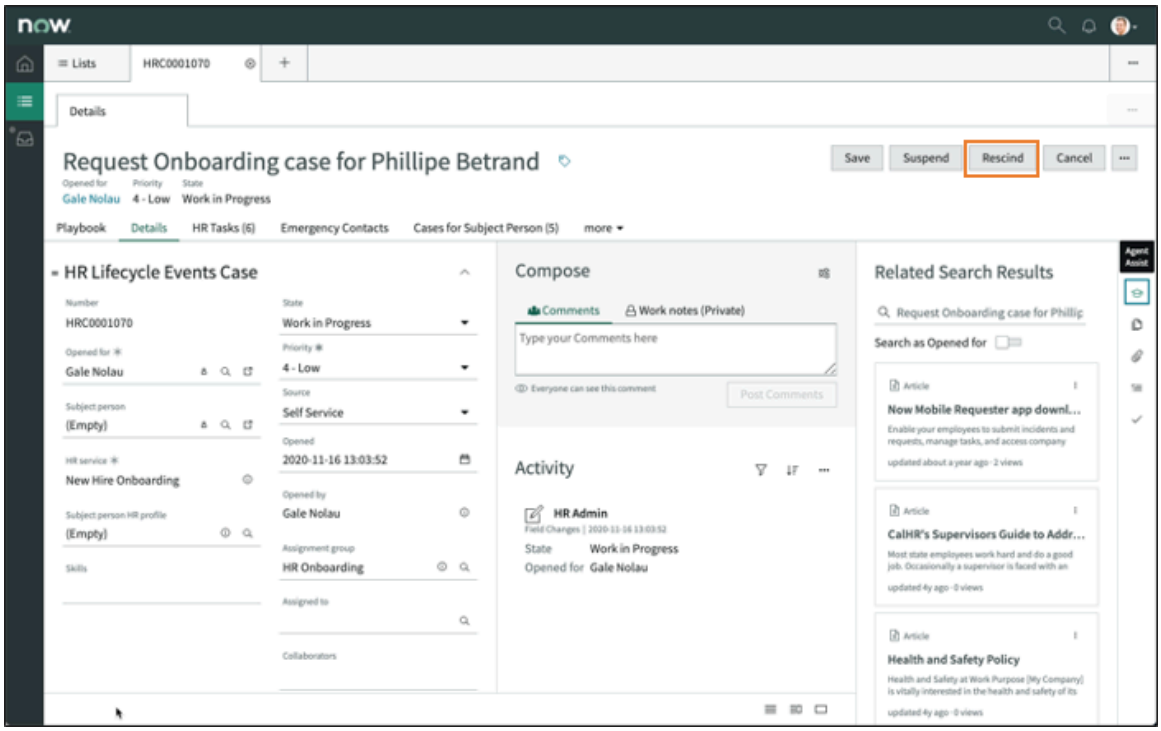
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.

2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.

3. Klicken Sie auf **Zurückziehen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie einen Grund für die Rücknahme des Falls ein.

Hinweis: Sie können Zurückziehen nicht rückgängig machen. Seien Sie daher vorsichtig.

5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die zurückzuziehenden Aktivitäten werden angezeigt, und zukünftige Aktivitätensätze werden storniert.

E-Mail anzeigen, die an „Geöffnet für“ oder „Betreffende Person“ gesendet wurde

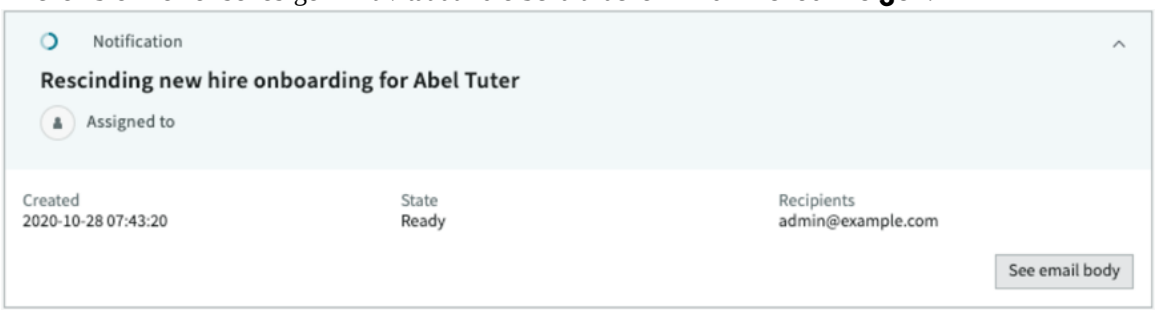
Als HR-Mitarbeiter können Sie E-Mails an „Geöffnet für“ oder „Betreffende Person“ zu einem Lebenszyklus-Event-Fall anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Wählen Sie einen Aktivitätensatz aus.
4. Klicken Sie in einer beliebigen Aktivität auf die Schaltfläche **E-Mail-Text anzeigen**.



5. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke der E-Mail, um sie zu schließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration des HR Service Delivery Agent-Arbeitsbereichs mit Universal-Anforderung

Mit der Integration von HR Service Delivery Agent Workspace und Universal-Anforderung Anwendungen können Sie Mitarbeitern beim Erstellen von Serviceanfragen eine konsistente Anwender-Experience bieten.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

Übersicht

Eine universelle Anforderung wird erstellt, wenn ein Mitarbeiter im Mitarbeiter-Center auf die Option **Hilfe anfordern** klickt. Ein Weiterleitungsmitarbeiter für universelle Anforderungen analysiert das Problem (als mit der HR-Abteilung verbunden) und erstellt einen HR-Fall aus dieser universellen Anforderung. Nachdem der Fall von einem HR-Mitarbeiter gelöst wurde, ändert sich der Status des HR-Falls zu **Warten auf Abnahme**. Der Status der universellen Anforderung ändert sich automatisch zu **Antwort wird erwartet**. Nachdem der Mitarbeiter die Lösung akzeptiert hat, wird die universelle Anforderung geschlossen, und der HR-Fall wird geschlossen.

Der HR-Mitarbeiter kann jederzeit den HR-Fall zurück zur Warteschlange für universelle Anforderungen zurückleiten, mit oder ohne Lösung.

Alle wichtigen Details, z. B. Benutzer, die an dem Problem arbeiten, Übergaben zwischen Abteilungen und Arbeitsnotizen, werden im Ticket für die universelle Aufforderung aufgezeichnet, sodass der Mitarbeiter, der die Anforderung gestellt hat, vollständige Transparenz erhält.

Erforderliche Plugins aktivieren

Nachdem Sie die Plugins „Human Resources Scoped App: Workspace“ (com.sn_hr_agent_workspace) und „Universal Request“ (com.snc.universal_request) aktiviert haben, werden Sie Folgendes bemerken:

- Das Universal-Anforderung-Formular enthält die UI-Aktion zum Erstellen eines HR-Falls.
- Das Feld **Universal Request** wird im HR-Fallformular nur angezeigt, wenn ein HR-Fall einem universellen Anforderungsdatensatz zugeordnet ist.
- Die Schaltfläche **Übertragen** wird im HR-Fallformular angezeigt, damit ein HR-Mitarbeiter einen HR-Fall zurück an die universelle Anforderung, eine andere Abteilung oder einen Service weiterleiten kann.

Erstellen Sie einen HR-Fall aus Universal-Anforderung In HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie einen HR-Fall aus einem universellen Anforderungsdatensatz, um den Service für einen Kunden so schnell wie möglich wiederherzustellen. Nachdem Sie den HR-Falldatensatz erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **HR-Mitarbeiterbereich**an.
2. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
3. Öffnen Sie den Datensatz einer universellen Anforderung, aus dem Sie einen HR-Fall erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf **HR-Fall erstellen**.
5. Füllen Sie die erforderlichen Felder im HR-Fallformular aus.

   Hinweis: Die Feldwerte **Mitarbeiterinformationen** werden automatisch aus der universellen Anforderung in den HR-Fall kopiert.

Erstellen Sie ein neues Fallformular

Feld	Beschreibung
COE	Das Kompetenzzentrum
HR-Service	Der HR-Servicetyp
Geöffnet für	Die Person, für die das Ticket geöffnet wird
Betreffperson	Die betreffende Person
Arbeitsnotizen	Sonstige Hinweise, falls vorhanden

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Nummer des HR-Falls wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal Request“ angezeigt, und das Ticket wird in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** angezeigt. Die Nummer der universellen Anforderung zur Erstellung des HR-Falls wird auch im Feld **Universal Request** des HR-Fallformulars angezeigt.

Arbeiten Sie an einem HR-Fall von Universal-Anforderung In HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Stellen Sie eine Lösung für einen HR-Fall bereit, der von einem initiiert wird Universal-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die im Verfahren beschriebenen Statusänderungen können entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung – Statuszuordnung

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, der aus einer Universal Request erstellt wurde.
2. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status des Falls wird in **In Arbeit** geändert.
3. Klicken Sie auf **Abgeschlossen**, wenn die Lösung angegeben ist.
   Der Status des HR-Falls wird zu **Warten auf Abnahme** geändert, und der Status der universellen Anforderung wird automatisch zu **Antwort wird erwartet** geändert. Im Mitarbeiter-Center:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Benutzer die Lösung akzeptiert, wird der Status der universellen Anforderung zu **Geschlossen** geändert. Der Status des HR-Falls wird automatisch auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt.
- Wenn der Benutzer die Lösung ablehnt, wird der Status der universellen Anforderung zu **In Bearbeitung** geändert. Der Status des HR-Falles wird automatisch auf **In Arbeit** gesetzt.

Wichtig: Wenn der HR-Mitarbeiter aus irgendeinem Grund auf **Geschlossen – unvollständig** klickt, ohne den HR-Fall zurück an die universelle Anforderung weiterzuleiten, ist das Verhalten wie folgt:

- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung aktiviert ist, befindet sich die universelle Anforderung im Status **In Bearbeitung** und der HR-Fall ist im Status **Geschlossen – unvollständig**.
- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung deaktiviert ist, wird die universelle Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

Übertragen Sie einen HR-Fall an Universal-Anforderung HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Übertragen Sie einen HR-Fall mit oder ohne Lösung zurück in die Universal Request-Warteschlange oder an eine andere Abteilung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der Eigenschaften von Universal Request, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

   Hinweis: Die Option **Übertragen** wird nur angezeigt, wenn Sie Teil der Zuweisungsgruppe sind oder wenn Ihnen der Fall zugewiesen ist.

3. Geben Sie im Dialogfeld „Übertragung“ die folgenden Details an.

   Hinweis: Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften Der Universal-Anforderung .

   - **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

  Hinweis: Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnis

- Im HR-Fallformular können Sie den Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen anzeigen.
- Der Status des HR-Falls wird zu **Geschlossen – unvollständig** geändert, und der Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen werden in die universelle Anforderung kopiert.
- Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung**.

Hinweis: Die genannten Statusänderungen können konfiguriert werden. Siehe Übertragungskonfiguration Weitere Informationen finden Sie unter .

Service Center für Alumni

Die Service Center für Alumni Bietet eine Möglichkeit, mit ehemaligen Mitarbeitern und nicht-Mitarbeitern wie Freiwilligen und Auftragnehmern in Verbindung zu bleiben.

Die Service Center für Alumni Fungiert als Portal, um eindeutige Inhalte, Services und Community bereitzustellen.

Die Aufrechterhaltung von Beziehungen zu früheren Mitarbeitern und anderen externen Zielgruppen trägt zur Verbesserung der Stimmung und der Produktivität bei und verringert Schulungs- und Einstellungskosten.

Service Center für Alumni – Vorteile

Ein Portal, auf das Ehemalige zugreifen können, bietet viele Vorteile:

- Ehemalige können Serviceanfragen erstellen wie:
  - Gehaltsabrechnungsinformationen anfordern
  - Steuerdokumentation anfordern
  - Auf Informationen zu COBRA-Leistungen zugreifen
- Ehemalige können HR-Fälle mit diesen Katalogelementen erstellen:
  - Gehaltsdiskrepanz
  - Arbeitsbestätigungsschreiben
  - Allgemeine Anfrage
- Ehemalige können auch:
  - Ihre persönlichen Kontaktinformationen auf dem neuesten Stand halten
  - Community- und Networking-Möglichkeiten nutzen
  - Über Unternehmensnachrichten und -ankündigungen auf dem Laufenden bleiben
  - Auf Stellenanzeigen zugreifen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Administratoren können:
  - Mitarbeiter zur Verwaltung der Anfragen von Ehemaligen zuweisen
  - Ehemaligen Aufgaben zuweisen

Content Analytics

Die Service Center für Alumni Stellt ein separates Content Analytics-Nachverfolgungsprofil bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil.

Übergang von Mitarbeitern zu ehemaligen Mitarbeitern

Für den Übergang von einem Mitarbeiter zu einem Ehemaligen ist eine persönliche E-Mail-Adresse erforderlich.

Sie können diesen Übergang für Einzelne oder Gruppen durchführen. Um auf zuzugreifen Service Center für Alumni, Anwender müssen über eine der folgenden Rollen verfügen:

- [sn_hr_core.hrsm_alumni]
- [sn_hr_sp.hrsp_alumni]

Hinweis: Sie können die ehemaligen Rollen (sn_HR_Core.hrsm_alumni) und (sn_HR_sp.hrsp_alumni) jedem Anwender hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Stellen Sie sicher, dass ehemalige nicht in Ihren UU-Lizenzierungsanzahlen enthalten sind

Wenn ein Mitarbeiter zu einem ehemaligen Mitarbeiter wechselt und Sie die Lizenzierung für uneingeschränkte Anwender (Unlimited User, UU) verwenden, sollten Sie vermeiden, dass die Anwenderanzahl bei der Bereitstellung von Services für Ihre ehemaligen Mitarbeiter erhöht wird. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Parameter in der Tabelle [sys_user] aktualisiert werden.

- Wenn Sie HRSD Enterprise mit HR- oder uneingeschränkten Anwendern haben und verwenden Service Center für Alumni, Sie müssen Anwender in der Tabelle [sys_user] als Teil des Offboarding-Prozesses deaktivieren. Sobald der Datensatz deaktiviert wurde, wird er nicht in der UU-Anzahl gezählt.

  Hinweis: Die Service Center für Alumni Der Offboarding-Workflow erstellt einen neuen ehemaligen Datensatz in der Tabelle „Alumni-Anwender“ [sn_asc_user], der Alumni-Zugriff auf gewährt Service Center für Alumni Services und Ressourcen, wenn das Anwenderprofil [sys_user] inaktiv ist.

- Wenn Sie HRSD Professional haben, HR-Anwender oder uneingeschränkte Anwender haben und ehemalige Services außerhalb von bereitstellen Service Center für Alumni, Um zu verhindern, dass ehemalige Mitarbeiter in die UU-Anzahl einbezogen werden, müssen Sie eine anwenderdefinierte Tabelle für ehemalige erstellen. Die anwenderdefinierte Tabelle „ehemalige“ erweitert die Tabelle [sys_user]. Wenn ein Mitarbeiter die Organisation verlässt, können Sie die Anwenderklasse des Mitarbeiters in der Tabelle [sys_user]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in ändern **Anwender** Für den SYS-Klassennamen, der der anwenderdefinierten Ehemalientabelle entspricht.

Hinweis: Erstellen einer anwenderdefinierten Tabelle für ehemalige außerhalb von Service Center für Alumni Wird als anwenderdefinierte Implementierung betrachtet. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Tabelle erstellen .

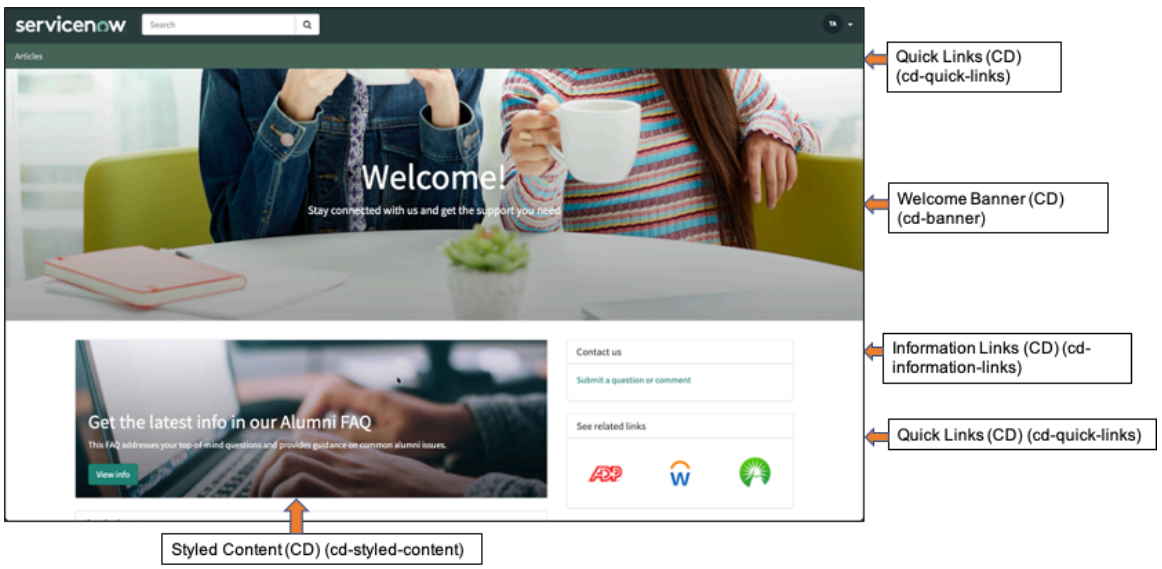
Weitere Informationen finden Sie unter DEF1000205 | HR-ANWENDER [KB1125071] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Service Center für Alumni erkunden

Verwenden Sie Service Center für Alumni Um mit Ihren ehemaligen oder nicht-Mitarbeitern zu kommunizieren, um zukünftige Beschäftigungsmöglichkeiten zu fördern.

Das Basissystem verwendet einige Widgets von **Content Delivery**. Weitere Informationen finden Sie unter Content Publishing .

Ein Beispiel für Service Center für Alumni Wird mit dem Basissystem bereitgestellt:



Weitere Informationen zum Serviceportal finden Sie unter Serviceportal .

Weitere Informationen zu finden Mitarbeiter-Center, Siehe Mitarbeiter-Center .

Service Center für Alumni einrichten

Richten Sie Ihr ein Service Center für Alumni Damit Sie mit Ihren ehemaligen Mitarbeitern oder nicht-Mitarbeitern kommunizieren können.

Die folgenden Plugins müssen vor dem Aktivieren des Plugins Service Center für Alumni (sn_asc) aktiviert werden:

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)

Weitere Informationen zum anfordern der Aktivierung eines Plugins finden Sie unter Fordern Sie ein Plugin an .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Einrichten Service Center für Alumni, Sie müssen die Aktivierung für Folgendes anfordern: Explicit Roles (com.Glide.Explicit_roles). Die Service Center für Alumni Verwendet dieses Plugin, um externe Anwender von internen Anwendern zu trennen.

Hinweis: Das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) muss vor der Aktivierung von Service Center für Alumni (sn_asc) aktiviert werden. Für Informationen zur Installation von ServiceNow Store Anwendung, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Installierte Rollen

Durch Aktivieren von Service Center für Alumni[sn_asc] Plugin, die folgenden Rollen werden installiert und sind zum Konfigurieren von erforderlich Service Center für Alumni:

Mit Service Center für Alumni installierte Rollen

Service Center für Alumni-Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Center für Alumni-Administrator [sn_asc.admin]	Ermöglicht das Konfigurieren aller Aspekte von Service Center für Alumni.	• Rollendelegierer [role_delegator] • Kompetenzbenutzer [skill_user] • Service Center für Alumni manager [sn_asc.Manager] • Live-Feed-Administrator [live_feed_admin] • Chatadministrator [chat_admin] • Service Portal-Administrator [sp_admin] • Service Catalog-Administrator [catalog_admin]
Service Center für Alumni-Ehemalige [sn_asc.alumni]	Ermöglicht den Zugriff Service Center für Alumni Als Alumnus.	Externer Service Center für Alumni-Benutzer [snc_external]
Alumni-Manager [sn_asc.manager]	Ermöglicht die Verwaltung Service Center für Alumni, Der ehemalige-Datensätze und einige des Importprozesses enthält.	Content Delivery-Manager [sn_cd.content_manager]

Hinzufügen der ehemaligen Rolle zu einem Anwender

Sie können die ehemaligen Rollen ([sn_HR_Core.hrsm_alumni] und [sn_HR_sp.hrsp_alumni]) jedem Anwender hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Katalogelemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Basissystem bietet die folgenden Katalogelemente:

- Gehaltsdiskrepanz – Ehemalige
- Arbeitsbestätigungsschreiben – Ehemalige
- Allgemeine Anfrage – Ehemalige

Unterstützte Aufgabentypen

Vom Basissystem werden folgende Aufgabentypen unterstützt:

- Mitarbeitereingabe erfassen
- Prüfliste
- E-Signatur (nur HR Core)
- Bei Abschluss markieren
- An Umfrage teilnehmen
- Dokumente hochladen
- URL
- Video anzeigen

Inhalte hinzufügen

Die Service Center für Alumni Verwendet dieselben Widgets wie HR-Servicebereitstellung Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Instanzoptionen des Mitarbeiter-Center-Widgets .

Verwenden Content Publishing Zum Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten zu Service Center für Alumni. Weitere Informationen finden Sie unter Content Publishing .

Verwenden Sie **Content Automation**, um Inhalte als Teil einer Kampagne hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter An Kampagnen arbeiten .

Daten laden

Mit **System-Importsätzen** können Sie mehrere ehemalige Benutzer gleichzeitig hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Importsätze – Schlüsselkonzepte .

Die Datei, die Sie hochladen, muss mindestens einen Header und die persönliche E-Mail-Adresse für jede(n) Ehemalige enthalten.

Hinweis: Verwenden Sie beim Importieren von Benutzern die Tabelle „Imported Alumni (Importierte Ehemalige)“ [sn_asc_user_imp].

Transformieren und bearbeiten

Nach dem Laden der Datei:

- Transformieren Sie Ihren Importsatz, sodass er in den Zustand der Bereitstellung wechselt.
- Wechseln Sie zu **Staged Alumni (Bereitgestellte Ehemalige)**, um die Inhalte anzuzeigen, die aus Ihrer Datei geladen wurden.
- Sie können die geladenen Benutzer bearbeiten, sicherstellen, dass sie eindeutige Benutzer-IDs besitzen, oder sie genehmigen, wenn sie gültig zu sein scheinen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie in der Listenansicht der Staged Alumni (Bereitgestellte Ehemalige) auf **Import All Approved (Alle genehmigten importieren)**, um die geplante Aufgabe „Import Approved Staged to Alumni (Genehmigte Bereitgestellte in Ehemalige importieren)“ zu starten.

Konfigurieren Sie die Erstellung von ehemaligen Mitgliedern

Verwenden Sie als Administrator die verschiedenen konfigurierbaren Methoden, um einen nahtlosen Übergang von Mitarbeitern zu ehemaligen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_asc.admin

- Persönliche Daten überprüfen: Ermöglichen Sie Offboarding-Mitarbeitern, ihre persönlichen Daten zu überprüfen und zu aktualisieren, um eine nahtlose Kommunikation zu fördern.
- Automatisiertes Onboarding: Konfiguration zum automatischen Erstellen von Alumni-Datensätzen für Mitarbeiter, die die angegebenen Kriterien während des Mitarbeiter-Offboarding erfüllen. Zum Beispiel Mitarbeiter, die sich nicht im aktiven Status befinden und deren Beschäftigungsenddatum fünf Tage zurückliegt.
- Administratorimport: Konfiguration zum Massenupload von Alumni-Datensätzen über Datenimporte.
- Selbstregistrierung von ehemaligen: Konfiguration zum automatischen Genehmigen oder manuellen Genehmigen der Ehemaligen-Profile, die mithilfe der Selbstregistrierung im Ehemaligen-Portal erstellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Center für Alumni** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Überprüfung persönlicher Details die aus **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Dient zum Konfigurieren einer Auslöserbedingung, die eine Aufgabe für Mitarbeiter während ihrer Offboarding-Phase erstellt.
   Mit dieser HR-Aufgabe können Mitarbeiter, die die Organisation verlassen, ihre persönlichen Daten überprüfen und aktualisieren, einschließlich persönlicher E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Versandadresse. Diese Details sind für die Kommunikation nach dem Beschäftigungsverhältnis wichtig. Mitarbeiter können ihre Details auf zwei Arten überprüfen:
   - Aktivität „persönliche Details verifizieren“ – Offboarding-Journey-Lebenszyklusereignis
   - Aufgabe „persönliche Details verifizieren“ – in Mitarbeiter-Center Aufgaben.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Automatische Erstellung die aus **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Dient zum Konfigurieren bestimmter Bedingungen für die automatische Erstellung des ehemaligen Datensatzes.

   a. Wählen Sie im Feld Standardstatus die Option Genehmigen oder Genehmigung erforderlich aus.
   Die ehemaligen-Datensätze werden automatisch in der Bereitstellungstabelle erstellt. Wenn Sie „genehmigt“ auswählen, wird ein Bereitstellungsdatensatz für ehemalige mit dem Status „genehmigt“ erstellt, und wenn Sie „Genehmigung erforderlich“ auswählen, wird ein Bereitstellungsdatensatz für ehemalige erstellt, der eine manuelle Genehmigung erfordert.

   Hinweis: Eine geplante Aufgabe (Import genehmigt Staging to Alumni) generiert ehemalige Datensätze für die Bereitstellungseinträge im Status genehmigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie auf der Registerkarte Administrator-Import die relevanten Eigenschaften aus, um den Status des ehemaligen Datensatzes zu konfigurieren, wenn die Daten über ein Excel-Blatt importiert werden.

Formular „Administrator-Importeigenschaften“

Eigenschaft	Beschreibung
Standardstatus (sn_asc.import.default.state)	Der Standardstatus für die bereitgestellten ehemaligen-Datensätze, wenn sie von einem Importsatz und einer standardmäßigen Transformationszuordnung erstellt werden. Der Standardstatus ist genehmigt.
Ehemaligen-Suffix (sn_asc.Import.Alumni.Suffix)	Suffix wurde am Ende der Anwendernamen für ehemalige-Datensätze hinzugefügt. Mit einem Suffix wird zwischen Ihrer aktuellen Belegschaft und Ihren ehemaligen unterschieden. **Hinweis:** Das Standardsuffix lautet „.alum“. Sie können das Suffix auch an Ihre Anforderungen anpassen.
Max. Versuche des Anwendernamens (sn_asc.import.user_name.max.tries)	Die Häufigkeit, mit der die Anwendung versucht, der Benutzer-ID von Ehemaligen eine Ziffer hinzuzufügen, um eine eindeutige ID zu erstellen. Wenn Sie beispielsweise mehrere Personen mit demselben Namen haben, fügt das System am Ende jedes Anwendernamens eine eindeutige Zahl hinzu. Diese Eigenschaft bestimmt, wie oft ähnlichen Benutzer-IDs vom System eine eindeutige Nummer hinzugefügt wird. **Hinweis:** Der Standardwert beträgt 50. Wenn Null (0) eingegeben wird, wird nur das Suffix verwendet, um zwischen Anwendern mit demselben Namen zu unterscheiden.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte Selbstregistrierung den Standardgenehmigungsstatus aus, um ehemalige Anwender ohne manuelles Eingreifen zu erstellen, wenn sich Anwender im Ehemaligenportal selbst registrieren.
   - Standardstatus: Verwenden Sie diesen Status, wenn die Details des selbst registrierten Anwenders nicht mit den Details im HR-Profil übereinstimmen. Wenn Sie „genehmigt“ auswählen, wird ein ehemaliger Bereitstellungsdatensatz mit dem Status „genehmigt“ erstellt.
   - Standardstatus (ehemalige verifiziert): Verwenden Sie diesen Status, wenn die Details des selbst registrierten Anwenders mit den Details im HR-Profil übereinstimmen. Wenn Sie „genehmigt“ auswählen, wird ein Bereitstellungsdatensatz für ehemalige mit dem Status „genehmigt“ erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Eine geplante Aufgabe (Import genehmigt bereitgestellt in Alumni) generiert automatisch ehemalige-Datensätze für diese genehmigten Einträge.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eigenschaften für Service Center für Alumni

Verwenden Sie Eigenschaften, um das Verhalten von zu steuern Service Center für Alumni.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_asc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Center für Alumni** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Wählen Sie unter persönliche E-Mail-Domänen (sn_asc.self_registration.personal.email.domains) die Domänennamen aus, die bei der Selbstregistrierung von ehemaligen Personen berücksichtigt werden.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Importsatz Ehemaliger für Service Center für Alumni hinzufügen

Verwenden Sie **System-Importsätze**, um Ihre Datei mit Ehemaligen hochzuladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: import_set_loader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. Wählen Sie **Vorhandene Tabelle** unter **Importsatztabelle**.
3. Wählen Sie die Tabelle **Imported Alumni (Importierte Ehemalige) [sn_asc_user-imp]** unter **Importsatztabelle**.
4. Aktivieren Sie die Option **Datei** im Feld **Importquelle**.
5. Klicken Sie auf **Datei wählen**.
6. Suchen Sie die Datei, die Ihre Liste der Ehemaligen enthält, und wählen Sie sie aus.
7. Klicken Sie auf **Öffnen**.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Umwandlung ausführen**.
10. Klicken Sie auf **Umwandlung**.
11. Klicken Sie zum Anzeigen des Import Sets auf den Link für die Import Set-Nummer (ISET). Informationen zum Anzeigen einer Liste der bereitgestellten ehemaligen Mitglieder finden Sie unter Bereitgestellte Benutzer für Service Center für Alumni bearbeiten

Bereitgestellte Benutzer für Service Center für Alumni bearbeiten

Verwenden Sie **Bereitgestellte Ehemalige**, um sicherzustellen, dass der Upload- und Transformationsprozess für Import Sets ordnungsgemäß ausgeführt wurde. Ebenfalls wird dabei sichergestellt, dass Ihre hochgeladenen Ehemaligen mit der richtigen Benutzer-ID konfiguriert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_asc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Center für Alumni** > **Administration** > **Bereitgestellte Ehemalige**an.
2. Überprüfen Sie die Liste der bereitgestellten Ehemaligen.
3. Suchen und korrigieren Sie doppelte Namen und doppelte Benutzer-IDs.
4. Klicken Sie auf die einem Benutzer zugeordnete Nummer, um sie zu bearbeiten.
5. Füllen Sie die Felder des Benutzerformulars aus oder bearbeiten Sie diese.

Formular „bereitgestellte ehemalige“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Bereitstellungsnummer des Benutzers
Status	Der Status des Benutzers ○ Genehmigung erforderlich ○ Genehmigt ○ Erstellte Ehemalige ○ Duplikat ○ Ungültig ○ Abgelehnt
E-Mail-Adresse (privat)	Die persönliche E-Mail-Adresse des Benutzers. Wie Ihr Unternehmen den Benutzer kontaktiert.
Interner Benutzer	Der Benutzerdatensatz, der in der Benutzertabelle [sys_user] für den Ehemaligen gefunden wurde
Internes Profil	Das HR-Profil des Benutzers
Absolventen	Der Name des Benutzers, der in der Ehemaligen-Tabelle [sn_asc-user] gefunden wurde.
Vorname	Vorname des Benutzers.
Nachname	Nachname des Benutzers.
Datumsformat	Datumsformat zum Überschreiben des Systemdatumsformats
Zeitzone	Die Zeitzone, in der sich der Benutzer befindet
Vorgeschlagene Benutzer-ID	Die Benutzer-ID, die erstellt wurde, nachdem Sie die Felder ausgefüllt und auf **Generate Proposed User ID (Vorgeschlagene Benutzer-ID generieren)** geklickt haben. Die erstellte Benutzer-ID basiert auf der persönlichen E-Mail-Adresse, die mit einem Suffix aus den Eigenschaften versehen ist. Weitere Informationen über Suffixe finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie unter Eigenschaften für Service Center für Alumni.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Vorgeschlagene Anwender-ID generieren**.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. Stellen Sie nach der Bearbeitung sicher, dass gültige Benutzer den Status **Genehmigt** aufweisen.
10. Kehren Sie zur Listenansicht **Staged Alumni (Bereitgestellte Ehemalige)** zurück.
11. Wählen Sie **Importieren** aus, oder wählen Sie unten aus der Liste **Bereitgestellte Ehemalige** die Option **Alle genehmigten importieren** aus.
12. Wählen Sie **Alle importieren**.
    Weitere Informationen zum Standardstatus für bereitgestellte Ehemalige finden Sie unter Eigenschaften für Service Center für Alumni.
    Die geplante Aufgabe „Import Approved Staged to Alumni (Genehmigte Bereitgestellte in Ehemalige importieren)“ wird ausgeführt.

Systembenachrichtigungen für Service Center für Alumni

Die Service Center für Alumni Verwendet Systembenachrichtigungen, um ehemalige mit einer E-Mail mit der Anwender-ID und einer separaten E-Mail mit einem Passwort zu warnen.

Wenn sich Ehemalige zum ersten Mal anmelden, werden sie aufgefordert, das bereitgestellte Passwort zu ändern.

Das Basissystem bietet die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen:

- E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Benutzername
- E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Temporäres Passwort

Sie können die Nachricht an die Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen .

E-Mail und Password Resets für Service Center für Alumni konfigurieren

Verwenden Sie **Notifications**, um die E-Mails an Ehemalige zur Mitteilung der Benutzer-ID und zum Zurücksetzen des Passworts zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Invite Alumni Email - Username (E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Benutzername)**, und bearbeiten Sie **Nachrichten-HTML**, um die Nachricht Ihres Unternehmens zur Mitteilung einer Benutzer-ID für Ehemalige zu verfassen.
3. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um eine Vorschau der Nachricht anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

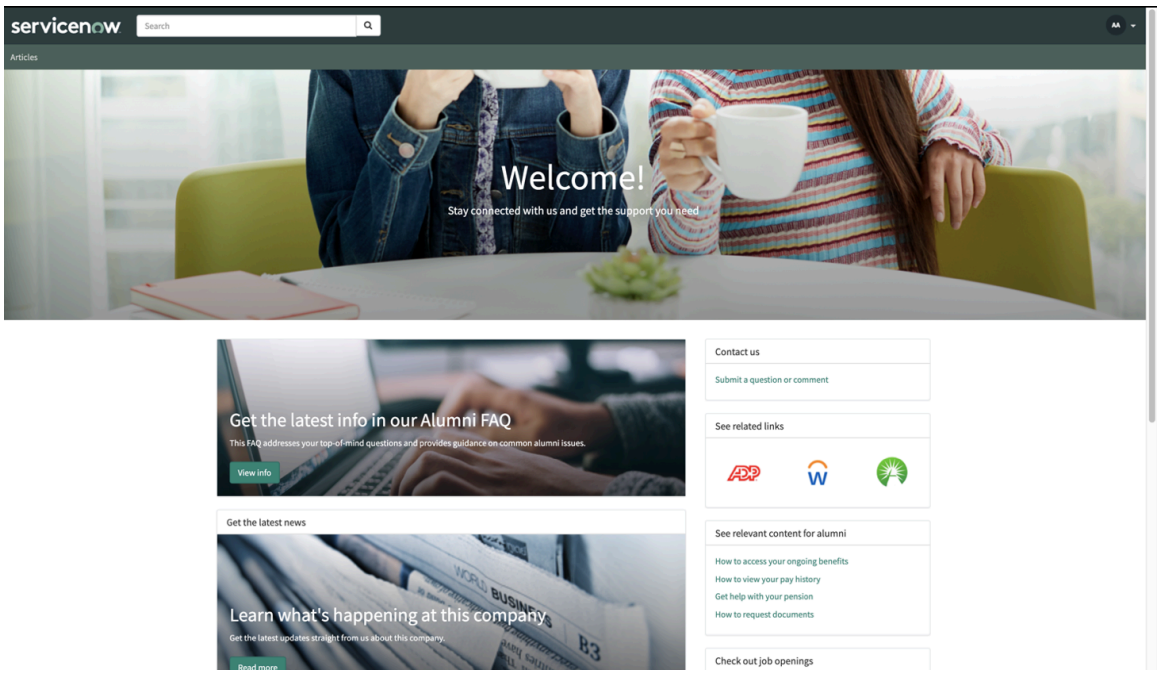
5. Klicken Sie auf **Invite Alumni Email - Temp Password (E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Temporäres Passwort)**, und bearbeiten Sie **Nachrichten-HTML**, um die Nachricht Ihres Unternehmens zur Mitteilung eines temporären Passworts für Ehemalige zu verfassen.
6. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um eine Vorschau der Nachricht anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Service Center für Alumni verwenden

Ehemalige oder ehemalige Mitarbeiter des Unternehmens verwenden Service Center für Alumni Um Informationen zu erhalten oder die Kommunikation mit Ihrem früheren Unternehmen zu pflegen.

Zugriff auf Service Center für Alumni Website

Erforderliche Rolle: Ehemalige (sn_asc.alumni).



Artikel

Die **Artikel** Die Registerkarte enthält einen FAQ-Abschnitt und Knowledge Base-Artikel (KB). Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management für HR.

Services

Die **Services** Auf der Registerkarte können ehemalige Serviceanfragen stellen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Services Und Seite „Mitarbeiteranforderungen“ .

Aufgaben

Verwenden Sie die Registerkarte **Aufgaben**, um auf Anfragen zu antworten. Mitarbeiter können ihre persönlichen Daten überprüfen, die als Aufgabe in der Aufgabenliste verfügbar sind, um sicherzustellen, dass ihre Informationen für die zukünftige Kommunikation auf dem neuesten Stand sind. Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Mitarbeiteraufgaben“ .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen

Verwenden Sie die Registerkarte **Anfragen**, um alle Anfragen anzuzeigen, die Sie in der Vergangenheit gestellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Mitarbeiteranforderungen“ .

Profil

Wählen Sie in der Liste die Option „Profil“ aus, und bearbeiten Sie Ihre Kontaktinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil verwenden.

Registrieren Sie sich auf Service Center für Alumni Website

Melden Sie sich als externer Anwender mit einer persönlichen E-Mail-Adresse und anderen Details an, um sich selbst als ehemalige zu registrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Service Center für Alumni Website.
2. Wählen Sie Aus **Registrieren Sie sich als ehemalige** Auf der Anmeldeseite.
3. Füllen Sie die Felder im Selbstregistrierungsformular für ehemalige aus.

Formular zur Selbstregistrierung von ehemaligen

Felder	Beschreibung
Vorname	Ihr Vorname.
Nachname	Ihr Nachname.
Private E-Mail-Adresse	Ihre persönliche E-Mail-Adresse. **Hinweis:** Die Felder Vorname, Nachname und persönliche E-Mail-Adresse sind erforderlich. Die hier angegebene E-Mail-Adresse wird mit den vorhandenen persönlichen E-Mail-Adressen in Ihrem HR-Profil verifiziert, um den ehemaligen Datensatz zu erstellen.
Personalnummer	Ihre Personalnummer in Ihrer vorherigen Organisation.
Beschäftigungsstartjahr	Anfangsjahr Ihrer Beschäftigung.
Beschäftigungsendjahr	Beendendes Jahr Ihrer Beschäftigung.
Geburtsdatum	Ihr Geburtsdatum.
Land	Der Ländercode für Ihre Mobiltelefonnummer.
Mobiltelefonnummer	Ihre Mobiltelefonnummer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen zuzustimmen.
5. Wählen Sie **Anmelden** aus.

Ergebnis

Eine E-Mail wird an Ihre persönliche E-Mail gesendet, die einen Verifizierungslink enthält. Nachdem Sie auf den Link geklickt haben, wird ein Bereitstellungsdatensatz für Sie erstellt, damit der Administrator Ihre Details überprüfen und den Datensatz in den Status „genehmigt“ oder „abgelehnt“ verschieben kann.

- Falls genehmigt, werden Ihnen die Anwender-ID und das Passwort über die angegebene persönliche E-Mail-Adresse mitgeteilt.
- Bei Ablehnung erhalten Sie eine E-Mail, um die erforderlichen Details auszufüllen, indem Sie erneut registrieren, und der Verifizierungsprozess wird wiederholt.

Manager-Hub

ServiceNow® Manager-Hub erhöht den Selfservice von Managern und deren proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für die wichtigsten und dringendsten Maßnahmen zur Förderung des Teamerfolgs bereitgestellt werden. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.

Manager haben die schwierige Aufgabe, einerseits die Geschäftsergebnisse erreichen zu müssen und gleichzeitig Mitarbeiter dabei zu unterstützen, sich weiterzuentwickeln. Manager-Hub unterstützt Manager dabei, Zeit, Energie und Maßnahmen zu reduzieren und sich auf Dinge zu konzentrieren, die ihr Team unterstützen und motivieren.

Im Folgenden sind einige der wichtigsten Funktionen von Manager-Hub aufgeführt:

Mit Teams interagieren

Genehmigen Sie Teamanforderungen, und reagieren Sie sofort auf alle Aufgaben, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Verbessern Sie die Interaktion mit Ihrem Team, indem Sie stets über bevorstehende Team-Events informiert sind, z. B. Geburtstage und Arbeitsjubiläen von Mitarbeitern sowie Erinnerungen an das Eintrittsdatum neuer Mitarbeiter.

Zeigen Sie die Zeitzonen von Mitarbeitern auf der ganzen Welt an. Achten Sie bewusster auf die Uhrzeiten, zu denen Besprechungen angesetzt und bestimmte Anforderungen an das Team gesendet werden.

Anforderungen des Teams im Fokus

Verwalten Sie global verteilte Teams mit einer Mischung aus direkt unterstellten Mitarbeitern und Managern, die ihre eigenen direkt unterstellten Mitarbeiter haben, auf effektive Weise. Erhalten Sie Einblick in die Daten aller Arbeitnehmer, einschließlich Mitarbeiter, Praktikanten und Aushilfen, und die verschiedenen Übergänge, die sie durchlaufen können.

Erstellen und veröffentlichen Sie mithilfe von Journey Accelerator-Vorlagen angepasste Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge, z. B. Karriereentwicklung, interne Umzüge und Beförderungen. Automatisieren Sie mit Journey Designer den Onboarding-Prozess für neue Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vollziehen Sie nach, wo Mitarbeiter in ihrer Journey stehen. Erkennen Sie, ob abteilungsübergreifende Teamanforderungen die Produktivität Ihrer Mitarbeiter behindern.

Erhalten Sie Einblicke in Ihr Team

Zeigen Sie historische Trends und Statistiken zu Ihrem Team und Ihrer Organisation an. Erhalten Sie Einblickbasierte Vorschläge zur Verbesserung von Prozessen mit Tipps und Tools, bevorstehenden Fristen oder zur besseren Unterstützung von Mitarbeiter-Journeys.

Suchen Sie nach Datenvisualisierungen zu Ihrem Team, seinen Serviceanforderungen, Journeys und Lerninhalten.

Als Führungspersönlichkeit wachsen

Verbessern Sie Ihre Kompetenzen, und entwickeln Sie sich mit den in der Managerbibliothek bereitgestellten Materialien und Ressourcen als Führungskraft weiter.

Nutzen Sie Ressourcen zu Karriereentwicklung, Kompetenzaufbau von Führungskräften, Einstellungen und Übergängen, Bewertung der Mitarbeiterleistung, bevorstehenden Manager-Events, Knowledge Base-Artikeln und Verwaltungswerkzeugen, die Sie dabei unterstützen, Ihre Arbeit auf effiziente Weise zu erledigen.

Benutzer-Experience anpassen

Manager Hub-Administratoren können Felder konfigurieren sowie Anzeigetext und Symbole an die Anforderungen der Manager Ihrer Organisation anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Manager-Hub konfigurieren.

Nachdem Sie Manager Hub über den ServiceNow Store aktiviert haben, ist auch ein vordefinierter Satz von Konfigurationen verfügbar.

Erste Schritte

Erkunden Detaillierte Informationen zu Manager Hub	konfigurieren Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Verwenden Unterstützen Sie Ihr Team, und finden Sie Ressourcen, um als Führungskräfte zu wachsen
Integrieren Erweitern Sie Manager Hub-Fähigkeiten durch Integration mit anderen Anwendungen	Referenz Rufen Sie Details zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in Manager Hub ab	

Manager-Hub erkunden

Erfahren Sie, wie Sie einrichten und verwenden Manager-Hub.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Anwendung aktivieren

Aktivieren ServiceNow Manager-HubVon ServiceNow Store.

Hinweis: Manager-HubIst mit verfügbar Mitarbeiter-Center ProAnwendung. Einige der Funktionen von Manager-HubArbeiten Sie nur, wenn die Anwendungen HR-Servicebereitstellung und Mitarbeiter-Journey-Management aktiviert sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

2. Daten konfigurieren

Konfigurieren Sie Rollen, Teamdaten, Teamanforderungen, wichtige Daten, Teamspaltendaten, Teamfilter, tägliche Statistiken und Mitarbeiter-CenterUnd andere Serviceportale. Zeigen Sie Manager in kuratierte und personalisierte Daten an Manager-Hub.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Manager-Hub konfigurieren und Referenz für Manager-Hub.

3. Wird Verwendet Manager-HubIn Mitarbeiter-Center

Interagieren Sie auf bessere Weise mit Ihrem Team – Handeln Sie bei Elementen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, halten Sie sich über bevorstehende Team-Events und Mitarbeiterübergänge auf dem Laufenden, und erweitern Sie Ihre Führungsqualitäten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Manager-Hub verwenden.

Manager-Hub konfigurieren

Konfigurieren Manager-HubDurch Einrichten von Daten, die den Anforderungen von Führungskräften in Ihrer Organisation entsprechen.

RCA-Genehmigungen für Manager-Hub

Nachdem Sie Manager Hub installiert haben, erhalten Sie unter Umständen Genehmigungsnachrichten zu eingeschränktem Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA), die eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung anfordern.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann.

  Um die RCA-Genehmigungen für einen Datensatz zu automatisieren, können Sie das Skript **Genehmigung von MH-Massen-RCAs** ausführen, wobei der Quellbereich Manager Hub ist. Laden Sie die MH-Massen-RCAs-Genehmigungsdatei aus dem herunter **Unterstützende Links und Dokumente** Abschnitt in ServiceNow Store . Diese Datei ist ein eigenständiges Skript, um den manuellen Aufwand zu reduzieren. Nachdem Sie die Skriptdatei heruntergeladen haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des Skripts **Genehmigung von MH-Massen-RCAs**.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zuzulassen.

> **Hinweis:** Das Korrekturskript kann die zum Zeitpunkt der Ausführung vorhandenen RCAs genehmigen. Wenn Sie nach dem Ausführen des RCA-Skripts neue Plugins installieren, z. B. die bereichsbezogene App für Human Resources [com.sn_HR_Core], Human Resources: Integrationen [sb_HR_Integration], Journey-Accelerator [sn_ja], Journey-Designer [sn_jny] und Dokumentvorlage [sn_doc], führen Sie das RCA-Skript erneut aus, um die neuen RCAs zu genehmigen.

Aktivieren Sie eine geplante Aufgabe in Manager-Hub

Aktivieren Sie die regelmäßige Aufgabe „Manager Hub-Benutzerrolle hinzufügen“, und führen Sie sie aus, um die Manager Hub-Benutzerrolle neuen Personalverwaltern zuzuweisen. Wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, berücksichtigt sie Delta-Änderungen und weist die Manager Hub-Benutzerrolle nur neuen Managern zu.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Ein Administrator muss die Kriterien überprüfen, bevor Managern die Manager Hub-Benutzerrolle zugewiesen wird. Standardkriterien: Das Managerfeld der Tabelle „sys_user“ wird für die Zuweisung der Manager Hub-Benutzerrolle berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe „Manager Hub-Benutzerrolle hinzufügen“.
3. Richten Sie Uhrzeit und Zeitplan zur Ausführung der regelmäßigen Aufgabe ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie wichtige Daten in Manager-Hub

Konfigurieren Sie wichtige Daten, z. B. Beurlaubungen von Mitarbeitern, Geburtstage von Mitarbeitern oder Jahrestage, die Sie im anzeigen möchten **Bevorstehende Teamereignisse** Widget in Manager-Hubln Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration wichtiger Daten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration wichtiger Daten“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, auf die Sie Filterbedingungen anwenden möchten.
Bedingung	Bedingungen, die Sie auf die ausgewählte Tabelle anwenden möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Konfigurationsdatensatzes mit wichtigen Terminen.
Benutzerfeld	Feld der Tabelle, auf das der Managerfilter angewendet wird, um die Details unterstellter Mitarbeiter wie Name und E-Mail abzurufen.
Details anzeigen	
Is annual recurring event (Jährlich wiederkehrendes Event)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das Event jedes Jahr stattfindet, z. B. Geburtstage und Jubiläen. **Hinweis:** Für ein jährlich wiederkehrendes Event muss der Offset-Datumsbereich weniger als 365 Tage betragen.
Offseteinheit für Datum	Anzahl von Tagen, Wochen und Monaten, die Ihre Offseteinheiten definiert. Beispiel: Woche, Tag und Monat.
Date offset before quantity (Offset vor Menge für Datum)	Soll der Offset vor dem von Ihnen ausgewählten Startdatumsfeld liegen, z. B. 1.
Date offset after quantity (Offset nach Menge für Datum)	Soll Ihr Offset nach dem von Ihnen im entsprechenden Feld angegebenen Startdatum liegen, z. B. 1.
Startdatumsfeld	Gibt das Startdatum an, ab dem Sie wichtige Daten abrufen möchten. Beispiel: Der Konfigurationsdatensatz wird für wichtige Termine erstellt, um die Geburtstage von Teammitgliedern anzuzeigen. „Offseteinheit für Datum“ ist **Woche**, „Date offset before quantity“ (Offset vor Menge für Datum) und „Date offset after quantity“ (Offset nach Menge für Datum) ist jeweils **1**. Alle Geburtstage vor und nach einer Woche des Startdatums werden abgerufen und im Widget „wichtige Daten“ in angezeigt Manager-Hubln Mitarbeiter-Center.
Enddatumsfeld	Gibt das Enddatum an, bis zu dem Sie wichtige Daten abrufen möchten.
Display data source (Datenquelle für Anzeige)	Anzeigequelle für die Gruppierung basierend auf dem ausgewählten Feld. Beispielsweise können bezahlte Urlaube nach dem Typ der bezahlten Urlaube gruppiert werden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Konfigurationsdatensätze für wichtige Daten in Manager Hub in Employee Center angezeigt werden. Der Konfigurationsdatensatz für wichtige Daten mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und der Konfigurationsdatensatz für wichtige Daten mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt.
Aktionstyp	Typ der Aktion, die für den wichtigen Datumsdatensatz im Manager Hub in angezeigt wird Mitarbeiter-Center, Z. B. URL oder E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
URL	URL, die für den wichtigen Datumsdatensatz im Manager Hub in angezeigt werden soll Mitarbeiter-Center.
Aktionssymbol	Anzeigesymbol, das für den wichtigen Datumsdatensatz im Manager Hub in angezeigt werden soll Mitarbeiter-Center.
Aktions-Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Sie auf das Aktionssymbol für den wichtigen Datumsdatensatz im Manager Hub in zeigen Mitarbeiter-Center.
Anzeigebezeichnung für ein Datensatz	Text, der nur angezeigt werden darf, wenn ein einzelner Konfigurationsdatensatz für wichtiges Datum angezeigt wird Manager-HubIn Mitarbeiter-Center. Beispiel: Jubiläum von ${employee_name}. **Hinweis:** Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${employee_name}, ${display_data}
Anzeigebezeichnung für mehrere Datensätze	Text, der angezeigt werden muss, wenn mehrere wichtige Datumskonfigurationsdatensätze in angezeigt werden Manager-HubIn Mitarbeiter-Center. Beispiel: ${count} Mitarbeiter haben ein Jubiläum. **Hinweis:** Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${display_data}, ${count}

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Teamanforderungen in Manager-Hub

Konfigurieren Sie den Typ der Teamanforderungen, die Sie im anzeigen möchten **Von Ihrem Team geöffnete Anforderungen** Widget In Manager-HubIn Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Auf diese Weise können Manager über alle Supportanfragen ihres Teams informiert werden, über die sie informiert werden möchten, auch wenn ihnen keine bestimmte Genehmigung oder Aufgabe zugewiesen wurde.

Um bestimmte Teamanforderungen anzuzeigen, muss der angemeldete Manager zusätzlich zur Rolle „sn_mh.manager_hub_user“ auch über die erforderlichen ACLs oder Rollen verfügen. Wenn beispielsweise offene Anforderungen im Zusammenhang mit HR-Fällen vorhanden sind, muss der angemeldete Manager auch die Rolle „sn_hr_core.case_reader“ besitzen, um diese Anforderungen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfigurationen von Teamanforderungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfigurationen von Teamanforderungen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, auf die die Bedingungen angewendet werden. Beispiel: Angefordertes Element
Anforderungstyp	Feld der Tabelle, auf die die Bedingungen angewendet werden. Beispiel: cat_item Dieses Feld kann verwendet werden, um die Anforderungen zu gruppieren und ${request_type} in einzelnen und mehreren Datensatzbezeichnungen anzuzeigen.
Anforderungsstatus	Status der Anforderung.
Benutzerfeld	Benutzer, für den die Anforderung platziert wird. Beispiel: Angefordert für
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Konfigurationsdatensatzes für Teamanforderungen.
Details anzeigen	
Aktionstyp	Typ der Aktion, die für die Teamanforderung im Manager Hub in angezeigt wird Mitarbeiter-Center, Z. B. URL oder E-Mail.
URL	URL, die für die Teamanforderung im Manager-Hub in angezeigt werden soll Mitarbeiter-Center.
Aktionssymbol	Anzeigesymbol, das für die Teamanforderung im Manager-Hub in angezeigt werden soll Mitarbeiter-Center.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Konfigurationsdatensätze der Teamanforderung im Manager Hub in angezeigt werden sollen Mitarbeiter-Center. Der Konfigurationsdatensatz für Teamanforderungen mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und der Konfigurationsdatensatz für Teamanforderungen mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt.
Anzeigebezeichnung für ein Datensatz	Text, der angezeigt werden muss, wenn eine einzelne Anforderung im Manager Hub in angezeigt wird Mitarbeiter-Center. Beispiel: ${employee_name}, angefordert für ${request_type} **Hinweis:** Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${employee_name}, ${request_type}
Anzeigebezeichnung für mehrere Datensätze	Text, der angezeigt werden muss, wenn mehrere Anforderungen im Manager Hub in angezeigt werden Mitarbeiter-Center. Beispiel: ${count} Mitarbeiter, angefordert für ${request_type} **Hinweis:** Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${request_type}, ${count}

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Teamdaten in Manager-Hub

Konfigurieren Sie Teamdaten, die Sie auf Mitarbeiterkarten und Modal in anzeigen möchten Registerkarte „Teammitglieder“ in Ihr Team Menü In In Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teamdatenkonfigurationen sind zur Unterstützung von Spalten- und Filterkonfigurationen erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamdaten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Konfiguration von Teamdaten“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Teamdaten-Konfigurationsdatensatzes. Beispielsweise wird ein Teamdaten-Konfigurationsdatensatz für **Beurlaubung** erstellt.
Tabelle	Tabelle, auf die Sie Filterbedingungen anwenden möchten. Bei der Tabelle kann es sich beispielsweise um **Beurlaubung** handeln.
Benutzerfeld	Feld der Tabelle, auf die Sie Bedingungen anwenden möchten. Das Benutzerfeld kann beispielsweise ein Mitarbeiter sein.
Bedingungen	Bedingungen, die auf die ausgewählte Tabelle angewendet werden, um die erforderlichen Werte anzuzeigen. Beispielsweise werden Bedingungen auf die Tabelle **Beurlaubung** angewendet, um die erforderlichen Details abzurufen. Später werden die sys_IDs der Mitarbeiter abgerufen.
Use alternate label (Alternative Bezeichnung verwenden)	Option zum Anzeigen eines Texts, wenn Datensätze mit der Teamdatenkonfiguration übereinstimmen bzw. nicht übereinstimmen. Beispiel: ○ Im Feld **Use alternate label** (Alternative Bezeichnung verwenden) können Beurlaubungen angezeigt werden. ○ Im Feld **Use alternate label (Alternative Bezeichnung verwenden)** kann die Anzahl der von einem Mitarbeiter ausgelösten Incidents angezeigt werden.
Alternate label (Alternative Bezeichnung)	Wert, der angezeigt wird, wenn mindestens ein Datensatz den festgelegten Bedingungen entspricht. Beispiel: ○ **Alternate Label** (Alternative Bezeichnung) kann wie folgt lauten: „Beurlaubt“ ○ **Alternate Label** (Alternative Bezeichnung) kann wie folgt lauten: „${count} Incidents gefunden“
No data alternate label (Keine alternative Datenbezeichnung)	Angezeigter Wert, wenn keine Datensätze mit den festgelegten Bedingungen übereinstimmen. Beispiel: **No data alternate label** (Keine alternative Datenbezeichnung) kann wie folgt lauten: „Keine Incidents gefunden“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erweitert	Option zum Hinzufügen eines Skripts zum Abrufen der bevorzugten Datensätze. Mit dieser Option können Sie Anzeigewerte aus mehreren Datenquellen konfigurieren, die Werte steuern und einen Hyperlink für die Anzeigewerte bereitstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Teamspaltendaten in Manager-Hub

Konfigurieren Sie Spaltentitel, die Sie im anzeigen möchten Registerkarte „Teammitglieder“ in Ihr Team Menü In Mitarbeiter-Center. Konfigurieren Sie beispielsweise einen Spaltentitel, um den aktuellen Status eines Mitarbeiters anzugeben, z. B. „Neuer Mitarbeiter“ oder „Beurlaubt“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamspalte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Konfiguration von Teamspalte“

Feld	Beschreibung
Column title (Spaltentitel)	Name des Teamspalten-Konfigurationsdatensatzes. Beispiel: „Standort“.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Spalte auf angezeigt werden muss Registerkarte „Teammitglieder“ in Ihr Team Menü In Mitarbeiter-Center.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Konfiguration der Teamspalte.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie den Datensatz einer Konfiguration von Teamspaltendaten zu.

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfiguration von Teamspaltendaten“ auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Konfiguration von Teamspaltendaten“

Feld	Beschreibung
Konfiguration von Teamspalte	Name des Teamspalten-Konfigurationsdatensatzes. Beispiel: „Standort“.
Konfiguration von Teamdaten	Teamdatenkonfiguration, der Sie den Teamspalten-Konfigurationsdatensatz zuordnen möchten. Beispiel: „Benutzer“.
Tabelle	Tabelle, die der Teamdatenkonfiguration zugeordnet ist. Dieses Feld wird durch die Auswahl der Teamdatenkonfiguration automatisch gefüllt. Beispiel: sys_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Spaltenanzeigefelder	Felder der Tabelle, die Sie in anzeigen möchten Registerkarte „Teammitglieder“ in Ihr Team Menü In Mitarbeiter-Center Sie möchten beispielsweise die Felder „Zeitzone“, „Stadt“, „Bundesland“ und „Land“ (von Mitarbeitern) aus der Tabelle „sys_user“ in der Spalte „Standort“ auf anzeigen Registerkarte „Teammitglieder“ in Ihr Team Menü In Mitarbeiter-Center
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Sie die Spaltenanzeigefelder im anzeigen möchten Registerkarte „Teammitglieder“ in Ihr Team Menü In Mitarbeiter-Center. Das Spaltenanzeigefeld mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und das Spaltenanzeigefeld mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt. **Hinweis:** Kompakte Karten (Listen- oder Rasteransicht) weisen eine Anzeigebeschränkung auf, im modalen Fenster für Mitarbeiter werden hingegen alle Daten angezeigt. Wenn im übrigen für einen Mitarbeiter keine Daten für einen der Teamdatensätze verfügbar sind, wird der nächste in der Reihenfolge verfügbare Datensatz angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Teamfilter in Manager-Hub

Konfigurieren Sie Teamfilter, die Sie anzeigen möchten Die Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center. Ein Teamfilter kann beispielsweise ein Mitarbeitertyp sein, der wiederum andere Filter wie Positions- und Standorttyp enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Teamfilterkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Team Filter Groups“ (Teamfiltergruppen)

Feld	Beschreibung
Filtertitel	Eindeutiger Titel für den Filtergruppendatensatz. Beispiel: „Mitarbeitertyp“.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Gruppenfilter angezeigt werden soll Die Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center.
Alle Filter gruppieren	Option zum Gruppieren von Filtern. Sie können beispielsweise Filter wie Positions- und Standorttyp unter einem Filter mit der Bezeichnung „Mitarbeitertyp“ gruppieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Filtergruppendatensatzes. Wenn Sie einen Filtergruppendatensatz deaktivieren, wird der Datensatz nicht in der Benutzeroberfläche angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie den Filter einer Teamdatenkonfiguration zu. Die Filtergruppe ist eine UI-Shell, in der Sie Anzeigewerte konfigurieren und zugehörige Elemente anordnen können. Die Daten, die in der Filtergruppe angezeigt werden, werden aus einer Teamdatenkonfiguration abgerufen.

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Team Filter Group Data** (Daten für Teamfiltergruppen) auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Team Filter Group Data" (Daten für Teamfiltergruppen)

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name der Filtergruppe.
Teamfiltergruppe	Name der Teamfiltergruppe, z. B. „Mitarbeitertyp".
Konfiguration von Teamdaten	Enthält Konfigurationen, die auf die Tabelle, die Felder der Tabelle usw. angewendet werden. Zum Beispiel kann die Teamdatenkonfiguration für den Mitarbeitertyp „HR-Profil" und „Mitarbeiterprofil" lauten.
Tabelle	Tabelle, die der Teamdatenkonfiguration zugeordnet ist. Sie ist standardmäßig ausgewählt, nachdem Sie die Teamdatenkonfiguration ausgewählt haben.
Spalte	Spalte, die auf der Registerkarte „Mein Team" angezeigt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Filter angezeigt werden soll Die Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center.
Option „Alle auswählen" anzeigen	Anzuzeigende Option **Wählen Sie alle in {} aus** Im Filter auf Die Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center. Angenommen, ein Filter enthält 10 Städte. Wenn Sie Benutzern eine Option zur Auswahl aller Städte mit einem einzigen Link bereitstellen möchten, aktivieren Sie **Show select all option** (Option zur Auswahl aller anzeigen).
Ausblenden, wenn alle denselben Wert haben	Option zum Ausblenden derselben Filterwerte Die Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center. Angenommen, die Option **Hide if all have same value** (Ausblenden, wenn alle denselben Wert haben) ist aktiviert, die Option **Show empty filter option** (Leere Filteroption anzeigen) ist deaktiviert, und alle Mitarbeiter wohnen in derselben Stadt, z. B. London. In diesem Fall wird der London-Filter nicht in angezeigt Die Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center.
Filteroption für „Leer" anzeigen	Option zum Anzeigen von **Keine Daten** als Filterwert, sodass Manager ihre Mitarbeiterliste nach Benutzern filtern können, für die keine Daten verfügbar sind. Angenommen, **Hide if all have same value** (Ausblenden, wenn alle denselben Wert haben) und **Show empty filter option** (Leere Filteroption anzeigen) sind ausgewählt und alle Mitarbeiter wohnen in derselben Stadt, z. B. London.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	In diesem Fall werden sowohl London als auch keine Datenwerte im Filter „Standort“ in angezeigt Die Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center. **Hinweis:** Die Option **Show empty filter option** (Leere Filteroption anzeigen) sollte nicht ausgewählt werden, wenn Manager nur nach Datenwerten filtern sollen, die für ihre Mitarbeiter verfügbar sind. Wenn diese Option beispielsweise nicht aktiviert ist und die meisten Mitarbeiter in London ansässig sind, für einige jedoch kein Standort in ihrem Benutzerdatensatz festgelegt ist, hat der Manager nur die Option „London“ zur Auswahl.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie Ansicht als direkt unterstellte Mitarbeiter in ein Manager-Hub

Richten Sie „als direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen“ ein, um Managern zu helfen, ihre Teammitglieder zu unterstützen, indem sie Artikel anzeigen, wie sie ihre direkt unterstellten Mitarbeiter im sehen Manager-Hub.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:

- Ändern Sie *glide.knowman.enable_view_as_user*Standardwert auf **Wahr** Damit die Funktion „Anzeigen als“ funktioniert. Der Standardwert für diese Systemeigenschaft lautet **False**.
- Aktualisieren Sie die Portalsystem-ID für *ec_portal_viewas_association*Systemeigenschaft, falls Sie ein anwenderdefiniertes Portal haben. Wenn die Standardportal-ID nicht in Ihre anwenderdefinierte ID geändert wird, funktioniert die Funktion nicht.
- Die Funktion funktioniert mit Tokyo Und spätere Familienveröffentlichungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „als direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen“ ist für Manager nützlich, die direkt unterstellte Mitarbeiter haben. Oft haben Manager keinen Zugriff auf bestimmte standortspezifische oder bezeichnungsspezifische Elemente Knowledge Base artikel. Daher können Manager die anzeigen, um ihren jeweiligen Teammitgliedern zu helfen Knowledge Base artikel als ihre jeweiligen direkt unterstellten Mitarbeiter.

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die Ansicht als Experience für Ihre Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Aus Manager-Hub Wählen Sie in der oberen linken Ecke des Bildschirms die Option aus **Ihr Team** Aus der Liste.
   Sie können Ihr gesamtes Team in einer Listenansicht anzeigen.
3. Um die Seitenansicht je nach Vorliebe in **Primär** oder **Sekundär** zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Seite, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie für eine Suchmaschinen-Experience die Option **Primär** und dann **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as“ (Artikel anzeigen als)



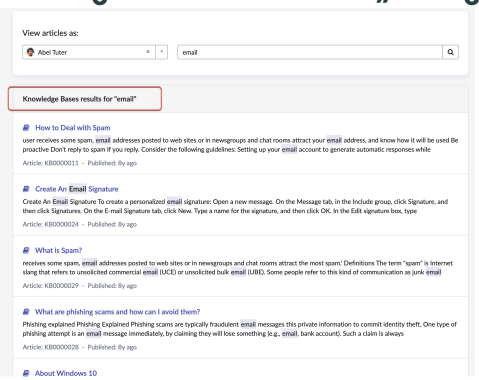
5. **Wahlweise:** Um eine kompakte Benutzer-Experience zu erhalten, wählen Sie **Sekundär** und dann **Speichern**.

Sekundäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as:“ (Artikel anzeigen als)



6. **Wahlweise:** Verwalten Sie die Anzahl von Knowledge Base artikel, die als Suchergebnis oder Hinzufügen sichtbar sind **Paginierung** Über die Suchergebnisse **Instanzoptionen** .
Das Standardergebnis ist 15 Artikel.

Suchergebnisse für Funktion „Anzeigen als“



Ergebnis

Richten Sie die Seiten-Experience „als anzeigen“ ein, fügen Sie Paginierung hinzu, und optimieren Sie die Anzahl der Artikel, die als Suchergebnis angezeigt werden, um eine optimale Anwender-Experience für einen Manager zu bieten, der nach sucht Wissen artikel, die die Funktion verwenden.

Konfigurieren Sie tägliche Statistiken in Manager-Hub

Konfigurieren Sie tägliche Statistikdatensätze, die Sie im Manager Hub anzeigen möchten Und Registerkarte „Teammitglieder“ S In Ihrem Teammenü in Mitarbeiter-Center. Tägliche Statistiken können Informationen im Zusammenhang mit dem bezahlten Urlaub eines Mitarbeiters, seinen Standort usw. enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Tägliche Teamstatistiken**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Tägliche Teamstatistiken“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Konfigurationsdatensatzes für tägliche Statistiken.
Bezeichnung anzeigen	Anzeigename des täglichen Statistikdatensatzes im Manager Hub Und Registerkarte „Teammitglieder“ S In Ihrem Teammenü in Mitarbeiter-Center.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Konfigurationsdatensatzes für tägliche Statistiken.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der tägliche Statistikdatensatz im Manager Hub angezeigt werden soll Und Registerkarte „Teammitglieder“ S In Ihrem Teammenü in Mitarbeiter-Center. Der Konfigurationsdatensatz für tägliche Statistiken mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und der Konfigurationsdatensatz für tägliche Statistiken mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Filterquellen** auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Filterquellen“

Feld	Beschreibung
Filterquelle	Filterkonfigurationsdatensatz, dem Sie den Filter für tägliche Statistiken zuordnen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren eines Filtergruppendatensatzes.
Alle	Option zur gleichzeitigen Auswahl aller Filterwerte in der Quelle. Beispiel: „Stadt“ ist die Filterquelle. Sie enthält Städte wie Chicago, Hyderabad, Madison und New York. Wenn Sie alle Städte gleichzeitig auswählen möchten, wählen Sie **Alle**. Wenn Sie nur wenige Städte auswählen möchten, wählen Sie **Optionen**.
Optionen	Option, um nur bestimmte Filterwerte in der Quelle auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie, um Zuordnungen in auszuführen Manager-Hub

Erstellen Sie zusätzliche Bedingungen oder Zuordnungen, um Managementaufgaben und -Anforderungen in anzuzeigen Manager-HubIn Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Davor Utah Release, können Sie zusätzliche Bedingungen für Aufgabenzuordnungen mithilfe des Formulars „Aufgabenkonfiguration“ in erstellen Mitarbeiter-Center. Beginnend mit Die UtahRelease können Sie zusätzliche Bedingungen für Aufgabenzuordnungen mit dem Aufgabenzuordnungsmodul in erstellen Manager-Hub.
- Wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Utah Release, zusätzliche Bedingungen, die für Aufgabenzuordnungen im Formular „Aufgabenkonfiguration“ in erstellt wurden Mitarbeiter-Center Muss im Aufgabenzuordnungsmodul in erneut erstellt werden Manager-Hub.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Aufgabenzuordnungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aufgabenzuordnungsformular

Feld	Beschreibung
Filterbedingung für Aufgaben	Aufgabenfilterbedingung, auf die zusätzliche Bedingungen angewendet werden. Weitere Informationen zur Aufgabenfilterbedingung finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Aufgabenfilter .
Tabelle	Schreibgeschütztes Feld, das aus der Aufgabenkonfigurationstabelle ausgewählt wird. Beispiel: HR-Aufgabe [sn_HR_Core_Task].
Übergeordnetes Element zuordnen	Option zum Aktivieren der Auswahl von Feldern für unterstellte Mitarbeiter aus der Aufgabenkonfigurationstabelle oder ihrer übergeordneten Tabelle.
Referenzfeld für die Zuordnung des übergeordneten Elements	Option zum Auswählen eines Referenzfelds aus der übergeordneten Tabelle. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Übergeordnetes Element zuordnen** Feld ist aktiviert.
Felder für übergeordnete unterstellte Mitarbeiter	Option zum Auswählen von Feldern für unterstellte Mitarbeiter aus der übergeordneten Tabelle. Wählen Sie beispielsweise Felder für unterstellte Mitarbeiter aus der Tabelle HR-Fall [sn_HR_Core_Case] aus. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Übergeordnetes Element zuordnen** Feld ist aktiviert.
Felder für unterstellte Mitarbeiter	Option zum Auswählen von Feldern für unterstellte Mitarbeiter aus der Aufgabenkonfigurationstabelle. Wählen Sie beispielsweise die Felder „unterstellte Mitarbeiter“ aus der HR-Aufgabe [sn_HR_Core_Task] aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verwendung zusätzlicher Filterbedingungen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der zusätzliche Filterbedingungen angewendet werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Widgets in Manager-Hub

Konfigurieren Sie die Widgets in Manager-Hub und Seite „Teameinblicke“ S In Ihrem Teammenü in Mitarbeiter-CenterEntsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin, sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Manager-Hub** > **Teameinblicke**an.
3. **STRG+Rechtsklick** Wählen Sie in einem beliebigen Widget aus **Seite in Designer** .
   Die Seite „Serviceportal-Designer“ wird geöffnet.
   a. Klicken Sie im Widget Manager Hub Prompts auf **Bearbeiten** Symbol:
      - In **Titel** , Geben Sie dem Widget einen geeigneten Titel an.
      - In **Vorschlagskategorien** , Geben Sie die Kategorien an, auf die Sie die Einstellungen anwenden möchten.
      - In **Präsentation** , **Vorschlag pro Zeile** , Geben Sie die Anzahl der Eingabeaufforderungen an, die in einer Zeile im Widget angezeigt werden sollen.
      - Klicken Sie auf **Speichern**.
   b. Klicken Sie in über das Team oder Mitarbeiter-Journeys auf **Bearbeiten** Symbol:
      - In **Abschnittstitel** , Geben Sie dem Widget einen geeigneten Titel an.
      - In **Berichte** , Wählen Sie die Berichte aus, die Sie im Widget anzeigen möchten. Geben Sie die Reihenfolge an, in der die Berichte im Widget angezeigt werden sollen.
      - In **PA-Widgets** , Wählen Sie die PA-Berichte aus, die Sie im Widget anzeigen möchten.

        Hinweis: Für erweiterte Diagrammkonfigurationen verwenden Sie sysIDs aus den Tabellen „Bericht“ und „PA-Widgets“.

      - In **Vorschlagskategorien** , Geben Sie die Kategorien an, auf die Sie die Einstellungen anwenden möchten.
      - In **Diagrammlayout** , Geben Sie die Anzahl der Diagramme in einer Zeile an. Der Standardwert ist zwei Diagramme pro Zeile.
      - In **Diagrammhöhe** , Geben Sie die Höhe des Diagramms an.
      - In **Erweitert** , Fügen Sie ein Skript hinzu, um Inhalte im Widget anzupassen und anzuzeigen.
      - Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager-Hub verwenden

Unterstützen Sie Ihr Team, und suchen Sie mithilfe von Ressourcen, um als Führungskräfte zu wachsen Manager-HubAnwendung.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user
- Aktivieren Sie Manager Hub über ServiceNow Store. Manager-HubIst mit verfügbar Mitarbeiter-Center ProAnwendung. Einige der Funktionen von Manager-HubArbeiten Sie nur, wenn die Anwendungen HR-Servicebereitstellung und Mitarbeiter-Journey-Management aktiviert sind.
- Manager-Hub konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Teamkurzanweisung abrufen.
2. Gute Kenntnis Ihrer Teammitglieder.
3. Erhalten Sie Teameinblicke.
4. Managerbibliothek nutzen.
5. Wachstumspläne für Mitarbeiter anzeigen und bearbeiten

Teamkurzanweisung abrufen

Fasst die wichtigsten Informationen und Aktionen zusammen, auf die Sie sich konzentrieren können. Zeigt Elemente, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, sowie bevorstehende Team-Events und von Ihren Teammitgliedern geöffnete Anforderungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Mein Team** > **Manager-Hub**an.
3. Zeigen Sie die Zeitzonen von Mitarbeitern auf der ganzen Welt an.
   Achten Sie bewusster auf die Zeiten, zu denen Besprechungen angesetzt und Anforderungen an das Team gesendet werden.
4. In **Ihre Verwaltungsaufgaben** Widget: Zeigen Sie die Gesamtzahl der Aufgaben an, die Ihre Genehmigung erfordern.
   Auswählen **Alle Aufgaben** Navigiert Sie zur Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center. Schließen Sie die erforderlichen Aktionen ab.
5. Zeigen Sie im Widget **Upcoming team events** (Bevorstehende Team-Events) die bevorstehenden Events an, z. B. Geburtstage und Jubiläen von Mitarbeitern oder die Einstellung neuer Mitarbeiter.
   Auswählen von **E-Mail** Das Symbol öffnet einen E-Mail-Link mit geschäftlichen E-Mails beabsichtigter Berichte im Feld an (Standard-E-Mail-Client) mit einer leeren Betreffzeile.
6. Zeigen Sie im Widget **Von Ihrem Team geöffnete Anforderungen** alle von Ihren Teammitgliedern geöffneten Anforderungen an.
   Achten Sie stärker auf Anforderungen, die zeitkritisch sind und die Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen erfordern.

   Hinweis: Um bestimmte Teamanforderungen anzuzeigen, muss der angemeldete Manager zusätzlich zur Rolle „sn_mh.manager_hub_user“ auch über die erforderlichen ACLs oder Rollen verfügen. Wenn beispielsweise offene Anforderungen im Zusammenhang mit HR-Fällen vorhanden sind, muss der angemeldete Manager auch die Rolle „sn_hr_core.case_reader“ besitzen, um diese Anforderungen anzuzeigen.

7. In **Vorschlag für Sie und Ihr Team** Widget: Bearbeiten Sie Elemente, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Dieses Widget wird nur angezeigt, wenn Prompts für Sie generiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Manager.
8. Überprüfen Sie die täglichen Statistiken Ihres Teams, z. B. die Anzahl der Mitarbeiter im Urlaub und die Anzahl der Mitarbeiter in der Onboarding-Phase.
   Um weitere Details zu erhalten, wählen Sie aus **Alle Teammitglieder** . Sie werden zu navigiert **Teammitglieder** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Hinweismeldungen für Manager

Empfehlen Sie Managern Aktionen basierend auf gesammelten Daten und Best Practices, helfen Sie Managern, Teameinblicke zu verstehen, und leiten Sie sie bei den nächsten Schritten. Ermöglichen Sie Managern, proaktiv bei potenziellen Problemen zu handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren Proaktive Hinweismeldungen Anwendung von ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mein Team** > **Manager-Hub**an.
2. Bearbeiten Sie im Widget „Vorschläge für Sie und Ihr Team“ Ihre umsetzbaren Elemente:

Auf Einblicken basierende Vorschläge

Vorschlag	Beschreibung
Unterstützen Sie Ihren neuen Mitarbeiter	Zeigt Mitarbeiter an, die neu eingestellt sind. Unterstützen Sie sie besser. ○ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie aus ✔. ○ Um den Vorschlag zu schließen, wählen Sie aus ✖. ○ Wählen Sie aus, um eine E-Mail an die neuen Mitarbeiter aus Ihrer Perspektive zu senden **E-Mail An Mitarbeiter**.
Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	Zeigt Mitarbeiter an, die keine Auszeit genommen haben. Fördern Sie die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben für Ihre Mitarbeiter. ○ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie aus ✔. ○ Um den Vorschlag zu schließen, wählen Sie aus ✖. ○ Wählen Sie aus, um eine E-Mail an die Mitarbeiter aus Ihrer Perspektive zu senden **Erinnerung Senden**. ○ Um einen KB-artikel zu öffnen, der Details zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben enthält, wählen Sie aus **Erfahren Sie, warum es wichtig ist**.
Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter beim Lernen	Zeigt Mitarbeiter an, die ihre zugewiesenen Lerninhalte nicht aufgenommen haben. Überprüfen Sie, ob sie Zeit benötigen, sich auf sie zu konzentrieren. ○ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie aus ✔. ○ Um den Vorschlag zu schließen, wählen Sie aus ✖. ○ Wählen Sie aus, um eine E-Mail an die Mitarbeiter aus Ihrer Perspektive zu senden **Fragen Sie, ob sie Hilfe benötigen**.
Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, ihre Karriere voranzutreiben	Zeigt Mitarbeiter an, die seit einiger Zeit keinen Stellenwechsel hatten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschlag	Beschreibung
	◦ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie aus ✔ . ◦ Um den Vorschlag zu schließen, wählen Sie aus ✖ . ◦ Um mehr über Karrierekonversationen zu erfahren, wählen Sie aus **Erfahren Sie mehr über Karrierekonversationen** .

3. So legen Sie Ihre Einstellungen für die Anzeige von Hinweismeldungen fest:
   a. Wählen Sie im das Menüsymbol aus **Vorschläge für Sie und Ihr Team** Widget.
   b. Wählen Sie Aus **Einstellungen Verwalten** .
   c. Deaktivieren Sie die Eingabeaufforderungen, die Sie im Widget nicht anzeigen möchten.
   Ihre Einstellungen werden gespeichert, und die deaktivierten Hinweismeldungen werden bei der nächsten Anmeldung auf der Manager-Hub-Seite nicht im Widget angezeigt. Sie können Ihre Einstellungen jederzeit ändern.

Gute Kenntnis Ihrer Teammitglieder

Verwalten Sie global verteilte Teams auf effektive Weise. Verstehen Sie die Bedürfnisse und Aktivitäten Ihres Teams, um es besser zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Von **Ihr Team** Dropdown-Liste auswählen **Teammitglieder** .
3. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Direktes Team** Registerkarte, um Details der Mitarbeiter anzuzeigen, die Ihnen unterstellt sind.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Indirektes Team** Registerkarte zum Anzeigen von Details zu Mitarbeitern, die nicht Teil Ihrer direkt unterstellten Position sind.
5. Zeigen Sie Details Ihrer Mitarbeiter an.
   - Konzentrieren Sie sich darauf, was das Team in mehreren Aktivitäten wie Journeys und Wachstum und Entwicklung (wenn) tut Mitarbeiterentwicklung Ist installiert).
   - Verwenden Sie **Sortieren nach** Filtern Sie, um Daten nach Mitarbeitername, Typ, Standort oder erforderlicher Aufmerksamkeit zu filtern. Wenn Mitarbeiterentwicklung Ist installiert, können Filter auf den Ergebnistyp von Wachstumsplänen und auf die Lerninhalte angewendet werden, die die Teammitglieder derzeit verfolgen.
   - Suchen Sie nach einem bestimmten Mitarbeiter, indem Sie mindestens zwei Zeichen in eingeben **Suchen** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie das Kartenansichtssymbol ( ), um Mitarbeiterdetails in einer Kartenansicht anzuzeigen.
- Wählen Sie das Symbol Listenansicht ( ), um Mitarbeiterdetails in einer Listenansicht anzuzeigen.

6. Bieten Sie indirekt unterstellten Mitarbeitern Unterstützung, wenn der Manager, dem sie direkt unterstellt sind, nicht verfügbar ist, z. B. im Urlaub.
   Um Details zu Ihren Mitarbeitern mit Übersprungsebene zusammen mit Ihren direkt unterstellten Mitarbeitern anzuzeigen, wählen Sie das Symbol Einstellungen ( ) In **Direktes Team** Registerkarte, aktivieren Sie dann **Zeigt Ebenenberichte zum Überspringen an** Option.

   Sie können keine Übersprungsebene-Berichte von Mitarbeitern anzeigen, die nicht Teil Ihrer direkt unterstellten Position sind.

7. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie das Organigramm an** In **Direktes Team** Registerkarte zum Anzeigen der Berichtsstruktur Ihrer Mitarbeiter.

8. Wählen Sie den Namen eines Mitarbeiters auf der Mitarbeiterkarte aus, um das Modal „Mitarbeiterdetails“ anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Mitarbeiterdetails an.

9. Wählen Sie das Symbol „Menü anzeigen“ ( ) Auf einer Mitarbeiterkarte oder einem Mitarbeiter-Modal, um Konversationen zu planen, Lerninhalte zuzuweisen usw.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Symbol „Menü anzeigen“ in Manager-Hub.

   Hinweis: Die Aktionen auf der Mitarbeiterkarte sind konfigurierbar. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework im Mitarbeiter-Center

Richten Sie Ansicht als direkt unterstellte Mitarbeiter in ein Manager-Hub

Richten Sie „als direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen“ ein, um Managern zu helfen, ihre Teammitglieder zu unterstützen, indem sie Artikel anzeigen, wie sie ihre direkt unterstellten Mitarbeiter im sehen Manager-Hub.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:

- Ändern Sie `glide.knowman.enable_view_as_user`Standardwert auf **Wahr** Damit die Funktion „Anzeigen als“ funktioniert. Der Standardwert für diese Systemeigenschaft lautet **False**.
- Aktualisieren Sie die Portalsystem-ID für `ec_portal_viewas_association`Systemeigenschaft, falls Sie ein anwenderdefiniertes Portal haben. Wenn die Standardportal-ID nicht in Ihre anwenderdefinierte ID geändert wird, funktioniert die Funktion nicht.
- Die Funktion funktioniert mit Tokyo Und spätere Familienveröffentlichungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion „als direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen“ ist für Manager nützlich, die direkt unterstellte Mitarbeiter haben. Oft haben Manager keinen Zugriff auf bestimmte standortspezifische oder bezeichnungsspezifische Elemente Knowledge Base artikel. Daher können Manager die anzeigen, um ihren jeweiligen Teammitgliedern zu helfen Knowledge Base artikel als ihre jeweiligen direkt unterstellten Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die Ansicht als Experience für Ihre Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Aus Manager-Hub Wählen Sie in der oberen linken Ecke des Bildschirms die Option aus **Ihr Team** Aus der Liste.
   Sie können Ihr gesamtes Team in einer Listenansicht anzeigen.
3. Um die Seitenansicht je nach Vorliebe in **Primär** oder **Sekundär** zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Seite, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie für eine Suchmaschinen-Experience die Option **Primär** und dann **Speichern**.

Primäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as“ (Artikel anzeigen als)



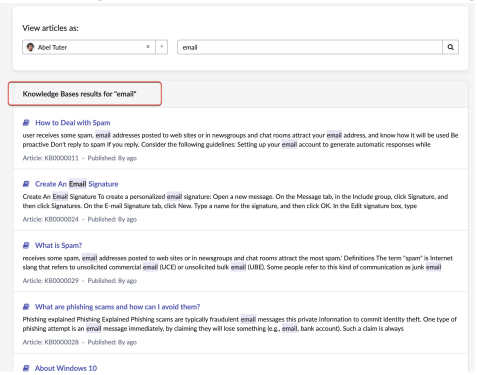
5. **Wahlweise:** Um eine kompakte Benutzer-Experience zu erhalten, wählen Sie **Sekundär** und dann **Speichern**.

Sekundäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as:“ (Artikel anzeigen als)



6. **Wahlweise:** Verwalten Sie die Anzahl von Knowledge Base artikel, die als Suchergebnis oder Hinzufügen sichtbar sind **Paginierung** Über die Suchergebnisse **Instanzoptionen** .
   Das Standardergebnis ist 15 Artikel.

Suchergebnisse für Funktion „Anzeigen als“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Richten Sie die Seiten-Experience „als anzeigen“ ein, fügen Sie Paginierung hinzu, und optimieren Sie die Anzahl der Artikel, die als Suchergebnis angezeigt werden, um eine optimale Anwender-Experience für einen Manager zu bieten, der nach sucht Wissen artikel, die die Funktion verwenden.

Zeigen Sie Mitarbeiterdetails an

Verwenden Sie das modale Element „Mitarbeiter“, um einen schnellen Überblick über die Details Ihres Mitarbeiters zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Von **Ihr Team** Dropdown-Liste auswählen **Teammitglieder** .
3. Wählen Sie einen Mitarbeiter aus der Mitarbeiterliste aus.
4. Zeigen Sie die Details auf der Karte an.

Modales Element „Mitarbeiterdetails“

Feld	Beschreibung
Standort	Ortszeit und Standort, zu der Ihr Mitarbeiter Bericht erstatten soll.
Status	Status Ihres Mitarbeiters.
Kontakt	Kontaktinformationen Ihres Mitarbeiters.
Berichte	Anzahl der direkt und indirekt unterstellten Mitarbeiter, die Ihrem Mitarbeiter unterstellt sind.
In Bearbeitung	Freigegebene Lerninhalte, Konversationen und Wachstumspläne Ihres Mitarbeiters, die derzeit ausgeführt werden.
Bevorstehende Ereignisse	Liste der geplanten Ereignisse.
Anforderungen	Liste der Anforderungen, die zur Überprüfung oder Aktion übermittelt wurden. Dies umfasst den aktuellen Status jeder Anforderung, z. B. „genehmigt“, „in Bearbeitung“ oder „Warten“.
Dinge, die möglicherweise Ihre Aufmerksamkeit erfordern	Liste der Lerninhalte, Wachstumspläne und Journeys, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern.
Offene Aufgaben	Liste der Aufgaben und Anforderungen im Status „Offen“.

Erhalten Sie Teameinblicke

Suchen Sie nach Datenvisualisierungen zu Ihrem Team, seinen Serviceanforderungen, Journeys und Lerninhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Mein Team** > **Teameinblicke**an.
3. In **Über das Team** Widget, zeigen Sie die Berichte zum Überspringen der Ebene und die direkt unterstellten Mitarbeiter an: Mitarbeiter verlassen (genutzter und nicht verwendeter bezahlter Urlaub) , Mitarbeiter Anstellung in der Organisation und die Zeit, die Mitarbeiter in ihrer aktuellen Zeit aufgewendet haben Rollen .
4. In **Service und Support** Widget: Zeigen Sie Berichte zu Typ und Anzahl der Anforderungen an, die von Ihrem Team gestellt wurden (IT-Anforderungen, HR-Anforderungen mit Ausnahme von Lebenszyklusanforderungen), zur Lösung der Anforderungen, zu offenen Anforderungen auf Organisationsebene und zu Anforderungen, die Ihnen und von Ihnen zugewiesen wurden.
5. In **Mitarbeiter-Journeys** Widget, zeigen Sie Berichte über Ebenen überspringen und direkt unterstellte Mitarbeiter von: Dem aktuellen Status Ihrer Mitarbeiter-Journeys (Risiko oder Entwurf oder in Bearbeitung) und den in diesem Jahr gestarteten Journeys an.
   Rufen Sie eine Aufgliederung der Journeys nach ihrem Typ ab: Karriereentwicklung oder Onboarding.

   Hinweis: Dieses Widget wird nur angezeigt, wenn Sie die Journey Designer-Anwendung installieren.

6. In **Mitarbeiter-Journeys verstehen** Widget, klicken Sie auf **Starten Sie eine Journey** .
   Mit einer Vorlage können Sie eine bestimmte Experience für Ihre Teammitglieder anpassen, um sie bei Übergangs-, Wachstums-, Persönlichkeits- und Karriereereignissen zu unterstützen.

   Hinweis: Dieses Widget wird nur angezeigt, wenn Sie die Journey Designer-Anwendung installieren.

Kennen Sie die Kompetenzen Ihres Teams

Verstehen Sie die aktuellen Kompetenzen und die gezielten Kompetenzen des Teams, damit Sie die richtigen Kompetenzen im Team für die heutigen und zukünftigen Geschäftsanforderungen entwickeln können. Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, verschiedene Tools von zu verwenden Mitarbeiterentwicklung Z. B. Lernen, Wachstumspläne, Mentoring zum Aufbau neuer Kompetenzen oder zum Überbrücken vorhandener Kompetenzlücken.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user
- Stellen Sie sicher, dass Skills Intelligence Anwendung ist installiert.
- Die Implementierung von Kompetenzen oder Stellenrollen ist obligatorisch. Dies wird von einer Systemeigenschaft gesteuert. Wenn dieser Wert auf „falsch“ festgelegt ist, wird die Registerkarte „Kompetenzen“ im Manager Hub nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Öffnen **Mein Team** > **Kompetenzen**an.
3. Zeigen Sie im Abschnitt Kompetenzzusammenfassung alle Kompetenzen, Top-Stärken und Wachstumsbereiche Ihres Teams an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzzusammenfassung Ihres Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Zeigen Sie im Abschnitt Kompetenzverteilung die Kompetenzen Ihres Teams auf allen Kenntnisstufen nach Stellenfunktionen an.
   Verschaffen Sie sich auf der Kompetenzverteilungsseite ein tiefes Verständnis von Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Kompetenzverteilung Ihres Teams an.
5. Zeigen Sie im Abschnitt „Kompetenzerwartungen“ die Prozentsätze der Punktzahl eines Mitarbeiters basierend auf den validierten Kompetenzen und Kenntnissen eines Mitarbeiters im Vergleich zu seinen rollenbasierten Kompetenzanforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Mitarbeiterkarten im Abschnitt „Kompetenzerwartungen“ an.
6. Zeigen Sie im Abschnitt „zu erlernende Kompetenzen“ Mitarbeiter an, die eine bestimmte Kompetenz verfolgen.

   Um weitere Informationen zu einer erlernten Kompetenz zu erhalten, wählen Sie aus Und wählen Sie aus **Zeigen Sie Kompetenzdetails an** . Um alle Kompetenzlernkarten anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .

   Hinweis: Damit der Abschnitt „erlernte Kompetenzen“ Daten anzeigt, müssen Sie „Lernen“ und installieren Mitarbeiterentwicklung Anwendungen und ordnen Sie sie Kompetenzen zu.

Kompetenzzusammenfassung Ihres Teams

Führen Sie eine tiefere Analyse der Kompetenzen Ihres Teams durch. Verstehen Sie die wichtigsten Stärken und Wachstumsbereiche Ihres Teams.

Die folgenden Details werden im Abschnitt „Kompetenzzusammenfassung“ auf der Seite „Kompetenzen“ angezeigt:

Alle Kompetenzen

Hilft Ihnen, die Gesamtzahl der Kompetenzen in Ihrem Team zusammen mit der Aufteilung der insgesamt erforderlichen Kompetenzen für die Teammitglieder und der insgesamt zusätzlichen Kompetenzen der Teammitglieder zu verstehen.

Top-Stärken

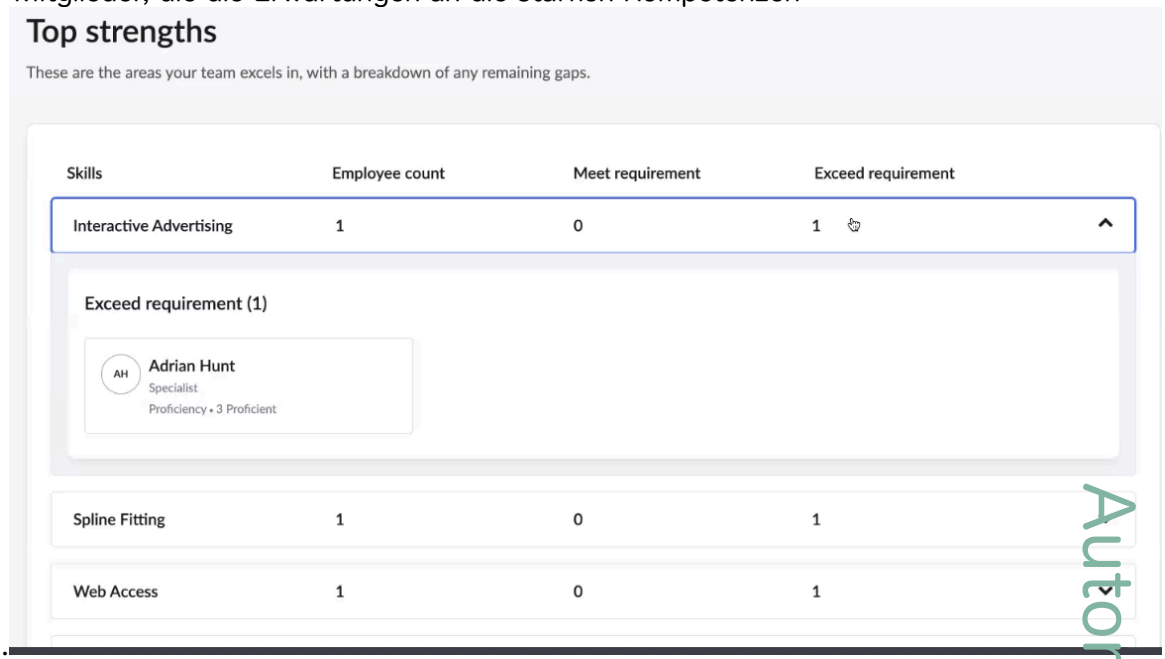
Hebt die starken Kompetenzen in Ihrem Team hervor und stellt die Details der Teammitglieder bereit, die über diese starken Kompetenzen verfügen.

Auswählen von **Alle anzeigen**Die Option bietet granulare Details, z. B. die Kenntnisstufen der Personen für die starken Kompetenzen. Manager können auch ein Verständnis der Mitglieder erhalten, die die Erwartungen übertreffen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

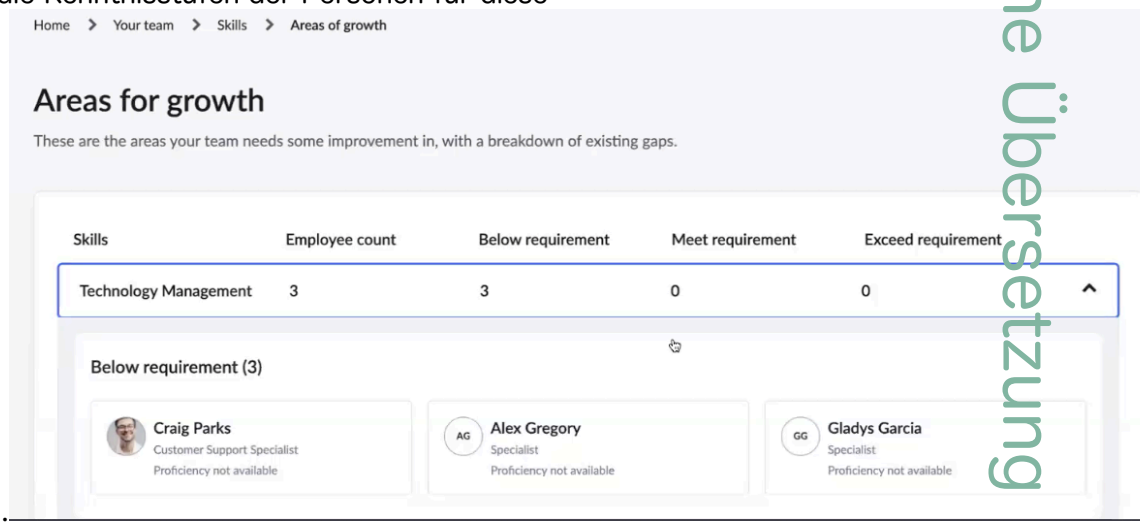
und der Mitglieder, die die Erwartungen an die starken Kompetenzen erfüllen.



Bereiche mit Wachstumspotenzial

Hilft Ihnen, die Kompetenzen im Team zu verstehen, die Aufmerksamkeit erfordern, sowie die Details der Teammitglieder, die möglicherweise eine Weiterbildung benötigen.

Auswählen von **Alle anzeigen**Die Option bietet granulare Details, z. B. die Kenntnisstufen der Personen für diese Kompetenzen.



Hinweis: Mitarbeiter müssen ihren Kompetenzen Kenntnisstufen hinzufügen. Diese Daten helfen bei der Berechnung der wichtigsten Stärken und Wachstumsbereiche.

Zeigen Sie die Kompetenzverteilung Ihres Teams an

Verschaffen Sie sich ein tiefes Verständnis der Kompetenzen in Ihrem Team. Verschaffen Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Kompetenzen der Teammitglieder zusammen mit der Anzahl der Personen für jede Kompetenz im Team.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Hinweis: Mitarbeiter müssen ihren Kompetenzen Kenntnisstufen hinzufügen. Diese Daten helfen Ihnen, Details zur Kompetenzverteilung anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Öffnen **Mein Team** > **Kompetenzen**an.
3. Wählen Sie im Abschnitt Kompetenzverteilung die Option aus **Alle anzeigen** .
   Die Seite Kompetenzverteilung wird geöffnet.
4. Wenn Sie Teammitglieder haben, die über verschiedene Stellenfunktionen berichten, können Sie die Kompetenzverteilung für jede Stellenfunktion aus der Liste Ansicht filtern.
5. In **Kompetenzansicht** Registerkarte können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Funktionen der Registerkarte „Kompetenzansicht“

Name der Karte	Schritte
Mitarbeiterkarte	Wählen Sie auf einer Mitarbeiterkarte aus ⋮. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Validieren Sie Kompetenzen** : Seite „Mitarbeiterkompetenzen validieren“ wird angezeigt: **a.** Überprüfen Sie die aktuellen Kompetenzkenntnisse des Mitarbeiters, und wählen Sie alle Kompetenzen aus, die Sie validieren möchten. **b.** Wählen Sie Aus **Validiert ausgewählte Kompetenzen** . **Hinweis:** Mitarbeiteranmeldeinformationen von Credly werden auch im Aktivitätenstrom angezeigt. ○ **Zeigen Sie Kompetenzen an** : Die Seite „Kompetenzdetails“ wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzdetails eines Mitarbeiters. ○ **Profil anzeigen** : Die Seite „Mitarbeiterprofil“ wird mit Details wie Berichtsstruktur, Arbeitskollegen, Bezeichnung des Mitarbeiters angezeigt.
Kompetenzkarte	Wählen Sie auf einer Kompetenzkarte aus ⋮, Und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie Kompetenzdetails an** . Ein modales Element wird geöffnet, das weitere Details zur Kompetenz enthält.

6. In **Mitarbeiteransicht** Registerkarte können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Funktionen der Registerkarte „Mitarbeiteransicht“

Name der Karte	Schritte
Mitarbeiterkarte	Wählen Sie auf einer Mitarbeiterkarte aus ⋮. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Zeigen Sie Kompetenzdetails an** : Die Seite „Kompetenzdetails“ enthält detaillierte Details zu Mitarbeiterkompetenzen, Kenntnisstufen und Lücken. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzdetails eines Mitarbeiters.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Karte	Schritte
	○ **Validieren Sie für Mitarbeiter** : Die Seite „Kompetenzen validieren“ wird angezeigt: **a.** Wählen Sie die Mitarbeiter aus, für die Sie diese Kompetenz validieren möchten, und überprüfen Sie ihre Kenntnisbewertungen. **b.** Wählen Sie Aus **Validiert ausgewählte Mitarbeiter** .
Kompetenzkarte	Wählen Sie auf einer Kompetenzkarte aus ⋮, Und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie Kompetenzdetails an** . Ein modales Element wird geöffnet, das weitere Details zur Kompetenz enthält.

Zeigen Sie Mitarbeiterkarten im Abschnitt „Kompetenzerwartungen“ an

Zeigen Sie die Prozentsätze der Punktzahl eines Mitarbeiters basierend auf den validierten Kompetenzen und Kenntnissen eines Mitarbeiters im Vergleich zu seinen rollenbasierten Kompetenzanforderungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Öffnen **Mein Team** > **Kompetenzen**an.
3. Wählen Sie im Abschnitt Kompetenzerwartungen die Option aus ⋮Wählen Sie auf einer Mitarbeiterkarte eine der folgenden Optionen aus:

Menüoptionen anzeigen

Option	Schritte
Kompetenzen validieren	**a.** Überprüfen Sie die aktuellen Kompetenzkenntnisse eines Mitarbeiters, und wählen Sie dann alle Kompetenzen aus, die Sie validieren möchten. **b.** Wählen Sie Aus **Validiert ausgewählte Kompetenzen** . **Hinweis:** Für die Punktzahlanalyse müssen Sie die Kompetenzen validieren.
Kompetenzen anzeigen	Die Seite „Kompetenzdetails“ enthält detaillierte Details zu Mitarbeiterkompetenzen, Kenntnisstufen und Lücken. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzdetails eines Mitarbeiters.
Profil anzeigen	Die Seite „Mitarbeiterprofil“ wird mit Details wie Berichtsstruktur, Arbeitskollegen, Bezeichnung des Mitarbeiters angezeigt.

4. Wählen Sie im Abschnitt Kompetenzerwartungen die Option aus **Punktzahlanalyse** Auf einer Mitarbeiterkarte, um den Prozentsatz der Punktzahl der validierten Kompetenzen des Mitarbeiters anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. **Wahlweise:** Bewegen Sie den Mauszeiger im Flyout über den Tooltip, um Kriterien für Kompetenzkenntnisstufen anzuzeigen.

b. Wählen Sie Aus **Lerninhalte zuweisen** In **Validiert** Abschnitt „Kompetenzen“, um Fortschrittsbalken von Kompetenzen anzuzeigen, die die erwarteten Kenntnisstufen erfüllen und nicht erfüllen.

c. Wählen Sie das Symbol Kompetenzpille ( ) Für eine Kompetenz, um eine der folgenden auszuführen:

- **Zeigen Sie Kompetenzdetails an** : Zeigt eine detaillierte Beschreibung der Kompetenz an.
- **Lerninhalte zuweisen** : Zuweisen eines Lernkurses zu einem Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Lerninhalte zuweisen“.

5. Um alle Mitarbeiterkarten anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .
6. Wenn Sie Teammitglieder haben, die über verschiedene Stellenfunktionen berichten, können Sie die Kompetenzverteilung nach Stellenfunktion filtern.

Kompetenzdetails eines Mitarbeiters

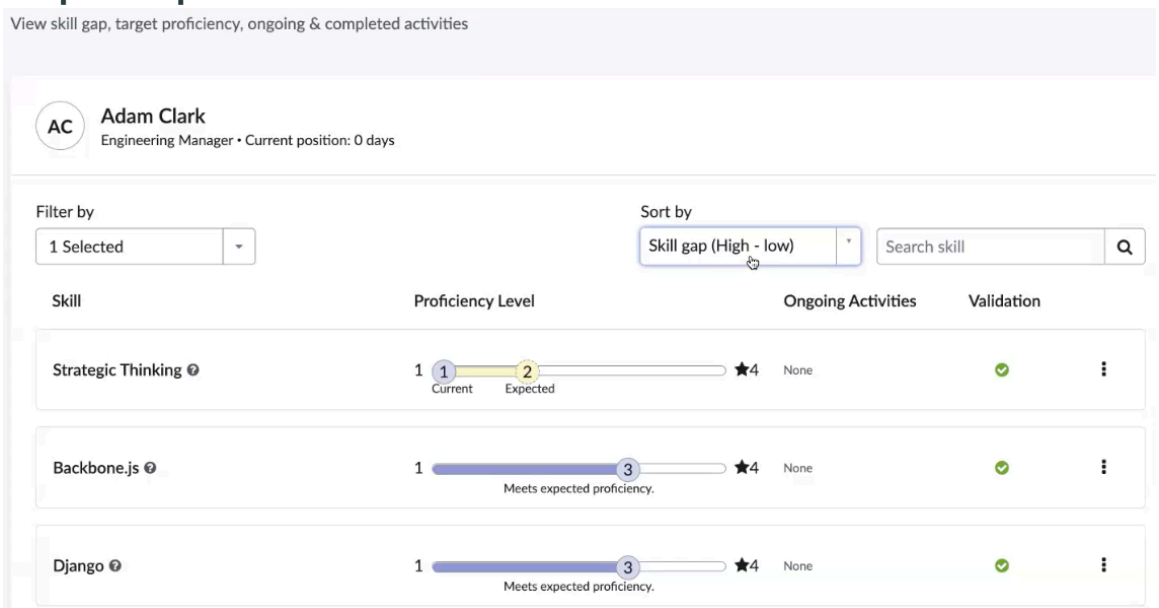
Verschaffen Sie sich ein tieferes Verständnis der Kompetenzdetails eines Mitarbeiters, der Kenntnisstufen und der Lücken.

Auf einer Mitarbeiterkarte, wenn Sie auswählen Und wählen Sie aus **Zeigen Sie Kompetenzen an** Option wird die Seite Kompetenzdetails angezeigt. Auf dieser Seite können Sie:

- Zeigen Sie die Kompetenzen eines Mitarbeiters und die Kenntnisstufen jeder Kompetenz an.
- Filtern Sie Kompetenzen nach validierten und nicht validierten Kompetenzen.
- Kompetenzen nach Name oder Kompetenzlücke (hoch nach Niedrig) oder (von Niedrig nach hoch) sortieren.
- Weisen Sie dem Mitarbeiter einen Lernkurs zu, wenn das Kenntnisniveau einer Kompetenz niedrig ist. Wählen Sie Aus Und wählen Sie aus **Lerninhalte zuweisen** . Nur die Kurse, die sich auf diese Kompetenz beziehen, werden zur Auswahl angezeigt.
- Wählen Sie eine Kompetenz aus, um die Fly-Out-Kompetenzaktivitäten anzuzeigen. Mit dem Fly-out für Kompetenzaktivitäten können Sie Aktivitäten wie Kurse, Ziele und Wachstumspläne überprüfen, die zur Kompetenzkompetenz beitragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Kompetenzkenntnisstufen eines Mitarbeiters



Managerbibliothek nutzen

Erkennen Sie kuratierte und personalisierte Führungsressourcen für mehrere Abteilungen und Systeme. Erhalten Sie Tools und Ressourcen, um Ihr Team und sich selbst effizient zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Darüber hinaus können der Managerbibliothek personalisierte und saisonale Inhalte aus Zielkommunikationen und -kampagnen, Wissens- oder Katalogelementen (ServiceNow), SharePoint-Sites und anderen Anwendungen von Drittparteien hinzugefügt werden. Die erforderlichen Konfigurationen können von einem Benutzer mit der Rolle „sn_mh.admin“ durchgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Mein Team** > **Managerbibliothek**an.
3. Recherchieren Sie Informationen zu Unternehmensinitiativen, auf die Sie sich im Quartal konzentrieren können, z. B. Jahresziele und Feedback.
4. Nutzen Sie Ressourcen zu Karriereentwicklung, Kompetenzaufbau von Führungskräften, Einstellungen und Übergängen, Manager-Events, Bewertung der Mitarbeiterleistung oder anderen Manager-Tools, um effizient zu arbeiten.
5. Klicken Sie auf die Quick-Links, durch die Sie navigieren ServiceNowAnwendungen, die in integriert sind Manager-Hub.
   Weitere Informationen finden Sie unter Manager-Hub integrieren.

Verwenden Sie die Mitarbeiterzusammenfassung Virtual Agent Thema in Manager-Hub

Aktivieren und verwenden Sie die Mitarbeiterzusammenfassung Virtual Agent Thema, um auf Zusammenfassungen von Mitarbeiterbeiträgen zuzugreifen, konsolidierte Profile anzuzeigen und den Mitarbeiterfortschritt nachzuverfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um auf das Thema „Mitarbeiterzusammenfassungsberichte“ zuzugreifen und zu verwenden, muss ich die folgenden Plugins aktivieren:

- Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) (sn_HR_gen_ai)

Die folgenden Plugins sind optional:

- Mitarbeiterverbindungen (sn_ecn)
- Karrierekonversationen (sn_egd_Act)
- Lernen (sn_lep)
- Lernkern (sn_lc)
- Manager-Hub (sn_mh)
- Mitarbeiterziele (sn_egd_Goals)

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktivieren Sie **Persona-Assistent** Kompetenz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
   b. Wählen Sie im Navigationsbereich aus **Mitarbeiter** , Und wählen Sie dann aus **HRSD** .
   c. Auf der **Persona-Assistent** Karte, wählen Sie aus **Aktivieren Sie** .
2. Veröffentlichen Sie **Mitarbeiterzusammenfassung** Virtual Agent Thema.
   Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen .
3. Zeigen Sie das Thema Mitarbeiterzusammenfassungsberichte an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Mitarbeiterzusammenfassungsberichte an.

Manager-Hub integrieren

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Manager-Hub durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Integration mit Journey Accelerator

Verwenden Sie Journey Accelerator-Vorlagen, um benutzerdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu entwickeln und zu veröffentlichen. Erstellen Sie die Journey-Pläne in Employee Center mithilfe von Manager Hub, und greifen Sie darauf zu.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Journey Accelerator und Employee Center Pro installieren.

Integration mit Journey Designer

Erleichtern Sie tägliche Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen, und automatisieren Sie Prozesse wie das Onboarding neuer Mitarbeiter.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Journey Designer und Employee Center Pro installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit Enterprise Employee Experience Pack

Verwalten und koordinieren Sie die Rückkehr Ihrer Mitarbeiter an den Arbeitsplatz so, dass die Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens unterstützt werden. Klicken Sie in Employee Center auf der Registerkarte „Managerbibliothek“ auf den Link „Manage return to office“ (Rückkehr ins Büro verwalten).

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack und Employee Center Pro installieren.

Integration mit Employee Relations COE

Melden Sie Fehlverhalten oder sensible Angelegenheiten über die Anwendung Employee Relations, die eine höhere Sicherheit zum Schutz der Privatsphäre der Mitarbeiter bietet. Klicken Sie in Employee Center auf der Registerkarte „Managerbibliothek“ auf den Mitarbeiter-Quick-Link „Fehlverhalten melden“.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Employee Relations und Employee Center Pro installieren.

Integration mit Human Resources Scoped App

Wenden Sie sich an einen HR-Mitarbeiter, indem Sie in Employee Center auf der Registerkarte „Managerbibliothek“ auf den Quick-Link „Ask HR“ (Fragen an HR) klicken.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie Manager Hub, die Anwendung Human Resources Scoped App und Employee Center Pro-Plugins installieren.

Integration mit Content Experiences

Finden Sie nützliche Artikel und Ressourcen, die Ihnen helfen, Ihre Kompetenzen als Führungskraft zu erweitern. Verwenden Sie in Manager Hub in Employee Center die Registerkarte „Managerbibliothek“.

Darüber hinaus können der Managerbibliothek personalisierte und saisonale Inhalte aus Zielkommunikationen und -kampagnen, Wissens- oder Katalogelementen (ServiceNow), SharePoint-Sites und anderen Anwendungen von Drittparteien hinzugefügt werden.

Die Managerbibliothek wird mit der Anwendung Content Experiences zur Verfügung gestellt.

Integration mit Employee Center Core

Schließen Sie Ihre Aufgaben ab, und genehmigen Sie Teamanforderungen auf der Registerkarte „Übersicht“ in Manager Hub in Employee Center.

Teamaufgaben und -anforderungen werden nur angezeigt, wenn die Anwendung Employee Center Core installiert ist.

Integration mit proaktiven Hinweismeldungen

Geben Sie Aufforderungen auf der Seite „Teameinblicke“ in Manager Hub an. Ermutigen Sie Manager oder Mitarbeiter, schnell Maßnahmen zu ergreifen.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie Manager Hub, proaktive Hinweismeldungen und Mitarbeiter-Center Pro installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Manager-Hub

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Benutzerrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in Manager Hub.

Mit Manager-Hub installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Manager Hub“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in Manager-Hub

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Hub-Administrator [sn_mh.admin]	Gewährt Schreibzugriff auf Manager Hub-Inhalte. Manager Hub-Administrator können Folgendes ausführen: • Aktivieren Sie die regelmäßige Aufgabe „Manager Hub-Benutzerrolle hinzufügen“, und führen Sie sie aus, um die Manager Hub-Benutzerrolle neuen Personalverwaltern zuzuweisen. • Neuen Personalmanagern die Benutzerrolle „Manager Hub“ manuell zuweisen. • Konfigurieren Sie Teamdaten, Teamanforderung, wichtige Datumsdatensätze, Teamspaltendaten, Teamfilter, und tägliche Statistikdatensätze, in denen Daten angezeigt werden sollen Manager-Hub.	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager
Manager Hub-Inhaltsmanager [sn_mh.content_manager]	Gewährt Lesezugriff auf Manager Hub-Inhalte. Ein Manager-Hub-Content Manager kann Teamdaten, Teamanforderungen, wichtige Daten, Teamspaltendaten, Teamfilter anzeigen. und Konfigurationsdatensätze für tägliche Statistiken.	
Manager Hub-Benutzer [sn_mh.manager_hub_user]	Kann Informationen zu ihren unterstellten Mitarbeitern in anzeigen Manager-Hub.	Rolle „Knowledge-Ansicht“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit Manager-Hub installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration wichtiger Daten [sn_mh_important_dates_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze wichtiger Daten.
Konfiguration von Teamspalte [sn_mh_team_column_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze von Teamspalten.
Tägliche Teamstatistiken [sn_mh_team_daily_stat]	Speichert Konfigurationsdatensätze der täglichen Teamstatistiken.
Konfiguration von Teamdaten [sn_mh_team_data_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze von Teamdaten.
Konfiguration von Teamspaltendaten [sn_mh_team_data_m2m_column]	Speichert Zuordnungen von Spalten und Teamdaten.
Daten für Teamfiltergruppen [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Daten für Teamfiltergruppen.
Teamfiltergruppe [sn_mh_team_filter_group]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Teamfiltergruppen.
Filterquellen [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Filterquellen.
Konfiguration von Teamanforderungen [sn_mh_team_requests_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Teamanforderungen.

Kampagnenkonfigurationen für Manager-Hub

Standardmäßige Kampagnenkonfigurationen sind verfügbar, nachdem Sie Manager Hub aktiviert haben. Kampagnen zeigen vordefinierte Inhalte für an Manager-Hub.

Die Kampagne „Managerbibliothek“ wird standardmäßig veröffentlicht. Es wird ein Banner mit dem folgenden Inhalt auf der Registerkarte „Managerbibliothek“ in Ihrem Teammenü in angezeigt Mitarbeiter-Center.

Kampagne „Managerbibliothek“

Kampagneninhalt	Beschreibung
Stimme der Mitarbeiter	Zeigen Sie Informationen zur Umfrage „Stimme der Mitarbeiter“ an. Überprüfen Sie die Umfrageergebnisse Ihres Teams, und konzentrieren Sie sich auf Bereiche mit geringerer Punktzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagne „Managerbibliothek“ (Fortsetzung)

Kampagneninhalt	Beschreibung
Jahresziele	Verwenden Sie den Leitfaden oder ein Tool, das Sie bei der Festlegung Ihrer Jahresziele unterstützt.
Coaching und Feedback	Erfahren Sie mehr über die Best Practices zum Abgeben von Feedback und Verbessern des Coaching-Stils.

Hinweis: Die Beispielkampagne „Manager Hub“ steht ebenfalls zur Verfügung. Sie müssen die Kampagne veröffentlichen, um ein Banner auf der Manager-Hub-Seite in Ihrem Teammenü in anzuzeigen Mitarbeiter-Center.

Weitere Details zu diesen Kampagnen finden Sie unter **Alle** > **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Kampagneninhalt**an.

Standardkonfigurationen für wichtige Daten

Vordefinierte Sätze wichtiger Datumskonfigurationen können nach der Aktivierung verwendet werden Manager-HubVon ServiceNow Store.

Konfigurationen wichtiger Daten

Name	Beschreibung
Employee birthday (Mitarbeitergeburtstag)	Konfiguration zum Anzeigen von Geburtstagen von Mitarbeitern in Manager-Hub.
Employee anniversary (Mitarbeiterjubiläum)	Konfiguration zum Anzeigen von Mitarbeiterjubiläen in Manager-Hub.
Auszeit des Mitarbeiters	Konfiguration zum Anzeigen von Auszeiten von Mitarbeitern in Manager-Hub.
Employee leave of absence (Beurlaubung von Mitarbeitern)	Konfiguration zum Anzeigen langer Beurlaubungen von Mitarbeitern, z. B. Elternzeit in Manager-Hub.
Employee joining date (Eintrittsdatum eines Mitarbeiters)	Konfiguration zum Anzeigen der Daten, die Mitarbeiter beitreten, in Manager-Hub.
Employee leaving date (Austrittsdatum eines Mitarbeiters)	Konfiguration zum Anzeigen von Daten, die Mitarbeiter verlassen, in Manager-Hub.

Weitere Details finden Sie unter **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration wichtiger Daten**an.

Standardkonfigurationen für Teamanforderungen

Vordefinierte Sätze von Konfigurationen für Teamanforderungen steht zur Verfügung, nachdem Sie Manager Hub über den ServiceNow Store aktiviert haben.

OOB-Konfigurationen von Teamanforderungen

Anforderungstyp	Beschreibung
cat_item	Konfiguration zum Anzeigen von Elementen (vom Typ „Hardware“ und „Software“), die von einem Mitarbeiter in angefordert werden Manager-Hub

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

OOB-Konfigurationen von Teamanforderungen (Fortsetzung)

Anforderungstyp	Beschreibung
hr_service	Konfiguration zum Anzeigen von Fällen (mit Ausnahme von Fällen mit Mitarbeiterbeziehungen), die von einem Mitarbeiter in geöffnet wurden Manager-Hub.

Weitere Details finden Sie unter **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfigurationen von Teamanforderungen**an.

Standardkonfigurationen für Teamdaten

Vordefinierte Sätze von Teamdatenkonfigurationen stehen zur Verfügung, sobald Sie Manager Hub über den ServiceNow Store aktiviert haben.

Die folgenden Teamdatenkonfigurationen unterstützen Spalten- und Filterkonfigurationen: „Weg“, „E-Mail“, „Mitarbeiter-Journeys“, „Mitarbeiterprofil“, „HR-Profil“, „Wege“, „Verlassen“, „Geht in Kürze“, „Neuer Mitarbeiter“, „Bezahlter Urlaub“, „Bevorstehende Beurlaubung“, „Anwender“ und „Telefon (geschäftlich)“.

Weitere Details finden Sie unter **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamdaten**an.

Standardkonfigurationen für Teamspaltendaten

Vordefinierte Gruppen von Teamdatenkonfigurationen können nach der Aktivierung verwendet werden Manager-HubVon ServiceNow Store.

Konfigurationen von Teamspalten

Name	Beschreibung
Status	Konfiguration zum Anzeigen des Status eines Mitarbeiters auf der Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü im Mitarbeiter-Center. Beispielsweise kann der Status eines Mitarbeiters angeben, dass er neu eingestellt wurde oder dass er das Unternehmen verlässt.
Standort	Konfiguration zum Anzeigen von Details zum Mitarbeiterstandort basierend auf Zeitzone, Stadt, Bundesland und Land.
Aktiver Weg	Konfiguration zum Anzeigen aktiver Mitarbeiter-Journeys, z. B. „Onboarding“ oder „Karriereentwicklung“.
Kontakt	Konfiguration zum Anzeigen von Details zu Mitarbeiterkontakten, z. B. E-Mail und geschäftliche Telefonnummer.

Weitere Details finden Sie unter **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamspalte**an.

Standardkonfigurationen für Filtergruppen

Vordefinierte Filtergruppenkonfigurationen können nach der Aktivierung verwendet werden Manager-HubVon ServiceNow Store.

Konfigurationen von Teamfiltergruppen

Name	Beschreibung
Journey	Konfiguration zum Gruppieren von Karrierewachstum und Onboarding von Mitarbeitern unter dem Filter Journey auf der Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationen von Teamfiltergruppen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Mitarbeitertyp	Konfiguration zum Gruppieren von Mitarbeitertyp, Position und Standorttyp unter der Filtergruppe Mitarbeitertyp auf der Registerkarte Teammitglieder in Ihrem Teammenü in Mitarbeiter-Center.
Standort	Konfiguration zum Gruppieren von Städten unter der Filtergruppe „Standort“ auf der Registerkarte „Teammitglieder“ in Ihrem Teammenü Mitarbeiter-Center.
Status	Konfiguration zum Anzeigen der bezahlten Abwesenheit, Beurlaubung oder Neueinstellung von Mitarbeitern unter der Statusfiltergruppe in Manager-Hub.

Weitere Details finden Sie unter **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Teamfilterkonfiguration**an.

Standardkonfigurationen für tägliche Statistiken

Vordefinierte Sätze von täglichen Statistikkonfigurationen können nach der Aktivierung verwendet werden Manager-HubVon ServiceNow Store.

Konfigurationen der täglichen Teamstatistiken

Name	Beschreibung
Auf einem Weg	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der aktiven Mitarbeiter-Journeys in Manager-Hub.
Onboarding	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der Mitarbeiter, die in Onboarding durchführen Manager-Hub.
In bezahltem Urlaub	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der Mitarbeiter, die in Urlaub haben Manager-Hub.
Im Urlaub	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der Mitarbeiter mit langer Beurlaubung, z. B. Elternzeit in Manager-Hub.

Weitere Details finden Sie unter **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Tägliche Teamstatistiken**an.

Standardkonfigurationen für Aufgaben

Standardsätze von Aufgabenkonfigurationen stehen zur Verfügung, nachdem Sie Employee Center Core aktiviert haben. Diese Konfigurationen zeigen Verwaltungsaufgaben und -Anforderungen in an Manager-Hub.

„Aufgabenfilter“ ist ein Modul in Employee Center. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Filter finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Aufgabenfilter

Aufgabenfilter

Name	Beschreibung
Genehmigungen	Filter zum Anzeigen von Anforderungen, die die Genehmigung eines Managers erfordern In Manager-Hub .
Aufgaben meines Teams	Filter, um Teamaufgaben einem Manager anzuzeigen In Manager-Hub .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Filterbedingungen sind ebenfalls verfügbar: „HR-Genehmigungen“, „HR-Aufgaben“, „HR-Aufgaben für UR“, „Journey Accelerator-Aufgaben“, „Journey Accelerator-Aufgaben – Ad-hoc“, „Anforderungsgenehmigungen“, „UR-Aufgabe“ und „UR-Genehmigungen“.

Weitere Informationen zu den Filtern finden Sie unter **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration** > **Aufgabenfilter**an.

Weitere Informationen zu den Filterbedingungen finden Sie unter **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration** > **Aufgabenkonfigurations-Filterbedingungen**an.

Standardmäßige proaktive Hinweismeldungen für Manager-Hub

Standardsignalkonfigurationen, Signalkategorien und eine Aktions-URL sind für die Aktivierung verfügbar Manager-HubUnd Proaktive Hinweismeldungen.

Um zu erfahren, wie Sie verwenden Proaktive Hinweismeldungen, Siehe Proaktive Hinweismeldungen Dokumentation.

Signalkonfigurationen

Detaillierte Informationen zum Konfigurieren von Signalen in proaktiven Hinweismeldungen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen konfigurieren.

Standardsignalkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Zugewiesene Lerninhalte ohne Interaktion	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen von **Unterstützen Sie Mitarbeiter beim Lernen** Widget auf der Manager-Hub-Seite. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn Learning CoreAnwendung ist installiert. Eine geplante Aufgabe wird alle zwei Wochen ausgeführt und identifiziert Anwender basierend auf den folgenden Kriterien. Diese Anwender werden dem Manager in angezeigt **Unterstützen Sie Mitarbeiter beim Lernen** Widget. • Lernkurs oder -Pfad wurde vom Manager zugewiesen • Das Zuweisungsdatum liegt mindestens einen Monat in der Vergangenheit • Lernkurs im Status „nicht in Arbeit“ oder „Abgeschlossen“
Zeit seit Stellenwechsel	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen von **Helfen Sie Ihrem Mitarbeiter, seine Karriere zu steigern** Widget auf der Manager-Hub-Seite. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn das Plugin „bereichsbezogene App für Human Resources: Core“ installiert ist. Eine geplante Aufgabe wird alle sechs Monate ausgeführt und identifiziert Anwender basierend auf diesem Kriterium: Mindestens 36 Monate seit dem Startdatum der aktuellen Aufgabenrolle.
Mitarbeiter hat keinen bezahlten Urlaub genommen	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen von **Fördern Sie die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben** Widget auf der Manager-Hub-Seite. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn das Plugin „bereichsbezogene App für Human Resources: Core“ installiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardsignalkonfigurationen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Eine geplante Aufgabe wird alle drei Monate ausgeführt und identifiziert Anwender anhand eines der folgenden Kriterien: • Der Urlaubssaldo beträgt 50 % oder mehr der verfügbaren Gesamtmenge und ist 1. Oktober oder später im aktuellen Kalenderjahr • Das letzte Datum, an dem die Auszeit in Anspruch genommen wurde, lag mindestens 6 Monate in der Vergangenheit und der Auszeitsaldo ist größer als null
Anforderungen für Neueinstellungen über dem Durchschnitt	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen von **Unterstützen Sie Ihren neuen Mitarbeiter** Widget auf der Manager-Hub-Seite. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn das Plugin Human Resources Scoped App: Core installiert ist. Eine geplante Aufgabe wird alle 14 Tage ausgeführt, um Anwender anhand der folgenden Kriterien zu identifizieren: • Das Startdatum des Mitarbeiters liegt maximal 30 Tage in der Vergangenheit • Mitarbeiter hat in den letzten 14 Tagen mindestens sechs Anforderungen geöffnet • Anforderungen sind entweder HR-Fall (außer Lebenszyklusereignisfall), oder das Katalogelement ist eine Software- oder Hardwareanforderung oder eine einzelne Anforderung mit hoher Priorität • Anforderungen sind nicht abgeschlossen

Signalkategorien

Signalkategorien sind die logischen Gruppen zum Unterteilen von Signalen. Mit Signalkategorien können Sie kategoriespezifische Hinweismeldungen im Prompt-Widget abrufen.

Karriere, Mitarbeiterservice, Neueinstellung, Teameinblicke und Wohlbefinden sind die Standardsignalkategorien, die für verfügbar sind Manager-Hub. Weitere Informationen zu diesen Signalkategorien finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.

Signalaktionen

Signalaktionen ermöglichen Endanwendern, die die Aufforderung erhalten, zu handeln. **Öffnen Sie eine URL** Ist die Standardsignalaktion, die für verfügbar ist Manager-Hub.

Weitere Informationen zu Signalaktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen.

Verwenden Sie das Symbol „Menü anzeigen“ in Manager-Hub

Verwenden Sie das Symbol „Menü anzeigen“ ( ) Zum Anzeigen des Organisationsmenüs interagieren Sie mit einem Mitarbeiter oder weisen Sie einen Lernkurs zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menüaktionen anzeigen

Aktion	Beschreibung
Organigramm anzeigen	Zeigen Sie die Berichtsstruktur eines Mitarbeiters an.
Konversation planen	Planen Sie eine Konversation mit einem Mitarbeiter. Wenn Sie haben Microsoft Outlook Integration für Manager-Hub, Das Formular Konversation planen wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsformular planen. Wenn Sie nicht haben Microsoft Outlook Integration für Manager-Hub, Das Formular Konversation erstellen wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Konversationsformular.
Profil anzeigen	Zeigen Sie das Profil eines Mitarbeiters an.
E-Mail senden	Senden Sie eine E-Mail an einen Mitarbeiter. Mit dieser Aktion wird ein Link mit der geschäftlichen E-Mail-Adresse Ihres Mitarbeiters im Feld an (Standard-E-Mail-Client) und einer leeren Betreffzeile geöffnet.
Anrufen	Rufen Sie einen Mitarbeiter an.
Lerninhalt zuweisen	Weisen Sie einem Mitarbeiter einen Lernkurs zu. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Lerninhalte zuweisen“. **Hinweis:** Sie können Lerninhalte nur für direkt unterstellte Mitarbeiter zuweisen.
Artikel als Mitarbeiter anzeigen	Zeigen Sie Artikel an, die für einen Mitarbeiter sichtbar sind. **Hinweis:** Sie können nur Artikel anzeigen, die für Ihre direkt unterstellten Mitarbeiter sichtbar sind.

Formular „Lerninhalte zuweisen“

Verwenden Sie das Formular Lerninhalte zuweisen, um einem Mitarbeiter einen Lernkurs zuzuweisen.

Formular „Lerninhalte zuweisen“

Feld	Beschreibung
Diesen Lerninhalt zuweisen an	Mitarbeiter, dem Sie den Lernkurs zuweisen möchten.
Zugewiesenes Material	Lernkurs, den Sie dem Mitarbeiter zuweisen möchten.
Beschreibung der Zuweisung	Zusätzliche Informationen zum Lernkurs.
Diese Aufgabe ist optional.	Option, um anzugeben, dass die Lernzuweisung optional ist.
Fällig am	Datum, bis zu dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Konversationsformular

Verwenden Sie das Formular Konversation erstellen, um eine Konversation mit einem Mitarbeiter zu planen, wenn dies der Fall ist Microsoft Outlook Integration ist für nicht aktiviert Manager-Hub.

Erstellen Sie ein Konversationsformular

Feld	Beschreibung
Veranstalter	Name des Managers, der die Konversation plant.
Diese Konversation führen mit	Name des Mitarbeiters, mit dem Sie sich unterhalten möchten.
Konversationstitel	Name der Konversation. Sie können diesen Wert aktualisieren.
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD>. Sie können das Symbol Kalender für Datum anzeigen verwenden, um ein Datum auszuwählen.
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.
Einladung senden	Wählen Sie Aus **Einladung senden** Um die Konversation zu planen. Die geplante Konversation wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Sie können Gesprächsthemen, Aktionselemente oder andere für die Konversation erforderliche Notizen aktualisieren.
Abbrechen	Schließen Sie diese Konversation.

Konversationsformular planen

Verwenden Sie das Formular Konversation planen, um eine Konversation mit einem Mitarbeiter zu planen, wenn der Microsoft Outlook Integration ist für aktiviert Manager-Hub.

Konversationsformular planen

Feld	Beschreibung
Veranstalter	Name des Managers, der die Konversation plant.
Diese Konversation führen mit	Name des Mitarbeiters, mit dem Sie sich unterhalten möchten.
Konversationstitel	Name der Konversation. Sie können diesen Wert aktualisieren.
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD>. Sie können das Symbol Kalender für Datum anzeigen verwenden, um ein Datum auszuwählen.
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

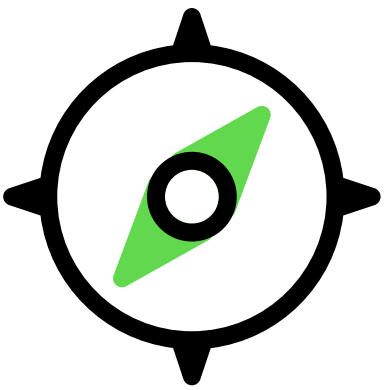
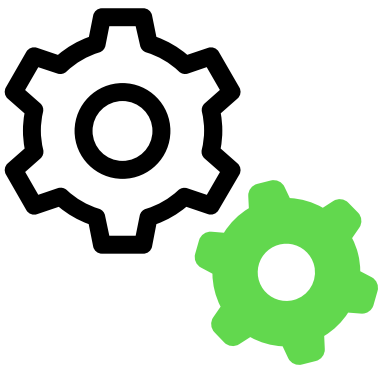
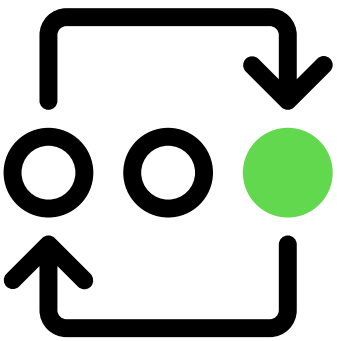
Konversationsformular planen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Verfügbares Datum und Uhrzeit auswählen	Visuelle Darstellung des Kalenders Ihres und Ihres Mitarbeiters, um Besprechungen basierend auf verfügbaren Zeitfenstern zu planen.
Zusätzliche Details	Geben Sie dem Empfänger weitere Informationen zur geplanten Konversation, indem Sie zusätzliche Details hinzufügen.
Einladung senden	Wählen Sie Aus **Einladung senden** Um die Konversation zu planen. Die geplante Konversation wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Sie können Gesprächsthemen, Aktionselemente oder andere für die Konversation erforderliche Notizen aktualisieren.
Abbrechen	Schließen Sie diese Konversation.

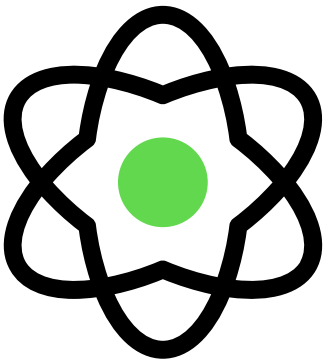
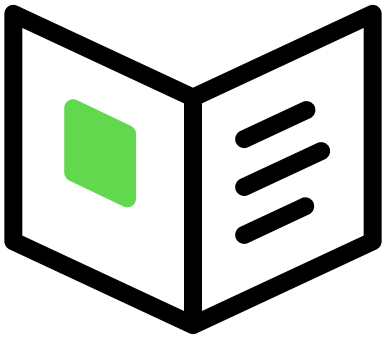
Leader Hub

Leader Hub Ermöglicht es Organisationsleitern, die Stärken ihrer Teams zu verstehen, Kompetenzlücken zu identifizieren und Änderungen zu erleichtern, die gleichzeitig ihrem Personal und dem Erreichen der gewünschten Geschäftsergebnisse förderlich sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Installieren und konfigurieren	Integrieren
		
Erfahren Sie, wie Führungskräfte und Unterstützer verwenden Leiter-Hub .	Installieren Sie Leiter-Hub App aus dem ServiceNow Store. Als Administrator können Sie Anwendungsfunktionen basierend auf den von Ihrer Organisation festgelegten Spezifikationen konfigurieren.	Erweitern Sie die Fähigkeiten von Leiter-Hub App durch Integration mit -Anwendungen in Mitarbeiterentwicklung suite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit	Referenz	
		
Zeigen Sie Daten zu den Talenten Ihrer Organisation an, und analysieren Sie sie, um die Leistung zu steigern und das Wachstum zu fördern.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Leiter-Hub In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Leader Hub erkunden

Die Leader Hub App bietet Organisations- und HR-Führungskräften Einblick in die Talente ihrer Organisation, damit sie die Landschaft ihrer Mitarbeiter umfassend verstehen können. Diese Anwendung hilft Führungskräften, die Stärken und Mängel ihres Teams zu messen, um sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter über die entsprechenden Kompetenzen und Kompetenzen verfügen, um in der Gegenwart und Zukunft erfolgreich zu sein.

Leader Hub – Übersicht

Leader Hub Gibt Organisationsleitern die Tools, um die Fähigkeiten ihrer Teams zu erfassen, Kompetenzlücken zu erkennen und Changes zu implementieren, die ihre Mitarbeiter unterstützen und gleichzeitig wichtige Geschäftsziele voranbringen.

Leader Hub Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Organisations- oder HR-Leiter	Organisations- und HR-Führungskräfte verwenden Leader Hub Um Daten zu analysieren, die den Talenten ihrer Organisation zugeordnet sind. Mit diesen Daten können sie fundierte Entscheidungen treffen, die die Kultur, Produktivität und den Gesamterfolg ihrer Organisation prägen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Organisatorischer Unterstützer	Verwendung von Organisationsunterstützern, die mit Aufgaben und Verantwortlichkeiten betraut sind Leader Hub Um die Organisation der designierten Führungskraft anzuzeigen. Mit Zugriff auf Leader Hub, Können sie Unterstützung in der Kapazität bereitstellen, die für den Erfolg der Organisation erforderlich ist.

Leader Hub – Vorteile

Leader Hub – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erhalten Sie schnellen Zugriff auf einen umfassenden Überblick über die Talente Ihrer Organisation. Diese gekapselten Daten enthalten Metriken für Kompetenzkompetenz in verschiedenen Teams, die Identifizierung signifikanter Kompetenzlücken und die Mitarbeiterinteraktion mit den in bereitgestellten Wachstumstools Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen.	Auf einen Blick	Organisations- oder HR-Leiter
Verschaffen Sie sich Einblick in die Kompetenzen und die Talentzusammensetzung jedes Teams, das in Ihrer Organisation vorhanden ist. Zeigen Sie Talentdaten auf jeder Granularität an, indem Sie ein Organigramm verwenden, das die Berichtsbeziehungen für die verschiedenen Teams in Ihrer Organisation veranschaulicht.	Organisationstalent	Organisations- oder HR-Leiter
Erhalten Sie eine ganzheitliche Ansicht der Kompetenzzusammensetzung, die Ihrer Organisation zugeordnet ist. Zeigen Sie Kompetenzen an, die für Ihre Organisation relevant sind, und Metriken, mit denen Sie kritische Kompetenzlücken identifizieren können. Diese Daten können verwendet werden, um Manager für die Entwicklung von Talenten in ihren Teams verantwortlich zu machen.	Organisationskompetenzen	Organisations- oder HR-Leiter
Gewähren Sie organisatorischen Unterstützern, an die die Führungskraft Verantwortlichkeiten delegiert hat, Zugriff Leader Hub. Unterstützer können die Organisation ihrer designierten Führungskraft anzeigen und entsprechend unterstützen.	Von Ihnen unterstützte Organisationen	Organisatorischer Unterstützer

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Leader Hub finden Sie unter:

- Installation und Konfiguration Leader Hub
- Leader Hub verwenden
- Leader Hub – Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite auf einen Blick

Die Seite auf einen Blick bietet Ihren Organisations- und HR-Führungskräften sofortigen Zugriff auf einen umfassenden Überblick über die Talente ihrer Organisation. Diese Seite bietet einen Blick auf Daten, die die Mitarbeiterinteraktion und die Kompetenz messen, sowie einen Einblick in die Teams, aus denen Ihr Unternehmen besteht.

Die Seite auf einen Blick ist die Homepage für Leader Hub Außerdem erhalten Führungskräfte schnellen und einfachen Zugriff auf die folgenden Informationen zu den Teams in ihrer Organisation:

- Kompetenzpunktzahlen
- Erhebliche Kompetenzlücken
- Mitarbeiterinteraktion mit den Wachstumstools, die in verfügbar sind Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen.

Um auf die Seite auf einen Blick zuzugreifen, navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Und wählen Sie aus **Auf einen Blick** Aus der Dropdown-Liste Leiter-Hub.

Widgets auf einen Blick

Seiten-Widgets auf einen Blick

Widget	Beschreibung
Auf Einblicken basierende Vorschläge	Widget enthält proaktive Hinweismeldungen, um eine proaktive Interaktion von Führungskräften zu ermöglichen, indem umsetzbare Einblicke als Hinweismeldungen in ihren Arbeitsfluss einfließen. Standardmäßig ist ein Signal so konfiguriert, dass Führungskräfte aufgefordert werden, erhebliche Kompetenzlücken zu überprüfen.
Organisationstalent	Bietet einen Blick auf die Daten, die auf der Talentseite der Organisation angezeigt werden. Widget enthält eine kurze Liste von Karten, die Daten zu den Talenten bereitstellen, die dem Team eines Mitarbeiters zugeordnet sind. Ein Link zum Anzeigen aller Teams auf der Talentseite „Organisation“ wird für schnellen Zugriff auf den gesamten Datensatz zur Talentzusammensetzung bereitgestellt.
Bereich der Kompetenzentwicklung	Bietet einen Blick auf die Daten, die auf der Seite „Organisationskompetenzen“ angezeigt werden. Widget enthält die fünf wichtigsten Kompetenzen mit den größten Kompetenzlücken. Ein Link zum Anzeigen aller Kompetenzen auf der Seite „Organisationskompetenzen“ bietet schnellen Zugriff auf den gesamten Datensatz der Kompetenzzusammensetzung.
Wachstumsinteraktion	Das Widget enthält North-Star- und Drilldown-Metriken, die die Mitarbeiterinteraktion mit den Wachstumstools messen, die in bereitgestellt werden Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Organisations-Talentseite

Die Seite „Organisationstalente“ bietet Ihren Organisationsleitern einen zentralen Ort, an dem Sie die Talente jedes Teams anzeigen können, das in ihrer Organisation vorhanden ist.

Führungskräfte können Talentdaten auf jeder Granularität in einem interaktiven Organisationsdiagramm anzeigen. Dieses Organigramm veranschaulicht die Struktur der Organisation des Führers und die Berichtsbeziehungen zwischen den verschiedenen Teams in ihrer Organisation.

Das Organisationsdiagramm zeigt eine Karte für jeden Mitarbeiter in der Organisation der Führungskraft an. Um die Durchlaufserfahrung zu verbessern, werden die Karten für jeden Mitarbeiter in einer Organisationshierarchie angezeigt. Die Mitarbeiterkarten im Organisationsdiagramm werden in der folgenden Reihenfolge von oben nach unten angezeigt:

1. Organisationsleiter
2. Mitarbeiter, die ein Team innerhalb der Organisation der Führungskraft leiten
3. Mitarbeiter, die einzelne Beitragende sind

Führungskräfte können das Organigramm oder verwenden **Suchen Sie nach Mitarbeitern in Ihrer Organisation** Feld zum Suchen und Auswählen von Mitarbeitern, die für ihre Organisation arbeiten.

Um auf die Seite „Organisationstalent“ zuzugreifen, navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Und wählen Sie aus **Organisationstalent** Aus der Dropdown-Liste Leiter-Hub.

Organisationstalent-Widgets

Widgets der Seite „Organisationstalent“

Widget	Beschreibung
Nach Mitarbeitern in Ihrer Organisation suchen	Widget ist eine Suchleiste, die über dem Organisationsdiagramm angezeigt wird. Suchergebnisse werden angezeigt, nachdem Sie mindestens drei Zeichen eingegeben haben. Suchergebnisse enthalten die folgenden Informationen zum Mitarbeiter: • Name • Stellenbezeichnung • Abteilung

Seite „Teamdetails“

Die Seite „Teamdetails“ bietet Ihren Organisationsleitern Einblick in die Kompetenzen und Talentzusammensetzung eines Teams, das innerhalb der Organisation der Führungskraft vorhanden ist.

Die Seite „Teamdetails“ ist in die Talentseite „Organisation“ eingebettet. Um auf die Seite „Teamdetails“ zuzugreifen, führen Sie die folgenden Schritte aus, nachdem Sie zu navigiert haben Mitarbeiter-Center Und wählen Sie aus **Organisationstalent** In der Dropdown-Liste Leiter-Hub:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie eine Karte für einen Mitarbeiter aus, der ein Team innerhalb der Organisation der Führungskraft leitet.
2. Wählen Sie aus **Zeigen Sie Teamdetails an** Schaltfläche auf der Karte für den von Ihnen ausgewählten Mitarbeiter.

Teamdetails-Widgets

Widgets der Seite „Teamdetails“

Widget	Beschreibung
Wachstumsinteraktion	Widget enthält Metriken, die die Mitarbeiterinteraktion mit den Wachstumstools messen, die in bereitgestellt werden Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen.
Kompetenzpunktzahl des Teams	Widget zeigt eine Kompetenzpunktzahl an, die einem Team in der Organisation der Führungskraft zugeordnet ist. Diese Punktzahl misst die Anzahl der Personen in einem bestimmten Team, die die für jede Kompetenz erforderlichen Kenntnisstufen erreicht haben, die für die Rollen in diesem Team erforderlich sind. Eine Punktzahl von 100 bedeutet, dass die Anforderungen erfüllt sind. Dieses Widget spiegelt auch eine Liste von Kompetenzen wider, bei denen sich das Team am meisten verbessern muss.
Arbeitsvereinbarung für Mitarbeiter	Das Widget spiegelt eine Verteilung der Teammitglieder nach Arbeitsvereinbarungen wider (z. B. vor Ort, Remote, Hybrid).
Bereich der Jahre, die im Unternehmen verbracht wurden	Das Widget spiegelt eine Verteilung der Teammitglieder nach Anstellung im Unternehmen wider. Administratoren können die folgenden Komponenten für die Daten konfigurieren, die in diesem Widget angezeigt werden: • Bis zu sechs Segmente • Der Zeitbereich für jedes Segment **Tipp:** Weitere Informationen zum Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie Zeitbereichsdaten in Besitzungs-Widgets. Die folgenden Zeitbereiche werden standardmäßig bereitgestellt: • > 6 Jahre • 2–6 Jahre • 1–2 Jahre • < 1 Jahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets der Seite „Teamdetails“ (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
	Eine geplante Aufgabe, die wöchentlich ausgeführt wird, verwendet das Datum in der **Beschäftigungsstartdatum** Feld im Mitarbeiterprofil-Datensatz, um die in diesem Widget angezeigten Anstellungsdaten zu berechnen.
In aktuellen Positionen verbrachte Zeit	Das Widget spiegelt eine Verteilung der Teammitglieder nach Anstellung in ihrer aktuellen Position wider. Administratoren können die folgenden Komponenten für die Daten konfigurieren, die in diesem Widget angezeigt werden: • Bis zu sechs Segmente • Der Zeitbereich für jedes Segment **Tipp:** Weitere Informationen zum Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie Zeitbereichsdaten in Besitzungs-Widgets. Die folgenden Zeitbereiche werden standardmäßig bereitgestellt: • > 6 Jahre • 2–6 Jahre • 1–2 Jahre • < 1 Jahr Eine geplante Aufgabe, die wöchentlich ausgeführt wird, verwendet das Datum in der **Startdatum** Feld im Datensatz „Mitarbeiter-Stellenprofil“, um die in diesem Widget angezeigten Anstellungsdaten zu berechnen.
Bereich der Mitarbeiter-Experience	Widget spiegelt eine Verteilung der Teammitglieder nach Experience-Ebenen wider. Das Balkendiagramm zeigt die Anzahl der Mitarbeiter in einem bestimmten Team auf jeder Experience-Ebene an, einschließlich des Teammanagers. Die horizontale Achse stellt die Experience-Ebene dar, und die vertikale Achse stellt die Anzahl der Mitarbeiter auf jeder Experience-Ebene dar. Leader Hub Verwendet das Feld Stellenebene im Stellenprofildatensatz aus der Tabelle „Mitarbeiter-Stellenprofile“ [sn_Employee_Position], um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets der Seite „Teamdetails“ (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
	die Daten abzurufen, die in diesem Widget angezeigt werden.

Installation und Konfiguration Leader Hub

Installieren Sie Leader Hub Anwendung, um Organisationsleitern und ihren Unterstützern Zugriff auf Ressourcen zu gewähren, mit denen sie Teams innerhalb ihrer Organisation leiten, beeinflussen und motivieren können. Administratoren können Komponenten der Anwendung so konfigurieren, dass sie die Spezifikationen Ihrer Organisation erfüllen.

Installations- und Konfigurationsübersicht

Anwendung Leader Hub installieren

Installieren Sie Leader Hub Anwendung, um Ihre Organisations- und HR-Führungskräfte mit den erforderlichen Tools auszustatten, um Wachstum zu fördern, Talente zu entwickeln und kritische Entscheidungen zu treffen, die ihre Organisation zu langfristigem Wohlstand führen. Die Leader Hub Die App bietet Führungskräften Zugriff auf Daten zu den Talenten ihrer Organisation aus der Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Die Leader Hub App hat eine Abhängigkeit von der UI-Freigabebibliothek [sn_ui_lib].

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Metriken für die Mitarbeiterinteraktion

Verwenden Sie Leader Hub Tabelle „Metrikkonfigurationen“ zum Konfigurieren von Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit bestimmten Anwendungen in Mitarbeiterentwicklung suite. Die konfigurierbaren Optionen gelten für die Metriken, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ und auf den Mitarbeiterkarten auf der Talentseite „Organisation“ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator [sn_egd_lh.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Leiter-Hub** > **Metrikkonfiguration für Leiter-Hub**an.
2. Wählen Sie einen Datensatz in der Liste aus, um eine vorhandene Konfiguration zu überarbeiten, oder wählen Sie aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Konfiguration.
3. Geben Sie den Namen der Anwendung an, für die Sie Metriken in erstellen **Name** Feld.

   Tipp: Weitere Informationen finden Sie in den Optionen in **Metrik** Feld, um die Anwendung zu bestimmen, für die Sie Metriken erstellen möchten.

4. Stellen Sie Führungskräften Ihre Metrik für die Mitarbeiterinteraktion zur Verfügung, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren, das dem zugeordnet ist **Aktiv** Feld.
5. Geben Sie die sequenzielle Reihenfolge an, in der Ihre Metrik für die Mitarbeiterinteraktion angezeigt wird, indem Sie einen numerischen Wert in eingeben **Reihenfolge** Feld.

   Tipp: Die Metrik für die Mitarbeiterinteraktion, die Sie für die Anwendung konfigurieren, die Sie in angeben **Metrik** Das Feld wird im Widget „Wachstumsinteraktion“ in der folgenden Reihenfolge angezeigt: Vom niedrigsten **Reihenfolge** Feldwert auf höchsten Wert.

6. Fügen Sie ein Bild für die Metrik zur Mitarbeiterinteraktion hinzu, die Sie erstellen, indem Sie auswählen **Suchen Sie mithilfe der Liste** Symbol in **Symbol** Feld.
7. Wählen Sie eine Anwendung aus der Dropdown-Liste aus, die dem zugeordnet ist **Metrik** Feld, das der Anwendung entspricht, die Sie in angegeben haben **Name** Feld.
8. Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste aus, die dem zugeordnet ist **Metrikberechnungsbasis** Feld, um die Basis für die Metrikberechnung anzugeben.

Option	Beschreibung
Mitarbeiteranzahl	Metriken für die Mitarbeiterinteraktion werden basierend auf der Anzahl der Mitarbeiter berechnet, die die von Ihnen im angegebene Anwendung verwenden **Metrik** Feld.
Anzahl der Manager	Metriken für die Mitarbeiterinteraktion werden basierend auf der Anzahl der Manager berechnet, die die von Ihnen im angegebene Anwendung verwenden **Metrik** Feld.
IC-Anzahl	Metriken für die Mitarbeiterinteraktion werden basierend auf der Anzahl der einzelnen Beitragenden berechnet, die die von Ihnen in angegebene Anwendung verwenden **Metrik** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Geben Sie eine Beschreibung in ein **Beschreibung** Feld zur Beschreibung der Metrik, die Sie für die Anwendung konfigurieren, die Sie in angegeben haben **Metrik** Feld.

Anwendung	Beschreibung
Ziele	Von <personnel> haben aktive Ziele
Wachstumspläne	Von <personnel> haben aktive Wachstumspläne
Konversationen	Von <personnel> hatten Konversationen
Lernen	Von <personnel> haben Kurse abgeschlossen
Mentoring	Von <personnel> sind an Mentorings beteiligt

Tipp: `<personnel>` Stellt die Rolle dar, die Sie in angegeben haben **Metrikberechnungsbasis** Feld (z. B. Mitarbeiter, Manager oder einzelner Beitragender). Die von Ihnen eingegebene Beschreibung wird unter dem Prozentsatz angezeigt, der für die von Ihnen erstellte Metrik für die Mitarbeiterinteraktion berechnet wird. Mithilfe der Beschreibung, die für die Aspirations-App bereitgestellt wird, zeigt das Widget „Wachstumsinteraktion“ die folgende Meldung an: `<percentage>` Von `<personnel>` Haben aktive Ziele.

10. Geben Sie einen alternativen Text in ein **Tooltip** Feld, um weitere Details zur Metrik für die Mitarbeiterinteraktion bereitzustellen, die Sie konfigurieren.

Tipp: Verwenden Sie den Tooltip, um Text zur Berechnung für die Metrik anzuzeigen, die Sie konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise Metriken für die App „Ziele“ konfigurieren und Metriken basierend auf der Anzahl der Mitarbeiter mit mindestens einem Ziel berechnet werden, das gerade ausgeführt wird, geben Sie ein `Mitarbeiter mit mindestens einem in Bearbeitung befindlichen Ziel` In **Tooltip** Feld. Dieser Text wird angezeigt, wenn Sie den Cursor über das Symbol bewegen, das am Ende der Beschreibung angehängt wird.

11. Geben Sie Ein `Now/Leader-Hub-Analytics/<UIB page>` In **Analytics-URL** Feld.

Tipp: <UIB page> stellt den Namen der UIB-Seite (User Interface Builder) dar. Der Name der Anwendung, für die Sie Metriken konfigurieren, ist standardmäßig der UIB-Seitenname. Wenn Sie beispielsweise Metriken für die App Aspirations konfigurieren und die Standard-UIB-Seite verwenden, geben Sie ein `Now/Leader-Hub-Analytics/Aspirations` .

12. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, das dem zugeordnet ist **Aktivieren Sie Talenttransparenz** Feld, um Ihre Metrik für die Mitarbeiterinteraktion auf der Talentseite der Organisation sichtbar zu machen, wenn Sie eine Karte anzeigen, die Informationen zu einem Mitarbeiter enthält.

13. Verwenden Sie **Domäne** Feld zur Angabe der Domäne, in der Ihre Metrikkonfigurationsdaten verfügbar sind.

Ergebnis

Die von Ihnen konfigurierte Metrik für die Mitarbeiterinteraktion wird im Widget „Wachstumsinteraktion“ angezeigt. Das Widget „Wachstumsinteraktion“ wird auf der Seite auf einen Blick angezeigt.

Konfigurieren Sie Zeitbereichsdaten in Besitzungs-Widgets

Verwenden Sie die Tabelle „Konfiguration der Teamzusammensetzung für Leiter-Hub“, um die Zeitbereichsdaten zu konfigurieren, die in den folgenden Widgets angezeigt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereich der Jahre, die im Unternehmen verbracht wurden, und Zeit, die in aktuellen Positionen verbracht wurde. Diese Widgets werden auf der Seite „Teamdetails“ angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: administrator [sn_egd_lh.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können die folgenden Komponenten für die Daten konfigurieren, die in den zuvor genannten Widgets angezeigt werden:

- Bis zu sechs Segmente für jedes Widget
- Der Zeitbereich für jedes Segment

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und Eingabetaste `sn_egd_lh_Team_Composition_config.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle Leader-Hub-Teamzusammensetzungskonfigurationen [sn_egd_lh_Team_Composition_config] wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Datensatz in der Liste aus, um eine vorhandene Konfiguration zu überarbeiten, oder wählen Sie aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Konfiguration.
3. Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste aus, die dem zugeordnet ist **Gültigkeitstyp** Feld, um anzugeben, ob das Segment für die Anstellung in der Position oder im Unternehmen gilt.

   Tipp: Die in diesem Feld ausgewählte Option bestimmt das Widget, in dem das Segment angezeigt wird. Wählen Sie Aus **Unternehmen** Dient zum Erstellen eines Segments, das im Bereich der im Unternehmens-Widget verbrachten Jahre angezeigt wird. Wählen Sie umgekehrt aus **Position** Dient zum Erstellen eines Segments, das im Widget „in aktuellen Positionen aufgewendete Zeit“ angezeigt wird.

4. Wählen Sie eine Zeiteinheit aus der Dropdown-Liste aus, die dem zugeordnet ist **Starteinheit** Feld zum Definieren, ob der Beginn des Zeitbereichs in Monaten oder Jahren liegt.
5. Wählen Sie eine Zeiteinheit aus der Dropdown-Liste aus, die dem zugeordnet ist **Endeinheit** Feld zum Definieren, ob das Ende des Zeitbereichs in Monaten oder Jahren liegt.
6. Geben Sie die Anzahl der Monate oder Jahre ein, in denen der Zeitbereich beginnt **Bereichsbeginn** Feld.
7. Geben Sie die Anzahl der Monate oder Jahre ein, in denen der Zeitbereich endet **Bereichsende** Feld.
8. Geben Sie die sequenzielle Reihenfolge an, in der Ihr Segment im Widget angezeigt wird, indem Sie einen numerischen Wert in eingeben **Anzeigereihenfolge** Feld.

   Tipp: Das von Ihnen konfigurierte Segment wird im Widget in der folgenden Reihenfolge angezeigt: Vom niedrigsten **Anzeigereihenfolge** Feldwert, bis höchster.

9. Machen Sie Ihr Zeitbereichssegment für Führungskräfte sichtbar, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren, das dem zugeordnet ist **Aktiv** Feld.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das von Ihnen konfigurierte Segment wird nach in einem der folgenden Widgets angezeigt *`LH get team composition tenure counts`*Ausführungen der geplanten Aufgabe:

- Bereich der Jahre, die im Unternehmen verbracht wurden
- In aktuellen Positionen verbrachte Zeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

1. Wiederholen Sie die Schritte in dieser Aufgabe, um zusätzliche Segmente in den zuvor genannten Widgets zu erstellen.
2. Überprüfen Sie, ob `LH get team composition tenure counts`Die geplante Aufgabe wird wöchentlich ausgeführt, um die Daten in den zuvor genannten Widgets zu aktualisieren. Die berechneten Werte, die von dieser geplanten Aufgabe generiert werden, werden auch in der Tabelle „Leiter-Aggregatwerte“ [sn_egd_lh_aggregate_values] gespeichert.

Weisen Sie einem Anwenderdatensatz eine Leiter- oder Unterstützerrolle zu

Gewähren Sie Organisationsleitern und Unterstützern Zugriff auf Leader Hub Indem Sie ihrem Anwenderdatensatz die erforderlichen Rollen zuweisen.

Vorbereitungen

Sie müssen eine aktive Mitarbeiterdefinition erstellen, um Mitarbeiterprofile zu generieren. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Aktive Mitarbeiterdefinitionen erstellen.

Sie müssen Mitarbeitern Ihrer Organisation eine Lizenz bereitstellen, um Zugriff auf zu ermöglichen Leader Hub. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender.

Erforderliche Rolle: administrator [sn_egd_lh.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
   Die Tabelle Anwender [sys_user] wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Datensatz in der Liste aus, der einem Mitarbeiter zugeordnet ist, der ein Organisationsleiter oder Unterstützer ist.
   Das Formular für einen Anwenderdatensatz wird angezeigt.
3. Auf der **Rollen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Bearbeiten** .
4. Geben Sie Ein `sn_egd` In **Sammlung** Feld.
   Eine Liste von Rollen, die mit „sn_egd“ beginnen, wird angezeigt.
5. Doppelklicken Sie auf die Rolle, die der Beschäftigung des Mitarbeiters in Ihrer Organisation entspricht.

Rolle	Beruf
sn_egd_lh.Leader	Organisationsleiter
sn_egd_lh.Supporter	Organisatorischer Unterstützer

   Die Rolle wird in der Rollenliste angezeigt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Organisationsleiter und Unterstützer haben die erforderliche Rolle, die ihrem Anwenderdatensatz zugewiesen ist, um darauf zuzugreifen Leader Hub. Verwenden Sie den Navigationspfad, der der Rolle des Mitarbeiters entspricht, um eine Liste der Mitarbeiter anzuzeigen, deren Führungsrolle oder Unterstützer ihrem Anwenderdatensatz zugewiesen ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahltabelle

Rolle	Pfad
Organisationsleiter	**Alle** > **Leiter-Hub** > **Führungskräfte**
Organisatorischer Unterstützer	**Alle** > **Leiter-Hub** > **Unterstützer**

Erstellen Sie Supportbeziehungen

Verwenden Sie die Tabelle „Organisationssupport-Beziehungen“, um eine Beziehung zwischen einem Organisationsleiter und einem Organisationsunterstützer zu erstellen. Nachdem die Beziehung hergestellt wurde, können Unterstützer verwenden Leader Hub Um die Organisation der designierten Führungskraft anzuzeigen und entsprechende Unterstützung bereitzustellen.

Vorbereitungen

Ein Organisationsleiter kann Unterstützung von mehreren organisatorischen Unterstützern erhalten, und ein Organisationsunterstützer kann mehrere Organisationsleiter unterstützen. Sie müssen einen separaten Datensatz für jede Organisationsbeziehung erstellen.

Erforderliche Rolle: administrator [sn_egd_lh.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Leiter-Hub** > **Beziehungen zur Organisationsunterstützung**an.
   Die Tabelle „Organisationssupport-Beziehungen“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den Namen eines Organisationsleiters in ein **Leiter** Feld.
4. Geben Sie den Namen eines organisatorischen Unterstützers in ein **Unterstützer** Feld.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der organisatorische Unterstützer, den Sie in angegeben haben **Unterstützer** Das Feld kann die Organisation anzeigen, die der Führungskraft zugeordnet ist, die Sie in angegeben haben **Leiter** Feld, wenn sie darauf zugreifen Leader Hub.

Schnellstarttests für Leader Hub

Überprüfen Sie, ob Leader Hub noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Gefahr: Standardmäßig ist die Systemeigenschaft zum Ausführen automatisierter Tests deaktiviert, um zu verhindern, dass Sie dieses Tests versehentlich auf einem Produktionssystem ausführen. Führen Sie Tests zur Vermeidung von verfälschten Daten oder Ausfällen nur für Entwicklungs-, Test- und andere Nicht-Produktionsinstanzen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Ausführung von Automated Test Framework-Test aktivieren oder deaktivieren .

Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Schnellstarttests sind deaktiviert und schreibgeschützte Testvorlagen. Standardmäßig erzeugen sie nur dann ein erfolgreiches Ergebnis, wenn Sie sie mit den Standard-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten ausführen, die mit dem Anwendungs- oder Funktionsplugin bereitgestellt werden.

Kopieren Sie Ihre Schnellstarttests und konfigurieren Sie sie so, dass Sie Instanzdaten verwenden, um dafür zu sorgen, dass sie ein erfolgreiches Ergebnis liefern, wenn Sie sie mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

Verwenden Sie das Leistungsprofil, um Tests zu vergleichen, um Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsprofil erstellen .

Die Plugins „Agile Development 2,0“ (com.snc.sdlc.Agile.2,0) und „Agile Development 2,0 – ATF-Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis: Für die Ausführung sind Demodaten erforderlich.

Leader Hub

Leader Hub Schnellstarttests erfordern die Aktivierung von Leader Hub Plugin (sn_egd_lh) und Demodaten werden geladen.

Leader Hub-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Freigabeversion
[Leiter-Hub] – LH-Flows validieren	• Überprüft, ob die folgenden Widgets auf der Seite „auf einen Blick“ für Anwender Maria Davies vorhanden sind: ○ Organisationstalent ○ Bereich der Kompetenzentwicklung ○ Wachstumsinteraktion • Überprüft die Mitarbeiterkarte für den Leiter, der auf zugegriffen hat Leader Hub Wird oben im Organisationsdiagramm auf der Seite „Organisationstalente“ angezeigt. • Überprüft, dass die Auswahl von ausgewählt wird **Zeigen Sie Teamdetails an** Schaltfläche auf einer Karte für einen Mitarbeiter navigiert die Führungskraft zur Seite „Teamdetails“.	Xanadu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leader Hub-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Freigabeversion
	• Überprüft, ob das Widget „Kompetenzen“ auf der Seite „Organisationskompetenzen“ vorhanden ist. **Hinweis:** Erfordert Demodaten	

Weitere Informationen zu Leader Hub finden Sie unter Leader Hub .

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Schnellstarttests für Leader Hub ausführen

Führen Sie Schnellstarttests aus, um zu verifizieren Leader Hub Die App funktioniert nach jedem Upgrade und jeder Bereitstellung neuer Anwendungen oder Integrationen weiterhin. Wenn Sie angepasst haben Leader Hub, Sie müssen die Schnellstarttests konfigurieren, um sicherzustellen, dass sie mit Ihren Anpassungen kompatibel sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**an.
2. Suchen Sie nach den Schnellstarttests, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie sie aus.
   Informationen zu verfügbaren Schnellstarttests finden Sie unter Schnellstarttests für Leader Hub.
3. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
   Die Registerkarte „Testschritte“ stellt alle Schritte des Schnellstarttests bereit.
   Nach der Ausführung des Tests zeigt die Registerkarte "Schrittergebnisse" den Status der einzelnen Testschritte. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie das Leistungsprofil, um Tests zu vergleichen, um Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsprofil erstellen .

Leader Hub verwenden

Verwenden Sie Leader Hub App, um auf relevante Daten zu den Talenten in Ihrer Organisation zuzugreifen, damit Sie die Mitarbeiterbindung verbessern, sich an sich ändernde Umstände anpassen und datengesteuerte Entscheidungen treffen können, die Ihr Unternehmen zum Erfolg führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationen für Leader Hub

Erweitern Sie Leader Hub Fähigkeiten der Anwendung durch Integration mit Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen zum Abrufen relevanter Daten über das Talent in Ihrer Organisation.

Leader Hub Ist in bestimmte Anwendungen in integriert Mitarbeiterentwicklung suite zum Generieren von Metriken für die Mitarbeiterinteraktion. Organisationsleiter verwenden die Daten, die von Leader Hub generiert werden, um die Leistung effektiv zu steigern, das Wachstum zu fördern und das Potenzial ihrer Teams zu nutzen. Führungskräfte können die Daten, die den Talenten ihrer Organisation zugeordnet sind, über anzeigen und analysieren Mitarbeiter-Center.

Leader Hub Bietet eine Integration mit den folgenden Anwendungen:

Mitarbeiterentwicklung Core

Mitarbeiterentwicklung Core(sn_egd_Core) enthält Skills Intelligence Plugin (sn_Skills_int), das zur Verwendung aktiviert sein muss Leader Hub. Mitarbeiterentwicklung Core Stellt auch die folgenden Module bereit, bei denen es sich um Wachstumstools handelt, die in den Metriken verwendet werden, die Leiter-Hub Generiert für die Messung der Mitarbeiterinteraktion:

- Ziele
- Wachstumspläne

Skills Intelligence

Leader Hub Verwendet die Kompetenzdaten aus Skills Intelligence In den Metriken, die für Kompetenzpunktzahlen und kritische Kompetenzlücken erstellt werden.

Karrieregespräche

Wenn Sie optional installieren Karrieregespräche Plugin (sn_egd_Act), Leader Hub Generiert Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit dem Karrieregespräche App, z. B. der Prozentsatz der Manager in Ihrer Organisation, die in den letzten 30 Tagen Konversationen mit ihren Mitarbeitern hatten.

Mentoring

Wenn Sie das Plugin „Employee Connections“ (sn_ecn) optional installieren, Leader Hub Generiert Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit dem Mentoring App, z. B. der Prozentsatz der Mitarbeiter in Ihrer Organisation, die derzeit Mentoring durchführen.

Lernen

Wenn Sie optional installieren Lernen Plugin (sn_lep), Leader Hub Generiert Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit dem Lernen App, z. B. Prozentsatz der Mitarbeiter in Ihrer Organisation, die in den letzten 30 Tagen Kurse abgeschlossen haben.

Automatische Übersetzung

Zeigen Sie North-Star- und Drilldown-Metriken an

Zeigen Sie die Nordstern- und Drilldown-Metriken an, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ angezeigt werden. Verwenden Sie diese Daten, um den Grad der Mitarbeiterinteraktion mit den Wachstumstools zu messen, die in bereitgestellt werden Mitarbeiterentwicklung suite von Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Organisationsleiter [sn_egd_lh.Leader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Leiter-Hub die Option aus **Auf einen Blick** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Widget „Wachstumsinteraktion“ eine Nordsternmetrik aus, die einer Anwendung im zugeordnet ist Mitarbeiterentwicklung suite, die Sie anzeigen und analysieren möchten.

   Tipp: Die Nordstern-Metriken zeigen einen Prozentsatz an, der für die Mitarbeiterinteraktion mit bestimmten Anwendungen in berechnet wird Mitarbeiterentwicklung suite. Die North-Star-Metriken sind die erste Zeile von Metriken, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ angezeigt werden.

   Die Drilldown-Metriken für die von Ihnen ausgewählte Anwendung werden angezeigt.

4. Zeigen Sie die Daten in den Drilldown-Metriken an, um weitere Informationen zur Mitarbeiterinteraktion mit der von Ihnen ausgewählten Anwendung zu erhalten.

   Tipp: Die Drilldown-Metriken sind Diagramme, die weitere Details zur entsprechenden Nordsternmetrik anzeigen. Die Drilldown-Metriken werden unter den North-Star-Metriken angezeigt.

Teamdetails anzeigen

Verschaffen Sie sich Einblick in die Kompetenzen und die Talentzusammensetzung jedes Teams in Ihrer Organisation. Verwenden Sie diese Daten, um die Stärken und Mängel der einzelnen Teams zu bestimmen, damit Sie Änderungen vorantreiben können, die Ihre Mitarbeiter zum Erfolg führen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Organisationsleiter [sn_egd_lh.Leader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Von Leader Hub Dropdown-Liste auswählen **Organisationstalent** .
   Die Seite „Organisationstalent“ wird angezeigt.
3. Verwenden Sie das Organisationsdiagramm oder **Suchen Sie nach Mitarbeitern in Ihrer Organisation** Feld zum Auswählen eines Mitarbeiters, der ein Team in Ihrer Organisation leitet.

   Tipp: Die Karte für jeden Mitarbeiter gibt an, ob er Personen hat, die ihm unterstellt sind. Sie können bestimmen, ob ein Mitarbeiter ein Team leitet, indem Sie die Anzahl der direkt Angestellten und die Gesamtzahl der unterstellten Mitarbeiter auf seiner Mitarbeiterkarte anzeigen.

4. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Teamdetails an** Auf der Karte für den von Ihnen ausgewählten Mitarbeiter.
   Die Seite „Teamdetails“ wird angezeigt.
5. Zeigen Sie die Daten auf der Seite „Teamdetails“ an, um das Wachstum und die Entwicklung Ihres Teams zu messen.

   Tipp: Die Seite „Teamdetails“ enthält die folgenden Informationen für das von Ihnen ausgewählte Team:

   - Kompetenzpunktzahl des Teams
   - Kompetenzen, die am meisten verbessert werden müssen
   - Mitarbeiterinteraktion mit den Wachstumstools, die in bereitgestellt werden Mitarbeiterentwicklung

Verwenden Sie das Symbol „Menü anzeigen“ in Leader Hub

Verwenden Sie das Symbol „Menü anzeigen“ ( ), um das Karriereprofil eines Mitarbeiters anzuzeigen, eine Konversation zu planen oder zu erstellen oder E-Mails zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Organisationsleiter [sn_egd_lh.Leader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Leiter-Hub die Option aus **Organisationstalent** .
   Die Seite „Organisationstalent“ wird angezeigt.
3. Verwenden Sie das Organisationsdiagramm oder **Suchen Sie nach Mitarbeitern in Ihrer Organisation** Feld, um einen Mitarbeiter in Ihrer Organisation auszuwählen.

   Tipp: Die Karte für jeden Mitarbeiter gibt an, ob er Personen hat, die ihm unterstellt sind. Sie können bestimmen, ob ein Mitarbeiter ein Team leitet, indem Sie die Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter und die Gesamtzahl der unterstellten Mitarbeiter anzeigen, die er auf seiner Mitarbeiterkarte hat.

4. Wählen Sie das Symbol „Menü anzeigen“ ( ), um einen der folgenden Schritte auszuführen.

Aktion	Beschreibung
Karriereprofil anzeigen	Zeigen Sie ein umfassendes Karriereprofil eines Mitarbeiters an.
Konversation erstellen	Erstellen Sie eine Konversation mit einem Mitarbeiter. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Microsoft Outlook Integration ist für Leiter-Hub nicht aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Konversationsformular.
Konversation planen	Planen Sie eine Konversation mit einem Mitarbeiter. Diese Option ist nur sichtbar, wenn Microsoft Outlook Integration ist für Leiter-Hub aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsformular planen.
E-Mail senden	Senden Sie eine E-Mail an einen Mitarbeiter. Mit dieser Aktion wird ein Link mit der geschäftlichen E-Mail-Adresse Ihres Mitarbeiters im Feld an (Standard-E-Mail-Client) und einer leeren Betreffzeile geöffnet.

Kompetenzdetails anzeigen

Zeigen Sie Kompetenzen an, die für Ihre Organisation relevant sind, und Metriken, mit denen Sie kritische Kompetenzlücken identifizieren können. Diese Daten können verwendet werden, um Manager für die Entwicklung von Talenten in ihren Teams verantwortlich zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Organisationsleiter [sn_egd_lh.Leader]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Von Leader Hub Dropdown-Liste auswählen **Organisationskompetenzen** .
   Die Seite „Organisationskompetenzen“ wird angezeigt.standardmäßig werden Kompetenzen von der niedrigsten bis zur höchsten Kompetenzpunktzahl aufgelistet. Verwenden Sie **Suchen** Balken, und **Anzeigen** Und **Sortieren nach** Filter zum Sortieren von Kompetenzen basierend auf den von Ihnen ausgewählten Kriterien. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Tooltip, um eine Beschreibung der Spalte anzuzeigen.
3. Wählen Sie eine Kompetenz aus, die Sie überprüfen möchten.
4. Zeigen Sie die Daten auf der Seite „Kompetenzdetails“ an, um weitere Informationen zu der von Ihnen ausgewählten Kompetenz zu erhalten.

   Tipp: Die Seite „Kompetenzdetails“ enthält die folgenden Informationen zu der von Ihnen ausgewählten Kompetenz:

   - Kompetenzbeschreibung
   - Kompetenztyp
   - Trend im Unternehmen (Anstieg oder Rückgang)
   - Rollen, die die Kompetenz erfordern
   - Kompetenzpunktzahl
   - Kompetenz-Compliance-Verhältnis
   - Kompetenzrelevanz für die Organisation
   - Durchschnittliche Kenntnisstufe
   - Teams mit der niedrigsten und höchsten Kompetenzpunktzahl
   - Top-Experten (Personen mit der höchsten Kenntnisstufe)

5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Konversation planen** Dient zum Planen einer Konversation mit dem Teamleiter für Teams, die Handlungsbedarf haben oder die höchste Punktzahl aufweisen.

   Hinweis: Diese Option ist nur sichtbar, wenn Microsoft Outlook Integration ist für Leiter-Hub aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsformular planen.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Konversation** Dient zum Erstellen einer Konversation mit dem Teamleiter für Teams, die Aufmerksamkeit erfordern oder die höchste Punktzahl aufweisen.

   Hinweis: Diese Option ist nur sichtbar, wenn Microsoft Outlook Integration ist für Leiter-Hub nicht aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Konversationsformular.

Zeigen Sie Organisationen an, die Sie unterstützen

Zeigen Sie die Organisation Ihres designierten Führers an, damit Sie Unterstützung in der Kapazität bereitstellen können, die für den Erfolg der Organisation erforderlich ist. Unterstützer, an die die Führungskraft Aufgaben und Verantwortlichkeiten delegiert hat, können darauf zugreifen Leader Hub Um entsprechenden Support bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Organisatorischer Unterstützer [sn_egd_lh.Supporter]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie im Mega-Menü die Option aus **Von Ihnen unterstützte Organisationen** .
   Die Seite „von Ihnen unterstützte Organisationen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Widget „Organisationen, die Sie unterstützen“ die Führungskraft aus, für die Sie Support bereitstellen.
4. Wählen Sie aus **Organisationstalent** Registerkarte.
5. Verwenden Sie das Organisationsdiagramm oder **Suchen Sie nach Mitarbeitern in Ihrer Organisation** Feld zum Auswählen eines Mitarbeiters, den Sie im Namen Ihres Vorgesetzten kontaktieren müssen.
6. Wählen Sie aus **Menü „Ansicht“** Symbol auf der Karte für den von Ihnen ausgewählten Mitarbeiter.
7. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** Um eine Nachricht an den Mitarbeiter zu senden, den Sie kontaktieren sollen.

Verwenden Sie die Mitarbeiterzusammenfassung Virtual Agent Thema in Leader Hub

Aktivieren und verwenden Sie die Mitarbeiterzusammenfassung Virtual Agent Thema, um auf Zusammenfassungen von Mitarbeiterbeiträgen zuzugreifen, konsolidierte Profile anzuzeigen und den Mitarbeiterfortschritt nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Um auf das Thema „Mitarbeiterzusammenfassungsberichte“ zuzugreifen und zu verwenden, muss ich das folgende Plugin aktivieren:

- Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) (sn_HR_gen_ai)

Die folgenden Plugins sind optional:

- Mitarbeiterverbindungen (sn_ecn)
- Karrierekonversationen (sn_egd_Act)
- Lernen (sn_lep)
- Lernkern (sn_lc)
- Manager-Hub (sn_mh)
- Mitarbeiterziele (sn_egd_Goals)

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktivieren Sie **Persona-Assistent** Kompetenz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.
   b. Wählen Sie im Navigationsbereich aus **Mitarbeiter** , Und wählen Sie dann aus **HRSD** .
   c. Auf der **Persona-Assistent** Karte, wählen Sie aus **Aktivieren Sie** .
2. Veröffentlichen Sie **Mitarbeiterzusammenfassung** Virtual Agent Thema.
   Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen .
3. Zeigen Sie das Thema Mitarbeiterzusammenfassungsberichte an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Mitarbeiterzusammenfassungsberichte an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leader Hub – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden Leader Hub.

Leader Hub Metrikkonfigurationstabelle

Das Formular, das einem Datensatz in zugeordnet ist Leader Hub Mit der Tabelle „Metrikkonfigurationen“ können Sie Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit bestimmten Anwendungen in konfigurieren Mitarbeiterentwicklung suite. Die konfigurierbaren Optionen gelten für die Metriken, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ angezeigt werden, und die Mitarbeiterkarten, die auf der Talentseite „Organisation“ angezeigt werden.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle „Leiter-Hub-Metrikkonfigurationen“ erstellen, enthält die folgenden Felder:

Formular „Metrikkonfiguration für Leiter-Hub“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Anwendung, für die Sie Metriken erstellen. Dieser Feldwert muss mit dem Wert übereinstimmen, den Sie in auswählen **Metrik** Feld.
Analytics-URL	Die URL für die Seite „User Interface Builder“ (UIB), die die Diagramme für die Anwendung enthält, die Sie in auswählen **Metrik** Feld.
Metrikberechnungsbasis	Die Basis für die Metrikberechnung für die Anwendung, die Sie in auswählen **Metrik** Feld. Die Optionen sind wie folgt: • Wählen Sie Aus **Mitarbeiteranzahl** Damit Metriken basierend auf der Anzahl der Mitarbeiter berechnet werden, die die Anwendung verwenden, die Sie in angeben **Metrik** Feld. • Wählen Sie Aus **Manageranzahl** Damit Metriken basierend auf der Anzahl der Manager berechnet werden, die die Anwendung verwenden, die Sie in angeben **Metrik** Feld. • Wählen Sie Aus **ICs-Anzahl** Damit Metriken basierend auf der Anzahl der einzelnen Beitragenden berechnet werden, die die Anwendung verwenden, die Sie in angeben **Metrik** Feld.
Tooltip	Alternativer Text, um weitere Details zur Metrik für die Mitarbeiterinteraktion bereitzustellen, die Sie konfigurieren.
Symbol	Bild für die von Ihnen erstellte Metrik für die Mitarbeiterinteraktion. Dieses Bild ist der Anwendung zugeordnet, die Sie in auswählen **Metrik** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkonfiguration für Leiter-Hub“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwendung	Feldwert ist auf festgelegt **Leiter-Hub** Standardmäßig.
Domäne	Die Domäne, in der Ihre Metrikkonfigurationsdaten verfügbar sind.
Beschreibung	Eine Beschreibung zur Beschreibung der Metrik, die Sie für die Anwendung konfigurieren, die Sie in ausgewählt haben **Metrik** Feld.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Metrik für die Mitarbeiterinteraktion für Führungskräfte verfügbar ist, wenn sie darauf zugreifen Leader Hub.
Talenttransparenz aktivieren	Option, um anzugeben, ob die Metrik für die Mitarbeiterinteraktion auf der Talentseite der Organisation sichtbar ist, wenn Sie eine Karte anzeigen, die Informationen zu einem Mitarbeiter enthält. Administratoren können diese Option für bis zu drei von ihnen konfigurierte Metriken zur Mitarbeiterinteraktion auswählen. Das System generiert die folgende Fehlermeldung, wenn Sie die maximale Anzahl von Metriken überschreiten, die für diese Option zulässig sind: Sie können nur bis zu drei Metriken auswählen, die auf der Talentsichtbarkeitskarte angezeigt werden sollen.
Metrik	Eine Anwendung in Mitarbeiterentwicklung suite, für die Sie Metriken konfigurieren möchten. Die Optionen sind wie folgt: • **Ziele** • **Konversationen** • **Wachstumspläne** • **Lernen** • **Mentoring**
Reihenfolge	Die sequenzielle Reihenfolge, in der Ihre Metrik für die Mitarbeiterinteraktion im Widget „Wachstumsinteraktion“ angezeigt wird.

Tabelle „Organisationssupport-Beziehungen“

Mit dem Formular, das einem Datensatz in der Tabelle „Organisationssupport-Beziehungen“ zugeordnet ist, können Sie eine Beziehung zwischen einem Organisationsleiter und einem Organisationsunterstützer erstellen. Nachdem die Beziehung hergestellt wurde, können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützer verwenden Leader Hub Um die Organisation der designierten Führungskraft anzuzeigen und entsprechende Unterstützung bereitzustellen.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle „Organisationssupport-Beziehungen“ erstellen, enthält die folgenden Felder:

Formular „Organisationssupport-Beziehung“

Feld	Beschreibung
Führungskraft	Wählen Sie einen Organisationsleiter aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus.
Unterstützer	Wählen Sie in der Liste der Anwender in Ihrer Organisation einen organisatorischen Unterstützer aus.

Erstellen Sie ein Konversationsformular

Verwenden Sie das Formular Konversation erstellen, um eine Konversation mit einem Mitarbeiter zu planen, wenn dies der Fall ist Microsoft Outlook Integration ist für nicht aktiviert Leader Hub.

Erstellen Sie ein Konversationsformular

Feld	Beschreibung
Veranstalter	Name des Managers, der die Konversation plant.
Diese Konversation führen mit	Name des Mitarbeiters, mit dem Sie sich unterhalten möchten.
Konversationstitel	Name der Konversation. Sie können diesen Wert aktualisieren.
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD>. Sie können das Symbol Kalender für Datum anzeigen verwenden, um ein Datum auszuwählen.
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.
Einladung senden	Wählen Sie Aus **Einladung senden** Um die Konversation zu planen. Die geplante Konversation wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Sie können Gesprächsthemen, Aktionselemente oder andere für die Konversation erforderliche Notizen aktualisieren.
Abbrechen	Schließen Sie diese Konversation.

Konversationsformular planen

Verwenden Sie das Formular Konversation planen, um eine Konversation mit einem Mitarbeiter zu planen, wenn der Microsoft Outlook Integration ist für aktiviert Leader Hub.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversationsformular planen

Feld	Beschreibung
Veranstalter	Name des Managers, der die Konversation plant.
Diese Konversation führen mit	Name des Mitarbeiters, mit dem Sie sich unterhalten möchten.
Konversationstitel	Name der Konversation. Sie können diesen Wert aktualisieren
Datum	Datum der Konversation. Das Format ist <YYYY-MM-DD>. Sie können das Symbol Kalender für Datum anzeigen verwenden, um ein Datum auszuwählen.
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.
Verfügbares Datum und Uhrzeit auswählen	Visuelle Darstellung des Kalenders Ihres und Ihres Mitarbeiters, um Besprechungen basierend auf verfügbaren Zeitfenstern zu planen.
Zusätzliche Details	Geben Sie den Empfängern weitere Informationen zur geplanten Konversation, indem Sie zusätzliche Details hinzufügen.
Einladung senden	Wählen Sie Aus **Einladung senden** Um die Konversation zu planen. Die geplante Konversation wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Sie können Gesprächsthemen, Aktionselemente oder andere für die Konversation erforderliche Notizen aktualisieren.
Abbrechen	Schließen Sie diese Konversation.

Federal-Plugin

Die ServiceNow, Inc. Federal-Plugin Stellt zusätzliche Datenelemente für Kunden des öffentlichen Sektors bereit, die dem Human Capital Information Model (HCIM) entsprechen. Das HCIM ist eine Reihe von Datenstandards für das Human Capital Management der Bundesebene, die von der Human Resources Line of Business (HRLOB) im Office of Personalmanagement (OPM) entwickelt wurden.

Dieses Plugin dient der Erweiterung der Tabellen wie HR-Profil, Standort, Position durch zusätzliche Felder und Tabellen, die für den öffentlichen Sektor auf Bundesebene, Bundesländer und lokale Bereiche relevant sind.

Wichtige Vorteile

Im Folgenden finden Sie einige wichtige Vorteile von Federal-Plugin:

- Fördert die Interoperabilität, indem Datenstrukturen bereitgestellt werden, die einen nahtlosen Datenfluss zu und von Behörden oder gemeinsam genutzten Service Providern ermöglichen.
- Stellt zusätzliche Datenelemente bereit, die häufig in Serviceagenturen verwendet werden, die Behördenmitarbeitern bereitstellen, die sie betreuen.
- Erweitert die geliefert HR-Servicebereitstellung Und ServiceNow AI Platform Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise kann die Standardstandorttabelle (cmn_locations) so konfiguriert werden, dass sie Referenzfelder aus der Tabelle „Duty Station“ (sn_fedtables_Duty_Station) enthält, oder die Duty Location kann dem HR-Profil als Feld hinzugefügt werden, um den GeoLoc des Dienstorts des Mitarbeiters anzuzeigen.

- Bietet vorgefertigte Funktionalität, die die Konfiguration von Services und Workflows vereinfacht und Anpassungsanforderungen minimiert.

Wichtig: Die mit installierten Tabellen Federal-Plugin Sind eigenständig. Es gibt keine Abhängigkeiten zwischen HR-Servicebereitstellung Tabellen und Federal-Plugin Tabellen, bis Federal-Plugin Tabellen sind im Arbeitsbereich enthalten.

Erste Schritte

Federal-Plugin einrichten	Federal-Plugin verwenden	Federal-Plugin – Referenz
Konfigurieren Sie das Plugin, um zu beginnen	Verwenden Sie das Plugin, um die Interoperabilität zwischen Behörden oder gemeinsam genutzten Service Providern zu fördern.	Ruft Details zu Tabellen im Plugin ab

Federal-Plugin einrichten

Richten Sie ein Federal-Plugin.

Federal-Plugin aktivieren

Sie können aktivieren Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden Plugin [com.snc.fedtables], wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen werden mit dem Plugin installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Federal-Plugin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden Plugin [com.snc.fedtables] mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Importieren Sie eine Excel-Vorlage für Federal-Plugin

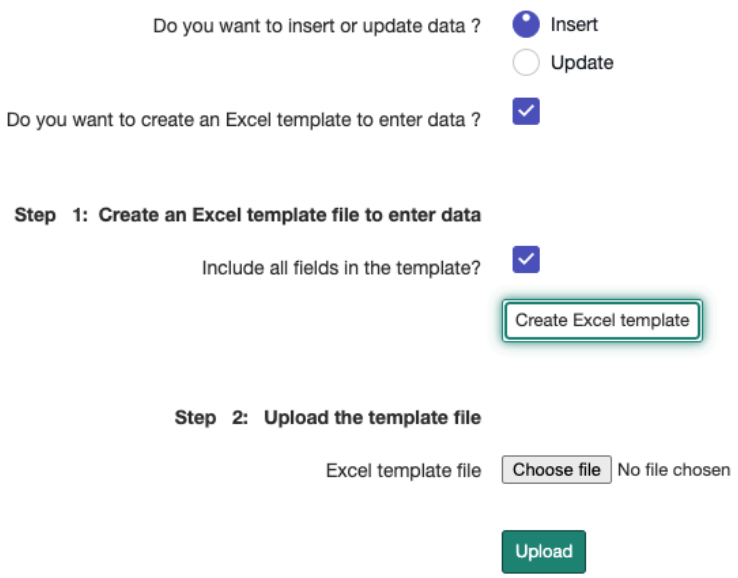
Einige Datenelemente sind in enthalten Federal-PluginImport der Referenzdaten zulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. In **Name** Spalte, nach der die Tabellen gefiltert werden **sn_fedtables** .
3. Wählen Sie die Tabelle „Bund“ aus, in die Sie die Daten importieren möchten.
4. Öffnen **Liste Anzeigen** In **Zugehörige Links** .
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spaltenüberschrift für das Datenelement, dem Sie Referenzdaten hinzufügen möchten.
6. Wählen Sie Aus **Importieren** Aus dem Menü.



7. Wählen Sie Aus **Einfügen** Oder **Aktualisieren** Als Importtyp.
8. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Um auszuwählen Microsoft Excel-Tabelle.
9. Wählen Sie Aus **Hochladen** Zum Hochladen von Microsoft Excel-Tabelle.
10. Wählen Sie auf der Seite Upload-Fortschritt die Option aus **Vorschau Der Importierten Daten Anzeigen** Dient zum Überprüfen der importierten Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wenn die Vorlage die Validierung besteht und die importierte Vorschau Ihren Erwartungen entspricht, wählen Sie aus **Import Abschließen** Dient zum Importieren von Daten in die Bereitstellungstabelle.

> **Hinweis:** Wenn die Validierung der Vorlage fehlschlägt, überprüfen Sie die Datensätze in der Vorlage, und wiederholen Sie den Prozess erneut.

Federal-Plugin verwenden

Mit Federal-Plugin, Fördern Sie die Interoperabilität zwischen Behörden oder gemeinsam genutzten Services, und erweitern Sie die bereitgestellten HR-Servicebereitstellung Und ServiceNow AI Platform Tabellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Federal-Plugin aktivieren.
- Importieren Sie eine Excel-Vorlage für Federal-Plugin.
- Überprüfen Sie dies KB artikel.

> **Hinweis:** Wenn Sie nicht auf den KB-artikel zugreifen können, suchen Sie in nach dem Plugin „Bundesdatentabelle“ ServiceNow-Community .

> **Wichtig:** Das Federal-Plugin:
>
> - Enthält Datenelemente, die aus der HR-Profiltabelle reichen und daher nur mit der HR-Servicebereitstellungslösung verfügbar sind. Wenn Sie das Plugin ohne herunterladen HR-Servicebereitstellung, Sie bemerken leere Tabellen und haben nicht die Möglichkeit, die Tabellen zu verwenden.
> - Ist nur für Kunden in verfügbar Washington DC Release und später.
> - Enthält keine Geschäftsregeln, Clientskripts oder zusätzlichen Rollen.

Prozedur

HR-Service konfigurieren.

Federal-Plugin – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Tabellen in Federal-Plugin.

Mit Federal-Plugin installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Bundesland (Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden)-Plugin , Einschließlich Tabellen.

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_Agency	Agentur/Unterelement	All
sn_fedtables_grade_level_class_rank_or_Pay_Band	Klassenstufe Klassenrang oder Lohnband	All

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_legal_Authority	Juristische Autorität	All
sn_fedtables_Nature_of_action	Art der Aktion	All
sn_fedtables_Pay_Plan	Lohnplan	All
sn_fedtables_personnel_Office_Identifier	Personalbüro-ID	All
sn_fedtables_Record_action	Aktion aufzeichnen	All
sn_fedtables_Notes	Anmerkungen	All
sn_fedtables_Citizenship_Country_Code	Staatsbürgerschafts-Ländercode	-
sn_fedtables_continued_Service_Agreement_required_indicator	Indikator „Fortgesetzter Servicevertrag erforderlich“	-
sn_fedtables_reading_Proficiency	Leseverständnis	-
sn_fedtables_special_Population_Code	Code spezielle Bevölkerung	-
sn_fedtables_writing_proficiency	Schreibkompetenz	-
sn_fedtables_Agency_personnel_action_Data	Daten der Personalaktion der Behörde 1	All
sn_fedtables_Agency_subelement_Name	Name des Unterelements der Agentur	All
sn_fedtables_Country_State_City_Code	Regionscode	All
sn_fedtables_Country_State_City_Code	Ortscode	All
sn_fedtables_Country_State_City_Code	Bundesstaatcode	All
sn_fedtables_Country_State_City_Code	Landkreiscode	All
sn_fedtables_Fiskaljahr_begin_end_dates	Anfangsdatum des Geschäftsjahrs	All
sn_fedtables_Fiskaljahr_begin_end_dates	Enddatum des Geschäftsjahrs	All
sn_fedtables_Fiskaljahr_begin_end_dates	Geschäftsjahrcode	All
sn_fedtables_Nature_action_legal_Authority_desc	Art der Aktion – Justizbehörde 1 – Beschreibung	All
sn_fedtables_Nature_action_legal_Authority_desc	Art der Aktion – Justizbehörde 2 – Beschreibung	All
sn_fedtables_Nature_action_legal_Authority_desc	Art der Aktion – Behörde – Erweiterungscode	All
sn_fedtables_Nature_of_action_legal_Authority_code2	Art der Aktion – Justizbehörde 2-Code	All
sn_fedtables_Organization_Code	Behördenabteilung	All
sn_fedtables_Organization_Code	Name der Organisation	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscode	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 1	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 2	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 3	All

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 4	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 5	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 6	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 7	All
sn_fedtables_Organization_Code	Organisationscodezeile 8	All
sn_fedtables_Agency_personnel_action_Data	Daten der Personalaktion der Behörde 1	
sn_fedtables_Agency_personnel_action_Data	Daten der Personalaktion der Behörde 2	All
sn_fedtables_Agency_personnel_action_Data	Daten der Personalaktion der Behörde 3	All
sn_fedtables_Agency_personnel_action_Data	Daten der Personalaktion der Behörde 4	All
sn_fedtables_Agency_personnel_action_Data	Daten der Personalaktion der Behörde 5	All
sn_fedtables_tenure	Besitz	A1 A2 On
sn_fedtables_Computer_Position	Computerposition	A1- Pos
sn_fedtables_Cybersecurity_category	Cybersicherheitskategorie/ Spezialbereich	A1- Pos
sn_fedtables_Functional_classification	Funktionelle Klassifizierung	A1- Pos
sn_fedtables_Beruf	Beruf	A1- Pos
sn_fedtables_Employment_category	Berufskategorie	A1- Pos
sn_fedtables_Position_Sensitivity_and_Risk	Positionssensitivität und -risiko	A1- Pos
sn_fedtables_Supervisory_Status	Aufsichtsstatus	A1- Pos
sn_fedtables_Position_belegt	Position besetzt	A1 und A2 On

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
		A6 -Ve
sn_fedtables_flsa_category	FLSA-Kategorie	A1 und A5
sn_fedtables_language_Identification	Sprachkennung	A2- -Au
sn_fedtables_Listening_Proficiency	Hörverständnis	A2- -Au
sn_fedtables_Speaking_Proficiency	Sprechfähigkeit	A2- -Au
sn_fedtables_US_Citizenship	US-Staatsbürgerschaft	A2- -Au
sn_fedtables_Instructions_program	Lehrprogramm	A2 -Au A2 On
sn_fedtables_Education_level	Abschluss	A2 -Au A2 On A3
sn_fedtables_Veterans_preferences	Veteraneneinstellung	A2 -Au A2 On A6 -Ve
sn_fedtables_Security_Clearance_level	Sicherheitsfreigabestufe	A2 Ge Un A2 On
sn_fedtables_current_appointment_Authority	Aktuelle Terminautorität	A2- neu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_ethnicity_and_race_Identification	Ethnische Zugehörigkeit	A2- neu
sn_fedtables_race_or_national_origin	Ethnie oder nationale Herkunft	A2- neu
sn_fedtables_Veterans_Status	Veteranenstatus (aktiver Militärdienst)	A2- neu
sn_fedtables_Service_Obligation_type_Code	Code für den Typ der Servicepflicht	A2 On A3
sn_fedtables_type_of_appointment	Typ des Termins	A2 On A3
sn_fedtables_annuitant_indicator	Rentenempfänger-Indikator	A2 On A5 A5 A6 -Ve
sn_fedtables_Sex	Geschlecht	A2 On A5
sn_fedtables_Disability	Behinderung	A2 On A5 A6 -Ve
sn_fedtables_Training_accreditation_indicator	Indikator für Schulungsakkreditierung	A3-
sn_fedtables_Training_Credit_designation_type_Code	Code für Bestimmungstyp der Schulungsgutschrift	A3-
sn_fedtables_Training_Credit_type_Code	Code für Typ der Schulungsgutschrift	A3-
sn_fedtables_Training_Delivery_type_Code	Code für Typ der Schulungsbereitstellung	A3-
sn_fedtables_Training_purpose_type_Code	Code für Typ des Schulungszwecks	A3-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_Training_Source_type_Code	Code für Typ der Schulungsquelle	A3-
sn_fedtables_Training_type_Code	Code für Typ des Trainings	A3-
sn_fedtables_Training_type_sub_Code	Untercode für Typ des Trainings	A3-
sn_fedtables_Rating_of_Record_pattern	Bewertung des Datensatzes (Muster)	A4 Mit A2 On A6 -Ve
sn_fedtables_Rating_of_Record_level	Bewertung des Datensatzes (Ebene)	A4 Mit A4 Lei für
sn_fedtables_special_Pay_table_Identifier	Tabellenbezeichner Sonderzahlungen	A5-
sn_fedtables_Duty_Station	Dienstort	A5 A1 und A2 On A5
sn_fedtables_Pay_rate_determinant	Lohnsatz-Bestimmungsfaktor	A5 A2 On
sn_fedtables_Pay_Basis	Zahlungsstatus	A5 A2 On A6 -Ve
sn_fedtables_Pay_Status	Zahlungsstatus	A5 A2 On

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
		A6 -Ve
sn_fedtables_work_schedule	Arbeitszeitplan	A5 Ab A2 On A6 A6 -Ve
sn_fedtables_Alternate_work_schedule_Code	Alternativer Arbeitszeitplancode	A5 Ab A5
sn_fedtables_Benefits_Continuation_FED_emp_Group_Life_Insurance_fegli_Flag	Fortbestand Leistungen Bundesbedienstete Gruppe Lebensversicherung Fegli-Indikator	A5-
sn_fedtables_Benefits_Continuation_FED_emp_Health_Benefits_fehb_Flag	Fortbestand Leistungen Bundesbedienstete gesundheitliche Vorteile Fehb-Indikator	A5-
sn_fedtables_Benefits_Continuation_retirement_indicator	Fortbestand Leistungen Ruhestands-Indikator	A5-
sn_fedtables_Benefits_payment_type_Code	Fortbestand Leistungen Kündigung unzureichende Zahlung Zahlungstypcode	A5-
sn_fedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator	Indikator Bezeichnung von Fegli-Begünstigten	A5-
sn_fedtables_Federal_Employees_Group_Life_Insurance	Bundesbedienstete Gruppe Lebensversicherung	A5-
sn_fedtables_Federal_Employees_Group_Life_Insurance_fegli_Life_Change_Code	Bundesbedienstete Gruppe Lebensversicherung Fegli-Code Veränderung Leben	A5-
sn_fedtables_Federal_Employees_Health_Benefits_Plan	Gesundheitsfürsorgeplan für Bundesbedienstete	A5-
sn_fedtables_Court_orders_for_fegli_purposes_indicator	Indikator „Gerichtsbeschlüsse zu Fegli-Zwecken“	A5 A6 -Ve
sn_fedtables_eligible_to_partie_in_Telework_indicator	Indikator „Berechtigung zur Teilnahme an Telearbeit“	A5- Mit Pro

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Plan	Altersvorsorge	A6 -Ve
sn_fedtables_retirement_previous_Coverage_indicator	Ruhestand – Indikator für vorherige Abdeckung	A6 -Ve
sn_fedtables_fers_Coverage	Fers-Abdeckung	A6 -Ve A2 On A5
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Einheitlicher Servicecode des aktiven Wehrdiensts	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Startdatum für den Zeitraum der Erstanstellung des Mitarbeiters	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Zusätzlicher Infotext zur Anstellungseignung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Indikator für behördlichen Schuldnerverzug für Beschäftigungseignung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Indikator für nach dem 31. Dezember 1959 geborene männliche Person	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Typcode für Entlassung aus dem Wehrdienst	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Typcode für Wehrdienstverweigerung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Enddatum des Wehrdiensts	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Startdatum des Wehrdiensts	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Typcode der zuletzt abgeschlossenen Untersuchung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Datum der zuletzt abgeschlossenen Untersuchung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Typcode für anderen Namen	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Enddatum für anderen verwendeten Namen	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Startdatum für anderen verwendeten Namen	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Beschreibungstext für andere Sicherheitsuntersuchung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Name der für die ausstehende Untersuchung zuständigen Behörde	A2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Datum der Initiierung der ausstehenden Untersuchung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Typcode der ausstehenden Untersuchung	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Indikator für Verwandte bei derselben Behörde oder Regierungsorganisation	A2
sn_fedtables_applicant_Screening_reciprocity_Investigation_Request	Indikator für selektive Serviceregistrierung	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Typcode für Bewertungskompetenz	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Indikator für abgeschlossenen Antrag	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Enddatum der Antragsberechtigung	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Startdatum der Antragsberechtigung	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Indikator für erforderliche Antragsnachverfolgung	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Indikator für abgelaufenen Antrag	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Datum und Zeitstempel der letzten Übermittlung des Antrags	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Datum und Zeitstempel der letzten Aktualisierung des Antrags	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Ursprüngliche Übermittlung des Antrags Datum/Zeitstempel	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Einstellungscode für Veteranen des Antragsprozesses	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Datum und Zeitstempel des empfangenen Antrags	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Statuscode des Antragsdatensatzes	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Beschreibungstext für Antragsdatensatzstatus	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Antragsstatustext	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Text der Bewertungskompetenzdefinition	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Bezeichner der Bewertungskompetenz	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Indikator für bewertete Bewertungskompetenz	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Name für Bewertungskompetenz	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Text des Bewertungskompetenztitels	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Bezeichner der Bewertungskompetenz-Paketvorlage	A2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Code des Staatsbürgerschafts-Einwanderungsstatus	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Code für doppelte Staatsbürgerschaft	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Indikator für doppelte Staatsbürgerschaft	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Datum des erreichten Bildungsabschlusses oder Zertifikats	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Kalenderjahr des erreichten Bildungsniveaus	A2
sn_fedtables_Candidate_assessment_selection	Name der Person, die den Antrag überprüft hat	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Typcode für die Ausländernummer	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Ausländerregistrierungsnummer (A-Nummer)	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Ablaufdatum der Ausländerregistrierungsnummer	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Nummer zur Begrenzung der NTE-Tage für die Anstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Enddatum der Karrierelaufbahn	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum der Karrierelaufbahn	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Abgrenzungsnummer der anrechenbaren Wehrdiensttage auf den Jahresurlaub	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Enddatum für den anrechenbaren Wehrdienst auf den Jahresurlaub	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum für den anrechenbaren Wehrdienst auf den Jahresurlaub	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Abgrenzungsnr. anrechenbarer Tage außerhalb des Bundesdiensts auf Jahresurlaub	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Enddatum für anrechenbare Tätigkeit außerhalb des Bundesdiensts auf Jahresurlaub	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum für anrechenb. Tätigkeit außerhalb des Bundesdiensts auf Jahresurlaub	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Berechtigungscode für Mitarbeiterkarrierelaufbahn	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum für die Probezeit der Erstanstellung des Mitarbeiters	A2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für Mitarbeiter in Behördenrollen	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Ablaufdatum der Mitarbeiterschulungs-Serviceverpflichtung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Erklärungstext zur Mitarbeiterschulungs-Serviceverpflichtung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Dokumentnummer der Anstellungseignung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Dokumenttiteltext der Anstellungseignung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für Vorbereiter zur Anstellungseignung oder Übersetzerzertifizierung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Ablaufdatum des Identitätsbeschäftigungsdokuments	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Text der ausstellenden Behörde für das Identitätsbeschäftigungsdokument	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Titeltext des Identitätsbeschäftigungsdokuments	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für Nichtberechtigung auf Urlaub	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Enddatum der Probezeit für leitende Anstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum der Probezeit für leitende Anstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für Probezeitbefreiung für leitende Position	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für nicht abgeschlossene Probezeit für leitende Position	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum des aktiv abgeleisteten Wehrdiensts	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Seriennummer für Wehrdienst	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Enddatum des Servicejahrs	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum des Servicejahrs	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Enddatum der Probezeit für SES-Anstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum der Probezeit für SES-Anstellung	A2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für Probezeitbefreiung für SES-Position	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für nicht abgeschlossene Probezeit für SES-Position	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	NTE-Datum des SSP-Termins	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Enddatum der Probezeit für Aufsichtsbehördenanstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Startdatum der Probezeit für Aufsichtsbehördenanstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für Probezeitbefreiung für Aufsichtsbehördenanstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für nicht abgeschlossene Probezeit für Aufsichtsbehördenanstellung	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Komponentencode für die Reserve des uniformierten Diensts	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Statuscode für die Reserve des uniformierten Diensts	A2
sn_fedtables_New_hire_inprocessing_Onboarding	Indikator für Anreizzahlung zur freiwilligen Trennung (VSIP)	A2
sn_fedtables_Talent_Acquisition_Management	Der dem Antragsteller zugewiesene Bezeichner	A2
sn_fedtables_Talent_Acquisition_Management	Bezeichner für Antragstellerprofil	A2
sn_fedtables_Talent_Acquisition_Management	Antragskontrollnummer	A2
sn_fedtables_Talent_Acquisition_Management	Antragsnummer	A2
sn_fedtables_Talent_Acquisition_Management	Kennzahl der Zeit bis zur Einstellung	A2
sn_fedtables_Talent_Acquisition_Management	Aktuelle Einstellungsrate	A2
sn_fedtables_Talent_Acquisition_Management	Startdatum und Zeitstempel des Antrags	A2
sn_fedtables_personnel_action	Beschreibungstext für Behördennutzungscode	A2
sn_fedtables_personnel_action	Nummer des Antrags auf Personalaktion	A2
sn_fedtables_personnel_action	Text des Antrags auf Personalaktion	A2
sn_fedtables_td_Planning	Nicht zu überschreitendes Datum für Detail	A3-
sn_fedtables_td_Planning	Nicht zu überschreitendes Datum für Sabbatical	A3-
sn_fedtables_td_Planning	Nicht zu überschreitendes Datum für vorübergehende Beförderung	A3-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_Learning_Administration	Text des Schulungskurstitels	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Startdatum der Schulung	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Enddatum der Schulung	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Anzahl der Schulungsgutschriftspunkte	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Anzahl der Schulungsstunden während Arbeitszeit	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Anzahl der Schulungsstunden außerhalb der Arbeitszeit	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Lieferantenname	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Schulungskursnummer	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Text für Kompetenzschulungsziel	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Gebühren- und Honorarbetrag für Schulung	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Kostenbetrag für Schulungsbücher und -materialien	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Direktbetrag gesamt für Schulung	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Reisebetrag für Schulung	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Betrag für Schulung pro Tag	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Indirekter Betrag gesamt für Schulung	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Nicht behördlicher Gesamtbeitragsbetrag für Schulungen	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Bestell-/Anforderungsnummer	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Text für URL der Anbieter-Website	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Name für Ansprechpartner des Anbieters	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Lernenden-/Mitgliedschafts-ID	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Text nur zur behördlichen Verwendung (Schulung)	A3-
sn_fedtables_Learning_Administration	Text für Schulungsabrechnungsanweisungen	A3-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Mustercode für aufzeichnungsbasierte Leistungsbeurteilung	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Leistungsplanindikator	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Code für Leistungselementtyp	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Code für allgemeine Leistungsmaßnahmen	A4-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Mitarbeiter verweigert Unterzeichnung – Indikator	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Indikator zur Überprüfung des Leistungsfortschritts	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Startdatum des Leistungszyklus	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Enddatum des Leistungszyklus	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Startdatum des Leistungsplans	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Enddatum des Leistungsplans	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Bezeichnungstext des Leistungselements	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Gewichtungen/Prioritätspunktzahl des Leistungselements	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Text für Leistungsstandard/Ziel	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Text für erreichte Leistungsstandards	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Indikator für Abschluss der Leistungsbeurteilung	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Code für aufzeichnungsbasierte zusammenfassende Leistungsbeurteilung	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Code für empfohlene aufzeichnungsbasierte Leistungsbeurteilung	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Datum der Leistungsüberprüfung durch Vorgesetzten	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Datum für Mitarbeiterleistungsbeurteilung	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Gesamtpunktzahl der Leistungsableitung	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Indikator für PIP-/ Geschäftschancenzeitraum	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Bewertungsstufennummer des Leistungselements	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Grund, aus dem der Mitarbeiter die Unterzeichnung des Texts verweigert hat	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Text der Dokumentation zur Überprüfung des Leistungsfortschritts	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Dokumentationstextzusammenfassung – Aufzeichnungsbasierte Leistungsbeurteilung	A4-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Text für Ausrichtung des strategischen Plans für Leistungselement	A4-
sn_fedtables_emp_Performance_mgt	Indikator für verlängerten Zeitraum der Leistungsbeurteilung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Code für Prämienverteilung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Code	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Code für Nutzen von Vorschlag/ Erfindung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Code für ausgeführte Prämienaktion	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Code für nicht messbaren Nutzen von Vorschlag/Erfindung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Anzahl der Beurlaubungsstunden für Freistellungsprämie	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Zahlungsbetrag für Prämie	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Datum der Qualitätsstufenerhöhung für Mitarbeiter	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Code für SSP-Prämienverteilung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	SSP-Prämiencode	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Text zur Begründung der Prämie	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Nummer der Prämienfalls	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Startdatum für Prämienerhalt	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Enddatum für Prämienerhalt	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Startdatum von prämiertem Vorschlag bzw. prämierter Erfindung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Enddatum von prämiertem Vorschlag bzw. prämierter Erfindung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Prämie in Prozent	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Indikator für materielle/immaterielle Prämie	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Beschreibender Text für aktuellen Status von Vorschlag/Erfindung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Beschreibender Text für Empfehlung von Vorschlag/Erfindung	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Betrag der materiellen Einsparungen im ersten Jahr	A4-
sn_fedtables_Recognition_Management	Gruppenprämie – Gesamtzahl der Empfänger	A4-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_St	Leistungselement Behördenweiter SL-ST-Typcode	A4-Lei und
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_St	Indikator für „Leistungsüberprüfung auf höherer Ebene angefordert“	A4-Lei und
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_St	Indikator für „Leistungsüberprüfung auf höherer Ebene abgeschlossen“	A4-Lei und
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_St	Punktzahl für Leistungselement	A4-Lei und
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_St	Text für behördenweiten Leistungsstandard/Ziel	A4-Lei und
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_St	Behördenweiter SL-ST-Code für Leistungselementkompetenzen	A4-Lei und
sn_fedtables_Separation_Counseling	Indikator für Beschäftigung bei indianischer Stammesorganisation	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Enddatum für FEHB-Leistungen	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Indikator für Trennung von Mitarbeiter	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Indikator für Beendigung von FEHB-Krankenversicherungsleistungen	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Sterbedatum des Anspruchsberechtigen von FEHB-Krankenversicherungsleistungen	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Indikator für Übertragung von FEHB-Krankenversicherungsleistungen	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Text für Zahlungsbedingungen für freiwillige Abfindungszahlung	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Indikator für OWCP-Leistungen im Sterbefall	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Indikator für „Vorgesetzter kennt alternative Gründe für Austritt/ Ruhestand“	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Grund für Austritt, Ruhestand, Fehler beim Umziehen oder Akzeptieren der Neuzuweisung – Text	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Datum der Trennung von Mitarbeiter	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Enddatum für FEHB-Versicherungsleistungen	A6-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_Separation_Counseling	Trennungsquote	A6-
sn_fedtables_Separation_Counseling	Aktuelle Abwanderungsquote	A6-
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Pensionsplan	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum der Berechnung des Pensionsdiensts	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Anspruch auf Krankenversicherungsleistungen durch Rentenfortsetzung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für FERS-Rentenanspruch	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Anzahl der Militärdienst-Ausfallage	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum der Einstellung der Renteneinzahlung wegen Erwerbsunfähigkeit	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum für erstattete Beschäftigung im Pensionierungssystem	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Anzahl der erstatteten Arbeitstage des Pensionierungssystems	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Gültigkeitsdatum für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum für Diensteinzahlungs-/-gutschriftsoption	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Diensteinzahlungs-/-gutschriftsoption	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Anspruch auf Rente durch Diensteinzahlung/-gutschrift des Mitarbeiters	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Erhöhung der Rente durch Diensteinzahlung/-gutschrift des Mitarbeiters	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Startdatum für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum zur Berechnung von Zinsen für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Startdatum des verzinslichen Zeitraums für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6- -Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zinssatz für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zahlungsbetrag für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zahlungsdatum für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zahlungsnummer für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Hauptbetrag für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Fälliger Gesamtbetrag für Diensteinzahlung/-gutschrift	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Pensionssonderregeln	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Kontaktinformationen – Faxnummer	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Einzahlungsbetrag für Militärdienst	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Arbeitsplan-Zeiterfassung	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Typ des Pensionierungsdatensatzes	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Pensionierung – Einzahlungsbeginn – Startdatum	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für FERCCA-Pensionierung	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Gültigkeitsdatum der FERS-Anspruchsoption	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Ablaufdatum der eingefrorenen Krankenzeit bei ungewöhnlichem Einsatz	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Ursache der manuellen Übermittlung des Pensionsantrags	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Pensionsanspruchsnummer	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Gesamter auf Rente anrechenbarer Basisvergütungssatz	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Anrechenbarer angepasster Pensionsbasissatz	A6--Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zusätzlicher auf Rente anrechenbarer Basisvergütungssatz	A6--Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für zusätzlichen auf Rente anrechenbaren Basisvergütungssatz	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Basisvergütungssatz auf Jahresbasis für Feuerwehrleute	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Startdatum für internationale USPS-Organisation	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum für internationale USPS-Organisation	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum des aktiven Militärdiensts	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Militärdienst in Nationalgarde	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Ableistung des Militärdiensts in Nationalgarde	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Gesamteinkommensbetrag für Militärdienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Zahlungsstatus der Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Hauptbetrag für Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum für aufgelaufene Zinsen für Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	USERRA-Indikator für Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Bezahlter Gesamtbetrag der Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum für geleistete Militärdiensteinzahlung vollständig	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Altersvorsorgeplan mit Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Restsaldobetrag für Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Letztes Zahlungsdatum für Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Bezahlter Gesamtbetrag für kumulative Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum der Zertifizierung der elektronischen Rentenakte	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Rentendirekteinzahlung	A6- -Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zitierter Text von behördlichen Vorschriften zu freiwilligem Vorruhestand	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für gesetzliche Ruhestandsregelung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Militärdiensteinzahlungsoption	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum für Antrag auf Invalidenrente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator des Dienststatus für Invalidenrente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Invalidität des Technikers der militärischen Reserve	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Zahlung an Hinterbliebene von Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Übermittlung des vorgesehenen Pensionsbegünstigten	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Behördenanspruch	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Option A für FEGLI-Lebensversicherungsleistungen	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Pensionierungspriorität aufgrund von Lebensbedrohung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für militärischen Ruhestand oder Transfer in Flottenreserve	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum für militärischen Ruhestand oder Transfer in Flottenreserve	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Pensionierungsdatum	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Text für für zivile Altersrente zahlendes Pensionierungssystem	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Erhalt oder Beantragung von Ruhestandsbezügen	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Gesamtbetrag der Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Rentenanspruch mit Leistungen der FEGLI-Basis-Lebensversicherung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Zahlungstyp des militärischen Solds	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Verzicht auf militärischen Sold	A6- -Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Startdatum für NAF-Dienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum für NAF-Dienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Arbeitszeitplan für NAF-Dienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Komponentencode für NAF-Dienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zitierter Gesetzestext zu Option mit NAF-Service-Gutschriften	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zitierter Gesetzestext zu Option mit NAF-Service-Übertragbarkeit	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Rentenanspruch von FEHB-Krankenversicherungsleistungen	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Änderung von FEHB-Krankenversicherungsleistungen durch OPM	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Übermittlung des OPM-Formulars 1510	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Zertifizierungsschreiben der Behörde für speziellen Dienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für geschätzte Altersrente der Behörde	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Beratung bei Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Startdatum für Dienst ohne Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum für Dienst ohne Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Startdatum für Dienstbezüge ohne Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum für Dienstbezüge ohne Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Startdatum für unregelmäßigen Dienst ohne Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Enddatum für unregelmäßigen Dienst ohne Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Statuscode für Diensteinzahlung ohne Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Verlust der Zugehörigkeit zum Militär aus medizinischen Gründen	A6- -Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für CSRS-Rentenkomponente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Gesamtanzahl geleistete Arbeitsstunden für NAF-Dienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Pensionierungsantragsformat	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für DD214-Einreichung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für die Übermittlung der Dokumentation zur vorherigen Abdeckung für FEHB Krankenversicherungsleistungen	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Anstellung mit doppelter Position	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Name des Pensionierungssystems	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Einbehaltung von Bundeseinkommenssteuer	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Gerichtsbeschluss wegen lebendem ehemaligem Ehepartner für Altersrente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator OPM-Prüfantrag Rentengerichtsbeschluss wegen lebendem ehem. Ehepartner	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für FERS-Rentenanspruchsoption	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Offener Betrag für kumulative Militärdiensteinzahlung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Dienstgradcode für militärischen Ruhestand	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Eingefrorene Anzahl der anrechenbaren Diensttage für CSRS	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Rentenabzugshöhe durch Leistungen der FEGLI-Basis-Lebensversicherung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Antrag auf Pensionsleistungen	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Antragstyp	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code des Zahlungstyps für Service-Gutschrift	A6- -Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Bezahlung des Dienstzeitraums	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Anspruch auf Altersrente durch öffentlichen Dienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Effektives Datum für FERS-Option	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Zustimmung zu Rente mit Leistungen der FEGLI-Basis-Lebensversicherung	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Rente mit Option B für FEGLI-Lebensversicherung Nummer für vollständigen Abzug	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zustimmungscode für Rente mit Option C für FEGLI-Lebensversicherungsleistungen	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Obligatorisches, nicht zu überschreitendes Pensionierungsdatum	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Datum der Berechnung für speziellen Ruhestandsdienst	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Benachrichtigungsdatum für Invalidenrente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für „Anstellung von CSRS ausgeschlossen“	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für „Anstellung von FERS ausgeschlossen“	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für FICA-Anspruch 1	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für FICA-Anspruch 2	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Saldo der eingefrorenen Stunden für Krankheitszeit	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zustimmungscode für Rente mit Option B für FEGLI-Lebensversicherungsleistungen	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Antrag auf Invalidenrente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Hochzeitsdatum	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Vollzugsperson der Ehe	A6- -Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Rentenoptionstyp	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Scheidungsdatum	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Hinterbliebenenrente in Prozent	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Rentenoption gesamt in Prozent	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für bereits erfolgte Einreichung von Pensionierungsantrag	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Militärdiensteinzahlung nach 1956	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Invalidenrente infolge von Kampf-/Kriegseinsatz	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für andere Geburtstage	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Anspruch auf CSRS-Ausgleich	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für militärische Ruhestandsbezüge	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Zertifizierung des Servicecodes	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Einbehaltung der Bundeseinkommenssteuer von Rente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Einbehaltungssatz von Bundeseinkommenssteuer	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Typ des Antrags auf Bundesrente	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Militärzahlung für Dienst in der Reserve	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für ausländische Adresse	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für gleiche Adresse von Mitarbeiter/Ehepartner	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für FERS-/Streitkräfte-Mitarbeiter	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Pensionsberechtigungsrate	A6- -Ve
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Indikator für Pensionsberechtigung	A6- -Ve

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_retirement_Planning_processing	Code für Typ der Diensteinzahlung/-gutschrift	A6--Ve
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	PIP-Erfolgsindikator	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	Ablehnungsdatum für Mitarbeiter-Gehaltserhöhung	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	Nicht zu überschreitendes Datum der Suspendierung	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	Datum der PIP-Mitteilung	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	Datum der Mitteilung über vorgeschlagene Maßnahme	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	Datum der Entscheidungsmitteilung	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	Datum der Mitteilung über Recht auf Einspruch	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	PIP-Startdatum	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	PIP-Enddatum	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	PIP-Verlängerungsdatum	A7-Mit
sn_fedtables_emp_acountability_conduct_Performance	PIP-Abschlussdatum	A7-Mit
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Basis der EEO-Beschwerde gemäß Code für mutmaßliche Diskriminierung	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Indikator – Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Indikator für abgewiesene EEO-Beschwerde	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Indikator für zurückgenommene EEO-Beschwerde	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	EEO-Beschwerden in Geschäftsjahrnummer	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Beschwerdeführer für EEO-Beschwerde in Geschäftsjahrnummer	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	EEO-Beschwerdefallnummer	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Datum der Abweisung der EEO-Beschwerde	A7-Dri

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Datum der Rücknahme der EEO-Beschwerde	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Startdatum der Untersuchung für EEO-Beschwerde	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Enddatum der Untersuchung für EEO-Beschwerde	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Startdatum der finalen Maßnahme für EEO-Beschwerde	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Enddatum der finalen Maßnahme für EEO-Beschwerde	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Untersuchungsstartdatum – Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Untersuchungsenddatum – Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Startdatum der finalen Maßnahme – Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Enddatum der finalen Maßnahme – Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Untersuchungsstartdatum – Keine Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Untersuchungsenddatum – Keine Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Startdatum der finalen Maßnahme – Keine Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Enddaten der finalen Maßnahme – Keine Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Ergebnis der EEO-Beschwerde nach Problemtypcode	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Problem bei EEO-Beschwerde gemäß Code für mutmaßliche Diskriminierung	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Ergebnisnummer – Keine Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Ergebnisnummer – Anhörung für EEO-Beschwerde angefordert	A7-Dri
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Ergebnis der EEO-Beschwerde nach Basistypcode	A7-Dri

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der mit Federal installierten Tabellen und Details (Fortsetzung)

Tabelle	Geschäftlicher Name	HC
sn_fedtables_admin_grievances_third_Party_proceedings	Statuscode für EEO-Beschwerde	A7- Dri
sn_fedtables_Labor_Relations	Name der Arbeitsorganisation	A8- Arb
sn_fedtables_Labor_Relations	Code für Grund der Kündigung von Beiträgen zur Arbeitsorganisation	A8- Arb
sn_fedtables_Labor_Relations	Gültigkeitsdatum der Kündigung von Beiträgen zur Arbeitsorganisation	A8- Arb
sn_fedtables_Labor_Relations	Nummer oder Name von Ortsgruppe/ Zweig/Loge der Arbeitsorganisation	A8- Arb
sn_fedtables_Labor_Relations	Statuscode für Tarifvertragseinheit	A8- Arb
sn_fedtables_emp_Record Keeping	Code für OPF-Speicherort	A9- Mit
sn_fedtables_emp_Record Keeping	Datum der Übermittlung des OPF an NPRC	A9- Mit
sn_fedtables_reference_Data	Referenzdaten	Ein Dor

Learning Core

Mit der Anwendung ServiceNow Learning Core können Sie durch Integration mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien wie Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal und Saba ein Lerninhalts-Repository erstellen. Damit können Sie Lernkataloge konfigurieren, die Kurselemente aus externen Lernsystemen und internen Lernsystemen enthalten.

Learning Core stellt den Basissatz der Tabellen, Inhalte, Lernbasen, Rollen und Zugriffskonfigurationen bereit, die in der Anwendung Learning Posts und anderen Coaching-Anwendungen verwendet werden. Learning Core kann nur als ein abhängiges Plugin aktiviert werden.

Standardmäßig lässt sich Learning Core in die Lernsysteme Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba integrieren. Aktivieren Sie nur das Lernsystem, das Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen  Erfahren Sie, wie Learning Core funktioniert.	Konfigurieren  Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Integrieren  Integration mit Lernmanagementsystemen von Drittparteien.
Verwenden  Erstellen, kuratieren und verwalten Sie Lerninhalte.	Analytics- und Reporting-Lösungen  Konsolidieren Sie Berichte in allen Repositorys, Kurskatalogen und Lernaufgaben.	Referenz  Weitere Informationen zu anderen mit Learning Core installierten Komponenten.

Learning Core erkunden

Die ServiceNow® Learning Core Mit der Anwendung können Sie ein Repository für Lerninhalte erstellen, indem Sie mit Lernmanagementsystemen von Drittanbietern integrieren, z. B. Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, SummeUnd SabaLernsysteme. Damit können Sie Lernkataloge konfigurieren, die Kurselemente aus externen Lernsystemen und internen Lernsystemen enthalten.

Learning Core stellt den Basissatz der Tabellen, Inhalte, Lernbasen, Rollen und Zugriffskonfigurationen bereit, die in der Anwendung Lernen-Posts und anderen Coaching-Anwendungen verwendet werden. Learning Core kann nur als ein abhängiges Plugin aktiviert werden.

Standardmäßig ist Learning Core in die Lernsysteme Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba integriert. Aktivieren Sie nur das Lernsystem, das Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren.

Schlüsselfunktionen

Aktivierung von Predictive Intelligence-Workbench Zeigt Benutzern in empfohlene Lernkurse an Mitarbeiter-Center.

Homepage von Learning Core

Die Startseite von Learning Core bietet eine konsolidierte Ansicht der Lernkataloge und Lern-Management-Systeme, die in der Anwendung Learning Core konfiguriert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernkataloge

Klicken Sie auf eine Kachel, um die vollständigen Details eines bestimmten Katalogs anzuzeigen, z. B. darin enthaltene Kurselemente, Manager, die den Katalog anzeigen können, sowie Benutzer, denen der Katalog zugewiesen ist.

Lernquellen

Klicken Sie auf einen Quelllink, um den Quelldatensatz des Lernsystems in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen zu öffnen.

Kataloge

Mithilfe von Katalogen können Sie die Zugriffssteuerung verbessern.

Es gibt 2 Ebenen der Zugriffssteuerung:

- Katalogebene
- Kursebene

Mit den **zugehörigen Listen** für den **Katalog** können Sie Benutzer definieren, die Kurse und Kataloge lesen bzw. nicht lesen sowie dazu beitragen bzw. nicht beitragen können.

Sammlungen

Sammlungen sind Gruppierungen von Kursen, die in ServiceNow orchestriert werden.

Learning Core konfigurieren

Sie können Learning Core mit einem Lern-Management-System einrichten und konfigurieren, um ein Repository für Lerninhalte zu erstellen.

Administrationsaufgaben in Learning Core

Schließen Sie die administrativen Aufgaben in Learning Core mit der Rolle „Learning-Administrator“ [learning_admin] ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: learning_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie Quelldatensätze für mit Learning Core integrierten Lern-Management-Systeme.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lernquellen für ein Lernsystem erstellen.

   Wichtig: Sobald Sie die Anwendung Learning Core eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba automatisch im Quellmodul in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices, die beim Abrufen von Lernkursen aus Cornerstone on Demand, Pluralsight, Udemy helfen , Summe , Und Saba-Anwendungen in Ihrem ServiceNow Instanz.

2. Konfigurieren Sie Eigenschaften für verschiedene Einstellungen, die in Learning Core verwendet werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Learning Core konfigurieren.
3. Zeigen Sie den konsolidierten Bericht zu Kursen in jeder Quelle, die Anzahl der mit jeder Quelle verknüpften Kataloge und den Status der Lernaufgaben nach Quelle an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Lösungen für Learning Core.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernquellen für ein Lernsystem erstellen

Erstellen Sie eine Lernquelle für das Lernsystem der Drittpartei, das Sie mit Ihrer ServiceNow-Instanz integrieren möchten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: learning_admin
- Learning Core ist standardmäßig in die Lernsysteme Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba integriert. Aktivieren Sie nur das Lernsystem, das Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Integrationsservice“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.
Importsatztabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Applikation	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfigurationseinstellung, mit der ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eigenschaften für Learning Core konfigurieren

Konfigurieren Sie Eigenschaften für verschiedene Einstellungen, die in Learning Core verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie den Namen des Portals, das geöffnet werden muss, wenn in einer E-Mail auf die Lernaufgabe geklickt wird.
3. Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften**, und legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest:

Learning Core - Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. ○ **Typ:** Ganzzahl ○ **Standardwert:** 16384 ○ **Empfohlener Wert:**1638400 **Hinweis:** Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen. Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. ○ **Typ:** Ganzzahl ○ **Standardwert:** 16384 ○ **Empfohlener Wert:**1638400 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.

Hinweis: Diese Eigenschaften legen eine Wortgrenze für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. Der API-Aufruf schlägt fehl, wenn die Wortgrenze den Grenzwert von **1638400** überschreitet.

Lernsystem konfigurieren

Konfigurieren Sie das Lernsystem so, dass der Zeitplan-Flow Lerninhalte aus dem Drittparteisystem in eine ServiceNow-Instanz abruft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**an.
2. Wählen Sie die erforderliche Lernquelle aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf true.

Lernsystemkonfiguration

Feld	Beschreibung
Lernquelle	Datensatz des Lern-Management-Systems in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Quelle zur Verwendung verfügbar ist.
Learning system (Lernsystem)	Externes Lern-Management-System, dem der Datensatz zugeordnet ist.
Reassign completed course (Abgeschlossenen Kurs neu zuweisen)	Option zum erneuten Zuweisen des abgeschlossenen Kurses.
Support assign course (Kurszuweisung unterstützen)	Option, die angibt, ob ein bestimmtes externes System eine Kurszuweisungs-API zulässt.
Sync course activity days (Tage der Kursaktivität synchronisieren)	Option zur Angabe der Anzahl von Tagen, die für die Synchronisierung des Kursfortschritts zwischen dem externen Lern-Management-System und einer ServiceNow-Anwendung berücksichtigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Logo	Option zum Einfügen eines Logos der Quelle.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernsystemen von Drittparteien, um Lerninhalte in einem einzigen Repository zusammenzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: learning_admin

Durch die Aktivierung des Plugins „Learning Core“ (sn_lc) werden automatisch die folgenden Plugins aktiviert:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen

Die folgenden Plugins sind standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen sie installieren, um sie mit Learning Core zu verwenden.

Prozedur

1. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit dem Drittpartei-Lernquellenkonto, das Sie verwenden möchten.

Zur Integration mit dieser Drittparteien-Lernquelle	Vorgehensweise
Pluralsight Skills-Konto	Verwenden Sie einen API-Schlüssel, um die ServiceNow-Anforderungen zu authentifizieren. Befolgen Sie die Schritte unter Pluralsight-Spoke einrichten, um die Integration durchzuführen.
Anwendung Cornerstone OnDemand	Registrieren Sie eine OAuth-Anwendung in Cornerstone OnDemand, und authentifizieren Sie Anforderungen der ServiceNow-Instanz. Befolgen Sie die Schritte unter Cornerstone-Spoke einrichten, um die Integration durchzuführen.
Udemy-Anwendung	Integrieren Sie Ihre Anwendung Udemy mit Ihrer ServiceNow-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Udemy-Spoke ein **Hinweis:** Felder wie Logos und Kurszuweisungen müssen Sie in der Tabelle „Lernsystemkonfiguration“ manuell konfigurieren.
Anwendung Sumtotal	Integrieren Sie die Anwendung Summe mit Ihrer ServiceNow-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die SumTotal-Spoke ein .
Anwendung Saba	Integrieren Sie die Anwendung Saba mit Ihrer ServiceNow-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Saba-Spoke ein .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zur Integration mit dieser Drittparteien-Lernquelle	Vorgehensweise
Workday Lernen	Integrieren Sie die Anwendung Workday Learning mit Ihrer ServiceNow-Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Workday-Spoke ein .
SuccessFactors Lernen	Integrieren Sie Ihr SuccessFactors Lernanwendung mit ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die SuccessFactors Learning-Spoke ein .

Die aus Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie die Eigenschaften `com.glide.transform.json.max-partial-length` und `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` konfigurieren. Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Eigenschaften für Learning Core konfigurieren .

2. Aktivieren Sie den erforderlichen Zeitplan-Flow, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core-Flows aktivieren.
3. Konfigurieren Sie das Lernsystem, mit dem Sie Ihre ServiceNow-Instanz integrieren möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lernsystem konfigurieren.

   Hinweis: Sobald Sie Learning Core eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight und Udemy im Quellmodul in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices. Weitere Informationen finden Sie unter Quellen für Learning Core.

4. Aktualisieren Sie sämtliche Inhalte der Drittpartei, oder synchronisieren Sie nur neue und aktualisierte Serviceinhalte in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   - Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, setzen Sie die Eigenschaft `full_pull` auf **true**.

     Hinweis: Wenn der Zeitplan-Flow zum ersten Mal ausgeführt wird, handelt es sich immer um einen vollständigen Abruf, unabhängig vom in der Eigenschaft festgelegten Wert.

   - Um nur neue und aktualisierte Serviceinhalte zu synchronisieren, setzen Sie die Eigenschaft `full_pull` auf **false**.

   a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

   b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**, um die Daten manuell zu synchronisieren.
   Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

Beim Synchronisieren neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der folgenden Tabelle beschrieben gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Drittanbieter von Inhalten und entsprechende Services

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Cornerstone	○ Benutzer ○ Kurse ○ Benutzeraktivität ○ Kurszuweisungsservice
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz
Summe	○ Anwender ○ Kurse ○ Benutzeraktivität ○ Kurse in Sumtotal zuweisen
Saba	○ Kurszuweisungsservice ○ Kurse aus Saba abrufen ○ Saba-Benutzer synchronisieren ○ Saba-Benutzerkursaktivität abrufen
Workday Learning	○ Anwender ○ Kurse ○ Benutzeraktivität ○ Kurs in Workday Learning zuweisen
SuccessFactors Lern-Spoke	○ Lerninformationen abrufen ○ Anwenderdaten ○ Kursdaten ○ Synchronisieren Sie die Anwenderaktivität

Nächste Maßnahme

Zur Integration von Learning Core mit einem neuen Drittpartei-Lernsystem folgen Sie den Anweisungen in Lernquellen für ein Lernsystem erstellen.

Quellen für Learning Core

Sobald Sie die Anwendung Learning Core eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba automatisch im Quellmodul in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Diese Quelldatensätze in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz: Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz der für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Cornerstone OnDemand abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle aktiven Benutzer und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. Ist dies auf **false** eingestellt, werden nur geänderte Benutzer, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **url_prefix**: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services, die mit Cornerstone OnDemand interagieren, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Kurszuweisungsservice**: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Cornerstone Ondemand zu. • **Benutzer synchronisieren**: Ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zu. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld „user_id“ oder „user_name“ für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, überschreiben Sie die **Methode getCornerstoneUser** im Skript sn_lc.UserMappingUtil. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus Cornerstone OnDemand in die ServiceNow-Anwendung ab. • **Benutzeraktivität**: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Cornerstone OnDemand in die ServiceNow-Anwendung ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz: Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Pluralsight abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, wird der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse von Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services, die mit Pluralsight interagieren, um Lernkurse in die ServiceNow-Anwendung abzurufen. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Anwendung ab. • **Kursfortschritt**: Ruft den Fortschritt bezüglich der Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Anwendung ab.

Integrationsquelldatensatz: Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz der für Udemy vordefinierten Eigenschaften. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden nur die aktualisierten Lernkurse und der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz: Udemy (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services, die mit Udemy interagieren, um Lernkurse in die ServiceNow-Anwendung abzurufen. • Pull Courses (Kurse abrufen): Ruft Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung ab. • Pull user activity (Benutzeraktivität abrufen): Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung ab.

Integrationsquelldatensatz Summe

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Summe
Eigenschaften	Satz der für die Anwendung Summe vordefinierten Eigenschaften. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden nur die aktualisierten Lernkurse und der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. • **url_prefix**: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus Summe abzurufen.
Integrationsservices	Services interagieren mit der Anwendung Summe, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Assign course in Sumtotal** (Kurs in Sumtotal zuweisen): Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Summe zu. • **Pull Courses** (Kurse abrufen): Ruft Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz Summe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Benutzer synchronisieren**: Ordnet Benutzer im Sumtotal-System anhand ihrer Benutzer-IDs Benutzern im ServiceNow-System zu. • **Benutzeraktivität**: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung ab.

Integrationsquelldatensatz: Saba

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Saba
Eigenschaften	Satz der für die Anwendung Saba vordefinierten Eigenschaften. • **full_pull**: Ist diese Option auf **true** gesetzt, werden alle Lernkurse aus Saba in die Anwendung ServiceNow abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden nur die aktualisierten Benutzer, Lernkurse und der Fortschritt der Lernkurse aus dem Saba-System in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. • page_size: Anzahl der Datensätze, die pro Seite abgerufen werden.
Integrationsservices	Services, die mit Saba interagieren, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Kurszuweisungsservice**: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Saba zu. • **Pull Courses from Saba** (Kurse aus Saba abrufen): Ruft Lernkurse aus Saba in die ServiceNow-Anwendung ab. • **Sync Saba Users**(Saba-Benutzer synchronisieren): Ordnet Benutzer im Saba-System Benutzern in der ServiceNow-Anwendung basierend auf E-Mail-IDs zu. • **Pull Saba User Course Activity**(Saba-Benutzerkursaktivität abrufen): Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Saba in die ServiceNow-Anwendung ab.

Learning Core-Flows aktivieren

Aktivieren Sie die Flows, die auf Zeitplanbasis ausgeführt werden, um Lernkurselemente aus Cornerstone OnDemand, Udemy, Pluralsight abzurufen , Summe , Und Saba-Anwendungen In ServiceNow Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer** > **Designer**an.
2. Aktivieren Sie im Abschnitt **Flows** die Flows, die Sie benötigen.
   Um Häufigkeit und Zeitpunkt zu ändern, mit der und zu dem Sie den Flow ausführen, klicken Sie auf **Auslöser**.

Flows für Learning Core

Flow	Beschreibung
Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Cornerstone OnDemand in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Cornerstone OnDemand-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Pluralsight in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Pluralsight-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Udemy-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Udemy in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Udemy-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Trigger Sumtotal Learning Sync (Sumtotal-Lernsynchronisierung auslösen)	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Summe in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Summe-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Saba-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus dem Saba-System in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Saba-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.

Kurs- und Kataloginhalte verwalten

Erstellen, kuratieren und verwalten Sie Lerninhalte in Learning Core.

Kurskatalog erstellen

Erstellen Sie einen Kurskatalog, um Kurse unter einer Kategorie zu verwalten und die Zugriffssteuerung zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Kurskatalog**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Kurskatalog“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Kurse erstellen, um sie einem Kurskatalog hinzuzufügen

Benutzerzugriff auf Kurskatalog festlegen

Kurse erstellen, um sie einem Kurskatalog hinzuzufügen

Nachdem Sie einen Kurskatalog erstellt haben, erstellen Sie neue Kurselemente, um sie dem Kurskatalog hinzuzufügen, und kategorisieren Sie sie entsprechend.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Weitere Informationen zum Erstellen eines Kurskatalogs finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Kurskatalog**an.
2. Öffnen Sie den Kurskatalog, dem Sie Kurse hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Lernkurselemente** auf **Neu**.
4. Wählen Sie die Art des zu erstellenden Kurselements aus:
   - Informationen zum Erstellen interner Lerninhalte finden Sie unter Interne Lerninhalte erstellen.
   - Informationen zum Erstellen von Inhaltssammlungen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Benutzerzugriff auf Kurskatalog festlegen

Legen Sie nach dem Erstellen eines Kurskatalogs die Benutzerzugriffskriterien auf Kurskatalogebene fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Erstellen Sie einen Kurskatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Kurskatalog**an.
2. Öffnen Sie den Kurskatalog, für den Sie den Benutzerzugriff festlegen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann lesen“ auf **Bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann nicht lesen“ auf **Bearbeiten**.
6. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keinen Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.

   Hinweis: Wenn ein Benutzer in beiden zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer erhält keinen Lesezugriff auf diesen Kurskatalog.

7. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann mitwirken“ auf **Bearbeiten**.
8. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Beiträge zum Kurskatalog leisten können.
9. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann nicht mitwirken“ auf **Bearbeiten**.
10. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keine Beiträge zum Kurskatalog leisten können.

Inhaltssammlung erstellen

Erstellen Sie in Learning Core eine Inhaltssammlung, um Lerninhalte wie interne und externe Kurse dynamisch zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Jede Sammlung muss Teil eines Kurskatalogs sein. Erstellen Sie einen Kurskatalog, bevor Sie eine Sammlung erstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sammlung“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Formular „Sammlung“

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Lernkursabschnitte hinzufügen

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Nachdem Sie eine Sammlung erstellt haben, fügen Sie Kurselemente als innerhalb von ServiceNow® orchestrierte Gruppierungen von Kursen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Erstellen Sie eine Inhaltssammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Wählen Sie die Sammlung aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Course Collection Items“ (Kurssammlungselemente) auf **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Kurssammlungselemente

Feld	Beschreibung
Sammlung	Zugehörige Kurssammlung.
Kurs	Kurselement, das der ausgewählten Sammlung hinzugefügt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolgenwert, der den Beginn eines neuen Abschnitts definiert. Alle Lernkurse, deren Reihenfolgewert größer als dieser Wert ist, werden in diesem Abschnitt angezeigt.
Obligatorisch	Gibt an, ob das Kurselement der Sammlung hinzugefügt werden muss.

Benutzerzugriff auf Kurse innerhalb von Sammlungen definieren

Definieren Sie den Benutzerzugriff auf die Sammlung, um festzulegen, wer Lesezugriff darauf hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Öffnen Sie die Sammlung, für die Sie Benutzerzugriff festlegen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann lesen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann nicht lesen“ auf **Bearbeiten**.
6. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keinen Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.

> **Hinweis:** Wenn ein Benutzer in beiden zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer erhält keinen Lesezugriff auf diesen Kurskatalog.

Lernkursabschnitte hinzufügen

Fügen Sie Sammlungen Lernkursabschnitte hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**an.
2. Öffnen Sie die Sammlung, der Sie Lernkursabschnitte hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Learning Course Sections“ (Lernkursabschnitte) auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Lernkursabschnitte

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lernkursabschnitts.
Kurselement	Zugehöriges Kurselement.
Reihenfolge	Reihenfolgewert für das Lernkurselement innerhalb der Sammlung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Lernkurselements.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Interne Lerninhalte erstellen

Erstellen Sie interne Lernkurse, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lerninhalte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Lernen Internes Inhaltsformular.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie Kompetenzen mit Lerninhalten.

Zugehörige Informationen

Lernen Internes Inhaltsformular

Externe Lerninhalte anzeigen

Zeigen Sie in der ServiceNow-Anwendung Details aller Kurselemente an, die aus externen Quellen abgerufen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sb_lc.learning_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**an.
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Externe Lerninhalte“.

Lernbibliotheken erstellen

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, die Lerninhalte aus internen und externen Inhalts-Repositorys enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliotheken**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernbibliothek“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Formular „Lernbibliothek“

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Zum Hinzufügen von Kurselementen zum Katalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**an.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Inhalt“ auf **Hinzufügen**.
4. Wählen Sie im Fenster „Inhalt auswählen“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

Sie können Lernbibliotheken geeignete Benutzer hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**an.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Applicable Users“ (Geeignete Benutzer) auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Fenster „Mitglieder bearbeiten“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Aufgaben** > **Lernaufgaben**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernaufgabe“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

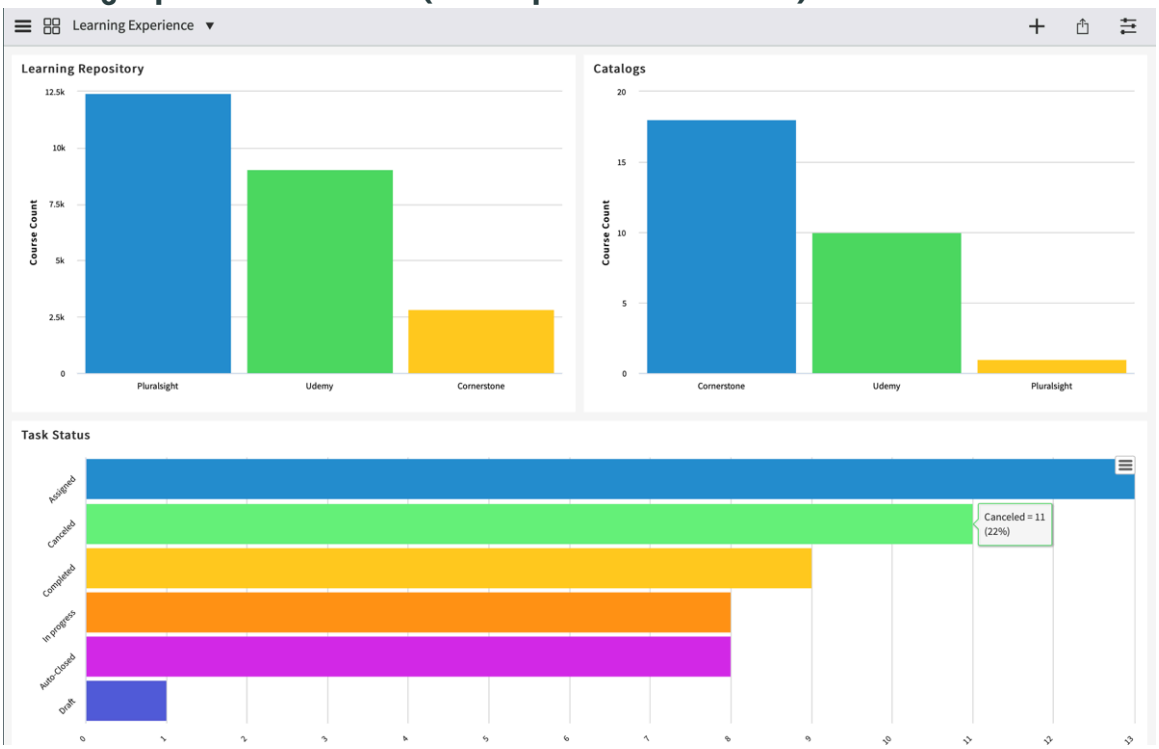
Formular „Lernaufgabe“

Reporting-Lösungen für Learning Core

Das Learning Experience Dashboard (Lern-Experience-Dashboard) bietet einen konsolidierten Bericht über Kurse in jedem Repository, Kataloge mit Kursen und den Status der Lernaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Learning Experience Dashboard (Lern-Experience-Dashboard)



Widget „Learning Repository“ (Lern-Repository)

Zeigt die Anzahl der Kurse an, die jeder Quelle zugeordnet sind. Die Quelle gibt das Lern-Management-System einer Drittpartei an, das in die ServiceNow-Anwendung integriert wurde.

Kataloge

Zeigt die Anzahl der Kataloge an, die jeder Quelle zugeordnet sind. Gibt an, wie viele Kurse einer bestimmten Quelle (Lern-Management-System einer Drittpartei) den Katalogen hinzugefügt wurden.

Aufgabenstatus

Zeigt den Status aller Lernaufgaben in jeder Quelle an.

Learning Core – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Learning Core.

Mit Learning Core installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Learning Core“ [sn_lc] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Lernkurskatalogen,	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Rollen und Konfigurieren der Lernquelle.	
Lernkurskatalog-Administrator [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Verfügt über Administratorrechte zum Verwalten von Lernkurskatalogen.	[sn_lc.Learning_course_catalog_admin]
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	[sn_lc.task_creator]
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.
Lernen-Anwenderkursaktivität [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Sammlung [sn_lc_Collection]	Speichert Details der Sammlungen interner und externer Lerninhalte.
Lernkurskatalog [sn_lc_course_catalog]	Speichert Details der Kurskataloge, die Kurse in einer Kategorie verwalten und die Zugriffssteuerung steuern
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel und Videos, die in ServiceNow erstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen wurde, und das Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen werden muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Quellen (Lern-Management-Systeme von Drittparteien).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kurskatalog“

Verwenden Sie das Formular „Kurskatalog“, um einen neuen Lernkurskatalog zu erstellen.

Formular „Kurskatalog“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Katalog zur Verwendung verfügbar ist.
Besitzer	Besitzer des Kurskatalogs.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.
Flow zum Veröffentlichen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Veröffentlichen** für die sofortige Veröffentlichung von Kurskatalogen.
Flow zum Stilllegen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Stilllegen** für die sofortige Stilllegung von Kurskatalogen.
Management	
Administratoren	Geeignete Administratorrolle für den Kurskatalog.
Inhaltseigenschaften	
Verlängerungsdauer (Tage)	Anzahl der Tage, bis zu denen ein Kurs im Katalog verlängert werden kann.
Dauer der ausstehenden Stilllegung (Tage)	Anzahl der Tage, die für die Stilllegung des Kurses verbleiben.

Formular „Lernbibliothek“

Verwenden Sie das Formular „Lernbibliothek“, um eine Lernbibliothek zu erstellen.

Formular „Lernbibliothek“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Katalog zur Verwendung verfügbar ist.
Applicable to groups (Auf Gruppen anwendbar)	Option zum Aktivieren der Zuweisung von Kursen zu Gruppen. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für die Anwendung WFO/Coaching.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.
Restrict Type (Typ beschränken)	Mitarbeiter, für die der Katalog verfügbar ist.
Manager Access Restrict To (Managerzugriff beschränken auf)	Mitarbeiter, für die der Katalog sichtbar ist, oder Mitarbeiter, die die Elemente im Katalog kuratieren können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Restrict Type** (Typ beschränken) die Option **Benutzerkriterien** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Lernaufgabe“

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

Formular „Lernaufgabe“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutiger Bezeichner der Lernaufgabe.
Zugewiesen an	Benutzer, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Name der Lernbibliothek, die über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Kurselement	Name des Kurses, der über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Optional	Option, die diese Lernaufgabe nicht obligatorisch macht.
Status	Aktueller Status der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem der Beauftragte die Lernaufgabe abschließen muss.
Geöffnet von	Name des Benutzers, der die Lernaufgabe erstellt hat.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Details der Lernaufgabe.

Lebenszyklusphasen einer Inhaltssammlung in Learning Core

Der Statusübergang einer Sammlung führt Sie durch die Phasen ihres Lebenszyklus.

Lebenszyklusphasen von Sammlungen

Status der Lebenszyklusphase	Beschreibung
Entwurf	Standardwert für eine neue Sammlung.
Wird überprüft	Sammlung, deren Überprüfung aussteht.
Geplant für Veröffentlichung	Sammlung, deren Veröffentlichung geplant ist.
Veröffentlicht	Sammlung, die veröffentlicht ist.
Ausstehende Stilllegung	Sammlung, deren Stilllegung ansteht.
Deaktiviert	Sammlung, die stillgelegt ist.

Lernen Internes Inhaltsformular

Verwenden Sie Lernen Internes Inhaltsformular zum Erstellen eines internen Inhalts Lernen Kurse, damit Mitarbeiter neue Inhalte lernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Lernen Formular „interner Inhalt“

Feld	Beschreibung
Interne Quelle	Typ von Lernen Inhalt, der erstellt wird. • **Wissensartikel** • **URL**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernen Formular „interner Inhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Freiform** • **Quiz**
Wissensartikel	Wissen artikel, der in aufgenommen werden soll Lernen Inhalt. Dies Feld ist nur verfügbar, wenn **Wissensartikel** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL-Domäne	Link, der in intern aufgenommen werden soll Lernen Inhalt. • **YouTube** • **Vimeo** • **Sonstige** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL	URL für die ausgewählte Domäne. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
Titel	Titel des Lernen Inhalt.
Kurskatalog	Kurskatalog, der dem internen zugeordnet ist Lernen Kurs.
Ebene	Grad der Komplexität von Lernen Inhalt.
Status	Aktueller Status des internen Lernen Kurs.
Autor	Name des Anwenders, der den erstellt hat Lernen Inhalt.
Tage bis zum Ablauf	Anzahl der Tage, bis die Gültigkeit des Inhalts abläuft.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Inhalte genutzt werden können.
Geschätzte Dauer	Gesamtdauer der Kursinhalte in Tagen und Stunden. Beispiel: Für ein Video ist dies die Dauer des Videos. Bei einem Wissen sartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Bild	Bild, das dem internen zugeordnet ist Lernen Kurs.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des internen Inhalts.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des internen Inhalts.
Ziel	Endziel des zu erstellenden internen Inhalts.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Bestimmt, ob der Kurs von der Zielgruppe erkannt werden kann. Wenn ein Kurs nicht erkennbar ist, kann er nicht zugewiesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernen Formular „interner Inhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	werden und wird nicht in den Suchergebnissen im Portal angezeigt.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Bewertung des Inhalts.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum des internen Inhalts.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum, an dem der interne Inhalt zur Veröffentlichung fällig ist.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der interne Inhalt gültig ist.

Formular „Externe Lerninhalte“

Beschreibung der Feldwerte im Formular „externer Lerninhalt“.

Formular „Externe Lerninhalte“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Inhalts, der aus dem Lernsystem einer Drittpartei abgerufen wird.
Beschreibung	Beschreibung des Kurselements, das aus dem externen Lernsystem abgerufen wird.
URL	URL zum Öffnen des Kurselements im externen System.
Typ	Typ des Services (Veröffentlichen bei Bedarf oder geplanter Abruf), der mit einem externen Lernsystem interagiert.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Kurselements.
Externe Quelle	Name des externen Lernsystems, aus dem das Kurselement abgerufen wurde.
Zuordnungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für das Kurselement, der aus dem externen System generiert wird.
Aktiv	Option, die angibt, dass das Kurselement aktiv ist und verwendet werden kann.
Mobile deeplink (Mobiler Deeplink)	Deeplink, der aus einem externen System generiert wird. Ein Deeplink ermöglicht die Navigation zu einem Kurs aus der nativen Anwendung.
Geschätzte Dauer	Gesamtzeit, die zum Abschließen des Kurselements benötigt wird.

Formular „Sammlung“

Erstellen Sie in Learning Core im Formular „Sammlung“ eine Inhaltssammlung, um Lerninhalte wie interne und externe Kurse dynamisch zu gruppieren.

Formular „Sammlung“

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Sammlung
Kurskatalog	Kurskatalog, der der Sammlung zugeordnet ist.
Ebene	Der Schwierigkeitsgrad des Inhalts in der Sammlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Sammlung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Anfänger** • **Zwischen** • **Erweitert**
Kurstyp	Der Typ des Inhalts in der Sammlung. • **Sammlung** • **Pfad**
Status	Aktueller Status der Sammlung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sammlung. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, können Anwender auf die Sammlung zugreifen.
Bild	Bild, das der Sammlung zugeordnet ist.
Geschätzte Dauer	Geschätzte Dauer der Sammlung in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Sammlung.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Sammlung
Freigabe	Genehmigungsstatus der Sammlung.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Sichtbarkeit der Sammlung. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Sammlung nicht in Suchergebnissen im Lernportal angezeigt. Jede Sammlung ist standardmäßig erkennbar.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Durchschnittliche Bewertung des Inhalts in der Sammlung.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Geplantes Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Gültig bis	Stilllegungsdatum der Sammlung.

Personaloptimierung für HR Übersicht

Personaloptimierung für HR Vereinfacht die tägliche Routine von HR-Mitarbeitermanagern, um leistungsstarke Teams zu entwickeln, indem Zeitpläne und Arbeitszuweisungen optimiert werden, auf Ad-hoc-Änderungen in Echtzeit reagiert, Urlaubsanträge verwaltet und die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen bereitgestellt werden, die sie für den Erfolg benötigen – alles in einem Arbeitsbereich.

Personaloptimierung für HR

Mit Personaloptimierung für HR können Sie die Produktivität Ihres Personals von einer zentralen Anwendung aus verwalten und aufrechterhalten. Diese Anwendung ermöglicht es Ihnen, effizient Arbeit an Ihr Team weiterzuleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams zu verwalten und seine Leistung zu überwachen.

Die Anwendung ist in konfigurierbaren Arbeitsbereichen verfügbar. Administratoren können den Arbeitsbereich mithilfe der Anwendungsfähigkeiten konfigurieren und anpassen, um die Serviceziele effizient abzuschließen.

Personaloptimierung für HR Mit WFO können Sie diese Aufgaben ausführen:

- Verschaffen Sie sich für jeden Kanal Echtzeiteinblicke in Arbeitselemente, Eskalationen und KPIs, damit Sie für eine optimale Leistung verwalten können.
- Verwalten Sie normale Arbeitsschichten und Rufbereitschaftsschichten über eine zentrale Experience. Verfolgen Sie Schichtabdeckung, Tauschvorgänge und Urlaubsanträge.
- Prognostizieren Sie den Bedarf von Service Desk-Mitarbeitern mit präziser Modellierung von Bedarfsszenarien, um die Auswirkungen auf die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zu analysieren und die Prognose bei Bedarfsspitzen auf das richtige Personal zu aktualisieren.
- Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter mit den Kompetenzen, die sie benötigen, um mit internen und externen Lernmanagement-Plattformen erfolgreich zu sein.

Personaloptimierung für HR Wichtige Funktionen

Coaching und Schulung von Mitarbeitern automatisieren

Bewerten Sie die Leistung Ihres Teams, und legen Sie Coaching-Pläne fest, um seine Kompetenzen zu verbessern.

Integrierte Anwendungsdaten

Sorgen Sie für eine effektive Personaloptimierung, indem Sie Zeitpläne, Schichten und Warteschlangen für Ihre Teams verwalten. Sie können Kompetenzen bewerten, die Empfehlung geeigneter Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Kompetenzen automatisieren und Mitarbeitern Mentoring anbieten.

Zeitplanung

Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Sie können Schichtpläne und Zeitpläne erstellen, Service Desk-Mitarbeiter Schichten zuweisen und die Zeitpläne veröffentlichen. Verwalten Sie die Genehmigungen von Teams, tauschen Sie die Schichten von Service Desk-Mitarbeitern aus, und prognostizieren Sie Szenarien für die Personalbesetzung von Service Desk-Mitarbeitern.

Teamleistung

Sie können jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen im Team zu analysieren. Von einem zentralen Standort aus können Sie Detailinformationen zu den Metriken für eine Gruppe, einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Incident innerhalb dieses Teams anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie Manager verwenden Personaloptimierung für HR.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Planen, coachen und Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter.
Referenz		
		
Erfahren Sie mehr über die mit installierten Komponenten und Rollen Personaloptimierung für HR.		

Personaloptimierung für HR erkunden

Verwenden Sie Personaloptimierung für HR zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams.

Verwalten und überwachen Sie die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie die Arbeitszeiten Ihrer Teams effizient, um mithilfe der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Personalabdeckung zu erzielen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Manager können Sie den Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen in Ihrer Organisation zur Lösung von Problemen überwachen. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, identifizieren Sie Bereiche, in denen Kompetenzen verbessert werden müssen, und bieten Sie Schulungen zur Erweiterung der Kompetenzen an. Verfolgen Sie von einer zentralen Stelle aus die Leistung Ihrer Teams, und verwalten Sie die Zeitpläne aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren persönlichen Zeitplan verwalten, auf den Zeitplan Ihrer Peers zugreifen und Auszeiten oder Schichtwechsel anfordern.

Manager Workspace-Zielseite

Die Zielseite gibt Ihnen in Echtzeit einen Überblick über die aktuelle Arbeitsauslastung und die Teamleistung. Zeigen Sie die folgenden Metriken mithilfe von erweiterten Punktzahlkarten, Kombinationskarten und Liniendiagrammen mit mehreren Datensätzen an, z. B.:

- KPIs: Heutige Fälle, Fallvolumen dieser Woche nach Status, offene Fälle nach Service, zuletzt aktualisierte offene Fälle nach Alter (Anzahl der Tage)
- Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA-Verstoß: Offener Fall nach Backlog (Liniendiagramm der geschlossenen Fälle), offener Fall nach Alter (Diagramm von 10-15 Tagen, 15-30 Tagen, mehr als 30 Tagen)
- Genehmigungen: Sie können die Liste der Genehmigungen von Auszeiten anzeigen.

Zeitplanung

Sehen Sie im Kalender Ihrer Teams nach, welche Service Desk-Mitarbeiter zum Dienst eingeteilt sind und welche eine Ruhezeit in Anspruch nehmen.

Mit der Zeitplanung können Sie außerdem:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen
- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Ruhezeit- und Schichtwechselanträge genehmigen
- Rufbereitschaftsschichten erstellen sowie primäre und sekundäre Rotationsgruppen zuweisen, um Eskalationsszenarien zu bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für HR.

Zeitplaneinhaltung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu erfahren, welche Mitarbeiter ihre Zeitpläne eingehalten haben, und treffen Sie rechtzeitig Entscheidungen, um die Leistung Ihres Teams zu steigern, indem Sie Zielvorgaben für Termintreue festlegen.

Die Funktion zur Zeitplaneinhaltung ermöglicht zudem:

- Formeln und Eigenschaften zur Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren und optimieren, um sie an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen.
- Zentral auf den Zeitplan all Ihrer Teams zugreifen und Einblicke darin gewinnen, ob Ihr Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verlauf der Anwesenheitszeiten Ihrer Teammitglieder analysieren.
- Geplante Daten und tatsächliche Verlaufsdaten für Ihr Team und einzelne Mitarbeiter miteinander vergleichen

Teams

Überwachen Sie mithilfe von KPI-Gruppen die Leistungstrends Ihrer Teams. Erstellen Sie eine Gruppe von KPIs, wenden Sie diese auf alle Gruppen innerhalb eines Teams an, und nutzen Sie ein zentrales System, um die Teamleistung zu bewerten.

Mit Teams können Sie außerdem:

- Alle Teams identifizieren, die Sie verwalten und in die Sie Einblick haben
- Die KPIs analysieren, die für Ihr Team besonders wichtig sind
- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen
- Auf die Profile der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzeigen
- Detailinformationen für die Kompetenzen der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter anzeigen bzw. Coaching für sie empfehlen

Weitere Informationen finden Sie unter Teams in Personaloptimierung für HR.

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie mit Coaching die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern geleisteten Arbeit. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, und empfehlen Sie diejenigen, die sie zum Lösen von Problemen benötigen. Erkennen Sie anhand der Empfehlungen Coaching-Möglichkeiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen können.

Mithilfe von Coaching können Sie auch:

- Die Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Möglichkeiten nutzen, um Bewertungen zu generieren
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Grundlage ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen
- Manager können Service Desk-Mitarbeitern aus Lern-Management-Systemen (LMS) von Drittanbietern wie Udemy, Pluralsight und Cornerstone OnDemand Kurse zuweisen.

Weitere Informationen finden Sie unter Coaching in Personaloptimierung für HR

Personaloptimierung für HR Zielseite Des Manager Workspace

Die Zielseite von Manager Workspace zeigt Metriken zur laufenden Arbeit und hilft Managern, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Die Personaloptimierung für HR Die Zielseite bietet eine einstufige Ansicht der wichtigsten Metriken und KPIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- KPIs

  Heutige Fälle

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von Service Desk-Mitarbeitern beim ersten Kontakt des Kunden gelöst wurden.

  Fallvolumen dieser Woche nach Status

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die sich seit 30 Tagen im gleichen Status befunden haben.

  P1-Fälle

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von den Kunden nach ihrer Lösung erneut geöffnet wurden.

  Fälle mit SLA-Verstoß

  Zeigt die Anzahl der offenen Fälle an, die vom Kunden oder intern eskaliert werden.

  Nicht zugewiesene Fälle

  Zeigt die Anzahl der nicht zugewiesenen Fälle an.

  Fälle mit gefährdeter SLA

  Zeigt die Anzahl der Fälle mit gefährdeten SLAs an.

Jede Punktzahlkarte zeigt auch ein Diagramm an, auf das Sie klicken können, um die Fälle weiter zu analysieren.

- Arbeitselemente

  Offene Fälle nach Service

  Zeigt die Gesamtzahl der offenen Fälle an. Die Kombinationskarte zeigt auch die Aufgliederung der offenen Fälle gemäß dem aktuellen Status an: **Neu** , **Öffnen** , Und **Warten Auf Informationen** .

  Zuletzt aktualisierte offene Fälle nach Alter (Anzahl der Tage)

  Zeigt das Diagramm der offenen Fälle an, die in den letzten 10-15 Tagen, 15-30 Tagen und mehr als 30 Tagen erstellt wurden.

- Service Desk-Mitarbeiter

  Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA verletzt

  Zeigt die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter im Team und die Aufgliederung der Service Desk-Mitarbeiter gemäß dem aktuellen Status an: **Verfügbar** , **Offline** , **Pause** , Und **Abwesend** .

  Genehmigungen

  Zeigt die Anzahl der Auszeitanträge der Service Desk-Mitarbeiter an, für die die Genehmigung durch den Manager aussteht.

  Schichttauschanforderungen

  Zeigt die Anzahl der Anforderungen der Service Desk-Mitarbeiter zum Tauschen von Schichten an, für die die Genehmigung durch den Manager aussteht.

  Teamleistung

  Zeigt ein Diagramm der offenen Fälle und nicht zugewiesenen Fälle in den letzten 12 Monaten an.

  Fälle neu zugewiesen

  Zeigt die Anzahl der Anforderungen an, die neu zugewiesen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auf die Liniendiagramme klicken, um die Liste der Fälle weiter anzuzeigen.

- Kritische offene Fälle: Zeigt die Liste der offenen kritischen Fälle an, die zuletzt aktualisiert wurden. Klicken Sie Auf **Alle anzeigen** Zum Anzeigen aller kritischen Fälle.

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Zielseite des Manager Workspace, und erfahren Sie auch, wie Sie sie mit konfigurieren können UI Builder Entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Personaloptimierung für HR konfigurieren

Aktivieren Personaloptimierung für HR Und konfigurieren Sie Einstellungen für die Verwendung von Anwendungen „Zeitplanung“, „Teams“ und „Coaching“.

Personaloptimierung für HR aktivieren

Personaloptimierung für HR Die Lösung ist sehr modular und bietet eine breite Palette von Funktionen wie Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen im Manager Workspace. Das Plugin „konfigurierbarer Arbeitsbereich“ (sn_HR_wfo_Workspa) aktiviert alle anderen abhängigen Plugins, um Anwendern den Zugriff auf Anwendungen „Planung“, „Coaching“ und „Teams“ in zu ermöglichen Personaloptimierung für HR.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach dem Plugin anhand seiner nae oder ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden, müssen Sie es möglicherweise über anfordern ServiceNow Personal.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <plugin name>

RCA-Genehmigungen in Personaloptimierung für HR

Nach der Installation oder dem Upgrade auf die neueste Version Personaloptimierung für HR Von ServiceNow Store, Möglicherweise werden Genehmigungsnachrichten für eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des HR Agent Workspace-Skripts zur Genehmigung von WS-Massen-RCAs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zu genehmigen.

> **Hinweis:** Das RCA-Korrekturskript kann die zum Zeitpunkt der Ausführung vorhandenen RCAs genehmigen. Nachdem Sie das RCA-Skript ausgeführt haben (wenn Sie die Dokumentvorlagen aus ServiceNow Store und die Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ und „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ installieren), führen Sie das RCA-Skript erneut aus, um die neuen RCAs zu genehmigen.

Personaloptimierung für HR Domänentrennung

Domänentrennung wird für Personaloptimierung für HR unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Das Ziel von Personaloptimierung für den Kundenservice Vereinfacht die tägliche Routine von HR-Mitarbeitermanagern, um leistungsstarke Teams zu entwickeln, indem Zeitpläne und Arbeitszuweisungen optimiert werden, auf Ad-hoc-Änderungen in Echtzeit reagiert, Auszeitanträge verwaltet und die Kompetenzen bereitgestellt werden, die sie für den Erfolg benötigen – alles in einem Arbeitsbereich.

So funktioniert Domain Separation in Personaloptimierung für HR

Domain Separation wird unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Planung für wird eingerichtet Personaloptimierung für HR

Verwalten Sie Ereignisse im Teamkalender. Erstellen Sie Zeitpläne, Schichtpläne, Ereigniskategorien und Ereignistypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Ereigniskategorien

Fügen Sie Ereigniskategorien hinzu, und erstellen oder aktualisieren Sie Feldkonfigurationen für Ereignisse im Manager-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Tatsächliche Arbeit
- Pause
- Besprechung
- In Bereitschaft
- Rufbereitschaft – Ruhezeit
- Auszeit
- Training
- Arbeit

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Zeitplanung** > **Ereigniskategorien**an.
2. Klicken Sie in der Liste **Ereigniskategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Ereigniskategorie ein.
4. Wenn Sie diese Ereigniskategorie bei der Berechnung der Abdeckung von Service Desk-Mitarbeitern nicht berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Von der Abdeckung ausschließen**.
5. Bearbeiten Sie im Dialogfeld **Ereignisfeldkonfiguration** die folgende Konfiguration, indem Sie die gewünschten Einstellungen vornehmen:

Hinweis: Eigenschaften, die nicht auf einen Ereignistyp angewendet werden, können Sie entfernen.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
 field
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be shown in the custom field
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        },
        "edit": {                   //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
                "fieldLabel": "Select Shift",
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                "field": "name",
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
    }
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Ereignistypen

Erstellen Sie mehrere Ereignisse, und fügen Sie sie dem Teamkalender hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Zeitplanung** > **Ereigniskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Ereigniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Ereignistyp.
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. Besprechung, Pause oder Ruhezeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität.
Farbe	Farbe, mit der dieser Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung

Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung, um die Einhaltung zu berechnen, um die betriebliche Effizienz Ihrer Organisation zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Zeitplaneinhaltung** > **Einstellungen**
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung“

Feld	Beschreibung
Zeitplaneinhaltung aktivieren	Berechnungen und Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Zeitplänen durch Kundenservice-Mitarbeiter.
Schwellenwert für frühen Check-In für geplante Schicht (in Minuten)	Zeit für frühen Check-in festgelegt. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, innerhalb der Mitarbeiter die Arbeitsschicht vor der tatsächlichen Schichtzeit beginnen können. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Wenn beispielsweise die geplante Arbeitsschicht eines Service Desk-Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr ist und sich der Service Desk-Mitarbeiter um 7:00 Uhr einstempelt, ermöglicht die Schwellenzeit Flexibilität, und der Service Desk-Mitarbeiter wird nicht als nicht einhaltender Service Desk-Mitarbeiter betrachtet.
Schwellenwert für die Einhaltung in % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz, der für einen Schwellenwert festgelegt ist, der eingehalten wird. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung.
Unterer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des unteren Schwellenwerts für Flexibilität bei der Konformität festgelegt. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 80 %.
Oberer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des oberen Schwellenwerts für Flexibilität bei der Konformität festgelegt. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 120 %.
Standardmäßige Schwellenwertzeit für die Generierung von	Standardmäßige Schwellenwertzeit zum Generieren eines automatischen Ausstempelereignisses, wenn ein Mitarbeiter sich nicht ausstempelt. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Beispiel: Wenn die geplante

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausstempelereignissen (in Minuten)	Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 17:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System nach Ablauf der Schwellenwertzeit von 60 Minuten automatisch ein Ausstempelereignis.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von Erweiterungspunkten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie die Formeln für die Zeitplaneinhaltung und -Konformität mit geskripteten Erweiterungspunkten, um sie für Ihre Organisation anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie `sn_Shift_Planning.ScheduleAdherenceExtPt` Erweiterungspunkt und erstellen Sie eine Implementierung, um die Formeln zu konfigurieren. Sie können mehrere Implementierungen erstellen. Es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer ausgeführt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**.
5. Ändern Sie die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität in den Methoden `getAdherencePercentage` und `getConformancePercentage`.

```
1  var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
2  ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
3      initialize: function() {
4      },
5
6      getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
7          var adherencePercentage;
8          return adherencePercentage;
9      },
10
11     getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
12         var conformancePercentage;
13         return conformancePercentage;
14     },
15
16     type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
17 };
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln in der Implementierung.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen in Personaloptimierung für HR

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Ruhezeit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, für die Sie verwenden können Personaloptimierung für HR, Navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_shift_planning.EventManager`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Erweiterungspunkte	Beschreibung
`sn_shift_planning.EventManager`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik für die von Ihnen erstellten Ereigniskategorien anzupassen.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Beispielimplementierungen von Erweiterungspunkten finden Sie unter den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Erweiterungsinstanzen

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Schulung	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Ruhezeit	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`
Bereitschaft	`AgentScheduleOnCallEventManager`
Rufbereitschaftszeit	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
Tatsächliche Arbeit	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

Teams in Personaloptimierung für HR einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Als Administrator können Sie sowohl KPIs als auch untergeordnete KPIs konfigurieren. Die untergeordneten KPIs werden angezeigt, wenn Sie für KPIs der obersten Ebene Detailinformationen anzeigen. Zum Beispiel verfügt die KPI „Geschlossene Fälle“ über P1-Fälle und P2-Fälle als untergeordnete KPIs.

Erstellen Sie KPI-Gruppen, um die Leistung zu überwachen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie Ihren KPI-Gruppen Zuweisungsgruppen zuordnen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für HR** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Teams** aus.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen.
2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **KPIs** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

   Hinweis:
   - Sie können eine KPI-Zuweisungsgruppe nur einem einzigen KPI-Typ zuordnen.
   - Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
   - Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Fügen Sie einer KPI-Zuweisungsgruppe Manager hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Anwender einer primären Zuweisungsgruppe zuordnen, indem Sie die Gruppe im auswählen Anwender

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Teamleistung** > **Zusätzliche Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einrichten von Coaching in Personaloptimierung für HR

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Konfigurieren Sie einen Indikator, der auf der Registerkarte Coaching-Übersicht in angezeigt werden soll Personaloptimierung für HR

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den gewünschten Indikator auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching anzuzeigen.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung für HR Von ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für HR aktivieren.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ersetzen Sie den vorhandenen Indikator durch einen beliebigen Performance Analytics-Indikator, der die Aufgliederungen „Zugewiesen an“ und „Zuweisungsgruppe“ enthält, die auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching angezeigt werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Konfigurieren Sie ein Indikatorformular

Feld	Wert
Name	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Applikation	Coaching
Typ	String
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} Wobei <name> der Name des Indikators ist, den Sie in anzeigen möchten Coaching Registerkarte „Übersicht“, und <sys id> ist die Eindeutiger Datensatzbezeichner Beispiel: ○ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ○ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Übersichts-Registerkarte der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für HR.

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für HR einrichten

Erfassen Sie Kompetenzdaten auf Grundlage der Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Fällen eingesetzt haben. Nutzen Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen für die Lösung ähnlicher offener Fälle zu empfehlen. Sie können auch Muster identifizieren, wie Kompetenzen zur Lösung von Fällen verwendet werden, und nicht überwachtes Lernen nutzen, um Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen zu empfehlen.

Vorbereitungen

Richten Sie Kompetenzen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement .

Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .

Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaft „Kompetenzvorhersage“.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus (zum Beispiel `Recommend similar skills for cases` oder `Recommend skills from similar cases`), um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
3. Führen Sie täglich die regelmäßige Aufgabe `Start skill prediction` aus, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Fälle oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe aktivieren, wird sie täglich um 1:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Fälle ausgeführt. Die Aufgabe fügt die Kompetenzen dann der Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und der Tabelle „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] hinzu.

   Hinweis: Empfohlene Kompetenzen werden angezeigt, sobald die Anzahl der Datensätze in der Tabelle [sn_sre_task_predicted_skill] den in [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] festgelegten Wert überschreitet.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte für die Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen

Der Erweiterungspunkt „Skill Recommendation“ ist im Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre) enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der **Implementierungen** eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für HR konfigurieren

Fügen Sie Listen- oder Listenkategorien hinzu, um das Listenmenü für Coaching mit Lernen in der Coaching-Anwendung in zu ändern Personaloptimierung für HR.

Vorbereitungen

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung Für konfigurierbaren HR-Arbeitsbereich aus der ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für HR aktivieren.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching mit Lerninhalten**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein `sys_ux_list_menu_config.list` .
2. Klicken Sie Auf **Lernliste** Datensatz.
3. Klicken Sie unter der UX-Listenkategorie auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Listenkategorieformular

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Listenkategorie ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Listenkategorie ein.
Reihenfolge	Geben Sie einen Wert ein, um die Position der Listenkategorie in der aktuellen Liste festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Listenkategorie sichtbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter UX-Listen auf **Neu** Um Listen unter dieser Listenkategorie zu erstellen.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Formular „UX-Listenkategorie“

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Liste ein.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Daten aus, die Sie in der Liste anzeigen möchten.
Konfiguration	Wählen Sie Aus **Lernliste** .
Spalten	Wählen Sie die Spalten aus, die Sie für die Tabelle anzeigen möchten.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für HR einrichten

Mithilfe der Bedarfsprognose können Sie die Daten konfigurieren, die Sie erfassen möchten, Prognoseparameter ändern und manuelle Anpassungen kalibrieren.

Konfigurieren Sie die Datensammlung für die Bedarfsprognose

Legen Sie fest, welche Daten Sie für Fälle, Interaktionen oder von Ihnen gewünschte Tabellen sammeln möchten, um die zur Deckung des Personalbedarfs erforderliche Anzahl an Service Desk-Mitarbeitern zu prognostizieren.

Vorbereitungen

Das Plugin MetricBase [com.snc.clotho] muss aktiviert sein, um die Bedarfsprognose in Personaloptimierung für HR zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase anfordern .

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose**an.
2. Legen Sie fest, welche Daten Sie sammeln möchten, um die zur Lösung von Fällen erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.
   a. Klicken Sie auf **Datensammlungsdefinitionen**.

      Siehe Mit Personaloptimierung für HR installierte Komponenten Für die Liste der Konfigurationen, die standardmäßig verfügbar sind.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Sammlungsprognosekonfiguration.
Tabelle	Tabelle, die zum Sammeln von Daten verwendet wird
Typ	Der Typ „Datensammlungsdefinition“ ist standardmäßig auf **Sammlung** festgelegt und sammelt Daten mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe.
Datumsfeld	Daten, die Sie hinzufügen können, um die Zukunft zu prognostizieren
Bedingungen	Bedingungen, die Sie festlegen können, damit Sie diejenigen Daten sammeln, die Sie benötigen

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

e. Erstellen Sie für die von Ihnen erstellte Tabelle einen Index, und verwenden Sie dafür das Datumsfeld und die Bedingungen, die Sie der Tabelle hinzugefügt haben. Informationen zum Erstellen eines Tabellenindex finden Sie unter Tabellenindex erstellen .

Fügen Sie Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden sollen

Fügen Sie Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden sollen, um für einen Tag die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter pro Stunde zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose** > **Formelparameter**an.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Parameter ein.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie einen Wert hinzufügen müssen, der für die Formel berechnet werden soll, in **Wert** Feld einen Wert eingeben.
   - Wenn Sie die Performance Analytics-Punktzahlkarten-API oder eine anwenderdefinierte API verwenden möchten, wählen Sie aus **Erweitert** , Und fügen Sie ein Skript hinzu.

   Die standardmäßig bereitgestellten Prognoseparameter „Durchschnittliche Fallarbeitszeit“ und „Durchschnittliche Chatarbeitszeit“ sind Beispiele dafür, wie Parameter mithilfe von Skripts hinzugefügt werden. Eine Liste der standardmäßig bereitgestellten Parameter finden Sie unter Mit Personaloptimierung für HR installierte Komponenten.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Ressourcenkonvertierungsformel

Konfigurieren Sie die Ressourcenkonvertierungsformel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose** > **Ressourcenkonvertierungsformel**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Anweisungen
Name	Name der Ressourcenprognosekonfiguration
Typ	Der Typ ist auf **Ressourcenkonvertierungsformel** festgelegt.
Formel	Formel zur Berechnung der prognostizierten Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern, die Sie benötigen. Gehen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ folgendermaßen vor: ○ Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, wählen Sie die Prognosekonfiguration aus, die der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. ○ Klicken Sie auf „Prognoseparameter durchsuchen“, wählen Sie aus, welcher Prognoseparameter der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. **Hinweis:** **FC** bedeutet „Prognosekonfiguration“ (Forecast Configuration), und **FP** bedeutet „Prognoseparameter“ (Forecast Parameter).

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gruppenprognosekonfiguration

Verknüpfen Sie Zuweisungsgruppen mit Ressourcenkonvertierungsformeln. Sie können eine Prognosekonfiguration mehreren Zuweisungsgruppen zuordnen, eine Zuweisungsgruppe kann aber nur mit einer Prognosekonfiguration verknüpft sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose** > **Gruppenprognose-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und füllen Sie die Felder im Konfigurationsformular der Gruppenprognose aus.
   - In **Zuweisungsgruppe** Feld durchsuchen und die Gruppe auswählen, der Sie eine Prognosekonfiguration zuordnen möchten.
   - In **Prognosekonfiguration** Feld durchsuchen und auswählen **Ressourcenkonvertierungsformel** .

Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie Prognoseparameter, um zu sehen, wie sich die Prognose verhält, wenn Sie die Periodenlänge, die zu prognostizierenden Zeiträume oder den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Algorithmus ändern. Sie können die geänderte Prognose in der Zeitreihenvisualisierung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin, sn_HR_wfo.Manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Start- und Enddatum definieren, für die Sie die Prognosedaten visualisieren möchten. Das Startdatum für eine Prognosekonfiguration basiert auf der Anzahl der Tage im Verlauf, die Sie für die Datenvisualisierung berücksichtigen möchten. Dies wird mit festgelegt `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart`.

Die veröffentlichte Prognose wird erst im Teamkalender berücksichtigt, nachdem die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wurde.

Standardmäßig liegt das Startdatum 3 Tage in der Vergangenheit, gemessen ab dem Tag vor dem heutigen Tag. Das Enddatum wird basierend auf der Zeitraumlänge und den in Tagen dargestellten Prognosezeiträumen berechnet. Wenn die Zeitraumlänge beispielsweise 1 Tag beträgt und 30 Zeiträume zu prognostizieren sind, ist das Enddatum der letzte Tag eines 30 Tage langen Zeitraums, der mit dem aktuellen Tag beginnt. Prognosen können für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen generiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie die Zeitreihendaten anzeigen möchten.
   Sie können alle Prognoseparameter visualisieren, die für das Prognosemodell erstellt wurden.
5. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ).
6. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
7. Konfigurieren Sie den Prognoseparameter.
   a. Wählen Sie aus der Liste **Periodenlängeneinheit** die Einheit für die Länge des zu prognostizierenden Zeitraums aus.
   b. In **Zeitraumlänge** Geben Sie die Dauer des Prognosezeitraums ein.
   c. Geben Sie im Feld **Vorhersagezeiträume** die Anzahl der Saisons ein. als Zeitraumlänge, für die Sie eine Prognose erstellen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Algorithmus** einen Algorithmus aus, den Sie zur Berechnung der Prognose verwenden möchten.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Prognose wird im Status **Entwurf** erstellt. Die Prognose wird berechnet und im Prognosemodell angezeigt. Sie können die Prognose mit den neuen Prognoseparametern analysieren, bevor Sie sie veröffentlichen.
8. Um die Vorschau einer Prognose vor der Veröffentlichung anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Prognose wird mithilfe des Algorithmus und der im Prognoseparameter konfigurierten Parameter berechnet. Wenn Sie eine manuelle Anpassung erstellen, um zukünftige Ressourcen vorherzusagen, überlagert Bedarfsprognose die Anpassung im Zeitreihendiagramm.

Wenn Sie	Auswirkung auf die Prognose
die Veröffentlichung einer veröffentlichten Prognose rückgängig machen	Wird inaktiv.
die Vorschau eines inaktiven Prognoseparameters anzeigen	Wird für den Datumsbereich angezeigt, für den der Prognoseparameter aktiv war.
die Vorschau einer aktiven Prognose anzeigen	Zeigt die Zeitreihendaten für den zukünftigen Zeitraum an.

9. Veröffentlichen Sie die Prognoseparameter.
   - Um einen neu erstellten Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Veröffentlichen**.
   - Um einen aktiven Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Hinweis: Nur eine einzige Prognose kann den Status **Veröffentlicht** aufweisen. Diese wird zur Berechnung der Ressourcen verwendet.

   Wenn der Vorhersageparameter veröffentlicht wird:
   - Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
   - Die Aufgabe **Forecast resources for future** (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren) wird täglich ausgeführt, wobei die Mitarbeiterprognose anhand des veröffentlichten Prognoseparameters berechnet wird. Bei der Berechnung wird die Ressourcenkonvertierungsformel verwendet, um die Prognosedaten ab dem aktuellen Zeitpunkt zu berechnen. Sie können die aktualisierten Ressourcen im Teamkalender anzeigen.
   - Alle anderen erstellten Prognoseparameter sind nicht veröffentlicht und inaktiv.

Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

Passen Sie Prognosen manuell an, um sie zu optimieren und ihre Genauigkeit zu erhöhen. Erstellen Sie die Anpassung für einen bestimmten Zeitraum, und analysieren Sie, wie sie sich auf Ihre Prognose auswirkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie eine manuelle Anpassung vornehmen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf das Symbol Manuelle Anpassungen ().
6. Nehmen Sie eine manuelle Anpassung vor.
   a. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Manuelle Anpassung für Prognose

Feldname	Beschreibung
Name	Name für die manuelle Anpassung.
Startdatum/-zeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose beginnen muss.
Enddatumszeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose enden muss.
Anpassungseinheit	Einheit für die manuelle Anpassung. Verfügbare Einheiten: ▪ Prozentsatz: Prozentsatz des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Fallanzahl um 15 % gegenüber den Prognosedaten. ▪ Zahl: Anzahl des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine um 15 höhere Anzahl von Fällen gegenüber den Prognosedaten.
Anpassungswert	Der numerische Wert, für den Sie die Prognose anpassen möchten. Der Wert wird auf jede Gruppe in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_groups] angewendet. Die Visualisierung der manuellen Anpassung im Zeitreihendiagramm zeigt die Daten für Ihre Gruppen an. Angenommen, der Wert ist 15, und die Einheit ist Zahl. Wenn Sie zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide 2 Service Desk-Mitarbeiter haben, bevor Sie die manuelle Überlagerung durchführen, wird der Wert 15 auf jede der beiden Gruppen angewendet, und der Gesamtwert wird als 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34. Wenn Sie zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide ein Volumen (z. B. Fälle/Chats) von 2 haben, bevor Sie die manuelle Überlagerung durchführen, wird der Wert 15 auf jede der beiden Gruppen angewendet, und der Gesamtwert wird als 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Fälle/Chats für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Fälle/Chats für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Die Summe beträgt 34.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die manuelle Anpassung wird im Status **Entwurf** erstellt. Die manuelle Anpassung wird berechnet und im Prognosemodell als grüne Linie angezeigt. Sie können die Prognose mit dieser manuellen Anpassung analysieren oder aktualisieren, bevor Sie sie veröffentlichen.

7. Veröffentlichen Sie die manuelle Anpassung.

a. Klicken Sie auf die gespeicherte manuelle Anpassung, die Sie für die Prognose von Ressourcen verwenden möchten.

b. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Der Status ändert sich in **Bereit zur Veröffentlichung**.
Wenn die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wird, berechnet sie die Prognose, prüft auf manuelle Anpassungen, wendet diese Werte gegebenenfalls an und versetzt sie in den Status **Veröffentlicht**.

Hinweis:

- Wenn Sie die Veröffentlichung einer Prognose rückgängig machen, wird sie in den Status **Entwurf** zurückversetzt. Sie können eine Prognose löschen, die sich im Status **Entwurf** befindet.
- Wenn Sie eine manuelle Anpassung nach dem Start- und vor dem Enddatum beenden möchten, können Sie auf **Jetzt beenden** klicken.

Die Prognose wird nicht mehr in der Ressourcenkonvertierungsformel verwendet.

Wenn die manuelle Anpassung veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die angepassten Werte werden in der Ressourcenkonvertierungsformel und der im Kalender angezeigten Bedarfsprognose verwendet.
- Alle anderen manuellen Anpassungskonfigurationen, die erstellt wurden, werden nicht veröffentlicht und in den Status **Entwurf** verschoben.

Personaloptimierung für HR verwenden

Verbessern Sie die Qualität und Effizienz Ihrer Teams mit intelligenter Planung, Teamstruktur und Echtzeit-Aktualisierung einzelner Punktzahlen. Überwachen Sie Chatunterhaltungen, und helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern bei der Bearbeitung von Fällen. Bewerten Sie die Qualität abgeschlossener Aufgaben, empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Erwerb von Kompetenzen, und schulen Sie sie, um Kompetenzlücken zu schließen.

Personaloptimierung für HR Manager-Arbeitsbereich

Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für HR. Behalten Sie den Status der Fälle im Auge, an denen Ihre Teams zu einem bestimmten Zeitpunkt arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielseite

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager haben Sie folgende Möglichkeiten: • Analysieren Sie die Fälle, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Fälle, die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Fälle, bei denen SLAs verletzt, die eskaliert oder die seit 30 Tagen nicht mehr geöffnet wurden. • Verfolgen Sie die Arbeit, die Chats und die Arbeitszuweisungen des Teams nach, um die Leistung Ihrer gesamten Organisation zu analysieren.	sn_HR_wfo.Manager

Überwachen Sie zu Beginn des Tages die Arbeit Ihres Service Desk-Mitarbeiters, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Fällen, bei denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Analysieren Sie die Leistung eines bestimmten Teams für einen gewünschten Zeitraum, indem Sie in der Liste „Teams“ das Team und außerdem den gewünschten Datumsbereich auswählen.

Heutige Fälle

Gesamtzahl der offenen Fälle, die darauf warten, von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet zu werden. Die Gesamtanzahl ist in Fälle vom Typ „ **Neu**“, „ **Offen** “ und **„Auf Info warten“** unterteilt.

Fallvolumen dieser Woche nach Status

Gesamtanzahl der Fälle und Interaktionen, die sich für die Woche in der Warteschlange befinden.

Offene Fälle nach Service

Diagramm der offenen und nicht zugewiesenen Fälle und Diagramm der offenen Fälle seit 10-15 Tagen, 15-30 Tagen und mehr als 30 Tagen

Offene Fälle nach Service

Titel	Typ	Beschreibung
Heutige Fälle	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der offenen Fälle, die darauf warten, von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet zu werden. Die Gesamtanzahl ist in Fälle vom Typ „ **Neu**“, „ **Offen** “ und **„Auf Info warten“** unterteilt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Offene Fälle nach Service (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Fallvolumen dieser Woche nach Status	Einzelne Punktzahl	Gesamtanzahl der Fälle und Interaktionen, die sich in der Warteschlange befinden und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden sollen.
P1-Fälle	Einzelne Punktzahl	Anzahl der P1-Fälle.
Fälle mit SLA-Verstoß	Einzelne Punktzahl	Alle von Ihnen verwalteten Service Desk-Mitarbeiter. Die Gesamtanzahl ist in Mitarbeiter mit dem Status **Verfügbar**, **Pause**, **Abwesend** und **Offline** unterteilt.
Urlaubsanträge	Einzelne Punktzahl	Von Service Desk-Mitarbeitern gestellte Anträge auf Freistellung von der Arbeit.
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl	
Fälle mit gefährdeter SLA		
Offene Fälle nach Service	Einzelne Punktzahl	Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern, Schichten mit anderen Service Desk-Mitarbeitern zu tauschen.
Geschlossene Fälle	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Diagramm der offenen und nicht zugewiesenen Fälle und Diagramm der offenen Fälle seit 10-15 Tagen, 15-30 Tagen und mehr als 30 Tagen
Teamleistung	Liste	Liste aller offenen kritischen Fälle, die zuletzt aktualisiert wurden.

Teams in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen.

Mit Teams können Sie Folgendes tun:

- Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind.
- Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen.
- KPIs von mehreren Teams vergleichen, die zur selben KPI-Gruppe gehören.
- KPIs im ausgewählten Datumsbereich anzeigen.
- Detailinformationen für KPI auf Teamebene anzeigen, um die Aufteilung der KPIs über die einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- KPI-Trend anzeigen, um Zukunftsprognosen für alle KPIs zu analysieren, wenn für den Datumsbereich die neuesten Werte vorliegen.
- Auf der Seite zur Teamleistung KPI-Ziele auf globaler oder individueller Ebene festlegen. Wenn solche Ziele festgelegt sind, spiegelt die Trendlinie die Ziele wider.
- Detailinformationen für einzelne Mitarbeiter anzeigen, um eine 360-Grad-Ansicht der aktuellen Arbeit, der historischen KPIs, des Anwesenheitsverlaufs, der Kanalkapazitätsauslastung, der Kompetenzen und bevorstehender Abwesenheiten anzuzeigen.

Analysieren Sie Leistungstrends

Analysieren Sie Trends, um die Leistung und Einhaltung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin, sn_HR_wfo.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Fall abrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol .
3. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihrer Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen. Sie können den Standarddatumsbereich mit festlegen `sn_team_perf.default_date_range`.
4. Analysieren Sie die Teamleistung.
   a. Wählen Sie ein Team aus.
   b. Verfolgen und analysieren Sie in der Registerkarte **Leistung** die Indikatorleistung insgesamt für alle Mitglieder im Team.
   c. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab:

Analysieren Sie die Teamleistung

An	Vorgehensweise
Indikatorleistung analysieren	▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für das Team analysieren möchten, klicken Sie im Header auf einen Indikatorwert für das Team. ▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für ein Teammitglied analysieren möchten, klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied.
Fälle nachverfolgen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Aufgaben**, und analysieren Sie alle Fälle, die mit dem Team im Zusammenhang stehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Vorgehensweise
	▪ Wenn Sie Falldetails anzeigen möchten, wählen Sie einen Fall aus. ▪ Wenn Sie Detailinformationen zu einem Teammitglied anzeigen möchten, wählen Sie ein Teammitglied aus.

Sie können auch Fälle, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Zeitplanung in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Zeitplanung, um Ihre Personalressourcen effizient zu verwalten, indem Sie Zeitpläne, Personal und Schichten in Ihren Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch mit Bereitschaftsplanung integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

Mit der Zeitplanung können Sie Folgendes tun:

- Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten mithilfe des Teamkalenders hinzufügen.
- Mitarbeiter im Teamkalender anhand ihres Standorts, ihrer Region, ihrer Zuweisungsgruppen und beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.
- Schicht- und Zeitpläne für Mitarbeiter erstellen.
- Abwesenheits- und Schichttauschanträge genehmigen oder ablehnen.
- Zeitplan des Teams im Teamkalender nachverfolgen und verwalten, indem Sie für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche die geplanten Schichten mit den tatsächlichen Ein- und Ausstempelzeiten vergleichen.
- Analysieren, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten. Wenn Sie ein potenzielles Problem feststellen, können Sie Ihr Team problemlos benachrichtigen, damit es sofort Maßnahmen ergreifen kann.
- Anhand von historischen Einhaltungsberichten Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter analysieren und empfehlen.

Weitere Informationen zu Ihren Leistungskennzahlen, Filtern und Sidebars finden Sie unter Indikatoren mit KPI-Details erkunden

Schichtpläne erstellen

Planen Sie Schichten für Ihr Team, um sicherzustellen, dass Sie alle Arbeitszuweisungen und Pausen abdecken. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie geplante Schichten überschreiben möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Registerkarte **Schichten** werden die Schichten in aktive und inaktive Schichten eingeteilt. Im kontextbezogenen Seitenbereich werden die aktiven und inaktiven Schichten in der Reihenfolge angezeigt, in der sie in angezeigt werden **Schichten** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
   - Informationen zum Erstellen einer Arbeitsschicht finden Sie unter Arbeitsschicht erstellen.
   - Informationen zum Erstellen einer Rufbereitschaftsschicht finden Sie unter Rufbereitschaftsschicht erstellen.

Arbeitsschicht erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsschicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Erstellen Sie einen Schichtplan. Schichtpläne erstellen

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Arbeitsschicht**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
3. Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten.

      Hinweis: Um eine Schicht für Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, die in ihrer lokalen Zeitzone arbeiten, wählen Sie die Option **Use agent time zone (Service Desk-Mitarbeiter-Zeitzone verwenden)** aus. Das System verwendet die Zeitzone, die im Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegeben ist.

   b. Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll.
   c. Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll.
4. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie einer Schicht Pausen ein

Nach dem Erstellen einer Arbeitsschicht können Sie der Schicht Pausen planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie vor dem Hinzufügen von Pausen zu einer Schicht einen Schichtplan und eine Arbeitsschicht erstellen. Siehe Schichtpläne erstellen. Arbeitsschicht erstellen, Arbeitsschicht erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus.
2. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Pause ein.
4. Legen Sie eine Dauer für die Pause fest.
   - Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange die Pause dauern soll.
   - In **Früheste Startzeit** Feld den frühesten Zeitpunkt für den Beginn der Pause eingeben.
   - In **Späteste Endzeit** Feld den letzten Zeitpunkt zum Beenden der Pause eingeben.

     Beispielsweise können Sie die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde festlegen. Wenn Sie der Arbeitsschicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, stagniert die Anwendung „Zeitplanung“ automatisch die Pausendauer für jeden Service Desk-Mitarbeiter. Staffeln Sie Pausen, um sicherzustellen, dass vier Ihrer Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Schichtspanne abdecken können.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Rufbereitschaftsschicht erstellen

Rufbereitschaftsschicht erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Erstellen Sie einen Schichtplan. Schichtpläne erstellen

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Rufbereitschaftsschicht**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
3. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, der Sie die Schicht zuweisen möchten.
4. Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus.
   a. Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll.
   b. Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll.
   c. Wählen Sie im Menü **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten.
5. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie eine Rufbereitschaftsrotation

Erstellen Sie nach der Erstellung der Rufbereitschaftsschicht eine Rufbereitschaftsrotation, um die Schicht zwischen Mitarbeitern rotieren zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Erstellen Sie vor dem Erstellen der Rufbereitschaftsrotation eine Rufbereitschaftsschicht. Siehe Rufbereitschaftsschicht erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus.
2. Klicken Sie Auf **Rotation erstellen** .
3. Wählen Sie im Feld **Service-Mitarbeiter** die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus, die Teil der Schicht sein sollen.
   Wenn Sie in das Feld klicken, werden die Namen aller Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die zu der Gruppe gehören, für die die Rufbereitschaftsschicht erstellt wird.
4. Wählen Sie im Feld **Rotationsintervall** aus, ob die Rotation täglich oder wöchentlich erfolgen soll.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis: Das Feld **Eskalationstyp** wird automatisch mit dem Wert des Felds **Dienstpläne rotieren** gefüllt, wenn mehrere Dienstpläne für die Rotation erstellt wurden. Andernfalls wird es mit dem Feldwert **Unter Mitgliedern abwechseln** gefüllt.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Schicht zu aktivieren und im Zeitplan zu veröffentlichen.

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeitern auch anhand ihrer Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit Schichten zuweisen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Ressourcen für Ihre Organisation optimal nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit können Sie die Anzahl der Tage festlegen, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden sollen `sn_shift_planning.number_of_days_to_cache`. Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken. Die Tagesansicht zeigt den prognostizierten Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter in jeder einzelnen Stunde eines Tages. Beispiel: 4/5 zeigt an, dass für ein einstündiges Zeitfenster von 11 bis 12 Uhr vier Service Desk-Mitarbeiter eingeteilt wurden und der prognostizierte Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern in dieser Stunde 5 beträgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Zeitplan erstellen
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

      Hinweis: Sie können die Personalkoordinierung für einen bestimmten Tag oder für die ganze Woche analysieren.

   b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ , um die Zeitpläne anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie im Bereich „Zeitpläne“ auf das Symbol +.

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.

e. Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan beginnen soll, und klicken Sie auf **OK**.

f. Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan enden soll, und klicken Sie auf **OK**.

g. Wählen Sie die erforderliche Zuweisungsgruppe aus. wenn Sie den Zeitplan den von Ihnen verwalteten Gruppen zuweisen möchten, wählen Sie aus **Von mir verwaltete Gruppen** . Wenn Sie Gruppen angeben möchten, wählen Sie aus **Geben Sie Gruppen an** Und suchen Sie nach Gruppen.

h. Klicken Sie auf **Zeitplan speichern**.
Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

Hinweis: Um einem bereits vorhandenen Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf **Schicht hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

a. Suchen Sie im Feld **Mitarbeiter** nach Service Desk-Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

b. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.
Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in **Entwurf**. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans **Veröffentlicht**, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert der Zeitplaner den Status des Zeitplans und die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter in **Entwurf**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Klicken Sie zur Anzeige im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ ( ).

   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan, falls dies nötig ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Hinweis: Sie können im Status **Entwurf** auf **Löschen** klicken und den Zeitplan löschen, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

Ergebnis

Alle Zeitpläne, die sich im Status **Entwurf** befinden, werden in den Status **Veröffentlicht** geschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen.

Verfolgen und verwalten Sie den Teamzeitplan

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan Ihrer Teams von einem zentralen Ort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Kalender können Sie Folgendes tun:

- Alle Mitarbeiter nach Zuweisungsgruppe anzeigen.
- Mit veröffentlichten Zeitplänen Einblicke in die Team-Compliance gewinnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitszeitpläne von Mitarbeitern anzeigen, in denen die effektive Schichtzeit sowie die Ein- und Ausstempelzeit angegeben sind.
- Für eine benutzerdefinierte Ansicht Teamkalender basierend auf **Zuweisungsgruppe**, **Standort**, **Kompetenzen**, **Schichtplan** und **Ereignisse** filtern.
- Bei Bedarf Schichtzeiten sowie Ein- und Ausstempelzeiten von Mitarbeitern ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Ändern Sie die Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss den Status **Vorschau** oder **Veröffentlicht** haben.
   a. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.
   b. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf Bearbeiten ( )-Symbol.
   c. Ändern Sie die Schichtzeit des Mitarbeiters wie gewünscht.

      Hinweis: Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Der folgende Snapshot hilft Ihnen, die Arbeitszeitzusammenfassung für den ausgewählten Mitarbeiter anzuzeigen.
4. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

   Hinweis: Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Wenn nicht, wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Ein Administrator kann diese Standardeinstellung ändern. Weitere Informationen finden Sie unter **Festlegen des Fälligkeitsdatums für Genehmigungen von Auszeiten und Schichttauschanforderungen** In Überlappende Auszeitanträge eines Service Desk-Mitarbeiters werden abgelehnt.

   a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**. Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen.
   b. Wählen Sie eine Anfrage aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um eine Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
      - Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

Überwachen Sie die Einhaltung des Zeitplans

Verwenden Sie die Funktion zur Zeitplaneinhaltung, um zu bewerten, ob Ihre Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Sie können nach Bereichen suchen, in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

denen geringwertige Aktivitäten eliminiert oder reduziert werden können, und den Personalbestand den ganzen Tag über weiter analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- „Einhaltung“ ist eine Metrik, mit der analysiert werden kann, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan bei der Erledigung von Arbeitszuweisungen einhalten. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.
- Eine hohe Einhaltungsrate zeigt an, dass Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und Kundenservice anbieten, wenn er erwartet wird. Bei einer niedrigen Einhaltung empfiehlt es sich, die Prozesse oder Entscheidungen zu ändern, um das Team effizient zu verwalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.
- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln bezüglich der effektiven und geplanten Arbeitszeitpläne der Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann die Formeln jedoch nach Bedarf ändern. Die folgenden Komponenten und Formeln werden zur Berechnung der Einhaltung und Konformität verwendet:
  - Die Skripts *shift_planning_clock-in* und *shift_planning_clock-out* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen. Die Geschäftsregel *Agent Time Work Event Trigger* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters.
  - **Zeitplaneinhaltung**= (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)
  - **Konformität**= (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten
- Der Prozentsatz der idealen Einhaltung liegt standardmäßig über 70, und die Konformität liegt zwischen 80 und 120. Ihr Administrator kann die Schwellenwerte jedoch ändern. Mitarbeiter, die die definierten Schwellenwerte nicht erreichen, weisen eine niedrige Einhaltungsrate auf und werden rot hervorgehoben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplaneinhaltung

An	Vorgehensweise
Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene anzeigen	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Das Balkendiagramm wird mit dem Prozentsatz der Zeitplaneinhaltung und dem Prozentsatz der Konformität Ihrer Teams angezeigt. **b.** Klicken Sie auf die Leiste, um das Diagramm anzuzeigen, und führen Sie weitere Drilldowns durch, um die Analytics Ihrer Teammitglieder anzuzeigen.
Geplante und effektive Zeitplanung für Ihre Teammitglieder miteinander vergleichen	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie das Datum aus. **c.** Klicken Sie auf den Balken, der die tatsächliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters darstellt, um anzuzeigen **Arbeitszeit** Zusammenfassung. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System das Ausstempelzeitereignis automatisch nach 60 Minuten. Ihr Administrator kann dies jedoch mit ändern *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Offline** oder **Pause** ändert. Wenn ein Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System 60 Minuten nach Schichtende ein Ausstempelereignis.

Analysieren Sie die Einhaltung und Konformität

Zeigen Sie die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Teammitglieder an, um zu ermitteln, ob Ihre Teams die geplanten Zeitpläne einhalten. Zudem können Sie anhand der historischen Einhaltung, einer Berichtsansicht der Einhaltung in Echtzeit, feststellen, wie gut Ihre Mitarbeiter die Zeitpläne in der Vergangenheit eingehalten haben.

Vorbereitungen

s

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechnungen der Einhaltung und Konformität basieren auf der definierten Konfiguration und den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen der Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ihr Administrator kann die Funktion der Zeitplaneinhaltung deaktivieren oder die Konfiguration für Einhaltung und Konformität ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Zeigen Sie Detailinformationen an: die Zusammenfassung der Anwesenheits- und Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter.

Zeigen Sie Anwesenheitszeit und Arbeitszeit an

An	Gehen Sie folgendermaßen vor
Arbeitszeitzusammenfassung Ihres Teams analysieren	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Arbeitszeitzusammenfassung**. **Hinweis:** Die **verfügbare nicht geplante** Zeit erfasst die Zeit, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise für die Teilnahme an einer Schulung von 13:00 bis 14:00 Uhr eingeplant ist, jedoch vergisst, diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Daher wird die Schulungszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.
Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Anwesenheitszeit**.

Example:
Um die Berechnungen der Felder in Arbeitszeitzusammenfassungen zu verstehen, schauen wir uns den Arbeitstag von Fatima Alonzo an:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 17 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt Sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 17:05 Uhr aus.
- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten
- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis: Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu ermitteln, welche Mitarbeiter eine niedrige Einhaltungsrate aufweisen, beachten Sie die in rot hervorgehobenen Zahlen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analysieren Sie die Personalausrichtung mithilfe der Bedarfsprognose in Personaloptimierung für HR

Mit der Bedarfsprognose können Sie die Anzahl der benötigten Mitarbeiter planen, damit genügend Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Bedarfsprognose können Sie:

- Überwachen Sie für beliebige Tage oder Wochen die Mitarbeiter oder die Schichtabdeckung des Teams.
- Analysieren, ob Sie überbesetzt, unterbesetzt, richtig besetzt oder nicht an Ihrem Personalbedarf ausgerichtet sind
- Die Personalkoordinierung an die benötigte Abdeckung und den Zeitplan Ihrer Teams anpassen.
- Die Personalkoordinierung analysieren, während Sie einen Zeitplan erstellen.
- Sie können die Mitarbeiterabdeckung und den tatsächlichen Bedarf für die Anzahl der Mitarbeiter basierend auf Zuweisungsgruppen und Arbeitsschichten an einem Tag analysieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Analysieren Sie die Personalkoordinierung für die einzelnen Schichten.
5. Sie können auf das Filtersymbol klicken und die Zuweisungsgruppen und Schichtpläne auswählen, für die Sie die Mitarbeiterkoordinierung anzeigen möchten.

So analysieren Sie die Mitarbeiter ausrichtung	Vorgehensweise
Für jeden Tag	Wählen Sie in der Liste **Tag** aus. In der Zeile **Gesamtzahl der erforderlichen Ressourcen** wird der Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitar–beiter an diesem Tag in (je nach Auswahl) Intervallen von 15, 30 oder 60 Minuten angezeigt. Beispiel: Bei 15-Minuten-Intervallen bedeutet die Zahl 16 zwischen 0700 und 0715, dass die Bedarfsprognose für Service Desk-Mitarbeiter bei 16 Mitarbeitern liegt. Die Zeitfenster sind wie folgt farbcodiert, um die Abde–ckung mit Service Desk-Mitarbeitern in einem bestimm–ten Intervall anzuzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So analysieren Sie die Mitarbeiterausrichtung	Vorgehensweise
	Farbcodelegende **Markierungsfarbe für jeden Tag für eine Gruppe** / **Beschreibung** Grün: Die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die Sie für dieses Intervall geplant haben, und der Bedarf für dieses Intervall stimmen genau überein # Ihr Personalbedarf ist genau gedeckt. Gelb: Die Anzahl der von Ihnen eingeplanten Service Desk-Mitarbeiter ist größer als der Bedarf, den Sie für dieses Intervall haben. Rot: Die Anzahl der von Ihnen eingeplanten Service Desk-Mitarbeiter ist geringer als der Bedarf, den Sie für dieses Intervall haben. Grau: Der Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter und die Anzahl der für dieses Intervall geplanten Service Desk-Mitarbeiter ist null.
Für eine bestimmte Woche	**a.** Wählen Sie in der Liste **Woche** aus. Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** enthält Indikatoren für die Personalkoordinierung. **Indikatoren** **Wenn die Zeile dies anzeigt** / **Dann** Ein Pfeil zeigt nach unten: Die prognostizierte Anzahl ist niedriger als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter. Ein Pfeil zeigt nach oben: Die prognostizierte Anzahl ist höher als die Anzahl der für diesen Tag benötigten Service Desk-Mitarbeiter. Ein Häkchen: Die prognostizierte Anzahl und die Anzahl der benötigten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So analysieren Sie die Mitarbeiterausrichtung	Vorgehensweise
	Wenn die Zeile dies anzeigt / **Dann**: Service Desk-Mitarbeiter stimmen genau überein.

b. Klicken Sie auf eine der Angaben in der Zeile **Gesamt abdeckung/Bedarf**, um weitere Detailinformationen zur Prognose zu analysieren.

Sie können auch die Abdeckung und den stündlichen Be–darf für jede Gruppe anzeigen.

Fügen Sie einem Teamkalender Ereignisse hinzu

Erstellen Sie über den Teamkalender Besprechungen, Schulungen, Ruhezeitanträge und Ad-hoc-Arbeitsereignisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Klicken Sie auf **+Neu**.
5. Erstellen Sie ein Event.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Erstellen Sie eine Besprechungs-, Schulungs- oder Abwesenheitsanfrage.	**a.** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ▪ Um eine Besprechung zu planen, wählen Sie **Besprechung** aus. ▪ Um eine Schulungsveranstaltung zu erstellen, wählen Sie **Schulung** aus. ▪ Um eine Ruhezeitanforderung zu erstellen, wählen Sie **Ruhezeit** aus. **b.** Füllen Sie das Ereignisformular aus. **i.** Geben Sie im Feld **Titel** einen Namen für die Besprechung ein. **ii.** Fügen Sie die erforderlichen Namen für das Event hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
	▪ Geben Sie für eine Besprechung im Feld **Teilnehmer** die Namen der Besprechungs–teilnehmer ein. ▪ Geben Sie für eine Schulung im Feld **Auszu bildende** die Namen der Mitarbeiter ein, die geschult werden sollen. ▪ Geben Sie für eine Urlaubsanforderung die Namen der Mitarbeiter in das Feld **Mitarbei ter** ein. Geben Sie im Feld **Teilnehmer** den Namen aller Teilnehmer der Besprechung ein, und wählen Sie den Namen aus. **iii.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Ka–lendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung starten möchten, und klicken Sie auf **OK**. **iv.** Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Ka–lendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung beenden möchten, und klicken Sie auf **OK**. **v.** Wenn die Besprechung den ganzen Tag dau–ert, klicken Sie den Schieberegler **Ganztägig** an. **vi.** Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Be–schreibung für die Besprechung ein.
Arbeitsschicht erstellen	**a.** Klicken Sie auf **Arbeit**. **b.** Geben Sie im Feld **Teilnehmer** den Namen al–ler Teilnehmer der Besprechung ein, und wäh–len Sie den Namen aus. **c.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalen–dersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung starten möchten, und kli–cken Sie auf **OK**. **d.** Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalen–dersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung beenden möchten, und klicken Sie auf **OK**. **e.** Klicken Sie auf das Feld **Schicht auswählen** und wählen Sie eine Schicht aus.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schichten der Mitarbeiter in Personaloptimierung für HR tauschen

Tauschen Sie die Schicht eines Mitarbeiters in Ihrer Zuweisungsgruppe mit einem anderen Mitarbeiter, der diese Schicht arbeiten kann, und überspringen Sie den Genehmigungsprozess.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, die Sie mit einem anderen Mitarbeiter tauschen möchten.
4. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „Schicht tauschen“ ( ).
5. Klicken Sie im Abschnitt **Angeforderte Schicht** auf das Feld **Agent**, und wählen Sie den Mitarbeiter aus, der diese Schicht übernehmen kann.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Teamkalender zeigt den aktualisierten Zeitplan an.

Coaching in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Coaching in Personaloptimierung für HR Bewerten Sie die Fähigkeiten Ihres Teams zur effizienten Lösung von Fällen, indem Sie seine Arbeit in kritischen Momenten überprüfen.

Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Empfehlen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Schulungen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Nutzen Sie die Coaching-Möglichkeiten, die verfügbar sind, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu coachen. Sie können auch erstellen Coaching-Möglichkeit Mit Coaching Anwendung, die für die Anforderungen Ihres Service Desk-Mitarbeiters spezifisch ist.
- Sie können anhand von Bewertungen und Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Sie können mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie die Kompetenzübersicht, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. Sie können auch die Anzahl der für eine bestimmte Kompetenz vorhandenen Experten sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung Ihrer Teams anzeigen.

Greifen Sie über die Anwendung Teams auf die Kompetenzübersicht zu:

1. Gehe zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol.
3. Wählen Sie ein Team aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
5. Wählen Sie eine Kompetenz aus.

Sie können auf die Seite „Kompetenzübersicht“ zugreifen, indem Sie in einer beliebigen Personaloptimierung für HR-Anwendung auf einer Anwenderprofilseite auf eine Kompetenz klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Anwendungsfälle

Benutzer	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. • Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents für diese Kompetenz. • Visualisieren, wie viele Benutzer auf verschiedenen Kompetenzniveaus vorhanden sind.

Indikatoren

MTTR von Incidents nach Kompetenz: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents mit dieser Kompetenz.

Aufgliederungen

Der Indikator wird nach Kompetenz aufgeschlüsselt.

Komponenten

Komponenten

Komponentenname	Typ	Beschreibung
Kompetenzübersichtscontainer [sn-manager-skill-overview-container]	Visualisierungskomponente	Enthält die folgenden Komponenten: • Berichte • Indikator „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ (MTTR) • Kreisdiagramm „Kompetenzabdeckung“ • Inhaltsstruktur • Kompetenzexperten-Komponenten
Verbundene Kompetenzstruktur [sn-manager-skill-tree-connected]	Struktur	Zeigt die Kompetenzhierarchie an. Wenn die ausgewählte Kompetenz keine Kompetenzhierarchie hat, wird die Komponente nicht auf der Seite „Kompetenzübersicht“ angezeigt.
Kompetenzexperten [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Zeigt alle Benutzer an, die sich auf der Expertenebene für die Kompetenz befinden.
Kompetenzabdeckung [now-uxf-visualization-connected]	Kreisdiagramm	Zeigt den Prozentsatz sowie die Anzahl der Benutzer mit unterschiedlichen Expertenniveaus für die Kompetenz an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte

Wichtig: Die Berichte „Ausstehende Benutzer“ und „Zugewiesene Aufgaben“ werden angezeigt, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aus dem ServiceNow® Store aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für HR aktivieren.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Benutzer	Einzelne Punktzahl	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Zugewiesene Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Ausstehende Anwender	Einzelne Punktzahl	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.
Kurselemente	Einzelne Punktzahl	Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.

Lernen in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Coaching mit Lerninhalten, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Lernbibliotheken. Weisen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung. Erstellen Sie Lernpfade, die eine Sammlung von Kursen zu einem bestimmten Thema enthalten, die einer Reihe von Kompetenzen zugeordnet sind.

Kurskatalog in Personaloptimierung für HR erstellen

Erstellen Sie Kurskataloge, und legen Sie Anwenderkriterien fest, um den Anwenderzugriff auf die zugehörigen Kurselemente und Lernpfade zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Gehe zu **Lernkurs-Kataloge** > **Alle Kurskataloge**an.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Erstellen Sie einen Kurskatalog.
   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Lernbibliothek in Personaloptimierung für HR

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Wählen Sie **Lernbibliotheken** und dann **Meine Lernbibliotheken** aus.
5. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für die Lernbibliothek ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Lernbibliothek ein.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

   Hinweis: Die Lernbibliothek ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.
6. Fügen Sie Lernbibliotheken Lernkurse hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Add Learning Courses** (Lernkurse hinzufügen) alle Kurselemente aus, die Sie der Lernbibliothek hinzufügen möchten.
   d. Wählen Sie **Hinzufügen**. Die Kurselemente werden der Lernbibliothek hinzugefügt.

   Hinweis: Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und wählen Sie **Entfernen**.
7. Fügen Sie einer Lernbibliothek eine Gruppe hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendbare Gruppen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie der Lernbibliothek zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie interne Lerninhalte in Personaloptimierung für HR

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses** (Kurse durchsuchen) verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill** (Kurse nach Kompetenzen filtern) anhand von Kompetenzen einschränken.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.
   a. Wählen Sie **Neu**. Der Bildschirm **Interner Lerninhalt** wird angezeigt.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formular „Interner Lerninhalt“

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
URL-Domäne	Wenn die interne Quelle eine URL ist, wählen Sie die Domäne für die URL aus. Die folgenden URL-Domänentypen sind verfügbar: ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Sonstige
URL	Wenn die interne Quelle eine URL ist, geben Sie die URL für die ausgewählte Domäne ein.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Kompetenzen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.

d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.

e. Wählen Sie **Speichern**.

7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Lernaufgaben** aus.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. In **Zugewiesen an** Wählen Sie einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.

d. Wählen Sie im Feld **Kurselement** das Kurselement aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.

e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie Datum und Uhrzeit aus, zu denen die Lernaufgabe abgeschlossen sein soll.

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Greifen Sie auf externe Kurse in zu Personaloptimierung für HR

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Coaching“.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Externe Kurse**an.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses (Kurse durchsuchen)** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill (Kurse nach Kompetenzen filtern)** anhand von Kompetenzen einschränken.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zuweisen

Weisen Sie einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zu, und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum hinzu, bis zu dem die Mitarbeiter den Kurs abschließen sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die von Ihren Teammitgliedern am häufigsten besuchten Kurselemente analysieren. Sie können auch sehen, welche Kurse in den letzten fünf Tagen erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können den Status eines Kurselements für jedes der Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie für dieses Kurselement **Als abgeschlossen markieren** wählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Auswahlvorgang **Lernkurse** > **Alle Kurse**an.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses (Kurse durchsuchen)** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill (Kurse nach Kompetenzen filtern)** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Auf den Kurselementkarten können Sie Details zu jedem Kurs anzeigen, einschließlich der mit dem Kurs verknüpften Kompetenzen. Wenn ein Kurs mehr als eine Kompetenz hat, können Sie die Anzahl neben einer Kompetenz wählen, um alle Kompetenzen anzuzeigen. Um eine Kompetenz zu entfernen, wählen Sie eine Kompetenz aus, und wählen Sie aus **Entfernen** .
   - Sie können den Status eines Kurselements für jedes der Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie für dieses Kurselement **Als abgeschlossen markieren** wählen.
5. Wählen Sie das Zuweisungssymbol für das Kurselement aus, das Sie Service Desk-Mitarbeitern zuweisen möchten.
6. Weisen Sie im Bildschirm **Lernkurs zuweisen** den Lernkurs Gruppen oder Teammitgliedern zu.

Zweck	Vorgehensweise
Den Kurs allen Gruppen zuweisen, die Sie direkt und zusätzlich verwalten	Wählen Sie **Zu meinen Gruppen**.
Den Kurs bestimmten Gruppen oder Teammitglieder zuweisen	**a.** Wählen Sie **An bestimmte Gruppen oder Teammitglieder**. **b.** Wählen Sie im Feld **Gruppenzuweisung** mindestens eine Gruppe aus, der Service Desk-Mitarbeiter angehören, denen Sie diesen Kurs zuweisen möchten. **c.** Wählen Sie im Feld **Zuweisung von Team mitgliedern** mindestens ein Teammitglied aus, dem Sie den Kurs zuweisen möchten.

   a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter das Kurselement bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.

   b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Kurs abgeschlossen sein muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Hinweis:

- Der Kurs, der am häufigsten von Ihren Service Desk-Mitarbeitern belegt wird, wird mit **Am häufigsten vergeben** hervorgehoben.
- Kurse, die weniger als fünf Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden, sind mit **Neu** gekennzeichnet.

Lernpfade in Personaloptimierung für HR erstellen

Erstellen Sie einen Lernpfad, fügen Sie relevante Kompetenzen und Kurselemente hinzu, und veröffentlichen Sie den Pfad. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Pfad abschließt, werden alle mit dem Pfad verknüpften Kompetenzen automatisch dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Navigieren zu **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**an.
   - Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Lernpfad auswählen, um die Details anzuzeigen. Sie können das Pfadziel, die mit den Kurselementen verknüpften Kompetenzen, die Gesamtanzahl der Kurse im Pfad und die Dauer bis zum Abschluss analysieren.
   - Sie können den Link wählen, der die Kompetenzen anzeigt, und alle mit dem Lernpfad verknüpften Kompetenzen anzeigen. Die Liste der Kompetenzen wird angezeigt, wenn mit dem Lernpfad mehr als 5 Kompetenzen verknüpft sind.
5. Klicken Sie auf **Neuen Pfad erstellen**.
   Der Bildschirm **Neuer Lernpfad** wird angezeigt.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Lernpfadformular

Feld	Beschreibung
Pfadname	Eindeutiger Name für den Lernpfad.
Kurskatalog	Katalog, dem Sie den Lernpfad zuordnen möchten
Ziel	Ziel des Lernpfads.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Lernpfads.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Lernpfads.

7. Klicken Sie Auf **Als Nächstes**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der erstellte Lernpfad befindet sich im Status **Entwurf**. Sie können ihn zu einem späteren Zeitpunkt fertigstellen.

8. Fügen Sie Kurselemente hinzu, oder entfernen Sie Kurselemente.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Kurs auswählen und eine Vorschau der Details anzeigen.

   a. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kurselemente, die Sie dem Lernpfad hinzufügen oder aus diesem entfernen möchten.

   b. Klicken Sie auf **Elemente hinzufügen**.
   Der Bildschirm **Überprüfen** wird angezeigt.

9. Überprüfen Sie den Lernpfad.
   Die mit den ausgewählten Kursen verknüpften Kompetenzen werden automatisch in das Feld **Kurskompetenzen** eingetragen.

   a. Überprüfen und bearbeiten Sie ggf. die Details.
   Sie können dem Lernpfad auch zusätzliche Kompetenzen hinzufügen.

   b. **Wahlweise:** Um Elemente zu entfernen, die Sie nicht mehr dem Lernpfad zuordnen möchten, wählen Sie das Element aus, und wählen Sie dann **Ausgewählte Elemente entfernen** aus.

   c. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
      - Auf dem Bildschirm wird die Mitarbeiteransicht des Lernpfads angezeigt.
      - Im Abschnitt **Curriculum** werden die Kurselemente in der Reihenfolge angezeigt, die Sie im Bildschirm **Prüfung** ausgewählt haben.
      - Wenn Sie den Lernpfad nicht veröffentlichen möchten, können Sie **Speichern** wählen und später zum Lernpfad zurückkehren.

10. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Um den Lernpfad zu veröffentlichen.
    Der Lernpfad wird basierend auf dem Veröffentlichungs-Flow veröffentlicht.

Service Desk-Mitarbeitern einen Lernpfad zuweisen

Weisen Sie einen Lernpfad einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern zu und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum hinzu, zu dem der Pfad abgeschlossen werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ().
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Auswahlvorgang **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
- Für jeden Pfad wird der Status „Entwurf“ oder „Veröffentlicht“ angezeigt. Sie können einen Pfad mit dem Status **Entwurf** auswählen und abschließen. Wenn Sie einen Pfad auswählen, der sich im Status **Veröffentlicht** befindet, werden die Pfaddetails angezeigt.

5. Wählen Sie das Zuweisungssymbol für den Pfad, den Sie Service Desk-Mitarbeitern zuweisen möchten.
Das Symbol „Zuweisen“ ist nur verfügbar, wenn sich der Pfad im Status **Veröffentlicht** befindet.

6. In **Lernpfad zuweisen** Fenster den Lernpfad Gruppen oder Teammitgliedern zuweisen.

An	Vorgehensweise
Den Pfad allen Gruppen zuweisen, die Sie direkt und zusätzlich verwalten	Wählen Sie **Zu meinen Gruppen**.
Den Pfad bestimmten Gruppen oder Teammitglieder zuweisen	**a.** Wählen Sie **An bestimmte Gruppen oder Teammitglieder**. **b.** Wählen Sie im Feld **Gruppenzuweisung** mindestens eine Gruppe aus, der Service Desk-Mitarbeiter angehören, denen Sie diesen Pfad zuweisen möchten. **c.** Wählen Sie im Feld **Zuweisung von Team mitgliedern** mindestens ein Teammitglied aus, dem Sie den Pfad zuweisen möchten.

a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter den Pfad bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.

b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Pfad abgeschlossen sein muss.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
Sie können den Fortschritt sehen, den Ihre Service Desk-Mitarbeiter bei der Bearbeitung eines Pfads gemacht haben.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schließen Sie mit der Systemeigenschaft `exclude_weekends_on_learning_task_due_date` für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Coaching“.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Lernaufgabe“

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Lernbibliothek, die das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage zur Durchführung** des Kurselements berechnet. Bei Lernaufgaben, die zugewiesen oder in Bearbeitung sind, wird das Feld für das Fälligkeitsdatum wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün – wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig war.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Personaloptimierung für HR – Referenz

Personaloptimierung für HR Die Referenz enthält Informationen zu den installierten Rollen, Systemeigenschaften und Tabellen.

Mit Personaloptimierung für HR installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Personaloptimierung für HR Anwendung, einschließlich Anwenderrollen, Leistungskennzahlen (kpis), geplanten Aufgaben, Eigenschaften und Tabellen.

Personaloptimierung für HR

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungsanwender [sn_hr-wfo.user]	Verwendet normalerweise Personaloptimierung für HR.	sn_hr-wfo.user
Personaloptimierung-Administrator [sn_HR_wfo.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	sn_HR_wfo.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierung HR-Manager [sn_HR_wfo.Manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	sn_HR_wfo.Manager

Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_HR_wfo.HR_Group_types	Systemeigenschaft, die sicherstellt, dass die richtigen HR-zugehörigen Listen in den Datensätzen im Teamleistungsmodul gerendert werden. Der angemeldete Anwender muss einer Gruppe der in dieser Eigenschaft angegebenen Gruppentypen (sysId) angehören.

Filterkonfiguration

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
Manager Workspace	Speichert Filterkonfigurationen für alle Anwendungen wie Zeitplan und Coaching. [sn_mgr_Workspace_Filter_Configuration]
Zeitplan	• Benutzer [sys_user] • Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill] • Zeitplan für Mitarbeiter [sys_shift_planning_agent_schedule] • Zeitplanereignis [sn_shift_planning_event] • Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Kompetenz [cmn_skill] • Kompetenzkategorie M2M [cmn_skill_m2m_category] • Gruppenmitglied [sys_user_grmember]

Manager Workspace

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_mgr_workspace.user]	Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	workspace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Manager [sn_mgr_workspace.manager]	Erteilt Lesezugriff für primäre Gruppe, zusätzliche Manager und die Genehmigungsschaltfläche.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace-Administrator [sn_mgr_workspace.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Grenzwert für die Anzahl der Benutzer, für die in der Kompetenzmatrix ein Achsentausch gestattet ist. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 50

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der gelösten Fälle	Anzahl der Fälle, die bei der ersten Behandlung gelöst wurden.
No. of cases not updated in last 30 days (Anzahl der Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden)	Anzahl der Fälle, die seit 30 Tagen nicht mehr aktualisiert wurden
Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden	Anzahl der Fälle, die erneut geöffnet wurden, da die Probleme nicht angemessen behandelt wurden.
No. of escalated open cases (Anzahl der eskalierten offenen Fälle)	Anzahl der Fälle, die nicht bearbeitet werden und die eskaliert werden.

Regelmäßige Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Tägliche Datensammlung	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
Historische Datensammlung	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
Wöchentliche Datensammlung	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender und die Beantragung von Schichttauschen oder Ruhezeiten.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_time_worked_summary	Speichert die Arbeitszeitzusammenfassung eines Mitarbeiters.
sn_shift_planning_agent_time_work	Speichert die Arbeitszeit eines Mitarbeiters, z. B. die Ein- und Ausstempelzeiten. Wenn ein Mitarbeiter sich frühzeitig anmeldet oder verspätet abmeldet, werden die Zeiten für Schichtbeginn und Schichtende anstelle der Ein- und Ausstempelzeiten gespeichert.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Speichert die Ein- und Ausstempelzeiten von Mitarbeitern. Daten werden abgerufen, wenn ein Mitarbeiter sich anmeldet, sich abmeldet oder den Anwesenheitsstatus ändert.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Berechnet und zeigt Informationen zur Zeitplaneinhaltung für Mitarbeiter an. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Die Schwellenwerteinstellungen geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, in der ein Mitarbeiter flexibel vor der geplanten Startzeit mit der Arbeit beginnen kann. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Minuten
sn_shift_planning.adherence_threshold	Legen Sie den Prozentsatz für einen Schwellenwert für die Einhaltung fest. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des unteren Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des oberen Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert**: 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Schwellenwert für die Zeit, nach der das System automatisch Ausstempelereignisse generiert, wenn Mitarbeiter vergessen haben, sich auszustempeln. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 17:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System nach Ablauf der Schwellenwertzeit von 60 Minuten automatisch ein Ausstempelereignis. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Minuten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird automatisch täglich um 2:30 Uhr ausgeführt • Führen Sie diese Aufgabe bei Bedarf beim Importieren von Daten aus.
Clock-out event generation (Ausstempelereignis generieren) (für Szenarien, in denen kein Ausstempelereignis ausgelöst wird)	Generiert alle 4 Stunden Ausstempelereignisse, wenn Mitarbeiter sich nicht ausgestempelt haben. **Hinweis:** Angenommen, die Arbeitsschicht eines Mitarbeiters geht von 8:00 bis 17:00 Uhr, und der Wert der Eigenschaft *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* ist auf 60 Minuten festgelegt. Der Mitarbeiter stempelt sich ein, aber nicht wieder aus. Die regelmäßige Aufgabe wartet dann bis 18:00 Uhr (17:00 Uhr + 60 Minuten). Wenn sich der Mitarbeiter bis 18:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System zur Endzeit der Arbeitsschicht des Mitarbeiters ein Ausstempelereignis.
Populate Agent Time Worked Summary (Arbeitszeitzusammenfassung für Kundenservice-Mitarbeiter ausfüllen)	Wird täglich ausgeführt, um Arbeitszeit, Einhaltung und Konformität basierend auf den geplanten und tatsächlichen Arbeitsschichtzeiten von Mitarbeitern für den Vortag zu berechnen. Die Werte werden in der Tabelle [sn_shift_planning_time_worked_summary] gespeichert.
Update Wrapper End Time for Actual Work Events (Wrapper-Endzeit für tatsächliche Arbeitsereignisse aktualisieren)	Wird täglich ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Wrapper-Endzeit für die tatsächliche Arbeitszeit der letzten Ausstempelzeit entspricht.
[Zeitplaneinhaltung] Daily Data Collection (Tägliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Historic Data Collection (Verlaufsdatenerfassung)	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Abwesenheits- und Schichttauschanforderungen festlegen: Administratoren können die Fälligkeitsdatumslogik für die Genehmigungs-Flows für Urlaubsanträge und Schichtwechselanfragen konfigurieren. Das Fälligkeitsdatum der Genehmigung wird als Anzahl der Tage vor dem Startdatum der Anfrage festgelegt. Der Standardwert ist auf zwei Tage festgelegt, d. h. wenn die Genehmigung zwei Tage vor dem Startdatum der Anfrage nicht genehmigt wird, wird sie automatisch abgelehnt. Informationen zum Konfigurieren von Flows finden Sie unter Erstellen Sie Ihren ersten Flow in Flow Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedarfsprognose

Prognosekonfigurationen

Name	Beschreibung
Cases Assigned (Zugewiesene Fälle)	Sammelt Daten für Fälle
Chat Interactions Created (Erstellte Chatinteraktionen)	Sammelt Daten für Chatinteraktionen

Die Aufbewahrungsrichtlinie der Zeitreihenmetriken für **WFO Forecast (WFO-Prognosen)** ist standardmäßig für alle Prognosekonfigurationen verfügbar. Mit dieser Aufbewahrungsrichtlinie werden Daten standardmäßig in 15-Minuten-Intervallen für die letzten drei Jahre für alle zboot-Kunden gespeichert.

Ressourcenkonvertierungsformel

Name	Formel zum Erstellen dieser Ressourcenprognosekonfiguration
Ressourcen für Vertriebssupport	([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Vertriebssupport]
Ressourcen für Service-Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - Service-Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Service-Support])
Ressourcen für technischen Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - technischer Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - technischer Support])

Prognoseparameter

Name	Beschreibung
Service-Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service-Support-Mitarbeiter an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Service-Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Service-Support-Mitarbeiters pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,25.
Technischer Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter des technischen Supports an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 1.
Technischer Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des technischen Supports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Vertriebssupport: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des Vertriebssupports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Prognoseparameter für eine Prognosekonfiguration erstellen, werden anstelle der im Abschnitt mit den Prognoseeigenschaften aufgeführten Standardprognoseparameter die in der Konfiguration festgelegten Werte verwendet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Prognoseparametern finden Sie unter Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern.

Prognose-Eigenschaften

Name	Beschreibung
sn_Agent_Forecast.Forecast_interval	Das kleinste Intervall (in Minuten), in dem Verlaufsdaten erfasst und Prognosen generiert werden. Gültige Werte sind 15 und 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Die Anzahl der historischen Tage, die im Zeitreihendiagramm in Manager Workspace dargestellt werden.

Rollen für Bedarfsprognose

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Prognose-Administrator [sn_agent_forecast.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Konfigurationstabellen für Prognosen	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Prognosebenutzer [sn_agent_forecast.user]	Gewährt Lesezugriff auf Konfigurationstabellen für Prognosen	

Tabellen für Bedarfsprognose

Tabelle	Beschreibung
Prognosekonfiguration [sn_agent_forecast_configuration]	Legt die Konfigurationen für die Datensammlungsdefinition und die Formel für die Ressourcenkonvertierung fest
Prognoseparameter [sn_agent_forecast_parameter]	Legt die Prognoseparameter fest, die für die Formel benötigt werden
Prognosekonfiguration Gruppe [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Verknüpft Formeln für die Ressourcenkonvertierung mit Zuweisungsgruppen

Standardmäßig sind Prognosekonfigurationen für die folgenden Gruppen verfügbar:

- Vertriebssupport
- Service-Support
- Technischer Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben für Bedarfsprognose planen

Name	Beschreibung
Erfassen Sie tägliche Daten für Datensammlungsdefinitionen der Bedarfsprognose	Wird täglich um 2 Uhr ausgeführt. Zählt für alle Tabellen, die in der Konfiguration der Datensammlungsdefinition definiert sind, die Anzahl der Datensätze vom vorherigen Tag für jede Stunde und jede Gruppe und speichert sie in MetricBase.
Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)	Wird täglich um 3 Uhr ausgeführt. Berechnet anhand der gesammelten Daten die für die Zukunft prognostizierten Ressourcen und speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Mitarbeiter-Prognose“.
Erstellen Sie Fälle und Chats für den vorherigen Tag	Täglicher Auftrag, der Demofälle und Chats für den Vortag erstellt.
Löschen Sie Fall-Demodaten	Löscht Fälle, die älter als 90 Tage sind. Standardmäßig nicht aktiviert.
Löschen Sie Interaktionsdemo-Daten	Löscht Chats, die älter als 90 Tagesind. Standardmäßig nicht aktiviert.

Aufträge bei Bedarf für Bedarfsprognose

Erfassen Sie Verlaufsdaten für Datensammlungsdefinitionen der Bedarfsprognose	Wird bei Bedarf ausgeführt. Erfasst täglich für jede Stunde innerhalb der letzten drei Jahre historische Daten zur automatischen Prognosekonfiguration.
Generieren Sie Prognosedemo-Daten	Wird bei Bedarf ausgeführt. Sammelt Daten für Datensammlungsdefinitionen für die letzten 90 Tage Führt Prognoseressourcen für zukünftige Aufträge aus, um Volumenprognosen und Personalpläne für die nächsten 30 Tage zu generieren Aktiviert Fälle und Chats für den Auftrag des vorherigen Tages erstellen, um Fälle und Chatszu erstellen.

Teams

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_team_perf.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Coaching

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung Für HR aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Business-Regel

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessement_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching-Möglichkeiten

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for SLA Breach (Coaching-Möglichkeit für SLA-Verstoß)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit kritischer oder hoher Priorität und einem SLA-Verstoß gearbeitet haben	Aufgaben-SLA [task_sla]
Coaching Opportunity for low CSAT (Coaching-Möglichkeit bei niedriger CSAT)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit einer Kundenzufriedenheitsbewertung von weniger als 4 gearbeitet haben	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Coaching Opportunity for skills award verification (Coaching-Möglichkeit zur Kompetenzverifizierung)	Coaching-Möglichkeit zur Verifizierung von Kompetenzen, die an Service Desk-Mitarbeiter vergeben wurden	Fall [sn_customerservice_case]
Knowledge Management-Prozess: Coaching on quality of knowledge articles (Coaching zur Qualität von Wissensartikeln)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die durch Überprüfung der Bewertung die Qualität eines Wissensartikels verbessern müssen	Fall [sn_customerservice_case]
Coaching Opportunity for high TTR (Coaching-Möglichkeit bei hoher TTR)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an einem Fall gearbeitet haben, der erst nach 3 Tagen oder mehr gelöst wurde	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Interaktion: Coaching Opportunity for Handling Time (Coaching-Möglichkeit für Bearbeitungszeit)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, bei denen die Bearbeitungszeit für eine Interaktion mehr als 10 Minuten gedauert hat	Interaktion [interaction]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die Coaching-Möglichkeiten für niedrige CSAT, hohe TTR, SLA-Verstöße und Bearbeitungszeiten an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung Für HR aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Case Quality Survey	Umfrage im Zusammenhang mit der Coaching-Möglichkeit „Fallinteraktion“. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter mithilfe dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Fallinteraktion abgeschlossen hat.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.learning_default_duration	Anzahl der Tage, um den Wissensartikel zu lesen bzw. die Schulung abzuschließen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen der Auszubildende den Artikel gelesen bzw. die Schulung abgeschlossen haben soll. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Die Berechnung erfolgt ab dem derzeitigen Datum, wobei berücksichtigt wird, in welcher Zeitzone sich der Auszubildende befindet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Coaching mit Lerninhalten

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung Für HR aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteersteller [sn_lc.content_creator]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von internen Kursen.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteleser [sn_lc.content_reader]	Gewährt Lesezugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	sn_lc.Learning_Advisor
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	sn_lc.task_creator

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.
Lernen-Anwenderkursaktivität [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel und Videos, die in ServiceNow erstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog [sn_lc_catalog]	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen wurde, und das Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen werden muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Quellen (Lern-Management-Systeme von Drittparteien).

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Bearbeiten Sie Felder in Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Empfohlene Coaching-Schulungen“ werden eingestellt und durch die Lernaufgaben und Kurselemente von Coaching mit Lerninhalten ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_task_due_date	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_coach_lrn.learning_list_data_prop	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.process_flow.reporting.max_variable_size	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384

Wichtig: Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Aktivieren Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich „Personaloptimierung für CS“ .

Kompetenzemfpehlung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navigieren zu **Kompetenzemfpehlung** > **Konfiguration** Um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um mit der Empfehlung von Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendung von überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendung von nicht überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhergesagt muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 20
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen aus ähnlichen Fällen. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit nicht überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Fälle. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

Regelmäßige Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt die Aufgabe täglich um 01:00 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Dabei werden die zum Schließen der Incidents verwendeten Kompetenzen empfohlen, damit ähnliche offene Incidents gelöst werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Datensätze werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Administratorarbeitsbereich für Service Provider-Übersicht

HR-Administrator Service Provider ist eine konsolidierte Ansicht der Nutzung und des Verbrauchs von Kundenservices, die Service Provider-Administratoren die Möglichkeit gibt, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen.

SP-Administratoren können die folgenden Funktionen ausführen:

- Zeigen Sie verschiedene Aspekte des Serviceverbrauchs an, z. B. die Anzahl der pro Kunde verbrauchten Services und das Ticketvolumen pro Service.
- Zeigen Sie Kundendetails an, einschließlich der Anzahl der Services und HR-Anwender.
- Greifen Sie auf Quick-Links zu täglichen Arbeitsaufgaben wie Domänen- und Kundenerstellungen und Anwenderverwaltung zu.
- Greifen Sie auf Quick-Links für eine bestimmte Domäne auf der Seite mit den Kundendetails zu.

Hinweis: Der SP-Administrator (sn_sp_admin_WS.admin) kann auf den Arbeitsbereich zugreifen und eine konsolidierte Ansicht des Bedarfs und Verbrauchs der Services anzeigen, die Kunden angeboten werden. Dies ermöglicht datengesteuerte Entscheidungsfindung und Zugriff auf Links auf Portfolioebene.

Der Administratorbereich für Service Provider bietet SP-Administratoren einen zentralen Arbeitsbereich, um eine konsolidierte Ansicht der Anforderungen und des Verbrauchs der Services anzuzeigen, die Kunden mithilfe von KPIs angeboten werden.

Seitenübersichtsdetails

Seite	Beschreibung
Zielseite	Zeigt eine Übersicht über Services, Kundenfälle, Kundendetails, SLA-Verstöße und Trends im Zeitverlauf an und enthält Kundendaten, KPIs und nützliche Links auf Portfolioebene.
Client-Detailseite	Zeigt eine Übersicht über Fälle er-Service, SLA-Verstöße, Trends im Zeitverlauf an. Und enthält Client-spezifische KPIs (Domäne), Kontaktdetails und nützliche Links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die HR-Serviceliste auf der Clientdetailseite nicht angezeigt wird, müssen Sie möglicherweise Lese-ACL in der Tabelle „sn_HR_Core_Service“ für SP-Administrator hinzufügen.

Funktions- und Anwendungsdetails

Funktion	Beschreibung
Name Der Lexicon-Taxonomie	Administrator-Arbeitsbereich für Service Provider (SPs)
Fahrzeug Freigeben	Abteilung
PRB-Verwaltungsgruppe	Dev-App-HR
Unterstützt es die mobile Schnittstelle	Nein
Plugin oder bereichsbezogene App	Bereichsbezogene App
Lizenzanforderung	Ja
Lokaler Support	Ja
Link zur Fehlerbehebung	NA
Link zu FAQ	NA
Domänentrennung	Ja

Hinweis: Um die KPIs anzuzeigen, müssen sich Trends in allen Domänen im Arbeitsbereich-Dashboard für SP-Administrator in der globalen Domäne befinden.

Fehlerbehebungsdetails

Element	Beschreibung
Probleme mit der Anwendung (UI)	Wenn Anwendungsprobleme (UI) auftreten, können Sie beginnen, indem Sie den Generator für SP admin Workspace und 2 Controller im MSP Dashboard und auf der MSP Client-Seite überprüfen.
Datenhäufigkeit Ändert Sich	Einige Datenvisualisierungskomponenten wie KPIs, Trends und Indikatorbewertungslisten erfassen aktuelle Monatsdaten, einige nicht, was dazu führen kann, dass sich einige Daten ändern. **Hinweis:** Es wird empfohlen, Indikatoraufträge zu Beginn des Monats auszuführen und nur Daten für die vorherigen Monate zu erfassen, nicht für den aktuellen Monat.

Vorhandene Tabellendetails

Tabelle	Beschreibung
Domäne (Domäne)	Verfügt über alle Daten zur Domäne, die Domänen und Kundendaten abrufen soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhandene Tabellendetails (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Unternehmen (Core_Company)	Verfügt über alle Daten zum Unternehmen und kann mit mehreren Unternehmen verknüpft sein. Dadurch werden alle Kontaktpunkte in Domänendaten abgerufen.
HR-Service (sn_HR_Core_Service)	Hat alle Servicedaten und zeigt Services zu Domänen auf der Clientdetailseite an.

Hinweis: Es besteht eine Plugin-Abhängigkeit vom Installationsprogramm für Domänenunterstützung – Domänenerweiterungen

SP-Administratorrollendetails

Rolle	Beschreibung
SP-Administrator (sn_sp_admin_WS.admin)	SP-Administratoren sind bereichsbezogene Administratoren für die Anwendung und können auf Arbeitsbereich, Dashboards, KPIs, Indikatoren und nützliche Links auf Portfolioebene zugreifen.

ACL-Details

ACLs	Beschreibung
Experience (4 ACLs)	• 2 ACLs für Lese-/Schreibvorgänge für den UX-Seitenzugriff • 2 ACLs für Lese-/Schreibzugriff für UX-Routenzugriff.
SP-Administrator lesen (4 ACLs)	• 1 ACL für sn_HR_Core_Service • 1 ACL für Report_View • 1 ACL für Tabelle „sn_HR_Core_Case“ • 1 ACL für Rolle sp_admin.
PA-Tag-Lesen (2 ACLs)	• 1 ACL für die Tabelle PA_Tag und PA_m2m_indicator_Tags • 1 ACL für Tabelle PA_indicators_Breakdowns m2m.
Ausführen (1 ACL)	1 ACL für Daten-Broker sn_sp_admin_WS.MSPUtil

Hinweis: ACLs sind erzwungene Zugriffsebenen, und nur SP-Administratoren können auf die Anwendung, den Arbeitsbereich und die Module zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UIB-Controller-Details

Seite	Beschreibung
Service Provider	Primärer Controller, der alle Geschäftslogik für MSP-Dashboard-Funktionen wie KPI, Daten und Links erstellen oder aktualisieren, die im MSP-Dashboard angezeigt werden müssen.
Service Provider-Client	Controller, der die gesamte Geschäftslogik für Funktionen der Detailseite des MSP-Dashboards-Clients wie Erstellen oder Aktualisieren von KPI, Daten und Links kapselt, die auf der Detailseite des Clients angezeigt werden müssen.

Verwenden Sie geführte Touren im Administratorbereich für Service Provider

Verwenden Sie geführte Touren im Administratorbereich für Service Provider, um einen Überblick über den Arbeitsbereich zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sp_admin_WS.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarding von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll Ihnen einen Überblick geben, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Touren .

Wenn Sie zum ersten Mal eine Seite mit einer geführten Tour besuchen, wird ein Willkommensbildschirm angezeigt. Sie können entweder die Tour beginnen oder die Tour überspringen. Die Tour kann über das Menü des Hilfe-Centers erneut aufgerufen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **SP-Administrator-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie aus **Hilfe anzeigen** Symbol ( ).
3. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Hilfecenter-Menü anheften** Symbol Zum Anheften des Seitenbereichs des Hilfe-Centers auf der Seite.
4. Wählen Sie Aus **Nehmen Sie an einer Tour Teil** .
5. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie aus **Als Nächstes** Um die Tour zu durchlaufen. Um die Tour zu einem beliebigen Zeitpunkt zu beenden, können Sie auswählen **Tour Beenden** Wählen Sie im Seitenbereich oder aus **Schließen** Schaltfläche im Popup-Fenster und bestätigen Sie, um die Tour zu beenden.
6. Wählen Sie Aus **Fertig** Nachdem die Tour beendet wurde.

HR Success Dashboard indicators

HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren Bietet Service- und Leistungseinblicke für das HR-Führungsteam und Prozessverantwortliche. Sie können die Leistung von messen HR Implementierung mit den verschiedenen KPIs.

Erfolgs-Dashboard ist für verfügbar HR Servicebereitstellung und IT Service ManagementÜber die folgenden Anwendungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- HR-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren
- ITSM-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Weitere Informationen zu finden ITSM Dashboard, siehe Indikatoren für ITSM-Erfolgs-Dashboard .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über HR Konzepte und Funktionen von Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Umgebung, Tools und den Anwenderzugriff.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden



Erfahren Sie, wie Sie verwenden können HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

Referenz



Rufen Sie Details zu ab ITSM Erfolgs-Dashboard Die HR Komponenten der Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, z. B. Rollen und abhängige Anwendungen.

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Verschaffen Sie sich einen Überblick über HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, um die verschiedenen Komponenten im Dashboard zu verstehen und zu verstehen, wie Sie das Dashboard für Ihre Organisation verwenden können.

Die HR Das Team kann wichtige Metriken wie Anrufabwendungen und Selfservice analysieren und verstehen, um den Erfolg der HR-Implementierung zu messen. Das Führungsteam kann die folgenden Einblicke einsehen:

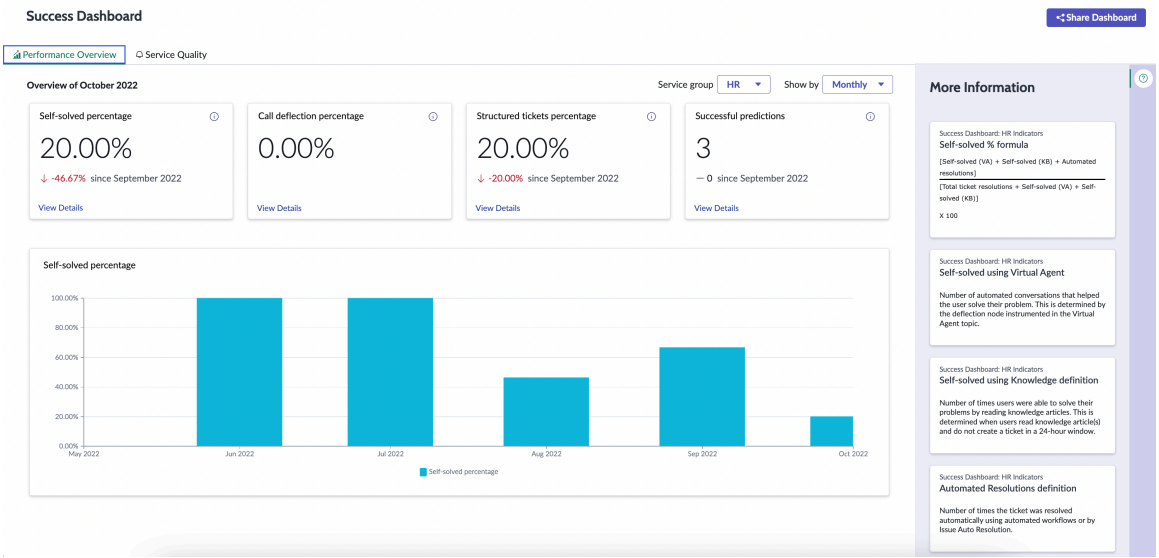
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihr Problem selbst lösen konnten.
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihre Anforderungen und Probleme ohne Hilfe von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 übermitteln.
- Die Kanäle (Knowledge Base artikel, Virtual Agent Konversationen, Katalogübermittlungen), die zur Selbstlösung und Anrufabwendung beitragen.
- Die Anzahl der erfolgreichen Vorhersagen eines HR-Ticketfelds durch Predictive Intelligence, das sich nachgelagerte Auswirkungen auf die Lösungszeit hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Formeln und Definitionen der Daten.
- Die Datentrends von einem Monat zum nächsten, von einem Quartal zum nächsten oder von einem Jahr zum nächsten.

Darüber hinaus können Prozessverantwortliche die Datensätze anzeigen, die zu diesen Erkenntnissen beitragen, eine gründliche Analyse vornehmen und Verbesserungspläne fördern.

HR Erfolgs-Dashboard – Übersicht



HR Komponenten von Success Dashboard indicators

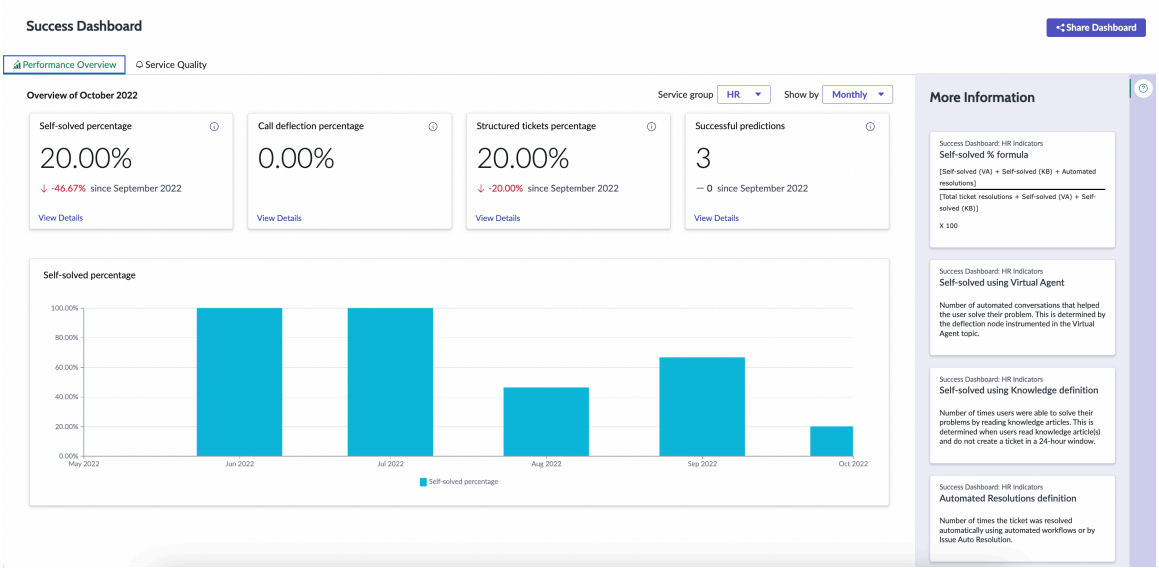
Mithilfe der Dashboard-Komponenten können Sie die Leistung analysieren, Daten selbst visuell auflösen und Ihre Geschäftsergebnisse verbessern.

Leistungsübersicht in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Messen Sie die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) wie selbst gelöster Prozentsatz, Anrufabwendungsprozentsatz, Prozentsatz strukturierter Tickets und erfolgreiche Vorhersagen auf der Registerkarte „Leistungsübersicht“. Weitere Informationen finden Sie unter HR KPI-Definitionen und Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatorenan.

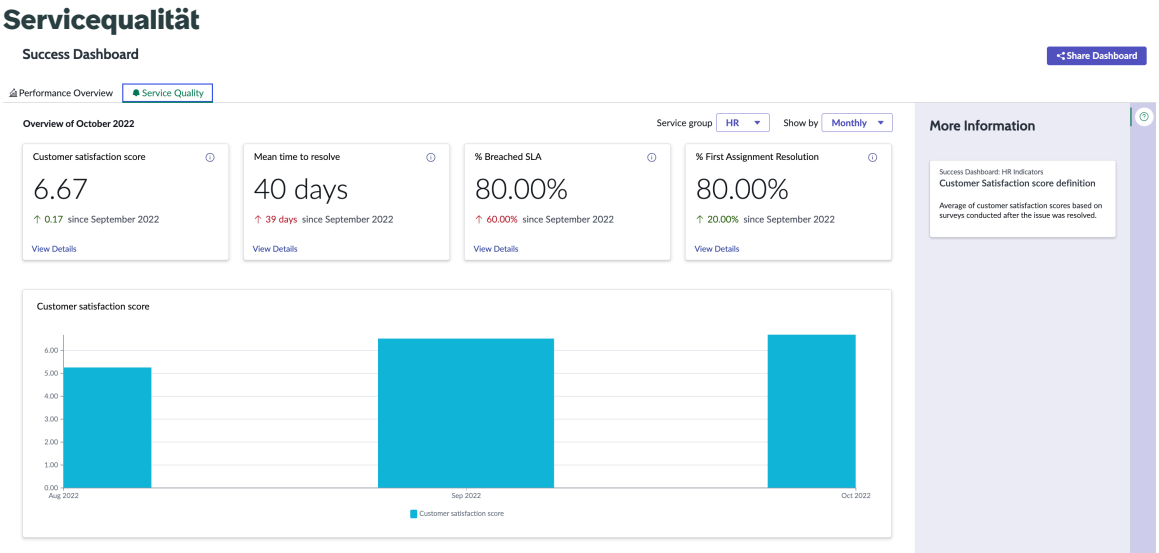
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über HR-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren



Servicequalität in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Messen Sie auf der Registerkarte „Servicequalität“ die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) wie „Kundenzufriedenheit – Punktzahl“, „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“, „% SLA nicht eingehalten“ und „% Lösung für erste Zuweisung“. Weitere Informationen finden Sie unter HR KPI-Definitionen und Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren



Bewertungslisten in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Zeigen Sie die Zusammenfassung der täglichen Werte für KPIs im ausgewählten Zeitraum auf den Bewertungslisten an.

Automatische Übersetzung

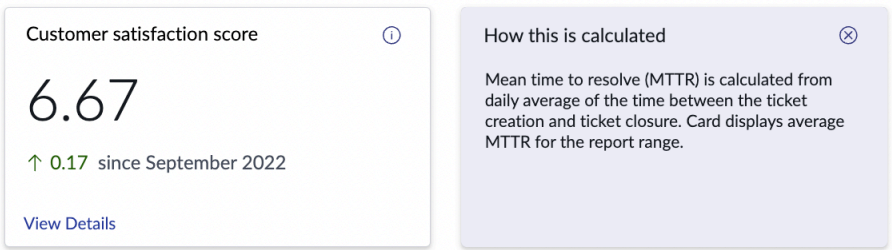
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Current period score**: (Punktzahl für den aktuellen Zeitraum) Zeigen Sie die zusammengefasste Punktzahl für den aktuellen Zeitraum an. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - **Monatlich:** Zeigen Sie die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Vierteljährlich:** Zeigen Sie die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Jährlich:** Zeigen Sie die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Comparison with previous period**: (Vergleich mit vorherigem Zeitraum) Zeigen Sie die prozentuale Veränderungen im Vergleich zur Zusammenfassung der Daten für den vorherigen Zeitraum an. Die Daten werden je nach Verfügbarkeit der Daten im monatlichen, vierteljährlichen oder jährlichen Vergleich angezeigt.

Infosymbole in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des Indikators an, um zu verstehen, wie der Indikatorwert berechnet wird.

Infosymbole und -Karten



Trends in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Wählen Sie den Trend der zusammengefassten Punktzahlen der Metrikbewertungsliste aus, und zeigen Sie ihn an:

- Trend für Anrufabwendung
- Trend bei strukturierten Tickets

Zeigen Sie Details in an HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Gehen Sie die KPIs durch und sehen Sie sich die Ansichten mit Detailinformationen zu den KPIs und die dazugehörigen Kontextbeschreibungen an. Die detaillierten Informationen können angezeigt werden, indem Sie **Details anzeigen** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die primären Indikatoren an.



Sie können zusätzlich zu den Basissystemindikatoren entsprechend Ihrer Implementierung Indikatoren ersetzen oder neue Indikatoren hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter HR KPI-Definitionen und Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatorenan.

- Zeigen Sie die beitragenden Indikatoren an.

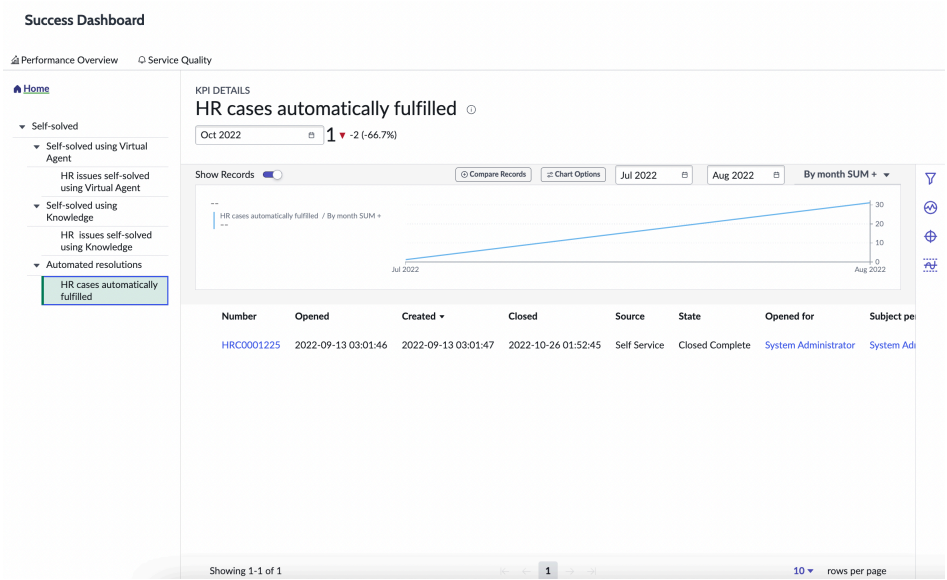


Sie können ein Diagramm der beitragenden Indikatoren im Zeitverlauf zusammen mit dem KPI-Wert anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgliederung auf Datensatzebene anzeigen

Aufgliederungsindikatoren der dritten Ebene

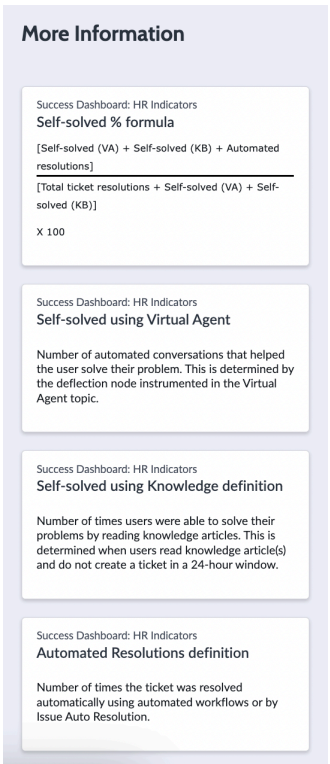


Mit diesen Detailinformationen für die jeweilige Ebene können Sie die Details des Indikators auf Datensatzebene anzeigen, sofern Sie über die Anwenderberechtigungen `sn_sd.success_dashboard_details_read` verfügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter KPI-Details .

Bereich „weitere Informationen“ in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Zeigen Sie die kontextbezogenen Formeln, Definitionen oder andere wertvolle Informationen zur ausgewählten Metrik bzw. KPI an.

Karte „weitere Informationen“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Richten Sie ein HR Erfolgs-Dashboard, damit IT-Führungsteams und Prozessverantwortliche das Dashboard verwenden können.

Erste Schritte mit HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

1. Rufen Sie die HRSM Pro-Lizenz für ab ServiceNow HR-Servicebereitstellung Anwendungen.
2. Installieren Sie HR Anwendung „Erfolgs-Dashboard-Indikatoren“ (com.snc.success_Dashboard_hrsm).
3. Konfigurieren Sie Knowledge Base Für HR-Servicebereitstellung.
4. Konfigurieren Sie die Eigenschaften Virtual Agent Themen mit VA-Abwendungsknoten.
5. Legen Sie die Erfüllungsautomatisierungsebene für fest HR Katalogelement.
6. Konfigurieren Sie die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.
7. Führen Sie aus FormelSD aktualisieren Skript zum Neuberechnen von Formeln.
8. Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge.

Installieren Sie HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Installieren Sie HR Anwendung „Erfolgs-Dashboard-Indikatoren“, um Leistungs- und Serviceeinblicke für Ihre Organisation zu erhalten. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls diese nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Installieren Sie die folgenden Plugins, bevor Sie installieren HR Anwendung „Erfolgs-Dashboard-Indikatoren“.
  - Performance Analytics: Inhaltspaket für HR
  - Performance Analytics – Premium
  - Selfservice Analytics Core
- HR HR Erfolgs-Dashboard hat eine Abhängigkeit von der Anwendung Erfolgs-Dashboard Core. Dies muss separat erworben werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach HR Erfolgs-Dashboard Anwendung „Indikatoren“ (sn_sd_hrsm) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Knowledge Base Artikel

Beziehen Sie nur HR ein Knowledge Baseartikel bei der Bestimmung von **Selbst gelöst mit Wissen** KPI in HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

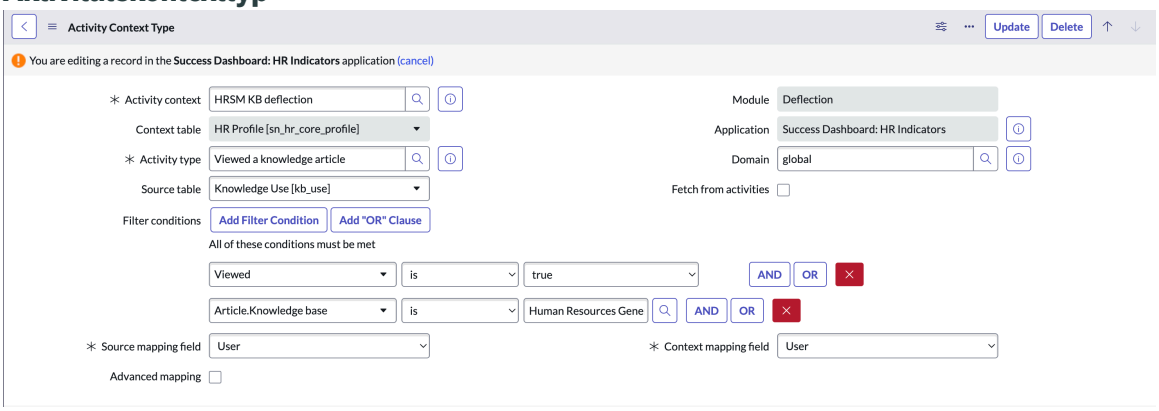
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Aktivitätskontext**an.
2. Wählen Sie Aus **HRSM KB-Abwendung** Aus der Liste.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktivitätskontexttypen** das Vorschausymbol für den Aktivitätstyp „Hat einen Wissensartikel angezeigt“ aus.
4. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
5. Ändern Sie im Formular „Aktivitätskontexttyp“ die Filterbedingung, um die relevanten Knowledge Bases einzubeziehen.

Aktivitätskontexttyp



6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Virtual Agent Themen

Konfigurieren Sie Virtual Agent(VA) Themen für HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, um Daten korrekt anzuzeigen, falls Sie andere Themen als die Basissystemthemen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie die Themen den Abwendungsmustern von zu **HR VA – Standard** Abwendungstracker. Der Abwendungstracker hilft bei der Analyse der Leistung einer Konversation und der hilfreichen Virtual Agent-Themen für Anwender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Virtual Agent > Designer**an.
2. Wählen Sie aus HR Thema, für das Sie den Abwendungstracker hinzufügen möchten.
3. Aktivieren Sie die Flow-Diagrammansicht, indem Sie den Umschalter **Tabellenansicht** deaktivieren.
4. Ziehen Sie den **Abwendungsknoten** per Drag-and-Drop aus dem Abschnitt **Dienstprogramme** an die Stelle im Flussdiagramm, an der Sie das Abwendungsmuster hinzufügen möchten.
5. Geben Sie im Bereich „Deflection Properties“ (Abwendungseigenschaften) auf der rechten Seite die folgenden Details ein.

Eingabeparameter für Abwendung

Feld	Wert
Abwehrkonfiguration	HR VA – Standard
Abwehrmuster	**HR VA – Selbstlösend:** Wenn der Knoten im Thema angibt, dass Virtual Agent das Anwenderproblem vollständig lösen kann, ohne ein IT-Ticket (Incident oder Anforderung) zu erstellen, und folglich zu den selbst gelösten KPIs beiträgt.
Aktivitätstabelle	Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Diese Tabelle ist der primären Aktivitätstabelle zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen .
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommata getrennten Aktivitätssystem-IDs.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Erfüllungsautomatisierungsebene der HR-Katalogelemente ein, siehe Legen Sie die Erfüllungsautomatisierungsebene des Katalogelements fest .

Sie können auch die Dashboard-Indikatoren-KPIs konfigurieren, beitragende Indikatoren hinzufügen oder die Karte „weitere Informationen“ nach Bedarf aktualisieren.

1. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs finden Sie unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .
2. Weitere Informationen zum Hinzufügen beitragender Indikatoren finden Sie unter Fügen Sie beitragende Indikatoren hinzu .
3. Weitere Informationen zum Aktualisieren der Karte „weitere Informationen“ finden Sie unter Aktualisieren Sie Karten mit weiteren Informationen .

Zugehörige Informationen

Abwendungen mithilfe von Abwendungsthemenblöcken nachverfolgen

Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie „Formelskript aktualisieren“ für aus HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Führen Sie das Update Formelskript aus, um alle Formeln in neu zu berechnen HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren, falls das Dashboard veraltete Daten enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Diese Aktion ist nur für anwenderdefinierte Changes erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geplante Skriptausführungen**an.
2. Öffnen Sie die Liste UpdateFormulasSD aus der Liste.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge

Aktivieren Sie die Performance Analytics (PA)-Aufträge für HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren zum Sammeln von täglichen und Verlaufsdaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Performance Analytics > Datenerfasser > Jobs**.
2. So führen Sie die täglichen Aufgaben aus:
   a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:
   [SD HRSM] tägliche Datensammlung
   b. Aktivieren Sie die geplanten Aufgaben, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** für die Aufgabe aktivieren.
3. So führen Sie die geplanten Aufgaben für die Verlaufsdatenerfassung aus:
   a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:
   [SD HRSM] Verlaufsdatensammlung
   b. Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um die Daten der letzten 60 Tage im Dashboard anzuzeigen.

Messen Sie die Leistung von HR Implementierung

Verwenden Sie HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren zur Messung der Leistung von HR Implementierung mit verschiedenen KPIs.

Weitere Informationen zum Freigeben des Dashboards für Ihre Führungskraft finden Sie unter Geben Sie die Indikatoren des Erfolgs-Dashboards frei .

Weitere Informationen zum Anzeigen der Benchmark-KPIs der Erfolgs-Dashboard-Indikatoren finden Sie unter Benchmark für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren .

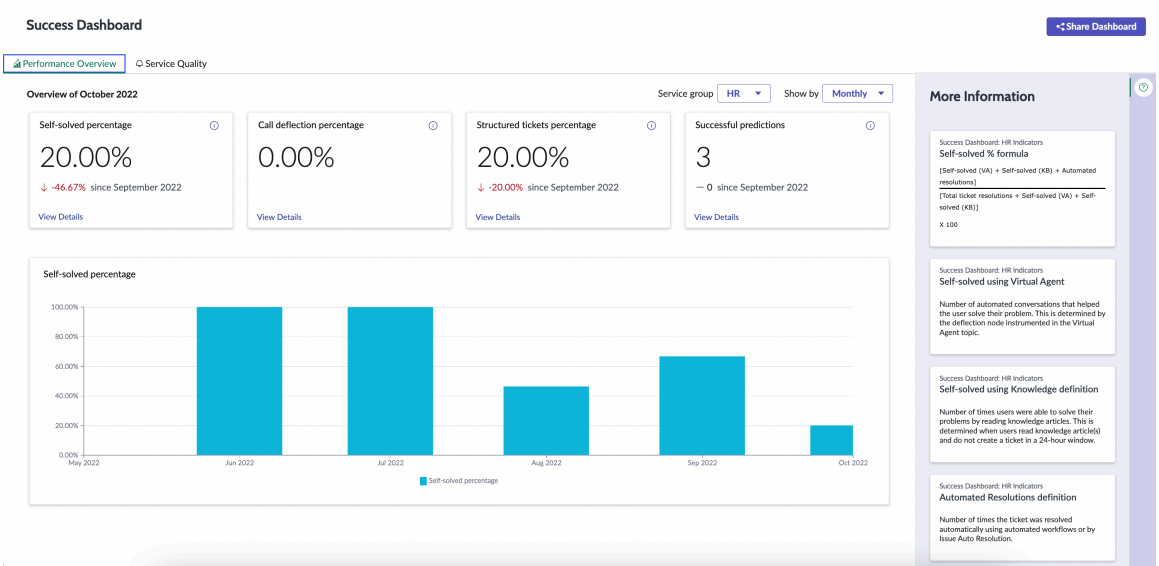
Überwachen Sie die KPIs von HR Implementierung

Zeigen Sie an, und überwachen Sie HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren zur Messung der Leistung von HR Implementierung mit verschiedenen KPIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie in auf die zusammengefassten KPI-Daten zu HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren. Indem Sie zu navigieren **Alle>** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard** Wenn Sie die Rolle sn_sd.success_Dashboard_admin, sn_sd.success_Dashboard_read oder sn_sd.success_Dashboard_Details_read haben.

HR-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren



Sie können die Daten in überwachen **Monatlich** , **Vierteljährlich** , Oder **Jährlich** Zeitzusammenfassungen.

- **Monatlich** : Zeigt die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Vierteljährlich** : Zeigt die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Jährlich** : Zeigt die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.

Sobald die Zusammenfassung für den Zeitraum festgelegt ist, zeigen alle Punktzahlkarten die Daten für diesen Zeitraum an.

Weitere Informationen zu den Dashboard-Komponenten finden Sie unter HR Komponenten von Success Dashboard indicators.

Weitere Informationen zu den KPI-Definitionen und Formeln finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

HR Referenz für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Weitere Informationen zu mit installierten Komponenten finden Sie unter HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

Weitere Informationen zu den Rollen und Verantwortlichkeiten, die für die Ausführung verschiedener Aufgaben erforderlich sind, finden Sie unter Anwenderrollen und Verantwortlichkeiten .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die Rollen sind für beide universell ITSM Und HR, D. h. alle Servicegruppen der Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

Weitere Informationen zum Bestimmen der Dashboard-Konfiguration zur Verwendung von KPI und Formeln finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Aktivieren HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren zur Verwendung der Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und Formeln.

Leistungsübersicht

HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren verwenden die folgenden KPIs und Definitionen:

- **Selbst gelöst:** Berechnet aus der täglichen durchschnittlichen Anzahl der Male, mit denen Ihre Anwender eine Lösung ohne Eingreifen von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 im Berichtsbereich erreicht haben. Enthält Zahlen aus „selbst gelöst mit Virtual Agent“, „selbst gelöst mit Wissen“ und „automatisierte Lösungen“ (z. B. automatische Lösung von HR-Tickets über Virtual Agent). Siehe Formel:

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Selbst gelöst mit Virtual Agent:** Anzahl der automatisierten Konversationen, die dem Benutzer geholfen haben, sein Problem zu lösen. Im Basissystem. Dies wird durch den instrumentierten Abwendungsknoten im VA-Thema bestimmt.
    - **HR-Probleme selbst gelöst mit Virtual Agent:** Anzahl der Fälle, in denen Anwender ihre Probleme oder Anforderungen in einer Virtual Agent-Konversation gelöst haben. Dies wird von in der Tabelle „Abwendungsmetriken“ aufgezeichnet **HR VA – Selbstlösend** In der Konversation instrumentiertes Abwehrmuster.
    - **Hinweis:** Informationen zur Verwendung einer anderen Methode zur Bestimmung dieses KPI finden Sie unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .
  - **Selbst gelöst mit Wissen:** Gibt an, wie oft Anwender ihre Probleme durch Lesen lösen können Wissen artikel. Dies wird bestimmt, wenn Anwender lesen Wissen artikel und erstellen kein Ticket in einem 24-Stunden-Fenster.
    - **HR-Probleme selbst gelöst mit Wissen:** Anzahl der Male, mit denen Anwender ihre Probleme oder Anforderungen selbst durch Lesen gelöst haben Knowledge Base artikel. Dies wird bestimmt, wenn der Anwender bereitgestellte artikel geöffnet und in einem 24-Stunden-Fenster keinen Fall erstellt hat. Dies wird in der Tabelle „Abwendungsmetriken“ mit aufgezeichnet **HR-Fallabwendung mit Wissen** Abwendungsmuster.
    - **Hinweis:** Informationen zur Verwendung einer anderen Methode zur Bestimmung dieses KPI finden Sie unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .
  - **Definition automatisierter Lösungen:** Gibt an, wie oft das Ticket automatisch mithilfe automatisierter Workflows oder durch automatische Problemlösung gelöst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Wert für die automatische Isuue-Lösung wird durch den Abwendungsknoten bestimmt, der im Thema „Automatische Problemlösung Virtual Agent“ konfiguriert ist.
- Der Wert für „Request Fulfilled Automatically“ (Anforderung automatisch erfüllt) ist die Anzahl der angeforderten Elemente, die mithilfe automatisierter Workflows erfüllt werden. Wenn das Katalogelement einen automatisierten Workflow verwendet, muss das Feld **Erfüllungsautomatisierungsebene** des Katalogelements auf **Vollständig automatisiert** festgelegt werden, um in diese Metrik aufgenommen zu werden.
  - **Automatisch erfüllte HR-Fälle:** HR-Fälle, die mithilfe automatisierter Workflows erfüllt werden. Wenn das Katalogelement einen automatisierten Workflow verwendet, muss das Feld Erfüllungsautomatisierungsebene des Elements auf Ebene des Datensatzerstellers auf vollständig automatisiert festgelegt werden. Sobald ein solches Element übermittelt wurde, wird die Automatisierungsebene aufgezeichnet.

  - **Hinweis:** Informationen zur Verwendung einer anderen Methode zum Bestimmen dieses KPI oder zum Hinzufügen weiterer Quellen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows) finden Sie unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .

- **Gesamtticketlösungen:** Die Anzahl der gelösten HR-Probleme.

- **Call deflection:** (Anrufvermeidung) Berechnet aus der Anzahl der Male, die anfordernde Personen ohne Eingriff eines Service Desk-Mitarbeiters der Stufe 1 pro Tag die Aktionen „Ticket submissions using Service Catalog“ (Ticketübermittlungen mit Servicekatalog), „Ticket submissions using Virtual Agent“ (Ticketübermittlungen mit Virtual Agent), „Self-solved using Virtual Agent“ (Selbst gelöst mit Virtual Agent) und „Self-solved using Knowledge“ (Selbst gelöst mit Knowledge) ausgeführt haben. Siehe Formel:

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
[Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

  - **Katalogticketübermittlungen:** HR-Fälle, die mit übermittelt wurden Servicekatalog In Serviceportal Oder Now Mobile-App.
    - **Mit Servicekatalog übermittelte HR-Fälle:** Anzahl der HR-Fallübermittlungen von Serviceportal Oder Now Mobile-App, Wie in der HR-Falltabelle mit der Quelle Selfservice aufgezeichnet.

    - **Hinweis:** Wenn Sie eine andere Methode verwenden, um diesen KPI zu bestimmen oder weitere Quellen hinzuzufügen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows), finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .

  - **VA-Ticketübermittlungen:** Gibt an, wie oft das Ticket mit Virtual Agent übermittelt wurde. Dies wird durch den Abweisungsknoten bestimmt, der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.
    - **Mit VA übermittelte HR-Fälle:** Anzahl der HR-Fallübermittlungen von Serviceportal Oder Now Mobile-App, Wie in der HR-Falltabelle mit der Quelle als aufgezeichnet Virtual Agent.

    - **Hinweis:** Wenn Sie eine andere Methode verwenden, um diesen KPI zu bestimmen oder weitere Quellen hinzuzufügen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows), finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .

  - **Selbst gelöste Abwendungen:** Anzahl der Probleme oder Anforderungen, die Anwender selbst mithilfe von gelöst haben Virtual Agent Und Knowledge Base artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]

- **HR-Probleme selbst gelöst mit Virtual Agent:** Anzahl der Fälle, in denen Anwender ihr Problem oder ihre Anforderungen in einer Virtual Agent-Konversation gelöst haben. Dies wird von HR in der Tabelle „Abwendungsmetriken“ aufgezeichnet **VA – Selbstauflösend** In der Konversation instrumentiertes Abwehrmuster.
- **HR-Probleme selbst gelöst mit Wissen:** Anzahl der Male, mit denen Anwender ihre Probleme oder Anforderungen selbst durch Lesen gelöst haben Knowledge Base artikel. Dies wird bestimmt, wenn der Anwender bereitgestellte Artikel geöffnet und in einem 24-Stunden-Fenster keinen Fall erstellt hat. Dies wird in der Tabelle „Abwendungsmetriken“ mit aufgezeichnet **HR-Fallabwendung mit Wissen** Abwendungsmuster.

  Hinweis: Wenn Sie eine andere Methode verwenden, um diesen KPI zu bestimmen oder weitere Quellen hinzuzufügen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows), finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .

- **Abgeschlossene strukturierte Tickets:** Gesamtzahl der erfolgreich abgeschlossenen HR-Fälle im Berichtsbereich.
  - **Geschlossene strukturierte HR-Fälle:** Anzahl der HR-Fälle mit einem Status von **Abgeschlossen** Wo zugeordnet ist HR Service hat einen anderen Erfüllungstyp als **Manuell** .

  Hinweis: Wenn Sie diesen KPI mit einer anderen Methode bestimmen, finden Sie unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .

- **Erfolgreiche Vorhersagen:** Erfolgreiche Vorhersagen funktionieren mit Predictive Intelligence-Lösungen. Wird gezählt, wenn die von der Lösung vorgenommene Vorhersage mit dem endgültigen Wert übereinstimmt. Im Basissystem wird dieser Wert bestimmt, wenn das System Klassifizierung zur Vorhersage verwendet und der endgültige Wert in der Falltabelle dem vorhergesagten Wert entspricht.
  - **Erfolgreiche Vorhersagen :** Gesamtzahl der erfolgreichen Vorhersagen durch Predictive Intelligence und die Natural Language Understanding-Lösungen (NLU).
  - **Erfolgreiche NLU-Vorhersagen :** Erfolgreiche Vorhersage, wie oft das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Konversation des Anwenders genau verstanden oder ein Thema automatisch ausgewählt hat.
    - **Erfolgreiche HR-Fallvorhersagen:** Anzahl der erfolgreichen Vorhersagen von Predictive Intelligence-Lösungen. Er wird gezählt, wenn die von der Lösung vorgenommene Vorhersage mit dem endgültigen Wert des Felds in übereinstimmt HR Falltabelle.

      Hinweis: Wenn Sie diesen KPI mit einer anderen Methode bestimmen, finden Sie unter Konfigurieren Sie Erfolgs-Dashboard-Indikatoren-KPIs .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicequalität

- **Kundenzufriedenheitspunktzahl:** Dies ist der Durchschnitt der Kundenzufriedenheitspunktzahlen basierend auf den Umfragen, die nach der Lösung des Problems durchgeführt wurden.

  HR Durchschnittliche CSAT: HR-Fall normalisierte Zufriedenheitspunktzahl oder HR-Servicebereitstellung Umfrageinstanzen.

- **Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung:** Dies ist der Durchschnitt der Zeit zwischen der Ticketerstellung und dem Ticketabschluss.

  HR-Fall-MTTR: Die Gesamtdauer der geschlossenen HR-Fälle oder die Anzahl der geschlossenen HR-Fälle.

- **% SLA-Verstoß:** Dies ist der Prozentsatz der Probleme, die gelöst wurden, nachdem die Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) verletzt wurden.

  HR-Fälle mit SLA-Verstoß %:

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- **% Der ohne Neuzuweisung gelösten Tickets:** Dies ist der Prozentsatz der Tickets, die gelöst werden, ohne das Ticket einem anderen Anwender neu zuzuweisen.

  % Der ohne Neuzuweisung geschlossenen HR-Fälle: Zeigt die HR-Fälle an, die geschlossen wurden und deren Neuzuweisungsanzahl Null ist.

Proaktive Hinweismeldungen

Proaktive Hinweismeldungen Aktivieren Sie eine kontextbezogene und proaktive Interaktion für Manager und Mitarbeiter, indem Sie umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsfluss einbeziehen.

Fördern Sie die Interaktion

Fördern Sie proaktive Experiences, um Managern und Mitarbeitern durch kontinuierliche Mikroaktionen aus Messaging-Kanälen eine positive Gewohnheitsbildung zu ermöglichen. Beispiel: Proaktive Hinweismeldungen Ermutigt Manager, Journeys und andere zu übernehmen ServiceNow Funktionen.

Produktivität steigern

Definieren Sie Manager, und befähigen Sie sie, zeitnahe Einblicke in Bittgröße zu erhalten und positive Aktionen voranzutreiben. Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihre Aufgabe zu behalten, indem Sie sie in ihrem Workflow treffen, z. B. indem Sie Einblicke und Aktionen in veröffentlichen Manager-Hub Portal. Erstellen Sie Erinnerungen in Management der Mitarbeiter-Journey Damit Mitarbeiter ihre Aufgabe behalten können, indem sie sie in ihrem Arbeitsfluss auffordern.

Eingabehilfe

Binden Sie Manager und Mitarbeiter über Eingabeaufforderungen ein, die auf den am besten erreichbaren Kanälen angezeigt werden, z. B. Microsoft Teams. Motivieren Sie Mitarbeiter, indem Sie in ihren natürlichen Arbeitsbereichen kleine Hinweismeldungen senden und sie so in ihrem Arbeitsfluss treffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen Detaillierte Informationen zu proaktiven Hinweismeldungen	Konfigurieren Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen
Verwenden Erfahren Sie, wie Sie proaktive Hinweismeldungen verwenden können	Referenz Rufen Sie Details zu Token, Datenquellen, Aktionen und Kanälen in proaktiven Hinweismeldungen ab

Proaktive Hinweismeldungen erkunden

Erfahren Sie, wie Sie verwenden Proaktive Hinweismeldungen Anwendung in Ihrer Organisation, die das Signal für Hinweismeldungen konfiguriert, die Hinweismeldungen generiert und mit Aktionen für die ausgewählten Kanäle angezeigt wird.

Proaktive Hinweismeldungen – Workflow

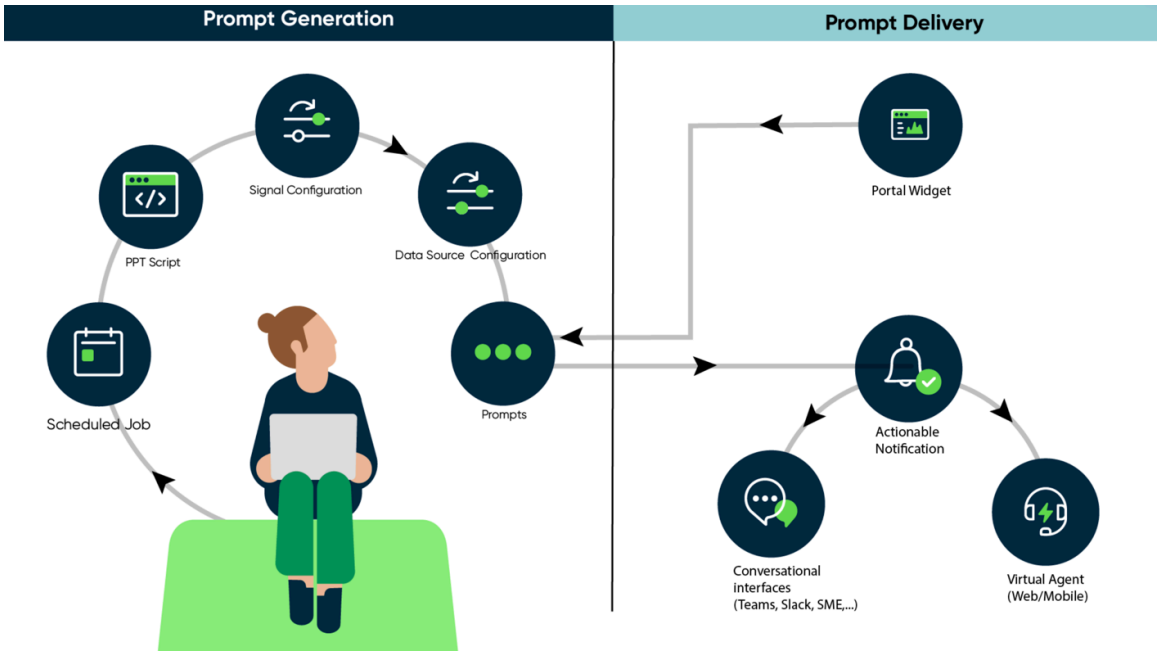
Eine geplante Aufgabe löst aus Proaktive Hinweismeldungen Skript, das die Signalkonfiguration auswertet. Die Signalkonfiguration enthält zwei Teile:

- Signaldetails, z. B. an wen die Eingabeaufforderung gesendet werden soll, auf welchen Kanälen, welche Aktionen verfügbar gemacht werden, und Vorlagen für die dem Anwender angezeigte Aufforderungsnachricht.
- Signaldatenquelle, die Datentabellen und Bedingungen enthält.

Eingabeaufforderungen werden dann generiert und wie an konfigurierte Plattformen gesendet Serviceportal, Microsoft Teams, Slack, Oder Virtual Agent.

Die folgende Abbildung veranschaulicht dies Proaktive Hinweismeldungen Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Kanäle in Proaktive Hinweismeldungen

Kanäle sind das Medium, über das dem Endanwender in seinem Arbeitsfluss Hinweismeldungen angezeigt werden.

In der folgenden Tabelle werden die in verfügbaren Kanäle beschrieben Proaktive Hinweismeldungen.

In verwendete Kanäle Proaktive Hinweismeldungen

Kanäle	Beschreibung
Portal-Widget	Hinweismeldungen werden über ein Widget auf der angezeigt Mitarbeiterportal. **Hinweis:** Um die Aufforderungen im Portal anzuzeigen, muss der Portalseite das Aufforderungs-Widget hinzugefügt werden. Informationen zum Konfigurieren von Portalseiten finden Sie unter Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit dem Serviceportal-Designer . Informationen zum Hinzufügen von Widgets zu einer Seite finden Sie unter Serviceportal-Widgets .
Virtual Agent	Eingabeaufforderungen können auch über an verschiedene Konversationsschnittstellen-Kanäle (Conversational Interface, CI) gesendet werden Virtual Agent, Beispiel: Microsoft Teams Oder Slack.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten werden konfiguriert

Signale, Datenquellen, Kanäle, Kategorien, Aktionen konfigurieren und Zeitpläne zum Anzeigen von Hinweismeldungen für Manager und Mitarbeiter in ihrem Arbeitsfluss. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen konfigurieren.

Proaktive Hinweismeldungen in Manager-Hub

Generieren Sie Micro-Einblicke, und zeigen Sie sie Managern mit an Manager-Hub Bis Proaktive Hinweismeldungen. Die Einblicke enthalten Erinnerungen an die Serviceanfragen, Journeys und Lerninhalte des Teams, begleitet von relevanten Aktionen zur Weitergabe der Informationen an die Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen Für Manageran.

Proaktive Hinweismeldungen installieren

Sie können installieren Proaktive Hinweismeldungen Anwendung (Com.sn_PP), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Sie müssen das Plugin Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) installieren, bevor Sie installieren Proaktive Hinweismeldungen Plugin zum Starten der Verwendung der Anwendung.

Abhängige Plugins und Apps für Proaktive Hinweismeldungen:

- Mitarbeiter-Center Pro (com.snc.Employee_Center_pro) – für Portalaktionen und Widgets.
- Microsoft Integrationen – Core (com.snc.ms_Teams) – zur Verwendung der Aktion „Chat starten“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Proaktive Hinweismeldungen Anwendung (Com.sn_PP) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Proaktive Hinweismeldungen konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Proaktive Hinweismeldungen Anwendung und konfigurieren Sie sie, um den Managern und Mitarbeitern in Ihrer Organisation relevante Hinweismeldungen anzuzeigen. Mit diesen Anweisungen können Sie die Workflow-Effizienz und eine schnellere Bearbeitungszeit aktivieren.

Ein Signal ist die Konfiguration für Aufforderungen, wann sie gesendet werden sollen, was gesendet werden soll, an wen sie gesendet werden sollen, wohin sie gesendet werden sollen, und zugehörige Aktionen zum Generieren und Bereitstellen. Sie können definieren, an wen, wie oft und auf welchen Kanälen das Signal gesendet werden soll. Die Proaktive Hinweismeldungen Die Anwendung unterstützt alle CI-Kanäle (Conversational Interface) mit Ausnahme des Portals.

Hinweis: Sie müssen beide installieren und aktivieren Proaktive Hinweismeldungen Und Now Assist für HRSD Die Anwendung sollte installiert sein, um die Fähigkeit und die Aufforderungen aus dem Basissystem zu verwenden. Die beiden neuen Signale, die zur Verwendung verfügbar sind, sind die Aufforderung „Genehmigungen ausstehend“ und die Aufforderung „Abwesenheitssaldo hoch“.

Wird Konfiguriert Proaktive Hinweismeldungen Ist ein mehrstufiger Prozess:

- Ein Signal wird erstellt . Ein Signal bestimmt, wann die Aufforderung gesendet werden soll, was gesendet werden soll, an wen sie gesendet werden soll, wohin sie gesendet werden soll, und zugehörige Aktionen zum Generieren und Bereitstellen der Hinweismeldungen.
- Erstellen einer Datenquelle für das Signal . Die Signaldatenquelle enthält die relevantesten Informationen für Manager oder Mitarbeiter.
- Kanäle werden konfiguriert . Wählen Sie aus, wo die Hinweismeldungen angezeigt werden sollen, die für Ihre Anwender am meisten von Nutzen wären.
- Konfigurieren Sie Aktionen . Sie bestimmen die Aktionen, die die Hinweismeldungen generieren und bereitstellen sollen.
- Zeitpläne werden konfiguriert . Sie wählen die Häufigkeit aus, mit der die Datenquelle die Daten verarbeiten und die Hinweismeldungen in den ausgewählten Kanälen generieren soll.

Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen

Konfigurieren Sie Signale, um zu bestimmen, welche Eingabeaufforderungen gesendet werden sollen, an wen sie gesendet werden sollen, wo und wann sie gesendet werden sollen, und um sie zu generieren, die an Ihren Anwender gesendet werden sollen.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie müssen beide installieren und aktivieren Proaktive Hinweismeldungen Anwendung und Now Assist für HRSD Anwendung, damit Sie die Fähigkeit und Eingabeaufforderungen aus dem Basissystem verwenden können. Die beiden Signale, die zur Verwendung verfügbar sind, sind die Aufforderung „Genehmigungen ausstehend“ und die Aufforderung „Abwesenheitssaldo hoch“.

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Name** Feld einen Namen für die Signalkonfiguration eingeben.
4. In **Beschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung des Signals ein.
5. Aktivieren Sie das Signal, indem Sie auswählen **Aktiv** Option.
6. In **Zeitplan** Wählen Sie einen Zeitplan aus, der die Häufigkeit des Sendens der Eingabeaufforderung an den Anwender bestimmt.
   Weitere Informationen zu Zeitplänen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen.
7. In **Priorität** Feld die Priorität auswählen, um die Anzeigereihenfolge der Eingabeaufforderungen im Eingabeaufforderungs-Widget zu bestimmen.
   Die verfügbaren Werte sind hoch, Niedrig oder Mittel.
8. In **Reihenfolge** Feld die Reihenfolge auswählen, die sich auf das Signal bezieht.
9. In **Kategorie-Tags** Feld die Kategorie für das Signal auswählen, die zum Abrufen der spezifischen Hinweismeldungen im Eingabeaufforderungs-Widget verwendet wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.
10. In **Kanäle und Aktionen** Wählen Sie den Kanal aus, in dem die Hinweismeldungen angezeigt werden sollen, und die Aktionen, die Sie dem Kanal zuordnen möchten.
    Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.
11. In **Empfangender Anwender** Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie die Aufforderung erhalten möchten, entweder den Manager oder einen Mitarbeiter.

    Hinweis:

    - Der Mitarbeiterwert wird aus übernommen **Anwender** Feld der Datenquelle, das in angegeben ist **Datenquelle** Feld.
    - Der Manager eines Mitarbeiters wird von abgeleitet **Manager** Feld in der Anwendertabelle [sys_user].

12. Auf der **Signalquelle** Wählen Sie die Datenquellenmethode aus, um die Daten in abzurufen **Datenquelle** Feld.
    Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen.
13. Auf der **Eingabeaufforderungsvorlage** Füllen Sie die Felder aus.

    Der Inhalt in der Vorlage wird Ihrem Anwender als Inhalt der Eingabeaufforderung angezeigt.

Eingabeaufforderungsvorlagenfelder

Feld	Beschreibung
Eingabeaufforderungsheader	Header für den Prompt, oder erstellen Sie einen Header. Informationen zum Hinzufügen eines neuen Headers finden Sie unter Fügen Sie einen neuen Prompt-Header hinzu, um den Prompt zu identifizieren. Der Header ist ein Symbol und eine Bezeichnung, die auf der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Eingabeaufforderung angezeigt wird, um den Typ der Eingabeaufforderung auf der zu identifizieren Mitarbeiterportal. Sie können beispielsweise Header für Kompetenzen, Lernen, Rollen usw. haben. **Hinweis:** Wenn kein Header ausgewählt ist, wird der Header, der als Standard markiert ist, der Eingabeaufforderung hinzugefügt und angezeigt.
Titel	Titel der Nachricht, wenn dem Anwender die Eingabeaufforderung angezeigt wird.
Anzeige einzelner Datensatz	Vorlage für die Nachricht, die dem Anwender angezeigt werden soll, wenn der Prompt für einen einzelnen Datensatz generiert wird.
Anzeige mehrerer Datensätze	Vorlage für die Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn die Eingabeaufforderung für mehrere Datensätze generiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Token in Proaktive Hinweismeldungen.
URL	URL, auf die der Anwender in zugreifen kann **Zeigen Sie Details an** Option auf Mitarbeiterportal Oder **Ergreifen Sie Maßnahmen** Option für Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen.

Sie haben eine Vorlage erstellt, die als Nachricht im Prompt an den Anwender gesendet wird.

14. Wählen Sie **Absenden**.
    Sie haben ein Signal konfiguriert, das die Eingabeaufforderung in der von Ihnen geplanten Häufigkeit an den Anwender sendet.

Fügen Sie einen neuen Prompt-Header hinzu, um den Prompt zu identifizieren

Fügen Sie den auf angezeigten Hinweismeldungen intuitive Header hinzu Mitarbeiterportal Damit Anwender den Typ der Eingabeaufforderung einfach identifizieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der vordefinierte Standard-Header ist Vorschlag.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Administration** > **Signalkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. In **Name** Feld einen Namen für die Signalkonfiguration eingeben.
4. In **Zeitplan** Feld festlegen, wie häufig die Aufforderung an den Anwender gesendet wird.
5. Wählen Sie aus **Eingabeaufforderungsvorlage** Registerkarte.
6. Wählen Sie das Symbol „Suchen mit Liste“ ( ) Neben **Eingabeaufforderungsheader** Feld.
7. Wählen Sie auf der Seite Prompt-Header-Konfigurationen die Option aus **Neu** .
8. In **Bezeichnung** Feld einen Namen eingeben, um den Header zu beschreiben.
9. Wählen Sie Aus **Aktiv** Zum Aktivieren des neuen Headers.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Header ein Symbol hinzu.
    a. In **Symbol** Wählen Sie das Feld aus **Klicken Sie zum Hinzufügen** Link.
    b. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Um ein Bild auf Ihrem lokalen Laufwerk auszuwählen. Die unterstützten Dateitypen sind .jpg, .png, .bmp, .gif, .JPEG, .ico und .svg.
    c. Wählen Sie **OK**.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Ist Standard** Feld zum Markieren des Headers als Standard-Header. Dieser Header wird ausgewählt, wenn in kein Wert angegeben ist **Eingabeaufforderungsheader** Feld.

    Wenn bereits ein Standard-Header ausgewählt wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sie müssen diese Auswahl löschen, bevor Sie diesen Header als Standard festlegen können.

    Hinweis:

    Wenn Sie nicht sehen **Ist Standard** Feld können Sie es dem Layout hinzufügen.

12. Wählen Sie **Absenden**.
13. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Header hinzu, indem Sie die Schritte 4 bis 10 wiederholen.

Ergebnis
Der neueste hinzugefügte Header wird in ausgewählt **Eingabeaufforderungsheader** Feld.

Erstellen Sie eine Datenquelle für ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen

Geben Sie an, wo und wie die Daten abgerufen werden sollen, die Sie verwenden möchten, um Einblicke an Anwender zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signaldatenquellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Signaldatenquelle“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Signaldatenquelle“ .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen

Konfigurieren Sie einen Kanal, um Endanwendern in ihrem Workflow die Hinweismeldungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkanalkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Signalkanalkonfiguration

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalkanalkonfiguration.
Anwendung	Der Umfang, in dem die Anwendung erstellt wird.
Portal	Option zur Auswahl Mitarbeiterportal Als Kanal zum Anzeigen der Hinweismeldungen.
Portalaktionsgruppe	Die Aktionsgruppe, die für die im Portal angezeigten Prompts gilt. Aktionsgruppen enthalten einige häufig verwendete Aktionen für den schnellen Zugriff auf Endanwender. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsgruppen.
Virtual Agent	Option zur Auswahl Virtual Agent Als Kanal zum Anzeigen der Hinweismeldungen.
Virtual Agent-Aktionen	Die Virtual Agent Aktionen (beide NLU Und LLM-Typ) aus der Tabelle „Signalaktion“ [sn_PP_Signal_action], die vom Endanwender ausgeführt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen. **Hinweis:** Maximal drei NLU Basiert Virtual Agent Aktionen und drei LLM-basiert Virtual Agent Aktionen können nur für jeden Kanalkonfigurationsdatensatz ausgewählt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen

Erstellen und konfigurieren Sie Kategorien, um eine effiziente Suche nach Hinweismeldungen zu ermöglichen, die unter denselben Kategorien gruppiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Signalkategorien sind die logischen Gruppen, die zum Bezeichnen und Aufteilen der Signale verwendet werden. Mit Kategorien können Sie auch kategoriespezifische Hinweismeldungen im Prompt-Widget abrufen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkategorien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Signalkategorien“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalkategorie.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Signalkategorie.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Signalkategorie-Datensatzes.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen

Legen Sie Signalaktionen fest, um Endanwendern zu ermöglichen, die über eine Eingabeaufforderung erhalten Virtual Agent Um darauf zu reagieren.

Vorbereitungen

Hinweis: Signalaktionen werden für verwendet Virtual Agent. Mitarbeiterportal Verwendet die Aktionsgruppe für Aktionen.

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalaktionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Signalaktionen“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalaktion.
Modelltyp	Wählen Sie aus, ob Sie die reguläre verwenden möchten NLU Basiert Virtual Agent Themen- oder LLM-basiert Virtual Agent Themen im Feld VA-Thema. Ihre Optionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	○ NLU/Stichwort ○ LLM
VA-Thema	Relevant Virtual Agent Thema für die Signalaktion. Weitere Informationen zum Erstellen von Virtual Agent Thema, siehe Virtual Agent-Thema erstellen . Informationen zum Veröffentlichen der Themen finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen .
Aktiv	Option zum Aktivieren des Signalaktionsdatensatzes.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen

Zeitplan, der bestimmt, wann die Signalkonfiguration ausgeführt werden soll, um Aufforderungen zu generieren, die den Anwender benachrichtigen, zu handeln.

Vorbereitungen

Der Signalzeitplan ist die auslösende Aktion im Workflow des Prompts, der die Konfiguration auswertet und Prompts generiert, die dann an Anwender gesendet werden.

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalzeitpläne**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Signalzeitplan“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Signalzeitplanaufgabe.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Signalzeitplanaufgabe.
Bedingt	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe basierend auf bestimmten Bedingungen im zugehörigen Skript.
Bedingung	Bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden muss. Der letzte Ausdruck des Skripts sollte als boolescher Wert (wahr oder falsch) ausgewertet werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Bedingt** Option ist ausgewählt.
Ausführen	Typ des Zeitplans, für den der Auftrag ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf ○ Geschäftskalender: Eintragsbeginn ○ Geschäftskalender: Eintragsende
Zeitzone	Zeitzone der Signalplanaufgabe. Die Option Systemzeitzone verwenden bewirkt, dass der Auftrag in der Zeitzone der Instanz ausgeführt wird, die den Auftrag ausführt. Wenn keine Zeitzone ausgewählt ist, wird der Auftrag in der Zeitzone des Anwenders ausgeführt, der die Zeit eingegeben hat.
Zeit	Die Zeit, zu der der Zeitplan im 24-Stunden-Format ausgeführt werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Ausführen** Feldwert ist täglich, Wöchentlich oder monatlich.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie das Prompt-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie das Prompt-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es, um darauf zuzugreifen Proaktive Hinweismeldungen In einem Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Serviceportal* > **Seiten**an.
2. Suchen und wählen Sie eine Seite aus, um das Prompt-Widget hinzuzufügen.
   Sie können auch eine neue Seite erstellen und dann das Widget hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit dem Serviceportal-Designer Und Serviceportal-Widgets .
3. Wählen Sie aus **In Designer öffnen** Zugehöriger Link.
   Der Serviceportal-Designer wird angezeigt.
4. Suchen Sie auf der Registerkarte Widgets nach Hinweismeldungen, und ziehen Sie das Hinweismeldungen-Widget in den Bearbeitungsbereich.
5. Wählen Sie aus Bearbeitungssymbol in der oberen rechten Ecke des Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie das Formular aus.

Eingabeaufforderungscontainer-Felder

Feld	Beschreibung
Aufforderungskategorien	Kategorien zum Abrufen und Hinzufügen kategoriespezifischer Hinweismeldungen im Prompt-Widget. Informationen zu Signalkategorien finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.
Persona	Persona zum Filtern und Anzeigen der Hinweismeldungen im Widget. Die Optionen sind, Manager oder Mitarbeiter.
Titel	Titel, der im Widget angezeigt werden soll.
Menü anzeigen	Zeigt das Menü Einstellungen verwalten im Widget an, mit dem Sie die Anzeige der Aufforderungen einzeln aktivieren oder deaktivieren können.
Max. Anzahl der Eingabeaufforderungen	Die maximale Anzahl von Hinweismeldungen, die im Widget angezeigt werden.
Prompts pro Zeile	Die Anzahl der Prompts, die gleichzeitig im Widget angezeigt werden. Der nächste Satz von Hinweismeldungen kann mit einem Schieberegler im Widget aufgerufen werden.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Proaktive Hinweismeldungen verwenden

Sie können verwenden Proaktive Hinweismeldungen Anwendung zum Senden informativer und umsetzbarer Einblicke an Manager und Mitarbeiter, indem sie sie auf dem Laufenden halten und sie ermutigen, sofort zu handeln.

Nach einer erfolgreichen Signalkonfiguration in Proaktive Hinweismeldungen, Prompts werden gemäß dem Zeitplan in der Konfiguration generiert.

Um die Liste der Hinweismeldungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Prompts**an. Die folgenden Details werden für jeden Prompt angezeigt: Empfängername, Signalname, Status, Prompt-Vorlage, Token, und Erstellungsdatum. Für weitere Details, z. B. zugehörige **Aktionstabelle** Und **Ausgeführte Aktion** Felder wählen Sie das Symbol Inhaltsdetails anzeigen ( ).

Hinweis: Prompts werden nach 180 Tagen der Erstellung mithilfe der Funktion „Automatische Entleerung“ automatisch gelöscht.

Aufforderungen in Zustellkanälen

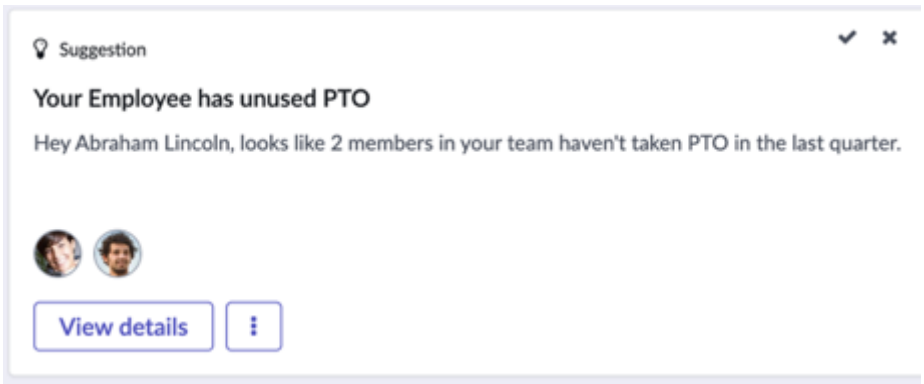
Hinweismeldungen werden Endanwendern über verschiedene Kanäle wie zugestellt Mitarbeiterportal, Virtual Agent, Oder Microsoft Teams.

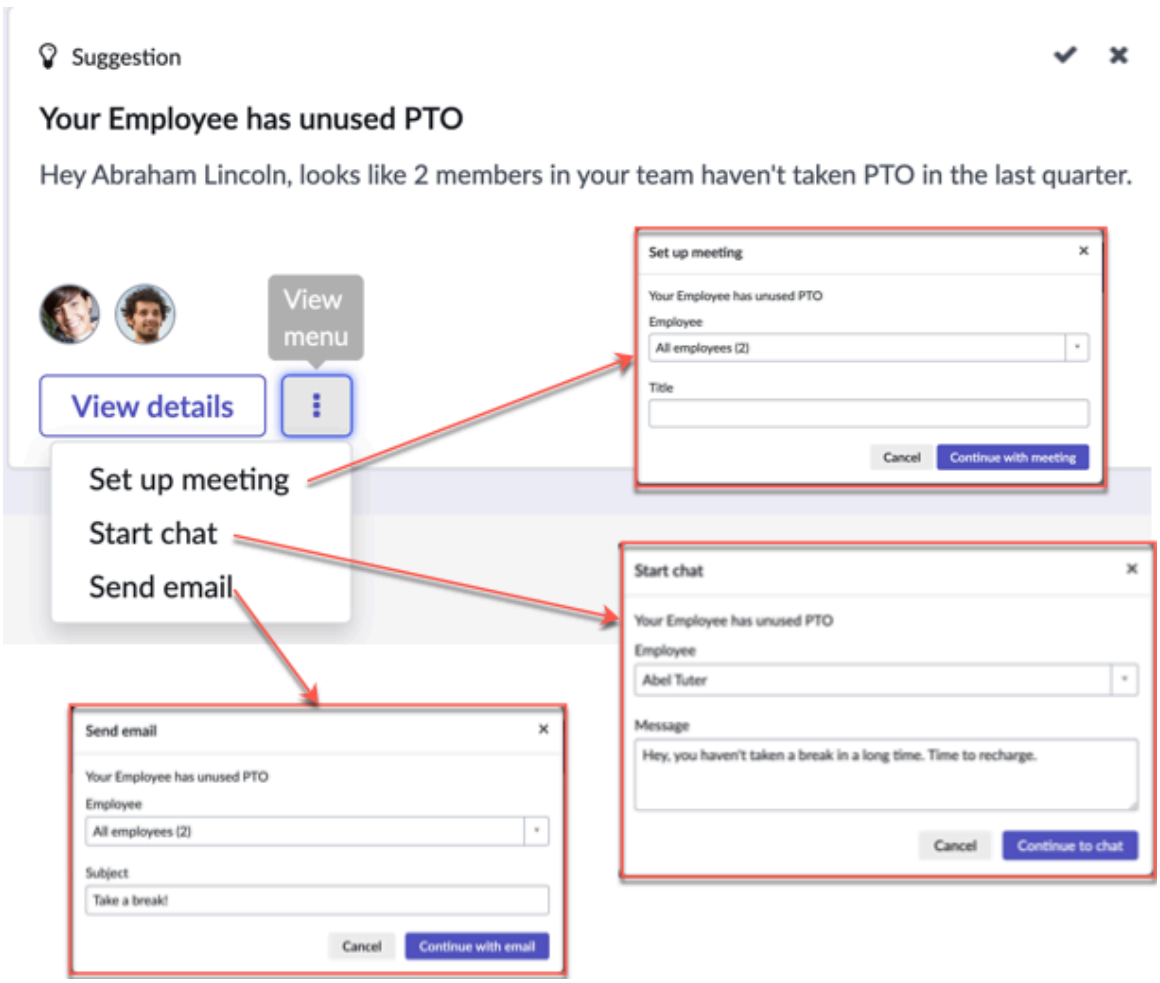
Benachrichtigungen über Hinweismeldungen und die Aufforderungsdarstellung unterscheiden sich in verschiedenen Kanälen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eingabeaufforderungs-Widget: In jedem Portal werden Eingabeaufforderungen über ein Widget angezeigt. Das Prompt-Widget ist standardmäßig verfügbar, muss dem Portal jedoch hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Prompt-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

  Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Eingabeaufforderungs-Widget im Mitarbeiterportal. Die **Zeigen Sie Details an** Die Schaltfläche enthält weitere Details zum Prompt. Die angezeigten Details hängen vom Typ der Datenquelle, dem empfangenden Anwender und der ausgewählten Vorlage (Anzeige eines einzelnen oder mehrerer Datensätze) ab. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen. Weitere Informationen zu Aktionen im Widget finden Sie unter Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen.



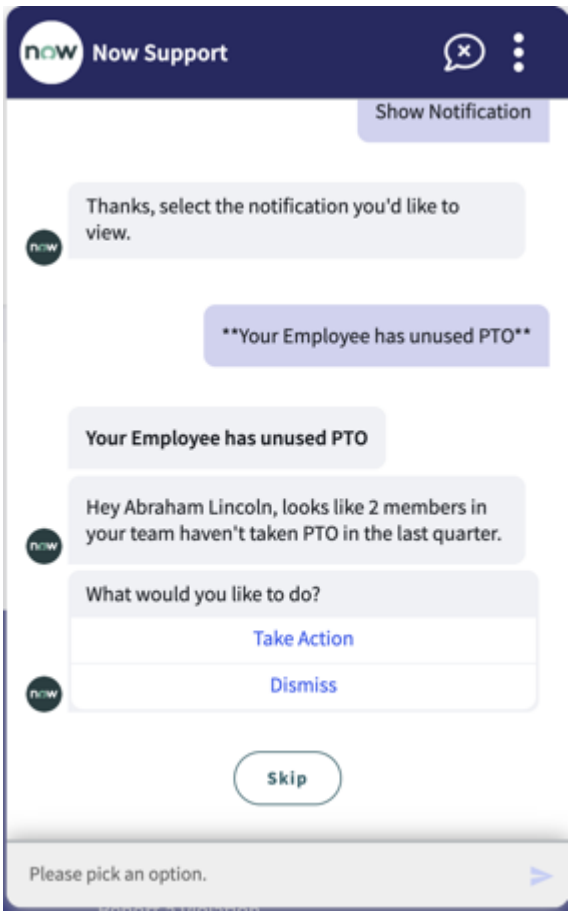


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die generierten Hinweismeldungen werden nur an das Widget gesendet, wenn der Anwender das Portal öffnet.

- Virtual Agent– Eine Benachrichtigung wird auf angezeigt Virtual Agent Chat-Symbol, das angibt, dass eine Eingabeaufforderung vorhanden ist. Auswählen von **Öffnen Sie das Chat-Fenster** Schaltfläche startet den Chat mit der Eingabeaufforderung und Optionen zum Ausführen weiterer Aktionen.

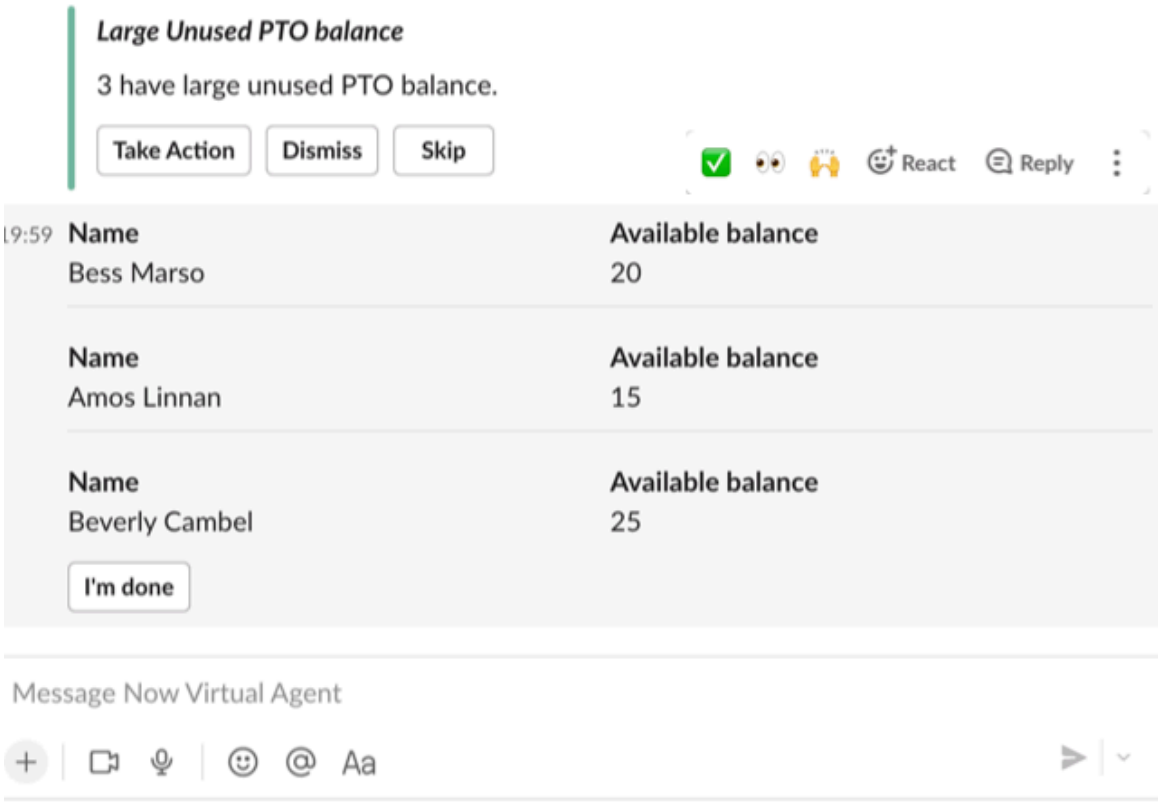
  Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Eingabeaufforderung-Benachrichtigung in Virtual Agent.



- Microsoft Teams– Ähnlich wie Virtual Agent Chat wird im Chat-Bereich eine Benachrichtigung angezeigt. Auswählen von Now Virtual Agent Kontakt initiiert den Chat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Eingabeaufforderung-Benachrichtigung in Microsoft Teams.



Now Assist Mit Proaktive Hinweismeldungen

Ihr Mitarbeiter und Manager Kann verwenden Konversationsaktionen Um die ausstehenden HR-Aufgaben und die verbleibende Auszeit anzuzeigen, die sie haben, indem sie verwenden Now AssistMit Proaktive Hinweismeldungen Integration.

Die Proaktive Hinweismeldungen Mit Die Now Assist Integration Verwendet große Sprachmodelle (Now LLM Service), um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu erstellen, die den Erfolg Ihrer Hinweismeldungen verbessern kann.

Hinweis: Proaktive Hinweismeldungen Support Now LLM Service Aktionen für eine intelligentere und flexiblere Konversations-Experience.

Ein Signal ist die Konfiguration für Anweisungen dazu, wann sie gesendet werden sollen, was gesendet werden soll, an wen sie gesendet werden sollen, wohin sie gesendet werden sollen, und zugehörige Aktionen zum Generieren und Bereitstellen. Sie können definieren, an wen, wie oft und auf welchen Kanälen das Signal gesendet werden soll. Folgendes t Wo-Signalkonfigurationen sind verfügbar Damit Ihre Mitarbeiter und Manager das können Erleben Sie Now LLM Service Fähigkeiten in Proaktive Hinweismeldungen:

- Genehmigungen ausstehend : Zeigt eine Eingabeaufforderung für den Mitarbeiter in an Ihre Ausstehende HR-Aufgaben zur Genehmigung. Die entsprechende Aktion für diese Signalkonfiguration ist **Genehmigungen Anzeigen** .
- Hoher bezahlter Saldo : Zeigt eine Eingabeaufforderung für den Mitarbeiter an Wenn Mehr als 80 Prozent o f der ir Beurlaubungen verbleiben . Die entsprechende Aktion für diese Signalkonfiguration ist **Urlaub anfordern** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Genehmigungen Anzeigen** Und **Urlaub anfordern** Aktionen sind standardmäßig nicht verfügbar, um sie der Signalkonfiguration hinzuzufügen, da sie inaktiv sind. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu erreichen Aktivieren Sie diese Aktionen:

- Erstellen und veröffentlichen Sie Now LLM Service Themen. Informationen zum Erstellen von Virtual Agent Thema, siehe Virtual Agent-Thema erstellen . Für Informationen zum Veröffentlichen von Virtual Agent Thema, siehe Virtual Agent-Thema veröffentlichen
- Erstellen Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen. Informationen zum Konfigurieren von Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen, Siehe Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen.
- Wählen Sie die Aktionen in der Signalkanalkonfiguration aus. Informationen zum Konfigurieren der Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen, Siehe Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.

Hinweis: Sie können beides auswählen NLU Und Now LLM Service Aktionen in **Virtual Agent-Aktionen** Feld.

Eine Einzelsignalkonfiguration ist für beide geeignet NLU Und Now LLM Service Eingabeaufforderungen und Aktionen. Der Prompt wird je nach an die Portale gesendet Virtual Agent Konfiguration. Beispiel: Wenn das Portal hat Now Assist Konfiguriert, Now LLM Service Aufforderungen und Aktionen werden bereitgestellt. Wenn das Portal hat NLU Konfiguriert, NLU Aufforderungen und Aktionen werden aus derselben Signalkonfiguration bereitgestellt. Weitere Informationen zur Signalkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen.

Deaktivieren einer Eingabeaufforderung in Mitarbeiterportal

Wählen Sie aus, keine bestimmte Eingabeaufforderung zu erhalten, indem Sie das in angezeigte Signal deaktivieren Mitarbeiterportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

- Stellen Sie sicher Manager-Hub Und Mitarbeiterentwicklung Installiert, um auf diese Registerkarten in zuzugreifen Mitarbeiterportal.
- Um auf die Hinweismeldungen auf einer anderen Portalseite in zuzugreifen Mitarbeiterportal, Das Prompt-Widget muss hinzugefügt werden. Informationen zum Konfigurieren von Portalseiten finden Sie unter Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit dem Serviceportal-Designer . Informationen zum Hinzufügen von Widgets zu einer Seite finden Sie unter Serviceportal-Widgets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Navigieren Sie zum entsprechenden Hub, je nachdem, ob Sie ein Manager oder Mitarbeiter sind.
   - Wenn Sie ein Manager sind, navigieren Sie zu **Mein Team** > **Manager-Hub**an.
   - Wenn Sie ein Mitarbeiter sind, navigieren Sie zu **Ihre Laufbahn** > **Karriere-Hub**an.
3. Zeigen Sie im Prompt-Widget eine Liste aller Signale an, indem Sie das Symbol Einstellungen verwalten ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Alle Signale, für die in der Aufforderungstabelle eine Aufforderung vorhanden ist, werden unabhängig von ihrem Status aufgelistet.

4. Wählen Sie Aus **Aus** Für das Signal, das Sie deaktivieren möchten.

Hinweis: Wenn Sie entscheiden, dass Sie die Aufforderung erneut erhalten möchten, wählen Sie aus **Ein** .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Sie erhalten keine Hinweismeldungen vom ausgewählten Signal. Die abgewandten Hinweismeldungen werden in den Status Verwerfen verschoben.

Deaktivieren einer Eingabeaufforderung in Virtual Agent

Wählen Sie aus, keine bestimmte Eingabeaufforderung zu erhalten, indem Sie das in angezeigte Signal deaktivieren Virtual Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um zu starten Virtual Agent.
3. Typ `Benachrichtigungen anzeigen` .
   Alle Ihre Benachrichtigungen werden angezeigt.
4. Wählen Sie das Signal aus, das Sie deaktivieren möchten.
5. Wählen Sie aus **Schließen** Option zum Zurückziehen des Signals.
6. Wählen Sie im nächsten Aktionssatz die Option aus **Deaktivieren** Um das Abonnement des Signals abzubestellen.

Hinweis: Die **Für mich nicht relevant** Mit der Aktion wird der aktuelle Prompt und nicht das gesamte Signal geschlossen.

7. Wählen Sie Aus **Ja** Um Ihre Auswahl zu bestätigen.

Ergebnis
Sie erhalten keine Hinweismeldungen vom ausgewählten Signal. Die abgewandten Hinweismeldungen werden in den Status Verwerfen verschoben.

Proaktive Hinweismeldungen-Dashboard

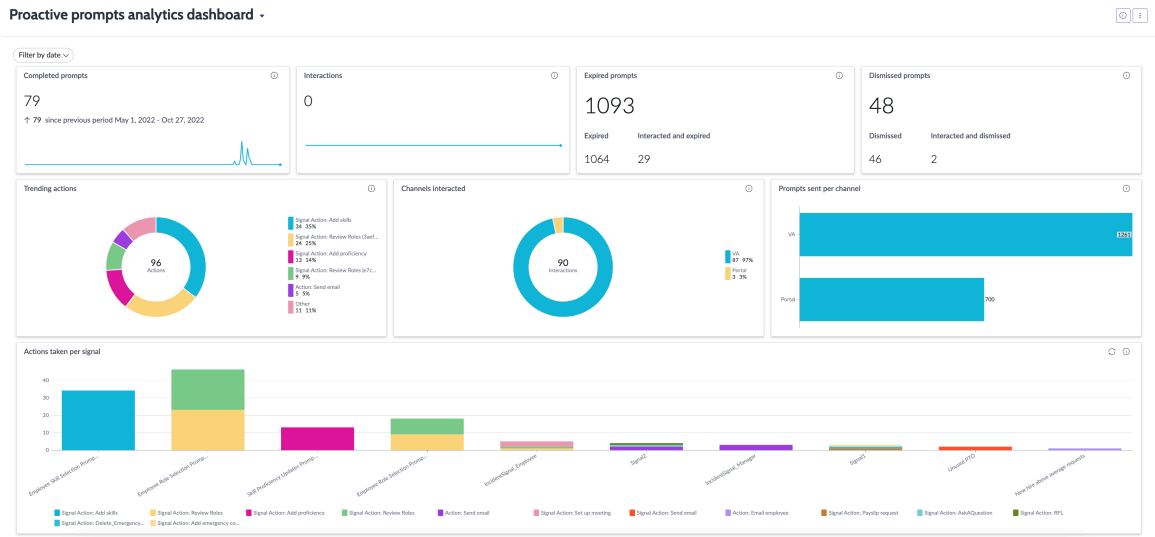
Verwenden Sie Proaktive Hinweismeldungen Dashboard zum Anzeigen der Nutzungsanalysen und Schlüsselmetriken der Eingabeaufforderungen, die generiert werden, um umsetzbare Einblicke in den Arbeitsfluss zu bieten.

Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Administration** > **Dashboard für Nutzungs-Analytics**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Der Dashboard-Viewer (sn_pp.Dashboard_Viewer) kann das Dashboard mit verschiedenen Eingabeaufforderungsmetriken für den ausgewählten Zeitraum anzeigen.



Berichte und Indikatoren

Widgets im Dashboard

Titel	Typ	Beschreibung
Abgeschlossene Hinweismeldungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Hinweismeldungen, die von als abgeschlossen markiert wurden Proaktive Hinweismeldungen Anwender.
Interaktionen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Interaktionen (Aktionsklicks), die als Ergebnis von Hinweismeldungen ausgeführt werden.
Abgelaufene Hinweismeldungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Hinweismeldungen, die nach dem Zeitüberschreitungszeitraum abgelaufen sind. Die Zahl wird weiter unterteilt in Abgelaufene Hinweismeldungen, die ohne Interaktion des Anwenders abgelaufen sind, und interagierte und abgelaufene Hinweismeldungen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt eine Anwenderinteraktion beinhalteten, später aber abgelaufen sind.
Verworfene Hinweismeldungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der von den Anwendern angezeigten und verworfenen Hinweismeldungen. Die Zahl ist weiter unterteilt in verworfene Hinweismeldungen, die nicht mit interagiert wurden, und in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets im Dashboard (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		verworfene Hinweismeldungen, die eine Anwenderinteraktion beinhalteten, die später jedoch verworfen wurden.
Aktionen im Trend	Ring	Aktionen, die von Anwendern bevorzugt werden, die mit Hinweismeldungen interagieren.
Kanäle interagiert	Ring	Kanäle, in denen Anwender mit Hinweismeldungen interagieren.
Pro Kanal gesendete Hinweismeldungen	Horizontale Leiste	Anzahl der für jeden Kanal generierten Hinweismeldungen.
Pro Signal ausgeführte Aktionen	Gestapelte Spalte	Verschiedene Aktionen, die von Anwendern basierend auf einer Signalaufforderung ausgeführt werden.

Um eine detaillierte Ansicht und eine eingehende Analyse des Widgets anzuzeigen, klicken Sie darauf.

Verwenden Sie **Nach Datum filtern** Option zum Auswählen eines Zeitraums und Anzeigen der Analytics im angegebenen Zeitraum.

Referenz für Proaktive Hinweismeldungen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in Proaktive Hinweismeldungen.

Mit Proaktive Hinweismeldungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Proaktive Hinweismeldungen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und Tabellen.

Proaktive Hinweismeldungen Rollen

Rollen in Proaktive Hinweismeldungen

Rollenname	Vorgänge	Enthält Rollen
sn_pp.admin	Kann alle erstellen und verwalten Proaktive Hinweismeldungen Konfigurationen und Funktionen. CRUD-Zugriff (Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen) auf alle Tabellen.	• sn_pp.Reader • sn_pp.Writer
sn_pp.Reader	Lesezugriff auf die Tabellen „Eingabeaufforderung“ [sn_PP_prompt], „Anwender auffordern“ [sn_PP_prompt_users] und „Aufforderungsdetails“ [sn_PP_prompt_Details].	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Rollenname	Vorgänge	Enthält Rollen
sn_pp.Writer	Kann Prompts anzeigen, ändern oder erstellen. Schreibzugriff für die Tabellen „Eingabeaufforderung“ [sn_PP_prompt], „Anwender auffordern“ [sn_PP_prompt_users] und „Aufforderungsdetails“ [sn_PP_prompt_Details].	sn_pp.Reader

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer anderen Rolle finden Sie unter Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Installierte Tabellen

Tabellen in Proaktive Hinweismeldungen

Tabelle	Beschreibung
Signalkonfiguration [sn_PP_Signal_config]	Speichert Signalkonfigurationsdaten wie den empfangenden Anwender, die Häufigkeit des Sendens von Hinweismeldungen, den Titel, die Eingabeaufforderungsvorlage, die Kategorie, die Priorität, Kanäle, und Aktionen.
Automatisches Signal [sn_PP_Auto_Signal]	Speichert die Zeitpläne für die Ausführung des Signals.
Signalkanalkonfiguration [sn_PP_Signal_Channel_config]	Speichert die Kanalkonfiguration für ein Signal, z. B. die Kanäle, an die diese Signalaufforderung gesendet werden soll, und die Aktionen für jeden Kanal.
Signalaktionen [sn_PP_Signal_action]	Speichert Virtual Agent Aktionen, die der Anwender beim Empfang der Eingabeaufforderung ausführen kann.
Signaldatenquelle [sn_PP_Signal_Data_Source]	Speichert die Quelltabellendefinition und die Datenextraktionslogik entweder aus einfachen Bedingungen oder mit Zusammenfassungen oder erweitertem Skripting oder Performance Analytics Indikator. Enthält auch Schwellenwert für die Auswertung der Daten.
Signalanwenderkonfiguration	Speichert zusätzliche Kriterien, die auf Anwender angewendet werden, die für einen Prompt berechtigt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen in Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_PP_Signal_user_config]	
Signalkategorie [sn_PP_Signal_category]	Speichert die Signalkategorie, die zur Identifizierung des Aufforderungstyps verwendet wird.
Signalausführungen [sn_PP_Signal_Executions]	Speichert die Ausführungsdetails für jeden Prompt.
Prompts [sn_PP_prompt]	Speichert alle von einem Signal generierten Hinweismeldungen.
Eingabeaufforderungsdetails [sn_PP_prompt_Details]	Speichert die Mitarbeiterinformationen, die für die Aufforderung oder das Signal qualifiziert sind, wenn der empfangende Anwender der Manager ist.
Anwender auffordern [sn_PP_prompt_users]	Speichert die Informationen auf Datensatzebene, die für die Eingabeaufforderung qualifiziert sind, wenn **Erfassen Sie Datensätze** Feld ist ausgewählt.

Token in Proaktive Hinweismeldungen

Token-Platzhalter geben die Daten an, die während der Laufzeit ersetzt werden.

Beim Erstellen eines Signals wird die dem Anwender angezeigte Nachricht in die Felder Anzeige einzelner Datensatz und Anzeige mehrerer Datensätze geschrieben. Verwenden Sie Token in diesen Nachrichten, um Daten anzugeben, die während der Laufzeit dynamisch ersetzt werden. Beispielsweise wird die Meldung „Hallo ${Receiving_user}, anscheinend haben ${user_count} Mitglieder in Ihrem Team im letzten Quartal keinen Urlaub genommen“ als „Hallo Abel Tuter, anscheinend haben 2 Mitglieder in Ihrem Team im letzten Quartal keinen Urlaub genommen“ angezeigt.

Typen von Token

- Receiving_user: Name des Empfängers des Prompts.
- User_Name: Name des Mitarbeiters.

  Hinweis: Wenn der Empfänger der Manager ist und nur ein Mitarbeiter unter diesem Manager für das Signal qualifiziert ist, verwenden Sie den Namen des Mitarbeiters direkt mit diesem Token.

- User_count: Anzahl der Mitarbeiter unter dem Manager, die für das Signal qualifiziert sind.
- ITEM_count: Anzahl der Datensätze, die zu dem Mitarbeiter gehören, der das Signal qualifiziert hat.
- Element: Wenn nur ein Datensatz zum Mitarbeiter gehört, der das Signal qualifiziert, wird der Wert im Feld Anzeige der Datenquelle in diesem Token gespeichert.
- Punktzahl: Die bei der Schwellenwertbewertung verwendete Punktzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: * Gibt an, dass Token nur verwendet werden können, wenn **Erfassen Sie Datensätze** Feld ist ausgewählt.

Token für Eingabeaufforderungsvorlagen

Datenquellentyp	Persona	Token (einzelner Datensatz)	Token (mehrere Datensätze)
Einfach	Manager	Keine	Receiving_user, user_count
Aggregieren als Anzahl	Manager	Receiving_user, item_count, user_Name	Receiving_user, user_count
Aggregieren als keine	Manager	Receiving_user, item_count, user_Name	Receiving_user, user_count
Skript	Manager	Receiving_user,item_count*, user_Name	Receiving_user, user_count
Performance Analytics-Indikator	Manager	Receiving_user,Punktzahl, item_count*,user_Name	Receiving_user, user_count
Einfach	Mitarbeiter		
Aggregieren als Anzahl	Mitarbeiter	Receiving_user,Punktzahl, item*	Receiving_user, item_count
Aggregieren als keine	Mitarbeiter	Receiving_user,Punktzahl, item*	Receiving_user, item_count
Skript	Mitarbeiter	Receiving_user,Punktzahl, item*	Receiving_user, item_count*
Performance Analytics-Indikator	Mitarbeiter	Receiving_user,Punktzahl, item*	Receiving_user, item_count*

Typen von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen

Datenquellen sind die verschiedenen Arten von Datenabrufmethoden aus Datentabellen in Proaktive Hinweismeldungen.

In verwendete Datenquellen Proaktive Hinweismeldungen

Datenquellentyp	Beschreibung
Einfach	Ruft Daten aus einer einzelnen Datentabelle ab. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um den Manager zu informieren, dass der Mitarbeiter die aktuelle Rolle nicht ändert, oder den Mitarbeiter zu einem hohen nicht genutzten bezahlten Saldo aufzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In verwendete Datenquellen Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Datenquellentyp	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie den einfachen Typ der Datenquelle, wenn Sie sicher sind, dass die Datenquellenausgabe einen Datensatz pro Anwender zurückgibt, der aus ausgewählt wurde **Anwender** Feld. Andernfalls berücksichtigt das Framework nur den ersten Datensatz und überspringt die verbleibenden Datensätze. Wählen Sie für mehrere Datensätze die aggregierte Datenquelle aus.
Aggregat	Ermöglicht die Verwendung von Aggregatfunktionen in der Datenquelle, z. B. Anzahl. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um die Manager zu einer großen Anzahl von Anforderungen neuer Mitarbeiter zu informieren, oder den Mitarbeiter zur Anzahl der überfälligen Aufgaben aufzufordern. **Hinweis:** • Wenn der Aggregatwert „keine“ ist, sollte der Administrator ein Punktzahlfeld aus der Tabelle auswählen, das in der Schwellenwertauswertung verwendet werden soll. • Die Zusammenfassung (Anzahl) wird nach gruppiert **Anwender** Feld.
Skript	Verwenden Sie für komplexe Bedingungen diese Datenquelle, um Code zu schreiben und Daten abzurufen. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um den Manager zu einer großen Anzahl von Kommentaren zu einem Fall aufzufordern. Das Skript muss eine kommagetrennte Liste von Objekten mit den folgenden Schlüssel-Wert-Paaren zurückgeben: • Anwender: sys_ID des sys_user-Datensatzes. • Punktzahl: Numerische Punktzahlzeichenfolge, wenn „Datensätze erfassen“ aktiviert ist. • Datensatz: sys_ID des entsprechenden Datensatzes in der sourceTable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In verwendete Datenquellen Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Datenquellentyp	Beschreibung
	• SourceTable: Die Tabelle, aus der die Punktzahlen abgerufen werden. • DisplayValue: Name, der in den Details anzeigen angezeigt wird. • DisplayLabel: Bezeichnungsname, der den DisplayValue darstellt.
Performance Analytics-Indikator	Verwendet die von erfassten Daten Performance Analytics Auftrag für den ausgewählten Indikator und die Aufgliederung. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um den Manager über die Anzahl der offenen Incidents zu informieren. **Hinweis:** Die Performance Analytics Der Auftrag muss ausgeführt werden, um die Daten zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge .

Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen

Aktionen bieten dem Anwender die Möglichkeit, auf die Eingabeaufforderung zu reagieren.

Die Typen der verfügbaren Aktionen unterscheiden sich je nach Kanal. Sofern nicht anders angegeben, sind die Aktionen in der folgenden Tabelle für verfügbar Mitarbeiterportal Und Virtual Agent.

Aktionen in Proaktive Hinweismeldungen

Aktion	Beschreibung
Details anzeigen	Ermöglicht dem Anwender, weitere Details zum Prompt anzuzeigen, einschließlich aller in der Signalkonfiguration angegebenen URL. Anwender können auch direkt auf Links zu den Elementen/ Aufgaben/Datensätzen zugreifen, basierend auf der in der Skriptdatenquelle konfigurierten URL. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen in Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
	Hinweis: • Die Anzeige von Links zu Elementen/Aufgaben/Datensätzen funktioniert nur mit der Skriptdatenquelle. • Die angezeigten Details werden von der Auswahl im Feld Datensätze erfassen beeinflusst. • Diese Aktion ist nur für verfügbar Mitarbeiterportal. In Virtual Agent, Die Details werden standardmäßig angezeigt.
E-Mail senden	Der Anwender kann eine E-Mail direkt über die Eingabeaufforderung senden. Mit dieser Aktion wird der Anwender abhängig vom in Ihrer Organisation konfigurierten Standard-E-Mail-Client direkt zum Fenster „Verfassen“ weitergeleitet. Anwender können die E-Mail an einen Anwender oder alle Anwender gleichzeitig senden. **Hinweis:** Nur aktive Anwender, deren E-Mail-Adresse in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] konfiguriert ist, können zum Senden der E-Mail ausgewählt werden.
Besprechung einrichten	Der Anwender kann eine Besprechung über den Standard-E-Mail-Client wie Outlook oder Gmail basierend auf der Konfiguration Ihrer Organisation planen. **Hinweis:** • Diese Aktion hat einen konfigurierbaren Aktionsparameter `mailClient`Vom Typ „Zeichenfolge“. Standardmäßig ist der E-Mail-Client Outlook. Sie können sie in Gmail ändern. • Nur aktive Anwender, deren E-Mail-Adresse in der Anwendertabelle [sys_user] konfiguriert ist, können zum Einrichten einer Besprechung ausgewählt werden. • Dieser Parameter gilt nur für Mitarbeiterportal Aktionen.
Chat starten	Der Anwender kann mit dem Stakeholder einzeln über sprechen Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen in Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
	Hinweis: • Für die Aktion „Chat starten“ muss das Plugin „com.snc.ms_Teams“ installiert sein. • Nur aktive Anwender, deren E-Mail-Adresse in der Anwendertabelle [sys_user] konfiguriert ist, können zum Starten eines Chats ausgewählt werden.

Hinweis: Der konfigurierbare Aktionsparameter **Einzelperson ausgewählt** Bestimmt unter Aktionen im Mitarbeiter-Center-Aktionsframework, ob Sie alle Mitarbeiter oder einen einzelnen Mitarbeiter für die Aktionen E-Mail senden, Besprechung einrichten und Chat starten auswählen können. Der Standardwert ist „falsch“ Dieser Parameter gilt nur für Aktionen in Mitarbeiterportal.

Aktionsgruppen

Aktionsgruppen sind eine Sammlung häufig verwendeter Aktionen in einem Framework für schnellen Zugriff. Aktionsgruppen werden nur in verwendet Mitarbeiterportal. Für Proaktive Hinweismeldungen, Die verfügbaren Aktionsgruppen sind:

- Chat-Aktionsgruppe
- E-Mail-Aktionsgruppe

Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsgruppe .

Formular „Signaldatenquelle“

Formular zum Erstellen einer Datenquelle für das Signal.

Signaldatenquellenfelder

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signaldatenquelle.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Signaldatenquelle.
Typ	Der Typ der Datenquelle, die Sie erstellen möchten. Verfügbare Werte: • Einfach • Aggregiert • Geskriptet • Indikator (Performance Analytics-Indikator) • Subflow Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signaldatenquellenfelder (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Skript	Das Skript zum Abrufen der Datenquelle. Befolgen Sie das Beispielskript im Feld für die erfolgreiche Ausführung des Skripts. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option Skriptbasiert in ausgewählt ist **Typ** Feld.
Subflow	Beliebiger veröffentlichter Subflow, der mit erstellt wurde Flow Designer Als Datenquelle.
Indikator	Der Typ der Leistungsmessung für den Datenquellentyp „Indikator“. **Hinweis:** Nur automatisierte Indikatoren, die im Analytics-Hub veröffentlicht werden, werden unterstützt.
Aufgliederung	Das Feld zum Gruppieren oder Filtern von Indikatorpunktzahlen nach einem qualitativen Attribut wie Priorität, Kategorie oder Zuweisungsgruppe. **Hinweis:** Es können nur Aufgliederungen ausgewählt werden, deren Aufgliederungsquellenfeld in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] verfügbar ist.
Tabelle	Die Tabelle, die als Quelle zum Abrufen der Daten verwendet wird.
Bedingung	Kriterien, die erfüllt sein müssen, um die Daten aus der Tabelle abzurufen. Zum Beispiel die Bedingung **[Verfügbarer Saldo][größer als][10]** Würde einen nicht genutzten bezahlten Saldo von mehr als 10 Tagen abrufen.
Anwenderfeld	Das Feld aus der Datentabelle, das zum Gruppieren der Datenquellendatensätze verwendet wird.
Betrifft	Die Anwenderkonfiguration zum Filtern der Daten in **Anwender** Feld.
Kann für einen einzelnen Anwender ausgewertet werden.	Ermöglicht die Unterstützung der Quelle für eine Ausführung eines einzelnen Anwenders. Durch Auswahl dieser Option wird die Eingabeaufforderung für den aktuell angemeldeten Anwender zur Laufzeit generiert. **Hinweis:** Für die Datenquelltypen „Skript“ und „Subflow“ wird ein zusätzlicher Parameter hinzugefügt, um den Anwender zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signaldatenquellenfelder (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Kann für ein bestimmtes Datum ausgewertet werden.	Ermöglicht die Ausführung der Quelle für das ausgewählte Datum. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Eingabeaufforderung am ausgewählten Datum generiert. **Hinweis:** Für die Datenquelltypen „Skript“ und „Subflow“ wird ein zusätzlicher Parameter hinzugefügt, um das Datum zu verarbeiten.
Datensätze erfassen	Option zum Abrufen von Datensatzdetails bei der Zustellung der Aufforderungsnachricht. **Hinweis:** • Wenn der Indikator als Datenquelltyp ausgewählt ist, wird der ausgewählt **Erfassen Sie Datensätze** Die Option muss auch im ausgewählten Indikatordatensatz auf „wahr“ festgelegt werden. • Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Anzeigefeldwert in der Tabelle „Aufforderungsdetails“ [sn_PP_prompt_Details] gespeichert. • Die Auswahl dieser Option wirkt sich auf die Aktion Details anzeigen aus. • Wenn **Schließen Sie null Datensätze ein** Feld ist ausgewählt, die **Erfassen Sie Datensätze** Option kann nicht verwendet werden.
Anzeigefeld	Ein Feld aus der Quelltabelle, das in der Aktion Details anzeigen und in der Aufforderungsnachricht angezeigt wird, um einen Datensatz aus der Tabelle darzustellen. Beispiel: In der Tabelle „HR-Fall“ [sn_HR_Core_Case] kann ein HR-Fall mit einer Fallnummer, einer Kurzbeschreibung oder einem anderen Feld in der Tabelle dargestellt werden. **Hinweis:** • Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Erfassen Sie Datensätze** Feld ist ausgewählt. • Das Elementtoken enthält den Wert dieses Felds.
Schwellenwertbedingung	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signaldatenquellenfelder (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Aggregat	Aggregattyp. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die ausgewählte Datenquelle Aggregat ist.
Bedingung	Bedingung für den Schwellenwert. Verfügbare Werte: • weniger als • Kleiner als oder gleich • Ist • Größer als oder gleich • größer als
Wert	Ein Wert für die in angegebene Bedingung **Bedingung** Feld. Um beispielsweise die Anzahl von mehr als fünf überfälligen Aufgaben zu finden, die **Wert** Die Zahl wäre 5, und die vollständige Bedingung wäre **[Überfällige Aufgaben][größer als][5]** .
Punktzahlfeld	Das für die Punktzahlauswertung verwendete Feld. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der ausgewählte Datenquelltyp „aggregiert“ und „ist“ ist **Aggregieren** Feldwert ist „keine“. Nur die Felder mit numerischen Werten können ausgewählt werden.
Perzentil verwenden	Option zum Verwenden eines relativen Vergleichs anstelle eines statischen Vergleichs mit einer festen Zahl.
Perzentilenwert	Perzentilwert für die Schwellenwertbedingung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Perzentil verwenden** Feld ist ausgewählt. Verfügbare Werte: • Niedrigere Ausreißer • 25 Perzentil • Median • 75 Perzentil • Höhere Ausreißer
Leere Datensätze einschließen	Option zum Einbeziehen von Anwendern ohne Datensätze in die Tabelle. Wählen Sie beispielsweise diese Option aus, um einen Prompt an Mitarbeiter zu senden, die keinen bezahlten Saldo haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signaldatenquellenfelder (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Sie können die Anwender mit null Datensätzen eingrenzen, indem Sie eine Anwenderkonfiguration im auswählen **Gilt für** Feld. Sie können beispielsweise Prompts an Mitarbeiter in der HR-Abteilung senden, ohne dass in der ausgewählten Tabelle Datensätze vorhanden sind.

Formular „Signalkonfiguration“

Formular zum Erstellen eines Signals in Proaktive Hinweismeldungen.

Signalkonfigurationsfelder

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalkonfiguration.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Signalkonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Signalkonfiguration.
Zeitplan	Bestimmt, wie häufig die Aufforderung an den Anwender gesendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen.
Priorität	Bestimmt die Anzeigereihenfolge von Hinweismeldungen im Eingabeaufforderungs-Widget. Die verfügbaren Werte sind hoch, Niedrig oder Mittel.
Reihenfolge	Speichert die Reihenfolge im Zusammenhang mit dem Signal.
Kategorie-Tags	Die Kategorie für das Signal, die zum Abrufen bestimmter Hinweismeldungen im Eingabeaufforderungs-Widget verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.
Kanäle und Aktionen	Der Kanal, in dem die Hinweismeldungen angezeigt werden sollen, und die dem Kanal zugeordneten Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signalkonfigurationsfelder (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Empfangender Anwender	Der Anwender, der die Aufforderung erhalten soll, entweder der Manager oder ein Mitarbeiter. **Hinweis:** • Der Mitarbeiterwert wird aus übernommen **Anwender** Feld der in angegebenen Datenquelle **Datenquelle** Feld. • Der Manager eines Mitarbeiters wird von abgeleitet **Manager** Feld in der Anwendertabelle [sys_user].
Signalquelle	
Datenquelle	Die Datenquellenmethode zum Abrufen der Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen.
Aufforderungsvorlage	
Eingabeaufforderungsheader	Symbol und Bezeichnung, die auf angezeigt werden Mitarbeiterportal Um den Typ des Prompts zu identifizieren. Sie können beispielsweise Header für Kompetenzen, Lernen, Rollen usw. haben. Informationen zum Hinzufügen von Headern finden Sie unter Fügen Sie einen neuen Prompt-Header hinzu, um den Prompt zu identifizieren.
Titel	Titel der Nachricht, wenn dem Anwender die Eingabeaufforderung angezeigt wird.
Anzeige einzelner Datensatz	Eine Vorlage für die Nachricht, die dem Anwender angezeigt werden soll, wenn der Prompt für einen einzelnen Datensatz generiert wird.
Anzeige mehrerer Datensätze	Eine Vorlage für die Nachricht, die Anwendern angezeigt wird, wenn die Aufforderung für mehrere Datensätze generiert wird. Weitere Informationen zu Token finden Sie unter Token in Proaktive Hinweismeldungen.
URL	Eine URL, auf die der Anwender in zugreifen kann **Zeigen Sie Details an** Aktion für Mitarbeiterportal Oder **Ergreifen Sie Maßnahmen** Aktion für Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signalkonfigurationsfelder (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen.

Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Mit der Anwendung ServiceNow® Employee Campaigns for Workplace from Facebook können Sie Ihre Inhalte in einer Kampagne zusammenfassen und in Facebook Workplace-Gruppen veröffentlichen.

Wichtig:

Ab dem Yokohama-Release Employee Campaigns for Workplace from Facebook Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

ServiceNow Employee Campaigns ist ein Mehrkanal-Kommunikationstool für Serviceportal, Mobile und E-Mail. Die Anwendung Employee Campaigns for Workplace from Facebook erweitert die Fähigkeit von Mitarbeiter-Kampagnen, Inhalte durch Posts in Facebook Workplace-Gruppen zu veröffentlichen. Dies sind die wichtigsten Funktionen:

- Neue Inhaltskategorie und neuer Inhaltstyp zur Unterstützung der Veröffentlichung von Rich Content in Facebook Workplace, einschließlich Nachricht, Bild und URL.
- Inhalt, der als Facebook Workplace-Post für die Zielgruppen veröffentlicht wurde. Zielgruppen können eine oder mehrere Gruppen sein, einschließlich offener und geschlossener Gruppen.

Anwendung einrichten

Zunächst müssen Sie die Employee Campaigns for Workplace from Facebook-Anwendung im ServiceNow Store aktivieren. Diese Anwendung aktiviert automatisch die Anwendungen Content Delivery und Content Automation sowie den Workplace für Facebook-Spoke. Als nächstes müssen Sie die Anwendung Employee Campaigns for Workplace from Facebook einrichten.

Wichtig: Die Employee Campaigns for Workplace from Facebook-Anwendung kann nur aktiviert werden, wenn Sie über die Mitarbeiter-Servicecenter-Lizenz verfügen und ein Upgrade auf das Paris Patch 1-Release von Employee Campaigns durchgeführt haben.

Für detaillierte Anweisungen zur Verwendung von Employee Campaigns for Workplace from Facebook Anwendung zum Veröffentlichen von Inhalten auf Workplace von Facebook, siehe Verwenden Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Beispiel für die Veröffentlichung von Inhalten in Facebook Workplace

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine offene Registrierungskampagne.

Ein HR-Administrator möchte eine Kontaktkampagne für eine bevorstehende offene Registrierung durchführen und Mitarbeiter über den Facebook Workplace-Kanal erreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der HR-Administrator erstellt Facebook Workplace-Inhalte mit einer Nachricht, einem Bild und einem Link zur Website mit Leistungen für Mitarbeiter, fügt diese Facebook Workplace-Inhalte dem Kampagnenpaket innerhalb einer Kampagne hinzu und veröffentlicht die Kampagne.

Eine geplante Aufgabe wird ausgeführt und veröffentlicht Inhalte in Facebook Workplace-Gruppen. ServiceNow-Spoke ist der Name, unter dem der Post in Facebook Workplace-Gruppen veröffentlicht wird.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Employee Campaigns for Workplace from Facebook einrichten

Schließen Sie das Setup der Employee Campaigns for Workplace from Facebook-Anwendung ab, indem Sie den Workplace für Facebook-Spoke konfigurieren und eine regelmäßige Aufgabe aktivieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin
- Aktivieren Sie die Employee Campaigns for Workplace from Facebook-Anwendung im ServiceNow Store. Diese Anwendung aktiviert automatisch die Anwendungen Content Delivery und Content Automation sowie den Workplace für Facebook-Spoke.

Prozedur

1. Richten Sie die Workplace für Facebook-Spoke ein.
   Mit Workplace für Facebook-Spoke werden das Setup und die Konfigurationen im Zusammenhang mit Anmeldeinformationen verwaltet und diese Anmeldeinformationen mit der Facebook Workplace-Instanz verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz für Facebook-Spoke einrichten.
2. Aktivieren Sie die regelmäßige Aufgabe „Facebook Workplace-Gruppen synchronisieren“, indem Sie den Wert auf **True** setzen.
   Die geplante Aufgabe synchronisiert Facebook Workplace-Gruppen mit der ServiceNow-Instanz.

Employee Campaigns for Workplace from Facebook verwenden

Erfahren Sie, wie Sie die Anwendung Employee Campaigns for Workplace from Facebook zum Veröffentlichen von Inhalten in Facebook Workplace-Gruppen verwenden können.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Aktivieren Sie Employee Campaigns for Workplace from Facebook im ServiceNow Store.
- Setup von Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Prozedur

1. Erstellen Sie Inhalte für Facebook Workplace.
2. Erstellen Sie eine Kampagne für Facebook Workplace.
3. Erstellen Sie ein Kampagnenpaket für Facebook Workplace, und fügen Sie den Kampagneninhalt dem Kampagnenpaket für Facebook Workplace hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Veröffentlichen Sie die Kampagne.

   Hinweis:

   - Nachdem Sie eine Kampagne veröffentlicht haben, können Sie die Kampagne weder bearbeiten noch die Zuweisung der Gruppen ändern.
   - Änderungen an Gruppen lösen nicht das Veröffentlichen von Inhalten in den geänderten Gruppen aus.

5. Führen Sie die geplante Aufgabe „Content Automation: Workplace-Inhalte zu Kampagnen hinzufügen“ aus. Mit der geplanten Aufgabe werden Inhalte als Post in Facebook Workplace-Gruppen veröffentlicht. ServiceNow-Spoke ist der Standardname, unter dem der Post in Facebook Workplace veröffentlicht wird.

Inhalte für Facebook Workplace-Kampagnen erstellen

Erstellen Sie Inhalte für eine Kampagne, die in Facebook Workplace-Gruppen veröffentlicht wird. Inhalte für Facebook Workplace können Nachrichten, URLs und Bilder enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Delivery** > **Facebook Workplace-Inhalte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Facebook Workplace-Inhalte“

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Titel der Inhalte
Content-Typ	Facebook Workplace-Post.
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass die Inhalte aktiviert sind und genutzt werden können.
Nachricht	Nachricht, die Teil eines Posts in Facebook Workplace-Gruppen ist. **Hinweis:** Es werden nur die Formatierungen fett, kursiv, Links, Listen mit Aufzählungszeichen und nummerierte Listen unterstützt.
Bild	Bild, das Teil eines Posts in Facebook Workplace-Gruppen ist. **Hinweis:** - Es können nur Bilder im Dateiformat JPG, PNG und GIF hochgeladen werden. - Die maximale Dateigröße für PNG beträgt 1 MB und für die anderen Bildtypen 4 MB.
URL	URL, die Teil eines Posts in Facebook Workplace-Gruppen ist. Sie können externe Web- und Videolinks einfügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagnen für Facebook Workplace erstellen

Erstellen Sie eine Kampagne, um Inhalte in den Facebook Workplace-Gruppen zu veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Automation** > **Kampagnen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder zum Hinzufügen einer neuen Kampagne

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	○ Entwurf: Die Kampagne befindet sich im Erstellungsprozess. Wenn der Kampagne Inhalt und Pakete zugefügt werden, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** im Header des Formulars angezeigt. ○ Veröffentlicht: Aktiviert alle Inhalte für eine Zielgruppe. ○ Bearbeitung: Sie haben die Kampagne vorübergehend angehalten, um Änderungen vorzunehmen. **Hinweis:** Die Kampagne muss sich im Status „Veröffentlicht“ befinden, um die Inhalte in Facebook Workplace-Gruppen posten zu können.
Zielgruppe	Zielgruppe, die den Inhalt einer Kampagne ansieht. **Hinweis:** Die in diesem Feld ausgewählten Werte werden nicht auf Inhalte von Facebook Workplace angewendet. Zielgruppe für Facebook Workplace-Inhalte sind die Facebook Workplace-Gruppen, die in der Tabelle „Gruppen-Cache“ [sn_fb_wp_spoke_group] ausgewählt werden.
Genehmiger	Benutzer, die für die Genehmigung der Kampagne verantwortlich sind. Sie machen zur Bedingung, dass bestimmte Benutzer Inhalte vor dem Veröffentlichen einer Kampagne genehmigen. Nur Benutzer mit der Rolle „Kampagnengenehmiger“ (sn_ca.campaign_approver) werden nach dem Klicken auf das Symbol zum Durchsuchen der Benutzerliste ( ) angezeigt. Klicken Sie nach dem Hinzufügen von Genehmigern auf **Aktualisieren**. Um Benachrichtigungen an Genehmigende zu senden, klicken Sie auf **Mit Genehmigung veröffentlichen**. Genehmiger werden per E-Mail benachrichtigt, dass Sie ihre Genehmigung benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Vorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie **Ja** in der Eigenschaft *sn_ca.all_must_approve* auswählen, müssen alle Genehmiger eine Genehmigung erteilen, bevor die Kampagne veröffentlicht wird. Wenn Sie **Nein** auswählen, ist nur ein Genehmiger erforderlich.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.
Startzeit	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem eine Kampagne gestartet werden soll. **Hinweis:** Um eine Kampagne zu veröffentlichen, müssen Sie das Startdatum und die Startzeit definieren.
Endzeit	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem eine Kampagne beendet werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet. Dies bedeutet, dass die in Facebook Workplace-Gruppen als Teil von Mitarbeiter-Kampagnen veröffentlichten Posts nicht entfernt werden, selbst wenn ein Enddatum und eine Endzeit angegeben wurden.
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne und zum Überschreiben der Standardanzahl von Tagen für die erneute Auswertung Ihrer Kampagne. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet. Dies bedeutet, dass Pakete mit Facebook Workplace-Kampagnen nie neu ausgewertet werden.
Häufigkeit neu auswerten	Die Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet. Dies bedeutet, dass die Gruppen nicht mehr neu ausgewertet werden, nachdem Inhalte in Facebook Workplace-Gruppen als Teil von Mitarbeiter-Kampagnen veröffentlicht wurden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Kampagnenpakete für Facebook Workplace erstellen

Verwenden Sie Kampagnen-Bundles, um den Kampagneninhalt innerhalb einer Kampagne zu gruppieren. Mit diesem Prozess können Sie bestimmen, wann der Inhalt in Facebook Workplace-Gruppen veröffentlicht werden muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Automation** > **Kampagnen**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Kampagne aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste des Kampagnenpakets auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagnenpaket"

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Kampagnenpakets
Auslösertyp	Für Facebook Workplace-Inhalte werden nur die folgenden Auslösertypen unterstützt. ○ **Sofort:** Das Kampagnenpaket wird sofort nach Veröffentlichung der Kampagne auf Grundlage des Start- und Enddatums ausgelöst. ○ **Geplant**: Das Kampagnenpaket wird zur festgelegten Startzeit der Kampagne ausgelöst.
Kampagne	Die Kampagne, die dem Kampagnenpaket zugeordnet ist.

In Abhängigkeit davon, was Sie im Feld **Auslösertyp** auswählen, wird bestimmt, welche Felder im Abschnitt „Details" angezeigt werden.

Auslösertyp: Sofort

Feld	Beschreibung
Auslöserstart verschieben	Option, mit der Sie das Startdatum gegenüber dem Wert im Feld **Auslösertyp** vorwärts oder rückwärts verschieben können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet.
Ende angeben	Option zur Angabe eines Enddatums für das Kampagnenpaket. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet. Dies bedeutet, dass die in Facebook Workplace-Gruppen als Teil von Mitarbeiter-Kampagnen veröffentlichten Posts nicht entfernt werden, selbst wenn ein Enddatum angegeben wurde.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet.

Auslösertyp: Festes Datum

Feld	Beschreibung
Startzeit	Die Startzeit und das Datum für den Start des Kampagnen-Bundles.
Endzeit	Die Endzeit und das Datum für das Ende des Kampagnen-Bundles. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet. Dies bedeutet, dass die in Facebook Workplace-Gruppen als Teil von Mitarbeiter-Kampagnen veröffentlichten Posts nicht entfernt werden, selbst wenn ein Enddatum angegeben wurde.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nicht auf Facebook Workplace-Inhalte angewendet.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie dem Kampagnenpaket die Kampagneninhalte hinzu.

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kampagneninhalte** auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Formular „Kampagneninhalte“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Mit dieser Option werden Inhalte hinzugefügt, die für Facebook Workplace erstellt wurden.
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass die Inhalte aktiviert sind und genutzt werden können.
Kampagnenpaket	Name des Kampagnenpakets
Facebook Workplace-Gruppen	Facebook Workplace-Gruppen, in denen Inhalte gepostet werden. Sie können eine oder mehrere Gruppen auswählen, einschließlich offener und geschlossener Gruppen.

Namen und Logo für Facebook Workplace anpassen

Passen Sie den Namen und das Logo an, mit dem Sie Inhalte auf Facebook Workplace posten möchten. ServiceNow-Spoke ist der Standardname, unter dem der Post in Facebook Workplace veröffentlicht wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Facebook Workplace-Instanz an.
2. Wählen Sie Aus **Integrationen** Im Administratorbereich.
   Die Einstellungen für ServiceNow-Spoke werden im entsprechenden Fenster angezeigt.
3. Geben Sie im Feld **Integrationsname** den Namen ein, unter dem der Post in Facebook Workplace angezeigt werden soll.
4. Fügen Sie im Feld **Integrationslogo** das Logo ein, unter dem der Post in Facebook Workplace angezeigt werden soll.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Mit Employee Campaigns for Workplace from Facebook installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Employee Campaigns for Workplace from Facebook-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit Arbeitsplatz installierte Rollendetails

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Workplace Group Reader [sn_fb_wp_spoke.workplace_group_reader]	Kann Gruppen mit Facebook Workplace-Inhalten verknüpfen.	Keine
Workplace Facebook-Administrator [sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin]	Kann Gruppen mit Facebook Workplace-Inhalten synchronisieren und verknüpfen.	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Mit Arbeitsplatz installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Content Automation: Workplace-Inhalte zu Kampagnen hinzufügen	Stellt Inhalte aus veröffentlichten Kampagnen in Facebook Workplace-Gruppen bereit.

Installierte Tabellen

Mit Arbeitsplatz installierte Tabellen

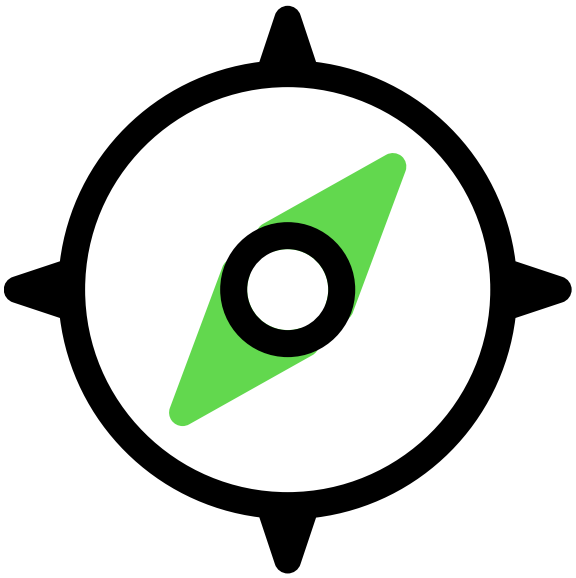
Tabelle	Beschreibung
Facebook Workplace-Inhalte [sn_fb_wp_campaigns_content]	Speichert Inhalte, die für Facebook Workplace erstellt wurden.
Workplace-Ziel [sn_fb_wp_campaigns_target]	Speichert Facebook Workplace-Gruppen, in denen Sie Inhalte mithilfe veröffentlichter Kampagnen posten.

Integration für mehrere HR-Instanzen

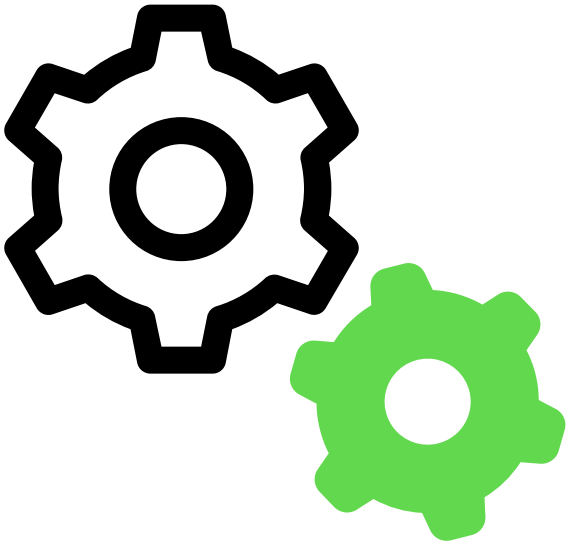
Die ServiceNow® Integration für mehrere HR-Instanzen Zentralisiert die Bereitstellung von HR-Services in einem gemeinsam genutzten Servicemodell, sodass Verbraucher und Anbieter ihre Instanzen verbinden können, um Business-Workflows im sicher zu erstellen ServiceNowÖkosystem.

Erste Schritte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erfahren Sie mehr über Integration für mehrere HR-Instanzen Funktionen



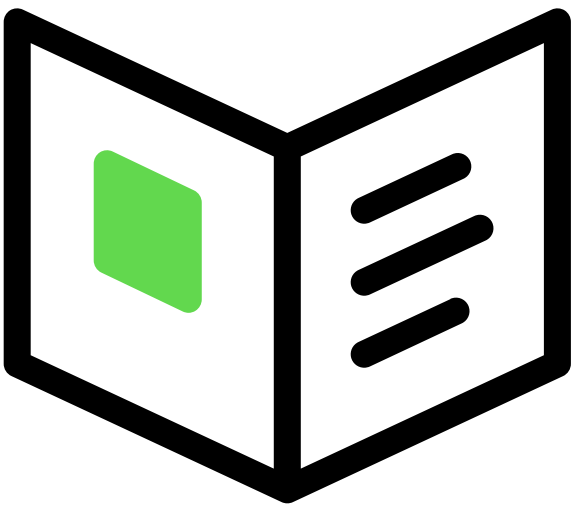
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung

Verwenden



Stellen Sie eine reibungslose Experience bereit, die es einfach macht, HR-Anforderungen zu stellen und zu erfüllen, und geben Sie Endanwendern den Komfort, in ihrer eigenen Instanz zu arbeiten.

Referenz



Ruft Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Integration für mehrere HR-Instanzen In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Integration für mehrere HR-Instanzen erkunden

Erfahren Sie mehr über die Vorteile und wichtigsten Angebote von Integration für mehrere HR-Instanzen Anwendung.

Integration für mehrere HR-Instanzen – Übersicht

Partner und Service Provider für die HR-Serviceerfüllung führen häufig ihre eigene Instanz von aus HR-Servicebereitstellung. Integration für mehrere HR-Instanzen Bietet Instanzkommunikation und einheitliche HR-Service-Experiences (für Remote-HR-Services und lokale HR-Services) mit Erfüllung in verschiedenen Instanzen durch die folgenden Fähigkeiten:

- Fähigkeit, die Experience Ihrer Mitarbeiter gemäß der Kultur, dem Branding und den Richtlinien Ihrer Organisation zu steuern.
- Möglichkeit, Services outsourcen.
- Konsistente Anwender-Experience für Mitarbeiter im gesamten HR-Katalog, unabhängig davon, ob sie lokal oder Remote von einem Drittanbieter interagieren.
- Da HR-Workflows oder Geschäftsprozesse nicht auf eine einzelne Instanz beschränkt sind, können sie nahtlos über Instanzen hinweg fließen. Fähigkeit, einen Fall teilweise von Anbietern und teilweise von Verbrauchern zu erfüllen.
- Einheitlichkeit und Standardisierung für HR-Mitarbeiter in der Anbieterinstanz ermöglichen es ihnen, an lokalen Fällen oder Remote-HR-Fällen des Anbieters zu arbeiten ServiceNow AI Platform Instanz mit minimaler Lernkurve.
- Verwalten und Steuern des Zugriffs auf Remote-Katalogelebene, um Sicherheits- und Compliance-Anforderungen sowohl auf Anbieter- als auch Verbraucherinstanzen zu erfüllen.
- Synchronisierung relevanter Informationen wie Status der übermittelten Anforderung (Anbieteraufgabe), Kommentare und Anhänge durch Service Provider.
- Verwenden Sie die Universal-Aufgabe als Remote-Taskingmedium in der Verbraucherinstanz.
- Fähigkeit, HR-Aufgaben und Genehmigungsaufgaben für Remote-Fälle zu erstellen.
- Initiieren Sie Dokumentsignierungsaufgaben für Remote-Anwender über Universal-Aufgaben.

Hinweis: Integration für mehrere HR-Instanzen Ist abhängig von den folgenden Plugins:

- Service Bridge
- Scoped App für Human Resources: Core

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration für mehrere HR-Instanzen Anwender

Anwender in einer Anbieterinstanz

Anwender	Beschreibung
Provider-Administrator	• Kann Kunden in einer Anbieterinstanz registrieren. • Kann Remote-Kataloge in einer Anbieterinstanz erstellen und veröffentlichen. • Kann Datensätze in der Transportwarteschlange in einer Anbieterinstanz anzeigen. • Kann Links aktivieren Damit Verbraucheranwender zugewiesene Aufgaben aus der Anbieterinstanz ausführen können.
HR-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters	• Kann Remote-Fälle von lokalen Fällen unterscheiden und daran arbeiten, um grundlegende Fälle in einer Anbieterinstanz zu erfüllen. • Kann HR-Aufgaben, Genehmigungsaufgaben und Dokumentaufgaben für Verbraucheranwender erstellen. • Kann über Kommentare und Anhänge mit Verbraucheranwendern interagieren und Statusänderungen im Remote-HR-Fall in einer Anbieterinstanz nachverfolgen.

Anwender in einer Verbraucherinstanz

Anwender	Beschreibung
Verbraucheradministrator	• Kann Anbieter in einer Verbraucherinstanz registrieren. • Kann Remote-Kataloge von einem externen Service Provider abonnieren. • Kann Kataloge aktivieren, damit Verbrauchermitarbeiter eine Anforderung von der Verbraucherinstanz an die Anbieterinstanz stellen können. • Kann Datensätze in einer Transportwarteschlange in einer Verbraucherinstanz anzeigen. • Kann den Wert von konfigurieren **Zeitüberschreitung bei Umleitung** Option in den Magic Links-Einstellungen.
Verbrauchermitarbeiter	• Kann auf Serviceanfragen über ein Verbrauchermitarbeiterportal zugreifen und diese übermitteln. • Kann die HR-Aufgaben, Genehmigungsaufgaben und Dokumentaufgaben über die URL-Links in zugewiesenen Aufgaben abschließen.

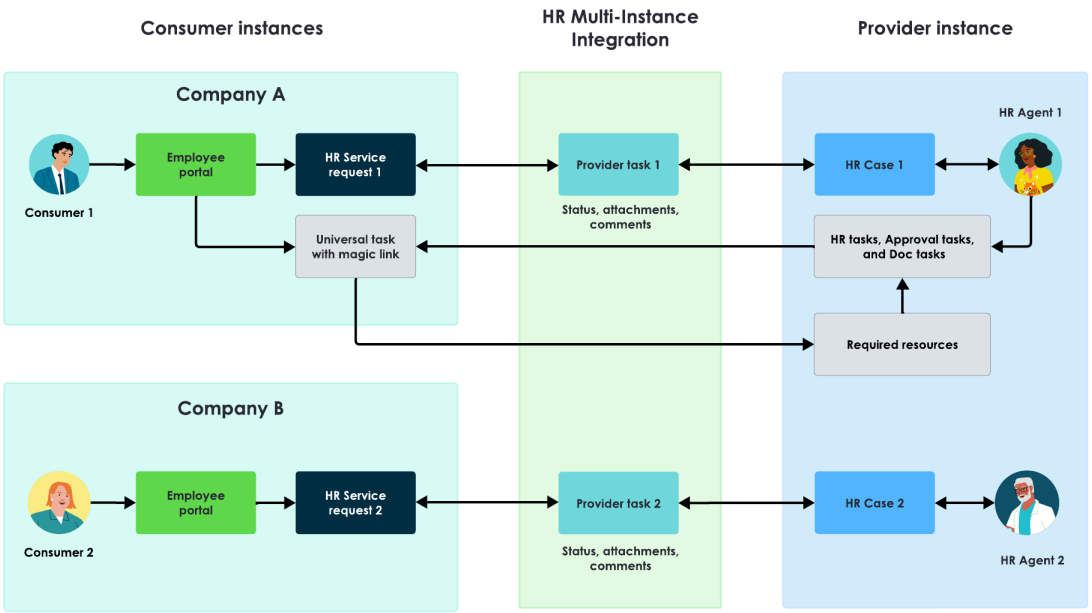
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration für mehrere HR-Instanzen – Workflow

Die folgende Grafik erläutert, wie eine HR-Serviceanfrage teilweise von Anbietern und teilweise von Verbrauchern erfüllt wird.

Flow



Integration für mehrere HR-Instanzen – Vorteile

Vorteile für Anbieter, die HR-Services bereitstellen

Leistung	Anwender
HR-Workflows oder Geschäftsprozesse sind nicht auf eine einzelne Instanz beschränkt und können zur Erfüllung nahtlos über Instanzen hinweg fließen.	Anbieter
Beschränken Sie nur Anwender mit bestimmten Rollen, um Datensätze in der Anbieterinstanz anzuzeigen.	Provider-Administrator
Einheitlichkeit und Standardisierung für HR-Mitarbeiter in der Anbieterinstanz ermöglichen es ihnen, an lokalen Fällen oder Remote-HR-Fällen des Anbieters zu arbeiten ServiceNow AI Platform Instanz mit minimaler Lernkurve.	Provider-Agent
Erstellen Sie HR-Aufgaben, Genehmigungsaufgaben und Dokumentaufgaben für Remote-Anwender.	Provider-Agent

Vorteile für Verbraucher, die HR-Services von Drittparteien nutzen

Leistung	Anwender
Es ist nicht erforderlich, interne Expertise oder Service Desk-Mitarbeiter für ausgelagerte Services (redundant und transaktionsbezogen) zu pflegen.	Verbraucher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile für Verbraucher, die HR-Services von Drittparteien nutzen (Fortsetzung)

Leistung	Anwender
HR-Workflows oder Geschäftsprozesse sind nicht auf eine einzelne Instanz beschränkt und können zur Erfüllung nahtlos über Instanzen hinweg fließen.	Verbraucher
Beschränken Sie nur Anwender mit bestimmten Rollen, um Datensätze in der Verbraucherinstanz anzuzeigen.	Verbraucheradministrator
Konsistente Anwender-Experience für Mitarbeiter im gesamten HR-Katalog, unabhängig davon, ob sie lokal oder Remote von einem Drittanbieter interagieren. Stellen Sie eine Anforderung über einen HR-Katalog von einer Verbraucherinstanz, und erfüllen Sie die Anforderung von einer Anbieterinstanz. Führen Sie HR-Aufgaben, Genehmigungsaufgaben und Dokumentaufgaben, falls vorhanden, über Magic Links aus.	Verbrauchermitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Integration für mehrere HR-Instanzen finden Sie unter:

- Integration für mehrere HR-Instanzen konfigurieren
- Integration für mehrere HR-Instanzen verwenden
- Referenz für Integration für mehrere HR-Instanzen

Richtlinien für Domänentrennung für Integration für mehrere HR-Instanzen

Überprüfen Sie diese Richtlinien zur Domänentrennung, bevor Sie verwenden Integration für mehrere HR-Instanzen Anwendung.

Hinweis:

- In wird nur die grundlegende Domänentrennung (nur Datentrennung, keine Prozesstrennung) unterstützt Integration für mehrere HR-Instanzen.
- Domänentrennung ist für nicht obligatorisch Integration für mehrere HR-Instanzen. Sie können diesen Abschnitt auslassen, wenn Ihre Organisation keine Domänentrennung erfordert.

Richtlinien für Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

Installieren Sie das Plugin „Domain Separation“ [com.snc.PA.Domain_Support] und das Plugin „Catalog Domain Separation“ [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

Wenn Sie möchten, dass die Remote-Kataloge und Anbieteraufgaben für alle Mitarbeiter über Domänen hinweg zugänglich sind, halten Sie die Anbieterverbindung und das Anbieterunternehmen global.

Wenn Sie möchten, dass die Remote-Kataloge und Anbieteraufgaben für bestimmte Domänenanwender zugänglich sind, halten Sie die Anbieterverbindung und das Anbieterunternehmen in der erforderlichen Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtlinien für Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

Um die Domänentrennung in einer Anbieterinstanz zu aktivieren, überprüfen Sie die folgenden Richtlinien:

- Installieren Sie das Plugin „Domain Separation“ [com.snc.PA.Domain_Support] und das Plugin „Catalog Domain Separation“ [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

  Hinweis: Definieren Sie Domänen, wenn Sie die Domänentrennung für jeden Verbraucher aktivieren möchten. Andernfalls lassen Sie das spezifische Setup für die Domänentrennung aus.

- Ordnen Sie ein Verbraucherunternehmen einer Domäne zu. Der Service Bridge-Verbindungsdatensatz jedes Verbrauchers, das Verbraucherunternehmen, die Verbindungen externer Systemintegrationen, externe Flows im Zusammenhang mit der Systemintegration und jeder Verbraucheranwender müssen sich in der erforderlichen Domäne befinden (wenn Domänentrennung aktiviert ist).
- Ordnen Sie Anwendern, die aus externen Systemen importiert werden, das richtige Verbraucherunternehmen zu. Die Domäne eines Anwenders wird aus einem Unternehmensdatensatz abgeleitet.
- Verwalten Sie die HR-Services und Remote-Kataloge global, wenn derselbe Service für alle Verbraucher verwendet wird. Die HR-Services und HR-Kataloge können in einer verbraucherspezifischen Domäne verwaltet werden, indem der verbraucherspezifische HR-Service und Remote-Kataloge erstellt werden.

  Hinweis: Anbieteraufgaben und Remote-HR-Fälle befinden sich in einer verbraucherspezifischen Domäne, wenn die Domänentrennung aktiviert ist. Die Domäne eines HR-Falls wird von der Unternehmensdomäne des Service Bridge-Integrator-Anwenders für diesen Verbraucher abgeleitet.

Integration für mehrere HR-Instanzen konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Integration für mehrere HR-Instanzen.

Konfiguration – Übersicht

1. Anwender importieren.
2. Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

   Wenn Sie ein Anbieter sind, planen und implementieren Sie die Konfiguration von Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter.

3. Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

   Wenn Sie Verbraucher sind, planen und implementieren Sie die Konfiguration von Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher.

Anwender importieren

Importieren Sie Anwender aus dem Verbrauchersystem von Datensätzen in eine Anbieterinstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Richten Sie die erforderlichen ServiceNow-Integrationen in Ihrer Anbieterinstanz ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Importieren Sie Anwender aus dem Verbrauchersystem von Datensätzen (mit von ServiceNow unterstützten Methoden) in die Anbieterinstanz.
2. Ordnen Sie den Anwendern, die in die Anbieterinstanz importiert werden, das richtige Verbraucherunternehmen zu.

Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

Planen und implementieren Sie die Konfiguration von Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Sie Integration für mehrere HR-Instanzen Für die Anbieteranwendung aus ServiceNow Store, die die folgenden Plugins installiert:
   - HR-Mehrinstanz-Integrationsbasis
   - Service Bridge für Anbieter
   - Scoped App für Human Resources: Core

   Hinweis: Darüber hinaus können Sie den ServiceNow-Mitarbeiterbereich für das HR-Fallmanagement installieren, damit Service Desk-Mitarbeiter HR-Fälle in der Anbieterinstanz bearbeiten können.

2. Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

   a. Registrieren Sie einen Service Bridge-Verbraucher. Ein Unternehmen oder Account muss für den Verbraucher in der Anbieterinstanz vorhanden sein, und der Anwender muss dem Unternehmen zugeordnet sein. Wenn Sie die Domänentrennung aktivieren möchten, müssen Sie dem Unternehmen eine Domäne zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie einen Service Bridge Verbraucher .

   Hinweis: Importieren Sie Anwender aus einer Verbraucherinstanz in die Anbieterinstanz, bevor Sie einen Service Bridge-Verbraucher registrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwender importieren.

   b. Erstellen Sie einen Remote-Datensatzersteller, und veröffentlichen Sie ihn. Weitere Informationen finden Sie unter Remote-Kataloge .

   Hinweis:
   - Sie können Remote-Datensatzersteller nur erstellen, wenn Sie über die Rolle „Provider-Administrator“ [sn_HR_mii_Provider] zusammen mit der Rolle „Delegated_Developer“ verfügen.
   - Erstellen Sie einen Remote-Datensatzersteller im Umfang der HR-Mehrinstanz-Integration Base, damit die Kataloge in der Verbraucherinstanz verfügbar sind. Nachdem Sie einen Remote-Datensatzersteller überarbeitet haben, müssen Sie den Wert in aktualisieren **Datensatzersteller** Feld im HR-Service.
   - Wählen Sie beim Erstellen von Remote-Datensatzerstellern den Flow aus **HR-Fall aus Anbieteraufgabe erstellen** . Dieser Schritt ist erforderlich, um einen HR-Fall aus einer Anbieteraufgabe automatisch zu erstellen, wenn der Remote-Datensatzersteller ausgelöst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Links aktivieren Damit Verbraucheranwender zugewiesene Aufgaben aus der Anbieterinstanz ausführen können. Mit Magic-Links können Verbraucheranwender direkt auf die verknüpfte Ressource in der Anbieterinstanz zugreifen, ohne sich manuell anmelden zu müssen.

d. Konfigurieren Sie einen HR-Service, um einen Fall auszulösen, wenn der Remote-Datensatzersteller ausgelöst wird. Wenn Sie einen HR-Service erstellen, wählen Sie im den konfigurierten Remote-Datensatzersteller aus **Datensatzersteller** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Aktivieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

Sie können installieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für die Anbieteranwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie Integration für mehrere HR-Instanzen Für die Liste der Anbieter-Anwendungen in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Integration für mehrere HR-Instanzen Für die Anbieteranwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

Planen und implementieren Sie die Konfiguration von Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Sie Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucheranwendung aus ServiceNow Store, die die folgenden Plugins installiert:
   - HR-Mehrinstanz-Integrationsbasis
   - Service Bridge für Verbraucher
   - Scoped App für Human Resources: Core

   Hinweis: Darüber hinaus können Sie das ServiceNow Employee Center auch installieren, damit Mitarbeiter Serviceanfragen über Kataloge im Mitarbeiter-Center stellen können.

2. Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

   a. Registrieren Sie einen Service Bridge-Anbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Registrierung bei einem Anbieter .

   b. Aktivieren Sie Remote-Datensatzersteller, die der Anbieter für Ihre Organisation veröffentlicht hat. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Remote-Datensatzersteller in Service Bridge .

   c. Aktivieren Sie Remote-Kataloge in der richtigen Katalogkategorie, damit die Remote-Kataloge für Mitarbeiter im Mitarbeiterportal zugänglich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalte aus Katalogkategorien mit einem Thema verknüpfen.

   d. Erstellen Sie einen HR-Service, der einen Aufgabentyp „Katalog mit Remote-Datensatzersteller senden“ erstellt.

Aktivieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

Sie können installieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für die Verbraucheranwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie Integration für mehrere HR-Instanzen Für die Liste der Verbraucheranwendung in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Integration für mehrere HR-Instanzen Für die Verbraucheranwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integration für mehrere HR-Instanzen verwenden

Verwenden Integration für mehrere HR-Instanzen Dient zum Platzieren einer HR-Serviceanfrage von einer Verbraucherinstanz und zum Erfüllen von einer Anbieterinstanz.

Übersicht über Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

Wenn Sie ein Anbieter sind, überprüfen Sie den folgenden Abschnitt:

1. Aktivieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

   Installieren Sie als -Administrator Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieteranwendung aus ServiceNow Store.
2. Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

   Importieren Sie als Provider-Administrator Anwender, erstellen Sie Verbindungen, richten Sie Remote-Katalogelemente ein, aktivieren Sie Magic Links, und konfigurieren Sie den HR-Service.
3. Verwenden Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

   Erfüllen Sie als Service Desk-Mitarbeiter in einer Anbieterinstanz eine Remote-HR-Anforderung, die von einer Verbraucherinstanz gestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

Wenn Sie Verbraucher sind, lesen Sie den folgenden Abschnitt:

1. Aktivieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

   Installieren Sie als -Administrator Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucheranwendung aus ServiceNow Store.

2. Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

   Aktivieren Sie als Verbraucheradministrator Remote-Katalogelemente, um sie in einem Mitarbeiterportal sichtbar zu machen, damit Mitarbeiter Serviceanfragen stellen können. Beschränken Sie nur Anwender mit bestimmten Rollen, um Remote-Anforderungen zu stellen.

3. Verwenden Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

   Als Verbrauchermitarbeiter können Sie eine Remote-Serviceanfrage von einem Verbrauchermitarbeiterportal an eine Anbieterinstanz stellen.

Einschränkungen

Um mehr über die allgemeinen Richtlinien und Einschränkungen für zu erfahren Integration für mehrere HR-Instanzen, Siehe Allgemeine Richtlinien und Einschränkungen.

Verwenden Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieter

Erfüllen Sie eine Remote-HR-Serviceanforderung, die von einer Verbraucherinstanz an eine Anbieterinstanz gestellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: HR-Mitarbeiter

Prozedur

1. Überprüfen Sie den Ihnen zugewiesenen Remote-HR-Fall.
   Der Remote-HR-Fall wird aus einer HR-Anforderung erstellt, die von einer Verbraucherinstanz gestellt wird.

   Hinweis: Die Übertragung von Fällen, die Aussetzung von Fällen und die Freigabe von Wissensartikeln werden für Remote-HR-Fälle, die in einer Anbieterinstanz erfüllt werden, nicht unterstützt.

2. So fügen Sie eine HR-Aufgabe für den Remote-HR-Fall hinzu:

   a. Klicken Sie in zugehörigen Listen auf **Aufgabe hinzufügen** . Für mehr Informationen , Siehe HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.

   b. In **Zugewiesen an** Feld den Verbraucheranwender angeben, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten. Dem Verbraucheranwender wird eine universelle Aufgabe vom Typ URL zugewiesen.

   Hinweis:

   Eine Universal-Aufgabe wird nur für Verbraucheranwender und nicht für lokale Anwender in der Anbieterinstanz erstellt. Die Universal-Aufgabe wird nur erstellt, wenn die E-Mail-ID des Verbraucheranwenders sowohl in Anbieter- als auch Verbraucherinstanzen übereinstimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um eine Genehmigungsaufgabe für den Remote-HR-Fall hinzuzufügen, klicken Sie auf **Fügen Sie eine Genehmigung hinzu** In **Zugehörige Listen** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Genehmiger einem Fall hinzufügen.

   Hinweis:

   - Die universellen Aufgaben der Remote-Genehmigung werden nur ausgelöst, wenn die E-Mail-ID des Genehmigungsanwenders sowohl in Anbieter- als auch Verbraucherinstanzen übereinstimmt.
   - Die Option Genehmigung hinzufügen wird nur angezeigt, wenn **Service Desk-Mitarbeiter können eine Genehmigung hinzufügen** Die Option wird im HR-Service konfiguriert, für den der Remote-Fall erstellt wird.

4. So initiieren Sie Dokumentsignierungsaufgaben für den Remote-HR-Fall:

   a. In **Dokumentvorlage** Wählen Sie die konfigurierte Dokumentvorlage aus.

   b. In **Zugewiesen an** Feld den HR-Mitarbeiter in der Anbieterinstanz angeben. Der zugewiesene HR-Mitarbeiter kann ein Fälligkeitsdatum festlegen, die Beschreibung und die Kurzbeschreibung der Dokumentaufgabe ändern. Dem Verbraucheranwender wird eine universelle Aufgabe vom Typ URL zugewiesen.

   Hinweis:

   - Um Dokumentaufgaben zu initiieren, muss das Plugin „Dokumentvorlagen“ auf installiert sein Integration für mehrere HR-Instanzen Für Anbieteranwendung.

     Weitere Informationen dazu, wie Dokumentaufgaben initiiert werden, finden Sie unter Dokumentaufgabengenerierung.

   - In den zusätzlichen Informationen zum HR-Service muss die Dokumentvorlage in hinzugefügt werden **Servicetabelle** Felder.

5. Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Verbrauchermitarbeiter an, indem Sie dem Fall Kommentare oder Anhänge hinzufügen.
   Die angeforderten Details werden mit der Anbieteraufgabe in der Verbraucherinstanz synchronisiert. Verbraucheranwender können die Aktualisierungen ihrer Kataloganforderung im Mitarbeiterportal anzeigen.

6. Schließen Sie den HR-Fall, wenn alle ihm zugeordneten Aufgaben abgeschlossen sind.

Verwenden Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

Greifen Sie auf ein Remote-Katalogelement zu (gehostet von einem Remote-Service Provider), und übermitteln Sie das Katalogelement mit den erforderlichen Details über Ihr Mitarbeiterportal. In der Anbieterinstanz wird ein HR-Fall erstellt, der von einem Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters erfüllt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sb.Requestor

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Verbraucherportal für Mitarbeiter.

2. Wählen Sie einen HR-Katalog oder -Katalog aus, um Ihre Anforderung zu stellen.
   Diese Anforderung löst einen Genehmigungs-Flow (kein erforderlicher Flow) für Ihre Genehmigung durch Führungskräfte aus. Sobald die HR-Anforderung von Ihrem Manager genehmigt wurde, wird eine Anbieteraufgabe erstellt, die wiederum einen Remote-HR-Fall in der Anbieterinstanz erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können nur auf die Remote-Kataloge zugreifen, die von Ihrem Verbraucheradministrator aktiviert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher.

3. Überprüfen Sie, ob Ihnen Aufgaben zugewiesen sind.

Hinweis: Um Ihre HR-Anforderung zu erfüllen, kann ein HR-Mitarbeiter aus der Anbieterinstanz zusätzliche Informationen von Ihnen anfordern oder einige zusätzliche Aufgaben erstellen, die Sie ausführen müssen.

4. Wählen Sie den URL-Link für die Ihnen zugewiesene Aufgabe aus.
Ohne dass Sie sich manuell anmelden müssen, erhalten Sie über den URL-Link Zugriff auf die verknüpfte Ressource in der Anbieterinstanz, um die Aufgabe abzuschließen. Nachdem Sie die HR-Aufgabe in der Anbieterinstanz abgeschlossen haben, wird Ihre Universal-Aufgabe in der Verbraucherinstanz automatisch geschlossen.

Ihre HR-Anforderung wird geschlossen, wenn der Remote-HR-Fall vom HR-Mitarbeiter in der Anbieterinstanz geschlossen wird.

Referenz für Integration für mehrere HR-Instanzen

Referenz für Integration für mehrere HR-Instanzen.

Installed with Integration für mehrere HR-Instanzen for Provider

Several types of components are installed with activation of the Integration für mehrere HR-Instanzen for Provider plugin, including user roles.

Roles installed

List of roles assigned with HR multi instance integration for provider

Role title [name]	Description	Contains roles
HR Multi Instance Integration Provider Admin [sn_hr_mii_provider.admin]	Can connect with a consumer instance, create or update a remote record producer on provider instance, read or write provider tasks, create consumer criteria for remote access controls, and enable or disable magic links.	• sn_hr_mii_base.admin • sn_hr_mii_provider.user
HR Multi Instance Integration Provider User [sn_hr_mii_provider.user]	This role is used by the Create HR Case from Provider Task flow for creating a remote HR case from a provider task.	

Mit installiert Integration für mehrere HR-Instanzen Für Verbraucher

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Integration für mehrere HR-Instanzen Für das Plugin „Verbraucher“, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Liste der Rollen, die der HR-Mehrinstanzintegration für Verbraucher zugewiesen sind

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR-Mehrinstanz-Integration – Verbraucheradministrator [sn_HR_mii_Consumer.admin]	Kann eine Verbindung zur Anbieterinstanz herstellen, einen Remote-Datensatzersteller und zugehörige Eigenschaften in der Verbraucherinstanz aktivieren, Anbieteraufgaben lesen oder schreiben, Vorabgenehmigungs-Flows hinzufügen und den Wert von festlegen **Zeitüberschreitung bei Umleitung** Option in den Magic Links-Einstellungen.	sn_HR_mii_Base.admin

Allgemeine Richtlinien und Einschränkungen

Überprüfen Sie diese allgemeinen Richtlinien und Einschränkungen, bevor Sie verwenden Integration für mehrere HR-Instanzen Anwendung.

S ee Dies KB1808151 .

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Drittparteisystemen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von HR-Servicebereitstellung durch die Integration mit anderen Drittparteisystemen.

- HR-Integrationen
- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit
- HR Service Delivery Integration with Workday
- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday
- HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM
- Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors
- HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group
- Document Template integration with AdobeSign
- Document Template integration with DocuSign
- Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint

HR-Integrationen

Integrieren Sie HR-Servicebereitstellung mit HR-Verwaltungssystemen, um Mitarbeiterprofile, Aufgaben und andere Daten, Hintergrundüberprüfungssystemen (zum Anfordern von Hintergrundüberprüfungen), E-Signatur-Systemen (zum Anfordern von elektronische Signaturen) usw. zu synchronisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für bestimmte Systeme sind vorkonfigurierte Integrationen verfügbar. Sie können auch Ihre eigene benutzerdefinierte Integration mit Systemen von Drittanbietern konfigurieren, die SOAP- oder REST-Services verwenden.

Wichtig: Workday-Integration und SuccessFactors-Integration, die mit dem Plugin „HR-Integrationen“ [com.sn_HR_Integrations] verfügbar waren, sind veraltet. Für die Workday-Integration können Sie verwenden HR Service Delivery Integration with Workday Anwendung und für die SuccessFactors-Integration können Sie verwenden Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Anwendung.

Vorkonfigurierte Integrationen

HR-Servicebereitstellung bietet vorkonfigurierte Integrationen für die folgenden Drittanbieter-Systeme.

Vorkonfigurierte Integrationsdetails

Drittanbieter-System	Vorkonfigurierte Integration
Hintergrundüberprüfungssystem	• Integration mit First Advantage-Service • Integration mit dem Accurate Background-Service • Integration mit dem Sterling Talent Solutions-Service
E-Signatur-System	• Integration mit dem DocuSign-Service • Integration mit dem Adobe Sign-Service
Steuerformular-Verwaltungssystem	Mit dem Service CIC Plus integrieren

Support und Informationen zur Fehlerbehebung

Weitere Informationen zur Unterstützung von HR Integrations und Fehlerbehebung finden Sie im Artikel HR Integrations FAQs (Häufig gestellte Fragen zu HR Integrations) [KB0678031] in der HI Knowledge Base.

Hinweis: Es gibt Szenarien, die bei der erstmaligen Integration nicht unterstützt werden, insbesondere wenn ein Mitarbeiter erneut eingestellt wird oder wenn ein Mitarbeiter von Teilzeit in Vollzeit wechselt.

Aktivierungsinformationen

HR Integrations wird automatisch aktiviert, wenn Sie Case and Knowledge Management aktivieren. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, können Sie HR Integrations manuell aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit der Anwendung installiert werden, finden Sie unter Mit HR Integrations installierte Komponenten.

HR Integrations aktivieren

Wenn Sie die Sie Administratorrolle haben, können Sie die Scoped App von Human Resources: Integrationen [com.sn_hr_integrations] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Scoped App von Human Resources: Integrationen können Sie HR-Servicebereitstellung mit Systemen von Drittanbietern verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Mit HR Integrations installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „HR Integrations“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis: Das Plugin „Human Resources Scoped App: Integrations“ [com.sn_hr_integrations] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_hr_integrations.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen HR-Administrator für Integrationen löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Installierte Rollen

Rolleneigenschaften und Beschreibungen

Rollenname	Beschreibung	Enthält Rollen
HR-Integrationsadministrator [sn_HR_Integrations.admin]	Kann auf die Anwendung HR Integrations zugreifen und diese konfigurieren	sn_hr_integrations.user
HR-Integrationsanwender [sn_hr_integrations.user]	Hat Lesezugriff auf Daten in der Anwendung HR Integrations	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben

Liste der geplanten Integrationsaufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Weisen Sie HR-Client-Rollen für die Synchronisierung von Integrationsanwendern zu.	Weist täglich HR-Rollen für Integrationsbenutzer zu.
HR-Integrationen: Push-Wiederholungsauftrag für externe Schnittstelle.	Versucht in regelmäßigen Abständen, Daten in das System eines Drittanbieters zu übertragen.
HR-Integrationen – genaue Hintergrundprüfung – Bestellaktualisierungen abrufen.	Sorgt dafür, dass Updates zur Hintergrundüberprüfung für die genaue Integration in regelmäßigen Abständen abgerufen wird.

Installierte Tabellen

Liste der installierten Integrationstabellen

Tabelle	Beschreibung
Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen [sn_hr_integrations_additional_inputs]	Tabelle für zusätzliche Eingaben.
Hintergrundprüfung Paket [sn_HR_Integrations_background_Check_Package]	Tabelle für die Hintergrundüberprüfungs-Pakete
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Bereitstellungstabelle für Hintergrundüberprüfungen.
HR-Integrationsabteilung – Bereitstellung [sn_hr_integrations_dept_staging]	Bereitstellungstabelle für Abteilungen.
Externe HR-Integrationsschnittstelle [sn_hr_integrations_external_interface]	Tabelle für externe HR-Schnittstellen.
HR-Integrationen – Aufgabenprofil [sn_hr_integrations_job_profile]	Bereitstellungstabelle für Stellenprofile.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der installierten Integrationstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
HR-Integrationen – Aufgabentracker [sn_hr_integrations_job_tracker]	Tabelle für Aufgabentracker.
Urlaubstypen [sn_hr_integrations_leave_type]	Tabelle für Urlaubstypen.
HR-Integrationsabteilung – Standortbereitstellung [sn_hr_integrations_loc_staging]	Bereitstellungstabelle für Standorte.
Ausgehende HR-Integrationsschemazuordnung [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	Tabelle für ausgehende HR-Schemazuordnungen.
HR-Integrationen – Ausgehender Service [sn_hr_integrations_outbound_service]	Tabelle für HR-Integrationen-Service.
HR-Integrationen – Auslöser ausgehender Service [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	Tabelle für – Auslöser ausgehender Service.
HR-Integrationsschemazuordnung [sn_hr_integrations_schema_mapping]	Tabelle für HR-Schemazuordnungen.
HR-Integrationsservice [sn_hr_integrations_service]	Tabelle für HR-Integrationen-Service.
HR-Integrationen – Serviceaufgabentracker [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	Tabelle für Serviceaufgabentracker.
HR-Integrationen-Service Mapping [sn_hr_integrations_service_mapping]	Tabelle für HR-Service-Zuordnungen
HR-Integrationsquelle [sn_hr_integrations_source]	Tabelle für Quellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der installierten Integrationstabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
HR-Integrationsquelleneigenschaften [sn_hr_integrations_source_properties]	Tabelle für Quelleigenschaften.
HR-Integrationen – Quellversion [sn_hr_integrations_source_version]	Tabelle für Quellversionen.
HR-Integrationsbereitstellung [sn_hr_integrations_staging]	Kernbereitstellungstabelle für HR-Integrationen. **Hinweis:** Alle Bereitstellungstabellen der HR-Integrationen sollten eine Erweiterung dieser Kerntabelle sein.
HR-Integrationsanzeige – Mitarbeiterprofil [sn_hr_integrations_worker_profile]	Bereitstellungstabelle für Mitarbeiterprofile, effektive Mitarbeiterprofile und zukünftige Mitarbeiterprofile.

Integration mit First Advantage-Service

Bei der vorkonfigurierten Integration mit First Advantage werden SOAP-Services dafür verwendet, Hintergrundprüfungen mit dem First Advantage-Service anzufordern. Sie können die vorkonfigurierte Integration direkt verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen.

Wichtig: Die Integration mit dem First Advantage-Service wird auf die Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und kann nicht in Zürich aktiviert werden, wird jedoch bis Brasilien weiterhin unterstützt. Wenn Sie über ein aktives Abonnement verfügen, können Sie das Plugin weiterhin aktivieren, indem Sie ein übermitteln Plugin-Aktivierungsanforderung . Weitere Informationen finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Übersicht über die First Advantage-Integration

Die First Advantage-Integration ist so konfiguriert, dass Hintergrundprüfungen wie folgt angefordert werden können.

- Der HR-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um eine Hintergrundprüfung über den First Advantage-Service anzufordern.
- Der First Advantage-Service bewertet die Anfrage, um:
  - Den Fall mit der Bewerber-ID und dem Status für die Hintergrundprüfung zu aktualisieren.
  - Eine Aufgabe zu erstellen und eine E-Mail zu senden, sodass sich der Mitarbeiter anmelden und über die First Advantage-Website einen Antrag auf Hintergrundprüfung ausfüllen kann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sobald der Mitarbeiter die Aufgabe abgeschlossen hat, wird die Hintergrundprüfung vom First Advantage-Service durchgeführt.
- Wenn die Hintergrundprüfung abgeschlossen ist, aktualisiert der First Advantage-Service den Fall mit dem Status und den Details der Hintergrundprüfung.

Setup der First Advantage-Integration

Geben Sie zum Einrichten der First Advantage-Integration die Quellanmeldeinformationen an, verifizieren Sie die Integrationseinstellungen, und fügen Sie die entsprechenden Pakete für Hintergrundprüfungen hinzu. Sobald die Integration abgeschlossen ist, können Sie Hintergrundprüfungen über den First Advantage-Service anfordern.

Quellanmeldeinformationen für den First Advantage-Service eingeben

Geben Sie die Quell- und SOAP-Anmeldeinformationen für den First Advantage-Service ein, sodass für die Integration darauf zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Geben Sie für den Zugriff auf den First Advantage-Service für die Integration folgende Informationen an:

- SOAP-Anmeldeinformationen, einschließlich Endpunkt-URL, Benutzername und Passwort
- Übergeordneter Account
- Account
- E-Mail-Adresse des Anforderers

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Integrationen** > **Quellen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **First Advantage**.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **SOAP-Anmeldeinformationen** die SOAP-Anmeldeinformationen an, die bei Ihrer Integration verwendet werden sollen.

Formularfelder der zugehörigen Liste für HR-SOAP-Anmeldeinformationen

Feld	Beschreibung
Endpunkt-URL	Eindeutige Endpunkt-URL, die vom Drittanbietersystem bereitgestellt wird. **Hinweis:** ○ Der Standardwert ist lediglich eine Platzhalter-URL. Achten Sie darauf, dass Sie diese durch die eindeutige Endpunkt-URL ersetzen, die Sie von Ihrem Drittanbieter erhalten. ○ Zwischen der Kundeninstanz und dem Drittanbieter-System übertragene Daten werden über Standard-SSL gesichert. Geben Sie für eine sichere Verbindung einen verschlüsselten HTTPS-Link an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Eingehender Benutzername	Benutzername für Pull eingehender Daten.
Eingehendes Passwort	Passwort für den eingehenden Benutzernamen. **Hinweis:** Sie müssen einen expliziten Wert für dieses Feld eingeben. Der von Ihnen eingegebene Wert wird mit dem Schlüssel für die Instanz verschlüsselt, sodass Werte, die aus anderen Instanzen mithilfe von XML-Dateien oder Update Sets importiert wurden, nicht funktionieren.
Ausgehender Benutzername	Benutzername für Push ausgehender Daten.
Ausgehendes Passwort	Passwort für den ausgehenden Benutzernamen. **Hinweis:** Sie müssen einen expliziten Wert für dieses Feld eingeben. Der von Ihnen eingegebene Wert wird mit dem Schlüssel für die Instanz verschlüsselt, sodass Werte, die aus anderen Instanzen mithilfe von XML-Dateien oder Update Sets importiert wurden, nicht funktionieren.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen** den Wert für jeden Schlüssel an.
   - parent_account
   - Account
   - requestor_email_address
6. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** können Sie die folgende Quelleigenschaft aktivieren bzw. deaktivieren.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_integrations.debug	Aktiviert das Debug-Protokoll zur Anzeige der Antworten vom Drittanbieter-System. Schalten Sie diese Option ein, um nach Bedarf Probleme der Integration zu beheben. ○ Typ: wahr oder falsch ○ Standardwert: falsch ○ Standort: Navigieren Sie zu **HR-Integrationen** > **Protokolle** Um die Entwicklungsprotokolle anzuzeigen.

Verifiziert die Integration für den First Advantage-Service

Die Integration ist so konfiguriert, dass die Daten der Hintergrundprüfung zwischen dem HR-Service in HR-Servicebereitstellung und dem Service First Advantage weitergeleitet werden. Sie können die vorkonfigurierten Einstellungen überprüfen und bestimmen, ob sie Ihren Bedürfnissen entsprechen oder eine weitere Anpassung erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Überprüfen Sie die HR-Servicezuordnung, die den HR-Service dem HR-Webservice zuordnet.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Service-Mapping**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Externe HR-Quelle**, und wählen Sie **Nach externer HR-Quelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Gruppe **First Advantage** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um zu überprüfen, ob der HR-Service dem entsprechenden HR-Webservice korrekt zugeordnet ist.

HR-Servicezuordnung

HR-Servicezuordnung	HR Service	HR-Webservice
First Advantage – Hintergrundprüfung von First Advantage anfordern	Hintergrundprüfung von First Advantage anfordern	First Advantage Webservice

2. Überprüfen Sie die ausgehenden HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Ausgehende HR-Schemazuordnung**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelltabelle**, und wählen Sie **Nach Quelltabelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Fallgruppe "HR-Talentmanagement" [sn_hr_core_case_talent_management] auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie für jeden First Advantage-Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die Datenfelder aus der Quelltabelle den entsprechenden Feldern bei First Advantage zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie die HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Schemazuordnung**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelle**, und wählen Sie **Nach Quelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Gruppe **First Advantage** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die Datenfelder von First Advantage den entsprechenden Feldern in den Bereitstellungstabellen richtig zugeordnet sind.
4. Überprüfen Sie die HR-Transformationszuordnungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Transformationszuordnungen**an.

b. Überprüfen Sie in der Liste **Tabellen-Transform Maps**, ob die Bereitstellungstabellen den entsprechenden Zieltabellen richtig zugeordnet sind.

Bereitstellungstabellenzuordnung

Bereitstellungstabelle	Zieltabelle
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]

Fügen Sie Hintergrundprüfungspakete für den First Advantage-Service hinzu

Fügen Sie mindestens ein Hintergrundprüfungspaket zu Ihrer Instanz hinzu, sodass dies bei der Anforderung einer Hintergrundprüfung durch First Advantage verfügbar ist. Beispielsweise können Sie ein Paket für nur eine Hintergrundprüfung und ein Paket für eine Hintergrundprüfung und einen Drogentest hinzufügen.

Vorbereitungen

Ein Paket für Hintergrundüberprüfungen enthält eine Reihe von Aktivitäten, die von einem Drittanbieter-System als Inhalt einer Hintergrundüberprüfung bestimmt wurden. Ihnen stehen Pakete für Hintergrundüberprüfungen, für Hintergrundüberprüfungen inklusive Drogentest usw. zur Verfügung. Sie müssen für jedes Paket einer Hintergrundüberprüfung Folgendes angeben:

- Paket-ID
- Paketname
- Paketbeschreibung

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Hintergrundprüfung Paket**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Hintergrundüberprüfungs-Paket

Feld	Beschreibung
Paket-ID	ID des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Paketname	Name des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Beschreibung	Beschreibung des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Quelle	Name des Hintergrundüberprüfungs-Systems des Drittanbieters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quellanmeldeinformationen für den First Advantage-Service eingeben

Integration mit dem Accurate Background-Service

Bei der vorkonfigurierten Accurate Background-Integration werden REST-Services dafür verwendet, Hintergrundprüfungen mit dem Accurate Background-Service anzufordern. Sie können die vorkonfigurierte Integration direkt verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen.

Wichtig: Die Integration mit dem genauen Hintergrundservice wird auf die Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und kann nicht in Zürich aktiviert werden, wird jedoch bis Brasilien weiterhin unterstützt. Wenn Sie über ein aktives Abonnement verfügen, können Sie das Plugin weiterhin aktivieren, indem Sie ein übermitteln Plugin-Aktivierungsanforderung . Weitere Informationen finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Übersicht über die Integration mit Accurate

Die Accurate-Integration ist so konfiguriert, dass Hintergrundprüfungen wie folgt angefordert werden können.

- Der HR-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um eine Hintergrundprüfung über den Accurate-Service anzufordern.
- Der Accurate-Service bewertet die Anfrage, um:
  - Den Fall mit der Bewerber-ID und dem Status für die Hintergrundprüfung zu aktualisieren.
  - Eine E-Mail mit dem Link an den Mitarbeiter zu senden, sodass er sich anmelden und über die Accurate-Website einen Antrag auf Hintergrundprüfung ausfüllen kann
- Sobald der Mitarbeiter den Antrag auf Hintergrundprüfung ausgefüllt hat, führt der Accurate-Service die Hintergrundprüfung durch.
- Wenn die Hintergrundprüfung abgeschlossen ist, aktualisiert der Accurate-Service den Fall mit dem Status und den Details der Hintergrundprüfung.

Setup der Integration mit Accurate

Geben Sie zum Einrichten der Accurate-Integration die Quellanmeldeinformationen an, verifizieren Sie die Integrationseinstellungen, und fügen Sie die entsprechenden Pakete für Hintergrundprüfungen hinzu. Sobald die Integration abgeschlossen ist, können Sie Hintergrundprüfungen über den Accurate-Service anfordern.

Quellanmeldeinformationen für den Accurate-Service eingeben

Geben Sie die Quell- und REST-Anmeldeinformationen für den Accurate-Service ein, sodass für die Integration darauf zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Geben Sie für den Zugriff auf den Service Accurate für die Integration folgende Informationen an:

- REST-Anmeldeinformationen, einschließlich Endpunkt-URL, Benutzername und Passwort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

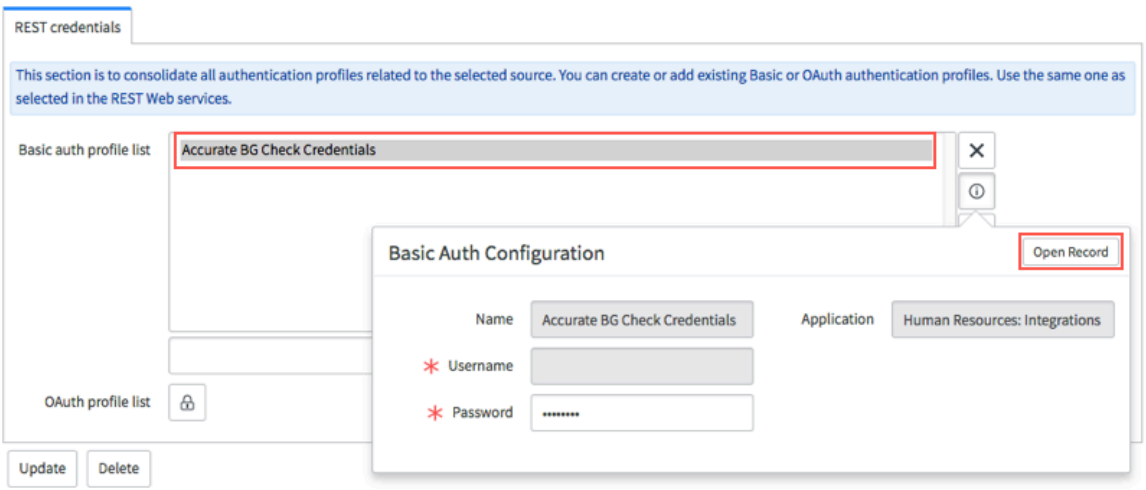
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Integrationen** > **Quellen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Genaue Hintergrundprüfung**.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **REST-Anmeldeinformationen** die Anmeldeinformationen des Standardauthentifizierungsprofils an, die bei Ihrer Integration verwendet werden sollen.

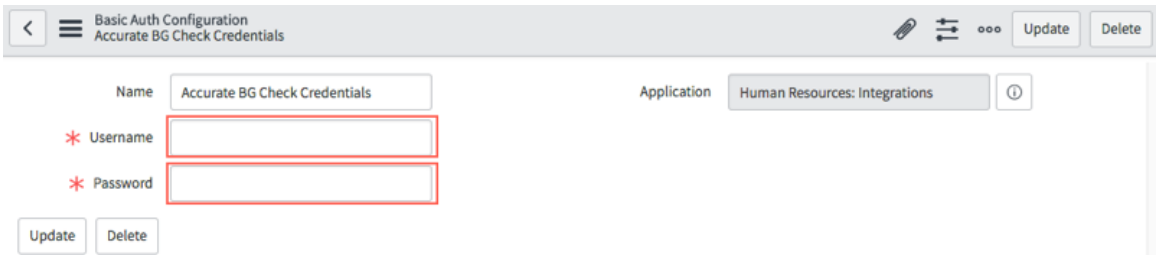
> **Wichtig:** Im entsprechenden HR-REST-Service müssen Sie die eindeutige Endpunkt-URL bereitstellen, die Sie vom Drittanbieter erhalten.

   a. Klicken Sie im Feld **Profillisten der Standardauthentifizierung** auf das Symbol **Entsperren**.

   b. Wählen Sie das Profil **Anmeldeinformationen für Accurate BG** aus, klicken Sie dann auf **Vorschau**, und öffnen Sie den Datensatz.



   c. Geben Sie im Formular **Konfiguration für Basisauthentifizierung** den Benutzernamen und das Passwort an.



   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** können Sie die folgende Quelleigenschaft aktivieren bzw. deaktivieren.

Eigenschaften für genaue Services

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_integrations.debug	Aktiviert das Debug-Protokoll zur Anzeige der Antworten vom Drittanbieter-System. Schalten Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	diese Option ein, um nach Bedarf Probleme der Integration zu beheben. ○ Typ: wahr oder falsch ○ Standardwert: falsch ○ Standort: Navigieren Sie zu **HR-Integrationen** > **Protokolle** Um die Entwicklungsprotokolle anzuzeigen.

Integration für den Accurate-Service überprüfen

Die Integration ist so konfiguriert, dass die Daten der Hintergrundprüfung zwischen dem HR-Service in HR-Servicebereitstellung und dem Accurate-Service übertragen werden. Sie können die vorkonfigurierten Einstellungen überprüfen und bestimmen, ob sie Ihren Bedürfnissen entsprechen oder eine weitere Anpassung erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Überprüfen Sie die HR-Servicezuordnungen, welche den HR-Service oder die ausgehenden HR-Integrationsservices den HR-Webservices zuordnen.

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Service-Mapping**an.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Externe HR-Quelle**, und wählen Sie **Nach externer HR-Quelle gruppieren** aus.

   c. Klicken Sie für die Gruppe **Accurate** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.

   d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um zu überprüfen, ob der HR-Service oder die ausgehenden HR-Integrationsservices den entsprechenden HR-Webservices zugeordnet werden.

   Hinweis: Überprüfen Sie die Endpunkt-URL für den Datensatz **Genaue Hintergrundprüfung – API**.

HR-Servicezuordnung

HR-Servicezuordnung	HR-Service oder HR-Integration – Ausgehender Service	HR-Webservice
Genaue Hintergrundprüfung – Genaue Hintergrundprüfung – Bestellupdates erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – Bestellupdates erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – API
Genaue Hintergrundprüfung – Genaue Hintergrundprüfung – Berichtsdaten erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – Berichtsdaten erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – API

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicezuordnung	HR-Service oder HR-Integration – Ausgehender Service	HR-Webservice
Genaue Hintergrundprüfung – Genaue Hintergrundprüfung – Bestellung einreichen	Genaue Hintergrundprüfung – Bestellung einreichen	Genaue Hintergrundprüfung – API
Genaue Hintergrundprüfung – Hintergrundprüfung durch Accurate anfordern	Hintergrundprüfung von Accurate anfordern	Genaue Hintergrundprüfung – API

2. Überprüfen Sie die ausgehenden HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Ausgehende HR-Schemazuordnung**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelltabelle**, und wählen Sie **Nach Quelltabelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Fallgruppe "HR-Talentmanagement" [sn_hr_core_case_talent_management] auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie auf das Informationssymbol für jeden Accurate-Datensatz, um sicherzustellen, dass die Felder aus den Quelltabellen richtig an die entsprechenden Felder in Accurate zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie die HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Schemazuordnung**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelle**, und wählen Sie **Nach Quelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Gruppe **Accurate** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die entsprechenden Felder in den Bereitstellungstabellen den richtigen Datenfelder von Accurate zugeordnet sind.
4. Überprüfen Sie die HR-Transformationszuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Transformationszuordnungen**an.
   b. Überprüfen Sie in der Liste **Tabellen-Transform Maps**, ob die Bereitstellungstabellen den entsprechenden Zieltabellen richtig zugeordnet sind.

Bereitstellungstabellenzuordnung

Bereitstellungstabelle	Zieltabelle
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]

Hintergrundprüfungspakete für den Accurate-Service hinzufügen

Fügen Sie mindestens ein Hintergrundprüfungspaket zu Ihrer Instanz hinzu, sodass dieses bei der Anforderung einer Hintergrundprüfung durch Accurate verfügbar ist. Beispielsweise können Sie ein Paket für nur eine Hintergrundprüfung und ein Paket für eine Hintergrundprüfung und einen Drogentest hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Ein Paket für Hintergrundüberprüfungen enthält eine Reihe von Aktivitäten, die von einem Drittanbieter-System als Inhalt einer Hintergrundüberprüfung bestimmt wurden. Ihnen stehen Pakete für Hintergrundüberprüfungen, für Hintergrundüberprüfungen inklusive Drogentest usw. zur Verfügung. Sie müssen für jedes Paket einer Hintergrundüberprüfung Folgendes angeben:

- Paket-ID
- Paketname
- Paketbeschreibung

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Hintergrundprüfung Paket**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Hintergrundüberprüfungs-Paket

Feld	Beschreibung
Paket-ID	ID des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Paketname	Name des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Beschreibung	Beschreibung des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Quelle	Name des Hintergrundüberprüfungs-Systems des Drittanbieters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

an.

Zugehörige Informationen

Quellanmeldeinformationen für den Accurate-Service eingeben

Integration mit dem Sterling Talent Solutions-Service

Bei der vorkonfigurierten Integration mit Sterling Talent Solutions werden REST-Services dafür verwendet, Hintergrundprüfungen über den Sterling-Service anzufordern. Sie können die vorkonfigurierte Integration direkt verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen.

Wichtig: Die Integration mit dem Sterling Talent Solutions-Service wird auf die Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und kann nicht in Zürich aktiviert werden, wird jedoch bis Brasilien weiterhin unterstützt. Wenn Sie über ein aktives Abonnement verfügen, können Sie das Plugin weiterhin aktivieren, indem Sie ein übermitteln Plugin-Aktivierungsanforderung . Weitere Informationen finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Übersicht über die Sterling-Integration

Die Sterling-Integration ist so konfiguriert, dass Hintergrundprüfungen wie folgt angefordert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der HR-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um eine Hintergrundprüfung über den Sterling-Service anzufordern.
- Der Sterling-Service bewertet die Anfrage, um:
  - Den Fall mit der Bewerber-ID und dem Status für die Hintergrundprüfung zu aktualisieren.
  - Eine E-Mail mit dem Link an den Mitarbeiter zu senden, sodass er sich anmelden und über die Sterling-Website einen Antrag auf Hintergrundprüfung ausfüllen kann
- Sobald der Mitarbeiter den Antrag auf Hintergrundprüfung ausgefüllt hat, führt der Sterling-Service die Hintergrundprüfung durch.
- Wenn die Hintergrundprüfung abgeschlossen ist, aktualisiert der Sterling-Service den Fall mit dem Status und den Details der Hintergrundprüfung.

Setup der Sterling-Integration

Geben Sie zum Einrichten der Sterling-Integration die Quellanmeldeinformationen an, verifizieren Sie die Integrationseinstellungen, und fügen Sie die entsprechenden Pakete für Hintergrundprüfungen hinzu. Sobald die Integration abgeschlossen ist, können Sie Hintergrundprüfungen über den Sterling-Service anfordern.

Quellanmeldeinformationen für den Sterling-Service eingeben

Geben Sie die Quell- und REST-Anmeldeinformationen für den Sterling-Service ein, sodass für die Integration darauf zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Geben Sie für den Zugriff auf den Sterling-Service für die Integration folgende Informationen an:

- REST-Anmeldeinformationen, einschließlich der Endpunkt-URL
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- Kennwort
- Account

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Integrationen** > **Quellen**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Hintergrundprüfung Sterling**.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **REST-Anmeldeinformationen** die REST-Anmeldeinformationen an, die bei Ihrer Integration verwendet werden sollen.
   Stattdessen müssen Sie diese Anmeldeinformationen in der zugehörigen Liste **Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen** angeben.

   Wichtig: Im entsprechenden HR-REST-Service müssen Sie die eindeutige Endpunkt-URL bereitstellen, die Sie vom Drittanbieter erhalten.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen** den Wert für jeden Schlüssel an.
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - Kennwort
   - Account
6. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** können Sie die folgende Quelleigenschaft hinzufügen.

Beschreibungen der Quelleigenschaft

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_integrations.debug	Aktiviert das Debug-Protokoll zur Anzeige der Antworten vom Drittanbieter-System. Schalten Sie diese Option ein, um nach Bedarf Probleme der Integration zu beheben. ○ Typ: wahr oder falsch ○ Standardwert: falsch ○ Standort: Navigieren Sie zu **HR-Integrationen** > **Protokolle** Um die Entwicklungsprotokolle anzuzeigen.

Integration für den Sterling-Service überprüfen

Die Integration ist so konfiguriert, dass die Daten der Hintergrundprüfung zwischen dem HR-Service in HR-Servicebereitstellung und dem Sterling-Service übertragen werden. Sie können die vorkonfigurierten Einstellungen überprüfen und bestimmen, ob sie Ihren Bedürfnissen entsprechen oder eine weitere Anpassung erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Überprüfen Sie die HR-Servicezuordnung, die den HR-Service dem HR-Webservice zuordnet.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Service-Mapping**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Externe HR-Quelle**, und wählen Sie **Nach externer HR-Quelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Gruppe **Sterling** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um zu überprüfen, ob der HR-Service dem entsprechenden HR-Webservice korrekt zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Überprüfen Sie die Endpunkt-URL für den Datensatz **Hintergrundprüfung von Sterling – API**.

HR-Servicezuordnung

HR-Servicezuordnung	HR Service	HR-Webservice
Hintergrundprüfung Sterling – Hintergrundprüfung durch Sterling anfordern	Zuverlässigkeitsprüfung von Sterling anfordern	Hintergrundprüfung von Sterling – API

2. Überprüfen Sie die ausgehenden HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Ausgehende HR-Schemazuordnung**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelltabelle**, und wählen Sie **Nach Quelltabelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Fallgruppe "HR-Talentmanagement" [sn_hr_core_case_talent_management] auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie auf das Informationssymbol für jeden Sterling-Datensatz, um sicherzustellen, dass die Felder aus den Quelltabellen richtig den entsprechenden Feldern in Sterling zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie die HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Schemazuordnung**an.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelle**, und wählen Sie **Nach Quelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Gruppe **Sterling** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die entsprechenden Felder in den Bereitstellungstabellen den richtigen Datenfeldern von Sterling zugeordnet sind.
4. Überprüfen Sie die HR-Transformationszuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Transformationszuordnungen**an.
   b. Überprüfen Sie in der Liste **Tabellen-Transform Maps**, ob die Bereitstellungstabellen den entsprechenden Zieltabellen richtig zugeordnet sind.

Bereitstellungstabellenzuordnung

Bereitstellungstabelle	Zieltabelle
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]

Hintergrundprüfungspakete für den Sterling-Service hinzufügen

Fügen Sie mindestens ein Hintergrundprüfungspaket zu Ihrer Instanz hinzu, sodass dieses bei der Anforderung einer Hintergrundprüfung durch Sterling verfügbar ist. Beispielsweise können Sie ein Paket für nur eine Hintergrundprüfung und ein Paket für eine Hintergrundprüfung und einen Drogentest hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Ein Paket für Hintergrundüberprüfungen enthält eine Reihe von Aktivitäten, die von einem Drittanbieter-System als Inhalt einer Hintergrundüberprüfung bestimmt wurden. Ihnen stehen Pakete für Hintergrundüberprüfungen, für Hintergrundüberprüfungen inklusive Drogentest usw. zur Verfügung. Sie müssen für jedes Paket einer Hintergrundüberprüfung Folgendes angeben:

- Paket-ID
- Paketname
- Paketbeschreibung

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Hintergrundprüfung Paket**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Hintergrundüberprüfungs-Paket

Feld	Beschreibung
Paket-ID	ID des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Paketname	Name des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Beschreibung	Beschreibung des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Quelle	Name des Hintergrundüberprüfungs-Systems des Drittanbieters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

an.

Zugehörige Informationen

Quellanmeldeinformationen für den Sterling-Service eingeben

Integration mit dem DocuSign-Service

Fordern Sie elektronische Signaturen über den DocuSign-Service mit der DocuSign-Integration an.

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Und Document Template integration with DocuSign Die die neueste Experience für diese Funktionalität bieten. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Integration hängt vom DocuSign-Spoke im IntegrationHub ab und ist zum Signieren von Ad-hoc-Dokumenten (HR-PDF-Dokumentvorlagen) und DocuSign-Vorlagen aktiviert. Für die Verwendung stehen ein vorkonfigurierter HR-Service, Flow und eine vorkonfigurierte HR-Fallvorlage für den Ad-hoc-Dokument-Flow und den DocuSign-Vorlagen-Flow zur Verwendung zur Verfügung.

DocuSign-Spoke

Die Integration mit DocuSign hängt vom DocuSign-Spoke im IntegrationHub ab. Bevor Sie beginnen, muss ein Administrator den DocuSign-Spoke eingerichtet haben, einschließlich der Registrierung als OAuth-Provider und der Erstellung von Anmeldeinformationen und Verbindungsdatensätzen. Sie müssen auch DocuSign mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren.

- Richten Sie DocuSign-Spoke ein. Weitere Informationen finden Sie unter DocuSign-eSignature Spoke .
- Synchronisieren Sie DocuSign mit ServiceNow

Hinweis:

- Sie müssen jedes Mal eine Synchronisierung durchführen, wenn Sie neue oder aktualisierte DocuSign-Vorlagen abrufen müssen. Navigieren Sie zum Synchronisieren zu **DocuSign** > **Accounts** Und klicken Sie auf **Accounts Abrufen** Zugehöriger Link.
- Wenn Ihre Organisation über mehrere DocuSign-Accounts verfügt, wird für den Ad-hoc-Dokument-Flow der erste verfügbare Account verwendet.

Setup der Integration mit DocuSign

Sobald der DocuSign-Spoke eingerichtet und synchronisiert wurde, können Sie die Integration für HR konfigurieren. In Abhängigkeit davon, ob der Benutzer ein Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder eine DocuSign-Vorlage signiert, verfügt die Integration über zwei Flows, die Sie verwenden können. Führen Sie für jedes Dokument, das Sie für die Signierung über den DocuSign-Service bereitstellen möchten, die folgende Konfiguration durch.

Konfigurationsanforderungen für DocuSign-Integration

Flow	Konfigurationsanforderungen
Ad-hoc-Dokument-Flow	1. Erstellen Sie ein verwaltetes Dokument, das Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten. Siehe Verwaltete Dokumente Weitere Informationen finden Sie unter . 2. HR-PDF-Dokumentvorlage für Ad-hoc-Dokumente konfigurieren 3. HR-Services für die DocuSign-Integration konfigurieren
Flow der DocuSign-Vorlagen	1. Erstellen Sie eine DocuSign-Vorlage, die Sie für die Signierung verfügbar machen möchten. Weitere Informationen finden Sie im DocuSign eSignature-Benutzerhandbuch .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsanforderungen für DocuSign-Integration (Fortsetzung)

Flow	Konfigurationsanforderungen
	2. HR-PDF-Dokumentvorlagen für DocuSign-Vorlagen konfigurieren **3.** HR-Services für die DocuSign-Integration konfigurieren

Der Ad-hoc-Dokument-Flow dient zum Signieren von statischen Dokumenten, die aus einem verwalteten Dokument im ServiceNow-System stammen. Jedes Ad-hoc-Dokument ist als Standard-HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert. Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. (Die Positionierung der Markierungen wird nicht verwendet, und die DocuSign-Integration ermöglicht es dem Unterzeichner, überall im Dokument zu signieren.) Sie können das PDF-Dokument auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen und das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird. Das generierte Dokument ist statisch, was bedeutet, dass es schreibgeschützt ist und der Unterzeichner keines der Felder aktualisieren kann.

Der DocuSign-Vorlagen-Flow dient zum Signieren dynamischer Dokumente, die aus dem DocuSign-System stammen. Alle DocuSign-Vorlagen werden in das ServiceNow-System übernommen und dann als HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert, sodass Zuordnungen ermöglicht werden. Sie müssen jedes Signaturfeld in der DocuSign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können auch Felder aus der DocuSign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern zuordnen, um das Dokument automatisch zum Signieren auszufüllen. Das generierte Dokument ist dynamisch, was bedeutet, dass der Unterzeichner in bearbeitbare Felder schreiben kann, z. B. zum Aktualisieren einer Adresse oder Bereitstellen von W-4-Informationen. Alle vorgenommenen Updates werden jedoch nur im Dokument gespeichert. Sie werden nicht zur Quelltabelle zurück zugeordnet.

Elektronische Signaturen über den DocuSign-Service anfordern

Sobald das Setup der Integration abgeschlossen ist, können HR-Mitarbeiter Ihres Unternehmens elektronische Signaturen über den DocuSign-Service anfordern.

Weitere Informationen finden Sie unter Elektronische Signatur über den DocuSign-Service anfordern.

HR-PDF-Dokumentvorlage für Ad-hoc-Dokumente konfigurieren

Wenn Sie die DocuSign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jedes Ad-hoc-Dokument, das Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

Vorbereitungen
Erstellen Sie das verwaltete Dokument, das Sie für die Signierung über das DocuSign-System zur Verfügung stellen möchten. Siehe Verwaltete Dokumente Weitere Informationen finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Sie können eine vorhandene Vorlage verwenden oder eine neue HR-PDF-Dokumentvorlage erstellen. Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

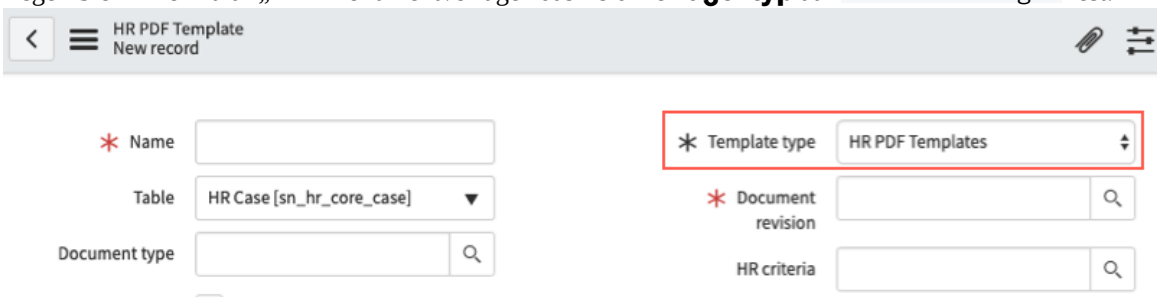
Signieren generiert wird. Nur als Teil der DocuSign-Integration können Sie auch die serielle Signierung für Dokumente aktivieren, die mehrere Unterzeichner erfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

   Hinweis: Wenn Sie einen neuen Datensatz erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage**auswählen.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf HR-PDF-Vorlagen fest.



4. Konfigurieren Sie die HR-PDF-Dokumentvorlage entsprechend.
   Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer HR-PDF-Dokumentvorlage finden Sie unter HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

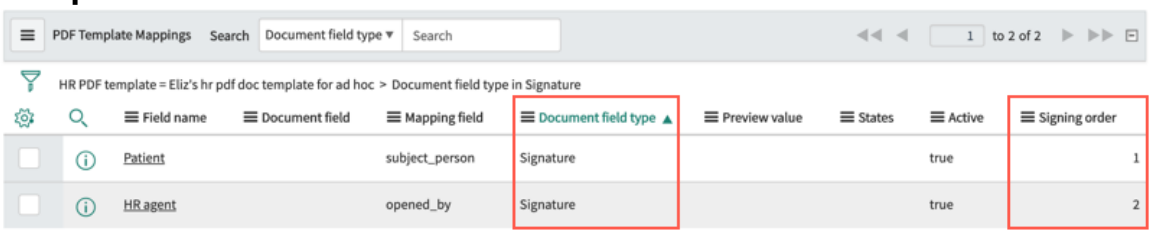
   Hinweis: Die Positionierung von **Signaturen markieren** wird nicht verwendet, und die Integration ermöglicht es dem Signierer, überall im Dokument zu signieren.

5. Wenn Sie die serielle Signierung für Dokumente aktivieren möchten, die mehrere Unterzeichner erfordern, weisen Sie die Signaturreihenfolge für jedes Signaturfeld im Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ zu.

   Hinweis:

   - Standardmäßig ist das parallele Signieren aktiviert, wenn ein Dokument über zwei oder mehr Signaturfelder verfügt.
   - Wenn die Spalte **Signaturreihenfolge** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Listenspalten zu personalisieren. Fügen Sie das Feld **Signaturreihenfolge** der Spalte „Ausgewählt“ hinzu.

Example



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-PDF-Dokumentvorlagen für DocuSign-Vorlagen konfigurieren

Wenn Sie die DocuSign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jede DocuSign-Vorlage, die Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die DocuSign-Vorlage, die Sie für die Signierung über das DocuSign-System verfügbar machen möchten. Weitere Informationen finden Sie im DocuSign eSignature-Benutzerhandbuch . Sie müssen auch Ihre Accounts synchronisieren, um die DocuSign-Vorlage (und alle anderen neuen oder aktualisierten Vorlagen) in das ServiceNow-System zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Sie DocuSign mit ServiceNow .

Hinweis: Jeder DocuSign-Vorlage muss ein Dokument zugeordnet sein. Mehrere Dokumente pro Vorlage werden nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

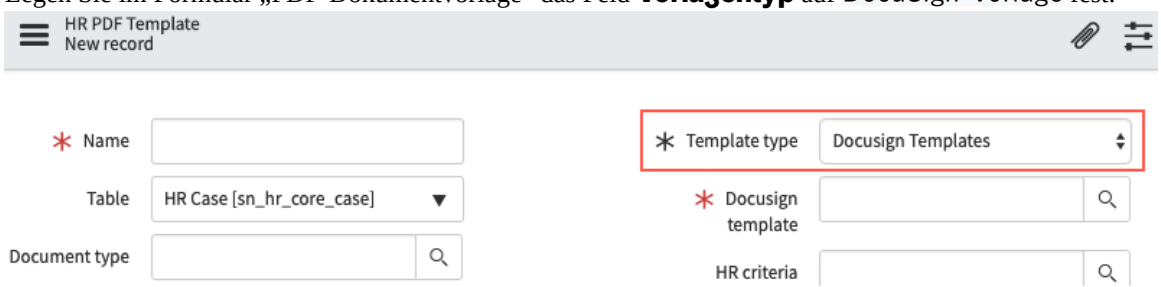
Sie müssen jedes Signaturfeld in der DocuSign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können auch Felder aus der DocuSign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern zuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

   Hinweis: Wenn Sie einen neuen Datensatz erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage**auswählen.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf DocuSign-Vorlage fest.



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

HR-PDF-Vorlagenformular

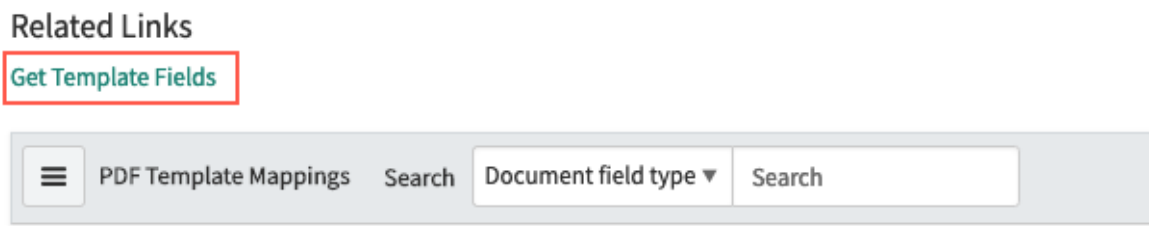
Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	HR-Tabelle, der die HR-Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, unter dem die HR-Dokumentvorlage kategorisiert ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Vorlagentyp	Legen Sie den Wert auf DocuSign-Vorlage fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
DocuSign-Vorlage	Wählen Sie die zu verwendende DocuSign-Vorlage aus. **Hinweis:** Sie müssen jedes Mal eine Synchronisierung durchführen, wenn Sie neue oder aktualisierte DocuSign-Vorlagen abrufen müssen. Navigieren Sie zum Synchronisieren zu **DocuSign** > **Accounts** Und klicken Sie auf **Accounts Abrufen** Zugehöriger Link. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Sie DocuSign mit ServiceNow .
HR-Kriterien	Definiert die Bedingungen, die die betreffende Person eines HR-Falls erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf die HR-Dokumentvorlage zugreifen kann. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Das Feld **Status der Vorlagenfelder abrufen**, der zugehörige Link **Vorlagenfelder abrufen** und der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Vorlagenfelder abrufen**.

   Hinweis: Wenn in der DocuSign-Vorlage Änderungen an den Signatur- oder Dokumentfeldern vorgenommen werden, müssen Sie auf den zugehörigen Link **Vorlagenfelder abrufen** klicken, um diese Änderungen zu synchronisieren. Vorhandene Zuordnungen sind nicht betroffen.



7. Wenn das Feld **Status der Vorlagenfelder abrufen** zu **Abgeschlossen** geändert wird, laden Sie das Formular erneut.

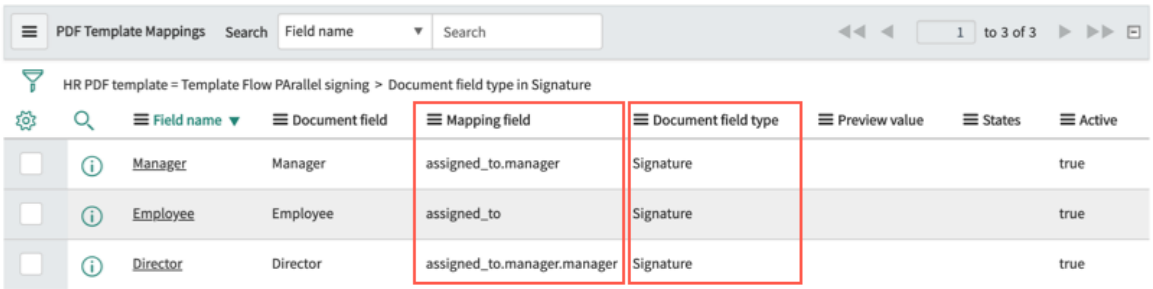
   Hinweis: Wenn Sie einen Safari-Browser verwenden, müssen Sie das Formular erneut laden, um den geänderten Status anzuzeigen.

   Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** wird eine Liste der Felder angezeigt, die zugeordnet werden können.
8. Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** müssen Sie jedes Signaturfeld der DocuSign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen.

   Hinweis: Die Konfiguration der Signaturfelder, auch für parallele und serielle Signierung, muss im DocuSign-System abgeschlossen sein. Sie können die Signaturfelder nicht innerhalb der HR-PDF-Dokumentvorlage hinzufügen oder konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



9. Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** können Sie auch Felder aus der DocuSign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern zuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des DocuSign-Felds mit dem des Tabellenfelds übereinstimmt.
- Die Zuordnung wird für die folgenden DocuSign-Feldtypen nicht unterstützt:
  - Initial
  - Datum der Unterzeichnung
  - Zahlungselement
  - Formel
  - Anhang
  - Hinweis
  - Genehmigen
  - Ablehnen

10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Services für die DocuSign-Integration konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie einen HR-Service, um elektronische Signaturen über den DocuSign-Service anzufordern. Vorkonfigurierte Flows zum Sammeln von Signaturen für ein Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder eine DocuSign-Vorlage stehen zur Verwendung zur Verfügung. Sie müssen auch eine zugeordnete HR-Fallvorlage konfigurieren, um ein standardmäßiges Ad-hoc-Dokument oder eine DocuSign-Vorlage für die Signierung festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Je nachdem, ob der Benutzer ein Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder eine DocuSign-Vorlage signiert, stehen die folgenden vorkonfigurierten HR-Services, Flows und HR-Fallvorlagen zur Verwendung und als Beispiel zur Verfügung. Weitere allgemeine Informationen zur Konfiguration des HR-Services finden Sie unter HR-Services.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Konfigurationsdetails

Flow	Komponente	Name
Ad-hoc-Dokument-Flow	HR Service	Signatur mit DocuSign für Ad-hoc-Dokument anfordern
	Flow	DocuSign-Integrations-Flow – Ad-hoc-Dokument
	HR-Fallvorlage	Signatur mit DocuSign für Ad-hoc-Dokument
DocuSign-Vorlagen-Flow	HR Service	Signatur mit DocuSign-Vorlage anfordern
	Flow	DocuSign-Integration – DocuSign-Vorlage
	HR-Fallvorlage	Signatur unter Verwendung einer DocuSign-Vorlage

Prozedur

1. Konfigurieren Sie einen HR-Service für die DocuSign-Integration.
   a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Service-Konfiguration**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
   c. Geben Sie im HR-Serviceformular die folgenden Werte an.

Formularfelder für HR-Services

Flow	Feld	Wert
Ad-hoc-Dokument-Flow	HR-Servicename	<Name des HR-Service>
	Ausführungstyp	Flow
	Flow	DocuSign-Integrations-Flow – Ad-hoc-Dokument
Flow der DocuSign-Vorlagen	HR-Servicename	<Name des HR-Service>
	Ausführungstyp	Flow
	Flow	DocuSign-Integration – DocuSign-Vorlage

   d. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines HR-Services finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

> **Hinweis:** Stellen Sie in der zugehörigen Liste „HR Service - Zusätzliche Informationen“ sicher, dass das Feld **PDF-Vorlage** enthalten ist, damit es im HR-Fallformular nach einer Anforderung dieses Services angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

2. Konfigurieren Sie eine zugehörige HR-Fallvorlage.
   a. Klicken Sie im Feld **Vorlage** auf das Symbol „Nachschlagen“.
   b. Klicken Sie in der Liste **HR-Vorlagen** auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie in der Liste **Felder hinzufügen** die Option **PDF-Vorlage** aus.

d. Wählen Sie im Feld **PDF-Vorlage** die HR-PDF-Dokumentvorlage aus, die Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

Hinweis:

- Stellen Sie für den Ad-hoc-Dokument-Flow sicher, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, wobei das Feld **Vorlagentyp** auf HR-PDF-Vorlagen festgelegt ist.
- Stellen Sie für den DocuSign-Vorlagen-Flow sicher, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, wobei das Feld **Vorlagentyp** auf DocuSign-Vorlagen festgelegt ist.

e. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
Weitere Informationen zum Erstellen einer HR-Fallvorlage finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

g. Klicken Sie im HR-Serviceformular auf **Aktualisieren**.

Integration mit dem Adobe Sign-Service

Fordern Sie elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service mit der Adobe Sign-Integration an. Diese Integration hängt vom Adobe Sign-Spoke im IntegrationHub ab und ist zum Signieren von Ad-hoc-Dokumenten (HR-PDF-Dokumentvorlagen) und Adobe Sign-Vorlagen aktiviert.

Wichtig:

Beginnend mit Zurich Release, HR-Dokumentvorlagen werden für die zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Verwenden Dokumentvorlagen Und Document Template integration with AdobeSign Die die neueste Experience für diese Funktionalität bieten. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Ein vorkonfigurierter HR-Service, Flow und eine vorkonfigurierte HR-Fallvorlage sind für das Ad-hoc-Dokument und das Adobe Sign-Dokument verfügbar und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis: Der Adobe Sign-Integrations-Flow wird erst abgeschlossen (oder nicht im Status „Warten“), nachdem alle für den HR-Fall erstellten HR-Aufgaben von den Anwendern signiert oder abgelaufen oder abgebrochen wurden.

Adobe Sign-Spoke

Die Integration mit Adobe Sign hängt vom Adobe Sign-Spoke im IntegrationHub ab. Bevor Sie beginnen, muss der Administrator:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Adobe Sign-Spoke aktivieren
- Richten Sie die Adobe Sign-Spoke ein

Setup der Integration mit Adobe Sign

Sobald der Adobe Sign-Spoke eingerichtet wurde, können Sie die Integration für HR konfigurieren. Die Integration hat einen einzelnen Flow, der sich in untergeordnete Flows verzweigt, einen für das Signieren eines Ad-hoc-Dokuments (HR-PDF-Dokumentvorlage) und einen anderen zum Signieren einer Adobe Sign-Vorlage. Der für ein Dokument ausgelöste untergeordnete Flow hängt vom Typ der PDF-Vorlage ab, der für dieses Dokument konfiguriert ist.

Führen Sie für jedes Dokument, das Sie für die Signierung über den Adobe Sign-Service bereitstellen möchten, die folgende Konfiguration durch.

Konfigurationsanforderungen für die Adobe Sign-Integration

Typ des Dokuments	Konfigurationsanforderungen
Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage)	**1.** Erstellen Sie ein verwaltetes Dokument, das Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten. Siehe Verwaltete Dokumente Weitere Informationen finden Sie unter . **2.** Konfigurieren Sie einen HR-Service für das Ad-hoc-Dokument. **3.** HR-PDF-Dokumentvorlage für Ad-hoc-Dokumente konfigurieren an.
Adobe Sign-Dokument	**1.** Erstellen Sie eine Adobe Sign-Vorlage, die Sie zum Signieren verfügbar machen möchten. **2.** HR-Services für die Adobe Sign-Integration konfigurieren an. **3.** HR-PDF-Dokumentvorlagen für Adobe Sign-Vorlagen konfigurieren an.

Jedes Ad-hoc-Dokument ist als standardmäßige HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert. Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Die Positionierung der Markierungen wird nicht verwendet, und die Adobe Sign-Integration ermöglicht es dem Signierer, überall im Dokument zu signieren. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird. Das generierte Dokument ist statisch, was bedeutet, dass es schreibgeschützt ist und der Unterzeichner keines der Felder aktualisieren kann.

Alle Adobe Sign-Vorlagen werden in das ServiceNow-System übernommen und dann als HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert, sodass Zuordnungen ermöglicht werden. Sie müssen jedes Signaturfeld in der Adobe Sign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Das generierte Dokument ist dynamisch, was bedeutet, dass der Unterzeichner in bearbeitbare Felder schreiben kann, z. B. zum Aktualisieren einer Adresse oder Bereitstellen von W-4-Informationen. Alle vorgenommenen Updates werden jedoch nur im Dokument gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service anfordern

Sobald das Setup der Integration abgeschlossen ist, können HR-Mitarbeiter Ihres Unternehmens elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service anfordern.

Weitere Informationen finden Sie unter Elektronische Signatur über den Adobe Sign-Service anfordern.

Adobe Sign-Spoke aktivieren

Aktivieren Sie den Adobe Sign-Spoke im IntegrationHub vom ServiceNow Store, und ermöglichen Sie das Signieren von Ad-hoc-Dokumenten (HR-PDF-Dokumentvorlagen) und Adobe Sign-Vorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum ServiceNow Store.
2. Suchen Sie im ServiceNow Store nach dem Adobe Sign-Spoke.
3. Klicken Sie auf die Anwendungskachel.
   Über die Anwendung, die Sie installieren, werden detaillierte Informationen angezeigt. Lesen Sie ggf. die Abschnitte über weitere Anforderungen und Abhängigkeiten.
4. Klicken Sie auf **Abrufen**, und geben Sie Ihre HI-Anmeldeinformationen ein.
5. Geben Sie den **Instance Name (Instanznamen)** und den **Reason for request (Anforderungsgrund)** ein, und klicken Sie auf **Validate Instance (Instanz validieren)**.
   Sie erhalten eine E-Mail mit detaillierten Installationsanweisungen.
6. Melden Sie sich bei der -Instanz an, und richten Sie ein Adobe Sign-Spoke .

HR-PDF-Dokumentvorlage für Ad-hoc-Dokumente konfigurieren

Wenn Sie die Adobe Sign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jedes Ad-hoc-Dokument, das Sie zum Signieren verfügbar machen möchten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das verwaltete Dokument, das Sie für die Signierung über das Adobe Sign-System zur Verfügung stellen möchten. Siehe Verwaltete Dokumente Weitere Informationen finden Sie unter .

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Sie können eine vorhandene Vorlage verwenden oder eine HR-PDF-Dokumentvorlage erstellen. Sie können dem Dokument mit Signaturen markieren Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Im Rahmen der Adobe Sign-Integration können Sie auch die serielle Signierung für Dokumente aktivieren, die mehrere Signierer erfordern.

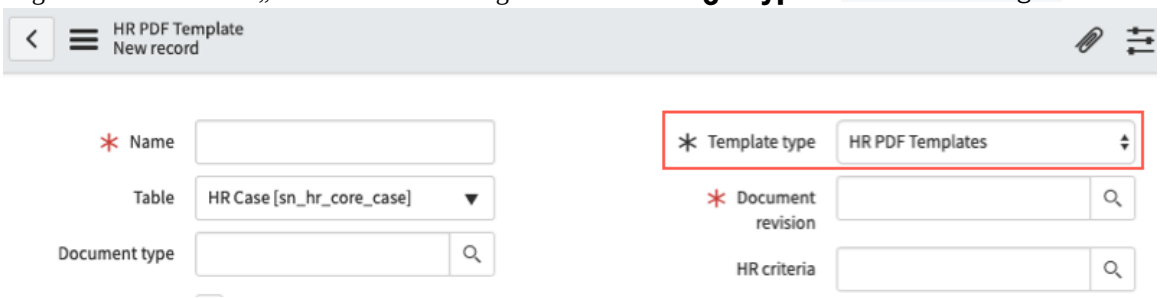
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

> **Hinweis:** Wenn Sie einen Datensatz erstellen, achten Sie darauf, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf HR-PDF-Vorlagen fest.



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

HR-PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	HR-Tabelle, der die HR-Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, unter dem die HR-Dokumentvorlage kategorisiert ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Vorlagentyp	Legen Sie den Wert auf HR-PDF-Vorlagen fest.
Dokumentüberarbeitung	Wählen Sie die zu verwendende Ad-hoc-Vorlage aus.
HR-Kriterien	Definiert die Bedingungen, die die betreffende Person eines HR-Falls erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf die HR-Dokumentvorlage zugreifen kann. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ wird angezeigt.

6. HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren, je nach Bedarf.
Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

Hinweis: Die Positionierung von **Signaturen markieren** wird nicht verwendet, und die Integration ermöglicht es dem Signierer, überall im Dokument zu signieren.

7. Wenn Sie die serielle Signierung für Dokumente aktivieren möchten, die mehrere Unterzeichner erfordern, weisen Sie die Signaturreihenfolge für jedes Signaturfeld im Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ zu. Wenn die Spalte **Signaturreihenfolge** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Listenspalten zu personalisieren. Fügen Sie das Feld **Signaturreihenfolge** der Spalte „Ausgewählt“ hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Das Feld **Signierreihenfolge** bleibt im Fall einer parallelen Signierung leer.
- Vergewissern Sie sich, dass der **Feldname** des **Dokumentfeldtyps** Signatur auf Participant1, Participant2, Participant3 usw. festgelegt ist.
- Vergewissern Sie sich, dass die Signierreihenfolge des ersten Teilnehmers kleiner als die Signierreihenfolge des zweiten Teilnehmers ist.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-PDF-Dokumentvorlagen für Adobe Sign-Vorlagen konfigurieren

Wenn Sie die Adobe Sign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jede Adobe Sign-Vorlage, die Sie zum Signieren verfügbar machen möchten. Sie müssen jedes Signaturfeld in der Adobe Sign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie die Adobe Sign-Vorlage, die Sie für die Signierung über das Adobe Sign-System verfügbar machen möchten. Weitere Informationen finden Sie im Adobe Sign-Benutzerhandbuch. Sie müssen auch Ihre Accounts synchronisieren, um die Adobe Sign-Vorlage (und alle anderen neuen oder aktualisierten Vorlagen) in das ServiceNow-System zu übertragen. Siehe Synchronisieren Sie Adobe Sign mit ServiceNow Weitere Informationen finden Sie unter .

Hinweis: Jeder Adobe Sign-Vorlage muss genau ein Dokument zugewiesen sein. Mehrere Dokumente pro Vorlage werden nicht unterstützt.

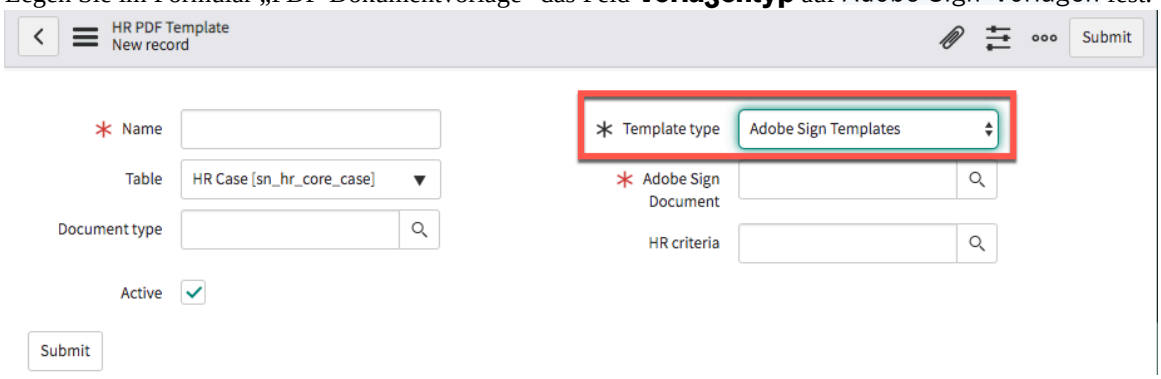
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

Hinweis: Wenn Sie einen Datensatz erstellen, achten Sie darauf, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage** auswählen.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf Adobe Sign-Vorlagen fest.



Hinweis: Vorab ausgefüllte Adobe Sign-Vorlagen werden nicht unterstützt.

4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	HR-Tabelle, der die HR-Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, unter dem die HR-Dokumentvorlage kategorisiert ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Vorlagentyp	Legen Sie den Wert auf `Adobe Sign-Vorlagen` fest.
Adobe Sign-Dokument	Wählen Sie die zu verwendende Adobe Sign-Vorlage aus. **Hinweis:** Sie müssen jedes Mal, wenn Sie neue oder aktualisierte Adobe Sign-Vorlagen abrufen müssen, eine Synchronisierung durchführen.
HR-Kriterien	Definiert die Bedingungen, die die betreffende Person eines HR-Falls erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf die HR-Dokumentvorlage zugreifen kann. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global API-API.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ wird angezeigt.
6. Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** müssen Sie Felder aus der Adobe Sign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern manuell zuordnen, um das Dokument auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

Example



PDF-Vorlagenzuordnungen

Feld	Beschreibung
Feldname	Name des Felds, das vom Adobe Sign-System dem ServiceNow-System zugeordnet wird **Hinweis:** Vergewissern Sie sich, dass der **Feldname** des **Dokumentfeldtyps** `Signatur` auf Participant1, Participant2, Participant3 usw. festgelegt ist.
HR-PDF-Vorlage	Name der HR-PDF-Dokumentvorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumentfeld	Passender Name des Felds, das zugeordnet wird
Dokumentfeldtyp	Typ des Dokumentfelds, das zugeordnet wird, z. B. **Signatur**, **Text** oder **Kontrollkästchen**
Zuordnungstabelle	HR-Tabelle, in der alle Feldzuordnungen gespeichert sind
Zuordnungsfeld	Referenzfeld, aus dem der Wert im Feld **Dokument** gerendert wird
Signierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Teilnehmer das Dokument signieren sollen **Hinweis:** ◦ Wenn die Spalte **Signaturreihenfolge** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Listenspalten zu personalisieren. Fügen Sie das Feld **Signaturreihenfolge** der Spalte „Ausgewählt“ hinzu. ◦ Vergewissern Sie sich, dass die Signierreihenfolge des ersten Teilnehmers kleiner als die Signierreihenfolge des zweiten Teilnehmers ist. ◦ Das Feld **Signierreihenfolge** bleibt im Fall einer parallelen Signierung leer.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren einer Feldzuordnung

Hinweis: Bei Feldzuordnungen wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Services für die Adobe Sign-Integration konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie einen HR-Service, um elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service anzufordern. Ein vorkonfigurierter Flow zum Sammeln von Signaturen ist für Ad-hoc-Dokumente (HR-PDF-Dokumentvorlagen) oder Adobe Sign-Vorlagen verfügbar und kann entsprechend verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Signieren eines Ad-hoc-Dokuments (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder einer Adobe Sign-Vorlage sind der folgende vorkonfigurierte HR-Service, Flow und die folgende vorkonfigurierte HR-Fallvorlage verfügbar, die entsprechend verwendet werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fallvorlage: Signatur mit Adobe Sign
- HR-Service: Signatur mit Adobe Sign
- Flow: Flow für Adobe Sign-Integration

Prozedur

1. Konfigurieren Sie einen HR-Service für die Adobe Sign-Integration.
   a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Service-Konfiguration**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
   c. Geben Sie im HR-Serviceformular die folgenden Werte für ein Ad-hoc-Dokument und ein Adobe Sign-Dokument an:
      - HR-Servicename: Signatur mit Adobe Sign
      - Ausführungstyp: Flow
      - Flow: Flow für Adobe Sign-Integration
   d. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines HR-Services finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

      Hinweis: Stellen Sie in der zugehörigen Liste „HR Service - Zusätzliche Informationen“ sicher, dass das Feld **PDF-Vorlage** enthalten ist, damit es im HR-Fallformular nach einer Anforderung dieses Services angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
2. Konfigurieren Sie eine zugehörige HR-Fallvorlage.
   a. Klicken Sie im Feld **Vorlage** auf das Symbol „Nachschlagen“.
   b. Klicken Sie in der Liste **HR-Vorlagen** auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.
   c. Wählen Sie in der Liste **Felder hinzufügen** die Option **PDF-Vorlage** aus.
   d. Wählen Sie im Feld **PDF-Vorlage** die HR-PDF-Dokumentvorlage aus, die Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

      Hinweis:
      - Achten Sie bei Ad-hoc-Dokumenten darauf, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, bei der das Feld **Vorlagentyp** auf `HR-PDF-Vorlagen` festgelegt ist.
      - Achten Sie bei Adobe Sign-Vorlagen darauf, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, bei der das Feld **Vorlagentyp** auf `Adobe Sign-Vorlagen` festgelegt ist.

   e. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen einer HR-Fallvorlage finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

g. Klicken Sie im HR-Serviceformular auf **Aktualisieren**.

Mit dem Service CIC Plus integrieren

Führen Sie eine Integration mit dem CIC Plus-Service durch, damit Sie in den USA ansässigen neuen Mitarbeitern ermöglichen können, im Rahmen des Onboarding-Prozesses relevante Steuerinformationen bereitzustellen.

Diese Integration setzt voraus, dass Sie bereits eine Integration mit einem IDP-Service (Identity Provider, Identitätsanbieter) eines Drittanbieters durchgeführt haben und dass die Konfiguration auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt ist, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

Integration mit CIC Plus einrichten

Um die CIC Plus-Integration einzurichten, müssen Sie eine SAML-Verbindung zwischen Ihrem Drittanbieter-Identitätsanbieter (IDP) und den CIC Plus-Accounts konfigurieren. Ihr CIC Plus-Partner muss dann Ihren Account so einrichten, dass Mitarbeiterprofile für US-basierte Mitarbeiter über den REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` abgerufen werden. Außerdem muss sich der Partner vergewissern, dass der Rückruf ordnungsgemäß konfiguriert ist. Abschließend müssen Sie die Quellanmeldeinformationen so konfigurieren, dass sie die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice enthalten, den Sie mit der CIC Plus-Integration verwenden. Details zum Einrichten der CIC Plus-Integration finden Sie unter Integration mit CIC Plus einrichten.

CIC Plus-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie den CIC Plus-Service beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis: Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Integrationskomponenten

Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Steuerformulare ausfüllen (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Service	Steuerformulare über CIC Plus ausfüllen
HR-Fallvorlage	Steuerformulare über CIC Plus ausfüllen

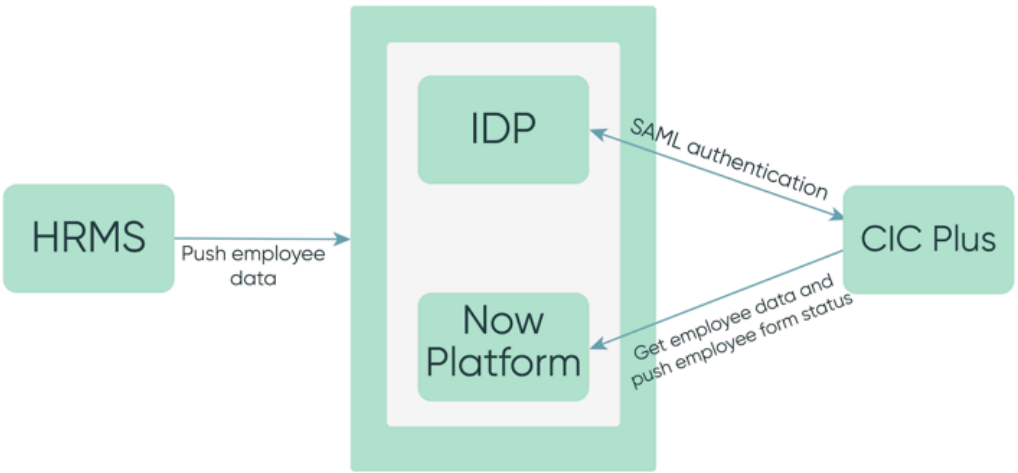
Funktionsweise der CIC Plus-Integration

Die CIC Plus-Integration funktioniert folgendermaßen: Von Ihrem HR-Verwaltungssystem (HR Management System, HRMS) werden Mitarbeiterinformationen auf die Systeme Ihres IDP und die Systeme von ServiceNow AI Platform übertragen. Von der CIC Plus-Integration wird dann der REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` zum Abrufen von Mitarbeiterinformationen aufgerufen. Wenn ein Benutzer eine zugewiesene Aufgabe öffnet und auf den Link klickt, um eine Verbindung zum CIC Plus-Service herzustellen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird der Benutzer durch eine SAML-Identifikation über den IDP-Service von der CIC Plus-Integration authentifiziert. Nachdem der Benutzer die erforderlichen Steuerformulare ausgefüllt hat, wird der Status zurück an das ServiceNow AI Platform-System übertragen, und die Mitarbeiteraufgabe wird automatisch geschlossen.



Integration mit CIC Plus einrichten

Führen Sie die Integration mit dem CIC Plus-Service durch, indem Sie eine SAML-Verbindung zwischen Ihrem Service eines Identitätsanbieters (Identity Provider, IDP) einer Drittpartei und den CIC Plus-Accounts konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Ihr CIC Plus-Partner muss dann Ihren Account so einrichten, dass Mitarbeiterprofile für US-basierte Mitarbeiter über den REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` abgerufen werden. Außerdem muss sich der Partner vergewissern, dass der Rückruf ordnungsgemäß konfiguriert ist. Abschließend müssen Sie die Quellanmeldeinformationen so konfigurieren, dass sie die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice enthalten, den Sie mit der CIC Plus-Integration verwenden.

Um die Integration mit dem CIC Plus-Service einzurichten, müssen Sie zunächst folgende Schritte durchführen:

- Ihre Systeme müssen mit dem Service eines Identitätsanbieters (IDP) einer Drittpartei integriert sein. Dieser Anbieter muss Benutzerdatensätze für den neuen Mitarbeiter auf seinem System hinterlegt haben.
- Erstellen Sie einen Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.usa_employee_only“.
- Sammeln Sie die folgenden Informationen von Ihrem CIC Plus-Partner:
  - SAML-Konfigurationsdetails
  - Unternehmens-ID
- Geben Sie die folgenden Informationen an Ihren CIC Plus-Partner weiter:
  - IP-Adressbereich
  - Plattform-Instanz-URL
  - Anmeldeinformationen für einen Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.usa_employee_only“

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie eine SAML-Verbindung zwischen Ihrem Drittanbieter-Identitätsanbieter (IDP) und den CIC Plus-Accounts.

   Wichtig: Achten Sie darauf, dass Sie die SAML-Verbindung mit dem Namensbezeichner als Mitarbeiternummer konfigurieren.

   Informationen zum Konfigurieren der SAML-Verbindung finden Sie in der CIC Plus-Dokumentation.

2. Ihr CIC Plus-Partner muss dann Folgendes durchführen:

   a. Der Partner muss Ihren Account so konfigurieren, dass Mitarbeiterprofile für US-basierte Mitarbeiter über den REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` abgerufen werden.
   Für Informationen und Beispiele zu `Get_usa_Employee_Profile` REST-Endpunkt, siehe Get_usa_Employee_Profile .

   b. Vergewissern Sie sich, dass der Rückruf in Ihrem CIC Plus-Account ordnungsgemäß konfiguriert ist.

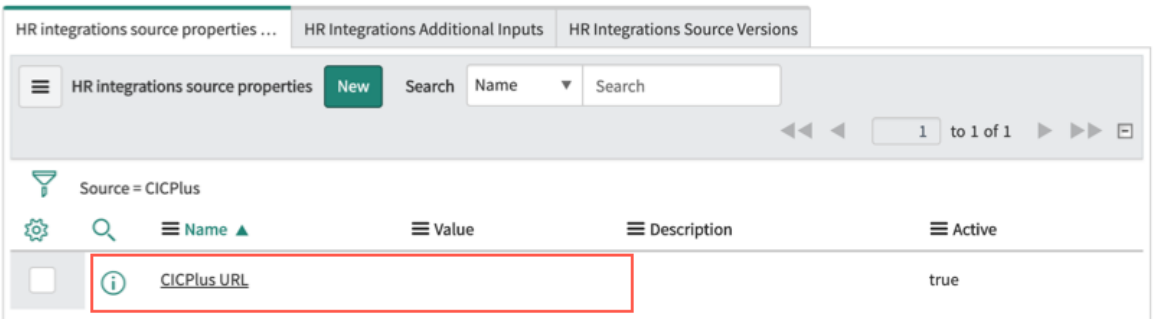
3. Konfigurieren Sie die Quellanmeldeinformationen so, dass sie die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice enthalten:

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Quellen**an.

   b. Öffnen Sie den **CIC Plus**-Datensatz.

   c. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** öffnen Sie die Quelleigenschaft **CIC Plus-URL**.

   d. Geben Sie im Feld **Wert** die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice ein, den Sie mit der CIC Plus-Integration verwenden.



Framework für Enterprise Service Management-Integrationen

Die Anwendung ServiceNow® Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthält allgemeine Komponenten, die zur Integration Ihrer ServiceNow-Anwendung mit Systemen von Drittparteien verwendet werden können. Sie verwendet die Flow Designer-Fähigkeit, um mit externen Instanzen und Systemen von Drittparteien zu kommunizieren.

Die Anwendung bietet eine konsistente Möglichkeit zum Erstellen von Integrationen für gängige Anwendungsfälle, z. B. das Abrufen von Mitarbeiterprofilen und -Aufgaben aus der Drittpartei-Anwendung zu einem ServiceNow-Anwendung und -Übertragung von Daten aus einem ServiceNow Anwendung in eine Drittpartei-Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Verwenden Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Für Integrationen von Drittparteien.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen einrichten

Informieren Sie sich, wie Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen für die Integration mit Drittanbietersystemen einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Um Framework für Enterprise Service Management-Integrationen einzurichten, müssen Sie zunächst die Anwendung „Enterprise Service Management Integrations Framework“ aus dem ServiceNow Store aktivieren. Als Nächstes müssen Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen einrichten.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Quelldatensatz, indem Sie die Anwendung einer Drittpartei angeben, mit der Sie Ihre ServiceNow-Anwendung integrieren möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Quelle in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
2. Erstellen Sie eine Importsatztabelle.
3. Erstellen Sie einen Flow in Flow Designer.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .

   Hinweis: Die Flows und Subflows, die Sie in Integrationsservices analysieren, müssen der Eingabe- und Ausgabestruktur des Vorlagenintegrationsservice folgen.

4. Erstellen Sie einen Integrationsservice, um eine Verbindung mit dem System einer Drittpartei herzustellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integrationsservice in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
5. Erstellen Sie Transformationszuordnungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.

Hinweis:

- Transformationszuordnungen müssen Sie nur für geplante Abrufservices und nicht für Services zur Veröffentlichung bei Bedarf erstellen.
- Wenn Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen zum Abrufen von Aufgaben aus einem Drittanbietersystem verwenden, verwenden Sie die Abruf-Transformationszuordnung für Aufgaben.

Quelle in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

Erstellen Sie einen Quelldatensatz, der das Drittanbietersystem repräsentiert, das mit Ihrer HR-Servicebereitstellung-Anwendung integriert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Integrationsquellen

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Drittanbieteranwendung
Eigenschaften	Eigenschaften, die entsprechend den Anforderungen der Integration konfiguriert wurden.
Domäne	Name der Anwendung, für die der Datensatz erstellt wird

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Integrationsservice in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

Erstellen Sie einen Integrationsservice, um eine Verbindung mit dem System einer Drittpartei herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**an.
2. Klicken Sie in Integrationsservices auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Integrationsservices

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Import Set-Tabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittanbietersystem interagiert
Name	Anzeigename des Integrationsservice
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Applikation	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration so festgelegt, dass ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

Erstellen Sie eine Transformationszuordnung, um Datenbeziehungen zwischen der Importsatz-Tabelle und der Zieltabelle anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jede Transformation müssen Sie entweder eine Transformationszuordnung erstellen oder eine vorhandene auswählen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Transformationszuordnungen**an.
2. Zeigen Sie die vorhandenen Transformationszuordnungen an.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
HR Abruf-Transformationszuordnung für Aufgaben	Verschiebt Aufgaben aus der Tabelle der Bereitstellung abgerufener HR-Aufgabenintegrationen [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] in die Tabelle „HR-Integrationsabruf-Aufgabe“ [sn_hr_integr_fw_todo_inbound].
HR-Profil-Transformationszuordnung	Ordnet Mitarbeiter, zukünftige Mitarbeiter und effektive Mitarbeiter der Tabelle „HR-Profilbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] der Tabelle „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Stellentransformationszuordnung	Ordnet Stellenprofile aus der Tabelle „Stellenbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_job_staging] der Tabelle „Stelle“ [sn_hr_core_job] zu.
Abteilungstransformationszuordnung	Ordnet Abteilungen aus der Tabelle „Abteilungsbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_department_staging] der Tabelle „Abteilung“ [cmn_department] zu
Standort-Transformationszuordnung	Ordnet Standorte der Tabelle „Standortbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_location_staging] der Tabelle „Standort“ [cmn_location] zu.
Positionstransformationszuordnung	Ordnet Positionen aus der Tabelle „Positionsbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_position_staging] der Tabelle „Position“ [sn_hr_core_position] zu.

3. Um eine Transformationszuordnung zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   Details zum Erstellen einer Transformationszuordnung finden Sie in der Tabelle in Transformationsskripts .

Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway

Verwenden Sie das Template Integration Gateway als Referenz, um die unterstützten Subflows für das Integration Gateway zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, sn_HR_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. In **Subflows** Wählen Sie Vorlagenintegration Gateway.
3. Erstellen Sie eine Kopie des Subflows, und geben Sie einen geeigneten Namen für den Flow an. Klicken Sie auf **Kopieren** .
4. Löschen Sie Protokolle.
5. Fügen Sie die Logik hinzu, und weisen Sie Flow-Ausgaben zu:

Ausgaben

Feld	Beschreibung
Daten	Ergebnis, das zurückgegeben wird.
Anbieter	Name des Anbieters.
Status	Typ der Codenummer, die angezeigt wird, wenn keine Ergebnisse zurückgegeben werden. Codenummern variieren je nach Szenario.
Nachricht	Nachricht, die dem Status zugeordnet ist.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Wählen Sie in Subflows Integration Gateway aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie einen Eintrag für den oben erstellten Subflow. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle).
4. Klicken Sie auf **Testen**.
   a. Wählen Sie im Test-Subflow Anwender, Funktionsname, Servicename und Nutzlast aus.
   b. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
   Überprüfen Sie, ob die generierten Ausgaben oder Ergebnisse korrekt sind. Validiert, ob der richtige Subflow ausgeführt wurde.

Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle)

Fügen Sie Eingabeauswahlen hinzu, und definieren Sie Bedingungen und Ergebnisse in einer Entscheidungstabelle für den Integrations-Gateway-Subflow, um Ausgabeergebnisse zu überprüfen und zu generieren.

Vorbereitungen

Zeigen Sie Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Virtual Agent Themenzuordnung für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen an.

Erforderliche Rolle: Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Navigieren Sie zu Entscheidungstabellen.
3. Wählen Sie Aus **Integrationsanbieterzuordnung** .
4. Geben Sie unter Eingaben die erforderlichen Werte an:

Beispiel für Eingabedaten

Bezeichnung	Beschreibung
Funktionsname	Erstellen Sie unter Typ eine Liste von Auswahloptionen für einen Funktionsnamen. Beispielsweise können Optionen innerhalb des Funktionsnamens „Abwesenheitsverwaltung“ oder „Ausgabenverwaltung“ sein.
Servicename	Erstellen Sie eine Liste von Auswahloptionen für einen Servicenamen. Zum Beispiel können die Optionen im Servicenamen Urlaubssaldo oder Feiertagskalender abrufen sein.
Anwender	Geben Sie einen Verweis auf einen Anwender aus der Anwendertabelle [sys_user] an.

5. Um eine Entscheidungszeile hinzuzufügen, wählen Sie aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** Und geben Bedingungen für Eingabeauswahlen an, und definieren Sie die Ergebnisse:

Beispiel für Bedingungen und Ergebnisse in der Entscheidungstabelle

Bedingungen und Ergebnisse	Beschreibung
Funktionsname	Option, die Sie aus der Liste der Funktionsnamen auswählen. Beispiel: Abwesenheitsverwaltung.
Servicename	Option, die Sie aus der Liste Servicename auswählen. Beispiel: Urlaubssaldo.
Land des Anwenders	Option, die Sie für die Länderliste des Anwenders auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen und Ergebnisse	Beschreibung
	Sie können auch zusätzliche Bedingungen für hinzufügen **Land des Anwenders** Durch Hinzufügen einer Bedingungsspalte. Sie können beispielsweise auch einen Scheck basierend auf der Anwenderabteilung hinzufügen.
Subflow	Subflow, den Sie auswählen, um Ergebnisse zu generieren. Beispiel: Subflow „Urlaubssaldo abrufen“. Das Thema „Urlaubssaldo abrufen“ in Mitarbeiter-Center Das Center ruft den Feiertagskalender des Anwenders aus dem Oracle HCM-System ab, indem der Subflow „Urlaubssaldo abrufen“ ausgeführt wird.
Erfordert Managerrolle	Bei „wahr“ muss der Anwender ein Manager sein, um den Subflow auszuführen.
Anwenderauthentifizierung	Bei „wahr“ wird der OAuth-Entitätswert berücksichtigt, um den Anwender für die Ausführung des Subflows zu validieren.
OAuth-Entität	OAuth-Entitätsdetails. Für die OAuth-Entität werden die Profile mit dem Gewährungstyp als Autorisierungscode unterstützt.

6. Klicken Sie auf , um die in der Eingabeauswahl angegebenen Bedingungen zu validieren **Testen** .
   a. Wählen Sie in der Tabelle Testentscheidung Funktionsname, Servicename und Anwender aus.
   b. Wählen Sie Aus **Testen** . Beispielsweise zeigen die Ergebnisse den Subflow „Urlaubssaldo abrufen“ an, um den Urlaubssaldo eines Anwenders abzurufen.
7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden

Entwickeln Sie ein Verständnis dafür, wie Sie mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen eine Verbindung zum System einer Drittpartei herstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Quelle.
   Weitere Informationen finden Sie unter Quelle in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
2. Erstellen Sie einen Integrationsservice für die Quelle.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integrationsservice in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
3. Erstellen Sie eine geplante Aufgabe, und lösen Sie den Ausführungsaufgaben-Flow für die Quelle aus.
   - Einträge werden in der Tabelle „Integrationen – Aufgabentracker“ [sn_hr_integr_fw_job_tracker] erstellt. Einträge für aktive geplante Abrufservices werden in der Tabelle „Serviceaufgabentracker für Integration“ [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker] erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Import Sets werden erstellt und an den Serviceaufgabentracker angehängt, und die Startzeit des Ladevorgangs wird gefüllt. Sobald die Daten in den Import Set-Tabellen geladen sind, ändert sich der Status des Serviceaufgabentrackers in „Geladen“, und die Endzeit des Ladevorgangs wird gefüllt.
- Sobald die Daten für alle Services geladen sind, beginnt die Transformation basierend auf dem Serviceauftrag, der in der Integrationsservice-Tabelle [sn_hr_integr_fw_service] definiert ist. Die Status von Services ändern sich in „Abgeschlossen“, und anschließend ändert sich auch der Status des Datensatzes des Aufgabentrackers in „Abgeschlossen“. Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Aufgabentracker anzeigen.

Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen

Zeigt Aufgaben an, die aus einem Drittanbietersystem für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Aufgaben**an.
2. Zeigen Sie Details der Aufgaben an.

Integrationsabruf-Aufgabe

Feld	Beschreibung
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutiger Bezeichner für die Integrationsaufgabe
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe im Drittanbietersystem
Aufgabenstatus	Status der Aufgabe im ServiceNow-System, z. B. „Offen“ oder „Geschlossen“
Aktiv	Option, die angibt, ob die Aufgabe im Drittanbieter-System aktiv ist
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist
Externer Status	Status der Aufgabe im externen System
Erweiterungssystem	Option, die den Ursprung der Aufgabe angibt
Domäne	Option, die angibt, dass die Domänentrennung für diese Tabelle aktiviert ist
Genehmigen	Option zum Genehmigen eines Dokuments, das aus einem abgerufen wird ServiceNow System oder ein Drittparteisystem. Bei Auswahl dieser Option wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ein Fenster angezeigt, in dem Sie eine Tabelle angeben und ein Dokument aus der Tabelle auswählen können.

Wichtig:

- Standardmäßig entfernt die Auto Flush-Richtlinie zur Vorratsdatenspeicherung Aufgaben nach sieben Tagen. Wenn die Aufgaben nicht aus der Tabelle entfernt werden sollen:
  a. Navigieren zu **Systemwartung** > **Tabellenbereinigung** Und wählen Sie aus **sn_HR_integr_fw_todo_inbound** .
  b. Entfernen Sie zum Deaktivieren der Aufbewahrungsrichtlinie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen **Aktiv**.
  c. Um eine andere Bedingung in der Aufbewahrungsrichtlinie anzugeben, fügen Sie ein Skript im Feld **Bedingung** hinzu.
- Wenn Sie die Tabelle „Integrationsabruf-Aufgabe“ verwenden möchten, um Aufgaben aus einem Drittparteisystem abzurufen, müssen Sie eine Implementierung des folgenden Erweiterungspunkts erstellen: sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper.

Details zum Aufgabentracker anzeigen

Zeigen Sie Details des Quell- und Serviceauftrags an, z. B. wann der Auftrag gestartet und beendet wurde, wann die Datensätze in Bereitstellungstabellen geladen wurden, und ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald ein geplanter Flow ausgelöst oder im Quellmodul auf die Schaltfläche **Auftrag ausführen** geklickt wird, werden Datensätze in den Tabellen „Aufgabentracker für Integration“ und „Serviceaufgabentracker für Integration“ erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Auftrags-Tracker**an.
2. Zeigen Sie die Auftragsdetails an.

Integrationen – Aufgabentracker

Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name des Auftrags mit angefügtem Anwendungsnamen
Start zeit für Auftrag	Datum und Uhrzeit, an dem bzw. zu der der Quellauftrag gestartet wurde
End zeit für Auftrag	Datum und Uhrzeit, an dem bzw. zu der der Quellauftrag beendet wurde
Fehlermeldung	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Auftrag fehlschlägt. Wenn der Quellauftrag fehlschlägt, müssen Sie den Auftrag erneut ausführen.
Quelle	Name der Quelle, für die der Transformationsauftrag ausgeführt wird. Beispiel: Cornerstone On Demand oder Pluralsight.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Aktueller Status des Auftrags, z. B. „Fehlgeschlagen“, „Abgeschlossen“ oder „Wird ausgeführt“

HR-Integrationen – Serviceaufgabentracker

Feld	Beschreibung
Integrationsservice	Name des Integrationsservice.
Sätze	Listen von Import Sets.
Laden gestartet um	Option, die das Datum und die Uhrzeit des Beginns des Ladevorgangs der Datensätze in die Bereitstellungstabelle angibt.
Laden beendet um	Option, die das Datum und die Uhrzeit der Beendigung des Ladevorgangs der Datensätze in die Bereitstellungstabelle angibt
Letztes Ausführungsdatum	Option, die angibt, wann der Service zuletzt korrekt abgerufen wurde.
Fehlermeldung	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Serviceauftrag fehlschlägt. Wenn der Serviceauftrag fehlschlägt, müssen Sie den Auftrag erneut ausführen.
Status	Status des Serviceauftrags, z. B. Geladen, Ausgeführt oder Abgeschlossen.
Transformation gestartet um	Option, mit der das Datum und die Uhrzeit des Beginns der Transformation und des Verschiebens der Datensätze aus der Bereitstellungstabelle in die Zieltabelle angegeben werden
Transformation beendet um	Option, die Datum und Uhrzeit der Beendigung der Transformation angibt
Flow-Ausführungs-ID	Eindeutiger Bezeichner des Flows, der für den Integrationsservice ausgeführt wird. **Hinweis:** Die Berichtsfunktion ist für die Flows (für große Integrationen), die für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt werden, deaktiviert.
Synchronisierungstoken	Speichert Token, die von APIs für bestimmte Integrationsservices zurückgegeben werden.

Verwenden Sie die Schnittstelle Extern, um Datensätze in ein Drittparteisystem zu übertragen

Verwenden Sie die externe Schnittstelle, um Details von Datensätzen anzugeben, die von ServiceNow in das System einer Drittpartei übertragen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Externe Schnittstelle**an.
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Externe Schnittstellen“

Feld	Beschreibung
Service	Service zur Veröffentlichung bei Bedarf, der für die Interaktion mit dem System einer Drittpartei aufgerufen wird.
Quelltabellenname	Quelltabelle, in der der Datensatz gespeichert wird.
Sys-ID der Tabelle	Sys-ID des Tabellendatensatzes, der geändert wurde. Eine Kombination aus **Quelltabellenname** und **Tabellen-Sys-ID** wird dazu verwendet, den geänderten Datensatz zu identifizieren und in das System einer Drittpartei zu übertragen.
Status	Aktueller Status der Veröffentlichung, z. B. „Abgeschlossen“ oder „Ausstehend“.
Fehlermeldung	Fehlermeldung, wenn der Abruf fehlgeschlagen ist.
Fehlercode	Fehlercode, wenn der Abruf fehlgeschlagen ist.

Nächste Maßnahme

Vom Flow „Externe Schnittstellen auslösen“ werden automatisch folgende Vorgänge ausgeführt:

- Identifiziert über die Tabelle „Externe Schnittstelle“ [sn_hr_integr_fw_ext_interface] Datensätze, deren Status „Ausstehend“ oder „Service ist aktiv“ lautet und die den Servicetyp „Veröffentlichen bei Bedarf“ aufweisen.
- Übermittelt die identifizierten Datensätze an das System einer Drittpartei.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Framework für Enterprise Service Management-Integrationen, einschließlich Listen und Formulare.

Mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von „Enterprise Service Management Integrations Framework“ [sn_hr_integre_fw] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Rollen

Mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Integrations Framework-Administrator [sn_hr_integr_fw.admin]	Kann auf Framework für Enterprise Service Management-Integrationen zugreifen und es einrichten	Flow Operator [flow_operator]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Integrationsquelle [sn_hr_integr_fw_source]	Speichert Quelldatensätze, die die Systeme von Drittparteien repräsentieren, die mit Ihrer ServiceNow-Anwendung integriert werden.
Integrationsservice [sn_hr_integr_fw_service]	Speichert Datensätze von Integrationsservices. Ein Integrationsservice wird für jede Entität erstellt, die aus einem Drittanbietersystem abgerufen wird.
Integrationen – Aufgabentracker [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	Speichert Quellauftragsdetails, z. B. Start- und Endzeit der Ausführung und Status. Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Aufgabentracker anzeigen.
Integrationen – Serviceaufgabentracker [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	Speichert Serviceauftragsdetails, z. B. Start- und Endzeit sowie Status. Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Aufgabentracker anzeigen.
Integrationsabruf-Aufgabe [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	Speichert Aufgaben, die aus einem Drittanbietersystem für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen.
Externe Schnittstelle [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	Speichert geänderte Datensätze, die aus einer ServiceNow-Anwendung in das System einer Drittpartei übertragen werden.

Widgets zum Anzeigen von Aufgaben aus einem Drittanbietersystem

Die vorkonfigurierten Widgets **HRSD Framework Integration** und **HRSD Integration Framework Complete** helfen bei der Anzeige von Aufgaben von einem Drittanbietersystem auf der Seite „Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center.

Diese Widgets sind nur verfügbar, wenn die Anwendung „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] aktiviert ist. Weitere Informationen zu diesen Widgets finden Sie unter **Mitarbeiter-Servicecenter** > **Aufgabenkonfiguration**an.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Virtual Agent Themenzuordnung für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen

Zeigen Sie an Virtual Agent Thema-Funktion-Service-Zuordnung für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Integration mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Virtual Agent Thema-Funktion-Service-Zuordnung

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename
Mitarbeiterprofil suchen	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen
Abwesenheit verwalten	Abwesenheitsmanagement	Urlaubssaldo

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Thema-Funktion-Service-Zuordnung (Fortsetzung)

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename
		Erstellen Sie Einen Auszeitantrag
Urlaubssaldo abrufen		Urlaubssaldo
Feiertagskalender abrufen		Feiertagskalender
Gesamtvergütung abrufen	Leistungsverwaltung	Prämien gesamt
Leistungsregistrierungen suchen		Profitieren Sie Von Vorteilen
Anwendergehaltsabrechnungen abrufen	LuG-Verwaltung	Gehaltsabrechnungen Abrufen
Feedback suchen	Feedback-Management	Feedback Erhalten
Ausgabe hinzufügen	Ausgabenmanagement	Ruft Kategorie und Währung ab
		Ausgabe hinzufügen
• E-Mail-Adresse aktualisieren • Adresse aktualisieren • Telefonnummer aktualisieren • Geburtsdatum aktualisieren • Blutgruppe aktualisieren	Human Capital Management	Personendetails aktualisieren
	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Mit der Anwendung ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand können Sie relevante Schulungskurse für Mitarbeiter als Teil ihrer Aufgaben in ServiceNow Mitarbeiter-Center anzeigen.

Cornerstone OnDemand ist ein Lernsystem, das Lernvideos, Schulungen und Zertifizierungen für Mitarbeiter bereitstellt. Mithilfe von HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand können Sie Lernaufgaben aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übertragen, sodass Mitarbeiter alle ihre Aufgaben an einem zentralen Ort anzeigen können: Mitarbeiter-Center.

Anwendung einrichten

Um die Anwendung HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand einzurichten, aktivieren Sie zuerst das Plugin „HR Service Delivery Integration“ [sn_hr_cornerstone] aus ServiceNow Store. Dieses Plugin aktiviert die Cornerstone-Spoke in IntegrationHub und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen. Richten Sie als Nächstes die Cornerstone-Spoke in IntegrationHub ein. Ausführliche Informationen über die komplette Einrichtung finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand einrichten.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen bietet eine konsistente Möglichkeit zum Erstellen von Integrationen für allgemeine Anwendungsfälle, z.B. Abrufen von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterprofilinformationen, Abrufen von Aufgaben oder Abrufen anderer Daten aus Drittanbietersystemen und Speichern in der ServiceNow-Instanz. Es enthält allgemeine Komponenten wie z.B. Quelltabelle, HR Integration Services-Tabelle, geplante Flows und Transformationszuordnungen), die zum Erstellen von Integrationen verwendet werden können.

Standardmäßig werden bei der Einrichtung der HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand-Anwendung Quelle, HR-Integrationsservices, geplante Flows und Transformationszuordnungen automatisch für das Cornerstone OnDemand-System in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen eingerichtet. Die Zeitplan-Flows in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen kommunizieren mit dem Cornerstone OnDemand-System, um Benutzer, Lernobjekte und Transkripte an das ServiceNow-System zu übermitteln.

Lernaufgaben an Mitarbeiter zuweisen

Wenn Mitarbeitern im Cornerstone OnDemand-System Lernaufgaben zugewiesen werden, werden im Cornerstone OnDemand-System für diese Mitarbeiter Transkripte erstellt.

Von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen werden die Transkripte mithilfe des Services „Sync Transcripts" aus dem Cornerstone OnDemand-System abgerufen und im Mitarbeiter-Center auf der Seite „Aufgaben" als Aufgaben angezeigt.

Durch Klicken auf die Lernaufgabe in Mitarbeiter-Center wird der Mitarbeiter zwecks Abschluss der Aufgabe zum Cornerstone OnDemand-System geleitet. Wenn der Mitarbeiter die Aufgabe im Cornerstone OnDemand-System abschließt, wird der Status der Aufgabe in Mitarbeiter-Center aktualisiert, nachdem die geplante Aufgabe für das Cornerstone OnDemand-System ausgeführt wurde.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand einrichten

Informieren Sie sich, wie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand zum Abrufen von Lernkursen aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System eingerichtet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_cornerstone.admin
- Aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core].
- Aktivieren Sie das Plugin „HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand“ [sn_hr_cornerstone] aus ServiceNow Store. Dieses Plugin aktiviert die Cornerstone-Spoke im Plugin „IntegrationHub and HR Service Delivery Integrations Framework” [sn_hr_integre_fw].

Prozedur

1. Richten Sie den Cornerstone-Spoke in IntegrationHub ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Cornerstone-Spoke Dokumentation.
2. Konfigurieren Sie das URL-Präfix im Cornerstone-Quelldatensatz in HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Weitere Informationen finden Sie unter Deep-Link für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand verwenden.

   Wichtig: Sobald Sie die erforderlichen Plugins aktiviert und den Cornerstone-Spoke eingerichtet haben, werden automatisch HR-Integrationsservices (für die Anwendung Cornerstone OnDemand) erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Integrationsservices für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

3. Konfigurieren Sie den Flow für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Weitere Informationen finden Sie unter Flow für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand konfigurieren.

Deep-Link für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand verwenden

Verwenden Sie das Deep-Link-Präfix, um zur Laufzeit Lernobjekte aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_cornerstone.admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Cornerstone OnDemand“ an, und generieren Sie Deep Links.
   Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Cornerstone OnDemand-System.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie **LO-Details** in der Liste **Seiten-URL** auf der Registerkarte **Deep Link Generator** ausgewählt haben.

2. Kopieren Sie das URL-Präfix.
3. Navigieren zu **HR Cornerstone-Integrationen** > **Quelle**an.
4. Klicken Sie auf **Cornerstone**.
5. Hängen Sie in den **Eigenschaften** den kopierten Wert in **url_prefix** an.

Flow für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand konfigurieren

Geben Sie die Häufigkeit und die Uhrzeit an, mit bzw. zu der Sie den geplanten Flow ausführen möchten, mit dem Lernobjekte, Benutzer und Transkripte aus der Anwendung Cornerstone OnDemand in das ServiceNow-System abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_cornerstone.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer** > **Designer**an.
2. Aktivieren Sie den geplanten Flow **CSOD-Synchronisierung auslösen**.
3. Klicken Sie auf **Auslöser**.
   a. Wählen Sie eine Häufigkeit aus, z. B. täglich, wöchentlich oder monatlich. Der Standardwert ist **Täglich**.
   b. Geben Sie eine Zeit an. Der Standardwert lautet **21:00:00**.

Referenz für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Referenz für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Mit HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand" [sn_hr_cornerstone] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollen und Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Cornerstone-Administrator [sn_hr_cornerstone.admin]	Kann auf die Anwendung HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand zugreifen und diese einrichten	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen und Beschreibungen

Tabelle	Beschreibung
Anwenderzuordnung [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Details zu Benutzern, die aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übernommen werden
CSOD-Lernobjekt [sn_hr_cornerstone_lo]	Details zu Lernobjekten (z. B. Lerntyp, Lern-ID, Titel), die aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übernommen werden
CSOD-Status [sn_hr_cornerstone_status]	Status der Transkripte im Cornerstone OnDemand-System

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quelle für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Sobald Sie die HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand-Anwendung eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Cornerstone On Demand-Anwendung automatisch in Quellmodul Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Der Cornerstone-Quelldatensatz in der Framework für Enterprise Service Management-Integrationen-Anwendung enthält einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und HR-Integrationsservices.

Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Full-pull	Beim Wert **True** werden alle aktiven Benutzer, aktiven Schulungen und unvollständigen Aufgaben aus dem Cornerstone OnDemand-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. Bei **False** werden nur geänderte Benutzer, geänderte Schulungen und geänderte Protokolle (basierend auf der letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe) aus dem Cornerstone OnDemand-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. **Hinweis:** Wenn keine Informationen zur letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe vorhanden sind, ist der erste Abruf immer ein vollständiger Abruf (Full-pull).
page-count	Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf vom Cornerstone OnDemand-System abgerufen werden. Der Standardwert ist **500**. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur von den HR-Integrationsservices Sync Trainings und Sync Transcripts berücksichtigt, nicht jedoch vom HR-Integrationsservice Sync Users.
url-prefix	Deep-Link-Präfix zum Laufzeit-Abrufen von Lernobjekten aus dem Cornerstone OnDemand-System. Weitere Informationen finden Sie unter Deep-Link für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand verwenden.

HR-Integrationsservices für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Nach der Einrichtung der HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand-Anwendung werden HR-Integrationsservices für Cornerstone automatisch in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Die Flows in HR-Integrationsservices kommunizieren mit dem Cornerstone OnDemand-System, um Benutzer, Lernobjekte und Transkripte an das ServiceNow-System zu übermitteln.

Wichtig: Sie müssen alle diese HR-Integrationsservices aktivieren, damit die Daten zwischen dem Cornerstone OnDemand-System und dem ServiceNow ordnungsgemäß synchronisiert werden.

HR Integration Services für Cornerstone

Name	Beschreibung
Benutzer synchronisieren	Dieser HR-Integrationsservice ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zu. Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Benutzer aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Tabelle „Benutzerzuordnung – Bereitstellung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] abgerufen. Nachdem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Integration Services für Cornerstone (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden zugeordnete Anwender in angezeigt **HR Cornerstone-Integrationen** > **Anwender**an.
Schulungen synchronisieren	Dieser HR-Integrationsservice ruft Lernobjekte wie Videos oder Lehrpläne aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System ab. Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Lernobjekte in die Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] übertragen. Nachdem die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden Lernobjekte in angezeigt **HR Cornerstone-Integrationen** > **Lernobjekte**an.
Transkriptionen synchronisieren	Mit diesem HR-Integrationsservice werden Transkripte aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System abgerufen. Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Transkripte in die Tabelle für die Bereitstellung abgerufener HR-Aufgabenintegrationen [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] abgerufen. Nachdem die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden Transkripte in angezeigt **HR Integrations Framework** > **Aufgaben**an.

Benutzer für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Benutzer im Cornerstone OnDemand-System werden anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zugeordnet. Die Benutzerzuordnung hilft bei der Zuweisung von Lernaufgaben an den richtigen Benutzer im ServiceNow-System.

Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Benutzer aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Tabelle „Benutzerzuordnung – Bereitstellung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] abgerufen. Sobald die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden zugeordnete Anwender in angezeigt **HR Cornerstone-Integrationen** > **Anwender**an.

Anwenderzuordnung

Feld	Beschreibung
CSOD-ID	CSOD-ID aus dem Cornerstone OnDemand-System
Aktiv	Option, die angibt, ob der Anwender im Cornerstone OnDemand-System aktiv ist oder nicht
Anwender	Name des Benutzers im ServiceNow-System
CSOD-Benutzer	Name des Benutzers im Cornerstone OnDemand-System
CSOD-Benutzer-ID	ID des Benutzers im Cornerstone OnDemand-System
CSOD-E-Mail	E-Mail-ID des Benutzers im Cornerstone OnDemand-System

Hinweis: Wenn Sie die Felder **CSOD-ID** , **CSOD-Benutzer** und **CSOD-Benutzer-ID** für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, müssen Sie die Methode getUser im Skript CSODIntegrationsUtil außer Kraft setzen.

Lernobjekte für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Zeigen Sie Details zu Lernobjekten an, die aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übernommen wurden. Lernobjekte helfen bei der Navigation von Benutzern zu den richtigen Details der Lernaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, ruft der Flow im Service Sync Trainings Lernobjekte vom Cornerstone OnDemand-System in die Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] ab. Nachdem die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden Lernobjekte in angezeigt**HR Cornerstone-Integrationen** > **Lernobjekte**an.

Lernobjekte

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lernobjekts
Aktiv	Option, die angibt, dass das Lernobjekt verwendet wird
Lern-ID	Eindeutiger Bezeichner des Lernobjekts
Lerntyp	Art des Lernobjekts
Lerntyp-ID	Eindeutiger Bezeichner des Lerntyps
Stamm-LO	Übergeordnetes Element des Lernobjekts

Hinweis:

- Diese Arten von Lernobjekten werden auf der Seite „Lernobjekte“ nicht angezeigt: Sitzung, Kohorte, Programm und Bibliothekstyp. Diese Arten von Lernobjekten werden in der Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] angezeigt, sie werden jedoch nach der Transformation nicht auf der Seite der Lernobjekte angezeigt.
- Auf der Seite „Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center werden nur die untergeordneten Themen einer Zertifizierung als Aufgaben angezeigt, nicht jedoch die Zertifizierung selbst.

Statuszuordnung im Cornerstone OnDemand-System

Sobald Sie HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand eingerichtet haben, wird die Zuordnung zwischen Transkriptstatus-ID und Statuswert auf der Statusseite in HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand angezeigt. Diese Informationen helfen bei der Verwaltung des externen Status der Aufgabe in der Tabelle HR-Abruf-Integrationsaufgabe für das Cornerstone OnDemand-System.

Beispiel: Ein Transkript mit der Status-ID **25** wird in das Cornerstone OnDemand-System im ServiceNow-System geladen. **25** bedeutet, dass der Statuswert der Aufgabe im Cornerstone OnDemand-System **Genehmigung steht aus** lautet.

Status

Feld	Beschreibung
Status	Status der Aufgabe im Cornerstone OnDemand-System
Status-ID	Eindeutiger Bezeichner des Status im Cornerstone OnDemand-System

Transformationszuordnungen für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Standardmäßig sind bei der Einrichtung von HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand die Transformationszuordnungen der CSOD-Benutzerzuordnung und die Transformationszuordnungen der CSOD-Lernobjektzuordnungen für HR

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand automatisch verfügbar. Diese Transformationszuordnungen legen Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle fest.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
Transformation für CSOD-Benutzerzuordnung	Ordnet Benutzer aus der Quelltabelle „Benutzerzuordnung – Bereitstellung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] der Zieltabelle „Benutzerzuordnung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping] zu
CSOD-Lernobjektzuordnungen	Ordnet Lernobjekte aus der Quelltabelle Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] der Zieltabelle „CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo] zu
HR Abruf-Transformationszuordnung für Aufgaben	Ordnet Aufgaben aus der Tabelle der Bereitstellung abgerufener HR-Aufgabenintegrationen [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] der Tabelle HR-Integrationsabruf-Aufgabe [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] zu Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Die ServiceNow® Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Die Anwendung bietet eine nahtlose Experience zum Nachverfolgen und Verwalten von Onboarding-Aktivitäten externer Mitarbeiter.

Schlüsselfunktionen

- Verfolgen und verwalten Sie Onboarding-Aktivitäten von externen Mitarbeitern. Rufen Sie externe Mitarbeiter aus dem ab Magnit Anwendung in ein ServiceNow AI Platform Erstellen Sie Onboarding-Aufgaben für externe Mitarbeiter aus ServiceNow AI Platform Instanz.
- Erstellen Sie anwenderdefinierte Flows für verschiedene Anwendungsfälle. Lösen Sie beispielsweise ein Lebenszyklusereignis zum Erstellen von HR-Fällen und -Benachrichtigungen in aus ServiceNow AI Platform Instanz zum Verwalten des Onboarding externer Mitarbeiter.
- Bieten Sie externe Mitarbeiter eine nahtlose Onboarding-Experience.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Anwendung von ServiceNow Store. Durch Aktivieren der Anwendung wird automatisch aktiviert Magnit Spoke, Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Und Human Resources Scoped App: Lebenszyklusereignisse für Enterprise.

Als Nächstes, Richten Sie Magnit Spoke ein .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Erkunden	konfigurieren	Referenz
Detaillierte Informationen zur Integration	Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Rufen Sie Details zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen ab

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit erkunden

Verstehen Sie den End-to-End-Workflow von Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit.

End-to-End-Flow

1. Stellen Sie sicher, dass das Managerprofil in verfügbar ist ServiceNow AI PlatformInstanz, bevor Informationen zu externen Mitarbeitern abgerufen werden.
2. Importieren SieStandort, Abteilung und Auftrag, die dem externen Mitarbeiter zugeordnet werden müssen, in ServiceNow AI PlatformInstanz (z. B. über Massenimport). Wenn Sie die entsprechenden IDs nicht importieren, bleiben diese Werte für den externen Mitarbeiter null.
3. Erstellen Sie mit der Rolle sn_HR_magnit.admin relevante HR-Aufgabenvorlagen, und ordnen Sie sie Onboarding-Elementen zu, die aus abgerufen wurden MagnitInstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung MagnitAufgaben.
4. Erstellen Sie die folgenden Eigenschaften für MagnitQuelle. Dies sind einmalige Konfigurationen:
   - **Full_Pull_wait_time** : Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufruf der vollständigen Abrufaktion
   - **delta_Pull_wait_time** : Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufrufen der Delta-Abrufaktion

   Weitere Informationen finden Sie unter Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit.
5. Externe Mitarbeiter aus abrufen MagnitAnwendung in ServiceNow AI PlatformInstanz über eine geplante Aufgabe, die konfiguriert werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow.

   Ein Lebenszyklusereignis wird ausgelöst, und für jeden externen Mitarbeiter wird ein Lebenszyklusfall erstellt. Für jedes Onboarding-Element im Lebenszyklusfall wird eine HR-Aufgabe erstellt.

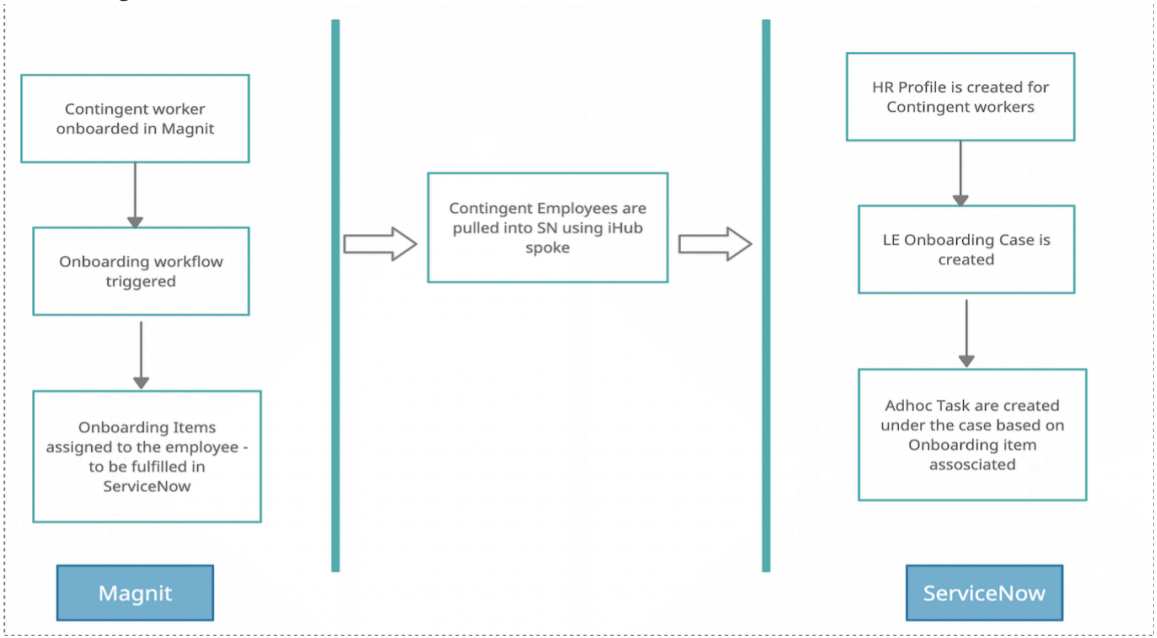
   Hinweis: Wenn keine HR-Aufgabe für das Onboarding-Element erstellt wird, überprüfen Sie, ob ein aktiv ist Magnit Für dieses Onboarding-Element ist ein Zuordnungsdatensatz vorhanden. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung MagnitAufgaben.

   Externe Mitarbeiter führen Onboarding-Aufgaben aus ServiceNow AI PlatformInstanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow-Diagramm



Statuskommunikation an Magnit

Erfahren Sie, wie der Status von Anwender-Onboarding-Aufgaben vom kommuniziert wird ServiceNow®-Instanz zu Magnit Anwendung.

Flow

1. Wenn Sie den Status einer HR-Aufgabe in „in Bearbeitung“, „bereit“ oder „Entwurf“ ändern, wird der Status des entsprechenden Anwender-Onboarding-Elements in der Tabelle „Anwender-Onboarding-Element“ [sn_HR_magnit_user_Onboarding_item] automatisch in den Status „Ausstehend“ geändert. Wenn die HR-Aufgabe als abgeschlossen oder als unvollständig geschlossen oder Abgebrochen markiert ist, ändert sich der Status des entsprechenden Anwender-Onboarding-Elements automatisch in **Bereit zum Senden** In der Tabelle „Anwender-Onboarding-Element“ [sn_HR_magnit_user_Onboarding_item].
2. Der Flow „Anhänge von Onboarding-Elementen synchronisieren“ wird zu einem bestimmten Zeitplan und zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt und liest die Tabelle „Anwender-Onboarding-Element“ [sn_HR_magnit_user_Onboarding_item], um Datensätze mit zu identifizieren **Status** Wert = **Bereit zum Senden** . Die Aktion „Onboarding-Status senden“ in Magnit Spoke übergibt diese Details an den Magnit Anwendung und eine Korrelations-ID werden für alle Datensätze empfangen, die an gesendet werden Magnit System. Die Datensätze in der Tabelle „Anwender-Onboarding-Element“ [sn_HR_magnit_user_Onboarding_item] werden mit „Correlation_ID“, „Status_sent_at“ und „Status_sent“ aktualisiert.

Hinweis:

- die status „Geschlossen“ und „Geschlossen unvollständig“ werden in „Abgeschlossen“ zugeordnet Magnit, Und Abgebrochen ist in abgelehnt zugeordnet Magnit.
- Anhänge mit mehr als 5 MB werden verworfen und nicht an gesendet Magnit Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Flow „Anhänge von Onboarding-Elementen synchronisieren“ liest die Tabelle „Anwender-Onboarding-Element“ [sn_HR_magnit_user_Onboarding_item] und identifiziert die letzte Korrelations-ID und die Aktion „Onboarding-Status verifizieren“ in Magnit Spoke identifiziert die letzten gesendeten Informationen zum Status. Sobald die Antwort als abgeschlossen identifiziert wurde, wird der nächste Batch von Datensätzen (wenn überhaupt Änderungen am Status der Datensätze vorhanden sind) an gesendet Magnit Anwendung.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit konfigurieren

Konfigurieren Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Dient zum Erstellen von Onboarding-Aufgaben für externe Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_magnit.admin

Stellen Sie sicher, dass das Managerprofil in verfügbar ist ServiceNow AI Platform Instanz, bevor Informationen zu externen Mitarbeitern abgerufen werden. Importieren SieStandort, Abteilung und Auftrag, die dem externen Mitarbeiter zugeordnet werden müssen, in ServiceNow AI PlatformInstanz (z. B. über Massenimport). Wenn Sie die entsprechenden IDs nicht importieren, bleiben diese Werte für den externen Mitarbeiter null.

Prozedur

1. Zuordnung MagnitAufgaben Dient zum Erstellen von Ad-hoc-Aufgaben für externe Mitarbeiter.
2. Konfigurieren Sie Eigenschaften in Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit.
3. Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow Dient zum Abrufen externer Mitarbeiter aus MagnitAnwendung in ServiceNow AI PlatformInstanz.

   Ein Lebenszyklusereignis wird ausgelöst, und für jeden externen Mitarbeiter wird ein Lebenszyklusfall erstellt. Für jedes Onboarding-Element im Lebenszyklusfall wird eine HR-Aufgabe erstellt.

   Hinweis:

   - Wenn keine HR-Aufgabe für das Onboarding-Element erstellt wird, überprüfen Sie, ob ein aktiv ist Magnit Für dieses Onboarding-Element ist ein Zuordnungsdatensatz vorhanden.
   - Wenn für ein Onboarding-Element kein HR-Profil, Lebenszyklusfall oder eine HR-Aufgabe erstellt wird, überprüfen Sie, ob sich der eingeschränkte Anruferzugriff in befindet **Zulässig** status.

Zuordnung MagnitAufgaben

Ordnen Sie einen Onboarding-Elementnamen der HR-Aufgabenvorlage zu, um eine Ad-hoc-Aufgabe für den externen Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_HR_magnit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Magnit-Integration** > **Magnit – Aufgabenzuordnung**an.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Magnit – Aufgabenzuordnung

Feld	Beschreibung
Onboarding-Elementname	Onboarding-Element (im Zusammenhang mit einem externen Mitarbeiter), aus dem abgerufen wird MagnitAnwendung.
Vorlage für HR-Aufgabe	HR-Aufgabenvorlage, der das Onboarding-Element zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verwendung dieser Zuordnung.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Sobald Sie eingerichtet haben Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Anwendung, der Quelldatensatz für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Anwendung wird automatisch in erstellt Framework für Enterprise Service Management-Integrationen, Quellmodul. Die MagnitQuelldatensatz in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Die Anwendung enthält einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und einen HR-Integrationsservice.

Eigenschaften

Wert	Beschreibung
Full_Pull_wait_time	Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufrufen der vollständigen Abrufaktion. **Hinweis:** Diese Eigenschaft muss konfiguriert werden. Es handelt sich um eine einmalige Konfiguration.
delta_Pull_wait_time	Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufrufen der Delta-Abrufaktion. **Hinweis:** Diese Eigenschaft muss konfiguriert werden. Es handelt sich um eine einmalige Konfiguration.
Vollständiger Abruf	Wenn auf festgelegt **Wahr** , Aktive Mitarbeiter, die in integriert sind MagnitWerden abgerufen nach ServiceNow AI Platform Instanz zusammen mit den zugehörigen Onboarding-Elementen. Ein Lebenszyklusfall wird für jeden Anwender zusammen mit Ad-hoc-Aufgaben basierend auf den Onboarding-Elementen erstellt. Wenn auf festgelegt **Falsch** , Neue Mitarbeiter in integriert Magnit(Seit dem letzten erfolgreichen Abruf) mit synchronisiert werden ServiceNow AI Platform Instanz. Alle Änderungen an den Details des externen Mitarbeiters in Magnit, die bereits in vorhanden sind ServiceNow AI Platform Wird mit synchronisiert ServiceNow AI PlatformÜber einen Delta-Abruf. Wenn dem Mitarbeiter nach dem letzten Abruf neue Onboarding-Elemente zugeordnet wurden, werden neue HR-Aufgaben erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Wert	Beschreibung
	Hinweis: Wenn für einen externen Mitarbeiter ein aktiver Lebenszyklusfall vorhanden ist, werden innerhalb desselben Lebenszyklusfalls neue Onboarding-Aufgaben erstellt. Wenn dem externen Mitarbeiter kein aktiver Lebenszyklusfall zugeordnet ist, wird ein neuer Lebenszyklusfall für den Mitarbeiter erstellt, und darin werden Onboarding-Aufgaben erstellt. **Hinweis:** Vollständiger Abruf ist eine optionale Eigenschaft.

HR-Integrationsservice für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Sobald Sie eingerichtet haben Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Anwendung, HR-Integrationsservice für MagnitWird automatisch in erstellt Framework für Enterprise Service Management-Integrationen. Der Flow im HR-Integrationsservice kommuniziert mit dem Magnit-System, um externe Mitarbeiter in abzurufen ServiceNow AI Platform Instanz.

HR-Integrationsservices für Magnit

Name	Beschreibung
Externen Mitarbeiter Abrufen	Ruft externe Mitarbeiter aus der Magnit-Anwendung in ab ServiceNow AI Platform Instanz.

Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der mit interagiert MagnitDient zum Abrufen externer Mitarbeiter von Magnit in ServiceNow AI Platform Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_magnit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**an.
2. Öffnen **Führen Sie die HRSD Magnit-Integration aus** .
   Alternativ können Sie auf klicken **Auftrag Ausführen** In Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Dient zum Abrufen externer Mitarbeiter aus MagnitIn ServiceNow AI Platform Instanz.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.

Referenz für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Referenz für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit.

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Plugin, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Magnit-Administrator [sn_HR_magnit.admin]	• Kann abrufen Magnit Externe Mitarbeiter • Kann HR-Profile, HR-Lebenszyklusfälle und HR-Aufgaben anzeigen, die für den externen Mitarbeiter erstellt wurden • Kann erstellen Magnit Aufgabenzuordnungsdatensätze	• sn_hr_le.activity_writer • sn_HR_integr_fw.admin • sn_HR_magnit.Reader
Magnit-Leser [sn_HR_magnit.Reader]	Kann HR-Profil, HR-Lebenszyklusfall und HR-Aufgabe anzeigen, die für erstellt wurde Magnit Externer Mitarbeiter zusammen mit Magnit Aufgabenzuordnungsdatensätze	• sn_HR_integr_fw.admin • sn_HR_magnit.Reader

Installierte Tabellen

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Magnit – Aufgabenzuordnung [sn_HR_magnit_Task_Mapping]	Speichern Sie die Zuordnungen zwischen Onboarding-Elementen und HR-Aufgaben.
Anwender-Onboarding-Element [sn_HR_magnit_user_Onboarding_item]	Speichert die Zuordnungen von Onboarding-Elementen externer Mitarbeiter mit HR-Profilen.

Standardentitäten

Standardentitäten können beim Aktivieren verwendet werden Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit Anwendung.

Standardentitäten

Standardentitäten in Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Entitäten	Beschreibung
Onboarding Neuer Mitarbeiter (Magnit)	Lebenszyklusereignis mit Ad-hoc-Onboarding-Aufgaben, die für externe Magnit-Mitarbeiter erstellt werden. Der standardmäßige Lebenszyklus-Aktivitätensatz und die Aktivität können verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardentitäten in Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit (Fortsetzung)

Entitäten	Beschreibung
Onboarding externer Mitarbeiter (Magnit)	HR-Service zum Auslösen des Lebenszyklus-Ereignisses „Onboarding neuer Mitarbeiter“ (Magnit).
Onboarding externer Mitarbeiter (Magnit)	HR-Vorlage für Onboarding externer Mitarbeiter (Magnit)

HR Service Delivery Integration with Workday

Die ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Die Anwendung wird von Bristlecone, Inc. Erstellt

Mit dieser Anwendung haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Mitarbeiterprofile aus Workday mit einer ServiceNow-Anwendung synchronisieren.
- Workday-Aufgaben in eine ServiceNow-Anwendung ziehen. Ermöglichen, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

Zunächst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert. Als Nächstes müssen Sie einrichten Workday HR-Spoke .

Hinweis:

- Die Integration von HR-Servicebereitstellung mit Workday hängt von der Workday HR-Spoke ab.
- Damit die Anwendung mit der ServiceNow Seite „Standardticket“ funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Informieren Sie sich über den Einsatz von HR Service Delivery Integration with Workday.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Service Delivery Integration with Workday konfigurieren

Rufen Sie Workday-Aufgaben für den angegebenen Zeitraum geplant regelmäßig oder manuell in eine ServiceNow-Instanz ab. Dadurch wird ermöglicht, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

- Aktivieren Sie die HR Service Delivery Integration with Workday-Anwendung im ServiceNow Store. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert.
- Einrichten Workday HR-Spoke Workday HR Spoke .

- Aktivieren Sie das Framework für HR-Servicebereitstellungsintegrationen in ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday Verwendet Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Zum Abrufen von Aufgaben aus Workday in ServiceNow. Weitere Informationen zu HR Service Delivery Integrations Framework finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Aufgabeneinstellungen

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter zum Abrufen von Aufgaben aus Workday in ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter Workday-Aufgaben konfigurieren.

Hinweis: Die Aufgabenkonfigurationen **HRSD Framework Integration** und **HRSD Integration Framework Complete** (HRSD Integration Framework vollständig) helfen bei der Anzeige von Workday-Aufgaben auf der Seite „Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen zu diesen Aufgabenkonfigurationen finden Sie unter **Mitarbeiter-Center** > **Aufgabenkonfiguration**an.

Aktivierung des Zeitplan-Flows

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow zum Abrufen von Aufgaben in ServiceNow, und führen Sie ihn aus. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Mitarbeiterprofile synchronisieren

Rufen Sie Mitarbeiterprofil-Daten aus Workday in ServiceNow ab. Zeigen Sie Mitarbeiterprofil-Details aus Workday in ServiceNow HR-Servicebereitstellung an.

In den folgenden Abschnitten werden das Setup der Anwendung, die Konfiguration von Mitarbeiterprofil-Einstellungen sowie die Aktivierung und Ausführung des Zeitplan-Flows zum Synchronisieren von Mitarbeiterprofilen erläutert.

Setup der Anwendung

Zunächst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert. Als Nächstes müssen Sie einrichten Workday HR-Spoke .

Einstellungen für Mitarbeiterprofile

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter für die Synchronisierung von Daten zwischen Workday und ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Auch wenn Sie die Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen nicht nutzen, stellen Sie sicher, dass Sie das Feld **Zeitzone des Workday-Mandanten** im Formular „Konfigurationen der Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen“ konfiguriert haben. Dieses Feld behandelt die Zeitzonen zwischen den beiden Systemen ServiceNow und Workday.

Aktivierung des Zeitplan-Flows

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow zum Abrufen von Mitarbeiterprofil-Informationen in ServiceNow und führen Sie ihn aus. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren

Konfigurieren Sie Parameter, um sicherzustellen, dass Mitarbeiterprofile zwischen Workday und ServiceNow synchronisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen** > **Konfigurationen** > **Konfigurationen der Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen**an.
2. Aktualisieren Sie die Felder im Datensatz gemäß Ihren Anforderungen.

Wichtig: Weitere Informationen zum Abrufen des Werts für jedes der Felder im Formular finden Sie in diesem KB-Artikel .

Das Formular „Workday-Mitarbeiterprofil – Synchronisierungskonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Zeitzone des Workday-Mandanten	Zeitzone von Workday-Mitarbeitern.
Anzahl der Tage für Lookahead für bevorstehende Onboarding- und Offboarding-Ereignisse	Anzahl der Tage zum Abrufen der Profile künftiger bzw. ehemaliger Mitarbeiter nach dem Onboarding oder Offboarding
Organisationstyp-ID der Abteilung	Eindeutiger Bezeichner für den Organisationstyp der Abteilung.
Standortnutzungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Standortnutzung.
Gerätetyp-ID der Telefonnummer des Standorts	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Telefonnummer des Standorts
Gerätetyp-ID der Faxnummer des Standorts	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Faxnummer des Standorts.
Kommunikationsnutzungstyp-ID des Standorts	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp des Standorts.
Probelauf aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Daten in Bereitstellungstabellen abgerufen, aber nicht in Zieltabellen umgewandelt.
Debugging aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, werden zusätzliche Protokolle angelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kommunikationsnutzungstyp-ID der privaten E-Mail-Adresse des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der privaten E-Mail-Adresse des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID der geschäftlichen E-Mail-Adresse des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der geschäftlichen E-Mail-Adresse des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID der geschäftlichen Telefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der geschäftlichen Telefonnummer des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID der privaten Telefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der privaten Telefonnummer des Mitarbeiters.
Gerätetyp-ID der Mobiltelefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Mobiltelefonnummer des Mitarbeiters.
Gerätetyp-ID der geschäftlichen Telefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Telefonnummer des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID des Referenztyps der Privatadresse des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für die Privatadresse des Mitarbeiters.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf den zugehörigen Link zum Abrufen von Referenz-ID-Typen, um den Flow zur Interaktion mit Workday auszuführen. Damit werden die Referenz-ID-Typen abgerufen, auf die in den Konfigurationsfeldern verwiesen wird.

Eigenschaften zur Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen konfigurieren

Legen Sie die Eigenschaften fest, mit denen die Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen gesteuert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften**, und legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest:

Eigenschaften zur Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Geben Sie den Namen des Sub-Flow an, der aus „Get Worker Service“ (Mitarbeiterservice abrufen) geklont wird. Das Format muss scope-name.flow-name sein.
sn_hr_workday.worker_page_size	Geben Sie die Seitengröße für „Get Workers Service“ (Mitarbeiterservice abrufen) an. Die maximale Seitengröße beträgt 999.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	Legen Sie den Wert auf **True** fest, um die externen Mitarbeiter vom Mitarbeiter-Abruf auszuschließen. Der Standardwert ist **False**.

Mitarbeiterprofilfelder zuordnen

Mit dem Zeitplan-Flow des Flows für die Workday-Integration werden Mitarbeiterprofilfelder aus Workday den HR-Profilfeldern im ServiceNow-System zugeordnet.

Wichtig:

- Details zu zugeordneten Feldern finden Sie in diesem KB-Artikel .
- Erstellen Sie einen Index für die Spalten „first_name“ und „last_name“ des HR-Profils, um die Leistung zu verbessern.

Integrieren Workday Professionelle Mitarbeiterprofile

Übertragen Sie Profilinformationen professioneller Mitarbeiter aus Workday in ServiceNow. Zeigen Sie Details zum beruflichen Mitarbeiterprofil aus Workday in an ServiceNow HR-Servicebereitstellung.

Hinweis:

- Profilinformationen für professionelle Mitarbeiter sind zusätzlich zu den vorhandenen Mitarbeiterprofildaten. Stellen Sie daher sicher, dass die Mitarbeiterdaten in verfügbar sind ServiceNow Instanz.
- Sie benötigen eine aktive Mitarbeiterdefinition, um Mitarbeiterprofile zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktive Mitarbeiterdefinitionen erstellen.

Die folgenden Schritte zeigen, wie die Profildaten des Berufspersonals in importiert werden ServiceNow:

- Zeitplan-Flow wird aktiviert und ausgeführt **Führen Sie Den Workday-Integrations-Flow Aus** Enthält den Flow des beruflichen Mitarbeiterprofils. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.
- Auswählen von **Profil eines professionellen Mitarbeiters** Kontrollkästchen, mit dem aktiviert wird **Berufspersonenprofil Abrufen** subflow.
- Wird Aktiviert **Profiloptionsservice Für Professionelle Mitarbeiter Abrufen** .
- Initiiert **Suchen Sie nach Stream „Berufsprofile“** Aktion.
- Wenn Sie Daten in die Bereitstellungstabellen abrufen und Zuordnungen umwandeln, werden Daten in Zieltabellen verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen verwenden.
- Steuert den Zugriff auf die HR-Profiltabelle mit sechs eingeschränkten Anruferzugriffsberechtigungen (RCAs).

Workday-Aufgaben konfigurieren

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter zum Abrufen von Aufgaben aus Workday in die ServiceNow-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday-Abrufaufgaben** > **Konfigurationsabruf-Aufgaben**an.
   Weitere Informationen zur Erstellung des Berichts über Abrufaufgaben finden Sie in diesem KB-Artikel .
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Workday-Konfiguration – Aufgaben abrufen

Feld	Beschreibung
Workday-Aufgaben – Name des RAAS-Berichts	Name des Berichts, der aus Workday abgerufen wird. **Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Berichts exakt angeben.
Workday-Aufgaben – Benutzername des Berichtbesitzers	Eigentümer des Berichts. **Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Eigentümers exakt angeben.
Startdatum/ -uhrzeit des ersten Ladevorgangs	Datum und Uhrzeit, ab denen Sie Aufgaben aus Workday in ServiceNow abrufen möchten.
Ladeintervall	Intervall in Tagen oder Monaten oder Stunden, in dem Sie Daten abrufen möchten. Beispiel: Wenn Sie beim ersten Laden Daten aus den letzten sechs Monaten abrufen möchten, können Sie das Ladeintervall auf 15 Tage festlegen. Dann werden Daten der letzten sechs Monate (in Sätzen von 15 Tagen) bis zu der Startzeit abgerufen, die im Feld **Auftrag gestartet um** im Auftrags-Tracker angegeben wurde. Wenn die Daten groß sind, wird in ServiceNow ein Timeout-Fehler für ausgehende Aufrufe angezeigt. Sie müssen dann das Ladeintervall verringern. Wenn ein Zeitplan-Flow alle 12 Stunden ausgeführt wird, werden die Daten immer bis zur aktuellen Zeit abgerufen.

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow für die Interaktion mit Workday, um Informationen und Aufgaben von Mitarbeiterprofilen in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**an.
2. Öffnen Sie **Flow zur Integration von Workday ausführen**.
3. Geben Sie im Abschnitt Auslöser die Zeit und das Intervall an, zu dem Sie den geplanten Flow automatisch ausführen möchten.
4. Erweitern Sie im Abschnitt Aktionen **Rufen Sie Den Subflow „Workday-Service Ausführen“ Auf** .
5. Wählen Sie die Daten aus, die Sie abrufen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- **Abteilung**
- **Standort**
- **Stellenprofil**
- **Mitarbeiterprofil**
- **Effektives Mitarbeiterprofil**
- **Zukünftiges Mitarbeiterprofil**
- **Alle Daten abrufen**
- **Aufgaben abrufen**
- **Profil eines professionellen Mitarbeiters**

Hinweis:

- Deaktivieren Sie für einen teilweisen Abruf das Kontrollkästchen **Alle Daten abrufen**. Nur geänderte Daten (basierend auf der letzten erfolgreichen Zeitplanlaufzeit) werden aus Workday in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Teilweiser Abruf wird für „Abteilung“ und „Standort“ nicht unterstützt. Er wird nur für „HR-Profil“ und „Stellenprofil“ unterstützt.
- Für einen vollständigen Abruf wählen Sie aus **Ruft alle Daten ab** Kontrollkästchen. Alle Daten werden aus Workday in die ServiceNow-Instanz abgerufen.
- Die **Ruft Alle Daten Ab** Kontrollkästchen wird für nicht unterstützt **Aufgaben Abrufen** . Der erste Abruf ist immer ein vollständiger Abruf basierend auf dem Konfigurationsparameter **Initial Load Date time** (Datum/Uhrzeit des ersten Ladevorgangs). Nachfolgende Abrufe sind inkrementelle Abrufe.
- Deaktivieren Sie die Berichterstellung, bevor Sie den Flow ausführen: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

6. Wählen Sie **Fertig**.
7. Wählen Sie **Aktivieren**.

Ergebnis

Der Flow wird aktiviert, nachdem alle Auslöserbedingungen erfüllt sind. Über den Zeitplan-Flow werden Daten in der folgenden Reihenfolge abgerufen:

- Standorte
- Abteilungen
- Stellenprofil
- Mitarbeiter
- Zukünftige Mitarbeiter
- Effektive Mitarbeiter
- Aufträge

Sobald die Daten in die Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, werden sie durch Transformationszuordnungen in Zieltabellen verschoben. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Transformationszuordnungen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Service Delivery Integration with Workday verwenden

Erfahren Sie, wie Sie HR Service Delivery Integration with Workday verwenden können, um Mitarbeiterinformationen in ServiceNow zu verarbeiten.

Transformationszuordnungen verwenden

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **System-Importsätze** > **Administration** > **Transformationszuordnungen**an.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
Stellenprofil-Transformationszuordnung	Ordnet Stellenprofile der Tabelle „Stellenprofil-Bereitstellung“ [sn_hr_workday_job_profile_staging] der Tabelle „Stellenprofil“ [sn_hr_core_job_profile] zu
Standort-Transformationszuordnung	Ordnet Standorte der Tabelle „Standortbereitstellung“ [sn_hr_workday_location_staging] der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] zu.
HR-Profil-Transformationszuordnung	Ordnet Mitarbeiter, zukünftige Mitarbeiter und effektive Mitarbeiter der Tabelle „HR-Profilbereitstellung“ [sn_hr_workday_hr_profile_staging] der Tabelle „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] zu.
Abteilungstransformationszuordnung	Ordnet Abteilungen der Tabelle „Abteilungsbereitstellung“ [sn_hr_workday_department_staging] der Tabelle „Abteilung“ [cmn_department] zu
HR-Stellen-Transformationszuordnungen	Ordnet Stellen der Tabelle „HR-Stellenbereitstellung“ [sn_hr_workday_hr_job_staging] der Tabelle „Stelle“ [sn_hr_core_job] zu
HRSD Workday Pull Inbox Items (HRSD Workday – Posteingangselemente abrufen)	Ordnet Aufgaben aus der Tabelle „Workday-Integration – Aufgabenbereitstellung“ [sn_hr_workday_todo_staging] der Tabelle „Workday-Aufgaben“ [sn_hr_workday_todo] zu.
Transformationszuordnung für HRSD Workday-Berufsprofil	Ordnet professionelle Mitarbeiterprofile aus der Bereitstellungstabelle [sn_HR_Workday_Professional_Profile_Staging] der Tabelle „Berufsprofil“ [sn_Professional_Profile] zu.
HRSD Workday-Zertifizierungstafelcode	Ordnet Tafelcode aus der Bereitstellungstabelle [sn_HR_Workday_Certifying_Board_Code_Staging] der Tabelle „Workday-Zertifizierungstafelcode“ [sn_Professional_Certifying_Board_Code] zu.
HRSD Workday – aus- und Weiterbildung	Ordnet Schulungen und Schulungen aus der Bereitstellungstabelle der Workday-Tabelle „aus- und Weiterbildung“ [sn_Employee_Education_Training] zu.
HRSD Workday – anderer Name	Ordnet einen anderen Namen aus der Staging-Tabelle [sn_HR_Workday_other_Name_Staging] der Workday-Tabelle „anderer Name“ [sn_Professional_other_Name] zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationszuordnungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
HRSD Workday Praxisstandort	Ordnet den Praxisstandort aus der Bereitstellungstabelle [sn_HR_Workday_Practice_location_Staging] der Tabelle „Workday-Praxisstandort“ [sn_Professional_Practice_location] zu.
HRSD Workday – Beschäftigungsverlauf des Mitarbeiters	Ordnet den Beschäftigungsverlauf aus der Bereitstellungstabelle der Tabelle „Beschäftigungsverlauf für Workday-Mitarbeiter“ [sn_Employee_Employment_history] zu.
HRSD Workday – professionelle Referenz	Ordnet die berufliche Referenz aus der Bereitstellungstabelle [sn_HR_Workday_Professional_reference_Staging] der Workday Professional-Referenztabelle [sn_Professional_reference] zu.
HRSD Workday Professional Specialty Detail	Ordnet Details zur beruflichen Spezialisierung aus der Bereitstellungstabelle [sn_HR_Workday_Professional_Specialty_Detail_Staging] der Tabelle „Details zur beruflichen Spezialisierung“ von Workday [sn_Professional_Specialty_Detail] zu.
Gesprochene HRSD Workday-Sprachen	Ordnet Sprachen, die aus der Bereitstellungstabelle [sn_HR_Workday_Languages_Spoke_Staging] gesprochen werden, der Tabelle „gesprochene Workday-Sprachen“ [sn_Employee_Languages_Spoke] zu.

Details zum Auftrags-Tracker aus Workday anzeigen

Verfolgen Sie alle Aufgaben-Abfragen nach, die von ServiceNow an Workday gestellt wurden, entweder durch Aufgabenplanung oder manuellen Abgleich. Zeigen Sie Details des Auftrags an, z. B. wann der Auftrag gestartet und beendet wurde, wann die Datensätze in Bereitstellungstabellen geladen wurden, und ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen** > **Auftrags-Tracker** > **Workday-Integration – Auftrags-Tracker**an.
2. Zeigen Sie die Auftragsdetails an.

Das Formular „Workday-Integrationen – Aufgabentracker“

Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name des ausgeführten Auftrags.
Auftrag gestartet um	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag gestartet wurde
Auftrag beendet um	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag beendet wurde
Status	Aktueller Status des Auftrags, z. B. **Abgeschlossen** und **Fehlgeschlagen**.
Fehlermeldung	Meldung, wenn der Auftrag fehlgeschlagen ist.

3. Wählen Sie einen Auftragsdatensatz aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie in der zugehörigen Liste **Workday-Integrationen – Serviceaufgabentracker** die Serviceauftragsdetails an.

Das Formular „Workday-Integrationen – Serviceaufgabentracker“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutiger Bezeichner für die Ausführung des Serviceauftrags.
Workday-Integrationsservice	Name des ausgeführten Serviceauftrags. Beispielsweise „Mitarbeiterprofil-Integrationsservice“.
Auftragsstatus	Aktueller Status des Serviceauftrags. Beispielsweise „Abgeschlossen“ oder „Fehlgeschlagen“.
Auftrag gestartet um	Datum und Uhrzeit des Starts des Serviceauftrags.
Auftrag beendet um	Datum und Uhrzeit des Endes des Serviceauftrags.
Fehlerquelle	Phase, in der der Fehler aufgetreten ist: „API-Fehler“, „Transformationsfehler“ oder „Konfigurationsfehler“.
Fehlermeldung	Meldung, wenn der Auftrag fehlgeschlagen ist.
Startdatum/-uhrzeit – API-Parameter	Datum, nach dem die geänderten Datensätze aus Workday in ServiceNow abgerufen werden.
Enddatum/-uhrzeit – API-Parameter	Datum, bis zu dem die geänderten Datensätze aus Workday in ServiceNow abgerufen werden.
Importsatz	Name des Importsatzes, der abgerufen wird.

Aufgaben aus Workday anzeigen

Zeigen Sie Details der Aufgaben an, die aus Workday in ServiceNow abgerufen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday – Aufgaben abrufen** > **Workday-Aufgaben**
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Workday-Aufgaben

Feld	Beschreibung
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutiger Bezeichner für die Workday-Aufgabe.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Aufgabe in Workday aktiv ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Aufgabenstatus	Aktueller Status der Aufgabe in ServiceNow. Beispiel: **Offen** und **Abgeschlossen**.
URL	URL, über die die Navigation zu Workday erfolgt, um die Aufgabe abzuschließen.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der in ServiceNow Mitarbeiter-Servicecenter sichtbaren Workday-Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum	Datum und Uhrzeit, zu denen die Aufgabe abgeschlossen sein muss.
Externer Status	Aktueller Status der Aufgabe in Workday. Beispiel: **Auf Aktion warten** und **Abgebrochen**.
Erweiterungssystem	Option, die den Ursprung der Aufgabe angibt, d. h. Workday.

HR Service Delivery Integration with Workday – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR Service Delivery Integration with Workday, einschließlich Listen und Formulare.

Mit HR Service Delivery Integration with Workday installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung HR Service Delivery with Workday (sn_hr_workday) werden mehrere Komponententypen installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit HR Service Delivery Integration with Workday installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Workday-Administrator [sn_hr_workday.admin]	• Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday zugreifen. • Kann Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

Installierte geplante Flows

Mit installierte geplante Flows HR Service Delivery Integration with Workday

Geplanter Flow	Beschreibung
Flow zur Integration von Workday ausführen	Ruft Daten aus Workday in ServiceNow ab . Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Installierte Tabellen

Tabellen, die mit installiert wurden HR Service Delivery Integration with Workday

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration der Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen	Speichert einmalige Konfigurationsparameter für das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, die mit installiert wurden HR Service Delivery Integration with Workday (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	erste Setup der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday. Diese Parameter stellen sicher, dass Informationen aus Workday-Mitarbeiterprofilen in die Anwendung ServiceNow abgerufen werden.
Workday-Integrationen – Aufgabentracker [sn_hr_workday_job_tracker]	Verfolgt alle Aufgabenabfragen nach, die von der ServiceNow-Anwendung an Workday gestellt wurden, entweder durch Aufgabenplanung oder manuellen Abgleich.
Workday-Integrationen – Serviceaufgabentracker [sn_hr_workday_service_job_tracker]	Verfolgt alle Abfragen von Serviceaufgaben nach, die von der ServiceNow-Anwendung an Workday gestellt wurden, entweder durch Aufgabenplanung oder manuellen Abgleich.
Workday-Aufgaben [sn_hr_workday_todo]	Speichert Aufgaben, die aus Workday abgerufen werden.
Workday-Konfiguration – Aufgaben abrufen [sn_hr_workday_pull_todo_config]	Speichert Parameter oder Eingaben, die beim Einrichten der Aufgabenkonfiguration helfen.

Synchronisierungseinschränkungen von Mitarbeiterprofilen

Einschränkungen für die Daten aus Workday, die mit dem ServiceNow-System synchronisiert werden

- Teilweiser Abruf wird für „Abteilung“ und „Standort“ nicht unterstützt. Er wird nur für „HR-Profil“ und „Stellenprofil“ unterstützt.
- Wenn ein Unternehmen, ein Standort und ein Stellenprofil in Workday deaktiviert werden, werden sie nicht auch im ServiceNow-System deaktiviert. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Tabellen „Abteilung“, „Standort“ und „Stellenprofil“ im ServiceNow-System nicht über das Feld **Aktiv** zum Erfassen von Statusinformationen verfügen.
- Die folgenden Felder werden bei der Synchronisierung von HR-Profilen nicht zugeordnet:
  - Unter „Mitarbeiterinformationen“: „Beurlaubungsstatus“, „Standorttyp“, „Kündigungsfrist“, „Ende der Probezeit“, „Probezeit“, „Sozialversicherungsnummer“ und „Business“
  - Unter „Stellen“: „Standorttyp“ und „E-Mail-Adresse (beruflich)“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Die ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Workday Die Anwendung wird von Bristlecone, Inc. Erstellt

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday ermöglicht Ihnen das Ausführen der folgenden Aufgaben:

Als erweiterter Workday-Administrator

- Vorlagen konfigurieren, um Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal benutzerdefinierte Gesamtvergütungsinformationen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesamtvergütungen mit Workday einrichten.
- Einstellungen zur Änderung des offiziellen Namens konfigurieren, damit Mitarbeiter ihren offiziellen Namen im Mitarbeiter-Center ändern können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens.
- Importieren Sie arbeitsfreie Zeit, Feiertagskalender und Zeitplankalender aus Workday in ServiceNow Anwendung, mit der Mitarbeiter einen Auszeitantrag von übermitteln können Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday.

Als Mitarbeiter

- Übermitteln Sie Ihren Auszeitantrag von Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Urlaubsantrag stellen.
- Den offiziellen Namen über eine Virtual Agent-Konversation in Mitarbeiter-Center ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Offiziellen Namen mithilfe von Virtual Agent ändern.
- Diskrepanzen in Ihrer Workday-Gehaltsabrechnung aus dem Mitarbeiter-Center melden. Weitere Informationen finden Sie unter Probleme mit der Gehaltsabrechnung melden.
- Informationen zu Ihrer Gesamtvergütung (z. B. Leistungen, Vergütungen und Zulagen) im konfigurierten Serviceportal anzeigen.
- Zeigen Sie Ihre Feiertagskalender im konfigurierten Serviceportal an.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration.	Verwendung der erweiterten Integration von HR Service Delivery mit Workday.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben ab.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren

Konfigurieren Sie HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Advanced Integration with Workday aus dem ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert. Als Nächstes richten Sie ein Workday HR-Spoke Workday HR Spoke , Und installieren Sie die folgenden Anwendungen:

- Plugin „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot]
- Bereichsbezogene Human Resources-App: NLU Model [com.sn_hr_nlu_model]
- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]

Wichtig:

- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday basiert auf dem Workday Web Services Version 33.2. Die Anwendung Workday Web Services Version 33.2 ist möglicherweise nicht mit der vorherigen oder nachfolgenden Version kompatibel.
- Damit die Anwendung mit der ServiceNow-Seite „Standardticket“ funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren: **standard_ticket_rca**.
- Damit die Anwendung mit Human Resource: Core funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren: **human_resources_core_rca**.
- Damit die Anwendung mit Human Resource: Service Portal funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren: **human_resources_portal_rca**.

Gesamtvergütungen mit Workday einrichten

Konfigurieren Sie Vorlagen für Gesamtvergütungen, indem Sie Pläne, Abschnitte und die Zielgruppe auswählen. Stellen Sie Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal ein benutzerdefiniertes Widget für Gesamtvergütungen bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Konfigurieren Sie die erforderlichen Berichte für die Funktion für Gesamtvergütungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Richten Sie Pläne ein, die in Abschnitte der Gesamtvergütungsvorlage aufgenommen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Pläne für Gesamtvergütungen einrichten.
2. Richten Sie Abschnitte ein, die in die Gesamtvergütungsvorlage aufgenommen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitte für Gesamtvergütungsvorlagen einrichten.
3. Richten Sie die Gesamtvergütungsvorlage ein, indem Sie Abschnitte und die Zielgruppe auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesamtvergütungsvorlagen einrichten.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Designer**an. Stellen Sie Mitarbeitern die Ansicht „Prämien gesamt“ bereit, indem Sie dem erforderlichen Serviceportal das Widget **View Workday Total Rewards** (Workday-Gesamtvergütungen anzeigen) hinzufügen.
2. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code**, die den Währungscode speichert, um die RAAS-basierte API (Report As A Service) für Gesamtvergütungen aufzurufen. Der Standardwert der Eigenschaft lautet **USD**.

Pläne für Gesamtvergütungen einrichten

Führen Sie das einmalige Setup von Abrufplänen aus Workday wie Leistungspläne für Mitarbeiter, Vergütungspläne und Versicherungspläne in der ServiceNow-Anwendung durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Prämien gesamt** > **Verfügbare Pläne**an.
2. Klicken Sie auf **Get Reference IDs** (Referenz-IDs abrufen), um die Pläne aus Workday in ServiceNow-Tabellen abzurufen.

   Hinweis: Die Pläne aus Workday werden in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Listenbereitstellung“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] sowie aus der Bereitstellungstabelle in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Liste“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] abgerufen.

3. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Formular „Workday-Referenz-ID – Listen“

Feld	Beschreibung
Beschreibendes Element	Beschreibung des Plans, der aus Workday abgerufen wird.
Descriptor ID (ID des beschreibenden Elements)	ID des beschreibenden Elements des Plans, der aus Workday abgerufen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Workday-ID	Eindeutiger Bezeichner, der aus Workday generiert wird.
Referenz-ID-Typ	Referenz-ID des Plans, der aus Workday abgerufen wird. Beispiel: Vergütungsplan-ID, Krankenversicherungsplan-ID und Plan-ID für Versicherungsabdeckung.

Abschnitte für Gesamtvergütungsvorlagen einrichten

Erstellen Sie Abschnitte, und ordnen Sie ihnen Pläne zu. Fügen Sie diese Abschnitte Gesamtvergütungsvorlagen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Prämien gesamt** > **Verfügbare Pläne**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Total Rewards Section Setup“ (Setup des Abschnitts für Gesamtvergütungen)

Feld	Beschreibung
Abschnittsname	Name des Abschnitts. Beispiel: Zuschüsse.
Pläne	Pläne, die Sie in den Abschnitt aufnehmen möchten. Beispiele: Zuschuss - Auto, Zuschuss - Mobil und Zuschuss - Wohnung

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gesamtvergütungsvorlagen einrichten

Richten Sie eine Vorlage ein, indem Sie ihr Abschnitte hinzufügen. Mithilfe von Vorlagen können Sie Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal eine benutzerdefinierte Gesamtvergütungsansicht anbieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Prämien gesamt** > **Vorlage eingerichtet**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Total Rewards Template Setup“ (Setup der Vorlage für Gesamtvergütungen)

Feld	Beschreibung
Vorlagenname	Geeigneter Name für die Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abschnitte	Abschnitte, die Sie in die Vorlage aufnehmen möchten, z. B. Grundvergütung, Zuschüsse, Anreizvergütung und Provision.
Betrifft	Die Vorlage gilt nur für die ausgewählten Benutzerkriterien. Beispielsweise gilt die Vorlage nur für Mitarbeiter, deren Beschäftigungstyp „Vollzeit“ ist.
Bestellung	Wenn auf einen Mitarbeiter mehrere Vorlagen zutreffen, wird dem Mitarbeiter im konfigurierten Serviceportal nur die Vorlage mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.
Domäne	Verweis auf Domäne.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens

Führen Sie die Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens durch, damit Mitarbeiter ihren offiziellen Namen über eine Virtual Agent-Konversation in Mitarbeiter-Center ändern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Änderung des offiziellen Namens** > **Dokumentkategorien**an.
2. Um die Dokumentkategorien des offiziellen Namens aus Workday in einen abzurufen ServiceNow Anwendung klicken Sie auf **Referenz-IDs abrufen** .
   Eine Datenquelle mit einem vordefinierten Skript importiert Dokumentkategorien in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Listenbereitstellung“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] sowie aus der Bereitstellungstabelle in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Liste“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] .

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Änderung des offiziellen Namens** > **Konfiguration**an.
2. Klicken Sie im Formular „Legal Name Change Configurations“ (Konfigurationen der Änderung des offiziellen Namens) auf **Neu**.
3. Damit ein Mitarbeiter das Namensänderungsdokument in der Virtual Agent-Konversation in Mitarbeiter-Center hochladen kann, klicken Sie auf die Option **Dokumentupload aktivieren**, und wählen Sie eine relevante Dokumentkategorie aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Berichte für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Berichte zum Abrufen von Daten, z. B. Urlaubspläne, Urlaubsgründe, Feiertagskalender-WID und Arbeitszeitkalender-WID, aus Workday in ServiceNow-Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Nur Workday-Administratoren können Berichte in Workday erstellen. ServiceNow-Administratoren müssen die Berichtsdetails von einem Workday-Administrator anfordern.

Anwendungsfall: Urlaubszeiten

Erstellen Sie die folgenden Berichte mit der Funktionalität für Urlaubsanträge:

- Abwesenheitstabelle – Gründe
- Abwesenheitstabelle – Stufen
- Abwesenheitstabellen
- Feiertagskalender-WID abrufen
- Arbeitszeitkalender-WID abrufen
- Urlaubspläne
- Urlaubsgründe
- Urlaubstypen
- Urlaubszeiten

Hinweis: Weitere Informationen zu für Urlaubsantragsfunktionen finden Sie unter Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday.

Anwendungsfall: Lohnbuchhaltung

Erstellen Sie den Bericht „Gehaltsabrechnung suchen“ mit der Funktion für Gehaltsdiskrepanz.

Hinweis:

- Informationen zur Funktion für Gehaltsdiskrepanz finden Sie unter Probleme mit der Gehaltsabrechnung melden.
- Informationen zum Erstellen des Berichts „Gehaltsabrechnung suchen“ finden Sie in diesem KB-Artikel .

Anwendungsfall: Gesamtvergütungen

Erstellen Sie den Bericht „Gesamtvergütungen“ mit der Funktion für Gesamtvergütungen.

Hinweis:

- Weitere Informationen zur Funktion für Gesamtvergütungen finden Sie unter Gesamtvergütungen mit Workday einrichten.
- Informationen zum Erstellen des Berichts „Prämien gesamt“ finden Sie in diesem KB-Artikel .

Anwendungsfall: Feiertagskalender

Erstellen Sie den Bericht „Feiertagskalender-WID abrufen“ mit der Funktion für Feiertagskalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn Sie bereits den Bericht „Feiertagskalender-WID abrufen“ für die Urlaubsantragsfunktion erstellt haben, ist es nicht erforderlich, einen anderen Bericht zum Abrufen der Feiertagskalender-WID zu erstellen.
- Weitere Informationen zur Funktion für Feiertagskalender finden Sie unter Feiertagskalender.
- Informationen zum Erstellen Erstellung des Berichts „Feiertagskalender“ finden Sie in diesem KB-Artikel .

Virtual Agent-Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren

Führen Sie die Konfigurationsschritte aus, damit Ihre Mitarbeiter Anforderungen an stellen können Workday System, das verwendet Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, Now Assist für HRSD, Und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen(V3.6) Anwendungen von ServiceNow Store.
2. Konfigurieren Sie Workday HR-Spoke Dient zum Abrufen von Daten aus dem Workday-System.
3. Erstellen Sie Subflows, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

   Hinweis: Sie können die Standard-Subflows verwenden, die für Workday erstellt wurden, um Auszeit anfordern und Urlaubssaldo abrufen Virtual Agent Themen.

4. Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle) Durch Hinzufügen von Eingabeauswahlen und Konfigurieren von Bedingungen für Eingabeauswahlen und Ergebnisse.
5. Erstellen Sie einen Virtual Agent Themenblock:

   Hinweis: Die Virtual Agent Themen sind standardmäßig mit verfügbar Now Assist für HRSD Umfang.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
   b. Von **LLM-Assistent** Liste, wählen Sie aus **Now Assist in Virtual Agent** .
   c. Wählen Sie ein aus Virtual Agent Thema.
      i. Bearbeiten Sie Themeneigenschaften, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen im Thema vor, z. B. aktualisieren Sie den Knotennamen und die Antwortnachricht.
      ii. Geben Sie im Integrations-Gateway die entsprechende Funktion, den Servicenamen und den Anwender an, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

Nächste Maßnahme

Wenn Virtual Agent Thema ruft den Integrations-Gateway-Subflow auf. Der Subflow überprüft Eingabewerte in der Integration Provider-Zuordnung (Entscheidungstabelle), um Ergebnisse auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents, damit Mitarbeiter Anforderungen an stellen können Workday System, das verwendet HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

Vorbereitungen

Zeigen Sie Subflow-Agent-Zuordnung für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday an.

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) (sn_HR_gen_ai).
   Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren.
2. Aktivieren Sie [Framework für Enterprise Service Management-Integrationen] Anwendung aus dem ServiceNow® Store.
3. Konfigurieren Sie Workday HR-Spoke Zum Abrufen von Daten aus Workday System.
4. Erstellen Sie Subflows, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

   Hinweis: Sie können auch die Standard-Subflows verwenden, die für erstellt wurden Workday.

5. Fügen Sie Eingabeauswahlen hinzu, und definieren Sie Bedingungen und Ergebnisse in einer Entscheidungstabelle für den Integrations-Gateway-Subflow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle).
6. Doppelte KI-Agents für verfügbar Workday Um sie autonom auszuführen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie einen KI-Agent .

   Hinweis: Stellen Sie im Abschnitt Anzeige ein/aus den Umschalter neben sicher Virtual Agent Ist aktiviert.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday verwenden

Erfahren Sie, wie Sie HR Service Delivery Advanced Integration with Workday verwenden können, um in ServiceNow erweiterte Mitarbeiterinformationen zu verarbeiten.

Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday

Aus Mitarbeiter-Center können Sie eine Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday senden.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie die Einstellungen für arbeitsfreie Zeiten konfigurieren und eine Anforderung von arbeitsfreier Zeit aus Mitarbeiter-Center einreichen.

Urlaubszeiteinstellungen

- Konfigurieren Sie die Berichte für arbeitsfreie Zeiten, Abwesenheitstabellen, Feiertagskalender und Arbeitszeitkalender. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren.
- Importieren Sie Setupdaten für arbeitsfreie Zeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Urlaub.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rufen Sie Feiertagskalender aus Workday ab. Weitere Informationen finden Sie unter Feiertagskalender.
- Rufen Sie Arbeitszeitkalender aus Workday ab. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitszeitkalender.

Anforderung von arbeitsfreier Zeit

Senden Sie einen Urlaubsantrag von Mitarbeiter-Center an Workday. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Urlaubsantrag stellen.

Einschränkungen

- Während in Workday benutzerdefinierte Validierungen unterstützt werden, werden diese in ServiceNow nicht verarbeitet. Wenn ein Unternehmen beispielsweise einen Urlaubsplan für die Eingabe der Urlaubszeit in Vielfachen von 2 oder 4 konfiguriert hat, werden derartige Validierungen für solche Urlaubspläne in ServiceNow nicht unterstützt.
- In ServiceNow können maximal 25 Urlaubstage, einschließlich Feiertage und arbeitsfreie Tage, beantragt werden.

Urlaub

Schließen Sie die einmalige Einrichtung von Abruf von Auszeiten von Workday in ab ServiceNowAnwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Konfigurieren Sie die erforderlichen Berichte für die Funktion zur Anforderung von arbeitsfreier Zeit. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Auszeitanforderung** > **Urlaubstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Import time off setup data** (Setupdaten für arbeitsfreie Zeit importieren).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Informationsartikel**an.
2. Konfigurieren Sie die URL der Seite zum Anfordern von arbeitsfreier Zeit in Workday.
3. Öffnen Sie den Datensatz „Anforderung von arbeitsfreier Zeit – Link zu Workday“, und ändern Sie das Feld „URL“.
4. Navigieren Sie zum Employee Service Center. Öffnen Sie im Menü Katalog **Leistungskategorie** > **Auszeitanforderung: Link zu Workday**an. Sie werden zur Workday-Seite „Anforderung von arbeitsfreier Zeit“ weitergeleitet.

Arbeitszeitkalender

Rufen Sie Arbeitszeitkalender aus Workday in die ServiceNow-Anwendung ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Auszeitanforderung** > **Arbeitszeitkalender**an.
2. Klicken Sie auf **Get Work Schedule Calendars** (Arbeitszeitkalender abrufen), um einen Flow auszuführen, mit dem Arbeitszeitkalender aus Workday in die ServiceNow-Anwendung abgerufen werden.

Formular „Arbeitszeitkalender“

Feld	Beschreibung
Arbeitszeitkalender	Name des Arbeitszeitkalenders. Beispiel: Standardmäßige 40-Stunden-Woche.
Arbeitszeitkalender-ID	Eindeutiger Bezeichner des Arbeitszeitkalenders, der aus Workday abgerufen wird.
Work week start day (Erster Tag der Arbeitswoche)	Tag in der Woche, an dem der Arbeitszeitkalender beginnt.
Work week start day ID (ID des ersten Arbeitswochentags)	ID des Tags in der Woche, an dem der Arbeitszeitkalender beginnt.
Startzeit	Zeit, zu der der Arbeitszeitplan für den Tag beginnt.
Endzeit	Zeit, zu der der Arbeitszeitplan für den Tag endet.
Wochentag	Wochentag im Arbeitszeitkalender.
Day of week ID (Wochentag-ID)	ID eines Wochentags im Arbeitszeitkalender.
Domäne	Verweis auf Domäne.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Feiertagskalender

Rufen Sie Feiertagskalender aus Workday in die ServiceNow-Anwendung ab. Stellen Sie Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal das Widget „Feiertagskalender“ bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Konfigurieren Sie den Bericht „Feiertagskalender-WID abrufen“. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Auszeitanforderung** > **Feiertagskalender**an.
2. Klicken Sie auf **Get Holiday Calendars** (Feiertagskalender abrufen), um den Subflow auszuführen, der mit Workday interagiert, um Feiertagskalender abzurufen.
3. Um einen Feiertagskalender zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feiertagskalender“

Feld	Beschreibung
Calendar event name (Name des Kalenderereignisses)	Name des Feiertagsereignisses. Beispiel: Feiertage für Argentinien.
Feiertagskalender-ID	ID für den Feiertagskalender, der aus Workday abgerufen wird.
Feiertagskalender-WID	Eindeutiger Bezeichner des Feiertagskalenders, der aus Workday abgerufen wird.
Domäne	Verweis auf Domäne.
Startdatum	Startdatum des Kalenderereignisses.
Startzeit	Startuhrzeit des Kalenderereignisses.
Enddatum	Enddatum des Kalenderereignisses.
Endzeit	Enduhrzeit des Kalenderereignisses.
Holiday Calendar name (Feiertagskalendername)	Name des Feiertagskalenders. Beispiel: Weihnachten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Mitarbeitern das Feiertagskalender-Widget bereit.

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Designer**an.
2. Wählen Sie im Widget **Workday-Feiertagskalender anzeigen** aus und fügen Sie es der erforderlichen Seite im Serviceportal hinzu.

Einen Urlaubsantrag stellen

Senden Sie einen Urlaubsantrag von Mitarbeiter-Center an Workday.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Sie können möglicherweise keine Urlaubsanträge einreichen, wenn Ihr HR-Profil keine gültige Mitarbeiternummer und keinen Beschäftigungstyp aufweist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Kataloge** > **Vorteile**an.
2. Klicken Sie auf **Anforderung von arbeitsfreier Zeit**.
3. Geben Sie im Feld **Urlaubs-Startdatum** das Datum ein, ab dem die arbeitsfreie Zeit beantragt wird.
4. Geben Sie im Feld **Abwesenheit – Typ** den Typ der Urlaubszeit ein, die Sie beantragen. Beispiel: „USA – Beurlaubungsplan Krankheitstage“ oder „Mexiko – Beurlaubungsplan“.
5. Geben Sie im Feld **Wie viele Tage?** die Anzahl der Tage ein, für die Sie Urlaub beantragen.
6. Geben Sie im Feld **Pro Tag** einen Wert für die Urlaubszeit in Stunden oder Tagen ein.

Hinweis: Das Feld **Zeiteinheit** wird automatisch mit der Zeiteinheit (Tage oder Stunden) des Urlaubsantrags ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall wird erstellt. Wenn der Urlaubsantrag erfolgreich gesendet wurde, ändert sich der Status des HR-Falls zu „Abgeschlossen“. Fall der Antrag nicht erfolgreich gesendet werden kann, ändert sich der Status des HR-Falls zu „Geschlossen – unvollständig“.

Offiziellen Namen mithilfe von Virtual Agent ändern

Ändern Sie Ihren offiziellen Namen über einen Virtual Agent-Chat in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center.
2. Klicken Sie „Virtual Agent“.
3. Geben Sie Text ein.
   Beispiel: Namensänderung. Ihr aktueller Vorname und Nachname werden angezeigt.
4. Um mit der Änderung des offiziellen Namens in Workday fortzufahren, drücken Sie **Ja**.
5. Geben Sie einen Vornamen, einen Nachnamen und einen zweiten Vornamen ein.
6. Laden Sie das unterstützende Dokument zum Ändern Ihres offiziellen Namens hoch.

   Hinweis: Die Option wird nicht angezeigt, wenn sie von Ihrem Administrator nicht konfiguriert wurde.

7. Geben Sie eine Beschreibung für das hochgeladene Dokument zum Ändern des offiziellen Namens ein.
8. Überprüfen Sie die aktualisierten Angaben für Ihren offiziellen Namen und das unterstützende Dokument, und drücken Sie **Ja**.
   Ein HR-Fall wird erstellt, und die Chatkonversation wird beendet.

VA-Themenvorlage zur Änderung von offiziellen Namen veröffentlichen

Veröffentlichen Sie die Workday-Vorlage zur Änderung von offiziellen Namen, die ein NLU-Modell enthält, das Äußerungen von Mitarbeitern, Absichten und Objekte von bzw. Kontexte für Aktionen (Entitäten) erkennt und verarbeitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Allgemeine Einstellungen**an.

   Hinweis: Der Umschalter **Enable NLU model** (NLU-Modell aktivieren) muss aktiviert sein.

2. Navigieren zu **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
3. Wählen Sie **Workday Legal Name Change Template** (Workday-Vorlage zur Änderung des offiziellen Namens) aus.
4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Probleme mit der Gehaltsabrechnung melden

Melden Sie in Mitarbeiter-Center ein Problem mit der Workday-Gehaltsabrechnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Möglicherweise sind Sie nicht in der Lage, Diskrepanzen in Ihrer Gehaltsabrechnung zu melden, wenn Ihr HR-Profil keine gültige Mitarbeiternummer und kein Beschäftigungsstartdatum aufweist.

Prozedur

1. Öffnen Sie Mitarbeiter-Center.
2. Navigieren zu **Katalog** > **Lohnbuchhaltung** > **Gehaltsdiskrepanz – Workday**an.
3. Wählen Sie im Feld **Payroll year** (Gehaltsabrechnungsjahr) das Jahr aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
4. Wählen Sie im Feld **Payroll month** (Gehaltsabrechnungsmonat) den Monat aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
5. Wählen Sie im Feld **Zahlungsdatum** das Datum aus, an dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
6. Geben Sie im Feld **How can we help you with this payslip** (Wie können wir Ihnen bei dieser Gehaltsabrechnung helfen) die in der Gehaltsabrechnung enthaltene Diskrepanz an.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall mit dem Status „Bereit“ wird erstellt.

Now Assist Virtual Agent Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Sie können verwenden Now Assist Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center Um Anträge zu stellen, beantragen Sie beispielsweise eine Auszeit, oder aktualisieren Sie Ihre Details aus der Workday System in Mitarbeiter-Center.

Virtual Agent Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with WorkdayÜbersicht

Um auf zuzugreifen und zu verwenden Virtual Agent Themen überprüfen Sie Folgendes:

- Virtual Agent-Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren.
- Haben Sie eine der folgenden Rollen: admin, sn_HR_sp.hrsp_alumni, sn_HR_sp.hrsp_contingent, sn_HR_sp.hrsp_Employee, sn_HR_sp.hrsp_Contractor, oder sn_HR_sp.admin

Verfügbare Spoke-Subflows für Virtual Agent Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Spoke-Subflow-Themenzuordnung

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename	Subflow
Mitarbeiterprofil suchen	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Workday HR: Mitarbeiterprofil suchen
Urlaub beantragen	Abwesenheitsmanagement	Urlaubssaldo	Workday HR: Urlaubssaldo abrufen
		Erstellen Sie Einen Auszeitantrag	Workday HR: Auszeit beantragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

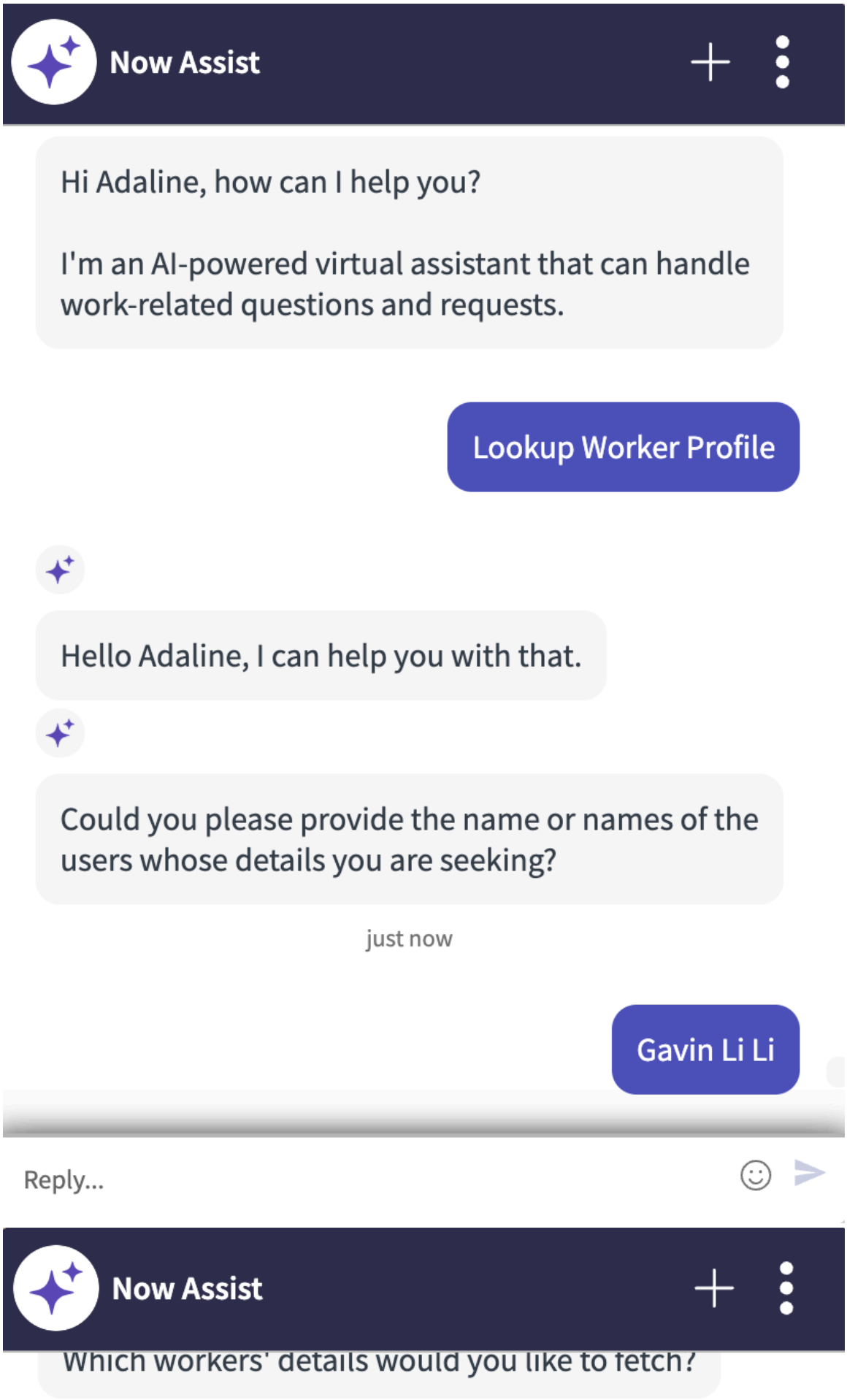
Spoke-Subflow-Themenzuordnung (Fortsetzung)

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename	Subflow
Urlaubssaldo abrufen		Urlaubssaldo	Workday HR: Urlaubssaldo abrufen
Feiertagskalender abrufen		Feiertagskalender	Workday HR: Feiertagskalender des Mitarbeiters abrufen
Gesamtvergütung abrufen	Leistungsverwaltung	Prämien gesamt	Workday HR: Gesamtvergütungen abrufen
Ruft Lohnschecks Des Anwenders Ab	LuG-Verwaltung	Gehaltsabrechnungen Abrufen	Workday HR: Gehaltsabrechnungen des Mitarbeiters abrufen
• E-Mail-Adresse aktualisieren • Adresse aktualisieren • Telefonnummer aktualisieren • Geburtsdatum aktualisieren • Blutgruppe aktualisieren	Human Capital Management	Personendetails aktualisieren	Workday HR: Persönliche Details aktualisieren
	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Workday HR: Mitarbeiterprofil suchen

Mitarbeiterprofil suchen

Die Suche Nach Mitarbeiterprofil Virtual Agent Mit dem Thema können Sie das Profil eines Kollegen anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Mitarbeiterprofil. Nachdem Sie die Details von Kollegen angegeben haben, werden Mitarbeiterprofildetails eines oder mehrerer Anwender angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personendetails aktualisieren

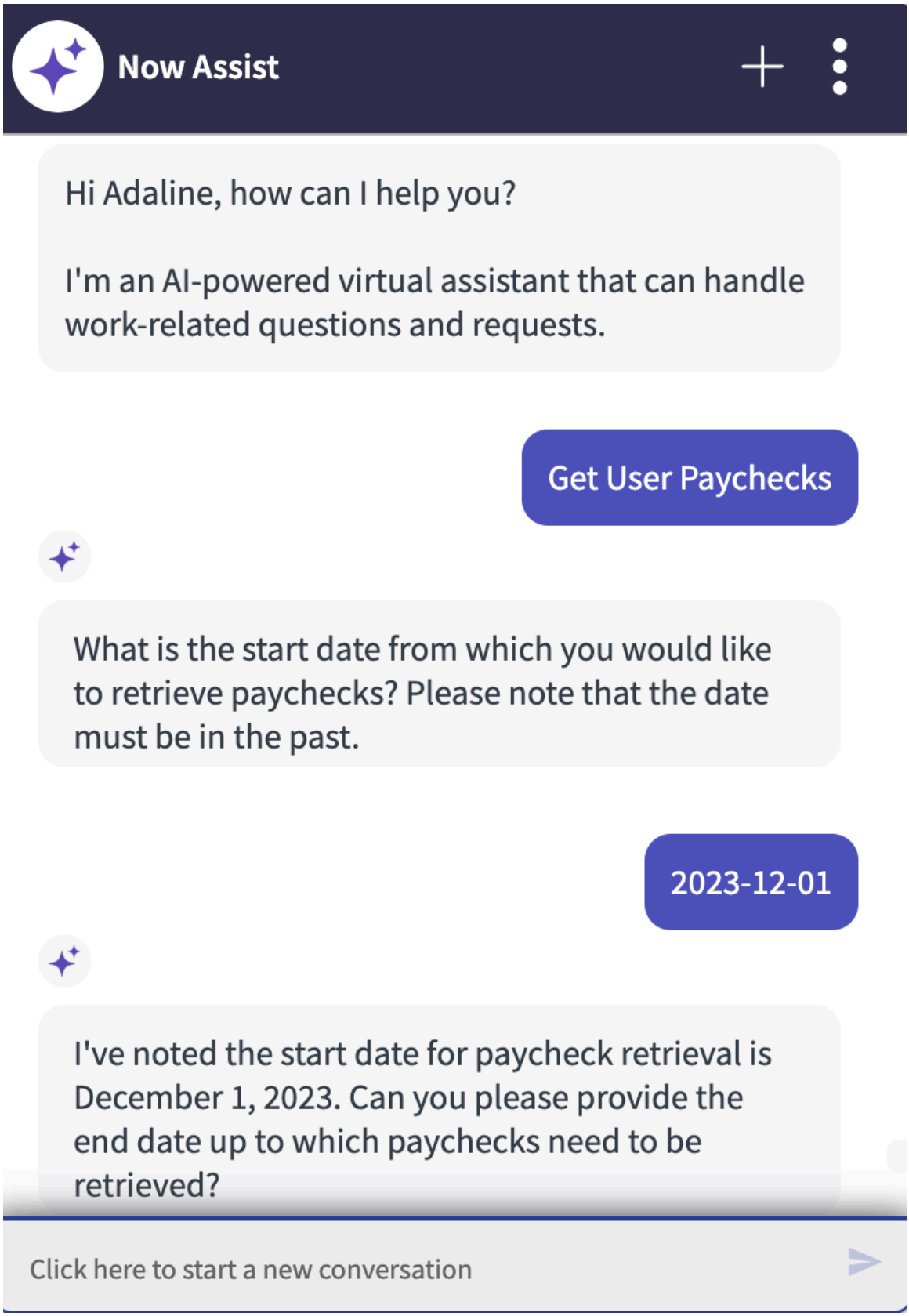
Sie können persönliche Details in aktualisieren Virtual Agent Verwenden Sie eines der folgenden Themen in Mitarbeiter-Center Von Workday System.

- Adresse aktualisieren
- Geburtsdatum aktualisieren
- E-Mail-Adresse aktualisieren
- Telefonnummer aktualisieren
- Blutgruppe aktualisieren

Anwendergehaltsabrechnungen abrufen

Die Anwendergehaltsabrechnungen Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Gehaltsabrechnungsdetails anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Gehaltsabrechnungen abrufen. Nachdem Sie die erforderlichen Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird Ihre Gehaltsabrechnungszusammenfassung in Form von Abrechnungszeitraum, Bruttogehalt, Abzügen und Nettolohn angezeigt. Eine detaillierte Aufgliederung der Abzüge wird ebenfalls angezeigt.

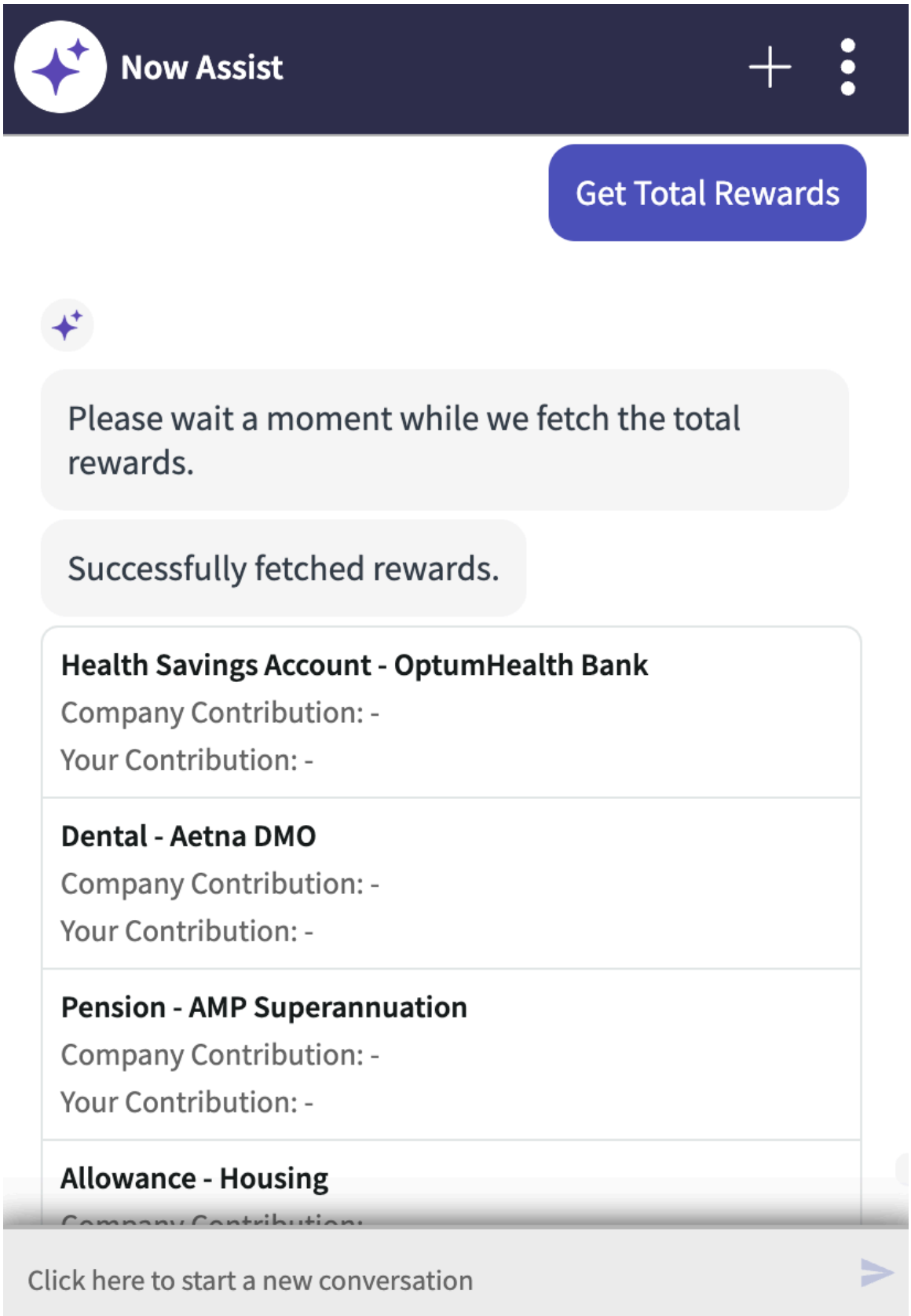
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Gesamtvergütung abrufen

Die Gesamtvergütung Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Prämien anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Prämien.

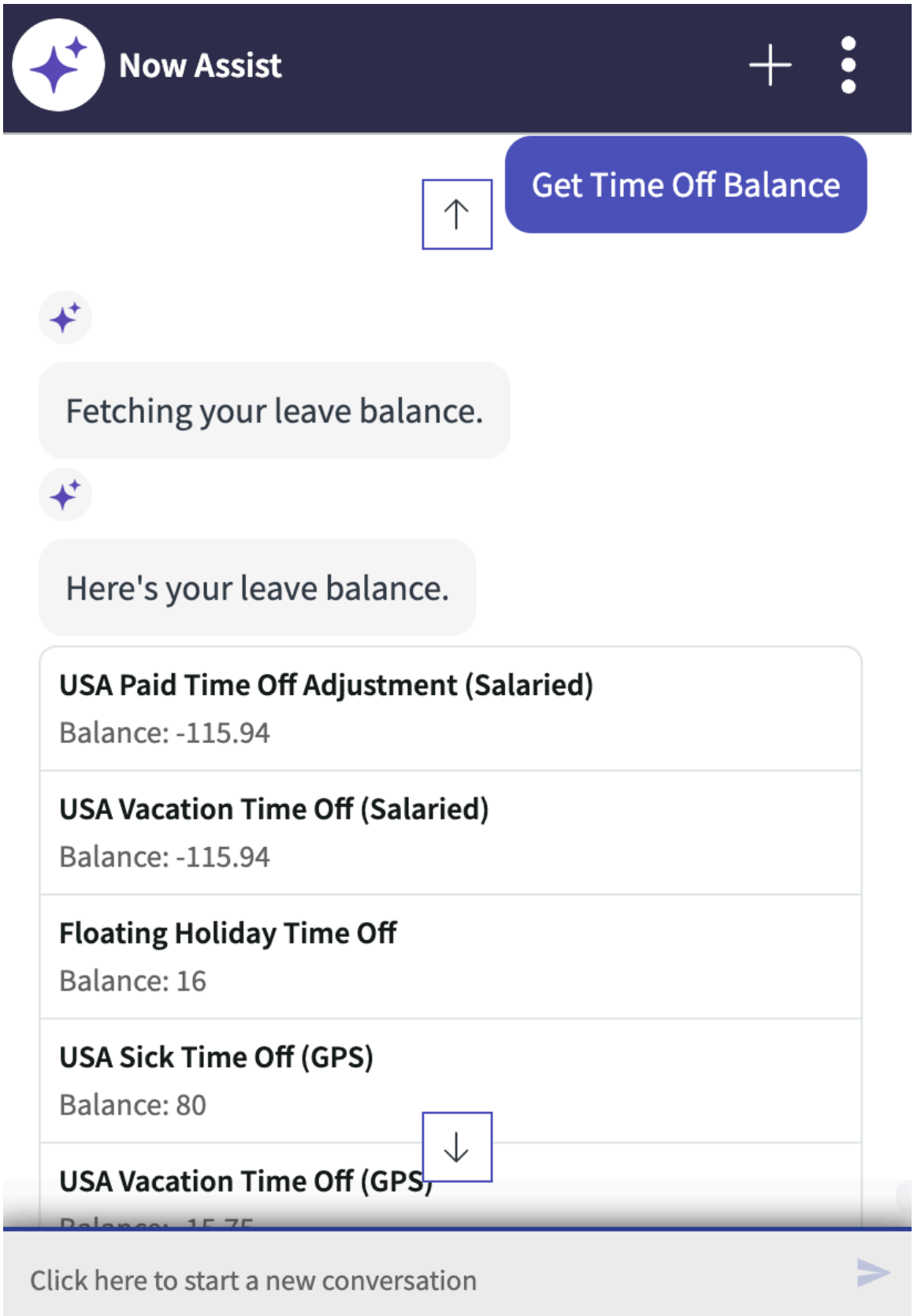
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Urlaubssaldo abrufen

Der Urlaubssaldo Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Urlaubssaldo anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Saldo verlassen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



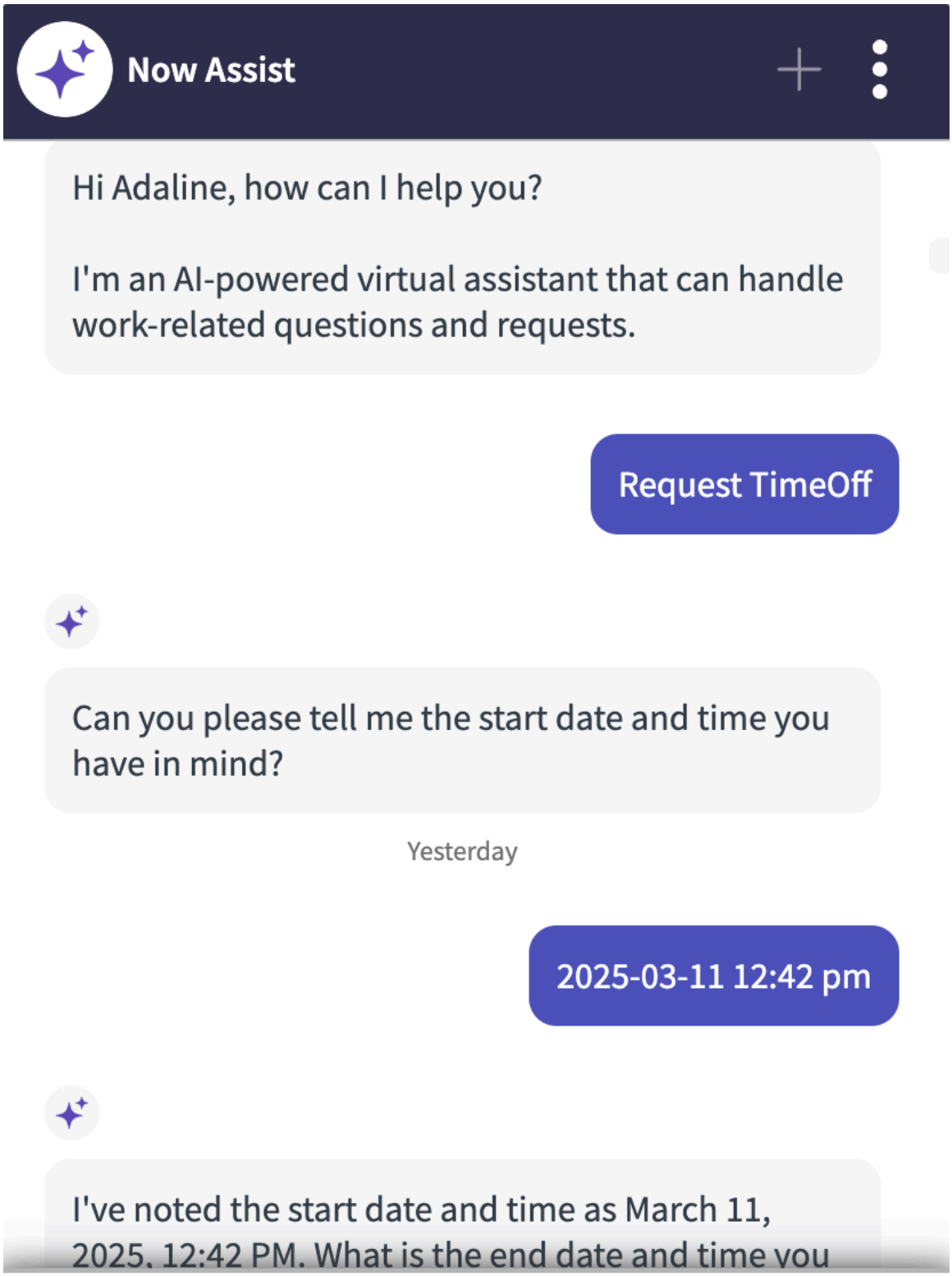
Urlaub beantragen

Die Anforderung Von Abwesenheit Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Beurlaubungen beantragen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ein, z. B. „Auszeit beantragen“. Nachdem Sie erforderliche Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird der Auszeitantrag an gesendet Workday System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





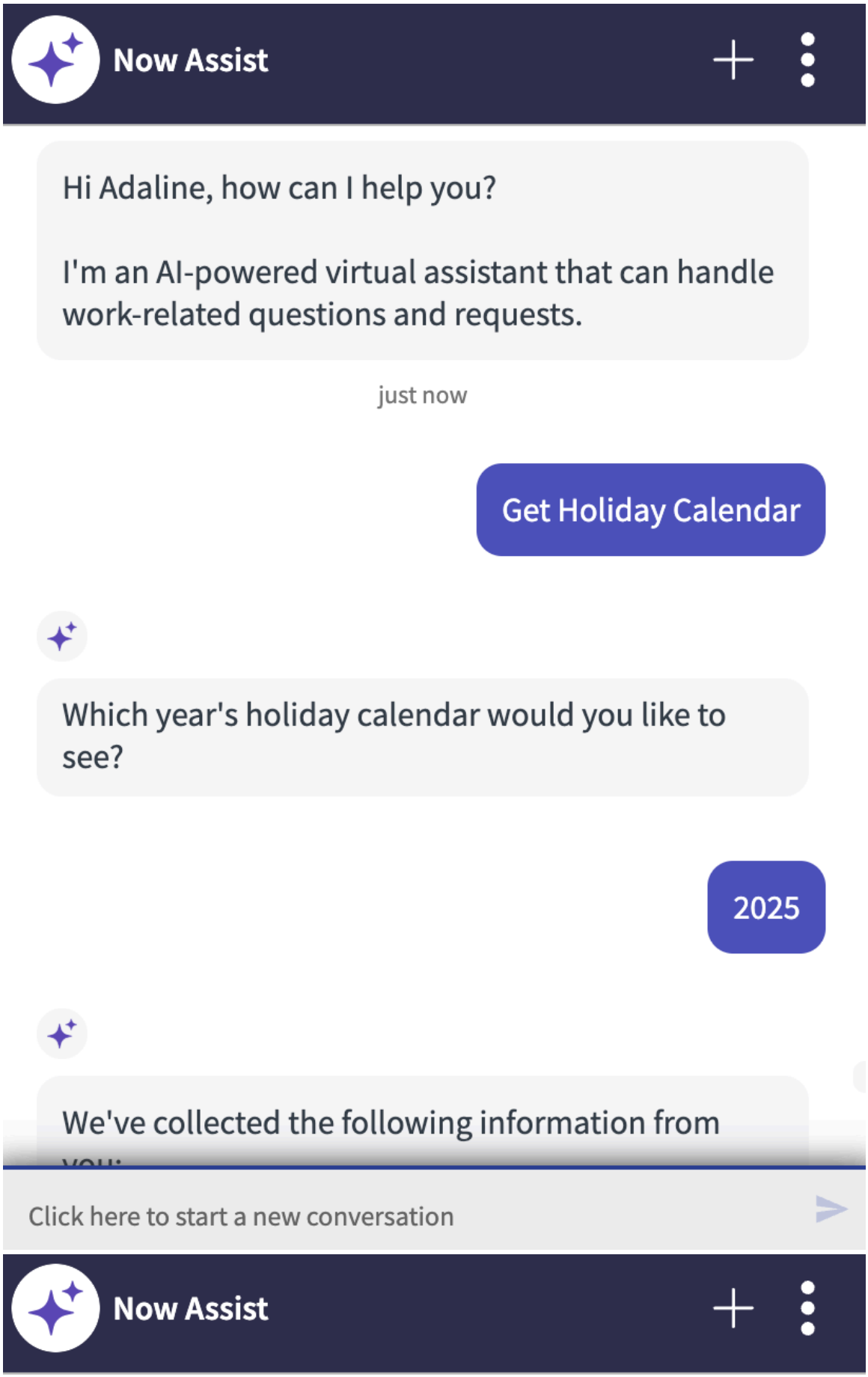
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feiertagskalender abrufen

Feiertagskalender Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Feiertagskalender anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Feiertagskalender. Nachdem das Kalenderjahr angegeben wurde, wird der Feiertagskalender im Chat angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie HCM-KI-Agents für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Anforderungen an stellen Workday System, das verwendet HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

HCM-KI-Agents – Übersicht

Sie können Anforderungen an übermitteln Workday System, z. B. Auszeit beantragen oder Ihre Details aktualisieren, indem Sie verwenden HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung in Mitarbeiter-Center. Um auf die HCM-KI-Agents zuzugreifen und sie zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday. Weitere Informationen zur Subflow-Agent-Zuordnung finden Sie unter Subflow-Agent-Zuordnung für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils

Mit dem KI-Agent „Abruf des Mitarbeiterprofils“ können Sie Details zu einem Kollegen finden. Die Details können je nach Anforderung die Abteilung, die Stelle, die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer enthalten.

Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent

Der KI-Agent für den Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter ruft Feiertagsinformationen für das angegebene Jahr ab.

KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit

Mit dem KI-Agent „Auszeitanfordernde Person“ können Sie Auszeiten beantragen oder Ihren Auszeitsaldo abrufen.

Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent

Mit den Informationen zu Gesamtvergütungen für Mitarbeiter können Sie Details zu Gesamtvergütungen abrufen.

KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails

Mit dem KI-Agent zur Aktualisierung der Mitarbeiterdetails können Sie personenbezogene Daten wie E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Privatadresse, Blutgruppe und Geburtsdatum aktualisieren.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, einschließlich Listen und Formulare.

Mit HR Service Delivery Advanced Integration with Workday installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von HR Service Delivery Advanced Integration with Workday werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit HR Service Delivery Advanced Integration with Workday installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterter Workday-Administrator [sn_hr_workday_adv.admin]	• Kann Workday-Berichte konfigurieren. • Kann Vorlagen für Gesamtvergütungen anpassen. • Kann Einstellungen für die Änderung des offiziellen Namens konfigurieren. • Kann Urlaubstage aus Workday importieren. • Kann Feiertagskalender abrufen und Kalender aus Workday planen. • Kann Workday-Referenz-IDs abrufen.	• flow_operator • import_admin

Installierte Tabellen

Mit HR Service Delivery Advanced Integration with Workday installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Urlaubszeiten [sn_hr_workday_time_offs]	Speichert Details zu Abwesenheiten wie Urlaubszeit-ID und Verweise auf den Urlaubsplan und Urlaubstyp.
Urlaubspläne [sn_hr_workday_time_off_plans]	Speichert Details zu Urlaubsplänen wie Urlaubsplan-ID, Zeiteinheit und tägliche Anzahl.
Urlaubszeittypen [sn_hr_workday_time_off_types]	Speichert Details zu Urlaubszeittypen wie die ID des Urlaubszeittyps.
Urlaubsgrund [sn_hr_workday_time_off_reasons]	Speichert Details zu den Urlaubsgründen wie die ID des Urlaubsgrunds und Urlaubsreferenzen.
Abwesenheitstabelle [sn_hr_workday_absence_table]	Speichert die Pflichtfelder „ID“ und „Grund“ der Abwesenheitstabelle.
Abwesenheitstabelle – Stufen [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	Speichert die Kombination aus Beurlaubungsplänen und Abwesenheiten. Beispiel: Kombination aus Auszeitplan (USA Krankheitsplan (GPS) und Auszeit USA Krankheitspause GPS).
Abwesenheitstabelle – Gründe [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	Speichert Gründe der Abwesenheitstabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit HR Service Delivery Advanced Integration with Workday installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Feiertagskalender [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Speichert Details zu Feiertagskalendern (z. B. Name, Startdatum und Enddatum des Feiertagskalenders), die aus Workday abgerufen werden.
Arbeitsplan-Kalender [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Speichert Details zu Arbeitszeitkalendern (z. B. Name des Arbeitszeitkalenders, ID und Musterstartdatum), die aus Workday abgerufen werden.
Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	Speichert die Konfigurationsoptionen, die für die Änderung des offiziellen Namens festgelegt sind.
Workday-Referenz-ID – Liste [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Speichert die Dokumentkategorien zur Änderung des offiziellen Namens und die Gesamtvergütungen (Pläne), die aus Workday abgerufen werden.
Workday-Berichtskonfiguration [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Speichert Details zu Berichten, die in Workday erstellt werden. Beispiel: Name des Berichts, Besitzer des Berichts und Zweck der Berichterstellung.
Setup des Abschnitts für Gesamtvergütungen [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	Speichert Details aus Gesamtvergütungsabschnitten mit zugehörigen Plänen.
Setup der Vorlage für Gesamtvergütungen [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	Speichert Details aus Gesamtvergütungsvorlagen mit zugehörigen Abschnitten und Plänen.

Subflow-Agent-Zuordnung für HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Zeigen Sie die Subflow-Agent-Zuordnung für an HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Spoke-Subflow-Agent-Zuordnung

KI-Agent	Funktionsname	Servicename	Subflow
KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Workday HR: Mitarbeiterprofil suchen
KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit	Abwesenheitsmanagement	Urlaubssaldo	Workday HR: Urlaubssaldo abrufen
		Erstellen Sie Einen Auszeitantrag	Workday HR: Auszeit beantragen
Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent		Feiertagskalender	Workday HR: Feiertagskalender des Mitarbeiters abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Subflow-Agent-Zuordnung (Fortsetzung)

KI-Agent	Funktionsname	Servicename	Subflow
Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent	Leistungsverwaltung	Prämien gesamt	Workday HR: Gesamtvergütungen abrufen
KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails	Human Capital Management	Personendetails aktualisieren	Workday HR: Persönliche Details aktualisieren
	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Workday HR: Mitarbeiterprofil suchen

HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Die ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Learning Die Anwendung wird von Bristlecone, Inc. Erstellt

Mit dieser Anwendung haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Mitarbeiterprofile aus Workday mit einer ServiceNow-Anwendung synchronisieren.
- Workday-Aufgaben in eine ServiceNow-Anwendung ziehen. Ermöglichen, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

Zunächst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday Learning in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird die Workday Learning-Spoke automatisch aktiviert. Als Nächstes müssen Sie einrichten Workday HR-Spoke .

Hinweis:

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning Abhängig von Workday Learning-Spoke.
- Damit die Anwendung mit der ServiceNow Seite „Standardticket“ funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Verwenden	Konfigurieren	Referenz
Informieren Sie sich über den Einsatz von HR Service Delivery Integration with Workday.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning konfigurieren

Rufen Sie regelmäßig geplante oder manuelle Workday-Lernaufgaben oder Aufgaben für den angegebenen Datumsbereich in die ServiceNow-Instanz ab. Dadurch wird ermöglicht, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

- Aktivieren Sie die HR Service Delivery Integration with Workday Learning-Anwendung im ServiceNow Store. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert.
- Einrichten Workday Learning-Spoke .
- Aktivieren Sie das Framework für HR-Servicebereitstellungsintegrationen in ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday Learning Verwendet Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Dient zum Abrufen von Aufgaben aus Workday Learning in ServiceNow. Weitere Informationen zu HR Service Delivery Integrations Framework finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Aktivierung des Zeitplan-Flows

Aktivieren Sie die Workday Learning-Integration auslösen, und führen Sie sie aus, die Aufgaben in abruft ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der mit Workday Learning interagiert, um Anwenderprofilinformationen und -Aufgaben in einen abzurufen ServiceNow Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lrn_Workday.admin

Prozedur

1. Öffnen **Führen Sie Die Workday Learning-Integration Auslösen Aus** .
2. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**an.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Flow löst wiederum die Subflows aus, um Aufgaben zu automatisieren. Um den Beispiel-Flow anzupassen, kopieren Sie ihn in den erforderlichen Anwendungsbereich.

Verfügbare Subflows:

Aktivieren Sie Details des geplanten Flows

Subflow	Beschreibung
Weisen Sie den Kurs Workday Learning zu	Weist Lernkurse zu ServiceNow Anwender.
Rufen Sie Kurse aus Workday Learning ab	Ruft Details der Lernkurse ab und ordnet Kurse von zu Workday Lernen Bis ServiceNow.
Anwenderaktivität aus Workday Learning abrufen	Ruft Anwenderkursaktivitätsdaten von ab Workday Lernen Und speichert es in ServiceNow Instanz.
Genehmigung für Workday Learning nachverfolgen	Ruft Details von Lernaufgaben ab Workday Lernen Und speichert es in ServiceNow Instanz.
Workday Learning-Anwenderzuordnung	Ordnet Anwender zu Workday Lernen Und ServiceNow Instanz.

Hinweis: Diese Subflows können bearbeitet werden. Wenn Sie Änderungen an den Konfigurationen vornehmen möchten, die im Lieferumfang enthalten sind HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Sobald die Daten in die Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, werden sie durch Transformationszuordnungen in Zieltabellen verschoben. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Transformationszuordnungen verwenden.

Synchronisieren Sie Workday Learning-Anwender

Rufen Sie Anwenderprofildaten aus Workday Learning in ab ServiceNow. Zeigen Sie Anwenderprofildetails aus Workday in an ServiceNow HR-Servicebereitstellung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lrn_Workday.admin

Prozedur

1. Öffnen **Führen Sie Die Workday Learning-Integration Auslösen Aus** .
2. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**an.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
   Dieser Flow löst wiederum die Subflows aus, um Aufgaben zu automatisieren. Um den Beispiel-Flow anzupassen, kopieren Sie ihn in den erforderlichen Anwendungsbereich.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning verwenden

Erfahren Sie, wie Sie HR Service Delivery Integration with Workday Learning verwenden können, um Mitarbeiterinformationen in ServiceNow zu verarbeiten.

Zeigen Sie die Anwenderaktivität für Workday Learning an

Alle Anwenderaktivitätsdaten werden mit geliefert HR Service Delivery Integration with Workday Learning. Wenn Sie jedoch die Anwenderaktivitätsdetails anzeigen oder bearbeiten möchten, können Sie den jeweiligen Subflow bearbeiten und dann den entsprechenden Datensatz bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lrn_Workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **Datenquellen** > **Anwenderaktivität synchronisieren**an.
2. Wählen Sie Aus **Synchronisieren Sie die Anwenderaktivität für Workday Learning** .
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Datensatz in HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Zeigen Sie die Nachverfolgungsgenehmigung für Workday Learning an

Verfolgen Sie jeden Abruf, der von ausgeführt wurde ServiceNow Zu Workday Lernen. Zeigen Sie Details des Auftrags an, oder bearbeiten Sie sie, z. B. wann der Auftrag begonnen und beendet wurde, wann die Datensätze in Bereitstellungstabellen geladen wurden oder ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder zwischendurch fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lrn_Workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **Datenquellen** > **Genehmigung nachverfolgen**an.
2. Wählen Sie Aus **Genehmigung für Workday Learning nachverfolgen** .
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Datensatz in HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Transformationszuordnungen verwenden

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **System-Importsätze** > **Administration** > **Transformationszuordnungen**an.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
Workday Learning-Anwenderzuordnung	Ordnet Anwenderprofile aus der Tabelle „Anwenderprofilbereitstellung“ [sn_lrn_Workday_user_Mapping_Staging] der Tabelle „Anwenderprofil“ [sn_lc_user_Mapping] zu.
Workday Learning-Kurse	Ordnet Workday-Lernkurse aus der Tabelle „Bereitstellung“ [sn_lrn_Workday_course_Staging] der Tabelle „externer Lerninhalt“ [sn_lc_external_content] zu.
Workday Learning-Angebotslektionen	Ordnet die Lektionen des Workday-Lernangebots aus der Bereitstellung zu [sn_lrn_Workday_offering_Lessons_Staging]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationszuordnungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Workday Learning-Anwenderkursaktivität	Ordnet die Anwenderkursaktivität aus der Tabelle „Bereitstellung“ [sn_lrn_Workday_user_course_activity_Staging] der Tabelle „Lernanwenderkursaktivität“ [sn_lc_user_course_activity] zu.
Workday Lernen-Aufgaben	Ordnet Aufgaben aus der Tabelle „Workday-Lernaufgaben-Bereitstellung“ [sn_lrn_Workday_todos_Staging] der Tabelle „Workday-Lernaufgaben“ [sn_lrn_Workday_todos] zu.
Selbstregistrierung Des Workday Learning-Anwenderkurses	Ordnet Informationen zur Selbstregistrierung des Anwenders aus der Tabelle „Bereitstellung“ [sn_lrn_Workday_user_course_Self_Enrollment_Staging] der Tabelle „Lernanwenderkursaktivität“ [sn_lc_user_course_activity] zu.
Workday Learning-Kursangebot	Ordnet Lernkursangebote aus der Bereitstellungstabelle [sn_lrn_Workday_course_offering_Staging] der Tabelle „Sammlung“ [sn_lc_Collection] zu.
Workday Learning Collection-Kurse	Ordnet die Workday-Lernsammlung aus der Staging-Tabelle [sn_lrn_Workday_Collection_Staging] der Tabelle „Sammlung“ [sn_lc_Collection] zu.
Workday Learning-Programmkurse	Ordnet Lernprogrammkurse aus der Tabelle „Staging“ [sn_lrn_Workday_program_courses] der Tabelle „Sammlungskurselement“ [sn_lc_m2m_Collection_course_item] zu.

Importsatztabellen in importieren HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Importieren Sie Satztabellen in HR Service Delivery Integration with Workday Learning

HR Service Delivery Integration with Workday Learning aufgabenbereitstellung

Importieren Sie Workday-Lernaufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **Systemimportsätze** > **Importsatztabellen** > **Workday Lernen-Aufgaben**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Workday Learning aufgabenbereitstellung.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning Aktivitätsbereitstellung des Anwenderkurses

Importieren Sie Informationen zur Aktivitätsbereitstellung für Workday Learning-Anwenderkurs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **Systemimportsätze** > **Importsatztabellen** > **Aktivitätsbereitstellung des Workday Learning-Anwenderkurses**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular zur Aktivitätsbereitstellung des Workday Learning-Anwenderkurses.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Referenz HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR Service Delivery Integration with Workday Learning, einschließlich Listen und Formulare.

Mit Workday Learning installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert HR Service Delivery Integration with Workday Learning Anwendung (sn_lrn_Workday), einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Details zur Installation der Workday Learning-Rolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Workday Learning-Administrator [sn_lrn_Workday.admin]	• Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday Learning zugreifen. • Kann Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren	[sn_lrn_Workday.admin]

Installierte geplante Flows

Details zur Installation des geplanten Workday Learning-Flows

Geplanter Flow	Beschreibung
Workday Learning-Integrations-Flow Auslösen	Ruft Daten aus Workday Learning nach ab ServiceNow. Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Installationsdetails der Workday-Lerntabelle

Tabelle	Beschreibung
Workday Learning-Konfigurationen [sn_lrn_Workday_configurations]	Speichert Parameter oder Eingaben, die beim Einrichten der Aufgabenkonfiguration helfen.
Workday-Lernaufgaben [sn_lrn_Workday_todos]	Speichert Aufgaben, die aus Workday Learning abgerufen werden.
Konfiguration der Synchronisierung des Mitarbeiterprofils [sn_lrn_Workday_Worker_Profile_Sync_Configuration]	Speichert einmalige Konfigurationsparameter für das erste Setup der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday Learning.
Workday Lernen-Kompetenzen	Ruft alle aktiven Kompetenzen aus Workday Learning ab.

Bearbeiten Sie einen Datensatz in HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Verwenden Sie dieses Formular, um einen neuen Datensatz in zu erstellen HR Service Delivery Integration with Workday Learning Für mehrere Szenarien wie „Anwendersynchronisierung synchronisieren“, „Selbstregistrierungsaktivität“ und „Genehmigung nachverfolgen“.

Datenquellendatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktivität.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung, die für die Importsatztabelle verwendet wird.
Tabellenname für Importsatz	Name der Importsatztabelle.
Typ	Definiert den Typ des hochgeladenen Elements. Wenn es sich um eine Datei handelt, JDBC, LDAP, OIDC, Rest, Datenstrom oder anwenderdefiniert
Format	Das Format der hochgeladenen Datei. Unterstützte Formate sind CSV, anwenderdefiniert (nach Skript), Excel, JSON oder XML.
Anwendung	Die Anwendung, in die die Daten hochgeladen werden.
Dateiabrufmethode	Die Methode, mit der das hochgeladene Datum abgerufen werden muss.
CSV-Begrenzungszeichen	Bezeichnungen, die zum Trennen der hochgeladenen Daten zugewiesen sind.

Formular „Bereitstellung von Workday Learning-Aufgaben“

Verwenden Sie dieses Formular, um Workday-Lernaufgaben zu erstellen.

Formular „Bereitstellung von Workday Learning-Aufgaben“

Feld	Beschreibung
Domäne	Name der Domäne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bereitstellung von Workday Learning-Aufgaben“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität.
Alter Beauftragter	Person, der die Aufgabe zuvor zugewiesen wurde.
Von Administrator abgeschlossen	Vom Administrator abgeschlossene Aktivitäten.
Integrationsanwender-ID	Eindeutige Identifikationsnummer des Integrationsanwenders.
URL	URL der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Aufgabe fällig ist.
Letzte funktionale Aktualisierung	Datum, an dem die Aufgabe zuletzt aktualisiert wurde.
Vorheriger Status	Status der Aufgabe vor dem aktuellen Status.
Abgeschlossen von	Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen ist.
Erstellungsmoment	Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe erstellt wurde.
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutige Identifikationsnummer der Aufgabe.
Status	Status der Aufgabe.

Formular zur Aktivitätsbereitstellung des Workday Learning-Anwenderkurses

Verwenden Sie dieses Formular, um Workday-Lernaufgaben zu erstellen.

Formular „Aktivitätsbereitstellung für Workday Learning-Anwenderkurs“

Feld	Beschreibung
Domäne	Name der Domäne.
Mitarbeiter	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität.
Personalnummer	Person, der die Aufgabe zuvor zugewiesen wurde.
Assigned_By	Vom Administrator abgeschlossene Aktivitäten.
Assigned_by_WID	Eindeutige Identifikationsnummer des Integrationsanwenders.
Assigned_Date	URL der Aufgabe.
Zuweisungsmechanismus	Datum, bis zu dem die Aufgabe fällig ist.
Zuweisungsabbruch_Datum	Datum, an dem die Aufgabe zuletzt aktualisiert wurde.
Zuweisungsstatus	Status der Aufgabe vor dem aktuellen Status.
Erstellungsmoment	Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen ist.
Assigment_Record_Completion_Moment	Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe erstellt wurde.
Due_date	Eindeutige Identifikationsnummer der Aufgabe.
Last_Functional_Updated	Status der Aufgabe.
Lerninhalt	Zugeordneter Lerninhalt.

HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Die Anwendung ServiceNow® HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM wird von Bristlecone, Inc. entwickelt. Mit dieser Integration können Sie Daten für Abteilungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standorte, Positionen, Mitarbeiter und Aufgaben aus der Oracle HCM Cloud in die ServiceNow® Platform abrufen.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM [sn_hr_oracle_hcm] in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch werden automatisch Oracle HCM Cloud-Spoke [sn_oracle_hcm_spoke] und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen [sn_hr_integr_fw] aktiviert.

Die nächsten Schritte finden Sie unter HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM konfigurieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration.	Arbeiten Sie an der Integration ServiceNow Mit Oracle HCM Cloud.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM konfigurieren

Richten Sie Oracle HCM für HR-Servicebereitstellung ein, um Mitarbeiterdaten aus Oracle HCM in eine ServiceNow-Instanz abzurufen. Zeigen Sie Mitarbeiterprofile aus Oracle HCM Cloud in ServiceNow HR-Servicebereitstellung an.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Aktivieren HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCMWird automatisch aktiviert Framework für Enterprise Service Management-IntegrationenUnd Oracle HCM Cloud-Spoke.

> **Hinweis:** Wenn Sie ein Upgrade von durchführen HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCMV 1.0.1 bis zu einer späteren Version befolgen Sie die Anweisungen in dieser KB-artikel .

Prozedur

1. Installieren Sie Update Sets.
   Weitere Informationen finden Sie unter Update Sets in unterstützenden Links im ServiceNow Store .
2. Lassen Sie RCAs im Release Utah manuell zu.

   Dieser Schritt ist nicht erforderlich, wenn Sie bereits ein Upgrade auf durchgeführt haben Framework für Enterprise Service Management-IntegrationenVersion 3.3.8.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lassen Sie die Datensätze für eingeschränkten Aufruferzugriff mit Status = **Angefordert** und Quellumfang = **Enterprise Service Management Integrations Framework** zu.

3. Um eine bessere Leistung zu erzielen, indizieren Sie das Feld „Mitarbeiternummer“ in der HR-Profiltabelle und indizieren Sie die Zusammenfügungsfelder in Transformationszuordnungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Tabellenindex .
4. Richten Sie die Oracle HCM-Spoke ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke an.
5. **Wahlweise:** Integrationsquelleigenschaften für HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM konfigurieren
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften konfigurieren.
6. Aktivieren Sie den geplanten Flow, der regelmäßig Mitarbeiterprofilinformationen zwischen Oracle HCM und ServiceNow HR-Servicebereitstellung synchronisiert, und führen Sie ihn aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Eigenschaften konfigurieren

Sobald Sie HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für Oracle HCM Cloud automatisch im Quellmodul von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Die Eigenschaften der Integrationsquelle können zum Konfigurieren von HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM verwendet werden.

Diese Eigenschaften sind für HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM verfügbar.

Um die Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Framework für Integrationen** > **Quelle** > **Oracle HCM Cloud**an.

Eigenschaften für HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Eigenschaft	Beschreibung
workers_records_per_page	Anzahl der Mitarbeiterdatensätze, die pro Seite aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
locations_records_per_page	Anzahl der Datensätze, die pro Seite für Standorte aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
departments_records_per_page	Anzahl der Datensätze, die pro Seite für Abteilungen aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
position_records_per_page	Anzahl der Datensätze, die pro Seite für Positionen aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
workers_query	Liste der Abfragefelder. Beispiel: PersonID, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, vollständiger Name und Listname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Die Eigenschaft kann leer gelassen werden, oder eine relevante Abfrage kann im in Oracle HCM angegebenen Format bereitgestellt werden. **Hinweis:** Worker_query ist eine optionale Eigenschaft.
full_pull	Beim Wert **True** werden alle Datensätze aus dem Oracle HCM-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. Bei **False** werden nur geänderte Datensätze (basierend auf der letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe) aus dem Oracle HCM-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. Standardwert: False

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow, der mit Oracle HCM interagiert, um Mitarbeiterprofilinformationen in eine ServiceNow-Instanz abzurufen. Dieser Flow ruft automatisch alle neuen Änderungen in Oracle HCM ab und hält die Mitarbeiterprofile in HR-Servicebereitstellung auf dem aktuellen Stand.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie **Trigger Oracle HCM Integration** (Oracle HCM Integration auslösen) aus.
3. Legen Sie im Abschnitt „Auslöser“ die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flow fest.
4. Klicken Sie auf **Erledigt**.
5. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM verwenden

Machen Sie sich damit vertraut, wie Sie mit der Integrationsfunktion Daten aus Oracle Cloud HCM in ServiceNow abrufen können.

Entitätsprofilfelder zuordnen

Der Flow „Trigger Oracle HCM Integration“ (Oracle HCM-Integration auslösen) ordnet die Entitätsprofilfelder von Oracle HCM den HR-Profilfeldern in der ServiceNow® Platform zu.

Wichtig: Details zur Zuordnung der Felder finden Sie in diesem KB-Artikel .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe ausführen

Führen Sie die regelmäßige Aufgabe manuell aus, um Daten aus Oracle HCM in die ServiceNow Platform abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Integrations-Framework** > **Quellen**an.
2. Öffnen Sie den Oracle HCM-Datensatz.
3. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.

HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM, einschließlich Listen und Formulare.

Mit HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM (sn_hr_oracle_hcm) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte Rollen

Mit HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Oracle HCM Cloud-Administrator [sn_hr_oracle_hcm.admin]	Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen mit der Anwendung HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM zugreifen.	Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten der Anwendung Enterprise Integrations with Oracle HCM Integration zugreifen. Enthält die Rolle sn_hr_integr_fw.admin.

Installierte regelmäßige Aufgaben

Mit HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM installierte geplante Aufgaben

Geplanter Flow	Beschreibung
Oracle HCM Integration-Flow auslösen	Ruft Daten aus Oracle HCM Cloud in eine ServiceNow®-Instanz ab. Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Die Tabellen, die für HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM erforderlich sind, werden aus dem Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen. Die Tabellen werden automatisch mit der Installation von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installiert, wenn Sie die Anwendung HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Framework für Enterprise Service Management-Integrationenan.

Transformationszuordnungen für HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen Quell- und Zieltabelle festgelegt.

HR-Profil-Transformationszuordnung, Auftragstransformationszuordnung, Abteilungstransformationszuordnung und Standorttransformationszuordnung sind die in HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM verwendeten Transformationszuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Koaleszenzfelder indizieren, um die Transformationsleistung zu verbessern.

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Die ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCMWird von Bristlecone, Inc. Hergestellt

Mit dieser Option können Sie die folgenden Oracle HCM-Aufgaben von einem aus ausführen ServiceNowInstanz, ohne in das Oracle HCM-System zu navigieren.

- Von einem ServiceNowInstanz senden Sie eine Abfrage im Zusammenhang mit Ihrem direkten Einlagenkonto, das sich im Oracle HCM-System befindet.
- Von einem ServiceNowInstanz senden Sie eine Abfrage im Zusammenhang mit Ihrem Urlaubssaldo im Oracle HCM-System.
- Zeigen Sie Ihre Feiertagskalender aus dem Oracle HCM-System im konfigurierten Portal in an ServiceNowInstanz.
- Zeigen Sie Ihre Gesamtprämien-Informationen aus dem Oracle HCM-System im konfigurierten Portal in an ServiceNowInstanz.

Hinweis: Diese Anwendungsfälle funktionieren nicht, wenn Ihre Mitarbeiter-ID, Ihre Personen-ID und Standortdetails nicht in Ihrem HR-Profil vorhanden sind.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie aktivieren HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM Anwendung aus dem ServiceNow Store. Die Oracle HCM Cloud-Spoke[sn_oracle_hcm_Spoke], bereichsbezogene Human Resources-App: Core [com.sn_HR_Core] und UI-Komponenten des Portals für die HR-Servicebereitstellung[Com.sn_HR_Portal_components] Anwendungen werden automatisch installiert.

Als Nächstes müssen Sie einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Mit HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM“ [sn_HR_oracle_adv] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen und Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Oracle Advanced Administrator [sn_HR_oracle_adv.admin]	• Kann die Einrichtung abschließen, um Gesamtvergütungsinformationen aus einem Oracle HCM-System in einem anzuzeigen ServiceNowInstanz. • Kann die Einrichtung abschließen, um Feiertagskalender aus einem Oracle HCM-System in ein abzurufen ServiceNowInstanz.	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen und Beschreibungen

Tabelle	Beschreibung
Feiertagskalender [sn_HR_oracle_adv_Holiday_Calendar]	Speichert Feiertagskalender, die aus einem Oracle HCM-System in ein abgerufen werden ServiceNow Instanz.

Konfigurieren Sie Gesamtprämien in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Schließen Sie die Einrichtung ab, um Oracle-Gesamtvergütungen für Mitarbeiter im konfigurierten Portal in anzuzeigen ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_oracle_adv.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie den BI-Bericht „Gesamtvergütungen“ im Oracle HCM-System.
   Weitere Informationen finden Sie hier KB-artikel .
2. Fügen Sie den BI-Berichtspfad im Oracle HCM-System hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies ist erforderlich, damit die Aktion „Gesamtvergütungen abrufen“ Informationen zu Oracle HCM-Gesamtvergütungen in abrufen kann ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke an.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ein Mitarbeiter kann das Widget „Oracle Gesamtvergütungen anzeigen“ jedem hinzufügen ServiceNowSeite. Ein Mitarbeiter kann dieses Widget nicht anzeigen, wenn die Personen-ID (Correlation_ID) in der Tabelle „HR-Profil“ [sn_HR_Core_Profile] fehlt.

Konfigurieren Sie Feiertagskalender in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Rufen Sie Feiertagskalender aus dem Oracle HCM-System in ein ab ServiceNowAnwendung. Zeigen Sie den Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal anwendbare Feiertagskalender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_oracle_adv.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie den BI-Bericht „Feiertagskalender“ im Oracle HCM-System.
   Weitere Informationen finden Sie hier KB-artikel .
2. Um das Widget „Feiertagskalender anzeigen“ erfolgreich auszuführen, konfigurieren Sie BI-Berichte und Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen in der Oracle Cloud HCM-Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke an.
3. Navigieren zu **Erweiterte Oracle-Anwendungsfälle** > **Feiertagskalender**an.
4. Klicken Sie Auf **Feiertagskalender Abrufen** .
   Alle Datensätze vom aktuellen Jahr bis zu den nächsten verfügbaren Kalenderjahren werden aus dem Oracle HCM-System abgerufen und in der Tabelle „Feiertagskalender“ [sn_HR_oracle_adv_Holiday_Calendar] gespeichert.

Nächste Maßnahme

Ein Mitarbeiter kann das Widget Feiertagskalender anzeigen zu jedem hinzufügen ServiceNowSeite. Ein Mitarbeiter kann dieses Widget nicht anzeigen, wenn die Personen-ID (Correlation_ID) in der Tabelle „HR-Profil“ [sn_HR_Core_Profile] fehlt.

Virtual Agent-Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM konfigurieren

Führen Sie die Konfigurationsschritte aus, damit Ihre Mitarbeiter Anforderungen an stellen können Oracle System, das verwendet Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM, Now Assist für HRSD, Und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen(V3.6) Anwendungen von ServiceNow Store.
2. Konfigurieren Sie Oracle HCM-Cloud-Spoke Zum Abrufen von Daten aus Oracle System.
3. Erstellen Sie Subflows, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

Hinweis: Sie können die Standard-Subflows verwenden, die für erstellt wurden Oracle.

4. Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle) Durch Hinzufügen von Eingabeauswahlen und Konfigurieren von Bedingungen für Eingabeauswahlen und Ergebnisse.
5. Erstellen Sie einen Virtual Agent Themenblock:

Hinweis: Die Virtual Agent Themen sind standardmäßig mit verfügbar Now Assist für HRSD Umfang.

a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
b. Von **LLM-Assistent** Liste, wählen Sie aus **Now Assist in Virtual Agent** .
c. Wählen Sie ein aus Virtual Agent Thema.
   i. Bearbeiten Sie Themeneigenschaften, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen im Thema vor, z. B. aktualisieren Sie den Knotennamen und die Antwortnachricht.
   ii. Geben Sie im Integrations-Gateway die entsprechende Funktion, den Servicenamen und den Anwender an, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents, damit Ihre Mitarbeiter Anforderungen an stellen können Oracle System, das verwendet HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

Vorbereitungen

Zeigen Sie Subflow-Agent-Zuordnung für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM an.

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) (sn_HR_gen_ai).
   Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren.
2. Aktivieren Sie [Framework für Enterprise Service Management-Integrationen] Anwendung aus dem ServiceNow® Store.
3. Konfigurieren Sie Oracle HCM-Cloud-Spoke Zum Abrufen von Daten aus Oracle System.
4. Erstellen Sie Subflows, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

Hinweis: Sie können auch die Standard-Subflows verwenden, die für erstellt wurden Oracle.

5. Fügen Sie Eingabeauswahlen hinzu, und definieren Sie Bedingungen und Ergebnisse in einer Entscheidungstabelle für den Integrations-Gateway-Subflow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle).
6. Doppelte KI-Agents für verfügbar Oracle Um sie autonom auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie einen KI-Agent .

Hinweis: Stellen Sie im Abschnitt Anzeige ein/aus den Umschalter neben sicher Virtual Agent Ist aktiviert.

Übermitteln Sie eine Abfrage zum Urlaubssaldo in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Übermitteln Sie eine Abfrage im Zusammenhang mit Ihrem Urlaubssaldo im Oracle HCM-System von einem ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Das Widget „Auszeit anzeigen“ funktioniert auf Grundlage des Felds „Personen-ID“ („Correlation_ID“) in der Tabelle „HR-Profil“ [sn_HR_Core_Profile]. Sie können Ihre Urlaubssalden nicht anzeigen, wenn Ihre Personen-ID (Correlation_ID) in Ihrem HR-Profil fehlt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Katalog** > **Vorteile** > **Urlaubssalden**an.
2. Zeigen Sie Details aller Ihrer Urlaubssalden an.
3. In **Haben Sie Fragen zu Ihrem Urlaubssaldo?** Feld, geben Sie Ihre Abfrage ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall wird unter HR-Service, Auszeit anzeigen – Oracle Cloud HCM erstellt.

Senden Sie eine Abfrage für direkte Einzahlung in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Senden Sie eine Abfrage im Zusammenhang mit Ihren direkten Zahlungen im Oracle HCM-System von einem ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie können Ihre direkten Einlagenkonten und die zugehörigen Details nicht anzeigen, wenn Ihre Mitarbeiternummer und die Personen-ID (Correlation_ID) in Ihrem HR-Profil fehlen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Katalog** > **Lohnbuchhaltung** > **Anfrage Überweisungsauftrag**an.
2. Zeigen Sie Details aller Ihrer direkten Einlagenkonten an.
3. Wählen Sie einen Account aus, für den Sie die Abfrage übermitteln möchten.
4. In **Wie können wir Ihnen bei Ihren aktuellen Direkteinzahlungen helfen?** Feld, geben Sie Ihre Abfrage ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall wird unter dem HR-Service „Anfrage für Direktüberweisung – Oracle HCM Cloud“ erstellt.

Melden Sie ein Gehaltsabrechnungsproblem in Oracle HCM

Melden Sie ein Problem in Ihrer Oracle HCM-Gehaltsabrechnung von Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Möglicherweise können Sie keine Diskrepanz bei der Gehaltsabrechnung melden, wenn Ihr HR-Profil keine gültige Korrelations-ID oder Personen-ID und kein Beschäftigungsstartdatum aufweist.

Prozedur

1. Öffnen Sie Mitarbeiter-Center.
2. Navigieren zu **Katalog** > **Lohnbuchhaltung** > **Gehaltsdiskrepanz – Oracle HCM Cloud**an.
3. Wählen Sie im Feld **Payroll year** (Gehaltsabrechnungsjahr) das Jahr aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
4. Wählen Sie im Feld **Payroll month** (Gehaltsabrechnungsmonat) den Monat aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
5. In **Zahlungsdatum** Wählen Sie das Datum aus, an dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
6. In **Gesetzlicher Arbeitgeber** Feld den gesetzlichen Arbeitgeber auswählen, von dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.

   Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Gehaltsabrechnungen haben, die von mehreren Arbeitgebern generiert wurden.

7. Geben Sie im Feld **How can we help you with this payslip** (Wie können wir Ihnen bei dieser Gehaltsabrechnung helfen) die in der Gehaltsabrechnung enthaltene Diskrepanz an.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall wird in der Kategorie Gehaltsabrechnungsfälle erstellt.

UI-Komponenten des Portals für die HR-Servicebereitstellung

Die ServiceNow® Die Anwendung „UI-Komponenten für das HR-Servicebereitstellungsportal“ enthält gängige Widgets, z. B. Direkteinzahlungen, Feiertagskalender, Urlaubssalden und Gesamtvergütungen, die mit jeder HR-Anwendung verwendet werden können.

Anwendung einrichten

Sie müssen über die Lizenz HRSD Enterprise und Professional verfügen, um die Anwendung UI-Komponenten des HR-Servicebereitstellungsportals aus zu installieren ServiceNow Store.

Fügen Sie einer HR-Anwendung Widgets hinzu

Fügen Sie die Widgets „HR-Portalkomponenten“ hinzu, z. B. „Direkteinzahlungen“, „Feiertagskalender“, „Urlaubssalden“ und „Gesamtvergütungen“, die mit jeder HR-Anwendung verwendet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**an.
2. Betten Sie das Widget „HR-Portalkomponenten“ in das Haupt-Widget Ihrer Anwendung ein, indem Sie die Quelle übergeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Quelle bezieht sich auf das Datensystem für diese Widgets, z. B. Oracle oder Workday. Die Anwendung UI-Komponenten für das HR-Servicebereitstellungsportal verwendet geskriptete Erweiterungspunkte, um eine Implementierung zum Abrufen von Daten basierend auf der Quelle bereitzustellen, die durch äußere Widgets übergeben wird. Weitere Informationen zum Einbetten von Widgets finden Sie unter Eingebettete Widgets .

Now Assist Virtual Agent Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Sie können verwenden Now Assist Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center Um Anträge zu stellen, beantragen Sie beispielsweise eine Auszeit, oder aktualisieren Sie Ihre Details aus der Oracle HCM-System in Mitarbeiter-Center.

Virtual Agent Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCMÜbersicht

Um auf zuzugreifen und zu verwenden Virtual Agent Themen überprüfen Sie Folgendes:

- Konfigurieren Sie Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen
- Erforderliche Rolle: sn_HR_oracle_adv.admin

Verfügbare Spoke-Subflows für Virtual Agent Themen für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Spoke-Subflow-Themenzuordnung

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename	Subflow
Mitarbeiterprofil suchen	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Oracle HCM: Mitarbeiterprofil abrufen
Urlaub beantragen	Abwesenheitsmanagement	Urlaubssaldo	Oracle HCM: Urlaubssaldo abrufen
		Erstellen Sie Einen Auszeitantrag	Oracle HCM: Auszeit beantragen
Urlaubssaldo abrufen		Urlaubssaldo	Oracle HCM: Urlaubssaldo abrufen
Feiertagskalender abrufen		Feiertagskalender	Oracle HCM: Feiertagskalender des Mitarbeiters abrufen
Gesamtvergütung abrufen	Leistungsverwaltung	Prämien gesamt	Oracle HCM: Gesamtvergütungen abrufen
Leistungsregistrierungen Suchen		Profitieren Sie Von Vorteilen	Oracle HCM: Leistungsregistrierungen suchen
Ruft Lohnschecks Des Anwenders Ab	LuG-Verwaltung	Gehaltsabrechnungen Abrufen	Oracle HCM: Gehaltsabrechnungen des Mitarbeiters abrufen
Feedback suchen	Feedback-Management	Feedback Erhalten	Oracle HCM: Feedback suchen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

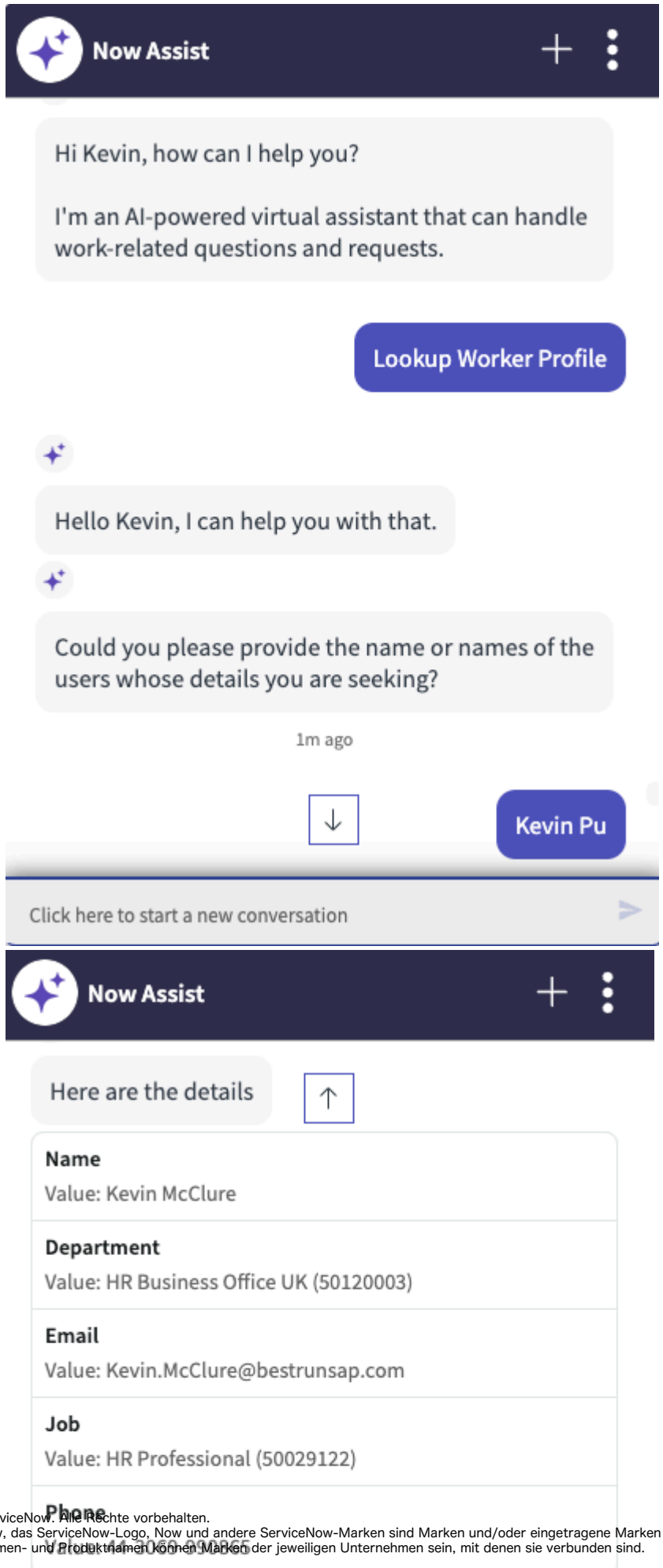
Spoke-Subflow-Themenzuordnung (Fortsetzung)

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename	Subflow
• E-Mail-Adresse aktualisieren • Adresse aktualisieren • Telefonnummer aktualisieren • Geburtsdatum aktualisieren • Blutgruppe aktualisieren	Human Capital Management	Personendetails aktualisieren	Oracle HCM: Persönliche Details aktualisieren
	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Oracle HCM: Mitarbeiterprofil abrufen

Mitarbeiterprofil suchen

Die Suche Nach Mitarbeiterprofil Virtual Agent Mit dem Thema können Sie das Profil eines Kollegen anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Mitarbeiterprofil. Nachdem Sie die Details von Kollegen angegeben haben, werden Mitarbeiterprofildetails eines oder mehrerer Anwender angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personendetails aktualisieren

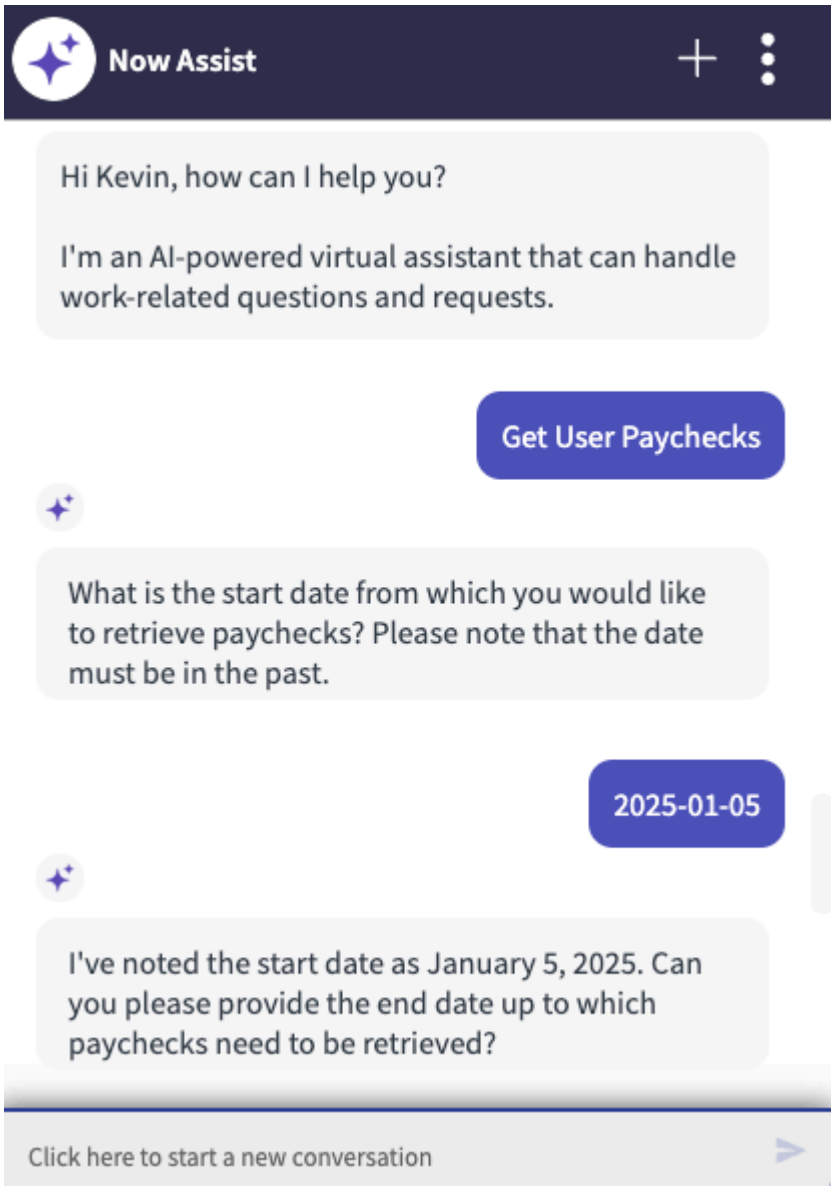
Sie können persönliche Details in aktualisieren Virtual Agent Verwenden Sie eines der folgenden Themen in Mitarbeiter-Center Von Oracle HCM-System.

- Adresse aktualisieren
- Geburtsdatum aktualisieren
- E-Mail-Adresse aktualisieren
- Telefonnummer aktualisieren

Anwendergehaltsabrechnungen abrufen

Die Anwendergehaltsabrechnungen Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Gehaltsabrechnungsdetails anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Gehaltsabrechnungen abrufen. Nachdem Sie die erforderlichen Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird Ihre Gehaltsabrechnungszusammenfassung in Form von Abrechnungszeitraum, Bruttogehalt, Abzügen und Nettolohn angezeigt. Eine detaillierte Aufgliederung der Abzüge wird ebenfalls angezeigt.

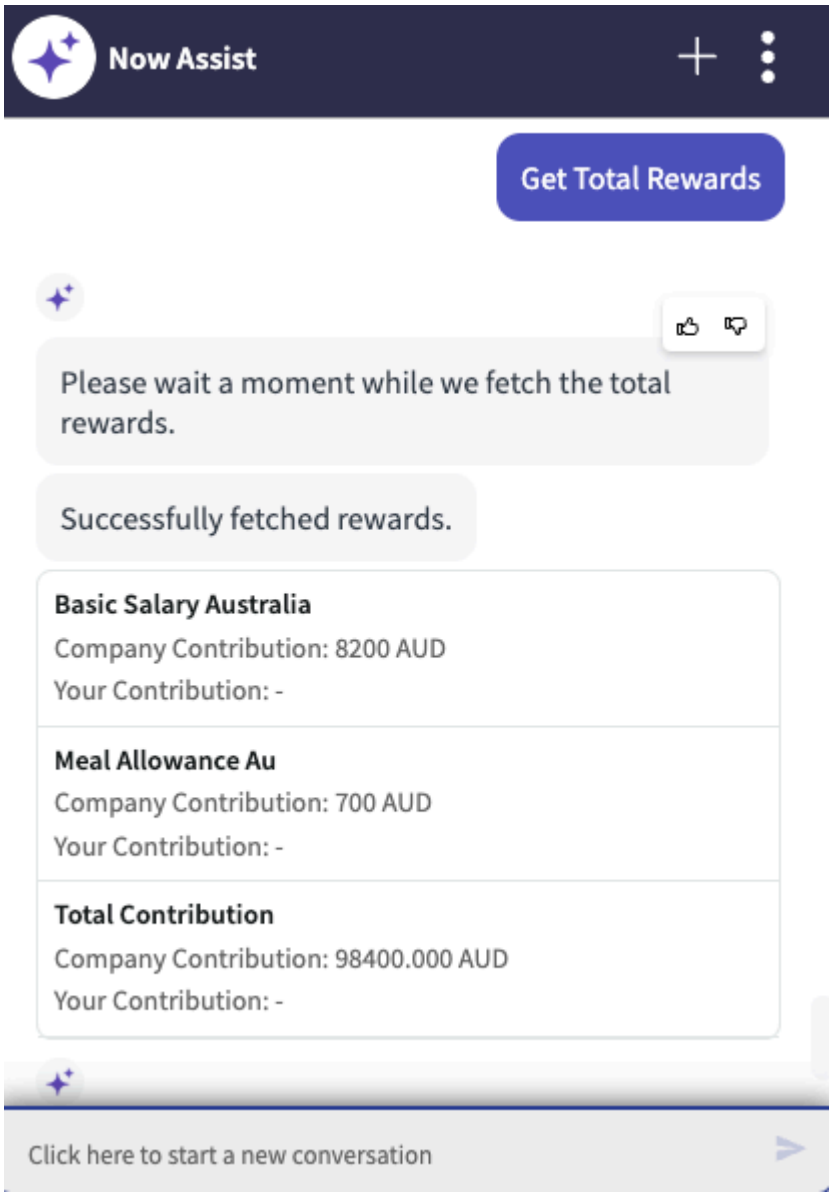
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Gesamtvergütung abrufen

Die Gesamtvergütung Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Prämien anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Prämien.

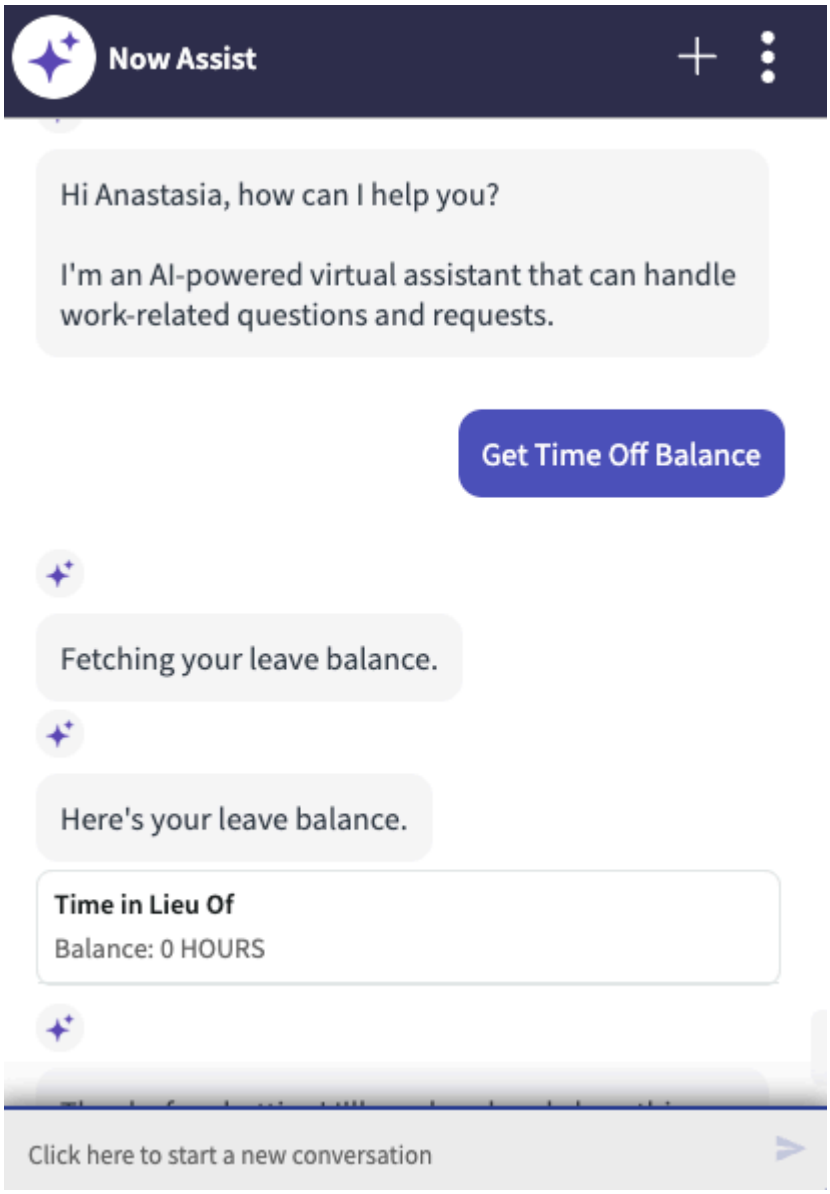
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Urlaubssaldo abrufen

Der Urlaubssaldo Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Urlaubssaldo anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Saldo verlassen“.

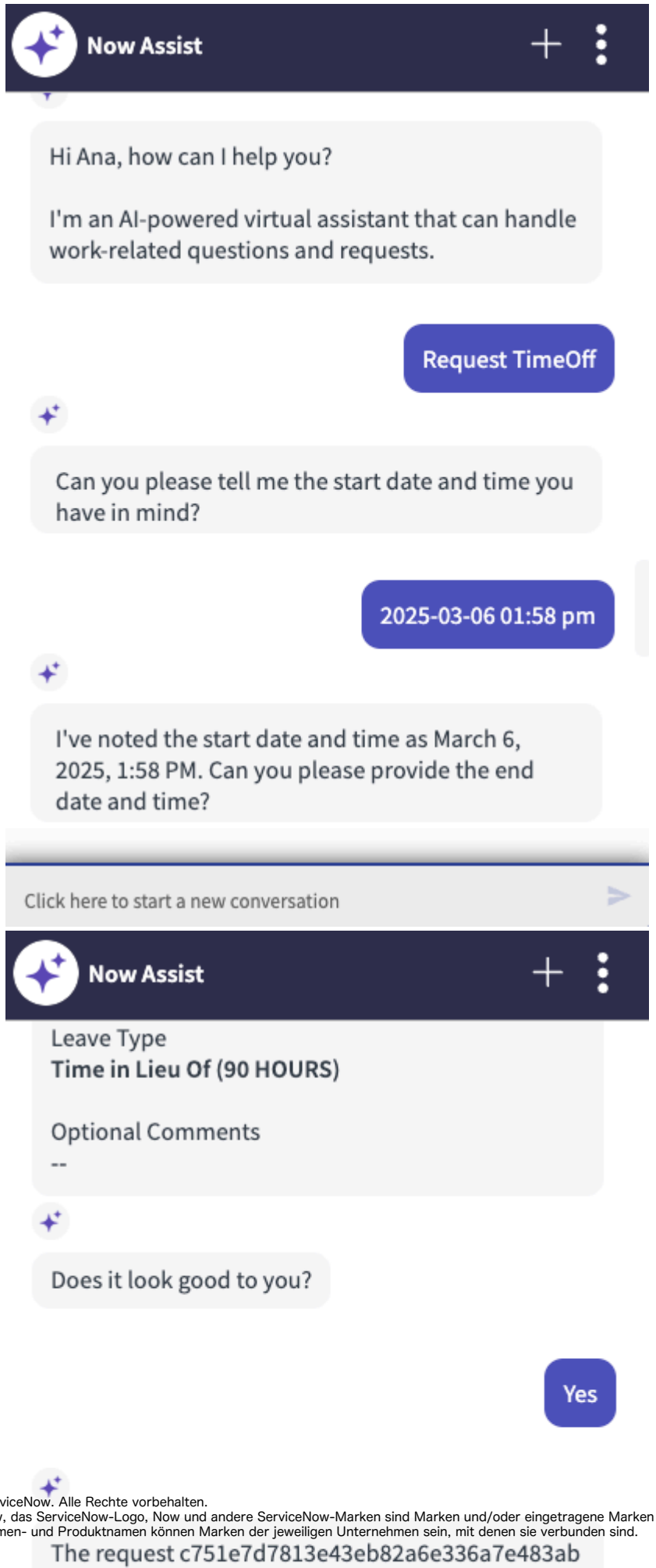
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Urlaub beantragen

Die Anforderung Von Abwesenheit Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Beurlaubungen beantragen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Auszeit beantragen“. Nachdem Sie erforderliche Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird der Auszeitantrag an gesendet Oracle HCM-System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



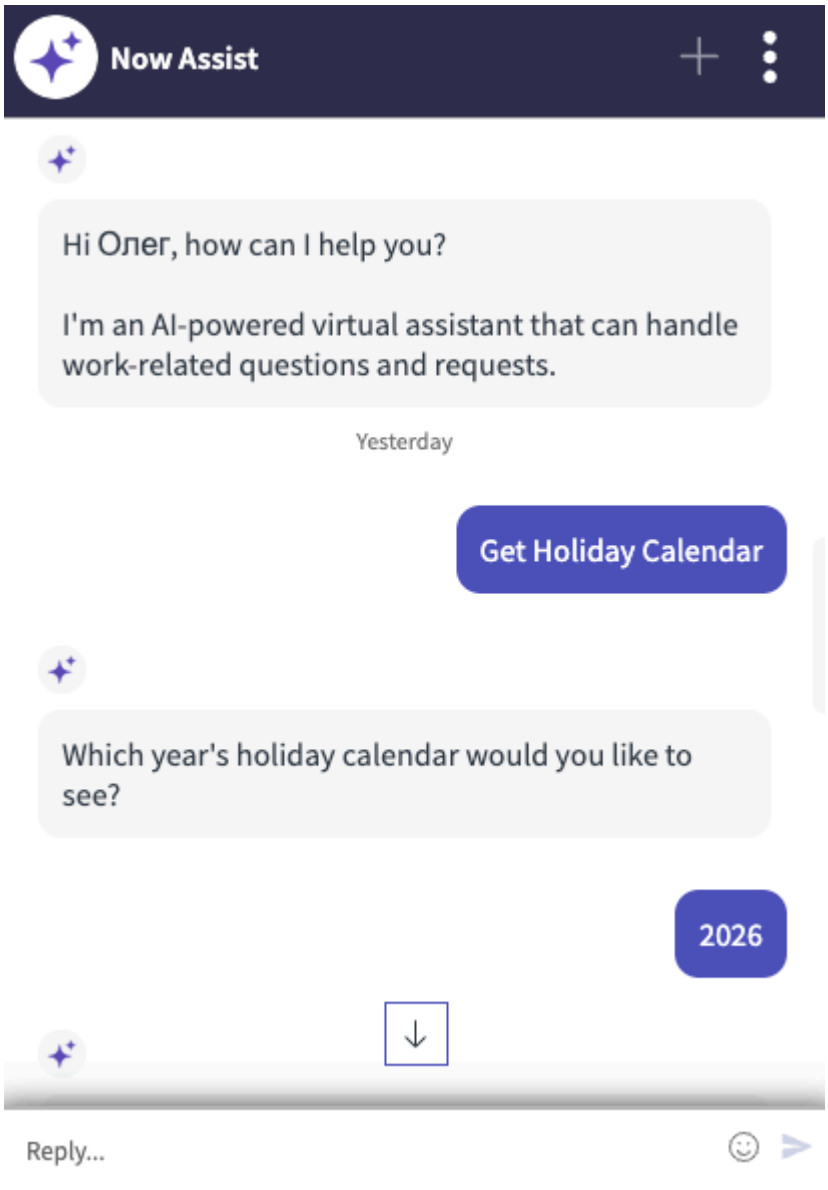
Automatische Übersetzung

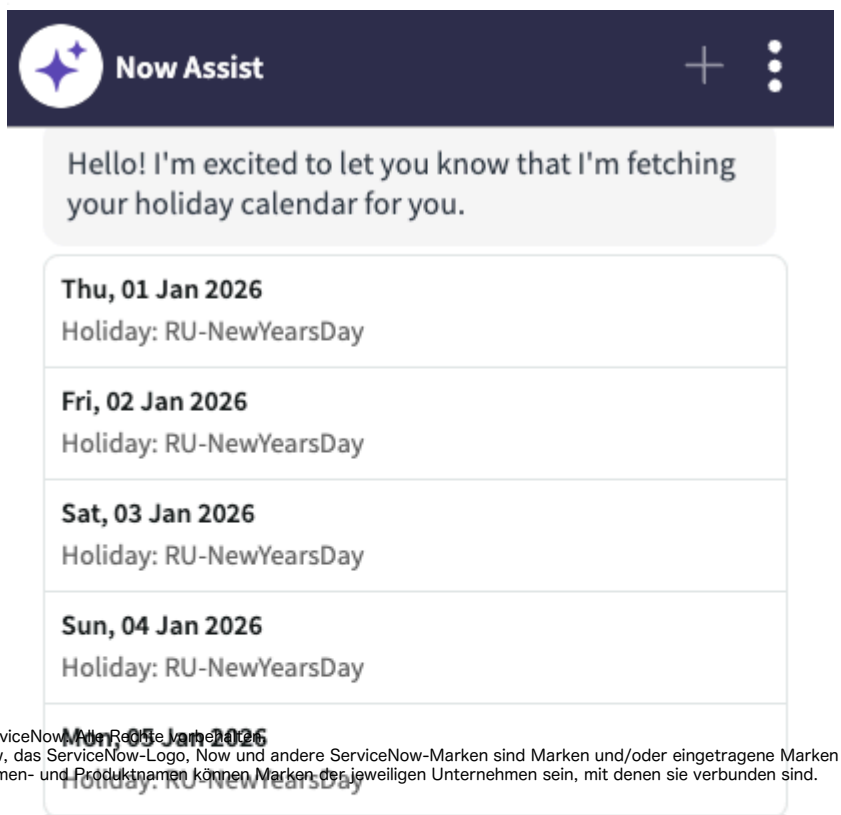
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feiertagskalender abrufen

Feiertagskalender Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Feiertagskalender anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Feiertagskalender. Nachdem das Kalenderjahr angegeben wurde, wird der Feiertagskalender im Chat angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow, Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungsregistrierungen Suchen

Die Leistungsregistrierungen Suchen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Leistungsprogramme wie medizinisch, 401(k) usw. in anzeigen Mitarbeiter-Center Von Oracle HCM-System. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Benefizregistrierungen suchen. Ihre Leistungsprogramme, falls verfügbar, werden angezeigt.

Feedback suchen

Das Suchfeedback Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Feedback anzeigen, das Sie von anderen Mitarbeitern in erhalten haben Mitarbeiter-Center Von Oracle System. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Feedback suchen“. Ihr Feedback wird angezeigt, falls verfügbar.

Verwenden Sie HCM-KI-Agents für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Anforderungen an stellen Oracle System, das verwendet HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

HCM-KI-Agents – Übersicht

Sie können Anforderungen an übermitteln Oracle System, z. B. Auszeit beantragen oder Ihre Details aktualisieren, indem Sie verwenden HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung in Mitarbeiter-Center. Um auf die HCM-KI-Agents zuzugreifen und sie zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM. Weitere Informationen zur Subflow-Agent-Zuordnung finden Sie unter Subflow-Agent-Zuordnung für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM.

KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils

Mit dem KI-Agent „Abruf des Mitarbeiterprofils“ können Sie Details zu einem Kollegen finden. Die Details können je nach Anforderung die Abteilung, die Stelle, die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer enthalten.

Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent

Der KI-Agent für den Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter ruft Feiertagsinformationen für das angegebene Jahr ab.

KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit

Mit dem KI-Agent „Auszeitanfordernde Person“ können Sie Auszeiten beantragen oder Ihren Auszeitsaldo abrufen.

Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent

Mit den Informationen zu Gesamtvergütungen für Mitarbeiter können Sie Details zu Gesamtvergütungen abrufen.

KI-Agent für Abruf der Leistungsregistrierung

Mit dem KI-Agent „Abruf der Leistungsregistrierung“ können Sie die Leistungsinformationen anzeigen, für die Sie registriert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails

Mit dem KI-Agent zur Aktualisierung der Mitarbeiterdetails können Sie personenbezogene Daten wie E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Privatadresse, Blutgruppe und Geburtsdatum aktualisieren.

KI-Agent für HCM-Feedback-Abruf

Mit dem KI-Agent für HCM-Feedback-Abruf können Sie Feedback anzeigen, das Sie im HCM-System erhalten haben.

Subflow-Agent-Zuordnung für HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Zeigen Sie die Subflow-Agent-Zuordnung für an HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM.

Spoke-Subflow-Agent-Zuordnung

KI-Agent	Funktionsname	Servicename	Subflow
KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Oracle HCM: Mitarbeiterprofil abrufen
KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit	Abwesenheitsmanagement	Urlaubssaldo	Oracle HCM: Urlaubssaldo abrufen
		Erstellen Sie Einen Auszeitantrag	Oracle HCM: Auszeit beantragen
Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent		Feiertagskalender	Oracle HCM: Feiertagskalender des Anwenders abrufen
Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent	Leistungsverwaltung	Prämien gesamt	Oracle HCM: Gesamtvergütungen abrufen
KI-Agent für Abruf der Leistungsregistrierung		Profitieren Sie Von Vorteilen	Oracle HCM: Leistungsregistrierungen suchen
KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails	Human Capital Management	Personendetails aktualisieren	Oracle HCM: Persönliche Details aktualisieren
	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	Oracle HCM: Mitarbeiterprofil abrufen
KI-Agent für HCM-Feedback-Abruf	Feedback-Management	Feedback Erhalten	Oracle HCM: Feedback suchen

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Die ServiceNow® Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Die Anwendung wird von Bristlecone, Inc. Erstellt

Verwenden Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Sie können Mitarbeitern ermöglichen, zugehörige Aufgaben an einem einzelnen Standort in zu erfüllen ServiceNow Und synchronisieren Sie auch die Mitarbeiterdatensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration.	Arbeiten Sie an der Integration ServiceNow HR-Servicebereitstellung Mit SuccessFactors.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Eigenschaften ab.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors konfigurieren

Nachdem Sie installiert haben Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors, Die Services für SuccessFactors werden automatisch in erstellt Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_HR_sf.admin
- Aktivieren Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Wird automatisch aktiviert Framework für Enterprise Service Management-IntegrationenUnd SuccessFactors-Spoke.

Prozedur

1. Lassen Sie RCAs manuell zu.
   Datensätze für eingeschränkten Anruferzugriff mit Status = zulassen **Angefordert** Und Quellbereich = **Framework Für Enterprise Service Management-Integrationen** Oder **Integration von HR-Servicebereitstellung mit Erfolgsfaktoren** .
2. Um eine bessere Leistung zu erzielen, indizieren Sie das Feld „Mitarbeiternummer“ in der HR-Profiltabelle und die Zusammenfügungsfelder in Transformationszuordnungen verwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Tabellenindex .
3. Richten Sie die SuccessFactors-Spoke ein.

   Hinweis: Zu verwenden Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors, Stellen Sie sicher, dass Sie die SuccessFactors-Spoke Version 3.1.2 eingerichtet haben

   Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten SuccessFactors-Spoke .
4. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die Eigenschaften der Integrationsquelle für Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors.
5. Aktivieren Sie den geplanten Flow, der Mitarbeiterprofilinformationen zwischen SuccessFactors und synchronisiert, und führen Sie ihn aus ServiceNow HR-Servicebereitstellung Regelmäßig.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der mit SuccessFactors interagiert, um Mitarbeiterprofilinformationen und -Aufgaben in einen abzurufen ServiceNow Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_sf.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**an.
2. Öffnen **Führen Sie den Auslöser für SAP SuccessFactors-Integrationen aus** .
3. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
5. Erweitern Sie **Rufen Sie den Subflow „SuccessFactors-Service ausführen“ auf** .

   Sobald Daten in Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, verschieben Transformationszuordnungen Daten in Zieltabellen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Transformationszuordnungen verwenden.

Hinweis:

- Deaktivieren Sie für einen teilweisen Abruf das Kontrollkästchen **Alle Daten abrufen**. Teilweiser Abruf wird für „Abteilung“ und „Standort“ nicht unterstützt. Er wird nur für „HR-Profil“ und „Stellenprofil“ unterstützt.
- Das Kontrollkästchen **Alle Daten abrufen** unterstützt nicht den Abruf von Aufgaben. Der erste Abruf ist immer ein vollständiger Abruf basierend auf dem Konfigurationsparameter **Initial Load Date time** (Datum/Uhrzeit des ersten Ladevorgangs). Nachfolgende Abrufe sind inkrementelle Abrufe.
- Deaktivieren Sie die Berichterstellung, bevor Sie den Flow ausführen: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

Konfigurieren Sie Abrufaufgaben

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter, aus denen Aufgaben abgerufen werden sollen Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors In die ServiceNow-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**an.
2. Wählen Sie Aus **SAP SuccessFactors** .
3. Legen Sie in den Integrationsservices fest **Aufgaben Abrufen** Auf „wahr“.

Konfigurieren Sie Push-Aufgaben

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter, aus denen Aufgaben abgerufen werden sollen Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors In die ServiceNow-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**an.
2. Wählen Sie Aus **SAP SuccessFactors** .
3. Legen Sie in den Integrationsservices fest **Push-Aufgaben** Auf „wahr“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie den Push-Aufgaben-Flow

Aktivieren Sie den Push-Aufgaben-Flow, um vorhandene Aufgaben an zu verschieben Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer**an.
2. Öffnen **Push-Aufgaben** .
3. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Virtual Agent-Themen für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors konfigurieren

Führen Sie die Konfigurationsschritte aus, damit Ihre Mitarbeiter Anforderungen an stellen können SuccessFactors System, das verwendet Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors, Now Assist für HRSD, Und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen(V3.6) Anwendungen von ServiceNow Store.
2. Konfigurieren Sie SuccessFactors-Spoke Zum Abrufen von Daten aus SuccessFactors System.
3. Erstellen Sie Subflows, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

   Hinweis: Sie können die Standard-Subflows verwenden, die für erstellt wurden SuccessFactors.

4. Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle) Durch Hinzufügen von Eingabeauswahlen und Konfigurieren von Bedingungen für Eingabeauswahlen und Ergebnisse.
5. Erstellen Sie einen Virtual Agent Themenblock:

   Hinweis: Die Virtual Agent Themen sind standardmäßig mit verfügbar Now Assist für HRSD Umfang.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
   b. Von **LLM-Assistent** Liste, wählen Sie aus **Now Assist in Virtual Agent** .
   c. Wählen Sie ein aus Virtual Agent Thema.
      i. Bearbeiten Sie Themeneigenschaften, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen im Thema vor, z. B. aktualisieren Sie den Knotennamen und die Antwortnachricht.
      ii. Geben Sie im Integrations-Gateway die entsprechende Funktion, den Servicenamen und den Anwender an, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie KI-Agents für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Konfigurieren Sie HCM-KI-Agents, damit Ihre Mitarbeiter Anforderungen an stellen können SuccessFactors System, das verwendet HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

Vorbereitungen

Zeigen Sie Subflow-Agent-Zuordnung für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors an.

Erforderliche Rolle: Flow_Designer, Decision_table_admin, sn_HR_integr_fw.admin und sn_HR_Core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) (sn_HR_gen_ai).
   Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren.
2. Aktivieren Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen] Anwendung aus dem ServiceNow® Store.
3. Konfigurieren Sie SuccessFactors-Spoke Zum Abrufen von Daten aus SuccessFactors System.
4. Erstellen Sie Subflows, die am Vorlagenintegration-Gateway ausgerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit dem Template Integration Gateway.

   Hinweis: Sie können auch die Standard-Subflows verwenden, die für erstellt wurden SuccessFactors.

5. Fügen Sie Eingabeauswahlen hinzu, und definieren Sie Bedingungen und Ergebnisse in einer Entscheidungstabelle für den Integrations-Gateway-Subflow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integration Provider-Zuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle).
6. Doppelte KI-Agents für verfügbar SuccessFactors Um sie autonom auszuführen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie einen KI-Agent .

   Hinweis: Stellen Sie im Abschnitt Anzeige ein/aus den Umschalter neben sicher Virtual Agent Ist aktiviert.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors-Eigenschaften konfigurieren

Systemeigenschaften steuern das Systemverhalten. Die Eigenschaften der Integrationsquelle können zum Konfigurieren von Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors verwendet werden. Sie können auf Systemeigenschaften für zugreifen Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Indem Sie zu alle > HRSD SuccessFactors Integration > Systemeigenschaften navigieren. Diese Systemeigenschaften gelten nur für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Und können nicht mit genutzt werden SuccessFactors Spoke.

HRSD SuccessFactors-Systemeigenschaften

Feld	Beschreibung
sn_HR_sf.Abteilungsservice abrufen (Abteilungsservice-Subflow abrufen)	Macht den Subflow „Abteilungen abrufen“ für Kunden konfigurierbar.
sn_HR_sf.effektiven Mitarbeiter-Service abrufen	Macht den Subflow „effektive Mitarbeiter abrufen“ für Kunden konfigurierbar.
sn_HR_sf.Jobprofilservice abrufen	Macht den Subflow zum Abrufen von Stellenprofilen für Kunden konfigurierbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HRSD SuccessFactors-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
sn_HR_sf.Auftragsservice abrufen	Macht den Subflow „Aufträge abrufen“ für den Kunden konfigurierbar.
sn_HR_sf.Standortservice abrufen	Macht den Subflow „Standorte abrufen“ für Kunden konfigurierbar.
sn_HR_sf.Aufgabenservice abrufen	Macht den Subflow „Aufgabenservice abrufen“ für Kunden konfigurierbar.
sn_HR_sf.Worker-Service abrufen	Macht den Subflow „Worker-Serice abrufen“ für Kunden konfigurierbar.

Hinweis: Diese Systemeigenschaften gelten nur für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Und können nicht mit genutzt werden SuccessFactors Spoke. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft so festgelegt ist, dass ausschließlich der OOB-Subflow verwendet wird. Wenn Sie neue Subflows eingeführt haben, überprüfen Sie, ob sie mit HR-Anwendungsfällen kompatibel sind, bevor Sie den Eigenschaftswert aktualisieren.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors verwenden

Verstehen Sie, wie Sie verwenden können Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Zum Verwalten von Daten und Entitäten in ServiceNow.

Details zum Aufgabentracker anzeigen

Verfolgen Sie jeden Abruf, der von ausgeführt wurde ServiceNow An SuccessFactors entweder durch geplante Aufgabe oder manuellen Abgleichsprozess. Zeigen Sie Details des Auftrags an, z. B. wann der Auftrag gestartet und beendet wurde, wann die Datensätze in Bereitstellungstabellen geladen wurden, und ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Auftrags-Tracker**an.
2. Öffnen **SAP SuccessFactors** .
3. Auftragsdetails anzeigen:

Tracker für Integrationsauftrag

Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name des ausgeführten Auftrags.
Startzeit für Auftrag	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag gestartet wurde
Auftragsendzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag beendet wurde
Quelle	Ursprung des Auftrags.
Status	Aktueller Status des Auftrags, z. B. **Abgeschlossen** Oder **Fehlgeschlagen** .
Fehlermeldung	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Auftrag fehlschlägt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie einen Auftragsdatensatz aus.
   Zeigen Sie in der zugehörigen Liste Integrationsservice-Auftrags-Tracker die Details des Serviceauftrags an.

Tracker für Integrationsserviceauftrag

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für die Ausführung des Serviceauftrags.
Servicetyp	Name des ausgeführten Serviceauftrags. Beispielsweise „Mitarbeiterprofil-Integrationsservice“.
Flow	Flow des Auftrags.
Importsatztabellen	Verfügbare Bereitstellungstabellen.
Aktiv	Option, die angibt, ob der Status des Auftragstrackers aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die den Datensatz enthält.
Quelle	Quelle des Integrationsservice
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Element als Teil der Synchronisierung ausgeführt wird.

Aufgaben anzeigen

Zeigen Sie Details der Aufgaben an, die aus abgerufen werden Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors In ServiceNow Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Aufgaben**
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Aufgaben

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, ob die Aufgabe in SuccessFactors aktiv ist.
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutiger Bezeichner für die SuccessFactors-Aufgabe.
URL	Navigation zu SuccessFactors, um die Aufgabe abzuschließen.
Externer Status	Aktueller Status der Aufgabe in SuccessFactors. Zum Beispiel „Warten auf Aktion“ oder „Abgebrochen“.
Domäne	
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der SuccessFactors-Aufgabe, die in ServiceNow sichtbar ist Mitarbeiter-Servicecenter .
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Aufgabenstatus	Option, die angibt, ob der Status der Aufgabe einer der folgenden ist: ○ Öffnen ○ Abschließen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Erweiterungssystem	Der Ursprung der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum und Uhrzeit, zu denen die Aufgabe abgeschlossen sein muss.

Transformationszuordnungen verwenden

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **Framework für Integrationen** > **Transformationszuordnungen**an. Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie Koaleszenzfelder indizieren, um die Transformationsleistung zu verbessern.

Feldzuordnungen

Der Flow „SAP SuccessFactors-Integration auslösen“ ordnet die Entitätsprofilfelder aus SuccessFactors den HR-Profilfeldern in zu ServiceNow® Plattform.

Wichtig: Weitere Informationen zu den zugeordneten Feldern finden Sie hier KB-artikel

Now Assist Virtual Agent Themen für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Sie können verwenden Now Assist Virtual Agent Themen in Mitarbeiter-Center Um Anträge zu stellen, beantragen Sie beispielsweise eine Auszeit, oder aktualisieren Sie Ihre Details aus der SuccessFactors System in Mitarbeiter-Center.

Virtual Agent Themen für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactorsÜbersicht

Um auf zuzugreifen und zu verwenden Virtual Agent Themen überprüfen Sie Folgendes:

- Konfigurieren Sie Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen
- Haben Sie eine der folgenden Rollen: sn_HR_sp.admin , sn_hr_sp.esc_admin

Verfügbare Spoke-Subflows für Virtual Agent Themen für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Spoke-Subflow-Themenzuordnung

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename	Subflow
Mitarbeiterprofil suchen	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	SuccessFactors HR: Mitarbeiterprofil suchen
Urlaub beantragen	Abwesenheitsmanagement	Urlaubssaldo	SuccessFactors HR: Urlaubssaldo abrufen
		Erstellen Sie Einen Auszeitantrag	SuccessFactors HR: Auszeit beantragen
Urlaubssaldo abrufen		Urlaubssaldo	SuccessFactors HR: Urlaubssaldo abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

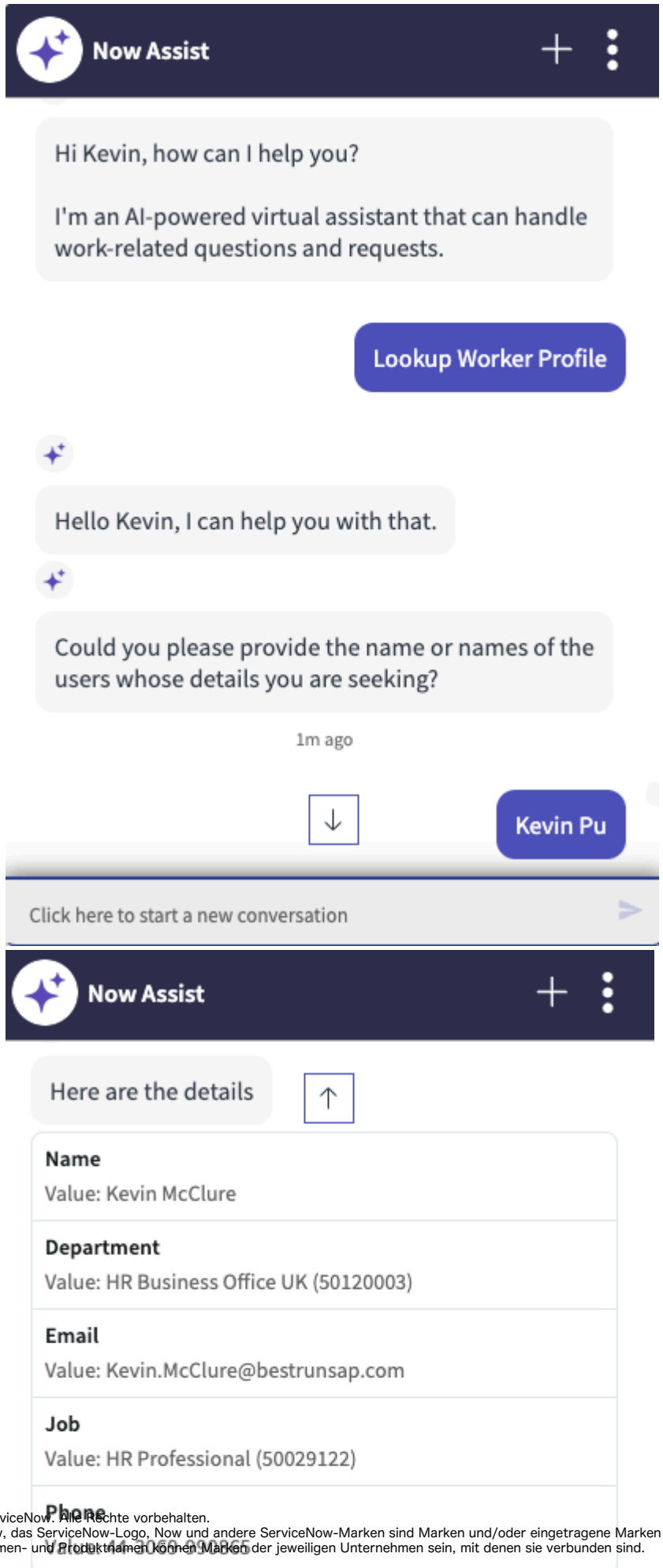
Spoke-Subflow-Themenzuordnung (Fortsetzung)

Virtual Agent-Thema	Funktionsname	Servicename	Subflow
Feiertagskalender abrufen		Feiertagskalender	SuccessFactors HR: Feiertagskalender des Mitarbeiters abrufen
Gesamtvergütung abrufen	Leistungsverwaltung	Prämien gesamt	SuccessFactors HR: Gesamtvergütungen abrufen
Ruft Lohnschecks Des Anwenders Ab	LuG-Verwaltung	Gehaltsabrechnungen Abrufen	SuccessFactors HR: Gehaltsabrechnungen des Mitarbeiters abrufen
• E-Mail-Adresse aktualisieren • Adresse aktualisieren • Telefonnummer aktualisieren • Geburtsdatum aktualisieren • Blutgruppe aktualisieren	Human Capital Management	Personendetails aktualisieren	SuccessFactors HR: Persönliche Details aktualisieren
	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	SuccessFactors HR: Mitarbeiterprofil suchen

Mitarbeiterprofil suchen

Die Suche Nach Mitarbeiterprofil Virtual Agent Mit dem Thema können Sie das Profil eines Kollegen anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Mitarbeiterprofil. Nachdem Sie die Details von Kollegen angegeben haben, werden Mitarbeiterprofildetails eines oder mehrerer Anwender angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personendetails aktualisieren

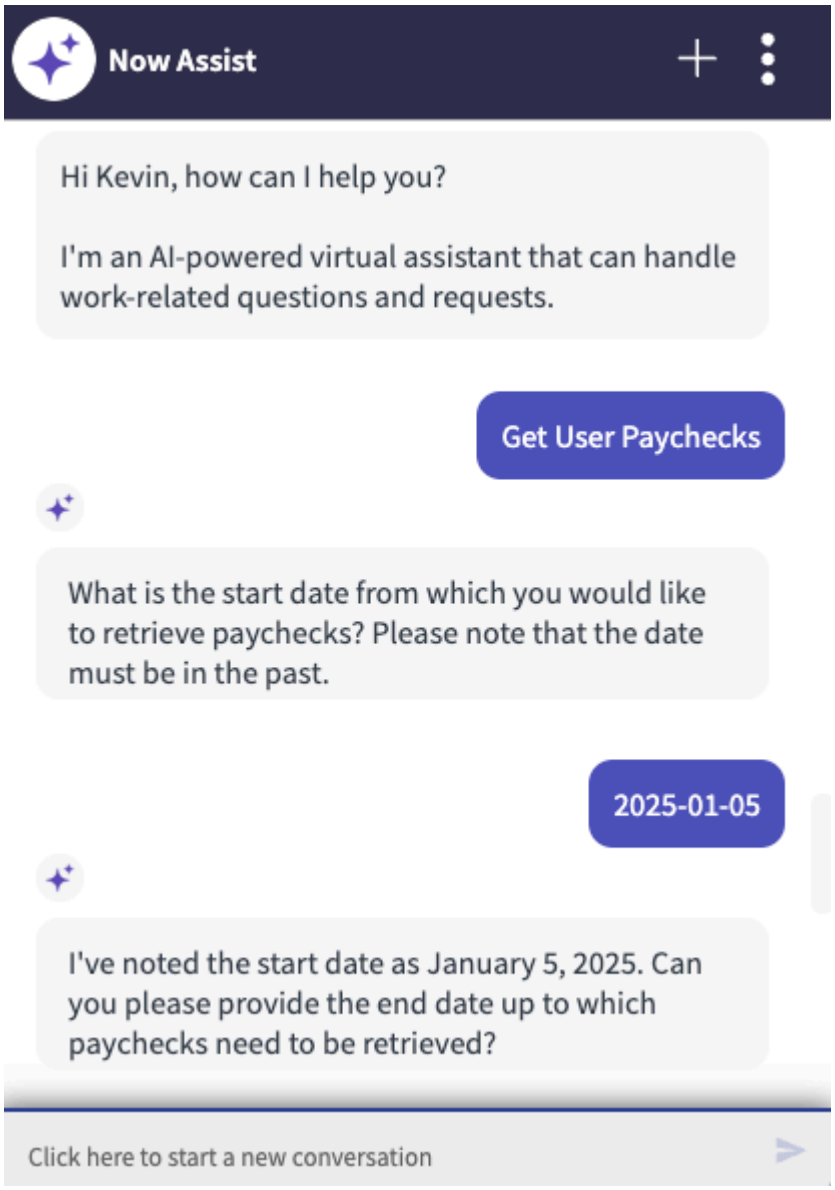
Sie können persönliche Details in aktualisieren Virtual Agent Verwenden Sie eines der folgenden Themen in Mitarbeiter-Center Von SuccessFactors System.

- Adresse aktualisieren
- Geburtsdatum aktualisieren
- E-Mail-Adresse aktualisieren
- Telefonnummer aktualisieren

Anwendergehaltsabrechnungen abrufen

Die Anwendergehaltsabrechnungen Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Gehaltsabrechnungsdetails anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Gehaltsabrechnungen abrufen. Nachdem Sie die erforderlichen Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird Ihre Gehaltsabrechnungszusammenfassung in Form von Abrechnungszeitraum, Bruttogehalt, Abzügen und Nettolohn angezeigt. Eine detaillierte Aufgliederung der Abzüge wird ebenfalls angezeigt.

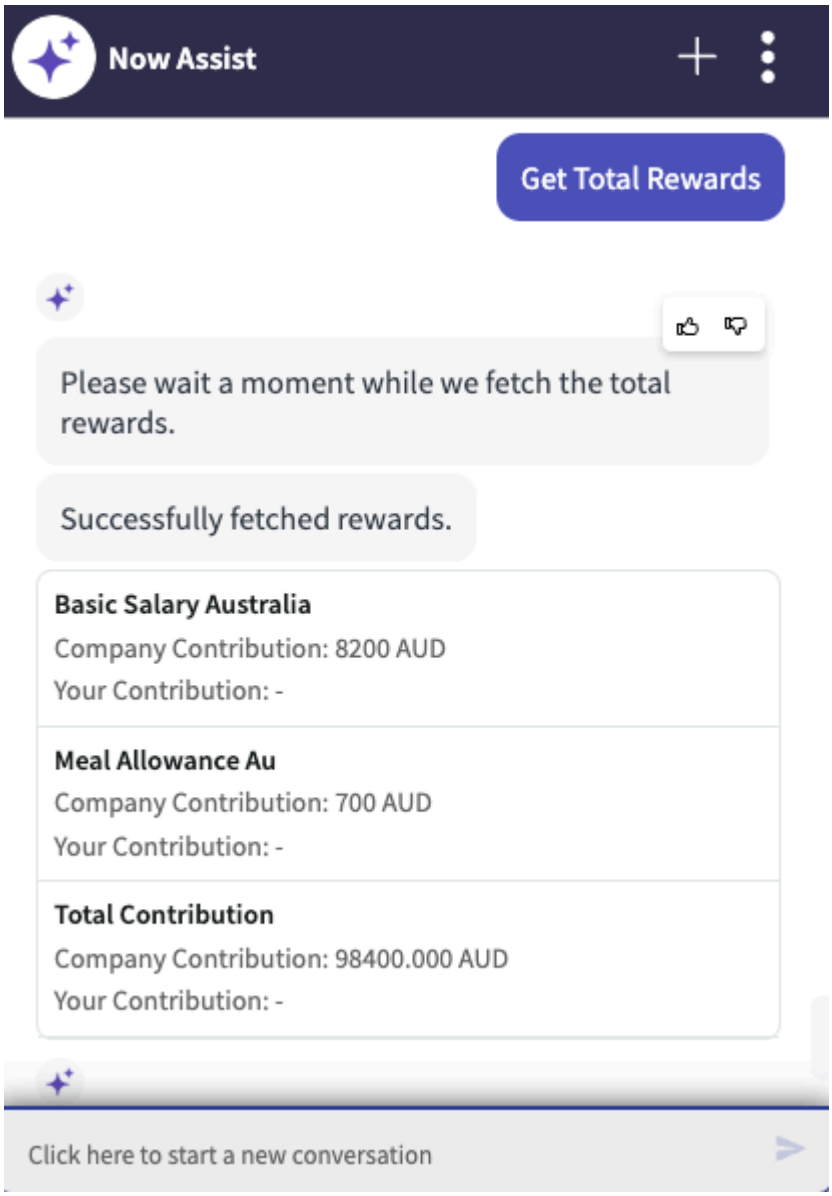
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Gesamtvergütung abrufen

Die Gesamtvergütung Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihre Prämien anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Prämien.

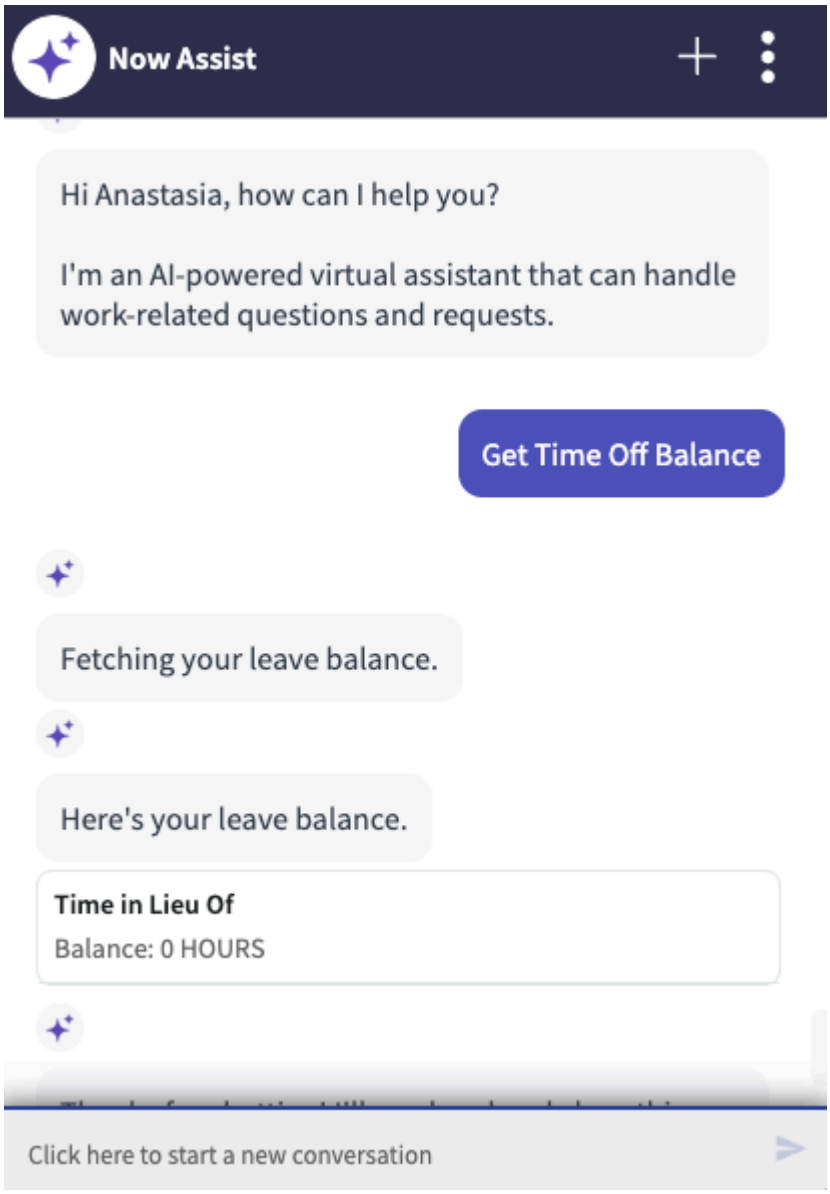
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Urlaubssaldo abrufen

Der Urlaubssaldo Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Urlaubssaldo anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Saldo verlassen“.

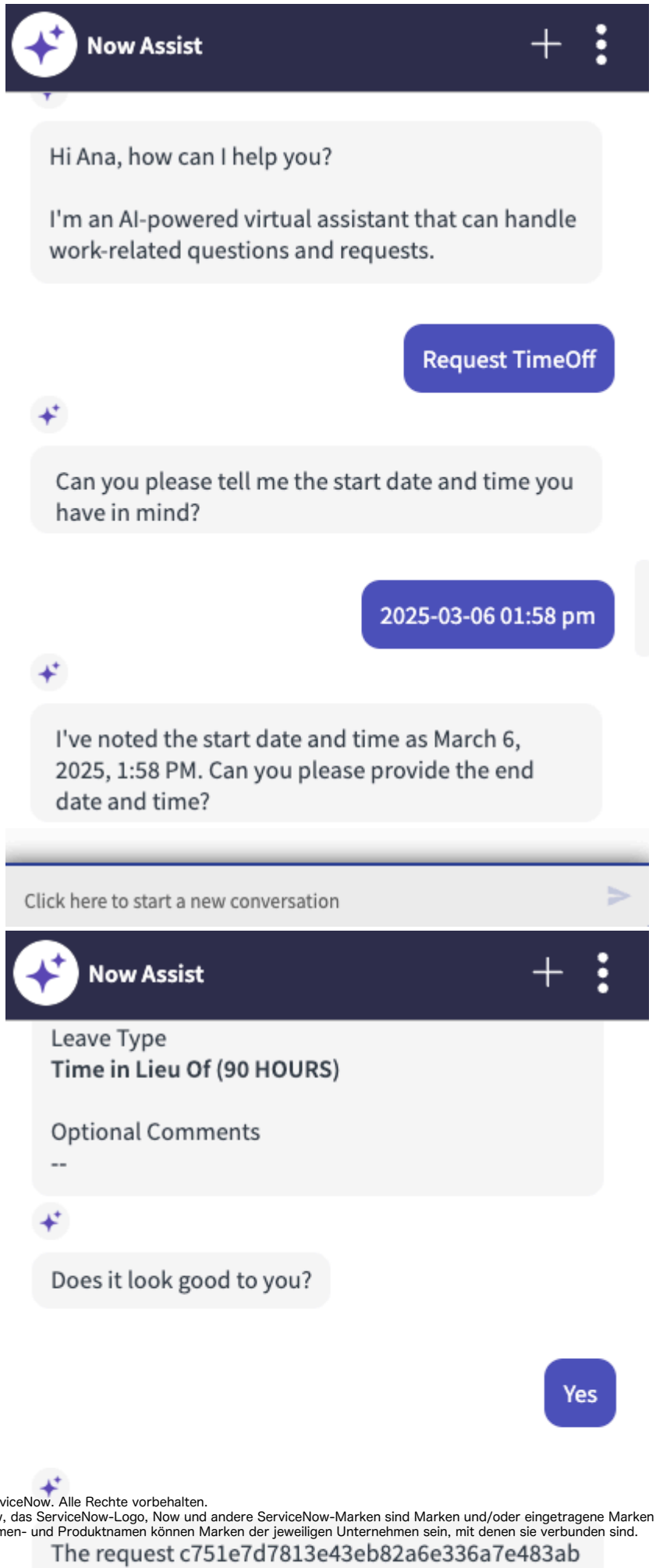
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Urlaub beantragen

Die Anforderung Von Abwesenheit Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Beurlaubungen beantragen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Auszeit beantragen“. Nachdem Sie erforderliche Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird der Auszeitantrag an gesendet SuccessFactors System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



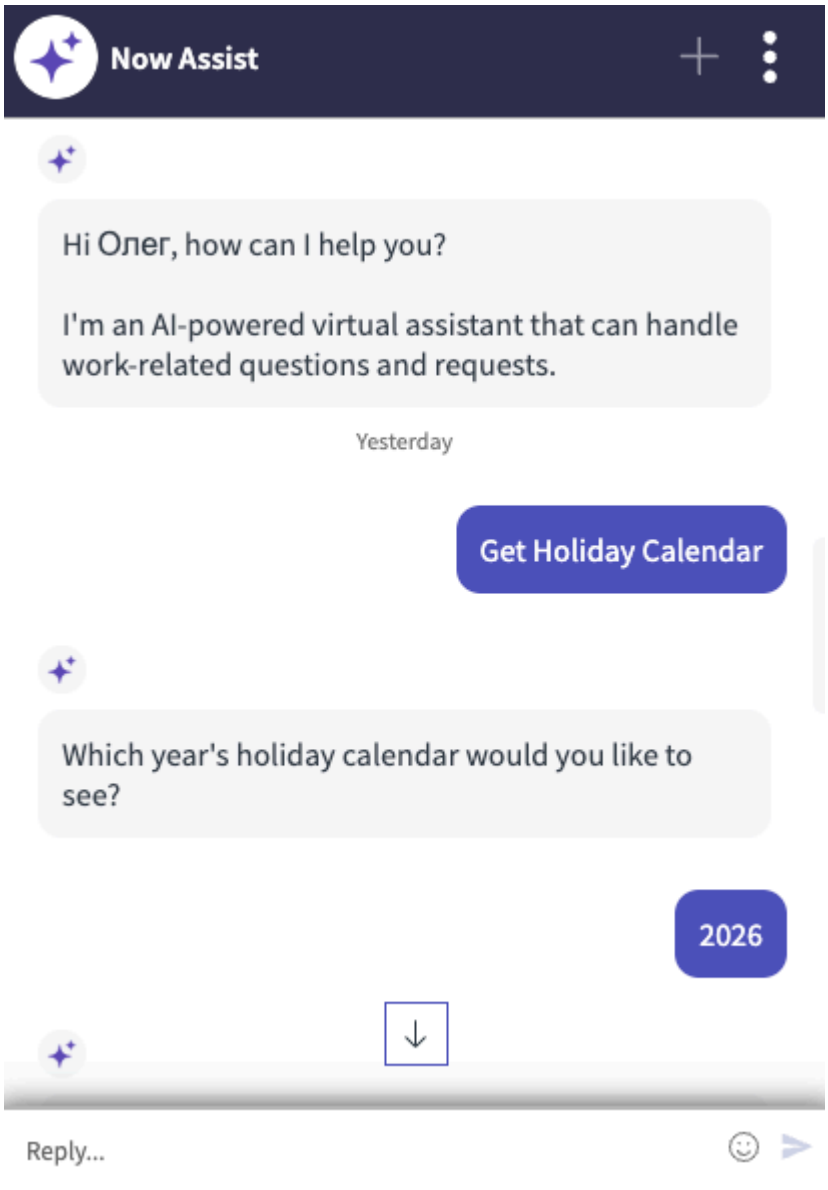
Automatische Übersetzung

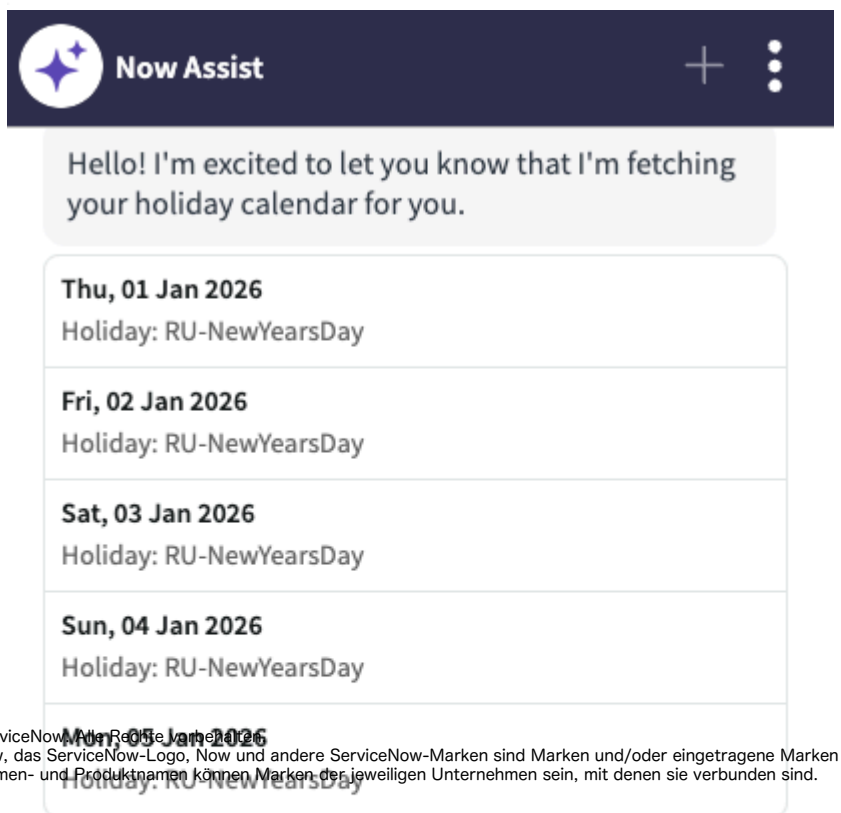
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feiertagskalender abrufen

Feiertagskalender Abrufen Virtual Agent Mit dem Thema können Sie Ihren Feiertagskalender anzeigen. Von Mitarbeiter-Center, Öffnen Sie ein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Feiertagskalender. Nachdem das Kalenderjahr angegeben wurde, wird der Feiertagskalender im Chat angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow, Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie HCM-KI-Agents für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Anforderungen an stellen SuccessFactors System, das verwendet HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung.

HCM-KI-Agents – Übersicht

Sie können Anforderungen an übermitteln SuccessFactors System, z. B. Auszeit beantragen oder Ihre Details aktualisieren, indem Sie verwenden HR-Servicebereitstellung KI-Agent-Sammlung in Mitarbeiter-Center. Um auf die HCM-KI-Agents zuzugreifen und sie zu verwenden, stellen Sie sicher, dass Konfigurieren Sie KI-Agents für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors. Weitere Informationen zur Subflow-Agent-Zuordnung finden Sie unter Subflow-Agent-Zuordnung für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors.

KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils

Mit dem KI-Agent „Abruf des Mitarbeiterprofils“ können Sie Details zu einem Kollegen finden. Die Details können je nach Anforderung die Abteilung, die Stelle, die E-Mail-Adresse oder die Telefonnummer enthalten.

Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent

Der KI-Agent für den Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter ruft Feiertagsinformationen für das angegebene Jahr ab.

KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit

Mit dem KI-Agent „Auszeitanfordernde Person“ können Sie Auszeiten beantragen oder Ihren Auszeitsaldo abrufen.

Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent

Mit den Informationen zu Gesamtvergütungen für Mitarbeiter können Sie Details zu Gesamtvergütungen abrufen.

KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails

Mit dem KI-Agent zur Aktualisierung der Mitarbeiterdetails können Sie personenbezogene Daten wie E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Privatadresse, Blutgruppe und Geburtsdatum aktualisieren.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors.

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
SuccessFactors-Administrator [sn_HR_sf.admin]	• Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten von zugreifen Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Anwendung. • Kann Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren	sn_HR_integr_fw.admin

Installierte geplante Flows

Mit installierte geplante Flows Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Geplanter Flow	Beschreibung
Führen Sie den Flow „SAP SuccessFactors-Integrationen auslösen“ aus	Ruft Daten aus SuccessFactors nach ab ServiceNow. Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Installierte Tabellen

Die Tabellen, die für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors erforderlich sind, werden aus dem Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen. Die Tabellen werden automatisch mit der Installation von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installiert, wenn Sie die Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Framework für Enterprise Service Management-Integrationenan.

Subflow-Agent-Zuordnung für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Zeigen Sie die Subflow-Agent-Zuordnung für an Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors.

Spoke-Subflow-Agent-Zuordnung

KI-Agent	Funktionsname	Servicename	Subflow
KI-Agent für Abruf des Mitarbeiterprofils	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	SuccessFactors HR: Mitarbeiterprofil suchen
KI-Agent für anfordernde Person von arbeitsfreier Zeit	Abwesenheitsmanagement	Urlaubssaldo	SuccessFactors HR: Urlaubssaldo abrufen
		Erstellen Sie Einen Auszeitantrag	SuccessFactors HR: Auszeit beantragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Subflow-Agent-Zuordnung (Fortsetzung)

KI-Agent	Funktionsname	Servicename	Subflow
Abruf des Feiertagskalenders für Mitarbeiter – KI-Agent		Feiertagskalender	SuccessFactors HR: Feiertagskalender des Mitarbeiters abrufen
Informationen zu Gesamtvergütungen des Mitarbeiters – KI-Agent	Leistungsverwaltung	Prämien gesamt	SuccessFactors HR: Gesamtvergütungen abrufen
KI-Agent des Aktualisierers für Mitarbeiterdetails	Human Capital Management	Personendetails aktualisieren	SuccessFactors HR: Persönliche Details aktualisieren
	Mitarbeiterverwaltung	Mitarbeiter Abrufen	SuccessFactors HR: Mitarbeiterprofil suchen

Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Sobald Sie eingerichtet haben Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors Anwendung, der Quelldatensatz für die SuccessFactors-Anwendung wird automatisch in erstellt Framework für Enterprise Service Management-Integrationen, Quellmodul. Der SuccessFactors-Quelldatensatz im in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Die Anwendung enthält einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und HR-Integrationsservices.

Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Full-pull	Wenn auf festgelegt **Wahr** , Alle aktiven Anwender, aktiven Schulungen und unvollständigen Aufgaben aus dem SuccessFactors-System werden in die entsprechenden Tabellen abgerufen ServiceNow Instanz. Wenn auf festgelegt **Falsch** , Nur geänderte Anwender, geänderte Schulungen und geänderte Transkripte (basierend auf der Laufzeit des letzten erfolgreichen Zeitplans) werden aus dem SuccessFactors-System in die entsprechenden Tabellen abgerufen ServiceNow Instanz. **Hinweis:** Wenn keine Informationen zur letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe vorhanden sind, ist der erste Abruf immer ein vollständiger Abruf (Full-pull).

HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group

Mit der Anwendung HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group bieten Sie Mitarbeitern Unterstützung durch Konversationen in der Virtual Agent-Konversationsschnittstelle (Client). Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, ihre kumulierten Abwesenheitszeiten, Zeitpläne und bevorstehenden Schichten aus der Anwendung von Ultimate Kronos Group im ServiceNow Mitarbeiter-Center anzuzeigen.

Die wichtigsten Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Konversationen, die auf von Mitarbeitern eingegebenen Stichwörtern basieren.
- Sie können NLU-Modelle (Natural Language Understanding) anwenden, wodurch der Virtual Agent in die Lage versetzt wird, Äußerungen zu verstehen, zu verarbeiten und darauf zu reagieren, was Mitarbeiter während einer Konversation sagen.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] aus dem ServiceNow Store aktivieren. Danach müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group einrichten.

Übersicht über HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group

Nachdem die Aktivierung und das Setup der HR Service Delivery Integration mit der Ultimate Kronos Group abgeschlossen ist, wird die HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group Reagiert auf welche Mitarbeiter Oder Manager Sagen während einer Konversation und ermöglicht Mitarbeitern, die folgenden Details aus der Anwendung „Ultimate Kronos Group“ in anzuzeigen Mitarbeiter-Center.

Themen, auf die Mitarbeiter zugreifen können

Als Mitarbeiter können Sie mit Virtual Agent Ihre kumulierten Zahlen, Arbeitsstunden, Stempelvorgangsliste, Zeitpläne, Abwesenheitsanträge und bevorstehende Schichten anzeigen.

Meine kumulierten Zeiten abrufen

Sie können eine Zusammenfassung kumulierter Abwesenheitszeiten (nach Typ) anzeigen, indem Sie die Option **Retrieve My Accrual Balance (Template)** (Meine kumulierten Zahlen abrufen (Vorlage)) auswählen. Wenn das NLU-Modell trainiert ist, können Sie im Chat eine Frage stellen (z. B. „zeige mir meine Krankheitstage an“) und die kumulierten Zeiten eines einzelnen Abwesenheitstyps anzeigen.

Meine geleisteten Stunden abrufen

Sie können die Anzahl der geleisteten Stunden für einen bestimmten Zeitraum anzeigen, indem Sie **Retrieve My Hours Worked (Template)** (Meine geleisteten Stunden abrufen (Vorlage)) und einen symbolischen Zeitraum auswählen.

Meine Stempelvorgangsliste abrufen

Sie können die Stempelvorgangsliste anzeigen, indem Sie **Retrieve My List of Punches (Template)** (Meine Stempelvorgangsliste abrufen (Vorlage)) und einen symbolischen Zeitraum auswählen.

Meinen Zeitplan abrufen

Sie können den Arbeitszeitplan für einen bestimmten Zeitraum anzeigen, indem Sie **Retrieve My Employee Schedule (Template)**(Meinen Mitarbeiterzeitplan abrufen (Vorlage)) und einen symbolischen Zeitraum auswählt. Wenn das NLU-Modell trainiert ist, können Sie im Chat eine Frage stellen (z. B. „meine Arbeitszeitpläne des vorherigen Abrechnungszeitraums“) und die Arbeitszeitpläne für diesen symbolischen Zeitraum anzeigen.

Sie können auch den Standort Ihres Zeitplans für drei Tage ab dem aktuellen Tag anzeigen.

Meine Urlaubsanträge abrufen

Sie können den Status von Urlaubsanträgen anzeigen, indem Sie **Retrieve My Time off Requests (Template)** (Meine Urlaubsanträge abrufen (Vorlage)) auswählen und ein Enddatum angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass sich die ausgewählte Abwesenheit über 15 Tage ab dem Startdatum (aktueller Tag) erstreckt.

Meine anstehende Schicht abrufen

Sie können die nächste anstehende Schicht anzeigen, indem Sie **Retrieve My Upcoming Shift (Template)** (Meine anstehende Schicht abrufen (Vorlage)) auswählen. Wenn das NLU-Modell trainiert ist, können Sie eine Frage im Chat stellen (z. B. „zeige mir meine Schichten an“) und die nächste anstehende Schicht direkt anzeigen.

Sie können auch Ihren Standort zusammen mit dem Datum und der Uhrzeit der Schicht anzeigen.

Für Manager zugängliche Themen

Als Manager können Sie mithilfe von Virtual Agent auf die Standorte, Zeitpläne und Auszeitanforderungen Ihres Teams zugreifen und diese anzeigen.

Hinweis: Die Vorlagen sind nur für einen Mitarbeiter mit Managerrolle sichtbar.

Standort des direkt unterstellten Mitarbeiters heute

Sie können den Standort eines direkt unterstellten Mitarbeiters im Team (für heute) anzeigen, indem Sie **Reportee's Location Today** (Standort des direkt unterstellten Mitarbeiters heute (Vorlage)) auswählen.

Zeitplanänderungen des Berichtempfängers

Sie können Change-Anforderungen für Zeitpläne, z. B. zur Schichtabdeckung sowie zu Schichttäuschen, Verfügbarkeitsänderungen, offenen Schichten und selbst geplanten Zeitplänen anzeigen. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um weitere Informationen zu Zeitplanänderungen zu erhalten.

Hinweis: Sie können die Change-Anforderungen im Status „Offered“ (Angeboten), „Für ungültig erklärt“ und „Ausstehend“ anzeigen.

Urlaubsanträge direkt unterstellter Mitarbeiter

Sie können die ausstehenden Urlaubsanträge Ihres Teams für einen bestimmten Zeitraum anzeigen. Sie können die Anträge der einzelnen Teammitglieder oder des gesamten Teams überprüfen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group konfigurieren

Richten Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group ein, um damit zu beginnen, Informationen wie kumulierte Zeiten und Schichten aus der Anwendung von Ultimate Kronos Group in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Aktivieren Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg], von der automatisch folgende Plugins und die nachstehende Spoke aktiviert werden:

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Virtual Agent-Widgets in Service Portal [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU Workbench [com.snc.nlu_studio]
- Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]
- UKG-Spoke

Prozedur

1. Integrieren Sie die Ultimate Kronos Group-Anwendung mit Ihrer ServiceNow-Instanz.
   Registrieren Sie eine OAuth-Anwendung in der Ultimate Kronos Group-Anwendung, und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die UKG-Spoke ein .
2. Schließen Sie die einmalige Einrichtung des Ladens von Zuwachscodes aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in das ServiceNow-System ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Abgrenzungscodes einrichten.
3. Die Angabe im Feld **Personalnummer** in der Ultimate Kronos Group-Anwendung muss mit der Angabe im Feld **Personalnummer** in der ServiceNow-Benutzertabelle übereinstimmen.
   Wenn das Feld **Person number** (Personalnummer) in der Ultimate Kronos Group-Anwendung mit einem anderen Feld in der ServiceNow-Benutzertabelle übereinstimmt, müssen Sie die getPersonNumberBySysID-Methode im HRKronosUtils-Skript überschreiben.

Symbolische Zeiträume einrichten

Standardmäßig werden die symbolischen Zeiträume der Anwendung von Ultimate Kronos Group eingerichtet, wenn Sie HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group aktivieren. Symbolische Zeiträume bezeichnen die Zeiträume, die von der Ultimate Kronos Group-Anwendung identifiziert werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ukg.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Frage im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center stellt, wählt ein NLU-Modell eine Äußerung aus der Frage aus, überprüft deren Erwähnung in Vokabularquellen und identifiziert den zugehörigen symbolischen Code und die zugehörigen ID. Von einem Flow wird die ID dazu verwendet, die angeforderten Informationen aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung abzurufen und im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Wenn Sie Änderungen an den symbolischen Zeiträumen in der Ultimate Kronos Group-Anwendung vorgenommen haben:

a. Navigieren zu **HR UKG-Integrationen** > **Symbolische Zeiträume** Und klicken Sie auf **Aktualisieren Sie Symbolische Zeiträume.**

b. Navigieren zu **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**, Und synchronisieren **@UKGTimeKeepingSymbolicPeriod** .

c. Navigieren zu**NLU-Workbench** > **Modelle**, Wählen Sie aus **UKG-Themenmodell** , Und klicken Sie auf **Trainieren** .

Abgrenzungscodes einrichten

Führen Sie das einmalige Setup des Ladens von Abgrenzungscodes aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung durch. Mithilfe von Abgrenzungscodes können Sie kumulierte Abwesenheitszeiten von Mitarbeitern aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung abrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ukg.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Frage im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center stellt, wählt ein NLU-Modell eine Äußerung aus der Frage aus, überprüft deren Erwähnung in Vokabularquellen und identifiziert den zugehörigen Abgrenzungscode und die zugehörigen ID. Von einem Flow wird die ID dazu verwendet, die angeforderten Informationen aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung abzurufen und im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center anzuzeigen.

Beispiel: Ein Mitarbeiter möchte den aktuell aufgelaufenen Stand seiner Jahresurlaubstage anzeigen. Vom NLU-Modell wird „Jahresurlaub“ als Äußerung ausgewählt. **Jahresurlaub** wird als Zuwachscode identifiziert, dessen ID in der Ultimate Kronos Group-Anwendung **1531** lautet. Vom Flow wird die ID **1531** dazu verwendet, die angeforderten Informationen aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung abzurufen.

Prozedur

Wenn Sie Änderungen an den Zuwachszeiträumen in der Ultimate Kronos Group-Anwendung vorgenommen haben:

a. Navigieren zu **HR UKG-Integrationen** > **Abgrenzungscodes** Und klicken Sie auf **Aktualisieren Sie Abgrenzungscodes.**

b. Navigieren zu **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**, Und Synchronisierung **@Abgrenzungscode** .

c. Navigieren zu**NLU-Workbench** > **Modelle**, Wählen Sie aus **UKG-Themenmodell** , Und klicken Sie auf **Trainieren** .

NLU-Modell trainieren

Verwenden Sie das UKG-Themenmodell (Natural Language Understanding-Modell), um Äußerungen, Absichten und Objekte oder Kontexte einer Aktion (Entitäten) von Mitarbeitern zu erkennen und zu verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ukg.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Modelldatensatz iterativ anhand von Äußerungsbeispielen trainieren, damit das System die optimale Absichtsausgabe für eine neue Äußerung prognostiziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**an.
2. Wählen Sie **UKG Topics Model** (UKG-Themenmodell) aus.
3. Klicken Sie auf **Schulung**.

Subflows

Verwenden Sie die Subflows, um Daten aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Zeigen Sie in den Subflow-Listen Folgendes an:

Subflow

Subflow	Beschreibung
Kumulierte Zeiten von Mitarbeitern	Ruft (nach Typ) kumulierte Abwesenheitszeiten eines Mitarbeiters aus der Anwendung von Ultimate Kronos Group in eine ServiceNow-Anwendung ab.
Mitarbeiterzeitplan extrahieren	Ruft den Zeitplan eines Mitarbeiters aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung ab.
Geleistete Stunden extrahieren	Ruft die Anzahl der geleisteten Stunden eines Mitarbeiters aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung ab.
Urlaubsanträge extrahieren	Ruft zukünftige Urlaubsanträge eines Mitarbeiters aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung ab.

Referenz – HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group, einschließlich Listen und Formulare.

Mit HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group werden mehrere Typen von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit HR Service Delivery Integration mit Ultimate Kronos Group installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
UKG-Administrator [sn_hr_ukg.admin]	• Kann symbolische Zeiträume und Zuwachscodes einrichten • Kann das UKG-Themenmodell trainieren	Keine

Installierte Tabellen

Mit HR Service Delivery Integration mit Ultimate Kronos Group installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zuwachscode [sn_hr_ukg_accrual_code]	Speichert Zuwachscodes mit den zugehörigen IDs. Mithilfe von Zuwachscodes können kumulierte Abwesenheitszeiten von Mitarbeitern aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in das ServiceNow-System abgerufen werden.
Symbolischer Zeitraum [sn_hr_ukg_symbolic_period]	Speichert symbolische Zeiträume mit ihren zugehörigen IDs. Symbolische Zeiträume bezeichnen die Zeiträume, die von der Ultimate Kronos Group-Anwendung identifiziert werden können.

Document Template integration with AdobeSign

Die ServiceNow® Document Template integration with AdobeSignMit der Anwendung können Sie die Adobe Sign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten verwenden, die aus generiert werden ServiceNow Dokumentvorlagen.

Schlüsselfeatures

- Ermöglichen Sie es mehreren Teilnehmern, gemeinsam an einem einzigen Dokument zu arbeiten.
- Wählen Sie einen Signaturtyp aus.
- Wählen Sie einen Signaturpartner aus.
- Signieren Sie über Mobile und Portal von überall.

Hinweis: Die Document Template integration with AdobeSignDie Anwendung unterstützt das Signieren von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, die aus generiert werden Dokumentvorlagen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendungen Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] und Document Templates [sn_doc] aus dem ServiceNow Store. Wird aktiviert Document Template integration with AdobeSignDie Anwendung aktiviert automatisch Adobe Sign Spoke. Richten Sie als Nächstes ein Adobe Sign-Spoke .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Dokumentvorlagen für Adobe Sign konfigurieren

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen, um das Signieren mit der Adobe Sign-Anwendung zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dt_adobesign.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie eine Vorlage.
3. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Signaturtyp** die Option **Adobe Sign** aus.
   b. Definieren Sie Teilnehmer, definieren Sie Aufgaben für Teilnehmer und markieren Sie Signaturblöcke.
   c. Weisen Sie die Dokumentvorlagen der HR-Vorlage eines Service zu und initiieren Sie Dokumentaufgaben aus einem Fall.

Nächste Maßnahme

Der Benutzer, der die Dokumentaufgabe erhält, kann die Adobe Sign-Anwendung zum Signieren des Dokuments verwenden.

Adobe Sign-Gruppen erstellen

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit einer bestimmten Gruppe, um Vereinbarungen zu einem geschäftlichen Anwendungsfall zu senden und zu empfangen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dt_adobesign.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentvorlagen** > **Adobe Sign-Integration** > **Adobe Sign-Gruppen**an.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Adobe Sign-Gruppen“

Feld	Beschreibung
Gruppen-ID	Eindeutige ID, die dem Datensatz zugeordnet ist.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz zum Zuordnen zu der Verbindung.
Gruppenname	Name zur eindeutigen Identifizierung der Adobe Sign-Gruppe.
Rolle	Rollen, die der Adobe Sign-Gruppe gewährt werden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Document Template integration with AdobeSign installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Document Template Integration with AdobeSign“ [sn_dt_adobesign] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit adobe-Aktivierung zugewiesene Rollen

Rollenname	Beschreibung	Enthält Rollen
Adobe Sign-Administrator [sn_dt_adobesign.admin]	• Kann Dokumentvorlagen für Adobe Sign konfigurieren. • Kann Adobe Sign-Gruppen erstellen.	Keine

Installierte Tabellen

Mit adobe-Aktivierung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Dokumentvorlage „Adobe Sign-Gruppen“ [sn_dt_adobesign_Group]	Speichert Adobe Sign-Gruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Adobe Sign-Gruppen erstellen

Document Template integration with DocuSign

Die ServiceNow® Document Template integration with DocuSign Mit der Anwendung können Sie verwenden DocuSign Anwendung zum Signieren von Dokumenten, die aus generiert werden ServiceNow Dokumentvorlagen.

Schlüsselfeatures

- Ermöglichen Sie es mehreren Teilnehmern, gemeinsam an einem einzigen Dokument zu arbeiten.
- Wählen Sie einen Signaturtyp aus.
- Wählen Sie einen Signaturpartner aus.
- Signieren Sie über Mobile und Portal von überall.

Hinweis: Die Document Template integration with DocuSign Die Anwendung unterstützt das Signieren von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, die aus generiert werden Dokumentvorlagen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendungen „Document Template Integration with DocuSign“ [sn_dt_docusign] und „Dokumentvorlagen“ [sn_doc] ServiceNow Store. Wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktiviert Document Template integration with DocuSign Die Anwendung aktiviert automatisch DocuSign Spoke.

Richten Sie als Nächstes ein DocuSign Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter DocuSign-eSignature Spoke .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Konfigurieren DokumentvorlagenFür DocuSign

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen, um das Signieren mit zu aktivieren DocuSignAnwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie eine Vorlage.
3. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Signing type** (Signaturtyp) die Option **DocuSign** aus.
   b. Definieren Sie Teilnehmer, definieren Sie Aufgaben für Teilnehmer und markieren Sie Signaturblöcke.
   c. Weisen Sie die Dokumentvorlagen der HR-Vorlage eines Service zu und initiieren Sie Dokumentaufgaben aus einem Fall.

Nächste Maßnahme

Anwender, der die Dokumentaufgabe erhält, können verwenden DocuSignAnwendung zum Signieren des Dokuments.

Mit Document Template integration with DocuSign installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Document Template Integration with DocuSign“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Liste der mit DocuSign installierten Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DocuSign-Admin [sn_dt_docusign.admin]	Kann zu verwendende Dokumentvorlagen konfigurieren DocuSignZum Signieren.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint

Die ServiceNow® Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPointDie Anwendung ruft Mitarbeiterbeziehungsfälle aus NAVEX EthicsPoint in ab ServiceNowPlattform, die es einem HR-Mitarbeiter ermöglicht, von einem aus an Mitarbeiterbeziehungsfällen zu arbeiten ServiceNowInstanz.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendung Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) über den ServiceNow Store. Durch die Aktivierung der Anwendung „Employee Relations Integration with NAVEX Ethics“ werden automatisch Enterprise Service Management Integrations Framework, Employee Relations und die Navex EthicsPoint-Spoke aktiviert.

Richten Sie als Nächstes Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint einrichten ein.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint einrichten

Erfahren Sie, wie Sie den einrichten Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPointAnwendung zum Abrufen und Verschieben von Falldaten zu Mitarbeiterbeziehungen aus dem Navex EthicsPoint-System in die ServiceNow System.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_navex_ep.admin

Prozedur

1. Installieren Sie Update-Sätze aus dem Abschnitt unterstützende Links und Dokumente in ServiceNow Store .
2. Lassen Sie RCAs manuell zu.
   Lassen Sie RCA-Datensätze (Restricted Caller Access, Datensätze mit eingeschränktem Anruferzugriff) mit Status = **Angefordert** und Quellbereich = **Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint** zu.
3. Um die Leistung zu verbessern, indizieren Sie das Quellfeld „external_id“, das dem Zielfeld „correlation_id“ in Transformationszuordnungen zugeordnet ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Tabellenindex .
4. Setup von Navex EthicsPoint Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Navex EthicsPoint-Spoke ein .
5. Eigenschaften konfigurieren.
6. Felder zuordnen.

Eigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Eigenschaften, um sicherzustellen, dass Daten zwischen dem Navex EthicsPoint-System und dem ordnungsgemäß zugeordnet werden ServiceNowSystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_navex_ep.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **ER-Navex-Integration** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften:

Eigenschaften

Name	Beschreibung
Tier Id in Navex EthicsPoint (Stufen-ID in Navex EthicsPoint)	Stufen-ID, die die Navex EthicsPoint-Instanz enthält.
Durch Kommas getrennte Status-IDs von „Bereit zum Abrufen“ in Navex EthicsPoint	Status-IDs, die aus der Navex EthicsPoint-Instanz in abgerufen werden sollen ServiceNowInstanz. Zum Beispiel die Status-IDs „Offen“, „Geschlossen“ oder „Überprüfen“.
Durch Kommas getrennte Status-IDs von „Geschlossen“ in Navex EthicsPoint	Status-IDs geschlossener Fälle, die aus der Navex EthicsPoint-Instanz in abgerufen werden ServiceNowInstanz.
Durch Kommas getrennte IDs des primären Problemtyps in Navex EthicsPoint	Primäre Problemtyp-Fall-IDs, die aus der Navex EthicsPoint-Instanz in abgerufen werden ServiceNowInstanz. Beispielsweise kann der primäre Problemtyp eines Falls „Fehlverhalten“, „Diskriminierung“ oder „Rechnungslegung“ lauten.
HR Service used for the case imported from Navex EthicsPoint (HR-Service, der für den aus Navex EthicsPoint importierten Fall verwendet wird)	HR-Service, dem Sie den Employee Relations-Fall zuordnen möchten.
Pull attachments. Please configure MID Server if you want to pull the attachments. (Anhänge abrufen. Konfigurieren Sie den MID Server, wenn Sie Anhänge abrufen möchten.)	Option zum Abrufen von Fällen zusammen mit den Anhängen aus der Navex EthicsPoint-Instanz in ServiceNowInstanz. Um diese Funktion zu verwenden, müssen Sie den MID Server aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Netzwerkkonnektivität des MID-Servers
Pull the attachments from the case file. (Make sure that the mid server is on, when this is used) (Anhänge aus Falldatei abrufen. (Um diese Eigenschaft zu verwenden, muss der MID Server aktiviert sein.))	Option zur Bereitstellung von **Anhänge synchronisieren** Schaltfläche in Fällen, die bereits aus der Navex EthicsPoint-Instanz in abgerufen wurden ServiceNowInstanz. Die Schaltfläche **Anhänge synchronisieren** kann verwendet werden, um Anhänge von Fällen zu einem späteren Zeitpunkt abzurufen. Um diese Funktion zu verwenden, müssen Sie den MID Server aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Netzwerkkonnektivität des MID-Servers

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder zuordnen

Ordnen Sie ServiceNow-Felder den Feldern zu, die aus NAVEX EthicsPoint abgerufen werden. Ermöglichen Sie einem HR-Mitarbeiter die Arbeit an Fällen von Mitarbeiterbeziehungen aus einem ServiceNowInstanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_navex_ep.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **ER-Navex-Integration** > **Administration** > **Feldwertzuordnung**an.
2. Klicken Sie auf **Get Navex Field Values** (Navex-Feldwerte abrufen).

   Alle Felder aus Navex EthicsPoint werden abgerufen ServiceNowInstanz.

   Weitere Einzelheiten zu den Feldern, die importiert werden, können Sie diesem KB-Artikel entnehmen.
3. Geben Sie für jeden angezeigten Datensatz die erforderlichen Werte in die Felder **Wert** und **Primär** ein.

Quelle für Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint

Sobald Sie eingerichtet haben Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPointAnwendung, der Quelldatensatz für die NAVEX EthicsPoint-Anwendung wird automatisch in erstellt Framework für Enterprise Service Management-Integrationen, Quellmodul. Der Navex EthicsPoint-Quelldatensatz in der Anwendung Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthält einen vordefinierten Satz von HR-Integrationsservices.

HR Services

Nachdem Sie eingerichtet haben Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPointAnwendungs- und Integrationsservices für Navex EthicsPoint werden automatisch in erstellt Framework für Enterprise Service Management-Integrationen. Die Flows der Integrationsservices kommunizieren mit dem Navex EthicsPoint-System, um Daten im Zusammenhang mit Mitarbeiterbeziehungen-Fällen abzurufen und weiterzuleiten.

Integrationsservices für Navex EthicsPoint

Name	Beschreibung
Update Employee Relation Cases (Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aktualisieren)	Sendet Daten von ServiceNowPlattform in Navex EthicsPoint. Der Status eines geschlossenen Mitarbeiterbeziehungen-Falls wird beispielsweise an Navex EthicsPoint übertragen.
Get Employee Relation Cases (Mitarbeiterbeziehungen-Fälle abrufen)	Ruft Mitarbeiterbeziehungsfälle aus Navex EthicsPoint in ab ServiceNowPlattform.

Transformationszuordnungen

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **ER-Navex-Integration** > **Transformationszuordnungen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
ER Case Transform Map (Transformationszuordnung für ER-Fälle)	Ordnet Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aus der Tabelle „Fallbereitstellung“ [sn_hr_navex_ep_case_staging] der Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case] zu.
ER Involved Party Staging (Bereitstellung für beteiligte ER-Parteien)	Ordnet an Fällen beteiligte Teilnehmer aus der Tabelle „Teilnehmerbereitstellung“ [sn_hr_navex_ep_participant] der Tabelle „Beteiligte Partei“ [sn_hr_er_involved_party] zu.
ER Evidence Transform Map (Transformationszuordnung für ER-Nachweise)	Ordnet Nachweise für Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aus der Tabelle „Falldateibereitstellung“ [sn_hr_navex_ep_file_staging] der Tabelle „Nachweis“ [sn_em_evidence] zu.

Mit Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Liste der mit Navex installierten Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Admin [sn_hr_navex_ep.admin]	• Kann Eigenschaften konfigurieren. • Kann Felder zuordnen.	

Installierte Tabellen

Liste der mit Navex installierten Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Feldwertzuordnung [sn_hr_integr_fw_field_value_map] **Hinweis:** Diese Tabelle wird im Anwendungsbereich von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen angezeigt.	Speichert Zuordnungen zwischen Navex EthicsPoint-Feldern und ServiceNowPlattformfelder.

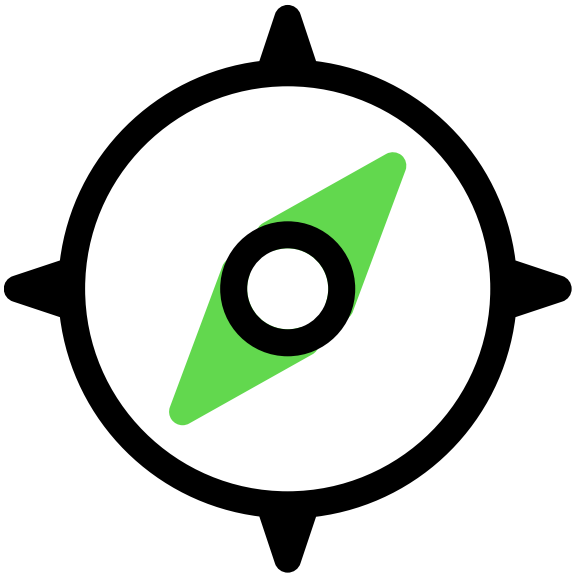
HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen

Die ServiceNow® HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Die Anwendung erstellt einen standardisierten, digitalisierten und automatisierten Workflow für das Onboarding von Ärzten mithilfe des Datenmodells „Healthcare Professional“. Mit der Anwendung können Sie während und nach dem Onboarding des Arztes das vollständige Bild aller erforderlichen Onboarding-Informationen anzeigen. HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Ist eine neue Anwendung in Zurich Release.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

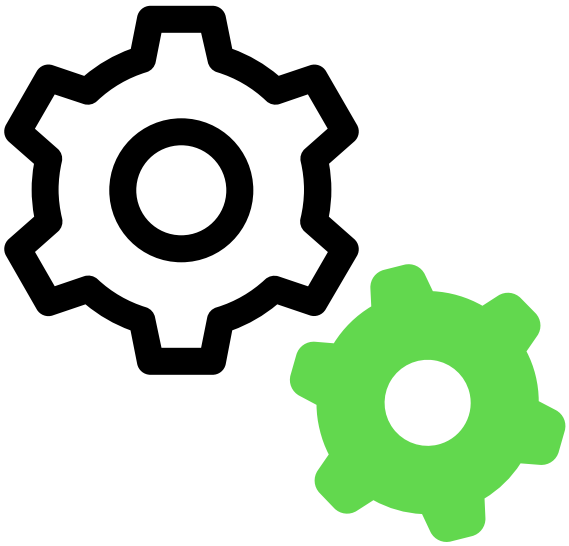
Erste Schritte

Erkunden



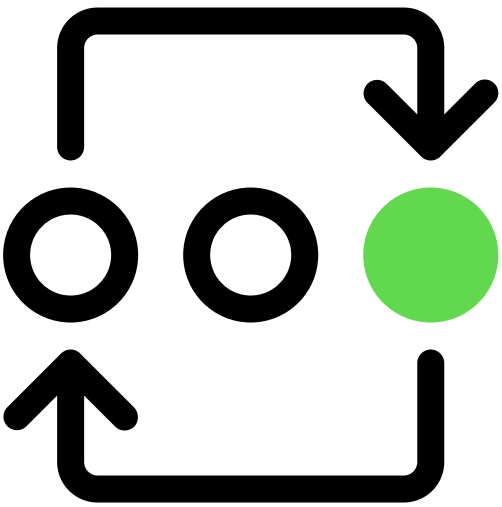
Erfahren Sie mehr über HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Funktionen

Konfigurieren



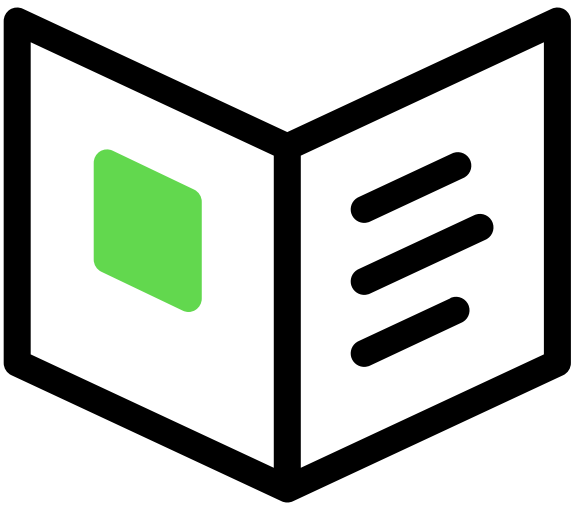
Installieren Sie die erforderlichen Anwendungen

Verwenden



Greifen Sie sicher auf die Details eines medizinischen Fachpersonals zu, aktualisieren Sie sie und pflegen Sie sie.

Referenz



Ruft Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen erkunden

Erfahren Sie mehr über HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Mit einem Beispiel-Workflow und der Überprüfung der Vorteile, die er Anwendern in Ihrer Gesundheitsorganisation bietet.

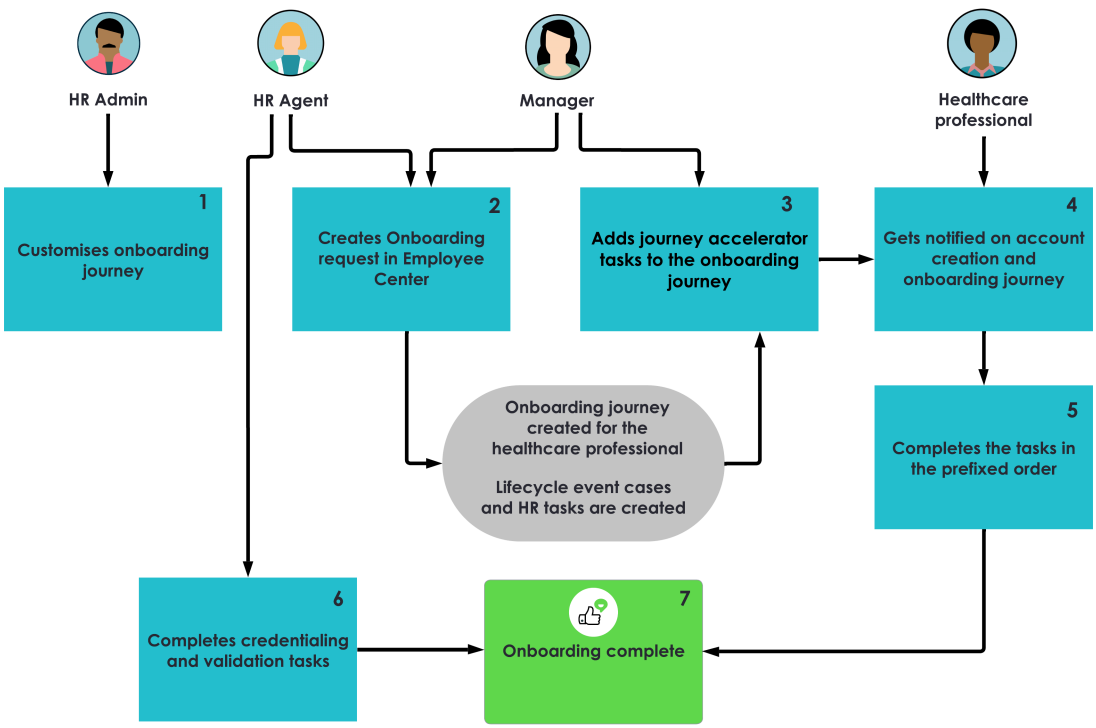
HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Übersicht

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Ermöglicht Ihnen:

- Greifen Sie über das Datenmodell „medizinischer Fachkräfte“ sicher auf die Daten von Angehörigen der Gesundheitsberufe zu, aktualisieren und verwalten Sie sie.
- Richten Sie die erforderlichen Aufgaben ein, und erstellen Sie sie automatisch, um ein medizinisches Fachpersonal reibungslos in Ihre Organisation einzubinden.

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Workflow

Die folgende Infografik bietet eine End-to-End-Erklärung zur Verwendung von HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Anwendung zusammen mit Journey-Designer Und Mitarbeiter-Center.



Weitere Einzelheiten finden Sie unter HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Vorteile

Hauptvorteile

Leistung	Funktion	Anwender
HR-Profil- und Mitarbeiterprofil-Datenmodelle erfassen generische Details eines Mitarbeiters, während das Datenmodell „Healthcare Professional“ vertrauliche Daten zu einem medizinischen Fachpersonal speichert, z. B. medizinischer Abschluss und Anstellungsverlauf, Details zur Berufshaftpflichtversicherung, Krankenhauszugehörigkeiten und Zahlerregistrierungen. Das Datenmodell „Profil des Gesundheitsberufs“ ermöglicht es Ihrer Organisation, während der gesamten Beschäftigungsdauer des Gesundheitsberufs auf Informationen zum Gesundheitsprofil zuzugreifen, nachzuverfolgen und zu aktualisieren. Datensätze zum Berufsprofil im Gesundheitswesen werden vertraulich gespeichert und sind nicht öffentlich einsehbar.	Berufliches Datenmodell im Gesundheitswesen	HR-Mitarbeiter und Manager
Schritt-für-Schritt-Anleitung, mit der Sie einen Angehörigen der Gesundheitsberufe reibungslos in Ihre Organisation einbinden können. Verwenden Sie den Demo-Workflow für das Onboarding von Gesundheitsmitarbeitern in Journey-Designer Als Leitfaden zum Einrichten und Automatisieren von Aufgaben für einen neuen Mitarbeiter (medizinisches Fachpersonal) in einer Gesundheitsorganisation. • Erstellen Sie automatisch ein Profil für den Angehörigen der Gesundheitsberufe, erstellen Sie automatisch ein E-Mail-Konto, und initiieren Sie die erforderlichen Formularaufnahmeaufgaben für den Angehörigen der Gesundheitsberufe automatisch. • Erstellen Sie Anmeldungs- und Validierungsaufgaben für HR-Mitarbeiter, um die vom medizinischen Fachpersonal übermittelten Informationen zu überprüfen und zu validieren.	Onboarding-Journey im Gesundheitswesen mit vordefinierten Aktivitätensätzen	Gesundheitsadministrator oder HR-Administrator
HR-Services wie Onboarding-Journey für Mitarbeiter im Gesundheitswesen, Onboarding-Offenlegungen signieren, Mitarbeiterinformationen erfassen und validieren, übermittelte Informationen validieren und HR-Aufgaben können mit verwendet werden HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Anwendung.	Neue HR-Services	HR-Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihren HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie zuerst HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen[sn_HR_hc] Anwendung von ServiceNow Store.

Wird Aktiviert HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Aktiviert auch die folgenden Anwendungen:

- Journey-Designer [sn_jny]
- Mitarbeiter-Center Pro [sn_ex_sp_pro]
- Gemeinsame UI-Bibliothek [sn_ui_lib]
- Dokumentvorlagen [sn_doc]
- Content Experiences [sn_CA]
- Content Publishing [sn_cd]
- Taxonomie der Mitarbeiter-Experience [sn_ect]
- Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
- Mitarbeiter-Center – Pro [com.sn_ex_Employee_Center_pro]
- Bereichsbezogene API für Anwenderkriterien [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]
- Content Publishing [com.sn_content_Delivery]
- Berufsdatenmodell im Gesundheitswesen [sn_hc_Professional]
- Administrator-Experience-Framework [sn_ACE]
- Journey-Accelerator [sn_ja]
- Professionelles Datenmodell [sn_Professional]
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Mitarbeiter-Center Core [sn_HR_sp]
- Grundlage für Mitarbeiter-Experience [sn_ex_emp_fd]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Signaturpad [com.snc.signaturepad]
- Bereichsbezogene Anwendung – eingeschränkter Anruferzugriff [com.Glide.scope.Access.Restricted_caller]
- Mitarbeiter-Servicecenter [com.sn_hr_service_portal]

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen verwenden

Verwenden Sie HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Anwendung zum Einrichten und automatischen Erstellen von erforderlichen Aufgaben, um einen Angehörigen des Gesundheitswesens reibungslos in Ihre Organisation einzubinden. Darüber hinaus können Sie über das Datenmodell „medizinisches Fachpersonal“ sicher auf die Daten eines medizinischen Fachpersonals zugreifen, aktualisieren und verwalten.

Nachfolgend finden Sie eine End-to-End-Erklärung zur Verwendung von HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Zusammen mit Journey-Designer Und Mitarbeiter-Center:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. **Konfigurieren Sie die Anwendung**

   Planen und konfigurieren Sie als HR-Administrator HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen Durch Installation der erforderlichen Anwendungen.

2. **Passen Sie den Workflow an**

   Passen Sie als Gesundheitsadministrator den Onboarding-Workflow für Mitarbeiter im Gesundheitswesen an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

3. **Onboarding-Anforderung stellen**

   Fordern Sie als einstellender Manager oder HR-Mitarbeiter eine Onboarding-Journey für einen Angehörigen des Gesundheitswesens im Mitarbeiter-Center an. Dies löst eine Onboarding-Journey für den medizinischen Fachmann aus, wodurch eine Reihe von HR-Aufgaben für den medizinischen Fachbereich und HR-Mitarbeiter erstellt wird.

   - Ein HR-Profil und ein Berufsprofil im Gesundheitswesen werden für den Angehörigen der Gesundheitsberufe erstellt.
   - Eine Onboarding-Journey wird für den medizinischen Fachmann automatisch erstellt, ein E-Mail-Account wird automatisch erstellt, und der Mitarbeiter wird per E-Mail über die Journey benachrichtigt.
   - HR-Aufgaben, z. B. Aufgaben vor der Einstellung, Anmeldeinformationen und Verifizierung, Hintergrundprüfungen, Registrierungen, erforderliche Lerninhalte, werden automatisch ausgelöst und basierend auf der für die Aufgaben in der Journey definierten Reihenfolge zugewiesen.
   - Nachdem der Gesundheitsdienstleister die Profilaufnahmeaufgaben abgeschlossen hat, werden die Daten zur Validierung und Authentifizierung an die HR-Mitarbeiter gesendet. Sobald die Aufgaben in der Journey abgeschlossen sind, wird die Onboarding-Anforderung für Mitarbeiter im Gesundheitswesen als abgeschlossen markiert.

4. **Verwenden Sie das Datenmodell für das Gesundheitswesen**

   Informationen, die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellt werden, werden sicher im Datenmodell „medizinisches Fachpersonal“ verwaltet. Das Datenmodell „Profil des Gesundheitsberufs“ ermöglicht es der Organisation, während der gesamten Beschäftigungsdauer auf Informationen des Gesundheitsberufs zuzugreifen und nachzuverfolgen. Datensätze des Berufsprofils im Gesundheitswesen werden vertraulich gespeichert und können nicht öffentlich angezeigt werden.

Passen Sie den Onboarding-Workflow für Mitarbeiter im Gesundheitswesen an

Passen Sie den Onboarding-Workflow für Mitarbeiter im Gesundheitswesen an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Gesundheitsadministrator (sn_HR_hc.admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Onboarding-Journey Für Mitarbeiter Im Gesundheitswesen** .
   Sie können die Standardeinstellungen weiterhin verwenden oder die Werte entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen aktualisieren.
   - Im Ereignistyp „Lebenszyklus“ ist der Standardwert Onboarding von Mitarbeitern im Gesundheitswesen. Öffnen Sie den Datensatz, um die Aktivität gemäß Ihren Geschäftsanforderungen hinzuzufügen, zu entfernen oder aus Aktivitätensätzen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktualisieren. Sie können auch einen anderen Lebenszyklusereignistyp basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen auswählen.

- In Journey-Konfiguration ist der Standardwert Onboarding von Mitarbeitern im Gesundheitswesen. Öffnen Sie den Datensatz, um die Aktivitäten und Phasen gemäß Ihren Geschäftsanforderungen hinzuzufügen, zu entfernen oder zu aktualisieren. Sie können auch eine andere Journey-Konfiguration basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen auswählen.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn ein einstellender Manager mit eine Onboarding-Anforderung stellt **Onboarding Von Mitarbeitern Im Gesundheitswesen** Katalog im Mitarbeiter-Center wird der Service „Onboarding-Journey für Mitarbeiter im Gesundheitswesen“ ausgelöst, und HR-Aufgaben werden für HR-Mitarbeiter und das medizinische Fachpersonal initiiert.

Onboarding-Journey anfordern

Fordern Sie eine Onboarding-Journey für eine medizinische Fachkraft an . Dies Löst die Onboarding-Journey für den medizinischen Fachmann aus , Erstellen einer Reihe von HR-Aufgaben für medizinisches Fachpersonal und HR-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie im Onboarding die aus **Onboarding Von Mitarbeitern Im Gesundheitswesen** Katalog .
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Mitarbeiter-Onboarding im Gesundheitswesen“.
4. ICH n **Zusätzliche Anforderungen** , Sie können Optionen auswählen Z. B. benötigt Arbeitsvisum, muss Arbeitsvisum übertragen oder benötigt Umzugsunterstützung.
5. Um der Anforderung Dateien hinzuzufügen, klicken Sie auf **Fügen Sie Anhänge hinzu** .
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Datenmodell für Gesundheitsdienstleistung

Das Datenmodell „Healthcare Professional“ speichert vertrauliche HR-Daten, z. B. Name, persönliche Kontaktinformationen, E-Mail-Adressen, Details zur Berufshaftpflichtversicherung, medizinischer Abschluss und Anstellungsgeschichte, medizinischer Fachmann, vorherige Berufstätigkeit.

Das Datenmodell „Profil des Gesundheitsberufs“ ermöglicht es der Organisation, während der gesamten Beschäftigungsdauer auf Informationen des Gesundheitsberufs zuzugreifen und nachzuverfolgen. Datensätze des Berufsprofils im Gesundheitswesen werden vertraulich gespeichert und können nicht öffentlich angezeigt werden.

Erstellen Sie automatisch ein Berufsprofil im Gesundheitswesen

Erstellen Sie automatisch ein Berufsprofil im Gesundheitswesen, wenn ein Manager oder ein einstellender Mitarbeiter eine Onboarding-Anforderung für einen Angehörigen der Gesundheitsberufe stellt. Speichern Sie die Details des medizinischen Fachpersonals, indem Sie strikte Bearbeitungs- oder Anzeigeberechtigungen beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen, die im Onboarding-Formular für Mitarbeiter im Gesundheitswesen bereitgestellt werden, und den Details, die vom medizinischen Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular für berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Details zur Berufs-ID aufzeichnen

Speichern Sie die Berufs-ID-Details, die ein medizinischer Fachmann über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereitstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berufs-ID ist eine eindeutige ID, die einem Angehörigen der Gesundheitsberufe gewährt wird, wenn sich der Gesundheitsberufe in einem Gesundheitsnetzwerk registriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Berufs-ID** Zugehörige Liste öffnen Sie den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Siehe Formular „Berufs-ID“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Berufshaftpflichtversicherung erfassen

Speichern Sie die Details der Berufshaftpflichtversicherung, die ein medizinischer Fachmann über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereitstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Berufshaftpflichtversicherung** Zugehörige Liste öffnen Sie den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular für Berufshaftpflichtversicherungen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fügen Sie eine berufliche Referenz hinzu

Speichern Sie die beruflichen Referenzdetails, die ein medizinischer Fachmann über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Berufliche Referenz** Zugehörige Liste öffnen Sie den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Berufsreferenzformular.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zeichnen Sie Details zur beruflichen Spezialisierung auf

Speichern Sie Details des Gesundheitsbereichs, in dem sich der medizinische Fachmann spezialisiert hat und die erforderlichen Schulungen und Zertifizierungen erhalten hat. Diese Details werden von medizinischem Fachpersonal über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereitgestellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Details Zur Beruflichen Spezialisierung** Zugehörige Liste öffnen Sie den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular für berufliche Spezialisierung.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Praxisstandort aufzeichnen

Zeichnen Sie Details zum Praxisstandort des medizinischen Fachpersonals auf. Der Gesundheitsdienstleister stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Praxisstandort** Zugehörige Liste öffnen Sie den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatz des Anspruchs auf Missstände

Erfassen Sie den Verlauf des Anspruchs auf Missstände des medizinischen Fachpersonals. Der Gesundheitsdienstleister stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Verlauf Des Missbrauchsanspruchs** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „MalPractice-Verlauf“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zeichnen Sie aus- und Weiterbildung auf

Zeichnen Sie aus- und Schulungsdetails des medizinischen Fachpersonals auf. Der Gesundheitsdienstleister stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Aus- und Weiterbildung** Zugehörige Liste wählen Sie den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „aus- und Weiterbildung“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erfassen Sie den Beschäftigungsverlauf

Speichern Sie Details zum beruflichen Werdegang des medizinischen Fachpersonals. Der Gesundheitsdienstleister stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Beschäftigungsverlauf** Zugehörige Liste wählen Sie den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular zum beruflichen Werdegang.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatzsprache

Datensatzsprachen, die vom medizinischen Fachpersonal gesprochen werden. Der Gesundheitsdienstleister stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Gesprochene Sprachen** Zugehörige Liste wählen Sie den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „gesprochene Sprachen“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Krankenhauszugehörigkeiten aufzeichnen

Notieren Sie die Details der Krankenhauszugehörigkeit des Gesundheitsdienstleisters. Der Gesundheitsdienstleister stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Krankenhauszugehörigkeiten enthalten Details zu verbundenen Krankenhäusern, in denen der medizinische Fachmann Patienten behandelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Krankenhauszugehörigkeiten** Zugehörige Liste wählen Sie den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Krankenhauszugehörigkeit“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatzregistrierungen für Kostenträger

Datensatzdetails zur Zahlerregistrierung des medizinischen Fachpersonals. Der Gesundheitsdienstleister stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_Professional.payer_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Registrierung des Kostenträgers ist ein Prozess, bei dem sich ein medizinischer Leistungserbringer in einem Krankenversicherungsnetzwerk registriert.

- Ermöglicht Patienten die Auswahl von Gesundheitsdienstleistern, die an ein Versicherungsnetzwerk gebunden sind.
- Hilft bei der rechtzeitigen Zahlung an medizinische Leistungserbringer für angebotene Gesundheitsdienstleistungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufsprofil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**an.
   Alternativ können Sie auch die Berufsprofile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an. Wählen Sie unter Listen die Option Gesundheitsprofile aus.
2. Öffnen Sie ein Berufsprofil im Gesundheitswesen.
3. In **Zahlerregistrierung** Zugehörige Liste wählen Sie den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf Informationen, die von medizinischem Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center bereitgestellt werden, automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Kostenträgerregistrierung“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Rollen

Mit HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Professioneller Administrator [sn_hc_Professional.admin]	• Kann ein Berufsprofil im Gesundheitswesen erstellen, bearbeiten und löschen. • Kann die Onboarding-Journey im Gesundheitswesen anpassen. • Kann die Details der Gehaltsregistrierungsdatensätze bearbeiten.	• sn_hc_Professional.payer_Write • sn_hc_professional.profile_write
Professioneller Zahler-Leser [sn_hc_Professional.Payer_Reader]	Kann Details zum Gehaltsregistrierungsdatensatz anzeigen.	Keine
Professioneller Zahler – Verfasser [sn_hc_Professional.payer_Writer]	Kann Details zum Gehaltsregistrierungsdatensatz bearbeiten.	sn_hc_Professional.Payer_Reader
Berufsprofilleser [sn_hc_professional.profile_reader]	Kann das Berufsprofil im Gesundheitswesen anzeigen.	Keine
Berufsprofilversteller [sn_hc_professional.profile_writer]	Kann Berufsprofil im Gesundheitswesen bearbeiten.	sn_hc_professional.profile_reader

Tabellen

Mit HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Krankenhauszugehörigkeit [sn_hc_Professional_Hospital_Affiliation]	Speichert die Details zum medizinischen Fachpersonal im Zusammenhang mit Krankenhauszugehörigkeiten.
Zahlerregistrierung [sn_hc_Professional_payers_Enrollment]	Speichert die Details zum medizinischen Fachbereich im Zusammenhang mit Zahlerregistrierungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für berufliches Profil im Gesundheitswesen

Greifen Sie über das Formular „medizinisches Berufsprofil“ auf vertrauliche HR-Daten eines Angehörigen der Gesundheitsberufe zu, z. B. Name, persönliche Kontaktinformationen, E-Mail-Adressen, Details zur Berufshaftpflichtversicherung und medizinischer Abschluss.

Formular „Berufsprofil im Gesundheitswesen“

Feld	Beschreibung
Anwender	Name des medizinischen Fachpersonals.
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
HR-Profil	HR-Profil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
Vorname	Vorname des medizinischen Fachpersonals.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname des medizinischen Fachpersonals.
Nachname	Nachname des medizinischen Fachpersonals.
Geschlecht	Geschlecht des medizinischen Fachpersonals.
Grundschulbildung	Schulungsdetails des medizinischen Fachpersonals.
Einheitliche Größe	Einheitliche Größe des medizinischen Fachpersonals.
Aktiv	Option, den Datensatz des Berufsprofils im Gesundheitswesen für die Verwendung in Workflows und Teams verfügbar zu machen.
Gesperrt	Option zum Deaktivieren der erneuten Bearbeitung von Profilfeldern durch medizinisches Fachpersonal, sobald die Profilaufnahmeformulare übermittelt wurden. **Hinweis:** Standardmäßig ist diese Option aktiviert. Ein HR-Mitarbeiter kann die Option zum Bearbeiten der Datensatzdetails deaktivieren.
Berufstyp	Art des Berufs: Medizinisches Fachpersonal.
Provider-Typ	Art des Abschlusses, der dem medizinischen Fachpersonal verliehen wird. Beispiel: MD, DMD oder DPM.
Anderer Anbietertyp	Option zum Festlegen einer anderen Art von Abschluss, die nicht in aufgeführt ist **Anbietertyp** Feld.
CAQH-Anbieter-ID	CAQH-ID des medizinischen Fachpersonals, ausgestellt vom Council for Affordable Quality Healthcare (CAHQ).
Bevorzugtes Kontaktmittel	Kommunikationsmodus, der vom medizinischen Fachpersonal bevorzugt wird. Zum Beispiel E-Mail, Telefon oder Fax.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des medizinischen Fachpersonals.
E-Mail	E-Mail-Adresse des medizinischen Fachpersonals.
Fax	Faxnummer des medizinischen Fachpersonals.

Formular „Berufs-ID“

Greifen Sie im Formular „Berufs-ID“ auf die Details der Berufs-ID eines Angehörigen der Gesundheitsberufe zu, aktualisieren und validieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Berufs-ID“

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
ID-Nummer	Berufs-ID-Nummer des medizinischen Fachpersonals.
Ausgabedatum	Datum, an dem die Berufs-ID dem medizinischen Fachpersonal ausgestellt wurde.
Ablaufdatum	Datum, an dem die Berufs-ID abläuft.
Aktiv	Option, um den Berufs-ID-Datensatz zur Verwendung verfügbar zu machen.
Status	Status des Berufs-ID-Datensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Registrierungsstatus	Status, in dem die Berufs-ID ausgestellt wurde.
Land	Land, in dem die Berufs-ID ausgestellt wurde.

Formular für Berufshaftpflichtversicherungen

Greifen Sie im Formular „Berufshaftpflichtversicherung“ auf die Details der Berufshaftpflichtversicherung eines Angehörigen der Gesundheitsberufe zu, aktualisieren und validieren Sie sie.

Formular für Berufshaftpflichtversicherung

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil des medizinischen Fachpersonals.
Betreibername	Name des Unternehmens, das die Berufshaftpflichtversicherung für den Angehörigen der Gesundheitsberufe bereitstellt.
Richtlinienname	Policennummer, die vom Unternehmen ausgestellt wird, das die Berufshaftpflichtversicherung anbietet.
Gültig ab	Aktuelles Gültigkeitsdatum gemäß letzter Registrierung.
Ursprüngliches Gültigkeitsdatum	Gültigkeitsdatum beim ersten Kauf oder der Registrierung der Police.
Ablaufdatum	Datum, an dem die Berufshaftpflichtversicherung endet.
Abdeckungstyp	Typ der erworbenen Berufshaftpflichtversicherung: Einzelperson oder geteilt
Deckungsbetrag pro Vorkommnis	Vom Versicherer bezahlter Betrag für Ansprüche, die unter einem Schadenfall eingereicht wurden.
Deckungssumme zusammenfassen	Höchstbetrag, der vom Versicherer für einen bestimmten Zeitraum eingereichte Ansprüche bezahlt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Berufshaftpflichtversicherung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um den Datensatz der Berufshaftpflichtversicherung Workflows und Teams zur Verfügung zu stellen.
Ist aktuell	Option, um anzugeben, dass die Berufshaftpflichtversicherung derzeit aktiv und registriert ist.
Ist selbstversichert	Option, um anzugeben, dass der medizinische Fachmann einen bestimmten Betrag an persönlichem Geld reserviert hat, das als Haftpflichtversicherung verwendet werden soll.
Unbegrenzte Abdeckung	Option, um anzugeben, dass für die vom Versicherer übernommene Police eine unbegrenzte Deckung gewährt wird.
Status	Status des Datensatzes der Berufshaftpflichtversicherung: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Adresse des Versicherers	Adresse des Unternehmens, von dem die Berufshaftpflichtversicherung vom medizinischen Fachpersonal übernommen wird.
Ort des Versicherers	Stadt, in der sich das Büro des Versicherers befindet.
Bundesland/ Kanton des Versicherers	Bundesland, in dem sich das Büro des Versicherers befindet.
Postleitzahl des Versicherers	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich das Büro des Versicherers befindet.
Land des Versicherers	Land, in dem sich das Büro des Versicherers befindet.

Berufsreferenzformular

Greifen Sie im Referenzformular „Berufs-Referenz“ auf die Details der beruflichen Referenz eines medizinischen Fachpersonals zu, und validieren Sie sie.

Formular „Berufsreferenz“

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil des medizinischen Fachpersonals.
Vorname	Vorname des Anwenders, der als berufliche Referenz hinzugefügt wird.
Nachname	Nachname des Anwenders, der als berufliche Referenz hinzugefügt wird.
Referenztyp	Referenztyp des Anwenders: Anmeldeinformationen oder Professional.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Berufsreferenz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kontaktpräferenz	Bevorzugter Kommunikationsmodus für den Anwender, der als berufliche Referenz hinzugefügt wird.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Anwenders, der als berufliche Referenz hinzugefügt wird.
Telefonnummer	Telefonnummer des Anwenders, der als berufliche Referenz hinzugefügt wird.
Fax	Faxnummer des Anwenders, der als berufliche Referenz hinzugefügt wird.
Aktiv	Option, um den professionellen Referenzdatensatz zur Verwendung verfügbar zu machen.
Status	Status des beruflichen Referenzdatensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Provider-Typ	Abschluss, der dem Anwender verliehen wird.
Anderer Anbietertyp	Andere Art des Abschlusses, der dem Anwender verliehen wird.
Adresse	Adresse des Anwenders.
Stadt	Stadt, in der sich der Anwender befindet.
Bundesland/ Kanton	Status, in dem sich der Anwender befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl der Anwenderadresse
Land	Land, in dem sich der Anwender befindet.

Formular für berufliche Spezialisierung

Überprüfen und aktualisieren Sie die Details zur beruflichen Spezialisierung eines medizinischen Fachpersonals im Formular „berufliche Spezialisierung“.

Formular „Details zur beruflichen Spezialisierung“

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
Berufliche Spezialisierung	Gesundheitsbereich, in dem sich der medizinische Fachmann spezialisiert hat oder die erforderliche Schulung oder Zertifizierung absolviert hat.
Datum der Erstzertifizierung	Datum, an dem der medizinische Fachmann das Spezialisierungszertifikat erhalten hat.
Ablaufdatum	Datum, an dem die Zertifizierung abläuft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Details zur beruflichen Spezialisierung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Datum der erneuten Zertifizierung	Datum, an dem die erneute Zertifizierung vom medizinischen Fachpersonal vorgenommen werden muss.
Aktiv	Option, um den Detaildatensatz für die berufliche Spezialisierung zur Verwendung durch andere Workflows oder Teams verfügbar zu machen.
Typ	Typ der Zertifizierung: Primär oder Sekundär
Haben Sie ein Zertifikat des Ausschusses?	Option, um anzugeben, dass der medizinische Fachmann von einem medizinischen Ausschuss zertifiziert ist.
Code des Zertifizierungsausschusses	Name des Codes der Zertifizierungsstelle. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Sind Sie zertifiziert** Feld ist ausgewählt.
Wenn kein Zertifikat des Ausschusses vorhanden	Option zur Auswahl, wenn der Anwender nicht von einer medizinischen Abteilung zertifiziert ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn **Sind Sie zertifiziert** Ist ausgewählt.

Formular „MalPractice-Verlauf“

Greifen Sie auf die Details der Anamnese zu, aktualisieren Sie sie und validieren Sie sie im Anamnesformular für die Anamnese der Anamnese.

Formular „Verlauf des Schadensfalls“

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil des medizinischen Fachpersonals.
Datum des Vorkommens	Datum, an dem der Verstoß aufgetreten ist.
Datum der Anspruchseinreichung	Datum, an dem der Anspruch auf einen Verstoß übermittelt wurde.
Berufshaftpflichtversicherung beteiligt	Für den Anspruch ausgewählter Versicherer.
Beschreibung	Zusätzliche Details zum Schadenfall.
Aktiv	Option, die angibt, dass der Datensatz des Anspruchverlaufs für Verstöße aktiv ist.
Ist in NPDB	Option, die angibt, dass sich der Anspruchsverlauf in der Datenbank der National Practitioner Data Bank (NPDB) befindet.
Status	Status des Datensatzes zum Schadenfall-Anspruchsverlauf: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verlauf des Schadensfalls“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Anspruchsstatus	Aktueller Status, ob der Anspruch in Bearbeitung oder gelöst ist.
Lösungsmethode	Typ der Lösung, die für den Anspruch bereitgestellt wird, z. B. mit Vorurteil, Mediation oder Arbitration beigelegt.
Höhe der Abfindung	Betrag, mit dem der Anspruch ausgeglichen wurde.
Bezahlter Betrag	Gesamtbetrag, der vom Versicherer für den übermittelten Anspruch bezahlt wurde.

Formular „aus- und Weiterbildung“

Greifen Sie im Formular „aus- und Weiterbildung“ auf die aus- und Weiterbildungsdetails eines medizinischen Fachpersonals zu, aktualisieren und validieren Sie sie.

Formular „aus- und Weiterbildung“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil des medizinischen Fachpersonals.
Berufsprofil	Berufsprofil des medizinischen Fachpersonals.
Bildungstyp	Art der Ausbildung, die der medizinische Fachkraft erhält: Ausbildung oder Abschluss.
Startdatum	Datum, an dem die Ausbildung begann.
Enddatum	Datum, an dem die Ausbildung endete.
Verliehener Abschluss	Art des Abschlusses, der dem medizinischen Fachpersonal verliehen wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Abschluss** Ist in ausgewählt **Bildungstyp** Feld.
Schulungstyp	Art der Ausbildung, die der medizinische Fachmann erhält, z. B. Wohnsitz oder Praktikum.
Schulungsfachgebiet	Gesundheitsbereich, in dem der medizinische Fachkräfte eine Ausbildung erhalten hat.
Status	Status des Bildungs- und Schulungsdatensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „aus- und Weiterbildung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Code der Institution	Code, der der Bildungseinrichtung zugeordnet ist.
Name der Institution	Name der Bildungseinrichtung, von der die medizinische Fachkraft die Ausbildung absolviert hat.
Adresse der Institution	Adresse der Bildungseinrichtung, von der die medizinische Fachkraft die Ausbildung absolviert hat.
Ort der Institution	Stadt, in der sich das Bildungsinstitut befindet.
Bundesland/Kanton der Institution	Bundesland, in dem sich das Bildungsinstitut befindet.
Land der Institution	Land, in dem sich die Bildungseinrichtung befindet.
Postleitzahl der Institution	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich die Bildungseinrichtung befindet.

Formular „Praxisstandort“

Greifen Sie im Formular „Praxisstandort“ auf die Praxisstandortdetails eines medizinischen Fachpersonals zu, aktualisieren und validieren Sie sie.

Formular „Praxisstandort“

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil des medizinischen Fachpersonals.
Praxisname (in Verzeichnis)	Praxisname des medizinischen Fachpersonals.
Unternehmensname (in W-9-Formular)	Name des Unternehmens in (W-9-Format) zur Überprüfung von Name, Adresse und Steuer-ID.
Typ der primären Steuer-ID	Typ der Steuer-ID: Primär oder Einzelperson.
Einzelsteuer-ID	Individuelle Steuer-ID-Nummer, für die Steuern vom medizinischen Fachpersonal erhoben werden.
Gruppensteuer-ID	Gruppensteuer-ID (Arbeitgebersteuer-ID), für die Steuern erhoben werden.
Referenz für Zulassung	Option zum Hinzufügen einer beruflichen Referenz.
Bürozeitplan	Arbeitszeitpläne des medizinischen Fachpersonals, z. B. 24 x 7.
Neue Patienten aufnehmen	Option, um anzugeben, dass der medizinische Fachmann neue Patienten aufnehmen kann.
Neue Medicaid-Patienten aufnehmen	Option, um anzugeben, dass der medizinische Fachmann neue medicaid-Patienten aufnehmen kann.
Neue Medicare-Patienten aufnehmen	Option, um anzugeben, dass der medizinische Fachmann neue medicare-Patienten aufnehmen kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Praxisstandortdatensatz zur Verwendung verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Praxisstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ist aktueller Standort	Option, um anzugeben, dass dies der aktuelle Praxisstandort des medizinischen Fachpersonals ist.
Ist Abrechnung elektronisch	Option, um anzugeben, dass im zugehörigen Krankenhaus eine elektronische Abrechnung für die vom medizinischen Fachpersonal erbrachten Leistungen generiert wird.
Korrespondenz hier senden	Option, um anzugeben, dass Korrespondenz (Beispiele: Briefe) an das zugehörige Krankenhaus gesendet werden kann.
Status	Status des Praxisstandortdatensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Adresse	Adresse des Praxisstandorts.
Stadt	Stadt, in der sich der Praxisstandort befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland, in dem sich der Praxisstandort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich der Praxisstandort befindet.
Land	Land, in dem sich der Praxisstandort befindet.

Formular zum beruflichen Werdegang

Greifen Sie im Formular „Beschäftigungsverlauf“ auf die Details des Beschäftigungsverlaufs eines medizinischen Fachpersonals zu, aktualisieren Sie sie und validieren Sie sie.

Formular „Beschäftigungsverlauf“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
Berufsprofil	Berufsprofil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
Typ des beruflichen Werdegangs	Option, die angibt, ob sie beschäftigt ist oder eine Beschäftigungslücke hatte.
Art der Beschäftigung	Art der Beschäftigung, z. B. Berater, Auszubildender oder Auftragnehmer.
Startdatum	Datum, an dem die Beschäftigung in einer Organisation begann.
Enddatum	Datum, an dem die Beschäftigung in einer Organisation beendet wurde.
Status	Status des Beschäftigungsverlaufsdatensatzes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Beschäftigungsverlauf“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Name des Arbeitgebers	Name der Organisation, in der der medizinische Fachmann gearbeitet hat.
Adresse des Arbeitgebers	Adresse der Organisation, in der der medizinische Fachmann gearbeitet hat.
Ort des Arbeitgebers	Stadt, in der sich das Büro des Arbeitgebers befindet.
Bundesland/ Kanton des Arbeitgebers	Bundesland, in dem sich das Büro des Arbeitgebers befindet.
Land des Arbeitgebers	Land, in dem sich das Büro des Arbeitgebers befindet.
Postleitzahl des Arbeitgebers	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich das Büro des Arbeitgebers befindet.
Grund für Lücke	Vom medizinischen Fachpersonal angegebener Grund, wenn **Beschäftigungslücke** Ist in ausgewählt **Beschäftigungstyp** Feld.

Formular „gesprochene Sprachen“

Greifen Sie im Sprachenformular auf die Sprachdetails eines medizinischen Fachpersonals zu, aktualisieren Sie sie und validieren Sie sie.

Formular „gesprochene Sprachen“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
Berufsprofil	Berufsprofil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
Sprachcode	Option zum Auswählen eines Sprachnamens.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der gesprochene Datensatz aktiv ist.
Primär	Option, um anzugeben, dass die angegebene Sprache die primäre Sprache des medizinischen Fachpersonals ist.
Status	Status des Datensatzes für gesprochene Sprachen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „gesprochene Sprachen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Profildaten überprüfen und ablehnen, weil das Datum unzureichend ist oder Details ungültig sind. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.

Formular „Krankenhauszugehörigkeit“

Greifen Sie im Formular „Krankenhauszugehörigkeiten“ auf die Krankenhauszugehörigkeitsdetails eines medizinischen Fachpersonals zu, überprüfen und validieren Sie sie.

Formular „Krankenhauszugehörigkeit“

Feld	Beschreibung
Berufliches Profil im Gesundheitswesen	Profil des medizinischen Fachpersonals.
Name	Name des zugehörigen Krankenhauses, in dem der medizinische Fachmann arbeitet.
Startdatum der Berechtigung	Datum, ab dem der medizinische Fachmann über die erforderlichen Berechtigungen zur Arbeit in einer Krankenhauszugehörigkeit verfügt. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Temporär** Ist in ausgewählt **Berechtigungstyp** Feld.
Enddatum der Berechtigung	Datum, bis zu dem der medizinische Fachmann die erforderlichen Berechtigungen zur Arbeit in einer Krankenhauszugehörigkeit hat. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Temporär** Ist in ausgewählt **Berechtigungstyp** Feld.
Berechtigungstyp	Privilegierungsstufe, die der medizinische Fachmann im zugehörigen Krankenhaus hat: Vorübergehend oder vollständig uneingeschränkt
Typ der Zulassungsberechtigung	Art der Aufnahmeberechtigung, z. B. kann der medizinische Fachmann einen Patienten nur in einem verbundenen Krankenhaus aufnehmen oder Operationen in einem verbundenen Krankenhaus aufnehmen, behandeln und durchführen.
Prozentsatz der Zulassungen	Prozentsatz der Aufnahmen, die der medizinische Fachmann in einer Krankenhauszugehörigkeit akzeptiert.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Datensatz der Krankenhauszugehörigkeit aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Ist primär	Option, die angibt, dass es sich um das primäre Krankenhaus handelt, dem der medizinische Fachmann angehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Krankenhauszugehörigkeit“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Status	Status des Krankenhauszugehörigkeitsdatensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an das medizinische Fachpersonal gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zertifizierung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Profildaten überprüfen und ablehnen, weil das Datum unzureichend ist oder Details ungültig sind. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die vom medizinischen Fachpersonal bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Adresse	Adresse des zugehörigen Krankenhauses, in dem der medizinische Fachmann arbeitet.
Stadt	Stadt, in der sich das zugehörige Krankenhaus befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland, in dem sich das zugehörige Krankenhaus befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich das zugehörige Krankenhaus befindet.
Land	Land, in dem sich das zugehörige Krankenhaus befindet.

Formular „Kostenträgerregistrierung“

Greifen Sie im Formular „Zahlerregistrierung“ auf die Registrierungsdetails eines medizinischen Fachpersonals zu, überprüfen und validieren Sie sie.

Formular „Kostenträgerregistrierung“

Feld	Beschreibung
Berufliches Profil im Gesundheitswesen	Profil, das dem medizinischen Fachpersonal zugeordnet ist.
Kostenträgername	Name des Kostenträgers, der Zahlungen an den Gesundheitsdienstleister leistet.
Name des Kostenträgerplans	Name des Kostenträgerplans.
Plannummer	Eindeutige Plannummer, für die Zahlungen vom Gesundheitsdienstleister erfolgen.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Registrierungsdatensatz des Kostenträgers aktiv ist.
Gültig ab	Datum, ab dem die Zahlerregistrierung gültig ist.
Gültig Bis	Datum, bis zu dem die Zahlerregistrierung gültig ist.

Formular „Mitarbeiter-Onboarding im Gesundheitswesen“

Ein einstellender Mitarbeiter oder ein Manager stellt eine Onboarding-Anforderung für einen Angehörigen des Gesundheitswesens über das Onboarding-Formular für Mitarbeiter im Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Mitarbeiter-Onboarding im Gesundheitswesen“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des medizinischen Fachpersonals.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname des medizinischen Fachpersonals.
Nachname	Nachname des medizinischen Fachpersonals.
E-Mail-Adresse (privat)	Persönliche E-Mail-ID des medizinischen Fachpersonals.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummer des medizinischen Fachpersonals.
Fax	Faxnummer des medizinischen Fachpersonals.
Beschäftigungsstartdatum	Beitrittsdatum des medizinischen Fachpersonals.
Art der Beschäftigung	Art der Beschäftigung, z. B. Teilzeitmitarbeiter, Vollzeitmitarbeiter oder Kontingent.
Ortstyp	Standorttyp, z. B. Hotdesk, Bürobasiert oder Remote.
Ort (privat)	Heimatstadt des medizinischen Fachpersonals.
Bundesland/Kanton (Wohnsitz)	Bundesland des medizinischen Fachpersonals.
Titel	Bezeichnung des medizinischen Fachpersonals.
Abteilung	Abteilung, der der medizinische Fachmann zugeordnet ist.
Manager	Meldender Manager des medizinischen Fachpersonals.
Unternehmensstandort	Standort, an dem sich die Gesundheitsorganisation befindet.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow-Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von HR-Servicebereitstellung durch die Integration mit anderen ServiceNow-Anwendungen.

Universal-Anforderung für HR-Servicebereitstellung

Mit der Integration der Anwendungen HR-Servicebereitstellung und Universal-Anforderung können Sie Mitarbeitern eine konsistente Anwender-Experience bieten, während sie Serviceanfragen erstellen. Sie können die Komplexität von Anforderungsübergaben zwischen Abteilungen sowie von Anwendungsfällen mit mehreren Abteilungen verbergen, indem Sie einen gemeinsamen Help Desk für alle Mitarbeiter bereitstellen.

Über Universal-Anforderung Für HR-Servicebereitstellung

Eine universelle Anforderung wird erstellt, wenn ein Mitarbeiter im Mitarbeiter-Center auf die Option **Hilfe anfordern** klickt. Ein Weiterleitungsmitarbeiter für universelle Anforderungen analysiert das Problem (als mit der HR-Abteilung verbunden) und erstellt einen HR-Fall aus dieser universellen Anforderung. Nachdem der Fall von einem HR-Mitarbeiter gelöst wurde, ändert sich der Status des HR-Falls zu **Warten auf Abnahme**. Der Status der universellen Anforderung ändert sich automatisch zu **Antwort wird erwartet**. Nachdem der Mitarbeiter die Lösung akzeptiert hat, wird die universelle Anforderung geschlossen, und der HR-Fall wird geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der HR-Mitarbeiter kann jederzeit den HR-Fall in die Warteschlange für universelle Anforderungen zurückleiten, mit oder ohne Lösung.

Alle wichtigen Details, z. B. Benutzer, die an dem Problem arbeiten, Übergaben zwischen Abteilungen und Arbeitsnotizen, werden im Ticket für die universelle Anforderung aufgezeichnet, sodass der Mitarbeiter, der die Anfrage gestellt hat, vollständige Transparenz erhält.

Erforderliche Plugins aktivieren

Nachdem Sie die Plugins „Universal Request“ (com.snc.universal_request), „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) und „Mitarbeiter-Center“ (com.sn_hr_service_portal) aktiviert haben, werden Sie Folgendes bemerken:

- Das Universal Request-Formular enthält eine UI-Aktion zum Erstellen eines HR-Falls.
- Das Feld **Universal Request** wird dann im Formular „HR-Fall“ angezeigt, wenn ein HR-Fall dem Datensatz einer universellen Anforderung zugeordnet ist.
- Die Schaltfläche **Übertragen** wird im HR-Fallformular angezeigt, damit ein HR-Mitarbeiter einen HR-Fall zurück an Universal-Anforderung, eine andere Abteilung oder einen Service weiterleiten kann.
- Von einem HR-Fall, der von einem Datensatzersteller erstellt wurde, wird automatisch eine universelle Anforderung erstellt. Das geschieht allerdings nur, wenn für den Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktiviert ist.

  Wenn im Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktiviert ist, wird im Themenblock „Create a test case“ (Testfall erstellen) in ähnlicher Weise ein Ticket für eine universelle Anforderung erstellt. Dies wird dem Mitarbeiter in der Virtual Agent-Konversation entsprechend mitgeteilt.

- Wenn ein HR-Fall, der einer universellen Anforderung zugeordnet ist, eine Statusänderung durchläuft, erhält der Mitarbeiter (die anfordernde Person) eine Benachrichtigung mit der Nummer der universellen Anforderung (nicht des HR-Falls).
- Ein ServiceNow AI Platform, HR-Fälle, die der Universal-Anforderung zugeordnet sind, werden unter angezeigt **HR-Fallmanagement** > **Alle**an.
- Ein Mitarbeiter-Center, HR-Anforderungen, die der Universal-Anforderung zugeordnet sind, werden unter angezeigt **Mitarbeiter-Center** > **Anforderungen**an.

Benutzerdefinierte Konfigurationen in Universal Request

Übertragungen und Statuszuordnungen sind für alle HR-Status des Basissystems vorkonfiguriert. Nehmen Sie diese Konfigurationen nur bei benutzerdefinierten Status vor.

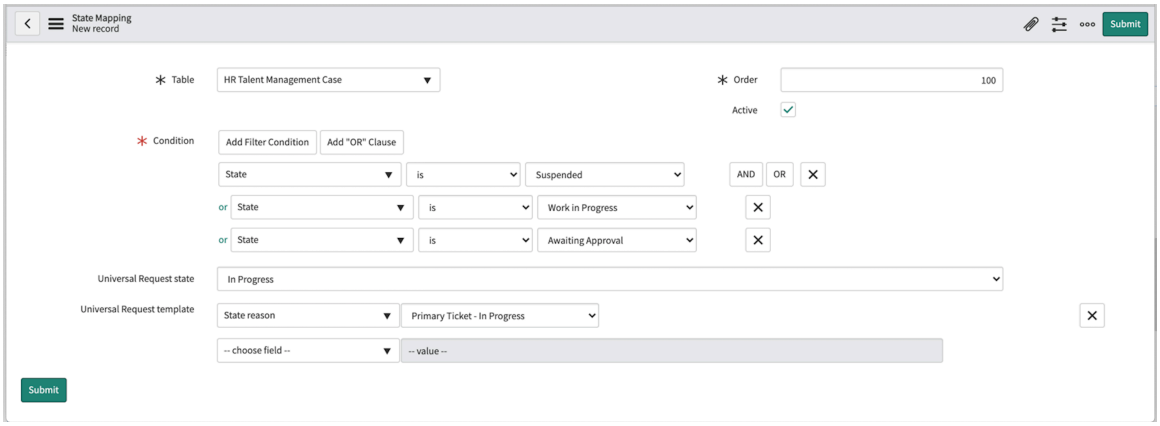
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Kompetenzzentren (Center of Excellence, COE) erstellt haben, erstellen Sie auch Servicekonfigurationen, Statuszuordnungen und Transferkonfigurationen. Wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence“ aktiviert haben, konfigurieren Sie die Servicezuweisungsgruppen, indem Sie auf verweisen Klassifizierungslösung zur Vorhersage der Zuweisungsgruppe trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration**an.
2. Erstellen Sie Ihren Servicesatz und Ihre Services für Universal-Anforderung.
3. Weisen Sie die Zuweisungsgruppen für Servicesätze und Services zu.
4. Weisen Sie den UR-Benutzern Rollen zu.
5. Ordnen Sie einen benutzerdefinierten Status dem Status einer universellen Anforderung zu.
   Das folgende Bild ist ein Beispiel für eine standardmäßige Statuszuordnung. Die Status **Angehalten**, **In Arbeit** und **Warte auf Genehmigung** eines HR-Falls sind dem Status **In Bearbeitung** einer universellen Anforderung zugeordnet.



6. Legen Sie die Transferkonfiguration für beliebige benutzerdefinierte Status eines HR-Falls fest.

   Mit dieser Transferkonfiguration können Sie bestimmen, was mit Abteilungs-Tickets geschieht, wenn eine Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück an UR übertragen wird.

   Wenn ein HR-Fall mitsamt Auflösung transferiert wird, ändert sich der Status des HR-Falls automatisch in **Warten auf Abnahme**. Wenn ein HR-Fall ohne Auflösung transferiert wird, ändert sich der Status des HR-Falls automatisch in **Geschlossen – unvollständig**.

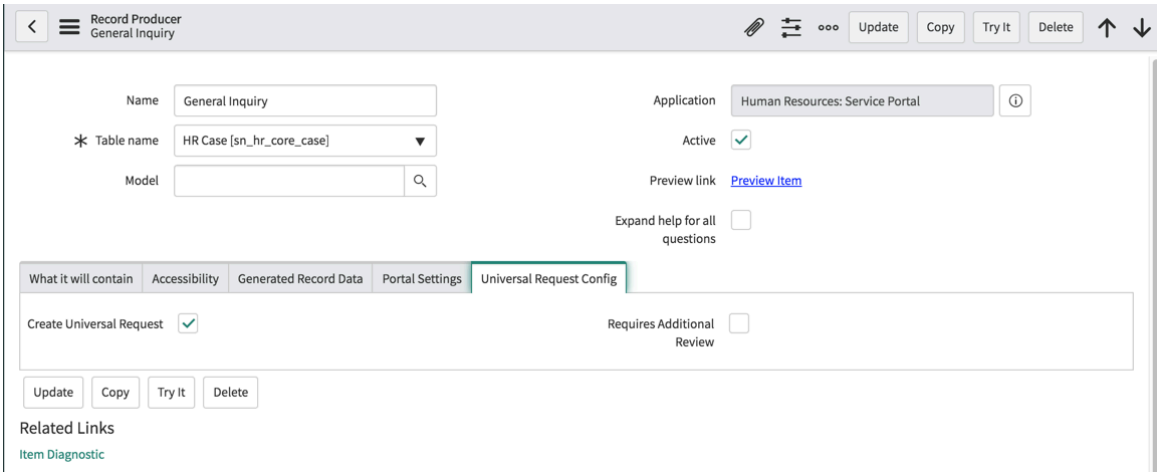
7. Erstellen Sie für einen HR-Service spezifische Datensatzersteller.

   Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze aus dem Service Catalog erstellen können. Wenn Sie im Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktivieren, wird von einem HR-Fall, der von diesem Datensatzersteller erstellt wird, automatisch ein Datensatz für eine universelle Anforderung erstellt.

   Es folgt ein Beispiel eines Datensatzerstellers für den HR-Service „Allgemeine Anforderung“. Wenn ein Benutzer das Katalogelement als allgemeine Anforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auswählt und ein Ticket erstellt, wird automatisch eine universelle Anforderung erstellt und diesem HR-Fall zugeordnet.



HR-Fälle über Universal Request erstellen

Stellen Sie den Service für einen Kunden mit möglichst geringem Zeitverlust wieder her. Nachdem Sie den HR-Fall erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer
- Aktivieren Sie die Plugins Universal Request (com.snc.universal_request) und Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz einer universellen Anforderung, aus dem Sie einen HR-Fall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **HR-Fall erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder im HR-Fallformular aus.

Hinweis: Die Feldwerte **Mitarbeiterinformationen** werden automatisch aus der universellen Anforderung in den HR-Fall kopiert.

HR-Fallformular

Feld	Beschreibung
COE	Das Kompetenzzentrum
HR-Service	Der HR-Servicetyp
Geöffnet für	Die Person, für die das Ticket geöffnet wird
Betreffperson	Die betreffende Person
Arbeitsnotizen	Sonstige Hinweise, falls vorhanden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Nummer der universellen Anforderung zur Erstellung des HR-Falls wird im Feld **Universal Request** des HR-Fallformulars angezeigt. Die Nummer des HR-Falls wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal Request“ und in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** angezeigt.

An HR-Fällen von Universal Request arbeiten

Stellen Sie eine Lösung für einen HR-Fall bereit, der von einer universellen Anforderung initiiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die im Verfahren beschriebenen Statusänderungen können entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung – Statuszuordnung

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, der aus einer Universal Request erstellt wurde.
2. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status des Falls wird in **In Arbeit** geändert.

Hinweis:

- Wenn eine andere HR-Abteilung an der Anforderung arbeiten muss, können Sie ihr den Fall mit derselben Nummer oder mit einer neuen Nummer übertragen. Wenn Sie den Fall mit einer neuen Nummer übertragen, wird die universelle Anforderung dieser neuen Fallnummer zugeordnet.
- Wenn dieses Problem nicht mit der HR-Abteilung zusammenhängt, muss der HR-Mitarbeiter für den Fall die Option **Übertragung** auswählen. Weitere Informationen zum Übertragen des Falls finden Sie unter HR-Fälle in Universal Request übertragen.

3. Klicken Sie auf **Abgeschlossen**, wenn die Lösung angegeben ist.
   Der Status des HR-Falls wird in **Warten auf Abnahme** geändert, und der Status der universellen Anforderung wird automatisch in **Auf Antwort von Anwender warten** geändert. Im Mitarbeiter-Center:
   - Wenn der Benutzer die Lösung akzeptiert, wird der Status der universellen Anforderung zu **Geschlossen** geändert. Der Status des HR-Falls wird automatisch auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt.
   - Wenn der Benutzer die Lösung ablehnt, wird der Status der universellen Anforderung zu **In Bearbeitung** geändert. Der Status des HR-Falles wird automatisch auf **In Arbeit** gesetzt.

Wichtig: Wenn der HR-Mitarbeiter aus irgendeinem Grund auf **Geschlossen – unvollständig** klickt, ohne den HR-Fall zurück an die universelle Anforderung weiterzuleiten, ist das Verhalten wie folgt:

- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung aktiviert ist, befindet sich die universelle Anforderung im Status **In Bearbeitung** und der HR-Fall ist im Status **Geschlossen – unvollständig**.
- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung deaktiviert ist, wird die universelle Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Fälle in Universal Request übertragen

Übertragen Sie einen HR-Fall zurück an Universal-Anforderung oder mit oder ohne Lösung in eine andere Abteilung oder an einen anderen Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der Eigenschaften von Universal Request, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften Der Universal-Anforderung .

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

   Hinweis: Die Option **Übertragen** wird nur angezeigt, wenn Sie Teil der Zuweisungsgruppe sind oder wenn Ihnen der Fall zugewiesen ist.

3. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

   Hinweis: Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

   - **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten
   - **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

     Hinweis: Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnis

- Im HR-Fallformular können Sie den Übertragungsgrund im Feld **Übertragungsgrund** anzeigen.
- Der Status des HR-Falls wird in **Warten auf Abnahme** oder **Closed Incomplete based on transfer reason** (Basierend auf Übertragungsgrund unvollständig geschlossen) geändert, und der Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen werden in die universelle Anforderung kopiert.
- Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die genannten Statusänderungen können konfiguriert werden. Siehe Übertragungskonfiguration Weitere Informationen finden Sie unter .

Universelle Anforderungen für HR-Fälle erstellen

Erstellen Sie eine universelle Anforderung für alle über beliebige Kanäle erstellte HR-Fälle. Erweitern Sie die einheitliche Ticket-Experience, die Universal Request für alle HR-Fälle bietet, unabhängig von den Kanälen, über die sie erstellt wurden.

Geschäftsregel aktivieren

Um automatisch eine universelle Anforderung aus einem HR-Fall zu erstellen, müssen Sie die Geschäftsregel **Create Universal Request for HR case** (Universelle Anforderung für HR-Fall erstellen) aktivieren.

Feldzuordnungen konfigurieren

Um automatisch eine universelle Anforderung aus einem HR-Fall zu erstellen und die primären Details aus dem HR-Fall in eine universelle Anforderung zu kopieren, konfigurieren Sie die Feldzuordnungen (siehe Feldzuordnungen konfigurieren).

Feldzuordnungen konfigurieren

Ordnen Sie Felder zu, um die primären Details aus einem HR-Fall in eine universelle Anforderung zu kopieren (die automatisch aus dem HR-Fall erstellt wird).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zuordnungskonfiguration**an.
2. Wählen Sie einen HR-Service aus.
3. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste **UR-Zuordnungen erstellen** die Felder eines HR-Falls denen einer universellen Anforderung zu.

Feldzuordnungen

Quellfeld im HR-Fall	Zielfeld in universeller Anforderung
short_description	short_description
opened_for	opened_for
Beschreibung	Beschreibung
opened_by	opened_by

Zugehörige Tickets aus einem HR-Fall erstellen

Erstellen Sie aus einem HR-Fall, der das primäre Ticket einer universellen Anforderung ist, Tickets für eine andere Abteilung, und ordnen Sie sie derselben universellen Anforderung wie den HR-Fall zu. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen zusammenarbeiten und gleichzeitig an ihren Tickets arbeiten. Sie ermöglicht Organisationen auch, Maßnahmen für eine einzelne universelle Anforderung zurückzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der angemeldete Benutzer ist in den Feldern **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** enthalten.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall.
2. Klicken Sie auf **Zugehöriges Ticket erstellen**.
3. Geben Sie im Dialogfeld **Zugehöriges Ticket erstellen** die folgenden Details an:

Formularfelder zum Erstellen eines zugehörigen Tickets

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, für die Sie das Ticket erstellen möchten.
Kurzbeschreibung	Zweck der Ticketerstellung.
Beschreibung	Weitere Details zum Ticket.
Arbeitsnotizen	Informationen, die Sie der Abteilung mitteilen möchten, für die Sie das Ticket erstellen.

4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ein Ticket für eine andere Abteilung wird erstellt. Dieses Ticket ist automatisch an eine universelle Anforderung gebunden und wird in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** in einer universellen Anforderung angezeigt.

AI Search für HR-Servicebereitstellung

Mit der Anwendung ServiceNow® AI Search wird Ihnen eine moderne verbraucherorientierte Suchmaschine für ServiceNow® Service Portal, Mitarbeiter-Center (EC), ServiceNow® Mobile und ServiceNow® Virtual Agent bereitgestellt.

Für neue Kunden wird die Anwendung ServiceNow® AI Search automatisch mit ihrem Basissystem nur für EC konfiguriert.

Wenn Sie bereits Kunde sind, können Sie HR-Servicebereitstellung für die Nutzung von ServiceNow® AI Search konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche .

Konfiguration

Für detaillierte Informationen zur Konfiguration von ServiceNow® Anwendung „KI-Suche“, siehe KI-Suche wird konfiguriert .

Verwenden Sie das Formular für die **Suchanwendungskonfiguration**, um die AI Search-Engine mit einer Anwendung in HR-Servicebereitstellung zu verknüpfen.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für die KI-Suche .

Im Formular für die **Suchanwendungskonfiguration** müssen Sie auch ein **Suchprofil** auswählen. Über das Suchprofil werden die Suchquellen und -bedingungen für Personen, Artikel und Services festgelegt.

Das Basissystem bietet folgende Optionen, die auch modifiziert werden können:

- Mobile: NowMobile-Standardsuchprofil
- EC: Standardsuchprofil des EC-Portals

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Portal: Standardsuchprofil von Service Portal
- VA: Standardsuchprofil von Service Portal

Hinweis: Für Mobile ist die Suche nach Personen nur für Kunden mit EC verfügbar.

Unter dem Suchprofil gibt es eine Reihe von Registerkarten zur Optimierung von AI Search. Das Basissystem bietet folgende Optionen, die auch modifiziert werden können:

- Suchquellen
- Synonyme
- Stoppwörter
- Tippfehlerbehandlung
- Genius-Ergebnisse
- Regeln zur Ergebnisverbesserung

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Suchprofile werden definiert .

Integration

Detaillierte Informationen zur Integration der KI-Suche mit HR-Servicebereitstellung, Siehe Integration der KI-Suche in Ihre Anwendung .

Administration

Erfahren Sie, wie sich die Funktionen und das Verhalten von AI Search auf die Indizierung und die Suche auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche wird verwaltet .

Arbeiten mit

Hier erfahren Sie, wie Ergebnisse von AI Search angezeigt werden, wie Sie Optionen zur Verfeinerung mit Filtern nutzen und wie Sie Genius-Ergebnisse abrufen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche verwenden .

ServiceNow® Mobile

Konfigurieren Sie AI Search für ServiceNow® Mobile. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Textsuche in Mobile .

Service Portal oder Mitarbeiter-Center

Konfigurieren Sie AI Search für Service Portal oder Mitarbeiter-Center (EC), damit Benutzern dieses leistungsstarke Suchwerkzeug zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche im Serviceportal .

Virtual Agent

Von Virtual Agent wird AI Search zur Ausgabe von Suchergebnissen in Bot-Konversationen verwendet, wenn keine relevanten Themen zum Anzeigen vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit KI-Suche .

Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung

HR-Servicebereitstellung und Virtual Agent stellen einen automatisierten Chat mit einem Mitarbeiter bereit, der HR-Services anfordert. Sie können Virtual Agent so programmieren, dass es die Absicht eines Mitarbeiters versteht, wenn wiederholbare Anforderungen gestellt werden.

Virtual Agent verbessert die Mitarbeiter-Experience, da Anfragen sofort bearbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Benutzer kann zu jedem Zeitpunkt während eines virtuellen Chats ein persönliches Gespräch mit einem HR-Mitarbeiter anfordern.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent an.

Vordefinierte Virtual Agent-Themen für HR-Servicebereitstellung

Das Basissystem bietet vordefinierte Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen), mit denen Ihre Kunden häufig vorkommende Selfservice-HR-Aufgaben ausführen können. Diese Themen werden nicht veröffentlicht und finden Sie unter Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

Weitere Informationen zu vordefinierten Virtual Agent-Themen finden Sie unter Vordefiniert Virtual Agent Themen, Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle .

Die folgenden HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Themen sind verfügbar:

- Notfallkontakt hinzufügen (Vorlage)
- Frage stellen (Vorlage)
- Vorteilsübersicht (Vorlage)
- Allgemeinen HR-Anfragefall erstellen (Vorlage)
- Notfallkontakt löschen (Vorlage)
- FAQ zu Rückgriffthema durchsuchen (Vorlage)
- Allgemeine HR-Anfrage (veraltet)
- Orientierung für neue Mitarbeiter (Vorlage)
- Lohnabweichung (Vorlage)
- Urlaubsantrag (Vorlage)
- Adresse aktualisieren (Vorlage)
- E-Mail aktualisieren (Vorlage)
- Notfallkontakt aktualisieren (Vorlage)
- Telefonnummer aktualisieren (Vorlage)
- Gehaltsabrechnungsanforderung herunterladen (Vorlage)
- Neuen Leistungsempfänger registrieren (Vorlage)
- Change in Leistungsanfrage (Vorlage)
- Antrag auf Erstattung von Schulungskosten (Vorlage)
- HR-Kontozugriff (Vorlage)
- Arbeitsbestätigungsschreiben anfordern (Vorlage)
- 401k-Leistungsanfrage (Vorlage)
- HSA-Anfrage (Vorlage)
- Fallstatus prüfen (Vorlage)
- Aktualisierung der Mitarbeiterinformationen (Vorlage)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Mit dem Aktualisierungsthema „Mitarbeiterinformationen“ können Sie Informationen wie E-Mail-Adresse, Adresse und Telefonnummer an einem Ort aktualisieren, anstatt die einzelnen Themen separat aufzurufen.

Warnung: „Allgemeine HR-Anfrage“ ist nicht mehr als vordefiniertes Thema verfügbar.

Ein Thema definiert den Dialog zwischen Virtual Agent (Bot für den Chatsupport) und einem Benutzer, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Die während des Gesprächs ausgetauschten Informationen wie Benutzereingaben und Chatbot-Antworten ermöglichen es dem Chatbot, eine Anforderung zu erfüllen oder einem Benutzer bei der Erledigung einer Aufgabe zu helfen.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Thema entwerfen .

Benutzerdefinierte Portale und Ticket-Seite

Wenn Ihr Unternehmen ein benutzerdefiniertes Portal und/oder eine Ticket-Seite erstellt hat und Sie möchten, dass der HR-Fall-Link (in Virtual Agent) zu Ihrem Portal und/oder Ihrer Ticket-Seite umgeleitet wird, erstellen Sie eine Systemeigenschaft, die den HR-Fall in Virtual Agent mit Ihrem Portal und/oder Ihrer Ticket-Seite verknüpft. Beispiel:

- Benutzerdefinierter Portalname: escServiceNow
- Benutzerdefinierter Name der Ticket-Seite: new_ticket_page
- sys_property: com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- Wert: /escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- Anwendung: Global

Hinweis: Siehe Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .

NLU-Unterstützung (Natural Language Understanding)

Sie können HR-Servicebereitstellung Virtual Agent so einrichten, dass Natural Language Understanding (NLU) verwendet wird, um Wortbedeutungen und Wortkontexte zu verstehen und dadurch Benutzer- oder Systemaktionen abgeleitet werden können.

Weitere Informationen zu finden NLU Und NLU-Workbench, Siehe Natürliches Sprachverständnis Und Aktivieren Sie die NLU-Workbench .

Siehe auch Natürliches Sprachverständnis in Virtual Agent .

Hinweis: Diese Funktion ist nur mit den HR-Professional- und HR-Enterprise-Paketen verfügbar.

Wiederverwendbare HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Themenblöcke

Erstellen Sie Themenblöcke, und verwenden Sie diese wieder, um allgemeine Funktionen in HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Konversationen auszuführen, z. B. das Erstellen von HR-Fällen oder das Durchführen von Suchen.

Themenblöcke helfen Ihnen, produktiver zu sein, indem sie doppelte Subflows minimieren. Themenblöcke sind auch einfacher zu pflegen und sofort einsatzbereit.

Die folgenden vordefinierten, wiederverwendbaren Themenblöcke sind:

- Contextual Search
- HR-Fall erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umfrage
- An HR-Mitarbeiter übertragen
- HR-Fall aktualisieren
- Mitarbeiterauthentifizierung
- Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern
- FAQ – Contextual Search
- AI Search
- Katalogelement anfordern
- Katalogelement durchsuchen
- Pausierung

Die Themenseite in Virtual Agent-Designer verfügt über eine Sortieren-Registerkarte mit der Bezeichnung **Themenblöcke**, um nur die wiederverwendbaren Themenfunktionen anzuzeigen. Für detaillierte Informationen zu HR-Servicebereitstellung Virtual Agent, Siehe Vordefiniert Virtual Agent Themen, Themenblöcke und ServiceNow NLU-Modelle .

Integration mit Messaging-Anwendungen

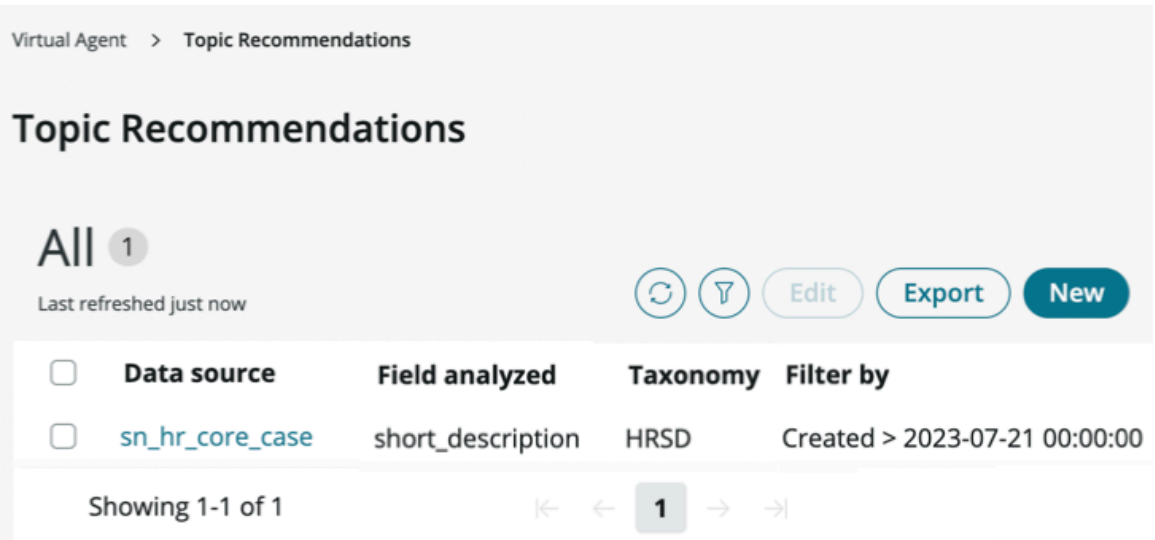
Ihre Mitarbeiter können Virtual Agent-Konversationen mit Slack führen, einer Messaging-Anwendung eines Drittanbieters.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps .

Informationen zum Konfigurieren von Virtual Agent-Benachrichtigungen für bestimmte Kanäle wie Slack finden Sie unter Virtual Agent-Benachrichtigungen einrichten .

Themenvorschläge für HR-Servicebereitstellung Virtual Agent

Rufen Sie vorgefertigte Themen ab, oder erstellen Sie neue Themen aus den empfohlenen Themen für HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Verwenden der Standardkonfiguration sn_HR_Core_Case in Themenvorschläge Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Themenvorschläge Einstellungen .



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für HR-Fälle wird diese Standardeinstellung mit „Taxonomie“ geliefert, die auf HRSD vorausgewählt ist, und die Einstellung „gefiltert nach“ wird festgelegt, um die Fälle anzuzeigen, die nach den letzten 90 Tagen erstellt wurden. Weitere Informationen zu Themenvorschläge finden Sie unter Virtual Agent Themenvorschläge verwenden .

In Themenvorschläge Wählen Sie Seite unter neue Empfehlungen abrufen die Option aus **HR-Fälle** Und klicken Sie auf **Rufen Sie neue Empfehlungen ab** . Sobald die neuen Empfehlungen verfügbar sind, wählen Sie Ihre bevorzugten Empfehlungen aus, und fügen Sie sie zu hinzu Virtual Agent Mit **Zu VA hinzufügen** Option. Weitere Informationen finden Sie unter Themenvorschläge Seite .

Hinweis: Das System benötigt etwa 15 Minuten, um die neuen Themenvorschläge bereitzustellen.

Hinweis:

- Um abzurufen Themenvorschläge, Akzeptieren Sie die RCAs nach der Installation von HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Plugin.
- Um ein empfohlenes Thema zu hinzufügen Virtual Agent, Sie müssen in anwesend sein HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Umfang.
- Abzurufen Themenvorschläge Stellen Sie sicher, dass die Tabelle „HR-Fälle“ mindestens 10.000 Datensätze und maximal 300.000 Datensätze enthält.

Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung aktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung, um Benutzerhilfe über eine Messaging-Konversationsschnittstelle bereitzustellen. Sie können auch Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow® Natural Language Understanding (NLU) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das HR-Servicebereitstellung-Plugin „Virtual Agent Conversations“ (sn_hr_va) aktiviert die Systemeigenschaft *sn_hr_va.min_admin_count* in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties. list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Virtual Agent-Administrator löschen, indem eine Mindestanzahl aktiver Benutzer mit dieser Rolle verlangt wird. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist zwei.

Um Virtual Agent zu aktivieren, führen Sie folgende Schritte in der angegebenen Reihenfolge aus:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot), das das Virtual Agent-Framework bereitstellt.
2. Aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core), das Fall- und Wissensmanagement für HR bereitstellt.
3. Aktivieren Sie das HR-Servicebereitstellung-Plugin „Virtual Agent Conversations“ (sn_hr_va), das eine Bot-Konversationsplattform zur Benutzerunterstützung bereitstellt.

Wenn Sie Virtual Agent auch mit NLU aktivieren möchten, aktivieren Sie die folgenden Plugins, nachdem Sie die vorherigen Plugins bereits aktiviert haben:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml), das die Erstellung von ML-Lösungen (maschinelles Lernen) ermöglicht.
2. Aktivieren Sie das Plugin „NLU Workbench“ (com.snc.nlu_studio), das die Erstellung von NLU-Modellen ermöglicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie das Plugin „Studio“ (com.glide.dev-studio), das zum Hinzufügen und Aktualisieren von Anwendungsdateien verwendet wird.
4. Aktivieren Sie das Plugin „HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (sn_hr_nlu), das das von HR Virtual Agent verwendete NLU-Modell bereitstellt. Dieses Plugin ist im ServiceNow Store verfügbar und stellt NLU-Modelle in Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Japanisch, Niederländisch, Chinesisch und Portugiesisch (Brasilien) bereit.

Hinweis: Die HR-Servicebereitstellung NLU-Modelle in den Sprachen Niederländisch, Chinesisch und Portugiesisch (Brasilien) unterstützen keine Entitätsextraktion (Absichtsabgleich und Entitätserkennung).

Wenn ein Mitarbeiter einen HR-Fall mit Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung öffnet, weist das Feld **Quelle** im HR-Fall den Eintrag **Virtual Agent** auf. Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Virtual Agent für HR einrichten

Für das Einrichten von Virtual Agent oder Virtual Agent mit NLU für HR-Servicebereitstellung sind mehrere Schritte erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Das Basissystem enthält vordefinierte Virtual Agent- und Virtual Agent-NLU-Themen (Chatbot-Konversationen).

Hinweis: Sie können die bereitgestellten Themen nicht bearbeiten. Sie können ein bereitgestelltes Thema duplizieren und anschließend bearbeiten. Sie können auch zusätzliche Themen erstellen. Siehe Virtual Agent-Designer .

Nach Durchführung der Aktivierungsschritte ersetzt der Link **Chat** im Mitarbeiter-Center oder Service Portal den Link **Mit HR chatten**.

Wenn ein Mitarbeiter auf den Link **Chat** klickt, wird Virtual Agent gestartet, und der Mitarbeiter chattet mit einem Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevor Mitarbeiter Virtual Agent-Themen verwenden können, müssen Sie sie aktivieren und veröffentlichen.

Bevor vorhandene Virtual Agent-Themen NLU verwenden können, müssen Sie sie erneut veröffentlichen.

Hinweis: Standardmäßig bietet das Basissystem Themen als inaktiv und nicht veröffentlicht an.

Wenn Ihr Unternehmen ein benutzerdefiniertes Service Portal und eine Ticket-Seite verwendet, finden Sie weitere Informationen unter Virtual Agent für HR-Servicebereitstellung.

Gehen Sie wie folgt vor, um HR-Themen im Virtual Agent-Designer anzuzeigen, zu duplizieren, in der Vorschau anzuzeigen oder zu veröffentlichen:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Klicken Sie zum Aktivieren eines Themas auf **Aktiv**. Die Schaltfläche wird daraufhin grün.
3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Experience für benutzerdefinierte Begrüßungen in HR-Servicebereitstellung konfigurieren

Definieren Sie eine Experience für benutzerdefinierte Begrüßungen in HR-Servicebereitstellung für einen bestimmten Kontext, in dem Benutzer Virtual Agent ausführen. Konfigurieren Sie Ihre Begrüßungs-Experience, um den Virtual Agent automatisch zu initiieren oder sofort an einen Servicemitarbeiter zu übertragen.

Vorbereitungen

Mit Prechat können Sie bestimmen, ob Sie möchten Virtual Agent Themenkonversations-Experience oder Experience eines Servicemitarbeiters. Das Prechat ist unabhängig von der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).

Wenn Ihre Instanz beispielsweise sowohl über IT Service Management Pro- als auch über HR-Servicebereitstellung Pro-Abonnements verfügt, können Sie Virtual Agent-Themenkonversationen implementieren, wenn ein Chat für ITSM beginnt, und die Übertragung an Servicemitarbeiter nutzen, wenn ein Chat für HR-Servicebereitstellung beginnt.

Sie können die Begrüßungs-Experience nur für Virtual Agent-Setupthemen anpassen. Die Anpassung der Setup-Themen basiert auf der von Ihnen definierten Bedingung. Die Bedingung basiert auf Kontextvariablen. Zu den anpassbaren Setupthemen gehören:

Anpassungen zum Einrichten von Themen

Setup-Thema-Typ	Setup-Thema
Sonstiges	N/V
Live Agent	Servicemitarbeitersupport
Fehler	Fehlerverarbeitungsthema
Begrüßung	Grüße
Abschluss	Gespräch wird geschlossen
Umfrage	N/V

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassungen zum Einrichten von Themen (Fortsetzung)

Setup-Thema-Typ	Setup-Thema
AI Search Fallback	AI Search Fallback
Fallback	Fallback-Thema
Hilfe erkunden	Virtual Agent-Funktionen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**an.
2. Wählen Sie Virtual Agent aus.
3. Wählen Sie unter Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup die Option aus **Alle anzeigen** .
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup“ aus. Feldbeschreibungen und weitere Details finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Virtual Agent Chat-Experience .

   Hinweis: Definieren Sie die anwenderdefinierte Experience in **Geben Sie den Kontext an** Abschnitt des Datensatzes „Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup“. Konfigurieren Sie **Bedingungsmodus** Feld bis **Erweitert** Und passen Sie die Bedingungslogik in an **Skript** Feld mit JavaScript, das den Kontext angibt.

6. Wählen Sie Aus **Anwenderdefinierte Experience erstellen** .

Ergebnis

Sie haben eine anwenderdefinierte Begrüßungs-Experience für erstellt HR-Servicebereitstellung Anwender.

Hinweis: Eine anwenderdefinierte Begrüßungs- und Chat-Experience HR ESC Experience ist für verfügbar HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Anwender, die betreut werden sollen HR-Servicebereitstellung Spezifische Such-Experience. Diese Experience ist standardmäßig inaktiv. Sie müssen sie für Ihre Anwender aktivieren.

Lösungsbereitstellung in HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Chats erfassen

HR-Servicebereitstellung Virtual Agent bietet vorgefertigte Muster, mit denen Sie nachverfolgen können, ob Virtual Agent-Konversationen dem Endbenutzer geholfen haben.

Abwendungsergebnisse geben an, ob dem Benutzer in Virtual Agent-Chats eine Lösung bereitgestellt wurde. In einem Virtual Agent-Thema können Sie Abwendungspunkte definieren, die einem Abwendungsmuster zugeordnet werden können, um die richtige Abwendung zu erfassen.

Für HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Benutzer sind standardmäßig sechs Abwendungsmuster verfügbar. Sie sind in drei Abwendungsergebnisse unterteilt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bestätigte Abwendung: Dem Benutzer wird eine Lösung bereitgestellt und somit die Erstellung eines HR-Falls oder die Übertragung an einen Servicemitarbeiter verhindert. Beispielsweise kann Virtual Agent einen Benutzer zur Verteilerliste hinzufügen.
- Potenzielle Abwendung: Bietet dem Benutzer eine teilweise Lösung. Beispielsweise werden dem Benutzer gewünschte Informationen bereitgestellt oder Suchergebnisse werden zurückgegeben.
- Keine Abwendung: Es wurde keine Lösung bereitgestellt oder der Benutzer hat einen allgemeinen Anforderungsfall erstellt.

HR-Servicebereitstellung Virtual Agent -Abwendungsmuster

-Abwendungsmuster	Aktivität	Abwendungsergebnisse
HR VA Search-Served	Knowledge Base-Artikel bereitgestellt und geholfen	Bestätigte Abwendung
HR VA Self-Resolving	Informationen aktualisiert	Bestätigte Abwendung
HR VA Triage&Created	HR-Servicefall erstellt	Potenzielle Abwendung
HR VA Info-Found	Informationen gefunden	Potenzielle Abwendung
HR VA Service Case Not Created	HR-Fall für allgemeine Anfrage erstellt	Keine Abwendung
HR VA Info-Not-Found	Informationen nicht gefunden	Keine Abwendung

Bei der Interaktion des Benutzers mit einem Virtual Agent-Thema, für das Abwendung definiert wurde, werden die Abwendungsdaten automatisch im Hintergrund erfasst, ohne die Benutzer-Experience zu ändern. Dieses Abwendungsergebnis übereinstimmender Muster wird dann zur Analyse aufgezeichnet. Sie können auf diese Informationen zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Abwehrmetrik**an.

Hinweis: Die Standard-Abwendungsmuster in HR-Servicebereitstellung Virtual Agent sind nicht anpassbar. Um ein Abwendungsmuster zu ändern, müssen Sie es klonen, die erforderlichen Änderungen vornehmen, es aktivieren und dann das Muster veröffentlichen.

Performance Analytics für HR-Servicebereitstellung

HR-Performance Analytics misst KPIs über einen Zeitraum hinweg, um die HR-Leistung im Verlauf der Zeit zu verfolgen.

Aktivierungsinformationen

HR-Performance Analytics Scoped erfordert ein separates Premium-Abonnement der Anwendung Performance Analytics. Aktivieren Sie:

Plugin „Performance Analytics Premium für Human Resources“ [com.snc.pa.premium.hr].

Aktivieren Sie ebenso eins oder mehrere der folgenden Inhaltspakete:

- Performance Analytics - Inhaltspaket - App Human Resources Scoped [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - Inhaltspaket - Scoped App Human Resources Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics – Inhaltspaket – bereichsbezogene App für Personaldokumentmanagement [com.sn_HR_Employee_files_PA]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie dem HR-Administrator [sn_hr_core.admin] die Rolle "Performance Analytics Administrator" [pa_admin] zu, um das Performance Analytics (PA) Dashboard zu konfigurieren.

Hinweis: Nur der Systemadministrator [admin] kann Mitarbeitern PA-Rollen zuweisen.

Siehe Performance Analytics-Rollen .

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics

Bereichsbezogene HR Performance Analytics anzeigen

HR Performance Analytics für die bereichsbezogene Version von HR-Servicebereitstellung unterstützt Sie dabei, Ressourcen und Systeme an strategischen Zielen auszurichten.

Bevor Sie HR Performance Analytics-Daten anzeigen können, muss Ihr Unternehmen ein Abonnement für Performance Analytics erwerben, und ein Administrator muss das Plugin aktivieren.

Nachdem HR Performance Analytics aktiviert wurde, wird der Sammlungsauftrag standardmäßig täglich ausgeführt und ist konfigurierbar. Erfasste Daten werden 30 Tage lang gespeichert. Die Daten in Performance Analytics-Berichten werden basierend auf einem täglichen, geplanten Auftrag gesammelt, daher liegt das Datum einen Tag in der Vergangenheit. Im Laufe der Zeit werden weitere Daten für historische Trends verfügbar.

Geplante Datenerfassung

Es gibt zwei Aufträge speziell für das Plugin Performance Analytics - Inhaltspaket - Scoped App Human Resources [com.sn_hr_pa]:

- [PA HR-Fall] tägliche Datensammlung
- [PA-HR-Fall] Sammlung von Verlaufsdaten

Siehe Erstellen oder planen Sie einen Datensammlungsauftrag .

Indikatoren

Jeder Auftrag hat Indikatoren, um die Datensammlung effizient zu machen und festzulegen, welche Daten zu sammeln sind.

Siehe Konfigurieren Sie einen Auftragsindikator .

Dashboards anzeigen

Nachdem die PA-Aufträge ausgeführt wurden, können Sie die gesammelten Daten im **Dashboard** anzeigen.

Siehe Dashboards-Übersicht .

HR-Manager

Bietet ausführliche Daten zu offenen Fällen, mit denen Manager schnell Mitarbeiter zuweisen und die offenen Fälle genauer untersuchen können. Sie können dieses Dashboard nach Zuweisungsgruppe sortieren.

- Sie können in diesem Dashboard nur nach Gruppen filtern.
- Die Registerkarte **Übersicht** bietet Zusammenfassungen nach Rückständen aller offenen Fälle, die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung und nicht zugewiesene, offene Fälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Registerkarte **Operativ** zeigt die Anzahl der offenen Fälle nach Rückstand, kritische Fälle, Fälle mit verletzter SL, Fälle, die in den letzten 10 Tagen nicht aktualisiert wurden, und nicht zugewiesene, offene Fälle an. Sie können auch nach Priorität, Status, zugewiesen an, Themenkategorie und HR-Service filtern.
- Die Registerkarte **Backlog-Monitor** zeigt die Anzahl aller offenen Fälle, die durchschnittliche erneute Zuweisung, Fälle, die in den letzten 3 Tagen nicht aktualisiert wurden, nicht zugewiesene Fälle und das durchschnittliche Alter der offenen Fälle an. Sie können ebenso nach Kompetenzzentrum, Themenkategorie, HR-Service, Zuweisungsgruppe, Mitarbeiter, Status, Quelle oder Priorität und weiter nach Typ des HR-Falls sortieren. Das Format der Daten ist austauschbar.

HR-Mitarbeiter

Stellt detaillierte Daten für den angemeldeten HR-Mitarbeiter bereit. Gibt die Anzahl der Rückstände (offene Fälle), Fälle mit verletztem SLA, Genehmigungsanforderungen und nicht zugewiesene Fälle an.

Gruppieren Sie die geöffneten, rückständigen Fälle nach Priorität oder Status.

Sie können nach Status, Themenkategorie, Quelle und Priorität filtern.

Das **Performance Analytics**-Dashboard enthält die folgenden Berichte.

Volumen der offenen/geschlossenen Fälle nach Kategorie

Das Liniendiagramm zeigt den Trend bei offenen und geschlossenen Fällen für jede der letzten vier Wochen an. Klicken Sie auf einen Punkt auf einer Linie, um die Anzahl offener oder geschlossener Fälle während dieses Zeitraums anzuzeigen. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt die Anzahl offener und geschlossener Fälle nach Kategorie. Wählen Sie **Gestapelter Balken** in der Auswahlliste für das beste Datenformat aus.

Aktive HR-Fälle pro Woche - nach Durchschnitt

Das Balkendiagramm zeigt die durchschnittliche Anzahl der aktiven Fälle nach Status für jede der letzten vier Wochen an. Es zeigt auch die Gesamtzahl der Fälle für jede Woche. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt die Alters-Buckets und die Gesamtzahl der Fälle in jedem Bucket an.

Aktive HR-Fälle nach Status

Das Trenddiagramm zeigt einen Trend der Fälle, die in den letzten 30 Tagen in jeden HR-Fallstatus verschoben wurden. Die graue Leiste links neben der Spalte Trend stellt den Anteil verschobener Fälle an der Gesamtanzahl der Fälle dar. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt Alters-Buckets und die Anzahl der Fälle in jedem Bucket für dieses Datum an.

Aktive von Mitarbeitern verwaltete HR-Fälle – wöchentlicher Durchschnitt

Das Trenddiagramm zeigt die Anzahl der Fälle an, die jedem Mitarbeiter in den vergangenen vier Wochen zugewiesen wurden.

SLA-Indikator für aktive HR-Fälle pro Woche - nach Durchschnitt

Das Balkendiagramm zeigt die durchschnittliche Anzahl der Fälle, die in jeder der letzten vier Wochen in jedem Alters-Bucket waren. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt den Mitarbeiter und die Anzahl der Fälle an diesem Datum im ausgewählten Alters-Bucket an. Wählen Sie **Spalte** in der Auswahlliste für das beste Datenformat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf ein Element wie z. B. ein Balken- oder Kreissegment, um zu sehen, was das Element darstellt.
2. Klicken Sie auf ein Segment, um weitere Details über das Element anzuzeigen. Scrollen Sie nach oben, um die Informationen zu sehen. Zu den Details gehören die folgenden Registerkarten, je nach ausgewähltem Element.

- **Diagramm**: Die Details des Elements, das in einem Diagramm angezeigt wird. Mit den Steuerungen oben rechts können Sie Kommentare, Ziele und Schwellenwerte hinzufügen oder ändern.
- **Aufgliederungen**: Die Aufgliederung der Buckets im Bericht. Wählen Sie einen Diagrammtyp aus der Auswahlliste oben rechts, um die Daten in einem anderen Format zu sehen.
- Datensätze: Die Datensätze, die in dem von Ihnen ausgewählten Element enthalten sind. Sie können die Details jedes Datensatzes anzeigen.
- Punktzahlen: Die Anzahl der Datensätze für jede Woche im Bericht.
- Kommentare: Für diesen Bericht eingegebene Kommentare. Diese Registerkarte ist deaktiviert, wenn keine Kommentare vorhanden sind.
- Weitere Informationen: Eine Beschreibung der Logik, die den Bericht generiert, wie oft der Auftrag ausgeführt wird und wann die Daten zuletzt gesammelt wurden.
- Wenn ein Menüsymbol angezeigt wird, wenn Sie mit dem Cursor auf ein Diagramm zeigen, können Sie auf das Symbol klicken, um das Diagramm in eine Bilddatei zu exportieren.

Weitere Informationen zu Performance Analytics und zum entwickeln und Ändern von Widgets für Ihre Organisation finden Sie unter Performance Analytics-Konzepte .

Bereichsbezogene HR Performance Analytics-Lösungen

Lösungen für Performance Analytics and Reporting enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics *Indikator*Daten, die Ihnen Daten im Zeitverlauf anzeigen, damit Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Lösungen für Performance Analytics and Reporting können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Um das Lösungs-Plugin zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Systemdefinitionen** > **Plugins** Und aktivieren Sie die Plugins „Performance Analytics – Inhaltspaket – Human Resources Scoped App“ und „Performance Analytics – Inhaltspaket – Human Resources Lifecycle Events Scoped App“.

Hinweis: Diese Lösung gilt für die bereichsbezogene Anwendung Human Resources und nicht für die Anwendung Human Resources, die in älteren Versionen verfügbar war.

Selfserviceanalytik zu Human Resources-Dashboards hinzufügen

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

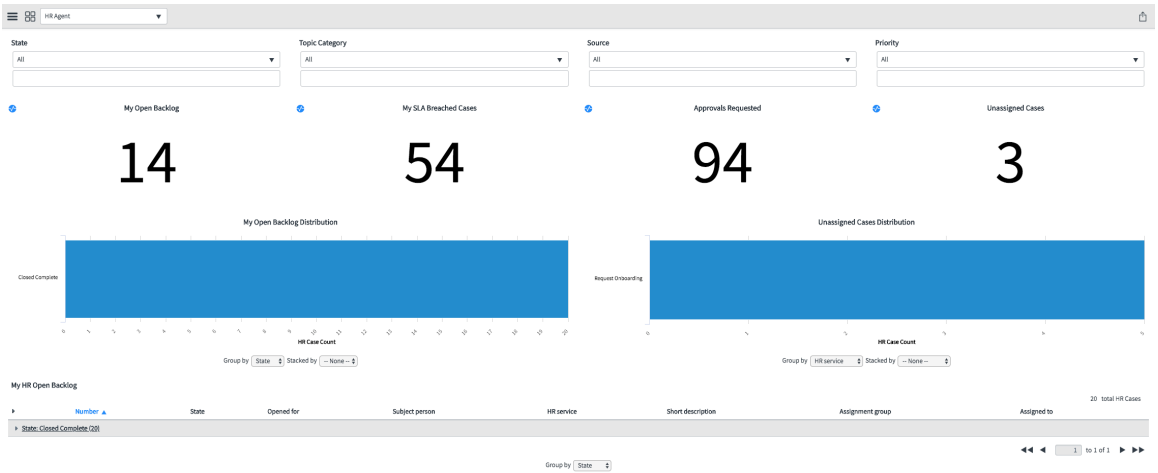
Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Mitarbeiter-Dashboard in Human Resources

Das Dashboard für HR-Mitarbeiter überwacht die Fallzahlen, damit der Rückstand nicht überhand nimmt. So kann der HR-Mitarbeiter eine optimierte Erfahrung für das Personal des Unternehmens bieten.

Hinweis: Dieses Dashboard ist im Inhaltspaket der Scoped App in Human Resources verfügbar.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
HR-Mitarbeiter: Mitarbeiter müssen ihre Fälle überwachen und ihre Leistung messen, um den Rückstand im Auge zu behalten.	sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer	Der HR-Mitarbeiter kann dem Unternehmenspersonal eine optimierte Erfahrung bieten.

Anwendungsfall

Unternehmen müssen die Erwartungen einer modernen Belegschaft verstehen und idealerweise übererfüllen, um ein angenehmes Mitarbeitererlebnis zu bieten. Mit diesem Dashboard kann der HR-Mitarbeiter den Fortschritt seiner Fälle verfolgen, sortiert nach Priorität.

Datenvisualisierungen

Das Dashboard für Human Resources-Mitarbeiter enthält die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ
Angeforderte Genehmigungen	Einzelne Punktzahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

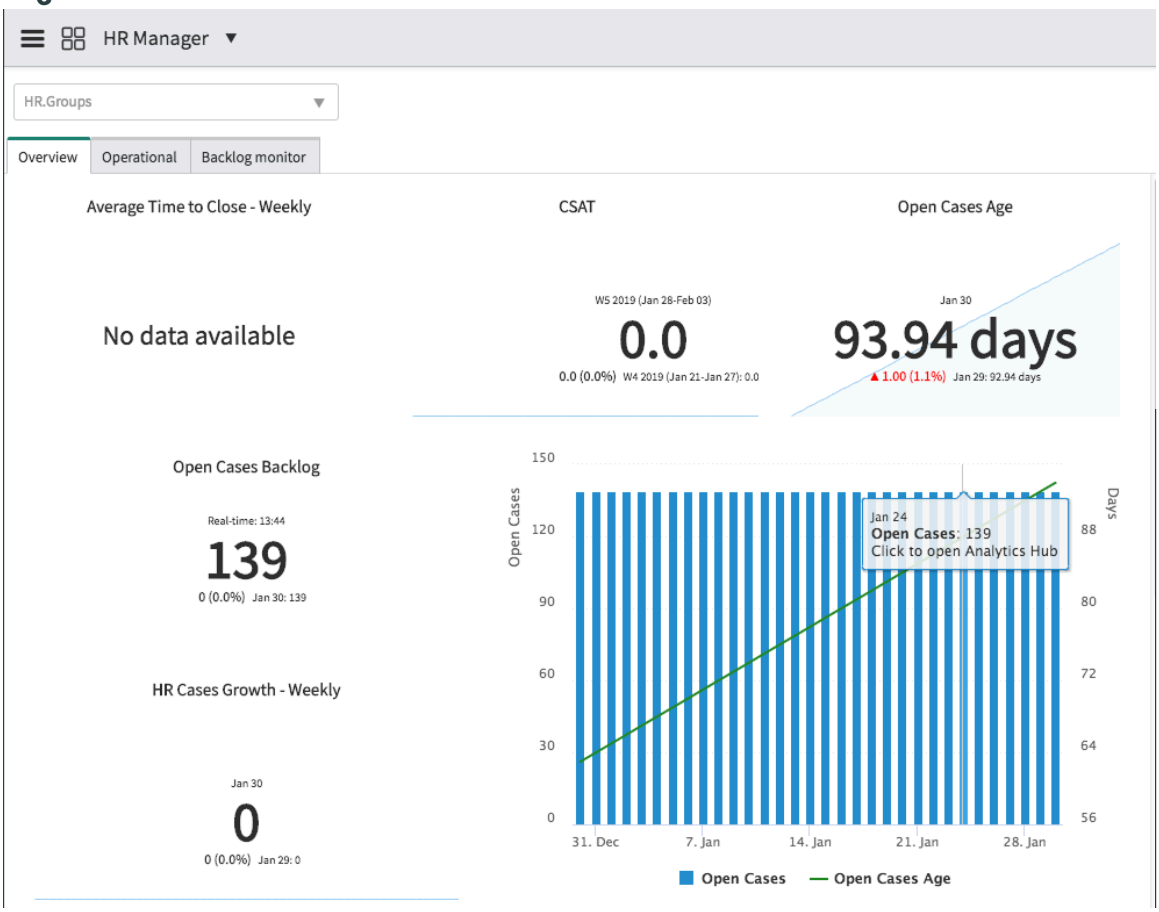
Titel	Typ
Mein offener Rückstand in HR	Liste
Mein offener Rückstand	Einzelne Punktzahl
Mein offener Rückstand - Verteilung	Horizontaler Balken
Meine Fälle mit verletzter SLA	Einzelne Punktzahl
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl
Nicht zugewiesene Fälle - Verteilung	Horizontaler Balken

Manager-Dashboard in Human Resources

Das Dashboard für HR-Manager bietet Informationen darüber, wie gut HR-Teams die Erwartungen erfüllen. HR-Manager können den Beitrag ihres Teams am (Über-)Erfüllen der Erwartungen des Personals messen und verbessern.

Hinweis: Dieses Dashboard ist im Inhaltspaket der Scoped App in Human Resources verfügbar.

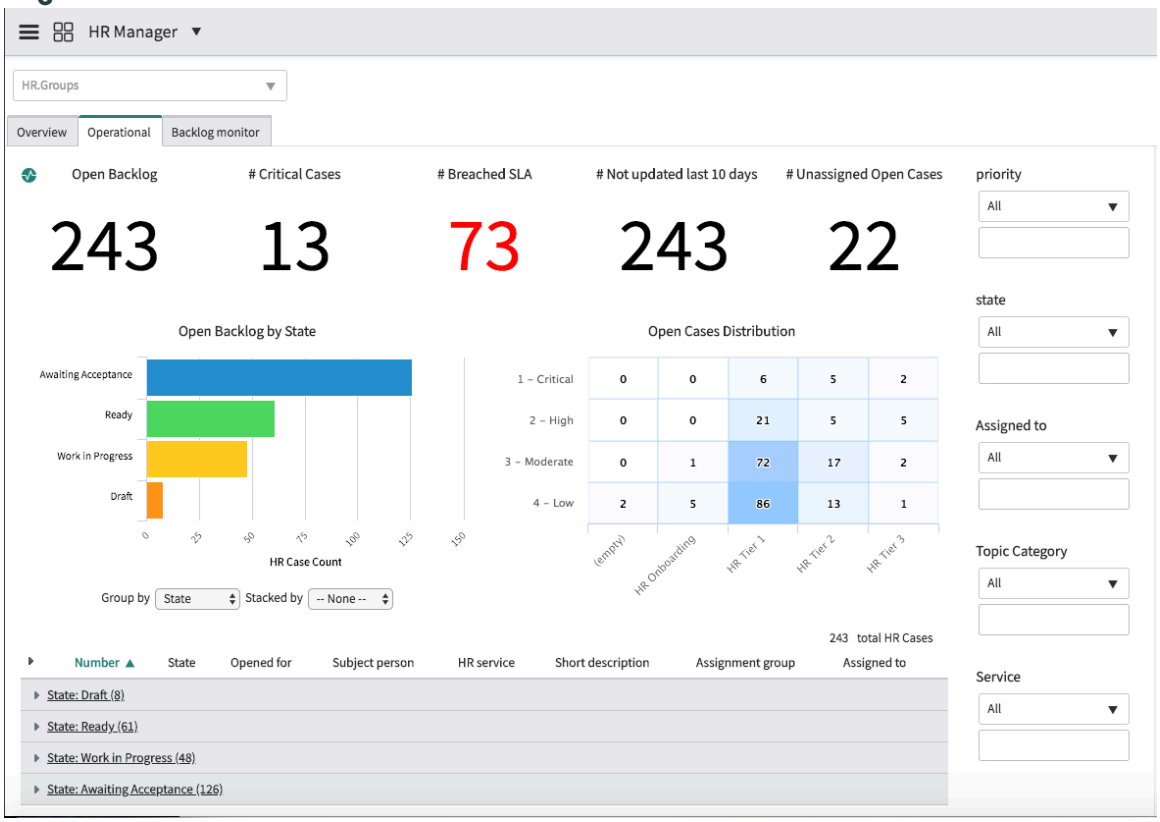
Registerkarte Übersicht



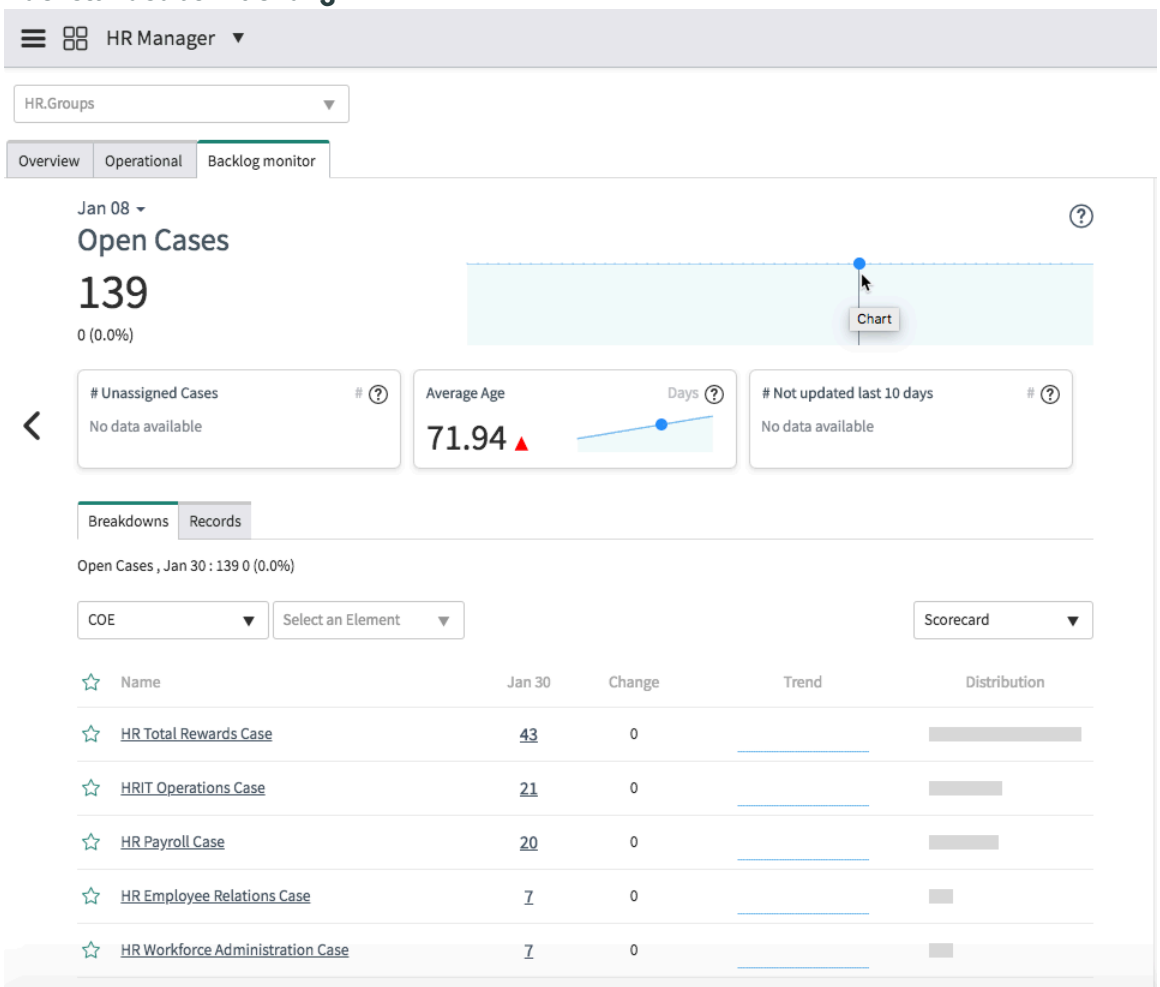
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Betrieb



Rückstandsüberwachung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
HR-Manager: muss umfassende Transparenz in Vorgänge des gemeinsamen Service Centers haben.	sn_hr_core.manager

Anwendungsfall

Unternehmen müssen die Erwartungen einer modernen Belegschaft verstehen und idealerweise übererfüllen, um ein angenehmes Mitarbeitererlebnis zu bieten. Dieses Dashboard liefert HR-Managern einen Überblick über die Anzahl der HR-Fälle und die Dauer und Schwierigkeit ihrer Lösung.

Indikatoren

Das HR-Manager-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Durchschnittliche Punktzahl von Fallumfragen

Misst die durchschnittliche Punktzahl laut Kundenzufriedenheitsumfrage, die Mitarbeitern nach Schließen eines Falls gesendet wird. Die Punktzahl sollte im Laufe der Zeit maximiert werden.

Das Widget **CSAT** im Dashboard zeigt einen Durchschnitt über die letzten sieben Tage der durchschnittlichen Umfragepunktzahlen nach Fällen an.

HR-Fallwachstum

Misst die Änderung als Anzahl Ihrer Fall-Rückstände. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren anhand der Formel Anzahl der offenen Fälle – Anzahl geschlossener HR-Fälleberechnet.

Anzahl der offenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs

Misst die Anzahl der offenen Fälle, die SLAs über 100 haben.

Durchschnitt offener Fälle

Misst die durchschnittliche Zeit, die ein Fall geöffnet bleibt. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren mithilfe der Formel summierte Dauer offener Fälle / Anzahl offener Fälle / 24 berechnet.

Im Dashboard hat dieser Indikator die Bezeichnung **Alter offener Fälle**.

Durchschnittliches Alter geschlossener Fälle

Misst die durchschnittliche Zeit, die bis zum Schließen eines Falls vergeht. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren mithilfe der Formel summierte Dauer offener Fälle / Anzahl offener Fälle / 24 berechnet.

Das Widget **Durchschnittliche Zeit zum Schließen – wöchentlich** zeigt den Durchschnitt der Altersdurchschnitte der geschlossenen Fälle der letzten sieben Tage.

Anzahl der offenen Fälle

Nennt die Anzahl der Fälle, die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet wurden und noch nicht geschlossen wurden.

Die Anzahl der offenen Fälle wird mit dem Alter der offenen Fälle verglichen.

Durchschnittliche Neuzuweisung von offenen Fällen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Misst die durchschnittliche Anzahl der Male, die ein Fall neu zugewiesen wird. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren mithilfe der Formel summierte Neuzuweisungen offener Fälle / Anzahl offener Fälle berechnet.

Anzahl der Fälle, die in den letzten 3 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl der Fälle, die in den letzten 10 Tagen nicht aktualisiert wurden

Die Anzahl der offenen Fälle, die 3 bzw. 10 Tage lang kein Update erfahren haben.

Summierte Dauer offener Fälle

Misst, wie lange alle offenen Fälle bereits geöffnet sind.

Anzahl der neu zugewiesenen offenen Fälle

Nennt die Anzahl der Fälle, die bereits mindestens einmal neu zugewiesen wurden.

Summierte Neuzuweisungen von offenen Fällen

Nennt, wie oft ein Fall neu zugewiesen wurde.

Anzahl der nicht zugewiesenen offenen Fälle

Nennt die Anzahl der offenen Fälle, die noch zugewiesen werden müssen.

Anzahl geschlossener HR-Fälle

Misst die Anzahl der Fälle, die heute geschlossen wurden.

Summierte Dauer geschlossener Fälle

Misst die Zeit, die bis zum Schließen aller Fälle erforderlich war.

Anzahl der neuen Fälle

Misst die Anzahl der Fälle, die heute geöffnet wurden.

Aufgliederungen

- Alter
- Mitarbeiter
- Zuweisungsgruppe
- Kompetenzzentrum
- HR-Service
- Priorität
- Quelle
- Status
- Themenkategorie

Datenvisualisierungen

Das Dashboard für Human Resources-Manager enthält die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ
Anzahl verletzte SLA	Einzelne Punktzahl
Anzahl kritische Fälle	Einzelne Punktzahl
# In den letzten 10 Tagen nicht aktualisiert	Einzelne Punktzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ
Anzahl nicht zugewiesene offene Fälle	Einzelne Punktzahl
Angeforderte Genehmigungen	Einzelne Punktzahl
Offener Rückstand	Einzelne Punktzahl
Rückstand von offenen Fällen nach Status	Liste
Rückstand von offenen Fällen nach Status	Horizontaler Balken
Verteilung offener Fälle	Heatmap
Verbrachte Zeit in jeder Gruppe (letzte 6 Monate)	Multilevel-Pivot
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl

HR-Einarbeitung – Führungskraft-Dashboard

Dieses Dashboard bietet Führungskräften in Human Resources eine Übersicht darüber, wie reibungslos neue Mitarbeiter die Einarbeitungsaktivitäten durchlaufen. Durch Echtzeit-Informationen erhalten sie alle Einblicke, die sie benötigen, um den Einfluss ihres Teams auf eine angenehme Mitarbeitererfahrung zu messen und zu verbessern.

Hinweis: Beginnend mit Zurich Release, HR-Onboarding-Dashboard für Führungskräfte wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet.

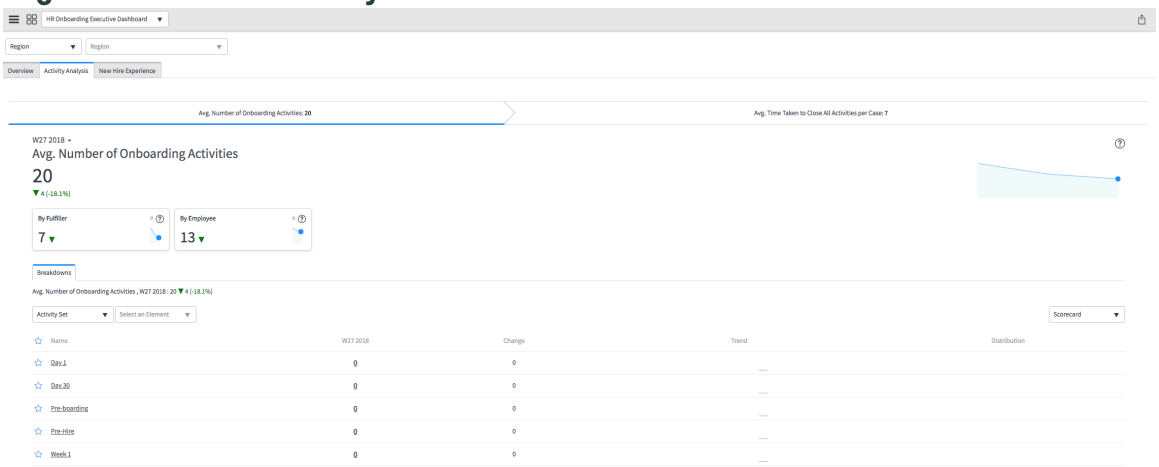
Registerkarte „Übersicht“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Aktivitätsanalyse



Registerkarte Erfahrung neuer Mitarbeiter



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle in Performance Analytics
HR-Führungskraft: benötigt umfassende Transparenz über die Mitarbeitererfahrung	sn_hr_core.manager

Indikatoren für Führungskraft in der HR-Einarbeitung

Anzahl der Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen

Misst die Mitarbeiterfluktuation. Das Widget **Mitarbeiterfluktuation** zeigt diesen Wert aufgeschlüsselt nach Abteilung, Art der Beschäftigung oder Beschäftigungsdauer an.

Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall

Misst, wie viele Aktivitäten im Durchschnitt anteilig an den gesamten geschlossenen Einarbeitungsfällen geschlossen sind. Es gilt folgende Formel: [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern]

Durchschnittliche Punktzahl der Zufriedenheitsumfrage unter neuen Mitarbeitern

Misst die durchschnittliche Punktzahl der Zufriedenheitsumfrage unter neuen Mitarbeitern, die an die Mitarbeiter gesendet wird, wenn sie die Einarbeitung abgeschlossen haben

Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Misst die durchschnittliche Zeit zum Abschluss der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall mit der Formel [summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern] / 24

Anzahl der in den ersten 30 Tagen der Tätigkeit protokollierten HR-Fälle

Misst die Anzahl der HR-Fälle ohne Bezug zu Einarbeitung, die von Mitarbeitern in den ersten 30 Tagen ihrer Tätigkeit protokolliert wurden

Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall – Fulfiller

Misst, wie viele dem Erfüller zugewiesenen Aktivitäten durchschnittlich geschlossen wurden, anteilig an der Gesamtzahl der geschlossenen Einarbeitungsfälle, mit der Formel [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern]

Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall – Mitarbeiter

Misst, wie viele Aktivitäten, die dem Mitarbeiter zugewiesen sind, durchschnittlich anteilig an der Gesamtzahl der geschlossenen Einarbeitungsfälle geschlossen wurden, mit der Formel [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern]

Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter

Misst die Zeit, die Mitarbeiter durchschnittlich benötigen, um ihre Einarbeitungsaktivitäten als Teil des Einarbeitungsfalls zu beenden, mit der Formel [summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern] / 24

Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller

Misst die Zeit, die Erfüller durchschnittlich benötigen, um ihre Einarbeitungsaktivitäten als Teil des Einarbeitungsfalls zu beenden, mit der Formel summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern] / 24

Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle

Misst die Anzahl der Lebenszyklus-Event-Fälle, die heute geschlossen wurden

Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten

Misst die Anzahl aller als Teil eines Lebenszyklus-Falls geschlossenen Aktivitäten mit der Formel [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter] + [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller]

Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter

Misst die Anzahl der geschlossenen Aktivitäten, die dem neu eingestellten Mitarbeiter zugewiesen waren

Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Fulfiller

Misst die Anzahl der geschlossenen Aktivitäten, die dem Erfüller zugewiesen waren

Anzahl der in den ersten 30 Tagen der Tätigkeit protokollierten IT-Anforderungen

Misst die Anzahl der IT-Anforderungen, die von Mitarbeitern in den ersten 30 Tagen ihrer Tätigkeit protokolliert wurden

Anzahl der neuen Lebenszyklus-Event-Fälle

Misst die Anzahl von Lebenszyklus-Event-Fällen, die heute geöffnet wurden

Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – Mitarbeiter, die in den nächsten sieben Tagen beginnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Misst die Anzahl der offenen Fälle für Mitarbeiter, die in den nächsten 7 Tagen ihre Tätigkeit beginnen

Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – nach Tag 1

Misst die Anzahl der offenen Fälle von Mitarbeitern, die bereits angefangen haben

Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – vor Tag 1

Misst die Anzahl der offenen Fälle für Mitarbeiter, die noch nicht begonnen haben

Aufgliederungen

- Aktivität
- Aktivitätensatz
- Abteilung
- Beschäftigungsdauer
- Art der Beschäftigung
- Standort
- Besitzergruppe
- Region

Datenvisualisierungen

Die Dashboards enthalten die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ
Überfällige Aktivitäten - Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl
Überfällige Aktivitäten - Erfüller	Einzelne Punktzahl

Benutzer-Experience für HR Service Delivery

Das Dashboard „User Experience Analytics“ bietet Dashboard-Ansichten zur Überwachung der Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) von Webanwendungen, die im Mitarbeiterserviceportal erstellt wurden.

Sie können über „Dashboard“ und „Reporting“ auf das Dashboard zugreifen. Überwachen Sie wichtige Leistungskennzahlen der Benutzer-Experience, um Benutzer-Journeys durch die Anwendung intuitiver zu gestalten. Klicken Sie auf die entsprechende Sitzung, um eine detaillierte Analyse zu erhalten.

- Aktivieren Sie Analytics, um die Anzahl der Benutzer und die Veränderungen ihrer Interaktionsraten im Zeitverlauf anzuzeigen.
- Analysieren Sie Analytics zu Geografie, Sitzungen, Betriebssystem und vielem mehr.
- Verfolgen Sie Benutzeraktionen nach, sehen Sie sich Benutzer-Flows an, und machen Sie sich mit dem Benutzerverhalten vertraut.
- Verschaffen Sie sich Einblick in die Workflows, und gestalten Sie den Weg der Benutzer durch die Anwendung intuitiver.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Übersicht

Vom Dashboard aus können Sie die folgenden Mitarbeitersitzungen, Seitenansichten und Aktionen nachverfolgen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Dashboard**, um weitere Informationen zu den folgenden Modulen und Steuerungen zu erhalten:

- Gesamtzahl aktiver Benutzer
- Sitzungen insgesamt
- Seitenansichten
- Eindeutige Benutzer
- Durchschnittliche Sitzungsdauer
- Nutzerbindung
- Trichterabschluss
- Top-Ereignisse

Um die Aktionen nachzuverfolgen, müssen Sie zuerst Analytics aktivieren.

Analytics aktivieren

Wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal starten, müssen Sie die Einwilligung zur Nachverfolgung der Benutzer-Analytics erteilen. In Abhängigkeit von Ihrem geografischen Standort können sich die Einwilligungseinstellungen ändern.

Nachverfolgung von Ereignissen

Sie können die folgenden Ereignisse, ihren Status und ihren Fortschritt nachverfolgen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Analytics > Events**, um weitere Informationen zu erhalten.

- Aufgabe geöffnet
- Aufgabe abgeschlossen
- Meine Anfragen
- Für Sie relevant
- Erfolgreiche Anmeldung
- Nachverfolgung aktiviert
- Nachverfolgung deaktiviert
- Wissensartikel anzeigen
- Successful submissions at survey response (Erfolgreiche Übermittlungen bei Umfrageantwort)
- Unsuccessful attempts at survey response (Nicht erfolgreiche Versuche bei Umfrageantwort)
- Anforderung für Datensatzersteller senden
- Kataloganforderung senden
- Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben des Mitarbeiters

Verfolgen Sie die Aufgaben, Aktionen, Kurzbeschreibungen und Status der Mitarbeiter im Abschnitt „Sitzungen“ nach. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Sitzungen > Zeitleiste**, um weitere Informationen zu erhalten.

- Aufgabentyp
- Aufgabe geöffnet
- Aufgabe abgeschlossen

Für Sie relevant

Verfolgen Sie die Informationen, die **für Sie relevant** sind, im Abschnitt „Sitzungen“ nach. Sie können beispielsweise den Titel des Artikels, die Seiten-ID und vieles mehr anzeigen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Dashboard > Sitzungen > Zeitleiste**, um weitere Informationen zu erhalten.

Meine Anfragen

Verfolgen Sie den Fortschritt der Informationen unter **Meine Anforderung** im Abschnitt „Sitzungen“ nach. Zum Beispiel können Sie **Aktion: Frage stellen**, **Aktion: Lösung akzeptieren**, „HR-Fall“, „HR-Service“ und vieles mehr anzeigen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Dashboard > Sitzungen > Zeitleiste**, um weitere Informationen zu erhalten.

Knowledge

Hier sehen Sie, wie Mitarbeiter den Fortschritt von Wissensartikeln nutzen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Analytics**, um weitere Informationen zu erhalten.

Analytics und Berichterstellung

Sie können sich unter anderem Nutzungs-, Technik-, Geografie-, Ereignis- und Nutzerbindungsanalysen ansehen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Analytics**, um weitere Informationen zu erhalten. Sie können die Berichte für verschiedene Zeitleisten anzeigen, z. B. täglich, wöchentlich, monatlich.

Lösungen für maschinelles Lernen für HR-Servicebereitstellung

ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für HR-Servicebereitstellung helfen bei der automatischen Bestimmung von Zuweisungsgruppen und Services für HR-Fälle, beim automatischen Erstellen von Fällen aus E-Mails und beim Auffinden von Wissensartikeln, die eine schnellere Lösung von Fällen und Aufgaben ermöglichen.

Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“

Mit dem Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“ können Sie als HR-Mitarbeiter feststellen, welche HR-Fälle keine oder eine nur unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche HR-Fälle zu vermeiden.

Fälle automatisch aus E-Mails erstellen

Sie können automatisch per E-Mail gesendete HR-Fälle kategorisieren. Mit der automatischen Fallerstellung können Sie schneller Antworten und bessere Falllösungen für Mitarbeiter bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Fälle können per E-Mail, Telefon oder Selfservice-Portal wie Mitarbeiter-Servicecenter erstellt werden. Standardmäßig wird eine E-Mail, die an die allgemeine Adresse für HR-Anfragen gesendet wird, als allgemeiner Anforderungsfall erstellt. Ein HR-Mitarbeiter muss diesen dann überprüfen und manuell zum entsprechenden HR-Service kategorisieren. Mit Predictive Intelligence wird ein Vorhersagemodell dahin gehend automatisch trainiert, dass es per E-Mail gesendete HR-Fälle kategorisiert. Die E-Mail wird an die entsprechenden HR-Services basierend auf Betreffzeile und Hauptteil weitergeleitet.

Hinweis: Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen HR-Servicebereitstellung und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften der Anwendung** Und deaktivieren Sie *Enable HR Case auto categorization*Eigenschaft.

Für Instanzen, bei denen Predictive Intelligence und HR-Servicebereitstellung aktiv sind, können folgende Lösungsdefinition und Geschäftsregel verwendet werden.

Lösungsdefinitionen und Business-Regeln (aktiv)

Lösungsdefinition	Beschreibung
HR-Fallkategorisierung	Sagt den Inhalt des Felds **HR-Service** anhand der **Kurzbeschreibung** und der **Beschreibung** vorher.

Business-Regeln und -Tabellen (aktiv)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Kompetenzzentrum vorhersagen, Service nach Einfügen	HR-Fall [sn_hr_core_case]	Generiert Vorhersageergebnisse für aktive HR-Servicebereitstellung-Lösungen. Die Regel wird ausgeführt, wenn ein neuer HR-Falldatensatz eingefügt wird, der per E-Mail übermittelt wurde.

Standardmäßig wird die Lösungsdefinition konfiguriert und das Vorhersagemodell automatisch trainiert, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: Automatisches Training erfolgt basierend auf der Häufigkeitskonfiguration der Lösungsdefinition.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft *glide.platform_ml.auto_training.enabled* ist auf „True“ festgelegt.

Wenn eine der obigen Bedingungen nicht erfüllt ist, müssen Sie die Lösungsdefinition manuell konfigurieren und das Vorhersagemodell aus dem Modul **HR-KI-Konfiguration** trainieren. Wenn Sie Domain Separation in Ihrer Instanz verwenden, können Sie die Lösungsdefinition für jede Domäne verwenden, indem Sie zusätzliche Konfigurationsdatensätze erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Lösungsdefinition und Domäne konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald Ihre Lösungsdefinition geschult wurde, können Sie die Lösungsvorhersage testen, indem Sie E-Mails an die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen senden. Sie können dann überprüfen, ob die entsprechenden HR-Fälle automatisch zum entsprechenden HR-Service kategorisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Lösungsvorhersage testen.

HR-Lösungsdefinition und Domäne konfigurieren

Konfigurieren Sie die Lösungsdefinition aus dem Modul **HR-KI-Konfiguration**, und greifen Sie auf den Lösungsdefinitionsdatensatz zum Trainieren zu. Wenn Sie Domain Separation in Ihrer Instanz verwenden, können Sie die Lösungsdefinition für jede Domäne verwenden, indem Sie zusätzliche Konfigurationsdatensätze erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

HR-AI-Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Lösungsfähigkeitsdefinition	Name der Lösungsdefinition. ○ Um eine Lösungsdefinition zu erstellen oder auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Nachschlagen**. ○ Um eine Lösungsdefinition zu aktualisieren oder zu schulen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau**, um den Lösungsdefinitionsdatensatz zu öffnen. ○ Weitere Informationen zum Erstellen und Trainieren einer Lösungsdefinition finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Lösungsdefinition .
Anwendungsfall	Name des Anwendungsfalls. Beispiel: E-Mail-Kategorisierung oder HR-Service-Kategorisierung
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung der HR-AI-Konfiguration für die Nutzung.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Lösungsvorhersage testen

Testen Sie die Lösungsvorhersage, indem Sie E-Mails an die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen senden. Überprüfen Sie, ob die entsprechenden HR-Fälle automatisch zum entsprechenden HR-Service kategorisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.case_reader

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Senden Sie eine E-Mail an die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen.

   Hinweis: Um die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen zu überprüfen, navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**, Und zeigen Sie an **Allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen** Eigenschaft.

2. Navigieren zu **HR Case Management** > **Alle HR-Fälle**, Und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Mir zugewiesen** Oder **Öffnen** .
3. Öffnen Sie den anwendbaren Datensatz.
4. Überprüfen Sie, ob der entsprechende HR-Fall automatisch zum entsprechenden Kompetenzzentrum und HR-Service kategorisiert wurde.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihr Vorhersagemodell erneut trainieren und überprüfen müssen, finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Lösungsdefinition Und Überprüfen Sie die Statistiken der Klassifizierungslösung .

Automatische Bestimmung des HR-Service

Sie können den HR-Service für einen Fall automatisch bestimmen. Ermöglichen Sie es einem HR-Mitarbeiter, den Fall an den entsprechenden HR-Service zu übertragen, anstatt viel Zeit damit verbringen zu müssen, Fälle manuell für die entsprechenden HR-Services zu selektieren.

Wichtig: Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen HR-Servicebereitstellung und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Mittels automatischer Bestimmung in einem Banner angezeigter HR-Service

Nachdem Sie einen Fall angelegt haben, bestimmt die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung automatisch den HR-Service auf der Grundlage der Kurzbeschreibung des Falls. Der entsprechende HR-Service für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig: Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Wenn Sie den Fall unter dem richtigen HR-Service registriert haben
- Wenn Sie den Fall manuell oder automatisch übertragen haben
- Wenn der Fall nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ aufweist

Sie können den Fall auch von einem HR-Service an einen anderen übertragen, ohne die Fallnummer oder den Inhalt zu verlieren, indem Sie den Link im Banner verwenden. Der automatisch bestimmte HR-Service ist im Fenster „Fall übertragen“ standardmäßig ausgewählt. Sie können den automatisch bestimmten HR-Service für den Fall ignorieren, den Fall an einen anderen HR-Service übertragen oder mit dem zuvor bereitgestellten HR-Service fortfahren.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung wird konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „true“ festgelegt.

Sie können das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird. Navigieren Sie später zu **HR-KI-Konfiguration** Modul öffnen Sie den HR-Fallklassifizierungsdatensatz, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition zu.

HR-Vorhersagemodell manuell trainieren

Sie können das HR-Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Bis **Predictive Intelligence** > **Homepage.**
2. Wählen Sie die erforderliche Lösungsdefinition aus.
3. Klicken Sie auf **Schulung**.
4. So konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition:
   a. Öffnen Sie die Lösungsdefinition.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Lösungsdefinition, und klicken Sie auf **Lösungsdefinition kopieren**.

   Wichtig: Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich **Human Resources: Core** ist.

   Eine Kopie der Lösungsdefinition wird erstellt. Aktualisieren Sie die erforderlichen Feldwerte in dieser Lösungsdefinition, und klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**.

Automatische Bestimmung der Zuweisungsgruppe

Die Zuweisungsgruppe für einen Fall wird automatisch bestimmt. Ermöglichen Sie einem HR-Mitarbeiter, den Fall an die richtige Zuweisungsgruppe zu übertragen, anstatt viel Zeit damit zu verbringen, Gruppen manuell für HR-Fälle zu identifizieren.

Wichtig: Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen HR-Servicebereitstellung und Predictive Intelligence aktivieren. Um diese Funktion zu verwenden, aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

Mittels automatischer Bestimmung in einem Banner angezeigte zugewiesene Gruppe

Nachdem Sie einen Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition „Automatische Zuweisungsgruppe für HR-Fälle“ automatisch die Zuweisungsgruppe für einen Fall anhand von Kurzbeschreibung, Beschreibung, „Geöffnet für“-Titel, „Geöffnet für“-Standortname und HR-Service des Falls. Die entsprechende Zuweisungsgruppe für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Sie haben den Fall manuell einer Zuweisungsgruppe zugewiesen.
- Die Zuweisungsgruppe wurde für den Fall nicht identifiziert.
- Der Fall weist nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ auf.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Standardmäßig ist die Lösungsdefinition der automatischen Zuweisungsgruppe für HR-Fälle konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Sie können das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird. Nachdem Sie das Vorhersagemodell manuell trainiert haben, navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der Fallzuweisungsgruppe, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition zu.

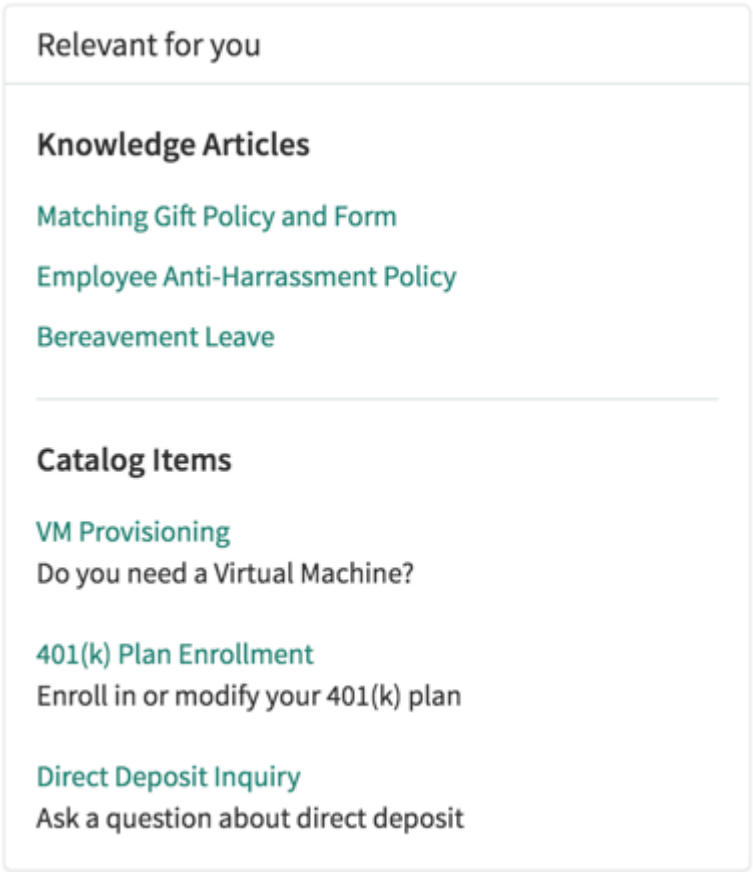
Wissensartikel und Katalogelemente für Mitarbeiter entdecken

Erkennen Sie alle Anwender, die ein ähnliches Profil haben wie der Mitarbeiter, der sich bei angemeldet hat Employee Service Center. Identifizieren Sie die am häufigsten angezeigten Wissensartikel und die am häufigsten übermittelten Katalogelemente von diesen Benutzern. Zeigen Sie dem Mitarbeiter die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente an.

Die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente

Wenn die Lösungsdefinition „Anwenderprofilbasierte Empfehlung“ (ml_sn_sn_HR_Core_global_user_Profile_based_Recommendation) konfiguriert und das Vorhersagemodell trainiert wird, werden einem Mitarbeiter in die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente angezeigt Employee Service CenterUnd HR-Ticket-Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatisches Training des Vorhersagemodells

Standardmäßig ist die Lösungsdefinition der benutzerprofilbasierten Empfehlung konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „true“ festgelegt.

Sie können das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird. Nachdem Sie das Vorhersagemodell manuell trainiert haben, navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der Gruppe für ähnliche Anwender, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition zu.

Widget-Optionen konfigurieren

Sie können auch die folgenden Widget-Optionen konfigurieren:

- **User prediction count (Benutzervorhersage – Anzahl)**: Anzahl ähnlicher Benutzer, die vom Vorhersagemodell erkannt wurden. Standardmäßig werden die 25 ähnlichsten Benutzer für den Benutzer erkannt.
- **Recent activity cut off days (Zeitraum in Tagen für letzte Aktivität)**: Anzahl der Tage, die vom Vorhersagemodell für die Abfrage der Artikel und Katalogelemente berücksichtigt werden. Standardmäßig wird die Aktivität der letzten 30 Tage in der Tabelle „Wissensnutzung“, der Tabelle „Angeforderte Elemente“ und der Tabelle „Von Elementen erstellte Datensätze“ überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Widget-Optionen zu konfigurieren, navigieren Sie zum Modul **Service Portal-Konfiguration**, wählen den Widget-Editor aus, suchen nach **Für Sie relevant** und klicken auf **Optionsschema bearbeiten**.

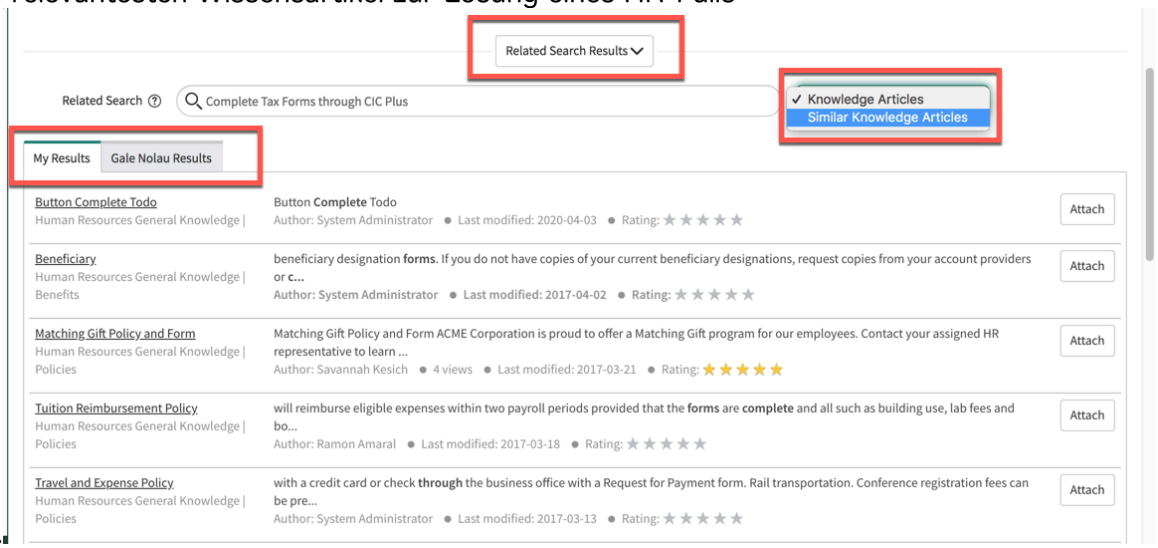
Ähnliche Wissensartikel für HR-Fälle erkennen

Anhand der Kurzbeschreibung des HR-Falls und des Texts in den verwandten Suchergebnissen können Sie ähnliche Informationen in verschiedenen Wissensartikeln finden. Zeigen Sie einem HR-Mitarbeiter diese ähnlichen Wissensartikel an, um einen Fall zu lösen.

Ähnliche Wissensartikel

Die Ähnlichkeitslösung vergleicht die Kurzbeschreibung des Falls mit der Kurzbeschreibung, der Beschreibung und den Textfeldern der veröffentlichten Artikel, um die ähnlichen Wissensartikel bereitzustellen.

Wenn die ähnlichen Wissensartikel für den HR-Fall (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) konfiguriert sind und das Vorhersagemodell trainiert ist, wird die Option **Ähnliche Wissensartikel** für einen HR-Fall angezeigt. Diese Option zeigt einem HR-Mitarbeiter die relevantesten Wissensartikel zur Lösung eines HR-Falls an.



Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel für HR-Fälle“ wird konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Sie können auch das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird.

Ähnliche geschlossene Fälle für HR-Fälle erkennen

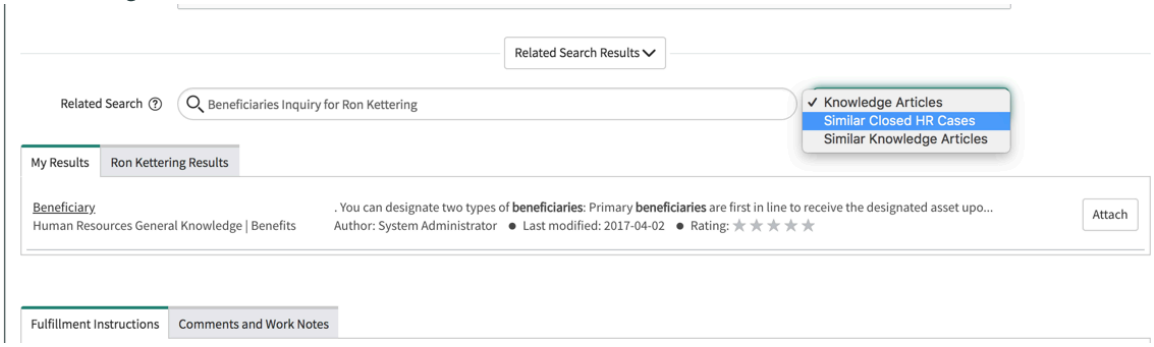
Helfen Sie einem HR-Mitarbeiter, den aktuellen Fall zu lösen, indem Sie ähnliche geschlossene Fälle anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnliche geschlossene HR-Fälle

Wenn die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) konfiguriert sind und das Vorhersagemodell trainiert ist, wird die Option **Similar Closed HR cases** (Ähnliche geschlossene HR-Fälle) bei einem HR-Fall angezeigt. Mit dieser Option werden einem HR-Mitarbeiter die relevantesten geschlossenen HR-Fälle zur Lösung des aktuellen HR-Falls angezeigt.

Ähnliche geschlossene HR-Fälle



Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) ist konfiguriert und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Verwandte Wissensartikel zum Durchführen von Aufgaben anzeigen

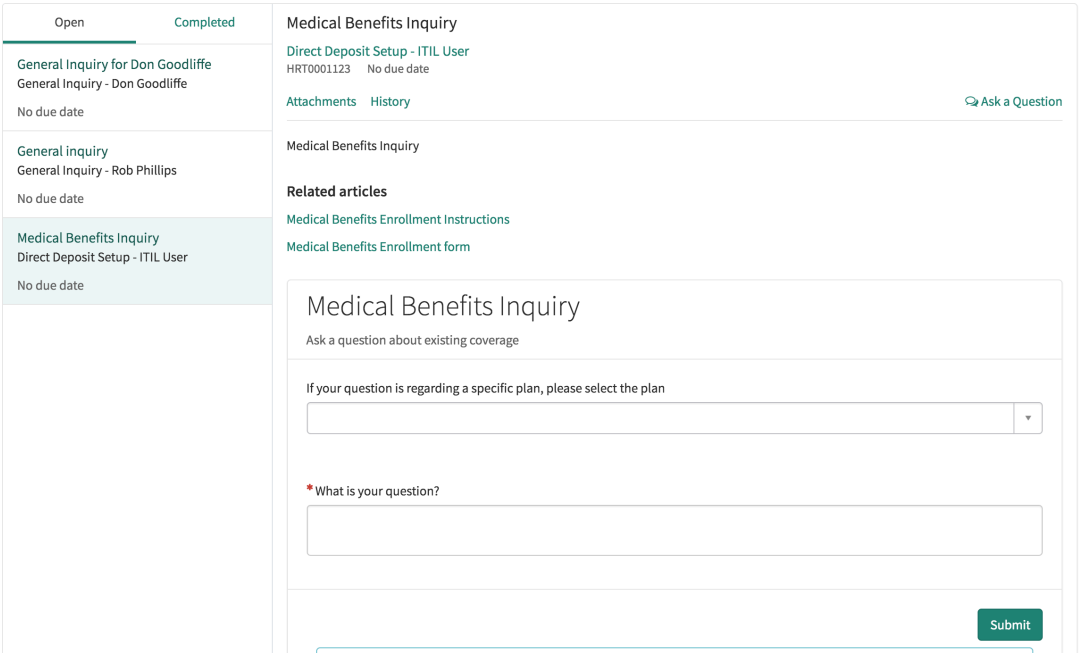
Zeigen Sie Wissensartikel an, die beim Abschließen von HR- und Inhaltsaufgaben in der helfen Employee Service CenterAufgabenseite und HR-Ticket-Seite.

Zugehörige Wissensartikel

Wenn die folgenden Lösungsdefinitionen konfiguriert und Vorhersagemodelle trainiert werden, werden einem Mitarbeiter in die zugehörigen Wissensartikel angezeigt Employee Service CenterUnd HR-Ticket-Seite.

- Die zugehörigen Wissensartikel werden für eine HR-Aufgabe in angezeigt Employee Service CenterUnd auf der HR-Ticket-Seite, wenn Sie die Lösungsdefinition „ähnliche Wissensartikel für HR-Aufgabe“ (ml_x_sn_HR_Core_global_similar_Knowledge_articles_for_HR_Task) trainieren.
- Die zugehörigen Wissensartikel werden für eine Inhaltsaufgabe in angezeigt Employee Service CenterUnd HR-Ticket-Seite, wenn Sie die Lösungsdefinition „ähnliche Wissensartikel für Inhaltsaufgabe“ (ml_sn_cd_global_similar_Knowledge_articles_for_content_Task) trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorhersagemodelle automatisch trainieren

Die Lösungsdefinitionen „Ähnliche Wissensartikel für HR-Aufgaben“ und „Ähnliche Wissensartikel für Inhaltsaufgaben“ werden konfiguriert, und die Vorhersagemodelle werden automatisch trainiert, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Das Plugin „Mitarbeiter-Center“ (com.sn_hr_service_portal) ist erforderlich, um zugehörige Artikel für HR-Aufgaben anzuzeigen.
- Das Plugin „Content Delivery“ (com.sn_content_delivery) ist erforderlich, um zugehörige Artikel für Inhaltsaufgaben anzuzeigen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „true“ festgelegt.

Sie können die Vorhersagemodelle manuell trainieren, wenn sie nicht standardmäßig automatisch trainiert werden. Nachdem Sie die Vorhersagemodelle manuell trainiert haben, navigieren Sie zum Modul **Service Portal-Konfiguration**, und wählen Sie den Widget-Editor aus. Suchen Sie nach **Empfohlene Artikel für Aufgaben**, klicken Sie auf **Optionsschema bearbeiten**, und fügen Sie die konfigurierten Lösungsdefinitionen in den folgenden Widget-Optionen hinzu:

- Lösungsname für Inhaltsaufgabe
- Lösungsname für HR-Aufgabe

HR Predictive Intelligence-Workbench

Die Anwendung HR Predictive Intelligence-Workbench stellt vorgefertigte Vorlagen für Anwendungsfälle bereit und führt Sie durch die Implementierung von prädiktivem maschinellen Lernen, um intelligente HR-Prozesse zu erstellen. Geschäftsprozessarchitekten verwenden die vordefinierten Funktionen, einschließlich der vortrainierten Modelle, um sich mit Anwendungsfällen in Bezug auf maschinelles Lernen vertraut zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Die HR Predictive Intelligence-Workbench umfasst vorgefertigte Anwendungsfallvorlagen, mit denen Sie systematisch durch den Prozess geführt werden, mit dem Sie neue Vorhersagemodelle erstellen und trainieren, sie bewerten und testen und sie schließlich Ihrem Geschäftsprozess hinzufügen, um Ihrer HR-Organisation einen Mehrwert zu bieten.

Sobald Sie Ihre benutzerdefinierten Anwendungsfälle trainiert haben, können sie sofort angewendet werden. Für die Verwendung von HR Predictive Intelligence-Workbench sind keine Vorkenntnisse oder Erfahrungen mit künstlicher Intelligenz oder maschinellem Lernen erforderlich.

Die Anwendung enthält eine Vorlage mit vorgefertigten Anleitungen, die Sie beim Erstellen, Trainieren, Bewerten, Testen und Finalisieren Ihrer einzigartigen Vorhersagemodelle unterstützt.

Wichtig: Die Anwendung HR Predictive Intelligence-Workbench hängt von der Aktivierung der Plugins „Predictive Intelligence Workbench“ und „Human Resources Scope App: Core“ ab.

HR Predictive Intelligence-Workbench – Administration

Mit der Rolle „sn_piwb_hr_content.admin“ können Sie die Anwendung aktivieren und so konfigurieren, dass sie bestimmte Anforderungen erfüllt.

- Konfigurieren Sie die Eigenschafteneinstellungen von Predictive Intelligence Workbench, z. B. die Mindestanzahl von Vorhersagen für die Bewertung von Anwendungsfällen, die eine unterdurchschnittliche Leistung aufweisen, und den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung, um ein automatisch trainiertes Modell anzuzeigen.
- Erstellen Sie eine Predictive Intelligence Workbench-Benutzergruppe, und weisen Sie den Benutzern die erforderlichen Rollen zu, um den Modellimplementierungsprozess zu durchlaufen.
- Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um Benutzer von Predictive Intelligence Workbench per E-Mail zu benachrichtigen, wenn ein neues Modell trainiert und zur Bewertung bereit ist.
- Erstellen Sie Anwendungsfallvorlagen, und stellen Sie sie Ihren Predictive Intelligence Workbench-Benutzern zur Verfügung.

HR Predictive Intelligence-Workbench aktivieren

Sie können das Inhalts-Plugin Predictive Intelligence Workbench HRSD [com.sn_piwb_hrsd_content] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Tokyo)

Mit HR Predictive Intelligence Workbench installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Inhalts-Plugins „HR Predictive Intelligence Workbench HRSD“ [com.sn_piwb_hrsd_content] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Mit der HR Predictive Intelligence-Workbench installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_piwb_hr_content.admin	Mit dieser Rolle können Sie folgende Aufgaben durchführen: • Konfigurieren Sie die Eigenschafteneinstellungen von Predictive Intelligence Workbench, z. B. die Mindestanzahl von Vorhersagen für die Bewertung von Anwendungsfällen, die eine unterdurchschnittliche Leistung aufweisen, und den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung, um ein automatisch trainiertes Modell anzuzeigen. • Erstellen Sie eine Predictive Intelligence Workbench-Benutzergruppe, und weisen Sie den Benutzern die erforderlichen Rollen zu, um den Modellimplementierungsprozess zu durchlaufen. • Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um Benutzer von Predictive Intelligence Workbench per E-Mail zu benachrichtigen, wenn ein neues Modell trainiert und zur Bewertung bereit ist. • Erstellen Sie Anwendungsfallvorlagen, und stellen Sie sie Ihren Predictive Intelligence Workbench-Benutzern zur Verfügung.	

HR Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen

HR Predictive Intelligence-Workbench enthält mehrere E-Mail-Benachrichtigungen, die Benutzer während der Implementierung des Anwendungsfallmodells warnen.

Die Predictive Intelligence-Prozessarchitekten, die Anwendungsfallmodelle erstellen und trainieren, erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein Anwendungsfallmodell erfolgreich trainiert wurde und Batch-Tests erfolgreich abgeschlossen wurden. Wenn ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall nicht trainiert wird oder Batch-Tests zu Fehlern führen, erhalten Benutzer auch Benachrichtigungen zu diesen Szenarien.

Benutzer können auf einen Link in der E-Mail-Benachrichtigung klicken, um neu trainierte Anwendungsfälle oder Batch-Testergebnisse anzuzeigen. Auf Wunsch können sie die Testergebnisse auch herunterladen. Benutzer können die folgenden Benachrichtigungen erhalten:

Benachrichtigungen

Name	Beschreibung
Anwendungsfall-Modelltraining erfolgreich Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Anwendungsfall-Modelltraining erfolgreich Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]
Batch-Testausführung abgeschlossen	Sendet nach Abschluss der Batch-Tests eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe.
Anwendungsfall-Modelltraining fehlgeschlagen Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Anwendungsfallmodell-Training fehlgeschlagen ist.

Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen für die Predictive Intelligence-Workbench finden Sie unter Vorschau der E-Mail-Benachrichtigung anzeigen .

HR Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppen erstellen

Erstellen Sie eine HR Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe Benutzer oder Rollen hinzu, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn die Trainings- und Testphasen des Anwendungsfallmodells abgeschlossen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine HR Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe entweder Benutzer oder Rollen hinzu, sodass E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden, um Benutzer während der Trainings- und Testphasen des Anwendungsfallmodells zu informieren. Benutzer können Benachrichtigungen für die folgenden Predictive Intelligence Workbench-Events erhalten:

- Anwendungsfall-Training erfolgreich
- Batch-Tests abgeschlossen
- Anwendungsfall-Training fehlgeschlagen

Prozedur

Um eine zu erstellen HR Predictive Intelligence-Workbench Anwendergruppe und Anwender hinzufügen, siehe Erstellen Sie eine Anwendergruppe Erstellen Sie eine Anwendergruppe .

Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung bereitgestellten E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter HR Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Predictive Intelligence-Workbench – Implementierung

Mithilfe von maschinellem Lernen können Sie Ihre Geschäftsprozesse optimieren. Sie können Anwendungsfälle für HR Predictive Intelligence-Workbench trainieren und implementieren, um Ihre vorhandenen Anwendungs-Workflows zu verbessern.

Allgemeine Anwendungsfallvorlagen untersuchen

Mit der Rolle „sn_piwb_hr_content.admin“ können Sie die Anwendungsfallvorlagen untersuchen und prädiktive Modelle für maschinelles Lernen erstellen. Zum Erstellen eines auf maschinellem Lernen basierenden Modells wählen Sie zunächst eine vorgefertigte Anwendungsfallvorlage aus. Zum Einrichten der Anwendungsfälle können Sie eine der folgenden Vorlagen verwenden.

- **Angeleitete** Vorlagen beinhalten einen umfassenden Setupprozess, der Ihnen die Implementierung erleichtert. Vorlagen, für die automatisch trainierte Modelle verfügbar sind, beschleunigen den Setupprozess durch die Bereitstellung eines vorab generierten, auf Ihren Daten basierenden Modells.
- **Klassische** Vorlagen beinhalten umfassende Setupinformationen, die Ihnen die Implementierung erleichtern. Nutzen Sie die vorhandenen Vorlagen, um die Modelle basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen zu konfigurieren, zu testen und zu trainieren.

Wenn bei einer Vorlage der Hinweis **Automatisch geschultes Modell verfügbar** angegeben ist, können Sie direkt zur Bewertungsphase des Setups für den Anwendungsfall übergehen. Wenn das automatisch trainierte Modell akzeptabel ist, können Sie es direkt in Ihre Geschäftsprozesse integrieren. Andernfalls können Sie das Modell optimieren oder ein anderes erstellen. Sie können den Namen und die Beschreibung des Anwendungsfalls später noch ändern.

Lösungsdefinitionen

Diese Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch HR aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Lösungsdefinitions-Datensätze, um das Verhalten anzupassen.

HR-Lösungsdefinitionen

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung	Implementierung
Klassifizierung	HR-Service für eingehende Fälle vorhersagen	Sagt den richtigen HR-Service für Fälle vorher.	Geführt
Klassifizierung	Zuweisungsgruppe für eingehende Fälle vorhersagen	Sagt die richtige Zuweisungsgruppe für Fälle vorher.	Geführt
Klassifizierung	E-Mail-Fallkategorisierung	Kategorisiert den HR-Service für die E-Mail-Fälle automatisch, um die Produktivität durch Zeit- und Kostenersparnis zu verbessern.	Geführt
Ähnlichkeit	Ähnliche geschlossene HR-Fälle	Empfiehlt ähnliche Fälle, die in der Vergangenheit geschlossen wurden, um	Klassisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Lösungsdefinitionen (Fortsetzung)

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung	Implementierung
		HR-Mitarbeiter bei der schnelleren und besseren Lösung zu unterstützen.	
Ähnlichkeit	Benutzerprofilbasierte Empfehlung	Bietet die Erkennung von Inhalten und eine personalisierte Experience, indem die Top-3-Artikel und -Katalogelemente gemäß ihrer Relevanz basierend auf Benutzern mit einem ähnlichen Profil empfohlen werden.	Klassisch
Ähnlichkeit	Ähnliche HR-Fälle und Wissen	Automatisiert die Erkennung von Wissenslücken in Ihren Knowledge Bases und empfiehlt Einblicke in die Verbesserung von Wissen, das von der Nachfrage bestimmt wird.	Klassisch
Ähnlichkeit	Ähnliche Wissensartikel für HR-Aufgabe	Zeigt zugehörige Artikel an, um Mitarbeiter bei der Durchführung der HR-, Inhalts- und Kampagnenaufgaben zu unterstützen.	Klassisch
Ähnlichkeit	Ähnliche Wissensartikel für HR-Fall	Nutzt ML, um die relevantesten Wissensartikel zu identifizieren und HR-Mitarbeiter bei der schnelleren und besseren Lösung zu unterstützen.	Klassisch
Regression	Lösungszeit für HR-Fälle	Ermittelt die für einen Fall erwartete Lösungszeit durch Analyse ähnlicher abgeschlossener Fälle in der Vergangenheit, um eine bessere Sichtbarkeit und Transparenz zu gewährleisten.	Klassisch
Clustering	Bedarfseinblicke: Wissen in HR-Fallclustern erforderlich	Identifiziert die Fallcluster, in denen kein Wissen vorhanden ist, und hilft dabei, die Wissenslücken in	Klassisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Lösungsdefinitionen (Fortsetzung)

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung	Implementierung
		Ihrer Wissensbasis zu schließen.	

Phasen der Anwendungsfallerstellung

Die Erstellung eines auf maschinellem Lernen basierenden Vorhersagemodells umfasst mehrere Phasen. Nachdem Sie Ihr Modell erstellt und trainiert haben, müssen Sie es auswerten und optimieren, seine Vorhersageergebnisse testen und es dann in Ihren Geschäftsprozess integrieren. Phasen der Erstellung von Anwendungsfallmodellen:

- **Modelle erstellen und trainieren:** Legen Sie Parameter fest, um ein Modell zu erstellen, das Sie auf Grundlage Ihrer individuellen Daten trainieren. Erstellen Sie mehrere Modelle, während Sie Ihre Modelle optimieren und verfeinern, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
- **Modelle testen:** Rufen Sie Vorhersageergebnisse aus Ihren Modellen ab, um zu entscheiden, welches sich am besten zur Integration in den Geschäftsprozess eignet. Um zu sehen, ob ein Modell ein korrektes Ergebnis zurückgibt, können Sie entweder den Einzel- oder den Batch-Testprozess verwenden.
- **Bestes Modell integrieren:** Stellen Sie das beste Modell in Ihrem Geschäftsprozess bereit. Nachdem Sie ermittelt haben, welches Modell die besten und zutreffendsten Ergebnisse zurückgibt, integrieren Sie es in die Produktion.

Verwaltung der Vorhersagegenauigkeit

Sie können Prognoseabweichungen verwalten, indem Sie Lösungen neu trainieren, ändern oder neue Lösungen erstellen, um Änderungen in Ihren Geschäftsbedingungen widerzuspiegeln. Testen und ändern Sie Ihre Geschäftsregel im Laufe der Zeit, um sicherzustellen, dass sie für mehrere Verbrauchspunkte und Benutzer-Personas wie gewünscht funktioniert.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: E-Mail-Fälle automatisch kategorisieren

Verwenden Sie eine geführte Vorlage, die Sie durch die Einrichtung eines ML-Modells für maschinelles Lernen führt, um E-Mail-Fälle automatisch zu kategorisieren und dadurch Produktivitätssteigerungen und Kosteneinsparungen zu erzielen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

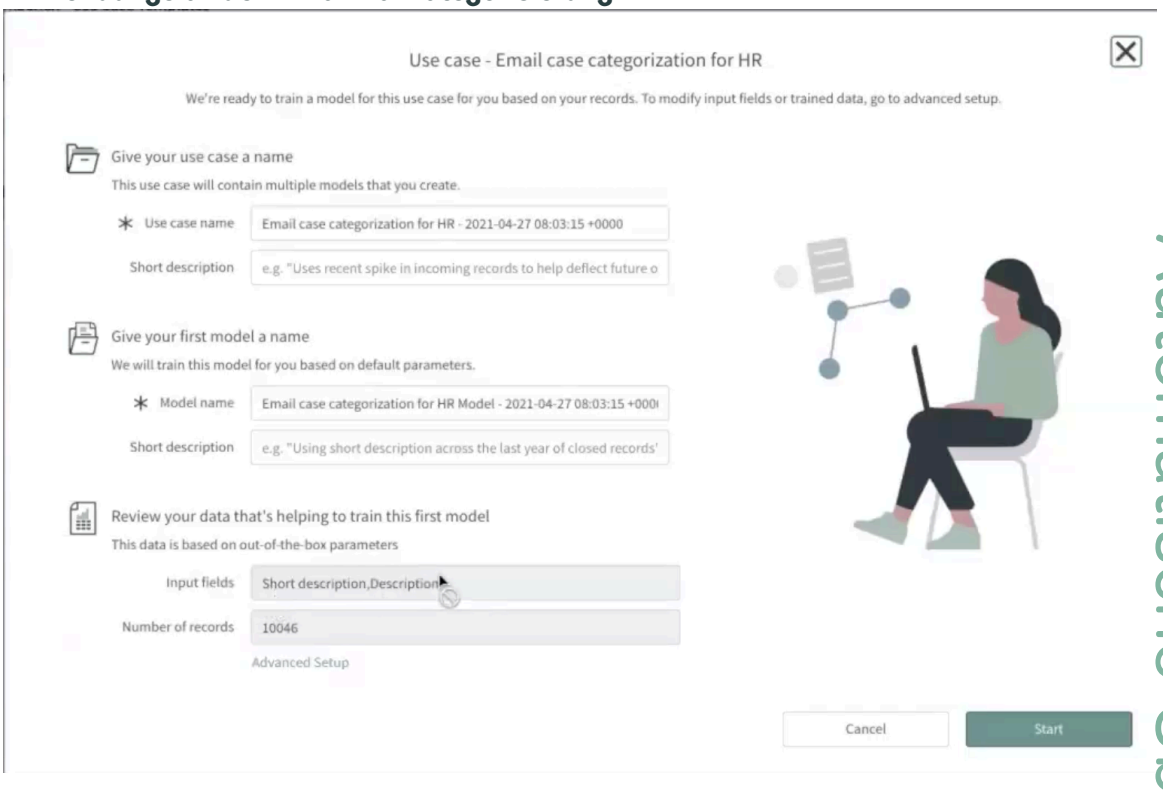
Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Kategorisierung von E-Mail-Fällen. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Geführt** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte verwenden und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Email case categorization for HR** (E-Mail-Fallkategorisierung für HR) aus.

Anwendungsfall der E-Mail-Fallkategorisierung



3. Geben Sie im Feld **Name des Anwendungsfalls** einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.

   Hinweis: Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Wenn Sie möchten, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

   Hinweis: Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Am Namen des Modells sollte sein Zweck erkennbar sein, z. B. E-Mail-Fallkategorisierung für HR.

5. Klicken Sie auf **Start**.

   Hinweis: Um die Implementierung zu starten, müssen Sie einen Anwendungsfallnamen und eine Kurzbeschreibung angeben.

   Die Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet. Auf dieser Seite werden Name und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Sie sehen alle Implementierungsphasen zum Erstellen und Implementieren Ihres Anwendungsfallmodells.

6. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder mit einem **Modellnamen** und einer **Kurzbeschreibung** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Andere mit dem Modell verbundene Daten sind standardmäßig bereits gefüllt, z. B. **Datentabelle**, **Vorhergesagtes Feld** und **Verarbeitungssprache**.

8. Erweitern Sie den Abschnitt **Verwendete Filter zum Trainieren dieses Modells überprüfen**, um die Standardfilter anzuzeigen.

   Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren. Um diese Daten zu ändern, klicken Sie auf **Erweiterte Einrichtung** und dann auf **Speichern**, um alle vorgenommenen Änderungen zu speichern. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken.

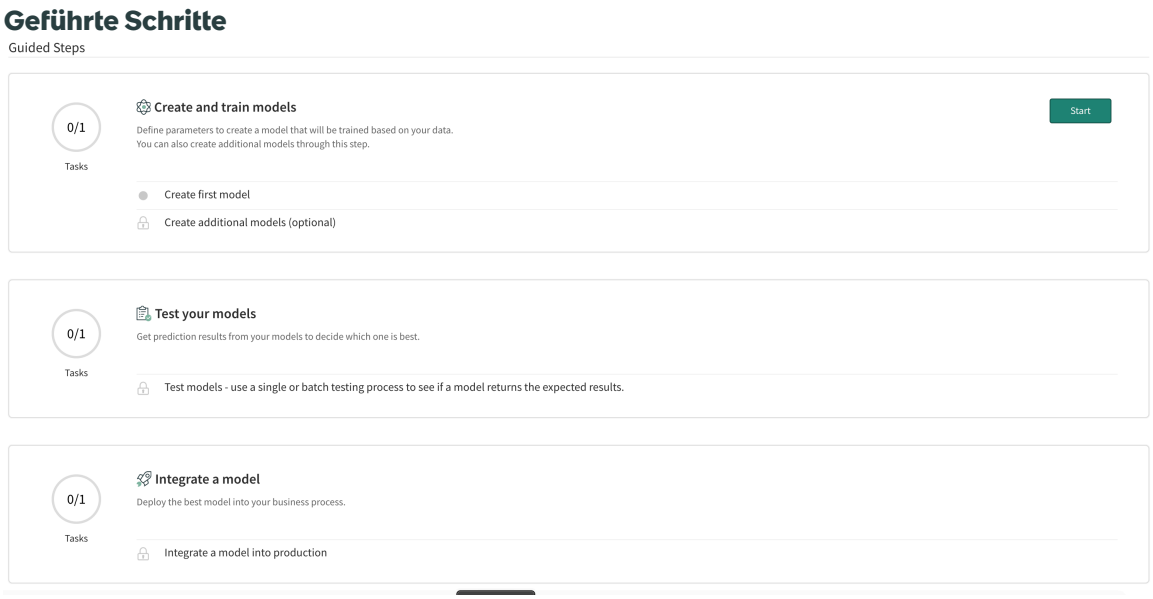
   Hinweis: Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Stellen Sie sicher, dass Sie über eine ausreichende Anzahl von Datensätzen für das Modell verfügen. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die **ML-Modell**-Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet.
10. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** auf **Fortsetzen**.
    Die Seite **Modell erstellen** wird geöffnet.
11. Klicken Sie auf **Dieses Modell schulen**.
    Der Prozess kann eine Weile in Anspruch nehmen. Das Fenster **Dieses Modell trainieren** wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Prozess eine Weile dauern wird.
12. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Die Setupseite für das ML-Modell wird geöffnet.
13. Klicken Sie auf Setupseite für das ML-Modell unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen, und klicken Sie auf „Schließen“.
14. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter den Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
15. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Die Setupseite für Anwendungsfälle wird mit dem trainierten Modell geöffnet.
16. Klicken Sie im verfügbaren trainierten Modell auf **Werte optimieren**.
    Der Datensatz des Anwendungsfallmodells wird geöffnet. Sie können die Punktzahlen für **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und **Netzautomatisierung (%)** anzeigen.

    Hinweis: Verfeinern Sie Ihr Anwendungsfallmodell, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckungs- und Genauigkeitswerten festlegen.

17. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell zu testen, klicken Sie auf **Modelle testen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Seite **Modelle testen** für Anwendungsfälle wird geöffnet.

18. Verfeinern Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen** die Modelle zum Testen und für den Vergleich.
    Verschieben Sie Optionen von **Verfügbar** in **Ausgewählt**. Denken Sie daran, dass die Auswahl weiterer Modelle mehr Verarbeitungszeit für einen Batch-Test erfordert.
19. Legen Sie im Abschnitt **Testparameter definieren** fest, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis: Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
20. Geben Sie im Abschnitt **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
    Zeigen Sie die Testergebnisdaten im Abschnitt „Testergebnisse anzeigen“ mit Details wie vorhergesagten Werten und Konfidenzniveau an.
22. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um die Tests abzuschließen.
23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, klicken Sie im Abschnitt **Modell integrieren** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**.
24. Wählen Sie im Abschnitt **Zu integrierendes Modell auswählen** das Modell aus der Liste der verfügbaren Modelle aus.
25. Die Definition im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie bei Bedarf ändern.
    Der Standardwert lautet **Einmal ausführen**, aber Sie können die Schulung alle 30 bis 180 Tage erneut durchführen.
26. Klicken Sie auf **Integrieren**.
    Klicken Sie im Bestätigungs-Popup erneut auf **Integrieren**, um diese Aktion abzuschließen. Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, kategorisiert die Lösung den HR-Service für E-Mail-Fälle automatisch. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle automatisch aus E-Mails erstellen

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

Predictive Intelligence Workbench – Integration und Anpassung

HR-PIWB-Vorlage: Vorhersage des HR-Service für eingehende Fälle

Verwenden Sie eine angeleitete Vorlage, die Sie durch die Einrichtung eines Modells für maschinelles Lernen führt, damit der richtige HR-Service für Fälle vorhergesagt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Service for HR Cases (Service für HR-Fälle vorhersagen)** aus.
3. Geben Sie im Feld **Name des Anwendungsfalls** einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Geben Sie im Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an.
5. Klicken Sie auf **Start**.

   Hinweis: Um die Implementierung zu starten, müssen Sie einen Anwendungsfallnamen und eine Kurzbeschreibung angeben.

   Die Einrichtungsseite für Anwendungsfälle wird geöffnet. Auf dieser werden Name und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.
6. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder mit einem **Modellnamen** und einer **Kurzbeschreibung** aus.

   Hinweis: Andere mit dem Modell verbundene Daten sind standardmäßig bereits gefüllt, z. B. **Datentabelle**, **Vorhergesagtes Feld** und **Verarbeitungssprache**.
8. Erweitern Sie den Abschnitt **Verwendete Filter zum Trainieren dieses Modells überprüfen**, um die Standardfilter anzuzeigen.
   Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken.
9. Erweitern Sie den Abschnitt **Ausgewählte Eingabefelder für dieses Modell überprüfen**, um die bereits gefüllten Felder anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Felder so anpassen, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Slushbuckets **Verfügbar** und **Ausgewählt** verschieben.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Die **ML-Modell**-Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet.
11. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** auf **Fortsetzen**.
    Die Seite **Modell erstellen** wird geöffnet.
12. Klicken Sie auf **Dieses Modell schulen**.
    Der Prozess kann eine Weile in Anspruch nehmen. Das Fenster **Dieses Modell schulen** wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Prozess eine Weile dauern wird.
13. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur „ML-Modell“-Setupseite zurück.
14. Klicken Sie auf der „ML-Modell“-Setupseite unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
15. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur Setupseite für Anwendungsfälle zurück.
16. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter den Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
17. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle im Abschnitt **Modelle bewerten und optimieren** auf **Start**.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet. Hier können Sie Ihr Anwendungsfallmodell optimieren und eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
18. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Anwendungsfallmodell, das Sie bewerten und optimieren möchten.
    Sie können die Bewertungsdaten für das Anwendungsfallmodell anzeigen, indem Sie neben dem Modellnamen auf das Chevron-Symbol klicken, um die Details zu erweitern.
19. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Modelldatensatz öffnen** aus.
    Der Datensatz des Anwendungsfallmodells wird geöffnet. Sie können die Punktzahlen für **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und **Netzautomatisierung (%)** anzeigen.
20. Die Definition im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie bei Bedarf ändern.
    Der Standardwert lautet **Einmal ausführen**, aber Sie können die Schulung alle 30 bis 180 Tage erneut durchführen.
21. Wenn Sie im Rahmen der Bewertung oder Optimierung Änderungen am Anwendungsfallmodell vorgenommen haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um die erneute Schulung ein Mal durchzuführen.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet.
22. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell zu testen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie testen möchten.
23. Wählen Sie in der Liste **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell testen** aus.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet. Das Anwendungsmodell, das Sie zum Testen ausgewählt haben, befindet sich im Slushbucket **Ausgewählt**.
24. Ermitteln Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Falls ja, verschieben Sie sie in den Slushbucket **Ausgewählt**.
25. Legen Sie im Abschnitt **Testparameter definieren** fest, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

Hinweis: Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

26. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
27. Geben Sie im Abschnitt **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
28. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
29. Zeigen Sie die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell im Abschnitt **Testergebnisse anzeigen** an.
30. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Seite **Modelle bewerten und optimieren** zurück, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie integrieren möchten.**Starten** Sie im Abschnitt **Integrate the best model (Bestes Modell integrieren)**.
31. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell integrieren** aus.
    Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.
32. Klicken Sie auf **Integrieren**.
33. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
    Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis: Details zur Implementierung der trainierten Anwendungsfall-Integration finden Sie unter Integration und Anpassung der Predictive Intelligence-Workbench .

HR-PIWB-Vorlage: Zuweisungsgruppe für eingehende Fälle vorhersagen

Verwenden Sie eine angeleitete Vorlage, mit der Sie durch die Einrichtung eines Modells für maschinelles Lernen geführt werden, damit die richtige Zuweisungsgruppe für Fälle vorhergesagt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Assignment Group for HR Cases** (Zuweisungsgruppe für HR-Fälle vorhersagen) aus, und klicken Sie auf **Start**.
3. Geben Sie im Feld **Name des Anwendungsfalls** einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Geben Sie im Feld **Modellname** einen eindeutigen Namen für das Modell an.
5. Klicken Sie auf **Erweiterte Einrichtung**.
   Die Einrichtungsseite für Anwendungsfälle wird geöffnet. Auf dieser werden Name und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.
6. Füllen Sie im Abschnitt **Modell erstellen** des Setup die erforderlichen Felder mit einem **Modellnamen** und einer **Kurzbeschreibung** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Andere mit dem Modell verbundene Daten sind standardmäßig bereits gefüllt, z. B. **Datentabelle**, **Vorhergesagtes Feld** und **Verarbeitungssprache**.

7. Erweitern Sie den Abschnitt **Verwendete Filter zum Trainieren dieses Modells überprüfen**, um die Standardfilter anzuzeigen.
   Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken.
8. Erweitern Sie den Abschnitt **Ausgewählte Eingabefelder für dieses Modell überprüfen**, um die bereits gefüllten Felder anzuzeigen.
   Sie können die Felder so anpassen, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Slushbuckets **Verfügbar** und **Ausgewählt** verschieben.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die **ML-Modell**-Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet.
10. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** auf **Fortsetzen**.
    Die Seite **Modell erstellen** wird geöffnet.
11. Klicken Sie auf **Dieses Modell schulen**.
    Das Fenster **Dieses Modell schulen** wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Prozess eine Weile dauern wird.
12. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur „ML-Modell“-Setupseite zurück.
13. Klicken Sie auf der „ML-Modell“-Setupseite unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
14. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur Setupseite für Anwendungsfälle zurück.
15. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter den Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
16. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle im Abschnitt **Modelle bewerten und optimieren** auf **Start**.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet. Hier können Sie Ihr Anwendungsfallmodell optimieren und eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
17. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Anwendungsfallmodell, das Sie bewerten und optimieren möchten.
    Sie können die Bewertungsdaten für das Anwendungsfallmodell anzeigen, indem Sie neben dem Modellnamen auf das Chevron-Symbol klicken, um die Details zu erweitern.
18. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Modelldatensatz öffnen** aus.
    Der Datensatz des Anwendungsfallmodells wird geöffnet. Sie können die Punktzahlen für **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und **Netzautomatisierung (%)** anzeigen.
19. Die Definition im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie bei Bedarf ändern.
    Der Standardwert lautet **Einmal ausführen**, aber Sie können die Schulung alle 30 bis 180 Tage erneut durchführen.
20. Wenn Sie im Rahmen der Bewertung oder Optimierung Änderungen am Anwendungsfallmodell vorgenommen haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um die erneute Schulung ein Mal durchzuführen.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

21. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell zu testen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie testen möchten.
22. Wählen Sie in der Liste **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell testen** aus.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet. Das Anwendungsmodell, das Sie zum Testen ausgewählt haben, befindet sich im Slushbucket **Ausgewählt**.
23. Ermitteln Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Falls ja, verschieben Sie sie in den Slushbucket **Ausgewählt**.
24. Legen Sie im Abschnitt **Testparameter definieren** fest, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis: Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

25. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
26. Geben Sie im Abschnitt **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
27. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
28. Zeigen Sie die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell im Abschnitt **Testergebnisse anzeigen** an.
29. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Seite **Modelle bewerten und optimieren** zurück, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie integrieren möchten.**Starten** Sie im Abschnitt **Integrate the best model (Bestes Modell integrieren)**.
30. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell integrieren** aus.
    Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.
31. Klicken Sie auf **Integrieren**.
32. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
    Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

    Hinweis: Details zur Implementierung der trainierten Anwendungsfall-Integration finden Sie unter Integration und Anpassung der Predictive Intelligence-Workbench .

HR-PIWB-Vorlage: Wissenslücken und Einblicke vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Vorlage, die Sie durch die Einrichtung eines ML-Modells für maschinelles Lernen führt, um die Erkennung von Wissenslücken zu automatisieren und Einblicke in die Verbesserung von Wissen nach Bedarf zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

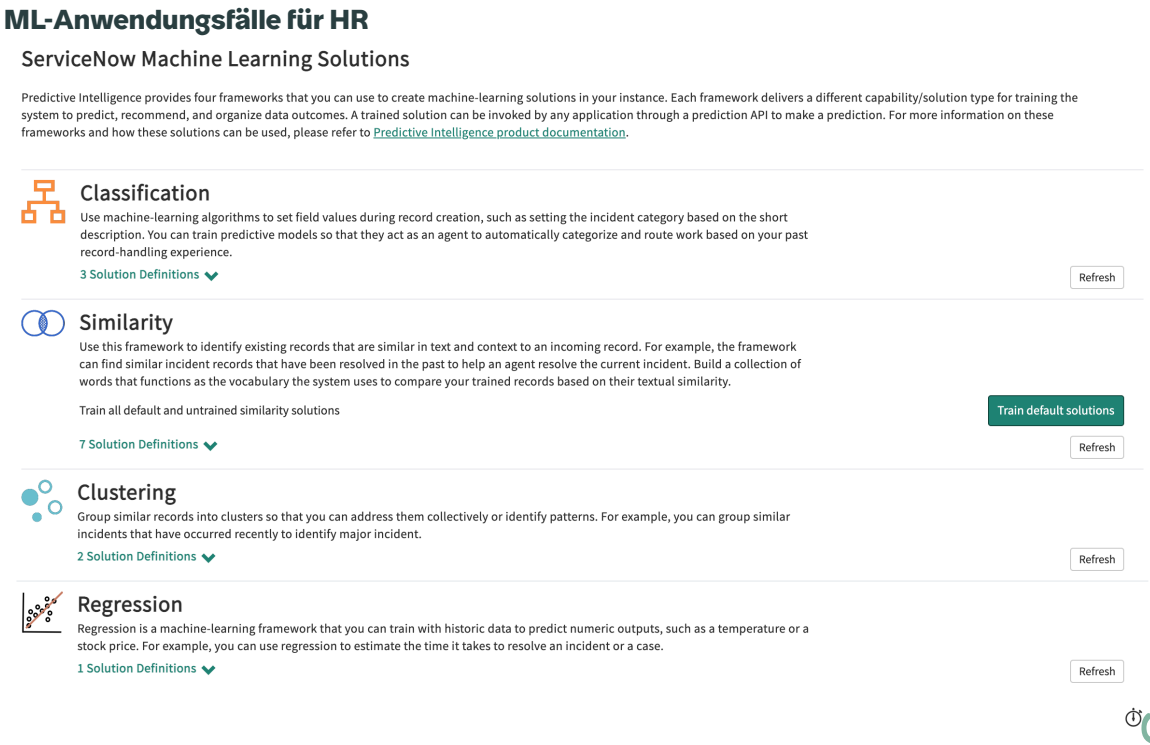
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zu **Similar HR cases with knowledge gap** (Ähnliche HR-Fälle und Wissen), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis: Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** Und klicken Sie auf **Konfigurieren** .
   Die Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnis

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, bietet der ML-Algorithmus verschiedene Knowledge Management-Funktionen wie ähnliche Artikel und Einblicke in Wissensbedarf.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

PIWB-Vorlage: Wissensfall-Cluster und Bedarfseinblicke vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Cluster-Lösungsvorlage mit einem ML-Modell (maschinelles Lernen) zu konfigurieren und zu trainieren, um Fallcluster mit Wissenslücken vorherzusagen, um den Wissensbedarf zu ermitteln und um die Wissensartikel zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Vorlage hilft beim Anpassen eines Anwendungsfallmodells zur Konfiguration der Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“, um zu ermitteln, bei welchen Themen Wissensartikel fehlen, und um Wissenslücken für fehlende Themen zu identifizieren, bei denen Handlungsbedarf besteht. Überprüfen Sie die Informationen von Konfigurieren Sie Einblicke In Wissensbedarf .

Prozedur

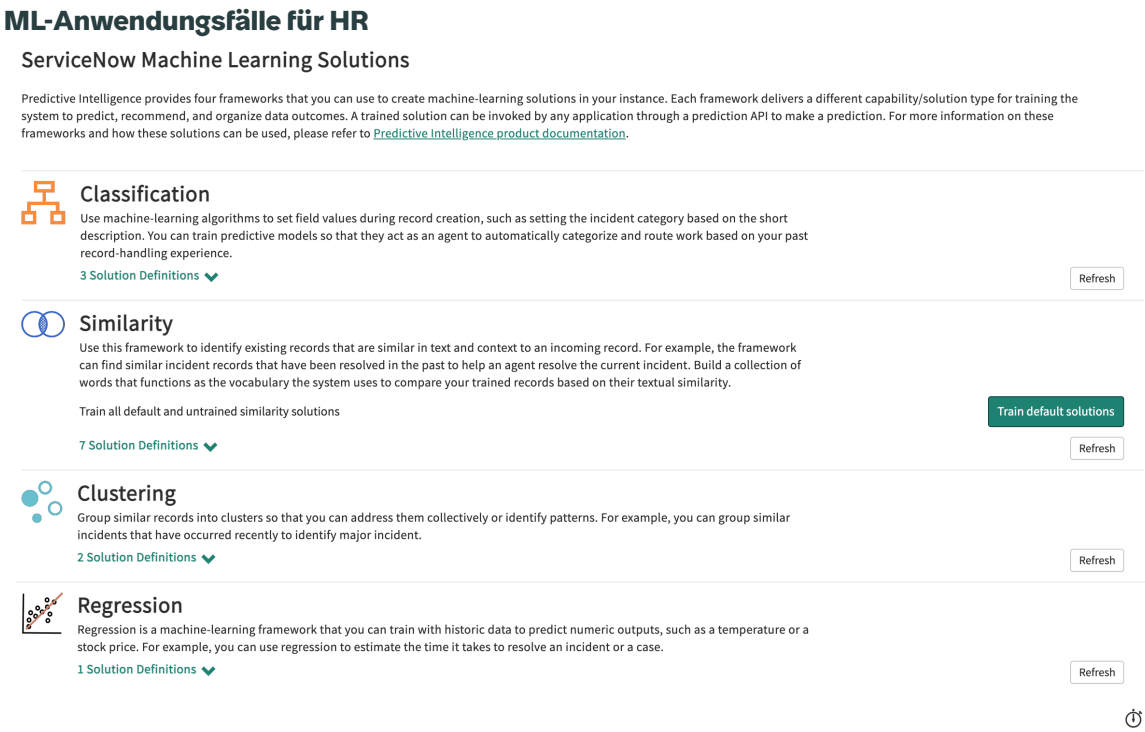
1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zu **Knowledge demand for HR case clusters** (Wissensbedarf für HR-Fallcluster), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis: Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Überprüfen Sie die Informationen von Konfigurieren Sie Einblicke In Wissensbedarf .
4. Gehe zu **Clustering** > **Wissensbedarf für HR-Fallcluster** Klicken Sie in den verfügbaren Lösungsdefinitionen auf **Konfigurieren** .
   Die Lösungsdefinition wird angezeigt.
5. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnis

Sie können Bedarfseinblicke für die Analyse von Wissenslücken verwenden und umsetzbare Wissensartikel für fehlende Themen erzeugen.
Überprüfen Sie die entsprechenden Anwendungsfallinformationen unter Lösungen für maschinelles Lernen für HR-Servicebereitstellung.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

HR-PIWB-Vorlage: Wissen zur HR-Falllösung vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen eine Vorlage für Ähnlichkeitslösungen zu konfigurieren und zu trainieren, um Wissensartikel zu empfehlen, die HR-Mitarbeiter bei der schnelleren Falllösung unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Automatische Übersetzung

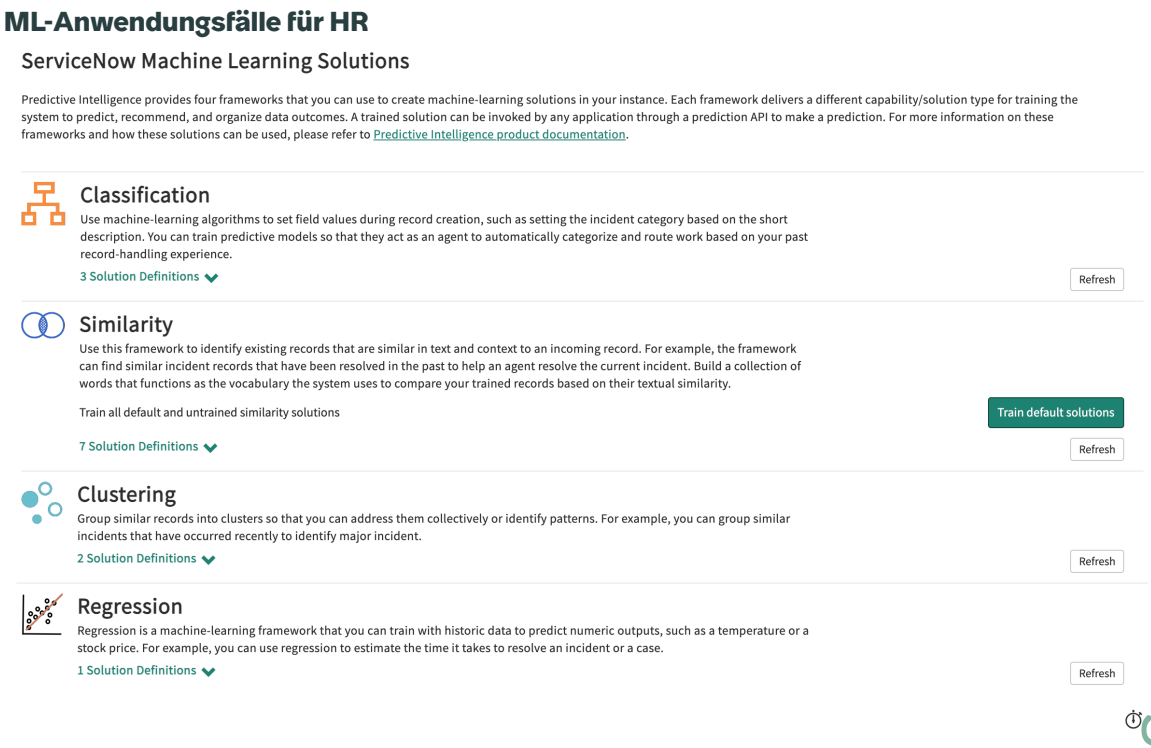
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zu **Knowledge for resolving HR Cases for agents** (Wissen zur Lösung von HR-Fällen für Mitarbeiter), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis: Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** > **Wissen zum Lösen von HR-Fällen für Service Desk-Mitarbeiter** Klicken Sie in den verfügbaren Lösungsdefinitionen auf **Konfigurieren** .
   Die Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnis

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Mitarbeiter anhand der Kurzbeschreibung des HR-Falls und des Texts in „Verwandte Suchergebnisse“ in verschiedenen Wissensartikeln ähnliche Informationen finden. Die Anzeige solcher ähnlicher Wissensartikel kann HR-Mitarbeiter dabei unterstützen, Fälle schnell zu lösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Ähnliche Fälle nach Mitarbeiterprofil empfehlen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Vorlage für Ähnlichkeitslösungen mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen zu konfigurieren und zu trainieren, um die Erkennung von Inhalten und eine personalisierte Experience zu bieten und relevante Artikel und Katalogelemente basierend auf einem ähnlichen Mitarbeiterprofil zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erkennen Sie alle Benutzer, die ein ähnliches Profil aufweisen wie ein bestimmter Mitarbeiter. Identifizieren Sie die am häufigsten angezeigten Wissensartikel und die am häufigsten übermittelten Katalogelemente von diesen Benutzern.

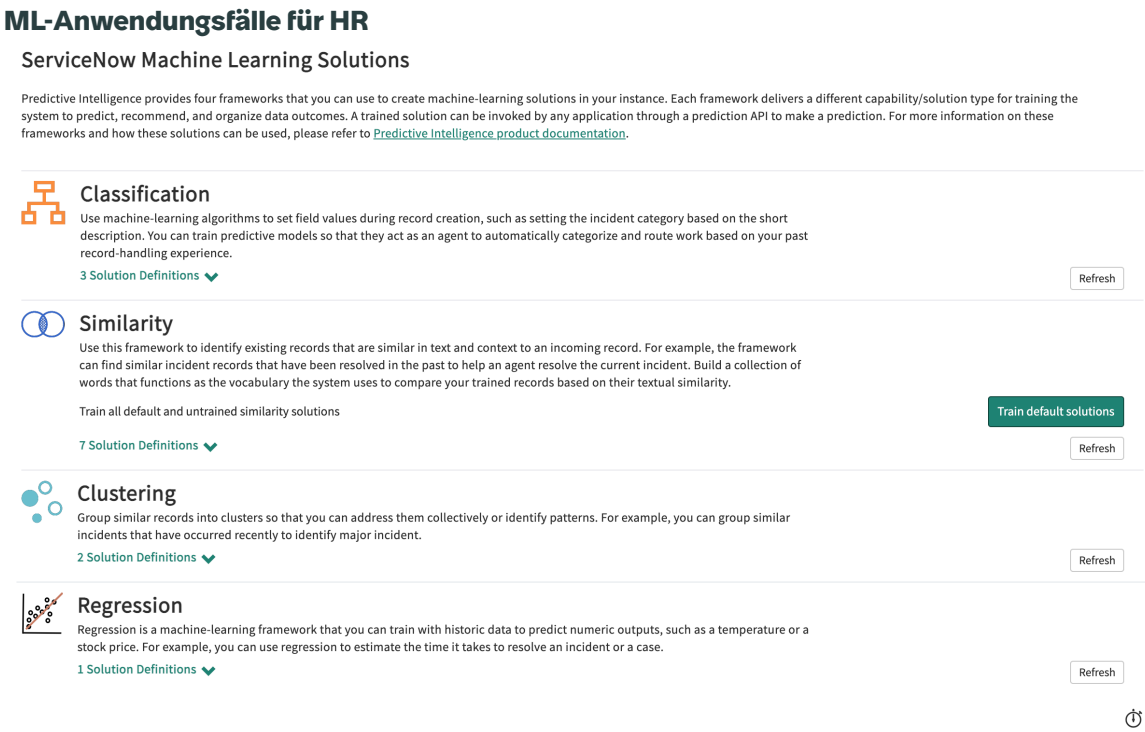
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Employee profile based recommendation** (Mitarbeiterprofilbasierte Empfehlung), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis: Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** Und klicken Sie auf **Konfigurieren** .
   Der Abschnitt mit der Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

   Weitere Informationen zu den Formularfeldern für die Definition der Clustering-Lösung finden Sie unter Clustering-Lösung erstellen und trainieren Und Vorhersage einer Klassifizierungslösung testen .

   Hinweis: Weitere Informationen zur Implementierung von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence Workbench-Integration und -Anpassung .

Ergebnis

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, zeigt die Lösung dem Mitarbeiter basierend auf einem ähnlichen Mitarbeiterprofil die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente an. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikel und Katalogelemente für Mitarbeiter entdecken.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Wissen zum Abschluss von HR-Aufgaben vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Vorlage für Ähnlichkeitslösungen mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen zu konfigurieren und zu trainieren, um Mitarbeitern Wissensartikel zur Erledigung der HR-Aufgaben zu empfehlen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

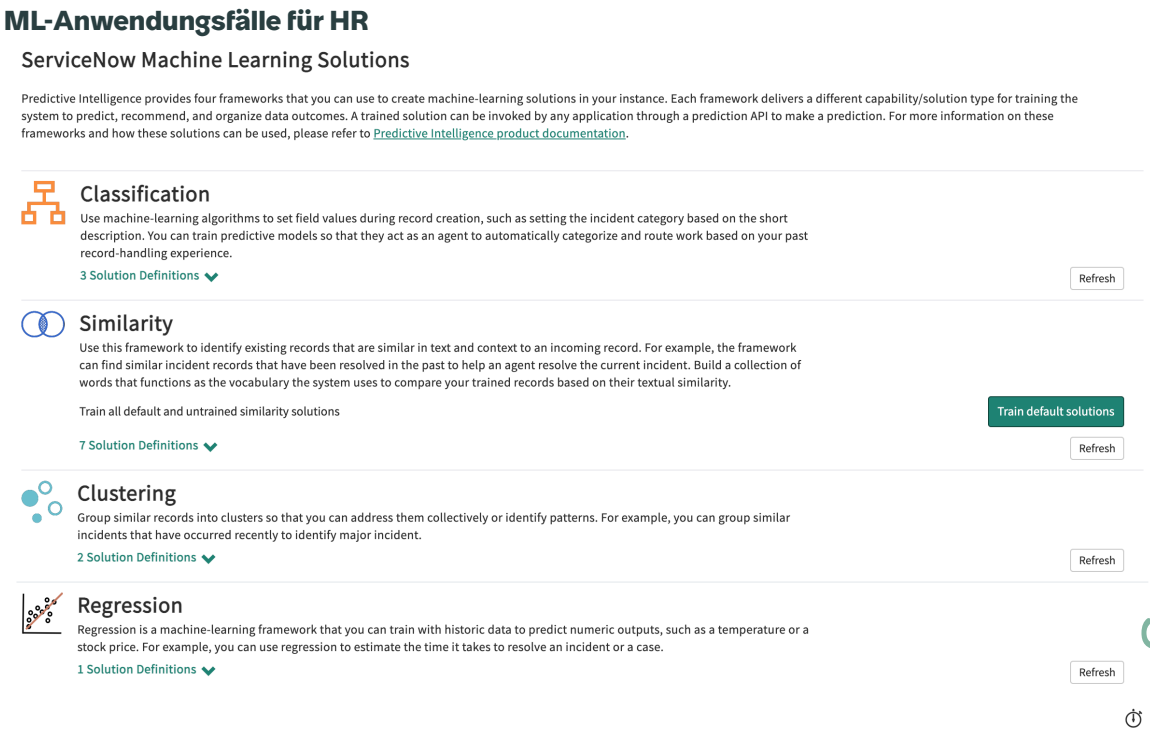
Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Knowledge for completing HR tasks for employees** (Wissen zum Abschließen von HR-Aufgaben für Mitarbeiter).
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis: Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** Und klicken Sie auf **Konfigurieren** .
   Der Abschnitt mit der Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnis

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können die Mitarbeiter basierend auf den Empfehlungen in den zugehörigen Artikeln HR-, Inhalts- oder Kampagnenaufgaben abschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Ähnliche Fälle empfehlen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Vorlage für Ähnlichkeitslösungen mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen zu konfigurieren und zu trainieren, um ähnliche abgeschlossene HR-Fälle zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Vorlage „Ähnliche geschlossene HR-Fälle“ konfiguriert und das Vorhersagemodell trainiert ist, wird die Option **Ähnliche geschlossene HR-Fälle** für einen HR-Fall angezeigt. Mit dieser Option werden einem HR-Mitarbeiter die relevantesten geschlossenen HR-Fälle zur Lösung des aktuellen HR-Falls angezeigt.

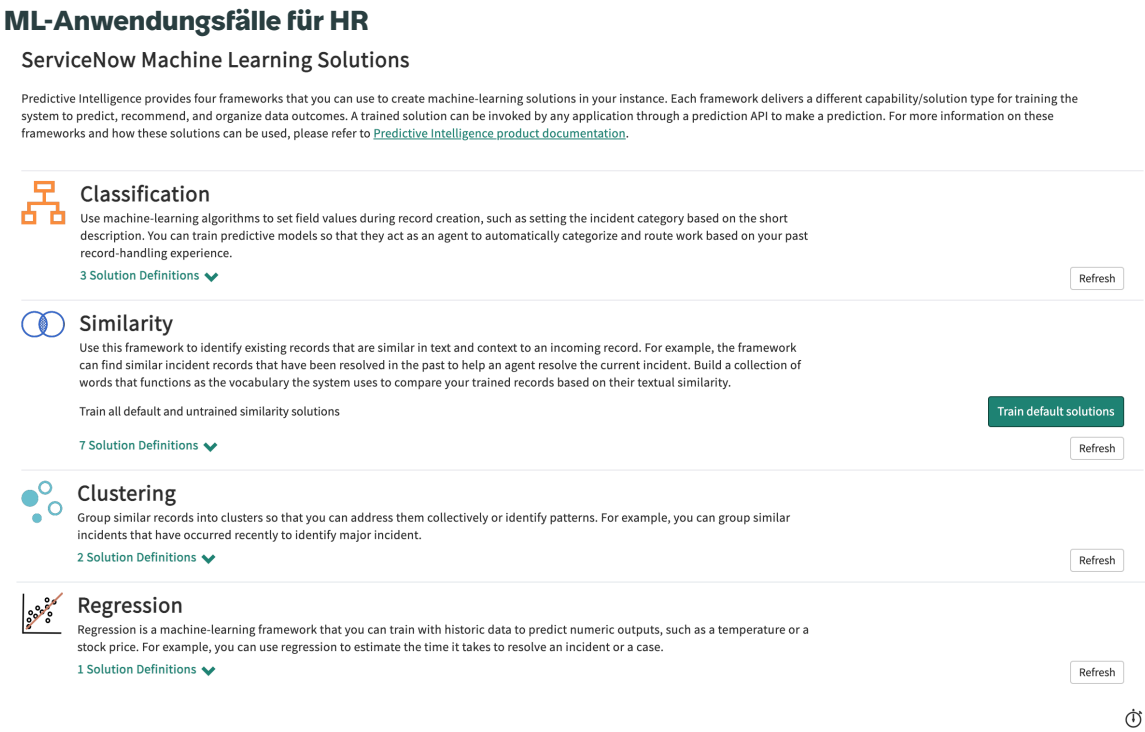
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Ähnliche geschlossene HR-Fälle**, und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis: Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** Und klicken Sie auf **Konfigurieren** .
   Der Abschnitt mit der Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnis

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, zeigt die Lösung HR-Mitarbeitern die relevantesten geschlossenen HR-Fälle zur Lösung des aktuellen HR-Falls an.
Überprüfen Sie die entsprechenden Anwendungsfallinformationen unter Lösungen für maschinelles Lernen für HR-Servicebereitstellung.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Geschätzte Zeit bis zur Lösung empfehlen

Trainieren Sie Ihre Lösung, indem Sie Verlaufsdaten verwenden, um numerische Ausgaben basierend auf den Verlaufsdaten vorherzusagen. Konfigurieren Sie die Lösungsdefinition, um die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines HR-Falls vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Regressionslösungen können Sie einen Zeitpunkt schätzen und ein Intervall vorhersagen. Bei Vorhersagen können Sie mit der Regression auch ein Konfidenzniveau für das Vorhersageintervall (Bereich) angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

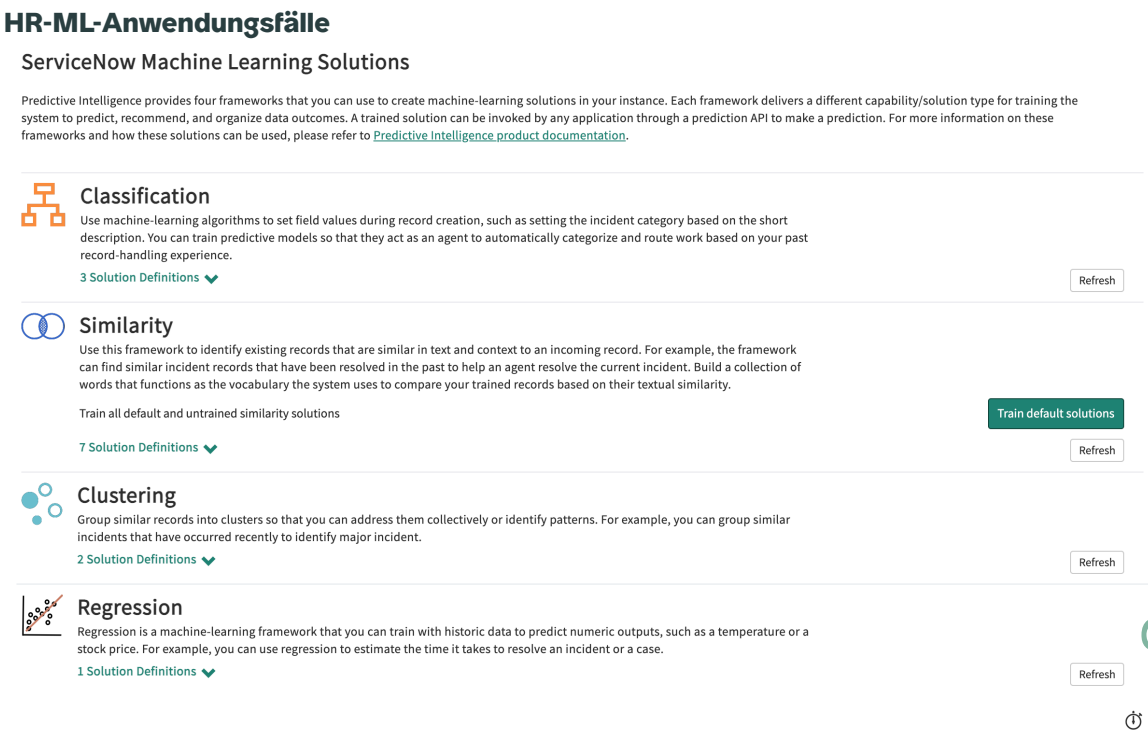
Informationen zur Konfiguration der erwarteten Zeit bis zur Lösung finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **„Neu aus Vorlagen erstellen“**an.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Estimated Time to Resolve an HR case** (Geschätzte Zeit zur Lösung eines HR-Falls), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis: Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Gehe zu **Regression** > **MI_sn_sn_HR_Core_global_HR_Case_Resolution_time** Klicken Sie in den verfügbaren Lösungsdefinitionen auf **Konfigurieren** .
   Die Definition der Regressionslösung für die HR-Falllösungszeit wird angezeigt.
4. Konfigurieren Sie im Lösungsdefinitionsformular die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder und Konfigurationen für die Lösungsdefinition

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Regressionslösung ein. Beispiel: HR-Falllösungszeit.
Name	Wenn Sie Ihre Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time ähnelt.
Wortkorpus	Wählen Sie einen vorhandenen, für Ihre Lösung relevanten Wortkorpus aus. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise einen Wortkorpus mit einem Titel wie **Wortkorpusregression** aus. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, folgen Sie den Schritten unter Wortkorpus erstellen. Wenn der Wortkorpus vollständig ist, können Sie ihn im Feld „Wortkorpus“ in Ihrem Formular für Regressionsdefinitionen auswählen. Die Auswahl des Wortkorpus ist jedoch optional. Wenn Ihre Eingabedaten Textspalten enthalten und Sie keinen Wortkorpus auswählen, trainiert Ihre Regressionslösung ein neues Wortkorpusmodell anhand der Textspalten in Ihren Eingabedaten. Der resultierende Wortkorpus kann in einer anderen Regressionslösung oder einem anderen ML-Lösungstyp wiederverwendet werden. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle für die Wortkorpuserstellung, die in Ähnlichkeitslösungen verwendet wird, ist auf 300.000 beschränkt.
Tabelle	Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, auf die Sie die Regression anwenden. Die Tabelle sollte Verlaufsdatensätze enthalten, die das System verwenden kann, um die Dauer der Datenbankwiederherstellung für den HR-Fall [sn_hr_core_case] vorherzusagen.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen ist ein gutes Ausgabefeld ein numerisches Feld, ein Ganzzahlfeld oder ein Gleitkommafeld. In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Feld **actual_resolution_time**, um eine Zeitdauer zu messen. Das Ausgabefeld sollte einen numerischen Wert generieren.
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Feldtypen aus, die das System beim Identifizieren der Datensätze unterstützen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten. In diesem Szenario verwenden Sie *short_description, description,*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name. Bei den Eingabefeldtypen kann es sich um Zeichenfolgen sowie Nominal- oder Zahlenwerte handeln.
Filter	(Optional) Fügen Sie den Ausgabefelddatensätzen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten, Filterbedingungen hinzu. Stellen Sie sicher, dass Sie über ausreichende Datensätze verfügen, indem Sie die Filter anpassen. Die Mindestanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining beträgt 10.000 Datensätze. Die Höchstanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining ist auf 300.000 beschränkt.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Englisch ist, wählen Sie **Englisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen. In diesem Szenario verwenden Sie die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter**.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung basierend auf den Datensätzen, die dem **Filter** entsprechen, neu generiert. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: ○ Einmal ausführen ○ Alle 30 Tage ○ Alle 60 Tage ○ Alle 90 Tage ○ Alle 120 Tage ○ Alle 180 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	In diesem Szenario wählen Sie „Alle 30 Tage“ aus. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dies gibt Ihnen Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und nach Bedarf zu aktualisieren, bis sie akzeptable Werte für Abdeckung und Genauigkeit liefert. Die Mindestanzahl der für das Regressionstraining erforderlichen Datensätze beträgt 10.000. Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

5. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

Option	Beschreibung
„Speichern“ oder „Speichern und schulen“	Speichern Sie den Lösungsdefinitionsdatensatz, damit Sie später dorthin zurückkehren können, oder speichern und übermitteln Sie ihn zum Trainieren.
„Übermitteln“ oder „Übermitteln und schulen“	Erstellen Sie einen Lösungsdefinitionsdatensatz, und übermitteln Sie ihn, oder übermitteln und trainieren Sie ihn.

6. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.
   Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Auch alle anderen Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

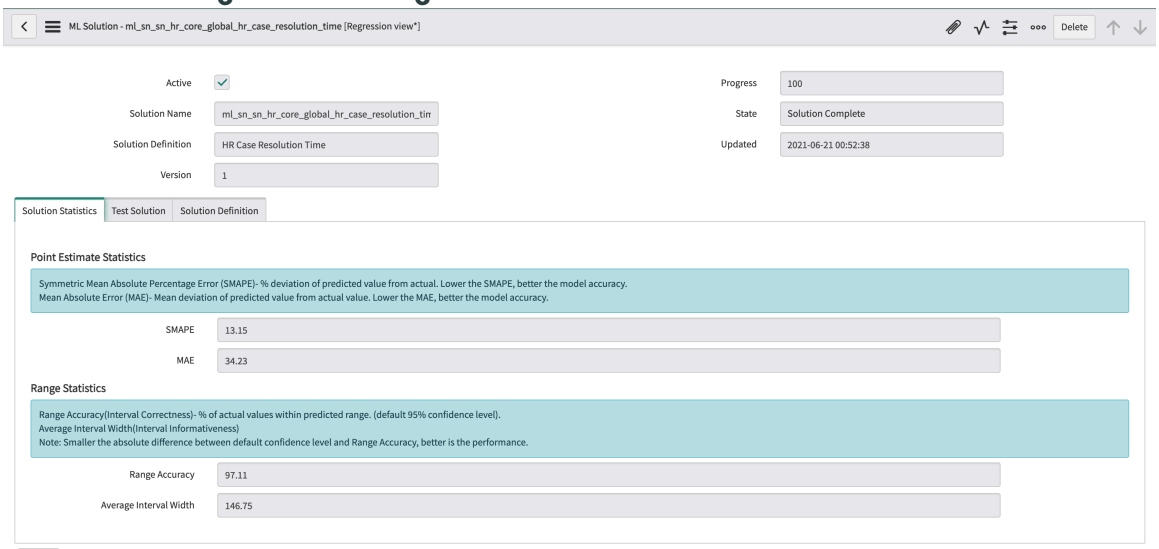
   Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, sehen die Mitarbeiter die geschätzte Zeit bis zur Lösung in den Anforderungsabschnitten.

Nächste Maßnahme

In diesem Szenario haben Sie eine ML-Lösung aus Ihrer Lösungsdefinition erstellt. Im Abschnitt „Zugehörige Links“ Ihrer ML-Lösung finden Sie die Registerkarten „Lösungsstatistiken“, „Testlösung“ und „Lösungsdefinition“. Überprüfen Sie auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ die Statistiken für Punktschätzung und -bereich (Vorhersageintervall), die Ihre Lösung bereitgestellt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definition der Regressionslösung



Auf der Registerkarte „Testlösungen“ in Ihrer Lösung können Sie die ausgegebenen Vorhersagen für die Datensätze testen, die Sie als Eingabe für die Vorhersage verwendet haben, indem Sie in die Eingabefelder Werte eingeben. Sie können das Standard-Konfidenzniveau der Vorhersage von 95 verwenden oder einen anderen Wert zwischen 0 und 100 eingeben. Die Verwendung von 95 als Wert bedeutet, dass das System zu 95 % sicher ist, dass die tatsächliche Vorhersage in das Vorhersageintervall fällt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Test ausführen**, um die Vorhersageausgabe zu suchen.

Nachdem Sie den Test ausgeführt haben, werden die Ausgabestatistiken der Vorhersage angezeigt. Die „Punktschätzung“ im Bildschirm ist ein einzelner Wert: ein bestimmter Zeitpunkt. Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, sehen die Mitarbeiter die geschätzte Zeit bis zur Lösung in den Anforderungsabschnitten.

Sie können den Integrationsstatus von überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**an. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen

Ermitteln Sie für einen Fall die geschätzte Zeit bis zur Lösung des Falls (ETTR), indem Sie ähnliche abgeschlossene Fälle aus der Vergangenheit analysieren, um eine bessere Sichtbarkeit und Transparenz zu erreichen.

Durch die ML-Engine (maschinelles Lernen) wird die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) basierend auf den Attributen eines Falls wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität, Zuweisungsgruppe usw. vorhergesagt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Definition der ML-Regressionslösung für ETTR finden Sie unter HR-PIWB-Vorlage: Geschätzte Zeit bis zur Lösung empfehlen.

Um Vorhersagen zu treffen, können Sie die bestehende ETTR-Lösungsdefinition verwenden oder einige der Standardeinstellungen ändern, z. B. die Felder, einen Filter und die Trainingshäufigkeit.

Durch die Analyse der Lösungszeit für ähnliche geschlossene Fälle in der Vergangenheit bietet die ETTR-Funktion folgende Vorteile:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mehr Transparenz für Mitarbeiter und Festlegung der erwarteten Lösungszeit für ihre Fälle.
- Unterstützung von Mitarbeitern bei der Priorisierung von Arbeits- und Leistungsmessungen.
- Bereitstellung von Daten, die Managern Einblicke in die SLA-Verwaltung und die geschätzte Zeit bis zur Lösung von Fällen ermöglichen.

ETTR für HR-Fälle

Beim Konfigurieren der geschätzten Lösungszeit für HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) und beim Trainieren des Vorhersagemodells können Sie die Option **HR Case Resolution Time** (HR-Falllösungszeit) anzeigen. Den Wert für **Geschätzte Zeit bis zur Lösung** sehen Sie an folgenden Stellen:

- Mitarbeiterportalansicht und Now Mobile-Ansicht
- Agent Workspace
- Plattformansicht mit Fallliste
- Fallkonfigurationsansicht für Administratoren

Weitere Informationen finden Sie unter ETTR-Vorhersagen werden angezeigt

ETTR-Vorhersagemodell

Die geschätzte Lösungszeit für HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) ist konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Geschäftsregeln und Systemeigenschaften

Überprüfen Sie die folgenden Systemeigenschaften und Geschäftsregeln:

- Verwenden oder konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften und entsprechenden Werte, um die ETTR-Werte nach Ihren Anforderungen anzuzeigen:
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent`
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee`
  - `ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level`
- Verwenden oder konfigurieren Sie die Geschäftsregel **Geschätzte Lösungszeit vorhersagen** gemäß Ihren geschäftlichen Anforderungen.

ETTR-Modell

Mit Regressionslösungen wie ETTR können Sie eine Punktschätzung (Zeitpunkt) und ein Vorhersageintervall vorhersagen. Diese Fähigkeit informiert Mitarbeiter und Serviceverantwortliche über die geschätzte Lösungszeit für einen Fall basierend auf der Zeit, die zur Lösung ähnlicher Probleme in der Vergangenheit benötigt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Tatsächliche Lösungszeit**: Speichert die tatsächliche Lösungszeit eines bestimmten Falls. In diesem Feld wird die Lösungszeit vom Öffnen bis zum Schließen des Falls gespeichert.

  Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade durchführen, führen Sie die regelmäßige Aufgabe **Tatsächliche Lösungszeit füllen** einmal aus, um die tatsächliche Lösungszeit für vorhandene HR-Fälle zu füllen. Für alle bevorstehenden Fälle generiert die Geschäftsregel **Tatsächliche Lösungszeit füllen** die Lösungszeit automatisch.

- **Max ETTR** (Maximale ETTR): Gibt die geschätzte maximale Lösungszeit in Tagen bis zum Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf der Zeit, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle benötigt wurde.
- **Min ETTR** (Minimale ETTR): Gibt die geschätzte minimale Lösungszeit in Tagen bis zum Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf der Zeit, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle benötigt wurde.
- **ETTR in days** (ETTR in Tagen): Speichert die geschätzte Lösungszeit in Tagen bis zum Abschluss des Falls.

Zugehörige Informationen

ETTR-Vorhersagen werden angezeigt

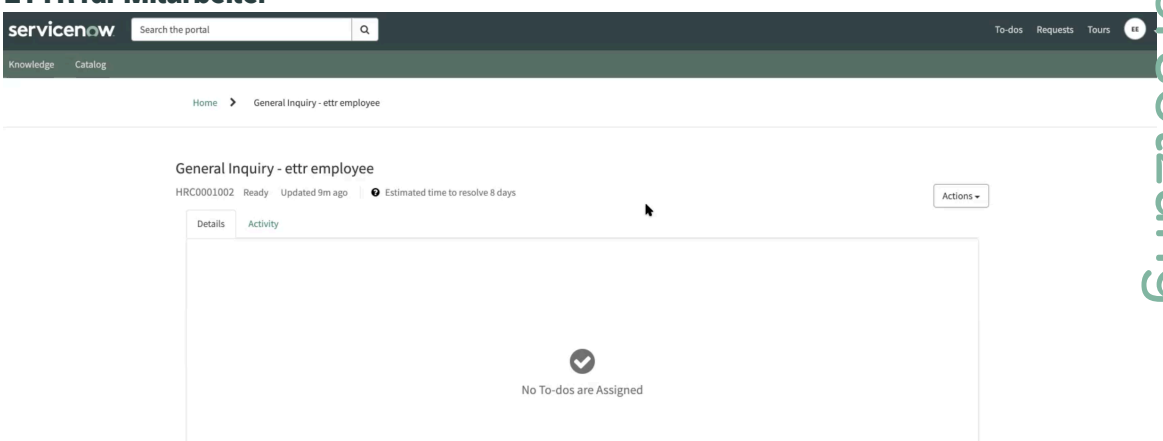
ETTR-Vorhersagen werden angezeigt

Zeigen Sie Beispiele für ETTR-Ansichten über den Verlauf eines Falls an, die die geschätzte Zeit bis zur Lösung auf Grundlage historischer Daten angeben.

Sobald Sie die ETTR konfiguriert haben, wird die Option **HR Case Resolution Time** (HR-Falllösungszeit) angezeigt. Den Wert für **Geschätzte Zeit bis zur Lösung** sehen Sie an folgenden Stellen:

- Mitarbeiterportalansicht

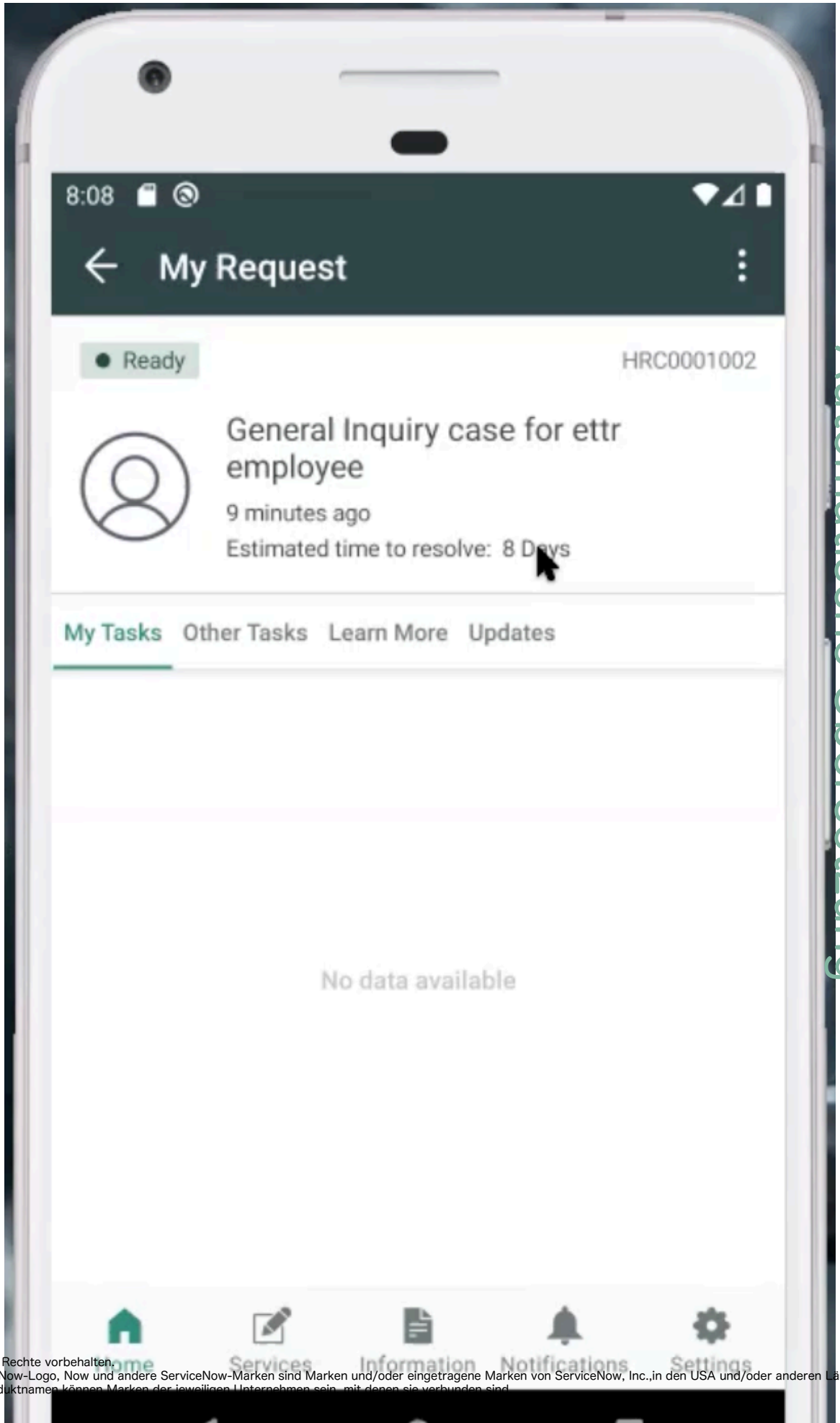
ETTR für Mitarbeiter



- Now Mobile-Ansicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ETTR in Now Mobile

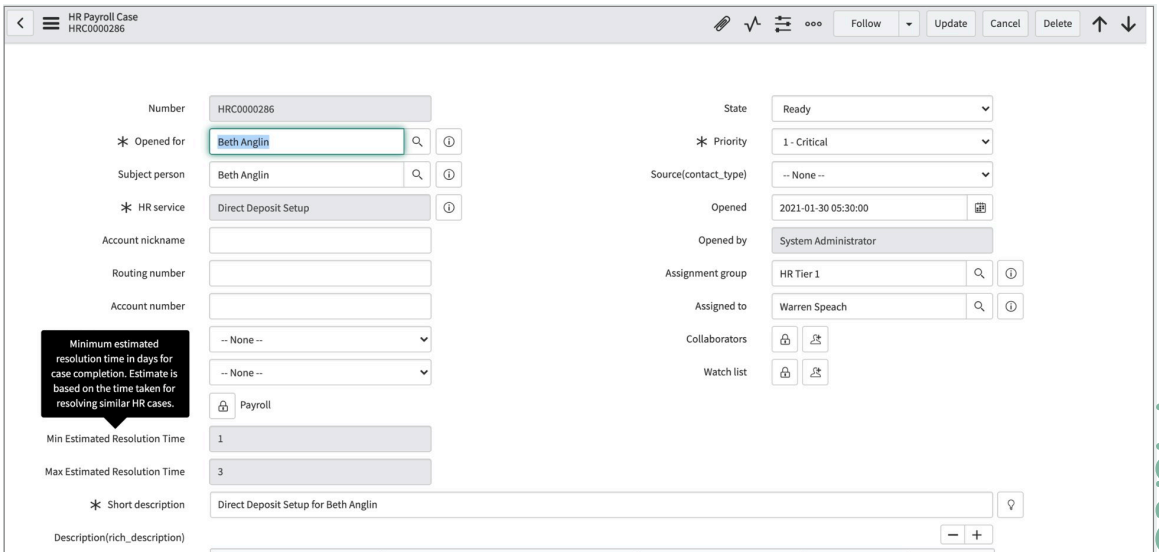


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

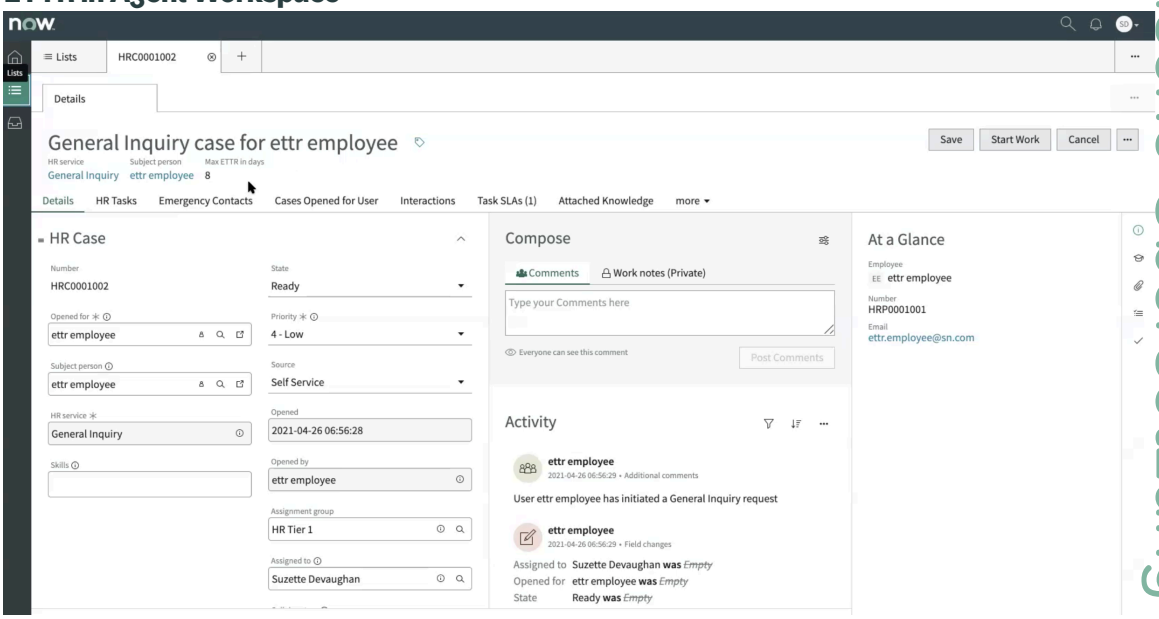
- Platform-Ansicht für Mitarbeiter

ETTR in Platform für Mitarbeiter



- Agent Workspace

ETTR in Agent Workspace



Je nach Konfiguration können die Ansichten für Ihre Implementierung anders aussehen.

Zugehörige Informationen

Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen

ServiceNow Sprachfunktionen für HR-Servicebereitstellung

Die ServiceNow Sprachfunktionen Für den HR-Mitarbeiterbereich bietet nahtlose interaktive Sprachantwort- (IVR)- und Anruf-Experiences für Ihre Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter, indem ein Cloud-Contact Center-Anbieter mit den robusten Funktionen von integriert wird Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden ServiceNow Sprachfunktionen Dient zur Erleichterung eingehender und ausgehender Telefonanrufe für Service Desk-Mitarbeiter.

- Integrieren Sie Ihr ServiceNow Instanz mit einem Drittpartei-Telefonsystem, z. B. Amazon Connect.
- Zeigen Sie relevante Daten an, um den HR-Mitarbeiter während des Anrufs zu unterstützen.
- Analysieren Sie Interaktionen zwischen HR-Mitarbeitern und Mitarbeitern mithilfe von Anrufaufzeichnungen, Metriken und Transkripten.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration ServiceNow Sprachfunktionen Für HR .

Mitarbeiter-Center mit HR-Servicebereitstellung

Zur Verwendung von Mitarbeiter-Center aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core].

Mitarbeiter-Center bietet Mitarbeitern eine einzelne, einheitliche Experience im Portal, über das sie Informationen suchen, Hilfe anfragen und die benötigten Services oder Artikel anfordern können. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Vereinheitlichte Taxonomiezuordnungen

Die HR-Taxonomie bietet vorkonfigurierte Zuordnungen der HR-Katalogelemente und Wissensartikel zu den von der Employee Experience-Taxonomie bereitgestellten HR-Themen.

Ihre Mitarbeiter können Inhalte verschiedener Typen wie Katalog und Wissen zusammen in einem einzigen Thema abrufen. Die Themenzuordnungen für die HR-Taxonomie unterstützen auch die Suche in Mitarbeiter-Center.

So verwenden Sie Mitarbeiter-Center mit HR-Servicebereitstellung:

- Aktivieren Sie das Plugin „HR Taxonomy“ (com.sn_hr_emp_taxonomy). Wenn es aktiviert ist, werden die HR-Katalogelemente und Wissensartikel (KB-Artikel) den Themen und Unterthemen der Taxonomie zugeordnet.
- Das Basissystem stellt die HR-Themen und -Unterthemen bereit und ist enthalten, wenn Sie das Plugin „HR Taxonomy“ (com.sn_hr_emp_taxonomy) aktivieren.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter:

- Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center
- Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen
- Ordnen Sie einen wissensartikel einer Taxonomiekategorie zu

Mitarbeiter-Center Widgets

Die folgenden optionalen Widgets können konfiguriert werden:

- Widget „Startdatum“: Dieses Widget wird nur für Onboarding-Fälle und nur für neu eingestellte Mitarbeiter vor ihrem Antrittsdatum angezeigt. Wenn Sie das Basissystemlayout verwenden, platzieren Sie das Widget auf der Mitarbeiter-Center-Startseite im rechten Bereich über dem Widget „Meine Elemente“. Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events und zum Onboarding und Konfigurieren des Widgets finden Sie unter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - Service Portal-Widgets
- Leitfaden zur Elternzeit: Stellt einen Link zur Portalseite „Leitfaden zur Elternzeit“ bereit. Weitere Informationen finden Sie unter
  - Now Assist Virtual Agent Themen für Journey-Designer
  - Service Portal-Widgets

Domänentrennung und HR-Servicebereitstellung

Die Anwendung ServiceNow® HR-Servicebereitstellung verbessert die Mitarbeiterservice-Erfahrung, indem sie HR-Interaktionen automatisiert und eine einzige Plattform für alle HR-Services bietet. Die Domänentrennung wird in HR-Servicebereitstellung unterstützt.

Domänentrennung trennt Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen, die Domänen genannt werden, innerhalb einer einzelnen ServiceNow-Instanz. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter:

- KB-Artikel
- Domänentrennung verstehen

HR-Servicebereitstellung bietet die grundlegende Unterstützung für Domänentrennung. Grundlegende Domänentrennung (Datentrennung) bedeutet, dass HR Service Delivery wie erwartet funktioniert, wenn sich die Daten und alle zugehörigen Konfigurationen in einer bestimmten Domäne befinden. Hierarchische Domänenstruktur, Freigabe von Daten/Konfigurationen und Logik-/Prozesstrennung werden in HR Service Delivery gemäß der grundlegenden Domänentrennungsdefinition standardmäßig nicht unterstützt.

Support-Stufe: Basis

Hinweis: Weitere Informationen zu Supportstufen finden Sie unter Support-Stufen für Domänentrennung .

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Anwendungsfall: Als Service Provider-Organisation sollte ich, wenn ich einen Fall oder einen Chat von einem Mandanten im System erhalte, diesen Fall sehen und lösen können, ohne dass andere Mandantenkunden den Fall oder Prozess bemerken.

Übersicht über die HRSD-Domänentrennung

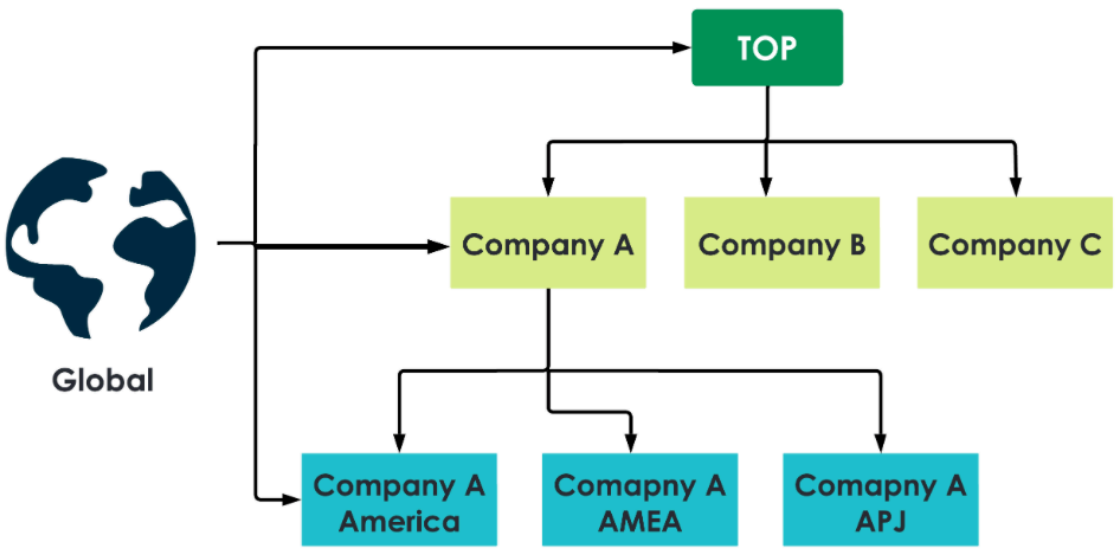
Eine Domain Separation eignet sich am besten für Kunden, die:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- eine absolute Datentrennung zwischen Business-Entitäten (Datentrennung) benötigen.
- Geschäftsprozessdefinitionen und Benutzerschnittstellen für jede Domäne anpassen möchten (delegierte Verwaltung).
- einige globale Prozesse und globale Berichte in einer einzigen Instanz verwalten.

Diese Benutzer können den Domänenumfang erweitern oder reduzieren, um Daten aus anderen Domänen anzuzeigen oder auszublenden. Beispielsweise können Daten aus Unternehmen A von den Daten von Unternehmen B und Unternehmen C getrennt werden. Jede Domäne verwendet die HR-Servicebereitstellung Die Anwendung kann separate Daten haben, die nicht für andere Domänen freigegeben werden können.

Hinweis: Basierend auf der Hierarchie können Anwender Daten in ihrer Heimatdomäne und in untergeordneten Domänen dieser Heimatdomäne anzeigen. Anwender haben keinen Zugriff auf Daten in ihren übergeordneten Domänen, Peer-Domänen oder Domänen in anderen Verzweigungen der Hierarchie. Anwender haben immer Zugriff auf Daten aus Domänen, die ihnen explizit durch Domänensichtbarkeit und Domänenenthält gewährt wurden.



So funktioniert Domain Separation in HR-Servicebereitstellung

- Während HR-Servicebereitstellung die Trennung der Daten unterstützt, wird die Trennung der Anwendungslogik und der Prozesse nicht vollständig unterstützt.

  Hinweis:

  - Weitere Informationen zur Domänentrennung in der HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Anleitung für die ordnungsgemäße Trennung der HR-Servicebereitstellungsdomäne.
  - Weitere Informationen zur Prozesstrennung finden Sie im Abschnitt Datentrennung vs. Prozesstrennung in diesem KB-artikel .

- Wenn Sie in einer Implementierung mit Domain Separation arbeiten, müssen Sie darauf achten, dass Datensätze auf der richtigen Domänenebene erstellt werden, damit sie der richtigen Gruppe von Benutzern angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Beispiel Domänen, die wie folgt aussehen:

- Global → OBEN
  - Domäne A
  - Domäne B

Hinweis: Global ist keine Domäne.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter über Domänen hinweg freigegeben werden, sollten sich Service Desk-Mitarbeiter global befinden und Zugriff auf die Remote-HR-Fälle aller integrierten Verbraucher haben.

- Damit jeder Anwender in Domäne A oder Domäne B auf einen HR-Fall zugreifen kann, muss der HR-Fall auf globaler Ebene erstellt werden.
- Wenn ein HR-Fall in Domäne A erstellt wird, kann ein Anwender aus Domäne B nicht darauf zugreifen. Ebenso kann ein Anwender aus Domäne A nicht darauf zugreifen, wenn ein HR-Fall in Domäne B erstellt wird.
- Erstellen Sie den HR-Fall in Domäne A., damit ein HR-Fall für die Anwender in OBEN und Domäne A sichtbar ist
- Erstellen Sie den HR-Fall in Domäne B., damit ein HR-Fall für die Anwender in OBEN und Domäne B sichtbar ist

Anwendungsfall: Domänentrennung in HR-Servicebereitstellung

Während Domain Separation Verhalten bietet, das Multi-Tenancy unterstützt, bleibt auch Multi-Tenancy innerhalb einer einzigen Instanz. Einige Eigenschaften, Daten und Prozesse sind immer global und für alle Domänen freigegeben. Die Systemoption "Benutzernamen speichern" auf der Anmeldeseite ist beispielsweise global und kann nicht pro Domäne angegeben werden.

Wenn eine vollständige Trennung aller Systemeigenschaften erforderlich ist und keine globalen Berichte oder globalen Prozesse benötigt werden, sind separate Instanzen die beste Wahl.

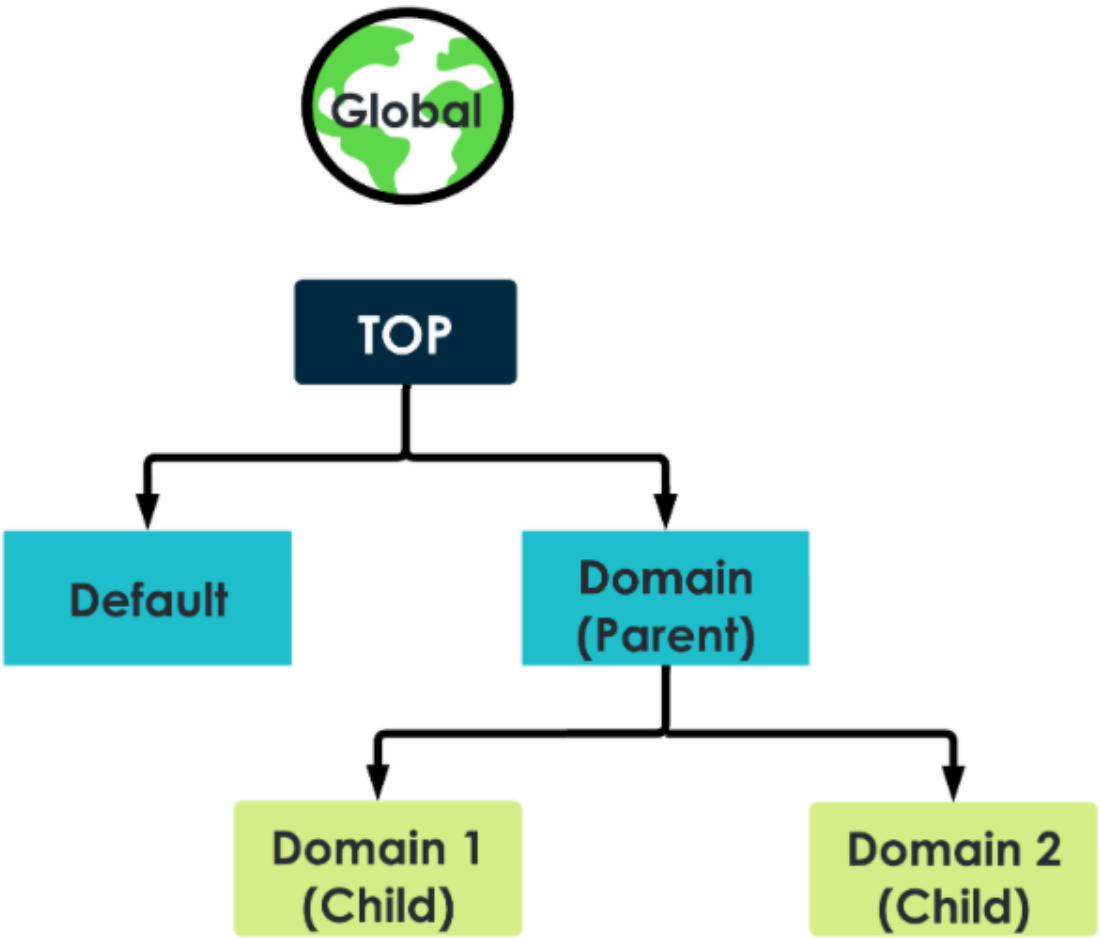
Anleitung für die ordnungsgemäße Trennung der HR-Servicebereitstellungsdomäne

Zusätzliche Anleitung zur erfolgreichen Bereitstellung von HR Service Delivery in einer domänengetrennten Umgebung.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie die Domänentrennung in Ihrer Instanz erfolgreich einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Domänentrennungshierarchie



HR Services

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Services in einer globalen Domäne die folgenden Punkte:

Einschränkungen

1. Der Administrator einer beliebigen Domäne kann die globalen HR-Services bearbeiten, was sich auf alle anderen Domänen auswirkt.
2. Ein HR-Service, der in einer globalen Domäne erstellt wird, ist in allen anderen Domänen vorhanden.

Anweisungen

- Diese Anweisung gilt für die erste Einschränkung: Sie können Schreib-ACL für eine HR-Servicetabelle erstellen oder aktualisieren, sodass die globalen HR-Services nur von HR-Administratoren in einer globalen Domäne bearbeitet werden können.
- Diese Anweisung gilt für die zweite Einschränkung: Mithilfe von HR-Kriterien können Sie globale HR-Services nur für bestimmte Domänen einschränken. Dadurch wird jedoch der Zugriff für einen globalen Service zum Anzeigen und Ändern des globalen HR-Service durch HR-Administratoren nicht gestoppt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Genehmigungen

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Genehmigungen für die Domänentrennung die folgenden Punkte:

Einschränkungen

Wenn die Anwender der übergeordneten Domäne und der untergeordneten Domäne derselben Genehmigungsgruppe hinzugefügt werden:

- Der HR-Fall der übergeordneten Domäne wird zur Genehmigung an eine untergeordnete Domäne weitergeleitet, auch wenn die Anwender der untergeordneten Domäne keinen Zugriff auf den Fall haben. Beispielsweise wird der HR-Fall in Domäne (übergeordnet) für Anwender von Domäne 1 und Domäne 2 genehmigt, auch wenn sie keinen Zugriff auf den Fall haben (siehe Domänenhierarchie-Bild).
- Der HR-Fall der untergeordneten Domäne wird nicht zur Genehmigung an die übergeordnete Domäne weitergeleitet, auch wenn die Anwender der übergeordneten Domäne Zugriff auf den Fall haben. Beispielsweise wird der HR-Fall in Domäne 1 Anwendern in Domäne (übergeordnet) nicht zur Genehmigung freigegeben, auch wenn sie Zugriff auf den Fall haben.

Anweisungen

Verwenden Sie keine globalen Gruppen oder Gruppen in einer übergeordneten Domäne für Genehmigungen. Stellen Sie bei der Verwendung dieser Gruppen für die Genehmigung sicher, dass Sie eine flache Domänenhierarchie verwenden. Andernfalls verwenden Sie domänenspezifische Genehmigungsgruppen.

HR-Zuweisungsregeln

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Zuweisungsregeln für die Domänentrennung die folgenden Punkte:

Einschränkungen

Wenn die Anwender der übergeordneten Domäne und der untergeordneten Domäne derselben Genehmigungsgruppe hinzugefügt werden:

- Der HR-Fall der übergeordneten Domäne kann einer untergeordneten Domäne zugewiesen werden, auch wenn die Anwender der untergeordneten Domäne keinen Zugriff auf den Fall haben. Beispielsweise kann der HR-Fall in Domäne (übergeordnet) Anwendern von Domäne 1 und Domäne 2 zugewiesen werden, auch wenn sie keinen Zugriff auf den Fall haben (siehe Domänenhierarchie-Bild).
- Der HR-Fall der untergeordneten Domäne wird der übergeordneten Domäne möglicherweise nicht zugewiesen, auch wenn die Anwender der übergeordneten Domäne Zugriff auf den Fall haben. Beispielsweise kann der HR-Fall in Domäne 1 möglicherweise nicht zur Genehmigung an Domänen-Anwender (übergeordnete) weitergeleitet werden, auch wenn sie Zugriff auf den Fall haben.

Anweisungen

- Verwenden Sie für eine Zuweisungsregel in einer Domäne eine Gruppe aus derselben Domäne.
- Verwenden Sie bei der Verwendung globaler Gruppen für eine Zuweisung eine flache Domänenhierarchie, andernfalls die domänenspezifischen Zuweisungsgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Zuweisungsgruppe

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Zuweisungsgruppen für die Domänentrennung Folgendes:

Einschränkung

Für einen HR-Fall, der in der übergeordneten Domäne erstellt wird, kann Zuweisungsgruppe aus der untergeordneten Domäne ausgewählt werden. Beispielsweise kann der Anwender für einen HR-Fall in Domäne (übergeordnet) eine Zuweisungsgruppe aus Domäne 1 auswählen.

Anweisungen

Wählen Sie die richtige Zuweisungsgruppe für eine übergeordnete Domäne aus. Wählen Sie keine Zuweisungsgruppe aus einer untergeordneten Domäne aus.

HR-SLAs

Beachten Sie beim Einrichten von HR-SLAs für die Domänentrennung die folgenden Punkte:

Als Administrator:

- Richten Sie domänenspezifisches SLA gemäß Ihren Anforderungen ein.
- Richten Sie eine globale SLA-Definition ein, wenn alle Domänen dieselbe SLA-Definition erfordern.

HR-Antwortvorlagen

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Antwortvorlagen für die Domänentrennung die folgenden Punkte:

Sie können Antwortvorlagen entweder mit einer globalen oder einer bestimmten Domäne einrichten. Globale Vorlagen sind für alle anderen Domänen zugänglich, während eine bestimmte Domänenvorlage nur für diese Domäne zugänglich ist.

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) für HR

Beachten Sie beim Einrichten des HR Live Agent Chat (AWA) für die Domänentrennung die folgenden Punkte:

Einschränkungen

Wenn Sie AWA mit einer globalen Gruppe eingerichtet haben, erhalten Anwender aus einer bestimmten Domäne die **Stellen Sie eine Verbindung zum Servicemitarbeiter her** Option, auch wenn ein Service Desk-Mitarbeiter aus dieser Domäne nicht verfügbar ist. Wenn beispielsweise nur Service Desk-Mitarbeiter aus Domäne 1 stammen und ein Anwender aus Domäne 2 versucht, eine Verbindung zum Servicemitarbeiter herzustellen, erhält der Anwender die Option zu **Stellen Sie eine Verbindung zu einem Servicemitarbeiter her** , Aber die tatsächliche Weiterleitung an einen Service Desk-Mitarbeiter erfolgt nicht.

Anweisungen

AWA kann sowohl für globale als auch für domänenspezifische Gruppen eingerichtet werden. Wenn Sie eine globale Gruppe für das AWA-Setup verwenden, stellen Sie sicher, dass mindestens einer der globalen Service Desk-Mitarbeiter immer verfügbar ist.

Eskalationsregeln

Beachten Sie beim Einrichten von Eskalationsregeln für die Domänentrennung den folgenden Punkt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Eskalationsregeln entweder auf globaler oder auf domänenspezifischer Ebene ein. Wählen Sie für eine Eskalationsregel in der übergeordneten Domäne keine Gruppe aus untergeordneten Domänen aus.

Enterprise Service Management Integrations Framework

Beachten Sie beim Einrichten des Enterprise Service Management Integrations Framework für die Domänentrennung die folgenden Punkte:

- Verwalten Sie einen separaten Verbindungsdatensatz pro Domäne.
- Kopieren Sie den standardmäßigen geplanten Flow für jede Integrationen in die entsprechende Domäne.
- Kopieren Sie den Flow der externen Schnittstelle des Standardauslösers in die entsprechende Domäne.

Automatische Problemlösung für HR

Die Automatische Problemlösung Für HR Die Anwendung verwendet künstliche Intelligenz (KI), um Antworten auf Routineanfragen Ihres Mitarbeiters nahezu in Echtzeit bereitzustellen. Wenn Ihre Mitarbeiter die Anforderungs- und Antwortkanäle verwenden, können Sie ihr Feedback sammeln, um die Qualität der Empfehlungen zu verbessern.

Mithilfe von Automatische Problemlösung Für HR Anwendung können Ihre Mitarbeiter über die Anforderungskanäle um Hilfe bitten. Sie können dann über die Antwortkanäle Lösungen für ihre Anforderungen erhalten. Die Automatische Problemlösung Die Anwendung identifiziert auch die Fälle, die kritisch oder vertraulich sind, und leitet sie an einen Service Desk-Mitarbeiter weiter, um rechtzeitig Unterstützung zu erhalten.

Die wichtigsten Vorteile der Verwendung von Automatische Problemlösung Anwendungen sind:

- Automatische Lösungen für Fragen Ihres Mitarbeiters.
- Omni-Channel- oder Multichannel-Experience, damit Ihre Mitarbeiter über mehrere Kanäle verfügen, um Hilfe anzufordern und zu erhalten.
- Kosteneinsparungen durch Selfservice, da Sie nicht so viele Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um Fragen zu beantworten.
- Antworten für Ihre Mitarbeiter nahezu in Echtzeit.
- Dashboard, mit dem Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Manager die Erfolgsmetriken überwachen können.

Warnung: Automatische Problemlösung Für HR Wird nur in englischer Sprache unterstützt und unterstützt nicht die Einbindung Ihres eigenen Modells.

Automatische Lösung von HR-Fällen, die auf KI basiert

Für Fälle mit hohem Volumen, die nicht kritisch sind, die Automatische Problemlösung Die Anwendung bietet Selfservice-Optionen nahezu in Echtzeit über die Antwortkanäle, mit denen der Mitarbeiter interagieren möchte. Die Automatische Problemlösung Die Anwendung kann erkennen, welche Fälle kritisch sind, und sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern zur Kenntnis bringen, wodurch sichergestellt wird, dass der Mitarbeiter rechtzeitig Unterstützung erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Omni-Channel- oder Multichannel-Experience

Die Omni-Channel- oder Multichannel-Experience ermöglicht es Mitarbeitern, über den für sie am bequemsten geeigneten Kanal um Hilfe zu bitten, damit sie in ihren bevorzugten Kanälen nahezu in Echtzeit eine Antwort erhalten können. Beispielsweise kann eine allgemeine Routineanfrage, die per E-Mail empfangen wird, automatisch über einen Kurznachricht-/Messaging-Service (SMS) für Remote-Mitarbeiter oder gelöst werden Microsoft Teams Für die Mitarbeiter, die ins Büro gehen. Ihre Mitarbeiter entscheiden, wie sie ihre Antworten wünschen.

Kosteneinsparungen für die Organisation

Fast 50–80 Prozent der Mitarbeiteranfragen werden in einem unstrukturierten Format übermittelt, da Mitarbeiter häufig den einfachsten und schnellsten Weg bevorzugen, um Hilfe zu erhalten. Die meisten dieser Anforderungen sind routinemäßig oder nicht kritisch. Mithilfe von Automatische Problemlösung Anwendung können Sie die Auflösung von hohen Volumen und niedrigen Werten automatisieren HR Fälle. Diese Automatisierung reduziert die Kosten und den Aufwand für die manuelle Selektierung und Lösung von Routinefällen.

Reaktion nahezu in Echtzeit

Die Automatische Problemlösung Die Anwendung gibt eine Antwort nahezu in Echtzeit (häufig 3–5 Sekunden) für routinemäßige Mitarbeiteranfragen. Mitarbeiter müssen nicht 3–5 Tage warten, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sich bei ihnen meldet, um ihre Anfragen zu bearbeiten.

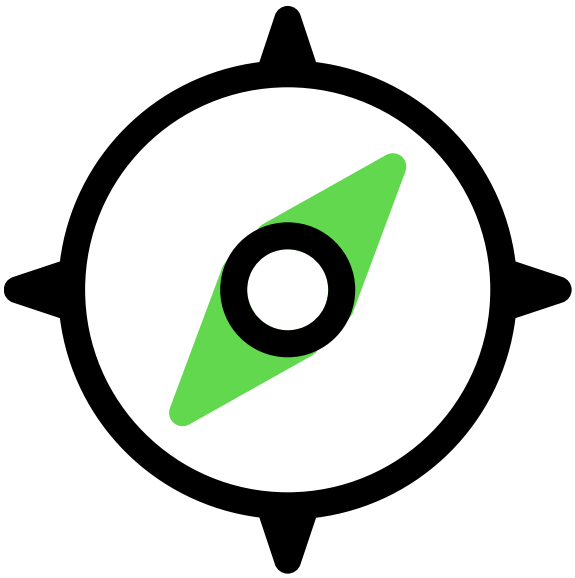
Dashboard zur Überwachung Ihrer Erfolgsmetriken

Die Automatische Problemlösung Mit dem Dashboard können Ihre Administratoren die Erfolgsmetriken Ihres Dashboards überwachen. Diese Metriken können Ihnen die Details der automatisch gelösten Fälle, die geschätzten Kosten und die Zeitersparnisse bis liefern Automatische Problemlösung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Untersuchen



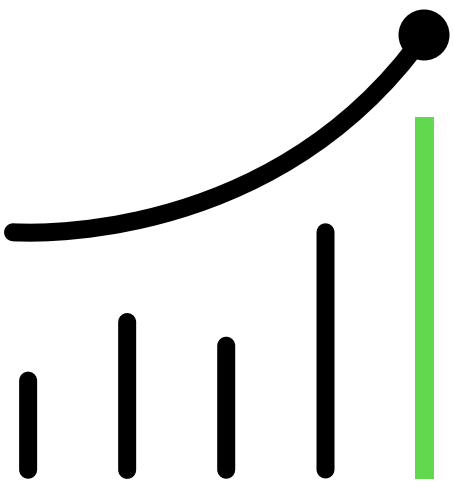
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter die Anforderungskanäle nutzen, und erhalten Sie Hilfe über ihre bevorzugten Antwortkanäle mit Automatische Problemlösung.

Verwenden



Verarbeiten Sie, wie HR Fälle und Feedback werden von bearbeitet Automatische Problemlösung.

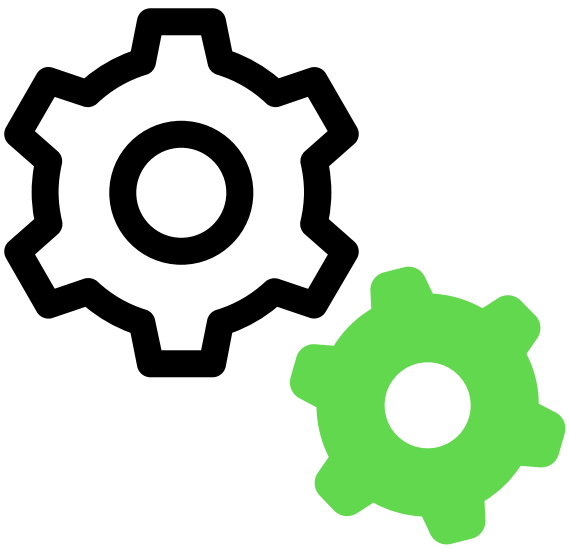
Lösung für Performance Analytics and Reporting



Überwachen Sie die Erfolgsmetriken von Automatische Problemlösung Basierend auf der Falllösungsleistung der Anwendung

an.

Konfigurieren



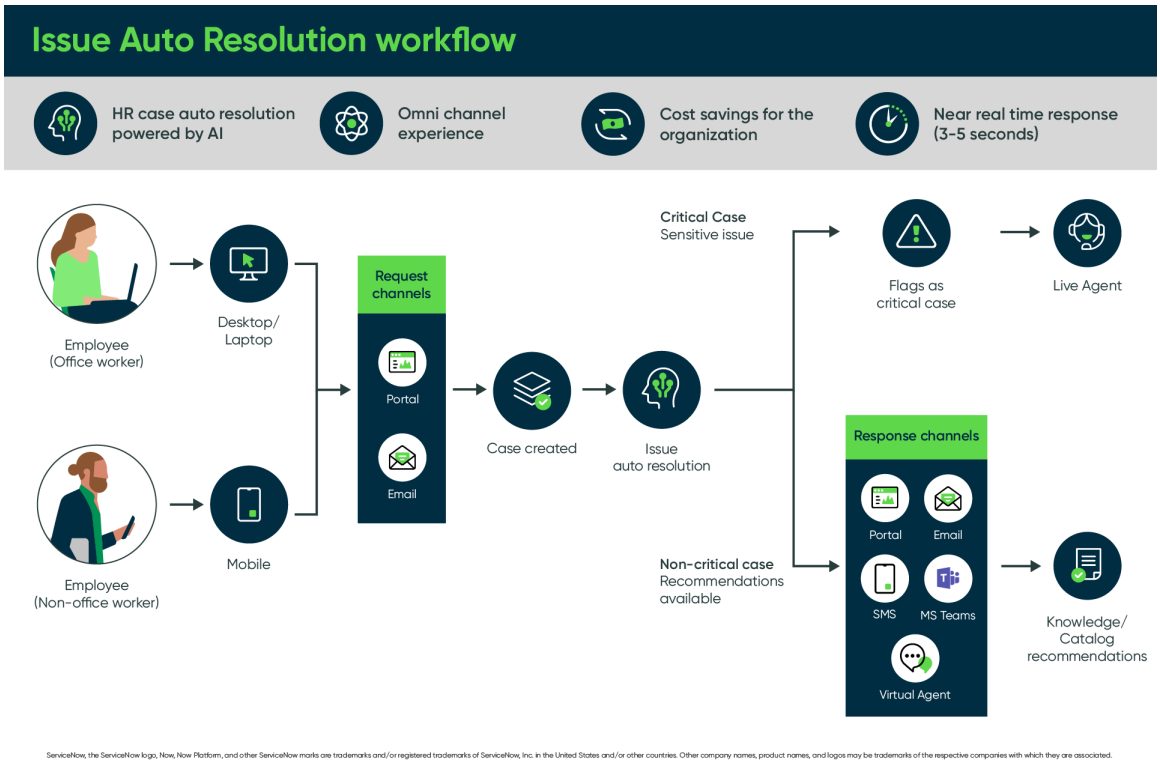
Erfahren Sie mehr über Automatische Problemlösung Implementierung

an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Problemlösung für HR erkunden

Automatische Problemlösung Für HR Ermöglicht Mitarbeitern die Verwendung von Anforderungs- und Antwortkanälen für die Kommunikation und sammelt Feedback von ihnen, um die Qualität der Empfehlungen zu verbessern.



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Automatische Problemlösung Für HR Erleichtert allen Mitarbeitern das Bitten und Empfangen von Hilfe. Büromitarbeiter mit Zugriff auf Kanäle können Hilfe über einen Desktop oder einen Laptop anfordern. Mitarbeiter außerhalb des Büros mit eingeschränktem Zugriff auf Computer können Hilfe über ein Mobiltelefon anfordern. Automatische Problemlösung Für HR Bietet einen vollständigen Selfservice-Pfad zur Lösung von Mitarbeiteranfragen über ein breites Spektrum von Kanälen mit KI und Automatisierung.

Anforderungs- und Antwortkanäle

Mitarbeiter können mithilfe von Anforderungskanälen wie E-Mail oder Hilfe anfordern oder einen Fall erstellen Mitarbeiterportal.

Mitarbeiter erhalten Mitteilungen von Automatische Problemlösung über Antwortkanäle. Wenn ein HR Fall wird als nicht kritisch ausgewertet, und Selfservice-Inhalte sind verfügbar, Automatische Problemlösung Sendet einen Vorschlag über den bevorzugten Antwortkanal des Mitarbeiters. Mitarbeiter können Unterstützung über Kanäle wie E-Mail, SMS, Mitarbeiterportal, Microsoft Teams oder Virtual Agent (Web) erhalten. Durch die Bereitstellung verschiedener Antwortkanäle können Mitarbeiter Mitteilungen von Automatische Problemlösung über ihr bevorzugtes Kommunikationsmedium erhalten.

Funktionsweise von Automatische Problemlösung

Nachdem eine allgemeine Anfrage erstellt wurde, Automatische Problemlösung Verwendet Künstliche Intelligenz (KI) und natürliches Sprachverständnis (NLU), um den Ton und die Absicht des Falls zu interpretieren. KI analysiert die Beschreibung von HR Fall und identifiziert seine Relevanz. Kritische Fälle werden zur rechtzeitigen Unterstützung an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Bei nicht kritischen Fällen antwortet IAR mit relevanten Wissensartikeln und Katalogelementen als Referenz. Während des Falllösungsprozesses können Mitarbeiter jederzeit Unterstützung anfordern.

Feedback verstehen

Nach der Überprüfung der empfohlenen Wissensartikel oder Katalogelemente kann ein Mitarbeiter angeben, ob die Wissensartikel und Katalogelemente bei der Lösung der Anfrage hilfreich sind. Wenn die Empfehlungen hilfreich waren, wird der Fall ohne manuelles Eingreifen eines Service Desk-Mitarbeiters automatisch gelöst. Andernfalls wird der Fall zur weiteren Unterstützung in die Warteschlange eines Service Desk-Mitarbeiters geschoben.

Kritische Fälle werden einem Service Desk-Mitarbeiter zur Kenntnis gebracht, und der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter kann Feedback zur Vorhersage geben. Das Feedback kann zum Trainieren der ML-Modelle verwendet werden, damit die Anwendung mit der Zeit intelligenter wird.

Erweitert KI-Suche Assist für allgemein HR Anfragen

Verfeinern Sie Ihre Suchergebnisse mit dem erweiterten KI-SucheAssist-Fähigkeit verfügbar in Mitarbeiter-Center. Lösen Sie kleinere Probleme mit intuitiven Empfehlungen selbst, bevor Sie das Formular „Incident erstellen“ übermitteln.

Verwenden Sie die erweiterte Suchfunktion, die relevante Empfehlungen zur Selbstlösung Ihres Problems bereitstellt, während Sie ein Incident-Erstellungsformular ausfüllen. Die Kontextsuche versteht Langformtexte, um intuitive Vorschläge zu geben. Sie können versuchen, Ihr Problem mit den Vorschlagsressourcen zu lösen, bevor Sie einen Incident erstellen.

Sie können beides finden Servicekatalog Elemente und Knowledge Base artikel als Empfehlungen für Ihre Suche.

Die Funktion ist mit verfügbar Zurich Release und höher.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des erweiterten finden Sie KI-SucheAssist-Funktionalität, siehe Konfigurieren KI-Suche Assist für einen Datensatzersteller .

Automatische Problemlösung für HR konfigurieren

Wird eingerichtet Automatische Problemlösung Hilft Ihrer Organisation, Antworten auf Routineanfragen Ihres Mitarbeiters nahezu in Echtzeit bereitzustellen. Um die Einstellungen für die automatische Problemlösung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Automatische Problemlösung** > **Einstellungen**an.

Verwenden Automatische Problemlösung Für HR Zur Behandlung von Fällen

Sie können verwenden Automatische Problemlösung Für HR Anwendung zur schnellen Verarbeitung des hohen Volumens und niedrigen Werts Ihrer Organisation HR Fälle und reduzieren Sie die Belastung Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich auf Probleme konzentrieren können, die mehr Erfahrung oder manuelle Unterstützung erfordern.

Übersicht über Automatische Problemlösung Für HR

Indem Sie Ihren Mitarbeitern Selfservice-Inhalte für ihre Routineanfragen über bereitstellen Automatische Problemlösung Für HR-Anwendung können Sie bei der Lösung von helfen HR Fälle schneller. Ohne Automatische Problemlösung Für HR Anwendung benötigen Ihre Service Desk-Mitarbeiter mindestens 3 bis 5 Tage, um diese Fälle zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

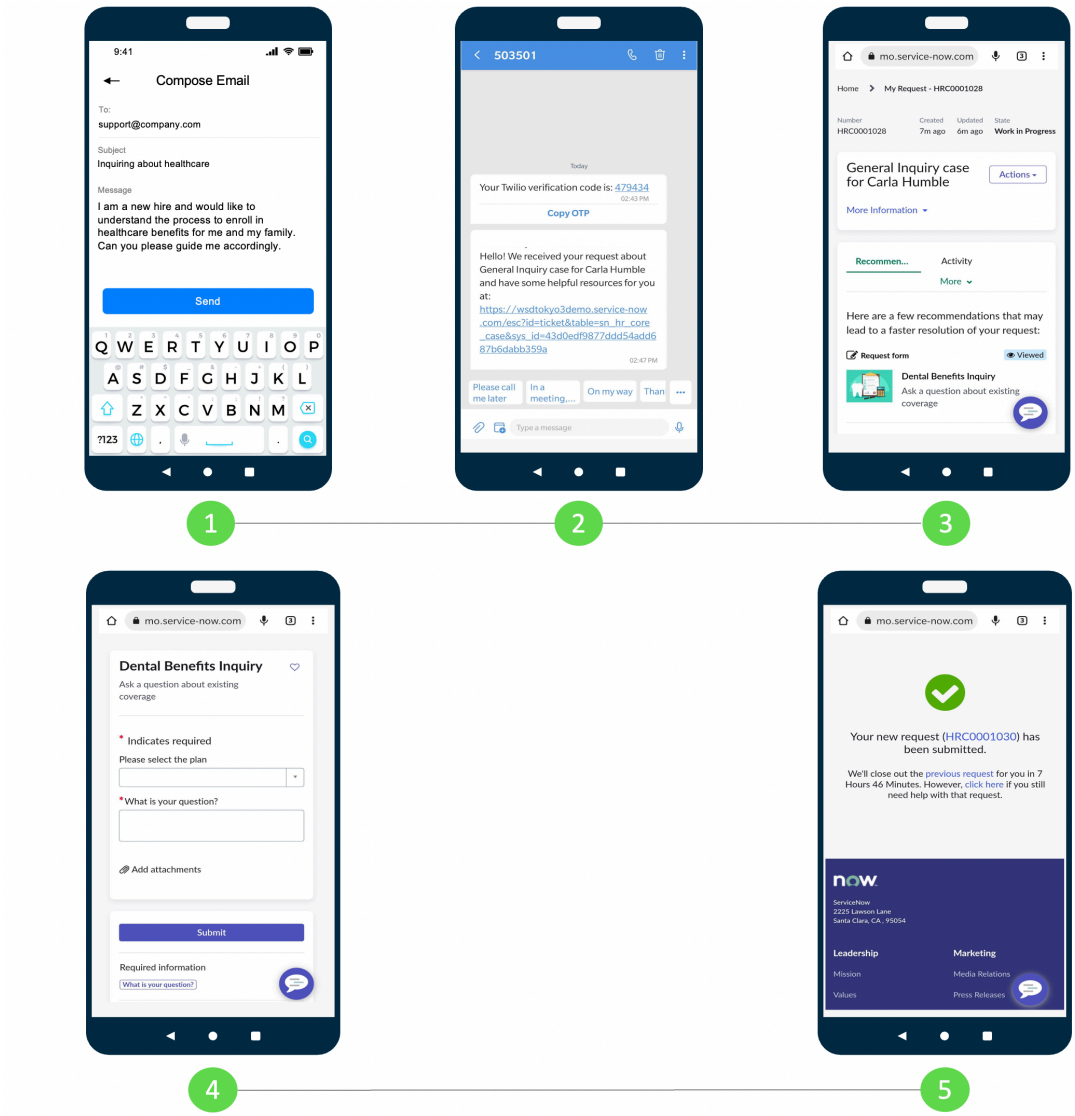
Die folgenden beiden Szenarien zeigen, wie Sie verwenden können Automatische Problemlösung Anwendung in Ihrer Organisation.

Szenario 1 – Erfolgreiche Katalogübermittlung

Nehmen wir an, dass ein Mitarbeiter kürzlich Ihrer Organisation beigetreten ist. Der Mitarbeiter hat keinen Unternehmens-Laptop. Die Hauptmethode für arbeitsbezogene Anforderungen erfolgt über die Support-E-Mail-Adresse des Unternehmens. Der Mitarbeiter besitzt ein privates Mobiltelefon, das der bevorzugte Kommunikationsmodus des Mitarbeiters ist.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein neuer Mitarbeiter ein privates Mobiltelefon verwenden kann, um eine medizinische Anforderung zu stellen.

Mitarbeiter, der Leistungen im Gesundheitswesen anfragt



1. Der Mitarbeiter übermittelt einen HR Allgemeine Anfrage per E-Mail vom Mobilgerät des Mitarbeiters.
2. Der Mitarbeiter erhält eine SMS-Benachrichtigung mit Empfehlungen, die sich auf die Anfrage beziehen.
3. Der Mitarbeiter tippt auf den Link in der SMS-Nachricht und meldet sich bei Mitarbeiterportal an, um die Empfehlungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Der Mitarbeiter durchläuft alle Empfehlungen, füllt das Anforderungsformular und das Katalogelement aus und übermittelt das Formular.
5. Ein neuer strukturierter Fall wird erstellt. Der ursprüngliche Fall wird automatisch geschlossen.

> **Hinweis:** Wenn der Mitarbeiter mit der Lösung nicht zufrieden ist, kann er sich mit einem Service Desk-Mitarbeiter in Verbindung setzen, um weitere Unterstützung zu erhalten.

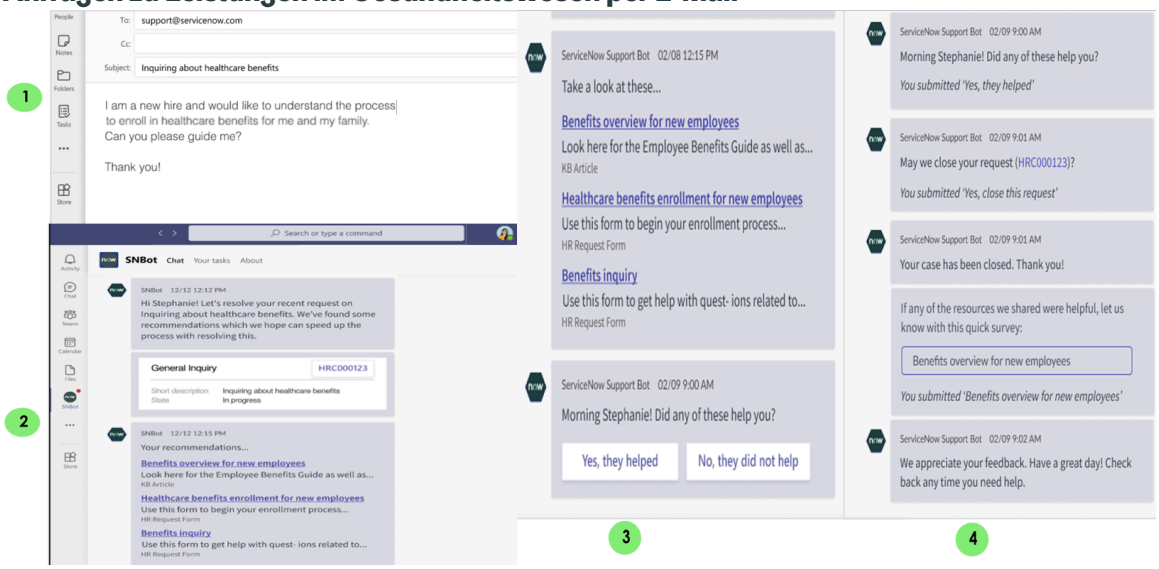
Der Mitarbeiter erhält eine Follow-up-SMS zum Feedback zur ursprünglichen Anfrage. Innerhalb von Minuten wird das Problem über die Kanäle gelöst, mit denen der Mitarbeiter vertraut ist. Für dieses Szenario war kein Agent erforderlich.

Szenario 2 – Hilfreicher Wissensartikel

Nehmen wir an, dass ein Mitarbeiter kürzlich als Programmmanager Ihrer Organisation beigetreten ist und einem Unternehmens-Laptop zugewiesen wird. Der Mitarbeiter verbringt die meiste Zeit in Besprechungen oder in der Kommunikation mit verschiedenen Stakeholdern per E-Mail und Microsoft Teams. Der Mitarbeiter zieht es vor, sich über diese Kanäle zu melden, wenn eine Frage auftritt.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein neuer Mitarbeiter einen Unternehmens-Laptop verwenden kann, um eine Anforderung im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu stellen.

Anfragen zu Leistungen im Gesundheitswesen per E-Mail



1. Der Mitarbeiter übermittelt einen HR Allgemeine Anfrage per E-Mail über einen Desktop-Computer.
2. Der Mitarbeiter meldet sich bei an Microsoft Teams Und wird von begrüßt Automatische Problemlösung Virtuelle Unterstützung.

   Der Mitarbeiter zeigt die Knowledge Base-Artikel an, die von empfohlen werden Automatische Problemlösung Für HR Anwendung und ist mit den Informationen zufrieden, vergisst aber später den offenen Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Die Automatische Problemlösung Die Anwendung verfolgt, dass der Mitarbeiter einige der Empfehlungen angezeigt hat, aber nicht auf den Fall geantwortet hat. Am nächsten Tag erhält der Mitarbeiter eine Folgenachricht in Microsoft Teams Um Feedback anzufordern.
4. Der Mitarbeiter antwortet mit positivem Feedback und einer Einwilligung zum Fallabschluss. Der Fall wird automatisch geschlossen.

Innerhalb eines Tages wird das Problem über die bevorzugten Kanäle des Mitarbeiters gelöst. Für dieses Szenario war kein Agent erforderlich.

Vereinfachen Sie die Authentifizierungs-Experience für Ihre Remote-Mitarbeiter

Mit Automatische Problemlösung Anwendung können Sie die Authentifizierungs-Experience für Ihre Remote-Mitarbeiter vereinfachen. Anstatt einen Anwendernamen und ein Passwort für den Zugriff auf das Serviceportal einzugeben, können Ihre Remote-Mitarbeiter das Portal über einen Link in einem Kurznachrichten-Service (SMS) oder einer E-Mail aufrufen.

Mithilfe von Automatische Problemlösung Anwendung können Ihre Remote-Mitarbeiter, die nicht über die Unternehmensanmeldeinformationen verfügen, weiterhin auf Ihr Serviceportal zugreifen, ohne einen Anwendernamen und ein Passwort einzugeben. Wenn Sie einen Fall für den Mitarbeiter erstellen, erhält dieser Mitarbeiter einen Link durch eine SMS oder E-Mail. Dieser Link leitet sie zur Anmeldeseite, auf der sie aufgefordert werden, einen Anwendernamen und ein Passwort einzugeben. Mit dieser vereinfachten Authentifizierungs-Experience-Funktion erfüllen diese Mitarbeiter die in genannten Anwenderkriterien `sn_iar_hr.digest_link_user_criteria`Systemeigenschaft, kann auf das Portal zugreifen, ohne Anmeldeinformationen einzugeben.

Sie können das Plugin „Zeitbegrenzte Authentifizierung“ (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) installieren, um die Kernfunktionalität von zu erweitern Automatische Problemlösung Anwendung.

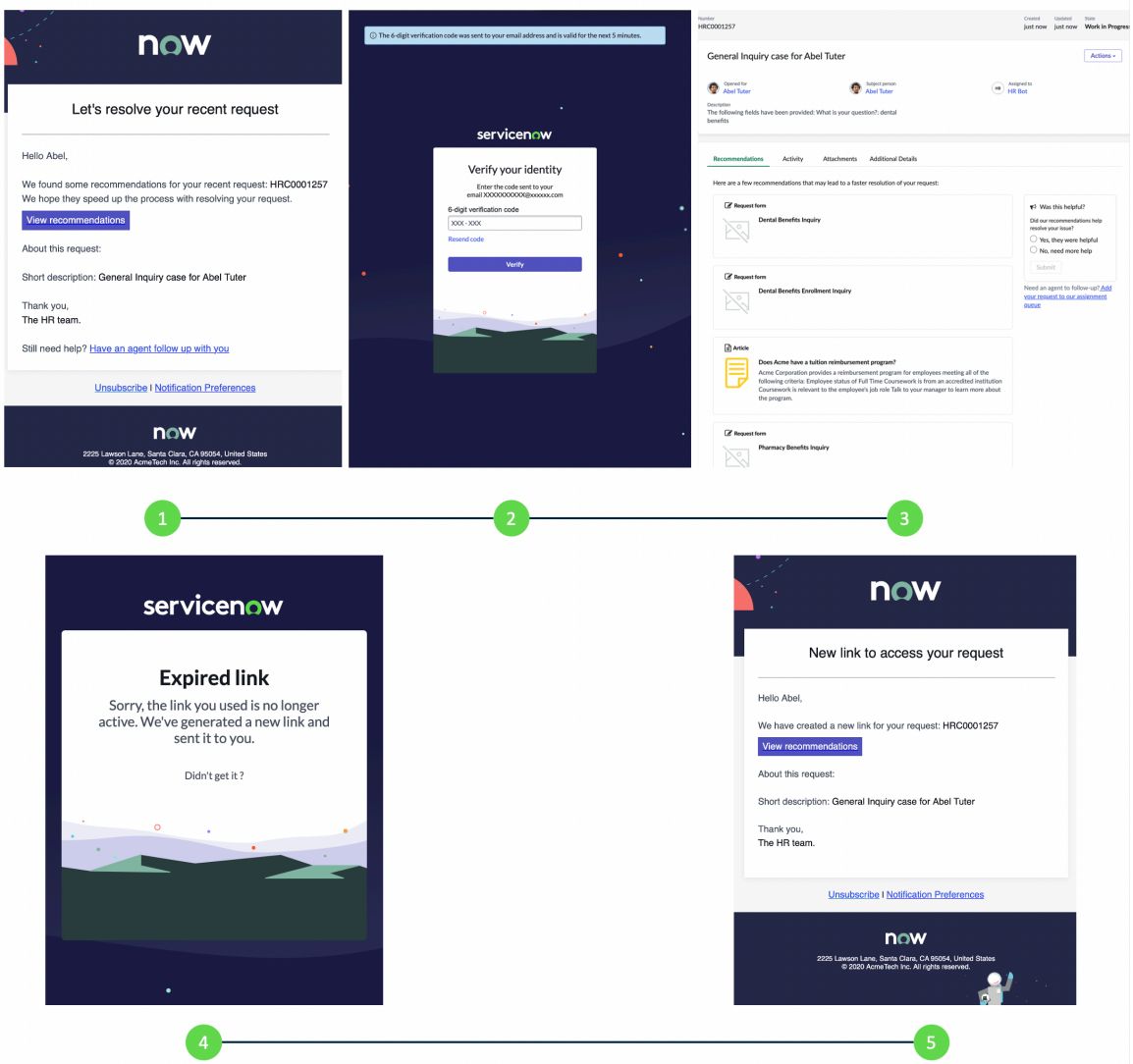
Erfolgreiche und vereinfachte Anmelde-Experience

Angenommen, ein Remote-Mitarbeiter ist kürzlich Ihrer Organisation beigetreten. Ihr Mitarbeiter verfügt nicht über die Unternehmensanmeldeinformationen für den Zugriff auf das Serviceportal, dieser Mitarbeiter hat jedoch eine Frage zur Registrierung für zahnärztliche Leistungen. Mit Automatische Problemlösung Anwendung kann Ihr Mitarbeiter über ein persönliches Gerät per E-Mail auf das Serviceportal zugreifen.

Das folgende Beispiel zeigt, wie sich ein Remote-Mitarbeiter ohne Anmeldeinformationen über einen Digest-Link beim Portal anmelden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vereinfachte Anmelde-Experience für Remote-Mitarbeiter



Automatische Übersetzung

Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. Der Remote-Mitarbeiter erhält den Digest-Link per E-Mail.
2. Der Link weist den Mitarbeiter an, die Identitätsseite zu verifizieren, auf der der Mitarbeiter ein Einmalpasswort (OTP) eingeben muss, das er per E-Mail erhalten hat.
3. Der Mitarbeiter wird dann zur Standardticketseite weitergeleitet, auf der der Mitarbeiter die Empfehlungen anzeigen kann.

   Hinweis: Die Gültigkeit des Links hängt von den Werten ab, die im Konfigurationsdatensatz für die zeitlich begrenzte Authentifizierung definiert sind. In diesem Fall wird die maximale Anzahl der Verwendungen des Links durch einen Mitarbeiter auf eins festgelegt.

4. Der Mitarbeiter wird zur abgelaufenen Linkseite weitergeleitet, wenn der Mitarbeiter versucht, denselben Link erneut zu verwenden.
5. Der Mitarbeiter erhält eine E-Mail mit einem neuen Digest-Link.

Zeitlich begrenzte Authentifizierung

Sie können die folgenden Aufgaben ausführen, um die vorhandenen zeitlich begrenzten Authentifizierungseigenschaften festzulegen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie die Eigenschaft für die zeitlich begrenzte Authentifizierung glide.authenticate.enable.time_limited_authentication.
- Deaktivieren Sie die Eigenschaft „Accountwiederherstellung“.
- Aktivieren Sie Single Sign-on (SSO) für mehrere Anbieter.
- Aktivieren Sie **Aktiv** Feld im Konfigurationsdatensatz der zeitlich begrenzten Authentifizierungseigenschaften.

Informationen zum Konfigurieren der Eigenschaften finden Sie unter Formular „Eigenschaften für zeitlich begrenzte Authentifizierung“.

Weitere Informationen zur zeitlich begrenzten Authentifizierung finden Sie unter Zeitlich begrenzte Authentifizierung .

Anwenderkriterien zum Generieren des Digest-Links

Sie können die Systemeigenschaft sn_iar_HR.Digest_Link_user_Criteria verwenden, um die Anwenderkriterien zum Generieren des Digest-Links abzurufen und zu validieren. Dieser Link wird in einer SMS oder E-Mail angezeigt, die an den Mitarbeiter gesendet wird. Der Wert muss die sys_ID der aktiven Anwenderkriterien sein. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Anwenderkriterien“ .

Benutzer mit den Rollen admin und sn_HR_Core.admin können die Rolle sn_iar_HR.Digest_Link_user zuweisen. Diese Rolle wird den verfügbaren Anwenderkriterien hinzugefügt, um zu validieren, ob dieser Anwender für die Digest-Link-Generierung qualifiziert ist.

Formular „Eigenschaften für zeitlich begrenzte Authentifizierung“

Verwenden Sie den zeitlich begrenzten Authentifizierungsdatensatz für die automatische Problemlösung, um die Felder festzulegen, die sich auf die Gültigkeit, den Ablauf und die fehlgeschlagene Umleitung des Links beziehen.

Formular „Eigenschaften für zeitlich begrenzte Authentifizierung“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes.
Einmalige Nutzung	Maximale Anzahl der Anmeldungen eines Anwenders.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Eigenschaft für die zeitlich begrenzte Authentifizierung. **Hinweis:** Wählen Sie diese Option aus, um die Eigenschaft zu aktivieren.
Ablauffeld	Ablauf in Minuten. Der Mindestwert ist 30. Der Höchstwert beträgt 1440. **Hinweis:** Die maximalen Anmeldeversuche werden in einen geändert, wenn der Ablauf mehr als 120 Minuten beträgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Eigenschaften für zeitlich begrenzte Authentifizierung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Maximale Anmeldeversuche	Maximale Anzahl von Anmeldungen, die verwendet werden können.
Umleitung fehlgeschlagen	URL zur Weiterleitung Ihrer Anwender nach einem fehlgeschlagenen Anmeldeversuch. Ein Beispiel für diesen URL-Typ ist ein öffentlicher wissensartikel, der den Fehler beschreibt und hilfreiche Links enthält. Ein weiteres Beispiel ist eine interne Unternehmens-URL (z. B. http://portal.companya.com/logout). **Hinweis:** Sie müssen den Basislink mit dem Instanzbasislink ändern.
Weiterleitung für externe Abmeldung	URL zur Weiterleitung Ihrer Anwender nach der Abmeldung, normalerweise zurück zu dem Portal, das Single Sign-on (SSO) aktiviert hat (z. B. http://portal.companya.com/logout). **Hinweis:** Ändern Sie den Link im Beispiel so, dass er mit Ihrem Instanzbasislink übereinstimmt.

Verwenden Sie Feedback von Service Desk-Mitarbeitern, um Ihre Kritikalitätsvorhersagen für Fälle zu verbessern

Indem Sie das Feedback Ihres Service Desk-Mitarbeiters verwenden, um zu bestimmen, wie kritisch ein Fall ist, können Sie die ML-Modelle (maschinelles Lernen) des verbessern Automatische Problemlösung(IAR)-Anwendung, um Fälle im Laufe der Zeit besser vorherzusagen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt, Automatische Problemlösung Sagt voraus, wie kritisch das Problem ist. In der Vergangenheit mussten diese Vorhersagen jedoch manchmal verbessert werden. Um die Klassifizierung von Fällen durch ML-Modelle (maschinelles Lernen) zu verbessern, wird ein neues Feld mit der Bezeichnung verwendet **Lösung erfordert** Feld, wurde eingeführt, damit HR-Mitarbeiter Feedback geben können. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Feld nur in einem HR-Fallformular anzeigen, wenn Automatische Problemlösung Hat die Relevanz dieses Falls vorhergesagt.

Die Verwendung des Felds Lösung erfordert

Die **Lösung erfordert** Das Feld enthält die Werte, die auf dem Feedback basieren, das die HR-Mitarbeiter zur Kritikalitätsvorhersage gegeben haben. Die **Lösung erfordert** Das Feld enthält die Optionen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Lösung erfordert Feldwerte

Name	Beschreibung
Dringende Service Desk-Mitarbeiter-Aktion	Zur Lösung des Falls ist sofortige Aufmerksamkeit des Service Desk-Mitarbeiters erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösung erfordert Feldwerte (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Nur Selfservice-Inhalte	Der Anwender könnte den Fall mit Selfservice-Inhalten lösen.
Nicht dringende Agent-Aktion	Fall ist nicht kritisch.

Service Desk-Mitarbeiter können das richtige Feedback aus den Feldoptionen auswählen, um zu sagen, wann der ist Automatische Problemlösung Vorhersagen sind richtig oder nicht.

Zuordnung der Lösungspriorität

Service Desk-Mitarbeiter sehen eine Informationsnachricht auf dem Bildschirm, wenn sie die Lösung erfordert, Priorität oder Status des Falls ändern. Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter wählt beispielsweise aus **Dringende Agent-Aktion** Option. Die Priorität der Auswahl ist **Niedrig** , Damit der Service Desk-Mitarbeiter die Meldung „Lösung erfordert Feld ist inkonsistent mit Fallpriorität. Bitte überprüfen.“ Mithilfe der Zuordnung der Lösungspriorität können Service Desk-Mitarbeiter das Problem beheben, wenn die Priorität nicht mit der Dringlichkeit des Falls übereinstimmt.

Informationsnachrichten können auch als Prioritätsänderungen angezeigt werden. Die Lösung erfordert, dass ein Service Desk-Mitarbeiter Änderungen oder Statusänderungen vornimmt.

Erweiterte Suchergebnisse in IAR Mit Virtual Agent

Die Automatische Problemlösung Anwendung für HR Hat die Suchergebnisse mit der Einführung von verbessert Virtual Agent Zu IAR Pipeline-Flow. Der Mitarbeiter kann jetzt eine Übereinstimmung erhalten Virtual Agent Thema als Empfehlung für einen nicht kritischen Fall, wenn das Thema in der Datenbank verfügbar ist, bevor die Anwendung eine allgemeine KI-Suche durchführt.

In der vorherigen Version von Automatische Problemlösung Für HR, Alle nicht kritischen HR Fälle wurden Empfehlungen gesendet, die nur auf den Ergebnissen der KI-Suche basierten. Mit dieser erweiterten Version wird IAR Die Anwendung überprüft zuerst, ob eine Übereinstimmung vorliegt Virtual Agent Thema ist für diesen bestimmten HR-Fall verfügbar. Wenn eine Übereinstimmung vorhanden ist Virtual Agent Thema, die IAR Anwendung empfiehlt den identifizierten Virtual Agent Thema für den Mitarbeiter. Wenn keine Übereinstimmung vorhanden ist Virtual Agent Thema wurde gefunden, die Anwendung führt eine KI-Suche durch, und die Empfehlungen werden basierend auf den Ergebnissen der KI-Suche an den Mitarbeiter gesendet.

Hinweis: Zum Aktivieren von Virtual Agent Themenempfehlung in Automatische Problemlösung Für HR, Der Administrator muss die Eigenschaft „sn_iar_HR.HR_Intent_Solution_enable“ auf „wahr“ festlegen. Die ServiceNow® Das Support-Team kann diese Funktion auf aktualisieren Automatische Problemlösung Flow.

Virtual Agent Themen-Flow

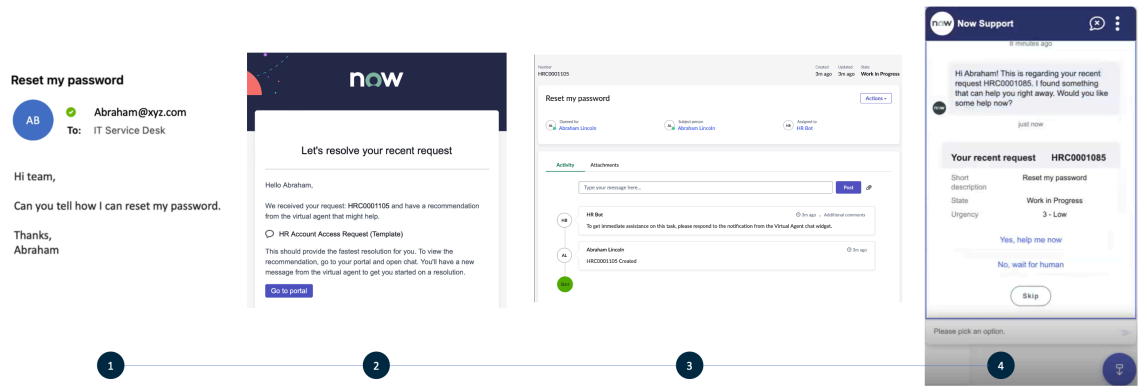
Wenn ein Mitarbeiter einen HR-Fall (Human Resource) über eine E-Mail oder ein Portal einreicht, wird der verwendet Automatische ProblemlösungÜberprüft zuerst, ob `sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable`Eigenschaftswert ist auf festgelegt **Wahr** . Wenn der Eigenschaftswert ist **Wahr** , Automatische ProblemlösungÜberprüft, ob die entsprechende Absicht für die Themenzuordnung in aktiv ist oder nicht **Konfiguration der automatischen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auflösung Datensatz. Wenn der Eigenschaftswert ist **Falsch** , Dann Automatische Problemlösung Führt weiterhin die normale KI-Suche durch.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Mitarbeiter einen erhält Virtual Agent Themenempfehlung, wenn der Mitarbeiter einen HR-Fall per E-Mail übermittelt.

VA-Thema in Automatische Problemlösung Flow



Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. Ein HR Der Fall wird vom Mitarbeiter per E-Mail übermittelt.
2. Der Mitarbeiter erhält eine E-Mail mit Virtual Agent Themenempfehlung darin.
3. Der Mitarbeiter wählt aus **Wechseln Sie zum Portal** Um auf die Details des Falls im Portal zuzugreifen.
4. Der Mitarbeiter greift auf zu Virtual Agent Thema, indem Sie auswählen Virtual Agent Chat-Symbol Im Portal und Auswahl der Benachrichtigung über Fallempfehlung.

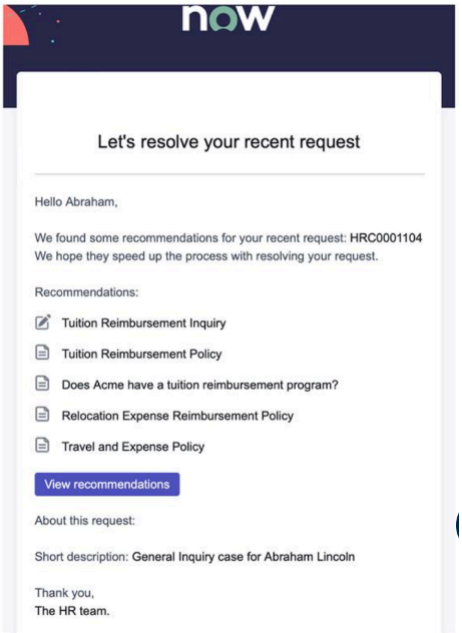
Erweiterte Empfehlungsvorschau in E-Mail für Flow der KI-Suche

Im Abschnitt „neue Empfehlungen“ werden die Titel der Wissensartikel und Katalogelemente in der E-Mail angezeigt. Die Das Symbol gibt an, dass der Empfehlungstitel ein Katalogelement ist. Die Das Symbol gibt an, dass der Empfehlungstitel ein wissensartikel ist.

Das folgende Beispiel zeigt, wie der Vorschauabschnitt für neue Empfehlungen in der E-Mail aussieht, die Sie erhalten, wenn der HR-Fall Ergebnisse der KI-Suche als Empfehlungen erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschau auf neue Empfehlungen in E-Mail



Automatische Problemlösung Für HR Dashboard

Mit Automatische Problemlösung Für HR-Dashboard können Sie eine grafische Darstellung von anzeigen Automatische Problemlösung Falllösungsleistung der Anwendung. Sie können auch die Erfolgsmetriken für automatisch gelöste Fälle, geschätzte Kosten und Zeitersparnisse überwachen, indem Sie die Anwendung verwenden.

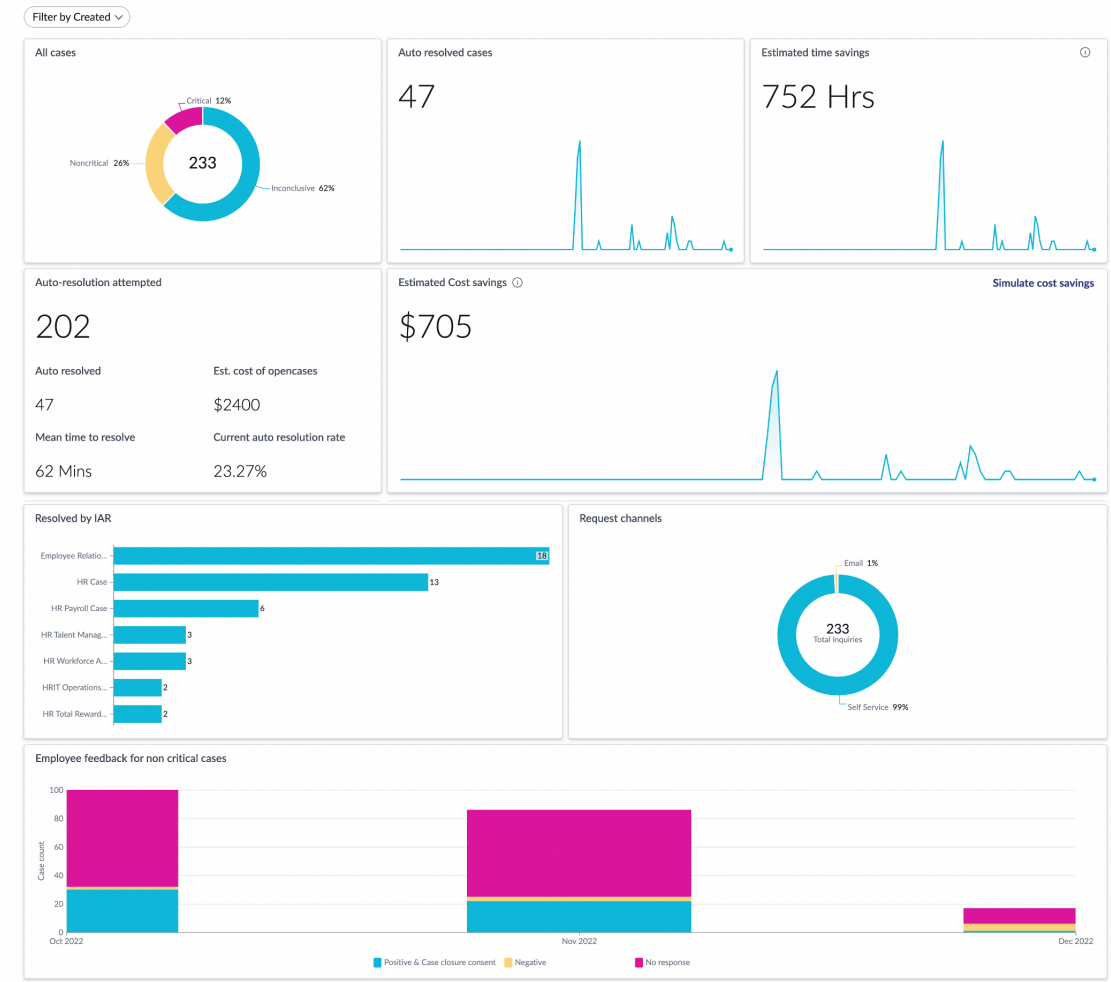
Dashboard-Übersicht

Das Dashboard zeigt Ihnen ein nahezu Echtzeit-Fenster mit der Falllösungsleistung der Anwendung zur Identifizierung und automatischen Lösung nicht kritischer Fälle.

Das folgende Beispiel zeigt die Ansichtsperspektive des Dashboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Anwenderoberfläche



Berichte und Indikatoren

Die folgende Tabelle zeigt die Berichte und Indikatoren, mit denen Sie die Leistung der Anwendung nachverfolgen und überwachen.

Diagrammtyp und Beschreibung

Diagrammtitel	Typ	Beschreibung
Alle Fälle	Ring	Gesamtzahl der allgemeinen Anfragen, die die Mitarbeiter gestellt haben. **Hinweis:** Die Datenpunkte für diesen Bericht werden von der zugrunde liegenden ML-Lösung (Machine Learning) vorhergesagt und unterscheiden sich vom Bericht „nicht kritische Fälle“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagrammtyp und Beschreibung (Fortsetzung)

Diagrammtitel	Typ	Beschreibung
Automatisch gelöst (nicht kritische Fälle)	Einzelne Punktzahl	Automatische Problemlösung Die Anwendung hat auf Fälle mit Selfservice-Inhalten als Empfehlungen geantwortet.
Geschätzte Zeitersparnis	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der Stunden, die Sie mit eingespart haben Automatische Problemlösung Anwendung.
Geschätzte Kosteneinsparungen	Einzelne Punktzahl	Geschätzte Kosten für die Lösung der offenen Fälle (offene Fälle multipliziert mit den durchschnittlichen Kosten der Stufe 1 pro Fall).
Kosteneinsparungen simulieren	Einzelne Punktzahl	Schätzt Ihre Kosteneinsparungen.
Geschätzte Kosten offener Fälle	Einzelne Punktzahl	Geschätzter monetärer Wert, den Ihre Organisation für die Lösung offener Fälle ausgeben muss.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Fällen, die als nicht kritische Fälle vorhergesagt wurden. **Hinweis:** Die Falllösungszeit hängt vom Feedback des Mitarbeiters und von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) ab.
Aktuelle Rate der automatischen Lösung	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Fälle, die automatisch gelöst wurden, ausgehend von der Gesamtzahl der Fälle, die als nicht kritisch vorhergesagt wurden.
Automatische Auflösung versucht	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der Fälle, für die Abwendungsversuche sind, die die KI-Vorhersage durchlaufen haben.
Gelöst von IAR	Horizontale Leiste	Anzahl der Fälle, die über automatisch gelöst werden Automatische Problemlösung Anwendung für jeden HR Kompetenzzentrum (Kompetenzzentrum).
Anforderungskanäle	Ring	Prozentsatz der allgemeinen Anfragen, die über Anforderungskanäle empfangen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagrammtyp und Beschreibung (Fortsetzung)

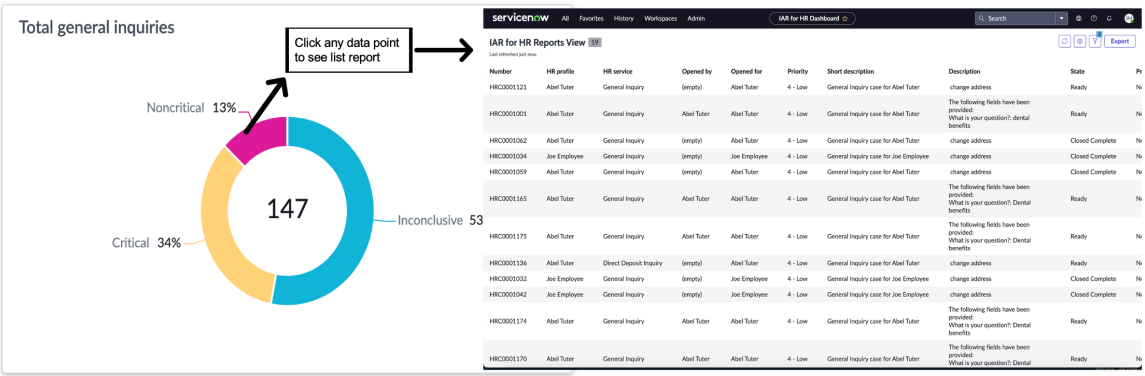
Diagrammtitel	Typ	Beschreibung
Mitarbeiterfeedback für nicht kritische Fälle	Vertikaler Balken	Mitarbeiterfeedback-Muster für alle nicht kritischen Fälle für Automatische Problemlösung Anwendung.

Detaillierte Berichtsansicht

Jeder Dashboard-Bericht bezieht sich auf eine Datenquelle (Tabelle oder Indikator). Wählen Sie jeden Datenpunkt in einem Bericht aus, um die detaillierte Liste der Daten anzuzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie durch die Auswahl eines Datenpunkts im Dashboard den vollständigen Listenbericht erhalten.

Listenbericht wird angezeigt



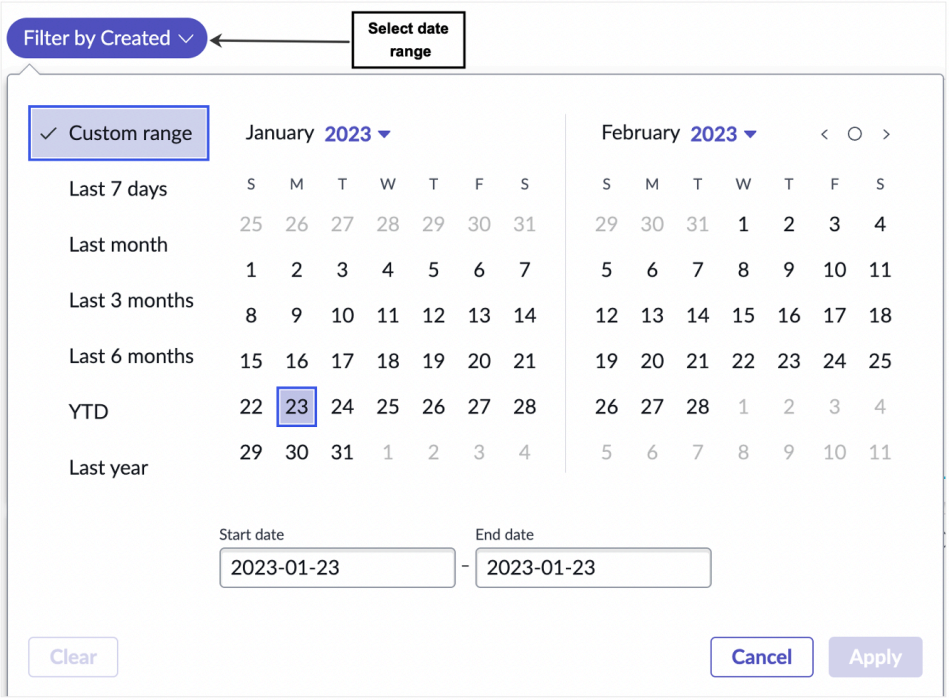
Dashboard-Filter

Verwenden Sie den Dashboard-Filter, um die Ergebnisse abzurufen, die auf einem ausgewählten Datumsbereich basieren.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Datumsfilteroption im Dashboard aussieht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datumsfilter werden angezeigt



Schnellstarttests für HR-Servicebereitstellung

Überprüfen Sie die fortgesetzte Funktionalität von HR-Servicebereitstellung nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder nach dem Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests, und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Schnellstarttests sind deaktiviert und schreibgeschützte Testvorlagen. Standardmäßig erzeugen sie nur dann ein erfolgreiches Ergebnis, wenn Sie sie mit den Standard-Demodaten ausführen, die mit dem Anwendungs- oder Funktionsplugin bereitgestellt werden.

Kopieren Sie Ihre Schnellstarttests und konfigurieren Sie sie so, dass Sie Instanzdaten verwenden, um dafür zu sorgen, dass sie ein erfolgreiches Ergebnis liefern, wenn Sie sie mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

Das Plugin „Agile Development 2.0“ (com.snc.sdlc.agile.2.0) und das Plugin „Agile Development 2.0 - ATF Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis: Für die Ausführung sind Demodaten erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Mitarbeiterdokumenten

Schnellstarttests für Management von Mitarbeiterdokumenten erfordern die Aktivierung des Plugins „Management von Mitarbeiterdokumenten“ (com.sn_employee_document_management).

Management von Mitarbeiterdokumenten

Test	Beschreibung	Release-Version
EDM: Aufbewahrungszeitraum mit Tagesversatz erstellen	Erstellt einen Aufbewahrungszeitraum mit einem Versatz von einem (1) Tag und überprüft den Berechnungszeitraum in einer Aufbewahrungsrichtlinie.	Rome

HR-Servicebereitstellung-Falltests

Test	Beschreibung	Release-Version
Fallerstellungskonfiguration	Prüft, ob ein HR-Service über eine Fallerstellungskonfiguration verfügt und beim Erstellen eines HR-Falls für diesen HR-Service in das Formular „HR-Fall“ eingetragen wird.	Yokohama
Dokumentvorlagenblock und Blockinhalt erstellen	Überprüft, ob für den Blockinhalt Dokumentvorlagenblöcke und -inhalte erstellt werden.	Yokohama
HR-Mitarbeiterdokument erstellen	Erstellt ein Mitarbeiterdokument und stellt sicher, dass die Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] auf den Datensatz in der Tabelle „Mitarbeiterdokument“ [sn_hr_ef_employee_document] verweist. Überprüft, ob vom Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro über das HR-Profil des Mitarbeiters auf das Mitarbeiterdokument zugegriffen werden kann.	
Mitarbeiterdokument mit aktivem Dokumenttyp erstellen	Validiert die Erstellung von: • Einem aktiven Dokumenttyp • Einem inaktiven Dokumenttyp • Mitarbeiterdatei mit aktivem Dokumenttyp	Yokohama

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Bereichsbezogene App Human Resources: Core (com.sn_hr_core) und Management von Mitarbeiterdokumenten (com.sn_employee_document_management) müssen aktiviert sein.	
[Delegierung] Administrator – Delegierungsregel mit Anwenderkriterien für Delegierer und Delegierten hinzufügen	Überprüft, ob Anwenderkriterien für eine Delegierungsregel ordnungsgemäß funktionieren.	San Diego
E2E-Test für Massenfallerstellung	Überprüft, ob Massenfälle für ausgewählte Benutzer in einem bestimmten Benutzersegment erstellt werden können.	San Diego
ER: Falleinschränkung	Überprüft, ob eingeschränkte Fälle nur von Benutzern mit der Rolle sn_hr_er.confidential angezeigt werden können.	San Diego
HR: Case updates visible to employees (HR: Fallaktualisierungen sind für Mitarbeiter sichtbar)	Von einem HR-Mitarbeiter erstellte und aktualisierte Fälle sind für die Person „Geöffnet für“ oder „Betreff“ sichtbar.	Quebec
HR: Erstellung eines 401k-Registrierungsfalls über das Portal	Erstellt einen 401(k)-Registrierungsfall in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	Madrid
HR: Fall vom Typ „Mitarbeiterbeziehungen“ im ESC-Portal erstellen	Erstellt einen Disziplinarproblemfall in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	New York
HR: Fall vom Typ „Arbeitsbestätigungsschreiben“ im ESC-Portal erstellen	Erstellt einen Fall vom Typ „Arbeitsbestätigungsschreiben“ in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	Madrid
HR: Gehaltsabrechnungsfall im ESC-Portal erstellen	Erstellt einen Fall vom Typ „Bezahlung einrichten“ mit	New York

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Direktzahlungen in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	
HR: Erstellung eines Antrags auf Erstattung von Schulungskosten über das Portal	Erstellt einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	Madrid
HR: Erfüllungsanweisungen	Überprüft, ob Erfüllungsanweisungen für eine bestimmte Bedingung für einen Benutzer erstellt werden. Außerdem wird überprüft, ob die Erfüllungsanweisungen geändert werden, wenn sich die Details des Falls ändern.	Orlando
HR: Fulfillment Instructions conditions for COE specific fields (HR: Bedingungen der Erfüllungsanweisungen für COE-spezifische Felder)	Verifiziert die Bedingungen der COE-spezifischen Erfüllungsanweisungen Aktualisierung der Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall anhand der in den Erfüllungsanweisungen definierten Bedingungen	Quebec
HR: Erstellung eines Falls zur Anfrage wegen allgemeiner Leistungen	Erstellt einen Fall für allgemeine Leistungen in der nativen Anwenderoberfläche. Außerdem wird überprüft, ob der Fall geöffnet wird und nach der Fallerstellung aktualisiert werden kann.	Madrid
HR: Erstellung eines Gehaltsdiskrepanzfalls	Erstellt einen Fall vom Typ „Gehaltsdiskrepanz“ in der nativen Anwenderoberfläche. Außerdem wird überprüft, ob der Fall geöffnet wird und nach der Fallerstellung aktualisiert werden kann.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
HR: Fallübertragung neu klassifizieren	Testen Sie, wann ein HR-Fall von einem Kompetenzzentrum (HR-Service) zu einem anderen Kompetenzzentrum übermittelt wird, indem Sie die Neuklassifizierungsmethode (HR-Fallnummer bleibt dieselbe) anwenden.	Orlando
HR: Antwortvorlagenkonfiguration	Erstellt eine Antwortvorlage für einen Gehaltsabrechnungsfall und fügt die Antwort in die Arbeitsnotizen ein	Quebec
HR: Suchkatalogelemente und KBs in ESC	Überprüft die Suchfunktion in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro	Orlando
HR: Standardmäßige Fallübertragung	Testet eine HR-Fallübertragung von einem Kompetenzzentrum (HR-Service) zu einem anderen Kompetenzzentrum unter Verwendung der standardmäßigen Fallübertragung (HR-Fallnummer wird erstellt, alte Nummer wird gelöscht).	Orlando
HR: Fall-Flow anhalten	Testet die Fähigkeit, einen HR-Fall anzuhalten und später wieder aufzunehmen.	Rome
HR: Fälle zur Erstattung von Schulungskosten erstellen	Erstellt einen HR-Fall zur Erstattung von Schulungskosten.	Orlando
HR: Personalverwaltungsfall erstellen	Erstellt einen Personalverwaltungsfall, signiert ein Bestätigungsschreiben an einen Mitarbeiter und erstellt das Schreiben.	Orlando
JA: Plandetails veröffentlichen und bearbeiten	Überprüft die Möglichkeit, eine vorhandene Aufgabe in einem Aktionsplan zu löschen.	San Diego
Journey-Designer: Phase erstellen und bearbeiten	Verifiziert, ob der Benutzer eine neue Phase erstellen, der Phase eine Aufgabenvorlage hinzufügen, den Phasennamen bearbeiten und die Phase löschen kann.	Vancouver
Journey-Designer: Von Grund auf neue Aufgabenvorlagen hinzufügen und bearbeiten	Verifiziert, ob der Benutzer eine Aufgabenvorlage mit der Option „Von Grund auf neu erstellen“ hinzufügen und dann die Aufgabenvorlage bearbeiten kann.	Vancouver

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Journey-Designer: Vorhandene Aufgabenvorlagen hinzufügen und Aufgabenvorlagen entfernen	Verifiziert, ob eine Aufgabenvorlage mit der Option „Vorlage verwenden“ einer Journey-Vorlage hinzugefügt und anschließend entfernt werden kann.	Vancouver
Lernen Core-Aufgabenzuweisung	Überprüft, ob eine Lernaufgabe aus einem Lernkatalog einem Benutzer zugewiesen werden kann.	San Diego

Lebenszyklus-Events: Tests zum Überprüfen von Lebenszyklus-Events

Test	Beschreibung	Release-Version
HR-Service für automatischen Fallabschluss konfigurieren	Überprüft, ob Lebenszyklus-Event-Fälle automatisch geschlossen werden.	Orlando
Mitarbeiteranfrage erstellen und dem LE-Fall zuordnen	Erstellt eine Mitarbeiteranforderung und validiert, dass sie in der Aktionsliste des Lebenszyklus-Ereignisfalls angezeigt wird.	Rome
Mitarbeiteranfrage für alte Ticketseite erstellen	Überprüft, ob Mitarbeiteranfragen über die veraltete Ticketseite erstellt werden können.	Yokohama
[Delegierung] Administrator – Delegierungsregel mit Anwenderkriterien für Delegierer und Delegierten hinzufügen	Überprüft, ob Anwenderkriterien für Delegierungsregeln für einen Delegierer und einen delegierten Benutzer funktionieren.	Yokohama
HR-Lebenszyklus: Bei Onboarding-Fällen für neue Mitarbeiter in Mitarbeiter-Servicecenter auf Ticketseite zugreifen	Verifiziert das Anlegen von neuen Mitarbeitern und den Zugriff auf die die Ticket-Seite von Mitarbeiter-Servicecenter.	Orlando
HR-Lebenszyklus: Auf die ESC-Ticket-Seite und die Aufgabenseite zugreifen und zugewiesene Aufgaben durchführen	Erstellt in Mitarbeiter-Servicecenter einen Fall des Typs „Antrag auf Erstattung von Schulungskosten“ sowie die Aufgabe „NDA abschließen“ von der betreffenden Person	Orlando
HR LifeCycle: Erstellung eines Einarbeitungsfalls anfordern	Erstellt einen Fall zur Anforderung einer Einarbeitung mithilfe der nativen Anwenderoberfläche und aktualisiert den Fall nach der Erstellung.	Madrid
HR Lifecycle: Trigger Rescind Workflow (HR-Lebenszyklus: Workflow „Auslöser rückgängig machen“)	Löst für den Fall des Lebenszyklus-Events „Onboarding neuer Mitarbeiter“ den Workflow „Rückgängig machen“ aus	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Events: Tests zum Überprüfen von Lebenszyklus-Events (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
HR-Lebenszyklus: Seite „Anforderungen“ für offene und geschlossene Fälle überprüfen	Überprüft offene und geschlossene Fälle auf der Seite „Anforderungen“.	Orlando
HR-Lebenszyklus: Suche auf Seite „Anforderungen“ überprüfen	Überprüf die Suchfunktion auf der Seite „Anforderungen“ für offene und geschlossene Fälle.	Orlando
[LE]: Ad-hoc-Aufgabe hinzufügen	Überprüft, ob für den Lebenszyklus-Event-Fall eine Ad-hoc-Aufgabe hinzugefügt werden kann.	Yokohama

Hinweis: Folgende Plugin-Aktivierung ist erforderlich:

- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]
- Mitarbeiter-Center [com.sn_hr_service_portal]
- Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

KB: Wissensblock-Tests

Test	Beschreibung	Release-Version
Wissensblock erstellen und Block an Artikel anfügen	Erstellt einen Wissensblock, veröffentlicht den Block und fügt den Block an einen Wissensartikel an.	New York
Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen	Testet die Vorschau von Wissensartikeln, die Wissensblöcke enthalten.	New York

Erfordert die Aktivierung des folgenden Plugins: Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Schnellstarttests für HR ausführen

Die Basis-HR-Anwendung bietet verschiedene Schnellstarttests, die Sie ausführen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**an.
2. Suchen Sie nach den Tests für HR-Servicebereitstellung, und wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste der Schnellstarttests und deren Beschreibungen finden Sie unter Schnellstarttests für HR-Servicebereitstellung.

3. Wählen Sie **Test ausführen**.
   Die Registerkarte „Testschritte“ stellt alle Schritte des Schnellstarttests bereit.
   Nach der Ausführung des Tests zeigt die Registerkarte "Schrittergebnisse" den Status der einzelnen Testschritte. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

Einheitlich Mitarbeiter-Experience

Die einheitliche Mitarbeiter-Experience-Suite von Produkten besteht aus Mitarbeiter-Center, Das einheitliche Portal, das in zwei Ebenen verfügbar ist: Die Standardversion des Produkts und die abonnementbasierte Anwendung, Mitarbeiter-Center Pro, Bietet erweiterte Funktionen zusammen mit anderen Omni-Channel Experiences und Integrationen.

Mitarbeiter-Center	Employee Center Pro
	
Das Mitarbeiter-Center bietet Mitarbeitern eine moderne Selfservice-Experience	Mitarbeiter-Center Pro erweitert die Portal-Experience über die Servicebereitstellung hinaus mit Tools für Mitarbeiterkommunikation und -Interaktion

Automatische Übersetzung

Mitarbeiter-Center Vs Mitarbeiter-Center Pro

Mitarbeiter-Center Ist ein Portal, das als zwei separate Store-Anwendungen verpackt ist:

- Mitarbeiter-Center: Servicebereitstellung für mehrere Abteilungen, mit der Mitarbeiter Probleme melden, Elemente oder Services anfordern, servicebezogene Antworten finden und Aufgaben abschließen können. Diese Anwendung und ihre Funktionalität ist standardmäßig für alle Kunden verfügbar.
- Mitarbeiter-Center Pro: Abonnementbasierte Anwendung, die den Standard erweitert Mitarbeiter-Center Funktionen wie Inhaltserstellungsfunktionen, Bereitstellung von mehrstufigen und kanalübergreifenden Inhalten sowie Portal-Analytics. Diese Anwendung erfordert eine zusätzliche Lizenzierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

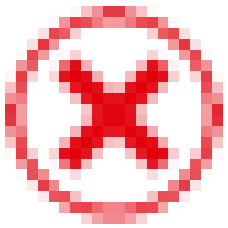
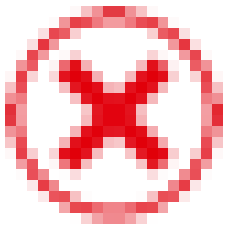
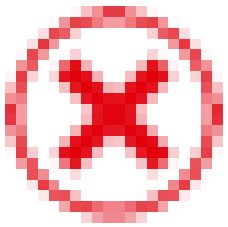
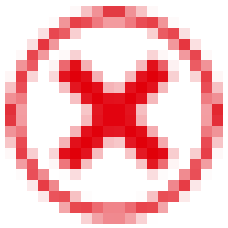
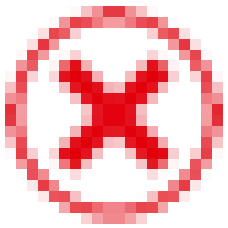
Funktionalitätsvergleich

Funktionalität	Mitarbeiter-Center	Employee Center Pro
Servicekatalog und Knowledge Base Artikel	✓	✓
KI-Suche	✓	✓
Chat (Servicemitarbeiter , Virtual Agent)	✓	✓
Kuratierte Experiences (Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center, Dynamische Themenseiten, Mega-Menü)	✓	✓
Aufgaben abschließen Und Verwalten Sie Anforderungen	✓	✓
Inhaltsempfehlungen (über „Empfohlen für Sie“)	✓	✓
Kanalübergreifende Favoriten	✓	✓
Einheitliches Mitarbeiterprofil	✓	✓
Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center	✓	✓
Mitarbeiterkommunikation • Portalinhalt • Microsites • Mitarbeiternachrichten • Interaktion mit Inhalten • Kampagnen • Content Analytics • Inhalts-Governance	✗	✓
Enterprise-Suche (mit Connector für SharePoint Online-Suchen)	✗	✓
Integrationsgestützte Fähigkeiten • App-Launcher • Genehmigungs-Hub	✗	✓

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalitätsvergleich (Fortsetzung)

Funktionalität	Mitarbeiter-Center	Employee Center Pro
Manager-Hub		✓
Organigramm Und Beziehungen mit Punktlinien		✓
Mitarbeiterforen		✓
Mitarbeiter-Center Pro Kiosk		✓
Integrierte Experience und Service-Feedback		✓

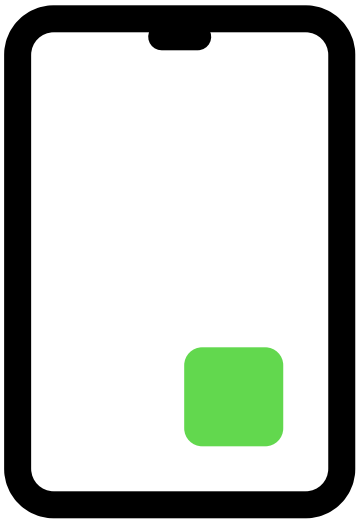
Automatische Übersetzung

Omni Kanal-Experiences

Die Omni-Channel Experiences bieten verschiedene Informations- und Kommunikationskanäle mit einer einheitlichen Experience.

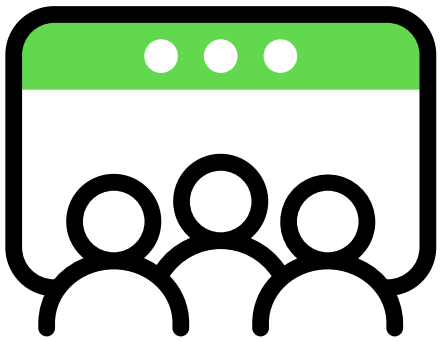
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile



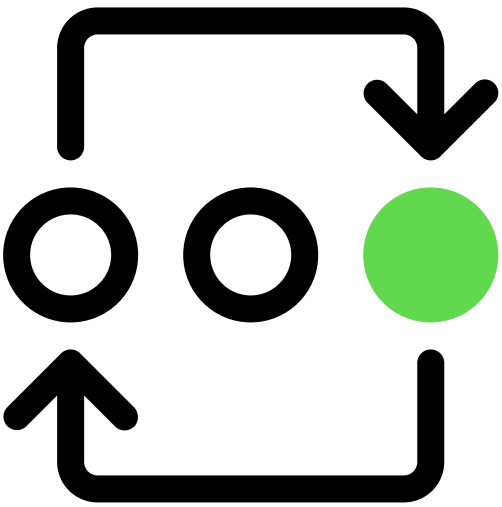
Mit Now Mobile-Fähigkeiten können Mitarbeiter auch unterwegs in Verbindung bleiben.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk



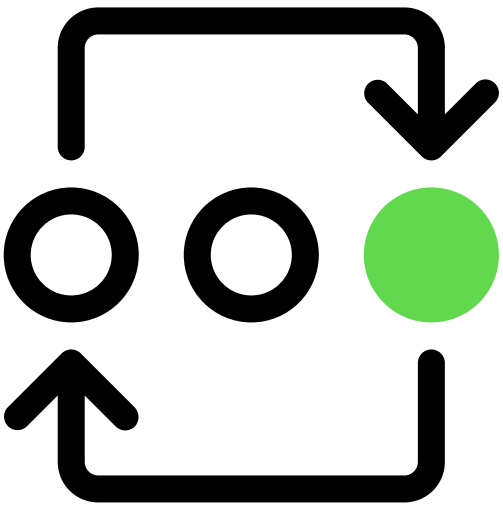
Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ermöglicht Mitarbeitern ohne Arbeitsplatz in-Kontext-Informationen für die betriebliche Effizienz.

ServiceNow-Add-ins für Microsoft 365



Microsoft 365-Add-ins helfen, die Office-Steuerungen für Mitarbeiter anzupassen.

ServiceNow für Zoom



ServiceNow für Zoom hilft bei der Erstellung einer verbundenen Experience für Anwender.

Automatische Übersetzung

Mitarbeiter-Center

ServiceNow Mitarbeiter-Center Das Portal ist ein standardmäßiges, abteilungsübergreifendes, dynamisches Portal für Servicebereitstellung und Mitarbeiterinteraktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

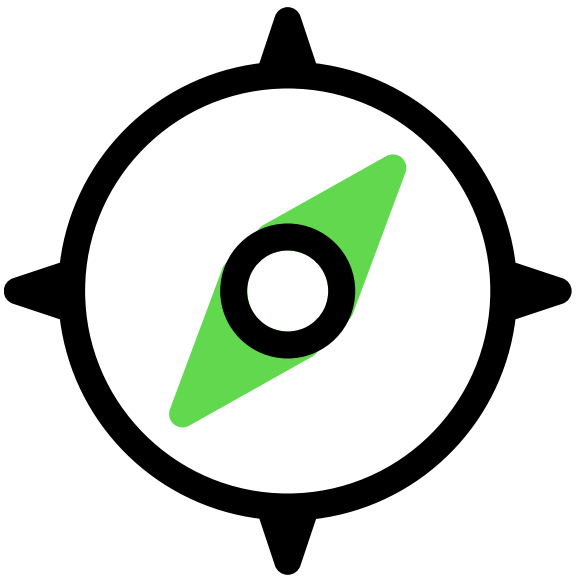
Mitarbeiter-Center Mit dem Portal können Kunden ihre Servicelösungen einfach abteilungsübergreifend skalieren, z. B. IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung, und Beschaffung mit digitalen Workflows.

Dieses Video zeigt eine visuelle Übersicht über Mitarbeiter-Center Und ihre Fähigkeiten.

Employee Center-Übersichtsvideo. Ungefähr 7 Minuten, 56 Sekunden.

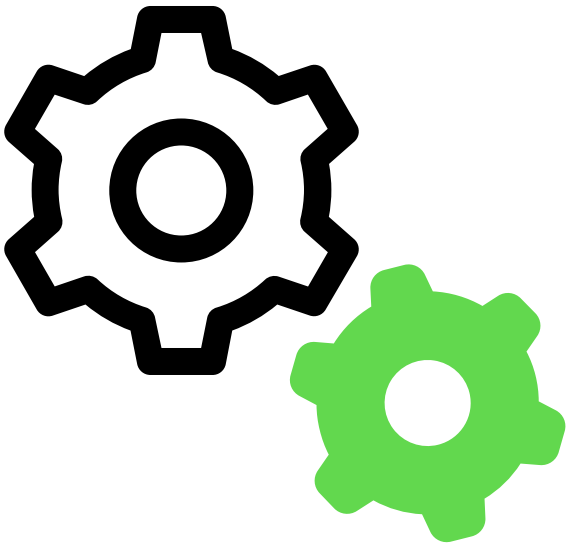
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Konzepte und Funktionen des Mitarbeiter-Centers.

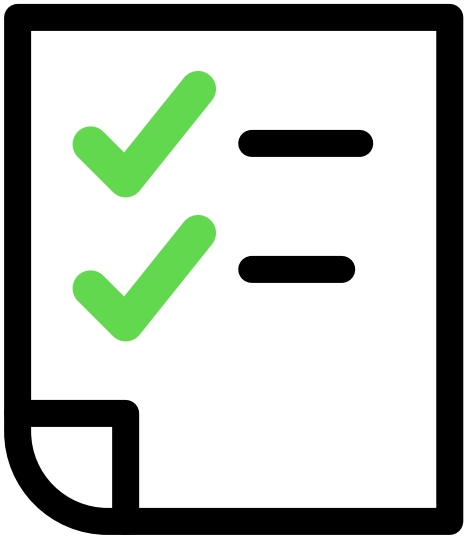
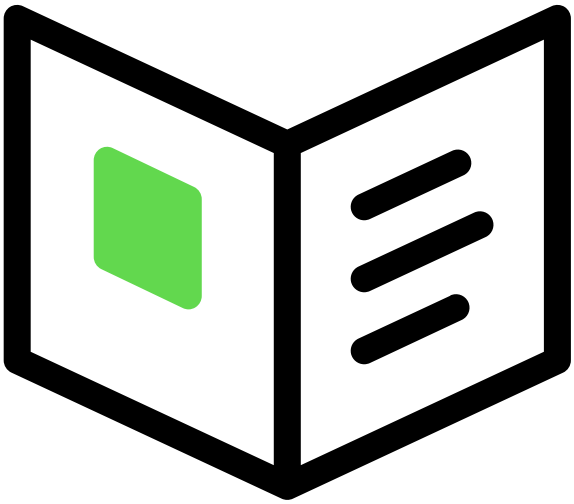
Konfigurieren



Richten Sie die Funktionen des Portals und des Mitarbeiter-Centers ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Zeigen Sie Ihr Profil, Ihre Anwendungen, Aufgaben und Artikel an.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Mitarbeiter-Center erkunden

Mitarbeiter-Center Das Portal ist ein einheitliches Portal, das Systeme in einem Unternehmen innerhalb eines Zielstandorts verbindet, um ein zentrales Mitarbeiterportal bereitzustellen. Es erfordert eine minimale Konfiguration und bietet eine Vielzahl von Funktionen zur Erweiterung der Portalfunktionalität.

Mitarbeiter-Center – Übersicht

Die Mitarbeiter-Center Das Portal ermöglicht Unternehmen, die Servicebereitstellung zu optimieren, die Mitarbeiterproduktivität zu verbessern und nahtlosen Zugriff auf Informationen und Services zu bieten.

Einheitliche Portal-Experience

Mitarbeiter-Center Verbessert die Mitarbeiterproduktivität, indem der Zeit- und Arbeitsaufwand reduziert wird, den Mitarbeiter für die Suche nach Services, Updates und Informationen aufwenden. Mit dem Mitarbeiter-Center-Portal wird der Zugriff auf Informationen und Services in allen Abteilungen vereinfacht und kann von jedem Gerät aus erfolgen.

Erweiterbare Plattform zur Servicebereitstellung

Organisationen können problemlos von einem Anwendungsfall für die Servicebereitstellung in mehrere Abteilungen skalieren, der eine erstklassige Homepage und spezialisierte Widgets für Aufgaben in mehreren Abteilungen umfasst.

Verfügbar für alle Kunden

Mit Mitarbeiter-Center sind keine zusätzlichen Lizenzierungskosten verbunden. Alle Kunden können das Mitarbeiter-Center-Portal verwenden, um ihre Mitarbeiterportal-Journey mit ServiceNow® zu beginnen.

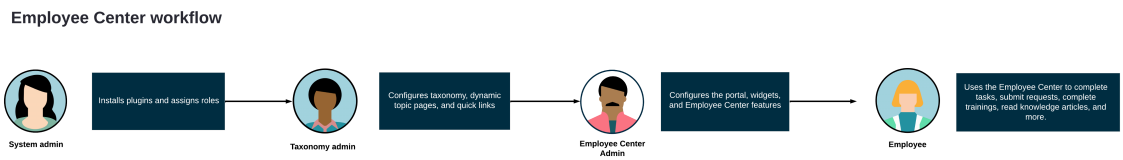
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mitarbeiter-Center – Workflow

Die Mitarbeiter-Center Ermöglicht Organisationen die Zusammenstellung eines Mitarbeiterportals, das auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Die folgende Abbildung bietet einen Überblick die folgende Abbildung bietet einen Überblick darüber, wie Anwender mit interagieren Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiter-Center-Workflow



1. Der Systemadministrator installiert Plugins und weist Rollen zu.
2. Der Taxonomie-Administrator konfiguriert die einheitliche Taxonomie, dynamische Themenseiten und Quick-Links.
3. Mitarbeiter-Center-Administrator konfiguriert Mitarbeiter-Center Portal, Widgets und Funktionen, einschließlich Aktions-Framework, Mitarbeiterprofil, Empfohlen für Sie, geführter Selfservice und kanalübergreifende Favoriten.
4. Mitarbeiter verwenden Mitarbeiter-Center Um Aufgaben und Schulungen abzuschließen, übermitteln Sie Anforderungen, lesen Sie Wissensartikel und vieles mehr.

Employee Center für IT Service Management

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center, um Ihre IT-Ticketverwaltung und andere Service Management-Aufgaben zu optimieren. Verbessern Sie die Experience von Service Desk-Mitarbeitern durch benutzerdefinierte, auf maschinellem Lernen basierende Empfehlungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Lösungen für Mitarbeiter, um mehr Fälle abzuwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center für IT Service Management.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Mitarbeiter-Center finden Sie unter:

- Mitarbeiter-Center konfigurieren
- Mitarbeiter-Center verwenden
- Mitarbeiter-Center – Referenz

Anwendungen Serviceportal und Mitarbeiter-Center im Vergleich

Die Anwendungen Serviceportal und Mitarbeiter-Center bauen auf ServiceNow AI Platform auf und nutzen moderne Technologien. Beide unterstützen Branding und kundenspezifische Anpassung und verfügen über mehr als 200 Widgets. Allerdings ist die Anwendung Mitarbeiter-Center so konzipiert, dass sie für alle Serviceanforderungen abteilungsübergreifend skaliert werden kann.

In der folgenden Tabelle sind die wichtigsten Unterschiede zwischen Serviceportal und dem Mitarbeiter-Center-Portal aufgeführt.

Anwendungsvergleich

Mitarbeiter-Center	Service Portal
Best-Practice-basierte Portal-Experience mit vorinstallierten Widgets, die im Portal kohärent organisiert sind.	Demo-Startseiten-Design, mit dem Kunden ihre gewünschte Experience von Grund auf neu entwerfen können.
Dynamisch erstellte Themenseiten basierend auf einer abteilungsübergreifend einheitlichen Taxonomie für alle Inhaltstypen.	Erfordert das Entwerfen, Erstellen und Verwalten einzelner Themenseiten.
Hochgradig skalierbar: Alle Portalelemente, einschließlich Widgets, sind für die Bereitstellung von Unternehmensservices ausgelegt.	Das Portal muss für jeden neuen Anwendungsfall oder jede Abteilung neu gestaltet werden.
AI Search mit einheitlicher Taxonomie, sodass es möglich ist, abteilungsübergreifend verschiedene Inhaltstypen zu durchsuchen, ohne die Seiten zu wechseln.	Schlechtere Such-Experience, da die Inhalte für verschiedene Inhaltstypen und Abteilungen in Silos isoliert sind.
Einheitliche Taxonomie für alle Inhaltstypen, wodurch die mitarbeiterorientierte Inhaltserkennung gefördert wird.	Ineffektive Inhaltserkennung, was zu Schwierigkeiten bei der Definition einer mitarbeiterorientierten Taxonomie für die Navigation durch die Portale führt.
Integriert in Now Mobile, um eine Omni-Channel-Benutzer-Experience zu erzeugen.	

Mitarbeiter-Center für IT Service Management

Mitarbeiter-Center Für IT Service Management Hilft Ihnen, die Selfservice-Fähigkeiten zu verbessern und verschiedene Administrator- und Servicemanagement-Aufgaben über ein dynamisches einheitliches Mitarbeiterportal auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

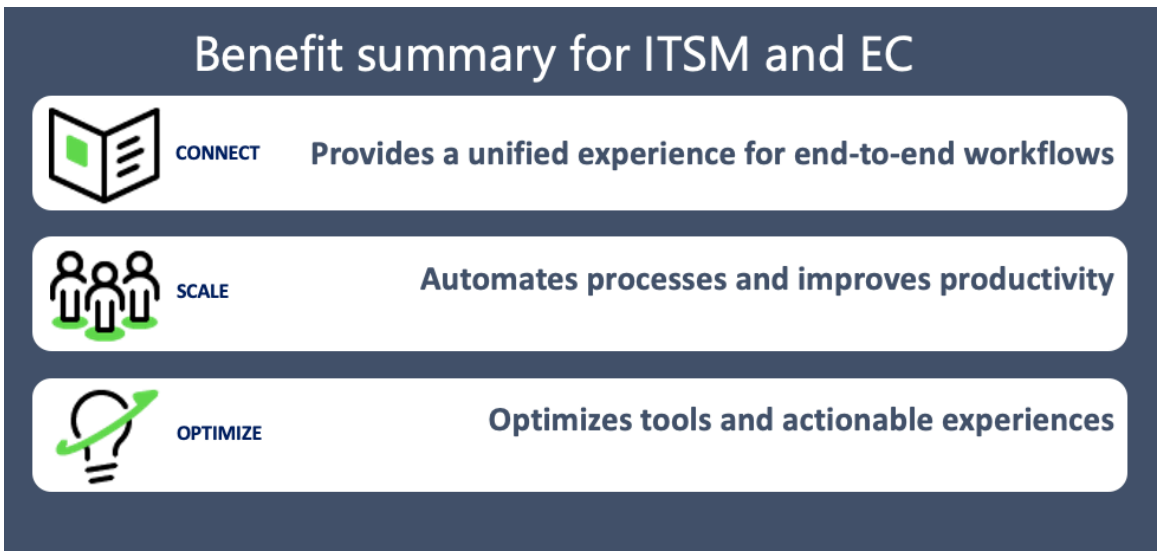
Automatisieren Sie über das Mitarbeiter-Center-Portal Routineinteraktionen von Service Desk-Mitarbeitern, und erhöhen Sie die Lösungsgeschwindigkeit. Empfehlungen basierend auf maschinellem Lernen ermöglichen die automatisierte Kategorisierung und Zuweisung von Incidents. Es hilft, Engpässe zu beseitigen, die durch das manuelle Incident-Management im verursacht wurden IT Service Management ITSM.

Weitere Informationen zum Mitarbeiter-Center-Portal und seinen Funktionen finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Alles, was Sie erhalten Mitarbeiter-Center Für ITSM

Verbinden Sie alles, und skalieren Sie einfach im gesamten Unternehmen, um die benötigten Experiences bereitzustellen. Stellen Sie eine moderne Mitarbeiter-Experience-Plattform im gesamten Unternehmen bereit, um:

- Verbessern Sie Fallabwendungen für Administratoren, um sich auf komplexere Aufgaben zu konzentrieren
- Verbessern Sie das Servicemanagement, z. B. die Verwaltung von Servicekatalog Und Knowledge Base artikel auf ITSM
- Verbessern Sie den Selfservice für die Mitarbeiter
- Erhöhen Sie die Mitarbeiterinteraktion
- Erhöhen Sie die Mitarbeiterproduktivität



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwendung Mitarbeiter-Center Für ITSM

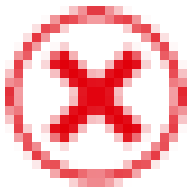
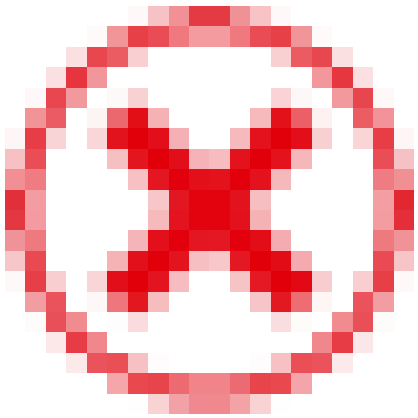
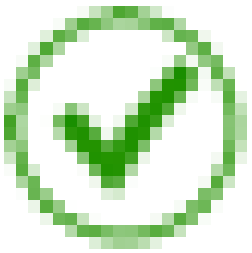
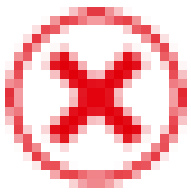
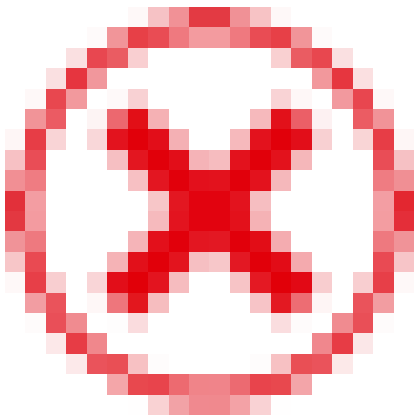
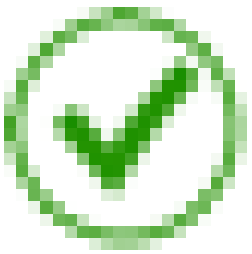
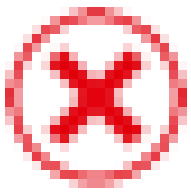
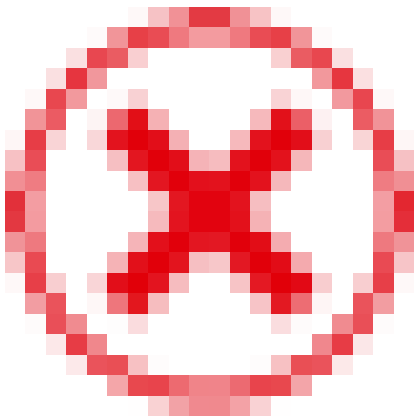
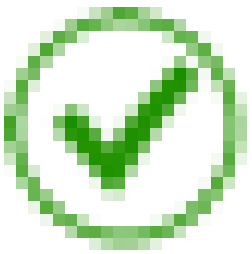
Funktionalitätsvergleich

Funktionalität	ITSM-Standard	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Einheitliches Mitarbeiterprofil	✓	✓	✓
Aufgaben abschließen	Genehmigungen	Genehmigungen, Universal-Aufgaben	Kampagnenaufgaben
Kuratierte Experience (Rich Content, einheitliche Durchsuchungsoption) und KI-Suche	✓	✓	✓
Servicekatalog und Knowledge Base-Support	✓	✓	✓
Inhaltsempfehlungen	Nach Popularität	Maschinell lernorientiert	Nach Popularität
Content-Experience (Inhaltsautomatisierung, Kampagnen)	✗	✗	✓

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalitätsvergleich (Fortsetzung)

Funktionalität	ITSM-Standard	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Inhaltsveröffentlichung (Inhaltsbibliothek, Zeitplaninhalt, Organigramm)			
Integrationsgestützte Fähigkeiten (App-Startprogramm mit SSO- und nicht-SSO-Apps)			
Mitarbeiterforen			

Automatische Übersetzung

Erfüllen Sie steigende Anforderungen, ohne weitere Mitarbeiter hinzuzuziehen, und versetzen Sie vorhandene IT-Mitarbeiter und Managementmitarbeiter in die Lage, sich auf eine sinnvollere Arbeit zu konzentrieren. Bieten Sie Mitarbeitern eine bessere Experience und Unterstützung.

Mitarbeiter-Center Für ITSM Hervorhebungen

Ermöglichen Sie Anwendern die betriebliche Effizienz, die sie durch besseren Selfservice, umsetzbare Kommunikation und einheitliche Experiences erzielen.

Mitarbeiter-Center Experience für Mitarbeiter

Sie können das Mitarbeiter-Center verwenden, um Ihren Mitarbeitern eine personalisierte, verbrauchergerechte Experience zu ermöglichen. An einem Ort können Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Finden Sie relevanten IT-Support, Themenseiten, Mitteilungen und Anwendungen
- Verbessern Sie Prozesse, die betriebliche Effizienz und die Mitarbeiterproduktivität

Mitarbeiter-Center Experience für Administratoren

Erleben Sie eine einfachere Anwenderoberfläche, um einfache Fälle mit Empfehlungen und Selfservice abzuwehren. Verbringen Sie Ihre Zeit mit komplexeren Problemen, die sich insgesamt verbessern ITSM Portal-Experience.

Das Servicemanagement ist auch mit dem Rich-Content-Editor und dem einheitlichen Durchsuchen einfacher, um alle Inhaltstypen an einem Ort anzuzeigen.

Mitarbeiter-Center-Funktionen für ITSM



Mitarbeiter-Center Und ITSM Workflows

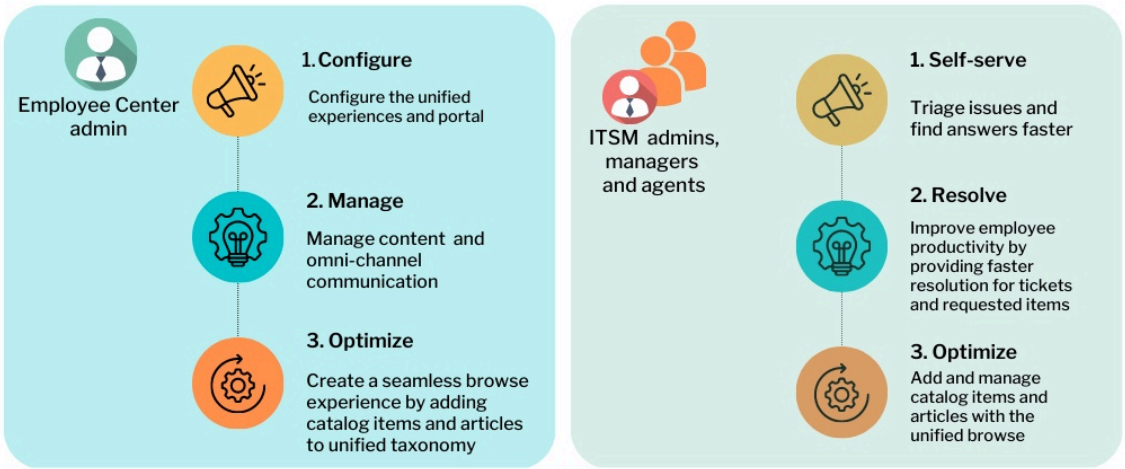
Konfigurieren und verwalten Sie die Fähigkeiten, um den Selfservice und die Amortisierungszeit zu verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center für ITSM Workflow

Employee Center and ITSM workflow



Zu verwendende Voraussetzungen Mitarbeiter-Center Für ITSM

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Anforderungen für die Verwendung erfüllt sind Mitarbeiter-Center Mit ITSM.

- Sie können verwenden Mitarbeiter-Center Mit ITSM Oder ITSM Pro-Abonnement.
- Sie müssen abonnieren Mitarbeiter-Center Pro Getrennt von ServiceNow Speichern.

Konfigurieren Sie Mitarbeiter-Center Funktionalitäten für ITSM

Nutzen Sie das Mitarbeiter-Center für ITSM Um Mitarbeitern, Service Desk-Mitarbeitern und Servicemanagern eine Omni-Channel-Experience bereitzustellen.

Um mit zu beginnen Mitarbeiter-Center Für ITSM, Führen Sie die folgenden Schritte aus.

Konfigurieren Sie EC-Funktionalitäten für ITSM

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
Erste Schritte	Schließen Sie die Installation von ab EC, ECPro, und Plugins.	Administrator
Konfigurieren Sie das Portal	Konfigurieren Sie die folgenden Funktionen, um die Anwender-Experience zu optimieren. • Seite Mitarbeiteranforderungen • Quick-Links • Empfohlen für Sie • Personalisierte Antworten in Employee Center	Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie EC-Funktionalitäten für ITSM (Fortsetzung)

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
	• Seite Mitarbeiteranforderungen • Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“	
Mobile Inhalte konfigurieren	Konfigurieren Sie mobil	sn_cd.content_Manager
Konfigurieren Sie kuratierte Experiences	• Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center • Dynamische Themenseiten • Mega-Menükonfiguration	Administrator
Arbeiten Sie mit dem Aktions-Framework	Aktions-Framework	sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin
Konfigurieren Sie die einheitliche Genehmigungs-Experience	Genehmigungs-Hub	sn_hr_sp.esc_admin
Mitarbeiterprofil konfigurieren	Employee Profile	sn_employee.admin

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Mitarbeiter-Center, Siehe Mitarbeiter-Center administratorkonfigurationen.

Verwalten Sie Mitarbeiter-Center Funktionalitäten für ITSM

Verwalten Sie die operativen Aktivitäten, um die Prozesse und Workflows zu verbessern.

Dient zum Verwalten der Vorgänge im Mitarbeiter-Center für ITSM, Führen Sie die folgenden Schritte aus.

Verwalten Sie EC-Funktionalitäten für ITSM

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
Arbeiten Sie mit Taxonomie	Taxonomie verwalten	sp_admin, Taxonomie-Administrator oder Taxonomie-Manager
Verwalten Sie Inhalte	Verwalten von Inhaltsanforderungen	Inhaltsmanager
Anwendungen verwalten	Greifen Sie über das App-Startprogramm auf Anwendungen zu	Administrator
Verwalten Sie Kampagnen	Kampagnen werden erstellt	Kampagnenmanager
Favoriten verwalten	Favoriten verwalten	Administrator

Weitere Informationen zum Verwalten von Mitarbeiter-Center, Siehe Erstellen und Verwalten von Mitarbeiterkommunikation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Funktionalitäten für ITSM

Mitarbeiter-Center für verwenden ITSM Gemeinsam können Sie Kosten reduzieren, hochwertige Kunden- und Mitarbeiter-Experiences bereitstellen und die betriebliche Resilienz fördern.

Dient zur Verwendung des Mitarbeiter-Centers für ITSM-Fähigkeiten führen Sie diese Schritte aus.

EC-Funktionalitäten für verwenden ITSM

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
Genehmigen Sie Anforderungen von Mitarbeitern	Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen	Mitarbeiter/Genehmiger
Greifen Sie an einem Ort auf alle Ihre Anwendungen zu	App-Launcher	Mitarbeiter/Service Desk-Mitarbeiter
Verfolgen Sie alle Ihre Aufgaben über das Profil „einheitlicher Mitarbeiter“	Seite „Meine Aufgaben“ verwenden	Mitarbeiter/Genehmiger
Markieren Sie Servicekatalogelemente und Knowledge Base-Artikel als Favoriten	Favoriten verwalten	Mitarbeiter/Service Desk-Mitarbeiter
Verfolgen Sie Ihren Urlaubssaldo auf derselben Plattform	Personalisierte Antworten	Mitarbeiter/Service Desk-Mitarbeiter

Weitere Informationen zur Verwendung von Mitarbeiter-Center, Siehe Mitarbeiter-Center verwenden.

Mitarbeiter-Center konfigurieren

Anleitung für die Einrichtung Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiter-Center Ist verfügbar für ServiceNow® Instanzen mit Version Rome oder höher.

In den folgenden Links: Mitarbeiter-Center Funktionen sind in Kategorien unterteilt, jeweils mit einer eigenen Zielseite, um Anwender durch den Konfigurationsprozess zu führen.

- Mitarbeiter-Center administratorkonfigurationen

  Installieren Sie Plugins, und weisen Sie Anwendern Rollen zu, damit sie konfigurieren können Mitarbeiter-Center Funktionen und passen Sie das Portal mit einem Design, einer Fußzeile und Unterstützung für rechts nach links gerichtete Sprachen an.

- Durchsuchen Sie die Experience-Funktionen

  Erleichtern Sie Mitarbeitern die Navigation im Portal und die Erkennung von Inhalten.

- Such-Experience-Funktionen

  Verbessern Sie die Such-Experience.

- Aufgabenmanagement und -Integration

  Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität, und treiben Sie die Portalkonsolidierung voran.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Mitarbeiter-Center Für Mobilgeräte

Mitarbeiter-Center administratorkonfigurationen

Installieren Sie als Systemadministrator Mitarbeiter-Center Plugins weisen Anwendern Rollen zu, damit sie konfigurieren können Mitarbeiter-Center-Funktionen, legen Sie das Design, die Kopfzeile und die Fußzeile fest, und aktivieren Sie die Unterstützung von rechts nach links gerichteten Sprachen.

Die Mitarbeiter-Center Die Anwendung stellt sofort einsatzbereite Portalseiten mit relevanten Widgets bereit, die erforderlich sind, um eine mitarbeiterorientierte Portal-Experience bereitzustellen.

Führen Sie die folgenden wichtigen Schritte aus, um das Portal zu konfigurieren:

1. Plugins installieren
2. Rollen zuweisen
3. Konfigurieren Sie das Portal:
   - Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen
   - Globaler Mitarbeiter-Center-Header
   - Footerkonfiguration
   - Aktivieren Sie die Unterstützung von rechts nach links gerichteten Sprachen
   - Ändern Sie die Portalseiten, z. B. die Homepage:

     Navigieren zu **Serviceportal** > **Seiten** Um alle Seiten anzuzeigen.

     Hinweis: Der Standard Mitarbeiter-Center Homepage ist `ec_Home` .

   - Ändern Sie den Betreff und Text der E-Mail-Benachrichtigung, z. B. wenn eine neue Aufgabe zugewiesen wird: Ändern Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout

Mitarbeiter-Center-Plugins

Erkennen Sie Mitarbeiter-Center Plugins, die sofort einsatzbereit in einem neuen enthalten sind ServiceNow® Instanz.

Sofort einsatzbereit verfügbar

Neu ServiceNow®-Instanzen umfassen Mitarbeiter-Center Und Abhängigkeits-Plugins. Lesen Sie die folgende Tabelle, um mehr über die Plugins zu erfahren.

Basis Mitarbeiter-Center Plugins

Plugin	Beschreibung
Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)	Installiert ein abteilungsübergreifendes Portal mit dazugehörigem Framework, das individuell angepasst werden kann und Administratoren beim Aufbau eines Selfserviceportals unterstützt, das den Mitarbeitern eine großartige Selfservice-Experience bietet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basis Mitarbeiter-Center Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Employee Center Core (sn_hr_sp)	Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.
Employee experience taxonomy (sn_ect)	Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Enthält Komponenten wie Best Practice-E-Mail-Layouts, die die Mitarbeiter-Experience verbessern.
Mitarbeiterprofil (sn_Employee)	Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience mit einem einheitlichen, konfigurierbaren Profil, das umfassende arbeitsbezogene Informationen, Erweiterbarkeit über Geschäftsbereiche hinweg und personalisierte Sichtbarkeitseinstellungen bietet.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Liste der Plugins (Zurich) .

Mitarbeiter-Center Rollen

Mitarbeiter-Center Plugins enthalten die erforderlichen Rollen zum Konfigurieren und Verwenden der Funktionen. Erfahren Sie mehr über die Rollen und Aufgaben, die sie ausführen können.

Anwender und Rollen werden auf Plattformebene konfiguriert. Informationen hierzu finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Mitarbeiter-Center

Mitarbeiter-Center-Rollen und Beschreibungen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Mitarbeiter-Center-Administrator [sn_hr_sp.esc_admin]	Benutzer mit dieser Rolle können Mitarbeiter-Center verwalten und konfigurieren. **Hinweis:** sp_admin und esc_admin verfügen über Skriptingrechte. Die folgenden Rollen können ein Widget erstellen und ein Skript ausführen, um bereichsübergreifende Tabellen zu aktualisieren.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.Portal_stats_Manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
Taxonomie-Administrator [Taxonomy_admin]	Benutzer mit dieser Rolle können alle erstellten Taxonomien in den Namen von Taxonomie- und Thementabellen aktualisieren und ändern.	user_criteria_admin
Taxonomiemanager	Ein Benutzerkriterium für den Taxonomiedatensatz.	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Rollen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Ein Benutzer, der als Taxonomiemanager zugewiesen ist, kann Themen und verbundene Inhalte verwalten, aber nicht den Taxonomiedatensatz.	
Taxonomiebeitragender	Ein Benutzerkriterium für den Taxonomiedatensatz. Ein Benutzer, der als Taxonomiebeitragender zugewiesen ist, kann den Themen Inhalte zuordnen.	Nicht zutreffend
Themenmanager	Ein Benutzerkriterium für den Themendatensatz, um die Themenverwaltung zu dezentralisieren. Benutzer, die als Themenmanager zugewiesen sind, können je nach den ihnen zugewiesenen Rechten Themen innerhalb von oder zwischen Taxonomien erstellen, verschieben und klonen.	Nicht zutreffend
Beitragender zu Themen	Ein Anwenderkriterium im Themendatensatz für Aufgaben auf Themenmanagementebene, z. B. Verarbeitung verbundener Inhalte, Funktionsinhalte, Knowledge Base	Nicht zutreffend

Mitarbeiterprofil

Weitere Informationen finden Sie unter Employee Profile

Mitarbeiterprofilrollen und Beschreibungen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Mitarbeiterprofil-Administrator [sn_employee.admin]	Konfiguriert das Mitarbeiterprofil	• image_admin • ml_admin

Von Serviceportal zu Mitarbeiter-Center migrieren

Migrieren Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal, um Mitarbeitern eine einheitliche Portal-Experience zu bieten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Mitarbeiter-Center installieren aus dem Store.
2. Erstellen Sie eine einheitliche Taxonomie für Katalogelemente und Wissensartikel, um die einheitliche Browsing-Funktion zu implementieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

   Hinweis: Kopieren Sie die Standardtaxonomie, die mit den Demodaten geliefert wird, und passen Sie sie an Ihre Geschäftsanforderungen an.

3. Fügen Sie für jedes Thema Banner und Miniaturbilder hinzu.
4. Stellen Sie sicher, dass alle Anforderungstypen in **Meine Anforderungsfilter** erfasst werden, um Anforderungstypen zu konsolidieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Seite Mitarbeiteranforderungen.
5. Konfigurieren Aufgaben mithilfe der **Aufgabenkonfiguration**, um Genehmigungen aufzunehmen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Mitarbeiteraufgaben“.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie das Portaldesign.
   Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen.
7. **Wahlweise:** Verwenden Sie das Layout und die Vorlage für E-Mail-Benachrichtigungen, die im Lieferumfang der Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) enthalten sind, um konsistente Benachrichtigungen zu liefern.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout.
8. Navigieren zu **Serviceportale** > **Portale** Und ändern Sie das vorhandene Portal-URL-Suffix, um zu verhindern, dass alte URL-Referenzen eines Mitarbeiters beschädigt werden.
9. Wenn Sie benutzerdefinierte Seiten haben, verwenden Sie Seiten-Weiterleitungszuordnungen, um zu den entsprechenden Seiten des neuen Portals umzuleiten.
10. Wenn eine Seite im neuen Portal nicht über die entsprechende alte Portal-Experience verfügt, verwenden Sie Seiten-Weiterleitungszuordnungen, um zu den entsprechenden Seiten oder der Zielseite des Portals umzuleiten.
11. Installieren Sie **Service Portal Analytics** für Webanalysen.

    a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**an.

    b. Klicken Sie auf **Employee Center**.

    c. Klicken Sie auf **Analytikeinstellungen erstellen**.
    Wenn Analytics bereits eingerichtet ist, wird die Schaltfläche in Analytics-Einstellungen anzeigen aktualisiert

Mitarbeiter-Center installieren

Installieren Mitarbeiter-Center Um eine einheitliche, ansprechende Mitarbeiter-Experience über Abteilungen und Systeme hinweg bereitzustellen.

Vorbereitungen

Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter-Center(sn_ex_sp) Installiert die folgenden abhängigen Plugins:

Employee Center Core (sn_hr_sp)

Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.

Employee experience taxonomy (sn_ect)

Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Dieses Plugin enthält Komponenten wie E-Mail-Layouts, die auf Best Practices beruhen und die Mitarbeiter-Experience verbessern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Mitarbeiter-Center installieren können.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**, um die Demodaten in Ihre Installation aufzunehmen oder Ihre Installation mit Aktivierung der Demodaten zu reparieren.

   Hinweis: Demodaten des abhängigen Plugins werden nicht automatisch installiert. Wenn Sie Demodaten verwenden möchten, aktivieren Sie „Demodaten“ und reparieren Sie die Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Reparieren Sie einen ServiceNow Anwendung .
5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Führen Sie das Korrekturskript **Set primary topics for Employee taxonomy** (Primäre Themen für Mitarbeitertaxonomie festlegen) aus, um die Demodaten der kuratierten Experiences in Suchinhalten und empfohlenen Inhalten zu indizieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturskripte zur Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Aktivieren und gewähren Sie alle vom Employee Center angeforderten Berechtigungen für angeforderten Aufruferzugriff (Requested Caller Access, RCA). Weitere Informationen zur Ausführung von Korrekturskripts für RCA-Genehmigungen finden Sie unter Korrekturskript für RCA-Genehmigungen ausführen.

Problembehandlung nach der Installation

Führen Sie die Korrekturskripts aus, um die Demodaten der kuratierten Experiences in Suchinhalten und empfohlenen Inhalten zu indizieren und alle RCA-Berechtigungen zuzulassen.

Korrekturskript für RCA-Genehmigungen ausführen

Nachdem Sie die neuesten Mitarbeiter-Experience-Anwendungen von ServiceNow Store installiert oder ein Upgrade auf sie durchgeführt haben, erhalten Sie unter Umständen Genehmigungsnachrichten zu eingeschränktem Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA), die eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

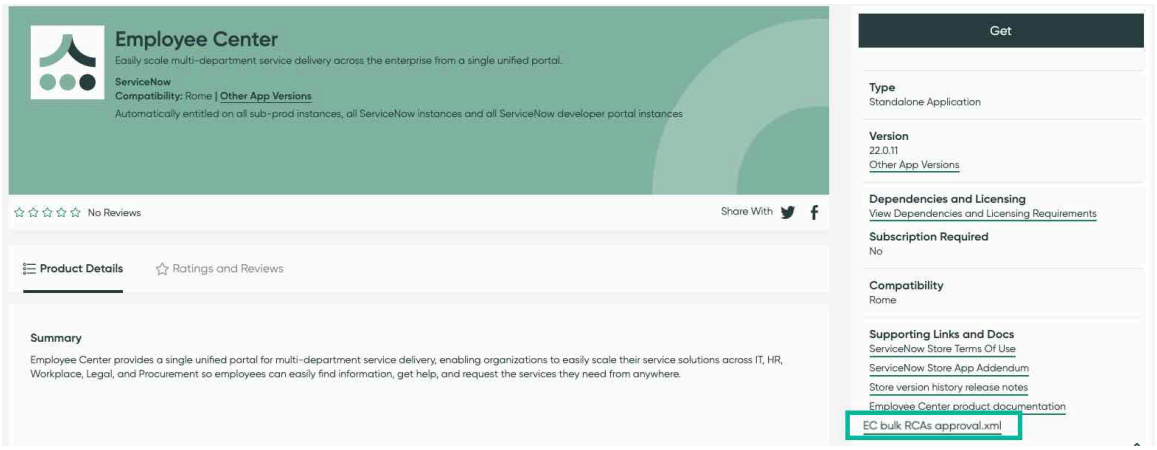
Installieren Sie die Mitarbeiter-Experience-Anwendungen und -Abonnements.

- Employee Center Core
- Mitarbeiter-Center
- Mitarbeiter-Center Pro
- Content Experiences
- Content Publishing

Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann.

Um die RCA-Genehmigungen für einen Datensatz zu automatisieren, können Sie das Skript **Genehmigung von EC-Massen-RCAs** ausführen, wobei der Quellbereich eine der angegebenen Mitarbeiter-Experience-Anwendungen ist.

Laden Sie die folgende Datei **Genehmigung von EC-Massen-RCAs** aus dem ServiceNow Store herunter.



Hinweis: Diese Datei ist ein eigenständiges Skript, um den manuellen Aufwand zu reduzieren.

Laden Sie die Skriptdatei herunter und führen Sie die nachfolgenden Schritte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des Skripts **Genehmigung von EC-Massen-RCAs**.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zuzulassen.

Korrekturskripte zur Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ausführen

Führen Sie Korrekturskripte manuell aus, um ein Upgrade auf das neueste taxonomiebasierte Employee Center durchzuführen. Laden Sie die neueste Version von ServiceNow® Store herunter, bevor Sie diese Skripte ausführen. Die Skripts aktualisieren Ihr vorhandenes Portal-Setup auf Mitarbeiter-Center, ohne dass mehrere Einrichtungs- oder Konfigurationsschritte ausgeführt werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie in den folgenden Situationen die folgenden Skripts manuell aus:

- Sie sind bereits Kunde von Mitarbeiter-Servicecenter (HR) und haben die Portaldatensätze geändert.
- Sie haben die Demodaten bei der Installation nicht installiert. Reparieren Sie die abhängigen Plugins, wie in Mitarbeiter-Center installieren und Mitarbeiter-Center Pro installieren beschrieben.

Korrekturskripts

Korrekturskript	Beschreibung
Employee Center Easy Install	Hilft bei der Übernahme der Taxonomie für Mitarbeiter-Center. Dieses Skript wird während der Installation bzw. des Upgrades automatisch ausgeführt. Es nimmt folgende Änderungen vor, wenn der Datensatz des Employee Center-Portals nicht angepasst wurde. • Es aktualisiert die Katalogsuchquelle. • Es ordnet die Taxonomie dem Portal zu. • Es aktualisiert das Dashboard, das Thema und das Menü im Datensatz des Employee Center-Portals. **Hinweis:** Durch die Ausführung dieses Skripts werden alle an der Portalkonfiguration vorgenommenen Änderungen überschrieben und zurückgesetzt.
Set primary topics for Employee taxonomy	Korrigiert Funktionen wie **Für Sie empfohlen** und Suchen vom Typ **View as Direct Report** (Als direkt unterstellter Mitarbeiter anzeigen), wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Korrekturskripts (Fortsetzung)

Korrekturskript	Beschreibung
	dem Portal die Taxonomie **Mitarbeiter** zugeordnet ist. Aktualisiert die Spalte **taxonomy_topic** in den Wissensartikeln und Katalogelementen mit der entsprechenden Zuordnung in der Tabelle „m2m_connected_content“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Suchen Sie nach dem Skript `Employee Center Easy Install` oder `Set primary topics for Employee taxonomy` und klicken Sie zum Öffnen darauf.
3. Ändern Sie im Feld **Skript** den Parameterwert *`runManually`* in **true**.
4. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.

Ergebnis

Ihr vorhandenes Portal wird auf das neueste Mitarbeiter-Center-Portal aktualisiert, das einheitliche Taxonomie verwendet.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die KI-Suche so, dass sie mit der kuratierten Experience übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche für Kuratierte Experiences.

Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen

Ein Design ist eine Sammlung von Formatvorlagen (CSS-Dateien), die ein einheitliches Erscheinungsbild für eine Seitengruppe definieren. Passen Sie das Standardportaldesign an. Wenden Sie Ihr eigenes Design an, um es an Ihr Branding anzupassen und das visuelle Design der Portalseiten zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Mitarbeiter-Center besitzt ein standardmäßiges **EC-Design**, das eine optimale Experience für visuelles Design bietet. Das EC-Design bietet eine konsistente Experience auf allen Portalseiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Designs**an.
2. Suchen Sie nach `Mitarbeiter-Center – Korallendesign` Als Standarddesign.

Hinweis:

- Verwenden Sie das Standarddesign für eine bessere visuelle und benutzerfreundlichere Experience. Sie können jedoch auch andere Designs auswählen, die Ihren Anforderungen entsprechen.
- Entfernen Sie das anwenderdefinierte Portaldesign vor einem Upgrade, um alle Standarddesigns anzuzeigen, die möglicherweise mit einer zukünftigen Version von veröffentlicht werden Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Wahlweise:** Passen Sie den Designinhalt an Ihre Anforderungen an.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Designs**an.

   b. Wählen Sie Aus **EC-Design** Um die Seite zu öffnen.

   c. Bearbeiten Sie **CSS-Variablen** Feld zum Anpassen des Texts und der Hintergrundfarben Ihres Portals. Eine Beschreibung der Feldwerte zum Erstellen eines Portaldesigns finden Sie unter Erstellen Sie ein Portaldesign .

4. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center**, Klicken Sie auf **Versuchen Sie es** Um eine Vorschau anzuzeigen Mitarbeiter-Center.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Verbesserter Chat in Mitarbeiter-Center

Konfigurieren Sie das Portal-Branding

Ändern Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout

Ändern Sie das Layout und die Vorlage für E-Mail-Benachrichtigungen, die mit dem Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) geliefert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenden Sie das Layout auf E-Mail-Benachrichtigungen an, um das Erscheinungsbild zu verbessern und Branding-Benachrichtigungen bereitzustellen.

Hinweis: Das Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) wird als abhängiges Plugin mit Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro installiert. Sie können das Plugin jedoch weiterhin unabhängig aus dem ServiceNow Store installieren.

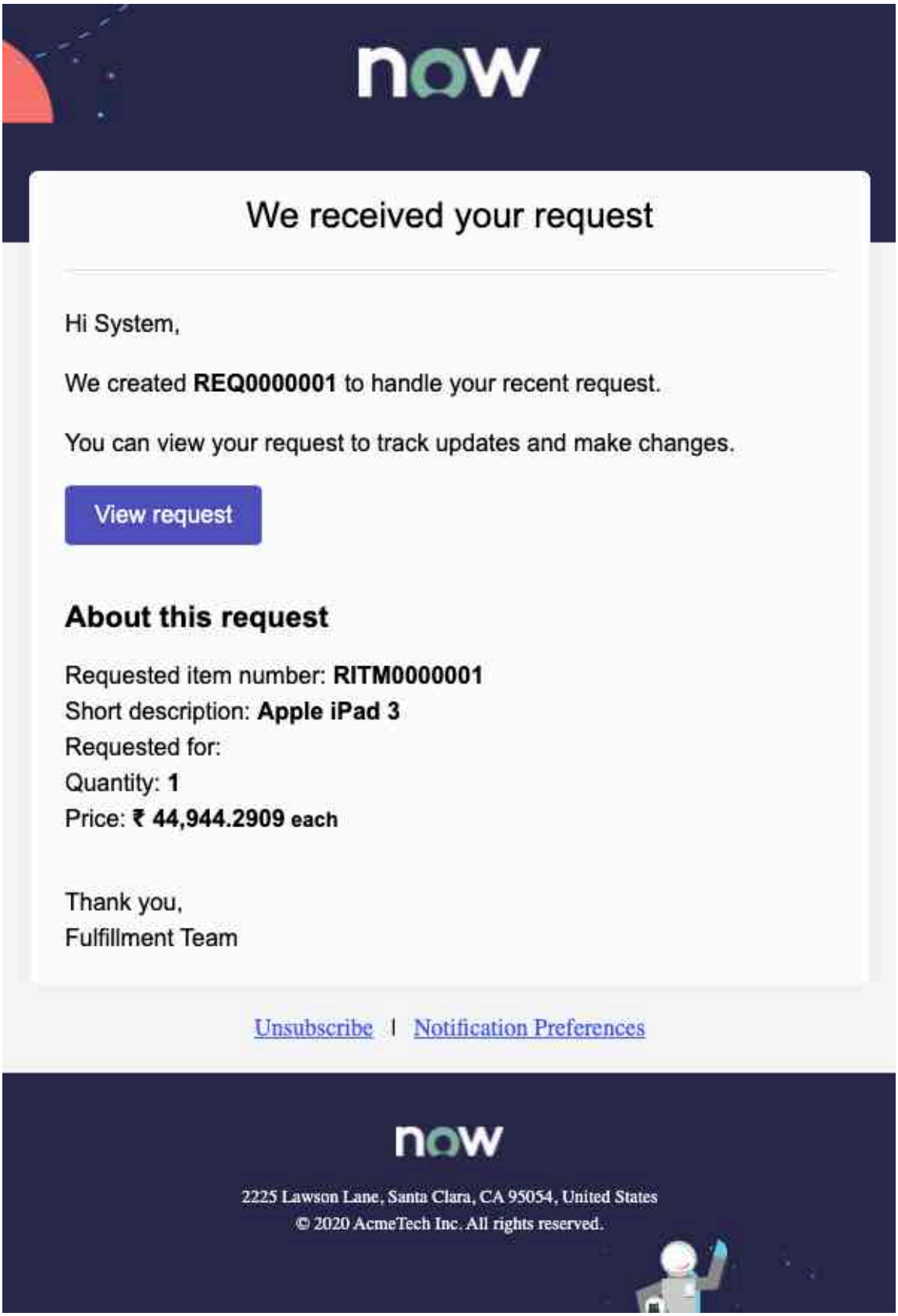
Das Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) wird mit folgenden Komponenten geliefert.

- Mitarbeiterbenachrichtigungslayout: Bietet ein Next Experience-Layout zum Anwenden auf die E-Mail-Vorlagen für alle Mitarbeiterbenachrichtigungen. Dieses Layout enthält Best Practices, Standards und Stile. Verwenden Sie die folgenden Layoutelemente:
  - Kopfzeile
  - Fußzeile
  - Voreinstellungslinks zum Abbestellen und Ändern
  - Leicht zu ändernde Markenlogos
  - Web-Reaktionsfähigkeit
- Mitarbeiterbenachrichtigungsvorlage: Stellt eine Vorlage für das E-Mail-Benachrichtigungslayout bereit, um wiederverwendbare Inhalte für die Betreffzeile und den Nachrichtentext zu erstellen. Wenden Sie die Vorlage auf Mitarbeiterbenachrichtigungen an, um konsistente Informationen bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die folgenden Beispiele an, um zu verstehen, wie die Benachrichtigung mit und ohne das E-Mail-Benachrichtigungslayout aussieht.

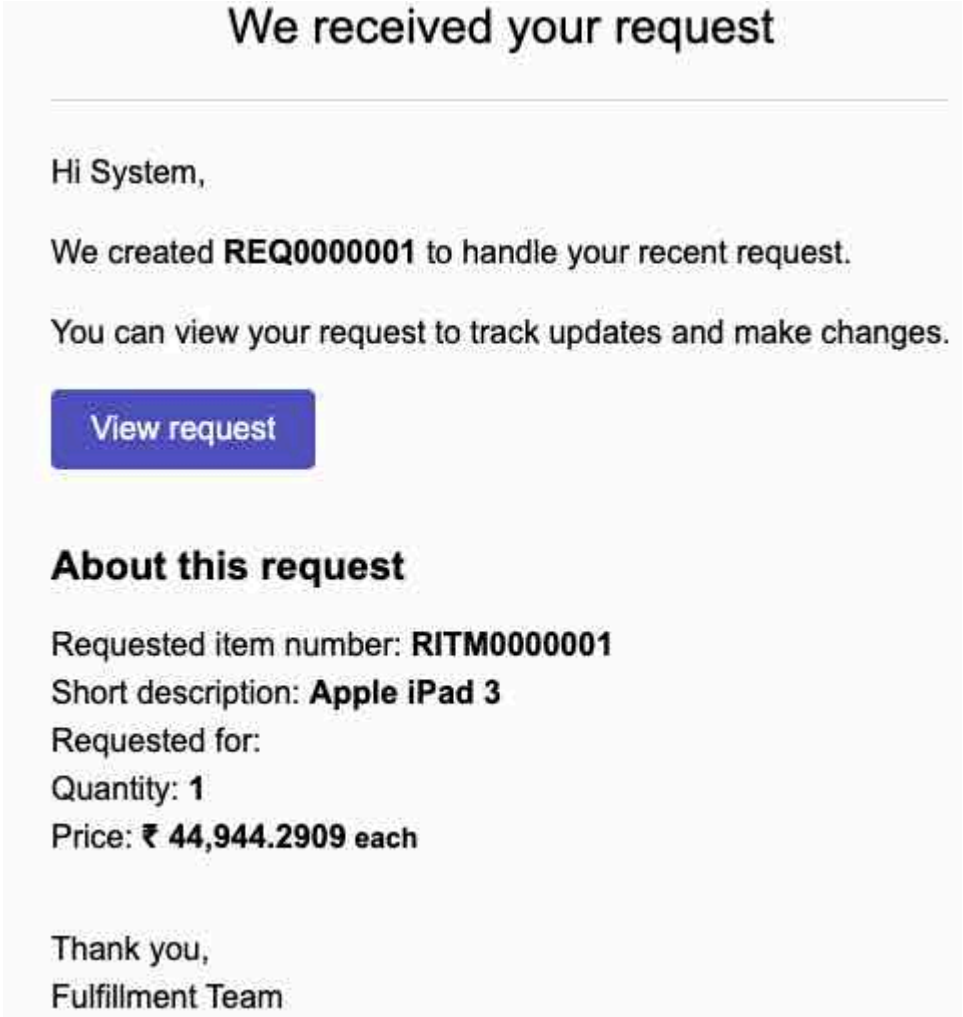
Mit Layout



Ohne Layout

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Wenn Sie Upgrade-Kunde sind und das neueste E-Mail-Layout verwenden möchten, installieren Sie die App „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) aus dem ServiceNow® Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Suchen Sie nach der Benachrichtigung, die Sie auf die Vorlage anwenden möchten.
3. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um sie zu öffnen, und überprüfen Sie, ob sie **aktiv** ist.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Darin enthalten** die Suche aus und wenden Sie die Email notification template (E-Mail-Benachrichtigungsvorlage) für die **E-Mail-Vorlage** an.
   Um den Vorlagentext, das Logo oder andere Details zu ändern, führen Sie die Schritte aus.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Vorlagen**
   b. Öffnen Sie **E-Mail-Layout** Datensatz, um ihn zu ändern.
   c. Nehmen Sie Ihre Änderungen und vor **Speichern** Oder **Aktualisieren** Der Datensatz.
5. Ändern Sie den E-Mail-Text oder verwenden Sie ihn wie vorgegeben.
6. **Vorschau Der Benachrichtigung Anzeigen** Und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Mitarbeiterbenachrichtigungslayout für Ihre Vorlagen wieder, um konsistente Benachrichtigungen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die E-Mail und SMS, die an sich selbst gesendet werden

Aktivieren Sie die Unterstützung von rechts nach links gerichteten Sprachen

Wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links gerichtete Sprache ist, wird die Richtung der Portalanwenderoberfläche gespiegelt, um sie von rechts nach links anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erfahren Sie, wie die Anwenderoberfläche für eine von rechts nach links gerichtete Sprache funktioniert, unter CSS für rechts-nach-links-Sprachen in Portalen .

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Basierend auf den ausgewählten Spracheinstellungen wird die gesamte Hierarchie der vorhandenen Infrastruktur für die Stilrichtung von links nach rechts – Design, Seite, Widget und Widget-Instanz-SCSS – in CSS für Rechts-nach-links-Sprachen konvertiert.

- Wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links gerichtete Sprache ist, z. B. Hebräisch, wird die Richtung der Portal-Anwenderoberfläche von rechts nach links angezeigt.
- Der Pfeil neben Organigramm in Employee_Profile-Widget anzeigen, alle in ec_pro_Dashboard anzeigen, Themen-Widget für Mitarbeitertaxonomie und quer Mitarbeiter-Center Zeigt gemäß dem RTL-Format nach links.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Wählen Sie aus Mitarbeiter-Center Portal.
3. Wählen Sie aus **Unterstützt Sprachen von rechts nach links** Option.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   CSS, das die Richtung einer Portalanwenderoberfläche für Sprachen von rechts nach links spiegelt, wird generiert.

Ergebnis

Wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links gerichtete Sprache ist, wird die Richtung der Portal-Anwenderoberfläche von rechts nach links angezeigt. Der Pfeil neben Organigramm in Employee_Profile-Widget anzeigen, alle in ec_pro_Dashboard anzeigen, Themen-Widget für Mitarbeitertaxonomie und quer Mitarbeiter-Center Zeigt gemäß dem RTL-Format nach links.

Hinweis: Wenn Sie von rechts nach links Sprachen unterstützen, ändern Sie **Ausrichtung Des Karteninhalts** Feldwert rechts. Alternativ können Sie die Mittelausrichtung verwenden, um Probleme zu vermeiden.

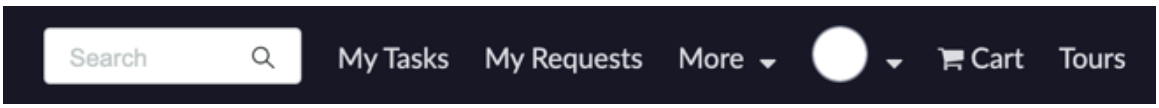
Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern.

Globaler Mitarbeiter-Center-Header

Der globale Header ist die erste Zeile im Header des Employee Center-Portals. Der globale Header enthält Menüs, mit denen Sie zu den Seiten „Meine Aufgaben“ und „Meine Anforderungen“, zum Menü „Mehr“, zum Benutzerprofil und zu Touren navigieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globaler Header in Mitarbeiter-Center



Der globale Header besteht aus den folgenden Optionen.

Optionen des globalen Headers

Option	Beschreibung
Markenlogo	Logo des Unternehmens.
Suchleiste	Ermöglicht die Suche nach Taxonomieinhalten. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.
Meine Aufgaben	Öffnet die Seite „Aufgaben“.
Meine Anforderungen	Öffnet die Seite „Meine Anforderungen“.
Mehr	Zeigt die zusätzlichen Menüelemente an, die Sie hinzufügen möchten. **Hinweis:** Fügen Sie dem EC-Header unter neue Menüelemente hinzu **Mehr** Option. Derzeit werden gefilterte oder geskriptete Menüelemente nicht als gefilterte Elemente unterstützt, oder Skriptliste muss ein Menüelement der obersten Ebene sein. an.
Einkaufswagen	Zeigt die Artikel an, die Sie dem Einkaufswagen hinzugefügt haben. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.
Wunschliste	Zeigt Artikel an, die Sie später kaufen möchten. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.
Touren	Öffnet geführte Touren, die die Verwendung einer Funktion demonstrieren. Beispielsweise kann ein Administrator ein Aufgabendemo mit Legenden erstellen, um zu demonstrieren, wie die Aufgabe ausgeführt wird.

Sie können diese Optionen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie zusätzliche Optionen im JSON-Format für den Mitarbeiter-Center-Menüdatensatz konfigurieren.

Hinweis: Aus Leistungsgründen ist die Headeranforderungsanzahl für meine Anforderungen standardmäßig deaktiviert.

Weitere Menüelemente hinzufügen

Fügen Sie Ihre eigene Liste von Elementen für benutzerbezogene Aktivitäten im Menü **Mehr** hinzu, z. B. „Meine Assets“, „Meine Reservierungen“, „Meine Pläne“, „Meine Umfragen“ und „Meine Einkäufe“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Legen Sie den Bereich auf fest Mitarbeiter-Center Bevor Sie das Menüelement mehr konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menü „Mehr“ im globalen Header im Mitarbeiter-Center



Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Menü „Mehr“ können Sie Menüelemente für benutzerbezogene Aktivitäten hinzufügen, z. B. „Meine Assets“, „Meine Reservierungen“, „Meine Pläne“, „Meine Umfragen“ und „Meine Einkäufe“. Sie können das Menü „Mehr“ im globalen Header aktivieren oder deaktivieren. Sie können das Menü **Mehr** nur anzeigen, wenn Sie mehr als ein Menüelement hinzufügen. Wenn Sie im Menü **Mehr** nur ein Menüelement hinzufügen, wird das Menü **Mehr** nicht angezeigt, sondern der Name des Menüelements wird direkt im globalen Header angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Optionen für globale Header aktivieren oder deaktivieren.

Sie können das Menü „Mehr“ so konfigurieren, dass Menüelemente angezeigt werden, wenn Sie die entsprechenden Plugins installieren. Beispielsweise wird „Meine Aktionspläne“ im Menü „Mehr“ angezeigt, wenn Sie das Plugin „Journey Accelerator“ installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale**an.
   Das Modul „Service Portal“ zeigt die Liste aller verfügbaren Portale an.
2. Klicken Sie auf **Employee Center**.
3. Klicken Sie neben dem Feld im **Hauptmenü** auf **Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen** und öffnen Sie den Datensatz.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Menüelemente auf **Mehr** .
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Menüelemente auf **Neu** .

   Hinweis: Fügen Sie dem EC-Header unter neue Menüelemente hinzu **Mehr** Option. Derzeit werden gefilterte oder geskriptete Menüelemente nicht als gefilterte Elemente unterstützt, oder Skriptliste muss ein Menüelement der obersten Ebene sein.

6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Menüelementformular.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Optionen für globale Header aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Optionen für globale Header, indem Sie zusätzliche Optionen im JSON-Format für den Mitarbeiter-Center-Menüeintrag konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale**an.
   Das Modul „Service Portal“ zeigt die Liste aller verfügbaren Portale an.
2. Klicken Sie auf **Employee Center**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das Formular „Employee Center“ schreibgeschützt ist, wird oben die Nachricht Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten angezeigt.

3. Klicken Sie **hier**, um das Formular zu bearbeiten.
4. Klicken Sie neben dem Feld im **Hauptmenü** auf das Symbol **Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen**, um den Employee Center-Menüdatensatz zu öffnen.
5. Bearbeiten Sie das Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format**.

Optionen	Parametereinstellung
Suchleiste	Um diese Option zu aktivieren, setzen Sie den Wert *`exclude_search_on_homepage`* auf **false**. `"exclude_search_on_homepage":{ "displayValue":"false", "value":false` Standardwert: true **Hinweis:** Standardmäßig wird das Such-Widget auf der Mitarbeiter-Center-Startseite angezeigt. Die Suchleiste im globalen Header ist standardmäßig ausgeblendet. Sie können sie bei Bedarf aktivieren.
Wunschliste	Um diese Option zu aktivieren, setzen Sie den Wert *`enable_wishlist`* auf **true**. `"enable_wishlist":{ "displayValue":"true", "value":true` Standardwert: False
Meine Anforderungen	Um diese Option zu deaktivieren, setzen Sie den Wert *`enable_requests`* auf **false**. `"enable_requests":{ "displayValue":"false", "value":false` Standardwert: True
Meine Aufgaben	Um diese Option zu deaktivieren, setzen Sie den Wert *`enable_tasks`* auf **false**. `"enable_tasks":{ "displayValue":"false", "value":false` Standardwert: True
Mehr	Um diese Option zu deaktivieren, setzen Sie den Wert *`enable_more_items`* auf **false**. `"enable_more_items":{ "displayValue":"false", "value":true, "sysId":"47c952cbec8305107f44e04d648d43c0"`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Parametereinstellung
	Standardwert: True
Einkaufswagen	Um diese Option zu aktivieren, setzen Sie den Wert *enable_cart* auf **true**. `"enable_cart":{ "displayValue":"true", "value":true` Standardwert: False
Einkaufswagen aktualisieren	Um diese Option zu aktivieren, setzen Sie den Wert *auto_update_cart* auf **true**. Aktualisiert den Einkaufswagen automatisch mit benutzerspezifischen Änderungen von mehreren Registerkarten und Plattformen. `"auto_update_cart": { "displayValue": "true", "value": true}` Standardwert: True

Hinweis: Für ein Thema, das in angezeigt werden soll **Header-Menü** Stellen Sie sicher, dass Sie dem Thema Inhalt hinzufügen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Footerkonfiguration

Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro enthalten standardmäßig einen Footer, den Sie konfigurieren können.

Sie können den Footer so konfigurieren, dass die folgenden Informationen zu Ihrem Unternehmen angezeigt werden:

- Adresse der Unternehmenszentrale
- E-Mail-Adresse
- Allgemeine Bedingungen
- Datenschutzrichtlinie
- Social Media-Handles

Footer konfigurieren

Konfigurieren Sie den Footer in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro, um die Adresse, E-Mail-Adresse usw. Ihres Unternehmens anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center-Fußzeile**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Fußzeile“.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird der Abschnitt „Employee Center-Fußzeilenmenüs“ angezeigt.

Informationen zum Konfigurieren von Menüs für den Footer finden Sie unter Footermenüs konfigurieren.

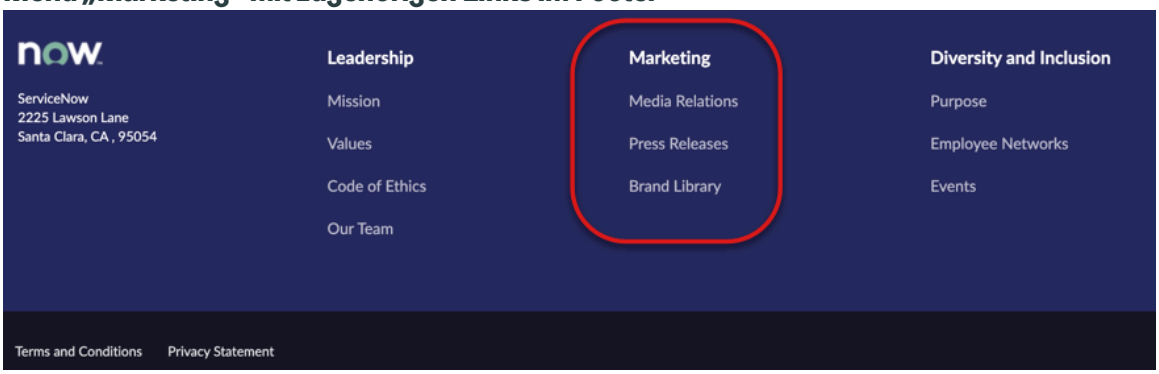
Footermenüs konfigurieren

Mit Footermenüs können Sie in jedem Menü Menüs erstellen und Links zu internen und externen Ressourcen zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie die Menüs für den Footer, nachdem Sie einen Footer erstellt haben. Beispielsweise können Sie „Marketing“ als Menükategorie erstellen und diesem Menü Links wie Medienbeziehungen, Pressemitteilungen und Markenbibliothek zuordnen.

Menü „Marketing“ mit zugehörigen Links im Footer



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center-Fußzeilen**an.
2. Klicken Sie auf den Footer, für den Sie Menüs konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Employee Center-Fußzeilenmenüs“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Fußzeilenmenüs“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Übersicht über Mitarbeiter-Livechat

Als Mitarbeiter können Sie in Mitarbeiter-Center direkt und in Echtzeit mit Support-Mitarbeitern chatten. Wenn Sie einen Chat initiieren und ein Konversationsthema auswählen, werden Sie an die entsprechende Chatwarteschlange weitergeleitet und mit einem Support-Mitarbeiter verbunden.

Connect-Support ist ein Messaging-Tool, das es Support-Mitarbeitern ermöglicht, Endbenutzern Hilfe in Echtzeit bereitzustellen, und das in Mitarbeiter-Center automatisch aktiviert ist. Ihr Administrator kann mehrere Chatwarteschlangen für verschiedene Abteilungen erstellen, z. B. Warteschlangen für HR, IT, Gehaltsabrechnung oder Facility

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management. Informationen zum Einrichten der Chatwarteschlangen und weitere Informationen zum Connect-Support finden Sie unter Connect-Support .

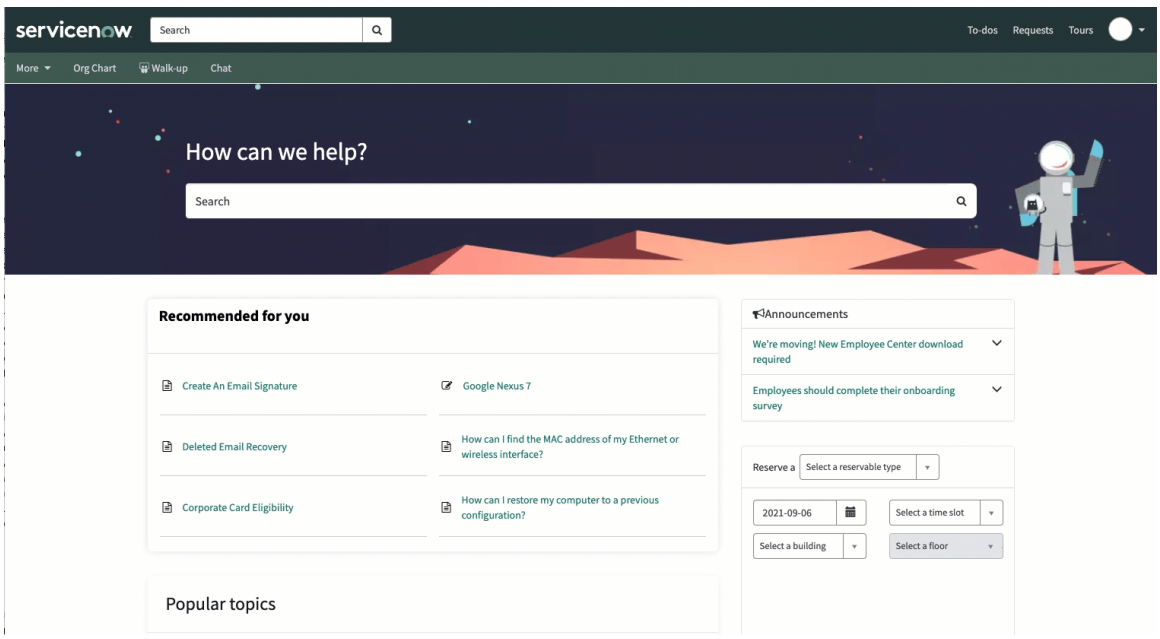
Hinweis:

Beginnt in Utah, Connect-Support Wurde veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder für eine neue Aktivierung verfügbar. Um ähnliche Fähigkeiten zu erhalten, wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung Und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechseln Sie von Connect-Support zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat .

Wenn keine Chatwarteschlangen definiert sind, ist die Chatwarteschlange standardmäßig:

- Support mit Virtual Agent
- (HR-Servicebereitstellung Nur) Chat-Warteschlange der HR-Abteilung

Wenn Sie einen Chat in Mitarbeiter-Center initiieren, wird eine Konversation vor dem Chat mit Vorkategorien angezeigt. Das folgende GIF-Bild zeigt ein Beispiel für das Initiieren eines Chats.



Hinweis: Diese Vorkategorien werden nur bei Live-Chats verwendet. Wenn Sie Virtual Agent mit Mitarbeiter-Center einsetzen, sind diese Vorkategorien nicht vorhanden.

Vorkategorien im Live-Chat konfigurieren

Ihr Administrator kann die Kategorien vor dem Chat steuern, die in der Konversation vor dem Chat angezeigt werden, indem Sie Umfrageauswahlen in der entsprechenden Konfiguration hinzufügen. Der Administrator kann beispielsweise Kategorien für Zusatzleistungen, Mitarbeiterbeziehungen und Reisekosten und Spesen konfigurieren, bei denen eine Weiterleitung in eine Warteschlange für einen HR-Chat erfolgt, oder Finanz- und Gehaltsabrechnungskategorien, bei denen eine Weiterleitung in eine Warteschlange für einen Chat mit der Finanzabteilung erfolgt.

Hinweis: Wenn die Umfrageoptionen nicht definiert sind, wird die Konversation vor dem Chat ohne Daten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portalleistungsoptimierung

Erfahren Sie mehr über die Szenarien mit hoher Last und hohem Datenverkehr und über Möglichkeiten zur Optimierung der Anwender-Experience und der Portalleistung.

Mit den folgenden Leistungsverbesserungen können Sie die allgemeine Anwender-Experience verbessern.

- **Optimierte Experience mit hoher Last** : Optimiert die Mitarbeiter-Experience bei hoher Nutzung, z. B. bei Live-Ereignissen und wichtigen Ankündigungen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Experience mit hohem Datenverkehr.

- **Laden des Widgets zurückstellen** : Beschleunigt das anfängliche Seiten-Rendering, indem nur wichtige Inhalte zuerst geladen und nicht kritische Elemente bis zu einem späteren Zeitpunkt zurückgestellt werden. Verzögern Sie das Laden nicht kritischer Ressourcen, bis der Hauptinhalt gerendert wurde.

  Weitere Informationen finden Sie unter Laden im Mitarbeiter-Center zurückstellen.

- **Asynchrones Laden des Mega-Menüs** : Lädt Ressourcen oder Daten asynchron im Hintergrund, ohne den Haupt-Thread zu blockieren.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems.

- **Gerüstlast** : Verbessert die wahrgenommene Leistung, indem Platzhalterelemente (z. B. graue Felder oder Linien) angezeigt werden, während der tatsächliche Inhalt geladen wird. Diese Platzhalter-UI versichert Mitarbeitern, dass das System funktionsfähig ist und die Wartezeiten reduziert.

Administratoren können reguläre oder leichte Modi auswählen, indem Sie Ihre Widget-Instanzen konfigurieren.

Hinweis:

- Skelett-Ladeprogramme gelten nicht für die anwenderdefinierten Widgets.
- Die Lastkonfiguration auf SP-Portal-Ebene zurückstellen überschreibt die Konfigurationen auf Instanzebene.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems

Ändern Sie die Option „Laden der Instanz zurückstellen“

Experience mit hohem Datenverkehr

Experience mit hohem Datenverkehr

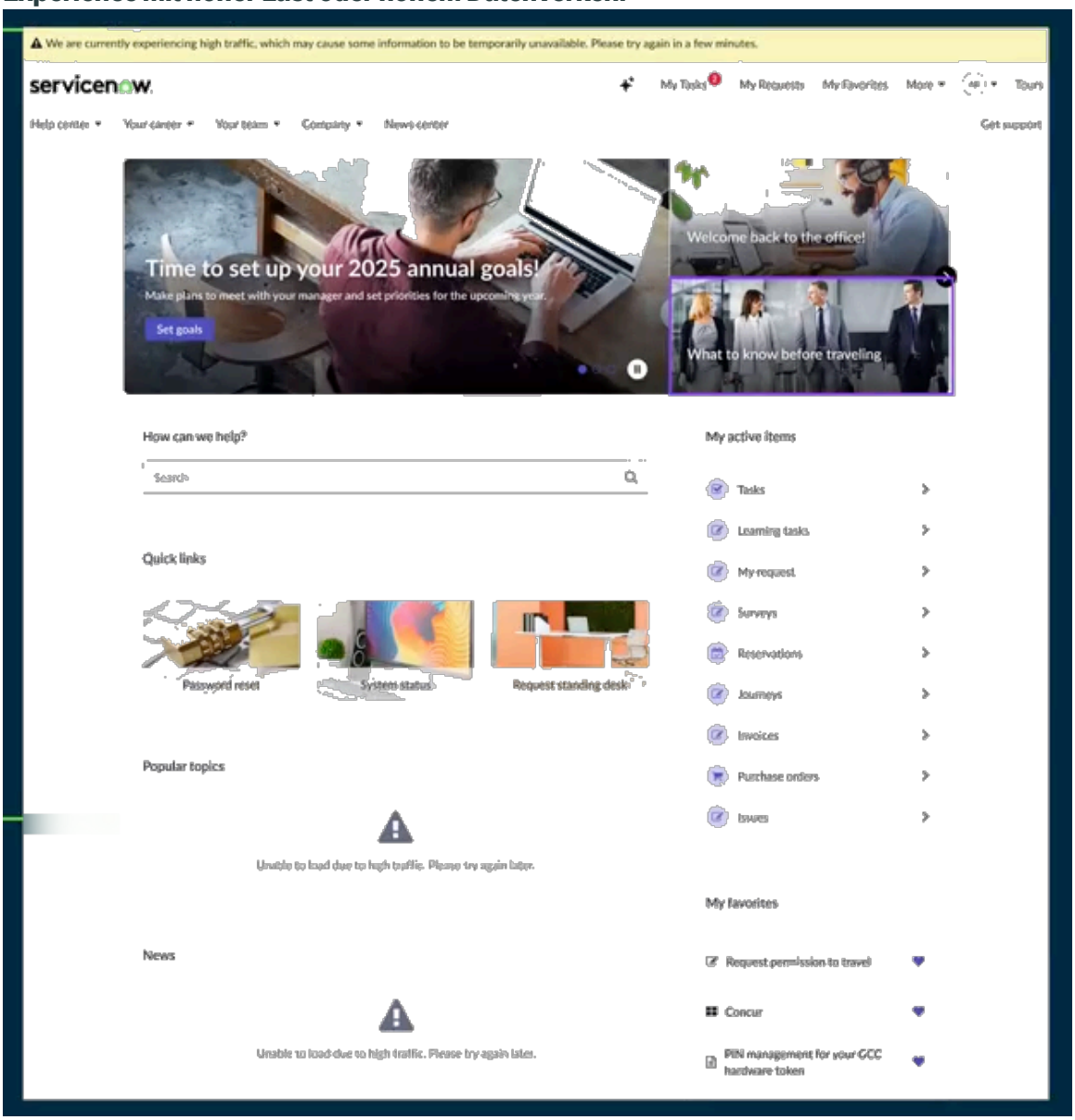
Erfahren Sie mehr über die Szenarien mit hoher Last und hohem Datenverkehr und über Möglichkeiten zur Optimierung der Anwender-Experience und der Portalleistung.

Mitarbeiter sehen langsame oder nicht reagierende Seiten mit eindeutigen Nachrichten auf der Homepage und den Widgets. Mit dem Lite-Modus können Sie eine Portal-Experience bereitstellen, die die Anwenderfreundlichkeit durch klares Messaging verbessert. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten. . Die wichtigsten Vorteile sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbessern Sie die Anwender-Experience durch klare Kommunikation.
- Reduzieren Sie die visuelle Komplexität und die Ressourcennutzung, um die Leistung zu beschleunigen. T
- Helfen Sie Ihnen, effektiv zu Ihren Aufgaben, Anforderungen, Favoriten zu navigieren und zu suchen.

Experience mit hoher Last oder hohem Datenverkehr



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Homepage-Bannerinstanz für hohen Datenverkehr

Ändern Sie die Homepage-Bannerinstanz für hohen Datenverkehr

Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Anzeige von Widgets zu steuern und die Homepage-Bannerinstanz für eine Experience mit hohem Datenverkehr zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Optionen der Homepage-Banner-Instanz

Instanzoption	Beschreibung
Sichtbarkeit	Die Auswahlmöglichkeiten sind **Ja** Und **Nein** . Für Szenarien mit hoher Last ist der Standardwert „Ja“.
Warnmeldungstyp	Typ der Nachricht, die im Widget angezeigt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Warnung** (Standard) ○ **Informationen** ○ **Fehler**
Warnungsnachrichtentext	Nachrichtentext, den Sie anzeigen möchten, z. B. Einige Informationen sind möglicherweise vorübergehend nicht verfügbar, da wir eine starke Auslastung haben. Versuchen Sie es später erneut.
Symbol „Aktion verwerfen“ anzeigen	Symbol, um auf die Nachricht zu klicken und sie zu schließen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Die Homepage-Bannernachricht ist auf den EC-, EC Pro- und Kiosk-Startseiten verfügbar.

Nächste Maßnahme

Sie finden eine ähnliche Experience für die folgenden Widgets:

- **Beliebte Themen** : Bei hohem Datenverkehr zeigt das Widget die Nachricht an.

  Wir haben eine starke Auslastung. Versuchen Sie es später erneut.

  Weitere Informationen finden Sie unter Widget „beliebte Themen“.
- **Meine aktiven Elemente** : Bei hohem Datenverkehr zeigt das Widget die Anzahl der Elemente nicht an.

Zugehörige Informationen

Laden im Mitarbeiter-Center zurückstellen

Laden im Mitarbeiter-Center zurückstellen

Erfahren Sie mehr über die Szenarien mit hoher Last und hohem Datenverkehr und über Möglichkeiten zur Optimierung der Anwender-Experience und der Portalleistung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Serviceportal Designer **Laden des Widgets zurückstellen** Mit der Option können Sie das Laden von Widgets in einer Gerüstansicht konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten. . Die wichtigsten Vorteile sind:

- Verbessern Sie die Leistung, und reduzieren Sie die anfänglichen Ladezeiten.
- Verbessern Sie die Anwender-Experience mit Skelett-Ladeprogrammen.
- Erstellen Sie eine schnellere Laden-Experience, indem Sie die Anwenderzufriedenheit verbessern.
- Durch die Abstimmung von Skelett-Ladegeräten mit der endgültigen Widget-Darstellung wird der Ladevorgang visuell kohärent, wodurch die allgemeine Nutzbarkeit der Seite verbessert wird.
- Verbessern Sie die Leistung über Browser und Geräte hinweg.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Homepage-Bannerinstanz für hohen Datenverkehr

Ändern Sie die Option „Laden der Instanz zurückstellen“

Das zurückgestellte Laden trägt dazu bei, das Laden einer Ressource oder eines Widgets zu verzögern, um die allgemeine Nutzbarkeit der Seite zu verbessern.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Verhalten des zurückgestellten Ladevorgangs verstehen. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten. und Konfigurieren Sie die Ladereihenfolge des Widgets in Serviceportal .

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zurückgestellte Last ist für die folgenden Widgets verfügbar.

- Content Experience
- Quick-Links
- Nachrichtenfeed
- Beliebte Themen
- Für Sie relevant
- App-Launcher
- Meine aktiven Elemente

Prozedur

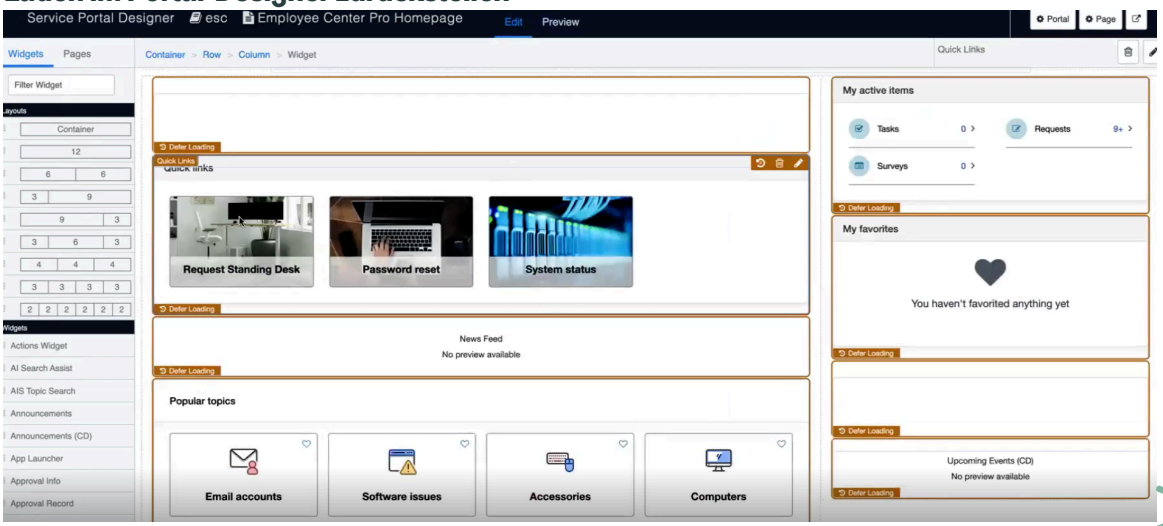
1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Widget-Editor**an.
   b. Auf der Mitarbeiter-Center Homepage, halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie aus **Seite in Designer** .

   Die folgende Seite wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden im Portal-Designer zurückstellen

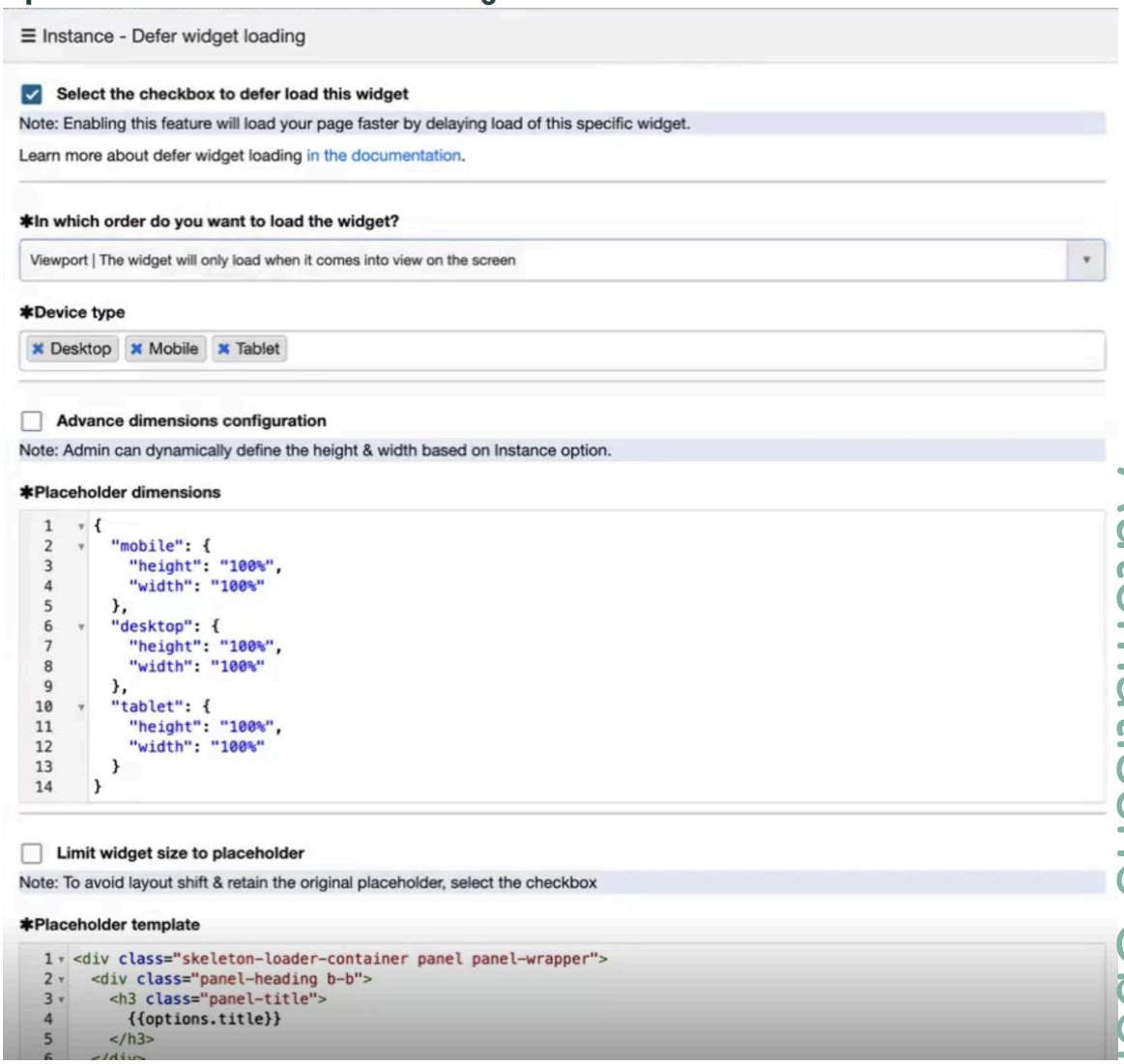


2. Klicken Sie auf **Laden zurückstellen** Symbol.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus, wie in erläutert Konfigurieren Sie die Ladereihenfolge des Widgets in Serviceportal .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option zum Laden der Instanz des Widgets zurückstellen



4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Das Laden des Widgets zurückstellen ist aktiviert.

Setup Mitarbeiter-Center Durchsuchen Sie die Experience-Funktionen

Erleichtern Sie Mitarbeitern die Navigation im Portal und die Erkennung von Inhalten mithilfe der Funktionen „Experience durchsuchen“ in Mitarbeiter-Center.

https://player.vimeo.com/video/1070134785?h=51930cab17&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Funktionen der Durchforstungs-Experience

1. Definieren Sie die Inhaltshierarchie über die Taxonomie: Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.
2. Konfigurieren Sie, wie die Taxonomie auf den Portalseiten angezeigt wird: Dynamische Themenseiten
3. Navigationsmenüs konfigurieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mega-Menükonfiguration
- Erweiterte Portalnavigation

Informationen zu den Navigationsmenüs finden Sie unter Zeigen Sie die erweiterte Portalnavigation an

4. Konfigurieren Sie die sofort einsatzbereiten Widgets (optional): Konfigurieren Sie „Experience durchsuchen“-Widgets

   Zum Anzeigen aller mit installierten Widgets Mitarbeiter-Center, Siehe Mitarbeiter-Center Widgets.

5. Überprüfen Sie die Tabelle „Experience-Funktionen durchsuchen“ unten, und konfigurieren Sie die für Ihren Anwendungsfall relevanten Funktionen.

Durchsuchen Sie die Experience-Funktionen

Funktion	Beschreibung
Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center	Ermöglichen Sie Mitarbeitern einfachere Selfbedienungsfähigkeiten, indem Sie eine Reihe von Hinweismeldungen bereitstellen, um Mitarbeiter zum richtigen wissensartikel oder zur richtigen Anforderung zu leiten.
Kanalübergreifende Favoriten	Kanalübergreifende Favoriten bieten Mitarbeitern schnellen Zugriff auf häufig verwendete Inhalte mit Sortierungs- und Anpassungsoptionen
Empfohlen für Sie	Das Widget „Empfohlen für Sie“ zeigt Katalogelemente und Wissensartikel an, die auf Mitarbeiter basierend auf ihren Profilen oder beliebten Inhalten bei ähnlichen Anwendern zugeschnitten sind
Quick-Links	Quick-Links bieten Mitarbeitern die Möglichkeit, schnell auf interne und externe Ressourcen zuzugreifen, die sich auf bestimmte Abteilungen in Ihrer Organisation beziehen.
Support erhalten	„Support erhalten“ bietet einen zentralen Ort, um Ressourcen in einem Homepage-Widget oder einem modalen Fenster zu finden.

Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center

Unified Taxonomy Ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen zusammenfasst, z. B. Anforderungen, Artikel, Quick-Links, Lerninhalte, und Mitarbeiterkommunikation.

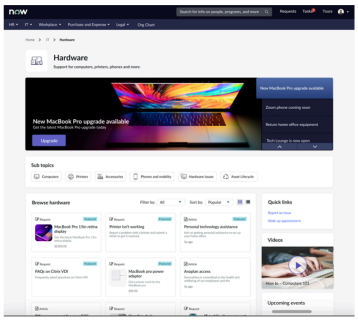
In Mitarbeiter-Center Portal können Sie diese Funktion verwenden, um abteilungsübergreifend eine einzelne mitarbeiterorientierte Taxonomie bereitzustellen. Unified Taxonomy Befindet sich im Kern der Browse-Experience in Mitarbeiter-Center. Richten Sie ein Unified Taxonomy Um das volle Potenzial der Browse-Experience zu nutzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

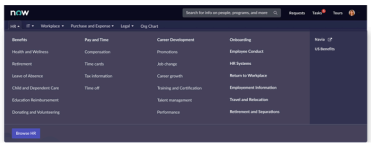
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

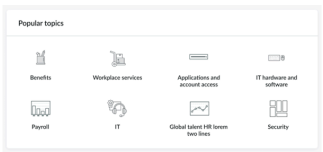
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



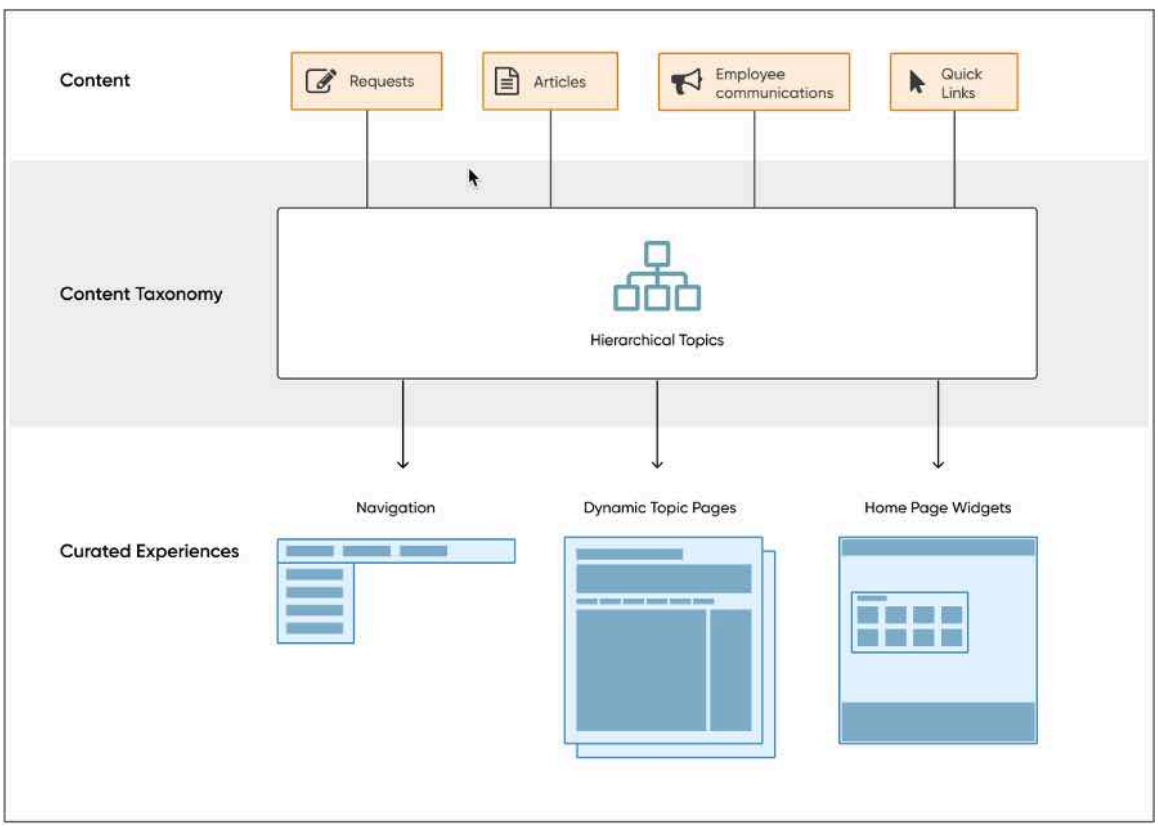
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

Die Unified Taxonomy Basiert auf diesen Modellen.

- Inhaltstaxonomie (Datenmodell): Stellt das Datenmodell bzw. Framework bereit, dem der Inhalt zugeordnet wird. Dies sind die obersten drei Ebenen des Themas. Beispiel: **IT** > **Hardware** > **Drucker**an.
- Inhaltserstellung (Taxonomieverwaltung): Bietet Inhaltsmanagern und Beitragenden die Möglichkeit, Inhalte mit der Taxonomie zu kennzeichnen und die Taxonomie zu verwalten.
- Taxonomie für Mitarbeiterinhalt: Ist der tatsächliche Inhalt, der der Taxonomie zugeordnet ist. Dadurch erfolgt die Zuordnung zu den Standardinhalten, die von IT, HRSD und Rechtsabteilung in der Inhaltstaxonomie bereitgestellt werden.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Unified Taxonomy Fähigkeit wird von bereitgestellt ServiceNow AI Platform Als zwei separate Plugin und Anwendung.

Inhaltstaxonomie

Die Anwendung, die das Datenmodell oder die Themenhierarchie und die Taxonomieverwaltungsfunktionen (Inhaltserstellung) für bereitstellt Unified Taxonomy.

Diese Anwendung ist standardmäßig für alle Kunden verfügbar.

Employee Experience Taxonomy

Das Plugin, das die Zuordnung aller Standardinhalte für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung in der Standard-Inhaltstaxonomie bereitstellt. Die standardmäßig zugeordneten Inhaltstypen sind Anforderungen, Artikel, Quick-Links, Lerninhalte und Mitarbeiterkommunikation. Sobald das Plugin heruntergeladen wurde, wird diese Zuordnung in Platform als Teil der App Content Taxonomy angezeigt.

Um die Standardtaxonomie für Mitarbeiterinhalte zu erhalten, müssen Sie sie aus dem ServiceNow Store herunterladen. Bei der Installation zeigt die standardmäßige Inhaltstaxonomie die verfügbare Liste der Themen an, die für das Produkt oder die Services vorgeschrieben sind, basierend auf dem, für was Sie lizenziert sind, z. B. IT, HR, WSD, PSM oder Rechtsabteilung.

Führen Sie nach Abschluss der Installation die folgenden Schritte aus, um einen zu erreichen Unified Taxonomy Experience.

- Klonen Sie die Taxonomie des Mitarbeiterinhalts, und nehmen Sie entsprechende Ergänzungen oder Änderungen an der bereitgestellten Themenstruktur vor. Die Taxonomie wird entsprechend der Terminologie und den verfügbaren Services aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.
- Ordnen Sie den vorhandenen und neuen Inhalt den geklonten Taxonomiethemen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen.
- Aktivieren Sie Anwenderkriterien, um Sicherheits- und Sichtbarkeitseinstellungen auf Themenebene für Themen zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen.
- Aktualisieren Sie die Suchkonfigurationen, um basierend auf dem Inhalt der geklonten Taxonomie zu filtern.

Zugehörige Informationen

Formular „Taxonomie“

Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen

Klonen Sie die sofort bereitgestellte Taxonomie, um eigene Ergänzungen oder Änderungen an der bereitgestellten Themenstruktur vorzunehmen, die Ihren Anforderungen im einheitlichen Portal entsprechen.

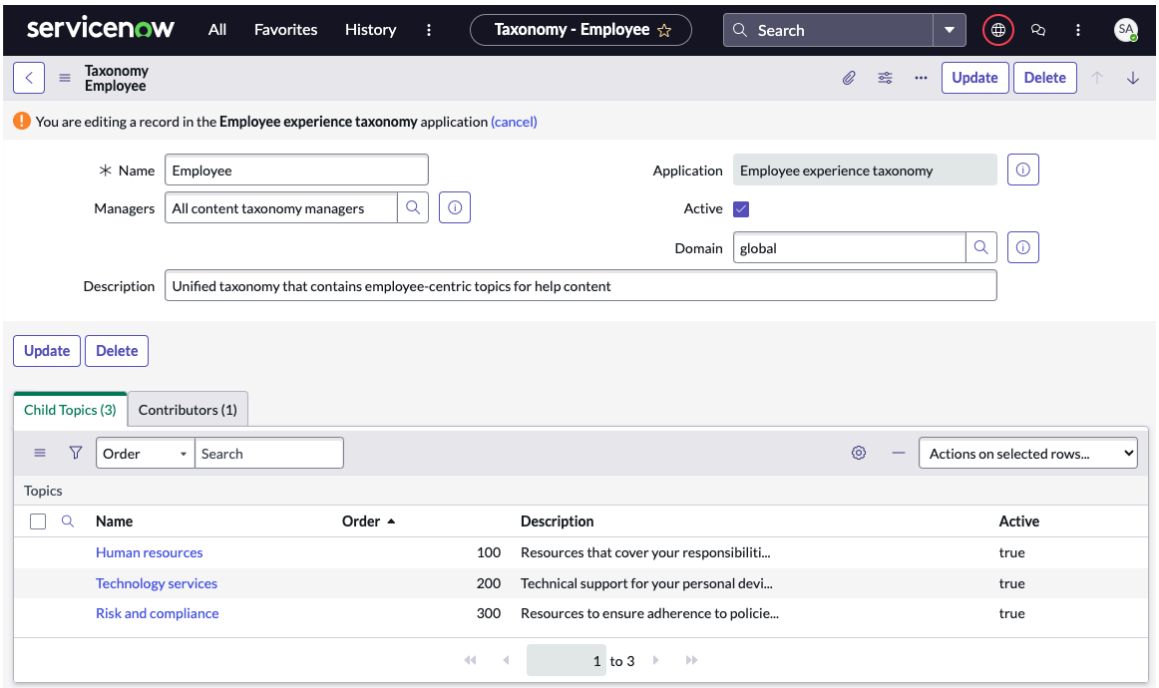
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig stellt die Anwendung Mitarbeiter-Center mitarbeiterorientierte Taxonomie und Themen zu Taxonomie für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**an.
2. Klicken Sie auf die Standardtaxonomie **Mitarbeiter**.
3. Klicken Sie auf **Klonen**.
4. Geben Sie im eingeblendeten Dialogfeld unter **Neuer Taxonomiename** einen Namen ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Dadurch werden die Taxonomie und ihr Inhalt in die neue Taxonomie kopiert. *Optional* können Sie eine Taxonomie manuell erstellen und Ihre Themen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen.
5. Ändern Sie den Taxonomieinhalt, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Ordnen Sie alle vorhandenen und neuen Inhalte den geklonten Taxonomiethemen zu.
7. Ordnen Sie die Taxonomie dem erstellten Portal zu.
8. Deaktivieren Sie die vorhandene Taxonomie, damit die Suchkonfigurationen den Inhalt aus der neuen Taxonomie übernehmen.

Taxonomie erstellen

Erstellen Sie eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, um den Inhalt Ihrer Produkte oder Services der Taxonomiehierarchie zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Hinweis: **Inhaltstaxonomie** Das Modul ist möglicherweise für alle Anwender sichtbar, Sie müssen jedoch über Administratorrechte verfügen, um Änderungen vorzunehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Taxonomie“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie vorhandene und neue Inhalte der erstellten Taxonomie zu.

Hinweis: Standardmäßig Taxonomie für Mitarbeiter-Center Und Mitarbeiter-Center Pro Kiosk sind verfügbar.

Themen erstellen und verknüpfen

Erstellen Sie Themen, die Sie der neuen oder geklonten Taxonomie zuordnen möchten.

Vorbereitungen

Wenn Sie viele Themen haben, stellen Sie sicher, dass Sie Anwenderkriterien für Ihre Themen einrichten.

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomie-Manager, Taxonomie-Beitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Thema“.

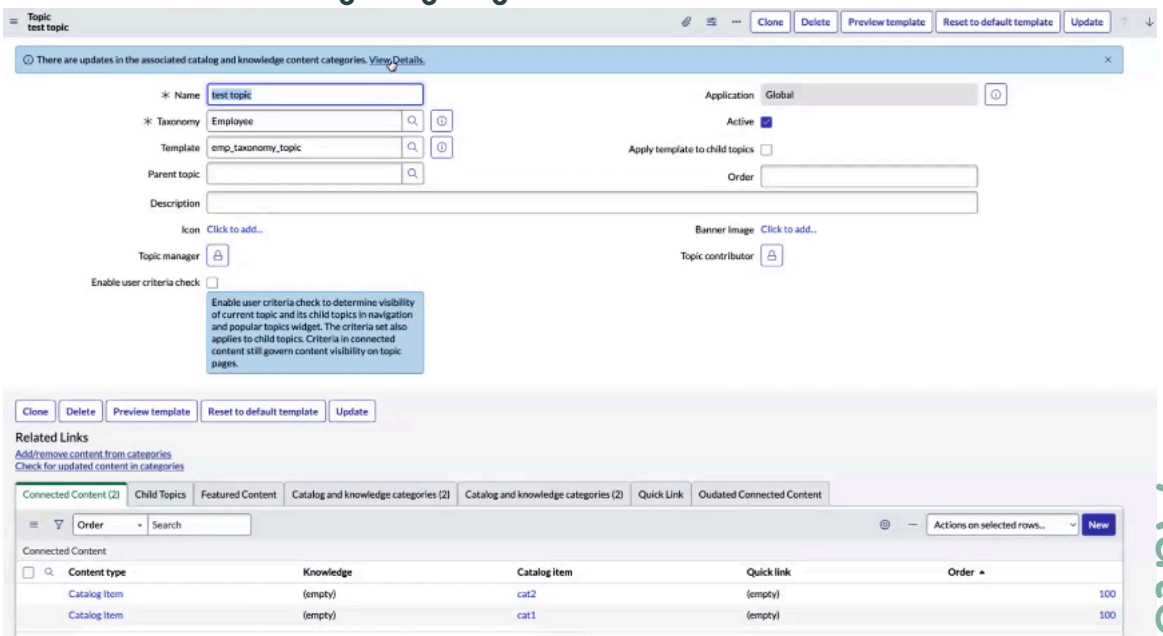
   Hinweis: Vermeiden Sie Sonderzeichen, um die Themen-Discovery und die Suchergebnisse zu verbessern **/** Und stellen Sie sicher, dass Sie den Inhalt nach dem Bearbeiten des Themennamens erneut indizieren.

4. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie die Prüfung der Anwendereinstellungen** Zum Festlegen der Transparenz und Sicherheit auf Themenebene.

   Wichtig: Die themenbasierte Zugriffssteuerung ist für das Familienrelease Yokohama und darüber hinaus verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderkriterien und zugehörige Registerkarten



Hinweis: Dieses Bild dient nur zur Illustration. Die Anzeige der Registerkarte hängt von Ihrer Implementierung ab.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen.

Hinweis: Wenn Sie ein Thema klonen oder verschieben, wird auch der zugehörige geführte Selfservice geklont oder entsprechend verschoben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Themen sind nur sichtbar, wenn ihr Inhalt zugeordnet ist.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie untergeordnete Themen für das übergeordnete Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Untergeordnete Themen erstellen. Wechseln Sie zu den Registerkarten, um das Thema entsprechend zuzuordnen.

Sie können Inhaltsupdates und veraltete verbundene Inhalte über die Benachrichtigungen und Registerkarten überprüfen und verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie verbundene Inhalte über Themenseiten.

Zugehörige Informationen

Taxonomie und verbundener Inhalt

Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen

Untergeordnete Themen erstellen

Erstellen Sie untergeordnete Themen für das übergeordnete Thema in der Taxonomie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomie-Manager, Taxonomie-Beitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

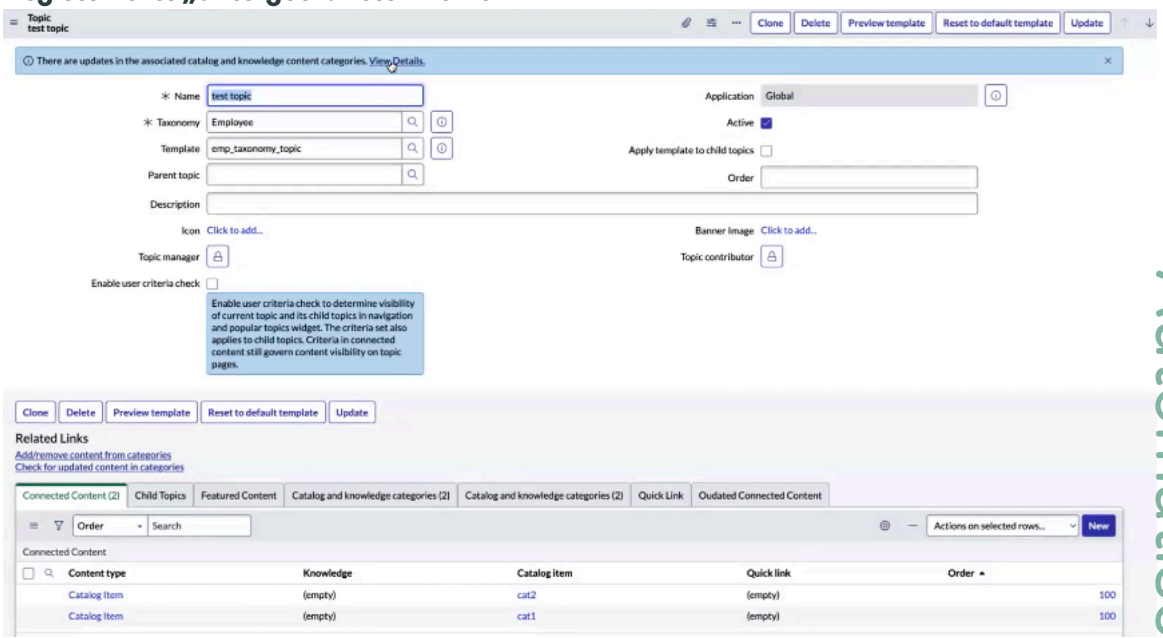
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Klicken Sie zum Öffnen auf das übergeordnete Thema, dem Sie ein untergeordnetes Thema hinzufügen möchten.

Registerkarte „untergeordnete Themen“



3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Untergeordnete Themen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Thema“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Ordnen Sie alle vorhandenen und neuen Inhalte den geklonten Taxonomiethemen zu. Den Themen können Sie Katalogelemente, Knowledge Bases und Quick-Links hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

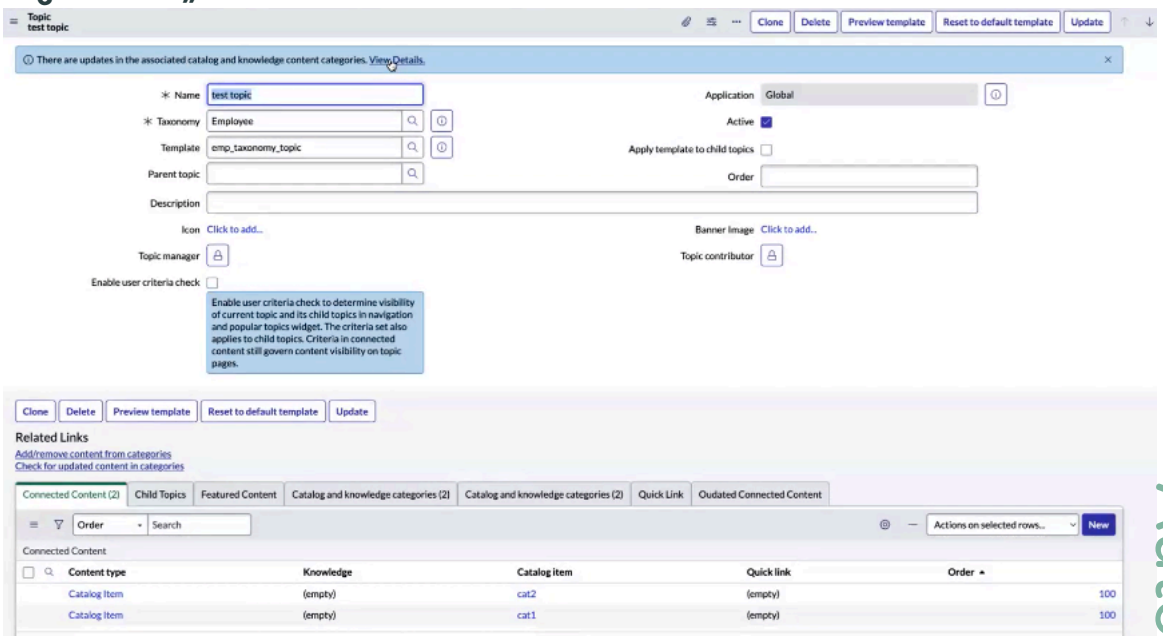
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Verbundener Inhalt**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „verbundener Inhalt“



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Verbundener Inhalt“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie und verbundener Inhalt.

Ordnen Sie Inhaltskategorien Themen zu

Ordnen Sie Inhalte aus mehreren Inhaltskategorien einem Thema in der Taxonomie zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_admin, taxonomy_admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomy Manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Wählen Sie das Thema aus, in dem Sie eine Inhaltskategorie zuordnen möchten.
3. Wählen Sie aus **Fügen Sie Inhalte aus Kategorien hinzu bzw. entfernen Sie sie** Zugehöriger Link.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Inhaltstypen**
   - Wissenskategorien
   - Katalogelementkategorien
5. Führen Sie im entsprechenden Sammlungslistenfenster eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie eine Kategorie aus, und klicken Sie dann auf das Rechtspfeilsymbol (>)-Symbol.
   - Doppelklicken Sie auf eine Kategorie.

Hinweis: In der Liste Sammlung können Sie nach Knowledge- oder Katalogkategorien suchen, indem Sie den Kategorienamen eingeben oder Platzhalterzeichen (*) verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie einem Thema eine Kategorie zuordnen, werden alle verwendet Knowledge Base artikel oder Servicekatalog Elemente, die zu den ausgewählten Kategorien gehören, sind dem Thema zugeordnet.

   Hinweis: Die Zeit, die benötigt wird, um alle Inhalte einem Thema zuzuordnen, hängt von der Anzahl von ab Knowledge Base artikel oder Servicekatalog Elemente, die eine Kategorie enthält. Dies ist eine einmalige Aktivität.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie und verbundener Inhalt.

Zugehörige Informationen

Taxonomie und verbundener Inhalt

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Inhalte aus Katalogkategorien mit einem Thema verknüpfen

Verknüpfen Sie Inhalte aus mehreren Katalogkategorien mit einem Thema in der Taxonomie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin, taxonomy_admin oder ein Benutzer, der in der Mitarbeitertaxonomie die Benutzerkriterien als Taxonomiemanager erfüllt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Klicken Sie auf das Thema, dessen Inhalt Sie Katalogkategorien hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Inhalt aus einer Katalogkategorie hinzufügen**.
4. Führen Sie in der Liste „Sammlung“ einen der folgenden Schritte aus, um die Katalogkategorien in die Liste „Katalogkategorien“ zu verschieben:
   - Wählen Sie eine Katalogkategorie aus und klicken Sie dann auf das Symbol mit dem Rechtspfeil ( ).
   - Doppelklicken Sie auf eine Katalogkategorie.

   Hinweis: In der Liste „Sammlung“ können Sie nach Katalogkategorien suchen, indem Sie den Kategorienamen eingeben oder Platzhalter (*) verwenden.

5. Klicken Sie auf **OK**.
   Alle Katalogelemente, die zu den Kategorien gehören, die Sie in die Liste „Katalogkategorien“ verschoben haben, sind dem Thema zugeordnet. Die Zeit, die benötigt wird, um alle Inhalte einem Thema zuzuordnen, hängt von der Anzahl der Katalogelemente ab, die eine Kategorie enthält. Dies ist eine einmalige Aktivität.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie und verbundener Inhalt.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogkategorien

Vorgestellte Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Sie können verbundene Inhalte als vorgestellte Inhalte für ein Thema markieren. Der vorgestellte Inhalt wird oben auf der Themenseite angezeigt, sodass Sie ganz leicht Inhalte anzeigen können, die Ihrer Aufmerksamkeit bedürfen.

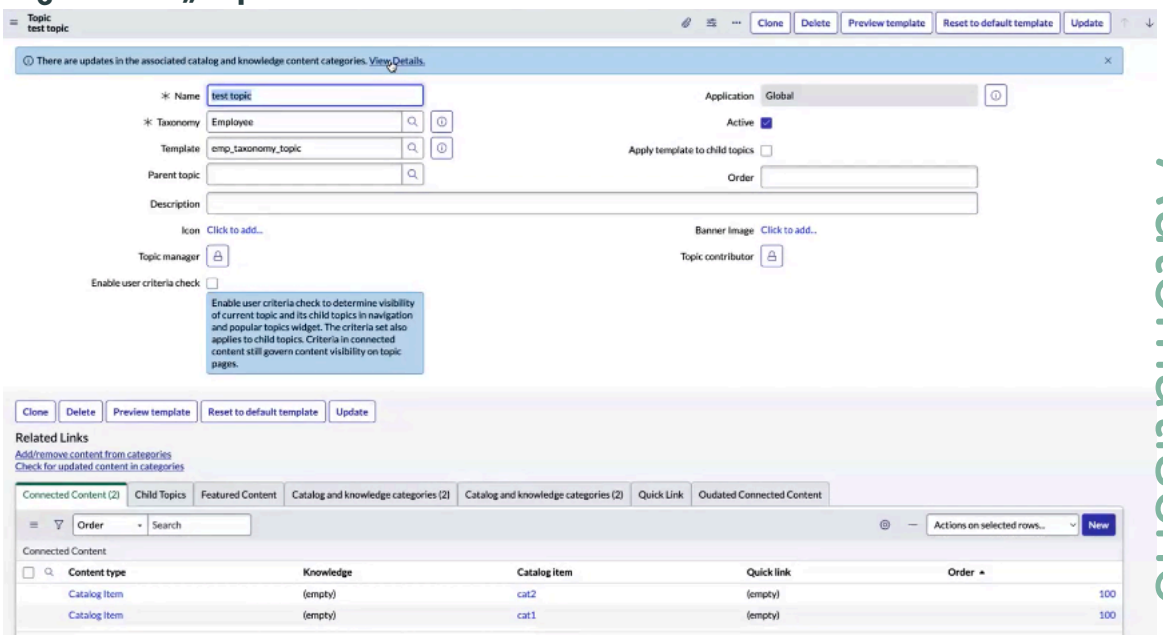
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Klicken Sie zum Öffnen auf das Thema, dem Sie vorgestellte Inhalte zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Vorgestellte Inhalte** auf **Neu**.

Registerkarte „empfohlene Inhalte“



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Vorgestellte Inhalte“.

   Hinweis: Sie können keinen Quick-Link als empfohlenes Element hinzufügen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Besondere Inhalte

Quick-Links mit einem Thema verknüpfen

Ordnen Sie Quick-Links Themen zu, um rasch wichtige Inhalte wie Wissensartikel, Kataloge, Elemente, interne Seiten und externe Links anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomy Manager.

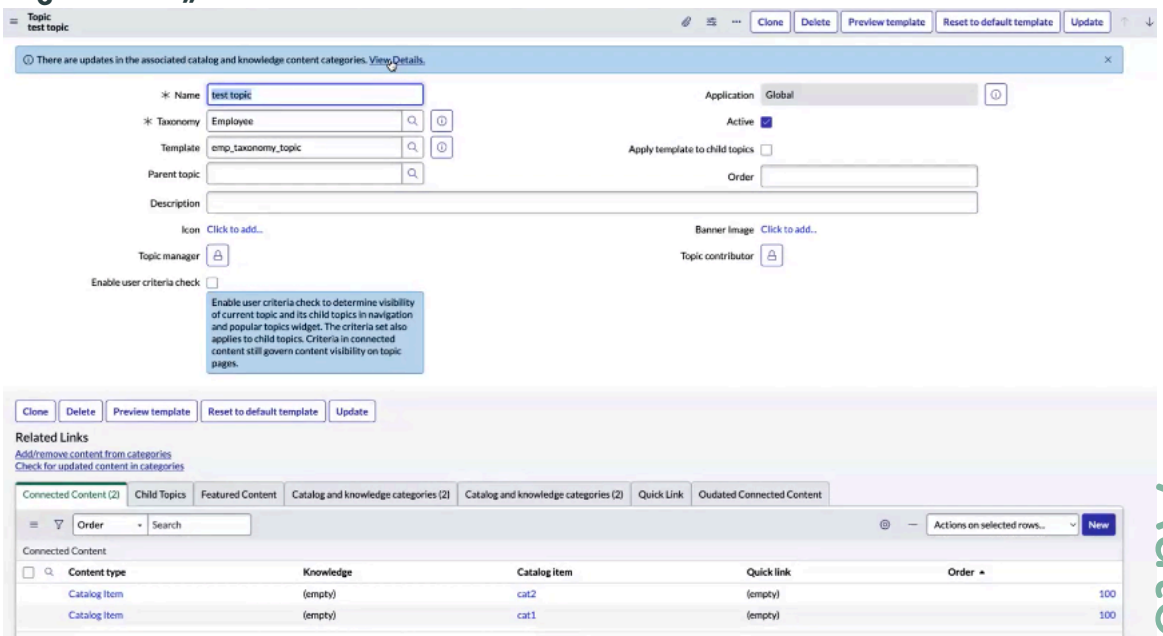
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Klicken Sie zum Öffnen auf das Thema, das einem Quick-Link zugeordnet werden soll.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Quick-Link**auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Quick-Link“



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Quick-Link“.

   Hinweis: Sie können keinen Quick-Link als empfohlenes Element hinzufügen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Themen einem Quick-Link zuweisen

Ordnen Sie Lerninhalte einem Thema zu

Fügen Sie einer Themenseite Lerninhalte hinzu, um Mitarbeitern schnellen Zugriff auf Schulungen und Karriereentwicklung zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomie-Manager, Taxonomie-Beitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Installieren Sie die Lernanwendung [sn_lep]:
2. Stellen Sie Mitarbeitern die zur Verfügung Mitarbeiterentwicklung Lizenz zum Aktivieren des Zugriffs auf den Lerninhalt: Lizenz Mitarbeiterentwicklung Core Anwender
3. Navigieren Sie zu **Geplante Aufgaben** > **Aktualisieren Sie den Zugriff auf alle Apps** Und klicken Sie auf **Jetzt Ausführen** .

   Dadurch wird der Tabelle „Mitarbeiteranwendungszugriff“ [sn_Employee_App_Access.list] ein neuer Datensatz hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

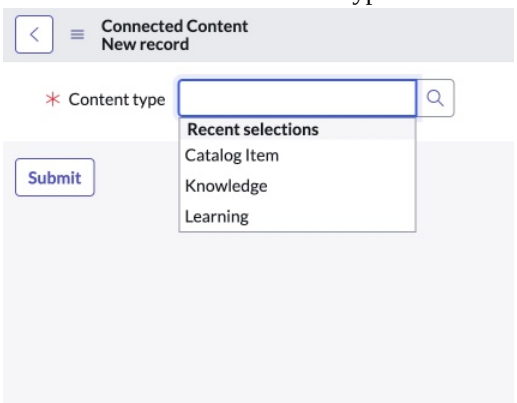
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Widget „Themeninhalt“ zeigt den verbundenen Inhalt an, der diesem Thema zugeordnet ist, z. B. Knowledge Base artikel, Kurse und Servicekatalog Anforderungselemente.

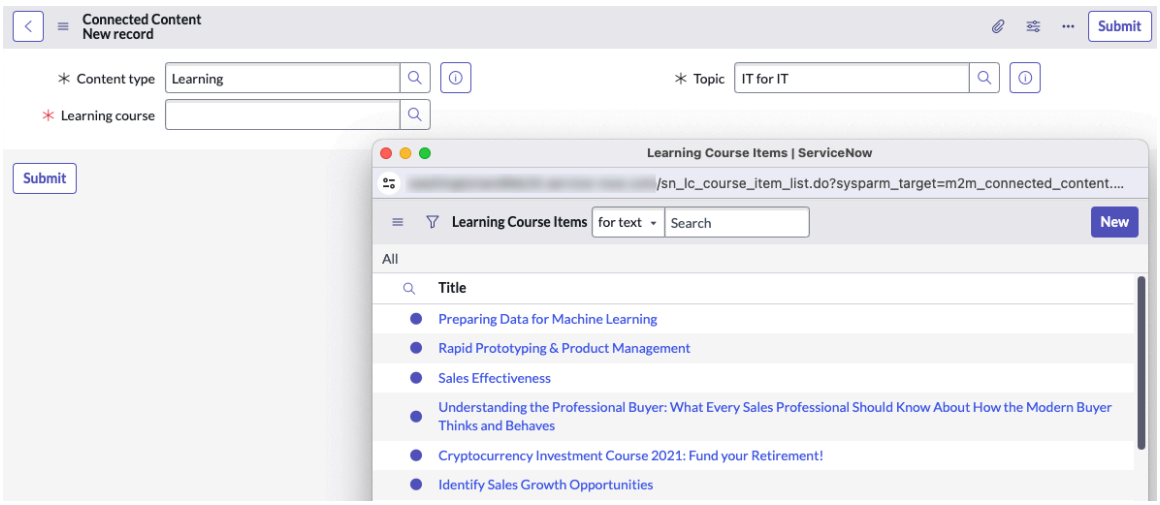
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Wählen Sie ein beliebiges Thema aus, und wechseln Sie zu **Verbundener Inhalt** Und klicken Sie auf **Neu** .
3. Wählen Sie aus **Lernen** Inhaltstyp.



Die **Lernkurs** Feld wird angezeigt.

4. Wählen Sie den Kurs aus.



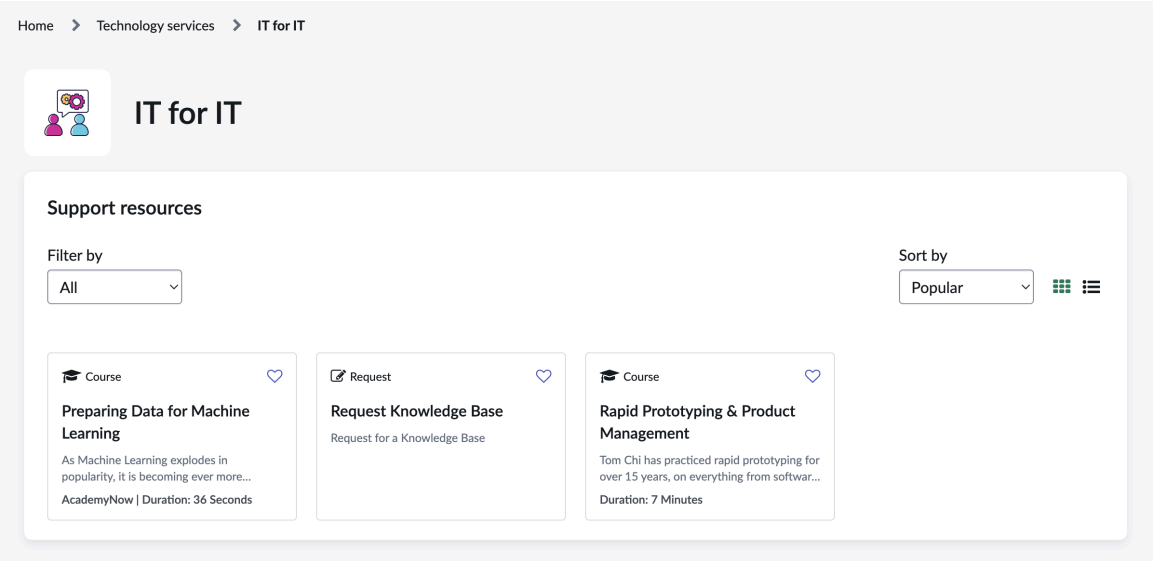
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Mitarbeiter mit Mitarbeiterentwicklung Die Lizenz kann jetzt auf die Lerninhalte auf der Themenseite zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ordnen Sie einen geführten Selfservice-Prozess einem Thema zu

Sie können Guided Self-Service über ein Thema verfügbar machen. Der GSS-Inhalt wird auf der Themenseite angezeigt, sodass Ihre Mitarbeiter einfach selbst arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator, Themenmanager, Taxonomie-Manager oder Beitragender

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Klicken Sie auf das Thema, dem Sie den GSS-Inhalt zuordnen möchten, und öffnen Sie es.
3. Auf der **Geführter Self-Service-Prozess** Klicken Sie auf die Registerkarte **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für geführten Self-Service-Prozess

Feld	Beschreibung
Geführter Self-Service-Prozess	Geführter Self-Service-Prozess, der dem Thema zugeordnet ist. Suchen Sie nach dem geführten Selfserviceprozess, der dem Thema zugeordnet ist, und wählen Sie ihn aus.
Thema	Thema, in dem der geführte Self-Service-Prozess angezeigt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der geführte Self-Service-Prozess angezeigt werden soll.

Hinweis: Wenn Sie einem Unterthema einen geführten Selfserviceprozess zuordnen, wird die geführte Hilfe auch für das übergeordnete Thema angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der GSS-Inhalt wird auf der Themenseite angezeigt, sodass Ihre Mitarbeiter einfach selbst arbeiten können.

Zugehörige Informationen

Referenz für geführten Self-Service

Verwenden Sie Den Geführten Selfservice

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen

Aktivieren Sie Anwenderkriterien, um Sicherheits- und Sichtbarkeitseinstellungen auf Themenebene für Themen zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Wichtig: Die themenbasierte Zugriffssteuerung ist ab dem Yokohama-Familien-Release verfügbar.

Wenn Sie haben Viele Themen: Stellen Sie sicher, dass Sie Anwenderkriterien für Ihre Themen zur Leistungsverbesserung einrichten.

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomie-Manager, Taxonomie-Beitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Organisationen können definieren, wer die Themenseite ist **Verfügbar für** Und **Nicht verfügbar für** Auf jeder Themenebene vermeiden, dass der Zugriff auf Inhaltsebene bewertet werden muss, um die Sichtbarkeit von Themen zu bestimmen. Organisationen können festlegen, dass Unterthemen automatisch dieselben Zugriffsebenen wie das übergeordnete Thema übernehmen oder eigene Kriterien definieren. Bevor Sie die Sichtbarkeit auf Themenebene konfigurieren, sollten Sie sich mit den folgenden Grundlagen der Anwenderkriterien vertraut machen:

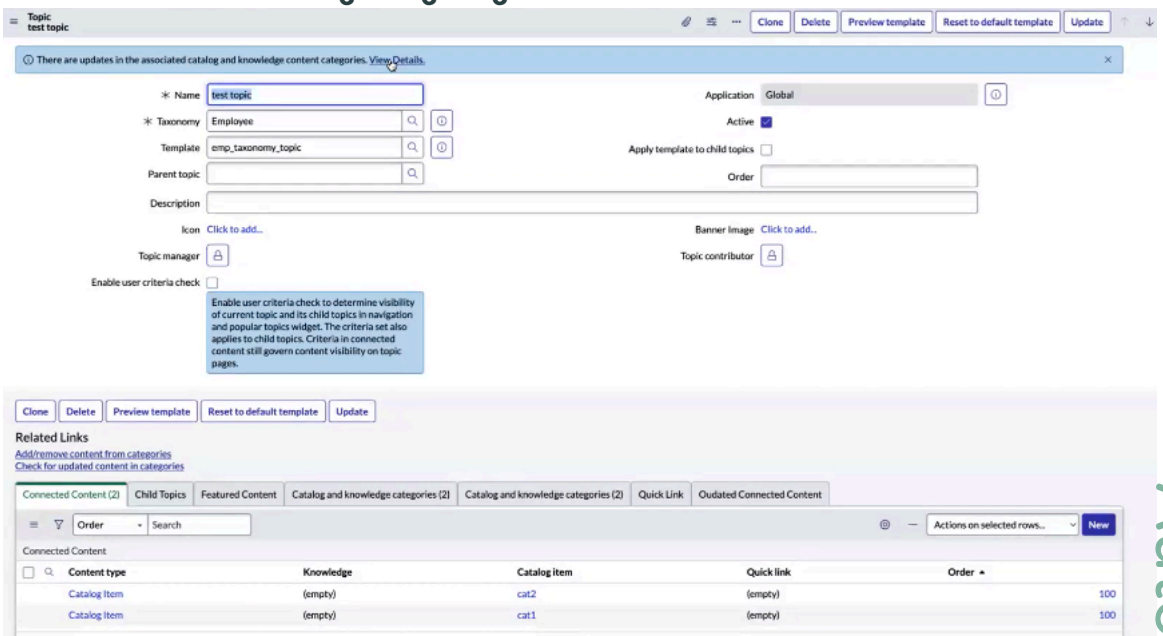
- Fügen Sie auf jeder Themenseite Hierarchiesteuerungen auf Themenebene hinzu, die die standardmäßige inhaltsbasierte Sicherheit für Megamenu überschreiben.
- Denken Sie daran, dass die Themensichtbarkeit im Mega-Menü und beliebte Themen Wird von gesteuert **Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien** Option.
- Aktivieren Sie diese Option für die übergeordneten Themen, und die Unterthemen erben automatisch dieselben Anwenderkriterien.
- Denken Sie daran, dass das Inhaltssicherheitsmodell gilt, wenn Sie den Umschalter für Anwenderkriterien des Themas deaktivieren.
- Vereinfachen Sie die Anwenderkriterien, und verbessern Sie die Seitenladezeit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie das Themenformular, siehe Formular „Thema“.
4. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien** Zum Festlegen von Anwenderkriterien auf Themenebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderkriterien und zugehörige Registerkarten



Erfahren Sie anhand der Nachricht, wie es funktioniert.

Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien, um die Sichtbarkeit des aktuellen Themas und seiner untergeordneten Themen in der Navigation und im Widget „beliebte Themen“ zu bestimmen. Der Kriteriensatz gilt auch für untergeordnete Themen. Kriterien in verbundenen Inhalten steuern weiterhin die Sichtbarkeit von Inhalten auf Themenseiten

Und fahren Sie mit dem Hinzufügen von Kriterien für die folgenden Optionen fort:

- **Verfügbar für** : Anwender oder Anwendergruppe, für die das Thema sichtbar ist.
- **Nicht verfügbar für** : Anwender oder Anwendergruppe, für die das Thema nicht sichtbar ist.

Nachdem Sie diese Option aktiviert haben, sind die Anwenderkriterienfelder für die gesamte Hierarchie, d. h. das Stammthema, und alle zugehörigen untergeordneten Themen verfügbar.

Hinweis: Wenn Sie dies ändern **Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien** Option BEIM ersten Mal sind die Standardwerte für verfügbar für und nicht verfügbar für leer, was bedeutet, dass kein Anwender auf das Thema zugreifen kann. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anwenderkriterien definieren, damit das Thema sichtbar ist. Wenn Sie keine Werte angeben, ist das Thema im Mega-Menü nicht sichtbar.

5. Geben Sie die Anwenderkriterien an **Verfügbar für** Und **Nicht verfügbar für** Optionen basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen.
   Verstehen Sie, wie das Anwenderkriterium in den folgenden Anwendungsfällen funktioniert:

Anwenderkriterien-Anwendungsfälle

Szenario	Funktionsweise der Anwenderkriterien
Wenn ein neues Thema ohne übergeordnetes Thema erstellt wird	Anwenderkriterien und Sichtbarkeit bleiben wie zum Zeitpunkt der Erstellung definiert.
Wenn ein neues Thema mit übergeordnetem Thema erstellt wird	Anwenderkriterien und Sichtbarkeit des übergeordneten Elements werden auf das neue Thema angewendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenario	Funktionsweise der Anwenderkriterien
Wenn ein Thema in ein neues übergeordnetes Thema verschoben wird	Anwenderkriterien und Sichtbarkeit des neuen übergeordneten Elements werden angewendet, und alte übergeordnete Kriterien werden entfernt. Manuelle Bearbeitungen bleiben intakt.
Wenn ein Thema aus einer Hierarchie verschoben und als Stammthema (neue Hierarchie) festgelegt wird.	Anwenderkriterien und Sichtbarkeit bleiben wie zum Zeitpunkt der Erstellung definiert.
Wenn ein Thema mit leeren Anwenderkriterien in ein neues übergeordnetes Thema geklont wird.	Anwenderkriterien und Sichtbarkeit des Themas sind leer.
Wenn ein Thema mit nicht leeren Anwenderkriterien in ein neues übergeordnetes Element geklont wird.	Anwenderkriterien und Sichtbarkeit des neuen übergeordneten Elements überschreiben das geklonte Thema.
Wenn sich Anwenderkriterien und Sichtbarkeit des übergeordneten Elements ändern	Die überarbeiteten Anwenderkriterien und die Sichtbarkeit werden auf die untergeordneten Elemente angewendet.
Wenn Anwenderkriterien für Favoriten aktiviert sind	Mitarbeiter (für den das Thema nicht verfügbar ist) kann das bevorzugte Thema nicht anzeigen. Die folgende Meldung wird angezeigt Sie haben keinen Zugriff auf <count> Ihrer bevorzugten Elemente . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Favoritenoption.
Wenn ein neues Thema geklont und als Stammthema festgelegt wird	Die Anwenderkriterien und die Sichtbarkeit des geklonten Themas sind leer.

Hinweis: Wenn die Anwenderkriterien für das bevorzugte Thema gelten, wobei das Thema unter nicht sichtbar ist **Meine Favoriten** .

6. Klicken Sie auf **Absenden** oder auf **Speichern**.

Hinweis: Themen sind basierend auf den zugehörigen Anwenderkriterien sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter *Favorites card and access*Abbildung auf Konfigurieren Sie die Favoritenoption.

Ergebnis

Änderungen an Anwenderkriterien sind erst nach der erneuten Protokollierung verfügbar. Fahren Sie fort, um die Sichtbarkeit von Themen aus zu überprüfen Mitarbeiter-Center Portal.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie untergeordnete Themen für das übergeordnete Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Untergeordnete Themen erstellen. Wechseln Sie zu den Registerkarten, um das Thema entsprechend zuzuordnen. Untergeordnete Themen erben die Anwenderkriterien des übergeordneten Themas, der Administrator kann die Kriterien für untergeordnete Themen jedoch je nach Geschäftsanforderungen separat aktualisieren.

Hinweis: Wenn Sie ein Thema klonen oder verschieben, wird auch der zugehörige geführte Selfservice geklont oder entsprechend verschoben.

Taxonomie und verbundener Inhalt

Mithilfe der Taxonomie und Inhaltspersonas können Sie die neuen Inhaltsupdates auf den Themenseiten nachverfolgen und verwalten. Verbinden Sie neue Inhalte mit den Kategorien,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die mit den Themen verknüpft sind. Überwachen Sie die Kategorien, um neue Inhalte nachzuverfolgen, die als zugehörige verbundene Inhaltstypen verfügbar sind.

Verschaffen Sie sich Einblick in neue und ungültige Inhalte, und verwalten Sie den Inhaltslebenszyklus durch Automatisierung, um die Leistung zu verbessern.

Sie können festlegen, dass die Themenseiten die aktuellsten Inhalte enthalten, die für die Mitarbeiter verfügbar sind.

- Die Taxonomie- und Themenmanager können neue Inhalte hinzufügen, entfernen, verschieben und überprüfen, die für die verbundenen Inhaltstypen verfügbar sind, die den Kategorien zugeordnet sind.
- Sie können die Inhaltsaktualisierungen in den -Benachrichtigungen und manuell überprüfen, hinzufügen oder verwerfen **Zugeordnete Katalog- und kb-Kategorien** Datensatz.
- Verfolgen und verwalten Sie veraltete verbundene Inhalte über ein dediziertes **Veralteter Verbundener Inhalt** Registerkarte. Diese Funktion ist ab dem Familien-Release Zürich verfügbar.
- Alternativ können Sie die neuen Inhaltsupdates auch automatisch synchronisieren, indem Sie einen aktivieren **Automatische Synchronisierung des Inhalts der Taxonomiekategorie** Systemeigenschaft.
- Die verbundenen Inhaltstypen, die für die Funktionen unterstützt werden, sind Knowledge Base artikel und Servicekatalog Elemente.

Verbundener Inhalt ist auf verfügbar Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Verwalten Sie verbundene Inhalte über Themenseiten

Verknüpfen Sie Ihre gewünschten Kategorien mit den Themen, und verfolgen Sie die Hinzufügungen und Entfernungen, um die Verwaltung nicht verbundener Inhalte zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomie-Manager, Taxonomie-Beitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Korrekturskript wird mit der Funktion geliefert, die beim Upgrade automatisch ausgeführt wird. Verknüpfen Sie Ihre gewünschten Kategorien manuell mit den Themen, für neue Installationen, für neu erstellte Taxonomien oder für neue Kategorien, die für die vorhandenen Taxonomien erforderlich sind.

- Das Skript durchläuft alle verbundenen Inhalte zu den Themen und identifiziert die Kategorien für den verbundenen Inhalt.
- Das Korrekturskript funktioniert für alle aktiven Taxonomien.
- Die **Katalog- und Wissenskategorien** Auf der Registerkarte werden die identifizierten Kategorien angezeigt, die mit den Themen verknüpft werden sollen, nachdem das Korrekturskript erfolgreich ausgeführt wurde.
- Durch das Verknüpfen einer Kategorie mit einem Thema werden alle zugehörigen Inhalte mit dem Thema verknüpft.

Eine wöchentliche geplante Aufgabe wird ausgeführt, um neue Inhalte zu erkennen, die der Kategorie hinzugefügt oder entfernt wurden, die den Themen zugeordnet werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Ausführung und Änderung der geplanten Aufgabe finden Sie unter

- Führen Sie die geplante Aufgabe für die Inhaltszuordnung aus Und Nach aktualisierten Inhalten in Kategorien suchen Zur manuellen Überprüfung und Aktualisierung jedes Datensatzes.
- Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für die automatische Synchronisierung verbundener Inhalte Für automatische Synchronisierung.

Wichtig: Das verbundene Inhaltsmanagement ist ab dem Familien-Release Zürich verfügbar.

Prozedur

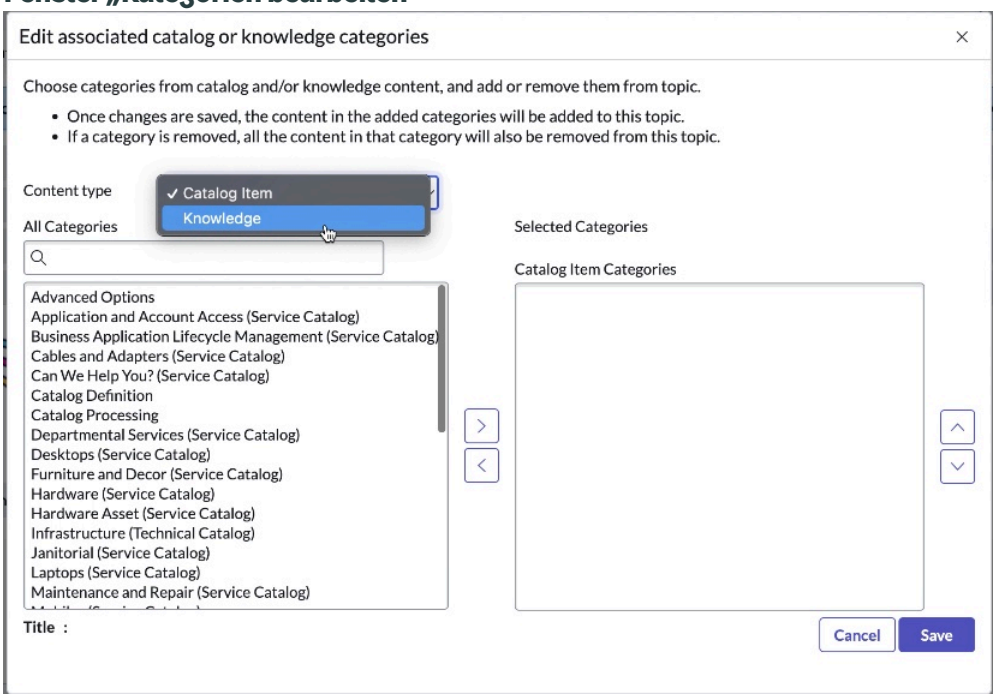
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Wechseln Sie zu **Katalog- und Wissenskategorien** Registerkarte auf der gewünschten Themenseite, um eine weitere Kategorie hinzuzufügen, und wählen Sie aus **Bearbeiten** .
   Im Folgenden sind die verfügbaren Felder auf der Registerkarte aufgeführt:

Konfigurationsfelder

Feld	Wert
Inhaltstyp	Katalogelement, Knowledge Base
Verbundene Kategorie	Kategorie, die basierend auf dem Inhaltstyp mit den Themenseiten verknüpft ist
Verfügbarer Inhalt für Zuordnung	Die Anzahl der neuen Inhaltselemente, die in den verknüpften Kategorien erkannt wurden

3. Wählen Sie aus **Inhaltstyp** Wählen Sie im Popup-Fenster die Kategorie aus, die mit der Themenseite verknüpft werden soll.

Fenster „Kategorien bearbeiten“



Der gesamte Inhalt in der Kategorie ist dem Thema zugeordnet.

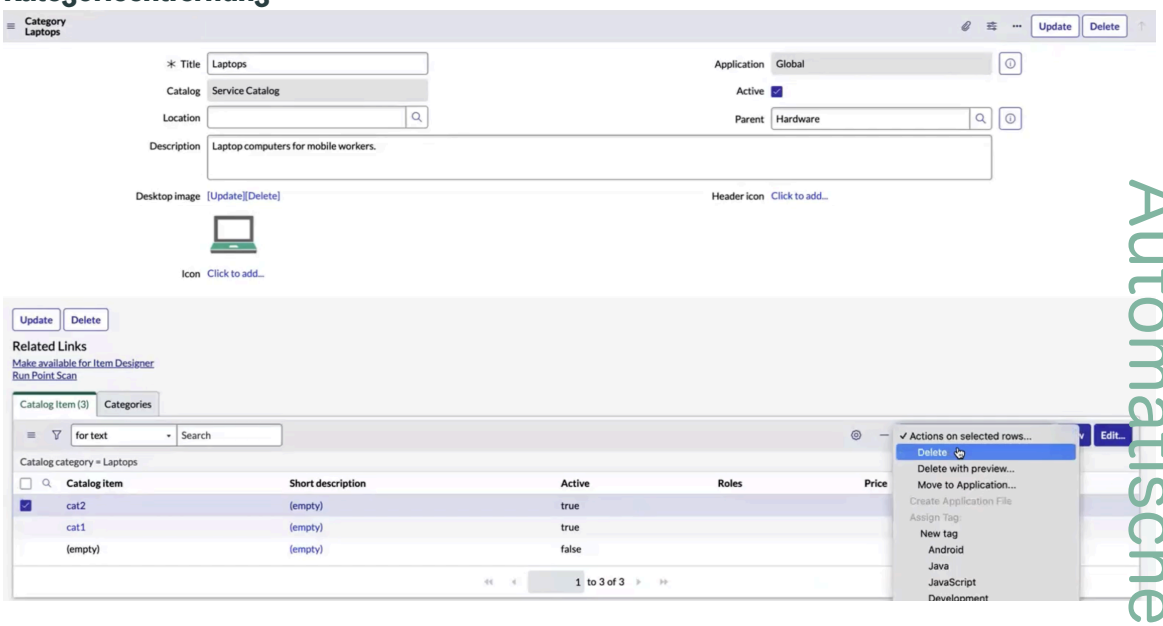
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Sie können die folgenden Inhaltsaktionen ausführen:

   a. Wechseln Sie zu **Kategorie** Und die zugehörige Liste **Katalogelement** > **Neu** Zum Hinzufügen des Datensatzes.

   b. Wechseln Sie zu **Kategorie** Und die zugehörige Liste **Katalogelement** > **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Löschen** Um den Datensatz zu entfernen.

Kategorieentfernung

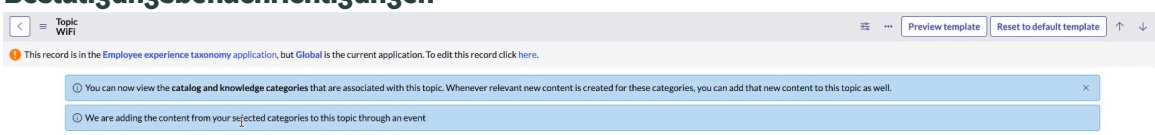


5. Führen Sie die geplante Aufgabe für die Inhaltszuordnung aus Zum Anzeigen des nicht verbundenen Inhalts von Kategorien.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Formular neu laden** Die Themenseite.

   Auf dem Bildschirm wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Bestätigungsbenachrichtigungen



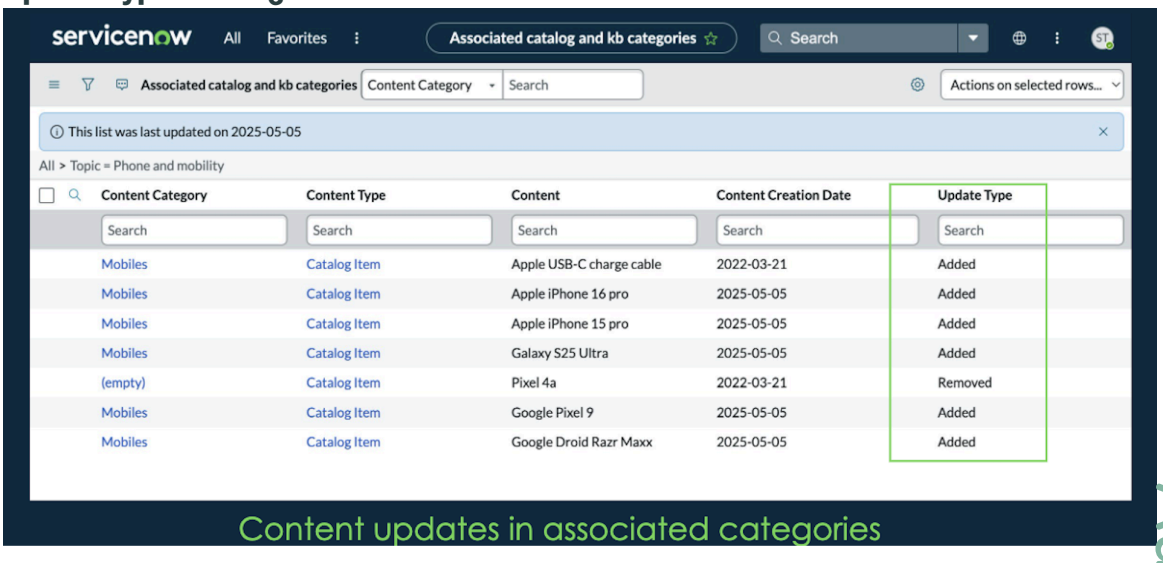
7. Wählen Sie Aus **Details Anzeigen** In der Popup-Benachrichtigung, die auf der Themenseite angezeigt wird, um die verfügbaren Inhaltshinzufügungen und -Entfernungen anzuzeigen.

8. **Wahlweise:** Wechseln Sie zu **Zugeordnete Katalog- und kb-Kategorien** Um anzuzeigen **Aktualisierungstyp** , Z. B. hinzugefügter oder entfernter Inhalt in den Kategorien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Update-Typ: Hinzufügen und entfernen



9. Fügen Sie Inhalte nach Bedarf mit hinzu, oder schließen Sie sie **Thema mit Inhalt aktualisieren** Oder **Inhalt schließen** Entsprechend.

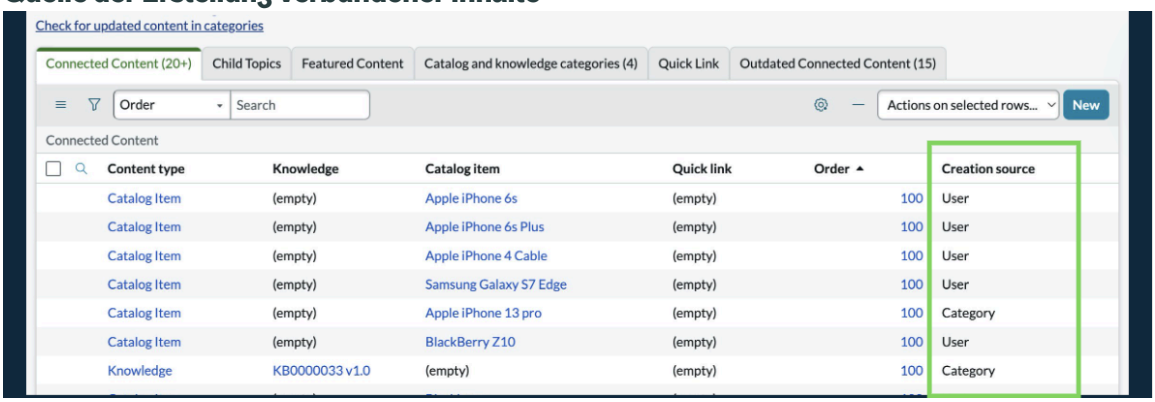
Ergebnis

Greifen Sie auf alle verbundenen Inhalte zu den Kategorien zu, die mit den Themenseiten verknüpft sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie Auf **Suchen Sie nach aktualisierten Inhalten in Kategorien** Zugehöriger Link zum Anzeigen der Inhaltserstellungsquelle.

Quelle der Erstellung verbundener Inhalte



Erstellungsquelle Hilft Ihnen, den von hinzugefügten Inhalt zu unterscheiden und zu verwalten **Kategorie** Oder bis **Anwender** .

Führen Sie die geplante Aufgabe für die Inhaltszuordnung aus

Ändern Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgaben nach Bedarf, um sicherzustellen, dass die Benachrichtigung über die Verfügbarkeit neuer Inhalte, die den Themenseiten hinzugefügt werden sollen, regelmäßig und ununterbrochen erfolgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

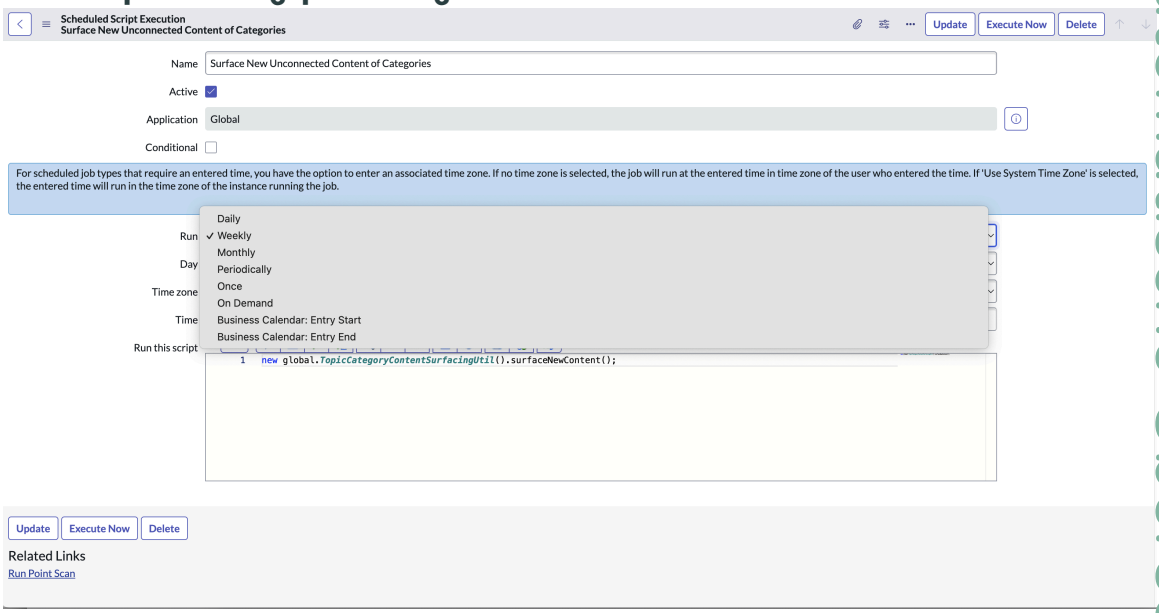
Neuen nicht verbundenen Inhalt von Kategorien anzeigen Hilft Ihnen, die neuen nicht verbundenen Inhalte zu identifizieren.

- Verwenden Sie die geplante Aufgabe zum manuellen Hinzufügen und Entfernen von Inhalten.
- Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für die automatische Synchronisierung verbundener Inhalte Zum automatischen Hinzufügen und Entfernen von Inhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Neuen nicht verbundenen Inhalt von Kategorien anzeigen**an.
2. Wählen Sie Ihre bevorzugte aus **Ausführen** Zeitoption für die geplante Aufgabe aus der Liste verfügbar im Feld.

Laufzeitoptionen für geplante Aufgabe



Hinweis: Die standardmäßige Laufzeit der geplanten Aufgabe ist wöchentlich. Bearbeiten und aktualisieren Sie die Häufigkeit der Ausführung nach Bedarf.

3. Wählen Sie Aus **Details Anzeigen** In der Popup-Benachrichtigung, die auf der Themenseite angezeigt wird, um den neuen Inhalt anzuzeigen, der für die Zuordnung oder Entfernung verfügbar ist.

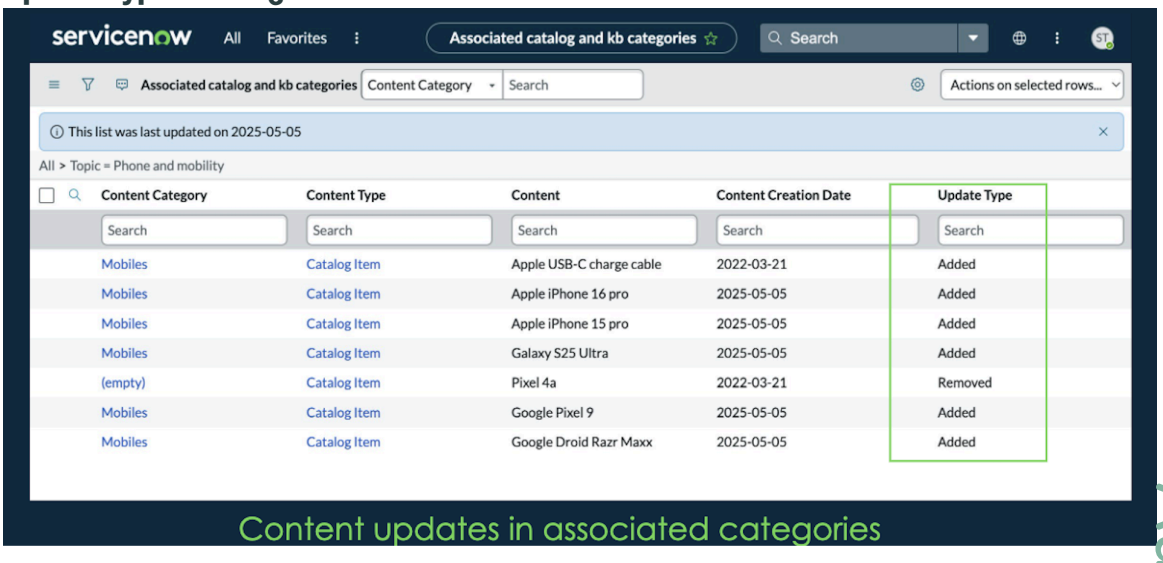
Benachrichtigung über Verfügbarkeit neuer Inhalte



4. **Wahlweise:** Anzeigen **Zugeordnete Katalog- und kb-Kategorien** Um anzuzeigen **Aktualisierungstyp** , Z. B. hinzugefügt oder entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Update-Typ: Hinzufügen und entfernen



5. Fügen Sie Inhalte nach Bedarf mit hinzu, oder schließen Sie sie **Thema mit Inhalt aktualisieren** Oder **Inhalt schließen** Entsprechend.

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für die automatische Synchronisierung verbundener Inhalte

Inhaltsupdates werden automatisch synchronisiert, wenn Sie die Systemeigenschaft automatisch synchronisieren aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Aktivieren dieser Eigenschaft erhalten Sie Einblick in neue und veraltete Inhalte und können den Lebenszyklus von Inhalten durch Automatisierung verwalten, um die Leistung zu verbessern.

- Automatische Massensynchronisierung von Inhaltshinzufügungen und -Entfernungen auf Themenseiten.
- Eliminieren Sie die Notwendigkeit, die hinzugefügten und gelöschten Inhalte manuell zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie die geplante Aufgabe für die Inhaltszuordnung aus.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach Taxonomy.category.content_auto_sync Eigenschaft und öffnen.
3. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.

   Hinweis: Der Standardwert ist **Falsch** .

Ergebnis

Die Systemeigenschaft synchronisiert wird automatisch aktualisiert.
Informationen zum manuellen Überprüfen des aktualisierten Inhalts in Kategorien finden Sie unter Nach aktualisierten Inhalten in Kategorien suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach aktualisierten Inhalten in Kategorien suchen

Verfolgen und verwalten Sie die aktualisierten Inhalte in Kategorien, um die Transparenz, die Inhaltsverwaltung und die Leistung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Knowledge_admin, taxonomy_admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomy Manager.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

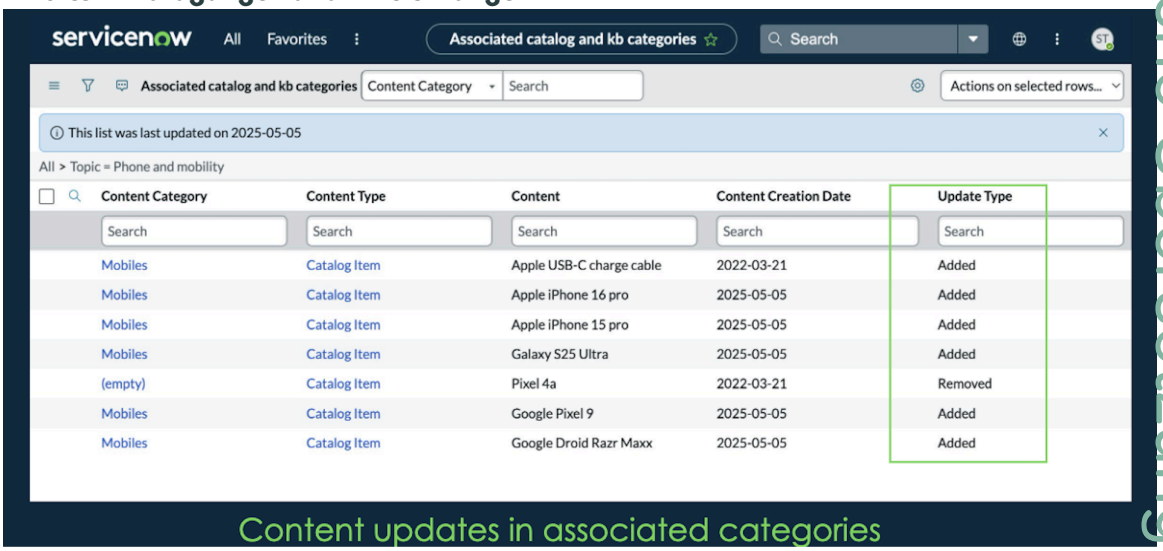
Die zugehörige Liste **Suchen Sie nach aktualisierten Inhalten in Kategorien** Ist nur verfügbar, wenn Sie dies nicht tun Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für die automatische Synchronisierung verbundener Inhalte. Da die Systemeigenschaft die Inhaltsupdates automatisch hinzufügt oder entfernt, können Sie nicht manuell nach einzelnen Updates suchen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Updates manuell zu überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Wählen Sie das Thema aus, in dem Sie eine Inhaltskategorie zuordnen möchten.
3. Wählen Sie aus **Suchen Sie nach aktualisierten Inhalten in Kategorien** Zugehöriger Link, um den hinzugefügten oder entfernten Inhalt anzuzeigen.

Inhaltshinzufügungen und -Entfernungen



4. Fügen Sie Inhalte nach Bedarf mit hinzu, oder schließen Sie sie **Thema mit Inhalt aktualisieren** Oder **Inhalt schließen** Entsprechend.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie verbundene Inhalte über Themenseiten

Verwalten Sie veraltete verbundene Inhalte

Verbessern Sie die Leistung, indem Sie veraltete Inhalte auf einer dedizierten Registerkarte nachverfolgen und aus verbundenen Inhalten entfernen. .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Das veraltete Management verbundener Inhalte ist ab dem Familien-Release Zürich verfügbar.

Erforderliche Rolle: Taxonomy_admin.

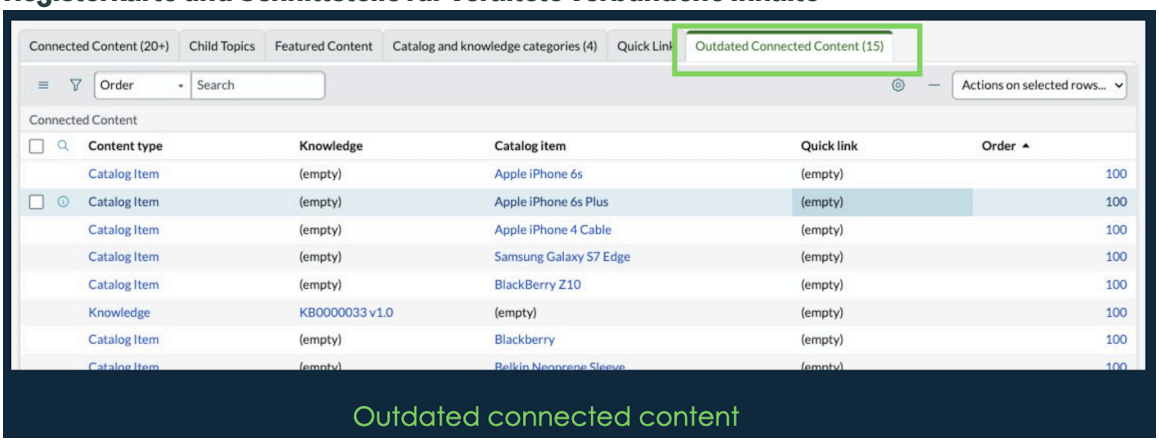
Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomie-Manager, Taxonomie-Beitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Veralteter Inhalt bezieht sich auf veraltete, ungültige oder veraltete Inhalte, die nicht länger an Anwenderanforderungen oder Organisationsprioritäten ausgerichtet sind.

- Verwenden Sie ein-Klick- und Massenaktionen, um alle veralteten Inhaltszuordnungen zu entfernen und den Quellinhalt beizubehalten.
- Verwalten Sie die Inhaltsintegrität, und verbessern Sie die Systemleistung.
- Verschaffen Sie sich Transparenz, und optimieren Sie Inhaltsvorgänge.

Registerkarte und Schnittstelle für veraltete verbundene Inhalte



Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Inhaltskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf einen der folgenden Datensätze.
   - **Wissen**
   - **Katalog**
   - **Quick-Links**

   Informationen zur Konfiguration des Taxonomieinhalts werden zusammen mit der zugehörigen Liste angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden Registerkarten aus:

Konfigurationsfelder

Feld	Wert
Verbundener Inhalt	Verbundene Inhaltstabelle, Referenzinformationen und Anzeigefilter des ausgewählten Datensatzes.
Verbundene Kategorie	Kategorie, die basierend auf dem Inhaltstyp mit den Themenseiten verknüpft ist.

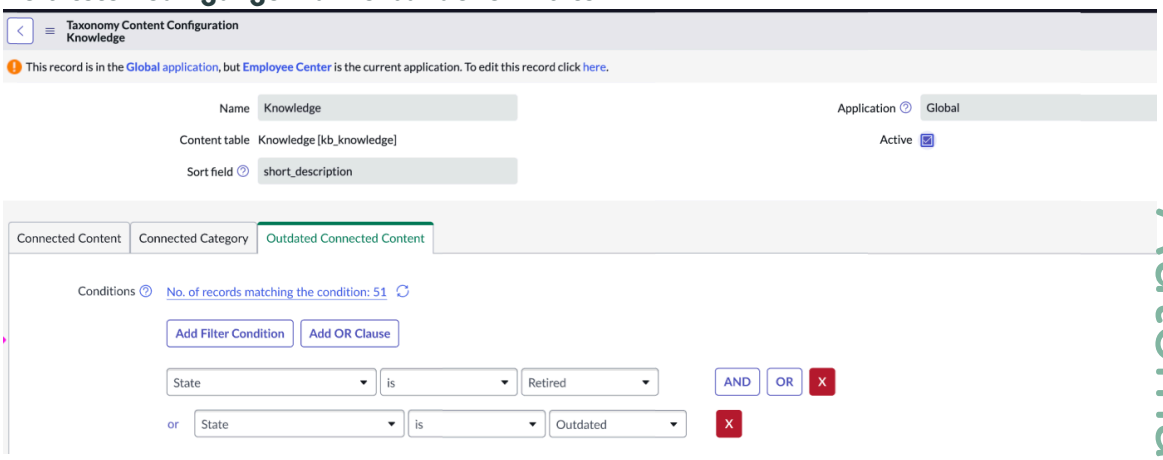
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Verbundener Inhalt ist veraltet	Die Anzahl der veralteten Inhaltsdatensätze, die in der verknüpften Kategorie erkannt wurden.

4. Wechseln Sie zu **Veralteter Verbundener Inhalt** Registerkarte zur Verwendung der Standardbedingungen.

Veraltete Bedingungen für verbundene Inhalte



5. Passen Sie die Filterbedingungen an Ihre Anforderungen an.
6. Klicken Sie Auf **Anzahl der Datensätze, die der Bedingung entsprechen** Um den veralteten Inhalt anzuzeigen.
   Wenn entsprechende Bedingungen ausgewählt sind, werden alle veralteten Inhalte in den übereinstimmenden Datensätzen angezeigt, die Sie verwalten können.

Ergebnis

Basierend auf den Filterbedingungen werden die veralteten, stillgelegten Knowledge-Elemente und inaktiven Katalogelemente unter angezeigt **Veralteter Verbundener Inhalt** Zugehörige Liste.

Hinweis: Wenn eine Kategorie veraltete Inhalte enthält, ist derselbe nicht mit dem Thema verknüpft. Stellen Sie sicher, dass Sie das verbundene Katalogelement als aktiv markieren, damit es zugeordnet werden kann.

Nächste Maßnahme

Um eine vollständige Liste anzuzeigen, wechseln Sie zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Veraltete Inhaltskonfiguration**Anzeigen **Verbundene Inhaltsansicht: Veralteter Verbundener Inhalt** Um die Liste anzuzeigen.

Sie können den veralteten Inhalt manuell oder automatisch verwalten. Folgendes können Sie tun:

- (Für veraltete Inhalte auf Themenebene) wechseln Sie zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**, Klicken Sie auf **Veralteter Verbundener Inhalt** Und wählen Sie den zu löschenden veralteten Inhalt aus.
- (Eine vollständige Liste veralteter Inhalte über Themen und Taxonomien hinweg finden Sie unter . **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Veraltete Inhaltskonfiguration**, Und wählen Sie den zu löschenden veralteten Inhalt aus.

Überprüfen und löschen Sie veraltete Inhalte für alle Themen und Taxonomien mit einer automatisierten Option durch eine geplante Aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie löschen, wird nur die Zuordnung zum Thema und den Taxonomien entfernt. Das tatsächliche Katalogelement oder der wissensartikel wird nicht gelöscht.

Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie die geplante Aufgabe für veraltete Inhalte aus.

Führen Sie die geplante Aufgabe für veraltete Inhalte aus

Löschen Sie den veralteten Inhalt automatisch, indem Sie die geplante Aufgabe als aktiv markieren. Sobald die geplante Aufgabe aktiv ist, werden alle veralteten Inhalte automatisch entfernt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Reduzieren Sie den Wartungsaufwand mit der geplanten Aufgabe oder alternativ Verwalten Sie veraltete verbundene Inhalte Manuell.

- Führen Sie die Bereinigung in regelmäßigen Abständen mit einer geplanten Aufgabe aus.
- Senden Sie E-Mail-Benachrichtigungen an Taxonomie-Administratoren über die Bereinigung.
- Löschen Sie den ungültigen und veralteten Inhalt zur Leistungsverbesserung automatisch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Automatisierte Bereinigung veralteter verbundener Inhalte**an.
2. Markieren Sie den Status in **Aktiv** .

   Hinweis: Standardmäßig ist der Zeitplanauftrag **Inaktiv** .

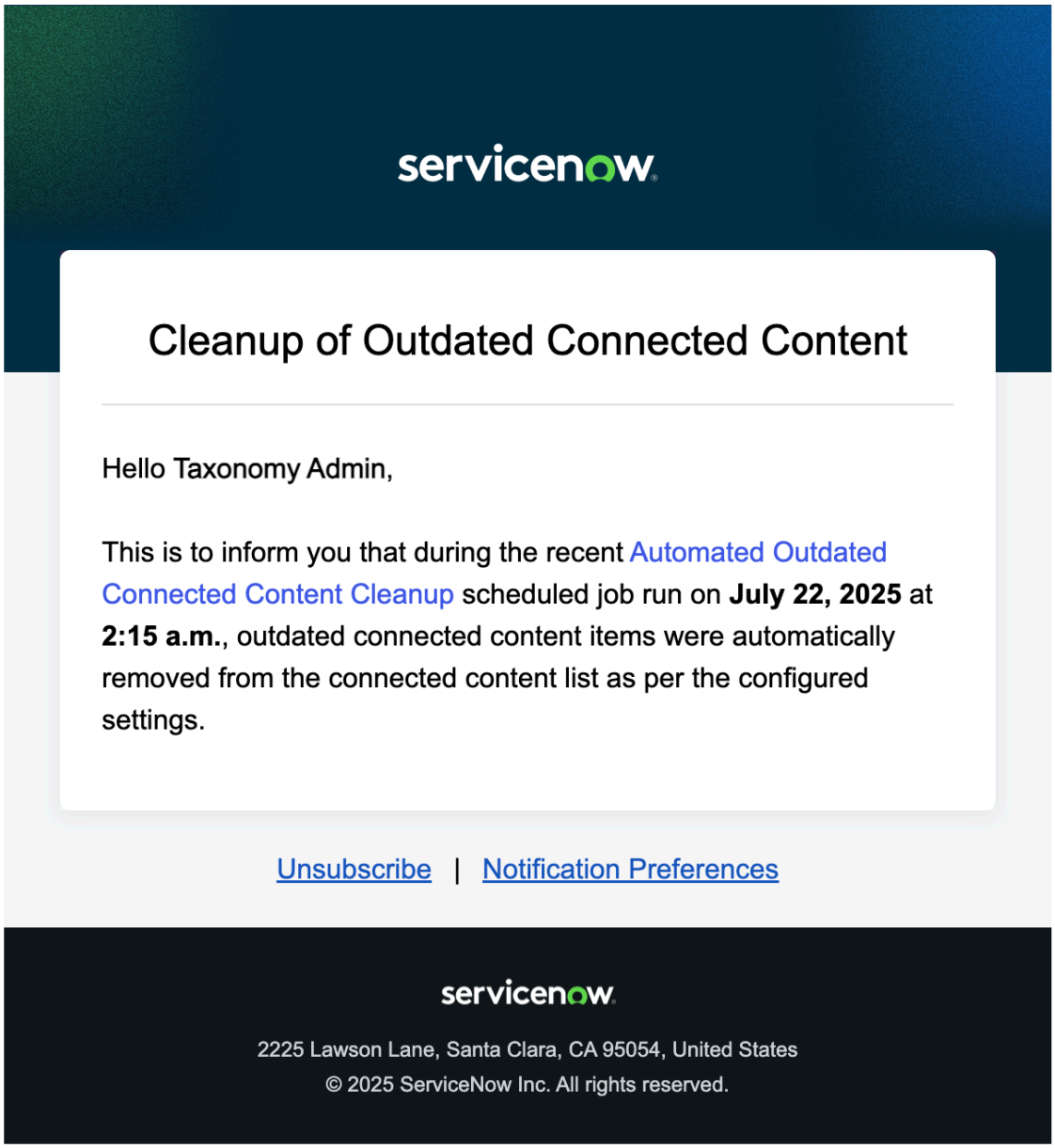
3. Wählen Sie Ihre bevorzugte aus **Ausführen** Zeitoption für die geplante Aufgabe aus der Liste verfügbar im Feld.

   Hinweis: Die standardmäßige Laufzeit der geplanten Aufgabe ist monatlich. Bearbeiten und aktualisieren Sie die Häufigkeit der Ausführung nach Bedarf.

Ergebnis
Wenn der Auftrag abgeschlossen ist, erhalten die Taxonomieadministratoren die folgende E-Mail-Benachrichtigung mit der Betreffzeile **Bereinigung veralteter verbundener Inhalte** Zusammen mit den Details, die die Gesamtzahl der entfernten Elemente angeben, falls vorhanden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigung über Bereinigung veralteter Inhalte



Automatische Übersetzung

Wenn eine Kategorie veraltete Daten enthält, sind diese Daten dem Thema nicht zugeordnet.

Hinweis: Wenn Sie löschen, wird nur die Zuordnung zum Thema und den Taxonomien entfernt. Das tatsächliche Katalogelement oder der wissensartikel wird nicht gelöscht.

Dynamische Themenseiten

Dynamische Themenseiten sind Portalseiten, die dynamisch mit Inhalten konfiguriert werden, welche über alle Abteilungen hinweg als einheitliche Taxonomie gekennzeichnet sind.

Diese Themenseiten sind separate Portalseiten, die geöffnet werden, wenn ein Benutzer entweder im Mega-Menü oder in beliebten Themen auf ein Thema klickt. Dynamische Themenseiten sind nicht Teil der Startseite.Zu diesen Seiten können Sie über das Mega-Menü oder beliebte Themen-Widgets navigieren. Diese Seiten sollen eine einheitliche Experience für alle Themen und Kanäle im Web und in der Now Mobile-App bieten.

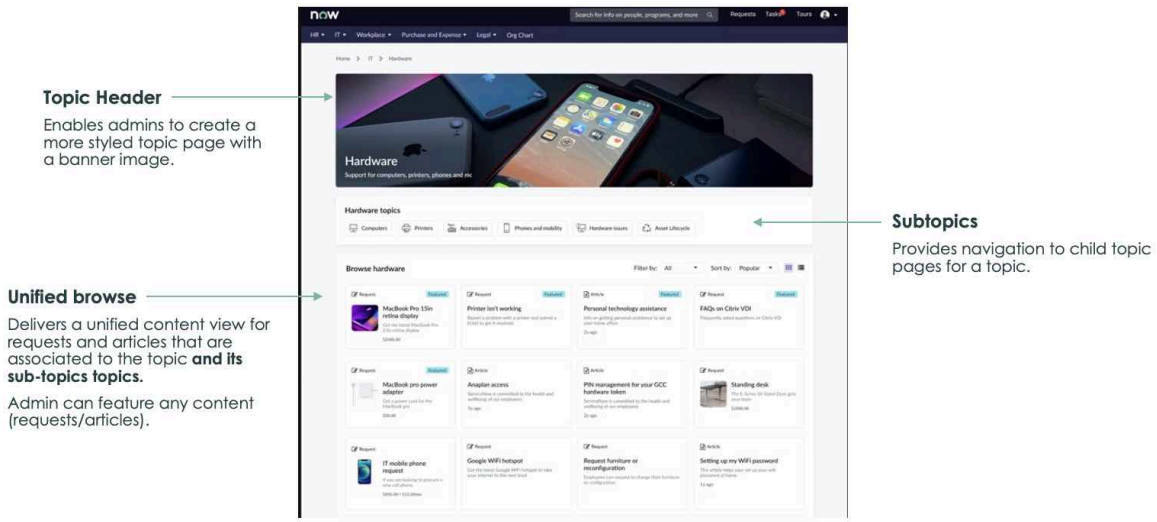
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenseiten sind im verfügbar Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Die dynamischen Themenseiten lassen sich wie folgt kategorisieren:

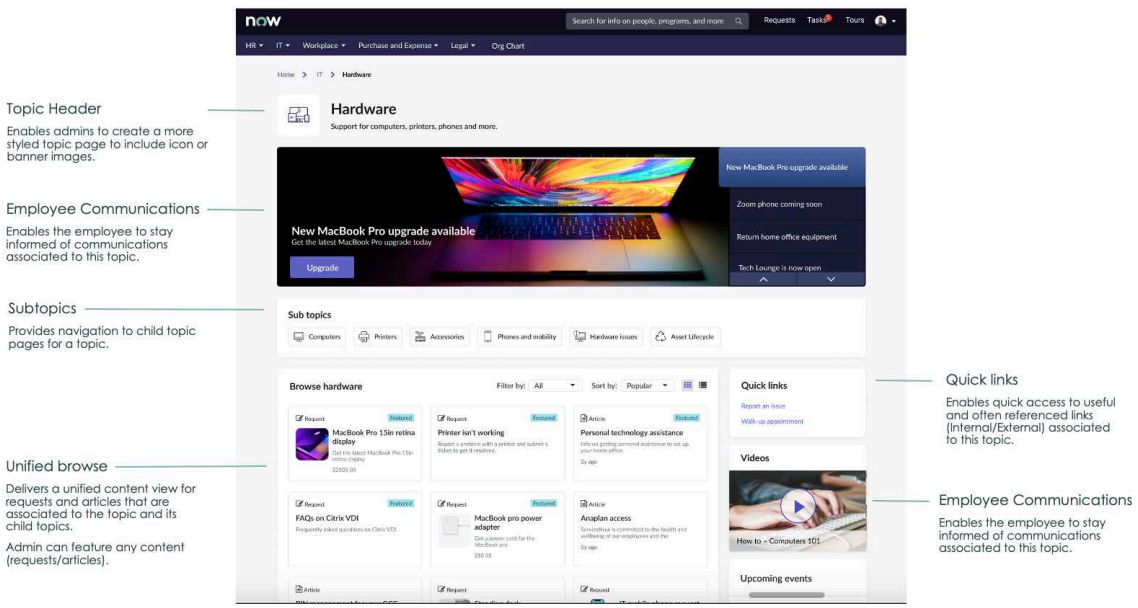
Themenseiten ohne Mitarbeiterkommunikationsinhalte

Dynamisch generierte Themenseiten, die verschiedene Arten von Inhalten zusammenführen, z. B. Anforderungen, Artikel und Quick-Links, um eine neue und verbesserte Experience zu bieten. Diese Seiten sind standardmäßig für alle Kunden verfügbar.



Themenseiten mit Mitarbeiterkommunikationsinhalten

Dynamisch generierte Themenseiten, die verschiedene Arten von Inhalten zusammenführen, z. B. Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation, um eine neue und umfangreichere Experience zu ermöglichen. Die Inhalte der Mitarbeiterkommunikation werden erst verfügbar gemacht, nachdem Sie die separat lizenzierte Anwendung Mitarbeiter-Center Pro installiert haben.



Richten Sie die Inhaltstaxonomie ein, und verknüpfen Sie Inhalte mit Themen. Wenn Sie die Anwendung Mitarbeiter-Center Pro installiert haben, können Sie Content Delivery verwenden,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um die Mitarbeiterkommunikation auf Themen auszurichten. Weitere Informationen zur Inhaltstaxonomie finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten für Ihre dynamische Themenseite finden Sie unter Microsites. **Rich-Content-Editor** Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Planen von reichhaltigen, langen Inhalten mithilfe einer Drag-and-Drop-Methode, die für nicht technische Anwender konzipiert ist, die Inhalte erstellen. Sie können Inhalte auch aus erstellen Portalinhalt Und verwenden Sie das Basissystem von Erstellen Sie eine Inhaltskategorie.

Zusätzliche Berechtigungsebenen für Themenverwaltung konfigurieren

Erleben Sie die dezentrale Verwaltung von Themen, indem Sie zwei neue Berechtigungsstufen konfigurieren: „Manager des Themas“ und „Beitragender zum Thema“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die verteilte Themenverwaltung, indem Sie zwei neue Benutzerkriterien festlegen: **Manager des Themas** und **Beitragender zum Thema**. Bei diesen Rollen handelt es sich um zusätzliche Kontrollebenen, die zusammen mit den vorhandenen Rollen Taxonomieadministrator, Taxonomiemanager und Taxonomiebeitragende eingeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Wählen Sie das gewünschte Thema innerhalb einer Taxonomie aus, und definieren Sie die Benutzerkriterien, d. h. **Manager des Themas** und **Beitragender zum Thema**.

Ergebnis
Administratoren können zusätzliche Berechtigungsebenen konfigurieren, um Aufgaben auf Themenverwaltungsebene an diese beiden Benutzerkriterien zu delegieren. Weitere Informationen zu diesen beiden Benutzerkriterien finden Sie unter Themenmanager und Beitragende für Themenseitenverwaltung.

Nächste Maßnahme

Hinweis:

- Beiden Berechtigungsebenen kann eine beliebige Anzahl von Personas hinzugefügt werden. Zusätzliche Berechtigungen, die auf Themenebene bereitgestellt werden, sind additiv, nicht überschreibend.
- Der Zugriff erfolgt von oben nach unten vom Stammthema zur zugehörigen Unterstruktur.

  Manager des Themas und **Beitragender zum Thema** können Änderungen nur auf der Ebene, für die ihnen Zugriff gewährt wurde, und in der Unterstruktur abwärts vornehmen.

Themenseiten mit verschiedenen Vorlagen anpassen

Entwerfen Sie mit verschiedenen kundenspezifischen Vorlagen Themenseiten, die zum Tonfall des Themas passen und so die Benutzer-Experience verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Passen Sie Themenvorlagen an, um Ihre Benutzer-Experience zu verbessern. Um für eine optimale Kundenbindung zu sorgen, erfordert jedes Thema eine andere Art der Präsentation.

- Entscheiden Sie, ob Sie die Darstellung des übergeordneten Themas oder der gesamten Unterstruktur ändern möchten.
- Sorgen Sie dafür, dass Themenunterstrukturen unterschiedlich aussehen, sollte es das Thema erfordern.
- Wechseln Sie einfach zur Standardvorlage für das übergeordnete Thema, für Unterstrukturthemen oder für alle Themen.
- Sehen Sie sich eine Vorschau der Themen an, bevor Sie sie veröffentlichen.

Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass Sie haben San Diego Zusammen mit installiert Mitarbeiter-Center App-Version 24.0.5 zur Verwendung der Funktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**an.
   Sie können eine beliebige Taxonomie und die Themen innerhalb der Taxonomie auswählen, um eine anwenderdefinierte Vorlage zuzuweisen.
2. Wählen Sie Ihre bevorzugte Vorlage aus der Liste der Vorlagen aus, um die ausgewählte Themenseite anzupassen.
3. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Vorschau der Vorlage anzeigen** Zum Anzeigen der Themenseite in der neuen Vorlage vor dem Anwenden.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Vorlage auf untergeordnete Themen anwenden** Dient zum Anwenden der Vorlage auf alle untergeordneten Themen.

   Hinweis:

   - Wenn eine neue Vorlage auf eine Themenseite angewendet wurde, müssen alle geplanten Inhalte wie Kampagnen und Inhalte, die auf das entsprechende Thema abzielen, neu geplant werden.
   - Wenn Sie ein Thema klonen, verschieben oder erstellen, wird automatisch die Standardvorlage verwendet. Sie müssen dem Thema die gewünschte benutzerdefinierte Vorlage zuweisen.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Auf Standardvorlagen zurücksetzen** Um die Anpassung zu entfernen und auf die Standardvorlage zurückzusetzen.
6. Klicken Sie Auf **Speichern** Zum Veröffentlichen.

Ergebnis

Die Anpassung von Themenseiten ermöglicht Benutzern eine bessere Darstellung und Autonomie bei der Präsentation unterschiedlicher Inhalte.

Vereinfachte Kaskadenregel für Themenseitenvorlagen

Entwerfen Sie Themenseiten mit verschiedenen Vorlagen mithilfe vereinfachter Kaskadierungsregeln, die Kuratoren eine bessere Design-Experience bieten.

An den Regeln für die Kaskadierung von Themenseiten wurden einige Änderungen vorgenommen, um den Prozess der Anpassung von Themenseiten zu optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn durch Auswahl von **Vorlage auf untergeordnete Themen anwenden** die Vorlage eines übergeordnetes Themas an die untergeordneten Themen kaskadiert wird, werden alle Änderungen überschrieben, die an einem untergeordneten Thema auf Themenebene vorgenommen wurden, und es wird an die kaskadierten Regeln des übergeordneten Themas angepasst.
- Wenn Sie ein untergeordnetes Thema von einem übergeordneten Thema in ein anderes verschieben, spiegelt das untergeordnete Thema die vom neuen übergeordneten Thema kaskadierte Vorlage wider.

Hinweis: Wenn Sie versuchen, ein untergeordnetes Thema von einer Unterstruktur in eine andere zu verschieben, erhalten Sie eine Warnung, dass die aktuellen Änderungen auf der Themenseite verloren gehen.

Aufgrund des Funktionsupgrades wird die angewendete Vorlage geklont, wenn Sie ein Thema klonen.

Themenseitenvorlage erstellen

Erstellen Sie benutzerdefinierte Themenseitenvorlagen, um verschiedene Arten von Themen auf unterschiedliche Weise darzustellen und so die Kundenbindung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Anwendungsbereich: Mitarbeiter-Center

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weisen Sie verschiedene Themenvorlagen basierend auf dem Inhalt zu, nachdem Sie eine neue Themenseite erstellt oder geklont haben. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

Designempfehlungen für die Themenseitenvorlagen finden Sie unter Curated Experiences –#Topic Page Templates UX Guidance [KB1002813] (Kuratierte Experiences – Themenseitenvorlagen – UX-Leitfaden).

Hinweis: Es wird empfohlen, eine Themenseite zu klonen und die erforderlichen Änderungen vorzunehmen, anstatt eine neue zu erstellen.

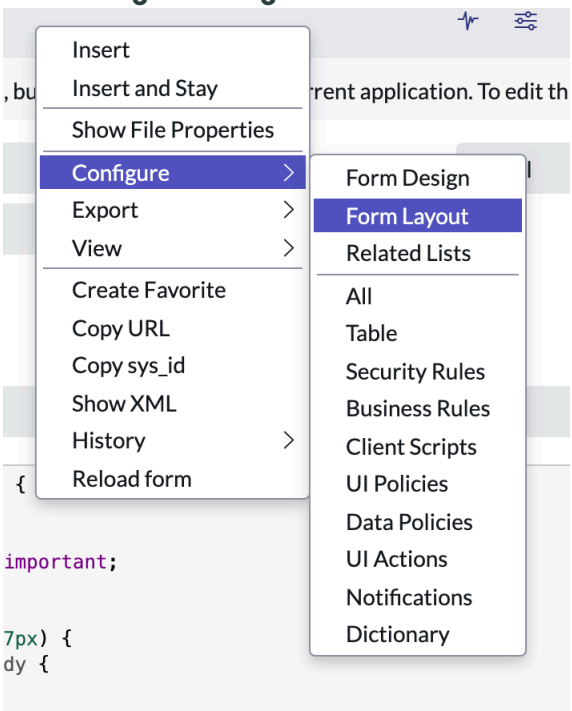
So können Sie die Konsistenz zwischen den Themenseiten sicherstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Themenseitenvorlage aus.
3. Zu erstellen **Kategorie** Auf der Seite verfügbar, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout** Zu erstellen **Kategorie** Sichtbar, was standardmäßig nicht zugänglich ist.

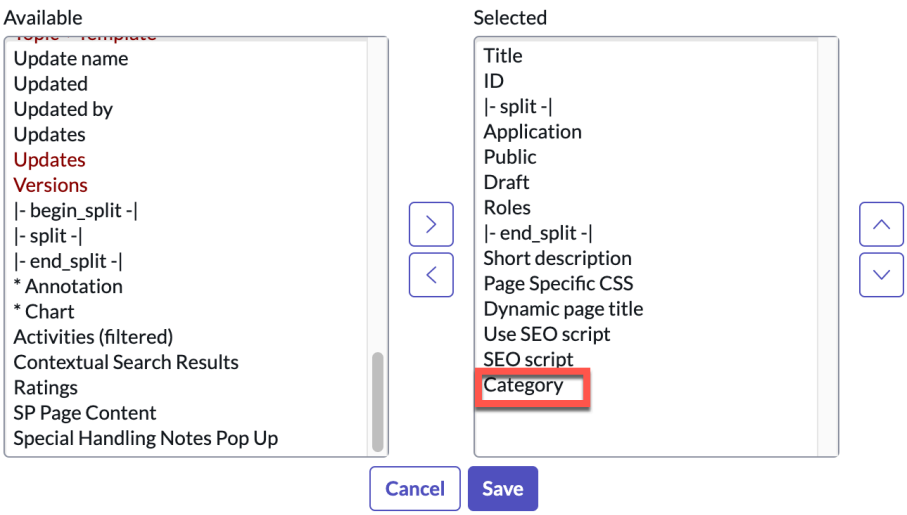
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung der Kategoriesichtbarkeit



4. Fügen Sie **Kategorie** zur Liste **Ausgewählt** hinzu und wählen Sie **Speichern**.

Kategoriefeld in ausgewählter Liste



Hinweis: Es ist wichtig, die **Kategorie** auf **Taxonomie** festzulegen. Nur Vorlagen, deren **Kategorie** als **Taxonomie** festgelegt wurde, sind in der Vorlagenliste des Themenformulars sichtbar.

Übersetzt Knowledge Base Verhalten von artikelanhängen

Verwenden Sie die aktualisierte Funktion zum Anhängen übersetzter Knowledge Base-Artikel, um auf Themenseiten einen Knowledge Base-Artikel in Ihrer eigenen Sprache zu suchen. Als Administrator können Sie alle übersetzten Artikel auf einfache Weise verlinken. Als Mitarbeiter können Sie schnell eine Suche nach verschiedenen übersetzten Versionen durchführen. Dadurch wird die Navigations-Experience auf verschiedenen Themenseiten verbessert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Abschnitt „Verbundener Inhalt“ auf den Themenseiten wurde aktualisiert, um Administratoren die Massenverknüpfung und das Entfernen übersetzter Knowledge Base-Artikel zu ermöglichen.

Mit diesem Upgrade werden durch das Hinzufügen übersetzter Versionen eines bestimmten Knowledge Base-Artikels alle übersetzten Versionen mit demselben Thema verknüpft. Eine ähnliche Logik gilt, wenn einer der übersetzten Artikel vom Thema getrennt wird. In diesem Fall werden alle Übersetzungen für diesen Artikel automatisch entfernt.

Jede Übersetzung von Knowledge Base-Artikeln, die nach der ersten Verknüpfung mit einem Thema erstellt wurden, wird automatisch mit dem entsprechenden Thema verbunden.

Sowohl für die Zuordnung als auch für die Trennung der übersetzten Versionen werden Benachrichtigungen auf dem Bildschirm angezeigt, die Sie über die automatischen Änderungen informieren.

Benachrichtigung bei automatische Änderungen

Szenario	Benachrichtigung
Wenn eine der übersetzten Versionen verknüpft wird, werden alle Übersetzungen automatisch einem Thema zugeordnet.	Alle übersetzten Versionen werden automatisch hinzugefügt.
Wenn eine der übersetzten Versionen gelöscht wird, werden alle Übersetzungen automatisch von einem Thema getrennt.	Alle übersetzten Versionen des gelöschten Knowledge Base-Artikels wurden automatisch entfernt.

Übersetzt Knowledge Base artikelansicht auf Mitarbeiter-Center

Als Mitarbeiter können Sie Artikel in Ihrer bevorzugten Sprache anzeigen, indem Sie die entsprechenden Mitarbeiter-Center-Einstellungen verwenden. Wenn für einen Artikel keine Übersetzung in der bevorzugten Sprache vorhanden ist, wird er in der Standardsprache angezeigt. Die Standardsprache wird durch die Systemeigenschaft `glide.sys.language` konfiguriert.

Die Funktion gilt für den Abschnitt „Empfohlen für Sie“ im Mitarbeiter-Center-Portal und in der Now Mobile-App.

Fügen Sie alle übersetzten hinzu Knowledge Base artikel nach einem Upgrade

Führen Sie nach der Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ein Massen-Tagging durch, indem Sie das Hilfsskript ausführen. Mit diesem Skript können Sie bestimmen, wie viele nicht zugeordnete Knowledge Base-Artikelübersetzungen und nicht verknüpfte Themen vorhanden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie ein Upgrade auf Version 25.0.3 der App Mitarbeiter-Center durch, um mithilfe des Skripts zu bewerten, ob alle Ihre Knowledge Base-Artikelübersetzungen korrekt mit den jeweiligen Themen verbunden sind.

Sie können das Hilfsskript ausführen, um alle übersetzten Versionen von Knowledge Base-Artikeln gleichzeitig für alle entsprechenden Themenseiten zu kennzeichnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie den UI-Link sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do an das Ende Ihrer Instanz-URL an. Wählen Sie eine der folgenden vom Skript gefüllten Schaltflächen:
   - **Topic with unlinked knowledge article count** (Anzahl der Themen mit nicht verknüpften Wissensartikeln), die die Anzahl der Themen mit mindestens einer nicht verknüpften Knowledge Base-Artikelübersetzung angibt.
   - **Anzahl der nicht verknüpften übersetzten Wissensartikel**, die die genaue Anzahl nicht verknüpfter übersetzter Artikelversionen angibt.
2. Um die Zuordnung abzuschließen, wählen Sie **Alle übersetzten Wissensartikel verknüpfen**.
3. **Wahlweise:** Um die Anzahl vor der Verknüpfung zu aktualisieren, wählen Sie **Liste neu laden**.

Suchen Sie auf den Themenseiten

Die neue Suchfunktion auf den Themenseiten bietet verschiedene Filter und Sortieroptionen, um die Suche nach Daten zu erleichtern Mitarbeiter-Center.

Die Suchfunktion auf den Themenseiten bietet Ergebnisse für Servicekatalog Elemente, die Knowledge Base, Und den Lerninhalt.

- Sie ist mit der Funktionalität „KI-Suche“ verfügbar.
- Es bietet Rechtschreibprüfungen, Synonym-Erkennungen und Vorschläge basierend auf den Stichwörtern, die Sie eingeben.
- Die Filteroption bleibt unverändert. Die Sortieroption ändert sich, um die Content Discovery bei der Suche zu erleichtern.
- Mit der Option „Zurücksetzen“ werden alle zuvor ausgewählten Filter- und Sortieroptionen gelöscht.
- Die Standardanzahl der Ergebnisse für eine Suche auf den Themenseiten und im Widget „einheitliche Suche“ beträgt 12 gleichzeitig.

  Weitere Informationen zum Ändern der Standardanzahl von Ergebnissen finden Sie unter Ändern Sie die Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse.

Hinweis: Sie müssen haben Mitarbeiter-Center28.0.4 wird zusammen mit Utah installiert, damit die Funktion „Suche auf den Themenseiten“ funktioniert.

Ändern Sie die Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse

Geben Sie die maximale Anzahl von Suchergebnissen an, die das System zurückgeben soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Durchsuchen Sie Inhalte auf den Themenseiten.
- Support für Knowledge Base artikel, Lernen Inhalt, und Servicekatalog Elementinhaltstypen sind mit der Funktion verfügbar.
- Ändern Sie die Standardanzahl der angezeigten Ergebnisse entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**an.
2. Klicken Sie in der Anwendungsliste auf **ESC-Portal – Standardanwendung für Suche** .
3. Ändern Sie **Grenzwert Für Suchergebnisse** Zu Ihrer gewünschten Zahl aus dem Basissystemwert 12.

Verbinden Sie Inhalte mit Themenseiten mit der Themenlistenauswahl

Erhalten Sie eine Uniform Servicekatalog Experience der Element-zu-Thema-Zuordnung mit der Themenlistenauswahl auf Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Catalog_Builder_Editor, taxonomy_admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomie-Manager, Taxonomie-Beitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beliebig zuordnen Servicekatalog Element für mehrere Themenseiten mithilfe der Themenauswahlkomponente. Die Funktion ermöglicht eine einfache Zuordnung von Inhalten zu Themen für den Katalog-Generator.

Hinweis: Die Themenlistenauswahlfunktion ist für Kunden ab verfügbar Zurich Release.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator** Und klicken Sie auf **Erstellen Sie ein neues Katalogelement** .
2. Klicken Sie Auf **Fahren Sie Fort** Im Fenster „erste Schritte“.
3. Wählen Sie ein aus Servicekatalog Elementvorlage, und klicken Sie auf **Verwenden Sie diese Elementvorlage** .
4. Wechseln Sie zu **Standort** Im Fenster „Datensatzersteller erstellen“.
5. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie ausgewählte Themen** Auf der **Themen** Karte zum Hinzufügen oder Entfernen von Themenseiten, die dem zugeordnet sind Servicekatalog Element.
   - Wählen Sie aus **Taxonomie** Und **Verfügbare Themen** Aus der Liste, die der ausgewählten zugeordnet werden soll Servicekatalog Element.
   - Führen Sie einen Drilldown durch, bis acht Ebenen von Unterstrukturthemen angezeigt werden, die Sie Ihrem zuordnen möchten Servicekatalog Element.

Ergebnis

- Wählen Sie in einer aktiven Taxonomie insgesamt mehrere Themen aus, die einer zugeordnet werden sollen Servicekatalog Element.
- Fügen Sie bis zu acht Ebenen von Unterstrukturthemen zu hinzu Servicekatalog Element.

Mega-Menükonfiguration

Das Mega-Menü hilft Ihnen, zu einem Thema und seinen untergeordneten Themen zu navigieren. Das Mega-Menü und seine Menüelemente sind von der Taxonomie abhängig, die Sie dem Datensatz des Employee Center-Portals zuordnen. Standardmäßig werden die Themen und untergeordneten Themen, die Sie in der Taxonomie erstellen, als Mega-Menü angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

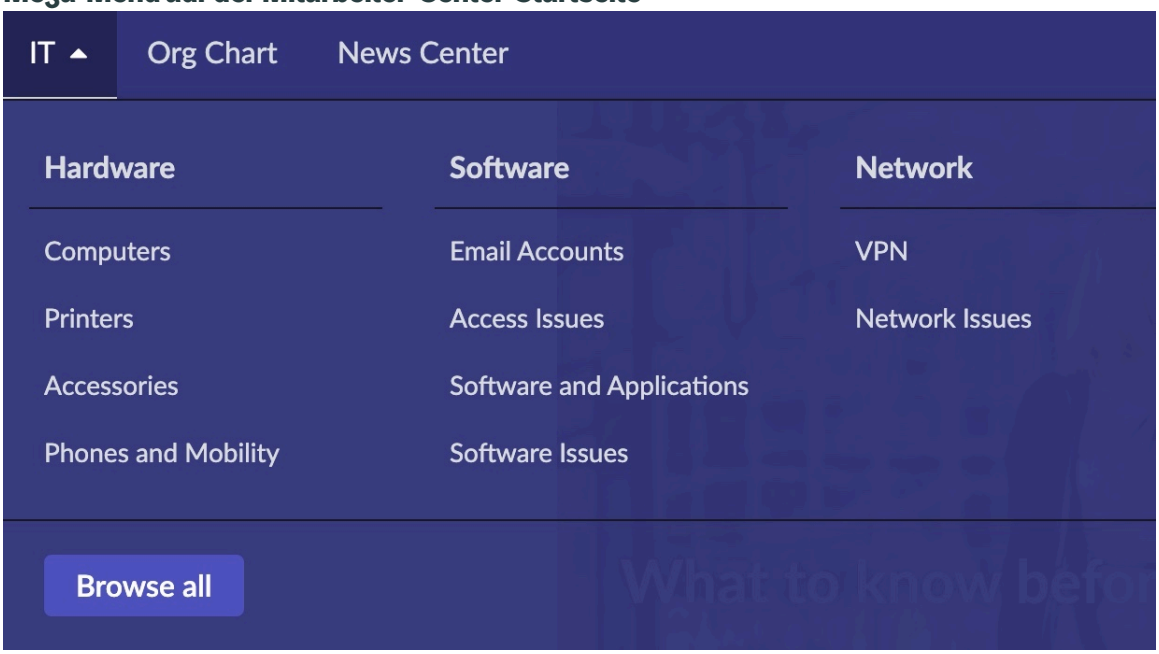
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Taxonomiethemen stehen Ihnen zur Verfügung, nachdem Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect) installiert und aktiviert haben. Die Taxonomie des Basissystems (Mitarbeiter) wird installiert, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ installieren.
Um die Standardtaxonomie anzupassen, klonen Sie sie zuerst und erstellen Sie dann neue übergeordnete Themen und ihre untergeordneten Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen. Die Stammthemen werden im Mega-Menü angezeigt. Die untergeordneten Themen (max. 2 Ebenen) werden unter dem Mega-Menü aufgelistet und eingeblendet, wenn Sie auf das Mega-Menü klicken. Klicken Sie auf **Durchsuchen** <Themenname><Themenname>, um das übergeordnete Thema zu öffnen. Klicken Sie beispielsweise auf **Alle durchsuchen** Zum Öffnen des übergeordneten IT-Themas. Die folgende Abbildung zeigt die IT-Menüelemente.

Hinweis: Im Mega-Menü werden nur die aktiven Themen mit verbundenen Inhalten angezeigt.

Weitere Informationen zur EC-Informationsarchitektur und zur Konfiguration der Portalnavigation finden Sie unter Erweiterte Portalnavigation.

Mega-Menü auf der Mitarbeiter-Center-Startseite



Hinweis: Sie können die Primär- und Hintergrundfarbe aus CSS-Variablen anpassen.

In Mitarbeiter-Center umfasst die standardmäßige Taxonomie „Mitarbeiter“ die Mega-Menüs für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung. Das Mega-Menü zeigt drei Themenebenen an (Stammthema, untergeordnetes Thema 1 und untergeordnetes Thema 2). Beispiel: **IT > Hardware > Drucker**.

- Einfache Liste: Wenn ein Stammthema nur eine Ebene des untergeordneten Themas 1 hat, d. h. wenn das untergeordnete Thema 1 kein untergeordnetes Thema 2 hat, wird das untergeordnete Thema 1 als einfache Liste im Stammthemenmenü angezeigt.
- Einzelne Spalte: Wenn das untergeordnete Thema 2 (Themen der 2. Ebene) bis zu 10 unter dem untergeordneten Thema 1 hat, wird die UI als einzelne Spalte angezeigt.
- Zwei Spalten: Wenn das untergeordnete Thema 2 unter dem untergeordneten Thema 1 mehr als 10 aufweist, wird die Benutzeroberfläche in zwei Spalten angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zwei Spalten mit Themenseite: Wenn das untergeordnete Thema 2 mehr als 20 unter dem untergeordneten Thema 1 aufweist, zeigt die Benutzeroberfläche nur 20 untergeordnete Themen 2 als zwei Spalten an. Navigieren Sie für die verbleibenden Themen zur Themenseite des untergeordneten Themas 1, und zeigen Sie sie im Widget „Unterthemen“ an.

Hinweis: Da Änderungen im Sitzungs-Cache gespeichert werden, müssen Sie sich erneut anmelden, um Themenänderungen im Mega-Menü zu berücksichtigen.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klonen Sie die Taxonomie für Mitarbeiterinhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.
   - Erstellen Sie manuell eine Taxonomie. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen.
2. Erstellen Sie ein Stammthema und ordnen Sie es der geklonten oder neuen Taxonomie zu. Weitere Informationen finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen.
3. Erstellen Sie ein untergeordnetes Thema, und ordnen Sie es dem übergeordneten Thema zu. Weitere Informationen finden Sie unter Untergeordnete Themen erstellen. Wiederholen Sie diesen Schritt, um beliebig viele untergeordnete Themen zu erstellen.
4. Verknüpfen Sie verbundene Inhalte mit einem Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen.

   Hinweis: Sie können Themen im Megamenü nur dann anzeigen, wenn Sie Zugriff auf mindestens einen verbundenen Inhalt haben.

5. Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen Zum Einrichten von Einstellungen für Sichtbarkeit auf Themenebene.
6. Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems Zur Verbesserung der Last und Leistung.

Nächste Maßnahme

Der primären Navigationsleiste können Sie auch Menüelemente ohne Taxonomie hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Menüelemente zur primären Navigation hinzufügen.

Hinweis: Wenn das Mega-Menü leer ist, überprüfen Sie, ob die Demodaten für die Taxonomie-App „Mitarbeiter-Experience“ installiert sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Demodaten laden, um die Demodaten zusammen mit Ihrer Installation oder Reparatur einzubeziehen.

Menüelemente zur primären Navigation hinzufügen

Fügen Sie der primären Navigationsleiste Menüelemente ohne Taxonomie hinzu, indem Sie den Mitarbeiter-Center-Menüdatensatz konfigurieren. Die Menüelemente ohne Taxonomie werden als einfache Liste angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Themen und untergeordneten Themen, die Sie in der Taxonomie erstellen, werden als Mega-Menü auf der Mitarbeiter-Center-Startseite angezeigt. Welche der standardmäßigen Menüelemente ohne Taxonomie angezeigt werden, hängt von den installierten Plugins ab. Beispielsweise zeigt Mitarbeiter-Center das

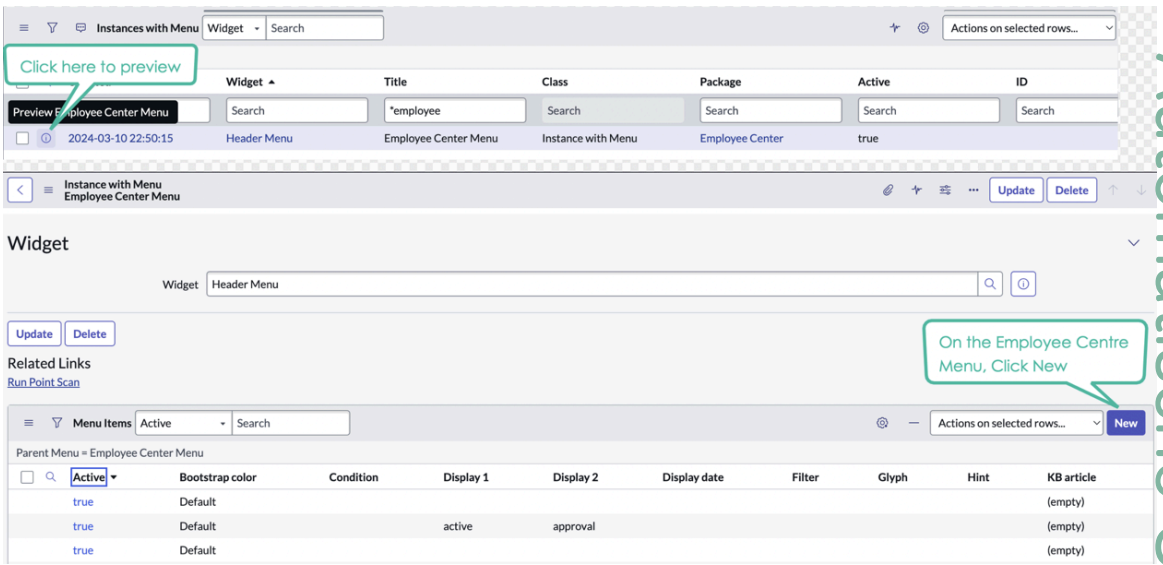
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menüelement „Organigramm“ an, wenn Sie das Plugin „Content Delivery“ (com.sn_content_delivery) installieren. Das Mitarbeiter-Center Pro zeigt das Menüelement „Mitarbeiterforen“ an, wenn Sie das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**an.
2. Ändern Sie **Anwendungsbereich** Bis **Mitarbeiter-Center** .
   Sie müssen den Anwendungsbereich festlegen, um ein Menüelement hinzuzufügen.
3. Neben **Titel** Feld klicken Sie auf **Vorschau dieses Datensatzes anzeigen** Und öffnen Sie den Datensatz.

Menüelement



4. In **Menüelemente** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** Oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menüelementformular.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Menüelemente ohne Taxonomie werden neben den Taxonomiemenüelementen in der primären Navigationsleiste angezeigt.

Quick-Links im Megamenü anzeigen

Sie können Quick-Links anzeigen, die im Mega-Menü mit Stammthemen verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

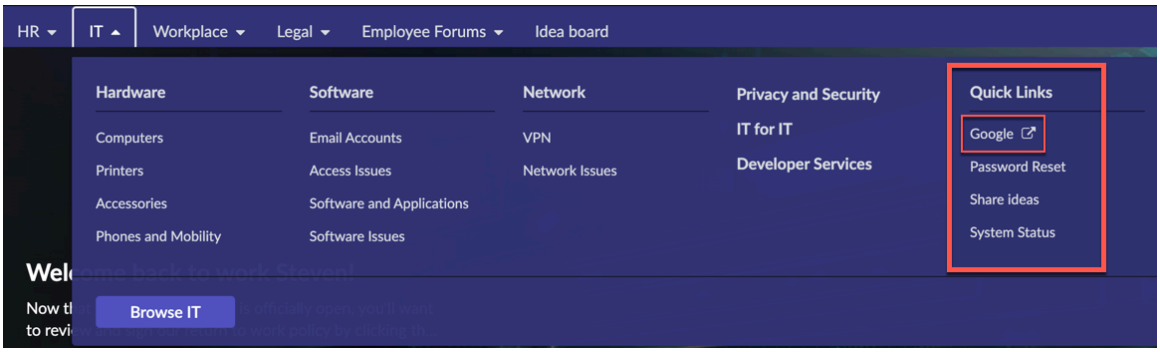
Sie können Quick-Links mit einem Stammthema verknüpfen, das dann im Mega-Menü unter Quick-Links angezeigt wird. Im Mega-Menü werden nur die Quick-Links angezeigt, die Sie mit Stammthemen verknüpft haben. Weitere Informationen finden Sie unter Quick-Links mit einem Thema verknüpfen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Homepage des Employee Center auf ein Stammthema.
   Wenn dem Stammthema Quick-Links zugeordnet sind, auf die Sie Zugriff haben, werden diese Quick-Links für dieses Stammthema im Mega-Menü angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Das Symbol für einen externen Link ( ) neben einem Quick-Link zeigt an, dass es sich um einen externen Link handelt.

2. Klicken Sie auf einen Quick-Link, den Sie anzeigen möchten.
   Je nachdem, welcher Inhaltstyp dem Quick-Link zugeordnet ist, wird der entsprechende Inhalt angezeigt.

Hinweis: Externer Link und Megamenu werden für Barrierefreiheit unterstützt. Felder enthalten ein Tooltip-Symbol, und Bildschirmleser lesen den Tooltip, wenn das Symbol im Fokus ist.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Themen einem Quick-Link zuweisen

Zugriff auf Quick-Links einschränken

Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems

Das asynchrone Mega-Menü verbessert die Interaktivität der Homepage, indem das Mega-Menü im Hintergrund geladen wird, sodass Sie schneller mit sichtbaren Inhalten interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Mega-Menülast mit dem asynchronen Prozess von der Homepage entkoppeln.

- Verwenden Sie die asynchronen Eigenschaften des Mega-Menüs, um Platzhalterelemente anzuzeigen, die dem endgültigen Inhaltslayout ähneln, während die tatsächlichen Daten abgerufen werden.
- Zeigen Sie einen leeren Bildschirm oder einen Drehregler an. Skelett-Ladegeräte sorgen für eine verbesserte Wahrnehmung der Leistung und der Anwender-Experience.
- Setzen Sie die Arbeit an Homepage und anderen Widget-Elementen unabhängig von der Ladezeit des Mega-Menüs fort.
- Aktivieren Sie den Cache, reduzieren Sie die Ladezeit, und verbessern Sie die Reaktionsfähigkeit.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach den folgenden Eigenschaften, und klicken Sie auf Öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Asynchrone Megamenu-Lastsystemeigenschaften

Name	Value	Type	Application	Description
*megamenu	Search	Search	Search	Search
sn_ex_sp.megamenu_async_load	true	true | false	Employee Center	Toggle to enable or disable the asynchro...
sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view	true	true | false	Employee Center	Toggle to enable or disable the Mega Men...
sn_ex_sp.megamenu_async_timeout	15000	integer	Employee Center	Specifies the timeout duration (in milli...

a. Umschalter **sn_ex_sp.megamenu _async_load** Dient zum Aktivieren oder Deaktivieren der Funktion zum Laden des asynchronen Mega-Menüs.

- Wahr: Skelett-Ladeprogramm anzeigen
- Falsch: (Standard)

b. Umschalter **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_View** Dient zum Aktivieren oder Deaktivieren des Mega-Menü-Skelett-Ladeprogramms.

- Wahr: Skelett-Ladeprogramm anzeigen, bis der asynchrone Flow die Daten erhält.
- Falsch: Zeigen Sie diese Daten der vorherigen Sitzung an, bis der asynchrone Flow die Daten erhält, und aktualisieren Sie dann die Anwenderoberfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderportal-Datenzuordnung.

c. Geben Sie an **sn_ex_sp.megamenu_async_timeout** Zeitüberschreitungsdauer (in Millisekunden) zum Laden des asynchronen Mega-Menüs.
Der Standardwert ist 15000. Nach 15 Sekunden bricht die UI das Laden der Daten ab und zeigt eine Fehlermeldung an

> Beim Laden des Menüs ist ein Problem aufgetreten. Versuchen Sie es später erneut.

an.

3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Systemeigenschaften verbessern die asynchrone Last und die Gesamtleistung.

Zugehörige Informationen

Portalleistungsoptimierung

Anwenderportal-Datenzuordnung

Anwenderportal-Datenzuordnung

Anwenderportal-Datenzuordnungstabelle Die Tabelle ist nur für den Wartungsanwender zugänglich und wird in 30 Tagen mit einem automatischen Entleerungsauftrag automatisch gelöscht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: administrator oder Wartungsanwender.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwenderportal-Datenzuordnungstabelle Speichert die Sitzungsdaten, wenn sich der Anwender anmeldet. Wenn Sie markieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **sn_ex_sp.megamenu _async_load** =wahr und **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_View** =wahr, die Anwenderportal-Datenzuordnung (sn_ex_sp_user_Portal_Data_Map) ruft die neuesten Mega-Menü-Sitzungsdaten ohne Seitenaktualisierung ab, speichert, aktualisiert und zeigt sie an. Skelett-Ladeprogramme werden angezeigt. Ein Auftrag, der die neuesten Daten abruft, wird im Hintergrund ausgeführt. Dann werden diese Daten für nachfolgende Sitzungen angezeigt, bis die Daten erneut abgerufen werden.
- **sn_ex_sp.megamenu _async_load** =wahr und **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_View** =falsch, die Anwenderportal-Datenzuordnung (sn_ex_sp_user_Portal_Data_Map) speichert die Megamenu-Sitzungsdaten aus der letzten Sitzung. Tabellendaten werden bei jeder Anmeldung aktualisiert. Diese Daten werden für nachfolgende Sitzungen ohne Skelett-Ladeprogramme angezeigt.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie sich erneut anmelden, damit die Änderungen angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Anwenderportal-Datenzuordnung**an.
2. Wechseln Sie in sn_ex_sp_user_Portal_Data_Map zu **Anwendungszugriff** Registerkarte.
3. Sehen Sie sich die folgenden Optionen mit an **Alle Anwendungsbereiche** .
   - Kann lesen
   - Erstellungsberechtigung für andere App-Bereiche gestatten
   - Kann aktualisieren

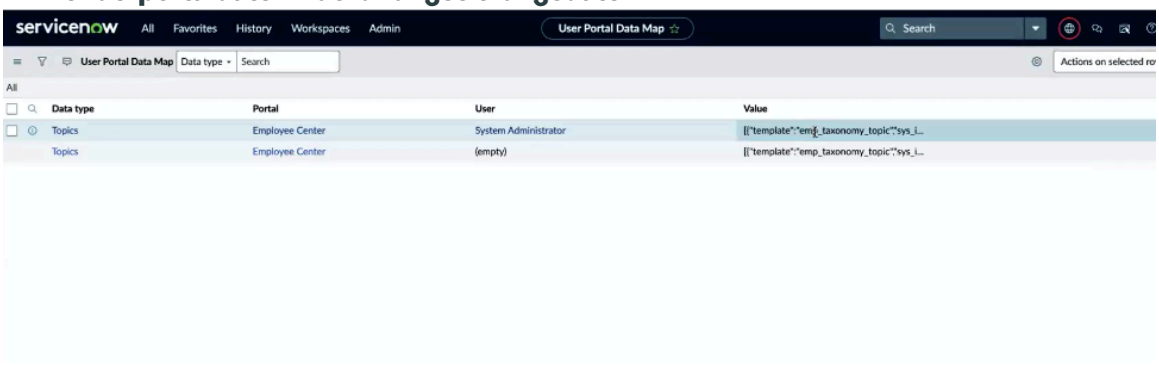
   Nicht auswählen **Kann löschen**

Hinweis: Daten in **Anwenderportal-Datenzuordnungstabelle** Die Tabelle ist nur für den Wartungsanwender zugänglich und wird in 30 Tagen mit einem automatischen Entleerungsauftrag automatisch gelöscht.

Nächste Maßnahme

Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_ex_sp_user_Portal_Data_Map.list` Um die Daten anzuzeigen.

Anwenderportaldaten-Zuordnungssitzungsdaten



Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Portalnavigation

Die erweiterte Portalnavigation (APN) hilft Ihnen, eine intuitive Navigation zu entwerfen und zu konfigurieren, um die Informationsarchitektur und die Themen-Discovery zu verbessern. Sie können die Themen und Serviceportal-Menüelemente basierend auf den Mitarbeiteranforderungen verwalten. Verwenden Sie die erweiterte Navigations-Experience, die Ihnen bei einer besseren Content-Discovery hilft.

Mit der erweiterten Portalnavigation können Sie das primäre Navigationsmenü entwerfen und das Navigationssetup basierend auf Mitarbeiteranforderungen und Inhaltsprioritäten konfigurieren. Sie können Themen, SP-Menüelemente und eine Mischung aus beidem verwalten.

Hinweis: Wenn Sie aktivieren **Erweiterte Portalnavigation** , Sie können die Themen und Menüelemente auf Stammebene aus dieser Tabelle selbst und nicht aus der Taxonomie oder den SP-Menüelementen verwalten.

Hier ist eine kurze Zusammenfassung Ihrer Möglichkeiten:

- Konfigurieren und steuern Sie das Design und die Anzeige der primären Navigationsleiste.
- Synchronisieren Sie in der Hierarchie, um die Menüelemente, Stammthemen und untergeordneten Themen abzurufen.
- Vereinfachen Sie Taxonomie-Updates, indem Sie die Synchronisierung mit einem Klick auf allen APN-Hierarchieebenen aktivieren und die manuelle Synchronisierung auf Ebenen ersetzen.
- Verwenden Sie die Informationsarchitektur des Basissystems, oder passen Sie sie an Ihre Geschäftsanforderungen an.

Hinweis: Nur der aktive Portaldatensatz und seine Menüelemente werden in der Navigation angezeigt.

Verwenden Sie die geführte Tour, die eine Funktionsbeschreibung enthält, um zu verstehen, was APN ist und wie sie konfiguriert werden kann.

Vorteile der erweiterten Portalnavigation

Sie können eine vereinfachte Navigation zum Inhalt anbieten.

- Verwenden Sie die Basissystemstruktur, um die Erkennung und den Verbrauch zu verbessern.
- Passen Sie Design und Struktur basierend auf Ihren Einstellungen basierend auf dem Taxonomie- oder SP-Portalmenü an.
- Navigieren Sie mit minimalen Klicks zum richtigen Inhalt.
- Zeigen Sie die Themen und Menüelemente in der primären Navigationsleiste an.
- Nutzen Sie die Anzeigeeinstellungen für die Themen oder Menüelemente auf Stammebene, die anwenderdefiniert an Ihre Anforderungen angepasst werden.

Hinweis: Externer Link und Mega-Menü werden für die Barrierefreiheit unterstützt. Felder enthalten ein Tooltip-Symbol, und Bildschirmleser lesen den Tooltip.

Mega-Menükonfiguration

Administratoren können die Informationsarchitektur und die Navigation verwalten. Sie können das Mega-Menü so konfigurieren, dass eine gemischte Hierarchie von SP-Menüelementen, APN-Menüelementen und Themen mit flexiblen Layoutoptionen angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird. Erstellen Sie eine gemischte Hierarchie, und aktivieren Sie eine Such-Experience der Verbraucherklasse. Weitere Informationen finden Sie unter Mega-Menükonfiguration.

- Organisieren Sie den Inhalt in Standardlayouts und erweiterten Layouts.
- Konfigurieren Sie die Position der Stammelemente links oder rechts.
- Rufen Sie ein interaktives modales Fenster über das Mega-Menü auf.
- Synchronisieren Sie die Hierarchie, um die Menüelemente, Stammthemen und untergeordneten Themen abzurufen.

Hinweis: Standardmäßig ist der APN-Datensatz für EC und EC Pro für Bestandskunden inaktiv. Wenn Sie ein Upgrade auf das neueste Release durchführen, müssen Sie den APN-Datensatz aktivieren.

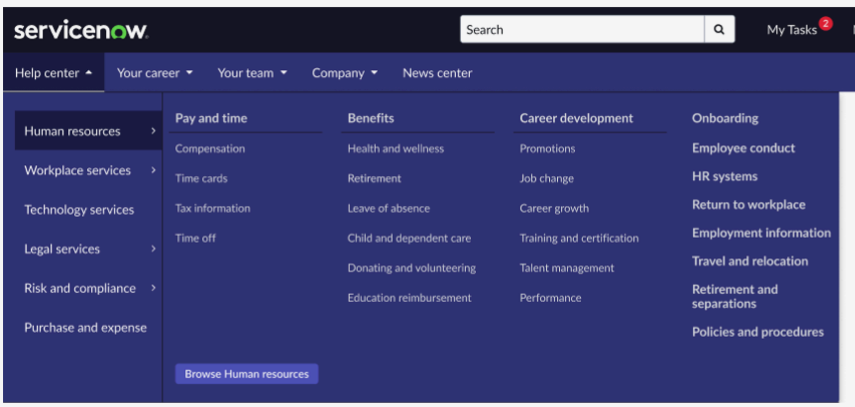
EC-Informationsarchitektur

Sie können jetzt die sofort einsatzbereite erweiterte Informationsarchitektur verwenden, um die Content-Discovery und -Transparenz zu verbessern.

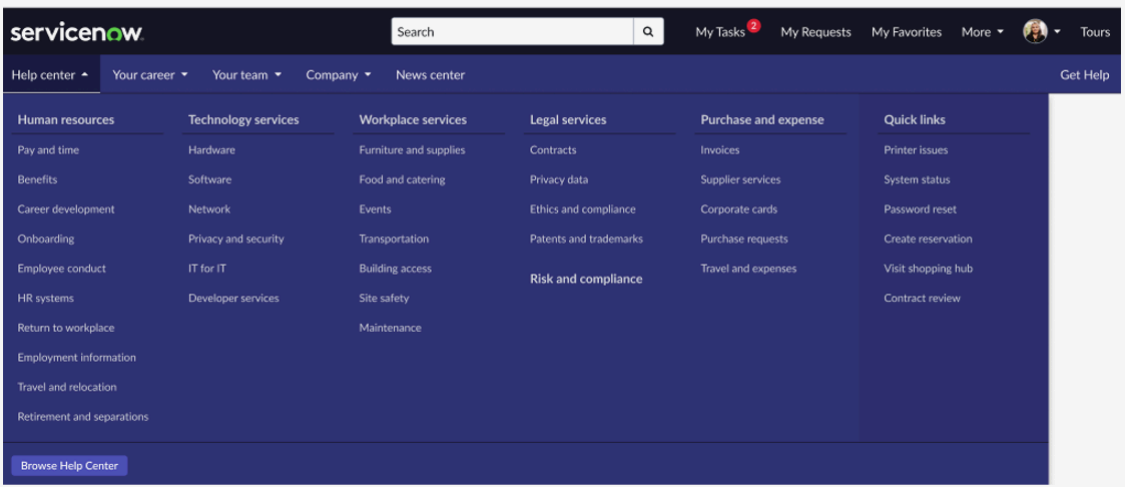
Mit der erweiterten Portalnavigation können Sie das primäre Navigationsmenü entwerfen und das Navigationssetup basierend auf Mitarbeiteranforderungen und Inhaltsprioritäten konfigurieren. Organisieren Sie Ihre Inhalte in Menüs oder modalen Fenstern.

Sofort einsatzbereite Optionen für die Mega-Menü-Architektur

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Bild dient nur zu Illustrationszwecken für das sofort einsatzbereite Mega-Menü (OOTB).

- OOTB EC Pro Mega-Menülayout ist erweitert.
- Das Layout des OOTB EC-Mega-Menüs ist Standard.

Hinweis: Sie können ein Layout Ihrer Wahl verwenden und weitere Ebenen in Ihrer Taxonomie basierend auf den Geschäftsanforderungen konfigurieren.

Nützliche Tipps und Informationen

Verwenden Sie einige der folgenden Anleitungen und Tipps.

- Für **Standardansicht** , Sie können maximal drei Ebenen haben.
- Für **Erweiterte Ansicht** , Sie können maximal vier Ebenen haben (ein Menüelement in der Hierarchie und Themen bis zu drei Ebenen). In diesem Beispiel `Hilfe-Center > Technologieressourcen > Hardware > Computer` , Haben Sie
  - Ein Navigationsmenüelement `Hilfe-Center` Und
  - Drei Themenebenen `Technologieressourcen > Hardware > Computer`
- Fügen Sie Themen bis zu drei Ebenen von der Stammebene hinzu. Wenn Sie beispielsweise Themen unter Human Resources hinzufügen, können Sie nur von durchlaufen `Human Resources > Unterthema 1 > Unterthemen 2` .
- Themen aus einer Hierarchie können nicht mit Themen einer anderen Hierarchie gemischt werden. Beispiel:
  - Für `Human Resources > Bezahlung und Zeit > Vergütung` , Sie können keine Hardware als untergeordnetes Element von HR hinzufügen.
  - Für `Technologieressourcen > Hardware > Computer` , Sie können keine Bezahlung und Zeit als untergeordnetes Element von Technologieressourcen, Hardware oder Computern hinzufügen.
  - Bezahlung und Zeit können gleichgeordnete Elemente von Technologieressourcen oder Hardware oder Computern sein.
- Ebene 3 in der erweiterten Ansicht und Ebene 2 in der Standardansicht werden dynamisch an den verfügbaren Platz angepasst.
- Für das Stammelement ohne untergeordnete Elemente oder einen aktiven zugehörigen Quick-Link wird die Schaltfläche Durchsuchen nicht angezeigt.
- Die Schaltfläche „Durchsuchen“ wird in der Hamburger-Ansicht für Themen angezeigt, und die Schaltfläche „Durchsuchen“ wird in der Hamburger-Ansicht für SP-Menüelemente nicht angezeigt.

Hinweis: Sie können die Schaltfläche „Durchsuchen“ konfigurieren, der Schaltflächentext wird jedoch nicht in der Hamburger-Ansicht angezeigt. Der Anzeigetext der Schaltfläche „Durchsuchen“ in der Hamburger-Ansicht ist **Alle durchsuchen** .

- Eine zugehörige Quick-Links-Liste ist auf Stammebene für die Standardansicht verfügbar.
- Eine zugehörige Quick-Links-Liste ist auf Stammebene für die erweiterte Ansicht nicht verfügbar.
- Quick-Links werden abgerufen, wenn Sie Portaldatensätze erstellen.

Hinweis: Wenn Sie eine Synchronisierungshierarchie verwenden, werden die Quick-Links nicht abgerufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nur drei Themenebenen und zwei Ebenen von SP-Menüelementen, die der Portaltaxonomie zugeordnet sind, werden abgerufen.
- Die Sichtbarkeit eines Themas im Mega-Menü basiert auf verbundenen Inhalten. Um Anzeigeprobleme zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass sie auf der Quellebene (Thema oder SP-Menüelement) und auf der Ebene des Navigationselements in der erweiterten Portalnavigation aktiv ist.
- Wenn Sie die Schaltfläche „Durchsuchen“ im Mega-Menü über <APN-Konfigurationsseite/Datensatzname> deaktivieren, ist die Schaltfläche „Durchsuchen“ nur in der Desktop-Version deaktiviert. Die mobile Version zeigt weiterhin die Schaltfläche „Durchsuchen“ an, da die reaktionsfähige Version der Navigation die Schaltflächen derzeit nicht unterstützt.

Konfigurationsschritte finden Sie unter Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigation.

Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigation

Die erweiterte Portalnavigation (APN) hilft Ihnen, eine intuitive Navigation zu entwerfen und zu konfigurieren, um die Informationsarchitektur und die Themen-Discovery zu verbessern.

Vorbereitungen

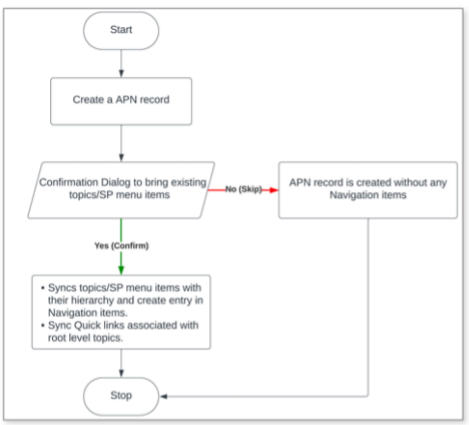
Bevor Sie beginnen, stellen Sie sicher, dass Sie die in verfügbaren nützlichen Informationen verstehen EC-Informationsarchitektur.

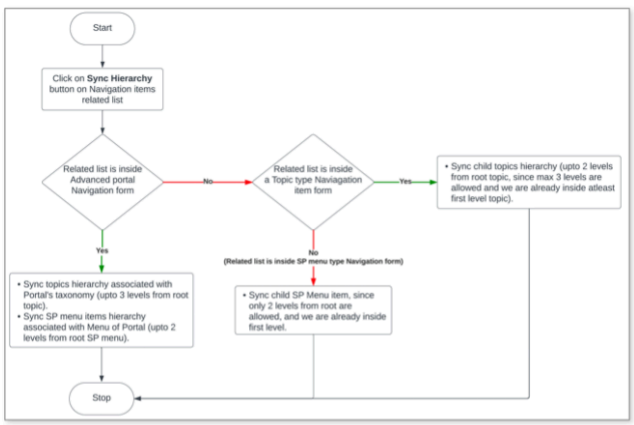
Erforderliche Rolle: Administrator und SP-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der erweiterten Portalnavigation können Sie die Synchronisierung mit einem Klick für alle APN-Hierarchieebenen aktivieren und die Synchronisierung auf Ebene ersetzen. Sie können das primäre Navigationsmenü entwerfen und das Navigationssetup entsprechend den Mitarbeiteranforderungen und Inhaltsprioritäten konfigurieren. Hier ist eine Übersicht über den Navigations-Workflow:

APN-Architektur





Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Erweiterte Portalnavigation**an.
2. Klicken Sie Auf **Nehmen Sie an einer Tour Teil** Um den APN-Prozess zu verstehen. Erfahren Sie mehr über den APN-Prozess und die Konfiguration auf der Erklärungstour.
3. Klicken Sie Auf **Neu** Um einen neuen Datensatz zu erstellen oder die Liste des verfügbaren APN-Datensatzes anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Aktiv** Zum Ersetzen des aktuellen Mitarbeiter-Center Mit dem neuen Navigationsmenü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Pro Portal kann nur ein Datensatz für die erweiterte Portalnavigation [sn_ex_sp_Portal_extensible_Navigation] aktiv sein. Wenn Sie einen aktiven Datensatz haben, müssen Sie zuerst den anderen deaktivieren.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder auf **Speichern**.
   Ein Popup-Fenster mit der folgenden Meldung wird angezeigt.

> Um Ihnen den Einstieg zu erleichtern, können wir Ihre vorhandenen Navigationsmenüelemente übernehmen, und Sie können von dort aus bearbeiten. Sie können dies auch überspringen und von Grund auf neu beginnen. Möchten Sie Ihr aktuelles Menü jetzt übernehmen?

6. Auf der **Beginnen Sie mit dem aktuellen Navigationsmenü** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - **Überspringen** : Wenn Sie auf Überspringen klicken, werden die vorhandenen zugehörigen Navigationsmenüelemente und Themen nicht abgerufen, und Sie können Ihre Hierarchie erneut erstellen.
   - **Ja** : Wenn Sie auf „Ja“ klicken, werden die vorhandenen zugehörigen Navigationsmenüelemente, Themen und zugehörigen Quick-Links sofort abgerufen, und Sie können die Hierarchie verfeinern.

   Die **Menüelemente** Zugehörige Liste wird angezeigt.

Hinweis: Wenn Sie auf die Option Überspringen klicken, wird eine leere Liste angezeigt.

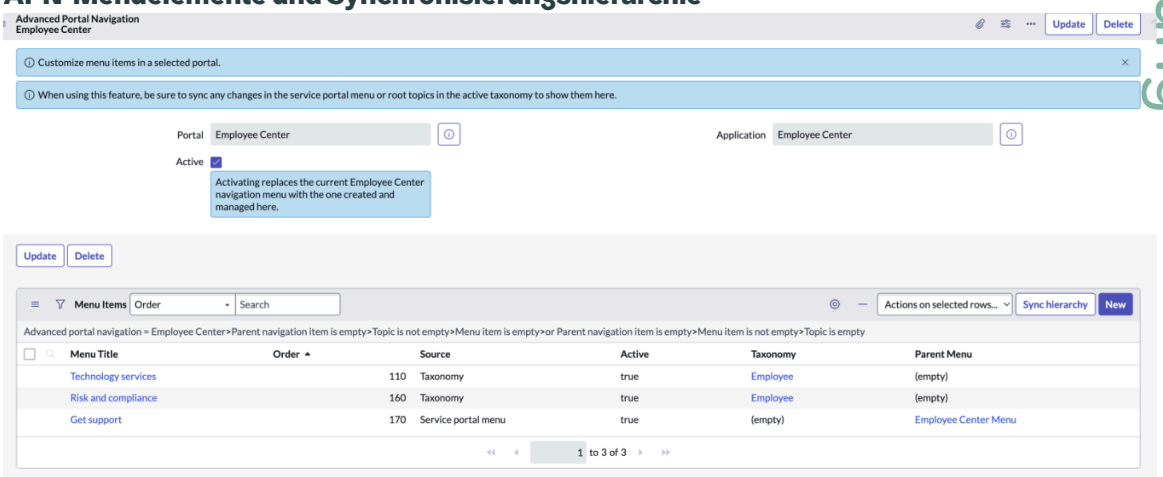
7. Verwenden Sie eine der Optionen, um eine neue Hierarchie zu erstellen oder die vorhandene Hierarchie abzurufen.

   a. Klicken Sie Auf **Neu** Zum Erstellen oder Hinzufügen aus der verfügbaren Liste.

   b. Klicken Sie Auf **Hierarchie synchronisieren** Zum Abrufen vorhandener Elemente. Themen und Menüelemente, die sich in befinden **Aktiv** status ist synchronisiert. Das Popup „Synchronisierung bestätigen“ wird mit Informationen zur E-Mail-Benachrichtigung angezeigt.

Hinweis: Quick-Links werden nicht abgerufen. Fügen Sie Quick-Links manuell hinzu.

APN-Menüelemente und Synchronisierungshierarchie



8. Auf der **Navigationsmenüelement** Zugehörige Liste, füllen Sie das Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die folgenden Felder sind im Basissystem ab verfügbar Mitarbeiter-Center Version 31.

Formular „Navigationsmenüelement“

Feld	Beschreibung
Quelle	Die Quelle des Elements ist normalerweise ein Taxonomiethema oder ein Serviceportal-Menüelement.
Anwendung	Anwendung im Umfang dieser Aktivität.
Thema	Themenname aus Taxonomie abgerufen. Je nach Ebene können Sie die untergeordneten Themen aus der Liste verfügbar auswählen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das Thema oder Menüelement bereits in der übergeordneten Navigation zugeordnet ist. Nur aktive Themen und Menüelemente sind zum Erstellen der Navigation verfügbar.
Menüpfad	Pfad für das Menüelement. Wenn Sie ein verfügbares APN-Menüelement öffnen, wird der Menüpfad angezeigt. Pfad gibt beispielsweise die Zuordnung von über- und untergeordneten Elementen an **/Help Center/Technologieservices** .
Menüelement	Menüelement, das aus dem Serviceportal-Menü abgerufen wird.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieses Element relativ zu anderen Menüelementen im Menü angezeigt wird.
Aktiv	Status des Datensatzes. Nur aktive Datensätze werden synchronisiert.
Rendern als	Gibt den gewünschten Rendering-Typ an. ○ **Menü** : Wählen Sie diese Option aus, um sie als Menü anzuzeigen. ○ **Modales Fenster** : Wählen Sie diese Option aus, um sie als modales Fenster anzuzeigen. Verwenden Sie Widget- und Widget-Parameter, um die Experience anzupassen.
Anzeigetyp des Untermenüs	Gibt den Rendering-Typ an, den Sie im Menü anzeigen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Menü** Ist in der Hierarchie auf Stammebene ausgewählt. ○ **Erweitert** : Wählen Sie diese Option aus, um sie in der erweiterten Ansicht anzuzeigen. ○ **Standard** : Wählen Sie diese Option aus, um sie in der Standardansicht anzuzeigen. Sofort einsatzbereit ist Standard. Weitere Informationen finden Sie unter EC-Informationsarchitektur.
Widget	Wählen Sie diese Option aus, um die Experience mithilfe der verfügbaren Widgets anzupassen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Modales Fenster** Ist ausgewählt.
Widget-Parameter	Das modale Fenster rendert den Widget-Inhalt basierend auf dem Name-Wert-Paar von Widget-Parametern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Modales Fenster** Ist ausgewählt.
Schaltfläche „Durchsuchen“	Wählen Sie diese Option aus, um die Menüoption „Durchsuchen“ anzuzeigen. Wählen Sie für die Hierarchie auf Stammebene die Schaltfläche Durchsuchen aus, und geben Sie den Anzeigetext an. Wenn Sie diese Option mit leerem Text auswählen, wird standardmäßig angezeigt **Alle durchsuchen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für die Standardansicht ist die Option Durchsuchen nur auf Stammebene und für die erweiterte Ansicht auf Stammebene und erster Ebene verfügbar.
Anzeigetext der Schaltfläche „Durchsuchen“	Wählen Sie diese Option aus, um die Option „Durchsuchen“ im Menü anzuzeigen. ○ Wenn Sie Taxonomie als Quelle auswählen, wird der Anzeigetext der Schaltfläche „Durchsuchen“ automatisch basierend auf dem Thema generiert. Wenn Sie beispielsweise HR-Systeme als Thema auswählen, wird der Anzeigetext angezeigt **Durchsuchen Sie HR-Systeme** . ○ Wenn Sie ein Menüelement bearbeiten oder synchronisieren, geben Sie den Anzeigetext der Schaltfläche „Durchsuchen“ manuell an, z. B. `Durchsuchen Sie <your text>` . ○ Wenn Sie keinen Anzeigetext angeben, wird die Schaltfläche angezeigt **Alle durchsuchen** .

Hinweis: Verwenden Sie diese Tabelle, um alle Elemente in der primären Navigation zu verwalten. Hierarchieänderungen, die im Taxonomie- oder SP-Menü vorgenommen werden, werden nicht auf die primäre Navigation angewendet.

9. Verfolgen Sie den Synchronisierungsstatus aus den folgenden Feldern:
   - **Synchronisierungsstatus** Gibt den Status der Synchronisierung an, z. B. *`Never synced`*, *`In progress`*, Und *`Completed`*.

     Hinweis: Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Synchronisierungsergebnissen wird gesendet, die das Hinzufügen neuer Elemente angibt, falls vorhanden.

     Wenn die Synchronisierung ausgeführt wird, können Sie keine Aktionen wie Aktualisieren oder Löschen aus den APN- oder Menüelementdatensätzen ausführen.
   - **Zuletzt synchronisiert** Gibt die Zeit der letzten Synchronisierung an.

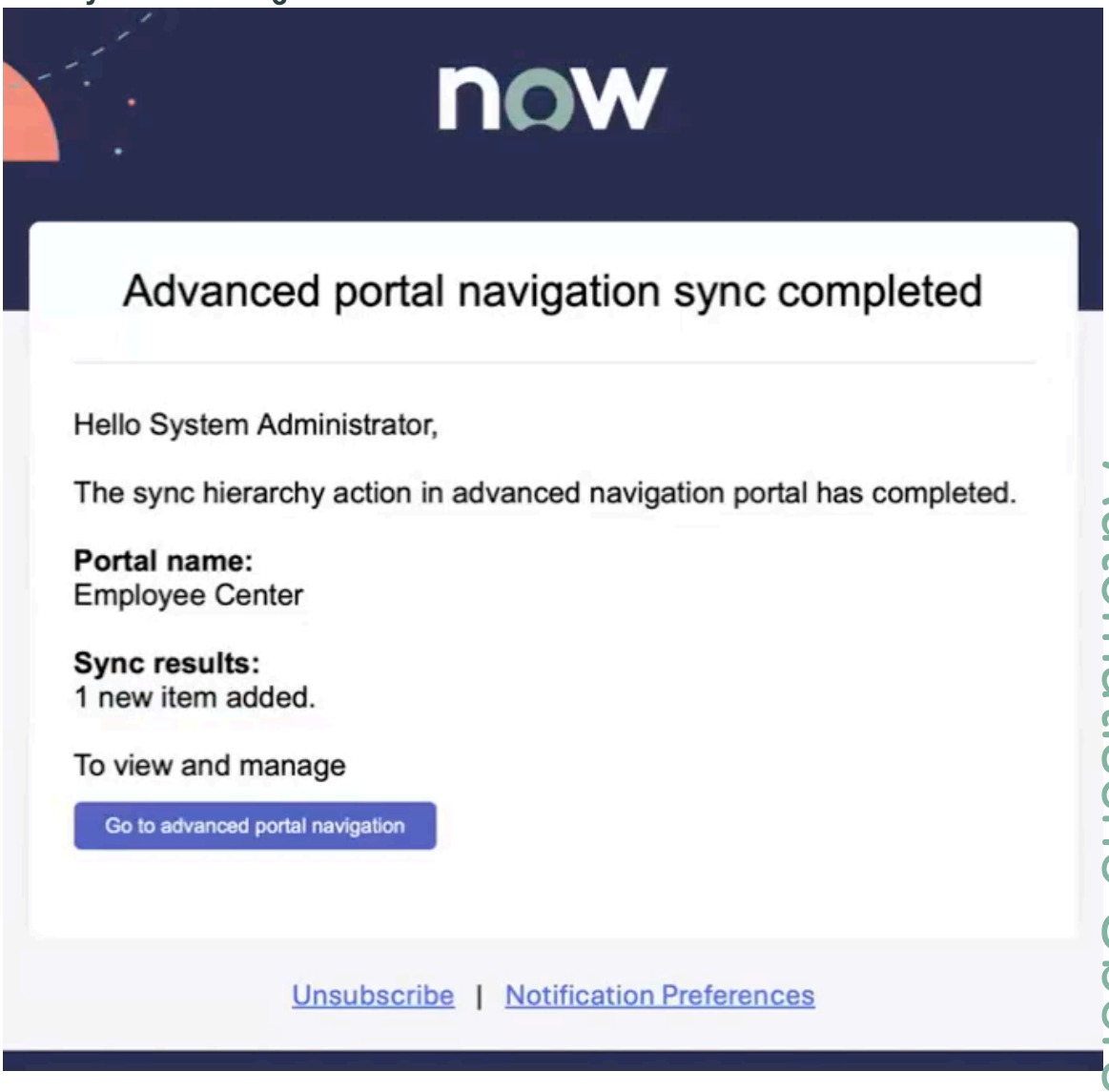
   Hinweis: Um den Synchronisierungsstatus anzuzeigen, stellen Sie sicher, dass Sie deaktivieren **Synchronisierungsstatus ausblenden** UI-Richtlinie von **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**an. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien verwenden

10. Benachrichtigen Sie den Synchronisierungsstatus per E-Mail.
    Nach Abschluss erhalten Sie Informationen zur Aktualisierung des Synchronisierungsstatus mit der Anzahl der Changes.

    Hinweis: Wenn Probleme mit der Synchronisierung auftreten, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

APN-Synchronisierungsstatus-E-Mail



11. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Für Änderungen, die widergespiegelt werden sollen.

Ergebnis

Der Datensatz der erweiterten Portalnavigation wird gespeichert, und Ihre Mitarbeiter können das neue Mega-Menü-Design anzeigen.

Nächste Maßnahme

Alle aktiven Navigationselemente, die dem Portal und der Taxonomie zugeordnet sind, werden abgerufen und in der zugehörigen Liste angezeigt.

- Beim Erstellen des Datensatzes oder für nachfolgende Synchronisierungen befinden sich alle abgerufenen Navigationsmenüelemente im **Aktiv** status standardmäßig.
- Um zukünftige Changes in das Serviceportal-Menü oder Stammthemen in die aktive Taxonomie einzubeziehen, können Sie verwenden **Hierarchie synchronisieren** Um neue Themen oder Menüelemente anzuzeigen.
- Neu synchronisierte Elemente sind **Aktiv** Standardmäßig mit der vorhandenen Reihenfolge. Wenn die Reihenfolge für das Thema nicht verfügbar ist, lautet die Reihenfolge 999999.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können nach Abschluss der Synchronisierung bei Bedarf Änderungen vornehmen.
- Alle Taxonomie-Updates auf allen APN-Hierarchieebenen werden mit einem einzigen Klick synchronisiert.

Hinweis: Stellen Sie für eine erfolgreiche Synchronisierung sicher, dass die SP-Menüelemente dem Portal zugeordnet sind, für das der Datensatz der erweiterten Portalnavigation konfiguriert ist.

Weitere Informationen finden Sie unter EC-Informationsarchitektur.

Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigationsreihenfolge

Die erweiterte Portalnavigation (APN) hilft Ihnen, eine intuitive Navigation zu entwerfen und zu konfigurieren, um die Informationsarchitektur und -Discovery zu verbessern. Sie können Themen und Menüelemente ohne Thema basierend auf den Mitarbeiteranforderungen neu anordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Erweiterte Portalnavigation**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder zeigen Sie die Liste der verfügbaren Portale an.
3. Geben Sie auf der Seite „Erweiterte Portalnavigation“ an **Mitarbeiter-Center** Und klicken Sie auf **Speichern** .
   Die folgenden aktiven Navigationselemente, die dem Portal und der Taxonomie zugeordnet sind, werden abgerufen und als zugehörige Liste angezeigt.

Konfiguration der erweiterten Portalnavigation (APN)

Feld	Beschreibung
Thema	Themenname aus Taxonomie abgerufen.
Menüelement	Menüelemente werden aus dem Serviceportal-Menü abgerufen.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieses Element relativ zu anderen Menüelementen im Menü angezeigt wird.
Quelle	Die Quelle des Elements ist normalerweise ein Taxonomiethema oder ein Serviceportal-Menüelement.
Taxonomie	Zugeordnete aktive Taxonomie der Stammthemen.
Übergeordnetes Menü	Übergeordnetes Element, aus dem Menüelemente abgerufen werden.

Hinweis: Verwenden Sie diese Tabelle, um die Anzeigereihenfolge aller Elemente in der primären Navigation zu verwalten. Auftragsänderungen, die im Taxonomie- oder SP-Menü vorgenommen werden, werden nicht in der primären Navigation berücksichtigt.

4. Geben Sie die Reihenfolge der Navigationsmenüelemente basierend auf Ihren Anforderungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Sie haben beispielsweise Ihre Links 1, 2, 3, 4, 5 nummeriert und nach 2 einen neuen Inhalt platzieren möchten. Sie müssen 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte von 100 bis 200 platzieren möchten, können Sie eine beliebige Zahl von 101 bis 199 verwenden. Sie können negative Zahlen wie 100 verwenden.

5. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Für Änderungen, die widergespiegelt werden sollen.
   Die Einstellungen für Reihenfolge und Status „aktiv“ bleiben in dieser Tabelle erhalten.
6. Legen Sie den Statuswert des Datensatzes der erweiterten Portalnavigation auf fest **Aktiv** Zum Verwalten der Anzeigereihenfolge und der Navigationseinstellungen.

Ergebnis

Datensatz der erweiterten Portalnavigation wird gespeichert. Sie können mehrere Datensätze speichern, jedoch nur einen **Erweiterte Portalnavigation** Datensatz kann sein **Aktiv** . Wenn Sie den Status auf festlegen **Aktiv** , Sie können die Anzeigereihenfolge von steuern Mitarbeiter-Center Navigationsmenüelemente aus der Tabelle selbst. Dadurch wird die vorhandene Menüreihenfolge ersetzt.

Nächste Maßnahme

Um zukünftige Changes in das Serviceportal-Menü oder Stammthemen in die aktive Taxonomie einzubeziehen, können Sie Folgendes ausführen

1. Klicken Sie Auf **Menüänderungen synchronisieren** . Die folgende Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

   Änderungen werden sofort im Navigationsmenü am Ende angezeigt Sie können Änderungen vornehmen oder die Reihenfolge von Elementen ändern, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist. Möchten Sie jetzt synchronisieren?
2. Klicken Sie Auf **Ja** Um die Aktualisierungen sofort zu bestätigen.

Wenn die Synchronisierung erfolgt, werden die neuen Elemente am Ende angezeigt Aktualisieren Sie die Reihenfolge manuell, um die Anzeigereihenfolge zu ändern.

Support erhalten

Erhalten Sie Support mit einem zentralen und einfach zu navigierenden Abschnitt für schnelle Hilfe vom Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SP admin oder ESC admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren bieten Mitarbeitern einen zentralen Ort, um schnell Hilfe zu erhalten, ohne den Kontext wechseln zu müssen. Sie können nützliche Ressourcen einbeziehen, die für Ihre Mitarbeiter verfügbar sind.

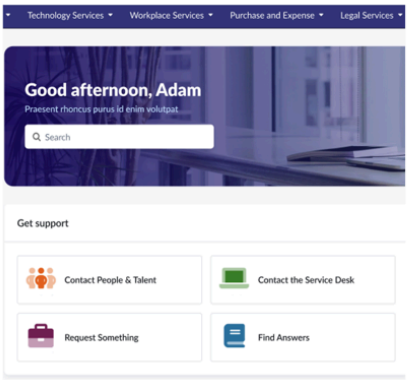
- Aktivieren Sie das Widget, um eine erweiterte Support-Experience zu erhalten.
- Füllen Sie das Modal mit Quick-Link, statischem Inhalt oder einem anwenderdefinierten Widget aus.

Sie können rendern **Erhalten Sie Support** Als Widget auf der Homepage oder als modales Fenster. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigation

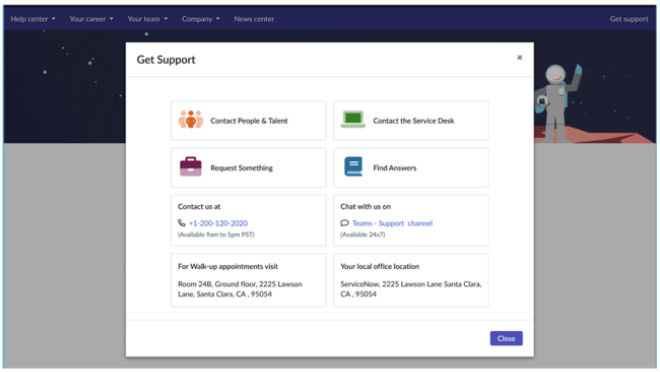
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support erhalten

As a home page widget



As a modal window



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Support erhalten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Wählen Sie Aus **Tabelle** Aus den verfügbaren Optionen.
   - Quick-Link
   - Statischer Content
4. Wählen Sie Aus **Inhalt** Aus den verfügbaren Optionen.
   - Für **Quick-Link** , Wählen Sie aus **Tabellenname** (sn_ex_sp_Quick_Link) und **Dokument** . Weitere Informationen zu Quick-Links finden Sie unter Quick-Links.
   - Für **Statischer Inhalt** , Wählen Sie aus **Tabellenname** (sn_ex_sp_static_content) und **Dokument** . Weitere Informationen zu statischem Inhalt finden Sie unter Konfigurieren Sie statischen Inhalt.

     Hinweis: Der Administrator kann eine beliebige Anzahl von Elementen konfigurieren. Sofort einsatzbereit **Erhalten Sie Support** Hat maximal acht Elemente.
5. Geben Sie An **Reihenfolge** .
6. Wählen Sie Aus **Portal** Aus den verfügbaren Optionen.
   Beispiel: Um einen Quick-Link zu zuordnen Mitarbeiter-Center Pro Kiosk, wählen Sie aus Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

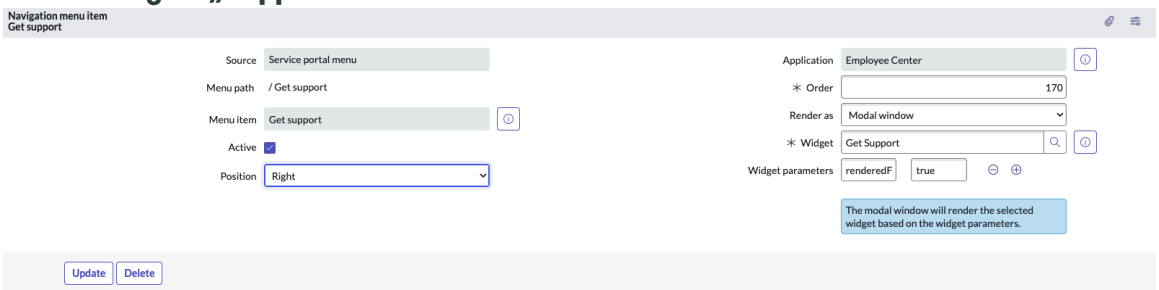
„Support abrufen“ ist standardmäßig als Teil der Navigation konfiguriert.

Nächste Maßnahme

Sie können mit dem Abschnitt „Support erhalten“ fortfahren, der als modales Fenster angezeigt wird, indem Sie das Widget auswählen und die Widget-Parameter angeben, wie in erläutert Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigation. Sie können die Ausrichtung auch konfigurieren, wie in der folgenden Abbildung gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausrichtung für „Support erhalten“



an.

Konfigurieren Sie statischen Inhalt

Statischer Inhalt hilft, einen zentralen Ort zum Hinzufügen aller nützlichen Inhalte für Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Statischer Content**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Statischer Content“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Datensatzes.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es zu aktivieren.
Rich-Text	Beschreibende Informationen für den statischen Inhalt.
Verfügbar für	Option, den statischen Inhalt nur für verfügbar zu machen, um Anwender, Gruppen, Rollen und mehr auszuwählen.
Nicht verfügbar für	Option, um den statischen Inhalt für nicht verfügbar zu machen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Sie können den nützlichen statischen Inhalt in hinzufügen Support erhalten Abschnitt.

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Ermöglichen Sie Mitarbeitern einfachere Selfservice-Fähigkeiten durch geführte Experiences, um Produktivität und Effizienz zu verbessern.

Ein neues Plugin **Geführter Self-Service** (sn_ex_sp_gd_help) in Mitarbeiter-Center Ermöglicht Mitarbeitern einen intuitiven Self-Service mit Fragen und Antworten (QnA).

Übersicht über Guided Self-Service (GSS)

Mit einer visuellen in-Kontext-Möglichkeit zur Navigation durch komplexe Arbeitsszenarien können Administratoren anpassbare Selfservice-Workflows entwerfen, die die Produktivität, Interaktion und Effizienz der Organisation insgesamt verbessern können.

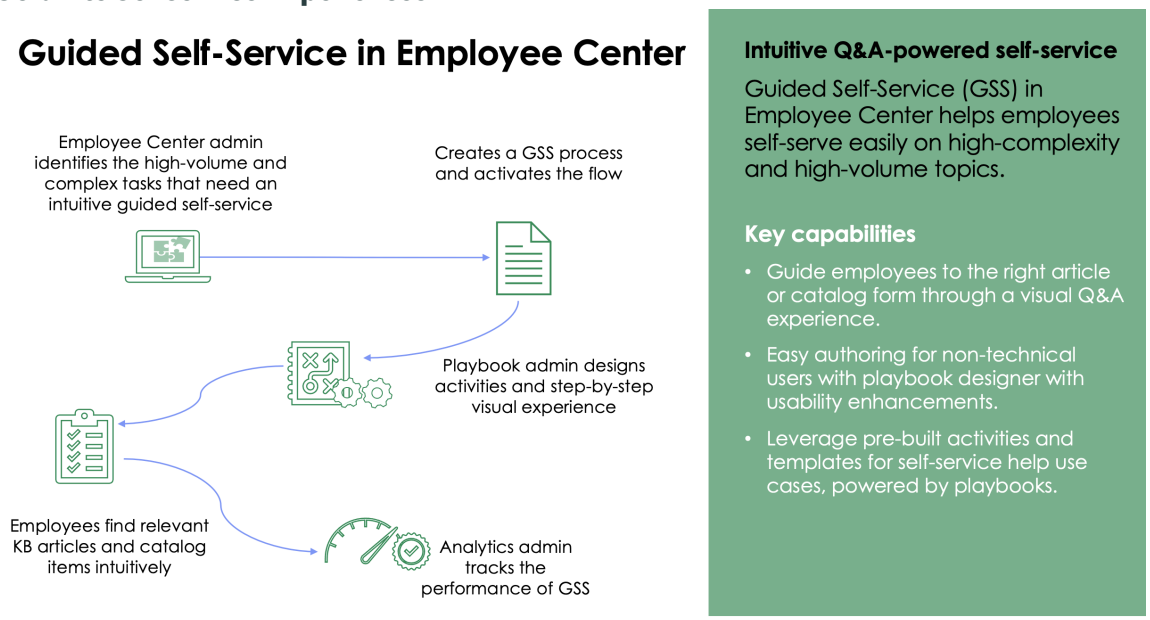
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem geführten Selfservice können Mitarbeiter sich Schritt für Schritt selbst bedienen und zum entsprechenden artikel oder Katalogelement navigieren. Geführter Selfservice kann

- Selfservice mit einfachem Zugriff auf Informationen, Prozesse und Lösungen für die tägliche Arbeit.
- Erkennen und verwenden Sie die GSS-Prozesse durch die KI-gestützte Suche.
- Machen Sie Mitarbeitern mit unterschiedlichen Kenntnissen oder Erfahrungen Informationen und Lösungen leicht zugänglich.
- Führen Sie Mitarbeiter durch eine visuelle Frage-und-Antwort-Experience (QnA) zum relevanten artikel oder Katalogformular.
- Nutzen Sie vorgefertigte Aktivitäten und Vorlagen für Selfservice-Hilfeanwendungsfälle, basierend auf Playbooks.
- Optimieren Sie die Erstellung für nicht-technische Anwender mit Verbesserungen der Usability des Playbook-Designers.
- Optimieren Sie die Selfservice-Fähigkeiten von Mitarbeitern für komplexe Themen mit hohem Volumen.
- Optimieren Sie die Erstellung für nicht-technische Anwender mit Verbesserungen der Usability des Playbook-Designers

Geführte Selfservice-Experiences



Bieten Sie Guided Self-Service, der den häufigen Bedürfnissen von Mitarbeitern entspricht. Sie können Guided Self-Service als Widget auf der Homepage, als Quick-Link oder als Widget auf Themenseiten anzeigen.

Hinweis: Erkennen und verwenden Sie die GSS-Prozesse mithilfe der KI-gestützten Suche basierend auf Titel und Beschreibung.

Voraussetzungen

Geführter Self-Service In Mitarbeiter-Center Hat eine Abhängigkeit von Mitarbeiter-Center Und -Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Schritte ausführen, bevor Sie mit GSS beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren Mitarbeiter-Center Anwendung zuerst vor der Installation von **Geführter Self-Service** In Mitarbeiter-Center App von ServiceNow Store.
- Stellen Sie sicher, dass Sie haben Workflow-Studio Und seine Komponenten wie Process Automation Designer.
- Stellen Sie sicher, dass **sn_hr_sp.esc_admin** Anwender hat **playbook.Schreiben** Rolle zum Bearbeiten des Playbook-Designs und **playbook_Experience.admin** Um eine Vorschau der geführten Experience anzuzeigen.

Erfahren Sie mehr über Playbooks und Workflow-Studio

Playbook bietet eine visuelle Darstellung des schrittweisen Prozesses, der an der Selfservice von Mitarbeiteranforderungen und -Anforderungen wie beteiligt ist *`Know your benefits`*Und *`Time off request`*.

- Entwerfen Sie den visuellen Workflow, um Mitarbeiter bei der Suche nach relevanten artikel- oder Katalogelementen zu unterstützen.
- Verwenden Sie die Playbook-Fähigkeit, um Mitarbeitern bei der nächsten Option zu helfen.
- Bieten Sie eine Möglichkeit, die Workflows in Echtzeit über eine einfache und aufgabenorientierte Ansicht zu visualisieren und mit ihnen zu interagieren.

Machen Sie sich mit den Grundlagen von Playbooks und Workflow-Studio vertraut. Stellen Sie sicher, dass Sie über Arbeitskenntnisse in den folgenden Prozessen verfügen:

- Playbooks erkunden
- Playbooks
- Mit Workflow-Studio
- Erste Schritte mit Playbooks
- Erstellen Sie einen Flow in Workflow-Studio
- Playbook erstellen
- Playbooks werden erstellt

Zugehörige Informationen

Referenz für geführten Self-Service

Verwenden Sie Den Geführten Selfservice

Konfigurieren Sie Den Geführten Self-Service

Guided Self-Service (GSS) hilft beim Erstellen eines Playbooks für alle nützlichen Inhalte für Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie aktivieren Mitarbeiter-Center Anwendung zuerst vor der Installation von **Geführter Self-Service** In Mitarbeiter-Center App von ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Geführter Self-Service**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

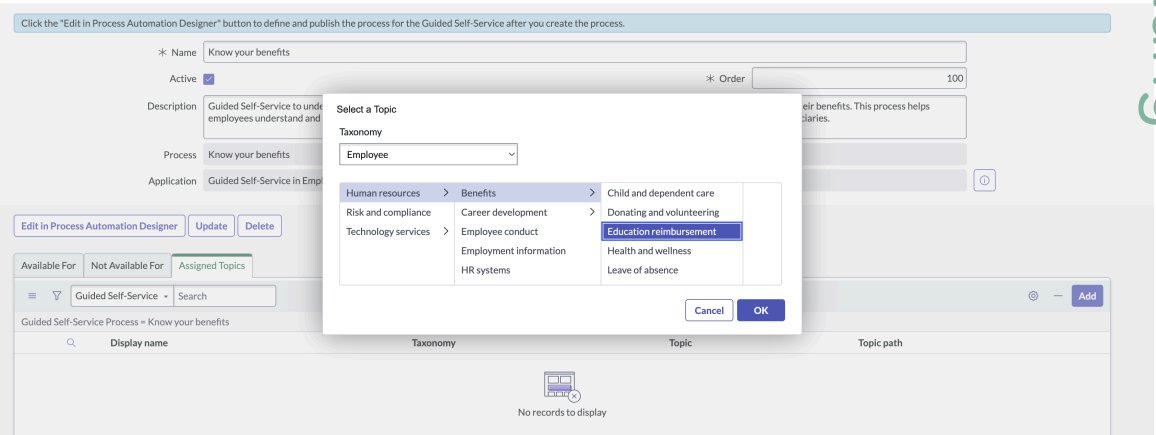
Formular „geführter Self-Service“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie den Namen aktualisieren oder umbenennen, stellen Sie sicher, dass Sie GSS (erneut) aktivieren.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es zu aktivieren. **Hinweis:** Im Widget werden nur aktive Elemente angezeigt.
Oder	Option zum Anzeigen des verfügbaren Bestellgeführten Self-Service-Prozesses.
Beschreibung	Die Beschreibung, die Sie in dieses Feld eingeben, überschreibt die standardmäßige Kurzbeschreibung des GSS.
Prozess	Name des Prozesses.
Anwendung	Anwendungsbereich.
Verfügbar für	Option, GSS nur für die ausgewählten Anwender, Gruppen, Rollen und mehr verfügbar zu machen.
Nicht verfügbar für	Option, für die GSS nicht verfügbar gemacht werden soll.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
Zugehörige Registerkarten verfügbar für, nicht verfügbar für und zugewiesene Themen werden angezeigt.

Hinweis: Standardmäßig kann nur die Anwenderrolle „sn_hr_sp.esc_admin den Themen GSS hinzufügen, und Themen-Persona-Anwender (z. B. Themenmanager und Beitragende) können den zugewiesenen Themen keine GSS hinzufügen.

Auswahl des GSS-Hilfethemas



5. Klicken Sie auf der Registerkarte Themen zuweisen auf **Hinzufügen** Wählen Sie das Thema aus, und klicken Sie auf **OK** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie den geführten Prozess einem Unterthema zuweisen, wird der Hilfeprozess auf der Themenseite und den übergeordneten Themen angezeigt. Beispiel: In Human Resources > Vorteile , Wenn ein geführter Self-Service einem Unterthema Vorteile zugewiesen ist, wird der geführte Self-Service auch in seinem übergeordneten Thema angezeigt.

6. Auf der **Verfügbar Für** Und **Nicht Verfügbar Für** Wählen Sie die Anwender, Gruppen, Rollen und mehr aus.
   Das Anwenderkriterium ist für den geführten Self-Service definiert.

   Hinweis: Wenn ein Anwender oder eine Anwendergruppe keine Berechtigung für einen Katalog oder einen KB-artikel hat, wird die verwendet Sie haben keinen Zugriff auf dieses Element Nachricht wird angezeigt. Sie können sich an den Administrator wenden, um Berechtigungen zu erhalten.

7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
   Denken Sie daran, dass Sie nicht mehrere Fragen in einem einzelnen Fragebogen konfigurieren können.

   Hinweis: Die unvollständige Auswahl wird täglich durch eine geplante Aufgabe abgebrochen.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf **Bearbeiten Sie im Prozessautomatisierungs-Designer** Schaltfläche zum Definieren und Veröffentlichen des Prozesses für den geführten Self-Service, nachdem Sie den Prozess erstellt haben. Fahren Sie mit der Bearbeitung des Playbooks von fort **Workflow-Studio** .

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie den geführten Prozess und das Playbook als aktiv markieren. Nur wenn Sie den GSS-Prozess aktivieren, den **Hinzufügen** Die Schaltfläche wird in den zugewiesenen Themen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Referenz für geführten Self-Service

Ordnen Sie einen geführten Selfservice-Prozess einem Thema zu

Verwenden Sie Den Geführten Selfservice

Erstellen Sie einen visuellen Flow für Guided Self-Service

Erstellen Sie einen visuellen Playbook-Flow von Aktivitäten, damit Mitarbeiter Informationen intuitiver und visueller finden können.

Vorbereitungen

Machen Sie sich mit den Grundlagen von Playbooks und Workflow-Studio vertraut Playbooks werden erstellt .

Überprüfen Sie die Informationen unter Referenz für geführten Self-Service.

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin, Playbook.write

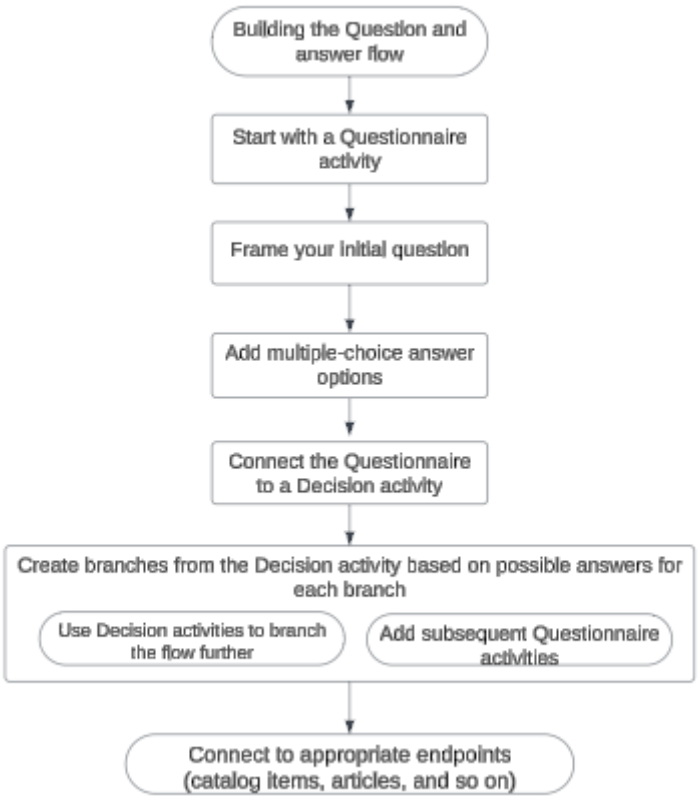
Prozedur

1. Befolgen Sie die Anweisungen in Erstellen Sie eine Aktivitätsdefinition .
2. Verwenden Sie im Workflow-Studio die vorhandene Fragebogenaktivität, die in verfügbar ist **Aktivität hinzufügen** > **Allgemeine Aktivitäten** > **Fragebogen** Für die Erstellung des Fragen- und Antwort-Flows.
   Hier ist eine Beispielabbildung des gesamten Flows.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visueller Flow

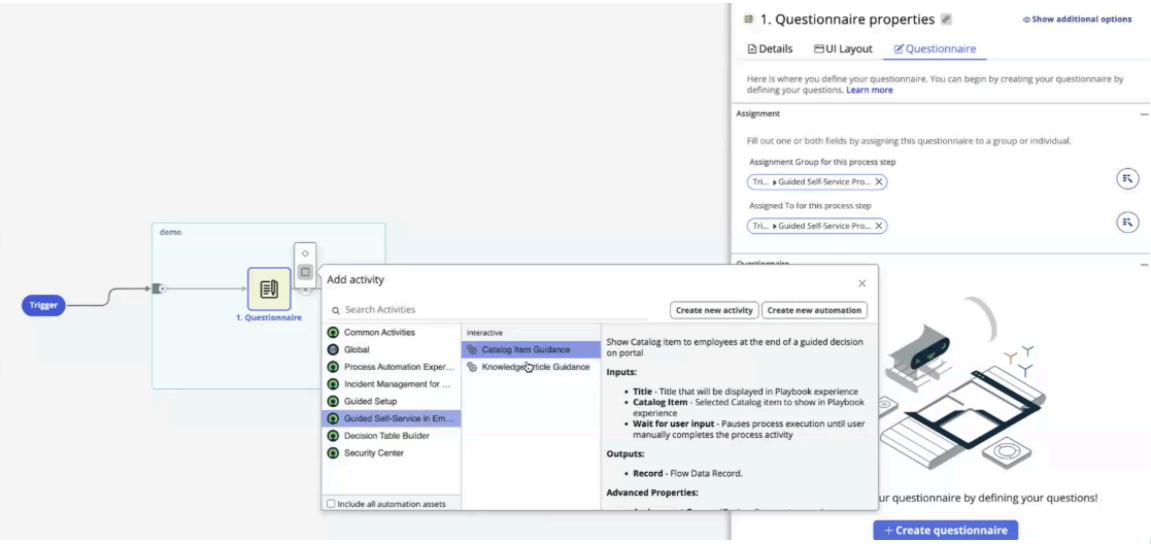


Jede Aktivitätsdefinition enthält einige grundlegende Konfigurationsdetails sowie einen Automatisierungsplan und eine Aktivitäts-Experience. Tabelle ist „Prozessausführung für Guided Self-Service (GSS)“.

3. Verwenden Sie im Workflow-Studio die neuen GSS-spezifischen Aktivitäten.
   - **Aktivität hinzufügen** > **Geführter Self-Service im Mitarbeiter-Center** > **Katalogelementanleitung**an.
   - **Aktivität hinzufügen** > **Geführter Self-Service im Mitarbeiter-Center** > **Wissensartikelleitfaden Anzeigen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

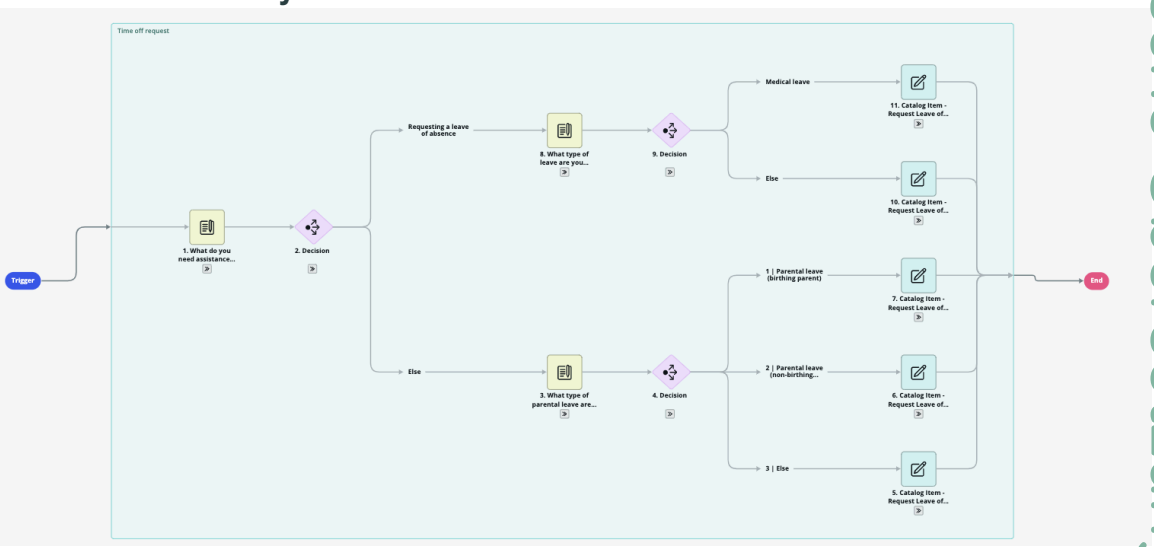
Aktivität hinzufügen



Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätsinformationen wie Eingabe, Ausgabe und Erweiterte Eigenschaften auf der Anwenderoberfläche.

4. Passen Sie im Workflow-Studio Auslöser, Flows, Entscheidungen usw. an.
Hier ist eine Beispielabbildung für den Urlaubs-Flow.

Schritt-für-Schritt-Playbook-Flow



Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie den Neustartvorgang für jede Aktivität im Flow konfigurieren. Wenn nur eine Aktivität den Neustartvorgang hat, funktioniert er nicht.

Basierend auf dem Sicherheitszugriff und den Anwenderberechtigungen werden die Katalogelemente und KBS angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook erstellen .

Hinweis: Die Tabelle „Aktivitätsdefinition“ [sys_pd_activity_Definition] listet die Definitionen für die Aktivitäten auf, die Sie einem Playbook in hinzufügen können **Workflow-Studio** .

5. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Hinweis: Nur wenn Sie den GSS-Prozess aktivieren, den **Hinzufügen** Die Schaltfläche wird auf angezeigt **Zugewiesene Themen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

GSS ist so konfiguriert, dass Mitarbeiter geleitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Den Geführten Selfservice.

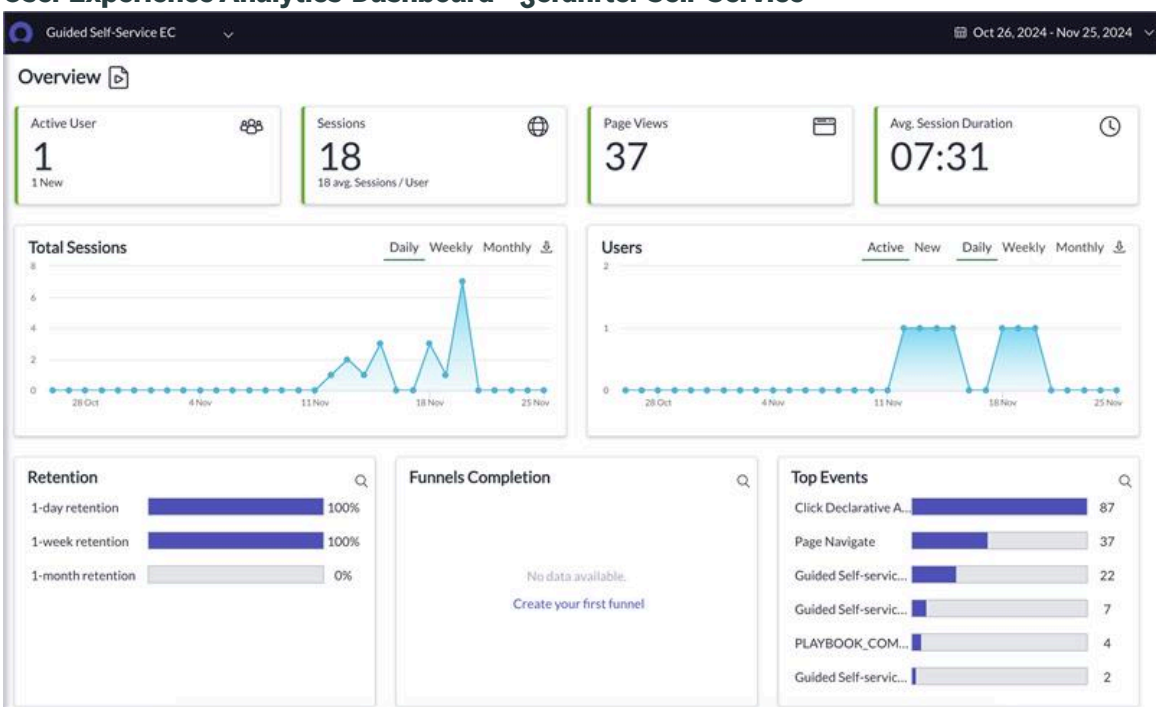
Analytics für Anwender-Experience mit geführtem Self-Service

Analysieren Sie die Nutzung des geführten Selfservice, das Anwenderverhalten und andere Informationen im User Experience-Dashboard visuell.

Sie können das Dashboard verwenden, um die Informationen zur Nutzung, Interaktion und Einführung des geführten Selfservice anzuzeigen.

Navigieren zu **User Experience Analytics** > **Dashboard** > **Geführter Self-Service** Für eine detaillierte Ansicht und Analyse. Klicken Sie auf das entsprechende Widget oder Diagramm, um weitere Informationen zu erhalten. Sie können einen Trichter erstellen, um die Einführung und das Abbrechen von Sitzungen nachzuverfolgen.

User Experience Analytics-Dashboard – geführter Self-Service



Widgets

Das Dashboard stellt die folgenden Metriken bereit:

- **Seiten-Id** : Gibt die Vorkommen basierend auf der Seiten-ID an.
- **Titel** : Gibt die Vorkommen basierend auf dem Titel des geführten Self-Service an.
- **Quelle** : Gibt die Vorkommen basierend auf der Quelle an, z. B. Quick-Link.
- **Anwender-Id** : Gibt die Vorkommen basierend auf dem Anwender an.
- **Ereignisse** : Gibt die Ereignisse basierend auf dem Anwender an.
- **Aufbewahrung** : Gibt die Aufbewahrungsinformationen an.
- **Trichter** : Gibt die Trichterdetails basierend auf dem Anwender an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer und Rollen

Für das User Experience Analytics-Dashboard erforderliche Rollen

Anwender	Erforderliche Rolle
Analytics-Portaladministrator	portal_analytics_admin
Analytics-Betrachter	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Benutzerverhalten

Zeigen Sie die in Ihrem Dashboard verfügbaren Informationen an, und analysieren Sie sie. Sie können das Benutzerverhalten und die App-Nutzung im App-Launcher nachverfolgen.

- Zeigen Sie den geführten Self-Service an, den Mitarbeiter häufig starten.
- Verfolgen Sie monatliche und tägliche Benutzeraktivitäten.
- Zeigen Sie die Anzahl der Anwenderklicks nach Guided Self-Service auf der Homepage, der Themenseite und Quick-Links an.
- Analysieren Sie regelmäßig den Trend der Benutzeraktivitäten.
- Bewerten Sie Benutzerverhalten und Einblicke, und treffen Sie geschäftliche Entscheidungen.

Ereignisse

Die Ereignisliste kann Ihnen helfen, Nutzungsmuster und Popularität von Funktionen zu verstehen und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

- Auf deklarative Aktion klicken: Eine deklarative Aktion, auf die der Anwender geklickt hat, z. B. „Neustart“, „erneut starten“, „Fortfahren“, „Abschließen“, „Antworten bearbeiten“.
- Seitennavigation: Ein Anwender navigiert zur Seite „geführter Self-Service“.
- Angezeigtes Selfservice-Katalogelement: Das Selfservice-Katalogelement, mit dem der Anwender interagiert hat.
- Gezeigter wissensartikel zum geführten Selfservice: Die Selfservice-Knowledge Base-Artikel, mit denen der Anwender interagiert hat.
- PLAYBOOK_COMPLETED: Ein geführter Prozess (Playbook), den der Anwender abgeschlossen hat.
- Geklickte geführte Selfservice-Aktion: Die Aktionsschaltfläche, auf die der Anwender geklickt hat.

Trichteranalyse

Eine Trichteranalyse zeigt den Prozentsatz der Anwender, die eine gewünschte Aktion entlang eines kritischen Pfads in Ihrer Anwendung abgeschlossen haben.

Nutzerbindung

Zeigen Sie Daten an, z. B. wie viele neue Anwender Sie haben und wie viele zurückgegeben wurden. Daten zur Anwenderaufbewahrung zeigen Ihnen auch die Häufigkeit von Anwendersitzungen und die durchschnittliche Zeit zwischen Sitzungen bei einem bestimmten Zeitraum. Analytics zur Anwenderbindung können Ihnen helfen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie eine Kohortenanalyse, um eine Monat-, Wochen- oder Tagesaufbewahrung zu identifizieren.
- Vergleichen Sie Aufbewahrungsanalysen über Zeiträume, Versionen und Geräte hinweg.

Ändern Sie die Anzeige des geführten Selfservice-Widgets

Das Widget zeigt den Hilfeinhalt für an Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Anwender. Sie können die Instanzoptionen basierend auf Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
2. Klicken Sie auf **Geführter Self-Service** Widget.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Widget-Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Daten Prozesse Der Geführten Hilfe	Wählen Sie die Prozesse für den geführten Selfservice aus. Beispiel: E-Mail-Wiederherstellung Oder Passwortzurücksetzung **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Prozess der geführten Hilfe zur Anzeige im Widget als aktiv markiert ist.
Laden Sie Die Konfiguration	Legt fest, in welcher Reihenfolge die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: Asynchron: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widgets-Daten geladen. Anwender sehen, dass Inhalte in den Widgets angezeigt werden, sobald jedes einzelne Widget geladen wird. Synchron: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen werden.
Leeren Status anzeigen	Ermöglicht das Anzeigen des Widgets, wenn keine veröffentlichten Nachrichtenartikel vorhanden sind

Hinweis: Diese Optionen sind nur über das Homepage-Widget verfügbar. Im Widget „Themenseite“ werden die Optionen nicht angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Kanalübergreifende Favoriten

Kanalübergreifende Favoriten bieten schnellen Zugriff auf die Inhalte, die Mitarbeiter häufig verwenden, und ermöglichen die Erweiterbarkeit auf Geschäftsbereiche.

Mitarbeiter können ihre bevorzugten Inhalte direkt über anzeigen und darauf zugreifen **Meine Favoriten** Widget auf der Mitarbeiter-Center Homepage oder von **Meine Favoriten** Link in der globalen Navigationsleiste.

Standardmäßig sind Favoriten (sp_favorite) für Mitarbeiter-Center- und MESP-Portale☒r aktiviert **Anforderungen** , **Artikel** , Und **Anwendungen** Inhaltstypen.

Hinweis: Die **Favoriten** Option für **Anwendungen** Ist nur für EC Pro-Kunden als verfügbar **App-Startprogramm** Ist eine EC Pro-Funktion.

Mitarbeiter können das Favoritensymbol auf bzw. in den folgenden Arten von Seiten und Abschnitten anzeigen:

- Seite „Thema“
- Detailansicht der Katalogseite
- Detailansicht der Wissensseite
- Servicekatalog-Seite
- Seite „Meine Anwendungen“
- Widget „Meine Anwendungen“
- Widget „Empfohlen für Sie“

Sie können die Favoritenkartendetails einrichten und das Standardfavoritensymbol ♡ verwenden, um Inhalte als Favoriten zu markieren. Wenn Ihre Mitarbeiter Inhalte als Favoriten markieren, ändert sich die Darstellung des Favoritensymbols in ♥ .

Hinweis: Um das Symbol zu ändern, wechseln Sie zu **Serviceportal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center** > **Schnellstart-Konfiguration**, Und aktualisieren Sie das Symbol.

Meine Favoriten

Sie können über auf alle Ihre Lieblingselemente im Widget zugreifen **Meine Favoriten** Von Mitarbeiter-Center Homepage-Header. Durchsuchen Sie die Liste Ihrer Favoriten, sortieren Sie nach Datum oder Aktualität, und sehen Sie sich die Kartenansicht und Listenansicht an.

Die **Meine Favoriten** Widget wird nur angezeigt, wenn Sie einige Inhalte als Favoriten markieren. Sie können jedoch das leere Favoriten-Widget auf der Homepage anzeigen, wenn Sie auswählen **Leeren Status anzeigen** Über die Instanzoptionen.

Favoritensortierung

Sie können die Sortierreihenfolge der bevorzugten Elemente mithilfe von Instanzoptionen konfigurieren. Bei der Konfiguration können Ihre Mitarbeiter die Favoriten aus dem Abschnitt „Favoriten“ auf eine der folgenden Arten sortieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kürzlich aufgerufen**
- **Datum hinzugefügt (neuestes)**
- **Datum hinzugefügt (ältestes)**

Informationen zur Behebung von Problemen mit der alphabetischen Sortierreihenfolge von Favoriten finden Sie unter KB1348001 .

Favoriten und Themensicherheit

Sie können Anwenderberechtigungen wie konfigurieren **Verfügbar für** Und **Nicht verfügbar für** . Wenn das bevorzugte Thema für den Anwender nicht als verfügbar markiert ist, ist das Thema in nicht sichtbar **Meine Favoriten** Und im Favoriten-Widget.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen.

Problembehandlung für Favoriten

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Probleme mit zu beheben **Favoriten** :

- Für Upgrades können Sie die RCAs im Zusammenhang mit Favoriten zulassen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die neuesten Plugins installieren und aktualisieren.
- Legen Sie in der Tabelle „sp_Portal“ fest **Aktivieren Sie den Favoriten** Wert bis **Wahr** .
- Denken Sie daran, dass alle Anpassungen sich auf die Anzeige und Funktionalität der Favoriten auswirken können.
- Bevorzugte Anwendungen können nicht in Now Mobile angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Favoritenoption

Favoriten verwalten

Bevorzugten Inhaltstyp konfigurieren

Konfigurieren Sie die Favoritenoption, damit Mitarbeiter die Inhalte personalisieren und leicht auf die von ihnen häufig verwendeten Inhalte zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portal admin und sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Favoriten und das Favoritensymbol konfigurieren. Sobald Sie Favoriten für Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel und Anwendungen (nur EC Pro) aktiviert haben, können Ihre Mitarbeiter Inhalte als Favoriten markieren.

Hinweis: Favoriten für **Anwendungen** Ist nur für verfügbar Mitarbeiter-Center Pro Kunden als Anwendungen ist ein Mitarbeiter-Center Pro Funktion.

Sie können Favoriten für Inhaltstypen Ihrer Wahl konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Favoriten** > **Bevorzugter Inhaltstyp**an.
2. Geben Sie den Inhaltstyp an.
   Beispiel: **Artikel**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Abzeichen-Symbol** Aus der verfügbaren Liste.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv**.

Ergebnis
Die Anzeige des Inhaltstyps ist konfiguriert.

Bevorzugten Inhaltstyp für Mobile konfigurieren

Konfigurieren Sie die Favoritenoption für Mobile, damit Mitarbeiter Inhalte personalisieren und einfach darauf zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portal admin und sp_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile Anwenderoberfläche** > **Mobil**an.
2. Bearbeiten Sie die Mobile UI-Regeln entsprechend Ihren Anforderungen.
   Siehe Mobile UI-Regeln . Konfigurieren Sie die folgenden Feldwerte.

Mobile UI-Regeln

Feld	Beschreibung
Bedingung	Geben Sie im Feld **Bedingung** `text_02=sysId` an, wobei „sysId“ die „sys_id“ des neuen Datensatzes für **Bevorzugter Inhaltstyp** angibt. Diese Regel gilt nur für die bevorzugten Elemente, die zu diesem Inhaltstyp gehören.
Übergeordnet	Meine Favoriten (ohne Bild)
Übergeordnete Tabelle	Mobile Ansicht
Auslöser	OnLoad

Mobile UI-Regelaktion

Feld	Beschreibung
Ziel	text_01
Vorgang	UI-Stil festlegen
Wert	JSON-Beispiel:`{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }`

Wenn die mit diesem Inhaltstyp verknüpfte Inhaltskonfiguration Bilder zum Rendern auf der Favoritenkarte enthalten kann, erstellen Sie einen weiteren Datensatz mit **Meine Favoriten (mit Bild)** für den übergeordneten Wert.

3. Erstellen Sie eine Funktion und eine Funktionsinstanz, die Ihren Anforderungen entsprechen.
   Siehe Funktion und Funktionsinstanzen erstellen, und konfigurieren Sie die folgenden Feldwerte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile-Funktion

Feld	Beschreibung
Tabelle	Favorit (App-Verwendung) [sn_ex_sp_St_favorite].
Bedingungen	Fügen Sie geeignete Bedingungen hinzu, damit diese Funktion nur für die gewünschten Inhaltstypen gilt.
Übergeordnet	Legen Sie den Tabellennamen auf `sys_sg_master_item` und das Dokument auf „Meine Favoriten (ohne Bild)“ fest.

Ergebnis

Die Anzeige des Inhaltstyps ist für Mobile konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Now Mobile-App

Mobile-Plugins

Konfigurieren Sie die Favoritenoption

Konfigurieren Sie die Favoritenoption, damit Mitarbeiter die Inhalte personalisieren und leicht auf die von ihnen häufig verwendeten Inhalte zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin und sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Favoritenkartendetails einrichten und das Standardfavoritensymbol ♡ verwenden, um Inhalte als Favoriten zu markieren. Wenn Ihre Mitarbeiter Inhalte als Favoriten markieren, ändert sich die Darstellung des Favoritensymbols in ♥.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Favoriten** > **Bevorzugte Inhaltskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder aktualisieren Sie eine vorhandene Konfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Bevorzugte Inhaltskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Content Typ	Inhaltstyp, für den das Favoritensymbol angezeigt werden kann. Für die folgenden Inhaltstypen wird das Favoritensymbol standardmäßig angezeigt: ○ **Bestellungen** ○ **Artikel** ○ **Anwendungen** ○ **Themenseite**
Tabelle	Name der Tabelle, aus der die Daten abgerufen werden.
Anwendung	Anwendungsbereich.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die bevorzugten Inhalte angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Reihenfolge in der Tabelle „bevorzugte Inhaltskonfiguration“ bestimmt nicht die Reihenfolge, in der Inhaltstypen in der Navigation des Abschnitts „Favoriten durchsuchen“ des ESC-Portals angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Favoriten verwalten.
Aktiv	Option zum Aktivieren der bevorzugten Funktionalität für den zugehörigen Inhaltstyp.
Bedingung	Bedingungen, die für die bevorzugte Funktionalität erfüllt sein müssen. Die verfügbaren Bedingungen hängen von der von Ihnen ausgewählten Tabelle ab.
Anzeigekonfiguration	Anzeigeeinstellungen für die Favoritenkarte. Wählen Sie die entsprechende Konfiguration aus, die auf der Favoritenkarte angezeigt werden soll. Stellen Sie sicher, dass Sie Mindestfelder für die Leistungsverbesserung auswählen. ○ **Verfügbarkeit** : Die verfügbaren Optionen sind: ▪ Nur Mobile ▪ Nur Desktop ▪ Desktop und mobil ○ **Primäres Feld, das angezeigt werden soll** (Obligatorisch): Wählen Sie den Namen oder die Kurzbeschreibung aus. ○ **Sekundäre Felder, die angezeigt werden sollen** (Optional): Beschreibung des artikels oder Katalogelements. ○ **Bild** ○ **Bild-URL** **Hinweis:** Wenn der Inhaltstyp sowohl das Bild als auch die Bild-URL hat, hat das Bild Vorrang bei der Anzeige. **Hinweis:** **Für optimale Leistung** , Verwenden Sie das primäre Feld, und geben Sie keine anderen Felder an.
Navigationskonfiguration	Navigationseinstellungen für das Favoritensymbol. Wählen Sie die folgenden Optionen aus: ○ **Navigationstyp** ○ **Intern** Sie können die Portalseite und Parameter für die Navigation angeben. ○ **Geben Sie die Portalseite an** : Sie können aus den verfügbaren Optionen wie Seiten-ID oder Feld auswählen. Geben Sie basierend auf Ihrer Auswahl zusätzliche Parameter an: ▪ **Portalseite** ▪ **Feld** ▪ **Vorlage** ○ **URL-Parameter** : Geben Sie die Parameter nach Bedarf an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Extern** Der Benutzer wählt den externen Navigationstyp zwischen URL und Feld aus. Für *URL* gibt der Benutzer die URL und Parameter (falls vorhanden) an. Für *Field*, Der Anwender wählt das Feld aus der Tabelle aus.

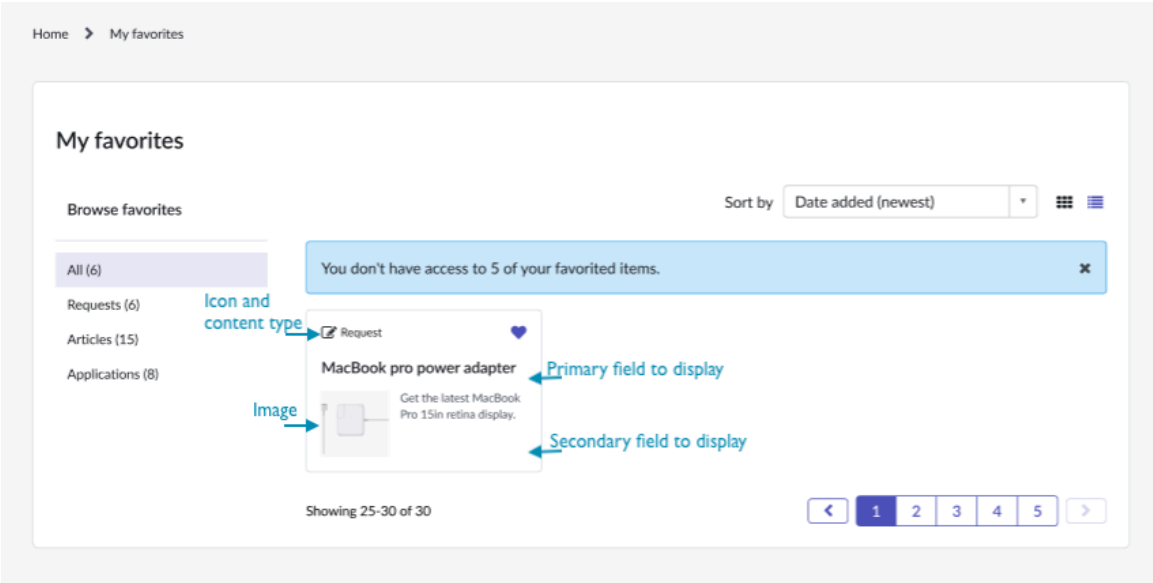
Hinweis: Wenn Leistungsprobleme auftreten, verwenden Sie das primäre Feld, und geben Sie keine anderen Felder wie Bild und Bild-URL an.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Favoriten werden im angezeigt Mitarbeiter-Center Und MESP-Portal.

Hier ist eine Beispielabbildung dafür, wie die Konfiguration im aussieht **Favoriten** Und die Nachricht, wenn ein Favorit für Ihren Zugriff nicht verfügbar ist.

Favoritenkarte und Zugriff



Weitere Informationen zum Anzeigen von Favoriten finden Sie unter Favoriten verwalten.

Deaktivieren Sie Favoriten

Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Favoritenoptionen, um das Favoritensymbol anzuzeigen und Zugriff auf die Favoritenliste zur schnellen Verwendung zu erlangen. Die Funktionalität der Favoriten ist in Mitarbeiter-Center und MESP standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit **Favoriten** Option können Sie Folgendes tun:

- Anzeige des Favoritensymbols für die unterstützten Inhaltstypen im Portal und in der App.
- Anzeige des Menüelements **Meine Favoriten** im Portalheader.
- Zugriff auf die Liste mit all Ihren Favoriten über das entsprechende Menüelement, die zur Schnellreferenz mit einem Lesezeichen versehen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist die Funktion **Favoriten** aktiviert.

Hinweis: Für andere Portale als EC und MESP können Sie die Option Favoriten aktivieren, indem Sie auswählen **Aktivieren Sie Favoriten** Von **Serviceportal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center** > **Schnellstart-Konfiguration**an.

Um die Favoritenoption zu deaktivieren, gehen Sie wie folgt vor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Portal-Konfiguration**an.
2. Bearbeiten Sie das Portal gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen zu den Portalformularfeldern und zur Beschreibung finden Sie unter Erstellen Sie ein Portal .
3. Deaktivieren Sie im Mitarbeiter-Center-Portal die Option **Favoriten aktivieren**, um **Meine Favoriten** im Portal auszublenden.
   In MESP sind Favoriten standardmäßig aktiviert.

   Hinweis: Zum Deaktivieren **Favoriten** Wenden Sie sich unter MESP an den Support.

Ergebnis
Die Favoritenfunktionalität ist deaktiviert.

Favoriten entfernen

Aktivieren Sie die RCAs, um die Favoritenoptionen aus dem zu verwalten Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Legen Sie den Anwendungseingeschränkten Anruferzugriff auf fest **Tabelle: Portalfavorit** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Favorit**an.
2. Wechseln Sie unter sp_favorite zu **Anwendungszugriff** Registerkarte.
3. Stellen Sie sicher, dass Sie alle folgenden Optionen mit auswählen **Alle Anwendungsbereiche** .
   - Kann lesen
   - Erstellungsberechtigung für andere App-Bereiche gestatten
   - Schreibberechtigung für andere App-Bereiche gestattet
   - Kann löschen

   Hinweis: Wenn Sie den Löschvorgang nicht mit auswählen **sp_Favorite** , Sie können den Favoriten nicht aus Ihren Favoriten entfernen. Die folgende Meldung wird angezeigt.

   > Der Löschvorgang für „sp_favorite“ aus dem Bereich „sn_ex_sp“ wurde abgelehnt, da die bereichsübergreifende Zugriffsrichtlinie der Tabelle dieses Element nicht aus Ihren Favoriten entfernen kann.

Ergebnis
Die **Favorit** Die Funktionalität ist aktiviert, und Sie können die angegebenen CRUD-Vorgänge ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „meine Favoriten“

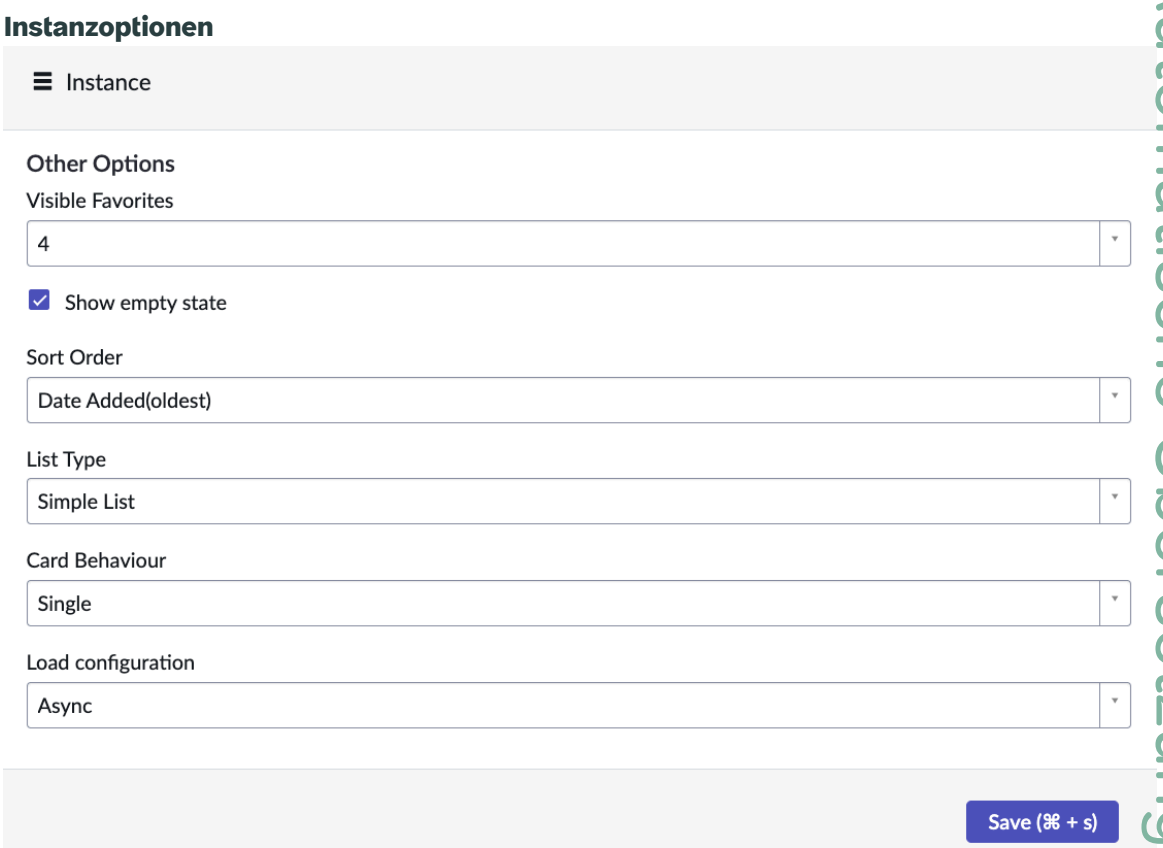
Die **Meine Favoriten** Widget zeigt den bevorzugten Inhalt zur schnellen Verwendung an. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Darstellung des Widgets zu steuern, z. B. den Titel und die Anzahl der anzuzeigenden Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Favoriten“, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
   Die Seite „Instanzoptionen“ wird angezeigt.



Automatische Übersetzung

an.

3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Favoriten

Instanzoption	Beschreibung
Sichtbare Favoriten	Anzahl der anzuzeigenden Favoriten. Standardwert 4.
Leeren Status anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um das Widget mit einer leeren Statusnachricht anzuzeigen, wenn kein Inhalt als Favorit markiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge der Lieblingselemente, die Sie im Widget anzeigen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Kürzlich aufgerufen** ○ **Datum hinzugefügt (neuestes)** ○ **Datum hinzugefügt (ältestes)** Standardwert: Kürzlich aufgerufen
Listentyp	Art der Anzeige der Elemente im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Kartenliste** ○ **Einfache Liste** Standardwert: Einfache Liste
Card Behavior (Kartenverhalten)	Art der Anordnung der Karte im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Ledig** ○ **Umbruch** Standardwert: Einzeln
Laden Sie Die Konfiguration	Wählen Sie die Liste der Option „Konfiguration laden“ aus. ○ **Async** ○ **Synchronisierung** Sie können die Lastkonfiguration für die Widgets auf der Homepage als synchron festlegen, um die Lade-Experience zu verbessern.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kanalübergreifende Favoriten.

Empfohlen für Sie

Das Widget „Empfohlen für Sie“ zeigt Katalogelemente und Wissensartikel an, sodass Sie Informationen anzeigen können, die für Sie am relevantesten sind.

Inhaltsempfehlungen

Dieses Widget hebt die relevantesten Katalogelemente und Wissensartikel für Mitarbeiter hervor:

- Das Widget **Empfohlen für Sie** kann einen ML-Algorithmus verwenden, der auf Employee Profile oder dem HR-Profil basiert, um beliebte Inhalte anzuzeigen, auf die Benutzer mit einem ähnlichen Profil zugreifen.
- Je nach Lizenzberechtigungen werden empfohlene Elemente entweder ML-basiert oder abhängig von der Beliebtheit der Elemente ausgefüllt. Die zugrunde liegende Tabelle für die Ermittlung ähnlicher Benutzer wird durch Employee Profile oder das HR-Profil bestimmt.

Hinweis: Wenn Sie Employee Profile installieren, werden die Empfehlungen basierend auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zur visuellen Darstellung von Elementen gibt es eine detaillierte Kartenansicht mit Titel, Beschreibung und Bild sowie eine einfache Listenansicht, die nur Titel enthält.
- Mitarbeiter können zugehörige Artikel und Katalogelemente auf der Portal-Homepage und in anzeigen ServiceNow Mobile Seite.
- Standardmäßig werden im Widget die fünf wichtigsten Empfehlungen angezeigt. Das Widget bietet Benutzern eine Vorschau eines Wissensartikels mit Titel, Beschreibung und anderen nützlichen Informationen. Analog hierzu werden für die Katalogelemente eine Beschreibung und gegebenenfalls der Preis des Produkts angezeigt.

Voraussetzungen

Erfahren Sie mehr über die Version, Lizenz und andere Anforderungen für die Verwendung von **Empfohlen für Sie**.

- Das Widget ist für Mitarbeiter-Center-Versionen 23.0.7 und höher verfügbar.

  Hinweis: ML-basierte Empfehlungen sind nur für EC Pro-Kunden oder für die PI-Berechtigung (z. B. HRSD Pro, ITSM Pro, LSD und WSD) verfügbar.

- Um auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ basierende Empfehlungen zu aktivieren, aktivieren Sie zuerst Employee Profile. Employee Profile wird verwendet, um Empfehlungen für Benutzer mit ähnlichen Profilen zu formulieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI- und ML-Modelle für Mitarbeiterprofile verwalten

So zeigen Sie das Widget auf der Mitarbeiter-Center-Homepage an:

1. Stellen Sie sicher, dass dem Datensatz des Mitarbeiter-Center-Portals eine aktive Taxonomie zugeordnet ist.
2. Führen Sie nach der Installation der Anwendung manuell *`Set primary topics for Employee taxonomy`* aus.
3. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Taxonomiethema** für Ihre Artikel und Katalogelemente nicht leer ist.

Weitere Informationen finden Sie unter „Empfohlen für Sie“ konfigurieren

Funktionsweise von „Empfohlen für Sie“

Administratoren, Entwickler und fortgeschrittene Benutzer können die Widget-Optionen konfigurieren. **Empfohlen für Sie** hebt den am häufigsten angezeigten Wissensartikel und die am häufigsten angeforderten Katalogelemente aller Mitarbeiter für einen vom Portaladministrator gemäß Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie“ ändern definierten Zeitraum hervor.

- Die Empfehlungen für Wissensartikel basieren auf der Anzahl der Aufrufe des Artikels.
- Die Empfehlungen für Katalogelemente basieren auf der Anzahl der Anforderungen.
- Die der Portaltaxonomie zugeordneten Empfehlungen werden auf der Homepage angezeigt.

Hinweis: Die SYS-Eigenschaft (enable_topic_content_lang_Fallback) deaktiviert den Sprach-Fallback für KB-Artikel, Funktionsinhalte in Themen und das Widget „Empfohlen für Sie“. Wenn der Wert „falsch“ ist, wird der Inhalt nicht aus der Fallback-Sprache ausgewertet, und nur der Inhalt der Anwendereinstellungssprache wird angezeigt.

Zugehörige Informationen

Empfohlene Inhalte anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Empfohlen für Sie“ konfigurieren

Das Widget „Empfohlen für Sie“ zeigt Katalogelemente und Wissensartikel an, sodass Sie Informationen anzeigen können, die abhängig von der Taxonomie für Sie am relevantesten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Portal-Konfiguration**an.
2. Bearbeiten Sie das Portal gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen zu den Portalformularfeldern und zur Beschreibung finden Sie unter Erstellen Sie ein Portal .
3. Ordnen Sie die von Ihnen erstellte **Taxonomie** zu, oder verwenden Sie auf der Portalebene die Standardtaxonomie für **Mitarbeiter**.
   Weitere Informationen zur Taxonomie finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
   a. Suchen Sie nach `Set primary topics for Employee taxonomy script`.
   b. Führen Sie das Skript manuell aus, um das Feld `taxonomy_topic` für die Artikel und Katalogelemente zu aktualisieren, die der Mitarbeitertaxonomie zugeordnet sind.

Ergebnis
Das Skript korrigiert **Für Sie empfohlen** und die Suche, wenn dem Portal die Taxonomie für Mitarbeiter zugeordnet ist. Aktualisiert die Spalte taxonomy_topic in den Wissensartikeln und Katalogelementen mit der entsprechenden Zuordnung in der Tabelle „m2m_connected_content“.

Aus den mit der Taxonomie verknüpften Inhalten werden die am häufigsten angezeigten oder empfohlenen Artikel oder Katalogelemente abgerufen und dem Mitarbeiter angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können damit fortfahren, die Instanzoptionen zu konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widget zu steuern (siehe Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie“ ändern).

Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie“ ändern

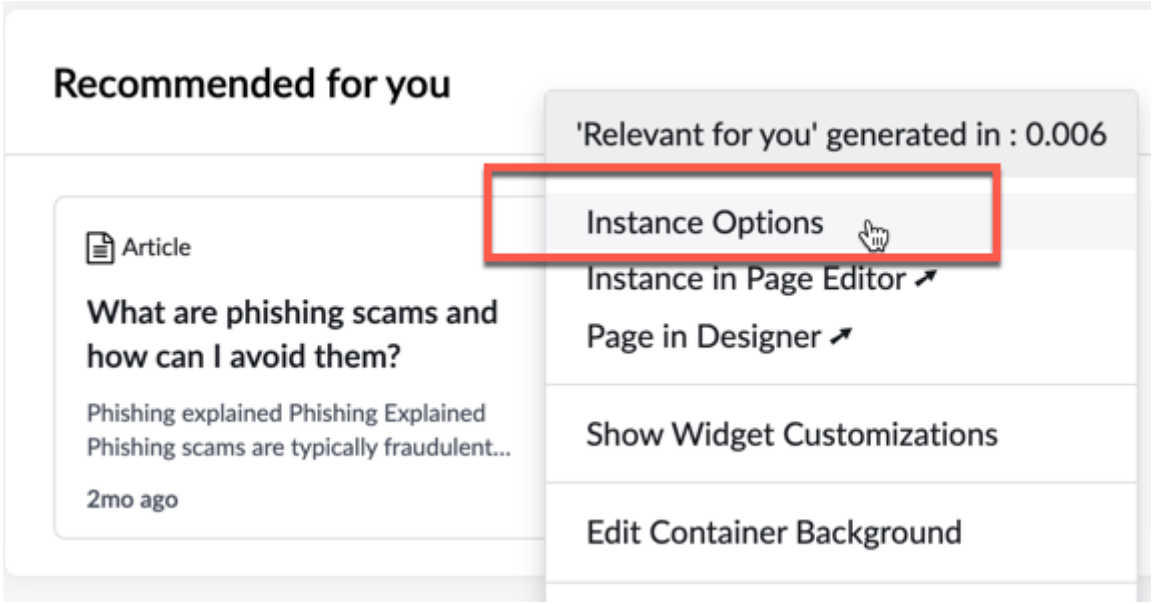
Das Widget „Empfohlen für Sie“ zeigt Katalogelemente und Wissensartikel an, sodass Sie Informationen anzeigen können, die für Sie am relevantesten sind. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widget zu steuern, z. B. den Titel, die Anzahl der anzuzeigenden Elemente und die Kategorie der Elemente, die Sie anzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Empfohlen für Sie“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Empfohlen für Ihre Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Number of similar users used for prediction (Anzahl ähnlicher Benutzer zur Vorhersage)	Die Anzahl der zur Vorhersage verwendeten ähnlichen Benutzer. Beispiel: 25.
Recent activity cut off in days (Stichtag für kürzliche Aktivität in Tagen)	Der Stichtag zur Berücksichtigung als jüngste Aktivität in Tagen. Beispiel: 30 Tage.
Titel	Titel des Widget.
Grenzwert	Anzahl der Elemente, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardwert: 3
Kategorie	Kategorie der im Widget anzuzeigenden Element. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Wissen** ○ **catalog** ○ **Knowledge und Katalog** Standardwert: Knowledge und Katalog
Listentyp	Art der Anzeige der Elemente im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Kartenliste** ○ **Einfache Liste** Standardwert: Einfache Liste
Card Behavior (Kartenverhalten)	Art der Anordnung der Karte im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Einzel** ○ **Umbruch** Standardwert: Einzel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Laden Sie Die Konfiguration	Reihenfolge, in der die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Asynchron: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widgets-Daten geladen. Anwender sehen, dass Inhalte in den Widgets angezeigt werden, sobald jedes einzelne Widget geladen wird. ○ Synchron: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen werden.
Leeren Status anzeigen	Option zum Anzeigen des Widgets mit leerer Statusnachricht.

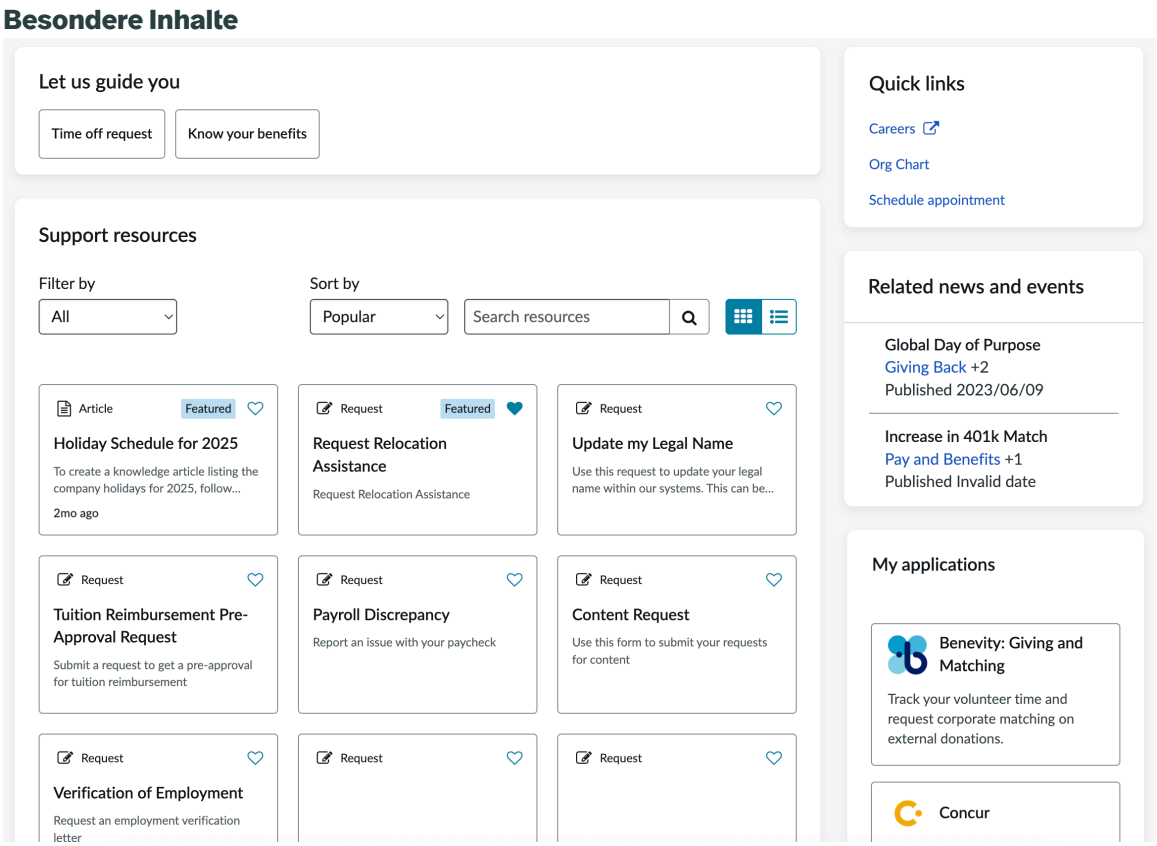
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Besondere Inhalte

Mithilfe von empfohlenen Inhalten können Administratoren wichtige Ressourcen, Artikel und Katalogelemente für Mitarbeiter hervorheben.

Verschaffen Sie sich Einblick in neue und ungültige Inhalte, und verwalten Sie den Inhaltslebenszyklus durch Automatisierung, um die Leistung zu verbessern.

Markieren Sie die wichtigsten Inhalte als empfohlene Inhalte, damit Mitarbeiter den Inhalt schnell erkennen und verwenden können.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Markieren Sie Artikel, Katalogelemente oder andere Ressourcen als in einem bestimmten Thema aufgeführt.
- Heben Sie die Elemente oben auf den Themenseiten hervor, um die Erkennbarkeit zu verbessern.
- Stellen Sie sicher, dass Mitarbeiter zuerst wichtige Informationen sehen.
- Personalisieren Sie die Anwenderinhalts-Experience in Widgets.weitere Informationen finden Sie unter
  - Vorgestellte Inhalte mit einem Thema verknüpfen
  - Formular „Vorgestellte Inhalte“

Formular „Vorgestellte Inhalte“

Verwenden Sie das Formular für vorgestellte Inhalte, um die zugehörigen verbundenen Inhalte als vorgestellte Inhalte für ein Thema zu markieren.

Formular „Vorgestellte Inhalte“

Feld	Beschreibung
Verbundener Inhalt	Verbundener Inhalt, der mit dem Thema verknüpft ist. Suchen Sie nach verbundenen Inhalten, die mit dem Thema verknüpft sind, und wählen Sie sie aus. Weitere Informationen finden Sie unter Besondere Inhalte Und Vorgestellte Inhalte mit einem Thema verknüpfen. **Hinweis:** Sie können keinen Quick-Link als empfohlenes Element hinzufügen.
Thema	Thema, in dem der vorgestellte Inhalt angezeigt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der vorgestellte Inhalt angezeigt werden soll.

Zugehörige Informationen

Besondere Inhalte

Quick-Links

Quick-Links sind eine Möglichkeit, schnell auf interne und externe Ressourcen zuzugreifen, die sich auf bestimmte Abteilungen in Ihrer Organisation beziehen. Sie können Quick-Links erstellen, Quick-Links mit Themen verknüpfen und den Zugriff auf Quick-Links einschränken.

Quick-Links sind im verfügbar Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Quick-Links erstellen

Sie können Quick-Links mit dem Quick-Links-Modul in Mitarbeiter-Center für den Zugriff auf interne und externe Ressourcen wie Knowledge Bases, Katalogelemente, Seiten und Links erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_manager oder taxonomy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Quick-Links Themen in einer Taxonomie oder den Startseiten von Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter EC-Informationsarchitektur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Quick-Links**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Quick-Link“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Hinweis: Denken Sie daran, dass Sie keinen Quick-Link als empfohlenes Element hinzufügen können.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf **Speichern** klicken, werden die Registerkarten **Zugewiesene Themen** und **Verfügbar für** angezeigt.

- Weisen Sie den Quick-Links Themen zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Themen zu einem Quick-Link finden Sie unter Themen einem Quick-Link zuweisen.
- Schränken Sie den Zugriff auf Quick-Links ein. Weitere Informationen zum Beschränken des Zugriffs auf einen Quick-Link finden Sie unter Zugriff auf Quick-Links einschränken.

Mithilfe der Widget-Instanzoptionen für Quick-Links können Benutzer mit der Rolle sp_admin einer Startseite Quick-Links hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern.

Hinweis: Das Hintergrundbild für den Quick-Link ist jetzt für externe Anwender sichtbar.

Zugehörige Informationen

Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern

Externe Links erstellen

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Themen einem Quick-Link zuweisen

Nachdem Sie einen Quick-Link erstellt haben, können Sie ihm Themen zuweisen. Der Inhalt des Quick-Links wird dann im zugewiesenen Thema in Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_manager oder taxonomy_admin

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - (Wenn Sie die Rolle sp_admin innehaben) Navigieren Sie zu **Mitarbeiter-Center** > **Quick-Links**an.
   - Navigieren zu **Inhaltstaxonomie** > **Quick-Links**an.

   Das Modul Quick Link zeigt die Liste der vorhandenen Quick-Links an.
2. Klicken Sie auf den Quick-Link, dem Sie ein Thema zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugewiesene Themen**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Führen Sie im Dialogfeld „Thema auswählen“ folgende Schritte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

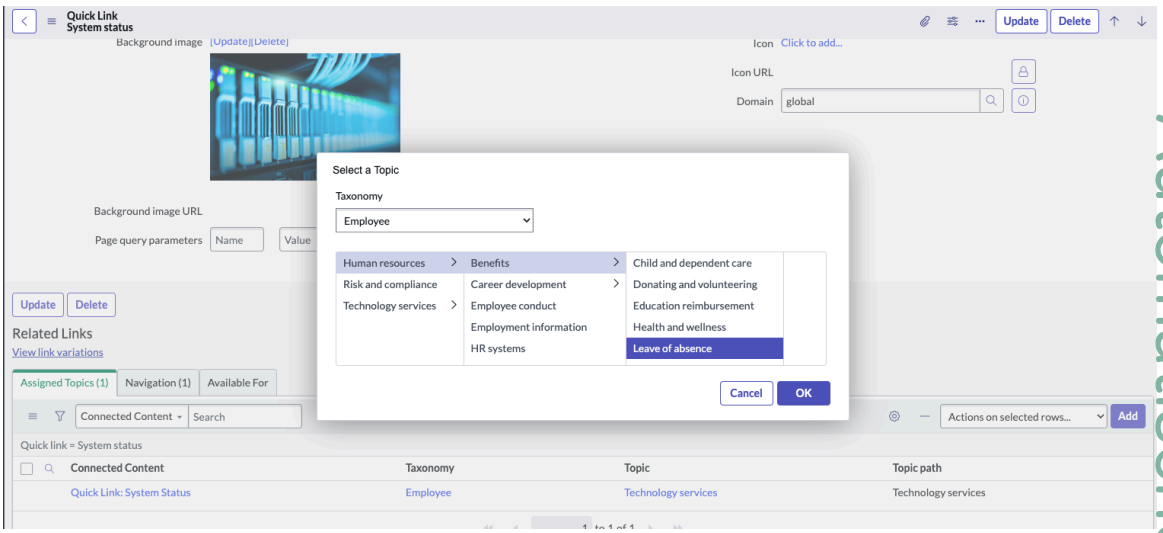
a. Wählen Sie in der Liste „Taxonomie“ eine Taxonomie aus.
Die Liste aller Themen, die der ausgewählten Taxonomie zugeordnet sind, wird angezeigt.

b. Wählen Sie das Thema aus, das Sie dem Quick-Link zuweisen möchten.

c. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis: Fügen Sie den Quick-Links nur die Stammthemen hinzu, um eine optimale Leistung zu erzielen. Greifen Sie über die übergeordneten Themen auf die Unterthemen zu.

Themen zuweisen



6. Klicken Sie auf **Navigation** Registerkarte, um die zugeordneten anzuzeigen **Erweiterte Portalnavigation** Und **Menüelement** .
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Melden Sie sich erneut an, um die neuen Quick-Links sichtbar zu machen.

Zugehörige Informationen

Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Zugriff auf Quick-Links einschränken

Schränken Sie den Zugriff auf Quick-Links ein, indem Sie die Benutzerkriterien festlegen, die nur bestimmten Benutzern, Gruppen, Rollen usw. den Zugriff gestatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_manager oder taxonomy_admin und user_criteria_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - (Wenn Sie die Rolle sp_admin innehaben) Navigieren Sie zu **Mitarbeiter-Center** > **Quick-Links**an.
   - Navigieren zu **Inhaltstaxonomie** > **Quick-Links**an.

   Das Modul Quick Link zeigt die Liste der vorhandenen Quick-Links an.
2. Klicken Sie auf einen Quick-Link, für den Sie den Zugriff beschränken möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verfügbar für**.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Neue Benutzerkriterien hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Neu**. **b.** Füllen Sie die Felder im Formular aus. Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Benutzerkriterien“. **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Vorhandene Benutzerkriterien bearbeiten	**a.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **b.** Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Rollen, Benutzer und Gruppen aus der Spalte „Sammlung“ aus und verschieben Sie sie in die Listenspalte „Verfügbar für“, indem Sie den Rechtspfeil anklicken (>). **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Externe Links erstellen

Erstellen Sie externe Links, um auf externe Ressourcen und Inhalte zuzugreifen. Beim Erstellen eines Quick-Links können Sie einen externen Link als Inhaltstyp auswählen, der in einem Thema angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_admin oder taxonomy_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Externe Links**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Externer Link“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf **Speichern** klicken, werden die Registerkarten **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf einen externen Link gewähren oder beschränken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Zugriff auf einen externen Link gewähren oder beschränken

Steuern Sie, wer auf Quick-Links zugreifen kann, indem Sie die Benutzerkriterien festlegen, die den Zugriff nur für bestimmte Benutzer, Gruppen, Rollen usw. zulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_admin oder taxonomy_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Externe Links**an.
   Das Modul für externe Links zeigt die Liste der vorhandenen externen Links an.
2. Klicken Sie auf einen externen Link, für den Sie den Zugriff gewähren oder beschränken möchten.
3. Um Zugriff auf den externen Link zu gewähren, klicken Sie auf die Registerkarte **Verfügbar für**.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Neue Benutzerkriterien hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Neu**. **b.** Füllen Sie die Felder im Formular aus. Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Benutzerkriterien“. **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Vorhandene Benutzerkriterien bearbeiten	**a.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **b.** Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Rollen, Benutzer und Gruppen aus der Spalte „Sammlung“ aus und verschieben Sie sie in die Listenspalte „Verfügbar für“, indem Sie den Rechtspfeil anklicken (>). **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

4. Um den Zugriff auf den externen Link zu beschränken, klicken Sie auf die Registerkarte **Nicht verfügbar für**.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Neue Benutzerkriterien hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Neu**. **b.** Füllen Sie die Felder im Formular aus. Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Benutzerkriterien“. **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Vorhandene Benutzerkriterien bearbeiten	**a.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **b.** Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Rollen, Benutzer und Gruppen aus der Spalte „Sammlung“ aus und verschieben Sie sie in die Listenspalte „Nicht verfügbar für“, indem Sie den Rechtspfeil anklicken ( ). **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Die Einstellungen von „Nicht verfügbar für“ setzen die Einstellungen von „Verfügbar für“ außer Kraft. Benutzer in der Liste „Nicht verfügbar für“ für einen externen Link können auf diesen externen Link nicht zugreifen, selbst wenn dieselben Benutzer sich auch in der Liste „Verfügbar für“ für diesen externen Link befinden.

Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern

Gestalten und verwalten Sie das Erscheinungsbild des Widget, z. B. den Titel, den Anzeigestil, die Kachelgröße und die Inhaltsausrichtung.

Vorbereitungen

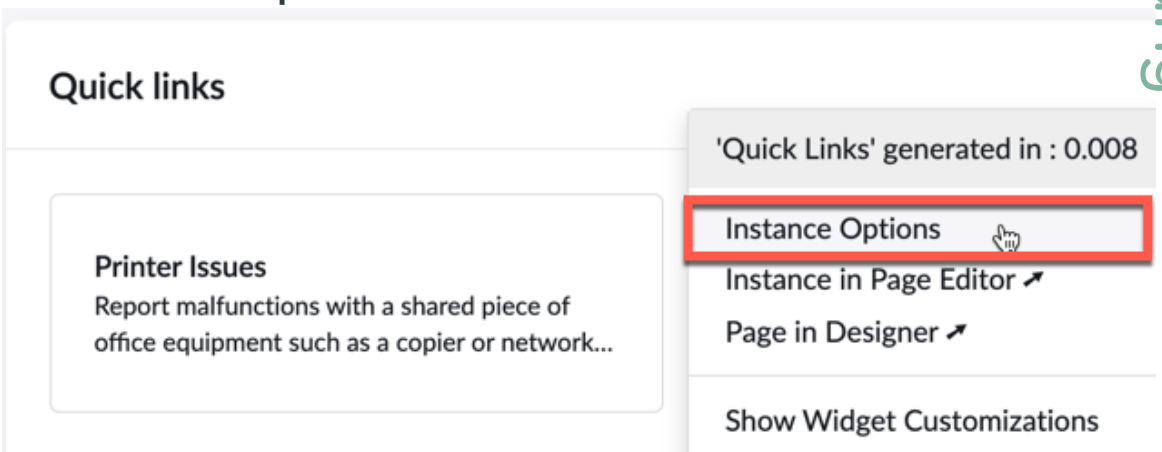
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Hinweis: Diese Konfigurationsoptionen sind nur für das Quick-Links-Widget verfügbar, nicht für das Quick-Links-Widget (CD). Um zu überprüfen, welches Widget in Ihrem Portal vorhanden ist, öffnen Sie die Seite im Serviceportal-Designer Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten. . Weitere Informationen zum Konfigurieren von Quick-Links finden Sie unter Quick-Links erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Halten Sie auf der Mitarbeiter-Center-Homepage die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Quick-Links“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.

Quick-Links-Instanzoptionen



3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quick-Links-Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Gibt den Titel des Widgets an.
Card Display Style (Kartenanzeigestil)	Gibt die Art der Anzeige der Kartenkachel im Widget an. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Miniaturansicht** ○ **Einfach** Standardwert: Miniaturansicht
Card Tile Size (Größe der Kartenkachel)	Gibt die Größe der Kartenkachel im Widget an. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Zuverlässige Anzeige** ○ **Klein** Standardwert: Mittel
Card Content Alignment (Ausrichtung des Karteninhalts)	Gibt die Art der Ausrichtung des Karteninhalts im Widget an. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Mitte** ○ **Standard** Standardwert: Standard **Hinweis:** Wenn Sie von rechts nach links gerichtete Sprachen unterstützen, ändern Sie den Wert in rechts. Alternativ können Sie die Mittelausrichtung verwenden, um Probleme zu vermeiden.
Symbol Bildanzeigen	Zeigt das Symbolbild für die Kartenkachel an. Nur gültig für: ○ Miniaturansicht Mitte, mittelgroße Karten ○ Miniaturansicht links, mittelgroße und kleine Karten
Background Image Display (Anzeige des Hintergrundbilds)	Zeigt das Hintergrundbild für die Kartenkachel an. Nur für die Miniaturansicht Mitte, mittelgroße und kleine Karten gültig
Include Description (Beschreibung aufnehmen)	Option zum Einfügen einer Beschreibung für die Kartenkachel. Nur gültig für: ○ Miniaturansicht links, mittelgroße Karten ○ Einfache mittlere Karten
Tile Background Color (Hintergrundfarbe Kachel)	Hintergrundfarbe der Kartenkachel. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Primär** ○ **Dunkel** ○ **Hell**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	○ **Akzent** ○ **Hexcode** Gilt nur für Miniaturbildkarten.
Tile Background Color Hexcode (Hexcode Hintergrundfarbe Kachel)	Geben Sie einen Hexadezimalcode für die Hintergrundfarbe der Kachel an. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Hexcode** im Feld **Tile Background Color** (Hintergrundfarbe Kachel) auswählen.
Icon Overlay Display (Symbolüberlagerung-Anzeige)	Option zum Anzeigen eines runden Hintergrunds für das Symbol. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein Symbol verfügbar ist.
Icon Overlay Color Hexcode (Hexcode Symbolüberlagerungsfarbe)	Option zum Festlegen einer Farbe für den runden Hintergrund für das Symbol. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, nachdem Sie die Option **Icon Overlay Display** (Symbolüberlagerung-Anzeige) ausgewählt haben. Dieses Feld verwendet als Standardwert „#FFFFFF“ (weiße Farbe), wenn Sie in diesem Feld keinen Wert angeben.
Text Overlay Display (Textüberlagerung-Anzeige)	Option zum Anzeigen der Textüberlagerung. Nur für die Miniaturansicht Mitte, mittelgroße und kleine Karten gültig
Text Overlay Color Hexcode (Hexcode für Textüberlagerungsfarbe)	Option zum Angeben einer Farbe für die Textüberlagerung. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, nachdem Sie die Option **Text Overlay Display** (Textüberlagerung-Anzeige) ausgewählt haben. Dieses Feld verwendet als Standardwert „#FFFFFF“ (weiße Farbe), wenn Sie in diesem Feld keinen Wert angeben.
Custom Text Color (Benutzerdefinierte Textfarbe)	Gibt die benutzerdefinierte Farbe für den Text an. Gilt nur für Miniaturbildkarten.
Custom Text Color Hexcode (Hexcode benutzerdefinierte Textfarbe)	Geben Sie eine benutzerdefinierte Farbe für den Text an. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, nachdem Sie die Option **Custom Text Color** (Benutzerdefinierte Textfarbe) ausgewählt haben. Dieses Feld verwendet als Standardwert „#FFFFFF“ (weiße Farbe), wenn Sie in diesem Feld keinen Wert angeben.
Quick-Links	Fügen Sie Quick-Links hinzu, die im Widget angezeigt werden sollen, oder entfernen Sie sie. Standardmäßig haben Sie drei Quick-Links, Sie können jedoch je nach Bedarf weitere hinzufügen. **Hinweis:** „Laden zurückstellen“ zeigt bis zu sechs Ladegeräte an.
Ladekonfiguration	Reihenfolge, in der die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	○ Keine ○ Asynchron: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widgets-Daten geladen. Anwender sehen, dass Inhalte in den Widgets angezeigt werden, sobald jedes einzelne Widget geladen wird. ○ Synchron: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen werden.
Leeren Status anzeigen	Option zum Anzeigen des Widgets mit leerer Statusnachricht.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Mitarbeiter-Center Durchsuchen Sie Experience-Widgets

Ändern Sie die Standard-Widget-Einstellungen entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation in Mitarbeiter-Center.

Widgets sind Container, die dynamische Inhalte aus anzeigen ServiceNow® Anwendungen und Plugins auf dem Mitarbeiter-Center Portal. Mitarbeiter können Widgets verwenden, um Unternehmensankündigungen anzuzeigen, Aufgaben abzuschließen, auf SSO-integrierte Apps zuzugreifen oder zu beliebten Themen zu navigieren, ohne das Portal zu verlassen. Portaladministratoren können die Widgets anpassen, ihre Größe und Reihenfolge neu anordnen und ihre Anzeige ändern.

Widget „beliebte Themen“

Mit dem Widget „beliebte Themen“ können Sie schnell die beliebtesten Themen anzeigen und darauf zugreifen. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widget zu steuern, z. B. den Titel, die Anzahl der anzuzeigenden Themen, die Anzeigegröße und die Rahmenfarbe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Employee Center verwendet einen Algorithmus, um zu bestimmen, welche Themen im Widget angezeigt werden müssen.

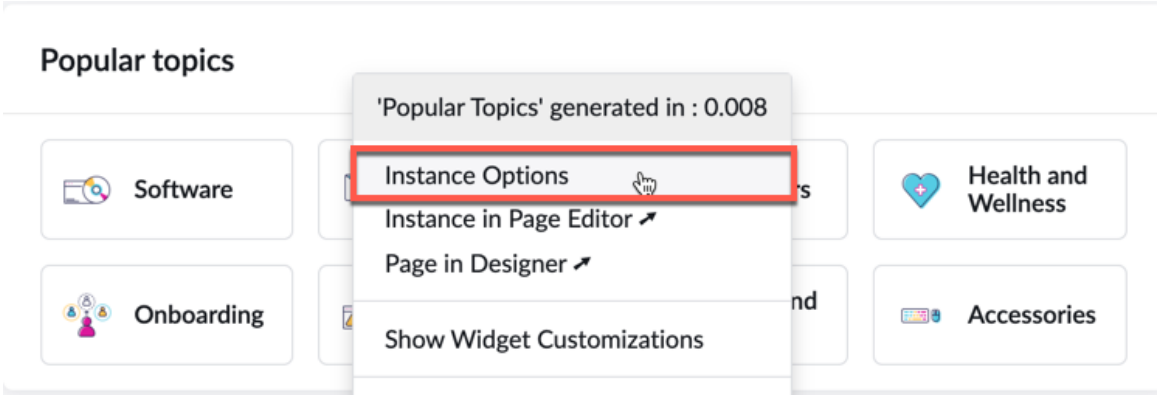
Hinweis: Stillgelegte Artikel werden bei der Berechnung der Themenpopularität nicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Beliebte Themen“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für beliebte Themen

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel des Widget. Zum Beispiel **Beliebte Themen** Für EC **Durchsuchen Sie Hilfeinhalte** Für Kiosk
Anzahl der Themen	Anzahl der Themen, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardwert: 8 Für Kiosk ist der Standardwert 6.
Anzeigegröße	Größe der Kartenkacheln im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Normal** (Standard für EC) ○ **Klein** Für Kiosk ist die Standardgröße klein.
Rahmenfarbe	Rahmenfarbe des Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Border-primary** ○ **Border-secondary** ○ **Border-tertiary** ○ **Hexcode** Standardwert: Border-tertiary
Hexadezimalcode	Option zum Angeben eines Hexcodes für die Rahmenfarbe. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Hexcode** im Feld **Rahmenfarbe** auswählen.
Show topic icon (Themensymbol anzeigen)	Option zum Anzeigen des Themensymbols. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Sie können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	das Themensymbol ausblenden, indem Sie diese Option deaktivieren.
Ladekonfiguration	Reihenfolge, in der die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Asynchron: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widgets-Daten geladen. Anwender sehen, dass Inhalte in den Widgets angezeigt werden, sobald jedes einzelne Widget geladen wird. ○ Synchron: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen werden.
Leeren Status anzeigen	Option zum Anzeigen des Widgets mit leerer Statusnachricht.
Widget-Verhalten bei hoher Last	Option zum Anzeigen der Ansicht aus den verfügbaren Optionen: ○ Keine ○ Lite-Ansicht: Wählen Sie diese Option aus, um die Last zu minimieren und eine Meldung anzuzeigen, dass das Portal stark genutzt wird. ○ Reguläre Ansicht: Wählen Sie diese Option für die reguläre Ansicht aus.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie die Anzeige des Themenheader-Widgets

Das Widget „Thema-Header“ zeigt das Thema und seine untergeordneten Themen an, einschließlich aller verbundenen Inhalte, die den Themen zugeordnet sind. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Darstellung des Themen-Header-Widgets zu steuern, z. B. die Themenbeschreibung, das Themenbanner und das Symbol.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

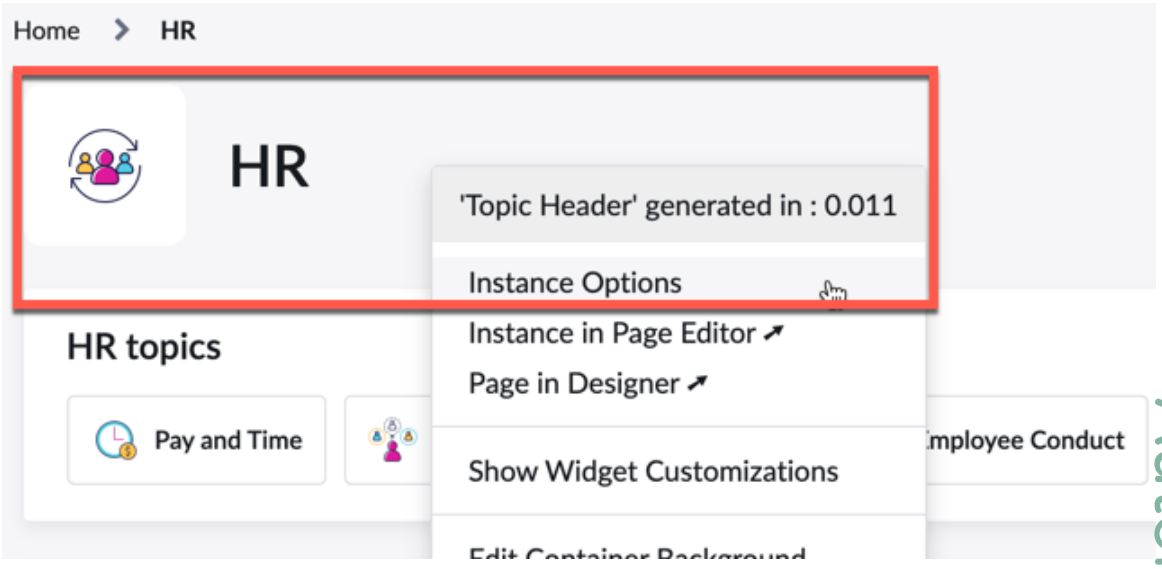
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Anzeige des Themenheader-Widgets mit den folgenden Schritten konfigurieren. Informationen zum Bearbeiten des Bannerbilds, des Seitenheaders oder der Beschreibung finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Thema.
   Die Themenseite wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Thema“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.



4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Themenheader

Instanzoption	Beschreibung
Include Description (Beschreibung aufnehmen)	Kurze Beschreibung des Themas. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Beschreibung für das Thema anzuzeigen. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert.
Primary Display (Primäre Anzeige)	Diese Einstellung gilt für alle Themen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Text Only** (Nur Text): Wählen Sie diese Option aus, um nur den Themennamen anzuzeigen. ○ **Symbol**: Wählen Sie diese Option aus, um ein Symbol neben dem Themennamen anzuzeigen. ○ **Banner**: Wählen Sie diese Option aus, um im Hintergrund ein Banner mit dem Themennamen anzuzeigen. Standardwert: Symbol
Secondary Display (Sekundäre Anzeige)	Bietet die Flexibilität, diese Einstellung nur auf wenige ausgewählte Themen anzuwenden. Diese Einstellung setzt die Einstellung für die primäre Anzeige außer Kraft. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	○ **Text Only** (Nur Text): Wählen Sie diese Option aus, um nur den Themennamen anzuzeigen. ○ **Symbol**: Wählen Sie diese Option aus, um ein Symbol neben dem Themennamen anzuzeigen. ○ **Banner**: Wählen Sie diese Option aus, um im Hintergrund ein Banner mit dem Themennamen anzuzeigen. Standardwert: Banner
Select list of topics (Themen-Auswahlliste)	Suchen Sie nach den Themen, auf die Sie die sekundäre Anzeigeeinstellung anwenden möchten, und wählen Sie sie aus.
Banner-Hintergrundfarbe	Hintergrundfarbe des Banners. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Brand Primary (Primärfarbe Marke)** ○ **Brand Primary Darker (Primärfarbe Marke dunkler)** ○ **Brand Primary Lightest (Primärfarbe Marke am hellsten)** ○ **Custom, Enter a hex code (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben)** Standardwert: Brand Primary (Primärfarbe Marke)
Banner Background Color Hexcode (Hexcode Banner-Hintergrundfarbe)	Geben Sie einen Hexadezimalcode für die Hintergrundfarbe des Banners an. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Custom, Enter a hex code** (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben) im Feld **Banner-Hintergrundfarbe** ausgewählt haben.
Banner Image Position (Bildposition Banner)	Position des Banners im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Oben links** ○ **Mitte links** ○ **Unten links** ○ **Oben Mitte** ○ **Mitte Mitte** ○ **Unten in der Mitte** ○ **Oben rechts** ○ **Mitte rechts** ○ **Unten rechts**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Standardwert: Mitte Mitte
Banner Image Display (Anzeige Bannerbild)	Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Scale to fit** (Passend skalieren): Skaliert das Bild so, dass es in das gesamte Widget passt. ○ **Ursprüngliche Größe**: Zeigt das Originalbild im Widget an. Standardwert: Scale to fit (Passend skalieren)
Banner Text Overlay Color (Farbe Banner-Textüberlagerung)	Überlagerungsfarbe für den Bannertext. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Overlay Dark (Überlagerung dunkel)** ○ **Overlay Light (Überlagerung hell)** Standardwert: Overlay Dark (Überlagerung dunkel)
Banner Text Overlay Opacity (Opazität Banner-Textüberlagerung)	Opazität der Banner-Textüberlagerung. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **0** ○ **0,1** ○ **0,2** ○ **0,3** ○ **0,4** ○ **0,5** ○ **0,6** ○ **0,7** ○ **0,8** ○ **0,9** ○ **1** Wählen Sie **0** für vollständige Transparenz und **1** für keine Transparenz aus. Standardwert: 0,5
Icon Background Color (Hintergrundfarbe Symbol)	Hintergrundfarbe für das Symbol. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Background Primary (Hintergrund primär)** ○ **Background Secondary (Hintergrund sekundär)**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	○ **Background Tertiary (Hintergrund tertiär)** ○ **Custom, Enter a hex code (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben)** Standardwert: Background Primary (Hintergrund primär)
Icon Background Color Hexcode (Hexcode Hintergrundfarbe Symbol)	Geben Sie einen Hexadezimalcode für die Hintergrundfarbe des Symbols an. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Custom, Enter a hex code** (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben) im Feld **Icon Background Color** (Hintergrundfarbe Symbol) ausgewählt haben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie die Anzeige des Themeninhalts-Widgets

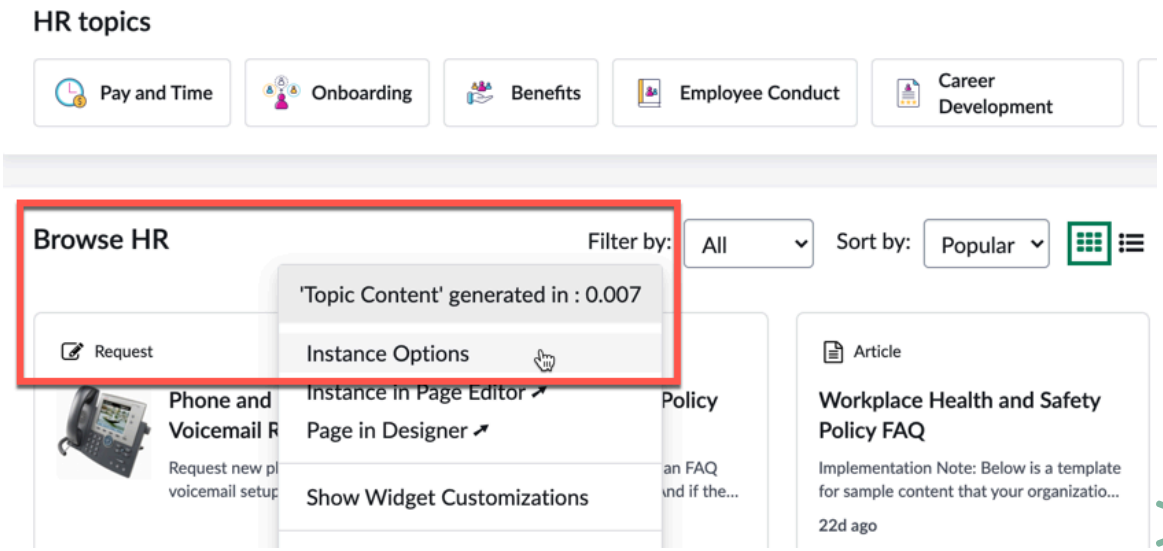
Das Themeninhalts-Widget zeigt die Wissensartikel und -Anforderungen an, die dem Thema in Ihrer Taxonomie zugeordnet sind. Klicken Sie zum Öffnen eines Wissensartikel oder einer Anforderung auf das gewünschte Element. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Elemente und ihre Sortierreihenfolge zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Thema.
   Die Themenseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget zum Durchsuchen von Themen und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Optionen

Instanzoption	Beschreibung
Number of items per page (Anzahl der Elemente pro Seite)	Anzahl der Elemente, die auf einer Seite angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **12** ○ **24** Standardwert: 12
Standard-Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Elemente sortiert und angezeigt werden. Die Optionen sind: ○ **Popularität** ○ **Alphabetisch** Standardwert: Popularität

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Unterthemen“

Das Widget „Unterthemen“ zeigt alle untergeordneten Themen an, die dem übergeordneten Thema in Ihrer Taxonomie zugeordnet sind. Klicken Sie auf das untergeordnete Thema, um die Seite für das untergeordnete Thema zu öffnen. Sie können die Instanzoptionen so konfigurieren, dass die Themensymbole für die untergeordneten Themen im Widget angezeigt oder ausgeblendet werden.

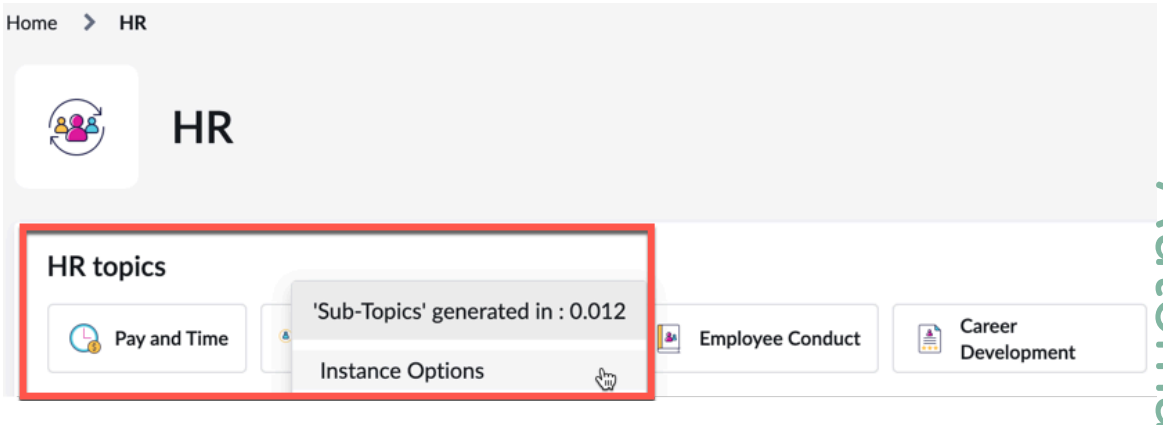
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Thema.
   Die Themenseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Untergeordnete Themen“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.



4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Show topic icon** (Themensymbol anzeigen), um das Themensymbol anzuzeigen.
   - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Show topic icon** (Themensymbol anzeigen), um das Themensymbol auszublenden.

   Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Setup Mitarbeiter-Center Such-Experience-Funktionen

Verbessern Sie die Such-Experience.

Such-Experience-Funktionen

Funktion	Beschreibung
KI-Suche für Kuratierte Experiences	Richten Sie die KI-Suche aus, um die Suche auf den Inhalt zu beschränken, der der Taxonomie zugeordnet ist.
Personalisierte Antworten in Employee Center	Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihren Beurlaubungssaldo schnell zu finden.
Connector für SharePoint Online-Suchen	Verbinden Sie das Mitarbeiter-Center mit SharePoint, damit Mitarbeiter im Portal nach Informationsressourcen suchen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Such-Experience-Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Wichtig: Ab dem Yokohama-Release Connector für SharePoint Online-Suchen Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie ist ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt. Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

KI-Suche für Kuratierte Experiences

Richten Sie die KI-Suche so aus, dass die Suche auf Inhalte beschränkt ist, die Ihrer Taxonomie zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Deaktivieren Sie die vorhandene Taxonomie, damit die Suchkonfigurationen den Inhalt aus Ihrer Taxonomie übernehmen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Kunden ist die KI-Suche standardmäßig aktiviert.

Hinweis: KI-Suche Gibt zusätzliche Ergebnisse basierend auf Anwenderrollen zurück:

- Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ oder „Inhaltsadministrator“ können unveröffentlichte Inhalte anzeigen.
- Für Anwender mit Inhaltsgenehmigerrollen können Suchergebnisse Inhalte enthalten, für die sie nicht die Zielgruppe sind. Sie können den Inhalt jedoch nur anzeigen, wenn sie Teil der konfigurierten Zielgruppe sind.
- Für Anwender mit Inhaltsadministrator- oder Inhaltsmanager-Rollen sollten Suchergebnisse keine Inhalte (z. B. Nachrichten, Unternehmensereignisse oder Rich Content) in KI-Suchergebnissen enthalten, wenn sie das geplante Verfügbarkeitsfenster nicht erfüllen oder für die sie nicht die konfigurierte Zielgruppe sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**an.
2. Klicken Sie auf **ESC Portalkataloge**.
3. Legen Sie im Feld **Bedingungen** die Filterbedingung **Taxonomiethema. Taxonomie** so fest, dass sie auf Ihre Taxonomie verweist, damit sich die Suche auf den Inhalt konzentrieren kann, der Ihrer Taxonomie zugeordnet ist.
4. Sie können die anderen Standardfilterbedingungen ändern oder sie unverändert lassen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zur Liste der AI Search-Quellen zurückzukehren.
6. Klicken Sie auf **ESC Wissensdatenbanken des Portals**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. In **Bedingungen** Feld festlegen **Taxonomiethema. Taxonomie** so fest, dass sie auf Ihre Taxonomie verweist, damit sich die Suche auf den Inhalt konzentrieren kann, der Ihrer Taxonomie zugeordnet ist.
8. Sie können die anderen Standardfilterbedingungen ändern oder sie unverändert lassen.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verbesserte Suchfunktionalität

Die verbesserte globale Suche bietet eine eingeschränkte Inhaltssuche in der globalen Suche für eine schnellere und spezifischere Content-Browsing-Experience.

Die verbesserte globale Suche nach Themenaspekten bietet gefilterte Daten basierend auf ihrer Zuordnung zu einem Thema und seinen Unterthemen.

- Die unterstützten Inhaltstypen für die Suchaspekte umfassen Inhalte, die im Widget „einheitliche Suche“ verfügbar sind, z. B. Servicekatalog, Knowledge Base artikel und Lerninhalte.
- Die Themenaspekte filtern den Inhalt nach Hierarchie. Wählen Sie ein Unterthema aus, um bestimmte hierarchische Daten abzurufen.
- Die verfügbaren Basissystem-Facettenebenen sind zwei. Sie können bis zu 10 Ebenen hinzufügen.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von Aspektebenen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten.

- Die beiden Sortieroptionen, die in der Suche verfügbar sind, sind **Am relevantesten** Und **Neueste** .
  - Am relevantesten ist die Sortieroption des Basissystems.
  - Zuletzt filtert die Daten nach Datum.

Hinweis: Sie müssen haben Mitarbeiter-Center28.0.4 wird zusammen mit Utah installiert, damit die Funktion „Suche nach Themenaspekten“ funktioniert.

Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten

Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten, die Ihren organisatorischen Anforderungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Themenaspekte helfen beim Herausfiltern von Inhalten nach der Hierarchie; Themen und Unterthemen. Sie können einen einzelnen oder mehrere Aspekte auswählen, um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen.
Die unterstützten Inhaltstypen für die Funktion sind Servicekatalog Elemente, Knowledge Base, Und Lerninhalte.

Die Unterstützung der Basissystemaspekte ist zwei. Sie können bis zu 10 Ebenen von Aspekten hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Anwendungen durchsuchen** > **Standardsuchanwendung des ESC-Portals**an.
2. Wechseln Sie zu **Aspekte** Registerkarte und klicken Sie auf **Neu** .
3. Erstellen Sie einen Aspekt mit den relevanten Details gemäß dem Thema oder Unterthema.

Suchquellen bei deaktivierter KI-Suche konfigurieren

In Mitarbeiter-Center ist die KI-Suche standardmäßig aktiviert. In Situationen, in denen die KI-Suche deaktiviert ist, können Sie eine Suchquelle konfigurieren, aus der Suchergebnisse abgerufen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration der Suchquelle beschränkt die Suche auf die Inhalte, die der Taxonomie zugeordnet sind. Wenn die KI-Suche deaktiviert ist, verwendet Mitarbeiter-Center die Suchmaschine Zing.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Klicken Sie auf **Employee Center**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Suchquellen** auf **Neu**, um eine Suchquelle hinzuzufügen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Suchquelle .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse

Aktivieren Sie Now Assist In KI-Suche Zu verwendendes Setup Now Assist Genius-Ergebnisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **KI-Suche** > **Einrichtung von Now Assist in KI-Suche**an.
2. Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse, indem Sie die Kontrollkästchen für jede Anwendung aktivieren und auswählen **Speichern Sie die Änderungen** .

Genius-Ergebnisse in Suchprofilen

Suchprofilname	Anwendungsname	Now Assist-Genius-Ergebnisse
Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Suchprofil	Mitarbeiter-Center Pro Kiosk	Now Assist F&A; Now Assist Aktionen
Standardsuchprofil für ESC-Portal	Mitarbeiter-Center	Now Assist F&A; Now Assist Aktionen
Serviceportal Standardsuchprofil	Serviceportal	Now Assist F&A; Now Assist Aktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchprofilname	Anwendungsname	Now Assist-Genius-Ergebnisse
NowMobile – Standardsuchprofil	Now Mobile® Administrator: Hilfe-Center Now Mobile® Administrator: Startseite Now Mobile® – Hilfe-Center Now Mobile® – Startseite	Now Assist F&A; Now Assist Aktionen

Ergebnis
Sie haben aktiviert Now Assist In KI-Suche Zur Verwendung von Now Assist Genius-Ergebnisfunktionalität.

Personalisierte Antworten in Employee Center

Erhalten Sie im ServiceNow®-System oder mit einer integrierten Drittanbieteranwendung personalisierte Antworten zu Ihrem Abwesenheitskontingent.

Mit dieser Funktion können Mitarbeiter mithilfe von AI Search nach persönlichen, relevanten Daten suchen, um personalisierte Antworten zu erhalten. Die Suche funktioniert unabhängig davon, ob sich die Daten in ServiceNow® oder einer anderen integrierten Drittanbieteranwendung befinden.

Für die personalisierten Antworten werden zwei Drittanbieterintegrationen unterstützt: Auszeit, Kronos und Workday.

Kronos wird in Indien, China und Nordamerika unterstützt. Workday wird in Australien unterstützt.

Durch die Integration von „Personalisierte Antworten“ mit Abwesenheitszeiten können Mitarbeiter Informationen zu ihren Abwesenheitskontingenten abrufen.

Zusätzlich zur direkten Suche nach Abwesenheitskontingenten können Mitarbeiter auch mit Abfragen wie „Wie viel Krankheitsurlaub steht mir noch zu“ nach Informationen suchen.

Personalisierte Antworten für bezahlten Urlaub einrichten

Richten Sie eine Drittpartei-integrierte Instanz ein, um Mitarbeitern personalisierte Antworten für Beurlaubungssalden in bereitzustellen Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richten Sie auf der Mitarbeiter-Center-Suchseite die KI-fähige Suchfunktion „Personalisierte Antworten“ für Informationen wie Abwesenheitskontingente, Resturlaub usw. ein.

Die standardmäßige Drittpartei-Integration für die Suche nach dem PTO-Saldo ist Kronos und Workday. Sie können jedoch Ihre gewünschte Integrations-App für andere Informationen hinzufügen.

Hinweis: Mitarbeiter-Center Bietet standardmäßig keine Workday-Integration.

Eine Live-Abfrage wird basierend auf einer OAuth-Authentifizierung in der in Kronos integrierten Instanz beantwortet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Plugins sind für die Einrichtung dieser Funktion mit Kronos erforderlich:

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

Weitere Informationen zu finden ServiceNow® Plugins, siehe Liste der Plugins

Hinweis: Das Plugin „app_ex_integrated_answers“ wird mit Mitarbeiter-Center, Version 26.0.1, und Employee Experience Foundation, Version 25.0.1, ausgeführt. Wenn Sie das Plugin installieren, werden Sie aufgefordert, die entsprechenden Versionen der genannten Anwendungen zu installieren.

Nachdem die Plugins installiert wurden, Richten Sie die UKG-Spoke ein Um Kronos als OAuth-Anbieter zu registrieren und Anforderungen von zu authentifizieren ServiceNow®.

Stellen Sie nach dem UKG-Setup sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie das NLU-Modell trainieren und veröffentlichen:

Hinweis:

1. Die Anwendungsregistrierung, Verbindungen und Anmeldeinformationen müssen sich im Anwendungsbereich „Kronos“ befinden.
2. Die **sys_user.list** muss in den **personalisierten Listenspalten** das Feld **Mitarbeiternummer** enthalten. Die Mitarbeiternummer im Mitarbeiter-Center-Portal wird mit den Kronos-Mitarbeiternummern synchronisiert.

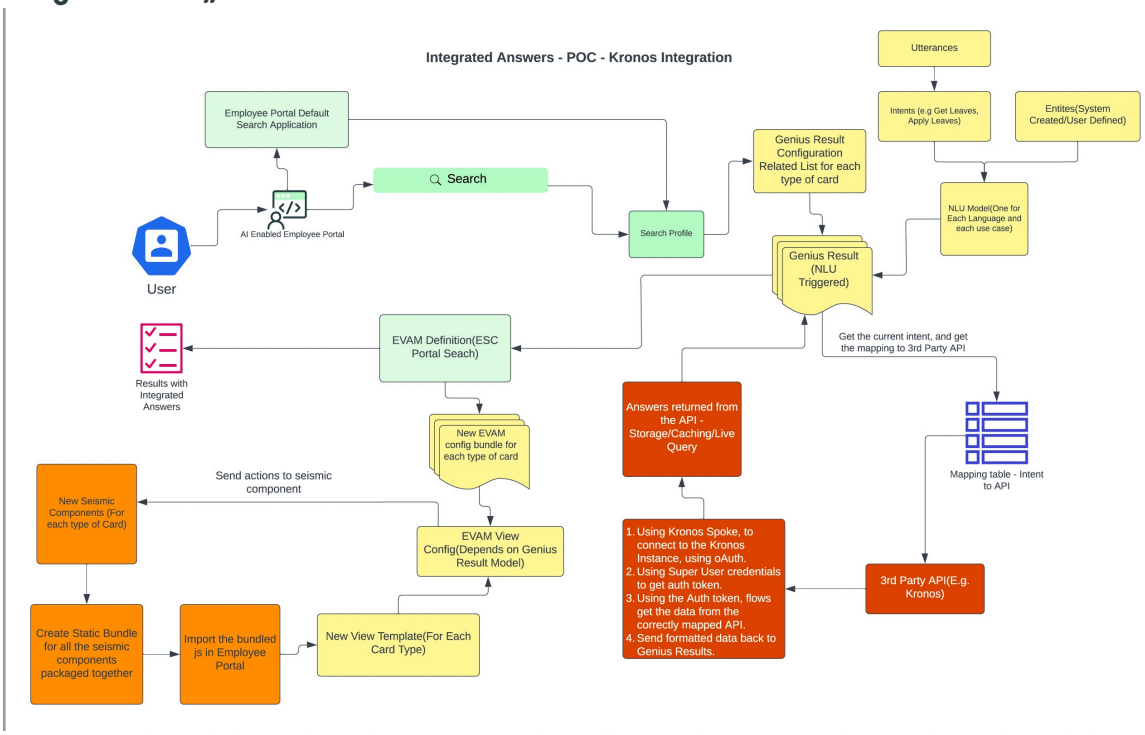
Wenn beide Voraussetzungen erfüllt sind, fahren Sie wie folgt fort:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle** > **Personalisiertes Beurlaubungsmodell Für Antworten**an.
   Der Link **Personalized Answers Leave Model** (Personalisierte Antworten – Abwesenheitsmodell) sollte sich im Entwurfsstatus befinden.
2. Wählen Sie **Englisch** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite **Personalized Answers Leave Model** (Personalisierte Antworten – Abwesenheitsmodell) die Option **Zwecke** aus.
4. Wählen Sie rechts oben auf der Seite **Modell trainieren**.
5. Um das Widget **Ihr Modell veröffentlichen** anzuzeigen, kehren Sie nach der Schulung zur Seite **Personalized Answers Leave Model** (Personalisierte Antworten – Abwesenheitsmodell) zurück.
6. Wählen Sie **Ansichtsphase**.
7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von „Personalisierte Antworten“ mit Kronos



8. **Wahlweise:** Um das veröffentlichte Modell zu testen, navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle** > **Personalisiertes Beurlaubungsmodell Für Antworten** > **Zwecke** > **Modell testen**an.

Ergebnis

Auf der in die Kronos-Daten integrierte Suchergebnisseite ist die neue Genius-Ergebniskarte verfügbar.

Verwenden Sie „Personalisierte Antworten“ in Ihrem mit Kronos integrierten Mitarbeiter-Center-Portal, um Informationen zum verbleibenden Abwesenheitskontingent zu erhalten.

Hinweis: In der Tabelle **sys_search_event** können Administratoren Suchprotokolle von Mitarbeitern überprüfen.

Zugehörige Aktionen für „Personalisierte Antworten“ konfigurieren

Konfigurieren Sie Aktionen im Zusammenhang von Beurlaubungen oder andere Informationen wie Gehaltsabrechnungen und medizinische Leistungen. Konfigurieren Sie die zugehörigen Aktionen abhängig vom Datentyp.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die mit **Personalisierte Antworten** verbundenen Aktionen, um die Informationen zu verarbeiten, die mithilfe von „Personalisierte Antworten“ aus Mitarbeiter-Center abgerufen wurden. Richten Sie verschiedene Drittanbieterintegrationen und verschiedene Arten von Informationen ein, und konfigurieren Sie die Aktions-URLs nach Bedarf.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personalisierte Antworten** > **API-Zuordnungskonfiguration** > **Urlaubssaldo abrufen**an.
2. Erstellen Sie **Richtlinie Anzeigen** Und **Beurlaubungsanforderung** Funktioniert auf der personalisierten Antwortseite, indem konfiguriert wird **URL der primären Aktion** Und **URL der sekundären Aktion** .

   Hinweis: Die Aktionen **View Policy** (Richtlinie anzeigen) und **Request for Leaves** (Urlaubsanträge) sind Standardfunktionen. Sie können die Aktions-URLs nach Bedarf konfigurieren.

3. Aktivieren Sie die Unterstützung mehrerer Standorte für die Integration von Drittparteien, indem Sie auswählen **Mehrere Standorte** Kontrollkästchen.

   Hinweis: Wenn Sie die Beurlaubungssaldodaten für mehrere Standorte abrufen möchten, müssen Sie das Kontrollkästchen aktivieren. Andernfalls werden die Daten für einen beliebigen Standort als Standard betrachtet.

Konfigurieren Sie den Datenabruftyp

Konfigurieren Sie den Datenabruftyp entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen für personalisierte Antworten – Auszeit am Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie einen beliebigen Datenabruftyp, Live-Anruf, KI-Suche und Glide-Abfrage nach Bedarf für die Funktion „personalisierte Antworten – Auszeit“ in Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personalisierte Antworten** > **Drittanbieterintegration**an.
2. Wählen Sie die Drittpartei-Integration, Kronos oder Workday aus.
3. Wählen Sie Aus **Live-Anruf** , **KI-Suche** , Oder **Glide-Abfrage** Entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen.

   Hinweis: Workday-Unterstützung **Live-Anruf** Wenn die Workday-Integration bereits für Sie verfügbar ist. Mitarbeiter-Center Bietet standardmäßig keine Workday-Integration.

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Urlaubssaldo des Mitarbeiters** Um die Quelle von anzuzeigen **KI-Suche** Und **Glide-Abfrage** Daten.

Richten Sie die Aufgabenverwaltung des Mitarbeiter-Centers ein

Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität, und treiben Sie die Portalkonsolidierung voran.

1. Konfigurieren Sie die Mitarbeiteraufgaben-Experience:
   - Seite „Mitarbeiteraufgaben“
   - Seite Mitarbeiteranforderungen
   - Meine aktiven Elemente
2. Mitarbeiterinformationen konfigurieren: Employee Profile

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktions-Framework

Das Aktions-Framework enthält einige häufig verwendete Aktionselemente für den schnellen Zugriff. Sie können mehrere Standardaktionen verwenden und anwenderdefinierte Aktionen erstellen.

Mit dem Aktionsgruppen-Framework können Sie diese Aktionen definieren, die ein Anwender in einem Kontext ausführen kann.

- Erstellen Sie Aktionen und Aktionsgruppen für die einsatzbereite Verwendung als Widget.
- Konfigurieren Sie eine Gruppe von Aktionen, die ein Anwender ausführen kann.
- Verwenden Sie die Standardaktionen und Aktionsgruppen, oder passen Sie die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen an.
- Verwalten Sie die Anzeigeeinstellungen und Anwenderkriterien.
- Verbessern Sie die Mitarbeiterproduktivität mit Zugriff auf schnelle Aktionen.

Hier sind einzeilige Beschreibungen der Komponenten im Aktions-Framework.

- **Aktion** : Ein einzelner, definierter Schritt oder Vorgang innerhalb eines Workflows oder Prozesses. Zum Beispiel genehmigen oder ablehnen.
- **Aktionsgruppe** : Eine Reihe von Aktionen zum Organisieren zugehöriger Aktionen in einem Flow oder Subflow. Beispielsweise hat die Aktionsgruppe „Genehmigungen“ einen Standard **Satz von Aktionen** Genehmigen und ablehnen, die Sie auf der Genehmigungsseite verwenden können.
- **Aktionstyp** : Eine Klassifizierung oder Kategorie, die die Art der auszuführenden Aktion angibt. Der Typ wird zur leichteren Identifizierung und Verwendung verwendet.
- **Aktions-Framework** : Ein strukturierter Ansatz oder eine Reihe von Richtlinien für die Organisation und Ausführung von Aktionen zum Erreichen bestimmter Geschäftsziele.

Mit Aktionen, die für die Anwender-Journey relevant sind, können Sie Workflows schnell abschließen. Sie können beispielsweise die standardmäßigen Aktionen „Genehmigen“ oder „Ablehnen“ verwenden, um die Anforderungen direkt auf der Seite „Genehmigungen“ zu verarbeiten.

Aktionsgruppe „Mitarbeiterprofil“

Die Aktionsgruppe „Mitarbeiterprofil“ bietet schnellen Zugriff auf häufig verwendete Aktionselemente wie die Anzeige von Organigrammen, die direkte Verwendung von E-Mails und Anrufe. Sie können das Standardverhalten der Aktionen entsprechend Ihren Anforderungen bearbeiten.

Aktionsgruppe „Genehmigungs-Experience“

Die Aktionsgruppe „Genehmigungs-Experience“ bietet schnellen Zugriff zum Genehmigen oder Ablehnen von Anforderungen direkt über die Genehmigungsseite. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Aktionsgruppe „Manager-Hub“

Manager-Hub Aktionsgruppe bietet schnellen Zugriff auf die Aktionselemente, die auf den Mitarbeiterkarten verfügbar sind, um E-Mails direkt im anzuzeigen, anzurufen oder darauf zuzugreifen **Ihr Team** Seite von Manager-Hub. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Aktionen

Konfigurieren Sie mit dem Action Framework Aktionen, und ordnen Sie eine Reihe von Aktionen als Aktionsgruppen zu, die in den verschiedenen Kontexten verwendet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionselemente bieten schnellen Zugriff auf Aktionen, die Sie in verschiedenen Kontexten ausführen. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen. Sie können beispielsweise die standardmäßigen Aktionen „Genehmigen“ oder „Ablehnen“ verwenden, um die Anforderungen direkt auf der Seite „Genehmigungen“ zu verarbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aktionen“

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Aktionsbezeichnung, die auf der Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionstyp	Wählen Sie den Aktionstyp aus der verfügbaren Liste aus.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Aktion zu aktivieren
Aktionssymbol	Symbol der Aktion.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Aktion zugeordnet ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, wird diese Listenaktion angezeigt. Wählen Sie für Genehmigungen sysapproval_Approver aus.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
5. Auf der **Aktionsparameter** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aktionsparameter“

Feld	Beschreibung
Name des Aktionsparameters	Name des Aktionsparameters.
Parametertyp	Wählen Sie den Parametertyp aus der verfügbaren Liste aus, z. B. JSON, Zeichenfolge oder Referenz.
Ist Client-Parameter	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Parameter im Client-Skript zu verwenden.
Ist Anzeigewert	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Wert anzuzeigen. Standardmäßig ist der Wert in sn_ex_sp_action_Parameter auf „falsch“ festgelegt und nur im Formular sichtbar, wenn der Parametertyp „Referenz“ ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Bei „wahr“ erhalten Sie den Anzeigewert des Felds. ○ Bei „falsch“ erhalten Sie den tatsächlichen DB-Wert des Felds.
Wert des Aktionsparameters	Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen *`string`*. Parameterwert in einer Zeichenfolge, z. B. *`approved`*
Tabelle	Referenztabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, wird diese Listenaktion angezeigt. Wählen Sie für Genehmigungen sysapproval_Approver aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen *`Reference`*.
Feld	Feld aus der Tabelle, das Sie in der Elementstruktur auswählen können, z. B. *`Sys ID`*. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen *`Reference`*.
JSON-Parameter	JSON-Zeichenfolge, die Sie angeben möchten. Zum Beispiel *`{"param": "value"}`*. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen *`JSON`*.

In den OOTB-Aktionen

- Die *`isEsignatureEnabled`*Wert ist **Wahr** Standardmäßig wird das Authentifizierungsfenster für die esignature-Genehmigung angezeigt.
- Die *`broadcastEventName`*Wert sendet ein Ereignis, das im Parameter übergeben wird, um die Schaltflächen auszublenden, wenn esignature erfolgreich ist, um Kommentare vor dem esignature-Szenario zu aktivieren.

Hinweis: Für anwenderdefinierte Aktionen können Sie diese beiden Parameter anpassen.

7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis
Aktion ist konfiguriert. Sie können eine Reihe zugehöriger Aktionselemente als Gruppe kombinieren.

Aktionsgruppe konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Satz zugehöriger Aktionselemente als Aktionsgruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktionsgruppe bietet schnellen Zugriff auf Aktionselemente wie Genehmigen oder Ablehnen der Anforderungen direkt über die Seite „Genehmigungen“. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionsgruppen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz wie *`Approvals action group`*.
3. Bearbeiten Sie **Aktionsgruppenname** Oder klicken Sie auf Speichern oder Aktualisieren.
   Fahren Sie mit der Gruppentabelle Aktion m2m fort, um einer Gruppe mehrere Aktionen hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Auf der **Aktionsgruppe M2Ms** Zugehörige Liste: Klicken Sie auf Neu, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Datensatz.

   a. Wählen Sie aus **Aktion** Aus den verfügbaren Optionen wie **Genehmigen** Oder **Ablehnen** Oder Konfigurieren Sie Aktionen.

   b. Bearbeiten Sie **Reihenfolge** Des Aktionselements.

   c. Wählen Sie Aus **Primär** Um die Option als primär festzulegen.

   d. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Aktionstransparenz** Optionen.

   - Sichtbarkeit für sich selbst: Sichtbar für Besitzer oder nur für sich selbst.
   - Sichtbarkeit für Manager: Sichtbar für den Manager des Anwenders
   - Sichtbar für alle
   - Sichtbar für alle außer selbst: Sichtbar für alle außer sich selbst.
   - Anwenderkriterien: Wählen Sie das Kriterium der Anwender aus, für die die Aktion sichtbar ist
   - Erweitert: Definieren Sie eine anwenderdefinierte Sichtbarkeit mit der Option Erweitert über ein Skript. Beispiel: `Antwort = context.State.toString() === 'angefordert';`

5. Klicken Sie auf Speichern oder Aktualisieren.

Ergebnis

Die Aktionsgruppe ist so konfiguriert, dass sie schnellen Zugriff auf die Aktionen bietet. Beispielsweise verfügt die Aktionsgruppe „Genehmigungen“ über einen Standardsatz von Aktionen **Genehmigen** Und **Ablehnen** Die Sie auf der Genehmigungsseite verwenden können.

Konfigurieren Sie Aktionstypen

Konfigurieren Sie Aktionstypen basierend auf der Verhaltensaktion als Aktionstyp.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionsgruppe bietet schnellen Zugriff auf die Genehmigung oder Ablehnung der Anforderungen direkt über die Seite „Genehmigungen“. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Auf der **Aktionstyp** , Suchen und wählen Sie einen vorhandenen Datensatz aus, oder erstellen Sie einen neuen Datensatz.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktionstypen“

Feld	Beschreibung
Name des Aktionstyps	Name des Aktionstyps.
Client-Skript vor Serverskript ausführen	Option zum Auswählen, wann das Clientskript vor dem Serverskript ausgeführt werden muss.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Aktionstyp zu aktivieren.
Serverskript	Serverskripts werden auf dem Server ausgeführt. Skripts werden in ausgeführt
Server-Parameter	Serverparameter, die zum Ausführen der Funktion erforderlich sind, z. B. `State, sys_id`
Client-Skript	Client-Skripts werden auf Clientseite ausgeführt.
Client-Parameter	Client-Parameter, die zum Ausführen der Funktion erforderlich sind.

5. Klicken Sie auf Speichern oder Aktualisieren.

Ergebnis
Aktionstyp ist konfiguriert. Sie können dies zuordnen **Aktionstyp** Bis Aktionen.

Aktionsgruppe „Genehmigungen aktualisieren“

Die Aktionsgruppe „Genehmigungen“ bietet schnellen Zugriff auf die Genehmigung oder Ablehnung der Anforderungen direkt über die Seite „Genehmigungen“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Standardsatz von Aktionen verwenden oder die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionsgruppen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder bearbeiten Sie eine vorhandene `Approvals action group`Datensatz.
3. Bearbeiten Sie **Aktionsgruppenname**
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
   Verwenden Sie die Tabelle Aktionsgruppe m2m, um einer Gruppe mehrere Aktionen hinzuzufügen.
5. Auf der **Aktionsgruppe M2Ms** Zugehörige Liste klicken Sie auf Neu, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Datensatz.

   a. Wählen Sie aus **Aktion** Element aus den verfügbaren Optionen wie **Genehmigen** Oder **Ablehnen** Oder Konfigurieren Sie Aktionen.

   b. Bearbeiten Sie **Reihenfolge** Des Aktionselements.

   c. Wählen Sie Aus **Primär** Um die Option als primär festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Aktionstransparenz** Optionen.

- Sichtbar für sich selbst
- Sichtbar für Manager
- Sichtbar für alle
- Sichtbar für alle außer sich selbst
- Anwenderkriterien: Wählen Sie das Anwenderkriterium aus den verfügbaren Optionen aus.
- Erweitert: Definieren Sie eine anwenderdefinierte Sichtbarkeit mit der Option Erweitert über ein Skript. Beispiel: `Antwort = context.State.toString() === 'angefordert';` .

Hinweis: Die Kontext Ist `GlideRecord` Parameter für die gerenderte Aktion. Sie können den Parameter nach Bedarf ändern.

6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Aktionsgruppe „Genehmigungen“ ist so konfiguriert, dass schnelle Aktionen wie ausgeführt werden **Genehmigen** Und **Ablehnen** Auf der Genehmigungsseite.

Aktionsgruppe „Employee Profile“ ändern

Die Aktionen von „Employee Profile“ umfassen einige häufig verwendete Aktionselemente in einem Framework für schnellen Zugriff.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Aktions-Framework „Employee Profile“ bietet schnellen Zugriff auf häufig verwendete Aktionselemente wie die Anzeige von Organigrammen, die direkte Verwendung von E-Mails über die Seite „Mitarbeiterprofil“ oder Anrufe. Sie können die Aktionen über das Standardverhalten hinaus bearbeiten, um sie an Ihre Anforderungen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktionsgruppen**an.
Folgende Aktionsgruppenelemente sind standardmäßig verfügbar:

- Organigramm anzeigen
- E-Mail
- Anruf

2. Wahlweise: Sie können die Elemente neu anordnen und jeweils **Primär** auf **True** oder **False** für sie festlegen, um auf das entsprechende Element als Schaltfläche zuzugreifen oder alle Optionen in einer Liste anzuzeigen.

3. Wahlweise: Sie können die **Reihenfolge** nach Bedarf bearbeiten und die primäre Schaltfläche vollständig entfernen.

4. Wahlweise: Für die **Sichtbarkeit der Aktion** können Sie die folgenden Standardoptionen verwenden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sichtbar für sich selbst
- Sichtbar für Manager
- Sichtbar für alle
- Sichtbar für alle außer sich selbst

5. **Wahlweise:** Sie können auch bestimmte **Benutzerkriterien** erstellen, die die Aktion nach Bedarf ändern, oder mit der Option **Erweitert** eine benutzerdefinierte Sichtbarkeit erstellen.

Ergebnis

Verwenden Sie das Aktions-Framework, und passen Sie es entsprechend Ihrer Priorität an, um über die Seite „Mitarbeiterprofil“ eine bessere Mitarbeiter-Experience mit schnellem Zugriff auf geschäftliche E-Mails, Anrufe und andere organisatorische Details zu bieten.

Zugehörige Informationen

Aktions-Framework

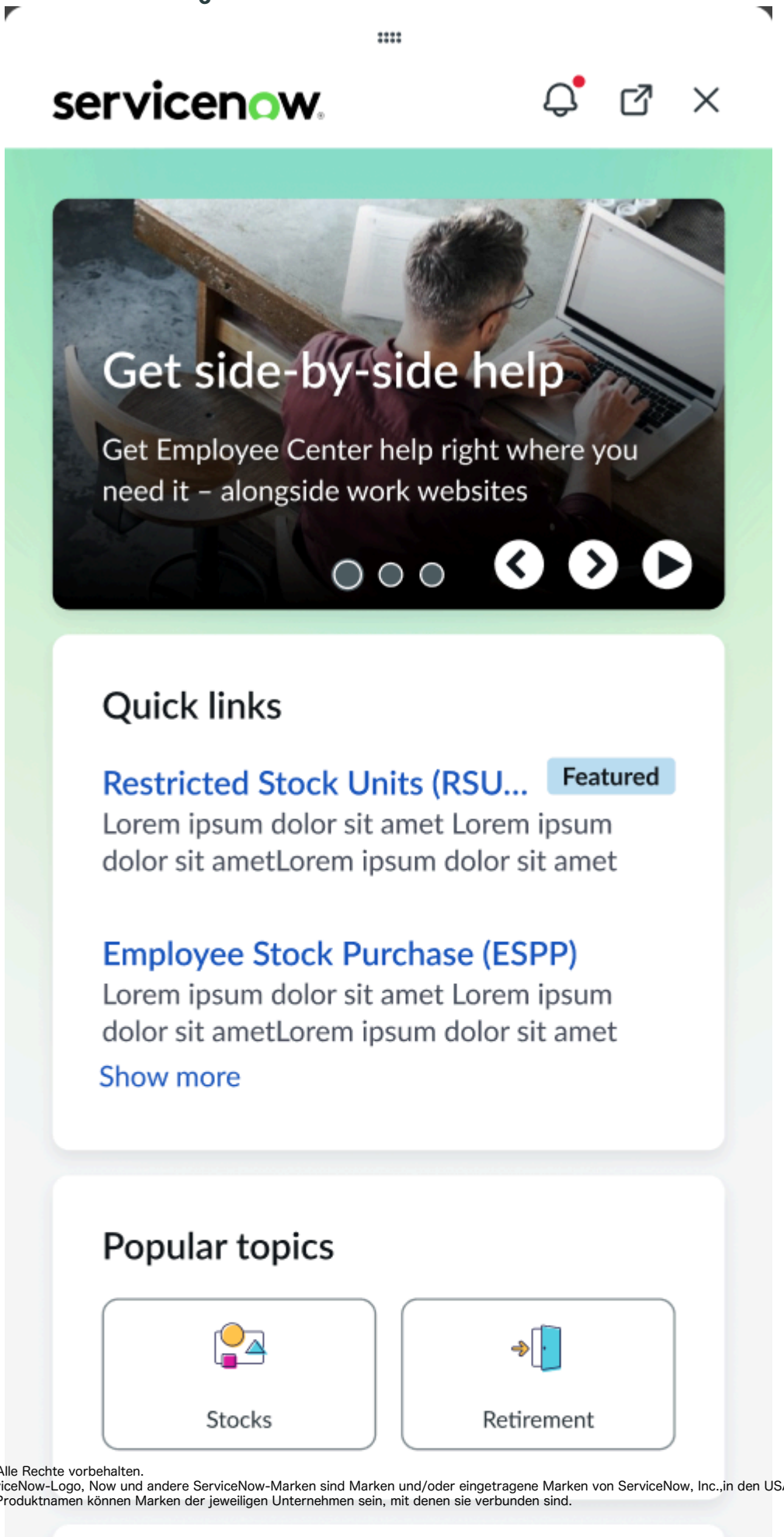
Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center

Auf alle Ihre Erweiterungen zugreifen – unterstützt, Mitarbeiter-Center Inhalt und andere Ressourcen in einer beweglichen Popup-Browsererweiterung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Browsererweiterung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Google Chrome Oder Microsoft Edge Zur Verwendung von Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Sie können auf zugreifen Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Mit dem Erweiterungssymbol von Mitarbeiter-Center Portal. Sie können die Erweiterung auch auf einer neuen Seite mit der Schaltfläche „Floating Action“ (FAB) öffnen, wenn Sie auf einer vom Browser unterstützten Website navigieren.

Lesen Sie ein Knowledge Base artikel, durchsuchen Sie Ihre Quick-Links, oder senden Sie einen Servicekatalog Elementanforderung, alle aus dem Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Im Folgenden sind die Arten von Inhalten aufgeführt, die auf konfiguriert werden können Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

- Mitarbeiterkommunikation: Zeigen Sie Ankündigungen und Banner in Ihrem Portal an.
- Quick-Links: Zeigen Sie empfohlene Inhalte an, und greifen Sie auf Knowledge Base-Artikel zu. Zeigen Sie die am häufigsten angezeigten Ergebnisse der KI-Suche für Ihr Portal an.

  Hinweis: Sie müssen haben Now Assist Pro+-Version zusammen mit Mitarbeiter-Center Version 38,0 installiert, um die -Experience zu ermöglichen Now Assist Ganzseitige Suche innerhalb der Browsererweiterung.

- Nachrichten: Lesen Sie Portalnachrichten in der Schnellansicht der Erweiterung.
- Ereignisse: Zeigen Sie bevorstehende Ereignisse in der Erweiterung an.
- Zugehörige Anwendungen: Greifen Sie im Abschnitt „zugehörige Apps“ auf Ihre Anwendungen zu.
- Experience-Feedback – Geben Sie Feedback zu Ihrer Portal- oder Erweiterungs-Experience im an Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Sie können das Design und den Stil Ihres anpassen Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen. Sie können zurück zu navigieren Mitarbeiter-Center Portal einfach mit einem Link in der Erweiterung.

Die folgenden Rollen können auf verschiedenen Zugriffsebenen innerhalb von ausgeführt werden Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Anwendung.

Rollen

Feld	Beschreibung
sn_ex_brw_ext.ecbe_admin	Steuert die gesamte Verwaltung von Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Anwendung.
sn_ex_brw_ext.ecbe_Manager	Steuert die Inhaltsverknüpfung, den Viewer-Zugriff auf den Inhalt und die Website-Datensätze für den Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Anwendung.
sn_ex_brw_ext.ecbe_Contributor	Steuert die Inhaltsverknüpfung und den Viewer-Zugriff auf den Inhalt auf der Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Anwendung.

Suche und Benachrichtigungen

Suchen und zeigen Sie Inhalte an, oder greifen Sie auf Ihre Benachrichtigungen im zu Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Greifen Sie auf Ihr konfiguriertes zu Mitarbeiter-Center Inhalt mit der Omnibox-Suchfunktion. Sie können eingeben Mitarbeiter-Center Oder EC In Google Chrome Suchleiste, und drücken Sie die Tabulatortaste, um nach Inhalten zu suchen, die sich im befinden Mitarbeiter-Center Portal.

Sie können auch eine Kontextsuche durchführen, indem Sie einen Teil des Website-Inhalts auswählen, für den die Erweiterung aktiviert ist. Es werden die Suchergebnisse für den ausgewählten Abschnitt sowohl in der Browsererweiterung als auch in angezeigt Mitarbeiter-Center Portal.

Darüber hinaus können Sie Ihren erhalten Mitarbeiter-Center Benachrichtigungen auf Ihrem Mac- oder Windows-System, solange die Browsererweiterung auf einer Ihrer Registerkarten geöffnet ist. Damit können Sie Arbeitsaktualisierungen effizient nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen In der Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center.

Feedback in der Browsererweiterung

Stellen Sie Ihre Experience mit bereit Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Mit der standardmäßigen Feedbackkonfiguration und Feedbackdefinition, die mit verfügbar sind Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_brw_ext) Version 1,0. Weitere Informationen zur Funktionalität „Experience-Feedback“ in finden Sie Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center, Siehe Experience-Feedback für Browsererweiterung

Browser-Erweiterungsschnittstelle

Sie können verwenden **Instanzoptionen** Dient zum Ändern der Anzeige der Erweiterung.

Sie können Aspekte wie die Anzahl der in einem Widget angezeigten Optionen, die Anzahl der angezeigten Suchergebnisse usw. konfigurieren.

Nutzen Sie Now Assist Suchen Sie in Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Now Assist Suchen Sie in Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Konfigurieren Sie Browsererweiterungs-Sites

Konfigurieren Sie Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Auf Ihren gewünschten Websites für einfachen Zugriff auf Mitarbeiter-Center Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ex_brw_ext.ecbe_admin/sn_ex_brw_ext.ecbe_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Ihre Erweiterung von unterstützt Mitarbeiter-Center Portalinhalt über die Browsererweiterung.

Hinweis:

- Wenn Sie versuchen, von einer beliebigen Website aus auf die Browsererweiterung zuzugreifen, ohne die Erweiterung für diese Website zu konfigurieren, wird eine leere Statusnachricht angezeigt.
- Wenn Sie versuchen, auf Inhalte zuzugreifen, wenn keiner für konfiguriert ist Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center, Sie sehen eine leere Statusnachricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Browsererweiterung** > **Websites der Browsererweiterung**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Website, die auf die Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center zugreifen kann.
3. Füllen Sie im Formular „konfigurierte Website“ die Felder aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Website-Konfiguration“.

Ergebnis

Sie haben eingerichtet Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Auf Ihrer gewünschten Website.

Richten Sie Browserrichtlinien ein

Richten Sie die Browserrichtlinien ein, um den Zugriff auf zu ermöglichen Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center In den unterstützten Browsern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis: Der Enterprise-Administrator muss die Browserrichtlinien einrichten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Kann über aufgerufen werden Google Chrome Und Microsoft Edge Browser.

Hinweis: Der Administrator ist für die Einrichtung der Browserrichtlinien verantwortlich, abhängig vom verwendeten unterstützten Browser.

Die Browsereinstellungen und die Richtlinienseite können für verschiedene Browser unterschiedlich aussehen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center In einem der unterstützten Webbrowser.
   - Weitere Informationen zum Einrichten von Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center In Google Chrome, Siehe https://support.google.com/chrome/a/answer/14749672?hl=e .
   - Weitere Informationen zum Festlegen von Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center In Microsoft Edge, Siehe https://learn.microsoft.com/en-us/deployedge/configure-microsoft-edge .

   Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die JSON-Datei, die Sie ausfüllen müssen, um die Richtlinien im Browser anzuzeigen.

```
{
  "Instance": {
    "Value": ""
  },
  "Browser extension portal": {
    "Value": ""
  },
  "Employee portal": {
    "Value": ""
  },
  "Extension title": {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    "Value": ""
  },
  "Extension icon path": {
    "Value": ""
  },
  "Enable notifications": {
    "Value": false
  },
  "Enable context menu": {
    "Value": false
  },
  "Open search in browser extension": {
    "Value": false
  },
  "Allowed sites": {
    "Value": []
  },
  "Context menu title for search": {
    "Value": ""
  },
  "Context menu title for search in portal": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state title": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state message": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state action label": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state header logo": {
    "Value": ""
  }
}
```


2. In **ServiceNow Mitarbeiter-Center-Browsererweiterung** Richtlinie: Füllen Sie die Felder aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Browsererweiterungsrichtlinie“.

Einrichten Now Assist Suchen Sie in Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center

Richten Sie ein Now Assist Virtual Agent Suchprofil in der Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ex_brw_ext.ecbe_admin

Now Assist Virtual Agent Plugin (sn_nowAssist_va) Version 9,0 muss installiert sein, um zu nutzen Now Assist Suchfunktion und Konversations-Flow in Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Assistenten“ die Option aus **Now Assist in Virtual Agent (Standard)** Um es zu öffnen.
3. In Now Assist Virtual Agent(Standard) Seite, wechseln Sie zu **Experience anzeigen** Zum Hinzufügen eines Portals.
4. Wählen Sie aus **Mitarbeiter-Center-Browsererweiterung** Portal und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Lassen Sie zu, dass die Suchleiste zu einer ganzseitigen Chat-Experience geöffnet wird** .

> **Hinweis:** Die **Lassen Sie zu, dass die Suchleiste zu einer ganzseitigen Chat-Experience geöffnet wird** Das Kontrollkästchen muss aktiviert sein, um die Now Assist-Suchleiste in der Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center anzuzeigen.
>
> Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, zeigen Sie nur an Now Assist Genius-Karte in den Suchergebnissen. Sie sehen nicht Now Assist Suchleiste und Konversations-Flow in der Erweiterung. Es wird nur angezeigt KI-Suche Balken.

Ergebnis

Sie haben konfiguriert Now Assist Suchleiste auf der Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.

Seite Mitarbeiteranforderungen

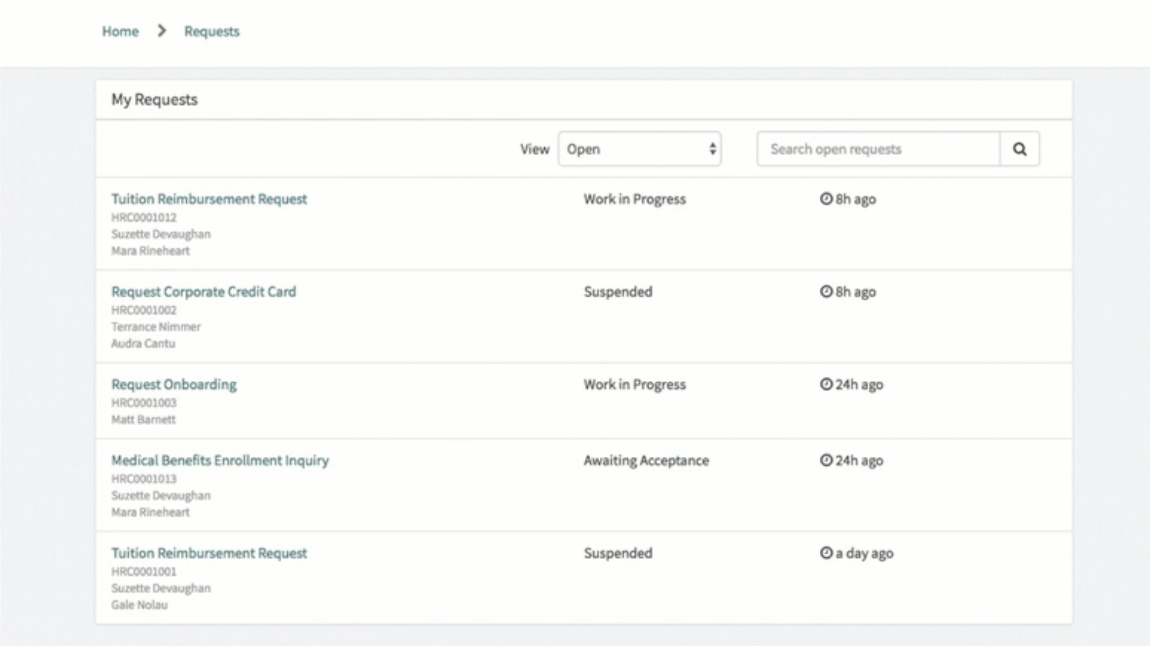
Auf der Anforderungsseite können Mitarbeiter alle ihre Anforderungen auf einer einzigen Seite im Mitarbeiter-Center ansehen. Sie können die Anforderungsseite konfigurieren, indem Sie Filter anwenden, um die Servicekataloganforderungen, IT-Incidents, HR-Fälle und weiteres für einen Benutzer anzuzeigen.

Übersicht über die Seite „Anforderungen“

Die Anforderungsseite zeigt alle Anforderungen eines Mitarbeiters. Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen Mitarbeiter, der Anforderungen auf der Anforderungsseite anzeigt und öffnet.

> **Hinweis:** Nutzen Sie Verbesserte Anforderungs-Experience Um mehr Flexibilität bei der Konfigurations- und Anforderungsverwaltung für zu erhalten Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserte Anforderungs-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anforderungsseiten konfigurieren

Sie steuern den Typ von Anforderungen, die angezeigt werden, indem Sie Anforderungsfilter konfigurieren. Die Filter definieren die Tabelle und die Bedingungen, die eine Anforderung erfüllen muss, damit sie auf der Anforderungsseite für einen Mitarbeiter angezeigt wird. Sie können beispielsweise einen Filter für Servicekatalog-Anforderungen konfigurieren, indem Sie ihn mit der Anforderungstabelle [sc_request] mit den Bedingungen verbinden, dass die Anforderung aktiv ist und dass die Anforderung von oder für dem/den Mitarbeiter geöffnet wurde.

Hinweis: Wenn Sie Mitarbeiter-Center als Teil von HR-Servicebereitstellung verwenden, werden HR-Fälle auf der Anforderungsseite für den Benutzer angezeigt, für den der Fall geöffnet wurde. Wenn ein HR-Fall mindestens einen untergeordneten Fall hat, werden die untergeordneten Fälle automatisch mit den übergeordneten Fällen von bis zu drei Generationen (Kinder, Enkel und Urenkel) zusammengefasst. Darüber hinaus:

- Untergeordnete HR-Fälle, die mit dem übergeordneten Fall in einem Rollup enthalten sind, werden auf der Anforderungsseite nicht als getrennte Anforderungen aufgeführt.
- Untergeordnete Fälle, die nicht HR betreffen (wie z. B. IT- oder Servicekatalog-Anforderungen) werden sowohl als separate Anforderung als auch als Teil des zusammengefassten übergeordneten Falls angezeigt.

Um weitere Informationen zu erhalten, einschließlich Informationen zum Konfigurieren der Ansicht für die betreffende Person eines HR-Falls, rufen Sie Verwenden Sie HR-Fallmanagement auf.

Vorkonfigurierte Filter

Die folgenden Filter sind in der Anwendung Mitarbeiter-Center enthalten. Sie können diese verwenden oder Ihre eigenen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtert nach Anwendung

Anwendung	Filter
Mitarbeiter-Center	• Incident-Portal • Servicekatalog-Anforderung • Servicekatalog-Anforderungsportal • Serviceauftragsportal
Mit HR-Servicebereitstellung	• HR – Meine Anfragen • HR-Fälle geschlossen • HR-Fälle – offen • HR-Serviceanforderung geschlossen • Offene HR-Service-Anforderungen

Anforderungsfilter erstellen oder bearbeiten

Erstellen oder bearbeiten Sie einen Anforderungsfilter für die Anfragen auf der Anforderungsseite in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Jeder Anforderungsfilter ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] ist. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen festzulegen, die eine Anforderung erfüllen muss, damit sie auf der Anforderungsseite des Benutzers angezeigt wird. Sie können den Anforderungsfilter auch einer Ticket-Seite zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Mein Anforderungsfilter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Meine Anforderungsfilter

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Anforderungsfilters.
Tabellenname	Name der Tabelle, der der Anforderungsfilter zugeordnet ist. **Hinweis:** Die Tabelle muss eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein.
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung des Anforderungsfilters für die Nutzung.
Betrifft	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Desktop ○ Serviceportal ○ Desktop/Serviceportal ○ Mobil
Filter	Bedingungen, die eine Anforderung erfüllen muss, um auf der Anforderungsseite in Mitarbeiter-Center angezeigt zu werden. Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global . **Hinweis:** Die zur Verfügung stehenden Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.
Portalseite	Ticket-Seite, der der Anforderungsfilter zugeordnet ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Verbesserte Anforderungs-Experience

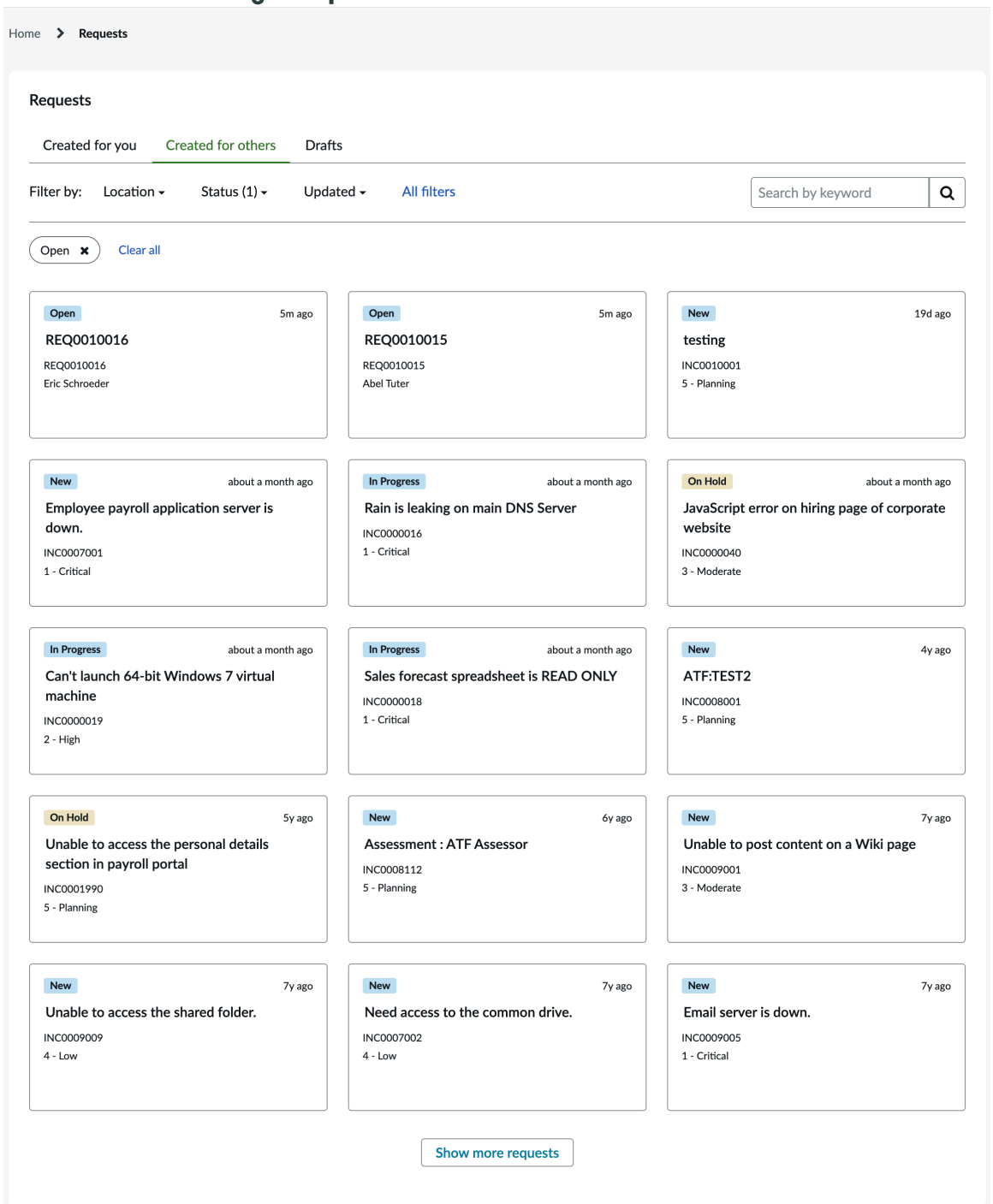
Verbessern Sie Ihr Anforderungsmanagement auf Mitarbeiter-Center Mit Verbesserte Anforderungs-Experience Damit können Sie Anforderungen effektiv finden und verwalten.

In Verbesserte Anforderungs-Experience, Anforderungen werden nach Typ segmentiert. Sie erhalten **Für Sie erstellt** Und **Für andere erstellt** Registerkarten standardmäßig mit Verbesserte Anforderungs-Experience. Sie können auch andere Registerkarten innerhalb der Unterstützung der Schnittstelle für mehrere Registerkarten konfigurieren. Wenn die Anzahl der Registerkarten die Bildschirmgröße A überschreitet **Mehr** Registerkarte zeigt die restlichen Registerkarten in einer Listenansicht an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Anforderungen-Experience



Automatische Übersetzung

Die Standardanzahl der Anforderungen, die auf einer Seite angezeigt werden, beträgt 15. Wenn der Wert 15 überschreitet, wird die Paginierung wirksam.

Die Verbesserte Anforderungs-Experience Erstellen Sie eine Anforderung, und behalten Sie sie in Ihrem **Entwürfe** Anstatt sie sofort zu übermitteln. Sie befindet sich im **Entwürfe** Bis Sie zur Übermittlung bereit sind.

Entwürfe Ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ausblenden möchten **Entwürfe** Registerkarte, markieren Sie die Systemeigenschaft, aktivieren Sie „als Entwurf speichern“ im esc-Portal (glide.sc.enable.save_as_draft.portal.esc). **Falsch** .

Verbessern Sie die Sichtbarkeit von Anforderungen mit **Filtern nach** Option. Die Anforderungen sind standardmäßig in einer Kartenansicht sichtbar. Sie können nur eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filteransicht für ein Portal haben. Filteroptionen können wie sein **Anforderungstyp** , **Status** , **Standort** , Und so weiter.

Die Schnittstelle für mehrere Registerkarten und die Filteroptionen sind konfigurierbar. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Richten Sie Anforderungsquellen ein
- Richten Sie die Filterdefinition Anforderungen ein

Die **Anforderungen** Die Seite ist auch in der reaktionsfähigen Ansicht verfügbar. Die Filter werden mit angezeigt **Mehr anzeigen** Option, wenn die Seitenlänge überschritten wird.

Die Verbesserte Anforderungs-Experience Verfügt über verbesserte Funktionen für verschiedene Personas. Die Experience ist skalierbar, sodass Administratoren beliebig viele Registerkarten erstellen können.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Zeigen Sie Anforderungen an, die von Ihnen im Namen des Teams erstellt wurden.
- Zeigen Sie Anforderungen an, die von anderen für Ihr Team erstellt wurden.
- Zeigen Sie Anforderungen an, die für Ihren eigenen Arbeitsstandort erstellt wurden.

Als Mitarbeiter haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Zeigen Sie Anforderungen an, die Sie für sich selbst erstellt haben.
- Zeigen Sie Anforderungen an, die für Sie erstellt wurden.
- Zeigen Sie Anforderungen an, die für Ihren Arbeitsstandort erstellt wurden.

Als Assistent der Geschäftsführung können Sie Anforderungen anzeigen, die Sie für andere erstellt haben.

Richten Sie Anforderungsquellen ein

Erstellen Sie verschiedene Anforderungsquellen für verschiedene Anwendungen, um alle Ihre Anforderungen im Abschnitt „Anforderungen“ in anzuzeigen Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Anforderungen** > **Quellenkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer neuen Anforderungsquelle.
   Für Bestandskunden wird ein Korrekturskript mitgeliefert Mitarbeiter-Center Version 38,0 zum Synchronisieren von Daten mit den Anforderungsquellen und den Anforderungsfilterbedingungen beim Upgrade.
3. Füllen Sie im Formular „Anforderungsquelle“ die Felder aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Quellformular anfordern.

Ergebnis

Sie haben eine Anforderungsquelle für Ihre bevorzugte Anwendung erstellt.

Richten Sie die Filterdefinition Anforderungen ein

Konfigurieren Sie mit der Filterdefinition Anforderungen eine Filterdefinition für verschiedene Portale oder jedes Portal separat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Filterdefinition, um verschiedene Registerkarten auf der Seite „Anforderungen“ zu haben, die eine Schnittstelle mit mehreren Registerkarten unterstützen. Sie können jeden Ansichtsfilter für jede Ihrer Anwendungen verwenden, um eine einheitliche Anforderungs- und Erfüllungs-Experience zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Anforderungen** > **Filterdefinitionen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Filterdefinition.
   Die **Filter anzeigen** Filterdefinition zusammen mit **Für mich erstellt** Und **Für andere erstellt** Registerkarten sind mit verfügbar Mitarbeiter-Center Version 38.0. Die **Sonstiges** Registerkarte wird als inaktiv versendet. Sie können es entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen verwenden.
3. Füllen Sie im Formular „Filterdefinition anfordern“ die Felder aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Filterdefinition anfordern“.

Ergebnis
Sie haben eine Filterdefinition für Ihre Ansicht „Anforderungen“ im Portal erstellt.

Nächste Maßnahme

1. Richten Sie die Filterkonfiguration Anforderungen ein
2. Richten Sie die Filterbedingung Anforderungen ein

Richten Sie die Filterkonfiguration Anforderungen ein

Richten Sie die Anforderungsfilterkonfiguration ein, um die Filteroptionen zu bestimmen, die auf den Registerkarten Anforderungen verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Anforderungen** > **Filterdefinitionen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Filterdefinitionen anfordern eine beliebige aus, in der Sie eine Filterkonfiguration hinzufügen möchten, um sie zu öffnen, z. B. **Filter anzeigen** .
3. Wechseln Sie auf der Filterdefinitionsseite zum Abschnitt Filterkonfiguration anfordern, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular „neue Filterkonfiguration“ die Felder aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Filterkonfiguration anfordern“.

Nächste Maßnahme
Richten Sie die Filterbedingung Anforderungen ein

Richten Sie die Filterbedingung Anforderungen ein

Richten Sie die Filterbedingungen ein, um Filteroptionen der zweiten Ebene für die Filter der ersten Ebene bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Anforderungen** > **Filterdefinitionen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Filterdefinitionen anfordern die erforderliche Definition aus, um sie zu öffnen.
3. Wechseln Sie auf der Filterdefinitionsseite zum Abschnitt Filterkonfiguration anfordern, und wählen Sie die erforderliche aus, z. B. **Für Sie erstellt** .
4. Wechseln Sie auf der Filterkonfigurationsseite zum Abschnitt Filterbedingungen anfordern, und wählen Sie aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Filterbedingung.
5. Füllen Sie im Formular Filterbedingungen anfordern die Felder aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** . Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Filterbedingung anfordern“.

Aktivieren Sie die erweiterten Verbesserte Anforderungs-Experience

Aktivieren Sie den Verbesserte Anforderungs-Experience, Als Bestandskunde, um die Vorteile der aktualisierten Funktionen zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Anforderungen** > **Setup**an.
2. Überprüfen Sie **Ja, aktivieren Sie die erweiterte Anforderungs-Experience** Feld und wählen Sie aus **Aktivieren** Schaltfläche.

Ergebnis

Sie haben sich für entschieden Verbesserte Anforderungs-Experience.

Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“

Das Widget „Meine aktiven Artikel“ zeigt alle Benutzeraktivitäten an, die Ihre Eingabe oder Überprüfung erfordern.

Im Widget „meine aktiven Elemente“ sind Aufgaben, Umfragen und Anforderungsaktivitäten standardmäßig in verfügbar Mitarbeiter-Center. Die Aktivität „Aufgaben“ ist standardmäßig auf primär festgelegt. Aufgabenaktivitäten werden mit der vorhandenen Aufgabenkonfiguration angezeigt, und die Aktivitäten „Anforderungen“ werden mit den vorhandenen Anforderungsfiltern angezeigt.

Hinweis: Sie können zusätzliche Konfigurationen hinzufügen, um Ihre Aktivitäten anzuzeigen. Um beispielsweise Aktivitäten für Reservierungen anzuzeigen, müssen Sie das Plugin für die Anwendung ServiceNow® Workplace Reservation Management installieren und aktivieren.

Von **Meine Aktiven Elemente** Widget können Administratoren die folgenden Aktionen ausführen.

- Organisieren Sie Elemente basierend auf Priorität oder Dringlichkeit.
- Zeigen Sie die Elemente in vertikalen oder horizontalen Layouts an.
- Führen Sie Aktionen für die zugewiesenen Aufgaben aus **Meine Aktiven Elemente** .

Aktionen „meine aktiven Elemente“

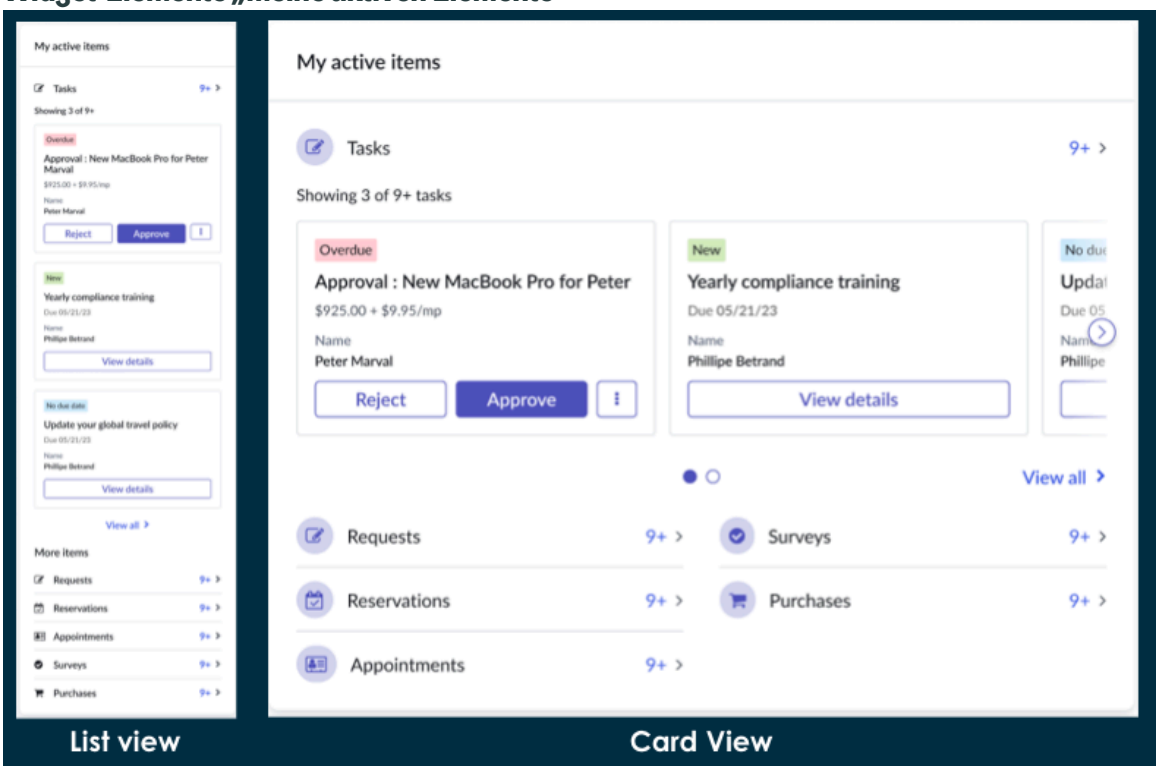
Sie können jetzt das Aktions-Framework konfigurieren, damit Mitarbeiter Aktionen über meine aktiven Elemente ausführen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren **Aktionsgruppe** Damit die primäre Aktivität geeignete Aktionen abschließt. Für Aufgaben sind die Aktionen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ sofort verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen

Hinweis: Wenn Sie den Aufgaben keine Aktionsgruppe zuordnen, wird der **Zeigen Sie Details an** Die Option wird angezeigt, um zur Seite mit den Aktivitätsdetails zu navigieren.

Widget-Elemente „meine aktiven Elemente“



Informationen zum Ändern der Anzeigeoptionen finden Sie unter Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen.

Zusammenfassungsansicht

In der Zusammenfassungsansicht wird eine Anzahl aller Aktivitäten angezeigt. Die Anzahl für die primäre Aktivität wird oben im Widget angezeigt. Die Anzahl für die nicht primären Aktivitäten wird darunter angezeigt. Beispielsweise ist Aufgaben (9 Aufgaben) die primäre Aktivität und Anforderungen (9+ Anforderungen) die nicht primäre Aktivität. Wenn die Anzahl der Aktivitäten Null ist, wird die Zusammenfassungsansicht angezeigt **0** Neben dem Aktivitätsnamen. Wenn beispielsweise null Aufgaben vorhanden sind, zeigt die Zusammenfassungsansicht 0 Aufgaben an. Wenn die Anzahl der Aufgaben 9 überschreitet, wird in der Zusammenfassungsansicht neben dem Aktivitätsnamen 9+ angezeigt. Wenn beispielsweise 10 Aufgaben vorhanden sind, zeigt die Zusammenfassungsansicht 9+ Aufgaben an.

Durch Klicken auf eine Aktivität im Widget wird die Seite geöffnet, die Sie im Feld **Interner Link** des Formulars „Aktivitätskonfiguration“ angegeben haben.

Listenansicht

In der Listenansicht wird eine Liste zu erledigender Punkte nur für die primäre Aktivität angezeigt. Wenn Sie die Aktivität „Aufgaben“ als primär festlegen, werden in der Listenansicht nur zu erledigende Punkte für die Aktivität „Aufgaben“ angezeigt. Die **Alle Anzeigen** Mit der Option wird die Seite geöffnet, die Sie für die primäre Aktivität konfiguriert haben.

Für eine Aktivität können Sie eine erweiterte Konfiguration oder eine Basiskonfiguration durchführen. Verwenden Sie sofort einsatzbereit **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Zum Anzeigen der Aktionen wie **Genehmigen** Und **Ablehnen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie den Aufgaben keine Aktionsgruppe zuordnen, wird der **Zeigen Sie Details an** Die Option wird angezeigt, um zur Seite mit den Aktivitätsdetails zu navigieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis: Damit Aktionen im Widget „meine Elemente“ angezeigt werden, können Sie das OOTB hinzufügen **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Von **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, Klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zu **Aufgabenkonfigurationsdetails** Zeichnen Sie auf, und verwenden Sie die OOTB-Aktionsgruppe unter **Feldzuordnung** .

Zugehörige Informationen

Grundlegende Aktivitätskonfiguration durchführen

Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen

Grundlegende Aktivitätskonfiguration durchführen

Konfigurieren Sie Aktivitäten, um zu bestimmen, welche Datensätze aus einer Tabelle abgerufen werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfiguration“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird die Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails** angezeigt. Machen Sie Detailangaben für eine grundlegende Aktivitätskonfiguration.

Geben Sie Details für eine erweiterte Aktivitätskonfiguration an. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen.

Wenn Sie auf klicken **Speichern** , **Aktivitätskonfigurationsdetails** Und **Aktivitätszugriff** Registerkarten werden angezeigt.Schränken Sie den Zugriff auf eine Aktivität ein. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf eine Aktivität beschränken.

Detailangaben zu grundlegender Aktivitätskonfiguration machen

Nachdem Sie eine grundlegende Aktivitätskonfiguration erstellt haben, müssen Sie angeben, welche Datensätze Sie für die Aktivität aus den Tabellen abrufen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
2. Das Modul „Aktivitätskonfigurationen“ zeigt die Liste der vorhandenen Aktivitätskonfigurationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf die grundlegende Aktivitätskonfiguration, um die Konfigurationsdetails bereitzustellen.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen

Konfigurieren Sie Aktivitäten, um ihre Anzahl anzuzeigen und Elemente in einer Liste für eine primäre Aktivität anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfiguration“.
4. Wählen Sie die Option **Erweitert**.
5. In **Skript für Zusammenfassungsansicht** Feld ein Skript hinzufügen, um die Anzahl der Aktivitäten anzuzeigen, z. B. Neue sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();
   Die API gibt einen ganzzahligen Wert zurück.
6. In **Listenansichtsskript** Feld ein Skript hinzufügen, um Elemente in einer Liste anzuzeigen, z. B. Neue sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);

   Hinweis: Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn Sie diese Aktivität als primär markiert haben, indem Sie die Option **primary** ausgewählt haben.

7. Ein **Listenansicht-JSON** , Geben Sie eine Vorlage mit der Zuordnung von Tabellenfeldern zu Komponenteneigenschaften an.
   Beispiel: { 'Badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', „field1Label“: „“, „field1Value“: „“, „field2Label“: „“, „field2Value“: „“, „itemUrl“: „“, „Ziel“: „“ // Ziel ist „“, wenn seine interne url oder Portalseiten-url lautet. Ziel ist „_blank“, wenn die url extern ist }
8. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird die Registerkarte **Aktivitätszugriff** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf eine Aktivität beschränken.

Zugriff auf eine Aktivität beschränken

Wenden Sie Benutzerkriterien auf eine Aktivität an, um zu definieren, welche Benutzer, Gruppen und Rollen auf die Aktivität zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Widget „Meine aktiven Artikel“ werden Aktivitäten, auf die ein Benutzer keinen Zugriff hat, für diesen Benutzer nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
   Das Modul „Aktivitätskonfigurationen“ zeigt die Liste der vorhandenen Aktivitätskonfigurationen an.
2. Klicken Sie auf die Aktivitätskonfiguration, für die Sie den Zugriff beschränken möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätszugriff**.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Neue Benutzerkriterien hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Neu**. **b.** Füllen Sie die Felder im Formular aus. Weitere Informationen zu Formularfel–dern und Beschreibungen finden Sie un–ter Formular „Benutzerkriterien“. **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Vorhandene Benutzerkriterien bearbeiten	**a.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **b.** Wählen Sie im Formular „Mitglieder be–arbeiten“ die erforderlichen Rollen, Be–nutzer und Gruppen aus der Spalte „Sammlung“ aus und verschieben Sie sie in die Listenspalte „Aktivitätszugriff“, in–dem Sie den Rechtspfeil anklicken ( ). **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Benachrichtigungen für Mitarbeiter-Center

Benachrichtigungen Für Mitarbeiter-Center Die Funktionalität bietet eine einheitliche Benachrichtigungs-Experience im Portal für verschiedene Aufgaben, Aktivitäten und andere relevante Informationen.

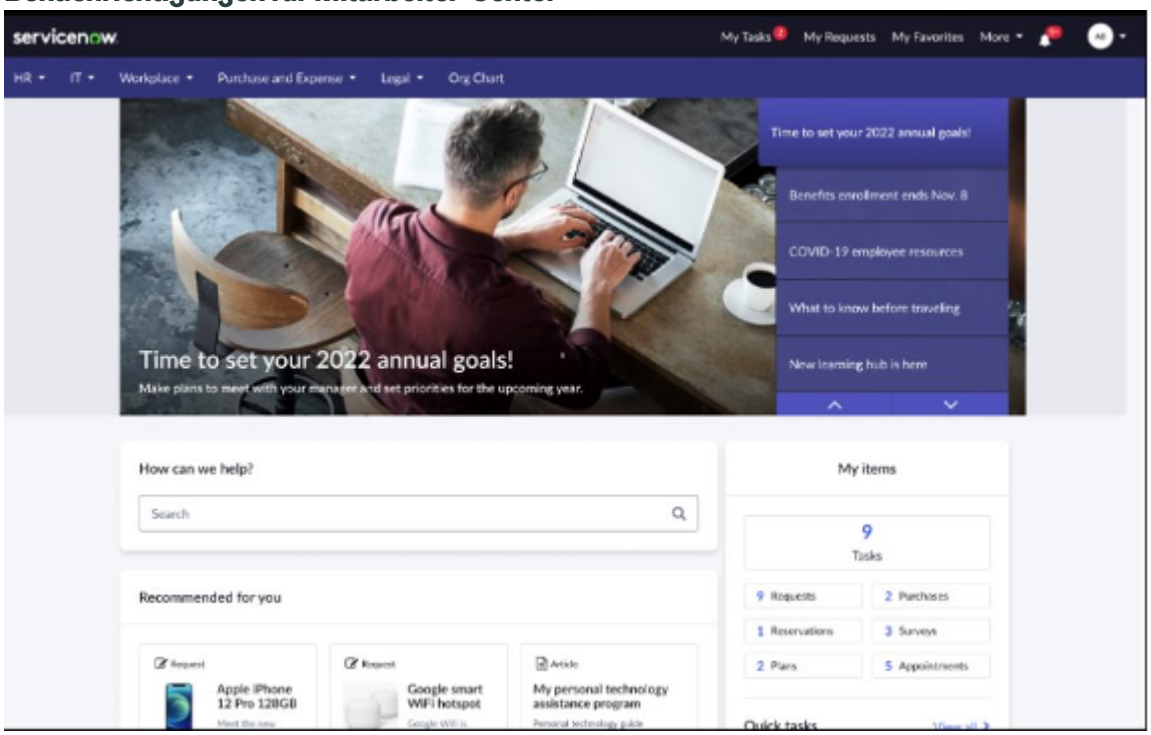
Benachrichtigungen Für Mitarbeiter-Center-Funktionalität ist verfügbar, wenn Sie über verfügen Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_sp) Version 36.0, die Benachrichtigungen Für Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_sp_notifs) und Yokohama Release-Version installiert.

Hinweis: Installation der Benachrichtigungen für Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_sp_notifs) ist erforderlich, um die Funktionalität nutzen zu können.

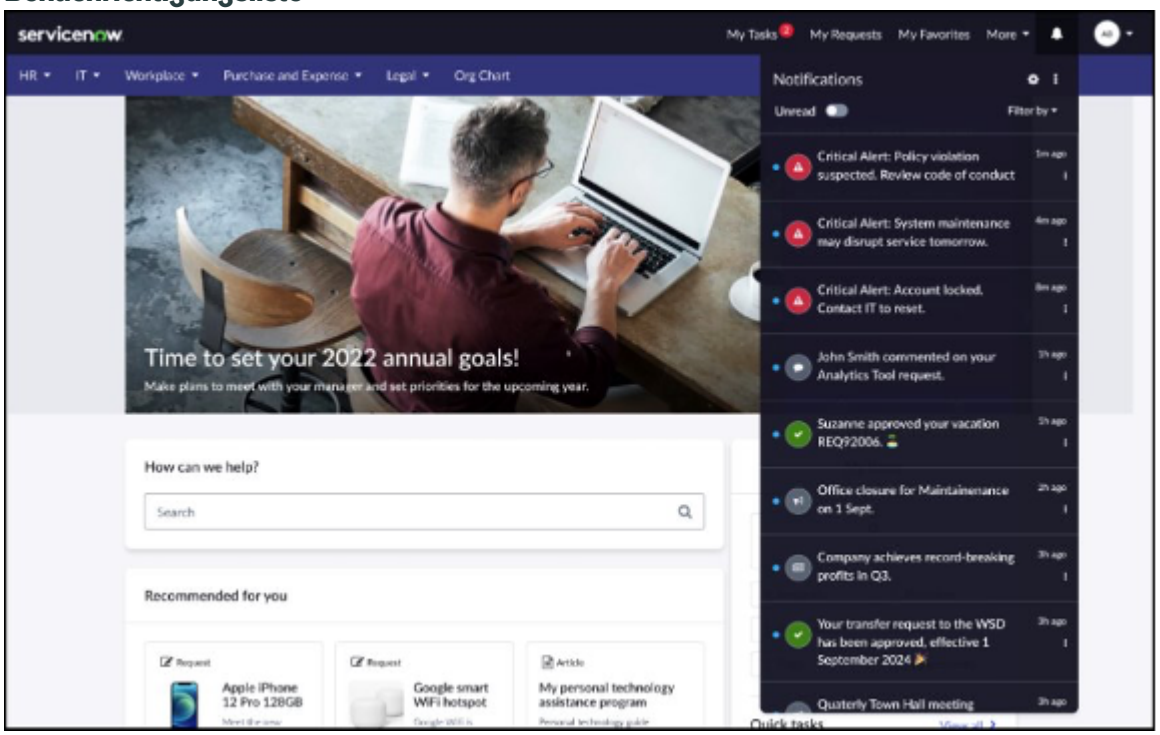
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen für Mitarbeiter-Center



Benachrichtigungsliste



Benachrichtigungen Für Mitarbeiter-Center Die Funktionalität kann auch für andere Portale konfiguriert werden, z. B. für Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Hinweis: Benachrichtigungen Für Mitarbeiter-Center Ist für nicht konfigurierbar Now Mobile®.

Mit Benachrichtigungen für Mitarbeiter-Center, Sie können:

- Ruft den standardmäßigen und konfigurierbaren Inhalt der Portalbenachrichtigung ab.
- Lesen oder ungelesene und Gesehene oder nicht gesehene Indikatoren abrufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Markieren Sie Benachrichtigungen als kritisch, um Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen.
- Gruppieren Sie Benachrichtigungen, während Sie mehrere Benachrichtigungen gleichzeitig bereitstellen.

Mit der Option „Benachrichtigungsheader“ können Sie:

- Ruft ein Glockensymbol im Portal-Header zur Nachverfolgung ab.
- Ruft die Benachrichtigungsanzahl ab, die auf dem Glockensymbol angezeigt wird.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anzeige der Benachrichtigungsanzahl.

Deaktivieren Sie Benachrichtigungen insgesamt, wenn dies für Sie nicht relevant ist.

Benachrichtigungen Aktionen

Verwenden Benachrichtigungen Filter, um Ihre Suche zu verfeinern, wenn Sie eine lange Liste haben. Die Filter sind entsprechend Ihren Anforderungen konfigurierbar. Im Folgenden finden Sie die Standardoptionen:

- Kritisch
- Erinnerung

Markieren Sie alle Ihre Benachrichtigungen zusammen mit dem als gelesen **Markieren Sie alle als gelesen** Option, die für die Option „Ellipsen des globalen Dienstprogramms“ verfügbar ist.

Benachrichtigungen Für jede Benachrichtigung verfügbare Aktionen sind:

- Als gelesen markieren
- Erinnere mich
  - In 30 Minuten
  - In 1 Stunde
  - Nächste Woche
- Benachrichtigung löschen

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benachrichtigungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Benachrichtigungen für das Portal.

Benachrichtigungen in Interaktion mit Inhalten für Mitarbeiter-Center Pro

Mit sind zwei vordefinierte Benachrichtigungen verfügbar Interaktion mit Inhalten Für Mitarbeiter-Center Pro Version 1,3.

- **Benachrichtigen Sie den Autor, wenn Nachrichten eine Reaktion haben** : Der Autor eines nachrichtenartikels wird benachrichtigt, wenn jemand auf einen veröffentlichten nachrichtenartikel reagiert. Die Benachrichtigungen werden gruppiert, wenn mehrere Reaktionen empfangen werden.
- **Benachrichtigen Sie den Autor, wenn Nachrichten einen Kommentar enthalten** : Der Autor eines nachrichtenartikels wird benachrichtigt, wenn jemand seinen veröffentlichten nachrichtenartikel kommentiert. Die Benachrichtigungen werden gruppiert, wenn mehrere Kommentare empfangen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Autor auf eine nachrichtenartikelbenachrichtigung für einen abgelaufenen artikel klickt, ist er nicht mehr sichtbar.

Benachrichtigungen In der Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center

Abrufen Benachrichtigungen Für Mitarbeiter-Center In der Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center.

Sie müssen über die Browsererweiterung für verfügen Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_brw_ext) Version 1,0 installiert, um den Standard abzurufen Benachrichtigungen Konfiguration **ECBE-Konfiguration** .

Die **Anzeigemodus** Verfügbar für **ECBE-Konfiguration** Ist nur **Seitenansicht** . Weitere Informationen zu finden Benachrichtigungen Konfiguration für Ihr Portal finden Sie unter Konfigurieren Sie Benachrichtigungen für das Portal.

Weitere Informationen zu den Feldwerten im Konfigurationsformular für Portalbenachrichtigungen finden Sie unter Formular „Konfiguration der Portalbenachrichtigung“.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungen für das Portal

Konfigurieren Sie die Benachrichtigungsfunktion in einem beliebigen Portal, um ein einheitliches Benachrichtigungssystem für alle Ihre Aufgaben und Erinnerungen zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notification_Provider_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Portal-Benachrichtigungen** > **Benachrichtigungskonfigurationen**an.
   Wenn Sie ein Upgrade auf durchgeführt haben Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_sp) Version 36,0 zusammen mit den Benachrichtigungen für Mitarbeiter-Center Plugin (sn_ex_sp_notifs) und Zurich Release-Version wird angezeigt **Mitarbeiter-Center-Konfiguration** Standardmäßig in Ihren Benachrichtigungskonfigurationen.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Einrichten von Benachrichtigungen für ein anderes bevorzugtes Portal.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Konfiguration der Portalbenachrichtigung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Konfiguration der Portalbenachrichtigung“.

   Sie können auch den Benachrichtigungsinhalt und die Auslöserbedingungen für jeden Benachrichtigungstyp konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Benachrichtigungsinhalte für das Portal und Konfigurieren Sie Benachrichtigungsauslöser.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Sie haben die Benachrichtigungen für konfiguriert Mitarbeiter-Center Funktionalität in Ihrem Portal.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungsinhalte für das Portal

Konfigurieren Sie die Benachrichtigungsanzeigenachrichten für jeden Benachrichtigungstyp im Mitarbeiter-Center Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notification_Provider_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Portal-Benachrichtigungen** > **Inhaltskonfigurationen der Benachrichtigung**an.
2. Wählen Sie Aus **Neuer Anbieterinhalt** Und wählen Sie aus **Portalinhalt** Dient zum Erstellen von Inhalten für Portalbenachrichtigungen.
   Die folgenden Optionen sind verfügbar.
   - **Portalinhalt**
   - **Virtual Agent-Inhalt – Chat**
   - **Virtual Agent-Inhalt – Messaging**
   - **Arbeitsbereich**
   - **Next Experience**

   Weitere Informationen zum Einrichten verschiedener Arten von Benachrichtigungsinhalten finden Sie unter Anbieterbenachrichtigungen .
3. Füllen Sie die Felder im Inhaltsformular für Portalbenachrichtigungen aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Inhaltsformular für Portalbenachrichtigungen.

Ergebnis
Sie haben den Benachrichtigungsinhalt für Ihr Portal konfiguriert.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungsauslöser

Konfigurieren Sie die Auslöser für Benachrichtigungsinhalte, um zu bestimmen, wie sie im Portal angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Notification_Provider_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Portal-Benachrichtigungen** > **Portal-Benachrichtigungen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Benachrichtigungen die Benachrichtigung aus, für die Sie den Auslöser festlegen möchten.
3. Füllen Sie im Formular „Auslöserbedingungen für Benachrichtigungen“ die Felder aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Auslöserbedingungen“.

Seite „Mitarbeiteraufgaben“

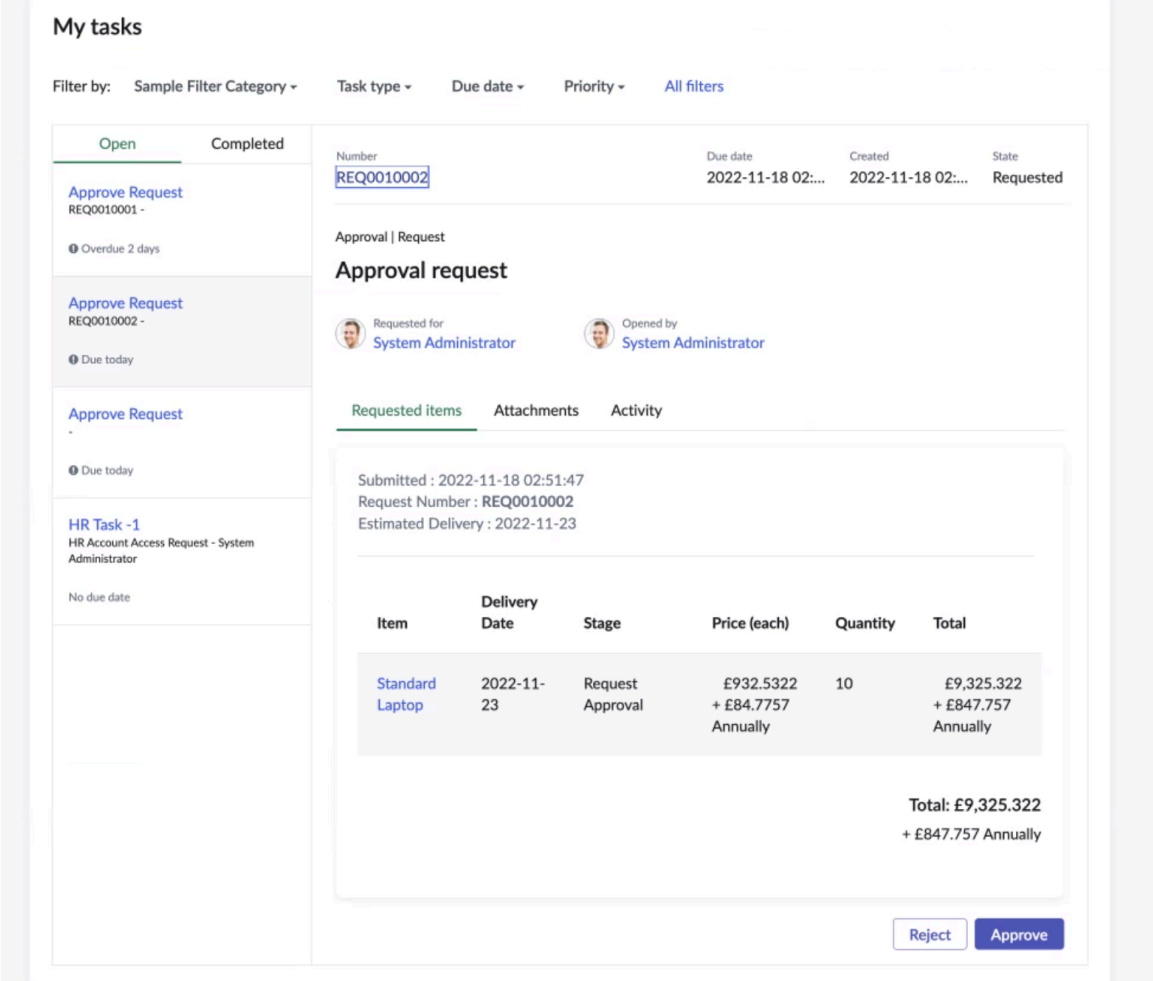
Konfigurieren Sie die Seite „Aufgaben“, damit Mitarbeiter alle ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite anzeigen und abschließen können. Sie können die Seite konfigurieren, indem Sie Filter anwenden, um Anwendergenehmigungen, Inhaltsaufgaben und mehr anzuzeigen.

Übersicht über meine Aufgaben

Auf der Seite „meine Aufgaben“ werden alle offenen und abgeschlossenen Aufgaben für einen Mitarbeiter angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Aufgaben



Konfigurieren Sie die Seite „Aufgaben“

Sie steuern den Typ der offenen und abgeschlossenen Aufgaben, die angezeigt werden, indem Sie die Filter konfigurieren. Die Filter definieren die Tabelle und die Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Seite „Aufgaben“ für einen Mitarbeiter angezeigt wird. Sie können einen Filter pro Tabelle zuordnen. Sie können beispielsweise folgendermaßen einen Filter für Genehmigungen konfigurieren:

- Indem Sie den Filter der Tabelle „Genehmigung“ [sysapproval_approver] mit den Bedingungen zuweisen, für die der Mitarbeiter der Genehmiger ist.
- Es ist eine Entität, für die die Genehmigung gilt.
- Die Genehmigung befindet sich im Anforderungsstatus.

Hinweis: Die Standardreihenfolge ist das Fälligkeitsdatum. Wenn Sie zu viele Filter haben und feststellen, dass die Leistung beeinträchtigt ist, können Sie die Aufgaben nach Filter sortieren. Um nach Filter zu sortieren, müssen Sie die Priorisierung der Filter aktivieren und jedem Filter eine Priorität zuweisen.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen.

„Frage stellen“ konfigurieren

„Frage stellen“ ist ein Widget, das eine Kommunikationsverbindung zwischen einem Benutzer und einem HR-Mitarbeiter oder einer Warteschlange herstellt, um HR-Aufgaben oder -Fälle zu besprechen. Diese Konfigurationen bestimmen, welcher HR-Mitarbeiter oder welche Warteschlange für die Kommunikation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwendet werden soll. Bei HR-Aufgaben definiert das Feld **Supportteam für Aufgaben** den HR-Mitarbeiter oder die Warteschlange, die die Kommunikation bezüglich der Aufgabe übernimmt, wenn ein Benutzer auf den Link „Frage stellen“ klickt. Um diese Option zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Connect Service Portal Widgets“ (com.glide.connect.sp_widgets).

Hinweis: Weitere Informationen zu finden **Verbinden** , Siehe Verbinden .

Für HR-Fälle definieren Sie die Konfiguration unter **Conversational Interfaces**.

Hinweis: Weitere Informationen zu finden **Konversations-Schnittstellen** , Siehe Konversations-Schnittstellen Und Mitarbeiterchat wird eingerichtet .

Wenn Ihr Unternehmen Connect-Support nicht verwendet, können Sie den Link **Frage stellen** ausblenden. Um den Link „Frage stellen“ auszublenden, wechseln Sie zu **sys_properties.list** und suchen Sie nach der Eigenschaft **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled**. Der Standardwert ist **Wahr** . Zum Ausblenden der Frage zu HR-Fällen und -Aufgaben stellen auf der Mitarbeiter-CenterÄndern Sie die Einstellung in **Falsch** . Für HR-Aufgaben, wenn Mitarbeiterbereich in ausgewählt ist **Aufgaben-Support-Team** Dropdown, Virtual Agent Wird verwendet. Wenn Anwender und Gruppen ausgewählt sind, Connect-Support Wird verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen einer HR-Aufgabe zu einem HR-Fall .

Erweiterte Arbeitszuweisung Informationen zum Konfigurieren der erweiterten Arbeitszuweisung (AWA) für den Mitarbeiterbereich finden Sie unter Advanced Work Assignment (AWA) für HR-Servicebereitstellung.

Vorkonfigurierte Filter

Die folgenden Filter sind in der Anwendung Mitarbeiter-Center enthalten. Sie können diese verwenden oder Ihre eigenen konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabenfilter für meine Aufgaben

Genehmigungsrollen für Mitarbeiteraufgaben

Rollen sind ausschlaggebend dafür, wer Mitarbeiteranfragen genehmigen, ablehnen oder kommentieren kann.

Mit den folgenden Rollen können Sie festlegen, wie Mitarbeiteranfragen auf der Aufgabenseite Ihrer Mitarbeiter behandelt werden:

Aufgabenrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
approver_user	Erforderliche Rolle für genehmigende Benutzer. Genehmigende Benutzer können Genehmigungsanforderungen ändern, die an sie weitergeleitet werden. Außerdem haben sie alle Fähigkeiten einer anfordernden Person. Beachten Sie, dass diese Rolle mit einer Gebühr verbunden ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_request_read	Gewährt Lesezugriff auf Request Management und zugehörige Funktionen (prüft nicht auf Genehmigungsdatensätze). Kann REQs und RITMS lesen.	Keine
sn_request_approver_read	Gewährt Lesezugriff auf Request Management und zugehörige Funktionen (gewährt nur dann Zugriff, wenn der Benutzer einen Genehmigungsdatensatz für den Anforderungsdatensatz hat). Benutzer mit dieser Rolle können Genehmigungen lesen.	Keine
sn_request_write	Gewährt Schreibzugriff auf Request Management und zugehörige Funktionen. Benutzer mit dieser Rolle können Anforderungen kommentieren.	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	Gewährt Zugriff und die Möglichkeit, alle HR-Fälle zu lesen.	Keine

Erstellen oder ändern Sie Aufgaben

Erstellen oder ändern Sie Aufgaben in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Seite „Anwenderaufgaben“ angezeigt wird. Sie können auch die Darstellung des Headers der Aufgabenkonfiguration definieren. Sie können in der Aufgabenkonfiguration sowohl Aufgaben- als auch nicht-Aufgabentabellen zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Aufgabenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Name des Filters der Aufgabenkonfiguration.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Aufgabenkonfiguration zugewiesen ist. **Hinweis:** ○ Sie können einen Filter pro Tabelle zuordnen. ○ Die Tabelle muss eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein.
Registerkarte	Registerkarte, auf der die Aufgaben angezeigt werden sollen.
Bedingungen	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, um auf der Seite „Aufgaben“ in angezeigt zu werden Mitarbeiter-Center.Die zur Verwendung verfügbaren Bedingungen hängen von der von Ihnen ausgewählten Tabelle ab. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung der Aufgabenkonfiguration für die Nutzung.
Betrifft	Gibt das Serviceportal an, für das die Aufgabenkonfiguration gilt.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarten **Titelzeile** und **Detailzeile** werden angezeigt.
5. Konfigurieren Sie in der Registerkarte **Titelzeile** die Titelzeile des Headers der Aufgabenkonfiguration.

Titelformular

Feld	Beschreibung
Titeltyp	Gibt an, wofür der Titeltyp gilt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Felder: Verwendet ein Feld aus der Tabelle, die Sie für den Titel ausgewählt haben. ○ Benutzerdefiniert: Geben Sie benutzerdefinierten Text als Titel der Aufgabenkonfiguration an.
Titelfeld	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Titeltyp** auswählen. Ordnen Sie ein Feld aus der ausgewählten Tabelle zu, das als Titel der Aufgabenkonfiguration angezeigt wird.
Benutzerdefinierter Titel	Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** in der Liste **Titeltyp** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie den Text ein, der für den Titel angezeigt werden soll.

6. Konfigurieren Sie in der Registerkarte **Detailzeile** die Detailzeile des Headers der Aufgabenkonfiguration.

Detailformular

Feld	Beschreibung
Detailtyp	Gibt den Typ der Details an, die in den Aufgaben angezeigt werden sollen. ○ Benutzerdefiniert: Gibt an, dass für die Details der Aufgabenkonfiguration benutzerdefinierter Text angezeigt wird. ○ Übergeordnete Felder: Wählen Sie eine übergeordnete Tabelle aus, und ordnen Sie dann ein oder mehrere Felder aus dieser Tabelle zu, die als Details der Aufgabenkonfiguration angezeigt werden. Die Felder werden von einem Bindestrich getrennt. **Hinweis:** Um einen Link zur übergeordneten Ticket-Seite anzuzeigen, muss das Kontrollkästchen **Link zu übergeordnetem Element** aktiviert sein. ○ Felder: Ordnen Sie ein oder mehrere Felder aus der zugehörigen Tabelle zu, die als Details der Aufgabenkonfiguration angezeigt werden. Die Felder werden von einem Bindestrich getrennt. **Hinweis:** Um einen Link zur entsprechenden Ticket-Seite anzuzeigen, muss das Kontrollkästchen **Mit Aufgabe verknüpfen** aktiviert sein.
Benutzerdefiniertes Detail	Geben Sie den benutzerdefinierten Text ein, der in der Aufgabenliste angezeigt werden soll. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Übergeordnete Tabelle	Die Tabelle, die Sie zum Auswählen von Feldern in der Detailzeile Ihrer Aufgaben verwenden möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Übergeordnete Felder	Die Felder, die in der Detailzeile Ihrer Aufgaben angezeigt werden sollen. Die ausgewählten Felder basieren auf der ausgewählten Tabelle. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link zu übergeordnetem Element	Gibt an, dass auf der Ticketseite ein Link zum Öffnen der übergeordneten Aufgabe angezeigt werden soll. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Detailfelder	Gibt die Felder an, die für die Details der Aufgabenkonfiguration angezeigt werden sollen. Wenn Sie mehrere Felder auswählen, werden sie durch einen Bindestrich getrennt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Mit Aufgabe verknüpfen	Gibt an, dass ein Link angezeigt werden soll, der Benutzer zum Öffnen einer Aufgabe auf der Ticketseite auffordert. **Hinweis:** Der Link zur Aufgabe funktioniert nur, wenn die Tabelle die Aufgabentabelle erweitert. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.

7. In der Liste **Aufgaben-Widget-Zuordnungen** können Sie den Filter einem oder mehreren benutzerdefinierten Aufgaben-Widgets zuordnen.

   Hinweis: Wenn keine Widget-Zuordnung bereitgestellt wird, wird ein Standard-Aufgaben-Widget verwendet.

   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Aufgaben-Widget-Zuordnung

Feld	Beschreibung
Aufgabenkonfiguration	Dieses Feld wird automatisch auf die Aufgabenkonfiguration festgelegt, der die Widget-Zuordnung zugewiesen ist.
Tabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.
Bedingungen	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie mit dem Widget angezeigt wird. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Aktiv	Markieren Sie das Kästchen, um die Widget-Zuordnung für die Verwendung zu aktivieren.
Widget	Name des Widgets, dem die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen zu Widgets und deren Konfiguration finden Sie unter Serviceportal-Widgets

c. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

8. In der Liste **Aufgabenkonfigurationsdetails** können Sie die Quelltabellenfelder basierend auf den definierten Bedingungen zuordnen.

a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

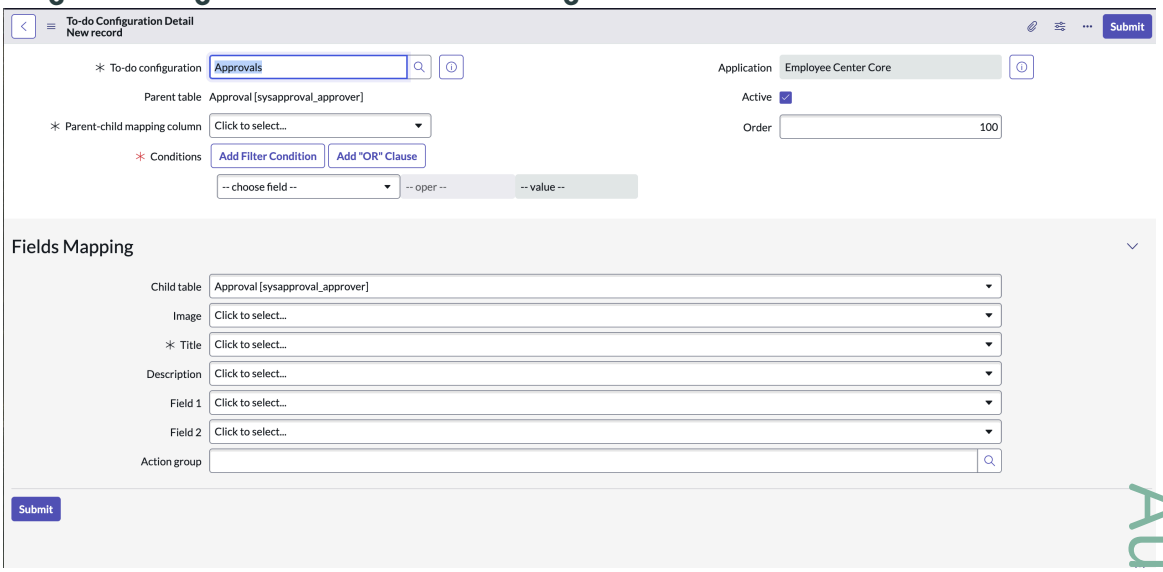
Formular „Aufgabenkonfigurationsdetails“

Feld	Beschreibung
Aufgabenkonfiguration	Wählen Sie die Aufgabenkonfiguration aus, die Sie dem Widget zuordnen möchten.
Tabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.
Aufgabenziel	Wählen Sie die Zieltabelle aus, der Sie die Konfiguration zuordnen möchten.
Bedingungen	Geben Sie die Bedingungen ein, die eine Aufgabe für die Konfigurationszuordnung erfüllen muss. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .
Aktiv	Markieren Sie das Kästchen, um die Widget-Zuordnung für die Verwendung zu aktivieren.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolgenummer ein, in der die Aufgabe im Widget angezeigt werden soll.

c. Ordnen Sie unter **Feldzuordnungen** die Felder der ausgewählten Tabelle **Aufgabenkonfiguration** der Tabelle **Aufgabenziel** zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenkonfigurationsdetailfeldzuordnungen



d. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

9. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen

Priorisierung nach Filter aktivieren

Wenn Sie die Aufgaben nach Filter anstelle von Fälligkeitsdatum sortieren möchten, müssen Sie die Eigenschaft **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** aktivieren, das Feld **Anzeigepriorität** zum Formular für die Aufgabenkonfiguration hinzufügen und jedem Aufgabenfilter eine Priorität zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Die Aufgaben werden dann nach dem Filter sortiert, dem sie jeweils zugeordnet sind. Innerhalb jedes Filters werden die Aufgaben nach Fälligkeitsdatum sortiert.

Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global .

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Eigenschaft **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.

a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
Die Liste Systemeigenschaften wird angezeigt.

b. Öffnen Sie die Eigenschaft **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.

c. Setzen Sie das Feld **Wert** auf `true`.

2. Fügen Sie das Feld **Anzeigepriorität** dem Formular für Aufgabenfilter hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**an.

b. Oder navigieren Sie zu **Employee Center Pro** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**

c. Öffnen Sie einen Datensatz.

d. Klicken Sie im Header des Formulars „Aufgabenkonfiguration“ auf das Menüsymbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.

Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass Sie sich in der Anwendung Mitarbeiter-Center Core befinden.

e. Verschieben Sie das Feld **Anzeigepriorität** in die Spalte **Ausgewählt**.

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

3. Legen Sie die Priorität für jeden Aufgabenfilter fest.
   a. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**an.
   b. Öffnen Sie einen Datensatz eines Aufgabenfilters.
   c. Legen Sie im Feld **Anzeigepriorität** die Priorität fest.
   d. Wiederholen Sie den Vorgang für jeden Filter.

Konfigurierbare Aufgabenfilter

Ermöglichen Sie dem Mitarbeiter, Filter, Filtergruppen und Kategorien zu verwenden, um die Aufgaben mit wenigen Klicks zu filtern, zu erkennen und zu erfüllen.

Filter helfen Mitarbeitern und Managern, die zeitkritischen und geschäftskritischen Aufgaben besser einzusehen. Administratoren ermöglichen es Mitarbeitern, die gewünschten Aufgaben zu suchen, zu filtern und einzugrenzen. Ermöglichen Sie Mitarbeitern, diese Filter auszuwählen und die Datensätze anzuzeigen, die die ausgewählte Filterbedingung erfüllen.

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihre Aufgaben mit den vom Administrator konfigurierten Filtern aus zu verwalten **Meine Aufgaben** Seite. Definieren Sie die folgenden Optionen, um die gewünschten Aufgaben einzugrenzen.

- **Bedingungen** : Erstellen Sie Bedingungen, und ordnen Sie sie einem oder mehreren Filtern zu.
- **Filter** : Erstellen Sie Filter, und ordnen Sie sie Kategorien oder Filtergruppen zu.
- **Filtert Gruppen** : Erstellen Sie Filtergruppen, und ordnen Sie sie mehreren Filtern zu.
- **Kategorien** : Erstellen Sie Kategorien, und ordnen Sie sie Filtern oder Filtergruppen zu.

Administratoren können Bedingungen erstellen und Filtern zuordnen. Organisieren Sie die Anzeigeeinstellungen mit Kategorien und Filtergruppen. Sie können die Anzeigekriterien und Reihenfolgeeinstellungen konfigurieren. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen für eine gewünschte Aufgabe anzugeben, um die Discovery auf dem zu erleichtern **Meine Aufgaben** Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Ihre eigenen Filter an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen. Erstellen Sie beispielsweise einen anwenderdefinierten Filter, um Genehmigungen von Drittparteien anzuzeigen, z. B. SAP Concur Oder Workday.

Mitarbeiter können diese Filter und Bedingungen für verwenden Aufgabenfilter für meine Aufgaben

Hinweis: Das Filter-Framework ist erweiterbar. Sie können Ihre eigenen Filter an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Bei Umleitung von Manager-Hub Zu **Meine Aufgaben** Seite können Manager mit zusätzlichen Organisationsoptionen einen besseren Einblick in die Teamaufgaben oder -Genehmigungen haben. Die jeweiligen Manager-Hub Filter werden vorab angewendet.

Konfigurieren Sie Filterbedingungen

Mit diesen Bedingungen können Mitarbeiter die Aufgaben mit wenigen Klicks einfach filtern, erkennen und erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Employee Center* > **Administration** > **Aufgabenkonfigurations-Filterbedingungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Filterbedingung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Filterbedingung.
Anwendung	Anwendung für die Filterbedingung.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Filterbedingung für die Verwendung zu aktivieren.
Aufgabenkonfiguration	Konfigurationstabelle Aufgaben. Wählen Sie die entsprechende Aufgabenkonfiguration aus, die Ihrem Aufgabentyp entspricht.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Aufgabenkonfiguration zugewiesen ist. Die Tabelle wird gemäß der ausgewählten Aufgabenkonfiguration automatisch ausgefüllt.
Bedingung	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss. Verwenden Sie diese zusätzlichen Bedingungen, die helfen, die gewünschte Aufgabe einzugrenzen.
Zusätzliche Bedingung hinzufügen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um weitere Bedingungen mit dem Skript hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Die **Bedingung** Wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Filter oder Filtergruppen

Mit diesen Filtern und Filtergruppen können Mitarbeiter Aufgaben mit wenigen Klicks einfach filtern, organisieren, erkennen und erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Employee Center* > **Administration** > **Aufgabenfilter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Filters oder der Filtergruppe.
Anwendung	Anwendung für den Filter oder die Filtergruppe.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Aufgabenfilter oder die Filtergruppe zu aktivieren.
Ist-Filtergruppe	Option zum Erstellen einer Filtergruppe. Filtergruppe kann nur Filtern oder Kategorien zugeordnet werden.
Verfügbar für	Option, den Filter nur für verfügbar zu machen, um Anwender, Gruppen, Rollen und mehr auszuwählen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie auswählen **Ist Filtergruppe** .
Nicht verfügbar für	Option, für die der Filter nicht verfügbar gemacht werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie auswählen **Ist Filtergruppe** .
Beschreibung	Beschreibende Informationen zum Filter.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Filter** Oder **Filtergruppe** Wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit der Zuordnung der Kategorien, Filter und Bedingungen aus der zugehörigen Liste fort. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kategorie für den Filter aus. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus, die im Auswahldialogfeld verfügbar ist.

Hinweis: Ordnen Sie einen Filter nur einer Kategorie oder Filtergruppe zu.

Wenn Sie keine bestimmte Kategorie oder Filtergruppe auswählen, ist der Filter in nicht sichtbar **Meine Aufgaben** Seite.

Schließen Sie die folgende Zuordnung gemäß Ihren Anforderungen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ordnen Sie für Filtergruppe zu **Zugeordnete Kategorien** Und **Filter** . Wechseln Sie auch zu **Zugeordnete Filter** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** , Und füllen Sie das Formular aus, um weitere Filter hinzuzufügen.
- Ordnen Sie für Filter zu **Zugeordnete Kategorien** Und **Zugeordnete Bedingungen** . Nur für Unterfilter zuordnen **Zugeordnete Bedingungen** Da Sie einer Kategorie keinen Unterfilter zuordnen können.

Basierend auf Ihrer Zuordnung stellen Sie die Filter für Mitarbeiter zur Verwendung in zur Verfügung **Meine Aufgaben** Seite.

Konfigurieren Sie Filterkategorien

Mit diesen Filterkategorien können Mitarbeiter Aufgaben mit wenigen Klicks einfach filtern, organisieren, erkennen und erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Employee Center* > **Administration** > **Aufgabenfilterkategorien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Filterkategorie“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Filterkategorie.
Anwendung	Anwendung für die Filterkategorie.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Filterkategorie zur Verwendung zu aktivieren.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Filterkategorie angezeigt werden soll.
Auf der Anwenderoberfläche anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kategorie auf der Anwenderoberfläche anzuzeigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird der Filter nicht in der Filterleiste angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie diese Option nicht auswählen, wird die Kategorie nur in angezeigt **Alle Filter** Modal.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Kategorie** Wird erstellt und die zugehörige Liste **Zugeordnete Filter** Wird angezeigt.
5. In **Zugeordnete Filter** Liste, klicken Sie auf **Neu** Zum Zuordnen von Filtern zur Kategorie.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuordnung der zugeordneten Filterkategorie

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie, der der Filter zugeordnet ist. Beispiel: `Aufgabentyp` , `Priorität` .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung für die Filterkategorie.
Filter	Filter oder Filtergruppen, die für die Zuordnung zur Kategorie verfügbar sind.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Filter oder die Filtergruppe in der Kategorie angezeigt werden soll.

7. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Die **Filterkategorie** Wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Basierend auf Ihrer Zuordnung stellen Sie die Filter für Mitarbeiter zur Verwendung in zur Verfügung **Meine Aufgaben** Seite.

Employee Profile

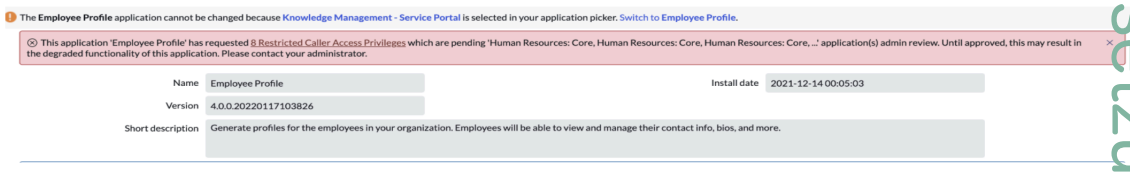
Ein einheitliches Mitarbeiterprofil stellt die Mitarbeiterinformationen bereit und bietet Erweiterungsmöglichkeiten für Geschäftsbereiche.

Laden Sie die neueste Version von ServiceNow Store herunter, um auf das berufliche Mitarbeiterprofil zuzugreifen, ohne zu mehreren Systemen navigieren zu müssen. Konfigurationsgesteuertes Profildesign zur Einführung von Feldern, Aktionen und Widgets, die mit beruflichen Informationen zusammenhängen.

- Name: **Employee Profile**
- Umfang: sn_employee

Hinweis: Um den angeforderten eingeschränkten Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) manuell zu genehmigen, wechseln Sie im Navigator zu sys_store_app.list. Der Header enthält eine Fehlermeldung mit einem Link zu den RCAs.

Angeforderter eingeschränkter Aufruferzugriff



Sie können die RCAs zulassen.

Sie können sich einen umfassenden Überblick über die Mitarbeiterinformationen verschaffen, um Geschäftsentscheidungen zu treffen, intelligente Workflows zu erstellen und die Personalisierung von Anwendungen für Endbenutzer zu ermöglichen. Mit Employee Profile haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Konfigurieren Sie die Design- und Anzeigeeinstellungen für Mitarbeiterprofile.
- Eine zeitgemäße Profil-UI erstellen, die den Ansprüchen der sozialen Netzwerke und des Unternehmens entspricht.
- Mitarbeitern die Erstellung und Verwaltung persönlicher Daten über eine zentrale Seite ermöglichen.
- Die Erweiterung von Profilen über mehrere Geschäftsbereiche hinweg ermöglichen.
- Konfigurieren Sie arbeitsbezogene Informationen als Registerkarten, und personalisieren Sie die Sichtbarkeitseinstellungen für öffentliche Profile.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit einem skalierbaren Profil für zukünftige Anwendungsfälle die Sichtbarkeit und Erweiterbarkeit der Daten verwalten.
- Die allgemeine Einbindung und Experience der Mitarbeiter verbessern.

Mitarbeiterprofil konfigurieren

Als Administrator können Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition erstellen und die Profilkomponenten konfigurieren. Verwalten Sie die Updates für das Mitarbeiterprofil von einem zentralen Standort aus. Siehe Konfigurieren Sie MitarbeiterprofilÜbersichts-Widget

Mitarbeiterprofil verwenden

Als Mitarbeiter können Sie das Datenschutzeinstellungsprofil anzeigen, bearbeiten und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil anzeigen.

Aktive Mitarbeiterdefinitionen erstellen

Erstellen Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition, um die Mitarbeiterprofile zu generieren.

Vorbereitungen

Nachdem Sie Employee Profile installiert haben, erstellen Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition, um das neue einheitliche Mitarbeiterprofil wählen zu können. Eine aktive Mitarbeiterdefinition ist eine Bedingung, die festlegt, wer ein Mitarbeiter ist. Sie dürfen pro Domäne nur eine aktive Mitarbeiterdefinition haben.

Hinweis: Die Tabelle „Mitarbeiterdefinition“ ist domänengetrennt.

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterprofil** > **Mitarbeiterdefinition**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Mitarbeiterdefinition“ auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine der verfügbaren Optionen für die **Tabelle** aus.
   - Wählen Sie **Benutzer** aus, um eine Mitarbeiterdefinition über die Benutzertabelle zu erstellen.
   - Wählen Sie **HR-Profil** aus, um eine Mitarbeiterdefinition über die HR-Datensätze zu erstellen.

     Hinweis: Die Tabelle „HR-Profil“ steht nur dann zur Verfügung, wenn Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] installiert haben.

4. Erstellen Sie mithilfe der verfügbaren Filter und Klauseln eine Bedingung.
   Stellen Sie beispielsweise sicher, dass der **Vorname** mit **All** beginnt. So generieren Sie die Mitarbeiterprofile, die dieser Bedingung entsprechen.

   Hinweis: Die Bedingung der Mitarbeiterdefinition muss in den indizierten Spalten vorhanden sein. Außerdem sollten Sie die Bedingung möglichst einfach halten, mit wenig Filtern.

5. Wählen Sie **Aktiv** aus, um die Mitarbeiterdefinition als aktiv zu markieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Option **Mitarbeiterprofile generieren** wird zusammen mit der folgenden Meldung angezeigt. Sie besagt, dass Sie die vorhandenen Mitarbeiterprofile der aktualisierten Definition entsprechend neu generieren oder Mitarbeiterprofile generieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie mehrere Mitarbeiterdefinitionen haben, müssen Sie die derzeit aktive Definition deaktivieren und können erst dann die andere aktivieren.

7. Klicken Sie auf **Mitarbeiterprofile generieren**.
   Eine Bestätigung wird angezeigt, dass Mitarbeiterprofile erstellt werden.

Nachdem Sie Employee Profile installiert haben, erstellen Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition, um das neue einheitliche Mitarbeiterprofil wählen zu können. Eine aktive Mitarbeiterdefinition ist eine Bedingung, die festlegt, wer ein Mitarbeiter ist. Sie dürfen pro Domäne nur eine aktive Mitarbeiterdefinition haben.

Ergebnis

Sobald die Mitarbeiterprofile generiert wurden, erfahren Sie per E-Mail, um wie viele Profile es sich handelt. Außerdem erhalten Sie einen Link, um die Profile anzuzeigen. Prüfen Sie die neuen Mitarbeiterprofile, die auf Grundlage Ihrer aktiven Mitarbeiterdefinition in der Tabelle **Mitarbeiterprofile** erstellt wurden. Außerdem können Sie für die Profilgenerierung eine regelmäßige Synchronisierung durchführen.

Hinweis: Nach der Erstellung der Mitarbeiterprofile werden für alle neuen Benutzer in der Benutzertabelle schrittweise Mitarbeiterprofile hinzugefügt, wenn die aktive Mitarbeiterdefinition zu ihnen passt.

Nächste Maßnahme

Nach der Fertigstellung Ihrer Mitarbeiterdefinition können Sie das Mitarbeiterprofil aktivieren.

Mitarbeiterprofil wählen

Aktivieren Sie die Details des neuen Mitarbeiters und des Designs, indem Sie das Mitarbeiterprofil wählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Erstellen Sie vor dem Wählen des Profils eine aktive Mitarbeiterdefinition. Weitere Informationen finden Sie unter Aktive Mitarbeiterdefinitionen erstellen.

Hinweis: Mit dem Plugin „Employee Profile“ (com.sn_Employee) ist die Aktivierung des Mitarbeiterprofils für EC und EC Pro verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Setup**an.
   Die Seite „Opt-in to Employee Profile“ (Mitarbeiterprofil wählen) wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Option **Ja, Mitarbeiterprofile wählen**, und klicken Sie dann auf **Wählen**.
   Durch die Wahl des Profils können Mitarbeiter das neue Mitarbeiterprofil verwenden und ihre Kontaktinformationen, Biografie und andere Daten verwalten.

   Hinweis: Wenn Sie das Mitarbeiterprofil wählen oder abwählen, ändert sich der Wert `sn_employee.employee_profile_enabled`.

   Die Wahl des Profils hilft bei der Verwendung von Mitarbeiterprofilen in KI- und ML-Profildatenmodellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bei Kunden ohne HR beruhen die KI- und ML-Modelle auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ [sn_employee_profile].
- Die Profilseite im Portal [Seite user_profile für Kunden ohne HR und Seite hri_user_profile für HR-Kunden] verwendet die Seite employee_profile, die auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ beruht.

Hinweis: Kunden mit einer HR-Lizenz verwenden weiterhin das ML-Modell des HR-Profils, auch wenn sie noch nicht das neueste Mitarbeiterprofil gewählt haben.

3. **Wahlweise:** Sie können die Wahl des neuen Mitarbeiterprofils jederzeit aufheben und zum vorherigen Workflow zurückkehren, indem Sie auf **Abwählen** klicken.

Ergebnis

Durch die Wahl des Mitarbeiterprofils profitieren Ihre Mitarbeiter von den folgenden Vorteilen:

- Zeigen Sie die anpassbare Seite **Mitarbeiterprofil** an, die Kontaktinformationen, Stellenbeschreibungen und vieles mehr enthält.
- Navigieren Sie durch eine verbesserte **Organigramm**-Experience, die ein Organigramm, eine Teamhierarchie und eine verbesserte Suche bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Organisationsdiagramm in Mitarbeiter-Center Pro.
- Nutzen Sie das Mitarbeiterprofil in KI- und ML-Profildatenmodellen.

Konfigurieren Sie Mitarbeiterprofil Header

Konfigurieren Sie Mitarbeiterprofil Header zum Anzeigen nützlicher Informationen über Mitarbeiter, z. B. Vorname, Familienname und Abteilung. Mit dem Header können Sie den Mitarbeiter schnell identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können konfigurieren Mitarbeiterprofil Header-Felder, die für alle Mitarbeiter angezeigt werden sollen. Sie können die folgenden Header-Felder konfigurieren:

- Informationen zum primären Anwender, einschließlich Vorname und Familienname und dessen Format.
- Sekundäre Anwenderinformationen wie Titel, Kontaktnummer und bevorzugtes Pronomen.
- Informationen zur Anwenderpräsenz, um den Anwenderstatus über Kanäle wie MS Teams hinweg anzuzeigen.

Hinweis: Von Mitarbeiterprofil Version 11.0,3. Sie können mehrere aktive Headerkonfigurationen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Header-UI-Konfiguration**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Header-Konfiguration für Mitarbeiterprofil“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Mitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Informationen zu den Feldwerten des Standardprofil-Headerdatensatzes finden Sie unter Standard Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration“

Verwenden Sie Mitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration“ zum Erstellen eines Headers für ein Profil.

Mitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Standardname oder ein anderer Name. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Mitarbeiterprofil Für ein Portal.
Pronomen anzeigen	Option zum Anzeigen von Anwenderpronomen.
Bilder bearbeiten	Option, mit der Mitarbeiter den Avatar und das Hintergrundbild bearbeiten können.
Links deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Links im Header.
Hintergrundbild	Option zum Aktivieren des Hintergrundbilds.
Aktionsgruppen	Datensatz der Aktionsgruppe, die im Header hinzugefügt werden soll.

Primäre Anwenderinformationen

Feld	Beschreibung
Anwendernamensformat wählen	Format, in dem die Informationen des primären Anwenders angezeigt werden sollen. Verfügbare Optionen: • FirstName, LastName • LastName, FirstName • FirstName, MiddleName, LastName

Sekundäre Anwenderinformationen

Feld	Beschreibung
Felder	Liste der Felder, die aus der Liste der verfügbaren Optionen ausgewählt werden sollen. Es können maximal drei Felder ausgewählt werden.

Informationen zur Anwenderpräsenz

Feld	Beschreibung
Kanal	Liste der verfügbaren Kanäle.
Anwesenheitsstatus anzeigen	Option zum Anzeigen des Anwenderpräsenzstatus für den ausgewählten Kanal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie MitarbeiterprofilÜbersichts-Widget

Konfigurieren Sie Ihre Instanzoptionen, um die Darstellung von zu steuern MitarbeiterprofilÜbersichts-Widget, z. B. Titel, Anzahl der anzuzeigenden Elemente, Symbole und welche Kategorie von Elementen Sie anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Employee Profile-Seitenbenutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Mitarbeiterprofil Das Übersichts-Widget zeigt nützliche Informationen zu einem Mitarbeiter an, mit denen Sie Informationen anzeigen können, die für Sie am relevantesten sind. Sie können sich einen umfassenden Überblick über die Mitarbeiterinformationen verschaffen, um Geschäftsentscheidungen zu treffen, intelligente Workflows zu erstellen und die Personalisierung von Anwendungen für Endbenutzer zu ermöglichen. Mit dem Mitarbeiterprofil können Sie Folgendes tun:

- Das Mitarbeiterprofil in Abschnitte unterteilen.
- In einem Abschnitt anzuzeigende Felder hinzufügen.
- Wählen Sie Felder aus den Profilen „Mitarbeiter“, „Anwender“ und „HR“ aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Überblick UI-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie in der Liste Übersichtsabschnitte die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Übersichtsabschnitt“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Übersichtsabschnitt“.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie auswählen **Übermitteln** , Sie werden zur vorherigen Seite weitergeleitet, die die Liste aller Abschnitte enthält.
   Der neue Abschnitt wird erstellt. Sie können mit den zugehörigen Feldern fortfahren, die für den Abschnitt geeignet sind.
5. Wählen Sie im Abschnitt Übersichtsabschnittsfelder die Option aus **Neu** .
   Eine neue Datensatzseite wird geöffnet.
6. Wählen Sie Aus **Feldname** , Wählen Sie dann basierend auf Ihren Einstellungen ein Element aus der Struktur aus.
7. Wählen Sie die entsprechende Feldsichtbarkeit basierend auf Ihren Einstellungen aus.

   Sie können beispielsweise die Sichtbarkeit Ihres bevorzugten Pronomen oder anderer privater Informationen nach Ihrer Wahl auswählen.

   - Nur Mitarbeiter
   - Nur Manager
   - Mitarbeiter und Manager
   - Jeden
   - Vorgesetzter und andere Vorgesetzte
   - Mitarbeiter, Vorgesetzter und andere Vorgesetzte
   - Anwenderkriterien: Gewähren Sie den Zugriff nur bestimmten Anwendern, Gruppen und Rollen mit den Anwenderkriterien. Das Feld ist für Anwender sichtbar basierend auf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Feld sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt.
- Nicht verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Feld nicht sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt.

Werte, die in der Gruppe „nicht verfügbar für“ definiert sind, haben Vorrang vor Werten, die in der Gruppe „verfügbar für“ definiert sind. Wenn nicht beide Werte definiert sind, ist das Feld für alle Anwender sichtbar. Weitere Informationen zur Feldsichtbarkeit basierend auf Anwenderkriterien finden Sie unter Ausgabe von Anwenderkriterien.

Hinweis: Verwenden Sie die Anwenderkriterien vorsichtig, da die Ladezeit der Profilseite je nach Kriterien länger dauern kann.

8. Wählen Sie in der Liste verfügbar ein geeignetes Symbol für das Feld aus.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie können die folgenden Standardabschnitte und zugehörigen Felder für Ihr Mitarbeiterprofil hinzufügen:

- Über
- Bio
- Persönliche Informationen
- Kontaktdetails
- Beschäftigungsdetails
- Mein Team

Sie können zusätzliche Abschnitte konfigurieren, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

Sie können das Banner bearbeiten oder entfernen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Hintergrundbanner**an.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Anzeige des Mitarbeiterprofil-Widgets

Employee Profile

Formular „Übersichtsabschnitt“

Mit dem Formular „Übersichtsabschnitt“ können Sie einen Abschnitt in konfigurieren Mitarbeiterprofil UI.

Formular „Übersichtsabschnitt“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der den Abschnitt identifiziert. Zum Beispiel „Info“ oder „Persönliche Informationen“. Navigation und andere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie MitarbeiterprofilÜbersichts-Widget
Layout	Das Layout bestimmt, wie der Inhalt eines Abschnitts angezeigt wird:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Übersichtsabschnitt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Single Column (Einspaltig): Zeigt den Inhalt in einem einspaltigen Layout an. • Zwei Spalten: Zeigt den Inhalt in einem zweispaltigen Layout an.
Abschnittsname ausblenden	Anzeigeeinstellungen für den Abschnittsnamen.
Anwendung	Domäne, zu der der Abschnitt gehört.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Abschnitt angezeigt wird.
Aktiv	Option, die angibt, ob der Inhalt des Abschnitts aktiv ist oder nicht.
Abschnittssichtbarkeit	Sichtbarkeitseinstellungen für den Abschnitt: • Nur mobil • Nur Desktop • Desktop und mobil

Ausgabe von Anwenderkriterien

Ausgabe von Anwenderkriterien basierend auf **Verfügbar Für** Und **Nicht Verfügbar Für** Werte.

Ausgabe von Anwenderkriterien

Verfügbar für	Nicht verfügbar für	Ergebnis
Nicht definiert	Nicht definiert	Für alle Anwender zugänglich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie MitarbeiterprofilÜbersichts-Widget
Nicht definiert	Definiert	Zugänglich für alle Anwender mit Ausnahme der Anwender, die unter fallen **Nicht Verfügbar Für** Kriterien.
Definiert	Nicht definiert	Nur für Anwender zugänglich, die unter fallen **Verfügbar Für** Kriterien.
Definiert	Definiert	Nur für Anwender zugänglich, die unter fallen **Verfügbar Für** Kriterien.
Definiert	Definiert (mit einigen Anwendern, die unter fallen **Verfügbar Für** Kriterien)	Zugänglich für alle Anwender, die unter fallen **Verfügbar Für** Kriterien und nicht unter fallen **Nicht Verfügbar Für** Kriterien.

Ändern Sie die Anzeige des Mitarbeiterprofil-Widgets

Das Mitarbeiterprofil-Widget zeigt die Registerkarten und die Hierarchie der arbeitsbezogenen Informationen an. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Anzahl der anzuzeigenden Registerkarten zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf Profil-Widget.
   Die Profilseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „über mich“, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Mitarbeiterprofile

Instanzoption	Beschreibung
Anzahl der anzuzeigenden Registerkarten	Anzahl der Registerkarten, die im Mitarbeiterprofil angezeigt werden sollen, im Bereich von 1 bis 10. Standard: 4
Widget-Übersichtsbereich	Auswählen, um das linke Navigationsmenü (Widget-Übersichtsbereich) anzuzeigen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Employee Profile

Aktualisieren Sie das Banner und die Profilbilder des Mitarbeiterprofils

Laden Sie die Banner- und Profilbilder für die Seite „Mitarbeiterprofil“ mit den aktualisierten Bearbeitungsfunktionen hoch, bzw. aktualisieren Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Mitarbeiterprofil-Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die Banner- und Profilbilder für die Seite „Mitarbeiterprofil“ mit den erweiterten Bearbeitungsoptionen. Sie können auch das standardmäßige Bannerbild verwenden. Für das Setup mit Standardprofilbild werden die Initialen des Benutzernamens verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wechseln Sie zum Anwender-Avatar, und wählen Sie aus **Profil** .
3. Wählen Sie das Kamerasymbol und dann aus **Bild durchsuchen** Auf dem Willkommensbildschirm zum ersten Mal ein Bild zum Hochladen auswählen.
   Auf dem Begrüßungsbildschirm zum Hinzufügen eines Coverbilds werden alle Dateitypen genannt, die für das Bannerbild akzeptiert werden.
4. **Wahlweise:** Sie können das Bild mit den aktualisierten Bearbeitungsoptionen wie **Drehen**, **Zoomen**, **Spiegeln** und **Ziehen Sie, um das Bild neu zu positionieren** bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die am Bild vorgenommenen Änderungen rückgängig machen oder wiederherstellen möchten, klicken Sie auf **Zurücksetzen**, um das Bild in den ursprünglich hochgeladenen Zustand zurückzusetzen.

5. **Wahlweise:** Im anfänglichen Upload-Bildschirm werden zwei weitere Optionen zum Ändern des Bilds oder zum Hochladen des aktuellen Bilds angezeigt.
   - **Bild ändern**
   - **Anwenden**
6. Nach dem anfänglichen Upload enthält der Bildschirm zum Bearbeiten des Coverbilds die Option **Bild entfernen**, mit der Sie zum standardmäßigen Bannerbild zurückkehren.
   Nachdem Sie das erste Bild hochgeladen haben, ändert sich das Kamerasymbol in der rechten oberen Ecke in ein Bleistiftsymbol für die Bearbeitungsoption.

Ähnliche Bearbeitungsoptionen sind für das Profilbild verfügbar.

Ergebnis
Der Benutzer kann die Banner- und Profilbilder mit den aktualisierten Bearbeitungsfunktionen nach seinen Vorlieben anpassen.

Verwalten Sie Profilregisterkarten und Sichtbarkeit in Mitarbeiterprofil

Aktivieren Sie die Anzeige arbeitsbezogener Inhalte im Mitarbeiterprofil, um die Sichtbarkeitseinstellungen für öffentliche Profile anzupassen.

Vorbereitungen
Sie können die UI der Profilregisterkarte nur wie folgt verwenden:

- Wenn sich der Administrator für das Mitarbeiterprofil entscheidet
- Wenn der Mitarbeiter die Mitarbeiterdefinition erfüllt
- Wenn der Mitarbeiter einen entsprechenden Profildatensatz in der Mitarbeiterprofiltabelle hat

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie Mitarbeitern eine professionelle Zielseite zur Verfügung, und helfen Sie, die Transparenz von Informationen im gesamten Unternehmen zu steuern. Sie können die Standardregisterkarten verwenden oder Registerkarten erstellen. Mit der Registerkarten-UI können Sie Folgendes tun:

- Ermöglichen Sie Administratoren, die Profilinformationen auf Registerkarten zu konfigurieren.
- Konfigurieren Sie Registerkarten, Widgets und die Sichtbarkeit von Profilinformationen.
- Fügen Sie Informationen aus anderen Widgets hinzu, z. B. dem HR-Widget und dem EX-Widget.
- Bieten Sie Mitarbeitern die Flexibilität, die Sichtbarkeitseinstellungen zu personalisieren.

Für Mitarbeiter wird die Registerkarten-UI nur angezeigt, wenn mehr als eine Registerkarte zur Anzeige verfügbar ist.

Hinweis: Für nicht-Mitarbeiter werden die Profilinformationen als flache Seite mit angezeigt MitarbeiterprofilÜbersicht, Mitarbeiterprofil Widgets „mein Team“, „Mitarbeiterdokumentliste“, „granulare Delegierungsliste“ und „HRI-Kontakte“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Profilregisterkarten**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Registerkarten für Mitarbeiterprofil“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Registerkarte.
Anzeigename	Registerkartenname, der im Portal angezeigt werden soll. Wenn dieses Feld leer ist, der Wert von **Name** Feld wird im Portal angezeigt.
Anwendung	Anwendung für die Registerkarte.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Widgets auf der Registerkarte zur Verwendung.
Reihenfolge	Auftragsnummer, in der die Registerkarte angezeigt werden soll.

Wenn Sie mehrere Registerkarten konfigurieren und als aktiv markieren, werden die Informationen als Registerkarten im Profil angezeigt.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die Registerkarte wird erstellt oder aktualisiert.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Registerkarten-Widget-Zuordnungen die Option aus **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
6. Füllen Sie die Felder im Zuordnungsformular „Registerkarten-Widget“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“. Die Registerkarten-Widget-Zuordnung **sys_ID** Ist in verfügbar `tabWidgetMappingId`Variable des Widget-Optionsobjekts.

   Hinweis: Die `widgetTitle`, `tabWidgetMappingId`, Und `isUserSelectionEnabled`Variablen sind nur im Umfang von verfügbar Mitarbeiterprofil UI der Registerkarte.

7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die **Profil** Die Registerkarte ist mit den Einstellungen für Widget und Sichtbarkeit konfiguriert, damit Mitarbeiter die Sichtbarkeit anzeigen und personalisieren können. Auf der Anwenderoberfläche sind die verschiedenen Registerkarten in einem festen Format sichtbar, auch wenn der Anwender durch die Seite scrollt. Alle Widgets auf einer bestimmten Registerkarte sind in Form von Navigationsmenüelementen verfügbar.

Der Administrator kann die Instanzoptionen verwenden, um die Sichtbarkeit des Navigationsmenüs zu konfigurieren, indem er die auswählen **Widget-Übersichtsbereich** Option.

Zugehörige Informationen

Employee Profile

Konfigurieren Mitarbeiterprofil Für ein Portal

Konfigurieren Sie Mitarbeiterprofil Für ein Portal durch Erstellen eines Konfigurationsdatensatzes und Zuordnen eines Headers und Registerkarten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis: Die Mitarbeiterprofil Portalkonfiguration ist verfügbar in Mitarbeiterprofil Version 11.0,3. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, werden die Profilseiten in allen Portalen basierend auf Upgrade-Szenarien aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil Upgrade-Szenarien.

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Portal-Konfiguration**an.
2. In Mitarbeiterprofil Portalkonfigurationsseite auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Profilportalkonfiguration“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Mitarbeiterprofil Portal-Konfigurationsformular.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Registerkartenzuordnung“ die Option aus **Bearbeiten** .
   Die Seite „Registerkartenzuordnung“ wird geöffnet.
5. Ordnen Sie dem Profil Registerkarten basierend auf Ihren Anforderungen zu.
   a. Wählen Sie im ersten Bereich eine Registerkarte aus.
   b. Wählen Sie den Hinzufügungspfeil aus, um die Registerkarte dem Profil hinzuzufügen.
   c. Wiederholen Sie die Schritte a und b, um dem Profil Registerkarten hinzuzufügen.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

   Hinweis: Sie können eine Registerkartenkonfiguration im Abschnitt „Registerkartenzuordnung“ erstellen, indem Sie auswählen **Neu** . Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Profilregisterkarten und Sichtbarkeit .
6. Speichern Sie den Datensatz.

Mitarbeiterprofil -Formular

Eine Option in Mitarbeiterprofil Konfiguration, die eine Liste von Mitarbeiterprofilfeldern bereitstellt.

Die folgende Liste der konfigurierbaren Felder zeigt die persönlichen, vertraulichen und Beschäftigungsinformationen an.

- Personalnummer
- Beschäftigungsenddatum
- Beschäftigungsstartdatum
- Kurzname
- Offizieller Name
- Bevorzugtes Pronomen
- Kurzbiografie
- Mobiltelefon (beruflich)
- Telefon (beruflich)
- Standort
- Ortstyp

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Position
- Positionstyp
- Hintergrundbanner
- Erstellt von
- Erstellt
- Sys-ID
- Updates (Ganzzahl)
- Aktualisiert von (Zeichenfolge)
- Aktualisiert (Datum/Uhrzeit)
- Geschäftliche Telefonnummer des Anwenders

Informationen zur Konfiguration des HR-Profilfelds finden Sie unter Bearbeitbare Feldkonfiguration für HR-Profile.

Zugehörige Informationen

Employee Profile

Mitarbeiterprofil Portal-Konfigurationsformular

Verwenden Sie Mitarbeiterprofil Formular „Portalkonfiguration“ zum Konfigurieren des Profils für ein Serviceportal.

Mitarbeiterprofil Formular „Portalkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Profilkonfiguration. Navigation und andere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil Portal-KonfigurationsformularMitarbeiterprofil Upgrade-SzenarienMitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration“Mitarbeiterprofil -Formular
Aktiv	Option zum Aktivieren der Profilkonfiguration.
Portal	Portal, auf das die Konfiguration angewendet wird.
Widget-Übersichtsbereich	Option zum Aktivieren des Übersichtsbereichs im Profil.
Reihenfolge	Reihenfolgenummer des Profils im Portal.
Headerkonfiguration	Header, der im Profil angezeigt werden soll.

Mitarbeiterprofil Upgrade-Szenarien

Nach dem Upgrade Mitarbeiterprofil Auf Version 0,3 werden die Profilseiten in allen Portalen basierend auf den folgenden Szenarien aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Szenarien für Mitarbeiterprofil

Portal	Upgrade-Szenario
Mitarbeiter-Center	• Alle aktiven Registerkarten sind der Profilseite zugeordnet. • Der Widget-Übersichtsbereich ist sichtbar. **Hinweis:** Um den Widget-Übersichtsbereich zu deaktivieren, müssen Sie eine Profilportalkonfiguration erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Mitarbeiterprofil Für ein Portal. • Wenn ein Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz ist nicht vorhanden, der Standarddatensatz Wird verwendet. • Wenn ein Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz ist vorhanden und wird mit den folgenden Feldern und Werten aktualisiert: ◦ Aktionsgruppen: Wird aus den Widget-Instanzoptionen ausgefüllt ◦ Hintergrundbild: Ausgewählt ◦ Bilder Bearbeiten: Ausgewählt ◦ Links Deaktivieren: Gelöscht
Anwenderdefiniertes Portal	• Alle Registerkarten sind zugeordnet und auf der Profilseite sichtbar. • Der Widget-Übersichtsbereich ist sichtbar. • Wenn ein Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz ist nicht vorhanden, der Standarddatensatz Wird verwendet. • Wenn ein Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz ist vorhanden und wird mit den folgenden Feldern und Werten aktualisiert: ◦ Aktionsgruppen: Wird aus den Widget-Instanzoptionen ausgefüllt ◦ Hintergrundbild: Ausgewählt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Szenarien für Mitarbeiterprofil (Fortsetzung)

Portal	Upgrade-Szenario
	○ Bilder Bearbeiten: Ausgewählt ○ Links Deaktivieren: Gelöscht

Fügen Sie andere Managerbeziehungen für einen Mitarbeiter hinzu

Fügen Sie andere Managerbeziehungen hinzu, um die Berichterstellung mit Punktlinien für einen Mitarbeiter einzurichten.

Vorbereitungen

Eine Mitarbeiterprofildefinition muss erstellt und aktiviert werden, um andere Managerbeziehungen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Modul „andere Manager-Beziehungen“, um viele-zu-viele-Punktlinien-Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Managern zu erstellen. Sie können anwenderdefinierte Beziehungen für die Manager definieren, z. B. Vorgesetzter, Projektleiter usw. Die anderen Manager und andere Berichte werden im Widget „Mitarbeiterprofil-Teams“ und im angezeigt Organisationsdiagramm .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Beziehungen zu anderem Vorgesetzten**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „andere Manager-Beziehungen“ die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „andere Manager-Beziehung“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiterprofildatensatz des Mitarbeiters.
Anderer Vorgesetzter	Mitarbeiterprofildatensatz des anderen Managers.
Beziehungstyp	Typ der Beziehung des Managers zum Mitarbeiter. Sie können anwenderdefinierte Beziehungen wie Vorgesetzter oder Projektleiter definieren.

Hinweis:

Der angegebene Mitarbeiter, Manager und Beziehungstyp dürfen nicht mit einem vorhandenen anderen Manager-Beziehungsdatensatz übereinstimmen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Im aktualisierten Abschnitt Biografie für Seite „Mitarbeiterprofil“ hinzufügen

Fügen Sie im Biografieabschnitt der Seite „Mitarbeiterprofil“ eine kurze Biografie mit interessanten Details zu Ihrer Person hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer der Mitarbeiterprofilseite

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Profil**an.
2. Klicken Sie im Übersichtsbereich auf **Add a bio** (Biografie hinzufügen), um den Textbereich zur Eingabe Ihrer Details aufzurufen.
   Die maximale Zeichenanzahl beträgt 256. Sie können sich bei der Eingabe an der immer kleiner werdenden Zeichenanzahl orientieren. Wenn Sie die Zeichenbegrenzung überschreiten, wird die Anzahl der überzähligen Zeichen rot hervorgehoben.

Ergebnis
Im Biografie-Textbereich können Mitarbeiter wichtige Aspekte über sich selbst auf ihrer Seite „Mitarbeiterprofil“ aktualisieren, damit sie ihre Hintergründe und Interessen gegenseitig besser verstehen.

KI- und ML-Modelle für Mitarbeiterprofile verwalten

Sie können das Künstliche-Intelligenz(KI)- und Maschinelles-Lernen(ML)-Modell für Mitarbeiterprofile verwenden, um empfohlene Artikel und Katalogelemente für ähnliche Benutzer anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Employee Profile-Seitenbenutzer

Wählen Sie Ihr Mitarbeiterprofil. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem ML-Modell für Mitarbeiterprofile können Sie Empfehlungen von ähnlichen Benutzern erhalten. In diesen Empfehlungen wird die Abhängigkeit vom ML-Modell des HR-Profils aufgehoben. Sie können ermitteln, welche Wissen-Artikel und Katalogelemente von ähnlichen Benutzern am häufigsten durchsucht werden. Zeigen Sie den Abschnitt „Empfohlen für Sie“ entsprechend der Instanzkonfiguration des Administrators an.

Sie können Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie“ ändern, um weitere Ergebnisse anzuzeigen.

Hinweis: HR-Kunden nutzen weiterhin das ML-Modell des HR-Profils, unabhängig davon, ob sie das Mitarbeiterprofil wählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Mitarbeiterprofil-KI-Konfiguration**an.
2. Um einen Datensatz unter der standardmäßigen Ähnlichkeitsdefinition zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Trouble?
Employee Profile-Administratoren können das Vorhersagemodell für das Mitarbeiterprofil manuell trainieren, falls das Modell mit ähnlichen Benutzern nach der Wahl des Mitarbeiterprofils nicht automatisch trainiert wird.

Nächste Maßnahme
Mitarbeiter können mit dem Mitarbeiterprofil-ML-Modell die Wissen-Artikel und Katalogelemente durchsuchen, die im Abschnitt „Für Sie empfohlen“ angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Employee Profile-Vorhersagemodell manuell trainieren

Wenn das automatische Training nicht standardmäßig aktiviert ist, können Sie Employee Profile Predictive Intelligence manuell trainieren, um ähnliche Benutzer zu modellieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn-employee.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie Aus **Trainieren** Für **Ähnliches Anwendermodell für Mitarbeiterprofil** (*`ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile`*). Nach Abschluss des Trainings wird ein Datensatz zur Ähnlichkeitsdefinition erstellt.

Hinweis:

- Legen Sie die Variablensystemeigenschaft auf fest **Wahr** Mit **Anwendung** Bereich auf festgelegt **Global** Dient zur Verwendung des Auto-Train-Modells im Mitarbeiterprofil.
- Geben Sie mindestens 10 Datensätze an, um das Auto-Train-Modell zu verwenden.

Aktualisierungen des HR-Widget „Employee Profile“

Für das HR-Widget „Employee Profile“ gibt es drei Ergänzungen: „Meine Kontakte“, „Meine Delegierten“ und „Mitarbeiterdokumente“.

Dem HR-Widget „Employee Profile“ wurden drei neue Widgets hinzugefügt, nämlich „Meine Kontakte“, „Meine Delegierten“ und „Mitarbeiterdokumente“.

Für jedes Widget müssen separate Plugins installiert werden. Die Datensätze für „Meine Kontakte“ erfordern das Plugin „Human Resources: Core“ zum Abrufen von Kontaktdetails. Die Details für „Meine Delegierten“ werden durch das Plugin „Granular Delegation“ abgerufen. Außerdem ruft das Plugin „Employee Documents“ Daten aus dem Plugin „Employee Documents Management“ ab.

Benutzer können über die Schaltfläche **Add Delegates** (Delegierte hinzufügen) im Widget „Meine Delegierten“ Delegierte sowie über **Neuen Kontakt hinzufügen** Kontakte hinzufügen.

Weitere Informationen zum Verwalten der Dokumente eines Mitarbeiters finden Sie unter Verwalten von Mitarbeiterdokumenten .

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Delegierten finden Sie unter Granulare Delegierung .

Widget „Einstellungen“ für Mitarbeiterprofil

Benutzereinstellungen können als separates Widget „Einstellungen“ für Kunden aufgerufen werden, die Mitarbeiterprofil gewählt haben.

Anwendereinstellungen auf der Anwenderprofilseite sind im verfügbar Mitarbeiter-Center Und Mitarbeiter-Center Pro Portal, als **Einstellungen** Widget für Kunden, die sich für angemeldet haben Mitarbeiterprofil.

Wenn Sie sich für entschieden haben Mitarbeiterprofil, Sie können sehen **Einstellungen** Option, die in der Liste verfügbar ist, wenn Sie Ihren Anwender-Avatar auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können verwalten **Anzeige** Optionen wie, **Datums- und Uhrzeitformat** , **Zeitzone** , **Sprache** Von **Einstellungen** . Sie können auch Ihre Einstellungen für auswählen **Barrierefreiheit** , **Benachrichtigungen** , Und **Debugging** Nach Bedarf.

Die **Benutzereinstellungen** auf der Benutzerprofilseite sind für Employee Profile-Kunden nicht mehr verfügbar.

Wenn Sie sich jedoch noch nie für entschieden haben Mitarbeiterprofil Oder haben Sie die Option deaktiviert, können Sie die eingebettete Funktion weiterhin auf der Anwenderprofilseite sehen.

Schnellstarttests für Employee Center

Überprüfen Sie nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder der Entwicklung einer Anwendung, ob Employee Center weiterhin ordnungsgemäß funktioniert. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Schnellstarttests sind deaktiviert und schreibgeschützte Testvorlagen. Standardmäßig erzeugen sie nur dann ein erfolgreiches Ergebnis, wenn Sie sie mit den Standard-Demodaten ausführen, die mit dem Anwendungs- oder Funktionsplugin bereitgestellt werden.

Kopieren Sie Ihre Schnellstarttests und konfigurieren Sie sie so, dass Sie Instanzdaten verwenden, um dafür zu sorgen, dass sie ein erfolgreiches Ergebnis liefern, wenn Sie sie mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

Verwenden Sie das Leistungsprofil, um Tests zu vergleichen, um Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsprofil erstellen .

Die Plugins „Agile Development 2,0“ (com.snc.sdlc.Agile.2,0) und „Agile Development 2,0 – ATF-Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis: Für die Ausführung sind Demodaten erforderlich.

Mitarbeiter-Center

Mitarbeiter-Center-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
Ad-hoc-Delegierung für Genehmigungsaufgabe erstellen	Stellt sicher, dass im Mitarbeiter-Center im Formular „Meine Aufgaben“ eine Ad-hoc-Delegierung für eine Genehmigungsaufgabe erstellt werden kann.	San Diego
Ad-hoc Delegierung für HR-Aufgabe erstellen	Stellt sicher, dass im Mitarbeiter-Center im Formular „Meine Aufgaben“ eine Ad-hoc-	San Diego

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Delegierung für eine HR-Aufgabe erstellt werden kann.	
Mitarbeiter-Center – Meine Favoriten	Verifiziert die Favoritenfunktion in Mitarbeiter-Center. Führt außerdem eine Verifizierung durch, wenn ein KB-Artikel oder Katalogelement zum Favoriten-Widget hinzugefügt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Genehmigungen-Hub Anforderung genehmigen	Verifiziert die Genehmigungsfunktion in Mitarbeiter-Center. Verifiziert außerdem, ob in der Spalte **Abgeschlossen** des Benutzers eine genehmigte Anforderung angezeigt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Genehmigungen-Hub Anforderung ablehnen	Verifiziert die Ablehnungsfunktion. Verifiziert außerdem, ob in der Spalte **Abgeschlossen** des Benutzers eine abgelehnte Anforderung angezeigt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Mitarbeiterprofil erstellen	Überprüft, ob Mitarbeiterprofile gemäß der Mitarbeiterdefinition generiert werden.	Xanadu
Mitarbeiter-Center – Themenseite	Ordnet einen KB-Artikel oder ein Katalogelement einem Thema zu und verifiziert, ob sie auf der Themenseite angezeigt werden.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Homepage-Widgets validieren	Validiert, ob die folgenden Widgets auf der Mitarbeiter-Center-Homepage vorhanden sind: • Für Sie relevant • Beliebte Themen • Meine aktiven Artikel • Schnellaufgaben • Homepagesuche	San Diego
ESC: Employee can see ticket updates (ESC: Mitarbeiter kann Ticket-Aktualisierungen anzeigen)	Mitarbeiter können Aktualisierungen ihrer Tickets anzeigen.	Quebec
ESC: Post General HR Inquiry questions on ESC portal (ESC: Allgemeine HR-Anfragen im ESC-Portal veröffentlichen)	Verifiziert, ob ein HR-Mitarbeiter einen allgemeinen Anforderungsfall erstellen und allgemeine HR-Anfragen im ESC veröffentlichen kann	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
ESC: Übermitteln Sie einen Datensatzersteller, der eine Universal-Anforderung und einen HR-Fall erstellt	Verifiziert, ob ein Benutzer ein HR-Katalogelement übermitteln kann, das eine Universal-Anforderung erstellt. Außerdem wird überprüft, ob die Universal-Anforderung und der HR-Fall erstellt und verknüpft wurden.	Quebec
ESC: Verify Standard Ticket page on ESC for HR Case (ESC: Standardticketseite im ESC für HR-Fall verifizieren)	Erstellt über das Serviceportal einen allgemeinen Anforderungsfall und überprüft, ob er auf der Standardticketseite angezeigt wird	Quebec
ESC: Widget-Inhalte in Katalogelementen überprüfen	Überprüft den Widget-Inhalt auf einer Katalogseite.	Orlando
ESC: Widget-Inhalte auf Wissensseiten überprüfen	Überprüft den Widget-Inhalt auf einer Wissensseite.	Orlando
HR: Suchkatalogelemente und KBs in ESC	Überprüft die Suchfunktion im ESC	Quebec
Taxonomie und Themenerstellung	Erstellt Taxonomie und Themen und fügt dem Thema dann Inhalte hinzu.	San Diego

Schnellstarttests für Mitarbeiter-Center ausführen

Mitarbeiter-Center stellt verschiedene Schnellstarttests bereit, die Sie ausführen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**an.
2. Suchen Sie nach den Schnellstarttests, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie sie aus.
   Informationen zu verfügbaren Schnellstarttests finden Sie unter Schnellstarttests für Employee Center.
3. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
   Die Registerkarte „Testschritte“ stellt alle Schritte des Schnellstarttests bereit.
   Nach der Ausführung des Tests zeigt die Registerkarte "Schrittergebnisse" den Status der einzelnen Testschritte. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Leistungsprofil, um Tests zu vergleichen, um Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsprofil erstellen .

Mitarbeiter-Center verwenden

Verwenden Sie das Mitarbeiter-Center-Portal, um Anfragen zu stellen, Aufgaben zu bearbeiten und nach Informationen zu suchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

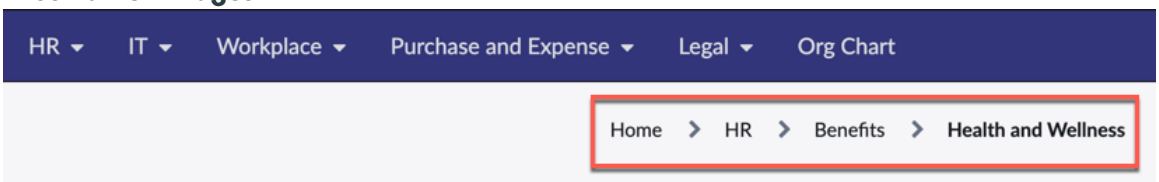
Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Themenseiten

Die Mitarbeiter-Center Themenseiten enthalten das Breadcrumbs-Widget, das Thema-Header-Widget, das Unterthema-Widget und das Themeninhalts-Widget.

Brotkrümel-Widget

Im Brotkrümel-Widget werden Informationen zu den Seiten angezeigt, die Sie aufgerufen haben, um die aktuelle Seite zu öffnen. Wenn Sie beispielsweise auf der Homepage auf **HR** und dann auf **Leistungen** und dann auf **Gesundheit und Wohlbefinden** klicken, wird im Brotkrümel-Widget **Homepage > HR > Leistungen > Gesundheit und Wohlbefinden** angezeigt.

Brotkrümel-Widget



Klicken Sie im Brotkrümel-Widget auf einen Seitennamen, um zu dieser Seite zu navigieren. Um beispielsweise zur Homepage zurückzukehren, klicken Sie auf **Homepage**.

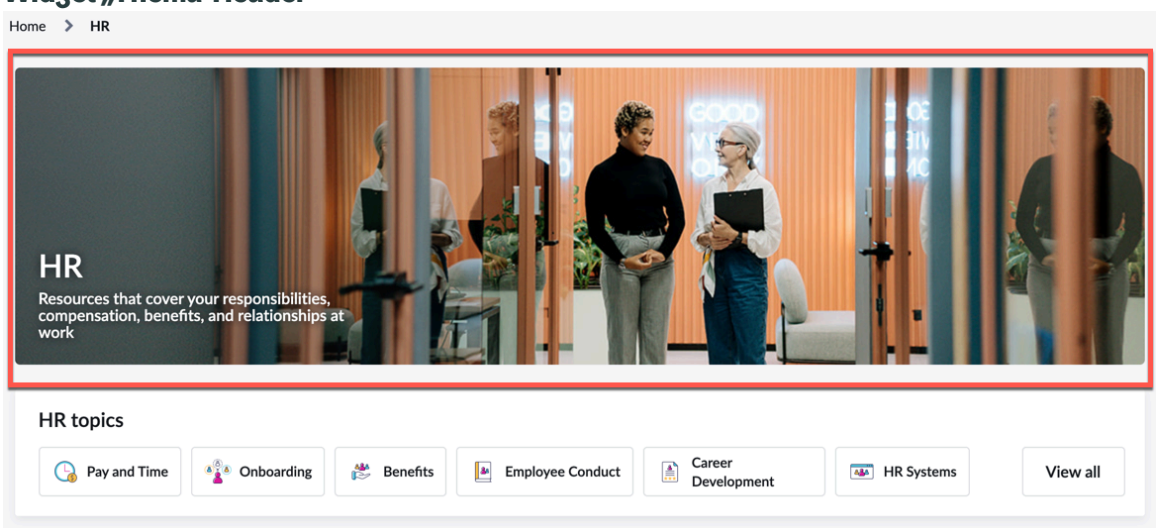
Widget „Thema-Header“

Das Widget „Thema-Header“ zeigt die übergeordneten Themen an. Wählen Sie ein Thema aus dem Mega-Menü aus, um seine Details anzuzeigen. Im Themen-Widget werden die Beschreibung des Themas und die Banner- und Symbolbilder für das Thema angezeigt, falls verfügbar.

Hinweis: Wenn Sie formatierte Inhalte oder Bannerinhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „emp_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themenbanner-Bild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.

Weitere Informationen zum Erstellen und Planen von Inhalten finden Sie unter Mitarbeiterkommunikation wird erstellt.

Widget „Thema-Header“



Sie können die Widget-Anzeige durch Konfiguration der Instanzoptionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Themenheader-Widgets.

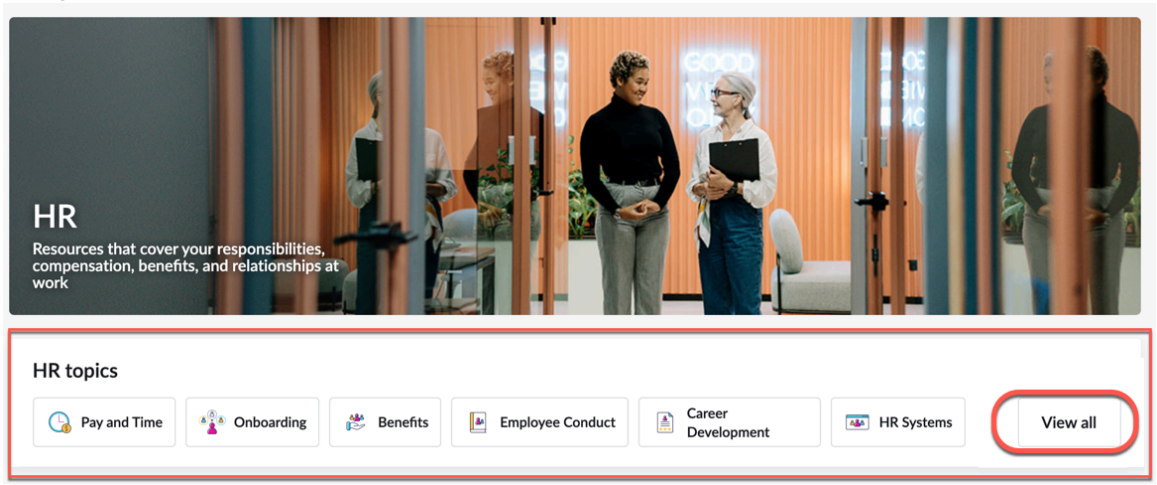
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Unterthemen“

Das Widget „Unterthemen“ zeigt alle untergeordneten Themen des übergeordneten Themas an. Das Unterthema-Widget zeigt nur die untergeordneten Themen an, die verbundene Inhalte haben.

Widget „Unterthemen“



Das Widget „Unterthemen“ zeigt standardmäßig nur sechs untergeordnete Themen an. Wenn das übergeordnete Thema weitere untergeordnete Themen enthält, klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um alle untergeordneten Themen anzuzeigen. Klicken Sie auf das Thema, das Sie öffnen möchten.

Sie können die Widget-Anzeige durch Konfiguration der Instanzoptionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Unterthemen“.

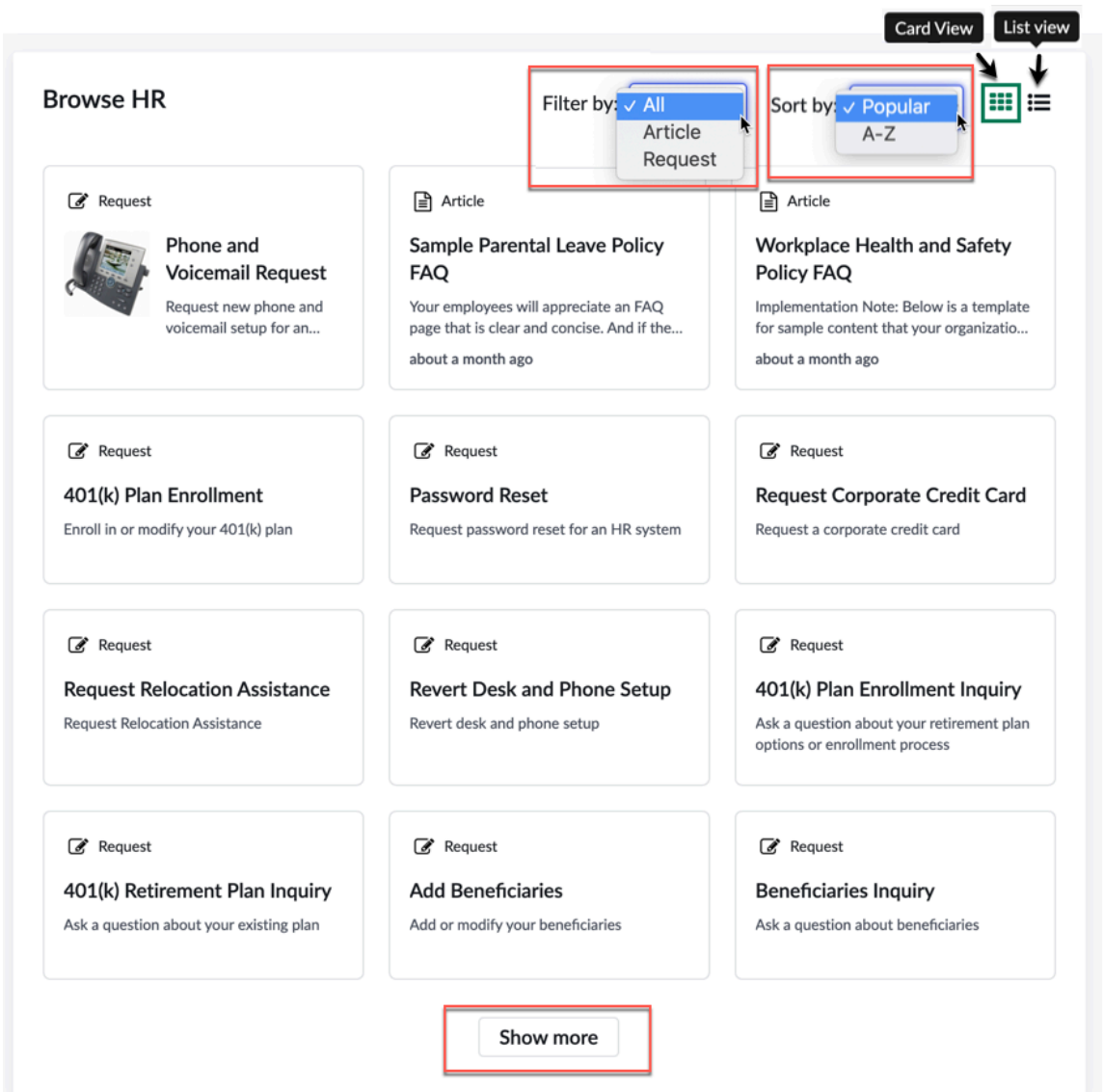
Themeninhalts-Widget

Das Themeninhalts-Widget zeigt die Wissensartikel und Anforderungen an, die dem Thema zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themeninhalts-Widget



Das Themeninhalts-Widget verfügt über die folgenden Optionen.

Optionen im Widget „Themeninhalt“

Option	Beschreibung
Filtern nach	Wie Sie die Informationen filtern möchten. Die Optionen sind: • **Alle:** Zeigt sowohl die Wissensartikel als auch die Anforderungen an. • **Artikel:** Zeigt nur Wissensartikel an. • **Anforderung:** Zeigt nur Anforderungen an.
Sortieren nach	Wie Sie die Informationen sortieren möchten. Die Optionen sind: • **Beliebt:** Zeigt die beliebtesten Wissensartikel und Anforderungen an. • **A-Z:** Zeigt die Wissensartikel und Anforderungen in alphabetischer Reihenfolge an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen im Widget „Themeninhalt“ (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Kartenansicht	Zeigt sowohl die Wissensartikel als auch die Anforderungen auf Karten an.
Listenansicht	Zeigt die Wissensartikel und Anforderungen in Listen an.
Mehr anzeigen	Zeigt den nächsten Satz von 12 Inhaltselementen (Wissensartikel und Anforderungen) basierend auf den Einstellungen der Optionen **Sortieren nach** und **Filtern nach** an. Standardmäßig werden 12 Inhaltselemente für ein Thema angezeigt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn einem Thema mehr als 12 Inhaltselemente zugeordnet sind.

Hinweis: Die A–Z-Sortierung wird für nicht-Englisch nicht unterstützt.

Suchen Sie auf den Themenseiten

Verwenden Sie die Suche auf den Themenseiten, mit der Sie Inhalte mit Rechtschreibprüfung, Synonym-Erkennung und anderen automatisch suggestiven Funktionen durchsuchen können.

Suchen Sie nach Themenaspekten

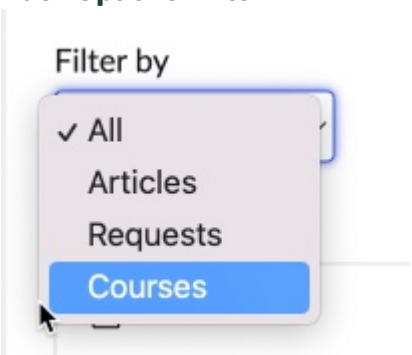
Grenzen Sie Ihre Suche mit hierarchischen Filtern für Themen und Unterthemen in der globalen Suche ein. Wählen Sie eine oder mehrere Themenebenen oder Aspektebenen aus, um bestimmte Suchergebnisse zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserte Suchfunktionalität.

Lerninhalte auf den Themenseiten

Verwenden Sie Lerninhalte als einen der verbundenen Inhaltstypen, die auf den Themenseiten für lizenzierte Mitarbeiter verfügbar sind. Mitarbeiter können die Kursinhalte durchsuchen, filtern, sortieren und zu Favoriten hinzufügen, die auf den für sie relevanten Themenseiten verfügbar sind.

Das Widget „einheitliche Suche“ hat **Kurse** Als Ergänzung zu **Filtern nach** Aufgelistete Optionen.

Nach Optionen filtern



Sie können die Widget-Anzeige durch Konfiguration der Widget-Instanzoptionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Themeninhalts-Widgets.

Themenmanager und Beitragende für Themenseitenverwaltung

Während Themenmanager die Entscheidungen auf Themenebene steuern, verwalten Beitragende die verbundenen Inhalte, Quick-Links, das Hinzufügen von Anwendungen und empfohlene Inhalte auf der Themenseite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Berechtigung auf der Themenmanager-Ebene (**Manager des Themas**) funktioniert von oben nach unten. Die Manager können alle Details auf den Themenseiten, auf die ihnen Zugriff gewährt wurde (einschließlich der darunter angeordneten Unterstruktur), verschieben, kopieren und ändern.

Hinweis:

- **Themenmanager** haben keine Berechtigung zum Erstellen von Stammthemen.
- **Themenmanager** können keine Benutzerkriterien erstellen oder ändern, auch nicht für von ihnen erstellte Themen, solange sie nicht über die Administratorrolle „user_criteria“ verfügen.
- Wenn der Manager ein Thema von einem übergeordneten Element in ein anderes verschiebt, verliert das Thema alle kaskadierten Berechtigungskonfigurationen und übernimmt die Konfiguration des neuen übergeordneten Elements. Es werden jedoch alle Änderungen beibehalten, die vor dem Verschieben auf Themenebene vorgenommen wurden.
- Wenn ein Thema geklont oder unter ein neues übergeordnetes Thema kopiert wird, verliert es seine gesamte vorherige Berechtigungskonfigurationen, sowohl die kaskadierten als auch die auf Themenebene vorgenommenen.
- Durch die Benutzerkriterien von **Manager des Themas** können Themen zwischen Taxonomien verschoben werden, wenn der Manager Zugriff auf mehrere Taxonomien hat.
- Der **Manager des Themas** kann alle Aktionen eines **Beitragenden zum Thema** ausführen sowie Themen verwalten und erstellen.

Die Ebene **Beitragender zum Thema** wurde eingeführt, um alle Aufgaben auf Themenebene zu verwalten, z. B. das Verknüpfen verbundener Inhalte, Quick-Links, das Hinzufügen von Anwendungen und empfohlene Inhalte. Beitragende verfügen auch über eine Zugriffssteuerung von oben nach unten. Die Benutzerkriterien funktionieren nur weiter unten in der Unterstruktur unterhalb des hinzugefügten Themas.

Seite „Meine Aufgaben“ verwenden

Verwenden Sie die Seite „Aufgaben“, um alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben zu prüfen und zu priorisieren.

Meine Aufgaben

Mithilfe der Registerkarte **Meine Aufgaben** in Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro können Sie die Ihnen zugewiesenen Aufgaben organisieren und Ihre Mitarbeiter können alle zugewiesenen Arbeiten an einem zentralen Ort anzeigen. Die **Meine Aufgaben** Die Registerkarte wird oben rechts mit der Aufgabenanzahl angezeigt. Wenn die Aufgaben mehr als 10 sind, wird die Aufgabenanzahl 9+ angezeigt.

Offen: Nachdem Sie **Meine Aufgaben** ausgewählt haben, werden auf der linken Seite des Formulars die Registerkarten „Offen“ und „Abgeschlossen“ angezeigt. Listet alle Aufgaben auf, die nicht abgeschlossen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erforderliche Aufgaben haben die Bezeichnung **Erforderlich** und werden in der Spalte **Offen** mit der Anzahl der Tage angezeigt, für die diese Aufgabe fällig oder überfällig ist.
- Wenn das Fälligkeitsdatum zwei (2) Tage oder weniger vom aktuellen Datum entfernt ist, wird links vom Fälligkeitsdatum ein Ausrufezeichen ( ) angezeigt.
- Wenn das Fälligkeitsdatum überfällig ist, wird links vom Text „Überfällig“ ein Ausrufezeichen angezeigt.

Abgeschlossen: Listet alle Aufgaben auf, die abgeschlossen wurden. Die aktuell abgeschlossenen Aufgaben werden oben in der Liste angezeigt und nach Zeitstempel sortiert.

Der Status für jede offene und geschlossene Aufgabe lautet:

- Genehmigt
- Abgeschlossen
- Abgeschlossen
- Abgebrochen
- Übersprungen

Hinweis: Neben dem Status „Abgeschlossen“ wird auch ein grünes Häkchensymbol mit Informationen darüber angezeigt, wann die Aufgabe abgeschlossen wurde.

Inhaltsanforderung

A **Inhaltsanforderung** Wird unter angezeigt **Meine Aufgaben** , Wenn Sie als Genehmiger für neue Inhalte zugewiesen wurden. Weitere Informationen zu Inhaltsanforderungen finden Sie unter Inhalte anfordern.

Unter wird eine Genehmigung der Inhaltsanforderung angezeigt **Meine Aufgaben** Unter **Öffnen** Spalte, wenn das Inhaltsanforderungselement in verschoben wird **Wird Überprüft** status.

Nach Auswahl der Inhaltsanforderung kann der Inhalt in der Vorschau angezeigt, genehmigt oder abgelehnt werden.

Meine Anforderungen

Auf der Registerkarte **Meine Anforderungen** in Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro werden alle von Ihnen gestellten Anforderungen angezeigt. Es gibt Filter zum Anzeigen offener oder geschlossener Anforderungen. Ihre Anforderungen werden mit der aktuellsten Anforderung oben angezeigt.

Aufgabenzusammenfassungsbereich: Rechts neben den Spalten **Offen** und **Abgeschlossen** befindet sich der **Aufgabenzusammenfassungsbereich**.
Wenn Sie eine Aufgabe markieren, werden in diesem Bereich Details angezeigt. Der **Aufgabenzusammenfassungsbereich** hat zwei Spalten:

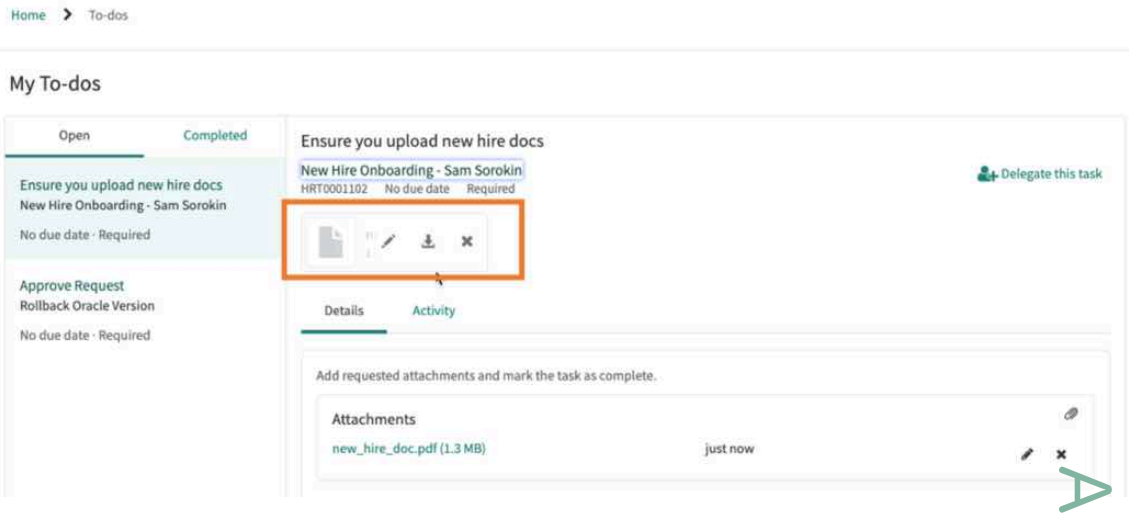
- Details: Enthält Informationen, Schaltflächen und Felder zur Aufgabe, damit Sie sie abschließen können.
- Aktivität: Enthält Informationen, Schaltflächen und Felder zur Aktivität, damit Sie sie abschließen können. Auf Aktivitäten können Sie auch über die Seite „Lifecycle Event Ticket“ (Lebenszyklus-Event-Ticket) zugreifen.

Hinweis: Bisher war diese Registerkarte das Popover **Verlauf**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anhänge werden am oberen Rand des Formulars



angezeigt.

Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Anhang, um eine Liste der Aktionen anzuzeigen, die Sie ausführen können:

- Zum Umbenennen des Anhangs
- Zum Herunterladen des Anhangs
- Zum Löschen des Anhangs

Von Bildanhängen können Sie außerdem eine Vorschau anzeigen.

Hinweis: Nicht alle Anhänge können angezeigt werden.

Genehmigungen und Ablehnungen

Manager oder designierte Genehmiger können Genehmigungsaufgaben unter erhalten **Meine Aufgaben** In der Menüleiste in Mitarbeiter-Center Oder von **Meine Genehmigungen** Unter **Selfservice** Für

- Anforderungen (REQ): Wenn es unter einer Anforderung (REQ) Elemente (RITMs) gibt, sind für die Elemente möglicherweise zusätzliche Genehmigungen erforderlich.
- Anforderungen für Elemente (RITM): Der Standardschwellenwert ist 1000 $ und wurde in der Servicekatalog-Anforderung (sc_Request) definiert und im Workflow-Editor gefunden. Alle angeforderten Artikel, die 1.000 USD oder mehr betragen, erfordern eine Genehmigung.

  Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Editor .

- HR-Fälle: Einige HR-Fälle sind über den zugehörigen HR-Service so konfiguriert, dass eine Genehmigung erforderlich ist.

  Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Serviceaktivität für einen HR-Service .

  Das Basissystem stellt beispielsweise die HR-Services „Antrag auf Erstattung von Schulungskosten“ und „Firmenkreditkarte anfordern“ zur Verfügung, die eine Genehmigung erfordern.

- Granulare Delegierung: Mit der granularen Delegierung können Mitarbeiter ihre Aufgaben (zum Beispiel Genehmigungen) für bestimmte Datums- und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Uhrzeitbereiche basierend auf Delegierungsregeln an andere Mitarbeiter delegieren.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Granulare Delegierung .

Hinweis: Standardmäßig ist für Genehmigungen kein Kommentar erforderlich. Ablehnungen erfordern standardmäßig einen Kommentar. Kunden können eine Zugriffssteuerungsregel (ACL) hinzufügen, die verhindert, dass Benutzer Kommentare zu Ablehnungen schreiben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die ServiceNow-Zugriffssteuerung .

Verwenden Sie als Genehmiger die Vorlagen mit allgemeinen Informationen, primären Informationen, Registerkarten und Aktionsgruppen, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

- Zeigen Sie die richtigen Informationen abhängig vom Genehmigungstyp an.
- Interpretieren Sie die Anforderungstabellen korrekt, um den Genehmigungsprozess zu verbessern.
- Konfigurieren Sie relevante und ausreichende Informationen und Widget-Details, und zeigen Sie sie an.
- Die Aufgabenkonfiguration stellt standardmäßig die folgenden kontextbezogenen Informationen bereit.
- Delegieren Sie die Genehmigung, oder führen Sie schnelle Aktionen wie Genehmigen oder Ablehnen aus.

Informieren Sie sich über die sofort einsatzbereiten Genehmigungsinformationen:

- Angefordert für
- Erstellt von
- Geöffnet von
- Diese Aufgabe delegieren
- Angeforderte Artikel
- Anhänge
- Aktivität
- Aktionsgruppe zum Genehmigen oder Ablehnen

Alternativ können Sie zusätzliche Felder anpassen, um den Genehmigungs-Workflow weiter zu optimieren.

Zeigen Sie die erweiterte Portalnavigation an

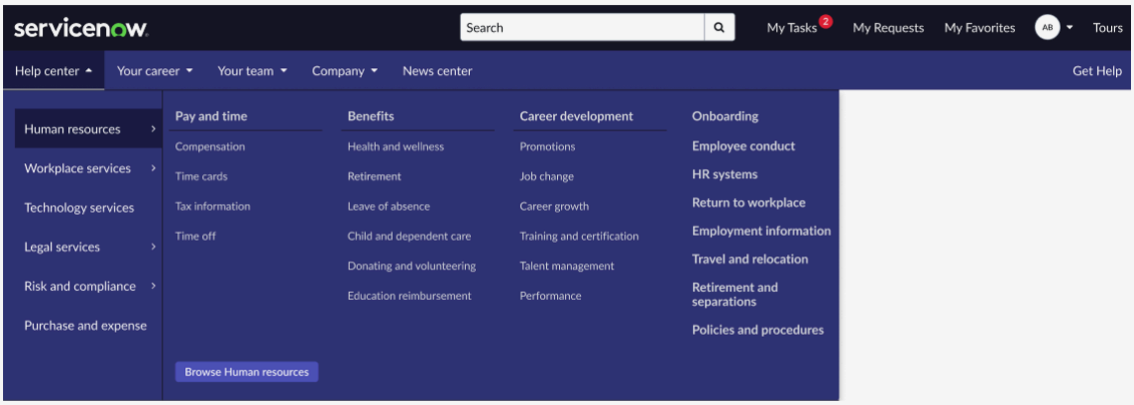
Verwenden Sie die erweiterte Navigations-Experience, die Ihnen bei einer besseren Content-Discovery hilft.

Sie können einfach zu den Inhalten navigieren, die entsprechend Ihren Inhaltsanforderungen organisiert sind.

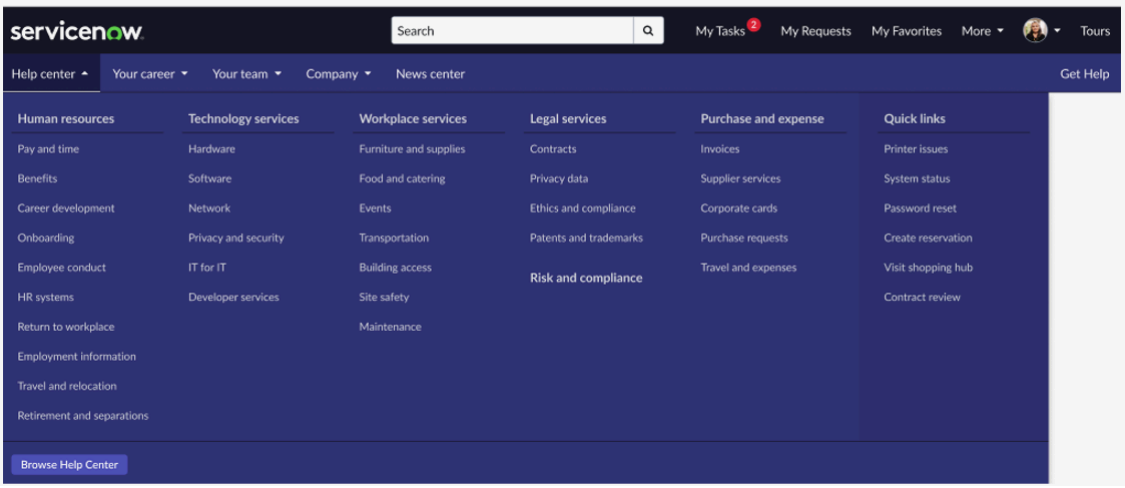
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sofort einsatzbereite Optionen für die Mega-Menü-Architektur

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



- Navigieren Sie mit weniger Klicks zum richtigen Inhalt.
- Zeigen Sie die Themen und Menüelemente in der primären Navigationsleiste an.
- Nutzen Sie die Anzeigeeinstellungen für die Themen oder Menüelemente auf Stammebene, die anwenderdefiniert an Ihre Anforderungen angepasst werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der erweiterten Portalnavigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigationsreihenfolge.

Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen

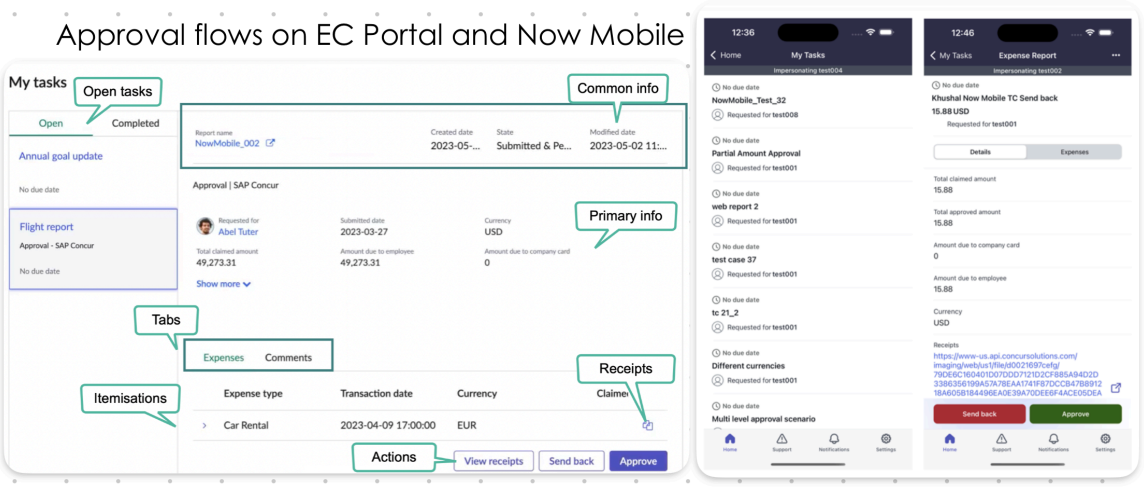
Verwenden Sie **Meine Aufgaben** Abschnitt zum Nachverfolgen und Erfüllen der Anforderungen aus dem Portal und Now Mobile.

Zeigen Sie als Genehmiger alle Ihre Genehmigungen mit kontextbezogenen Details an, z. B. allgemeine Informationen, primäre Informationen, Registerkarten und die zugehörigen Aktionsgruppen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungs-Hub



Sie können die folgenden Aktionen über das Portal und ausführen Now Mobile.

- Zeigen Sie die zugewiesenen offenen Aufgaben und Anforderungen im Abschnitt meine Aufgaben an.
- Zeigen Sie die Genehmigungsanforderungen aus externen Geschäftsanwendungen wie an, und verfolgen Sie sie SAP Concur Und Workday Direkt von ServiceNow Instanz.
- Machen Sie sich mit den in-Kontext-Details wie Ausgabenbetrag, angefordert für, Anhänge, Status und letzter Kommentar für die Verarbeitung der Genehmigungen vertraut.
- Klicken Sie auf URLs, und navigieren Sie zu externen Quellen, um zusätzlichen Kontext und Informationen zu erhalten.
- Für Workday, Anhänge unterstützen einen maximalen Grenzwert von 12 MB. Stellen Sie sicher, dass die Anhangsgröße unter 12 MB liegt.
- Wenden Sie Filter an, wählen Sie mehrere Einzelposten aus, und führen Sie Aktionen wie „alle genehmigen“ oder „alle ablehnen“ aus.
- Navigieren Sie zu den externen Quellen, z. B. Workday Und SAP Concur Um den vollständigen Bericht anzuzeigen.
- Führen Sie schnelle Aktionen aus, z. B. Genehmigen, Zurücksenden oder Details anzeigen.
- Wenn Sie E-Signaturen für Genehmigungen aktivieren, muss der Genehmiger die richtigen Anmeldeinformationen eingeben, um den Genehmigungsstatus zu ändern. Nur wenn die Anmeldeinformationen bestehen, ändert sich der Genehmigungsstatus.

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience und Genehmigungs-Hub.

Verwalten Sie Genehmigungen von Microsoft Teams

Verwalten Concur Ausgabengenehmigungen mit Virtual Agent Benachrichtigungen mit Aktionen in Microsoft Teams Um die Genehmigung direkt in zu lösen Virtual Agent Konversation ohne Einbeziehung eines Servicemitarbeiters.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Die Virtual Agent Die Integration wird nur für Anwender unterstützt, die einen Anwenderdatensatz in Ihrem haben ServiceNow Instanz. Anwender müssen ihre Accounts mit verknüpfen Microsoft Teams Und aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen.
- Installieren Sie die Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur Plugin (sn_ex_cnc).

Weitere Informationen zum Empfangen von Benachrichtigungen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Und Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen. Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
3. Geben Sie Ein Benachrichtigung anzeigen Im Chat-Fenster.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Bericht an, indem Sie auswählen **Bericht Anzeigen** .
   Sie können den Bericht auch später anzeigen, indem Sie auswählen **Überspringen** Und wird eingegeben Benachrichtigung anzeigen Im Chat-Fenster.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben- und Belegelemente an, indem Sie auswählen **Ausgaben und Belege** . Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständigen Bericht anzeigen** .
6. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

   Hinweis: Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

Entscheidung	Aktion
Genehmigen Sie den Bericht	Wählen Sie **Genehmigen**.
Lehnen Sie den Bericht ab	**a.** Wählen Sie Aus **Zurücksenden** . **b.** Geben Sie einen Grund für die Ablehnung des Berichts ein.

Verwalten Sie Genehmigungen von einem aus Microsoft Outlook E-Mail

Genehmigen oder ablehnen Concur Ausgabenberichte von Microsoft Outlook E-Mail-Nachricht.

Vorbereitungen

Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur Plugin (sn_ex_cnc) muss installiert sein.

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie Concur E-Mail-Nachricht für ausstehende Genehmigung.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben und Belegelemente an, indem Sie auswählen **Ausgaben und Belege** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständigen Bericht anzeigen** .

4. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

Hinweis: Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

Entscheidung	Aktion
Genehmigen Sie den Bericht	Wählen Sie **Genehmigen**.
Lehnen Sie den Bericht ab	**a.** Wählen Sie Aus **Zurücksenden** . **b.** Geben Sie einen Grund für die Ablehnung des Berichts ein.

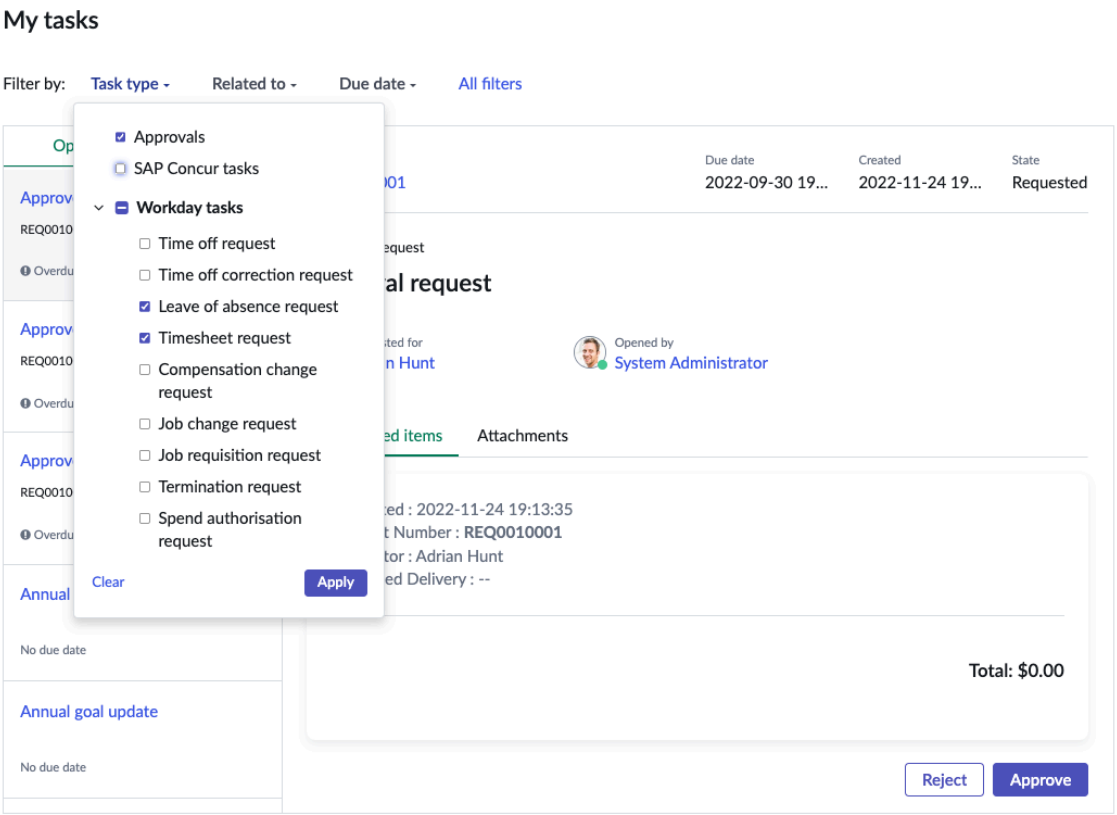
Aufgabenfilter für meine Aufgaben

Verwenden Sie die erweiterte Filter-Experience, um die Aufgaben zu verwalten und zu priorisieren. Mithilfe der Filter können Mitarbeiter und Manager einen besseren Einblick in die zeitkritischen und geschäftskritischen Aufgaben haben.

Mit Filtern ermöglichen Administratoren Mitarbeitern, die gewünschten Aufgaben zu suchen, zu filtern und einzugrenzen, die zeitkritisch und geschäftskritisch sind. Mit den Optionen können Mitarbeiter ihre Aufgaben mithilfe der vom Administrator konfigurierten Filter aus verwalten **Meine Aufgaben** Seite.

Verwenden Sie Filter, um die Aufgaben mit wenigen Klicks einfach zu filtern, zu erkennen und zu erfüllen. Wählen Sie diese Filter aus, und zeigen Sie die Datensätze an, die die ausgewählte Filterbedingung erfüllen.

Filtereinstellungen auf der Seite „meine Aufgaben“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Organisieren und zeigen Sie die Aufgaben anhand verschiedener Filter an, z. B. Aufgabentyp, Priorität, Fälligkeitsdatum, Genehmigungen für mein Team usw.
- Verwenden Sie den Filter „Aufgabentyp“, um zwischen Genehmigungen, SAP Concur-Aufgaben, Workday-Aufgaben, Anforderungen usw. auszuwählen.
- Wählen Sie Filter aus, ändern Sie sie, und entfernen Sie sie, um Ihre Aufgaben zu erkennen.
- Erkennen und erfüllen Sie die Aufgaben wie Onboarding, Genehmigungen und Lernen.

Konfigurationsschritte finden Sie unter Konfigurierbare Aufgabenfilter

Empfohlene Inhalte anzeigen

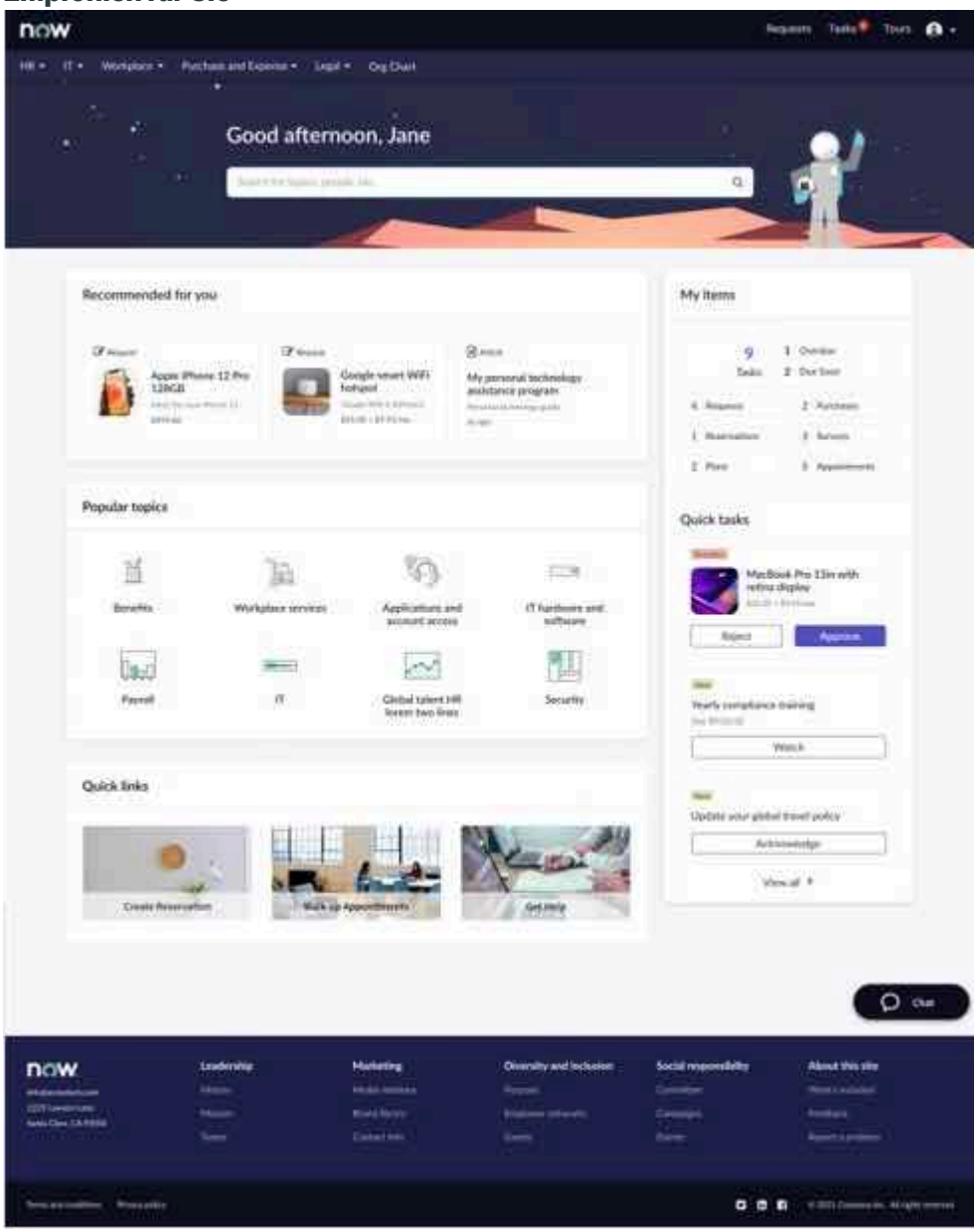
Greifen Sie von einem zentralen Ort aus mit einem Klick auf alle Inhalte zu, die Ihnen empfohlen wurden.

Als Mitarbeiter können Sie über das Widget **Empfohlen für Sie** auf die empfohlenen Wissensartikel und Katalogelemente zugreifen.

- Die Empfehlungen für Wissensartikel basieren auf der Anzahl der Aufrufe des Artikels.
- Die Empfehlungen für Katalogelemente basieren auf der Anzahl der Anforderungen.
- Die der Portaltaxonomie zugeordneten Empfehlungen werden auf der Homepage angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlen für Sie



Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlen für Sie

Verwenden Mitarbeiter-Center Von Zoom

Greifen Sie auf zu, und verwenden Sie sie ServiceNow® Mitarbeiter-Center Fähigkeiten von Zoom Client.

Vorbereitungen

Nur, wenn Ihr Administrator eine Verbindung mit hergestellt hat Zoom Account an ServiceNow Instanz, auf die Sie (Mitarbeiter) zugreifen können ServiceNow Mitarbeiter-Center In Zoom Anwendung oder Sie können installieren ServiceNow Mitarbeiter-Center Von Zoom App-Marketplace.

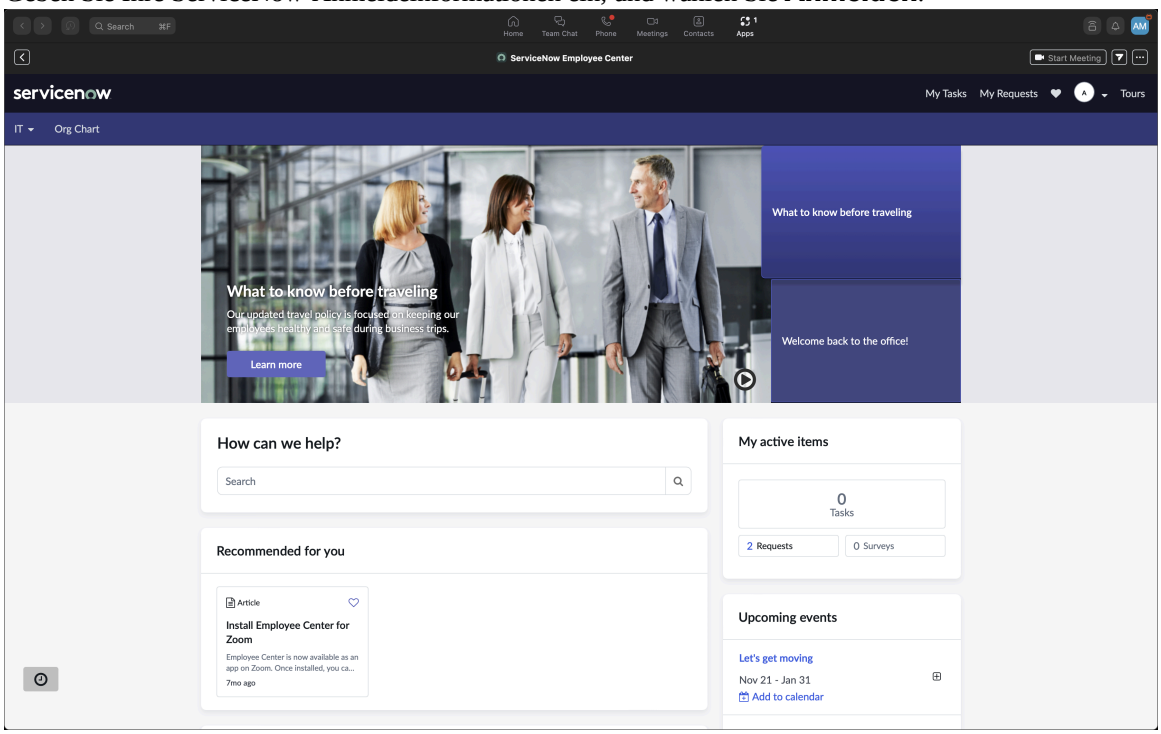
Erforderliche Rolle: Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Zoom Anwendung.
2. Navigieren zu **Apps** > **Erkannt**an.
3. Suchen und wählen Sie aus **ServiceNow-Mitarbeiter-Center** .
4. Geben Sie Ihre ServiceNow-Anmeldeinformationen ein, und wählen Sie **Anmelden**.



Die ServiceNow Mitarbeiter-Center Homepage wird angezeigt.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center für Zoom

Mitarbeiterprofil anzeigen

Zeigen Sie das Mitarbeiterprofil mit Ihren persönlichen Informationen aus dem Mitarbeiterportal und Now Mobile an.

Ihr Profil verwalten

Als Mitarbeiter können Sie die Felder *About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team* anzeigen oder aktualisieren:

Sie können das Mitarbeiterprofil im Portal über den Header anzeigen und bearbeiten. Die verschiedenen Registerkarten (z. B. Übersicht, Karriere und Arbeitselemente) sind in einem festen Format sichtbar, auch wenn der Anwender durch die Seite scrollt. Alle Widgets auf einer bestimmten Registerkarte sind in Form von Elementen des linken Navigationsmenüs verfügbar.

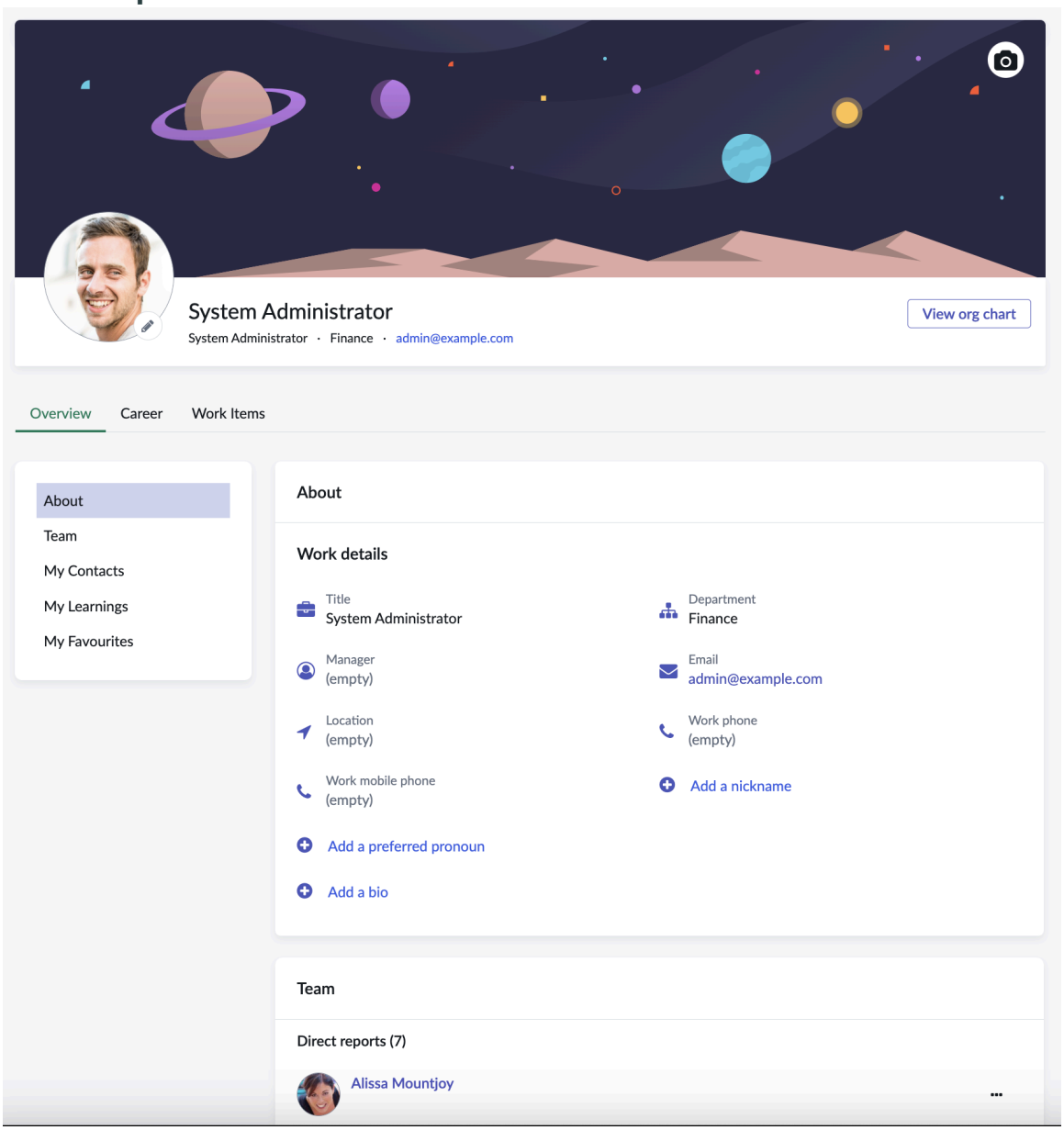
Der Administrator kann die Instanzoptionen verwenden, um die Sichtbarkeit des linken Navigationsmenüs zu konfigurieren, indem er die auswählen **Widget-Übersichtsbereich** Kontrollkästchen.

Hinweis: Von Mitarbeiterprofil Version 11.0,3, das Kontrollkästchen Widget-Übersichtsbereich wird über konfiguriert Profilportalkonfiguration .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterprofil – Übersicht

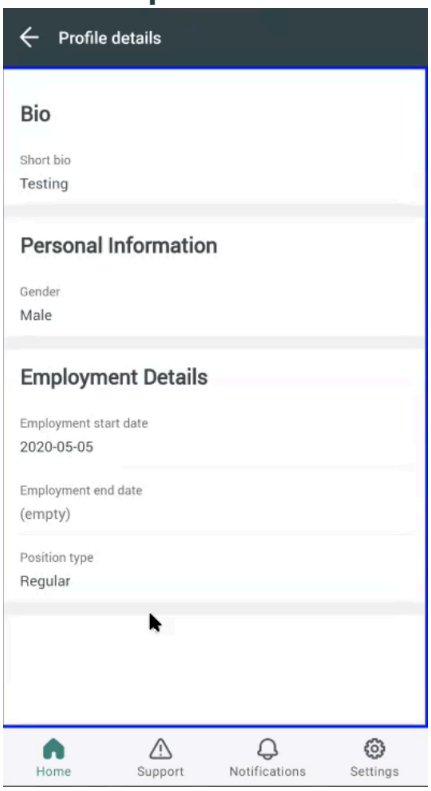


Sie können das Mitarbeiterprofil in der Mobile App anzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterprofil auf Now Mobile



Geben Sie Ihre Datensichtbarkeits- und Datenschutzeinstellungen an, indem Sie die Feldinformationen für die öffentliche oder private Verteilung markieren:

- Definieren Sie arbeitsbezogene Daten in Ihrem Profil.
- Verwalten Sie die Sichtbarkeit und den Datenschutz der Profildaten.
- Erfahren Sie mehr über Ihre Team- und Organisationsstrukturen.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie MitarbeiterprofilÜbersichts-Widget.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Anzeige des Mitarbeiterprofil-Widgets

Employee Profile

Verwenden Sie Personalisierte Antworten

Mitarbeiter können die KI-fähige Suchfunktion verwenden, um auf der Mitarbeiter-Center-Suchseite Informationen zu ihrem Abwesenheitskontingent usw. abzurufen.

„Personalisierte Antworten“ ist eine AI Search-fähige Funktion, die mit einer oder mehreren Drittanbieteranwendungen integriert ist, um relevante und informative Inhalte von der Suchseite in Mitarbeiter-Center bereitzustellen.

Personalisierte Antworten – die Auszeitfunktion enthält standortspezifische Daten. Die standardmäßig verfügbaren Drittpartei-Integrationen sind Kronos und Workday für bestimmte Regionen, die die Beurlaubungssalden der Mitarbeiter dieser Region anzeigen.

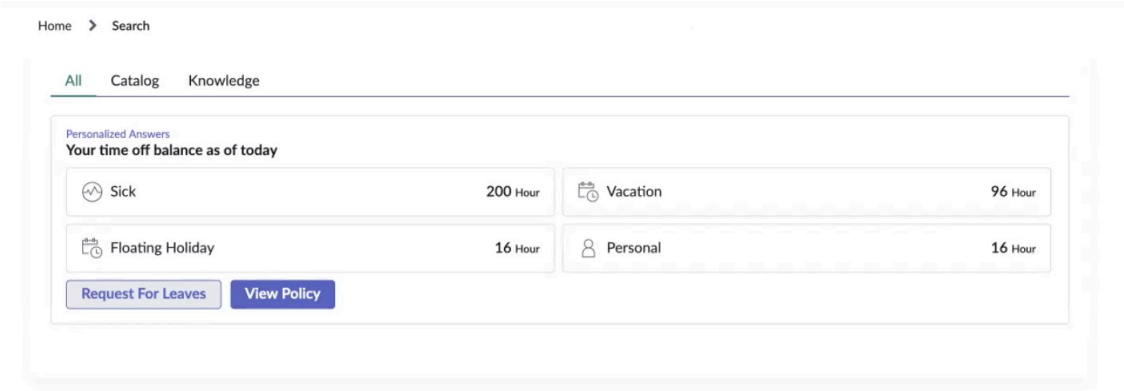
Mitarbeiter können einfach die Mitarbeiter-Center-Suchseite aufrufen und nach ihrem restlichen bezahlten Urlaub suchen. Die Mitarbeiter können nicht nur nach allen Arten von Abwesenheitskontingenten suchen, sondern auch nach Informationen zu den Abwesenheitsarten. Zum Beispiel kann ein Mitarbeiter die Abfrage „Wie viel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Krankheitsurlaub steht mir noch zu“ eingeben, um Informationen anzuzeigen, die sich nur auf den Krankheitsurlaub beziehen.

Personalisierte Antwortseite für Abwesenheitskontingent



Mitarbeiter können schnell den Resturlaub für das Jahr prüfen und **Request for Leaves** (Urlaubsanträge) wählen, um Urlaub zu beantragen. **Richtlinie anzeigen** ist vollkommen unternehmensspezifisch.

Mitarbeiterprofil Organigramm-Widget

Verwenden Sie Mitarbeiterprofil Organigramm-Widget zum einfachen Durchsuchen, Suchen und Navigieren durch das Organigramm.

Als Mitarbeiter können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Navigieren Sie durch ein visuelles Mitarbeiterverzeichnis mit Namen und Titelinformationen.
- Erfahren Sie mehr über einen Mitarbeiter und die Organisationsstruktur, indem Sie zu einem detaillierten Mitarbeiterprofil navigieren.
- Zeigen Sie die anderen Manager des aktuellen Anwenders in einem Popup-Fenster an.
- Zeigen Sie direkt unterstellte Mitarbeiter und andere unterstellte Mitarbeiter eines Anwenders an. Die Gesamtzahl der Berichte wird auf der Anwenderkarte angezeigt.
- Führen Sie schnelle Aktionen basierend auf der Aktionsgruppe des Organigramms aus.

Weitere Informationen zu Widget-Instanzoptionen finden Sie unter Organisationsdiagramm in Mitarbeiter-Center Pro Und Anzeige des Organigramm-Widgets ändern.

RTL-Unterstützung für Mitarbeiter-Center

Als Mitarbeiter können Sie die Anzeige der Anwenderoberfläche von rechts nach links ändern.

Basierend auf Ihren Spracheinstellungen wird die gesamte Hierarchie der vorhandenen Infrastruktur für die Stilrichtung von links nach rechts – Design, Seite, Widget und Widget-Instanz-SCSS – in CSS für Rechts-nach-links-Sprachen konvertiert.

- Wenn die Sitzungssprache eine von rechts nach links gerichtete Sprache ist, z. B. Hebräisch, wird die Richtung der Portal-Anwenderoberfläche von rechts nach links angezeigt.
- Der Pfeil neben Organigramm in Employee_Profile-Widget anzeigen, alle in ec_pro_Dashboard anzeigen, Themen-Widget für Mitarbeitertaxonomie und quer Mitarbeiter-Center Zeigt gemäß dem RTL-Format nach links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Unterstützung von rechts nach links gerichteten Sprachen.

Favoriten verwalten

Markieren Sie den Inhalt als Favoriten, und greifen Sie einfach auf alle Ihre Favoriten zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Mitarbeiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Greifen Sie über den neuen kanalübergreifenden Favoritenbereich im Portal oder über Now Mobile auf alle Ihre Favoriten zu. Verwenden Sie die Liste **Meine Favoriten**, um schnell auf Ihre Favoritenliste zuzugreifen. Elemente bleiben in der Favoritenliste, bis Sie sie entfernen.

Sie können das Favoritensymbol sehen ♡ Auf den folgenden Arten von Seiten oder Abschnitten:

- Themenseite
- Detailansicht der Katalogseite
- Detailansicht der Wissensseite
- Geklonte Katalogseite
- Seite „Meine Anwendungen“
- Widget „Meine Anwendungen“
- Widget „Empfohlen für Sie“

Sie können Ihrer Favoritenliste häufig verwendete Inhalte hinzufügen. Klicken Sie auf das Favoritensymbol. Daraufhin ändert sich die Farbe des Symbols. Klicken Sie erneut auf das Herzsymbol, um das Element aus Ihren Favoriten zu entfernen.

Hinweis: Die Favoritenliste zeigt die Elemente an, auf die Sie Zugriff haben.

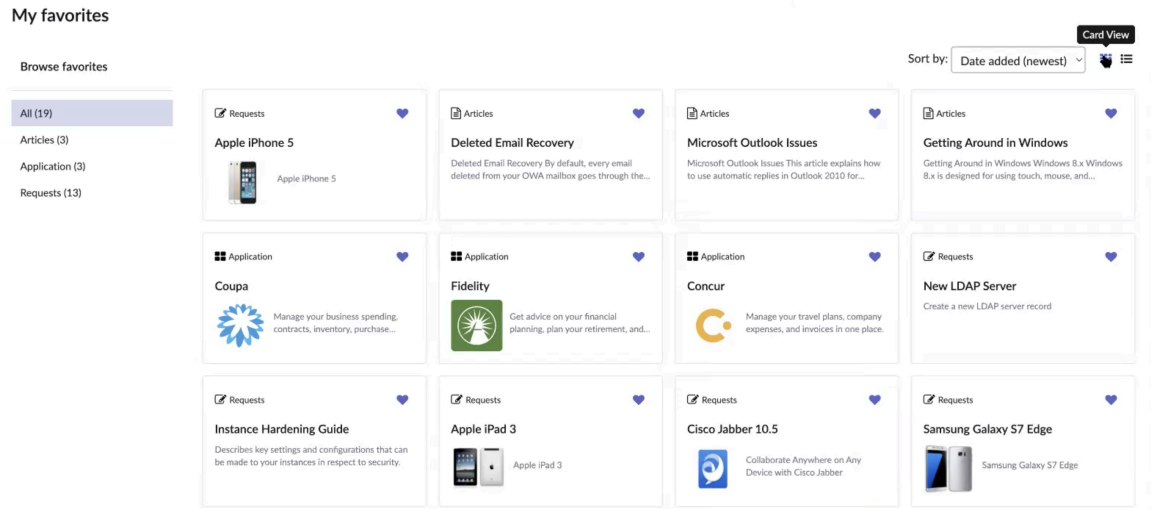
Prozedur

1. Gehe zu **Meine Favoriten**an.
2. Zeigen Sie die Liste Ihrer Favoriten an, indem Sie im Header auf das Favoritensymbol klicken ♥ Symbol.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

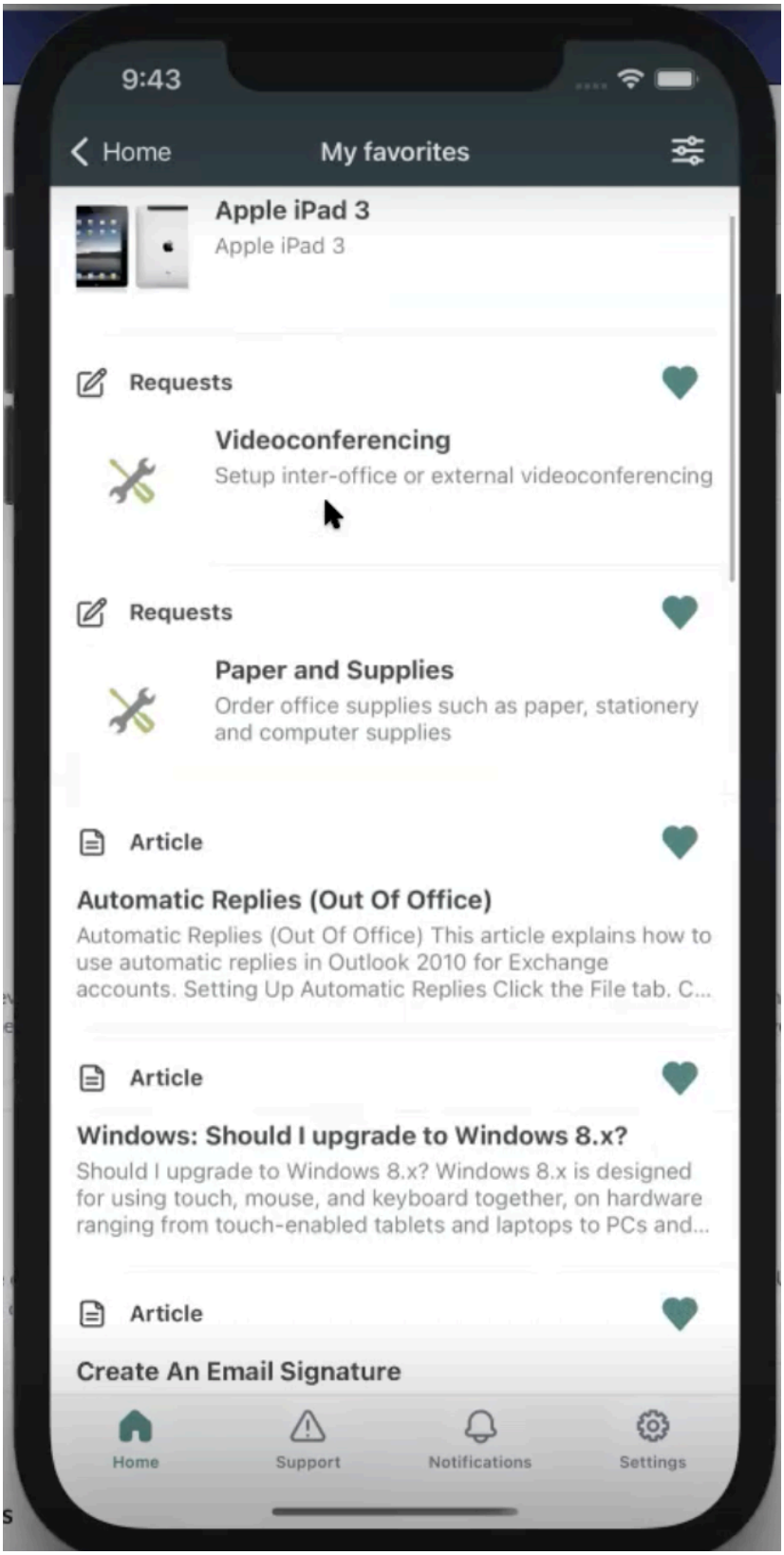
Meine Favoriten



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Favoriten auf Now Mobile-Startseite



3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Inhalte als Favoriten markieren
- Aus Favoriten entfernen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle Favoriten anzeigen
- Sortieren, durchsuchen und filtern Sie die Favoritenliste
- Favoriten in Raster- und Listenansichten anzeigen

Hinweis: Sie können Anwenderberechtigungen wie konfigurieren **Verfügbar für** Und **Nicht verfügbar für** . Wenn das bevorzugte Thema nicht als verfügbar markiert ist, ist das Thema in nicht sichtbar **Meine Favoriten** Und im Favoriten-Widget. Die folgende Nachricht wird angezeigt: Sie haben keinen Zugriff auf <count> Ihrer bevorzugten Elemente . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen.

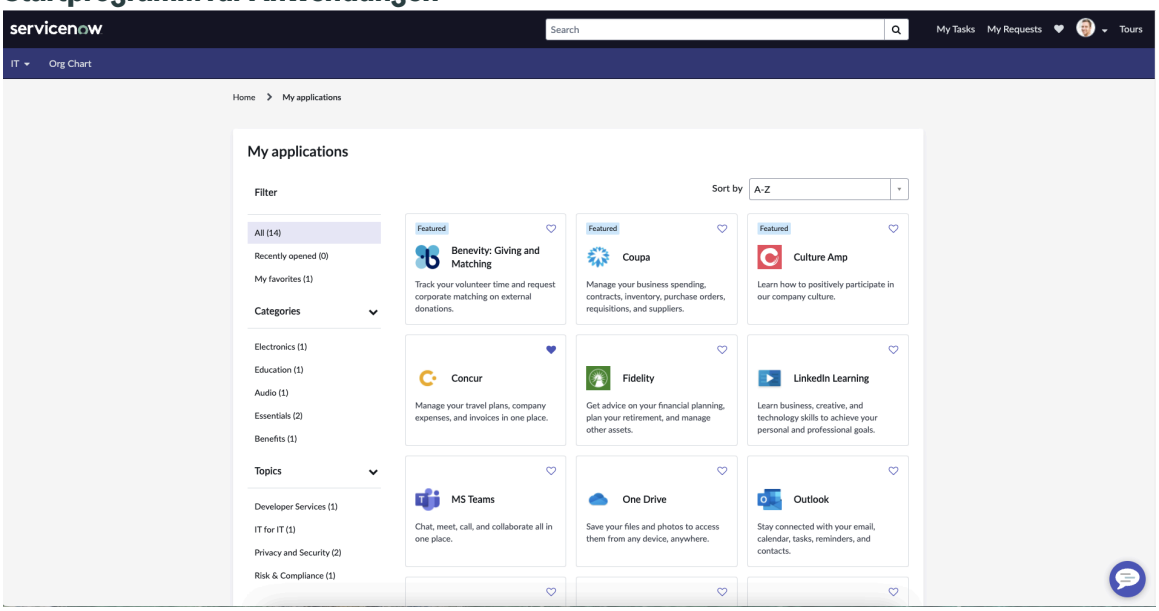
Weitere Informationen finden Sie unter Kanalübergreifende Favoriten.

Greifen Sie über das App-Startprogramm auf Anwendungen zu

Greifen Sie von einem zentralen Ort aus mit nur einem Klick auf alle Anwendungen zu.

Als Mitarbeiter können Sie auf benutzerdefinierte Apps und auf integrierte Drittanbieter-Apps zugreifen. Navigieren Sie in Mitarbeiter-Center Pro unter **Meine Anwendungen** zu den Anwendungen aus den zugehörigen Themen. Verwenden Sie die Optionen **Favoriten**, **Kategorien** und **Kürzlich geöffnet**, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern.

Startprogramm für Anwendungen



- Sie können alle Apps anzeigen und starten, für die Sie Berechtigungen besitzen.
- Wechseln Sie schnell zu den Anwendungen, die unter den Optionen **Empfohlen**, **Favoriten**, **Kategorien** und **Kürzlich geöffnet** organisiert sind.
- Greifen Sie über eine Themenseite auf die mit dem Thema verknüpften Anwendungen zu.
- Zeigen Sie Anwendungen an, die unter einer Kategorie getaggt sind.
- Wählen Sie Anwendungen als Favoriten aus.
- Navigieren Sie zu **Alle anzeigen**, um eine vollständige Liste der SSO- und Nicht-SSO-Anwendungen anzuzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter App-Launcher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Den Geführten Selfservice

Verwenden Sie die geführte Selfservice-Experience, um sich selbst zu bedienen, was zu einer verbesserten Produktivität und betrieblicher Effizienz für die Organisation führt.

Mit einer visuellen in-Kontext-Methode zur Navigation durch komplexe Arbeitsszenarien können Sie Produktivität und Interaktion verbessern und zur allgemeinen Organisationseffizienz beitragen.

- Selfservice mit einfachem Zugriff auf Informationen, Prozesse und Lösungen für die tägliche Arbeit.
- Erkennen und verwenden Sie den verfügbaren GSS-Prozess aus der Suche.
- Navigieren Sie über eine visuelle QnA-Experience zum richtigen artikel- oder Katalogformular.
- Greifen Sie intuitiv auf Informationen, Services und Technologie zu☒

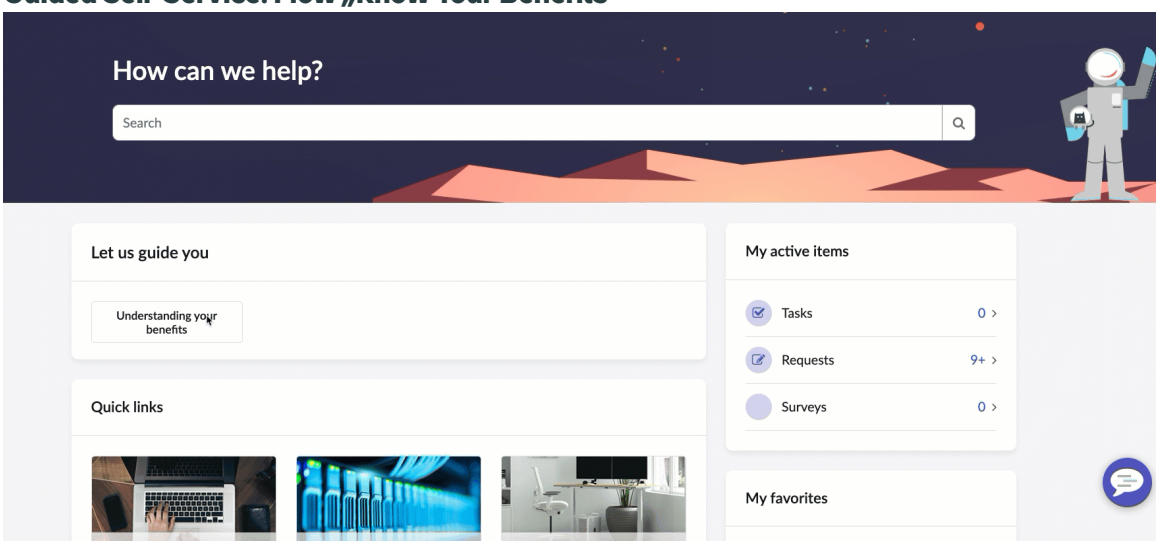
Als Mitarbeiter können Sie Optionen auswählen, die Auswahlmöglichkeiten anzeigen oder ändern, Aktivitäten neu starten und das gesamte Playbook erneut starten. Hier ist der intuitive Schritt-für-Schritt-Flow für die Anwendungsfälle.

- Beginnen Sie erneut mit Kontext, wenn Sie zu einem teilweise abgeschlossenen GSS-Flow zurückkehren.
- Stellen Sie sicher, dass Sie den gesamten GSS-Flow in einem Schritt abschließen.
- Gehen Sie zurück, fahren Sie fort, zeigen Sie Ihre Auswahl an, und überarbeiten Sie sie.
- Greifen Sie basierend auf Ihren Berechtigungen auf einen Katalog oder einen KB-artikel zu.

Hinweis: Ihre unvollständige Auswahl wird täglich durch eine geplante Aufgabe abgebrochen.

Hier ist der intuitive Schritt-für-Schritt-Flow für die Anwendungsfälle.

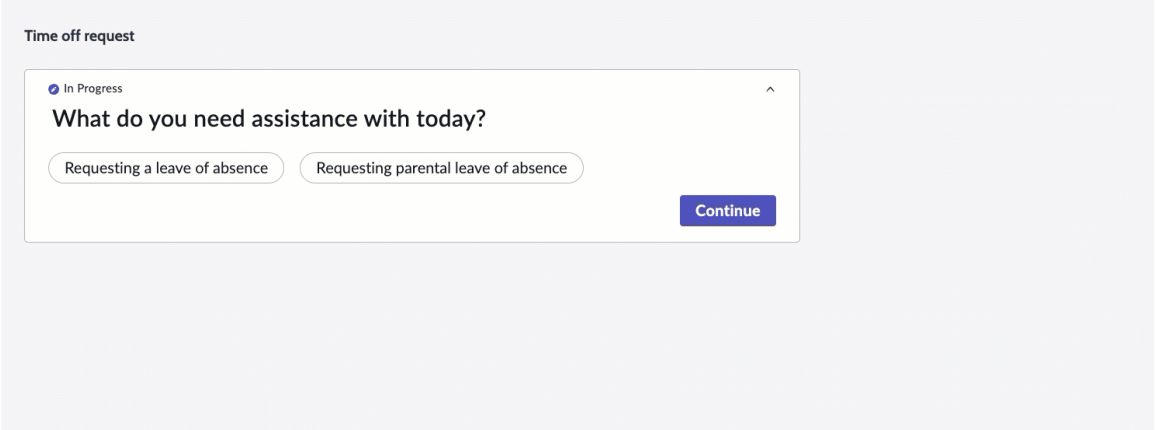
Guided Self-Service: Flow „Know Your Benefits“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführter Self-Service Beginnen Sie von vorn



Weitere Informationen finden Sie unter Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiter-Center – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten und Formularen im Mitarbeiter-Center.

Formular „Aktivitätskonfiguration“

Verwenden Sie das Formular „Aktivitätskonfiguration“ für eine Basiskonfiguration oder erweiterte Konfiguration für eine Aktivität.

Formular „Aktivitätskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Aktivitätsname	Name der Aktivität.
Aktivitätsnavigation	Interne oder externe Ressource, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf eine Aktivität klicken. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Intern** • **Extern**
Aktivitätsportalseite	Interne Portalseite, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf eine Aktivität klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Aktivitätsnavigation** die Option **Intern** ausgewählt wird.
Externe URL	URL der externen Website, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf eine Aktivität klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Aktivitätsnavigation** die Option **Extern** ausgewählt wird.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivität konfigurieren möchten.
Primär	Option zum Festlegen der Aktivität als primär. Sie können nur eine Aktivität als primär festlegen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Sortieren nach	Art der Sortierung für die Aktivität. Dieses Feld ist standardmäßig auf **sys_created_on** festgelegt. Dieses Feld wird nur für eine Basiskonfiguration angezeigt, nachdem Sie die Option **Primär** ausgewählt haben.
Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der Sie die Aktivität sortieren möchten. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Aufsteigend** • **Absteigend** Dieses Feld ist standardmäßig auf **Aufsteigend** gesetzt. Dieses Feld wird nur für eine Basiskonfiguration angezeigt, nachdem Sie die Option **Primär** ausgewählt haben.
Symbol	Wählen Sie ein geeignetes Symbol für das Feld Aktivitätsname aus der verfügbaren Liste aus.
Reihenfolge	Zur Angabe der Position der Aktivität in der Reihenfolge.
Erweitert	Option für eine erweiterte Konfiguration.
Zusammenfassungsansichts-Skript	Skript zum Lesen vorhandener Konfigurationen und zum Anzeigen der Anzahl der Aktivitäten in der Zusammenfassungsansicht des Widget „Meine aktiven Artikel“. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Erweitert** auswählen.
Listenansichts-Skript	Skript zum Lesen vorhandener Konfigurationen und zum Anzeigen von Aufgaben nur für die primäre Aktivität. Diese Aufgaben werden in der Listenansicht des Widget „Meine aktiven Artikel“ angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Erweitert** auswählen.

Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“

Verwenden Sie das Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“, um anzugeben, welche Datensätze aus einer Tabelle abgerufen werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen für die Basiskonfiguration einer Aktivität erfüllt sind.

Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“

Feld	Beschreibung
Aktivitätskonfiguration	Name der Aktivitätskonfiguration.
Zielseite	Seite, die geöffnet werden soll, wenn Sie im Widget „Meine aktiven Artikel“ auf eine Aktivität klicken.
Aktivitätskartenzuordnung	Abschnitt, in dem angegeben wird, welche Datensätze aus einer Tabelle abgerufen und wie diese Informationen angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Basis** • **Geskriptet**
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivitätskonfiguration erstellen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivitätskonfiguration.
Reihenfolge	Position, an der die Aktivitätskonfiguration in der Reihenfolge angezeigt werden soll.
Bedingung	Bedingungen, unter denen die Aktivitätskonfiguration gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Geben Sie Filterbedingungen für die ausgewählte Tabelle an. Eine Bedingung besteht aus einem Feld, einem Operator und einem Wert. Um Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie rechts neben den Feldern auf **UND** oder **ODER**. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche „X“ neben der Bedingung klicken.
Standard-Kartenansicht	Abschnitt, in dem die Felder angezeigt werden, die der Tabelle entsprechen, die Sie im Feld **Tabelle** ausgewählt haben. Wählen Sie aus, wie das Widget „Meine Aktivität“ Informationen in der Listenansicht anzeigt, indem Sie die folgenden Felder ausfüllen: • **Sicherheitsausweis** • **Abzeichenfarbe** • **Bild** • **Titel** • **Beschreibung** • **Feld 1** • **Feld 2** • **Aktionsgruppe** Wenn Sie auswählen **Aktionsgruppe** , Sie können Aktionen direkt im Abschnitt „meine aktiven Elemente“ ausführen. Weitere Informationen zu Aktionsgruppen finden Sie unter Aktions-Framework. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn **Standard** im Feld **Aktivitätskartenzuordnung** ausgewählt wurde.
Erweiterte Kartenansicht	Fügen Sie im Abschnitt Kartenzuordnungsskript ein JSON-Skript hinzu, um Datensätze aus einer Tabelle basierend auf dem Bildschirmbeispiel abzurufen. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn **Geskriptet** im Feld **Aktivitätskartenzuordnung** ausgewählt wurde.

Referenz für Genehmigungs-Experience

Verwenden Sie die folgenden Referenzinformationen, um die Genehmigungs-Experience zu verbessern.

Standardaufgabenkonfigurationen

Verwenden Sie die folgenden Standardaufgabenkonfigurationen, die für Genehmigungen verfügbar sind.

- Anforderung mit `sysapproval` als Referenzspalte und `sc_request` als Referenztabelle.
- Angefordertes Element mit `sysapproval` als Referenzspalte und `sc_req_item` als Referenztabelle.

Sie können die Aufgabenkonfigurationen entsprechend Ihren Anforderungen anpassen. Das Datenmodell ist eine Erweiterung der Mitarbeiter-Center **Aufgabenkonfiguration** als zugehörige Liste. Befolgen Sie die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anweisungen unter Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen zum Konfigurieren der Genehmigungs-Experience. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Genehmigungen finden Sie unter Genehmigungs-Hub.

Hinweis: Ein Anwender muss über die Rolle „Approval_user“ oder „Business_Stakeholder“ verfügen, um IT-Anforderungen (gilt nicht für andere Anforderungen wie HR-Genehmigungen) im Mitarbeiter-Center zu genehmigen. Die Rollenvalidierung wurde in Core UI16 nicht implementiert, da das Ändern von ACLs in UI16 breitere Auswirkungen auf NowPlatform-Ebene haben könnte.

Genehmigungsaufgaben können nicht angezeigt werden

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Rollen Approver_user oder Business_Stakeholder verfügen, um die Genehmigungsaufgaben für anzuzeigen **sc_Request** Oder **sc_req_item** Elemente. In *`_getClosureFunction()`* Methode der Skripteinbindung todoPageUtils:

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

Fallback zur Konfiguration der übergeordneten Tabelle

Wenn die untergeordnete Tabelle keine Aufgabenkonfiguration hat, befindet sich der Fallback eine Ebene über ihrer Hierarchie und wählt die Aufgabenkonfiguration der übergeordneten Tabelle aus. Wenn die übergeordnete Aufgabe nicht verfügbar ist, erfolgt der Fallback auf die Standardkonfiguration.

SAP Concur-Referenzinformationen

Verwenden Sie die folgenden Informationen für SAP Concur-Integration.

- Alle Concur-Aktionen sind in vorhanden **SAP Concur-Spoke** Plugin (sn_sap_Concur_Spok).
- Geplante Aufgabe **Concur-Berichte abrufen** (Sysauto_script) wird täglich ausgelöst. Diese geplante Aufgabe ruft intern auf **Concur-Integration** Datensatz aus dem **Integrationsquelle** Tabelle (sn_HR_integr_FW_Source) des ESM-Frameworks.
- Der geplante Auftrag wird ausgeführt und aktualisiert den Datensatz in **Concur-Synchronisierungsdetails** Tabelle (sn_ex_cnc_Concur_Sync_Details) mit neustem Zeitstempel.
- Concur-Berichte aus ServiceNow werden in synchronisiert **Concur-Ausgabenberichtsbereitstellung** Tabelle (sn_ex_cnc_Concur_Report_Staging).
- Berichte aus der Bereitstellungstabelle werden in umgewandelt **Concur-Ausgabenbericht** Tabelle (sn_ex_cnc_Concur_Report) vom ESM-Framework. Verwenden Sie die Transformationszuordnung **Concur-Berichtstransformationszuordnung** In **Tabellentransformationszuordnung** Tabelle (sys_transform_Map).
- Der Genehmigungsdatensatz wird in erstellt **Abgerufene Integrationsaufgabe** Tabelle (sn_HR_integr_fw_todo_inbound) basierend auf dem Feld Genehmiger in **Concur-Ausgabenbericht** Tabelle.

Workday Referenzinformationen

Verwenden Sie die folgenden Informationen für Workday Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Workday verwendet RAAS-Berichte, um Daten an ein externes System zu senden. Weitere Informationen zu RAAS und Informationen auf Feldebene zu Beurlaubungen, Zeitnachweise, Vergütung, Stellenwechsel, Stellenausschreibung, oder Beurlaubung, siehe Workday HR Spoke .
- Nur die offenen Anforderungen werden in den Genehmigern angezeigt **Meine Aufgaben** Seite.
- Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen werden mit ausgeführt *Integration System User (ISU)*. ISU ist ein virtueller Anwender (und kein tatsächlicher Anwender), was bei der Aufbewahrung der Anmeldeinformationen für Genehmiger hilft. Mit ISU schützen Genehmigungs- und Ablehnungsdatensätze die sensiblen Daten gemäß Ihrer Konfiguration in Workday. Beispiel:
  - Bei John Doe gibt der Genehmiger den Zeitnachweis „genehmigt“ als Kommentar ein, der Kommentar wird als angezeigt John Doe(john.doe@acme.com): Zeitnachweis genehmigt .
  - Wenn John Doe die Aktion ausführt Genehmigen , Ein Kommentar wird in Workday als hinzugefügt John Doe (john.doe@acme.com): Aktion – Genehmigen .
  - Wenn John Doe die Aktion ausführt Ablehnen , Ein Kommentar wird in Workday als hinzugefügt John Doe john.doe@acme.com): Aktion – Ablehnen .
  - Wenn John Doe die Aktion ausführt „Mit Kommentar ablehnen – Anforderung“ entspricht nicht der Unternehmensrichtlinie , Zwei Kommentare werden hinzugefügt John Doe (john.doe@acme.com): Aktion – Ablehnen John Doe(john.doe@acme.com): Anforderung entspricht nicht der Unternehmensrichtlinie .
- Aktionen zum Genehmigen oder Ablehnen werden für alle Anwendungsfälle sofort geliefert.
- Wenn eine Genehmigung in Workday von einem Genehmiger an einen anderen delegiert wird, kann die Berichtsdatenquelle die Delegierungsänderung nicht verarbeiten, z. B. Delegierungsaufgabe und andere Delegierungsdetails.
- Wenn eine Anforderung eine mehrstufige Genehmigung erfordert, deren Ebene 1 in Workday und ServiceNow genehmigt wurde, werden möglicherweise zwei Einträge für dieselbe Genehmigung angezeigt. Dies ist eine Einschränkung bei der ISU-Verwendung.
- Anhänge unterstützen einen maximalen Grenzwert von 12 MB. Stellen Sie sicher, dass die Anhangsgröße unter 12 MB liegt.
- Verwenden Sie die folgenden Skripts:
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC: Ruft Datensätze für den Löschprozess in Workday-Genehmigungen ab.
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC: Enthält Konstanten im Zusammenhang mit Workday-Genehmigungen.
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil: Erweitert WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC und ermöglicht Anwendern das Definieren von anwenderdefiniertem Code.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils: Erweitert WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC und ermöglicht Anwendern das Definieren von anwenderdefiniertem Code.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC: Stellt Funktionen für Workday-Genehmigungen bereit.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Anwendersteuerungen und Berechtigungen für Anwendungsfälle „Vergütungsänderung“ und „Ausgabenautorisierung“ konfigurieren. Nur autorisierte Anwender können die sensiblen Datensätze und Daten aus Workday anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie zum Datenschutz die standardmäßige Löschrichtlinie, um Daten häufiger zu löschen. Standardmäßig erfolgt die Datenbereinigung nach in 30 Tagen.
- Stellen Sie sicher, dass nur der HR-Administrator [sn_HR_Core.admin] Zugriff auf die vertraulichen Informationen hat, wie in erläutert Entfernen Sie die HR-Administratorrolle von IT-Systemadministratoren.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Genehmigungen finden Sie unter Genehmigungs-Hub.

Genehmigungen auf Mobilgeräten

Nur Genehmigungen, die sich in befinden **Sysapproval_Approver** Tabellen werden mit der generischen Karte in Now Mobile angezeigt.

Um die Funktion zu deaktivieren, ändern Sie den Wert dieser sys_property: sn_me_todos.all_Approvals_mobile_enabled in falsch.

Verwendung der OOTB-Aktionsgruppe

Verwenden Sie sofort einsatzbereit **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Zum Anzeigen der Aktionen wie **Genehmigen** Und **Ablehnen** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis: Damit Aktionen im Widget „meine Elemente“ angezeigt werden, können Sie das OOTB hinzufügen **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Von **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, Klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zu **Aufgabenkonfigurationsdetails** Zeichnen Sie auf, und verwenden Sie die OOTB-Aktionsgruppe unter **Feldzuordnung** .

Zusätzliche Information

- Klicken Sie auf die URLs, um zusätzliche Informationen und Kontext zu erhalten.
- Ermöglichen Sie Bus, Tabellen ohne Aufgaben einfach der Liste in den Referenztabellen „Aufgaben“ oder „Aufgabenkonfiguration“ hinzuzufügen, indem nicht-Aufgaben-Tabellen als Array in übergeben werden `Scripted Extension Points`. `sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`, Und `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`.

Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center-Formulare

Die Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Formulare enthalten Informationen zu verschiedenen Konfigurationen, die zum Einrichten der Erweiterung erforderlich sind.

Formular „Website-Konfiguration“

Die Feldbeschreibungen geben einen Referenzpunkt an, wenn Sie konfigurieren Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center Für eine Website.

Website für Browsererweiterung

Feld	Beschreibung
Sitename	Name der Website.
Übergeordnete Website	Die übergeordnete Website hilft bei der logischen Gruppierung bestimmter zugehöriger Websites.
Ressourcensuche aktivieren	KI-Suchergebnisse, falls zutreffend.
Website-URL	URL der zu konfigurierenden Website.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration der Browsererweiterung für die Website.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Website für Browsererweiterung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Apps	Liste der aktiven Anwendungen, die dem Zugriff von der Website über die Browsererweiterung zugeordnet werden sollen. **Hinweis:** Anwendungen können der konfigurierten Website auch über hinzugefügt werden **Zugeordnete Websites** Registerkarte auf der Anwendungsseite.
Zugeordnete Quick-Links	Liste der Quick-Links aus dem Portal, die dem Zugriff von der Website über die Browsererweiterung zugeordnet werden sollen. **Hinweis:** Quick-Links können der konfigurierten Website auch über hinzugefügt werden **Zugeordnete Websites** Registerkarte auf der Quick-Links-Seite.
Zugeordnete Themen	Liste der Themenseiten aus dem Portal, die dem Zugriff von der Website über die Browsererweiterung zugeordnet werden sollen. **Hinweis:** Themenseiten können der konfigurierten Website auch über hinzugefügt werden **Zugeordnete Websites** Registerkarte auf der Seite „bestimmtes Thema“.
Zugeordnete Inhalte	Liste der verbundenen Inhalte aus dem Portal, die dem Zugriff von der Website über die Browsererweiterung zugeordnet werden sollen. **Hinweis:** Inhalte können der konfigurierten Website auch über hinzugefügt werden **Zugeordnete Websites** Registerkarte auf der spezifischen Inhaltsseite.

Formular „Browsererweiterungsrichtlinie“

Das Formular „Richtlinie“ enthält die Feldbeschreibungen zum Einrichten der Richtlinien für die Browsererweiterung in den unterstützten Browsern.

Browsererweiterungsrichtlinie für Webbrowser

Feld	Beschreibung
Instanz	URL, um die Browsererweiterung mit zu verbinden ServiceNow Instanz. **Hinweis:** Die URL funktioniert mit oder ohne https:// Präfix.
Browsererweiterungsportal	Portalbezeichner für Browser-Erweiterung für Mitarbeiter-Center.
Mitarbeiterportal	Portalbezeichner für Mitarbeiter-Center.
Erweiterungstitel	Titel für die Webseite der Browsererweiterung.
Pfad des Erweiterungssymbols	Symbol-URL zum Navigieren zur Browsererweiterung. **Hinweis:** Die URL erfordert den gesamten Dateipfad einschließlich https:// Präfix.
Benachrichtigungen aktivieren	wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Browsererweiterungsrichtlinie für Webbrowser (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Aktivieren Sie diese Einstellung, um Chrome-Browserbenachrichtigungen zusammen mit den Benachrichtigungen in Ihrer Browsererweiterung abzurufen.
Aktivieren Sie das Kontextmenü	wahr **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontextmenü „Auswählen und Halten“ (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste).
Öffnen Sie die Suche in der Browsererweiterung	Option zum Öffnen der Suche in der Browsererweiterung oder auf einer neuen Registerkarte.
Zulässige Sites	Liste der Websites, auf denen die Erweiterung aktiviert ist. **Hinweis:** Der Domänenname ist erforderlich, damit die Erweiterung aktiv ist. Beispiel: Google , Amazon , Oder Workday .
Kontextmenütitel für die Suche	Text, der für die Kontextmenüsuche angezeigt wird.
Kontextmenütitel für die Suche im Portal	Text, der für die Kontextmenüsuche „Auswählen und Halten“ (oder Rechtsklick) angezeigt wird.
Leerer Statustitel	Header-Text für die leere Statusnachricht auf nicht unterstützten Websites.
Leere Statusmeldung	Text, der als leere Statusnachricht auf nicht unterstützten Websites angezeigt wird.
Leere Statusaktionsbezeichnung	Text, der auf der Schaltfläche angezeigt wird, die zum Mitarbeiter-Center-Portal navigiert.
Leere Statusaktionsbezeichnung	Text, der auf der Schaltfläche angezeigt wird, um zum Mitarbeiter-Center-Portal zu navigieren, zusammen mit der leeren Statusnachricht.
Aktivieren Sie das Status-Header-Logo	Logo, das im leeren Status-Header angezeigt wird. **Hinweis:** Die URL erfordert den gesamten Dateipfad einschließlich https:// Präfix.

Formular „Verbundener Inhalt“

Verwenden Sie das Formular für verbundene Inhalte, um Inhalte mit den Themen in Ihrer Taxonomie zu verknüpfen.

Formular „Verbundener Inhalt“

Feld	Beschreibung
Content Typ	Typ des Inhalts, den Sie einem Thema zuordnen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verbundener Inhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Katalogelement** • **Wissen** • **Quick-Link**
Katalogelement	Katalogelement, das Sie dem Thema zuordnen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Katalogelement** ausgewählt wird.
Knowledge	Wissensartikel, den Sie dem Thema zuordnen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Wissen** ausgewählt wird.
Quick-Link	Quick-Link, den Sie dem Thema zuordnen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Quick-Link** im Feld **Inhaltstyp** ausgewählt ist.
Thema	Thema, dem Sie Inhalte zuordnen möchten.

Standard Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz

Der Standard Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz enthält die folgenden Feldwerte.

Standard Mitarbeiterprofil Feldwerte der Headerkonfiguration

Feld	Wert
Name	Standard
Pronomen anzeigen	Ausgewählt
Bilder bearbeiten	Gelöscht
Links deaktivieren	Ausgewählt
Standard	Ausgewählt
Hintergrundbild	Ausgewählt
Aktionen	Mitarbeiterprofil-Gruppe

Primäre Anwenderinformationen

Feld	Beschreibung
Anwendernamensformat wählen	FirstName, LastName

Sekundäre Anwenderinformationen

Feld	Beschreibung
Felder	Anwender.Titel,user.department,user.email

Informationen zur Anwenderpräsenz

Kanal	Microsoft Teams

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Anwenderpräsenz (Fortsetzung)

Anwesenheitsstatus anzeigen	Ausgewählt

Mitarbeiter-Center Widgets

Sie können Basissystem-Widgets unverändert im Portal verwenden oder entsprechend Ihren eigenen Geschäftsanforderungen klonen.

Dieser Abschnitt bietet einen schnellen Überblick über die Widgets. Um die vollständige Liste der Widgets anzuzeigen, können Sie zu navigieren **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.

Mitarbeiter-Center Widgets

Liste der Widgets

Widgets	Vorteile	Rollen/ Anwenderkriterien
Kuratierte Experiences	Bietet eine dynamische, mitarbeiterzentrierte Such-Experience basierend auf einer einheitlichen Taxonomie für alle Inhaltstypen: • **Mitarbeitertaxonomie** : Die mitarbeiterorientierte Basistaxonomie, die Organisationen als Ausgangspunkt verwenden können. • **Mega-Menü-Widget** : Die obere Navigationsleiste, in der Mitarbeiter alle verfügbaren Themen durchsuchen können. • **Widget „Beliebte Themen“** : Die beliebtesten Themen, die in allen Organisationen hervorgehoben werden. • **Dynamische Themenseiten** : Die dedizierte und dynamisch erstellte Seite für den Zugriff auf alle Inhalte, die dem Thema zugeordnet sind.	Administrator
Mitarbeiterprofilseite	Stellt die mitarbeiterorientierte Taxonomie bereit, die Organisationen als Ausgangspunkt verwenden können.	sn_employee.admin
Favoritenseite	Bietet schnellen Zugriff auf alle bevorzugten Elemente. Wird auf einer separaten Seite geöffnet, auf der Sie alle Ihre bevorzugten Inhalte verwalten können.	Administrator
Fußzeilen-Widget	Ermöglicht mehr Skalierbarkeit und Konfigurationsoptionen.	administrator, sp_admin
Modernes Portaldesign	Bietet Konsistenz auf allen Portalseiten.	Administrator
Widget „Meine Aktiven Elemente“	Bietet eine konsolidierte Ansicht aller Aufgaben und Aufgaben, die dem Mitarbeiter zugewiesen sind.	administrator, sp_admin, esc_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Widgets (Fortsetzung)

Widgets	Vorteile	Rollen/ Anwenderkriterien
	Es ist so konzipiert, dass es konfiguriert und auf zusätzliche Aufgaben erweitert werden kann.	
Quick-Links-Widget	Bietet schnellen Zugriff auf alle wichtigen Inhalte und Seiten (intern und extern).	sp_admin, user_Criteria_admin, Taxonomie-Manager
Widget „Empfohlen für Sie“	Hebt die relevantesten Inhalte für den Mitarbeiter hervor. Er basiert auf der Popularität oder DEM ML-Algorithmus (falls für Predictive Intelligence-Fähigkeiten berechtigt), der die Ähnlichkeit im Mitarbeiterprofil untersucht, um beliebte Inhalte anzuzeigen.	administrator, sp_admin

Verbesserte Anforderungs-Experience-Formulare

Die -Formulare enthalten Informationen zum Einrichten von Verbesserte Anforderungs-Experience.

Quellformular anfordern

Die Feldbeschreibungen stellen einen Referenzpunkt dar, wenn Sie eine Anforderungsquelle erstellen.

Quellformular anfordern

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Anforderungsquelle, um den Typ zu verstehen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderungsquelle.
Tabelle	Quelltabelle für den Anforderungstyp.
Anwendung	Umfang der Anforderungsquelle
Alle Portale	Option zum Anwenden der Anforderungsquelle auf alle Ihre Portale.
Filter	**Fügen Sie eine Filterbedingung hinzu** : Fügen Sie der Anforderungsquelle eine Filterbedingung hinzu.
Filter	**ODER-Klausel hinzufügen** : Fügen Sie der Filterbedingung eine ODER-Klausel hinzu.
Filter	**Sortierung Hinzufügen** : Fügt der Filterbedingung eine Sortierklausel hinzu.
Titelfeld	Titel der Anforderung, der auf der Anforderungskarte im Portal angezeigt wird.
Beschreibungsfeld	Beschreibungstyp, der auf der Anforderungskarte im Portal angezeigt werden soll. **Hinweis:** Die maximale Anzahl unterstützter Beschreibungstypen beträgt zwei.
Portalseite	Seite, auf die Sie weitergeleitet werden, wenn Sie im Portal auf die Anforderungskarte klicken.
Aktiv	Ausgewählt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quellformular anfordern (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Option zum Markieren des Anforderungsquelldatensatzes als aktiv.

Formular „Filterdefinition anfordern“

Die Feldbeschreibungen stellen einen Referenzpunkt dar, wenn Sie eine Filterdefinition für Anforderungen erstellen.

Anforderungsfilterdefinition

Feld	Beschreibung
Name	Name des Ansichtsfilters, der im Portal innerhalb der Schnittstelle mit mehreren Registerkarten angezeigt wird.
Beschreibung	Kurzbeschreibung für den Filterdefinitionsdatensatz.
Alle Portale	Option zum Aktivieren der Filterdefinition in allen Ihren Portalen.
Als Ansicht rendern	Option zum Rendern der Filterdefinition für alle Ihre Portale. **Hinweis:** Die **Als Ansicht rendern** Das Kontrollkästchen löst einen Fehler aus, wenn bereits verschiedene Filterdefinitionen für verschiedene Anwendungen mit ausgewählt sind **Gesamtes Portal** Kontrollkästchen.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem sich der Filterdefinitionsdatensatz befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterdefinition.
Reihenfolge	Reihenfolge der Priorität, um zu bestimmen, welche Filterdefinition priorisiert werden soll.
Verfügbar für	Option zum Hinzufügen der Anwender, für die die Filterdefinition verfügbar ist.
Nicht verfügbar für	Option zum Auswählen einer Zielgruppe, wenn sie vom Zugriff auf die Filterdefinition ausgeschlossen werden soll.
Filtertyp	Typ des Filters, den Sie auf der Registerkarte verwenden können, die Sie mit dem Ansichtsfilter für die Seite „meine Anforderungen“ konfigurieren. Die beiden verfügbaren Typen sind: **Auswahl** : Auswahl einer oder mehrerer Filteroptionen auf der Registerkarte „meine Anforderungen“. **Hinweis:** Sie müssen auswählen **Filterbedingung** Für jeden **Filtertyp** Sie erstellen. **Referenz** : Referenzpunkt, der als Filteroption ausgewählt werden soll, z. B. Standort.
	Referenztabelle : Die Datensatztabelle für den ausgewählten Referenzpunkt, z. B. Standort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Referenz** Ist aus ausgewählt **Filtertyp** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungsfilterdefinition (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Referenzbedingungen : Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen der zweiten Ebene für den Referenzfilter, z. B. Standort. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn **Referenz** Ist aus ausgewählt **Filtertyp** .
	Suchfeld : Bezeichnung des Referenzfiltertyps, die auf der Seite „Anforderungen“ sichtbar ist.
Mehrfachauswahl	Option zum Aktivieren mehrerer Auswahlen für **Auswahl Filtertyp** .

Formular „Filterkonfiguration anfordern“

Die Feldbeschreibungen stellen einen Referenzpunkt dar, wenn Sie eine Filterkonfiguration für Anforderungen erstellen.

Formular „Filterkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name des Filters, der auf der Seite „Anforderungen“ sichtbar ist.
Filterdefinition Anfordern	Filterdefinition, unter der dieser Filter konfiguriert wird.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem sich der Filterdatensatz befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterkonfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolge der Priorität, um zu bestimmen, welche Filterkonfiguration priorisiert werden soll.
Beim Ladevorgang anwenden	Option zum Aktivieren des Filters auf der Seite „Anforderungen“, auch wenn er neu geladen wird.
Verfügbar für	Option zum Hinzufügen der Anwender, für die die Filterkonfiguration verfügbar ist.
Nicht verfügbar für	Option zum Auswählen einer Zielgruppe, wenn sie vom Zugriff auf den Filter auf der Seite „Anforderungen“ ausgeschlossen werden soll.
Referenztabelle	Quelltabelle für den Referenzfilter, z. B. Standort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Referenz** Ist aus ausgewählt **Filtertyp** In der Filterdefinition.
Referenzfilterspalte	Spalte der Referenztabelle, aus der die Daten bezogen werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Referenz** Ist aus ausgewählt **Filtertyp** In der Filterdefinition.

Formular „Filterbedingung anfordern“

Die Feldbeschreibungen stellen einen Referenzpunkt dar, wenn Sie eine Filterdefinition für Anforderungen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Filterbedingung“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Datensatztabelle, aus der die Filterbedingungsoptionen stammen.
Filterkonfiguration	Filterkonfiguration, unter der die Filterbedingung erstellt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem sich der Filterbedingungsdatensatz befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterbedingung.
Filter	**Fügen Sie eine Filterbedingung hinzu** : Fügen Sie eine Filterbedingung hinzu.
	ODER-Klausel hinzufügen : Fügen Sie der Filterbedingung eine ODER-Klausel hinzu.
	Sortierung Hinzufügen : Fügt der Filterbedingung eine Sortierklausel hinzu.

Formular „Externer Link“

Verwenden Sie das Formular „Externer Link“, um einen externen Link zu erstellen.

Formular „Externer Link“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel für den externen Link.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den externen Link.
URL	URL des externen Links. Weitere Informationen finden Sie unterExterne Links erstellen

Formular „Fußzeile“

Verwenden Sie das Formular „Fußzeile“, um eine neue Fußzeile zu erstellen, die in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt werden soll.

Formular „Fußzeile“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Fußzeile.
Portal	Portal, dem Sie diese Fußzeile zuordnen möchten.
Logo	Logo Ihres Unternehmens, das in der Fußzeile angezeigt werden soll.
Organisationsinhalt	Informationen zu dem Unternehmen, die in der Fußzeile angezeigt werden sollen.
Copyright	Copyright-Informationen, die in der Fußzeile angezeigt werden sollen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Fußzeile.

Formular „Fußzeilenmenüs“

Verwenden Sie das Formular „Fußzeilenmenüs“, um ein neues Fußzeilenmenü zu erstellen, das in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Fußzeilenmenüs“

Feld	Beschreibung
Fußzeile	Name der Fußzeile, für die Sie Menüs erstellen möchten.
Menü	Hauptkategorie, unter der die Fußzeilenlinks angezeigt werden sollen.
Link-Typ	Art der Darstellung der Links im Menü in der Fußzeile von Mitarbeiter-Center. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Navigationslinks**: Zeigt Links oben in der Fußzeile an. Sie können Links hinzufügen, mit denen Sie zu verschiedenen Informationsressourcen und -seiten navigieren können. • **Untere Links**: Zeigt Links unten in der Fußzeile an. Sie können Links zu Informationen wie Nutzungsbedingungen, Datenschutzerklärung usw. hinzufügen. • **Social Media-Symbole**: Zeigt Social Media-Symbole wie Twitter, Facebook und LinkedIn an.
Reihenfolge	Position, an der das Menü in der Reihenfolge der Fußzeile angezeigt werden soll.

Referenz für geführten Self-Service

Verwenden Sie die folgenden Referenzinformationen für die Funktionalität „Guided Self-Service“.

Geführter Self-Service: Dinge, die Sie sich merken sollten

Sie können Guided Self-Service als Widget auf der Homepage, als Quick-Link oder als Widget auf Themenseiten anzeigen. Merken Sie sich die folgenden Informationen:

- Stellen Sie sicher, dass **sn_hr_sp.esc_admin** Anwender hat **playbook.Schreiben** Rolle zum Bearbeiten des Playbook-Designs und **playbook_Experience.admin** Um eine Vorschau der geführten Experience anzuzeigen.
- Nur wenn sich das Playbook und der Prozess der geführten Hilfe im Status „aktiv“ befinden, wird der Prozess der geführten Hilfe im angezeigt Mitarbeiter-Center.
- Guided Self-Service kann nicht direkt über die Playbook-Seite erstellt werden. Erstellen Sie den Prozess über das GSS-Formular, siehe Konfigurieren Sie Den Geführten Self-Service.
- Der geführte Self-Service-Flow ist ein einstufiger Flow.
- Die Tabelle „Aktivitätsdefinition“ [sys_pd_activity_Definition] listet die Definitionen für die Aktivitäten auf, die Sie einem Playbook in hinzufügen können **Workflow-Studio** .

  Um auf die Aktivitätsdefinitionen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Prozessautomatisierung** > **Verwaltung der Prozessautomatisierung** > **Aktivitätsdefinitionen**
- Die Statusverwaltung Ihrer Auswahlmöglichkeiten in einer Aktivität wird nur 24 Stunden lang aufbewahrt.
- Wenn eine geführte Prozessaktivität teilweise abgeschlossen oder abgebrochen wird, können Sie den Prozess innerhalb von 24 Stunden fortsetzen und abschließen.
- Derzeit wird die Option zum Neustarten der Aktivität oder Ändern der Auswahl nach 24 Stunden nicht unterstützt. Der Prozess wird neu gestartet.
- Der abgeschlossene Selfservice wird nach 30 Tagen mit dem in sys_Trigger_list verfügbaren Zeitplan für die automatische Entleerung gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die `Playbook für unvollständige geführte Hilfe abbrechen` Die geplante Aufgabe zum automatischen Abbrechen unvollständiger Anleitungen ist nur für Administratoren verfügbar.
- GSS-Prozess wird aus gelöscht `sn_ex_sp_gd_help_Process` Löscht den Prozess nicht aus `sys_pd_Process_Definition` .

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Den Geführten Selfservice

Menüelementformular

Verwenden Sie das Formular „Menüelemente“, um die Elemente für das Menü **Mehr** im Mitarbeiter-Center-Header zu konfigurieren.

Fügen Sie dem EC-Header unter neue Menüelemente hinzu **Mehr** Option.

Hinweis: Derzeit werden gefilterte oder geskriptete Menüelemente nicht als gefilterte Elemente unterstützt, oder Skriptliste muss ein Menüelement der obersten Ebene sein.

Formular „Weitere Elemente“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Menü angezeigt wird.
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, zu dem Sie Elemente hinzufügen.
Typ	Art der Seite, auf die das Element verweist. Sie können beispielsweise einen Link zu einer anderen Seite im Portal oder einer externen URL erstellen. Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen. • **Seite** • **URL** • **Servicekatalog** • **Katalogkategorie** • **Katalogelement** • **Knowledge Base** • **KB-Thema** • **KB-Artikel** • **KB-Kategorie** • **Gefilterte Liste** • **Geskriptete Liste**
Anwendung	Anwendung für das Menüelement
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
HREF / URL	
URL-Ziel	Name der Portalseite, auf die das Element verweist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Weitere Elemente“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird.

Formular „Konfiguration der Portalbenachrichtigung“

Mit dem Formular „Portalbenachrichtigungskonfigurationen“ können Sie ein einheitliches Benachrichtigungssystem für Ihr bevorzugtes Portal erstellen.

Formular „Benachrichtigungs-Setup“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration für die Identifizierung. Der Name sollte idealerweise den Namen des zu konfigurierenden Portals enthalten.
Portal	Portal, in dem die einheitliche Benachrichtigung konfiguriert wird.
Reihenfolge	Reihenfolge der Priorität für den Datensatz.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration.
Ablage-Konfiguration	Glockensymbol aktivieren: Option zum Aktivieren des Glockensymbols im Portal.
Ablage-Konfiguration	Benachrichtigungsanzahl anzeigen: Option zum Aktivieren der Anzeige der Anzahl der gesammelten Benachrichtigungen auf dem Glockensymbol.
Ablage-Konfiguration	Anzahl ungelesener Benachrichtigungen anzeigen: Option zum Aktivieren der Anzeige der Anzahl ungelesener Benachrichtigungen.
Ablage-Konfiguration	Ablageaktionen: **Markieren Sie alle als gelesen** Option zum Hinzufügen zum Ellipsenbereich des globalen Dienstprogramms.
Ablage-Konfiguration	Standardfilter: Typen von Standardfiltern. • Kritisch: Markiert die Benachrichtigung als kritisch. • Erinnerung: Sendet eine Erinnerungsbenachrichtigung.
Ablage-Konfiguration	Benachrichtigungsklassifizierungsfilter: Typen von Filterklassifizierungen, die in Benachrichtigungen verfügbar sind. • Kommentar: Sendet eine Benachrichtigung, wenn ein Kommentar hinzugefügt wird. • Anforderung: Sendet eine Benachrichtigung, wenn eine Anforderung erstellt oder aktualisiert wird. • Aufgabe: Sendet eine Benachrichtigung, wenn eine Aufgabe erstellt oder aktualisiert wird.
Kartenkonfiguration	Kartenaktionen: Typen von Kartenaktionen, die für Benachrichtigungen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benachrichtigungs-Setup“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Als gelesen markieren: Markiert alle Benachrichtigungen als gelesen. • Erinnern: Sendet eine Erinnerungsbenachrichtigung. • Benachrichtigung löschen: Löscht alle Benachrichtigungen.

Inhaltsformular für Portalbenachrichtigungen

Die hier angegebenen Feldbeschreibungen sind erforderlich, um Ihre Portalbenachrichtigungsnachrichten zu konfigurieren.

Inhaltsformular für Portalbenachrichtigungen

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Datensatz des Benachrichtigungsinhalts.
Benachrichtigung	Typ des Benachrichtigungsinhalts.
Portale	Portale, in denen die Benachrichtigungen angezeigt werden.
Tabelle	Datensatztabelle für den Benachrichtigungstyp. Dieses Feld wird je nach automatisch auf die Datensatztabelle festgelegt **Benachrichtigung** Typ ausgewählt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration des Benachrichtigungsinhalts.
Fortfahren	Option zum Aktivieren der Unterstützung für dynamische Inhaltsvorlagen und die Gruppierung von nicht sichtbaren Benachrichtigungen.
Inhaltskonfiguration	Inhaltsvorlage: Nachricht für die Benachrichtigung anzeigen. Das Feld unterstützt Variablendaten durch Festlegen und Verwenden verschiedener Parameter.
Inhaltskonfiguration	Inhaltsparameter: Parameter, die zum Bereitstellen von Benachrichtigungsnachrichten mit Variablendaten verwendet werden.
Inhaltskonfiguration	Aktions-url: URL, die zur Datensatztabelle jedes Benachrichtigungstyps umleitet.
Symbol-Konfiguration	Anwenderdefiniertes Anwendersymbol: Option zum Aktivieren eines anwenderdefinierten Symbols für Portalbenachrichtigungen.
Symbol-Konfiguration	Anwenderdefiniertes Symbol: Anpassbares Symbol für verschiedene Benachrichtigungsinhaltstypen. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniertes Symbol des Anwenders** Ist aktiviert.
Symbol-Konfiguration	Symbol: Liste der Symbole, die für verschiedene Benachrichtigungsinhaltstypen festgelegt werden sollen.
Symbol-Konfiguration	Symbolfarbe umkehren: Option zum Aktivieren der Symbolfarbe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsformular für Portalbenachrichtigungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Symbol-Konfiguration	Symbolhintergrund: Hintergrundfarben für die Benachrichtigungssymbole.

Formular „Auslöserbedingungen“

Die hier bereitgestellten Feldbeschreibungen sind wichtig, um die Auslöserbedingungen für Ihre Portalbenachrichtigungsnachrichten zu erstellen.

Auslöserbedingungen für Benachrichtigungen

Feld	Beschreibung
Name	Vorname für den Auslöserbedingungsdatensatz.
Kategorie	Kategorie der Benachrichtigung, für die der Auslöser festgelegt ist.
Anwendung	Umfang der Anwendung, in der sich der Auslöserbedingungsdatensatz befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der festgelegten Auslöserbedingungen.
Absendezeitpunkt	Auslöser: Typ des Auslösers, der festgelegt werden kann. • Datensatz-Change: Löst jedes Mal eine Benachrichtigungsnachricht aus, wenn Datensätze in der Benachrichtigungstabelle geändert oder aktualisiert werden. • Ereignis: Löst eine Benachrichtigungsnachricht aus, wenn ein bestimmter Ereignistyp erstellt wird.
Absendezeitpunkt	Eingefügt: Option zum Aktivieren der Benachrichtigungsauslösung beim Einfügen eines neuen Datensatzes.
Absendezeitpunkt	Aktualisiert: Option zum Aktivieren der Benachrichtigungsauslösung beim Aktualisieren eines Datensatzes.
Absendezeitpunkt	Tabelle: Ausgewählte Datensatztabelle, für die der Auslöser festgelegt ist.
Absendezeitpunkt	Bedingungen: Bedingungen zum Auslösen des Auslösers. • Filterbedingung hinzufügen: Feld, in dem die Auslöserbedingungen hinzugefügt werden. • ODER-Klausel hinzufügen: Feld zum Hinzufügen einer optionalen Klausel für die Auslöserbedingung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Datensatztabelle aus ausgewählt ist **Tabelle** Feld.
Absendezeitpunkt	Erweiterte Bedingung: Skript für erweiterte Bedingung zum Senden einer Benachrichtigung basierend auf der aktuellen E-Mail-Adresse, Änderung der Feldwerte oder der Systemeigenschaften.
Empfänger	Anwender: Administratoranwender, die dem Auslöserbedingungen-Datensatz hinzugefügt werden sollen.
Empfänger	In Feldern aufgeführte Empfänger: Betrachter, die dem Auslöserbedingungen-Datensatz hinzugefügt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöserbedingungen für Benachrichtigungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Empfänger	Person einschließen, deren Aktion die Benachrichtigung ausgelöst hat: Option, um die Auslöserperson für die Benachrichtigung in die Liste der Empfänger aufzunehmen.

Formular „Quick-Link“

Verwenden Sie das Quick-Link-Formular, um einen neuen Quick-Link zu erstellen und den Inhaltstyp für den Quick-Link anzugeben.

Formular „Quick-Link“

Feld	Beschreibung
Content Typ	Typ des Inhalts, den der Quick-Link anzeigen soll. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Wissen** • **Katalogelement** • **Seite** • **Externer Link** • **Geführter Selfservice**
Name	Name des Quick-Links.
Knowledge	Wissensartikel, der geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Wissen** ausgewählt wird.
Katalogelement	Katalogelement, das geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Katalogelement** ausgewählt wird.
Seite	Seite, die geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Seite** im Feld **Inhaltstyp** ausgewählt ist.
Zusätzliche Abfrageparameter	Für die Seite, die Sie im Feld **Seite** ausgewählt haben, können Sie hier zusätzliche Abfrageparameter angeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Seite** im Feld **Inhaltstyp** ausgewählt ist.
Externer Link	Externer Link, der geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Extern** ausgewählt wird. Das Hintergrundbild für den Quick-Link ist jetzt für externe Anwender sichtbar.
Geführter Selfservice	Geführter Self-Service, den Sie öffnen möchten, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Geführter Selfservice** Ist aus ausgewählt **Inhaltstyp** Feld.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Quick-Links.
Titel	Der Titel, den Sie in dieses Feld eingeben, überschreibt den Standardtitel des Quick-Links.
Kurzbeschreibung	Die Kurzbeschreibung, die Sie in dieses Feld eingeben, überschreibt die Standardkurzbeschreibung des Quick-Links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Quick-Link“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Hintergrundbild	Hintergrundbild für den Quick-Link.
Symbol	Symbol für den Quick-Link.
Domäne	Der Anwendungsbereich, für den die Funktionalität ausgeführt wird.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“

Sie können das Zuordnungsformular für Registerkarten-Widgets verwenden, um Widgets auf einer Registerkarte anzuzeigen und ihre Sichtbarkeit zu steuern.

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Widget-Zuordnungsdatensatzes, der in verfügbar ist **Widget-Titel** Variable des Widget-Optionsobjekts. Verwenden Sie diesen Variablenwert als Widget-Titel.
Anwendung	Anwendung der Registerkarte. Sie können beispielsweise eine der Anwendungen auswählen, z. B. **Mitarbeiter-Center Pro** Oder **Mitarbeiter-Center Pro Kiosk** .
Aktiv	Option zum Aktivieren des Widgets auf der Registerkarte.
Reihenfolge	Ordnungsnummer, in der das Widget auf der Registerkarte angezeigt werden soll.
Registerkarte	Eindeutiger Name der Registerkarte, der Sie zuordnen möchten.
Zugriff durch	Anwender, die die Widgets anzeigen können. • Nur Mitarbeiter • Nur Manager • Mitarbeiter und Manager • Jeden • Vorgesetzter und andere Vorgesetzte • Mitarbeiter, Manager und andere Manager • Anwenderkriterien: Gewähren Sie den Zugriff nur bestimmten Anwendern, Gruppen und Rollen mit den Anwenderkriterien. Das Widget ist für Anwender basierend auf den folgenden Faktoren sichtbar: ○ Verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Widget sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ Nicht verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Widget nicht sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt. Werte, die in der Gruppe „nicht verfügbar für“ definiert sind, haben Vorrang vor den Werten, die in der Gruppe „verfügbar für“ definiert sind. Wenn nicht beide definiert sind, ist das Widget für alle Anwender sichtbar. Weitere Informationen zur Widget-Sichtbarkeit basierend auf Anwenderkriterien finden Sie unter Ausgabe von Anwenderkriterien. **Hinweis:** Verwenden Sie die Anwenderkriterien vorsichtig, da die Ladezeit der Profilseite je nach Kriterien länger dauern kann. Basierend auf Ihrer Auswahl wird die Profilsichtbarkeit entweder gesperrt oder dem Mitarbeiter zur Bearbeitung zur Verfügung gestellt.
Mitarbeitern erlauben, die Sichtbarkeit zu steuern	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine der Optionen „nur Mitarbeiter“, „Mitarbeiter und Manager“ oder „jeder“ auswählen. **Hinweis:** Um die Sichtbarkeitseinstellung anzuzeigen und zu ändern, Betten Sie ein `Public Profile Visibility` Widget im konfigurierten Widget. Wenn Sie den Wert als auswählen **Wahr** , Mitarbeiter können die Bearbeitungsoption sehen, die zum Ändern der Sichtbarkeitseinstellungen verwendet wird. Die geänderte Sichtbarkeitseinstellung `(employee_profile.widget_visibility)` Wird in der Tabelle „Anwendereinstellungen“ gespeichert. **Hinweis:** In konfigurierte Einstellungen **Ermöglichen Sie Mitarbeitern, die Sichtbarkeit zu steuern** Feld hat Vorrang vor den in konfigurierten Einstellungen **Zugänglich durch** Feld zum Anzeigen der Informationen. Mitarbeiter können die Administratorkonfiguration ändern und bestimmen, wie viele der Profilinformationen für die Öffentlichkeit sichtbar sind. Hier ist ein Beispielcode zum Aufrufen des Widgets für die Sichtbarkeit des öffentlichen Profils. `Data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_Profile_Visibility", { tabWidgetMappingId: Options.tabWidgetMappingId? Options.tabWidgetMappingId: „“, isUserSelectionEnabled: Options.isUserSelectionEnabled? Options.isUserSelectionEnabled: „“, widgetTitle: Options.widgetTitle? Options.widgetTitle: „“ });` Verwenden Sie zum Einbetten in Ihr Widget die Anweisung sp-Widget. Beispiel: `<sp-widget widget="data.publicProfileWidget"> </sp-widget>`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieser Feldwert ist in verfügbar **IsUserSelectionEnabled** Variable des Widget-Optionsobjekts.
Widget	Widget, das auf der Registerkarte angezeigt werden soll. **Hinweis:** Nur wenn Sie der Registerkarte ein Widget zuordnen, werden die Informationen auf der Registerkarte auf der Mitarbeiterprofilseite angezeigt. Wenn das Widget auf der Anwenderoberfläche sichtbar ist, legen Sie fest `isVisible`Variablenwert bis **Wahr** Im Serverskript-Datenobjekt, um die Sichtbarkeit des Widgets anzugeben. Zum Beispiel `data.isVisible = true`. Um eine optimale Ladezeit der Registerkarte zu erzielen, verwenden Sie maximal sieben zugehörige Widgets, was 250 ms oder ein gleichwertiges Element dauern kann. **Hinweis:** Wenn der Widget-Typ ist MitarbeiterprofilÜbersicht: Sie können den Satz von Abschnitten auswählen, die unter diesem Widget angezeigt werden sollen.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste von Widget-Parametern, die automatisch mit Standardwerten ausgefüllt werden. Für **Mitarbeiterzeitplan** Widget: Um E-Mail oder SMS zu senden, geben Sie die Widget-Parameter an `Enable_send_email` Und `Enable_send_sms` Werte auf „wahr“. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die E-Mail und SMS, die an sich selbst gesendet werden. Geben Sie für die Standardkalenderansicht an `Default_Calendar_View` Wert für Tag, Woche oder Monat.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie Profilregisterkarten und Sichtbarkeit in Mitarbeiterprofil

Formular „Taxonomie“

Verwenden Sie das Taxonomieformular, um eine eigene Taxonomie für das Mitarbeiter-Center-Portal zu erstellen.

Formular „Taxonomie“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Taxonomie identifiziert.
Manager	Manager oder Managergruppe des Taxonomieinhalts.
Anwendung	Anwendungsbereich, zu dem die Taxonomie gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Taxonomie“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Mitarbeiter-Center Pro oder Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.
Aktiv	Gibt an, ob der Taxonomieinhalt aktiv ist oder nicht.
Domäne	Domäne, zu der der Taxonomieinhalt gehört.
Beschreibung	Beschreibung des Taxonomieinhalts.

Zugehörige Informationen

Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center

Formular „Thema“

Verwenden Sie das Themenformular, um Themen für die neue oder geklonte Taxonomie zu erstellen.

Formular „Thema“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Themas. **Hinweis:** Vermeiden Sie Sonderzeichen, um die Themen-Discovery und die Suchergebnisse zu verbessern / Und stellen Sie sicher, dass Sie den Inhalt nach dem Bearbeiten des Themennamens erneut indizieren. Stellen Sie sicher, dass die Änderungen der Thementabelle manuell für die entsprechenden indizierten Quellen neu indiziert werden (siehe) Themen erstellen und verknüpfen.
Taxonomie	Taxonomie, der Sie das Thema zuordnen möchten. Beispiel: Mitarbeiter-Center Pro oder Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.
Vorlage	Name der Themenvorlage. Verfügbare Optionen sind **emp_Taxonomie_topic** (Für EC-Portal) und **eck_taxonomy_topic** (Für Kiosk).
Übergeordnetes Thema	Übergeordnetes Thema, dem Sie dieses Thema zuordnen möchten. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn das von Ihnen erstellte Thema das übergeordnete Thema ist. **Hinweis:** Wenn Sie ein Thema klonen oder verschieben, wird auch der zugehörige geführte Selfservice geklont oder entsprechend verschoben.
Anwendung	Dieses Feld ist standardmäßig auf „Employee Center“ gesetzt.
Aktiv	Option, um das Thema verfügbar zu machen.
Vorlage auf untergeordnete Themen anwenden	Option zum Anwenden der übergeordneten Themenvorlage auf die untergeordneten Themen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Thema“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Sie das Thema anzeigen möchten.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Themas.
Symbol	Symbol, das Sie für das Thema anzeigen möchten. Klicken Sie auf **Klicken Sie zum Hinzufügen** Option zum Durchsuchen und Auswählen eines Bildes, das Sie als Themensymbol festlegen möchten. Unterstützte Dateitypen sind .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg. Die empfohlene Größe für Symbole ist: • Themensymbol: 56 x 56 Pixel • Symbol für Unterthema: 28 x 28 Pixel Verwenden Sie die Standardsymbole, die dem EC-Design entsprechen, z. B. Koralle.
Banner-Bild	Banner, den Sie für das Thema anzeigen möchten. Klicken Sie auf **Hinzufügen...**, um ein Bild zu suchen und auszuwählen, das Sie als Themenbanner festlegen möchten. Unterstützte Dateitypen sind .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg. Die empfohlene Größe für Banner ist: • Homepage-Banner: 1440 x 400 Pixel • Themenseite: 1258 x 300 Pixel
Manager des Themas	Namen der Themenmanager mit Zugriff auf das Thema.
Beitragender zum Thema	Namen der Themenbeitragenden mit Zugriff auf das Thema.
Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien	Wenn Sie sich anmelden, können Sie die Anwenderkriterien für die Sichtbarkeit des Themas auswählen. Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien, um die Sichtbarkeit des aktuellen Themas und seiner untergeordneten Themen in der Navigation und im Widget „beliebte Themen“ zu bestimmen. Der Kriteriensatz gilt auch für untergeordnete Themen. Kriterien in verbundenen Inhalten steuern weiterhin die Sichtbarkeit von Inhalten auf Themenseiten. **Hinweis:** Wenn Sie viele Themen haben, stellen Sie sicher, dass Sie Anwenderkriterien für Ihre Themen einrichten. Standard: Deaktivieren Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anwenderkriterien für Themen.
Verfügbar für	Anwendergruppe, für die das Thema sichtbar ist. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anwenderkriterien angeben, um Themen für bestimmte Anwender und Anwendergruppen verfügbar zu machen. **Hinweis:** Wenn Sie keine Werte für beide angeben **Verfügbar Für** Und **Nicht Verfügbar Für** , Die Themen werden nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Thema“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien** Ist ausgewählt.
Nicht verfügbar für	Anwendergruppe, für die das Thema nicht sichtbar ist. Stellen Sie sicher, dass Sie die Anwenderkriterien angeben, um Themen für bestimmte Anwender und Anwendergruppen nicht verfügbar zu machen. **Hinweis:** Wenn Sie keine Werte für beide angeben **Verfügbar Für** Und **Nicht Verfügbar Für** , Die Themen werden nicht angezeigt. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Aktivieren Sie die Überprüfung der Anwenderkriterien** Ist ausgewählt.

Zugehörige Informationen

Themen erstellen und verknüpfen

Formular „Termin planen“

Verwenden Sie das Formular „Termin planen“, um einen Grund auszuwählen und Kontaktinformationen für Ihren Termin anzugeben.

Formular „Termin planen“

Feld	Beschreibung
Terminkategorie	Kategorie für den Termin. Als Administrator können Sie dieses Feld über die Instanzoptionen aktivieren. **Hinweis:** Die Kategorie ist möglicherweise bereits basierend auf Ihrem Einstiegspunkt ausgewählt.
Termingrund	Grund für die Planung des Termins. Möglicherweise müssen Sie eine Kategorie auswählen, bevor Sie basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration einen Grund auswählen. **Hinweis:** Der Grund ist möglicherweise bereits basierend auf Ihrem Einstiegspunkt ausgewählt.
Termintyp	Typ des Termins, den Sie planen möchten. Der ausgewählte Termingrund unterstützt möglicherweise nur virtuelle oder persönliche Termine basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration.
Standort des Termins	Bürostandort für Ihren Termin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Termin planen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Möglicherweise können Sie keinen Standort auswählen, wenn Sie die maximale Anzahl von Terminen erreicht haben.
Termin	Zeitfenster für Ihren Termin.
Bevorzugte Kontaktmethode	Kontaktmethode, die zum Senden von Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Termin verwendet wird.
Kontaktdetails	Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, die die Benachrichtigungen im Zusammenhang mit dem Termin erhält.

Formular „Standorteinwilligung“

Das Formular „Standorteinwilligung“ hilft Ihnen, die Kommunikationskanäle für Terminbuchungen zu konfigurieren.

Formular „Standorteinwilligung“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Konfigurationsdatensatzes.
Beschreibung	Beschreibung des Konfigurationsdatensatzes.
Anwendung	Anwendungsbereich des Konfigurationsdatensatzes. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich Ihrer Instanz festgelegt.
Domäne	Domäne für die Kommunikationskonfiguration.
Kommunikationsmethode anzeigen	Option zum Aktivieren der Kommunikationsmethode im Terminbuchungsformular.
Mein Profil aktualisieren	Option, mit der Anwender ihr Profil mit den Kommunikationsdetails der Terminbuchung aktualisieren können.
Kommentar hinzufügen	Option, mit der Anwender Kommentare zum Terminbuchungsformular eingeben können.
Einwilligung einholen	Option, um die Zustimmung der Anwender zur Kommunikation einzuholen.
Tabelle	Tabelle, die für die Felder „Telefonnummer“ und „E-Mail“ für den Anwender verwendet wird.
Benutzerreferenzfeld	Tabellenfeld, das zum Verweis auf den Anwenderdatensatz verwendet wird.
Telefonnummernfeld	Tabellenfeld, das für die Telefonnummer des Anwenders verwendet wird.
E-Mail-Feld	Tabellenfeld, das für die E-Mail-Adresse des Anwenders verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerkriterien“

Fügen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz hinzu, um zu entscheiden, welche Benutzer, Rollen und Gruppen auf einen Quick-Link zugreifen können.

Formular „Benutzerkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benutzerkriterien.
Anwender	Benutzer, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Anwendern, um Anwender auszuwählen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst als Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „E-Mail-Adresse hinzufügen“, um die E-Mail-Adresse eines Benutzers hinzuzufügen.
Gruppen	Gruppen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Gruppen, um die Gruppen auszuwählen. **Hinweis:** Verwenden Sie Gruppen anstelle der erweiterten Anwenderkriterien, um Ihre Daten im Cache abzurufen.
Rollen	Rollen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Rollen, um die Rollen auszuwählen.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Anwenderkriterien **Hinweis:** Verwenden Sie Gruppen anstelle der erweiterten Anwenderkriterien, um Ihre Daten im Cache abzurufen.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch auf Mitarbeiter-Center gesetzt.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Benutzerkriterien.
Unternehmen	Unternehmen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Unternehmen, um die Unternehmen auszuwählen.
Standorte	Standorte, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Standorten, um die Standorte auszuwählen.
Abteilungen	Abteilungen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Abteilungen, um die Abteilungen auszuwählen.
Alle abgleichen	Option, über die jede Bedingung erforderlich gemacht werden kann, wenn die Benutzerkriterien angewendet werden. Die Bedingungen werden in den vorherigen Feldern wie Unternehmen, Standort, Abteilung usw. festgelegt.

Mitarbeiter-Center für IT Service Management

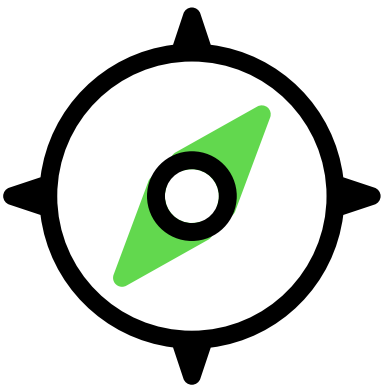
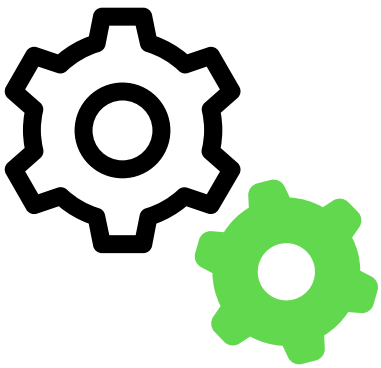
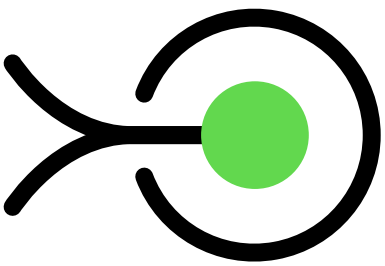
Mitarbeiter-Center Für IT Service Management(ITSM) Hilft Ihnen, die Selfservice-Fähigkeiten zu verbessern und verschiedene Administrator- und Servicemanagement-Aufgaben über ein dynamisches einheitliches Mitarbeiterportal auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Funktionen für IT Service Management



Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Das Mitarbeiter-Center mit der IT Service Management-Suite verbessert die Service-Experience mithilfe einer einheitlichen Portalumgebung.	Konfigurieren Sie das Mitarbeiter-Center für ITSM, um Ihre Portal-Experience zu verbessern und Ihre Servicebereitstellung zu verbessern.	Verwenden Sie das Mitarbeiter-Center, um die IT Service Management-Experience für Administratoren und Mitarbeiter zu verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

"?>

Mitarbeiter-Center für ITSM erkunden

Ermöglichen Sie Anwendern die betriebliche Effizienz, die sie durch besseren Selfservice, umsetzbare Kommunikation und einheitliche Experiences erzielen.

Mitarbeiter-Center Für ITSMÜbersicht

Erleben Sie eine einfachere Anwenderoberfläche, um einfache Fälle mit Empfehlungen und Selfservice abzuwehren. Verbringen Sie Ihre Zeit mit komplexeren Problemen, die sich insgesamt verbessern ITSM Portal-Experience.

Das Servicemanagement ist auch mit den Funktionen Rich Content Editor und Unified Browse Experience einfacher, um alle Inhaltstypen an einem Ort anzuzeigen.

Mitarbeiter-Center Für ITSM Anwender

Anwender

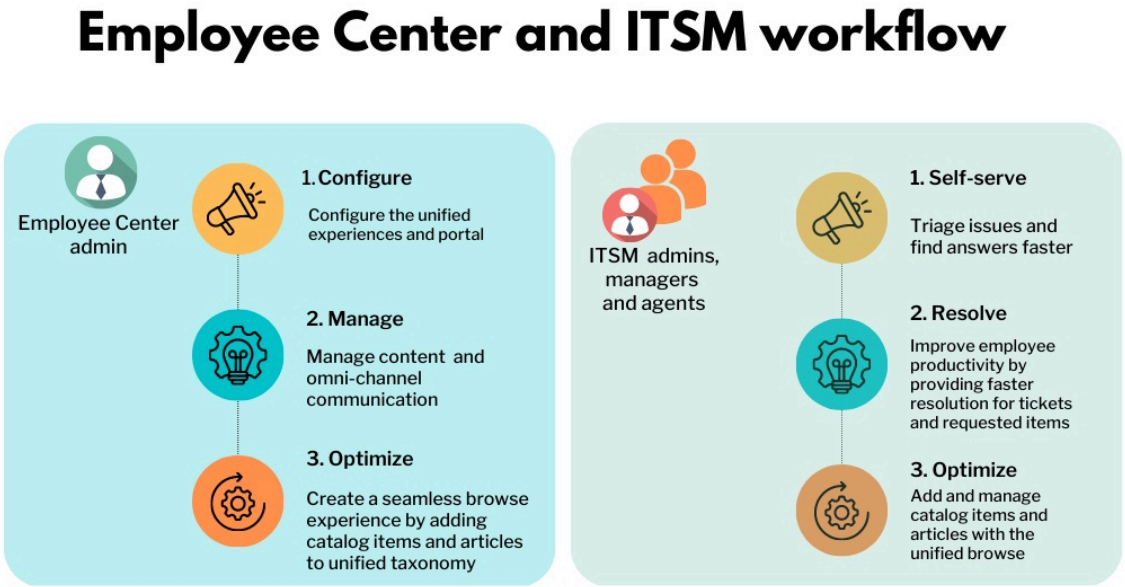
Anwender	Beschreibung
ITSM-Administratoren	ITSM-Administratoren verwalten die Funktion und den Flow der ITSM-Anwendungen.
ITSM-Service Desk-Mitarbeiter	ITSM-Service Desk-Mitarbeiter verwalten ITSM-bezogene Supporttickets und Eskalationen.

Mitarbeiter-Center Für ITSM Workflow

Die Infografik hebt hervor, wie es geht Mitarbeiter-Center Kann verbessern ITSM Management- und Service-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center und ITSM-Workflows



Verbinden Sie alles, und skalieren Sie einfach im gesamten Unternehmen, um Ihnen die benötigten Experiences zu bieten. Stellen Sie eine moderne Mitarbeiter-Experience-Plattform im gesamten Unternehmen bereit, um:

- Verbessern Sie Fallabwendungen für Administratoren, um sich auf komplexere Aufgaben zu konzentrieren
- Verbessern Sie das Servicemanagement, z. B. die Verwaltung von Servicekatalog Und Knowledge Base artikel auf ITSM
- Verbessern Sie den Selfservice für die Mitarbeiter
- Erhöhen Sie die Mitarbeiterinteraktion
- Erhöhen Sie die Mitarbeiterproduktivität

Die folgenden Anforderungen müssen zur Verwendung erfüllt sein Mitarbeiter-Center Mit ITSM.

- Sie können verwenden Mitarbeiter-Center Mit ITSM Oder ITSM Pro-Abonnement.
- Sie müssen abonnieren Mitarbeiter-Center Pro Getrennt von ServiceNow Speichern.

Mitarbeiter-Center Vs Mitarbeiter-Center Pro

Mitarbeiter-Center Ist ein Portal, das als zwei separate Store-Anwendungen verpackt ist:

- Mitarbeiter-Center: Servicebereitstellung für mehrere Abteilungen, mit der Mitarbeiter Probleme melden, Elemente oder Services anfordern, servicebezogene Antworten finden und Aufgaben abschließen können. Diese Anwendung und ihre Funktionalität ist standardmäßig für alle Kunden verfügbar.
- Mitarbeiter-Center Pro: Abonnementbasierte Anwendung, die den Standard erweitert Mitarbeiter-Center Funktionen wie Inhaltserstellungsfunktionen, Bereitstellung von mehrstufigen und kanalübergreifenden Inhalten sowie Portal-Analytics. Diese Anwendung erfordert eine zusätzliche Lizenzierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

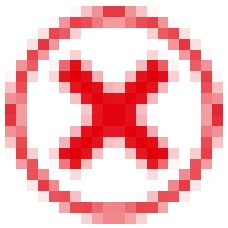
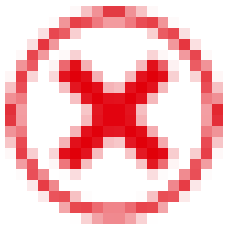
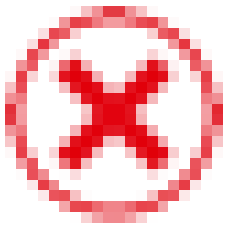
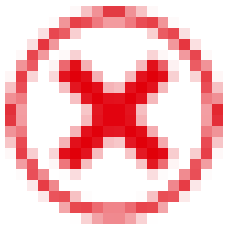
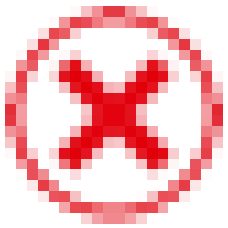
EC- und EC Pro-Funktionsvergleich

Funktionalität	Mitarbeiter-Center	Employee Center Pro
Servicekatalog und Knowledge Base Artikel	✓	✓
KI-Suche	✓	✓
Chat (Servicemitarbeiter , Virtual Agent)	✓	✓
Kuratierte Experiences (Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center, Dynamische Themenseiten, Mega-Menü)	✓	✓
Aufgaben abschließen Und Verwalten Sie Anforderungen	✓	✓
Inhaltsempfehlungen (über „Empfohlen für Sie“)	✓	✓
Kanalübergreifende Favoriten	✓	✓
Einheitliches Mitarbeiterprofil	✓	✓
Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center	✓	✓
Mitarbeiterkommunikation • Portalinhalt • Microsites • Mitarbeiternachrichten • Interaktion mit Inhalten • Kampagnen • Content Analytics • Inhalts-Governance	✗	✓
Enterprise-Suche (mit Connector für SharePoint Online-Suchen)	✗	✓
Integrationsgestützte Fähigkeiten • App-Launcher • Genehmigungs-Hub	✗	✓

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EC- und EC Pro-Funktionsvergleich (Fortsetzung)

Funktionalität	Mitarbeiter-Center	Employee Center Pro
Manager-Hub		
Organigramm Und Beziehungen mit Punktlinien		
Mitarbeiterforen		
Mitarbeiter-Center Pro Kiosk		
Integrierte Experience und Service-Feedback		

Automatische Übersetzung

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Mitarbeiter-Center Für ITSM, Siehe:

- Mitarbeiter-Center für ITSM konfigurieren
- Mitarbeiter-Center für ITSM verwenden

Mitarbeiter-Center für ITSM konfigurieren

Nutzen Mitarbeiter-Center Für ITSM Bietet Mitarbeitern, Service Desk-Mitarbeitern und Servicemanagern eine integrierte und nahtlose Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsübersicht für Mitarbeiter-Center

- Mitarbeiter-Center administratorkonfigurationen

  Konfigurieren Sie Ihr Mitarbeiter-Center-Portal, um mit seinen Funktionen zu beginnen.

- Setup Mitarbeiter-Center Durchsuchen Sie die Experience-Funktionen

  Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine einheitliche Durchsuchungs-Experience, um kleinere Probleme durch Selfservice zu lösen, und überlassen Sie Service Desk-Mitarbeitern komplexere Probleme, die menschliche Eingriffe erfordern.

- Setup Mitarbeiter-Center Such-Experience-Funktionen

  Verbessern Sie die Sucherfahrung Ihres Portals, indem Sie verschiedene Zugriffspunkte für verschiedene Inhalte erstellen, die von verschiedenen Personas wie Mitarbeitern, Service Desk-Mitarbeitern und Servicemanagern genutzt werden können.

- Richten Sie die Aufgabenverwaltung des Mitarbeiter-Centers ein

  Steigern Sie die Produktivität verschiedener Personas, die mit einem konsolidierten Aufgabenmanagementsystem beteiligt sind.

Konfigurationsübersicht für Mitarbeiter-Center Pro

- Mitarbeiter-Center Pro administratorkonfigurationen

  Richten Sie ein Mitarbeiter-Center Pro Portal, um seine Funktionalitäten zu nutzen.

- Setup Mitarbeiter-Center Pro Aufgabenmanagement
- Stellen Sie erweiterte Aufgabenverwaltungsfunktionen wie den Genehmigungs-Hub für einen konsolidierten Ort für alle Ihre Genehmigungsanforderungen für verschiedene Aufgabenmanager-Personas bereit.
- Richten Sie die Mitarbeiterkommunikation ein

  Erstellen Sie dynamische Inhalte, und verbessern Sie die Kommunikation mit verschiedenen Personas mit Funktionen wie Inhaltsinteraktion und Rich Content Editor.

Mitarbeiter-Center für ITSM verwenden

Mitarbeiter-Center für verwenden ITSM Gemeinsam können Sie Kosten reduzieren, hochwertige Kunden- und Mitarbeiter-Experiences bereitstellen und die betriebliche Resilienz fördern.

- Mitarbeiter-Center verwenden

  Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Nutzung der Funktionalität in Mitarbeiter-Center Um Ihre zu nutzen IT Service Management Experience.

- Mitarbeiter-Center Pro verwenden

  Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Nutzung der Funktionalität in Mitarbeiter-Center Pro Um Ihre zu nutzen IT Service Management Experience.

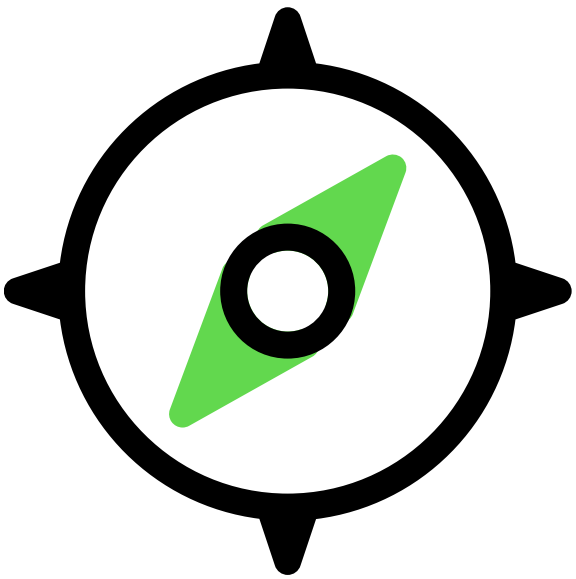
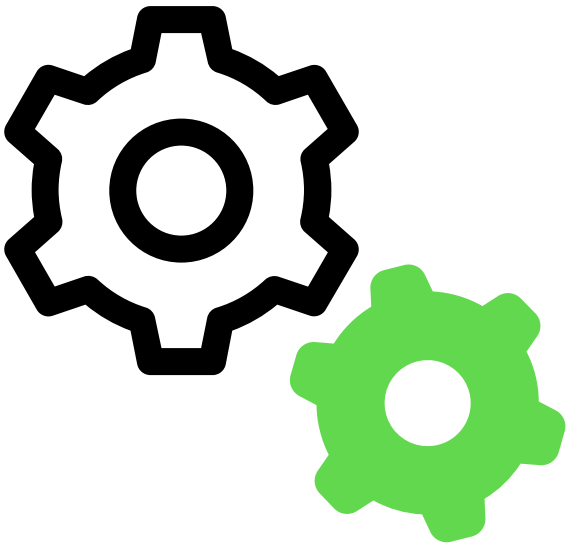
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Employee Center Pro

Mitarbeiter-Center Pro erweitert die Portal-Experience über die Servicebereitstellung hinaus mit Tools für Mitarbeiterkommunikation und -Interaktion, einschließlich Inhaltsveröffentlichung, Kampagnen und Mitarbeiter-Communities.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über Mitarbeiter-Center Pro-Konzepte und -Funktionen.	Richten Sie das Portal und die Funktionen des Mitarbeiter-Center Pro ein.

Automatische Übersetzung

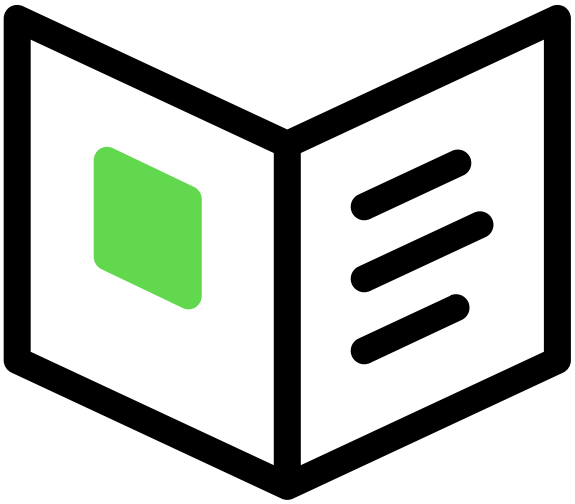
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Autor und Verwaltung



Erstellen Sie Mitarbeiterkommunikation, und verwalten Sie Inhaltsanforderungen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Employee Center Pro-Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Mitarbeiter-Center Pro erkunden

Mitarbeiter-Center Pro Ist eine moderne, abteilungsübergreifende Zielwebsite für Mitarbeiter, um die Mitarbeiterinteraktion und -Produktivität zu fördern.

Mitarbeiter-Center Pro – Übersicht

https://player.vimeo.com/video/1104046295?h=6eeadcf516&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Mitarbeiter-Center Pro Erweitert die Portal-Experience über die Servicebereitstellung hinaus mit Tools für Mitarbeiterkommunikation und -Interaktion, einschließlich Inhaltsveröffentlichung, Kampagnen und Mitarbeiter-Communities.

Einheitliche Portal-Experience

Mitarbeiter-Center Pro Verbessert die Mitarbeiterproduktivität, indem der Zeit- und Arbeitsaufwand reduziert wird, den Mitarbeiter für die Suche nach Services, Updates und Informationen aufwenden. Mit dem Mitarbeiter-Center Pro-Portal wird der Zugriff auf Informationen und Services in allen Abteilungen vereinfacht und kann von jedem Gerät aus erfolgen.

Erweiterbare Plattform zur Servicebereitstellung

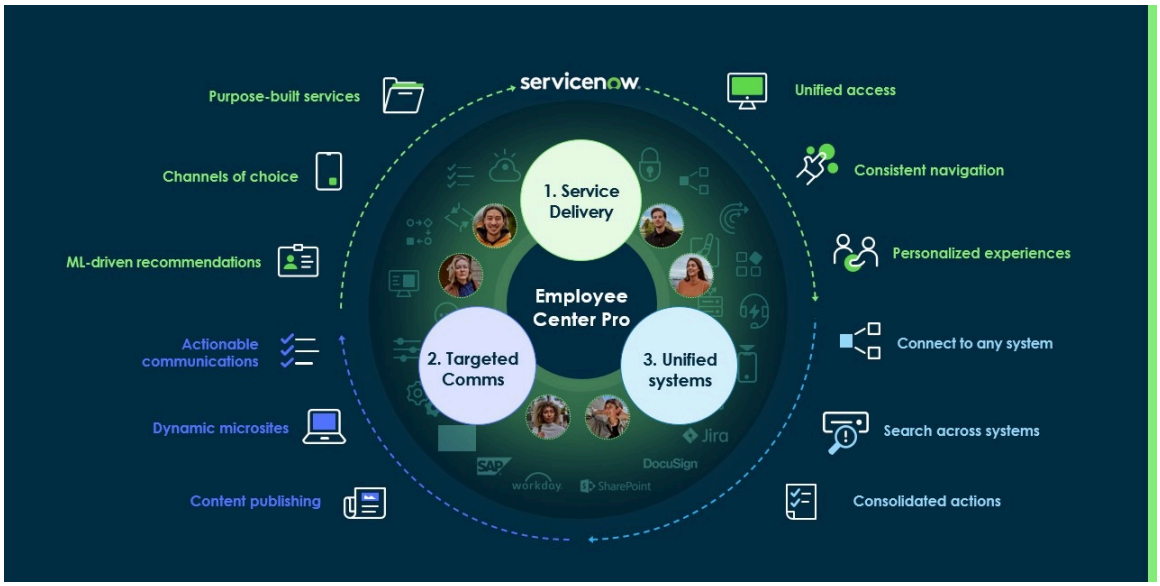
Organisationen können problemlos von einem Anwendungsfall für die Servicebereitstellung in mehrere Abteilungen skalieren, der eine erstklassige Homepage und spezialisierte Widgets für Aufgaben in mehreren Abteilungen umfasst.

Mitarbeitereinbindung und -kommunikation

Mitarbeiter bleiben über Nachrichten und Ereignisse informiert, interagieren mit Kollegen und Führungskräften, erhalten gezielte Mitteilungen und finden unternehmensübergreifende Antworten.

Automatische Übersetzung

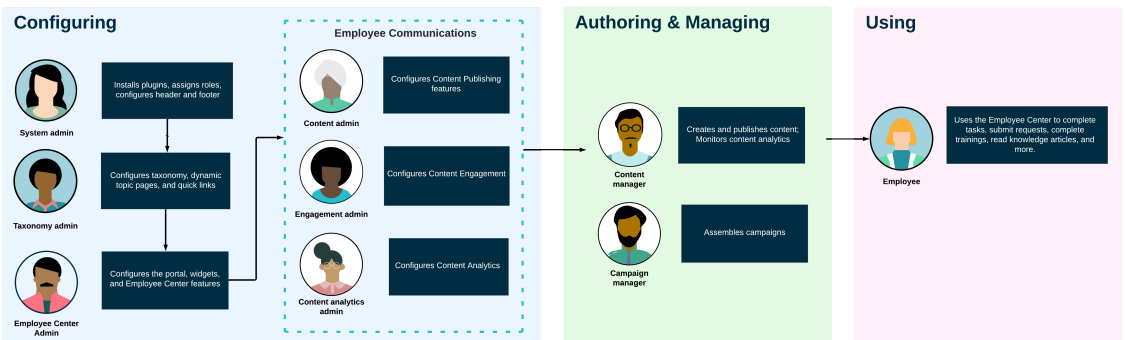
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mitarbeiter-Center Pro – Workflow

Die Mitarbeiter-Center Pro Ermöglicht Organisationen die Zusammenstellung eines Mitarbeiterportals, das auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist. Die folgende Abbildung bietet einen Überblick darüber, wie Anwender mit interagieren Mitarbeiter-Center Pro.

Mitarbeiter-Center Pro-Workflow



1. Der Systemadministrator installiert Plugins und weist Rollen zu.
2. Der Taxonomie-Administrator konfiguriert die einheitliche Taxonomie, dynamische Themenseiten und Quick-Links.
3. Mitarbeiter-Center-Administrator konfiguriert Mitarbeiter-Center Portal, Widgets und Funktionen, einschließlich Aktions-Framework, Mitarbeiterprofil, Empfohlen für Sie, geführter Selfservice und kanalübergreifende Favoriten.
4. Inhaltsadministrator, Interaktionsadministrator und Content Analytics-Administratoren konfigurieren Funktionen für die Mitarbeiterkommunikation.
5. Der Content Manager erstellt und veröffentlicht Inhalte und überwacht die Content Performance-Metriken.

   Der Kampagnenmanager fasst den Inhalt in Kampagnen zusammen, um gezielte Mitteilungen an bestimmte Zielgruppen über mehrere Kanäle hinweg zu senden.
6. Mitarbeiter verwenden Mitarbeiter-Center Um Aufgaben und Schulungen abzuschließen, übermitteln Sie Anforderungen, lesen Sie Wissensartikel und vieles mehr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Mitarbeiter-Center Pro finden Sie unter:

- Mitarbeiter-Center Pro konfigurieren
- Erstellen und Verwalten von Mitarbeiterkommunikation
- Mitarbeiter-Center Pro – Referenz

Mitarbeiter-Center Pro konfigurieren

Anleitung für die Einrichtung Mitarbeiter-Center Pro.

In den folgenden Links: Mitarbeiter-Center Pro Funktionen sind in Kategorien unterteilt, jeweils mit einer eigenen Zielseite, um Anwender durch den Konfigurationsprozess zu führen.

- Administratorkonfigurationen

  Installieren Sie Plugins, und weisen Sie Anwendern Rollen zu, damit sie konfigurieren können Mitarbeiter-Center Pro Funktionen und passen Sie das Portal mit einem Design, einer Fußzeile und Unterstützung für rechts nach links gerichtete Sprachen an.

- Durchsuchen Sie die Experience

  Erleichtern Sie Mitarbeitern die Navigation im Portal und die Erkennung von Inhalten.

- Such-Experience

  Verbessern Sie die Such-Experience.

- Aufgabenmanagement

  Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität, und treiben Sie die Portalkonsolidierung voran.

- Mitarbeiterkommunikation

  Informieren Sie Ihre Mitarbeiter, und binden Sie sie ein.

- Kontinuierliche Verbesserung

  Verbessern Sie Effizienz und Leistung durch Feedback und Analytics.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Mitarbeiter-Center Für Mobilgeräte

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections

Mitarbeiter-Center für Zoom

Mitarbeiter-Center Pro administratorkonfigurationen

Installieren Sie als Systemadministrator Mitarbeiter-Center Pro Plugins weisen Anwendern Rollen zu, damit sie konfigurieren können Mitarbeiter-Center Pro-Funktionen, legen Sie das Design, die Kopfzeile und die Fußzeile fest, und aktivieren Sie die Unterstützung von rechts nach links gerichteten Sprachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Mitarbeiter-Center Pro Die Anwendung stellt sofort einsatzbereite Portalseiten mit relevanten Widgets bereit, die erforderlich sind, um eine mitarbeiterorientierte Portal-Experience bereitzustellen.

1. Plugins installieren
2. Rollen zuweisen
3. Konfigurieren Sie das Portal:
   - Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen
   - Globaler Mitarbeiter-Center-Header
   - Footerkonfiguration
   - Aktivieren Sie die Unterstützung von rechts nach links gerichteten Sprachen
   - Passen Sie die Portalseiten an, z. B. die Homepage:

     Navigieren zu **Serviceportal** > **Seiten** Um alle Seiten anzuzeigen.

     Die Mitarbeiter-Center Pro Homepage ist `ec_pro_HOME`
   - Ändern Sie den Betreff und Text der E-Mail-Benachrichtigung, z. B. wenn eine neue Aufgabe zugewiesen wird: Ändern Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout

Upgrade auf Mitarbeiter-Center Pro

Anleitung zur Vorbereitung und Durchführung eines Upgrades von Mitarbeiter-Center auf Mitarbeiter-Center Pro.

Mitarbeiter-Center Pro installieren

Mitarbeiter-Center Pro erweitert die Standardfunktionen von Mitarbeiter-Center und bietet eine Plattform für die Kommunikation und Interaktion zwischen Mitarbeitern.

Vorbereitungen

Mitarbeiter-Center Pro erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement. Wenn Sie bereits verwenden Mitarbeiter-Center Und möchten ein Upgrade auf durchführen Mitarbeiter-Center Pro, Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Account-Manager, um das Abonnement zu erwerben.

Hinweis: Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Service Catalog anfordern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Plugin anfordern .

Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Installieren Sie das Plugin „Enterprise Service Management Integrations Framework“ (sn_HR_integ_FW), um zu aktivieren Mitarbeiter-Center Pro Zur Integration mit Systemen von Drittparteien. Weitere Informationen finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter-Center Pro Installiert die folgenden abhängigen Plugins:

Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)

Installiert ein abteilungsübergreifendes Portal mit dazugehörigem Framework, das individuell angepasst werden kann und Administratoren beim Aufbau eines Selfserviceportals unterstützt, das den Mitarbeitern eine großartige Selfservice-Experience bietet.

Employee Center Core (sn_hr_sp)

Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.

Employee experience taxonomy (sn_ect)

Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Dieses Plugin enthält Komponenten wie E-Mail-Layouts, die auf Best Practices beruhen und die Mitarbeiter-Experience verbessern.

Für Informationen zu den mit installierten Rollen, Tabellen und Widgets Mitarbeiter-Center Pro, Siehe Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Mitarbeiter-Center Pro Anwendung (sn_ex_sp_pro) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Mitarbeiter-Center Pro installieren können.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**, um die Demodaten in Ihre Installation aufzunehmen oder Ihre Installation mit Aktivierung der Demodaten zu reparieren.

   Hinweis: Demodaten des abhängigen Plugins werden nicht automatisch installiert. Wenn Sie Demodaten verwenden möchten, aktivieren Sie „Demodaten“ und reparieren Sie die Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Reparieren Sie einen ServiceNow Anwendung .
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Führen Sie das Korrekturskript **Set primary topics for Employee taxonomy** (Primäre Themen für Mitarbeitertaxonomie festlegen) aus, um die Demodaten der kuratierten Experiences in Suchinhalten und empfohlenen Inhalten zu indizieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturskripte zur Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ausführen.

Nächste Maßnahme

- Aktivieren und gewähren Sie alle vom Employee Center angeforderten Berechtigungen für angeforderten Aufruferzugriff (Requested Caller Access, RCA). Weitere Informationen zur Ausführung von Korrekturskripts für RCA-Genehmigungen finden Sie unter Korrekturskript für RCA-Genehmigungen ausführen.
- Installieren Sie Plugins zum erweitern Mitarbeiter-Center Pro Fähigkeiten:

  Content Experiences (sn_CA)

  Fassen Sie die Inhalte in einer Kampagne mit mehreren Kanälen zusammen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Content Experiences aktivieren.

  Content Publishing (sn_sd)

  Verwenden Sie Content Publishing, um verschiedene Arten von Informationen zu erstellen, die Sie an Ihre Mitarbeiter verteilen möchten. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Content Publishing aktivieren.

  Content Analytics (sn_cda)

  Mit Content Analytics können Sie feststellen, wann Inhalte veraltet sind, wann sie aktualisiert werden müssen und wie stark die Mitarbeiter mit Ihren Mitteilungen interagieren. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Content Analytics aktivieren.

  Content Governance (sn_cg)

  Inhalts-Governance Bietet Mitarbeitern eine optimierte Möglichkeit, die Erstellung von Inhalten anzufordern, den Fortschritt nachzuverfolgen, eine Vorschau des Inhalts anzuzeigen und zu genehmigen, bevor er veröffentlicht wird. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Inhalts-Governance aktivieren

Zugehörige Informationen

Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Upgrade von Employee Service Center (HR) zu Mitarbeiter-Center Pro durchführen

Migrieren Sie zum Mitarbeiter-Center Pro-Portal, um Mitarbeitern eine einheitliche Portal- und Inhalts-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter-Center wird als Standardanwendung für alle Kunden bereitgestellt, und Mitarbeiter-Center Pro ist eine lizenzierte Anwendung und muss separat installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Hinweis: Wenn Sie ein Bestandskunde mit Employee Service Center sind, müssen Sie über den ServiceNow Store eine Aktualisierung auf die neueste Version von Mitarbeiter-Center Pro durchführen, um die erweiterten Funktionen von Content Experience nutzen zu können. Weitere Informationen zum Installationsvorgang finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Mitarbeiter-Center Pro installieren, um die neuesten Funktionen zu erhalten.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.

   Hinweis: Führen Sie die **Korrekturskripts** nur dann aus, wenn Sie die vorhandene Portal-Homepage und die Themenseiten auf die Standard-Homepage von Mitarbeiter-Center zurücksetzen möchten.

3. Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich auf **Employee Center Core** festgelegt ist.
4. Klicken Sie, um das Korrekturskript **Employee Center Easy Install** zu öffnen.
5. Ändern Sie in der Zeile `"var runManually = false"` den Wert **false** in **true**.
6. Führen Sie das Korrekturskript aus.
7. Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.
8. KI-Suche für Kuratierte Experiences
9. Konfigurieren Sie das Widget **Meine aktiven Artikel**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“.
10. Konfigurieren Sie **Quick-Links**.
    Weitere Informationen finden Sie unter Quick-Links.
11. Konfigurieren Sie den Portalfooter.
    Weitere Informationen finden Sie unter Footerkonfiguration.

Ergebnis

Dadurch wird Employee Service Center auf die neuesten Mitarbeiter-Center Pro-Designs und -Funktionen aktualisiert.

Mitarbeiter-Center Pro-Plugins

Erkennen Sie Mitarbeiter-Center Pro Plugins, die sofort einsatzbereit in einem neuen enthalten sind ServiceNow® Instanz sowie Plugins, die beim Upgrade auf installiert werden Mitarbeiter-Center Pro.

Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Die folgenden Abhängigkeits-Plugins werden mit installiert Mitarbeiter-Center Pro.

Plugins für Mitarbeiter-Center Pro

Plugin	Beschreibung
Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)	Installiert ein abteilungsübergreifendes Portal mit dazugehörigem Framework, das individuell angepasst werden kann und Administratoren beim Aufbau eines Selfserviceportals unterstützt, das den Mitarbeitern eine großartige Selfservice-Experience bietet.
Mitarbeiter-Center Pro (sn_ex_sp_pro)	Mitarbeiter-Center Pro erweitert die Standardfunktionen von Mitarbeiter-Center und bietet eine Plattform für die Kommunikation und Interaktion zwischen Mitarbeitern. Mitarbeiter-Center Pro installieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Mitarbeiter-Center Pro (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Framework für Enterprise Service Management-Integrationen (sn_HR_integ_FW)	Aktiviert Mitarbeiter-Center Pro Zur Integration mit Systemen von Drittparteien. Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
Employee Center Core (sn_hr_sp)	Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.
Employee experience taxonomy (sn_ect)	Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Enthält Komponenten wie Best Practice-E-Mail-Layouts, die die Mitarbeiter-Experience verbessern.
Content Publishing (sn_sd)	Verwenden Sie Content Publishing, um verschiedene Arten von Informationen zu erstellen, die Sie an Ihre Mitarbeiter verteilen möchten. Content Publishing aktivieren
Content Experiences (sn_CA)	Fassen Sie die Inhalte in einer Kampagne mit mehreren Kanälen zusammen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln. Erfordert Content Publishing (sn_sd) Content Experiences aktivieren

Informationen zu den installierten Tabellen, Rollen und Widgets finden Sie unter Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Zu erweiterende Plugins Mitarbeiter-Center Pro Fähigkeiten

Die folgenden Plugins sind nach der Installation verfügbar Mitarbeiter-Center Pro. Es ist nicht erforderlich, alle Plugins zu installieren, einige Plugins hängen jedoch von anderen Plugins ab, um zu funktionieren.

Optionale Plugins für Mitarbeiter-Center Pro

Plugin	Beschreibung
Mitarbeiterprofil (sn_Employee)	Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience mit einem einheitlichen, konfigurierbaren Profil, das umfassende arbeitsbezogene Informationen, Erweiterbarkeit über Geschäftsbereiche hinweg und personalisierte Sichtbarkeitseinstellungen bietet.
Communities (com.sn_communities)	Das Plugin Communities unterstützt Mitarbeiterforen, In dem Mitarbeiter miteinander in Kontakt treten, interagieren und zusammenarbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale Plugins für Mitarbeiter-Center Pro (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Erfordert Content Publishing (sn_sd) und Content Experiences (sn_CA) Communities-Plugins aktivieren
Content Analytics (sn_cda)	Mit Content Analytics können Sie feststellen, wann Inhalte veraltet sind, wann sie aktualisiert werden müssen und wie stark die Mitarbeiter mit Ihren Mitteilungen interagieren. Erfordert Content Publishing (sn_sd) und Content Experiences (sn_CA) Content Analytics aktivieren
Content Governance (sn_cg)	Inhalts-Governance Bietet Mitarbeitern eine optimierte Möglichkeit, die Erstellung von Inhalten anzufordern, den Fortschritt nachzuverfolgen, eine Vorschau des Inhalts anzuzeigen und zu genehmigen, bevor er veröffentlicht wird. Erfordert Content Publishing (sn_sd) und Content Experiences (sn_CA) Inhalts-Governance aktivieren

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Liste der Plugins (Zurich) .

Content Experiences aktivieren

Sie können das Plugin „Content Experiences“ [sn_CA] aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben, um zielgerichtete Inhalte und Kampagnen bereitzustellen, um Mitarbeiter auf dem Laufenden zu halten und einzubinden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Content Experiences“ aktiviert die zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Mit Content Experiences installierte Komponenten

Mit Content Experiences installierte Eigenschaften

Kampagnen werden erstellt

Interaktion mit Inhalten aktivieren

Sie können das Plugin „Inhaltsinteraktion“ [sn_ce] aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben, um Mitarbeiterinteraktionsaktivitäten (Reaktionssymbole, Kommentare oder Freigabe von Inhalten) mit Portal- und mobilen Inhalten zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Aktivieren Sie das Content Publishing-Plugin [sn_cd]: Content Publishing aktivieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Mit Interaktion mit Inhalten installierte Komponenten

Interaktion mit Inhalten

Content Publishing aktivieren

Aktivieren Sie Content Publishing [sn_cd], um ansprechende Mitarbeiterinhalte zu erstellen und zu verteilen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sind. Aktivieren Sie das Plugin "Customer Communities", um die Funktion für Mitarbeiter-Communitys [com.sn_customer_communities] nutzen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Mitarbeiter-Center Pro installieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Mit Content Publishing installierte Komponenten

Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Richten Sie die Mitarbeiterkommunikation ein

Inhalts-Governance aktivieren

Sie können installieren Inhalts-Governance Anwendung (sn_cg) zur Bereitstellung einer optimierten Methode für Mitarbeiter, um die Erstellung von Inhalten für Content Publishing anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie die folgenden Plugins:

- Content Publishing [sn_cd]
- Content Experiences [sn_CA]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zugehörige Informationen

Mit Content Governance installierte Komponenten

Verwalten von Inhaltsanforderungen

Mitarbeiter-Center Pro Rollen

Mitarbeiter-Center Pro Plugins enthalten die erforderlichen Rollen zum Konfigurieren und Verwenden der Funktionen. Erfahren Sie mehr über die Rollen und Aufgaben, die sie ausführen können.

Anwender und Rollen werden auf Plattformebene konfiguriert. Informationen hierzu finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Mitarbeiter-Center

Mitarbeiter-Center-Rollen und Beschreibungen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Mitarbeiter-Center-Administrator [sn_hr_sp.esc_admin]	Benutzer mit dieser Rolle können Mitarbeiter-Center verwalten und konfigurieren. **Hinweis:** sp_admin und esc_admin verfügen über Skriptingrechte. Die folgenden Rollen können ein Widget erstellen und ein Skript ausführen, um bereichsübergreifende Tabellen zu aktualisieren.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.Portal_stats_Manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Rollen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Taxonomie-Administrator [Taxonomy_admin]	Benutzer mit dieser Rolle können alle erstellten Taxonomien in den Namen von Taxonomie- und Thementabellen aktualisieren und ändern.	user_criteria_admin
Taxonomiemanager	Ein Benutzerkriterium für den Taxonomiedatensatz. Ein Benutzer, der als Taxonomiemanager zugewiesen ist, kann Themen und verbundene Inhalte verwalten, aber nicht den Taxonomiedatensatz.	Nicht zutreffend
Taxonomiebeitragender	Ein Benutzerkriterium für den Taxonomiedatensatz. Ein Benutzer, der als Taxonomiebeitragender zugewiesen ist, kann den Themen Inhalte zuordnen.	Nicht zutreffend
Themenmanager	Ein Benutzerkriterium für den Themendatensatz, um die Themenverwaltung zu dezentralisieren. Benutzer, die als Themenmanager zugewiesen sind, können je nach den ihnen zugewiesenen Rechten Themen innerhalb von oder zwischen Taxonomien erstellen, verschieben und klonen.	Nicht zutreffend
Beitragender zu Themen	Ein Anwenderkriterium im Themendatensatz für Aufgaben auf Themenmanagementebene, z. B. Verarbeitung verbundener Inhalte, Funktionsinhalte, Knowledge Base	Nicht zutreffend

Mitarbeiterprofil

Weitere Informationen finden Sie unter Employee Profile

Mitarbeiterprofilrollen und Beschreibungen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Mitarbeiterprofil-Administrator [sn_employee.admin]	Konfiguriert das Mitarbeiterprofil	• image_admin • ml_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Analytics

Weitere Informationen finden Sie unter Content Analytics

Content Analytics-Rollen und -Beschreibungen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Content Analytics-Administrator [sn_cda.analytics_admin]	Konfiguriert Nachverfolgungsprofile und passt Dashboards an	• sn_cdap.admin • user_admin • sn_cda.analytics_reader
Content Analytics-Leser [sn_cda.analytics_reader]	Kann Dashboards anzeigen und mit ihnen interagieren	pa_viewer

Interaktion mit Inhalten

Weitere Informationen finden Sie unter Interaktion mit Inhalten

Inhaltsinteraktionsrollen und Beschreibungen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Inhaltsinteraktion [sn_ce.admin]	Konfiguriert Reaktionssymbole für Nachrichtenartikel Interaktion mit Inhalten	sn_ce.Moderator
Moderator der Inhaltsinteraktion [sn_ce.Moderator]	Kann gemeldete Kommentare aus Nachrichtenartikeln entfernen	Keine

Content Experiences

Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt

Rollen und Beschreibungen von Content Experiences

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Kampagnenadministrator [sn_ca.campaign_admin]	Kann auf jede Kampagne zugreifen, sie ändern oder löschen	• sn_CA_PA.admin • sn_ca.campaign_manager
Kampagnenmanager [sn_ca.campaign_manager]	Erstellt Inhalte, fasst Inhalte in Kampagnen zusammen und überprüft Leistungsmetriken für veröffentlichte Inhalte	• pa.Viewer • sn_CA.content_Manager • sn_ca.campaign_approver
Kampagnengenehmiger	Überprüft und genehmigt Kampagnen	sn_cd.content_approver

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen und Beschreibungen von Content Experiences (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_ca.campaign_approver]		

Inhalts-Governance

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Inhaltsanforderungen

Content Governance-Rollen und -Beschreibungen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Governance-Administrator [sn_cg.governance_admin]	Kann auf beliebige Inhaltsanforderungen zugreifen, sie zuweisen oder ändern	sn_cg.governance_manager
Governance-Manager [sn_cg.governance_manager]	Kann auf offene Inhaltsanforderungen zugreifen und den Status ändern	Keine

Content Publishing

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterkommunikation wird erstellt

Rollen und Beschreibungen der Inhaltsveröffentlichung

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Inhaltsadministrator sn_cd.content_admin	• Inhaltseigentum definieren • Verbinden Sie Content Publishing mit einem Framework für Videohosting-Integrationen	• Inhaltsmanager [sn_cd.Manager] • Vorlagenbesitzer [sn_cd.content_template_owner] • sn_cg.governance_admin • sn_cg.content_Request_user • sn_cg.content_Request_item_user • sn_cd.content_category_owner • sn_cda.Analytics_admin • sn_ex_emp_fd.Portal_stats_Manager
Inhaltsmanager [sn_cd.content_manager]	Erstellen, bearbeiten und veröffentlichen Sie Inhalte in Content Publishing	• Localization_Requestor • sn_cg.governance_manager • sn_cg.content_Request_user • sn_cg.content_Request_item_user • sn_esign.config_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen und Beschreibungen der Inhaltsveröffentlichung (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_cd.content_approver • sn_cda.analytics_reader
Inhaltsgenehmiger [Content_Approver]	Überprüft und genehmigt Inhalte	approver_user
Inhaltskategorie-Besitzer [sn_cd.content_category_owner]	Erstellen, bearbeiten und löschen Sie Inhaltskategorien	Keine
Vorlagenbesitzer [sn_cd.content_template_owner]	Mit dieser Rolle können Anwender erstellen Inhaltsvorlagen Zur Erstellung und Veröffentlichung von nachrichtenartikelinhalten.	sn_cd.content_Manager

Verbesserter Chat in Mitarbeiter-Center

Erfahren Sie mehr über die Design-Updates und die ersten Schritte mit Now Assist Verbesserter Chat.

Sie können ein neues Design sehen, das visuell ansprechend, effektiv und anwenderfreundlich ist, mit den folgenden Erweiterungen:

- **Verbessertes Homepage-Design** : Vereinheitlicht verschiedene Arten von Inhalten, z. B. Anforderungen, Artikel und Quick-Links, um eine verbesserte Browse-Experience zu schaffen. Das Design ist an den neuesten Satzkomponenten, einem neuen Farbschema, einem Logo-Update und CSS-Variablenanpassungen ausgerichtet, um eine verbesserte Browse-Experience zu gewährleisten.
- **Erweiterter Header** : Hilft Ihnen, effektiv zu Ihren Aufgaben, Anforderungen, Favoriten zu navigieren und zu suchen.
- **Verbesserter Chat** : Bietet eine Konversationssuche-Experience in einem dynamischen Dialog, um Informationen zu sammeln, Hilfe zu leisten oder mithilfe der Suche durch einen Prozess zu führen.

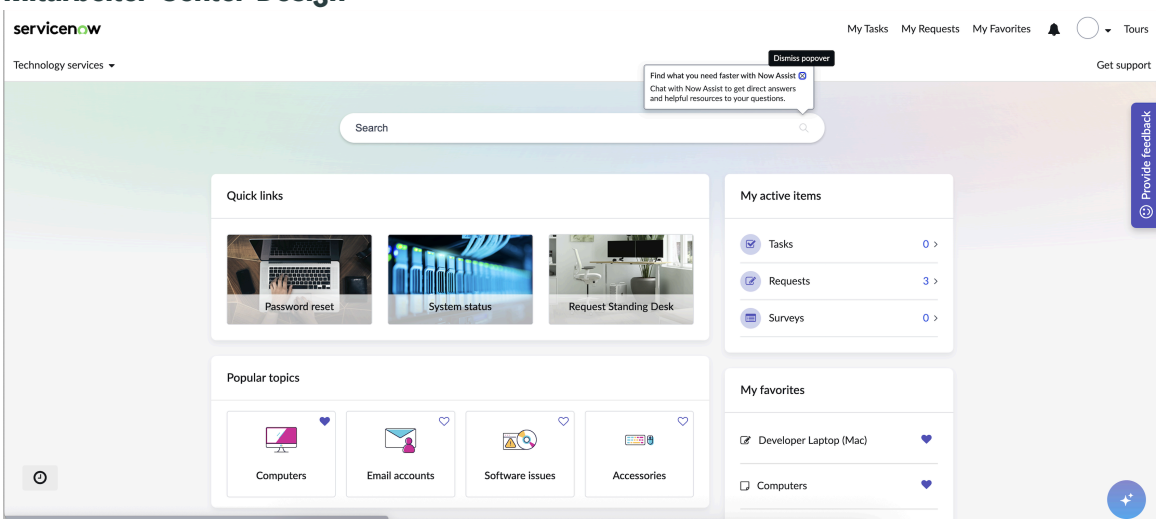
Verbessertes Design in Mitarbeiter-Center

Dieses Design bietet ein funktionaleres und saubereres Design, das Anwender visuell anspricht. Dieses Design ist an den neuen Satzkomponenten, einem neuen Farbschema, Logo-Update und CSS-Variablenanpassungen ausgerichtet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Design



Erweiterter Header

Der erweiterte Header hilft Ihnen, schnell zu meinen Aufgaben, Anforderungen, Favoriten und Suchvorgängen zu navigieren.

Erweiterter Chat

Um mit zu beginnen Now Assist In Virtual Agent Erweiterter Chat:

- Installieren Sie Now Assist In Virtual Agent Anwendung aus dem Store.
- Stellen Sie sicher, dass der erweiterte Chat für konfiguriert ist Mitarbeiter-Center Portal von Virtual_Agent_admin.
- Wählen Sie Aus Mitarbeiter-Center Wählen Sie auf der Registerkarte Portale den erweiterten Chat aus.

  Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Ihren Assistenten in einem Portal oder Kanal an .

Wichtig: Das Anheften von Chatfenstern kann Probleme mit der Reaktionsfähigkeit auf den folgenden Bildschirmauflösungen und Pixelbereichen verursachen.

- Für Homepage, Seite „meine Aufgaben“, Seite „meine Favoriten“ und Seite „meine Anwendungen“: Bereich zwischen 600 px und 800 px.
- Für Themenseite: Unter 1413 px.

Achten Sie darauf, dass Sie das Chatfenster nicht anheften und die Größe dieser Bildschirmauflösungen ändern.

Weitere Informationen zu Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat

Möchten Sie mehr erfahren? Besuchen Sie diese Ressourcen zu Now Assist In Virtual Agent Verbesserter Chat.

Wichtig: Standardmäßig ist das Anheften eines Chatfensters für aktiviert Serviceportal. Für alle anderen Portale muss ein Administrator eine Systemeigenschaft erstellen, um das Anheften eines Chatfensters zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist In Virtual Agent Systemeigenschaften .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erweiterter Chat
- Now Assist in Virtual Agent
- Portalvoraussetzungen für erweiterten Chat
- Assistenten werden konfiguriert
- Now Assist in Virtual Agent verwenden
- Now Assist in Virtual Agent erkunden

Setup Mitarbeiter-Center Such-Experience-Funktionen

Verbessern Sie die Such-Experience.

Such-Experience-Funktionen

Funktion	Beschreibung
KI-Suche für Kuratierte Experiences	Richten Sie die KI-Suche aus, um die Suche auf den Inhalt zu beschränken, der der Taxonomie zugeordnet ist.
Personalisierte Antworten in Employee Center	Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihren Beurlaubungssaldo schnell zu finden.
Connector für SharePoint Online-Suchen	Verbinden Sie das Mitarbeiter-Center mit SharePoint, damit Mitarbeiter im Portal nach Informationsressourcen suchen können. **Wichtig:** Ab dem Yokohama-Release Connector für SharePoint Online-Suchen Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie ist ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt. Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

KI-Suche für Kuratierte Experiences

Richten Sie die KI-Suche so aus, dass die Suche auf Inhalte beschränkt ist, die Ihrer Taxonomie zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Deaktivieren Sie die vorhandene Taxonomie, damit die Suchkonfigurationen den Inhalt aus Ihrer Taxonomie übernehmen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Kunden ist die KI-Suche standardmäßig aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: KI-Suche Gibt zusätzliche Ergebnisse basierend auf Anwenderrollen zurück:

- Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ oder „Inhaltsadministrator“ können unveröffentlichte Inhalte anzeigen.
- Für Anwender mit Inhaltsgenehmigerrollen können Suchergebnisse Inhalte enthalten, für die sie nicht die Zielgruppe sind. Sie können den Inhalt jedoch nur anzeigen, wenn sie Teil der konfigurierten Zielgruppe sind.
- Für Anwender mit Inhaltsadministrator- oder Inhaltsmanager-Rollen sollten Suchergebnisse keine Inhalte (z. B. Nachrichten, Unternehmensereignisse oder Rich Content) in KI-Suchergebnissen enthalten, wenn sie das geplante Verfügbarkeitsfenster nicht erfüllen oder für die sie nicht die konfigurierte Zielgruppe sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**an.
2. Klicken Sie auf **ESC Portalkataloge**.
3. Legen Sie im Feld **Bedingungen** die Filterbedingung **Taxonomiethema. Taxonomie** so fest, dass sie auf Ihre Taxonomie verweist, damit sich die Suche auf den Inhalt konzentrieren kann, der Ihrer Taxonomie zugeordnet ist.
4. Sie können die anderen Standardfilterbedingungen ändern oder sie unverändert lassen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zur Liste der AI Search-Quellen zurückzukehren.
6. Klicken Sie auf **ESC Wissensdatenbanken des Portals**.
7. In **Bedingungen** Feld festlegen **Taxonomiethema. Taxonomie** so fest, dass sie auf Ihre Taxonomie verweist, damit sich die Suche auf den Inhalt konzentrieren kann, der Ihrer Taxonomie zugeordnet ist.
8. Sie können die anderen Standardfilterbedingungen ändern oder sie unverändert lassen.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verbesserte Suchfunktionalität

Die verbesserte globale Suche bietet eine eingeschränkte Inhaltssuche in der globalen Suche für eine schnellere und spezifischere Content-Browsing-Experience.

Die verbesserte globale Suche nach Themenaspekten bietet gefilterte Daten basierend auf ihrer Zuordnung zu einem Thema und seinen Unterthemen.

- Die unterstützten Inhaltstypen für die Suchaspekte umfassen Inhalte, die im Widget „einheitliche Suche“ verfügbar sind, z. B. Servicekatalog, Knowledge Base artikel und Lerninhalte.
- Die Themenaspekte filtern den Inhalt nach Hierarchie. Wählen Sie ein Unterthema aus, um bestimmte hierarchische Daten abzurufen.
- Die verfügbaren Basissystem-Facettenebenen sind zwei. Sie können bis zu 10 Ebenen hinzufügen.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von Aspektebenen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten.

- Die beiden Sortieroptionen, die in der Suche verfügbar sind, sind **Am relevantesten** Und **Neueste** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Am relevantesten ist die Sortieroption des Basissystems.
- Zuletzt filtert die Daten nach Datum.

Hinweis: Sie müssen haben Mitarbeiter-Center28.0.4 wird zusammen mit Utah installiert, damit die Funktion „Suche nach Themenaspekten“ funktioniert.

Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten

Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten, die Ihren organisatorischen Anforderungen entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Themenaspekte helfen beim Herausfiltern von Inhalten nach der Hierarchie; Themen und Unterthemen. Sie können einen einzelnen oder mehrere Aspekte auswählen, um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen.
Die unterstützten Inhaltstypen für die Funktion sind Servicekatalog Elemente, Knowledge Base, Und Lerninhalte.

Die Unterstützung der Basissystemaspekte ist zwei. Sie können bis zu 10 Ebenen von Aspekten hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Anwendungen durchsuchen** > **Standardsuchanwendung des ESC-Portals**an.
2. Wechseln Sie zu **Aspekte** Registerkarte und klicken Sie auf **Neu** .
3. Erstellen Sie einen Aspekt mit den relevanten Details gemäß dem Thema oder Unterthema.

Suchquellen bei deaktivierter KI-Suche konfigurieren

In Mitarbeiter-Center ist die KI-Suche standardmäßig aktiviert. In Situationen, in denen die KI-Suche deaktiviert ist, können Sie eine Suchquelle konfigurieren, aus der Suchergebnisse abgerufen werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Konfiguration der Suchquelle beschränkt die Suche auf die Inhalte, die der Taxonomie zugeordnet sind. Wenn die KI-Suche deaktiviert ist, verwendet Mitarbeiter-Center die Suchmaschine Zing.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Klicken Sie auf **Employee Center**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Suchquellen** auf **Neu**, um eine Suchquelle hinzuzufügen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Suchquelle .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Suchnavigationsregisterkarten

In Mitarbeiter-Center, Die Navigationsregisterkarten der KI-Suche sind standardmäßig aktiviert. Sie können eine Suchnavigationsregisterkarte in den Suchergebnissen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie die KI-Suche und die indizierten Quellen verstehen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle Und Konfigurieren von Navigationsregisterkarten in KI-Suche an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Suchnavigationsregisterkarten helfen Ihnen, die Suchergebnisse nach Suchquelle zu verfeinern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quellen**an.
2. Verwenden Sie die verfügbare **KI-Suche – indizierte Quellen** Oder klicken Sie auf **Neu** .
   Standardmäßig sind die folgenden Quellen für verfügbar Mitarbeiter-Center.
   - Geführter Self-Service
   - Anwendungen
   - Artikel
   - Nachrichten
   - Ereignisse

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Anwendungen installieren.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die konfigurierten Quellen werden in KI-Suchergebnissen auf einer Registerkarte angezeigt. Weitere Informationen zum Anzeigen von Registerkarten in der KI-Suche finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff der Anwendung.

Konfigurieren Sie die Relevanz der Klick-Rang-Suche

Verbessern Sie den Suchrang der Themenseite basierend auf den Klicks und der Nutzung eines Themas durch die Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Wichtig: Die Auffüllung der Suchergebnisse im Klickrang ist für das Xanadu-Familienrelease und darüber hinaus verfügbar. Für Washington funktioniert das Verhalten aufgrund einer Einschränkung nicht.

Stellen Sie sicher, dass Sie die KI-Suche und die Suchvorschläge verstehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Mitarbeiter nach Themenseiten suchen, beeinflussen und verbessern solche Interaktionen zukünftige Suchranglisten und die Content Discovery für die Organisationen. Bestimmen Sie die Auffüllung des Klickrangs für Suchergebnisse aus den Klicks und der Nutzung des Themas bei Mitarbeitern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Machen Sie sich mit den Grundlagen der Suche von Ereignissen und Vorschlägen vertraut Analysieren Sie die Suchrelevanz .
2. Navigieren zu **Alle** > **Suchvorschläge** > **Ereignisse durchsuchen**an.
3. Überprüfen **Klicken Sie auf Rang** Für Suchabfrage und andere Details.
   Durch Klicken auf Rang wird angezeigt, welches Suchergebnis Sie ausgewählt haben.
   - Wenn Sie auf das erste Ergebnis in der Liste der Suchergebnisse klicken, ist der Klickrangwert 1. Wenn Sie auf das 6. Ergebnis klicken, ist der Klickrangwert 6.
   - Wenn Sie auf mehrere Suchergebnisse klicken, ist der Klickrang der höchste Listenwert. Wenn Sie beispielsweise auf das erste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das sechste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das vierte Ergebnis klicken und eine Antwort finden, ist der Klickrang 6 (nicht 4).

   Ein Klickrang von 0 bedeutet, dass Sie kein Suchergebnis auswählen oder eine Ergebnisantwortkarte in der KI-Suche ausgewählt haben. Niedrigere positive Klick-Rangwerte zeigen an, dass die Top-Suchergebnisse die relevantesten sind. Das Ziel besteht daher in der Reduzierung des Durchschnittswerts für dieses Feld.

Ergebnis

Basierend auf dieser Konfiguration können Ihre Mitarbeiter den relevanten Inhalt einfach basierend auf dem Klickrang und portalspezifischen Suchergebnissen finden.

Konfigurieren Sie den Themensuchfilter

Passen Sie die Such-Experiences für verschiedene Portale an, indem Sie die Suchanwendung und Filter konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Themeninhalts-Widget für eine portalspezifische Suchanwendung konfigurieren. Wenn eine Themenseite in einem Portal geöffnet wird, werden die gleiche Suchanwendung und der gleiche Suchfilter angewendet.

- Konfigurieren Sie portalspezifische Suchanwendungen für das Widget „Themensuche“.
- Passen Sie Suchfilter und -Einstellungen für jedes Portal an, während Sie geklonte Themenseiten oder Portale verwenden.
- Verbessern Sie die Gesamteffizienz der Suche, da Sucheinstellungen aus dem Portalkontext übernommen werden.
- Stellen Sie Suchergebnisse bereit, die mit den portalspezifischen Sucheinstellungen übereinstimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Inhaltstaxonomie** > **Thema-Suchkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Konfigurationsformular für Themensuche

Feld	Beschreibung
Portal	Name des Portals Mitarbeiter-Center .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Name der Anwendung `Global` .
Widget-Instanz	Instanz des Themeninhalts-Widgets, z. B. `ESC-Themenseite` . Fügen Sie in der Suche die Filterbedingung (Widget=Themeninhalt) hinzu, um die Instanzen des Themeninhalts-Widgets zu filtern.
Anwendung durchsuchen	Standardsuchanwendung, z. B. `ESC-Portalsuchanwendung` .
Suchfilter	Liste der aktiven Suchfilter basierend auf der Suchanwendung, z. B. ESC-Portalkataloge, ESC-Portal-Knowledge Bases und Guided Self-Service.
Aktiv	„Aktiv“ gibt den Status der Themensuchkonfiguration an.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Elemente sortiert und angezeigt werden. Standardwert: 100.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Themensuche ist jetzt konfiguriert.

Ergebnis

Basierend auf dieser Konfiguration können Ihre Mitarbeiter Inhalte nach Suchfilter filtern und Ergebnisse anzeigen, die für Portal- und Themensuchergebnisse spezifisch sind. Wenn Sie beispielsweise ESC-Portalkataloge als Filter auswählen, können Mitarbeiter nur die Kataloge filtern und anzeigen.

Setup Mitarbeiter-Center Pro Aufgabenmanagement

Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität, und treiben Sie die Portalkonsolidierung voran.

1. Konfigurieren Sie die Mitarbeiteraufgaben-Experience:
   - Seite „Mitarbeiteraufgaben“
   - Seite Mitarbeiteranforderungen
   - Meine aktiven Elemente
   - Genehmigungs-Hub
2. Ermöglichen Sie Mitarbeitern den Zugriff mit einem Klick auf ihre Webanwendungen, sowohl SSO-integrierte als auch anwenderdefinierte nicht-SSO-Anwendungen: App-Launcher
3. Mitarbeiterinformationen konfigurieren:
   - Employee Profile
   - Organisationsdiagramm in Mitarbeiter-Center Pro

Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“

Das Widget „Meine aktiven Artikel“ zeigt alle Benutzeraktivitäten an, die Ihre Eingabe oder Überprüfung erfordern.

Im Widget „meine aktiven Elemente“ sind Aufgaben, Umfragen und Anforderungsaktivitäten standardmäßig in verfügbar Mitarbeiter-Center. Die Aktivität „Aufgaben“ ist standardmäßig auf primär festgelegt. Aufgabenaktivitäten werden mit der vorhandenen Aufgabenkonfiguration angezeigt, und die Aktivitäten „Anforderungen“ werden mit den vorhandenen Anforderungsfiltern angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können zusätzliche Konfigurationen hinzufügen, um Ihre Aktivitäten anzuzeigen. Um beispielsweise Aktivitäten für Reservierungen anzuzeigen, müssen Sie das Plugin für die Anwendung ServiceNow® Workplace Reservation Management installieren und aktivieren.

Von **Meine Aktiven Elemente** Widget können Administratoren die folgenden Aktionen ausführen.

- Organisieren Sie Elemente basierend auf Priorität oder Dringlichkeit.
- Zeigen Sie die Elemente in vertikalen oder horizontalen Layouts an.
- Führen Sie Aktionen für die zugewiesenen Aufgaben aus **Meine Aktiven Elemente** .

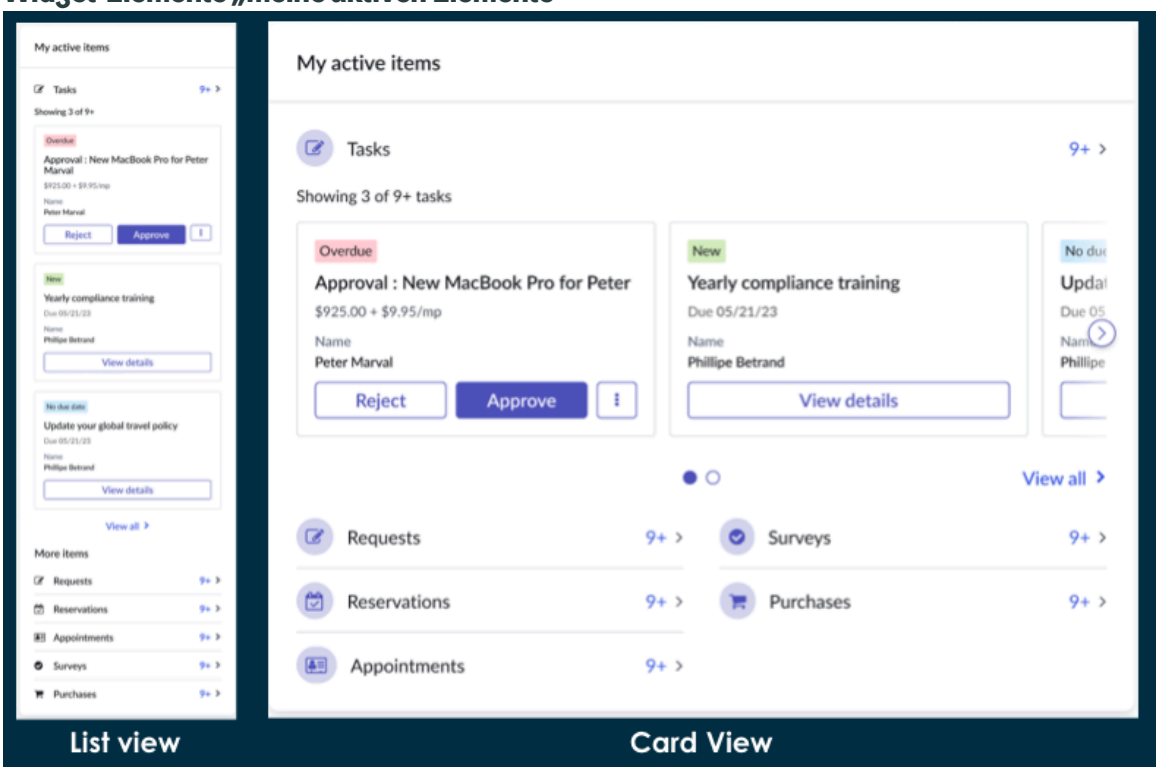
Aktionen „meine aktiven Elemente“

Sie können jetzt das Aktions-Framework konfigurieren, damit Mitarbeiter Aktionen über meine aktiven Elemente ausführen können.

Konfigurieren **Aktionsgruppe** Damit die primäre Aktivität geeignete Aktionen abschließt. Für Aufgaben sind die Aktionen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ sofort verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen

Hinweis: Wenn Sie den Aufgaben keine Aktionsgruppe zuordnen, wird der **Zeigen Sie Details an** Die Option wird angezeigt, um zur Seite mit den Aktivitätsdetails zu navigieren.

Widget-Elemente „meine aktiven Elemente“



Informationen zum Ändern der Anzeigeoptionen finden Sie unter Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen.

Zusammenfassungsansicht

In der Zusammenfassungsansicht wird eine Anzahl aller Aktivitäten angezeigt. Die Anzahl für die primäre Aktivität wird oben im Widget angezeigt. Die Anzahl für die nicht primären Aktivitäten wird darunter angezeigt. Beispielsweise ist Aufgaben (9 Aufgaben) die primäre Aktivität und Anforderungen (9+ Anforderungen) die nicht primäre Aktivität. Wenn die Anzahl der Aktivitäten Null ist, wird die Zusammenfassungsansicht angezeigt **0** Neben dem Aktivitätsnamen. Wenn beispielsweise null Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorhanden sind, zeigt die Zusammenfassungsansicht 0 Aufgaben an. Wenn die Anzahl der Aufgaben 9 überschreitet, wird in der Zusammenfassungsansicht neben dem Aktivitätsnamen 9+ angezeigt. Wenn beispielsweise 10 Aufgaben vorhanden sind, zeigt die Zusammenfassungsansicht 9+ Aufgaben an.

Durch Klicken auf eine Aktivität im Widget wird die Seite geöffnet, die Sie im Feld **Interner Link** des Formulars „Aktivitätskonfiguration“ angegeben haben.

Listenansicht

In der Listenansicht wird eine Liste zu erledigender Punkte nur für die primäre Aktivität angezeigt. Wenn Sie die Aktivität „Aufgaben“ als primär festlegen, werden in der Listenansicht nur zu erledigende Punkte für die Aktivität „Aufgaben“ angezeigt. Die **Alle Anzeigen** Mit der Option wird die Seite geöffnet, die Sie für die primäre Aktivität konfiguriert haben.

Für eine Aktivität können Sie eine erweiterte Konfiguration oder eine Basiskonfiguration durchführen. Verwenden Sie sofort einsatzbereit **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Zum Anzeigen der Aktionen wie **Genehmigen** Und **Ablehnen** .

Hinweis: Wenn Sie den Aufgaben keine Aktionsgruppe zuordnen, wird der **Zeigen Sie Details an** Die Option wird angezeigt, um zur Seite mit den Aktivitätsdetails zu navigieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis: Damit Aktionen im Widget „meine Elemente“ angezeigt werden, können Sie das OOTB hinzufügen **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Von **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, Klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zu **Aufgabenkonfigurationsdetails** Zeichnen Sie auf, und verwenden Sie die OOTB-Aktionsgruppe unter **Feldzuordnung** .

Zugehörige Informationen

Grundlegende Aktivitätskonfiguration durchführen

Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen

Grundlegende Aktivitätskonfiguration durchführen

Konfigurieren Sie Aktivitäten, um zu bestimmen, welche Datensätze aus einer Tabelle abgerufen werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfiguration“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird die Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails** angezeigt. Machen Sie Detailangaben für eine grundlegende Aktivitätskonfiguration.

Geben Sie Details für eine erweiterte Aktivitätskonfiguration an. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie auf klicken **Speichern** , **Aktivitätskonfigurationsdetails** Und **Aktivitätszugriff** Registerkarten werden angezeigt.Schränken Sie den Zugriff auf eine Aktivität ein. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf eine Aktivität beschränken.

Detailangaben zu grundlegender Aktivitätskonfiguration machen

Nachdem Sie eine grundlegende Aktivitätskonfiguration erstellt haben, müssen Sie angeben, welche Datensätze Sie für die Aktivität aus den Tabellen abrufen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
2. Das Modul „Aktivitätskonfigurationen“ zeigt die Liste der vorhandenen Aktivitätskonfigurationen an.
3. Klicken Sie auf die grundlegende Aktivitätskonfiguration, um die Konfigurationsdetails bereitzustellen.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen

Konfigurieren Sie Aktivitäten, um ihre Anzahl anzuzeigen und Elemente in einer Liste für eine primäre Aktivität anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfiguration“.
4. Wählen Sie die Option **Erweitert**.
5. In **Skript für Zusammenfassungsansicht** Feld ein Skript hinzufügen, um die Anzahl der Aktivitäten anzuzeigen, z. B. `Neue sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   Die API gibt einen ganzzahligen Wert zurück.
6. In **Listenansichtsskript** Feld ein Skript hinzufügen, um Elemente in einer Liste anzuzeigen, z. B. `Neue sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   Hinweis: Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn Sie diese Aktivität als primär markiert haben, indem Sie die Option **primary** ausgewählt haben.

7. Ein **Listenansicht-JSON** , Geben Sie eine Vorlage mit der Zuordnung von Tabellenfeldern zu Komponenteneigenschaften an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: { 'Badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', „field1Label“: „“, „field1Value“: „“, „field2Label“: „“, „field2Value“: „“, „itemUrl“: „“, „Ziel“: „“ // Ziel ist „“, wenn seine interne url oder Portalseiten-url lautet. Ziel ist „_blank“, wenn die url extern ist }

8. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird die Registerkarte **Aktivitätszugriff** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf eine Aktivität beschränken.

Zugriff auf eine Aktivität beschränken

Wenden Sie Benutzerkriterien auf eine Aktivität an, um zu definieren, welche Benutzer, Gruppen und Rollen auf die Aktivität zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Widget „Meine aktiven Artikel“ werden Aktivitäten, auf die ein Benutzer keinen Zugriff hat, für diesen Benutzer nicht angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**an.
   Das Modul „Aktivitätskonfigurationen“ zeigt die Liste der vorhandenen Aktivitätskonfigurationen an.
2. Klicken Sie auf die Aktivitätskonfiguration, für die Sie den Zugriff beschränken möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätszugriff**.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Neue Benutzerkriterien hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Neu**. **b.** Füllen Sie die Felder im Formular aus. Weitere Informationen zu Formularfel–dern und Beschreibungen finden Sie un–ter Formular „Benutzerkriterien“. **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Vorhandene Benutzerkriterien bearbeiten	**a.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **b.** Wählen Sie im Formular „Mitglieder be–arbeiten“ die erforderlichen Rollen, Be–nutzer und Gruppen aus der Spalte „Sammlung“ aus und verschieben Sie sie in die Listenspalte „Aktivitätszugriff“, in–dem Sie den Rechtspfeil anklicken ( ). **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „aktive Elemente“

Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widget zu steuern, z. B. den Titel, die Anzahl der anzuzeigenden Themen, die Anzeigegröße und die Rahmenfarbe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

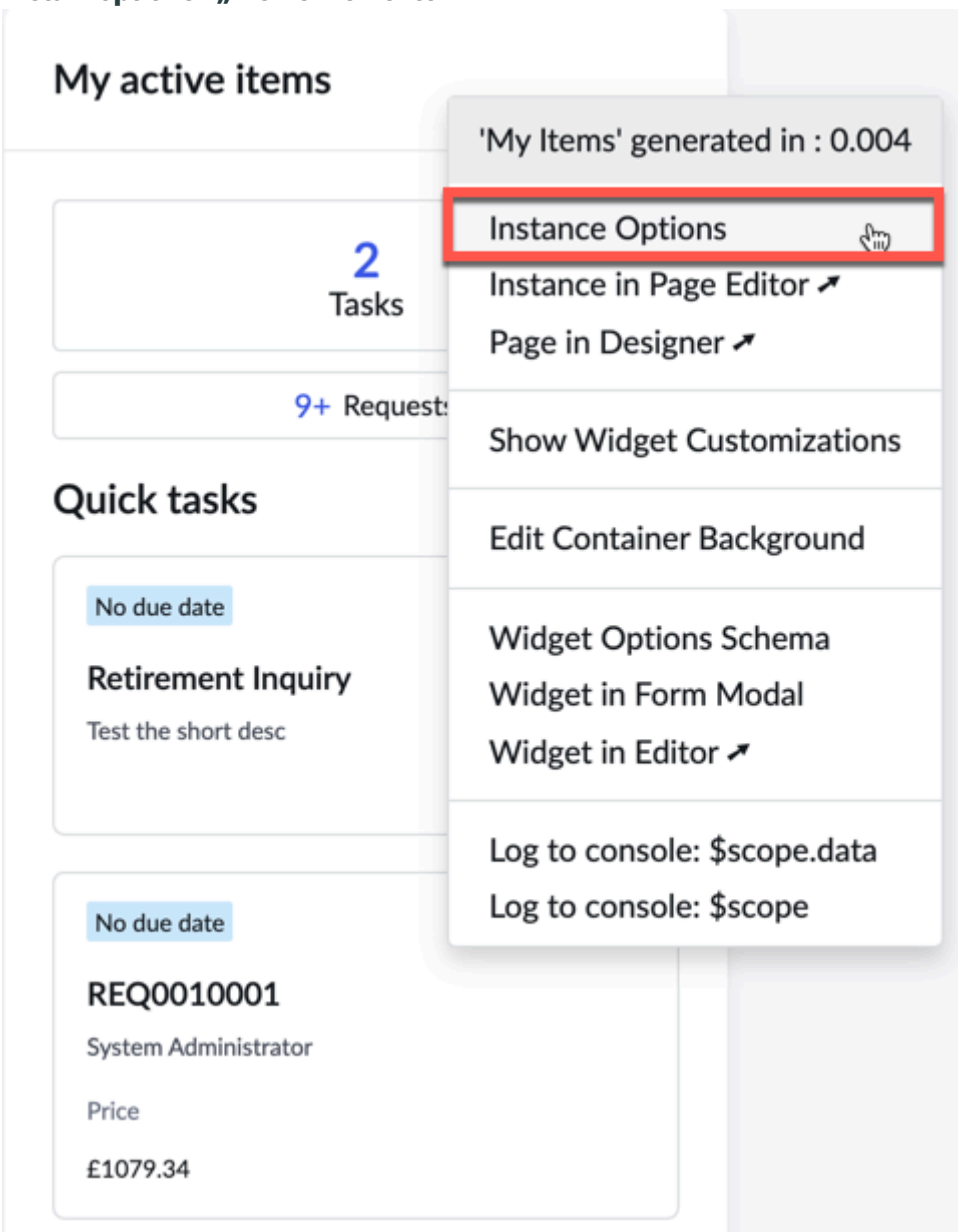
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Halten Sie auf der Homepage von Employee Center die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Meine aktiven Artikel“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus. Standardmäßig werden in der Listenansicht nur 4 Karten für die primäre Aktivität angezeigt. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um weitere Karten anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .

Instanzoptionen „meine Elemente“



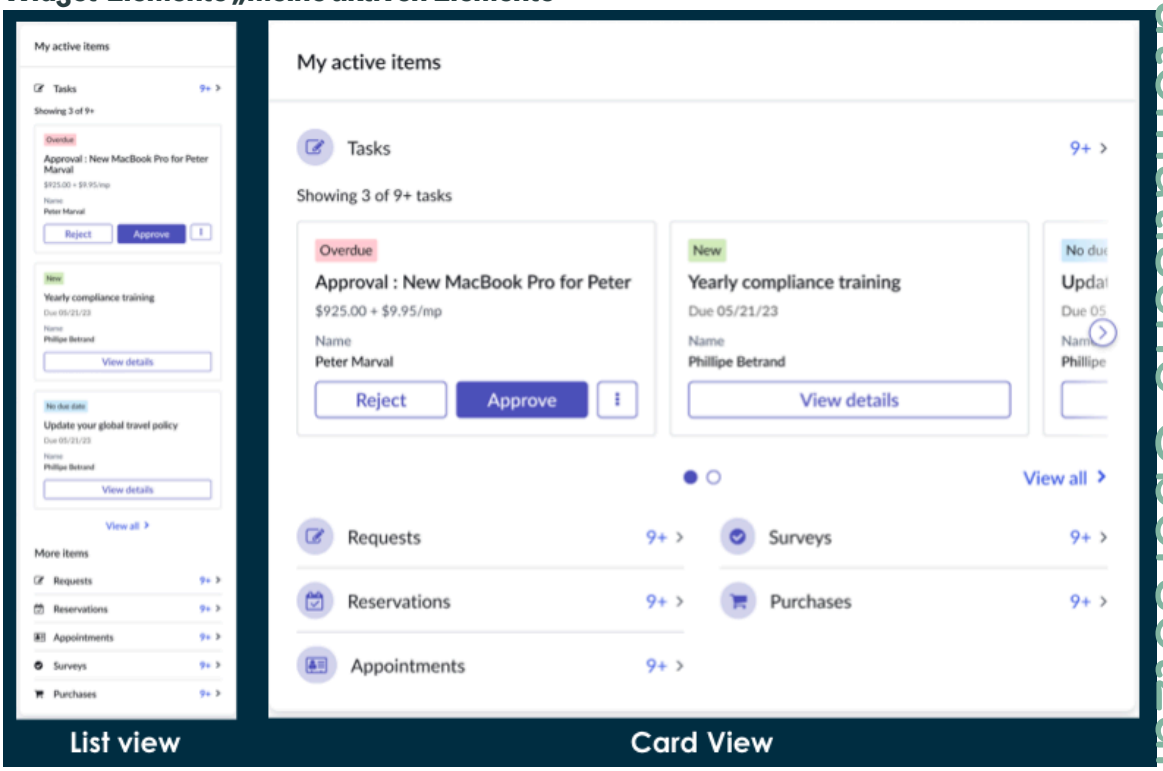
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktualisieren Sie die folgenden Optionen:
   - In **Listenansichtsanzahl** Feld auswählen **5** Um fünf Karten anzuzeigen, und klicken Sie auf **Speichern** .
   - In **Laden Sie Die Konfiguration** Feld auswählen **Synchron** Oder **Asynchron** Dient zum Konfigurieren der Einstellungen für das Widget-Laden.
   - In **Kartenverhalten** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus
     - Wählen Sie Aus **Umbrechen** Zum Anzeigen von fünf Karten als Liste.
     - Wählen Sie Aus **Einzeln** Dient zum Anzeigen von fünf Karten als Karussell- oder Kartenansicht.

     Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie den Aktivitätsnamen markieren, z. B. **Aufgaben** Als primär = wahr, und wählen Sie aus **Einzeln** Von Instanzoptionen.

Widget-Elemente „meine aktiven Elemente“



4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“

Genehmigungs-Hub

Stellen Sie Genehmigern kontextbezogene Informationen für informierte und priorisierte Genehmigungsentscheidungen bereit.

Verwenden Sie die Genehmigungsvorlagen mit allgemeinen Informationen, primären Informationen, Registerkarten und Aktionsgruppen, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Sie können einzelne Genehmigungstypen konfigurieren, um die anforderungsspezifischen Informationen anzuzeigen, und gleichzeitig ein konsistentes Layout zu erhalten, das anderen Genehmigungstypen ähnelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbessern Sie die Produktivität mit einem einheitlichen Genehmigungseingang. Sie können Anforderungen aus internen und externen Anwendungen von einem zentralen Standort aus verwalten. Genehmiger können Concur-Ausgaben direkt vom Mitarbeiter-Center Pro mit einer konfigurierbaren Omni-Channel-Experience genehmigen oder an die anfordernde Person zurücksenden.

Konfigurierbare Experience

Verbessern Sie die Mitarbeiter- und Genehmigererfahrung, indem Sie die Informationen und Aktionen für jeden Genehmigungstyp konfigurieren.

Einheitliche Genehmigungen – Posteingang

Verwalten Sie alle Ihre Genehmigungen von einem zentralen Ort für Geschäftsanwendungen wie SAP Concur Und Workday Ohne die Tools zu wechseln.

Omni-Channel-Genehmigungen

Treffen Sie Mitarbeiter dort, wo sie sich befinden, für das Genehmigungsmanagement über alle Kanäle wie NowMobile, Outlook und MS Teams.

Benutzer und Rollen für Genehmigungen

Anwenderrollen

Anwenderrollen	Erforderliche Rolle
Genehmigungsadministrator	sn_hr_sp.esc_admin
ESM-Framework-Administrator	sn_HR_integr_fw.admin
Workday-Administrator	sn_HR_Workday.admin
Flow Designer-Administrator	flow_designer

Weitere Informationen finden Sie unter Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur und Integration des Genehmigungs-Hubs mit Workday.

Funktionsweise der externen Integration

Die Integration des Genehmigungs-Hubs ermöglicht es Ihnen, Daten zwischen den beiden Plattformen freizugeben, Prozesse zu automatisieren und die Effizienz zu verbessern. Hier sind die Schritte für die Integration ServiceNow Und externe Anwendungen wie SAP Concur Und Workday.

Dies kann ein Administrator tun.

Als Administrator

- Verwenden Sie vorgefertigte Integrationen und die Möglichkeit, anwenderdefinierte Integrationen zu erstellen.
- Rufen Sie externe Daten ab, und transformieren Sie sie zur Anzeige auf Mitarbeiter-Center Pro.
- Verwenden Sie die standardmäßige Aufgabenkonfiguration und Aufgabenkonfiguration, um die Genehmigungs-Flows anzupassen.
- Aktivieren Sie schnelle Aktionen, um die Anforderung zu verarbeiten.
- Synchronisieren Sie Daten und Status zwischen den Anwendungen.

Hier ist, was ein Genehmiger tun kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Genehmiger

- Zeigen Sie offene und zugewiesene Anforderungen in an, und verwalten Sie sie ServiceNow Und externe Anwendungen von einem zentralen Ort aus.
- Treffen Sie Genehmigungsentscheidungen basierend auf den kontextbezogenen Informationen, wie in der Aufgabenkonfiguration und Aufgabenkonfiguration konfiguriert.
- Führen Sie schnelle Aktionen aus, um die Anforderung zu verarbeiten.

Hier ist, was ein Mitarbeiter tun kann.

Als Mitarbeiter

- Übermitteln Sie Ihre Genehmigungsanforderungen aus allen internen und externen Anwendungen.
- Zeigen Sie den Fortschritt oder den Status der Anforderung an.

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience und Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen.

Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen

Stellen Sie den Genehmigern weitere kontextbezogene Informationen zu den Genehmigungsanforderungen für informierte und priorisierte Genehmigungs-Workflows bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

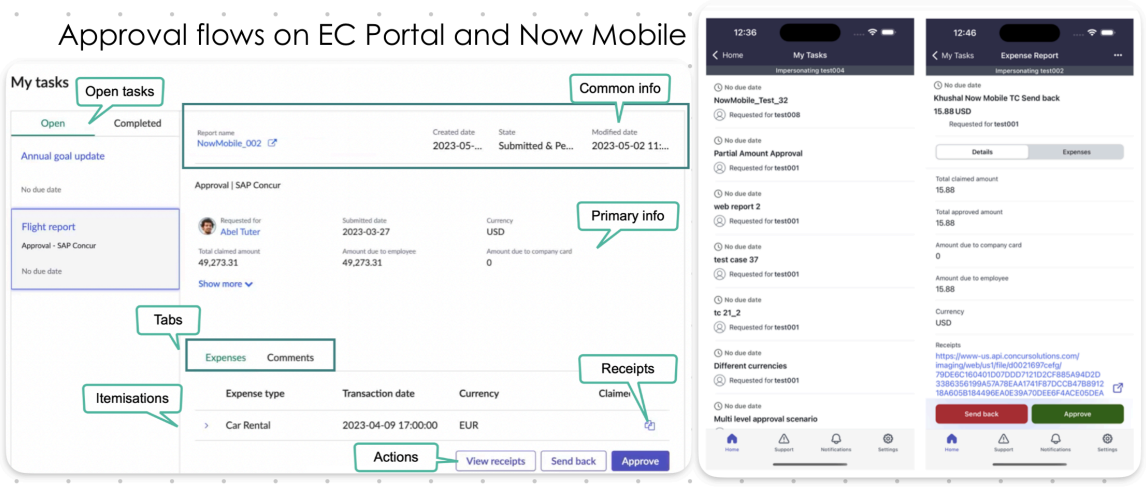
Jede Aufgabenkonfiguration (Task-Konfiguration) ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabenkonfiguration (To-dos-Konfiguration) darstellt. Definieren Sie die folgenden Abschnitte für die Aufgabenkonfiguration:

- Aufgabenkonfiguration
- Allgemeine Informationen
- Primäre Informationen
- Registerkartenkonfiguration
- Aktionen

Hier ist eine Beispielabbildung, wie diese Konfigurationen auf der Seite „Genehmigungen“ angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungs-Hub-Workflow im Mitarbeiter-Center



Die Informationen, die in jedem Abschnitt der Seite angezeigt werden, hängen vom Typ der einzelnen Genehmigungsanforderung ab. Wenn ein konfigurierbarer Abschnitt keinen angegebenen Wert hat oder ein Anwender keine Berechtigung hat, werden keine Informationen angezeigt.

- Passen Sie die Experience an, indem Sie Widgets für alle Abschnitte mit Ausnahme der Aufgabenkonfiguration einbetten.
- Klicken Sie auf die URLs, um zusätzliche Informationen und Kontext zu erhalten.
- Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Aufgabenseite des Benutzers angezeigt wird.

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, Klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zu **Aufgabenkonfiguration** Zugehörige Liste.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Datensatz für eine **Aufgabenkonfiguration**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aufgabenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aufgabenkonfiguration.
Anwendung	Anwendung für die Aufgabenkonfiguration.
Aktiv	Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um die zu verwendende Aufgabenkonfiguration zu aktivieren.
Tabelle	Name der Tabelle, die in der Aufgabenkonfiguration konfiguriert ist, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.
Zusätzliche Bedingungen	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, um die Konfiguration anzuwenden. Sie können per Dot-Walk zur zugehörigen Tabelle gehen, um Bedingungen für andere Tabellenspalten zu definieren. Bedingungen werden zusätzlich zu den Bedingungen aus der Aufgabenkonfiguration implementiert. Verwenden Sie die Bedingungen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Referenzspalte	Um Bedingungen für die nicht zugeordnete Tabelle zu definieren, verwenden Sie eine Referenzspalte aus der ausgewählten Tabelle, um Bedingungen für Referenztabellen zu definieren. Die Referenzspalte „Genehmigungen“ lautet beispielsweise **SysApproval** . **Hinweis:** Wenn die zugrunde liegende übermittelte Anforderung in einer nicht-Aufgabentabelle gespeichert ist, wählen Sie aus `Source table`.
Referenztabelle	Referenztabelle aus der obigen Tabelle, um Bedingungen für Referenztabellen zu definieren. Für Anforderungen ist die Referenztabelle **sc_Request** . Sie können Aufgaben- oder nicht-Aufgabentabellen in einer Aufgabenkonfiguration wie auswählen `sn_wsd_rsv_reservation`. Verwenden Sie auch **Geskriptete Erweiterungspunkte** Zum Erstellen `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`.

4. Wechseln Sie zu **Allgemeine Informationen**, um den Header für die Aufgabenkonfiguration zu konfigurieren.

Formular „Allgemeine Informationen“

Feld	Beschreibung
Feldertyp für allgemeine Informationen	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Felder aus der übergeordneten Tabelle oder der Referenztabelle als allgemeine Informationen auszuwählen. ○ **Felder** ○ **Benutzerdefiniert**
Felder für allgemeine Informationen – **Felder**	Felder, die Sie aus der übergeordneten Tabelle auswählen, um als allgemeine Informationen anzuzeigen. Wenn Sie auswählen **Felder** Aus der übergeordneten Tabelle wie `Approval for.Number, Due date, Created, State`, Die Felder werden als allgemeine Informationen angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie mehr als vier Felder auswählen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Felder für allgemeine Informationen – **Anwenderdefiniert**	Felder, die Sie aus der übergeordneten und/oder Referenztabelle angeben, um als allgemeine Informationen angezeigt zu werden. Wenn Sie angeben **Anwenderdefiniert** Felder wie `{reference_table.number},{table.state}`, Die Zahlen- und Statusfelder werden als allgemeine Informationen angezeigt.
Mit Aufgabe verknüpfen	Der Link, der die übergeordnete Aufgabe oder externe Links öffnet. Sie können einen Link zu einer Aufgabe oder zu Tabellengenehmigungen ohne Aufgaben erstellen. Wenn Sie auswählen **Extern** Option zum Öffnen des Links auf einer neuen Registerkarte. Fügt außerdem ein Symbol hinzu, um einen externen Link zu kennzeichnen. Wählen Sie eine der Optionen als aus **URL-Quelle** Zum Anzeigen als URL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie auswählen **Anwenderdefiniert** Geben Sie die URL direkt an. URL kann Werte aus Tabelle und Referenztabelle enthalten. Zum Beispiel *{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}*. ○ Wenn Sie auswählen **Felder** , Ordnen Sie ein Feld aus der Tabelle zu, und geben Sie einen Seitenparameterwert an. ○ Wenn Sie auswählen **Seite** , Geben Sie die Werte für die Seite (z. B. esc_kb_category) und die Seitenparameter an. **Hinweis:** Diese Optionen werden nur für nicht-Aufgabentabellen und angezeigt, wenn Sie auswählen **Link zu Aufgabe** .

5. Wechseln Sie zu **Primäre Informationen**, um die Details zu konfigurieren.

Formular „primäre Informationen“

Feld	Beschreibung
Widget verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um das Widget und die Widget-Parameter zum Anpassen der Experience von **Primäre Informationen** zu verwenden.
Widget	Widget, das im Abschnitt „Primäre Informationen“ angezeigt werden soll. Wählen Sie das Widget in der Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Widget verwenden** ausgewählt ist. Sie können ein anwenderdefiniertes Widget oder ein ootb-Widget für den gesamten primären Abschnitt einbetten.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Widget-Parameter. In den Widget-Parameterwerten können Sie eine Kombination aus statischem und dynamischem Text angeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Widget verwenden** ausgewählt ist.
Titeltyp	Gibt den Titeltyp an, den Sie in den Aufgaben anzeigen möchten. ○ **Anwenderdefiniert** : Gibt den anwenderdefinierten Text an, der als Aufgabenkonfigurationsdetails angezeigt wird. ○ **Felder** : Ordnet ein Feld aus der von Ihnen ausgewählten Tabelle zu, damit es als Titel angezeigt wird.
Titel	Titel des Datensatzes. ○ Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** in der Liste **Titeltyp** auswählen. Geben Sie als Titel eine Kombination aus statischem Text und dynamischen Feldwerten an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Verwenden Sie die Tabelle, um den Titel aus der Tabelle zu definieren *{table.field_name}*. ▪ Um den Titel aus der Referenztabelle zu definieren, verwenden Sie die Referenztabelle *{reference_table.field_name2}*. Der Feldname gibt die Variable an, die durch die Spaltennamen der jeweiligen Tabelle ersetzt werden soll. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie anhängen *table.* Oder *reference_table.* Als Präfix zur Vermeidung von Renderungsproblemen. ○ Wird angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Titeltyp** auswählen. Ordnen Sie ein Feld aus der von Ihnen ausgewählten Tabelle zu, um es als Titel anzuzeigen.
Seite	Seite, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf den Link klicken. Dieses Feld (kb_article_View) wird nur angezeigt, wenn die Referenzspalte die Quelltabelle und die Referenztabelle Wissen (kb_Knowledge) ist.
Seitenparameter	Einige Seiten benötigen zusätzliche Parameter, um nach einem Datensatz zu suchen (sysparam_article).
Felder	Die Felder, die in der Detailzeile von Aufgaben angezeigt werden sollen. Die ausgewählten Felder basieren auf der ausgewählten Tabelle. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Felder (Referenztabelle)	Gibt die Felder an, die als Aufgabenkonfigurationsdetails angezeigt werden sollen. Wenn Sie mehrere Felder auswählen, werden sie durch einen Bindestrich getrennt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen. **Hinweis:** Die Preisfeldzuordnung aus dem Abschnitt „Primär“ für den OOTB-REQ-Datensatz wird entfernt. Der Administrator kann es jedoch bei Bedarf hinzufügen.

6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Aktivitätenstrom: Zum Anzeigen der Aktivität aus der Quellaufgabe oder -Anforderung. ○ Einzelposten: Zum Anzeigen der Beziehung zwischen über- und untergeordneten Elementen in mehrzeiligen Elementen. ○ Anhänge: Zum Hinzufügen oder Anzeigen der Anhänge aus der Quellaufgabe oder Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Benutzerdefiniert: Zum Auswählen eines Widget und von Parametern. ○ Variablenzusammenfassung: Zum Anzeigen nur derjenigen Variablen in einem zusammengefassten Format, die der Benutzer beim Anfordern des Elements ausgewählt hat. ○ Variableneditor (schreibgeschützt): Zum Anzeigen aller in der Aufgabe vorhandenen Variablen im Format bei der Erstellung der Anforderung. ○ Auswählbare Einzelposten: Zum Anzeigen mehrerer Einzelposten, die Sie als Batch auswählen und Aktionen ausführen können. **Hinweis:** Mit dieser Option können Sie die Anforderungen nach Status filtern.
Quelle	Quelle für den ausgewählten Typ.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Registerkarte zugeordnet ist.
Anzeigename	Anzeigename der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Genehmigungskonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarte im Registerkartenabschnitt angezeigt wird.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte.
Skript	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbares Skript	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ○ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ○ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Skript** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenabschnitt angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter.

7. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die erforderliche Aktionsgruppe zu suchen und auszuwählen. Wählen Sie die **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** aus, um häufig verwendete Aktionen wie **Genehmigen** und **Ablehnen** anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.
8. **Wahlweise:** Hinzufügen **Kommentare** In einem anwenderdefinierten Widget zum Anzeigen von Kommentaren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Schreibberechtigungen für das Feld Kommentar verfügen. Überprüfen Sie die ACL, und gewähren Sie Berechtigungen zum Hinzufügen von Kommentaren.
- Weitere Informationen zum Hinzufügen von Kommentaren beim Ablehnen einer Genehmigungsanforderung finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0760283 .

9. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis

Basierend auf dieser Konfiguration sehen die Genehmiger wichtige kontextbezogene Informationen zur Genehmigung und schließen die Genehmigung ab. Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

Hinweis: Ein Anwender muss über die Rolle „Approval_user“ oder „Business_Stakeholder“ verfügen, um IT-Anforderungen (gilt nicht für andere Anforderungen wie HR-Genehmigungen) im Mitarbeiter-Center zu genehmigen. Die Rollenvalidierung wurde in Core UI16 nicht implementiert, da das Ändern von ACLs in UI16 breitere Auswirkungen auf NowPlatform-Ebene haben könnte.

Verwenden Sie sofort einsatzbereit **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Zum Anzeigen der Aktionen wie **Genehmigen** Und **Ablehnen** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis: Damit Aktionen im Widget „meine Elemente“ angezeigt werden, können Sie das OOTB hinzufügen **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Von **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, Klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zu **Aufgabenkonfigurationsdetails** Zeichnen Sie auf, und verwenden Sie OOTB **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** Unter **Feldzuordnung** .

an.

Zugehörige Informationen

Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen

Genehmigungen in Now Mobile

Aktions-Framework

Genehmigungs-Hub-Integrationen

Die Integration des Approval Hub mit verschiedenen externen Anwendungen ermöglicht verschiedene Zugriffspunkte zur Erfüllung organisatorischer Genehmigungsaufgaben.

Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur

Ermöglichen Sie einfacheren Zugriff auf alle aktiven Genehmigungen externer Geschäftsanwendungen wie SAP Concur Von Mitarbeiter-Center Pro. Die SAP Concur Spoke wird von Bristlecone, Inc. Entwickelt

Verwenden der Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur , Können Sie die folgenden Aktionen von ausführen Mitarbeiter-Center Pro:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abrufen SAP Concur Metadaten für Berichte und Ausgaben in einem ServiceNow Anwendung.
- Zeigen Sie an SAP Concur Spesenabrechnungen, Kostenposten, Belege, Aufgliederungen und Kommentare von Ihrem ServiceNow Instanz.
- Ermöglichen Sie Genehmigern, die Aufgaben direkt von anzuzeigen, zurückzusenden und zu genehmigen Mitarbeiter-Center Pro.

Voraussetzungen

Merken Sie sich die folgenden Informationen, bevor Sie mit der Integration beginnen:

- Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins installieren:
  - Mitarbeiter-Center Pro
  - SAP Concur Spoke 2.0.0 und höher *(sn_sap_concur_spok)*
  - Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur-Plugin *sn_ex_cnc*
  - Framework für Enterprise Service Management-Integrationen

    Hinweis: Dieses Framework wird mit installiert Mitarbeiter-Center Pro.

- Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur Wird mit dem Mitarbeiter-Center Utah-Patch 3 als mindestens unterstütztes Release unterstützt, damit die Funktionalität in Utah funktioniert.
- Verstehen Sie, wie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Funktioniert, siehe Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden Und Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen
- Integrieren Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur Mit ServiceNow, Erstellen Sie Anmeldeinformationsdatensätze und Verbindungsdatensätze, wie in erläutert SAP Concur Spoke .
- Verstehen Sie die Grundlagen von SAP Concur Integrationen und Geschäftsprozesse.

Hinweis: Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann. Um die RCA-Genehmigungen für einen beliebigen Datensatz zu automatisieren, können Sie das EC-Massen-RCAs-Genehmigungsskript ausführen, wobei der Quellumfang eine der Mitarbeiter-Experience-Anwendungen ist.

SAP Concur Genehmigungs-Workflow

Mithilfe von Mitarbeiter-Center Pro Genehmigungs-Experience können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Synchronisieren Sie SAP Concur Ausgabenberichte an **Meine Aufgaben** Seite auf Mitarbeiter-Center Pro.
- Zeigen Sie die Spesenabrechnungen, Kostenpositionen, Belege, Aufgliederungen und Kommentare an, und verwalten Sie sie.
- Ermöglichen Sie Genehmigern, schnelle Aktionen auszuführen, z. B. eine Anforderung mit Kommentaren genehmigen oder zurücksenden.
- Nutzen Sie Concur-Anwender-Flows und Genehmigungs-Flows aus dem Genehmigungs-Hub.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Genehmigungen von SAP Concur

Als Administrator können Sie Anforderungen aus anderen Geschäftsanwendungen synchronisieren, anzeigen, nachverfolgen und erfüllen, z. B. SAP Concur Von einer zentralen Mitarbeiter-Center Pro Standort.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie Ausgabenberichte, Aufgliederungen und Belege von an SAP Concur Account von Ihrem ServiceNow Instanz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Concur-Konfiguration** (sn_ex_cnc_Concur_Configuration).
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder aktualisieren Sie die vorhandene Konfiguration.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Basis-URL	Basis-URL der Instanz. Beispiel: Annahme der Basis-URL von `https://api.example.com/` , `/Reports` Endpunkt bezieht sich auf `https://api.example.com/reports` .
Relativer Berichtspfad	Relativer Pfad des Berichts `/Goto/Spesenabrechnung/{Report_ID}` .
Aktiv	Status der Webanwendung. Nur wenn eine Concur-Konfiguration aktiv ist, wird die Berichts-URL in der Tabelle „Concur-Ausgabenberichte“ ausgefüllt. Dieselbe URL wird von verwendet **Meine Aufgabe** Seiten-UI zur Umleitung zum Concur-System.
Domäne	Domäne der Konfiguration. Dieses Feld wird automatisch gemäß der aktuellen Domäne ausgefüllt und für die Domänentrennung verwendet. Pro Domäne kann sich nur eine Concur-Konfiguration im Status „aktiv“ befinden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Konfiguration ist abgeschlossen.

Ergebnis

Basis-URL und relativer Pfad helfen beim Anzeigen der abgerufenen Berichte und Ausgabenmetadaten aus SAP Concur . Die Basis-URL und der relative Pfad helfen dem Genehmiger, zu navigieren SAP Concur Aus der entsprechenden Genehmigung oder dem entsprechenden Bericht für weitere Details.

Füllen Sie Aus SAP Concur Bericht und Metadaten

Rufen Sie als Administrator die Berichtsmetadaten aus anderen Geschäftsanwendungen ab, z. B. SAP Concur . Zeigen Sie die Concur-Ausgabenberichte, Aufgliederungen und Belege von Ihrem an ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin und sn_HR_integr_fw.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Anforderungen synchronisieren, können Sie die ausstehenden Anforderungen von anzeigen, nachverfolgen und verwalten SAP Concur Rechts von Mitarbeiter-Center Pro.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um die Daten abzurufen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**, Wählen Sie aus **Concur-Integration** , Und klicken Sie auf **Auftrag Ausführen** Dient zum Abrufen des Concur-Ausgabenberichts.
   Dieser Auftrag verwendet **Concur-Berichte abrufen** Service zum Abrufen der Anwender- und Berichtsdaten mit der verfügbaren **Concur-Berichte abrufen** Flow.

   b. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Und führen Sie aus **Concur-Berichte abrufen** Auftrag zum automatischen Synchronisieren der Updates nach einem konfigurierten Zeitplan oder Bedarf.

   Standardmäßig werden Concur-Berichte täglich synchronisiert, und die Daten der letzten drei Monate werden abgerufen. Der Administrator kann die Häufigkeit der geplanten Aufgabe konfigurieren.

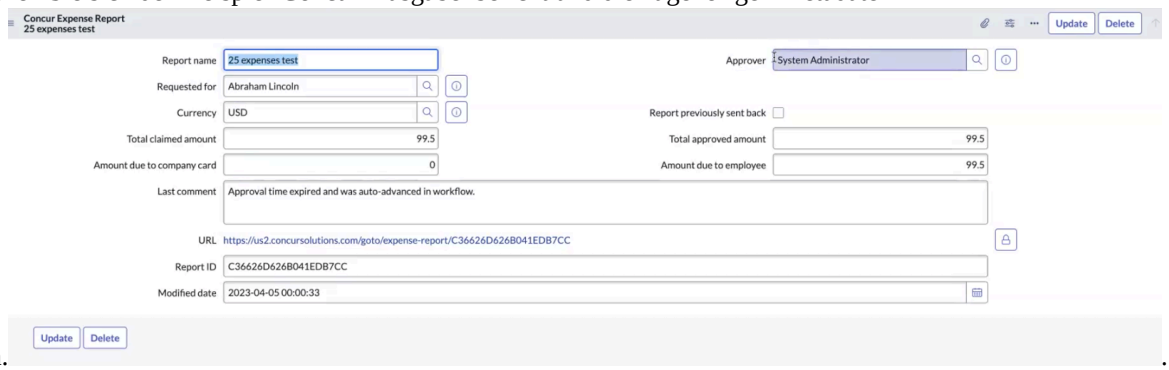
   Hinweis: Um sicherzustellen, dass Sie über die neuesten Daten von Concur verfügen, ruft die tägliche geplante Aufgabe die neuen Datensätze und alle Änderungen an den vorhandenen Datensätzen ab.

2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den Fortschritt des Auftrags von **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Auftrags-Tracker.**
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die ausgefüllten Daten aus den folgenden Tabellen:
   - Concur-Ausgabenberichtsbereitstellung (sn_ex_cnc_Concur_Report_Staging)
   - Concur-Ausgabenbericht (sn_ex_cnc_Concur_Report)
   - Concur-Anwenderzuordnungen (sn_sap_Concur_Spok_sap_Concur_user_Mappings)
   - Concur-Synchronisierungsdetails (sn_ex_cnc_Concur_Sync_Details)
   - Concur-Ausgabeneintrag (sn_ex_cnc_Concur_Expense)
   - Concur-Kommentare (sn_ex_cnc_Concur_comment)

   Hinweis: Die Daten „Concur-Kosteneintrag“ und „Concur-Kommentare“ werden in Echtzeit ausgefüllt, wenn der Genehmiger auf die offene Anforderung im klickt **Meine Aufgaben** Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In den Tabellen werden die Ausgabenberichte und zugehörigen Metadaten angezeigt.
Sehen Sie sich den Beispiel-Concur-Ausgabenbericht und die zugehörigen Metadaten an.



.

Trouble?
Wenn Berichte nicht im Concur-Ausgabenbericht (sn_ex_cnc_concur_Report) angezeigtwerden, überprüfen Sie die Anmeldeinformationen (oauth_2_0_credentials) mit Namen *`SAP Concur`*Und *`SAP Concur v4 Credentials`*. Wenn Anmeldeinformationen in Ordnung sind, überprüfen Sie dies **Concur-Berichte abrufen** Flow-Ausführung für weitere Informationen.

Ergebnis
Die SAP Concur Die Integration synchronisiert die Anforderungen automatisch und zeigt die ausstehenden offenen Anforderungen für an **Meine Aufgaben** .

Nächste Maßnahme
Sie können zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **SAP Concur-Spoke** > **Concur-Synchronisierungsdetails** Dient zum Überprüfen des Zeitstempels der letzten Synchronisierung.

- Nur die offenen Anforderungen werden in den Genehmigern angezeigt **Meine Aufgaben** Seite.
- Änderungen an den Berichten und Anforderungen spiegeln wider, wenn der Genehmiger die offene Aufgabe auswählt.
- (Optional) Sie können die geplante Aufgabe deaktivieren, indem Sie den Auftrag in als inaktiv markieren **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**an.

Fahren Sie mit Aufgabenkonfiguration fort, und verwenden Sie den Standard **Genehmigung | SAP Concur** Aufgabenkonfiguration.

Verwenden Sie die Aufgabenkonfiguration für SAP Concur Genehmigungen

Mit der Standardaufgabenkonfiguration können Sie den Genehmigern weitere kontextbezogene Informationen zu den Genehmigungsanforderungen bereitstellen, um die Genehmigungs-Workflows zu verbessern.

Vorbereitungen
Folgendes **Aufgabenkonfigurationen** (sn_HR_sp_todos_config) sind standardmäßig verfügbar.

- Concur-Ausgabenbericht: Genehmigung
- Concur-Ausgabenbericht – Abgeschlossen

Aufgabenkonfigurationen basieren auf **Abgerufene Integrationsaufgabe** Tabelle und zeigt offene und abgeschlossene Concur-Genehmigungen für meine Aufgaben an. Weitere Informationen zur Aufgabenkonfiguration finden Sie unter Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**, Klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zu **Aufgabenkonfiguration** Zugehörige Liste.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Aufgabenkonfigurationsdatensatz wie **Genehmigung | SAP Concur** .
3. Machen Sie sich mit der Konfiguration vertraut, wie in erläutert Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen
4. Verwenden Sie die Standardkonfiguration, oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.
   - Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Aufgabenseite des Benutzers angezeigt wird. Beispiel: Aufgabenstatus ist *open*, Quelltabelle ist *`sn_ex_cnc_concur_report`*, Und aktiv ist *`true`*Und so weiter.
   - Tabellenname, der in der Aufgabenkonfiguration konfiguriert ist, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist *`Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`*.
   - Referenztabelle ist **Concur-Ausgabenbericht** [sn_ex_cnc_Concur_Report].
   - Verwenden Sie die Felder {reference_table.name}, {reference_table.report_created_date},{reference_table.approval_status_name}, um den Tabellennamen, das Erstellungsdatum und den Status anzuzeigen.
   - Stellen Sie sicher, dass Sie die Widget-Parameter entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren. Legen Sie beispielsweise fest *`showItemizations`*Und *`showAttachments`*Wert bis **Wahr** Zum Anzeigen von Anhängen und Aufgliederungen. Wenn *`showReportTotals`*lst „wahr“, zeigt der Bericht die Summe aller Ausgaben an.
5. Verwenden Sie die standardmäßige Registerkartenkonfiguration **Ausgaben** Und **Kommentare** Oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen.
   - Die **Ausgaben** Auf der Registerkarte werden alle Ausgaben für den Concur-Bericht angezeigt. Widget ist **Concur-Ausgaben** Und **Concur-Ausgaben Mobil** . Sie können Itemisierungen und Belege anzeigen.
   - Die **Kommentare** Auf der Registerkarte werden alle Kommentare für den Concur-Bericht angezeigt. Widget ist **Concur-Kommentare** .
6. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die erforderliche Aktionsgruppe zu suchen und auszuwählen. Wählen Sie aus **Concur-Aktionen** Zum Anzeigen der häufig verwendeten Aktionen wie **Genehmigen** , **Zeigen Sie Belege an** , Und **Zurücksenden** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.
7. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis

Basierend auf dieser Konfiguration sehen die Genehmiger die Kontextinformationen zur Concur-Genehmigung und verarbeiten die Genehmigung. Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

Nächste Maßnahme

Genehmiger-Anwender können Informationen anzeigen und die Genehmigungen verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration des Genehmigungs-Hubs mit Workday

Ermöglichen Sie einfacheren Zugriff auf alle aktiven Genehmigungen externer Geschäftsanwendungen wie Workday Von Mitarbeiter-Center Pro. Die Workday Spoke wird von Bristlecone, Inc. Entwickelt

Verwenden der Integration des Genehmigungs-Hubs mit Workday, Können Sie die folgenden Aktionen von ausführen Mitarbeiter-Center Pro:

- Rufen Sie Mitarbeiterinformationen aus ab Workday Für Anträge auf arbeitsfreie Zeit, richtigen Antrag auf arbeitsfreie Zeit, Beurlaubung, Zeitnachweis, Stellenwechsel, Stellenausschreibung, Kündigung, Ausgabenautorisierung und Vergütungsdetails an einen ServiceNow Anwendung.
- Zeigen Sie an Workday Informationen aus Ihrem ServiceNow Instanz.
- Ermöglichen Sie Genehmigern, die Aufgaben direkt in anzuzeigen, abzulehnen und zu genehmigen Mitarbeiter-Center Pro.

Setup der Anwendung

Stellen Sie sicher, dass Sie über die neuesten Versionen der folgenden Plugins verfügen:

- Mitarbeiter-Center Pro
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

  Hinweis: Führen Sie ein Upgrade von v2.0.6 auf v3.0.0 durch

- Workday-HR-Spoke
- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen. Dieses Framework wird mit installiert Mitarbeiter-Center Pro.

Voraussetzungen

Bevor Sie mit der Arbeit an beginnen Workday Integration: Machen Sie sich mit den folgenden Schritten vertraut.

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die HRSD pro/Enterprise-Lizenz verfügen, die EC Pro enthält. Workday Integration ist für nicht verfügbar Mitarbeiter-Center Pro Eigenständig.
- Verstehen Sie, wie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Funktioniert, siehe Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden Und Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen
- Integrieren Workday Mit ServiceNow, Wie in erläutert Workday HR Spoke Und Verbindung und Anmeldeinformationen .
- Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der Datensatzdetails abruft, und führen Sie ihn aus. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.
- Machen Sie sich mit den installierten Komponenten vertraut, wie in erläutert Mit HR Service Delivery Integration with Workday installierte Komponenten
- Verstehen Sie die Grundlagen von Workday-Integration Und Geschäftsprozesse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann. Um die RCA-Genehmigungen für einen beliebigen Datensatz zu automatisieren, können Sie das EC-Massen-RCAs-Genehmigungsskript ausführen, wobei der Quellumfang eine der Mitarbeiter-Experience-Anwendungen ist.

Workday Genehmigungs-Workflow

Verbessern Sie die Produktivität, indem Sie die Genehmigungs-Flows von Drittparteien verwalten Mitarbeiter-Center Pro. Hier ist eine Liste der unterstützten Workday aufgabenkonfigurationen.

Workday Unterstützte Tabellen

Aufgabenkonfiguration	Tabellenname
Anforderung von Stellenwechsel – Aufgaben	sn_HR_Workday_Job_Change_Request_todos
Anforderung von Stellenausschreibung – Aufgaben	sn_HR_Workday_Job_REQUISION_Request_todos
Beurlaubungsanforderung – Aufgaben	sn_HR_Workday_leave_of_absence_Request_todos
Anforderung von Ausgabenautorisierung – Aufgaben	sn_HR_Workday_spend_Authorization_Request_todos
Kündigungsanforderung – Aufgaben	sn_HR_Workday_Termination_Request_todos
Anforderung von arbeitsfreier Zeit – Aufgaben	sn_HR_Workday_time_off_Request_todos
Anforderung der Korrektur von arbeitsfreier Zeit – Aufgaben	sn_HR_Workday_correct_time_off_Request_todos
Zeitnachweis-Anforderung – Aufgaben	sn_HR_Workday_to
Anforderung Zur Vergütungsänderung – Aufgaben	sn_HR_Workday_Compensation_Change_Request_todos

Standardmäßig sind Aufgabenkonfigurationen für verfügbar **Öffnen** Und **Abgeschlossen** .

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Informationen auf Feldebene zu Beurlaubungen, Zeitnachweise, Abwesenheit, Vergütungsänderung, Stellenwechsel, Stellenausschreibung oder Beurlaubung siehe Workday HR-Spoke .

Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

Abrufen Workday Berichte

Rufen Sie als Administrator die Berichtsmetadaten aus anderen Geschäftsanwendungen ab, z. B. Workday. Zeigen Sie an Workday Berichte, Beurlaubungen, Vergütungen und andere Informationen von Ihrem ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Workday.admin, sp_admin und sn_HR_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday-Abrufaufgaben** > **Workday-Genehmigung für Konfiguration – Aufgaben** Und legen Sie fest **Aktiv** Wert bis **Wahr** Zum Ausführen der Berichte.
2. Konfigurieren Sie **Ladeintervall** Und **Startdatum/-Uhrzeit des ersten Ladevorgangs** Wie in erläutert Workday-Aufgaben konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der Daten aus Workday abruft, wie in erläutert Zeitplan-Flows aktivieren. Basierend auf der Konfiguration und den Berechtigungen werden die Daten mit neuen Datensätzen und allen Änderungen an den vorhandenen Datensätzen in die Bereitstellungsdatensätze abgerufen.
4. Überprüfen Sie den Fortschritt des Auftrags von **Alle** > **Workday – Aufgaben abrufen** > **Workday-Integrationsauftrags-Tracker.**
   Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Auftrags-Tracker aus Workday anzeigen und Aufgaben aus Workday anzeigen.
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** Dient zum Überprüfen der Datensätze für Bereitstellungs-, Aufgaben- und Aufgabenelemente.
   Hier ist ein Beispiel für eine Change-Anforderung zur Vergütung. Sie können die ähnlichen Datensätze für andere Aufgabenkonfigurationen anzeigen.
   - Anforderung Zur Vergütungsänderung – Bereitstellung [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - Anforderung zur Vergütungsänderung – Aufgaben [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - Anforderung zur Vergütungsänderung – Aufgabenelemente [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. Siehe Beispiel Workday Bericht und seine Metadaten.
   Nachdem Daten in Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, verwenden Sie Transformationszuordnungen, um Daten in Zieltabellen zu verschieben.

   Hinweis: Wenn Ereignisdaten nicht in der Workday-Ereignistabelle angezeigt werden, überprüfen Sie die Workday-Anmeldeinformationen. Wenn Anmeldeinformationen in Ordnung sind, überprüfen Sie dies **Führen Sie Den Workday-Integrations-Flow Aus** Flow-Ausführung und **Workday-Abruf – Aufgaben – Geplanter Import** subflow-Ausführung für weitere Informationen.

7. Verwenden Sie Transformationszuordnungen, und überprüfen Sie Datenbeziehungen zwischen Quelltabelle und Zieltabelle, wie in erläutert Transformationszuordnungen verwenden.
   Die abgerufenen Daten werden jetzt zur Anzeige auf umgewandelt **Meine Aufgaben** .

   Hinweis: Wenn die Aufgaben auf der Seite „meine Aufgaben“ nicht geladen werden, überprüfen Sie die Datentransformation in den Datensätzen „Bereitstellen“, „Aufgaben“ und „Aufgaben“.
   Wenn Probleme auftreten, finden Sie weitere Informationen unter Anmeldeinformationen und Flow-Ausführung.

Ergebnis

Die Workday Die Integration synchronisiert die Anforderungen automatisch und wandelt die Daten um, um die ausstehenden anzuzeigen Workday Offene Anforderungen am **Meine Aufgaben** .

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit fort **Aufgabenkonfiguration** Und verwenden Sie den Standard **Genehmigung | Workday** Aufgabenkonfiguration.

Verwenden Sie zum Datenschutz die standardmäßige Löschrichtlinie, um Daten häufiger zu löschen. Standardmäßig erfolgt die Datenbereinigung einmal in 30 Tagen.

Hinweis: Um vertrauliche Daten zu schützen, müssen Sie die HR-Administratorrolle vom IT-Administrator entfernen. Dieser Schritt stellt sicher, dass nur der HR-Administrator [sn_HR_Core.admin] Zugriff auf die vertraulichen Informationen hat. Stellen Sie sicher, dass nur der HR-Administrator [sn_HR_Core.admin] Zugriff auf die vertraulichen Informationen hat, wie in erläutert Entfernen Sie die HR-Administratorrolle von IT-Systemadministratoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nur die offenen Anforderungen werden in den Genehmigern angezeigt **Meine Aufgaben** Seite.
- Änderungen an den Berichten und Anforderungen spiegeln wider, wenn der Genehmiger die offene Aufgabe auswählt.

Workday-Aufgaben konfigurieren

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter zum Abrufen von Aufgaben aus Workday in die ServiceNow-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday-Abrufaufgaben** > **Konfigurationsabruf-Aufgaben**an.
   Weitere Informationen zur Erstellung des Berichts über Abrufaufgaben finden Sie in diesem KB-Artikel .
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Workday-Konfiguration – Aufgaben abrufen

Feld	Beschreibung
Workday-Aufgaben – Name des RAAS-Berichts	Name des Berichts, der aus Workday abgerufen wird. **Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Berichts exakt angeben.
Workday-Aufgaben – Benutzername des Berichtbesitzers	Eigentümer des Berichts. **Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Eigentümers exakt angeben.
Startdatum/ -uhrzeit des ersten Ladevorgangs	Datum und Uhrzeit, ab denen Sie Aufgaben aus Workday in ServiceNow abrufen möchten.
Ladeintervall	Intervall in Tagen oder Monaten oder Stunden, in dem Sie Daten abrufen möchten. Beispiel: Wenn Sie beim ersten Laden Daten aus den letzten sechs Monaten abrufen möchten, können Sie das Ladeintervall auf 15 Tage festlegen. Dann werden Daten der letzten sechs Monate (in Sätzen von 15 Tagen) bis zu der Startzeit abgerufen, die im Feld **Auftrag gestartet um** im Auftrags-Tracker angegeben wurde. Wenn die Daten groß sind, wird in ServiceNow ein Timeout-Fehler für ausgehende Aufrufe angezeigt. Sie müssen dann das Ladeintervall verringern. Wenn ein Zeitplan-Flow alle 12 Stunden ausgeführt wird, werden die Daten immer bis zur aktuellen Zeit abgerufen.

Verwenden Sie die Aufgabenkonfiguration für Workday Genehmigungen

Mit der Standardaufgabenkonfiguration können Sie den Genehmigern weitere kontextbezogene Informationen zu den Genehmigungsanforderungen bereitstellen, um die Genehmigungs-Workflows zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Aufgabenkonfigurationen basieren auf **Abgerufene Integrationsaufgabe** Tabelle und anzeigen **Öffnen** Und **Abgeschlossen** Genehmigungen am **Meine Aufgaben** . Weitere Informationen zur Aufgabenkonfiguration finden Sie unter Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**, Klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zu **Aufgabenkonfiguration** Zugehörige Liste.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Aufgabenkonfigurationsdatensatz wie **workday** .
3. Machen Sie sich mit der Konfiguration vertraut, wie in erläutert Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen Für weitere kontextbezogene Informationen zur Anforderung.
4. Verwenden Sie die Standardkonfiguration, oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen. Tabellenname, der in der Aufgabenkonfiguration konfiguriert ist, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist `Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`.
5. Verwenden Sie die Standardkonfiguration der Registerkarte, oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen.
   - Die **Details** Auf der Registerkarte werden alle zusätzlichen Informationen zur Anforderung angezeigt.
   - Die **Kommentare** Auf der Registerkarte werden alle Kommentare zur Anforderung angezeigt.
   - Die **Anhänge** Auf der Registerkarte werden alle Anhänge zur Anforderung angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die erforderliche Aktionsgruppe zu suchen und auszuwählen. Wählen Sie die Aktionen aus, um die häufig verwendeten Aktionen anzuzeigen, z. B. **Genehmigen** Oder **Ablehnen** . Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.
7. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnis

Basierend auf dieser Konfiguration sehen die Genehmiger die Kontextinformationen zu Workday Genehmigen und verarbeiten Sie die Genehmigung. Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

Nächste Maßnahme

Basierend auf der Konfiguration kann der Genehmiger Informationen anzeigen und die Genehmigungen verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen.

Konfigurieren Sie die E-Signatur für Genehmigungen

Mit der Genehmigung mit dem Plugin „e-Signatur“ (com.Glide.e_Signature_Approvals) können Anwender Anforderungen genehmigen, indem sie ihre Anmeldeinformationen authentifizieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Genehmigung mit e-Signatur“ (com.Glide.e_Signature_Approvals) aus installieren **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Aktivierung wird **Genehmigung mit E-Signatur** Das Plugin fügt eine Aufforderung zur Eingabe von Anmeldeinformationen hinzu, wenn ein Genehmiger versucht, eine Anforderung über das Listenkontextmenü zu genehmigen. Aktivieren Sie E-Signaturgenehmigungen auf Tabellenbasis. Detaillierte Informationen zum Plugin finden Sie unter Genehmigung mit E-Signatur .

Für die OOTB-Genehmigungen:

- Genehmigungsanwender werden per E-Signatur aufgefordert, bevor sie das Element genehmigen oder ablehnen.
- Genehmigungsanwender können Kommentare zuerst und ohne E-Signatur hinzufügen.
- Wenn Sie die E-Signatur abbrechen, bleibt die Aufgabe in den ausstehenden Aufgaben.
- Wenn Sie mit einer E-Signatur genehmigen, geht die Aufgabe zum Abschnitt Abgeschlossen über.

E-Signaturgenehmigungen bieten Sicherheit, Compliance und Rechenschaftspflicht, indem Anwender die Möglichkeit erhalten, Anmeldeinformationen einzugeben, bevor sie eine Aktion ausführen.

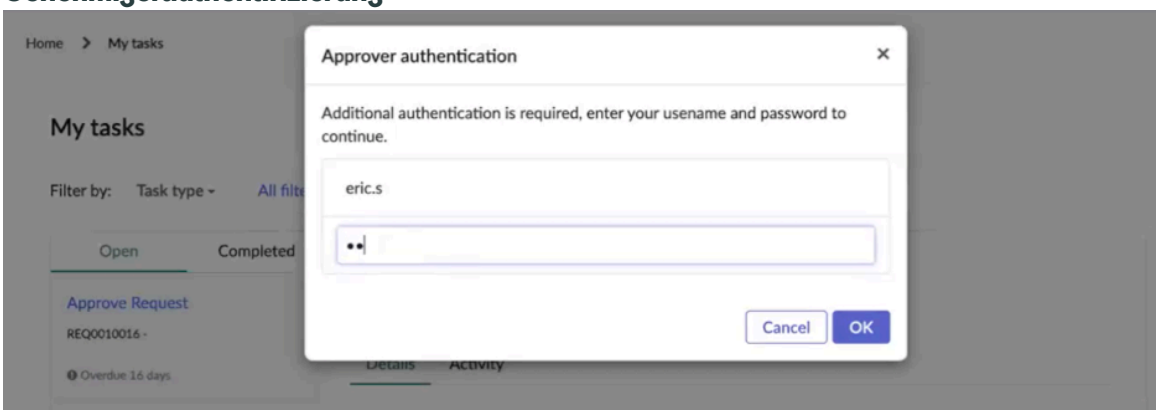
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registrys**an.
2. In **Tabellenname** , Wählen Sie eine vorhandene Tabelle aus der Dropdown-Liste aus.
   - **Tabelle** : Eine Tabellenliste zur Auswahl der Tabelle, die eine E-Signatur erfordert.
   - **Aktiviert** : Bei Auswahl ist eine E-Signatur erforderlich. Deaktivieren Sie diese Option, um die Anforderung an die E-Signatur zu entfernen.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Wenn Sie eine Tabelle (sc_Request) auswählen und die E-Signatur aktivieren, können die Genehmiger die Aktionen „Genehmigen“ oder „Ablehnen“ erst nach einer erfolgreichen Authentifizierung der Anwenderanmeldeinformationen ausführen. Das Authentifizierungsfenster für Genehmiger wird zum Anmeldebildschirm des Identitätsanbieters für eine SSO-fähige Instanz weitergeleitet.

Genehmigerauthentifizierung



Hinweis: Wenn Sie kein Upgrade auf das neueste Mitarbeiter-Center durchführen, wird das Authentifizierungsfenster nicht angezeigt.

Weitere Informationen zu Genehmigungen finden Sie unter Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App-Launcher

Mit dem App-Launcher erhalten Ihre Mitarbeiter über das Employee Center mit nur einem Klick Zugriff auf alle ihre Webgeschäftsanwendungen.

Synchronisieren Sie alle Ihre Geschäftsanwendungen mit Azure AD und ohne SSO, registrieren Sie die benutzerdefinierten Anwendungen manuell und ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern den Zugriff auf diese Anwendungen. Über das Homepage-Widget von Employee Center können Sie im Kontext dynamischer Themenseiten und über die Suchfunktion auf die Anwendungen zugreifen.

Der Einsatz des App-Launchers verbessert die Mitarbeiterproduktivität, da sich der Aufwand für das Auffinden von Apps verringert und die Notwendigkeit der Nutzung von SSO-Dashboards mit nur einem Verwendungszweck entfällt. Wenn Sie das App-Startprogramm mit Mitarbeiter-Center Pro verwenden, können Sie die folgenden Arten von Anwendungen verwalten:

- **Mit SSO integrierte Apps**: Der App-Launcher bietet eine vorgefertigte Integration mit Azure AD. Wenn Sie Microsoft Azure AD als Tool für Identifizierung und Zugriffsmanagement verwenden, können Sie die registrierten Anwendungen in Ihrem Azure AD-Konto automatisch mit dem App-Launcher synchronisieren. Im Employee Center werden nur Anwendungen angezeigt, auf die Benutzer in SSO Zugriff haben, z. B. Microsoft Azure AD. Das App-Launcher-Framework ermöglicht Ihnen die Integration mit anderen SSO-Anbietern und die Synchronisierung mit registrierten Anwendungen. Unter „Integration Hub“ finden Sie Informationen zur Verfügbarkeit der erforderlichen Spokes, Aktionen und Lizenzanforderungen.
- **Benutzerdefinierte Webanwendungen (ohne SSO)**: Die nicht in SSO registrierten Anwendungen müssen Sie manuell registrieren. Registrieren Sie die Apps in der Tabelle „Web-Anwendung“ und definieren Sie die Benutzerkriterien, um die Sichtbarkeit zu steuern.

Konfiguration von Apps mit und ohne SSO

Konfigurieren Sie SSO-integrierte Apps und benutzerdefinierte registrierte Apps auf dem Homepage-Widget oder auf der Themenseite, verwalten Sie die Widget-Einstellungen und ordnen Sie den Themen Anwendungen zu. Als Administrator können Sie Anwendungen registrieren, verfügbare Anwendungen synchronisieren und mit einem Klick Zugriff auf die Anwendungen gewähren. Sie können den Anwendungen Themen zuordnen, um nützliche Anwendungen direkt im Mitarbeiterportal zu starten.

- Erstellen Sie ein zentrales Startprogramm für Ihre Anwendungen, um die Produktivität Ihrer Mitarbeiter zu steigern.
- Konfigurieren Sie die Integration, indem Sie z. B. SSO-Anwendungen synchronisieren, benutzerdefinierte Anwendungen registrieren und Anwendungen Benutzern oder Gruppen zuweisen.
- Weisen Sie benutzerdefinierte Anwendungen aufgrund der Rolle, des Standorts, des Geschäftsbereichs, des Teams und anderer Kriterien zu.
- Definieren Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff auf Anwendungen basierend auf dem Anwender, der Anwendergruppe und anderen Kriterien.
- Integrieren Sie Azure AD und synchronisieren Sie die registrierten Anwendungen über ein verbundenes Azure AD-Konto.
- Ordnen Sie die Anwendung Themen zu, um die kontextbezogene App-Erkennung zu ermöglichen.
- Durchsuchen Sie Anwendungen nach **Favoriten**, **Empfohlen**, **Kategorien** und **Letzte**.
- Verbessern Sie die Produktivität und die Experience Ihrer Mitarbeiter.
- Das App-Startprogramm ist eine Funktion von Employee Center Pro.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer-Experience und Personalisierung für eigene Anwendungen

Organisieren Sie Anwendungen im App-Launcher, um App-Erkennung und Schnellzugriff zu verbessern. Verbessern Sie die Benutzer-Experience durch vereinfachtes Browsen mit den Gruppen „Empfohlen“, „Letzte“, „Kategorien“ und „Favoriten“. Diese Funktionen sind standardmäßig aktiviert, Administratoren können die Option jedoch deaktivieren oder die Anzeigeeinstellungen anpassen.

- **Kategorisierung**: Administratoren können die Anwendungen einer geeigneten Kategorie wie „Finanzen“, „IT“, „Events“ usw. zuordnen. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
- **Empfohlen**: Administratoren können diese Option verwenden, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen zu erhöhen. Markieren Sie wichtige Anwendungen als empfohlen, um deren Sichtbarkeit zu verbessern. Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.
- **Favoriten**: Mitarbeiter können Anwendungen als Favoriten markieren, um den Zugriff darauf zu erleichtern. Setzen Sie Lesezeichen für die Apps, die Sie häufig verwenden, um schneller darauf zugreifen zu können.
- **Kürzlich geöffnet**: Im Abschnitt „Kürzlich geöffnet“ können Mitarbeiter zu den zuletzt geöffneten Apps navigieren.

Anwendungszugriff und -Transparenz

Verbessern Sie die Anwendungs-Discovery und -Navigation im App-Startprogramm, indem Sie die Einstellungen für Zugriff und Sichtbarkeit konfigurieren. Erfahren Sie, wie die Zugriffssteuerung die App-Discovery für Mitarbeiter verbessern und relevante Apps finden kann, auf die sie Zugriff haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff der Anwendung.

App-Startprogramm-Integration mit KI-Suche

Verstehen Sie, wie KI-Suche Ist in App-Startprogramm integriert, um die Anwendungs-Discovery und den Zugriff zu verbessern, siehe Konfigurieren Sie Suchnavigationsregisterkarten.

Stellen Sie sicher, dass Sie verstehen, wie Sie KI-Suchfunktionen konfigurieren und aktivieren, siehe Folgendes KI-Suche Themen:

- Konfigurieren KI-Suche
- Konfigurieren von Navigationsregisterkarten in KI-Suche
- Suchquellen

Zugehörige Informationen

Registrieren Sie anwenderdefinierte Webanwendungen im App-Startprogramm

Webanwendungen Themen zuweisen

Anwendungen aus Microsoft Azure AD synchronisieren

Ändern Sie die Anzeige des App-Startprogramm-Widgets

Greifen Sie über das App-Startprogramm auf Anwendungen zu

Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff der Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen aus Microsoft Azure AD synchronisieren

Als Administrator können Sie SSO-Anwendungen synchronisieren und mit einem Klick den Zugriff darauf gewähren. Sie können den Anwendungen Themen zuordnen, um nützliche Anwendungen direkt vom Portal aus zu starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin und admin

- Die Synchronisierung von Anwendungen aus Azure mit dem App-Launcher ist nur mit der neuesten Version der Microsoft Azure AD-Spoke kompatibel. Sie müssen für die vorhandene Azure AD-Spoke ein Upgrade durchführen, um die Apps mit Ihren Webanwendungen zu synchronisieren.
- Mit der Azure AD-Integration können Ihre Mitarbeiter auf vorab integrierte Apps zugreifen und sie verwalten.
- Integrieren Sie die Azure AD-Spoke mit ServiceNow und erstellen Sie Datensätze mit Anmeldeinformationen und Verbindungen, wie unter Einrichtung der Azure AD-Spoke erläutert.
- Machen Sie sich mit den Grundlagen der Azure -Spoke und der Service-Prinzipale vertraut.
- Erleichtern Sie den Zugriff auf alle aktiven Apps mit gültigen Berechtigungen in SSO, ohne Anmeldeinformationen abzufragen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den App-Launcher mit Mitarbeiter-Center Pro verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Die registrierten Anwendungen aus dem verbundenen Azure AD-Account mit Ihrem Anwendungs-Widget synchronisieren.
- Gewähren Sie den Zugriff auf die Anwendungen auf Grundlage der Benutzerberechtigungen im Identitätsmanagement von Azure.
- Alle aktiven Anwendungen von Azure AD in Ihrer Instanz verwalten.
- Die Anwendungsintegration konfigurieren, z. B. Anwendungsgruppen hinzufügen, erstellen und Benutzern oder Benutzergruppen zuweisen.
- Das Symbol, die Bezeichnung und den Link der App verändern oder die App als inaktiv kennzeichnen.

Mit der Azure AD-Integration können Ihre Mitarbeiter auf vorab integrierte Apps zugreifen und sie verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Web-Anwendungen**an.
2. Klicken Sie auf **Anwendungen aktualisieren**, um Anwendungen aus dem Azure-Konto abzurufen. Alle Azure-Anwendungen werden angezeigt. Siehe folgende Informationen:

Liste der Anwendungen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Webanwendung
Beschreibung	Beschreibung für die Webanwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für Azure-Apps ist die Beschreibung aufgrund einer Azure-API-Einschränkung leer. Sie können die Beschreibung jedoch manuell hinzufügen.
Aktiv	Status der Webanwendung. Nur die für den Benutzer aktiven Anwendungen werden angezeigt.
Kategorien	Kategorie, der die Anwendung zugewiesen ist. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
App-Quelle	Quelle der Anwendung: Azure: Anwendungen, die von Administratoren mithilfe externer Integrationen wie Azure synchronisiert werden.
Anwendungs-URL	URL der Anwendung
Anwendungssymbol	Symbol der Anwendung Wenn kein Markensymbol konfiguriert ist, wird ein Standardsymbol angezeigt. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie ein Markensymbol für die Anwendung konfigurieren, um die Anwender-Experience zu verbessern.
Anwendungssymbol-URL	URL des Anwendungssymbols
Verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App verfügbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt. Dieses Feld gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen. Die Anwendungstransparenz und der Zugriff basieren auf Ihrer Konfiguration von **Verfügbar für** Option. **Hinweis:** Wenn Sie eine Anwendung als markieren **Verfügbar für** Ein Anwender, die App ist in den Suchergebnissen sichtbar und zugänglich.
Nicht verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App nicht verfügbar ist. Werte, die unter **Nicht verfügbar für** definiert sind, haben Vorrang vor **Verfügbar für**. Dieses Feld gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen. Anwendungstransparenz und -Zugriff basieren auf Ihrer Konfiguration für **Nicht verfügbar für** Option.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine Anwendung als markieren **Nicht verfügbar für** Ein Anwender, die App ist in den Suchergebnissen nicht sichtbar und zugänglich.
Ist Datensatz aktualisiert	Datensatzaktualisierungseinstellung, die angibt, ob der Datensatz der Azure-App manuell aktualisiert wird. Der Wert ändert sich bei manuellen Änderungen zu „true“. Für benutzerdefinierte Apps ist der Standardwert „false“. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für Apps, die mit der Azure-Integration synchronisiert werden.
Empfohlen	Option zum Markieren der jeweiligen Anwendung als empfohlen. Verwenden Sie die Option **Empfohlen**, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen hochzustufen. **Hinweis:** Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.

Hinweis: Die Grenzwerte für die API-Drosselung hängen davon ab, ob es sich um eine Konfiguration mit mehreren oder einem Mandanten handelt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Anwendungen werden abgerufen. Sie können mit der Zuordnung von Themen fortfahren, die für die Anwendung geeignet sind.
4. Informationen zum Zuweisen der Themen zu Anwendungen finden Sie unter Webanwendungen Themen zuweisen.

Ergebnis

Wenn Sie Anwendungen synchronisieren, können Sie die Liste der Azure-Apps sehen und den Ausführungsstatus des Flow über den zugehörigen Link auf der Seite nachverfolgen.

Nächste Maßnahme

Um die neuesten Apps zu synchronisieren, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Klicken Sie Auf **Anwendungen aktualisieren** Von **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Web-Anwendungen** Um die Updates sofort mit der Rolle sn_hr_sp.esc_admin zu synchronisieren. Wenn Sie Apps aktualisieren, können Sie den Ausführungsstatus des Flow über den zugehörigen Link auf der Seite nachverfolgen.
- Führen Sie aus **Anwendungen abrufen** Aufgabe planen von **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Dient zum automatischen Synchronisieren der Updates nach Bedarf oder einmal täglich.

Für Upgrades: Wenn Sie bereits eine vorhandene Azure AD-Spoke und eine Azure AD-Verbindung haben und ein Upgrade auf Employee Center Pro mit dem App-Launcher durchführen, werden die Apps mit einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe automatisch synchronisiert und jede Nacht aktualisiert. Um den Auftrag „Anwendungen abrufen“ zu deaktivieren, müssen Sie den Auftrag als inaktiv markieren **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**an.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Abhängig davon, welche Benutzerberechtigungen, Service-Prinzipale und Anwendungen den Azure-Service-Prinzipalen zugeordnet sind, werden die Anwendungen im App-Launcher angezeigt. Sehen Sie sich die Service-Prinzipale in den Service-Prinzipalen der Azure-App an.

- Wenn sich die Zugriffsberechtigungen der Benutzer bei Azure ändern, werden die Updates in Echtzeit im Anwendungs-Widget synchronisiert. Wenn Sie die Änderungen anzeigen möchten, melden Sie sich bei Ihrem Azure-Account neu an.
- Änderungen an den App-Metadaten werden erst nach der nächsten Synchronisierung übernommen.

Hinweis: Wenn eine Anwendung ausgeblendet ist, haben die Benutzer bis zur nächsten Synchronisierung weiterhin Berechtigungen für die Anwendung.

Integration des App-Launchers mit Okta

Verwenden der OOTB-Integration mit Okta, Sie können die registrierten Anwendungen aus Okta automatisch synchronisieren und Ihren Mitarbeitern mit einem Klick Zugriff auf eine personalisierte Liste der zugewiesenen Anwendungen gewähren. Ihre Mitarbeiter können problemlos auf alle aktiven Apps mit gültiger Berechtigung in Okta zugreifen, ohne die Anmeldeinformationen anzugeben.

Vorbereitungen

- Die Synchronisierung von Anwendungen aus Okta mit dem App-Launcher ist nur mit der neuesten Version der Okta-Spoke kompatibel. Sie müssen für die vorhandene Okta-Spoke ein Upgrade durchführen, um die Apps mit Ihren Webanwendungen zu synchronisieren.
- Integrieren Sie die Okta-Spoke mit ServiceNow, Inc., Erstellen Sie Anmeldeinformationsdatensätze und Verbindungsdatensätze, wie in erläutert Okta-Spoke-Setup .

Erforderliche Rolle: sp_admin, Taxonomieadministrator oder Taxonomiemanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Einrichtung der Spoke werden Okta-Anwendungen täglich mit einer Webanwendungstabelle aus dem Okta-Account synchronisiert. Um die neuesten Apps zu synchronisieren, können Sie wie folgt vorgehen:

- Navigieren Sie als sn_hr_sp.esc_admin zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Web-Anwendungen** > **Anwendungen aktualisieren** Um die Updates sofort zu synchronisieren.

  Wenn Sie Anwendungen aktualisieren, können Sie den Ausführungsstatus des Flow über den zugehörigen Link auf der Seite nachverfolgen.

- Synchronisieren Sie als Administrator die Updates automatisch bei Bedarf oder einmal täglich, indem Sie ausführen **Anwendungen abrufen** Aufgabe planen von **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Web-Anwendungen**an.
2. Rufen Sie Anwendungen aus den externen Integrationen mit Okta ab, indem Sie auf **Anwendungen aktualisieren** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Okta-Anwendungen werden mit den folgenden Informationen angezeigt:

Anwendungen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Webanwendung
Beschreibung	Beschreibung für die Webanwendung.
Aktiv	„Aktiv“ zeigt den Status der Anwendung an. Nur die für den Benutzer aktiven Anwendungen werden angezeigt.
Kategorien	Kategorie, der die Anwendung zugewiesen ist. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
App-Quelle	Quelle der Anwendung. Okta-Anwendungen, die von Administratoren mithilfe von Integrationen synchronisiert werden.
Anwendungs-URL	URL der Anwendung
Anwendungssymbol	Symbol der Anwendung
Anwendungssymbol-URL	URL des Anwendungssymbols
Ist Datensatz aktualisiert	Einstellung für die Datensatzaktualisierung. Gibt an, ob der Datensatz der Okta-App manuell aktualisiert wird. Bei einer manuellen Änderung von **Name** und **Anwendungs-URL** ändert sich der Wert in „true“. Für benutzerdefinierte Apps ist der Standardwert „false“. **Hinweis:** Gilt nur für Apps, die mit der Okta-Integration synchronisiert werden.
Empfohlen	Option zum Markieren der jeweiligen Anwendung als empfohlen. Verwenden Sie die Option **Empfohlen**, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen hochzustufen. **Hinweis:** Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.

Die Anwendungen werden abgerufen. Sie können mit der Zuordnung von Themen fortfahren, die für die Anwendung geeignet sind.

3. Weisen Sie die Themen Anwendungen zu. Führen Sie dazu die unter Webanwendungen Themen zuweisen beschriebenen Schritte aus.

Ergebnis

Nach der Synchronisierung der Anwendungen wird eine Liste der Okta-Apps angezeigt. Verfolgen Sie über den zugehörigen Link `Okta flow execution status` auf der Seite den Ausführungsstatus des Flow nach.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Für Upgrades: Wenn Sie bereits eine vorhandene Okta-Spoke und eine Verbindung haben und ein Upgrade auf Employee Center Pro mit dem App-Launcher durchführen, werden die Apps mit einer Aufgabe automatisch synchronisiert und jede Nacht aktualisiert. Um den Auftrag zum Abrufen von Anwendungen zu deaktivieren, müssen Sie den Auftrag in den inaktiven Status von markieren **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**an.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Je nachdem, welche Benutzerberechtigungen und Anwendungen Okta zugeordnet sind, werden die Anwendungen im App-Launcher angezeigt.

- Wenn sich die Zugriffsberechtigungen der Benutzer bei Okta ändern, werden die Aktualisierungen in Echtzeit im Anwendungs-Widget synchronisiert. Wenn Sie die Änderungen anzeigen möchten, melden Sie sich bei Ihrem Mitarbeiter-Center-Konto neu an.
- Änderungen an den App-Metadaten wie Löschungen, Statusänderungen und die Auswahl von *`Do not display application icon to users`* werden erst nach der nächsten Synchronisierung übernommen. Nach der Synchronisierung werden die Apps als inaktiv markiert und für Benutzer ausgeblendet.

Hinweis: Wenn eine Anwendung ausgeblendet ist, haben die Benutzer bis zur nächsten Synchronisierung weiterhin Berechtigungen für die Anwendung.

Registrieren Sie anwenderdefinierte Webanwendungen im App-Startprogramm

Als Administrator können Sie Anwendungen manuell registrieren und mit einem Klick Zugriff auf die Anwendungen gewähren. Sie können den Anwendungen Themen zuordnen, um nützliche Anwendungen auf der Themenseite zu erkennen und zu starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, Taxonomieadministrator oder Taxonomiemanager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Web-Anwendungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus.

Formular „Anwendungen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Webanwendung
Beschreibung	Beschreibung für die Webanwendung
Aktiv	„Aktiv“ zeigt den Status der Webanwendung an. Nur die für den Benutzer aktiven Anwendungen werden angezeigt.
Kategorien	Kategorie, der die Anwendung zugewiesen ist. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
App-Quelle	Quelle der Anwendung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Benutzerdefiniert**: Anwendungen, die von Administratoren mit der EC-Webanwendungsoption registriert wurden ○ **Azure**: Anwendungen, die von Administratoren mithilfe externer Integrationen wie Azure synchronisiert werden.
Anwendungs-URL	URL der Anwendung
Anwendungssymbol	Symbol der Anwendung Wenn kein Markensymbol konfiguriert ist, wird ein Standardsymbol angezeigt. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie ein Markensymbol für die Anwendung konfigurieren, um die Anwender-Experience zu verbessern.
Anwendungssymbol-URL	URL des Anwendungssymbols
Verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App verfügbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt. Gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen. Die Anwendungstransparenz und der Zugriff basieren auf Ihrer Konfiguration von **Verfügbar für** Option. **Hinweis:** Wenn Sie eine Anwendung als markieren **Verfügbar für** Ein Anwender, die App ist in den Suchergebnissen sichtbar und zugänglich.
Nicht verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App nicht verfügbar ist. Werte, die unter **Nicht verfügbar für** definiert sind, haben Vorrang vor **Verfügbar für**. Gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen. Die Anwendungstransparenz und der Zugriff basieren auf der Konfiguration von **Nicht verfügbar für** Option. **Hinweis:** Wenn Sie eine Anwendung als markieren **Nicht verfügbar für** Ein Anwender, die App ist in den Suchergebnissen nicht sichtbar und zugänglich.
Ist Datensatz aktualisiert	Datensatzaktualisierungseinstellung, die angibt, ob der Datensatz der Azure-App manuell aktualisiert wird. Der Wert ändert sich bei manuellen Änderungen am App-Datensatz in „true“. Für benutzerdefinierte Apps ist der Standardwert „false“. Diese Kennzeichnung wird intern verwendet, um

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	bestimmte geänderte Anwendungen vom regulären Datensynchronisierungsauftrag auszuschließen. **Hinweis:** Gilt nur für Apps, die mit der Azure-Integration synchronisiert werden.
Empfohlen	Option zum Markieren der jeweiligen Anwendung als empfohlen. Verwenden Sie die Option **Empfohlen**, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen hochzustufen. **Hinweis:** Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff der Anwendung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Anwendung ist registriert. Sie können mit der Zuordnung von Themen fortfahren, die für die Anwendung geeignet sind.
5. Befolgen Sie die Schritte von Webanwendungen Themen zuweisen, um den Anwendungen Themen zuzuweisen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Themen einer Anwendung zuzuweisen.
7. Definieren Sie die Punktzahl für die **Reihenfolge** um festzulegen, wie die Anwendungen auf der Themenseite angezeigt werden.
   - Standardmäßig werden die Anwendungen in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Wenn Sie eine Anwendung verwenden, ändert sich die Anzeigereihenfolge auf dem Widget der Homepage nach **Recent use** (Letzte Verwendung).
   - Je nachdem, welche Anzeige am besten geeignet ist, können Sie die Reihenfolge den Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

   Bei Bedarf können Sie mehrere Anwendungen registrieren.

Ergebnis
Wenn Sie Anwendungen erstellen, sehen Sie die Liste der benutzerdefinierten Apps.

Nächste Maßnahme
Ihre Mitarbeiter haben Zugriff auf alle Anwendungen und die dazugehörigen Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie über das App-Startprogramm auf Anwendungen zu.

Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff der Anwendung

Verbessern Sie die Anwendungs-Discovery und -Navigation im App-Startprogramm, indem Sie die Einstellungen für Zugriff und Sichtbarkeit konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator, ESC-Administrator und Taxonomie-Manager.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Fähigkeiten der KI-Suche konfigurieren und aktivieren, siehe Folgendes KI-Suche Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren KI-Suche
- Konfigurieren von Navigationsregisterkarten in KI-Suche Und Tag **ESC-Portal – Standardanwendung für Suche**

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können den Anwenderzugriff steuern, indem sie angeben, wer die Anwendung verwenden kann und wer nicht. Sie können die Anwender angeben, für die die Anwendung gilt **Verfügbar für** Und **Nicht verfügbar für** .

- Verbessern Sie die App-Discovery, damit Mitarbeiter relevante Apps schneller und einfacher finden können.
- Verbessern Sie die Anwendungs-Discovery von einer einheitlichen Such-Experience mit **Anwendungen** Registerkarte in Suchergebnissen.
- Definieren Sie die Anwenderzugriffssteuerungen, um sicherzustellen, dass Anwender nur die autorisierten Anwendungen sehen und darauf zugreifen.
- Erhöhen Sie die Akzeptanz und Produktivität für registrierte und anwenderdefinierte Anwendungen:
  - Für integrierte Azure- und Okta-Apps muss der Anwenderzugriff beim ersten Laden des App-Startprogramms zwischengespeichert werden.
  - Für anwenderdefinierte Apps müssen Berechtigungen für jede Suche in Echtzeit ausgewertet werden.

Hinweis: Sie können dieses Funktionsbasissystem mit dem standardmäßigen ESC-Suchprofil verwenden. Stellen Sie für vorhandene Anwender mit anwenderdefinierter Suchkonfiguration sicher, dass Sie die Änderungen dem anwenderdefinierten Suchprofil manuell zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Web-Anwendungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie **Anwendung** Formular wie in erläutert Registrieren Sie anwenderdefinierte Webanwendungen im App-Startprogramm.
4. Konfigurieren Sie die Optionen für die Anwenderzugriffssteuerung für die Sichtbarkeit und den Zugriff auf Anwendungen.
   - **Verfügbar für** : Anwender oder Anwendergruppe, für die die Anwendung zugänglich und sichtbar ist.
   - **Nicht verfügbar für** : Anwender oder Anwendergruppe, für die die Anwendung nicht zugänglich und sichtbar ist.
5. Klicken Sie auf **Absenden** oder auf **Speichern**.

Ergebnis

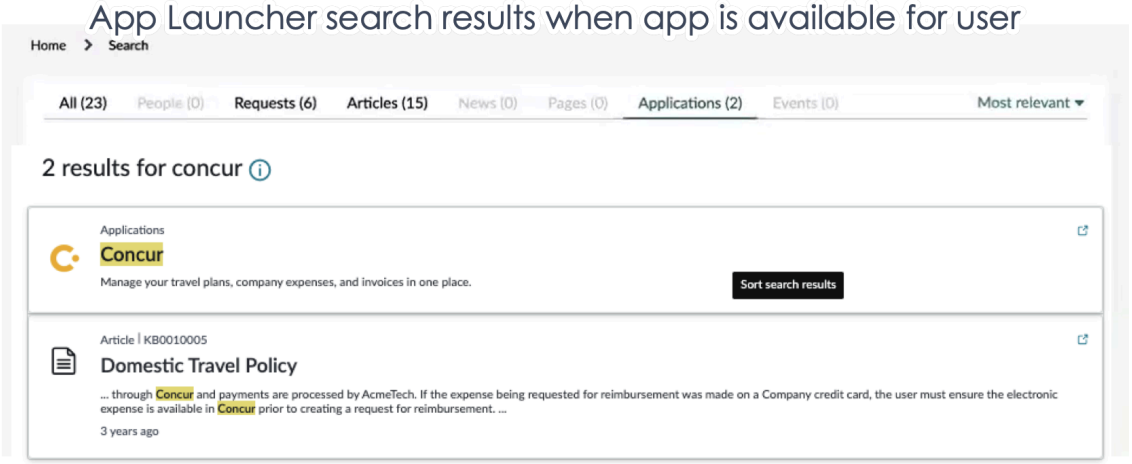
Basierend auf der Konfiguration werden die Anwendungen für die Mitarbeiter sowohl im App-Startprogramm als auch in den Ergebnissen der KI-Suche sichtbar gemacht.
Wenn eine Anwendung konfiguriert ist **Verfügbar für** Die Suchergebnisse eines Anwenders zeigen die Anwendungskarten mit Name, Symbol, Beschreibung und Link zu den relevanten Anwendungen, auf die der Anwender Zugriff hat.

Hinweis: Wenn die App kein konfiguriertes Markensymbol hat, wird ein Standardsymbol angezeigt.

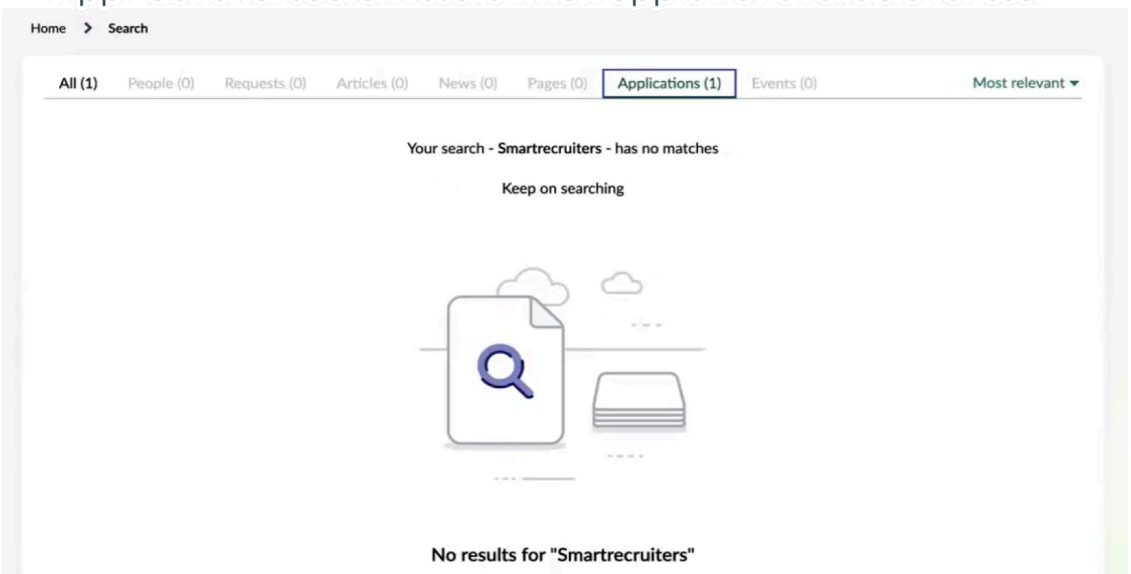
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App-Startprogramm und KI-Suchergebnisse

App Launcher search results when app is available for user



App Launcher search results when app is not available for user



Hinweis: Wenn Sie eine Anwendung als markieren **Nicht verfügbar für** Die Anwendungsregisterkarte in den Suchergebnissen zeigt die Anzahl an. Der Anwender kann die Anwendung jedoch aufgrund von Anwenderberechtigungen nicht sehen oder zu ihr navigieren.

Zugehörige Informationen

Favoriten verwalten

Webanwendungen Themen zuweisen

Ordnen Sie den Anwendungen Themen zu, die Ihnen dabei helfen können, nützliche Anwendungen zu entdecken und direkt von der Themenseite aus zu starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Taxonomieadministrator, Taxonomiemanager oder Taxonomie-Beitragender

Prozedur

1. Gehe zu **Webanwendungen** > **Anwendungsthemen** > **Neu**an.
2. Gehen Sie im Dialogfeld **Thema auswählen** folgendermaßen vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Liste „Taxonomie“ eine geeignete Taxonomie aus.
   Beispiel: **Mitarbeiter** .
   Die Liste aller Themen, die der ausgewählten Taxonomie zugeordnet sind, wird angezeigt.

b. Wählen Sie das Thema oder Unterthema aus, das Sie der Anwendung zuweisen möchten.

c. Klicken Sie auf **OK**.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Themen einer Anwendung zuzuweisen.

Nächste Maßnahme

Ihre Mitarbeiter haben Zugriff auf alle Anwendungen und die dazugehörigen Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie über das App-Startprogramm auf Anwendungen zu.

Ändern Sie die Anzeige des App-Startprogramm-Widgets

Greifen Sie über das Widget **Anwendungen** in Ihrem Mitarbeiterportal mit einer zentralen Anwendung auf alle benötigten Anwendungen zu. Sie können eine Liste der zugehörigen Anwendungen anzeigen, wenn Sie Themen durchsuchen und die Anwendung starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden des App-Startprogramms in Mitarbeiter-Center Pro, Sie können mit einem Klick auf die Anwendungen zugreifen und die Instanzoptionen konfigurieren, um die Darstellung des Widgets zu steuern, z. B. Symbol und Beschreibung. Weitere Informationen finden Sie unter App-Launcher.

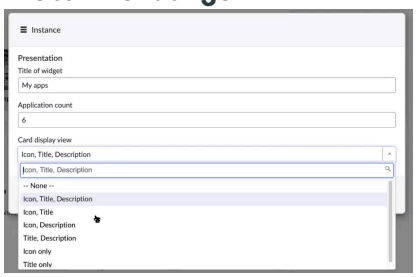
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Um die Darstellung zu konfigurieren, halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget **Anwendungen** und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
3. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Instanzoptionen für Anwendungen

Feld	Beschreibung
Titel des Widgets	Titel des Widgets, z. B. **Meine Anwendungen**
Anwendungsanzahl	Anzahl der Anwendungen, die im Widget angezeigt werden sollen (bis zu 6 Apps). **Hinweis:** „Laden zurückstellen“ zeigt bis zu sechs Ladegeräte an.
Kartenansicht	Einstellungen zum Anzeigen der Karte. Entweder das App-Symbol oder der Titel ist mit anderen Optionen erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Instanzoptionen für Webanwendungen  ○ Symbol, Titel, Beschreibung ○ Symbol, Titel ○ Symbol, Beschreibung ○ Titel, Beschreibung ○ Nur Symbol ○ Nur Titel
Ladekonfiguration	Reihenfolge, in der die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Asynchron: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widgets-Daten geladen. Anwender sehen, dass Inhalte in den Widgets angezeigt werden, sobald jedes einzelne Widget geladen wird. ○ Synchron: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen werden.
Leeren Status anzeigen	Option zum Anzeigen des Widgets mit leerer Statusnachricht.
Widget-Verhalten bei hoher Last	Option zum Anzeigen der Ansicht aus den verfügbaren Optionen: ○ Keine ○ Lite-Ansicht: Wählen Sie diese Option aus, um eine Nachricht anzuzeigen, dass das Portal eine hohe Auslastung aufweist. ○ Reguläre Ansicht: Wählen Sie diese Option für die reguläre Ansicht aus.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um alle Anwendungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Nach der Konfiguration der Instanzoption können Ihre Mitarbeiter sowohl auf benutzerdefinierte Anwendungen als auch auf Azure-Anwendungen zugreifen, die Darstellung des Widgets verwalten und von Themen aus auf Anwendungen zugreifen.

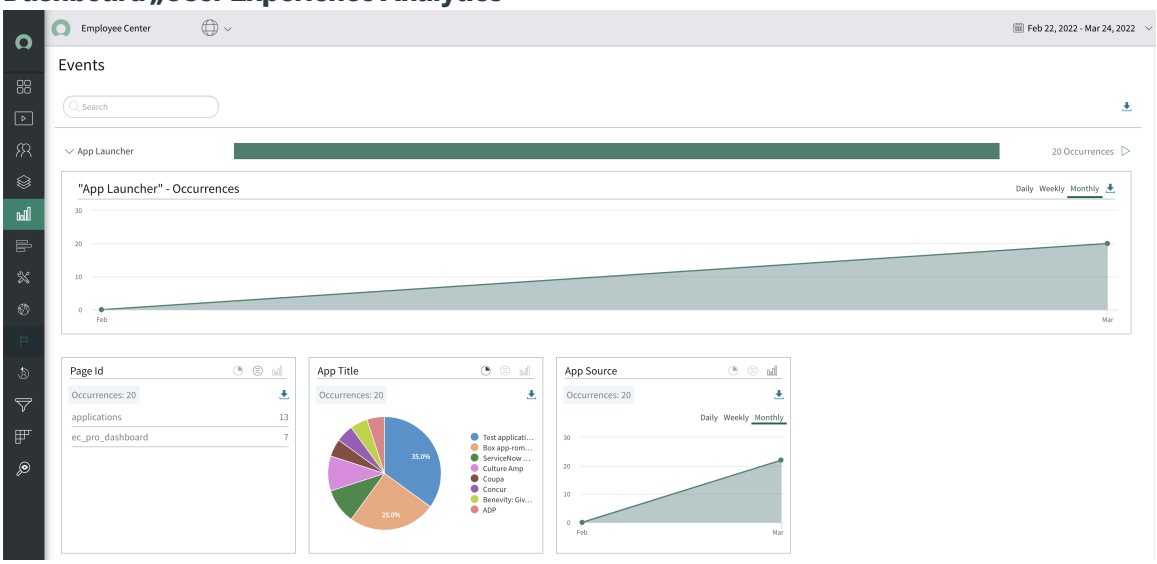
User Experience Analytics für App-Launcher

Analysieren Sie die App-Nutzung, das Benutzerverhalten und andere Informationen im Benutzer-Experience-Dashboard visuell.

Sie können das Dashboard verwenden, um Informationen zur Anwendungsnutzung, zur Anwendungsinteraktion und zum Einsatz des App-Launchers anzuzeigen. Sie können die Nutzung des App-Launchers nachverfolgen sowie die App-Einführungsrate und die Benutzeraktivität analysieren, um zukünftige Geschäftsentscheidungen zu treffen.

Navigieren zu **User Experience Analytics** > **Dashboard** Für eine detaillierte Ansicht und Analyse. Klicken Sie auf das entsprechende Widget oder Diagramm, um weitere Informationen zu erhalten.

Dashboard „User Experience Analytics“



Benutzer und Rollen

Für das User Experience Analytics-Dashboard erforderliche Rollen

Anwender	Erforderliche Rolle
Analytics-Portaladministrator	portal_analytics_admin
Analytics-Betrachter	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Widgets

Das Dashboard stellt die folgenden Metriken bereit:

- **Seiten-ID**: Gibt die Vorkommen basierend auf dem Seitennamen der Homepage, der Themenseite und der Apps-Seite an.
- **App-Titel**: Gibt die Vorkommen basierend auf dem Titel der Anwendung an.
- **App-Quelle**: Gibt die Vorkommen basierend auf der Anwendungsquelle an, z. B. benutzerdefiniert, Okta oder Azure AD.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerverhalten

Sie können die in Ihrem Dashboard verfügbaren Informationen nach App-Quelle, Titel oder Seiten-ID anzeigen und analysieren. Sie können das Benutzerverhalten und die App-Nutzung im App-Launcher nachverfolgen.

- Zeigen Sie die Anwendungen an, die Mitarbeiter häufig starten.
- Verfolgen Sie monatliche und tägliche Benutzeraktivitäten.
- Zeigen Sie die Anzahl der Benutzerklicks nach App auf der Homepage, der Themenseite und der Apps-Seite an.
- Analysieren Sie regelmäßig den Trend der Benutzeraktivitäten.
- Bewerten Sie Benutzerverhalten und Einblicke, und treffen Sie geschäftliche Entscheidungen.

Organisationsdiagramm in Mitarbeiter-Center Pro

Erfahren Sie mithilfe des Organigramms mehr über andere Mitarbeiter und verstehen Sie die Teamstrukturen in der Organisation.

Mit der neuen Organigramm-Funktionalität, die in der Anwendung Mitarbeiter-Center Pro verfügbar ist, können Sie eine bessere Organigramm-Experience bieten. Das neuere Organigramm bietet eine aktualisierte UI-Experience und mehr Konfigurationsfunktionen als das ältere Organigramm, das in verfügbar ist Content Publishing Anwendung.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Mitarbeiterprofil“ 5.0.1 installieren und sich für aktivieren Mitarbeiterprofil.

Als Administrator können Sie die folgenden Konfigurationsschritte für Organigramme ausführen:

- Aktivieren Sie den mit enthaltenen Organigramm-Viewer Mitarbeiter-Center Pro.
- Einstellungen für berechtigte Benutzer und zur Anzeige von Mitarbeiterkarten konfigurieren.
- Füllen Sie die Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter und die Anzahl der anderen unterstellten Mitarbeiter über geplante Aufgaben aus.

  Hinweis: Wenn die Anzahl der anderen Berichte Null ist, werden neue Berichte erst angezeigt, wenn die Anzahl von der geplanten Aufgabe aktualisiert wurde. Weitere Informationen zum Ausführen des Auftrags finden Sie unter Aktualisieren Sie die Berichtsanzahl basierend auf berechtigten Anwendern.

- Zeigen Sie die Gesamtanzahl der Berichte auf der ausgewählten Anwenderkarte an, und überspringen Sie Ebenenberichte.
- Definieren Sie schnelle Aktionen basierend auf der Aktionsgruppe des Organigramms.
- Mitarbeiterrolle hinzufügen und Berichtshierarchie verwalten.

Hinweis: Mitarbeiter-Center Pro Kunden erhalten das neue Organigramm, um sich für zu entscheiden Mitarbeiterprofil. Markieren Sie den Datensatz der Seiten-Routenzuordnung als aktiv. Alle vorherigen Links zu Organigrammen werden zum neuen Organigramm umgeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Zugehörige Informationen

Anzeige des Organigramm-Widgets ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie berechtigte Anwender für das Organigramm

Definieren Sie die berechtigten Benutzer, die im Organigramm angezeigt werden sollen. Der Administrator kann einen neuen berechtigten Benutzer aus einer der Tabellen „Benutzer“, „HR-Profil“ und „Mitarbeiterprofil“ erstellen.

Vorbereitungen

Eine aktive berechtigte Benutzerkonfiguration ist eine Bedingung, von der abhängig ist, wer im Organigramm angezeigt werden kann. Pro Domäne können Sie nur über eine aktive Konfiguration für berechtigte Benutzer verfügen. Stellen Sie sicher, dass Sie nur eine aktive Konfiguration haben.

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Organigramm** > **Berechtigte Anwender**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Konfiguration berechtigter Benutzer

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes der Konfiguration für berechtigte Benutzer.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolgenummer ein, um anzugeben, wo das Element im Verhältnis zu anderen Elementen Artikel angezeigt werden soll.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivität konfigurieren möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes zur Konfiguration berechtigter Benutzer. Stellen Sie sicher, dass nur eine aktive Konfiguration für berechtigte Benutzer vorhanden ist.
Tabelle	Tabelle, mit der der Datensatz zur Konfiguration berechtigter Benutzer verknüpft ist. Sie können aus einer der folgenden Tabellen auswählen: ○ Standard: Mitarbeiterprofil ○ HR-Profil: Die Tabelle „HR-Profil“ wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin „Human Resources“ [com.sn_hr_core] installiert haben. ○ Anwender **Hinweis:** Um alle Benutzer in Ihrer Organisation anzuzeigen, können Sie Ihre berechtigten Benutzer in „Benutzer“ oder „HR-Profil“ modellieren.
Bedingungen	Bedingungen, die ein Benutzer erfüllen muss, um berechtigter Benutzer zu sein. Sie können beispielsweise Benutzer mit dem Status **Aktiv** auswählen oder Mitarbeiter, die der Organisation nach einem bestimmten Startdatum beigetreten sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Basierend auf dieser Konfiguration werden im Widget „Organigramm“ nur die berechtigten Benutzer angezeigt.

Hinweis: Wenn Sie über mehrere Konfigurationen für berechtigte Benutzer verfügen, stellen Sie sicher, dass Sie die derzeit aktive Definition deaktivieren, bevor Sie eine andere aktivieren.

Nächste Maßnahme

Eine geplante Aufgabe füllt direkt aus Und Sonstiges Berichtsanzahl in regelmäßigen Abständen. Sie können ausführen **Anzahl der Manager-Mitarbeiter mit berechtigten Anwendern ausfüllen (domänengetrennt)** Geplante Aufgabe bei Bedarf, um die Berichtsanzahl jederzeit zu aktualisieren. Die Anzahl ändert sich je nach berechtigten Benutzern oder Mitarbeiterstatus. Weitere Informationen zum Ausführen des Auftrags finden Sie unter Aktualisieren Sie die Berichtsanzahl basierend auf berechtigten Anwendern.

Wenn ein Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern nicht berechtigt wird, werden die direkt unterstellten Mitarbeiter mit dem Vorgesetzten dieses nicht berechtigten Mitarbeiters markiert.

Zugehörige Informationen

Organisationsdiagramm in Mitarbeiter-Center Pro

Karteneinstellungen für Organigramm konfigurieren

Definieren Sie die Zeilen und Informationen, die auf der Karte des Mitarbeiter-Center Pro-Organigramms angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Verwenden Sie **Konfiguration der Organigramm-Karte**, um Informationen zu definieren, die im Organigramm angezeigt werden sollen. Definieren Sie eine Benutzerkartenkonfiguration in derselben Tabelle wie die, die in der Konfiguration für berechtigte Benutzer verwendet wird.

Hinweis: Neue Mitarbeiter tauchen in einem Organigramm während des Onboardings und bei Erstellung eines sys_user-Datensatzes auf. Sie können die Bedingungen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfigurieren.

Sie können auf der Karte eines Mitarbeiters zwei primäre und sechs sekundäre Informations-Slots konfigurieren. Informationen werden durch Auswahl oder per Dot-Walking der Felder aus den Tabellen „Mitarbeiterprofil“ [sn_employee_profile], „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] und „Benutzer“ [sys_user] konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Organigramm** > **Anwenderanzeige** > **Konfigurationskarte Für Organigramm**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Benutzeranzeigekonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Datensatzes der Benutzeranzeigekonfiguration.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivität konfigurieren möchten.
Tabelle	Tabelle, der der Datensatz der Benutzeranzeigekonfiguration zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Show preferred pronoun (Bevorzugtes Pronomen anzeigen)	Option zum Anzeigen des bevorzugten Pronomens aus dem Mitarbeiterprofil des Benutzers im Organigramm. Das Feld „Pronouns“ (Pronomen) wird nur angezeigt, wenn Sie die Tabelle „Mitarbeiterprofil“ auswählen.
Primäre Anzeigefelder	Primäre Felder, die auf der Organigrammkarte angezeigt werden sollen. Für Mitarbeiterprofile lauten die Standardwerte „user.name“ und „user.title“. Primäre Anzeigefelder werden auf allen Benutzerkarten angezeigt, einschließlich der Managerhierarchie, der ausgewählten Benutzerkarte und gegebenenfalls direkt unterstellter Mitarbeiter. In den Ergebnissen von Benutzersuchen werden ebenfalls die Informationen gemäß den primären Anzeigefeldern angezeigt. **Hinweis:** Konfigurieren Sie zwei primäre Anzeigefelder.
Aktionsgruppe	Gruppe der für das Organigramm definierten Schnellaktionen. Für **Org Chart Group** (Organigrammgruppe) können Sie Aktionen wie das Anzeigen von Profilen, E-Mails oder Anrufen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolgenummer ein, um anzugeben, wo das Element im Verhältnis zu anderen Elementen Artikel angezeigt werden soll.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Geben Sie im Formular für sekundäre Felder die erforderliche Konfiguration der Organigrammfelder wie `icon` und `display field` an, die auf der ausgewählten Mitarbeiterkarte als sekundäre Felder angezeigt werden sollen.

   Hinweis: Konfigurieren Sie bis zu sechs sekundäre Anzeigefelder.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen zu Widget-Instanzoptionen finden Sie unter Anzeige des Organigramm-Widgets ändern.

Aktualisieren Sie die Berichtsanzahl basierend auf berechtigten Anwendern

Aktualisieren Sie die Anzahl direkter und anderer Berichte, indem Sie einen Skriptausführungsauftrag ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „geplante Aufgaben“ die aus **Füllen Sie Die Anzahl Der Manager-Mitarbeiter Mit Berechtigten Anwendern Aus** Auftrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Plugin „Domänentrennung“ Ist in Ihrer Instanz aktiviert, wählen Sie aus **Anzahl Der Manager-Mitarbeiter Mit Berechtigten Anwendern Ausfüllen [Domänengetrennt]** Auftrag.

3. Wählen Sie auf der Seite „geplante Skriptausführung“ die Option aus **Jetzt Ausführen** .

Ergebnis

Die Berichtsanzahl wird basierend auf aktualisiert Berechtigte Anwender Und wird im Organisationsdiagramm ausgefüllt.

Zugehörige Informationen

Organisationsdiagramm in Mitarbeiter-Center Pro

Anzeige des Organigramm-Widgets ändern

Das Organigramm-Widget zeigt die Mitarbeiter und die Organisationshierarchie an. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Anzahl der Mitarbeiter zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Organigramm.
   Die Organigrammseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget zum Durchsuchen von Themen und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Organigramm

Instanzoption	Beschreibung
Show direct report count (Anzahl direkt unterstellter Mitarbeiter anzeigen)	Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter des jeweiligen Mitarbeiters. Standard: Aktiviert
Number of direct reports to show (Anzahl der anzuzeigenden direkt unterstellten Mitarbeiter)	Anzahl der Elemente, die auf einer Seite angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind 12, 24 und 36. Standardwert: 12
Minimum input length search (Mindestlänge der Eingabe für eine Suche)	Anzahl der Buchstaben, die als Mindesteingabe für die Suche erforderlich sind. Standard: 1

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Organisationsdiagramm in Mitarbeiter-Center Pro

Konfigurieren Sie berechtigte Anwender für das Organigramm

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Terminbuchung

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine einheitliche Omni-Channel-Experience, um Termine in mehreren Geschäftsbereichen zu planen und zu verwalten, z. B. IT-Support, HR-Konsultationen oder andere Geschäftsbereiche.

Terminbuchung konfigurieren

Als Administrator können Sie Kategorien und Gründe für Termine erstellen. Sie können die Kommunikationskanäle für den Termin auch basierend auf dem Standort des Anwenders konfigurieren.

Sie können Themen aus dem nutzen Unified Taxonomy Für Mitarbeiter-Center Dient zum Erstellen von Terminkategorien. Weitere Informationen zu Unified Taxonomy finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Die Terminbuchungs-Experience nutzt Anwenderkriterien, um für den Anwender relevante Gründe anzuzeigen. Sie können neue Gründe erstellen und mit Standortwarteschlangen verknüpfen, um sie für Termine zu verwenden. Wenn Sie verwenden ITSM Walk-Up Experience, Sie können die vorhandenen Gründe für die Terminbuchung wiederverwenden.

Sie können Standorteinwilligungsdatensätze erstellen, um die Kommunikationskanäle zu konfigurieren und sie mit einer Walk-up-Standortwarteschlange zu verknüpfen, um sie für die Terminbuchung zu verwenden.

Hinweis: Um die Funktion „Terminbuchung“ zu konfigurieren, müssen Sie installieren Mitarbeiter-Center Pro Und aktivieren ITSM Walk-Up Experience. Weitere Informationen zu den Plugins finden Sie in den folgenden Themen:

- Employee Center Pro
- Walk-Up Experience

an.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Terminbuchungsfunktion finden Sie in den folgenden Themen.

1. Aktivieren Sie die einheitliche Terminbuchung
2. Erstellen Sie einen Termingrund
3. Konfigurieren Sie die Terminkommunikation
4. Ordnen Sie Kategorie und Gründe einem Standort zu
5. Konfigurieren Sie Feedback für die Terminbuchung
6. Konfigurieren Sie die Seitenweiterleitung für die Terminbuchung

Terminbuchung Verwenden

Als Mitarbeiter können Sie einen Termin über planen Mitarbeiter-Center Oder Mitarbeiter-Center Pro Kiosk. Die Option zum Planen eines Termins ist auf der Homepage unter Quick-Links, in einem Anforderungsformular und auf einer verfügbar Knowledge Base artikel. Sie können eine Kategorie und einen Grund für Ihren Termin auswählen und sich für einen virtuellen oder persönlichen Termin entscheiden. Sie können auch Ihre Termine verwalten und Feedback zu abgeschlossenen Terminen geben.

Weitere Informationen zur Verwendung der Terminbuchungsfunktion finden Sie in den folgenden Themen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einen Termin planen
- Ihre Termine verwalten

Aktivieren Sie die einheitliche Terminbuchung

Aktivieren Sie die einheitliche Terminbuchung, und aktivieren Sie sie für Mitarbeiter-Center.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie verwenden IT Service Management Mit Mitarbeiter-Center Pro, Die standardmäßige Terminbuchungs-Experience in Mitarbeiter-Center Ist Walk-Up Experience . Sie können die einheitliche Terminbuchung aktivieren, um Buchungen basierend auf Anwenderkriterien, Kategorien und Gründen zuzulassen.

Hinweis: Wenn Sie nicht verwenden ITSM Walk-Up Experience Mit Mitarbeiter-Center Pro, Einheitliche Terminbuchung ist standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.Walkup_admin, sn_Walkup.Walkup_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Terminbuchung** > **Setup**an.
2. Wählen Sie aus **Ja, entscheiden Sie sich für die einheitliche Terminbuchung** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und wählen Sie dann aus **Aktivieren** .

Erstellen Sie einen Termingrund

Erstellen Sie einen Grund, den Mitarbeiter verwenden können, um einen Termin zu buchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.Walkup_admin, sn_Walkup.Walkup_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Terminbuchung** > **Termingründe**an.
2. Wählen Sie in der Liste Walk-up-Gründe für Besuch die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und speichern Sie den Datensatz.

Formular „Walk-up-Grund für Besuch“

Feld	Beschreibung
Grund	Titel für den Grund. Der Titel wird in der Liste der Gründe für die Buchung eines Termins im angezeigt Mitarbeiter-Center.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Ursachendatensatzes.

4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste verfügbar für die Anwender oder Rollen aus, die Zugriff auf den Termingrund haben müssen.
   Sie können auch die Liste nicht verfügbar für verwenden, um die Anwender oder Rollen auszuwählen, die keinen Zugriff auf den Grund haben dürfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie der Walk-up-Standortwarteschlange die Gründe hinzu, die Sie für die Terminbuchung verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern .

Konfigurieren Sie die Terminkommunikation

Konfigurieren Sie die Kommunikationskanäle und die Standorteinwilligung für Terminbuchungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.Walkup_admin, sn_Walkup.Walkup_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Terminbuchung** > **Termin-Kommunikationskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Standorteinwilligung die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Standorteinwilligung“.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie die Kommunikationskonfiguration mit der Walk-up-Standortwarteschlange, die Sie für die Terminbuchung verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern .

Ordnen Sie Kategorie und Gründe einem Standort zu

Verwenden Sie Unified Taxonomy Für Mitarbeiter-Center Um Terminkategorien zu erstellen, um Termingründe zu gruppieren und Standortwarteschlangen zuzuordnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Datensätze erstellt haben:

- Unified Taxonomy Thema für Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen zu Unified Taxonomy finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.
- Walk-up-Standortwarteschlangendatensatz, dem Sie die Gründe zuordnen möchten. Weitere Informationen zum Erstellen einer Walk-up-Standortwarteschlange finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern .
- Termingründe, die Sie mit der Standortwarteschlange verknüpfen möchten. Weitere Informationen zum Erstellen von Gründen finden Sie unter Erstellen Sie einen Termingrund.
- Datensatz der Standorteinwilligung (Kommunikationskonfiguration), den Sie mit der Walk-up-Standortwarteschlange verknüpfen möchten. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Standorteinwilligung (Kommunikationskonfiguration) finden Sie unter Konfigurieren Sie die Terminkommunikation.

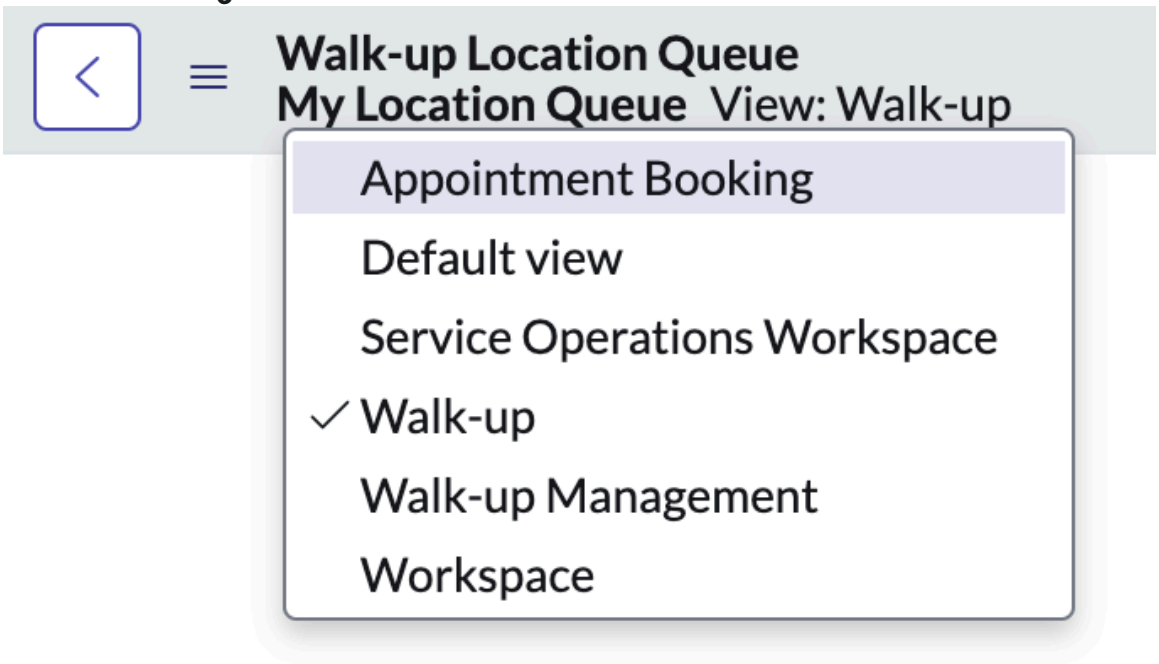
Erforderliche Rolle: sn_HR_Core.Walkup_admin, sn_Walkup.Walkup_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**an.
2. Wählen Sie in der Liste Walk-up-Standortwarteschlangen den Datensatz aus, dem Sie die Kategorie hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um die Felder „Thema“ und „Standorteinwilligung“ anzuzeigen, ändern Sie die Ansicht in **Terminbuchung** .



3. In **Thema** Feld das Taxonomiethema auswählen, das Sie als Kategorie festlegen möchten.

   Hinweis: Als Administrator können Sie das Kategoriefeld auf der Seite „Termin planen“ mithilfe der Instanzoptionen deaktivieren.

4. In **Standorteinwilligung** Feld den Datensatz der Standorteinwilligung auswählen, den Sie für den Standort festlegen möchten.
5. Speichern Sie den Datensatz.

   Hinweis: Die Kategorie und die Gründe werden in der Anwendung angezeigt, die für den Walk-up-Standortdatensatz ausgewählt ist.

   Das Taxonomiethema und die Standorteinwilligung sind mit dem Walk-up-Standort verknüpft. Das Thema wird als Kategorie angezeigt, wenn ein Anwender einen Termin buchen möchte.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Gründe für Besuch die Option aus **Neu** .
   Das Formular „Walk-up-Grund“ wird geöffnet. Die **Standortwarteschlange** Das Feld wird automatisch auf den Datensatz festgelegt, aus dem Sie navigiert haben.
7. In **Grund** Feld den Termingrund auswählen, den Sie mit der Standortwarteschlange verknüpfen möchten.
   Sie können die verbleibenden Felder je nach Einstellung ausfüllen.
8. Speichern Sie den Datensatz.
   Der Ursachendatensatz wird erstellt und mit dem Walk-up-Standort verknüpft.

Konfigurieren Sie Feedback für die Terminbuchung

Erstellen Sie eine Feedbackdefinition für die Terminbuchung, damit Mitarbeiter Feedback zu abgeschlossenen Terminen geben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Terminbuchungs-Experience enthält bereits zwei Feedback-Definitionen für Mitarbeiter-Center Pro Und Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Sie können die mit dem Plugin bereitgestellten Feedbackdefinitionen ändern oder eigene erstellen. Weitere Informationen zur Feedback-Funktion finden Sie unter Integrierte Experience und Service-Feedback.

Sie können ändern, wie oft ein Anwender in einer einzelnen Sitzung Feedback abgeben kann, indem Sie konfigurieren **Grenzwert für Überlagerungssitzungen** Feld in der Feedback-Konfiguration. Die **Grenzwert für Überlagerungssitzungen** Der Wert ist standardmäßig auf 5 festgelegt. Weitere Informationen zu Feedbackkonfigurationen finden Sie unter Richten Sie die Feedback-Konfiguration ein.

Wenn Sie eine anwenderdefinierte Feedbackdefinition für die Terminbuchung erstellen, müssen Sie andere Feedbackdefinitionen deaktivieren, die sich im selben Portal befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Definitionen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Feedbackdefinitionen die Option aus **Neu** .
3. Geben Sie im Formular „Feedbackdefinition“ die folgenden Feldwerte ein.

Feldwerte für Terminbuchung

Feld	Wert
Feedbacktyp	Service – Workflow
Widget-Modus	Modal
Kanal	Portal
Portale	○ Mitarbeiter-Center ○ Mitarbeiter-Center Pro Kiosk **Hinweis:** Sie können je nach Anforderung ein oder beide Portale auswählen.

4. Auf der Registerkarte Seitenauswahl in **Enthaltene Seiten** Wählen Sie die folgenden Seiten aus.
   - My_terminments
   - Termin_Details

   Sie können die verbleibenden Felder je nach Einstellung ausfüllen. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feedbackdefinition“.
5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Auslöserbedingungen die Option aus **Neu** .
7. Geben Sie im Formular „Auslöserbedingung“ die folgenden Werte ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldwerte für Terminbuchung

Feld	Wert
Tabelle	Walk-up-Termin [wu_appointment]
Anwenderfeld	Geöffnet von
Zufällig auslösen	Ausgewählt
Wahrscheinlichkeit (%)	100

8. In **Wiederholungsintervall** Stellen Sie sicher, dass alle Werte auf festgelegt sind `00` .
9. In **Bedingung** Geben Sie die folgenden Werte ein.

Bedingung für Terminbuchung

Feld	Wert
-- Feld auswählen --	Status
-- Operator --	ist
-- Wert --	Abgeschlossen

10. Speichern Sie den Datensatz.

Konfigurieren Sie die Seitenweiterleitung für die Terminbuchung

Konfigurieren Sie die Seitenweiterleitung, um Anwender zur Seite „Terminplanung“ umzuleiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Anwender einen Termin planen möchte, wird die Seite „Termintyp“ standardmäßig geladen. Der Anwender kann auswählen, ob er einen Termin planen oder der Walk-up-Warteschlange beitreten möchte. Als Administrator können Sie die Experience so konfigurieren, dass die Seite „Termintyp“ übersprungen und der Anwender zur Seite „Termin planen“ weitergeleitet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Seitenroutenzuordnungen die Option aus **Termintyp für Terminbuchung** Datensatz.
3. Wählen Sie aus **Aktiv** Und speichern Sie dann den Datensatz.

Ergebnis

Die Seitenweiterleitung ist so konfiguriert, dass die Seite „Termin planen“ geladen wird, wenn ein Anwender einen Termin planen möchte.

Richten Sie die Mitarbeiterkommunikation ein

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter, und binden Sie sie ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Pro Bietet eine robuste Suite von Funktionen zum Erstellen, Veröffentlichen und Verwalten von Mitarbeiterkommunikation in einer Vielzahl von Inhaltstypen und Bereitstellungskanälen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Funktionen für die Mitarbeiterkommunikation einzurichten:

1. Erstellen Content Publishing Für Inhaltsmanager und Mitarbeiter verfügbare Funktionen: Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.
2. Richten Sie die Inhaltsübersetzung ein (optional): Konfigurieren Lokalisierungs-Framework Für Content Publishing
3. Passen Sie die sofort einsatzbereiten Widgets an (optional):
   - Ändern Sie Content Experiences Widget
   - Ändern Sie das Widget „empfohlene Nachrichten“
   - Ändern Sie das Widget „Nachrichtenfeed“

   Zum Anzeigen aller mit installierten Widgets Content Publishing, Siehe Abschnitt „Widgets“ von Mit Content Publishing installierte Komponenten.

   Informationen zum Übersetzen anwenderdefinierter Widgets finden Sie unter Übersetzen Sie eine Client-Skriptnachricht

   Um Inhalte in einem anwenderdefinierten Widget zu veröffentlichen, müssen Sie den Inhaltstyp definieren und Ihrem anwenderdefinierten Widget zuordnen: Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten
4. Überprüfen Sie die Tabelle mit den Funktionen für die Mitarbeiterkommunikation unten, und konfigurieren Sie die für Ihren Anwendungsfall relevanten Funktionen.

Funktionen für Mitarbeiterkommunikation

Funktion	Beschreibung	Verwendet mit
Inhaltseigentum	Definieren Sie, wer die Berechtigung zum Erstellen von Inhalten hat, wo sie veröffentlicht werden können und welche Mitarbeiter sie anzeigen können.	Gesamte Mitarbeiterkommunikation
Inhaltsvorlagen	Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage, damit Inhaltsmanager höhere Mengen von nachrichtenartikelinhalten erstellen und veröffentlichen können	Nachrichtenartikel
Interaktion mit Inhalten	Aktivieren Sie die Inhaltsinteraktion, um Anwendern die Möglichkeit zu geben, Nachrichtenartikel zu kommentieren und darauf zu reagieren, und damit Manager die Effektivität ihrer Inhalte mithilfe von Interaktionsmetriken messen können.	Nachrichtenartikel
Framework für Videohosting-Integrationen	Verbinden Sie Content Publishing mit einem Video-Hosting-Service, um die gehosteten Videos	Microsites/Rich-Inhalt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen für Mitarbeiterkommunikation (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Verwendet mit
	für die Inhaltserstellung und -Veröffentlichung verfügbar zu machen.	
Wiederverwendbare Komponenten	Konfigurieren Sie die folgenden wiederverwendbaren Komponenten: • Zielgruppen für die Ausrichtung von Inhalten auf Anwender, die bestimmte Kriterien erfüllen. • Inhaltsziele für die Veröffentlichung von Nachrichtenartikeln. • Inhaltskategorien zum Organisieren von Nachrichtenartikeln.	Microsites/Rich-Inhalte, Nachrichtenartikel und Portalinhalte

Zugehörige Informationen

Portalinhalt

Microsites

Nachrichtenartikel

Verwalten von Inhaltsanforderungen

Kampagnen werden erstellt

Interaktion mit Inhalten

Interaktion mit Inhalten Verbessert Nachrichtenartikel, indem Anwendern eine Möglichkeit geboten wird, Artikel zu kommentieren und darauf zu reagieren, und Managern die Effektivität ihrer Inhalte mithilfe von Interaktionsmetriken zu messen.

Übersicht über Interaktion mit Inhalten

Interaktion mit Inhalten Funktionen sind nahtlos in Nachrichtenartikel eingebettet, damit Mitarbeiter Interaktionszusammenfassungen oben im artikel anzeigen, ein Reaktionssymbol auswählen oder einen Kommentar veröffentlichen können.

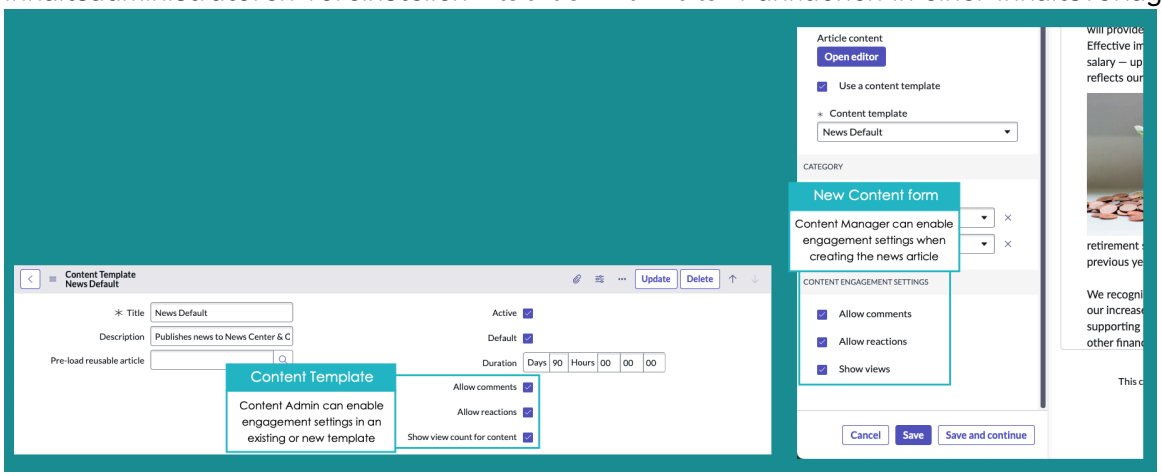


Inhaltsmanager können auswählen, welche Interaktionsfunktionen für Inhalte beim Erstellen eines nachrichtenartikels aktiviert werden sollen. Um eine

Automatische Übersetzung

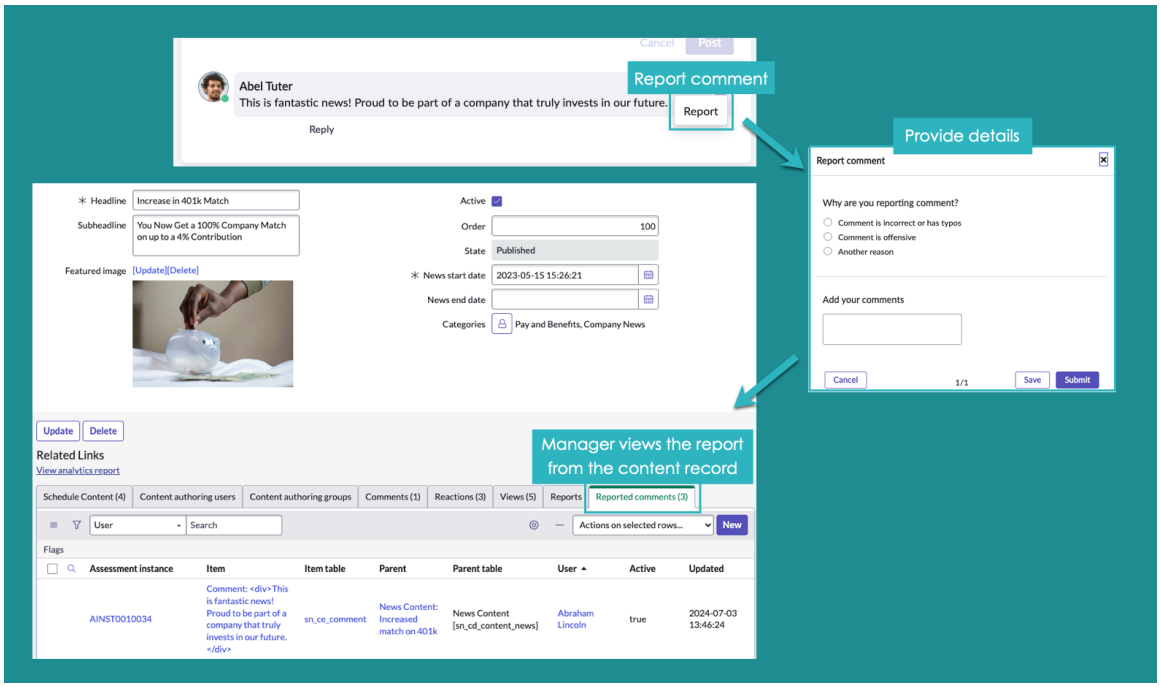
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

schnellere Veröffentlichung von nachrichtenartikeln zu ermöglichen, können Inhaltsadministratoren voreinstellen Interaktion mit Inhalten Funktionen in einer Inhaltsvorlage.



Berichterstellungsinhalt

Interaktion mit Inhalten Enthält einen Workflow für die Kommentarberichterstellung, in dem Mitarbeiter einen Kommentar melden können, und Inhaltsmanager können die Berichte anzeigen und entsprechende Maßnahmen ergreifen.



Interaktionsanalysen

Content Analytics bietet Visualisierungen für Metriken zur Mitarbeiterinteraktion in Interaktion mit Inhalten-Dashboard.

Darüber hinaus können Sie Visualisierungen für einen bestimmten nachrichtenartikel überprüfen, einschließlich der Gesamtanzahl der Ansichten, der Interaktionstrends nach Tag und eindeutiger Ansichten nach Tag. Navigieren Sie zum Inhaltselement nachrichtenartikel, und klicken Sie auf **Zeigen Sie den Analytics-Bericht an** Im Hamburger-Menü.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktion mit Inhalten einrichten

Interaktion mit Inhalten Ist als Plugin installiert. Die Funktionen werden über die Content Publishing-Eigenschaften aktiviert und Mitarbeitern über nachrichtenartikel-Widgets bereitgestellt. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Setup durchzuführen Interaktion mit Inhalten:

1. Interaktion mit Inhalten aktivieren
2. Aktivieren Interaktion mit Inhalten In Content Publishing Eigenschaften: Mit Content Publishing installierte Eigenschaften
3. Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Reaktion (Optional)
4. Aktivieren Interaktion mit Inhalten In Inhaltsvorlagen: Inhaltsvorlagen(Optional).

Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Reaktion

Interaktion mit Inhalten Verwendet hervorragende Schriftarten-Symbole, um Mitarbeitern mehrere sofort einsatzbereite Reaktionen zur Interaktion mit Nachrichtenartikeln bereitzustellen. Interaktionsadministratoren können die sofort einsatzbereiten Reaktionen anpassen oder eigene konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Interaktionsadministrator [sn_ce.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das System unterstützt maximal sechs Reaktionen. Um eine anwenderdefinierte Reaktion zu erstellen, können Sie entweder eine SVG- oder PNG-Bilddatei hochladen oder ein Schriftart Awesome Version 4,7-Symbol angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion mit Inhalt** > **Reaktionskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Reaktionskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Systemname für die Reaktion
Anzeigetext	Text, der im Portal angezeigt wird, wenn der Anwender den Mauszeiger darüber bewegt oder auf ein Reaktionssymbol klickt
Font Awesome-Symbol	Name des FONT Awesome-Symbols, wie er auf der Website angezeigt wird
Symbol	Feld zum Hochladen einer SVG- oder PNG-Bilddatei **Hinweis:** Wenn Sie im vorherigen Feld einen Namen für das Symbol „Font Awesome“ eingeben, können Sie dieses Feld überspringen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der das Symbol angezeigt wird, wenn der Anwender den Mauszeiger über bewegt **Gefällt Mir** Symbol im Portal relativ zu den anderen Symbolen
Aktiv	Macht die Reaktion für Anwender verfügbar (standardmäßig aktiviert)

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die anwenderdefinierte Reaktion wird in angezeigt **Reaktionskonfigurationen** Liste.

Wenn Sie eine anwenderdefinierte Reaktion erstellen, müssen Sie Content Publishing aktivieren, um auf die Reaktion zuzugreifen, indem Sie eine erstellen **App-Reaktionskonfiguration** Datensatz. Sie müssen die folgenden Schritte für jede Reaktion wiederholen, die Sie Mitarbeitern zur Verfügung stellen möchten, einschließlich der sofort einsatzbereiten Reaktionen.

5. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion mit Inhalt** > **App-Reaktionskonfiguration**an.
6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Reaktionskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Reaktionskonfiguration	Wählen Sie die Reaktion aus.
Anwendung	Verbindet die Reaktion mit der Anwendung. Dieser Wert wird im Anwendungsbereich festgelegt.
Aktiv	Macht die Reaktion zur Verwendung verfügbar.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der das Symbol angezeigt wird, wenn der Anwender den Mauszeiger über bewegt **Gefällt Mir** Symbol im Portal relativ zu den anderen Symbolen

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Reaktion kann jetzt im Portal verwendet werden.

Framework für Videohosting-Integrationen

Verbinden Sie Content Publishing mit einem Video-Hosting-Service, um die gehosteten Videos für die Inhaltserstellung und -Veröffentlichung verfügbar zu machen.

Content Publishing bietet Inhaltsmanagern die Möglichkeit, Inhalte mithilfe von Videos aus einem Video-Hosting-Service zu erstellen. Die folgenden Komponenten müssen konfiguriert werden, um den Video-Hosting-Service als Option in der Inhaltsbibliothek hinzuzufügen.

Hinweis: Je nach Organisation führt entweder der Inhaltsadministrator oder ein Drittlieferant diese Schritte aus.

Inhaltsanbieter

Ein Inhaltsanbieter identifiziert den Video-Hosting-Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Publishing-Versionen 33.0.9 und höher enthalten den sofort einsatzbereiten Anbieter „Sonstige“, mit dem Organisationen die Konfiguration überspringen können. Inhaltsmanager können diesen Anbieter verwenden, um Microsites und Nachrichtenartikeln öffentlich verfügbare Videos hinzuzufügen.

Inhaltsanbieter-Zuordnung

Die Inhaltsanbieter-Zuordnung macht die gehosteten Videos für einen bestimmten Inhaltstyp verfügbar. Derzeit werden nur die Inhaltstypen Rich Content und Nachrichtenartikel unterstützt.

Jede Inhaltsanbieter-Zuordnung ist einem Inhaltsanbieter zugeordnet und wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Inhaltsprozessor

Inhaltsprozessoren bieten eine Schnittstelle zum Konfigurieren von API-Aufrufen für den Video-Hosting-Service. Sie werden von Subflows aus Flow Designer unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Subflows werden erstellt .

Es sind zwei Aktionen verfügbar:

- Autorisieren: Ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen privater Videos ohne Angabe von Anmeldeinformationen
- Suche: Fügt der Rich-Inhalts-Editor-Oberfläche eine Schaltfläche hinzu, mit der ein Inhaltsmanager Miniaturansichten verfügbarer Videos anzeigen kann, anstatt die Video-URL zu kopieren und einzufügen.

Jeder Inhaltsprozessor ist einer Content Provider-Zuordnung zugeordnet und wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Content Rendering-Parameter

Ein Inhaltsrenderparameter funktioniert ähnlich wie die URL-Parameter für das Videohosting, sodass Inhaltsmanager die Experience des Betrachters über ein Schnittstellenelement im Rich-Inhalts-Editor anpassen können. Je nach Hosting-Anbieter kann dies die Definition eines Kontrollkästchens zum Aktivieren des Vollbildmodus oder der automatischen Wiedergabe oder eines Textfelds zum Angeben der Startzeit umfassen.

Jeder Inhaltsrenderparameter ist einer Inhaltsanbieter-Zuordnung zugeordnet und wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Richten Sie Inhaltsanbieter ein

Die folgende Prozessübersicht führt Sie durch die Einrichtung von Inhaltsanbietern, damit Inhaltsmanager beim Zusammenstellen von Inhalten Videos aus Video-Hosting-Services verwenden können.

1. Die folgenden Domänen sind sofort verfügbar: youtube.com, player.vimeo.com, vimeo.com,players.brightcove.net und brightcove.net.

   Um eine zusätzliche Domäne zu konfigurieren, muss der Systemadministrator die Hostdomäne zu hinzufügen Glide.html.enable_Media_Sites Systemeigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare Systemeigenschaften

2. Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und -Zuordnung
3. (Optional) wenn der Videohosting-Service private Videos enthält, die Anmeldeinformationen erfordern, Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. (Optional) um Inhaltsmanagern eine Schnittstelle zur Auswahl eines Videos bereitzustellen, Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten
5. (Optional) zum Hinzufügen von Schnittstellenelementen zur Videoauswahl des Rich-Inhalts-Editors: Konfigurieren Sie den Inhalts-Rendering-Parameter

Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und -Zuordnung

Verbinden Sie einen Videohosting-Service mit Content Publishing, indem Sie einen Inhaltsanbieter konfigurieren und den Hosting-Service dann bestimmten Inhaltstypen zuordnen, einschließlich Rich Content, nachrichtenartikeln und formatierten Inhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Prozedur
Erstellen Sie einen neuen Inhaltsanbieter-Datensatz, um den Hosting-Service zu identifizieren.

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsanbieter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Formular „neuer Inhaltsanbieter“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen ein, um den Inhaltsanbieter beim Erstellen von Inhalten in der Inhaltsbibliothek zu identifizieren
Typ	Wählen Sie Aus **Video** Um eine Verbindung zu einem Video-Hosting-Service herzustellen
Aktiv	Macht diesen Inhaltsanbieter zur Verwendung in der Inhaltsbibliothek verfügbar

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen neuen Datensatz für den Inhaltsanbieter. Sie können es anzeigen oder bearbeiten, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsanbieter**an.

Fügen Sie eine oder mehrere Inhaltsanbieter-Zuordnungen hinzu, um Videos in bestimmten Inhaltstypen verfügbar zu machen.

4. Wenn Sie sich bereits auf der Seite „Inhaltsanbieter“ befinden, klicken Sie auf den Inhaltsanbieter, um Zuordnungen hinzuzufügen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsanbieterzuordnung**an.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Inhaltsanbieter-Zuordnung

Feld	Beschreibung
Inhaltsanbieter	Wählen Sie den Namen des Inhaltsanbieters aus, den Sie in den vorherigen Schritten definiert haben
Inhaltstyp	Wählen Sie einen Inhaltstyp aus, um den Videoinhalt zu verwenden. Wählen Sie aus: ○ Rich Content ○ Nachrichtenartikel ○ Banner
Aktiv	Macht diesen Inhaltsanbieter zur Verwendung im spezifischen Inhaltstyp verfügbar

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, private Videos anzuzeigen, ohne Anmeldeinformationen anzugeben: Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung
- Um Content-Managern eine Schnittstelle zur Auswahl eines Videos bereitzustellen, Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten
- So fügen Sie der Videoauswahl der Inhaltsbibliothek Schnittstellenelemente hinzu: Konfigurieren Sie den Inhalts-Rendering-Parameter

Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung

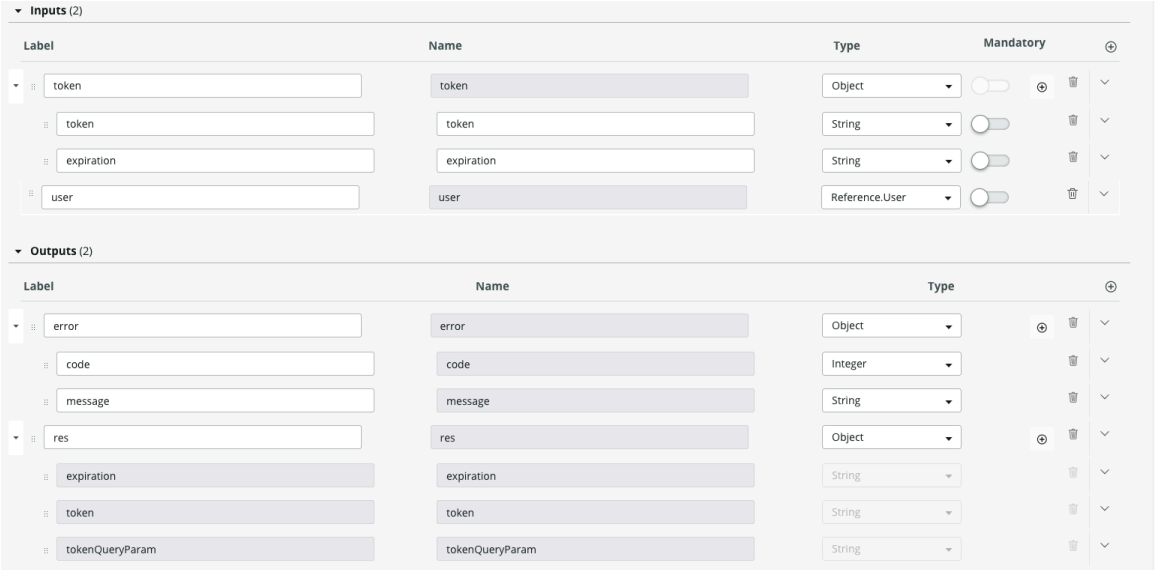
Konfigurieren Sie einen Inhaltsprozessor, damit Mitarbeiter private Videos anzeigen können, ohne Anmeldeinformationen anzugeben.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin und fd_read_Flows
- Erstellen Sie einen Subflow in Workflow-Studio Mit den folgenden Eingaben und Ausgaben:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und -Zuordnung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktion Autorisieren führt Authentifizierungs-API-Aufrufe an den Videohosting-Service durch. Die Autorisierungsmethode variiert je nach Anbieter und wird durch den unterstützten Einbettungs-iFrame bestimmt.

Content Publishing Hängt das Authentifizierungstoken als Abfrageparameter zusammen mit dem entsprechenden Wert an die eingebettete URL an. Die konfigurierten Subflow-Eingaben und -Ausgaben verwalten die Abfrageparameter und den Antworttext.

Hinweis: Die Authentifizierungsmethoden für JSON-Webtoken (JWT) und Zugriffstoken funktionieren nachweislich. Um eine andere Methode zu verwenden, müssen Sie den Subflow so konfigurieren, dass ein Token zurückgegeben wird. Der Videohosting-Service muss die automatische Authentifizierung über das Token in der URL unterstützen.

Prozedur

1. Wenn Sie bereits einen Inhaltsanbieter geöffnet haben, klicken Sie auf die Inhaltsanbieter-Zuordnung **Vorschau des Datensatzes anzeigen** Symbol, und klicken Sie dann auf **Öffnen Sie Den Datensatz** .
   Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsprozessoren**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Formularfelder für Inhaltsprozessor

Feld	Beschreibung
Aktion	Wählen Sie Aus **Autorisieren**
Anbieterzuordnung	Wählen Sie den Inhaltsanbieter aus, der Content Publishing mit dem Video-Hosting-Service verbindet
Prozessor-Subflow	Wählen Sie den Flow aus, der den Autorisierungs-API-Aufruf durchführt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Stellt diese Aktion Mitarbeitern zur Verfügung

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Inhaltsprozessor wird in der zugehörigen Liste Inhaltsanbieter angezeigt.

Nächste Maßnahme

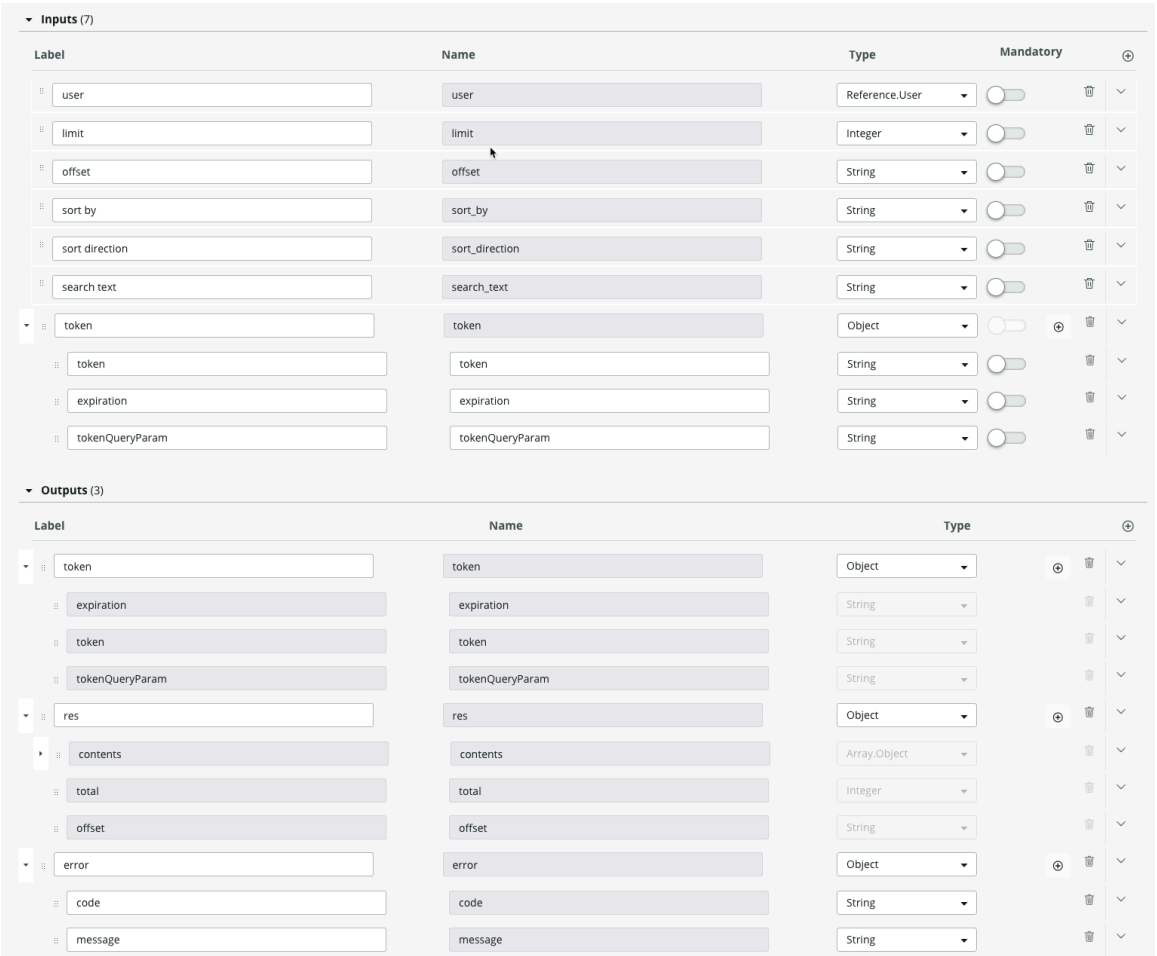
- Ermöglichen Sie Inhaltsmanagern, Miniaturansichten der verfügbaren Videos anzuzeigen: Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten
- Fügen Sie der Videoauswahl der Inhaltsbibliothek Schnittstellenelemente hinzu: Konfigurieren Sie den Inhalts-Rendering-Parameter

Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten

Konfigurieren Sie einen Inhaltsprozessor, um der Oberfläche der Inhaltsbibliothek eine Schaltfläche hinzuzufügen, mit der ein Inhaltsmanager Miniaturansichten der verfügbaren Videos vom Inhaltsanbieter anzeigen kann.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin und fd_read_Flows
- Erstellen Sie einen Subflow in Workflow-Studio Mit den folgenden Eingaben und Ausgaben:



- Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und -Zuordnung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn Sie bereits einen Inhaltsanbieter geöffnet haben, klicken Sie auf die Inhaltsanbieter-Zuordnung **Vorschau des Datensatzes anzeigen** Symbol, und klicken Sie dann auf **Öffnen Sie Den Datensatz** .
   Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsprozessoren**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Formular „neuer Inhaltsprozessor“

Aktion	Wählen Sie Aus **Suchen**
Anbieterzuordnung	Wählen Sie den Inhaltsanbieter aus, der Content Publishing mit dem Video-Hosting-Service verbindet
Prozessor-Subflow	Wählen Sie den Flow aus, der den Such-API-Aufruf ausführt
Aktiv	Macht diese Aktion für Content Manager verfügbar

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der neue Inhaltsprozessor wird in der zugehörigen Liste Inhaltsanbieter angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, private Videos anzuzeigen, ohne Anmeldeinformationen anzugeben: Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung
- Fügen Sie der Videoauswahl der Inhaltsbibliothek Schnittstellenelemente hinzu: Konfigurieren Sie den Inhalts-Rendering-Parameter

Konfigurieren Sie den Inhalts-Rendering-Parameter

Ein Inhaltsrenderparameter funktioniert ähnlich wie die URL-Parameter für das Videohosting, sodass Inhaltsmanager die Experience des Betrachters über ein Schnittstellenelement im Rich-Inhalts-Editor anpassen können. Je nach Hosting-Anbieter kann dies die Definition eines Kontrollkästchens zum Aktivieren des Vollbildmodus oder der automatischen Wiedergabe oder eines Textfelds zum Angeben der Startzeit umfassen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin
- Führen Sie die Schritte bis aus Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und -Zuordnung

Prozedur

1. Wenn Sie bereits einen Inhaltsanbieter geöffnet haben, klicken Sie auf die Inhaltsanbieter-Zuordnung **Vorschau des Datensatzes anzeigen** Symbol, klicken Sie auf **Öffnen Sie Den Datensatz** , Öffnen Sie dann **Inhalts-Rendering-Parameter** Zugehörige Liste.
   Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsrendering-Parameter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Parameter für Inhaltsrendering“

Anbieterzuordnung	Wählen Sie den Inhaltsanbieter aus, der Content Publishing mit dem Video-Hosting-Service verbindet
Bezeichnung	Wird im Einstellungsbereich angezeigt, um das Element für Inhaltsmanager zu identifizieren (z. B. Autoplay oder Schleife)
Typ	Wählen Sie aus: ○ Kontrollkästchen ○ Text
In UI aktiviert darstellen? (Wird angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren)	Bestimmt, ob dieses Kontrollkästchen im Rich-Inhalts-Editor standardmäßig aktiviert ist.
Diesen Abfrageparameter an Inhalts-URL anhängen	Der Abfrageparameter, der das Element steuert (z. B. Autoplay oder Loopvideo)
Standardwert	Legt den Standardwert für die Schnittstelle der Inhaltsbibliothek fest
Aktiv	Macht dieses Element zur Verwendung in der Schnittstelle der Inhaltsbibliothek verfügbar
Parameter ausblenden	Blendet diesen Parameter in der Rich-Inhalts-Editor-Oberfläche aus, sodass er nicht geändert werden kann
Reihenfolge	Wobei dieses Element in Bezug auf andere anwenderdefinierte Elemente angezeigt wird, wobei der niedrigste Wert höher auf dem Bildschirm angezeigt wird

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Inhaltsvorlagen

Inhaltsvorlagen ermöglichen es Inhaltserstellern, große Mengen von Nachrichtenartikeln effizient zu veröffentlichen. Jede Vorlage definiert das artikellayout, den Veröffentlichungszeitplan, das Ziel und die Zielgruppe. Durch die Zuordnung eines nachrichtenartikels zu einer Inhaltsvorlage generiert das System automatisch Veröffentlichungspläne, wodurch der Aufwand für die Veröffentlichung von Inhalten reduziert wird.

Ihre Instanz enthält zwei sofort einsatzbereite Vorlagen mit einer festgelegten Dauer von 90 Tagen und einer Zielgruppe aller aktiven Anwender.

- Empfohlene Nachrichten: Stellt Nachrichten an Widgets auf der Portal-Homepage, im Nachrichtencenter und in der mobilen App bereit.
- Nachrichtenstandard: Stellt Nachrichten an Widgets auf der Portal-Homepage und im Nachrichtencenter bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie ein Nachrichten-Widget in eine Portalseite einfügen, für die noch keine sofort konfigurierte vorhanden ist, müssen Sie ein neues Inhaltsziel erstellen, um diese Seite in eine Inhaltsvorlage aufzunehmen.

Informationen zum Anzeigen einer Grafik, die anzeigt, wo die Nachrichten-Widgets angezeigt werden, finden Sie unter Nachrichtenartikel.

Um die Vorlagen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Alle anzeigen**an.

Hinweis: Das Aktualisieren einer Inhaltsvorlage wirkt sich nicht auf vorhandene Veröffentlichungspläne aus, die diese Vorlage verwenden.

Erstellen einer Inhaltsvorlage

Ein Anwender mit der Rolle „sn_cd.content_template_owner“ erstellt eine Inhaltsvorlage, um das artikellayout, den Veröffentlichungsort und die Zielgruppe zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage.

Mit Inhaltsvorlagen

Inhaltsautoren können beim Erstellen eines nachrichtenartikels eine Inhaltsvorlage verwenden. Abhängig von den Vorlagenkonfigurationen enthält die Vorlage die folgenden vordefinierten Komponenten:

- Artikellayout
- Veröffentlichungsziel (mobil oder Portal-Widget)
- Zielgruppe
- Inhaltskategorie
- Aktivitäten zur sozialen Einbindung

Wenn der Inhaltsautor auf klickt **Speichern** Oder **Speichern und fortfahren** , Das System generiert Veröffentlichungspläne automatisch.

Eine Inhaltsvorlage kann geändert werden, auch wenn sie einem nachrichtenartikel zugeordnet ist. Änderungen an einer Inhaltsvorlage wirken sich nicht auf die vorhandenen Veröffentlichungspläne für Nachrichtenartikel aus.

Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage

Eine Inhaltsvorlage ist ein vordefinierter Veröffentlichungsplan für Nachrichtenartikel. Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage, damit Inhaltsautoren höhere Mengen von nachrichtenartikelinhalten erstellen und veröffentlichen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin oder sn_cd.content_template_owner

- Die folgenden Inhaltsziele sind sofort verfügbar:
  - Alle Nachrichten: Das Nachrichten-Feed-Widget auf der News Center-Seite
  - Empfohlene Nachrichten: Das Widget „empfohlene Nachrichten“ oben auf der News Center-Seite
  - Empfohlene Nachrichten Mobile: Der Nachrichtenabschnitt in der mobilen App

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktuelle Nachrichten-Homepage: Das Nachrichten-Widget auf der Portal-Homepage
- Andere Nachrichten: Das Nachrichten-Feed-Widget auf der artikeldetailseite

Um auf einer anderen Seite und einem anderen Widget zu veröffentlichen, erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Inhaltsziel. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltsziel hinzu.

- Definieren Sie die Zielgruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe.
- Definieren Sie Inhaltskategorien, um die Nachrichtenartikel zu kennzeichnen, z. B. Unternehmensnachrichten, Bezahlung und Leistungen oder Branchennachrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltskategorie.
- Definieren Sie das artikellayout mit einer wiederverwendbaren artikelvorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine nachrichtenartikelvorlage.
- Aktivieren und konfigurieren Interaktion mit Inhalten Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktion mit Inhalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte führen Sie beim Erstellen einer Inhaltsvorlage basierend auf dem Formular, das angezeigt wird, wenn Sie zu navigieren **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Neu erstellen**an.

Wenn Sie stattdessen zu navigieren **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Alle anzeigen** Klicken Sie dann auf **Neu** , Das Formular hat dieselben Felder, aber verschiedene Feldnamen. Außerdem bietet dieses Formular nicht die Möglichkeit, der Vorlage ein Inhaltsziel, eine Zielgruppe oder Inhaltskategorien hinzuzufügen. Stattdessen definieren Sie einen Inhaltsvorlagendatensatz, und öffnen dann die Inhaltsvorlage, um das Inhaltsziel, die Zielgruppe oder die Inhaltskategorien hinzuzufügen.

Hinweis: Die Inhaltsvorlage muss ein definiertes Inhaltsziel und eine definierte Zielgruppe haben, um als Option in der Inhaltsbibliothek angezeigt zu werden **Veröffentlichen** Registerkarte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „neue Inhaltsvorlage“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Inhaltsvorlage, wie sie im Formular zur Erstellung von nachrichtenartikeln angezeigt werden soll.
Beschreibung	Beschreibung für die Inhaltsvorlage.
Wiederverwendbaren Artikel vorab laden	Wählen Sie den wiederverwendbaren artikel aus, um das Inhaltslayout festzulegen.
Standard	Macht diese Inhaltsvorlage zum Standardveröffentlichungsplan für zukünftige Nachrichteninhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dauer	Der Zeitraum, für den der nachrichtenartikel verfügbar gemacht werden soll. **Hinweis:** Diese Einstellung für die Dauer gilt nur für Inhaltsziele, für die keine festgelegte Dauer festgelegt ist.

Wenn die Formularfelder für Inhaltsziele, Zielgruppen oder Kategorien nicht angezeigt werden, klicken Sie auf **Übermitteln** . Sie werden zur Liste alle Inhaltsvorlagen weitergeleitet, in der Sie die Inhaltsvorlage erneut öffnen können, um sie zu bearbeiten. Klicken Sie für jede Registerkarte auf **Bearbeiten** Um die Optionen auszuwählen.

3. Verwenden Sie die Pfeile, um der Vorlage ein oder mehrere Inhaltsziele hinzuzufügen.
4. Verwenden Sie die Pfeile, um der Vorlage eine oder mehrere Zielgruppen hinzuzufügen.
5. Verwenden Sie die Pfeile, um der Vorlage eine oder mehrere Kategorien hinzuzufügen.
6. Wählen Sie aus **Wiederverwendbares Inhaltselement** Zum Einfügen eines nachrichtenartikellayouts.
7. Wählen Sie aus, welche Interaktionsaktivitäten aktiviert werden sollen.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Inhaltseigentum

Definieren Sie, wer die Berechtigung zum Erstellen von Inhalten hat, wo sie veröffentlicht werden können und welche Mitarbeiter sie anzeigen können.

Mit dem Inhaltseigentum können Systemadministratoren und Inhaltsadministratoren exklusiven Zugriff auf bestimmte festlegen Content Publishing Funktionen für bestimmte Inhaltsmanager.

Inhaltseigentum gibt die Kontrolle über drei Bereiche von Content Publishing:

- Wer den Inhalt sieht (Zielgruppe)
- Wo kann ein Inhaltsmanager Inhalte veröffentlichen (Thema oder Seite)
- Welche Inhalte kann der Inhaltsmanager erstellen (Inhaltselement)

Hinweis: Inhaltsmanager können Zielgruppen erstellen. Um dies zu aktivieren, muss die Option Eigentum für Zielgruppen zulassen deaktiviert sein. Wenn die Besitzeigenschaft aktiviert ist, hat der Inhaltsmanager keine Berechtigung zum Erstellen von Zielgruppen. Siehe , Erstellen Sie eine auidence .

Beispiele nach Besitzbereich

Besitzbereich	Beispiele	Relevante Links
Wer: Zielgruppe Weisen Sie Inhaltsmanagern die Möglichkeit zu, Inhalte für bestimmte Mitarbeiter zu veröffentlichen	• Geografische Zielgruppen: Zielinhalte basierend auf ihrem geografischen Standort an Zielgruppen ausrichten. Beispielsweise können Leistungsinformationen für Ihre Mitarbeiter in	Weisen Sie den Besitz einer Zielgruppe zu Erstellen Sie eine Zielgruppe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele nach Besitzbereich (Fortsetzung)

Besitzbereich	Beispiele	Relevante Links
	den USA von anderen Standorten abweichen. • Art der Beschäftigung: Zielinhalte für Mitarbeiter, die Auftragnehmer, neue Mitarbeiter oder Mitarbeiter sind, die Visumübertragungen erfordern.	
Wo: Thema- oder Portalseite Weisen Sie Inhaltsmanager bestimmten Themen oder Seiten zu	• Festgelegte Themen in der Taxonomie • Festgelegte Seiten im Portal • Seiten mit Rich Content	Ownership für eine Portalseite zuweisen Weisen Sie einem Thema den Besitz zu
Was: Inhaltselement Weisen Sie Inhaltsmanager bestimmten Inhaltselementen zu	• Vertrauliche Inhalte, z. B.: ○ Fusionen oder Übernahmen ○ Stellenstreichungen ○ Inhalte, die für eine geografische Region spezifisch sind ○ Rechtsverbindliche Ankündigungen • Rich Content • Nachrichten	Weisen Sie den Besitz des Inhalts zu

Auswirkung auf Rollen

- Der Systemadministrator (Administrator) hat vollständige Kontrolle und Transparenz in Content Publishing Und Content Experiences Während und nach dem Einrichten der Einschränkung.
- Inhaltsadministratoren (sn_cd.content_admin) haben vollständigen Zugriff, um Inhalte in den eingeschränkten Bereichen und Funktionen für hinzuzufügen, zu bearbeiten und zu veröffentlichen Mitarbeiter-Center Pro.
- Inhaltsmanager (sn_cd.content_Manager) haben eingeschränkten Zugriff auf Erstellungs- und Veröffentlichungsfunktionen. Überprüfen Sie die folgenden Tabellen, um zu verstehen, wie sich Content Manager auf Zielgruppen, Seiten, Themen und Inhaltselemente zugreifen, wenn dem Datensatz ein Anwender oder eine Gruppe zugewiesen wird.

  Die folgende Grafik zeigt die Zugriffsberechtigungen eines Inhaltsmanagers für einen Datensatz basierend darauf, ob er diesem Datensatz zugewiesen ist oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Änderungen der Zugriffsberechtigung gelten nur, wenn ein Datensatz mindestens einem Anwender oder einer Gruppe zugewiesen ist. Wenn ein Datensatz keine Zuweisung hat, ist er für alle Inhaltsmanager zugänglich.

Zugriff auf Datensätze

Audience Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Content Item Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	⊘
Add New	✔	✔
Edit	✔	⊘
Delete	✔	⊘

Topic Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Page Record		
	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Inhaltseigentum Wird Aktiviert

Die folgenden Plugins sind erforderlich:

- Mitarbeiter-Center Pro
- Content Publishing
- Inhalts-Governance(Nur erforderlich, wenn verwendet wird Inhalts-Governance Funktionen)
- Content Experiences(Nur erforderlich, wenn verwendet wird Content Experiences Funktionen)

Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren der obigen Plugins finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Plugins Und Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Aktivieren Sie nach der Aktivierung der erforderlichen Plugins die Besitzeigenschaften des Inhaltsmanagers. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften. Wenn die Besitzeigenschaften des Inhaltsmanagers aktiviert sind, werden zugehörige Listen des Inhaltsbesitzes in Datensätzen für Zielgruppen, Inhaltselemente, Themen und Portalseiten angezeigt.

Weisen Sie den Besitz des Inhalts zu

Weisen Sie einem Inhaltselement einen Anwender oder eine Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) zu, damit nur der Anwender oder die Gruppe den Inhalt bearbeiten und veröffentlichen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Stellen Sie Sicher **Ja** Ist unter aktiviert **Besitzrechte für Inhaltselemente zulassen** Unter Content Publishing Oder Content Experiences Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gewähren Sie einem Inhaltsmanager oder einer Gruppe von Managern exklusiven Zugriff auf vertrauliche Inhalte, z. B. eine Benachrichtigung über eine bevorstehende Fusion oder den Personalabbau.

Alternativ können Sie ein Inhaltselement als Vorlage verwenden, die wiederholt geklont und Inhaltsbesitzern zur Anpassung zugewiesen werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Alle anzeigen**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus.
3. Über das Menü oben links (☰), wählen Sie aus **Zeigen Sie den Inhaltsdatensatz an** .
   - Um einem Anwender das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Beschränken Sie den Inhalt nach Anwender** Registerkarte.
   - Um einer Gruppe das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Beschränken Sie den Inhalt nach Gruppe** Registerkarte.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Von **Anwender** Oder **Gruppe** Klicken Sie auf das Feld **Suchen Sie mithilfe der Liste** (🔍) Symbol und wählen Sie einen Anwender oder eine Gruppe aus.

   Hinweis: Es werden nur Gruppen mit den Rollen „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Anwender oder eine Gruppe dem Inhalt zugeordnet wurde, kann nur dieser Anwender oder diese Gruppe beim Planen von Inhalten oder beim Hinzufügen von Inhalten zu einer Kampagne auf den Inhalt zugreifen. Durch das Entfernen des Benutzers oder der Gruppe werden die Inhalte für alle Content Manager zugänglich.

Weisen Sie den Besitz einer Zielgruppe zu

Geben Sie einem Anwender oder einer Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) die Verantwortung für eine Zielgruppe an, damit nur er auf Inhalte für die Zielgruppe zugreifen und diese planen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Stellen Sie Sicher **Ja** Ist unter aktiviert **Besitzrechte für Zielgruppen zulassen** Unter Content Publishing Oder Content Experiences Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Zielgruppe ist eine definierte Gruppe von Mitarbeitern, die zielgerichtete Inhalte erhalten. Informationen zum Erstellen einer Zielgruppe finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe.

Sie können eine Zielgruppe auf einen bestimmten Inhaltsmanager oder eine bestimmte Gruppe von Inhaltsmanagern beschränken, was angibt, für welche Zielgruppe die Inhaltsmanager veröffentlichen können, und verhindert, dass andere Inhaltsmanager Inhalte für diese Zielgruppe veröffentlichen. Weisen Sie beispielsweise einem regionalen Human

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Resources-Manager die einzige Möglichkeit zu, Inhalte für Mitarbeiter mit Sitz in diesem Land zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Zielgruppen**an.
2. Wählen Sie eine Zielgruppe aus, oder erstellen Sie eine neue Zielgruppe.
   - Um einem Anwender das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Zielgruppe nach Anwender beschränken** Registerkarte.
   - Um einer Gruppe das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Zielgruppe nach Gruppe beschränken** Registerkarte.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Von **Anwender** Oder **Gruppe** Klicken Sie auf das Feld **Suchen Sie mithilfe der Liste** ( ) Symbol und wählen Sie einen Anwender oder eine Gruppe aus.

   Hinweis: Es werden nur Gruppen mit den Rollen „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Benutzer oder eine Gruppe mit einer Zielgruppe verknüpft wurde, kann nur dieser Benutzer oder diese Gruppe auf die Zielgruppe zugreifen. Entfernen Sie den Anwender oder die Gruppe, um die Zielgruppe für alle Content Manager zugänglich zu machen.

   Hinweis: Inhaltsmanager können Zielgruppen erstellen. Um dies zu aktivieren, muss die Option Eigentum für Zielgruppen zulassen deaktiviert sein. Wenn die Besitzeigenschaft aktiviert ist, hat der Inhaltsmanager keine Berechtigung zum Erstellen von Zielgruppen. Siehe , Erstellen Sie eine auidence .

Ownership für eine Portalseite zuweisen

Weisen Sie den Besitz einer Portalseite zu, um einem Anwender oder einer Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) eine exklusive Inhaltveröffentlichungsmöglichkeit für zu geben Content Publishing Widgets auf dieser Seite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Stellen Sie Sicher **Ja** Ist unter aktiviert **Eigentum für Portalseiten zulassen** Unter Content Publishing Oder Content Experiences Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**an.
2. Wählen Sie aus **ID** Der Seite.
3. Scrollen Sie zur Registerkarte „Zugehörige Liste“.
   - Um einem Anwender das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Content Publishing-Besitzer nach Anwender** Registerkarte.
   - Um einer Gruppe das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Content Publishing-Besitzer nach Gruppe** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Von **Anwender** Oder **Gruppe** Klicken Sie auf das Feld **Suchen Sie mithilfe der Liste** ( ) Symbol und wählen Sie einen Anwender oder eine Gruppe aus.

   Hinweis: Es werden nur Gruppen mit den Rollen „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Anwender oder eine Gruppe einer Seite zugewiesen wurde, kann nur dieser Anwender oder diese Gruppe Inhalte auf dieser Seite veröffentlichen. Entfernen Sie den Anwender oder die Gruppe, damit alle Inhaltsmanager Inhalte auf dieser Seite veröffentlichen können.

Weisen Sie einem Thema den Besitz zu

Weisen Sie den Besitz eines Taxonomiethemas zu, um einem Anwender oder einer Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) eine exklusive Inhaltsveröffentlichungsmöglichkeit für zu geben Content Publishing Widgets in diesem Thema.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Stellen Sie Sicher **Ja** Ist unter aktiviert **Besitzrechte für Themen zulassen** Unter Content Publishing Oder Content Experiences Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die einheitliche Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen zusammenfasst, z. B. Anforderungen, Artikel, Quick-Links, Lerninhalte, und Mitarbeiterkommunikation. Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus.
   - Um einem Anwender das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Content Publishing-Besitzer nach Anwender** Registerkarte.
   - Um einer Gruppe das Eigentum zuzuweisen, wählen Sie aus **Content Publishing-Besitzer nach Gruppe** Registerkarte.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Von **Anwender** Oder **Gruppe** Klicken Sie auf das Feld **Suchen Sie mithilfe der Liste** ( ) Symbol und wählen Sie einen Anwender oder eine Gruppe aus.

   Hinweis: Es werden nur Gruppen mit den Rollen „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Anwender oder eine Gruppe einem Thema zugewiesen wurde, kann nur dieser Anwender oder diese Gruppe Inhalte in diesem Thema veröffentlichen. Durch das Entfernen des Anwenders oder der Gruppe können alle Inhaltsmanager Inhalte in diesem Thema veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederverwendbare Komponenten

Verwenden Sie wiederverwendbare Komponenten, um Inhalte zu erstellen.

Wiederverwendbare Komponenten

Komponente	Beschreibung
Zielgruppen	Definieren Sie eine Liste von Anwendern, um Inhalte basierend auf Bedingungen oder Kriterien anzuzeigen. Zielgruppen
Inhalt sperren	Definieren Sie wiederverwendbare Inhalte. Blockinhalte hinzufügen oder ändern
Inhaltsziele	Definiert die Seite und das Widget für die Veröffentlichung von Nachrichtenartikeln. Fügen Sie Inhaltsziel hinzu
Inhaltskategorien	Definiert Kategorien zum Organisieren von Nachrichtenartikeln. Erstellen Sie eine Inhaltskategorie
Links	Definiert URL- oder Videolinks für die Inhaltsbibliothek. Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern
Wiederverwendbare Artikel	Listet wiederverwendbare Vorlagen für nachrichtenartikel auf, die erstellt wurden, indem Sie die Schritte bis ausführen Erstellen Sie eine nachrichtenartikelvorlage. **Hinweis:** Diese Funktion ist nur für Anwender mit der Rolle „sn_cd.content_template_owner“ zugänglich.

Automatische Übersetzung

Fügen Sie Inhaltsziel hinzu

Ein Inhaltsziel definiert die Seite und das Widget für die Veröffentlichung von Nachrichtenartikeln. Dies ist eine Komponente einer Inhaltsvorlage, die automatisch Veröffentlichungspläne für neue Artikel generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Mitarbeiter-Center Pro Stellt die folgenden Inhaltsziele bereit:

- Alle Nachrichten: Das Nachrichten-Feed-Widget auf der News Center-Seite
- Empfohlene Nachrichten: Das Widget „empfohlene Nachrichten“ oben auf der News Center-Seite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Empfohlene Nachrichten Mobile: Der Nachrichtenabschnitt in der mobilen App
- Aktuelle Nachrichten-Homepage: Das Nachrichten-Widget auf der Portal-Homepage
- Andere Nachrichten: Das Nachrichten-Feed-Widget auf der artikeldetailseite

Informationen zum Anzeigen einer Grafik dieser Inhaltsziele finden Sie im Abschnitt Veröffentlichungsnachrichten von Nachrichtenartikel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Inhaltsziele**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Neues Inhaltsziel“

Felder	Beschreibung
Name	Name des Inhaltsziels. Der Name ist der, den Sie auswählen, wenn Sie einen Veröffentlichungsplan erstellen.
Inhaltsspeicherort	Geben Sie an, ob der Inhalt im Mitarbeiter-Serviceportal oder in der mobilen App veröffentlicht werden soll.
Seite	Die Seite im Mitarbeiterportal, auf der der Inhalt veröffentlicht werden soll.
Widget-Instanz	Das Widget im Mitarbeiterportal, in dem der nachrichtenartikel angezeigt werden soll.
Aktiv	Machen Sie das Inhaltsziel zur Verwendung in Veröffentlichungsplänen verfügbar.
Dauer verfeinern	Der Zeitraum, für den der nachrichtenartikel verfügbar gemacht werden soll. **Hinweis:** Obwohl Inhaltsvorlagen auch ein Feld für die Dauer haben, überschreibt die im Inhaltsziel festgelegte Dauer die Einstellung in der Inhaltsvorlage. Auf diese Weise können Sie die Inhaltsdauer basierend auf dem Veröffentlichungsort optimieren

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie ein anwenderdefiniertes Inhaltsziel erstellt haben, fahren Sie mit fort Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielgruppen

Richten Sie Portalinhalte und Aktivitäten für Lebenszyklus-Events auf bestimmte Zielgruppen mit Zielgruppendatensätzen aus.

Zielgruppenkonfiguration

Für	Anwendungsfall
Portalinhalt	Definiert die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss, um Inhalte im Portal anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
Organigrammseite und Widget „Mein Team“	Definiert, wann neue Mitarbeiter auf der Organigrammseite und im Widget „Mein Team“ angezeigt werden.
Lebenszyklus-Eventaktivität	(Enterprise Onboarding and Transitions) Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll.

Bereichsbezogener Cache

Für HR-Kriterien können Sie bereichsbezogenen Cache hinzufügen, um die Bewertungsergebnisse optional im Cache zu speichern. Das ist eine optionale Funktion, die durch Übergabe eines booleschen Werts „true“ für den Parameter „useCache“ verfügbar ist.

Über die Systemeigenschaft „sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl“ können Sie auch festlegen, wie viele Minuten die zwischengespeicherten Einträge aufbewahrt werden sollen.

Erstellen Sie eine Zielgruppe

Erstellen oder ändern Sie einen Zielgruppendatensatz, um die Bedingungen oder Kriterien zu definieren, die Anwender erfüllen müssen, um Inhalte anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin, sn_cd.content_Manager

Jeder Zielgruppendatensatz wird basierend auf den Benutzerbedingungen, Benutzerkriterien, HR-Profilbedingungen, HR-Kriterien oder einer hochgeladenen Datei konfiguriert. Sie können sie auf Portalinhalte und Aktivitäten für Lebenszyklus-Events anwenden. Zum Beispiel ist eine Lebenszyklus-Event-Aktivität für die Übertragung eines Arbeitsvisums nur für Mitarbeiter gedacht, die eine Visaübertragung benötigen.

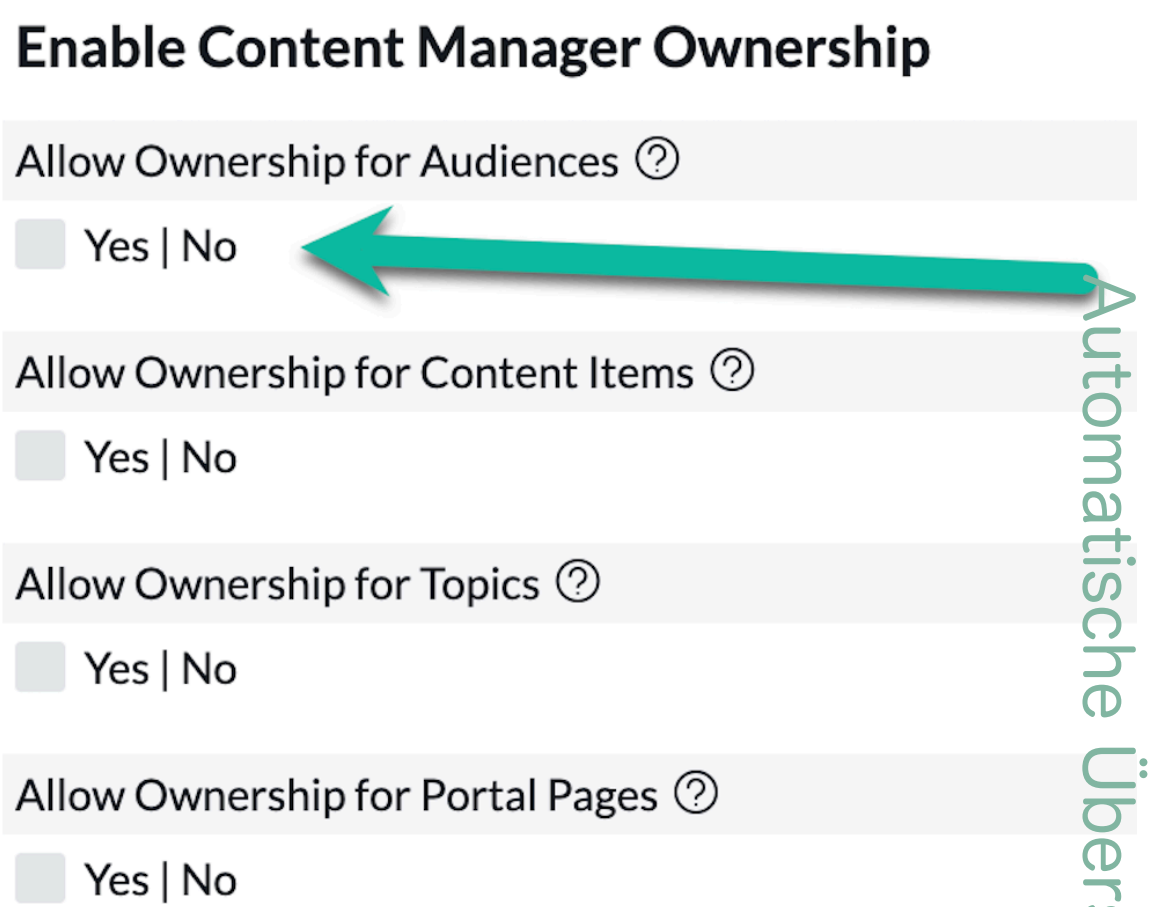
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Zielgruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Inhaltsmanager können Zielgruppen erstellen. Um dies zu aktivieren, die **Besitzrechte für Zielgruppen zulassen** Option muss deaktiviert sein. Wenn **Besitzeigenschaft** Ist aktiviert, hat der Inhaltsmanager keine Berechtigung zum Erstellen von Zielgruppen. Sehen Sie sich das folgende Beispiel an.

Einstellungen für Inhaltsbesitz



Zielgruppenformular

Feld	Beschreibung	
Name	Der Name des Zielgruppendatensatzes.	
Zielgruppentyp	Die Zielgruppe, an die der Inhalt sich richtet. Verwenden Sie eine der folgenden Auswahlmöglichkeiten, um eine Zielgruppe zu definieren.	
	Benutzer [sys_user]	Verwenden Sie die in der Anwendertabelle [sys_user] definierten Bedingungen mit anwenderdefinierten Bedingungen, die Sie auswählen. Verwenden Sie **ODER** Schaltfläche zum Definieren mehrerer Bedingungen. Alle von Ihnen definierten Bedingungen können bei Verwendung von erfüllt werden **ODER** . Verwenden Sie **UND** Schaltfläche zum Auswerten aller von Ihnen definierten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Bedingungen. Alle Bedingungen müssen bei Verwendung von erfüllt sein **UND**. Wählen Sie aus **Neue Kriterien** Schaltfläche zum Hinzufügen von Bedingungen.
	Benutzerkriterien [user_criteria]	Kriterien basierend auf Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen. Benutzerkriterien sind eine Plattformfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerkriterien für Service Portal.
	HR-Profile [sn_hr_core_profile]	(Nur HR-Servicebereitstellung) Verwenden Sie Bedingungen basierend auf der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] mit den von Ihnen ausgewählten Bedingungen.
	HR-Kriterien [sn_hr_core_criteria]	(Nur HR-Servicebereitstellung) Verwenden Sie vordefinierte HR-Kriterien. HR-Kriterien basieren auf Bedingungen, die in den Tabellen „HR-Profil“ [sn_HR_Core_Profile] oder „Anwender“ [sys_user] definiert sind. Das Basissystem enthält Beispiele, die Sie verwenden können. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriterien und HR-Kriteriendatensätze konfigurieren.
	Datei hochladen	Wählen Sie eine Datei mit Benutzernamen oder E-Mail-Adressen aus. ○ user_name template: Gibt an, dass Sie eine Datei mit Benutzernamen hochladen. ○ Vorlage email: Gibt an, dass Sie eine Datei mit E-Mail-Adressen hochladen. **Hinweis:** Der Header der ersten Spalte muss user_name oder email enthalten.

Hinweis: Nachdem Zielgruppentyp und Bedingungen ausgewählt wurden, wird ein blauer Link angezeigt, der die Anzahl Benutzer nennt, die diese Kriterien erfüllen. Klicken Sie auf diesen Link, um alle Benutzer nach Zielgruppentyp anzuzeigen.

Wählen Sie aus **Zeigen Sie Anwender an** Link zum Anzeigen der Anwender, die Ihre Bedingungen erfüllen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf klicken **Speichern** Und **Besitzrechte für Zielgruppen zulassen** Eigenschaft ist auf festgelegt **Ja** , **Zielgruppe nach Anwender beschränken** Und **Zielgruppe nach Gruppe beschränken** Zugehörige Listen werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Weitere Informationen zum Einschränken einer Zielgruppe nach Anwender oder Gruppe finden Sie unter Inhaltseigentum Und Weisen Sie den Besitz einer Zielgruppe zu.

Erstellen Sie eine Inhaltskategorie

Erstellen Sie eine Inhaltskategorie, um Nachrichtenartikel zu kennzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Inhaltskategorien organisieren Nachrichtenartikel und erleichtern die Suche. Wenn Sie eine Inhaltskategorie erstellen, erstellt das System eine Seite im Nachrichtencenter, um alle mit dieser Kategorie getaggten Nachrichtenartikel anzuzeigen. Ein nachrichtenartikel kann mit einer oder mehreren Inhaltskategorien versehen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Inhaltskategorien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „neue Inhaltskategorie“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Inhaltskategorie. Der Name ist der, den Sie auswählen, wenn Sie die Kategorie einer Inhaltsvorlage oder einem nachrichtenartikel hinzufügen.
Aktiv	Machen Sie die Inhaltskategorie zur Verwendung in Inhaltsvorlagen oder Nachrichtenartikeln verfügbar.
Reihenfolge	Wo im Kategorielisten-Widget diese Kategorie in Bezug auf andere Inhaltskategorien angezeigt wird, wobei der kleinere Wert höher in der Liste angezeigt wird. Wenn mehrere Kategorien mit demselben Reihenfolgewert vorhanden sind, listet das System sie in alphabetischer Reihenfolge auf.
Beschreibung	Optionale Beschreibung für die Inhaltskategorie. Dieses Feld ist nur für andere Inhaltsadministratoren sichtbar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Erstellung einer anwenderdefinierten Inhaltskategorie abgeschlossen haben, fahren Sie mit fort Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage Oder Erstellen Sie einen nachrichtenartikel.

Konfigurieren Sie Widgets für Mitarbeiterkommunikation

Ändern Sie die sofort einsatzbereiten Widgets-Einstellungen entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets sind Container, die dynamische Inhalte aus anzeigen ServiceNow® Anwendungen und Plugins auf dem Mitarbeiter-Center Portal. Mitarbeiter können Widgets verwenden, um Unternehmensankündigungen anzuzeigen, Aufgaben abzuschließen, auf SSO-integrierte Apps zuzugreifen oder zu beliebten Themen zu navigieren, ohne das Portal zu verlassen. Portaladministratoren können die Widgets anpassen, ihre Größe und Reihenfolge neu anordnen und ihre Anzeige ändern.

Ändern Sie das Widget „empfohlene Nachrichten“

Das Widget „empfohlene Nachrichten“ zeigt empfohlene Artikel zu Unternehmensnachrichten und -Ankündigungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Weitere Informationen zu den Nachrichten-Widgets: Nachrichtenartikel

Prozedur

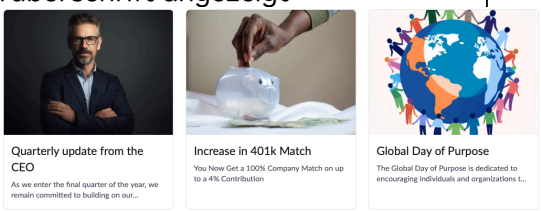
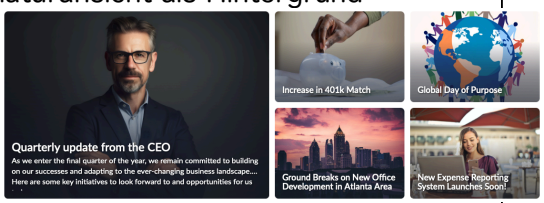
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie Auf **Nachrichtencenter** .
3. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „empfohlene Nachrichten“, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
4. Konfigurieren Sie das Widget:

Widget-Konfigurationsoptionen

Widget-Option	Beschreibung
Laden Sie Asynchron	Lädt Widget-Daten im Hintergrund. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Mitarbeiter-Center-Homepage auch dann angezeigt, wenn das Nachrichten-Widget noch nicht geladen wurde.
Header	Text, der oben auf der News Center-Seite angezeigt wird.
Miniaturansicht anzeigen	Option, die für jeden nachrichtenartikel eine Miniaturansicht anzeigt
Standard-Miniaturbild	Wählen Sie ein Bild aus, das angezeigt werden soll, wenn ein nachrichtenartikel kein Miniaturbild hat.
Leeren Status anzeigen	Option, mit der das Widget angezeigt werden kann, wenn keine Nachrichtenartikel im Widget „empfohlene Nachrichten“ veröffentlicht werden.
Leere Statusmeldung	Die Nachricht, die angezeigt werden soll, wenn keine Nachrichtenartikel im Widget „empfohlene Nachrichten“ veröffentlicht werden.
Layout	Wie die Nachrichtenartikel im Widget angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Karte**: Zeigt maximal drei Artikel an, bei denen die Miniaturansicht über der Überschrift und der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Option	Beschreibung
	Unterüberschrift angezeigt wird.  ○ **Kachel**: Zeigt bis zu fünf Nachrichtenartikel mit einer großen Kachel und vier kleinen Kacheln an, wobei jede Kachel die nachrichtenartikel-Miniaturansicht als Hintergrund hat. 
Festes Layout	Option zum Deaktivieren der Paginierung und Anzeigen nur der ersten Seite von Nachrichtenartikeln.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie das Widget „Nachrichtenfeed“

Das Nachrichtenfeed-Widget zeigt Artikel zu Unternehmensnachrichten und -Ankündigungen an. Alle Nachrichten, andere Nachrichten und zugehörigen Nachrichten sind Instanzen des Nachrichten-Feed-Widgets.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Weitere Informationen zu den Nachrichten-Widgets: Nachrichtenartikel

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Nachrichtenfeed-Widget, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
3. Konfigurieren Sie das Widget:

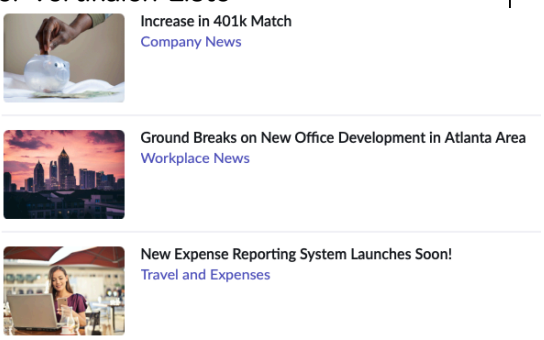
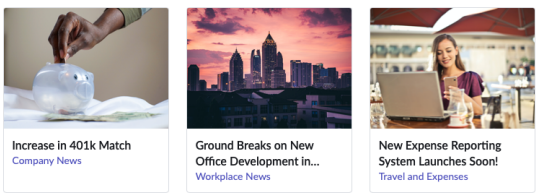
Hinweis: Administratoren haben eine zusätzliche Konfigurationsoption, um eine verschlechterte oder normale Experience für das News Feed-Widget zu aktivieren oder zu deaktivieren, um bei Ereignissen mit hohem Datenverkehr zu helfen.

Hinweis: Nachrichten können an andere Widget-Instanzen weitergeleitet werden, sofern der Inhalt im News Feed-Widget veröffentlicht wird. Die Zielnachrichten werden automatisch im festgelegten Widget angezeigt, sodass der Inhalt, der diesem Widget zugewiesen ist, nicht mehr konfiguriert werden muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Konfigurationsoptionen

Widget-Option	Beschreibung
Laden Sie Asynchron	Lädt Widget-Daten im Hintergrund. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Mitarbeiter-Center-Homepage auch dann angezeigt, wenn das Nachrichten-Widget noch nicht geladen wurde.
Titel anzeigen	Option zum Anzeigen des nachrichtenartikel-Headertitels
Titel	Titel des Widgets
Miniaturansicht anzeigen	Zeigt eine Miniaturansicht für jeden nachrichtenartikel an
Unterüberschrift anzeigen	Option zum Anzeigen der nachrichtenartikel-Unterüberschrift
Inline-Laden	Auf der artikelleseseite (cd_News_article) können Mitarbeiter andere Nachrichtenartikel auf der Artikeldetailseite öffnen, ohne die gesamte Seite zu aktualisieren. **Hinweis:** Dies ist nur für die Verwendung auf der artikelleseseite vorgesehen.
Raster-/Listensteuerungen aktivieren	Zeigt eine Option an, mit der der Anwender zwischen einem Raster und einer Listenansicht von Nachrichtenartikeln wechseln kann
Standardansicht	Legt die Standardansicht für Nachrichtenartikel fest: ○ **Liste**: Ordnet Artikel in einer vertikalen Liste  an. ○ **Raster**: Ordnet Artikel in einem Raster mit maximal drei Artikeln pro Zeile  an.
Kategorien anzeigen	Option zum ein- oder Ausblenden der zugewiesenen Kategorien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Option	Beschreibung
Paginierungstyp	Wie Anwender durch Nachrichtenartikel navigieren. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Gepunktet** : Zeigt navigierbare Punkte an, die jede Seite von Artikeln darstellen. ○ **Nummeriert** : Zeigt die Nummern der navigierbaren Seiten an. ○ **Handlungsaufforderung** : Zeigt eine Schaltfläche mit einem Aktionsaufruf-Link an. Beispiel: „Alle Nachrichten anzeigen“, das Anwender zur News Center-Seite umleitet. ○ **Mehr anzeigen** : Zeigt die Schaltfläche „mehr anzeigen“ an, die alle Nachrichtenartikel anzeigt, wenn Sie darauf klicken.
Anzahl der Elemente pro Seite	Maximale Anzahl der anzuzeigenden Artikel (maximale Systemanzahl: 500 Artikel)
Handlungsaufforderung: Text	Text für den Link „Aufruf zu Aktion“. Wählen Sie aus **Handlungsaufforderung** Layout zum Anzeigen dieses Elements.
Handlungsaufforderung: Seiten-ID	Die Seite, auf die Anwender weitergeleitet werden sollen, die auf den Link „Aufruf zu Aktion“ klicken
Standard-Miniaturbild	Wählen Sie ein Bild aus, das angezeigt werden soll, wenn ein nachrichtenartikel kein Miniaturbild hat
Leeren Status zulassen	Ermöglicht das Anzeigen des Widgets, wenn keine veröffentlichten Nachrichtenartikel vorhanden sind
Verschlechterte Experience	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren einer verschlechterten oder normalen Experience für das News Feed-Widget, um bei Ereignissen mit hohem Datenverkehr zu helfen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie Content Experiences Widget

Sie können das Banner von bearbeiten Content Experiences Widget zum Erstellen eines modernen und eindeutigen Layouts für Ihre Inhalte in Content Experiences Widget.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Inhalts-Experience“, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
3. Konfigurieren Sie das Widget:

Widget-Konfiguration

Widget-Option	Beschreibung
Überschriftentext anzeigen	Zeigt die Überschrift des Inhalts-Experience-Widgets an Navigieren Sie zum Konfigurieren der Überschrift zu **Serviceportal** > **Seiten** > **<Page Name>** > **Instanz: Content Experience-Header**
Begrenzungsrahmen anzeigen	Umgibt das Widget mit einem Schatten, um ihm eine dreidimensionale Darstellung zu geben
Hintergrundfarbe des Widgets anzeigen	Wenn für den im Widget veröffentlichten Inhalt kein Bild vorhanden ist, zeigt das Widget anstelle der Hintergrundfarbe der Portalseite die festgelegte Hintergrundfarbe an.
Widget-Stil	Wie der Inhalt im Widget angezeigt werden soll, wenn er auf dem Desktop angezeigt wird. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Rechtes Listenmenü** : Zeigt ein Menü mit Inhaltsüberschriften auf der rechten Seite des Widgets an. ○ **Gepunktetes Karussell** : Zeigt navigierbare Punkte an, die jede Seite von Artikeln darstellen. ○ **Kacheln** : Zeigt Inhalt in einer großen linken Kachel und zwei kleineren vertikal gestapelten Kacheln auf der rechten Seite an.
Zulassen, dass das Hintergrundbild teilweise vom rechten Listenmenü abgedeckt wird	Dehnt das Bild über die Breite des Widgets. Diese Option gilt nur für die Einstellung des rechten Listenmenüs des Widget-Stils.
Alt-Text	Der Inhaltsmanager kann ein Feld „Alt. Text“ hinzufügen, das eine kurze Beschreibung der empfohlenen Bilder enthält. Diese Fähigkeit ist nur im Widget „Inhalts-Experiences“ für Stile, Banner oder Nachrichten und Ereignisinhalte verfügbar. **Hinweis:** Mit dieser Funktion können Anwender Bildbeschreibungen im Portal mithilfe eines Bildschirmlesers hören.
Widget-Höhe	Legt die Höhe des Widgets fest
3 kleine Kacheln anzeigen	Wenn der Widget-Stil für Kacheln ausgewählt ist und die Widget-Höhe 600 Pixel oder mehr beträgt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Option	Beschreibung
	zeigt diese Option Inhalt in drei kleinen vertikal gestapelten Kacheln auf der rechten Seite an
Ladekonfiguration	Legt fest, in welcher Reihenfolge die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie aus: ○ **Asynchron** : Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widgets-Daten geladen. Anwender sehen, dass Inhalte in den Widgets angezeigt werden, sobald jedes einzelne Widget geladen wird. ○ **Synchron** : Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen werden.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie die Bannerbreitenoptionen

Ändern Sie die Breite von Mitarbeiter-Center Pro Banner-Widget auf der Homepage entsprechend Ihren Präferenzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie die Breite von Mitarbeiter-Center Pro Banner-Widget in einer der folgenden Größen:

- Ansicht mit fester Breite
- Ansicht „Fluidbreite“

Hinweis: Die konfigurierbaren Optionen für die Bannerbreite sind nur verfügbar, wenn Sie haben Mitarbeiter-Center Pro Version 25.0,3. Für ältere Versionen ist nur die Option Fluid verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten** > **ec_pro_Dashbaord**an.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Seiteninhalt** Und wählen Sie aus **Mitarbeiter-Center Pro-Homepage: Container 1** .
3. Machen Sie die Seite bearbeitbar.
4. **Wahlweise:** Um das Banner komprimiert zu lassen, ändern Sie **Breite** Bis **Behoben** Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Ansicht mit fester Breite

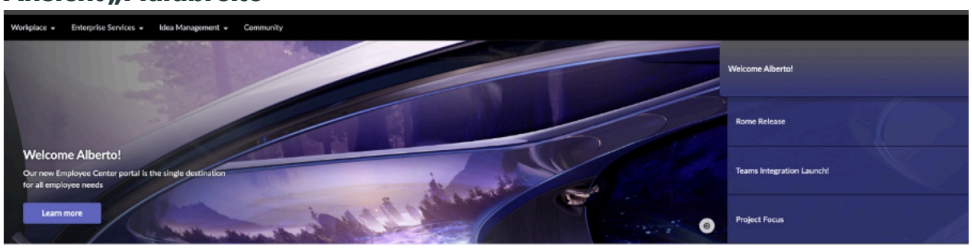


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Um das Banner an den Bildschirm anzupassen, ändern Sie **Breite** Bis **Flüssig** Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Ansicht „Fluidbreite“



Ergebnis

Legen Sie das Banner-Widget auf der fest Mitarbeiter-Center Pro Homepage in Ihrer bevorzugten Breite.

Konfigurieren Lokalisierungs-Framework Für Content Publishing

Konfigurieren Sie den Übersetzungs-Workflow, damit Inhaltsmanager Übersetzungen über anfordern können Lokalisierungs-Framework. Der Standard-Workflow basiert auf manueller Übersetzung. Sie können in einen Drittanbieterservice integrieren, um eine automatische Übersetzung zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Aktivieren Lokalisierungs-Framework
- Aktivieren Sie eine Sprache
- (Optional) Konfigurieren Sie einen Übersetzungsmodus, z. B. maschinelle Übersetzungen, Senden an ein Übersetzungsmanagementsystem, Senden per E-Mail oder Export/Import: Übersetzungsmodi .
- Erstellen Sie eine Anwendergruppe, um eine Übersetzung durchzuführen:
  - Anwendergruppe erstellen
  - Weisen Sie zu `Localization_Fulfiller` Rolle für die Gruppe: Einer Gruppe eine Rolle zuweisen
  - Fügen Sie Anwender hinzu, um die Übersetzung durchzuführen: Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu
- Aktivieren Sie `sn_cd.enable_Localization_Framework_Integration` Systemeigenschaft: Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Einstellung ein.
4. Wählen Sie Aus **Alle** Von **Artefakt** Liste.
5. Wählen Sie die Sprachen aus, in die der Inhalt übersetzt werden soll.
6. Wählen Sie aus **Workflow-Einstellungen** Registerkarte.
7. Wählen Sie Aus **Übersetzung -> Veröffentlichen** Aus der Workflow-Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Von **Lokalisierungserfüller-Gruppe** Menü, fügen Sie die von Ihnen erstellte Gruppe ein.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

In der Inhaltsbibliothek wird angezeigt **Inhalt übersetzen** Schaltfläche, mit der Inhaltsmanager Übersetzungen in den von Ihnen aktivierten Sprachen anfordern können.

Weitere Informationen zur Übersetzung in der Inhaltsbibliothek finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek

Übersetzung für wird konfiguriert Content Publishing Nach dem Upgrade

Content Publishing Unterstützt die Erstellung mehrsprachiger Inhalte, indem Inhaltsmanager die Schnittstellensprache einfach ändern und über das Lokalisierungs-Framework eine Inhaltsübersetzung anfordern können.

Weitere Informationen zur Unterstützung mehrerer Sprachen in der Inhaltsbibliothek finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

Informationen zum Übersetzen anwenderdefinierter Widgets finden Sie unter Übersetzen Sie eine Client-Skriptnachricht

- Die Übersetzung ist über Content Publishing-Versionen 21.0.15 und höher verfügbar.
- Beim Upgrade Ihrer Version von Content Publishing, Erhalten Sie nicht automatisch Unterstützung für Übersetzungen für alle Felder. Die folgenden Tabellen werden nicht aktualisiert, es wird also kein übersetzter Text anstelle des ursprünglichen Felds angezeigt:
  - Portalinhalt (sn_cd_content_portal)
  - Blockinhalt (sn_cd_block)
  - Aufgabeninhalt (sn_cd_content_todo)
  - Nachrichteninhalt (sn_cd_content_article)
  - Benachrichtigungsinhalt (einschließlich E-Mails) (sn_cd_content_notification)

  Administratoren können die Änderungen an den Tabellen manuell aktivieren, sodass Übersetzungen verwendet werden. Wechseln Sie in die Tabellendefinitionen (sys_db_object) für jede Tabelle, und ändern Sie die Feldtypen in „Übersetzter Text“ oder „Übersetzte HTML“.

> ⚠ **Warnung:** Bevor Sie die Feldtypen für eine Tabelle ändern, stellen Sie sicher, dass Sie ein Backup Ihrer Daten in eine andere Spalte durchführen oder die Daten zuerst exportieren. Dies ist ein sicherer Schutz gegen Datenverlust.

Folgende Tabellen und Felder müssen geändert werden:

Tabellen, in denen Übersetzungen manuell aktiviert werden müssen

Tabelle	Feld	Ursprünglicher Typ	Neuer Typ
Portalinhalt (sn_cd_content_portal)	button_text	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Portalinhalt (sn_cd_content_portal)	link_text	Zeichenfolge	Übersetzter Text

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, in denen Übersetzungen manuell aktiviert werden müssen (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Ursprünglicher Typ	Neuer Typ
Portalinhalt (sn_cd_content_portal)	rich_text	HTML-Skript	Übersetzte HTML
Rich Content-HTML (sn_cd_content_Portal)	headline	HTML	Übersetzte HTML
Rich Content-HTML (sn_cd_content_Portal)	Heading_Text	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Blockinhalt (sn_cd_block)	rich_text	HTML	Übersetzte HTML
Blockinhalt (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	HTML-Skript	Übersetzte HTML
Aufgabeninhalt (sn_cd_content_todo)	button_text	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Nachrichteninhalt (sn_cd_content_article)	headline	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Nachrichteninhalt (sn_cd_content_article)	Rich_content_html	HTML	Übersetzte HTML
Nachrichteninhalt (sn_cd_content_article)	Titel	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Benachrichtigungsinhalt (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	Übersetzte HTML
Benachrichtigungsinhalt (sn_cd_content_notification)	subject	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Benachrichtigungsinhalt (sn_cd_content_notification)	Beschreibung	Zeichenfolge	Übersetzter Text

Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten

Verwenden Sie **Inhaltstypen**, um die Kategorie des Inhaltstyps einem Service Portal-Widget zuzuweisen, um zu bestimmen, wo in Ihrem Service Portal sich Inhalt befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: sn_cd.content_admin

Das Basissystem bietet Inhaltstypen und Inhalte, die Sie nutzen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Erweitert** > **Inhaltstypen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Inhaltstyp, um diesen zu bearbeiten.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name, der den Inhalt beschreibt.
Kategorie	Die Kategorie des Inhaltstyps. Die Typen lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Portalinhalt ○ Benachrichtigungsinhalt ○ Community-Inhalt ○ Aufgabeninhalt ○ Mobile-Inhalt Weitere Informationen finden Sie unter Portalinhalt.
Zugeordnete Widgets	Widgets, die den Typ des Inhalts anzeigen können, den Sie definieren oder bearbeiten.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhaltstyp aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Wert	Eindeutige Kennung des Inhaltstyps.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Richten Sie kontinuierliche Verbesserung ein

Verbessern Sie Effizienz und Leistung durch Feedback und Analytics.

Funktionen für kontinuierliche Verbesserung

Funktion	Beschreibung
Content Analytics	Überwachen und messen Sie die Auswirkungen Ihrer Inhalte mit Content Analytics.
Integrierte Experience und Service-Feedback	Mit Experience und Service-Feedback können Sie schnelles Feedback von Ihren Anwendern zu ihrer Anwender-Experience und ihren Service-Experiences sammeln.

Integrierte Experience und Service-Feedback

Mit Experience und Service-Feedback können Sie schnelles Feedback von Ihren Anwendern zu ihrer Anwender-Experience und ihren Service-Experiences sammeln.

Konfigurieren Sie die Experience und das Service-Feedback im gesamten Mitarbeiter-Center Portal, um Einblicke in Ihre Anwenderstimmungen als Administrator zu erhalten.

Zeigen Sie alle erfassten Antworten im Dashboard „Feedback Analytics“ an.

Die beiden Feedbacktypen sind:

- Experience-Feedback: Geben Sie Ihr Feedback zur Anwender-Experience im Portal, auf Mobilgeräten, in Kiosk oder über die ab Virtual Agent.
- Service-Feedback: Geben Sie Ihr Feedback zur Service-Experience ab, z. B. Erstellen eines Servicekatalog Elementanforderung.

Beide Feedbacktypen können entweder statische Fragen oder Umfragefragebögen sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Konfigurieren Sie das Drawer-Widget für Experience-Feedback in Ihrem Portal, wenn es über verfügt Mitarbeiter-Center Header.
- Konfigurieren Sie das Widget „Experience-Feedback-Drawer“, um Feedback in verschiedenen Formaten wie Experience, Feedback zu numerischen Werten oder Feedback zur Sternebewertung bereitzustellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Feedbackdefinition finden Sie unter Richten Sie die Feedbackdefinition ein.
- Nutzen Sie die Sternebewertung und die numerische Wertbewertung im mit vordefinierten Experience-Feedback Mitarbeiter-Center Version 35.0.
- Eine Beschreibung der Feldwerte im Formular „Feedbackdefinition“ finden Sie unter Formular „Feedbackdefinition“.

Geben Sie Feedback über das Drawer-Widget, auf der Seite im Portal oder per E-Mail.

Die folgenden Widgets können angepasst werden. Weitere Informationen zum Anpassen der Widgets finden Sie unter Integriertes Service- und Experience-Feedback-Management.

Feedback-Widgets

Name	Typ	Beschreibung
Experience-Flow-Feedback	Widget	Unterstützt seitliches Feedback im Portal.
Experience-Workflow-Feedback	Widget	Unterstützt Workflow-basiertes Feedback im Portal.

Schleife nach Feedback

Mit der Schleife nach dem Feedback können Aufgaben erstellt werden, wenn die Feedback-Bewertung unter oder gleich dem Bewertungsschwellenwert liegt. Die Feedbackaufgaben sind in sichtbar **Meine Aufgaben** .

Zeigen Sie an **Details** Registerkarte, um die Bewertung der Feedback-Aufgabe abzurufen. Zeigen Sie für Umfragefeedback-Aufgaben die Antworten und Bewertungsdetails an.

Feedbackaufgaben können anonym sein, wenn der Feedbackgeber seine personenbezogenen Daten beim Senden des Feedbacks nicht weitergibt. Benachrichtigen Sie den Feedbackanbieter per E-Mail, wenn die Aufgabe gelöst wurde, wenn er seine persönlichen Daten freigegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter

- Lösen Sie eine Feedbackaufgabe
- Benachrichtigung über Feedback-Aufgabe

Experience-Feedback für Browsererweiterung

Erhalten Sie eine Konfiguration für Experience-Feedback und eine Feedbackdefinition, wenn Sie das Plugin „Browser Extension for Employee Center“ (sn_ex_brw_ext) Version 1,0 zusammen mit installieren Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro) Version 36.0.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: **Experience-Feedback für Browsererweiterung** Die Definition weist bestimmte Unterscheidungsmerkmale von den Optionen für das generische Experience-Feedback auf. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Feedbackdefinition ein.

Sie können die Feedback-Analytics in der Browsererweiterung anzeigen, indem Sie auswählen **Mitarbeiter-Center-Browsererweiterung** In **Portalfilter** .

Richten Sie die Feedback-Konfiguration ein

Richten Sie die Feedbackkonfiguration für die Experience und das Service-Feedback in ein Mitarbeiter-Center Portal. Konfigurieren Sie einen nahtlosen Kanal für Feedback-Kommunikation, der für Ihr Portal konstant bleibt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richten Sie den integrierten Service und das Experience-Feedback ein, das mit verfügbar ist Mitarbeiter-Center Pro. Erhalten Sie Antworten an beliebiger Stelle in Ihrem Portal, per E-Mail oder Virtual Agent, Oder über den Kiosk.

Die Feedbackkonfiguration ist für alle Feedbacktypen und -Definitionen generisch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Feedbackkonfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Feedback-Konfiguration“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feedback-Konfiguration“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Die folgenden standardmäßigen Feedbackkonfigurationen sind mit verfügbar Mitarbeiter-Center Pro Version 32.0.

- **Konfiguration von Mitarbeiter-Center-Feedback**
- **Feedback-Konfiguration für Kiosk-Portal**
- **MESP-Feedback-Konfiguration**

Wenn Sie das Plugin „Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center“ (sn_ex_brw_ext) Version 1,0 zusammen mit haben Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro) Version 36.0, haben Sie **Feedbackkonfiguration der Browsererweiterung** Standardmäßig.

Ergebnis
Sie haben die Eigenschaften für den integrierten Service und das Experience-Feedback konfiguriert.

Nächste Maßnahme
Richten Sie die Feedbackdefinition ein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Feedbackdefinition ein.

Richten Sie die Feedbackdefinition ein

Konfigurieren Sie die Feedbackdefinition, um die feineren Details jedes Feedbacktyps zu kuratieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Feedbackdefinition bietet Ihnen die Freiheit, auszuwählen, wie und zu welchem Zeitpunkt und in welchem Modus Sie Ihre Feedbackdaten von Ihren Anwendern sammeln möchten. Sie können:

- Wählen Sie die zu stellenden Fragen aus.
- Wählen Sie die Art der Frage aus, ob statisch oder Umfrage.
- Wählen Sie den Modus der Feedbackanforderung aus, ob es sich um ein Drawer-Widget oder auf der Seite handelt usw.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Definitionen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Feedbackdefinition für eine Portalseite.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Feedbackdefinition“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feedbackdefinition“.
4. Speichern Sie die Änderungen.
   - Wählen Sie aus, um Ihre Änderungen zu speichern und im Formular zu bleiben **Speichern** .
   - Wählen Sie aus, um Ihre Änderungen zu speichern und zur Tabelle „Feedbackdefinitionen“ [sn_ex_sp_pro_Feedback_Definition] zurückzukehren **Übermitteln** .
   - **Hinweis:** Die folgenden Feedbackdefinitionen sind bei der Installation von aktiv Mitarbeiter-Center Pro Version 32.0.
     - **Experience-Feedback**
     - **Experience-Feedback für Kiosk**
     - **Experience-Feedback für Virtual Agent**
     - **Experience-Feedback für Mobilgeräte**
   - Sie sehen nur **Experience-Feedback für Kiosk** Wenn Sie haben Mitarbeiter-Center Pro Kiosk Plugin (sn_ex_sp_pro_Kiosk) installiert.
   - Die folgenden Feedbackdefinitionen sind bei der Installation von aktiv Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro) Version 35.0.
     - **Sternebewertung für Experience**
     - **Experience-Feedback für Kiosk**
     - **Experience-Feedback für Virtual Agent**
     - **Experience-Feedback für Mobilgeräte**
   - Wenn Sie ursprünglich die Experience-Feedback-Funktionalität oder bereitstellen Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro) selbst mit Version 35.0, die **Sternebewertung für Experience** Die Definition ist standardmäßig aktiv. Die **Experience-Feedback** Definition ist inaktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie ein vorhandener Anwender von sind **Experience-Feedback** Definition, **Sternebewertung für Experience** Definition ist standardmäßig inaktiv. Sie können erstere in aktivieren Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro) Version 35.0.
- Wenn Sie das Plugin „Browsererweiterung für Mitarbeiter-Center“ (sn_ex_brw_ext) Version 1,0 zusammen mit haben Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro) Version 36.0, haben Sie **Experience-Feedback für Browsererweiterung** Definition standardmäßig. Im Folgenden finden Sie einige wichtige Unterscheidungsmerkmale von den Definitionen des generischen Experience-Feedbacks.
  - Die **Stern: 5-Punkte-Skala** Ist standardmäßig mit der Feedbackdefinition aktiv. Sie können sie entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen in eine andere Form von Experience-Feedback ändern.
  - Die **Seitenauswahl** Nur hat **Ecbe_pro_Home** Option für **Enthaltene Seiten** Feld.
  - Die **Widget-Modus** Feld hat **Inline** Option für das Experience-Feedback für die Browsererweiterung. Weitere Informationen zu den Feldwerten finden Sie unter Formular „Feedbackdefinition“.

5. Die Tabelle „Auslöserbedingungen“ [asmt_condition] ist nur für den Feedbacktyp „Service – Workflow“ sichtbar, sobald die Definition gespeichert wurde.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder im Formular „Auslöserbedingung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Auslöserbedingung“ für Umfragen .

Hinweis:

- Greifen Sie auf das Widget „Experience-Feedback“ auf den Themenseiten zu Servicekatalog Standardmäßig verfügbare Elemente und auf der Seite „meine Anforderungen“.
- Fügen Sie das Widget manuell auf einer anderen Seite hinzu.
- Erstellen Sie jeweils nur eine Feedbackdefinition für ein Portal.
- Erstellen Sie für jede Feedbackdefinition ein eindeutiges Umfragefeedback.
- Ändern Sie den standardmäßigen Reset-Timer der Auslöserbedingung für die Feedbackdefinition von 30 Tagen in den erforderlichen Zeitraum.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die Feedback-Widgets im Mitarbeiter-Center Portal. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die integrierte Experience und das Service-Feedback.
- Überprüfen Sie die Antworten, die Sie im Dashboard „Experience-Feedback“ erhalten haben. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Feedback Analytics“.
- Passen Sie die Darstellung des Experience-Flows und der Workflow-Feedback-Widgets an. Weitere Informationen finden Sie unter Integriertes Service- und Experience-Feedback-Management.

Feedback für wird konfiguriert Virtual Agent

Sie können das Experience-Feedback heraufstufen oder Service-Feedback für einrichten Virtual Agent.

Experience-Feedback in heraufstufen Virtual Agent

Stufen Sie das Experience-Feedback-Thema so hoch, dass es im Standard angezeigt wird Virtual Agent Vorschläge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine Feedbackdefinition für Virtual Agent Kanal mit **Feedbacktyp** Auf Experience festlegen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Definitionen**
2. Wählen Sie die Feedbackdefinition aus, die Sie für erstellt haben Virtual Agent Kanal.
3. Wählen Sie aus **Experience-Feedback in VA heraufstufen** Zugehöriger Link.
   Das Experience-Feedback wird in heraufgestuft Virtual Agent.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Datensatz des heraufgestuften Themas an, indem Sie den Link in der angezeigten Nachricht auswählen.
   Weitere Informationen zu heraufgestuften Themen finden Sie unter Heben Sie Subflows, Aktionen und Themen für LLM-Konversationen in hoch oder herunter Virtual Agent-Designer .

Richten Sie Service-Feedback für ein Virtual Agent

Richten Sie das Service-Feedback so ein, dass es nach einer Themenkonversation in angezeigt wird Virtual Agent.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine Feedbackdefinition für Virtual Agent Kanal mit **Feedbacktyp** Auf Service – Workflow festlegen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Definitionen**
2. Wählen Sie die Feedbackdefinition aus, die Sie für erstellt haben Virtual Agent Kanal.
3. Wählen Sie aus **Richten Sie Service-Feedback in VA ein** Zugehöriger Link.
4. Zeigen Sie den Setup-Themendatensatz an, indem Sie den Link in der angezeigten Nachricht auswählen.
   Weitere Informationen zu Setup-Themen finden Sie unter Arbeiten mit Setup-Themen .

> **Hinweis:** Sie können den Wert von festlegen `com.glide.cs.survey.probability`Systemeigenschaft zum Ändern der Wahrscheinlichkeit (Prozentsatz), dass das Setup-Thema der Umfrage in Ihren Konversationen auftritt. Legen Sie beispielsweise den Wert auf 0,50 fest, um das Setup-Thema der Umfrage in 50 % der Konversationen zufällig anzuzeigen.

Ergebnis

Das Service-Feedback ist für eingerichtet Virtual Agent.

Integriertes Service- und Experience-Feedback-Management

Verwalten Sie die Experience- und Service-Feedback-Widgets entsprechend Ihren Organisationsanforderungen.

Ändern Sie das Feedback-Widget des Experience-Flows

Passen Sie die Darstellung des Experience-Flow-Feedback-Widgets mit den Instanzoptionen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie im Mega-Menü eine Themenseite aus.
3. Drücken Sie die Steuerungstaste, und wählen Sie gleichzeitig aus, und halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), um die Menüoptionen anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Instanzoptionen** Und ändern Sie die folgenden Optionen.

Feedback-Widget-Instanzoptionen

Instanzoptionen	Beschreibung
Daten	**Datensatz-ID-Parameter** : Seitendatensatz-ID, um Feedback zu erhalten.
Daten	**Tabelle** : Datensatztabellen-ID, die für das Feedback ausgewählt wurde. **Hinweis:** Die Datensatztabelle wird hauptsächlich für verwendet **Service: Workflow** Feedbacktyp.
Präsentation	**Titel** : Titel des Widgets „Feedback auf der Seite“, das Sie anzeigen möchten.
Präsentation	**Ausrichtung** : Ausrichtungseinstellung für den Anzeigetext.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Das Widget „Feedback auf der Seite“ wird Ihren Einstellungen entsprechend angepasst.

Ändern Sie das Workflow-Feedback-Widget

Passen Sie die Darstellung des Workflow-Feedback-Widgets mit den Instanzoptionen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Drücken Sie auf einer beliebigen Datensatzdetailseite die Steuerungstaste, und wählen Sie gleichzeitig aus und halten Sie sie gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), um die Menüoptionen anzuzeigen.
3. Wählen Sie Aus **Instanzoptionen** Und passen Sie die Darstellung des Widgets an.
4. Füllen Sie die Felder im Fenster mit den Instanzoptionen des Feedback-Widgets aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Ändern Sie das Feedback-Widget des Experience-Flows.

Ergebnis
Das Workflow-Feedback-Widget wird Ihren Einstellungen entsprechend angepasst.

Dashboard „Feedback Analytics“

Verfolgen Sie alle Ihre Feedback-Antworten mit Feedback Analytics für Portale, E-Mails, Virtual Agent, Kioske und Now Mobile®.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Feedback Analytics, zuvor Experience-Feedback-Dashboard genannt, können Sie alle von Ihren Anwendern gesammelten Feedback-Antworten an einem Ort nachverfolgen.

Feedback Analytics-Dashboard unterstützt das Next Experience-Design.

Die folgenden Rollen sind erforderlich, um auf das Dashboard zuzugreifen oder es anzuzeigen:

Feedback Analytics-Dashboard-Rollen

Rolle	Beschreibung
assessment_admin	Diese Rolle hat Zugriff auf die Bewertungskomponenten.
esc_admin	Diese Rolle ist der Mitarbeiter-Service Center-Administrator.
survey_reader	Diese Rolle kann den Inhalt des Dashboards anzeigen.

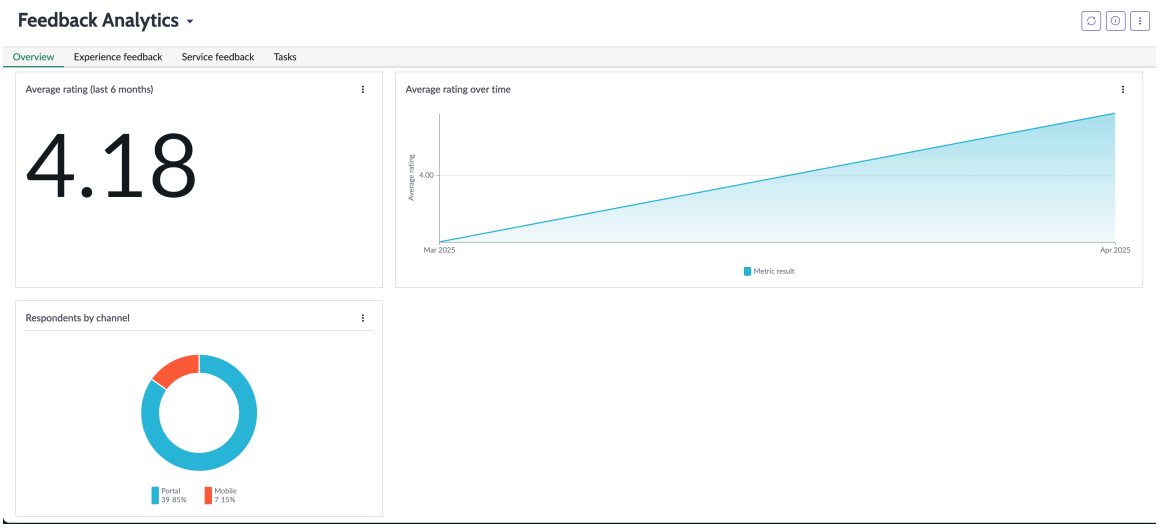
Hinweis: Feedback Analytics ist ein schreibgeschütztes Dashboard. Sie müssen das Feedback Analytics-Dashboard klonen, um es anzupassen.

Löschen Sie **Portal** Filteroption, wenn Sie den Trend der Antworten unabhängig von ihren Kanälen anzeigen möchten.

Im Dashboard werden die folgenden Trends angezeigt.

Feedback Analytics – Übersicht

Feedback-Analytics – Übersicht



Durchschnittliche Bewertung (letzte 6 Monate): Zeigt die durchschnittliche Bewertung an, die in den letzten sechs Monaten gesammelt wurde.

Durchschnittliche Bewertung im Zeitverlauf: Zeigt die durchschnittliche Bewertung an, die für einen Zeitraum gesammelt wurde.

Teilnehmer nach Kanal: Zeigt die Anzahl der empfangenen Antworten basierend auf dem Typ des Kanals an, der zum Abrufen verwendet wird. Zum Beispiel Portal, mobil, E-Mail, Kioske oder Virtual Agent Feedback.

Durchschnittliche Bewertung für Service-Feedback-Definitionen: Zeigt die durchschnittliche Bewertung für jede erstellte Feedbackdefinition an. Zum Beispiel die durchschnittliche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertung für Themenseiten, die sich in verschiedenen Taxonomien befinden, oder die durchschnittliche Bewertung für Workflows.

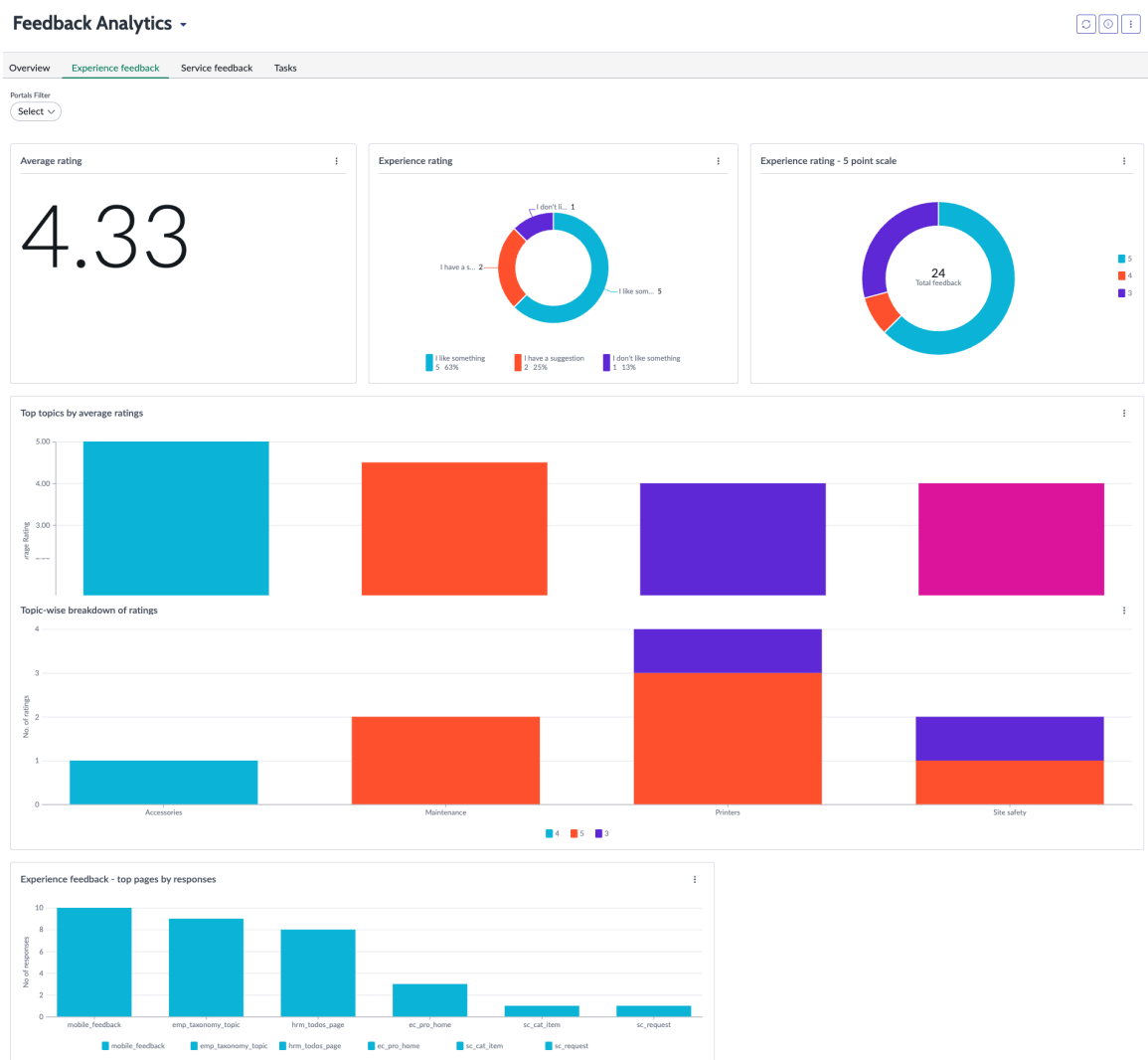
Service-Feedback – Top-Seiten nach Antworten: Zeigt die Top-Auswahlmöglichkeiten auf den Seiten an, auf denen Feedback im Portal empfangen wird.

Experience-Feedback-Antworten: Zeigt die Anzahl der Antworten an, die über das Drawer-Widget oder im Modal im Portal empfangen wurden.

Experience-Feedback – Top-Seiten nach Antworten: Zeigt die Top-Auswahlmöglichkeiten auf Seiten an, auf denen Experience-Feedback verwendet wird.

Experience-Feedback

Experience-Feedback



Durchschnittliche Bewertung : Der Durchschnitt der Bewertungen, die für Experience-Feedback erhalten wurden.

Experience-Bewertung : Feedback-Bewertungsdaten der Basic-Experience, dargestellt als Prozentsatz.

Experience-Bewertung: 5-Punkte-Skala : Anzahl und Typ der Bewertungen, die sowohl auf der 5-Punkte-Skala als auch auf der numerischen 5-Punkte-Bewertungsskala erhalten wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

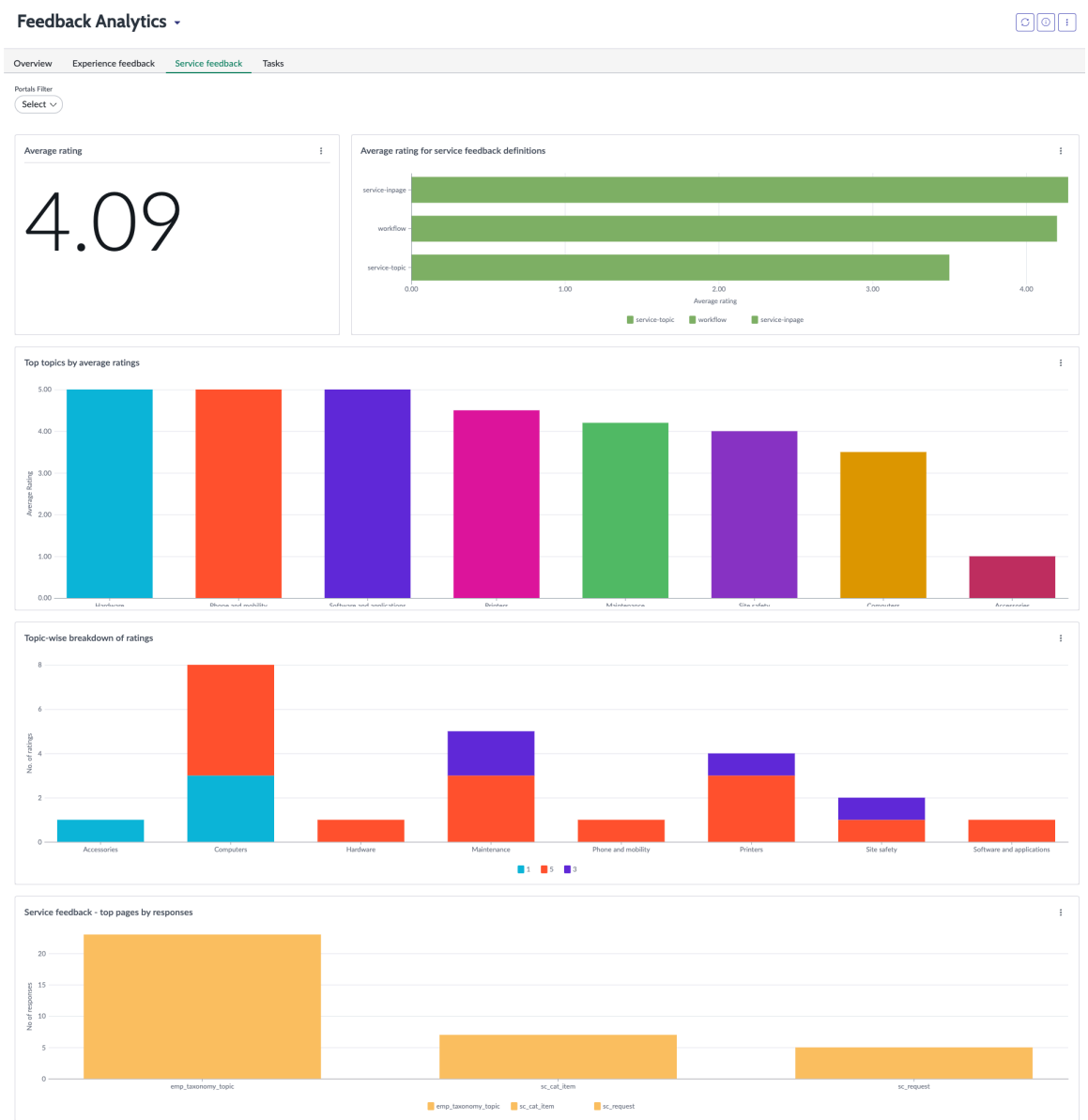
Top-Themen nach durchschnittlichen Bewertungen : Top-Themen gemäß der erhaltenen Bewertung in absteigender Reihenfolge.

Thematische Aufgliederung der Bewertungen : Thematische Aufgliederung der erhaltenen Punktskala-Bewertung.

Experience-Feedback: Top-Seiten nach Antworten : Top-Seiten mit den meisten Experience-Feedback-Bewertungen.

Servicefeedback

Servicefeedback



Durchschnittliche Bewertung : Durchschnitt der erhaltenen Bewertungen für Service-Feedback.

Durchschnittliche Bewertung für Service-Feedback-Definition : Durchschnitt der Bewertungen, die von Definitionstypen für Service-Feedback erhalten wurden.

Top-Themen nach durchschnittlichen Bewertungen : Top-Themen gemäß der erhaltenen Bewertung in absteigender Reihenfolge.

Automatische Übersetzung

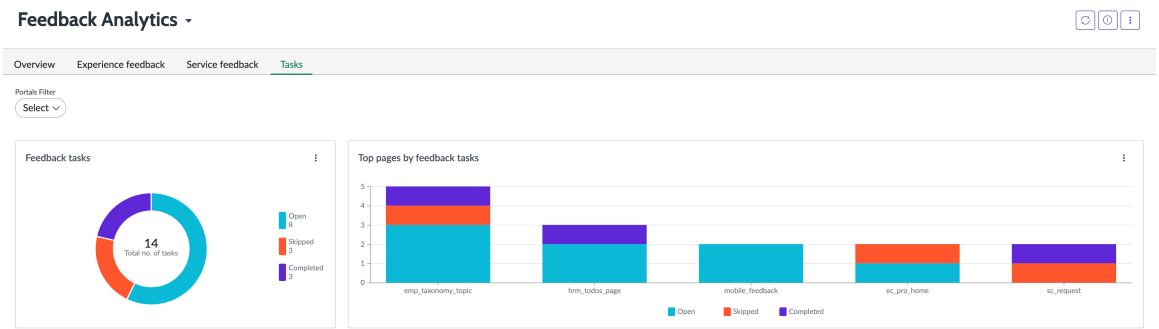
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Thematische Aufgliederung der Bewertungen : Thematische Aufgliederung der erhaltenen Punktskala-Bewertung.

Service-Feedback: Top-Seiten nach Antworten : Top-Seiten mit den meisten Service-Feedback-Bewertungen.

Aufgaben

Aufgaben



Feedback-Aufgaben : Anzahl der Aufgaben, die nach ihrem jeweiligen status angezeigt werden.

Top-Seiten nach Feedback-Aufgaben : Top-Seiten, auf denen Feedback geteilt wird, und die Anzahl der Aufgaben, die nach ihrem jeweiligen status angezeigt werden.

User Experience-Dashboard

Das User Experience-Dashboard hilft, eine konsolidierte Ansicht der Feedbackdaten zu erhalten. Sie bietet eine schnelle Ansicht aller Arten von Feedback-Daten im Dashboard „User Experience Analytics“.

Das User Experience-Dashboard zeigt Feedbackdaten, die von verschiedenen Anwendern gesammelt wurden, auf einen Blick an. Es stellt Daten aus Experience, Service und Umfragefeedback bereit.

Wenn Sie bereits mit dem Dashboard „User Experience Analytics“ vertraut sind, verfolgen Sie hier alle Ihre Feedbackdaten aus verschiedenen Portalen nach.

Im Folgenden sind die verschiedenen Komponenten der Experience und des Service-Feedbacks aufgeführt, die im Dashboard „Anwender-Experience“ sichtbar sind.

Experience-Feedback

Im folgenden Analytics-Einblick finden Sie die Daten des Experience-Feedbacks.

- **Seiten-Id** : Seiten-ID, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Bewertung** : Bewertung gruppiert, um die Prozentsätze von positivem oder negativem Feedback zu verstehen.
- **Anwender** : Anwender-ID des Feedbackanbieters.

  Wenn der Feedbackanbieter anonym sein möchte, wird die Anwender-ID als Gast angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kommentar** : Prozentuale Prognose der Anwenderstimmungen, die über die Bewertungen erfasst wurden.

> **Hinweis:** Der Kommentareinblick ist nur für verfügbar Mitarbeiter-Center Portal nicht für Mitarbeiter-Center Pro Kiosk Und das Serviceportal für mobile Mitarbeiter.

5-Punkte-Skala für Experience-Feedback

Im folgenden Analytics-Einblick finden Sie die 5-Punkte-Skala für Experience-Feedback.

- **Kommentar** : Prozentuale Prognose der Anwenderstimmungen, die über die Bewertungen erfasst wurden.
- **Seiten-Id** : Seiten-ID, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Bewertung** : Bewertung gruppiert, um die Prozentsätze von positivem oder negativem Feedback zu verstehen.
- **Anwender** : Anwender-ID des Feedbackanbieters.

  Wenn der Feedbackanbieter anonym sein möchte, wird die Anwender-ID als Gast angezeigt.

Servicefeedback

In den folgenden Analytics finden Sie Informationen zu den Service-Feedback-Daten.

- **Seiten-Id** : Seiten-ID, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Datensatz-Id** : Ein Workflow-Nachverfolgungssystem, in dem angezeigt wird, ob das Feedback von einem Portal oder einer E-Mail stammt.
- **Bewertung** : Bewertung gruppiert, um die Prozentsätze von positivem oder negativem Feedback zu verstehen.
- **Anwender** : Anwender-ID des Feedbackanbieters.

  Wenn der Feedbackanbieter anonym sein möchte, wird die Anwender-ID als Gast angezeigt.

- **Themenname** : Themenseite, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Kommentar** : Prozentuale Prognose der Anwenderstimmungen, die über die Bewertungen erfasst wurden.

Umfragefeedback

In den folgenden Analytics finden Sie die Daten des Umfragefeedbacks.

- **Seiten-Id** : Seiten-ID, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Umfragename** : Name der Umfrage.
- **Anwender-Id** : Anwender-ID des Feedbackanbieters.

  Wenn der Feedbackanbieter anonym sein möchte, wird die Anwender-ID als Gast angezeigt.

Content Analytics

Überwachen und messen Sie die Auswirkungen der Inhalte, die Sie über bereitstellen Mitarbeiter-Center Und in Kampagnen mit Content Analytics.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Analytics sammelt Daten und generiert Visualisierungen zur Mitarbeiterinteraktion mit Inhalten in Mitarbeiter-Center. Content Analytics wird von unterstützt Platform Analytics-Framework .

Hinweis: Google Analytics wird nicht mehr unterstützt, da Google die Integration nicht mehr anbietet.

Content Analytics-Dashboards

Dashboards zeigen Datenvisualisierungen in Widgets an. Jedes Widget zeigt Daten für bestimmte Parameter an, z. B. Anwenderinteraktionen mit Inhalten. Content Analytics enthält die folgenden Dashboards:

Content Analytics-Dashboards

Dashboard	Beschreibung der Datenvisualisierungen
Content Analytics	Portalinteraktionsmetriken, einschließlich eindeutiger Anwender, durchschnittlicher Zeit pro Seite und Bounce-Rate.
Content Analytics – Grundlagen	Besuche und Aufrufe der Portalseite, einschließlich Besuche pro Tag und am häufigsten aufgerufene Seiten.
Kampagnen-Analytics	Kampagneninteraktionsmetriken, Aufgaben und Auswirkung, gefiltert nach Kampagne oder Kampagnenerfolgsziel.
Kampagnenübersicht	Kampagnenleistungsmetriken nach Kampagne, einschließlich geschlossener Aufgaben und Anwenderaktionen.
Dashboard „Inhaltsbibliothek-Übersicht“	Leistungsmetriken für Inhalte, die im Portal oder in der Now Mobile-App veröffentlicht wurden.
Interaktion mit Inhalten	Metriken zur Anwenderinteraktion, z. B. Inhaltsansichten, Klicks auf Reaktionssymbole, Kommentare und Antworten auf Kommentare.

Content Analytics wird eingerichtet

1. Content Analytics aktivieren
2. Richten Sie das Nachverfolgungsprofil ein, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Aktivieren Sie eines der sofort einsatzbereiten Nachverfolgungsprofile, und legen Sie es als Standardverfolgungsprofil fest: Aktivieren Sie ein Nachverfolgungsprofil
   - Anwenderdefiniertes Nachverfolgungsprofil erstellen: Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil

   Weitere Informationen zum Nachverfolgen von Profilen finden Sie im folgenden Abschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um Analytics für ein anwenderdefiniertes Widget oder eine anwenderdefinierte Seite nachzuverfolgen, müssen Sie dem Header das Nachverfolgungsprofil hinzufügen: Nachverfolgung in Content Analytics einrichten

> **Wichtig:** Ein neuer **Aktivieren Sie Die Nachverfolgung** Das Feld wurde in Inhaltsbenachrichtigungen eingeführt, die speziell für E-Mail-Inhalte entwickelt wurden. Für vorhandene Benachrichtigungsdatensätze ist dieses Feld standardmäßig deaktiviert, entsprechend den vorherigen Systemeinstellungen, und standardmäßig ist für vorhandene E-Mail-Inhalte die Nachverfolgung deaktiviert. Für neue E-Mail-Benachrichtigungsinhalte jedoch die **Aktivieren Sie Die Nachverfolgung** Die Option ist für Ihre Auswahl verfügbar und wird bei der Erstellung eines neuen Datensatzes automatisch aktiviert. Diese Funktion bietet größere Flexibilität, sodass Sie bestimmen können, ob die Nachverfolgung auf einen bestimmten E-Mail-Inhaltsdatensatz angewendet werden soll.

Nachverfolgungsprofile

Nachverfolgungsprofile definieren einen Bucket, in dem Sie Analysen erfassen möchten. Er kann einem Portal, einer Kampagne, einer Anwendung oder einem beliebigen Kontext entsprechen, der/die/das Ihnen gefällt.

Zwei Nachverfolgungsprofile sind sofort einsatzbereit: Content Experiences Und Content Publishing. Sie können entweder eine verwenden, um Daten zu Inhalten zu sammeln, die mit einem sofort einsatzbereiten Widget angezeigt werden. Wenn Ihr Portal Inhalte in anwenderdefinierten Widgets veröffentlicht, müssen Sie ein sofort einsatzbereites Nachverfolgungsprofil aktualisieren, um Daten für diese Widgets zu erfassen, oder ein neues Nachverfolgungsprofil erstellen.

Datensammlung und -Speicherung

Content Analytics speichert gesammelte Daten in Tabellen, die nach Datentyp organisiert sind.

> **Hinweis:** Wenn in einem Dashboard keine Visualisierungen angezeigt werden, überprüfen Sie, ob die Daten erfasst werden, indem Sie eine Tabelle öffnen. Geben Sie den Tabellennamen in die Navigationsleiste ein, angehängt von `.Liste` .

Eine Liste der Content Analytics-Tabellen finden Sie unter Mit Content Analytics installierte Komponenten.

Dies ist eine Übersicht über den Prozess, mit dem Content Analytics Daten sammelt und verschiebt:

1. Die Anwender führen eine Aktion aus, z. B. Öffnen einer Seite oder Klicken auf einen Link.
2. Content Analytics erfasst diesen Datenpunkt und speichert ihn im Browserspeicher.
3. Nachdem ein Benutzer zu einem anderen Inhalt navigiert ist oder nachdem fünf Minuten vergangen sind, werden die Daten in den Serverspeicher verschoben.
4. Die Daten werden in die Content Analytics-Tabellen verschoben.
   - Nachverfolgtes Event [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - Nachverfolgte Seite [sn_cda_tracked_page_agg]
   - Nachverfolgter Besuch [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. Der Auslöser für Nachverfolgungsprofile wird ausgeführt, um Daten an die freigegebenen Analytics-Tabellen zu übertragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Event-Statistik [sn_cda_event_stat]
- Seitenstatistik [sn_cda_page_stat]
- Analytics – Besuchsstatistik [sn_cda_analytics_visit_stat]

Content Analytics aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Content Analytics aktivieren, um die Standardanalyselösung mit Datenverkehrsanalysen für Ihr Webportal zu nutzen und Interaktionsstatistiken zu „Content Experiences“ (auch „Kampagnen“ genannt) einzusehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Content Analytics erfordert die folgenden Plugins, um Daten zu erfassen und Dashboards zu generieren:

Content Analytics-Plugins

Plugin	Beschreibung
Content Analytics [sn_cda]	Sammelt Daten und stellt grundlegende Metriken für Seitenaufrufe und Anwendersitzungen bereit
Content Publishing [sn_cd]	Stellt Daten aus Inhalten bereit, die über Content Publishing veröffentlicht wurden
Content Experiences [sn_CA]	Stellt Daten aus Inhalten bereit, die über Content Experiences veröffentlicht wurden
Performance Analytics – Portal-Analytics [sn_cdap]	Erweitert Dashboards mit Inhaltsprofilerstellung und Zeitfensterfiltern
Performance Analytics – Interaktion mit Inhalten Analytics [sn_ca_PA]	Erweitert Dashboards mit Kampagnenfiltern, mit denen Anwender kampagnenspezifische Analytics und Interaktionen für Aufgabeninhalte im Zeitverlauf anzeigen können

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Content Analytics

Zugehörige Informationen
Mit Content Analytics installierte Komponenten

Aktivieren Sie ein Nachverfolgungsprofil
Aktivieren Sie eines der sofort einsatzbereiten Nachverfolgungsprofile, um mit der Erfassung von Portal- und Kampagnenmetriken zu beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cda.analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Content Analytics enthält zwei sofort einsatzbereite Profile (Content Experiences Und Content Publishing), die Metriken für das dem Produkt zugeordnete Demoportal nachverfolgen.

Sie können entweder ein Nachverfolgungsprofil verwenden, um Metriken für nachzuverfolgen Mitarbeiter-Center Indem Sie es als Standardprofil festlegen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Analytics** > **Setup**an.
2. Aktivieren Sie eines der Profile: Doppelklicken Sie in **Aktiv** Spalte auswählen **Wahr** , Und klicken Sie dann auf **Speichern** Symbol.
3. Legen Sie ein Standardprofil fest: Doppelklicken Sie in **Standard** Spalte auswählen **Wahr** , Und klicken Sie dann auf **Speichern** Symbol.

   Hinweis: Die beiden Profile fungieren als Repositorys für die Datensammlung. Das unterschiedliche Repository von Daten bietet Optionen zum separaten Anzeigen von Datensätzen im Analytics-Dashboard.

Ergebnis
Die sofort einsatzbereiten Nachverfolgungsprofile haben jeweils eine geplante Aufgabe zum Sammeln von Daten. Sie können das Skript, das der geplanten Aufgabe zugeordnet ist, ändern oder manuell ausführen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Klicken Sie auf den Link in der Spalte Auslöser.

   Hinweis: Wenn die Spalte Auslöser nicht in der Liste Nachverfolgungsprofile angezeigt wird, klicken Sie auf **Aktualisieren Sie Die Personalisierte Liste** Symbol und fügen Sie der Liste ausgewählt die Spalte Auslöser hinzu.

   Das Formular „Profilauslöser“ wird geöffnet, in dem Sie die Importlaufzeit (wie oft das Skript ausgeführt wird) ändern oder eine Bedingung festlegen können.

2. Um das Skript manuell auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt Ausführen** .

Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil

Verwenden Sie Nachverfolgungsprofile, um Ihre Dashboards für ServiceNow-Inhaltsanalysen zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cda.analytics_admin

Nachverfolgungsprofile definieren Folgendes:

- Von welcher Website Sie Daten erfassen möchten.
- Ab welcher Zeitzone ein Tag für die Datenverfolgung beginnt und endet.
- Ab welcher Zeitzone die Zeitdatenerfassung beginnen soll
- Welche Länder von der Analytics-Datensammlung ausgeschlossen werden sollen, und aus welchen Ländern Sie Daten erfassen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Analytics** > **Setup**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **ServiceNow**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Nachverfolgungsprofil

Felder	Beschreibung
Name	Eine Beschreibung des Nachverfolgungsprofils.
Aktiv	Gibt an, dass das Profil aktiv und zur Verwendung verfügbar ist. **Hinweis:** Wenn Sie versuchen, ein Nachverfolgungsprofil zu deaktivieren, das verwendet wird, wird eine Warnmeldung angezeigt, um Ihre Aktionen zu bestätigen.
Standard	Gibt an, dass das Profil das Standardprofil ist. Portale verwenden das standardmäßige Nachverfolgungsprofil, wenn sie für die Nachverfolgung konfiguriert sind, ohne einen bestimmten Tracker festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Das Basissystem Mitarbeiter-Center (EC) verwendet das Standardnachverfolgungsprofil.
Besitzer	Der Benutzer, der für das Profil verantwortlich ist.
Sammlungszeitzone	Definiert, wann ein Tag für die Datensammlung basierend auf der von Ihnen ausgewählten Zeitzone startet. Ein Tag beginnt um 0:00 Uhr und endet standardmäßig um 23:59:59 Uhr. Wenn Sie beispielsweise „System (Amerika/Los_Angeles)“ auswählen, bedeutet dies, dass ein Tag um 12:00 Uhr PST beginnt.
Importausführungszeit	Für die ServiceNow-Profile werden die Zeit und die Zeitzonendaten aus den Content Analytics-Tabellen in die freigegebenen Analysetabellen verschoben. Siehe Gesammelte Daten .
Zeitzone der Importausführung	Die Zeitzone für die Importausführungszeit. Wenn Sie beispielsweise die Importausführungszeit auf 00:00:00 festlegen und „System (Amerika/Los_Angeles)“ als Zeitzone für die Importausführung festlegen, werden Ihre Daten um Mitternacht PST aus den Content Analytics-Tabellen in die freigegebenen Analysetabellen verschoben.
Eingeschränkte Länder	Die Länder der Benutzer, die Sie nicht nachverfolgen möchten. **Hinweis:** Eingeschränkte Länder basieren auf dem Benutzerprofil (sys_user) und nicht auf dem Land, in dem sich der Benutzer derzeit befindet. Klicken Sie Auf **Neue Zeile einfügen...** Und wählen Sie ein Land aus. Wenn ein Land, das eingeschränkt werden soll, nicht angezeigt wird, fügen Sie es der Liste hinzu, indem Sie zu navigieren **Organisation** > **Standorte**an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Das neue Nachverfolgungsprofil wird in der Liste Nachverfolgungsprofile angezeigt, und das System erstellt eine geplante Aufgabe zum Sammeln von Daten. Sie können das Skript, das der geplanten Aufgabe zugeordnet ist, ändern oder manuell ausführen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Klicken Sie auf den Link in der Spalte Auslöser.

   Hinweis: Wenn die Spalte Auslöser nicht in der Liste Nachverfolgungsprofile angezeigt wird, klicken Sie auf **Aktualisieren Sie Die Personalisierte Liste** Symbol und fügen Sie der Liste ausgewählt die Spalte Auslöser hinzu.

   Das Formular „Profilauslöser“ wird geöffnet, in dem Sie die Importlaufzeit (wie oft das Skript ausgeführt wird) ändern oder eine Bedingung festlegen können.

2. Um das Skript manuell auszuführen, klicken Sie auf **Jetzt Ausführen** .

Nachverfolgung in Content Analytics einrichten

Um Content Analytics mit anwenderdefinierten Seiten oder Widgets zu verwenden, fügen Sie das Nachverfolgungsprofil zu hinzu Mitarbeiter-Center Oder Serviceportal-Design-Header und fügen Sie den cdaAnalytics-Service Ihren anwenderdefinierten Widgets hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cda.analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Schritte für die Seitennachverfolgung:

Fügen Sie das Nachverfolgungsprofil dem Designheader in Ihrem Mitarbeiter-Center oder Serviceportal hinzu.

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

Hinweis: Wenn Sie in den Optionen kein Nachverfolgungsprofil angeben, versucht Content Analytics, das standardmäßige Nachverfolgungsprofil zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Kopf- und Fußzeilen**an.
2. Wählen Sie Ihren Header aus (Content Publishing-Header, Mitarbeiter-Center-Header, ESC-Header oder HRMadrid-Header).
3. Klonen Sie ggf. den Header.
   Weitere Informationen finden Sie unter Serviceportal-Konfigurationsseite . Oder Sie können Angular-Provider verwenden, siehe Verwenden Sie Komponenten bei Angular-Anbietern wieder .
4. Wenn Sie einen Klon aus dem Content Publishing-Header verwenden, suchen Sie im nach dem Widget-Tag „cda-Site-Analytics“ **HTML-Textvorlage** Feld.
5. Ersetzen Sie dann PROFILE_NAME durch das Profil, das Sie für die Nachverfolgung verwenden möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Portal-Header-Menü .
6. Wenn Sie einen anderen Header verwenden, fügen Sie dem HTML-Textkörper Folgendes hinzu, und ersetzen Sie PROFILE_NAME:

   ```
   <widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
   ></widget>
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie in den Widget-Optionen kein Nachverfolgungsprofil angeben, versucht Content Analytics, das standardmäßige Nachverfolgungsprofil zu verwenden (falls vorhanden).

Mitarbeiter-Center-Events nachverfolgen

Zum Nachverfolgen Mitarbeiter-Center Ereignisse hinzufügen, fügen Sie den cdaAnalytics-Service Ihren anwenderdefinierten Widgets hinzu. Siehe Widget-Entwicklerleitfaden .

Zum Beispiel:

```
function ($scope, cdaAnalytics) {
$scope.onButtonClick = function() {

// track event using the default tracker (no argument for getTracker)
cdaAnalytics.getTracker() .then(function(tracker) {
tracker.trackEvent(
'{Desired Category}',
'{Desired Action}',
'{Desired Name}'
);
});

// track event using specific tracker
cdaAnalytics.getTracker ('Human Resources Portal Tracker').then(function (tracker) {
tracker.trackEvent(
'Human Resources',
'Video Viewed',
'Open Enrollment 2018'
);
});
};
}
```

7. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**an.
8. Wählen Sie ein Widget aus, oder erstellen Sie ein Widget.
9. Fügen Sie der zugehörigen Liste der Winkelanbieter cdaAnalytics hinzu.
10. Aktualisieren Sie den Client-Controller des Widgets, sodass der cdaAnalytics-Service verwendet wird.

Schnellstarttests für Mitarbeiter-Center Pro

Validiert die fortgesetzte Funktionalität von Employee Center Pro nach jeder Konfigurationsänderung, z. B. einem Upgrade oder nach der Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Schnellstarttests sind deaktiviert und schreibgeschützte Testvorlagen. Standardmäßig erzeugen sie nur dann ein erfolgreiches Ergebnis, wenn Sie sie mit den Standard-Demodaten ausführen, die mit dem Anwendungs- oder Funktionsplugin bereitgestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopieren Sie Ihre Schnellstarttests und konfigurieren Sie sie so, dass Sie Instanzdaten verwenden, um dafür zu sorgen, dass sie ein erfolgreiches Ergebnis liefern, wenn Sie sie mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

Verwenden Sie das Leistungsprofil, um Tests zu vergleichen, um Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsprofil erstellen .

Die Plugins „Agile Development 2,0“ (com.snc.sdlc.Agile.2,0) und „Agile Development 2,0 – ATF-Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis: Für die Ausführung sind Demodaten erforderlich.

Mitarbeiter-Center Pro

Mitarbeiter-Center Pro-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
Ad-hoc-Delegierung für Genehmigungsaufgabe erstellen	Stellt sicher, dass im Mitarbeiter-Center im Formular „Meine Aufgaben“ eine Ad-hoc-Delegierung für eine Genehmigungsaufgabe erstellt werden kann.	San Diego
Ad-hoc Delegierung für HR-Aufgabe erstellen	Stellt sicher, dass im Mitarbeiter-Center im Formular „Meine Aufgaben“ eine Ad-hoc-Delegierung für eine HR-Aufgabe erstellt werden kann.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Meine Favoriten	Verifiziert die Favoritenfunktion in Mitarbeiter-Center. Führt außerdem eine Verifizierung durch, wenn ein KB-Artikel oder Katalogelement zum Favoriten-Widget hinzugefügt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Genehmigungen-Hub Anforderung genehmigen	Verifiziert die Genehmigungsfunktion in Mitarbeiter-Center. Verifiziert außerdem, ob in der Spalte **Abgeschlossen** des Benutzers eine genehmigte Anforderung angezeigt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Genehmigungen-Hub Anforderung ablehnen	Verifiziert die Ablehnungsfunktion. Verifiziert außerdem, ob in der Spalte **Abgeschlossen** des Benutzers eine abgelehnte Anforderung angezeigt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Mitarbeiterprofil erstellen	Überprüft, ob Mitarbeiterprofile gemäß der Mitarbeiterdefinition generiert werden.	Xanadu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Pro-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Mitarbeiter-Center – Themenseite	Ordnet einen KB-Artikel oder ein Katalogelement einem Thema zu und verifiziert, ob sie auf der Themenseite angezeigt werden.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Homepage-Widgets validieren	Validiert, ob die folgenden Widgets auf der Mitarbeiter-Center-Homepage vorhanden sind: • Für Sie relevant • Beliebte Themen • Meine aktiven Artikel • Schnellaufgaben • Homepagesuche	San Diego
Mitarbeiter-Center Pro – App-Launcher	Verifiziert auf der Seite „Meine Anwendungen“ Folgendes: • Erstellt eine Anwendung und verifiziert, ob sie auf der Anwendungsseite sichtbar ist. • Erstellt ein Thema/ eine Kategorie, ordnet die Anwendung zu und verifiziert, ob sie unter dem Thema und der Kategorie sichtbar ist.	San Diego
Mitarbeiter-Center Pro – Homepage-Widgets validieren	Validiert, ob die folgenden Widgets auf der Mitarbeiter-Center Pro-Homepage vorhanden sind: • Content Experience • Empfohlen für Sie • Beliebte Themen • Bevorstehende Ereignisse • Meine aktiven Artikel • Videos • App-Launcher • Homepagesuche	San Diego
ESC: Employee can see ticket updates (ESC: Mitarbeiter kann Ticket-Aktualisierungen anzeigen)	Mitarbeiter können Aktualisierungen ihrer Tickets anzeigen.	Quebec

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Pro-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
ESC: Post General HR Inquiry questions on ESC portal (ESC: Allgemeine HR-Anfragen im ESC-Portal veröffentlichen)	Verifiziert, ob ein HR-Mitarbeiter einen allgemeinen Anforderungsfall erstellen und allgemeine HR-Anfragen im ESC veröffentlichen kann	Quebec
ESC: Übermitteln Sie einen Datensatzersteller, der eine Universal-Anforderung und einen HR-Fall erstellt	Verifiziert, ob ein Benutzer ein HR-Katalogelement übermitteln kann, das eine Universal-Anforderung erstellt. Außerdem wird überprüft, ob die Universal-Anforderung und der HR-Fall erstellt und verknüpft wurden.	Quebec
ESC: Verify Standard Ticket page on ESC for HR Case (ESC: Standardticketseite im ESC für HR-Fall verifizieren)	Erstellt über das Serviceportal einen allgemeinen Anforderungsfall und überprüft, ob er auf der Standardticketseite angezeigt wird	Quebec
ESC: Widget-Inhalte in Katalogelementen überprüfen	Überprüft den Widget-Inhalt auf einer Katalogseite.	Orlando
ESC: Widget-Inhalte auf Wissensseiten überprüfen	Überprüft den Widget-Inhalt auf einer Wissensseite.	Orlando
HR: Suchkatalogelemente und KBs in ESC	Überprüft die Suchfunktion im ESC	Quebec
Taxonomie und Themenerstellung	Erstellt Taxonomie und Themen und fügt dem Thema dann Inhalte hinzu.	San Diego

Content Publishing

Test	Beschreibung	Release-Version
Content Publishing: Zielgruppe	Testet die Zielgruppenkonfigurationen für Content Publishing.	Orlando
Content Publishing: Inhalte vom Typ „Banner“ in SCA erstellen	Stellt sicher, dass der Typ „Banner erstellen“ erstellt werden kann, wenn Streamlined Content Authoring (SCA) im Content Publishing-Modul verwendet wird.	Rome
Content Publishing: Inhalte vom Typ „Formatierter Inhalt (Video)“ in SCA erstellen	Überprüft, ob ein Administrator mit Content Publishing formatierte Inhalte vom Typ „Video“ erstellen kann.	Rome
Nachrichteninhalte über Inhaltsbibliothek erstellen	Erstellt und veröffentlicht einen Nachrichtenartikel im Portal.	Xanadu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Publishing (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Content Publishing: Zeitplan für Portalinhalte (Banner, Kalender, Ereignis und Rich-Text	Erstellt und plant Testportalinhalte.	Yokohama
Neuen formatierten Inhalt erstellen und veröffentlichen (Block und Banner)	Überprüft, ob ein Anwender ein formatiertes Inhaltsbanner erstellen und blockieren und die Inhaltselemente auf einer Themenseite veröffentlichen kann.	Yokohama

Content Experiences

Test	Beschreibung	Release-Version
Content Experiences: Kampagnen erstellen und veröffentlichen	Erstellt und veröffentlicht eine Kampagne mit Portalinhalt.	Orlando
Kampagne erstellen und veröffentlichen – formatierter Inhalt (Block), Ereignis und Kalender	Überprüft, ob ein Anwender eine Kampagne zur sofortigen Veröffentlichung erstellen kann, die Stilinhalts- (Block), Ereignisse- und Kalenderinhaltstypen enthält.	Yokohama
Phasenkampagne mit festem Datum erstellen und veröffentlichen – formatierter Inhalt (Block), Ereignis und Kalender	Überprüft, ob ein Anwender eine Kampagne mit einem bestimmten Veröffentlichungsdatum erstellen kann, die Stilinhalts- (Block-), Ereignis- und Kalenderinhaltstypen enthält.	Yokohama
Content Experiences: Portalvorschau	Überprüft, ob ein Kampagnenmanager Portalinhalte mithilfe der Portalvorschau in der Vorschau anzeigen kann.	Rome
Content Experiences: Vorschau einzelner Inhalte vor der Veröffentlichung einer Kampagne	Überprüft, ob ein Kampagnenmanager eine Vorschau einzelner Inhalte für eine Kampagne anzeigen kann.	San Diego

Inhalts-Governance

Test	Beschreibung	Release-Version
Inhalts-Governance – E2E-Workflow zur Anforderung neuer Inhalte	Bietet End-to-End-Tests von der Erstellung einer Inhaltsanforderung bis zur Veröffentlichung des Inhalts.	San Diego

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests für Employee Center

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portalleistung verwalten

Entdecken Sie Möglichkeiten, die Ladezeit des Portals zu reduzieren und die Portalanzeige zu verbessern.

Überprüfen Sie die Widget-Leistungsmetriken

Die **Leistungsdetails** Die Funktion bietet eine umfassende Nachverfolgung jedes Widgets auf einer Seite, wodurch eine bessere Bewertung der Anwender-Experience ermöglicht wird. Sie können Ladezeiten, Anpassungsstatus und Sichtbarkeit für jedes Widget anzeigen. Anleitungen zum Zugriff auf die Widget-Leistungsmetriken finden Sie unter Zeigen Sie Widget-Leistungsmetriken an.

Aktivieren Sie das asynchrone Laden für Widgets

Standardmäßig versuchen Widgets, Daten gleichzeitig zu laden und anzuzeigen. Dies kann zu längeren Ladezeiten in Portalen mit hohem Inhalt führen. Um die Ladegeschwindigkeit zu verbessern und die Wartezeiten der Mitarbeiter zu reduzieren, wählen Sie aus **Asynchron** Option, mit der Widgets Daten anzeigen können, sobald sie verfügbar werden, anstatt auf das Laden aller Daten zu warten.

Die folgenden Widgets unterstützen das asynchrone Laden:

- Content Experience
- Empfohlen für Sie
- Beliebte Themen
- Quick-Links
- Meine Anwendungen
- Meine aktiven Elemente

Hinweis: Die Leistungsnachverfolgung wird für Widgets mit aktiviertem asynchronen Laden von Daten nicht unterstützt.

Schritt-für-Schritt-Anweisungen zum Aktivieren des asynchronen Ladens finden Sie unter Verbessern Sie die Portalladezeit durch asynchrones Laden Und Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems.

Optimieren Sie verbundene Inhalte

Um die Ladezeiten der Seite zu verbessern, beschränken Sie die Anzahl der verbundenen Inhaltselemente in Themen. Verbinden Sie nur die erforderlichen Inhalte mit Themen, und entfernen Sie unnötige Inhalte wie veraltete oder unveröffentlichte Versionen.

Anleitungen zum Verwalten verbundener Inhalte finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen Und Taxonomie und verbundener Inhalt.

Portalleistungsoptimierung

Erfahren Sie mehr über die Szenarien mit hoher Last und hohem Datenverkehr und über Möglichkeiten zur Optimierung der Anwender-Experience und der Portalleistung.

Mit den folgenden Leistungsverbesserungen können Sie die allgemeine Anwender-Experience verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Optimierte Experience mit hoher Last** : Optimiert die Mitarbeiter-Experience bei hoher Nutzung, z. B. bei Live-Ereignissen und wichtigen Ankündigungen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Experience mit hohem Datenverkehr.

- **Laden des Widgets zurückstellen** : Beschleunigt das anfängliche Seiten-Rendering, indem nur wichtige Inhalte zuerst geladen und nicht kritische Elemente bis zu einem späteren Zeitpunkt zurückgestellt werden. Verzögern Sie das Laden nicht kritischer Ressourcen, bis der Hauptinhalt gerendert wurde.

  Weitere Informationen finden Sie unter Laden im Mitarbeiter-Center zurückstellen.

- **Asynchrones Laden des Mega-Menüs** : Lädt Ressourcen oder Daten asynchron im Hintergrund, ohne den Haupt-Thread zu blockieren.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems.

- **Gerüstlast** : Verbessert die wahrgenommene Leistung, indem Platzhalterelemente (z. B. graue Felder oder Linien) angezeigt werden, während der tatsächliche Inhalt geladen wird. Diese Platzhalter-UI versichert Mitarbeitern, dass das System funktionsfähig ist und die Wartezeiten reduziert.

Administratoren können reguläre oder leichte Modi auswählen, indem Sie Ihre Widget-Instanzen konfigurieren.

Hinweis:

- Skelett-Ladeprogramme gelten nicht für die anwenderdefinierten Widgets.
- Die Lastkonfiguration auf SP-Portal-Ebene zurückstellen überschreibt die Konfigurationen auf Instanzebene.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie asynchrone Eigenschaften des Mega-Menüs zum Laden des Systems

Ändern Sie die Option „Laden der Instanz zurückstellen“

Experience mit hohem Datenverkehr

Verbessern Sie die Portalladezeit durch asynchrones Laden

Reduzieren Sie die Zeit, die Mitarbeiter auf das Laden des Portals warten müssen, indem Sie Widgets ermöglichen, Daten asynchron zu laden. Dadurch können Widgets Informationen anzeigen, sobald sie verfügbar werden, wodurch die Gesamtleistung des Portals verbessert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig versuchen Widgets, Daten gleichzeitig zu laden und anzuzeigen. Dies kann zu längeren Ladezeiten in Portalen mit hohem Inhalt führen. Um die Ladegeschwindigkeit zu verbessern und die Wartezeiten der Mitarbeiter zu reduzieren, wählen Sie aus **Asynchron** Option, mit der Widgets Daten anzeigen können, sobald sie verfügbar werden, anstatt auf das Laden aller Daten zu warten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wechseln Sie zu den folgenden Widgets, halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
   - Content Experience
   - Empfohlen für Sie
   - Beliebte Themen
   - Quick-Links
   - Meine Anwendungen
   - Meine aktiven Elemente

   Hinweis: Die folgenden Widgets unterstützen das asynchrone Laden.
3. Wählen Sie aus **Asynchron** Konfigurationsoption wird geladen (Wortlaut kann sich je nach Widget ändern).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Portalleistungsoptimierung

Verwalten Sie verbundene Inhalte über Themenseiten

Verbessern Sie die Bildladezeit am Mitarbeiter-Center

Verwenden Sie CDN-URLs, um die Ladezeit der Bannerbilder, Hintergrundbilder und App-Symbole auf der zu reduzieren Mitarbeiter-Center Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft [sn_ex_sp.enable.image.url.Support] für die Funktionsunterstützung im Mitarbeiter-Center Portal.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Symbolbilder, Hintergrundbilder auf den Profilseiten und Bannerbilder der Themenseiten verwalten, indem Sie sie alle auf einem lokalen CDN-Server speichern. Es muss nicht aus abgerufen werden ServiceNow AI Platform® Server.

Die Funktion verbessert die Zeit des ersten Ladevorgangs der Grafik erheblich. Die Ladezeit verbessert sich, je häufiger Sie die Seiten verwenden und neu laden.

Die CDN-URL-Unterstützung ist für die beliebten Themen, die Quick-Links und die Widgets „meine Anwendungen“ verfügbar.

Hinweis:

- Meine Anwendungen sind nur mit verfügbar Mitarbeiter-Center Pro Lizenz.
- Die ServiceNow AI Platform® Bietet Unterstützung beim Erstellen und Verwalten Ihres eigenen CDN-Servers und Ihrer URL. Konfiguration und Wartung liegen in der Verantwortung des Kunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**an.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um zu aktualisieren **Symbol-URL** Und **Banner-Bild-URL** .
   Aktualisieren Sie **Symbol-URL** Und **Banner-Bild-URL** Von Ihrem lokalen CDN-Server. Dies ermöglicht Ihnen eine verbesserte Ladezeit und eine bessere Zugänglichkeit der Bilder.
3. Gehe zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Quick-Links**an.
4. Wählen Sie das Element und aus, um das zu aktualisieren **Hintergrundbild-URL** Und **Symbol-URL** Von Ihrem lokalen Server.
5. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Web-Anwendungen**an.
6. Wählen Sie eine Webanwendung aus, um zu aktualisieren **Anwendungssymbol-URL** .

Hinweis:

- Bei beliebten Themen und Quick-Links ist die Basissystemeinstellung auf die CDN-URLs festgelegt. Wenn ein URL-Bild verfügbar ist, die Symbole und Bilder aus der ServiceNow AI Platform® Server werden nicht verwendet.
- Für meine Anwendung sind Einstellungen für festgelegt **Anwendungssymbol** . Sie müssen löschen **Anwendungssymbol** Für die CDN-URL, die erkannt und verwendet werden soll.

Zeigen Sie Widget-Leistungsmetriken an

Zeigen Sie die vom Leistungsfenster bereitgestellten Metriken an, um zu identifizieren, welche Widgets am längsten zum Laden von Daten benötigen.

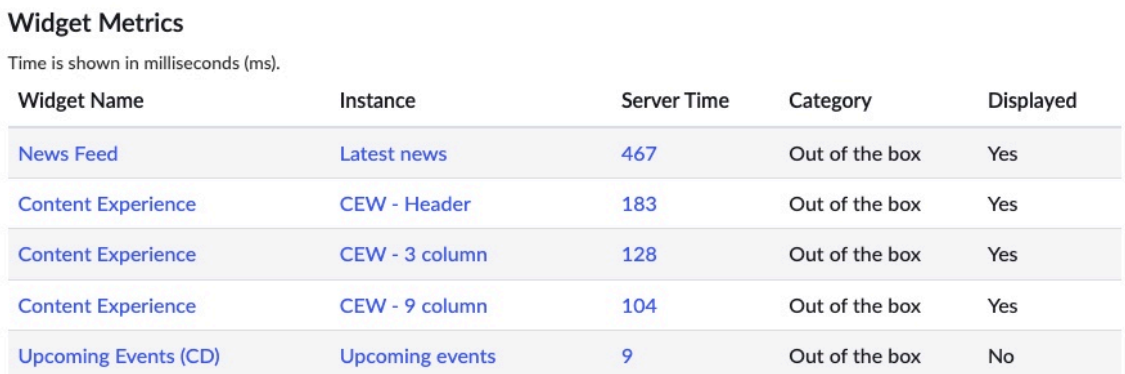
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Um die Leistung eines anwenderdefinierten Widgets nachzuverfolgen, fügen Sie dem Skript einen Hotspot hinzu: Fügen Sie Hotspots hinzu, um die Leistung des anwenderdefinierten Widgets nachzuverfolgen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Leistungsdetails** Fenster bietet eine umfassende Nachverfolgung jedes Widgets auf einer Seite, wodurch eine bessere Bewertung der Anwender-Experience ermöglicht wird. Sie können Ladezeiten, Anpassungsstatus und Sichtbarkeit für jedes Widget anzeigen.



Widget Metrics

Time is shown in milliseconds (ms).

Widget Name	Instance	Server Time	Category	Displayed
News Feed	Latest news	467	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - Header	183	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 3 column	128	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 9 column	104	Out of the box	Yes
Upcoming Events (CD)	Upcoming events	9	Out of the box	No

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie das Uhrensymbol, um zu öffnen **Leistungsdetails** Fenster.

Automatische Übersetzung

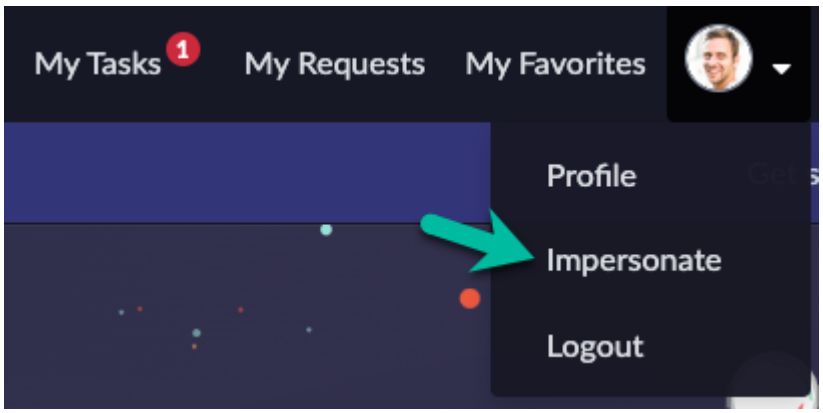
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Uhr Das Symbol befindet sich in der unteren linken Ecke des Bildschirms.

3. Klicken Sie Auf **Aktivieren Sie Leistungsstatistiken** .
4. Klicken Sie auf **Schließen**.
5. Nehmen Sie die Identität eines Anwenders an, damit das System Widget-Ladezeiten für diesen Anwender erfassen kann.

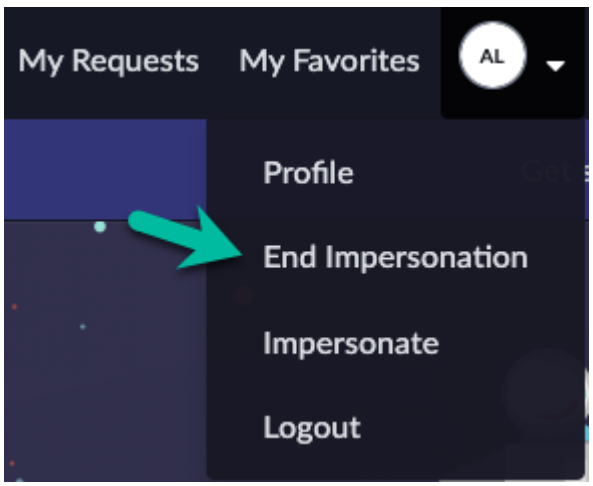
   a. Klicken Sie auf Ihr Profilbild.

   b. Klicken Sie Auf **Identität Annehmen** .



   c. Wählen Sie den Anwender aus, dessen Identität angenommen werden soll.

   d. Klicken Sie auf Ihr Profilbild und **Identitätswechsel beenden** .



6. Wählen Sie das Uhrensymbol, um zu öffnen **Leistungsdetails** Fenster.
7. In **Suchen Sie nach Anwender** Wählen Sie den Anwender aus, dessen Identität Sie angenommen haben.
8. Überprüfen Sie **Serverzeit** Spalte, um zu identifizieren, welche Widgets die längsten Ladezeiten haben.
9. **Wahlweise:** Exportieren Sie die Daten als Excel-Datei.
10. Klicken Sie Auf **Schließen** Wenn Sie fertig sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Hotspots hinzu, um die Leistung des anwenderdefinierten Widgets nachzuverfolgen

Hotspots helfen beim Erfassen und Protokollieren von Widget-Ladezeiten, was ein besseres Debugging langer Portalladezeiten ermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widget**an.
2. Klicken Sie auf das anwenderdefinierte Widget, dem Sie den Hotspot hinzufügen möchten.
3. Fügen Sie die folgenden Code-Fragmente in ein **Serverskript** Feld:
   Definieren Sie eine Startzeit unterhalb des Ladekonfigurationsausdrucks:

   ```
   var startTime = new GlideDateTime();
   ```

   Bezeichner der Widget-Instanz abrufen:

   ```
   data.spInstanceId =
                        grInstanceRecord.getUniqueValue();
   ```

   Nachverfolgung der Ladezeit hinzufügen:

   ```
   new sn_cd.cd_Utils().postInstanceHotspot({
      startTime: startTime,
      callerId: data.spInstanceId,
      shortDesc: '{insert a short description}'
    });
   ```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie das Fenster „Leistungsdetails“, um anzuzeigen, wie lange das anwenderdefinierte Widget zum Laden von Daten benötigt: Zeigen Sie Widget-Leistungsmetriken an

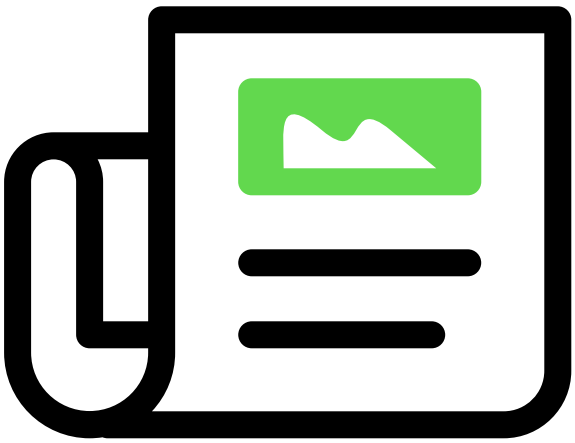
Erstellen und Verwalten von Mitarbeiterkommunikation

Content Manager und Administratoren verwenden Mitarbeiter-Center Pro Fähigkeiten zum Erstellen von Mitarbeiterkommunikation, zum Zusammenstellen mehrstufiger und kanalübergreifender Kampagnen, zum Verwalten von Inhaltsanforderungen und zum Messen der Auswirkung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Publishing



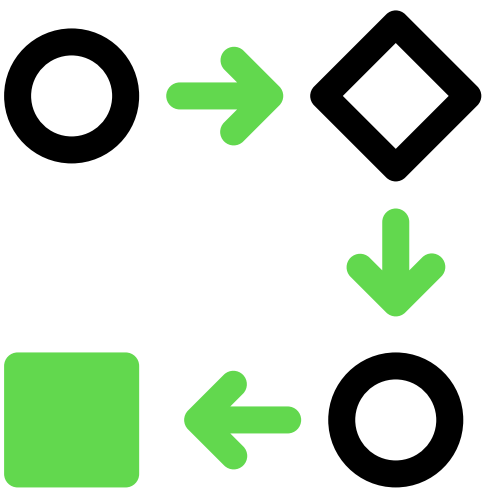
Erstellen, verwalten und veröffentlichen Sie mühelos mehrkanalige Inhalte.

Content Experiences



Fügen Sie Ihre Inhalte einer mehrstufigen, mehrkanaligen „Kampagne“ hinzu, um eine gezielte Mitarbeiterinteraktion zu ermöglichen.

Inhalts-Governance



End-to-End-Anforderungen, Nachverfolgung, Erfüllung, Überprüfung und Genehmigung von Funktionen zur Aktivierung von Inhaltsanforderungen aus der größeren Organisation.

Content Analytics



Messen Sie die Auswirkung und den Erfolg Ihrer Inhalte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Richten Sie die Mitarbeiterkommunikation ein

Richten Sie kontinuierliche Verbesserung ein

Mitarbeiterkommunikation wird erstellt

Content Publishing Bietet robuste Tools zur Kommunikationserstellung, mit denen Sie eine Vielzahl von Inhaltstypen erstellen, verwalten und veröffentlichen können, einschließlich Portalinhalten, Benachrichtigungen, mobilen Inhalten und Aufgaben.

Übersicht über die Erstellung von Kommunikationen

Um Mitarbeiterkommunikation mit Content Publishing zu erstellen, befolgen Sie den in dieser Infografik dargestellten Prozess.

Inhaltserstellungsprozess



1. Wählen Sie die Plattform aus

   Beim Erstellen eines neuen Inhalts besteht der erste Schritt darin, eine Plattform auszuwählen. Dies bestimmt, wo Ihr Inhalt angezeigt wird, und schränkt Ihre Auswahl der Inhaltsformate ein.

2. Inhaltsformat wählen

   Nachdem Sie die Plattform für Ihren Inhalt ausgewählt haben, wählen Sie aus den verfügbaren Inhaltsformaten aus.

3. Erstellen Sie einen Inhaltsdatensatz

   Füllen Sie die Felder im Formular „neuer Inhalt“ aus, um Details wie Name und Reihenfolge des Inhaltselements anzugeben.

4. Bereiten Sie den Inhalt vor

   Führen Sie die für das Inhaltsformat geltenden Schritte aus, z. B. Laden Sie das Bild oder Video hoch, stellen Sie das Banner oder den nachrichtenartikel zusammen, oder geben Sie die URL an.

5. Übersetzen Sie Ihren Inhalt

   (Optional) Fordern Sie eine Sprachübersetzung für den Inhalt an, den Sie erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

6. Konfigurieren Sie die Veröffentlichung

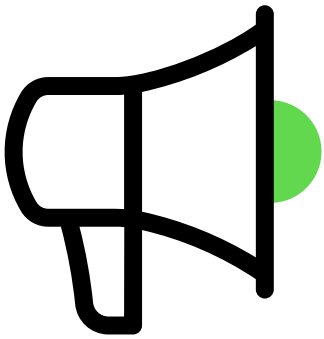
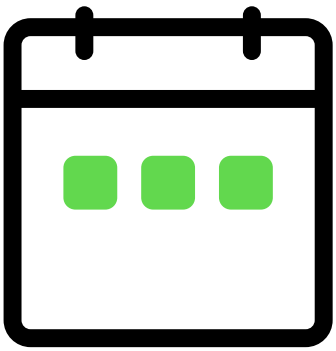
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Veröffentlichung, um zu steuern, wann der Inhalt verfügbar wird, wer ihn sehen kann und wie lange er ist. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Kampagnen werden erstellt

Plattformen und Inhaltsformate

Wählen Sie eine Kachel aus, um mehr über die verfügbaren Plattformen und Inhaltsformate zu erfahren und mit der Erstellung von Mitarbeiterkommunikation zu beginnen.

Microsites	Nachrichtenartikel	Unternehmensereignisse
		
Stellen Sie HTML-basierte Rich-Inhalte mithilfe einer Drag-and-Drop-Oberfläche zusammen.	Halten Sie Mitarbeiter über Unternehmensnachrichten und -Ankündigungen auf dem Laufenden.	Hosten Sie Live-Unternehmensereignisse im Mitarbeiterportal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Portal



Erstellen Sie Portalinhalte in einer Vielzahl von Formaten, z. B. Video, URL, Banner und Ereignisse.

Benachrichtigung



Erstellen Sie E-Mail-, Push- und SMS-Benachrichtigungen, mit denen Nachrichten direkt an Ihre Mitarbeiter gesendet werden.

Mobil



Erstellen Sie Inhalte speziell für die Anzeige auf Mobilgeräten.

Aufgabe



Erstellen Sie Aufgaben, die Mitarbeiter zum Handeln auffordern.

Pulse-Umfrage



Senden Sie Pulse-Umfragen an Mitarbeiter, um Feedback zu erhalten.

Mitarbeiterforen



Erstellen Sie Inhalte, die in Mitarbeiterforen angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams



Senden Sie Nachrichten in Microsoft Teams, um Mitarbeiteraktionen voranzutreiben.

Microsites

Mit dem Rich Content-Editor können Inhaltsmanager und Administratoren HTML-basierte Inhalte für erstellen Mitarbeiter-Center Pro Themen- und Portalseiten mithilfe einer visuellen Drag-and-Drop-Oberfläche.

Sie können ein Layout erstellen, Komponenten (z. B. Container, Bilder, Videos und Links) hinzufügen und die Einstellungen der Komponenten mit wenig oder keinem Wissen über HTML oder CSS (kaskadierende Stylesheets) anpassen. Mit dem Rich-Inhalts-Editor können nicht technische Anwender Abschnitte von Seiten ohne Hilfe von IT- oder technischen Anwendern erstellen.

Der Rich-Inhalts-Editor bietet eine Bibliothek von Komponenten und einen Canvas-Bereich, in dem Sie Ihre Inhalte per Drag-and-Drop erstellen können. Die Komponenten können einzeln bearbeitet werden, und Sie können eine Vorschau der von Ihnen erstellten Elemente auf einem Desktop, Tablet oder Mobilgerät anzeigen, bevor Sie Ihre Inhalte für Ihre Zielgruppe verfügbar machen.

Übersicht über das Erstellen von Microsites

Mit dem Rich-Content-Editor können Sie HTML-Inhalte mit wenig oder keinem HTML- oder CSS-Wissen (Cascading Style Sheets) erstellen, indem Sie den folgenden Prozess ausführen:

1. Erstellen Sie den Rich-Inhaltstyp-Datensatz: Erstellen Sie Rich Content
2. Erstellen Sie das Seitenlayout.
   - Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
   - Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu
3. Fügen Sie Komponenten wie Bilder, Videos, Textfelder und Schaltflächen hinzu.
4. Ändern Sie die Canvas-Größe, um Inhalte für Tablet und Mobilgeräte zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um die besten Ergebnisse beim Erstellen von Inhalten für alle drei Plattformen zu erzielen, erstellen Sie zuerst Ihre Inhalte für Desktop, dann Tablet und Mobilgeräte.

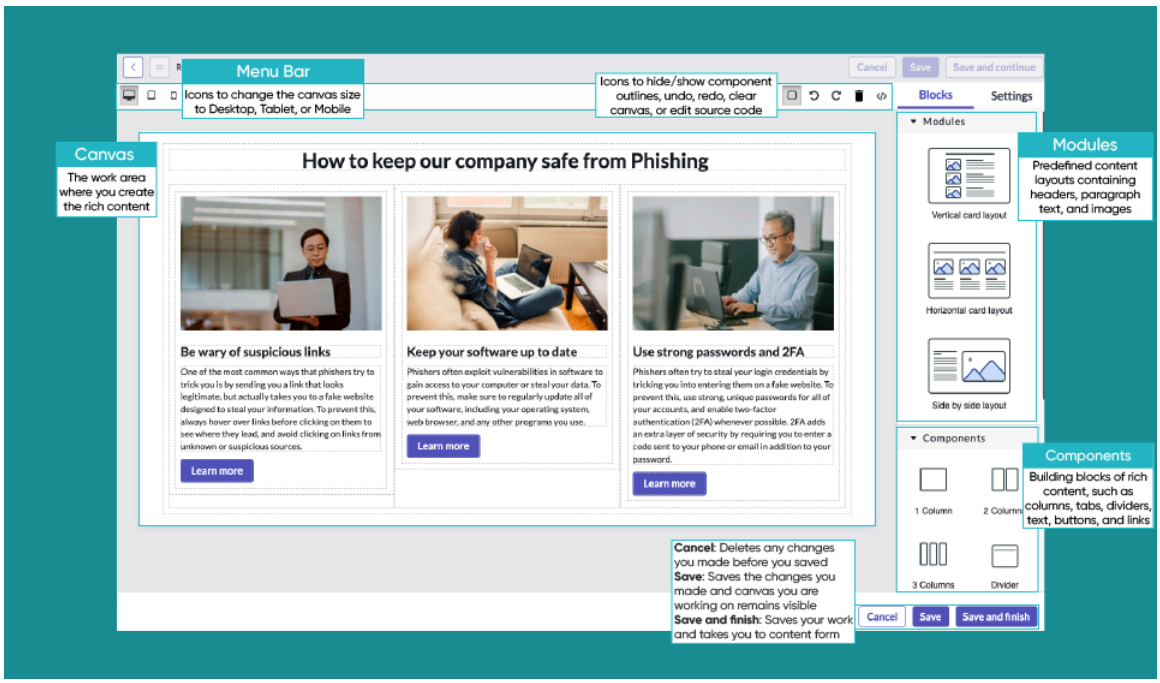
5. (Optional) Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung in anzuzeigen, oder fordern Sie eine Übersetzung für den Inhalt an, den Sie erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.
6. Stellen Sie den Inhalt Anwendern über einen Veröffentlichungsplan zur Verfügung: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt

   Alternativ können Sie mithilfe von Kampagnen eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen: Kampagnen werden erstellt

Rich-Content-Editor-Schnittstelle

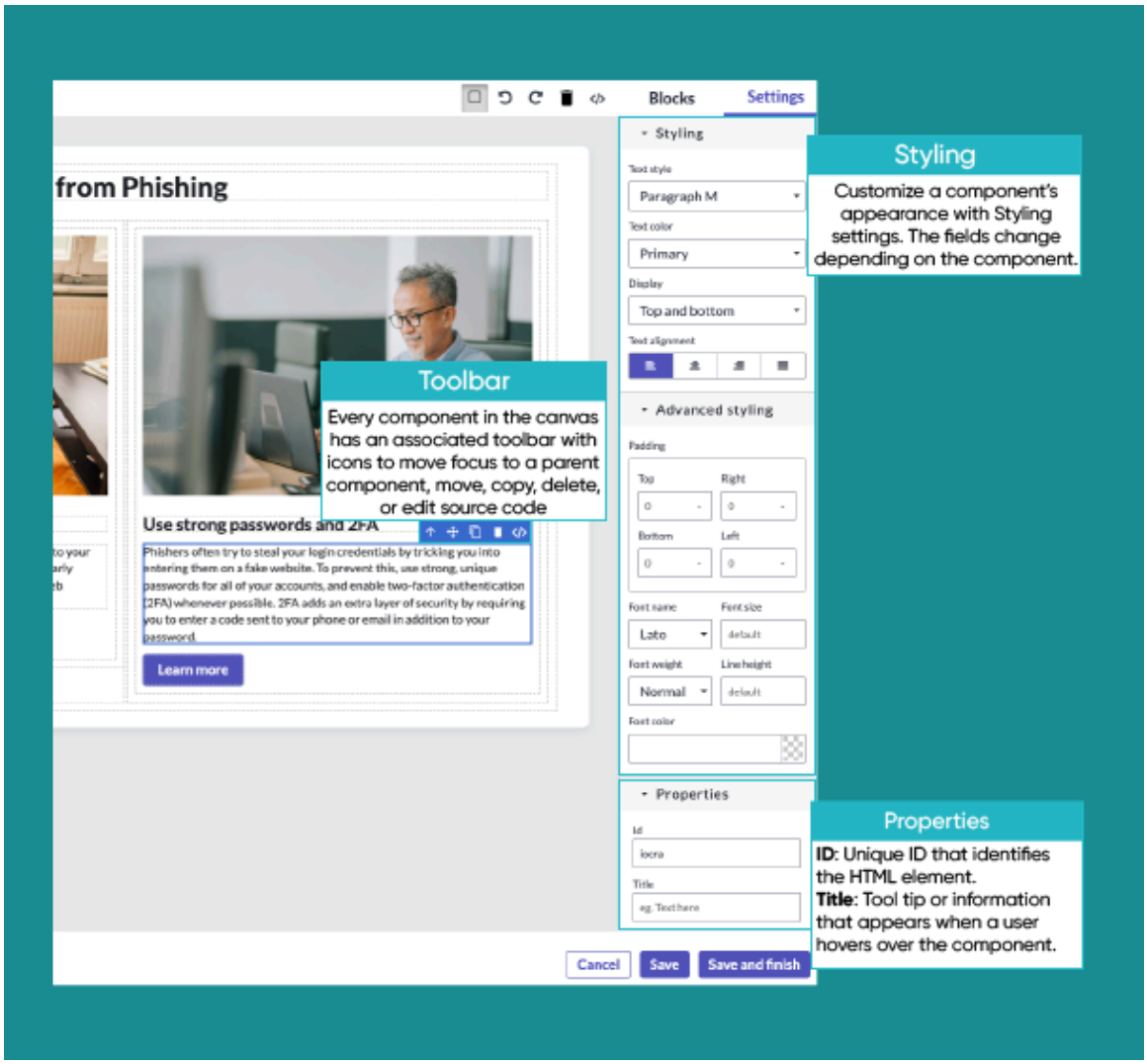
Die Oberfläche des Rich-Inhalts-Editors besteht aus einer Canvas, in der Sie den Inhalt zusammenstellen, Inhaltskomponenten, die Sie per Drag-and-Drop in die Canvas ziehen, und Menüleistensymbolen, um die Canvas zu ändern.

Hinweis: Wenn das Symbol „Quellcode bearbeiten“ nicht angezeigt wird, bitten Sie einen Administrator, die zu aktivieren **Bearbeiten Sie den Code** Eigenschaft. Siehe Mit Content Publishing installierte Eigenschaften



Wenn Sie eine Komponente auswählen, wird in der oberen linken Ecke eine Symbolleiste angezeigt, mit der Sie die Komponente direkt bearbeiten können. Jede Komponente bietet eine Vielzahl von Anpassungsoptionen, auf die über zugegriffen werden kann **Einstellungen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Tastenkombinationen für Barrierefreiheit

Sie können Microsites und Nachrichtenartikel im Rich Content-Editor mithilfe einer Tastatur zusammenstellen, um die Barrierefreiheit zu verbessern.

Der Rich-Inhalts-Editor unterstützt viele Tastenkombinationen zur Betriebssystem- und Textformatierung, einschließlich Speichern, Fett und Rückgängig. In Content Publishing-Versionen 33.0.9 und höher können Anwender mit den Pfeiltasten nach rechts, links, oben und unten in der Symbolleiste und im Stilmanager navigieren. Sie können diese zusätzlichen Tastenkombinationen verwenden, um Ihre Inhaltserstellung zu unterstützen:

Tastenkombinationen

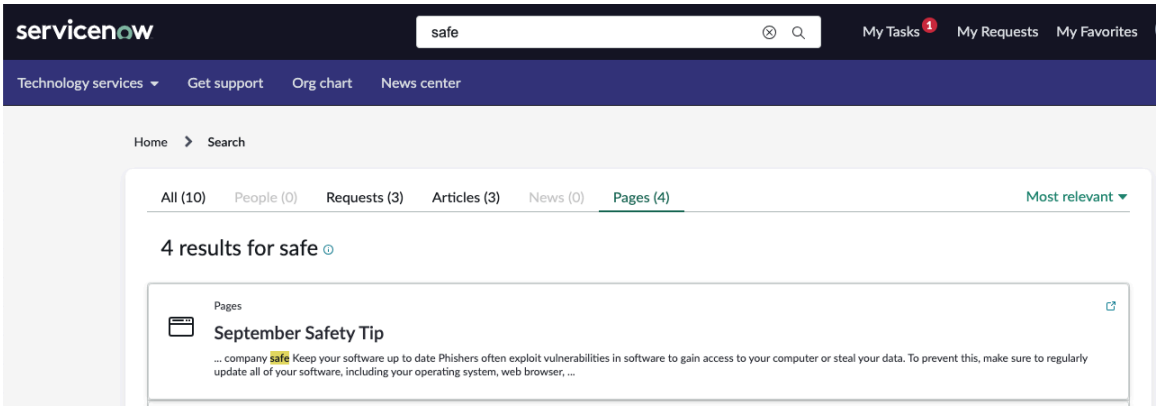
Aktion	Mac-Tastenkombination	Windows-Tastenkombination
Fügen Sie den Stil des ausgewählten Textfelds ein, und passen Sie ihn an	Umschalt+Option+Befehl+V	Umschalt+Alt+Windows+V

Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Tastenkürzel .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suche nach Rich-Inhalten

Wenn Mitarbeiter ein Stichwort in die globale Suchleiste eingeben, Mitarbeiter-Center Verwendet KI-Suche Um veröffentlichte Seiten zurückzugeben, die dieses Stichwort im Inhaltsnamen oder Textkörper enthalten.



KI-Suche Gibt zusätzliche Ergebnisse basierend auf Anwenderrollen zurück:

- Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ oder „Inhaltsadministrator“ können unveröffentlichte Inhalte anzeigen.
- Für Anwender mit den Rollen „Inhaltsmanager“, „Inhaltsadministrator“ oder „Inhaltsgenehmiger“ enthalten die Suchergebnisse Inhalte, für die sie nicht die Zielgruppe sind. Sie können den Inhalt jedoch nur anzeigen, wenn sie Teil der konfigurierten Zielgruppe sind.

Zugehörige Informationen

Quellcode wird im Rich-Inhalts-Editor bearbeitet

Inhaltsversionsverwaltung

Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek

Erstellen Sie Rich Content

Verwenden Sie den Rich-Inhalts-Editor, um Langform-Inhalte mit einem benutzerfreundlichen Tool im Webstil zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rich Content bietet die Möglichkeit, Langform-Inhalte mit einer Drag-and-Drop-Methode zu erstellen und zu planen, ohne dass Kenntnisse der Codierung erforderlich sind. Rich Content hilft Ihnen, qualitativ hochwertige kuratierte Inhalte einfach und visuell zu erstellen, die dem Serviceportal-Erscheinungsbild mit begrenztem technischem Wissen entsprechen. Sie können Rich-Inhalte auf jede Portalseite ausrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu erstellen**an.
2. Wählen Sie Aus **Rich Content** Dann **Fahren Sie Fort** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „neuer Inhalt“

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten. **Hinweis:** Dieses Feld wird als Inhaltsheader in Suchergebnissen angezeigt.
Reihenfolge	Die Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der das Portal und der formatierte Inhalt in der Inhaltsliste angezeigt werden.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist. **Hinweis:** Da es keine direkte Methode zum Migrieren von Inhaltsdatensätzen zwischen gibt ServiceNow® Umgebungen empfehlen wir Ihnen, Inhalte in Ihrer Produktionsumgebung zu erstellen und zu verwenden **Aktiv** Optionen und veröffentlichen Sie Pläne, um die Verfügbarkeit von Inhalten zu steuern.
Version	Verfolgt Inhaltsänderungen, wenn die Inhaltsversionsverwaltung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsversionsverwaltung.
Status	Gibt an, ob sich der Inhalt im Entwurfszustand oder in der Veröffentlichung befindet.

4. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie den Editor** .
   Wenn Sie diese Schaltfläche auswählen, werden die oben eingegebenen Informationen gespeichert.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Erstellen und bearbeiten Sie Inhalte aus Portal-Widgets

Verwenden Sie die Verknüpfungen zur Widget-Erstellung, um Rich-, Banner-, Stile- und Nachrichten-Inhalte (nur bearbeiten) direkt über das Mitarbeiterportal zu erstellen und zu bearbeiten. Wenn Sie die Widget-Verknüpfungen verwenden, generiert das System einen Veröffentlichungsplan, um den Inhalt an dieses spezifische Widget zu übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_Manager und Bearbeitungsberechtigung für dieses Thema oder diese Seite. Weitere Informationen zu Besitzberechtigungen finden Sie unter Inhaltseigentum

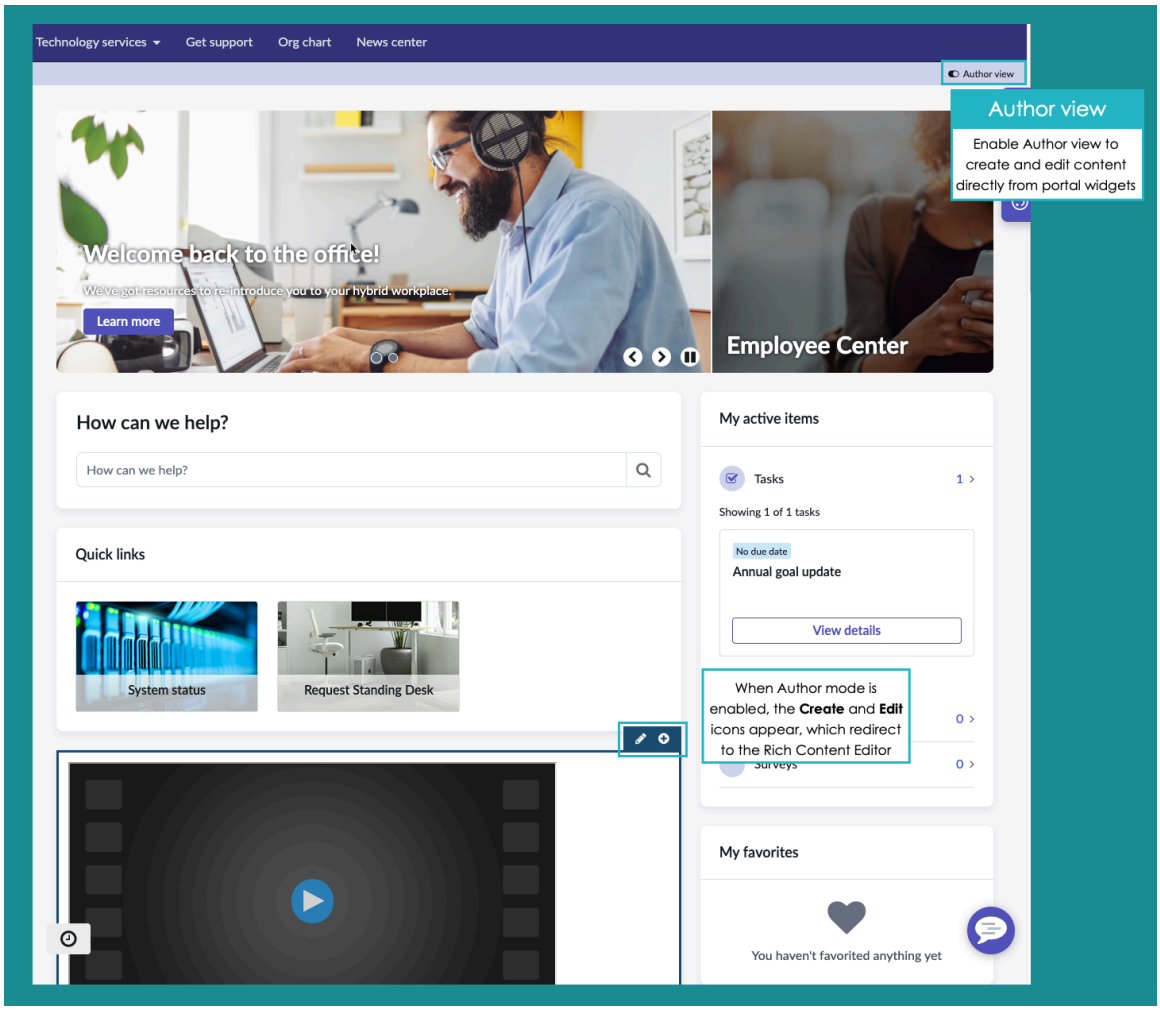
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Widgets bieten Erstellungsverknüpfungen:

- Inhalts-Experiences
- Rich Content
- Nachrichten (nur vorhandene Nachrichtenartikel bearbeiten)

Weitere Informationen darüber, welche Widgets welchen Inhaltstyp unterstützen, finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Aktivieren Sie **Autorenansicht** Umschalter.
   Die **Fügen Sie Inhalt hinzu** Und **Bearbeiten Sie den Inhalt** Symbole werden über dem Rich Content-Widget angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Fügen Sie Inhalt hinzu** Oder **Bearbeiten Sie den Inhalt** Symbol.
   - Wenn Sie auf klicken **Fügen Sie Inhalt hinzu** , Das neue Inhaltsformular wird geöffnet. Folgen Sie dem Flow zur Inhaltserstellung, um einen Inhaltsdatensatz zu erstellen und Rich-, Banner-, Stile- oder Nachrichteninhalte zusammenzustellen.
   - Wenn Sie auf klicken **Bearbeiten Sie den Inhalt** , Der Rich-Inhalts-Editor wird geöffnet, in dem Sie den Inhalt nach Bedarf bearbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Speichern und beenden** Um zum Inhaltsdatensatz zurückzukehren.
5. Klicken Sie Auf **Speichern und fortfahren** Oder **Veröffentlichen** Registerkarte.
   Das System füllt automatisch einen Veröffentlichungsplan aus, der den Inhalt auf das Widget abzielt.

Nächste Maßnahme

Ändern Sie bei Bedarf den Veröffentlichungsplan. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie einen nachrichtenartikel

Erstellen Sie Bannerinhalt

Erstellen Sie anwenderdefinierte Medien mit formatiertem Inhalt

Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu

Verwenden Sie Module, um einfach neue Inhaltslayouts mit Kopfzeilen, Absatztext und Bildern hinzuzufügen. Wählen Sie aus Layouts aus, die aus drei vertikalen Karten, drei horizontalen Karten oder einer nebeneinander angeordneten Konfiguration mit einem Bild rechts neben einem Textblock bestehen.

Vorbereitungen

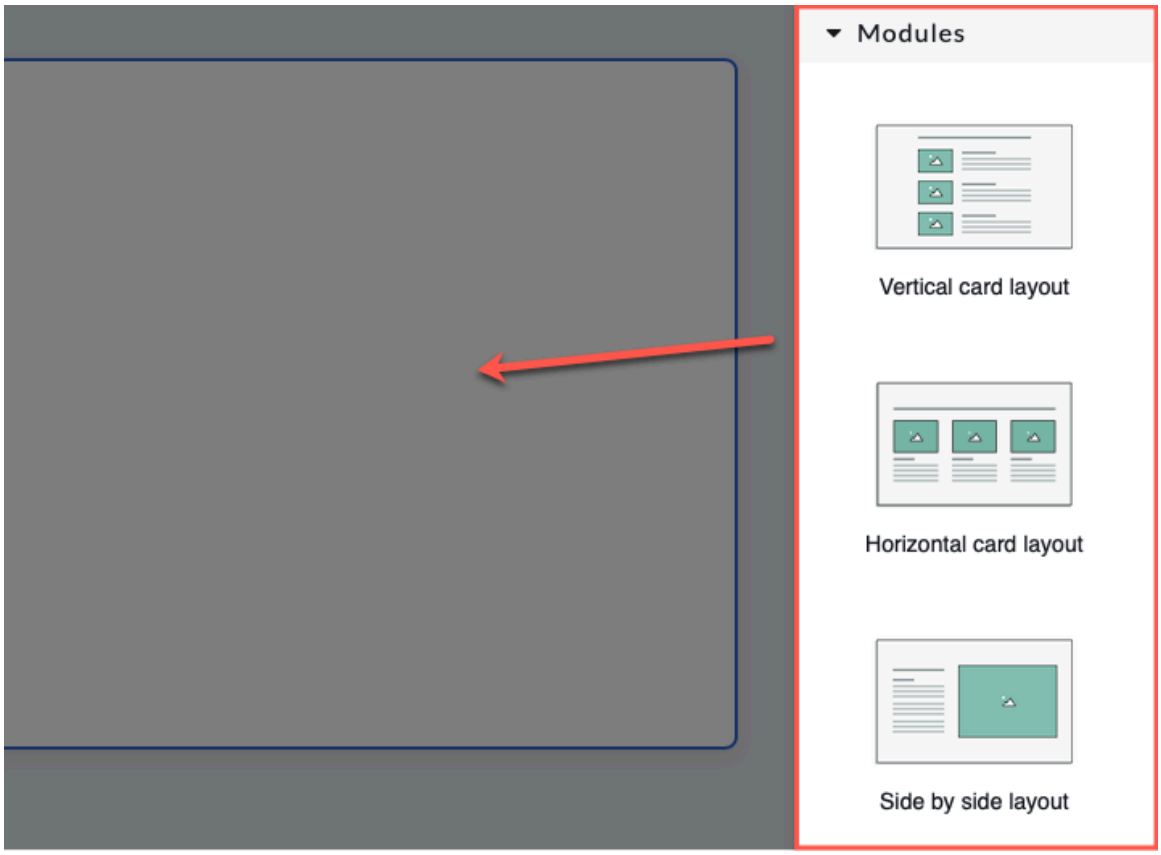
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Ziehen Sie das Modul, das Sie verwenden möchten, per Drag-and-Drop aus dem **Blöcke** Bereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Ersetzen Sie die Platzhalterkopfzeilen und den Absatztext durch Ihren Inhalt.
   Weitere Informationen zum Formatieren des Texts und der Textfelder finden Sie unter Fügen Sie Text oder einen Textabschnitt mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein Bild hinzuzufügen:
   a. Doppelklicken Sie auf den Image-Container.
   b. Wählen Sie im Popup-Fenster „Dateiauswahl“ ein Bild aus.
      Oder wenn Sie zuvor Bilder ausgewählt haben, wählen Sie das Bild aus den verfügbaren Bildern auf der rechten Seite von aus **Wählen Sie Bild Aus** Popup.

   Weitere Informationen zum Stilen des Bilds finden Sie unter Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu.

   Hinweis: Inhaltsmanager und Administratoren haben die Möglichkeit, Hintergrundfarben auf ausgewählte Canvas-Elemente, einschließlich Bilder, anzuwenden. Verfügbare Funktionen umfassen die Verwendung von einfarbigen Farben und Farbverläufen sowie Anpassungen der Farbdeckkraft. Auf diese Einstellungen kann im rechten Bereich auf der Registerkarte „Einstellungen – Stil“ zugegriffen werden, wenn einem Canvas-Element Rich Content hinzugefügt wird.
5. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

  Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Verwenden Sie **Rich-Content-Editor** Canvas zum Erstellen von Spalten, um Ihr Layout für Ihre Seite zu definieren und zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Nachdem Sie abgeschlossen haben **Neuer Inhalt** Formular (siehe Erstellen Sie Rich Content) Und zur Rich-Content-Canvas navigiert, können Sie Rich-Content erstellen.

Sie können 1, 2 oder 3 Spalten hinzufügen. Jede Spalte fungiert als Container für andere Komponenten. Jede Spaltenkomponente kann auch bearbeitet werden, indem die Komponente ausgewählt und die Eigenschaften unter den Einstellungen aktualisiert werden.

Hinweis: Die Mindesthöhe für eine Zelle in einer Spalte beträgt 75 px. Wenn Sie die Zellenhöhe kleiner festlegen, überläuft die Zelle die Zeile.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Von **Rich-Content-Editor** Canvas können Sie eine Drag-and-Drop-Methode verwenden, um Spalten hinzuzufügen.
   Spalten fungieren als Container für den Inhalt, den Sie erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rich-Content-Editor



Nachdem Sie einen abgelegt haben **1 Spalte** , **2 Spalte** , Oder **3 Spalten** In **Rich-Content-Editor** Canvas, es werden zwei Trennzeichen angezeigt. Das äußere Trennzeichen ist beschriftet **Zeile** . Das Innentrennzeichen ist beschriftet **Zelle** .

Fügen Sie der Zeile oder den Zellen Stile hinzu, z. B. Hintergrundfarbe, maximale Breite oder Abstand. Wenn Sie keinen Stil hinzufügen möchten, können Sie zu den Links unten auf dieser Seite wechseln.

3. Wählen Sie eine Zeile oder Zelle zum Bearbeiten aus.
4. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.
5. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

> **Hinweis:** Inhaltsmanager und Administratoren haben die Möglichkeit, Hintergrundfarben auf ausgewählte Canvas-Elemente, einschließlich Bilder, anzuwenden. Verfügbare Funktionen umfassen die Verwendung von einfarbigen Farben und Farbverläufen sowie Anpassungen der Farbdeckkraft. Auf diese Einstellungen kann im rechten Bereich auf der Registerkarte „Einstellungen – Stil“ zugegriffen werden, wenn einem Canvas-Element Rich Content hinzugefügt wird.

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (graues Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den Farbcode ein, der die Hintergrundfarbe darstellt, die Sie anzeigen möchten. Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen . **Hinweis:** Das Element „Hintergrundfarbe für Canvas“ zeigt die Hintergrundoptionen für Farbverlauf, Farbe und Bild an. Aktivieren Sie diese Option, und wählen Sie dann Hintergrundoptionen aus.
Erweiterte Stile	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Breite	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder die rechte Seite der Zelle ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Höhe	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder den unteren Rand der Zeile ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Rand (nur für Zeilen)	Der Rand ist der Abstand zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Rahmen (nur für Zellen)	Definieren Sie die Breite, den Rahmenstil und die Farbe.
Rahmenradius (nur für Zellen)	Die Radiuseinstellung rundet die Rahmenecke.
Eigenschaften	
ID	Eine eindeutige ID, die das HTML-Element identifiziert.
Titel	Ein Tooltip oder Informationen, die angezeigt werden, wenn ein Anwender den Mauszeiger über die Komponente bewegt.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie weitere Spalten hinzu, und formatieren Sie sie, um ein Layout für alle Inhalte auf der Seite zu erstellen.

Fügen Sie dann Komponenten wie Bilder, Videos, Textfelder und Schaltflächen hinzu:

- Fügen Sie Registerkarten mit Rich-Inhalts-Editor hinzu
- Fügen Sie mit dem Rich-Inhalts-Editor eine Trennlinie hinzu
- Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu
- Fügen Sie ein Video mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu
- Fügen Sie Text oder einen Textabschnitt mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu
- Fügen Sie mit dem Rich-Inhalts-Editor einen Link- oder Linkblock hinzu
- Fügen Sie eine Schaltfläche mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie mit dem Rich-Inhalts-Editor eine Trennlinie hinzu

Fügen Sie Ihrer Canvas eine horizontale Trennlinie hinzu, um Elemente visuell zu trennen oder wichtige Abschnitte hervorzuheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

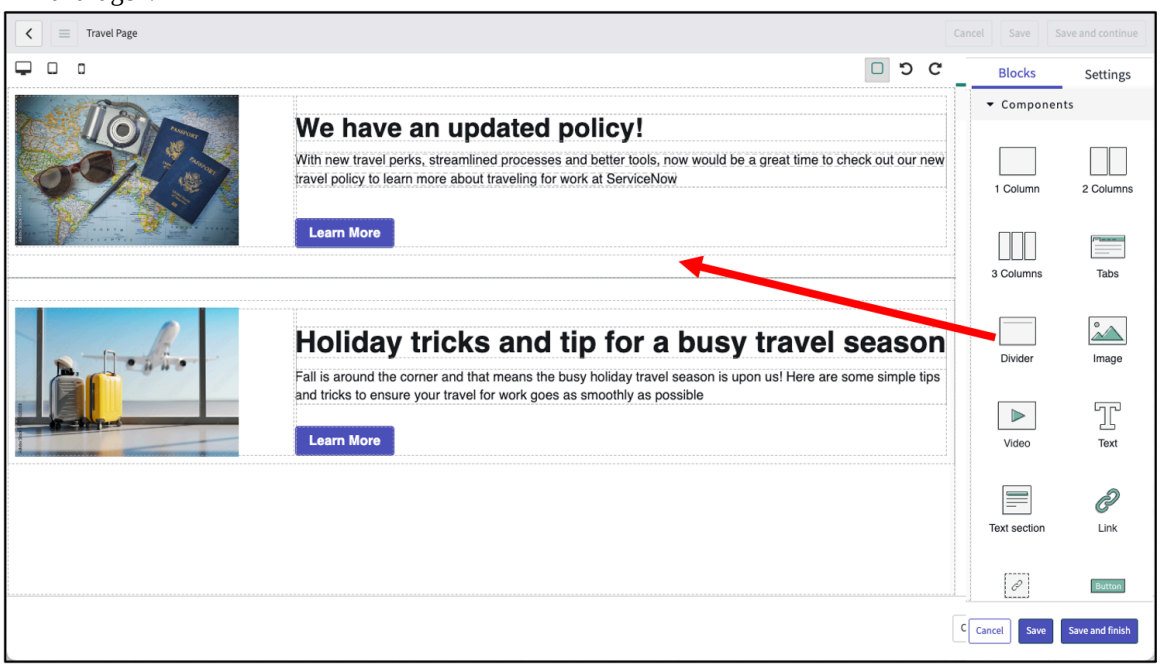
Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Von **Rich-Content-Editor** Canvas können Sie eine Drag-and-Drop-Methode verwenden, um Trennlinien hinzuzufügen.



3. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.
4. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (graues Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den Farbcode ein, der die Hintergrundfarbe darstellt, die Sie anzeigen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
Erweiterte Stile	
Breite	Geben Sie den Wert durch Eingabe einer Zahl an. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Höhe	Geben Sie den Wert durch Eingabe einer Zahl an. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Marge	Der Rand ist der Abstand zwischen der Trennlinie und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Eigenschaften	
ID	Eine eindeutige ID, die das HTML-Element identifiziert.
Titel	Ein Tooltip oder Informationen, die angezeigt werden, wenn ein Anwender den Mauszeiger über die Komponente bewegt.

5. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Verwenden Sie **Rich-Content-Editor** Canvas zum Hinzufügen von Bildern zu Ihrem Inhalt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Rich-Inhalts-Editor unterstützt die folgenden Arten von Bildern:

- .Jpg
- .PNG
- .Bmp
- .Gif
- .JPEG
- .ico
- .svg

Hinweis: Inhaltsmanager und Administratoren haben die Möglichkeit, Hintergrundfarben auf ausgewählte Canvas-Elemente, einschließlich Bilder, anzuwenden. Verfügbare Funktionen umfassen die Verwendung von einfarbigen Farben und Farbverläufen sowie Anpassungen der Farbdeckkraft. Auf diese Einstellungen kann im rechten Bereich auf der Registerkarte „Einstellungen – Stil“ zugegriffen werden, wenn einem Canvas-Element Rich Content hinzugefügt wird.

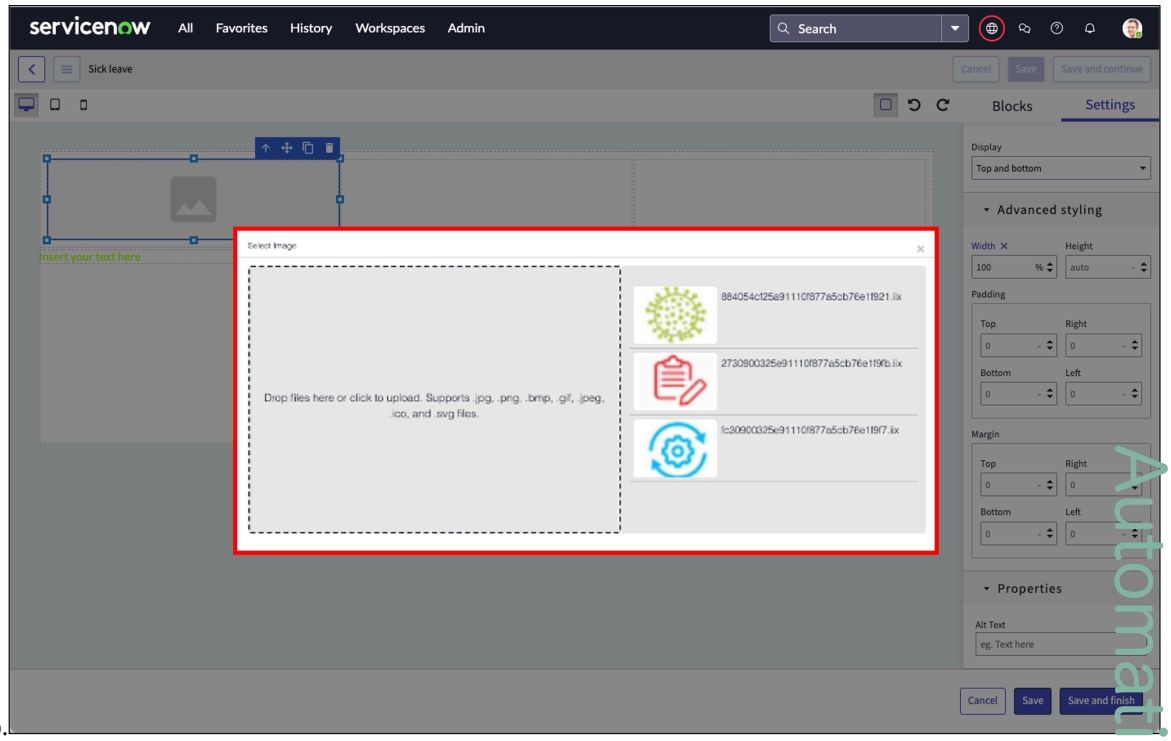
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Von **Blöcke** Spalte verwenden Sie eine Drag-and-Drop-Methode, um zu verschieben **Bild** Komponente in Ihrem Canvas.
3. Klicken Sie in das Popup-Fenster „Dateiauswahl“, um ein Bild auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Oder wenn Sie zuvor Bilder ausgewählt haben, wählen Sie das Bild aus den verfügbaren Bildern auf der rechten Seite von aus **Wählen Sie Bild**



AusPopup.

4. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.
5. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:

> **Hinweis:** Beim Hinzufügen von Bildern, Videos oder Texten stehen mehrere funktionale und praktische Stilfunktionen zur Verfügung, mit denen Rich-Inhalte und Nachrichtenartikel erstellt werden können. Einige der Optionen im rechten Bereich umfassen die Möglichkeit, verschiedene Hintergründe, Deckkraft und Schatten zu aktivieren, verbesserte Zellen und Schaltflächen ermöglichen zusätzliche Rahmeneinstellungen, Farben und Typen sowie zusätzliche Textstile, Farben und Schriftarten sowie Verbesserungen der Eigenschaftseinstellungen im rechten Bereich, die mehr verfügbare Optionen beim Erstellen von Rich Content bieten.

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Bildschirm	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. ein Bild und eine Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander** : Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Hinweis: Um die besten Ergebnisse zu erzielen, legen Sie für die Komponenten dieselbe Anzeige fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und eine Textkomponente in einer Spalte haben und das Bild links und der Text rechts angezeigt werden sollen, ändern Sie die **Anzeige** Einstellungen für beide Komponenten bis **Nebeneinander** .
Horizontal ausrichten	Konfigurieren Sie, wo das Bild im Container angezeigt wird. Wählen Sie aus den Symbolen „Rechts“, „Mitte“ und „Links“ aus.
Erweiterte Stile Wenn Sie ein Bild in einen Container einfügen, ist das Bild standardmäßig die volle Breite des Containers, und die Höhe wird automatisch basierend auf den Bildabmessungen angepasst.	
Breite und Höhe	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder die Seiten des Bilds ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Marge	Der Rand ist der Abstand zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Hintergrundfarbe	Das Element „Hintergrundfarbe für Canvas“ zeigt die Hintergrundoptionen für Farbverlauf, Farbe und Bild an. Aktivieren Sie diese Option, und wählen Sie dann Hintergrundoptionen aus. **Hinweis:** Farbdeckkraft zeigt die Optionen für Farbverlauf und Farbebene an. Da die Hintergrundbildebene zuerst ist, ist die Deckkraft nicht relevant. Verlauf ist **FFFF** Und **ABBRUCH** Standardmäßig.
Eigenschaften	
Alt-Text	Beschreiben Sie das Erscheinungsbild oder die Funktion Ihres Bilds zu Barrierefreiheitszwecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

  Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie ein Video mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Verwenden Sie **Rich-Content-Editor** Canvas zum Hinzufügen von Videos zu Ihren Inhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Rich-Content-Editor** Unterstützt die folgenden Videotypen:

- HTML5

  Hinweis: Text oder Tooltips mit dem Zeigen mit der Maus werden für HTML5 derzeit nicht unterstützt.

- YouTube

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vimeo
- Video-Streaming-Service

Hinweis: Sie müssen einen Inhaltsanbieter konfigurieren, um Videos aus einem Video-Streaming-Service zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Framework für Videohosting-Integrationen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Von **Blöcke** Spalte verwenden Sie eine Drag-and-Drop-Methode, um zu verschieben **Video** In Ihrem Canvas blockieren.
3. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.
4. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Hinweis: Beim Hinzufügen von Bildern, Videos oder Texten stehen mehrere funktionale und praktische Stilfunktionen zur Verfügung, mit denen Rich-Inhalte und Nachrichtenartikel erstellt werden können. Einige der Optionen im rechten Bereich umfassen die Möglichkeit, verschiedene Hintergründe, Deckkraft und Schatten zu aktivieren, verbesserte Zellen und Schaltflächen ermöglichen zusätzliche Rahmeneinstellungen, Farben und Typen sowie zusätzliche Textstile, Farben und Schriftarten sowie Verbesserungen der Eigenschaftseinstellungen im rechten Bereich, die mehr verfügbare Optionen beim Erstellen von Rich Content bieten.

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Horizontal ausrichten	Konfigurieren Sie, wo das Video im Container angezeigt wird. Wählen Sie aus den Symbolen „Rechts“, „Mitte“ und „Links“ aus.
Erweiterte Stile Wenn Sie ein Video in einen Container einfügen, ist das Video standardmäßig die volle Breite des Containers, und die Höhe wird automatisch basierend auf den Videobilanzen angepasst.	
Breite und Höhe	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder die Seiten des Videos ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Marge	Der Rand ist der Abstand zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Eigenschaften	
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über das Video bewegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Anbieter	Wo das Video gehostet wird. Wählen Sie aus: ○ HTML5-Quelle ○ Vimeo ○ YouTube ○ Anbieter von Video-Streaming-Inhalten
Quell-/Video-ID	Die eindeutige Identifizierung für das Video, das in Ihrer Canvas angezeigt werden soll. ○ Bei HTML5 ist die Quelle die eindeutige Identifizierung für das Video, das in Ihrer Canvas angezeigt werden soll. ○ Bei YouTube ist die Video-ID der Text, der nach dem V= in der URL-Zeichenfolge angezeigt wird. ○ Bei Vimeo sind die Video-ID die Zahlen, die am Ende der URL-Zeichenfolge angezeigt werden.
Steuerungen anzeigen (Youtube und HTML5-Quelle)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Video-Player-Steuerungen anzuzeigen, mit denen Ihre Anwender interagieren können, um zu starten, zu stoppen, die Lautstärke zu steuern, geschlossene Beschriftungen anzuzeigen, das Video im Vollbildmodus anzuzeigen oder die Videoeinstellungen zu ändern.

5. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie Text oder einen Textabschnitt mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Verwenden Sie zum Hinzufügen die Canvas des Rich-Inhalts-Editors **Text** Oder ein **Textabschnitt** In Ihrem Inhalt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- **Text** Stellt die Tools zum Formatieren und Anordnen von Text bereit.
- **Textabschnitt** Stellt die Tools zum Formatieren und Anordnen von Text und einen Bereich zum Hinzufügen einer Überschrift bereit.

Hinweis: Für **Textabschnitt** , Die Einstellungen für Überschrift, Text und Container werden separat konfiguriert.

Wenn Sie formatierten Inhalt kopieren und in den Rich Content-Editor einfügen, behält der Inhalt seine ursprüngliche Formatierung bei und wird in einem neuen Textfeld angezeigt. Alternativ können Sie die Symbolleistenoption des Browsers verwenden **Bearbeiten** > **Stil einfügen und abgleichen** Zum Einfügen des Inhalts als nur-Text, der der Formatierung des Zieltextfelds entspricht.

Verhalten beim Einfügen:

- Klicken in das Textfeld und Einfügen: Der Inhalt wird an der Position des Cursors angezeigt.
- Auswahl des gesamten Textfelds und Einfügen: Der Inhalt wird in einem neuen Textfeld darunter angezeigt

Hinweis: Inhaltsmanager und Administratoren haben die Möglichkeit, Hintergrundfarben auf ausgewählte Canvas-Elemente, einschließlich Bilder, anzuwenden. Verfügbare Funktionen umfassen die Verwendung von einfarbigen Farben und Farbverläufen sowie Anpassungen der Farbdeckkraft. Auf diese Einstellungen kann im rechten Bereich auf der Registerkarte „Einstellungen – Stil“ zugegriffen werden, wenn einem Canvas-Element Rich Content hinzugefügt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Von **Blöcke** Spalte, verwenden Sie eine Drag-and-Drop-Methode, um eine zu verschieben **Text** Oder **Textabschnitt** In Ihrem Canvas blockieren.
3. Geben Sie Text oder Text und eine Überschrift ein, je nachdem, welche Komponente Sie in die Spalte abgelegt haben.
4. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.
5. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Hinweis: Beim Hinzufügen von Bildern, Videos oder Texten stehen mehrere funktionale und praktische Stilfunktionen zur Verfügung, mit denen Rich-Inhalte und Nachrichtenartikel erstellt werden können. Einige der Optionen im rechten Bereich umfassen die Möglichkeit, verschiedene Hintergründe, Deckkraft und Schatten zu aktivieren, verbesserte Zellen und Schaltflächen ermöglichen zusätzliche Rahmeneinstellungen, Farben und Typen sowie zusätzliche Textstile, Farben und Schriftarten.

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Textstil	Ermöglicht Ihnen, das Aussehen Ihres Texts schnell zu ändern, indem Sie eine vorformatierte Auswahl auswählen. Sie können verschiedene Überschriften oder Absatzstile auswählen. Überschrift 1-6 entspricht h1 - h6 HTML-Tags.
Textfarbe	Verwenden Sie diese Dropdown-Liste, um die Farbe Ihres Texts zu ändern. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Primär: Die primäre Farbe, die durch Ihr Portaldesign definiert ist. ○ Stummgeschaltet: Die durch Ihr Portaldesign definierte Farbe. ○ Weiß: Ändert die Farbe Ihres Texts in weiß. Dies ist nützlich, wenn eine andere Hintergrundfarbe als weiß verwendet wird. Textfarbe weist vordefinierte CSS-Klassen für Textfarbe zu. **Hinweis:** Die Schriftfarbe kann standardmäßig weiß sein. Sie kann jedoch auch aktualisiert werden, wenn „weiß“ ausgewählt ist. Alle Eigenschaften werden gelöscht, wenn die Textstile und -Farben geändert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Bildschirm	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. ein Bild und eine Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander** : Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um die besten Ergebnisse zu erzielen, legen Sie für die Komponenten dieselbe Anzeige fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und eine Textkomponente in einer Spalte haben und das Bild links und der Text rechts angezeigt werden sollen, ändern Sie die **Anzeige** Einstellungen für beide Komponenten bis **Nebeneinander** .
Textausrichtung	Bestimmt die horizontale Ausrichtung Ihres Texts. Wählen Sie aus: ○ Linksbündig ○ Zentriert ausrichten ○ Rechtsbündig ○ Begründen (Text ist an beiden Rändern ausgerichtet)
Text zu Listenelement hinzufügen (Link)	Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Text unter einem verknüpften Listenelement, indem Sie die rechte Pfeiltaste drücken und dann unter dem Link eingeben.
Erweiterte Stile	
Auffüllung	Legt den Abstand zwischen dem Text und dem Rahmen des Textcontainers in Pixel oder als Prozentsatz der Gesamtanzahl des Textcontainers fest. Geben Sie den Abstand für die oberen, rechten, unteren und linken Seiten an.
Name der Schriftart	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Legt die Größe der Schriftart fest.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe	Überschreibt die Schriftfarbe Ihres Portaldesigns. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hex-Code ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.
Eigenschaften	
ID	Eine eindeutige ID, die das HTML-Element identifiziert.
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über die Komponente bewegt.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

  Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie eine Schaltfläche mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Fügen Sie eine Schaltfläche hinzu, um Aktionen auszulösen oder Anwender zu anderen Inhalten umzuleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

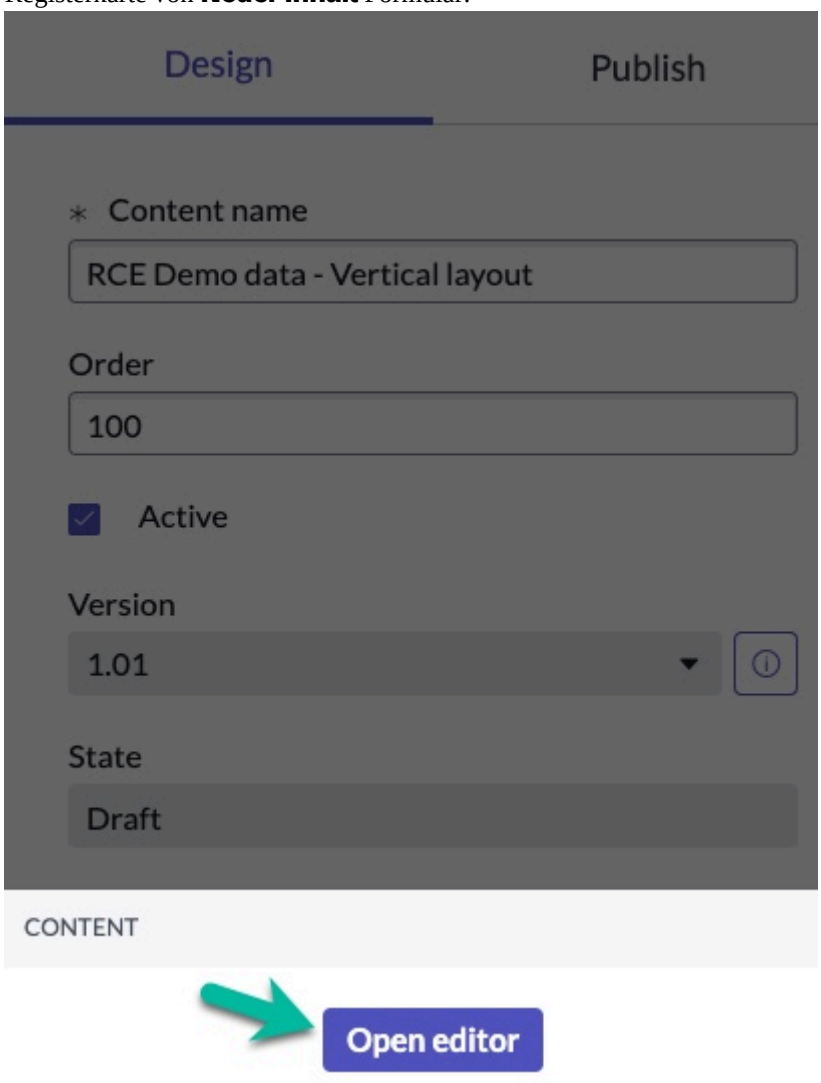
Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Prozedur

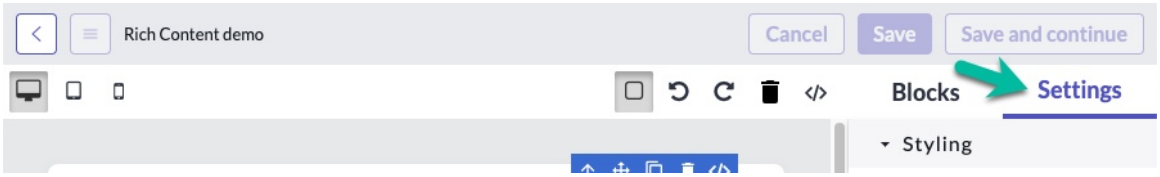
1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.



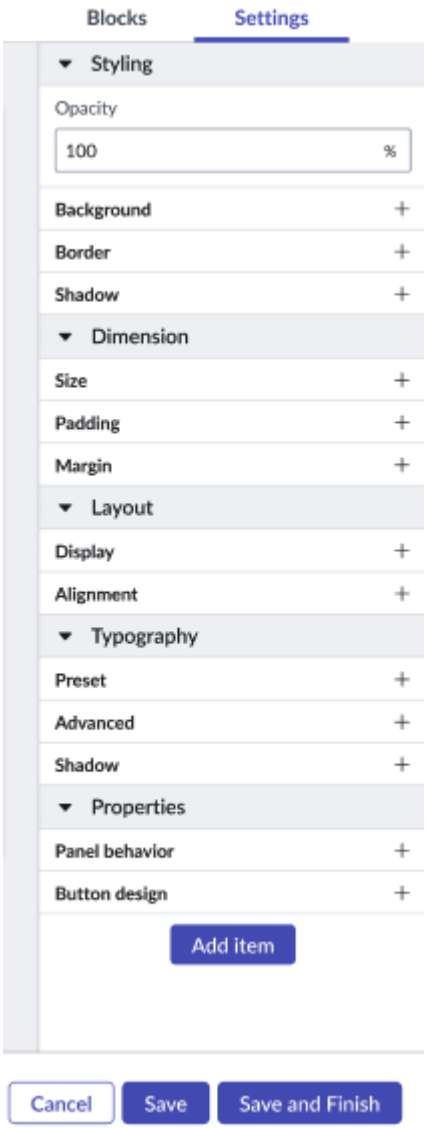
2. Von **Rich-Content-Editor** Canvas können Sie eine Schaltfläche per Drag-and-Drop hinzufügen.
3. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Optionen für vollständige Konfigurationseinstellungen anzeigen.



5. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Hinweis: Durch das Ändern des Schaltflächentyps oder der Größe werden alle anderen Einstellungseigenschaften und -Werte gelöscht. Die Hintergrundfarbebene wird entfernt, wenn der Schaltflächentyp geändert wird, und einige Werte können von der Auswahl der Schaltflächengröße beeinflusst werden, z. B. Schriftgröße, Zeilenhöhe, Abstand und Rahmenradius.

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Schaltflächentyp	Definiert, welche Art von Schaltfläche Sie hinzufügen. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Primär (Standard) ○ Sekundär ○ Nur Link **Hinweis:** Alle Eigenschaften und Hintergrundfarbebenen werden gelöscht, wenn der Schaltflächentyp geändert wird.
Schaltflächengröße	Definiert die Größe Ihrer Schaltfläche. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ X-Small ○ Klein ○ Mittel (Standard) ○ Groß **Hinweis:** Alle Eigenschaften der Schaltflächengröße werden gelöscht, wenn die Schaltflächengrößen geändert werden.
Bildschirm	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. ein Bild und eine Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander** : Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um die besten Ergebnisse zu erzielen, legen Sie für die Komponenten dieselbe Anzeige fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und eine Textkomponente in einer Spalte haben und das Bild links und der Text rechts angezeigt werden sollen, ändern Sie die **Anzeige** Einstellungen für beide Komponenten bis **Nebeneinander** .
Horizontal ausrichten	Legt die Schaltflächenausrichtung fest. Wählen Sie links, Mitte oder rechts aus.
Erweiterte Stile	
Schaltflächenfarbe	Ändern Sie die Farbe Ihrer Schaltfläche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	a. Geben Sie den Farbcode ein, der die Hintergrundfarbe darstellt, die Sie anzeigen möchten. **Hinweis:** Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen . **b.** Oder Sie können die Farbauswahl (graues Quadrat) rechts neben auswählen **Hintergrundfarbe** Feld. **c.** Klicken Sie in die Farbpalette, die angezeigt wird. **d.** Nachdem Sie eine Farbe aus der Farbpalette ausgewählt haben, verwenden Sie den Schieberegler auf der rechten Seite, um Ihre Farbe zu optimieren. **e.** Schieben Sie die Leiste nach oben und unten. **f.** Verwenden Sie den unteren Schieberegler, um Ihre Farbe aufzuhellen oder zu dunkeln.
Breite Höhe	Passen Sie die Breite und Höhe einer Schaltfläche an, indem Sie sie auswählen und verwenden **Breite** Und **Höhe** Dropdown-Listen, um eine Zahl einzugeben, oder verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten. Sie können auch die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ automatisch: Die Größe basiert auf dem Inhalt auf der Registerkarte. Wenn Sie auf der Registerkarte zusätzlichen Text eingeben, wird die Breite automatisch erhöht. ○ px: Verwenden Sie Pixel als Messung. ○ %: Verwenden Sie einen Prozentsatz als Messung.
Marge	Passen Sie die Ränder oder den Abstand außerhalb und um die Schaltfläche an. Verwenden Sie die Dropdowns unter **Marge** Abschnitt zum Anpassen der Ränder oben, unten, rechts und links. Genau wie die Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen.
Rahmen	Bearbeiten Sie den Rahmen um die Außenseite der Schaltfläche. **Hinweis:** Der Rahmen ist der Umriss um die Schaltfläche. Breite: Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um die Breite des Rahmens anzupassen. Genau wie die Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen. Stil: Das Format des Rahmens um die Schaltfläche. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um den Typ des Rahmens auszuwählen, den Sie um die Schaltfläche herum haben möchten. Farbe: Die Farbe des Rahmens um Ihre Schaltfläche. Wählen Sie die Farbe Ihrer Schaltfläche mithilfe der Farbpalette und der Folienleisten ähnlich wie die Hintergrundfarbe aus.
Rahmenradius	Verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten, um den Radius des Rahmens anzupassen. Genau wie die Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen.
Name der Schriftart	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Legt die Größe der Schriftart fest.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe	Überschreibt die Schriftfarbe Ihres Portaldesigns. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hex-Code ein, oder klicken Sie auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.
Eigenschaften	
Schaltflächen-Bezeichnung	Text, der auf der Schaltfläche angezeigt wird.
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über die Schaltfläche bewegt.
URL	Speicherort einer Webseite oder eines Inhalts. Geben Sie die vollständige URL-Adresse ein, die Sie anvisieren, wenn ein Anwender die Schaltfläche auswählt.
Zielvorgabe	Gibt an, wohin die Schaltfläche den Anwender leitet. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Dieses Fenster: Wenn Sie die Schaltfläche wählen, wird der Inhalt im selben Fenster geöffnet, das Sie angezeigt haben. ○ Neues Fenster: Durch Auswahl der Schaltfläche wird der Inhalt in einem neuen Fenster geöffnet.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie mit dem Rich-Inhalts-Editor einen Link- oder Linkblock hinzu

Verwenden Sie **Rich-Content-Editor** Canvas zum Hinzufügen eines Links oder Linkblocks, um Anwender zu einem anderen Inhalt oder einer Webseite umzuleiten. A **Link** Stellt ein Textfeld und ein bereit **Link-Block** Ermöglicht das Hinzufügen eines Bilds, das als Link fungiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Von **Rich-Content-Editor** Canvas, Drag-and-Drop A **Link** Oder ein **Link-Block** .
3. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Registerkarte.
4. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Legt die Hintergrundfarbe für den Link-Container fest. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hex-Code ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.
Anzeigen (nur Link)	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. ein Bild und eine Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	○ **Oben und unten** (Standard): Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander** : Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um die besten Ergebnisse zu erzielen, legen Sie für die Komponenten dieselbe Anzeige fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und eine Textkomponente in einer Spalte haben und das Bild links und der Text rechts angezeigt werden sollen, ändern Sie die **Anzeige** Einstellungen für beide Komponenten bis **Nebeneinander** .
Text zu Listenelement hinzufügen (Link)	Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Text unter einem verknüpften Listenelement, indem Sie die rechte Pfeiltaste drücken und dann unter dem Link eingeben.
Erweiterte Stile	
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Schriftartname (nur Link)	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße (nur Link)	Legt die Größe der Schriftart fest.
Schriftstärke (nur Link)	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe (nur Link)	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe (nur Link)	Überschreibt die Schriftfarbe Ihres Portaldesigns. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hex-Code ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.
Eigenschaften	
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über den Link oder Linkblock bewegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
URL	Speicherort einer Webseite oder eines Inhalts. Geben Sie die vollständige URL-Adresse ein, die Sie anvisieren, wenn ein Anwender die Schaltfläche auswählt.
Zielvorgabe	Gibt an, wohin die Schaltfläche den Anwender leitet. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Dieses Fenster: Wenn Sie die Schaltfläche wählen, wird der Inhalt im selben Fenster geöffnet, das Sie angezeigt haben. ○ Neues Fenster: Durch Auswahl der Schaltfläche wird der Inhalt in einem neuen Fenster geöffnet.
Liste mit Aufzählungszeichen oder Nummern (Link wird hinzugefügt)	Hinzufügen von Links zu einer Liste mit Aufzählungszeichen oder Nummern von Elementen. Siehe , Fügen Sie eine Liste mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

5. Wenn Sie einen Linkblock hinzugefügt haben, ziehen Sie ein Bild per Drag-and-Drop in den Linkblock. Informationen zum Konfigurieren eines Bilds finden Sie unter Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie eine Liste mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Fügen Sie eine nummerierte Liste oder eine Aufzählungsliste hinzu, um Ihre Inhalte besser zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

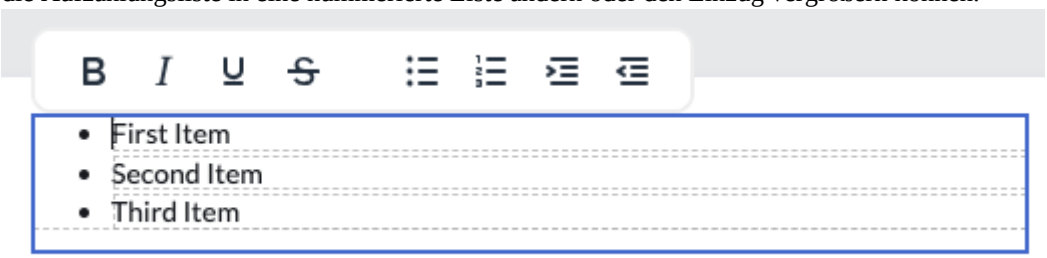
Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Ziehen Sie eine Listenkomponente per Drag-and-Drop in die Canvas.
3. Doppelklicken Sie auf die Liste, um die Textformatierungsleiste zu öffnen, in der Sie den Text formatieren, die Aufzählungsliste in eine nummerierte Liste ändern oder den Einzug vergrößern können.



Hinweis: Sie können auch einen Link zur Liste mit Aufzählungszeichen oder Nummern hinzufügen.

4. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Bereich zum Konfigurieren der folgenden Stileinstellungen:

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (kariertes Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Farbcode ein, der die Hintergrundfarbe darstellt, die angezeigt werden soll. Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
Erweiterte Stile	
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Name der Schriftart	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Legt die Größe der Schriftart fest.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe	Überschreibt die Schriftfarbe Ihres Portaldesigns. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hex-Code ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Eigenschaften** Dropdown-Liste.

Eigenschaften

Feld	Beschreibung
ID	Eine eindeutige ID, die das HTML-Element identifiziert.
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über die Komponente bewegt.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

  Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie Registerkarten mit Rich-Inhalts-Editor hinzu

Fügen Sie Ihren Rich Content Registerkarten hinzu, damit Ihre Anwender effizient navigieren können, indem Sie die verschiedenen Registerkarten auswählen, um den zugehörigen Inhalt anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

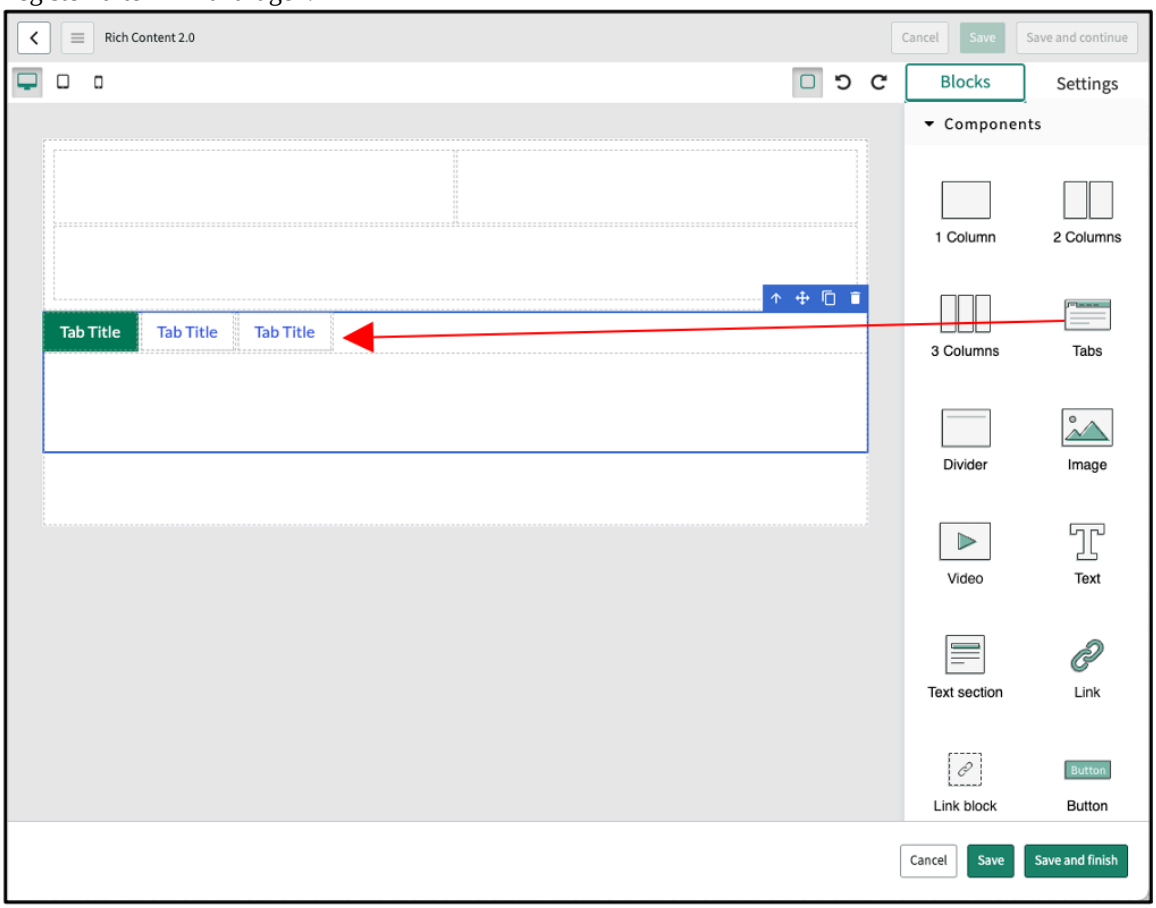
Sie können andere Komponenten unter einer Registerkarte hinzufügen, z. B. einen Abschnitt „Bild“, „Video“, „Text“, Link, Link-Block oder Schaltfläche. Wenn Sie ablegen **Registerkarten** Komponente in Ihrem Canvas wird ein Bereich unter den Registerkarten angezeigt, in dem Sie andere Komponenten darin ablegen können.

Hinweis: Wenn **Registerkarten** Funktionalität ist nicht aktiviert. Versuchen Sie, neu zu installieren Content Publishing Anwendung.

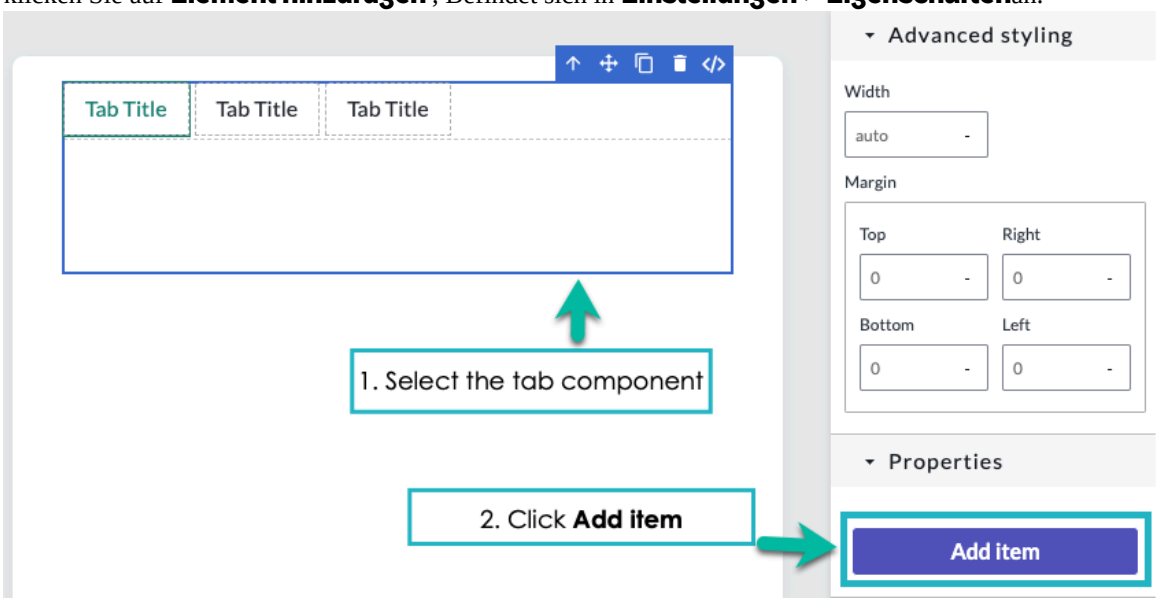
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Von **Rich-Content-Editor** Canvas können Sie eine Drag-and-Drop-Methode verwenden, um Registerkarten hinzuzufügen.



3. Um weitere Registerkarten hinzuzufügen, wählen Sie die gesamte Registerkartenkomponente aus, und klicken Sie auf **Element hinzufügen** , Befindet sich in **Einstellungen** > **Eigenschaften**an.

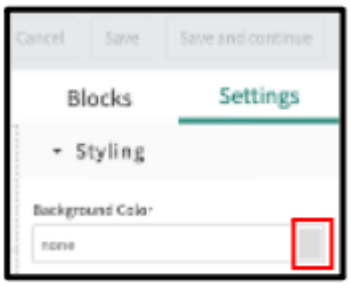


4. Wählen Sie eine Registerkarte aus, die Sie Ihrem Canvas hinzugefügt haben.

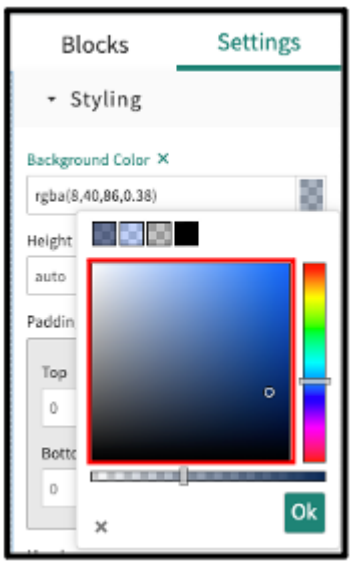
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um die Farbe der Registerkarten zu ändern, klicken Sie zuerst auf die Farbpalette.
6. Von **Einstellungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Stil** .
7. Geben Sie den Farbcode ein, der die Farbe darstellt, die Sie anzeigen möchten.
   Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
8. Oder Sie können die Farbauswahl (graues Quadrat) rechts neben auswählen **Hintergrundfarbe** Feld.



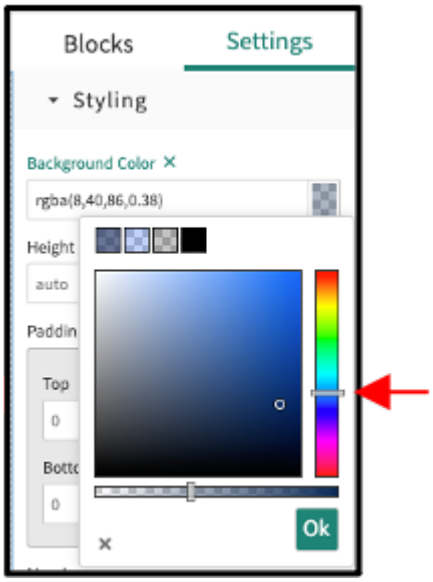
9. Klicken Sie in die Farbpalette, die angezeigt wird.



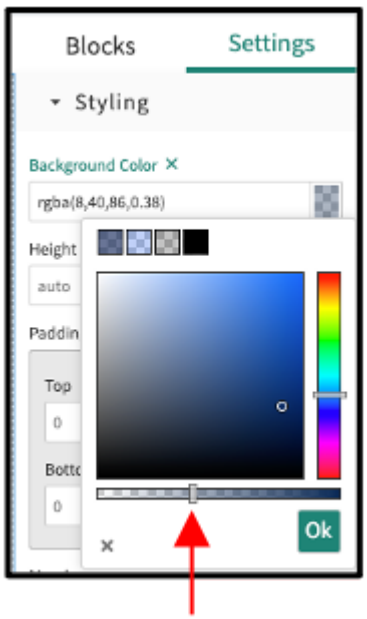
10. Nachdem Sie eine Farbe aus der Farbpalette ausgewählt haben, verwenden Sie den Schieberegler auf der rechten Seite, um Ihre Farbe zu optimieren.
    Schieben Sie die Leiste nach oben und unten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Verwenden Sie den unteren Schieberegler, um Ihre Farbe aufzuhellen oder zu dunkeln.

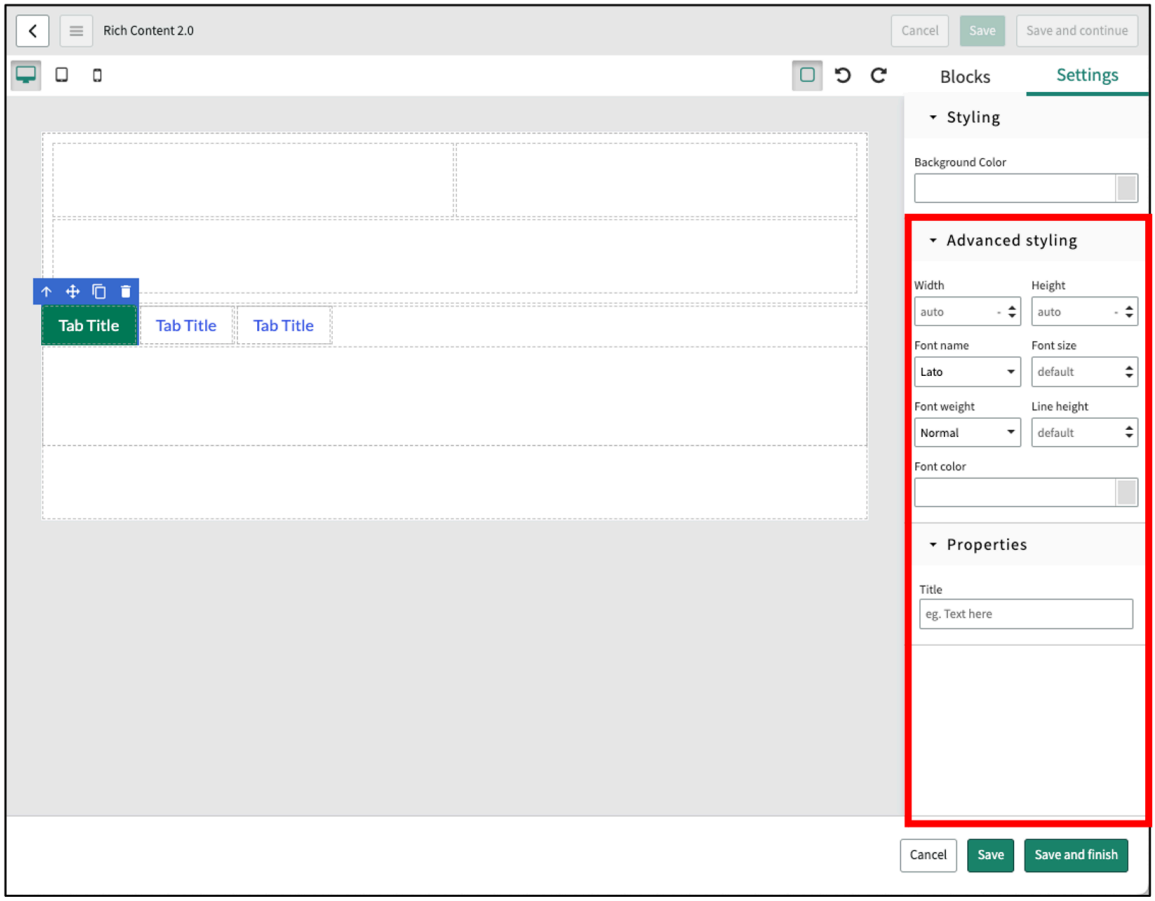


Hinweis: Wenn Sie eine Vorschau Ihrer Änderungen anzeigen und die Registerkarte auswählen, zeigen die Farben oder Gliederung der Registerkarte möglicherweise die Standardfarben des Portaldesigns an.

12. Sie können den auf der Registerkarte angezeigten Text bearbeiten oder ändern, indem Sie ihn hervorheben **Registerkartentitel** Und überschreiben.
13. Sie können die Größe jeder Registerkarte und die Schriftart der bearbeiten **Registerkartentitel** Indem Sie eine Registerkarte und dann auswählen **Erweitertes Styling** .
14. Sie können andere Komponenten im Bereich unter den Registerkarten ablegen, die Sie Ihrem Canvas hinzugefügt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erweiterte Stile

Feld	Beschreibung
Breite	Bearbeiten Sie die Breite jeder Registerkarte, indem Sie sie auswählen und verwenden **Breite** Dropdown-Liste. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ automatisch: Die Größe basiert auf dem Inhalt auf der Registerkarte. Wenn Sie auf der Registerkarte zusätzlichen Text eingeben, wird die Breite automatisch erhöht. ○ px: Verwenden Sie Pixel als Messung. ○ %: Verwenden Sie einen Prozentsatz als Messung.
Höhe	Bearbeiten Sie die Höhe jeder Registerkarte, indem Sie sie auswählen und verwenden **Höhe** Dropdown-Liste. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ automatisch: Die Größe basiert auf dem Inhalt auf der Registerkarte. Wenn Sie auf der Registerkarte zusätzlichen Text eingeben, wird die Breite automatisch erhöht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ px: Verwenden Sie Pixel als Messung. ○ %: Verwenden Sie einen Prozentsatz als Messung.
Name der Schriftart	Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um eine bestimmte Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Geben Sie eine Zahl ein, um die Schriftgröße zu ändern, oder verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten, um die Schriftart kleiner oder größer zu machen.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text auf der Schaltfläche angezeigt wird. Wählen Sie den Dropdown-Pfeil aus, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Bestimmt den Abstand zwischen Textzeilen. Verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten, um die Zeilenhöhe kleiner oder größer zu machen.
Schriftfarbe	Definiert die Farbe der Schriftart. Wählen Sie die Farbauswahl (graues Quadrat) rechts neben aus **Schriftfarbe** Feld. Klicken Sie in die Farbpalette, und wählen Sie die gewünschte Farbe aus. Verwenden Sie die Schieberegler rechts und unten, um Ihre Farbe zu optimieren. **Hinweis:** Wenn Sie eine Vorschau Ihrer Änderungen anzeigen und die Registerkarte auswählen, zeigt die Farbe des Texts möglicherweise die Standardfarben des Portaldesigns an.

15. Bearbeiten Sie **Titel** Feld unter **Eigenschaften** .
    Der von Ihnen eingegebene Text wird als Text mit der Maus auf die Registerkarte angezeigt, und der Bildschirmsprachausgabe kündigt ihn an.
16. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
    Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
    Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie ein Akkordeon mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Fügen Sie der Canvas eine Akkordeonkomponente hinzu, um Inhalte zu entwerfen, die erweitert oder reduziert werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Ziehen Sie die Akkordeonkomponente per Drag-and-Drop in die Canvas.

Konfigurieren Sie das Verhalten der Akkordeonkomponente und das Umschalter-/Schaltflächendesign, und fügen Sie weitere Bereiche hinzu.

3. Navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Eigenschaften** Abschnitt zum Konfigurieren der Akkordeonkomponente:

Einstellungen für Akkordeon-Eigenschaften

Einstellungsfeld	Beschreibung
Verhalten des Bereichs	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Erweitern Sie den ersten Bereich beim Laden	Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Akkordeon mit dem Inhalt im ersten Bereich geladen. Wenn Sie diese Option deaktivieren, wird das Akkordeon mit geschlossenen Bereichen geladen.
Zulassen, dass mehrere Bereiche geöffnet sind	Wenn Sie diese Option auswählen, können Mitarbeiter mehrere Bereiche gleichzeitig erweitern. Wenn Sie diese Option deaktivieren, wird der derzeit erweiterte Bereich automatisch geschlossen, wenn ein Mitarbeiter einen Bereich erweitert.
Schaltflächendesign	
Stil	Wählen Sie den Stil der Akkordeon-Schaltfläche aus, oder schalten Sie sie um, auf die Mitarbeiter klicken, um Bereiche zu erweitern und zu schließen.
Größe	Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um die Größe der Schaltflächen anzupassen.
Platzierung	Geben Sie an, ob die Schaltflächen links oder rechts neben den Akkordeontiteln angezeigt werden.
Farbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (kariertes Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den Farbcode ein, der die Farbe darstellt, die angezeigt werden soll. Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .

4. Um dem Akkordeon weitere Bereiche hinzuzufügen, klicken Sie auf **Element hinzufügen** , Befindet sich in **Einstellungen** > **Eigenschaften**an.

Konfigurieren Sie den Akkordeon-Stil, z. B. Hintergrundfarbe oder Rahmen. Klicken Sie auf den äußeren Komponentencontainer (Akkordeons), um alle Bereiche gleichzeitig zu konfigurieren. Klicken Sie zum Konfigurieren einzelner Bereiche auf die entsprechenden Container.

5. Navigieren Sie zu **Einstellungen** Bereich zum Konfigurieren der folgenden Stileinstellungen:

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (kariertes Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den Farbcode ein, der die Hintergrundfarbe darstellt, die angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
Erweiterte Stile	
Breite	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder die rechte Seite der Zelle ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Marge	Der Rand ist der Abstand zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Rahmen	Bearbeiten Sie den Rahmen um die Außenseite der Schaltfläche. **Hinweis:** Der Rahmen ist der Umriss um die Schaltfläche. Breite: Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um die Breite des Rahmens anzupassen. Genau wie die Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen. Stil: Das Format des Rahmens um die Schaltfläche. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um den Typ des Rahmens auszuwählen, den Sie um die Schaltfläche herum haben möchten. Farbe: Die Farbe des Rahmens um Ihre Schaltfläche. Wählen Sie die Farbe Ihrer Schaltfläche mithilfe der Farbpalette und der Folienleisten ähnlich wie die Hintergrundfarbe aus.
Rahmenradius	Verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten, um den Radius des Rahmens anzupassen. Genau wie die Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatieren Sie den Akkordeon-Titeltext.

6. Klicken Sie auf , um den Akkordeon-Titeltext zu formatieren **Akkordeon-Titel** Container und navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Styling** Abschnitt.

Stileinstellungen für Akkordeon-Titel

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Textstil	Ermöglicht Ihnen, das Aussehen Ihres Texts schnell zu ändern, indem Sie eine vorformatierte Auswahl auswählen. Sie können verschiedene Überschriften oder Absatzstile auswählen. Überschrift 1-6 entspricht h1 - h6 HTML-Tags.
Textfarbe	Verwenden Sie diese Dropdown-Liste, um die Farbe Ihres Texts zu ändern. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Primär: Die primäre Farbe, die durch Ihr Portaldesign definiert ist. ○ Stummgeschaltet: Die durch Ihr Portaldesign definierte Farbe. ○ Weiß: Ändert die Farbe Ihres Texts in weiß. Dies ist nützlich, wenn eine andere Hintergrundfarbe als weiß verwendet wird. Textfarbe weist vordefinierte CSS-Klassen für Textfarbe zu.
Bildschirm	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. ein Bild und eine Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander** : Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um die besten Ergebnisse zu erzielen, legen Sie für die Komponenten dieselbe Anzeige fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und eine Textkomponente in einer Spalte haben und das Bild links und der Text rechts angezeigt werden sollen, ändern Sie die **Anzeige** Einstellungen für beide Komponenten bis **Nebeneinander** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Ausrichten	Bestimmt die horizontale Ausrichtung Ihres Texts. Wählen Sie aus: ○ Linksbündig ○ Zentriert ausrichten ○ Rechtsbündig ○ Begründen (Text ist an beiden Rändern ausgerichtet)
Erweiterte Stile	
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Marge	Der Rand ist der Abstand zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Name der Schriftart	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Legt die Größe der Schriftart fest.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe	Überschreibt die Schriftfarbe Ihres Portaldesigns. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hex-Code ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.

7. Erstellen Sie den Akkordeoninhalt, indem Sie den Bereichen Bilder, Videos, Text oder Links hinzufügen.
8. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

  Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Fügen Sie eine Tabelle mit Rich-Inhalts-Editor hinzu

Fügen Sie Ihrem Inhalt eine Tabelle hinzu, um Informationen in Zeilen und Spalten zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mithilfe von Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie vordefinierte Inhaltslayouts mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie Spalten mit dem Rich-Inhalts-Editor hinzu

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auswählen **Öffnen Sie den Editor** Schaltfläche von **Design** Registerkarte von **Neuer Inhalt** Formular.
2. Ziehen Sie die Tabellenkomponente per Drag-and-Drop in die Canvas.
3. In **Erstellen Sie eine neue Tabelle** Geben Sie die Anzahl der Spalten und Zeilen ein.
4. Erstellen Sie eine Tabellenheader-Zeile, indem Sie zu navigieren **Einstellungen** > **Eigenschaften** Und auswählen **Aktivieren Sie den Header** .
5. Um den Text des Headertitels zu formatieren, klicken Sie auf das Textfeld in der Headerzeile, und konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

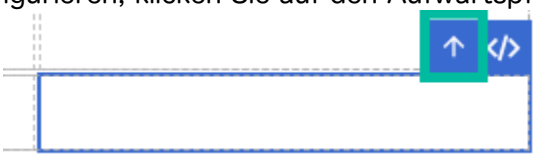
Tabellenheader-Einstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Textstil	Ermöglicht Ihnen, das Aussehen Ihres Texts schnell zu ändern, indem Sie eine vorformatierte Auswahl auswählen. Sie können verschiedene Überschriften oder Absatzstile auswählen. Überschrift 1-6 entspricht h1 - h6 HTML-Tags.
Textfarbe	Verwenden Sie diese Dropdown-Liste, um die Farbe Ihres Texts zu ändern. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Primär: Die primäre Farbe, die durch Ihr Portaldesign definiert ist. ○ Stummgeschaltet: Die durch Ihr Portaldesign definierte Farbe. ○ Weiß: Ändert die Farbe Ihres Texts in weiß. Dies ist nützlich, wenn eine andere Hintergrundfarbe als weiß verwendet wird. Textfarbe weist vordefinierte CSS-Klassen für Textfarbe zu.
Bildschirm	Konfiguriert die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. ein Bild und eine Textkomponente. **Hinweis:** Diese Einstellung gilt nur für den Fall, dass Sie neben dem Titeltextfeld eine weitere Komponente hinzufügen. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Nebeneinander** (Standard): Text wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. ○ **Oben und unten** : Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. **Hinweis:** Um die besten Ergebnisse zu erzielen, legen Sie für die Komponenten dieselbe Anzeige fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und eine Textkomponente in einer Spalte haben und das Bild links und der Text rechts angezeigt werden sollen, ändern Sie die **Anzeige** Einstellungen für beide Komponenten bis **Nebeneinander** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Ausrichten	Bestimmt die horizontale Ausrichtung Ihres Texts. Wählen Sie aus: ○ Linksbündig ○ Zentriert ausrichten ○ Rechtsbündig ○ Begründen (Text ist an beiden Rändern ausgerichtet)
Erweiterte Stile	
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Marge	Der Rand ist der Abstand zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Name der Schriftart	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Legt die Größe der Schriftart fest.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe	Überschreibt die Schriftfarbe Ihres Portaldesigns. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hex-Code ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.

Klicken Sie auf eine Zelle, um die Einstellungen für diese Zelle zu konfigurieren, z. B. die Hintergrundfarbe oder den Rahmen. Um Einstellungen für eine Zeile oder alle Zellen in der Tabelle zu konfigurieren, klicken Sie auf den Aufwärtspfeil, bis der gewünschte Container



ausgewählt ist.

6. Konfigurieren Sie die Einstellungen für Tabellenstile:
   Die Einstellungsoptionen variieren je nachdem, ob Sie eine Zelle, eine Zeile oder die gesamte Tabelle ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (kariertes Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den Farbcode ein, der die Hintergrundfarbe darstellt, die angezeigt werden soll. Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
Ausrichten	Bestimmt die horizontale Ausrichtung Ihres Texts. Wählen Sie aus: ○ Linksbündig ○ Zentriert ausrichten ○ Rechtsbündig ○ Begründen (Text ist an beiden Rändern ausgerichtet)
Erweiterte Stile	
Breite Höhe	Passen Sie die Breite und Höhe der Komponente mit an **Breite** Und **Höhe** Felder. Sie können auch die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ automatisch: Die Größe basiert auf dem Inhalt auf der Registerkarte. Wenn Sie auf der Registerkarte zusätzlichen Text eingeben, wird die Breite automatisch erhöht. ○ px: Verwenden Sie Pixel als Messung. ○ %: Verwenden Sie einen Prozentsatz als Messung.
Auffüllung	Der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements ist. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Marge	Der Rand ist der Abstand zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den oberen, unteren, rechten oder linken Abstand an, indem Sie eine Zahl eingeben.
Rahmen	Bearbeiten Sie den Rahmen um die Außenseite der Schaltfläche.

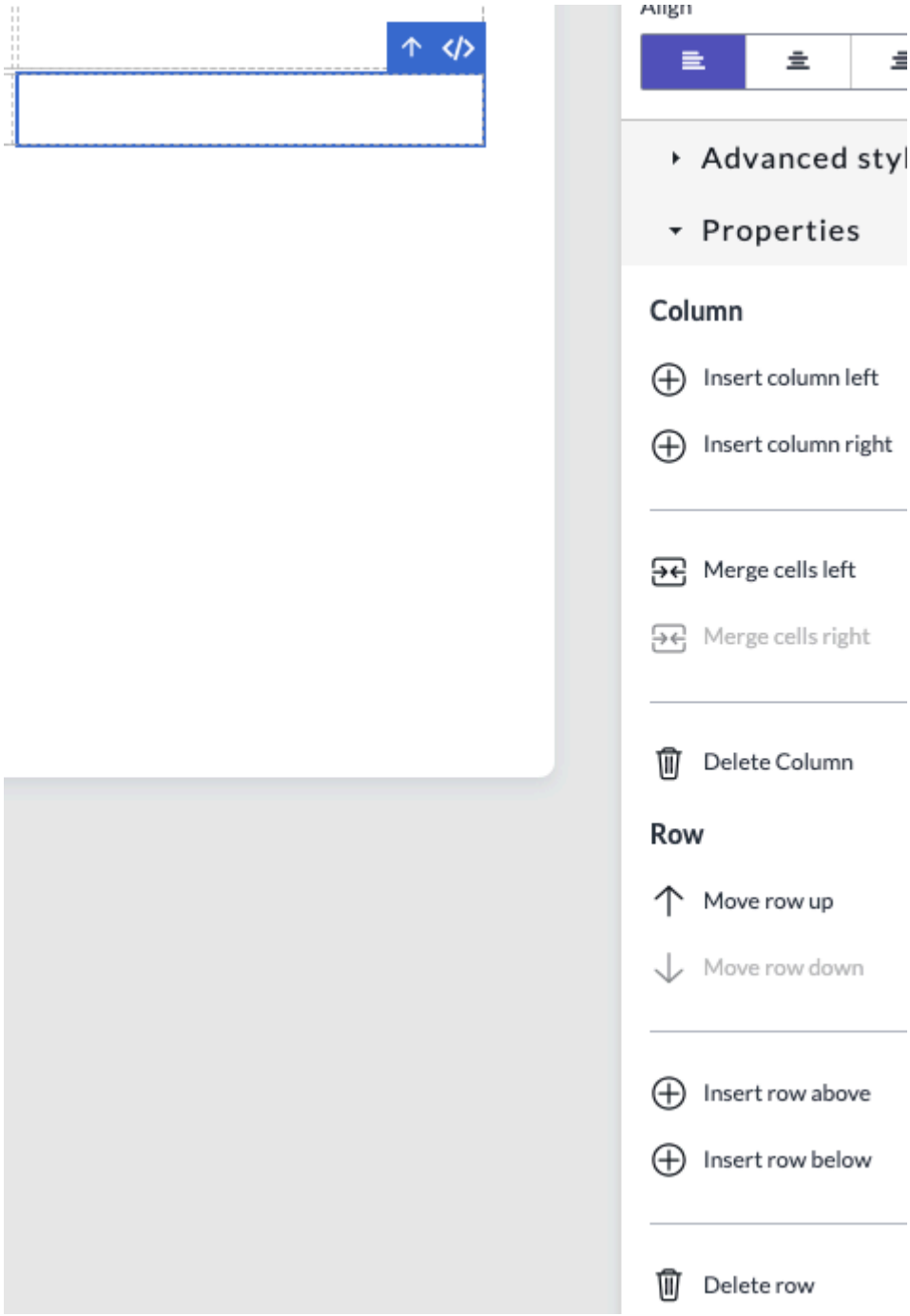
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Hinweis: Der Rahmen ist der Umriss um die Schaltfläche. Breite: Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um die Breite des Rahmens anzupassen. Genau wie die Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen. Stil: Das Format des Rahmens um die Schaltfläche. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um den Typ des Rahmens auszuwählen, den Sie um die Schaltfläche herum haben möchten. Farbe: Die Farbe des Rahmens um Ihre Schaltfläche. Wählen Sie die Farbe Ihrer Schaltfläche mithilfe der Farbpalette und der Folienleisten ähnlich wie die Hintergrundfarbe aus.
Rahmenradius	Verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten, um den Radius des Rahmens anzupassen. Genau wie die Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne nach-unten-Pfeiltaste links neben den nach-oben- und nach-unten-Pfeilen wählen.

7. Wenn eine Zelle ausgewählt ist, verwenden Sie **Einstellungen** > **Eigenschaften** Um Spalten oder Zeilen hinzuzufügen oder zu löschen, führen Sie Zellen zusammen, und verschieben Sie Zeilen nach oben oder unten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und beenden** .
   Auswählen **Speichern** Speichert Ihren Inhalt, und Sie bleiben im **Rich-Content-Editor** Canvas.
   Auswählen **Speichern und beenden** Speichert Ihren Datensatz und gibt Sie zum zurück **Neuer Inhalt** Formular.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

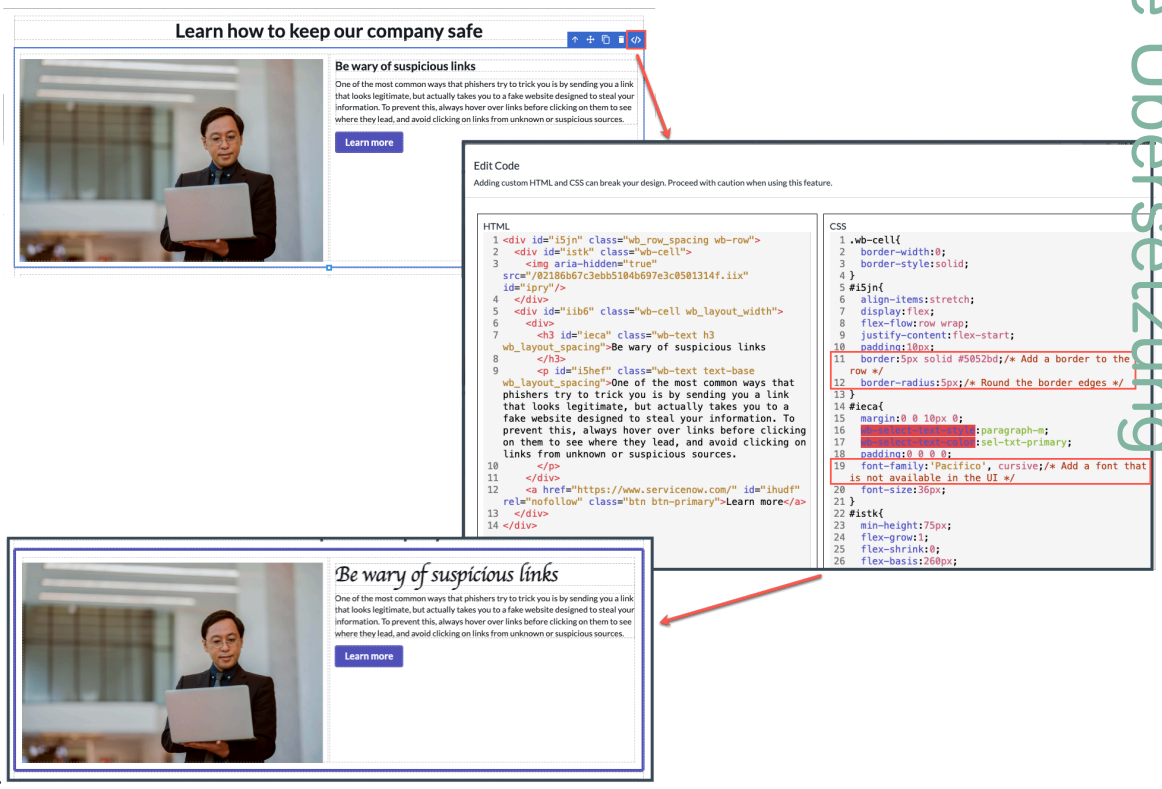
Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Quellcode wird im Rich-Inhalts-Editor bearbeitet

Ändern Sie den HTML- und CSS-Quellcode für alle Elemente im Canvas oder für ein bestimmtes Element.

Erstellen Sie das Layout mithilfe von HTML-Elementen, bearbeiten Sie das CSS für ein Element direkt, um einen Stil hinzuzufügen, der sonst in der Canvas-Oberfläche nicht verfügbar ist, oder kopieren Sie Code, um Inhalte aus anderen Quellen zu migrieren.



Funktionen und Fähigkeiten

Stellen Sie die Portalsicherheit sicher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie auf klicken **Anwenden** Im Fenster „Code bearbeiten“ entfernt der Code-Editor HTML-Tags, die zur Gefährdung Ihrer Instanz verwendet werden könnten. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Bereinigung .

Identifizieren Sie wichtigen Code

Das Bearbeitungsfenster hebt CSS-Fragmente rot hervor, wenn sie nicht gelöscht werden sollen. Dies gibt entweder eine Einstellung an, die Teil des Portaldesigns ist, oder dass mehrere Elemente diesen Code verwenden.

Wenn Sie außerdem eine CSS-Regel löschen, auf die von einem der folgenden HTML-Elemente verwiesen wird, setzt der Code-Editor die CSS-Regel erneut ein:

- Zeile
- Zelle
- Canvas
- Teiler
- Schaltfläche
- Linkblock
- Registerkarten

Entfernen Sie unnötigen Code

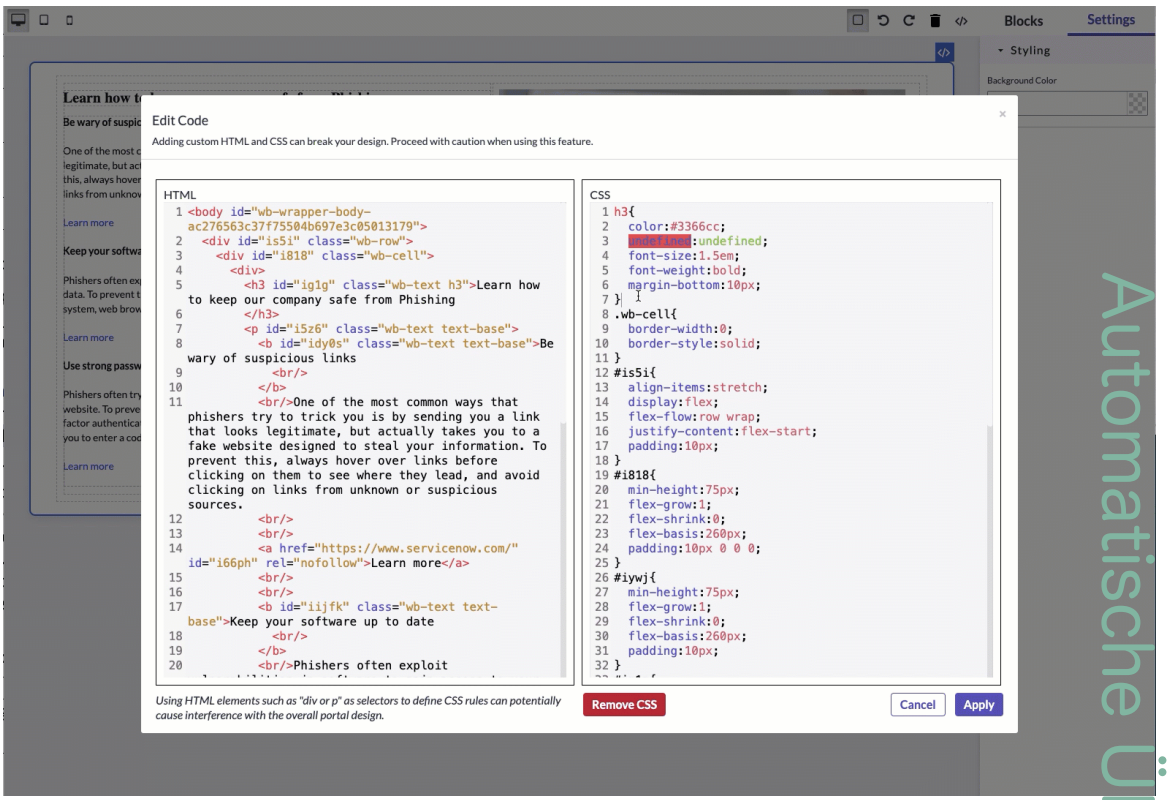
Wenn Sie Ihre Änderungen speichern, entfernt der Code-Editor alle nicht verwendeten CSS-Regeln.

Wenn der Code-Editor eine CSS-Regel, die Sie entfernen möchten, erneut instandsetzt, markieren Sie diesen CSS-Code-Block, und klicken Sie auf **Entfernen Sie CSS** Schaltfläche zum Überschreiben des Code-Editors.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Verwendung der Schaltfläche CSS entfernen

Im folgenden Video versucht der Anwender, eine CSS-Regel mit dem Löschschlüssel zu löschen, aber das System setzt den Code wieder ein. Als Nächstes hebt der Anwender den Code hervor und klickt auf **Entfernen Sie CSS** , Wodurch der Code erfolgreich entfernt wird.



Hinweis: Diese Funktion ist standardmäßig nicht verfügbar. Ein Administrator muss aktivieren **Bearbeiten Sie den Code** Eigenschaft. Siehe Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Wichtige Überlegungen

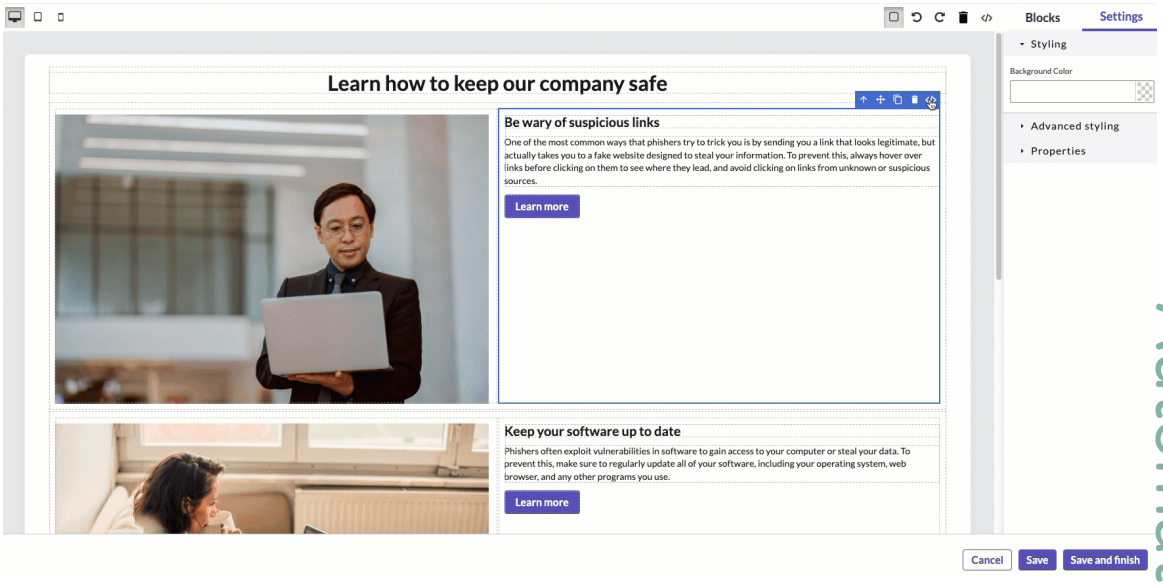
- Das Hinzufügen von anwenderdefiniertem HTML und CSS kann Ihr Design beeinträchtigen. Gehen Sie bei der Verwendung dieser Funktion vorsichtig vor. Der Rich-Inhalts-Editor verfolgt keine Änderungen im Code-Editor, daher die **Rückgängig Machen** Durch die Schaltfläche werden die Codeänderungen nicht zuverlässig rückgängig gemacht.
- Wir empfehlen nicht, HTML-Elemente (z. B. div oder p) zum Definieren von CSS-Regeln zu verwenden, da dies unbeabsichtigte Konsequenzen haben kann.

Automatische Übersetzung

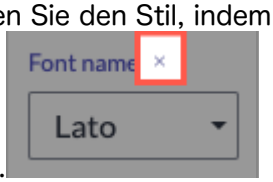
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein unerwartetes Ergebnis bei Verwendung eines HTML-Elements zum Definieren der CSS-Regel

Im folgenden Beispiel definiert der Anwender eine CSS-Regel für das p-Element in einer Zelle. In der Seitenvorschau gelten die Stilregeln jedoch für die p-Elemente in allen Textfeldern sowie in der Fußzeile.



- Verschiedene Browser können unterschiedliche Verhaltensweisen beim Kopieren/Einfügen aufweisen. Wenn durch Drücken von Strg+V der Inhalt nicht wie erwartet dupliziert wird, klicken Sie in der Komponentensymbolleiste auf das Duplikatsymbol.
- Wenn beim Kopieren eingefügter Inhalte der Stil (z. B. Schriftart) nicht beibehalten wird und das Anpassen der Einstellungen nicht hilft, löschen Sie den Stil, indem Sie auf das „x“ neben dem Stilfeld klicken, und legen Sie den Stil fest.



- Wenn eingefügter Inhalt beim Speichern anders angezeigt wird, liegt dies wahrscheinlich daran, dass einige Skript-Tags vom HTML-Bereinigungsgerät entfernt wurden.

Kopieren und Einfügen im Rich-Inhalts-Editor

Kopieren Sie HTML- und CSS-Quellcode für Elemente im Canvas, und fügen Sie sie ein.

Direkt Bearbeiten Sie das CSS Für ein Element zum Hinzufügen von Stilen oder zum Kopieren und Einfügen von Code, um Inhalte aus anderen Quellen zu migrieren.

Wichtig: Für Release Mai 2025, wenn ein eingefügter Inhalt einen hat **Hintergrundfarbe** , Im rechten Bereich wird die Farbe nur angezeigt, wenn sie mit formatiert ist **Hintergrundbildstil** . Der Hintergrund fungiert als hinzuzufügende Ebenen **Hintergrundfarbe** , **Verlauf** , Und **Bild** Zu Ihrem Inhalt. Die Funktion „Code bearbeiten“ kann verwendet werden, um den eingefügten Stil aus anzupassen **Hintergrundfarbe** Auf den entsprechenden Wert für **Hintergrundbild-CSS** , Wenn die Farbe im rechten Bereich angezeigt werden soll.

Tipp: Die Farbdeckkraft-Funktionalität ist eine neue Funktion und wird in keinem früheren Release unterstützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einschränkungen

- Browser können aufgrund von Unterschieden in den Browserfunktionen unterschiedliche Verhaltensweisen beim Kopieren und Einfügen anzeigen.

- Das Kopieren einer Komponente auf Canvas wird nicht wie erwartet in strg+V dupliziert, daher müssen Sie auf zugreifen **Komponentensymbolleiste** .

Komponentensymbolleiste



Hinweis: Sie können der Canvas auch Farbdeckkraft hinzufügen. Eine der Einschränkungen besteht jedoch darin, dass beim Kopieren/Einfügen nicht alle Stile übertragen werden, wenn die Farben in formatiert werden **rgba()** Anstelle von **rgb** Oder **Hex** .

- Das Einfügen von hervorgehobenem Text wird in Textkomponenten nicht unterstützt, daher funktionieren Verhaltensweisen, die in Chrome funktionieren, möglicherweise nicht in Firefox oder Safari.

- Wir empfehlen, Farben von eingefügten Inhalten in hinzuzufügen **Hex-Code** Format (**#Rrggbbaa** Um Deckkraft hinzuzufügen, oder können Sie verwenden **#Rrggbb**).
  - Das Hash-Tag (#) ist erforderlich.
  - Hex-Codes beginnen mit einem Rautenzeichen oder Hash-Tag (#), gefolgt von 6 Buchstaben, wenn keine Farbdeckkraft vorhanden ist, oder 8 Buchstaben, wenn Farbdeckkraft vorhanden ist.
  - Die 8-stellige Syntax funktioniert nur, wenn sie dem Element CSS über die Funktion „Code bearbeiten“ hinzugefügt wird. Das Farbeingabefeld im rechten Bereich akzeptiert nur 6-stellige Syntax.
- Sie können auch das Modal „Code bearbeiten“ öffnen, um anzupassen **rgba()** Farben der Komponente, die den HEX-Code enthält, um den Stil widerzuspiegeln.

Wenn bestimmte Stile nicht angewendet werden (z. B. Schriftartname) oder eine der Einstellungen für den eingefügten Inhalt nicht angepasst werden kann, versuchen Sie zuerst, den Stil zu löschen, indem Sie „ auswählen **X** „ Neben **Schriftartname** .

Name der Schriftart



- Wenn Ihr eingefügter Inhalt nicht wie erwartet angezeigt wird oder sich falsch verhält, versuchen Sie, einen kleineren Block anstelle eines großen Abschnitts gleichzeitig zu kopieren.
- · Wenn Ihr eingefügter Inhalt vor und nach dem Speichern und Neuladen unterschiedlich angezeigt wird, kann dies an einigen Skript-Tags liegen, die vom HTML-Bereinigungsgerät entfernt wurden.

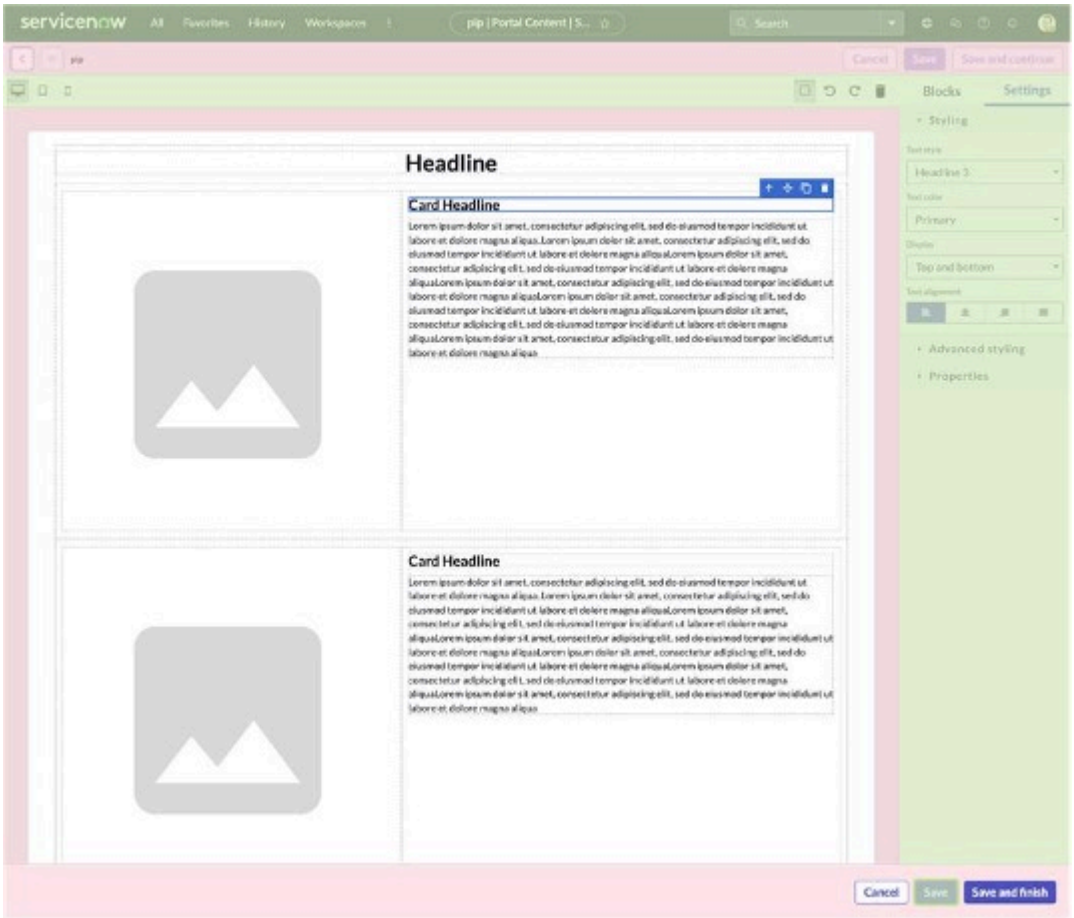
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abgewählte Bereiche

- Wenn Sie auswählen **Rosa** Bereiche, hebt die Auswahl einer Komponente auf, die im Canvas ausgewählt ist.

- Wenn Sie auswählen **Grün** Bereiche wird die aktuelle Komponente ausgewählt.

Canvas Des Rich-Content-Editors



Hinweis: Das Ausschneiden und Einfügen von hervorgehobenem Text wird in Textkomponenten nicht unterstützt, und die Experiences in Browsern verhalten sich möglicherweise anders. Verhaltensweisen, die in Chrome funktionieren, funktionieren möglicherweise nicht in Firefox oder Safari.

Zusätzliche Rich-Content-Aktionen und -Verhaltensweisen

Hinweis: Inhaltsmanager und Administratoren haben die Möglichkeit, Hintergrundfarben auf ausgewählte Canvas-Elemente, einschließlich Bilder, anzuwenden. Verfügbare Funktionen umfassen die Verwendung von einfarbigen Farben und Farbverläufen sowie Anpassungen der Farbdeckkraft. Auf diese Einstellungen kann im rechten Bereich auf der Registerkarte „Einstellungen – Stil“ zugegriffen werden, wenn einem Canvas-Element Rich Content hinzugefügt wird.

Die Möglichkeit, der Canvas Farbdeckkraft hinzuzufügen, ist eine nützliche Funktion, die Ihnen zur Verfügung steht. Die einzige Einschränkung besteht darin, dass sich die Formatierung der Kopier- und Einfügefunktion unterscheidet, wenn die Farben in rgba() anstelle von rgb oder Hex formatiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie Farben im Hex-Code-Format hinzu (`#Rrggbbaa` Um Opazität oder nur hinzuzufügen `#Rrggbb`).
- Öffnen Sie das Modal „Code bearbeiten“, um die rgba()-Farben der Komponente an den HEX-Code anzupassen, um den Stil wiederzugeben.
- Farbdeckkraft zeigt die Optionen für Farbverlauf und Farbebene an. Da die Hintergrundbildebene zuerst ist, ist die Deckkraft nicht relevant. Der Farbverlauf ist standardmäßig FFFFFF und OOOOOO.
- Das Element „Hintergrundfarbe für Canvas“ zeigt die Hintergrundoptionen für Farbverlauf, Farbe und Bild an. Aktivieren Sie diese Option, und wählen Sie dann Hintergrundoptionen aus.

Hinweis: Inhalt wird am Ende der Canvas eingefügt, wenn keine Komponente ausgewählt ist.

- Wenn eine Komponente ausgewählt ist, wird der Inhalt darunter eingefügt.
- Wenn eine Komponente bearbeitet wird, tritt das folgende Einfügeverhalten auf:
  - Wenn die Quelle nur-Text ist, wird der Inhalt in die aktuelle Komponente eingefügt und stimmt den eingefügten Text mit dem Zielstil überein.
  - Wenn die Quelle formatiert ist, wird sie unter der aktuellsten Komponente angehängt.
  - Wenn die Komponente geschachtelte Komponenten aktiviert (z. B. Registerkarte, Akkordeon oder Zeile), wird der Inhalt im übergeordneten Container angehängt.
- Wenn Komponenten deaktiviert werden, wenn sie aus der Canvas ausgewählt werden, wird das Einfügen mit Quellformatierung aktiviert.

Weitere Informationen zum Bearbeiten des Quellcodes finden Sie unter Quellcode wird im Rich-Inhalts-Editor bearbeitet

Nachrichtenartikel

Der Inhaltstyp „nachrichtenartikel“ kombiniert Inhaltserstellungsfunktionen aus dem Rich Content-Editor mit neuen Veröffentlichungsmethoden, die die Veröffentlichung von Inhalten in hohem Volumen im Portal und ermöglichen Now Mobile-App Um Mitarbeiter über Unternehmensnachrichten und -Ankündigungen auf dem Laufenden zu halten.

Nachrichtenartikel im Mitarbeiterportal

Nachrichtenartikel werden Anwendern über anpassbare Instanzen des Nachrichten-Feed-Widgets bereitgestellt. Die Instanzen des Nachrichten-Feed-Widgets werden auf der Portal-Homepage, den Nachrichten und Ereignissen, der Artikeldetailseite und der Seite „emp_taxonomy_topic“ angezeigt. Der Administrator kann das Nachrichten-Feed-Widget so konfigurieren, dass Nachrichtenartikel in einer vertikalen Liste oder als dreispaltiges Raster angezeigt, eine Aktionsaufforderung hinzugefügt werden, die mit einer anderen Seite verknüpft, oder die Nachrichtenkategorien angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie das Widget „Nachrichtenfeed“.

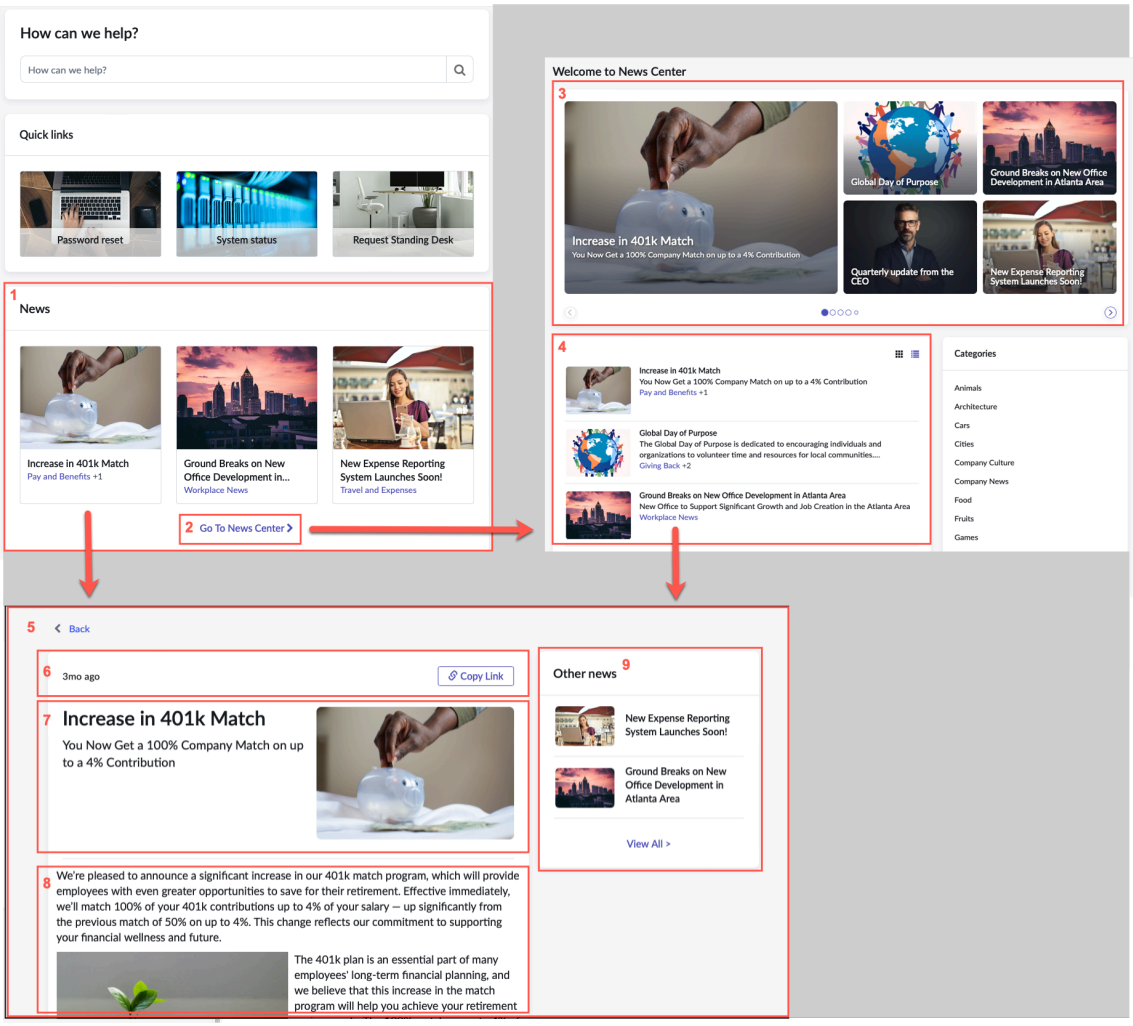
Das Widget „empfohlene Nachrichten“ wird oben auf der Seite „Nachrichten und Ereignisse“ angezeigt, um hervorgehobene Nachrichtenartikel anzuzeigen. Informationen zum Konfigurieren des Widgets „empfohlene Nachrichten“ finden Sie unter Ändern Sie das Widget „empfohlene Nachrichten“.

Für ServiceNow-Instanzen mit Version Washington oder höher werden Nachrichten und Ereignisse automatisch als Menüoption im Navigationsmenü der obersten Ebene (Mega-Menü) angezeigt, um Anwendern schnellen Zugriff auf alle veröffentlichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichtenartikel zu gewähren. Informationen zum Entfernen aus dem Menü finden Sie unter Blenden Sie Nachrichten und Ereignisse im Mega-Menü aus.

Überprüfen Sie die folgende Grafik, um zu verstehen, wie Mitarbeiter die Widgets sehen und mit denen interagieren, die Nachrichtenartikel anzeigen:



1. Das Widget „Nachrichten und Ereignisse“ zeigt hervorgehobene Artikel auf der Homepage an
2. Die Schaltfläche „Nachrichten und Ereignisse“ öffnet die Nachrichtencenter-Seite
3. Das Widget „empfohlene Nachrichten“ zeigt hervorgehobene Artikel auf der Seite „Nachrichten und Ereignisse“ an.
4. Die Nachrichtenliste „alle“ verwendet das Nachrichten-Feed-Widget, um Nachrichten anzuzeigen, die für die Zustellung an diese Seite konfiguriert sind
5. Wenn ein Mitarbeiter auf einen nachrichtenartikel klickt, wird der vollständige artikel auf der Artikeldetailseite geöffnet

   Die drei nachfolgenden Widgets (Nachrichteninformationen, Nachrichtenheader und Nachrichtenartikeldetail) arbeiten zusammen, um einen nachrichtenartikel anzuzeigen. Die drei Widgets enthalten die Instanzoption **Verwenden Sie den Datenlader** . Wir empfehlen, diese Option zu aktivieren, da die Nachrichten-Widgets Daten miteinander teilen können, wodurch die Aufrufe auf den Server und die Ladezeit der Webseite reduziert werden.

6. Nachrichteninformationen-Widget: Enthält das Veröffentlichungsdatum und die Schaltfläche „Link kopieren“

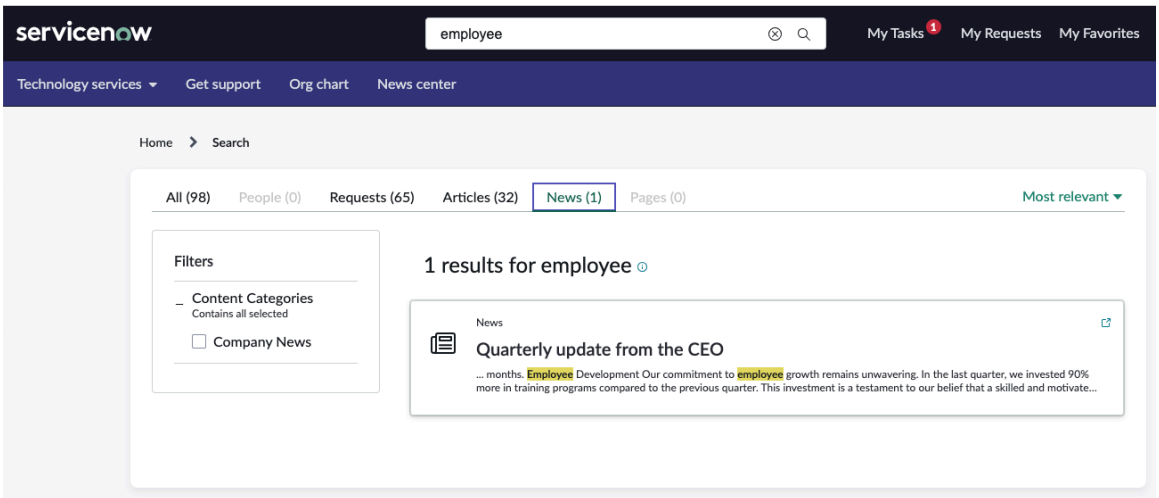
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Nachrichten-Header-Widget: Enthält die Überschrift, die Unterüberschrift und die Miniaturansicht des Bildes
8. Widget „Nachrichtenartikeldetail“: Enthält den artikeltext wie im Rich-Inhalt erstellt
9. Andere Nachrichten verwenden das Nachrichten-Feed-Widget, um Nachrichten anzuzeigen, die für die Zustellung an diese Seite konfiguriert sind

Suche nach Nachrichtenartikeln

Wenn Mitarbeiter ein Stichwort in die globale Suchleiste eingeben, Mitarbeiter-Center Verwendet KI-Suche Um veröffentlichte Nachrichtenartikel zurückzugeben, die dieses Stichwort in der Überschrift, Unterüberschrift, artikelinhalt oder Kategorie enthalten.



KI-Suche Gibt zusätzliche Ergebnisse basierend auf Anwenderrollen zurück:

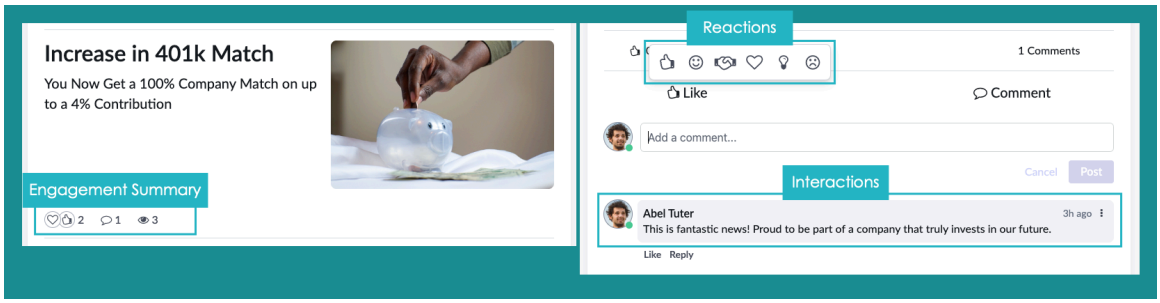
- Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ oder „Inhaltsadministrator“ können unveröffentlichte Inhalte anzeigen.
- Für Anwender mit Inhaltsgenehmigerrollen können Suchergebnisse Inhalte enthalten, für die sie nicht die Zielgruppe sind. Sie können den Inhalt jedoch nur anzeigen, wenn sie Teil der konfigurierten Zielgruppe sind.
- Für Anwender mit Inhaltsadministrator- oder Inhaltsmanager-Rollen sollten Suchergebnisse keine Inhalte (z. B. Nachrichten, Unternehmensereignisse oder Rich Content) in KI-Suchergebnissen enthalten, wenn sie das geplante Verfügbarkeitsfenster nicht erfüllen oder für die sie nicht die konfigurierte Zielgruppe sind.

Mitarbeiterinteraktion mit Nachrichtenartikeln

Interaktion mit Inhalten Verbessert Nachrichtenartikel, indem Anwendern eine Möglichkeit geboten wird, Artikel zu kommentieren und darauf zu reagieren, und Managern die Effektivität ihrer Inhalte mithilfe von Interaktionsmetriken zu messen. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktion mit Inhalten

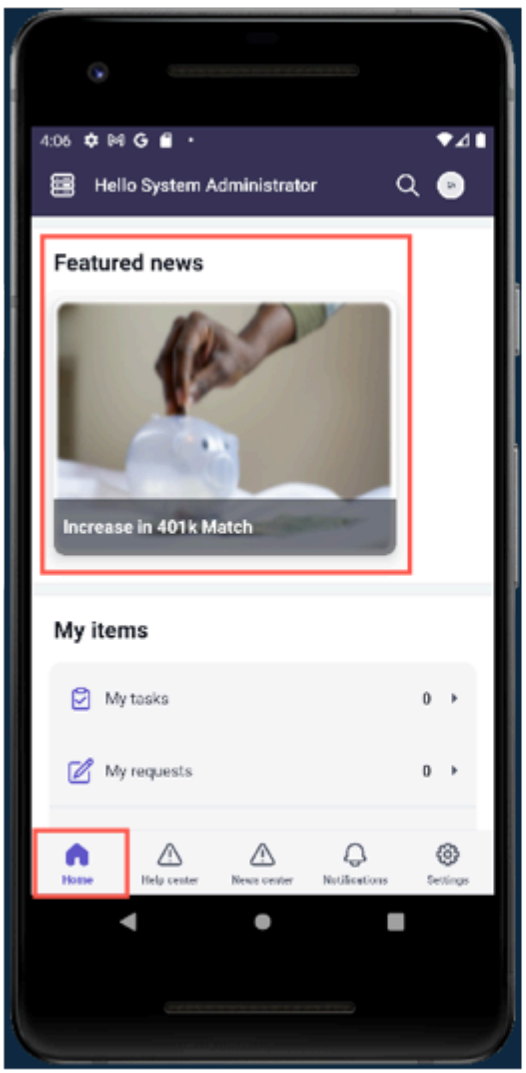
Hinweis: Einige Nachrichtenartikel sowie Nachrichten und Ereignisse können möglicherweise auch im Ereigniskalender-Widget angezeigt werden. Die Kalenderanzeige bietet eine Ansicht von Nachrichtenfeeds oder neuen Widgets und gibt Tage mit geplanten Ereignissen nach Datum an. Die Kalenderansicht bietet auch die Möglichkeit, einen bestimmten Tag auszuwählen und eine Liste von Nachrichten-bezogenen Ereignissen und Feeds anzuzeigen.

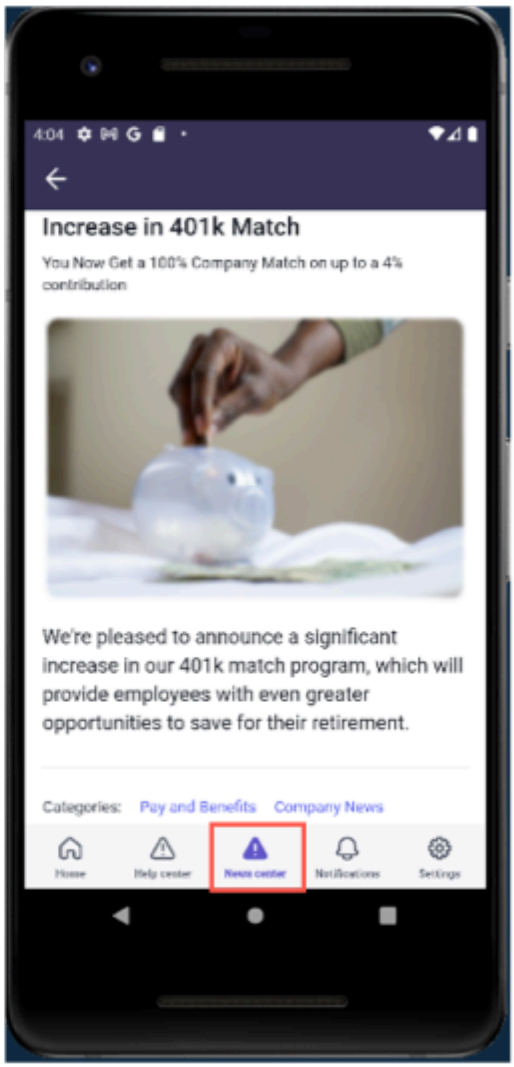
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nachrichtenartikel in Now Mobile-App

Die Now Mobile-App Enthält den Nachrichtencenter-Bildschirm, der dieselben Nachrichtenartikel anzeigt, die im Nachrichtenfeed-Widget im Portal veröffentlicht wurden. Darüber hinaus können Inhaltsmanager Nachrichtenartikel so konfigurieren, dass sie im angezeigt werden Now Mobile-App Startbildschirm.





Für Informationen zu Now Mobile-App Anwender-Experience, siehe Nachrichten in Now Mobile. Informationen zum Veröffentlichen von Nachrichtenartikeln finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Automatische Übersetzung

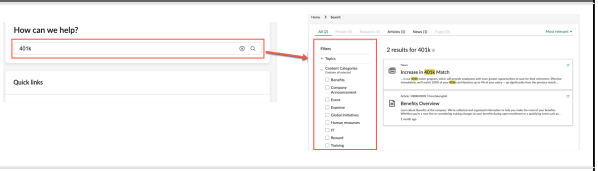
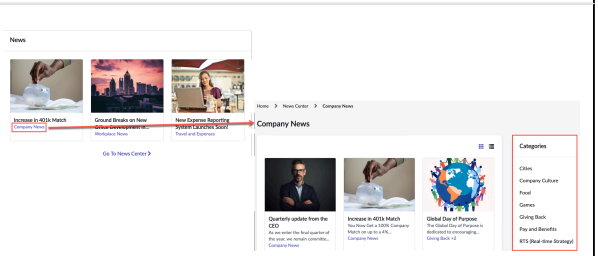
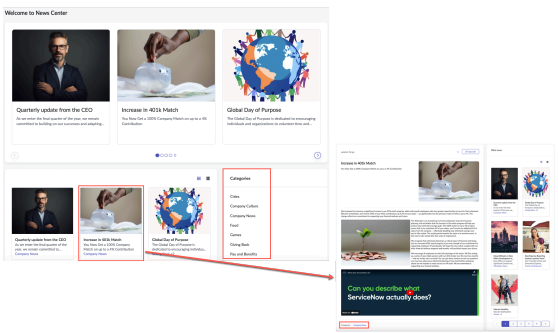
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichtenartikel werden organisiert

Inhaltsadministratoren und Manager können einem nachrichtenartikel eine oder mehrere Kategorien zuweisen, z. B. Branchennachrichten oder Unternehmenskultur. Sobald der artikel veröffentlicht wurde, können Mitarbeiter die einem artikel zugeordneten Kategorien anzeigen, wenn sie eine Vorschau im News Feed-Widget auf der Homepage oder in den Nachrichten und Ereignissen anzeigen. Ein Mitarbeiter kann auf die Kategorie klicken, um die Kategorieseite zu öffnen, auf der alle dieser Kategorie zugeordneten Nachrichtenartikel in umgekehrter chronologischer Reihenfolge aufgelistet werden.

Die folgende Tabelle zeigt, wie Kategorien die Anwender-Experience verbessern:

Kategoriefähigkeiten mit Beispiel-Screenshots

Fähigkeit	Screenshot
Wenn ein Mitarbeiter nach einem nachrichtenartikel sucht, kann er die Suchergebnisse nach Nachrichtenkategorie filtern.	
Das News Feed-Widget zeigt die Kategorien für jeden artikel an, die mit einer Seite für diese Kategorie verknüpft sind. Auf jeder Kategorieseite werden die zugehörigen Nachrichtenartikel nach Veröffentlichungsdatum sortiert aufgelistet, wobei die zuletzt veröffentlichten Artikel zuerst angezeigt werden. Die Seite enthält auch ein Kategorielisten-Widget mit Links zu anderen Kategorieseiten. Das Widget zeigt die Kategorien basierend auf der konfigurierten Reihenfolge an. Wenn mehrere Kategorien mit demselben Reihenfolgewert vorhanden sind, listet das System sie in alphabetischer Reihenfolge auf.	
Nachrichten und Ereignisse enthalten ein Kategorielisten-Widget mit Links zu den Kategorieseiten. Wenn ein Mitarbeiter einen nachrichtenartikel öffnet, wird auf der Artikeldetailseite unten im Artikel die Nachrichtenkategorie angezeigt.	

Steigerung der Produktion von nachrichtenartikeln

Inhaltsautoren können ihre Produktivität steigern, indem sie Inhaltsvorlagen nutzen, um große Mengen von Nachrichtenartikeln zu erstellen. Ein Anwender mit der Rolle „sn_cd.content_template_owner“ erstellt zuerst eine Inhaltsvorlage, um das artikellayout, den Veröffentlichungsort und die Zielgruppe zu definieren. Wenn ein Inhaltsautor einen neuen artikel erstellt, kann er den nachrichtenartikel einer Inhaltsvorlage zuordnen, um auf eine vorgefertigte Vorlage und automatisch generierte Veröffentlichungspläne zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsvorlagen.

Anpassen der News Experience

Die Detailseiten „Nachrichten“, „Ereignis“ und „Artikel“ unterstützen andere Content Publishing-Widgets. Sie können beispielsweise die Seite „Nachrichten und Ereignisse“ so konfigurieren, dass bevorstehende Ereignisse angezeigt werden. Informationen zum Konfigurieren der Portalseiten finden Sie unter Portalseiten werden erstellt .

Informationen zum Festlegen eines Grenzwerts für die Anzahl der Artikel, die im Widget „Nachrichten“ angezeigt werden, oder zum Auswählen verschiedener Seiten für die Anzeige von Nachrichten und Ereignissen oder Artikeln finden Sie im Abschnitt „Nachrichten“ von Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Wenn Sie die Seite „Nachrichten und Ereignisse“ oder „Artikeldetails“ anpassen möchten, empfehlen wir Ihnen, neue Seiten zu erstellen und die Eigenschaften zu aktualisieren, um zu den neuen Seiten umzuleiten. Einige zusätzliche Überlegungen umfassen:

- Die Widgets der Artikeldetailseite erfordern einen `sys_ID` Abfragezeichenfolgenparameter mit der sys_ID des spezifischen Nachrichtenartikels.
- Wir empfehlen, auf der Seite mit Artikeldetails ein Nachrichtendataloader-Widget zu verwenden und zu aktivieren **Verwenden Sie Den Dataloader** Option in den anderen Widgets auf der Seite. Dies erleichtert die Datenfreigabe zwischen den Widgets auf der Seite, wodurch die Ladezeit der Seite reduziert wird.

Erstellen Sie einen nachrichtenartikel

Verwenden Sie Nachrichtenartikel, um Mitarbeiter über Unternehmensnachrichten und -Ankündigungen auf dem Laufenden zu halten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager
- Um große Mengen von Nachrichtenartikeln zu veröffentlichen, erstellen Sie eine Inhaltsvorlage, bevor Sie Nachrichtenartikel erstellen. Siehe Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage
- Sie können dem nachrichtenartikel eine oder mehrere Inhaltskategorien zuweisen, damit Mitarbeiter Nachrichtenartikel nach Kategorie filtern können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltskategorie.
- Mit Einstellungen für soziale Interaktion können Mitarbeiter die Seitenanzahl anzeigen, ein Reaktionssymbol auswählen oder einen Kommentar hinterlassen. Siehe Interaktion mit Inhalten

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Inhaltstyp des nachrichtenartikels wird mit dem Rich-Inhalts-Editor erstellt und über Nachrichten-Widgets im Mitarbeiterportal veröffentlicht. Eine Übersicht über Nachrichtenartikel finden Sie unter Nachrichtenartikel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Nachrichtenartikel** Unter **Wählen Sie ein Inhaltsformat aus** Abschnitt.
4. Wählen Sie **Fortsetzen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Der Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der der nachrichtenartikel in einem Widget oder auf der Nachrichtenseite angezeigt wird. Ein nachrichtenartikel mit einem niedrigeren Wert wird zuerst angezeigt. Wenn zwei Artikel denselben Reihenfolgewert haben, werden Artikel basierend auf dem letzten Veröffentlichungsdatum angezeigt.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Startdatum und -zeit der Artikelveröffentlichung	Datum und Uhrzeit, zu der der artikel für die Anzeige im Portal verfügbar wird. **Hinweis:** Der artikel wird für bestimmte Anwender an einem festgelegten Datum basierend auf den Veröffentlichungsplankonfigurationen sichtbar.
Enddatum und -zeit der Artikelveröffentlichung	Datum und Uhrzeit, zu der der artikel nicht mehr zur Anzeige verfügbar ist.
Überschrift	Die Überschrift für den nachrichtenartikel
Unterüberschrift	Der sekundäre Header für den nachrichtenartikel
Ausgewähltes Bild	Das Bild, das im nachrichtenartikel und als Miniaturansicht im Widget „Nachrichtenfeed“ in angezeigt wird Mitarbeiter-Center Pro. Wir empfehlen ein 4:3-Verhältnis für Bilder.
Artikelinhalt	Link zum Zusammenstellen des Textkörpers des nachrichtenartikels im Rich Content-Editor. Siehe Microsites
Inhaltsvorlage verwenden (optional)	Option zur Verwendung einer vorkonfigurierten Vorlage, die ein Inhaltslayout bereitstellt und einen Veröffentlichungsplan generiert. Siehe Inhaltsvorlagen
Kategorie	Wählen Sie eine oder mehrere Kategorien aus, die dem nachrichtenartikel zugeordnet werden sollen.
Einstellungen für soziale Interaktion	Wenn der Inhaltsadministrator soziale Interaktion aktiviert hat, werden die folgenden Einstellungen im Formular angezeigt, damit Mitarbeiter mit dem artikel interagieren können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Kommentare zulassen ○ Reaktionen zulassen ○ Anzahl der Seitenansichten anzeigen

6. Klicken Sie Auf **Speichern und fortfahren** Um mit der Veröffentlichung des artikels fortzufahren.
   Wenn Sie die Inhaltsvorlage nach dem Speichern des nachrichtenartikels ändern, löscht das System die automatisch generierten Veröffentlichungspläne und generiert neue Pläne gemäß der neu ausgewählten Inhaltsvorlage.
   Sie werden zu weitergeleitet **Veröffentlichen** Registerkarte.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie, wie der nachrichtenartikel auf der Artikeldetailseite angezeigt wird, indem Sie auf klicken **Vorschau auf Portal anzeigen** .

  Hinweis: In der Inhaltsvorschau wird nicht angezeigt, wie Nachrichtenartikel in einem Widget oder auf Mobilgeräten angezeigt werden.

- Nachrichtenartikel werden veröffentlicht

Erstellen Sie eine nachrichtenartikelvorlage

Erstellen Sie eine nachrichtenartikelvorlage, damit Inhaltsautoren das artikellayout wiederverwenden können, um Nachrichtenartikel schnell zusammenzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin oder sn_cd.content_template_owner

Sie können eine wiederverwendbare artikelvorlage von Grund auf oder basierend auf einem vorhandenen nachrichtenartikel erstellen: Erstellen Sie einen nachrichtenartikel

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie den nachrichtenartikel aus.
3. Wählen Sie im Hamburger-Menü die Option aus **Klonen Sie als wiederverwendbaren artikel** .



4. Geben Sie einen Namen für den wiederverwendbaren artikel ein.
5. Klicken Sie Auf **Öffnen Sie den Editor** Dient zum Bearbeiten des Layouts.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der wiederverwendbare artikel wird in angezeigt **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Wiederverwendbare Artikel**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie den wiederverwendbaren artikel einer neuen oder vorhandenen Inhaltsvorlage hinzu: Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage

Nachrichtenartikel werden veröffentlicht

Nachrichtenartikel können über einen Veröffentlichungsplan oder mithilfe von Inhaltsvorlagen veröffentlicht werden, um Veröffentlichungspläne automatisch zu generieren. Diese automatisch generierten Veröffentlichungspläne sind standardmäßig inaktiv und müssen aktiviert sein, damit Nachrichtenartikel im Portal angezeigt werden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager
- Führen Sie die Schritte bis aus Erstellen Sie einen nachrichtenartikel

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Inhaltsvorlagen

Wenn Sie beim Erstellen des nachrichtenartikels eine Inhaltsvorlage ausgewählt haben, generiert das System die in der Inhaltsvorlage definierten Veröffentlichungspläne. Sie können die automatisch generierten Veröffentlichungspläne bearbeiten. Die Änderungen, die Sie an der Veröffentlichung von Plänen vornehmen, wirken sich nicht auf die Inhaltsvorlagen aus.

Hinweis: Wenn die Inhaltsvorlage bearbeitet wird, nachdem das System die Veröffentlichungspläne automatisch generiert hat, werden diese Änderungen nicht in vorhandenen Veröffentlichungsplänen berücksichtigt.

Inhaltsverfügbarkeit vs. Veröffentlichungspläne

Die Inhaltsverfügbarkeit definiert, wann der Inhalt verfügbar ist, und die Kernzielgruppe, die darauf zugreifen kann. Diese Parameter werden auf Inhaltselementebene festgelegt.

Veröffentlichungspläne bestimmen, wie und wo Inhalte in Widgets angezeigt werden. Veröffentlichungspläne geben den Standort des Widgets, die Sichtbarkeit der Zielgruppe (wodurch die in der Inhaltsverfügbarkeit definierte Zielgruppe erweitert werden kann) und den Zeitrahmen für die Anzeige des Inhalts an.

Hinweis: Veröffentlichungspläne überschreiben die Datumseinstellungen für die Inhaltsverfügbarkeit nicht. Wenn ein Veröffentlichungsplan Inhalte außerhalb der Verfügbarkeitsparameter anzeigt (z. B. bevor er verfügbar ist), erhalten Anwender, die versuchen, auf den Inhalt zuzugreifen, eine Meldung wie „leider ist dies nicht verfügbar“.

Um dies zu vermeiden, müssen Inhaltsmanager sicherstellen, dass die Daten der Veröffentlichungsplandauer an den Inhaltsverfügbarkeitsparametern ausgerichtet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem nachrichtenartikel, den Sie veröffentlichen möchten.
2. Füllen Sie die Felder aus, um die Inhaltsverfügbarkeit zu definieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsverfügbarkeitsfelder

Feld	Beschreibung
Zugriff auf den Inhalt ist möglich ab	Bestimmt das Datum und die Uhrzeit, zu der der Inhalt zur Anzeige verfügbar ist.
Auf den Inhalt kann nach nicht zugegriffen werden	Bestimmt das Datum und die Uhrzeit, nach der der Inhalt nicht mehr verfügbar ist.
Zielgruppe hinzufügen	Definieren Sie die Anwender, die den Inhalt anzeigen können.

3. Klicken Sie Auf **Verfügbarkeit speichern** .
4. Überprüfen Sie die automatisch generierten Veröffentlichungspläne, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf, z. B. um die Zielgruppe oder Veröffentlichungsdaten zu ändern oder neue Veröffentlichungspläne zu erstellen: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

   Hinweis: Wenn Sie einen automatisch generierten Veröffentlichungsplan bearbeiten, stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Aktiv** Option.

5. Klicken Sie Auf **Generierte Pläne aktivieren** .

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einen nachrichtenartikel nach der Veröffentlichung bearbeiten und das Veröffentlichungsstartdatum ändern möchten, müssen Sie neue Veröffentlichungspläne generieren.

Blenden Sie Nachrichten und Ereignisse im Mega-Menü aus

Die Menüoption Nachrichtencenter wird standardmäßig im primären Navigationsmenü angezeigt. Ein Portaladministrator kann sie jedoch aus dem Menü entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**an.
2. Suchen Sie das im Mitarbeiter-Center-Portal verwendete Menü, und klicken Sie auf den Link im **Aktualisiert** Spalte.
3. Scrollen Sie zur Tabelle zugehörige Links, und suchen Sie das Menüelement Nachrichtencenter.
4. Klicken Sie in **Aktiv** Spalte, in die der Wert geändert werden soll Falsch .
   Die Menüoption Nachrichten und Ereignisse wird nicht mehr im primären Navigationsmenü angezeigt.

Unternehmensereignisse

Hosten Sie Live-Unternehmensereignisse direkt im Mitarbeiterportal mit vorgefertigten Konfigurationen, um die Kommunikation vor dem Ereignis zu optimieren und Datenverkehrsstöße zu bewältigen. Inhaltsautoren können Ereignisinhalte mithilfe des Drag-and-Drop-Rich-Inhalts-Editors und der Massenveröffentlichungsfunktionen einfach erstellen und freigeben.

Erstellen Sie ein Unternehmensereignis

Verwenden Sie Unternehmensereignisse, um ein Live-Streaming-Ereignis zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager
- Um Unternehmensereignisse effizienter zu erstellen und zu veröffentlichen, verwenden Sie eine Inhaltsvorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage.
- Sie können dem Unternehmensereignis eine oder mehrere Inhaltskategorien zuweisen, damit Mitarbeiter nach Kategorie filtern können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltskategorie.
- Mit Einstellungen für soziale Interaktion können Mitarbeiter die Seitenanzahl anzeigen, ein Reaktionssymbol auswählen oder einen Kommentar hinterlassen. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktion mit Inhalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Inhaltstyp „Unternehmensereignis“ wird mit dem Rich-Inhalts-Editor erstellt und über Widgets im Mitarbeiterportal veröffentlicht. Eine Übersicht finden Sie unter Unternehmensereignisse.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Unternehmensereignis** Unter **Wählen Sie ein Inhaltsformat aus** Abschnitt.
4. Wählen Sie **Fortsetzen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Name des Eregnisinhalt-Datensatzes	Der Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der das Ereignis in einem Widget angezeigt wird. Ein Ereignis mit einem kleineren Wert wird zuerst angezeigt.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.

Ereigisinformationen

Feld	Beschreibung
Standort	Physischer Ort des Ereignisses (falls zutreffend).
Start- und Endzeit des Ereignisses	Datum und Uhrzeit, zu der der artikel für die Anzeige im Portal verfügbar wird. **Hinweis:** Der artikel wird für bestimmte Anwender an einem festgelegten Datum basierend auf den veröffentlichten Plankonfigurationen sichtbar.
Enddatum und -uhrzeit des Ereignisses	Datum und Uhrzeit, zu der der artikel nicht mehr zur Anzeige verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Optimieren Sie die Leistung bei hohem Datenverkehrsaufkommen.	Unterstützt eine Zielgruppe von bis zu 10.000 Zuschauern.
Umleitung des modalen Elements „Anstieg“	Verarbeitet Ereignisse mit hoher Gleichzeitigkeit auf der Mitarbeiterportal-Homepage, indem ein Popup-Modal angezeigt wird, wenn ein Live-Unternehmensereignis vorhanden ist.

Inhalt

Feld	Beschreibung
Überschrift	Die Überschrift für das Unternehmensereignis.
Unterüberschrift	Der sekundäre Header für das Unternehmensereignis.
Ausgewähltes Bild	Das Bild, das im Unternehmensereignis und als Miniaturansicht im News Feed-Widget in angezeigt wird Mitarbeiter-Center Pro. Das 4:3-Verhältnis für Bilder wird empfohlen.
Artikelinhalt	Link zum Zusammenstellen des Textkörpers des Unternehmensereignisses mit dem Rich Content-Editor. Siehe Microsites
Inhaltsvorlage (optional)	Option zur Verwendung einer vorkonfigurierten Vorlage, die ein Inhaltslayout bereitstellt und einen Veröffentlichungsplan generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsvorlagen.
Kategorie	Wählen Sie eine oder mehrere Kategorien aus, die dem Ereignis zugeordnet werden sollen.
Einstellungen für soziale Interaktion	Wenn der Inhaltsadministrator soziale Interaktion aktiviert hat, werden die folgenden Einstellungen im Formular angezeigt, damit Mitarbeiter mit dem Ereignis interagieren können: ○ Aktivieren Sie Kommentare ○ Reaktionen aktivieren ○ Anzahl der Seitenansichten anzeigen

6. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Um mit der Veröffentlichung des Ereignisses fortzufahren. Wenn Sie die Inhaltsvorlage nach dem Speichern des Unternehmensereignisses ändern, löscht das System die automatisch generierten Veröffentlichungspläne und generiert neue Pläne gemäß der neu ausgewählten Inhaltsvorlage.
   Sie werden zu weitergeleitet **Veröffentlichen** Registerkarte.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie, wie das Ereignis im Portal angezeigt wird, indem Sie auswählen **Vorschau auf Portal anzeigen** .
- Veröffentlichen Sie das Unternehmensereignis

Zugehörige Informationen

Umleitung Des Modalen Elements „Surge“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unternehmensereignisse werden veröffentlicht

Unternehmensereignisse können über einen Veröffentlichungsplan oder mithilfe von Inhaltsvorlagen veröffentlicht werden, um Veröffentlichungspläne automatisch zu generieren. Diese automatisch generierten Veröffentlichungspläne sind standardmäßig inaktiv und müssen aktiviert sein, damit Unternehmensereignisse im Portal angezeigt werden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager
- Führen Sie die Schritte bis aus Erstellen Sie ein Unternehmensereignis

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Inhaltsvorlagen

Wenn Sie beim Erstellen des Unternehmensereignisses eine Inhaltsvorlage ausgewählt haben, generiert das System die in der Inhaltsvorlage definierten Veröffentlichungspläne. Sie können die automatisch generierten Veröffentlichungspläne bearbeiten. Die Änderungen, die Sie an der Veröffentlichung von Plänen vornehmen, wirken sich nicht auf die Inhaltsvorlagen aus.

Hinweis: Wenn die Inhaltsvorlage bearbeitet wird, nachdem das System die Veröffentlichungspläne automatisch generiert hat, werden diese Änderungen nicht in vorhandenen Veröffentlichungsplänen berücksichtigt.

Inhaltsverfügbarkeit vs. Veröffentlichungspläne

Die Inhaltsverfügbarkeit definiert, wann der Inhalt verfügbar ist, und die Kernzielgruppe, die darauf zugreifen kann. Diese Parameter werden auf Inhaltselementebene festgelegt.

Veröffentlichungspläne bestimmen, wie und wo Inhalte in Widgets angezeigt werden. Veröffentlichungspläne geben den Standort des Widgets, die Sichtbarkeit der Zielgruppe (wodurch die in der Inhaltsverfügbarkeit definierte Zielgruppe erweitert werden kann) und den Zeitrahmen für die Anzeige des Inhalts an.

Hinweis: Veröffentlichungspläne überschreiben die Datumseinstellungen für die Inhaltsverfügbarkeit nicht. Wenn ein Veröffentlichungsplan Inhalte außerhalb der Verfügbarkeitsparameter anzeigt (z. B. bevor er verfügbar ist), erhalten Anwender, die versuchen, auf den Inhalt zuzugreifen, eine Meldung wie „leider ist dies nicht verfügbar“.

Um dies zu vermeiden, müssen Inhaltsmanager sicherstellen, dass die Daten der Veröffentlichungsplandauer an den Inhaltsverfügbarkeitsparametern ausgerichtet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Unternehmensereignis, das Sie veröffentlichen möchten.
2. Füllen Sie die Felder aus, um die Inhaltsverfügbarkeit zu definieren:

Inhaltsverfügbarkeitsfelder

Feld	Beschreibung
Zugriff auf den Inhalt ist möglich ab	Bestimmt das Datum und die Uhrzeit, zu der der Inhalt zur Anzeige verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Auf den Inhalt kann nach nicht zugegriffen werden	Bestimmt das Datum und die Uhrzeit, nach der der Inhalt nicht mehr verfügbar ist.
Zielgruppe hinzufügen	Definieren Sie die Anwender, die den Inhalt anzeigen können.

3. Klicken Sie Auf **Verfügbarkeit speichern** .
4. Überprüfen Sie die automatisch generierten Veröffentlichungspläne, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf, z. B. um die Zielgruppe oder Veröffentlichungsdaten zu ändern oder neue Veröffentlichungspläne zu erstellen: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

   Hinweis: Wenn Sie einen automatisch generierten Veröffentlichungsplan bearbeiten, stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Aktiv** Option.

5. Klicken Sie Auf **Generierte Pläne aktivieren** .

Integration Der Arbeitsplatzservice-Bereitstellung

Erstellen Sie neue Reservierungen, und nehmen Sie Änderungen an vorhandenen Reservierungen für Ihre Unternehmensereignisse über das Workplace Service Management-Portal vor, das in Mitarbeiter-Center Pro integriert ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsplatzservice-Bereitstellung ist mit Mitarbeiter-Center pro integriert, um Möglichkeiten zum Erstellen neuer Reservierungen und Ändern vorhandener Reservierungen für Unternehmensereignisse zu bieten, indem Sie einige einfache Schritte ausführen.

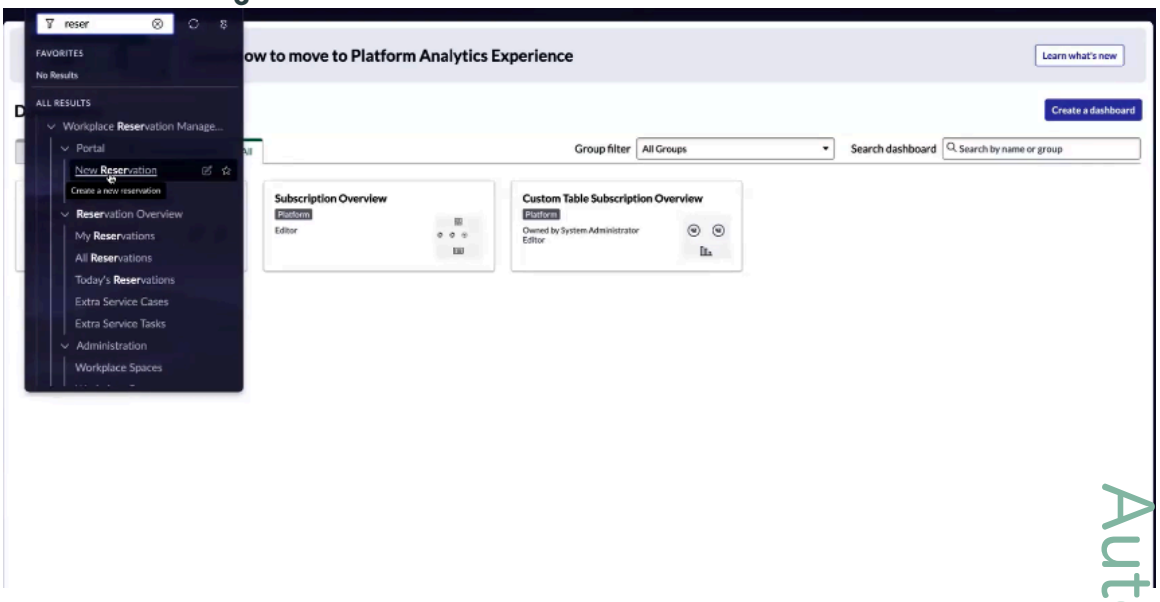
Hinweis: Diese Integration ist für **Unternehmensereignisse** Nur.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzservice-Management** > **Portal** > **Neue Reservierung.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Reservierung

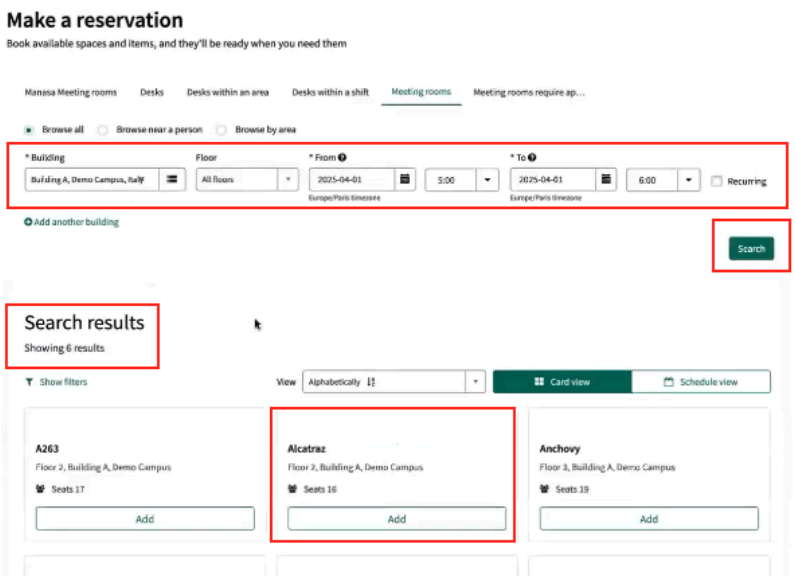


2. Geben Sie den Tag und die Uhrzeit für den Start und das Ende des Ereignisses ein

> **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie zukünftige Daten eingeben (Beispiel: Stellen Sie für den aktuellen Tag den Tag und die Uhrzeit für morgen 9 Uhr auf 11 Uhr ein).

3. Wählen Sie Aus **Suchen** Zum Ausfüllen von **Suchergebnisse** Für eine Liste der verfügbaren Gebäude für den ausgewählten Tag und die von Ihnen ausgewählte Uhrzeit.

Reservierung vornehmen



4. Wählen Sie **Weiter**.

> **Hinweis:** Sie können Ereignisse in der Inhaltsbibliothek speichern und Änderungen daran vornehmen.

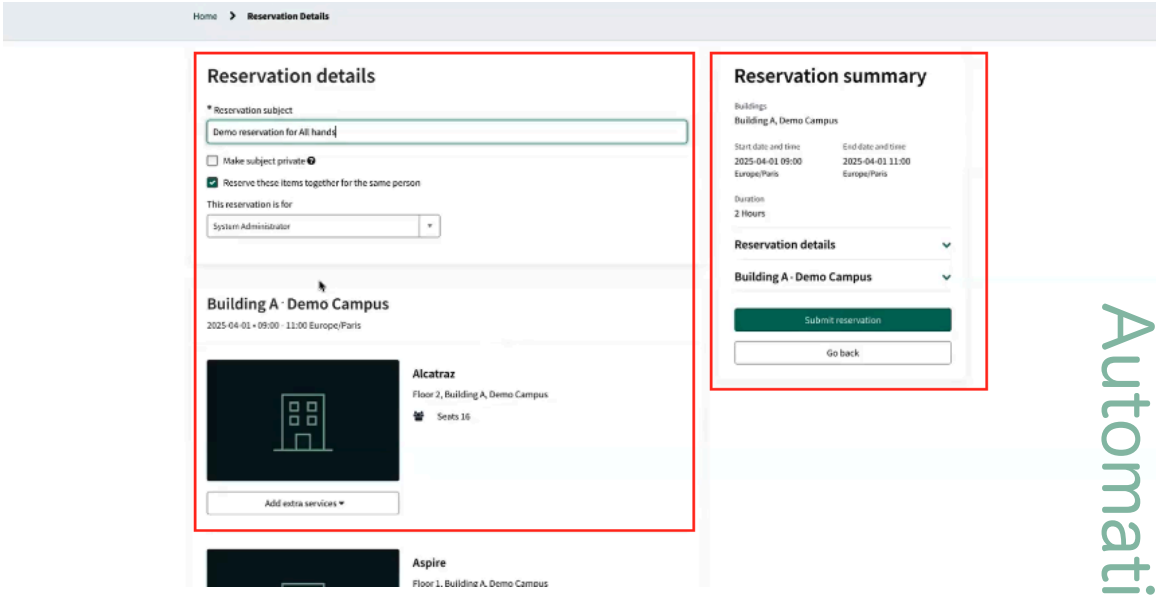
5. Geben Sie ein **Reservierungsbetreff** (Pflichtfeld) in **Reservierungsdetails** Formular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Validieren Sie Informationen in den anderen Feldern, einschließlich „Wer“ **Diese Reservierung ist für** Und die Gebäudeauswahlen.
7. Überprüfen Sie **Reservierungszusammenfassung** Und wählen Sie aus **Reservierung übermitteln** .

Reservierungsdetails und -Zusammenfassung



Hinweis: Beliebig **Arbeitsplatzanwender** Kann sehen **Reservierungsdetails** Und **Reservierungszusammenfassung** ; Jedoch nur ein **Inhaltsmanager** Kann das Ereignis speichern oder Änderungen am Ereignis in der Inhaltsbibliothek vornehmen.

8. Validieren Sie, ob Ihre Auswahl korrekt ist, und übermitteln Sie sie **Reservierung** .
   Neue Reservierungen oder Reservierungsänderungen werden erfolgreich ausgeführt und in den Reservierungsdetails des Portals berücksichtigt.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Unternehmensereignis mit Arbeitsplatzservice-Management

Erstellen Sie ein Unternehmensereignis

Unternehmensereignisse werden veröffentlicht

Erstellen Sie ein Unternehmensereignis mit Arbeitsplatzservice-Management

Erstellen Sie neue Unternehmensereignisse, und nehmen Sie Änderungen an vorhandenen Unternehmensereignissen über das Workplace Service Management-Portal vor, das in Mitarbeiter-Center Pro integriert ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Bereitstellung von Arbeitsplatzservice ist in Mitarbeiter-Center pro integriert, um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Unternehmensereignisse nahtlos zu erstellen und zu bearbeiten, indem Sie einige einfache Schritte ausführen.

Hinweis: Diese Integration ist für **Unternehmensereignisse** Nur.

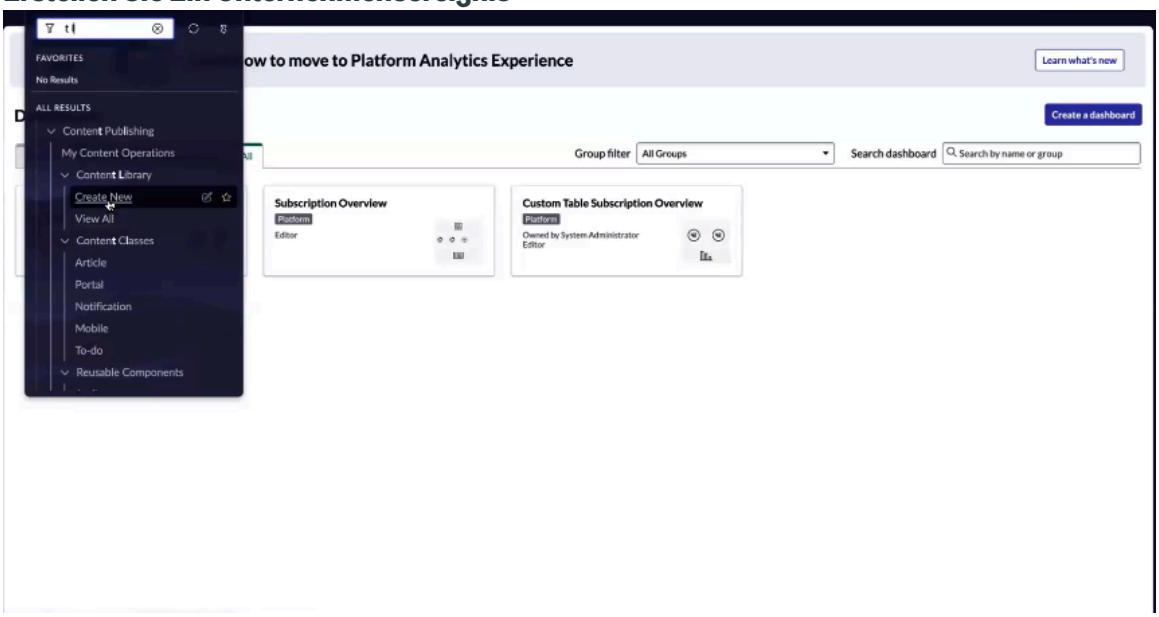
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

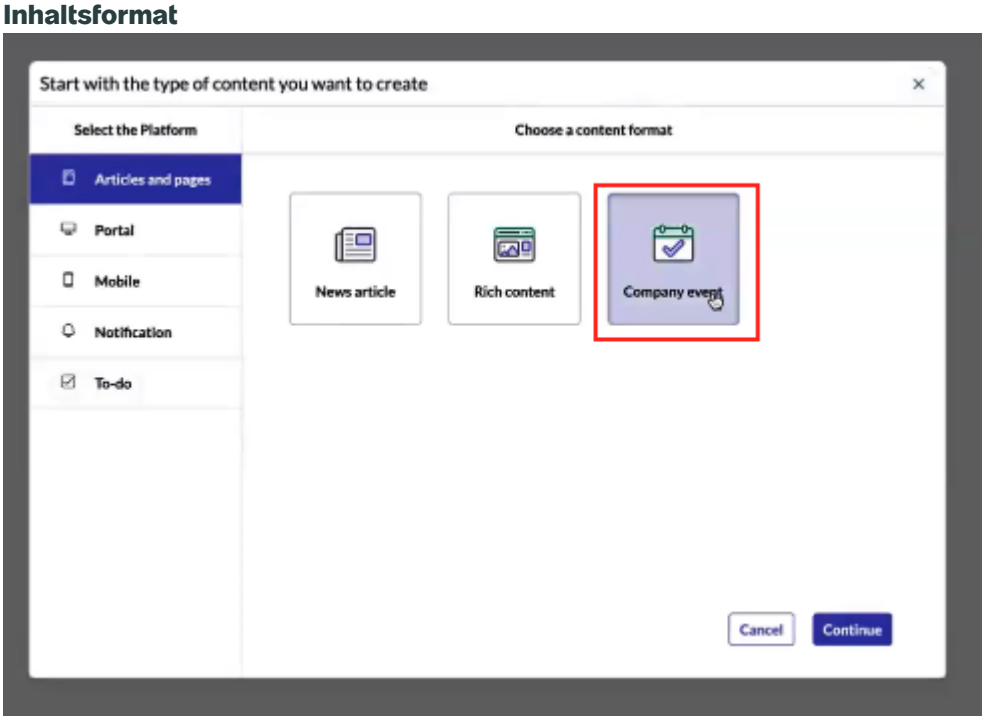
1. Navigieren zu **Arbeitsplatzservice-Management** > **Portal** > **Veröffentlichung von Inhalten** > **Erstellen Sie neu.**

Erstellen Sie Ein Unternehmensereignis



2. Wählen Sie Aus **Unternehmensereignis** Um den Typ des Inhalts auszuwählen, den Sie erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Inhaltsformat



Hinweis: Wenn Sie die Pflichtfelder ausfüllen, werden alle Reservierungsdetails im Feld Arbeitsplatzreservierung im Unternehmensereignisdatensatz angezeigt.

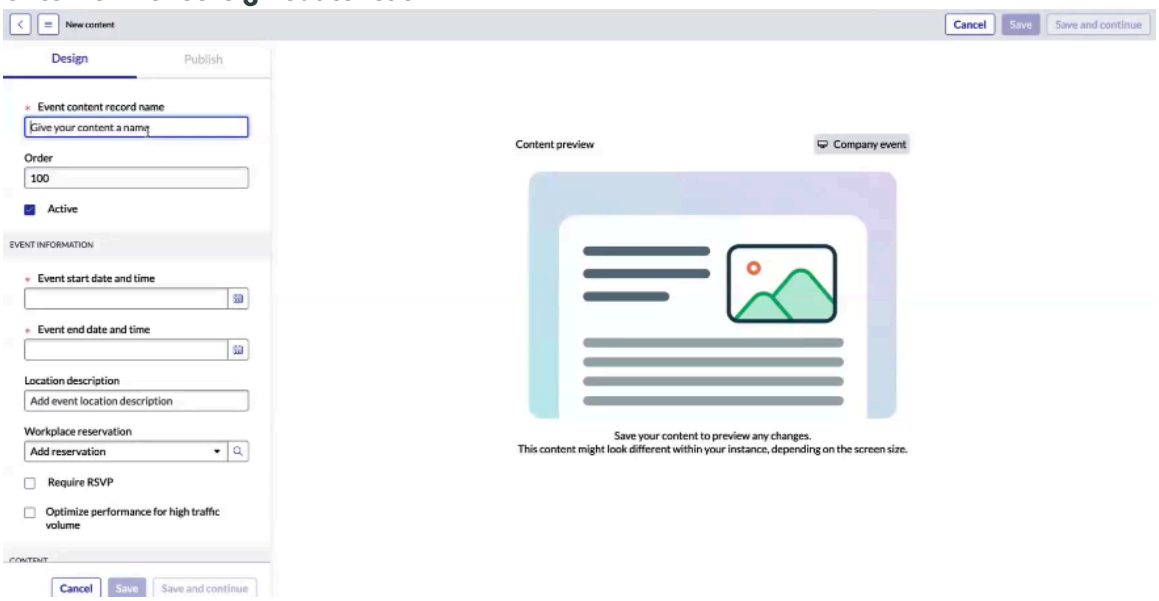
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Pflichtfelder auf der Registerkarte Design des Unternehmensereignisdatensatzes aus, die den enthält **Name des Ereignisinhaltsdatensatzes** , **Startdatum und -Uhrzeit des Ereignisses** , Und **Enddatum und -Uhrzeit des Ereignisses** .
5. Wählen Sie bis aus **Speichern** Oder **Speichern und fortfahren** Sobald Sie fertig sind.

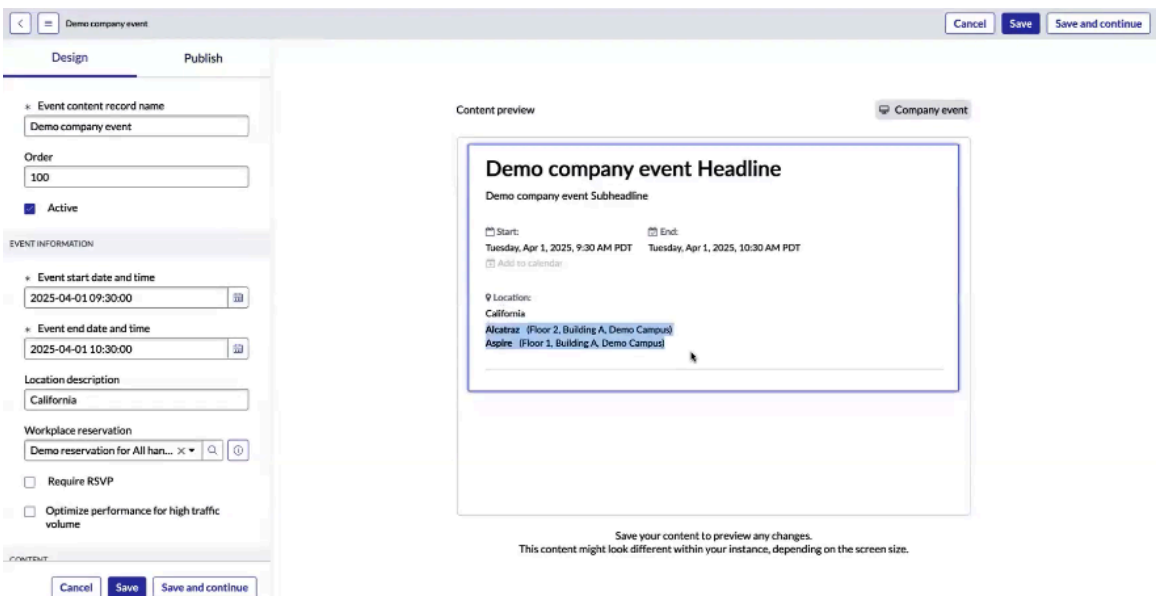
Hinweis: Die **Veröffentlichen** Auf der Registerkarte können Sie mit der Veröffentlichung Ihres Ereignisses fortfahren. Die Rolle „Inhaltsmanager“ ist erforderlich, um ein Unternehmensereignis zu veröffentlichen.

Unternehmensereignisdatensatz



6. Überprüfen Sie den Inhalt und die Reservierungsdetails in **Inhaltsvorschau** Um sicherzustellen, dass alles gut aussieht.
7. Wählen Sie Aus **Speichern** Oder **Speichern und fortfahren.**

Inhaltsvorschau

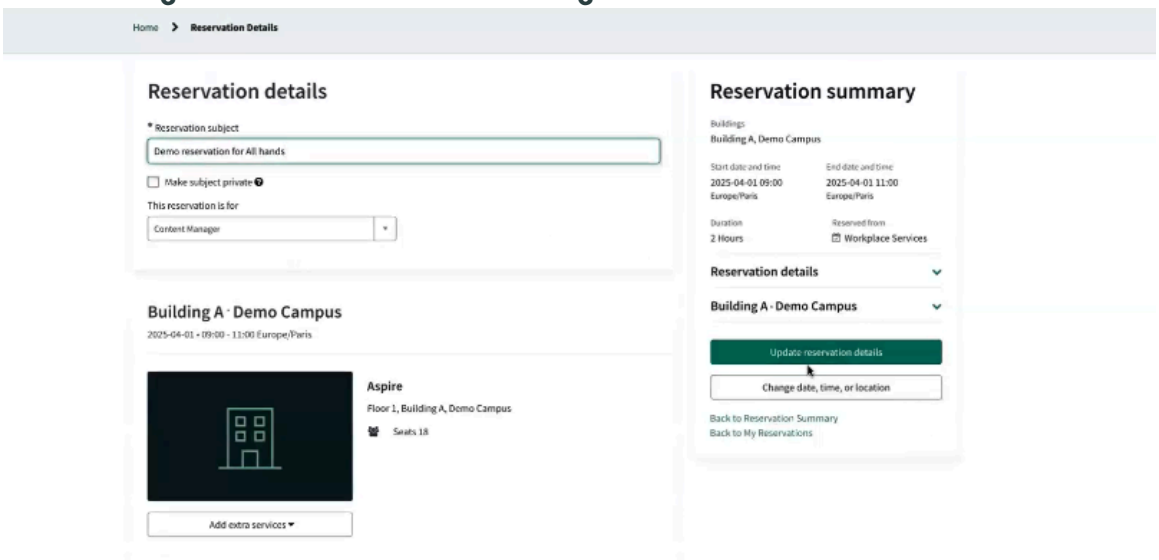


8. Überprüfen Sie **Reservierungsdetails** Und **Reservierungszusammenfassung** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungsdetails und -Zusammenfassung

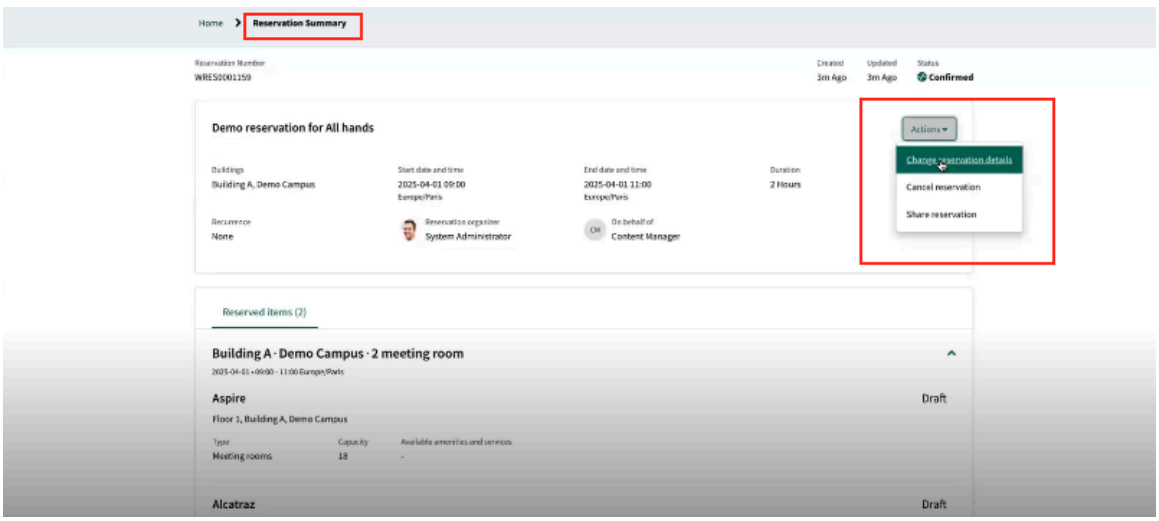


9. Nehmen Sie die erforderliche Aktualisierung vor, und wählen Sie Reservierungsdetails aktualisieren.

Hinweis: Dadurch werden Ihre Reservierungsdetails aktualisiert, um sicherzustellen, dass die Aktualisierungsdetails im Portal angezeigt werden.Sie können auch eine Reservierung entfernen oder sogar eine neue Reservierung hinzufügen, wenn Sie zusätzliche Anwender oder einen Standort hinzufügen möchten, der größere Gruppen aufnehmen kann.

10. Die Option zum Vornehmen von Änderungen, Stornieren oder Freigeben Ihrer Reservierung ist über verfügbar **Aktionen** Menü.

Aktionsmenü



Hinweis:

Wenn Sie Änderungen an Ihren Reservierungen vornehmen, müssen Sie aktualisieren, um sicherzustellen, dass Ihre Reservierungsdetails auf allen Portalseiten angezeigt werden.

11. Aktualisieren Sie, um Reservierungsänderungen zu validieren.
Reservierungsdetails für Unternehmensereignis werden aktualisiert und veröffentlicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Unternehmensereignis

Unternehmensereignisse werden veröffentlicht

Fehlerbehebung Bei Unternehmensereignissen

Schritte zur Fehlerbehebung von Unternehmensereignissen helfen bei der Lösung von Reservierungsänderungen und -Stornierungen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bietet hilfreiche Schritte zur Fehlerbehebung, um neue und vorhandene Reservierungen für Ihre Unternehmensereignisse zu verwalten.

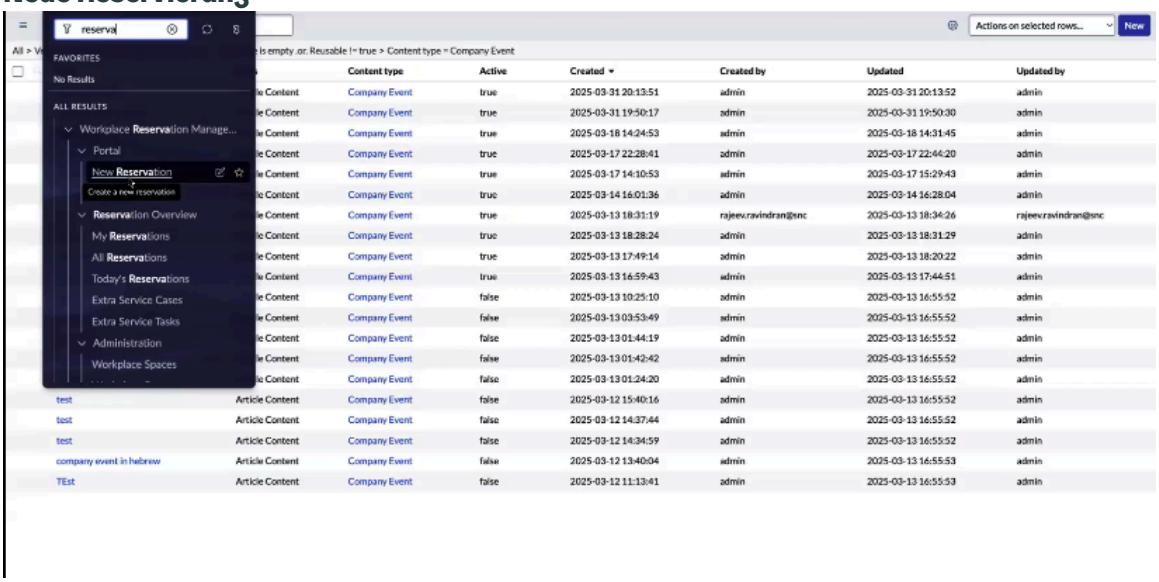
Hinweis: Diese Integration ist für **Unternehmensereignisse** Nur. Das Plugin „Arbeitsplatzservice Delivery Core“ und „Arbeitsplatzreservierung“ sind erforderlich, um Reservierungen für Unternehmensereignisse abzuschließen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzservice-Management** > **Portal** > **Neue Reservierung.**

Hinweis: Siehe Integration Der Arbeitsplatzservice-Bereitstellung Weitere Informationen zum Erstellen neuer Unternehmensereignisse, Reservierungsdetails und Reservierungsaktionen.

Neue Reservierung



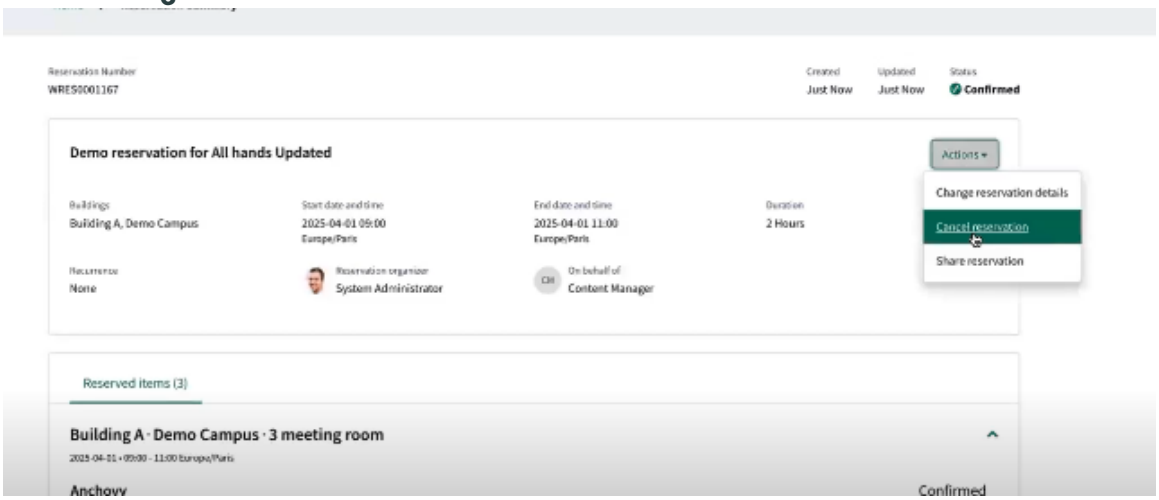
Hinweis: **Inhaltsmanager** Die Rolle ist erforderlich, um ein neues Unternehmensereignis in der Inhaltsbibliothek zu erstellen.

2. Wenn Ihre Reservierung geöffnet ist, wählen Sie aus **Aktionen** Dropdown-Menü zu **Ändern Sie die Reservierung** , **Reservierung stornieren** , Oder **Reservierung freigeben** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

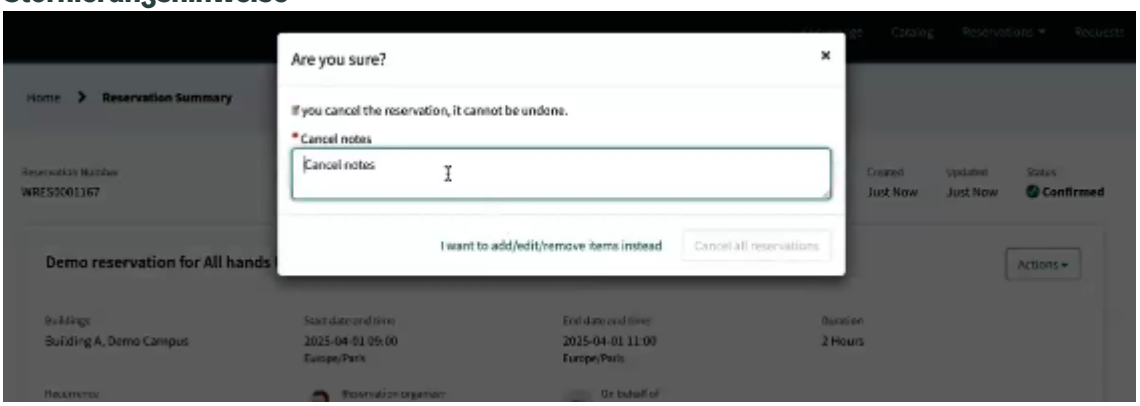
Reservierung stornieren



3. Schreiben **Notizen abbrechen** Um den Grund für den Abbruch des Ereignisses zu beschreiben.
4. Wählen Sie Aus **Stornieren Sie alle Reservierungen** Um die Stornierung abzuschließen.

> **Hinweis:** Der Status der Reservierung wird auf „Storniert“ aktualisiert. Die ursprüngliche Reservierung kann weiterhin in den Vorschaudetails des Reservierungsinhalts angezeigt werden. Bei Bedarf kann jedoch nur der Inhaltsmanager Reservierungen hinzufügen.

Stornierungshinweise



5. Aktualisieren Sie, um Reservierungsänderungen zu validieren.
   Reservierungsdetails für Unternehmensereignis werden basierend auf aktualisiert **Aktion** Sie haben ausgewählt.

Teilnehmerliste und Antwort auf Unternehmensereignisse

Die Teilnehmerliste kann für Unternehmensereignisse angezeigt werden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager
- Führen Sie die Schritte bis aus Erstellen Sie ein Unternehmensereignis.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Teilnehmerliste

Automatische Übersetzung

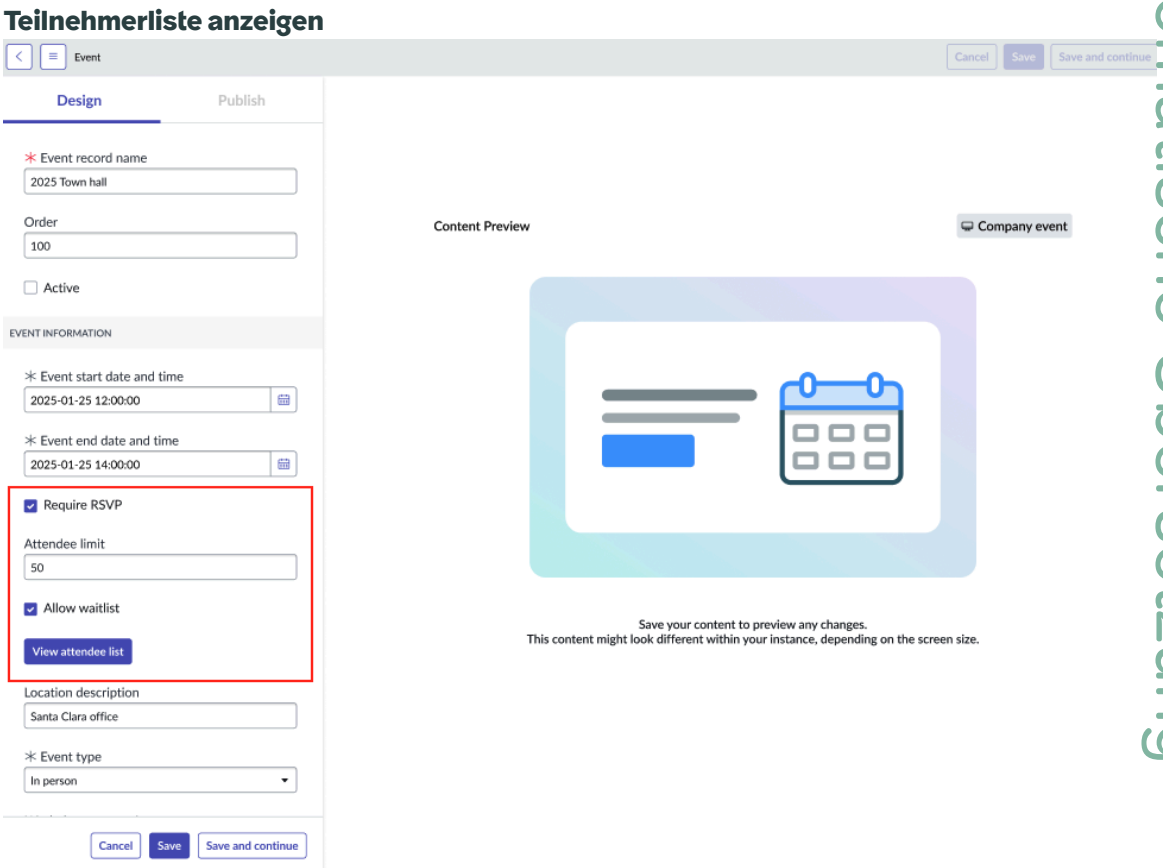
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Unternehmensereignis erstellen, können Sie dies tun **Zeigen Sie die Teilnehmerliste an** Basierend auf der Anzahl der Teilnehmer, die Sie dem Ereignis hinzugefügt haben.

Hinweis: Beim Erstellen eines Unternehmensereignisses haben Sie möglicherweise eine Antwort basierend auf Ihrem benötigt **Teilnehmerlimit** Indem Sie die Option für auswählen **Erfordert Antwort** . Zusätzlich zur Antwort können Sie auswählen **Warteliste zulassen** Für die Teilnehmer des Ereignisses.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Unternehmensereignis, das Sie veröffentlichen möchten.
2. Füllen Sie die Felder aus, um die Inhaltsverfügbarkeit zu definieren.
3. *Erfordert Antwort* Und fügen Sie ein hinzu **Teilnehmerlimit.**
4. *Warteliste zulassen*
5. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie die Teilnehmerliste an**

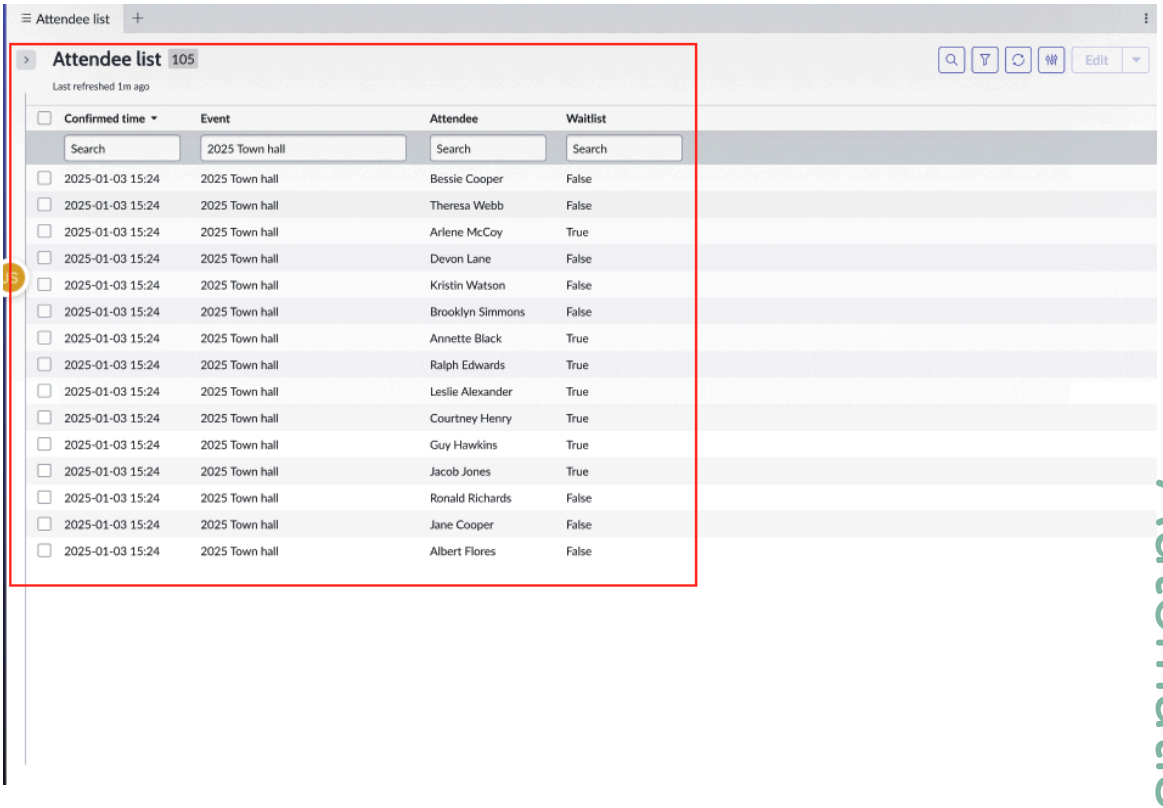


6. Zeigen Sie die aufgelisteten Teilnehmer für das Ereignis an.

Automatische Übersetzung

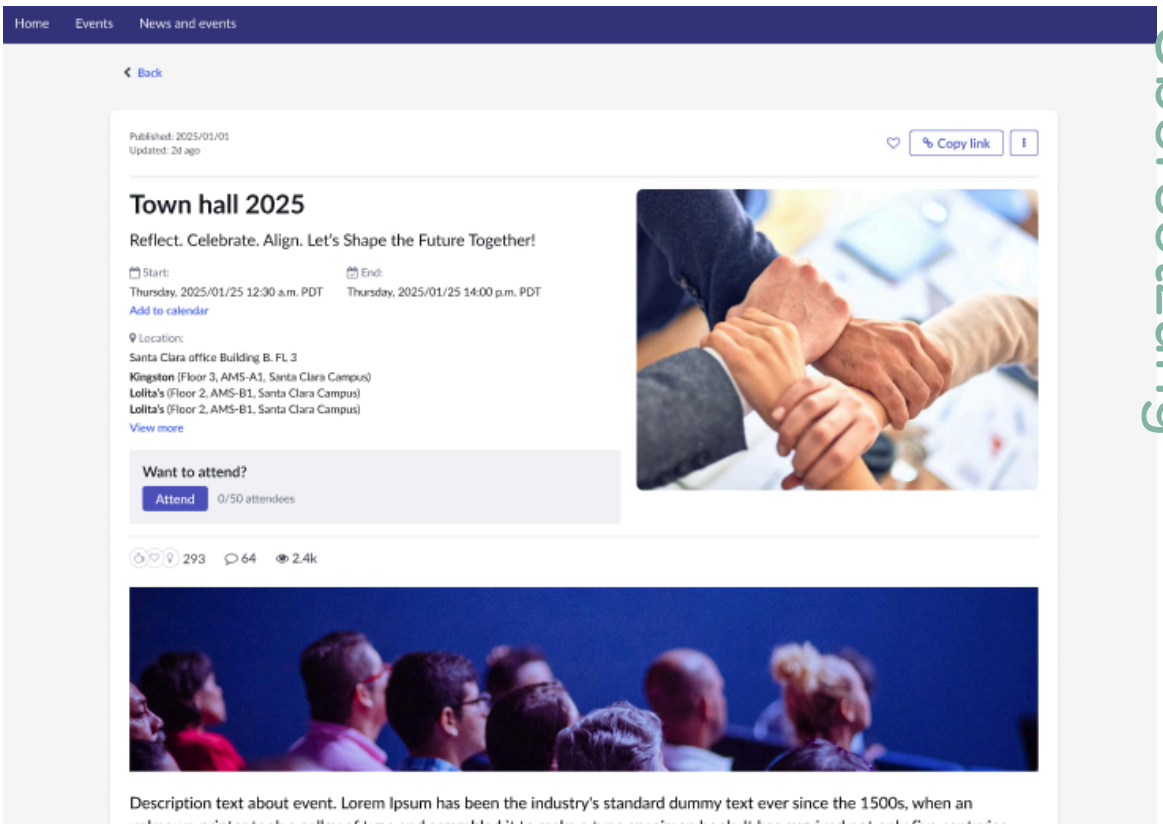
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerliste



7. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird gesendet, wenn die Antwort erstellt wird.

RSVP-Übersicht



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Nachdem eine Antwort abgeschlossen wurde, kann sie bei Bedarf bearbeitet werden, um anzugeben, ob Sie teilnehmen werden oder nicht. Wenn Sie diese Änderung vornehmen, wird der Antwortstatus aktualisiert.

   Hinweis: Wenn ein Ereignis die Kapazität erreicht hat, können Sie der Warteliste beitreten, und Sie werden benachrichtigt, wenn ein Ort verfügbar wird. Sie können auch selbst aktualisieren oder sich selbst aus der Warteliste entfernen. Ein Ereignis wird geschlossen, sobald die Frist abgelaufen ist. Wenn das Ereignis zur Antwortfrist vollständig ist, wird es auch als geschlossen markiert. Nach Ablauf der Antwortfrist können Sie Ihre Antwort nur stornieren und dem Ereignis nicht erneut beitreten.

Umleitung Des Modalen Elements „Surge“

Verarbeiten Sie Ereignisse mit hoher Gleichzeitigkeit auf der Mitarbeiterportal-Homepage, indem Sie ein Popup-Modal anzeigen, wenn ein Live-Unternehmensereignis vorhanden ist.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle:
  - sn_cd.content_admin
  - sn_cd.content_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Umleitung wird auf der Mitarbeiter-Center Pro-Homepage implementiert, wenn ein Unternehmensereignis im Portal aktiviert wurde und den Schwellenwert für Datenverkehrsspitzen für dieses Ereignis erfüllt oder überschreitet. Dies dient dazu, Anwender zum relevanten Unternehmensereignis zu leiten.

Die Umleitung des modalen Elements „Anstieg“ verbessert die Leistung, indem ein modales Element bereitgestellt wird, das die Portal-Homepage frühzeitig abfängt, um Aufrufe zu verhindern, bevor andere Widgets und Mega-Menüelemente geladen werden.

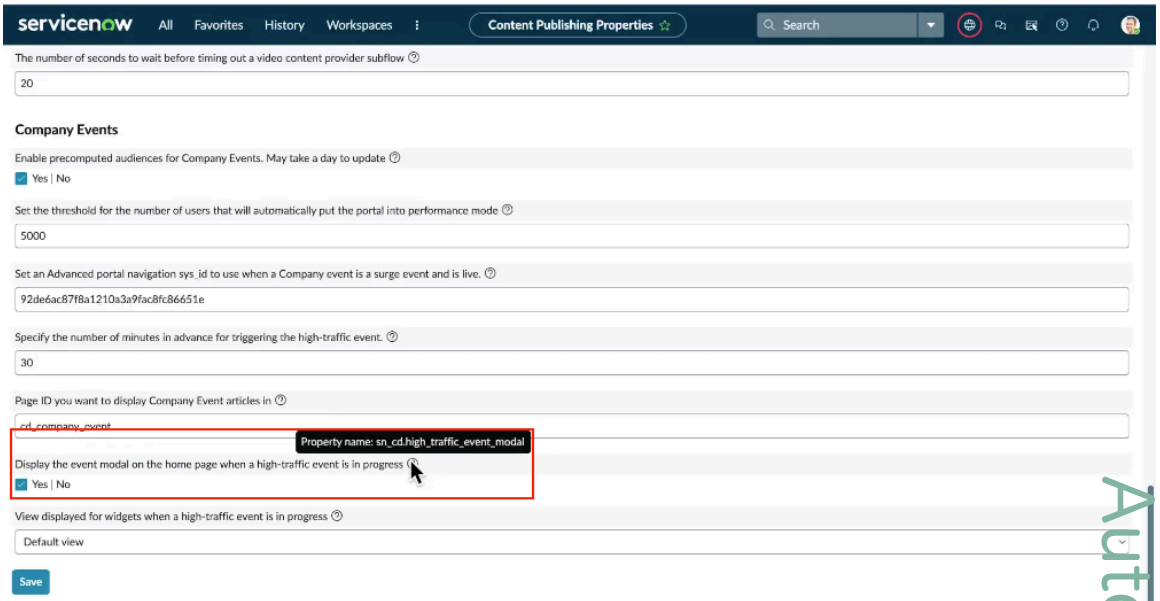
Hinweis: Diese Funktion funktioniert, wenn es einen Live gibt **Unternehmensereignisse** Geplant.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Content Publishing Erweitert Eigenschaften**
2. Die modale Ereigniseigenschaft muss durch Auswahl aktiviert werden **Ja** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften Von Unternehmensereignissen



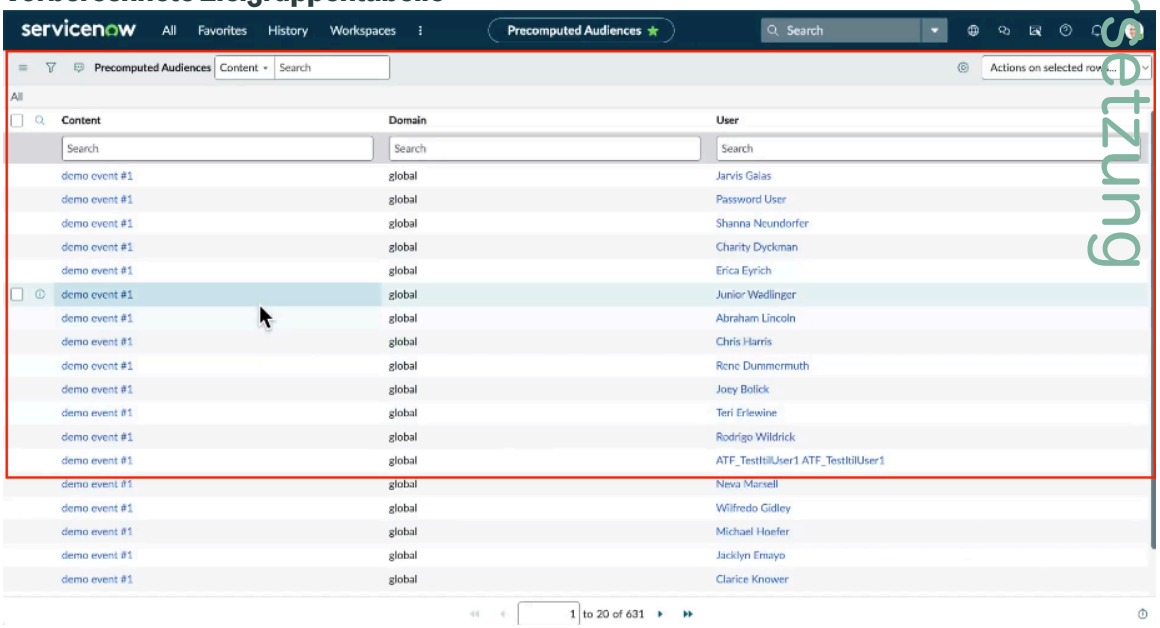
Hinweis: Für **Anwenderdefinierte Portalthemen** , Das modale Element „Anstieg“ wird nur angezeigt, wenn dasselbe UI-Skript in „m2m_sp_theme_js_include“ hinzugefügt wird. **Sofort einsatzbereite Designs** Das UI-Skript ist bereits vorhanden.

3. Zum Erstellen **Unternehmensereignis** Siehe , Erstellen Sie ein Unternehmensereignis

Hinweis: Der Inhaltsadministrator ist erforderlich, um ein Unternehmensereignis zu erstellen.

4. Suchen Sie nach geplanter Aufgabe **Zielgruppe für Unternehmensereignisse vorberechnen** Und überprüfen Sie **Vorberechnete Zielgruppen** Tabelle.

Vorberechnete Zielgruppentabelle



Hinweis: Jede Nacht wird eine geplante Aufgabe ausgeführt, um nach Unternehmensereignissen zu suchen, die in den nächsten 30 Stunden live gehen, und die Zielgruppe wird mit Anwendern gefüllt, die über die Berechtigung zum Anzeigen des Ereignisses verfügen.

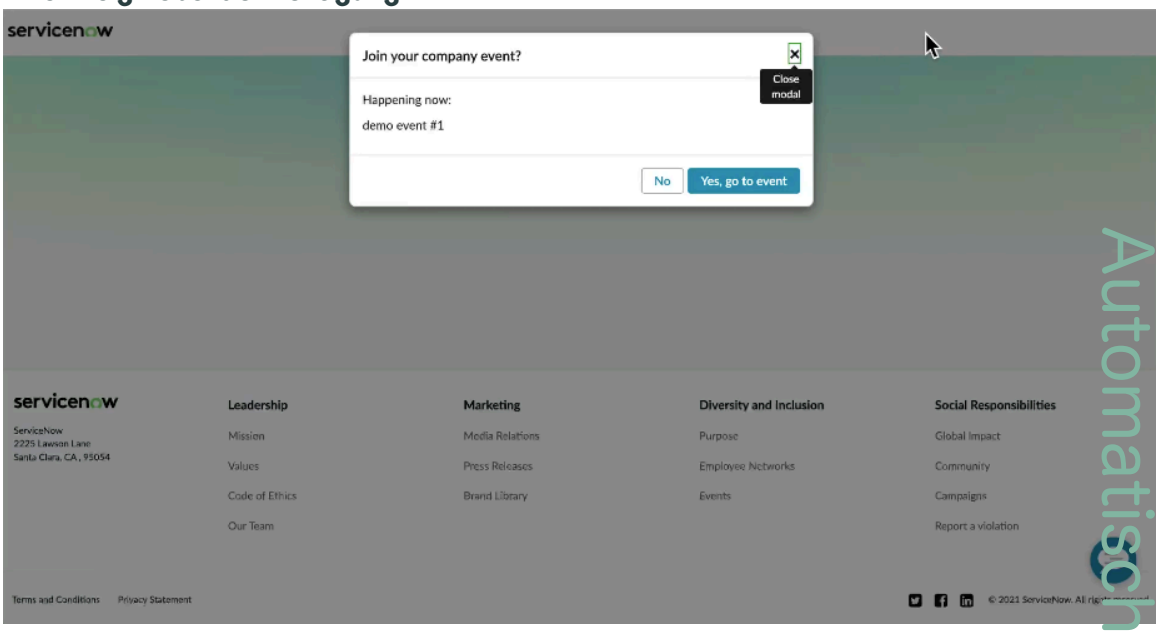
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Überprüfen Sie bei anwenderdefinierten Designs, ob das UI-Skript in vorhanden ist **m2m_sp_theme_js_include** . Überprüfen Sie, ob das im Portal verwendete Header-Widget des Mitarbeiter-Centers über das aktualisierte Serverskript verfügt, das Daten speichert.

5. Der modale Abfang füllt eine Nachricht mit einer Bestätigung zur Auswahl aus **Ja, wechseln Sie zum Ereignis** Oder **Nein** Um nicht zum Live-Ereignis fortzufahren und weiterhin auf die Homepage zuzugreifen.

Live-Ereignisbenachrichtigung



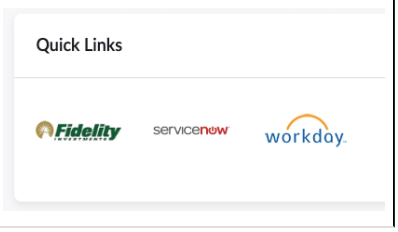
Hinweis: Das modale Element „Anstieg“ fängt die Homepage des Mitarbeiterportals ab, bevor die üblichen Widgets und das Navigationsmenü geladen werden. Wenn Sie das modale Element nicht anzeigen möchten, wird es nur angezeigt, wenn Sie sich abmelden oder in einem anderen Browser verwenden.

6. Live-Ereignisdetails oder -Homepage werden je nachdem, welche Option Sie ausgewählt haben, weitergeleitet.
Wenn **Ja, wechseln Sie zum Ereignis** Ist ausgewählt, fahren Sie zur Live-Ereignisdetailseite fort. Wenn **Nein** Ausgewählt ist, fahren Sie mit der Homepage fort.

Portalinhalt

Die Inhaltsbibliothek Ist Ihr zentraler Standort für die Erstellung und Veröffentlichung einer Vielzahl von Inhaltstypen, die im Mitarbeiterportal angezeigt werden sollen.

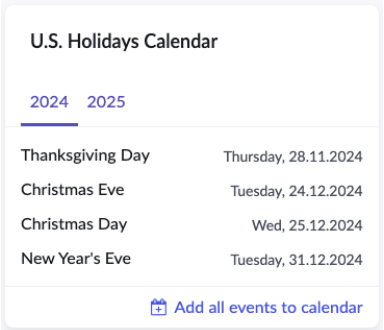
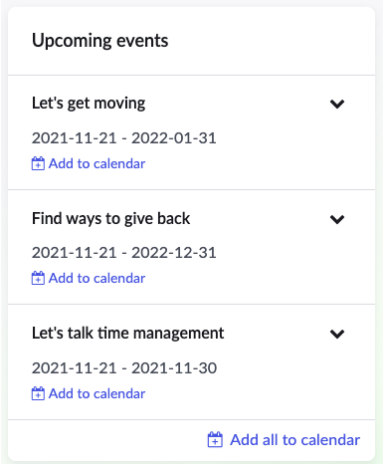
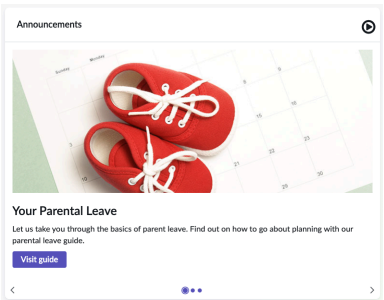
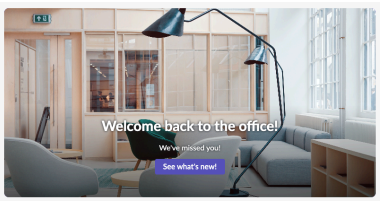
Inhaltsformate mit Beispielen

Inhaltsformat	Beschreibung	Beispiel
Bildbasierter Link	Ein Bild oder eine Grafik, die Mitarbeiter zu einer internen oder externen Webseite umleitet.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

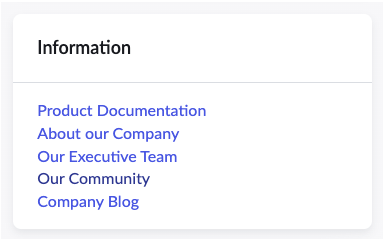
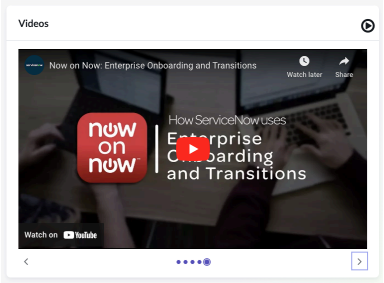
Inhaltsformate mit Beispielen (Fortsetzung)

Inhaltsformat	Beschreibung	Beispiel
Banner	Ein Bild mit Text, das oben auf der Portal-Homepage angezeigt wird.	
Kalender	Zeigt bevorstehende Unternehmensfeiertage an. **Hinweis:** Mitarbeiter können Inhalte als ics-Datei herunterladen, um sie in Outlook hochzuladen.	
Ereignis	Bietet Mitarbeitern einen schnellen Überblick über bevorstehende Unternehmensereignisse. **Hinweis:** Mitarbeiter können Inhalte als ics-Datei herunterladen, um sie in Outlook hochzuladen.	
Rich-Text	Blöcke von formatiertem Text und Bildern.	
Formatierter Inhalt	Ein Banner, ein Video oder ein Rich-Text-Block.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsformate mit Beispielen (Fortsetzung)

Inhaltsformat	Beschreibung	Beispiel
URL	Ein textbasierter Link, der Mitarbeiter zu einer internen oder externen Webseite umleitet.	
Video	Betten Sie ein Video in das Portal ein.	

Zugehörige Informationen

Inhalt wird veröffentlicht

Kampagnen werden erstellt

Erstellen Sie anwenderdefinierte Medien mit formatiertem Inhalt

Erstellen Sie Banner, Block/Ankündigungen oder Videos mit dem formatierten Inhaltstyp, um Einstellungen wie Textfarbe, Textausrichtung, Links, Hintergrundfarben und Bilder auf anzupassen Mitarbeiter-Center Pro.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Wenn Sie Videoinhalte erstellen, müssen Sie das Video zuerst hochladen: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

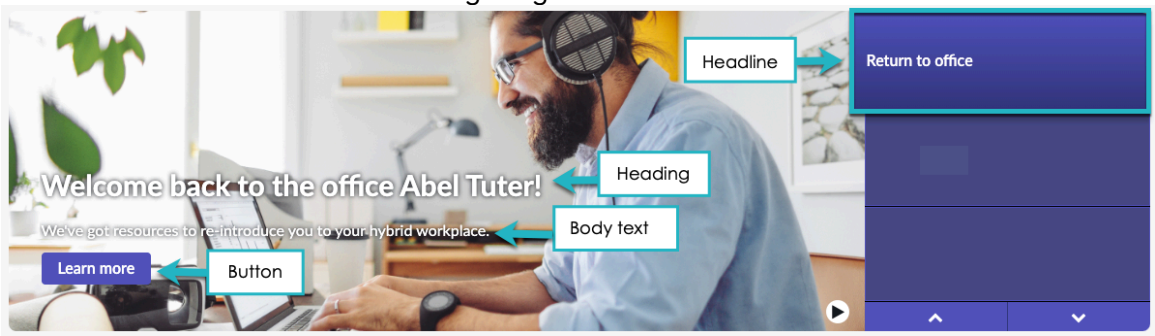
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Inhaltstyp bietet drei Optionen:

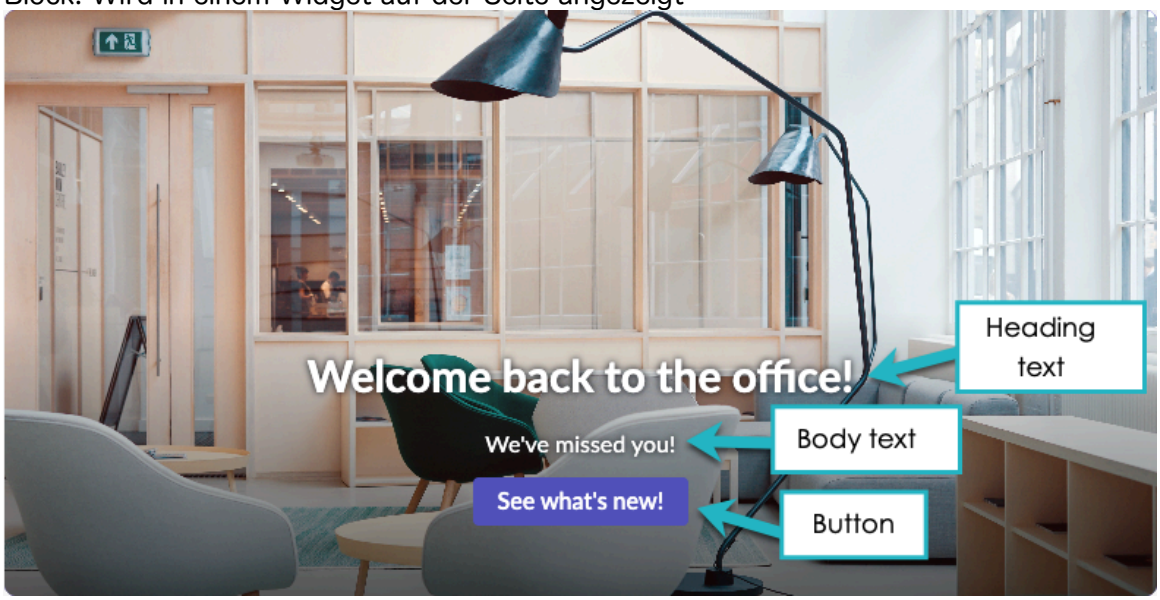
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Banner: Wird oben auf der Seite angezeigt



- Block: Wird in einem Widget auf der Seite angezeigt



- Video: Kann an beliebiger Stelle auf einer Seite angezeigt werden, einschließlich oben anstelle eines Banners

Wenn Sie ein Banner mit formatierten Inhalten erstellen oder bearbeiten, können Sie das Hintergrundbild aufrufen und bearbeiten, anstatt Ihr Bild extern zu bearbeiten und dann zu importieren.

Das Formularkontext-Menü ( ) oben links im Formular bietet die Möglichkeit, Aufgaben beim Erstellen von Inhalten schnell auszuführen. Wählen Sie das Symbol aus und die folgenden Auswahlmöglichkeiten werden angezeigt:

- Klonen: Duplizieren Sie den Inhaltsdatensatz.
- Löschen: Entfernen Sie den Inhaltsdatensatz und die zugehörigen geplanten Inhaltsdatensätze.
- Inhaltsdatensatz anzeigen: Greifen Sie auf den Inhaltsdatensatz zu und zeigen Sie ihn an.

Hinweis: Sie müssen den zugrunde liegenden Inhaltsdatensatz speichern, bevor die Auswahlmöglichkeiten im Formularkontext-Menü aktiviert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu erstellen**an.
2. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie **Formatierter Inhalt** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Reihenfolge	Die Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der das Portal und der formatierte Inhalt in der Inhaltsliste angezeigt werden.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Inhaltsstil	Gibt den Stil Ihres Inhalts an: ○ Banner ○ Blockieren ○ Video
INHALT	
Benutzerreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für den Blockinhalt zu personalisieren. Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Überschrift	Ein Titel, den Sie für Ihren Inhalt anzeigen möchten. Dieses Feld ist nicht erforderlich, wenn Ihr Banner nur eine Grafik anzeigen soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Inhalts-Experience-Widget verwendet wird.
Überschrift	Text, der Ihrer Überschrift zusätzliche Informationen oder Klarheit bietet.
Haupttext	Die detaillierte Meldung, die über dem Banner angezeigt werden soll.
Anwenderspalte	Zusammen mit der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] werden Benutzer beim Auswerten einer Bedingung gefiltert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **HR-Profil** im Feld **Benutzerreferenztabelle** auswählen.
Textfarbe	Gibt an, ob der Haupttext dunkel oder hell angezeigt werden soll. **Hinweis:** Für den Inhaltsstil „Banner“ werden sowohl dunkele als auch helle Darstellung unterstützt. Für den Inhaltsstil Block wird nur helle Darstellung unterstützt, wenn das Feld **Text über Hintergrund** aktiv (grün) ist.
Textausrichtung	Gibt an, wie Ihr Text angezeigt werden soll. Sie können linksbündig, zentriert oder rechtsbündig auswählen.
Symbol	Bestimmt, ob ein Symbol angezeigt werden soll. Wischen Sie nach rechts, um ein Symbol auszuwählen. Wird nur angezeigt, wenn Sie **Block** für **Inhaltsstil** auswählen.
Symbol auswählen	Wählen Sie das Symbol aus, das angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld „Symbol“ in „Grün“ ändern.
Symbolgröße	Gibt die Größe Ihres Symbols an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld „Symbol“ in „Grün“ ändern. Die empfohlene Größe für Symbole lautet wie folgt: ○ Themensymbol: 56 x 56 Pixel ○ Symbol für Unterthema: 28 x 28 Pixel
Handlungsaufforderung	Wählen Sie aus, ob eine Schaltfläche oder ein Link angezeigt werden soll.
Schaltflächentitel	Der Text, der auf der Schaltfläche angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Schaltfläche** auswählen.
Schaltflächenlink	Der Link, dem der Benutzer beim Auswählen der Schaltfläche folgt. Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um eine Liste der Links anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld „Symbol“ in „Grün“ ändern.
Link-Titel	Der Text, der für den Link angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Link** auswählen.
Link	Der Link, dem der Benutzer beim Auswählen des Links folgt. Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um eine Liste der Links anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Link** auswählen.
Videolink	Der Link zu dem Video, das in Ihrem Portal angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Video** für **Inhaltsstil** auswählen. **Hinweis:** Derzeit werden nur YouTube- und Vimeo-Videos unterstützt. Stellen Sie sicher, dass Sie den eingebetteten Videolink verwenden.
HINTERGRUND	
Hintergrundfarbe	Gibt die Hintergrundfarbe des Banner- oder Blocktexts an. Zum Definieren der Farbe können Sie Folgendes verwenden: ○ Hex-Farbcodes **Hinweis:** Eine Liste der Hexadezimal-Farbcodes finden Sie unter Hex-Farbcodes . ○ CSS-Farbwert und Stichwörter, Name, RGB-Dezimalzahl oder RGB-Hexadezimalzahl der Farbe. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen (W3CSchools) .
Hintergrundbild	Gibt an, dass ein Bild als Hintergrund angezeigt werden soll. Wischen Sie nach rechts, um zusätzliche Bildfelder anzuzeigen.
Bilddatei [Bild hochladen]	Wählen Sie den Link aus, um ein Bild hinzuzufügen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Hintergrundbild** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die empfohlene Größen für Banner sind: ○ Homepage-Banner: 1440 x 400 Pixel ○ Themenseite: 1258 x 300 Pixel
	Ermöglicht Ihnen, Ihr Hintergrundbild im Modul „Inhaltsbibliothek“ zu bearbeiten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ein Hintergrundbild hochgeladen haben. Über dem Bild im Formular „Bild-Editor-Modus“ wird ein Zuschneidefeld angezeigt. Sie können das Zuschneidefeld verwenden, indem Sie die Ränder nach innen oder außen ziehen, um anzugeben, welcher Teil Ihres Bildes angezeigt werden soll. Nach dem Öffnen des Bildeditors ist der Standardmodus „Zuschneiden“. Wenn Sie eine SVG-Datei hochladen und bearbeiten, wird sie als PNG-Datei gespeichert. **Hinweis:** GIF-Dateien werden nicht unterstützt. Die folgenden Symbole und Schaltflächen werden angezeigt, um das Bild zu bearbeiten: Mit jedem Symbol können Sie das importierte Bild bearbeiten: ○ Auf Ursprung zurücksetzen ▪ Wird aktiviert, nachdem Sie Änderungen an Ihrem Bild vorgenommen haben. ▪ Wählen Sie das Symbol aus und das Fenster **Auf Ausgangszustand zurücksetzen?** wird angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild zurücksetzen**, um alle Änderungen, die Sie an Ihrem Bild vorgenommen haben, rückgängig zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Nachdem Sie **Speichern** ausgewählt haben, können Sie Ihr Bild nicht mehr zurücksetzen. Sie müssen das Bild erneut hochladen, wenn Sie mit Ihren Bearbeitungen nicht zufrieden sind. ▪ Wenn Sie Ihre Änderungen nicht beibehalten möchten, wählen Sie **Abbrechen** aus. ○ „Move image“-Modus (Bild verschieben)  ▪ Wählen Sie Ihr Bild an einer beliebigen Stelle außerhalb des Zuschneidefelds aus und verschieben Sie es mit der Maus. ▪ Verwenden Sie die Punkte, um die Größe des Bildes zu ändern. ▪ Halten Sie die Maus gedrückt, um das Zuschneidefeld zu verschieben. ○ „Crop image“-Modus (Bild zuschneiden)  ▪ Wählen Sie das Symbol aus und Ihr Cursor wird auf „Zuschneiden“ gesetzt. ▪ Erstellen Sie ein neues Zuschneidefeld, indem Sie den Cursor gedrückt halten und ziehen. ▪ Halten Sie die Maustaste gedrückt, um das Zuschneidefeld zu verschieben. ▪ Ändern Sie die Größe des Zuschneidefelds mithilfe der Punkte. ○ Heranzoomen  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild zu vergrößern und näher zu bringen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild schrittweise zu vergrößern. ○ Herauszoomen  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild zu verkleinern und weiter zu entfernen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild schrittweise zu verkleinern. ○ 10 Pixel nach links verschieben 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 10 Pixel nach links zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach links zu verschieben. ○ 10 Pixel nach rechts verschieben  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 10 Pixel nach rechts zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach rechts zu verschieben. ○ 10 Pixel nach oben verschieben  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 10 Pixel nach oben zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach oben zu verschieben. ○ 10 Pixel nach unten verschieben  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild nach unten zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach unten zu verschieben. ○ Um 45 Grad nach links drehen  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 45 Grad gegen den Uhrzeigersinn zu drehen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 45-Grad-Schritten gegen den Uhrzeigersinn zu drehen. ○ Um 45 Grad nach rechts  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 45 Grad im Uhrzeigersinn zu drehen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 45-Grad-Schritten im Uhrzeigersinn zu drehen. ○ Zuschneiden – Kurzes Rechteck 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Zuschneidewerkzeug in eine kurze Rechteckform zu ändern. ▪ Verwenden Sie die Eckpunkte des Rechtecks, um Ihr Bild weiter zuzuschneiden. ○ Zuschneiden – Großes Rechteck  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Zuschneidewerkzeug in eine große Rechteckform zu ändern. ▪ Verwenden Sie die Eckpunkte des Rechtecks, um Ihr Bild weiter zuzuschneiden. ○ Zuschneiden – Quadrat  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Zuschneidewerkzeug in eine quadratische Form zu ändern. ▪ Verwenden Sie die Eckpunkte des Quadrats, um Ihr Bild weiter zuzuschneiden. ○ Benutzerdefiniert  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Popup **Detailbearbeitung** anzuzeigen. ▪ Sie können die Größe des Zuschneidewerkzeugs und die Größe Ihres Bildes in Pixel festlegen. ▪ Sie können auch den Winkel festlegen, um den das Bild gedreht werden soll. ○ Vorschau  ▪ Wählen Sie dieses Symbol aus, um eine Vorschau des bearbeiteten Bildes anzuzeigen. ▪ Geben Sie Standortinformationen ähnlich wie bei der Veröffentlichung Ihrer Inhalte ein. Auf diese Weise können Sie Ihr Bild dort ansehen, wo es angezeigt werden soll. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt. ○ Abbrechen und Speichern  ▪ Wählen Sie **Abbrechen** aus, um die Bearbeitung Ihres Bildes zu beenden und Ihre Änderungen nicht zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern, die Sie an Ihrem Bild vorgenommen haben. Sie können **Zuschneiden und fortfahren** auswählen, um mit der Bearbeitung fortzufahren. **Hinweis:** Nachdem Sie **Speichern und Fortfahren** ausgewählt haben, werden Ihre Änderungen gespeichert und Sie können Ihre Änderungen nicht rückgängig machen.
Bildgröße	Gibt an, wie das Bild angezeigt werden soll. ○ Füllbreite: Ändern Sie die Bildgröße, um den gesamten Container abzudecken, selbst wenn das Bild gezogen oder an den Kanten abgeschnitten werden muss. ○ Breite anpassen: Die Bildgröße wird verändert, um sicherzustellen, dass es vollständig sichtbar ist. ○ Ursprüngliche Größe: Die ursprüngliche Größe des Bilds wird verwendet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Hintergrundbild** aktivieren.
Bildposition	Position, an der das Bild angezeigt werden soll. Wählen Sie ein Feld aus, um die Bildposition zu definieren. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Hintergrundbild** aktivieren.
Text über Hintergrund	Gibt an, dass der Text über dem Hintergrundbild angezeigt werden soll. Wenn Sie dies nicht aktivieren, wird der Text unter dem Bild angezeigt. Wischen Sie nach rechts, um einen Farbverlauf für Ihren Hintergrund auszuwählen.
Verlauf hinzufügen	Gibt an, dass der Text Farbverläufe enthalten soll, damit Ihr Text leichter lesbar ist. Wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld **Text über Hintergrund** aktivieren.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.
7. Oder wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- (Optional) Übersetzen Sie Ihren Inhalt.

  Fordern Sie eine Sprachübersetzung für Ihren Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

  Hinweis: Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie mit dem Ändern des Inhalts fertig sind. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung nach der Übersetzung zu ändern.

  Um Rich-Inhalte zu erstellen, die in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert sind, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt auf Anwender nach Sprache auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts aus dem an **Veröffentlichen** Registerkarte.

  Hinweis: Die Inhaltsvorschau dient dazu, eine allgemeine Vorstellung davon zu vermitteln, wie Ihre Inhalte aussehen. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen bei der Geräteauflösung, dem Designunterschied oder der Konfiguration des mobilen App-Stils anders aussehen.

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Erstellen Sie Videoinhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Videoinhalte erstellen, die im Mitarbeiterportal angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Um Ihrem Videolink Funktionen wie Überschrifttext, Textkörper, Textfarbe, Hintergrundfarbe und Hintergrundbild hinzuzufügen, verwenden Sie Inhalte im Portalstil aus der **Inhaltsbibliothek**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Medien mit formatiertem Inhalt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Inhaltsbibliothek unterstützt die folgenden Arten von Videos:

- HTML5

  Hinweis: Text oder Tooltips mit dem Mauszeiger werden für HTML5 derzeit nicht unterstützt.

- YouTube
- Vimeo

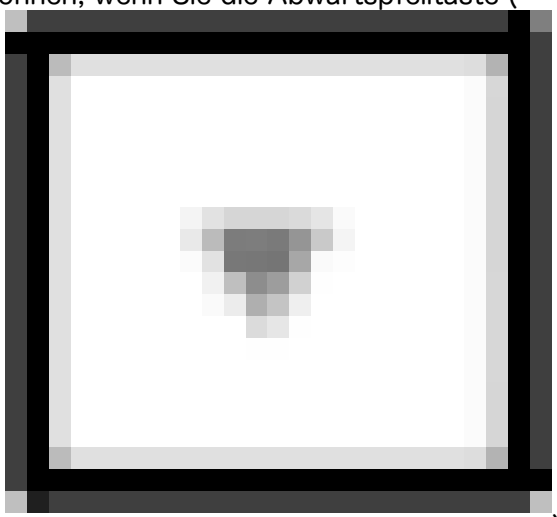
Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Video** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Video-URL	Link zu dem Video, das als Inhalt angezeigt werden soll. Derzeit werden nur YouTube- und Vimeo-Videos unterstützt. Stellen Sie sicher, dass Sie den eingebetteten Videolink verwenden. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. Dies Liste stimmt mit dem Inhalt überein, den Sie auswählen können, wenn Sie die Abwärtspfeiltaste () auswählen. Sie können auch das Symbol „Vorschau für diesen Datensatz anzeigen" ( ) auswählen, um den Datensatz zum Linkinhalt anzuzeigen. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Oder wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.

   Um die Sprachen zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie aus **Spracheinstellungen** Dropdownliste oben rechts.

   Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

   Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

   Inhalts-Governance

   Wenn Portalinhalt von angefordert wird Inhalts-Governance, **Inhaltsanforderungselemente** Die Registerkarte „zugehörige Liste“ wird angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

   Wenn **Inhaltsanforderungselement** Hat einen Status von **In Arbeit** , **Zur Überprüfung senden** Schaltfläche wird angezeigt.

   Der Inhalt wird an gesendet **Geöffnet von** Oder anfordernde Person des Inhalts zur Überprüfung.

   Hinweis: Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements in geändert werden **In Arbeit** .

Erstellen Sie URL-Inhalt

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie URL-Inhalte erstellen, die einen Link zu Informationen enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

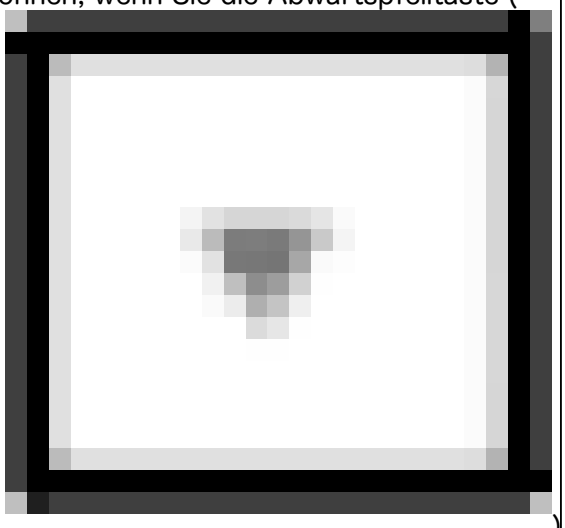
Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu**an.
2. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
3. Wählen Sie **URL** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Link	URL-Link zu dem Inhalt, der für Ihre Mitarbeiter angezeigt werden sollen. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. Dies Liste stimmt mit dem Inhalt überein, den Sie auswählen können, wenn Sie die Abwärtspfeiltaste () auswählen. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.
7. Oder wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Um die Sprachen zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie aus **Spracheinstellungen** Dropdownliste oben rechts.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching" aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalt von angefordert wird Inhalts-Governance, **Inhaltsanforderungselemente** Die Registerkarte „zugehörige Liste“ wird angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn **Inhaltsanforderungselement** Hat einen Status von **In Arbeit** , **Zur Überprüfung senden** Schaltfläche wird angezeigt.

Der Inhalt wird an gesendet **Geöffnet von** Oder anfordernde Person des Inhalts zur Überprüfung.

Hinweis: Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements in geändert werden **In Arbeit** .

Erstellen Sie bildbasierten Linkinhalt

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie ein Bild oder eine Grafik hochladen und mit einer url verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Bildbasierter Link** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Employee Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Link	Der URL-Link zu dem Inhalt, der im Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt werden sollen. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.
Bild Klicken, um ein Bild hinzuzufügen	Bild, in dem die URL eingebettet ist. Wählen Sie den Link **Klicken, um ein Bild hinzuzufügen** aus, um ein Bild hinzuzufügen.

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.
8. Oder wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Um die Sprachen zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie aus **Spracheinstellungen** Dropdownliste oben rechts.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching" aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration" aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Inhalts-Governance

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Portalinhalt von angefordert wird Inhalts-Governance, **Inhaltsanforderungselemente** Die Registerkarte „zugehörige Liste“ wird angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn **Inhaltsanforderungselement** Hat einen Status von **In Arbeit** , **Zur Überprüfung senden** Schaltfläche wird angezeigt.

Der Inhalt wird an gesendet **Geöffnet von** Oder anfordernde Person des Inhalts zur Überprüfung.

Hinweis: Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements in geändert werden **In Arbeit** .

Erstellen Sie Ereignisinhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Inhalte erstellen, die Ihren Mitarbeitern Ereignisse ankündigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Events** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Inhalt	
Event-Start	Datum und Uhrzeit, zu dem das Event beginnt.
Event-Ende	Datum und Uhrzeit, zu dem das Event endet.
Benutzerreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für den Blockinhalt zu personalisieren. Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Rich-Text	Nachricht für Ihr Event. Verwenden Sie die Bearbeitungstools, um Ihren Text zu formatieren. Basierend auf der Tabelle, die Sie in der Dropdown-Liste **Benutzerreferenztabelle** auswählen, können Sie Ihre Nachrichten mithilfe von Variablen aus der Tabelle anpassen. Wenn beispielsweise **Benutzer** aus der Dropdown-Liste **Benutzerreferenztabelle** ausgewählt wird, wird eine Liste von Variablen im Feld **Felder** angezeigt. Sie können eine Variable wie **Vorname** platzieren, damit die Nachricht den Vornamen des Benutzers anzeigt und Sie ihn nicht manuell hinzufügen müssen.
Felder	Variablen, die den Rich-Text des Events anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Tabelle, die Sie in der Dropdown-Liste **Benutzerreferenztabelle** auswählen, bestimmt, welche Variablen verfügbar sind.

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.
8. Oder wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

   Um die Sprachen zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie aus **Spracheinstellungen** Dropdownliste oben rechts.

   Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

   Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

   Inhalts-Governance

   Wenn Portalinhalt von angefordert wird Inhalts-Governance, **Inhaltsanforderungselemente** Die Registerkarte „zugehörige Liste“ wird angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

   Wenn **Inhaltsanforderungselement** Hat einen Status von **In Arbeit** , **Zur Überprüfung senden** Schaltfläche wird angezeigt.

   Der Inhalt wird an gesendet **Geöffnet von** Oder anfordernde Person des Inhalts zur Überprüfung.

   Hinweis: Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements in geändert werden **In Arbeit** .

Erstellen Sie Bannerinhalt

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Bannerinhalte erstellen, die im Mitarbeiterportal angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bannerinhalte werden oben auf der Homepage angezeigt, um Ankündigungen anzuzeigen und Anwender zu einer Portalseite oder einem externen Link umzuleiten. Ein Banner besteht aus einer Überschrift, einer Überschrift, einem Textkörper und einer optionalen Schaltfläche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Banner** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

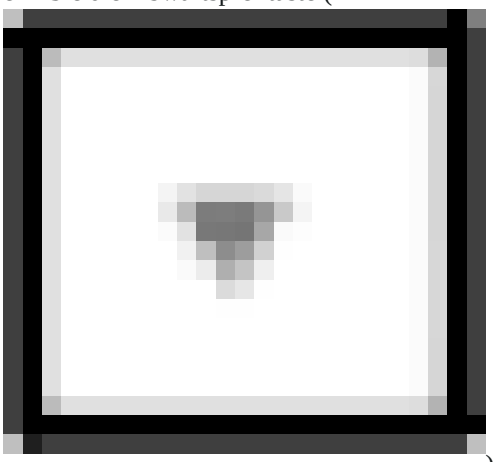
Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Anwenderreferenztabelle	Bestimmt, welche Tabelle die Variablen enthält, die Sie zum Personalisieren von Text für Mitarbeiter verwenden können. Auswählen **Anwender** Ermöglicht das Einfügen von Variablen aus der Tabelle „sys_user“ in die Überschrift, den Überschriftentext oder den Textkörper. Die verfügbaren Variablen hängen vom Anwenderdatensatz ab, der auf Plattformebene konfiguriert ist. Da im Banner-Designformular keine Liste der verfügbaren Variablen angezeigt wird, können Sie dies tun Erstellen Sie einen Rich-Text-Inhalt Element, um alle verfügbaren Variablen aus der Tabelle „sys_user“ anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie Aus **HR-Profil** Dient zur Verwendung von Variablen aus der Tabelle „sn_HR_Core_Profile“.
Anwenderspalte	Zusammen mit der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] werden Benutzer beim Auswerten einer Bedingung gefiltert. Wird nur angezeigt, wenn Sie **HR-Profil** im Feld **Benutzerreferenztabelle** auswählen.
Überschrift	Ein Titel, den Sie für Ihren Inhalt anzeigen möchten. Dieses Feld ist nicht erforderlich, wenn Ihr Banner nur eine Grafik anzeigen soll.
Überschrift	Überschrift, die über dem Banner angezeigt werden soll. Beschränkung ist 80 Zeichen. Sie können Variablen verwenden, um die Nachricht für den Leser anzupassen. Beispiel: Einfügen `${Name}` Um den vollständigen Namen des Mitarbeiters anzuzeigen.
Haupttext	Die detaillierte Meldung, die über dem Banner angezeigt werden soll. Sie können Variablen verwenden, um die Nachricht für den Leser anzupassen.
Primäre Schaltfläche	Wird verwendet, um eine Schaltfläche mit einem Link zu anderen Inhalten als Ihrem Banner anzuzeigen. Zeigt die Felder **Schaltflächentitel** und **Schaltflächenlink** an.
Schaltflächentitel	Text, der die Schaltfläche bezeichnet oder den Benutzer auffordert, darauf zu klicken. Wird nur angezeigt, wenn die **Primäre Schaltfläche** auf „Grün“ gesetzt ist.
Schaltflächenlink	Ein Link zu Inhalten, der über die Schaltfläche Zugriff gewährt. Wird nur angezeigt, wenn die **Primäre Schaltfläche** auf „Grün“ gesetzt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. Dies Liste stimmt mit dem Inhalt überein, den Sie auswählen können, wenn Sie die Abwärtspfeiltaste () auswählen. Sie können auch das Symbol „Vorschau für diesen Datensatz anzeigen“ ( ) auswählen, um den Datensatz zum Linkinhalt anzuzeigen.
Hintergrundbild Klicken, um ein Bild hinzuzufügen	Link zum Hinzufügen eines Hintergrundbilds zu Ihrem Banner. Die empfohlene Größen für Banner sind: ○ Homepage-Banner: 1440 x 400 Pixel ○ Themenseite: 1258 x 300 Pixel

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.
8. Oder wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

Um die Sprachen zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie aus **Spracheinstellungen** Dropdownliste oben rechts.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften und Konfigurieren Lokalisierungs-Framework Für Content Publishing.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalt von angefordert wird Inhalts-Governance, **Inhaltsanforderungselemente** Die Registerkarte „zugehörige Liste“ wird angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn **Inhaltsanforderungselement** Hat einen Status von **In Arbeit** , **Zur Überprüfung senden** Schaltfläche wird angezeigt.

Der Inhalt wird an gesendet **Geöffnet von** Oder anfordernde Person des Inhalts zur Überprüfung.

Hinweis: Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements in geändert werden **In Arbeit** .

Erstellen Sie Rich-Text-Inhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Rich-Text-Inhalte erstellen, mit denen Sie Ihren Text kreativ und aufmerksam formatieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Rich-Text kann mit wiederverwendbaren Blockinhalten erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Rich-Text** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Blockinhalt verwenden	Sie können Rich-Text erstellen oder Inhaltsblöcke für Portalinhalte verwenden. Wählen Sie den Umschalter aus, um das Feld „Inhaltsblock“ anzuzeigen.
Blockinhalt	Blockinhalt, den Sie im Mitarbeiter-Center anzeigen möchten. Wird nur angezeigt, wenn Sie den Umschalter **Inhaltsblöcke verwenden** aktivieren. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen.
Anwenderreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für das Feld **Rich-Text** zu personalisieren. Wird angezeigt, wenn **Blockinhalt verwenden** deaktiviert ist. Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Benutzerspalte	Zusammen mit der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] werden Benutzer beim Auswerten einer Bedingung gefiltert. Wird nur angezeigt, wenn Sie **HR-Profil** im Feld **Benutzerreferenztabelle** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Rich-Text	Nachricht, die als Portalinhalt angezeigt werden soll. Verwenden Sie die Bearbeitungstools, um Ihren Text zu formatieren. **Hinweis:** Bei der Übersetzung von Rich-Text kann die HTML-Bereinigungsfunktion HTML-Formatierungen entfernen, um Sicherheitsbedenken zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Bereinigung .

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Datensatz zu speichern und auf dem zu bleiben **Design** Registerkarte.
8. Oder wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um den Datensatz zu speichern und zu wechseln **Veröffentlichen** Registerkarte.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt.

   Um die Sprachen zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie aus **Spracheinstellungen** Dropdownliste oben rechts.

   Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

   Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

   Inhalts-Governance

   Wenn Portalinhalt von angefordert wird Inhalts-Governance, **Inhaltsanforderungselemente** Die Registerkarte „zugehörige Liste“ wird angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

   Wenn **Inhaltsanforderungselement** Hat einen Status von **In Arbeit** , **Zur Überprüfung senden** Schaltfläche wird angezeigt.

   Der Inhalt wird an gesendet **Geöffnet von** Oder anfordernde Person des Inhalts zur Überprüfung.

   Hinweis: Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements in geändert werden **In Arbeit** .

Erstellen Sie Kalenderinhalte

Fügen Sie dem Mitarbeiterportal einen Kalender hinzu, um Mitarbeitern eine schnelle Möglichkeit zur Anzeige bevorstehender Unternehmensereignisse wie Feiertage zu bieten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kalenderdaten werden in konfiguriert ServiceNow AI Platform. Weitere Informationen finden Sie unter Feiertage .

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu erstellen**an.
2. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
3. Wählen Sie **Kalender** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Content Typ	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Kalender** aus.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Zeitplan	Kalender, der im Mitarbeiter-Center angezeigt werden soll. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt. Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

7. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Erstellen Sie mit „Verknüpfungsinhalt“ URL- oder Video-Links. Sie können diese Links in Mitarbeiter-Center, in einer Kampagne oder in Communities verwenden (wenn Communities installiert ist).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Links**an.
2. Klicken Sie auf „Neu“ oder auf einen vorhandenen Linkinhalt.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Verknüpfungsinhalt“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**, **Aktualisieren** oder **Speichern**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, wird die Registerkarte **Portalinhalt** angezeigt. Um mit Ihrem Link Portalinhalte zu verknüpfen, müssen Sie zuerst Portalinhalte erstellen, die Sie anschließend über das Feld **Verknüpfung** im Formular **Portalinhalt** zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Kalenderinhalte.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Inhaltsbibliothek, um Inhalte zu erstellen, die den Link enthalten, und veröffentlichen Sie sie im Portal oder in der mobilen App:

- Erstellen Sie URL-Inhalt
- Erstellen Sie bildbasierten Linkinhalt
- Erstellen Sie anwenderdefinierte Medien mit formatiertem Inhalt
- Mobile-Inhalt

Hinweis: Die Option zum Öffnen von Links auf einer neuen Registerkarte wird nur im Serviceportal unterstützt. In der mobilen App und im Arbeitsbereich werden Links im aktuellen Fenster geöffnet, unabhängig von **Link in laden** Konfiguration.

Blockinhalte hinzufügen oder ändern

Erstellen Sie Blockinhalte als wiederverwendbare Informationen, die Sie in Kampagnen, Benachrichtigungen, Rich-Text-Ankündigungen und Community-Beiträge einfügen können (wenn die Community installiert ist).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Inhalt sperren**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf einen vorhandenen Blockinhalt-Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Blockinhalt“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, bleibt das Formular **Blockinhalt** sichtbar, und am oberen Rand erscheint die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**.

   Hinweis: Personalisierter Blockinhalt kann nicht für Inhaltstypen „Benachrichtigungen“, „Community“ oder „Aufgaben“ verwendet werden.

5. Um Ihre Inhalte in eine andere Sprache übersetzen zu lassen, wählen Sie **Inhalt übersetzen**, um den von Ihrem Unternehmen konfigurierten Übersetzungs-Workflow auszulösen.
6. Wählen Sie im daraufhin angezeigten modalen Fenster die Sprache aus, in die Ihre Inhalte übersetzt werden sollen.
   Weitere Informationen zu Sprachübersetzungen finden Sie unter Konfigurieren Lokalisierungs-Framework Für Content Publishing.

Benachrichtigungsinhalt

Erstellen Sie E-Mail-, Push- und SMS-Benachrichtigungen, mit denen Nachrichten direkt an Ihre Mitarbeiter gesendet werden. Nachrichten können auch als Teil einer Kampagne gesendet werden.

Erste Schritte

Um E-Mail-, Push- oder SMS-Benachrichtigungen zu senden, führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Aktivieren Sie das Notify [com.snc.notify]-Plugin: Notify aktivieren
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Systemeigenschaften konfiguriert sind:

Systemeigenschaften des Benachrichtigungsinhalts

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_CA.sms_Notification.max_Events	Bestimmt die maximale Anzahl von Kampagnenereignissen, die pro Auftragsausführung für SMS in die Warteschlange gestellt werden sollen. Der Standardwert beträgt 50.
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	Bestimmt die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Kampagnenereignis für SMS hinzugefügt werden sollen. Der Standardwert ist 1.000.
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Bestimmt die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Inhaltsbereitstellungsbenachrichtigung für SMS hinzugefügt werden sollen. Der Standardwert beträgt 50.000.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Bestimmt die maximale Anzahl von Anwendern, die für ein Content Delivery-Ereignis für SMS hinzugefügt werden sollen. Der Standardwert ist 1.000.
glide.notify.sms.max_concatenation	Notify unterstützt das Konzept der SMS-Verkettung. Die maximale Länge einer einzelnen SMS beträgt 160 Zeichen für Nur-Text-Nachrichten oder 70 Zeichen für Unicode-SMS-Nachrichten. Bis zu zehn SMS-Nachrichten werden miteinander verknüpft, wenn die maximale Länge erreicht ist. Mit dieser Eigenschaft wird die maximale Anzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Beschreibung
	von SMS-Nachrichten konfiguriert, die zu einer großen SMS-Nachricht verknüpft werden. Wenn die Länge des Texts überschritten wird, wird der Text gekürzt, und es wird eine Nachricht protokolliert. **Hinweis:** Die Gebühren fallen pro SMS an. Das bedeutet, dass eine SMS mit 1.600 Zeichen zehnmal so teuer ist wie eine SMS mit 160 Zeichen. Außerdem unterstützen nicht alle Anbieter die SMS-Verkettung.

- Konfigurieren Sie Benachrichtigungen so, dass sie mithilfe eines Service Providers für SMS-Nachrichten übermittelt werden können, oder konfigurieren Sie einen Twilio-Account. Siehe Konfigurieren Sie Notify mit Twilio .
- Erstellen Sie Benachrichtigungsinhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.
- Ordnen Sie SMS-Inhalte einer Kampagne zu (Content Experiences). Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen erstellen.
- Planen Sie Inhalte (Content Experiences). Siehe Kampagnen erstellen, Inhalte für eine Kampagne erstellen oder Kampagnenpakete/-phasen erstellen oder Bereitstellung von Inhalten planen.
- Regelmäßige Aufgaben ausführen:
  - Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden: Verantwortlich für das Senden von SMS-Benachrichtigungen für Kampagnen. Der Standardwert sieht vor, dass der Auftrag jede Stunde ausgeführt wird.
  - Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren: Bewertet die Zielgruppe für eine Kampagne neu und entfernt diejenigen Mitarbeiter, die die Kriterien nicht mehr erfüllen.

    Fügt Benutzer, die den definierten Kriterien entsprechen, der Kampagne hinzu. Benutzer werden in der zugehörigen Liste Kampagnenziele für eine Kampagne angezeigt.
  - Content Experiences: Kampagneninhalt hinzufügen, der nicht im Portal angezeigt wird: Erstellt „sn_ca_campaign_item_user_records“ für gesendete E-Mails. Das System sendet die E-Mail jedoch nicht.
  - Content Publishing: SMS-Benachrichtigungen senden: Verantwortlich für das Senden von SMS-Benachrichtigungen für Content Delivery. Der Standardwert sieht vor, dass der Auftrag jede Stunde ausgeführt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter: E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen , Benachrichtigen , Und Nummern und Nummerngruppen .

Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte

Verwenden Sie Benachrichtigungsinhalt, um eine Informationsaktion direkt per E-Mail-, SMS- oder Push-Mitteilung an Mobilgeräte von Mitarbeitern zu senden. Benachrichtigungen können verwendet werden, um Benutzer dazu zu veranlassen, im Portal detaillierte Informationen abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Benachrichtigung** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **E-Mail** oder **Push** unter **Inhaltsformat auswählen** aus.
5. Füllen Sie das neue Formular für den Benachrichtigungsinhalt aus:

Benachrichtigungsinhalt

Feld	Beschreibungen
Titel	Ein beschreibender Titel der Benachrichtigung. Der Titel ist nicht der Betreff der Benachrichtigung, obwohl sie identisch sein können.
Wenn Sie auswählen **E-Mail** Inhaltstyp: Geben Sie die folgenden Informationen an: **Hinweis:** Sie konfigurieren Empfänger als Teil eines Veröffentlichungsplans oder in einer Kampagne. Die E-Mail wird einzeln an den ersten aufgelisteten Anwender adressiert, während die verbleibenden Anwender blind kopiert werden (BCC).	
Von	Die E-Mail-Adresse der Person oder Organisation, von der die Benachrichtigung stammen soll. Verwenden Sie das Format `admin@example.com` . **Hinweis:** Das System unterstützt keine Zeichenfolgeneingaben, z. B. `Administrator<admin@example.com>` .
Antwort an	Die E-Mail-Adresse, an der Sie eine Antwort empfangen können, wenn Ihre Zielgruppe auf die Benachrichtigung antworten können soll. Verwenden Sie das Format `admin@example.com` . **Hinweis:** Das System unterstützt keine Zeichenfolgeneingaben, z. B. `Administrator<admin@example.com>` .
Betreff	Der Betreff der Benachrichtigung, ähnlich der Betreffzeile in einer E-Mail.
Blockinhalt verwenden	Sie können wiederverwendbare Blockinhalte für Ihre Benachrichtigung wählen. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Blockinhalt	Klicken Sie auf das Symbol **Suchen mit Liste**, um den Inhaltsblock für Ihre Benachrichtigung auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
	Wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Blockinhalt verwenden** aktivieren.
Aktiv	Gibt an, dass die Benachrichtigung aktiv und verfügbar ist. **Hinweis:** Ihr Inhalt muss aktiv sein, um ihn veröffentlichen zu können.
Textkörper	Der Textkörper oder die Meldung der Benachrichtigung. Wenn Sie ein Bild einfügen, verwenden Sie 1.440 x 600 Pixel (px) und eine Dateigröße von 100–500 Kilobyte (KB). Eine Dateigröße von 100 KB ist optimal. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp „E-Mail“ lautet. **Hinweis:** Optimieren Sie Ihr Bild. Dadurch wird die Leistung im Service Portal verbessert. Verwenden Sie auch SVG-Dateien, um eine optimale Qualität zu erzielen.
Wenn Sie auswählen **Veröffentlichen** Inhaltstyp: Geben Sie die folgenden Informationen an:	
Beschreibung	Die Nachricht, die Sie per Push-Mitteilung senden möchten. Sie sind auf 1.600 Zeichen beschränkt.

6. Wählen Sie die Option **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um das Ergebnis zu speichern und zur Liste „Benachrichtigungsinhalt“ zurückzukehren.
   Wechseln Sie zum Zeitplaninhalt, um Zielgruppe, Datum und Uhrzeit, zu der der Inhalt verfügbar wird, festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen. Oder wechseln Sie zu „Inhalt verwalten“, um Ihren Inhalt einem Kampagnenpaket hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpakete/-phasen erstellen.

   Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

   Hinweis: Für Push- oder SMS-Inhalte ist die Integration mit Lokalisierungs-Framework nicht verfügbar.

Mobile-Inhalt

Erstellen Sie verschiedene Arten von Inhalten, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten anzeigen können.

Erstellen Sie Inhalte für mobile Banner

Erstellen Sie Bannerinhalte, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten ansehen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Mobil** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Mobile-Banner** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Mobiler Inhalt** aus.

Mobile-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des mobilen Banners
Inhaltstyp	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Mobile-Banner**.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Bild	Bild, das für das mobile Banner angezeigt werden soll
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Banner. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle im Banner tippt.
Headertext	Text, der im Header des Banners angezeigt wird (max. 80 Zeichen).
Text	Text, der im Textkörper des Banners angezeigt wird.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
8. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

Inhalte für Anwender verfügbar machen: Bereitstellung von Inhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Kampagnen werden erstellt

Erstellen Sie mobilen Textkarteninhalt

Erstellen Sie Textkarteninhalte, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Mobil** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Mobile Textkarte** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Mobiler Inhalt** aus.

Mobile-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der mobilen Textkarte
Content Typ	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Mobile Textkarte** aus.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link	Link zur Verwendung mit der mobilen Textkarte. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle in der Textkarte tippt.
Headertext	Text, der im Header der Textkarte angezeigt wird (max. 80 Zeichen).
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Stil	Stil der mobilen Textkarte ○ Hell ○ Dunkel

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
8. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Nächste Maßnahme
Inhalte für Anwender verfügbar machen: Bereitstellung von Inhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Kampagnen werden erstellt

Inhalt für mobiles Video erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie Videoinhalte, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten anzeigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Mobil** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Mobiles Video** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Mobiler Inhalt** aus.

Mobile-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der mobilen Textkarte
Content Typ	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Mobiles Video** aus.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Videos. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf den Bereich unter dem Video tippt.
Videolink	Video, das für das mobile Video angezeigt wird. **Hinweis:** Nur YouTube- und Vimeo-Links werden momentan unterstützt.
Headertext	Text, der im Header des mobilen Videos angezeigt wird (max. 80 Zeichen).
Text	Text, der für das mobile Video angezeigt werden soll
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
8. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

Inhalte für Anwender verfügbar machen: Bereitstellung von Inhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Kampagnen werden erstellt

Aufgabeninhalt

Sie können Ihren Mitarbeitern Aufgaben zuweisen, die sie auffordern, Aktionen auszuführen.

Die folgenden Arten von Aufgabeninhalten können erstellt werden:

- Schaltfläche „Abgeschlossen“
- Elektronische Signatur
- Video wiedergeben
- Link anzeigen

Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Formular „Aufgabeninhalt“.

Sie können auch Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.

Aufgabeninhalte erstellen

Verwenden Sie Content Publishing, um Links zwischen einem Banner oder formatierten Inhaltselementen und Aufgaben-Inhaltselementen zu erstellen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, Aufgaben-Links bereitzustellen:

- Zeitplaninhalt (Content Publishing)
- Kampagnen (Content Experiences)

Erstellen Sie Aufgabenlinks für Ihre Banner oder formatierten Inhaltselemente, um den Zugriff zu erleichtern. Indem Sie Aufgabenlinks in Bannern oder formatierten Inhalten platzieren, machen Sie sie für Aufgaben mit hoher Priorität gut sichtbar.

Prozess für Content Publishing

So erstellen Sie Aufgabenlinks für ein Banner oder einen formatierten Inhalt:

- Aufgabeninhalte erstellen: Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.
- Erstellen Sie Linkinhalte, die auf Ihre Aufgabeninhalte verweisen: Weitere Informationen finden Sie hier Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

  Hinweis: Wählen Sie **Aufgabe** im Feld **Typ**. Und wählen Sie die Aufgabeninhalte, die Sie zuvor in der Liste **Aufgabeninhalt** erstellt haben.

  .
- Erstellen Sie Portalinhalte, die Ihre Linkinhalte referenzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Planen Sie Ihre Inhalte mit Content Publishing.
  - Planen Sie den Portalinhalt (Banner oder formatierter Inhalt).

    Hinweis: Ihre Aufgabeninhalte werden automatisch geplant, wenn Sie Ihre Portalinhalte (Banner oder formatierte Inhalte) planen.

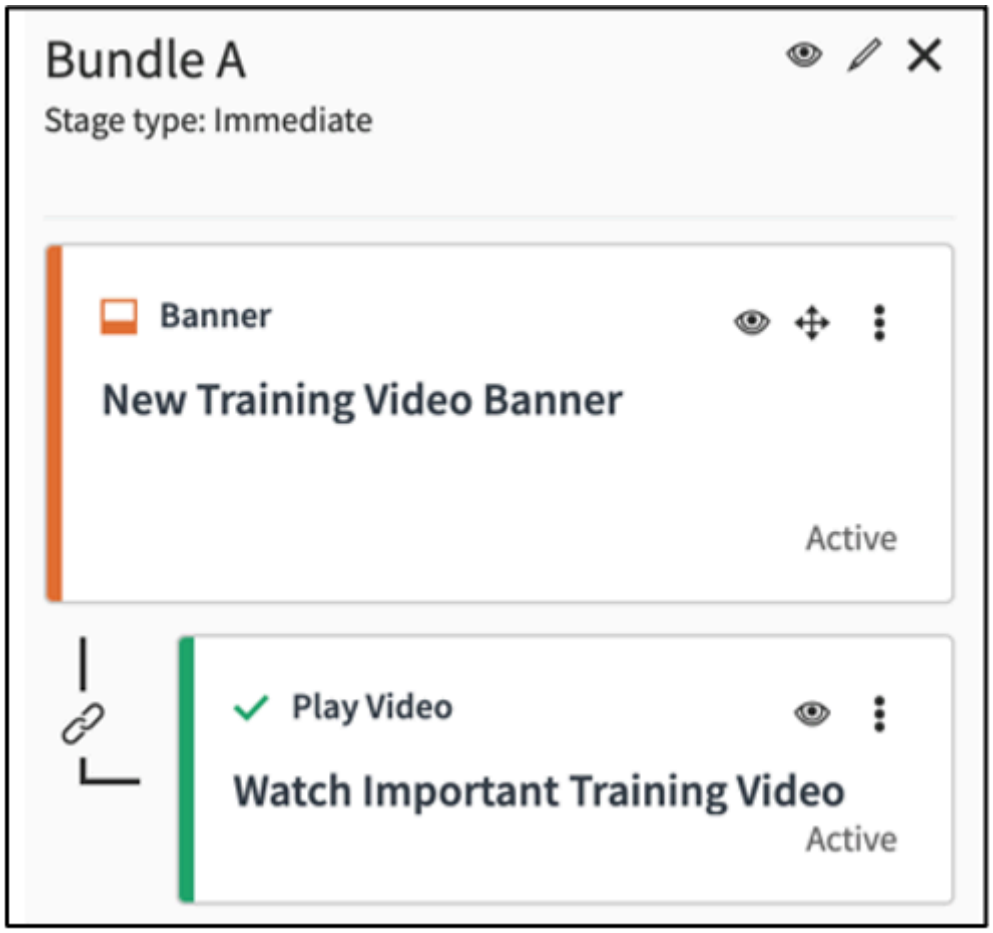
  - Die geplanten Aufgabeinhalte werden im Feld **Geplanter Inhalt der Aufgabe** angezeigt, nachdem Sie **Speichern** gewählt haben. Ihre Aufgabeninhalte richten sich auch nach dem Zeitplan Ihres Portalinhalts.
  - Der Aufgabeninhalt wird automatisch separat geplant, wenn der Linkinhalt geplant wird.
  - Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
  - Die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ muss ausgeführt werden, bevor der Inhalt verfügbar wird.

Prozess für Content Experiences (Kampagnen)

Um Aufgabenlinks für ein Banner oder einen formatierten Inhalt innerhalb einer Kampagne zu erstellen, benötigen Sie zunächst eine Kampagne mit Phasen und Inhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt. Führen Sie die gleichen Schritte in Content Publishing aus, fügen Sie Ihren Inhalt jedoch einer Kampagnenphase hinzu, anstatt ihn zu planen.

- Erstellen Sie Aufgabeninhalte.
- Erstellen Sie Linkinhalte, die auf Ihre Aufgabenlinkinhalte verweisen.
- Erstellen Sie Portalinhalte, die Ihre Linkinhalte referenzieren.
- Fügen Sie Ihren Portalinhalt einer Phase/einem Paket als Aktivität in Ihrer Kampagne hinzu.
  - Um Portalinhalte hinzuzufügen, können Sie entweder die veralteten Listen und Formulare oder den Kampagnen-Generator verwenden.
  - Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen erstellen.
- Wenn Sie den Kampagnengenerator verwenden, sehen Sie Banner und Linkinhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Verwenden Sie die Portalvorschau zur Anzeige Ihrer Inhalte. Details finden Sie unter Kampagnenvorschau.
- Nachdem Sie Ihren Inhalt überprüft haben, veröffentlichen Sie ihn.

Hinweis: Sie können den Linkinhalt nicht löschen, ohne den (übergeordnetem) Inhalt des Banners zu löschen. Sie können den Linkinhalt auch nicht in eine andere Phase (Paket) verschieben, ohne den Inhalt des Banners (übergeordnet) zu verschieben.

Aufgabeninhalte erstellen

Sie können Ihren Mitarbeitern Aufgaben zuweisen, die sie auffordern, Aktionen auszuführen. Sie können die Aufgabe auch als Teil einer Kampagne ausführen oder zusätzliche Inhalte auslösen, sobald eine Aufgabe abgeschlossen ist. Aufgaben können auch per E-Mail gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Beispiel kann eine Kampagne zur offenen Registrierung für Zusatzleistungen Aufgaben beinhalten, die als Aufgaben (To-dos) angezeigt werden. Diese Aufgaben fordern Mitarbeiter auf, sich für Gesundheitsleistungen anzumelden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Aufgabe** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Schaltfläche „Abgeschlossen“**, **E-Signatur**, **Video wiedergeben** oder **Link anzeigen** aus.
5. Füllen Sie das Formular aus.
   Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Formular „Aufgabeninhalt“.
6. Wählen Sie **Absenden** oder **Speichern**.
   Die zugehörige Liste „Zeitplaninhalt“ wird angezeigt. Weitere Informationen zum Planen von Inhalten finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

Wenn Sie möchten, dass Ihr Aufgabeninhalt ein Link ist, den Sie einem Banner oder formatiertem Inhalt hinzufügen können, siehe Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Inhalt der Pulse-Umfrage

Sie können Pulse-Umfragen erstellen und an Ihre Mitarbeiter senden, um Feedback zu erhalten.

Pulse-Umfragen als Inhalt erstellen

Erstellen Sie Pulse-Umfragen, die an Ihre Mitarbeiter übermittelt werden können, um Feedback zu erhalten, Maßnahmen zu ergreifen und die Auswirkungen zu messen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Pulse** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Pulse-Umfrage** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Umfrageinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Passender Name für den Pulsinhalt
Design	Thema, dem Sie die Pulsumfrage zuordnen möchten. **Hinweis:** Nur die Themen vom Typ „Gruppenpuls“ können im Pulsinhalt ausgewählt werden.
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass die Inhalte aktiviert sind und genutzt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
8. In der zugehörigen Liste **Fragen**:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um dem Inhalt eine Frage hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Pulse-Frage erstellen.
   - Klicken Sie auf **Aus Fragenpool**, um eine Frage aus dem Fragenpool hinzuzufügen.

Fügen Sie einer Kampagne in Content Experiences Inhalte (vom Typ Pulse-Inhalt) hinzu oder planen Sie Inhalte in Content Publishing. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Pulse-Frage erstellen

Erstellen Sie eine Frage in einer Pulse-Umfrage, oder fügen Sie dem Pulse-Fragenpool eine Frage hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Fragenpool**an.
2. In der mit **Fragen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.

   Hinweis: Sie können auch eine Pulse-Umfrage öffnen und Fragen direkt zur Pulse-Umfrage hinzufügen, indem Sie auf **Neu** klicken.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular für Pulsumfrage-Fragen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Frage
Frage	Beschreibung der Frage
Typ	Name der Pulsumfrage
Bewertungsoption	Format, in dem die Bewertung für Fragen bereitgestellt wird, die in einer Pulsumfrage gestellt werden. Zum Beispiel Stern oder Zahl.
Beschreibung	Beschreibung, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf eine Frage in der Pulse-Umfrage zeigt.
Bestellung	Reihenfolge, in der Sie die Frage in der Umfrage platzieren möchten. Beispielsweise wird eine Frage mit geringerer Reihenfolge zuerst in der Umfrage platziert.
Zusätzliche Informationen zulassen	Option zum Bereitstellen eines Textfelds in der Umfrage, damit der Benutzer weitere Details eingeben kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Frage für Bewertungen und Metrikberechnungen verwendet wird
Obligatorisch	Option, um anzugeben, dass die Frage obligatorisch ist und vom Umfrageempfänger beantwortet werden muss.

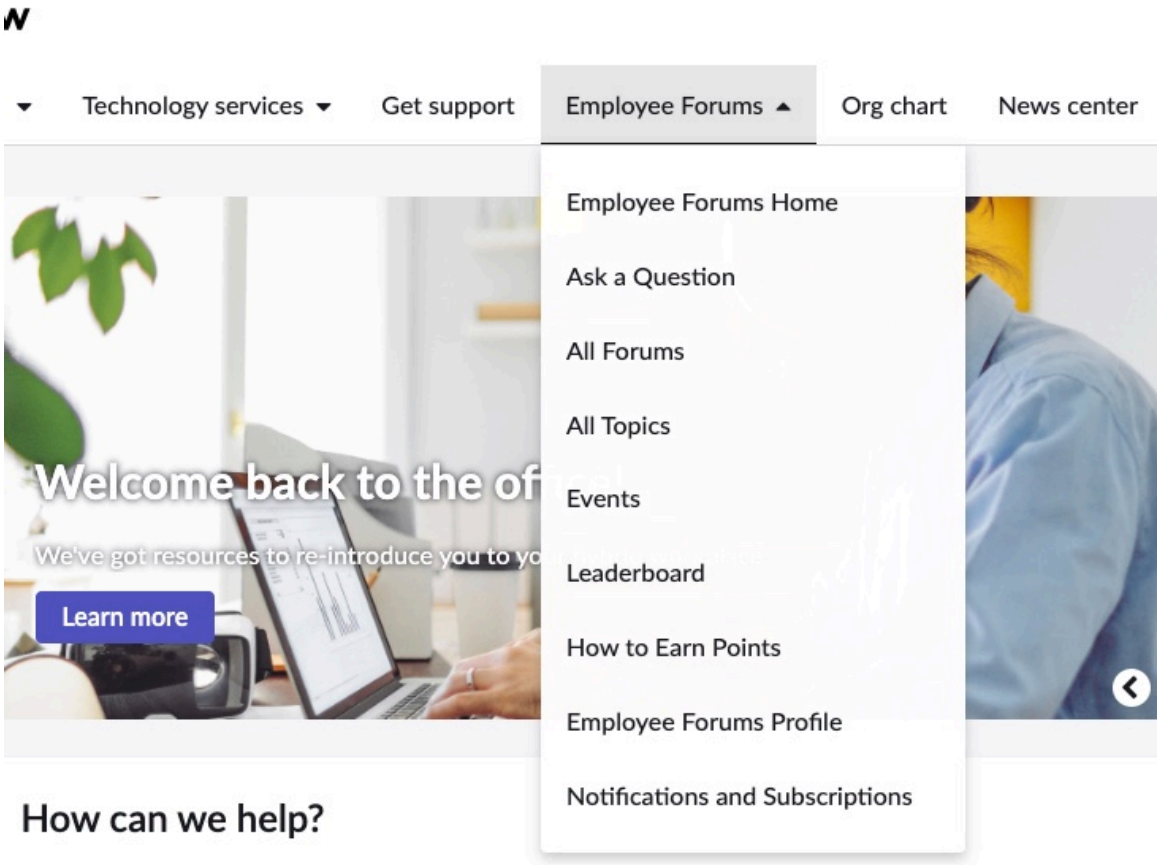
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterforen

Mitarbeiterforen stellen Communities-Funktionen für bereit Mitarbeiter-Center Pro Portal, das Mitarbeitern hilft, sich mit anderen Mitarbeitern zu verbinden, zu interagieren und mit ihnen zusammenzuarbeiten. Verwenden Sie Mitarbeiterforen, um Unternehmensdaten weiterzugeben, das Mitarbeiterengagement zu fördern, Feedback und Ideen zu entwickeln und Ihren Mitarbeitern eine Stimme zu geben.

Mitarbeiterforen verbessern den Selfservice von Mitarbeitern, indem sie über ein sofort einsatzbereites Menüelement Zugriff auf Communities gewähren, das Anwender zur Community führt, wo sie Themen posten, anzeigen und abonnieren können.



Mitarbeiterforen können in Kampagnen und Inhaltsveröffentlichung integriert werden, um:

- Inhaltsmanager können Inhalte in einem Forum oder Thema aus Content Publishing erstellen und planen.
- Kampagnenmanager können Kampagnen erstellen, die Foreninhalte enthalten. Community- oder Forumsinhalte können Blog-Posts, Events, Videos oder Links zu Beiträgen oder anderen Inhalten enthalten.

Bevor Inhaltsmanager Mitarbeiterforen verwenden können, muss ein Administrator zuerst Communities konfigurieren, einschließlich Foren und Themen. Diese Funktionen dienen als Veröffentlichungsziele für Manager, die Inhalte über Content Publishing erstellen. Informationen zu Communities finden Sie unter Communities .

Forumsinhalte hinzufügen oder ändern

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Inhalte über Mitarbeiterforen bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erstellen von Forumsinhalten erfordert auch Folgendes, um in einer Community oder einem Forum veröffentlicht zu werden:

- Ein Forum zum Veröffentlichen von Community-Inhalten. Informationen zum Erstellen von Foren finden Sie unter Konfigurieren Sie Community-Foren .
- Die Content Publishing: In Foren veröffentlichen Die geplante Aufgabe wird standardmäßig jede Stunde ausgeführt, um Posts zu verarbeiten. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Komponenten.

Hinweis: Das Plugin Communities (com.sn_communities) muss aktiviert sein, um diese Funktion zu verwenden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Community**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular Community-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel oder Name, der den Community-Beitrag identifiziert.
Content-Typ	Klassifizierung des Community-Beitrags. Felder, mit denen der Beitrag basierend auf der Auswahl des Inhaltstyps definiert wird. ○ Community-Blog ○ Community-Lebenszyklusereignis ○ Community-Video ○ Liste von Forenbeiträgen (führt Beiträge aus einem bestimmten Forum auf) **Hinweis:** Weitere Informationen zu Community-Inhaltstypen finden Sie unter Community-Inhaltstypen .
Aktiv	Gibt an, dass der Community-Beitrag aktiv und zum Veröffentlichen verfügbar ist.

Die Felder ändern sich abhängig davon, welchen Inhaltstyp Sie auswählen.

Community-Blog

Felder Community-Blog

Feld	Beschreibung
Blockinhalt verwenden	Gibt an, dass Sie Blockinhalte und keinen Rich-Text verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	von Blockinhalten finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Blockinhalt	Wird angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Blockinhalt verwenden** aktivieren. Klicken Sie, um vorhandene Blockinhalte einzusehen oder Inhalte für Ihren Community-Blog zu erstellen.
Beschreibung	Wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Blockinhalt verwenden** deaktiviert ist. Geben Sie den Rich-Text für Ihren Community-Blog ein.

Community-Event: Wenn Sie **Virtuelles Event** auswählen, werden andere Felder angezeigt.

Felder Community-Event

Feld	Beschreibung
Teilnehmerliste anzeigen	Gibt an, dass die Teilnehmer eine Liste aller Teilnehmer anzeigen können.
Teilnehmergrenze	Bestimmt die maximale Anzahl der Teilnehmer, die am Event teilnehmen können.
Virtuelles Event	Gibt an, dass das Ereignis online stattfindet. Ist diese Option markiert, werden die Felder Event-URL, Startzeit und Endzeit angezeigt.
Event-URL	Der URL-Link zur virtuellen Besprechung.
Startzeit	Datum und Uhrzeit, zu der das virtuelle Event beginnt.
Endzeit	Datum und Uhrzeit, zu der das virtuelle Event endet.
Standortname	Der Name oder die Beschreibung des Event-Standorts.
Straße	Straßenadresse des Event-Standorts
Stadt	Ortsangabe des Event-Standorts
Postleitzahl	Postleitzahl des Event-Standorts
Zeitzone	Zeitzone des Event-Standorts. Wird verwendet, um die Planung und Erinnerungsfunktion des Events zu organisieren.
Eventerinnerung	Gibt an, wann eine Event-Erinnerung gesendet werden soll.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region des Event-Standorts.
Land	Landesbezeichnung des Event-Standorts.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Events.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Community-Video

Felder Community-Video

Feld	Beschreibung
Video	Link zum Video, das Sie in Ihrer Community veröffentlichen, als Teil einer Kampagne verwenden oder im Mitarbeiter-Center veröffentlichen möchten. Videos werden als Web-URLs angezeigt, die auf beliebte Video-Websites verweisen. Unterstützte Hosts für Videolinks sind: ○ dailymotion.com ○ Facebook.com ○ Vimeo.com ○ YouTube.com Weitere Informationen zu Videoinhalten finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.
Beschreibung	Beschreibung des Videos.

Liste der Forenbeiträge

Felder der Liste mit Forenbeiträgen

Feld	Beschreibung
Listentyp	Art und Weise, in der Beiträge aus einem Forum im Mitarbeiter-Center angezeigt werden sollen. ○ Manuelle Liste: Sie entscheiden über die Reihenfolge und den Inhalt der Links, die angezeigt werden sollen. ○ Dynamische Liste: Automatisch generierte Liste.
Forumlinks	Bestimmt, welche Forenlinks Sie im Mitarbeiter-Center anzeigen möchten. Wird angezeigt, wenn Sie **Manuelle Liste** unter **Listentyp** auswählen. Klicken Sie auf das Symbol **Forumlinks entsperren**, und wählen Sie die Links aus, die angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Der zuerst ausgewählte Forenlink wird im Mitarbeiter-Center zuerst angezeigt.
Dynamischer Listentyp	Die Methode, mit der Ihre Beiträge in die Forenliste übernommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Neu hinzugefügt: Die zuletzt hinzugefügten Forenbeiträge werden angezeigt. ○ Die beliebtesten: Forenbeiträge, die Wird angezeigt, wenn Sie **Dynamisch** unter **Listentyp** auswählen.
Anzahl der Listenelemente	Die Anzahl der Forenbeiträge, die angezeigt werden soll. Wird nur angezeigt, wenn Sie **Am beliebtesten** unter **Dynamischer Listentyp** auswählen.

Community-Blog

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um zu speichern und im Formular zu bleiben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zu speichern und zur Liste „Community-Inhalt“ zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

- Wechseln Sie zum Zeitplaninhalt, um Zielgruppe, Datum und Uhrzeit, zu der der Inhalt verfügbar wird, festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

  Hinweis: Wenn Sie veröffentlichten Foreninhalt bearbeiten, müssen Sie einen neuen Zeitplan-Inhaltsdatensatz erstellen, um die Updates zu veröffentlichen.

- Oder wechseln Sie zum Kampagneninhalt, um Ihren Inhalt einem Kampagnenpaket hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpakete/-phasen erstellen.

Inhaltsversionsverwaltung

Die Inhaltsversionsverwaltung verfolgt Änderungen, die an Portal- und Rich-Inhaltstypen vorgenommen wurden, nachdem sie veröffentlicht wurden, sodass Manager frühere Versionen des Inhalts anzeigen können.

Die Inhaltsversionsverwaltung verfolgt Änderungen, die an den folgenden Inhaltstypen vorgenommen wurden, nachdem sie veröffentlicht wurden:

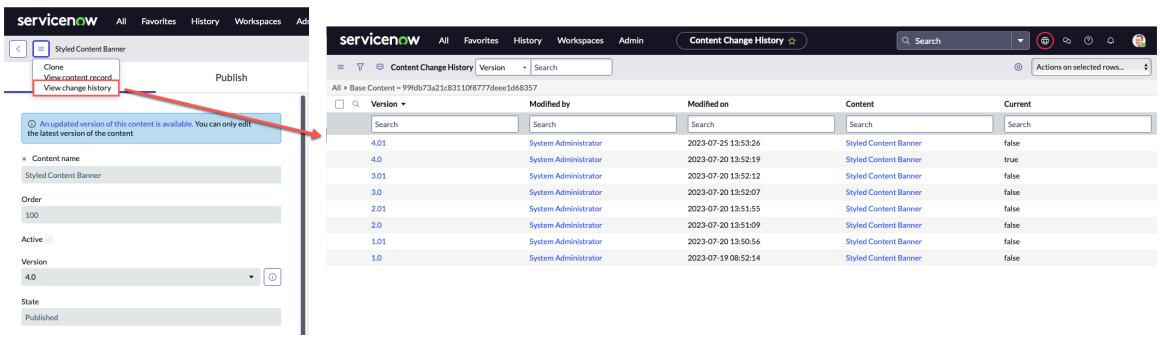
- Banner
- Kalender
- Ereignisse
- Bildbasierter Link
- Rich Content
- Rich-Text
- Formatierter Inhalt
- URL
- Video

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Inhalte nach der Veröffentlichung zu bearbeiten, müssen Sie den Inhalt auschecken, den das System als neue Version im Entwurfsstatus speichert. Sobald Sie die neue Version des Inhalts veröffentlicht haben, erhöht das System die Versionsnummer um 1,0.

Hinweis: Inhaltsversionsverwaltung muss in aktiviert sein **Content Publishing** > **Erweitert** > **Eigenschaften**an. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Der folgende Screenshot zeigt ein Beispiel für den Change-Verlauf, mit dem der Inhaltsadministrator den Inhalt in früheren Versionen anzeigen und identifizieren kann, wann und von wem die Änderungen vorgenommen wurden.



Anweisungen zum Auschecken von Inhalten zur Bearbeitung finden Sie unter Veröffentlichten Inhalt auschecken.

Versionsverwaltung und Übersetzung von Inhalten

Wenn die Inhaltsversionsverwaltung aktiviert ist, wird **Sprache Wechseln** Die Schaltfläche wird nur für die erste Entwurfsversion und den veröffentlichten Inhalt angezeigt.

Kunden, die Inhalte in einer nicht englischen Sprache erstellen, sollten die folgenden Problemumgehungen verwenden:

- Deaktivieren Sie die Inhaltsversionsverwaltung, und klicken Sie dann auf **Sprache Wechseln** Schaltfläche zum Eingeben des Inhalts in einer nicht-englischen Sprache.
- Geben Sie den Inhalt in englischer Sprache ein, und verwenden Sie dann **Inhalt Übersetzen** Schaltfläche zum Initiieren des Übersetzungs-Workflows.

Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek.

Veröffentlichten Inhalt auschecken

Nachdem Portal- oder Rich-Inhalte veröffentlicht wurden, müssen Sie den Inhalt auschecken, um ihn zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Hinweis: Inhaltsversionsverwaltung muss in aktiviert sein **Content Publishing** > **Erweitert** > **Eigenschaften**an. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Inhaltsversionsverwaltung finden Sie unter Inhaltsversionsverwaltung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Alle anzeigen**an.
2. Wählen Sie den Inhalt aus, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
   Eine neue Version des Inhalts und der wird erstellt **Version** Feldwert wird mit .01 angehängt.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
5. Klicken Sie Auf **Speichern** Oder **Speichern und fortfahren** .
   Diese Version wird in der Inhaltsbibliothek gespeichert, ohne die veröffentlichte Version des Inhalts zu beeinträchtigen.
6. So zeigen Sie basierend auf dem aktuellen Veröffentlichungsplan eine Vorschau des aktualisierten Inhalts an, wie er im Portal angezeigt würde:

   a. Klicken Sie auf **Veröffentlichen** Registerkarte.

   b. Klicken Sie auf den Veröffentlichungsplan, um eine Vorschau anzuzeigen.

   c. Klicken Sie Auf **Vorschau auf Portal anzeigen** .
   Das Mitarbeiter-Center wird in einer neuen Registerkarte geöffnet und zeigt den aktualisierten Inhalt so an, wie er nach der Veröffentlichung angezeigt wird.

7. Wenn Sie bereit sind, Ihre Updates zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Speichern und veröffentlichen** .
   Diese Version ersetzt die derzeit veröffentlichte Version. Die neue Version verwaltet dieselben Veröffentlichungspläne wie die vorherige Version.

   Die **Version** Der Feldwert wird um 1,0 erhöht.

Nächste Maßnahme

Nach der Veröffentlichung des aktualisierten Inhalts können Sie zusätzliche Veröffentlichungspläne erstellen: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt

Inhalt wird veröffentlicht

Verwenden Sie Content Publishing zum Erstellen, Planen und Bereitstellen Ihrer Portalinhalte für Ihre Mitarbeiter.

Optionen für die Veröffentlichung

Die Inhaltsveröffentlichung bietet zwei Optionen zum Veröffentlichen Ihrer Inhalte:

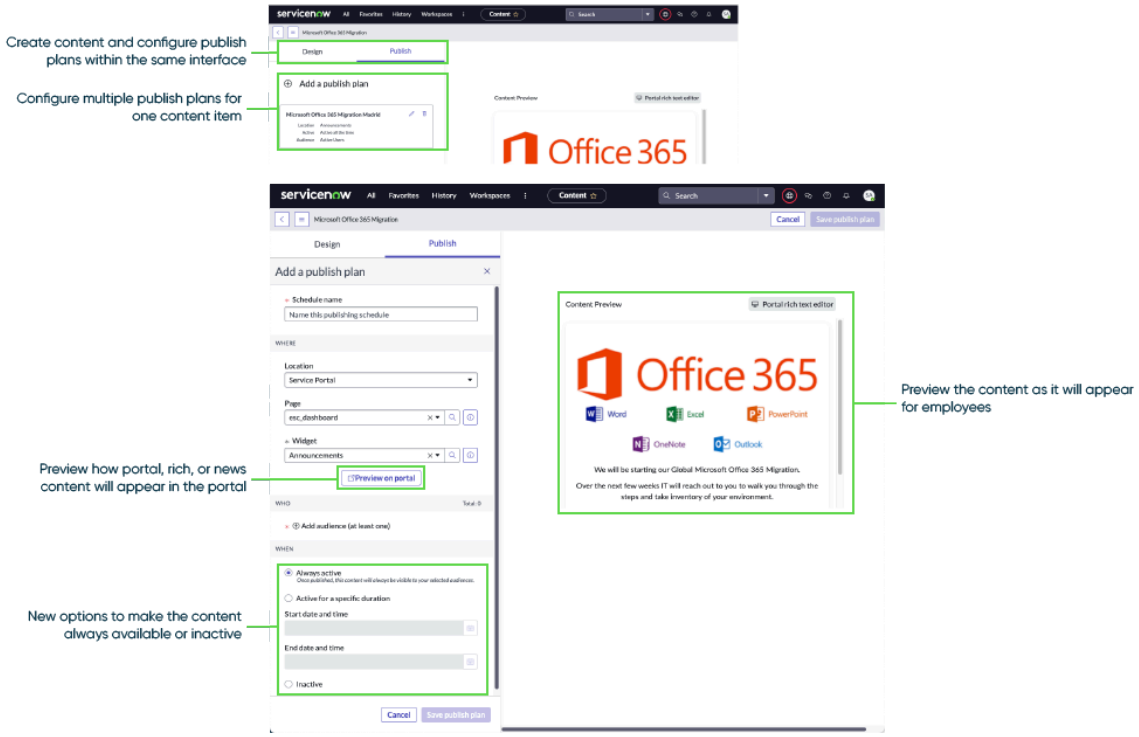
Veröffentlichen Sie Pläne über die Inhaltsbibliothek

Veröffentlichungspläne sind in den Content Library-Workflow integriert und bieten robuste Konfigurationsoptionen, einschließlich wo der Inhalt angezeigt wird, wer ihn sehen wird und die Veröffentlichungsdauer. Sie können einen Veröffentlichungsplan für Nachrichten, Rich- oder Portalinhalte erstellen. Für alle anderen Inhaltstypen müssen Sie das Inhaltsformular „Zeitplan“ verwenden.

Hinweis: Um Inhalte im Arbeitsbereich oder UIB-Arbeitsbereich zu veröffentlichen, müssen Sie das Formular „Inhalt planen“ verwenden, da die Inhaltsbibliothek keine Option zum Veröffentlichen im Arbeitsbereich oder UIB-Arbeitsbereich bietet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Formular „Zeitplaninhalt“

Konfigurieren Sie die Inhaltsbereitstellung für die folgenden Inhaltstypen mithilfe des Formulars „Inhalt planen“:

- Mobile-Inhalt
- Benachrichtigungsinhalt
- Aufgabeninhalt
- Inhalt der Pulse-Umfrage
- Mitarbeiterforen

Veröffentlichungsziele

Wenn Sie einen Inhaltszeitplan oder einen Veröffentlichungsplan konfigurieren, müssen Sie das Veröffentlichungsziel über drei Felder definieren: Standort, Seite und Widget.

Standort

Für die meisten Inhaltstypen **Serviceportal** Ist die einzige Option. Mit einigen Inhaltstypen, z. B. Nachrichtenartikeln, können Sie einen Veröffentlichungsplan für die Now Mobile-App angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Nachrichtenartikel werden veröffentlicht.

Seite

Das Seitenfeld listet Portal- und Taxonomieseiten auf. Um die Auswahl einzugrenzen, können Sie zuerst ein Widget auswählen und dann zum Seitenfeld zurückkehren, das nur die Seiten auflistet, die das Widget enthalten.

Hinweis: Wenn Sie ein Taxonomiethema auswählen, werden Sie im Formular aufgefordert, die Taxonomie und ein oder mehrere Themen anzugeben.

Portalseiten werden in verwaltet **Serviceportal** > **Seiten**an.

Taxonomiethemen werden in verwaltet **Taxonomie** > **Themen**an. Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget

Das Feld Widgets listet nur unterstützte Widgets für diesen Inhaltstyp auf. Weitere Informationen zu den Inhaltstypen finden Sie in der folgenden Tabelle.

Wo Sie Inhalte veröffentlichen können

Veröffentlichungsorte nach Inhaltstyp

Inhaltstyp	Unterstützte Widgets
Banner	Content Experiences
Banner	Willkommensbanner (CD)
Kalender	Ereigniskalender
Ereignis	Bevorstehende Ereignisse (CD)
Bildbasierter Link	Quick-Links (CD)
Nachrichtenartikel	Nachrichtenfeed
Nachrichtenartikel	Ausgewählte Nachrichten
Rich Content	Rich Content (CD)
Rich-Text	Ankündigungen (CD)
Formatierter Inhalt	Content Experiences
Formatierter Inhalt	Formatierter Inhalt (CD)
URL	Informationslinks (CD)
Video	Videokarussell (CE)

Informationen zum Anpassen des Inhaltstyps und des Veröffentlichungs-Widgets finden Sie unter Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten

Bereitstellung von Inhalten planen

Nachdem Sie Inhalte in Content Publishing erstellt haben, verwenden Sie **Zeitplaninhalt**, um Inhalte in Ihrem Mitarbeiter-Center, in einer Kampagne, in Aufgaben, in E-Mail-Benachrichtigungen und in Community-Beiträgen zu veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Sie können einen Inhalt auch aus der zugehörigen Liste des Inhalts planen, nachdem Sie ihn erstellt und gespeichert haben. Siehe:

- Mobile Inhalte konfigurieren
- Portalinhalt
- Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte
- Aufgabeninhalte erstellen
- Forumsinhalte hinzufügen oder ändern
- Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern
- Blockinhalte hinzufügen oder ändern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie den Portalinhalt planen, wenn Sie einem Banner oder einem formatierten Inhalt einen Linkinhalt hinzufügen. Der Aufgabeninhalt wird automatisch separat geplant, wenn der Linkinhalt geplant wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**an.
2. Wählen Sie den Inhalt aus, den Sie planen möchten.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Zeitplaninhalt

Feld	Beschreibung	
Inhalt	Inhalte oder Informationen, die Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Wählen Sie Inhalt aus der Liste, oder wählen Sie **Neu**, um Inhalt zu erstellen. Wenn Sie Inhalte planen, die als Link für Aufgabeninhalte in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden sollen, müssen Sie den von Ihnen erstellten Portalinhalt auswählen. Planen Sie den Aufgabeninhalt nicht, er wird automatisch mit dem Portalinhalt geplant. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen. **Hinweis:** Sie können Link- oder Blockinhalte nicht als eigenständigen Inhalt planen, da es sich dabei um wiederverwendbare Inhalte handelt.	
Anforderungselement für Inhalt	Eindeutige Nummer, die das der Inhaltsanforderung zugeordnete Inhaltselement identifiziert. Inhaltsanforderungen können von Mitarbeitern über Mitarbeiter-Center oder von Inhaltsmanagern oder -administratoren über das Formular „Inhaltsanforderung“ erstellt werden.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.	
Titel	Ein beschreibender Name für den Zeitplan-Inhaltsdatensatz. Standardmäßig wird hier der Name Ihrer Inhalte angezeigt, nachdem Sie Ihre Inhalte im Feld **Inhalt** ausgewählt haben.	
Aktiv	Gibt an, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.	
Benutzer hinzufügen	Gibt an, dass Sie bestimmte Benutzer hinzufügen möchten, um Ihren Inhalt anzuzeigen. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die ausgewählte Zielgruppe entfernt. **Hinweis:** Zum Planen von Inhalten muss standardmäßig eine Zielgruppe ausgewählt werden. Wenn Sie dieses Feld auswählen, können Sie nur einzelne Benutzer und keine Zielgruppe auswählen.	
Anwender	Benutzer, die den Inhalt sehen sollen, den Sie planen. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Anwendern, um Benutzer zu suchen und hinzuzufügen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Benutzer hinzufügen** auswählen.	
Zielgruppe	Gibt an, für wen Sie den Inhalt anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Zielgruppen. Wird bei Community-Inhalten nicht angezeigt.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
Verantwortliche Vertragsgenehmigung	Gibt an, für wen Sie den Inhalt genehmigen möchten, bevor er verfügbar ist. Nur Benutzer mit der Rolle „Inhaltsgenehmiger“ [sn_ca.content_approver] werden nach dem Klicken auf das Symbol zum Durchsuchen der Benutzerliste angezeigt. Klicken Sie nach dem Hinzufügen von Genehmigern auf **Aktualisieren** oder **Speichern**. Sie können E-Mail-Benachrichtigungen an Genehmiger senden, um deren Genehmigung anzufordern. Siehe Benachrichtigungen Und E-Mail-Vorlagen . **Hinweis:** Wenn in Content Delivery der Wert **Ja** für die Eigenschaft **sn_cd.all_must_approve** ausgewählt wurde, ist die Genehmigung durch alle Genehmiger vor der Kampagnenveröffentlichung erforderlich. Wenn der Wert **Nein** ausgewählt wurde, benötigen Sie nur einen Genehmiger.	
Verarbeitungszeitpunkt	Datum und Uhrzeit, zu der der Inhalt übermittelt, erstellt oder veröffentlicht werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Aufgaben- oder Benachrichtigungsinhalte planen.	
Fälligkeitsdatum	Datum und Uhrzeit, zu der Ihre Benutzer den Aufgaben- oder Benachrichtigungsinhalt abschließen sollen.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Aufgabeninhalte planen.	
Inhaltsstatus	Status Ihrer Aufgabeninhalte. ○ Ausstehend: Der Inhalt wurde noch nicht von den regelmäßigen Aufgaben von Content Publishing verarbeitet. ○ Geplant: Der Inhalt ist geplant und wartet in der Warteschlange, um verarbeitet zu werden. ○ Max. überschritten: Der geplante Inhalt hat die zulässige Zeit überschritten. Der Höchstwert wird in der Eigenschaft sn_cd.todo.max_run_time unter Content Publishing/ Konfigurationen/ Eigenschaften festgelegt. ○ Fehler: Ein Fehler ist bei der Planung oder beim Veröffentlichen des Community-Contents aufgetreten.	
Abgeschlossen am	Datum und Uhrzeit, zu der die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ abgeschlossen wurde.	
Verfügbarkeitsstartdatum	Sie können optional per Startdatum beschränken, ab wann Inhalte verfügbar sind. Das Datum, an dem der Inhalt zum ersten Mal der Zielgruppe zur Verfügung steht. Wird bei Community-Inhalten nicht angezeigt.	
Verfügbarkeitsenddatum	Sie können optional per Enddatum beschränken, wann Inhalte verfügbar sind. Das Datum, ab dem der Inhalt der Zielgruppe nicht mehr zur Verfügung steht. Wird bei Community-Inhalten nicht angezeigt.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
Standort	Die Stelle, an der der von Ihnen geplante Inhalt angezeigt wird. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Service Portal ○ Arbeitsbereich Da Sie den Ort auswählen, an dem die Inhalte angezeigt werden sollen, ändern sich die Felder je nachdem, was Sie in diesem Feld auswählen.	
	Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn **Service Portal** im Feld **Inhaltsspeicherort** ausgewählt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Portalinhalt.	
	Seite	Seite im Service Portal, auf der Ihre Inhalte angezeigt werden. Wählen Sie eine Seite und nur die Widget-Instanzen aus, die auf der Seite angezeigt werden und in der Auswahlliste **Widget-Instanz** verfügbar sind. Um die Seite anzuzeigen, können Sie den Seitendatensatz öffnen und die Schaltfläche **Testen** wählen. Wird nur angezeigt, wenn **Service Portal** unter **Inhaltsspeicherort** ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie formatierte Inhalte oder Bannerinhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „emp_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themenbanner-Bild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Widget	Die Instanz des Mitarbeiter-Center-Widget. Eine Widget-Instanz ist eine Referenz auf ein Widget, das für diese Instanz spezifische Eigenschaften und spezifisches CSS enthält. Eine Liste gefilterter Widget-Instanzen wird angezeigt, wenn Sie eine Seite in der Auswahlliste **Seite** auswählen. Wird nur angezeigt, wenn **Service Portal** unter **Inhaltsspeicherort** ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie formatierte Inhalte oder Bannerinhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „emp_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themenbanner-Bild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.
	Taxonomie	Filtert, nach welchen Themen Sie Ihre Inhalte planen können. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt. Sie können beispielsweise separate Taxonomien für HR und IT einrichten, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Damit dieses Feld eingeblendet wird, wählen Sie eine Seite aus, auf der Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) auf der Registerkarte „Auswahl“ für den Wörterbucheintrag für die Kategorietabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		der Seite eingetragen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle . Weitere Informationen zur Taxonomie für Mitarbeiter-Center finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center. Damit in Mitarbeiter-Center untergeordnete Themen angezeigt werden, müssen Sie sie dem Portalformular unter Service Portal hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Portal .
	Thema	Themen, unter denen Ihre Inhalte unter einer Taxonomie angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen.
	Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn als Inhaltstyp **Community-Inhalt** auswählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Community-Inhaltstypen .	
	Forum	Das Forum, in dem Sie den Community-Inhalt einstellen möchten. Weitere Informationen zu Foren finden Sie unter Erstellen Sie ein Forum .
	Themen	Der Interessensbereich, über den Benutzer diskutieren. Klicken Sie, um ein Thema aus dem Forum zu wählen. Weitere Informationen zu Themen finden Sie unter Erstellen Sie ein Thema .
	Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Arbeitsbereich im Feld **Inhaltsspeicherort** ausgewählt wird:	
	Inhaltsbezeichner	Ordnet Portalinhalte Widgets in benutzerdefinierten Mitarbeiterbereich-Zielseiten zu. **Hinweis:** Derzeit verfügt nur HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich über Basissystemkomponenten, die Inhalte für Content Publishing anzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Arbeitsbereich** im Feld **Inhaltsspeicherort** ausgewählt wird. Wenn die benutzerdefinierte Zielseite von Agent Workspace gerendert wird, suchen die folgenden Komponenten nach geplanten Inhalten, die dem Inhaltsbezeichner entsprechen und für den aktuellen Benutzer und die aktuelle Uhrzeit gültig sind: ○ Ankündigungen ○ Quick-Links ○ Meine häufig verwendeten Apps **Hinweis:** Das Basissystem stellt diese Komponenten bereit, möglicherweise allerdings mit einer anderen Bezeichnung. Informationen zum Suchen von Inhaltsbezeichnern für die vom Basissystem bereitgestellten Zielseiten des Arbeitsbereichs finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Zielseite in UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Zielseiten in einem Arbeitsbereich einrichten .

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Sie können **Mit Genehmigung veröffentlichen** auch wählen, wenn vom Inhaltsanforderer eine Inhaltsanforderung und ein Inhaltsanforderungselement genehmigt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltsgenehmiger hinzu, oder entfernen Sie sie.

Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt

Nachdem Sie Inhalte in der Inhaltsbibliothek erstellt haben, fügen Sie mindestens einen Veröffentlichungsplan hinzu, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, welche Zielgruppe er hat und wie lange er verfügbar ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Hinweis: Wenn die Systemeigenschaften zum Content Management-Besitz aktiviert sind, können Sie nur Ihnen zugewiesene Inhalte planen und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum

Um Rich-Inhalte im UIB-Arbeitsbereich zu veröffentlichen, müssen Sie einen erstellen Inhaltsdatensatz planen , Da Veröffentlichungspläne die Veröffentlichung im UIB-Arbeitsbereich nicht unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Wählen Sie den Inhalt aus, den Sie veröffentlichen möchten.
   Wenn Sie den Inhalt, den Sie veröffentlichen möchten, nicht finden können, stellen Sie sicher, dass das Feld **Aktiv** für Ihren Inhalt aktiviert ist.
3. Wählen Sie **Speichern** oder **Speichern und fortfahren** aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Veröffentlichen** aus.
5. Wählen Sie **Veröffentlichungsplan hinzufügen** aus.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Veröffentlichungsplan hinzufügen

Feld	Beschreibung
Zeitplanname	Der Name, der den Zeitplan für Ihren Inhalt beschreibt.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der der Inhalt in einem Widget angezeigt wird, relativ zu anderen Inhalten, die im selben Widget veröffentlicht wurden. Inhalte mit einem niedrigeren Reihenfolgewert werden zuerst angezeigt. Wenn zwei Inhaltselemente denselben Reihenfolgewert haben, wird der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Inhalt basierend auf dem letzten Veröffentlichungsdatum angezeigt.
WO	
Standort	Wo Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Serviceportal ○ Mobil (nur für Nachrichtenartikel) ○ Arbeitsbereich: Erfordert die Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Workspace“ (com.sn_hr_agent_workspace).
Abschnitt	Diese Option wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Mobil** . Der Abschnitt in der mobilen App, in dem der Nachrichteninhalt angezeigt werden soll. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Ein Administrator kann dieses Feld über aktualisieren **Content Publishing** > **Erweitert** > **Eigenschaften**an. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.
Seite	Diese Option wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Serviceportal** Oder **Arbeitsbereich** . Die Seite in Ihrem Mitarbeiter-Center, auf der der Inhalt angezeigt werden soll. Eine Seite ist ein bereits vorhandener Datensatz, der Code und Struktur enthält, die definieren, wie Inhalte angezeigt werden, die Sie planen und Ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen möchten. **Hinweis:** Vorlagen sind in einem Thema enthalten und verweisen auf eine Seite. Vorlagen haben eine direkte Beziehung zu einer Seite, aber einer Vorlage/Seite können mehrere Themen zugeordnet werden. Zum Beispiel stellt das Basissystem die Seite emp_employee-taxonomy bereit und die meisten Themen sind dieser Seite zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Themenseitenvorlage erstellen. Wenn einer Seite Themen zugeordnet sind, wird das Feld **Taxonomie** angezeigt. Sie können danach filtern und Themen auswählen, die der Taxonomie zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie eine Seite und nur die Widget-Instanzen aus, die auf der Seite angezeigt werden und in der Auswahlliste Widget-Instanz verfügbar sind. Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen Zum Anzeigen des Seitendatensatzes. **Hinweis:** Die Verwendung der Seite zum Filtern der verfügbaren Widgets im Portal kann nützlich sein, ist jedoch optional.
Widget	Das Widget, in dem Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Widgets enthalten für diese Instanz spezifische Eigenschaften und CSS. Eine Liste gefilterter Widget-Instanzen wird angezeigt, wenn Sie eine Seite in der Auswahlliste **Seite** auswählen. Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen Zum Anzeigen des Widget-Datensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie formatierte Inhalte oder Bannerinhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „emp_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themenbanner-Bild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.
Taxonomie	Die Taxonomie oder oberste Ebene in der Organisationshierarchie, unter der Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Ermöglicht auch das Filtern Ihre Vorschau nach Taxonomie. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt. Eine Taxonomie ist die oberste Ebene der Hierarchie und kann mehrere Themen enthalten. Sie können beispielsweise Taxonomien für HR und IT haben, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Wenn Sie die Option **Seite** oder **Thema hinzufügen** zum Filtern der Vorschau

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	verwenden, kann sich der Wert in diesem Feld ändern, da sich das Thema möglicherweise nicht unter der Taxonomie oder auf der ausgewählten Seite befindet. Wenn dieses Feld ausgegraut ist, bedeutet dies, dass für die ausgewählte Seite und das ausgewählte Thema nur eine Taxonomie vorhanden ist.
Thema hinzufügen	Das Thema, unter dem Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Außerdem können Sie eine Vorschau von Inhalten anzeigen, die einem Thema zugeordnet sind. Themen werden unter einer Taxonomie organisiert. Wenn die Systemeigenschaft „Ownership für Themen zulassen“ (sn_cd.activate_topic_ownership) auf **Ja** festgelegt ist und das Thema Ihnen oder einer Gruppe, der Sie angehören, zugewiesen ist, werden nur Themen angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind, oder Themen, die keine Einschränkungen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Weisen Sie den Besitz des Inhalts zu. Ownership für ein Thema umfasst: ○ Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Inhalte für eine Veröffentlichung planen können. ○ Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. ○ Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können die für das eingeschränkte Thema geplanten Inhalte anzeigen, aber nicht das Thema aus dem Zeitplan entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum.
Wer	
Zielgruppe hinzufügen (mindestens eine)	Gibt an, für wen Sie den Inhalt anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Zielgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie haben nicht die Möglichkeit, Inhalte für einzelne Benutzer zu planen. Sie können Inhalte nur für eine Zielgruppe planen. Informationen zum Planen von Inhalten für einzelne Benutzer finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
WANN	
Immer aktiv	Inhalt wird unbegrenzt angezeigt, bis Sie ihn ersetzen oder entfernen.
Für einen bestimmten Zeitraum aktiv	Inhalt wird für einen bestimmten Datums- und Zeitbereich angezeigt.
Inaktiv	Inhalt ist zur Verwendung verfügbar, wird jedoch nicht im Mitarbeiter-Center angezeigt.

7. Wählen Sie **Veröffentlichungsplan speichern** aus.

Nachdem Sie einen Veröffentlichungsplan erstellt haben **Vorschau auf Portal anzeigen** Schaltfläche wird in angezeigt **Veröffentlichen** Registerkarte, die Sie umleitet, anzuzeigen, wie der Inhalt nach der Veröffentlichung im Mitarbeiterportal angezeigt wird.

Sobald Rich- oder Portalinhalte veröffentlicht wurden, müssen Sie den Inhalt auschecken, um ihn zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichten Inhalt auschecken.

Mehrsprachige Unterstützung in der Inhaltsbibliothek

Die Inhaltsbibliothek enthält zwei Funktionen für die Erstellung mehrsprachiger Inhalte: Inhalte übersetzen (Workflow für Inhaltsübersetzung) und Sprache wechseln (ändert die Schnittstellensprache).

Sprache vs. Inhalt übersetzen

Wenn die Eigenschaften Übersetzungen und Sprachwechsel aktiviert sind, verfügt die Inhaltsbibliothek über zwei Spracheinstellungsoptionen:

Sprache wechseln

Mit der Option „Sprache wechseln“ können Inhaltsersteller die Sprache der Schnittstelle der Inhaltsbibliothek ändern (ähnlich wie beim Ändern der Systemspracheinstellung).

Inhalt übersetzen

Die Option Inhalt übersetzen sendet den Inhalt zur Übersetzung in der angegebenen Sprache.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

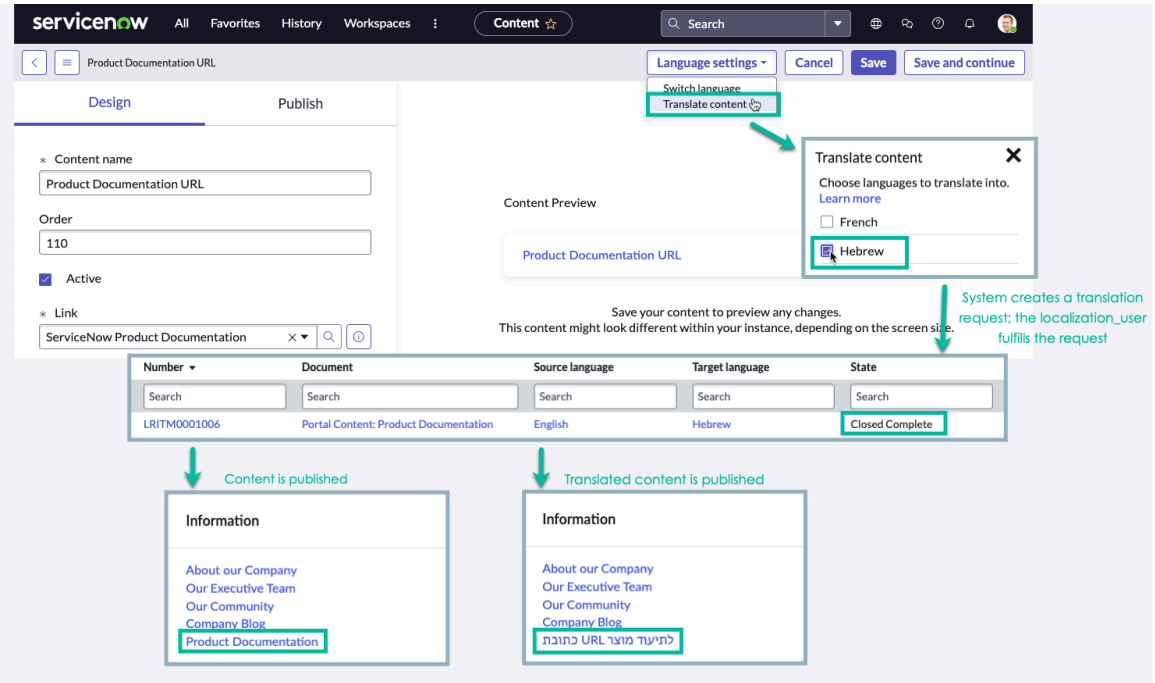
Inhalte in der Inhaltsbibliothek werden übersetzt

Nachdem Sie den Inhalt erstellt haben, können Sie den Übersetzungs-Workflow initiieren, um eine Übersetzung für Ihr Portal anzufordern, (wiederverwendbare Komponenten), Benachrichtigungen oder Aufgabeninhalte zu blockieren.

Hinweis: Derzeit ist die Übersetzung für den Inhaltstyp „Kalender“ nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht über den Basisübersetzungs-Workflow. Der Administrator Ihres Unternehmens kann zusätzliche Übersetzungsmodi konfigurieren, z. B. eine Integration mit einem Drittanbieterservice, um die Übersetzung zu automatisieren.



1. Der Inhaltsmanager fordert die Übersetzung von Inhalten über die Oberfläche „Inhaltsbibliothek“ oder „Inhalt blockieren“ an und gibt die Sprachen an.
2. Das System erstellt ein Lokalisierungsanforderungselement (Präfix LRITM) für jede ausgewählte Sprache. Jedem Lokalisierungsanforderungselement ist eine Lokalisierungsaufgabe (Präfix LFTASK) zugeordnet, die dem Anwender oder der Gruppe mit der Rolle „localization_Fulfiller“ zugewiesen ist.

   Der Inhaltsmanager kann den Status des Lokalisierungsanforderungselements in anzeigen **Lokalisierungs-Framework** > **Meine angeforderten Artikel** Liste.
3. Der Anwender mit der Rolle localization_Fulfiller führt die Übersetzung durch. Weitere Informationen finden Sie unter Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe .
4. Wenn das Lokalisierungsanforderungselement einen hat Abgeschlossen status, der Inhaltsmanager kann den Inhalt für die Veröffentlichung planen, siehe Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihren Inhalt. Das System verwendet denselben Inhaltszeitplan für den ursprünglichen und den übersetzten Inhalt.

Ändern der Schnittstellensprache der Inhaltsbibliothek

Die *Sprache wechseln* Das Fenster zeigt die verfügbaren Sprachen an, die jeweils mit einem von drei möglichen Status angehängt werden:

Basissprache

Die Standardsprache basierend auf den Systemeinstellungen.

Übersetzt

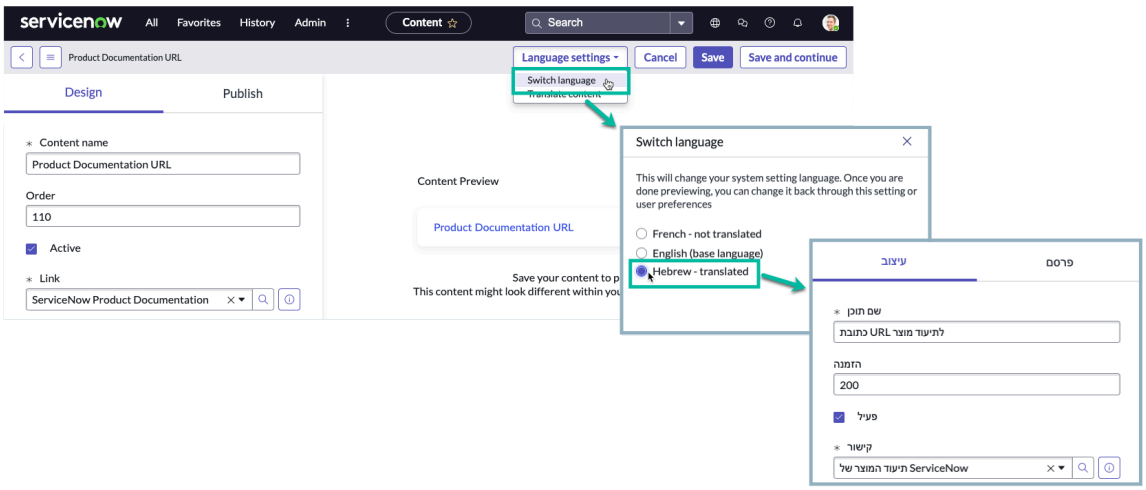
Gibt an, dass Übersetzungen für den Inhalt verfügbar sind. Dies tritt auf, wenn der Inhalt über das Lokalisierungs-Framework übersetzt oder in den Formularfeldern „neuer Inhalt“ manuell übersetzt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie diese Option auswählen, werden sowohl die Schnittstelle als auch die im Formular „neuer Inhalt“ eingegebenen Werte in die ausgewählte Sprache übersetzt.

Nicht übersetzt

Übersetzung für die Feldwerte ist nicht verfügbar. In diesem Fall wird nur die Schnittstellensprache übersetzt, während die im Formular eingegebenen Werte unverändert bleiben.



Hinweis: Denken Sie daran, zurück zu Ihrer ursprünglichen Sprache zu wechseln, bevor Sie die Seite verlassen. Andernfalls wird die ServiceNow-Schnittstelle weiterhin in der übersetzten Sprache angezeigt.

Versionsverwaltung und Übersetzung von Inhalten

Wenn die Inhaltsversionsverwaltung aktiviert ist, wird **Sprache Wechseln** Die Schaltfläche wird nur für die erste Entwurfsversion und den veröffentlichten Inhalt angezeigt.

Kunden, die Inhalte in einer nicht englischen Sprache erstellen, sollten die folgenden Problemumgehungen verwenden:

- Deaktivieren Sie die Inhaltsversionsverwaltung, und klicken Sie dann auf **Sprache Wechseln** Schaltfläche zum Eingeben des Inhalts in einer nicht-englischen Sprache.
- Geben Sie den Inhalt in englischer Sprache ein, und verwenden Sie dann **Inhalt Übersetzen** Schaltfläche zum Initiieren des Übersetzungs-Workflows.

Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsversionsverwaltung.

Kampagnen werden erstellt

Kampagnen bieten ein leistungsstarkes Tool zur Inhaltsveröffentlichung, mit dem Unternehmen ihre Mitarbeiter effizient zielgerichtete Informationen bereitstellen können. Als Inhaltsmanager können Sie mehrere Kanäle konfigurieren, um sicherzustellen, dass der Inhalt die beabsichtigte Zielgruppe zum optimalen Zeitpunkt erreicht.

Hier sind einige Beispiele dafür, was Sie durch das gezielte Messaging von Kampagnen erreichen können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abwenden: Verhindern Sie, dass Ihre Mitarbeiter weitere Anfragefälle erstellen.
- Aktion vorantreiben: Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, sich für Gesundheitsleistungen anzumelden.
- Kommunikation bereitstellen: Stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter über ein bestimmtes Thema Bescheid wissen.

Hinweis: Kampagnen sind nur für interne Kommunikation vorgesehen. Verwenden Sie keine Kampagnen für Kundenmarketing, da dies potenziell dazu führen könnte, dass das NOW-Mailsystem von E-Mail-Reputationssystemen als Spam gekennzeichnet wird.

Beispielkampagnen

Content Experiences umfasst Demokampagnen, mit denen Sie die Kampagnenstrukturierung besser verstehen, Beispiele für Bündelauslöserkonfigurationen erkunden und verschiedene Anwendungsfälle erkennen können. Um auf die Demokampagnen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.

Hinweis: Der Administrator muss auswählen **Demodaten laden** Während der Installation oder des Upgrades des Plugins „Content Experiences“. Wenn die Demodaten in Ihrer Instanz nicht angezeigt werden, bitten Sie Ihren Administrator, die Demodaten zu installieren.

Kampagnenkomponenten

Berücksichtigen Sie bei der Planung einer Kampagne die folgenden Komponenten:

Wer: Zielgruppen

Richten Sie verschiedene Inhalte auf verschiedene Zielgruppen aus. Sie können einstellen, dass die Kampagne eine Reihe von Inhalten an Manager und eine andere Reihe an direkt unterstellte Mitarbeiter liefert.

Wenn: Auslöser

Inhalt wird Mitarbeitern basierend auf dem konfigurierten Auslöser verfügbar. Inhalte können basierend auf einem festen oder dynamischen Datumsbereich verfügbar gemacht werden, wenn eine Bedingung erfüllt ist oder ein Systemereignis auftritt.

Wo: Standort

Richten Sie Inhalte auf bestimmte Seiten, Themen und Widgets aus, um sicherzustellen, dass der Inhalt die beabsichtigte Zielgruppe erreicht.

Was: Informationen, die Sie kommunizieren möchten

Definieren Sie die Informationen, Links, Videos, SMS-Nachrichten und E-Mails, die Sie an Ihre Mitarbeiter kommunizieren möchten.

Kampagnenstruktur

Eine Kampagne besteht aus einer Hierarchie von Phasen, wobei jede Phase Inhalt enthält.

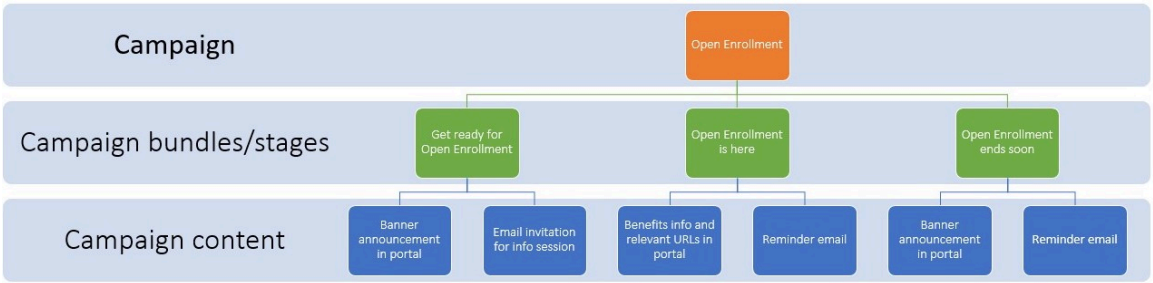
Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.

Hier ist ein Beispiel für die Strukturierung einer offenen Registrierungskampagne für Unternehmensvorteile, die aus drei Phasen besteht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Bereit für offene Registrierung: Diese Phase stellt Inhalte vor dem Zeitraum der offenen Registrierung bereit, um Mitarbeiter vorzubereiten.
2. Offene Registrierung ist hier: Diese Phase stellt während des offenen Registrierungszeitraums Inhalte bereit, um die erforderlichen Informationen zu Mitarbeiterleistungen bereitzustellen.
3. Offene Registrierung endet bald: In dieser Phase werden während der letzten Woche des offenen Registrierungszeitraums Erinnerungen gesendet.

Jede Kampagnenphase enthält Inhalte, die im Mitarbeiterportal sichtbar und per E-Mail verteilt werden.



Kampagne wird eingerichtet

Richten Sie eine Kampagne mit einer der folgenden Methoden ein:

- Content Experiences-Generator
- Legacy (Datensätze und Formulare)

Content Experiences-Generator

Mit Content Experience Builder können Sie den gesamten Workflow der Konfiguration einer Kampagne in einer einzigen Schnittstelle abschließen.

1. Erstellen Sie Inhalte in der Inhaltsbibliothek

   Sie können eine Vielzahl von Inhaltstypen erstellen, die über das Mitarbeiterportal, E-Mail, SMS oder Push-Benachrichtigung bereitgestellt werden können.

   Hinweis: Nachrichtenartikel werden noch nicht unterstützt.

2. Kampagnen erstellen

   Erstellen Sie eine Kampagne, um die Zielgruppe, Inhaltsgenehmiger sowie Start- und Enddaten zu definieren.

3. Erstellen Sie Kampagnenphasen mit Content Experience Builder

   Fügen Sie Ihrer Kampagne Phasen hinzu, um zu definieren, welche Inhalte Anwender sehen und wann sie sie sehen. Sie können auch Phasen verwenden, um die Zielgruppe weiter zu verfeinern. Sie können beispielsweise eine Phase erstellen, um Inhalte für Manager zu speichern, und eine andere Phase, um Inhalte für direkt unterstellte Mitarbeiter zu speichern.

4. Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

   Sie können Inhalte aus der Inhaltsbibliothek hinzufügen und im Content Experience Builder eine Vielzahl von Inhaltstypen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie eine Kampagne erstellen, die Rich Content enthält, müssen Sie den Rich Content im Rich Content Editor der Inhaltsbibliothek erstellen, da der Content Experience Builder derzeit die Erstellung von Rich Content nicht unterstützt. Siehe Microsites

5. Vorschau der Kampagne anzeigen

   Sehen Sie sich vor der Veröffentlichung an, wie Ihre Kampagne für Ihre Zielgruppe angezeigt wird.

6. Veröffentlichen Sie die Kampagne im Content Experience Builder.
7. Analysieren Sie die Effektivität der Kampagne

   Überprüfen Sie, ob Ihre Kampagne auf die richtige Zielgruppe ausgerichtet ist. Erstellen Sie Ziele, um zu sehen, ob Ihre Kampagne Aktionen bei Ihren Mitarbeitern auslöst oder Aktivitäten wie die Anzahl der eingehenden Anfragen reduziert. Bewerten Sie regelmäßig den Verlauf Ihrer Kampagne.

Legacy (Datensätze und Formulare)

Wenn Sie Kampagnen mit Datensätzen und Formularen erstellen oder in einem anwenderdefinierten Widget veröffentlichen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Erstellen Sie Inhalte in der Inhaltsbibliothek

   Sie können eine Vielzahl von Inhaltstypen erstellen, die über das Mitarbeiterportal, E-Mail, SMS oder Push-Benachrichtigung bereitgestellt werden können.

2. Kampagnen erstellen

   Erstellen Sie eine Kampagne, um die Zielgruppe, Inhaltsgenehmiger sowie Start- und Enddaten zu definieren.

3. Erstellen Sie eine Kampagnenphase

   Fügen Sie Ihrer Kampagne Phasen hinzu, um zu definieren, welche Inhalte Anwender sehen und wann sie sie sehen. Sie können auch Phasen verwenden, um die Zielgruppe weiter zu verfeinern. Sie können beispielsweise eine Phase erstellen, um Inhalte für Manager zu speichern, und eine andere Phase, um Inhalte für direkt unterstellte Mitarbeiter zu speichern.

4. Vorschau der Kampagne anzeigen

   Sehen Sie sich vor der Veröffentlichung an, wie Ihre Kampagne für Ihre Zielgruppe angezeigt wird.

5. Veröffentlichen Sie die Kampagne
6. Analysieren Sie die Effektivität der Kampagne

   Überprüfen Sie, ob Ihre Kampagne auf die richtige Zielgruppe ausgerichtet ist. Erstellen Sie Ziele, um zu sehen, ob Ihre Kampagne Aktionen bei Ihren Mitarbeitern auslöst oder Aktivitäten wie die Anzahl der eingehenden Anfragen reduziert. Bewerten Sie regelmäßig den Verlauf Ihrer Kampagne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Kampagne, um die Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern zu fördern und ihnen wichtige Informationen zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Wenn Sie Content Analytics verwenden möchten, um den Erfolg Ihrer Kampagne nachzuverfolgen, müssen Sie ein Nachverfolgungsprofil einrichten und aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Content Analytics.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kampagnen sind in einer hierarchischen Struktur organisiert.

Erstellen Sie eine Kampagne, indem Sie Titel, Status, Zielgruppe, Start- und Endzeiten und andere Informationen definieren. Beispielsweise können Sie eine Kampagne erstellen, die die offene Registrierung für Gesundheitsleistungen fördert, auf Neueinstellungen abzielt und den offenen Registrierungszeitraum durchläuft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Kampagne – neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne Dieses Feld wird automatisch aktualisiert, während Sie den Kampagnenkonfigurationsprozess durchlaufen.
Zielgruppe	Zielgruppe, die den Inhalt einer Kampagne anzeigt. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren der Zielgruppe, um die Zielgruppe für die Kampagne auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe.
Verantwortliche Vertragsgenehmigung	Anwender, die für die Genehmigung von Inhalten verantwortlich sind, bevor die Kampagne veröffentlicht wird. Wenn Sie auf das Symbol „Suche mit Liste“ klicken, werden nur Anwender mit der Rolle „Kampagnengenehmiger sn_ca.campaign_approver angezeigt. Die Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass Sie ihre Genehmigung benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen Und E-Mail-Vorlagen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.
Startzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Datum und Uhrzeit, zu der eine Kampagne gestartet wird. **Hinweis:** Um eine Kampagne zu veröffentlichen, müssen Sie das Startdatum und die Startzeit definieren.
Endzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Datum und Uhrzeit, zu der eine Kampagne endet
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzuzeigen **Bewerten Sie die Häufigkeit erneut** Feld, um zu definieren, wie oft Sie möchten **Content Experiences: Aktualisieren Sie Die Kampagnenzielgruppe** Geplante Aufgabe zur Ausführung. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden abhängig von den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt. Wenn **Bewerten Sie die Kampagne neu** Kontrollkästchen ist deaktiviert, die **Content Experiences: Aktualisieren Sie Die Kampagnenzielgruppe** Die geplante Aufgabe wird einmal ausgeführt, nach der die Zielgruppe nie neu bewertet oder geändert wird.
Häufigkeit neu auswerten	Die Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. **Wichtig:** Um sicherzustellen, dass Kampagnen alle Zielgruppenänderungen widerspiegeln, die seit dem letzten Veröffentlichungsdatum aufgetreten sind, muss die Häufigkeit der Neubewertung festgelegt werden. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird erst angezeigt, nachdem Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktiviert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Wert, den Sie in diesem Feld festlegen, überschreibt den Standardwert (7 Tage), der in festgelegt ist **Neubewertung der Kampagne** Feld in Content Experiences Systemeigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Nachverfolgung aktiviert	Aktiviert Content Analytics, um Metriken für diese Kampagne nachzuverfolgen.
Nachverfolgungsprofil	Das Nachverfolgungsprofil, das für die Content Experiences-Analyse verwendet werden soll. Profile bestimmen, welche Daten für Kampagnenanalysen erfasst werden. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Nachverfolgung auf** Option ist ausgewählt. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, und wählen Sie das Nachverfolgungsprofil aus, das verwendet werden soll.

4. Klicken Sie Auf **Speichern** Um auf der Kampagnenseite zu bleiben.
   Klicken Sie Auf **Übermitteln** Kehrt zur Kampagnenliste zurück.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie Auf **Als Nächstes** Oder **Zeitplan des Inhalts** Registerkarte zum Hinzufügen von Phasen und Inhalten zur Kampagne: Erstellen Sie Kampagnenphasen mit Content Experience Builder

Auslöser des Kampagnenpakets

Definieren Sie einen Auslöser, um den Inhalt in der Kampagnenphase Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Ein Kampagnenpaket organisiert und verwaltet die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren eines Bündels legen Sie den Bündelauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar werden.

Hinweis: Die Schnittstelle verwendet die Begriffe „Paket“ und „Phase“ austauschbar.

Auslöser des Kampagnenpakets

Auslöser	Beschreibung
Sofort	Der Inhalt ist für die Zielgruppe unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne für die Dauer der Kampagne sichtbar. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit sofortigem Auslöser
Festes Datum	Der Inhalt wird gemäß einem bestimmten Start- und Enddatum und einer bestimmten Endzeit sowie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser des Kampagnenpakets (Fortsetzung)

Auslöser	Beschreibung
	innerhalb des Start- und Enddatums und der -Uhrzeit der Kampagne verfügbar.
Wiederkehrend	Verwenden Sie , um eine Kampagnenphase (Paket) mit datumsbasiertem wiederholbarem Inhalt zu erstellen. Verwenden Sie diesen Auslöser beispielsweise für Inhalte, die speziell für Geburtszeiten oder Arbeitsjubiläen von Mitarbeitern gelten. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit wiederkehrendem Auslöser
Aufgabenabschluss	Der Inhalt in dieser Kampagnenphase wird verfügbar, wenn ein Anwender ein bestimmtes Aufgabenelement aus einer anderen Phase in der Kampagne abschließt. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit Aufgabenauslöser
Dynamisch	Die Kampagnenphase wird ausgelöst, wenn ein Feld in einer Tabelle (sn_HR_Core_Profile oder sys_user) eine bestimmte Bedingung erfüllt. Ein Beispielanwendungsfall für diesen Auslösertyp ist eine Kampagne für neue Mitarbeiter, bei der jede Phase Onboarding-Inhalte für jede Woche enthält und den Inhalt basierend auf dem Startdatum der Beschäftigung bereitstellt. **Hinweis:** Der dynamische Phasenauslöser zeigt den Inhalt nur einmal an. Um eine Phase zu konfigurieren, die wiederholt ausgelöst wird, z. B. jährlich, verwenden Sie den wiederkehrenden Auslöser. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit dynamischem Auslöser
Bedingung	Dieser Auslösertyp ist speziell für Mitarbeiter-Journeys vorgesehen: Elternzeit. Sie können es für Ihren Prozess verwenden, es handelt sich jedoch um eine erweiterte Funktion, die den Aufbau eines Auslösermechanismus erfordert, z. B. eine Business-Regel oder Skripting. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit Bedingungsauslöser

Erstellen Sie Kampagnenphasen mit Content Experience Builder

Verwenden Sie den Content Experience Builder, um Phasen für Ihre Kampagne in zu erstellen Mitarbeiter-Center Pro. Kampagnenphasen steuern, wann und wie lange Inhalte für Ihre Mitarbeiter verfügbar sind. Der Content Experience Builder bietet eine einfache, einseitige Ansicht zum Verwalten von Inhalten und zum Zusammenstellen Ihrer Kampagne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

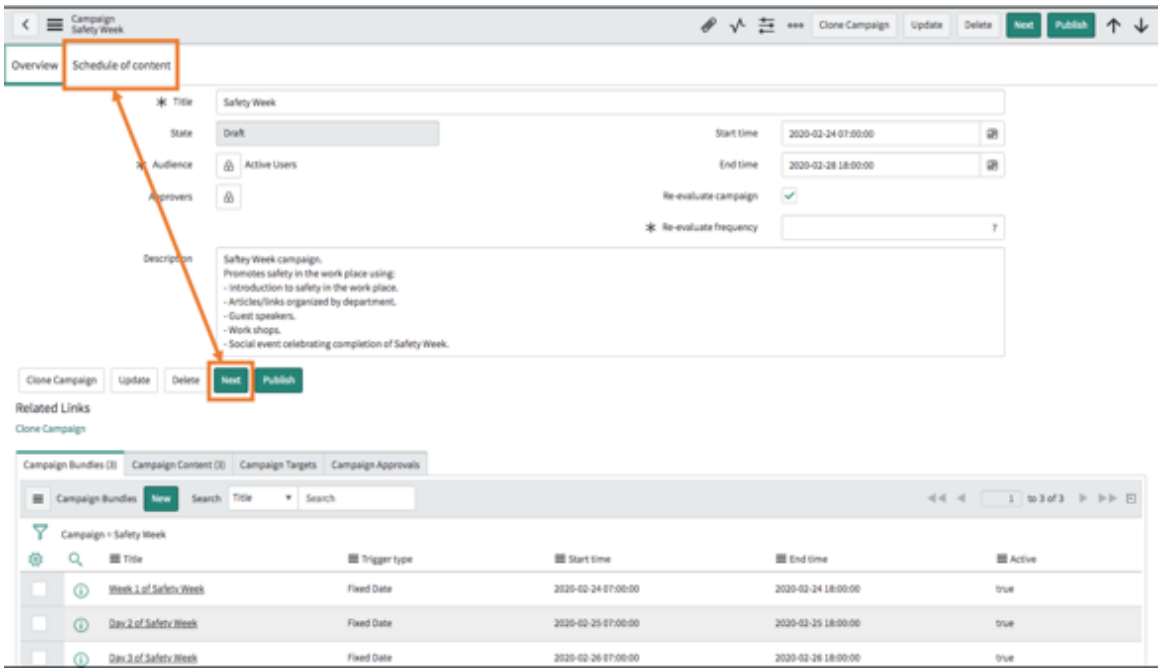
Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und wie lange Inhalte verfügbar werden. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets.

Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.

Prozedur
Um eine Kampagne im Content Experience Builder zu öffnen, führen Sie die Schritte 1 und 2 aus. Wenn Sie die Kampagne bereits im Content Experience Builder geöffnet haben, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

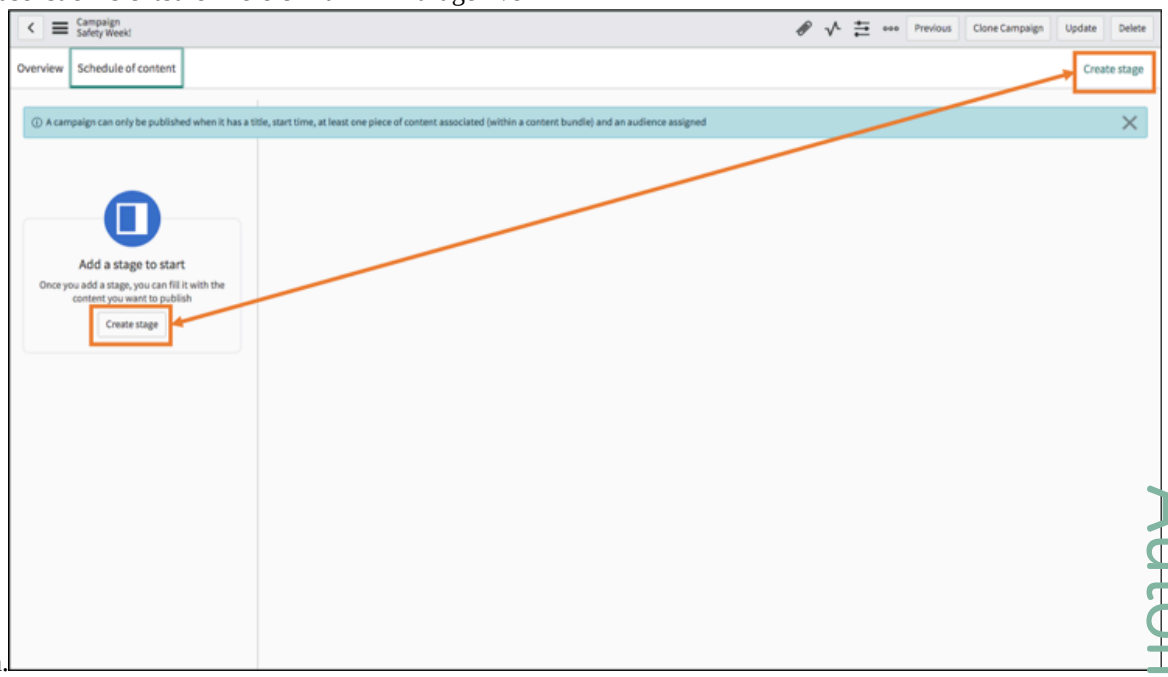
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf **Zeitplan des Inhalts** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



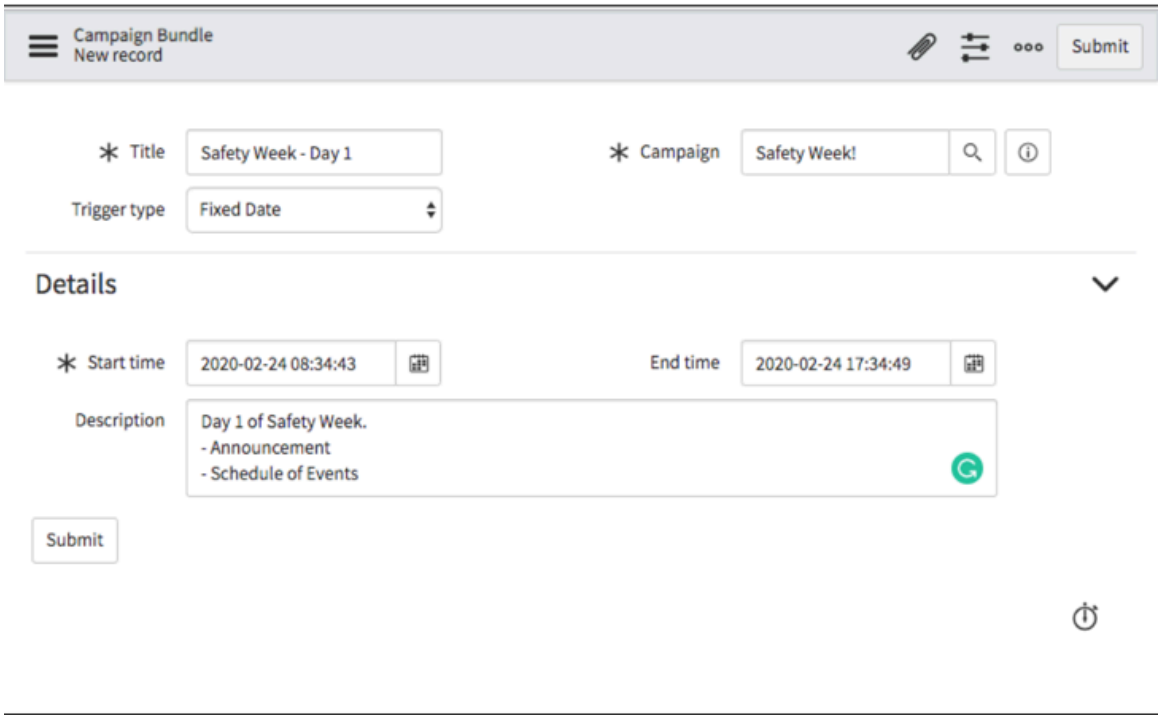
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kampagnenpaket"

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name des Kampagnen-Bundles.
Kampagne	Die Kampagne, die dem Kampagnen-Bundle zugeordnet ist.
Auslösertyp	Gibt an, wie das Kampagnen-Bundle beginnt oder endet. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets
Beschreibung	Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Phase hinzufügen** Zum Konfigurieren zusätzlicher Phasen
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit Aufgabenauslöser

Der Inhalt in einer Phase mit einem Aufgabenauslöser wird verfügbar, wenn ein Anwender ein bestimmtes Aufgabenelement aus einer anderen Phase in der Kampagne abschließt. Erstellen Sie beispielsweise eine Phase, die eine Bestätigungs-E-Mail sendet, wenn ein Mitarbeiter das Aufgabenelement „Integritätsplan auswählen“ abgeschlossen hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Phase mit einem Aufgaben-Inhaltselement. Weitere Informationen zu diesem Inhaltstyp finden Sie unter Aufgabeninhalt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

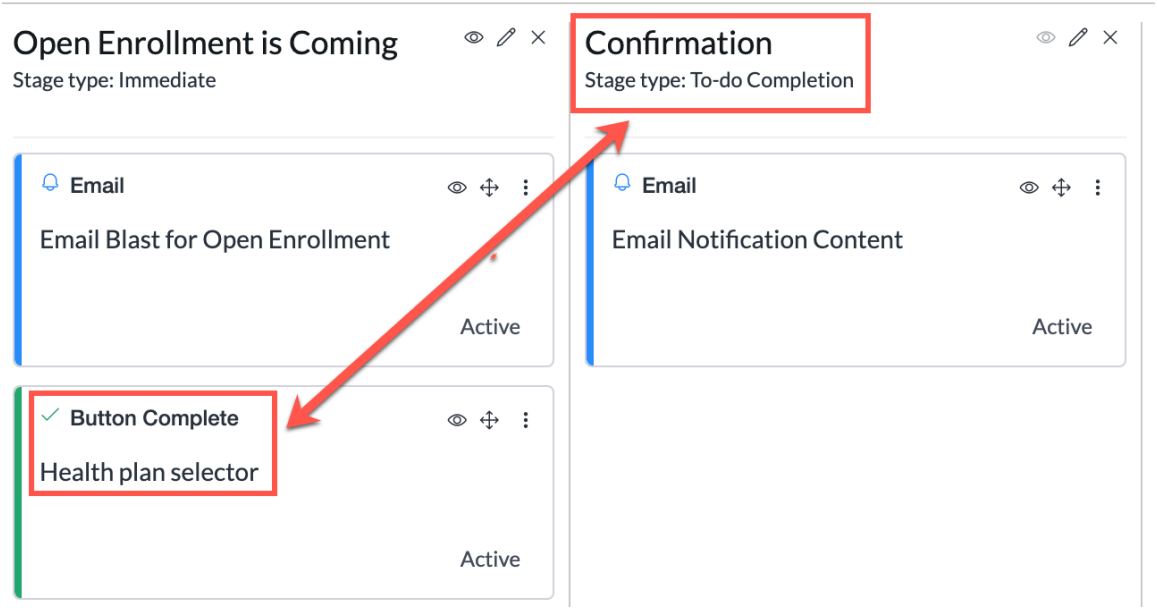
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und wie lange Inhalte verfügbar werden.

Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.

Automatische Übersetzung

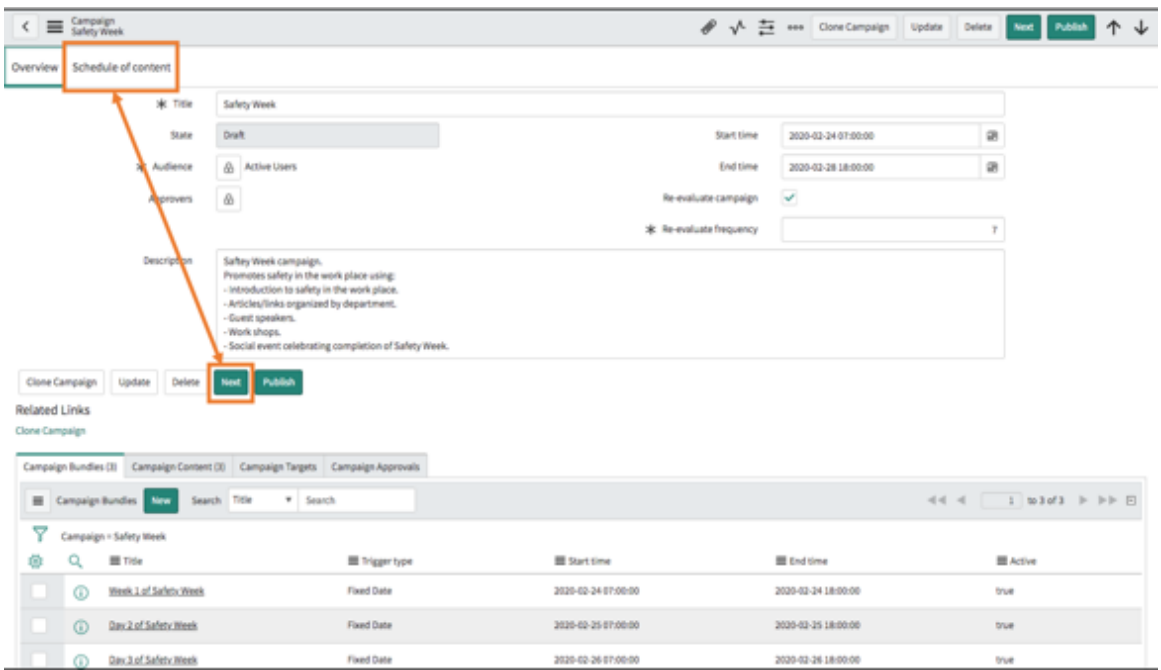
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Phase, die ausgelöst wird, wenn der Anwender ein Aufgabenelement aus einer anderen Phase abschließt.



Prozedur

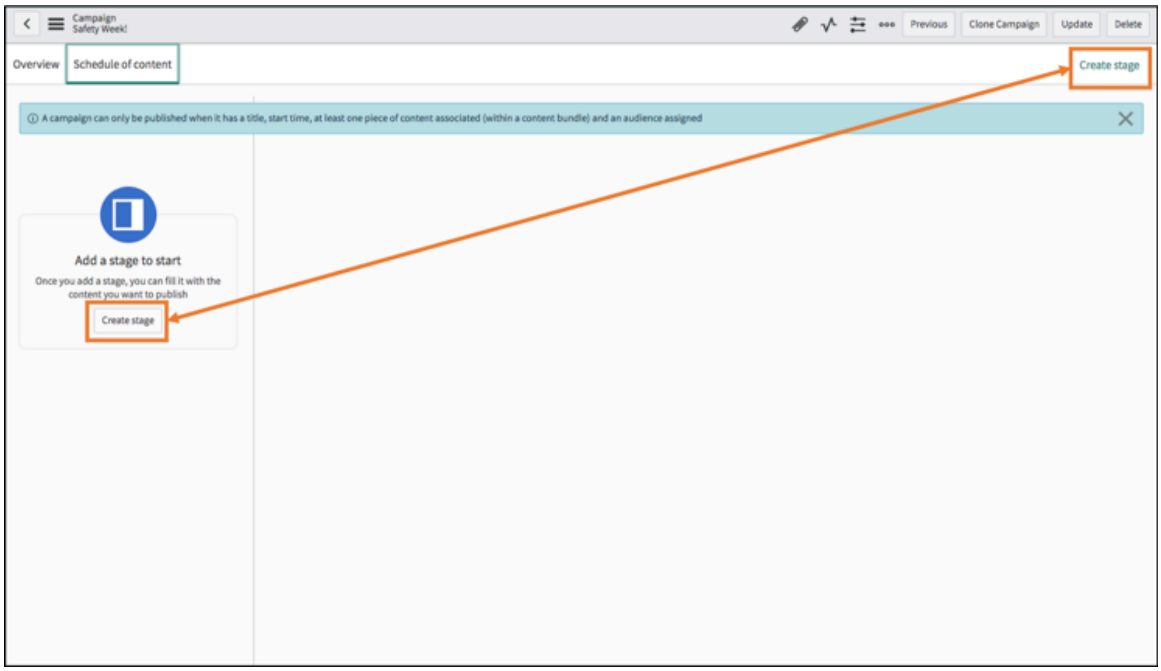
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf **Zeitplan des Inhalts** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
   Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kampagnenpaket"

Feld		Beschreibung
Titel		Der Name des Kampagnen-Bundles.
Kampagne		Die Kampagne, die dem Kampagnen-Bundle zugeordnet ist.
Auslösertyp		Wählen Sie Aus **Aufgabenabschluss** .
Beschreibung		Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle.
Auslöserelement		Das Aufgabenelement, das den Inhalt in diesem Paket aktiviert.
Offset-Startdatum		Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihre Kampagnenphase vor oder nach dem tatsächlichen Auslöserstartdatum auszulösen.
Offsetmenge für Datum		Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps.
Offseteinheiten für Datum		Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.
Wann		Gibt an, ob die Einheiten vor oder nach dem festgelegten Datum versetzt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
Ende > **Typ (Dauer)**		Definiert, wie lange der Inhalt in dieser Phase verfügbar ist. Wählen Sie aus: ○ **Enddatum der Kampagne** Macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Zeitlänge** Beendet den Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden. ○ **Dynamisches Feld** Verwendet eine Auslösertabelle und ein Auslöserfeld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil und dem Enddatum der Beschäftigung eines Mitarbeiters.
Wenn Sie ausgewählt haben **Zeitlänge**	Elementdauer	Die Anzahl der Tage, Stunden, Minuten und Sekunden, die Ihre Kampagnenphase aktiv bleiben soll.
Wenn Sie ausgewählt haben **Dynamisches Feld**	Enddatumstabelle	Geben Sie die Tabelle an, aus der die Bedingung ausgewählt werden soll, die die Kampagnenphase beendet.
	Enddatumsfeld	Die Felder aus der von Ihnen ausgewählten Tabelle, für die Sie eine Bedingung erstellen möchten, die Ihr Kampagnen-Bundle auslöst.
	Offset-Enddatum	Wählen Sie diese Option aus, um anzugeben, dass die Inhaltsverfügbarkeit nach einem bestimmten Zeitraum endet.
	Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps. Dieses Feld funktioniert mit den nächsten Feldern zusammen, um zu bestimmen, wann der Inhalt verfügbar ist.
	Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten, die vom Enddatum des Inhalts verschoben werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
	Wann	Gibt an, ob die Einheiten vor oder nach dem festgelegten Datum versetzt werden sollen.
Anderen Inhalt schließen		Wählen Sie diese Option aus, um Inhalte aus vorherigen Phasen nicht verfügbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Phase hinzufügen** Zum Konfigurieren zusätzlicher Phasen
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit sofortigem Auslöser

Der Inhalt in einer Phase mit sofortigem Auslöser ist für die Zielgruppe unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne für die Dauer der Kampagne sichtbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

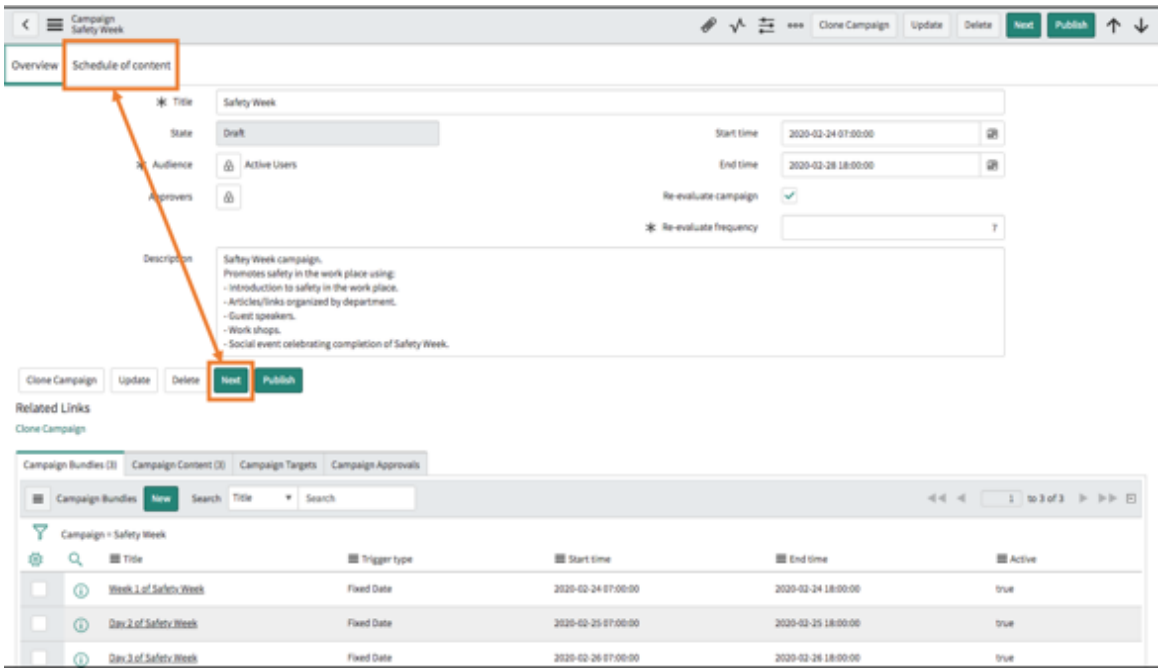
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und wie lange Inhalte verfügbar werden.

Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.

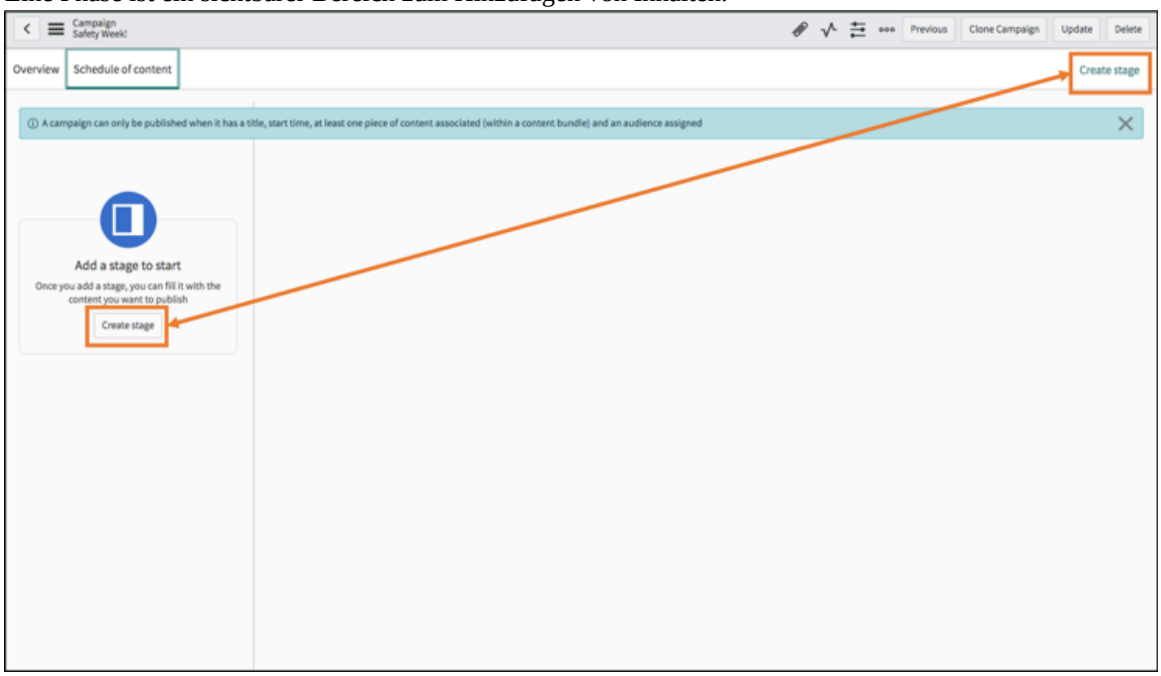
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf **Zeitplan des Inhalts** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Konfigurationsfelder für sofortigen Auslöser

Feld	Beschreibung
Auslöserstart verschieben	Ermöglicht Ihnen, das Startdatum von den in der Kampagnenphase festgelegten Daten vor oder zurück zu verschieben.
Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps.
Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wann	Bestimmt, ob der Phaseninhalt vor oder nach den im Kampagnenpaket festgelegten Daten ausgelöst werden soll.
Ende angeben	Ermöglicht Ihnen das Festlegen eines bestimmten Endes für die Inhaltsverfügbarkeit in dieser Kampagnenphase.
Typ (Dauer)	Definiert, wie lange die Kampagnenphase aktiv ist. Wählen Sie aus: ○ **Enddatum der Kampagne** Macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Zeitlänge** Beendet den Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden. ○ **Dynamisches Feld** Verwendet eine Auslösertabelle und ein Auslöserfeld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil und Startdatum eines Mitarbeiters.
Auslöserende verschieben	Wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Dynamisches Feld** Typ der Dauer. Wählen Sie diese Option aus, um anzugeben, dass Inhalte Tage, Wochen oder Monate vor oder nach dem Endwert des Auslöserfelds beenden sollen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Phase hinzufügen** Zum Konfigurieren zusätzlicher Phasen
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit wiederkehrendem Auslöser

Verwenden Sie diesen Auslöser, um datumsbasierte wiederholbare Inhalte zu veröffentlichen. Zum Beispiel Anerkennungsankündigungen wie Geburtstage oder Arbeitsjubiläen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

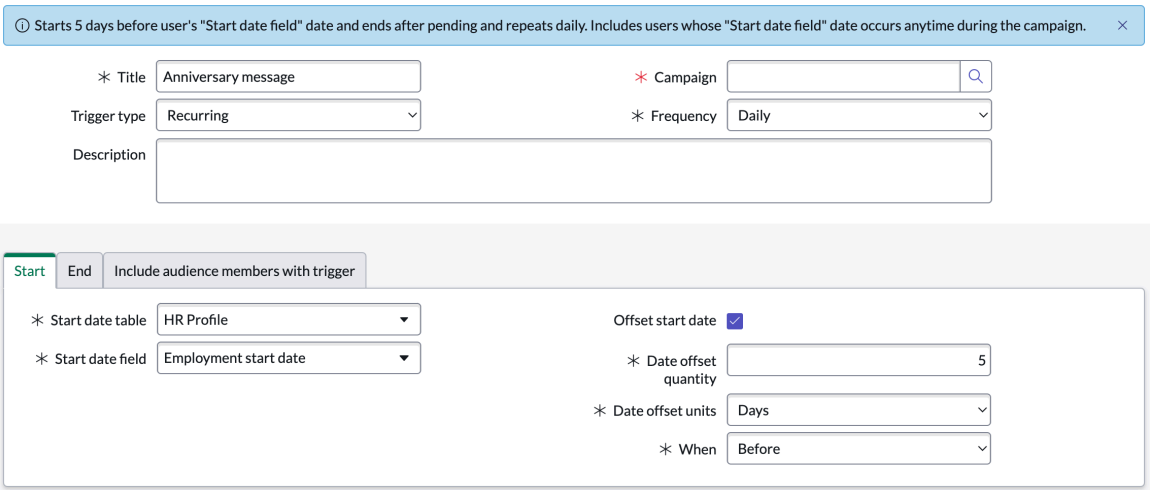
Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und wie lange Inhalte verfügbar werden.

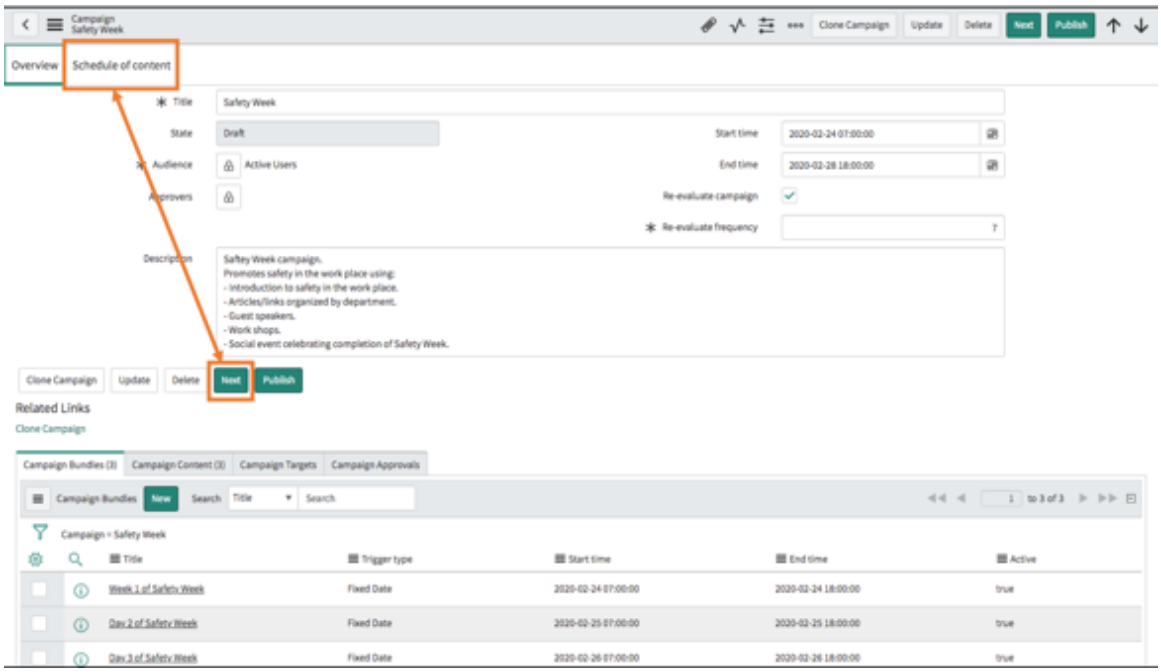
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.



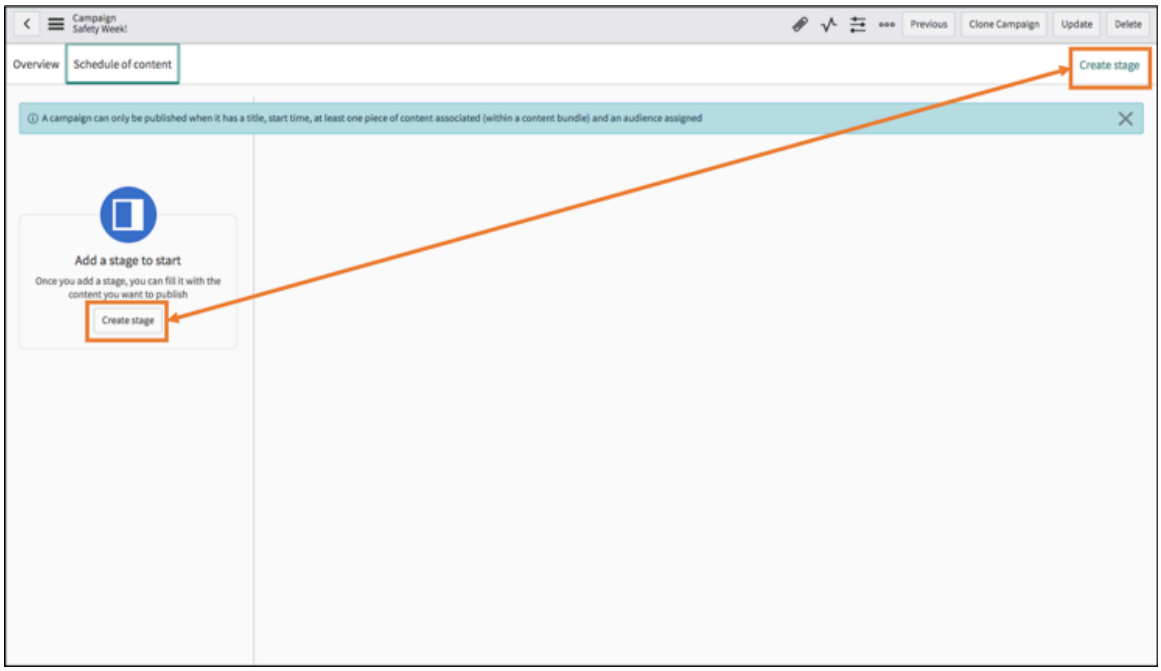
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf **Zeitplan des Inhalts** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
   Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Konfigurationsfelder für wiederkehrende Auslöser

Feld	Beschreibung
Häufigkeit	Definiert, wie oft Ihre Ankündigung wiederholt werden soll. Wählen Sie aus: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Startdatumstabelle	Die Tabelle, auf die Ihre wiederkehrende Kampagnenphase ausgelöst werden soll. Wählen Sie aus: ○ HR-Profil (sn_hr_core_profile) ○ Benutzer (sys_user)
Startdatumsfeld	Die Felder aus der Tabelle, die Sie auswählen, um Ihre wiederkehrende Kampagnenphase auf den Auslöser zu stützen. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenphase für Mitarbeitergeburtstage erstellen, wählen Sie die HR-Profiltabelle und aus **Geburtsdatum** Aus dieser Dropdown-Liste.
Offset-Startdatum	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihre Kampagnenphase vor oder nach dem tatsächlichen Auslöserstartdatum auszulösen. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenphase für Mitarbeitergeburtstage erstellen, können Sie die Kampagnenphase 2 Tage vor den Geburtstagen des Mitarbeiters auslösen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Kampagnenphase nach den Geburtstagen des Mitarbeiters aktiv halten. **Hinweis:** Inhalt wird nur ausgelöst, wenn der anfängliche Auslöser in der Vergangenheit liegt. Wenn Sie beispielsweise einen jährlich wiederkehrenden Auslöser für ein Datum in 2024 festlegen, wird der Inhalt erst 2024 ausgelöst, daher muss der Auslöser in der Vergangenheit festgelegt werden. Sie können das Feld Offset-Auslöserstart verwenden, um das anfängliche Auslöserstartdatum vor dem aktuellen Datum abzurufen.
Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps. Dieses Feld funktioniert mit den nächsten Feldern zusammen, um zu bestimmen, wann der Inhalt verfügbar ist. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Ihre Kampagnenphase 2 Tage vor dem tatsächlichen Datum ausgelöst wird, geben Sie 2 ein, und wählen Sie aus **Tage** In **Datum** Dropdown-Liste „Offset-Einheiten“.
Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.
Wann	Bestimmt, ob der Phaseninhalt vor oder nach den im Kampagnenpaket festgelegten Daten ausgelöst werden soll.
Ende > **Elementdauer**	Die Anzahl der Tage, Stunden, Minuten und Sekunden, die Ihre Kampagnenphase aktiv bleiben soll.
Zielgruppenmitglieder mit Auslöser einschließen > **Das kommt vor**	Gibt an, ob der Inhalt in der Phase für neue Zielgruppenmitglieder verfügbar wird. Wählen Sie aus: ○ **Jederzeit** : Schließt alle Anwender in der Kampagne ein. ○ **Während der Kampagne** : Inhalt ist nur für Anwender verfügbar, für die das auslösende Ereignis nach dem Startdatum der Kampagne auftritt. ○ **Nach der Angabe** : Inhalt ist nur für Anwender verfügbar, für die das auslösende Ereignis nach einem bestimmten Datum auftritt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Phase hinzufügen** Zum Konfigurieren zusätzlicher Phasen
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit dynamischem Auslöser

Die Auslöser des Kampagnenpakets basieren auf einer Auslösertabelle (sn_HR_Core_Profile oder sys_user), einem Auslöserfeld und Datumsversatzsätzen.

Vorbereitungen

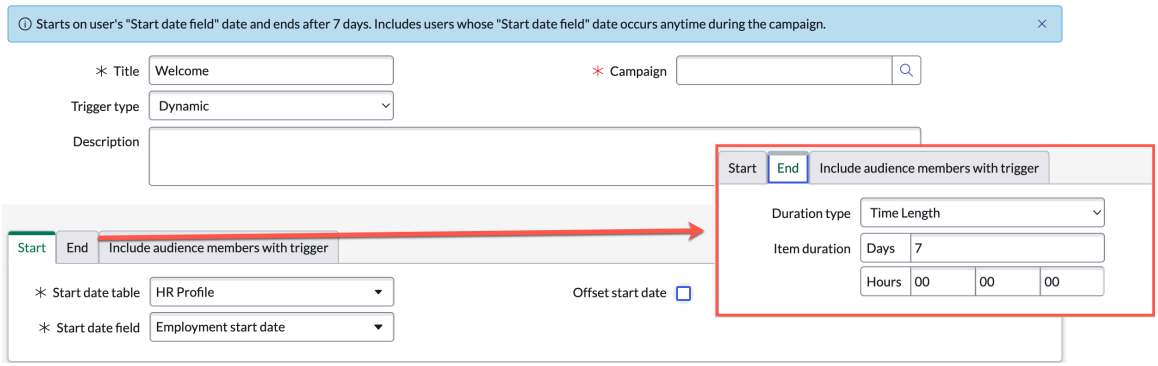
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und wie lange Inhalte verfügbar werden.

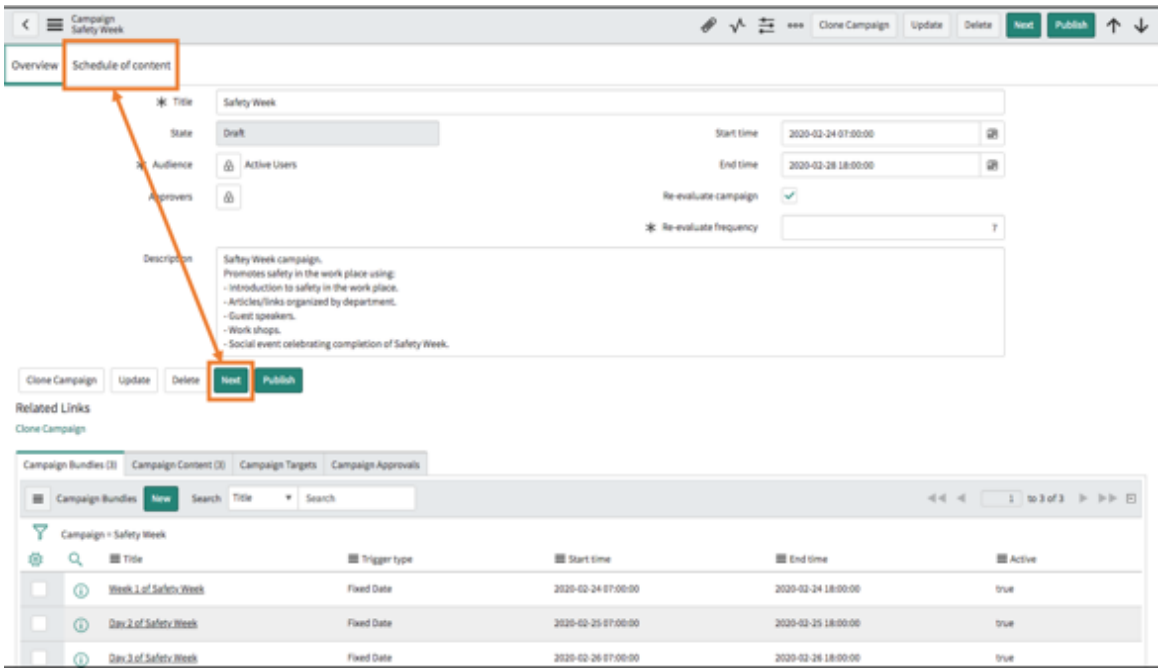
Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.



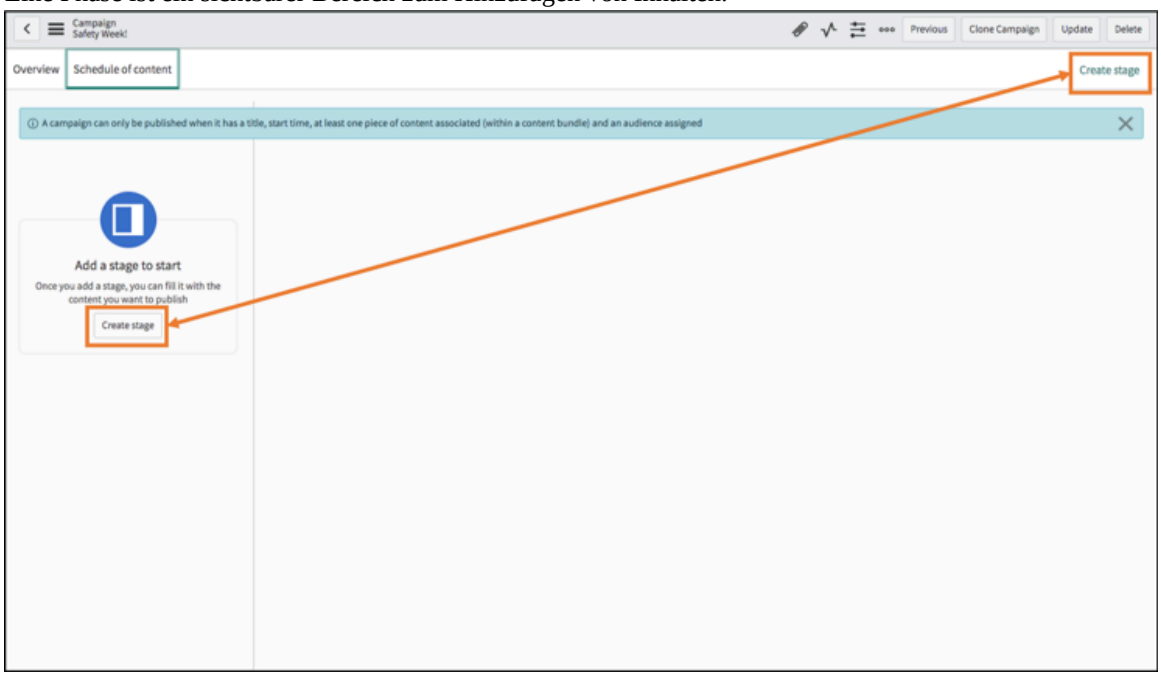
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf **Zeitplan des Inhalts** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Dynamische Auslöserkonfigurationsfelder

Feld		Beschreibung
Startdatumstabelle		Die Tabelle, auf die Ihre wiederkehrende Kampagnenphase ausgelöst werden soll. Wählen Sie aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		○ HR-Profil (sn_hr_core_profile) ○ Benutzer (sys_user)
Startdatumsfeld		Die Felder aus der Tabelle, die Sie auswählen, um Ihre wiederkehrende Kampagnenphase auf den Auslöser zu stützen. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenphase für Mitarbeitergeburtstage erstellen, wählen Sie die HR-Profiltabelle und aus **Geburtsdatum** Aus dieser Dropdown-Liste.
Auslöserstart verschieben		Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihre Kampagnenphase vor oder nach dem tatsächlichen Auslöserstartdatum auszulösen. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenphase für Mitarbeitergeburtstage erstellen, können Sie die Kampagnenphase 2 Tage vor den Geburtstagen des Mitarbeiters auslösen und die Kampagnenphase nach den Geburtstagen des Mitarbeiters aktiv halten. **Hinweis:** Inhalt wird nur ausgelöst, wenn der anfängliche Auslöser in der Vergangenheit liegt. Wenn Sie beispielsweise einen jährlich wiederkehrenden Auslöser für ein Datum in 2024 festlegen, wird der Inhalt erst 2024 ausgelöst, daher muss der Auslöser in der Vergangenheit festgelegt werden. Sie können das Feld Offset-Auslöserstart verwenden, um das anfängliche Auslöserstartdatum vor dem aktuellen Datum abzurufen.
	Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps. Dieses Feld funktioniert mit den nächsten Feldern zusammen, um zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		bestimmen, wann der Inhalt verfügbar ist. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Ihre Kampagnenphase 2 Tage vor dem tatsächlichen Datum ausgelöst wird, geben Sie 2 ein, und wählen Sie aus **Tage** In **Datum** Dropdown-Liste „Offset-Einheiten“.
	Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.
	Wann	Gibt an, ob die Einheiten vor oder nach dem festgelegten Datum versetzt werden sollen.
EndeTyp (Dauer)		Definiert, wie lange die Kampagnenphase aktiv ist. Wählen Sie aus: ○ **Enddatum der Kampagne** Macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Zeitlänge** Beendet den Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden. ○ **Dynamisches Feld** Verwendet eine Auslösertabelle und ein Auslöserfeld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil und Startdatum eines Mitarbeiters.
Zielgruppenmitglieder mit Auslöser einschließen > **Das kommt vor**		Gibt an, welche Zielgruppenmitglieder den Inhalt in der Kampagnenphase anzeigen können, je nachdem, wann ihr auslösendes Ereignis eintritt. Wählen Sie aus: ○ **Jederzeit** : Schließt alle Anwender in der Kampagne ein. ○ **Während der Kampagne** : Inhalt ist nur für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		Anwender verfügbar, für die das auslösende Ereignis nach dem Startdatum der Kampagne auftritt. ○ **Nach der Angabe** : Inhalt ist nur für Anwender verfügbar, für die das auslösende Ereignis nach einem bestimmten Datum auftritt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Phase hinzufügen** Zum Konfigurieren zusätzlicher Phasen
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit Bedingungsauslöser

Dieser Auslöser ist für Mitarbeiter-Journeys.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Phase mit einem Aufgaben-Inhaltselement. Weitere Informationen zu diesem Inhaltstyp finden Sie unter Aufgabeninhalt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

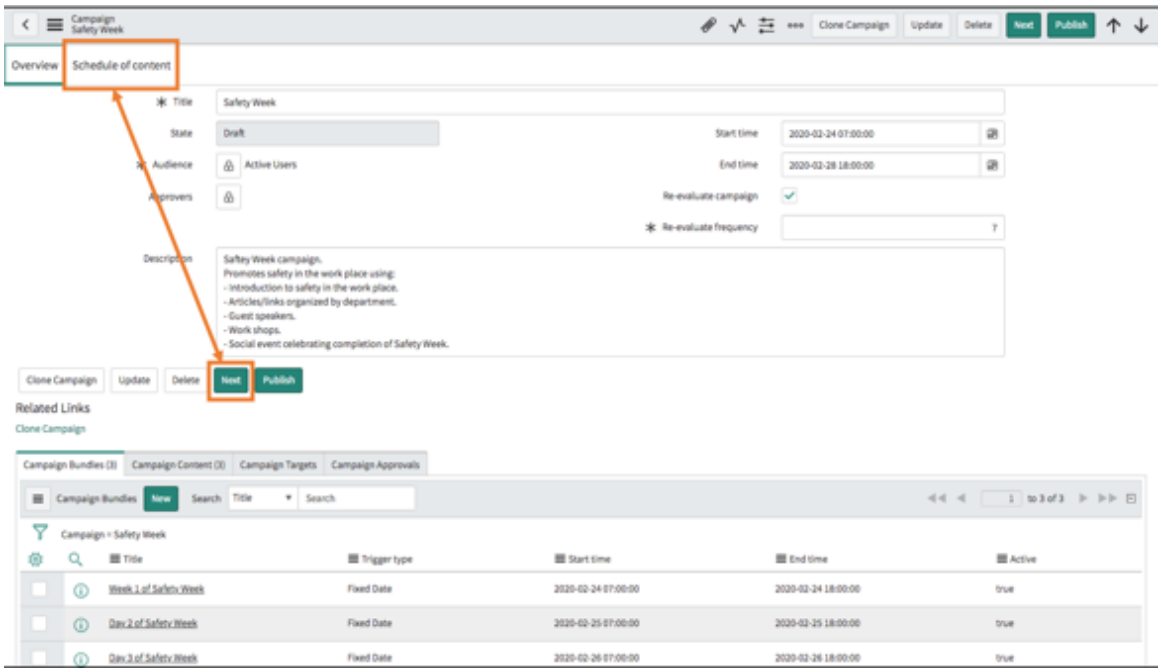
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und wie lange Inhalte verfügbar werden.

Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.

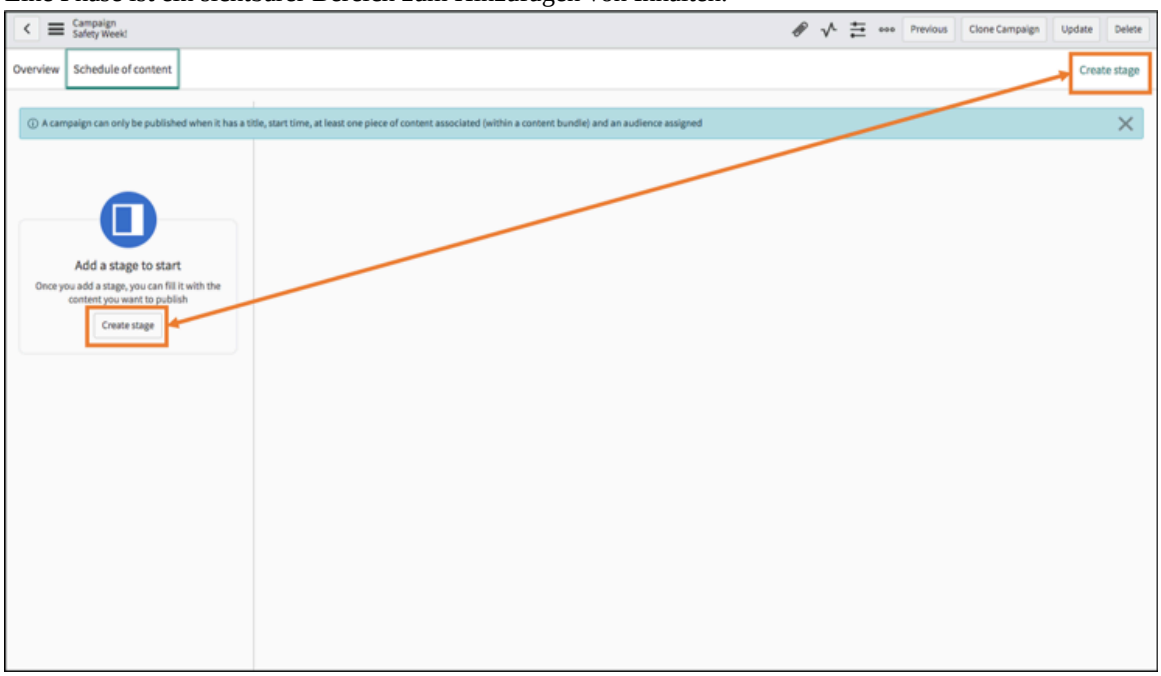
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf **Zeitplan des Inhalts** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Konfigurationsfelder für Bedingungsauslöser

Feld	Beschreibung
Bedingungstabelle	Die Tabelle, die Sie zum Erstellen von Bedingungsauslösern für Ihr Kampagnen-Bundle verwenden möchten.
Benutzerfeld	Die Felder aus der von Ihnen ausgewählten Tabelle, für die Sie eine Bedingung erstellen möchten, die Ihr Kampagnen-Bundle auslöst.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startbedingung	Filtert Bedingungen basierend auf der Tabelle und dem Feld, die bzw. das Sie auswählen, wenn das Kampagnen-Bundle ausgelöst werden soll.
Auslöserstart verschieben	Gibt an, dass der Auslöser nach oder vor einer definierten Anzahl von Tagen, Wochen oder Monaten aus dem von Ihnen ausgewählten Auslöserfeld gestartet werden soll.
Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Offseteinheiten für Datum (Tage, Wochen oder Monate), für die das Auslöserdatum auftreten soll.
Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheit (Tage, Wochen oder Monate), den der Offsettyp für das Datum auslösen soll.
Wann	Gibt an, ob das Auslöserdatum vor oder nach dem Datum liegen soll, das Sie im Auslöserfeld ausgewählt haben.
Ende > **Typ (Dauer)**	Definiert, wie lange der Inhalt in dieser Phase verfügbar ist. Wählen Sie aus: ○ **Enddatum der Kampagne** Macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Zeitlänge** Beendet den Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden. ○ **Dynamisches Feld** Verwendet eine Auslösertabelle und ein Auslöserfeld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil und Startdatum eines Mitarbeiters.
Ende > **Stoppbedingung**	Filtert Bedingungen basierend auf der Tabelle und dem Feld, die bzw. das Sie auswählen, wenn das Kampagnen-Bundle angehalten werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Phase hinzufügen** Zum Konfigurieren zusätzlicher Phasen
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen oder platzieren Sie Inhalte mit dem Content Experience-Generator in einem Paket oder einer Phase für eine Kampagne. Die Inhaltsbibliothek enthält vorhandene Inhalte und ist nach Inhaltstyp organisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

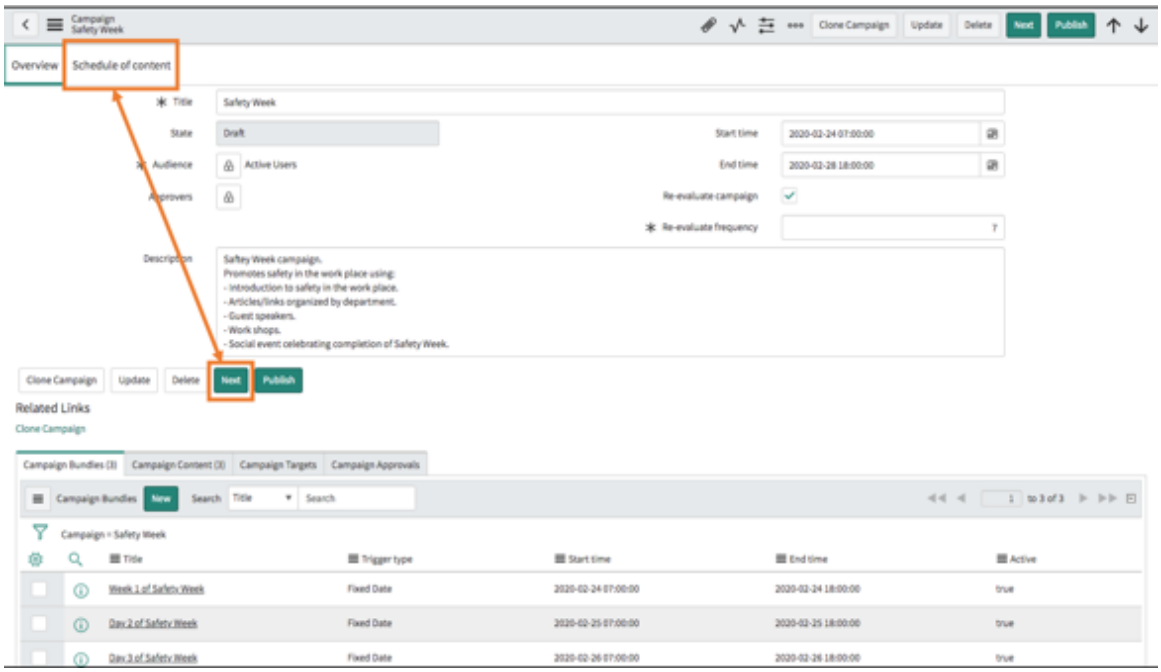
Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen Und Erstellen Sie Kampagnenphasen mit Content Experience Builder

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können der Kampagne Inhalte aus der Inhaltsbibliothek hinzufügen oder mit dem Content Experience Builder neue Inhalte erstellen.

Hinweis: Sie müssen Rich Content im Rich Content Editor der Inhaltsbibliothek erstellen, da der Content Experience Builder derzeit die Erstellung von Rich Content nicht unterstützt. Siehe Microsites

Prozedur
Um eine Kampagne im Content Experience Builder zu öffnen, führen Sie die Schritte 1 und 2 aus. Wenn Sie die Kampagne bereits im Content Experience Builder geöffnet haben, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf **Zeitplan des Inhalts** Oder klicken Sie auf **Als Nächstes** .

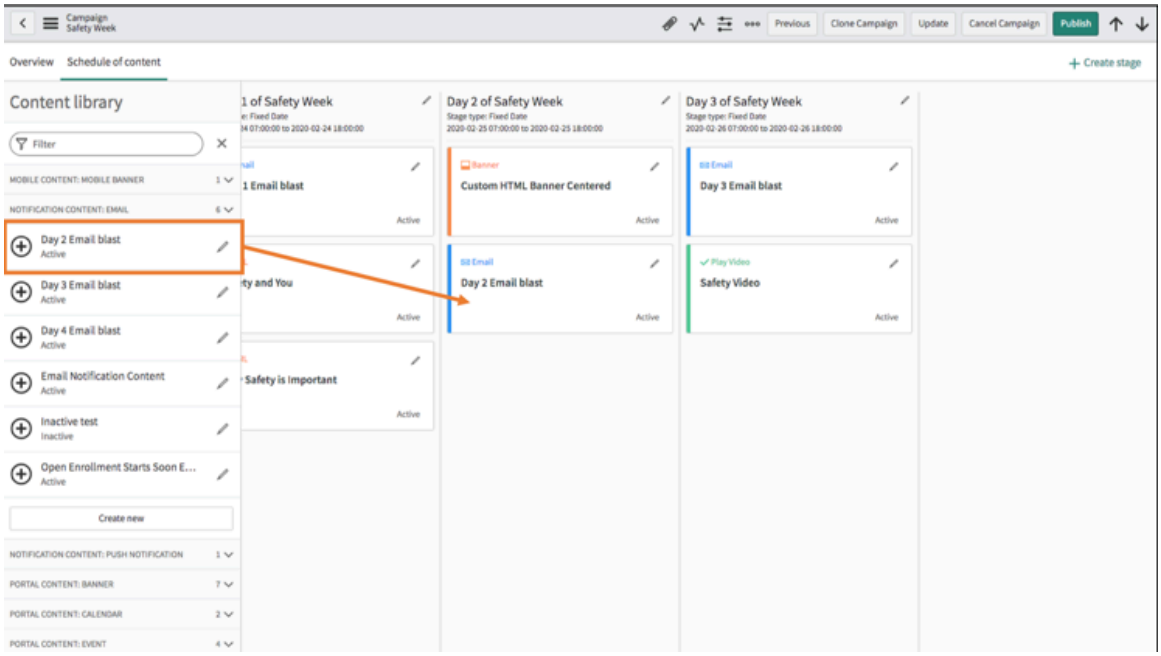


3. Um neue Inhalte zu erstellen oder Inhalte aus der Inhaltsbibliothek auszuwählen, klicken Sie auf das Akkordeon-Symbol ( ) Neben einem Inhaltstyp.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste der vorhandenen Inhalte wird angezeigt. Sie können den Inhalt per Drag-and-Drop in eine Phase verschieben.



Sie können das Feld Filter verwenden, um nach Inhalten nach Titel (z. B. „Aktualisierung der Reiserichtlinie“) oder Inhaltstyp (z. B. Mobile- oder Portalinhalt) zu suchen.

Klicken Sie Auf **Erstellen Sie neu** Um neuen Inhalt zu erstellen. Weitere Informationen zu den Formularfeldern „neuer Inhalt“ finden Sie unter den Links in der folgenden Tabelle:

Inhaltstyp

Content Typ	Beschreibung
Mobile-Inhalt	Ankündigungsbanner, die Sie an die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden können. Das Banner kann ein Bild sein, das mit Ihrem verknüpft ist ServiceNow® Mitarbeiter-Center Oder ServiceNow® Serviceportal Inhalt. Weitere Informationen zum Erstellen von mobilen Inhalten finden Sie unter Mobile Inhalte konfigurieren.
Benachrichtigungsinhalt	Informationsaktionen, die Sie direkt per E-Mail oder Push-Mitteilung auf die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden **Hinweis:** E-Mails, die über Kampagnen gesendet werden, werden einzeln an einen Anwender innerhalb der Kampagne adressiert, während die verbleibenden Anwender blind kopiert werden (BCC). Weitere Informationen zum Erstellen von Benachrichtigungsinhalten finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Typ	Beschreibung
Portalinhalt	Inhalt, der im Mitarbeiter-Center oder Serviceportal angezeigt wird Informationen zum Erstellen von Portalinhalten finden Sie unter Portalinhalt.
Aufgabeninhalt	Inhalte, mit denen Ihren Mitarbeitern Aufgaben zugewiesen und per E-Mail oder SMS gesendet oder im Mitarbeiter-Center oder Serviceportal veröffentlicht werden können Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie der Kampagne weitere Phasen und Inhalte hinzu
- Verwenden Sie die Kampagnenvorschau, um zu sehen, wie die Kampagne für die Zielgruppe angezeigt wird. Siehe Kampagnenvorschau
- Wenn Sie mehr als eine Kampagne mit ähnlichen Funktionen erstellen, verwenden Sie **Kampagne klonen** Schaltfläche zum Klonen der Kampagne, der Phasen und des Inhalts.
- Wenn Sie bereit sind, die Kampagne zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen** .

Kampagnenvorschau

Beim Erstellen einer Kampagne können Sie eine Vorschau des Inhalts anzeigen, bevor Sie ihn veröffentlichen.

In der Vorschau sehen Sie, wie Ihre Inhalte für Ihre Zielgruppe aussehen, und können so überprüfen, ob Text und grafische Gestaltung Ihren Absichten entsprechen. Möglichkeiten der Kampagnenvorschau:

- Sie können mit der Vorschau sicherstellen, dass Ihre Kampagne aus Sicht des Benutzers und hinsichtlich der Zeitplanung und der Inhalte fehlerfrei ist.
- Die Vorschau bietet Ihnen Einblicke und einen genauen Überblick über Ihre Inhalte und die gesamte Kampagne.
- Sie können die Vorschau für einzelne Inhalte, eine bestimmte Phase oder das gesamte Portal anzeigen.

Vorschau für einzelne Inhalte

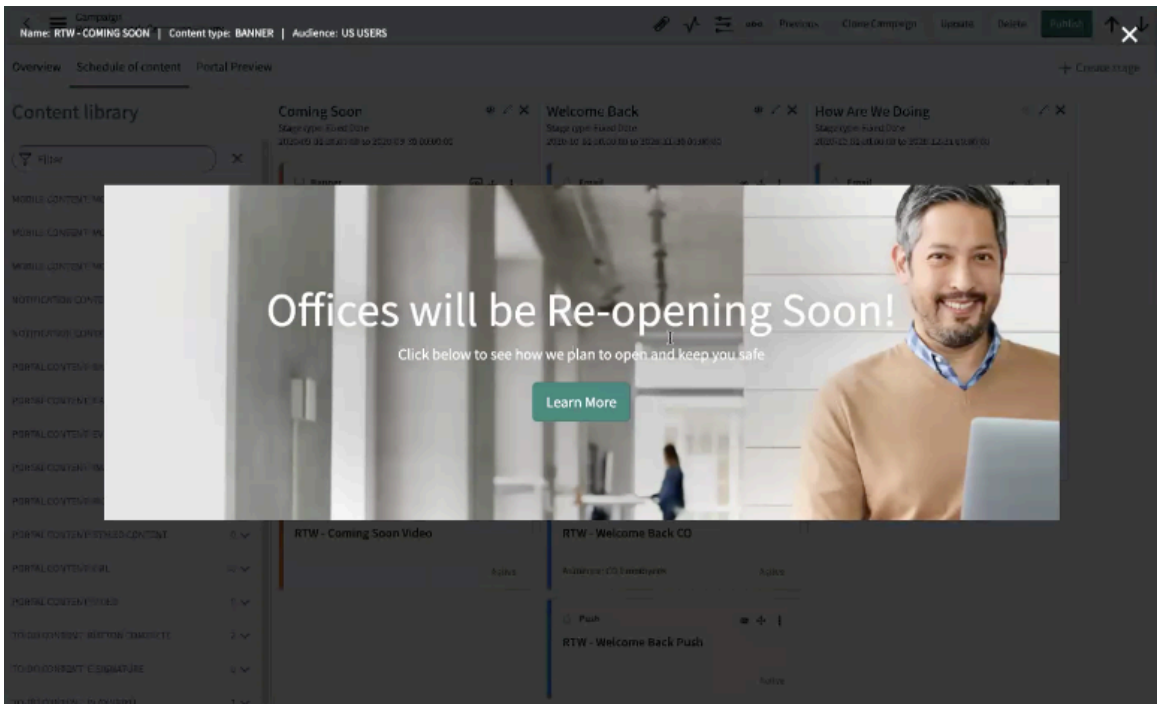
Die Vorschau für einzelne Inhalte bietet eine Ansicht für folgende Inhaltstypen:

- Banner
- Kalender
- Event
- Rich-Text (formatierter Inhalt)
- URL

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Video
- Benachrichtigung
  - E-Mail
  - SMS
  - Veröffentlichen
- Aufgabe (Inhalt wird im Serviceportal oder im ESC als Aufgabe angezeigt)
- Zielgruppe, an die sich der Inhalt richtet
- Content Typ
- Detailinformationen zur Phase, zu der die Inhalte gehören

Hinweis: Mobile- (außer Push und SMS) und Community-Inhalte sind für die Vorschau nicht verfügbar.



Phasenvorschau

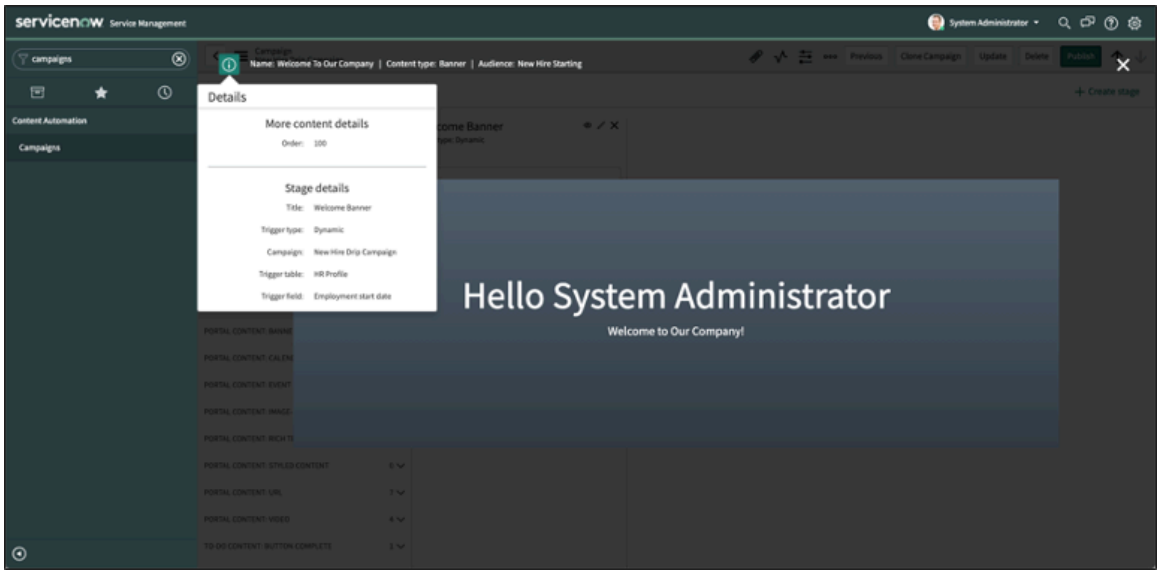
Die Phasenvorschau bietet eine Ansicht aller Inhalte in einer Kampagnenphase oder einem Kampagnenpaket.

Sie können auch eine bestimmte Seite anzeigen (nicht nur Ihre Homepage, wenn Sie Inhalte auf mehreren Seiten präsentieren).

Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau für einzelne Inhalte.

Hinweis: Auch als vollständige Portalvorschau verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

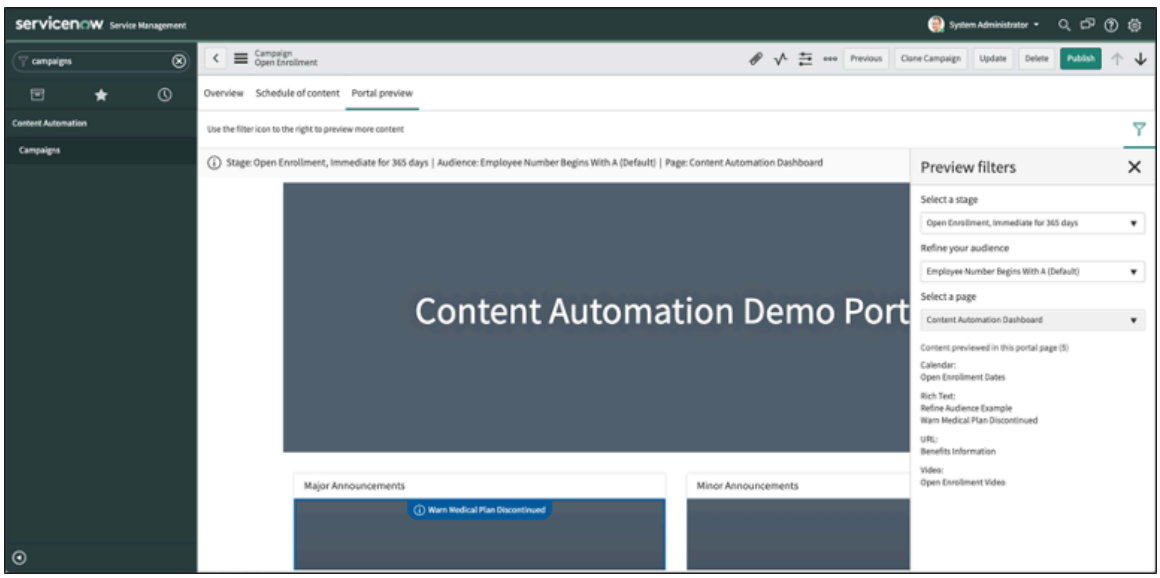


Vollständige Portalvorschau

Die vollständige Portalvorschau bietet eine Ansicht aller Inhalte, die in Ihrem Portal angezeigt werden. Mithilfe von Filtern können Sie Folgendes anzeigen:

- Eine bestimmte Phase innerhalb Ihrer Kampagne
- Inhalte für eine bestimmte Zielgruppe
- Eine bestimmte Seite (nicht nur Ihre Homepage, wenn Sie Inhalte auf mehreren Seiten präsentieren)

Hinweis: Auch als Phasenvorschau verfügbar.



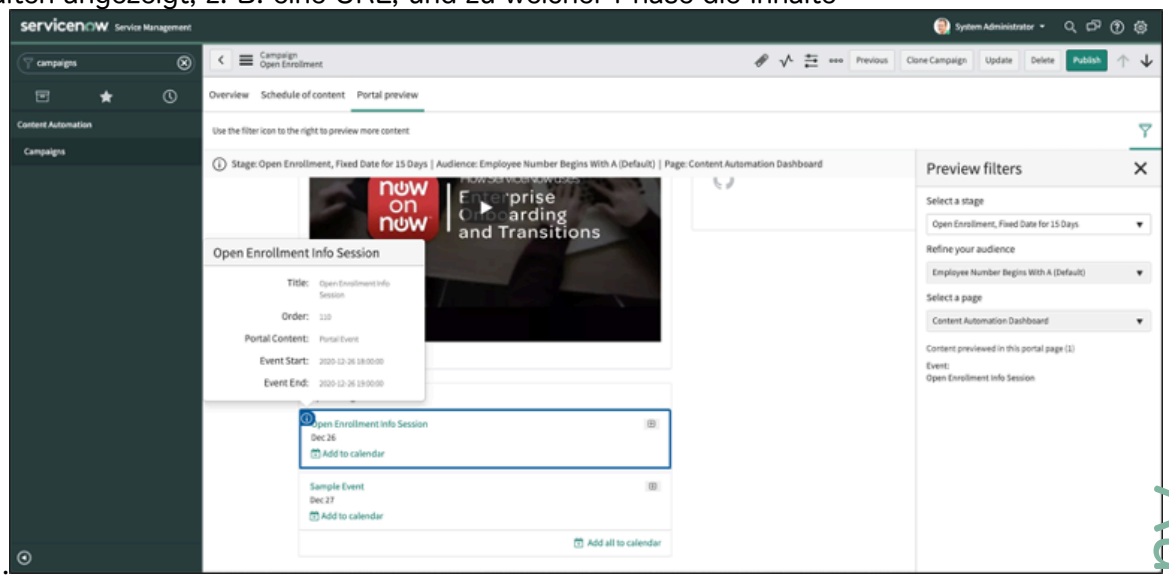
Nur Seiten mit Inhalten sind als Vorschau verfügbar.

Informations-Tags

Wenn Sie sich eine Vorschau Ihrer Kampagneninhalte ansehen, zeigen ein blauer Umriss und Informations-Tags an, welche Inhalte Ihres Portals Teil Ihrer Kampagne sind. Außerdem werden zusätzliche Informationen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Inhalten angezeigt, z. B. eine URL, und zu welcher Phase die Inhalte gehören.



Hinweis: Vorschauen können nicht bearbeitet werden.

Inhaltshervorhebung

Blau hervorgehobene Inhalte sind aktiv, und grau hervorgehobene Inhalte sind inaktiv.

Eigenschaften der Kampagnenvorschau

Wenn Sie über mehrere Serviceportale verfügen, verwenden Sie die Eigenschaft sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix, um das Portal auszuwählen, das Sie als Kampagnenvorschau anzeigen möchten. Navigieren zu **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Eigenschaften** Um diese Eigenschaft anzuzeigen.

Portalvorschau

Verwenden Sie die Kampagnenvorschau, um die Kampagneninhalte anzuzeigen, die in Ihrem Portal angezeigt werden. Verwenden Sie die Vorschaufilter, um festzulegen, was Sie in der Vorschau anzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_Manager, sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie eine Kampagne aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Portalvorschau** aus.

   Hinweis: Sie können eine Portalvorschau auch anzeigen, indem Sie oben in einer Phase auf das Vorschausymbol ( ) klicken.

4. Verwenden Sie **Vorschaufilter**, um festzulegen, was Sie in der Vorschau anzeigen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschaufilter

Filter	Beschreibung
Phase auswählen	Die Phase, die Kampagnenphase oder das Kampagnenpaket, die bzw. das Sie anzeigen möchten. Wählen Sie eine bestimmte Kampagnenphase aus, für die Sie eine Vorschau des Inhalts anzeigen möchten.
Meine Zielgruppe verfeinern	Die Zielgruppe für den Inhalt in der ausgewählten Phase. Wenn Sie eine Zielgruppe auswählen, wird angezeigt, welche Inhalte diese Zielgruppe sieht.
Seite auswählen	Seite im Service Portal, die als Vorschau angezeigt werden soll. Eine Seite ist ein bereits vorhandener Datensatz, der Code und Struktur enthält, die definieren, wie Inhalte angezeigt werden, die Sie planen und Ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen möchten. **Hinweis:** Vorlagen sind in einem Thema enthalten und verweisen auf eine Seite. Vorlagen haben eine direkte Beziehung zu einer Seite, aber einer Vorlage/Seite können mehrere Themen zugeordnet werden. Zum Beispiel stellt das Basissystem die Seite emp_employee-taxonomy bereit und die meisten Themen sind dieser Seite zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Themenseitenvorlage erstellen. Wenn einer Seite Themen zugeordnet sind, wird das Feld **Taxonomie** angezeigt. Sie können danach filtern und Themen auswählen, die der Taxonomie zugeordnet sind.
Taxonomie auswählen	Ermöglicht das Filtern Ihrer Vorschau nach Taxonomie. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter	Beschreibung
	Eine Taxonomie ist die oberste Ebene der Hierarchie und kann mehrere Themen enthalten. Sie können beispielsweise Taxonomien für HR und IT haben, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Wenn Sie die Option **Seite auswählen** oder **Thema auswählen** zum Filtern der Vorschau verwenden, kann sich der Wert in diesem Feld ändern, da sich das Thema möglicherweise nicht unter der Taxonomie oder auf der ausgewählten Seite befindet. Wenn dieses Feld ausgegraut ist, bedeutet dies, dass für die ausgewählte Seite und das ausgewählte Thema nur eine Taxonomie vorhanden ist.
Thema auswählen	Ermöglicht die Vorschau von Inhalten, die einem Thema zugeordnet sind. Themen werden unter einer Taxonomie organisiert. Wenn die Systemeigenschaft „Ownership für Themen zulassen“ (sn_cd.activate_topic_ownership) auf **Ja** festgelegt ist und das Thema Ihnen oder einer Gruppe, der Sie angehören, zugewiesen ist, werden nur Themen angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind, oder Themen, die keine Einschränkungen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Weisen Sie den Besitz des Inhalts zu.
Show inactive content (Inaktiven Inhalt anzeigen)	Stellt Nachrichten im Banner bereit, die inaktive Inhalte identifizieren. Stellen Sie den Schalter auf grün, um diese Funktion zu aktivieren.

Hinweis: Vorschaufilter, die ausgegraut sind, zeigen an, dass der angezeigte Wert die einzige verfügbare Auswahl für die Vorschau ist.

Blau hervorgehobene Inhalte sind aktiv, und grau hervorgehobene Inhalte sind inaktiv.

5. Beenden Sie **Vorschaufilter**, um das Portal anzuzeigen.

Hinweis: Klicken Sie auf das Symbol **View content details (Inhaltsdetails anzeigen)** ( ), um zusätzliche Details zu den Inhalten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschau für einzelne Inhalte

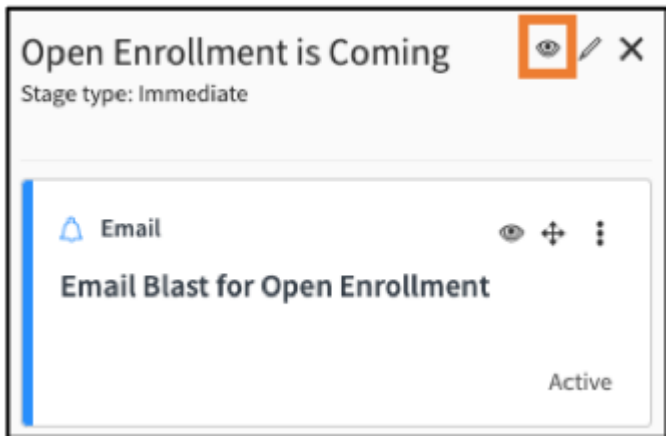
Mit der Registerkarte **Inhaltszeitplan** können Sie spezifische Inhalte oder eine bestimmte Phase der Kampagne anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie eine Kampagne aus, die Sie in der Vorschau anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltszeitplan**
4. Wählen Sie in den Inhalten, die Sie anzeigen möchten, das Vorschausymbol ( ) aus.
5. Wählen Sie in einer Phase, die Sie anzeigen möchten, das Vorschausymbol ( ) aus, um die Inhalte für diese Phase anzuzeigen.



6. Schließen Sie die Vorschau, um zum Zeitplan der Inhaltsansicht der Kampagne zurückzukehren.

Hinweis: Wenn das Vorschausymbol ( ) grau ausgeblendet ist, wird eine Vorschau derzeit nicht unterstützt.

Kampagnen auf Effektivität analysieren

Analysieren Sie Ihre Kampagne, um sicherzustellen, dass Ihr Messaging effektiv ist und dass Sie die richtige Zielgruppe ansprechen, wenn Sie Kampagnenerfolgsziele verwenden. Sie können auch den Fortschritt Ihrer Kampagne überprüfen und bewerten, wie erfolgreich Ihre Kampagne ist.

Kampagnen verwenden Content Analytics, um Daten zu Anwenderinteraktionen zu erfassen und Visualisierungen zu generieren, mit denen Sie die Effektivität Ihrer Kampagne bestimmen können. Zeigen Sie die Datenvisualisierungen für veröffentlichte Kampagnen in an Kampagnenübersicht und Kampagnenanalysen-Dashboards.

Hinweis: Content Analytics ist ein separates Plugin, das installiert und konfiguriert werden muss. Installationsinformationen finden Sie unter Content Analytics aktivieren.

Auswertung einer Kampagne

Da sich viele Faktoren auf die Effektivität einer Kampagne auswirken können, definieren Sie die Faktoren, die für Ihre Kampagne wichtig sind. Sie können beispielsweise die geplante

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren“ konfigurieren, um die Zielgruppe für Ihre Kampagne kontinuierlich neu zu bewerten und Mitarbeiter zu entfernen, die die von Ihnen definierten Kriterien nicht mehr erfüllen. Mit diesem Prozess können Sie Kampagnenziele entwickeln, mit denen Sie überprüfen können, ob die anvisierte Zielgruppe richtig gewählt ist.

Sie können die folgenden Faktoren definieren, um Ihre Kampagne effektiver zu gestalten:

Zielgruppe

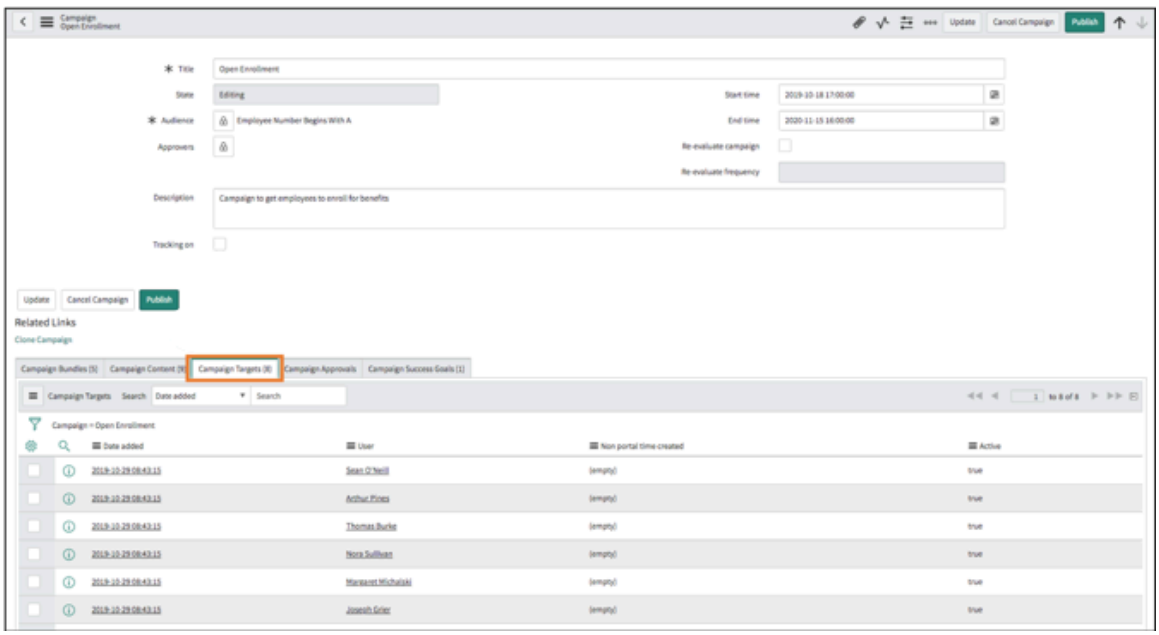
Eine Zielgruppe ist eine Gruppe von Anwendern, die eine Reihe von Bedingungen erfüllen. Sie definieren eine Zielgruppe auf Kampagnenebene und verfeinern diese Zielgruppe auf Inhaltsebene, um zu steuern, wer Inhalte sieht.

Nachdem die Kampagne gestartet wurde, fügt die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren“ Anwender hinzu oder entfernt sie, wenn sie die Bedingungen erfüllen oder nicht mehr erfüllen. Beispielsweise zielt eine Kampagne auf Mitarbeiter der Engineering-Abteilung ab. Die geplante Aufgabe bewertet die Zielgruppe regelmäßig neu, fügt der Zielgruppe neue Mitarbeiter hinzu und entfernt Anwender, die in eine andere Abteilung wechseln oder das Unternehmen verlassen. Der Kampagneninhalt wird nur den aktuellen Mitarbeitern in der Engineering-Abteilung angezeigt.

Alternativ können Sie die Zielgruppe manuell ändern, nachdem Ihre Kampagne gestartet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten einer veröffentlichten Kampagne.

Kampagnenziele werden angezeigt, nachdem eine Kampagne veröffentlicht wurde und die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren“ ausgeführt wird. Sie können eine Liste der Anwender in der Zielgruppe anzeigen, indem Sie eine Kampagne öffnen und zu navigieren **Kampagnenziele** Registerkarte. Die Kampagnenzielliste enthält das Datum, an dem der Anwender hinzugefügt wurde, den Anwender, die Kampagne, die dem Anwender zugewiesen ist, und ob die Kampagne aktiv ist.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenziele**, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, die Ziel Ihrer Kampagne sind.



Auslöserkonfiguration

Die Auslöserkonfigurationen bestimmen, wann der Inhalt in einer Phase für Ihre Mitarbeiter verfügbar wird. Die Konfigurationen umfassen den Auslösertyp und den Datums-Offset.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Wenn eine Kampagne startet und Mitarbeiter hinzugefügt werden, können Sie den Auslösertyp und die Daten einer Kampagnenphase neu bewerten. Durch eine kontinuierliche Neubewertung der Auslösertypen und -zeitpunkte können Sie sicherstellen, dass die richtige Zielgruppe den richtigen Kampagneninhalt erhält.

Kampagnenerfolgsziele

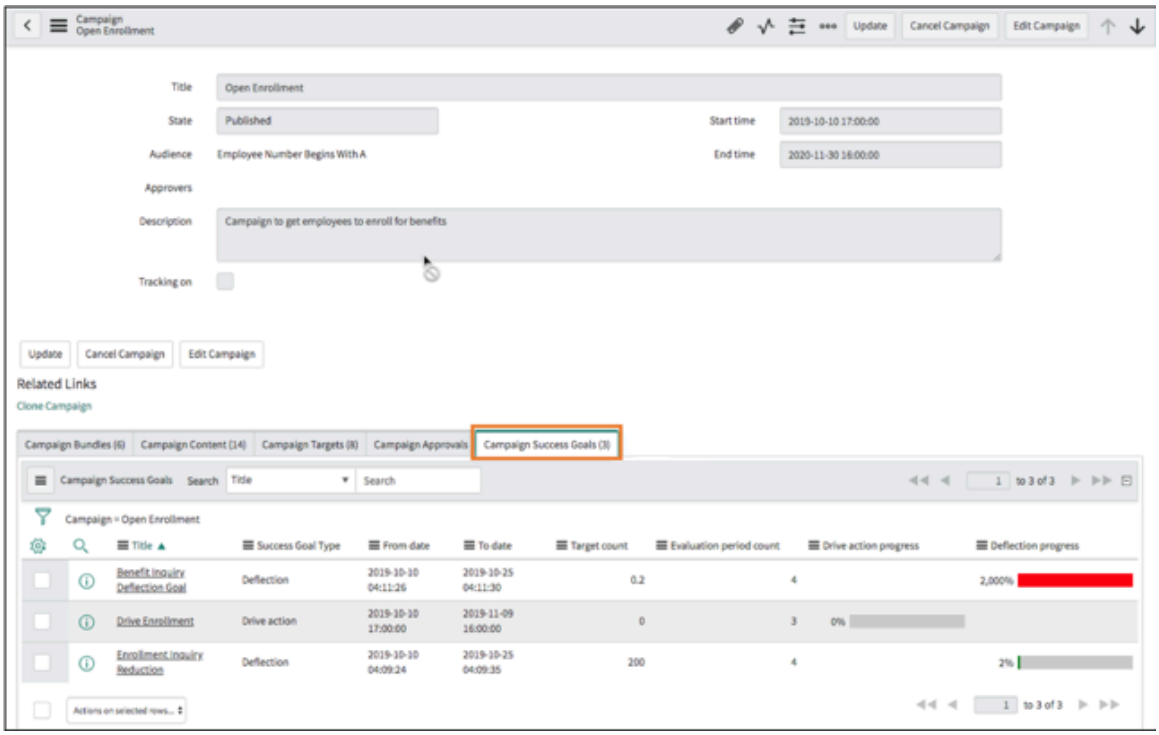
Verwenden Sie Kampagnenerfolgsziele, um ein gewünschtes Ergebnis für die Kampagne festzulegen, z. B. Mitarbeiter dazu zu bewegen, sich für Leistungen zu registrieren, oder die Anzahl der von Mitarbeitern erstellten Anfragefälle zu reduzieren. Wenn Sie nicht die erwarteten Ergebnisse sehen, können Sie die Kampagne ändern.

Hinweis: Sie können nur Kampagnenerfolgsziele erstellen, wenn sich eine Kampagne im Status „Entwurf“ oder „Bearbeitung“ befindet.

Hier sind einige Möglichkeiten, wie Sie Kampagnenerfolgsziele verwenden können:

- Bestimmen Sie, ob Ihre Kampagne erfolgreich eine bestimmte Art von Aktion vorantreibt, z. B. Mitarbeiter, die sich für Leistungen anmelden. Beispielsweise hat Ihr Unternehmen 2.000 Mitarbeiter, und 1.500 haben sich bereits für eine direkte Gehaltsabrechnung angemeldet. Sie konzipieren eine Kampagne, die sich an die 500 Mitarbeiter richtet, die sich noch nicht für die Gehaltsabrechnung per Banküberweisung angemeldet haben. Wenn sich Ihre Kampagne in der letzten Phase befindet und sich nur wenige Mitarbeiter registriert haben, können Sie der Kampagne eine weitere Phase mit zusätzlichen Inhalten hinzufügen, die Mitarbeiter zur Anmeldung ermutigen.
- Vergleichen Sie Metriken aus Ihrer Kampagne mit einer vorherigen Kampagne. Beispielsweise enthielt die offene Registrierungskampagne letztes Jahr ein Webinar mit einer Frage-und-Antwort-Sitzung, während die Kampagne dieses Jahr stattdessen ein Informationsvideo enthält. Sie können den Unterschied bei den Registrierungsraten überprüfen, um festzustellen, ob sich die Inhaltsänderung ausgewirkt hat.
- Überprüfen Sie, ob bestimmte Aktionen durch Ihre Kampagne erfolgreich reduziert werden. Sie erstellen beispielsweise eine Kampagne, die Videos, Wissensartikel und Links bereitstellt, um Mitarbeiter über ein Programm zu informieren. In den Wochen nach dem Ende der Kampagne vergleichen Sie die Anzahl der vor dem Start der Kampagne erstellten Anfragefälle mit der Anzahl der nach erstellten Fälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenerfolgsziele**, um den Fortschritt einer Kampagne anzuzeigen. Abhängig von der Art des Erfolgsziels, das Sie erstellen, wird ein Fortschrittsdiagramm unter „Fortschritt der Förderungsaktion“ und „Vermeidungsfortschritt“ angezeigt.

Sie können auch das Kampagnenerfolgsziel auswählen, um den Datensatz anzuzeigen.

Kampagnenerfolgsziele erstellen

Erstellen Sie Ihre eigenen Erfolgsziele, um zu sehen, wie Ihre Kampagne voranschreitet, und erfahren Sie, wie Sie Baselines verwenden, um sie mit Ihren Zielzielen zu vergleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator** Und wählen Sie eine Kampagne aus.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenerfolgsziele**, und wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kampagnenerfolgsziele“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Erfolgsziels
Beschreibung	Beschreibung des Erfolgsziels

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Titel und die Beschreibung helfen dabei, zu ermitteln, wie Sie den Erfolg Ihrer Kampagne messen.
Erfolgszieltyp	Wie Sie Ihr Kampagnenerfolgsziel erstellen und berechnen möchten • Vermeidung: Sie möchten mit Ihrer Kampagne Mitarbeiter informieren, damit die Anzahl der Anfragefälle sinkt. • Förderungsaktion: Sie möchten mit Ihrer Kampagne Mitarbeiter dazu bewegen, Fälle zu erstellen, z. B. sich für Zusatzleistungen zu registrieren.
Tabelle	Stellt das Feld bereit, anhand dessen die Berechnung des **Erfolgszieltyps** durchgeführt wird. Sie können mithilfe von Filterbedingungen bestimmte Erfolgsziele erstellen. **Hinweis:** Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden.
Falldatumsfeld	Zeigt das Feld aus der Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] an, anhand dessen die Berechnung des **Erfolgszieltyps** durchgeführt wird. Nachdem die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenerfolgsziele bewerten“ ausgeführt und der erste aktive Fall im Zusammenhang mit dem HR-Service erstellt wurde, beginnt die Nachverfolgung für Ihre Erfolgskriterien. Verwenden Sie die Filter, um bestimmte Bedingungen zu identifizieren, die Sie nachverfolgen möchten. **Hinweis:** Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Kampagnenerfolgsziels
Filter	Filter, die Sie zur Bestimmung Ihrer Bewertungs- und Zielvorgaben verwenden. Für einen Förderungsaktionstyp können Sie beispielsweise folgende Bedingung für Ihre Filter festlegen: • HR-Service • ist • Anfrage wegen allgemeiner Leistungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Nachdem Sie Ihre Bewertungskriterien und Ihr Ziel ausgewählt haben, können Sie die Anzahl der erstellten Fälle mit allgemeinen Anfragen zu Zusatzleistungen sehen und mit Ihrer Zielanzahl vergleichen.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Bewertungskriterien** aus.

Felder im Abschnitt „Erfolgskriterien der Kampagne“

Feld	Beschreibung
Auswertungstyp	Wie Sie Ihre Kampagnendatensammlung definieren möchten. Sie können drei Typen auswählen: • Nur Zielanzahl: Verwenden Sie diesen Typ, wenn Sie keine Verlaufsdaten haben, mit denen Ihre Kampagne verglichen werden soll. Bei diesem Typ werden Datumsbereiche und ein bestimmter **Zielwert** (siehe Registerkarte „Ziel“) zum Bestimmen des Kampagnenerfolgs herangezogen. • Datumsbereich: Verwenden Sie diesen Typ, wenn Sie Ihre Kampagnendaten mit einer früheren Kampagne vergleichen möchten. • Relativ zur Kampagne: Verwenden Sie diesen Typ, wenn Sie nur den Erfolg innerhalb der Kampagne vergleichen und nicht mit Verlaufsdaten abgleichen möchten. Sie können beispielsweise den Typ auf einen Beginn zehn Tage vor und nach der Kampagne festlegen und die entsprechende Aktivität anzeigen. Sie können auch ein Datum angeben, das sich auf eine Kampagne bezieht, z. B. „Erstellt“, „Veröffentlichungszeit“, „Aktualisiert“ und andere mehr. **Hinweis:** Die Felder ändern sich basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Bewertungstyp.
Von Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum beginnen soll. Das Startdatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• Vor dem Start der Kampagne • Startdatum der Kampagne • Beliebiges Datum nach Beginn der Kampagne
Bis Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum enden soll. Das Enddatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Nach dem Ende der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne endet • Beliebiges Datum vor dem Ende der Kampagne

5. Wählen Sie im Feld **Auswertungstyp** den **Datumsbereich** aus.
6. Auf der **Kampagnenerfolgsziel** Füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Bewertungskriterien“

Feld	Definition
Bewertungsdatumsbereich: Von Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum beginnen soll. Das Startdatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Vor dem Start der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne startet • Beliebiges Datum nach Beginn der Kampagne
Bis Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum enden soll. Das Enddatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Nach dem Ende der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne endet • Beliebiges Datum vor dem Ende der Kampagne
Baseline-Datumsbereich Von Datum	Datum, an dem der Baseline-Zeitraum beginnen soll. Baseline-Datumsangaben beziehen sich auf vergangene Kampagnen oder einen Zeitraum, den Sie als Baseline für den Vergleich mit Ihren Kampagnendaten festlegen möchten. Das Baseline-Startdatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	• Vor dem Start der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne startet • Beliebiges Datum nach Beginn der Kampagne
Bis Datum	Datum, an dem der Baseline-Zeitraum enden soll. Das Enddatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Nach dem Ende der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne endet • Beliebiges Datum vor dem Ende der Kampagne **Hinweis:** Wählen Sie den zugehörigen Link **Baseline berechnen**, um schnell anzuzeigen, wie die Verlaufsdaten für die von Ihnen ausgewählten Datumsbereiche aussehen. Wenn nach der Berechnung keine Daten angezeigt werden, können Sie den Datumsbereich erweitern.

7. Wählen Sie im Formular „Kampagnenerfolgsziele“ im Feld **Auswertungstyp** die Option **Relativ zur Kampagne** aus.
8. Auf der **Kampagnenerfolgsziel** Füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Bewertungskriterien“

Feld	Beschreibung
Offsetmenge für Datum	Anzahl der Tage, Wochen oder Monate, für die Sie Kampagnendaten vor und nach dem Wert erfassen möchten, den Sie im Feld **Kampagnendatum** ausgewählt haben.
Offseteinheiten für Datum	Maßeinheit für die Zeitmessung, die Sie als Zeitraum für die Auswertung von Kampagnendaten festlegen möchten. Auswählbar sind folgende Werte: • Tage • Wochen • Monate
Offsettyp für Datum	Wert, der die Mengen und Einheiten für die Verschiebung des Datums auf die Zeitpunkte angibt, vor und nach denen Werte erfasst werden
Kampagnendatumsfeld	Datumsangaben oder Zeiten, die einer Kampagne zugeordnet sind und die für den Bewertungszeitraum zum Erfassen von Daten verwendet werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** aus.
10. Auf der **Kampagnenerfolgsziel** Füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Ziel“

Feld	Beschreibung
Zielwert	Wird nur angezeigt, wenn Sie „Nur Zielanzahl“ aus dem Feld „Auswertungstyp“ auswählen. Die Anzahl der vermiedenen oder erstellten Fälle, die Sie als Ziel für Ihre Kampagne festgelegt haben.
Richtung	Identifiziert die Daten basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Erfolgszieltyp. Die Werte sind: • Maximieren: Förderungsaktion • Minimieren: Abweisung Wird nur angezeigt, wenn Sie „Datumsbereich“ und „Relativ zur Kampagne“ als Bewertungstypen auswählen
Prozentsatz	Prozentsatz der vermiedenen oder erstellten Fälle, die Sie als Ziel für Ihre Kampagne festgelegt haben

11. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
    Nach der Ausführung der geplanten Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenerfolgsziele bewerten“ (standardmäßig täglich) werden die Basisanzahl und die Anzahl des Auswertungszeitraums ausgefüllt.

Kampagnenziele anzeigen

Verwenden Sie Kampagnenziele, um eine Liste der Mitarbeiter aufzurufen, an die Ihre Kampagne gerichtet wurde, ihren Status und das Datum, an dem sie hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Kampagnenziele**an.
2. Wählen Sie eine veröffentlichte Kampagne.
   Die Liste der Kampagnenziele wird mit dem Datum, an dem der Benutzer hinzugefügt wurde, dem Benutzer, der Kampagne, der der Benutzer zugewiesen ist, sowie der Information, ob die Kampagne aktiv ist, angezeigt.

Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Kampagne, um die Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern zu fördern und ihnen wichtige Informationen zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kampagnen sind in einer hierarchischen Struktur organisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuerst erstellen Sie eine Kampagne, die Titel, Status, Zielgruppe, Start- und Endzeit und andere Informationen definiert. Beispielsweise können Sie eine Kampagne erstellen, die die offene Registrierung für Gesundheitsleistungen fördert, auf Neueinstellungen abzielt und den offenen Registrierungszeitraum durchläuft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Kampagne – neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne Dieses Feld wird automatisch auf Entwurf festgelegt. Nachdem Sie der Kampagne Inhalte und Phasen zugeordnet haben, die **Veröffentlichen** Schaltfläche wird angezeigt.
Zielgruppe	Zielgruppe, die den Inhalt einer Kampagne anzeigt. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren der Zielgruppe, um die Zielgruppe für die Kampagne auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe. **Hinweis:** Nachdem eine Kampagne den Status „Veröffentlicht“ erhalten hat, können Sie keine Benutzer mehr hinzufügen. Um einer veröffentlichten Kampagne neue Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Kampagne bearbeiten**. Oder wechseln Sie zum spezifischen Inhalt einer Kampagne, und verwenden Sie das Feld **Zielgruppe einschränken**. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalte für eine Kampagne erstellen.
Verantwortliche Vertragsgenehmigung	Anwender, die für die Genehmigung von Inhalten verantwortlich sind, bevor die Kampagne veröffentlicht wird. Wenn Sie auf das Symbol „Suche mit Liste“ klicken, werden nur Anwender mit der Rolle „Kampagnengenehmiger sn_ca.campaign_approver angezeigt. Um Benachrichtigungen an Genehmigende zu senden, wählen Sie **Mit Genehmigung veröffentlichen** aus. Die Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass Sie ihre Genehmigung benötigen. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen Und E-Mail-Vorlagen . **Hinweis:** Wenn Sie **Ja** in der Eigenschaft `sn_ca.all_must_approve` auswählen, müssen alle Genehmiger eine Genehmigung erteilen, bevor die Kampagne veröffentlicht wird. Wenn Sie **Nein** auswählen, ist nur ein Genehmiger erforderlich.
Startzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem eine Kampagne gestartet werden soll **Hinweis:** Um eine Kampagne zu veröffentlichen, müssen Sie das Startdatum und die Startzeit definieren.
Endzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem eine Kampagne beendet werden soll
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die regelmäßige Aufgabe **Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren** einmal ausgeführt, wonach die Zielgruppe nie neu bewertet oder geändert wird. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Feld **Häufigkeit neu auswerten** anzuzeigen, damit Sie festlegen können, wie oft die regelmäßige Aufgabe **Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren** ausgeführt werden soll. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden abhängig von den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt.
Häufigkeit neu auswerten	Die Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe `Content Experiences: Update Campaign Audience` basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird erst angezeigt, nachdem Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktiviert haben. Mit diesem Feld können Sie den Standardwert (7 Tage) überschreiben, der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	im Feld **Erneute Auswertung der Kampagne** in der Content Experiences-Systemeigenschaft festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.
Nachverfolgung ein	Option zum Erfassen von Analysen für Ihre Kampagne. Weitere Informationen über Kampagnenanalysen finden Sie unter Content Analytics. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Nachverfolgungsprofil aus dem Feld **Nachverfolgungsprofil** ausgewählt wurde.
Nachverfolgungsprofil	Das Nachverfolgungsprofil, das für die Content Experiences-Analyse verwendet werden soll. Profile bestimmen, welche Daten für Kampagnenanalysen erfasst werden. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, und wählen Sie das Nachverfolgungsprofil aus, das verwendet werden soll.

4. Klicken Sie Auf **Speichern** Um auf der Kampagnenseite zu bleiben.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Kampagne klonen** aus, um die Kampagne, die Pakete oder Phasen und die Inhalte zu kopieren. Das Klonen spart Zeit beim Erstellen einer neuen Kampagne, wenn Informationen aus der ursprünglichen Kampagne in einer neuen Kampagne verwendet werden können.

Wählen Sie **Weiter** oder die Registerkarte **Inhaltszeitplan** aus, um den **Inhaltszeitplan** anzuzeigen und auf die **Inhaltsbibliothek**, Phasen und Inhalte der Kampagne zuzugreifen.

Wählen Sie die Registerkarte **Portalvorschau** aus, um den Inhalt anzuzeigen, der in Ihrer Kampagne angezeigt werden soll. Sie können Filter verwenden, um festzulegen, was Sie aus dem Portal oder einzelnen Inhalten in der Vorschau anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Portalvorschau und Vorschau für einzelne Inhalte.

Nachdem Sie alle Teile einer Kampagne fertiggestellt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um Ihre Kampagne sofort zu starten, stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „Wird verwendet, um zu verwalten, ob der Kampagnenveröffentlichungsprozess unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne ausgelöst werden soll“ (sn_ca.publish.campaign.immediately) auf **Ja** festgelegt ist. Das funktioniert für Kampagnen, deren Startdatum und -uhrzeit oder Veröffentlichungszeit in der Vergangenheit liegen. Das Ändern dieser Systemeigenschaft wird für Kampagnen empfohlen, die sich an weniger als 100.000 Benutzer richten.

Die Geschäftsregel „Workflow für veröffentlichte Kampagne auslösen“ wird ausgeführt, und die regelmäßigen Aufgaben werden umgangen. Die Registerkarte „Kampagnenziele“ wird mit der Zielgruppe gefüllt und der Inhalt wird bereitgestellt. Es gibt mehrere Status, die nach der Veröffentlichung Ihrer Kampagne angezeigt werden, wenn die Systemeigenschaft „Wird verwendet, um zu verwalten, ob der Kampagnenveröffentlichungsprozess unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne ausgelöst werden soll“ (sn_ca.publish.campaign.immediately) auf **Ja** festgelegt ist. Die Status sind:

- Ausrichtung auf Zielgruppe: Die Zielgruppe wird derzeit erstellt/definiert.
- Kampagneninhalte von außerhalb des Portals hinzufügen: E-Mail-, SMS-, Push- und Aufgabeninhalte werden hinzugefügt und können verteilt werden.
- Bereitstellen von Inhalten: Zielgruppe und Inhalte wurden definiert, und die Inhalte werden gerade bereitgestellt.

Die anderen regelmäßigen Aufgaben im Zusammenhang mit der Neubewertung einer Kampagne und Häufigkeit sind von dieser Systemeigenschaft nicht betroffen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.

Wenn die Veröffentlichung vor dem Startdatum der Kampagne stattfindet, können im Rahmen der geplanten Aufgaben Benutzer der Kampagne hinzugefügt und Inhalte für die Kampagne erstellt und geplant werden.

In den Kampagnenzielen wird eine Liste von Benutzern angezeigt, die einer Kampagne nach Ausführung der regelmäßigen Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* zugeordnet wurden.

Hinweis: Die Schaltfläche **Veröffentlichen** wird nur angezeigt, wenn der Kampagne mindestens ein Paket oder eine Phase mit Inhalt, ein Titel und eine Startzeit zugeordnet ist. Durch die Veröffentlichung wird der gesamte Inhalt für eine ausgewählte Zielgruppe und Dauer aktiviert.

Inhalte für eine Kampagne erstellen

Inhalte können an verschiedenen Stellen erstellt werden. Sie können Inhalte aus einer Kampagne, einem Paket/einer Phase oder direkt über **Inhalt verwalten** in Content Experiences erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Kampagneninhalt**an.
   Sie können Inhalte auch wie folgt erstellen:
   - Über die zugehörige Liste **Kampagneninhalt** einer Kampagne
   - Wählen Sie **Neu erstellen** aus der Spalte „Inhaltsbibliothek“ nach der Auswahl von . Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagneninhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel, den Sie im Formular **Aufgabeninhalt** eingegeben haben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Inhalte mit dem Inhaltstyp auswählen: ○ Schaltfläche „Abgeschlossen“ ○ Elektronische Signatur ○ Video wiedergeben ○ Link anzeigen Dies sind alle Aufgabentypen von Inhalten, die den Anwender zum Abschließen einer Aufgabe auffordern. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterkommunikation wird erstellt.
Inhalt	Der Inhalt, den Sie in Ihrer Kampagne anzeigen möchten. Wählen Sie aus **Suchen Sie mithilfe der Liste** Symbol und wählen Sie den Inhalt aus der Liste aus. Der Inhalt, den Sie auswählen möchten, muss bereits erstellt sein, bevor Sie ihn einer Kampagne hinzufügen können. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterkommunikation wird erstellt.
Fälligkeitsdatum	Weist ein Datum zu, an dem ein Mitarbeiter die Aufgabe abschließen muss. Durch das Hinzufügen eines Fälligkeitsdatums können Sie eine Aufgabe senden und das Kampagnenpaket- oder Phasenenddatum überschreiben. **Hinweis:** Wird nur für Inhalte mit dem Inhaltstyp „Aufgaben“ angezeigt.
Seite	Filtert Widget-Instanzen für die von Ihnen gewählte Seite. Wählen Sie eine Seite und nur die Widget-Instanzen aus, die auf der Seite angezeigt werden und in der Auswahlliste **Widget-Instanz** verfügbar sind.

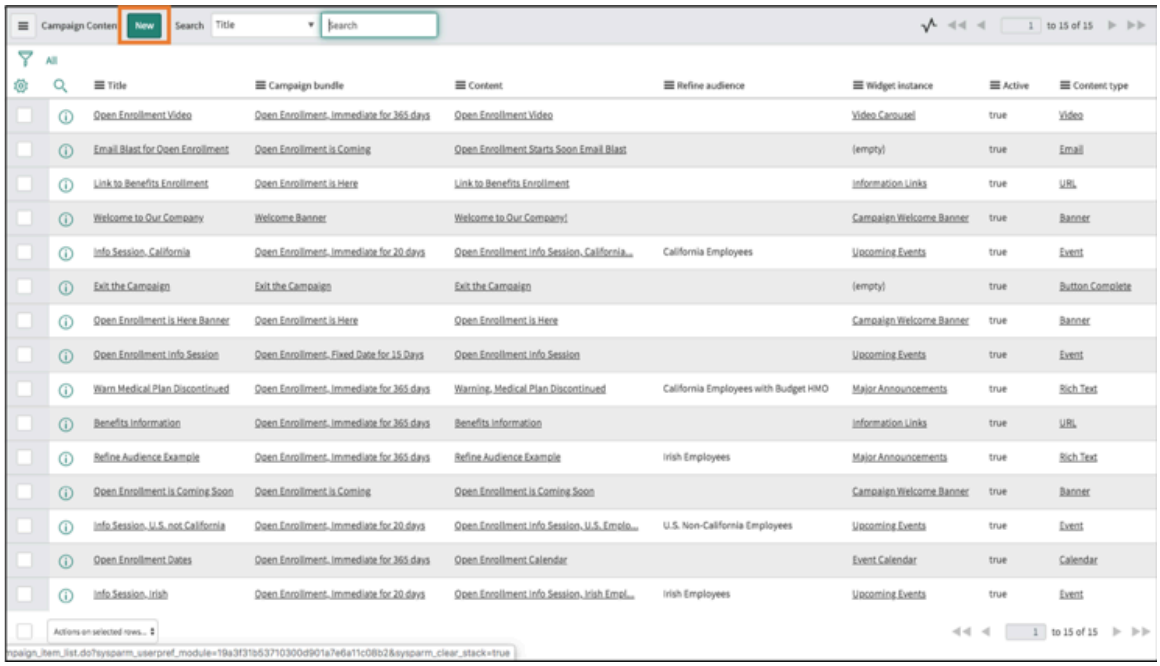
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um die Seite anzuzeigen, können Sie den Seitendatensatz öffnen und die Schaltfläche **Testen** wählen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp für den ausgewählten Inhalt **Portalinhalt** oder **Formatierter Inhalt** lautet.
Widget-Instanz	Die Instanz des Mitarbeiter-Center-Widget. Eine Widget-Instanz ist eine Referenz auf ein Widget, das für diese Instanz spezifische Eigenschaften und spezifisches CSS enthält. Eine Liste gefilterter Widget-Instanzen wird angezeigt, wenn Sie eine Seite in der Auswahlliste **Seite** auswählen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp für den ausgewählten Inhalt **Portalinhalt** oder **Formatierter Inhalt** lautet.
Taxonomie	Filtert, nach welchen Themen Sie Ihre Inhalte planen können. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt. Sie können beispielsweise separate Taxonomien für HR und IT einrichten, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Damit dieses Feld eingeblendet wird, wählen Sie eine Seite aus, auf der Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) auf der Registerkarte „Auswahl“ für den Wörterbucheintrag für die Kategorietabelle der Seite eingetragen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle . Weitere Informationen zur Taxonomie für Mitarbeiter-Center finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center. Damit in Mitarbeiter-Center untergeordnete Themen angezeigt werden, müssen Sie sie dem Portalformular unter Service Portal hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Portal .

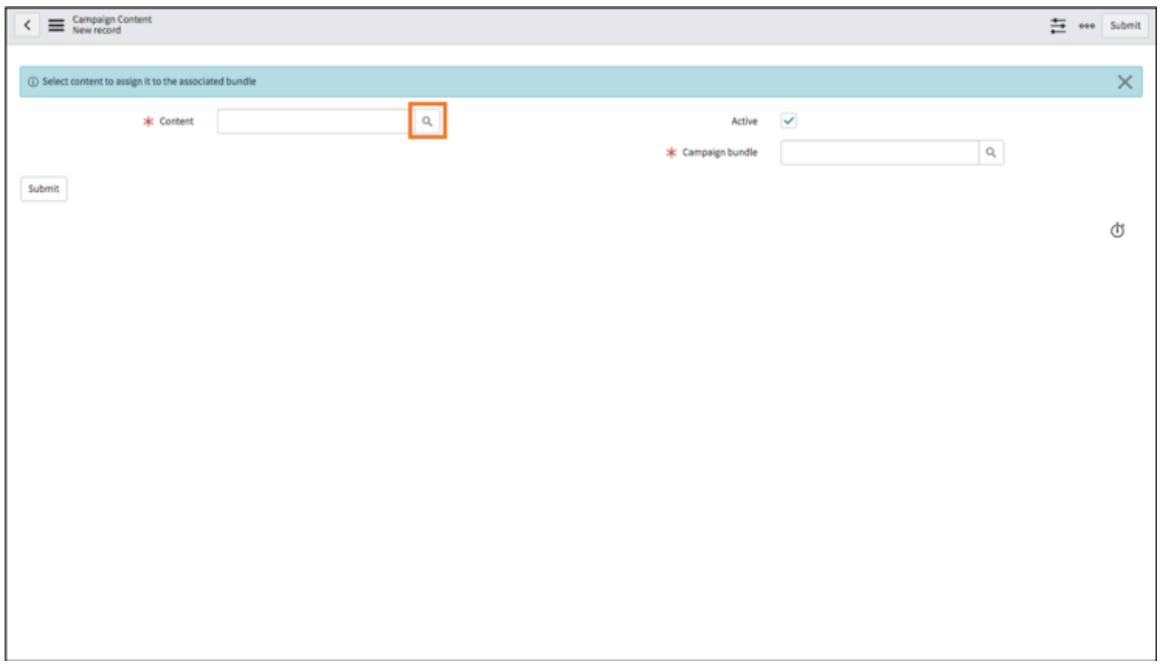
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Thema	Themen, unter denen Ihre Inhalte unter einer Taxonomie angezeigt werden sollen. Nur Themen, die einer bestimmten Seite/Vorlage zugeordnet sind, werden angezeigt. Wenn die Systemeigenschaft „Ownership für Themen zulassen“ (sn_cd.activate_topic_ownership) auf **Ja** festgelegt ist, ist der Themenbesitz aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften. Ownership für ein Thema umfasst: ○ Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Inhalte für eine Veröffentlichung planen können. ○ Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. ○ Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können den eingeschränkten Inhalt, der einem Thema zugewiesen ist, sehen, das Thema jedoch nicht bearbeiten oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum und Themen erstellen und verknüpfen.
Kampagne bei Abschluss beenden	Entfernt Mitarbeiter nach Abschluss der Aufgabe aus der Kampagne.
Aktiv	Gibt an, dass der Aufgabeninhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Kampagnenpaket	Das Kampagnenpaket oder die Phase, zu der der Inhalt gehören soll
Zielgruppe einschränken	Schränkt Ihre auf der Kampagnenebene gewählte Zielgruppe ein. Durch Auswahl einer vorhandenen Zielgruppe wird ein Subset der ursprünglichen Zielgruppe erstellt.
Beschreibung	Beschreibung des Aufgabeninhalts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



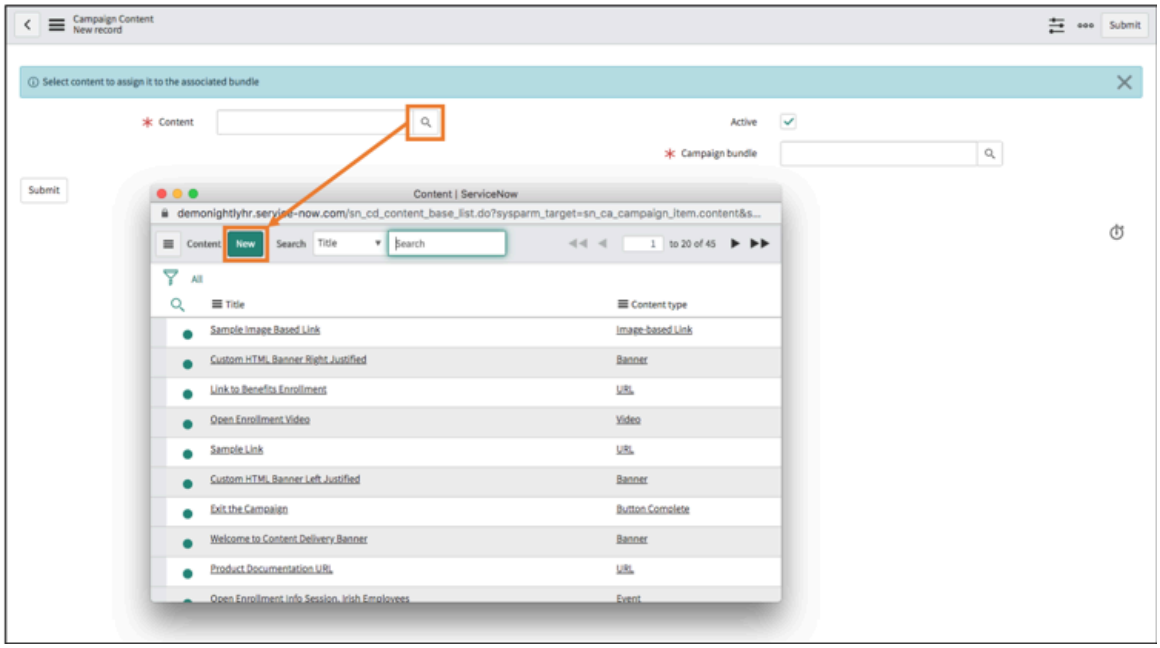
2. Klicken Sie auf **Neu**.



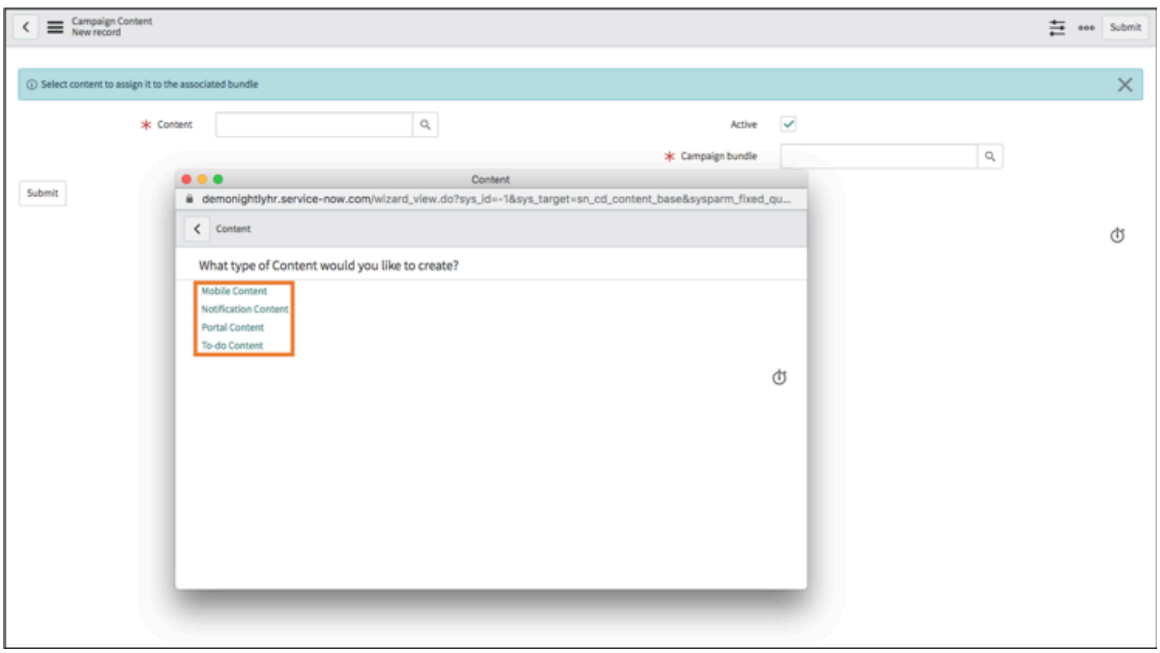
3. Wählen Sie neben dem Inhalt **Nachschlagen mit Liste** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu**.



5. Wählen Sie den Inhaltstyp aus.

Content Typ

Content Typ	Beschreibung
Mobile-Inhalt	Ankündigungsbanner, die Sie an die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden können. Das Banner kann ein Bild sein, das Links zu Inhalten vom Mitarbeiter-Center oder Service Portal enthält. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen von mobilen Inhalten finden Sie unter Mobile Inhalte konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Typ	Beschreibung
Benachrichtigungsinhalt	Informationsaktionen, die Sie direkt per E-Mail oder Push-Mitteilung auf die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen von Benachrichtigungsinhalten finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.
Portalinhalt	Inhalte, die im Mitarbeiter-Center oder Service Portal angezeigt werden **Hinweis:** Informationen zum Erstellen von Portalinhalten finden Sie unter Portalinhalt.
Aufgabeninhalt	Inhalte, mit denen Ihren Mitarbeitern Aufgaben zugewiesen und per E-Mail oder SMS gesendet oder im Mitarbeiter-Center oder Service Portal veröffentlicht werden können. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen Sie **Speichern** aus, um im Formular zu bleiben.
8. Oder klicken Sie auf **Absenden** oder „Aktualisieren“, und kehren Sie zur Liste zurück.

Nächste Maßnahme

Da Sie Ihre Inhalte an ein Paket oder eine Phase angehängt haben, können Sie Ihre Kampagne starten, indem Sie in der Kampagne auf **Veröffentlichen** klicken. Veröffentlichen wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Bundle mit Inhalt der Kampagne zugeordnet wurde und die Kampagne einen Titel und eine Startzeit hat. Durch die Veröffentlichung wird der gesamte Inhalt für eine ausgewählte Zielgruppe und Dauer aktiviert.

Nach Ausführung der regelmäßigen Aufgabe **Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren** werden auf der Registerkarte **Kampagnenziele** bestimmte Mitarbeiter angezeigt, die Teil der eingeschränkten Zielgruppe für die Kampagneninhalte sind.

Klicken Sie auf **Kampagne bearbeiten**, um die Kampagne anzuhalten und am Inhalt, der Zielgruppe oder der Dauer Änderungen vorzunehmen.

Klicken Sie auf **Kampagne abbrechen**, um alle nicht bereitgestellten Inhalte (einschließlich Benachrichtigungen) für eine geplante Zielgruppe zu deaktivieren. Sie können diesen Schritt nicht rückgängig machen. Durch den Abbruch einer Kampagne, die bereits gestartet wurde, werden alle nicht übermittelten Inhalte deaktiviert, und Sie können die Kampagne nicht erneut starten.

Klicken Sie auf **Inhalt deaktivieren**, um den Inhalt aus einer Kampagne zu entfernen. Der Inhalt wird nicht für Benutzer angezeigt, die ihn noch nicht angezeigt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagnenpakete/-phasen erstellen

Verwenden Sie Kampagnenphasen, um Ihre Kampagneninhalte innerhalb einer Kampagne zu gruppieren. Dieser Prozess ermöglicht Ihnen, zu bestimmen, wann der Inhalt für Ihre Mitarbeiter verfügbar ist und für wie lange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und wie lange Inhalte verfügbar werden. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets.

Hinweis: Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Bündel“, um auf Phasen zu verweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Kampagnenphasen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Formular „Kampagnenpaket“

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name des Kampagnen-Bundles.
Kampagne	Die Kampagne, die dem Kampagnen-Bundle zugeordnet ist.
Auslösertyp	Gibt an, wie das Kampagnen-Bundle beginnt oder endet. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets
Beschreibung	Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen Sie **Speichern** aus, um im Formular des Kampagnen-Bundles zu bleiben.
4. Oder klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, und kehren Sie zur Kampagnenliste zurück.

Nächste Maßnahme

Wenn eine Kampagne den Status „Bearbeiten“ hat, können Sie die Kampagnen-Bundles bearbeiten. Sie können auch auf **Bundel deaktivieren** klicken, um das Paket aus der Kampagne zu entfernen. Durch die Deaktivierung wird der Inhalt aus der Kampagne entfernt, bleibt jedoch für vorhandene Benutzer sichtbar.

Wenn eine Kampagne im Status **Bearbeiten** ist, können Sie auch neue Kampagnenpakete und -inhalte für entsprechende Zielgruppen hinzufügen.

Bearbeiten einer veröffentlichten Kampagne

Wenn Sie Änderungen an einer veröffentlichten Kampagne vornehmen müssen, überprüfen Sie diese Informationen, um Ihre Optionen zu verstehen. Durch das Bearbeiten einer Kampagne wird die Kampagne angehalten. Alle Inhalte, die noch nicht verfügbar sind, werden ausgesetzt, bis die Kampagne erneut veröffentlicht wird. Die Kampagne, die Kampagnenpakete und der Kampagneninhalt können bearbeitet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie den Abschnitt, der für Ihre Situation gilt:

Bearbeitungsoptionen für veröffentlichte Kampagne

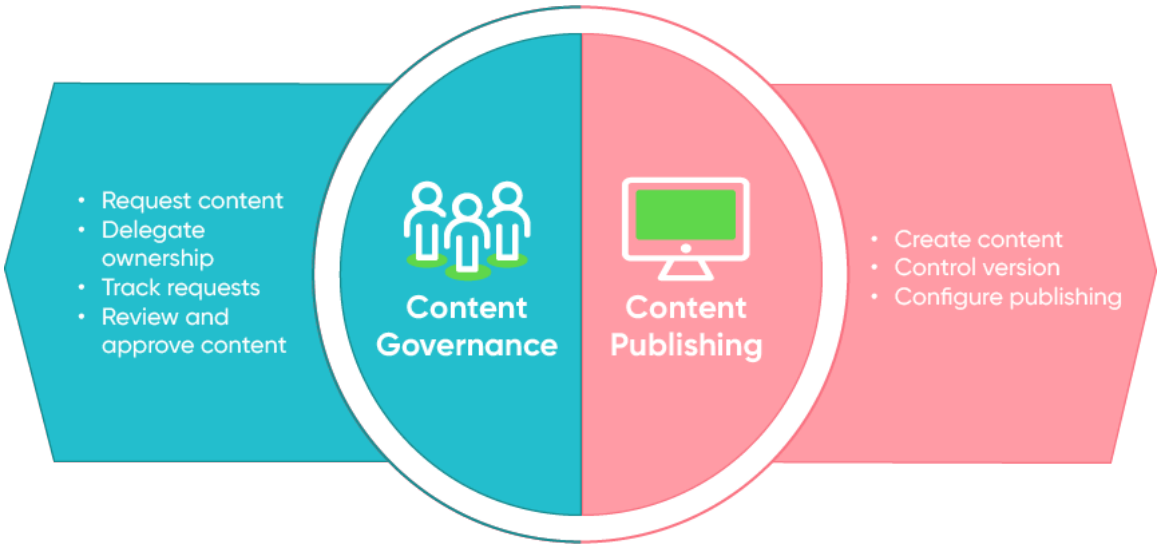
Typ der Bearbeitung	Informationen
Bearbeiten oder fügen Sie neuen Kampagneninhalt hinzu	Fügen Sie neue Inhalte hinzu, und ändern Sie vorhandene Inhalte, während die Kampagne für die Zielgruppe sichtbar ist. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Die Kampagne** .
Bearbeiten Sie die Kampagnenphase/-Paket	Bearbeiten Sie den Phasen-/Paketnamen und Details wie z. B. Startzeit. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Die Kampagne** . **Hinweis:** Sie können den Auslösertyp des veröffentlichten Kampagnenpakets nicht ändern.
Fügen Sie eine neue Kampagnenphase/-Paket hinzu	Fügen Sie einer veröffentlichten Kampagne eine neue Kampagnenphase/-Paket hinzu. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Die Kampagne**
Fügen Sie der Zielgruppe Anwender hinzu, oder entfernen Sie sie	Ändern Sie die Kampagnenzielgruppe, oder verfeinern Sie die Zielgruppe für bestimmte Inhalte. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Die Kampagne** .
Kampagne anhalten	Halten Sie eine Kampagne an, um nicht zugestellte Inhalte anzuhalten. Nachdem Sie die Kampagne veröffentlicht haben, wird der geänderte Inhalt an Anwender geliefert, die den ursprünglich veröffentlichten Inhalt nicht gesehen haben. Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie Die Kampagne** .
Brechen Sie eine Kampagne ab	Durch das Abbrechen einer Kampagne werden nicht zugestellte Inhalte deaktiviert. Klicken Sie Auf **Kampagne Abbrechen** Auf der Seite „Kampagne“.

Verwalten von Inhaltsanforderungen

Inhalts-Governance Bietet Mitarbeitern eine optimierte Möglichkeit, die Erstellung von Inhalten anzufordern, den Fortschritt nachzuverfolgen, eine Vorschau des Inhalts anzuzeigen und zu genehmigen, bevor er veröffentlicht wird.

Inhalts-Governance Integration mit Content Publishing Bietet Inhaltsmanagern und Administratoren eine effiziente Möglichkeit, Inhaltsanforderungen zu erfüllen und zu verwalten. Inhaltsmanager und -Administratoren können diese Anforderungen anzeigen, einem Inhaltsersteller zuweisen, den Inhalt überprüfen, genehmigen oder Vorschläge machen und den Inhalt veröffentlichen, um ihn ihren Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Content Governance-Komponenten

Inhaltsanforderung

Eine Inhaltsanforderung ist ein vom System generierter Datensatz, der den Status der Inhaltsanforderung eines Mitarbeiters nachverfolgt und den Content Governance-Workflow erleichtert.

Anforderungselement für Inhalt

Ein Inhaltsanforderungselement enthält zusätzliche Details zur Inhaltsanforderung und zum Typ des zu erstellenden Inhalts. Mit einer Inhaltsanforderung können Sie mehrere Inhaltsanforderungselemente verknüpfen.

Inhaltsanforderungselemente bieten auch einen Status oder Zustand des Inhalts, der erstellt wird.

Überprüfer

Standardmäßig ist der Mitarbeiter, der die Inhaltsanforderung gestellt hat, auch für die Genehmigung des Inhalts zur Veröffentlichung verantwortlich. Die anfordernde Person oder der Manager kann zusätzliche Prüfer auswählen.

Zuweisungsgruppen

Eine Zuweisungsgruppe ist eine Gruppe von Anwendern, die die Inhaltsanforderung erhalten. Inhalts-Governance Enthält zwei sofort einsatzbereite Zuweisungsgruppen: Inhaltsadministrator und Inhaltsmanager, die die Anwender mit diesen Rollen enthalten. Informationen zum Konfigurieren einer neuen Zuweisungsgruppe finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen

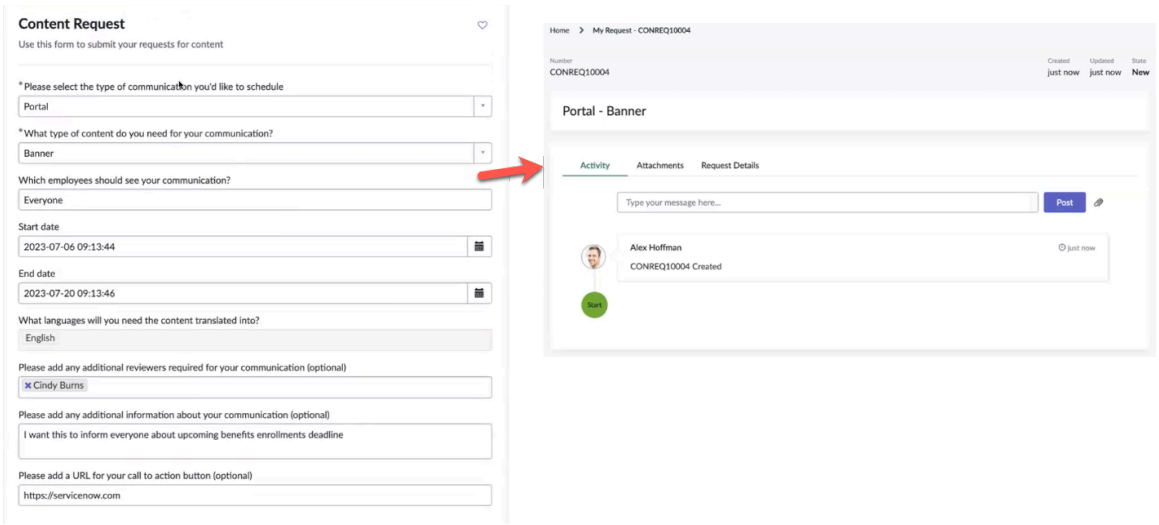
Inhaltsanforderungsprozess – Übersicht

Die folgende Prozessübersicht vermittelt ein umfassendes Verständnis dafür, wie Mitarbeiter und Content Producing-Teams verwenden Inhalts-Governance.

Schritt 1: Inhalt anfordern

Ein Anwender füllt das Formular „Inhaltsanforderung“ aus und gibt Details zum erforderlichen Inhalt an. Sobald der Anwender das Formular übermittelt hat, erstellt das System einen Inhaltsanforderungsdatensatz, in dem der Anwender Kommentare hinzufügen und Dateien anhängen kann.

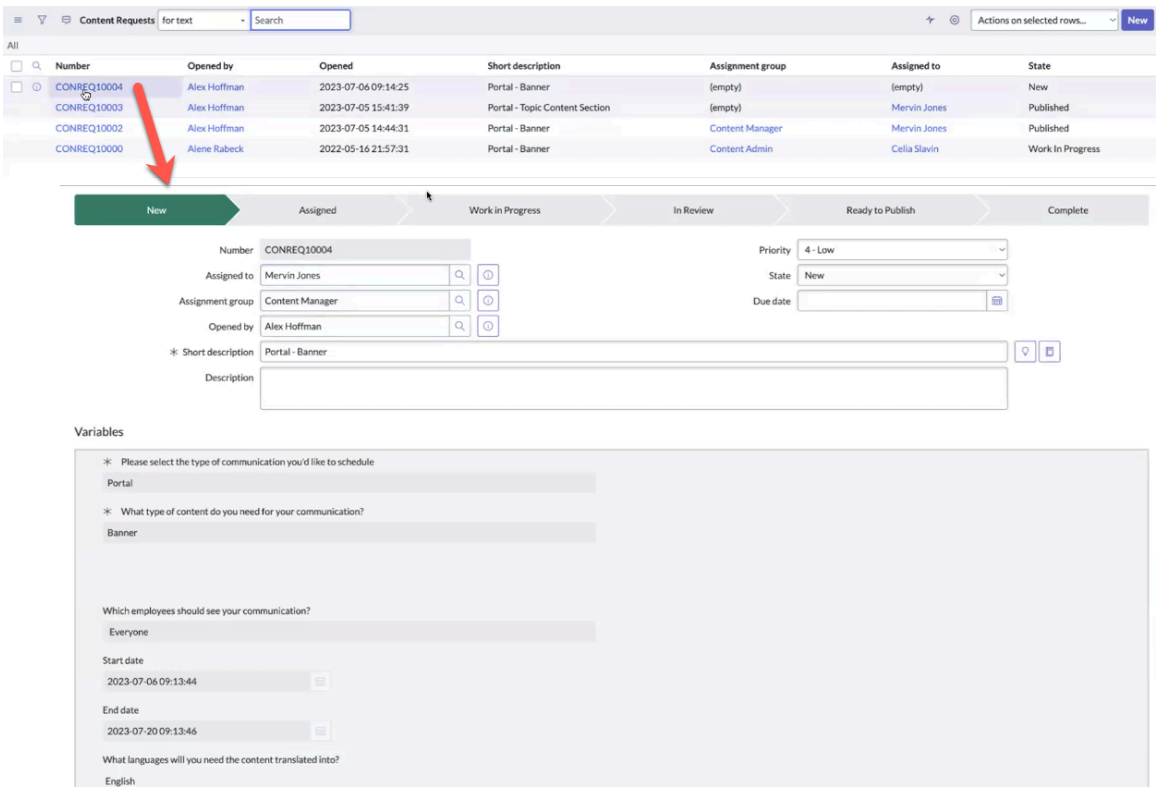
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Inhalte anfordern

Schritt 2: Inhaltsanforderung wird erstellt und zugewiesen

Der Inhaltsmanager öffnet den Inhaltsanforderungsdatensatz, um die Anforderungsdetails zu überprüfen und einem Mitarbeiter zuzuweisen, der für die Erstellung von Inhalten verantwortlich ist.



Nachverfolgung von Inhaltsanforderungen

Weisen Sie dem Inhaltsersteller eine Inhaltsanforderung zu

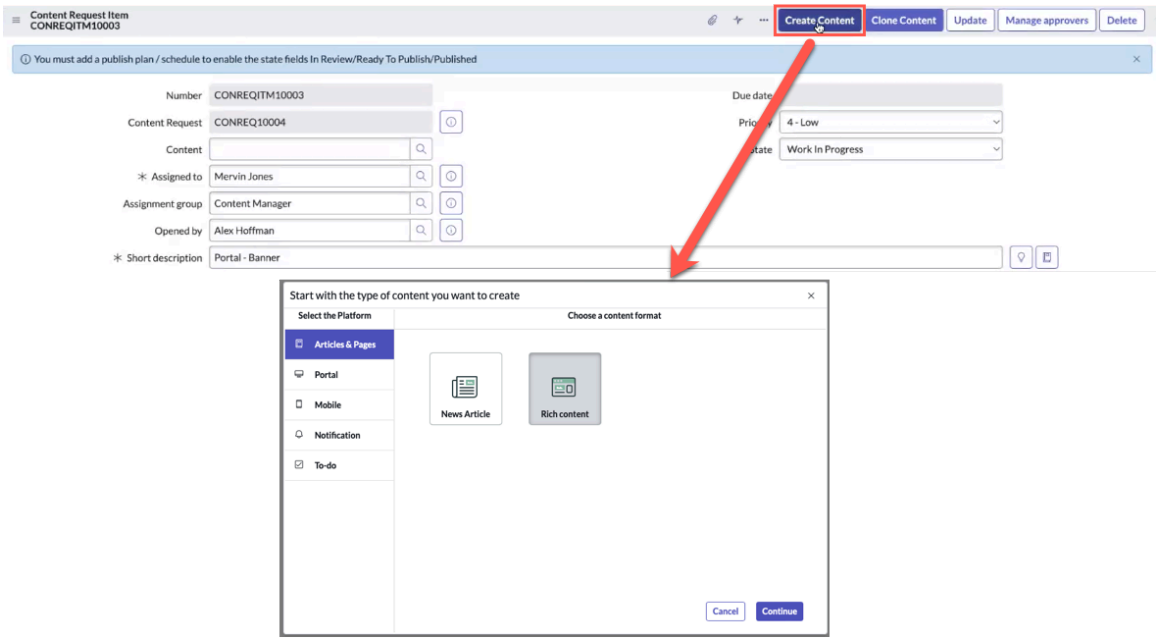
Schritt 3: Inhalt wird erstellt und geplant

Sobald die Anforderung einem Inhaltsmanager zugewiesen wurde und die Inhaltsanforderung auf aktualisiert wird **In Arbeit** status, kann der Inhaltsmanager Inhalte in der Inhaltsbibliothek direkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

über die Anforderungsseite erstellen. Dadurch wird der Inhalt zu Nachverfolgungszwecken der Inhaltsanforderung zugeordnet.

Hinweis: Inhalt kann nur einer Inhaltsanforderung zugeordnet werden.

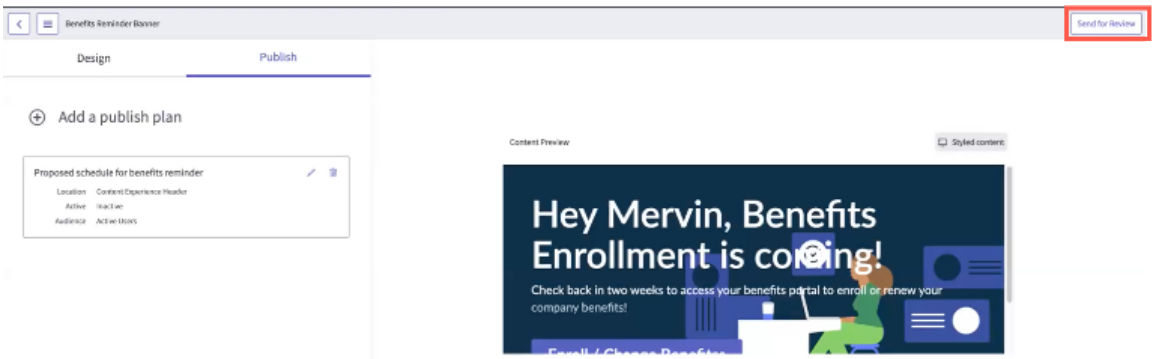


Erstellen von Inhalten über Content Governance

Schritt 4: Inhalt wird zur Überprüfung an die anfordernde Person gesendet

Wenn der Inhaltsersteller fertig ist, sendet er den Inhalt zur Überprüfung an die anfordernde Person. Inhalt muss einem Veröffentlichungsplan zugeordnet werden, bevor er zur Überprüfung gesendet werden kann.

Hinweis: Sobald sich ein Inhaltsanforderungsdatensatz im Status „Überprüfen“ befindet, wird der zugehörige Inhalt gesperrt, um eine weitere Bearbeitung zu verhindern.



Schritt 5: Inhalt wird überprüft und genehmigt

Die anfordernde Person erhält die Überprüfungsanforderung als neue Aufgabe in ihrem Portal und per E-Mail-Benachrichtigung. Die anfordernde Person des Inhalts und alle zusätzlichen Genehmiger gehen wie folgt vor:

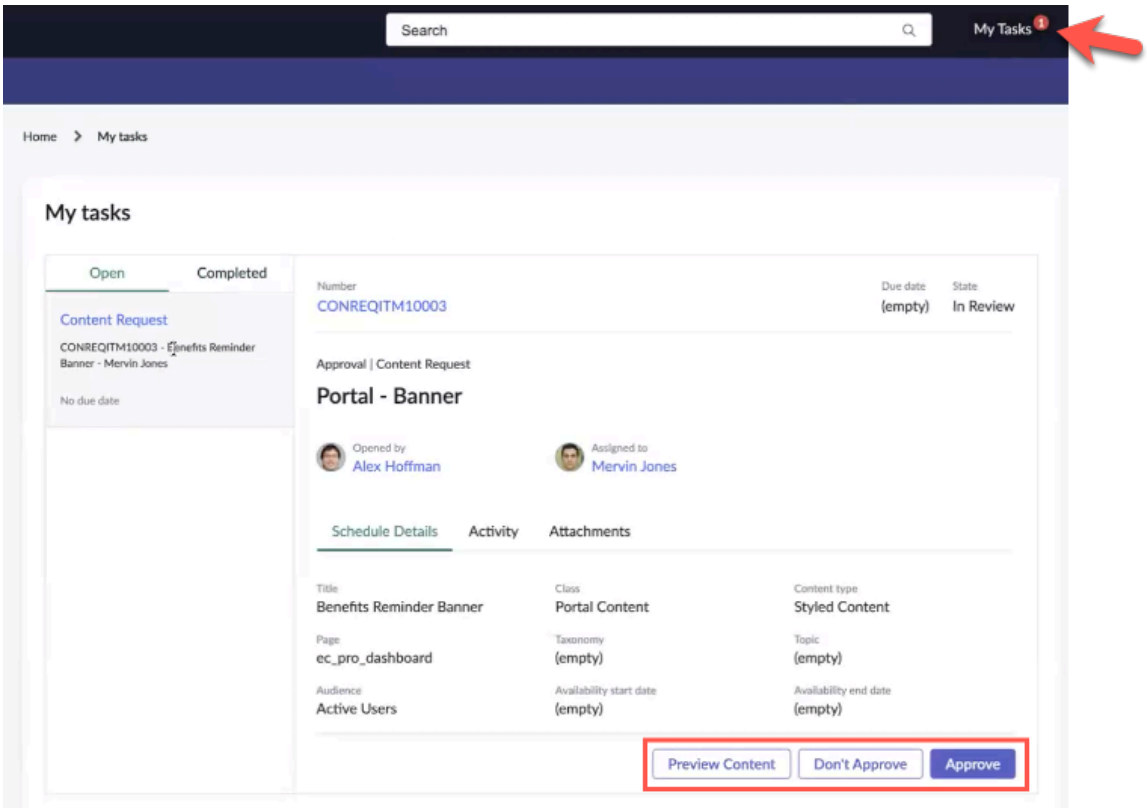
- den Inhalt überprüfen

Hinweis: Nur Rich Content, Nachrichten und Portalinhalte können in der Vorschau angezeigt werden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bearbeitungen oder Änderungen vorschlagen
- Genehmigen Sie den Inhalt



Vorschau und Genehmigung eines Inhaltsanforderungselements

Schritt 6: Inhalt wird veröffentlicht

Nachdem der Inhaltsersteller Feedback implementiert und der Inhalt genehmigt wurde, wird der Inhalt basierend auf dem konfigurierten Veröffentlichungsplan veröffentlicht.

Inhalte anfordern

Inhalts-Governance Bietet Mitarbeitern mehrere Möglichkeiten, die Erstellung von Inhalten für die Mitarbeiterkommunikation anzufordern und das Inhaltsteam Ihres Unternehmens die Anforderung zu klären und die Anforderung Teammitgliedern zuzuweisen.

Sobald eine Inhaltsanforderung erstellt wurde, Inhalts-Governance Bietet die Möglichkeit, die Anforderung nachzuverfolgen, den aus der Anforderung erstellten Inhalt zu überprüfen, zu genehmigen und zu veröffentlichen.

Ihre Mitarbeiter haben verschiedene Möglichkeiten, die Erstellung von Inhalten anzufordern:

Mitarbeiter-Center Pro

Mitarbeiter können das Katalogelement „Inhaltsanforderung“ aus Mitarbeiter-Center Pro verwenden. Ihr Unternehmen entscheidet, wo in Mitarbeiter-Center Pro es angezeigt wird. Jeder Mitarbeiter, der Zugriff auf Mitarbeiter-Center Pro hat, kann Inhalte anfordern.

Servicekatalog

Mitarbeiter können Inhalte über anfordern ServicekatalogÄhnlich wie beim anfordern von Inhalten aus Mitarbeiter-Center Pro.

Formular „Inhaltsanforderung“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird hauptsächlich vom Inhaltsteam verwendet, um eine Inhaltsanforderung zu erstellen, wenn die ursprüngliche Anforderung mündlich oder über eine andere Methode gestellt wurde. Die **Inhaltsanforderung** Mit dem Formular kann das Inhaltsteam die Anforderung erstellen und dann den aus der Anforderung erstellten Inhalt nachverfolgen, überprüfen, genehmigen und veröffentlichen.

Inhalte aus Mitarbeiter-Center Pro anfordern

Mitarbeiter, die Zugriff auf Mitarbeiter-Center Pro haben, können die Entwicklung von Inhalten zur Verteilung an andere Mitarbeiter anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie können die einheitliche Taxonomie verwenden, um den Anforderungsinhalt mit einem Thema zu verknüpfen, sodass auf die Anforderung über die Seite „Thema“ zugegriffen werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie **Inhaltsanforderung**.
   Ihr Unternehmen entscheidet, wo dies in Mitarbeiter-Center angezeigt wird.

   Hinweis: Sie können in der Suchleiste auch **Inhaltsanforderung** eingeben.

3. Füllen Sie die Felder im Formular **Inhaltsanforderung** aus.

Feld	Beschreibung
***Wählen Sie die Art der Kommunikation aus, die Sie planen möchten.**	Geben Sie an, wie Ihre Inhalte kommuniziert werden sollen. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Portal ○ Mobil ○ Aufgabe ○ Sonstige
***Welche Art von Inhalten benötigen Sie für Ihre Kommunikation?**	Art des Inhalts, die Sie kommunizieren möchten. Die Art des Inhalts hängt davon ab, welche Art von Kommunikation Sie im Feld oben auswählen. Auswahlmöglichkeiten für „Portal“: ○ Banner ○ Video ○ Themeninhaltsabschnitt ▪ Was ist Ihre gewünschte Themenseite? Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie Themeninhaltsabschnitt auswählen. ▪ Geben Sie die Themenseite ein, auf der Ihr angeforderter Inhalt angezeigt wer–den soll. ○ Sonstige

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Auswahlmöglichkeiten für „Mobil“: ○ Banner ○ Video Auswahlmöglichkeiten für „Aufgabe“: ○ Click a button (Auf Schaltfläche klicken) ○ View a video (Video anzeigen) ○ Click a link (Auf Link klicken) ○ Dokument unterschreiben Auswahlmöglichkeiten für „Sonstige“: ○ E-Mail ○ SMS-Text ○ Sonstige **Hinweis:** Der Inhaltsmanager muss definieren, was die Auswahl von „Sonstige“/„Sonstige“ bedeutet. Beispielsweise könnte es für eine andere Art von persönlicher Kommunikation wie den Unternehmenschat verwendet werden.
Was ist Ihre gewünschte Themenseite?	Geben Sie die Themenseite ein, auf der Ihr Inhalt angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Themeninhaltsauswahl** Von **Welche Art von Inhalt benötigen Sie für Ihre Kommunikation** Dropdown-Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Themenseiten.
Welche Mitarbeiter sollen Ihre Kommunikation sehen?	Personen, an die Ihre Inhalte gerichtet sein sollen. Sie können Ihre Inhalte an alle Mitarbeiter oder so spezifisch wie Sie möchten weiterleiten. Beispielsweise möchten Sie, dass Ihre Inhalte nur Mitarbeitern zur Verfügung stehen, die in den USA arbeiten und ihren Wohnsitz haben und andere Inhalte für Mitarbeiter außerhalb der USA haben. Sie können auch festlegen, dass Ihre Inhalte und Ihre Kommunikation auf bestimmte Mitarbeiter, Gruppen, Abteilungen, bestimmte Rollen oder Stellenbezeichnungen abzielen.
Startdatum	Datum, an dem der Inhalt verfügbar gemacht werden soll.
Enddatum	Datum, an dem Ihre Kommunikation beendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
In welche Sprachen müssen die Inhalte übersetzt werden?	Die Sprachen, in denen Ihre Inhalte erstellt und Ihrer Zielgruppe zur Verfügung gestellt werden sollen. **Hinweis:** Die verfügbaren Sprachen hängen davon ab, was Ihr Unternehmen installiert hat.
Fügen Sie weitere, für Ihre Kommunikation erforderliche Prüfer hinzu (optional)	Klicken Sie in das Feld, und wählen Sie Personen aus, die Sie überprüfen und genehmigen möchten, welche Inhalte aus Ihrer Anforderung erstellt werden. Wenn Genehmigungen erforderlich sind und das Inhaltsanforderungselement in verschoben wird **Wird Überprüft** status, wird die Inhaltsanforderung unter angezeigt **Meine Aufgaben** Für die Prüfer und Genehmiger. Der Inhalt kann in der Vorschau angezeigt, genehmigt oder nicht genehmigt werden.
Fügen Sie zusätzliche Informationen zu Ihrer Kommunikation hinzu (optional).	Details, um zu verdeutlichen, was in den von Ihnen angeforderten Inhalten enthalten sein soll.
Fügen Sie eine URL für Ihre Call-to-Action-Schaltfläche hinzu (optional).	URL-Link, auf den Ihre Zielgruppe klicken/tippen soll, wenn Sie Aufgaben-, Umfrage- oder andere Arten von Aktionsinhalten anfordern.
Anhänge hinzufügen	Alle Dateien, die in den angeforderten Inhalt eingeschlossen werden sollen.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Es wird eine Inhaltsanforderungsnummer (CONREQ-Präfix und laufende Nummer) generiert, und Sie können die von Ihnen angeforderten Inhalte nachverfolgen, überprüfen und genehmigen. Sie können Ihre Anforderung unter anzeigen **Meine Anforderungen** .

Fordern Sie Inhalte mit an Servicekatalog

Mitarbeiter, die Zugriff auf haben Servicekatalog Kann Inhalte von anfordern Servicekatalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Services**an.
2. Wählen Sie **Inhaltsanforderung**.

   Hinweis: Sie können in der Suchleiste auch **Inhaltsanforderung** eingeben.

3. Füllen Sie die Felder im Formular **Inhaltsanforderung** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
***Wählen Sie die Art der Kommunikation aus, die Sie planen möchten.**	Geben Sie an, wie Ihre Inhalte kommuniziert werden sollen. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Portal ○ Mobil ○ Aufgabe ○ Sonstige
***Welche Art von Inhalten benötigen Sie für Ihre Kommunikation?**	Art des Inhalts, die Sie kommunizieren möchten. Die Art des Inhalts hängt davon ab, welche Art von Kommunikation Sie im Feld oben auswählen. Auswahlmöglichkeiten für „Portal“: ○ Banner ○ Video ○ Themeninhaltsabschnitt ▪ Was ist Ihre gewünschte Themenseite? Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Themeninhaltsabschnitt** . ▪ Geben Sie die Themenseite ein, auf der Ihr angefordertes Thema angezeigt werden soll. ○ Sonstige Auswahlmöglichkeiten für „Mobil“: ○ Banner ○ Video Auswahlmöglichkeiten für „Aufgabe“: ○ Click a button (Auf Schaltfläche klicken) ○ View a video (Video anzeigen) ○ Click a link (Auf Link klicken) ○ Dokument unterschreiben Auswahlmöglichkeiten für „Sonstige“: ○ E-Mail ○ SMS-Text **Hinweis:** Erfordert Integration mit Notify. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Sonstige **Hinweis:** Der Inhaltsmanager muss definieren, was die Auswahl von „Sonstige“/„Sonstige“ bedeutet. Beispielsweise könnte es für eine andere Art von persönlicher Kommunikation wie den Unternehmenschat verwendet werden.
Was ist Ihre gewünschte Themenseite?	Geben Sie die Themenseite ein, auf der Ihr Inhalt angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Themeninhaltsauswahl** Von **Welche Art von Inhalt benötigen Sie für Ihre Kommunikation** Dropdown-Liste. Weitere Informationen finden Sie unter .
Welche Mitarbeiter sollen Ihre Kommunikation sehen?	Personen, an die Ihre Inhalte gerichtet sein sollen.
Startdatum	Datum, an dem der Inhalt verfügbar gemacht werden soll.
Enddatum	Datum, an dem Ihre Kommunikation beendet werden soll.
In welche Sprachen müssen die Inhalte übersetzt werden?	Die Sprachen, in denen Ihre Inhalte erstellt und Ihrer Zielgruppe zur Verfügung gestellt werden sollen. **Hinweis:** Die verfügbaren Sprachen hängen vom Abonnement Ihres Unternehmens ab.
Fügen Sie weitere, für Ihre Kommunikation erforderliche Prüfer hinzu (optional)	Wählen Sie aus **Sperren** Symbol. Wählen Sie als Nächstes die Liste Suchen mit aus Symbol. Wählen Sie Personen aus, die Sie den Inhalt überprüfen möchten, der aus Ihrer Anforderung erstellt wird. Wenn Genehmigungen erforderlich sind und das Inhaltsanforderungselement in verschoben wird **Wird Überprüft** status, wird die Inhaltsanforderung unter angezeigt **Meine Aufgaben** Für die Prüfer und Genehmiger. Der Inhalt kann in der Vorschau angezeigt, genehmigt oder abgelehnt werden.
Fügen Sie zusätzliche Informationen zu Ihrer Kommunikation hinzu (optional).	Details, um zu verdeutlichen, was in den von Ihnen angeforderten Inhalten enthalten sein soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fügen Sie eine URL für Ihre Call-to-Action-Schaltfläche hinzu (optional).	URL-Link, auf den Ihre Zielgruppe klicken/tippen soll, wenn Sie Aufgaben-, Umfrage- oder andere Arten von Aktionsinhalten anfordern.
Verwalten Sie Anhänge	Alle Dateien, die in den angeforderten Inhalt eingeschlossen werden sollen.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Inhaltsanforderungsnummer (CONREQ-Präfix und sequenzielle Nummer) wird auf dem generiert **Inhaltsanforderung** Formular. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Inhalte mit dem Formular „Inhaltsanforderung“ an.

Fordern Sie Inhalte mit dem Formular „Inhaltsanforderung“ an

Das Inhaltsteam verwendet **Inhaltsanforderung** Formular zum Erstellen einer Inhaltsanforderung, wenn die ursprüngliche Anforderung mündlich oder über eine andere Methode außerhalb von gestellt wurde Inhalts-Governance. Die **Inhaltsanforderung** Mit dem Formular kann das Inhaltsteam eine Inhaltsanforderung erstellen und dann Inhalte zuweisen, nachverfolgen, überprüfen, genehmigen und veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cg.content_request_user

Wenn ein Mitarbeiter Inhalte anfordert, ohne zu verwenden Servicekatalog Oder Mitarbeiter-Center Pro Entweder mündlich oder eine andere Kommunikationsmethode, die **Inhaltsanforderung** Das Formular kann von Ihrem Inhaltsteam verwendet werden, um die Anforderung in einzugeben Inhalts-Governance. Auf diese Weise kann das Inhaltsteam eine Inhaltsanforderung nachverfolgen, überprüfen, genehmigen und erstellen.

Die **Inhaltsanforderung** Das Formular kann auch vom Inhaltsteam verwendet werden, um Arbeit an andere Teammitglieder zu delegieren und ihnen zu ermöglichen, die Anforderung nachzuverfolgen und im gesamten Team zu arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Neue Anforderung erstellen**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Inhaltsanforderung“ aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die die Inhaltsanforderung identifiziert. Dieses Feld wird mit der Nummer der Inhaltsanforderung vorausgefüllt und kann nicht bearbeitet werden. Es enthält das Präfix CONREQ, gefolgt von einer laufenden Nummer.
Zugewiesen an	Person, die zugewiesen wurde, um den Inhalt aus der Inhaltsanforderung zu erstellen. **Hinweis:** Nachdem der Datensatz gespeichert wurde, wird eine Benachrichtigungs-E-Mail an die zugewiesene Person gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe auswählen, muss die zugewiesene Person ein Mitglied oder die ausgewählte Gruppe sein. Wenn Sie eine Person „Zugewiesen an“ eingeben, wird diese Person automatisch als Person „Zugewiesen an“ in einem Inhaltsanforderungselement angezeigt. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, ist die Person Zugewiesen an für ein Inhaltsanforderungselement ebenfalls leer.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die zum Erstellen des Inhalts aus der Inhaltsanforderung zugewiesen wurde. Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe auswählen, muss die zugewiesene Person ein Mitglied oder die ausgewählte Gruppe sein. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Besitzgruppen . Wenn Sie in dieses Feld eine Zuweisungsgruppe eingeben, wird sie automatisch in angezeigt **Zuweisungsgruppe** Feld für ein Inhaltsanforderungselement. Sie können nur Mitglieder dieser Gruppe in eingeben **Zugewiesen an** Feld für ein Inhaltsanforderungselement.
Geöffnet von	Person, die die Erstellung von Inhalten anfordert.
Priorität	Der Inhaltsanforderung zugeordnete Dringlichkeit. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ 1 - Kritisch ○ 2 - Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig ○ 5 - In Planung
Status	Status der Inhaltsanforderung. ○ Neu ○ Zugewiesen ○ In Bearbeitung ○ Wird überprüft ○ Bereit zur Veröffentlichung ○ Veröffentlicht ○ Storniert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Anforderung von Inhalten abgeschlossen sein soll.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Inhaltsanforderung. Der hier eingegebene Text wird standardmäßig in der Kurzbeschreibung für das Inhaltselement angezeigt.
Beschreibung	Längere Beschreibung der Inhaltsanforderung mit weiteren Details.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen zur Inhaltsanforderung. Arbeitsnotizen sind nützlich, wenn zusätzliche Informationen von der anfordernden Person benötigt werden.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Sie können diese Informationen für die anfordernde Person sichtbar machen, indem Sie das Kontrollkästchen „Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)“ aktivieren.

Wenn eine Inhaltsanforderung aus erstellt wird Mitarbeiter-Center Pro Oder **Servicekatalog** , **Variablen** Der Abschnitt wird mit Informationen angezeigt, die aus diesen Quellen eingegeben wurden.

3. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, werden Ihre Informationen gespeichert, das Formular **Inhaltsanforderung** bleibt sichtbar, und die zugehörige Liste **Anforderungselemente für Inhalte** wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement. Wenn Sie **Absenden** wählen, wird der Datensatz gespeichert, und Sie kehren zur Liste **Inhaltsanforderungen** zurück.

Diskutieren

Wählen Sie diese Option aus, um eine Sidebar-Diskussion über den vorgeschlagenen Inhalt zu starten. Nachdem Sie diese Schaltfläche ausgewählt haben, wird **Starten Sie eine Sidebar-Diskussion** Witwe wird geöffnet. Sie können der Diskussion Teilnehmer hinzufügen und eine kurze Nachricht eingeben, die an die Diskussionsteilnehmer gesendet wird.

Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement

Verwenden Sie **Inhaltsanforderungselement** Formular, um Details dazu bereitzustellen, welche Art von Inhalt aus einer Inhaltsanforderung erstellt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Wenn eine Inhaltsanforderung über übermittelt wird **Inhaltsanforderung** Formular oder über die Mitarbeiter-Center, Ein Inhaltsanforderungselement wird automatisch erstellt und der Inhaltsanforderung zugeordnet.

Sie können ein Inhaltsanforderungselement über bearbeiten **Inhaltsanforderungselemente** Zugehörige Liste einer Inhaltsanforderung. Um weitere Inhaltsanforderungselemente hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** Schaltfläche.

Sie können auf das Formular **Anforderungselement für Inhalt** auch zugreifen, indem Sie eine Inhaltsanforderung in der Liste **Mir zugewiesen**, **Nicht zugewiesen** oder **Alle Anforderungen** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Meine Anforderungen**an.
2. Wählen Sie die Inhaltsanforderung aus, die das Inhaltsanforderungselement enthält, das Sie bearbeiten möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Inhalte mit dem Formular „Inhaltsanforderung“ an oder Inhalte aus Mitarbeiter-Center Pro anfordern.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Anforderungselemente für Inhalt** das Inhaltsanforderungselement aus.
   Das Inhaltsanforderungselement wird durch das Präfix CONREQITM, gefolgt von einer laufenden Nummer, identifiziert.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Anforderungselement für Inhalt“ aus.

Felder	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die das einer Inhaltsanforderung zugeordnete Inhaltselement identifiziert.
Inhaltsanforderung	Eindeutige Nummer, die die Inhaltsanforderung identifiziert. Dieses Feld wird mit der Nummer der Inhaltsanforderung vorausgefüllt und kann nicht bearbeitet werden. Es enthält das Präfix CONREQ, gefolgt von einer laufenden Nummer.
Inhalt	Name des Inhalts zur Erfüllung der Inhaltsanforderung. Wählen Sie das Symbol **Nachschlagen mit Liste** ( ) und dann den Inhalt, der zur Erfüllung der Inhaltsanforderung erstellt wurde. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten finden Sie unter Portalinhalt. Sobald der Inhalt ausgewählt ist und Sie die erforderlichen Felder ausgefüllt haben, können Sie das Inhaltsanforderungselement speichern und die Veröffentlichung des Inhalts planen. Die zugehörige Liste **Zeitplan inhalt** wird angezeigt, nachdem Sie den Datensatz gespeichert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.
Zugewiesen an	Person, die zugewiesen wurde, um den Inhalt aus der Inhaltsanforderung zu erstellen. Dieses Feld ist erforderlich, um den Status in zu ändern **In Arbeit** . Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe auswählen, die **Zugewiesen an** Die Person muss ein Mitglied oder die ausgewählte Gruppe sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Wenn eine Person in eingegeben wird **Zugewiesen an** Feld für eine Inhaltsanforderung, wird diese Person automatisch in dieses Feld eingegeben, wenn: ○ Die **Zugewiesen an** Feld ist leer. ○ Die **Zugewiesen an** Feld wird nicht automatisch eingegeben, wenn: ▪ Die **Zuweisungsgruppe** Das Feld unterscheidet sich in der Inhaltsanforderung und dem Inhaltsanforderungselement. ▪ Wenn **Zugewiesen an** Das Feld wird manuell in das Inhaltsanforderungselement eingegeben. Durch die Eingabe einer Person „Zugewiesen an“ im Inhaltsanforderungselement wird die Person „Zugewiesen an“ in einer Inhaltsanforderung nicht überschrieben.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die zum Erstellen des Inhalts aus der Inhaltsanforderung zugewiesen wurde. Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe auswählen, muss die zugewiesene Person ein Mitglied oder die ausgewählte Gruppe sein. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Besitzgruppen . Wenn eine Zuweisungsgruppe in eingegeben wird **Zuweisungsgruppe** Feld für eine Inhaltsanforderung, wird es automatisch in diesem Feld angezeigt.
Geöffnet von	Person, die die Erstellung von Inhalten anfordert. **Hinweis:** Wenn der Status des Inhaltsanforderungselements in geändert wird **Wird überprüft** , **Geöffnet von** Die Person erhält eine Benachrichtigung.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Anforderung von Inhalten abgeschlossen sein soll.
Priorität	Der Inhaltsanforderung zugeordnete Dringlichkeit. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ 1 - Kritisch ○ 2 - Hoch ○ 3 – Mittel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	○ 4 – Niedrig ○ 5 - In Planung
Status	Status der Inhaltsanforderung. ○ Öffnen ○ In Bearbeitung: Eine Person „Zugewiesen an“ muss ebenfalls eingegeben werden, um den Status in zu ändern **In Arbeit** . ○ Wird überprüft ▪ Nachdem das Inhaltsanforderungs–element zur Veröffentlichung geplant wurde, muss das Inhaltsanforderungs–element in **Wird überprüft** geändert werden. Das Hinzufügen eines Zeit–planinhaltsdatensatzes zum Inhaltsan–forderungselement ist erforderlich, um den Status in zu ändern **Wird Überprüft** . ▪ Wenn der Status in **Wird überprüft** ge–ändert wird, wird eine Benachrichti–gung an den Inhaltsanforderer gesen–det, und es wird eine Aufgabe für die anfordernde Person erstellt. ▪ Eine Benachrichtigung und eine Aufga–benaufgabe werden auch für alle Ge–nehmiger erstellt, die dem Inhaltsan–forderungselement zugeordnet sind. ▪ Die Benachrichtigung enthält die De–tails der Anforderung und einen Link zu einer Aufgabe, die in angezeigt wird Mitarbeiter-Center Für die Person „ge–öffnet von“ oder die anfordernde Per–son des Inhalts. In der Aufgabe gibt es Schaltflächen zum Anzeigen der Vor–schau und Überprüfen des Inhalts. ▪ Wenn der Inhaltsanforderer den Inhalt überprüft und genehmigt, wird auf der Seite **Aufgaben** die Schaltfläche **Bereit zur Veröffentlichung** angezeigt. ○ Bereit zur Veröffentlichung ▪ Wenn Sie auf die Schaltfläche **Bereit zur Veröffentlichung** klicken, wird an–gezeigt, dass der Inhaltsanforderer den Inhalt genehmigt hat. ▪ Das Hinzufügen eines Zeitplaninhalts–datensatzes zum Inhaltsanforderungs–element ist erforderlich, um den Sta–tus in zu ändern **Bereit zur Veröffentli chung** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	○ Veröffentlicht ▪ Nachdem die Inhaltsanforderung auf **Bereit zur Veröffentlichung** festgelegt wurde, kann der Inhaltsmanager den Status in **Veröffentlicht** ändern. ▪ Nachdem der Status in **Veröffentlicht** geändert wurde, werden alle Inhalts–elemente zur Veröffentlichung geplant, und sie stehen Ihren Mitarbeitern zur Verfügung, sobald das Verfügbarkeits–startdatum aus **Zeitplaninhalt** erreicht wird. ▪ Das Hinzufügen eines Zeitplaninhalts–datensatzes zum Inhaltsanforderungs–element ist erforderlich, um den Status in zu ändern **Veröffentlicht** . ○ Abgebrochen ▪ Bricht das Inhaltsanforderungselement ab. ▪ Alle Datensätze, die dem Inhaltsanfor–derungselement zugeordnet sind, wer–den beibehalten und können nach dem Abbruch noch überprüft werden.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Inhaltsanforderung. Der hier eingegebene Text wird standardmäßig in der Kurzbe-schreibung für das Inhaltselement angezeigt.
Beschreibung	Längere Beschreibung der Inhaltsanforderung mit weiteren Details.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Sie können diese Informationen für die anfordernde Person sichtbar machen, indem Sie das Kontrollkäst-chen „Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kun-den)“ aktivieren.

5. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, bleibt das Formular „Anforderungselement für Inhalt“ sichtbar, und Sie können die Veröffentlichung des Inhalts planen. Auswählen **Aktualisieren** Führt Sie zurück zu **Inhaltsanforderung** Formular.
6. Um Inhalte zu planen, wählen Sie aus **Neu** Von **Zeitplaninhalt** Zugehörige Liste.
   Weitere Informationen zum Planen von Inhalten finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Zugehörige Liste der Genehmiger

Die **Genehmiger** Die zugehörige Liste wird unten im angezeigt **Inhaltsanforderungselement** Formular. Eine Liste der Genehmiger mit dem zugehörigen Status und dem wird angezeigt **Geöffnet von** Person wird automatisch angezeigt.

Verwenden Sie **Verwalten Sie Genehmiger** Schaltfläche zum Hinzufügen oder Entfernen von Genehmigern.

Der aktuelle Status jedes Genehmigers wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Noch nicht angefordert: Inhalt ist nicht zur Überprüfung bereit.

  Hinweis: Dieser Status verhindert, dass eine Genehmigung in der Aufgabenliste eines Genehmigers angezeigt wird, bis der Status in „angefordert“ geändert wird.

- Angefordert: Genehmigung wurde an den Anwender gesendet. Die Anforderung wird in der Aufgabenliste eines Genehmigers angezeigt.
- Genehmigt: Inhalt wurde vom Genehmiger genehmigt. Nach der Genehmigung wird der Status des Inhaltsanforderungselements in verschoben **Bereit zur Veröffentlichung** .

  Hinweis: Inhaltsmanager (sn_cd.content_Manager) können den Status manuell überschreiben.

- Abgelehnt: Der Inhalt wurde nicht genehmigt. Wenn Kommentare hinzugefügt wurden, werden sie unter angezeigt **Kommentare** Spalte.
- Abgebrochen: Anwender wurde als Genehmiger entfernt.
- Nicht mehr erforderlich: Genehmigung ist nicht mehr erforderlich.

Diskutieren

Wählen Sie diese Option aus, um eine Sidebar-Diskussion über den vorgeschlagenen Inhalt zu starten. Nachdem Sie diese Schaltfläche ausgewählt haben, wird **Starten Sie eine Sidebar-Diskussion** Witwe wird geöffnet. Sie können der Diskussion Teilnehmer hinzufügen und eine kurze Nachricht eingeben, die an die Diskussionsteilnehmer gesendet wird.

Inhalt erstellen

Sie können Inhalte aus erstellen **Inhaltsanforderungselement** Formular.

Wählen Sie eine Person in aus **Zugewiesen an** Und ändern Sie **Status** Bis **In Arbeit** .

Die **Erstellen Sie Inhalt** Die Schaltfläche wird oben im angezeigt **Inhaltsanforderungselement** Formular.

Auswählen von **Erstellen Sie Inhalt** Mit der Schaltfläche gelangen Sie zu **Inhaltsbibliothek** Formular, in dem Sie den Typ des Inhalts auswählen können, den Sie erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Portalinhalt.

Inhalt bearbeiten

Sie können auch vorhandene Inhalte ändern, die einem Inhaltsanforderungselement zugeordnet sind, indem Sie auswählen **Bearbeiten Sie Den Inhalt** Schaltfläche.

Die **Bearbeiten Sie Den Inhalt** Die Schaltfläche wird angezeigt, wenn dem Inhaltsanforderungselement und dem Inhalt zugeordnet ist **Status** Ist **In Arbeit** .

Dadurch gelangen Sie zum Inhaltsformular. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Inhalten finden Sie unter Portalinhalt.

Inhalt klonen

Sie können Inhalte auch aus klonen **Inhaltsanforderungselement** Formular, indem Sie auswählen **Inhalt Klonen** Schaltfläche. Wenn Sie Inhalte klonen, erstellen Sie eine Kopie des ursprünglichen Inhalts, und dem Inhaltsnamen wird eine sequenzierte Nummer hinzugefügt. Beispiel: Wenn **Willkommensbanner** Ist der Name des Inhalts, der dem Inhaltsanforderungselement zugeordnet ist, und Sie wählen aus **Inhalt Klonen** Schaltfläche,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Name des geklonten Inhalts lautet **Willkommensbanner (1)** . Der Name und die Details des ursprünglichen Inhalts bleiben unverändert.

Um Inhalte zu klonen, müssen zuerst alle zugehörigen geplanten Inhalte entfernt werden.

Die **Inhalt Klonen** Schaltfläche wird angezeigt, wenn **Status** Ist **In Arbeit** .

Auswählen von **Inhalt Klonen** Über die Schaltfläche gelangen Sie zur Inhaltsliste, in der Sie Inhalte zum Klonen auswählen können. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Inhalten finden Sie unter Portalinhalt.

Inhalt anzeigen

Sie können Inhalte anzeigen, die einem Inhaltsanforderungselement zugeordnet sind, wenn ihm ein Zeitplan zugeordnet ist und der Status:

- Wird überprüft
- Bereit zur Veröffentlichung
- Veröffentlicht

Hinweis: Wenn sich das Inhaltsanforderungselement in den oben genannten status befindet, kann der zugehörige Inhalt nicht bearbeitet oder geklont werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Genehmiger verwalten

Wählen Sie diese Option aus, um vorhandene Inhaltsüberprüfer hinzuzufügen oder zu löschen.

Hinweis: Diese Schaltfläche wird nur für Personen mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_Manager) angezeigt. Die **Geöffnet von** Anwender kann nicht entfernt werden. Die **Geöffnet von** Person kann nicht entfernt werden. Ein Inhaltsmanager (sn_cd.content_Manager) kann ändern **Geöffnet von** Person und entfernen Sie dann den Anwender, wenn der Anwender entfernt werden muss.

Um einen Genehmiger hinzuzufügen, wählen Sie aus der aus **Anwender** Spalte und verwenden Sie die Pfeilschaltfläche nach rechts, um den Anwender zu verschieben **Genehmiger** Spalte. Wählen Sie **Absenden**.

Um einen Genehmiger zu entfernen, wählen Sie aus **Genehmiger** Spalte und verwenden Sie die linke Pfeilschaltfläche, um den Anwender zu verschieben **Anwender** Spalte. Wählen Sie **Absenden**.

Die **Genehmiger** Die zugehörige Liste wird unten im Formular angezeigt und zeigt alle Anwender an, die zum Genehmigen des Inhalts erforderlich sind.

Löschen

Wählen Sie aus **Löschen** Schaltfläche zum Entfernen des Inhaltsanforderungselements.

Nachverfolgung von Inhaltsanforderungen

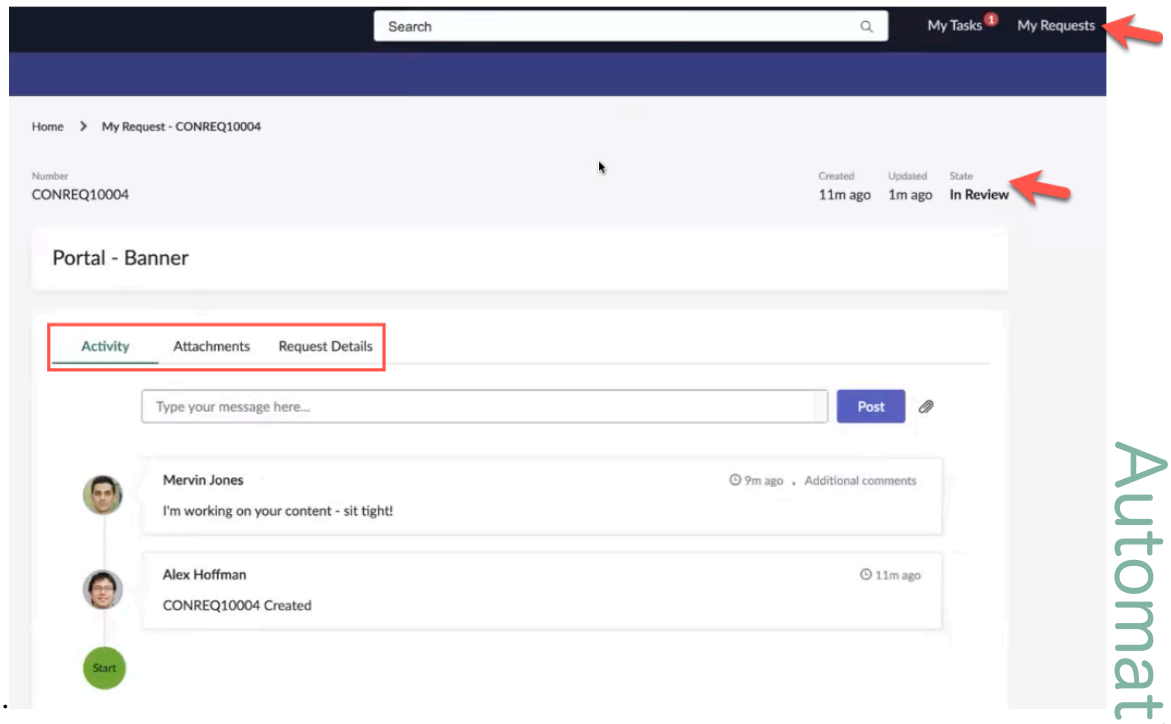
Nachdem eine Inhaltsanforderung übermittelt wurde, Inhalts-Governance Ermöglicht der anfordernden Person, Inhaltsmanager und Inhaltsadministratoren, den Status der Anforderung und der zugehörigen Inhalte nachzuverfolgen.

Nachverfolgung als anfordernde Person des Inhalts

Nach dem Senden einer Inhaltsanforderung kann der Mitarbeiter den Status der Anforderung nachverfolgen, indem er zu navigiert **Meine Anforderungen**Und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Öffnen der Inhaltsanforderung. Sie können einen Kommentar für den Inhaltsmanager hinzufügen, Dateien anhängen und die übermittelten Details



überprüfen.

Das Statusfeld einer Inhaltsanforderung bietet eine schnelle Statusaktualisierung für die anfordernde Person und das Inhaltsteam und löst Systemaktionen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu status der Inhaltsanforderung.

Nachverfolgung als Inhaltsmanager oder Inhaltsadministrator

Inhaltsmanager und Inhaltsadministratoren können Inhaltsanforderungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Inhalts-Governance** > **Alle Anforderungen**an. Jedes Mal, wenn ein Mitarbeiter eine Inhaltsanforderung übermittelt, erstellt das System einen Datensatz mit dem Präfix CONREQ. Dieser Datensatz kann entweder einem einzelnen Inhaltsmanager oder einer Gruppe zugewiesen werden. Der Datensatz wird für folgende Zwecke verwendet:

- Enthält die Anforderungsdetails, z. B. den Typ des Inhalts, der erstellt werden muss, und die beabsichtigte Zielgruppe
- Kommunizieren Sie mit dem Mitarbeiter, der die Anforderung gestellt hat
- Enthält den zugeordneten Inhalt, nachdem er in der Liste „Inhaltsanforderungselemente“ erstellt wurde
- Verfolgt den Anforderungsstatus

Inhaltsadministratoren und Inhaltsmanager können alle Inhaltsanforderungen und zugehörigen Inhalte anzeigen, auch wenn sie diesem Datensatz nicht zugewiesen sind.

Informationen zu status der Inhaltsanforderung

Der Status der Inhaltsanforderung bietet dem Mitarbeiter, der die Inhaltsanforderung gestellt hat, den Genehmigern und dem Inhaltsteam eine schnelle Aktualisierung des aktuellen Status.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Statusleiste oben in einem Inhaltsanforderungsdatensatz zeigt alle status an, wobei der aktuelle Status hervorgehoben ist.



status der Inhaltsanforderung und des Inhaltsanforderungselements

Status der Inhaltsanforderung	Status des Inhaltsanforderungselements	Beschreibung
Neu	Öffnen	Inhaltsanforderung wurde übermittelt
Zugewiesen	Öffnen	Der Inhaltsadministrator oder -Manager weist die Anforderung einem Inhaltsmanager oder -Team zu und aktualisiert den Status manuell
In Arbeit	In Arbeit	Der Inhaltsmanager aktualisiert den Status manuell, wenn er mit der Bearbeitung des Tickets beginnt
Wird überprüft	Wird überprüft	Nachdem der Inhaltsmanager den Inhalt und den Veröffentlichungsplan erstellt und auf geklickt hat **Zur Überprüfung senden** , Aktualisiert das System den Status in „in Überprüfung“ und weist der anfordernden Person und Genehmigern eine Aufgabe zu, um den Inhalt zu überprüfen **Hinweis:** Sobald ein Inhaltsanforderungselement ist **Wird Überprüft** , Der Inhalt kann nicht bearbeitet werden. Der Inhaltsmanager muss den Status auf „in Bearbeitung“ zurücksetzen, um den Inhalt zu bearbeiten.
Bereit zur Veröffentlichung	Bereit zur Veröffentlichung	Wenn die anfordernde Person auf klickt **Genehmigen** , Aktualisiert das System den Status in **Bereit zur Veröffentlichung**
Veröffentlicht	Veröffentlicht	Der Inhaltsmanager aktualisiert den Datensatz manuell in **Veröffentlicht** Und der Inhalt wird Mitarbeitern gemäß der Konfiguration des Veröffentlichungsplans zur Verfügung gestellt
Abgebrochen	Abgebrochen	Der Inhaltsadministrator bricht die Anforderung ab.

Hinweis: Inhaltsanforderungselemente erfordern Inhalt und Veröffentlichungsplan, um den Status in zu ändern **Wird Überprüft** , **Bereit zur Veröffentlichung** , Und **Veröffentlicht** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Anpassen des Genehmigungsprozesses finden Sie unter Seite „Mitarbeiteraufgaben“.

Weisen Sie dem Inhaltsersteller eine Inhaltsanforderung zu

Weisen Sie einem Inhaltsmanager eine neue Inhaltsanforderung zu, damit er den Inhalt und einen Veröffentlichungsplan erstellen und dann zur Genehmigung senden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem Anwender mit sn_cd.content_Manager oder einer Zuweisungsgruppe eine Inhaltsanforderung zuweisen.

Eine Zuweisungsgruppe ist eine Gruppe von Anwendern, die die Inhaltsanforderung erhalten. Inhalts-Governance Enthält zwei sofort einsatzbereite Zuweisungsgruppen: Inhaltsadministrator und Inhaltsmanager, die die Anwender mit diesen Rollen enthalten. Informationen zum Konfigurieren einer neuen Zuweisungsgruppe finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Nicht zugewiesen**an.
2. Klicken Sie auf die Inhaltsanforderung, die Sie zuweisen möchten.
3. Geben Sie einen Mitarbeiter in ein **Zugewiesen an** Feld oder wählen Sie eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Ändern Sie das Statusfeld in **Zugewiesen** .
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Inhaltsanforderung wird im des Anwenders angezeigt **Inhalts-Governance** > **Mir zugewiesen** Liste.

Fügen Sie Inhaltsgenehmiger hinzu, oder entfernen Sie sie

Ein Inhaltsadministrator kann die Liste der Inhaltsgenehmiger für eine Anforderung ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Alle Anforderungen**an.
2. Klicken Sie auf die Inhaltsanforderung, die Sie ändern möchten.
3. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste „Inhaltsanforderungselement“, und wählen Sie das Anforderungselement aus.
4. Klicken Sie Auf **Manager-Genehmiger** .
5. Verwenden Sie die Pfeile nach links und rechts, um Anwender aus der Liste der Genehmiger hinzuzufügen oder zu entfernen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen von Inhalten über Content Governance

Wenn Ihnen ein Inhaltsanforderungselement zugewiesen ist, erstellen Sie den Inhalt, planen Sie ihn, und senden Sie ihn dann zur Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Mir zugewiesen**an.
2. Klicken Sie auf die Inhaltsanforderung, die Sie erfüllen möchten.
3. Ändern Sie das Statusfeld in **In Arbeit** .
4. Klicken Sie im Menü oben links auf **Speichern** .
   Wenn Sie auf klicken **Aktualisieren** , Das System führt Sie zur Liste mir zugewiesen zurück, und Sie müssen die Inhaltsanforderung erneut öffnen.
5. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste „Inhaltsanforderungselement“, und wählen Sie das Anforderungselement aus.
6. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Inhalt** .
   Erstellen und planen Sie den Inhalt in Portalinhalt.

   Hinweis: Wenn Sie den Veröffentlichungsplan erstellen, wird der **Inaktiv** Option ist standardmäßig ausgewählt. Wenn der Inhalt genehmigt wird, aktiviert das System den Veröffentlichungsplan. Alternativ können Sie eine Veröffentlichungsdauer festlegen. Wenn Sie jedoch auswählen **Immer aktiv** , Der Inhalt wird ohne Genehmigung veröffentlicht.

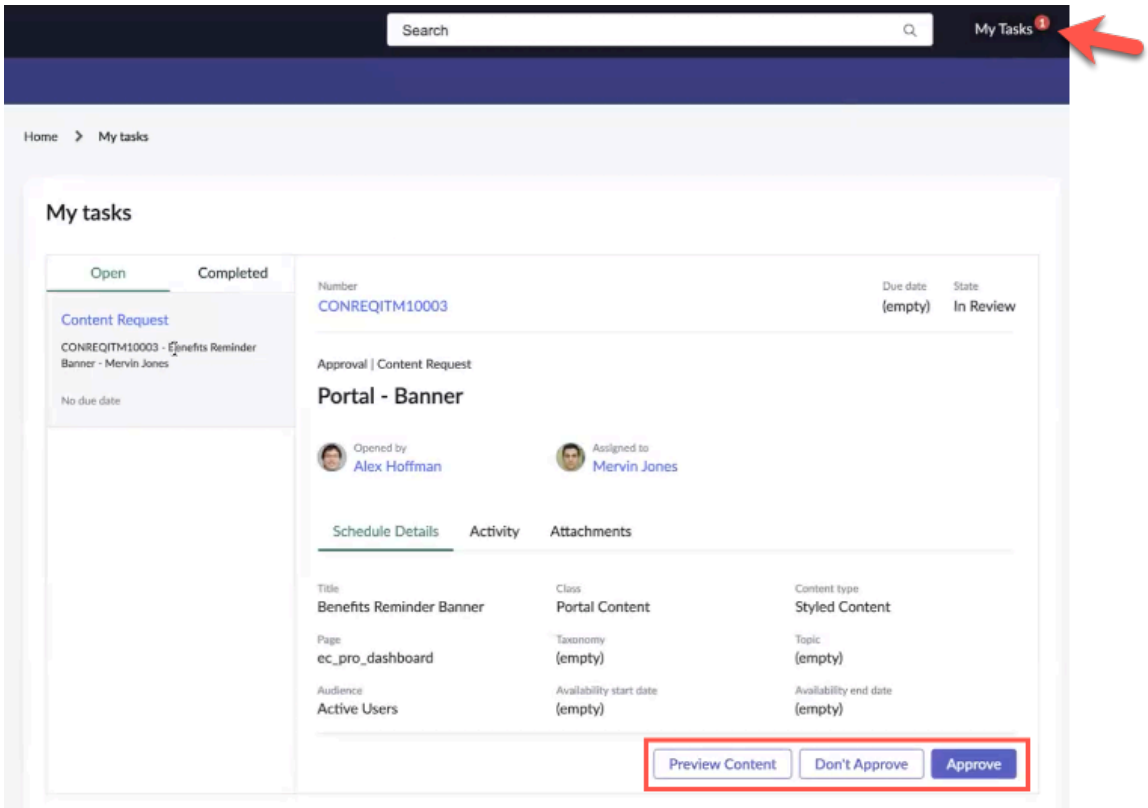
7. Klicken Sie Auf **Zur Überprüfung senden** .
   Das System aktualisiert den Status der Inhaltsanforderung in Wird Überprüft . Um den Inhalt zu bearbeiten, müssen Sie den Status auf zurücksetzen In Bearbeitung .

Vorschau und Genehmigung eines Inhaltsanforderungselements

Inhaltsanforderer können eine Vorschau der Inhaltsanforderungselemente anzeigen, bevor sie deren Veröffentlichung genehmigen.

Wenn ein Inhaltsersteller den abgeschlossenen Inhalt zur Überprüfung sendet, weist das System der anfordernden Person und allen zusätzlichen Genehmigern eine neue Aufgabe zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Inhaltsanforderer kann eine Vorschau des Inhaltselements anzeigen, das in einem Vorschauportal mit hervorgehobenem Inhaltselement angezeigt wird.

Hinweis: Nur Rich Content, Nachrichten und Portalinhalte können in der Vorschau angezeigt werden.

Das für Vorschauen verwendete Portal wird durch die Systemeigenschaft „sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix“ bestimmt, die sich unter **Eigenschaften** unter „Content Experiences Configurations“ (Content Experiences-Konfigurationen) befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften und Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.

E-Mail-Benachrichtigung

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Inhaltsanforderer gesendet und als Aufgabe in Mitarbeiter-Center Pro unter **Meine Aufgaben** angezeigt. Ein Link zur Aufgabe wird bereitgestellt.

Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung .

Machen Sie sich mit dem Dashboard „Inhaltsvorgänge“ vertraut

Das Dashboard „Inhaltsvorgänge“ ist ein Launchpad für Inhaltsautoren, in dem sie Inhalte erstellen, Interaktionsmetriken für veröffentlichte Inhalte anzeigen, Kalender für Inhaltsveröffentlichung, eingehende Inhaltsanforderungen anzeigen und die Besitzrechte für Seiten und Widgets überprüfen können.

Dashboard-Übersicht

Anwender mit der Rolle „Inhaltsmanager“ können auf zugreifen **Meine Inhaltsvorgänge** Dashboard aus Content Publishing, Content Experiences oder Content Governance als Ausgangspunkt für die Erstellung oder Verwaltung von Inhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Administrator muss die folgenden Plugins installieren (Store-Release August 2024 oder höher), um dieses Dashboard zu aktivieren:

- Content Publishing
- Inhalts-Governance
- Content Experiences (optional)

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Plugins.

Mein Inhalt

Die Registerkarte mein Inhalt enthält Metriken zu dem von Ihnen erstellten Inhalt. Die Anzeige kann je nach Plugins in Ihrer Instanz variieren.

Meine Inhaltskarten

Karte	Beschreibung
Mein Inhalt	Liste aller von Ihnen erstellten Inhalte.
Inhaltsbibliothek und Kampagnen	Bietet eine schnelle Ansicht des Status Ihrer geplanten Inhalte und Kampagneninhalte (wenn das Plugin „Content Experiences“ installiert ist) über die folgenden Karten: • **Zu veröffentlichender Inhalt** : Die Anzahl Ihrer Inhaltselemente, die geplant, aber noch nicht im Portal oder der Now Mobile-App veröffentlicht wurden. Klicken Sie auf diese Karte, um die Inhaltsdatensätze des Zeitplans zu öffnen. • **Inhalt, der innerhalb von 7 Tagen abläuft** : Die Anzahl Ihrer Inhaltselemente mit einem geplanten Enddatum innerhalb von sieben Tagen. • **Kampagneninhalt, der veröffentlicht werden soll** : Die Anzahl Ihrer Inhaltselemente, die sich in einem Kampagnenpaket befinden. • **Kampagneninhalt, der innerhalb von 7 Tagen abläuft** : Die Anzahl Ihrer derzeit veröffentlichten Inhaltselemente, die sich in Bündeln mit einem Enddatum innerhalb von sieben Tagen befinden. **Hinweis:** Der Inhaltsadministrator kann die Anzahl der Tage für ändern **Inhalt läuft ab** Und **Kampagneninhalt läuft ab** Felder durch Ändern der Content Governance-Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Governance installierte Eigenschaften.
Inhaltsanforderungen	Bietet eine schnelle Ansicht von Inhaltsanforderungen über die folgenden Karten: • **Inhaltsanforderungen nicht zugewiesen** : Eingehende Inhaltsanforderungen, denen kein Anwender zugewiesen ist. • **Inhaltsanforderungen, die innerhalb von 7 Tagen fällig sind** : Zugewiesene und nicht zugewiesene Inhaltsanforderungen mit einem Fälligkeitsdatum innerhalb von sieben Tagen.

Automatische Übersetzung

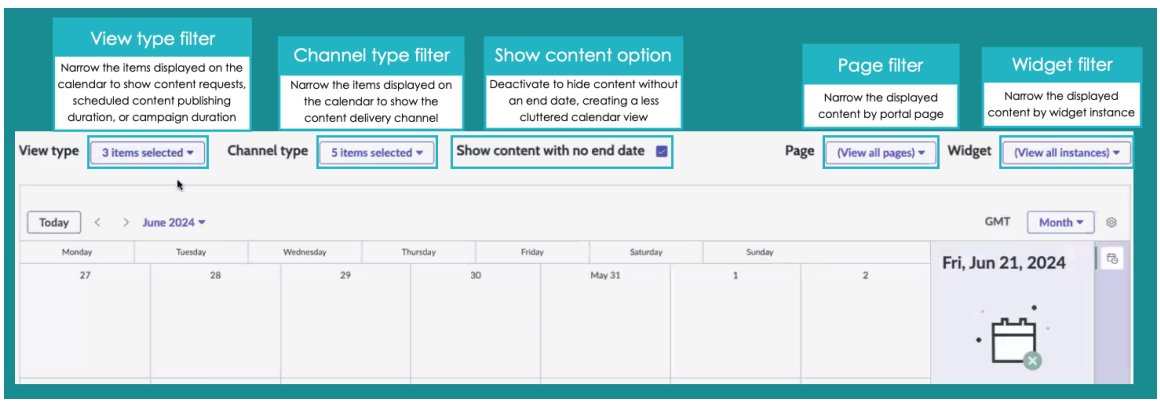
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Inhaltskarten (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung
	• **Inhaltsanforderungen werden ausgeführt** : Inhaltsanforderungen, denen ein Inhaltselement und ein zugeordnet sind **In Bearbeitung** Status. • **Inhaltsanforderungen werden überprüft** : Inhaltsanforderungen, die auf die Genehmigung des Anwenders warten, der den Inhalt angefordert hat, oder von zusätzlichen Überprüfern. • **Inhaltsanforderungen sind bereit zur Veröffentlichung** : Genehmigte Inhaltsanforderungen, die ein Inhaltselement mit einem Inhaltszeitplandatensatz enthalten. **Hinweis:** Der Inhaltsadministrator kann die Anzahl der Tage für ändern **Fällige Inhaltsanforderungen** Feld durch Ändern der Content Governance-Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Governance installierte Eigenschaften.

Veröffentlichungskalender

Der Veröffentlichungskalender bietet eine zentrale Schnittstelle, auf der Inhaltsmanager anzeigen können, welche Inhalte wo veröffentlicht werden, bevorstehende Kampagnen und Inhaltsanforderungen nach Fälligkeitsdatum.



Kalenderfilter

Filter	Beschreibung
Ansichtstyp	Schränken Sie die im Kalender angezeigten Elemente ein, um Folgendes anzuzeigen: • Inhaltsanforderungen Die Inhaltsanforderung wird am Fälligkeitsdatum des Inhaltsanforderungselements angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Inhaltsanforderungen. • Inhaltsbibliothek Inhalt wird basierend auf dem Inhaltszeitplandatensatz angezeigt, mit Ausnahme von Nachrichtenartikeln und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kalenderfilter (Fortsetzung)

Filter	Beschreibung
	Aufgabeninhalten, die in erläutert werden **Kanaltyp** Abschnitt unten. **Hinweis:** Der Kalender zeigt nur Inhalte mit konfiguriertem Startdatum an. Inhalte, die auf „immer aktiv“ festgelegt sind, werden im Kalender nicht angezeigt. • Kampagneninhalt Der Kalender zeigt Inhalte an, die sich in einer veröffentlichten Kampagne und in einem Paket mit einem sofortigen oder festen Datumsauslöser befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets. Der Inhalt wird im Kalender basierend auf dem Bündeldatum und nicht dem Startdatum der Kampagne angezeigt. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Content Experiences“ installiert ist. • Kampagneninhalt Der Kalender zeigt Kampagneninhalte basierend auf der Konfiguration des Bündelauslösers an. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Content Experiences“ installiert ist.
Kanaltyp	Der Kalender verwendet verschiedene Farben, um zwischen Kanaltypen zu unterscheiden, sodass Sie sie einfach unterscheiden können. Verwenden Sie den Filter, um die im Kalender angezeigten Elemente einzugrenzen, um bestimmte Inhaltsbereitstellungskanäle anzuzeigen. • Mobile-Inhalt • Nachrichteninhalt wird basierend auf dem Startdatum der artikelveröffentlichung angezeigt • Benachrichtigungsinhalt • Portalinhalt • Aufgabeninhalt wird basierend auf angezeigt **Zeitpunkt der Verarbeitung** Datum
Seite	Schränken Sie den angezeigten Inhalt nach Portalseite ein.
Widget	Schränken Sie den angezeigten Inhalt nach Widget-Instanz ein. Im Dropdown-Menü werden Content Publishing-Widgets angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Widgets.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besitz

Die Registerkarte „Besitz“ bietet eine Übersicht über Inhalte, Seiten, Themen und die Besitzrechte der Zielgruppe. Weitere Informationen zum Besitzrecht finden Sie unter Inhaltseigentum.

Sie können Filter verwenden, um eine Gruppe oder einen Anwender anzugeben, um Informationen anzuzeigen, nach:

Gruppe

Das Dropdown-Menü für den Gruppenfilter enthält rollenbasierte Gruppen (Inhaltsadministrator und Inhaltsmanager), die alle Anwender mit der ausgewählten Rolle umfassen. Diese rollenbasierten Gruppen werden auf Plattformebene von einem Systemadministrator konfiguriert.

Anwender

Das Dropdown-Menü für den Anwenderfilter enthält alle Anwender mit der Rolle „Inhaltsadministrator“ oder „Inhaltsmanager“.

Besitzkarten

Karte	Beschreibung
Eigener Inhalt	Zeigen Sie alle Inhalte an, für die Sie erstellt haben oder über Eigentumsberechtigungen verfügen
Eigene Seiten	Zeigen Sie alle Inhalte an, für die Sie erstellt haben oder über Eigentumsberechtigungen verfügen
Eigene Themen	Zeigen Sie alle Themen an, für die Sie Besitzberechtigungen haben
Eigene Zielgruppen	Zeigen Sie alle Zielgruppen an, für die Sie Besitzberechtigungen haben

Mitarbeiter-Center Pro verwenden

Mitarbeiter-Center Pro Erweitert die standardmäßigen Funktionen des Mitarbeiter-Centers und bietet zusätzliche Funktionen. Diese Funktionen konzentrieren sich auf die Bereitstellung einer einheitlichen Informations- und Interaktionsplattform für Ihre Mitarbeiter.

- Verwenden Sie die integrierte Experience und das Service-Feedback

  Aktivieren Sie die integrierte Experience und das Service-Feedback, um eine schnelle und effiziente Feedback-Schleife über Portale hinweg zu erstellen.

- Einen Termin planen

  Planen und verwalten Sie Termine in mehreren Geschäftsbereichen auf der Mitarbeiter-Center Pro Portal.

Verwenden Sie die integrierte Experience und das Service-Feedback

Die integrierte Experience und das Service-Feedback ermöglichen eine schnelle Freigabe von Feedback im Mitarbeiter-Center Portal.

Sie können das Drawer-Widget „Experience“ und „Service-Feedback“ auf allen Seiten Ihres Portals aktivieren. Sie bietet Anwendern eine nahtlose Feedback-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Experience-Feedback

Sie können Ihr Feedback zur Anwender-Experience über das Drawer-Widget auf Ihren Portalseiten oder über den geben Virtual Agent.

Je nach Portalkonfiguration wird das Feedback-Widget möglicherweise in regelmäßigen Abständen angezeigt. Sie können auswählen **Erinnern Sie mich später** Zum Beenden der Erinnerung.

Servicefeedback

Sie können Ihr Service-Experience-Feedback teilen:

- Nach dem Starten von Servicekatalog Elementanforderung.
- Nach dem Zugriff auf Knowledge Base artikel.

Sie können Ihre allgemeine Anwender-Experience für eine Themenseite oder eine andere Seite im Portal bereitstellen. Sie können auch Feedback von geben Virtual Agent. Weitere Informationen zum kuratieren verschiedener Arten von Feedback finden Sie unter Richten Sie die Feedbackdefinition ein.

Neben der Bewertung, die für die Service-Feedback-Typen verfügbar ist, können Sie zusätzliche Kommentare angeben.

Sie können anonym bleiben und Ihre persönlichen Daten nicht teilen, während Sie Ihr Feedback abgeben.

Lösen Sie eine Feedbackaufgabe

Lösen Sie eine Aufgabe, die aus einem Feedback erstellt wurde, das über die integrierte Experience und das Service-Feedback übermittelt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**an.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite meine Aufgaben die Option aus **Feedback-Aufgaben** Über die Optionen Filtern nach:.
   Sie können eine oder mehrere der folgenden Optionen auswählen **Feedback-Aufgabe** Typen:
   - **Experience**
   - **Seitenintern**
   - **Themenseite**
   - **Workflow**

   Hinweis: Die **Aufgabentyp** Filter in „meine Aufgaben“ kann über aktiviert werden **Aufgabenfilterkategorien** .
3. In **Öffnen** Wählen Sie die Feedback-Aufgabe aus, die Sie lösen möchten.
   Die Aufgabendetails werden auf der Seite einschließlich angezeigt **Feedback bereitgestellt von** , **Skalierter Wert** , Und **Feedbackdefinition** Typ.
4. Wählen Sie Aus **Überspringen** Oder **Lösen und abschließen** Zum Schließen einer offenen Feedback-Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Aktion
Überspringen	Die Feedbackaufgabe wird übersprungen.
Lösen und abschließen	Das Fenster „Feedback lösen und abschließen“ wird geöffnet, um Schritte zum Abschließen der Aufgabe vorzuschlagen.

5. Füllen Sie die Felder im Fenster Lösen und abschließen aus.

Lösen Sie das Formular, und füllen Sie es aus

Feld	Beschreibung
Möchten Sie das bereitgestellte Feedback benachrichtigen?	Option zum Senden einer Benachrichtigungs-E-Mail an den Feedbackgeber. Dieses Feld ist sichtbar, wenn der Feedbackgeber beim Senden des Feedbacks personenbezogene Daten freigibt.
Lösung angeben (für Feedbackgeber sichtbar)	Kommentarfeld, um eine Lösung bereitzustellen.

6. Wählen Sie Aus **Lösen und abschließen** Schaltfläche, um die Lösung zu übermitteln und als abgeschlossen zu markieren.
7. **Wahlweise:** Wechseln Sie zu **Abgeschlossen** Registerkarte zum Anzeigen Ihrer abgeschlossenen Feedbackaufgabe.
   Sie können verwenden **Feedback-Aufgaben** Filteroption zum Anzeigen Ihrer offenen und abgeschlossenen Aufgaben.

Hinweis: Eine Feedbackbenachrichtigung wird an den Feedbackgeber gesendet, wenn sie gelöst wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigung über Feedback-Aufgabe.

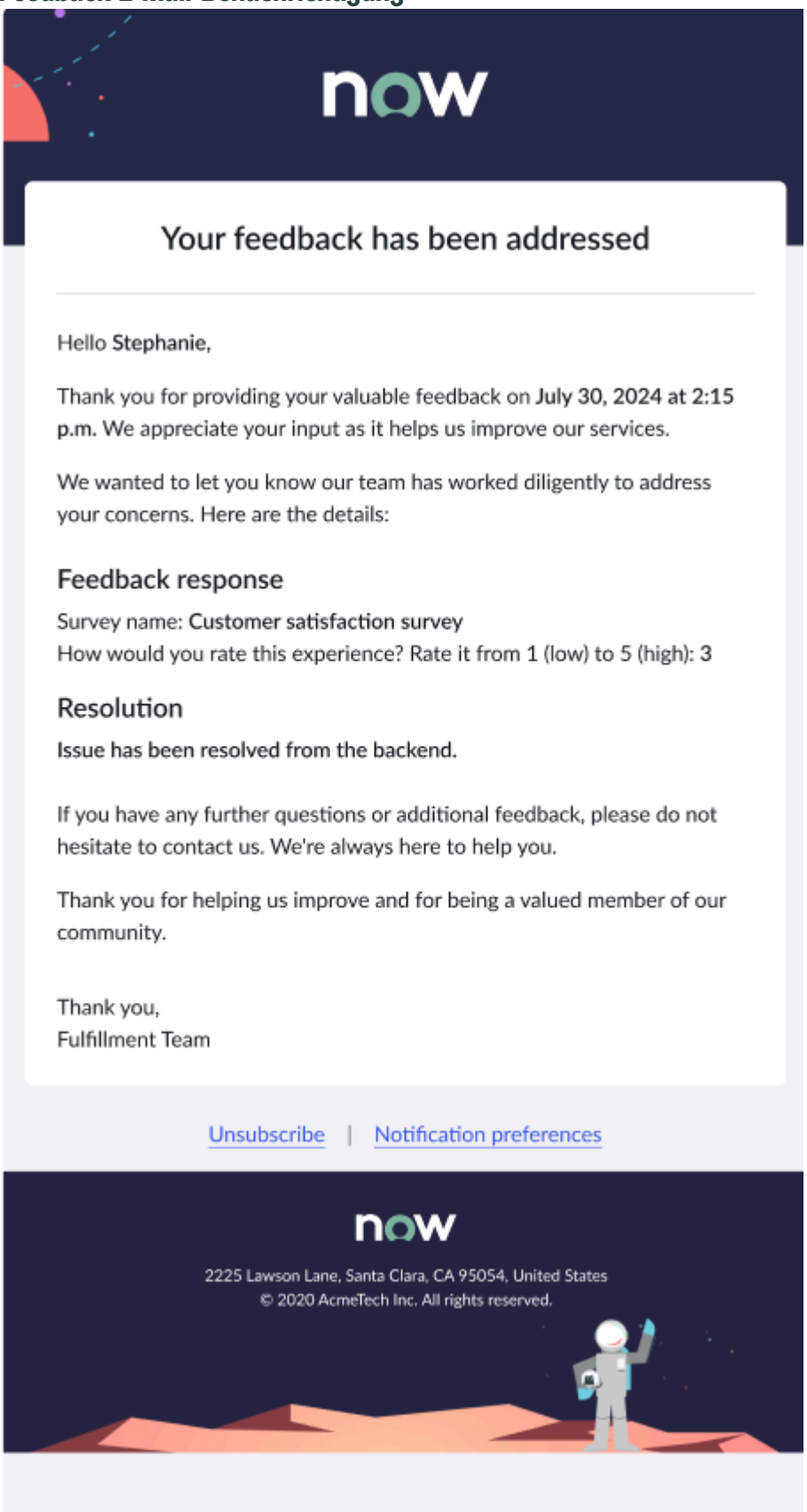
Benachrichtigung über Feedback-Aufgabe

Die Benachrichtigung über die Feedbackaufgabe wird an den Feedbackgeber gesendet, sobald die Lösung bereitgestellt wurde.

Eine Benachrichtigungs-E-Mail wird an den Feedbackgeber gesendet, wenn eine Feedbackaufgabe als markiert ist **Gelöst und abgeschlossen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedback-E-Mail-Benachrichtigung



Automatische Übersetzung

Die Benachrichtigungs-E-Mail enthält Datum und Uhrzeit des bereitgestellten Feedbacks, alle dazugehörigen Feedbackantworten und die Lösungsdetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Termin planen

Planen Sie einen virtuellen oder persönlichen Termin, indem Sie einen Grund auswählen und Ihre Kontaktinformationen angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Sie können einen Termin an den folgenden Einstiegspunkten planen.
   Einige Einstiegspunkte sind möglicherweise basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration nicht verfügbar.

Eingabepunkt	Schritte zum Planen eines Termins
Mitarbeiter-Center	○ Wählen Sie auf der Zielseite die Option aus **Termin Planen** Von **Quick-Links** Ab–schnitt. ○ Wählen Sie auf der Zielseite die Option aus **Termine** , Und wählen Sie dann aus **Neuer Termin** . ○ In **Human Resources** Menü, im **Quick-Links** Abschnitt auswählen **Termin planen** .
Mitarbeiter-Center Pro Kiosk	In **Erhalten Sie Support** Abschnitt auswählen **Termin planen** .
Knowledge Base-artikel	Wählen Sie am Ende des artikels aus **Planen Sie ei nen Termin** .
Details der Anforderung	Wählen Sie im Menü Aktionen die Option aus **Pla nen Sie einen Termin** .
Seite „meine Aufgaben“	**a.** Wählen Sie eine Aufgabe aus. **b.** Wählen Sie im Bereich „Aufgabendetails“ die Option aus **Termin planen** .
ITSM Walk-up Experience	Wählen Sie beim Planen eines Walk-up aus **Planen Sie stattdessen einen Termin** .

2. Wählen Sie auf der Seite „Termintyp“ die Option aus **Termin planen** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Termin planen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Termin planen“.

   Hinweis: Einige Felder sind möglicherweise basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration nicht verfügbar.

   an.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dem Erhalt von Nachrichten und Updates zu Ihrem Termin zuzustimmen.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kontaktinformationen in Ihrem Profil zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies gilt, wenn sich die von Ihnen angegebenen Kontaktinformationen von den Informationen in Ihrem Profil unterscheiden.

6. **Wahlweise:** Geben Sie zusätzliche Details zu Ihrem Termin ein.
7. Wählen Sie **Termin planen** aus.

Ihre Termine verwalten

Aktualisieren oder stornieren Sie bevorstehende Termine, oder geben Sie Feedback für abgeschlossene Termine ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Von **Meine aktiven Elemente** , Wählen Sie aus **Termine** .
3. **Wahlweise:** Wählen Sie eine aus **Terminkategorie** Und **Terminstatus** Zum Filtern der Liste der Termine.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Termin aus, um die Seite mit Termindetails zu öffnen.
5. Wählen Sie im Kontextmenü eine Option basierend auf Ihren Anforderungen aus.

Hinweis: Sie können diese Aktionen über die Terminlistenseite oder die Termindetailseite ausführen.

Auswahl	Aktion
Abbrechen	Die **Termin stornieren** Fenster wird geöffnet. Sie können den Termin stornieren, indem Sie auswählen **Ja, Abbrechen** .
Aktualisieren	Die Seite Termin planen wird geöffnet. Die Felder sind mit den Termindetails vorab ausgefüllt. Sie können die Details bearbeiten und den Termin neu planen. Weitere Informationen zum Planen eines Termins finden Sie unter Einen Termin planen.
Feedback geben	Die **Geben Sie Feedback** Fenster wird geöffnet. Sie können eine Bewertung auswählen und zusätzliche Kommentare eingeben. Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Terminstatus lautet **Abgeschlossen** . Sie können nur ein Feedback für einen Termin geben. Weitere Informationen zur Abgabe von Feedback finden Sie unter Verwenden Sie die integrierte Experience und das Service-Feedback.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Pro – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten verwenden Mitarbeiter-Center Pro.

Formular „Blockinhalt“

Formular „Blockinhalt“

Felder von Blockinhalten

Felder	Beschreibung
Name	Name des Blockinhalts. Den Name wählen Sie, wenn Sie Blockinhalte für einen Community-Blog abrufen.
Personalisierung zulassen	Ermöglicht die Verwendung von Variablen, die aus dem HR-Profil oder aus den Tabellen der Sys-Benutzer übernommen werden, um Ihre Inhalte zu personalisieren. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen. Daraufhin wird die **Benutzerreferenztabelle** angezeigt.
Benutzerreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für den Blockinhalt zu personalisieren. Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Variablen auswählen	Zeigt Variablen an, die von der in **Benutzerreferenztabelle** ausgewählten Tabelle abhängig sind. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Blockinhalte zu personalisieren.
Rich-Text	Text, der den Blockinhalt umfasst. Wenn Sie Variablen hinzufügen möchten, positionieren Sie den Mauszeiger an der gewünschten Stelle und klicken Sie auf die Variable. Verwenden Sie die Formatierungstools, um Formatierungsoptionen wie fett, kursiv, unterstrichen und Schriftartoptionen zu übernehmen.

Automatische Übersetzung

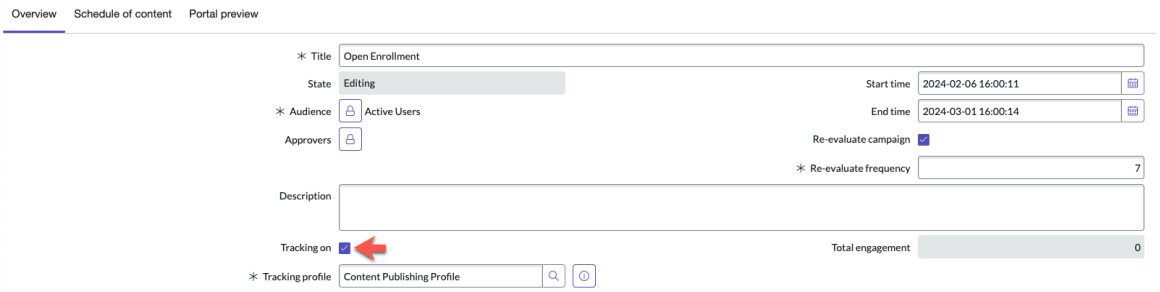
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagnenübersicht und Kampagnenanalysen-Dashboards

Content Analytics erfasst Daten zu Anwenderinteraktionen und generiert Visualisierungen, um Kampagnenmanager bei der Bestimmung der Effektivität von Kampagnen zu unterstützen.

Verwenden Sie Content Analytics, um die Effektivität einer Kampagne und die für Ihre Mitarbeiter bereitgestellten Inhalte zu messen. Content Analytics ist eine von mehreren Ressourcen, mit denen Sie Ihre Kampagnen verbessern können. Informationen zu den anderen Ressourcen finden Sie unter Kampagnen auf Effektivität analysieren.

Wenn die Nachverfolgung für eine Kampagne aktiviert ist, generiert Content Analytics Datenvisualisierungen. Weitere Informationen zum Aktivieren der Nachverfolgung finden Sie unter Kampagnen erstellen.



Hinweis: Wir empfehlen, nach der Veröffentlichung mindestens 24 Stunden zu warten, bis Daten in den Dashboards angezeigt werden.

Interaktionsnachverfolgung

Dashboards zeigen Datenvisualisierungen für bestimmte Parameter an, z. B. Anwenderinteraktionen mit Inhalten.

Hinweis:

- Eine Interaktion ist eine vom Anwender ausgeführte Aktion, z. B. Download, Linkklick, Abschluss der Aufgabe oder Videowiedergabe.
- Ein Impression ist eine Instanz von Inhalten, die für einen Anwender angezeigt werden. Jedes Mal, wenn ein Anwender den Inhalt anzeigt, wird er als Interaktion gezählt.

Content Analytics verfolgt die folgenden Anwenderinteraktionen (abhängig vom Inhaltstyp). Wenn Inhalte im Portal gerendert werden, zählt das System dies als Impression. Wenn ein Mitarbeiter auf Inhalte klickt, zählt das System dies als Klickvorgang, Download oder Wiedergabe (je nach Inhaltstyp).

- Banner-Click-Through
- Banner-Impression
- Kalender-Download
- Kalender-Impression
- E-Mail-Click-Through
- Ereignis-Download
- Ereignis-Impression
- Bildbasierter Link-Click-Through

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bildbasierter Linkeindruck
- Link-Click-Through
- Rich Content-Click-Through
- Rich Content-Impression
- Aufgabenabschluss
- Aufgabeneindruck
- Video-Impression
- Video wiedergegeben

Dashboard „Kampagnenübersicht“

Im Dashboard „Kampagnenübersicht“ werden Leistungsmetriken nach Kampagne angezeigt, einschließlich geschlossener Aufgaben und Anwenderaktionen.

Kampagnenleistungsmetriken

Visualisierung	Beschreibung
Öffnen Sie Kampagnenaufgaben	Anzahl der Aufgaben in jedem Status nach Kampagne. Der Wert in jeder Zelle verknüpft mit einer Liste der Aufgaben in diesem Status und dieser Kampagne.
Abschlüsse Der Kampagnenaufgabe Diese Woche	Gestapeltes Balkendiagramm, das die Anzahl der in dieser Woche geschlossenen Aufgaben anzeigt. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Balken, um Metriken anzuzeigen, die für eine Kampagne spezifisch sind.
Ereignisaktivität im Laufe der Zeit	Gesamtzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Inhalten	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Inhalt darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Zeile, um Metriken anzuzeigen, die für einen Inhalt spezifisch sind.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Aktion	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile eine Art von Interaktion darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Linie, um Metriken anzuzeigen, die für einen Interaktionstyp spezifisch sind.
Aktionsaktivität	Kreisdiagramm, das die Proportionen der einzelnen Interaktionstypen und Impressionen im Vergleich zur Gesamtzahl der Aktionen anzeigt.
Top-Inhalt	Balkendiagramm, das den am häufigsten aufgerufenen Inhalt anzeigt. Durch Klicken auf einen Balken werden Metriken für den jeweiligen Inhalt und die Aktion angezeigt.
Top-Benachrichtigungen	Balkendiagramm mit den am häufigsten angeklickten E-Mail-Benachrichtigungen während der Kampagne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Kampagnen-Analytics

Im Dashboard „Kampagnenanalysen“ werden Daten zu Kampagneninteraktion, Aufgaben und Auswirkung angezeigt. Verwenden Sie Filter, um die Metriken anzugeben, die in die Visualisierungen aufgenommen werden sollen. Wählen Sie aus **Kampagne** Und **Kampagnenerfolgsziel** , Geben Sie dann an, welche Kampagne oder welches Kampagnenerfolgsziel.

Registerkarte „Kampagneninteraktion“

Visualisierung	Beschreibung
Kampagneninformationen	Zeigt den Kampagnentitel und die Zielgruppe an
Tage in Ausführung	Das Start- und Enddatum einer Kampagne und die Gesamtzahl der Tage, die die Kampagne bis heute ausgeführt hat
Gesamtengagement	Diese Metrik enthält Statistiken darüber, wie viele Mitarbeiter mit der Kampagne interagieren. Dies ist der Prozentsatz der Mitglieder der Kampagnenzielgruppe, die das Zielportal besucht und auf Inhalte geklickt oder diese angezeigt haben. Diese Kampagnenziele, die noch nie im Portal waren, sind in dieser Berechnung nicht enthalten. **Hinweis:** Gegenwärtig werden Klicks auf E-Mail-Verknüpfungen anonym verfolgt und haben keinen Einfluss auf die Interaktionspunktzahl der Kampagne.
Ereignisaktivität im Zeitverlauf	Gesamtzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten.
Ereignisse im Zeitverlauf nach Inhalt	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Inhalt darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Zeile, um Metriken anzuzeigen, die für einen Inhalt spezifisch sind.
Ereignisse im Zeitverlauf nach Aktion	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile eine Art von Interaktion darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Linie, um Metriken anzuzeigen, die für einen Interaktionstyp spezifisch sind.
Aktionsaktivität	Kreisdiagramm, das die Proportionen der einzelnen Interaktionstypen und Impressionen im Vergleich zur Gesamtzahl der Aktionen anzeigt.
Top-Inhalt	Balkendiagramm, das den am häufigsten aufgerufenen Inhalt anzeigt. Durch Klicken auf einen Balken werden Metriken für den jeweiligen Inhalt und die Aktion angezeigt.
Wichtigste Benachrichtigungen	Balkendiagramm, das die am häufigsten verteilten Benachrichtigungen während der Kampagne anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Aufgaben“

Visualisierung	Beschreibung
Alle Kampagnenaufgaben	Zeigt Kampagnendaten in einem Balkendiagramm für die letzten 12 Monate für Aufgaben nach Status an. • Abgeschlossen • Geschlossen – unvollständig • Öffnen

Registerkarte „Kampagnenauswirkung“

Visualisierung	Beschreibung
Kampagnenauswirkung	Kampagnenauswirkung zeigt Daten im Zusammenhang mit Ihren etablierten Kampagnenerfolgszielen an. Weitere Informationen zum Erstellen von Kampagnenerfolgszielen finden Sie unter Kampagnenerfolgsziele erstellen. Wählen Sie ein Kampagnenerfolgsziel aus, um ein Diagramm anzuzeigen, das den Fortschritt Ihrer Kampagne zeigt. Das Diagramm für die Kampagnenauswirkung zeigt Folgendes: • Auswertungsanzahl: zeigt aktuelle Daten während der Kampagnendauer. Verwenden Sie diese Informationen zum Vergleich zwischen Ihrer Baseline und der Zielanzahl, sodass Sie erkennen, wie Ihre Kampagne leistungsmäßig abschneidet. • Baseline-Anzahl: Hier werden Verlaufsdaten basierend auf früheren, ähnlichen Kampagnen angezeigt. • Zielanzahl: Diese Zahl möchten Sie erreichen, wenn keine Verlaufsdaten verfügbar sind. • Trend: hängt davon ab, wie Sie den Typ Ihres Kampagnenerfolgsziels festlegen. Wenn Sie „Abweisung“ auswählen, sollte Ihr Trend nach unten zeigen. Wenn Sie „Förderungsaktion“ auswählen, sollte Ihr Trend nach oben zeigen. • Auswertungsanzahl der Prognose: Dieser Wert zeigt, wie nah die Kampagne an der Zielanzahl liegt und wann diese erreicht werden könnte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Mitarbeiter-Center Pro-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis: Das Plugin „Mitarbeiter-Center“ [com.sn_hr_service_portal] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_hr_sp.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Mitarbeiter-Center-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration des EC-Portals [sn_hr_sp_esc_portal_config]	Konfigurationstabelle für das EC-Portal.
Aufgabenkonfiguration [sn_hr_sp_todos_config]	Konfigurationstabelle Aufgaben.
Aufgaben-Widget-Zuordnung [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	Zuordnungstabelle Aufgaben-Widget.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Widgets installiert

Widgets installiert

Widget	ID	Beschreibung
App-Launcher	App-Startprogramm	Wird auf der Homepage angezeigt, um mit einem Klick auf kürzlich verwendete Anwendungen und Favoriten zuzugreifen.
Feedback-Aufgabe abschließen	Feedback-Aufgabe abschließen	
Gepunktetes Manager-Organigramm	Punktmanager-Organigramm	
EX-Feedback-Umfrage	Ex-Feedback-Umfrage	Stellt die Umfragefunktion im Portal bereit.
Experience-Feedback-Drawer	Experience-Feedback-Drawer	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets installiert

(Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
Experience-Feedback-Header-Element	Experience-Feedback-Header-item	Stellt ein Header-Menü für die Funktionalität „Experience-Feedback“ in bereit Now Mobile®.
Header-Wrapper des Experience-Feedbacks	Experience-Feedback-Header-Wrapper	
Experience-Feedback für Mobilgeräte	Experience-Feedback-mobil	
Modales Element „Experience-Feedback“	Experience-Feedback-Modal	
Experience-Feedback-Bewertung	Experience-Feedback-Bewertung	Steuert die Präsentationslogik der Feedback-Bewertungen.
Experience-Feedback-Wrapper	Experience-Feedback-Wrapper	
Experience-Flow-Feedback	Experience-Flow-Feedback	
Experience-Workflow-Feedback	Experience-Workflow-Feedback	Steuert den Feedback-Workflow.
Details der Feedback-Aufgabe	Ex-Feedback-Aufgabendetails	
MESP-Feedback-Wrapper	Mesp_Feedback_Wrapper	
Organigramm (EC)	Org_Chart	Zeigt das Mitarbeiterorganisationsdiagramm, die Beziehungen zu anderen Mitarbeitern und mehr an.
Bewertung mit Emoji – Feedback	Bewertung-Emoji-Feedback	Erfasst Feedback über Emojis.
Bewertung mit Nummern – Feedback	Rating-numerisches-Feedback	Erfasst numerisches Bewertungsfeedback.
Feedback mit Bewertung in Sternen	Rating-Star-Feedback	Erfasst Feedback zur 5-Sterne-Bewertung.
Bewertung mit Daumen – Feedback	Bewertung-Daumen-Feedback	
Feedback-Aufgabe überspringen	Überspringen-Feedback-Aufgabe	
Web-Anwendungen	Web_Applications	Bietet ein-Klick-Zugriff auf Anwendungen, die dem Anwender zugewiesen sind.

Mit Interaktion mit Inhalten installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Interaktion mit Inhalten-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Weitere Informationen zu Tabellen finden Sie unter Tabellenverwaltung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Interaktionsadministrator [sn_ce.admin]	Konfiguriert die Reaktionen	Keine

Mit Content Experiences installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Content Experiences“ [sn_cd] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Weitere Informationen zu Tabellen finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis: Das Plugin „Content Experiences“ [sn_cd] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_ca.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Content Experiences löschen, indem Sie eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzer mit dieser Rolle erfordern.

Rollen

Die folgenden Rollen sind bei der Installation von enthalten Mitarbeiter-Center Anwendung (sn_ex_sp):

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kampagnengenehmiger [sn_ca.campaign_approver]	Wenn konfiguriert, kann dieser Genehmiger Inhalte für eine Kampagne genehmigen. Vor der Veröffentlichung einer Kampagne ist eine Genehmigung erforderlich.	Inhaltsgenehmiger [sn_cd.content_Approver]
Inhaltsadministrator [sn_ca.campaign_admin]	Gewährt Zugriff auf alle Content Experiences-Informationen und -Berechtigungen. Kann Kampagnen erstellen, konfigurieren, verwalten und planen. Kann auf Lese- und Schreibdatensätze in den Content Experience-Tabellen zugreifen.	Content Experiences-Manager [sn_ca.campaign_manager]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Kann ein Analyse-Nachverfolgungsprofil mit einer Kampagne verwenden. **Hinweis:** Erbt nicht die Rolle Content Delivery Analytics Administrator [sn_cda.analytics_admin], um Nachverfolgungsprofile einzurichten.	
Inhaltsmanager [sn_ca.campaign_manager]	Bietet Zugriff auf alle Content Experiences-Inhalte. Dies umfasst: Inhalte für Mitarbeiter-Center und Kampagnen erstellen und planen.	• Kampagnengenehmiger [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Installierte geplante Aufgaben

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Experiences: Kampagneninhalte hinzufügen, die nicht im Portal angezeigt werden	Erstellt sn_ca_campaign_item_user_records für gesendete E-Mails. Das System sendet die E-Mail jedoch nicht. Wird standardmäßig alle vier Stunden ausgeführt.
Content Experiences: Berechnen Sie Kampagneninteraktionen	Berechnet die Gesamtzahl der aufgezeichneten umsetzbaren Interaktionen (angezeigte Videos, genutzte Links) geteilt durch die Gesamtanzahl der möglichen Interaktionen. Wird in einem festgelegten Wiederholungsintervall ausgeführt
Content Experiences: Erfolgskriterien Der Kampagne	Füllt die Basisanzahl und die Anzahl der Auswertungszeiträume aus. Führt die für eine Kampagne eingerichteten Bewertungskriterien aus. Verwendet die Erfolgsziele von veröffentlichten oder abgeschlossenen Kampagnen (Enddatum ist abgelaufen) und wertet sie aus, um Folgendes zu berechnen: • Baseline-Anzahl • Zielanzahl • Auswertungsanzahl Die Auswertungsanzahl wurde mit der Zielanzahl analysiert, um den Erfolg zu bestimmen. Wird täglich ausgeführt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Experiences: Aufgaben erstellen	Erstellt Aufgaben für die zugewiesene Zielgruppe für eine Kampagne. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Experiences: Kampagnenbenutzer deaktivieren	Deaktiviert Benutzer, die einer Kampagne zugewiesen sind. Wird standardmäßig alle sechs Stunden ausgeführt.
Content Experiences: Inhaltsstatus verwalten	Aktualisiert den Zustand des zielgerichteten Inhalts und kennzeichnet Inhalt als abgelaufen oder verfügbar. Beispiel: • Ein Datensatz mit gezieltem Inhalt wird am 1.12.2019 gestartet. • Heute ist der 27.11.2019. • Wenn der 1.12.2019 erreicht wird, ändert sich der Status des zielgerichteten Inhalts von „Ausstehend“ zu „Bereit“ oder „Verfügbar“. • Wenn der gleiche Inhalt nur bis zum 5.12.2019 verfügbar ist und heute der 6.12.2019 ist, ändert sich der Zustand des gezielten Inhalts in Abgeschlossen oder Unvollständig. Wird standardmäßig alle 65 Minuten ausgeführt.
Content Experiences: Verarbeiten Sie SNC-Analytics	Verarbeitet mit einem ServiceNow-Tracker erfasste Analysen zur Aktualisierung von Kampagnenstatistiken Wird täglich ausgeführt **Hinweis:** Kann verwendet werden, wenn das SNC-Nachverfolgungsprofil nicht aktualisiert wird und nicht mit dem Flow Designer zusammenarbeiten kann
Content Experiences: Kampagnendaten löschen	Löscht Kampagnen und Anwender basierend auf den Einstellungen für die Konfigurations-Eigenschaften von Content Experiences. Siehe auch Abschnitt Löschen in Mit Content Experiences installierte Eigenschaften. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Experience-Profil	Funktioniert mit dem Auslöser, der dem Content Experience-Profil zugeordnet ist. Verarbeitet Analytics, die vom Content Experience-Profiltracker erfasst werden, um Kampagnenstatistiken zu aktualisieren. Wird täglich ausgeführt
Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden	Versendet die E-Mails für eine Kampagne. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden	Sendet SMS-Benachrichtigungen für eine Kampagne Wird in einem festgelegten Wiederholungsintervall ausgeführt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Experiences: MS Teams-Benachrichtigungen senden	Sendet eine MS Teams-Benachrichtigung für eine Kampagne. Wird standardmäßig alle 90 Minuten ausgeführt.
Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren	Die Zielgruppe für eine Kampagne wird neu bewertet, und es werden Mitarbeiter entfernt, die die Kriterien nicht mehr erfüllen. Fügt Benutzer, die den definierten Kriterien entsprechen, der Kampagne hinzu. Benutzer werden in der zugehörigen Liste Kampagnenziele für eine Kampagne angezeigt. Sie können die aktualisierte Zielgruppe über die Registerkarte „Kampagnenziele“ einer Kampagne anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenziele anzeigen. Wird standardmäßig täglich ausgeführt.

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kampagne [sn_ca_campaign]	Definiert allgemeine Informationen über eine Kampagne, einschließlich der Laufzeit und der Zielgruppe, die sie anzeigen kann.
Kampagnen-Bundle [sn_ca_campaign_bundle]	Gruppierungsmethode für Elemente, die denselben Auslösermechanismus und dieselbe Verfügbarkeit haben.
Kampagneninhalt [sn_ca_campaign_item]	Kampagneninhalt, der einem Bundle zugeordnet ist.
Gezielter Inhalt [sn_ca_campaign_item_user]	Kampagneninhalt, der für die Zielgruppe verfügbar ist. Nachdem eine Kampagne veröffentlicht wurde und Inhalte verfügbar sind, werden auf der Registerkarte „Kampagnenziel“ der Kampagne Benutzer angezeigt.
Kampagnenziel [sn_ca_campaign_user]	Gibt an, wer in Ihrem Unternehmen Teil einer Kampagne ist
Erstellungsstatus [sn_ca_creation_status]	Verfolgt, ob ein Kampagnenziel eine bestimmte Widget-Instanz besucht hat, die Teil der Kampagne ist

Mit Content Publishing installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Content Delivery“ [com.sn_content_delivery] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und geplanten Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Das Plugin „Content Publishing“ [com.sn_content_delivery] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_cd.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Content Publishing löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen sind bei der Installation enthalten Mitarbeiter-Center Anwendung (sn_ex_sp):

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Content Publishing-Administrator [sn_cd.content_admin]	Erteilt Zugriff auf alle Informationen und Berechtigungen in Content Publishing. Kann auf Datensätze zugreifen, sie lesen und sie in die Content Publishing-Tabellen einfügen. Kann den Inhaltstyp hinzufügen oder bearbeiten. Kann Inhaltsvorlagen erstellen oder bearbeiten. Kann Inhalte für Service Portal oder Mitarbeiter-Center planen.	• Content Publishing-Manager [sn_cd.content_Manager] • Vorlagenmanager [sn_cd.content_template_owner]
Content Publishing-Manager [sn_cd.content_manager]	Kann Inhalte für Content Publishing erstellen und planen.	Keine
Vorlagenmanager [sn_cd.content_template_owner]	Kann Inhaltsvorlagen für Nachrichtenartikel erstellen und anzeigen.	Keine
Kampagnenmanager [sn_ca.campaign_manager]	Bietet Zugriff auf alle Content Experiences-Inhalte. Dies umfasst: Inhalte für Mitarbeiter-Center und Kampagnen erstellen und planen.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Content Publishing-Analysenadministrator [sn_cda.analytics_admin]	Erforderlich, um ein Analytics-Profil einzurichten.	Keine
Content Publishing-Analysenleser [sn_cda.analytics_reader]	Kann auf Analyseberichte zugreifen und sie anzeigen.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Publishing: Aufgaben erstellen	Erstellt Aufgaben für zugewiesene Zielgruppe. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Publishing: Deaktivieren Sie Abgelaufene Inhalte	Deaktiviert veröffentlichte Inhaltselemente, wenn die geplanten Daten verstrichen sind. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Publishing: E-Mail-Benachrichtigungen senden	Versendet eine E-Mail-Benachrichtigung an einem bestimmten Datum an eine angegebene Zielgruppe. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Publishing: Beiträge in Foren veröffentlichen	Postet Community-Inhalt in Community-Foren. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Publishing: Senden Sie MS Teams-Benachrichtigungen	Sendet eine geplante Benachrichtigung an Mitarbeiter in MS Teams Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zielgruppe [sn_cd_audience]	Eine gezielte Gruppe von Benutzern.
Zielgruppendaten [sn_cd_audience_data]	Wird verwendet, wenn **Zielgruppentyp** auf **Datei hochladen** aus dem Formular „Zielgruppe“ festgelegt ist. Gibt an, wo Sie hochgeladene Benutzer speichern.
Blockinhalt [sn_cd_block]	Wiederverwendbare Inhalte für Benachrichtigungen, Rich-Text-Ankündigungen oder Community-Posts (wenn Sie Communitys installieren).
Community-Inhalt [sn_cd_content_community]	Inhalt, der in einem Thema oder in einem Forum einer Community veröffentlicht wurde. Community-Content ist beispielsweise Folgendes: • Blog • Event • Video • Post-Liste
Aufgabeninhalt [sn_cd_content_todo]	Definiert den Inhalt der Aufgabe. Aufgaben-Inhalte sind Aufgaben, die Mitarbeitern zugewiesen sind und die Teil einer Kampagne sein können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Aufgaben können ebenfalls zusätzliche Inhalte auslösen, nachdem die erste Aufgabe abgeschlossen wurde. Benutzer überprüfen den Abschluss der Aufgabe durch Folgendes: • Klicken auf Schaltfläche • Starten eines Videos • Klicken auf einen Link
Inhaltsaufgabe [sn_cd_task]	Erweitert die HR-Aufgabentabelle [sn_hr_core_task] und den Bereich, in dem Sie Mitarbeiter-Center-Aufgaben erstellen.
Organigrammkonfiguration [sn_cd_config_org_chart]	Welche Informationen im Organigramm angezeigt werden.
Benutzeranzeigekonfiguration [sn_cd_user_display_configuration]	Steuert, wann Benutzer auf der Organigrammseite und im Widget „HRI – Mein Team“ in Mitarbeiter-Center angezeigt werden.
Unternehmensereignisse [sn_cd_event]	Inhaltstyp für Unternehmensereignisse
Inhalt [sn_cd_content_base]	Die Basistabelle für Felder, die für alle Inhaltstabellen gleich sind.
Nachrichteninhalt [sn_cd_content_article]	Unternehmensnachrichten und -Ankündigungen, die über Widgets im Portal veröffentlicht wurden.
Benachrichtigungsinhalt [sn_cd_content_notification]	Definiert eine E-Mail-Aktion für eine Ankündigung wichtiger Neuigkeiten mit Links, die den Benutzer an das Service Portal weiterleiten.
Portalinhalt [sn_cd_content_portal]	Inhalte oder Informationen, die Sie Ihren Mitarbeitern im Mitarbeiter-Center zur Verfügung stellen. Inhalt kann ein Banner, Kalender, Event, bildbasierter Link, Rich-Text-Element, URL oder Video sein.
Inhaltstyp [sn_cd_content_type]	Klassifiziert die Inhalte, die Sie im Mitarbeiter-Center anzeigen möchten. Beispiele sind: • Community-Inhalt • Portalinhalt • Benachrichtigungsinhalt • Aufgabeninhalt
Zeitplaninhalt [sn_cd_content_visibility]	Bestimmt, welche Inhalte im Mitarbeiter-Center wann für welche Zielgruppe angezeigt werden.
Linkinhalt [sn_cd_url_asset]	URL-Links zu Informationen, die im Mitarbeiter-Center angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets installiert

Widgets installiert

Widget	ID	Beschreibung
Ankündigungen (CD)	cd-announcements	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Rich-Text". Im Allgemeinen eine kurze Nachricht bzw. ein Karussell, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.
Nachrichtenfeed der Kategorie	cd-News-Feed-category	Zeigt Vorschauen von Nachrichtenartikeln für eine bestimmte Kategorie an.
Content Experience	cd-content-experience	Stellt Mitarbeitern gezielte, umsetzbare Kommunikation bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.
Inhaltsaufgabe	cd-content-todo	Dieses Widget ist Teil des in Employee Service Center verwendeten Prozesses zum Abschließen von HR-Aufgaben, kann jedoch nicht als eigenständiges Widget verwendet werden.
Event-Kalender (CD)	cd-event-calendar	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Kalender". Zeigt Zeitpläne an.
Ausgewählte Nachrichten	cd-Nachrichten-empfohlen	Zeigt hervorgehobene Artikel oben im Nachrichtencenter an.
Informationslinks (CD)	cd-information-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "URL". Zeigt Hyperlinks an.
Nachrichtenartikeldetail	cd-Nachrichten-artikeldetail	Wird auf der Artikeldetailseite angezeigt und enthält den artikeltext wie im Rich Content-Editor erstellt.
Nachrichtendatenlader	cd-News-Dataloader	Kann der Artikeldetailseite hinzugefügt werden, um die Datenfreigabe zwischen den Widgets auf der Seite zu erleichtern, wodurch die Ladezeit der Seite reduziert wird.
Nachrichtenfeed	cd-Nachrichtenfeed	Wird auf der Homepage, dem Nachrichtencenter und den artikeldetailseiten angezeigt und enthält Vorschauen von Nachrichtenartikeln.
Nachrichten-Header	cd-Nachrichten-Header	Wird auf der Artikeldetailseite angezeigt und enthält die Überschrift, die Unterüberschrift und die Miniaturansicht des Bildes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets installiert (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
Nachrichteninfo	cd-News-info	Wird auf der Artikeldetailseite angezeigt und enthält das Veröffentlichungsdatum des nachrichtenartikels und die Schaltfläche „Link kopieren“.
Organigramm (CD)	cd-orgchart	Zeigt ein Organigramm für einen Mitarbeiter an.
Vorschau für mobilen Inhalt (CD) anzeigen	cd-preview-mobile-content	Benachrichtigungen, die in der Mobile-Ansicht angezeigt werden.
Vorschau der Inhaltsaufgabe (CD)	preview_content_todos	Zeigt eine Vorschau zu erledigender Inhalte an.
Quick-Links (CD)	cd-quick-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Bildbasierter Link". Zeigt eine Zeile klickbarer Bilder an.
Rich Content (CD)	cd-reich	Ermöglicht das Veröffentlichen von Rich Content wie einem langen artikel in einem Widget im Portal (Seite oder Thema). Zeigt Vorschauen von drei Rich Content-Elementen an. Wird als Karussell angezeigt, wenn mehr als drei veröffentlichte Rich-Content-Elemente vorhanden sind.
Formatierter Inhalt (CD)	cd-styled-content	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp „Formatierter Inhalt“. Zeigt informative Banner oder Text an. Sie können Farbe, Ausrichtung und andere Optionen für Text und Hintergrund konfigurieren. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Elemente vorhanden sind.
Bevorstehende Events (CD)	cd-upcoming-events	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Event". Zeigt bevorstehende Events an.
Video-Karussell (CD)	cd-video-carousel	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Video". Mehrere Videos werden in einem Karussell angezeigt. Mit diesem Widget können Sie eine Bildlaufliste von Videos anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets installiert (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
		Hinweis: Nur eingebettete YouTube- und Vimeo-Links werden unterstützt.
Willkommensbanner (CD)	cd-banner	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Banner". Wird in der Regel verwendet, um informative Banner/Texte anzuzeigen. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.

Hinweis: Diese Widgets unterstützen das Content Experience-Widget. Sie sind nicht für die direkte Verwendung im Portal gedacht: CD-Vorschau-Widget, CE-Bannerinhalt, CE-Karusselllayout, CE-Listenlayout, CE-formatierter Inhalt, und CE-Kachellayout.

Mit Content Governance installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Content Governance“ [sn_cg] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis: Das Plugin „Content Governance“ [sn_cg] aktiviert die Systemeigenschaft sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Governance-Administratoranwender löschen, indem eine Mindestanzahl (Standard ist zwei) aktiver Anwender mit dieser Rolle erforderlich ist.

Installierte Rollen

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Inhaltsanforderungsanwender [sn_cg.content_Request_user]	Gewährt Lese- und Schreibzugriff auf Inhaltsanforderungsdatensätze. Diese Rolle wird automatisch den Rollen Content Publishing Content admin (sn_cd.content_admin) und Content Manager (sn_cd.content_Manager) zugewiesen.	Keine
Anforderungsanwender für Inhaltselemente [sn_cg.content_Request_item_user]	Gewährt Lese- und Schreibzugriff auf Inhaltselementdatensätze. Diese Rolle wird automatisch den Rollen Content Publishing Content admin (sn_cd.content_admin) und Content Manager (sn_cd.content_Manager) zugewiesen.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Inhaltsanforderungselement [sn_cg_content_Request_item]	Inhalt, der über die Content Governance-Schnittstelle erstellt wurde
Inhaltsanforderung [sn_cg_content_Request]	Anforderung von Inhalten, die von einem Mitarbeiter oder Manager erstellt wurden

Mit Content Analytics installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Content Analytics“ [sn_cda] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis: Das Plugin „Content Analytics“ [sn_cda] aktiviert die Systemeigenschaft sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Content Analytics löschen, indem Sie eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzer mit dieser Rolle erfordern.

Installierte Rollen

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Analytics-Administrator [sn_cda.analytics_admin]	Erstellt Nachverfolgungsprofile, weist die Rollen sn_cda.Analytics_admin und sn_cda.Analytics_Reader zu und kann die Dashboards anzeigen.	Keine
Analytics-Leser [sn_cda.analytics_reader]	Kann Nachverfolgungsprofile und Dashboards anzeigen.	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Experiences: Berechnen Sie Kampagneninteraktionen	Berechnet die Interaktionspunktzahl für jede veröffentlichte Kampagne mit aktivierter Nachverfolgung. Wird standardmäßig alle fünf Minuten ausgeführt.
Content Experiences: Verarbeiten Sie SNC-Analytics	Konvertiert Analysen aus der Tabelle „Nachverfolgtes Event“ [sn_cda_tracked_evt_agg] in die Tabelle „Analysestatistik“ [sn_ca_analytics_stat]. Dadurch werden Kampagnen-, Aktions- und Inhaltsreferenzen ausgefüllt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Wird standardmäßig täglich ausgeführt.

Hinweis: Sie können über die Nachverfolgungsprofil-Liste eine regelmäßige Aufgabe für ein Nachverfolgungsprofil auslösen oder ausführen. Möglicherweise müssen Sie das Feld **Auslöser** hinzufügen, indem Sie die Funktion „Personalisierte Liste aktualisieren“ verwenden. Siehe Persönliche Listen .

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Analytics-Import [sn_cda_import]	Speichert Informationen zu Profilimporten.
Analytics-Protokoll [sn_cda_analytics_log]	Speichert Protokolle, die erstellt werden, wenn die Profilvalidierung oder der Import fehlschlägt.
Analytics – Besuchsstatistik [sn_cda_analytics_visit_stat]	Eine Zusammenfassung von Besuchsstatistiken auf Basis eines Tages und eines Profils. Beispielsweise die Anzahl der Besucher und Seitenansichten pro Sitzung.
Browser [sn_cda_visit_browser]	Speichert eine eindeutige Liste von Browsern.
Browserstatistik [sn_cda_browser_stat]	Speichert Analysen, die sich auf Besuche basierend auf Browsern und Geräten beziehen.
Gerätestatistik [sn_cda_device_stat]	Speichert Analysen in Bezug auf Gerätetypen (z. B. Desktop, mobil).
Event-Statistik [sn_cda_event_stat]	Speichert Browser-Event-Analysen (z. B. Videowiedergabe, Schaltflächenklicks) aus allen Profilen.
Externes Nachverfolgungsprofil [sn_cda_external_tracking_profile]	Generische Tabelle, die externe Nachverfolgungsprofile enthält.
Seitenstatistik [sn_cda_page_stat]	Speichert Seitenansichtanalysen aus allen Profilen.
Profilauslöser [sn_cda_profile_trigger]	Speichert geplante Aufträge (einen pro Profil), die Daten für das Nachverfolgungsprofil importieren.
Eingeschränktes Land [sn_cda_m2m_prof_country]	Definiert, welche Länder Sie nicht nachverfolgen möchten. Nachverfolgen Sie keine Benutzer, die sich in dem definierten Land befinden.
ServiceNow-Nachverfolgungsprofil [sn_cda_snc_tracking_profile]	Speichert Profile, wenn sie mit ServiceNow nachverfolgt werden. Erweitert das Nachverfolgungsprofil [sn_cda_tracking_profile]
Nachverfolgtes Event [sn_cda_tracked_evt_agg]	Speichert Rohinformationen nachverfolgter Events für ServiceNow-Profile. Wird beim Import in die Tabelle „sn_cda_event_stat“ umgewandelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Nachverfolgter Feldwert [sn_cda_tracked_fld_value]	Hilfstabelle, die während der Nachverfolgung zum Speichern von Verweisen auf eindeutige Feld-Wert-Kombinationen verwendet wird. Ermöglicht Aufgliederungen von Analysen.
Nachverfolgte Seite [sn_cda_tracked_page_agg]	Speichert Rohinformationen zu Seitenansichts-Events für ServiceNow-Profile. Wird beim Import in die Tabelle „sn_cda_page_stat“ umgewandelt.
Nachverfolgungsprofil [sn_cda_tracking_profile]	Allgemeine Tabelle, die Analytik-Profile enthält.
Nachverfolgter Besuch [sn_cda_tracked_visit_agg]	Speichert Rohinformationen zu Besuchs-Events für ServiceNow-Profile. Wird beim Import in die Tabelle „sn_cda_visit_analytics_stat“ umgewandelt.
Besuchsempfehlung [sn_cda_visit_referral]	Speichert Analysen in Bezug auf Seitenverweise.

Mit Content Experiences und Content Analytics installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Analytics-Statistik [sn_ca_analytics_stat]	Speichert zusammengefasste Analytik für Kampagnen, einschließlich Interaktionen mit einer Kampagne, einer Aktion und einem Inhalt
Archivierte Kampagnenstatistik [sn_ca_campaign_arch]	Speichert archivierte Kampagnenstatistiken.
Nachverfolgte Aktion [sn_ca_tracked_action]	Eindeutige Aktionen, die Sie mit einer Kampagne nachverfolgen möchten
Nachverfolgte Aktion für Kampagne [sn_ca_m2m_campaign_action]	Die m:n-Beziehungen zwischen Aktionen und einer Kampagne nachverfolgen. Verfolgen Sie nur Aktionen nach, die Teil einer Kampagne sind.
Konvertierungsaktion [sn_ca_m2m_action_content_type]	Viele-zu-viele-Beziehung zwischen Aktionen und Inhaltstypen. Definiert, welche Arten von Aktionen zur Interaktionspunktzahl einer Kampagne beitragen. Zum Beispiel soll eine Aktion „Banner Impression“ die Interaktionspunktzahl nicht steigern, ein Click-Through eines Banners sollte sie jedoch ändern.

Widgets installiert

Widgets installiert

Widget	ID	Beschreibung
Website-Tracker der Content Analytics	cda-site-analytics	Hilft bei der Analyse von Anwenderverhalten, Nutzungsmetriken und mehr über das User Experience-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ein neuer **Aktivieren Sie Die Nachverfolgung** Das Feld wurde in Inhaltsbenachrichtigungen eingeführt, die speziell für E-Mail-Inhalte entwickelt wurden. Für vorhandene Benachrichtigungsdatensätze ist dieses Feld standardmäßig deaktiviert, entsprechend den vorherigen Systemeinstellungen, und standardmäßig ist für vorhandene E-Mail-Inhalte die Nachverfolgung deaktiviert. Für neue E-Mail-Benachrichtigungsinhalte jedoch die **Aktivieren Sie Die Nachverfolgung** Die Option ist für Ihre Auswahl verfügbar und wird bei der Erstellung eines neuen Datensatzes automatisch aktiviert. Diese Funktion bietet größere Flexibilität, sodass Sie bestimmen können, ob die Nachverfolgung auf einen bestimmten E-Mail-Inhaltsdatensatz angewendet werden soll.

Content Analytics-Dashboards

Content Analytics zeigt Datenvisualisierungen für Portaldaten an, die im Standardverfolgungsprofil erfasst wurden.

Content Analytics-Dashboard

Im Dashboard „Content Analytics“ werden Portalinteraktionsmetriken angezeigt, einschließlich eindeutiger Anwender, durchschnittlicher Zeit pro Seite und Bounce-Rate.

Dashboard-Widgets

Widget	Beschreibung
Adoption	Verfolgt die Anzahl der neuen und zurückkehrenden (eindeutigen) Anwender jeden Tag
Durchschnittliche Sitzungsdauer	Durchschnittliche Anzahl der Minuten, die ein Anwender in einer Sitzung verbringt. Das System verfolgt eine Sitzung als entweder • 30 Minuten, nachdem ein Anwender eine Seite geöffnet hat • Bis der Anwender die Registerkarte schließt
Durchschnittliche Zeit pro Seite	Durchschnittliche Anzahl der Minuten, die ein Anwender mit dem Betrachten einer Seite verbringt
Engagementmetriken	Typ der Interaktion (Seitenaufrufe und Sitzung) nach Woche, dargestellt durch vertikale Balken, wobei eine Linie die durchschnittlichen wöchentlichen Seitenaufrufe darstellt
Besuche nach Browser	Anzahl der Ansichten nach Browsertyp
Besuche nach Gerät	Anzahl der Ansichten nach Gerätetyp
Eindeutige Anwender	Gesamtzahl der Anwender vom vorherigen Tag

Content Analytics: Dashboard „Grundlagen“

Das Content Analytics-Dashboard zeigt Besuche und Aufrufe von Portalseiten an, einschließlich Besuche pro Tag und am häufigsten aufgerufene Seiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Widgets

Widget	Beschreibung
Alle Besuche in den letzten 365 Tagen	Gesamtzahl der Besucher in den letzten 365 Tagen
Durchschnittliche Seitenansicht pro Sitzung ist	Durchschnittliche Seiten, die ein Anwender in einer Sitzung anzeigt. Das System verfolgt eine Sitzung als entweder • 30 Minuten, nachdem ein Anwender eine Seite geöffnet hat • Bis der Anwender die Registerkarte schließt
Top-Seiten dieser Woche	Balkendiagramm, das die am häufigsten angezeigten Seiten der letzten sieben Tage anzeigt
Seitenansichten pro Tag	Liniendiagramm, das die Anzahl der täglich angezeigten Seiten anzeigt
Besuche pro Tag	Liniendiagramm, das die Anzahl der Besucher des Portals pro Tag anzeigt
Gestrige Top-Seiten	Balkendiagramm, das die am häufigsten angezeigten Seiten des Vortags anzeigt

Interaktion mit Inhalten-Dashboard

Content Analytics zeigt Datenvisualisierungen von Interaktionsmetriken für Inhalte an, die im Portal oder in der Now Mobile-App im Dashboard „Inhaltsinteraktion“ veröffentlicht wurden.

Dashboard-Übersicht

Die Interaktion mit Inhalten Im Dashboard werden Metriken für die Anwenderinteraktion angezeigt, z. B. Inhaltsansichten, Klicks auf Reaktionssymbole, Kommentare und Antworten auf Kommentare. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktion mit Inhalten

Visualisierungen Der Inhaltsinteraktion

Visualisierung	Beschreibung
Gesamtinteraktion für veröffentlichte Artikel	Anzahl der Reaktionen und Kommentare/Antworten nach Tag
Eindeutige Aufrufe	Anzahl der eindeutigen Ansichten pro Tag
Gemeldeter Inhalt	Listet Inhaltselemente mit gemeldeten Kommentaren auf.
Gemeldete Kommentare	Listet gemeldete Kommentare auf.

Dashboard „Inhaltsbibliothek-Übersicht“

Content Analytics zeigt Datenvisualisierungen von Leistungsmetriken für Inhalte an, die im Portal oder in der Now Mobile-App im Dashboard „Inhaltsbibliothek-Übersicht“ veröffentlicht wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Übersicht

Im Dashboard „Inhaltsbibliothek-Übersicht“ werden Metriken für Inhalte angezeigt, die über einen Zeitplan oder einen Veröffentlichungsplan veröffentlicht wurden. In diesem Dashboard werden keine Inhalte angezeigt, die über eine Kampagne bereitgestellt werden. Informationen zur Visualisierung von Kampagneninhaltsdaten finden Sie unter Kampagnenübersicht und Kampagnenanalysen-Dashboards.

Visualisierungen der Inhaltsbibliothek

Visualisierung	Beschreibung
Öffnen Sie Inhaltsaufgaben	Anzahl der Aufgaben nach Status (z. B. „Offen“ oder „Abgeschlossen“). Jeder Balken im Diagramm ist mit einer Liste der Aufgaben mit diesem Status verknüpft.
Letzte Abschlüsse Von Inhaltsaufgaben	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Aufgaben anzeigt, die nach Zeitraum geschlossen wurden. Jeder Balken im Diagramm ist mit einer Liste von Aufgaben verknüpft, die innerhalb dieses Zeitrahmens geschlossen wurden
Ereignisaktivität im Laufe der Zeit	Gesamtzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Inhalten	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Inhalt darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Zeile, um Metriken anzuzeigen, die für einen Inhalt spezifisch sind.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Aktion	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile eine Art von Interaktion darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Linie, um Metriken anzuzeigen, die für einen Interaktionstyp spezifisch sind.
Top-Inhalt	Balkendiagramm, das den am häufigsten aufgerufenen Inhalt anzeigt. Durch Klicken auf einen Balken werden Metriken für den jeweiligen Inhalt und die Aktion angezeigt.
Aktionsaktivität	Kreisdiagramm, das die Proportionen der einzelnen Interaktionstypen und Impressionen im Vergleich zur Gesamtzahl der Aktionen anzeigt.
Top-Benachrichtigungen	Balkendiagramm, das die am häufigsten angeklickten Benachrichtigungen für den bestimmten Zeitraum anzeigt.

Interaktionsnachverfolgung

Dashboards zeigen Datenvisualisierungen für bestimmte Parameter an, z. B. Anwenderinteraktionen mit Inhalten.

Hinweis:

- Eine Interaktion ist eine vom Anwender ausgeführte Aktion, z. B. Download, Linkklick, Abschluss der Aufgabe oder Videowiedergabe.
- Ein Impression ist eine Instanz von Inhalten, die für einen Anwender angezeigt werden. Jedes Mal, wenn ein Anwender den Inhalt anzeigt, wird er als Interaktion gezählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Analytics verfolgt die folgenden Anwenderinteraktionen (abhängig vom Inhaltstyp). Wenn Inhalte im Portal gerendert werden, zählt das System dies als Impression. Wenn ein Mitarbeiter auf Inhalte klickt, zählt das System dies als Klickvorgang, Download oder Wiedergabe (je nach Inhaltstyp).

- Banner-Click-Through
- Banner-Impression
- Kalender-Download
- Kalender-Impression
- E-Mail-Click-Through
- Ereignis-Download
- Ereignis-Impression
- Bildbasierter Link-Click-Through
- Bildbasierter Linkeindruck
- Link-Click-Through
- Klick durch die Registerkarte „nachrichtenartikel“
- Klick durch nachrichtenartikel
- nachrichtenartikel-Impression
- Klick durch Registerkarte „Rich Content“
- Rich Content-Click-Through
- Rich Content-Impression
- Aufgabenabschluss
- Aufgabeneindruck
- Video-Impression
- Video wiedergegeben

Mitarbeiter-Center Pro-Widgets

Sie können Basissystem-Widgets unverändert im Portal verwenden oder entsprechend Ihren eigenen Geschäftsanforderungen klonen.

Mitarbeiter-Center Pro Widgets

EC Pro-Widgets

Widget	ID	Beschreibung
App-Launcher	App-Startprogramm	Wird auf der Homepage angezeigt, um mit einem Klick auf kürzlich verwendete Anwendungen und Favoriten zuzugreifen.
Organigramm (EC)	Org_Chart	Zeigt das Mitarbeiterorganisationsdiagramm, die Beziehungen zu anderen Mitarbeitern und mehr an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EC Pro-Widgets (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
Web-Anwendungen	Web_Applications	Bietet ein-Klick-Zugriff auf Anwendungen, die dem Anwender zugewiesen sind.

Content Publishing-Widgets

Content Publishing

Widget	ID	Beschreibung
Ankündigungen (CD)	cd-announcements	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Rich-Text". Im Allgemeinen eine kurze Nachricht bzw. ein Karussell, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.
Nachrichtenfeed der Kategorie	cd-News-Feed-category	Zeigt Vorschauen von Nachrichtenartikeln für eine bestimmte Kategorie an.
Content Experience	cd-content-experience	Stellt Mitarbeitern gezielte, umsetzbare Kommunikation bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.
Inhaltsaufgabe	cd-content-todo	Dieses Widget ist Teil des in Employee Service Center verwendeten Prozesses zum Abschließen von HR-Aufgaben, kann jedoch nicht als eigenständiges Widget verwendet werden.
Event-Kalender (CD)	cd-event-calendar	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Kalender". Zeigt Zeitpläne an.
Ausgewählte Nachrichten	cd-Nachrichten-empfohlen	Zeigt hervorgehobene Artikel oben im Nachrichtencenter an.
Informationslinks (CD)	cd-information-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "URL". Zeigt Hyperlinks an.
Nachrichtenartikeldetail	cd-Nachrichten-artikeldetail	Wird auf der Artikeldetailseite angezeigt und enthält den artikeltext wie im Rich Content-Editor erstellt.
Nachrichtendatenlader	cd-News-Dataloader	Kann der Artikeldetailseite hinzugefügt werden, um die Datenfreigabe zwischen den Widgets auf der Seite zu erleichtern, wodurch die Ladezeit der Seite reduziert wird.
Nachrichtenfeed	cd-Nachrichtenfeed	Wird auf der Homepage, dem Nachrichtencenter und den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Publishing (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
		artikeldetailseiten angezeigt und enthält Vorschauen von Nachrichtenartikeln.
Nachrichten-Header	cd-Nachrichten-Header	Wird auf der Artikeldetailseite angezeigt und enthält die Überschrift, die Unterüberschrift und die Miniaturansicht des Bildes.
Nachrichteninfo	cd-News-info	Wird auf der Artikeldetailseite angezeigt und enthält das Veröffentlichungsdatum des nachrichtenartikels und die Schaltfläche „Link kopieren“.
Organigramm (CD)	cd-orgchart	Zeigt ein Organigramm für einen Mitarbeiter an.
Vorschau für mobilen Inhalt (CD) anzeigen	cd-preview-mobile-content	Benachrichtigungen, die in der Mobile-Ansicht angezeigt werden.
Vorschau der Inhaltsaufgabe (CD)	preview_content_todos	Zeigt eine Vorschau zu erledigender Inhalte an.
Quick-Links (CD)	cd-quick-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Bildbasierter Link". Zeigt eine Zeile klickbarer Bilder an.
Rich Content (CD)	cd-reich	Ermöglicht das Veröffentlichen von Rich Content wie einem langen artikel in einem Widget im Portal (Seite oder Thema). Zeigt Vorschauen von drei Rich Content-Elementen an. Wird als Karussell angezeigt, wenn mehr als drei veröffentlichte Rich-Content-Elemente vorhanden sind.
Formatierter Inhalt (CD)	cd-styled-content	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp „Formatierter Inhalt“. Zeigt informative Banner oder Text an. Sie können Farbe, Ausrichtung und andere Optionen für Text und Hintergrund konfigurieren. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Elemente vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Publishing (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
Bevorstehende Events (CD)	cd-upcoming-events	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Event". Zeigt bevorstehende Events an.
Video-Karussell (CD)	cd-video-carousel	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Video". Mehrere Videos werden in einem Karussell angezeigt. Mit diesem Widget können Sie eine Bildlaufliste von Videos anzeigen. **Hinweis:** Nur eingebettete YouTube- und Vimeo-Links werden unterstützt.
Willkommensbanner (CD)	cd-banner	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Banner". Wird in der Regel verwendet, um informative Banner/Texte anzuzeigen. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.

Hinweis: Diese Widgets unterstützen das Content Experience-Widget. Sie sind nicht für die direkte Verwendung im Portal gedacht: CD-Vorschau-Widget, CE-Bannerinhalt, CE-Karusselllayout, CE-Listenlayout, CE-formatierter Inhalt, und CE-Kachellayout.

Content Analytics-Widgets

Content Analytics

Widget	ID	Beschreibung
Website-Tracker der Content Analytics	cda-site-analytics	Hilft bei der Analyse von Anwenderverhalten, Nutzungsmetriken und mehr über das User Experience-Dashboard.

Mitarbeiterprofil

Liste der Widgets für das Mitarbeiterprofil

Widget	ID	Beschreibung
Mitarbeiterprofildetails	Employee_Profile_Details	Zeigt das Basisprofil und die arbeitsbezogenen Informationen eines Mitarbeiters an.
Mitarbeiterprofil – Header	Employee_Profile_Header	Wird auf der Mitarbeiterprofilseite angezeigt.
Mitarbeiterprofil – Mein Team	Mitarbeiter_Profil_mein_Team	Zeigt Informationen zu meinem Team an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Widgets für das Mitarbeiterprofil (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
Mitarbeiterprofil-Übersicht	Mitarbeiterprofil-Übersicht	Zeigt die Mitarbeiterprofilübersicht an.
Sichtbarkeit des öffentlichen Profils	Public_Profile_Visibility	Zeigt die Sichtbarkeitseinstellung für das Profil an. Sie können die Sichtbarkeitseinstellungen entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Employee Profile.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Widgets

Liste der Widgets für EC Pro Kiosk

Widget	ID	Beschreibung
Kiosk-Header	eck-Header	Wird im Kiosk-Portal angezeigt und bietet schnellen Zugriff auf meine Anforderungen, meine Favoriten, Mitarbeiterprofil usw.
Anmeldung beim Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Portal	ec-pro-Kiosk-Portal-login	Aktiviert die Anmeldung und den Zugriff auf das Kiosk-Portal.
Bevorstehende Schicht des Mitarbeiters	Mitarbeiter-bevorstehende-Schicht	Zeigt bevorstehende Events an.
Kumulierte Urlaubszeiten	Abgrenzungssaldo von Abwesenheit	Zeigt die Urlaubs- und Urlaubssalden an.
Kumulierte Urlaubszeiten – Homepage	Timeoff-Accrual-Balance-Homepage	Zeigt die Homepage für Urlaubs- und Urlaubssalden an.
Einstellungen	Einstellungen	Zeigt die Anwendereinstellungen wie Barrierefreiheit und Sprache an.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Widgets finden Sie unter Passen Sie Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Widgets an.

Formular „Feedback-Konfiguration“

Beschreibung der Formularfelder für die Feedback-Konfiguration, um ein Portal für Feedback-Antworten anzusprechen.

Formular „Feedback-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Tabellendatensatzes
Feedback-Portal	Zielportal für Feedback

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedback-Konfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anonyme Antwort	• **Anwenderaktivierung** : Der Administrator erhält die Anwenderdetails aus dem Feedback. • **Anonym** : Anwenderdetails bleiben anonym.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem sich der Datensatz befindet.
Aktiv	Ausgewählt Option zum Aktivieren des Anwendungsbereichs.
Reihenfolge	Reihenfolge der Priorität für den Datensatz.
Grenzwert für Überlagerungssitzung	Gibt an, wie oft das Feedback-Widget neu geladen wird.
Feedback-Titel	Einführungstext für die Feedbackanforderung.
Bezeichnung der Feedback-Schaltfläche	Text, der auf der Schaltfläche des Feedback-Widgets sichtbar ist.
Datenschutzinformationen	• **Link zum Datenschutz für Anwender** : Link, der die Nutzungsbedingungen der Datenschutzrichtlinie des Unternehmens enthält. • **Text zum Datenschutz für Anwender** : Aufforderungstext, um den Anwender über die Datenschutzrichtlinie zu benachrichtigen. • **Hilfetext zum Datenschutz für Anwender** : Hilfetext mit einer kurzen Beschreibung der Datenschutzrichtlinie.
Einstellungen für Erfolgsmeldungen	• **Symbol „Erfolg“** : Symbol, das mit der Erfolgsmeldung angezeigt werden soll. • **Erfolgstext** : Erfolgsmeldung, die dem Anwender nach dem Senden des Feedbacks angezeigt wird. • **Erfolgsbeschreibung** : Bestätigungsnachricht, die angezeigt wird, nachdem Sie Ihr Feedback übermittelt haben.
Drawer-Optionen	• **Drawer-Text** : Willkommenstext im Widget „Feedback-Drawer“. • **Seitenplatzierung** : Platzierung des Feedback-Drawers auf der Portalseite. • **Ausrichtung** : Ausrichtung des Feedbackschuhs auf der Portalseite. • **Position von oben** : Position, an der das Fach auf der Seite angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedbackdefinition“

Beschreibung der Formularfelder für die Feedbackdefinition, um die Widgets für Experience und Service-Feedback auf den Portalseiten zu kuratieren.

Formular „Feedbackdefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Feedback-Definition
Feedbacktyp	• **Experience:** Feedback über das Drawer-Widget, das im Portal sichtbar ist Oder über Virtual Agent. • **Service – auf Seite:** Feedback nach Verwendung einer beliebigen Seite im Portal. • **Service – Themenseite:** Feedback für eine Themenseite unter einer Taxonomie. **Hinweis:** Der Administrator muss die Themenseite auswählen, auf der die Feedback-Aufforderung angezeigt wird. • **Service – Workflow:** Portal , Virtual Agent, Oder E-Mail, wo Sie die Feedback-Experience einrichten möchten. **Hinweis:** • Sie können eine Seite im Portal manuell aus allen Feedbacktypen außer ausschließen **Service: Themenseite** . • Sie können anzeigen **Umfrage** Nur als Feedbacktyp, wenn Sie einen haben **Umfrageinstanzen** Einrichten. Weitere Informationen zum Einrichten einer Umfrageinstanz finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Umfrage im Umfrage-Designer .
Widget-Modus	**Drawer:** Das Drawer-Widget wird auf den Portalseiten angezeigt. Dieser Widget-Modus ist sichtbar, wenn der Feedbacktyp lautet **Experience** .
Widget-Modus	**Modal:** Feedback-Widget sichtbar, es sei denn, es ist eine Überlagerungseinstellung vorhanden, um das Neuladen zu stoppen. **Hinweis:** **Grenzwert für Überlagerungssitzungen** Kann über das Feedback-Konfigurationsformular konfiguriert werden.
Widget-Modus	**Inline:** Feedback-Widget ist inline auf der Portalseite sichtbar.
Kanal	**Portal** : Kanal, um Feedback von den Portalseiten zu erhalten.
Kanal	**Mobil** : Kanal, um Feedback von den MESP-Seiten zu erhalten.
Kanal	**E-Mail** : Kanal, um Feedback per Outlook-E-Mail zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedbackdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieser Kanal ist nur sichtbar, wenn **Service: Workflow** Oder **Umfrage** Ist aus ausgewählt **Feedbacktyp** .
Kanal	**Virtual Agent** : Kanal, um das Feedback über zu erhalten Virtual Agent. Dieser Kanal ist nur sichtbar, wenn **Service: Workflow** Oder **Umfrage** Ist aus ausgewählt **Feedbacktyp** .
Aktiv	Ausgewählt Option, um den Feedback-Definitionsdatensatz aktiv zu halten.
Portale	Portal, in dem das Feedback angezeigt wird. Jede Feedbackdefinition zielt auf ein Portal ab, das die Flexibilität bietet, separate Definitionen für verschiedene Portale zu erstellen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kanal** Ist **Portal** Oder **Mobil** .
Zielgruppe	Zielgruppe für das Feedback. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kanal** Ist **Portal** Oder **Mobil** .
Reihenfolge	Reihenfolge der Priorität für das Feedback. Je größer die Reihenfolge in der Zahl, desto höher ist die Priorität der Feedbackdefinition.
Feedback-Inhalt	**Vorhandene Umfrage verwenden** : Option zum Aktivieren von **Umfrage** Feld zum Hinzufügen einer Umfrage zur Definition. Das Kontrollkästchen ist für beide verfügbar **Experience** Und **Service: Auf Seite Feedbacktyp** .
Feedback-Inhalt	**Frage** : Frage, zu der Feedback gegeben werden soll, die für den Anwender sichtbar ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Feedbacktyp** Ist **Service – auf Seite** , **Service: Themenseite** , Oder **Service: Workflow** .
Feedback-Inhalt	**Bewertung** : Typ der für das Feedback ausgewählten Bewertung. Die folgenden Optionen sind verfügbar: • **Experience** • **Numerisch – 5-Punkte-Skala** • **Sterne – 5-Punkte-Skala**
Feedback-Inhalt	**Bezeichnung für zusätzliche Informationen** : Textfeld zum Schreiben von zusätzlichem Feedback. Dieses Feld ist sichtbar, wenn **Zusätzliche Informationen zulassen** Kontrollkästchen ist aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedbackdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Feedback-Inhalt	**Zusätzliche Informationsanforderung** : Zusätzliche Informationen zu unterschiedlichen Anforderungen, die bereitgestellt werden sollen. Die folgenden Optionen sind verfügbar: • **Optional** : Zusätzliche Informationen sind vor dem Absenden des Feedbacks optional. • **Obligatorisch** : Zusätzliche Informationen sind vor dem Absenden des Feedbacks obligatorisch. • **Obligatorisch basierend auf Bewertungsschwellenwert** : Zusätzliches Feedback ist obligatorisch, wenn die Bewertung dem festgelegten Schwellenwert entspricht oder darunter liegt. Der Schwellenwert ist konfigurierbar.
Feedback-Inhalt	**Bewertungsschwellenwert** : Bewertungsschwellenwert, unterhalb dessen zusätzliche Informationen zum übermitteln des Feedbacks obligatorisch sind. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Zusätzliche Informationsanforderung** Ist **Obligatorisch basierend auf Bewertungsschwellenwert** .
Feedback-Inhalt	**Umfrage** : Vorhandene Umfrage, die dem hinzugefügt werden soll **Feedbacktyp** . Dient zur Verwendung einer Umfrage für **E-Mail Kanal** , Outlook Actionable Messages Muss in der Umfragedefinition ausgewählt werden. Dient zur Verwendung einer Umfrage für **Virtual Agent Kanal** , **Chat-Umfrage** Muss in der Umfragedefinition ausgewählt werden. Weitere Informationen zu Chatumfragen finden Sie unter Erstellen Sie Chat-Umfragen . Weitere Informationen zu Umfragedefinitionen finden Sie unter Eine Umfragedefinition ändern .
Feedback-Inhalt	**Umfragebewertungsmetriken** : Fragetyp der Umfrage, der zur Messung der Kundenzufriedenheit verwendet wird. Erfasst Feedback-Daten für das User Experience-Dashboard. **Hinweis:** Eine Feedbackaufgabe wird generiert, wenn die angegebene Bewertung unter oder gleich dem für festgelegten Wert liegt **Bewertungsschwellenwert** Feld. Die Frage muss einen numerischen Antworttyp haben. Antworten vom Typ Text werden in diesem Feld nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedbackdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn ein **Umfrage** Ist aus der Liste der Umfragen in ausgewählt **Umfrage** Feld.
Seitenauswahl	**Alle Seiten:** Ausgewählt Option zum Auswählen aller Seiten für einen **Feedbacktyp** .
Seitenauswahl	**Enthaltene Seiten:** Seiten, auf denen der Feedbacktyp verfügbar ist. Dieses Feld ist sichtbar, wenn **Alle Seiten** Kontrollkästchen ist deaktiviert.
Seitenauswahl	**Ausgeschlossene Seiten:** Seiten, die der Feedbacktyp nicht hinzugefügt wurde. Die **Enthaltene Seiten** Feld wird durch ersetzt **Ausgeschlossene Seiten** Feld wenn **Alle Seiten** Ist aktiviert.
Überlagerungseinstellungen	Überlagerungseinstellungen für das Feedback, um zu bestimmen, wie und wann es dem Anwender angezeigt wird. **Widget-Auslöser:** Auslösertyp für die Überlagerungseinstellungen. Im Folgenden sind die verfügbaren Widget-Auslöser aufgeführt. **Manuell:** Feedback-Widget ist nur verfügbar, wenn ausgewählt. Dieses Feld ist nur für verfügbar **Widget-Modus Drawer** . **Verzögerung:** Feedback-Widget ist nach einer zugeteilten Verzögerung verfügbar. **Beim Scrollen:** Feedback-Widget ist beim Scrollen verfügbar. **Beim Laden** : Feedback-Widget ist beim Laden der Seite verfügbar. **Widget-Verzögerung** : Verzögerung beim Laden des Feedback-Widgets in Sekunden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verzögerung** Ist in ausgewählt **Widget-Auslöser** .
Anwenderinteraktion	**Feedback-Ausschlusszeitraum** : Zeitraum, der als Puffer ausgewählt ist, wenn der Anwender nicht an die Abgabe von Feedback erinnert wird, wenn er auf einer Seite landet.
Konfiguration nach Feedback	**Bewertungsschwellenwert** : Bewertungswert, unter dem eine Feedbackaufgabe generiert wird. **Hinweis:** Die Feedbackaufgabe für einen beliebigen Feedbacktyp wird generiert, wenn die angegebene Bewertung unter dem für festgelegten Wert liegt oder diesem entspricht **Bewertungsschwellenwert** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedbackdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Zuweisungsgruppen : Gruppe, die die Feedbackaufgabe erhält, wenn sie generiert wird. **Erstellen Sie eine Feedback-Aufgabe** : Ausgewählt Option zum Erstellen einer Feedbackaufgabe nach der Feedbackübermittlung.

Formular „Verknüpfungsinhalt“

Formular „Verknüpfungsinhalt“.

Verknüpfungsinhalt

Feld	Beschreibungen
Name	Der Name, der den Link zu einem Inhalt beschreibt.
URL	Der URL-Link zu Inhalten, der im Service Portal angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Liste **Typ** die Option **Video** oder **Link** auswählen.
Aufgabeninhalt	Der Aufgabeninhalt, auf den Sie Ihren Linkinhalt verweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Liste **Typ** die Option **Aufgabe** auswählen. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld, um Ihren Aufgabeninhalt auf einen Link zu verweisen, der in einem Banner oder formatierten Inhalt verwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.
Typ	Der Typ des Links zum Inhalt. • Video: Der Link führt zu einem Video. **Hinweis:** Es muss ein eingebetteter Link sein. • Link: Der Link führt zu Inhalt, Informationen, Bildern oder Dokumentationen. • Aufgabe: Link ist eine Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfungsinhalt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibungen
	Hinweis: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie einen Aufgabenlink in einem Banner oder formatierten Inhalt platzieren möchten. • Forenlink: Der Link führt zu einem Post in einem Communities-Forum. Wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Communities“ [com.sn_communities] installiert ist. **Hinweis:** Nachdem der Linkinhalt Portalinhalten zugeordnet wurde, kann **Typ** nicht mehr geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Portalinhalt.
Link laden in	Sie können überschreiben, wie sich Ihre Links in Ihrem Portal öffnen. Zuvor wurden alle Linkinhalte auf einem neuen Tab geladen. Verwenden Sie dieses Feld, um Ihren Link in der aktuellen Portalseite zu laden. Neue Registerkarte: Standardwert, lädt Ihren Linkinhalt in einer neuen Registerkarte in Ihrem Portal. Aktuelle Seite: Wählen Sie dies aus, um Ihren Linkinhalt in Ihrem Portal und nicht als separate Registerkarte zu laden.
Forum	Das Forum in der Anwendung „Communities“, in der Sie den Link anzeigen und mit Mitgliedern des Forums teilen möchten. Wird nur angezeigt, wenn **Forenlink** für **Typ** ausgewählt ist und das Plugin „Communities“ [com.sn_communities] installiert ist. Informationen zu Communities finden Sie unter Communities .
Thema	Thema, in dem der Link angezeigt werden soll. Themen sind Unterkategorien in einem Forum. HR ist beispielsweise das Forum, und „Vorteile“ ist eine Unterkategorie von HR. Wird nur angezeigt, wenn **Forenlink** für **Typ** ausgewählt ist und das Plugin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfungsinhalt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibungen
	„Communities“ [com.sn_communities] installiert ist.
Forumsbeitrag	Die Liste der Beiträge aus dem Thema oder Forum, in dem der Link angezeigt wird. Beispiel: • Forum: HR • Offene Registrierung: Vorteile • Forumsbeitrag: Wird nur angezeigt, wenn **Forenlink** für **Typ** ausgewählt ist und das Plugin „Communities“ [com.sn_communities] installiert ist.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel, der für die Push-Benachrichtigung angezeigt werden soll.
Von	Die E-Mail-Adresse der Person oder Organisation, von der die Benachrichtigung stammen soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Inhaltstyp** Ist **E-Mail** .
Antwort an	Im Feld **Antwort an** der E-Mail anzuzeigende E-Mail-Adresse.
Betreff	Betreff der E-Mail
Blockinhalt verwenden	Gibt an, dass Sie Blockinhalt als Benachrichtigung verwenden möchten.
Blockinhalt	Wird nur angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** aktivieren. Wählen Sie den Blockinhalt aus, der als Benachrichtigung angezeigt werden soll, oder wählen Sie **Neu**, um den Blockinhalt zu erstellen. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Textkörper	Wird nur angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** aktivieren. Geben Sie den Nachrichtentext für Ihre Benachrichtigung ein. **Hinweis:** Sie können die Rich-Text-Bearbeitung verwenden, um Ihre Benachrichtigung zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Wird nur angezeigt, wenn Sie **Push** aus der Liste **Inhaltstyp** auswählen. Beschreibung für die Push-Benachrichtigung.
Inhaltstyp	Typ der zu sendenden Benachrichtigung. Legen Sie als Wert auf `Push` oder `E-Mail` fest.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Push-Benachrichtigung zur Verwendung **Hinweis:** Ihr Inhalt muss aktiv sein, um ihn veröffentlichen zu können.

Mit Content Experiences installierte Eigenschaften

Das Plugin „Content Experiences“ [sn_CA] fügt Eigenschaften hinzu, die bestimmen, wie eine Kampagne im Zusammenhang mit geplanten Aufgaben und Leistung ausgeführt wird.

Um auf die Eigenschaften von Content Experiences zuzugreifen, navigieren Sie zu **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Eigenschaften**an.

Content Experience-Eigenschaften bestimmen, wie die regelmäßigen Aufgaben ausgeführt werden, und helfen dabei, sicherzustellen, dass die Leistung der Instanz so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

Hinweis: Eigenschaften mit einem Sternchen (*) vor dem Namen weisen darauf hin, dass die Standardwerte Empfehlungen für eine Anzahl von 100.000 Zielbenutzern oder weniger sind. Wenn Ihre Zielgruppe aus mehr als 100.000 Personen besteht und die Ausführung der regelmäßigen Aufgaben länger als erwartet dauert, können Sie es mit höheren Werten versuchen.

Freigaben

Eigenschaft	Verwendung
Jeder Datensatz für Zeitplaninhalte muss von allen genehmigenden Personen genehmigt werden, um veröffentlicht zu werden.	Gibt an, dass alle Genehmiger geplante Inhalte genehmigen müssen, bevor sie veröffentlicht werden. Wenn Sie **Nein** aktivieren, ist nur ein Genehmiger zum Veröffentlichen einer Kampagne erforderlich.

Ownership für Content Management aktivieren

Eigenschaft	Verwendung
Ownership für Zielgruppen zulassen (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Zielgruppen-Ownership in Content Experiences ermöglichen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum.
Ownership für Inhaltselemente zulassen (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Ownership für Inhalte in Content Experiences ermöglichen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ownership für Content Management aktivieren (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
	Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum.
Ownership für Themen zulassen (sn_cd.activate_topic_ownership)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Themen-Ownership in Content Experiences ermöglichen möchten. Ownership für ein Thema umfasst: • Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Themeninhalte für eine Kampagne planen können. • Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. • Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können die für das eingeschränkte Thema geplanten Inhalte anzeigen, aber nicht das Thema aus dem Zeitplan entfernen. Weitere Informationen zu diesem Punkt und zu den erforderlichen Rollen finden Sie unter Inhaltseigentum.
Ownership für Portalseiten zulassen (sn_cd.activate_page_ownership)	Gibt an, dass Sie Gruppen oder nicht zutreffende Content Manager (bestimmte Benutzer) von der Zuweisung von Inhalten zu einer bestimmten Portalseite ausschließen möchten.

Benutzer hinzufügen

Eigenschaft	Verwendung
*Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.add_users.max_run_time)	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Zielgruppe der Kampagnen aktualisieren“ ausgeführt wird. Schränkt die Länge der geplanten Aufgabe ein, schließt aber alle Aufgaben in Bearbeitung ab und nimmt keine neuen Arbeiten auf. Standardwert: 1.800 Sekunden
Die Anzahl der Sekunden, nach der Events zur Verarbeitung von Kampagnen gestaffelt werden sollen (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	Die Menge der Zeit zwischen Kampagnen-Events, wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden. Standardwert: 300 Sekunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer hinzufügen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
The number in seconds to stagger events to add user by (sn_ca.add_users. Ereignis _stagger.users) (Die Anzahl der Sekunden, nach denen Events zum Hinzufügen von Benutzern gestaffelt werden sollen)	Die Zeitdauer zwischen Kampagnen-Events zum Hinzufügen von Benutzern, wenn die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Zielgruppe der Kampagnen aktualisieren“ ausgeführt wird. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden. Standardwert: 3 Sekunden
Maximale Anzahl von Events zum Hinzufügen von Benutzern pro Kampagne (sn_ca.add_users.max_events)	Die maximale Anzahl von Events, denen für eine Kampagne Benutzer hinzugefügt werden können, wenn die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Zielgruppe der Kampagnen aktualisieren“ ausgeführt wird. Standardwert: 1.000
Maximale Anzahl an Benutzern, die pro Event hinzuzufügen sind (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	Die maximale Anzahl an Benutzern, die Sie einem einzigen Event hinzufügen können. Standardwert: 1.000

Nicht-Portalinhalt

Eigenschaft	Verwendung
*Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.campaign.max_run_time)	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagneninhalt hinzufügen, der nicht im Portal angezeigt wird“ ausgeführt wird. Mit der Eigenschaft wird die Länge der regelmäßigen Aufgabe „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“ eingeschränkt, alle in Bearbeitung befindlichen Aufgaben werden jedoch abgeschlossen, aber es werden keine neue Arbeitsaufgaben mehr aufgenommen. Standardwert: 2.700 Sekunden
*Maximale Anzahl der Kampagnenziele, die pro Projekt verarbeitet werden sollen (sn_ca.campaign.max_records_process)	Die maximale Anzahl von Personen, die Eine Kampagne pro Ausführung einer geplanten Aufgabe ansprechen kann. Standardwert: 100.000
*Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Projekt erstellt werden sollen (sn_ca.campaign.max_records_create)	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die pro ausgeführter Aufgabe erstellt werden. Standardwert: 100.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht-Portalinhalt (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
Die Anzahl der Sekunden, nach der Events zur Verarbeitung von ausstehenden Inhalten gestaffelt werden sollen (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	Anzahl der Sekunden zwischen den Zeitpunkten, zu denen die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagneninhalt hinzufügen, der nicht im Portal angezeigt wird“ ausgeführt wird und versucht wird, nicht im Portal befindliche Inhalte zu senden. Standardwert: 3 Sekunden

Einschränkungen für nicht-Portal-Inhalte

Hinweis
Diese Eigenschaften bestimmen Grenzen für Inhalte, die nicht im Portal angezeigt werden (E-Mails und SMS). Die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“ wird standardmäßig stündlich ausgeführt. Dabei wird versucht, nicht im Portal angezeigte Inhalte zu senden, die im ersten Durchgang nicht gesendet wurden. Kunden mit einer großen Datenbank sollten erwägen, den Wert dieser Eigenschaft zu erhöhen, nachdem sie die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung getestet haben.

Aufgabeninhalt

Eigenschaft	Verwendung
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.task.max_run_time)	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Aufgaben erstellen“ ausgeführt wird. Schränkt die Länge der geplanten Aufgabe ein, schließt aber alle Aufgaben in Bearbeitung ab und nimmt keine neuen Arbeiten auf. Standardwert: 300 Sekunden
Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Projekt erstellt werden sollen (sn_ca.task.max_records_create)	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die bei jeder Ausführung einer geplanten Aufgabe erstellt werden. Standardwert: 25.000

Notifications

Eigenschaft	Verwendung
Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Ereignis für SMS hinzuzufügen sind (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für eine SMS-Benachrichtigung hinzugefügt werden. Standardwert: 1.000
*Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.notification.max_run_time)	Maximale Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notifications (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
	Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden). Standardwert: 1.800 Sekunden
*Die maximale Anzahl von Ereignissen, die pro durchgeführter Aufgabe für SMS der Warteschlange hinzugefügt werden sollen (sn_ca.sms_notification.max_events)	Maximale Anzahl von Events, die für SMS-Nachrichten in die Warteschlange gestellt werden, wenn die regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) ausgeführt werden. Standardwert: 100 **Hinweis:** Das Plugin „Notify“ (com.snc.notify) muss aktiviert sein, damit diese Systemeigenschaft und die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) angezeigt werden.
Die Anzahl der Sekunden, nach der Events gestaffelt werden sollen (sn_ca.notification.event_stagger)	Zeit zwischen Events, wenn die regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) ausgeführt werden. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden. Standardwert: 3 Sekunden
*Die maximale Anzahl von Ereignissen, die pro durchgeführter Aufgabe für E-Mail der Warteschlange hinzugefügt werden sollen (sn_ca.notification.max_events)	Maximale Anzahl von Events, die in die Warteschlange gestellt werden, wenn die regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) ausgeführt werden. Standardwert: 100
Die maximale Anzahl von Ereignissen, die pro durchgeführter Aufgabe für E-Mail der	Die maximale Anzahl von Events, die pro ausgeführter Aufgabe für E-Mail-Benachrichtigungen der Warteschlange hinzugefügt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notifications (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
Warteschlange hinzugefügt werden sollen (sn_ca.notification.max_events)	Standardwert: 100
Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Ereignis für E-Mail hinzuzufügen sind (sn_ca.notification.max_users_per_event)	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für E-Mail-Benachrichtigungen hinzugefügt werden. Standardwert: 1.000

Statusmanagement

Eigenschaft	Verwendung
Die Anzahl der Sekunden, um das Event „sn_ca.campaign.published“ nach dem Start der Flow Designer-Aktionen „Aufgaben erstellen“ und „Benachrichtigungen senden“ zu staffeln. Der Standardwert ist 2700 Sekunden bzw. 45 Minuten. (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	Bestimmt die Zeit, um die die Veröffentlichung einer Kampagne verzögert wird, nachdem die Flow Designer-Aktionen „Aufgaben erstellen“ und „Benachrichtigungen senden“ gestartet wurden. Diese Systemeigenschaft bestimmt, wann der Status einer Kampagne auf „Veröffentlicht“ zurückgesetzt wird, nachdem die anderen Status durchlaufen wurden. Der Status „Veröffentlicht“ ist erforderlich, damit die regelmäßigen Aufgaben für die zukünftige Verarbeitung abgerufen werden können. Standardwert: 2.700 Sekunden bzw. 45 Minuten.
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.state_management.max_run_time)	Die maximale Zeit (in Sekunden), die die geplante Aufgabe „Content Experiences: Inhaltsstatus verwalten“ ausgeführt wird. Standardwert: 300 Sekunden
Wird verwendet, um zu verwalten, ob der Prozess zur Kampagnenveröffentlichung unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne ausgelöst werden soll. (sn_ca.publish.campaign.immediately)	Aktivieren Sie **Ja**, um anzugeben, dass eine Kampagne sofort nach dem Klicken auf die Schaltfläche „Veröffentlichen“ ausgelöst werden soll. Das Aktivieren von **Ja** wird für Kampagnen empfohlen, die auf weniger als 100.000 Benutzer ausgerichtet sind. **Hinweis:** Wenn Sie **Ja** aktivieren, werden die regelmäßigen Aufgaben umgangen und sind vom Startdatum und der Startuhrzeit abhängig.
Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Projekt aktualisiert werden sollen (sn_ca.state_management.max_records_update)	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die pro ausgeführter Aufgabe aktualisiert werden. Standardwert: 25.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdeaktivierung

Eigenschaft	Verwendung
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	Die maximale Zeit (in Sekunden), die die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenanwender deaktivieren“ ausgeführt wird. Durch die regelmäßige Aufgabe werden gekennzeichnete Benutzer deaktiviert. Standardwert: 300 Sekunden
Max. Anzahl der pro Projekt zu deaktivierenden Benutzer (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	Die maximale Anzahl der pro ausgeführter Aufgabe zu deaktivierenden Benutzer. Die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenanwender deaktivieren“ wird standardmäßig alle sechs Stunden ausgeführt. Standardwert: 25.000 Benutzer

Content Experiences Einschränkungen

Hinweis
Diese Eigenschaften bestimmen Grenzwerte für die Inhalts-Experiences: Geplante Aufgabe „Kampagnenanwender deaktivieren“, um eine optimale Leistung zu erzielen. Kunden mit einer großen Datenbank sollten erwägen, den Wert dieser Eigenschaft zu erhöhen, nachdem sie die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung getestet haben.

Leeren

Eigenschaft	Verwendung
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.purging.max_run_time)	Die maximale Zeit (in Sekunden), die die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnendaten löschen“ ausgeführt wird. Standardwert: 300 Sekunden
Max. Anzahl der pro Projekt zu löschenden Benutzer (sn_ca.purging.max_users_per_job)	Die maximale Anzahl der pro ausgeführter Aufgabe zu löschenden Benutzer. Standardwert: 25.000
Kampagnendaten nach Beendigung der Kampagne bereinigen (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	Löschen Sie alle Kampagnen, wenn das Enddatum erreicht ist. Standardwert: Ja
Anzahl der Tage nach dem Ende der Kampagne bis zur Bereinigung der Kampagnendaten (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	Die Anzahl der Tage, die dem Enddatum der Kampagne hinzugefügt werden, bis Kampagnen gelöscht werden. Standardwert: 180 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leeren (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
Anzahl der Tage nach dem Ende der Kampagne bis zur Bereinigung der Kampagnendaten (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	Gibt an, ob Kampagneninformationen für einen Benutzer gelöscht werden sollen, nachdem der Benutzer aus der Kampagne entfernt wurde. Standardwert: Ja
Anzahl der Tage, nachdem der Benutzer die Kampagne verlassen hat, bis zur Bereinigung der Kampagnendaten (sn_ca.purging.days_after_user_removed)	Die Anzahl der Tage, nachdem ein Benutzer aus einer Kampagne entfernt wurde, bis die Kampagneninformationen entfernt werden. Standardwert: 180 Tage

Erneute Auswertung der Kampagne

Erneute Auswertung der Kampagne

Eigenschaft	Verwendung
Die Anzahl der Tage, nach denen die Zielgruppe der Kampagne neu ausgewertet werden soll (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	Die Standardanzahl von Tagen, nach denen die Zielgruppe einer Kampagne erneut bewertet wird Sie können diesen Standardwert aus den Feldern **Kampagne erneut auswerten** und **Häufigkeit neu auswerten** im Kampagnenformular überschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenziele anzeigen. Standardwert: 7 Tage

Portalvorschau

Portalvorschau

Eigenschaft	Verwendung
Service Portal-URL-Suffix, das Sie für Portalvorschauen verwenden möchten (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	Das URL-Suffix des Serviceportals oder von Mitarbeiter-Center (EC), das Ihr Unternehmen für Portalvorschauen verwendet. Sie können diese Systemeigenschaft ändern, wenn Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte über verschiedene Portale anzeigen möchten. Standardwert: esc

Mit Content Governance installierte Eigenschaften

Das Plugin „Content Governance“ [sn_cg] fügt Eigenschaften hinzu, die bestimmen, wie viele Datensätze im Dashboard „Inhaltsvorgänge“ angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Inhaltsvorgänge“

Eigenschaft	Monatlich
Legen Sie die Anzahl der Tage fest, ab denen Kampagneninhalte ablaufen	Legt die Anzahl der Tage für die Karte „Kampagneninhalt, der innerhalb von x Tagen abläuft“ im Abschnitt „Inhaltsbibliothek und Kampagnen“ fest Standardwert: 7 Tage
Legen Sie die Anzahl der Tage fest, ab denen Inhalte genehmigt werden müssen	Legt die Anzahl der Tage für die Karte „Inhaltsanforderungen, die innerhalb von x Tagen fällig sind“ im Abschnitt „Inhaltsanforderungen“ fest Standardwert: 7 Tage
Legen Sie die Anzahl der Tage fest, ab denen der Zeitplaninhalt abläuft	Legt die Anzahl der Tage für die Karte „Inhalt läuft innerhalb von x Tagen ab“ im Abschnitt „Inhaltsbibliothek und Kampagnen“ fest Standardwert: 7 Tage

Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Das Plugin „Content Publishing“ [com.sn_content_delivery] fügt die folgenden Eigenschaften hinzu, mit denen gesteuert wird, wie regelmäßige Aufgaben in Bezug auf Benachrichtigungen, Aufgaben und Communities funktionieren.

Um Content Publishing-Eigenschaften als Inhaltsadministrator [sn_cd.content_admin] zu ändern, navigieren Sie zu **Content Publishing** > **Erweitert** > **Eigenschaften**an.

Content Publishing-Eigenschaften bestimmen, wie die regelmäßigen Aufgaben ausgeführt werden, und helfen dabei, sicherzustellen, dass die Leistung der Instanz so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

Freigaben

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
sn_cd.all_must_approve	Gibt an, dass alle Genehmiger geplante Inhalte genehmigen müssen, bevor sie veröffentlicht werden. Wenn Sie Nein aktivieren, ist nur ein Genehmiger zum Veröffentlichen erforderlich.	Ja

Ownership für Content Management aktivieren

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
Ownership für Zielgruppen zulassen (sn_cd.activate_audience_delegation_control)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Zielgruppen-Ownership in Content Publishing ermöglichen möchten.	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ownership für Content Management aktivieren (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
	Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum.	
Ownership für Inhaltselemente zulassen (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Ownership für Inhalte in Content Publishing ermöglichen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum.	Nein
Ownership für Themen zulassen (sn_cd.activate_topic_ownership)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Themen-Ownership in Content Publishing ermöglichen möchten. Ownership für ein Thema umfasst: • Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Inhalte für eine Veröffentlichung planen können. • Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. • Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können die für das eingeschränkte Thema geplanten Inhalte anzeigen, aber nicht das Thema aus dem Zeitplan entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltseigentum.	Nein
Ownership für Portalseiten zulassen (sn_cd.activate_page_ownership)	Gibt an, dass Sie Gruppen oder nicht zutreffende Content Manager (bestimmte Benutzer) von der Zuweisung von Inhalten zu einer bestimmten Portalseite ausschließen möchten.	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsversionsverwaltung und Change-Historie aktivieren

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
sn-cd.activate_content_Snapshots	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Inhaltsversionsverwaltung für die Inhaltsbibliothek zu aktivieren. Siehe Inhaltsversionsverwaltung	Ja

Benachrichtigungen

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
sn_cd.notification.max_run_time	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Benachrichtigungen senden“ ausgeführt wird. Schränkt die Länge der geplanten Aufgabe ein, schließt aber alle Aufgaben in Bearbeitung ab und nimmt keine neuen Arbeiten auf.	• Die maximale Ausführungszeit in Sekunden (Benachrichtigungen) beträgt 600 • Die Anzahl der Sekunden für die Staffelung von Ereignissen (Benachrichtigungen) beträgt 60 • Die maximale Anzahl von Ereignissen in die Warteschlange (Benachrichtigungen) beträgt 50 • Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro E-Mail-Ereignis (Benachrichtigungen) verarbeitet werden, beträgt 1000
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Maximale Anzahl von Personen, denen Sie eine SMS-Benachrichtigung senden können. **Hinweis:** Wenn das Maximum überschritten ist, wird die SMS nicht gesendet. Der **Benachrichtigungsstatus** im Formular „Zeitplaninhalt“ lautet **Max. überschritten**.	Maximale Anzahl von 50.000
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für eine SMS-Benachrichtigung hinzugefügt werden.	Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro E-Mail verarbeitet werden, beträgt 1000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
	Standardwert: 1.000	
sn_cd.notification.event_stagger	Die Menge der Zeit zwischen Events, wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden.	60 Sekunden
sn_cd.notification.max_events	Die maximale Anzahl von Kampagnen-Events, die in der geplanten Aufgabe verarbeitet werden.	Maximale Anzahl von 50
sn_cd.notification.max_users_per_event	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für eine E-Mail-Benachrichtigung hinzugefügt werden	Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro E-Mail verarbeitet werden, beträgt 1000
sn_cd.notification.max_recipients	Die maximale Anzahl der pro E-Mail-Benachrichtigung zulässigen Empfänger	Maximale Anzahl von 50.000

Aufgaben

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
sn_cd.todo.max_run_time	Maximale Zeit in Sekunden für die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“. Wenn die Aufgabe abgeschlossen wurde, werden alle aktuellen Elemente nach der verstrichenen Zeit noch verarbeitet.	Die maximale Ausführungszeit in Sekunden beträgt 600
sn_cd.todo.event_stagger	Die Anzahl der Sekunden zwischen Events.	Die Anzahl der Sekunden für die Staffelung von Ereignissen beträgt 60
sn_cd.todo.max_events	Die maximale Anzahl von Events, die pro geplanter Aufgabenausführung der Warteschlange hinzugefügt werden.	Die maximale Anzahl von Ereignissen in der Warteschlange beträgt 50
sn_cd.todo.max_users_per_event	Die maximale Anzahl an Benutzern, die pro Event hinzugefügt werden dürfen.	Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Ereignis hinzugefügt werden sollen, beträgt 1000
sn_cd.todo.max_assignees	Die maximale Anzahl von Personen, die Sie einer Aufgabe zuweisen können.	Die Anzahl der pro Aufgabe zulässigen Beauftragten beträgt 50.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Foren und Zielgruppe

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
sn_cd.content_community.max_posts	Maximal zulässige Anzahl der Einträge in einem Forum pro regelmäßiger Aufgabe „Content Publishing: Beiträge in Foren veröffentlichen“.	Max. Post beträgt 100
sn_cd.audience.autocount_timeout	Maximale Anzahl von Sekunden, die beim Konfigurieren eines Zielgruppendatensatzes auf die automatische Zielgruppenanzahl gewartet werden soll.	Max. 2 Sekunden

Übersetzungen und Sprachwechsel

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
sn_cd.enable_language_switching	Ermöglicht das Ändern der Sprache der Systemeinstellungen in der Inhaltsbibliothek. Wenn Sie diese Systemeigenschaft aktivieren, wird nach dem Erstellen von Inhalten aus der Inhaltsbibliothek die Schaltfläche **Sprache wechseln** angezeigt. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Sprache wechseln** klicken, können Sie die Sprache auswählen, in der die Felder im Formular angezeigt werden sollen. Sie können nach Überprüfung der Anzeige erneut auf die Schaltfläche klicken, um zur ursprünglichen Sprache zurückzukehren. Weitere Informationen finden Sie unter Portalinhalt.	Nein
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Aktiviert die Integration mit Localization Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Lokalisierungs-Framework Für Content Publishing.	Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portalvorschau

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
Service Portal-URL-Suffix, das Sie für Portalvorschauen verwenden möchten (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	Das URL-Suffix des Serviceportals oder von Mitarbeiter-Center (EC), das Ihr Unternehmen für Portalvorschauen verwendet. Sie können diese Systemeigenschaft ändern, wenn Sie eine Vorschau Ihres Inhalts in einem anderen Portal anzeigen möchten.	ESC

Nachrichten

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
Begrenzt, wie viele Nachrichtenartikel in den Nachrichten-Widgets angezeigt werden (sn_cd.content_page_limit)	Legt eine maximale Anzahl von Nachrichtenartikeln fest, die in einem der Nachrichten-Widgets angezeigt werden können, mit einem Systemmaximum von 500 Artikeln.	Die maximale Anzahl von Artikeln in Widgets beträgt 200
Seiten-ID, die Sie für das Nachrichtencenter verwenden möchten (sn_cd.News_Center_page_ID)	Definiert die Zielseite für Nachrichteninhalte. Die **Nachrichtencenter** Die Schaltfläche in der Hauptnavigation leitet zu dieser Seite sowie zu Breadcrumbs und der Aktionsaufforderungsschaltfläche in den Widgets um.	cd_News_Center
Seiten-ID, in der Sie Nachrichtenartikel anzeigen möchten (sn_cd.News_article_page_ID)	Definiert die Seite, auf der ein vollständiger nachrichtenartikel angezeigt wird. Wenn ein Anwender in einem Nachrichten-Widget auf einen nachrichtenartikel klickt, wird das Widget zu dieser Seite weitergeleitet.	cd_News_article
SYS-ID (sys_ID) aus der Tabelle „Datensatzabschnitt“ (sys_sg_item_section), für die Nachrichtenartikel in der mobilen App angezeigt werden (sn_cd.mobile_Record_section)	Definiert den Abschnitt in der mobilen App, in dem der nachrichtenartikel angezeigt wird.	10a528677403110cd1b756f1b5a99e2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rich-Content-Editor

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
Ermöglicht die Bearbeitung von HTML und CSS in einem Rich Content-Design (sn_cd.activate_rce_Edit_Code)	Wählen Sie Aus **Ja** Damit Content Manager Rich Content-Quellcode bearbeiten können.	Nein

Inhaltsanbieter

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
Die Anzahl der Sekunden, die gewartet werden soll, bevor ein Subflow eines Videoinhaltsanbieters eine Zeitüberschreitung auftritt (sn_cd.provider_timeout)	Legt den Zeitraum fest, in dem das Mitarbeiter-Center versucht, eine Verbindung zum Anbieter von Videoinhalten herzustellen. Siehe Framework für Videohosting-Integrationen	20 Sekunden

Interaktion mit Inhalten

Während* Interaktion mit Inhalten *Fähigkeiten werden über bereitgestellt* Interaktion mit Inhalten *Plugin, die Eigenschaften werden in Content Publishing konfiguriert.

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
Kommentare zulassen (sn_cd.allow_comments)	Zeigt ein Kontrollkästchen in den Formularen für neue Inhalte und Inhaltsvorlagen für Content Manager an, damit Mitarbeiter Nachrichtenartikel kommentieren können	Ja
Antworten auf Kommentare zulassen (sn_cd.allow_replies_to_comments)	Zeigt ein Kontrollkästchen in den Formularen für neue Inhalte und Inhaltsvorlagen für Content Manager an, damit Mitarbeiter auf Kommentare zu Nachrichtenartikeln antworten können	Ja, aber derzeit nicht verwendet
Reaktionen zulassen (sn_cd.allow_Reactions)	Zeigt ein Kontrollkästchen in den Formularen für neue Inhalte und Inhaltsvorlagen für Content Manager an, damit Mitarbeiter ein Reaktionssymbol auswählen können	Ja
Ansichtsanzahl anzeigen (sn_cd.Show_Views)	Zeigt die Anzahl der eindeutigen Ansichten für einen nachrichtenartikel oben im artikel an	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unternehmensereignisse

Eigenschaften	Beschreibung	Standardwert
sn_cd.enable_precomputed_audiences	Aktiviert vorberechnete Zielgruppen für Unternehmensereignisse.	Ja
sn_cd.audience_count_threshold	Legt den Schwellenwert für die Anzahl der Anwender fest, die das Portal automatisch in den Leistungsmodus versetzen.	5.000
sn_cd.Performance_Portal_Navigation	Legt eine sys_ID der erweiterten Portalnavigation fest, die verwendet werden soll, wenn ein Unternehmensereignis ein Überspannungsereignis ist und live ist.	92de6ac87f8a1210a3a9fac8fc86651e
sn_cd.High_Performance_Event_buffer	Geben Sie die Anzahl der Minuten an, die das Ereignis mit hohem Datenverkehr im Voraus ausgelöst werden soll.	30
sn_cd.company_event_article_page_id	Seiten-ID zum Anzeigen von Unternehmensereignisartikeln.	cd_Company_event
sn_cd.High_Traffic_event_modal	Zeigen Sie das modale Ereignis auf der Homepage an, wenn ein Ereignis mit hohem Datenverkehr ausgeführt wird.	Nein
sn_cd.High_Traffic_event_degraded_experience	Die Ansicht, die für Widgets angezeigt wird, wenn ein Ereignis mit hohem Datenverkehr ausgeführt wird.	Standardansicht

Standardmäßige Banner- und Symbolgrößen

Verwenden Sie die folgenden Größen für Banner und Symbole für eine optimale Portalleistung.

Bilder und Größen

Bilder	Größen
Homepage	1440 x 400 Pixel Die Höhe beträgt 400 Pixel und die Breite ist reaktionsfähig. Für Desktop: 1440 Pixel breiter Viewport, 1440 x 400 Pixel **Hinweis:** Informationen zur Fehlerbehebung des Hintergrundbanner-Bildes für das Mitarbeiter-Center in der mobilen Ansicht finden Sie unter KB1280740 Und andere zugehörige KBS.
Themenseite	1258 x 300 Pixel Höhe ist 300 Pixel und Breite ist reaktionsfähig. Für Desktop: 1440 Pixel mit Viewport, 1258 x 300 Pixel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bilder und Größen (Fortsetzung)

Bilder	Größen
Symbole	Themensymbol: 56 x 56 Pixel **Hinweis:** Die **Hintergrundbild** Und **Symbol** Felder zeigen die erforderlichen Spezifikationen der jeweiligen Bildgrößen an, wenn Sie den Mauszeiger über die Feldbezeichnungen bewegen.

Tipps für die Bildgröße

Hinweis
Tipp: Die aktualisierten Empfehlungen für Bildgrößen sind in den Widget-Instanzoptionen verfügbar (Strg + Auswählen und Halten oder Rechtsklick).

Formular „Aufgabeninhalt“

Verwenden Sie das Formular „Aufgabeninhalt“, um Ihrer Portalseite Aufgaben hinzuzufügen.

Formular „Aufgabeninhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der den Aufgabenlink identifiziert.
Content-Typ	Definiert die Art des Aufgabenlinks. • Schaltfläche „Abgeschlossen“: Ein Mitarbeiter klickt auf die Schaltfläche, um die Aufgabe abzuschließen. • Video wiedergeben: Mitarbeiter startet Video, um die Aufgabe abzuschließen. • Link anzeigen: Ein Mitarbeiter klickt auf den Link, um die Aufgabe abzuschließen. • E-Signatur: Erfordert eine E-Signatur, um die Aufgabe abzuschließen. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten.
Blockinhalt verwenden	Gibt an, dass Sie Blockinhalte in Ihren Aufgaben verwenden möchten.
Blockinhalt	Gibt den Blockinhalt für die Aufgabe an. Wird angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aufgabeninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Aktiv	Gibt an, dass der Aufgabeninhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Schaltflächentext	Text, der die Schaltfläche beschreibt. Geben Sie beispielsweise „Registrierung vollständig“ ein, um anzugeben, dass die Registrierung für einen Vergütungsplan abgeschlossen wurde. Wird angezeigt, wenn „Abschluss per Schaltfläche“ für **Inhaltstyp** ausgewählt wurde.
E-Signatur-Vorlage	Gibt die für den Inhaltstyp der E-Signatur verwendende E-Signatur-Vorlage an. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine E-Signatur-Vorlage .
Video	Der Videolink, auf den Mitarbeiter klicken sollen. Wird angezeigt, wenn **Video wiedergeben** für **Inhaltstyp** ausgewählt wurde. Definieren Sie Videolinks in Linkinhalten. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Link	Der Link, auf den Mitarbeiter klicken sollen. Wird angezeigt, wenn **Link anzeigen** für **Inhaltstyp** ausgewählt wurde. Definieren Sie Links in Linkinhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.
Rich-Text	Bereich, in dem detaillierte Informationen über die Aufgabe bereitgestellt werden. Verwenden Sie die Bearbeitungstools, um die Darstellung des Textes zu verbessern. Wird angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** nicht aktivieren.

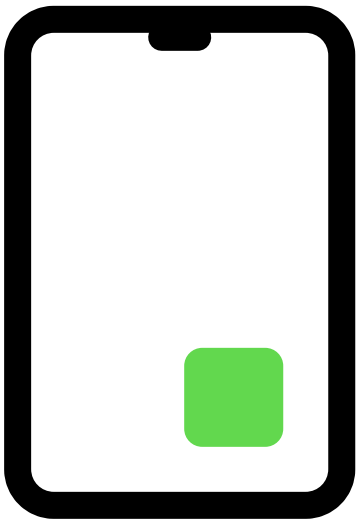
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Integrationen

Greifen Sie über das Portal hinaus auf Mitarbeiter-Center-Fähigkeiten zu, um die Mitarbeiter-Experience weiter zu verbessern.

Mobil



Greifen Sie über die NowMobile-App auf das Mitarbeiter-Center zu.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk



Gewähren Sie Mitarbeitern ohne Schreibtisch einen vereinfachten Zugriff auf Informationen und Services für den Selfservice.

Automatische Übersetzung

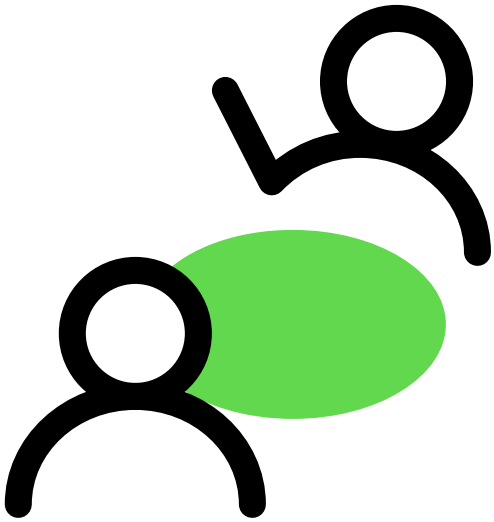
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva



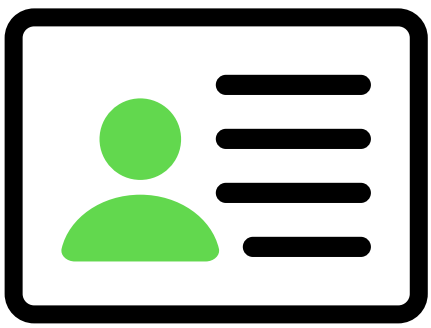
Stellen Sie die ServiceNow-Mitarbeiter-Experience im Microsoft Viva Connections-Dashboard bereit.

Mitarbeiter-Center für Zoom



Ermöglichen Sie Mitarbeitern den Zugriff auf Mitarbeiter-Center-Funktionen über die Zoom-Client-App.

Mitarbeiterprofilintegration mit für Microsoft Teams



Zeigen Sie die aktuellen Status von Mitarbeitern auf ihren jeweiligen Mitarbeiterprofilseiten an.

Automatische Übersetzung

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ermöglichen Sie Außendienstmitarbeitern und Schichtmitarbeitern die Kontextinformationen für die betriebliche Effizienz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

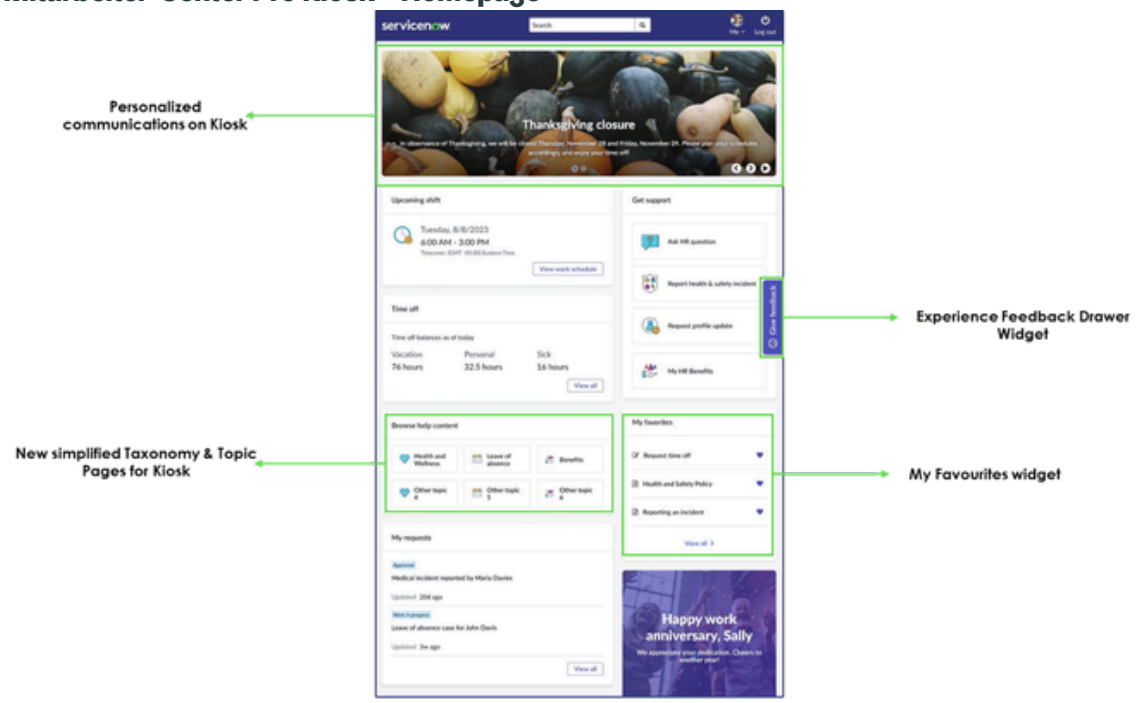
Ein Mitarbeiter ohne Schreibtisch ist ein Mitarbeiter, der normalerweise nicht hinter einem Schreibtisch sitzt oder einen Computer zur Ausführung der Aufgabe verwendet. Die Bereitstellung von Ressourcen ohne Arbeitsplatz ist entscheidend für die Verbesserung von Produktivität, Interaktion und Gesamterfolg der Organisation.

Ein neues Plugin „Employee Center Pro Kiosk“ ermöglicht allen Mitarbeitern ohne Arbeitsplatz einen vereinfachten Zugriff auf Informationen und Services, um sich selbst zu bedienen und die Produktivität zu verbessern.

Kiosk-Übersicht

Mit der Kiosk-Anwendung können Mitarbeiter ohne Arbeitsplatz ihre Auszeiten, ihren Zeitplan und ihre Anforderungen verwalten.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk – Homepage



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- **Zentrale Quelle** : Treffen Sie Mitarbeiter, wo sie sind und wie sie Informationen erhalten und Services anfordern möchten.
- **Geführte Experiences** : Befähigen Sie die Mitarbeiter ohne Arbeitsplatz mit relevanten Services und Aktionen.
- **Personalisierte Selfservice-Experience** : Zugriff auf relevante Informationen und Services, die bei der täglichen Arbeit helfen.
- **Widget „Feedback-Drawer“** : Organisationen können mithilfe des Widgets „Experience-Feedback“ auf der Homepage einfach Feedback zur Kiosk-Experience erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrierte Experience und Service-Feedback.

Hinweis: Mitarbeiter-Center Pro Die Kiosk-Homepage (sn_ex_sp_pro_Kiosk) ist mit verfügbar Mitarbeiter-Center Pro(Com.snc.Employee_Center_pro)-Lizenz.

Greifen Sie über externe Anwendungen wie die Ultimate Kronos Group von einem zentralen Ort auf alle Ihre Informationen und Services zu. Die Installation von HR Service Delivery mit dem UKG-Plugin (com.sn_HR_ukg) bietet ein Standard-Setup der UKG-Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit der UKG-Spoke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen

Dieses Portal unterstützt die Anzeige von Urlaubssaldo, Mitarbeiterzeitplan und meinen Anforderungen und den Erhalt von Support für Mitarbeiter ohne Arbeitsplatz. Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist von den folgenden Anwendungen abhängig.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie diese Anwendungen zuerst aktivieren, bevor Sie installieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-App von ServiceNow Store.

- Mitarbeiter-Center Pro (sn_ex_sp_pro)
- Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
- Mitarbeiterprofil (sn_Employee)
- Integration von HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group (sn_HR_ukg)
- UKG-Spoke (sn_kronos_Spoke)

  Hinweis: Die Installation des Plugins com.sn_HR_ukg bietet ein Standard-Setup der UKG-Spoke.

- (Optional) Management von Arbeitsschutz-Incidents

  Hinweis: Um Arbeitsschutz zu melden, aktivieren Sie das Plugin, und wenden Sie an `sn_ohs_im.Reporter` Rolle.

Kiosk-Anwender und -Rollen

Für Kiosk erforderliche Rollen

Anwenderrollen	Erforderliche Rolle
Kiosk-Administrator	sn_hr_sp.esc_admin
Kiosk-Anwender	sn_ex_sp_pro_kiosk.user
Mitarbeiterprofil-Administrator	sn_employee.admin

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Anwender über verfügen `sn_ex_sp_pro_kiosk.user` Rolle für den Zugriff auf das Kiosk-Portal.

Zugehörige Informationen

Verwenden Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Integrierte Experience und Service-Feedback

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Vorteile

Ermöglichen Sie Außendienstmitarbeitern und Schichtmitarbeitern die Kontextinformationen für die betriebliche Effizienz.

Die Bereitstellung von Ressourcen für Mitarbeiter ohne Arbeitsplatz ist für die Steigerung von Produktivität, Interaktion und organisatorischem Erfolg von entscheidender Bedeutung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Greifen Sie auf Informationen zu und nutzen Sie Services.
- Stellen Sie Selfservice-Optionen bereit, z. B. das Erstellen und Nachverfolgen von Anforderungen.
- Hilfe bei Schichten, Auszeiten und Lohninformationenund anderen branchenspezifischen Anforderungen und Anwendungsfällen.

Vorteile

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist eine zentrale Plattform, die Mitarbeitern wichtige Services und Informationen bereitstellt. Der Kiosk bietet eine anwenderfreundliche Oberfläche, die relevante Details und Optionen anzeigt, die auf die Bedürfnisse von Mitarbeitern ohne Arbeitsplatz zugeschnitten sind.

- **Schichtinformationen** : Zeigt die Informationen zur kürzesten und bevorstehenden Arbeitsschicht mit Datum und Uhrzeit auf der Homepage an. Wechseln Sie zur Schichtseite, um detaillierte Informationen anzuzeigen, um Arbeitsroutinen produktiv zu planen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan im Mitarbeiter-Center Pro-Kiosk.

  Sie können Instanzoptionen verwenden, um die Anzeigeeinstellungen zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Widgets „bevorstehende Schicht“.

- **Urlaubssaldo** : Hilft Mitarbeitern bei den verfügbaren Auszeitsalden wie Freizeit- und Krankheitsurlaub. Diese Informationen helfen Mitarbeitern, ihre Auszeit effektiv zu planen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Urlaubssalden in Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

  Sie können Instanzoptionen verwenden, um die Anzeigeeinstellungen zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Auszeit“.

- **Erhalten Sie Support** : Bietet Mitarbeitern schnellen Zugriff auf verschiedene Services und Anforderungen, z. B.:
  - HR-Frage stellen: Ermöglicht Mitarbeitern, Fragen einzureichen oder Hilfe von der HR-Abteilung einzuholen.
  - Profilaktualisierung anfordern: Ermöglicht Mitarbeitern, Aktualisierungen oder Änderungen an den Mitarbeiterprofilinformationen anzufordern.
  - Arbeitsschutz-Incident melden: Bietet Mitarbeitern eine bequeme Möglichkeit, Arbeitsschutz-Incidents oder -Bedenken zu melden.

    Hinweis: Mit dem Plugin „Arbeitsschutz-Incident-Management“ können Sie Arbeitsschutz mit melden `sn_ohs_im.Reporter` Rolle.

  Weitere Informationen finden Sie unter Support erhalten.

- **Durchsuchen Sie Hilfethemen** : Ermöglicht Mitarbeitern, Aktualisierungen oder Änderungen an den Mitarbeiterprofilinformationen anzufordern.

  Sie können Instanzoptionen verwenden, um die Anzeigeeinstellungen zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Hilfeinhalt durchsuchen“.

- **Meine Favoriten** : Ermöglicht Mitarbeitern, nützliche Informationen als Favoriten zu markieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Geführter Selfservice** : Führt Mitarbeiter durch Schritt-für-Schritt-Unterstützung zur Selbsthilfe und zur Navigation zum relevanten artikel oder Katalogelement. Weitere Informationen finden Sie unter Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center.
- **Meine Anforderungen** : Ermöglicht Mitarbeitern, den Fortschritt ihrer Anforderungen nachzuverfolgen. In diesem Abschnitt werden alle offenen Anforderungen in absteigender Reihenfolge angezeigt.
- **KI-Suche** : Ermöglicht Mitarbeitern, relevante Informationen oder Services wie Wissensartikel und Katalogelemente zu suchen und zu finden.
- **Header** : Bietet eine einfache Navigation zu meinen Anforderungen, Profilen und anderen nützlichen Informationen.
- **Fußzeile** : Enthält rechtliche Informationen, Links und Copyright-Details.
- **Feedback-Widget** : Organisationen können mithilfe des Widgets „Experience-Feedback“ auf der Homepage einfach Feedback zur Kiosk-Experience erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrierte Experience und Service-Feedback.

  Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Weitere Informationen zur Verwendung der Kiosk-Anwendung finden Sie unter Verwenden Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Konfigurieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Konfigurieren und verwenden Sie den Standard-Kiosk für eine bessere Experience ohne Arbeitsplatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center Pro Kiosk**an.
2. Bearbeiten Sie das Portal gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen zu den Portalformularfeldern und zur Beschreibung finden Sie unter Erstellen Sie ein Portal .
3. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Designs**an.
   a. Suchen und auswählen `Mitarbeiter-Center Pro Kiosk – Korallendesign` Dient zur Verwendung des Standarddesigns.

      Hinweis: Verwenden Sie das Standarddesign für eine bessere visuelle und benutzerfreundlichere Experience. Sie können das Design jedoch an Ihre Anforderungen anpassen.

   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Kopf- und Fußzeilen** Dient zum Überprüfen und Verwenden der folgenden Standard-Header-Konfiguration.
   - Header: `eck_Header`
   - Headername: `Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Header`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Fußzeile des Mitarbeiter-Centers** So überprüfen und verwenden Sie die folgende Standard-Fußzeilenkonfiguration:
   - Fußzeile: `Mitarbeiter-Center-Footer`
   - Fußzeilenname: Fußzeile des Mitarbeiter-Centers
6. Auf der Designseite Bearbeiten **CSS-Variablen** Informationen zum Anpassen anderer Einstellungen, z. B. Primär- und Hintergrundfarben.
   Weitere Informationen zu den Themenfeldern und der Beschreibung finden Sie unter Erstellen Sie ein Portaldesign .
7. Überprüfen und verwenden Sie die folgende Standardkonfiguration:
   - Design: `Mitarbeiter-Center Pro Kiosk – Korallendesign`
   - Hauptmenü: `EC Pro Kiosk-Menü`
   - Homepage: `eck_Home`
   - Anmeldeseite: `eck_login_page`
   - Themenvorlage: `eck_taxonomy_topic`
8. Markieren Sie **Aktivieren Sie die KI-Suche** Option bis **Aktiv** Zur Verwendung der KI-Suche.

   Hinweis: Für Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist die Standardoption aktiv.

Aktivieren Sie Favoriten

9. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**, Und markieren Sie **Aktivieren Sie Favoriten** Option bis **Wahr** Zum Aktivieren meiner Favoriten.

   Hinweis: Standardmäßig sind die Favoriten im Header deaktiviert. Sie können die Favoriten mit den folgenden Schritten aktivieren:

   a. Auf der Portalseite neben **Hauptmenü** Klicken Sie auf Vorschau dieses Datensatzes, und öffnen Sie **EC Pro Kiosk-Menü** Datensatz.

   b. Bearbeiten Sie das Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format**.

```
"enable_requests":{ "displayValue":"true", "value":true
"enable_favorites":{ "displayValue":"true", "value":true
```

   Die **Meine Favoriten** Option wird im Header angezeigt.

10. Wählen Sie Aus **Unterstützt Sprachen von rechts nach links** Zur Unterstützung der Anzeige von rechts nach links auf der Anwenderoberfläche.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
12. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center Pro Kiosk**, Klicken Sie auf **Versuchen Sie es** Um eine Vorschau des Kiosks anzuzeigen.

Ergebnis

Ihre Mitarbeiter können jetzt das konfigurierte Kiosk-Portal verwenden. Die Kiosk-App zeigt das Portal, das Design, den Header, die Fußzeile und andere je nach Konfiguration an.

Zeitplan im Mitarbeiter-Center Pro-Kiosk

Die Zeitplandetails in Mitarbeiter-Center Pro Der Kiosk ist ein One-Stop-Ziel, um die Schichtplanungsdetails für die schreiblosen Mitarbeiter zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Pro Der Kiosk bietet Mitarbeitern ohne Schreibtischzugriff einen zentralen Zugriff auf ihre täglichen Aktivitäten am Arbeitsplatz.

Verfolgen und verwalten Sie Ihren Schichtzeitplan mit einer vereinfachten Homepage, die für die Kioske optimiert ist.

Die **Zeitplan** Auf der Registerkarte wird der Zeitplanungskalender angezeigt. Der Kalender-Header enthält:

- Datenauswahl
- Schaltfläche, die Sie zum aktuellen Datum zurückbringt.
- Symbolschaltfläche für Eingabehilfe für Tastatur, um nur-Tastatur-Navigations-Tooltip bereitzustellen.
- Option, um je nach ausgewählter Ansicht in der Zeit hin- und herzunavigieren.

Hinweis:

- In der Standardansicht des Kalenders wird eine Monatsansicht angezeigt. Sie können sie in die Tages- oder Wochenansicht ändern.
- Nur die Tagesansicht ist auf Mobilgeräten verfügbar.

Die Kalenderlegenden umfassen:

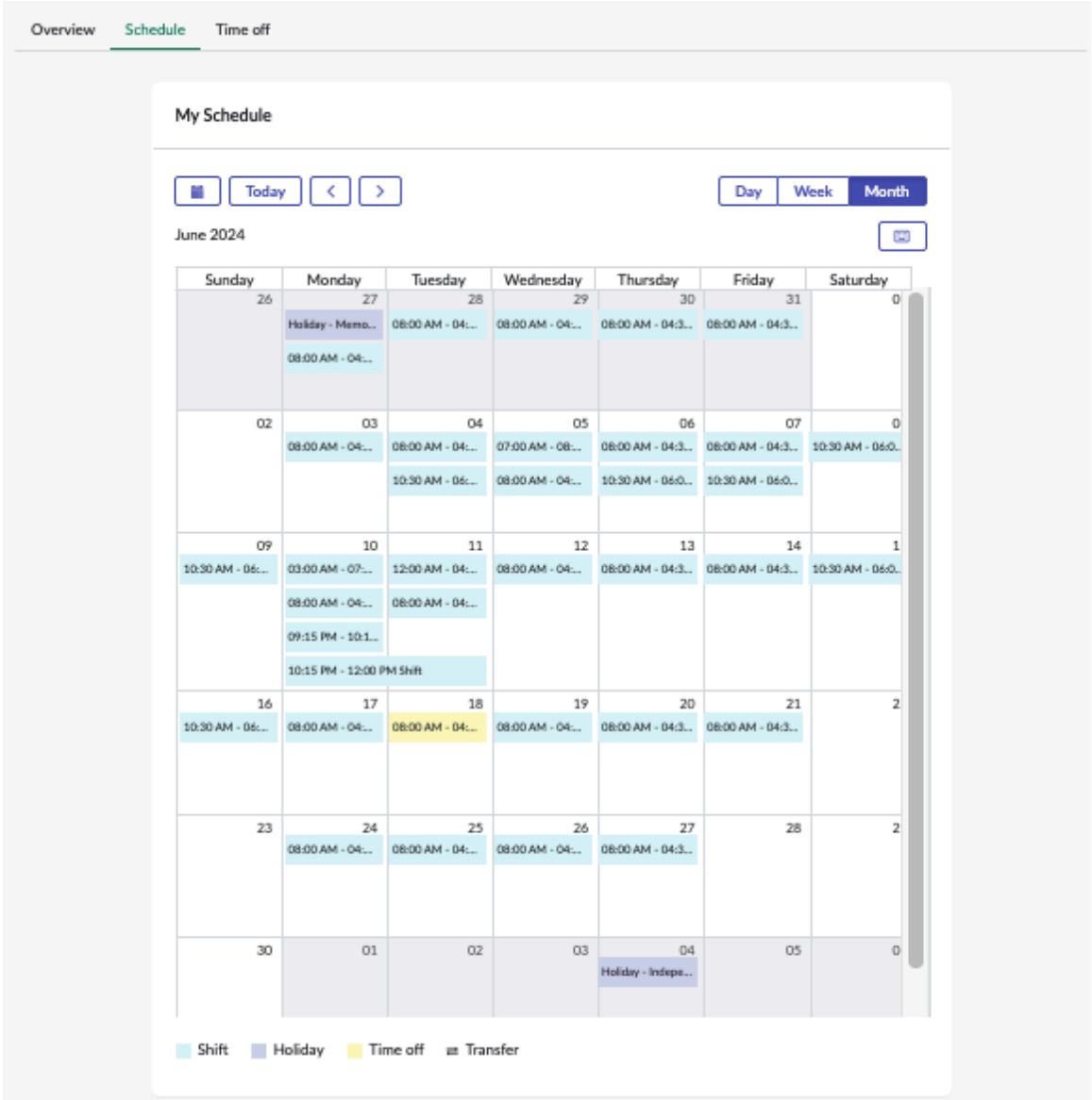
- Schicht: Arbeitsschichttyp.
  - Regulär: Reguläre zugewiesene Schicht.
  - Übertragen: Übertragene Schicht abgesehen von der regulären Zuweisung.
  - Pause: Vorbestimmte Pausen während der Schicht.
- Feiertag: Festgelegte Feiertage, die einem Mitarbeiter zugewiesen sind
- Auszeit: Bezahlte Auszeit, die einem Mitarbeiter zugewiesen ist

Sie können jeden Ereignistyp im Kalender auswählen, um die Details dieses Ereignisses anzuzeigen.

Hinweis: Passen Sie die Farbe der Kalenderlegenden an, indem Sie ändern **Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Design** . Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zeitplan“



Der Anzeigentitel des **Zeitplan** Registerkarte ist anpassbar. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Zeitplan-Widget an.

Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an

Erstellen Sie Implementierungen, um die Anzeige von Daten in anzupassen **Zeitplan** Und **Auszeit** Registerkarten basierend auf Ihrem Standort oder einem anderen Kriterium gemäß Ihren Organisationsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
   Die Namen der beiden API-Methoden für **Zeitplan** Registerkarte und **Auszeit** Registerkarten sind:
   - `sn_ex_sp_pro_Kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule`
   - `sn_ex_sp_pro_Kiosk.EXKioskEmployeeTimeOffBalance`
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ eine der in Schritt 1 genannten API-Methoden aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. In `sn_ex_sp_pro_Kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule` Methodenseite auswählen **Implementierung erstellen** Im Abschnitt zugehörige Links.
4. Fügen Sie auf der Seite „Skripteinbindung“ die eindeutige sys_ID des Standorts in hinzu Dies.STANDORTE Array in **Skript** .
   - Weitere Informationen zur Standortnachverfolgung finden Sie unter Aktivieren und Auswählen von Optionen für die Standortnachverfolgung .
   - Weitere Informationen zu Anpassungen der Skripteinbindung finden Sie unter Skripteinbindungen und Anpassungen .

   a. Die sys_ID des Standorts aktiviert einen `Fixed_match` . Die `Fixed_match` Ermöglicht Ihnen das Anzeigen standortbasierter Daten für Ihre Anwender.

   b. Wenn `Fixed_match` Ist nicht verfügbar, dann sind die verfügbaren Daten für `Global_match` . Die Daten bleiben unabhängig vom Standort gleich.

   c. Wenn es sich um einen handelt `No_match` , Es gibt keine **Zeitplan** Oder **Auszeit** Registerkarte sichtbar.

Ergebnis

Sie können Daten in anzeigen **Zeitplan** Und **Auszeit** Registerkarten basierend auf Ihrem Standort oder einem anderen von Ihnen festgelegten Anwenderkriterium.

Passen Sie das Zeitplan-Widget an

Passen Sie das Zeitplan-Widget auf der an Mitarbeiterprofil Um sie nach Ihren Präferenzen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Die Kiosk-Daten werden für angezeigt **Zeitplan** Die Registerkarte ist standortbasiert. Sie können sie für verschiedene Anwender basierend auf ihren Standorten anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an.

Erforderliche Rolle: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Profilregisterkarten**an.
2. Wählen Sie aus **Zeitplan** Aus der Liste der Registerkarten.

   Hinweis: Die **Zeitplan** Die Registerkarte ist im Basissystem verfügbar.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Registerkarten-Widget-Zuordnung“ die Option aus **Zeitplan** Zum Öffnen des Datensatzes.
   Sie können bearbeiten **Default_Calendar_View** Und **Widget_title** Innerhalb von **Widget-Parameter** Entsprechend Ihren Präferenzen.

Ergebnis

Die **Zeitplan** Die Registerkarte ist in sichtbar Mitarbeiterprofil.

Urlaubssalden in Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Details zu Urlaubssalden in Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist die Quelle der Wahrheit für die Auszeit- oder Urlaubsdetails der desklenlosen Mitarbeiter.

Verfolgen und verwalten Sie Ihre Urlaubssalden mit einer vereinfachten Homepage, die für die Kioske optimiert ist.

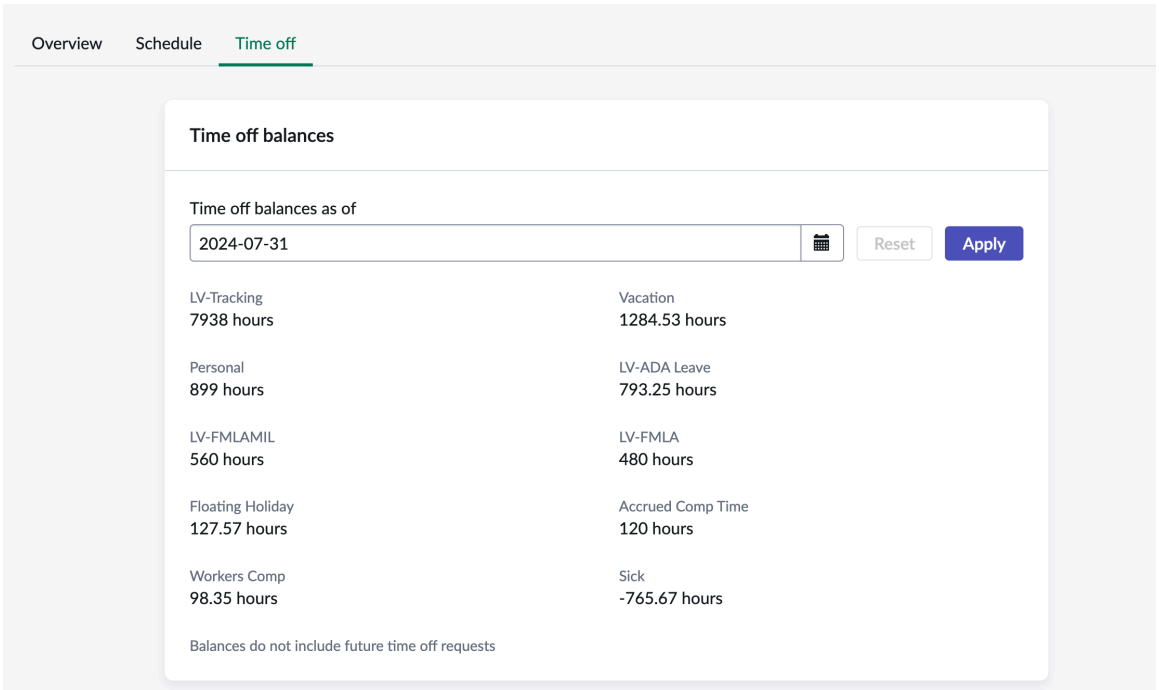
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

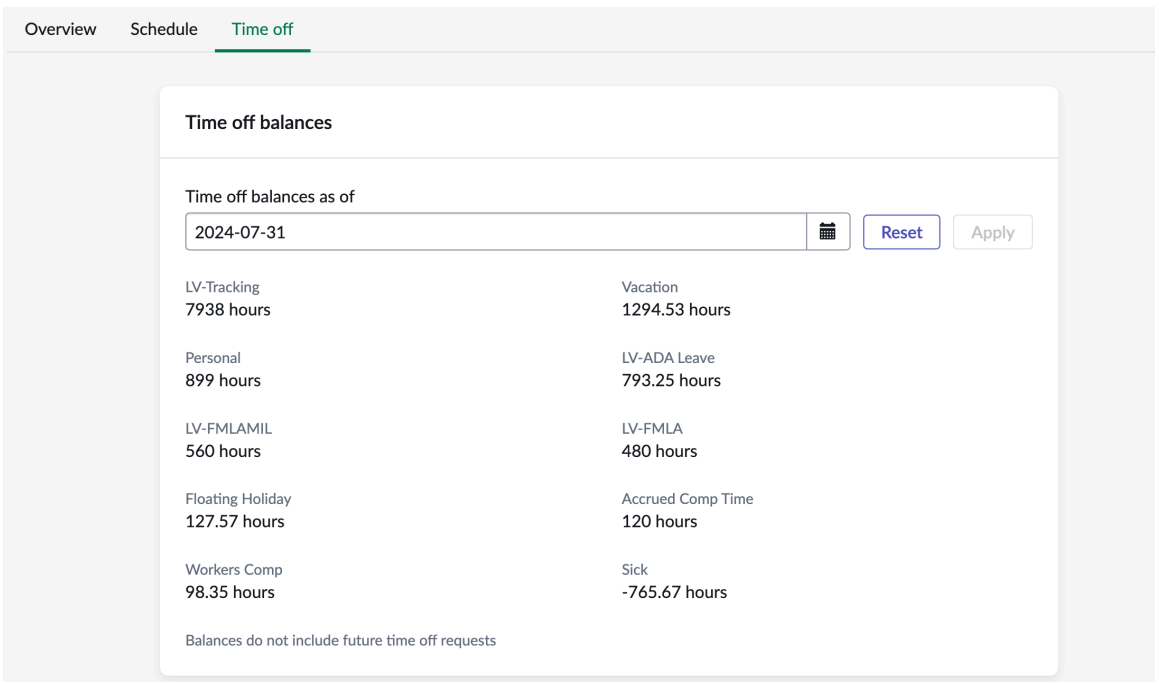
Die **Auszeit** Registerkartenanzeigen:

- Der aktuelle Beurlaubungssaldo zum aktuellen Datum.
- Die Datumsauswahl zum Anzeigen des Urlaubssaldos an einem anderen Datum.
- Die **Anwenden** Und **Zurücksetzen** Schaltflächen.

Urlaubssalden: Datumsauswahl



Urlaubssalden – Zurücksetzen



- Wählen Sie in der Datumsauswahl ein Datum aus, und wählen Sie aus **Anwenden** Um Ihre Urlaubssalden als am ausgewählten Datum anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Zurücksetzen** Um die Datumsauswahl auf das aktuelle Datum zurückzusetzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Zeigen Sie Ihre Urlaubssalden bis und bis zu einem Jahr wie standardmäßig unterstützt an.

Der Anzeigentitel des **Auszeit** Registerkarte ist anpassbar. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Urlaubs-Widget an.

Weitere Informationen zum Anpassen der Datenanzeige in Kiosken finden Sie unter Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an.

Passen Sie das Urlaubs-Widget an

Passen Sie das Urlaubs-Widget auf der an Mitarbeiterprofil Um sie nach Ihren Präferenzen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Die Kiosk-Daten werden für angezeigt **Auszeit** Die Registerkarte ist standortbasiert. Sie können sie für verschiedene Anwender basierend auf ihren Standorten anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an.

Erforderliche Rolle: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Profilregisterkarten**an.
2. Wählen Sie aus **Auszeit** Aus der Liste der Registerkarten.

   Hinweis: Die **Auszeit** Die Registerkarte ist im Basissystem verfügbar.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Registerkarten-Widget-Zuordnung“ die Option aus **Auszeit** Zum Öffnen des Datensatzes.
   Sie können bearbeiten **Widget_title** Innerhalb von **Widget-Parameter** .

Ergebnis

Die **Auszeit** Die Registerkarte ist in sichtbar Mitarbeiterprofil.

Passen Sie Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Widgets an

Sie können die Widget-Instanzoptionen konfigurieren, um zu steuern, wie Daten im Widget angezeigt werden.

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „bevorstehende Schicht“

Das Widget „bevorstehende Schicht“ zeigt die Schichtinformationen des an Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Anwender. Sie können die Instanzoptionen basierend auf Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Bevorstehende Schicht** Widget.
3. Halten Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „bevorstehende Schicht“, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoptionen des Schicht-Widgets

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Geben Sie den Titel des Widgets an. Standard: `Bevorstehende Schicht` .
Zeitrahmen für Informationen zur bevorstehenden Schicht	Anzahl der anzuzeigenden Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten sind 7, 14 und 30 Tage. Standardwert: 7 **Hinweis:** Details zur frühesten Schicht werden angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Die neuesten Schichtinformationen sind erst nach der erneuten Protokollierung verfügbar.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Auszeit“

Das Widget zeigt die Urlaubssalden an. Sie können die Instanzoptionen basierend auf Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Auszeit** Widget.
3. Halten Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Urlaubs-Widget, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
4. Konfigurieren Sie **Titel** Instanzoptionen.
   Geben Sie den Titel des Widgets an. Standard: `Auszeit` .

Hinweis: Urlaubssaldo ist abgerundet.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Die Auszeitinformationen sind erst nach der erneuten Protokollierung verfügbar.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „an sich selbst senden“

Das Widget „an sich selbst senden“ zeigt die Optionen zum Senden nützlicher Informationen als E-Mail oder SMS für den an Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Anwender. Sie können die Instanzoptionen basierend auf Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **An sich selbst senden** Widget.
3. Halten Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „bevorstehende Schicht“, und wählen Sie dann aus **Instanzoptionen** .
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Aktivieren Sie „SMS senden“	Wählen Sie die SMS-Option aus, um Informationen zu senden.
Aktivieren Sie „E-Mail Senden“	Wählen Sie die Option E-Mail aus, um Informationen zu senden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die E-Mail und SMS, die an sich selbst gesendet werden

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Hilfeinhalt durchsuchen“

Das Widget zeigt den Hilfeinhalt für an Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Anwender. Sie können die Instanzoptionen basierend auf Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Durchsuchen Sie Hilfeinhalte** Widget.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Geben Sie den Titel des Widgets an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Standard: Bevorstehende Schicht .
Zeitrahmen für Informationen zur bevorstehenden Schicht	Anzahl der anzuzeigenden Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten sind 7, 14 und 30 Tage. Standardwert: 7 **Hinweis:** Details zur frühesten Schicht werden angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Die neuesten Schichtinformationen sind erst nach der erneuten Protokollierung verfügbar.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Support-Ressourcen“

Das Widget zeigt die Supportressourcen für an Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Anwender. Sie können die Instanzoptionen basierend auf Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Support-Ressourcen** Widget.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Support-Ressourcen

Instanzoption	Beschreibung
Anwendung durchsuchen	Standardsuchanwendung (schreibgeschützt).
Quellfilter durchsuchen	Kommagetrennte Liste von SYS-IDs für den durchsuchten Quellfilter aus der Tabelle „sys_search_Filter“.
Titel	Titel des Widget.
Anzahl der Elemente pro Seite	Anzahl der Elemente, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardwert: 12.
Standard-Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Elemente sortiert und angezeigt werden. Die Optionen sind: ○ **Popularität** ○ **Alphabetisch**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Standardwert: Popularität.
Geben Sie Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Suche global zu erweitern	Wählen Sie diese Option aus, um die Suche zu erweitern.
Inhalt angezeigt von	Optionen, in denen die Elemente angezeigt werden. Die Optionen sind: ○ **Nur aktuelles Thema** ○ **Aktuelles Thema und alle untergeordneten Themen** Standardwert: Nur aktuelles Thema.
Leeren Status anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um das Widget mit leerem Status anzuzeigen. Standard: Aktiv. Sie können diese Option deaktivieren, um das Support-Ressourcen-Widget auszublenden, wenn kein verbundener Inhalt vorhanden ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Konfigurieren Sie die E-Mail und SMS, die an sich selbst gesendet werden

Helfen Sie Mitarbeitern, einfach auf Informationen zuzugreifen, indem Sie erforderliche Informationen als SMS oder E-Mail senden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst die E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen einrichten.

- Konfigurieren Sie die E-Mail wie in erläutert E-Mail-Benachrichtigung erstellen .
- Konfigurieren Sie SMS-Benachrichtigungen mit Twilio, wie in erläutert Konfigurieren Notify Mit Twilio .

> **Wichtig:** Arbeiten Sie mit dem Notify_admin-Anwender für Twilio **Account-SID** Und **Authentifizierungstoken** Zum Einrichten von Notify mit Twilio. Befolgen Sie die Anweisungen von Konfigurieren Notify Mit Twilio Und verifizieren Verifizierte Anrufer-IDs .

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nützliche Informationen senden, z. B. **Zeitplan** Oder **Artikel** An sich selbst als E-Mail oder SMS.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Konfiguration von „An sich selbst senden“**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformular „an sich selbst senden“

Feld	Beschreibung
Kanäle für „An sich selbst senden“	Kanal zum Senden der Informationen. ○ E-Mail ○ SMS ○ E-Mail und SMS (Standard) **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie angeben **E-Mail** Adresse und **Telefon (privat)** Nummer auf der **sys_user** Tabelle.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es zu aktivieren. **Hinweis:** Sie können nur eine aktive Konfiguration für jedes Portal haben.
Portal	Portal, in dem Sie anzeigen möchten **An sich selbst senden** Option. **Hinweis:** Standardmäßig ist diese Option für Kiosk verfügbar. Sie können jedoch auch für andere Portale konfigurieren.
Twilio-Nummer	Nummer zum Senden von SMS. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie auswählen **SMS** Oder **E-Mail und SMS** .

Hinweis: Wenn die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer nicht konfiguriert ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Beispiel:

- Wenn Sie das Plugin „sn_HR_Core“ aktivieren, können Sie eine Profilaktualisierungsanforderung direkt stellen: E-Mail kann nicht gesendet werden, da keine E-Mail-Adresse verfügbar ist. Um Ihrem Profil eine E-Mail-Adresse hinzuzufügen, senden Sie hier eine Profilaktualisierungsanforderung: Profilaktualisierung anfordern.
- Wenn Sie das Plugin „sn_HR_Core“ nicht aktivieren, können Sie Ihren Manager um eine Profilaktualisierung anfordern: E-Mail kann nicht gesendet werden, da keine E-Mail-Adresse verfügbar ist. Wenn Sie Ihrem Profil eine E-Mail-Adresse hinzufügen möchten, wenden Sie sich an Ihren Vorgesetzten.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Bei der Konfiguration, Mitarbeiter-Center Pro Im Kiosk-Portal wird angezeigt **An sich selbst senden** Option.

Nächste Maßnahme

Mitarbeiter können E-Mail und SMS mithilfe der standardmäßigen E-Mail- und SMS-Vorlage senden.

- *`User triggered notification template`* Ist verfügbar ab **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Vorlagen**an.
- *`User triggered employee notification layout`* Ist verfügbar ab **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Layout**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Verwenden Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „an sich selbst senden“

Ändern Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout

Integration mit der UKG-Spoke

Integrieren Sie die UKG-Spoke, um zu verwenden Mitarbeiter-Center Pro Kiosk in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die folgenden Plugins in den erforderlichen Versionen oder späteren Versionen, um zu verwenden Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

- Aktivieren Mitarbeiter-Center Pro Plugin-Version 31.0.4 (sn_ex_sp_pro).
- Aktivieren Mitarbeiterprofil Plugin-Version 11.0.3 (sn_Employee).
- Aktivieren Sie HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group Plugin (sn_HR_ukg).

Hinweis: Installation von HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group Plugin (com.sn_HR_ukg) bietet ein Standard-Setup der UKG-Spoke.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie nicht Vorhaben, zu aktivieren HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group Plugin (com.sn_HR_ukg), richten Sie die UKG-Spoke manuell ein. Das HR UKG-Integrations-Plugin bietet Ihnen eine standardmäßige Kronos-Integration.

Prozedur

Richten Sie die UKG-Spoke ein.

- Weitere Informationen zum Setup finden Sie unter Richten Sie ein .
- Der Zeitplan und die Auszeitdaten auf der Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist mit den vorhandenen UKG-Spoke-Aktionen aktiviert.
  - **Suchen Sie nach Mitarbeiterzeitplan** : Zum Abrufen der Schichtzeitplandaten.
  - **Ruft Mitarbeiterrückstellungen nach Personalnummer ab** : Zum Abrufen der Urlaubssaldendaten.

    Weitere Informationen zum Erstellen von Anforderungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anforderung als Manager mit Katalogelement .

Empfangen Sie Mitarbeiterdaten von UKG an Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ordnen Sie die Mitarbeiter-IDs zwischen dem UKG-System und dem zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk, um Mitarbeiterdetails in Ihren Organisations-Kiosken anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie zu **Personalnummer** Vom UKG-System zum **Personalnummer** In Mitarbeiter-Center Pro Kiosk. Die Zuordnung ist erforderlich, damit Ihre Mitarbeiter ihre Details in ihren Organisations-Kiosken anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Systemsicherheit** > **Anwender**an.
2. Fügen Sie hinzu **Personalnummer** Details in **Personalnummer** Feld für jeden Mitarbeiter.

Ergebnis

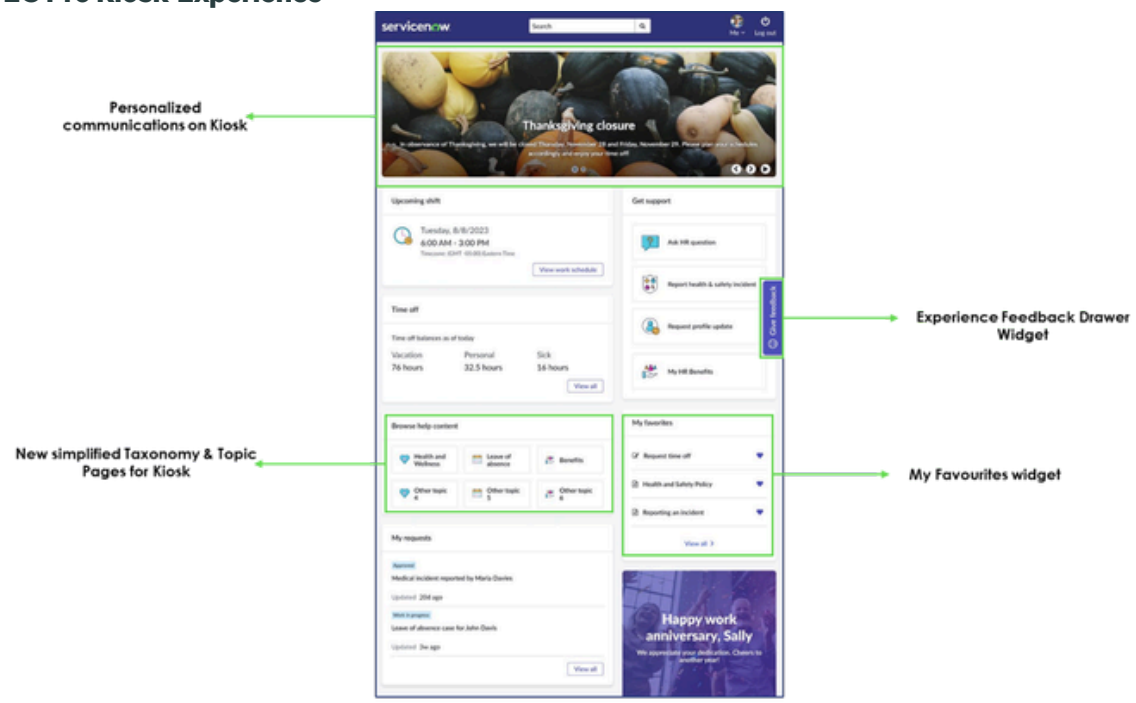
Sie haben den Mitarbeiterdaten-Flow aus dem UKG-System dem zugeordnet Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Verwenden Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Verwenden Sie die Kiosk-Experience, um sich selbst zu bedienen, was zu einer verbesserten Produktivität und betrieblicher Effizienz für die Organisation führt.

Als EC Pro Kiosk-Anwender (sn_ex_sp_pro_kiosk.user) können Sie einfach zu den Inhalten navigieren, die Ihren Arbeitsanforderungen entsprechen.

EC Pro Kiosk-Experience



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- Arbeiten Sie mit einer vereinfachten Authentifizierung und der geführten Hilfe produktiver .
- Greifen Sie auf Informationen, Services und Technologie zu☒
- Zeigen Sie die Schicht- und Auszeitinformationen an.
- Stellen Sie Anforderungen zu Integrität, Profilaktualisierungen und anderen Services.
- Senden Sie die erforderlichen Informationen als SMS oder E-Mail an sich selbst.

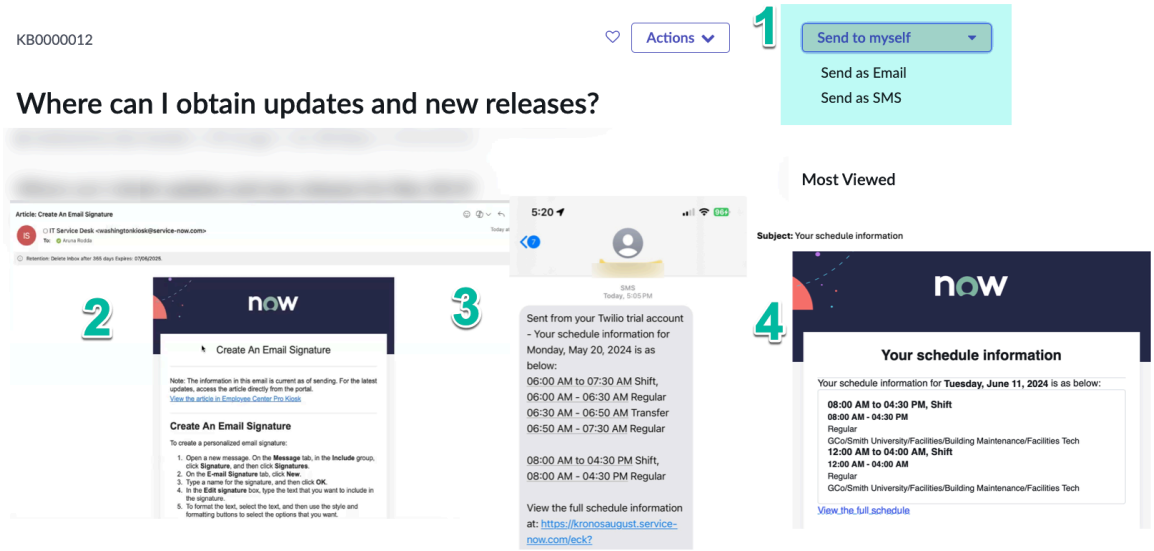
Funktionsweise von „an sich selbst senden“

Sie können nützliche Informationen senden, z. B. **Zeitplan** Oder **Artikel** An sich selbst als E-Mail oder SMS.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An sich selbst senden: E-Mail- und SMS-Vorlagen



1. Optionen zur Auswahl **Als E-Mail senden** Oder **Als SMS senden** .
2. Beispiel-E-Mail-Vorlage für den erforderlichen artikel.
3. Beispiel für eine SMS-Vorlage für die Zeitplaninformationen.
4. Beispiel-E-Mail-Vorlage für die Zeitplaninformationen.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro Kiosk und Konfigurieren Sie die E-Mail und SMS, die an sich selbst gesendet werden.

Integration von Employee Profile mit Microsoft Teams

Employee Profile bietet eine Integration mit Microsoft Teams, die den aktuellen Status der Mitarbeiter auf ihren jeweiligen Employee Profile-Seiten anzeigt.

Durch die Microsoft Teams-Integration mit Employee Profile können Benutzer die Verfügbarkeit ihrer Kollegen während der Arbeitszeit und darüber hinaus auf ihren Employee Profile-Seiten selbst einschätzen.

Wenn Sie zum Profil eines anderen Benutzers navigieren, wird in der Microsoft Teams-Statusansicht die Option **Verbinden** angezeigt, über die Sie in ein Chatfenster in Microsoft Teams gelangen, in dem Sie eine Konversation starten können. Den Teams-Status für diesen Benutzer können Sie auch auf dessen Seite „Mitarbeiterprofil“ anzeigen.

Die zur Anzeige verfügbaren Status lauten **Verfügbar**, **Abwesend**, **Beschäftigt** und **Offline**.

Wenn Sie nicht bereits über Ihre Profilseite bei Microsoft Teams angemeldet sind, wird im Bildschirm die Aufforderung **Login to Microsoft Teams to view status** (Bei Microsoft Teams anmelden, um Status anzuzeigen) angezeigt, um über ein Anmeldeformular eine Verbindung mit Ihrem Microsoft Teams-Konto herzustellen.

Sie können die Statusansicht deaktivieren, wenn Sie auf Ihrer Profilseite nicht angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Um diese integrierte Funktion zu verwenden, muss der Benutzer entweder die App „HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams“, Version 3.1.0, oder die App „IT Service Management Integration with Microsoft Teams“, Version 2.4.0, installieren.

Microsoft Teams-Statusansicht deaktivieren

Sie können die Statusansicht von Microsoft Teams auf Ihrer Seite „Mitarbeiterprofil“ deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auswählen, ob Sie die integrierte Statusansicht von anzeigen möchten Microsoft Teams Auf Ihrer Mitarbeiterprofilseite.

Für Mitarbeiter können Sie die Anwenderanwesenheitsinformationen mithilfe der Header-Konfiguration des Mitarbeiterprofils aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Mitarbeiterprofil Header.

Für nicht-Mitarbeiter gehen Sie wie folgt vor:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Profil**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie in der Liste **Instanzoptionen** aus.
3. Wählen Sie aus, oder deaktivieren Sie die Option **Aktivieren Sie die Anwesenheitsinformationen für nicht-Mitarbeiter-Anwender** Und klicken Sie im Popup-Bildschirm je nach Ihren Einstellungen auf Speichern Microsoft Teams Statusansicht auf der Seite „Mitarbeiterprofil“.

Ergebnis
Passen Sie Ihre Mitarbeiterprofil-Seite gemäß Ihren Geschäftsanforderungen an, indem Sie die Microsoft Teams-Statusansicht hinzufügen oder entfernen.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections

Die Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Die Integration erweitert den ServiceNow Für Microsoft Teams Integration, bringt ServiceNow Mitarbeiter-Experience in Microsoft Viva Connections Dashboard.

Vor der Installation Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr ServiceNow Instanzen wurden auf aktualisiert Vancouver Release.
- Sie haben installiert und bereitgestellt **IT Service Management für Microsoft 365 (sn_now_Teams_it)** Oder **HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (sn_now_Teams_HR)** Plugins.
- Sie haben installiert und bereitgestellt Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center konfigurieren.
- Sie haben installiert und bereitgestellt **Mitarbeiter-Center Core (sn_HR_sp)** August 23 – Store-Release-Version.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Bereitstellen von sind mehrere Administratorrollen erforderlich Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Integrationsanwendung. Die folgende Tabelle zeigt die verschiedenen Administratorrollen, die zum Ausführen verschiedener Setup-Aufgaben in Ihrer Umgebung erforderlich sind.

Rollen

Aktivität	Rolle in ServiceNow	Rolle im Microsoft Azure-Portal
Installieren Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Anwendung	Externer App-Installationsadministrator	NA
Autorisieren Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections	Externer App-Installationsadministrator	Eine der folgenden Rollen: • Applikationsadministrator • Cloud-Anwendungsadministrator • Globaler Administrator • Administrator Der Privilegierten Rolle
Aktualisieren Sie Microsoft Teams Anwendungs-ID	Externer App-Installationsadministrator	Microsoft Teams-Administrator
Laden Sie herunter Microsoft Viva Lösungspaket	Externer App-Installationsadministrator	NA
Stellen Sie bereit Microsoft Viva Integrationspaket in Microsoft SharePoint	NA	Microsoft SharePoint-Administrator
Aktivieren Sie die Anzeige von Microsoft Viva Karte in Microsoft SharePoint	NA	Microsoft SharePoint-Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Integrieren



Integrieren Sie Ihre Viva-Experience mit Microsoft Teams und dem Mitarbeiter-Center.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Verwalten



Verwalten Sie den App-Zugriff, um die Viva-Verbindungskarte bereitzustellen.

Referenz



Referenzinhalt für Viva-Verbindungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections

Integrieren Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Viva Connections Dient zum Aktivieren einer Mitarbeiter-Experience, mit der Anwender Aufgaben verwalten und zu navigieren können Mitarbeiter-Center Von Microsoft Teams.

Installieren Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Anwendung

Installieren Sie Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Anwendung, mit der Anwender einfach über auf ihre Aufgabenkarten zugreifen können Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Geben Sie im Suchfeld ein Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections .

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnis

Bei erfolgreicher Installation wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihren ServiceNow Instanz und Microsoft Teams Anwendung zum Aktivieren von ServiceNow Karte in Microsoft Viva Dashboard.

Autorisieren Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections

Autorisieren Sie Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Anwendung zum Aktivieren der Anzeige von ServiceNow Karte in Microsoft Viva Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- ServiceNow Instanz: External_App_install_admin
- Microsoft Azure Portal: Administratorrolle

Die Administratorrolle in Microsoft Azure Kann wie folgt lauten:

- Applikationsadministrator
- Cloud-Anwendungsadministrator
- Globaler Administrator
- Administrator Der Privilegierten Rolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.
2. Wählen Sie aus **Autorisieren** Schaltfläche in **Mitarbeiter-Center für Viva Connections** Eintrag.
3. Wählen Sie Aus **Akzeptieren** Um die Zustimmung des Administrators zu erteilen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Bei erfolgreicher Autorisierung wird die App in der Instanz installiert.

Aktualisieren Sie Microsoft Teams Anwendungs-ID

Aktualisieren Sie Microsoft Teams Anwendungs-ID in Ihrem ServiceNow Instanz, um zu Ihrer anwenderdefinierten zu navigieren ServiceNow Für Microsoft Teams App.

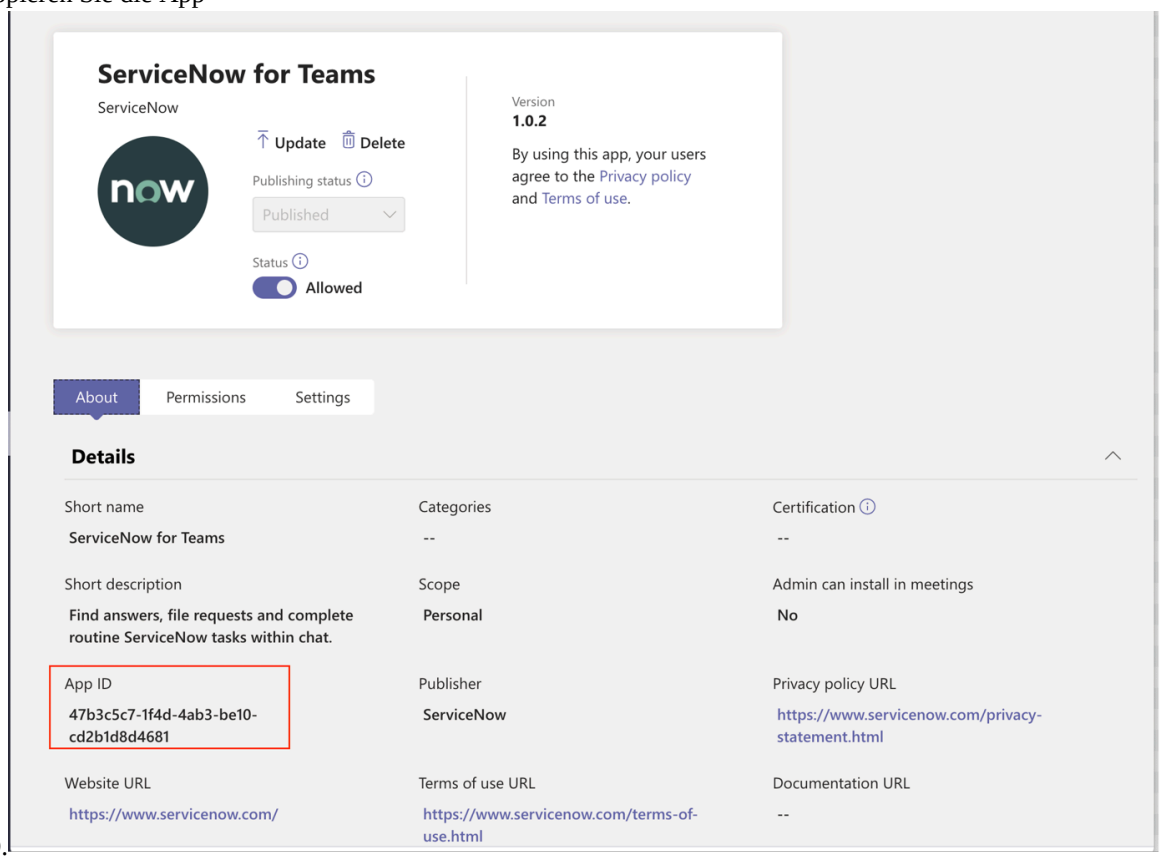
Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie erstellt und hochgeladen haben ServiceNow Für Microsoft Teams Manifestdatei. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei für , und laden Sie sie herunter Mitarbeiter-Center Und Microsoft 365 Integration.

Erforderliche Rolle:

- Microsoft: Microsoft Teams Administrator
- ServiceNow Instanz: External_App_install_admin

Prozedur

1. Kopieren Sie die App-ID.
   a. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams admin Center.
   b. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
   c. Wählen Sie die App ServiceNow for Microsoft 365 aus.
   d. Kopieren Sie die App-ID.



2. Aktualisieren Sie die App-ID.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.

b. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .

c. In **Name** Feld, suchen Sie nach `sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id` .

d. Wählen Sie die Eigenschaft aus, um die Eigenschaftsdetails anzuzeigen.

e. Aktualisieren Sie **App-ID** In **Wert** Feld.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zulassen domänenübergreifender Anforderungen für REST-APIs

Zulassen, dass domänenübergreifende Anforderungen REST-APIs von einer browserbasierten Anwendung in einer anderen Domäne aus RUHEN, indem über einen Datensatz in CORS-Regeln erstellt wird Microsoft Viva Connections Umfang der Integrationsanwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **CORS-Regeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

CORS-Regelformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für die CORS-Regel.
Anwendung	Anwendung, die den zugehörigen CORS-Datensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch auf Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections festgelegt.
REST-API	Die REST-API, für die diese CORS-Regel gilt.
Domäne	Die Domäne, für die diese CORS-Regel gilt. Diese CORS-Regel wird anhand von Anforderungen aus der angegebenen Domäne bewertet. Sie können ein Domänenmuster oder eine IP-Adresse angeben.
Max. Alter	Die Anzahl der Sekunden, die die Clientsitzung zwischengespeichert werden soll. Nach einer anfänglichen CORS-Anforderung erfordern weitere Anforderungen von demselben Client innerhalb der angegebenen Zeit keine Preflight-Nachricht. Wenn Sie keinen Wert angeben, gibt der Standardwert 0 an, dass für alle Anforderungen eine Preflight-Nachricht erforderlich ist.
Registerkarte „HTTP-Methoden“	Die zulässigen HTTP-Methoden. Nur die ausgewählten Methoden können von der angegebenen Domäne aus aufgerufen werden. Die verfügbaren Methoden sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT** ○ **PATCH** ○ **LÖSCHEN**
Registerkarte „HTTP-Header“	
Zugängliche Header	Liste der Header, auf die der Browser über die Anforderung zugreifen darf.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Verwalten Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections

Laden Sie herunter, und stellen Sie bereit Microsoft Viva Lösungspaket.

Laden Sie herunter Microsoft Viva Lösungspaket

Als ServiceNow administrator Laden Sie mit der Rolle „external_App_install_admin“ herunter Microsoft Viva Lösungspaket für Ihren ServiceNow Instanz. Ihr Microsoft SharePoint Der Administrator stellt dann das Paket bereit, um zu aktivieren Microsoft Viva Karte auf der Microsoft SharePoint Homepage-Website.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft Viva-Verbindungen** > **Viva-Paket**an.
2. Wählen Sie Aus **Paket herunterladen** .
3. Entpacken Sie Microsoft Viva Paket.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie sicher, dass Microsoft Viva Integrationspaket wird in bereitgestellt Microsoft SharePoint, Entweder von Ihnen, wenn Sie haben Microsoft SharePoint Administratorrechte oder durch Ihre Website Microsoft SharePoint Administrator. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie bereit Microsoft Viva Integrationspaket in Microsoft SharePoint.

Stellen Sie bereit Microsoft Viva Integrationspaket in Microsoft SharePoint

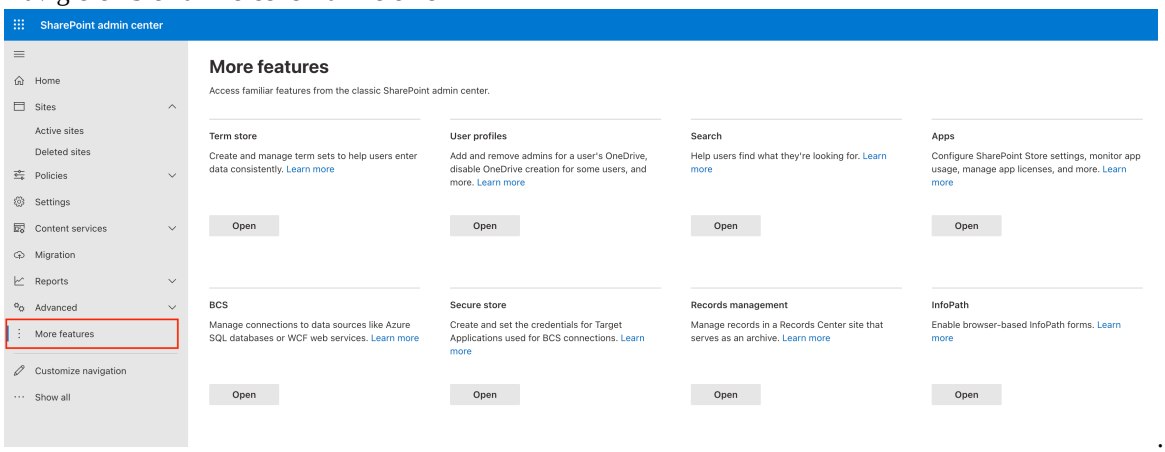
Stellen Sie bereit Microsoft Viva Integrationspaket in Microsoft SharePoint admin Center, um die Anzeige von Kartendetails in zu aktivieren Microsoft Viva Dashboard.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: SharePoint-Administrator

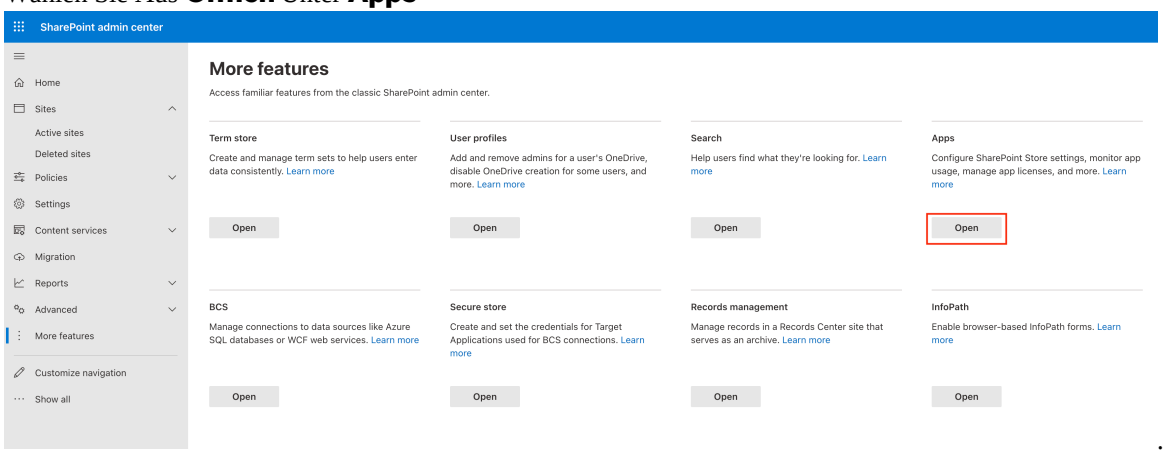
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

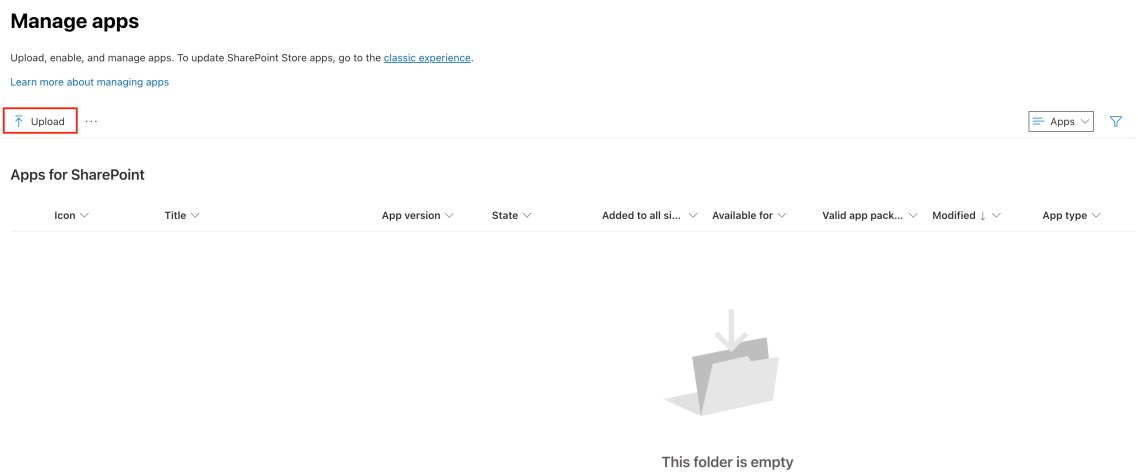
1. Melden Sie sich im Microsoft SharePoint Admin Center an.
2. Navigieren Sie zu **Weitere Funktionen**



3. Wählen Sie Aus **Öffnen** Unter **Apps**



4. Wählen Sie Aus **Hochladen**

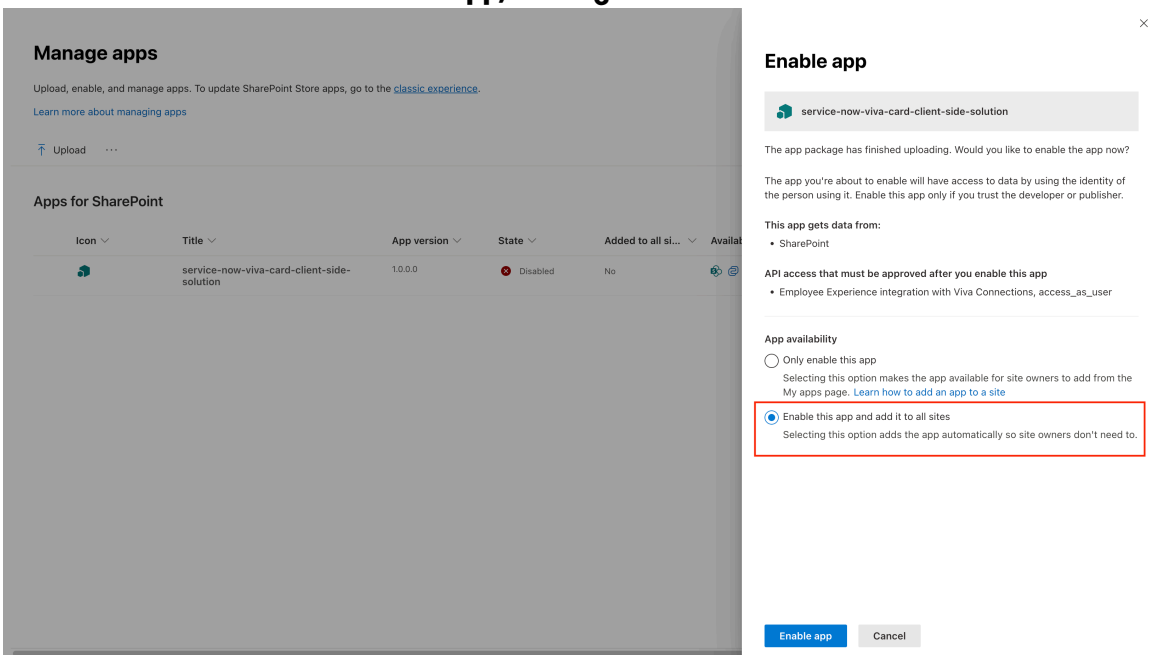


5. Wählen Sie aus Microsoft Viva Lösungspaket.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie diese App, und fügen Sie sie allen Websites hinzu**



7. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie die App** .

Aktivieren Sie die Anzeige von Microsoft Viva Karte in Microsoft SharePoint

Aktivieren Sie die Anzeige von Microsoft Viva Kartendetails, die Anwendern in angezeigt werden sollen Microsoft SharePoint.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SharePoint-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Microsoft Viva Die Karte bietet Anwendern eine schnelle Ansicht aller Aufgaben, die ihnen in beiden zugewiesen sind Microsoft SharePoint Und Microsoft Teams. Außerdem können Anwender schnell zu navigieren Mitarbeiter-Center Um dort detaillierte Aufgaben anzuzeigen.

Gewähren Sie zuerst App-Zugriff in Microsoft SharePoint Und veröffentlichen Sie dann die Karte.

Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft SharePoint Admin Center an.
2. Gewähren Sie App-Zugriff auf Microsoft Viva Zugriff auf die Integrations-App in Microsoft SharePoint.
   a. Navigieren zu **Erweitert** > **API-Zugriff**an.
   b. Navigieren zu **Ausstehende Anforderungen** > **Organisationsweit**an.
   c. Wählen Sie Aus **Integration der Mitarbeiter-Experience mit Viva** .
   d. Wählen Sie **Genehmigen**.
3. Veröffentlichen Sie die Karte.
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Karte hinzu** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie aus **ServiceNow Viva-Integrationen** Karte.

d. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Karte, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ).

e. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Viva Eigenschaften der Integrationskarte.

f. Wählen Sie **Erneut veröffentlichen**.

Die Karte kann jetzt verwendet werden.

Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten und Formularen, die für erforderlich sind Mitarbeiter-Center Für Microsoft Viva Connections Integrationen.

Microsoft Viva Eigenschaften der Integrationskarte

Fügen Sie Eigenschaften von hinzu Microsoft Viva Integrationskarte zum Anzeigen von Aufgaben Microsoft Teams.

Viva-Karteneigenschaften

Feld	Beschreibung
Kartengröße	Größe der Karte.
Kartentitel	Titel der Karte.
Kartensymbol	Symbol für die Karte.
Beschreibungsfeld	Beschreibung der Karte.
Mitarbeiter-Center – Bezeichnung	Option zum Anpassen von Mitarbeiter-Center Bezeichnung.
Aufgaben anzeigen – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung „Aufgaben anzeigen“.
Primärer Text – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung für primäre Aufgaben.
Hilfe erhalten – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung „Hilfe abrufen“.
Mitarbeiter-Servicecenter – Fehlerbezeichnung	Option zum Anpassen von Mitarbeiter-Servicecenter Fehlerbezeichnung.
Aufgabenliste – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung der Aufgabenliste.

Mitarbeiter-Center für Zoom

Integrieren Sie Mitarbeiter-Center mit einem Zoom-Account für die Mitarbeiter Ihrer Organisation, damit sie Mitarbeiter-Center-Fähigkeiten aus der Zoom-Client-Anwendung verwenden können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Mitarbeiter-Center-Integration mit Zoom-Plugin [sn_ex_ec_zm] installiert haben.

Mindestens Zoom-Anwendungsversion 5.13.11; diese muss in der ServiceNow®-Instanz installiert sein.

Erforderliche Rolle: admin, Zoom-admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Die Zoom-Administratorrolle ist die Zoom-Account-Administratorrolle, und sie ist keine Rolle in ServiceNow.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Integration Zoom Mit Mitarbeiter-Center Aktiviert den Zugriff#auf Mitarbeiter-Center Funktionalität von innerhalb von Zoom Client entweder auf Windows Betriebssystem oder iOS. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Mitarbeiter-Center Von Zoom.

Informationen zu ServiceNow-Integrationen mit der Zoom-Anwendung finden Sie unter ServiceNow für Zoom.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Zoom App Marketplace , und melden Sie sich bei Ihrem Account als Zoom-Administrator an.
2. Verbinden Sie Ihren Zoom-Account mit ServiceNow Mitarbeiter-Center in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
   b. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Setup**an.

      Hinweis: Verschiedenen Domänen können verschiedene Zoom-Accounts zugeordnet sein.

   c. Wählen Sie auf der Seite „Mit einem Account verbinden“ die Option **Verbinden** in Zusammenhang mit Zoom.

      Sie werden zum Zoom App Marketplace weitergeleitet.

      Hinweis: Wenn Sie aufgefordert werden, sich anzumelden, melden Sie sich als Administrator bei Ihrem Zoom-Account an.

   d. Aktivieren Sie **Für alle Benutzer genehmigen**.
   e. Wählen Sie im Dialogfeld „App-Genehmigung für alle Benutzer aktivieren“ die Option **Aktivieren** aus.

      Der Zugriff auf und die Verwendung von ServiceNow Mitarbeiter-Center in der Zoom-Anwendung ist für alle Mitarbeiter in Ihrer Organisation aktiviert.

   f. Wählen Sie **Genehmigen** aus.

      Die Meldung Erfolgreich mit Zoom-Account verbunden wird in Ihrem ServiceNow-Instanz-Setup angezeigt.
3. Zugriff auf ServiceNow Mitarbeiter-Center in der Zoom-Anwendung durch einen Administrator.
   a. Öffnen Sie Ihre Zoom-Anwendung.

      Die Benachrichtigung ServiceNow Employee Center wird hinzugefügt wird angezeigt.

   b. Navigieren zu **Apps** > **Meine Apps**an.

      Sie können jetzt auf die ServiceNow Mitarbeiter-Center-Anwendung zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **ServiceNow Employee Center**.

d. Geben Sie Ihre ServiceNow-Anmeldeinformationen ein, und wählen Sie **Anmelden**.

ServiceNow Mitarbeiter-Center-Homepage wird angezeigt.

Zugehörige Informationen

Verwenden Mitarbeiter-Center Von Zoom

Richten Sie ein anwenderdefiniertes Portal ein

Konfigurieren Sie ServiceNow® Mitarbeiter-Center Portaldarstellung des anwenderdefinierten Portals Ihrer Organisation in Zoom.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
3. Erstellen Sie das anwenderdefinierte Portal.

   a. Wählen Sie aus **Spaltensuchzeile anzeigen** Symbol, Eingabetaste `sn_ex_ec_zm.Portal.Suffix` In **Name** Suchfeld, und drücken Sie **Geben Sie Ein** .

   b. Wählen Sie Aus **sn_ex_ec_zm.Portal.Suffix** .

   c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ Ihr anwenderdefiniertes Portalsuffix in ein **Wert** Feld.

   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Hinweis:

   Da die Systemeigenschaft domänengetrennt ist, können verschiedene Domänenadministratoren verschiedene anwenderdefinierte Portale erstellen.

4. Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Header für das eingebettete Portal.

   a. Geben Sie im Navigationsbereich ein `sys_response_Header.list` .

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Antwort-Header-Konfiguration.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz des benutzerdefinierten Portals.
Betrifft	Wählen Sie Aus **Geben Sie Den Typ An** .
Typ	Typ des Datensatzes, für den die HTTP-Antwort-Header-Konfiguration gilt , In diesem Fall Serviceportal-Datensätze (Serviceportal [sp_Portal]).
Datensatz	Der Datensatz für Ihr anwenderdefiniertes Portal.
Name	Name für das Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader, z. B. Content-Security-Policy. `Content-Security-Policy`
Wert	Wert, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten. `Frame-Vorgänger „selbst“ https://zoom.us`
Beschreibung	Beschreibung für den HTTP-Antwortheader.

d. Wählen Sie **Absenden**.

Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Headers finden Sie unter Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader .

Verbundene anzeigen Zoom Accounts

Zeigen Sie die Liste von an Zoom Accounts, die mit verbunden sind ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Verbundene Zoom-Konten**an.
   Im Formular „installierte Accounts“ die Zoom Accounts, die mit verbunden sind ServiceNow Instanz wird aufgelistet.
3. Wählen Sie einen beliebigen Account-ID-Wert aus, um den zugehörigen anzuzeigen Zoom Account-Details.

Verbinden Sie mit Zoom Account zu einem anderen ServiceNow Instanz

Verbinden Sie mit Zoom Account zu einem anderen ServiceNow® Instanz durch Überschreiben der vorhandenen Instanz ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Die ServiceNow Instanz Das Sie möchten eine Verbindung zu Ihrem vorhandenen herstellen Zoom Account.
2. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Setup**an.
3. Wählen Sie im Formular mit einem Account verbinden die Option aus **Verbinden** Zugeordnet zu Zoom.
4. Geben Sie Ein ÄNDERN In **Geben Sie DEN CHANGE ein, um fortzufahren** Feld und wählen Sie aus **Verbindung überschreiben** .

Ergebnis

Ihr Zoom Account wurde erfolgreich mit einem anderen verbunden ServiceNow Instanz.

Change vorhanden Zoom Account-Verbindung

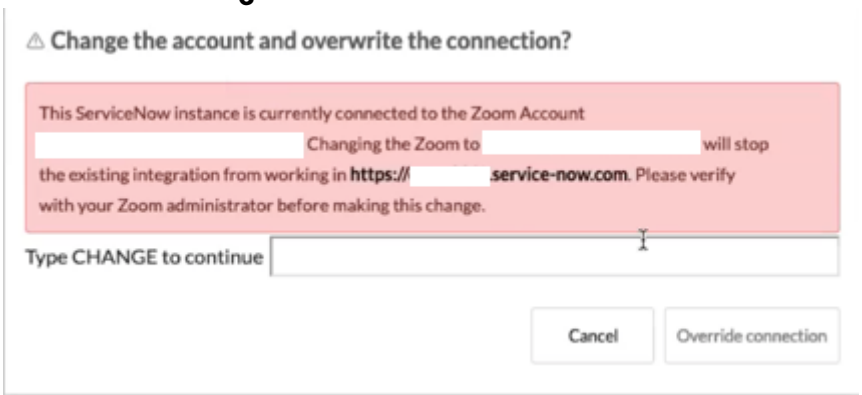
Ändern Sie Ihr vorhandenes Zoom Account-Verbindung in Ihrem ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Zoom-admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Zoom-App-Marketplace Und melden Sie sich bei Ihrem anderen an Zoom Account, den Sie mit Ihrem vorhandenen verbinden möchten ServiceNow Instanz.
2. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
3. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Setup**an.
4. Wählen Sie im Formular mit einem Account verbinden die Option aus **Account ändern** .
5. Wählen Sie auf der Popup-Seite „Account-Change bestätigen“ die Option aus **OK** .
6. Geben Sie Ein ÄNDERN In **Geben Sie DEN CHANGE ein, um fortzufahren** Feld, und wählen Sie dann aus **Verbindung überschreiben** .



Hinweis: Sie können verschiedene Domänen haben, die unterschiedliche haben Zoom Accounts zugeordnet.

Ergebnis

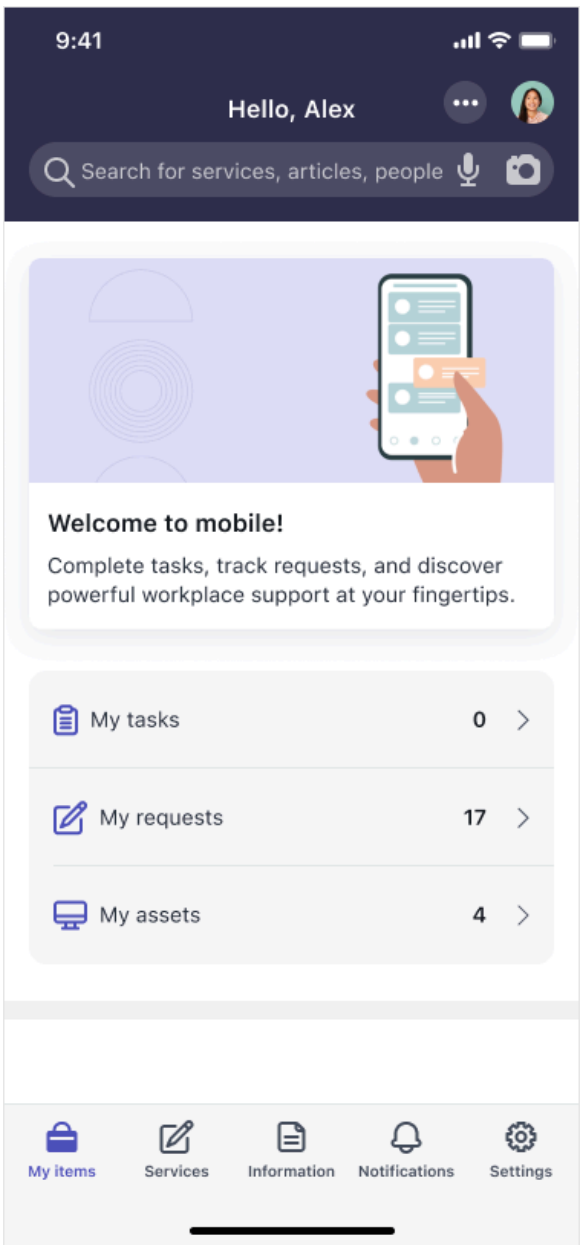
Ihre vorhandenen ServiceNow Instanz wurde erfolgreich mit einer anderen verbunden Zoom Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile-App

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, Incidents und Anforderungen zu übermitteln, Aufgaben zu verwalten und von überall mithilfe der Now Mobile-App auf Unternehmensressourcen zuzugreifen.

Startprogramm-Funktionen des Now Mobile-Applets

Funktion	Beschreibung
	**Funktionen der App Now Mobile** Now Mobile ist eine App, die zum Herunterladen bereitsteht und Ihren Mitarbeitern bei den folgenden Aufgaben hilft: • Durch Übermittlung von Anforderungen und Problemen Hilfe holen • Mit der globalen Suche und der Knowledge Base Antworten finden. • Probleme rund um Assets anzeigen und melden • Aufgaben anzeigen und abschließen • Bilder und Anhänge in ServiceNow-Datensätze hochladen • Von Mitarbeiterchat und Virtual Agent Hilfe anfordern • Mit speziell für die Now Mobile-App vorkonfigurierten Shortcuts häufig genutzte Aktionen ausführen **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemfunktionalität für ServiceNow Mobile an. **App herunterladen** Laden Sie die App Now Mobile für Apple iOS oder Google Android aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store herunter. **Demo abrufen** Sehen Sie sich das Demo für die App Now Mobile an. Das Demo ist eine kuratierte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Startprogramm-Funktionen des Now Mobile-Applets (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Experience, die vorführt, wie Ihre Mitarbeiter ihre Aufgaben von jedem beliebigen Ort aus erledigen können. Weitere Informationen zur App finden Sie unter Demo für die Mobile-App Now.

Demo für die Mobile-App Now

Schauen Sie sich das Demo in Ihrer App Now Mobile an, um zu erfahren, wie die App Ihnen helfen kann, mit Ihrem Mobilgerät von jedem beliebigen Ort aus zu arbeiten.

Die Now Mobile-Demo enthält kuratierte Demonstrationen, die zeigen, wie etablierte Mitarbeiter, neue Mitarbeiter und Chief Information Officer (CIO) ihre Arbeit mithilfe ihres Mobilgeräts erledigen können.

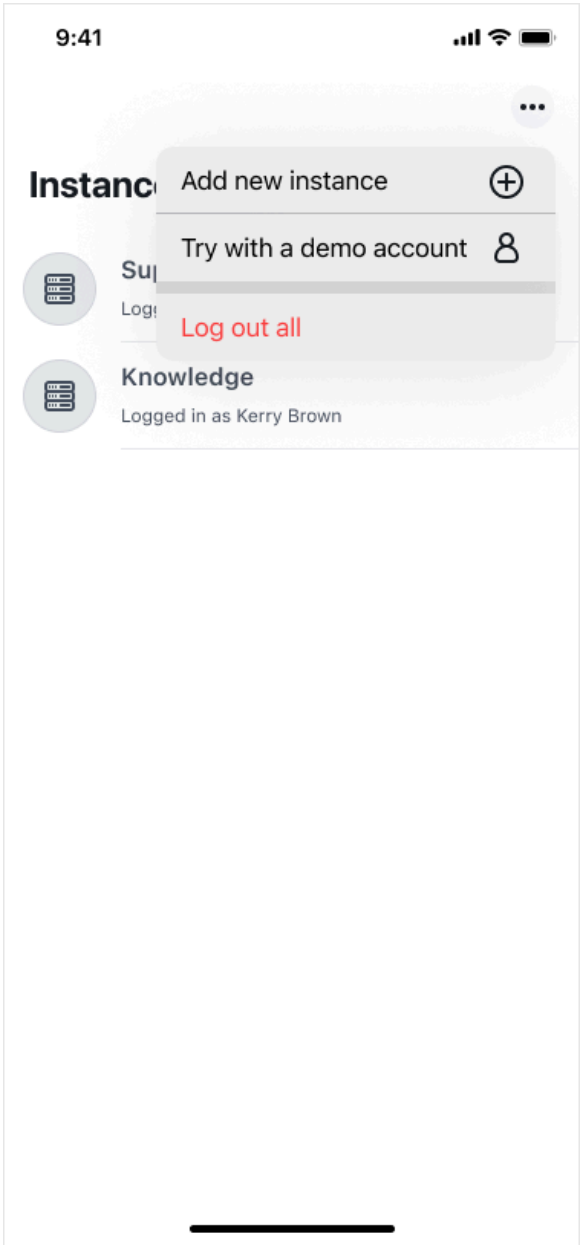
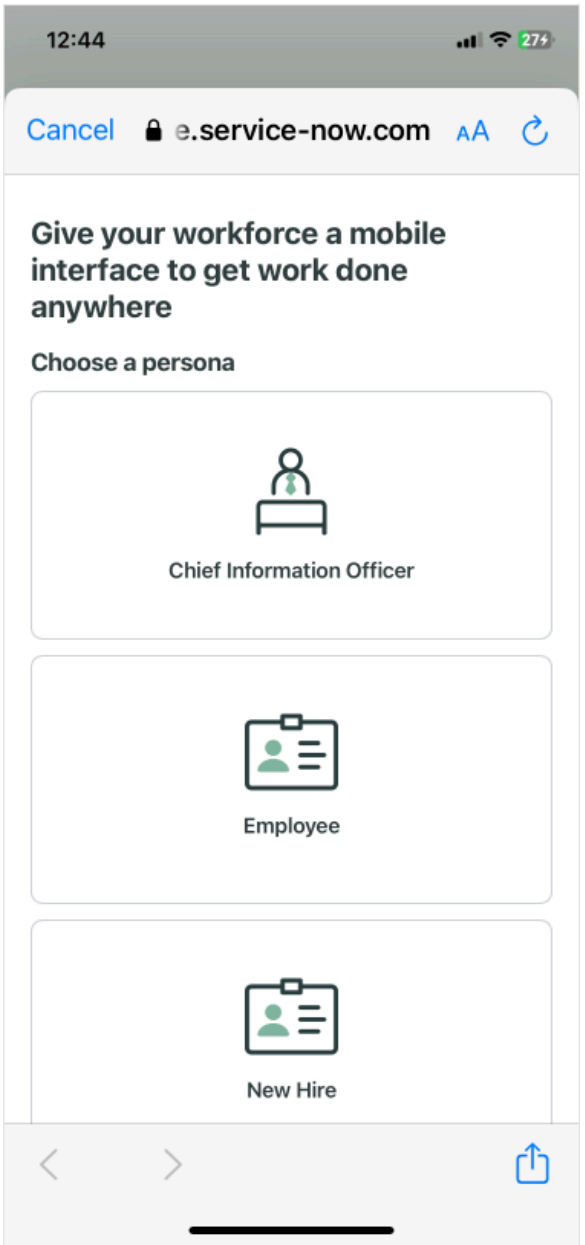
Demo abrufen

In Now Mobile App, tippen Sie auf **Versuchen Sie es mit einem Demo-Account** . Wählen Sie dann die Rolle aus, die dem Demo entspricht, das Sie sehen möchten:

- Mitarbeiter – Schnell Incidents und Anforderungen übermitteln sowie Aufgaben und den Zugriff auf Unternehmensressourcen verwalten
- Chief Information Officer – Schnell die Leistung der IT als Geschäftsbereich messen, über wichtige Updates informiert werden und den Fortschritt wichtiger Initiativen überwachen
- Neuer Mitarbeiter – Erhalten Sie Zugriff auf Ressourcen und Informationen, die für einen erfolgreichen Start in den neuen Job erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demobildschirme mit verschiedenen Personas

Demo-Bildschirm	Bildschirm „Persona-Auswahl“
	

Demo-Highlights

Die Now Mobile Demo zeigt einen Startprogramm-Bildschirm an, der in UI-Abschnitte unterteilt ist. Tippen Sie in einem beliebigen Abschnitt auf ein Element, um das Element zu öffnen. Weitere Informationen zur Zusammenarbeit von Startbildschirmen, anderen Bildschirmtypen und Aktionen in der mobilen Umgebung finden Sie unter Mobile Hierarchie .

Mitarbeiter

Kampagnen

Die Karusselanzeige zeigt, wie Sie Mitarbeitern auf der Grundlage von Standort, Beschäftigungsbereich und anderen Schlüsselkriterien auf einfache Weise zielgerichtete

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen präsentieren können. Rich Media, einschließlich In-App-Videowiedergabe, können einen Großteil der wichtigen Unternehmenskommunikation abdecken.

Häufig verwendete Elemente

Die Anzeige enthält ein Beispiel für Verknüpfungen zu Elementen, auf die Mitarbeiter wahrscheinlich häufig zugreifen, z. B. die Planung eines Besuchs in der Tech Lounge. Diese können von der Organisation so konfiguriert werden, dass sie für Mitarbeiter jederzeit verfügbar sind. Weitere Informationen zum Beispiel der Tech Lounge finden Sie unter Walk-Up Experience . Weitere Informationen zu Büroeintragscodes finden Sie unter Überprüfen Sie Ihren Integritätsstatus und Ihre Compliance .

Meine Artikel

Der Abschnitt „Meine Elemente“ enthält Links zu aktiven Aufgaben, Anforderungen, Assets und Teammitgliedern.

- **Aufgaben**

  Elemente, die einem Benutzer zum Abschließen zugewiesen werden, z. B. Genehmigungen oder Richtlinienbestätigungen, werden in den Aufgaben für den Mitarbeiter angezeigt. Inline-Aktionen können ausgeführt werden, um auf Genehmigungsanforderungen zu reagieren.

- **Bestellungen**

  Sobald der Mitarbeiter eine Anforderung für ein Element oder einen Service eingereicht hat, steht das offene Ticket oder der offene Fall hier zur Nachverfolgung zur Verfügung. Universelle Anforderungen, die mit einem UR (Universal Request) am Anfang der Fallnummer gekennzeichnet sind, können bei Bedarf einfach zwischen Abteilungen übertragen werden. Weitere Informationen zu Services und Anforderungen finden Sie unter Fordern Sie Experience in Now Mobile an .

- **Assets**

  Elemente, die einem Benutzer zugewiesen sind, sind zur leichteren Bezugnahme einzeln aufgeführt, sodass ein Problem gemeldet oder alle ausgecheckten Assets überprüft werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Hardware Asset Management .

- **Team**

  Kollegen sind auf einfache Weise per Fingertipp erreichbar. Zusätzlich zu den Kontaktinformationen zeigen Profile Beispiele dafür, wie sich andere Apps mithilfe von Deeplinks direkt starten lassen, z. B. ein Microsoft Teams-Chat oder ein LinkedIn-Profil. Informationen zum Konfigurieren nativer mobiler Funktionen, z. B. zum Tätigen von Anrufen und Senden von E-Mails, finden Sie unter Mobile Funktionen .

Services

Mitarbeiter können Elemente oder Hilfe von Abteilungen im gesamten Unternehmen anfordern. Beliebte Services erleichtern die Suche nach den am häufigsten benötigten Anforderungen. Andere Elemente können einfach anhand von Themen gesucht werden, oder Sie gelangen über die Suche zu ihnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gespeichert

Verwenden Sie gespeicherte Ansichten, um schnell auf häufig verwendete Bildschirme und Ansichten zuzugreifen. Mit gespeicherten Ansichten können Sie jeden Bildschirm oder jede Webseite in Ihrer mobilen App speichern. Erfahren Sie mehr über Gespeicherte mobile Ansichten .

Gesundheitswesen

Mitarbeiter haben Zugriff auf alles, was sie für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz benötigen. Benutzer können die Gesundheit verifizieren, Reservierungen vornehmen und Impfungen melden. Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace für Mobilgeräte .

Virtual Agent-Chat

Über die Chatschaltfläche können Sie eine Verbindung zu einem Virtual Agent herstellen. Virtual Agent ist eine automatisierte Konversationsschnittstelle, mit der Sie häufige Probleme beheben können, z. B. Password Resets oder die Einrichtung von E-Mail-Accounts. Mithilfe einer Schnellaktion gelangen Sie in Now Mobile zum Chat. Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent . Die Chatschaltfläche auf der Demo-Startseite ist eine Schnellaktion. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Virtual Agent zu Ihren mobilen Apps finden Sie unter Aktivieren Sie Servicemitarbeiter in der Now Mobile-App .

Chief Information Officer (CIO)

Wert

CIOs müssen immer einen Überblick über den Wert haben, den die IT für das Unternehmen liefert. Die Umsetzung dieses Kernwerts wird in den folgenden Abschnitten beschrieben:

- **Ziele**

  Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Leistung der IT im Vergleich zu den gesetzten Zielen. Dies ist letztlich eng mit den Zielen und wichtigsten Ergebnissen von CIOs verknüpft. Mögliche Ziele lauten wie folgt:

  - IT-Ausgaben: effektiv vs. geplant seit Jahresbeginn
  - Mitarbeiterzufriedenheit
  - Anzahl der gelieferten Projekte seit Jahresbeginn

- **Investitionen**

  Strategien und Geschäftsbereiche, die in die IT investieren.

- **Business Enablement**

  Überprüfen und identifizieren Sie alle aktuellen Funktionslücken, und ergreifen Sie Maßnahmen, um diese zu schließen.

- **Geschäftlicher Verbrauch**

  Zeigen Sie die Details zu Abonnement- oder Lizenzkosten, Anbieter, den Vereinbarungstyp und vor allem das Ende eines Vertrags an.

Risiko und Ausfallsicherheit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Serviceverschlechterung**

  Serviceverfügbarkeit und Leistungsprobleme, die der CIO berücksichtigen muss.

- **Sicherheit und Compliance**

  Sicherheitsschwachstellen, die mögliche Risiken für das Unternehmen darstellen, und Compliance-Probleme, die gelöst werden müssen, um Audits zu vermeiden.

Ausführung

- **Ziele**

  Ziele in Bezug auf die Einhaltung von Standards sowie Geschäftsziele hinsichtlich Stilllegung von Anwendungen und Migration in die Cloud.

- **Projekte in Rot**

  Verstehen Sie, wann ein Projekt aus dem Ruder läuft, und erhalten Sie Zugriff auf aktuelle und vergangene Statusberichte. Diese Berichte können Kurzzusammenfassungen des Status enthalten, um zu entscheiden, ob Sie sich im Projekt engagieren möchten.

- **Bevorstehende Releases**

  Einzelansicht, um alle neuen Produkte, Funktionen und Verbesserungen nachzuverfolgen, die im gesamten Unternehmen bereitgestellt werden.

- **Digitale Transformation**

  Messen und verfolgen Sie die Durchführung der digitalen Transformation in der IT zur Unterstützung aller Geschäftsbereiche.

- **Gespeicherte Elemente**

  Alle Karten, Diagramme und Metriken verfügen über Drilldown-Funktionen, sodass der CIO Detailinformationen zu bestimmten Datensätzen in ServiceNow anzeigen kann. Darüber hinaus verfügt jeder Bereich der mobilen App für CIOs über eine Funktion zum Speichern von Elementen, vergleichbar mit Lesezeichen, über die CIOs direkt zu den für sie wichtigsten Themen wechseln können, statt zu einem bestimmten Bereich des Mobilgeräts navigieren zu müssen.

  Gespeicherte Elemente sind alle mit einem einzigen Tippen und Wischen unter **Gespeichert** am unteren Rand der mobilen App für CIOs verfügbar.

Neuer Mitarbeiter

Abschnitt „Welcome“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Präsentieren Sie Mitarbeitern auf einfache Weise zielgerichtete Informationen auf der Grundlage von Standort, Beschäftigungsbereich und anderen Schlüsselkriterien. Rich Media, einschließlich In-App-Videowiedergabe, können einen Großteil der wichtigen Unternehmenskommunikation abdecken.

Aufgaben

Eine Liste allgemeiner Aufgaben aus der gesamten Organisation, die neue Mitarbeiter im Rahmen ihrer Onboarding Experience abschließen können. Bei diesen Aufgaben handelt es sich um Lebenszyklusaktivitäten, die Teil der Anwendung „Enterprise Onboarding and Transitions“ sind. Weitere Informationen zu Lebenszyklusaktivitäten finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Lebenszyklusereignisaktivität .

New Hire Contacts (Kontakte für neue Mitarbeiter)

Verwenden Sie die Kontakte in diesem Abschnitt, um Kollegen aufzurufen und mit ihnen über die integrierten Funktionen Ihres Mobilgeräts zu kommunizieren.

Informationen zum Konfigurieren von Funktionen wie zum Tätigen von Anrufen und Senden von E-Mails finden Sie unter Mobile Funktionen .

Get Informed

Verwenden Sie gezielte mobile Kampagnen, um relevante Informationen zum richtigen Zeitpunkt an Mitarbeiter zu senden. Wenn Sie auf diesen Abschnitt tippen, wird ein Bildschirm mit hilfreichen Informationen zur Orientierung für neue Mitarbeiter geöffnet.

Weitere Informationen über die App Now Mobile

Klicken Sie auf die folgenden Links, um mehr über Einsatz und Konfiguration der App Now Mobile zu erfahren.

- App Now Mobile
- Mobile Plattform konfigurieren

Now Mobile konfigurieren

Konfigurieren Sie Optionen für die Now Mobile-App. Sie können die App beispielsweise mit einem Servicekatalog und einer Knowledge Base verknüpfen, die Begrüßung für die Startseite personalisieren und angeben, welche Datensätze unter **Meine Anfragen** auf der Registerkarte **Für mich** angezeigt werden.

Hinweis: Der Offline-Modus wird in der Now Mobile-App nicht unterstützt.

Für mich

Diese Seite enthält die folgenden Konfigurationsoptionen:

Begrüßung

Konfigurieren Sie die Begrüßung, die Ihre Benutzer sehen, wenn Sie sich bei der Now Mobile-App anmelden. Sie können beispielsweise eine Begrüßungsnachricht hinzufügen, die den Vor- und Nachname des Benutzers enthält.

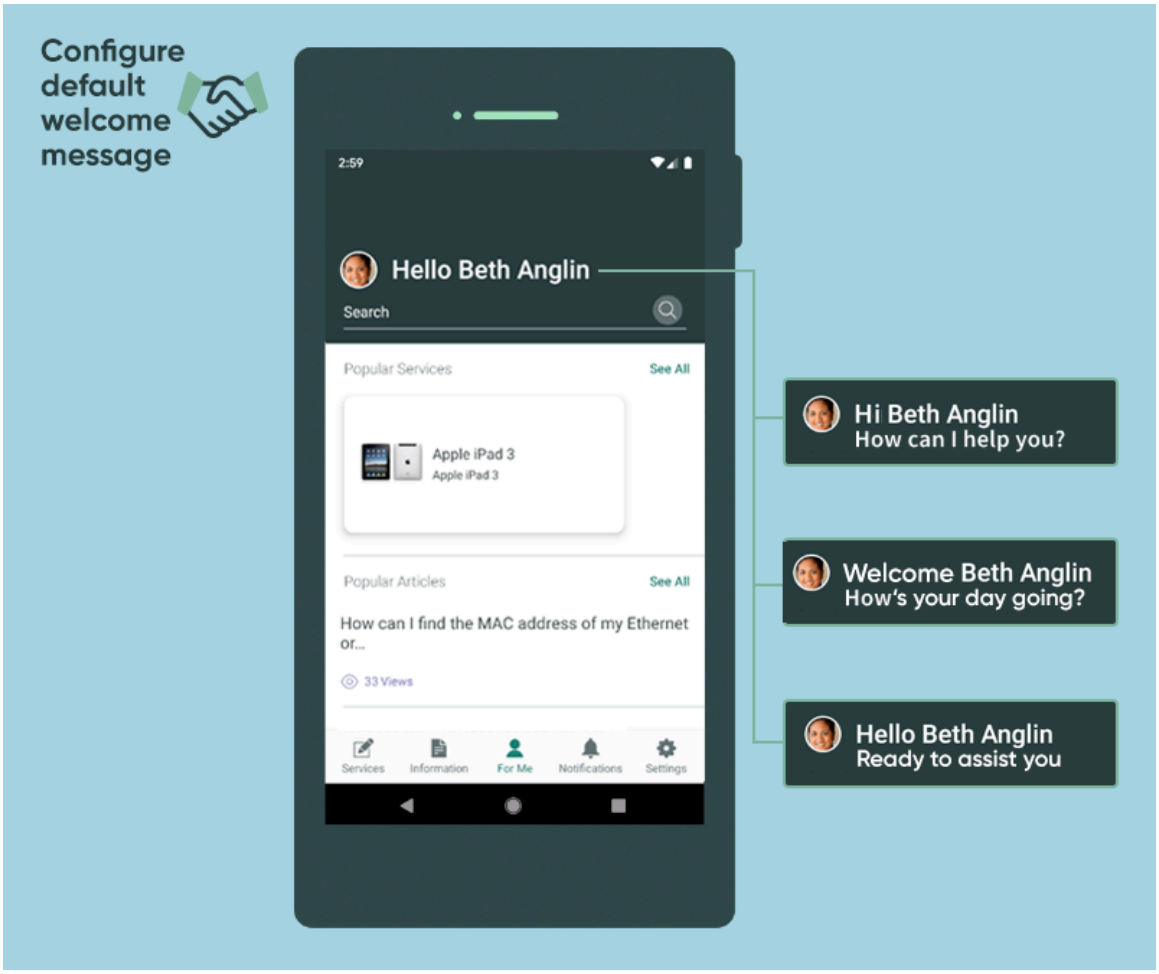
Meine Aufgaben

Benutzer können Elemente anzeigen, die ihnen zugewiesen sind, und ihre Aufgaben abschließen. Standardmäßig werden in „Meine Aufgaben“ Elemente für die Benutzer angezeigt, die sie aus den Tabellen „Anforderungen“ [sc_request] und „Anforderungselemente“ [sc_req_item]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

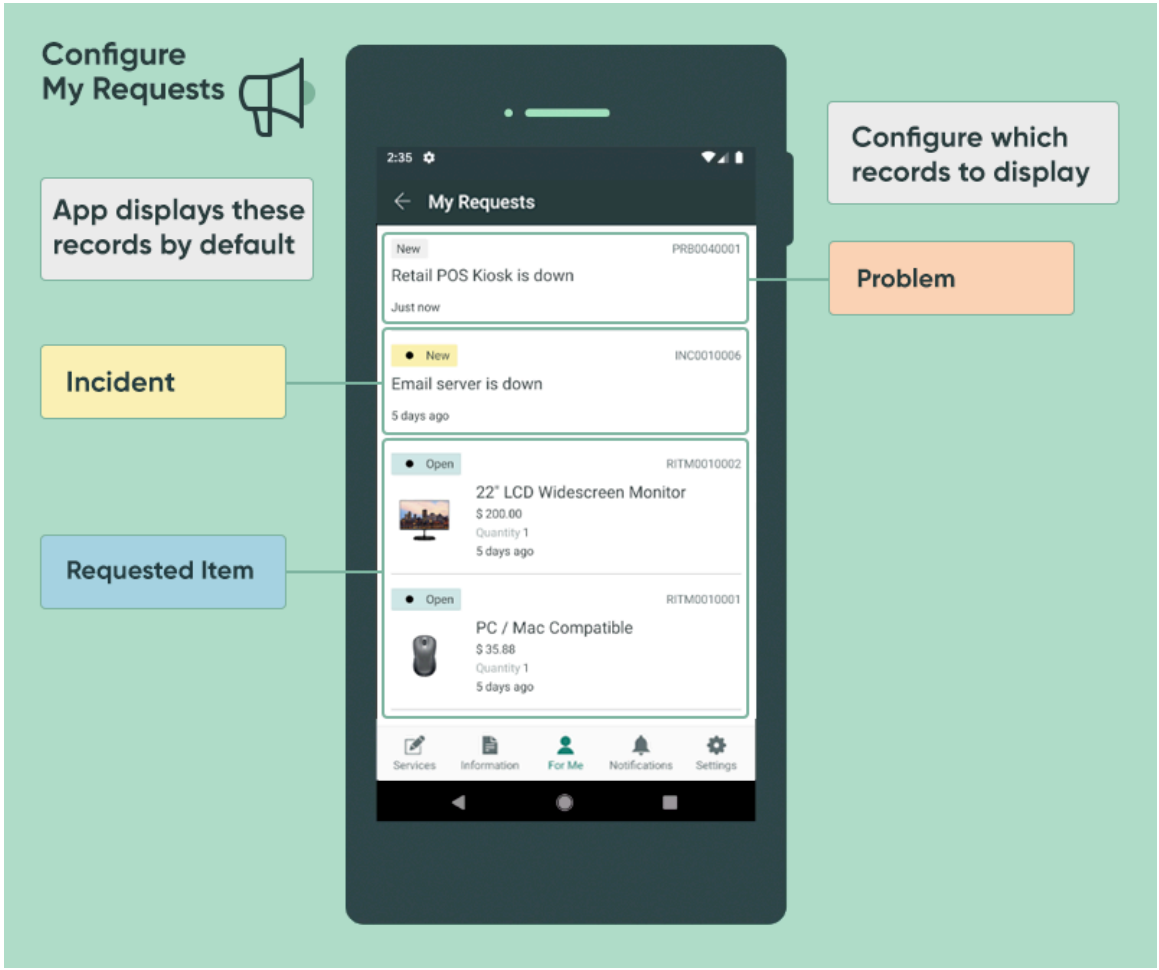
genehmigen müssen. Andere Anwendungen, z. B. HR-Servicebereitstellung, können andere Arten von Aufgaben enthalten.



Meine Anfragen

Geben Sie an, welche Datensätze Ihre Benutzer unter **Meine Anforderungen** sehen sollen, damit sie ihre Arbeitszuweisungen nachverfolgen können. Sie können beispielsweise einen Filter hinzufügen, um Datensätze anzuzeigen, die vom Benutzer aus der Problem-Tabelle geöffnet werden. Standardmäßig zeigt die App Datensätze an, die vom Benutzer aus den Tabellen „Incident“ und „Anforderungselement“ geöffnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Suchen

Die Suche umfasst diese Konfigurationsoptionen:

Personensuche

Konfigurieren Sie, ob Benutzer im System nach anderen Benutzern suchen können. Standardmäßig ist die Personensuche aktiviert. Damit die Personensuche Ergebnisse anzeigt, müssen Ihre Anwender schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendertabelle [sys_user] haben. Sie können die Personensuche testen, indem Sie sich als Benutzer ohne Rolle anmelden und nach einem anderen Benutzer suchen. Wenn Suchergebnisse keine aussagekräftigen Daten wie Standorte und Telefonnummern enthalten, aktualisieren Sie die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für die Benutzertabelle, um Lesezugriff zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Analytik und Vorschläge

Die Now Mobile-App sammelt Suchdaten und Analysen, die Suchvorschläge generieren. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthalten die Suchanalysen noch keine Daten. Um Ihren Benutzern sofort Vorschläge zu machen, können Sie die Suchvorschläge mit Knowledge Base-, Katalog-und Benutzersuchdatensätze aus der Tabelle Textsuchen [text_search].

Suchvorschläge sind eine ServiceNow AI Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschläge Durchsuchen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente und Services

Servicekatalog-Elemente und Services enthalten diese Konfigurationsoptionen.

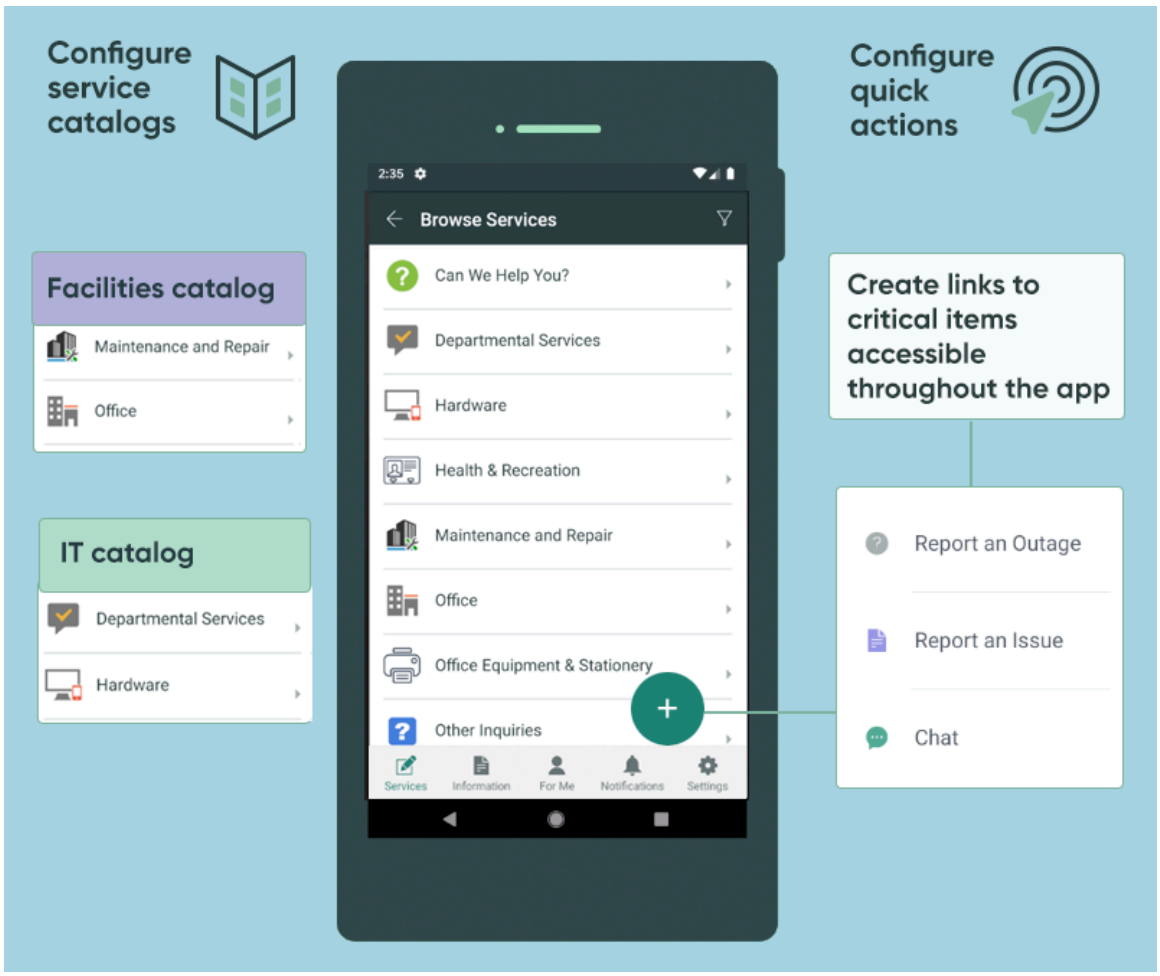
Katalog

Ermöglichen Sie Benutzern, die zugehörigen Elemente in der Now Mobile-App anzuzeigen und anzufordern. Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, können Benutzer Elemente aus allen Katalogen im System anzeigen und anfordern. Standardmäßig verwendet die App Servicekatalog.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile für Servicekatalog .

Schnellaktionen

Wählen Sie Katalogelemente aus, die als zusätzliche Benutzermenü-Aktionen angezeigt werden sollen. Fügen Sie beispielsweise das Katalogelement **Incident melden** hinzu, damit Benutzer schnell zum Formular navigieren können. Benutzer können nur Elemente anzeigen, wenn sie über die erforderlichen Berechtigungen für Benutzerkriterien verfügen.

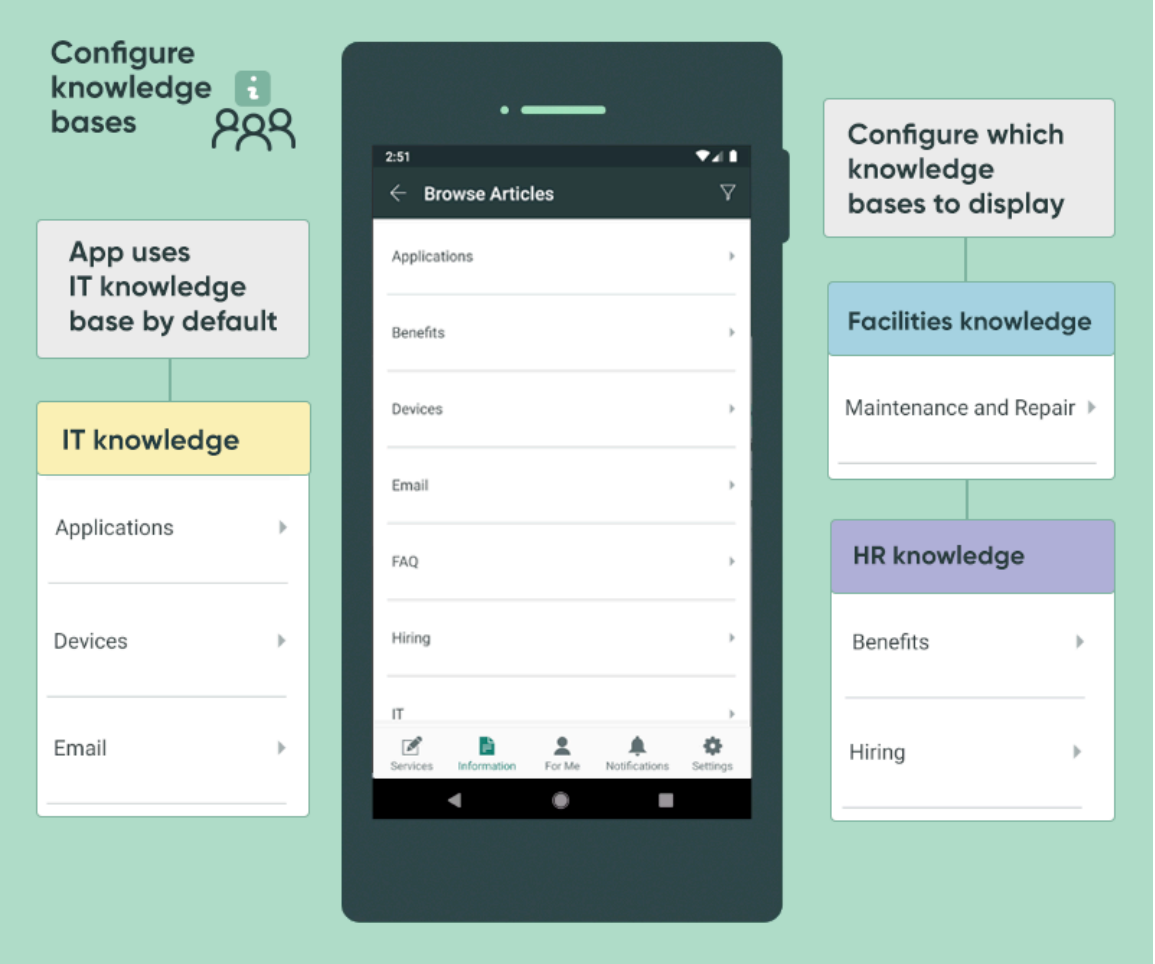


Wissen

Ermöglichen Sie Benutzern, Wissensartikel aus der mobilen App anzuzeigen. Wenn keine Knowledge Bases ausgewählt sind, können Benutzer Artikel aus allen Knowledge Bases im System anzeigen. Standardmäßig verwendet die App die IT-Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile für Wissensmanagement .



Siri-Kurzbefehle

Im Basissystem können iOS-Benutzer Siri-Kurzbefehle verwenden, um in der App folgende Aktionen auszuführen:

- Chatfenster öffnen
- Elemente und Services durchsuchen
- „Meine Aufgaben“ öffnen
- „Meine Anfragen“ öffnen

Personalisierte Begrüßung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Begrüßung, die Ihre Benutzer sehen, wenn Sie sich bei der Now Mobile-App anmelden. Sie können beispielsweise eine Begrüßungsnachricht hinzufügen, die den Vor- und Nachname des Benutzers enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.
2. Öffnen Sie in der Tabelle Applet-Startprogramme [sys_sg_applet_launcher] den Homepage-Datensatz.
3. Fügen Sie das Feld **Headertitel** zum Formular hinzu.
4. Öffnen Sie den Datensatz im Feld **Headertitel**.
5. Aktualisieren Sie **Text** Feld wie erforderlich.
   Dieser Text wird in der Überschrift der Now Mobile-App angezeigt.

   In diesem Feld wird die Syntax {{sys_id}} verwendet, um auf eine Variable für den Vor- und Nachnamen des aktuell angemeldeten Benutzers zu verweisen. Das Ändern der Variable wird nicht unterstützt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Wenn sich ein Benutzer bei der Now Mobile-App anmeldet, sieht er Ihre personalisierte Begrüßung.

„Meine Anfragen“ für die Nachverfolgung offener Datensätze konfigurieren

Geben Sie an, welche Datensätze Ihre Benutzer unter **Meine Anforderungen** sehen sollen, damit sie ihre Arbeitszuweisungen nachverfolgen können. Sie können beispielsweise einen Filter hinzufügen, um Datensätze anzuzeigen, die vom Benutzer aus der Problem-Tabelle geöffnet werden. Standardmäßig zeigt die App Datensätze an, die vom Benutzer aus den Tabellen „Incident“ und „Anforderungselement“ geöffnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Meine Anforderungsfilter**an.
2. Erstellen Sie in der Tabelle Meine Anforderungsfilter [request_filter] einen Filter, um Datensätze aus einer bestimmten Tabelle anzuzeigen:

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Anforderungsfilter“

Feld	Beschreibung
Titel	Name für den Filter.
Tabelle	Tabelle, die die Aufgabentabelle erweitert. Die App zeigt Datensätze aus dieser Tabelle unter **Meine Anfragen** an.
Filter	Filter für die Tabelle. Sie können beispielsweise den Filter auf **[Geöffnet von] [ist (dynamisch)] [ich]** festlegen, damit Benutzer ihre eigenen Anforderungen anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die Sie auswählen können, um den Filter zu aktivieren.
Betrifft	Option, die Sie auswählen können, um sie auf die **Mobile**-Apps anzuwenden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Datensätze aus dem definierten Filter werden in der App unter **Meine Anfragen** auf der Registerkarte **Für mich** angezeigt.

KI-Suche bei Mobilgeräten

Mit der Suchmaschine KI-Suche in Now Mobile Platform können Benutzer Antworten auf Probleme finden und dann schnell mit ihren Aufgaben fortfahren.

Die Mobile Platform unterstützt zwei Suchmaschinen innerhalb von Applet-Startprogrammen: KI-Suche und Zing.

KI-Suche nutzt Benutzerdatenquellen (Personen), Katalogelemente (Services) und Wissensartikel. Die Suchmaschine Zing nutzt zusätzliche Datenquellen, die nicht mit KI-Suche verknüpft sind, z. B. Benutzeraufgaben und -anfragen.

- Weitere Informationen zur Konfiguration der KI-Suche finden Sie unter KI-Suche an.
- Weitere Informationen zur Zing-Konfiguration finden Sie unter Globale Suche nach Mobilgeräten .

Hinweis: Sie können die Suchmaschinen KI-Suche und Zing nicht gleichzeitig im selben Suchfeld verwenden. Sie können jedoch einzelne Applet-Startprogramme so konfigurieren, dass in jedem Applet eine andere Suchmaschine gehostet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen KI-Suche Zu einem Startprogramm-Bildschirm.

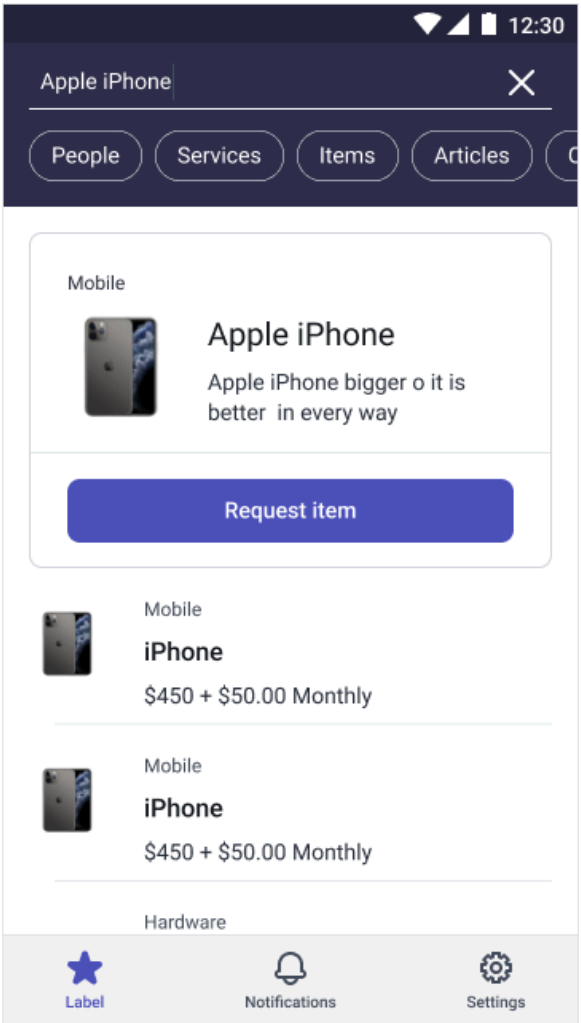
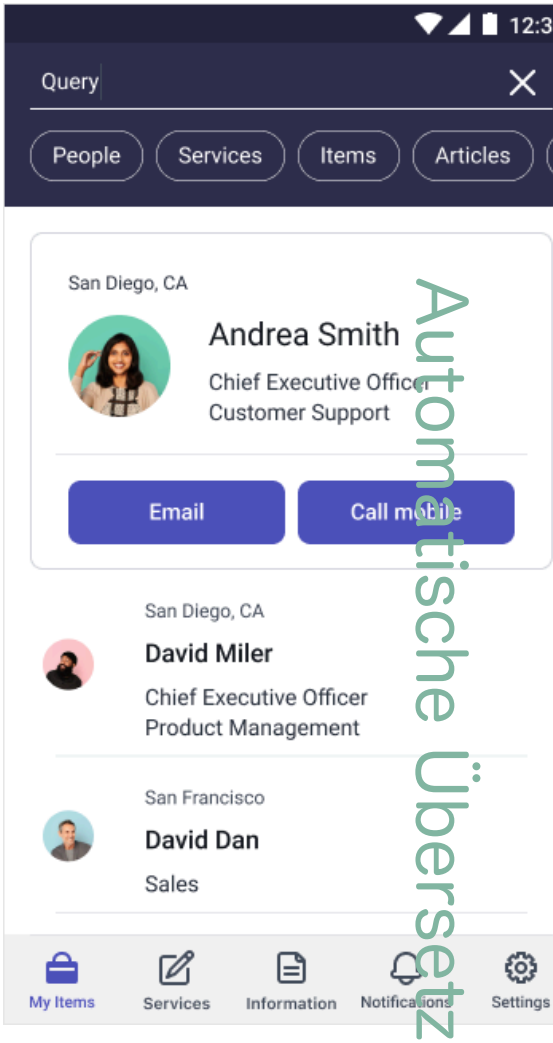
AI Search bietet die folgenden Funktionen:

- Filter auf der Navigationsregisterkarte: Filter helfen Benutzern, die Ergebnisse auf einer Website einzugrenzen.
- Automatische Vervollständigung: Wenn der Benutzer Text eingibt, prognostiziert KI-Suche die Abfrage und unterbreitet dem Benutzer Vorschläge zur Formulierung der Frage.
- Letzte Suchvorgänge und beliebte Suchen: Wenn der Benutzer mit der Suche beginnt, werden zwei Kategorien mit Suchantworten angezeigt: der persönliche Suchverlauf des Benutzers und die häufigsten Fragen aller Benutzer in der Instanz.
- Automatische Tippfehlerkorrektur: Tippfehler werden basierend auf indizierten Inhalten automatisch korrigiert.
- Synonymverarbeitung: Die Suchmaschine sucht auch nach Wörtern, die dem Suchbegriff ähnlich sind.
- Genius-Karten und Aktionselemente: Genius-Ergebniskarten zeigen die relevantesten Antworten an und bieten Benutzern die Möglichkeit, Aktionen innerhalb der Karte auszuführen, z. B. Hinzufügen von Schaltflächen zum Anrufen, Senden einer E-Mail oder Hinzufügen zu einem Warenkorb.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suchergebnisse

Servicekategorie-KI-Suche	KI-Suche für Personenkategorie
AI Search-Ergebnisse aus der Kategorie „Services“ 	**AI Search-Ergebnisse aus der Kategorie „Personen“** 

KI-Suche für Mobilgeräte konfigurieren

Konfigurieren Sie die Now Mobile-Suchleiste zur Verwendung der Suchmaschine KI-Suche.

Vorbereitungen

Um die KI-Suche-Funktionalität für die Suche nach Personen und Kunden zu aktivieren, müssen Sie das Plugin „Mitarbeiter-Center Pro“ [com.snc.employee_center_pro] installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Mitarbeiter-Center Pro . Zur Aktivierung des Plugins benötigen Sie ein Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Plugins an.

Vergewissern Sie sich, dass Sie in einer bereichsbezogenen Anwendung arbeiten, in der Sie neue Elementkonfigurationen hinzufügen können.

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Ändern Sie die Suchmaschine von Zing zu KI-Suche, und wählen Sie das entsprechende Profil aus.
   a. Geben Sie in der webbasierten Benutzeroberfläche im Filternavigator `sys_sg_global_search.list` ein, um die Liste der Konfigurationen für die globale Suche zu öffnen.
   b. Wählen Sie den Datensatz **Homepagesuche - Katalog, Wissen, Personen** aus.
   c. Klicken Sie oben auf der Seite auf **Hier klicken**, um den Datensatz zu bearbeiten.
   d. Wählen Sie das Referenzsuchsymbol ( ) In **Anwendungskonfiguration Durchsuchen** Feld, und wählen Sie aus **Öffnen Sie Den Datensatz** Zum Öffnen des Formulars „Suchkontextkonfiguration“.
   e. Wählen Sie KI-Suche im Feld **Suchmaschine** aus.
   f. Wählen Sie im Feld **Suchprofil** das Informationssymbol ( ) aus und wählen Sie das NowMobile-Standardsuchprofil aus.
   g. Wählen Sie in der Bestätigungsmeldung **Ja**.
   h. Wählen Sie den Formularheader ( ) aus, und wählen Sie **Speichern**.
2. Entfernen Sie die Elementkonfiguration „Hauptelement „Katalogelement““.
   a. Geben Sie in der webbasierten Benutzeroberfläche im Filternavigator `sys_sg_global_search.list` ein, um die Liste der Konfigurationen für die globale Suche erneut zu öffnen.
   b. Wählen Sie den Datensatz **Homepagesuche - Katalog, Wissen, Personen** aus.
   c. Klicken Sie in der Zeile **Hauptelement „Katalogelement“** mit der rechten Maustaste auf das Informationssymbol ( ), und wählen Sie **Open Link in New Tab** (Link in neuer Registerkarte öffnen) aus.
   d. Wählen Sie in der rechten oberen Ecke der Seite **Löschen** und in der nachfolgenden Bestätigungsmeldung erneut **Löschen**.
3. Fügen Sie das neue Katalogelement der zugehörigen Liste „M2M-Elementkonfigurationen der globalen Suche“ als Hauptelement hinzu.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Item Configuration** (Elementkonfiguration) das Referenz-Suchsymbol ( ).
   c. Suchen Sie in der Suchleiste des Formulars „Elementkonfiguration“ nach `Katalogelement Suchergebnis Hauptelement`, und wählen Sie diesen Eintrag aus.
   d. Wählen Sie **Absenden** aus.
4. Entfernen Sie in der zugehörigen Liste „M2M-Elementkonfigurationen der globalen Suche“ die beiden vorhandenen Konfigurationsdatensätze für Wissenselemente.
   a. Wählen Sie die Zeilen **Hauptelement „Wissensartikelsuche“** und **Hauptelement „Wissensartikelsuche“ (viewcount1)** aus.
   b. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** und anschließend **Löschen**.
   c. Wählen Sie in der nachfolgenden Bestätigungsmeldung **Löschen**.
5. Fügen Sie das neue Wissenselement der zugehörigen Liste „M2M-Elementkonfigurationen der globalen Suche“ als Hauptelement hinzu.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Item Configuration** (Elementkonfiguration) das Referenz-Suchsymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Suchen Sie in der Suchleiste des Formulars „Elementkonfiguration“ nach Wissen AIS-Suche Hauptelement, und wählen Sie dann den Eintrag aus.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

6. Aktivieren Sie die Ansichtskonfiguration für die personenbasierten Datensätze.

a. Geben Sie in der webbasierten UI im Filternavigator sys_sg_master_item.list ein, um eine Liste von Elementkonfigurationen zu öffnen.

b. Suchen Sie in der Namenssuchleiste nach Hauptelement „Mitarbeitersuche“.

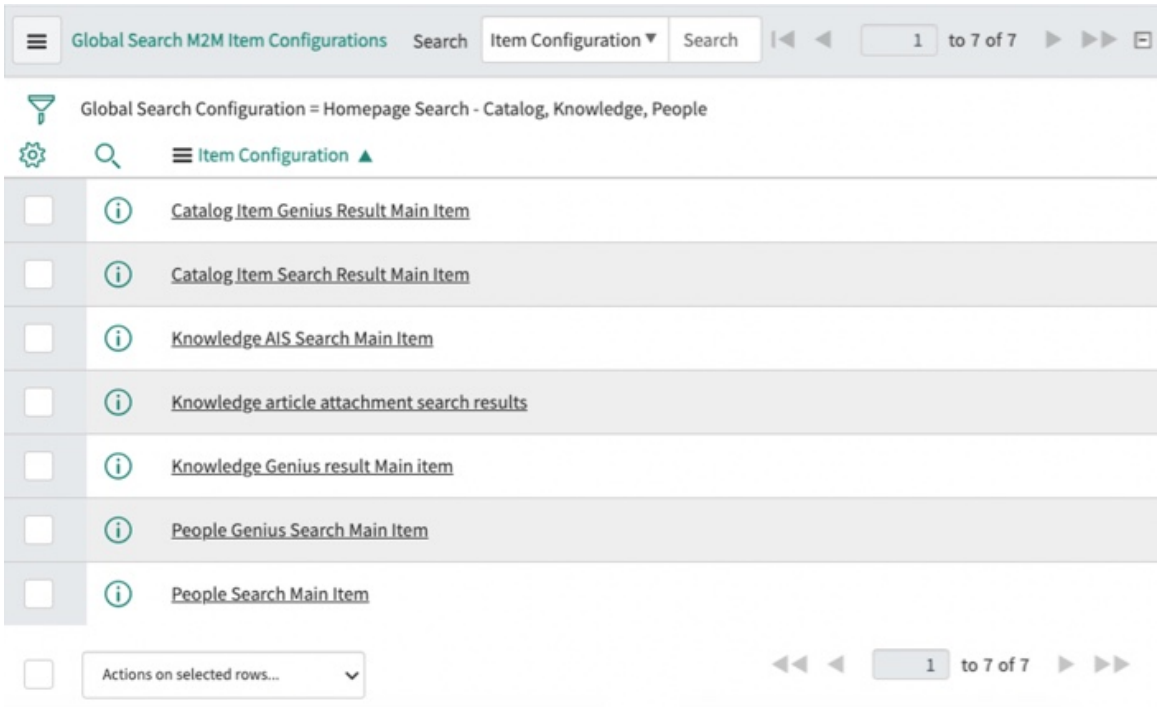
c. Wählen Sie das Informationssymbol ( ) neben dem Hauptelement „Mitarbeitersuche“ und anschließend „Datensatz öffnen“.

d. Wählen Sie im Formular „Elementkonfiguration“ **Karte verwenden**.

e. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und dann **Speichern**.

Ergebnis

Die Seite „Konfigurationen der globalen Suche“ sollte die in der folgenden Abbildung gezeigten Elemente enthalten.



KI-Suche-Ergebnisse anpassen

Passen Sie KI-Suche-Ergebnisse an, um Benutzern eine maßgeschneiderte Such-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Suchen** > **Suchkonfigurationen.**an.
2. Wählen Sie die anzupassende KI-Suche-Konfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchkontextkonfiguration“

Feld	Wert
Name	Das Feld wird automatisch auf den Namen der Suchkontextkonfiguration festgelegt.
Suchmaschine	Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Suchmaschine gesetzt. Für diese Konfiguration lautet der Wert KI-Suche.
Suchprofil	Such-Experience, die Benutzern geboten wird. Dieses Feld wird automatisch auf das **NowMobile-Standardsuchprofil** festgelegt.
Suchergebnisgrenze	Anzahl der pro Seite angezeigten Standardergebnisse ohne Genius-Ergebnisse. Der Standardwert ist 10.
Beschränkung der Genius-Ergebnisse	Anzahl der oben in den Ergebnissen aufgelisteten Genius-Ergebnisse. Der Standardwert ist 1, der Höchstwert ist 3.
Tippfehlerbehandlung aktivieren	Option zum Ersetzen von falsch geschriebenen Suchabfragebegriffen durch Begriffe der automatischen Korrektur, die aus indizierten Inhalten abgeleitet werden.

4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Anzeigenamen und die Filter der Navigationsregisterkarte für die Kategorien „Personen“, „Services“ und „Artikel“.
   Diese Filter werden unter der Suchleiste angezeigt.

   a. Wählen Sie die Registerkarte **Navigationsregisterkarte** aus.

   b. Wählen Sie das Informationssymbol neben **Personen**, **Artikel** oder **Services** aus und wählen Sie dann **Datensatz öffnen** aus, um den Datensatz für diese Navigationsregisterkarte zu öffnen.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Name	Name der Kategorie der Navigationsregisterkarte.
Aktiv	Option zum Festlegen, ob der Filter der Navigationsregisterkarte angezeigt wird.
Reihenfolge	Position, an der die Navigationsregisterkarte angezeigt wird. Je niedriger der Reihenfolgewert, desto weiter links wird sie angezeigt.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für den Filter der Navigationsregisterkarte in der Suchanwendung angezeigt werden soll.
Suchkontextkonfiguration	Das Feld wird automatisch auf den Namen der Suchkontextkonfiguration festgelegt.

   d. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede Kategorie, die Sie anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Passen Sie die Registerkarte „Vorschläge der Autovervollständigung“ an, die sich auf die Anzeige relevanter Vorschläge für die automatische Vervollständigung bezieht, wenn der Benutzer Text eingibt.

   Hinweis: Die einzigen verfügbaren Optionen für mobile Anwendungen sind die Abschnittsheader, **Zuletzt gesucht** und **Beliebte Suchen**.

   a. Wählen Sie die Registerkarte „Vorschläge der Autovervollständigung“.

   b. Wählen Sie das Informationssymbol ( ) neben **Zuletzt gesucht** oder **Beliebte Suchen**, und wählen Sie **Datensatz öffnen**, um den Datensatz für diese Navigationsregisterkarte zu öffnen.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Vorschlagstyp	(Optional) Anwendungsspezifischer Name für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Abschnittsheader	(Optional) Bezeichnung, die Vorschläge für die automatische Vervollständigung anzeigt. Verfügbare Optionen sind: ▪ **Beliebte Suchen**: Zeigt Suchanfragen an, die häufig von allen Benutzern gesendet werden, die in dieser Instanz suchen. ▪ **Zuletzt gesucht**: Zeigt Suchanfragen aus dem aktuellen persönlichen Suchverlauf des Benutzers für die Suchanwendung an.
Reihenfolge	Position, an der die Abschnittsheader angezeigt werden. Je höher der Wert der Reihenfolge ist, desto niedriger ist der Abschnitt in der Liste der Vorschläge.
Vorschlagsgrenze	Maximale Anzahl von Vorschlägen, die gleichzeitig in diesem Abschnitt angezeigt werden können. Der Standardwert ist 5.
Click-in-Modus	Option zur Steuerung der Anzeige des Abschnittsheaders. ▪ Falls diese Option ausgewählt ist, werden automatisch vervollständigte Vorschläge angezeigt, wenn der Benutzer zum ersten Mal auf das leere Anwendungssuchfeld tippt. ▪ Falls diese Option deaktiviert ist, werden vervollständigte Vorschläge erst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	dann automatisch angezeigt, wenn der Benutzer Suchbegriffe in das Suchfeld der Anwendung eingibt.

d. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jeden Abschnittsheader, den Sie anzeigen möchten.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Anzeige der Suchergebnisse angepasst haben, wählen Sie die KI-Suche-Ergebnisse aus, die in einem Applet-Startprogramm angezeigt werden sollen. Siehe Hinzufügen KI-Suche Zu einem Startprogramm-Bildschirm.

Ziehen Sie in Erwägung, eine benutzerdefinierte leere Statusanzeige zu konfigurieren, um Benutzer darüber zu informieren, dass ihre Suche keine Ergebnisse geliefert hat. Wenn Sie einen leeren Status nicht anpassen, wird ein vorkonfigurierter leerer Standardstatus angezeigt. Informationen zum Anpassen eines leeren Status finden Sie unter Konfigurieren Sie einen leeren Status für Suchergebnisse .

Hinzufügen KI-Suche Zu einem Startprogramm-Bildschirm

Konfigurieren Sie Ihren Startprogramm-Bildschirm für die Verwendung von KI-Suche Suchmaschine.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile App Builder**an.
   Mobile App Builder wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet und der Auswahlbildschirm für den Anwendungsbereich wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach dem Anwendungsbereich, in dem Sie arbeiten, und wählen Sie dann den Namen des Anwendungsbereichs aus.
   Der Startbildschirm der Mobile App Builder-Kategorien wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus **Bildschirme** Kategorie, und wählen Sie dann das Startprogramm aus, das Sie aktualisieren möchten.
4. In **Suchkonfiguration** Wählen Sie den Suchkonfigurationsdatensatz aus, den Sie Ihrer Suchoption zuordnen möchten.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Personensuche als inaktiv definieren

Konfigurieren Sie, ob Benutzer im System nach anderen Benutzern suchen können. Standardmäßig ist die Personensuche aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.
2. Öffnen Sie die Seite, auf der Sie die Personensuche deaktivieren möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Suchkonfiguration** die Option **Homepagesuche – Katalog und Wissen** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Ihre Benutzer können Suchergebnisse für andere Benutzer im System nicht mehr sehen.

Kataloge konfigurieren

Ermöglichen Sie Benutzern, die zugehörigen Elemente in der Now Mobile-App anzuzeigen und anzufordern. Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, können Benutzer Elemente aus allen Katalogen im System anzeigen und anfordern. Standardmäßig verwendet die App Servicekatalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Kataloge**an.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie in der Tabelle „Portalkataloge“ [m2m_sp_portal_catalog] zusätzlich zum Basissystem-Katalog einen Katalog hinzu oder ändern Sie den Katalog, der dem Basissystem-Datensatz zugeordnet ist:

   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie den Basissystemdatensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Portalkataloge“

Feld	Beschreibung
Portal	Portal, das Sie auswählen. Wählen Sie **Employee Center**.
Katalog	Katalog, den Sie der App zuordnen möchten.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die ausgewählten Konfigurationen vom niedrigsten Wert bis zum höchsten Wert aus.

Ergebnis
Ihre Benutzer können Elemente aus allen hinzugefügten Katalogen anzeigen und anfordern.

Knowledge Bases konfigurieren

Ermöglichen Sie Benutzern, Wissensartikel aus der mobilen App anzuzeigen. Wenn keine Knowledge Bases ausgewählt sind, können Benutzer Artikel aus allen Knowledge Bases im System anzeigen. Standardmäßig verwendet die App die IT-Knowledge Base.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Knowledge Bases**an.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie in der Tabelle „Portal-Knowledge Bases“ [m2m_sp_portal_knowledge_base] zusätzlich zur IT-Knowledge Base eine Knowledge Base hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Portal-Knowledge Bases“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die Sie auswählen können, um die Konfiguration zu aktivieren.
Portal	Portal, das Sie auswählen. Wählen Sie **Mobile – Mitarbeiter-Service Portal** aus.
Knowledge Base	Knowledge Base, die Sie der App zuordnen möchten.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die ausgewählten Konfigurationen vom niedrigsten Wert bis zum höchsten Wert aus.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Standard-Knowledge Base, die der Now Mobile-App zugeordnet ist.
   a. Öffnen Sie im Feld **Portal** den Datensatz mit **Mobile – Mitarbeiter-Service Portal**.
   b. Wählen Sie im Feld **Knowledge Base** die Knowledge Base aus, die Sie der App zuordnen möchten.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Benutzer können das Plus-Symbol auf der Applet-Startprogramm-Seite auswählen, um die Schnellaktionen zu öffnen.

Konfigurieren Siri Verknüpfungen für Now Mobile

Konfigurieren Siri Tastenkombinationen für den schnellen Zugriff auf allgemeine Funktionen auf Ihrem iOS Mobilgerät.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

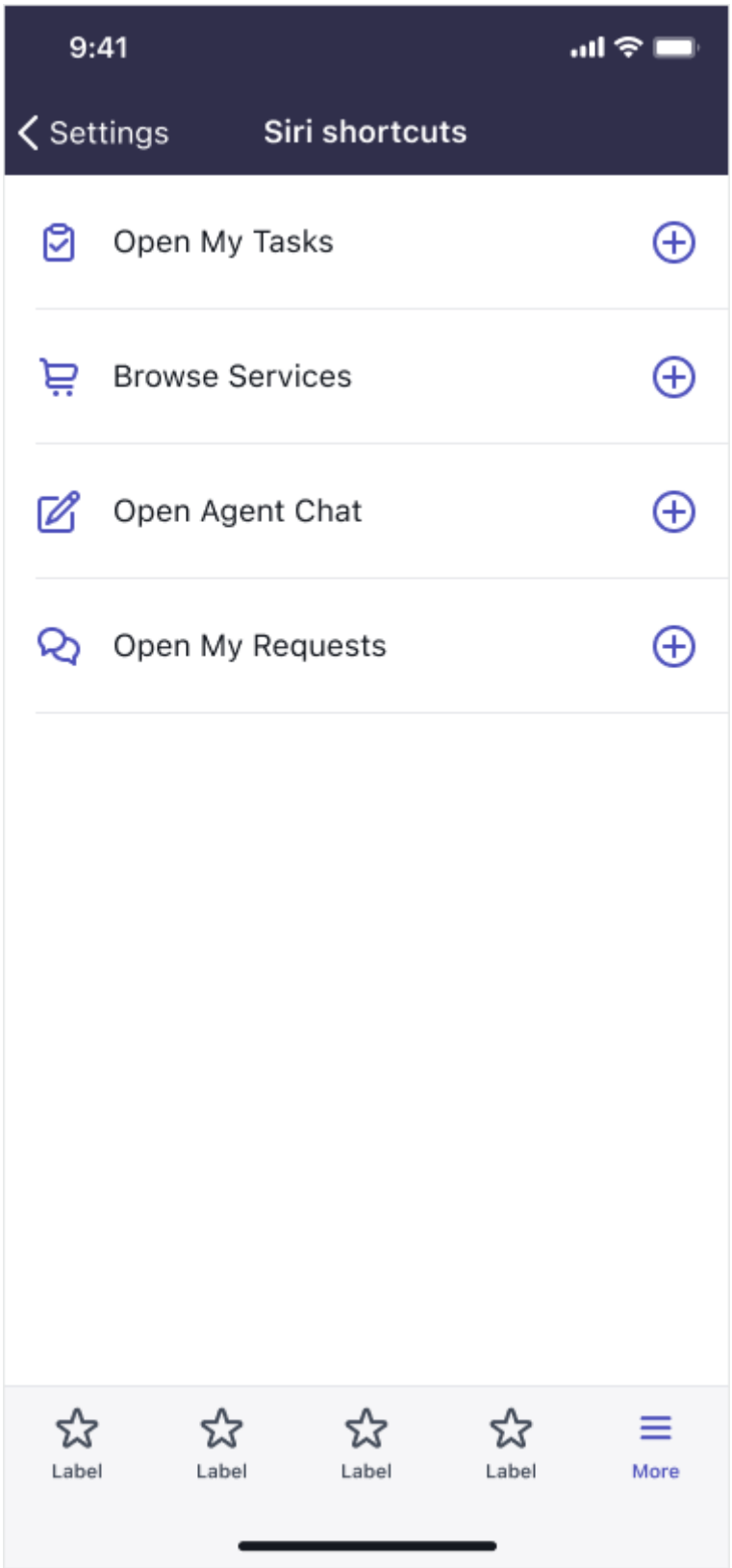
Prozedur

1. Melden Sie sich bei einer ServiceNow Mobile-App an.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf der Einstellungsseite auf **Siri-Kurzbefehle**.
4. Tippen Sie im Abschnitt „Siri-Kurzbefehle“ auf die Plus-Schaltfläche ( ), um einen Siri-Kurzbefehl zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

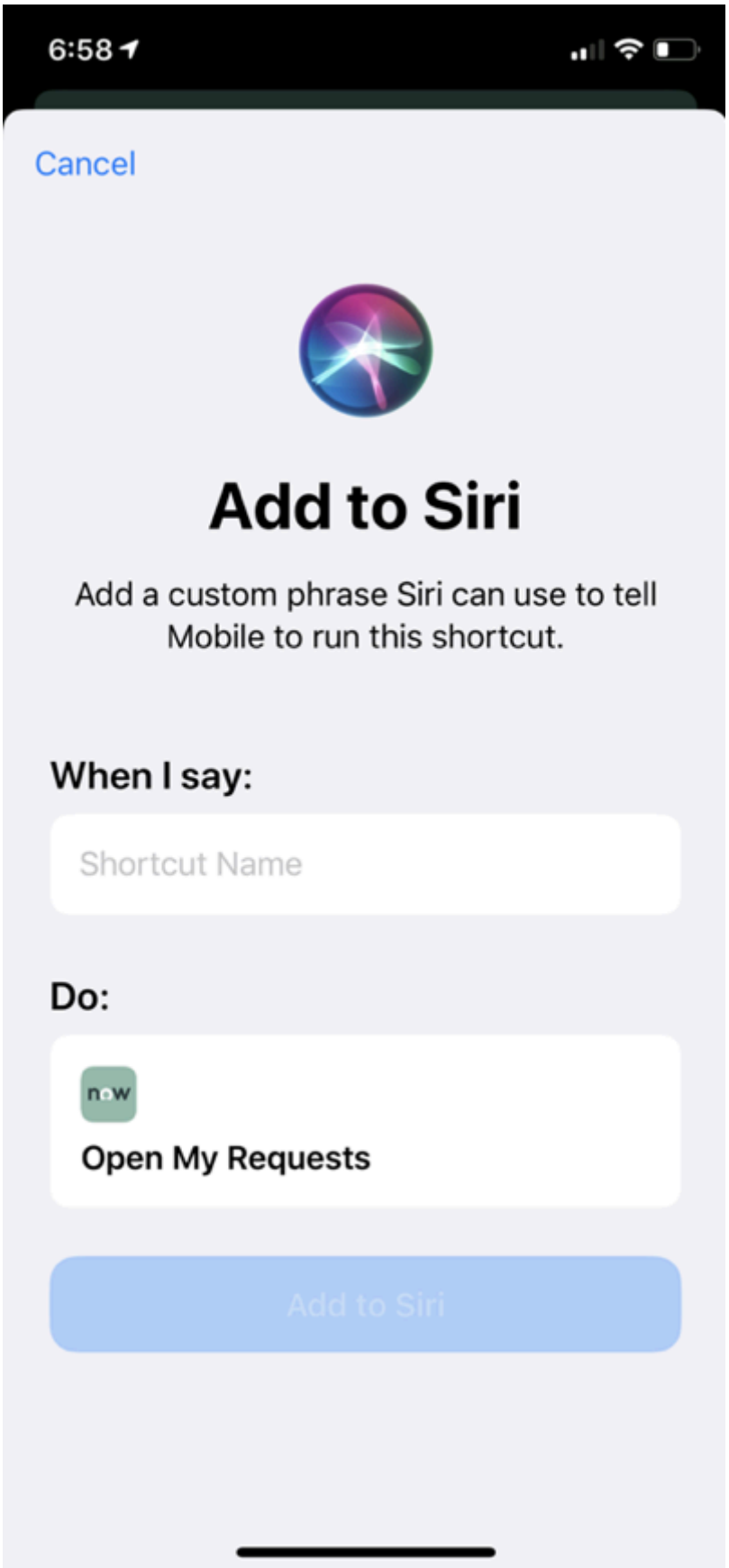
Hinweis: Derzeit sind nur die Shortcuts **„Meine Aufgaben“ öffnen**, **Services durchsuchen** und **„Meine Anforderungen“ öffnen** verfügbar.



5. Fügen Sie im Feld **When I say (Wenn ich sage)** die Formulierung hinzu, die Sie zu Siri sagen möchten, damit Ihre App geöffnet und der ausgewählte Shortcut verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Tippen Sie auf **Add to Siri (Zu Siri hinzufügen)**.

Hinweis:

- Sie können den Vorgang wiederholen, um die verbleibenden Verknüpfungen zu konfigurieren, oder den Ausdruck ändern, der zum Aktivieren zuvor konfigurierter Verknüpfungen verwendet wird.
- Sie können auch einrichten Siri Verknüpfungen in Apple **Verknüpfungen** Anwendung.

Schnellaktionen in Ihren mobilen Anwendungen hinzufügen

Stellen Sie Benutzern in Ihren Mobile-Apps eine Verknüpfung zu einem Element oder einer Aktion (eine sogenannte Schnellaktion) zur Verfügung. Schnellaktionen werden auf der Applet-Startprogramm-Seite angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demonstriert das Hinzufügen von Verknüpfungen (aufgerufenen Schnellaktionen) zu den Applet-Startprogramm-Seiten in der Now Mobile-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.
2. Öffnen Sie in der Tabelle „Applet-Startprogramme“ [sys_sg_applet_launcher] den Applet-Startprogramm-Datensatz, dem Sie das Katalogelement hinzufügen möchten.

   Öffnen Sie beispielsweise den Homepage-Datensatz, um das Katalogelement unter dem ⊕ auf der Homepage hinzuzufügen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.
4. Fügen Sie einen Datensatz unter der zugehörigen Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnungen“ hinzu. Wenn Sie keine Zeile einfügen können, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich **ServiceNow Now Mobile-App – Bildschirme und Applet-Startprogramm** befinden.
5. Fügen Sie eine der Schnellaktionen aus den folgenden Optionen hinzu.

Optionen für schnelle Aktionen

Schnellaktion	Beschreibung
Problem melden	Öffnet das Katalogelement **Incident erstellen**.
Chat	Öffnet Mitarbeiterchat.

Ergebnis

Die Benutzer können die Schnellaktion öffnen, indem sie auf der Applet-Startprogramm-Seite das Symbol ⊕ auswählen.

Erstellen Sie eine Schnellaktion in Ihren mobilen Anwendungen

Bieten Sie einfachen Zugriff auf ein wichtiges Element, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Beispielsweise können Sie eine Schnellaktion erstellen, mit der ein Servicekatalog-Element geöffnet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Funktion für die Schnellaktion.

   a. Navigieren zu **System Mobile** > **Funktionen**an.
   Die Tabelle „Funktion“ [sys_sg_button] wird geöffnet.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Schaltflächenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Funktionsdatensatzes
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktion leicht verstehen können
Typ	Typ der Schnellaktion, die Sie erstellen möchten Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein Servicekatalog-Element öffnet, wählen Sie **URL** aus. Weitere Informationen zu Funktionstypen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine intelligente Schaltfläche .
Kontext	Gibt an, ob die Funktion auf Datensatz- oder Tabellenebene angewendet wird ▪ Datensatz: Aktion gilt nur auf Datensatzebene. Beispiel: Aktualisieren eines Felds ▪ Global: Aktion, die nur auf Tabellenebene gilt. Beispiel: Erstellen oder Löschen eines Datensatzes Für dieses Beispiel **Global** auswählen
Link-Bezeichnung	Bezeichnung für den Link. Dieser Wert wird nicht in der Benutzeroberfläche angezeigt.
Link-URL	Relative URL für das Element, das geöffnet werden soll, wenn der Benutzer auf die Funktion klickt. Um beispielsweise ein Servicekatalog-Element im Now Mobile-Portal zu öffnen, geben Sie `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e` ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Relative URL	Option, die ausgewählt wird, um zu bestimmen, ob die URL relativ ist. Wählen Sie für dieses Beispiel **Ausgewählt** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingung	
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingung ausgeführt wird.
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Aktion erfolgreich ist. Geben Sie für ein Katalogelement `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` ein, um die Schnellaktion nur dann anzuzeigen, wenn der Endbenutzer über Berechtigungen zum Anzeigen des Elements verfügt.
Rollen	Rollen, die der Benutzer haben soll, um die Schnellaktion anzuzeigen.

2. Fügen Sie der Seite eine Instanz der von Ihnen erstellten Funktion hinzu.

a. Navigieren Sie in der nativen UI zu **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.

b. Öffnen Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz, dem Sie die Schnellaktion hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.

d. Fügen Sie eine neue Zeile in die zugehörige Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnung“ ein. Wenn Sie keine Zeile einfügen können, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich **ServiceNow Now Mobile-App – Bildschirme und Applet-Startprogramm** befinden.

e. Klicken Sie auf das Vergrößerungsglas, um nach einem Element zu suchen. Die Tabelle „Funktionsinstanzen“ [sys_sg_button_instance] wird geöffnet.

f. Klicken Sie auf **Neu**.

g. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Funktionsinstanz-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Funktionsinstanz
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktionsinstanz leicht verstehen können
Übergeordnet	Seite, der Sie die Schnellaktion hinzufügen. Wählen Sie beispielsweise **Applet-Startprogramm: Homepage** aus, um die Schnellaktion der Homepage hinzuzufügen. Wählen Sie zuerst einen Wert im Feld **Übergeordnete Tabelle** aus.
Applikation	Anwendungsbereich.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, die den Datensatztyp enthält, in dem die Schaltfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Applet-Startprogramm [sys_sg_applet_launcher]** aus, um die Schnellaktion einer Applet-Startprogramm-Seite hinzuzufügen.
Funktion	Funktionsdatensatz, den Sie zuvor erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, damit der Benutzer verstehen kann, was mit der Schnellaktion geöffnet wird. Geben Sie beispielsweise `Ausfall melden` ein.
Standort	Ort, an dem die Schaltfläche in der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Schnellaktion** aus.
Symbol	Symbol, das neben der Bezeichnung angezeigt werden soll. Weitere Informationen zu mobilen Symbolen finden Sie unter Mobile Symbole . **Hinweis:** Nicht alle aufgelisteten Symbole funktionieren mit Schnellaktionen. Um eine Liste kompatibler Symbole anzuzeigen, filtern Sie die Liste, in der das Feld **Symbole** den Eintrag `now-mobile-icons-buttons` enthält. **Hinweis:** Das Feld **Symbole** ist standardmäßig nicht in der Symbolliste aufgeführt. Zum Hinzufügen von **Symbol** Feld zu Ihrer Liste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listenheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Listenlayout**an. Fügen Sie der ausgewählten Liste dann das Feld *Symbol* hinzu. Sie sollten das Feld „Symbol“ jetzt in der Referenzfeld-Liste sehen.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Funktionen aufgelistet sind. Wenn sich mehrere Instanzen an derselben Position befinden, werden sie in der App von der niedrigsten bis zur höchsten Position angezeigt.

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Speichern Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz.

Ergebnis
Die Benutzer können die Schnellaktion öffnen, indem sie auf der Applet-Startprogramm-Seite das Symbol auswählen.

Servicemitarbeiter in der Now Mobile-App aktivieren

Aktivieren Sie die Chat-Schnellaktion, damit Ihre Benutzer über die Now Mobile-Homepage einen Virtual Agent oder Servicemitarbeiter um Hilfe bitten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin
Stellen Sie sicher, dass das Plugin Mitarbeiterchat aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Chat ist auf den Seiten „Anforderungen“ und „Knowledge Base-Artikel“ standardmäßig aktiviert.

Hinweis: Connect-Chat Wird in nicht unterstützt Now Mobile App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.
2. Öffnen Sie in der Tabelle „Applet-Startprogramme“ [sys_sg_applet_launcher] den Homepage-Datensatz, und wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie unter der zugehörigen Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnungen“ den Chat-Datensatz.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus, um den Datensatz zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Benutzer können den Chat im Menü „Homepage-Schnellaktionen“ auswählen, um einen Servicemitarbeiter oder Virtual Agent um Hilfe zu bitten.

Zugehörige Informationen

Unterhaltungen in ITSM Virtual Agent

Suchvorschläge in den Mobile-Apps füllen

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, führen Sie ein Skript aus, um Suchvorschläge mit Daten aus einer Plattform-Suchtabelle auszufüllen, um Ihren Benutzern Suchvorschläge bereitzustellen. Alternativ können Sie warten, bis Benutzer nach Stichwörtern suchen, anstatt dieses Skript auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

In neuen Instanzen sind die Suchvorschläge standardmäßig aktiviert. In aktualisierten Instanzen müssen Sie die Suchvorschläge aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow AI Platform sammelt Suchdaten und Analysen, die Suchvorschläge generieren.Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthalten die Suchanalysen noch keine Daten. Um Ihren Benutzern sofort Vorschläge zu machen, können Sie die Suchvorschläge mit Knowledge Base-, Katalog- und Benutzersuchdatensätze aus der Tabelle Textsuche [text_search].

Suchvorschläge verbessern sich im Laufe der Zeit, da mehr Benutzer die App verwenden. Suchvorschläge sind eine ServiceNow AI Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschläge Durchsuchen .

Warnung: Das Ausfüllen von Suchvorschlägen kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, die eine Weile dauern kann. Führen Sie dieses Skript nicht während der Spitzenzeiten aus. Das Ausfüllen von Suchvorschlägen wird in Instanzen mit Domänentrennung nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie die geplante Aufgabe **Vorschläge ausfüllen, um Kaltstart zu vermeiden – NowMobile-App**.
3. Aktivieren Sie den Datensatz, und wählen Sie **Jetzt ausführen** aus.
   Wenn diese regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, werden die Tabellen „Such-Events“ [sys_search_event], „Suchquellen-Events“ [sys_search_source_event] und „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] mit Datensätzen aus der Tabelle „Textsuche“ [text_search] ausgefüllt.

Ergebnis

Benutzer sehen Vorschläge, wenn sie mit der Eingabe in einem Suchfeld in der Now Mobile-App beginnen.

Now Mobile Experience für Mitarbeiter-Center

Mit den mobilen Funktionen von Mitarbeiter-Center bleiben Mitarbeiter in Verbindung, und zwar unabhängig davon, wann, wo und wie sie arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie die Anwendung Now Mobile aus dem ServiceNow Store, um die Standardtaxonomie für die Anwendung Employee Content Store zu installieren. Diese Anwendung weist dem MESP-Datensatz (Mobile Employee Service Portal) automatisch die Taxonomie „Mitarbeiter“ zu.

Kuratierte Experiences in Now Mobile

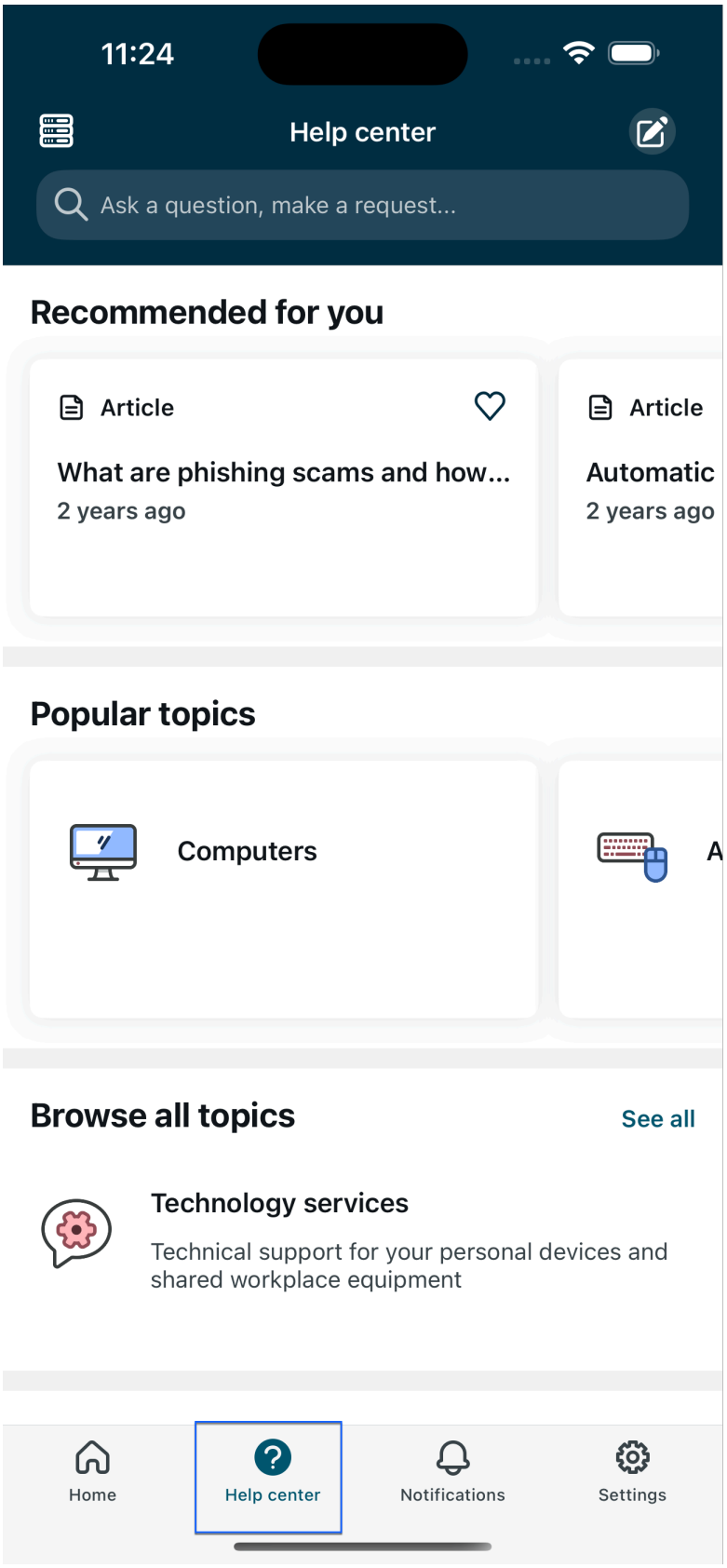
Die folgenden Funktionen werden bereitgestellt, um Ihnen eine kuratierte Experience auf Ihrem Mobilgerät zu bieten.

Hilfe-Center

Vereinheitlicht Hilfeinhalte wie Anforderungen und Artikel in mehreren Abteilungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

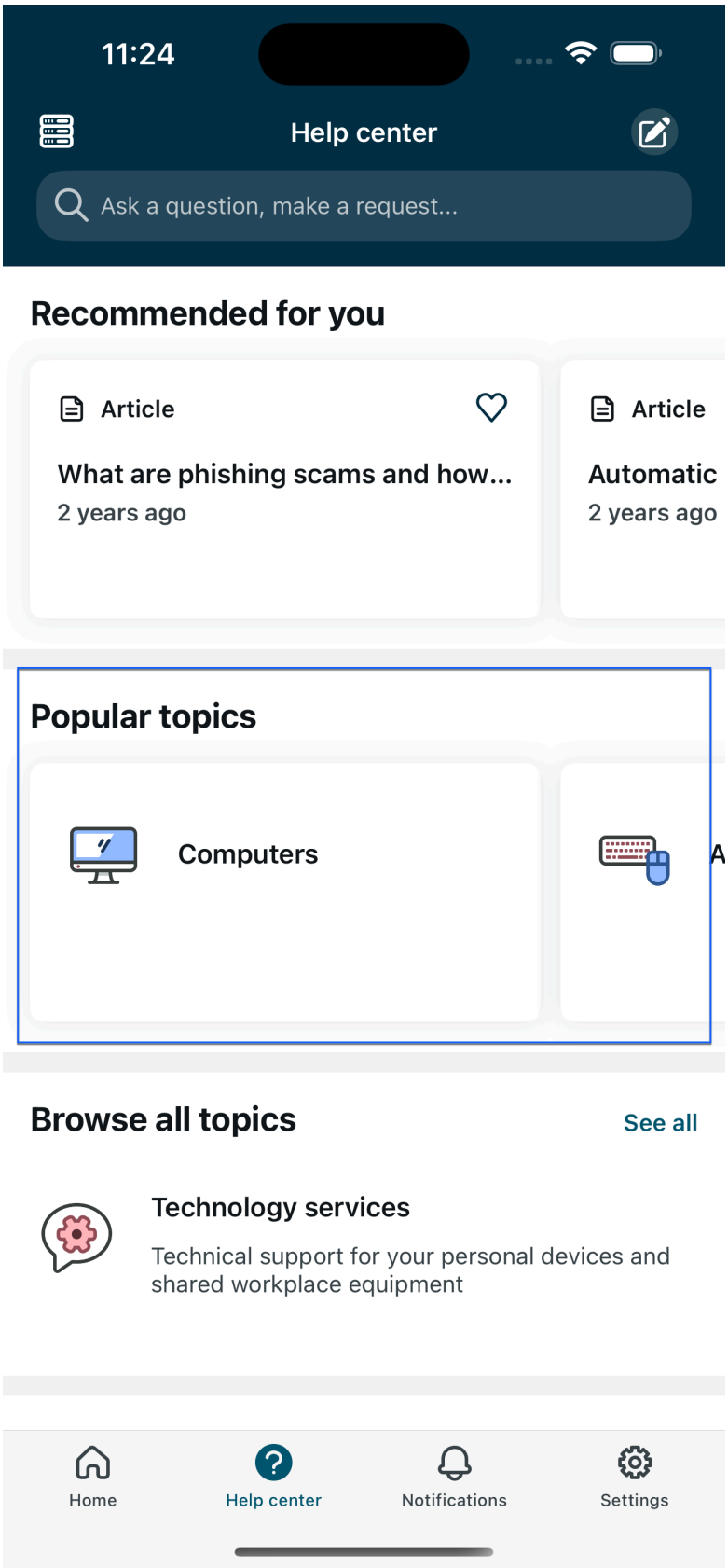


Abschnitt „Beliebtes Thema“

Zeigt abhängig von der Beliebtheit von Inhalten bis zu sechs beliebte Themen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

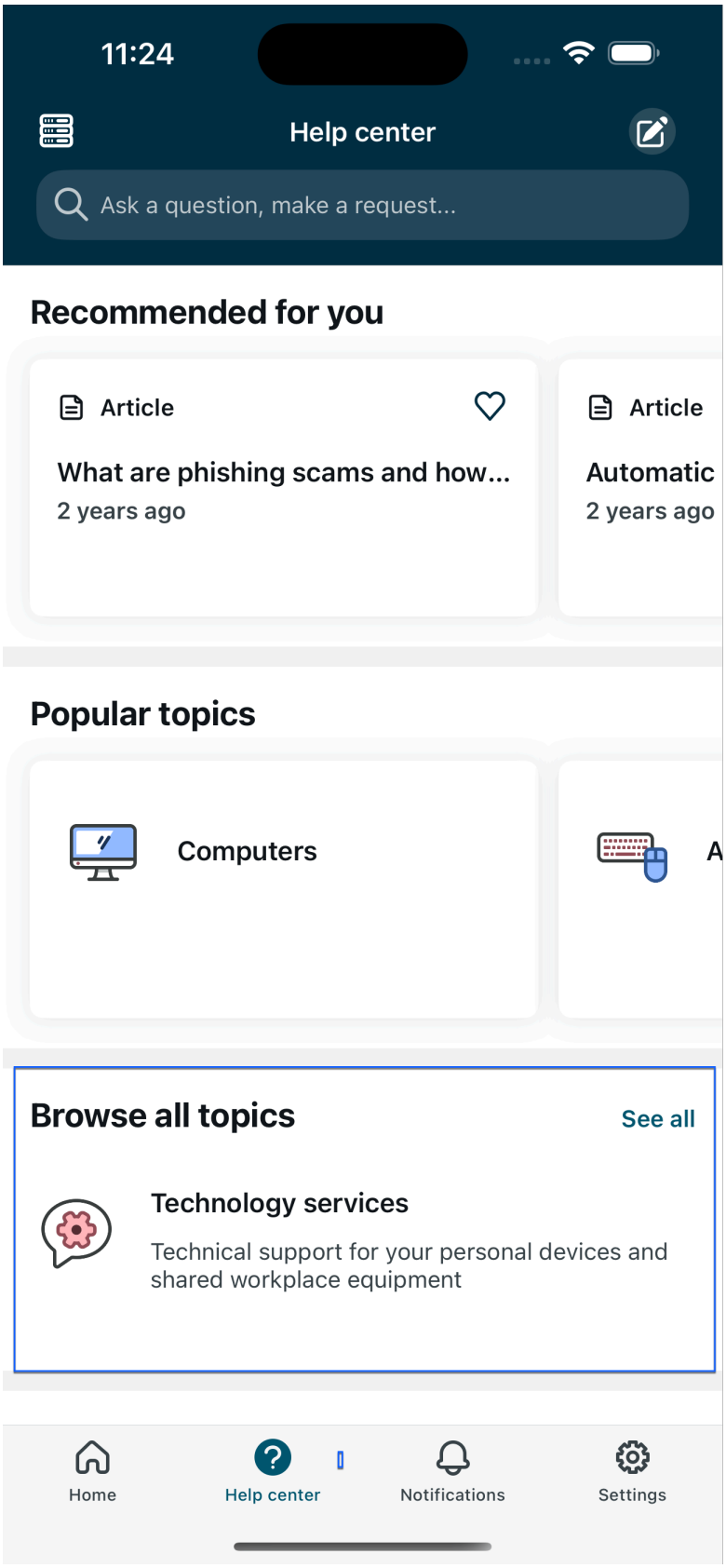


Durchsuchen Sie die Experience

Zeigt die ersten 10 Stammthemen für die Taxonomie an, die dem MESP-Portaldatensatz zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

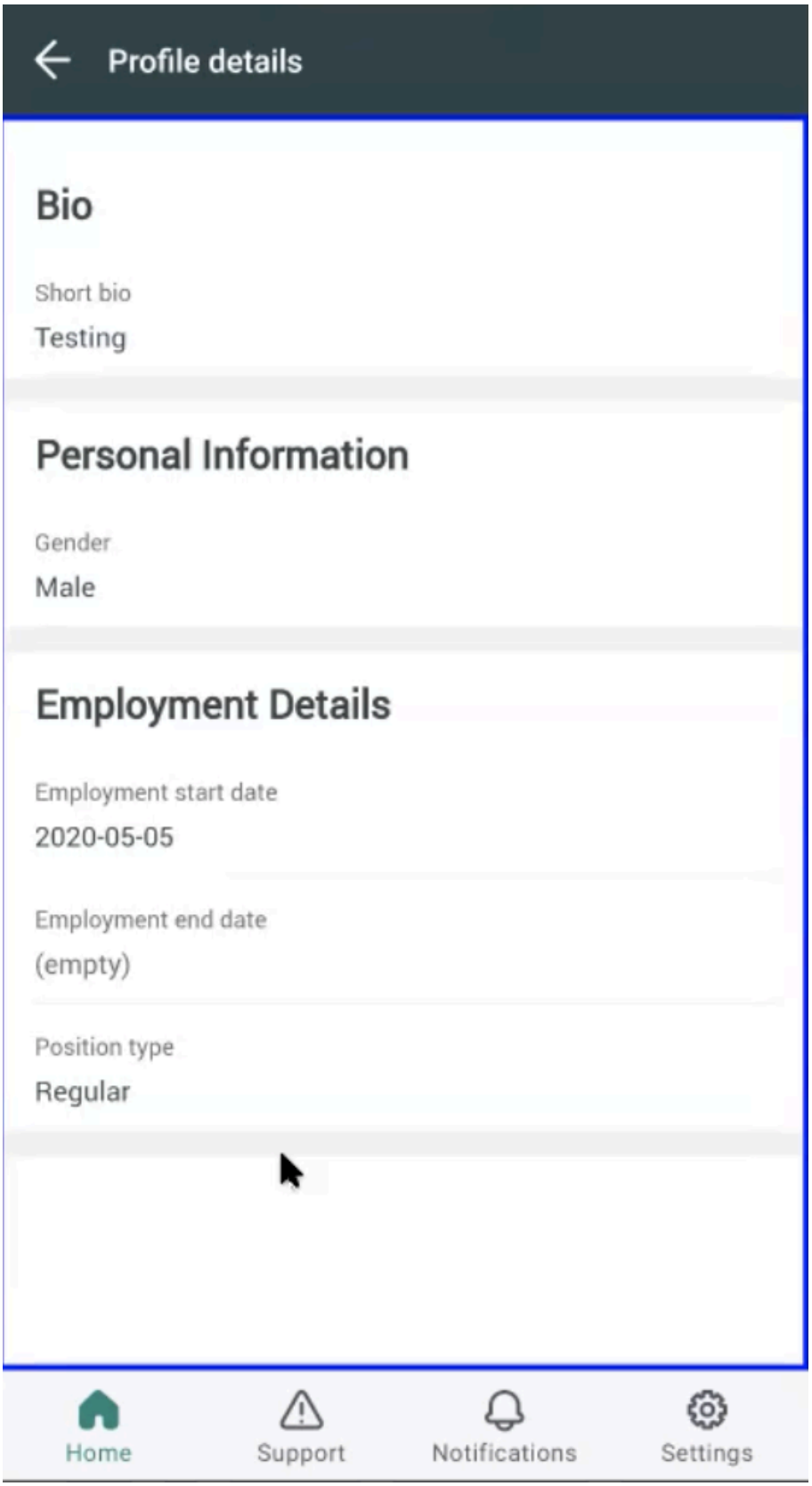


Mitarbeiterprofil auf Now Mobile

Sie können die Details des Mitarbeiterprofils, z. B. **Über**, **Bio**, **Persönliche Informationen** und **Beschäftigungsdetails** auf Now Mobile anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

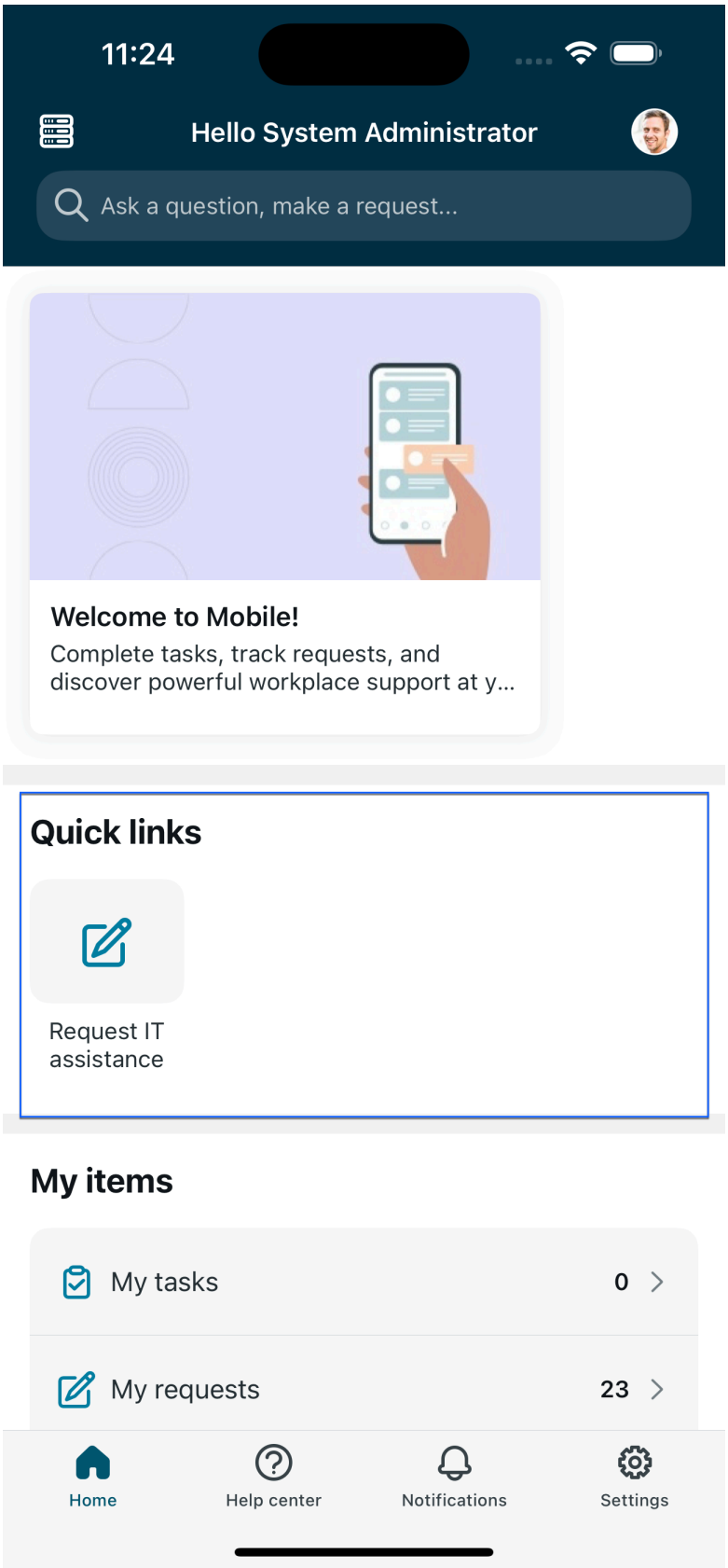


Automatische Übersetzung

Quick-Links

Nutzen Sie die hilfreichen Quick-Links, die auf der Startseite angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zur Konfiguration von Mitarbeiter-Center finden Sie unter Wird Konfiguriert Mitarbeiter-Center Für Mobilgeräte.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center Pro erkunden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integriertes Service- und Experience-Feedback in Now Mobile®

Integriertes Service- und Experience-Feedback in Now Mobile® Bietet Anwendern einfacheren Zugriff, um ihr Feedback zu ihrer Anwender-Experience und ihren Service-Experiences zu geben.

Experience-Feedback

Eine standardmäßige Experience-Feedback-Konfiguration ist mit verfügbar Mitarbeiter-Center Pro Version 32.0.

In **Mehr** Menüoptionen in Now Mobile® App wird die Option zu angezeigt **Geben Sie Feedback** .

Die Standardversion des Feedbacks fragt nach Ihrer Erfahrung mit statischen Fragen und einem **Übermitteln** Schaltfläche, die aktiviert ist, wenn Sie eine Option ausgewählt haben. Sie können auch Kommentare hinzufügen, indem Sie die Option für statisches Feedback auswählen.

Ähnlich wie beim Portal haben Sie die Möglichkeit, Ihre personenbezogenen Daten beim Absenden des Feedbacks nicht freizugeben.

Eine Erfolgsmeldung wird auf dem Bildschirm angezeigt, wenn das Feedback übermittelt wird.

Wenn das von Ihnen angegebene Feedback unter oder gleich dem von Ihrer Organisation festgelegten Bewertungsschwellenwert liegt, wird eine Feedbackaufgabe ausgelöst.

Servicefeedback

Wenn Sie eine Anforderung für stellen Servicekatalog Element, oder wechseln Sie zu einer Themenseite, und greifen Sie auf ein zu Knowledge Base artikel sehen Sie, dass ein bewertungsbasiertes Service-Feedback ausgegeben wird.

Ähnlich dem Experience-Feedback in Now Mobile®, Sie können Ihre personenbezogenen Daten nicht freigeben, während Sie das Service-Feedback geben.

Sie können weitere Feedbackkonfigurationen und -Definitionen außer den standardmäßig verfügbaren konfigurieren.

- Weitere Informationen zum Erstellen einer Feedbackkonfiguration finden Sie unter Richten Sie die Feedback-Konfiguration ein.
- Weitere Informationen zum Erstellen einer Feedbackdefinition finden Sie unter Richten Sie die Feedbackdefinition ein.

Empfohlen für Sie in Now Mobile

Der Abschnitt „Empfohlen für Sie“ ist unter Now Mobile-App verfügbar und bietet schnellen Zugriff auf den Abschnitt über Mobilgeräte, was Kunden mehr Flexibilität bei der Nutzung bietet.

Zeigen Sie auf der Registerkarte „Support“ in Now Mobile-App Wissensartikel und Katalogelemente an, die Ihnen empfohlen werden.

Mithilfe von „Für Sie empfohlen“ für Now Mobile-App können Benutzer einfach auf relevante Elemente und Wissensartikel in der App selbst zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig werden im Widget sofort die fünf wichtigsten Empfehlungen für das jeweilige Widget angezeigt. Das Widget bietet dem Benutzer die Vorschau eines Wissensartikels und zeigt folgende Informationen an: Titel, Beschreibung und wie viel Zeit vergangen ist, seitdem der Artikel den Empfehlungen hinzugefügt wurde. Analog hierzu werden für die Katalogelemente eine Beschreibung und gegebenenfalls der Preis des Produkts angezeigt.

Außerdem ist ein **Favoriten**-Symbol verfügbar, mit dem Sie Ihrer Favoritenliste eine Karte hinzufügen können.

Wenn ein Benutzer auf eine der Empfehlungen klickt, wird der Artikel oder das Katalogelement in einer MESP-Ansicht (Mobile Employee Service Portal) geöffnet.

Wenn der Kunde weder das Plugin „HR Profile“ noch das Plugin „Employee Profile“ verwendet, werden die Empfehlungen basierend auf der Beliebtheit der Inhalte bereitgestellt, die aus den mit M2M verbundenen Inhalten abgerufen wurden. Die Empfehlungen unterscheiden sich in diesem Fall von denen, die bereitgestellt werden, wenn eines der Plugins „HR Profile“ oder „Employee Profile“installiert ist.

Hinweis:

Standardmäßig sind Empfehlungen in Now Mobile-App sechs Monate gültig.

Themeninhalte in durchsuchen Now Mobile App

Die Suchfunktion für Themeninhalte ist im verfügbar Now Mobile App.

Sie können nach suchen Knowledge Base artikel, Servicekatalog Elemente, und Lernen Inhalt, der auf den Themenseiten mit der Suchfunktion verfügbar ist.

Sie können schnell nach gewünschten Ergebnissen suchen, indem Sie verschiedene Filter- und Sortieroptionen verwenden, die bei der Content Discovery helfen.

Um auf die Suchfunktion für Themeninhalte in zuzugreifen Now Mobile App:

Hinweis:

- Sie müssen ein Upgrade auf durchführen Utah Release und Installation von Now Mobile Version 28.
- Sie müssen aktivieren KI-Suche Funktionalität.

Nachrichten in Now Mobile

Nachrichtenartikel sind in verfügbar Now Mobile Um unterwegs einfachen Zugriff auf Verbrauchsgüter zu ermöglichen.

Holen Sie sich die Nachrichten-Experience mit auf Mobilgeräten Mitarbeiter-Center Auf der Now Mobile App. Zeigen Sie Nachrichtenartikel unterwegs auf Ihrem Telefon an.

Zeigen Sie Nachrichtenartikel im Abschnitt „empfohlene Nachrichten“ an, oder wechseln Sie zu **Nachrichtencenter** Registerkarte. Scrollen Sie durch das Karussell für empfohlene Nachrichten, um alle empfohlenen Artikel auf der Nachrichtencenter-MESP-Seite anzuzeigen.

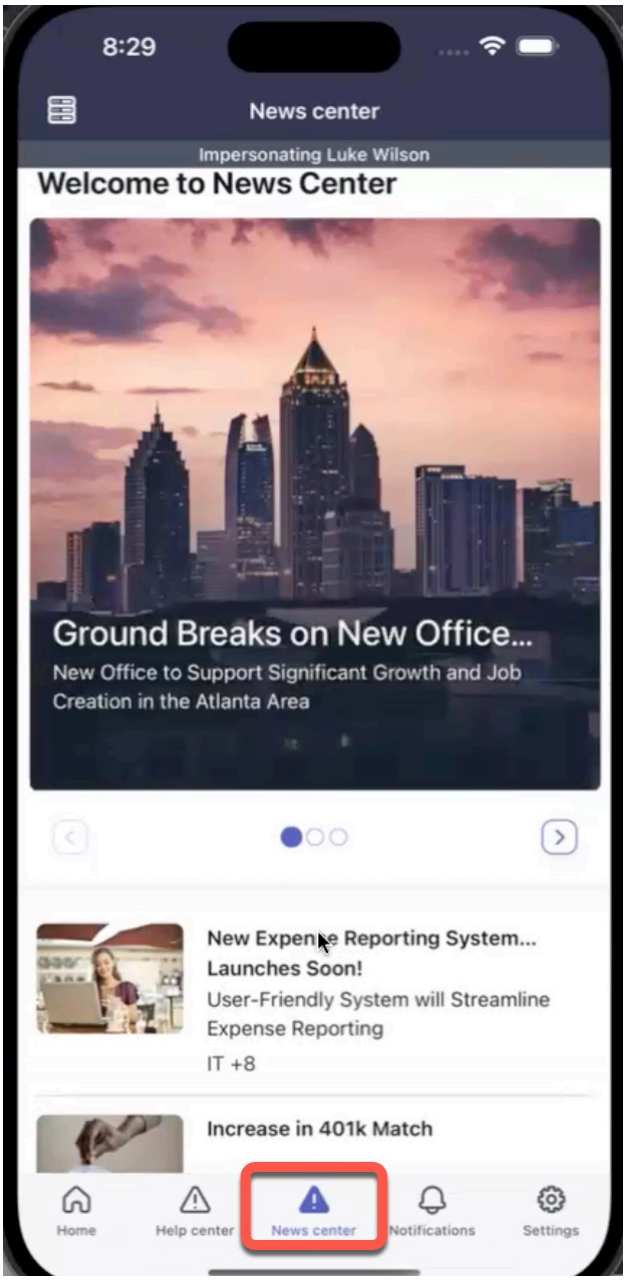
Sie können einen beliebigen nachrichtenartikel auswählen, um den gesamten artikel auf der Nachrichtendetailseite anzuzeigen. Scrollen Sie nach unten, um den gesamten artikel auf Ihrem Telefon zu lesen. Auf der Seite mit Nachrichtendetails wird angezeigt, wann der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

artikel zuletzt aktualisiert wurde. Außerdem wird angezeigt **Favoriten** Symbol ♡ Um sie Ihrer Liste der bevorzugten Artikel hinzuzufügen.

Nachrichtencenter in Now Mobile



Wenn Sie die Artikel nach Kategorien durchsuchen möchten, können Sie den Abschnitt Kategorien unten auf der Nachrichtendetailseite verwenden. Alle diesem artikel zugeordneten Kategorien werden unten auf der Seite angezeigt. Sie können auch auf alle Kategorien unten auf der News Center-Seite zugreifen, um Artikel nach Kategorien zu suchen. Verwenden **Mehr anzeigen** Zum Laden weiterer auf der Seite aufgelisteter Kategorien.

Sie können einen nachrichtenartikel einer Themenseite zuordnen, um ihn im Abschnitt „zugehörige Nachrichten“ dieser Themenseite in Mobile anzuzeigen.

Neben den Nachrichtenartikeln können Sie auch über Videos und Kalender zugreifen **Nachrichtencenter** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Nachrichtenartikeln im finden Sie Mitarbeiter-Center Portal, siehe Nachrichtenartikel.

Now Assist Genius-Ergebnisse in Now Mobile®

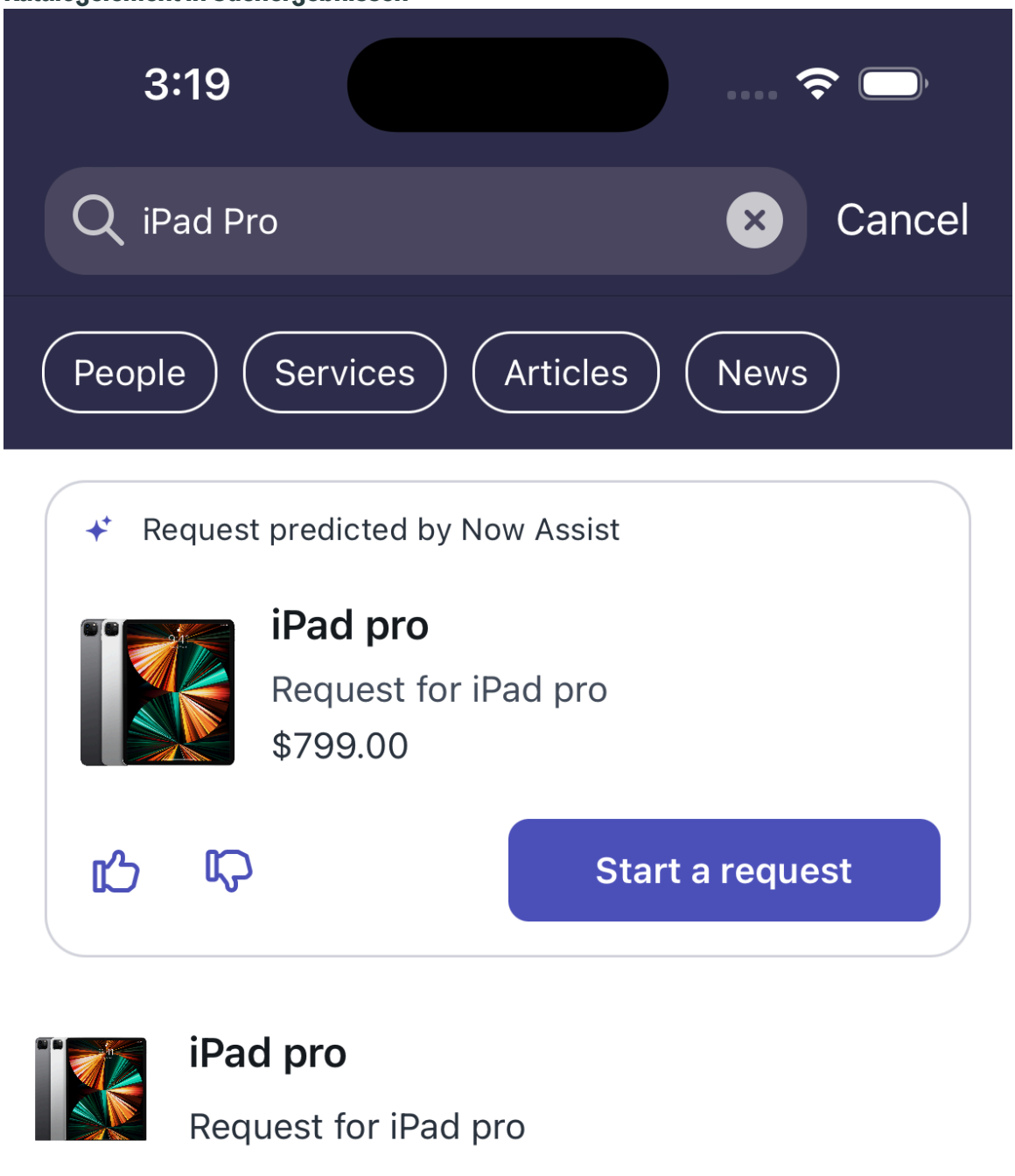
Now Assist Genius-Ergebnisse in Now Mobile® Hilft bei der Bereitstellung einer personalisierten Möglichkeit der Verwendung der Suchfunktion.

Now Assist Genius-Ergebnisse sind eine personalisiertere Suchmethode im Vergleich zur herkömmlichen Experience der KI-Suche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

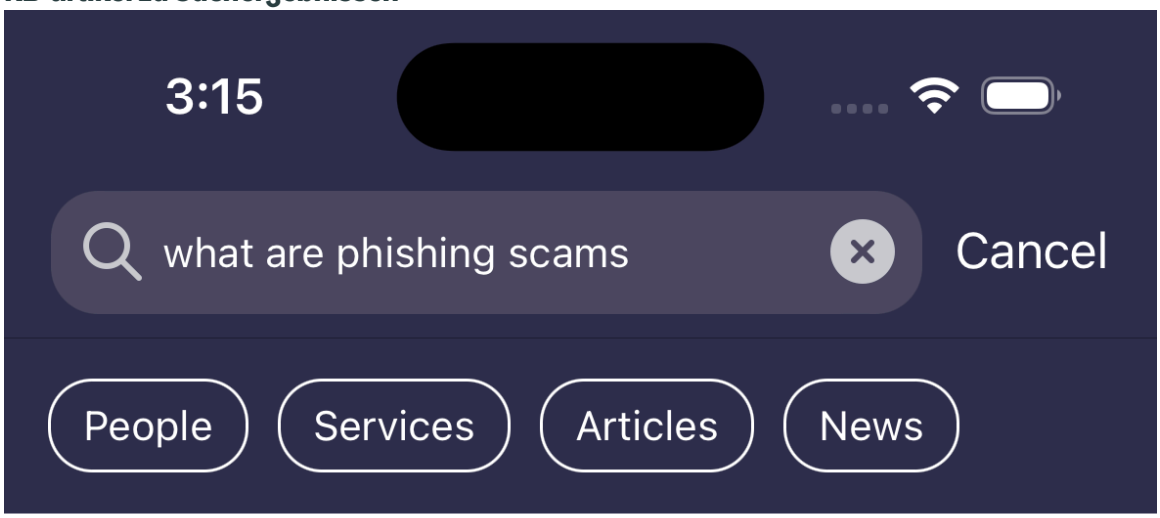
Katalogelement in Suchergebnissen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KB-artikel zu Suchergebnissen



Answer generated by Now Assist. Check sources for accuracy.

what are phishing scams

Phishing scams are fraudulent email messages that appear to be from legitimate enterprises, aiming to obtain private information such as passwords or credit card details by... Show more

Sources

What are phishing scams and how can I avoid them?...

107 Views

What is Spam?

10 Views

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Genius-Ergebnisse umfassen:

- Now Assist Umsetzbares Genius-Ergebnis: Anforderung für Servicekatalog Element nach Suche.
- Now Assist Q&A Genius-Ergebnis: Zeigen Sie das gesamte an Knowledge Base artikel mit **Mehr anzeigen** Funktionalität aus den Suchergebnissen.

Hinweis: Sie müssen aktivieren **Setup von Now Assist in KI-Suche** In den erforderlichen Anwendungen, in denen Sie Genius-Ergebnisse verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse.

Wird Konfiguriert Mitarbeiter-Center Für Mobilgeräte

Konfigurieren Sie Mitarbeiter-Center-Funktionalität in Now Mobile, damit Mitarbeiter von der mitarbeiterorientierten Content Experience profitieren können. Mit dieser Konfiguration werden alle Registerkarten für Service, Informationen und Support aktiviert.

Next Experience Design für Now Mobile

Next Experience Bietet eine intuitive, personalisierte Experience der nächsten Generation, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in zu gewinnen ServiceNow AI Platform.

Sie können konfigurieren Next Experience Ein Now Mobile.

- Bieten Sie einen besser zugänglichen Next Experience Ein Now Mobile.
- Bieten Sie konsistente Experiences im Web und Now Mobile.
- Bieten Sie eine einheitliche Design-Experience für alle Anwendungen.

Zusammenfassung der Erweiterungen

Die folgende Liste enthält eine kurze Zusammenfassung der Verbesserungen als Teil von Next Experience.

- Verwenden Sie das neue Layout, die Bildschirme und die Kartendesigns für Barrierefreiheit und eine intuitive Experience.
- Bieten Sie mit dem aktualisierten MESP-Portaldesign, das auf das Next Experience-Design abgestimmt ist, eine konsistente Experience im Web und auf Mobilgeräten.
- Legen Sie den Wert von Glide.ui.polaris.Experience auf „wahr“ fest, um die neuen Farbvariablen zu aktivieren. Ein Fallback-Farb-HEX-Code wird verwendet, wenn die neue Experience nicht aktiviert ist.
- Verwenden Sie die Farbvariablen für UI-Regeln, Kartenvorlagen und Symbole.
- Verbessern Sie die Suche und Erkennung von Inhalten und Personen.
- Verbessern Sie die Barrierefreiheit mit den neuen Eingabeformularbildschirmen für Funktionen anstelle von UI-Parametern.
- Konvertieren Sie den Abschnitt „Inhalt“ in den Abschnitt „Datensatz“ (sys_sg_item_section), um die Anzeige jedes Elements als Karte zu ermöglichen (mobile Ansicht).
- Machen Sie den MESP-Portaldatensatz bearbeitbar. Der Administrator kann jetzt das anwenderdefinierte Design für das MESP-Portal konfigurieren und anwenden, um eine einheitliche Experience für natives Mobilgerät und MESP bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Überlegungen zum Upgrade der KI-Suche

Von Utah, KI-Suche ist die Standardsuchmaschine für Now Mobile.

Für Bestandskunden, wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Utah, Sie verwenden Ihre vorhandene Suchmaschine für Now Mobile weiterhin wie vor dem Upgrade.

- Glide-Korrektur wird vor dem Plugin-Upgrade ausgeführt, bei dem die aktuelle Suchmaschine in einer Systemeigenschaft sn_me_search.search_engine gespeichert ist.
- Nach dem Plugin-Upgrade wird eine weitere Glide-Korrektur ausgeführt, um den Wert der Suchmaschine auf den Eigenschaftswert „sn_me_search.search_engine festzulegen, sofern dieser Wert nicht leer ist.

Überlegungen zum MESP-Upgrade (WebViews)

Von Utah, Next Experience Ist das neue Design im MESP. Für Bestandskunden, wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Utah, Die Theme-Einführung funktioniert wie folgt:

- Wenn Sie nicht Branding für haben Now Mobile App und aktivieren Sie Next Experience Option gilt das neue Design automatisch für den MESP-Portaldatensatz.
- Wenn Sie nicht Branding für haben Now Mobile App und aktivieren Sie nicht Next Experience Option gilt das neue Design nicht für den MESP-Portaldatensatz.
- Wenn Sie Branding für haben Now Mobile App; unabhängig davon, ob aktiviert oder deaktiviert wird Next Experience Option gilt das neue Design nicht für den MESP-Portaldatensatz.

Beschreibungen des MESP-Upgradeszenarios (WebViews)

Upgrade-Szenario	Beschreibung
Wenn Sie ein Upgrade von durchführen Tokyo Bis Vancouver, Wenn Glide.ui.next_Experience.opt_out und Glide.ui.polaris.Experience auf „wahr“ festgelegt sind	Aktualisieren Sie den MESP-Datensatz manuell, um zu verwenden Next Experience Design.
Wenn Sie ein Upgrade von durchführen Tokyo Bis Vancouver, Wenn Glide.ui.next_Experience.opt_out und Glide.ui.polaris.Experience auf „falsch“ festgelegt sind	Aktualisieren Sie den MESP-Datensatz manuell, um zu verwenden Next Experience Design.

Now Mobile Überlegungen zu nativen Upgrades

Hier sind die Now MobileÜberlegungen zum Upgrade für verschiedene Mitarbeiter-Center Anwendungen. Wenn Sie Änderungen auf Zuordnungsebene vornehmen, sind die neuesten Änderungen nicht sofort verfügbar.

- Apps, die mit kompatibel sind Utah: Now Mobile, Webansichten für Mobilgeräte, Suchkonfigurationen für Mobilgeräte und Aufgaben für Mobilgeräte.
- Apps, die mit kompatibel sind Utah, San Diego, Und Tokyo Familien-Releases: Mitarbeiter-Center, Mitarbeiter-Center Kern, Mitarbeiterprofil, Und Content Publishing.

Now Mobile Tabelle mit Überlegungen zu nativen Upgrades

Upgrade-Szenario	Beschreibung
Für Apps, die mit kompatibel sind Utah	Wenn Sie ein Upgrade auf Utah durchführen, Next Experience Wird ohne zusätzliche Schritte installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile Tabelle mit Überlegungen zu nativen Upgrades (Fortsetzung)

Upgrade-Szenario	Beschreibung
Für Apps, die mit kompatibel sind Utah San Diego Und Tokyo, Mit Next Experience Changes installiert und auf aktualisiert Utah	Für vor Utah, Next ExperienceÄnderungen werden nicht angewendet. • Verwenden Sie die Glide-Korrektur, um sie automatisch rückgängig zu machen Next Experience Changes. • Nachdem die Instanz auf Utah aktualisiert wurde, können Sie die Aufnahmeskripts für jede App manuell ausführen Next Experience Changes.
Für Apps, die mit kompatibel sind Utah San Diego Und Tokyo, Ohne Next Experience Changes installiert und auf aktualisiert Utah	Wenn Sie ein Upgrade auf Utah durchführen, Next Experience Wird ohne zusätzliche Schritte installiert.

Führen Sie die folgenden Korrekturskripts manuell aus, indem Sie festlegen `runManually=true`Zum Wiederherstellen Next ExperienceÄnderungen für jede Anwendung.

Next Experience Korrekturskriptbeschreibungstabelle rückgängig machen

Korrekturskript	Anwendung
Mobile – Nächste Ausgabe Wiederherstellen: Fortsetzung Pub	Content Publishing
Mobile – nächste Exp. Wiederherstellen – EC	Mitarbeiter-Center
Mobile – nächste Exp wiederherstellen – EC Core	Mitarbeiter-Center Zentral
Mobile – nächste Exp wiederherstellen – EP	Mitarbeiterprofil
Mobile – Nächste Exp Wiederherstellen – Now Mobile	Now Mobile
Mobile nächste Exp wiederherstellen: NowMobileSearch	Konfigurationen für Mobilgeräte durchsuchen

Führen Sie die folgenden Korrekturskripts manuell aus, indem Sie festlegen `runManually=true`Zu übernehmen Next ExperienceÄnderungen für jede Anwendung.

Next Experience Tabelle mit Beschreibungen des Korrekturskripts für Aufnahme

Korrekturskript	Anwendung
Mobile Next Exp: Fortsetzung Pub	Content Publishing
Mobile Next Exp: EC	Mitarbeiter-Center
Mobile Next Exp: EC Core	Mitarbeiter-Center Zentral
Mobile Next Exp: EP	Mitarbeiterprofil

UI von Employee Profile für Now Mobile

Die neue Benutzeroberfläche (User Interface, UI) von Employee Profile auf Now Mobile stellt anpassbare und kompakte Informationen zu Mitarbeitern und ihrer Organisationshierarchie bereit.

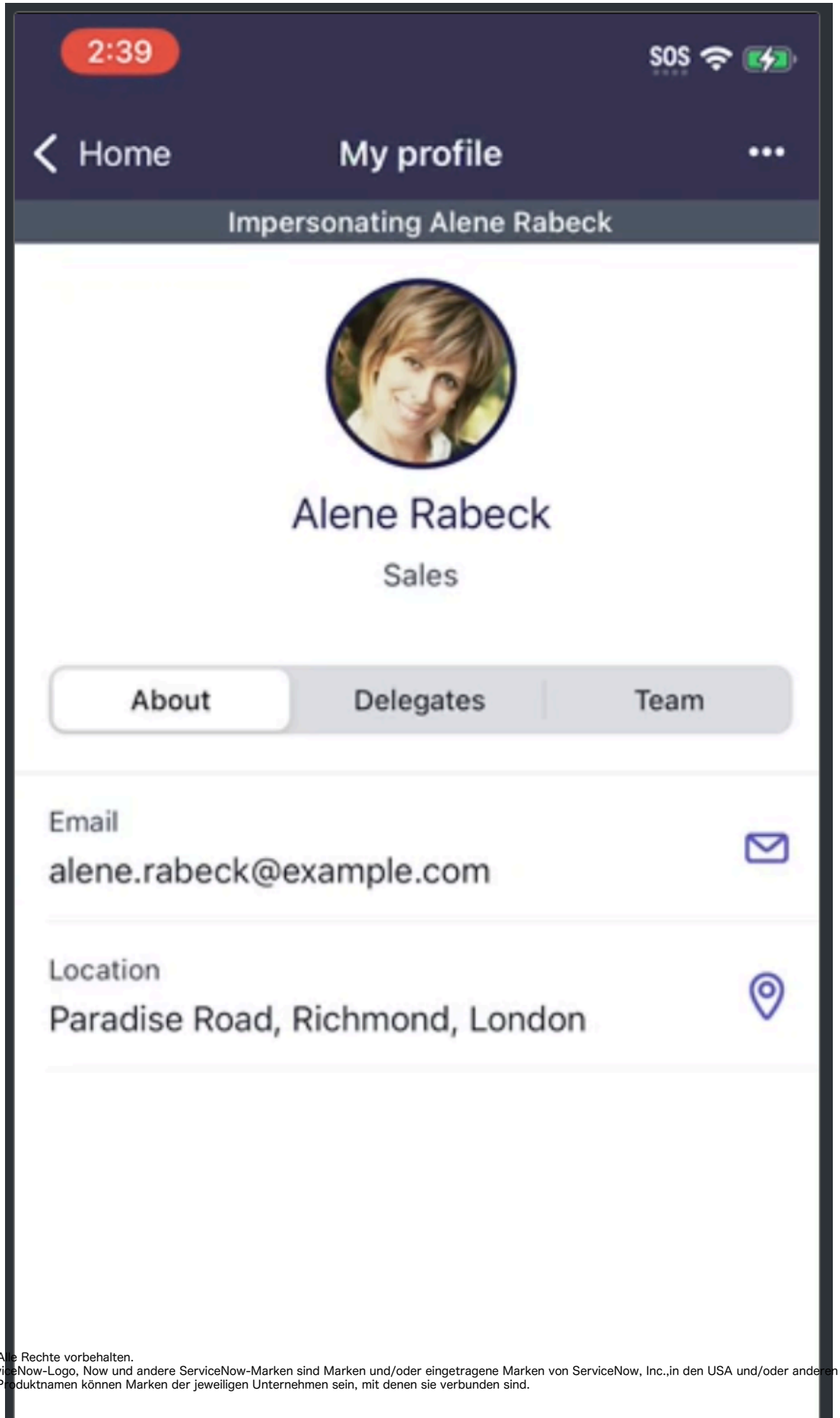
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen das Mitarbeiterprofil wählen und auf die neue App Now Mobile upgraden, damit Sie Zugriff auf diese neuen Funktionen haben.

Bei Kunden, die das neue Mitarbeiterprofil wählen, wird auf der Registerkarte **Über** die Schaltfläche **Weitere Profildetails anzeigen** eingeblendet. Die Schaltfläche **Weitere Profildetails anzeigen** ist nur für den angemeldeten Benutzer sichtbar. Wenn Sie **Weitere Profildetails anzeigen** auswählen, wird die Seite „Profildetails“ geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profilseite



Automatische Übersetzung

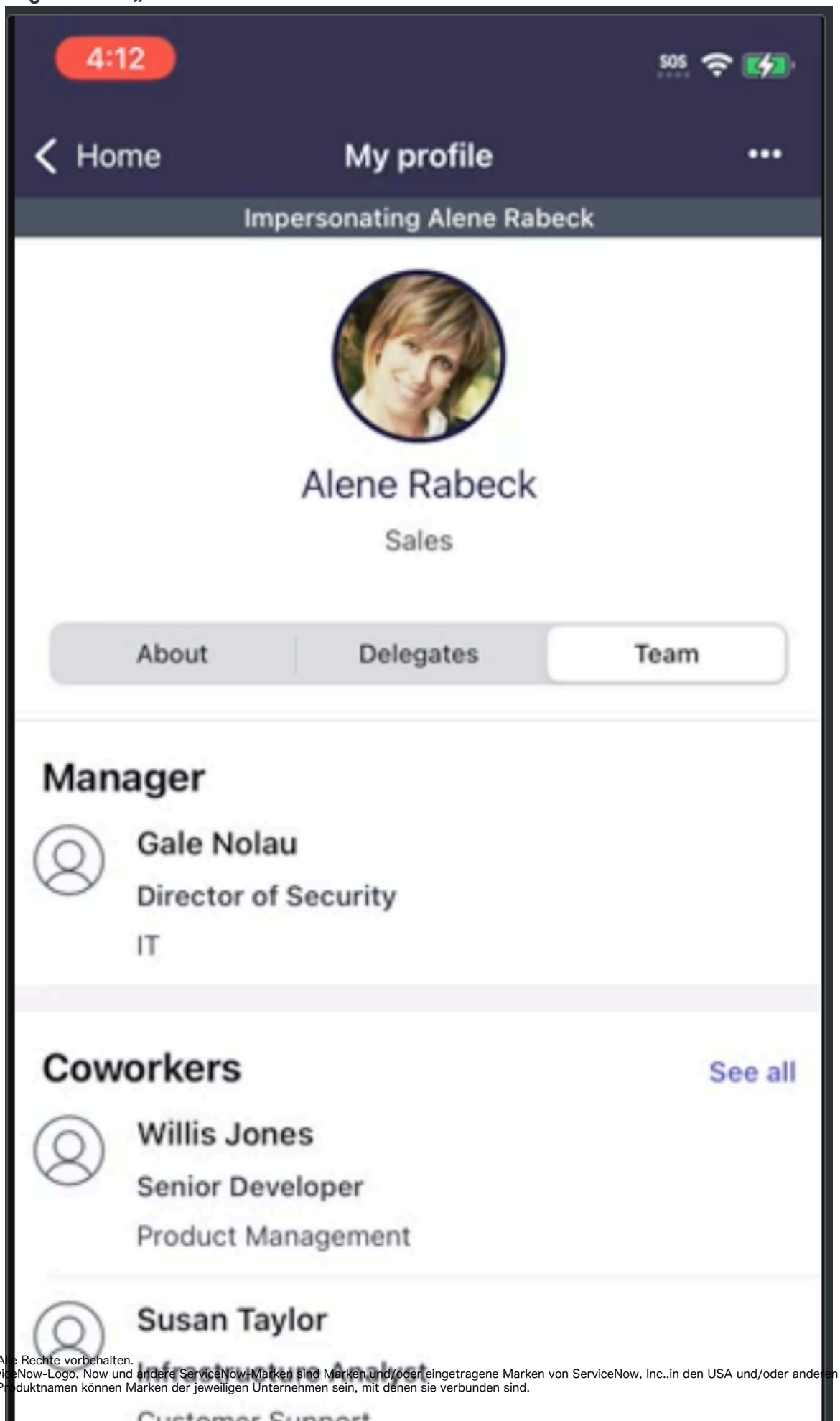
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Team** ist die mobile Version des Widgets „Mein Team“ auf der Mitarbeiterprofil-Seite im Mitarbeiter-Center-Portal. Auf dieser Registerkarte werden **Manager**, **direkt unterstellte Mitarbeiter** und **Kollegen** des angemeldeten Benutzers aufgelistet. In jedem Abschnitt werden standardmäßig fünf Ergebnisse angezeigt. Um weitere Ergebnisse anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Team“



Automatische Übersetzung

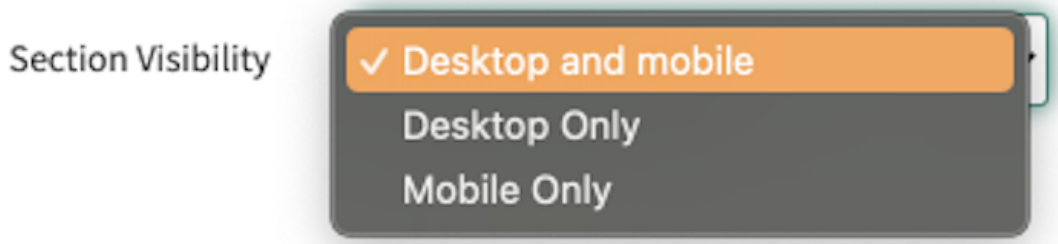
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Profildetails“ enthält standardmäßig die Abschnitte „Über“, „Bio“ und „Persönliche Informationen“. Ein Administrator kann diese Abschnitte auf der Plattform geschäftsbereichsübergreifend anpassen. Die Standardeinstellungen zur **Abschnittssichtbarkeit** für „Über“ und „Bio“ sind für den **Desktop** verfügbar. Ein Administrator kann die Sichtbarkeit nach Bedarf verändern.

Wählen Sie eine beliebige Benutzerkarte auf der Registerkarte **Team** aus, um Detailinformationen zu dem Benutzer anzuzeigen.

Sie können auch nach Mitarbeitern suchen, indem Sie ihren Namen in die Suchleiste auf dem Startbildschirm von Now Mobile eingeben.

Optionen zur Abschnittssichtbarkeit



Hinweis: Der -Administrator kann konfigurieren **Sichtbarkeit Des Abschnitts** Einstellungen für die Seite „Profildetails“ in der Mitarbeiterprofilanwendung, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Überblick UI-Konfiguration**an.

Hinweis: Wenn ein Kunde ein Upgrade für das Mitarbeiterprofil, aber nicht für Now Mobile-App durchgeführt hat, wird die Suche zur älteren Profilseite umgeleitet.

Sie können diese Umleitung vermeiden, indem Sie ein Upgrade auf die neue Profilseite von Now Mobile durchführen.

Für die Suchumleitung Upgrade auf die neue Now Mobile-Profilseite durchführen

Führen Sie ein Upgrade auf die neue Now Mobile-Profilseite durch, um die Benutzer-Experience bei der Navigation zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die Funktionsinstanz manuell, um ServiceNow® KI-Suche auf die neue Now Mobile-Profilseite umzuleiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **System Mobile** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramm**an.
2. Wählen Sie in der Liste des Startprogramm-Bildschirms die Option aus **Homepage** .
3. Navigieren zu **Header** > **Suchkonfiguration**an.
4. Wählen Sie aus **Vorschau dieses Datensatzes anzeigen** Symbol zum Öffnen **Suchkonfiguration** .
5. In **Suchkonfiguration** Seite wechseln Sie zur Liste Listenelementkonfiguration, und wählen Sie aus **Hauptelement Für People Genius-Suche** .
6. Wechseln Sie in der Hauptelement-Liste „People Genius Search“ zu **People Genius-Ergebnisumleitung** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Aktualisieren Sie **Reihenfolge** Bis **200** Zum Priorisieren der Suchumleitung zu Now Mobile Profilseite.

Hinweis: Sie können auch den **Wert** unter `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8` auf **200** festlegen.

Ergebnis

Die Suchumleitung bringt Sie zur neuen Now Mobile-Profilseite.

Genehmigungen in Now Mobile

Zeigen Sie alle Ihre Genehmigungsaufgaben an einem Ort in an Now Mobile App.

Greifen Sie unter auf alle Ihre Genehmigungsaufgaben zu **Meine Aufgaben** Abschnitt in Now Mobile.

- Genehmigen oder lehnen Sie ab, nachdem Sie die Details einer Genehmigungsaufgabe in überprüft haben **Details** Registerkarte.
- Verwenden Sie **Updates** Registerkarte, um Ihre Kommentare anzugeben, Kommentare von jemandem anzuzeigen oder einen Anhang hinzuzufügen oder anzuzeigen, der für die Genehmigungsaufgabe relevant ist.
- Zeigen Sie die Informationen zum Fälligkeitsdatum jeder Aufgabe in der Listenansicht unter an **Meine Aufgaben** Und auf den Detailseiten einzelner Genehmigungsaufgaben.

Wenn Sie eine Genehmigungsaufgabe ablehnen möchten, müssen Sie einen Grund für die Übermittlung angeben. Kommentare sind optional, wenn Sie eine Aufgabe genehmigen.

Die Reihenfolge der Priorität für die Informationen, die in der Listenansicht angezeigt werden **Meine Aufgaben** Lautet wie folgt:

1. Kurzbeschreibung
2. Genehmigung für
3. Genehmigen

Generische Genehmigung

Die generische Genehmigung, die im Lieferumfang enthalten ist Now Mobile In Version 29,0 werden alle Genehmigungsaufgaben angezeigt, die in der Tabelle „Genehmigung“ [sysApprover_Approval] verfügbar sind.

Anwender mit einer Genehmigerrolle können in auf alle ihre Genehmigungsaufgaben zugreifen Now Mobile App unter **Meine Aufgaben** .

Hinweis: Die generische Genehmigung ist im Basissystem wie folgt aktiviert:

- Die Systemeigenschaft sn_me_todos.all_Approvals_mobile_enabled ist standardmäßig aktiviert.
- Die Systemeigenschaft sn_me_todos.all_Approvals_mobile_enabled kann deaktiviert werden, um die Verwendung der generischen Genehmigungskarte zu beenden.
- Wenn Sie eine anwenderdefinierte Genehmigungskarte in der Liste „Genehmigungsaufgaben“ erstellen möchten, der Wert von **Bedingungsreihenfolge** Das Feld der anwenderdefinierten Konfiguration muss niedriger als das sein **Bedingungsreihenfolge** Der generischen Genehmigungskarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Konfigurationsinformationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen.

Workday Genehmigungen in Now Mobile

Greifen Sie auf zu Workday Genehmigungen in Now Mobile App, mit Mitarbeiter-Center.

Erhalten Sie alle Ihre Workday Genehmigungsaufgaben unter **Meine Aufgaben** Abschnitt mit Mitarbeiter-Center Ein Now Mobile. Wählen Sie eine Genehmigungsaufgabe aus, um:

- Genehmigen Sie die Genehmigungsanforderungen auf Ihrem Mobilgerät, oder lehnen Sie sie ab.
- Zeigen Sie die Details der Genehmigungsanforderung in an **Über** Und **Weitere Details** Registerkarten.
- Überprüfen Sie, ob Anhänge mit der Anforderung auf hinzugefügt wurden **Anhänge** Registerkarte.
- Navigieren Sie zu Workday Portal, in dem die Genehmigungsaufgaben angezeigt werden sollen Workday.

Die folgenden Genehmigungstypen verfügen über die standardmäßigen Schaltflächen „Genehmigen“ oder „Ablehnen“ im Now Mobile App. Sie können die Genehmigungsaufgabe auf abschließen Now Mobile App für die folgenden Genehmigungstypen.

- Urlaub
- Korrektur von arbeitsfreier Zeit
- Beendigung
- Beurlaubung

Für die anderen Genehmigungstypen sind häufig weitere Informationen erforderlich, um die Aufgabe zu genehmigen oder abzulehnen. Die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ sind für solche Genehmigungsaufgaben nicht verfügbar. Sie können auswählen **Schließen Sie In Workday Ab** Link, um die folgenden Aufgabentypen im Detail anzuzeigen Workday Portal.

- Stellenausschreibung
- Zeitnachweis
- Vergütungsbereich
- Ausgabenautorisierung
- Stellenwechsel

Hinweis: Sie können die Schaltfläche „Genehmigen“ und „Ablehnen“ konfigurieren, um sie in anzuzeigen Now Mobile Für alle Genehmigungstypen. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Konfigurieren Workday Genehmigungsfunktionen für Now Mobile.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Workday Genehmigungen, siehe Workday-Aufgaben konfigurieren.

Konfigurieren Workday Genehmigungsfunktionen für Now Mobile

Konfigurieren Sie die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ für alle Workday Genehmigungsaufgabentypen. Schließen Sie alle Ihre Genehmigungsaufgaben in ab Now Mobile App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**an.
2. Wählen Sie Aus **Über** Für den richtigen Genehmigungstyp.
   Überprüfen Sie das entsprechende **Beschreibung** Neben **Über** Um den Genehmigungstyp zu kennen.
3. In **Funktionsinstanzen, die zum Bildschirm gehören** Registerkarte die Optionen in ändern **Wahr** Nach Bedarf.

> **Hinweis:** Die Basissystemeinstellungen für einige Genehmigungstypen sind in auf „falsch“ festgelegt Now Mobile App. Weitere Informationen finden Sie unter Workday Genehmigungen in Now Mobile.

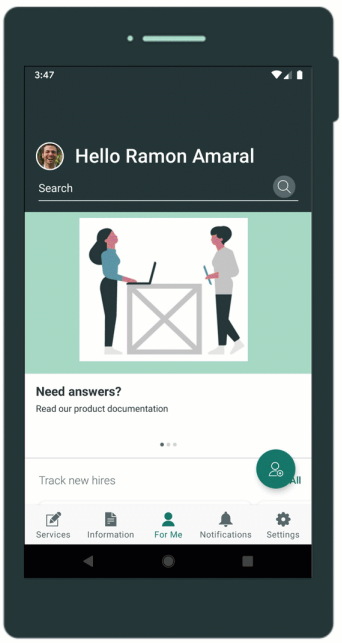
Ergebnis
Die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ werden in den konfigurierten Genehmigungsaufgabentypen in Mobile angezeigt.

Mobile Inhalte konfigurieren

Konfigurieren Sie mobile Inhalte wie Banner, Textkarten und Videos für die Inhaltsbereitstellung oder die Verwendung in Kampagnen. Benutzern, die die Zielgruppenkriterien in Now Mobile erfüllen, werden die Mobile-Inhalte bereitgestellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Mobile-Inhalte werden in einem Karussellabschnitt in der App Now Mobile für Benutzer angezeigt, die die angegebenen Zielgruppenkriterien erfüllen. Sie können mobile Banner, Textkarten und Videos für die Bereitstellung von Inhalten oder für die Verwendung in Kampagnen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Mobile-Inhalt**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ den Feldwert für den **Inhaltstyp** auf einen der folgenden Werte fest:
   - Mobile-Banner
   - Mobile Textkarte
   - Mobiles Video

   Führen Sie für jeden Inhaltstyp die zugehörige Aufgabe aus.

Für mobile Banner

Konfigurieren Sie Inhalte für ein mobiles Banner.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ als Feldwert für den **Inhaltstyp** `Mobile-Banner` fest:
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Mobile-Inhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des mobilen Banners
Content-Typ	Legen Sie als Wert `Mobile-Banner` fest.
Bild	Bild, das für das mobile Banner angezeigt werden soll
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Banner. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle im Banner tippt.
Headertext	Headertext, der für das mobile Banner angezeigt werden soll
Text	Text, der für das mobile Banner angezeigt werden soll
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die mobilen Inhalte angezeigt werden. Inhalte mit niedrigerer Nummer werden vor Inhalten mit höherer Nummer angezeigt.
Aktiv	Option zur Aktivierung des mobilen Inhalts für die Verwendung.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
4. Planen Sie den Inhalt.
   - Informationen zum Planen des Inhalts für die Bereitstellung finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

Für mobile Textkarte

Konfigurieren Sie Inhalte für eine mobile Textkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ als Feldwert für den **Inhaltstyp** Mobile Textkarte fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Mobile-Inhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der mobilen Textkarte
Content-Typ	Legen Sie als Wert Mobile Textkarte fest.
Link	Link zur Verwendung mit der mobilen Textkarte. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle in der Textkarte tippt.
Headertext	Headertext, der für die mobile Textkarte angezeigt werden soll
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die mobilen Inhalte angezeigt werden. Inhalte mit niedrigerer Nummer werden vor Inhalten mit höherer Nummer angezeigt.
Stil	Stil der mobilen Textkarte ○ Hell ○ Dunkel
Aktiv	Option zur Aktivierung des mobilen Inhalts für die Verwendung.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
4. Planen Sie den Inhalt.
   - Informationen zum Planen des Inhalts für die Bereitstellung finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

Für mobiles Video

Konfigurieren Sie Inhalte für ein mobiles Video.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ als Feldwert für den **Inhaltstyp** Mobiles Video fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Mobile-Inhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des mobilen Videos
Content-Typ	Legen Sie als Wert auf Mobiles Video fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Videos. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf den Bereich unter dem Video tippt.
Videolink	Video, das für das mobile Video angezeigt wird. **Hinweis:** Nur YouTube- und Vimeo-Links werden momentan unterstützt.
Headertext	Headertext, der für das mobile Video angezeigt werden soll
Text	Text, der für das mobile Video angezeigt werden soll
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die mobilen Inhalte angezeigt werden. Inhalte mit niedrigerer Nummer werden vor Inhalten mit höherer Nummer angezeigt.
Aktiv	Option zur Aktivierung des mobilen Inhalts für die Verwendung.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
4. Planen Sie den Inhalt.
   - Informationen zum Planen des Inhalts für die Bereitstellung finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

Konfigurieren Sie Inhalts-Rollup zu Themen für Now Mobile

Durchsuchen Sie den zugehörigen Inhalt des übergeordneten Themas und seiner Unterstrukturthemen. Aktivieren Sie die Funktion, um einen breiteren Bereich von Ergebnissen für Ihre Suche in anzuzeigen Now Mobile App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durchsuchen Sie Inhalte, die direkt dem angezeigten Thema zugeordnet sind, zusammen mit den Inhalten in den Unterstrukturthemen. Mit dieser Funktion können Sie:

- Finden Sie zugeordnete Inhalte auf Themenseiten einfach.
- Durchsuchen Sie Inhalte mit einer breiteren Ergebnisanzeige mit den Ergebnissen aus den Unterstrukturthemen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** > **sn_ex_sp.u_allow.Rollup.mesp**an.
2. Legen Sie die Systemeigenschaft auf fest **Wahr** , Und wählen Sie aus **Speichern** .

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Wert auf „wahr“ festgelegt ist, um die Funktion zu aktivieren. Der Standardwert ist auf „falsch“ festgelegt.

Taxonomie für verwalten Now Mobile

Klonen Sie die Standardtaxonomie, oder erstellen Sie eine eigene Taxonomie, und ordnen Sie sie dem Mobile Employee Service-Portal (MESP) zu, um sicherzustellen, dass die richtige Taxonomie zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**
2. Klicken Sie auf die Standardtaxonomie **Mitarbeiter**.
3. Klicken Sie auf **Klonen**.
4. Geben Sie im eingeblendeten Dialogfeld unter **Neuer Taxonomiename** einen Namen ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Dadurch werden die Taxonomie und ihr Inhalt in die neue Taxonomie kopiert. *Optional* können Sie eine Taxonomie manuell erstellen und Ihre Themen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen.
5. Ändern Sie den Taxonomieinhalt, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Deaktivieren Sie die vorhandene Taxonomie, damit die Suchkonfigurationen den Inhalt aus der neuen Taxonomie übernehmen.
7. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**an.
8. Klicken Sie auf **Mobile – Mitarbeiter-Service Portal**.
9. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Taxonomie** die von Ihnen erstellte neue Taxonomie hinzu.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Suchkonfigurationen aktualisieren

Suchkonfigurationen werden nicht automatisch aktualisiert, wenn Sie installieren Now Mobile Anwendung. Führen Sie manuell das Korrekturskript aus, das zum Aktualisieren der Suchkonfiguration bereitgestellt wird, um eine einheitliche Experience beim Browsen auf Ihrem Mobilgerät zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle System Properties [sys_properties] wird angezeigt.
2. Erstellen Sie eine Eigenschaft vom Typ **true/false** im Anwendungsbereich Now Mobile.
   Erstellen Sie beispielsweise eine Eigenschaft `enable_taxonomy`. Weitere Informationen zum Erstellen von Systemeigenschaften finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .
3. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
5. Suchen Sie nach dem Skript `Taxonomie für Mobile aktivieren`, und klicken Sie zum Öffnen darauf.
6. Klicken Sie auf **Festes Skript ausführen**, um die Suchkonfiguration zu aktualisieren.

> **Hinweis:** Wenn an das Mobile Service Portal die Standardtaxonomie „Mitarbeiter“ angehängt ist, führen Sie das Korrekturskript **Set primary topics for Employee taxonomy** aus, um die Zuordnungen zu aktualisieren.

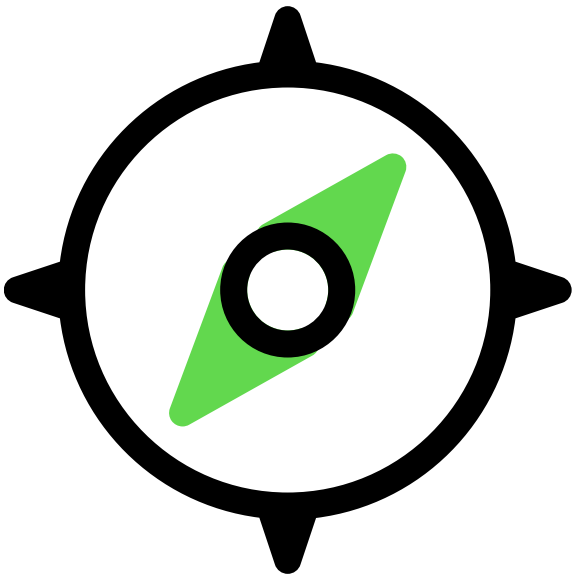
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Add-in für Microsoft 365

Erstellen Sie ein Add-in mit anwenderdefinierten Office-Steuerungen und Quick-Links für Mitarbeiter. Steigern Sie die Effizienz, indem Sie Mitarbeitern die Möglichkeit geben, Anforderungen direkt von ihrem zu übermitteln Microsoft 365 Anwendungen.

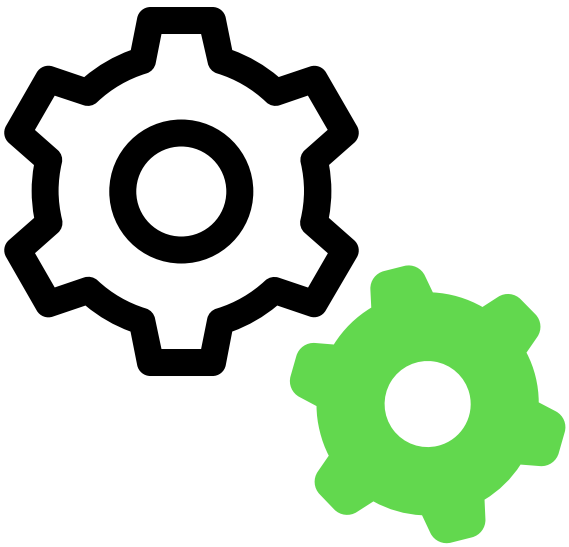
Erste Schritte

Untersuchen



Stellen Sie Quick-Links bereit, um die Zeit für die Übermittlung von Incidents, Fällen oder Kataloganforderungen zu reduzieren.

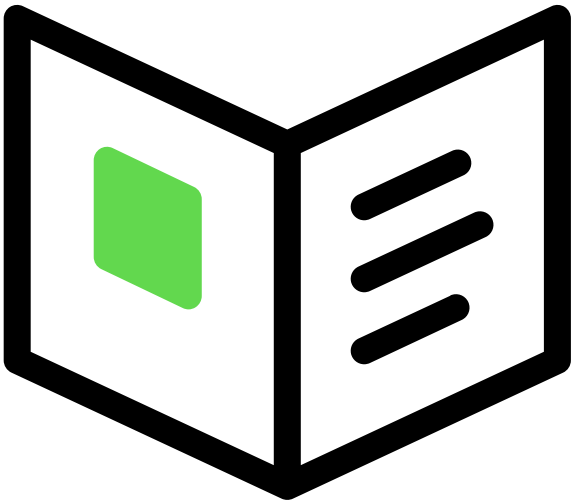
Konfigurieren



Konfigurieren Sie das Add-in, und ordnen Sie E-Mail-Felder Katalogelementen oder Formularen zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Fordern Sie Katalogelemente an, oder erstellen Sie Incidents und Fälle direkt aus Ihren E-Mails.	Informationen zu den in der Anwendung verwendeten Listen und Formularen.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für ServiceNow Add-in für Microsoft 365 In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 erkunden

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Stellt Mitarbeitern Quick-Links zur Verfügung und reduziert die Zeit, die für die Übermittlung von Incidents, Fällen oder Kataloganforderungen benötigt wird.

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 – Übersicht

Die ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Kann verwendet werden, um ein Add-in mit anpassbaren Office-Steuerungen zu erstellen, E-Mail-Felder Katalogelementen oder Formularen zuzuordnen und Mitarbeitern Quick-Links zur Verfügung zu stellen, um Anforderungen von ihren zu stellen Microsoft 365 Anwendungen.

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Administratoren verwalten die Installation und Konfiguration von ServiceNow Add-in für Microsoft 365. Sie können auch Felder aus der E-Mail dem Katalogelement oder Formular zuordnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter verwenden das ServiceNow-Add-in in ihren Microsoft Outlook Client zum Erstellen von Incidents oder Fällen basierend auf E-Mails.

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 – Vorteile

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Konfigurieren Sie Ihr Add-in mit anpassbaren Office-Steuerungen.	Erstellen Sie eine Manifestdatei	Administratoren
Ordnen Sie E-Mail-Felder einem Katalog oder Formular zu, um die Zeit zu reduzieren, die Mitarbeiter für die Einreichung einer Anforderung benötigen.	• Ordnen Sie E-Mail-Felder einem Katalogelement zu • Ordnen Sie E-Mail-Felder einem Formular zu	Administratoren
Stellen Sie eine Anforderung von einem Microsoft 365 Anwendung.	Stellen Sie eine Anforderung mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365	Mitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von ServiceNow Add-in für Microsoft 365 finden Sie unter:

- ServiceNow Add-in für Microsoft 365 konfigurieren
- ServiceNow Add-in für Microsoft 365 verwenden
- ServiceNow Add-in für Microsoft 365 – Referenz

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 konfigurieren

Konfigurieren Sie ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Und ordnen Sie die E-Mail-Felder Katalogelementen oder Formularen zu.

Konfiguration – Übersicht

Hinweis:

- Das Add-in kann in verwendet werden Microsoft 365 Anwendungen, aber die Feldzuordnung ist nur für E-Mails verfügbar und kann nur in verwendet werden Microsoft Outlook.
- ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Wird nur für unterstützt Microsoft Outlook Version 2019 oder höher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installieren

Sie können installieren ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Anwendung (sn_Outlook_addin), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Anwendung (sn_Outlook_addin) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Manifestdatei

Erstellen Sie eine Manifestdatei mit den Konfigurationen, die Sie für aktivieren möchten, und laden Sie sie herunter ServiceNow Add-in für Microsoft 365.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Outlook_addin.Outlook_addin_Setup, sn_HR_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**an.
2. Wählen Sie in der Liste Office-Manifeste die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Office-Manifest“.

   Sie können auch Single Sign-on (SSO) für Ihr Add-in konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Single Sign-on für ServiceNow Add-in für Microsoft 365.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Bürosteuerung die Option aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Bürosteuerung“.

   Hinweis: Für Office-Steuerungen vom Typ Menü können Sie Menüelemente erstellen, indem Sie die zugehörige Liste im Office-Steuerungs-Datensatz verwenden.
7. **Wahlweise:** Legen Sie in der zugehörigen Liste „Bürosteuerungen“ die Reihenfolge und Domäne für die Datensätze fest.
8. Wählen Sie im Office-Manifestdatensatz die Option aus **Aktivieren** .
   Dieser Schritt gilt, wenn Sie nicht ausgewählt haben **Aktiv** Feld beim Erstellen des Datensatzes.

Ergebnis

Das Manifest wird für konfiguriert und aktiviert ServiceNow Add-in für Microsoft 365. Sie können die Manifestdatei herunterladen, indem Sie auswählen **Manifest Herunterladen** Im Office-Manifestdatensatz.

Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie Single Sign-on für ServiceNow Add-in für Microsoft 365
- Laden Sie ein Manifest in hoch Microsoft admin Center

Konfigurieren Sie Single Sign-on für ServiceNow Add-in für Microsoft 365

Konfigurieren Sie Single Sign-on (SSO) für Ihr Add-in, damit sich Anwender nicht bei anmelden müssen Mitarbeiter-Center.

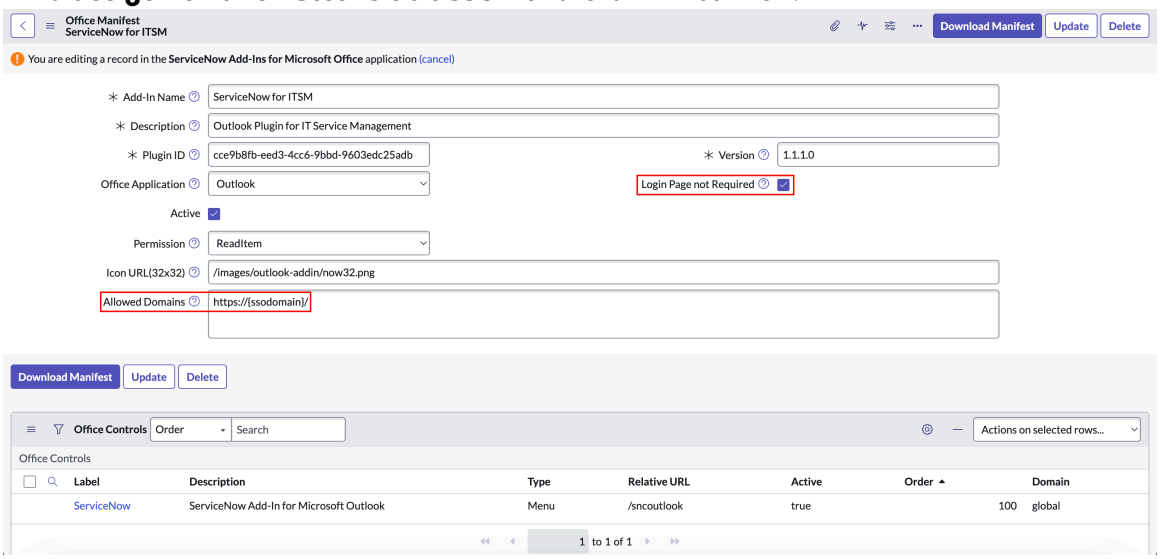
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Outlook_addin.Outlook_addin_Setup, sn_HR_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**an.
2. Wählen Sie in der Liste Office-Manifeste das Manifest aus, das Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie im Formular Office-Manifest die Option aus **Anmeldeseite nicht erforderlich** .
4. In **Zulässige Domänen** Geben Sie die SSO-Domäne für Ihr Add-in ein.



Laden Sie ein Manifest in hoch Microsoft admin Center

Laden Sie die Manifestdatei in hoch Microsoft admin Center zum Aktivieren des Add-ins für alle Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Manifestdatei für das Add-in heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei.

Erforderliche Rolle: Microsoft-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft admin Center.
2. Navigieren zu **Einstellungen** > **Integrierte Apps**an.
3. Wählen Sie auf der Seite „integrierte Apps“ die aus **Add-ins** Link.
4. Wählen Sie auf der Seite Add-ins die Option aus **Add-In Bereitstellen** .
5. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** , Und wählen Sie dann aus **Laden Sie anwenderdefinierte Apps hoch** .
6. Wählen Sie Aus **Ich habe die Manifestdatei (.xml) auf diesem Gerät** , Und wählen Sie dann aus **Wählen Sie die Datei aus** .
7. Wählen Sie die Manifestdatei aus, die Sie für das Add-in erstellt haben.
8. Wählen Sie auf der Seite Neues Add-in bereitstellen die Option aus **Hochladen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Stellen Sie das Add-in über das Admin Center bereit.
   Weitere Informationen zur Bereitstellung von Add-ins finden Sie unter Stellen Sie ein Office-Add-in über das Admin Center bereit In Microsoft Dokumentation.

Ordnen Sie E-Mail-Felder einem Katalogelement zu

Ordnen Sie E-Mail-Felder Katalogelementfeldern zu, um Informationen im Voraus auszufüllen und die Zeit für die Erstellung einer Anforderung zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Outlook_addin.Outlook_addin_Setup, sn_HR_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Katalogzuordnungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Katalogzuordnungskonfigurationen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“.

   Hinweis: Die Felder aus Microsoft Outlook basieren auf dem in der Manifestdatei ausgewählten Erweiterungspunkttyp. Stellen Sie sicher, dass das Katalogelement mit dem Katalogelement in den Office-Steuerungen des Add-in-Manifests übereinstimmt. Weitere Informationen zum Manifest finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei.

4. Speichern Sie das Formular.
   Ein Konfigurationsdatensatz für die Katalogzuordnung wird erstellt. Sie können das Office-Postfach zu Datensätzen der Katalogfeldzuordnung hinzufügen, um einzelne Felder zuzuordnen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalog“ die Option aus **Neu** .
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalogfeld“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalogfeld“.
7. Speichern Sie das Formular.
   Ein Datensatz für die Zuordnung von Office-Postfach zu Katalogfeld wird erstellt. Sie können weitere Datensätze erstellen, um Felder basierend auf Ihren Anforderungen zuzuordnen.

Ordnen Sie E-Mail-Felder einem Formular zu

Ordnen Sie E-Mail-Felder Formularfeldern zu, um Informationen vorab auszufüllen und die Zeit für die Übermittlung eines Incidents oder Falls zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Outlook_addin.Outlook_addin_Setup, sn_HR_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Formularzuordnungskonfigurationen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Formularzuordnungskonfigurationen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular Formularzuordnungskonfigurationen aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Felder aus Microsoft Outlook basieren auf dem in der Manifestdatei ausgewählten Erweiterungspunkttyp. Stellen Sie sicher, dass die Tabelle mit der Tabelle in den Office-Steuerungen des Add-in-Manifests übereinstimmt. Weitere Informationen zum Manifest finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei.

4. Speichern Sie das Formular.
   Ein Konfigurationsdatensatz für Formularzuordnung wird erstellt. Sie können das Office-Postfach zu Datensätzen der Katalogfeldzuordnung hinzufügen, um einzelne Felder zuzuordnen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld“ die Option aus **Neu** .
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld“.
7. Speichern Sie das Formular.
   Ein Datensatz für die Zuordnung von Office-Postfach zu Formularfeld wird erstellt. Sie können weitere Datensätze erstellen, um Felder basierend auf Ihren Anforderungen zuzuordnen.

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 verwenden

Verwenden Sie ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Um Katalogelemente anzufordern oder Incidents und Fälle direkt aus Ihren E-Mails zu erstellen.

Ruft ein anwenderdefiniertes Add-in für ab Microsoft Outlook

Rufen Sie das anwenderdefinierte Add-in für ab Microsoft Outlook Client zur Verwendung der von Ihrem Administrator konfigurierten Funktionen.

Vorbereitungen

Das Add-in ist nur verfügbar, wenn der Administrator das Add-in in bereitgestellt hat Microsoft admin Center.

Wichtig: ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Wird nur für unterstützt Microsoft Outlook Version 2019 oder höher.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook Client.
2. Wählen Sie im Menü Tools die Option aus **Add-ins abrufen** .
3. Wählen Sie im Fenster Office-Add-ins die Option aus **Vom Administrator verwaltet** .
4. Suchen Sie nach dem von Ihrem Administrator bereitgestellten Add-in, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .

   Example
   Suchen Sie beispielsweise nach ServiceNow Add-in für Microsoft 365, Und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** .

Ergebnis

Das anwenderdefinierte Add-in wird zu hinzugefügt Microsoft Outlook Client. Sie können damit Katalogelemente oder offene Incidents und Fälle basierend auf Ihren E-Mails anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie eine Anforderung mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365

Öffnen Sie ein relevantes Katalogelement oder Formular, um eine Anforderung mit vorab ausgefüllten Informationen aus Ihrer E-Mail zu stellen.

Vorbereitungen

Das folgende Verfahren dient zum Erstellen einer Anforderung von Microsoft Outlook. Sie können das Add-in verwenden, um eine Anforderung von jedem zu stellen Microsoft 365 App, die vom Administrator ausgewählt wird.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Wählen Sie die E-Mail-Adresse aus, die Sie zum Erstellen einer Anforderung verwenden möchten.
3. Wählen Sie das Add-in aus, und wählen Sie dann die Schaltfläche oder das Menüelement für Ihre Anforderung aus.

   Example

   Wählen Sie beispielsweise aus ServiceNow Add-in für Microsoft 365, Und wählen Sie dann aus **Incident erstellen** .

   Möglicherweise müssen Sie sich bei anmelden Mitarbeiter-Center Mit ServiceNow Anmeldeinformationen. Die Mitarbeiter-Center Portal wird auf der Registerkarte „Aktivität“ in geöffnet Microsoft Outlook.
4. Füllen Sie das Formular oder die Katalogelementanforderung aus, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

ServiceNow Add-in für Microsoft 365 – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu den in verwendeten Listen und Formularen ServiceNow Add-in für Microsoft 365 Anwendung.

Mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des -Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Installierte Rollen

Mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Setup-Manager des Outlook-Add-ins [sn_Outlook_addin.Outlook_addin_Setup]	Konfiguriert ServiceNow Add-in für Microsoft 365, Ordnet E-Mail-Felder Katalogelementen oder Formularen zu.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit ServiceNow Add-in für Microsoft 365 installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Katalogzuordnungskonfigurationen [sn_Office_catalog_Mapping_config]	Enthält Konfigurationen für Katalogelemente zum Zuordnen der Katalogfelder zu E-Mail-Feldern. Dies ist eine domänengetrennte Liste.
Formularzuordnungskonfigurationen [sn_Office_Form_Mapping_config]	Enthält Konfigurationen für Formulare zum Zuordnen der Formularfelder zu E-Mail-Feldern. Dies ist eine domänengetrennte Liste.
Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalogfeld [sn_Office_Mailbox_catalog_field_Mapping]	Enthält Informationen zu den Katalogfeldern, die E-Mail-Feldern zugeordnet sind.
Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld [sn_Office_Mailbox_Form_field_Mapping]	Enthält Informationen zu den Formularfeldern, die E-Mail-Feldern zugeordnet sind.
Office-Manifest [sn_Office_manifest]	Enthält Informationen zu den Manifestdateien, die für verschiedene Add-ins erstellt wurden.
Office-Steuerelement [sn_Office_Control]	Enthält Informationen zu den Office-Steuerungen, z. B. Schaltflächen oder Menüs, die für verschiedene Add-ins erstellt wurden.

Formular „Office-Manifest“

Mit dem Office-Manifestformular können Sie eine Manifestdatei für konfigurieren ServiceNow Add-in für Microsoft 365.

Formular „Office-Manifest“

Feld	Beschreibung
Name des Add-ins	Name des Add-ins, für das Sie das Manifest erstellen möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Add-ins, das Sie erstellen möchten.
Plugin-ID	Automatisch generierter Bezeichner für das Add-in.
Office-Anwendung	Microsoft-Anwendung, für die Sie das Add-in erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Office-Manifest“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Add-ins.
Berechtigung	API-Berechtigungen für das Add-in.
Symbol-URL	HTTPS oder relative URL für das Add-in-Symbol.
Version	Versionsnummer der Add-in-Datei.
Anmeldeseite nicht erforderlich	Option zum Deaktivieren der Anmeldeseite für das Add-in. Wenn Sie diese Option auswählen, müssen Sie eine Liste der Domänen hinzufügen, die auf das Add-in zugreifen dürfen.
Add-in automatisch öffnen	Option zum automatischen Öffnen des Add-ins, wenn die App gestartet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Wort** Oder **PowerPoint** Ist in ausgewählt **Office-Anwendung** Feld.
Zulässige Domänen	Liste der Domänen, die auf das Add-in zugreifen dürfen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Anmeldeseite nicht erforderlich** Feld ist ausgewählt.

Hinweis: Sie können Single Sign-on (SSO) für Ihr Add-in konfigurieren, indem Sie auswählen **Anmeldeseite nicht erforderlich** Feld und Bereitstellung der SSO-Domäne im **Zulässige Domänen** Feld.

Formular „Bürosteuerung“

Mit dem Formular „Office-Steuerung“ können Sie eine Schaltfläche, ein Menü oder ein Menüelement für erstellen ServiceNow Add-in für Microsoft 365.

Formular „Bürosteuerung“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung des Office-Steuerelements, das im Add-in angezeigt wird.
Beschreibung	Beschreibung der Office-Steuerung, die im Add-in angezeigt wird.
Typ	Typ der Bürosteuerung, die Sie erstellen möchten.
Aktion	Aktion, die ausgeführt wird, wenn die Bürosteuerung ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bürosteuerung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Schaltfläche** Oder **Menüelement** Ist in ausgewählt **Typ** Feld.
Relative URL	Relative URL, die geöffnet wird, wenn der Anwender das Office-Steuerelement auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen Sie die URL** Ist in ausgewählt **Aktion** Feld.
Katalog	Katalog, der geöffnet wird, wenn der Anwender die Office-Steuerung auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen Sie Den Katalog** Ist in ausgewählt **Aktion** Feld.
Tabelle	Tabelle für den neuen Datensatz, der erstellt wird, wenn der Anwender ein Formular übermittelt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffnen Sie Das Formular** Ist in ausgewählt **Aktion** Feld.
Übergeordnetes Steuerelement	Übergeordnetes Menü, dem Sie das Element hinzufügen möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Menüelement** Ist in ausgewählt **Typ** Feld.
Manifest	Manifestdatensatz, mit dem die Bürosteuerung verknüpft ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Erweiterungspunkttyp	Erweiterungspunkt für die Bürosteuerung. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Schaltfläche** Oder **Menü** Ist in ausgewählt **Typ** Feld. **Hinweis:** Menüelemente haben denselben Erweiterungspunkt wie der übergeordnete Menüdatensatz. Dieses Feld verfügt über die folgenden Optionen: • MessageReadCommandSurface: Fügt eine Schaltfläche in der E-Mail-Leseansicht hinzu • MessageComposeCommandSurface: Fügt eine Schaltfläche im Formular „E-Mail verfassen“ hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bürosteuerung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• AppointmentOrganizerCommandSurface: Fügt dem Menüband eine Schaltfläche für den Besprechungsorganisator hinzu • AppointmentAttendeeCommandSurface: Fügt eine Schaltfläche im Menüband für den Besprechungsteilnehmer hinzu • PrimaryCommandSurface: Fügt dem Menüband in der Office-App eine Registerkarte hinzu. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Manifest für erstellt wird Microsoft Word Oder Microsoft PowerPoint Weitere Informationen zu Erweiterungspunkten finden Sie unter ExtensionPoint-Element In Microsoft Dokumentation.
Symbole	Abschnitt, der HTTPS oder relative URLs für die Office-Steuerungssymbole erfordert.

Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“

Das Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“ hilft Ihnen, die Zuordnung von E-Mails und Katalogelementen anzupassen.

Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Katalogelement	Katalogelement, dem Sie die E-Mail-Felder zuordnen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich der Zuordnungskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich Ihrer Instanz festgelegt.
Domäne	Domäne, in der Sie die Zuordnungskonfiguration erstellen möchten.
UI-Skriptparser	UI-Skript, das anwenderdefinierte Logik für die Zuordnungskonfiguration enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungskonfigurationsdatensatzes.

Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“

Das Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“ hilft Ihnen, die Zuordnung von E-Mails und Formularen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, der Sie die E-Mail-Felder zuordnen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich der Zuordnungskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich Ihrer Instanz festgelegt.
Domäne	Domäne, in der Sie die Zuordnungskonfiguration erstellen möchten.
Formularansicht	Formularansicht, die Sie anzeigen möchten, wenn der Anwender das Formular im Add-in öffnet.
UI-Skriptparser	UI-Skript, das anwenderdefinierte Logik für die Zuordnungskonfiguration enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungskonfigurationsdatensatzes.

Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalogfeld“

Das Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalogfeld“ hilft Ihnen, ein E-Mail-Feld einem Katalogelementfeld zuzuordnen.

Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalogfeld“

Feld	Beschreibung
Katalogelement	Katalogelement, dem die E-Mail-Felder zugeordnet werden müssen. Dieses Feld wird automatisch auf das Katalogelement festgelegt, das für den Zuordnungskonfigurationsdatensatz ausgewählt ist.
Anwendung	Anwendungsbereich des Datensatzes. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich Ihrer Instanz festgelegt.
Katalogelementfeld	Katalogelementfeld, das dem E-Mail-Feld zugeordnet werden muss.
Postfach-Elementeigenschaft	E-Mail-Feld, das dem Katalogelementfeld zugeordnet werden muss.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.

Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld“

Das Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld“ hilft Ihnen, ein E-Mail-Feld einem Formularfeld zuzuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, der das E-Mail-Feld zugeordnet werden muss. Dieses Feld wird automatisch auf die für den Zuordnungskonfigurationsdatensatz ausgewählte Tabelle festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Datensatzes. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich des Zuordnungskonfigurationsdatensatzes festgelegt.
Formularfeld	Formularfeld, das dem E-Mail-Feld zugeordnet werden muss.
Postfach-Elementeigenschaft	E-Mail-Feld, das dem Formularfeld zugeordnet werden muss.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.

ServiceNow für Microsoft Outlook

Die ServiceNow Integrationen mit Microsoft Outlook Helfen Sie Ihnen, eine bessere, stärker verbundene Experience für Anwender zu schaffen. Mitarbeiter erhalten nahtlosen Selfservice, ohne den Outlook-Client verlassen zu müssen, und Service Desk-Mitarbeiter können Fälle schneller lösen.

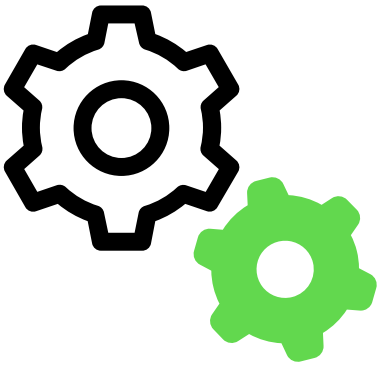
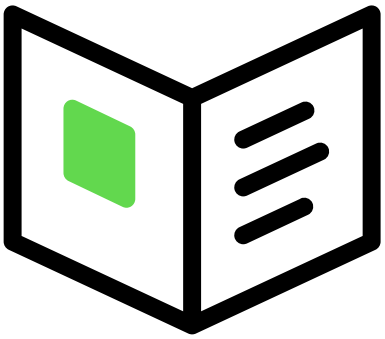
ServiceNow Für Microsoft OutlookÜbersicht

ServiceNow Für Microsoft Outlook Nutzt Outlook Actionable Messages Plugin zur Bereitstellung der folgenden Funktionen:

- Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter erhalten Benachrichtigungen über Anforderungsübermittlungen, Aktualisierungen und Abschluss, wodurch es einfacher ist, Probleme nachzuverfolgen, zu planen und zusammenzuarbeiten.
- Manager und Genehmiger erhalten Zusammenfassungen und detaillierte Berichte für Genehmigungsanforderungen mit umsetzbaren Nachrichten zum Genehmigen oder Ablehnen von Anforderungen.
- Mitarbeiter können mithilfe der in die E-Mails eingebetteten Feedback-Karte Feedback zu ihrer Erfahrung geben.
- Mitarbeiter können mithilfe der in die E-Mails eingebetteten Umfragekarte Umfragen zu ihrer Experience durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
		
Bieten Sie Mitarbeitern nahtlosen Selfservice, ohne den Outlook-Client zu verlassen.	Zeigen Sie Berichte an, genehmigen Sie Anforderungen, und geben Sie Feedback aus E-Mail-Nachrichten.	Informationen zu Listen und Formularen, die zum Konfigurieren verwendet werden Outlook Actionable Messages.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ServiceNow für Microsoft Outlook konfigurieren

Konfigurieren ServiceNow Für Microsoft Outlook Ermöglicht Mitarbeitern einen nahtlosen Selfservice, ohne den Outlook-Client zu verlassen.

Konfiguration – Übersicht

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgeführt, die zum Konfigurieren erforderlich sind ServiceNow Für Microsoft Outlook.

Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um das Limit für Umfragefragen zu aktualisieren	Aktualisieren Sie das Fragenlimit für eine in angezeigte Umfrage Microsoft Outlook.

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um das Limit für Umfragefragen zu aktualisieren

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um das Fragenlimit für eine Umfrage zu aktualisieren, die in angezeigt werden soll Microsoft Outlook.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*Die Systemeigenschaft steuert das Verhalten der Umfragekarte, die in E-Mail-Nachrichten gerendert wird Microsoft Outlook. Wenn die Anzahl der Fragen den Wert dieser Eigenschaft überschreitet, wird die Umfrage in dem in angegebenen Portal geöffnet *sn_ms_oam.portal.suffix*Eigenschaft.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü und Eingabetaste sys_properties.list Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach sn_ms_oam.Feedback_Survey_question_count .
3. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* aus.
4. Aktualisieren Sie **Wert** Feld mit der Zahl, die Sie als Grenzwert für Umfragefragen festlegen möchten.
   Der Standardwert der Eigenschaft ist **2** .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

ServiceNow für Microsoft Outlook verwenden

Verwenden Sie ServiceNow Integration mit Microsoft Outlook Um Berichte anzuzeigen, Anforderungen zu genehmigen und Feedback aus E-Mail-Nachrichten zu geben.

Concur Ausgabenberichte

Anzeigen Concur Ausgabenberichte aus Genehmigungsbenachrichtigungen in E-Mail-Nachrichten. Genehmigen oder lehnen Sie Ausgabenberichte ab, ohne den zu verlassen Microsoft Outlook Anwendung.

Feedback und Umfragen

Senden Sie Feedback, oder nehmen Sie an einer Umfrage zu Ihrer Experience teil, indem Sie umsetzbare Karten verwenden, die in E-Mail-Benachrichtigungen eingebettet sind.

Verwalten Sie Genehmigungen von einem aus Microsoft Outlook E-Mail

Genehmigen oder ablehnen Concur Ausgabenberichte von Microsoft Outlook E-Mail-Nachricht.

Vorbereitungen

Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur Plugin (sn_ex_cnc) muss installiert sein.

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie Concur E-Mail-Nachricht für ausstehende Genehmigung.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben und Belegelemente an, indem Sie auswählen **Ausgaben und Belege** .
   Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständigen Bericht anzeigen** .
4. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

> **Hinweis:** Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidung	Aktion
Genehmigen Sie den Bericht	Wählen Sie **Genehmigen**.
Lehnen Sie den Bericht ab	**a.** Wählen Sie Aus **Zurücksenden** . **b.** Geben Sie einen Grund für die Ablehnung des Berichts ein.

Feedback von senden Microsoft Outlook E-Mail-Nachricht

Senden Sie Feedback zu einer Serviceanfrage oder Ihrer Erfahrung mit der Feedback-Karte in einem Microsoft Outlook E-Mail-Nachricht.

Vorbereitungen

Um die Feedback-Karte zu aktivieren, die Include_Feedback_actionable Skript muss zu hinzugefügt werden E-Mail-Benachrichtigung Und ein Feedbackdefinition Muss für den erforderlichen Workflow erstellt werden.

Informationen zu Experience-Feedback finden Sie unter Integrierte Experience und Service-Feedback.

Hinweis: Die Feedback-Karte wird nur oben in der E-Mail-Nachricht angezeigt.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht, und wählen Sie aus **Geben Sie Feedback** .
3. Wählen Sie auf der Feedback-Karte eine Bewertung basierend auf Ihrer Erfahrung aus.
4. **Wahlweise:** Geben Sie zusätzliches Feedback in das Textfeld ein.
5. **Wahlweise:** Machen Sie das Feedback anonym, indem Sie auswählen **Geben Sie meine persönlichen Informationen nicht weiter** .
6. Wählen Sie **Absenden**.

Senden Sie eine Umfrage über eine E-Mail-Nachricht

Übermitteln Sie eine Umfrage zu Ihrer Erfahrung mit der Feedback-Karte in einem Microsoft Outlook E-Mail-Nachricht.

Vorbereitungen

Um eine Umfrage im E-Mail-Kanal zu aktivieren, verwenden Sie E-Mail-Benachrichtigung Und Umfrage Muss in ausgewählt werden Feedbackdefinition Für den erforderlichen Workflow.

Informationen zu Experience-Feedback finden Sie unter Integrierte Experience und Service-Feedback.

Hinweis: Die Umfragekarte wird nur oben in der E-Mail-Nachricht angezeigt.

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht, und wählen Sie aus **Erste Schritte** .

   Hinweis: Umfragen, die länger als der vom Administrator festgelegte Grenzwert sind, werden im vom Administrator angegebenen Portal geöffnet.

3. Geben Sie auf der Karte mit Aktionen Text ein, oder wählen Sie die entsprechenden Optionen basierend auf den Fragen der Umfrage aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

ServiceNow Für Microsoft Outlook Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren verwenden ServiceNow Für Microsoft Outlook.

Mit installierte Eigenschaften ServiceNow Für Microsoft Outlook

Die folgenden Eigenschaften werden mit installiert Outlook Actionable Messages Plugin.

Hinweis: Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für ServiceNow Für Microsoft Outlook

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ms_oam.Feedback_Survey_question_count	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um einen Grenzwert für die Anzahl der Fragen festzulegen, die auf einer Umfragekarte angezeigt werden sollen. Wenn die Anzahl der Fragen diesen Wert überschreitet, wird die Umfrage im von angegebenen Portal geöffnet *`sn_ms_oam.portal.suffix`*Eigenschaft. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2
sn_ms_oam.Portal.Suffix	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um das Portal festzulegen, in dem die Umfrage geöffnet wird, wenn die Fragen den Wert von überschreiten *`sn_ms_oam.feedback_survey_question_count`*Eigenschaft. Sie müssen das URL-Suffix des Portals eingeben, das Sie verwenden möchten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: esc

Outlook Actionable Messages Kompatibilität für Umfragen

Umfragedefinitionen müssen mit kompatibel sein Outlook Actionable Messages(OAM) zum Anzeigen von Umfragen in Microsoft Outlook Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für die OAM-Kompatibilität

Die Umfragedefinition muss die folgenden Bedingungen erfüllen, um mit OAM kompatibel zu sein.

- Outlook Actionable Messages Muss in der Umfragedefinition ausgewählt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Umfragedefinition ändern .
- Die Umfrage muss aktiv und veröffentlicht sein.
- Die Umfrage darf keine Bildskalationsfragen mit anderen Fragetypen enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Datentypen für Umfragefragen .
- Die Umfrage kann nur eine Frage zur Bildskala enthalten.

Hinweis: Wenn die Umfrage mehr Fragen enthält als der Wert von `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count` Systemeigenschaft, wird die Umfrage in dem in angegebenen Portal geöffnet `sn_ms_oam.portal.suffix` Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um das Limit für Umfragefragen zu aktualisieren.

ServiceNow Für Microsoft Teams Und Microsoft 365

Die ServiceNow Integrationen mit Microsoft Teams Und Microsoft 365 Helfen Sie Ihnen, eine bessere, besser verbundene Experience für Ihre Anwender zu schaffen. Es steigert die Produktivität des gesamten Unternehmens, da Mitarbeiter nahtlosen Selfservice erhalten und Service Desk-Mitarbeiter ihre Fälle schneller lösen können.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

ServiceNow Für Microsoft Teams Erweitert Now Virtual Agent(VA) Integration mit Microsoft Teams Damit Mitarbeiter Services effektiv von innen anfordern und erhalten können Microsoft Teams.

ServiceNow für Microsoft 365

Mit ServiceNow Für Microsoft 365, Mitarbeiter-Center ist in verfügbar Microsoft Outlook Und Microsoft 365 App, zusätzlich zu Microsoft Teams.

Funktionen von ServiceNow Für Microsoft 365

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience durch die Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams und Microsoft 365	• IT Service Management Pro oder • IT Service Management Standard	• Ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen von umsetzbaren Benachrichtigungen und entsprechendes Handeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen von ServiceNow Für Microsoft 365 (Fortsetzung)

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
	Informationen zur Implementierung der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams finden Sie unter Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams Und Microsoft 365.	• Greifen Sie auf alle zu Virtual Agent Fähigkeiten direkt über Microsoft Teams. • Mitarbeiter-Center in einbetten Microsoft Teams. Mitarbeiter können auf das Portal zugreifen, indem sie sich innerhalb von befinden Microsoft Teams.
	HR-Servicebereitstellung Pro für vollständig Virtual Agent Informationen zur Implementierung der HR-Servicebereitstellung-Integration mit Microsoft Teams finden Sie unter Integration von HR-Servicebereitstellung mit Microsoft Teams Und Microsoft 365.	• Ermöglichen Sie Mitarbeitern, umsetzbare Benachrichtigungen anzuzeigen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. • Greifen Sie auf alle zu Virtual Agent Fähigkeiten direkt über Microsoft Teams. • Mitarbeiter-Center in einbetten Microsoft Teams. Mitarbeiter können auf das Portal zugreifen, indem sie sich innerhalb von befinden Microsoft Teams.
	Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.	Bietet Anwendern direkten Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams, Outlook und Microsoft 365. **Hinweis:** Diese Schritte sind nur für Mitarbeiter-Experience mit den folgenden Elementen verfügbar: • IT Service Management für Microsoft 365 • HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow für Microsoft Teams

ServiceNow Für Microsoft Teams Die Integration bietet die folgenden Integrationen für verschiedene Anwendungsfälle.

Funktionen von ServiceNow Für Microsoft Teams

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
Verwenden ServiceNow Virtual Agent Mit Microsoft Teams	• IT Service Management Pro oder • IT Service Management Standard, oder • HR-Servicebereitstellung Pro für vollständig Virtual Agent Zu implementieren ServiceNow Virtual Agent Mit Microsoft Teams, Siehe Konversationsintegration mit Microsoft Teams .	• Aktivieren ServiceNow Virtual Agent Ein Microsoft Teams. • Unterstützt Virtual Agent Funktionen, z. B. Virtual Agent Designer-Steuerungen zum Erstellen von Konversationen, Benachrichtigungen und KI-Suchergebnissen.
Experience von Service Desk-Mitarbeitern durch Integration der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents mit Microsoft Teams optimieren	• Notify-Plugin • Management für schwerwiegende Incidents • Chat zu Anruf Um den Notify-Connector für zu implementieren Microsoft Teams, Siehe Notify-Connector für Microsoft Teams. Um Besprechungserweiterungen mit zu implementieren Microsoft Teams, Siehe Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.	• Bietet Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, einen Microsoft Teams-Chat mit einem Mitarbeiter über ein Ticket zu initiieren und dann das Chatprotokoll als Kommentar zurück in das Ticket zu importieren. • Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Arbeit und Verwaltung schwerwiegender Incidents über die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents (MIM) bis Microsoft Teams.
Verbessern Sie die Mitarbeiter- und Service Desk-Mitarbeiter-Experience durch Integration ServiceNow Mit Microsoft Teams Für Government Community Cloud – High (GCC-H) und US-Verteidigungsministerium (DoD)	Zu integrieren ServiceNow Mit Microsoft Teams Informationen zu Government Community Cloud – High (GCC-H) oder US Department of Defense (DoD) finden Sie unter Integration ServiceNow Mit Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD.	• Bietet Anwendern die Möglichkeit, das Mitarbeiter-Center mit zu installieren Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD. • Installieren Sie Mitarbeiter-Center und Virtual Agent mit Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

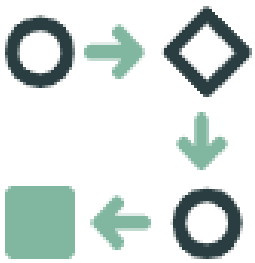
Funktionen von ServiceNow Für Microsoft Teams (Fortsetzung)

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
		• Installieren Sie den anforderungsbasierten Chat mit Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD.
Benutzerdefinierte Integrationen erstellen	Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Teams Graph-Spoke , Und Microsoft Teams Communications-Spoke .	Erstellen Sie anwenderdefinierte Integrationen mit Microsoft Teams Graph-Spoke und Microsoft Teams Kommunikations-Spoke.
Universal-Anforderungsintegrationen	Universal-Anforderung Um die Integration von Universal-Anforderungen mit zu implementieren Microsoft Teams, Siehe Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams.	Ermöglicht Mitarbeitern, Universal-Anforderungen direkt aus zu erstellen Microsoft Teams, Über ServiceNow Virtual Agent.

Untersuchen	Integrieren	Konfigurieren
		
Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter ServiceNow für Microsoft Teams verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Erweitern Sie die integrierten Teams-Fähigkeiten mit anderen Anwendungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	**Verwenden**	Referenz
		
Verwalten und passen Sie Microsoft Teams-Chatnachrichten an.	Verwenden Sie die Microsoft-Integration mit verschiedenen Anwendungen.	Siehe wiederverwendbare Referenzinhalte für Microsoft Teams-Integrationen.

ServiceNow für erkunden Microsoft 365

Die ServiceNow® Für Microsoft Teams Oder Microsoft 365 Anwendungen erweitern die Integration der Anwendung auf verschiedene Geschäftsbereiche. Sie können Mitarbeitern ermöglichen, Service von innerhalb effektiver anzufordern und zu erhalten Microsoft Teams Durch Verwendung dieser Integration.

ServiceNow Für Microsoft Teams Ist mit verfügbar IT Service Management, HR-Servicebereitstellung, Universal-Anforderung. Es wird auch für verschiedene Service Desk-Mitarbeiter-Experience-Plattformen unterstützt, z. B. Besprechungserweiterungen.

ServiceNow Für Microsoft 365 Ist mit verfügbar IT Service Management Und HR-Servicebereitstellung.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

ServiceNow Für Microsoft 365 Integrationen

ServiceNow Für Microsoft 365 Folgende Integrationsfunktionen sind verfügbar:

- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern die Zusammenarbeit, um ein Ticket zu lösen.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen zu initiieren Microsoft Teams Chatten Sie mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Importieren von Microsoft Teams Chat-Transkript zurück zum Aufgabendatensatz als Kommentar.
- Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen die Anzeige Microsoft Teams Chat aus einem Aufgabendatensatz.

Erkunden Sie Microsoft Teams und Microsoft 365 Integration für Mitarbeiter-Experience

Bietet Mitarbeitern Hilfe bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams Oder Microsoft 365. Mitarbeiter können von innen aus mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren Microsoft Teams Oder Microsoft 365 Um ihre Probleme zu beheben.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams Und Microsoft 365

IT Service Management Integration with Microsoft Teams erweitert die Now Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams, damit Mitarbeiter Services innerhalb von Microsoft Teams effizienter anfordern und erhalten können.

Funktionalitäten der Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams

Die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams umfasst die folgenden zusätzlichen Funktionen:

- Benachrichtigungen mit Aktionen : F Oder Genehmigung und Kommentare zu Tickets. Benutzer können in Microsoft Teams auf die Benachrichtigungen antworten.
  - Genehmigung – für Anforderung (einzelnes angefordertes Element), Change-Anforderung
  - Ticketkommentare: Mitarbeiter können von innen auf Benachrichtigungen zu den Tickets antworten Microsoft Teams: Incident, angefordertes Element und Change-Anforderung.
- A Gents Kann Initiieren Sie einen Microsoft Teams Chatten Sie mit einem Mitarbeiter aus einem Incident, einer Change-Anforderung, Oder Anforderungselement . Service Desk-Mitarbeiter Kann Dann Kopieren Sie das Chat-Transkript als Kommentar zurück in das Ticket.
- Zusätzliche Informationsbenachrichtigungen für:
  - Incident: Gelöst, Aktualisiert
  - Angefordertes Element: Abgeschlossen, Genehmigt, Abgelehnt, Aktualisiert
  - Genehmigung (für alle Genehmigungen außer Anforderung (mit einem einzigen angeforderten Element) und Change-Anforderung)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Für die Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams werden Approvals mit E-Signatur noch nicht unterstützt.

Funktionszuordnung

Funktion	Lizenzanforderungen
Umsetzbare Benachrichtigungen	ITSM Pro
Chat – Service Desk-Mitarbeiter mit Mitarbeiter/ Service Desk-Mitarbeiter mit Service Desk-Mitarbeiter	ITSM Standard oder höher
Employee Center	ITSM Standard oder höher

Verwenden der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams

Zur Integration müssen Sie die folgenden Aktivitäten ausführen IT Service Management Mit Microsoft Teams In Ihr ServiceNowInstanz:

1. Die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams installieren
2. Einrichten von ServiceNow Instanz für Microsoft Teams Integration

Zum Konfigurieren Die IT Service Management Integration mit Microsoft Teams In Ihr ServiceNowInstanz, siehe Konfigurieren IT Service Management Integration mit Microsoft Teams.

Zu verwalten Die IT Service Management Integration mit Microsoft Teams In Ihr ServiceNowInstanz, siehe IT Service Management Integration with ServiceNow anpassen.

Zu verwenden Die IT Service Management Integration mit Microsoft Teams In Ihr ServiceNowInstanz, siehe Verwenden Sie ITSM- und HRSD-Integrationen mit Microsoft Teams.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Microsoft Teams Und Microsoft 365

HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams erweitert die Now Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams, damit Mitarbeiter Services innerhalb von Microsoft Teams effizienter anfordern und erhalten können.

Die HR-Servicebereitstellung Integration mit Microsoft Teams-Anwendung erweitert Now Virtual Agent Integration und umfasst die folgenden zusätzlichen Funktionen:

- Umsetzbare Benachrichtigungen – für Genehmigungen und Kommentare zu Tickets. Benutzer können in Microsoft Teams auf die Benachrichtigungen reagieren.

  Ticketkommentare: Mitarbeiter können in Microsoft Teams auf Benachrichtigungen zu den Tickets reagieren.

  Die Eigenschaft `answer_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr` gibt die HR-Tabellen an, für die die Benachrichtigung **Auf Kommentare antworten** ausgelöst wird. <HR services>
  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_hr_core_case_workforce_admin
- sn_hr_core_case_talent_management
- sn_hr_core_case_corporate_communication
- sn_hr_core_case_payroll
- sn_hr_core_case_compensation

- Bietet Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, einen Microsoft Teams-Chat mit einem Mitarbeiter über einen HR-Fall zu initiieren und dann das Chatprotokoll als Kommentar zurück in das Ticket zu kopieren.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Falltabellenfelder, die als empfohlene Teilnehmer für die Funktion „Chat starten“ angezeigt werden. Standardmäßig enthalten die empfohlenen Teilnehmer die Teilnehmer aus den Feldern „opened_for“, „subject_person“ und „collaborators“.

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Aufgabentabellenfelder, die als empfohlene Teilnehmer für die Funktion „Chat starten“ angezeigt werden. Standardmäßig enthalten die empfohlenen Teilnehmer den Teilnehmer, der im Feld „assigned_to“ definiert ist.

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Falltabellen mit der UI-Aktion „Chat starten“ und „Nachrichten importieren“. Standardmäßig enthält diese Liste keine hochsensiblen HR-Fälle wie „Mitarbeiterbeziehungen“, „Ermittlung“ und „Ethik“.

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Falltabellen, für die umsetzbare Benachrichtigungen vom Typ „Auf Kommentar antworten“ gesendet werden. Standardmäßig enthält diese Liste keine hochsensiblen HR-Fälle wie „Mitarbeiterbeziehungen“, „Ermittlung“ und „Ethik“.

Hinweis: Genehmigungen für HR-Fälle und Genehmigungen mit E-Signatur werden für HR Service Delivery with Microsoft Teams bislang noch nicht unterstützt.

Funktionszuordnung

Funktion	Lizenzanforderungen
Umsetzbare Benachrichtigungen	HR Pro oder höher
Chat – Service Desk-Mitarbeiter mit Mitarbeiter/ Service Desk-Mitarbeiter mit Service Desk-Mitarbeiter	HR Pro oder höher
Mitarbeiter-Center	HR-Standard oder höher

Zur Integration müssen Sie die folgenden Aktivitäten ausführen HR-Servicebereitstellung Mit Microsoft Teams In ServiceNow-Instanz:

1. Anwendung „HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams“ installieren
2. Einrichten von ServiceNow Instanz für Microsoft Teams Integration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Konfigurieren HR-Servicebereitstellung Integration mit Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams konfigurieren.

Zu verwalten HR-Servicebereitstellung Integration mit Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams anpassen.

Zu verwenden HR-Servicebereitstellung Integration mit Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter Verwenden Sie ITSM- und HRSD-Integrationen mit Microsoft Teams.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams

Die Anwendung ServiceNow® Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams erweitert die ServiceNow-Integration mit Microsoft Teams. Mit dieser Anwendung können Mitarbeiter auf effektivere Weise Services innerhalb von Microsoft Teams anfordern und erhalten.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams bietet die folgenden Funktionen:

- Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter können über Microsoft Teams zusammenarbeiten und eine universelle Anforderung besprechen.
- Kundenservice-Mitarbeiter können die Konversationen im Aktivitätenstrom der zugehörigen universellen Anforderung als zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen speichern.
- Mitarbeiter können über Microsoft Teams universelle Anforderungen erstellen.
- Mitarbeiter können ihre universelle Anforderungen über Microsoft Teams nachverfolgen, aktualisieren oder abbrechen.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams ist mit der Anwendung Universal Request Pro verfügbar.

Für Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter Integration ServiceNow Mit Microsoft Teams Und Microsoft 365.

Zum Konfigurieren Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams konfigurieren.

Zu verwalten Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter UI-Aktionen für Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams anpassen.

Zu verwenden Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter Microsoft Teams für Universal-Anforderung verwenden.

Erkunden Sie die Microsoft Teams-Integration für Agent-Experience

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents (Major Incident Management, MIM) über Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Notify-Connector für Microsoft Teams

Notify-Connector für Microsoft Teams ermöglicht es Ihnen, ein Microsoft Teams-Meeting direkt aus einem beliebigen Datensatz wie einem Incident oder einer Aufgabe zu verwalten und zu initiieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie Microsoft Teams-Meetings direkt aus einem beliebigen Datensatz wie einem Incident oder einer Aufgabe oder aus der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents.
- Sie können ein Microsoft Teams-Meeting verwalten, indem Sie Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.

Systemanforderungen

Installieren Sie das Plugin „ServiceNow IntegrationHub Installer“ (com.glide.hub.integrations), um die Integrations-Flows in der Anwendung Flow Designer zu entwerfen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub anfordern .

Nächste Verfahren

Sie müssen die folgenden Aktivitäten ausführen, um den Notify-Connector für zu integrieren Microsoft Teams Mit ServiceNow:

1. Notify-Connector für Microsoft Teams installieren
2. Einrichten von ServiceNow Instanz für Microsoft Teams Integration
   - Integrieren Sie die vorab veröffentlichte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams
   - Integrat ING Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams

Damit Service Desk-Mitarbeiter schwerwiegende Incidents über die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents (MIM) bis bearbeiten und verwalten können Microsoft Teams, Siehe Notify-Connector für Microsoft Teams konfigurieren.

Dient zur Verwendung des Notify-Connectors für Microsoft Teams Informationen zur ServiceNow-Instanz finden Sie unter Verwenden Sie Notify-Connector für Microsoft Teams.

Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams

Die Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams Ermöglicht dem Manager für schwerwiegende Incidents und den Teilnehmern, die Kommunikationsaufgaben von innen aus anzuzeigen Microsoft Teams Während einer aktiven Telefonkonferenz.

Mithilfe der Besprechungserweiterungsfunktionen werden die Incident-Details und die Kommunikationsaufgaben aus der Workbench für schwerwiegende Incidents angezeigt.

Die Daten auf der **Incident-Details** Registerkarte und **Kommunikationsaufgaben** Die Registerkarte wird automatisch aktualisiert, wenn der schwerwiegende Incident in aktualisiert wird ServiceNow®.

Nächste Verfahren

Sie müssen die folgenden Aktivitäten ausführen, um die App „Meeting Extensions“ in zu integrieren ServiceNow Instanz:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie Notify-Connector für abgeschlossen haben Microsoft Teams Zugehörige Verfahren. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams.
2. Installieren Sie Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams
3. Einrichten von ServiceNow Instanz für Microsoft Teams Integration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integrieren Sie die vorab veröffentlichte App „Meeting Extensions“ mit Microsoft Teams
- Integrieren Sie die selbstkonfigurierte App „Meeting Extensions“ mit Microsoft Teams

Dient zur Verwendung von Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams Mit ServiceNow, Siehe Verwenden Sie Microsoft Teams Meeting Extensions.

Konfigurieren Sie Integrationen für Microsoft Teams und Microsoft 365

Integrieren Sie ServiceNow mit MS Teams und Microsoft 365, mit MS Teams für GCC-H oder DoD und mit Microsoft 365 für Mitarbeiter-Experience.

Integration ServiceNow Mit Microsoft Teams Und Microsoft 365

Richten Sie Ihr ein ServiceNow Zu integrierende Instanz Microsoft Teams Oder Microsoft 365 Anwendungen.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Um Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Office 365-Mandanten zu verbinden und Apps zu autorisieren, müssen Sie in Microsoft Office 365 sowohl über die Rolle „external_app_install_admin“ als auch über die Rolle des Anwendungsadministrators verfügen. Weitere Informationen zu Microsoft-Rollen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation zu integrierten Azure AD-Rollen .

Azure Active Directory (Azure AD) organisiert Objekte wie Benutzer und Apps in Gruppen, die als Mandanten bezeichnet werden.

Selbst konfigurierte Apps (früher als Einzelmandant bezeichnet) sind nur in dem Mandanten verfügbar, in dem sie registriert waren, auch als Privatmandant bezeichnet. Hier, eine einzelne Microsoft Teams Mandant ist mit mehreren verbunden ServiceNow Instanzen.

Vorab veröffentlichte Apps (früher als Multi-Mandant bezeichnet) sind Anwendern sowohl in ihren Home-Mandanten als auch in anderen Mandanten verfügbar. Hier, eine einzelne Microsoft Teams Mandant ist mit einem einzelnen verbunden ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie zwischen einer selbst konfigurierten App und einer vorab veröffentlichten App-Konfiguration

Vorab veröffentlichte App	Selbst konfigurierte App
• Relevant *Microsoft Azure*App wird von bereitgestellt *ServiceNow*Sie müssen also keine eigenen erstellen. Es muss keine App in erstellt werden *Microsoft Azure*Portal. Mittel *Microsoft Azure*Fachwissen ist erforderlich. • Sobald der Administrator zugestimmt hat, *ServiceNow*Aktualisiert automatisch *Microsoft Azure*App.	• Sie müssen Ihre eigene App in erstellen *Microsoft Azure*Portal. Erfordert Kenntnisse in *Microsoft Azure*Portal. • Besitzen und steuern Sie *Microsoft Azure*App.

Wenn Sie der Verwendung der erforderlichen Berechtigungen durch die App zustimmen, wird ein Service Principal (SP) erstellt, der den darstellt *Microsoft Azure*App. Weitere Informationen zur Administratoreinwilligung finden Sie unter Machen Sie sich mit der Einwilligung von Anwendern und Administratoren vertraut .

In einer selbst konfigurierten App-Konfiguration müssen Sie eine App in erstellen *Microsoft Azure*Portal und verwenden Sie die App-ID und die Client-ID-Werte, um eine Verbindung mit herzustellen *ServiceNow*Instanz.

Wann die vorab veröffentlichte App-Konfiguration oder die selbstkonfigurierte App-Konfiguration verwendet werden soll

Verwenden Sie die selbstkonfigurierte App- oder vorab veröffentlichte App-Konfiguration basierend auf den folgenden Bedingungen:

- Im Falle eines einzelnen Microsoft Mandant zu mehreren ServiceNow® Instanzintegration: Verwenden Sie das selbstkonfigurierte Konfigurations-Setup.
- Im Falle eines einzelnen Microsoft Mandant zu Einzelperson ServiceNow® Instanzintegration wird empfohlen, das vorab veröffentlichte Konfigurations-Setup zu verwenden. Sie können jedoch das selbst konfigurierte Konfigurations-Setup verwenden.
- Im Falle eines einzelnen ServiceNow® Instanz zu mehreren Microsoft Mandantenintegration: Verwenden Sie das Setup der selbstkonfigurierten Konfiguration.

Die Installation planen

Identifizieren Sie den Bedarf, und planen Sie Ihre Installation für ServiceNow® Für Microsoft Teams.

Die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams installieren

Installieren Sie die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams, um die Zusammenarbeit zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie die App IT Service Management Integration with Microsoft Teams installieren, müssen Sie Conversational Integration with Microsoft Teams nicht separat herunterladen.

Prozedur

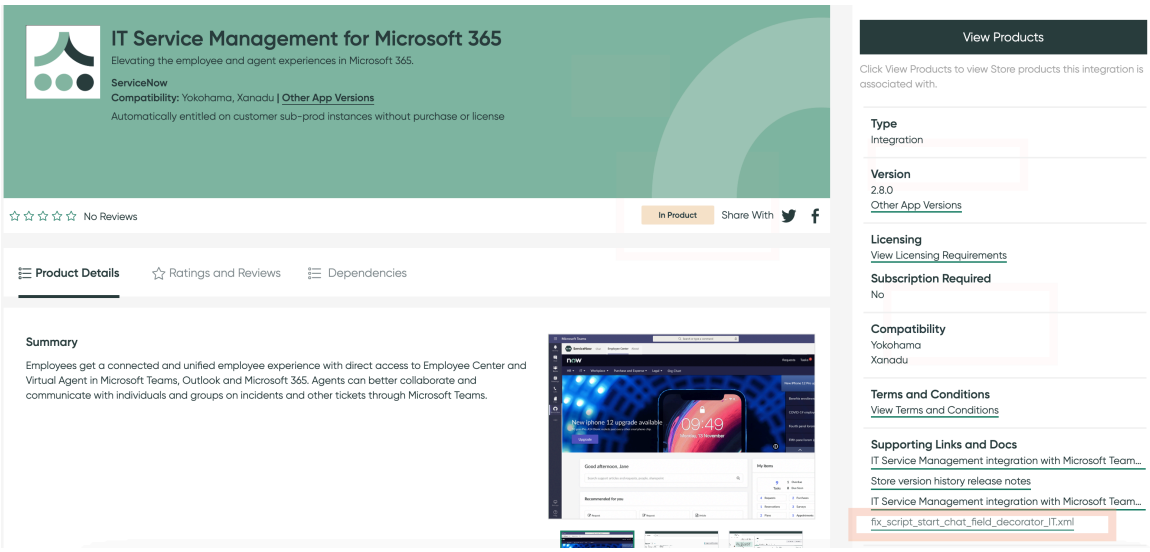
1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Geben Sie im Suchfeld ein IT Service Management für Microsoft 365 .
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie keine Anwendung finden können, besuchen Sie den ServiceNow App Store, um ihn anzuzeigen IT Service Management für Microsoft 365 . Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Versionshinweise zum Store-Versionsverlauf an.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Installieren**.

   Hinweis: Alle abhängigen Plugins werden in diesem Prozess automatisch installiert.

   Sie müssen auch das Update Set *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* installieren, damit ein Feld-Decorator in einem Ticket vorhanden ist, sodass ein Chat mit der anfordernden Person initiiert werden kann.
4. Laden Sie das Update Set *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* aus dem ServiceNow Store herunter.

   Wenn Sie das Korrekturskript nicht finden können, klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die Liste der unterstützenden Links und Dokumente anzuzeigen.

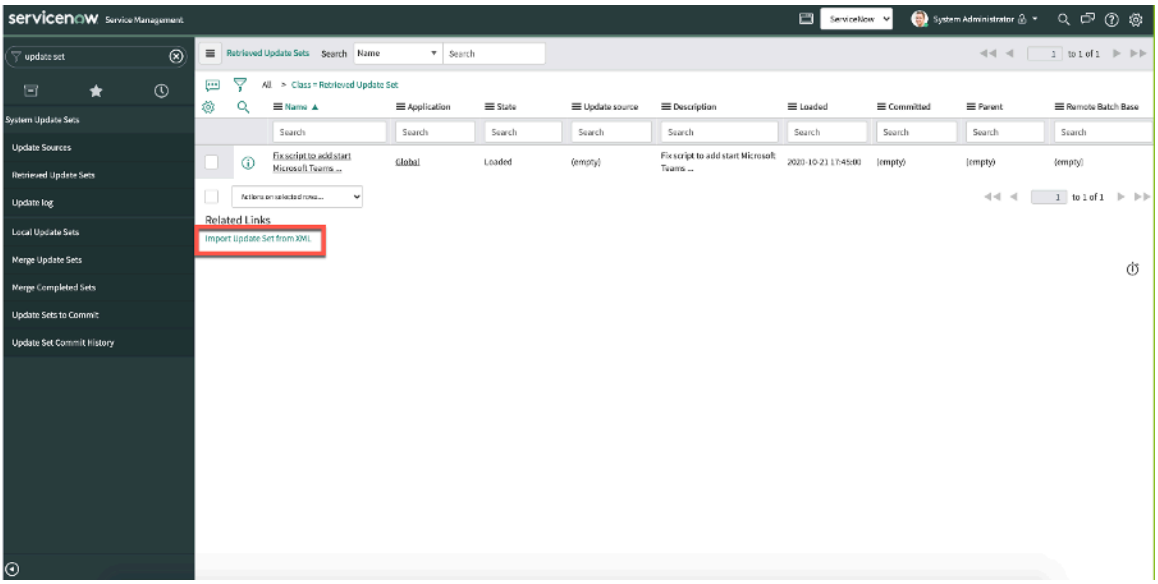
   Klicken Sie auf *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`*, um die XML-Datei herunterzuladen.



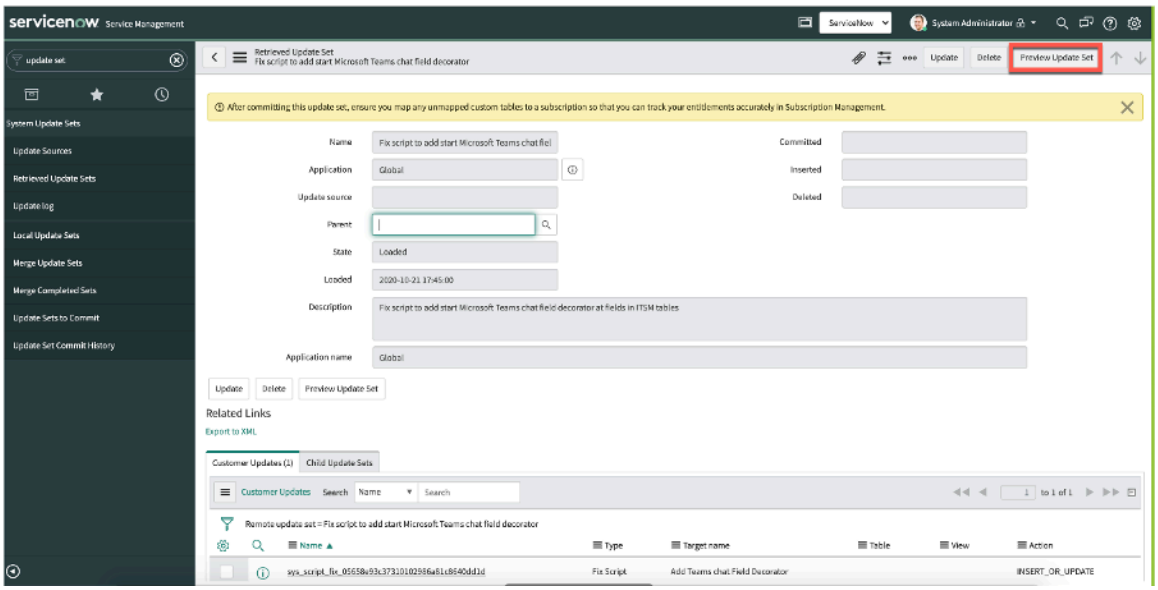
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze** > **Zugehörige Links** > **Update-Satz aus XML importieren**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

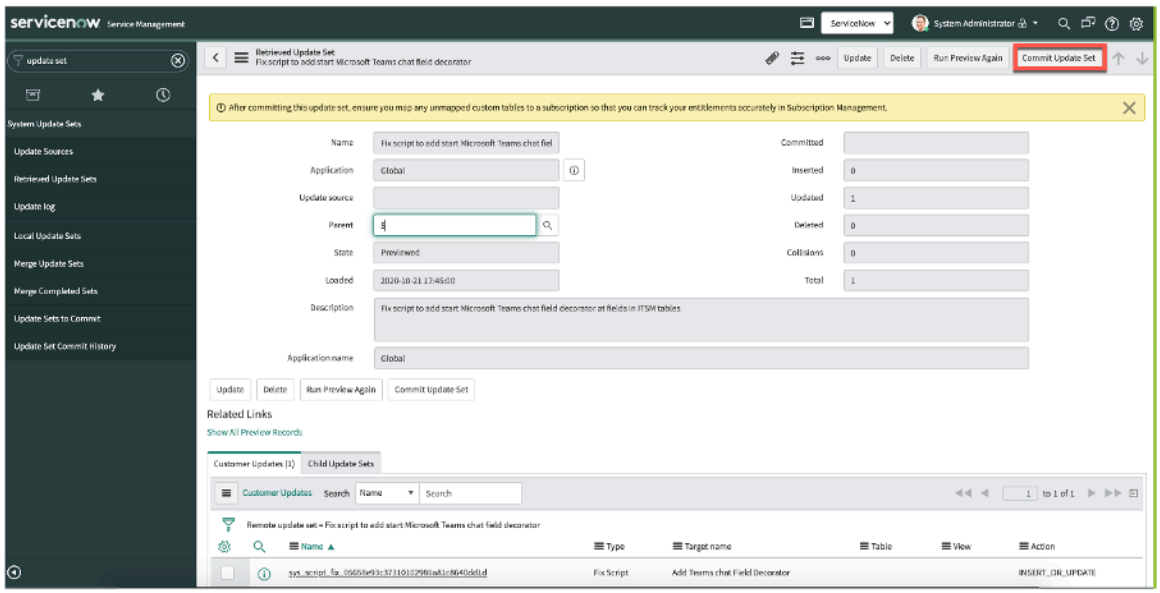


6. Klicken Sie im Feld „XML-Datei“ auf die Schaltfläche **Datei auswählen**, wählen Sie die XML-Datei *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* aus, und laden Sie sie hoch.
7. Klicken Sie auf das **Korrekturskript, um den Feld-Decorator für „Microsoft Teams-Chat starten“ hinzuzufügen**.
8. Klicken Sie auf **Update Set-Vorschau**.

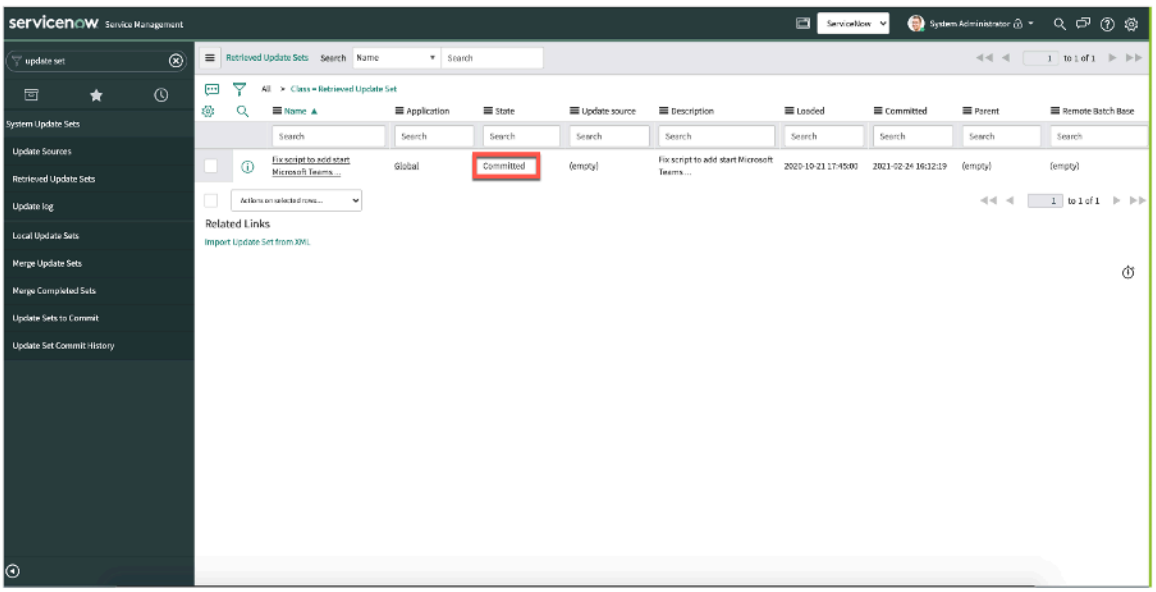


9. Klicken Sie auf **Update Set festlegen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Korrekturskript, mit dem der Feld-Decorator für „Microsoft Teams-Chat starten“ hinzugefügt wird, wechselt in den Status „Festgelegt“.



10. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
11. Geben Sie im Suchfeld **Name** den Text Add Teams chat Field Decorator (Feld-Decorator für Teams-Chat hinzufügen) ein.
12. Klicken Sie auf das Korrekturskript **Add Teams chat Field Decorator (Feld-Decorator für Teams-Chat hinzufügen)**.
13. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Korrekturskript ausführen**.

Das -Symbol wird als Feld-Decorator in einem Datensatz angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung „HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams“ installieren

Installieren Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams, um sie in die ServiceNow-Instanz zu integrieren und die Zusammenarbeit zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Wenn Sie die App HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams installieren, müssen Sie Conversational Integration with Microsoft Teams nicht separat herunterladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Geben Sie im Suchfeld ein HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 .
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie keine Anwendung finden können, besuchen Sie den ServiceNow App Store, um ihn anzuzeigen HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 . Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Versionshinweise zum Store-Versionsverlauf an.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Hinweis: Alle abhängigen Plugins werden in diesem Prozess automatisch installiert.

Nächste Maßnahme

Sie müssen auch die folgenden Update-Sätze aus dem App Store für installieren HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 :

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

Alle Berechtigungen des eingeschränkten Aufruferzugriffs (Restricted Caller Access, RCA) werden in der Liste **Berechtigungen für eingeschränkten Aufruferzugriff für Anwendungen** angezeigt.

Laden Sie *`fix_script_start_chat_field_decorator_HR`* herunter und führen Sie die Datei aus, um den Feld-Decorator im Ticket anzuzeigen und einen Chat mit der anfordernden Person zu initiieren.

Verifiziert RCA-Berechtigungen (Restricted Caller Access)

Stellen Sie sicher, dass in den RCA-Datensätzen (Restricted Caller Access) keine doppelten Einträge vorhanden sind, bevor Sie einen RCA-Datensatz hochladen, um die Konfigurationsprobleme zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen Für Anwendung**an.
2. Geben Sie in der Suche **Quellbereich** Folgendes ein: ServiceNow for Microsoft Teams.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader **Quellbereich**, und wählen Sie **Group By Source Scope (Nach Quellbereich gruppieren)** aus.
4. Erweitern Sie die Quellbereiche **ServiceNow for Microsoft Teams** und **Collaboration-Services**.
5. Löschen Sie alle Einträge in den Quellbereichen **ServiceNow for Microsoft Teams** und **Collaboration-Services**.

Importieren Sie den Update-Satz aus XML, und installieren Sie das Korrekturskript

Importieren Sie den Update-Satz aus XML, um bereichsübergreifenden Zugriff auf HR Service Delivery-Anwendungen zu gewähren, und führen Sie ein Korrekturskript aus, um den Feld-Decorator im Ticket anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgende Tabelle zeigt die Zuordnung der RCA-Datensätze zu den Funktionen.

RCA-Datensatzzuordnung

RCA-Datensatz	Plugin	Plugin-Name
content_automation_rca_records.xml	{Content Automation}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	{Document Templates}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Core}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Integrations}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Lifecycle Events}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{Human Resources Service Center }	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	{Human Resources Scoped App: Workspace}	[com.sn_hr_agent_workspace]

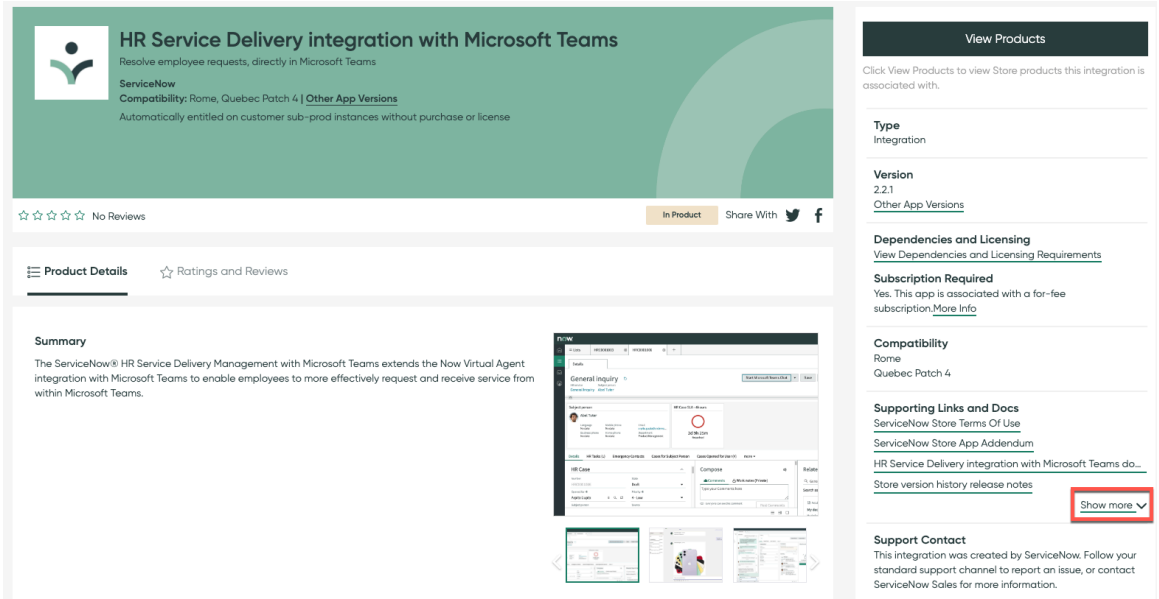
Weitere Informationen zu den Update-Sätzen finden Sie unter Update-Satz-Übertragungen .

Prozedur

1. Laden Sie die Update Sets für HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams aus dem App Store herunter.

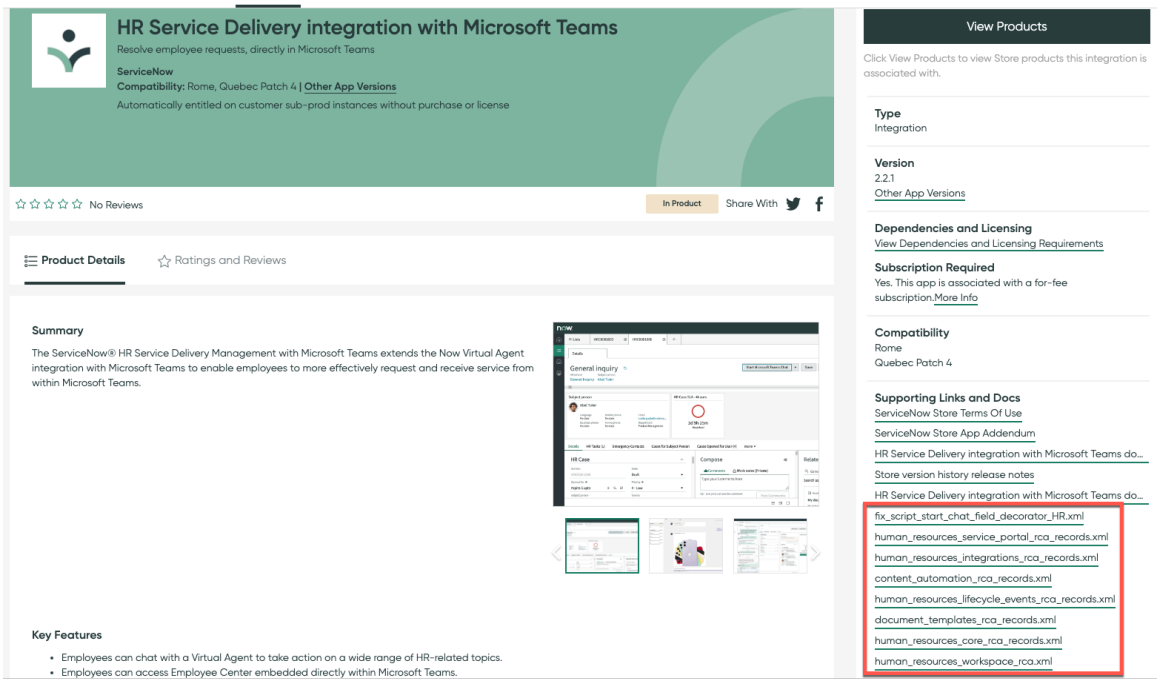
   Wenn Sie die XML-Dateien nicht finden können, klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die Liste der unterstützenden Links und Dokumente anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf jede der XML-Dateien, die Sie auf den Computer herunterladen möchten.

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zu XML-Dateien hochladen.
   - Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze** Für die RCA-Skript-XML-Uploads.
   - Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze** Für den XML-Upload des Korrekturskripts.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Name** Spaltenheader und wählen Sie aus **XML importieren** Menü.
5. Wählen Sie Aus **Durchsuchen** Wählen Sie im Formular „XML importieren“ die XML-Datei des Update-Satzes aus.
6. Wählen Sie **Hochladen** aus.
7. Wählen Sie die XML-Datei anhand ihres Namens im Formular „abgerufene Update-Sätze“ für den RCA-Skripttyp und im Formular „Lokale Update-Sätze“ für den Korrekturskripttyp aus.
8. Wählen Sie Aus **Vorschau Des Update-Satzes Anzeigen** .
9. Wählen Sie Aus **Update-Satz Bestätigen** .

   Die XML-Skripts befinden sich im Status „Commit“.

Ergebnis
Die RCA- und Korrekturskript-XMLs werden hochgeladen.

Korrekturskript für HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams installieren

Führen Sie aus *`fix_script_start_chat_field_decorator_HR`*In der anzuzeigenden ServiceNow-Instanz **Starten Sie den Microsoft Teams-Chat** Feld-Decorator im Ticket, um einen Chat mit der anfordernden Person zu initiieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Geben Sie Ein `Decorator für Teams-Chatfeld hinzufügen` In **Name** Spaltensuche.
3. Wählen Sie Aus **Decorator für Teams-Chatfeld hinzufügen** Korrekturskript.
4. Wählen Sie Aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie Aus **Führen Sie Das Korrekturskript Aus** .

   Die  Symbol wird als Feld-Decorator in einem Datensatz angezeigt.

Installieren Sie die Universal-Anforderungsintegration mit der Microsoft Teams-Anwendung

Installieren Sie die Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams). Mit dieser Anwendung können Sie Microsoft Teams-Konversationen innerhalb Ihrer ServiceNow-Instanz initiieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams erfordert das folgenden Plugin. Stellen Sie sicher, dass dieses Plugin aktiviert ist, bevor Sie Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va)

  Das Plugin „Universal Request Virtual Agent Conversations“ ist erforderlich, damit die Funktionalität von Virtual Agent aktiviert werden kann.

- Für Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams ist die folgende ServiceNow Store-Anwendung erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  ServiceNow for Microsoft Teams (sn_now_teams)

  Die Store-Anwendung ServiceNow for Microsoft Teams muss aktiviert sein, damit die Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams funktioniert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungen für eingeschränkten Aufruferzugriff für Anwendungen genehmigen

Genehmigen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA, Restricted Caller Access) im Zielbereich, damit Sie Bereichszugriffsberechtigungen bereitstellen können. Durch die Genehmigung der RCA-Berechtigungen kann auf die Skripteinbindungen im Bereich Universal-Anforderung über den Bereich Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams zugegriffen werden.

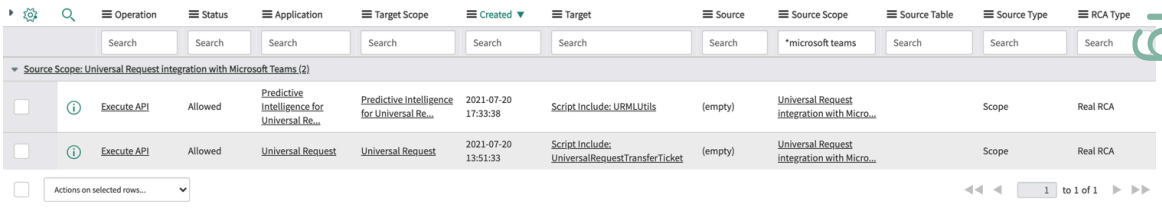
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
RCA-Berechtigungen definieren den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, ein Event oder eine Anwendungsressource. Anwendungsressourcen umfassen Zugriffssteuerungsrollen, Geschäftsregeln, UI-Aktionen und Skripteinbindungen. RCA-Berechtigungen können auch verwendet werden, um Zugriffsanforderungen zuzulassen oder zu verweigern. Datensätze für eingeschränkten Aufruferzugriff [sys_restricted_caller_access] verfolgen bereichsübergreifende Anwendungen oder Skripts nach, die Zugriff auf eine Anwendung, eine Anwendungsressource oder Ereignis anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Anruferzugriff (RCA) angefordert .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff** > **Eingeschränkter Anrufer Zugriffsberechtigungen**an.
2. Geben Sie in der Suche **Quellbereich** Folgendes ein:Universal Request integration with Microsoft Teams.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader **Quellbereich**, und wählen Sie **Group By Source Scope (Nach Quellbereich gruppieren)** aus.
4. Erweitern Sie den Quellbereich **Universal Request integration with Microsoft Teams**.
5. Öffnen Sie den Datensatz.
6. Ändern Sie den **Status** in **Zulässig**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der RCA wird genehmigt. Die Datensätze werden wie in der folgenden Abbildung dargestellt aktualisiert. Die Spalten **Anwendung** und **Zielbereich** haben jetzt die gleichen Werte, und die Spalte **Status** ändert sich zu **Zulässig**.



Notify-Connector für Microsoft Teams installieren

Installieren und aktivieren Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams Plugin, um ein initiieren zu können Microsoft Teams Besprechung direkt aus einem Aufgabendatensatz oder über die Workbench für schwerwiegende Incidents.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins auf Ihrem installiert haben ServiceNow Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notify-Plugin com.snc.notify .
- Microsoft Teams Plugin „Communications Spoke“ sn_msteams_com_spk .
- Plugin „Azure Active Directory-Anwenderzuordnung“ sn_now_Azure .

Weitere Informationen zu finden Microsoft Teams Kommunikations-Spoke, siehe Microsoft Teams Communications-Spoke .

Weitere Informationen zu Notify finden Sie unter Benachrichtigen .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Geben Sie Ein Notify-Connector für Microsoft Teams Oder sn_Notify_msteams Im Suchfeld.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen im Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Integrieren Notify Connector für Microsoft Teams In ServiceNow Instanz.

- Informationen zum Einrichten einer vorab veröffentlichten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für eine einzelne ServiceNow-Instanz) finden Sie unter Integrieren Sie die vorab veröffentlichte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams.
- Informationen zum Einrichten einer selbst konfigurierten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für mehrere ServiceNow-Instanzen) finden Sie unter Integrat ING Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams.

Installieren Sie Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams

Installieren und aktivieren Sie die Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams Plugin, um ein initiieren zu können Microsoft Teams Besprechung direkt aus einem Incident-Datensatz.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Notify-Connector für installiert haben Microsoft Teams. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Geben Sie Ein Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams Oder sn_now_Teams_ext Im Suchfeld.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Anforderungen im Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams Mit ServiceNow.

- Informationen zum Einrichten einer vorab veröffentlichten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für eine einzelne ServiceNow-Instanz) finden Sie unter Integrieren Sie die vorab veröffentlichte App „Meeting Extensions“ mit Microsoft Teams.
- Informationen zum Einrichten einer selbst konfigurierten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für mehrere ServiceNow-Instanzen) finden Sie unter Integrieren Sie die selbstkonfigurierte App „Meeting Extensions“ mit Microsoft Teams.

Einrichten von ServiceNow Instanz für Microsoft Teams Integration

Richten Sie Ihr ein ServiceNow® Instanz für Microsoft Teams Integrationen.

Wann die vorab veröffentlichte App-Konfiguration oder die selbstkonfigurierte App-Konfiguration verwendet werden soll

Verwenden Sie die selbstkonfigurierte App- oder vorab veröffentlichte App-Konfiguration basierend auf den folgenden Bedingungen:

- Im Falle eines einzelnen Microsoft Mandant zu mehreren ServiceNow® Instanzintegration: Verwenden Sie das selbstkonfigurierte Konfigurations-Setup.
- Im Falle eines einzelnen Microsoft Mandant zu Einzelperson ServiceNow® Instanzintegration wird empfohlen, das vorab veröffentlichte Konfigurations-Setup zu verwenden. Sie können jedoch das selbst konfigurierte Konfigurations-Setup verwenden.
- Im Falle eines einzelnen ServiceNow® Instanz zu mehreren Microsoft Mandantenintegration: Verwenden Sie das Setup der selbstkonfigurierten Konfiguration.

BEST Practices und Richtlinien finden Sie im Knowledge Base-artikel: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1586849 .

Setup für die Integration vorveröffentlichter Apps mit Microsoft Teams

Bereiten Sie Ihre Umgebung auf die Einrichtung und Konfiguration von vor ServiceNow Instanz für Microsoft Teams Integrationen mit der vorab veröffentlichten App-Konfiguration.

Setup für die Integration vorveröffentlichter Apps mit Microsoft Teams for Employee Experience

Richten Sie vorab veröffentlichte Apps für die Integration mit IT, HR und Universal-Anforderung über ein Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

ServiceNow-Instanz mit Microsoft Teams-Mandant verbinden

Verbinden Sie mit ServiceNow Instanz für Ihren Microsoft Teams Mandant, damit Anwender ihre Anforderungen von innerhalb erstellen können Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Hinweis: Die folgenden Schritte gelten für vorab veröffentlichte Apps. Ihre Azure-Apps müssen bereits registriert und veröffentlicht sein, um dieser Konfiguration zu folgen.

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.
2. Wählen Sie **Installieren** aus.

   Dieser Schritt verbindet Ihren Mandanten mit ServiceNow Instanz.
3. Wählen Sie aus **Einwilligung im Namen Ihrer Organisation** Option zum Bereitstellen der Einwilligung/Berechtigungen für alle Ihre Anwender, und wählen Sie dann aus **Akzeptieren** Um die Einwilligung des Administrators zu erteilen.
   Mit diesen Berechtigungen kann die App Folgendes ausführen:
   - Behalten Sie Zugriff auf Daten, auf die Sie Zugriff gewährt haben
   - Anmelden und Benutzerprofile lesen
   - Teamworkaktivitäten an Benutzer senden

   Wenn die Apps erfolgreich installiert wurden, werden auf der Seite die Details des Mandanten und der verfügbaren Azure-Apps angezeigt, die autorisiert werden sollen.

Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren

Autorisieren Sie die erforderlichen vorab veröffentlichten Apps, um Ihren zu aktivieren ServiceNow Instanz, an die API-Aufrufe ausgeführt werden sollen Microsoft Azure Zum Aktivieren von ServiceNow für Teams-Anwendungs-Workflows.

Vorbereitungen

Installieren Sie Virtual Agent Lite oder Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps .

Um Ihre ServiceNow-Instanz mit zu verbinden Microsoft 365 Mandant und zum Autorisieren von Apps müssen Sie sowohl über die Rolle external_App_install_admin als auch über die Rolle globaler Administrator in verfügen Microsoft 365. Informationen zu den zugehörigen Microsoft-Rollen finden Sie unter Integrierte Azure AD-Rollen .

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin). Diese Rolle wird im Basissystem als Teil der Installation des Kanal-Proxy-Plugins installiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die vorab veröffentlichten ServiceNow for Teams-Apps sind:

- Notify-Connector: Installieren Sie Notify Connector für Microsoft Teams, um die Funktion „Chat zum Aufrufen“ zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams .
- Anforderungsbasierte Chats
- SSO und Aktivitätsbenachrichtigungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.
2. Autorisieren Sie die entsprechende App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der Zeile des App-Eintrags auf **Autorisieren**.

b. Geben Sie die Zustimmung des Administrators durch Auswahl von an **Akzeptieren** .

Informationen zu API-Berechtigungen, die in ServiceNow für verwendet werden Microsoft Teams Integration, siehe ServiceNow Für Microsoft Teams Integrations-API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO.

Nach erfolgreicher Autorisierung wird neben dem App-Namen und dem ein grünes Häkchen angezeigt **Autorisieren** Schaltfläche ändert sich in **Installiert** .

Nächste Maßnahme

Wenn sich der Anwenderprinzipalname von der E-Mail-ID in Ihrer Umgebung unterscheidet, wechseln Sie zu Herstellung von Verbindungen zu Besprechungen aus Microsoft Teams aktivieren. Wenn der Anwenderprinzipalname mit der E-Mail-ID identisch ist, wechseln Sie zu Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Herstellung von Verbindungen zu Besprechungen aus Microsoft Teams aktivieren

Erstellen Sie den Datensatz für die OIDC-Providerkonfiguration, mit dem Benutzer eine Verbindung zu Besprechungen in der Anwendung Microsoft Teams herstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass die Azure-Apps in Ihrer Umgebung installiert sind.

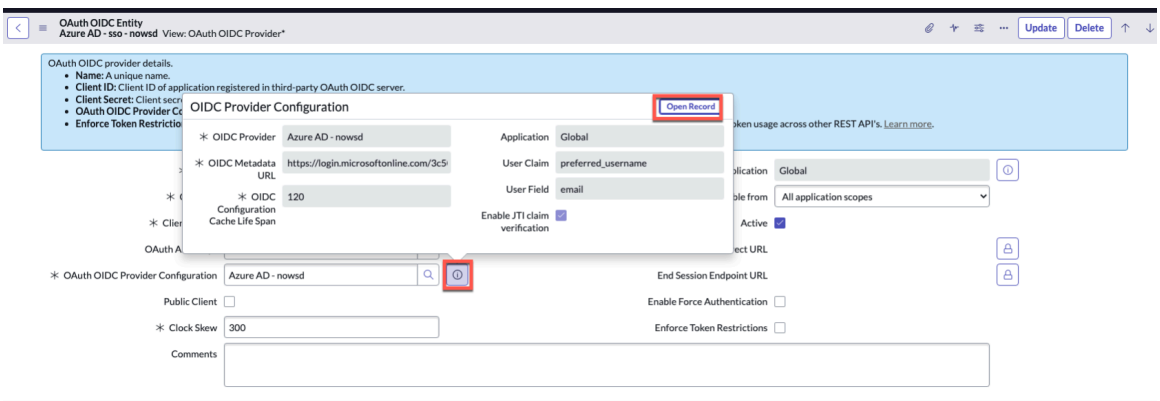
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn sich die upn von der E-Mail-ID unterscheidet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie den OIDC-Datensatz im Format **Azure AD – sso -**<Mandantenname>, wobei <Mandantenname> dem Namen Ihres Mandanten entspricht.
3. Überprüfen Sie den Eintrag **OAuth-OIDC-Providerkonfiguration**.

Hinweis: Dieses Feld gilt für Datensätze des Typs **Externer OIDC-Anbieter** .



4. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie im Feld **Benutzeranspruch** den Wert E-Mail ein.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie den Mandanten, um vorab veröffentlichte Apps zu konfigurieren

Ändern Sie den Mandanten, um vorab veröffentlichte Apps in Ihrer Umgebung zu verwenden.

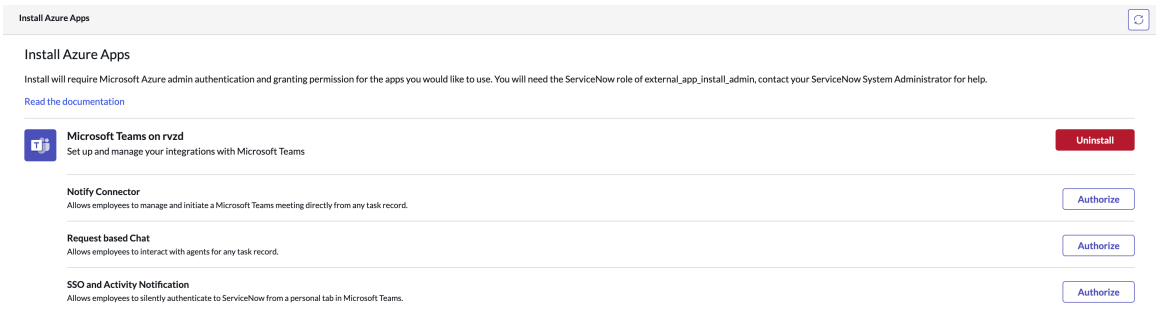
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie bereits eine Verbindung für einen anderen Microsoft Teams-Mandanten eingerichtet haben, funktioniert nach dem Wechsel zu einem neuen Mandanten die Integration auf dem ursprünglichen Mandanten nicht mehr. Alle Benutzer, die die Integration mit dem ursprünglichen Mandanten verwenden, können sie nicht mehr verwenden. Wenn Sie nur von selbst konfigurierten Azure-Apps zu vorveröffentlichten Azure-Apps wechseln, die Integration jedoch beibehalten Microsoft Teams Mandant, es gibt keine Auswirkungen auf Anwender.

Deinstallieren Sie verbundene Microsoft Teams Mandant aus dem Original/registriert ServiceNow Instanz. Installieren Sie dann dieselbe Microsoft Teams Mandant auf Neu/ erforderlich ServiceNow Instanz.

Prozedur

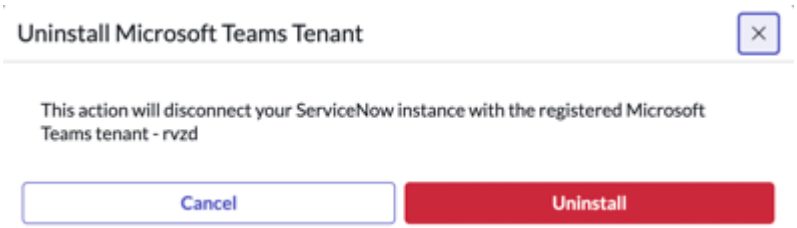
1. Deinstallieren Sie verbundene Microsoft Teams Mandant aus der ursprünglichen ServiceNow-Instanz.
   a. Öffnen Sie Ihre aktuelle/ursprüngliche/registrierte ServiceNow Instanz.
   b. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.
   c. Wählen Sie Aus **Deinstallieren** .



   d. Wählen Sie Aus **Deinstallieren** Im Dialogfeld Microsoft Teams-Mandanten deinstallieren, um verbundene zu deinstallieren Microsoft Teams In Ihrer Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ihr Microsoft Teams Mandant ist vom ursprünglichen/registrierten getrennt ServiceNow Instanz.

2. Installieren Sie dieselbe Microsoft Teams Mandant auf Neu/erforderlich ServiceNow Instanz.

   a. Öffnen Sie Ihr neues/Ziel ServiceNow Instanz.

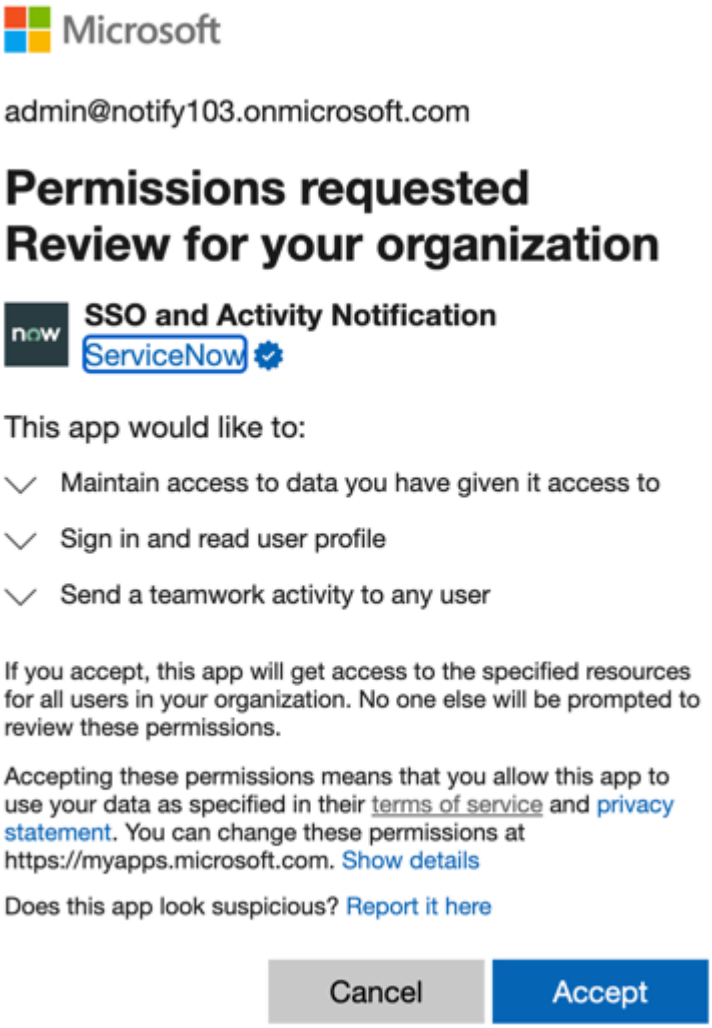
   b. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.

   c. Klicken Sie Auf **Installieren** Zum Installieren desselben Microsoft Teams In Ihrer neuen/Zielinstanz.

   d. Wählen Sie die Option **Consent on behalf of your organization** (Einwilligung im Namen Ihrer Organisation), um die Einwilligung für alle Ihre Benutzer bereitzustellen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Akzeptieren**, um die Einwilligung des Administrators zu erteilen.

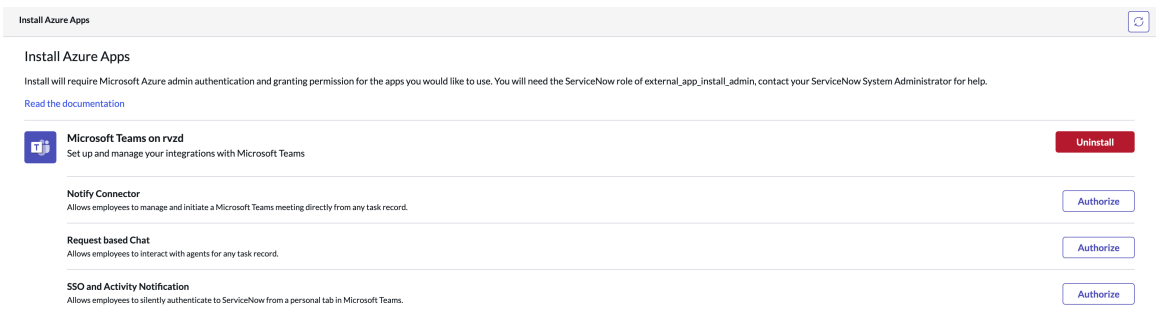
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Sobald der Mandant der ServiceNow-Instanz zugeordnet ist, müssen Sie die Apps durch die Genehmigung des Administrators autorisieren.

Die Apps Notify Connector und Import Chat werden nur angezeigt, wenn Sie in Ihrer Instanz das Notify-Plugin installieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **SSO und Aktivitätsbenachrichtigung**: Autorisieren Sie diese App, um in der App Microsoft Teams die Registerkarte **Employee Center** anzuzeigen.
- **Notify Connector**: Autorisieren Sie diese App, damit Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz eine Microsoft Teams-Besprechung starten können.
- **Request-based Chats** (Anfragebasierte Chats): Autorisieren Sie diese App, damit Mitarbeiter Chats in Microsoft Teams starten und Chatnachrichten in den entsprechenden Datensatz importieren können.

f. Autorisieren Sie die Apps nach Bedarf.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Microsoft Teams-Mandantenverbindung überschreiben

Überschreiben Sie eine vorhandene Mandantenverbindung nur, wenn Sie die verbundene aus irgendeinem Grund nicht deinstallieren können Microsoft Teams Mandant aus dem Original ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Systemeigenschaft sn_now_Azure.allow_tenant_override, und legen Sie sie auf „wahr“ fest. Überschreiben Sie dann die vorhandenen Microsoft Teams Mandantenverbindung auf der Seite „Azure-Apps installieren“.

Hinweis: ServiceNow Empfiehlt die Überschreibungsmethode nicht.

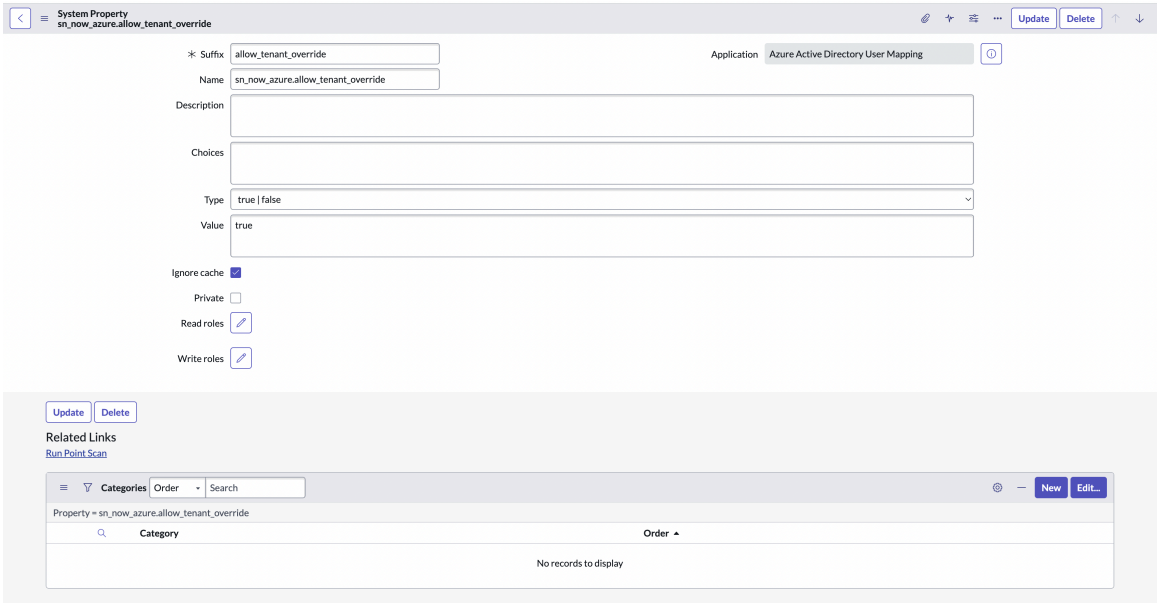
Prozedur

1. Öffnen Sie Ihr neues/Ziel ServiceNow Instanz.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Auf der Seite „Systemeigenschaften“.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Systemeigenschaften“ aus.
   - Suchen und auswählen **Azure Active Directory-Anwenderzuordnung** Als **Anwendung** .
   - Geben Sie Ein **Allow_tenant_override** In **Suffix** .
   - Namenswert **sn_now_Azure.allow_tenant_override** Wird automatisch in ausgefüllt **Name** .
   - Wählen Sie Aus **Wahr | falsch** Als **Typ** .
   - Geben Sie Ein **Wahr** In **Wert** .
5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

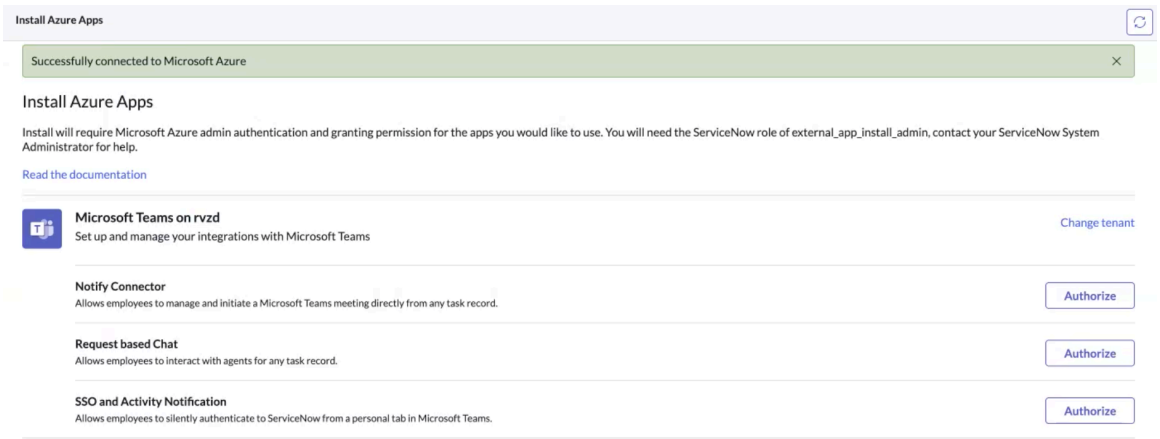
Wenn **Wert** Feldeintrag ist **Falsch** , Dann die Methode zur Deinstallation von verbunden Microsoft Teams Mandant aus dem Original ServiceNow Instanz muss befolgt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



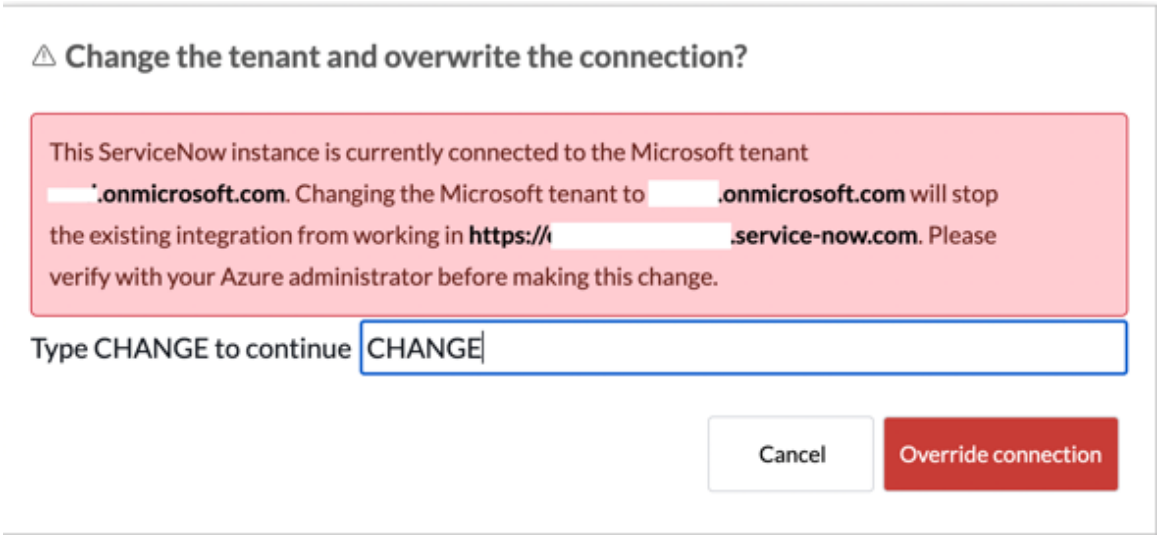
Dadurch wird die Methode zum Überschreiben von aktiviert Microsoft Teams Mandantenverbindung auf der Seite Azure-Apps installieren, indem aktiviert wird **Mandanten ändern** Option.

6. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.
7. Wählen Sie Aus **Mandanten ändern** Um den Mandanten Ihrem neuen zuzuordnen ServiceNow Instanz.



8. Geben Sie Ein **ÄNDERN** Und wählen Sie aus **Verbindung überschreiben** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Autorisieren Sie die Apps, indem Sie die Administratoreinwilligung erteilen, nachdem der Mandant der neuen ServiceNow-Instanz zugeordnet wurde.

Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter

Erstellen und laden Sie herunter ServiceNow Für Microsoft Teams Manifestdatei aus Ihrer Instanz zum Aktivieren Microsoft Teams Zur Verwendung von ServiceNow Für Teams-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere verbinden ServiceNow Instanzen zu einer Microsoft Teams Mandant. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mehrerer ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Microsoft Teams Mandant .

Nur ein vorab veröffentlichtes App-Setup kann mit verbunden werden Microsoft Teams Mandant.

Hinweis: Sie können mehrere selbst konfigurierte App-Umgebungen mit dem verbinden Microsoft Teams Mandant, da Sie separate Azure-Apps für jede selbst konfigurierte App-Umgebung erstellen können. Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei für selbst konfigurierte Apps finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbst konfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die **Allgemeine Informationen** Abschnitt wird geöffnet.
3. Auf der **Allgemeine Informationen** Füllen Sie die Felder aus.

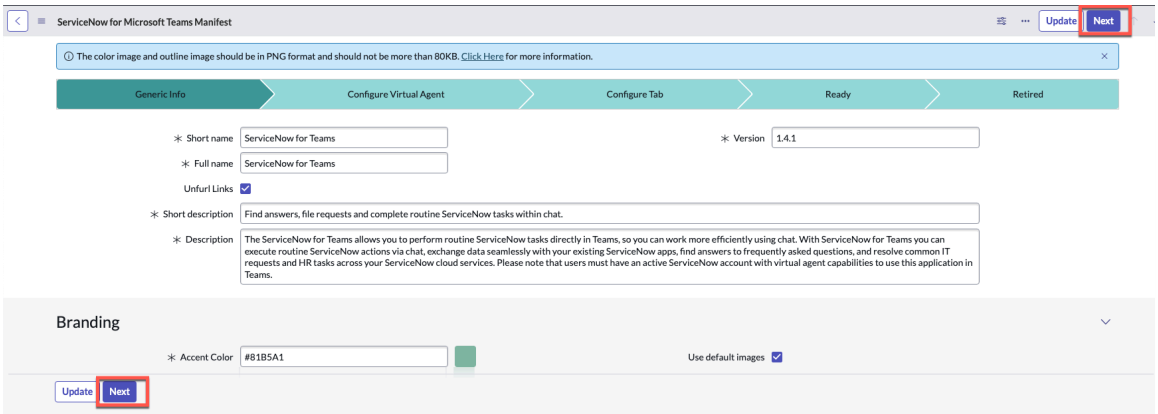
Formular „Generische Informationen“

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzname für die Manifestdatei
Vollständiger Name	Vollständiger Name für die Manifestdatei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Version	Version der Manifestdatei. Beispiel: `1.0.0` .
Entfalten Sie Links	Option zum Entfalten der Links Microsoft Teams. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau (adaptive Karte) generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei
Akzentfarbe	Anwenderdefinierte Farbe für die Konversationen in Microsoft Teams Laut Unternehmensbranding. Die Akzentfarbe muss im HTML-Farbcodeformat vorliegen.
Standardbilder verwenden	Option zur Verwendung der Standardbilder für Branding. **Hinweis:** Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole Und Symbole für Manifestschema .

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie **Weiter**.



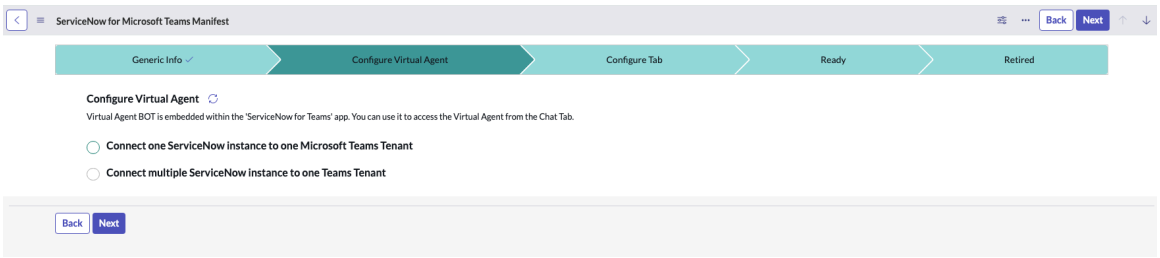
Die **Konfigurieren Sie Virtual Agent** Abschnitt wird geöffnet

6. In **Konfigurieren Sie Virtual Agent** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie Aus **Verbinden Sie eine einzelne ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** Um eine Verbindung herzustellen ServiceNow Instanz zu einem Microsoft Teams Mandant. Die Virtual Agent-Bot-ID wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie diese Option auswählen.
- Wählen Sie Aus **Verbinden Sie mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** Um mehrere zu verbinden ServiceNow Instanzen zu einer Microsoft Teams Mandant. Dies gilt für selbst konfigurierte Apps. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbst konfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter.

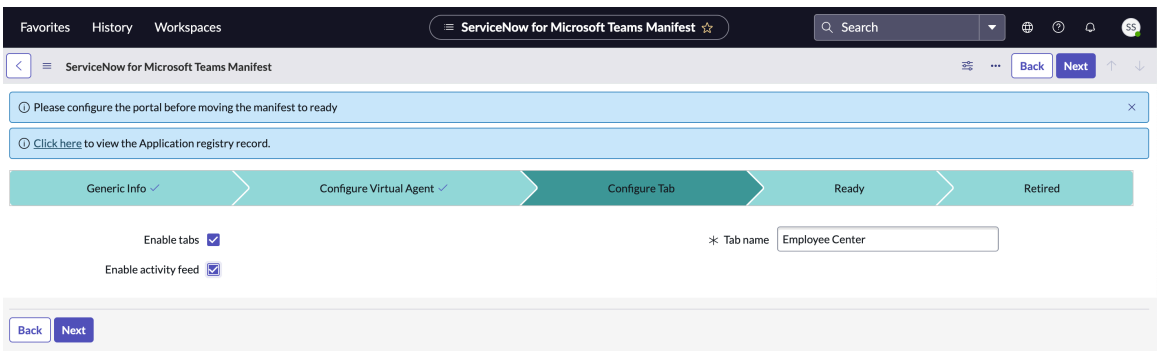


7. Konfigurieren Sie den Virtual Agent in Ihrer Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsintegration mit Microsoft Teams .
8. In **Registerkarte „Konfigurieren“** Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Registerkarte konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Registerkarten aktivieren	Option zum Hinzufügen von Registerkarten in Microsoft Teams Anwendung. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Registerkartenname	Name der Serviceportal-Registerkarte, die in angezeigt wird Microsoft Teams Anwendung.
Aktivitäts-Feed Aktivieren	Option zum Aktivieren des Aktivitäts-Feeds zum Empfangen von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

Für eine selbst konfigurierte App müssen Sie die Anwendungs-(Client-)ID und Verzeichnis-(Mandanten-)ID im angeben **Registerkarte „Konfigurieren“** Abschnitt.



9. Wählen Sie **Weiter**.
   Die **Bereit** Abschnitt wird geöffnet.

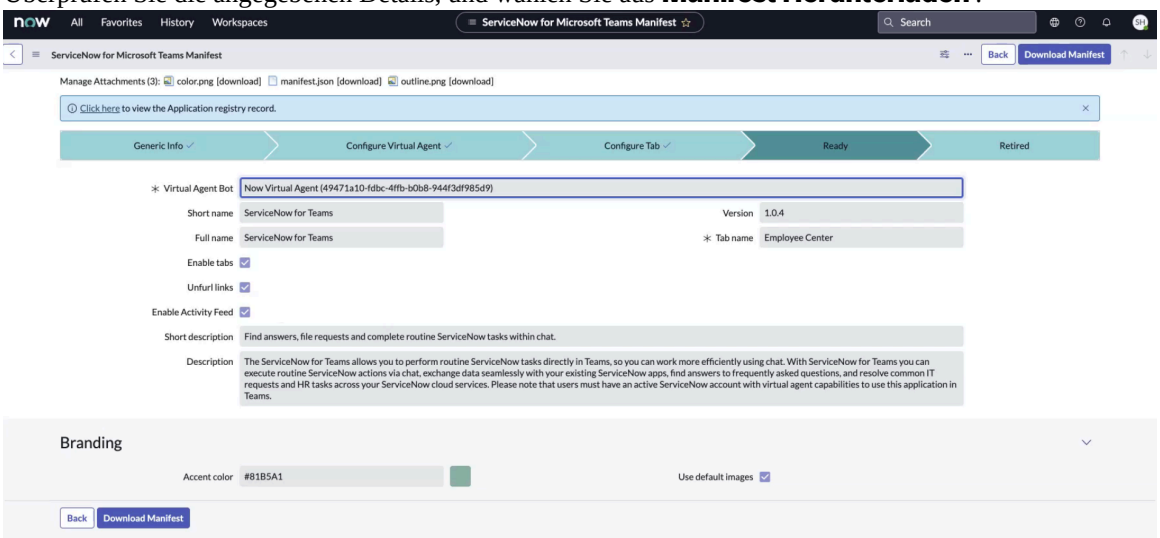
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. In **Bereit** Wählen Sie den Abschnitt aus **Aktivitäts-Feed Aktivieren** Option zum Empfangen von Benachrichtigungen für Kampagnen.
11. Navigieren Sie zum Anwendungsregistrierungsdatensatz, und zeigen Sie den Datensatz der OIDC-Anbieterkonfiguration an.
    - Wählen Sie den Link in der Informationsnachricht oben auf der Seite aus.
    - Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** Und wählen Sie aus **Azure AD – sso – <Tenant-ID>** .

    Der Anwenderanspruch ist Teil von `id_token`Die von abgerufen wird Microsoft Azure AD(Entra-ID). Die **Anwenderfeld** Muss so konfiguriert werden, dass der aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user] abgerufene Wert mit dem Wert „Anwenderanspruch“ übereinstimmt.

    Hinweis: Wenn keines der konfigurierten Felder mit dem Wert „Anwenderanspruch“ übereinstimmt, können Sie ein anwenderdefiniertes Feld erstellen und den erforderlichen Wert eingeben.

12. Überprüfen Sie die angegebenen Details, und wählen Sie aus **Manifest Herunterladen** .



Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen

Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch, um Microsoft Teams in Ihre ServiceNow-Instanz zu integrieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

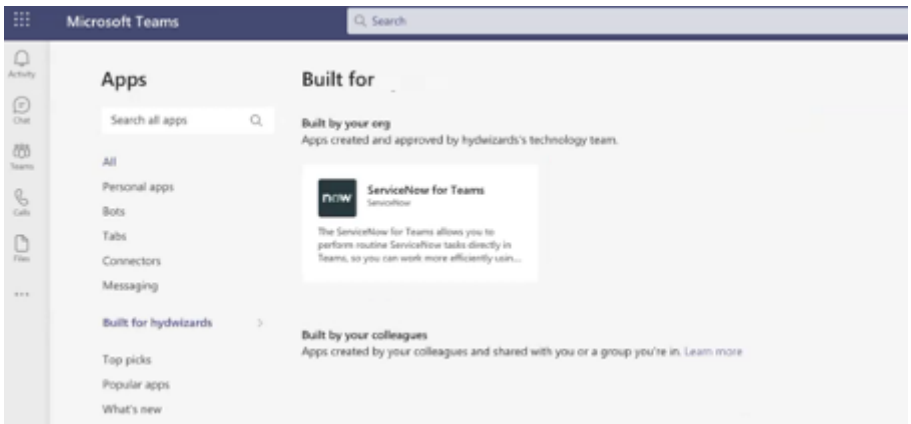
1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Navigieren zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**, Und wählen Sie dann aus **Laden Sie eine anwenderdefinierte App hoch** .

   Hinweis:

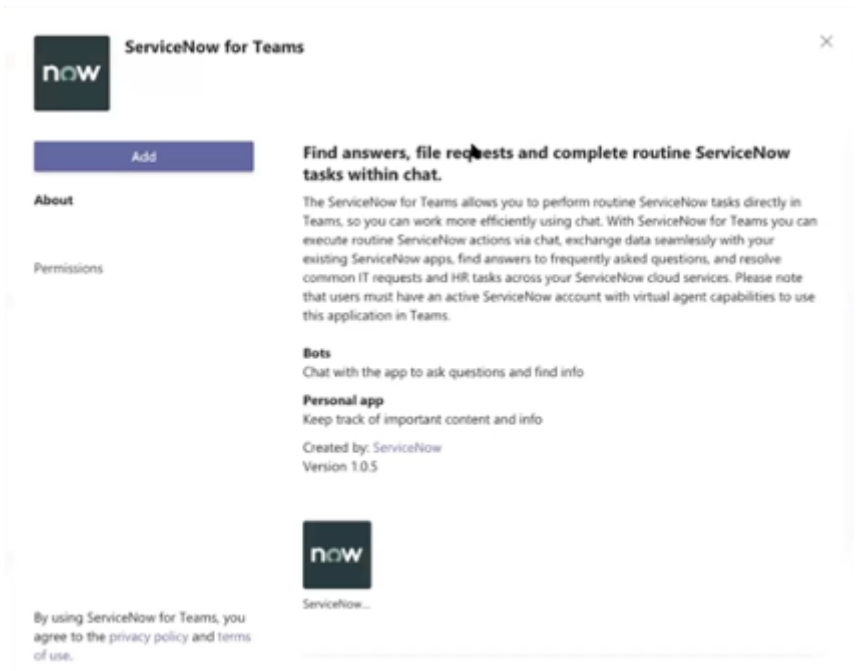
   Stellen Sie sicher ServiceNow Für Microsoft Teams Ist als Drittpartei-App in zulässig Microsoft Teams. Informationen zum Zulassen von Apps in Microsoft Teams, Siehe Microsoft Teams Dokumentation an.

3. Navigieren Sie zum Speicherort, zu dem die Manifestdatei heruntergeladen wurde, und wählen Sie die ZIP-Datei aus.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.

   ServiceNow for Teams wird im Bildschirms **Apps** angezeigt.



5. Klicken Sie auf die App **ServiceNow for Teams**.
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

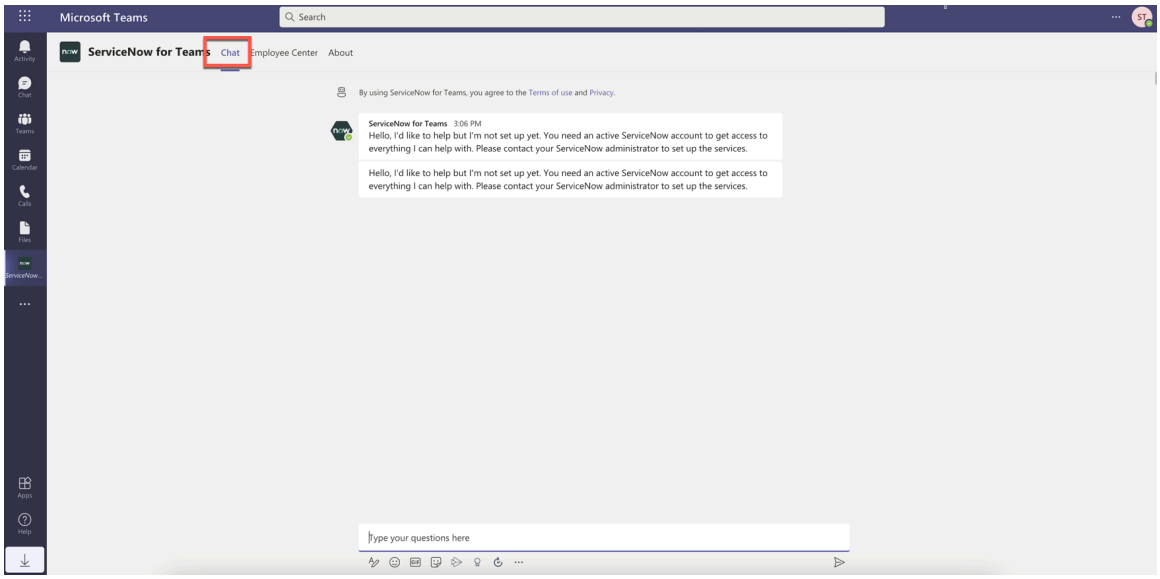


Automatische Übersetzung

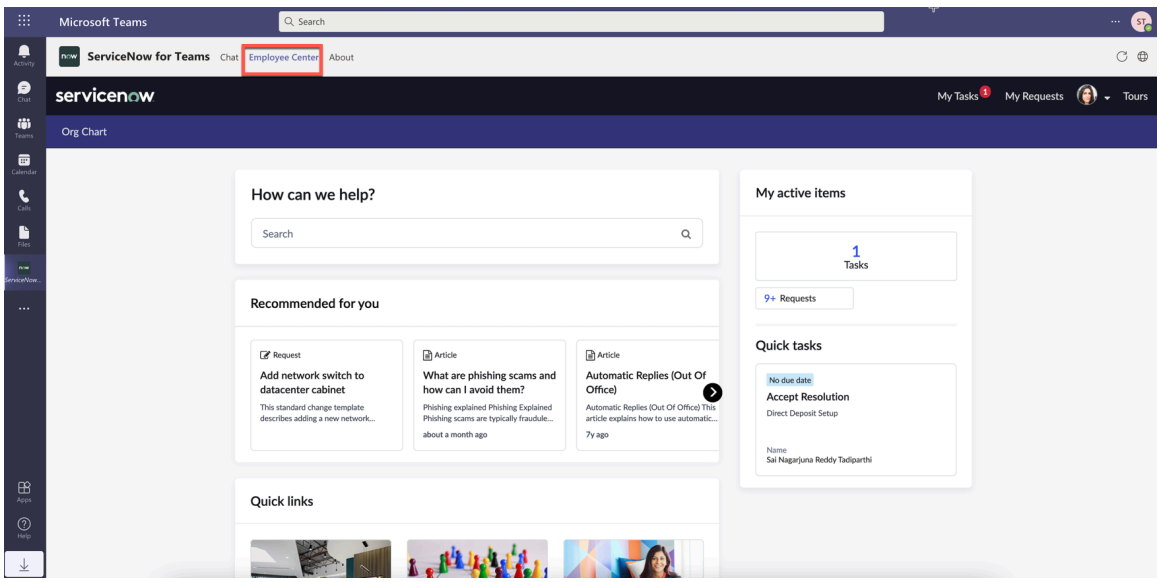
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die App ServiceNow for Microsoft Teams wird in Microsoft Teams angezeigt.

- **Chat**: Beginnen Sie Ihr Gespräch mit dem Virtual Agent, um Hilfe zu erhalten.



- **Employee Center**: Klicken Sie auf die Registerkarte **Employee Center**, um die Aktualisierungen der Organisation und den Status Ihrer Aufgaben und Anforderungen anzuzeigen.



Hinweis: Wenn Sie keine Manifestdatei erstellen möchten, können Sie eine vorhandene Manifestdatei nach Bedarf bearbeiten. Nach dem Aktualisieren der vorhandenen Manifestdatei können Sie die Manifestdatei herunterladen und dann in Microsoft Teams hochladen, damit die Änderungen wirksam werden.

Aktualisieren Sie die App-ID in ServiceNow Instanz

Aktualisieren Sie ServiceNow Für Teams-App-ID aus der Microsoft Teams admin Center in Ihrem ServiceNow Instanz.

Automatische Übersetzung

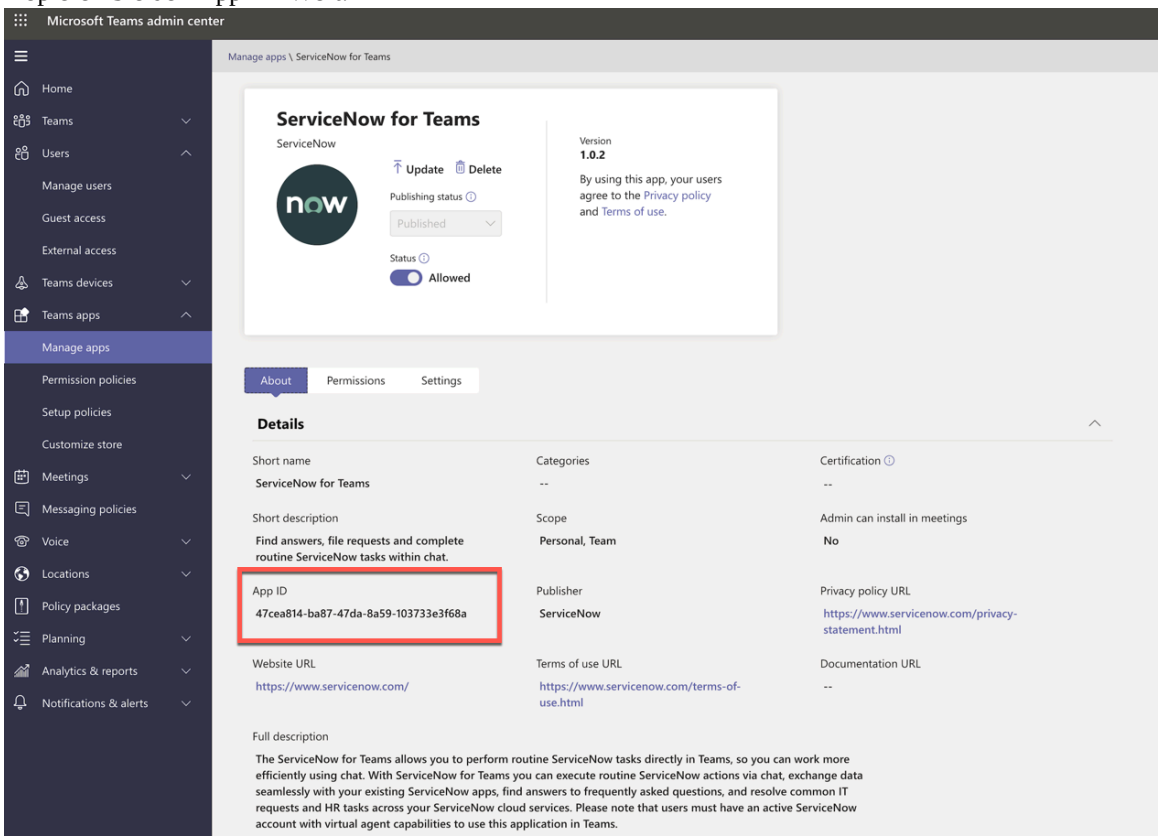
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

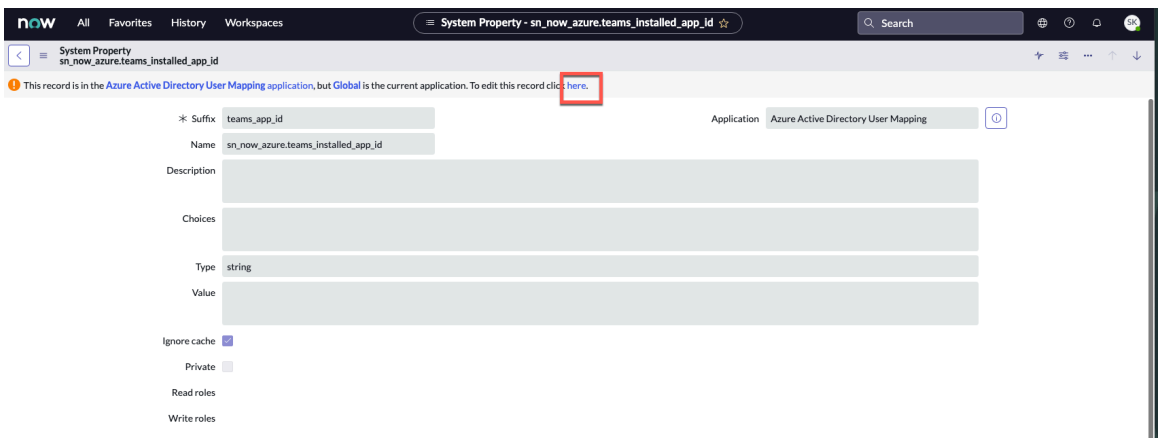
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams admin Center.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
3. Wählen Sie aus **ServiceNow für Teams** App.
4. Kopieren Sie den App-ID-Wert.



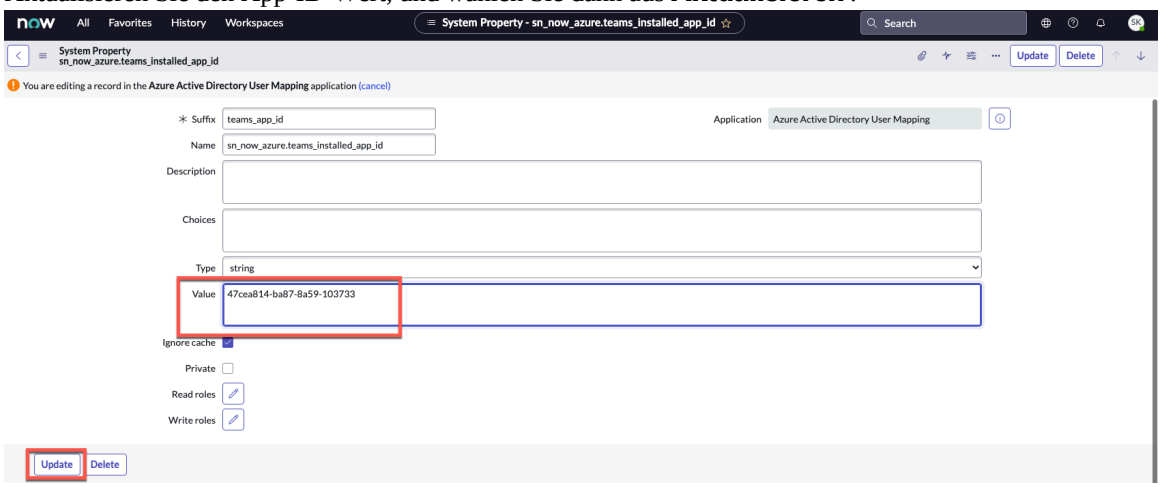
5. In Ihrem ServiceNow Instanz, suchen Sie nach `sys_properties.list` .
6. Wählen Sie aus `sn_now_Azure.Teams_installed_App_ID` Eigenschaft.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Aktualisieren Sie den App-ID-Wert, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .



Deaktivieren Sie Now Virtual Agent

Deaktivieren Sie Now Virtual Agent App, um doppelte Benachrichtigungen von zu vermeiden Microsoft Teams Wenn Sie installieren und integrieren ServiceNow Für Microsoft Teams Mit ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis: Ihre Mitarbeiter sehen oder verwenden nicht Now Virtual Agent App.

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Hat zwei Apps für verfügbar Microsoft Teams:

- Jetzt Virtual Agent

  Diese App zeigt an Virtual Agent Innerhalb von Microsoft Teams, War in verfügbar Microsoft Teams App seit 2019.

- ServiceNow für Microsoft Teams

  ServiceNow Für Microsoft Teams Ist eine neue App, die eine umfassendere Mitarbeiter-Experience bietet, einschließlich und erweitert darüber hinaus Virtual Agent, Mit einer eingebetteten Portal-Experience namens **Mitarbeiter-Center** , Und die Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, Mitarbeiter in zu kontaktieren Microsoft Teams Zum schnellen Lösen offener Tickets.

Seit demselben Bot (Virtual Agent) Wird in beiden Apps freigegeben und blockiert Now Virtual Agent App führt auch dazu, dass dieselbe Bot-ID für blockiert wird ServiceNow Für Microsoft Teams App, wird erstellt Virtual Agent Nicht verwendbar in ServiceNow Für Microsoft Teams App. Um dieses Problem zu umgehen, müssen Sie sicherstellen, dass Now Virtual Agent App befindet sich in der Liste der zulässigen Apps.

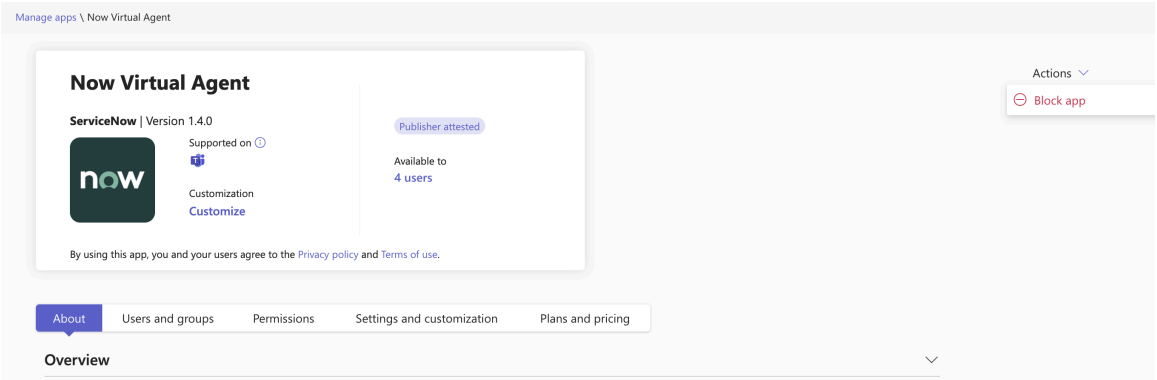
Sie müssen zuerst blockieren Now Virtual Agent App, sodass sie nicht mehr für Mitarbeiter angezeigt wird, und fügt die App dann der Liste „zulässig“ hinzu. Nach dieser Konfiguration sehen oder verwenden Ihre Mitarbeiter nicht mehr Now Virtual Agent App, kann aber verwenden Virtual Agent Innerhalb von ServiceNow Für Microsoft Teams App.

Hinweis: Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis die Changes weitergegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams administratorportal.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
3. Geben Sie im Suchfeld ein Now Virtual Agent .
4. Wählen Sie aus **Now Virtual Agent** App.
5. Wählen Sie Aus **Aktionen** , Und wählen Sie dann aus **Blockieren Sie die App** .



Microsoft Teams-Manifestdatei übersetzen

ServiceNow for Microsoft Teams bietet Unterstützung für die Lokalisierung in mehrere Sprachen mit UTF-8-Zeichencodierung für internationale Zeichen.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren. Informationen zum Installieren des Sprach-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Nach der Installation des Sprach-Plugins müssen Sie die Manifestdatei erstellen, herunterladen und in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Anforderungsbasierter Chatzugriff für Gastbenutzer

Der anforderungsbasierte vorab veröffentlichte App-Chat-Zugriff ermöglicht es Gastanwendern, Chats in einem einzelnen zu starten und zu importieren ServiceNow® Für Microsoft Teams Instanz.

Die Gastfreigabe ist in Microsoft Azure AD und in ServiceNow for Microsoft Teams standardmäßig aktiviert. Dadurch können Benutzer Gäste zu Teams und Sites einladen und Dateien für Gäste freigeben, ohne die IT-Abteilung um Hilfe bitten zu müssen.

Gäste können die folgenden Aktionen ausführen:

- Chat mit Personen außerhalb ihrer Organisation starten.
- Chatkonversationen mit Personen von außerhalb ihrer Organisation importieren.

Informationen zum Konfigurieren des Zugriffs für Gastbenutzer finden Sie unter Gastzugriff in Microsoft Teams .

Die Gastzugriffskonfiguration gilt für die folgenden Tabellen in der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams und der HR-Servicebereitstellung-Integration mit Microsoft Teams:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der ServiceNow-Systemadministrator kann den Gastzugriff auf andere Tabellen erweitern.

Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren

Aktivieren Sie den Chat-Zugriff für einen Gastanwender während der Konfiguration ServiceNow® Für Microsoft Teams Einstellungen für eine vorab veröffentlichte App.

Vorbereitungen
In einem Upgradeszenario für eine vorab veröffentlichte App müssen Sie nach dem Upgradeprozess die Anwendungen anforderungsbasierter Chat und SSO und Aktivitätsbenachrichtigungen erneut autorisieren. Durch die erneute Autorisierung kann Ihre ServiceNow-Instanz API-Aufrufe an Microsoft Azure tätigen. Daher ist ServiceNow für den Microsoft Teams-Anwendungs-Workflow aktiviert, und Ihre Einwilligung für die neuen API-Berechtigungen ist sichergestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verbindung mit wird hergestellt ServiceNow Instanz für Ihren Microsoft Teams Die vorab veröffentlichte App füllt die Felder Mandanten-ID, vollständiger Mandantenname und Quelle im Formular „Teams-Gastanwender-Chat-Konfiguration“ automatisch aus. Wenn Sie Gastbenutzerzugriff gewähren möchten, aktivieren Sie den Gastzugriff im Formular „Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Konfiguration für Teams-Gastanwender**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer“

Feld	Beschreibung
Mandanten-ID	Wird während der vorab veröffentlichten App-Installation automatisch ausgefüllt. Die Verzeichnis-ID (Mandanten-ID) von der Anwendungsübersichtsseite im Microsoft Azure-Portal aktualisiert Details in der ServiceNow-Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vollständiger Mandantenname	Wird während der vorab veröffentlichten App-Installation automatisch ausgefüllt. Vollständiger Domänenname des Mandanten oder Hosts. Beispiel: account1.onmicrosoft.com.
Gastzugriff aktivieren	Option zum Aktivieren des Tokens für Client-Anmeldeinformationen zum Abrufen von Benutzertypdetails. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, tritt ein Fehler auf, wenn der Gast versucht, einen Microsoft Teams-Chat zu starten oder zu importieren. **Hinweis:** Wenn der Gastzugriff aktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen. Wenn der Gastzugriff deaktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen.
Zulässige Gastdomänen	Gastbenutzerdomänen, in denen eingeladene Gäste einen Chat starten oder importieren können. Nur die Mandanten in diesen Domänen können einen Chat starten oder importieren. Listet mehrere Gastdomänennamen als kommagetrennte Werte auf.
Quelle	Wird während der vorab veröffentlichten App-Installation automatisch ausgefüllt. Dieses Feld ist dem Modul „Mandantenverbindungen“ zugeordnet.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Gäste, die zu den ausgewählten Gastdomänen gehören, können nun Chats starten oder importieren.

Automatische Übersetzung

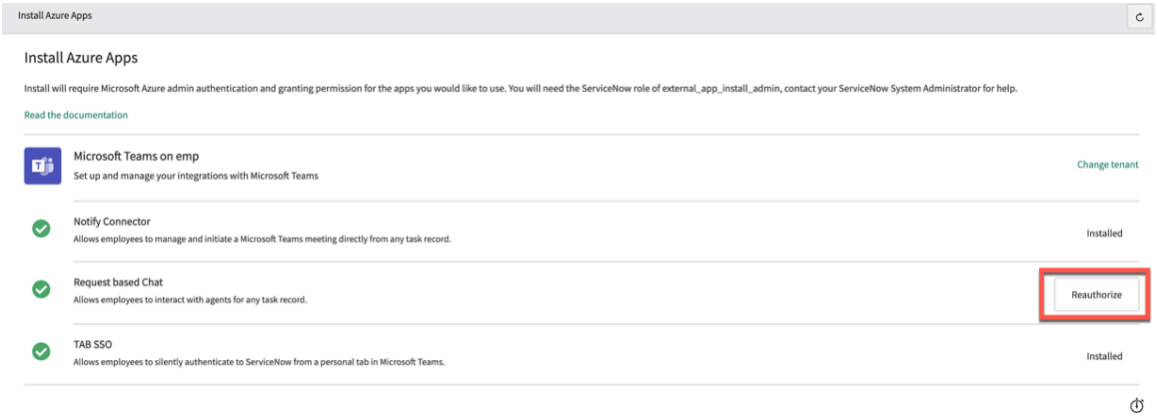
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerpräsenzindikator

Der Benutzerpräsenzindikator hilft Service Desk-Mitarbeitern, den Status der Benutzer in *Microsoft Teams* zu kennen, bevor sie in *Microsoft Teams* einen Chat starten.

Standardmäßig können Service Desk-Mitarbeiter den Status der Benutzer anzeigen, wenn sie in der ServiceNow-Instanz das modale Fenster „Chat starten“ öffnen.

Wenn Sie die Anwendung aktualisieren, müssen Sie **Anforderungsbasierter Chat** auf der Seite **Azure-Apps installieren** erneut autorisieren. Weitere Informationen zur Installation von Azure-Apps finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren.



Das System benötigt 60 Minuten, um im modalen Fenster „Chat starten“ den Benutzerpräsenzstatus zur erstmaligen Verwendung anzuzeigen, wenn Sie auf die *IT Service Management*-Integration mit den Anwendungen *Microsoft Teams* v2.5.0 oder Collaboration Services v3.5 upgraden.

Der Status des Benutzers aus *Microsoft Teams* wird der ServiceNow-Instanz wie in der folgenden Tabelle zugeordnet.

Zuordnung des Benutzerstatus

Benutzerstatus in Microsoft Teams	Im modalen Fenster „Chat starten“ angezeigter Status
'Available', 'AvailableIdle'	available
'Busy', 'BusyIdle', 'DoNotDisturb'	Belegt
'Offline', 'PresenceUnknown'	offline
'Away', 'BeRightBack'	abwesend

Der Benutzerpräsenzstatus wird für 180 Sekunden zwischengespeichert. Wenn also ein Benutzer in *Microsoft Teams* „online“ ist, wird im modalen Fenster „Chat starten“ der Benutzerstatus bis zu 180 Sekunden lang als „online“ angezeigt. Wenn der Benutzerstatus geändert wird, ruft das System den Benutzerstatus nach dem Intervall von 180 Sekunden ab und aktualisiert den Status im modalen Fenster „Chat starten“.

Das Zeitintervall zum Zwischenspeichern des Benutzerstatus ist durch die Systemeigenschaft `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` konfigurierbar. Sie können das Zeitintervall ändern, um den Benutzerpräsenzstatus beizubehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren

Sie können die Systemeigenschaft ändern, um die Cachedauer zu konfigurieren und dadurch den Präsenzstatus des *Microsoft Teams*-Benutzers beizubehalten.

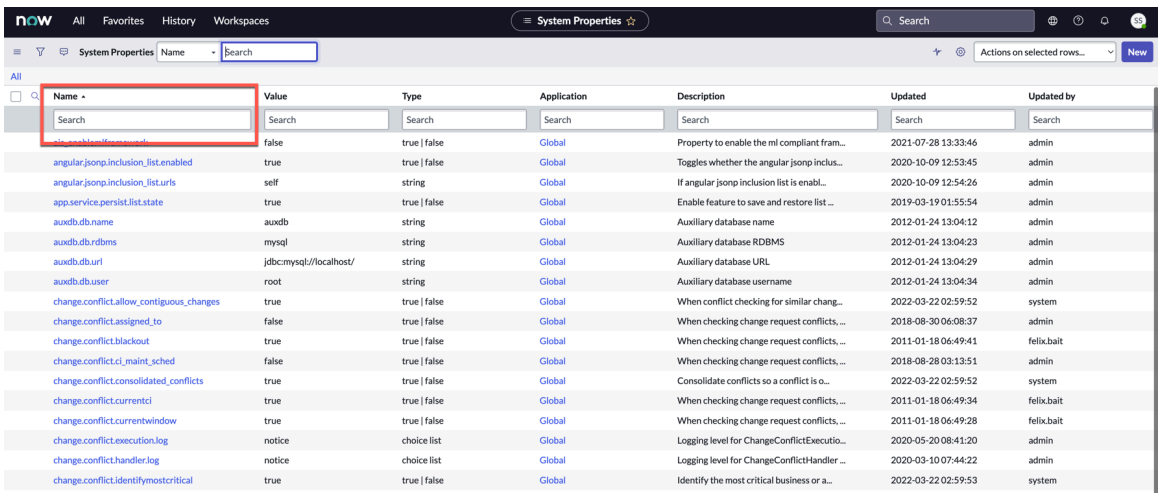
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

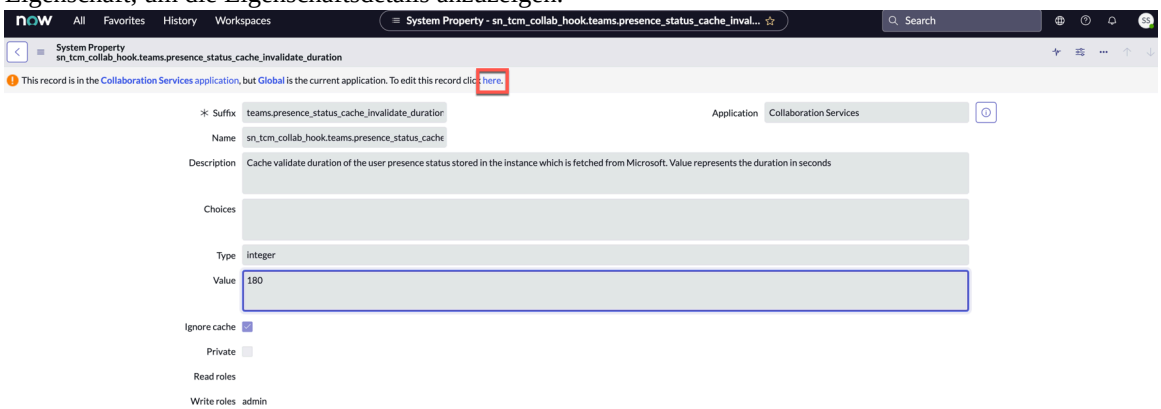
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.



2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Systemeigenschaft sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration, und klicken Sie auf die Eigenschaft, um die Eigenschaftsdetails anzuzeigen.



3. Klicken Sie hier, um die Eigenschaftsdetails zu bearbeiten.
4. Definieren Sie die Cachedauer in Sekunden, um den Benutzerpräsenzstatus im Feld **Wert** beizubehalten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

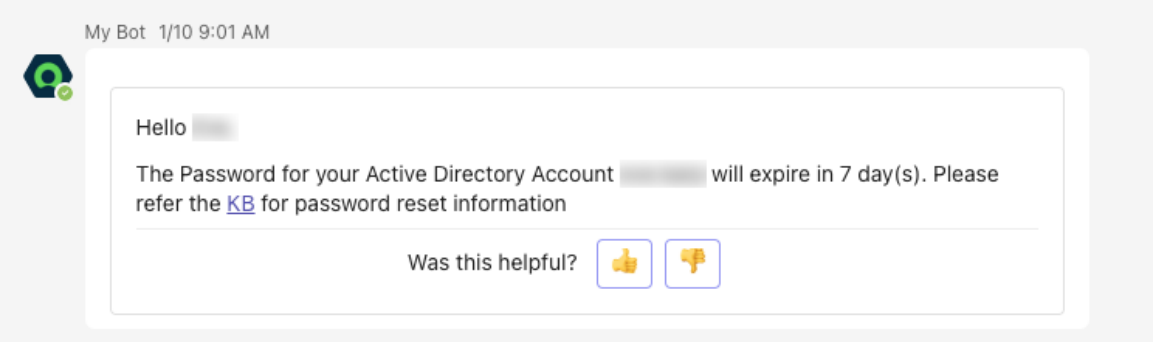
Senden von Benachrichtigungen an Mitarbeiter mit Microsoft Teams

Integrieren Microsoft Teams Mit Mitarbeiter-Center Damit Inhaltsmanager Benachrichtigungen über an Mitarbeiter senden können Microsoft Teams.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten senden am Microsoft Teams Um Mitarbeiteraktionen voranzutreiben, z. B. um einen artikel zu lesen, ein Video anzusehen oder eine Aufgabe auszuführen.



Die Mitarbeiter-Center Enthält zwei Funktionen, mit denen Inhaltsmanager Mitteilungen an Mitarbeiter senden können:

Mitarbeiterkommunikation wird erstellt

Content Publishing Bietet einen Workflow zum Erstellen und Veröffentlichen von Mitarbeiterkommunikationen.

Content Experiences

Content Experiences Bietet eine robuste Veröffentlichungskonfiguration, die die Verfügbarkeit, Dauer und Zielgruppe von Inhalten steuert.

Microsoft Teams mit Mitarbeiter-Center integrieren

In Ihrer Umgebung müssen die folgenden Plugins installiert sein:

- Mitarbeiter-Center Pro [Com.snc.Employee_Center_pro]
- IT Service Management für Microsoft 365 [sn_now_Teams_it]
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 [sn_now_Teams_HR]
- Konversationsintegration mit Microsoft Teams [sn_va_Teams]
- Content Publishing [sn_cd]
- Content Experiences [sn_CA]

Konfigurieren von Microsoft Teams Benachrichtigung

1. Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen
2. (Optional) Übersetzen Sie den Benachrichtigungsinhalt
3. Veröffentlichen Sie den Inhalt:
   - Verwenden **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt** So stellen Sie den Inhalt Mitarbeitern zur Verfügung: Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen
   - Um den Inhalt in eine mehrstufige, mehrkanalige Kampagne einzubeziehen, verwenden Sie **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**: Erstellen Microsoft Teams Benachrichtigungsinhalt mit Content Experience Builder

Automatische Kampagnenbenachrichtigungen in senden Microsoft Teams

Durch das automatische Versenden von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams verbessern Sie die Zusammenarbeit und sorgen für eine effiziente Kommunikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Nach dem Upgrade-Prozess für eine vorab veröffentlichte App-Konfiguration müssen Sie die Anwendung SSO und Aktivitätsbenachrichtigungen erneut autorisieren, um zu aktivieren ServiceNow Instanz, an die API-Aufrufe ausgeführt werden sollen Microsoft Azure. ServiceNow Für Microsoft Teams Der Anwendungs-Workflow wird dann aktiviert, und Ihre Zustimmung zu den neuen API-Berechtigungen wird sichergestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren.

Eine Manifestdatei zum Aktivieren der Anzeige von Kampagnenbenachrichtigungen in *Microsoft Teams* muss vorhanden sein.

Wenn Mitarbeiter-Center v.24 oder höher konfiguriert ist, ist die Registerkarte „Employee Center“ in Ihrer Anwendung *Microsoft Teams* standardmäßig vorhanden. Wenn die Mitarbeiter-Center-Version niedriger als v.24 ist, müssen Sie den Wert des Portals in der Eigenschaft sn_now_teams.portal.suffix auf esc aktualisieren. Mit diesem Wert wird Employee Center in Ihrer Instanz aktiviert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Bereich **Allgemeine Informationen** die Details ein.
   Wählen Sie **Absenden** und dann **Weiter**.
4. Füllen Sie die Details im Abschnitt **Virtual Agent konfigurieren** aus, und wählen Sie dann **Weiter**.
5. Vergewissern Sie sich, dass im Abschnitt **Registerkarte konfigurieren** die Option **Aktivitätsfeed aktivieren** ausgewählt ist, und wählen Sie **Weiter**.

   Hinweis: Wenn Sie eine Basissystem-Manifestdatei ändern, wählen Sie **Aktivitätsfeed aktivieren**, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.

6. Überprüfen Sie die Details im Abschnitt **Bereit**, und wählen Sie **Manifest herunterladen**.
   Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen.
7. Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter. Weitere Informationen zum Hochladen einer Manifestdatei finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Erstellen Sie einen Microsoft Teams Kampagne mit Inhaltsveröffentlichung

Erstellen und verteilen Sie die Microsoft Teams-Kampagnen mithilfe von direkter Inhaltsveröffentlichung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie Benachrichtigungen, um Nachrichten durch Kampagnen in Microsoft Teams direkt an Ihre Mitarbeiter zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die erforderlichen Plugins:
  - Mitarbeiter-Center Pro [Com.snc.Employee_Center_pro]
  - IT Service Management für Microsoft 365 [sn_now_Teams_it]
  - Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
  - HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 [sn_now_Teams_HR]
  - Konversationsintegration mit Microsoft Teams [sn_va_Teams]
  - Content Publishing [sn_cd]
  - Content Experiences [sn_CA]
- Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager
- Eine Microsoft Teams-Benachrichtigung enthält einen Link Erstellen Sie ein Video, eine URL oder einen Aufgabenlink

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Verwenden Sie entweder einen vorhandenen Inhaltsdatensatz, oder erstellen Sie eine Benachrichtigung.

Datensatzquelle	Aktion
Existing content record (Vorhandener Inhaltsdatensatz)	Wählen Sie den Inhaltsdatensatz aus der Liste aus.
Neuer Inhalt	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Wählen Sie **Benachrichtigung** in der Spalte **Plattform auswählen**. **c.** Wählen Sie **Microsoft Teams**. **d.** Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Benachrichtigung. Der Titel ist nicht der Betreff der Benachrichtigung, obwohl sie identisch sein können. Der Standardwert ist der in der Manifestdatei angegebene App-Name. An den Wert wird der Ausdruck „hat eine neue Kampagne veröffentlicht“ angehängt.
Betreff	Betreff der Benachrichtigung, ähnlich der Betreffzeile in einer E-Mail.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Benachrichtigung.
Mitarbeiter-Center-URL	Mitarbeiter-Center-URL, zu der die Benachrichtigung den Benutzer leitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Content-Typ	Option zum Auswählen des Typs der zu sendenden Benachrichtigung. Dieses Feld wird automatisch auf Microsoft Teams gesetzt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Benachrichtigung aktiv und verfügbar ist.

4. Speichern Sie die Einstellungen, und kehren Sie zur Inhaltsliste zurück.
   - Um neue Inhalte und Einstellungen zu speichern, wählen Sie **Absenden**.
   - Um vorhandene Inhaltseinstellungen zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Inhalte für Anwender verfügbar machen: Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Kampagnen werden erstellt

Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen

Planen Sie die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**an.
2. Wählen Sie den zu planenden Inhalt aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Zeitplaninhalt“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen

Füllen Sie das Formular „Zeitplaninhalt“ aus, um die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen zu planen.

Formular „Zeitplaninhalt“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Inhalte oder Informationen, die Sie Mitarbeitern zur Verfügung stellen wollen.
Titel	Name für den Zeitplan-Inhaltsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des im Feld **Inhalt** gewählten Inhalts festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitplaninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Benutzer hinzufügen	Option, um anzugeben, dass Sie bestimmte Benutzer hinzufügen möchten, die Ihre Inhalte anzeigen sollen. Durch Auswahl dieser Option werden die Werte im Feld **Zielgruppe** gelöscht.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Namen der Benutzer, die den Inhalt genehmigen müssen, bevor er öffentlich verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld kann nur Benutzer mit der Rolle „Inhaltsgenehmiger“ [sn_ca.content_approver] enthalten.
Verarbeitungszeitpunkt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Inhalt übermittelt, erstellt oder veröffentlicht werden soll.
Inhaltsstatus	Status Ihrer Aufgabeninhalte. • Ausstehend: Der Inhalt wurde noch nicht von den regelmäßigen Aufgaben von Content Publishing verarbeitet. • Geplant: Der Inhalt ist geplant und wartet in der Warteschlange, um verarbeitet zu werden. • Max. überschritten: Der geplante Inhalt hat die zulässige Zeit überschritten. Der Höchstwert wird in der Eigenschaft `sn_cd.todo.max_run_time` konfiguriert. • Fehler: Bei der Planung oder beim Veröffentlichen des Contents ist ein Fehler aufgetreten.
Abgeschlossen am	Datum und Uhrzeit, zu der die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ abgeschlossen wurde.

Übersetzungsunterstützung für Microsoft Teams-Benachrichtigungskampagnen

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt die Lokalisierung in von ServiceNow unterstützte Sprachen in Kampagnen.

ServiceNow übersetzt Kampagneninhalte in die benutzerspezifische Sprache, die in Ihrer ServiceNow-Instanz festgelegt ist. Wenn Sie keine benutzerspezifische Sprache festgelegt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

haben, stellt Microsoft Teams Kampagneninhalte in der globalen Standardsprache Ihres Systems bereit.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren, um diese Funktion verwenden zu können. Weitere Informationen zu Plugins und zur Installation des Sprach-Plugins für ServiceNow Unterstützte Sprachen, siehe Aktivieren Sie eine Sprache .

Weitere Informationen zu Spracheinstellungen für eine Instanz finden Sie unter Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest Und Anwenderspezifische Sprache .

Weitere Informationen zum Erstellen von Kampagnen finden Sie unter Erstellen Sie einen Microsoft Teams Kampagne mit Inhaltsveröffentlichung und Erstellen Microsoft Teams Kampagnen mit dem Content Experience Builder.

Weitere Informationen zum Planen und Ausführen eines Auftrags finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Hinweis: Die Feldbezeichnungen **Titel**, **Betreff** und **Beschreibung** im Formular „Benachrichtigungsinhalt“ werden übersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen.

Erstellen Microsoft Teams Kampagnen mit dem Content Experience Builder

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie mit dem Content Experience-Generator Kampagnen erstellen, um Inhalte an Mitarbeiter zu verteilen.

Informationen zu Kampagnen sowie Kampagnenpaketen und -phasen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.

Erstellen Microsoft Teams Benachrichtigungsinhalt mit Content Experience Builder

Erstellen oder platzieren Sie Inhalte mit dem Content Experience-Generator in einem Paket oder einer Phase für eine Microsoft Teams-Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Kampagne“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Kampagnenformular im Content Experience Builder.
4. Klicken Sie Auf **Speichern** Um auf der Kampagnenseite zu bleiben.
   Klicken Sie Auf **Übermitteln** Kehrt zur Kampagnenliste zurück.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie Auf **Als Nächstes** Oder **Zeitplan des Inhalts** Registerkarte zum Hinzufügen von Phasen und Inhalten zur Kampagne: Microsoft Teams-Kampagnenphasen mit Campaign Experience-Generator erstellen

Kampagnenformular im Content Experience Builder

Formular „Kampagne“ zum Erstellen von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten mit Content Experience-Generator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagne“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne • Entwurf: Die Kampagne befindet sich im Erstellungsprozess. Wenn der Kampagne Inhalt und Pakete zugefügt werden, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** im Header des Formulars angezeigt. • Veröffentlicht: Aktiviert alle Inhalte für eine Zielgruppe. • Bearbeiten: Die Kampagne wird bearbeitet.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Benutzer, der für die Genehmigung der Kampagne verantwortlich ist.
Startzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne gestartet werden soll.
Endzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne beendet werden soll.
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* einmal ausgeführt. Danach wird die Zielgruppe nie mehr neu bewertet oder geändert. Option zum Anzeigen des Felds **Häufigkeit neu auswerten**, damit Sie festlegen können, wie oft die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* ausgeführt werden soll. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden je nach den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt.
Häufigkeit neu auswerten	Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagne“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld überschreibt den Standardwert (7 Tage), der im Feld **Erneute Auswertung der Kampagne** in der Content Experiences-Systemeigenschaft festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.

Microsoft Teams-Kampagnenphasen mit Campaign Experience-Generator erstellen

Verwenden Sie den Campaign Experience-Generator, um Phasen für Ihre Kampagne zu erstellen. Der Kampagnen-Generator bietet eine einfache Ansicht, die aus einem Einzelfenster besteht, für die Verwaltung von Inhalten und die Zusammenstellung Ihrer Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu Kampagnen sowie Kampagnenpaketen und -phasen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagnenpakete“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kampagnenpaket”

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Kampagnenpakets
Kampagne	Option zum Auswählen einer Kampagne, die dem Kampagnenpaket zugeordnet ist.
Auslösertyp	Option zum Auswählen eines Auslösertyps, der bestimmt, wie das Kampagnenpaket beginnt oder endet. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets
Auslöserstart verschieben	Ermöglicht Ihnen, das Enddatum vorwärts oder rückwärts vom Wert im Feld **Auslösertyp** zu verschieben.
Ende angeben	Gibt an, ob das Kampagnenpaket ein bestimmtes Ende haben soll.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagneninhalt“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Beschreibung des Inhaltsdatensatzes.
Kampagnenpaket	Kampagnenpaket, das dem Inhalt zugeordnet werden soll.
Titel	Titel für den Kampagneninhalt. Dieser Wert wird automatisch gemäß dem Wert im Feld „Inhalt“ aktualisiert.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wählen Sie im Formular „Kampagne“ **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Die Kampagne wird den Mitarbeitern gemäß der Zeitleiste für regelmäßige Aufgaben zugestellt.

Setup für die Integration vorveröffentlichter Apps mit Microsoft Teams for Agent Experience

Ermöglichen Sie den Service Desk-Mitarbeitern die Arbeit und Verwaltung schwerwiegender Incidents über die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents (MIM) Microsoft Teams Vorab veröffentlichte App-Umgebung.

Integrieren Sie die vorab veröffentlichte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams

Richten Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams mithilfe der vorab veröffentlichten App ein. Sie können die Microsoft Azure-Apps verwenden, anstatt eine separate Microsoft Azure-App für die Integration zu erstellen.

ServiceNow-Instanz mit Microsoft Teams-Mandanten verbinden

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten, um Benutzer in die Lage zu versetzen, ihre Anforderungen in Microsoft Teams zu erstellen.

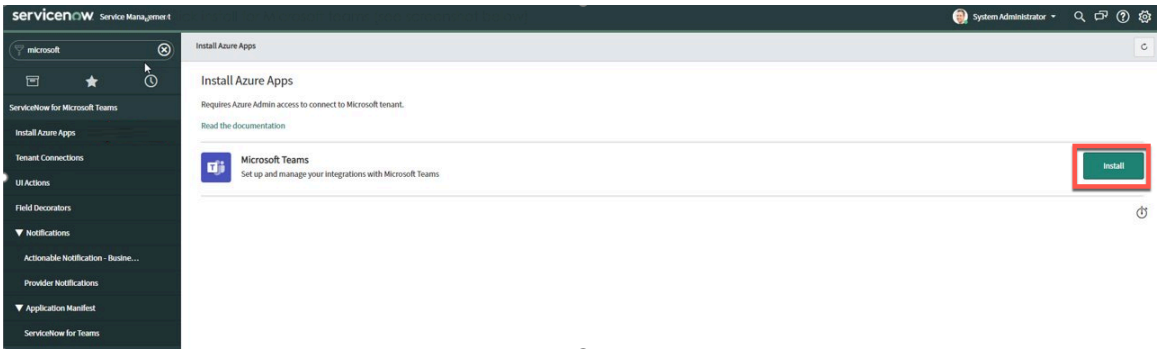
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

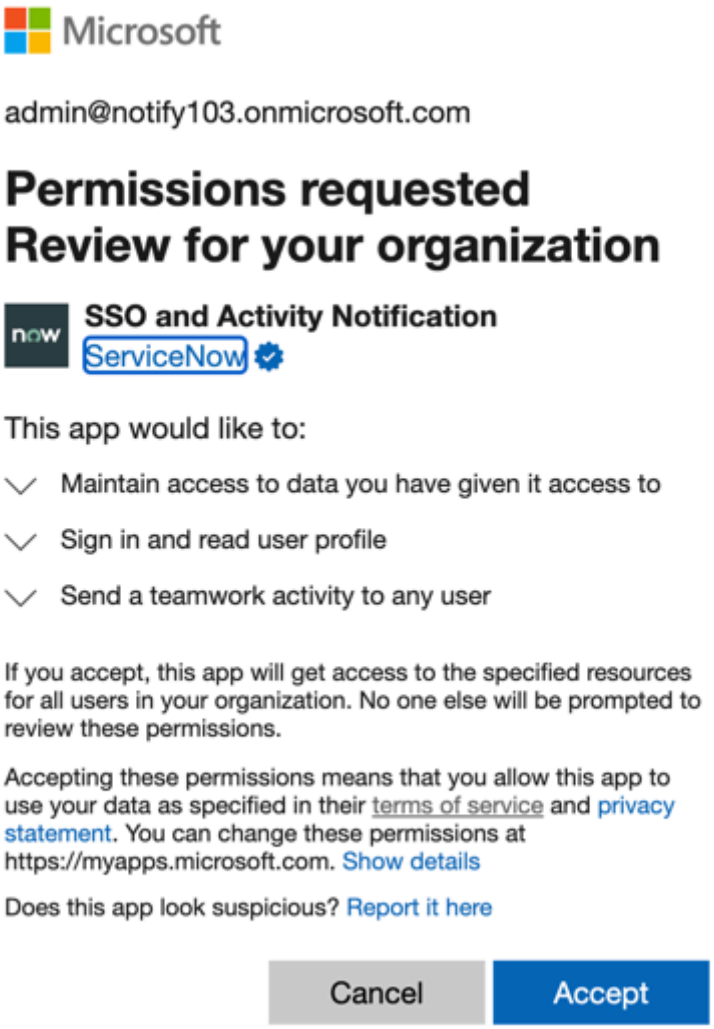
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.
2. Klicken Sie auf **Verbinden**, um Microsoft Teams in Ihrer Instanz zu installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie die Option **Consent on behalf of your organization** (Einwilligung im Namen Ihrer Organisation), um die Einwilligung für alle Ihre Benutzer bereitzustellen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Akzeptieren**, um die Einwilligung des Administrators zu erteilen.



SSO und Aktivitätsbenachrichtigung ist eine der Apps, mit der Benutzer überprüft werden und der Microsoft-Mandant mit der ServiceNow-Instanz verbunden wird. Geben Sie die gewünschten Microsoft-Mandantendetails an, um eine Verbindung zur ServiceNow-Instanz herzustellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie die Option **Consent on behalf of your organization** (Einwilligung im Namen Ihrer Organisation), um die Einwilligung für alle Ihre Benutzer bereitzustellen.

Hinweis: Alle Benutzer müssen auch die Berechtigungen akzeptieren. Werden die Berechtigungen nicht akzeptiert, können die ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams nicht verwendet werden.

Autorisieren Sie vorab veröffentlichte Azure-Apps, um die erforderlichen Berechtigungen zu gewähren

Autorisieren Sie die vorab veröffentlichten Apps, damit ServiceNow API-Aufrufe an Microsoft durchführen kann, um jeden der ServiceNow for Teams-Anwendungs-Workflows zu aktivieren.

Vorbereitungen

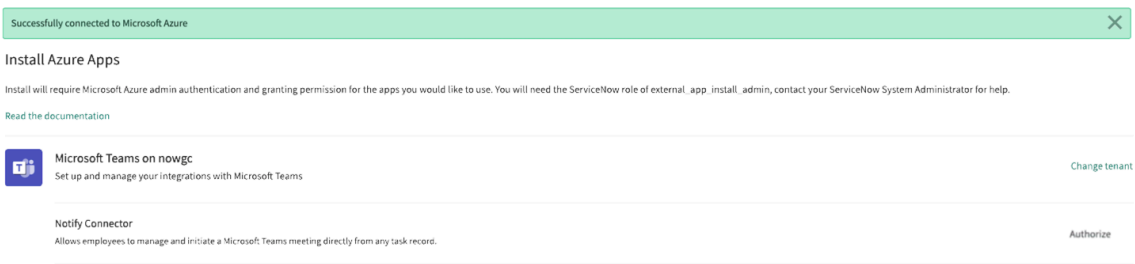
Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem M365-Mandanten zu verbinden und Apps zu autorisieren, muss der Benutzer sowohl über die Rolle external_app_install_admin als auch über die Rolle des Anwendungsadministrators in M365 verfügen. Der Anwendungsadministrator ist eine von Microsoft gesteuerte Rolle. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Integrierte Azure AD-Rollen .

Prozedur

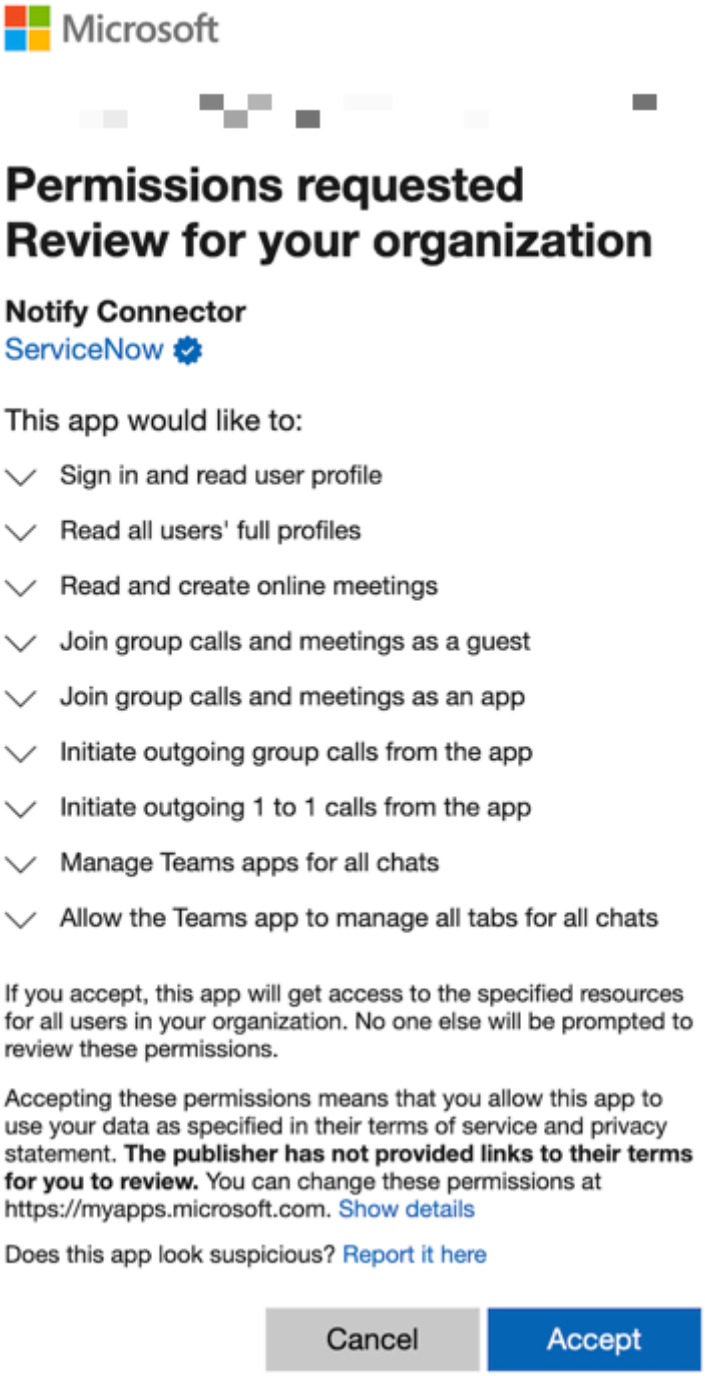
1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.



2. Klicken Sie für Notify Connector auf **Autorisieren**.
3. Geben Sie die Zustimmung des Administrators durch Auswahl von an **Akzeptieren** .

Hinweis: Zusätzliche Berechtigungen wie „Teams-Apps für alle Chats verwalten“ und „der Teams-App erlauben, alle Registerkarten für alle Chats zu verwalten“ sind erforderlich, um eine App für die Erweiterung von Besprechungen zu erstellen und eine neue Registerkarte für ein Meeting mit schwerwiegenden Incidents aus der Workbench für schwerwiegende Incidents in Microsoft Teams zu erstellen.

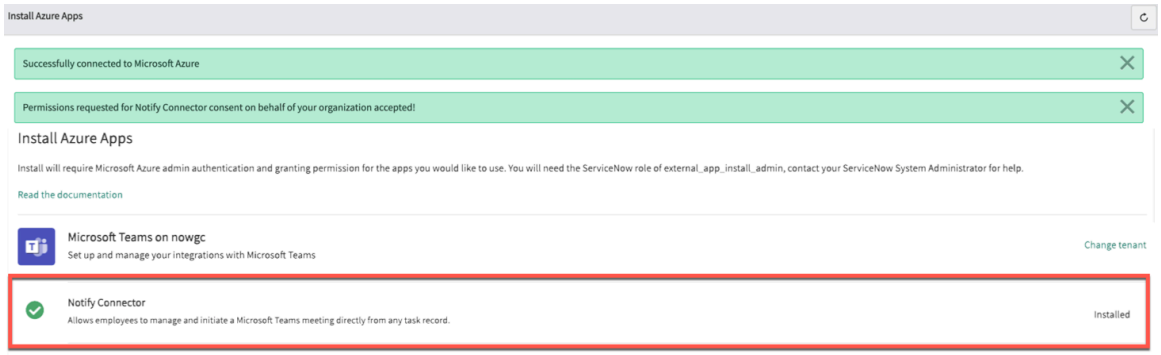
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach erfolgreicher Autorisierung wird die App als **installiert** angezeigt.



Erstellen Sie einen Serviceanwender, von dem aus Anrufe getätigt werden sollen Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Notify-Connector für Microsoft Teams Erstellen Sie in Ihrer Umgebung einen Serviceanwender, um eine nahtlose Telefonkonferenz-Experience in zu erhalten Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Sie müssen eine Serviceanwenderrolle erstellen, die Online-Meetings im Namen von Anwendern starten kann.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure-Portal .
2. Erstellen Sie einen Serviceanwender.
   a. Navigieren zu **Azure-Services** > **Anwender**an.
   b. Wählen Sie Aus **Neuer Anwender** .
   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Neuer Benutzer

Feld	Beschreibung
Benutzername	Option zur Angabe des Benutzernamens für den Benutzer.
Name	Option zur Angabe des Namens des Benutzers.

   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   e. Wählen Sie den erstellten Anwender aus, um die Details anzuzeigen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Serviceanwender über die erforderliche Lizenz/das erforderliche Abonnement und einen gültigen Nutzungsstandort für Telefonkonferenzen verfügt Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

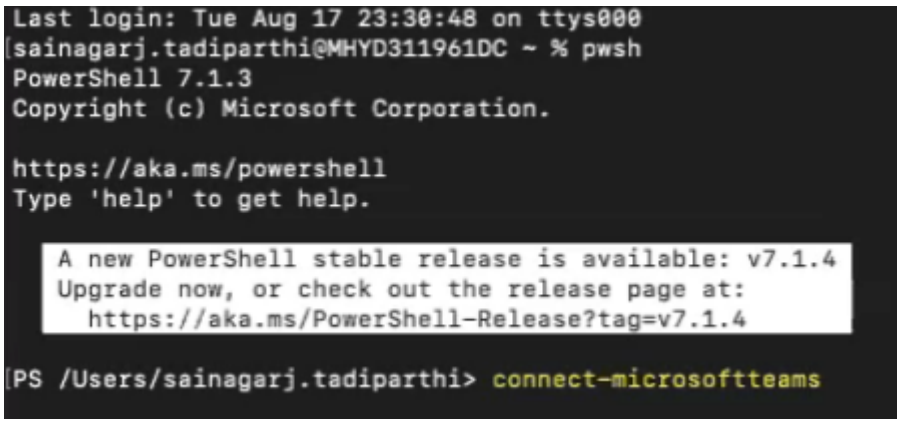
3. Führen Sie den PowerShell-Befehl über Terminal auf macOS oder über die Eingabeaufforderung auf Windows OS aus.

   a. Geben Sie den Befehl ein `Pwsh` Und drücken Sie **Geben Sie Ein** .

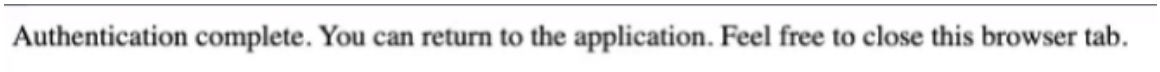
   b. Verbinden Sie den Microsoft-Mandanten mit PowerShell.

   c. Führen Sie den folgenden Befehl in PowerShell aus.

   ```
   connect-microsoftteams
   ```

   Nach erfolgreicher Verbindung wird im Browser eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

   PowerShell zeigt auch die Mandantendetails an.

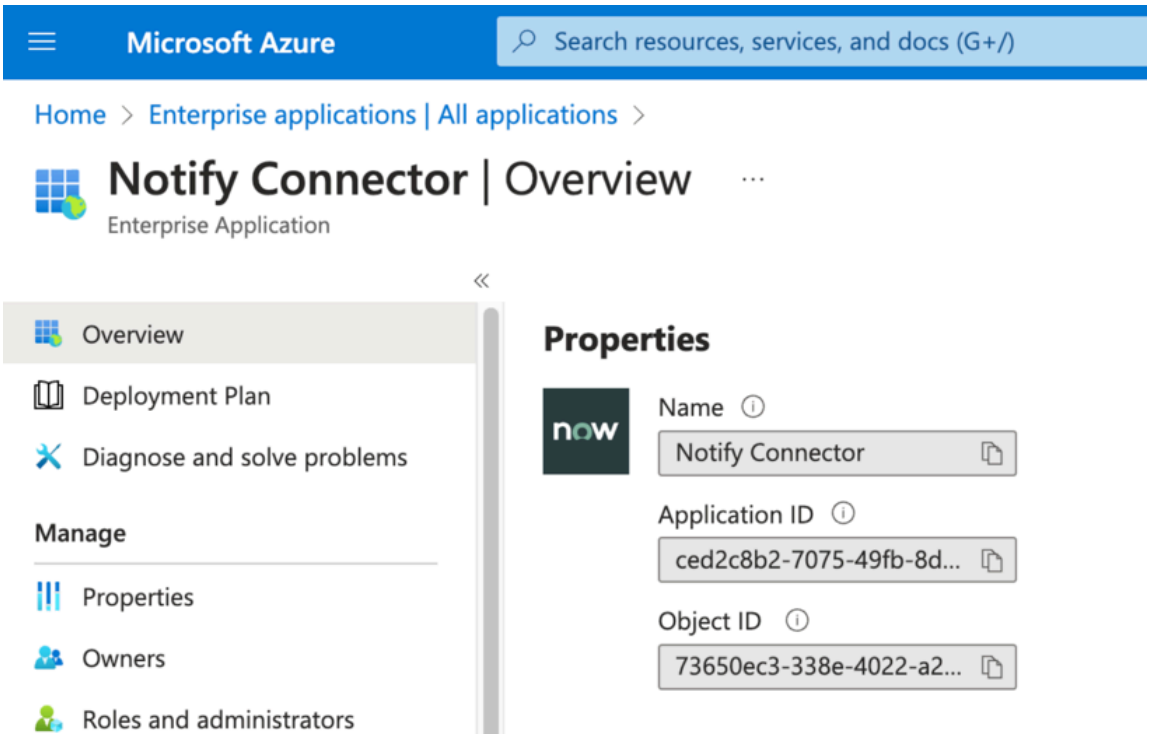
4. Führen Sie die Anwendungszugriffsrichtlinie in PowerShell aus.
   Weitere Informationen zur Anwendungszugriffsrichtlinie finden Sie unter Konfigurieren Sie den Anwendungszugriff auf Online-Meetings .

   Führen Sie den folgenden Befehl in PowerShell aus.

   Verwenden Sie die App-ID `Ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` Um der Notify-Connector-App eine Berechtigung zu gewähren. Sie finden die App-ID im Microsoft Azure-Portal unter folgendem Pfad: **Startseite** > **Enterprise-Anwendungen** > **Alle Anwendungen**an. Wählen Sie die App aus, die für den Notify-Connector für Microsoft Teams erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"



Nach dem erfolgreichen Erteilen der Berechtigungen werden die Details in PowerShell angezeigt.



5. Führen Sie die Anwenderberechtigungsrichtlinie in PowerShell aus.

a. Wechseln Sie zu Microsoft Azure-Portal .

b. Navigieren zu **Startseite** > **Anwender**an.

c. Wählen Sie den erstellten Anwender aus.

d. Kopieren Sie **Objekt-ID** Des Anwenders zu Notizblock.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Führen Sie den Anwenderrichtlinienbefehl in PowerShell mit dem PolicyName aus, der im vorherigen Schritt erstellt wurde.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

Sie müssen Ihre Anwender-ID in angeben **AnwenderAzureID** Feld und führen Sie den Befehl in PowerShell aus.

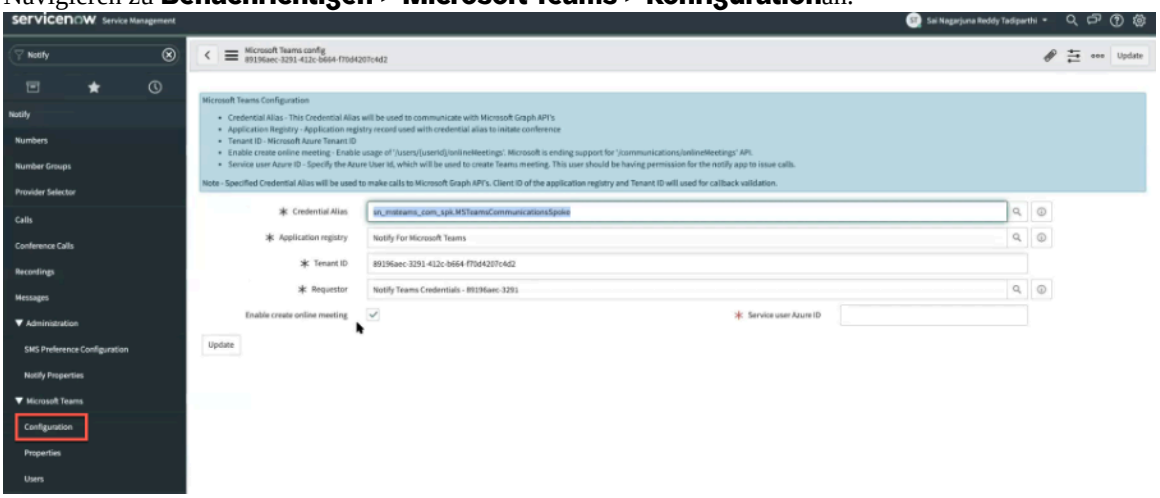
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Konfigurieren Sie Microsoft Teams.

a. Öffnen Sie Ihre ServiceNow-Instanz.

b. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**an.



c. Fügen Sie die **Objekt-ID** des Benutzers in das Feld **Azure-ID des Serviceanwenders** ein.

Wenn Sie ein Upgrade auf Notify-Connector für durchgeführt haben Microsoft Teams, Sie müssen manuell aktivieren **Aktivieren Sie die Option „Online-Meeting erstellen“** . Sie können dann den Wert im Feld „Azure-ID des Serviceanwenders“ aktualisieren.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integrieren Sie die vorab veröffentlichte App „Meeting Extensions“ mit Microsoft Teams

Konfigurieren Sie die Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams mit der vorab veröffentlichten App.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Connector für Microsoft Teams ist die Voraussetzung für die Funktion der App „Meeting Extensions“. Stellen Sie daher sicher, dass Sie das Integrationssetup für den Notify-Connector für Microsoft Teams abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie die vorab veröffentlichte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams.

Autorisieren Sie vorab veröffentlichte Azure-Apps für SSO und Aktivitätsbenachrichtigung, um die erforderlichen Berechtigungen zu gewähren

Autorisieren Sie die vorab veröffentlichten Apps SSO und Aktivitätsbenachrichtigung, um zu aktivieren ServiceNow® Dient zum Durchführen von API-Aufrufen über eine persönliche Registerkarte in Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Verbindung mit herzustellen ServiceNow Instanz für Ihren Microsoft 365 Mandant und zum Autorisieren von Apps muss der Anwender sowohl über die Rolle external_App_install_admin als auch über die Rolle Anwendungsadministrator in verfügen Microsoft 365. Anwendungsadministrator ist ein Microsoft Gesteuerte Rolle. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Integrierte Azure AD-Rollen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**an.
2. Wählen Sie Aus **Autorisieren** Für SSO und Aktivitätsbenachrichtigung.
3. Geben Sie die Zustimmung des Administrators durch Auswahl von an **Akzeptieren** .

> **Hinweis:** Zusätzliche Berechtigungen wie „Teams-Apps für alle Chats verwalten“ und „der Teams-App erlauben, alle Registerkarten für alle Chats zu verwalten“ sind erforderlich, um eine App für die Erweiterung von Meetings zu erstellen und eine neue Registerkarte für ein Meeting mit schwerwiegenden Incidents über die Workbench für schwerwiegende Incidents in zu erstellen Microsoft Teams.

Nach erfolgreicher Autorisierung wird der App-Status als installiert angezeigt.

Manifestdatei herunterladen

Laden Sie die Manifestdatei Notify Connector für Microsoft Teams aus Ihrer Instanz herunter.

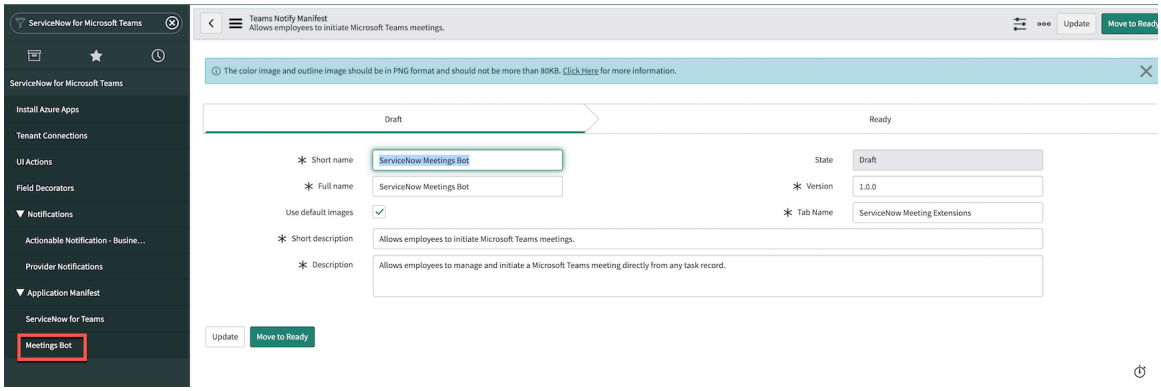
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **Besprechungs-Bot**an.



Nachdem Sie die vorab veröffentlichte App „ServiceNow for Teams“ installiert haben, werden die Einträge „Client-ID“ und „App-ID“ nicht auf dem Manifestbildschirm angezeigt.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Manifest für Notify-Connector für Microsoft Teams

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzname des Besprechungs-Bots.
Status	Status der Manifestdatei.
Vollständiger Name	Vollständiger Name des Besprechungs-Bots.
Version	Version des Besprechungs-Bots.
Standardbilder verwenden	Option zum Verwenden von Standardbildern für den Besprechungs-Bot. **Hinweis:** Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Symbole für das Manifestschema . Sie können ein Bild für die Optionen **Farbbild** und **Gliederungsbild** hochladen.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei.

3. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu bereit** .
4. Wählen Sie Aus **Manifest Herunterladen** .

Manifestdatei wird auf Ihr System heruntergeladen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Connector für wird konfiguriert Microsoft Teams App in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams Client oder Admin Center, für das Notify-Connector verwendet werden soll Microsoft Teams App.

Sie können die Manifestdatei in hochladen Microsoft Teams Verwenden Sie eines der folgenden Verfahren.

- Konfigurieren Sie Notify-Connector für Microsoft Teams App in Microsoft Teams
- Konfigurieren Sie Notify-Connector für Microsoft Teams App in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Notify-Connector für Microsoft Teams App in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams Client, für den Notify-Connector verwendet werden soll Microsoft Teams App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin, admin

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps** > **Laden Sie eine App hoch**an.
3. Laden Sie die Manifestdatei auf den Microsoft Teams-Client hoch, indem Sie eine der folgenden Verfahren verwenden.
   - Wählen Sie Aus **Laden Sie eine App in den App-Katalog Ihrer Organisation hoch** Wenn Sie ein Administrator sind.
   - Wählen Sie Aus **Senden Sie eine App an Ihre Organisation** Wenn Sie kein Administrator sind und ein Microsoft Teams-Administrator genehmigen soll.
     a. Suchen Sie die heruntergeladene App-Manifestdatei, wählen Sie sie aus, und öffnen Sie sie. Eine Bestätigung der Anforderungsübermittlung an Ihren Administrator wird angezeigt.
     b. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams-Administratorportal Als Microsoft Teams-Administrator.
     c. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
     d. Durchsuchen Sie die App nach dem Namen, und wählen Sie sie aus, um sie zu öffnen. Der Standardstatus der App ist blockiert.
     e. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Und wählen Sie aus **Veröffentlichen** Auf der Seite Ihre anwenderdefinierte App veröffentlichen? Popup-Seite. Der App-Status wird in zulässig geändert.

   Es kann einige Zeit dauern, bis die hochgeladene App im Microsoft Teams Admin Center angezeigt wird.

Ergebnis

Die **ServiceNow Meetings Bot**-Karte wird in Microsoft Teams angezeigt.

Konfigurieren Sie Notify-Connector für Microsoft Teams App in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams admin Center, für das Notify-Connector verwendet werden soll Microsoft Teams App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams-Administratorportal .
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten** > **Laden Sie die neue App hoch** > **Hochladen**an.
3. Durchsuchen, wählen Sie die heruntergeladene Manifestdatei aus, und öffnen Sie sie (im Dialogfeld „Anwenderdefinierte App hochladen“).

Ergebnis

Die **ServiceNow Meetings Bot**-Karte wird in Microsoft Teams angezeigt.

App-ID von ServiceNow Meeting-Erweiterungen in ServiceNow zuordnen

Ordnen Sie die App-ID von ServiceNow Meeting-Erweiterungen in Ihrer ServiceNow-Instanz zu, um die Registerkarte für Meeting-Erweiterungen in Microsoft Teams für eine Telefonkonferenz automatisch hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams-Administrator

Prozedur

1. Kopieren Sie die ID der App „Besprechungserweiterungen“.
   a. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams-Administratorportal .
   b. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
   c. Suchen und auswählen **ServiceNow-Meeting-Bot** .
   d. Wählen Sie Aus **ServiceNow-Meeting-Bot** .
   e. Kopieren Sie die App-ID in einen Editor.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie den Wert von kopieren **App-ID** Und nicht die **Externe App-ID** .

   Dies **App-ID** Muss in Systemeigenschaften in ServiceNow-Instanz aktualisiert werden.
2. Fügen Sie die ID der App „Besprechungserweiterungen“ ein.
   a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
   b. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**an.
   c. Aktualisieren Sie **Anwendungs-ID der App „Meeting Extensibility Teams“** Feld mit der obigen App-ID.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **Hinweis:** Melden Sie sich bei an Microsoft Teams-Portal , Unter **Apps** , Suchen und öffnen **ServiceNow-Meetings-Bot** App mindestens einmal, damit die App „Meeting Extensions“ funktioniert.

Die App „Meeting Extensions“ ist eingerichtet.

Nächste Maßnahme

Nach Abschluss der Integration von Meeting Extensions mit Microsoft Teams, Siehe Abschnitt Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.

Setup für die Integration von selbst konfigurierten Apps mit Microsoft Teams

Bereiten Sie Ihre Umgebung auf die Einrichtung und Konfiguration vor ServiceNow Für Microsoft Teams Integrationen mit der selbst konfigurierten App.

Setup für die Integration von selbst konfigurierten Apps mit Microsoft Teams für Mitarbeiter-Experience

Richten Sie selbst konfigurierte Apps für die Integration mit IT, HR und Universal-Anforderung über ein Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams

Erstellen Sie eine Microsoft Azure-Anwendung im Microsoft Azure-Portal, damit Service Desk-Mitarbeiter die Chat-Konversationen starten und importieren können, und weisen Sie Anwendern Berechtigungen zum Anzeigen des Mitarbeiter-Center-Dashboards in zu Microsoft Teams Anwendung.

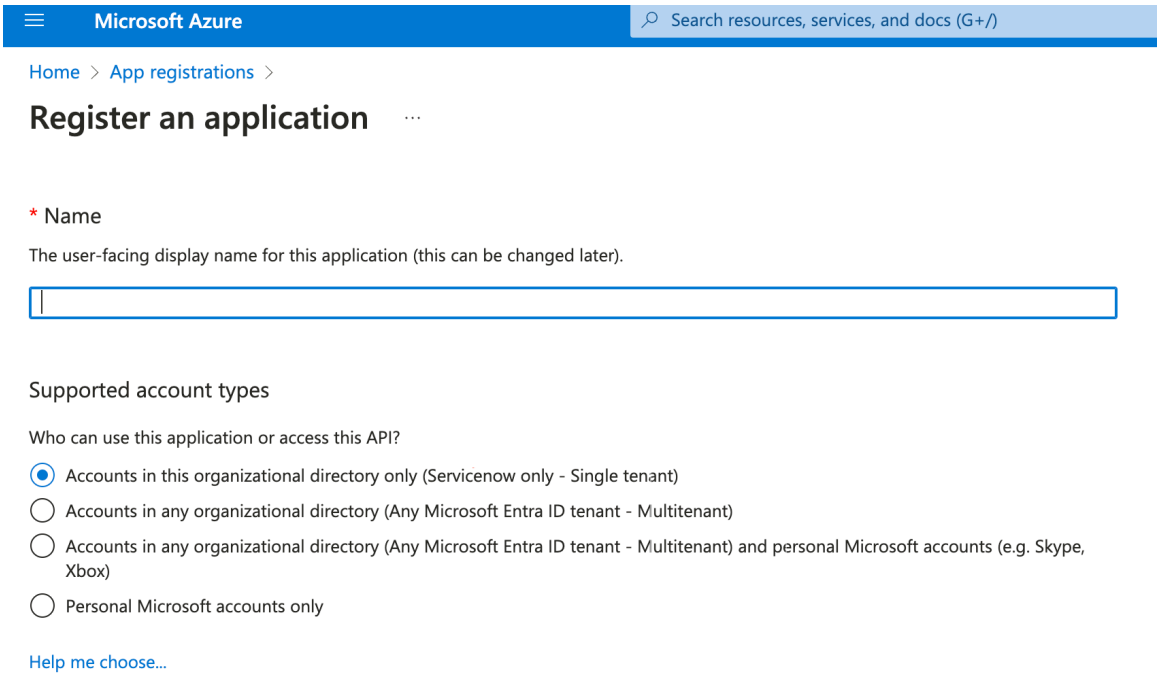
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure-Portal .
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Microsoft Entra ID** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. Wählen Sie Aus **Neue Registrierung** .
   Die **Registrieren Sie eine Anwendung** Formular wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



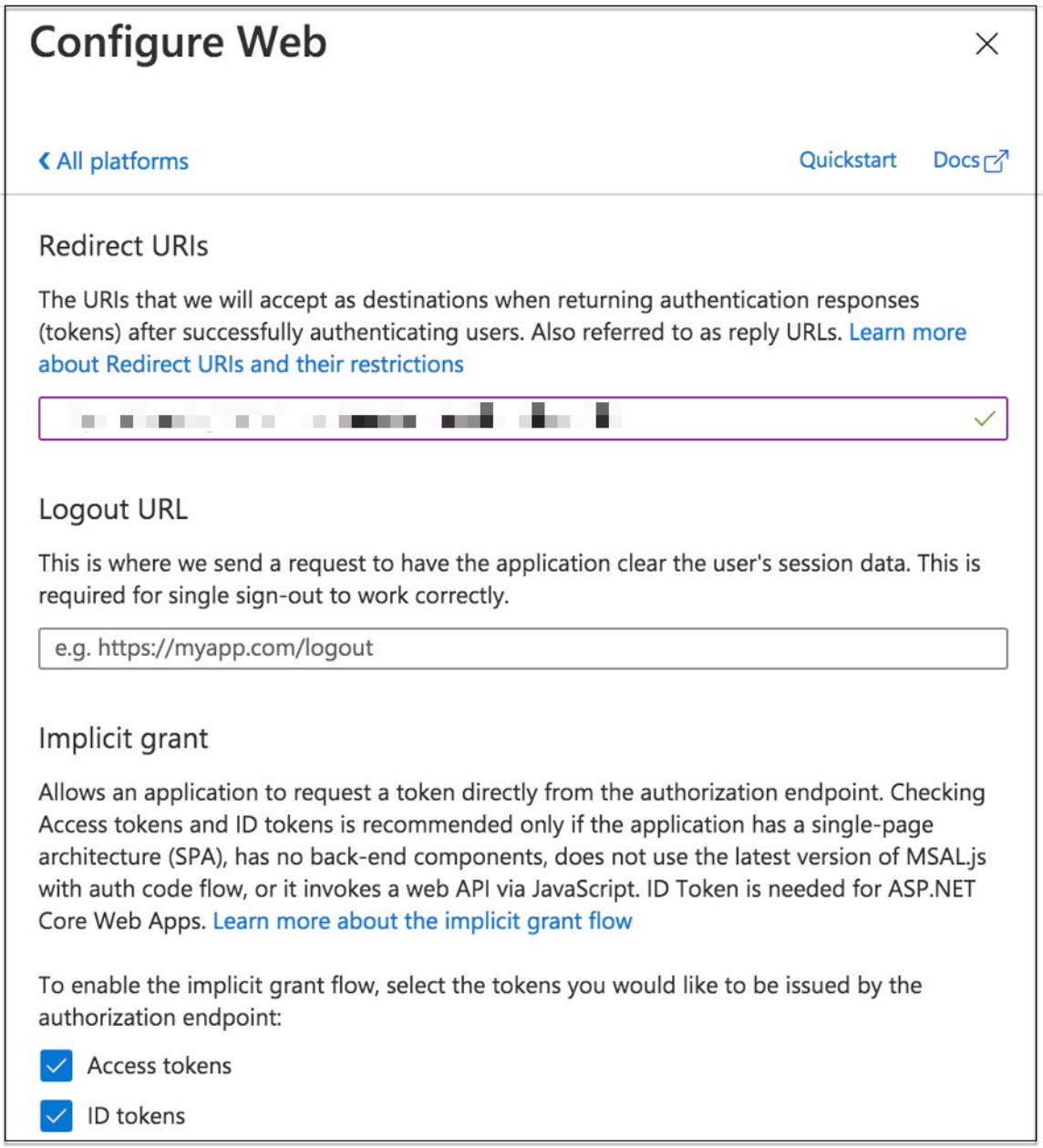
4. Geben Sie den Namen für Ihre Anwendung ein, z. B.: `ServiceNow-Auth-App` , Auf der Seite Anwendung registrieren.
5. Wählen Sie Aus **Accounts nur in diesem Organisationsverzeichnis (nur ServiceNow – einzelner Mandant)** .
   Weitere Informationen dazu, warum diese Option ausgewählt ist, finden Sie unter Identitäts- und Account-Typen für Apps mit einem oder mehreren Mandanten .
6. Wählen Sie **Registrieren** aus.
   Ein neuer Microsoft Azure App ist registriert.
7. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**an.
8. Auswahlvorgang **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Web**an.
9. Auf der **Konfigurieren Sie Das Web** Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Configure Web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Redirect URIs (Umleitungs-URIs)	Geben Sie den Umleitungs-URI an. Der Umleitungs-URI muss das folgende Format haben: `https://<instance-url>/sn_now_Teams_ms_login.do` Wobei <instance-url> die URL der ServiceNow-Instanz ist.
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Wählen Sie Aus **Zugriffstoken** Und **ID-Token** .

Automatische Übersetzung

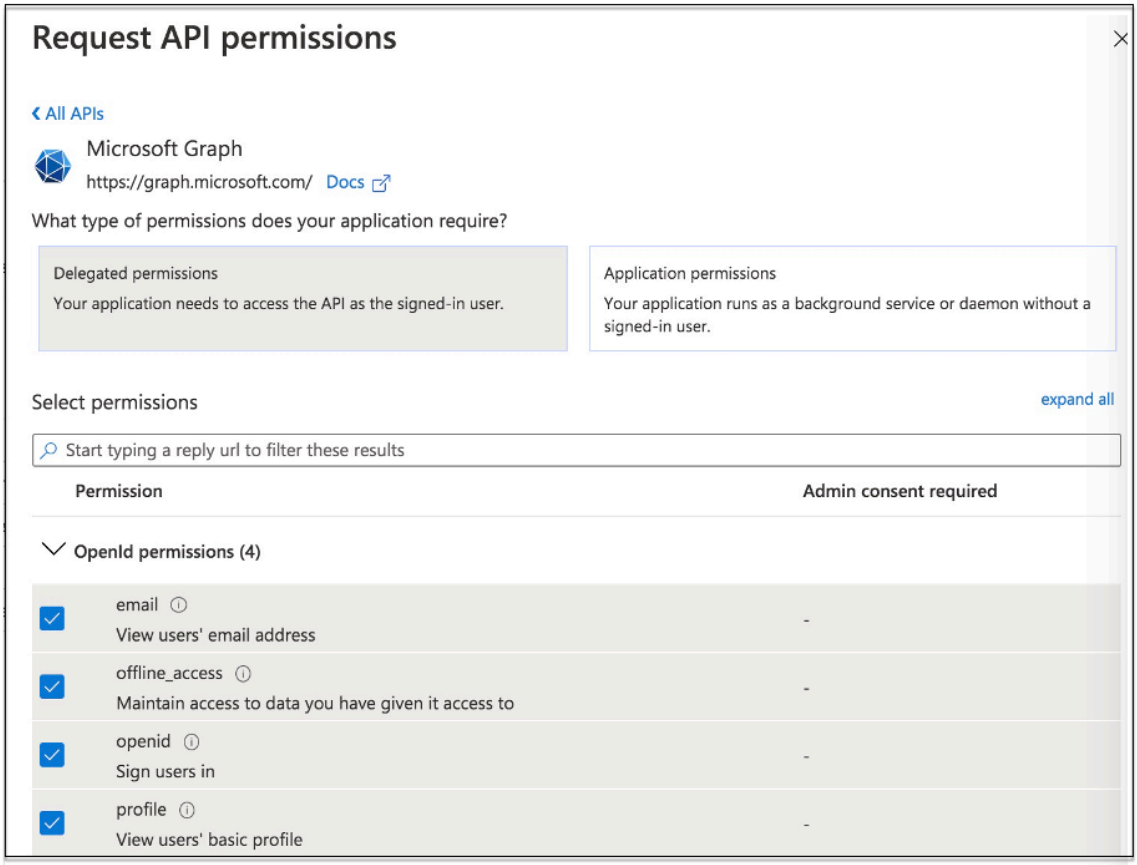
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wählen Sie **Konfigurieren**.
11. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**an.
12. Wählen Sie Aus **Delegierte Berechtigungen** .
13. Wählen Sie Aus **OpenID-Berechtigungen** Akkordeon, und wählen Sie aus **E-Mail** , **Offline_Access** , **openid** , Und **Profil** Kontrollkästchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



14. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
15. Klicken Sie im Bildschirm **API-Berechtigungen** auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren).
16. Wählen Sie Aus **Ja** Im Popup-Dialogfeld.
17. Navigieren zu **Verwalten** > **Stellen Sie eine API bereit**an.
18. Wählen Sie Aus **Für Anwendungs-ID-URI festgelegt** , Und geben Sie den Anwendungs-URI im folgenden Format ein: `api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id>` .

    Hinweis: Die Client-ID ist die Anwendungs-ID von Microsoft Azure Portal.

19. Wählen Sie **Speichern**.
20. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Bereich hinzu** .
    Füllen Sie im Formular **Add a scope (Bereich hinzufügen)** die folgenden Felder aus.

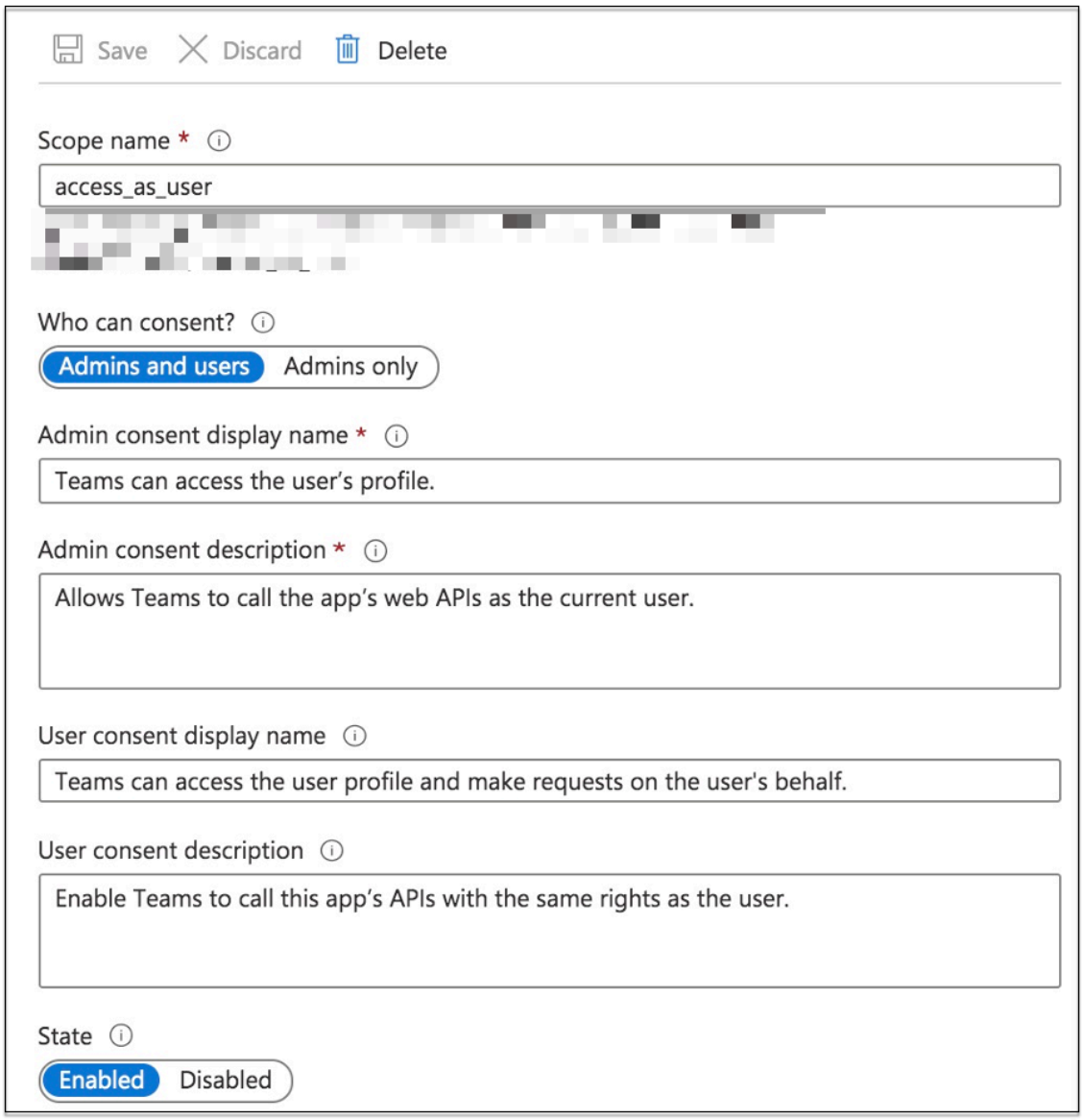
Formular „Add a scope“ (Bereich hinzufügen)

Feld	Beschreibung
Bereichsname	access_as_user
Who can consent (Zum Einwilligen berechtigte Personen)	Administratoren und Benutzer
Admin consent display name (Anzeigename der Administratoreinwilligung)	Teams kann auf das Profil des Benutzers zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Admin consent description (Beschreibung der Administratoreinwilligung)	Ermöglicht Teams den Aufruf der Web-APIs der App als aktueller Benutzer.
User consent display name (Anzeigename der Benutzereinwilligung)	Teams kann auf das Benutzerprofil zugreifen und im Namen des Benutzers Anforderungen senden.
User consent description (Beschreibung der Benutzereinwilligung)	Ermöglicht Teams den Aufruf der APIs dieser App mit den gleichen Rechten wie der Benutzer.
Status	Aktiviert



21. Wählen Sie aus **Umfang hinzufügen** Schaltfläche.
22. Navigieren zu **Autorisierte Client-Anwendungen** > **Fügen Sie eine Client-Anwendung hinzu**an.
23. Füllen Sie im Formular **Add a client application (Clientanwendung hinzufügen)** die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Add a client application“ (Clientanwendung hinzufügen)

Feld	Beschreibung
Client-ID	○ Microsoft Teams Mobile/Desktop-Anwendung: **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** ○ Wert für Microsoft Teams Webanwendung: **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75e787346**
Authorized scopes (Autorisierte Bereiche)	Überprüfen Sie den autorisierten Bereich.

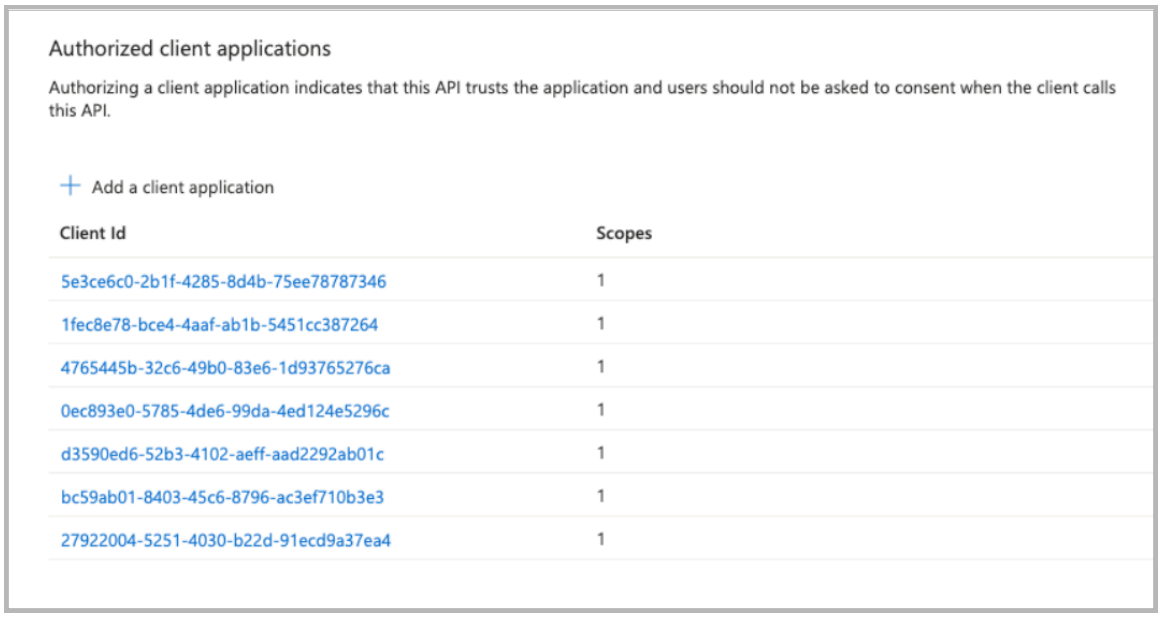
Hinweis: Fügen Sie zur Verwendung des Mitarbeiter-Centers in Microsoft 365-Anwendungen die folgenden Client-IDs hinzu:

Microsoft 365-Anwendungs-Client-IDs

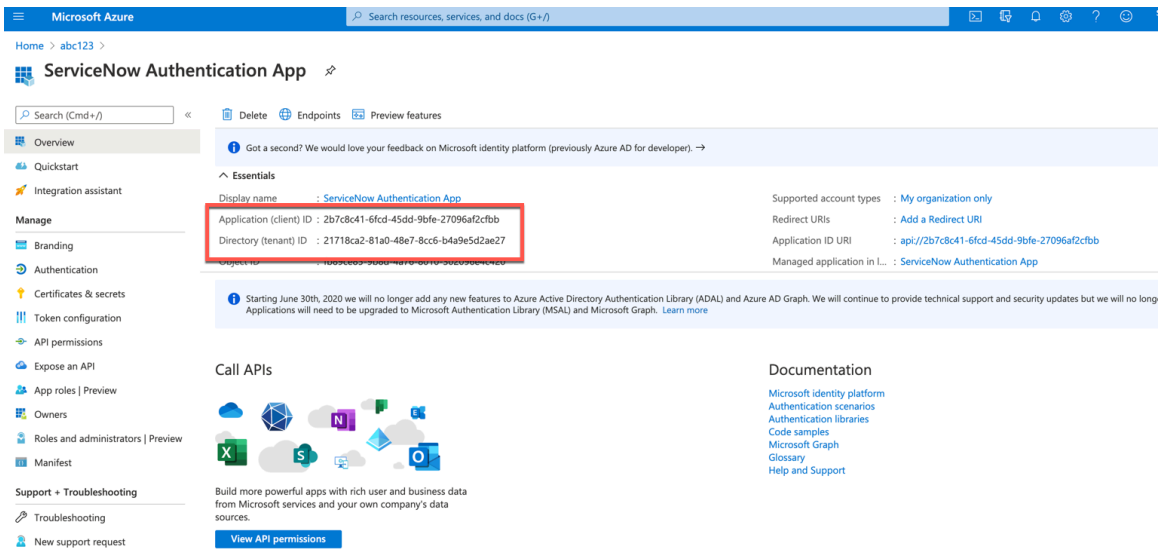
Client-ID	Beschreibung
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	Microsoft 365-Webanwendung
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	Microsoft 365-Desktop-Anwendung
D3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c	Client-ID für Webanwendung der Outlook-Desktop-Anwendung
Bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	Client-ID für Outlook-Webanwendung
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37e4	Client-ID für mobile Outlook-Anwendung

Weitere Informationen zu den Client-IDs finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihre Tab-App in Microsoft Entra ID In der Microsoft Teams-Dokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



24. Wählen Sie aus **Anwendung hinzufügen** Schaltfläche.
Kopieren Sie die Anwendungs-ID (Client) und die Verzeichnis-ID (Mandant) von der Seite mit der Anwendungsübersicht im Microsoft Azure-Portal, um die Details in der ServiceNow-Instanz zu aktualisieren.



Erstellen Sie die Manifestdatei für selbst konfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter

Erstellen und laden Sie herunter ServiceNow Für Microsoft Teams Manifestdatei aus Ihrer Instanz zum Aktivieren Microsoft Teams Zur Verwendung von ServiceNow Für Teams-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere verbinden ServiceNow Instanzen zu einer Microsoft Teams Mandant. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mehrerer ServiceNow Instanzen mit einer einzelnen Microsoft Teams Mandant .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere selbst konfigurierte App-Umgebungen können mit verbunden werden Microsoft Teams Mandant, da Sie separate Azure-Apps für jede selbst konfigurierte App-Umgebung erstellen können.

Dieser Prozess dient zum Konfigurieren von Microsoft Teams Manifestdatei, die festlegt, wie sich eine Anwendung in verhalten würde Microsoft Teams. Informationen zur Manifestgenerierung, die von ITSM/HR bereitgestellt wird, finden Sie unter Manifestdatei zum Hochladen auf automatisch generieren Microsoft Teams , Der weitere verfügbare Konfigurationen enthält.

Hinweis: Sie können nur ein vorab veröffentlichtes App-Setup mit verbinden Microsoft Teams Mandant. Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die **Allgemeine Informationen** Abschnitt wird geöffnet.
3. In **Allgemeine Informationen** Füllen Sie die Felder aus.

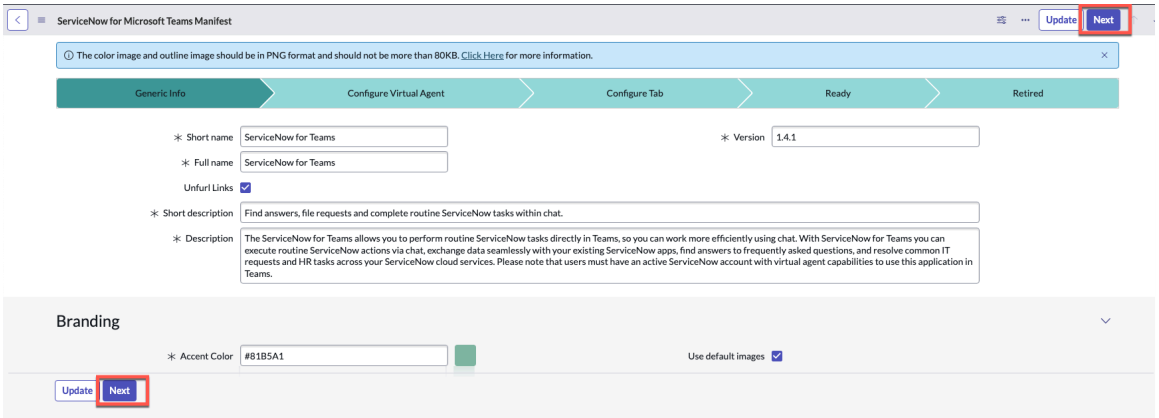
Formular „Generische Informationen“

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzname für die Manifestdatei
Vollständiger Name	Vollständiger Name für die Manifestdatei
Version	Version der Manifestdatei. Beispiel: `1.0.0` .
Entfalten Sie Links	Option zum Entfalten der Links Microsoft Teams. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau (adaptive Karte) generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei
Akzentfarbe	Anwenderdefinierte Farbe für die Konversationen in Microsoft Teams Laut Unternehmensbranding. Die Akzentfarbe muss im HTML-Farbcodeformat vorliegen.
Standardbilder verwenden	Option zur Verwendung der Standardbilder für Branding.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

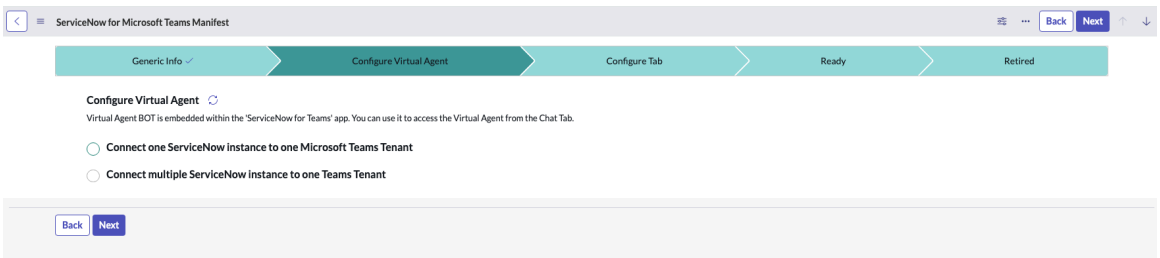
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole Und Symbole für Manifestschema .

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie **Weiter**.



Die **Konfigurieren Sie Virtual Agent** Abschnitt wird geöffnet

6. In **Konfigurieren Sie Virtual Agent** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Wählen Sie Aus **Verbinden Sie eine einzelne ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** Um eine Verbindung herzustellen ServiceNow Instanz zu einem Microsoft Teams Mandant. Die Virtual Agent-Bot-ID wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie diese Option auswählen. Dies gilt für vorab veröffentlichte Apps. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.
   - Wählen Sie Aus **Verbinden Sie mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** Um mehrere zu verbinden ServiceNow Instanzen zu einer Microsoft Teams Mandant.



Wählen Sie aus, um Virtual Agent in Ihrer Instanz zu konfigurieren **Konfigurieren Sie Virtual Agent** . Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsintegration mit Microsoft Teams .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

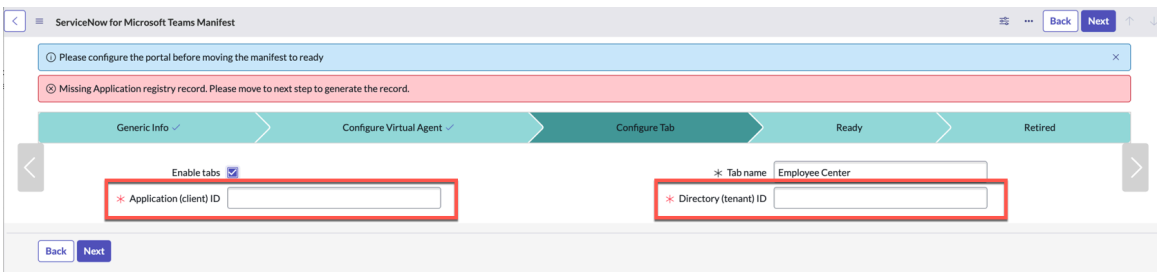
Zur Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams Informationen zum Konfigurieren eigener Bots finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams mithilfe des selbst konfigurierten Bots .

7. In **Registerkarte „Konfigurieren“** Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Registerkarte konfigurieren“

Feld	Beschreibung
Registerkarten aktivieren	Option zum Hinzufügen von Registerkarten in Microsoft Teams Anwendung. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Registerkartenname	Name der Serviceportal-Registerkarte, die in angezeigt wird Microsoft Teams Anwendung.
Aktivitäts-Feed Aktivieren	Option zum Aktivieren des Aktivitäts-Feeds zum Empfangen von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Anwendungs-ID (Client)	Die Client-ID der Azure-App.
Verzeichnis-ID (Mandant)	Die Mandanten-ID der Azure-App.

Für eine selbst konfigurierte App müssen Sie die Anwendungs-(Client-)ID und Verzeichnis-(Mandanten-)ID im angeben **Registerkarte „Konfigurieren“** Abschnitt. Die Mandanten-ID und die Client-ID (App-ID) können aus dem Azure-Portal abgerufen werden.



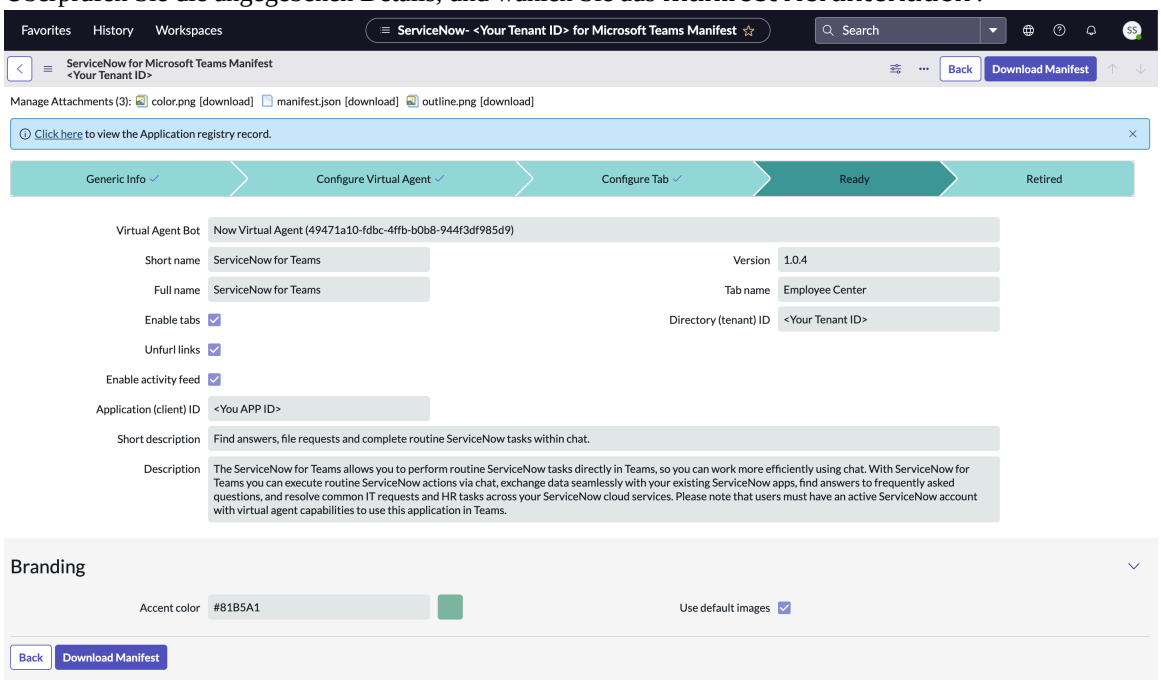
8. Wählen Sie **Weiter**.
   Die **Bereit** Abschnitt wird geöffnet.
9. In **Bereit** Wählen Sie den Abschnitt aus **Aktivitäts-Feed Aktivieren** Option zum Empfangen von Benachrichtigungen für Kampagnen.
10. Navigieren Sie zum Anwendungsregistrierungsdatensatz, und zeigen Sie den Datensatz der OIDC-Anbieterkonfiguration an.
    - Wählen Sie den Link in der Informationsnachricht oben auf der Seite aus.
    - Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** Und wählen Sie aus **Azure AD: <Tenant-ID>** .

    Der Anwenderanspruch ist Teil von `id_token`Die von abgerufen wird Microsoft Azure AD(Entra-ID). Die **Anwenderfeld** Muss so konfiguriert werden, dass der aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user] abgerufene Wert mit dem Wert „Anwenderanspruch“ übereinstimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn keines der konfigurierten Felder mit dem Wert „Anwenderanspruch“ übereinstimmt, können Sie ein anwenderdefiniertes Feld erstellen und den erforderlichen Wert eingeben.

11. Überprüfen Sie die angegebenen Details, und wählen Sie aus **Manifest Herunterladen** .



Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen, und eine Anwendungsregistrierung wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen

Laden Sie die Manifestdatei in hoch Microsoft Teams Zu integrieren Microsoft Teams Mit ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Manifestdatei für selbst konfigurierte Apps verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbst konfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **Apps** > **Laden Sie eine anwenderdefinierte App hoch**an.

Hinweis:

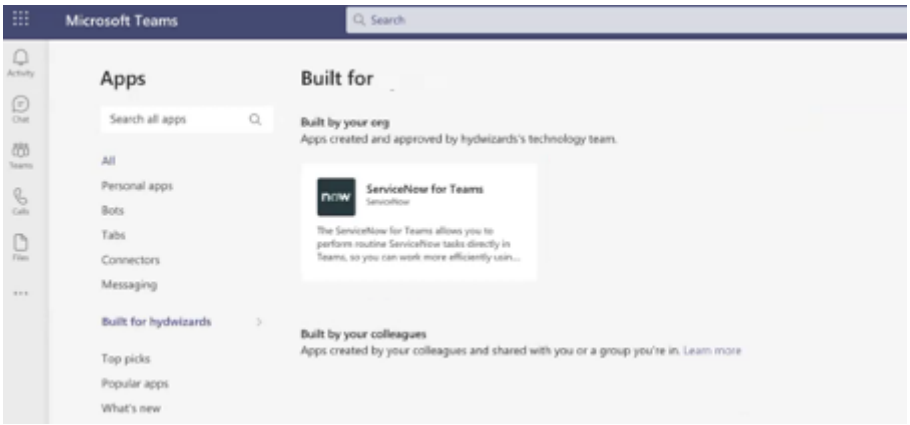
Stellen Sie sicher ServiceNow Für Microsoft Teams Ist als Drittpartei-App in zulässig Microsoft Teams. Informationen zum Zulassen von Apps in Microsoft Teams, Siehe Microsoft Teams Dokumentation an.

Automatische Übersetzung

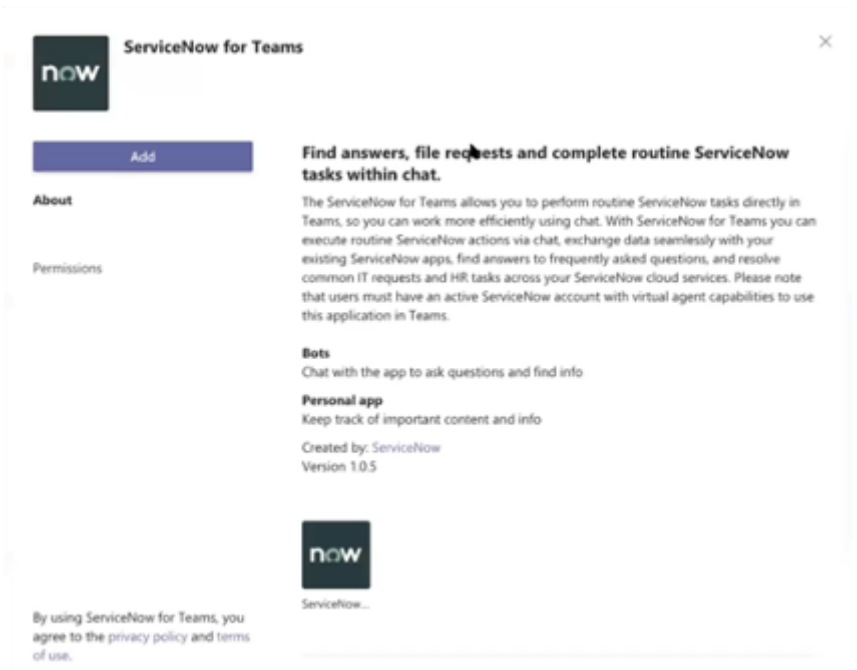
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zum Speicherort, zu dem die Manifestdatei heruntergeladen wurde, und wählen Sie die ZIP-Datei aus.
4. Wählen Sie **Öffnen**.

   Die **ServiceNow für Teams** Wird in angezeigt **Apps** Bildschirm.



5. Wählen Sie aus **ServiceNow für Teams** App.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**.

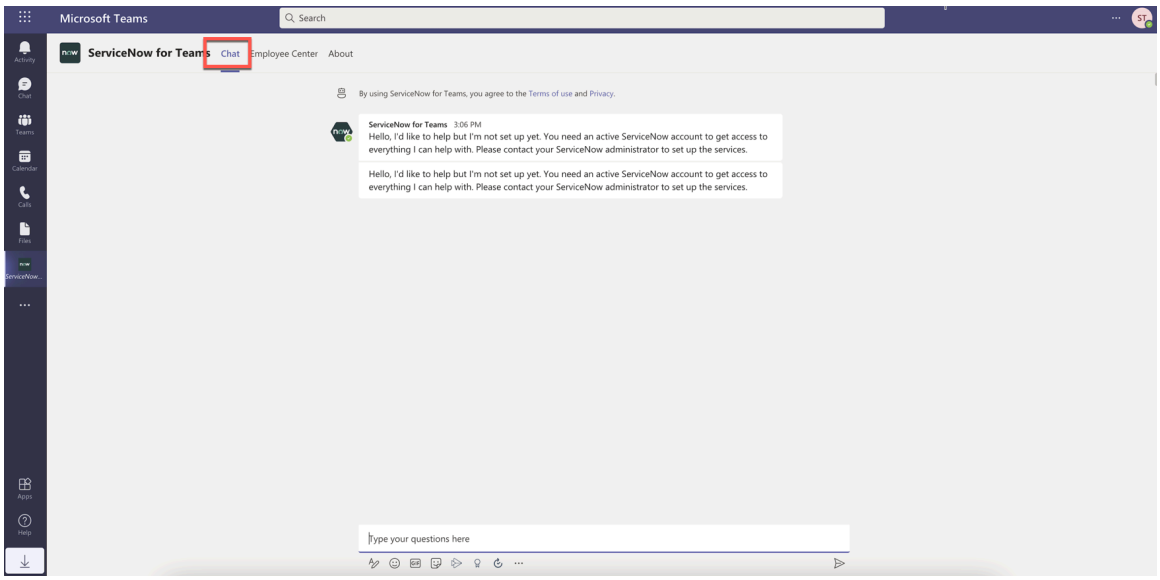


   Die ServiceNow Die App für Teams wird in angezeigt Microsoft Teams.

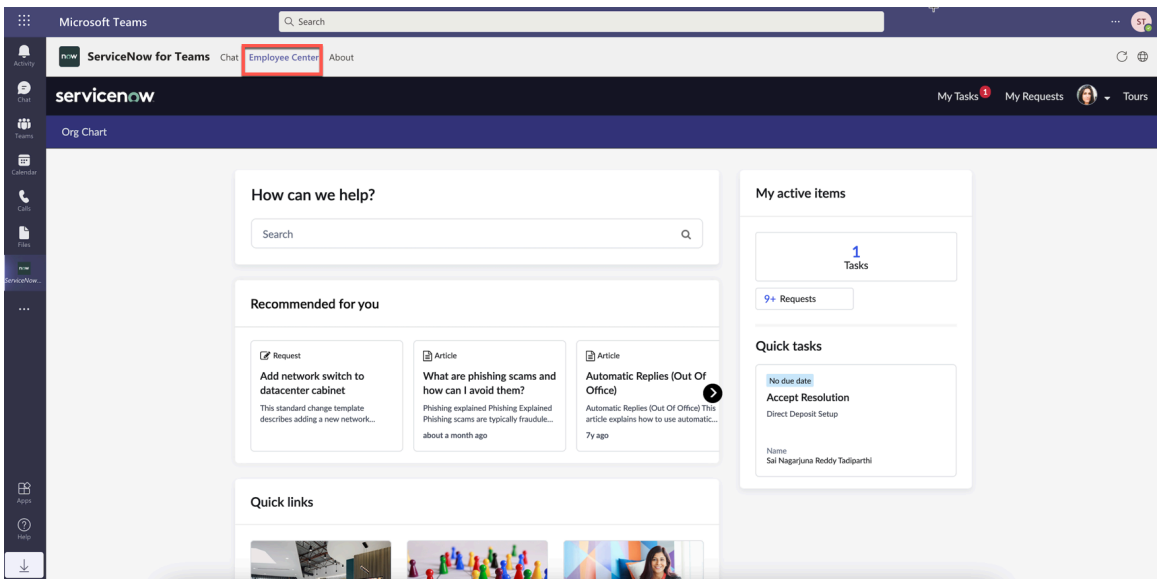
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Chat**: Beginnen Sie Ihre Konversation mit Virtual Agent Um Hilfe zu erhalten.



- **Mitarbeiter-Center**: Wählen Sie aus **Mitarbeiter-Center** Registerkarte, um die Organisations-Updates und den Status Ihrer Aufgaben und Anforderungen anzuzeigen.



Hinweis: Wenn Sie keine Manifestdatei erstellen möchten, können Sie eine vorhandene Manifestdatei nach Bedarf bearbeiten. Nach dem Aktualisieren der vorhandenen Manifestdatei können Sie die Manifestdatei in herunterladen und hochladen Microsoft Teams Um die Änderungen wirksam zu machen.

Aktualisieren Sie die App-ID in ServiceNow Instanz

Aktualisieren Sie ServiceNow Für Teams-App-ID aus der Microsoft Teams admin Center in Ihrem ServiceNow Instanz.

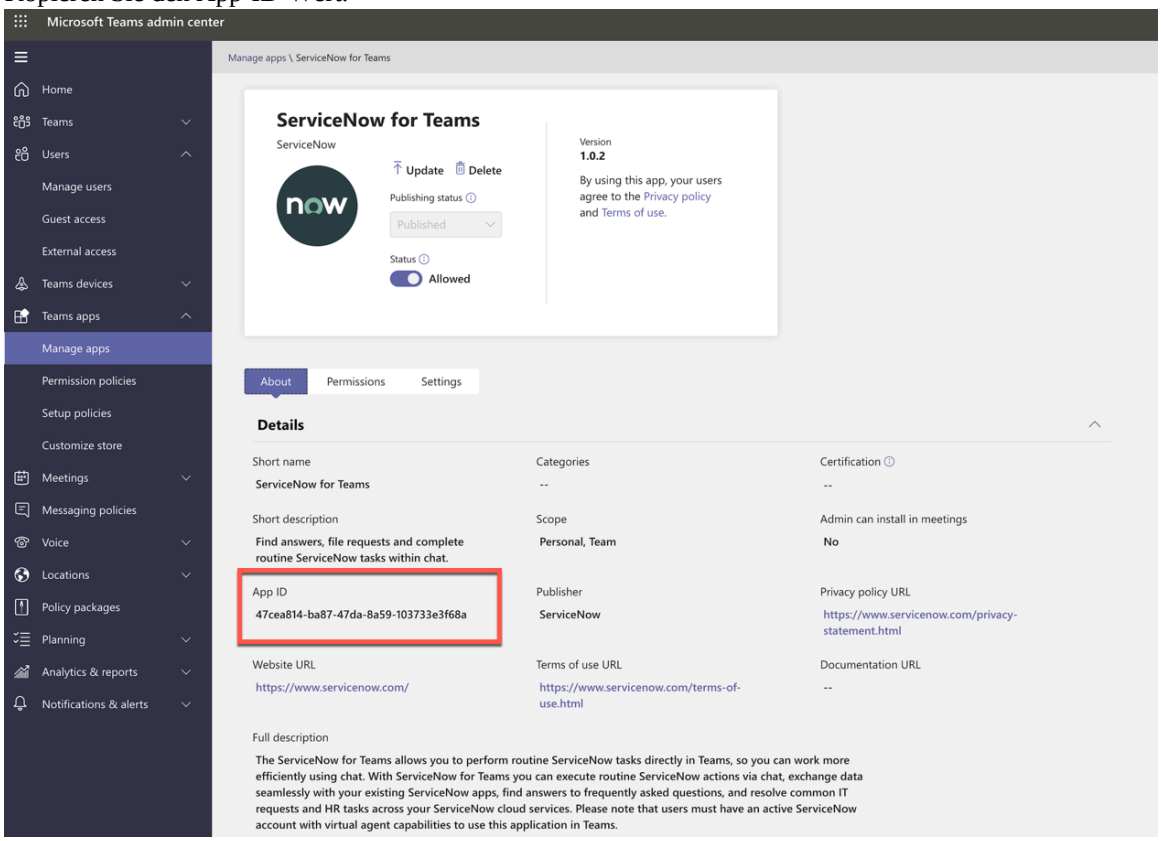
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

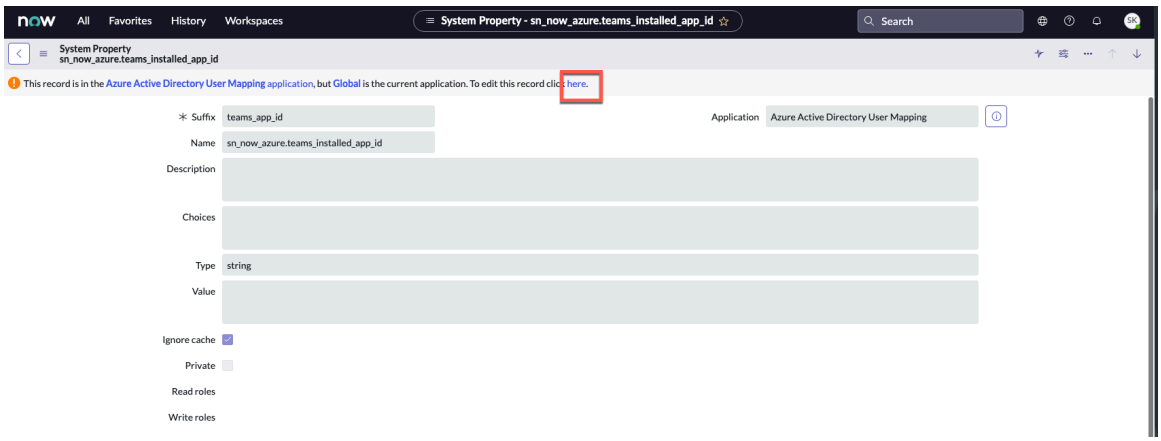
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams admin Center.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
3. Wählen Sie aus **ServiceNow für Teams** App.
4. Kopieren Sie den App-ID-Wert.



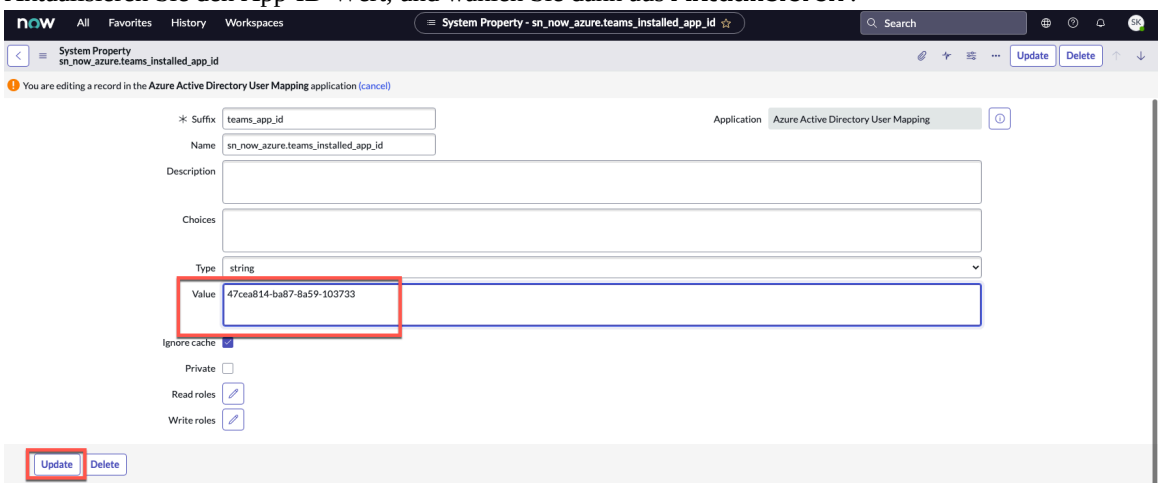
5. In Ihrem ServiceNow Instanz, suchen Sie nach `sys_properties.list` .
6. Wählen Sie aus `sn_now_Azure.Teams_installed_App_ID` Eigenschaft.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Aktualisieren Sie den App-ID-Wert, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren** .



Deaktivieren Sie Now Virtual Agent

Deaktivieren Sie Now Virtual Agent App, um doppelte Benachrichtigungen von zu vermeiden Microsoft Teams Wenn Sie installieren und integrieren ServiceNow Für Microsoft Teams Mit ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis: Ihre Mitarbeiter sehen oder verwenden nicht Now Virtual Agent App.

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Hat zwei Apps für verfügbar Microsoft Teams:

- Jetzt Virtual Agent

  Diese App zeigt an Virtual Agent Innerhalb von Microsoft Teams, War in verfügbar Microsoft Teams App seit 2019.

- ServiceNow für Microsoft Teams

  ServiceNow Für Microsoft Teams Ist eine neue App, die eine umfassendere Mitarbeiter-Experience bietet, einschließlich und erweitert darüber hinaus Virtual Agent, Mit einer eingebetteten Portal-Experience namens **Mitarbeiter-Center** , Und die Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, Mitarbeiter in zu kontaktieren Microsoft Teams Zum schnellen Lösen offener Tickets.

Seit demselben Bot (Virtual Agent) Wird in beiden Apps freigegeben und blockiert Now Virtual Agent App führt auch dazu, dass dieselbe Bot-ID für blockiert wird ServiceNow Für Microsoft Teams App, wird erstellt Virtual Agent Nicht verwendbar in ServiceNow Für Microsoft Teams App. Um dieses Problem zu umgehen, müssen Sie sicherstellen, dass Now Virtual Agent App befindet sich in der Liste der zulässigen Apps.

Sie müssen zuerst blockieren Now Virtual Agent App, sodass sie nicht mehr für Mitarbeiter angezeigt wird, und fügt die App dann der Liste „zulässig“ hinzu. Nach dieser Konfiguration sehen oder verwenden Ihre Mitarbeiter nicht mehr Now Virtual Agent App, kann aber verwenden Virtual Agent Innerhalb von ServiceNow Für Microsoft Teams App.

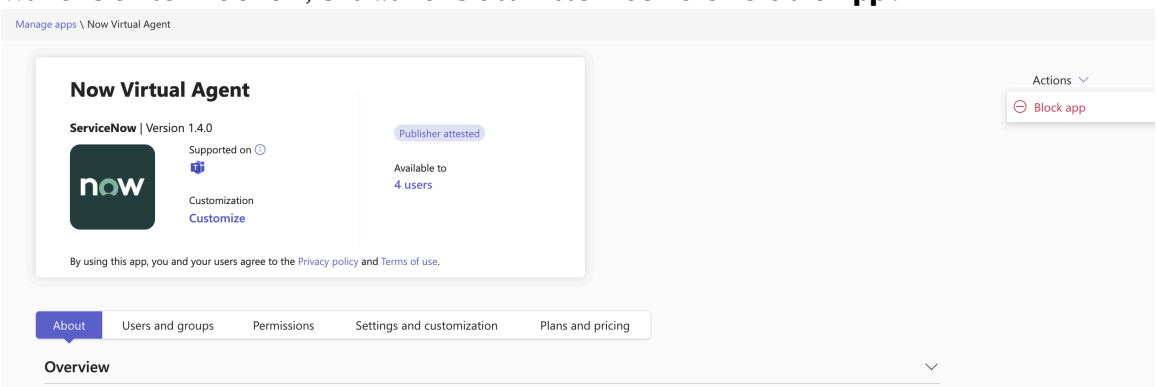
Hinweis: Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis die Changes weitergegeben werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams administratorportal.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**an.
3. Geben Sie im Suchfeld ein `Now Virtual Agent` .
4. Wählen Sie aus **Now Virtual Agent** App.
5. Wählen Sie Aus **Aktionen** , Und wählen Sie dann aus **Blockieren Sie die App** .



Microsoft Teams-Manifestdatei übersetzen

ServiceNow for Microsoft Teams bietet Unterstützung für die Lokalisierung in mehrere Sprachen mit UTF-8-Zeichencodierung für internationale Zeichen.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren. Informationen zum Installieren des Sprach-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Nach der Installation des Sprach-Plugins müssen Sie die Manifestdatei erstellen, herunterladen und in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Arbeit an Kampagnen in Microsoft Teams

Mit Kampagnen in Microsoft Teams können Sie Ihre Inhalte in einer Kampagne zusammenstellen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln.

Sie können eine Kampagne für Microsoft Teams mit dem Content Experience-Generator erstellen oder Inhalte direkt veröffentlichen. Der Campaign Experience-Generator bietet eine einfache, aus einem Einzelfenster bestehende Ansicht zur Verwaltung von Inhalten und Zusammenstellung von Kampagnen.

In Ihrer Umgebung müssen die folgenden Plugins installiert sein:

- Plugin „Employee Center Pro“ (com.snc.employee_center_pro), mit dem die Kampagnenfunktion für Content Experiences aktiviert wird.
- Plugin „Content Experiences“ [sn_CA]

Weitere Informationen zu Kampagnen finden Sie unter Kampagnen für Content Experiences.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer mit zusätzlichen Berechtigungen zum Senden von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams authentifizieren

Weisen Sie Benutzern zusätzliche Microsoft Azure-Berechtigungen zu, damit Microsoft Teams im Feed für Teamworkaktivitäten neue Kampagnenbenachrichtigungen im Namen des Benutzers erstellen und versenden kann.

Vorbereitungen

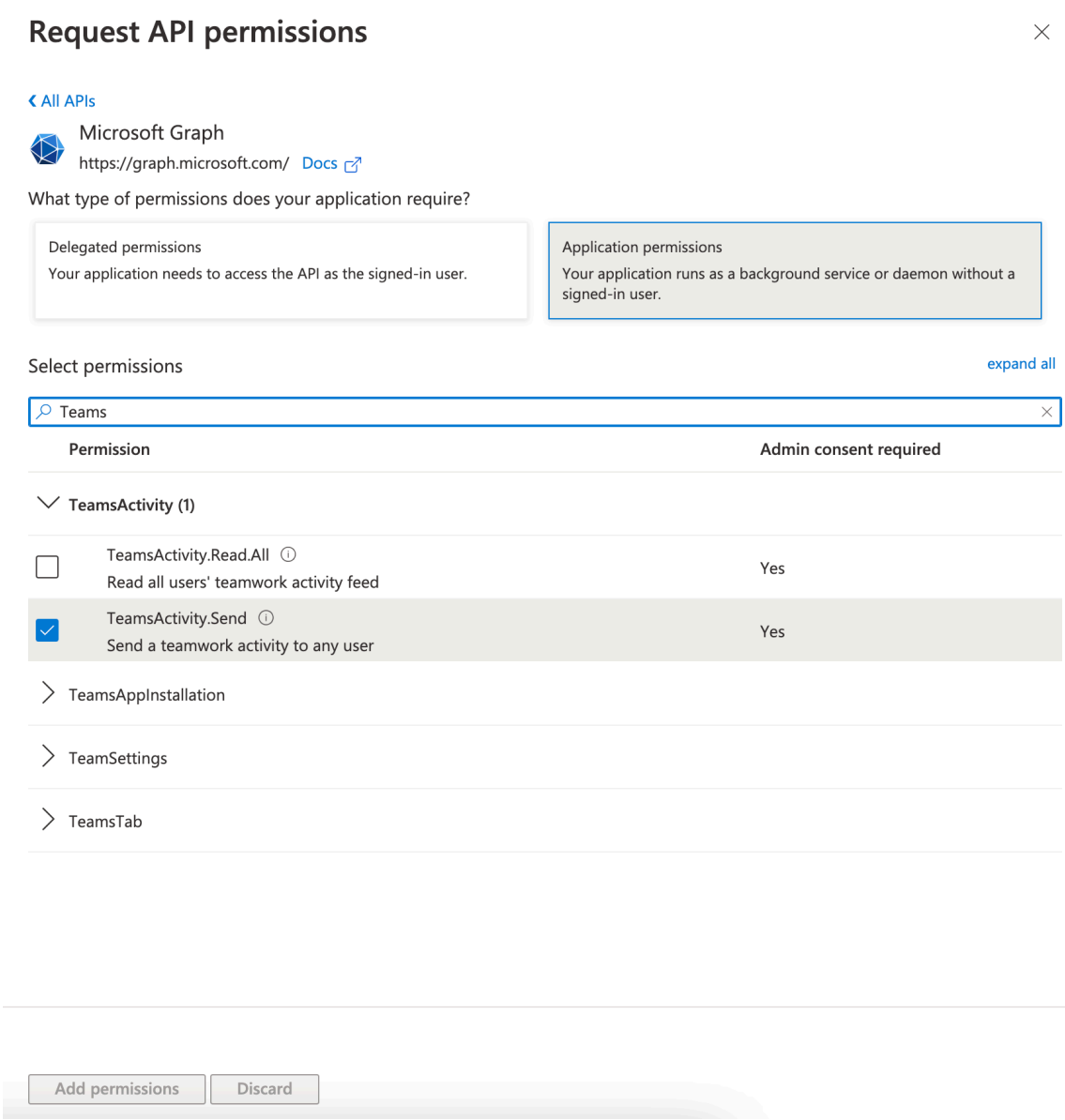
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **App-Registrierungen**an.
3. Öffnen Sie Microsoft Azure Anwendung für selbst konfigurierte App, wenn sie bereits erstellt wurde, andernfalls erstellen Sie sie.
4. Navigieren zu **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**, Und klicken Sie auf **Anwendungsberechtigungen** .
5. Wählen Sie das Akkordeon **TeamsActivity** aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **TeamsActivity.Send**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
7. Klicken Sie im Bildschirm „API-Berechtigungen“ auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren), und klicken Sie im Pop-up-Dialogfeld auf **Ja**.
8. Generieren Sie die Manifestdatei neu, und laden Sie sie in Microsoft Teams hoch.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams automatisch versenden.
9. Registrieren Sie die anforderungsbasierte Chat-App in Ihrer Instanz, um sie zu verwenden Microsoft Teams Chatten Sie in einer selbst konfigurierten App-Umgebung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung auf der ServiceNow Instanz.

Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams automatisch versenden

Durch das automatische Versenden von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams verbessern Sie die Zusammenarbeit und sorgen für eine effiziente Kommunikation.

Vorbereitungen

Eine Manifestdatei zum Aktivieren der Anzeige von Kampagnenbenachrichtigungen in *Microsoft Teams* muss vorhanden sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Mitarbeiter-Center v.24 oder höher konfiguriert ist, ist die Registerkarte „Employee Center“ in Ihrer Anwendung *Microsoft Teams* standardmäßig vorhanden. Wenn die Mitarbeiter-Center-Version niedriger als v.24 ist, müssen Sie den Wert des Portals in der Eigenschaft sn_now_teams.portal.suffix auf esc aktualisieren. Mit diesem Wert wird Employee Center in Ihrer Instanz aktiviert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Bereich **Allgemeine Informationen** die Details ein.
   Wählen Sie **Absenden** und dann **Weiter**.
4. Füllen Sie die Details im Abschnitt **Virtual Agent konfigurieren** aus, und wählen Sie dann **Weiter**.
5. Vergewissern Sie sich, dass im Abschnitt **Registerkarte konfigurieren** die Option **Aktivitätsfeed aktivieren** ausgewählt ist, und wählen Sie **Weiter**.

   Hinweis: Wenn Sie eine Basissystem-Manifestdatei ändern, wählen Sie **Aktivitätsfeed aktivieren**, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.

6. Überprüfen Sie die Details im Abschnitt **Bereit**, und wählen Sie **Manifest herunterladen**.

   Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen.

7. Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbst konfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter. Weitere Informationen zum Hochladen einer Manifestdatei finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Microsoft Teams-Kampagne mit direkter Inhaltsveröffentlichung erstellen

Erstellen und verteilen Sie die Microsoft Teams-Kampagnen mithilfe von direkter Inhaltsveröffentlichung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie Benachrichtigungen, um Nachrichten über Microsoft Teams direkt an Ihre Mitarbeiter zu senden.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die erforderlichen Plugins
- Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager
- Eine Microsoft Teams-Benachrichtigung enthält einen Link Erstellen Sie ein Video, eine URL oder einen Aufgabenlink

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**an.
2. Verwenden Sie entweder einen vorhandenen Inhaltsdatensatz, oder erstellen Sie eine Benachrichtigung.

Datensatzquelle	Aktion
Existing content record (Vorhandener Inhaltsdatensatz)	Wählen Sie den Inhaltsdatensatz aus der Liste aus.
Neuer Inhalt	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Wählen Sie **Benachrichtigung** in der Spalte **Plattform auswählen**. **c.** Wählen Sie **Microsoft Teams**. **d.** Wählen Sie **Fortsetzen** aus.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Benachrichtigung. Der Titel ist nicht der Betreff der Benachrichtigung, obwohl sie identisch sein können. Der Standardwert ist der in der Manifestdatei angegebene App-Name. An den Wert wird der Ausdruck „hat eine neue Kampagne veröffentlicht“ angehängt.
Betreff	Betreff der Benachrichtigung, ähnlich der Betreffzeile in einer E-Mail.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Benachrichtigung.
Mitarbeiter-Center-URL	Der Link zu dem Video, der Webseite oder dem Aufgabenelement, zu dem die Benachrichtigung den Anwender leitet.
Inhaltstyp	Option zum Auswählen des Typs der zu sendenden Benachrichtigung. Dieses Feld wird automatisch auf Microsoft Teams gesetzt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Benachrichtigung aktiv und verfügbar ist.

4. Speichern Sie die Einstellungen, und kehren Sie zur Inhaltsliste zurück.
   - Um neue Inhalte und Einstellungen zu speichern, wählen Sie **Absenden**.
   - Um vorhandene Inhaltseinstellungen zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Inhalte für Anwender verfügbar machen: Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Kampagnen werden erstellt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen

Planen Sie die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**an.
2. Wählen Sie den zu planenden Inhalt aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen

Füllen Sie das Formular „Zeitplaninhalt“ aus, um die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen zu planen.

Formular „Zeitplaninhalt“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Inhalte oder Informationen, die Sie Mitarbeitern zur Verfügung stellen wollen.
Titel	Name für den Zeitplan-Inhaltsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des im Feld **Inhalt** gewählten Inhalts festgelegt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Benutzer hinzufügen	Option, um anzugeben, dass Sie bestimmte Benutzer hinzufügen möchten, die Ihre Inhalte anzeigen sollen. Durch Auswahl dieser Option werden die Werte im Feld **Zielgruppe** gelöscht.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Namen der Benutzer, die den Inhalt genehmigen müssen, bevor er öffentlich verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld kann nur Benutzer mit der Rolle „Inhaltsgenehmiger“ [sn_ca.content_approver] enthalten.
Verarbeitungszeitpunkt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Inhalt übermittelt, erstellt oder veröffentlicht werden soll.
Inhaltsstatus	Status Ihrer Aufgabeninhalte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitplaninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Ausstehend: Der Inhalt wurde noch nicht von den regelmäßigen Aufgaben von Content Publishing verarbeitet. • Geplant: Der Inhalt ist geplant und wartet in der Warteschlange, um verarbeitet zu werden. • Max. überschritten: Der geplante Inhalt hat die zulässige Zeit überschritten. Der Höchstwert wird in der Eigenschaft `sn_cd.todo.max_run_time` konfiguriert. • Fehler: Bei der Planung oder beim Veröffentlichen des Contents ist ein Fehler aufgetreten.
Abgeschlossen am	Datum und Uhrzeit, zu der die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ abgeschlossen wurde.

Microsoft Teams-Kampagnen mit Content Experience-Generator erstellen

Erstellen Sie Kampagnen mit dem Content Experience Builder, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, um Inhalte an Mitarbeiter zu verteilen.

Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalte mit Content Experience-Generator erstellen

Erstellen oder platzieren Sie Inhalte mit dem Content Experience-Generator in einem Paket oder einer Phase für eine Microsoft Teams-Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Content Experiences-Generator.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Liste aller Kampagnen wird angezeigt.

Content Experiences-Generator

Füllen Sie das Formular „Kampagne“ aus, um den Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalt mit dem Content Experience-Generator zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagne“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne • Entwurf: Die Kampagne befindet sich im Erstellungsprozess. Wenn der Kampagne Inhalt und Pakete zugefügt werden, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** im Header des Formulars angezeigt. • Veröffentlicht: Aktiviert alle Inhalte für eine Zielgruppe. • Bearbeiten: Die Kampagne wird bearbeitet.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Benutzer, der für die Genehmigung der Kampagne verantwortlich ist.
Startzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne gestartet werden soll.
Endzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne beendet werden soll.
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* einmal ausgeführt. Danach wird die Zielgruppe nie mehr neu bewertet oder geändert. Option zum Anzeigen des Felds **Häufigkeit neu auswerten**, damit Sie festlegen können, wie oft die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* ausgeführt werden soll. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden je nach den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt.
Häufigkeit neu auswerten	Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagne“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld überschreibt den Standardwert (7 Tage), der im Feld **Erneute Auswertung der Kampagne** in der Content Experiences-Systemeigenschaft festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.

Microsoft Teams-Kampagnenphasen mit Campaign Experience-Generator erstellen

Verwenden Sie den Campaign Experience-Generator, um Phasen für Ihre Kampagne zu erstellen. Der Kampagnen-Generator bietet eine einfache Ansicht, die aus einem Einzelfenster besteht, für die Verwaltung von Inhalten und die Zusammenstellung Ihrer Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu Kampagnen sowie Kampagnenpaketen und -phasen finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**an.
2. Wählen Sie die Kampagne aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagnenpakete“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kampagnenpaket”

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Kampagnenpakets
Kampagne	Option zum Auswählen einer Kampagne, die dem Kampagnenpaket zugeordnet ist.
Auslösertyp	Option zum Auswählen eines Auslösertyps, der bestimmt, wie das Kampagnenpaket beginnt oder endet.
Auslöserstart verschieben	Ermöglicht Ihnen, das Enddatum vorwärts oder rückwärts vom Wert im Feld **Auslösertyp** zu verschieben.
Ende angeben	Gibt an, ob das Kampagnenpaket ein bestimmtes Ende haben soll.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagneninhalt

Feld	Beschreibung
Inhalt	Beschreibung des Inhaltsdatensatzes.
Kampagnenpaket	Kampagnenpaket, das dem Inhalt zugeordnet werden soll.
Titel	Titel für den Kampagneninhalt. Dieser Wert wird automatisch gemäß dem Wert im Feld „Inhalt“ aktualisiert.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wählen Sie im Formular „Kampagne“ **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Die Kampagne wird den Mitarbeitern gemäß der Zeitleiste für regelmäßige Aufgaben zugestellt.

Übersetzungsunterstützung für Microsoft Teams-Benachrichtigungskampagnen

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt die Lokalisierung in von ServiceNow unterstützte Sprachen in Kampagnen.

ServiceNow übersetzt Kampagneninhalte in die benutzerspezifische Sprache, die in Ihrer ServiceNow-Instanz festgelegt ist. Wenn Sie keine benutzerspezifische Sprache festgelegt haben, stellt Microsoft Teams Kampagneninhalte in der globalen Standardsprache Ihres Systems bereit.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren, um diese Funktion verwenden zu können. Weitere Informationen zu Plugins und zur Installation des Sprach-Plugins für ServiceNow Unterstützte Sprachen, siehe Aktivieren Sie eine Sprache .

Weitere Informationen zu Spracheinstellungen für eine Instanz finden Sie unter Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest Und Anwenderspezifische Sprache .

Weitere Informationen zum Erstellen von Kampagnen finden Sie unter Microsoft Teams-Kampagne mit direkter Inhaltsveröffentlichung erstellen und Microsoft Teams-Kampagnen mit Content Experience-Generator erstellen.

Weitere Informationen zum Planen und Ausführen eines Auftrags finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Hinweis: Die Feldbezeichnungen **Titel**, **Betreff** und **Beschreibung** im Formular „Benachrichtigungsinhalt“ werden übersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen.

Registrieren und konfigurieren Sie die anforderungsbasierte Chatanwendung auf der Microsoft Azure Portal

Erstellen Sie einen Microsoft Azure Anwendung in Microsoft Azure Portal, über das Service Desk-Mitarbeiter die Konversationen aus Microsoft Teams in ServiceNow importieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

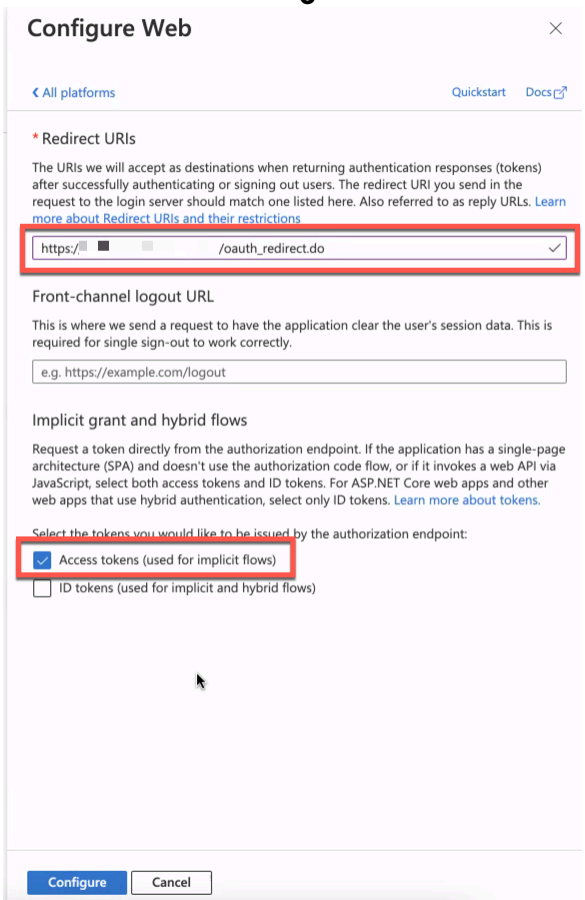
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

> **Hinweis:** Wenn Sie sowohl die Anwendung **IT Service Management Integration with Microsoft Teams** als auch die Anwendung **HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams** verwenden, können Sie eine einzige Microsoft Azure-Anwendung nutzen.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. Wählen Sie Aus **Neue Registrierung** .
   Die Seite **New registration (Neue Registrierung)** wird angezeigt.
4. Führen Sie im Formular **New registration (Neue Registrierung)** die folgenden Aktionen aus:
   a. Name: Geben Sie den Namen Ihrer Anwendung ein. Beispiel: `App für anforderungsbasierten Chat`.
   b. Redirect URI (Umleitungs-URI): Geben Sie `https://<instance-name>/oauth_redirect.do` ein. Dabei ist `<instance-name>` der Name der ServiceNow-Instanz.
   c. Wenn Sie aufgefordert werden, einen unterstützten Account-Typ auszuwählen, wählen Sie aus **Accounts in einem beliebigen Organisationsverzeichnis**
5. Wählen Sie **Registrieren** aus.
6. Wählen Sie Aus **Umleitungs-URIs** .

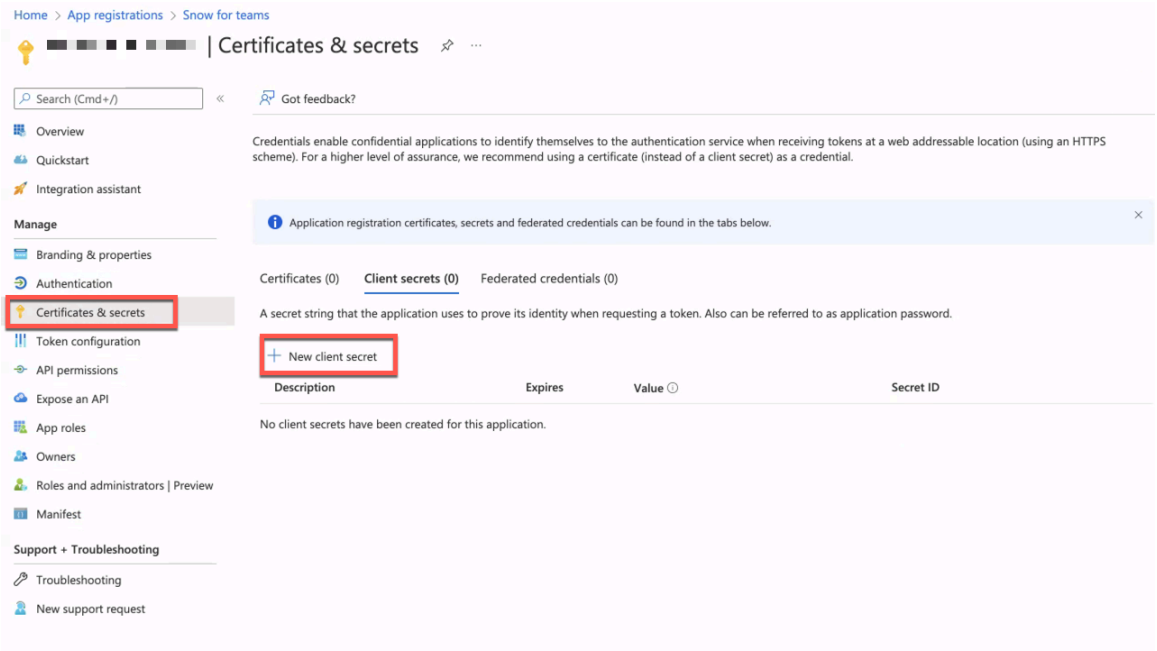


7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zugriffs-Token**.
8. Wählen Sie **Konfigurieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.



10. Wählen Sie Aus **Neues geheimes Clientgeheimnis** .



11. Füllen Sie im Formular zum Hinzufügen eines geheimen Clientschlüssels die Felder aus.

Automatische Übersetzung

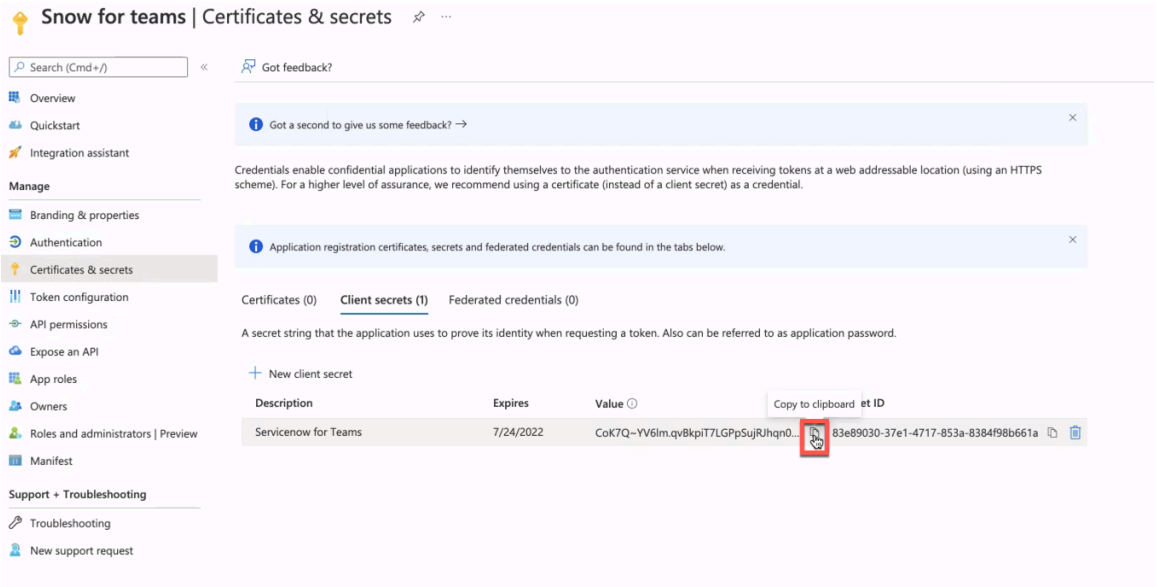
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. „Description“ (Beschreibung): Geben Sie eine Beschreibung für den geheimen Clientschlüssel an.

b. „Expires“ (Ablauf): Wählen Sie das Ablaufdatum für den geheimen Clientschlüssel aus dem Dropdown-Menü aus.

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

d. Kopieren Sie den geheimen Clientschlüssel und speichern Sie ihn in einem Editor.



Fügen Sie Berechtigungen zu hinzu Microsoft Azure Anwendung

Weisen Sie Anwendern Berechtigungen zu, damit sie Chat starten und Chatkonversationen mit Mitarbeitern aus importieren können Microsoft Teams Bis ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. Wählen Sie die App aus, die erstellt wird, damit Service Desk-Mitarbeiter die Konversationen aus importieren können Microsoft Teams Zur ServiceNow-Instanz.
   Beispiel: App für anforderungsbasierten Chat.
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**an.
5. Wählen Sie Aus **Delegierte Berechtigungen** .
6. In **Wählen Sie Berechtigungen aus** Geben Sie die folgenden Berechtigungen ein.
   - Offline_Access (delegiert): ServiceNow speichert ein Zugriffstoken für jeden Anwender, das es ihm ermöglicht, sich innerhalb von Microsoft Teams erneut bei ServiceNow zu authentifizieren, ohne eine Anmeldeaufforderung durchlaufen zu müssen. Mit dem Offline-Zugriff können Sie das Zugriffstoken automatisch aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Chat.ReadWrite (delegiert): Mit dem Teil „Lesen“ der Berechtigung „Chat.ReadWrite“ können Sie anforderungsbasierte Chats aus Microsoft Teams importieren. Der Bestandteil „Write“ der Berechtigung „Chat.ReadWrite“ wird im Bildschirm „Chat starten“ verwendet, in dem eine Eröffnungsnachricht im Namen des Service Desk-Mitarbeiters bereitgestellt wird.
- User.Read (delegiert): Diese Berechtigung wird hinzugefügt, wenn eine App erstellt wird, um die grundlegenden Informationen eines Anwenders wie Name und E-Mail-ID zu lesen
- User.ReadBasic.alle (delegiert): Diese Berechtigung ist erforderlich, um die Namen und Azure-IDs von Anwendern abzurufen. ServiceNow speichert die Azure-ID, um Chats zu erstellen und Chats im Namen von Anwendern zu importieren.
- Dateien.Lesen.alle (delegiert): Diese Berechtigung wird verwendet, wenn anforderungsbasierte Chats aus Microsoft Teams importiert werden. Mit dieser Option können Anhänge als Teil des Teams-Chats importiert werden.
- ChatMember.ReadWrite (delegiert): Wenn eine Anforderung mit einem Teams-Chat auf „inaktiv“ gesetzt wird, werden Teilnehmer automatisch aus dem zugehörigen Chat entfernt. Diese Berechtigung ist erforderlich, damit die Chatteilnehmer entfernt werden können.
- Chat.Erstellen (delegiert): Diese Berechtigung wird verwendet, um anforderungsbasierte Chats zu erstellen.
- Chat.ReadBasic (delegiert): Diese Berechtigung wird verwendet, wenn anforderungsbasierte Chats importiert werden. Damit können Sie anzeigen, welcher Teilnehmer jede Nachricht im Chat gesendet hat.
- Präsenz.Lesen.alle (delegiert): Diese Berechtigung wird verwendet, um den Anwesenheitsstatus eines Anwenders aus Microsoft Teams abzurufen.

7. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
8. Klicken Sie im Bildschirm **API-Berechtigungen** auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren).
9. Wählen Sie Aus **Ja** Im Popup-Dialogfeld.
10. **Wahlweise:** Entfernen Sie nach dem Upgrade einer Azure-Anwendung die Anwender-Token, und autorisieren Sie die Anwender erneut, ein Token mit den hinzugefügten Berechtigungen abzurufen.
    a. Melden Sie sich bei Ihrer ServiceNow-Instanz an.
    b. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Tokens verwalten**
    c. Entfernen Sie die Anwender-Token für die Chat-App für einen einzelnen Mandanten.

Hinweis: Anwender müssen sich bei anmelden Microsoft Azure Active Directory-Account zum Abrufen eines Tokens mit den hinzugefügten Berechtigungen.

Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung auf der ServiceNow Instanz

Registrieren Sie die anforderungsbasierte Chat-App in Ihrer Instanz, um sie zu verwenden Microsoft Teams Chat für die selbst konfigurierte App-Umgebung.

Sie können die anforderungsbasierte Chat-App in Ihrer Instanz zur Verwendung registrieren Microsoft Teams Chatten Sie für die selbst konfigurierte App-Umgebung mit einer der folgenden Methoden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bearbeiten Sie die vorhandene Registrierung der selbst konfigurierten Microsoft Teams Chat-App-Anwendung (Empfohlen)
- Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für die selbst konfigurierte App „Microsoft Teams-Chat“

Bearbeiten Sie die vorhandene Registrierung der selbst konfigurierten Microsoft Teams Chat-App-Anwendung

Registrieren Sie die anforderungsbasierte Chat-App in Ihrer Instanz, um sie zu verwenden Microsoft Teams Chat für eine selbst konfigurierte App-Umgebung durch Bearbeiten der vorhandenen Registrierung der selbst konfigurierten Microsoft Teams Chat-App-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Suchen und auswählen **Microsoft Teams-Chat Einzelmandant** Anwendungsregistrierung.
3. Geben Sie die Details ein **Client-ID** Und **Geheimer Client-Schlüssel** Im Formular.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Alle** > **ServiceNow für Microsoft 365** > **Eigenschaften**
6. Aktivieren Sie die Option **Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um die Integrations-Hub-Aktion für die Flows „Chat starten“/„Chat importieren“ zu verwenden** Im Formular „ServiceNow for Microsoft Teams-Eigenschaften“
   Die OAuth-Profileigenschaft **SYS-ID des OAuth-Profils für das Setup eines einzelnen Mandanten** Ist bei Lieferung mit Anwendungsregistrierung auf Standard (OOB) festgelegt.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für die selbst konfigurierte App „Microsoft Teams-Chat“

Registrieren Sie die anforderungsbasierte Chat-App in Ihrer Instanz, um sie zu verwenden Microsoft Teams Chat für eine selbst konfigurierte App-Umgebung durch Erstellen einer Anwendungsregistrierung für Microsoft Teams Chat für eine selbst konfigurierte App.

Vorbereitungen

Hinweis: Verwenden Sie dieses Verfahren nur, wenn es unbedingt erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

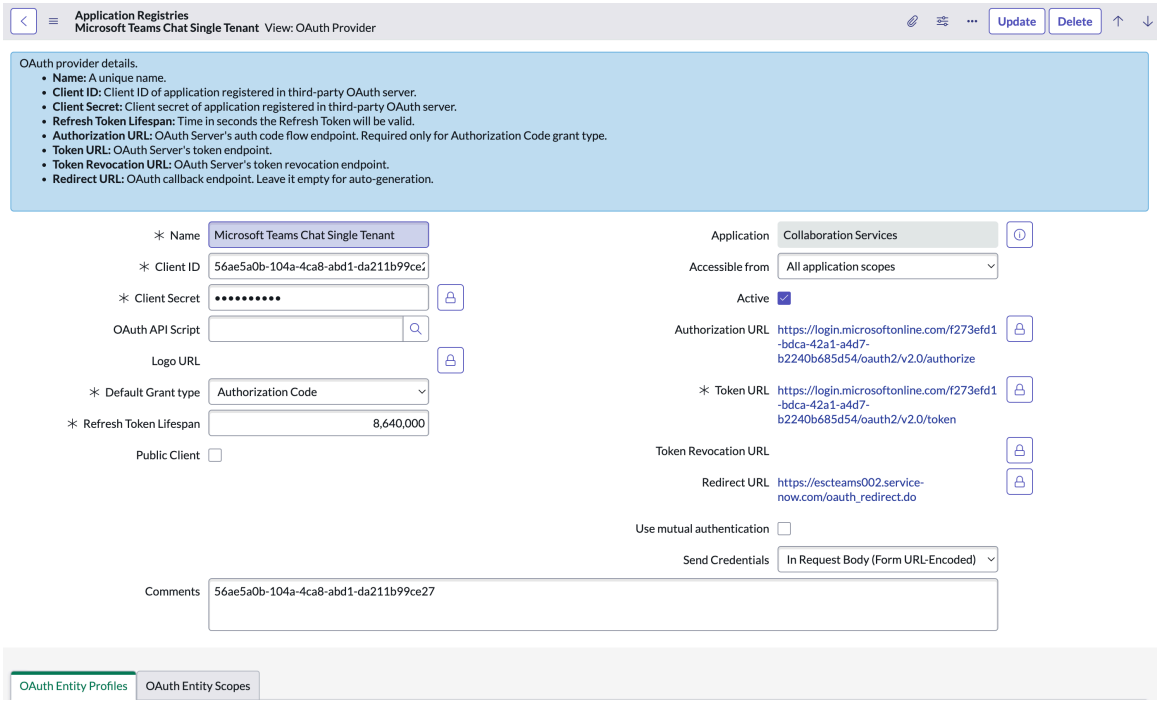
1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung mit einem OAuth-Drittanbieter her** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsregistrierungen: Microsoft Teams-Chat für Einzelmandanten

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: Selbstkonfigurierte App für Microsoft Teams-Chat
Client-ID	Im Azure-Portal erzeugte Client-ID. Geben Sie in dieses Feld den Wert der Azure-Anwendungs-ID ein.
Client-Secret	Kennwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Teams generiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren und konfigurieren Sie die anforderungsbasierte Chatanwendung auf der Microsoft Azure Portal.
Autorisierungs-URL	Autorisierungs-URL, einschließlich der Mandanten-ID Ihrer App im Format https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize wobei „tenantid“ die Mandanten-ID ist, die während der App-Erstellung in Microsoft Teams erzeugt wurde.
Token-URL	Token-URL, einschließlich der Mandanten-ID Ihrer App im Format https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token wobei „tenantid“ die Mandanten-ID ist, die während der App-Erstellung in Microsoft Teams erzeugt wurde.
Umleitungs-URL	Umleitungs-URL, einschließlich der Instanz-URL im Format https://<instanceURL>/oauth_redirect.do Aktualisieren Sie den Wert <instanceURL> mit Ihrer Instanz-URL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie Aus **Bereiche der OAuth-Entität** Zugehörige Liste.
6. Fügen Sie die folgenden Bereiche hinzu.
   - Geben Sie Ein Standard In **Name** Und geben Sie ein .Standard In **OAuthscope** .
   - Geben Sie Ein Offline-Zugriff In **Name** Und geben Sie ein Offline_Access In **OAuthscope** .
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System generiert ein OAuth-Entitätsprofil.
8. Details zum OAuth-Entitätsprofil finden Sie in der zugehörigen Liste **OAuth-Entitätsprofile** .
9. Öffnen Sie den Datensatz des OAuth-Entitätsprofils, und kopieren Sie die SYS-ID.
10. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Eigenschaften**an.
11. Aktivieren Sie die Option **Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um die Integrations-Hub-Aktion für die Flows „Chat starten“/„Chat importieren“ zu verwenden** Im Formular „ServiceNow for Microsoft Teams-Eigenschaften“.
12. Geben Sie den kopierten Wert des OAuth-Entitätsprofils in das Feld ein **SYS-ID des OAuth-Profils für das Setup eines einzelnen Mandanten. Dies muss eingerichtet werden, wenn Sie „sn_tcm_collab_Hook.Teams_use_ih_actions_for_Single_Tenant“ auf „wahr“ festlegen** .
13. Wählen Sie **Speichern**.

Anforderungsbasierter Chatzugriff für Gastbenutzer

Der anforderungsbasierte, selbst konfigurierte App-Chat-Zugriff ermöglicht es Gastanwendern, Chats in einem einzelnen zu starten und zu importieren ServiceNow® Für Microsoft Teams Instanz.

Die Gastfreigabe ist in Microsoft Azure AD und in ServiceNow for Microsoft Teams standardmäßig aktiviert. Dadurch können Benutzer Gäste zu Teams und Sites einladen und Dateien für Gäste freigeben, ohne die IT-Abteilung um Hilfe bitten zu müssen.

Gäste können die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Chat mit Personen außerhalb ihrer Organisation starten.
- Chatkonversationen mit Personen von außerhalb ihrer Organisation importieren.

Informationen zum Konfigurieren des Zugriffs für Gastbenutzer finden Sie unter Gastzugriff in Microsoft Teams .

Die Gastzugriffskonfiguration gilt für die folgenden Tabellen in der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams und der HR-Servicebereitstellung-Integration mit Microsoft Teams:

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der ServiceNow-Systemadministrator kann den Gastzugriff auf andere Tabellen erweitern.

Gastbenutzer zum Starten und Importieren von Chat in Microsoft Teams authentifizieren

Weisen Sie Gastanwendern Berechtigungen zu, um Chatkonversationen mit Mitarbeitern aus zu initiieren und zu importieren Microsoft Teams Bis A ServiceNow® Instanz für eine selbst konfigurierte App.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Konfiguration der anforderungsbasierten Chat-App für eine selbst konfigurierte App abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter:

1. Registrieren und konfigurieren Sie die anforderungsbasierte Chatanwendung auf der Microsoft Azure Portal
2. Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung auf der ServiceNow Instanz
3. Fügen Sie Berechtigungen zu hinzu Microsoft Azure Anwendung

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. Wählen Sie die App für anforderungsbasierten Chat, damit Service Desk-Mitarbeiter die Konversationen starten und aus Microsoft Teams in die ServiceNow-Instanz importieren können.
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**an.
5. Klicken Sie auf **Application permissions (Anwendungsberechtigungen)**.
6. Geben Sie im Suchfeld „Berechtigungen auswählen“ die Berechtigung User.Read.All ein, und wählen Sie diese Berechtigung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Berechtigung erhält den Benutzertypwert Microsoft Azure. Dieser Wert wird in der ServiceNow-Instanz gespeichert, um die Erstellung und den Import von Chats im Namen des Benutzers zu ermöglichen.

7. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
8. Klicken Sie im Bildschirm **API-Berechtigungen** auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren).
9. Wählen Sie im Popup-Dialogfeld **Ja**, um die Einstellungen zu speichern.

Authentifizierung von Gastbenutzern aktivieren

Überprüfen und aktualisieren Sie die Anwendungsregistrierungswerte, um Gastanwender in zu authentifizieren Microsoft Teams Anwendung zum Starten und Importieren von Chats für eine selbst konfigurierte App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie die Anwendungsregistrierung „Microsoft Teams Chat Single Tenant“ (Microsoft Teams-Chat-Einzelmandant) aus.
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Felder im Formular.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Microsoft Teams Selbst konfigurierte Chat-App, Microsoft Teams Chat-App-Berechtigung ST usw.
Client-ID	Im Microsoft Azure-Portal erstellte Anwendungs-ID.
Client-Secret	Passwort, das während des App-Erstellungsprozesses in ServiceNow for Microsoft Teams generiert wurde.
Autorisierungs-URL	Autorisierungs-URL, die die Mandanten-ID enthält, die während der Erstellung Ihrer App in ServiceNow for Microsoft Teams im folgenden Format generiert wurde: https://login.microsoftonline.com/<Mandanten-ID> /oauth2/v2.0/authorize
Token-URL	Token-URL, die die Mandanten-ID Ihrer App enthält, die während der Erstellung in ServiceNow for Microsoft Teams im folgenden Format generiert wurde: https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token
Umleitungs-URL	Leiten Sie die URL um, die Ihre ServiceNow for Microsoft Teams-Instanz-URL im folgenden Format enthält: https://<instanceURL>/oauth_redirect.do

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Eigenschaften**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Aktivieren Sie die Option **Diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, um die Integration Hub-Aktion für die Flows „Chat starten“/„Chat importieren“ zu verwenden**.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie dieses Verfahren für die Anwendungsregistrierung Microsoft Teams-Chat-App-Berechtigung EM.

Aktivieren Sie den Chat-Zugriff für Gastanwender

Aktivieren Sie den Chat-Zugriff für einen Gastanwender während der Konfiguration ServiceNow® Für Microsoft Teams Einstellungen für eine selbst konfigurierte App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Konfiguration für Teams-Gastanwender**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer“

Feld	Beschreibung
Mandanten-ID	Verzeichnis-ID (Mandanten-ID) aus der Übersichtsseite der Anwendung im Microsoft Azure-Portal. Verwenden Sie den ID-Wert, um Details in der ServiceNow-Instanz zu aktualisieren.
Vollständiger Mandantenname	Vollständiger Domänenname des Mandanten oder Hosts. Beispiel: account1.onmicrosoft.com.
Gastzugriff aktivieren	Option zum Aktivieren des Tokens für Client-Anmeldeinformationen zum Abrufen von Benutzertypdetails, die während der Verarbeitung von Authentifizierung von Gastbenutzern aktivieren festgelegt wurden. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, tritt ein Fehler auf, wenn der Gast versucht, einen Microsoft Teams-Chat zu starten oder zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn der Gastzugriff aktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen. Wenn der Gastzugriff deaktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen.
Zulässige Gastdomänen	Gastbenutzerdomänen, in denen eingeladene Gäste einen Chat starten oder importieren können. Nur die Mandanten in diesen Domänen können einen Chat starten oder importieren. Listet mehrere Gastdomänennamen als kommagetrennte Werte auf.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Gäste, die zu den ausgewählten Gastdomänen gehören, können Chats starten oder importieren.

Benutzerpräsenzindikator

Der Benutzerpräsenzindikator hilft Service Desk-Mitarbeitern, den Status der Benutzer in *Microsoft Teams* zu kennen, bevor sie in *Microsoft Teams* einen Chat starten.

Standardmäßig können Service Desk-Mitarbeiter den Status der Benutzer anzeigen, wenn sie in der ServiceNow-Instanz das modale Fenster „Chat starten“ öffnen.

Stellen Sie sicher, dass die API-Berechtigung der bereits erstellten anforderungsbasierten Chat-Anwendung aus dem Azure-Portal hinzugefügt wird, wenn Sie die Anwendung aktualisieren. Weitere Informationen zu den erforderlichen Berechtigungen für den anforderungsbasierten Chat finden Sie unter Fügen Sie Berechtigungen zu hinzu Microsoft Azure Anwendung.

Das System benötigt 60 Minuten, um im modalen Fenster „Chat starten“ den Benutzerpräsenzstatus zur erstmaligen Verwendung anzuzeigen, wenn Sie auf die *IT Service Management*-Integration mit den Anwendungen *Microsoft Teams* v2.5.0 oder Collaboration Services v3.5 upgraden.

Der Status des Benutzers aus *Microsoft Teams* wird der ServiceNow-Instanz wie in der folgenden Tabelle zugeordnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung des Benutzerstatus

Benutzerstatus in Microsoft Teams	Im modalen Fenster „Chat starten“ angezeigter Status
'Available', 'AvailableIdle'	available
'Busy', 'BusyIdle', 'DoNotDisturb'	Belegt
'Offline', 'PresenceUnknown'	offline
'Away', 'BeRightBack'	abwesend

Der Benutzerpräsenzstatus wird für 180 Sekunden zwischengespeichert. Wenn also ein Benutzer in *Microsoft Teams* „online“ ist, wird im modalen Fenster „Chat starten“ der Benutzerstatus bis zu 180 Sekunden lang als „online“ angezeigt. Wenn der Benutzerstatus geändert wird, ruft das System den Benutzerstatus nach dem Intervall von 180 Sekunden ab und aktualisiert den Status im modalen Fenster „Chat starten“.

Das Zeitintervall zum Zwischenspeichern des Benutzerstatus ist durch die Systemeigenschaft `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` konfigurierbar. Sie können das Zeitintervall ändern, um den Benutzerpräsenzstatus beizubehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren.

Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren

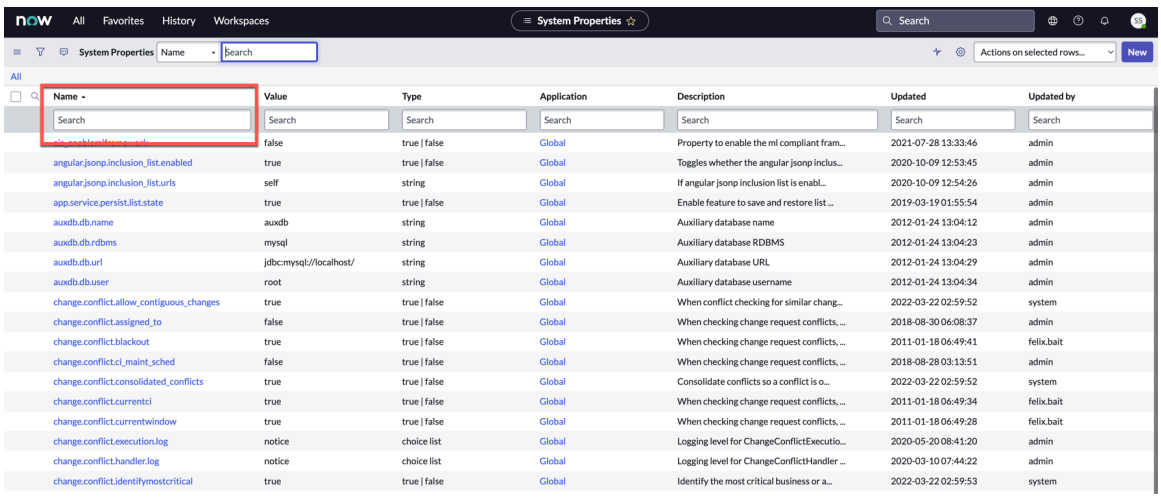
Sie können die Systemeigenschaft ändern, um die Cachedauer zu konfigurieren und dadurch den Präsenzstatus des *Microsoft Teams*-Benutzers beizubehalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

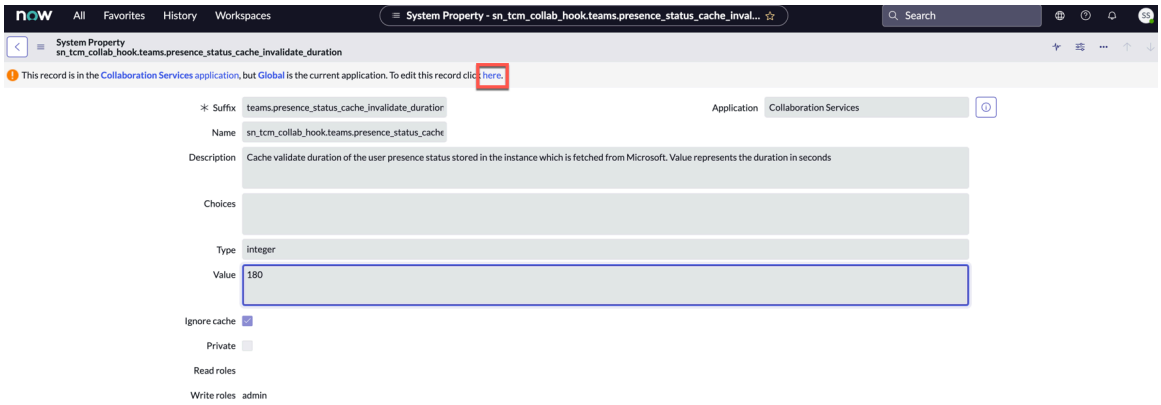
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.



2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Systemeigenschaft `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration`, und klicken Sie auf die Eigenschaft, um die Eigenschaftsdetails anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie hier, um die Eigenschaftsdetails zu bearbeiten.
4. Definieren Sie die Cachedauer in Sekunden, um den Benutzerpräsenzstatus im Feld **Wert** beizubehalten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Setup für die Integration von selbst konfigurierten Apps mit Microsoft Teams for Agent Experience

Ermöglichen Sie den Service Desk-Mitarbeitern die Arbeit und Verwaltung schwerwiegender Incidents über die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents (MIM) Microsoft Teams Selbst konfigurierte App-Umgebung.

Integrat ING Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams

Richten Sie den Notify-Connector für ein Microsoft Teams Mit der selbst konfigurierten App.

Sie Vielleicht Muss verwendet werden Die Selbstkonfiguriertes App-Setup Aufgrund Ihrer Unternehmens- oder regulatorischen Anforderungen.

App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie eine App für ausgehende Anrufe von Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Notify-Connector und andere erforderliche Plugins auf Ihrem installiert haben ServiceNow® Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams installieren.

Erforderliche Rolle: administrator, Microsoft Teams administrator, Microsoft Azure Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams-Entwicklerportal .

> **Hinweis:**
>
> Das Entwicklerportal für die Government Community Cloud (GCC) ist nur über eine Anwendung in Microsoft Teams zugänglich. Sie ist nicht als separate, eigenständige Website verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Entwicklerportal für Teams . Um eine App für GCC zu erstellen, müssen Sie die App aus erstellen Microsoft Teams.

2. Erstellen Sie eine App.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Apps** > **Neue App**an.

b. Geben Sie auf der Popup-Seite „App hinzufügen“ einen gültigen Namen für die App ein, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .

c. Füllen Sie die Felder auf der Seite „App-Details“ aus.

App-Detailseite

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Name der Anwendung. Beispiel: ServiceNow Für Notify Microsoft Teams.
Vollständiger Name	Vollständiger Name der Anwendung.
App-ID	Eindeutige Identifikationsnummer für die App. **Hinweis:** Diese App-ID unterscheidet sich von der Bot-ID/App-ID, die in weiteren Schritten generiert wird.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der App.
Long Description (Ausführliche Beschreibung)	Detaillierte Beschreibung der App.
Version	Version für die App. Beispiel: 1,0.
Entwickler- oder Unternehmensname	Name Ihres Unternehmens.
Website	Link zur Website Ihres Unternehmens.
Datenschutzrichtlinie	Link zur Datenschutzerklärung für die App.
Terms of use (Nutzungsbedingungen)	Link zu den Nutzungsbedingungen der App.

d. Wählen Sie **Speichern**.
In wird eine App erstellt Microsoft Teams.

3. Erstellen Sie einen Bot (Notify-Connector) für die neue App.

a. Navigieren zu **Konfigurieren** > **App-Funktionen**an.

b. Wählen Sie Aus **Bot** .

c. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen neuen Bot** .

d. Wählen Sie Aus **Neuer Bot** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Geben Sie auf der Popup-Seite „Bot hinzufügen“ einen gültigen Namen für Bot ein, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .

f. Kopieren Sie den Bot-ID-Wert des neuen Notify-Connectors mit einer der folgenden Optionen in ein Notizblock. Dies ist Ihre App-Client-ID.

- Kopieren Sie die ID aus der Browser-URL.
- Navigieren Sie zurück zu **Bots** > **Tools**, Und kopieren Sie die Bot-ID.

g. Wechseln Sie zu **Kanäle** , Aktivieren **Microsoft Teams** , Und wählen Sie aus **Speichern** .

h. Wählen Sie Aus **Geheime Clientgeheimnisse** Und geben Sie ein geheimes Clientgeheimnis für Ihren Bot ein.
Ein geheimer Clientschlüssel wird generiert.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie das generierte geheime Clientgeheimnis in einen Notizblock kopieren, da es nicht mehr angezeigt wird.

4. Kopieren Sie die Client-ID/Bot-ID des Notify-Connectors in die Anwendung (Client-ID).
   a. Wechseln Sie zu **Apps** Und wählen Sie die von Ihnen erstellte App aus.
   b. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Basisinformationen**an.
   c. Fügen Sie die Client-ID/Bot-ID ein, die Sie in Schritt 3f kopiert haben **Anwendungs-ID (Client)** Feld und wählen Sie aus **Speichern** .
5. Konfigurieren Sie zusätzliche App-Funktionen für den neuen Bot.
   a. Wechseln Sie zu **Apps** Und wählen Sie die von Ihnen erstellte App aus.
   b. Navigieren zu **Konfigurieren** > **App-Funktionen** > **Bot** > **Wählen Sie einen vorhandenen Bot aus** Und wählen Sie den von Ihnen erstellten Bot aus.
   c. Wählen Sie Aus **Unterstützt Audioanrufe** Und **Unterstützt Videoanrufe** Aus „Was kann Ihr Bot tun?“.
   d. Wählen Sie Aus **Persönlich** , **Team** , Und **Gruppenchat** Unter „Wählen Sie die Bereiche aus, in denen Personen diesen Befehl verwenden können“.
6. Kopieren Sie die neuen App-Attribute.
   a. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure-Portal Als Microsoft Azure administrator.
   b. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
   c. Suchen und öffnen Sie den neuen Bot, der für Notify Connector erstellt wurde, anhand des Namens oder der Anwendungs-(Client-)ID.
   d. Notieren Sie sich die Client-ID/Anwendungs-ID (Client), die Objekt-ID und die Mandanten-ID, um diese Werte in Ihrem zu aktualisieren ServiceNow Instanz in späteren Verfahren.

Hinweis: Die im Microsoft Teams-Entwicklerportal erstellte bot-ID und die Anwendungs-ID (Client) im Microsoft Azure-Portal sind identisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie Anwendern Berechtigungen für den Zugriff auf den neuen Bot zu. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Berechtigungen, und authentifizieren Sie die Notify-Connector-App/den -Bot in Microsoft Azure Portal.

Verwalten Sie Berechtigungen, und authentifizieren Sie die Notify-Connector-App/den -Bot in Microsoft Azure Portal

Weisen Sie Benutzern Berechtigungen zu, damit die Benutzer sich erfolgreich authentifizieren und in Microsoft Teams an Telefonkonferenzen teilnehmen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Berechtigungen verwalten, die die Notify-Connector-App/-Bot zum Ausführen der erforderlichen Aktionen für Telefonkonferenzen benötigt.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure-Portal .
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. Suchen und öffnen Sie den Notify-Connector-Bot, der in Schritt 3 im Abschnitt erstellt wurde App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen Nach Name oder nach Anwendungs-(Client-)ID.
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph** Und wählen Sie aus **Anwendungsberechtigungen** .
5. Suchen und wählen Sie die folgenden Werte mit aus **Wählen Sie Berechtigungen aus** , Und wählen Sie dann aus **Fügen Sie Berechtigungen hinzu** Um die Berechtigung zu gewähren.
   - **Anwender.Lesen.Alle** Aus Anwenderliste.
   - **OnlineMeetings.Lesen/Schreiben.alle** Aus der OnlineMeetings-Liste.
   - **Anrufe.InitiateGroupCall.alle** , **Anrufe.JoinGroupCall.alle** , **Anrufe.JoinGroupCallAsGast.alle** Aus Anrufliste.
6. Gewähren Sie Administratoren Zugriff auf Microsoft Azure Anwendungen, die eine Administratorgenehmigung erfordern.
   a. Wählen Sie Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <tenant>** Auf der Seite „API-Berechtigungen“.
   b. Wählen Sie Aus **Ja** Auf der Popup-Seite „Bestätigung der Administratoreinwilligung erteilen“.

Erstellen Sie einen Serviceanwender, von dem aus Anrufe getätigt werden sollen Microsoft Teams

Erstellen Sie eine Serviceanwenderrolle, um Online-Meetings im Namen von Anwendern in zu starten Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure-Portal .
2. Erstellen Sie einen Serviceanwender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Azure-Services** > **Anwender**an.

b. Wählen Sie Aus **Neuer Anwender** .

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Neuer Benutzer

Feld	Beschreibung
Benutzername	Option zur Angabe des Benutzernamens für den Benutzer.
Name	Option zur Angabe des Namens des Benutzers.

d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

e. Wählen Sie den erstellten Anwender aus, um die Details anzuzeigen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Serviceanwender über die erforderliche Lizenz/das erforderliche Abonnement und einen gültigen Nutzungsstandort für Telefonkonferenzen verfügt Microsoft Teams.

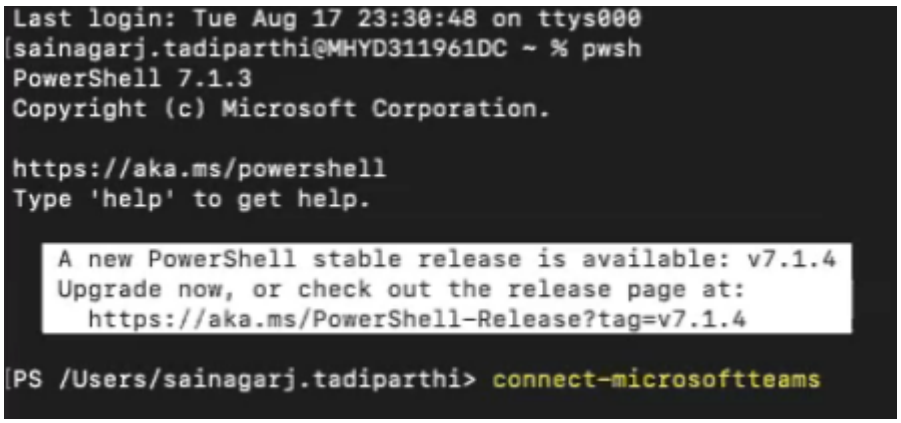
3. Führen Sie den PowerShell-Befehl über Terminal auf macOS oder über die Eingabeaufforderung auf Windows OS aus.

a. Geben Sie den Befehl ein `Pwsh` Und drücken Sie **Geben Sie Ein** .

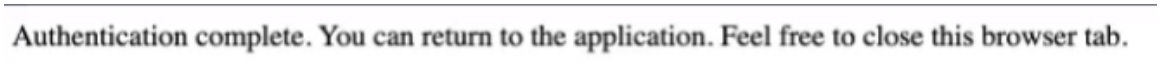
b. Verbinden Sie den Microsoft-Mandanten mit PowerShell.

c. Führen Sie den folgenden Befehl in PowerShell aus.

```
connect-microsoftteams
```



Nach erfolgreicher Verbindung wird im Browser eine Bestätigungsmeldung angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PowerShell zeigt auch die Mandantendetails an.



4. Führen Sie den folgenden Befehl aus, um eine neue Anwendungszugriffsrichtlinie in PowerShell zu erstellen.

   Verwenden Sie die in Schritt 3 im Abschnitt erstellte Bot-ID Erstellen Sie eine App in Microsoft Teams, um Anrufe zu tätigen Als AppId für den Befehl.

   Weitere Informationen zur Anwendungszugriffsrichtlinie finden Sie unter Konfigurieren Sie den Anwendungszugriff auf Online-Meetings .

   ```
   Syntax:

   New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds
   "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

   Example:
   If you have a Self-configured (single tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

   For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy"
   -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting
   Application Permission"
   ```



   Nach dem erfolgreichen Erstellen der Richtlinie werden die Details in PowerShell angezeigt.



5. Führen Sie die Anwenderberechtigungsrichtlinie in PowerShell aus.

   a. Wechseln Sie zu Microsoft Azure-Portal .

   b. Navigieren zu **Startseite** > **Anwender**an.

   c. Wählen Sie den erstellten Anwender aus.

   d. Kopieren Sie **Objekt-ID** Des Anwenders zu Notizblock.

   e. Verwenden Sie den im vorherigen Schritt erstellten Richtliniennamen als **Richtlinienname** Des Befehls und des **Objekt-ID** Als **AnwenderAzureID** Bzw. im Befehl, der in PowerShell ausgeführt werden soll.

   ```
   Syntax:
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"

Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



Erstellen Sie einen Microsoft Teams Anwendungsregistrierungseintrag, mit dem die erstellte App verbunden werden soll ServiceNow Instanz

Registrieren Sie die Microsoft Teams-Anwendung bei Ihrer ServiceNow-Instanz für die OAuth-Autorisierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung zu einem OAuth-Drittanbieter her** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Name: Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes, z. B. Microsoft Teams Für die selbstkonfigurierte Notify-App.
   - Client-ID: Anwendungs-ID (Client) oder Bot-ID, die während der App-Erstellung in Microsoft Teams erstellt und kopiert wurde.

     Kopieren Sie die Anwendungs-ID (Client) aus dem Microsoft Azure Portal. Die im Microsoft Teams-Entwicklerportal erstellte bot-ID und die Anwendungs-ID (Client) im Microsoft Azure-Portal sind identisch. Informationen zur Anwendungs-ID (Client) oder Bot-ID finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.

     Kopieren Sie die App-ID des nicht Microsoft Teams App, die im Microsoft Teams-Entwicklerportal erstellt wurde.
   - Geheimer Client-Schlüssel: Das Passwort, das Sie beim Erstellen des Bots in generiert haben Microsoft Teams Entwicklerportal (Schritt 3h).

     Für die geheimen Clientinformationen im Microsoft Azure Portal, siehe App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
   - Standardgewährungstyp: `Client-Anmeldeinformationen` .
   - Token-URL: Token-Endpunkt-URL, die die Verzeichnis-ID Ihrer App mit der Struktur enthält `https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/Token` , Wo `<Directory ID>` Ist die Mandanten-ID, die während der App-/Bot-Erstellung in erstellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wurde Microsoft Teams Entwicklerportal. Informationen zur Mandanten-ID im Microsoft Azure-Portal finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.

Oder befolgen Sie dieses Verfahren.

a. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure-Portal .
b. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
c. Suchen und öffnen Sie den neuen Bot, der für den Notify-Connector erstellt wurde, anhand des Namens oder der Anwendungs-(Client-)ID.
d. Kopieren Sie den Wert der Verzeichnis-ID (Mandanten).
e. Gehe zu **Endpunkte** > **OAuth 2,0-Token-Endpunkt abrufen (v2)**an.
f. Ersetzen `Allgemein` Mit dem Wert „ID des kopierten Verzeichnisses (Mandanten)“.

6. Wählen Sie Aus **Bereiche der OAuth-Entität** Fügen Sie in der zugehörigen Liste einen Datensatz mit den Werten hinzu `Standard` In **Name** Und `.Standard` In **OAuthscope** .
7. Legen Sie die Werte des OAuth-Entitätsprofils fest.

Hinweis: Standardmäßig wird ein OAuth-Entitätsprofildatensatz erstellt. Wenn sie nicht verfügbar ist, können Sie einen erstellen, indem Sie diese Teilschritte ausführen.

- Wählen Sie Aus **OAuth-Entitätsprofile** In der zugehörigen Liste.
- Öffnen Sie die erstellte `<>default_Profile` Datensatz.
- Wählen Sie Aus **Bereiche des OAuth-Entitätsprofils** In der zugehörigen Liste.
- Fügen Sie einen Datensatz mit den Werten hinzu `Standard` In **OAuth-Entitätsbereich** Und `<>default_Profile` In **OAuth-Entitätsprofil** .
- Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Änderungen zu speichern.

Ergebnis
Die App Microsoft Teams ist jetzt mit einer OAuth-Profilautorisierung registriert.

Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie einen Alias, um die Verbindungsinformationen den Anmeldeinformationsdaten zuzuordnen, die zum Abschluss der Anwendungsintegration erforderlich sind In Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie unter Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasse .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie Aus **MSTeamsCommunicationsSpoke** .
3. Wählen Sie Aus **Neu** In Anmeldeinformationen Zugehörige Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
5. Legen Sie die Werte für die Anmeldeinformationen fest.
   a. Geben Sie einen Namen für die Anmeldeinformationen in ein **Name** Feld, z. B. `Notify Microsoft Teams-Anmeldeinformationen für die selbst konfigurierte App` .
   b. Geben Sie die Informationen zum OAuth-Entitätsprofil in ein **OAuth-Entitätsprofil** Feld, z. B. `<application-registry-name>_default_Profile` .
   Die Profil-ID wird festgelegt, wenn Sie den Registrierungseintrag der Anwendung generieren.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Aktualisieren Sie die Datensätze in Microsoft Teams Konfigurationsseite

Aktualisieren Sie die in erstellten Datensätze Microsoft Teams Um nahtlose Anrufe zu tätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**an.
2. Auf der Microsoft Teams Konfigurationsformular, füllen Sie die Felder aus.
   - Anmeldeinformationsalias: Angeben `sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke` Im Feld.
   - Anwendungsregistrierung: Wählen Sie den im Abschnitt erstellten Anwendungsregistrierungsdatensatz aus Erstellen Sie einen Microsoft Teams Anwendungsregistrierungseintrag, mit dem die erstellte App verbunden werden soll ServiceNow Instanz.
   - Mandanten-ID: Geben Sie die Mandanten-ID ein, die während der App-Erstellung in erstellt wurde Microsoft Teams. Informationen zur Mandanten-ID im Microsoft Azure-Portal finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
   - Anfordernde Person: Wählen Sie den im Abschnitt erstellten Aliasdatensatz für Anmeldeinformationen aus Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams erstellen.
   - Azure-ID des Serviceanwenders: Geben Sie die objectId des in erstellten Serviceanwenders ein Erstellen Sie einen Serviceanwender, von dem aus Anrufe getätigt werden sollen Microsoft Teams.
   - „Online-Meeting erstellen“ aktivieren: Stellen Sie sicher, dass diese Option ausgewählt ist.
3. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
OIDC-Anwendungsregistrierung wird erstellt.

Verifizieren Erstellung der OIDC-Anwendungsregistrierung für A Selbstkonfiguriertes App-Setup

Verifizieren Ob Die OIDC-Anwendungsregistrierung War Erstellt wenn Microsoft Teams Die Anwendungsregistrierung wurde während eines selbst konfigurierten App-Setup-Prozesses erstellt und der Konfiguration zugeordnet .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zuordnung A Microsoft Teams Anwendungsregistrierung nach der Erstellung Automatische Erstellung es Ein OIDC-Anwendungsregistrierung als Teil des selbst konfigurierten App-Setups. Wenn Th Ist Automatische Erstellung Fehlgeschlagen S, Probleme Auftreten Rückrufe werden verarbeitet Das könnte Ursache sein Besprechungsinformationen Nicht Zu sein In Real aktualisiert Zeit.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Microsoft Teams Anwendungsregistrierungseintrag, mit dem die erstellte App verbunden werden soll ServiceNow Instanz und Aktualisieren Sie die Datensätze in Microsoft Teams Konfigurationsseite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Filtern Sie die Liste nach Die Client-ID, die während der App-Erstellung in erstellt wurde Microsoft Teams.

   Stellen Sie sicher, dass auch eine Anwendungsregistrierung vom Typ „externer OIDC-Provider“ für dieselbe Client-ID zusammen mit dem erstellten OAuth-Provider-Typ vorhanden ist. Informationen zur Anwendungsregistrierung des externen OIDC-Anbietertyps finden Sie unter Aktualisieren Sie die Datensätze in Microsoft Teams Konfigurationsseite. Informationen zur Client-ID im Microsoft Azure-Portal finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.

3. Wenn der Typ „Anwendungsregistrierung mit externem OIDC-Provider“ für die Client-ID fehlt, erstellen Sie ihn manuell.

   a. Wählen Sie Aus **Neu** Auf der Anwendungsregistrierungen Seite.

   b. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie einen OIDC-Provider Dient zum Überprüfen von ID-Token** .

   c. In **Name** Feld eingeben Ihr OAuth-Provider-Name Und anfügen OIDC .

      Beispiel: Wenn Ihr OAuth-Provider-Name lautet Ms Teams SC-Konfiguration , Das würden Sie Benennen Sie Ihr OIDC Ms Teams SC Config OIDC .

   d. Wählen Sie Aus **Client-ID** Entspricht dem OAuth-Provider-Wert.

   e. Für **Geheimer Client-Schlüssel** Wert, Wählen Sie aus **Ungültiger_Wert** . (Dieser Wert ist nicht relevant.)

   f. Für **OAuth-OIDC-Provider-Konfiguration** Wert, wählen Sie aus **Notify Teams-OIDC-Konfiguration** .

   g. Für **Umleitungs-URL** Werte Als **Ungültiger_Wert** (Dieser Wert ist nicht relevant.)

   h. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

   Standardmäßig wird ein OAuth-Entitätsprofil erstellt. Stellen Sie sicher, dass **Gewährungstyp** Ist **Client-Anmeldeinformationen** .

4. Erstellen Sie einen OAuth-Entitätsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie Aus **Bereiche der OAuth-Entität** Registerkarte im Anwendungsregistrierungen Seite.

b. Doppelklicken Sie auf **Fügen Sie eine neue Zeile ein** Und geben Sie ein Benachrichtigen Sie ms Teams SC OIDC Angehängt an Standardprofil .
Beispiel: Wenn Ihr OIDC-Konfigurationsname lautet Ms Teams SC Config OIDC , Dann können Sie den Namen als eingeben Ms Teams SC Config OIDC-Standardprofil .

c. Geben Sie Ein https://api.botframework.com/.default Als OAuth-Bereich.

d. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Notify-Connector für Microsoft Teams konfigurieren.

Integrieren Sie die selbstkonfigurierte App „Meeting Extensions“ mit Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams Verwenden der selbst konfigurierten App-Umgebung.

Stellen Sie sicher, dass Sie den Notify-Connector für die Microsoft Teams-Integration abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Integrat ING Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams.

Erstellen und konfigurieren Sie eine App für Besprechungserweiterungen in Die Microsoft TeamsEntwicklerportal

Erstellen und konfigurieren Sie eine App für Besprechungserweiterungen in Microsoft Teams Abzurufendes Entwicklerportal Incident-Details während der Telefonkonferenz in Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Notify-Connector und andere erforderliche Plugins auf Ihrem installiert haben ServiceNow® Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Die Microsoft Teams Portal unter https://dev.teams.microsoft.com .
2. Erstellen Sie eine App.

a. Navigieren zu **Apps** > **Neue App**an.

b. Geben Sie einen gültigen Namen für die App in die App „Hinzufügen“ ein Dialogfeld Und wählen Sie aus **Hinzufügen** .

c. Füllen Sie die Felder auf der Seite „App-Details“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App-Detailseite

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Name der Anwendung. Beispiel: ServiceNow Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.
Vollständiger Name	Vollständiger Name der Anwendung.
Anwendungs-ID (Client)	Eindeutige Identifikationsnummer für die App. **Hinweis:** Diese App-ID unterscheidet sich von Generiert Bot-ID/App-ID .
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der App.
Long Description (Ausführliche Beschreibung)	Detaillierte Beschreibung der App.
Version	Version für die App. Beispiel: 1,0.
Entwickler- oder Unternehmensname	Name Ihres Unternehmens.
Website	Link zur Website Ihres Unternehmens.
Datenschutzrichtlinie	Link zur Datenschutzerklärung für die App.
Terms of use (Nutzungsbedingungen)	Link zu den Nutzungsbedingungen der App.

d. Wählen Sie **Speichern**.

3. Konfigurieren Die Gruppen- und Kanal-App.

a. Navigieren zu **Konfigurieren** > **App-Funktionen** > **Gruppen- und Kanal-App**an.

b. Füllen Sie auf der Detailseite der Gruppen- und Kanal-App die aus Felder .

Detailseite für Gruppen- und Kanal-App

Feld	Beschreibung
Configuration URL (Konfigurations-URL)	T Die Konfigurations-URL im folgenden Format: https://<instance_name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do
Umfang	Die Besprechungstypen **Team** Oder **Gruppenchat** , Abhängig von Wo Anwender Ihre App verwenden können.
Kontext	Wählen Sie alle Kontextelemente aus der Liste aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benutzer können die App neu konfigurieren	Option Damit Anwender die App „Meeting Extensions“ neu konfigurieren können.

c. Wählen Sie **Speichern**.

4. Wechseln Sie zu **Single Sign-on** Und geben Sie ein Die Anwendungs-ID-URI im Format `api://<instance_name>.service-now.com/<client ID In Microsoft A Zure>` .
   Für Informationen Über die Client-ID , Siehe App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
5. Fügen Sie eine Domäne hinzu.
   a. Navigieren zu **Domänen** > **Erstellen Sie Ihre erste Domäne**an.
   b. Geben Sie Ein `*.service-now.com` In der Domäne hinzufügen Dialogfeld Um Autorisierungen für zuzulassen ServiceNow URLs.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
7. Wählen Sie Aus **Laden Sie das App-Paket herunter** .

Nächste Maßnahme

Laden Sie das App-Manifest in hoch Microsoft Teams.

Laden Sie das App-Manifest in hoch Microsoft Teams

Ermöglichen Sie Anwendern die Interaktion mit Service Desk-Mitarbeitern von Microsoft Teams Anwendung durch Kopieren des Werts „Notify Connector-App-ID“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams-Administratorportal .
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten** > **Laden Sie die neue App hoch** > **Hochladen**an.
3. Suchen Sie das App-Paket, wählen Sie es aus, und öffnen Sie es (im Dialogfeld „Anwenderdefinierte App hochladen“), das Sie im Abschnitt heruntergeladen haben Erstellen und konfigurieren Sie eine App für Besprechungserweiterungen in Die Microsoft TeamsEntwicklerportal.
4. Wechseln Sie zu **Apps Verwalten** , Suchen Sie nach der hochgeladenen App, öffnen Sie und kopieren Sie **App-ID** Wert in einem Notizblock auf der App-Detailseite.
   Diese App-ID wird für Besprechungserweiterungen verwendet. Daher muss diese App-ID in den Systemeigenschaften in aktualisiert werden ServiceNow® Instanz.

Hinzufügen Die Besprechungserweiterungen Registerkarte in Microsoft Teams

Ordnen Sie zu ServiceNow® ID der App „Meeting Extensions“ in Ihrem ServiceNow Instanz zum automatischen Hinzufügen der Registerkarte „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams für eine Telefonkonferenz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an ServiceNow Instanz.
2. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**an.
3. Fügen Sie den kopierten App-ID-Wert in ein **Anwendungs-ID der App „Meeting Extensibility Teams“ (die App-ID finden Sie auf der Seite „Apps verwalten“ im Teams-Administratorportal)** Und wählen Sie aus **Speichern** .

   Hinweis: Melden Sie sich bei an Microsoft Teams-Portal , Suche Für Und öffnen **Notify-Connector für Microsoft Teams** App mindestens einmal, damit die App „Meeting Extensions“ funktioniert.

Die App „Meeting Extensions“ ist eingerichtet.

Konfigurieren Sie die Notify-Connector-App, um Besprechungserweiterungen in zu verwenden Microsoft Azure Portal

Konfigurieren Sie die vorhandene Notify-Connector-App/den vorhandenen Bot, um Besprechungserweiterungen in zu verwenden Microsoft Azure Portal zum Abrufen der Incident-Details während der Telefonkonferenz in Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es muss kein separater Meeting Extensions-Bot erstellt werden, da die App „Meeting Extensions“ vom Notify-Connector für abhängt Microsoft Teams App. Sie können die vorhandene Notify-Connector-App/den vorhandenen Bot in konfigurieren Microsoft Azure Portal für Besprechungserweiterungen, um eine nahtlose Telefonkonferenz-Experience in zu ermöglichen Microsoft Teams.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass API-Berechtigungen für den Notify-Connector für konfiguriert sind Microsoft Teams App in Microsoft Azure Portal. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Berechtigungen, und authentifizieren Sie die Notify-Connector-App/den -Bot in Microsoft Azure Portal. Sie müssen die folgenden Änderungen an der vorhandenen Notify-Connector-App in aktualisieren Microsoft Azure Portal.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure-Portal Als Microsoft Azure administrator.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. Öffnen Sie die App, die für den Notify-Connector in erstellt wurde Microsoft Teams Im Abschnitt App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph** Und wählen Sie aus **Anwendungsberechtigungen** .
5. Suchen und wählen Sie die folgenden Werte mit aus **Wählen Sie Berechtigungen aus** , Und wählen Sie dann aus **Fügen Sie Berechtigungen hinzu** .
   - **TeamsTab.Lesen SchreibForChat.alle** Aus TeamsTab-Liste.
   - **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.alle** Aus der TeamsAppInstallation-Liste.
6. Gewähren Sie Administratoren Zugriff auf Microsoft Azure Anwendungen, die eine Administratorgenehmigung erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie Aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für <tenant>** Auf der Seite „API-Berechtigungen“.

b. Wählen Sie Aus **Ja** Auf der Popup-Seite „Bestätigung der Administratoreinwilligung erteilen“.

7. Authentifizieren Sie die App, um die eingehenden Anforderungen von zu erhalten Microsoft Teams In ServiceNow® Instanz.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung** > **Plattformkonfigurationen** > **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**an.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Configure Web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Redirect URIs (Umleitungs-URIs)	Geben Sie die Anmelde-URL für die Besprechung ein. URL muss das folgende Format haben: `https://<instance-name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do`
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Wählen Sie Aus **Zugriffstoken** Und **ID-Token**

c. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Konfigurieren Sie den Notify-Connector-Bot für Besprechungserweiterungen

Konfigurieren Sie den Notify-Connector-Bot für Besprechungserweiterungen in Microsoft Azure Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Die Microsoft Azure Portal unter https://portal.azure.com/ Als Microsoft Azureadministrator.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. Suchen Für Und öffnen Sie den neuen Bot, der für Notify Connector erstellt wurde, anhand des Namens oder der Anwendungs-(Client-)ID.
   Die App wurde im Abschnitt erstellt App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
4. Stellen Sie eine API bereit.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **Stellen Sie eine API bereit** > **Anwendungs-ID-URI** > **Satz**an.

b. Fügen Sie den Anwendungs-ID-URI ein `api://<instance_name>.service-now.com/<client-id-in-azure>` , Die für das Single-Sign-on im Abschnitt festgelegt wurde Erstellen und konfigurieren Sie eine App für Besprechungserweiterungen in Die Microsoft TeamsEntwicklerportal Und wählen Sie aus **Speichern** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Bereich hinzu** .

d. O Füllen Sie im Formular aus Felder .

Formular „Add a scope“ (Bereich hinzufügen)

Feld	Wert
Bereichsname	access_as_user
Wer kann zustimmen?	Wählen Sie Aus **Administratoren und Anwender** .
Admin consent display name (Anzeigename der Administratoreinwilligung)	Geben Sie einen gültigen Namen ein. Beispiel: Teams können auf das Profil des Anwenders zugreifen .
Admin consent description (Beschreibung der Administratoreinwilligung)	Geben Sie eine gültige Beschreibung ein. Beispiel: Ermöglicht Teams, die Web-APIs der App als aktuellen Anwender aufzurufen .
User consent display name (Anzeigename der Benutzereinwilligung)	Geben Sie einen gültigen Namen ein. Beispiel: Teams können auf das Anwenderprofil zugreifen und im Namen des Anwenders Anforderungen stellen .
User consent description (Beschreibung der Benutzereinwilligung)	Geben Sie eine gültige Beschreibung ein. Beispiel: Ermöglichen Sie Teams, die APIs dieser App mit den gleichen Rechten wie der Anwender aufzurufen .
Status	Auf festlegen **Aktiviert**

e. Wählen Sie Aus **Umfang hinzufügen** .

f. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Client-Anwendung hinzu** Geben Sie den Wert ein `1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264` Für Microsoft Teams Desktop- und Mobilanwendung in **Client-ID** , Und wählen Sie dann aus **Autorisierte Umfänge** , Und wählen Sie aus **Anwendung hinzufügen** . Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Azure AD-App-Registrierung für SSO aktualisieren“ im Erweitern Sie eine persönliche Registerkarte Teams in der Microsoft 365-App Seite.

g. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Client-Anwendung hinzu** Geben Sie den Wert ein `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75e787346` Für Microsoft Teams Desktop- und Mobilanwendung in **Client-ID** , Und wählen Sie dann aus **Autorisierte Umfänge** .
Weitere Informationen finden Sie unter Die „ Aktualisieren Sie die Azure AD-App-Registrierung für SSO „ Abschnitt auf der Erweitern Sie eine persönliche Registerkarte Teams in der Microsoft 365-App Seite.

h. Wählen Sie Aus **Anwendung hinzufügen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Anwendungsregistrierungseintrag in Ihr ServiceNowInstanz

Registrieren Sie die Anwendung bei der Instanz, damit die Teilnahme an der OAuth-Autorisierung möglich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Für **Welche Art von OAuth-Anwendung** Feld, S Auswählen **Konfigurieren Sie einen OIDC-Provider, um ID-Token zu verifizieren** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Name: Geben Sie einen Namen ein, um den Datensatz eindeutig zu identifizieren. Beispiel: Microsoft Teams.
   - Client-ID: Geben Sie den Client-ID-Wert im Format ein `api://<instance-name>.service-now.com/<client-id>` Aus dem Abschnitt App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
   - Client-Geheimnis: Geben Sie einen beliebigen zufälligen Wert als Client-Geheimnis ein, und notieren Sie ihn.
   - Fügen Sie einen OAuth-OIDC-Anbieterkonfigurationsdatensatz hinzu.
     a. Wählen Sie Aus **OAuth-OIDC-Provider-Konfiguration** Suchen Sie, um einen neuen Datensatz zu erstellen, und wählen Sie aus **Neu** .
     b. Füllen Sie die Felder im Datensatzformular „OIDC-Anbieterkonfiguration – Neu“ aus.

OIDC-Anbieterkonfiguration – Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
OIDC-Provider	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Microsoft Teams Besprechungserweiterungen.
OIDC-Metadaten-URL	Geben Sie den Wert im folgenden Format ein: `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` Informationen zum Kopieren der Mandanten-ID finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
Anwenderanspruch	Geben Sie einen beliebigen bevorzugten Anwendernamen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars „OIDC-Anbieterkonfiguration – neuer Datensatz“, und wählen Sie aus **Speichern** .

d. Wählen Sie **Absenden**.

- Fügen Sie einen Datensatz des OAuth-Entitätsbereichs hinzu.

a. Wählen Sie Aus **Bereiche der OAuth-Entität** Zugehörige Liste.

b. Fügen Sie einen Datensatz mit den Werten hinzu `Standard` In **Name** Und `.Standard` In **OAuthscope** .

5. Wählen Sie Aus **Speichern** Im Formular „OAuth-OIDC-Entität“.
6. Generieren Sie ein neues OAuth-Token.

a. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**an.

b. Öffnen Sie den Datensatz, der dem zugeordnet ist **Anfordernde Person** Durch Auswahl von **Vorschau dieses Datensatzes anzeigen** Symbol und dann auswählen **Öffnen Sie Den Datensatz** .

c. Wählen Sie aus **OAuth-Token abrufen** Zugehöriger Link zum Aktualisieren des Tokens.

d. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Im Formular „OAuth 2,0-Anmeldeinformationen“.

e. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Auf der Microsoft Teams Konfigurationsformular.

Nächste Maßnahme

Nach Abschluss der Integration von Meeting Extensions mit Microsoft Teams, Siehe Abschnitt Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.

Integration ServiceNow Mit Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD

Richten Sie Ihr ein ServiceNow Instanz, in die integriert werden soll Microsoft Teams Anwendungen.

Sie können integrieren Mitarbeiter-Center, Virtual Agent, Und anforderungsbasierte Chatbots mit Microsoft Teams Für Kunden von Government Community Cloud – High (GCC-H) oder US Department of Defense (DoD).

Integration Virtual Agent Mit Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD

Sie können Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H-Kunden integrieren, indem Sie Ihre eigenen Apps konfigurieren.

Integration Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD

Sie können integrieren Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Teams Ermöglicht Kunden von Government Community Cloud High (GCC-H) und US-Verteidigungsministerium (DoD) den Zugriff auf angehängte Dateien in Mitarbeiter-Center.

Voraussetzungen

Vor der Integration Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Teams Mandant: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr ServiceNow Instanzen wurden auf aktualisiert Vancouver Release.
- Sie haben zuvor nicht versucht, die zu installieren Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App in Ihren Instanzen.
- Sie haben die Administratorberechtigungen für ServiceNow Instanz und Microsoft Azure Instanzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsprozess

Der Gesamtprozess, der integriert werden soll Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Teams Mandant umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Aktivieren Sie das Plugin „IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams“ (sn_now_Teams_it).

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

2. Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams.
3. Aktualisieren Sie die Tabelle der OIDC-Entitäten.
4. Aktualisieren Sie Ihren Microsoft Teams Mandanten-URL für GCC-H oder DoD.
5. Laden Sie die Manifestdatei für das Mitarbeiter-Center für GCC-H oder DoD herunter, und ändern Sie sie.
6. Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Aktualisieren Sie die Tabelle der OIDC-Entitäten

Aktualisieren Sie die Tabelle „OIDC-Entitäten“, um Dummy-Werte, die von der Registrierungsdatei erstellt wurden, durch zu ersetzen Microsoft TeamsMandantenwerte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `oauth_oidc_Entity_list.do` .
2. Wählen Sie den Datensatz ServiceNow für Microsoft Teams App aus.
3. In **Client-ID** Geben Sie in der Tabelle „OAuth-OIDC-Entitäten“ ein `api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ ANWENDUNGS-(CLIENT-)ID` .
4. Wählen Sie das Referenzsymbol aus Neben **OAuth-OIDC-Provider-Konfiguration** Feld.
5. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
6. In **OIDC-Metadaten-URL** Geben Sie in der Tabelle „OIDC-Provider-Konfiguration“ Ihre Verzeichnis-(Mandanten-)ID ein.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Laden Sie die Manifestdatei für das Mitarbeiter-Center für GCC-H oder DoD herunter, und ändern Sie sie

Laden Sie die Paketdatei herunter, und ändern Sie sie, um die Informationen bereitzustellen, die erforderlich sind, um das Mitarbeiter-Center in Ihrer Organisation verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum Herunterladen, Bearbeiten und Hochladen der Manifestdatei finden Sie hier Knowledge Base artikel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Laden Sie herunter Mitarbeiter_Center_Integration_mit_Teams_für GCCH.zip Datei aus dieser Knowledge Base artikel und extrahieren Sie seinen Inhalt.
   Die Manifest-ZIP-Datei, die Sie aus dem Knowledge Base-artikel heruntergeladen haben, enthält die folgenden Dateien:
   - Color.png
   - Manifest.JSON
   - Outline.png
2. Öffnen Sie die Datei manifest.JSON, und ersetzen Sie sie **INSERT_CLIENT_ID** Mit Ihrer Anwendungs-ID (Client) neben `id` Unter `Version` , `id` Unter `WebApplicationInfo` , Und `BotId` Unter `ComposeExtensions` .
3. Ersetzen **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** Mit Ihrer URL neben `ContentUrl` Und **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** Neben `WebsiteUrl` Unter `StaticRegisterkarten` .
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Werte von an `Paketname` , `Kurz` Name, `Voll` Name, und **Akzentfarbe** In der Manifestdatei, um Ihren selbst konfigurierten Bot neu zu benennen.
   Wenn Sie das Bot-Symbol und das Gliederungssymbol ändern möchten, können Sie die Dateien color.png und outline.png durch Ihre gewünschten Bilder ersetzen.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Namen für diese Dateien beim Hochladen nicht geändert haben.

   Weitere Informationen zu Bildanforderungen finden Sie unter Microsoft-Dokumentation .
5. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche Domänen in der Manifestdatei hinzu, um eine Vorschau des Inhalts mithilfe des Aufgabenmoduls für Inhalte außerhalb des Standards anzuzeigen ServiceNow Domäne können Sie der Manifestdatei zusätzliche Domänen hinzufügen.

   Hinweis: Standardmäßig enthält die Manifestdatei bereits ServiceNow Domäne unter validDomänen. Es enthält auch einen `Wahr` Attribut neben `„SupportsFiles“` , Wodurch das Dateianhangsymbol in Ihrer Virtual Agent-Konversation hinzugefügt wird. Wenn Sie keine zusätzlichen Domänen für die Inhaltsvorschaufunktion einschließen möchten, können Sie diesen Schritt überspringen.
6. Speichern Sie die aktualisierten Dateien, und komprimieren Sie die drei Dateien (manifest.JSON, color.png und outline.png) in eine neue ZIP-Datei.
   Wählen Sie alle drei Dateien aus, und klicken Sie auf **Komprimieren** Anstatt den Ordner selbst zu komprimieren.

Aktualisieren Sie Ihren Microsoft Teams Mandanten-URL für GCC-H oder DoD

Konfigurieren Sie Ihren Microsoft Teams Mandanten-URL für Government Community Cloud High (GCC-H) oder US Department of Defense (DoD).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_response_Header_list.do` .
2. Fügen Sie in der Tabelle „HTTP-Antwortheader“ die entsprechende URL an **Wert** Feld der folgenden Datensätze:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Global
- Microsoft-Integrationen – Core/UI-Seite: ms_login
- Mitarbeiter-Center Core/Serviceportal: Mitarbeiter-Center

Verwenden Sie die folgenden URLs:

- GCC-H: https://gov.teams.microsoft.us
- Dokument: https://dod.teams.microsoft.us

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration Mitarbeiter-Center Und Virtual Agent Mit Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD

Sie können integrieren Mitarbeiter-Center Und Virtual Agent Bot mit Microsoft Teams Damit Kunden von Government Community Cloud High (GCC-H) und US-Verteidigungsministerium (DoD) über mit Service Desk-Mitarbeitern interagieren können Virtual Agent Und greifen Sie in auf die angehängten Dateien zu Mitarbeiter-Center.

Voraussetzungen

Vor der Integration Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Teams Mandant: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr ServiceNow Instanzen wurden auf aktualisiert Vancouver Release.
- Sie haben zuvor nicht versucht, die zu installieren Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App in Ihren Instanzen.
- Sie haben die Administratorberechtigungen für ServiceNow Und Microsoft Azure Instanzen.

Integrationsprozess

Der Gesamtprozess, der integriert werden soll Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Teams Mandant umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Aktivieren Sie das Plugin „IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams“ (sn_now_Teams_it) und das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

2. Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams.
3. Erstellen Sie einen Bot in Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD .
4. Integrieren Sie Ihren selbst konfigurierten Bot mit Microsoft Teams Für GCC-H Oder DoD .
5. Aktualisieren Sie Ihren Microsoft Teams Mandanten-URL für GCC-H oder DoD.
6. Ändern Sie die Manifestdatei für GCC-H oder DoD, und laden Sie sie herunter.
7. Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Ändern Sie die Manifestdatei für GCC-H oder DoD, und laden Sie sie herunter

Erstellen Sie in Ihrer Instanz die Manifestdatei für ServiceNow for Microsoft Teams und laden Sie sie von dort herunter, damit die App ServiceNow for Teams von Microsoft Teams genutzt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: External_App_install_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Registerkarte **Generic info** (Allgemeine Informationen) wird angezeigt.
3. Geben Sie im Bereich **Generic Info** (Allgemeine Informationen) die Details ein.

   a. **Kurzer Name**: Option zur Angabe eines Kurznamens für die Manifestdatei.

   b. **Vollständiger Name**: Option zur Angabe des vollständigen Namens der Manifestdatei.

   c. **Version**: Version der Manifestdatei.
   Beispiel: 1.0.0

   d. **Links entfalten**: Option zum Entfalten der Links in Microsoft Teams.

   Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau (adaptive Karte) generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.

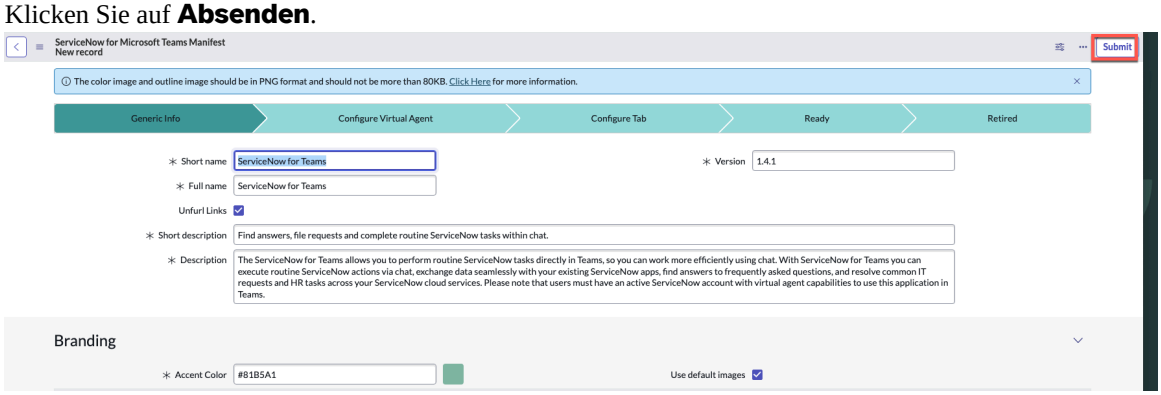
   e. **Kurzbeschreibung**: Kurzbeschreibung der Manifestdatei.

   f. **Beschreibung**: Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei.

   g. **Akzentfarbe** : Option zum Auswählen einer anwenderdefinierten Farbe für die Konversationen in Microsoft Teams Gemäß dem Unternehmensbranding und der Akzentfarbe muss das HTML-Farbcodeformat aufweisen.

   Hinweis: Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Symbole für das Manifestschema .

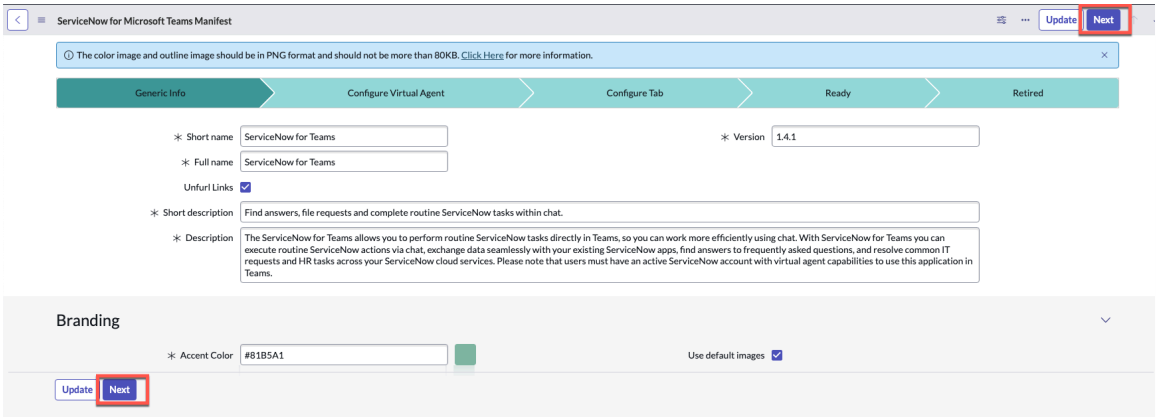
4. Klicken Sie auf **Absenden**.



5. Klicken Sie im Abschnitt **Generic Info** (Allgemeine Informationen) auf **Weiter**, um zur Registerkarte **Configure Virtual Agent** (Virtual Agent konfigurieren) zu navigieren.

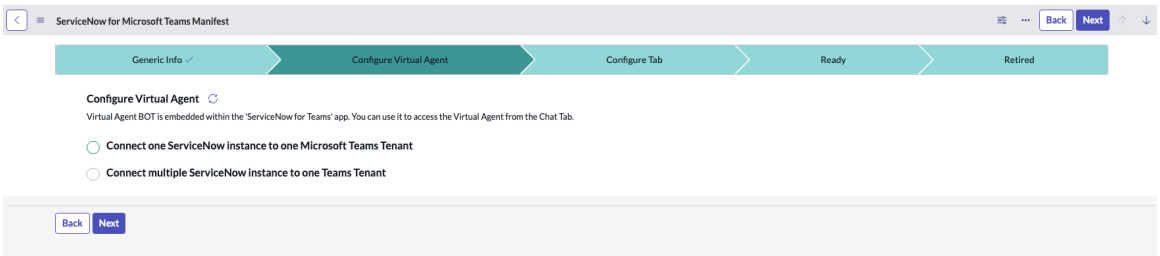
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. In **Konfigurieren Sie Virtual Agent** Abschnitt können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.

   Um Virtual Agent in Ihrer Instanz zu konfigurieren, klicken Sie auf **Configure Virtual Agent** (Virtual Agent konfigurieren). Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsintegration mit Microsoft Teams .



   Wählen Sie Aus **Verbinden Sie mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** Und wählen Sie den in Schritt 5 installierten Virtual Agent aus.

7. Geben Sie im Abschnitt **Configure Tab** (Registerkarte konfigurieren) Folgendes ein.

   a. **Aktivieren Sie Registerkarten** : Option zum Hinzufügen von Registerkarten in Microsoft Teams Anwendung und ist standardmäßig ausgewählt.

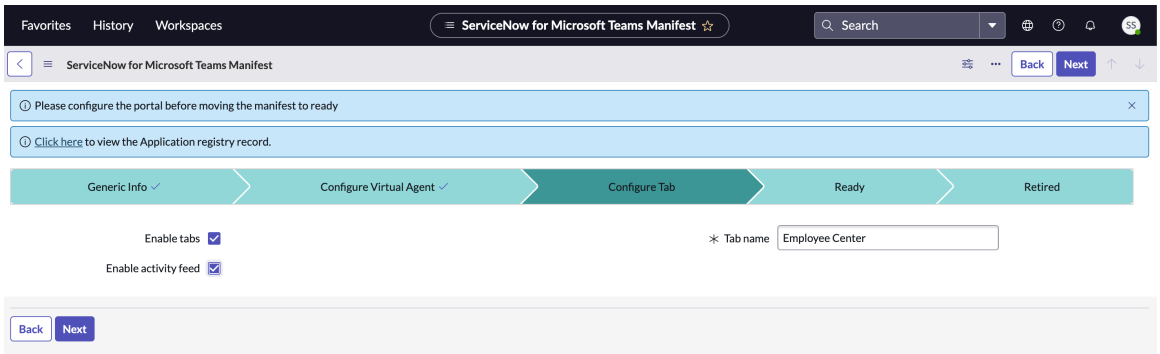
   b. **Registerkartenname**: Option zum Angeben eines Namens für die Serviceportal-Registerkarte, die in Microsoft Teams angezeigt wird.

   c. **Aktivitäts-Feed Aktivieren** : Option zum Aktivieren des Aktivitäts-Feeds zum Empfangen von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

   d. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

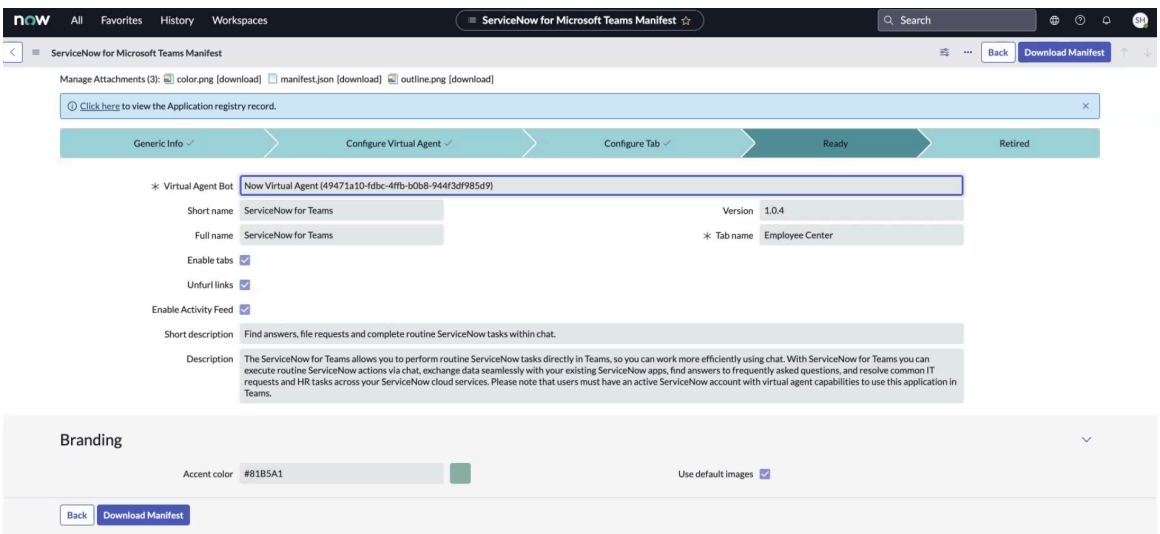
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für eine selbst konfigurierte App müssen Sie die Anwendungs- (Client-) ID und Verzeichnis- (Mandanten) ID im angeben **Registerkarte „Konfigurieren“** Abschnitt.



8. Wählen Sie im Abschnitt **Bereit** die Option **Aktivitäts-Feed aktivieren** aus, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.

   Überprüfen Sie die bereitgestellten Details, und klicken Sie auf **Manifest herunterladen**, um die Manifestdatei herunterzuladen.



   Die Manifestdatei wird im ZIP-Dateiformat heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Integration des anforderungsbasierten Chats mit Microsoft Teams Für GCC-H oder DoD

Sie können anforderungsbasierten Chat mit integrieren Microsoft Teams Für Kunden von Government Community Cloud – High (GCC-H) oder US-Verteidigungsministerium (DoD), um die Chatkonversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern automatisch zu importieren.

Voraussetzungen

Vor der Integration Mitarbeiter-Center Mit Microsoft Teams Mandant: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ihr ServiceNow Instanzen wurden auf aktualisiert Vancouver Release.
- Sie haben zuvor nicht versucht, den zu installieren Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams App in Ihren Instanzen.
- Sie haben die Administratorberechtigungen für ServiceNow Und Microsoft Azure Instanzen.

Integrationsprozess

1. Aktivieren Sie das Plugin „IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams“ (sn_now_Teams_it).

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

2. Registrieren und konfigurieren Sie die anforderungsbasierte Chatanwendung auf der Microsoft Azure Portal.
3. Fügen Sie Berechtigungen zu hinzu Microsoft Azure Anwendung.
4. Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung auf der ServiceNow Instanz.

   Hinweis: Verwenden Sie für GCC-H und DoD https://login.microsoftonline.us/ Domäne für Token- und Autorisierungs-URLs auf der Anwendungsregistrierungsseite.

5. Aktualisieren Sie Chat-Anmeldeinformationen mit der Azure GCC-URL.
6. Erstellen Sie einen Datensatz mit Azure GCC-Details.

Aktualisieren Sie Chat-Anmeldeinformationen mit der Azure GCC-URL

Aktualisieren Sie die Azure-URL in den Chat-Anmeldeinformationen von GCC-Kunden. Ermöglichen Sie GCC-Kunden, Chat zu starten und Chat-Konversationen aus zu importieren Microsoft Teams Zu ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `http_connection_list.do` .
   Die Tabelle „HTTP(s)-Verbindung“ [http_connection_list.do] wird angezeigt.
2. Öffnen Sie den Chat-Anmeldeinformationsdatensatz mit dem Verbindungsalias *sn_tcm_collab_Hook.MS_Teams_Chat_Anmeldeinformationen* .
3. In **Connection_URL** Geben Sie die URL ein https://graph.microsoft.us/ .

   Hinweis: Geben Sie für DoD-Kunden die URL ein https://dod-graph.microsoft.us .

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie einen Datensatz mit Azure GCC-Details

Erstellen und aktualisieren Sie einen neuen Datensatz in der Tabelle „sys_properties.list“ mit den Details des Azure-Accounts von GCC-Kunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Name** Feld eingeben *sn_now_Teams.Teams_url* .
4. In **Wert** Geben Sie die URL ein https://graph.microsoft.us .

   Hinweis: Geben Sie für DoD-Kunden die URL ein https://dod-graph.microsoft.us .

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience

Richten Sie Ihr ein ServiceNow Mitarbeiter-Center Zu integrierende Instanz Microsoft 365 Anwendungen.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Führen Sie zum Aktualisieren vorhandener Microsoft Teams-Fähigkeiten auf Microsoft 365-Anwendungen die hier angegebenen Schritte aus.

Die ServiceNow Mitarbeiter-Center Integration mit Microsoft Teams Erweitert seine Fähigkeit, die Integration mit anderen zu ermöglichen Microsoft 365-Anwendungen, wird bereitgestellt ServiceNow Mitarbeiter-Experience an Microsoft Outlook, Microsoft Office 365, Und Microsoft Teams Zusammen.

Voraussetzungen

Vor der Integration Mitarbeiter-Center Mit Microsoft 365 Mandant: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Sie haben die Berechtigungen des externen App-Installationsadministrators (external_App_install_admin) für ServiceNow.
- Sie haben eine der folgenden Elemente installiert und bereitgestellt:
  - IT Service Management für Microsoft 365
  - HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365

  Weitere Informationen zur Installation IT Service Management Mit Microsoft 365 Oder HR-Servicebereitstellung Mit Microsoft 365, Siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft Teams Und Microsoft 365.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsprozess für vorab veröffentlichte Apps

1. Upgrade auf IT Service Management Für Microsoft 365/ HR-Servicebereitstellung Mit Microsoft 365 Durch Installation der neuesten IT Service Management Für Microsoft 365/ HR-Servicebereitstellung Mit Microsoft 365 Plugin.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

2. Generieren Sie eine neue Manifestdatei für erneut, und laden Sie sie herunter Microsoft 365.

   Weitere Informationen zum Generieren und Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei für , und laden Sie sie herunter Mitarbeiter-Center Und Microsoft 365 Integration.

3. Laden Sie die Manifestdatei in hoch Microsoft Teams Für Microsoft 365.

Integrationsprozess für selbst konfigurierte Apps

1. Upgrade auf IT Service Management Für Microsoft 365/ HR-Servicebereitstellung Mit Microsoft 365 Durch Installation der neuesten IT Service Management Für Microsoft 365/ HR-Servicebereitstellung Mit Microsoft 365 Plugin.

   Hinweis: Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

2. Authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff Mitarbeiter-Center In Microsoft 365 Anwendungen durch Aktualisieren der Client-IDs in *`Microsoft Azure`*Anwendung.

   Client-IDs

Anwendung	Client-ID
Microsoft Teams Mobile/ Desktop-Anwendung	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams Webanwendung	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75e787346**
Microsoft 365 Webanwendung	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 Desktop-Anwendung	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook Desktop-Anwendung	**D3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Client-ID
Microsoft Outlook Webanwendung	**Bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook Mobile Anwendung	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37e4**

Weitere Informationen zum Aktualisieren von *Microsoft Azure*Anwendung und Authentifizierung von Anwendern, siehe Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams.

3. Generieren Sie eine neue Manifestdatei für erneut, und laden Sie sie herunter Microsoft 365.

   Weitere Informationen zum Generieren und Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei für , und laden Sie sie herunter Mitarbeiter-Center Und Microsoft 365 Integration.

4. Laden Sie die Manifestdatei in hoch Microsoft Teams Für Microsoft 365.

Erstellen Sie eine Manifestdatei für , und laden Sie sie herunter Mitarbeiter-Center Und Microsoft 365 Integration

Erstellen Sie die Manifestdatei, und laden Sie sie aus Ihrer Instanz herunter, um sie zu erstellen Mitarbeiter-Center Verfügbar in Microsoft 365 Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Externer App-Installationsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Registerkarte **Generic info** (Allgemeine Informationen) wird angezeigt.
3. Füllen Sie im Abschnitt „Allgemeine Informationen“ die folgenden Felder aus.

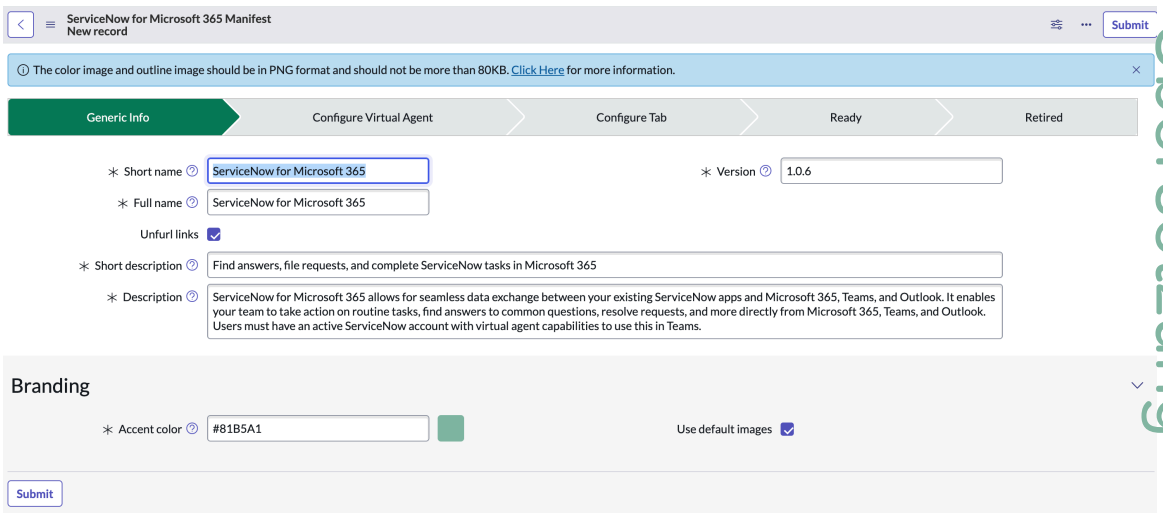
Abschnitt „Allgemeine Informationen“

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Option zur Angabe eines Kurznamens für die Manifestdatei.
Vollständiger Name	Option zur Angabe des vollständigen Namens für die Manifestdatei.
Version	Version der Manifestdatei. Beispiel: 1.0.0
Entfalten Sie Links	Option zum Entfalten der Links Microsoft Teams. Die Linkentfaltung generiert eine inhaltsreiche Vorschau (adaptive Karte), wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Anwender in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	freigegeben wird Microsoft Teams. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei
Akzentfarbe	Option zum Auswählen einer anwenderdefinierten Farbe für die Konversationen in Microsoft Teams Gemäß Unternehmensbranding. Die Akzentfarbe muss im Format eines HTML-Farbcodes vorliegen. **Hinweis:** Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Symbole für das Manifestschema .

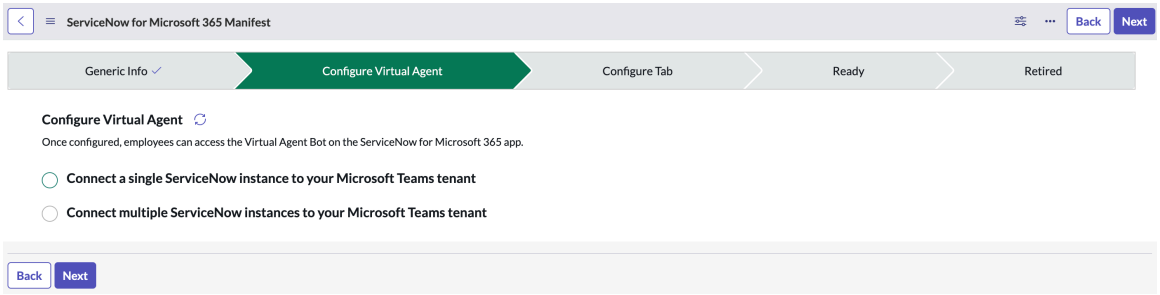
4. Wählen Sie **Absenden**.



5. Wählen Sie im Abschnitt Allgemeine Informationen die Option aus **Als Nächstes** Um zu navigieren **Konfigurieren Sie Virtual Agent** Registerkarte.
6. Konfigurieren Sie Virtual Agent In Ihrer Instanz durch Auswahl **Konfigurieren Sie Virtual Agent** . Weitere Informationen finden Sie unter Konversationsintegration mit Microsoft Teams .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Im Abschnitt Virtual Agent konfigurieren, um eine Verbindung zu einem einzelnen oder mehreren herzustellen ServiceNow Instanzen.
   - Wenn Sie eine Verbindung herstellen möchten ServiceNow Instanz zu einem Microsoft Teams Mandant, wählen Sie aus **Verbinden Sie eine einzelne ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** .

     Die Bot-ID von Virtual Agent wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie diese Option auswählen.
   - Wenn Sie mehrere verbinden möchten ServiceNow Instanzen zu einer Microsoft Teams Mandant, wählen Sie aus **Verbinden Sie mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** .

   Zu integrieren Virtual Agent Mit Microsoft Teams Informationen zum Konfigurieren eigener Bots finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams mithilfe des selbst konfigurierten Bots .

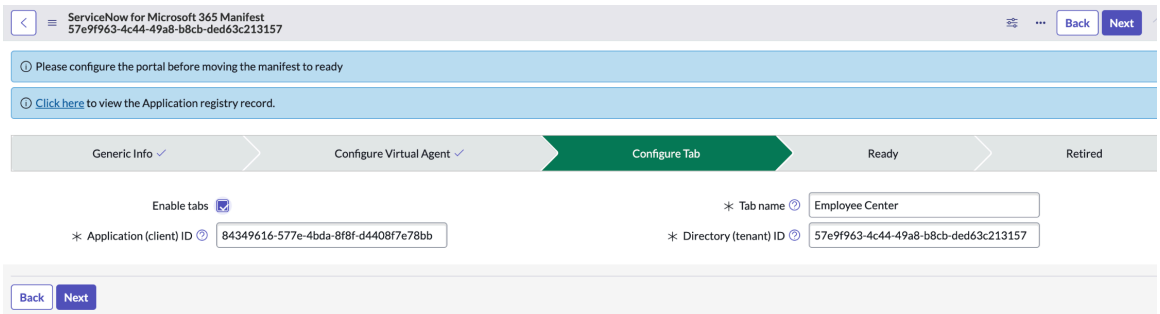
8. Füllen Sie im Abschnitt Registerkarte konfigurieren die folgenden Felder aus, und wählen Sie aus **Als Nächstes** .

Konfigurieren Sie den Registerkartenabschnitt

Feld	Beschreibung
Registerkarten aktivieren	Option zum Hinzufügen von Registerkarten in Microsoft Teams Anwendung. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt.
Registerkartenname	Option zur Angabe eines Namens für die Registerkarte „Serviceportal“, die in angezeigt wird Microsoft Teams.
Aktivitäts-Feed Aktivieren	Option zum Aktivieren des Aktivitäts-Feeds zum Empfangen von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams. Diese Option ist automatisch ausgewählt.

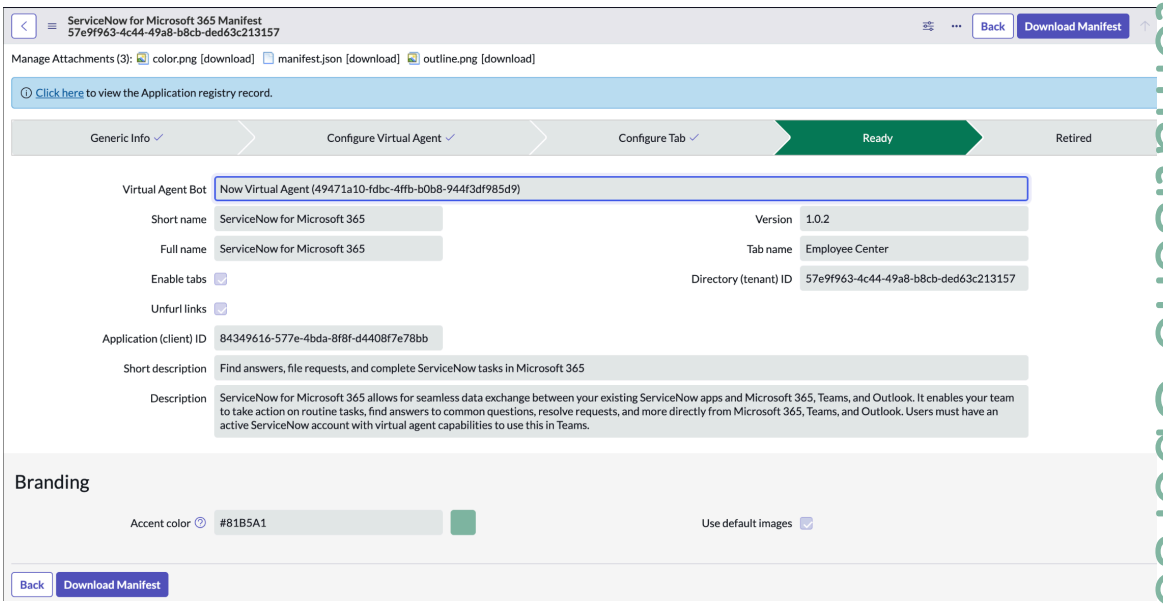
9. Geben Sie für selbst konfigurierte Apps die Anwendungs-(Client-)ID und Verzeichnis-(Mandanten-)ID im an **Registerkarte „Konfigurieren“** Abschnitt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wichtig: Der obige Schritt gilt nicht für vorab veröffentlichte Apps.

10. Erhalten Sie Benachrichtigungen für Kampagnen, indem Sie auswählen **Aktivitäts-Feed Aktivieren** Option im Abschnitt bereit.
11. Überprüfen Sie die angegebenen Details, und wählen Sie aus **Manifest Herunterladen** Zum Herunterladen der Manifestdatei.



Die Manifestdatei wird im ZIP-Dateiformat heruntergeladen.

Ergebnis

Eine Anwendungsregistrierung wird erstellt.

Laden Sie die Manifestdatei in hoch Microsoft Teams Für Microsoft 365

Laden Sie die Manifestdatei in hoch Microsoft Teams Zu integrieren Microsoft 365 Mit ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Navigieren zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps** > **Laden Sie eine App hoch**an.
3. Wählen Sie aus **Laden Sie eine anwenderdefinierte App hoch** Option.

Automatische Übersetzung

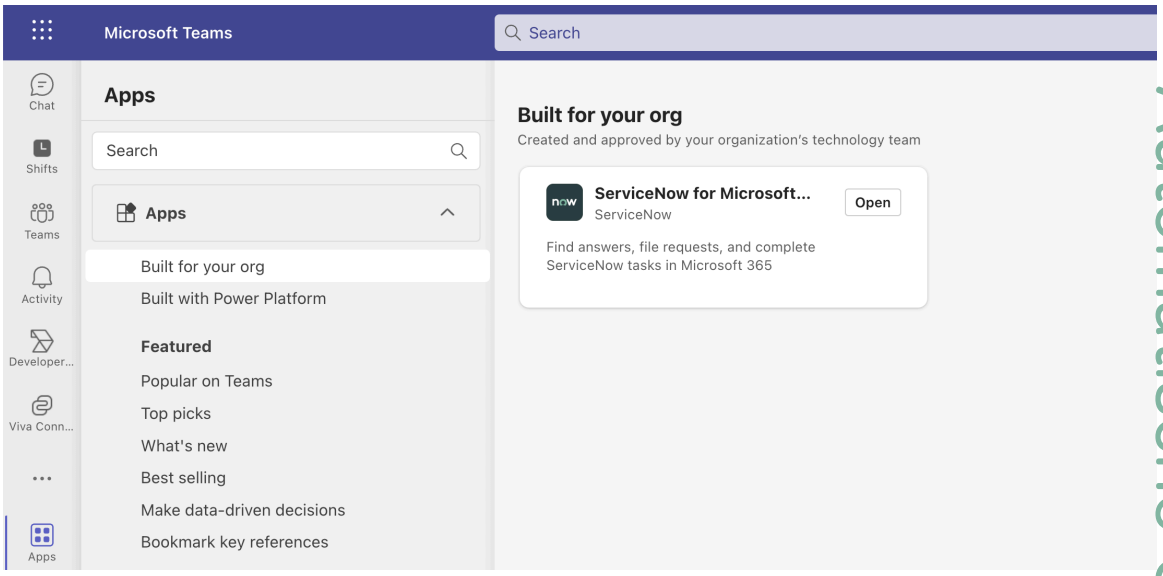
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Stellen Sie sicher ServiceNow Für Microsoft 365 Ist als Drittpartei-App in zulässig Microsoft Teams. Informationen zum Zulassen von Apps in Microsoft Teams, Siehe Microsoft Teams Dokumentation an.

4. Navigieren Sie zum Speicherort, zu dem die Manifestdatei heruntergeladen wurde, und wählen Sie die ZIP-Datei aus.
5. Wählen Sie **Öffnen**.

Die ServiceNow Für Microsoft 365 App wird auf dem Bildschirm Apps angezeigt.



6. Wählen Sie aus ServiceNow Für Microsoft 365 App.
7. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Wird Konfiguriert ServiceNow Für Microsoft Teams Und Microsoft 365 Integration

ServiceNow® Für Microsoft Teams Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Chats mit Mitarbeitern zu initiieren und den Chat zu importieren, und ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen und Empfangen des Chatservice von innerhalb von Microsoft Teams Anwendung.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams-Integration für Mitarbeiter-Experience konfigurieren

Bietet Mitarbeitern Unterstützung bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

Konfigurieren IT Service Management Integration mit Microsoft Teams

Führen Sie die erläuterten Verfahren durch, um IT Service Management Integration with Microsoft Teams zu konfigurieren.

Aktive Benachrichtigungen für Microsoft Teams überprüfen

Die von ServiceNow for Microsoft Teams hinzugefügten Benachrichtigungen duplizieren möglicherweise vorhandene Benachrichtigungen in Ihrer Instanz. Überprüfen und deaktivieren Sie doppelte Benachrichtigungen, um zu vermeiden, dass Benutzer mehrmals für dasselbe Event benachrichtigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

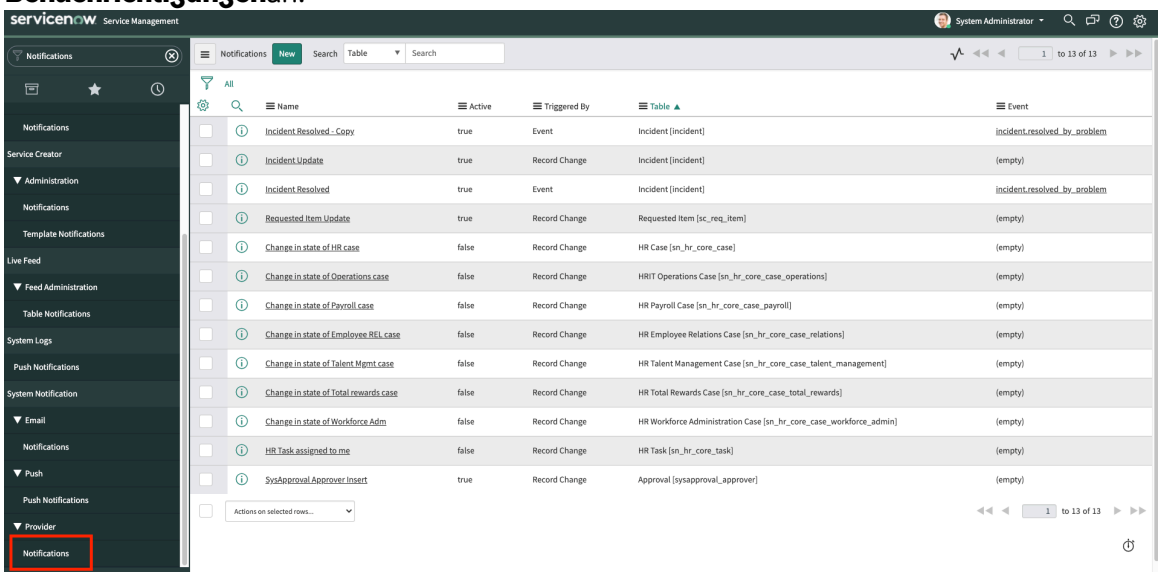
Sie finden die folgenden doppelten Benachrichtigungen nach der Installation der Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams.

- Incident-Update
- Ms Teams – nicht umsetzbare Genehmigung
- Anforderungselement-Update

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Benachrichtigungen** > **Provider-Benachrichtigungen**an.

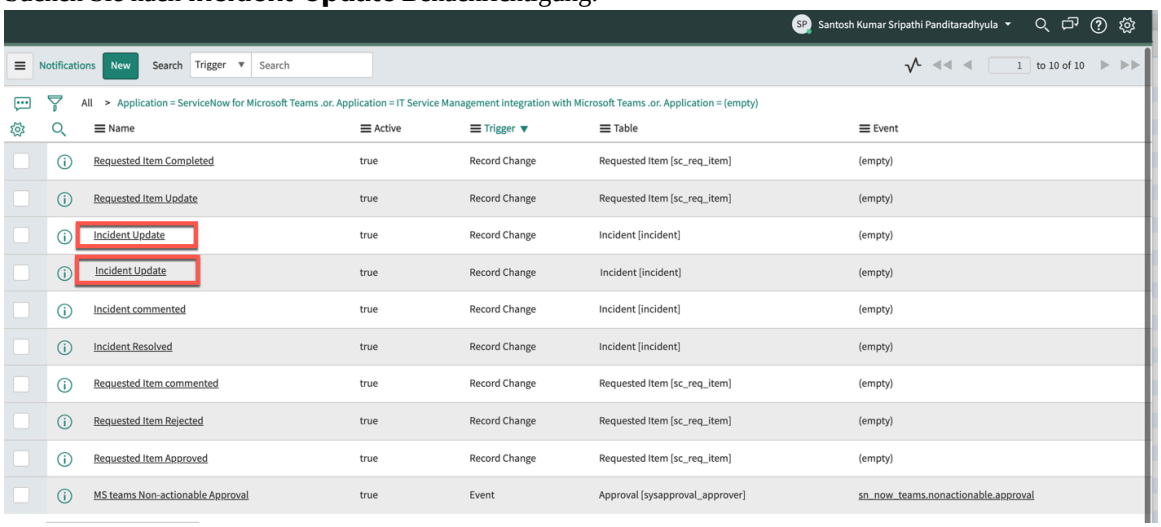
   Sie können auch zu navigieren **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.



2. Wählen Sie in der Liste Benachrichtigungen die Option aus **Name** Spalte zum Sortieren der Liste in alphabetischer Reihenfolge.
   Dadurch werden alle doppelten Benachrichtigungen zusammengefasst.

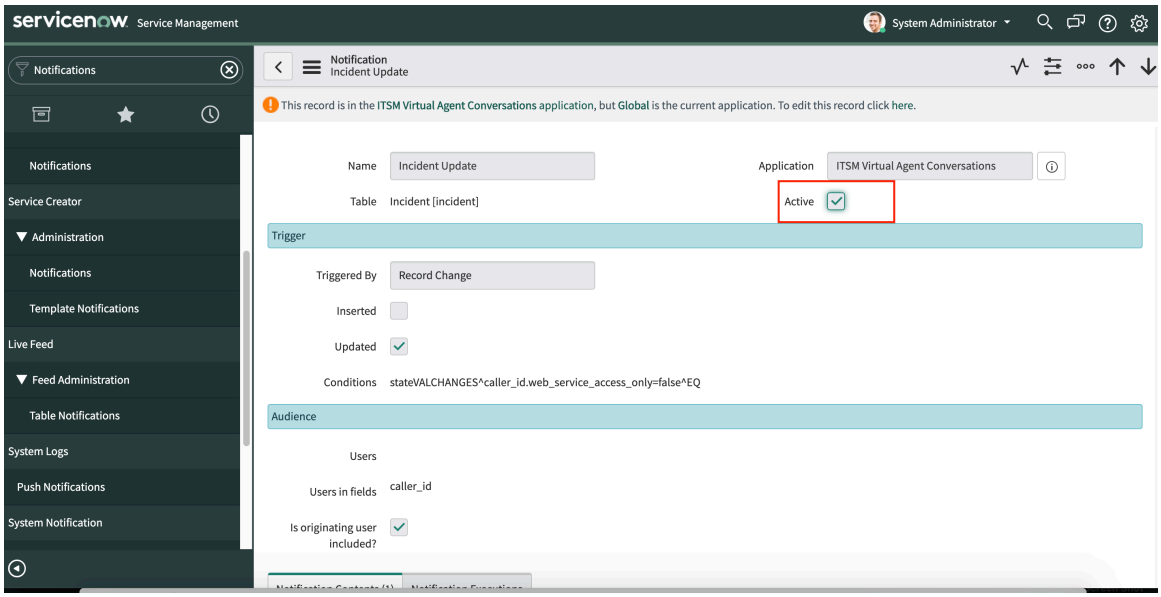
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Suchen Sie nach **Incident-Update** Benachrichtigung.



4. Wählen Sie eine der aus **Incident-Update** Benachrichtigungen.

5. Löschen Sie **Aktiv** Feld.



6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Wiederholen Sie den Vorgang für die folgenden Benachrichtigungen:
   - Ms Teams – nicht umsetzbare Genehmigung
   - Anforderungselement-Update

Ergebnis

Hinterlassen Sie einen Kommentar zu einem Incident-Datensatz. In Microsoft Teams wird nur eine Benachrichtigung zum Kommentar angezeigt.

Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen für IT Service Management

Konfigurieren Sie die zu aktivierenden Systemeigenschaften Virtual Agent Benachrichtigungen in Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Ihre erste Installation von IT Service Management für Microsoft 365 Ist Version 2,7.0, Virtual Agent Benachrichtigungen sind standardmäßig aktiviert. Das folgende Szenario gilt nur, wenn Sie ein Upgrade von älteren Versionen des Plugins durchführen.

Nach dem Upgrade auf IT Service Management für Microsoft 365 Version 2,7.0. Sie müssen Systemeigenschaften konfigurieren, um zu aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen.

Die folgenden Tabellen werden für unterstützt Virtual Agent Benachrichtigungen im Basissystem.

- Incident
- Change
- Angefordertes Element

Prozedur

1. In **Alle** Menü, Eingabetaste `sys_properties.list` .
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Namensspalte nach `*sn_now_Teams` .
3. Legen Sie für die folgenden Eigenschaften den Wert auf fest `Wahr` .
   - *`sn_now_teams.enable_va_approval_notification`*: Diese Eigenschaft aktiviert Virtual Agent Benachrichtigungen für Genehmigungen.
   - *`sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification`*: Diese Eigenschaft aktiviert Virtual Agent Benachrichtigungen für Kommentare.

   Der Standardwert dieser Eigenschaften ist **Wahr** . Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von durchgeführt haben IT Service Management für Microsoft 365 , Der Wert ist **Falsch** .

Nächste Maßnahme

Sie können die in Genehmigungsbenachrichtigungen angezeigten Felder anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassen der Genehmigungsbenachrichtigungsfelder.

Anpassen der Genehmigungsbenachrichtigungsfelder

Sie können die Felder für Genehmigungsbenachrichtigungen anpassen, indem Sie die Methoden in einer Skripteinbindung erstellen.

Hinweis: Das Thema verwendet die API-Namen der Skripteinbindungen.

Benachrichtigungen mit Aktionen werden zur Genehmigung und zu Kommentaren zu Tickets gesendet. Sie können die in den Genehmigungsbenachrichtigungen angezeigten Felder anpassen, indem Sie Methoden in erstellen sn_now_Teams.GenehmigungsVAUtil() Skripteinbindung. Diese Methoden überschreiben die in sn_Now_Teams.GenehmigungVAUtilSNC() Skripteinbindung.

Informationen zu Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

Die Methode wird erstellt

Die Benachrichtigungslogik ruft eine Methode auf, die auf der Tabelle basiert, für die der Genehmigungsdatensatz erstellt wird. Die Methodennamen entsprechen diesem Format:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`Get<TableName>Fields()` , Mit dem Sie eine Methode für eine beliebige Tabelle im Basissystem erstellen können.

Hinweis: Anwenderdefinierte Tabellen werden für Genehmigungsbenachrichtigungen nicht unterstützt.

Beispiel: Wenn der Tabellenname sc_Request lautet, lautet der Methodenname `GetScRequestFields()` . Wenn der Tabellenname Incident ist, lautet der Methodenname `GetIncidentFields()` .

Überschreiben der Methodenfelder

Die Methoden, die Sie in erstellen sn_now_Teams.GenehmigungsVAUtil() Skripteinbindung überschreibt die in sn_Now_Teams.GenehmigungVAUtilSNC() .

Beim Erstellen der Methode können Sie die Feldnamen eingeben, die in der Genehmigungsbenachrichtigung angezeigt werden.

- Für Tabellen mit AUFGABENERWEITERUNGEN können Sie mithilfe von DOT-Walk zum referenzierten Feld durchführen `SysApproval` Feld.

  Zum Beispiel:

```
getChangeRequestFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.short_description", "sysapproval.risk", "sysapproval.start_date", "sta
te"]
  }
},
```

- Für Tabellen OHNE AUFGABEN müssen Sie die Tabellenfelder direkt eingeben.

  Zum Beispiel:

```
getKbKnowledgeFields: function() {
 return {
  "fields": ["number", "short_description", "kb_knowledge_base", "author", "workflow_state"]
  }
},
```

- Sie können eine Standardmethode erstellen, `GetDefaultFields()` , Die verwendet wird, wenn das System keine Methode für die Tabelle im Genehmigungsdatensatz findet. Die Feldreferenzen folgen den erweiterten Tabellen DER AUFGABE.

  Zum Beispiel:

```
getDefaultFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.requested_for", "sysapproval.price", "sysapproval.due_date", "stat
e"]
  }
},
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungsbasierte Chats zum Importieren von Nachrichten aus Microsoft Teams in ServiceNow konfigurieren

Konfigurieren Sie anforderungsbasierte Chats für die Anwendungen IT Service Management Integration with Microsoft Teams und HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams, die dem System ermöglichen, Chatkonversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern automatisch zu importieren.

Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, gilt die Funktion für automatischen Import standardmäßig für die folgenden Tabellen.

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die automatische Importfunktion nach Bedarf auf die anderen Tabellen erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung von anfordernden Personen erstellen.

Wenn Sie Ihre ServiceNow-Instanz auf IT Service Management Integration with Microsoft Teams 2.2.0 oder HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams 2.2.0 aktualisieren, müssen Sie die Funktion für den automatischen Import manuell aktivieren.

Funktionalität des automatischen Importierens von Nachrichten

Alle Chatnachrichten aus Microsoft Teams werden im Abstand von 30 Minuten automatisch in die ServiceNow-Instanz importiert. Das System sucht in allen Chats nach allen neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten in die ServiceNow-Instanz.

Um zu verhindern, dass die Abfrage bei inaktiven Konversationen unbegrenzt ausgeführt wird, wird das Abfrageintervall schrittweise verlängert, wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, bis die Abfrage schließlich beendet wird.

Das System überprüft den Datensatz alle 30 Minuten auf neue Nachrichten. Wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, prüft das System für ein Intervall von einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden nach neuen Nachrichten. Wenn in einem Intervall von acht Stunden sieben Tage lang keine neuen Nachrichten eingetroffen sind, wird die Abrufaktivität für den automatischen Import deaktiviert.

Wenn während eines der Intervalle eine Nachricht eintrifft, sucht der Timer für den automatischen Import im nächsten Intervall nach neuen Nachrichten und importiert diese. Der Timer wird dann auf das 30-Minuten-Intervall zurückgesetzt.

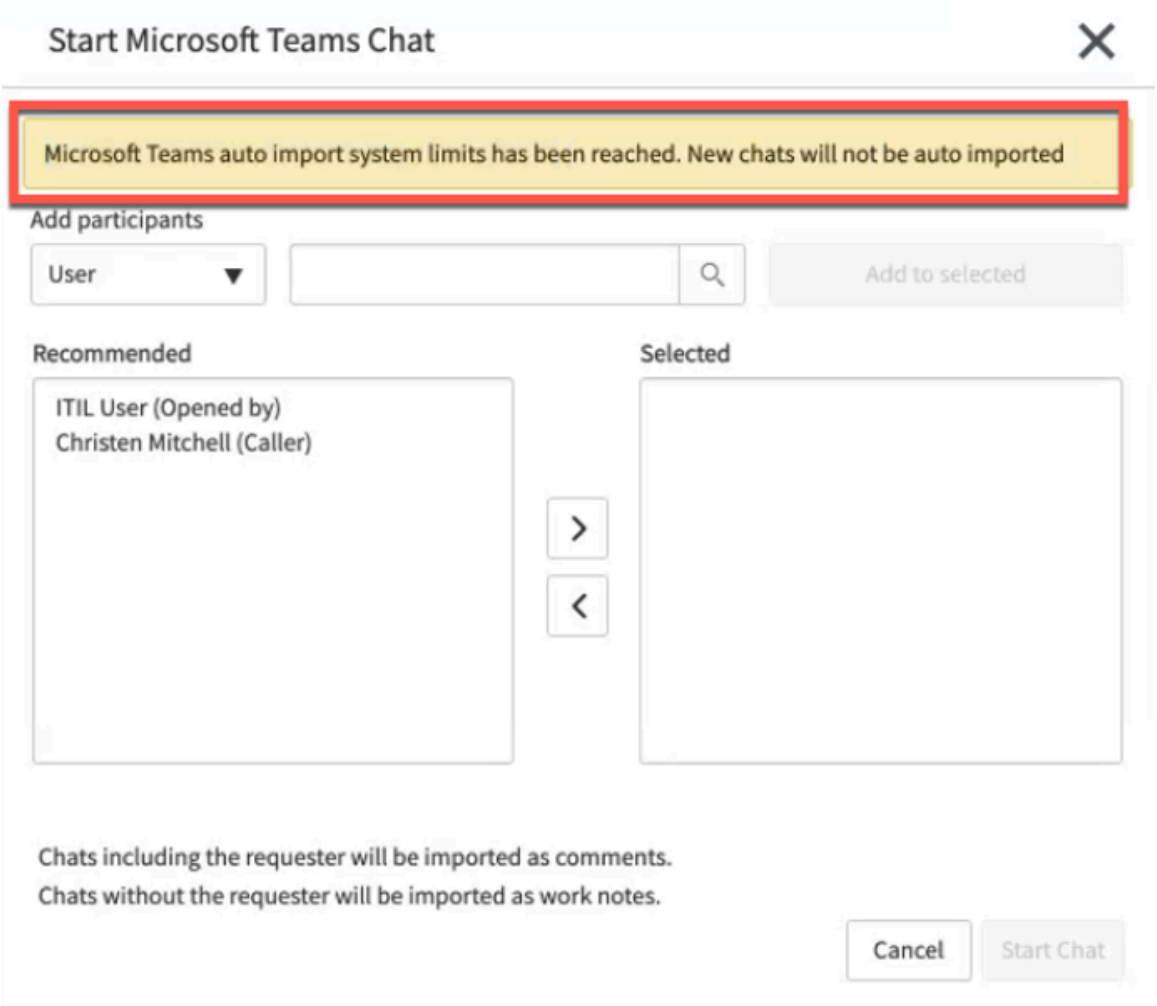
Systembeschränkungen

Das System importiert maximal 500 aktive Chats in einem 30-Minuten-Intervall. Wenn mehr als 500 Chats aktiv sind, importiert das System die neuen Chatdatensätze nicht automatisch im 30-Minuten-Intervall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vom System werden maximal 10.000 Subflows ausgeführt, sodass Chats in Intervallen von 30 Minuten, einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden importiert werden. Dies bezieht sich auf die Anzahl aller aktiven Subflows, von denen die Nachrichten automatisch in das ServiceNow-System importiert werden.

Wenn das System den Grenzwert erreicht, wird dem Service Desk-Mitarbeiter eine Nachricht angezeigt, dass der Systemgrenzwert erreicht ist und der Chat nicht automatisch in das modale Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** importiert werden kann.



Wenn das Ticket geschlossen wird, löst das System ein letztes Mal den automatischen Import aus, um die neuen Nachrichten in den Arbeitsnotizen (Chatverlauf) zu veröffentlichen.

Wenn dem übergeordneten Datensatz ein Interaktionsdatensatz zugeordnet ist, wird der Interaktionsdatensatz ebenfalls geschlossen. Im Rahmen dieses Flows wird auch der Chatdatensatz geschlossen.

Wenn Sie die Standardkonfiguration weiterhin verwenden möchten, können Sie die folgenden Verfahren überspringen, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern. Wenn Sie jedoch die automatische Importfunktion auf andere Tabellen erweitern möchten, führen Sie die in den folgenden Themen genannten Schritte aus.

Konfigurieren Sie den Chat, um den automatischen Import zu aktivieren

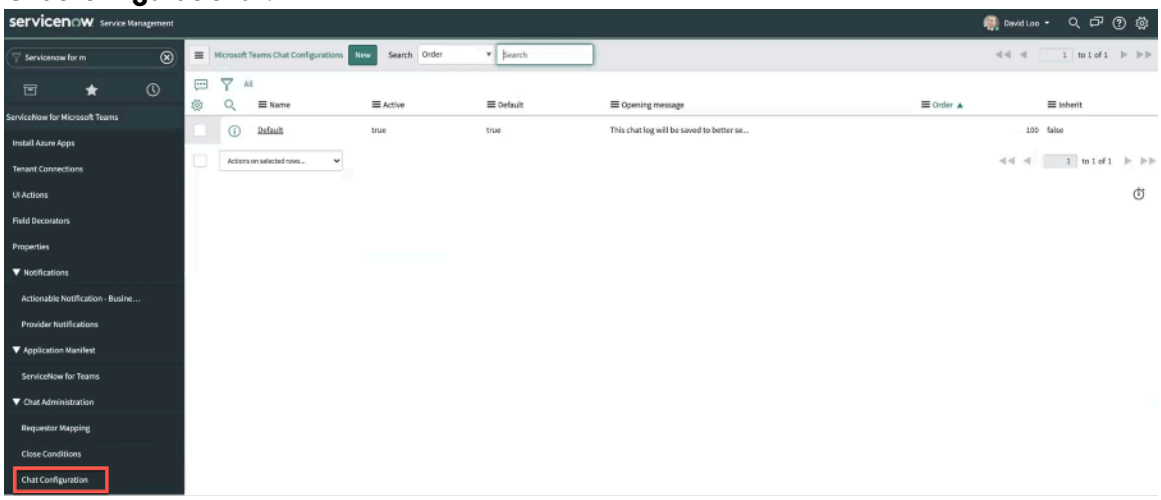
Erstellen Sie eine Chatkonfiguration, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern und Chats zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen für weitere Tabellen automatisch zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

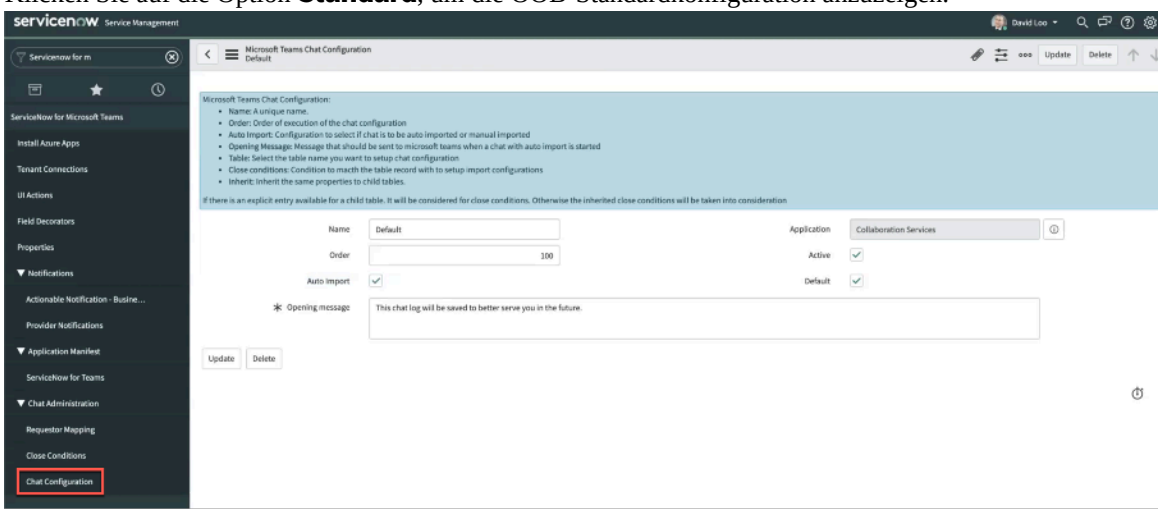
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**an.



2. Klicken Sie auf die Option **Standard**, um die OOB-Standardkonfiguration anzuzeigen.

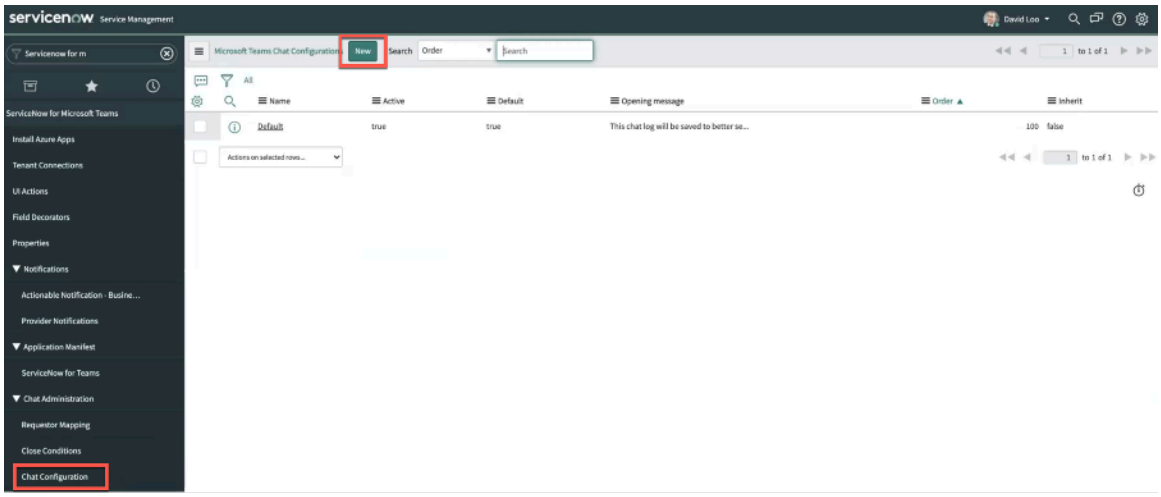


> **Hinweis:** Wenn Sie Chats anhand bestimmter Bedingungen automatisch importieren möchten, erstellen Sie eine entsprechende Bedingung.

3. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**an.
4. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

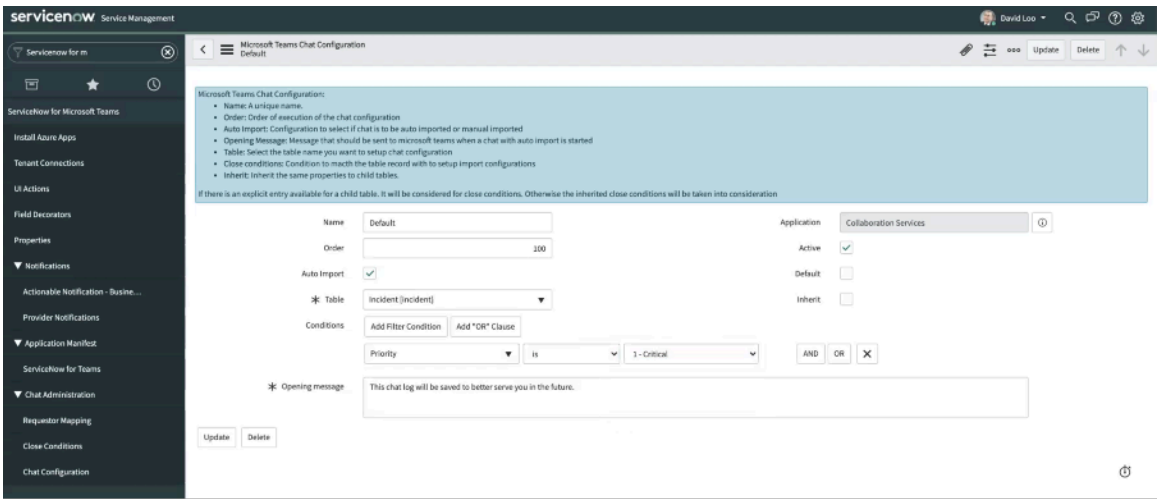
Chatkonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Wert für die Konfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für die Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfiguration zu aktivieren.
Auto Import (Automatischer Import)	Option zum automatischen Importieren des Chats. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Chat automatisch zu importieren.
Standard	Option, um die Konfiguration als Standard zu behalten. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Standardwerte für die Chatkonfiguration festlegen.
Tabelle	Option zum Auswählen des automatischen Imports für eine Tabelle.
Übernahme	Option zum Erweitern und Anwenden auf die untergeordneten Tabellen.
Bedingungen	Option zum Definieren einer Bedingung für den automatischen Import eines Chats.
Opening message (Eröffnungsnachricht)	Option zur Bereitstellung einer Textnachricht, die zu Beginn eines Chats angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Auto Import** (Automatischer Import) ausgewählt ist.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die definierte Chatkonfiguration gilt nur für die ausgewählte Tabelle. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Zuordnung von anfordernden Personen erstellen

Erstellen Sie die Zuordnung von anfordernden Personen, um die Funktion für den automatischen Import auf andere Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:

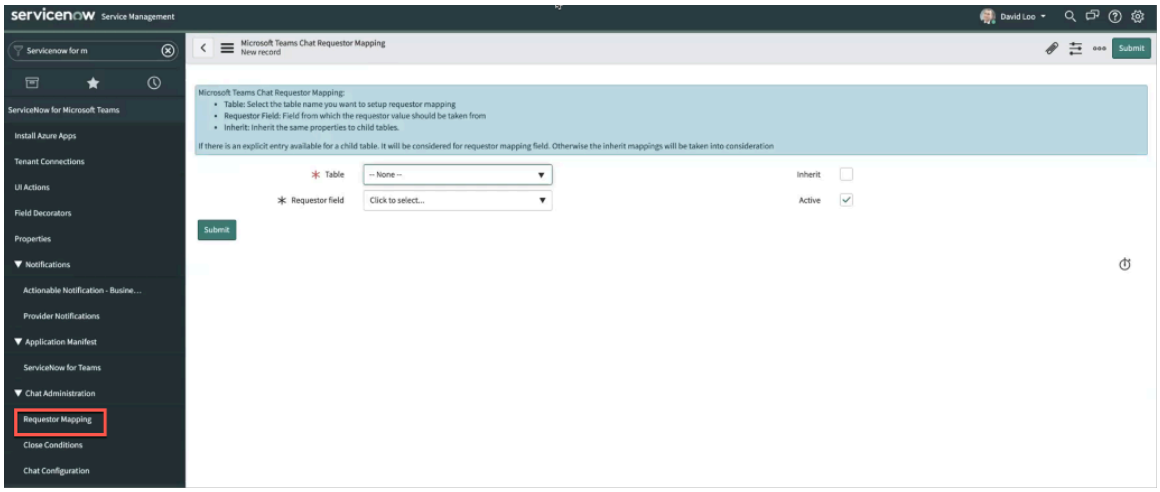
Wenn für eine Tabelle keine Anfordererzuordnung definiert ist, werden die Interaktionsdatensätze nicht erstellt. Ein Fehlerprotokoll wird erstellt, damit der Administrator benachrichtigt, dass die Zuordnung der anfordernden Person für eine Tabelle nicht definiert ist.

Ein Anforderer-Zuordnungsdatensatz definiert, welches Feld in einer bestimmten Tabelle das Feld ist, das die anfordernde Person eines Tickets darstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Administration** > **Zuordnung Der Anfordernden Person**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Zuordnung der anfordernden Person

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die die Zuordnung der anfordernden Person (automatische Importfunktion) gelten soll.
Requestor field (Feld für anfordernde Person)	Feld zum Auswählen der anfordernden Person für einen Datensatz.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes der Anfordererzuordnung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schließbedingungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Bedingung, unter der die Chatkonversation vom automatischen Import ausgeschlossen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Ticket auf inaktiv gesetzt ist, führt das System eine letzte Abfrage für alle Nachrichten im Chat durch, entfernt die Teilnehmer, sodass keine weiteren Nachrichten zum Ticket im Chat ausgetauscht werden können, und beendet dann die Abfrage dieses Chats. Das wird dadurch erkannt, dass das Feld „Aktiv“ für eine Tabelle auf „false“ gesetzt wird.

Für jede Tabelle mit einem aktiven Feld funktioniert dieses Verhalten automatisch. Wenn in der benutzerdefinierten Anwendung kein Feld des Typs „Aktiv“ dazu verwendet wird, zu bestimmen, ob das Ticket aktiv bleibt, definieren Sie eine alternative Bedingung, die dazu verwendet werden kann, das Ticket als geschlossen oder inaktiv zu kennzeichnen.

Alternativ können Sie, um Plattformstandards einzuhalten, der benutzerdefinierten Anwendung ein Feld „Aktiv“ hinzufügen und den Status dieses Felds gemäß der Geschäftslogik Ihrer Anwendung verwalten.

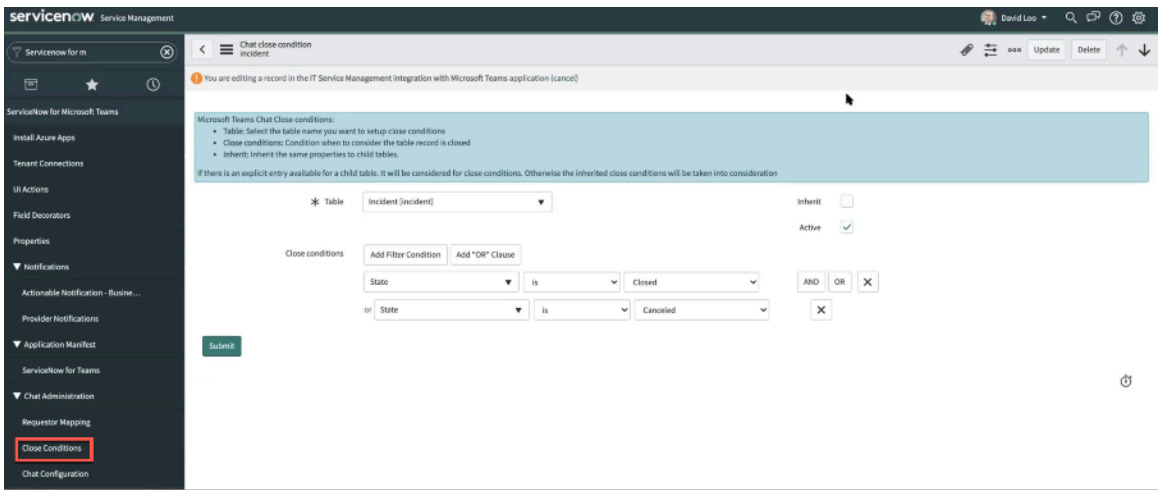
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Wenn Sie eine Schließbedingung für eine neue Tabelle erstellen, müssen Sie eine Geschäftsregel für die Schließbedingung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsregeln für Schließbedingung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Administration** > **Schließbedingungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schließbedingung

Feld	Beschreibung
Tabelle	Option zur Auswahl einer Tabelle, für die die Zuordnung von anfordernden Personen (automatische Importfunktion) gelten soll.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungsdatensatzes für die anfordernde Person.
Close conditions (Schließbedingungen)	Bedingungsgenerator zum Definieren einer Bedingung, unter der der Datensatz geschlossen wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mitarbeiter-Center konfigurieren

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Innerhalb von Microsoft Teams Oder Betten Sie ein anwenderdefiniertes Portal in ein Microsoft Teams.

Mitarbeiter-Center Wird in angezeigt Microsoft Teams Wenn Sie installieren und konfigurieren Mitarbeiter-Center Version v23.0.5 oder höher in Ihrer Umgebung. Weitere Informationen zu Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Wenn Sie installieren Mitarbeiter-Center Pro In Ihrer Umgebung die Mitarbeiter-Center Pro Ist in verfügbar Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie nicht installieren Mitarbeiter-Center In Ihrer Umgebung der Mitarbeiter Serviceportal Wird in angezeigt Microsoft Teams Anwendung. Alternativ dazu können Sie ein benutzerdefiniertes Portal in Microsoft Teams einbetten.

Benutzerdefiniertes Portal einbetten

Betten Sie durch die Konfiguration der Systemeigenschaft ein benutzerdefiniertes Portal ein, um die Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams zu ersetzen. Das benutzerdefinierte Portal wird in Microsoft Teams auf der Registerkarte „Employee Center“ angezeigt.

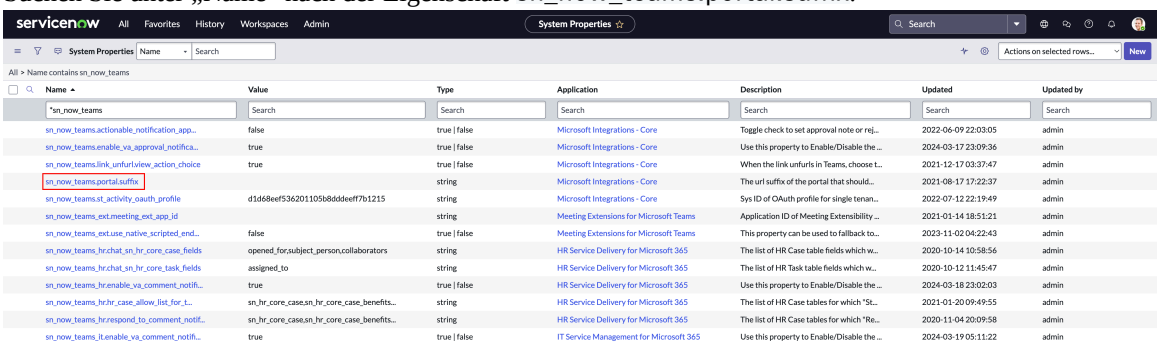
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

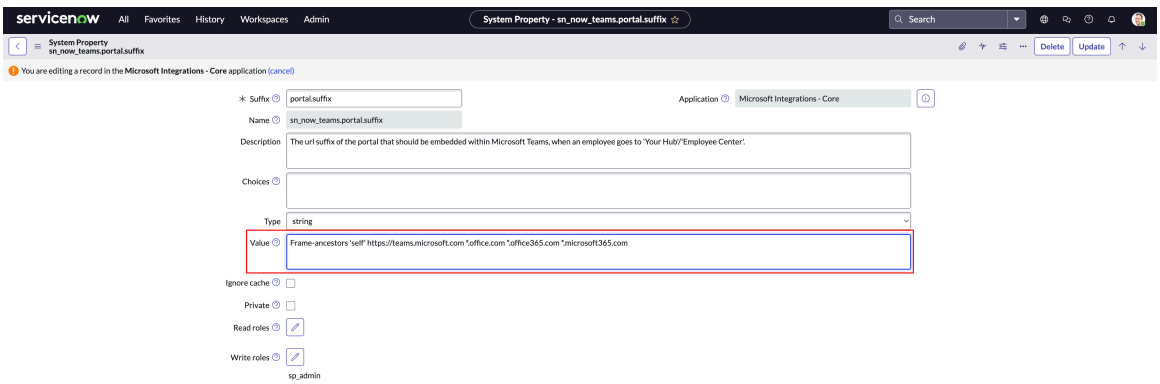
Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Portal anstelle des Mitarbeiter-Centers verwenden, können Sie das eingebettete Mitarbeiter-Center durch Ihr anwenderdefiniertes Portal ersetzen, damit es innerhalb von zugänglich ist Microsoft Teams. Die folgenden Schritte führen Sie durch die Konfiguration zum Einbetten Ihres Portals.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie unter „Name“ nach der Eigenschaft `sn_now_teams.portal.suffix`.



3. Wählen Sie Aus **sn_now_Teams.Portal.Suffix** .
4. Geben Sie den Wert Ihres anwenderdefinierten Portals in ein **Wert** Feld.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Header für das eingebettete Portal, nachdem Sie Ihr anwenderdefiniertes Portal konfiguriert haben.

   Weitere Informationen zum Hinzufügen der Headerkonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie im Navigationsbereich ein `sys_response_Header.list` .

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular HTTP-Antwortheader die folgenden Felder je nach Anforderung aus.

- Aktiv
- Anwendung
- Datensatz
- Beschreibung

d. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feldwerte für das Formular „HTTP-Antwort-Header“

Feld	Wert
Betrifft	Geben Sie den Typ an.
Typ	Service Portal [sp_portal]
Name	Content-Security-Policy
Wert	Frame-Vorgänger „selbst“ https://teams.microsoft.com **Wichtig:** Zum Aktivieren des anwenderdefinierten Portals in allen Microsoft 365 Apps fügen Sie dem Feld Wert die folgenden Domänen hinzu. ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ *.Cloud.microsoft Beispiel: Frame-Vorgänger „selbst“ https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.Cloud.microsoft

e. Wählen Sie **Absenden**.

Blenden Sie die Chat-Schaltfläche im anwenderdefinierten Portal aus

Sie können die Chatoption für das benutzerdefinierte Portal ausblenden, das auf der Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams angezeigt wird.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie festlegen *`com.glide.cs.advanced-chat-popover`*Systemeigenschaft auf „falsch“.

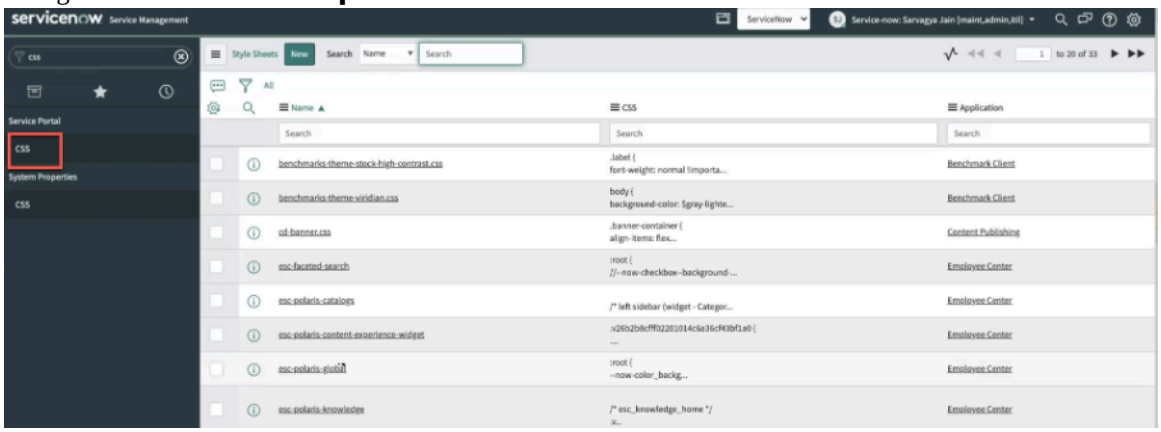
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

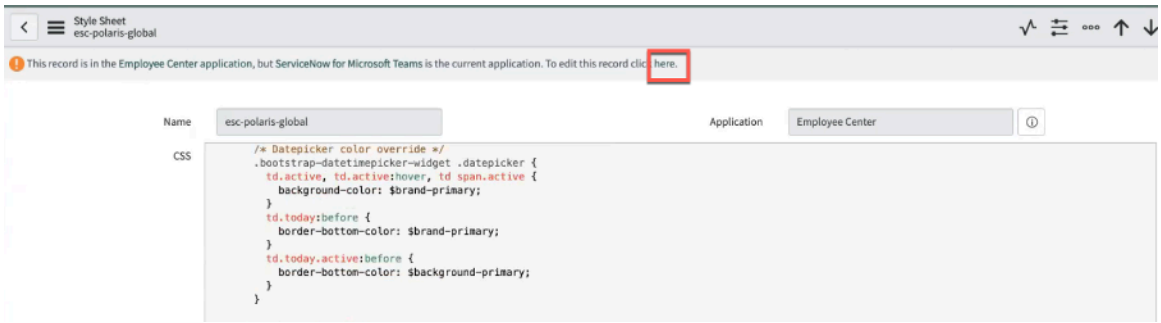
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **CSS**an.



2. Wählen Sie das anwenderdefinierte CSS aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus **Klicken Sie hier** Link zum Bearbeiten des CSS.



4. Fügen Sie den folgenden Code in ein **CSS** Feld.

> **Hinweis:** Im folgenden Codebeispiel `.Embedded-Experience .sp-ac-btn` Element gibt die Chat-Schaltfläche und an `Anzeige: Keine;` Die Eigenschaft blendet die Schaltfläche aus. Sie können den Code basierend auf Ihren Anforderungen anpassen.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
    }
```

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Blenden Sie die Schaltfläche „Abmelden“ im anwenderdefinierten Portal aus

Sie können die Abmeldeoption für das benutzerdefinierte Portal ausblenden, das auf der Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams angezeigt wird.

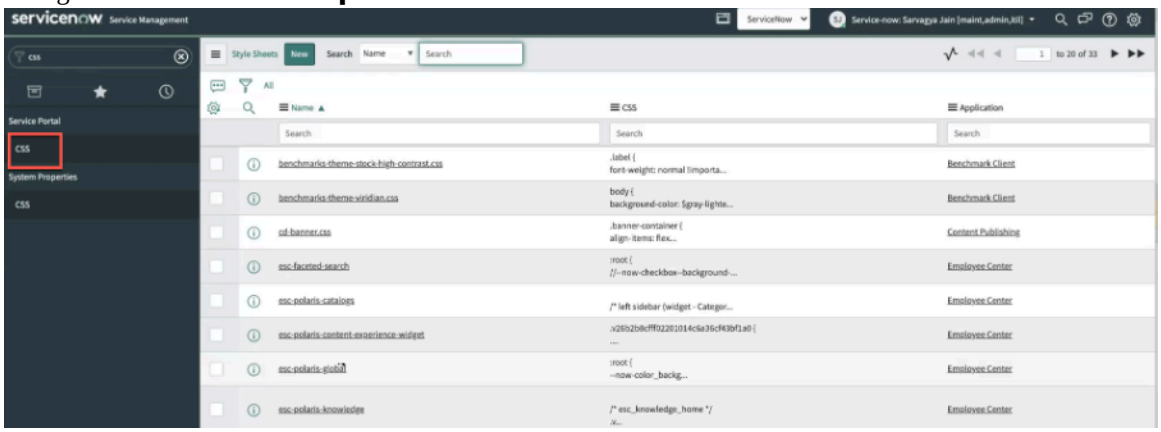
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

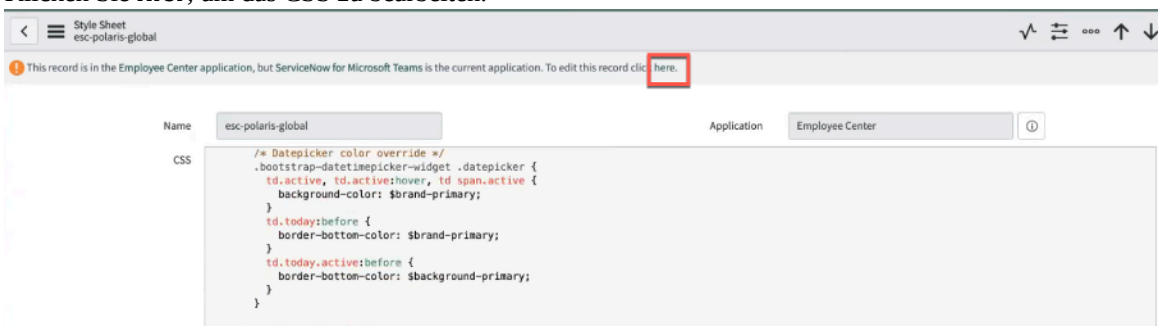
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **CSS**an.



2. Klicken Sie auf Ihr benutzerdefiniertes CSS.

3. Klicken Sie **hier**, um das CSS zu bearbeiten.



4. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der Microsoft Teams-Desktopanwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der mobilen Microsoft Teams-Anwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Microsoft Teams-Chat-Widget in Mitarbeiter-Center

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzeigen oder fortsetzen und auf den Inhalt von angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zugreifen. Dieses Widget wird durch die Integration von IT Service Management mit der Anwendung Microsoft Teams zur Verfügung gestellt.

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter auf ticketspezifische Microsoft Teams-Chatkonversationen in Mitarbeiter-Center zugreifen. Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, ist die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf folgende Tabellen anwendbar:

- Anforderungselement (sc_req_item)
- Incident (incident)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf andere Tabellen erweitern.

Mitarbeiter können die folgenden mit ihren Tickets verknüpften Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Chatkonversationen mit Service Desk-Mitarbeitern an.
- Zeigen Sie den Inhalt von angehängten Dateien an, die für Service Desk-Mitarbeiter freigegeben wurden, und greifen Sie darauf zu.
- Setzen Sie mit der Anwendung Microsoft Teams eine Chatkonversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter fort, der das Ticket bearbeitet, ohne Mitarbeiter-Center beenden zu müssen.
- Zeigen Sie die Liste der in der Chatkonversation involvierten Personen an.

Fügen Sie das Microsoft Teams-Chat-Widget hinzu

Fügen Sie das Widget „Teams-Chat“ hinzu, um Mitarbeitern zu ermöglichen, Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen und fortzusetzen sowie auf den Inhalt der angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Ticketkonfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ticketkonfiguration“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Standardticketseite .
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenkonfigurationen“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars „Registerkartenkonfiguration“ aus.

   Einige Felder erfordern Werte, die für diese Aufgabe spezifisch sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für das Feld **Typ** die Option **Benutzerdefiniert**.
- Geben Sie im Feld **Registerkartenname** als Namen `Teams-Chat` ein.
- Wählen Sie im Feld **Widget** den Namen **Teams-Chat** aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Aktivität ○ Zugeordnete Anforderungen ○ Anhänge ○ Anwenderdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen. Die Registerkarte mit dem kleinsten Wert für Reihenfolge ist die Registerkarte, die beim Laden der Seite ausgewählt wird.
Erweitert	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbar (Skript)	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ○ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ○ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte. Wird nicht angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

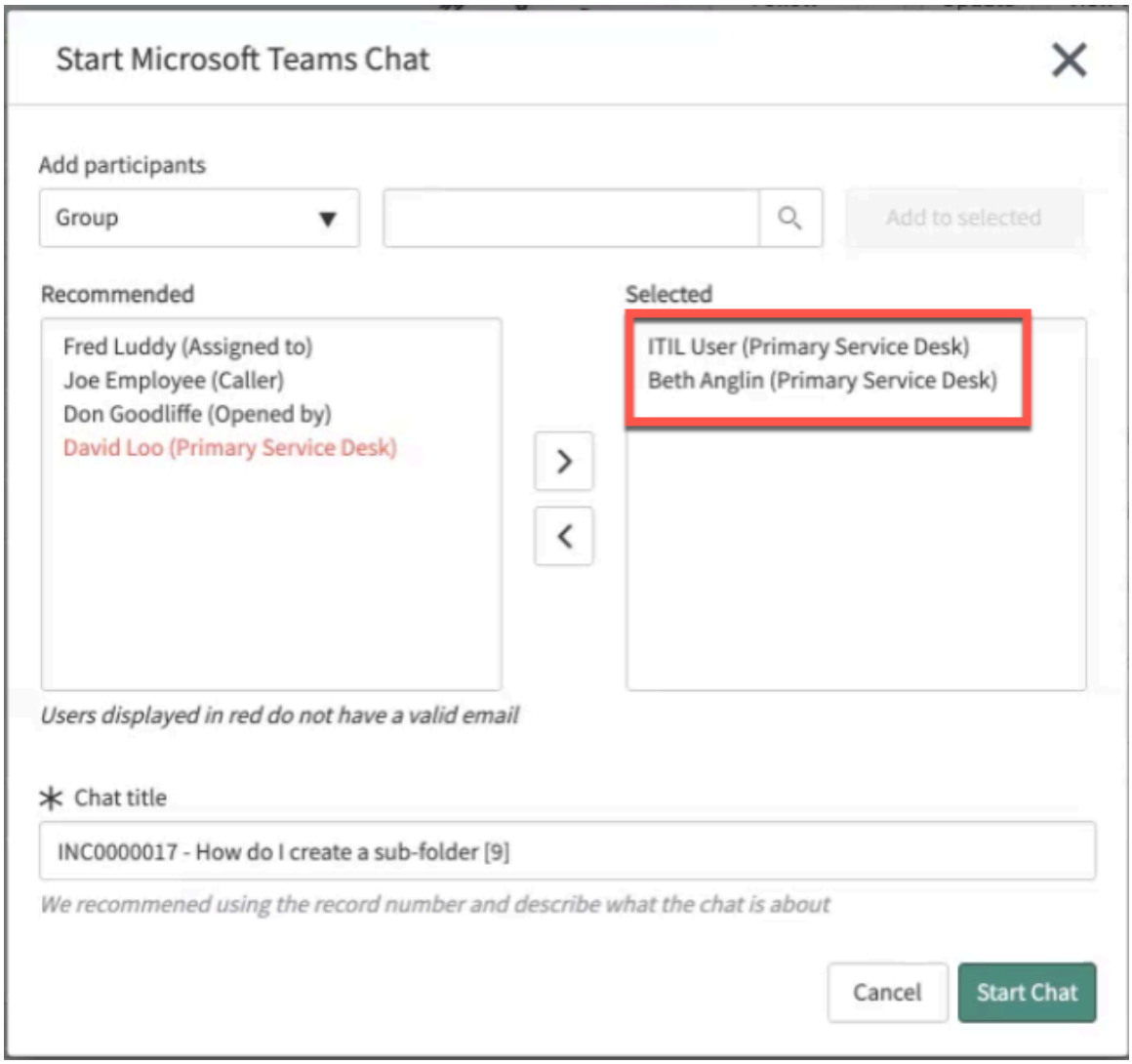
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Eine Registerkarte „Teams-Chat“ wird in jedem Datensatz der Mitarbeiter-Center-Seite „Meine Anforderung“ für den konfigurierten Tickettyp oder die konfigurierte Tabelle hinzugefügt.

Schließen Sie Benutzer der Rufbereitschaftsplanung ein, um den Microsoft Teams-Chat zu initiieren

Benutzer, die On-Call Scheduling zugeordnet sind, werden im modalen Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** in der Spalte „Ausgewählt“ angezeigt.



Zur Unterstützung dieser Funktionalität gibt es die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action*. Sie können diese Funktionalität auf Change- und Anforderungstabellen erweitern.

Weitere Informationen zur Bereitschaftsplanung finden Sie unter Bereitschaftsplanung Bereitschaftsplanung an.

On-Call Scheduling-Benutzer zum Initiieren von Microsoft Teams-Chats erweitern

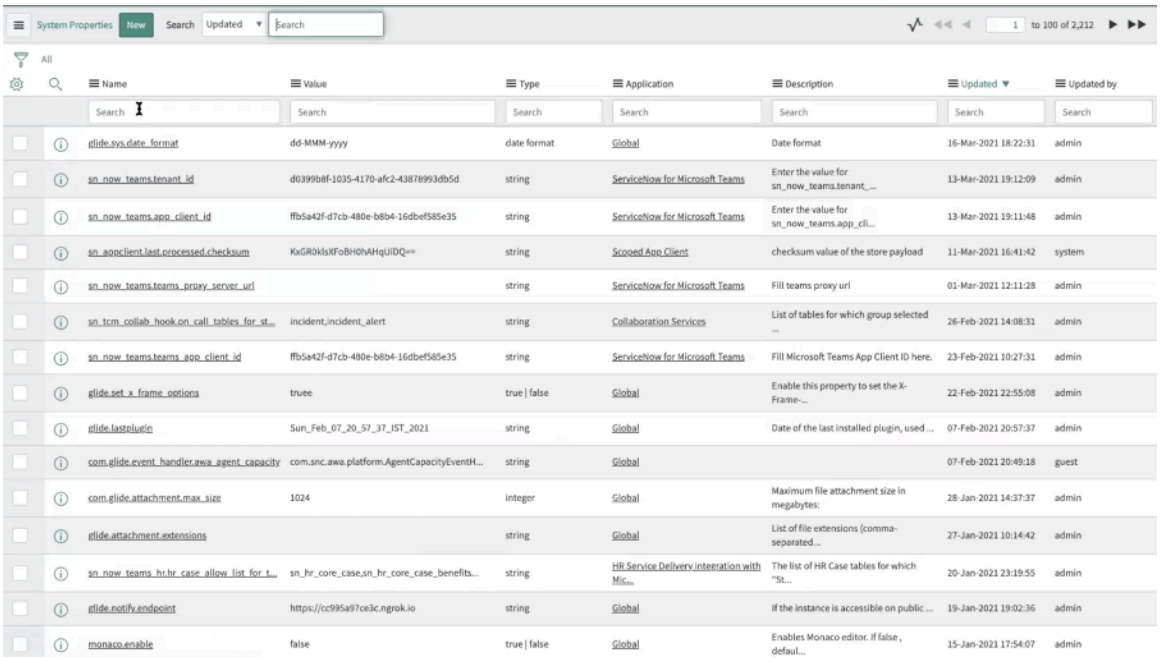
Zeigen Sie die Liste der Anwender der Rufbereitschaftsplanung im Microsoft Teams-Chat starten für einen Change, eine Anforderung oder ein Anforderungselement an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

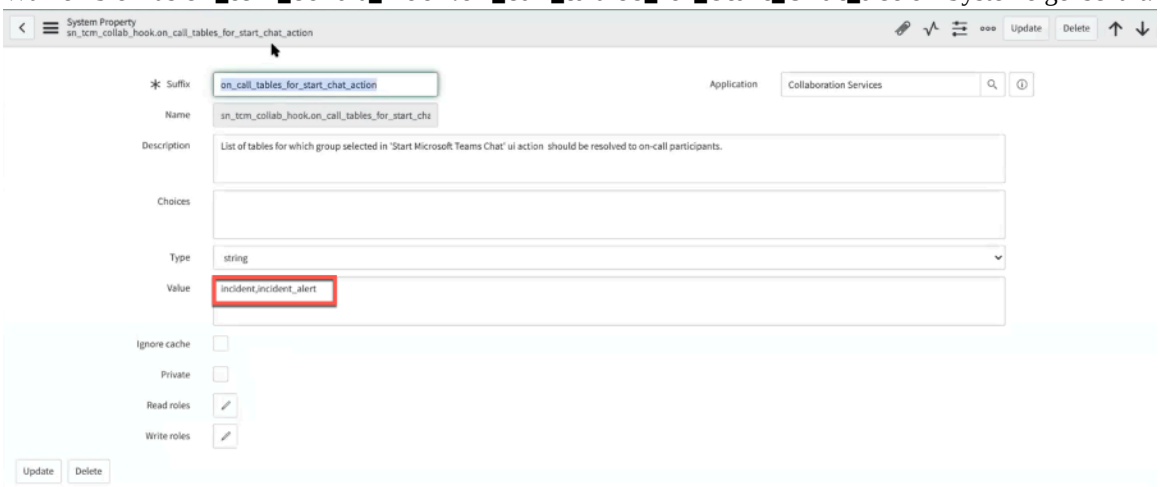
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.



2. Geben Sie im Namenssuchfeld sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action ein.
3. Wählen Sie Aus **sn_tcm_collab_Hook.on_call_tables_for_Start_Chat_action** Systemeigenschaft.



4. Geben Sie im Feld Wert die Tabellen an, auf die Sie die Funktionalität erweitern müssen.
   Beispiel: change, request.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Chat-zu-Anruf einrichten

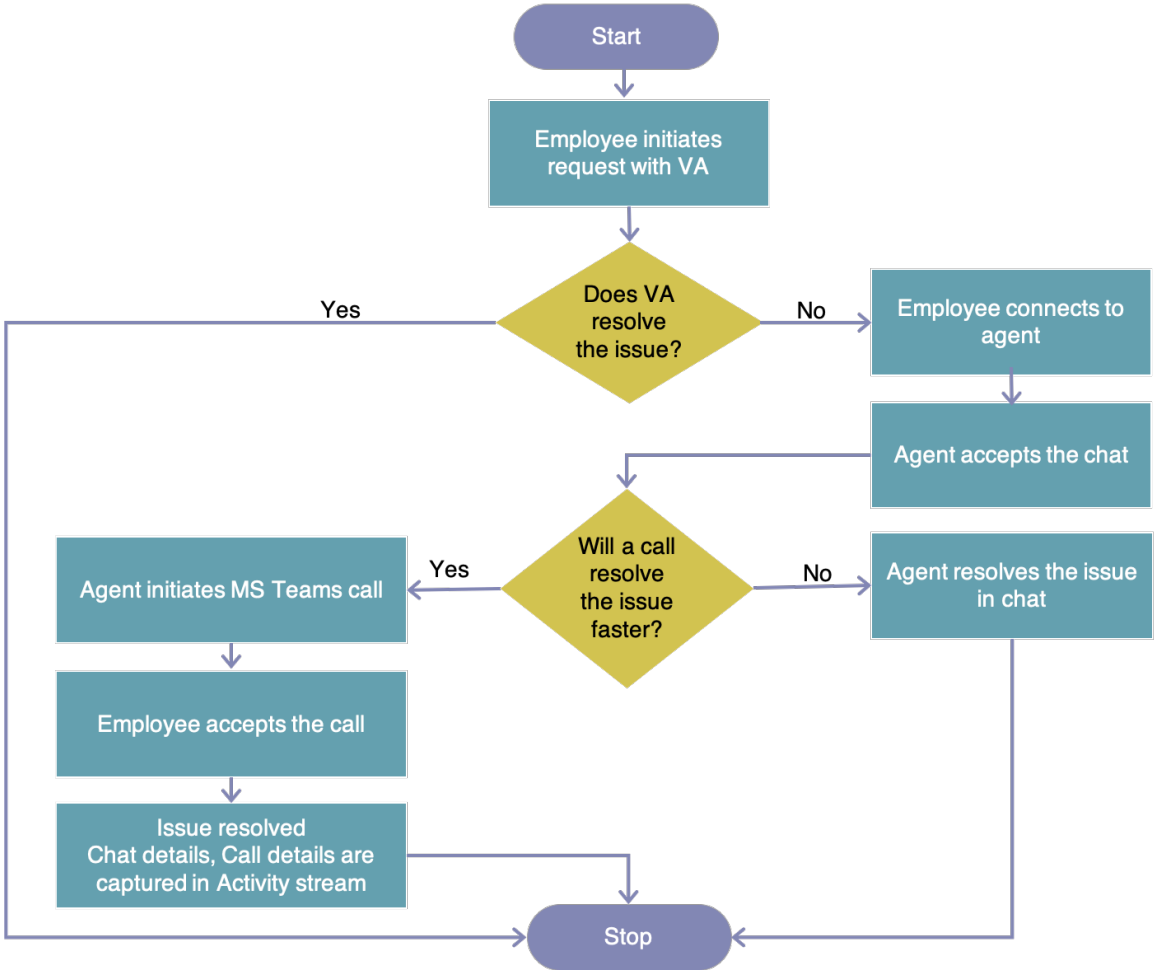
Richten Sie in Ihrer Instanz die Chat-zu-Anruf-Funktion ein, damit Mitarbeiter und anfordernde Personen zusammenarbeiten können, um das Problem zu lösen.

Mit der Chat-zu-Anruf-Funktion erhalten anfordernde Personen schnell eine Lösung ihrer Probleme.

Nachfolgend sehen Sie das Ablaufdiagramm der Chat-zu-Anruf-Funktionalität:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um die Chat-zu-Anruf-Funktion zu aktivieren, müssen Sie in Ihrer Instanz die Plugins „Workspace Agent Chat“, „Notify“ und „Notify Connector for Microsoft Teams“ installieren. Außerdem müssen Sie ServiceNow for Teams mit Virtual Agent oder Virtual Agent Lite installieren. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Mitarbeiterchat einrichten
- Notify aktivieren
- Notify-Connector für Microsoft Teams

Weitere Informationen zum Workflow für den Chat-zu-Anruf-Flow finden Sie unter Chat-zu-Anruf über Arbeitsbereich fördern.

Zugriff auf ServiceNow for Microsoft Teams

Ermöglicht Benutzern die Interaktion mit den Service Desk-Mitarbeitern in der Microsoft Teams-Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Benachrichtigungen von Virtual Agent zu erhalten, müssen Benutzer ihre Accounts mit Microsoft Teams verknüpfen. Gastbenutzer können keine Benachrichtigungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Apps**.
3. Geben Sie im Suchfeld für Apps ServiceNow for Microsoft Teams ein.
4. Klicken Sie auf die App **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Klicken Sie auf **Öffnen**.

Ergebnis

Die **ServiceNow for Microsoft Teams**-App wurde erfolgreich in Ihrer Microsoft Teams-Anwendung installiert.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes E-Mail-Feld, um den Microsoft Teams-Chat

Erstellen Sie ein Feld für eine benutzerdefinierte E-Mail-Adresse, um mit der App Microsoft Teams Chatkonversationen für Service Desk-Mitarbeiter zu initiieren, damit diese IT- und HR-bezogene Probleme der Benutzer lösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

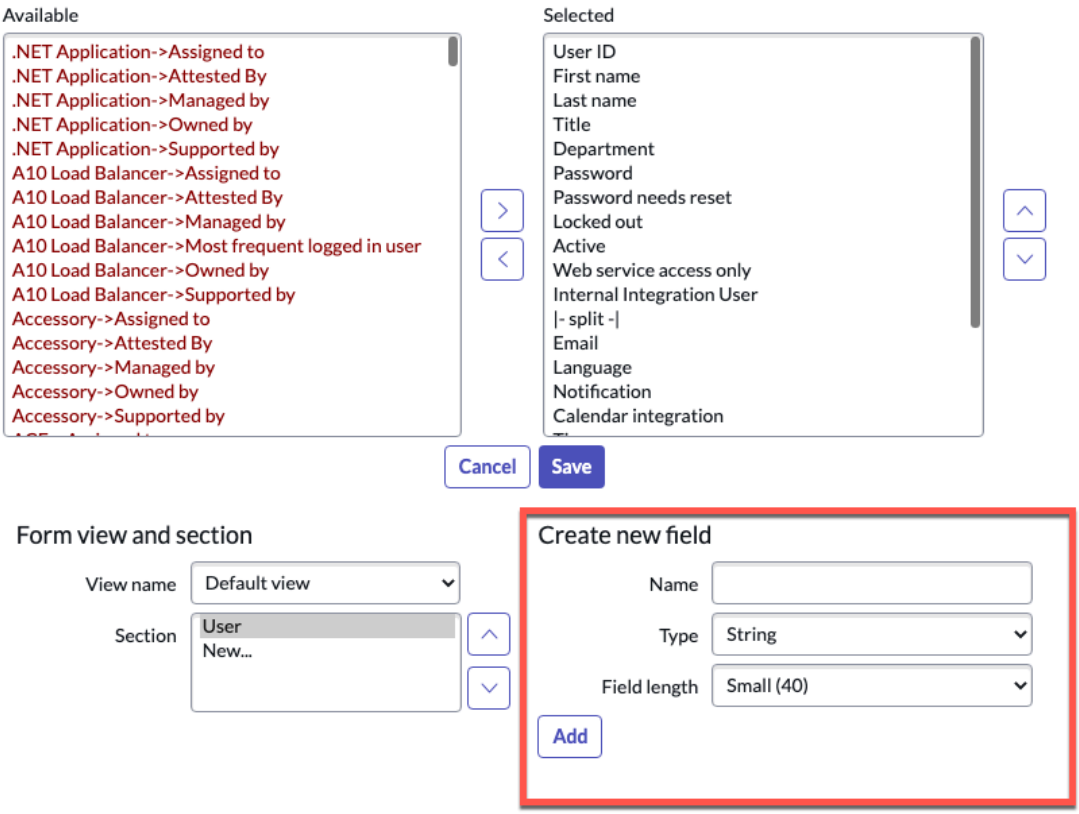
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Anwender**an.
2. Klicken Sie auf einen Anwender.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
4. Füllen Sie die Felder im Bereich „Neu erstellen“ aus.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll. Beispiel: Anwenderprinzipalname.
Typ	Wählen Sie einen Feldtyp als aus **Zeichenfolge** .
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

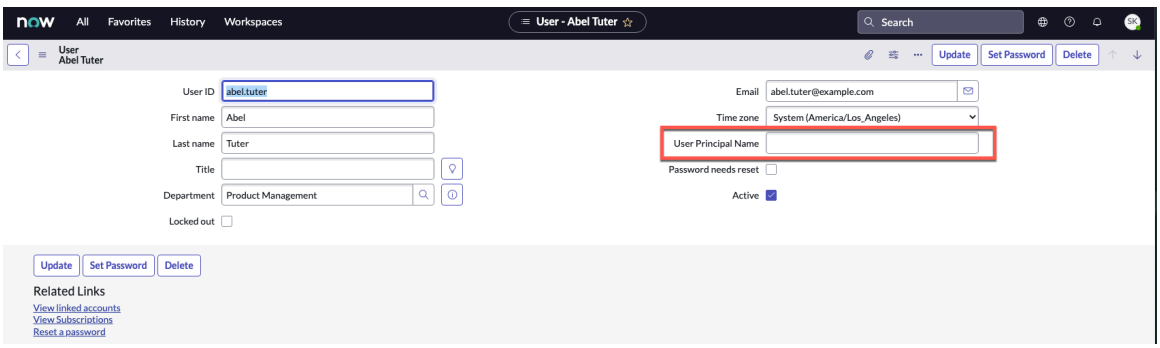
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Verschieben Sie in der Slush-Bucket-Spalte „Ausgewählt“ das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.



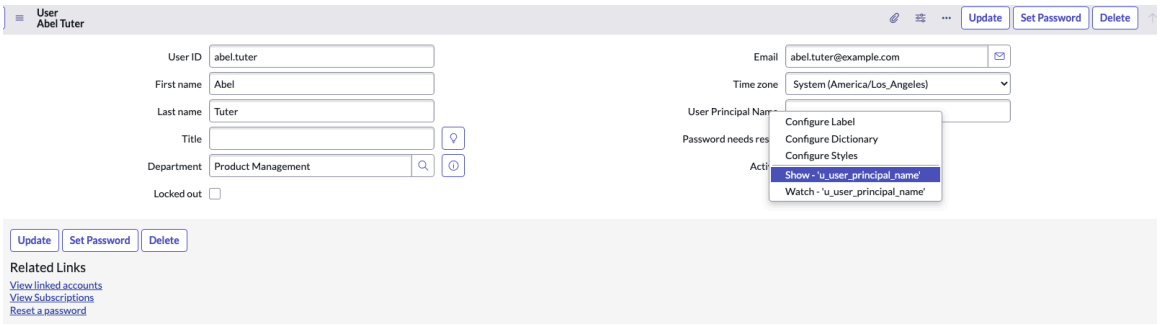
   Der Administrator muss die E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in dieses Feld eingeben.

   Sie müssen den neu erstellten Feldwert als Standardfeld zum Initiieren von Chats mit dem Mitarbeiter in Microsoft Teams konfigurieren.

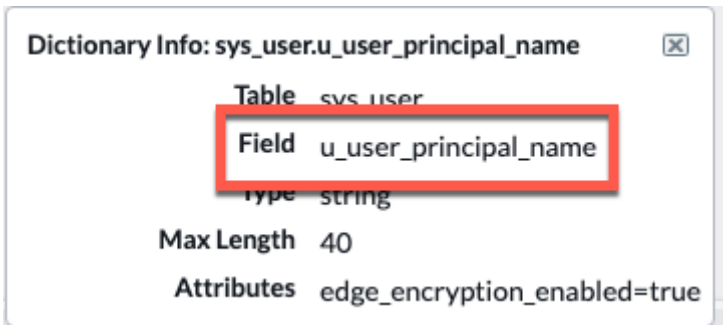
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld und klicken Sie auf **<Wert des Feldnamens> anzeigen**.

Automatische Übersetzung

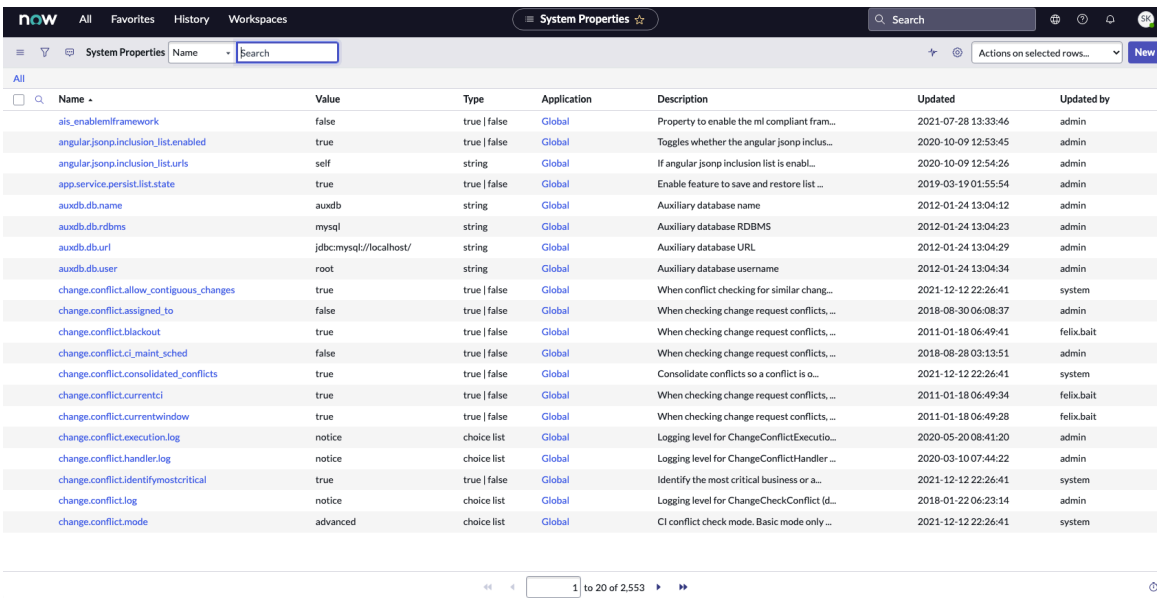
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



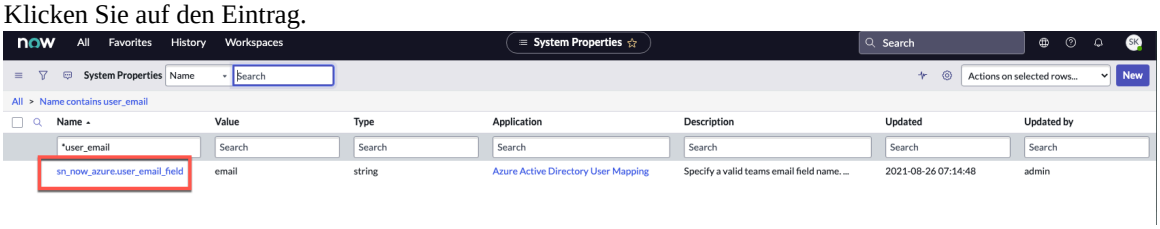
Die Wörterbuchinformationen des Feldnamens können angezeigt werden.



9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Feld** und kopieren Sie den Wert.
10. Geben Sie im Suchfeld `sys_properties.LIST` ein, um die Systemeigenschaften anzuzeigen.



11. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft `*user_email`.
12. Klicken Sie auf den Eintrag.



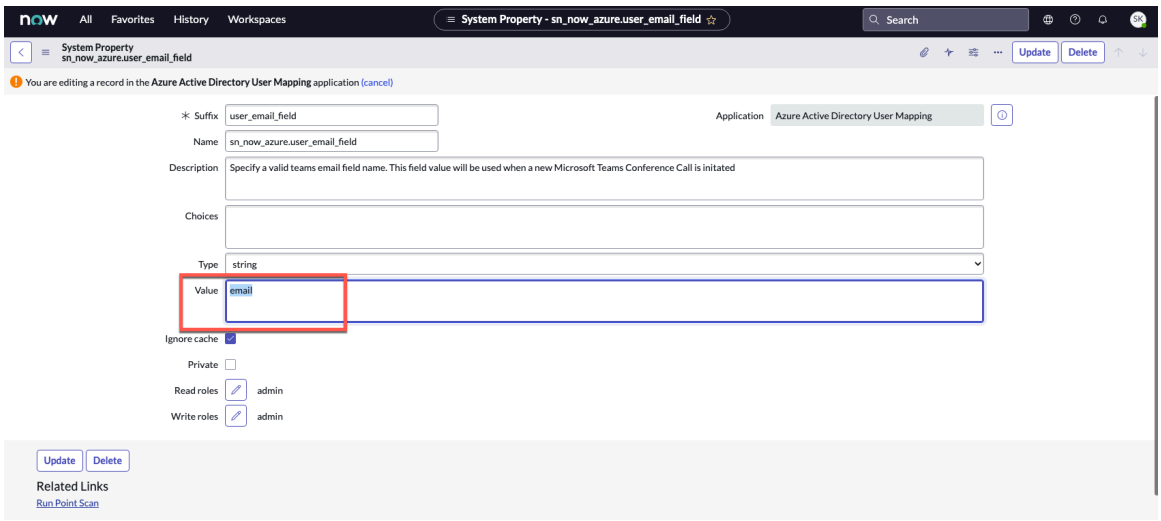
Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie im Header auf **Bearbeiten**, um den Datensatz zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** mit dem neuen Feldnamen, der erstellt wird.

    Der Standardwert ist **email**.



14. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

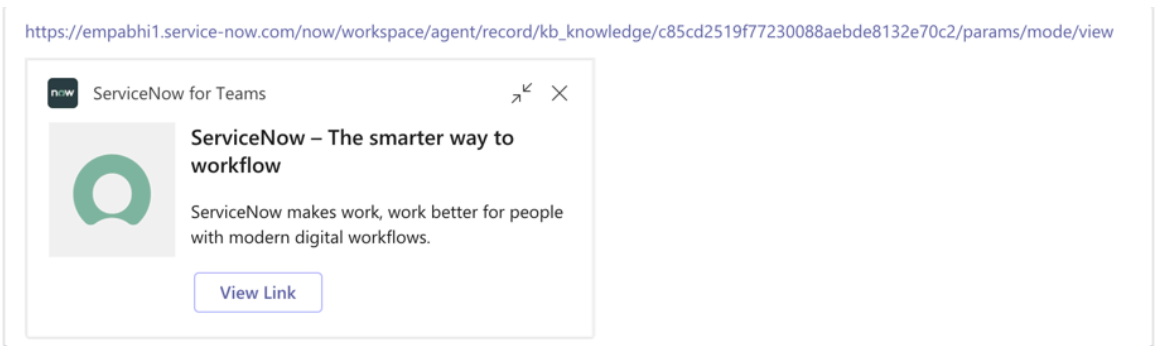
> **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse aller Benutzer für das neu erstellte Feld mit der E-Mail-Adresse aktualisiert wird, die der App Microsoft Teams zugeordnet ist.

Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt das Entfalten von Links. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird.

Um das Entfalten von Links zu aktivieren, müssen Sie die Manifestdatei erstellen und herunterladen und die Datei in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

In einer Konversation in der Anwendung Microsoft Teams wird der Inhalt in der URL als Vorschau für den Benutzer in Form einer adaptiven Karte angezeigt. Die Vorschau wird basierend auf dem in der URL freigegebenen Inhalt generiert.



Der Inhalt der adaptiven Karte wird nur für öffentliche Wissensartikel und die Katalogelemente angezeigt. Auf der adaptiven Karte werden jedoch allgemeine Inhalte für alle privaten Links in den Chatkonversationen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfalten von Links aktivieren

Aktivieren Sie das Entfalten von Links in der Manifestdatei, um eine Vorschau des Inhalts des in den Chatkonversationen freigegebenen Links anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Manifestdatei erstellen und herunterladen.

   Aktivieren Sie die Option zum Entfalten des Links in **Allgemeine Informationen** Registerkarte beim Erstellen der Manifestdatei.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

2. Aktualisieren Sie den Wert von ServiceNow Für Teams-App-ID von Microsoft Teams admin Center in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die App-ID in ServiceNow Instanz.

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft, um die entfalteten Links zu öffnen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, um den Inhalt anzuzeigen, wenn der Benutzer auf die adaptive Karte klickt, die in der Chatkonversation in Microsoft Teams freigegeben wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

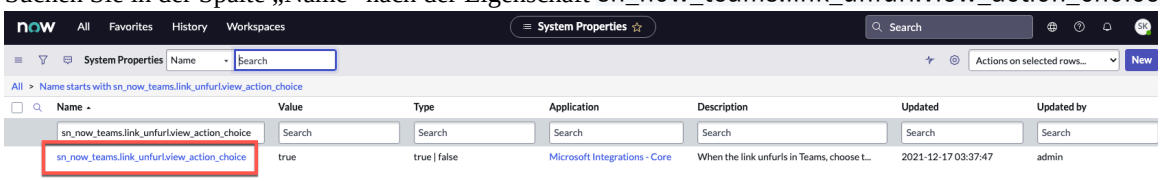
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Eigenschaft auf „true“ setzen, werden alle konfigurierten portalbezogenen Links in der Anwendung geöffnet. Alle portalfremden Links werden im Browser geöffnet.

Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Wenn Sie die Eigenschaft auf „false“ setzen, werden alle in den Chatkonversationen freigegebenen Links im Browser geöffnet.

Prozedur

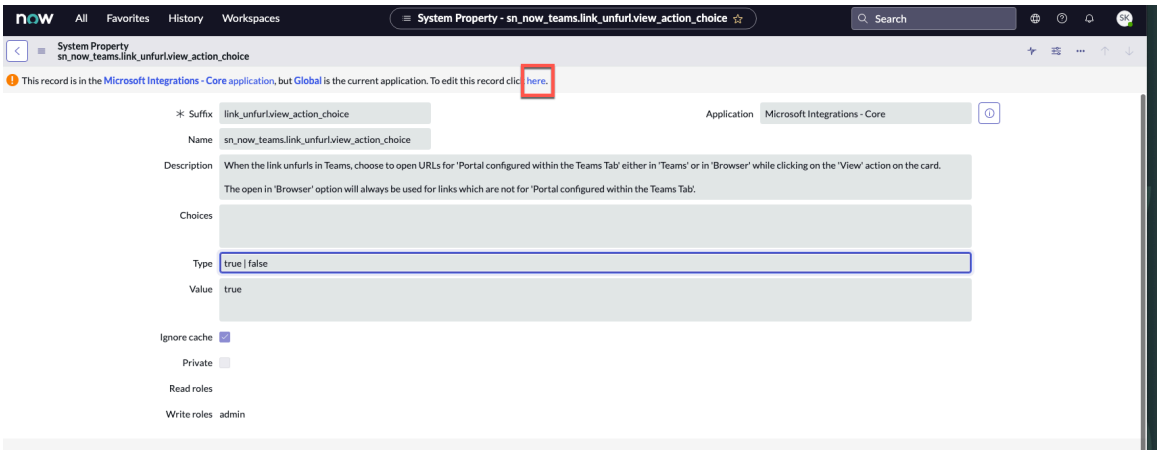
1. Suchen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz nach „sys_properties.list“.
2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice`.



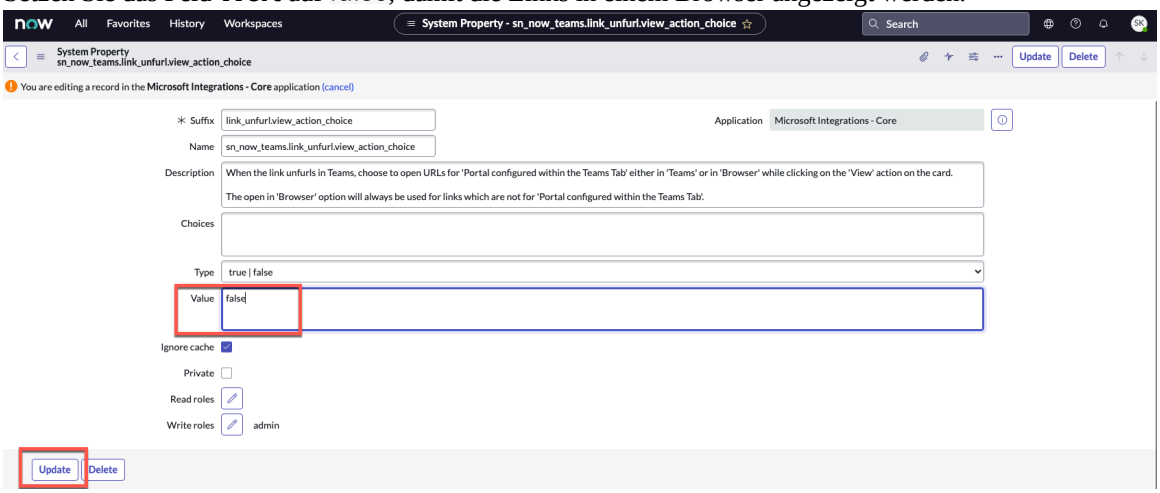
3. Klicken Sie auf die Eigenschaft.
   Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie auf „hier“, um den Datensatz zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Setzen Sie das Feld **Wert** auf false, damit die Links in einem Browser angezeigt werden.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams konfigurieren

Führen Sie die folgenden Verfahren aus, um HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams zu konfigurieren.

Aktive Benachrichtigungen für Microsoft Teams überprüfen

Die von ServiceNow for Microsoft Teams hinzugefügten Benachrichtigungen duplizieren möglicherweise vorhandene Benachrichtigungen in Ihrer Instanz. Überprüfen und deaktivieren Sie doppelte Benachrichtigungen, um zu vermeiden, dass Benutzer mehrmals für dasselbe Event benachrichtigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie finden „HR-Fall“ als doppelte Benachrichtigung nach der Installation der Anwendung HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams. Sie müssen eine der Benachrichtigungen deaktivieren, indem Sie sie auf „inaktiv“ festlegen.

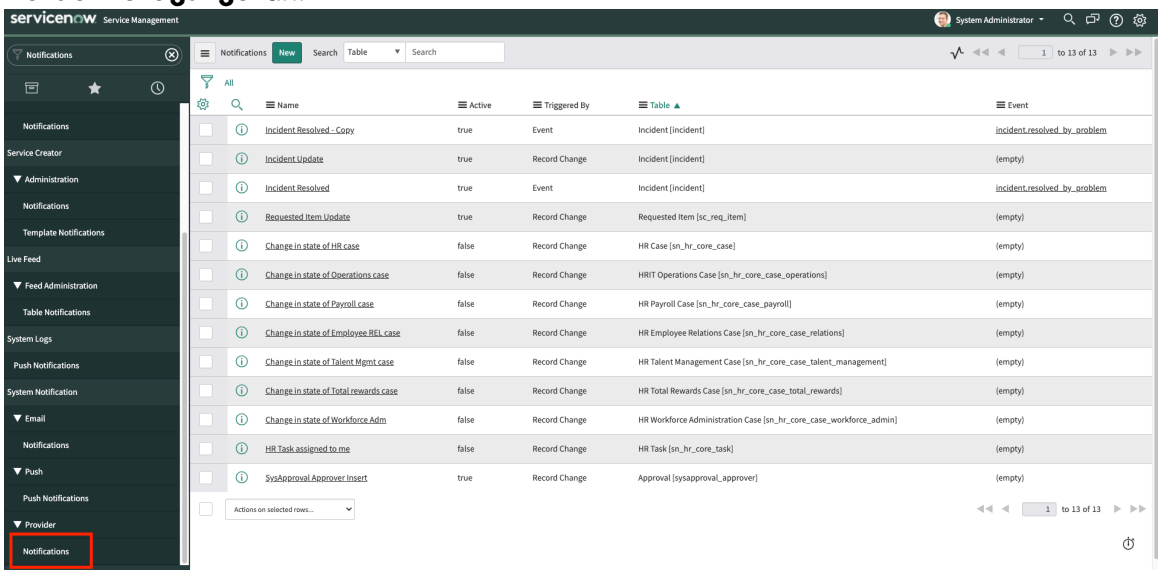
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

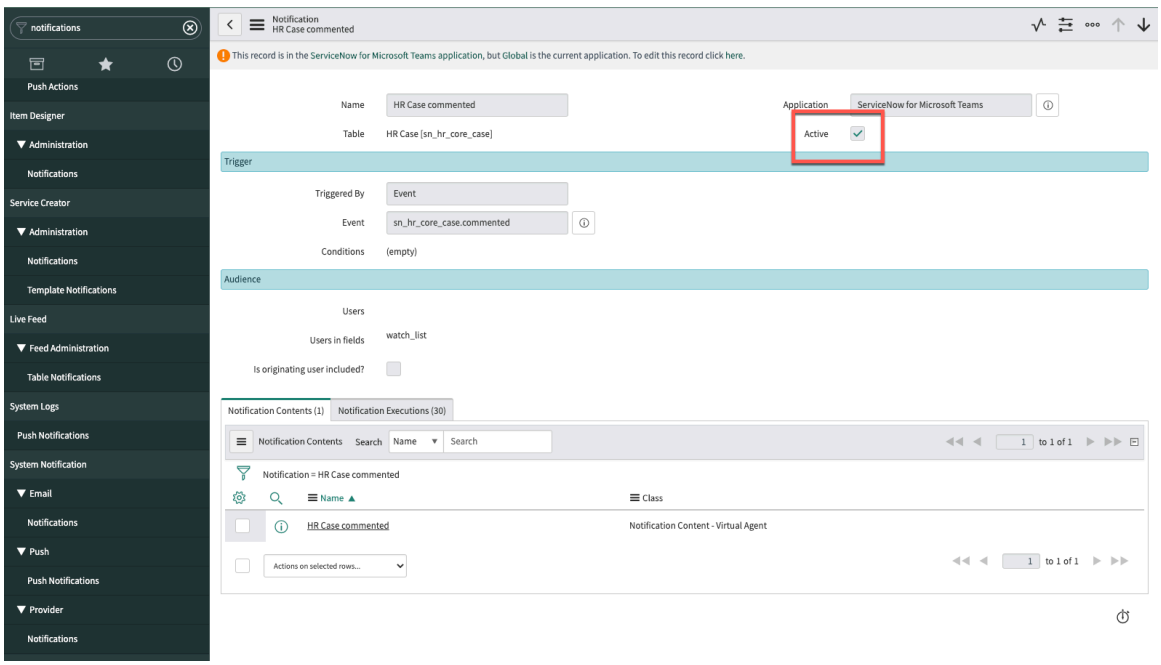
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Benachrichtigungen** > **Provider-Benachrichtigungen**an.

   Sie können auch zu navigieren **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**an.



2. Suchen Sie in der Liste Benachrichtigungen nach **HR-Fall** Benachrichtigung.
3. Wählen Sie eine der aus **HR-Fall** Benachrichtigungen.
4. Löschen Sie **Aktiv** Feld.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen für HR-Servicebereitstellung

Konfigurieren Sie die zu aktivierenden Systemeigenschaften Virtual Agent Benachrichtigungen in Microsoft Teams.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Ihre erste Installation von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 Ist Version 3,4.0, Virtual Agent Benachrichtigungen sind standardmäßig aktiviert. Das folgende Szenario gilt nur, wenn Sie ein Upgrade von älteren Versionen des Plugins durchführen.

Nach dem Upgrade auf HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 Version 3,4.0. Sie müssen eine Systemeigenschaft konfigurieren, um zu aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen.

Prozedur

1. In **Alle** Menü, Eingabetaste `sys_properties.list` .
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ wird angezeigt.
2. Geben Sie in der Namensspalte ein `*sn_now_Teams` .
3. Für *`sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification`*Eigenschaft, legen Sie den Wert auf fest `Wahr` .
   Der Standardwert der Eigenschaft ist **Wahr** . Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von durchgeführt haben HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 , Der Wert ist **Falsch** .
   Die Kommentarbenachrichtigungen für alle HR Core- und HR-Aufgabentabellen sind aktiviert.

Anforderungsbasierte Chats zum Importieren von Nachrichten aus Microsoft Teams in ServiceNow konfigurieren

Konfigurieren Sie anforderungsbasierte Chats für die Anwendungen IT Service Management Integration with Microsoft Teams und HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams, die dem System ermöglichen, Chatkonversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern automatisch zu importieren.

Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, gilt die Funktion für automatischen Import standardmäßig für die folgenden Tabellen.

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die automatische Importfunktion nach Bedarf auf die anderen Tabellen erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung von anfordernden Personen erstellen.

Wenn Sie Ihre ServiceNow-Instanz auf IT Service Management Integration with Microsoft Teams 2.2.0 oder HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams 2.2.0 aktualisieren, müssen Sie die Funktion für den automatischen Import manuell aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalität des automatischen Importierens von Nachrichten

Alle Chatnachrichten aus Microsoft Teams werden im Abstand von 30 Minuten automatisch in die ServiceNow-Instanz importiert. Das System sucht in allen Chats nach allen neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten in die ServiceNow-Instanz.

Um zu verhindern, dass die Abfrage bei inaktiven Konversationen unbegrenzt ausgeführt wird, wird das Abfrageintervall schrittweise verlängert, wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, bis die Abfrage schließlich beendet wird.

Das System überprüft den Datensatz alle 30 Minuten auf neue Nachrichten. Wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, prüft das System für ein Intervall von einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden nach neuen Nachrichten. Wenn in einem Intervall von acht Stunden sieben Tage lang keine neuen Nachrichten eingetroffen sind, wird die Abrufaktivität für den automatischen Import deaktiviert.

Wenn während eines der Intervalle eine Nachricht eintrifft, sucht der Timer für den automatischen Import im nächsten Intervall nach neuen Nachrichten und importiert diese. Der Timer wird dann auf das 30-Minuten-Intervall zurückgesetzt.

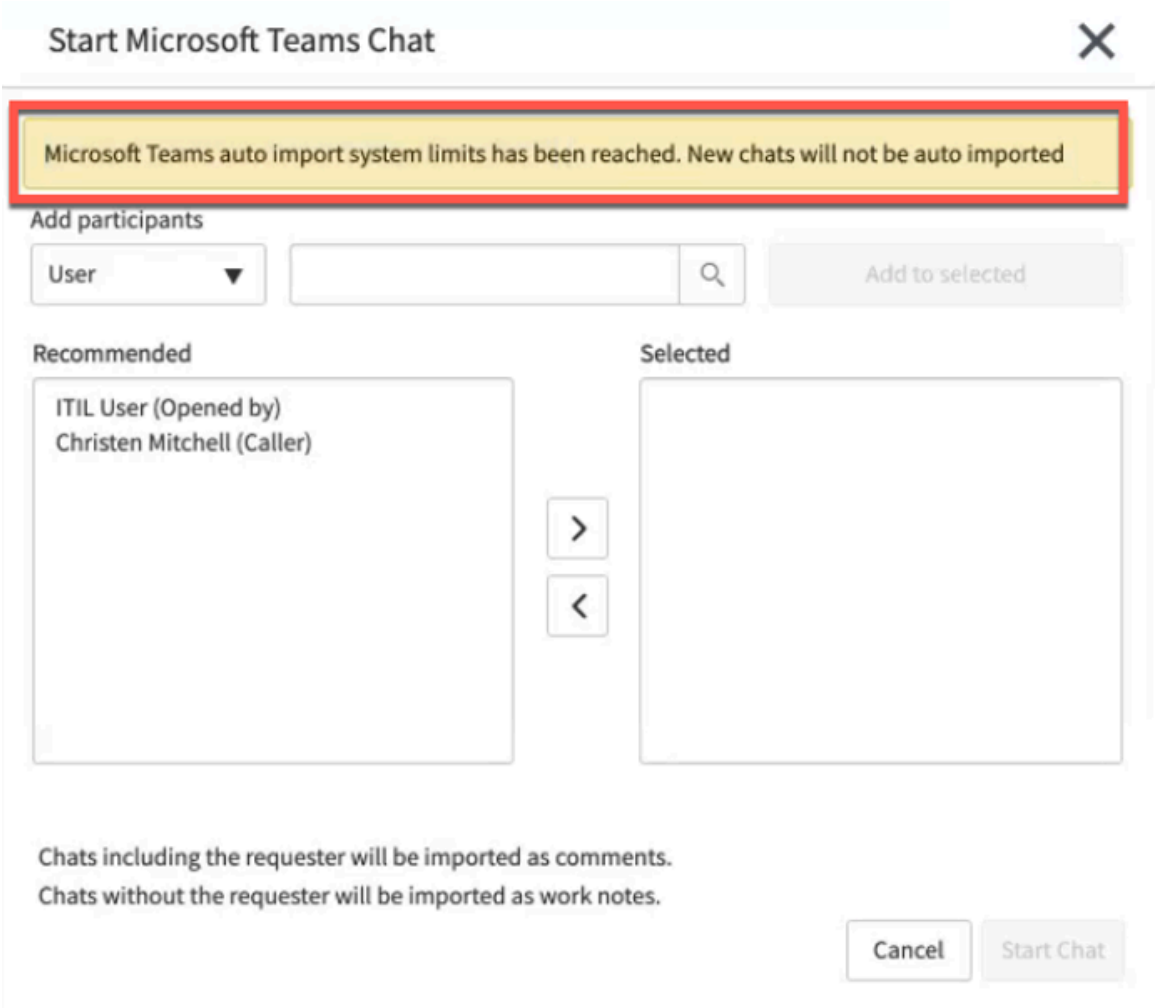
Systembeschränkungen

Das System importiert maximal 500 aktive Chats in einem 30-Minuten-Intervall. Wenn mehr als 500 Chats aktiv sind, importiert das System die neuen Chatdatensätze nicht automatisch im 30-Minuten-Intervall.

Vom System werden maximal 10.000 Subflows ausgeführt, sodass Chats in Intervallen von 30 Minuten, einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden importiert werden. Dies bezieht sich auf die Anzahl aller aktiven Subflows, von denen die Nachrichten automatisch in das ServiceNow-System importiert werden.

Wenn das System den Grenzwert erreicht, wird dem Service Desk-Mitarbeiter eine Nachricht angezeigt, dass der Systemgrenzwert erreicht ist und der Chat nicht automatisch in das modale Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** importiert werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn das Ticket geschlossen wird, löst das System ein letztes Mal den automatischen Import aus, um die neuen Nachrichten in den Arbeitsnotizen (Chatverlauf) zu veröffentlichen.

Wenn dem übergeordneten Datensatz ein Interaktionsdatensatz zugeordnet ist, wird der Interaktionsdatensatz ebenfalls geschlossen. Im Rahmen dieses Flows wird auch der Chatdatensatz geschlossen.

Wenn Sie die Standardkonfiguration weiterhin verwenden möchten, können Sie die folgenden Verfahren überspringen, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern. Wenn Sie jedoch die automatische Importfunktion auf andere Tabellen erweitern möchten, führen Sie die in den folgenden Themen genannten Schritte aus.

Konfigurieren Sie den Chat, um den automatischen Import zu aktivieren

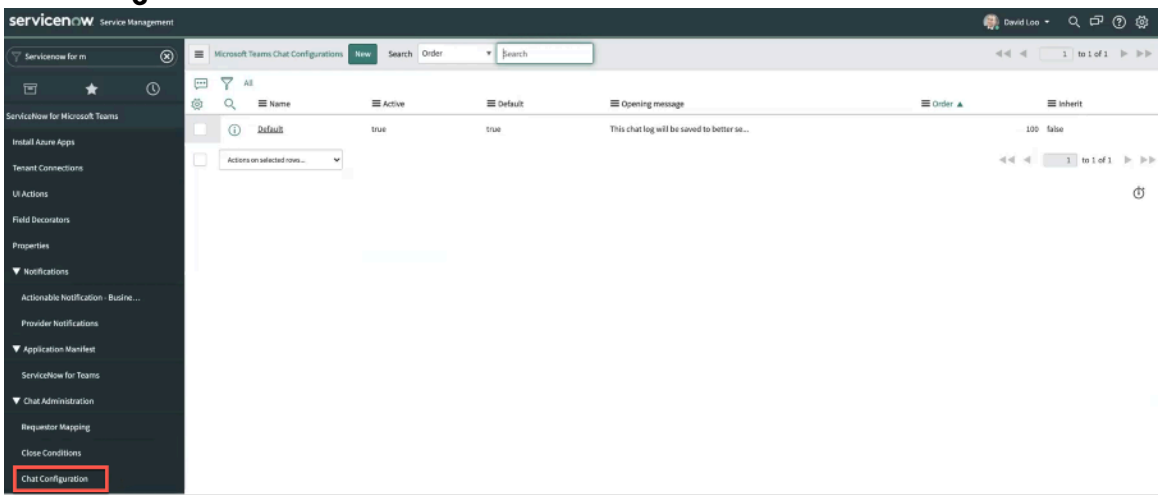
Erstellen Sie eine Chatkonfiguration, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern und Chats zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen für weitere Tabellen automatisch zu importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

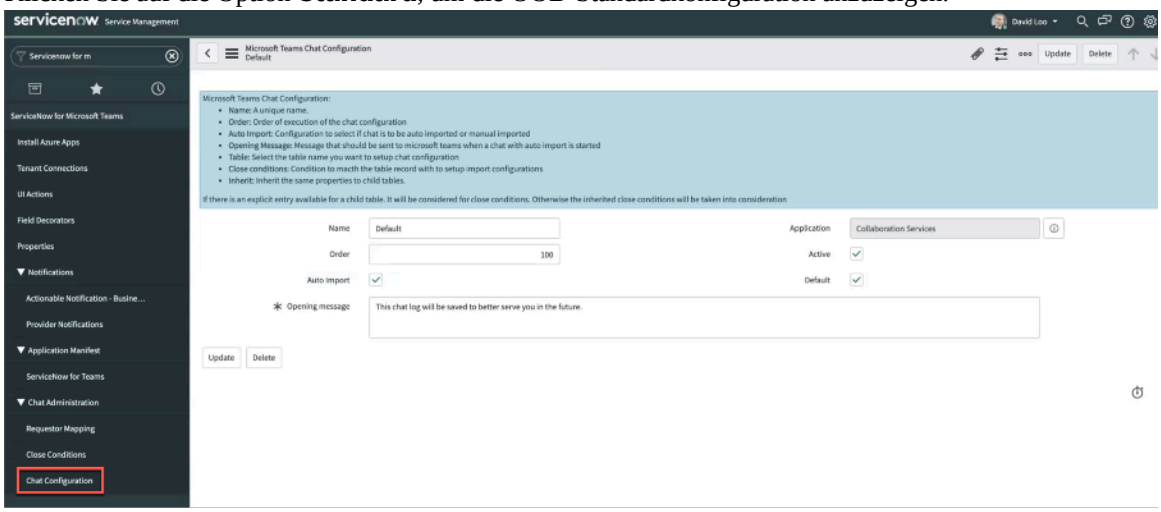
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**an.



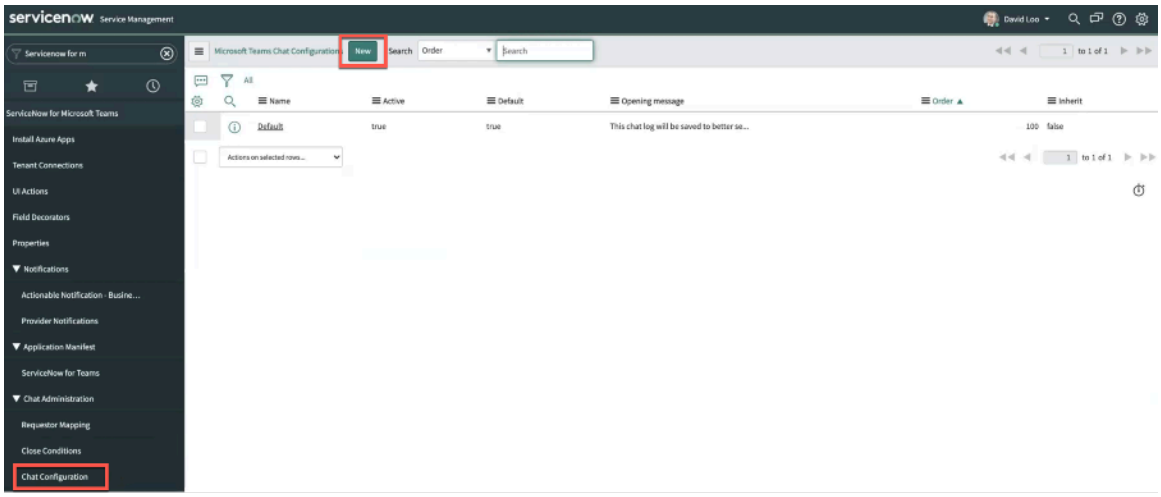
2. Klicken Sie auf die Option **Standard**, um die OOB-Standardkonfiguration anzuzeigen.



> **Hinweis:** Wenn Sie Chats anhand bestimmter Bedingungen automatisch importieren möchten, erstellen Sie eine entsprechende Bedingung.

3. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**an.
4. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

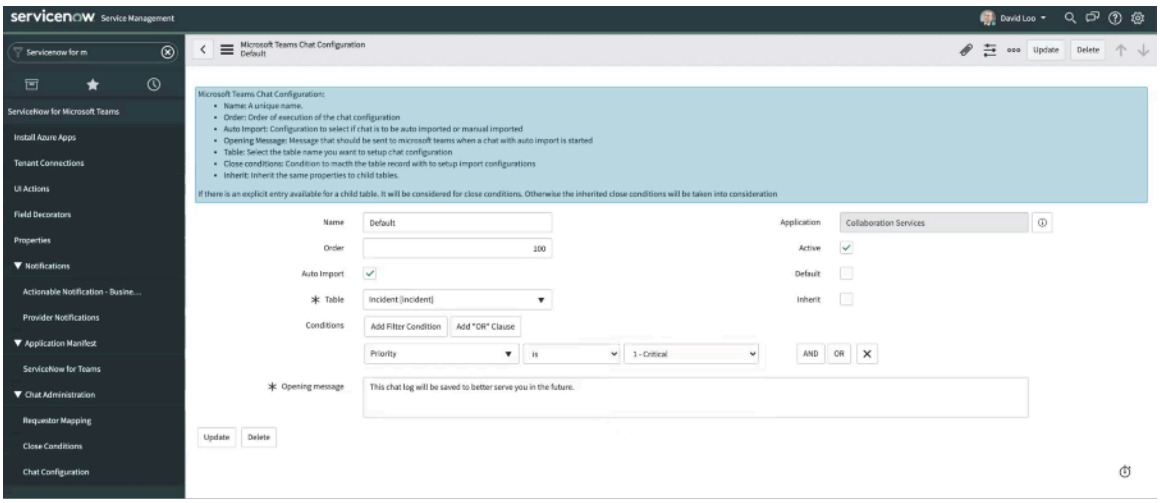
Chatkonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Wert für die Konfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für die Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfiguration zu aktivieren.
Auto Import (Automatischer Import)	Option zum automatischen Importieren des Chats. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Chat automatisch zu importieren.
Standard	Option, um die Konfiguration als Standard zu behalten. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Standardwerte für die Chatkonfiguration festlegen.
Tabelle	Option zum Auswählen des automatischen Imports für eine Tabelle.
Übernahme	Option zum Erweitern und Anwenden auf die untergeordneten Tabellen.
Bedingungen	Option zum Definieren einer Bedingung für den automatischen Import eines Chats.
Opening message (Eröffnungsnachricht)	Option zur Bereitstellung einer Textnachricht, die zu Beginn eines Chats angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Auto Import** (Automatischer Import) ausgewählt ist.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die definierte Chatkonfiguration gilt nur für die ausgewählte Tabelle. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Zuordnung von anfordernden Personen erstellen

Erstellen Sie die Zuordnung von anfordernden Personen, um die Funktion für den automatischen Import auf andere Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:

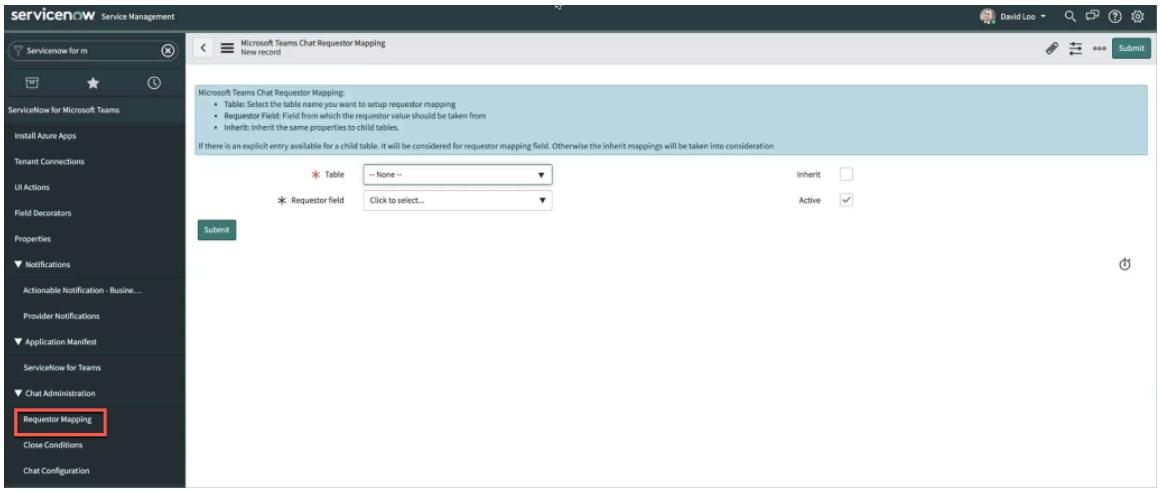
Wenn für eine Tabelle keine Anfordererzuordnung definiert ist, werden die Interaktionsdatensätze nicht erstellt. Ein Fehlerprotokoll wird erstellt, damit der Administrator benachrichtigt, dass die Zuordnung der anfordernden Person für eine Tabelle nicht definiert ist.

Ein Anforderer-Zuordnungsdatensatz definiert, welches Feld in einer bestimmten Tabelle das Feld ist, das die anfordernde Person eines Tickets darstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Administration** > **Zuordnung Der Anfordernden Person**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Zuordnung der anfordernden Person

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die die Zuordnung der anfordernden Person (automatische Importfunktion) gelten soll.
Requestor field (Feld für anfordernde Person)	Feld zum Auswählen der anfordernden Person für einen Datensatz.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes der Anfordererzuordnung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schließbedingungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Bedingung, unter der die Chatkonversation vom automatischen Import ausgeschlossen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Ticket auf inaktiv gesetzt ist, führt das System eine letzte Abfrage für alle Nachrichten im Chat durch, entfernt die Teilnehmer, sodass keine weiteren Nachrichten zum Ticket im Chat ausgetauscht werden können, und beendet dann die Abfrage dieses Chats. Das wird dadurch erkannt, dass das Feld „Aktiv“ für eine Tabelle auf „false“ gesetzt wird.

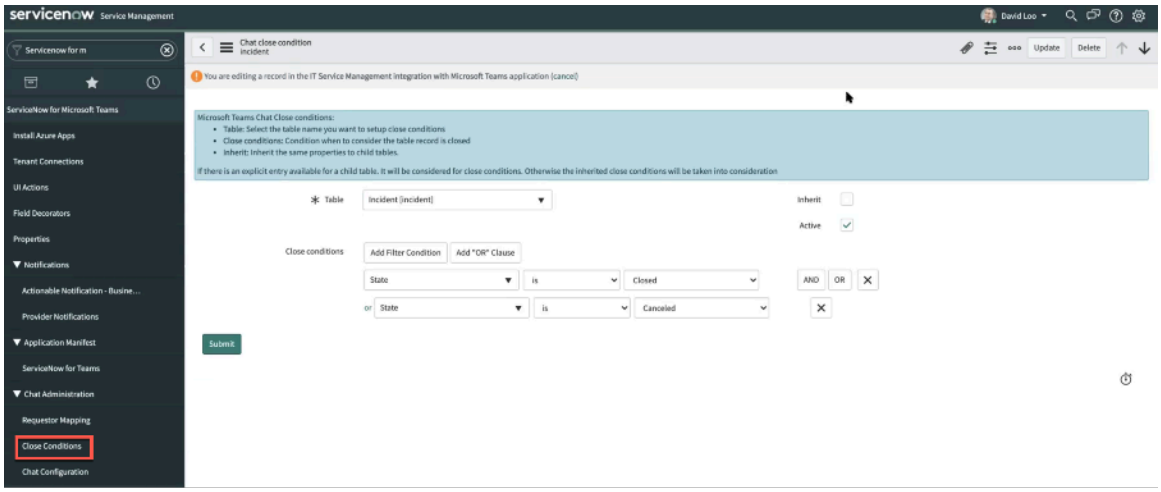
Für jede Tabelle mit einem aktiven Feld funktioniert dieses Verhalten automatisch. Wenn in der benutzerdefinierten Anwendung kein Feld des Typs „Aktiv“ dazu verwendet wird, zu bestimmen, ob das Ticket aktiv bleibt, definieren Sie eine alternative Bedingung, die dazu verwendet werden kann, das Ticket als geschlossen oder inaktiv zu kennzeichnen.

Alternativ können Sie, um Plattformstandards einzuhalten, der benutzerdefinierten Anwendung ein Feld „Aktiv“ hinzufügen und den Status dieses Felds gemäß der Geschäftslogik Ihrer Anwendung verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Chat-Administration** > **Schließbedingungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schließbedingung

Feld	Beschreibung
Tabelle	Option zur Auswahl einer Tabelle, für die die Zuordnung von anfordernden Personen (automatische Importfunktion) gelten soll.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungsdatensatzes für die anfordernde Person.
Close conditions (Schließbedingungen)	Bedingungsgenerator zum Definieren einer Bedingung, unter der der Datensatz geschlossen wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:

Wenn Sie eine Schließbedingung für eine neue Tabelle erstellen, müssen Sie eine Geschäftsregel für die Schließbedingung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsregeln für Schließbedingung konfigurieren.

Mitarbeiter-Center konfigurieren

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Innerhalb von Microsoft Teams Oder Betten Sie ein anwenderdefiniertes Portal in ein Microsoft Teams.

Mitarbeiter-Center Wird in angezeigt Microsoft Teams Wenn Sie installieren und konfigurieren Mitarbeiter-Center Version v23.0.5 oder höher in Ihrer Umgebung. Weitere Informationen zu Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Wenn Sie installieren Mitarbeiter-Center Pro In Ihrer Umgebung die Mitarbeiter-Center Pro Ist in verfügbar Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie nicht installieren Mitarbeiter-Center In Ihrer Umgebung der Mitarbeiter Serviceportal Wird in angezeigt Microsoft Teams Anwendung. Alternativ dazu können Sie ein benutzerdefiniertes Portal in Microsoft Teams einbetten.

Benutzerdefiniertes Portal einbetten

Betten Sie durch die Konfiguration der Systemeigenschaft ein benutzerdefiniertes Portal ein, um die Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams zu ersetzen. Das benutzerdefinierte Portal wird in Microsoft Teams auf der Registerkarte „Employee Center“ angezeigt.

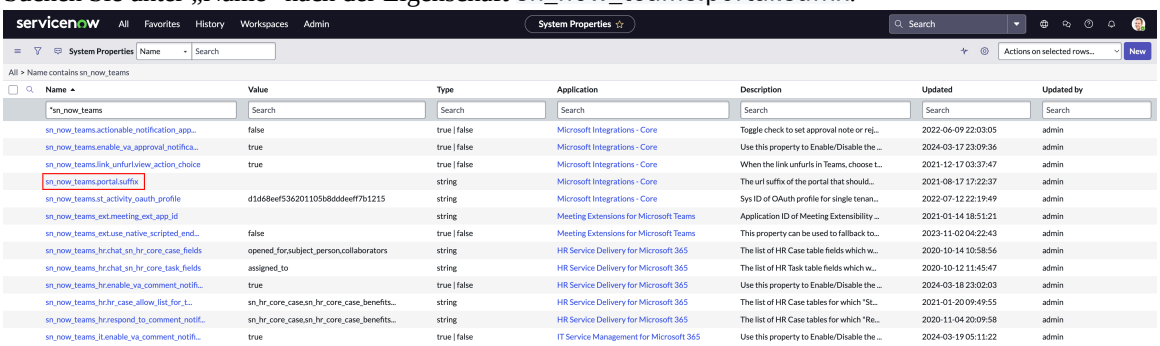
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

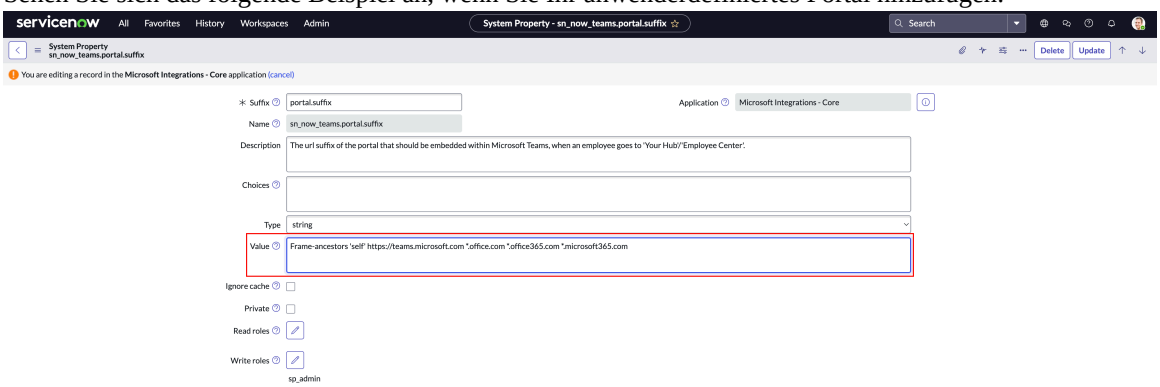
Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Portal anstelle des Mitarbeiter-Centers verwenden, können Sie das eingebettete Mitarbeiter-Center durch Ihr anwenderdefiniertes Portal ersetzen, damit es innerhalb von zugänglich ist Microsoft Teams. Die folgenden Schritte führen Sie durch die Konfiguration zum Einbetten Ihres Portals.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie unter „Name“ nach der Eigenschaft `sn_now_teams.portal.suffix`.



3. Wählen Sie Aus **sn_now_Teams.Portal.Suffix** .
4. Geben Sie den Wert Ihres anwenderdefinierten Portals in ein **Wert** Feld.
   Sehen Sie sich das folgende Beispiel an, wenn Sie Ihr anwenderdefiniertes Portal hinzufügen:



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Header für das eingebettete Portal, nachdem Sie Ihr anwenderdefiniertes Portal konfiguriert haben.

   Weitere Informationen zum Hinzufügen der Headerkonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie im Navigationsbereich ein sys_response_Header.list .

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular HTTP-Antwortheader die folgenden Felder je nach Anforderung aus.

- Aktiv
- Anwendung
- Datensatz
- Beschreibung

d. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feldwerte für das Formular „HTTP-Antwort-Header“

Feld	Wert
Betrifft	Geben Sie den Typ an.
Typ	Service Portal [sp_portal]
Name	Content-Security-Policy
Wert	Frame-Vorgänger „selbst“ https://teams.microsoft.com **Wichtig:** Zum Aktivieren des anwenderdefinierten Portals in allen Microsoft 365 Apps fügen Sie dem Feld Wert die folgenden Domänen hinzu. ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ *.Cloud.microsoft Beispiel: Frame-Vorgänger „selbst“ https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.Cloud.microsoft

e. Wählen Sie **Absenden**.

Blenden Sie die Chat-Schaltfläche im anwenderdefinierten Portal aus

Blenden Sie die Chat-Option für Ihr anwenderdefiniertes Portal aus, die auf der Registerkarte Mitarbeiter-Center in angezeigt wird Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie festlegen *com.glide.cs.advanced-chat-popover*Systemeigenschaft auf „falsch“.

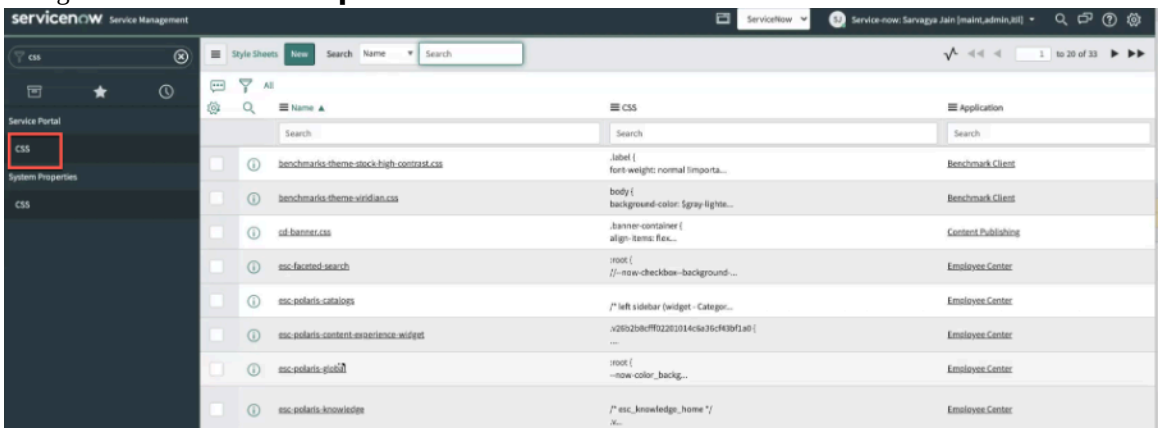
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

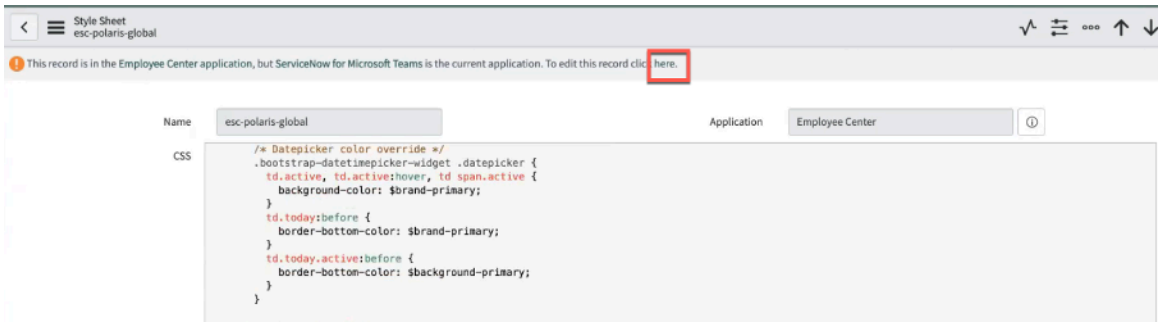
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **CSS**an.



2. Wählen Sie das anwenderdefinierte CSS aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus **Klicken Sie hier** Link zum Bearbeiten des CSS.



4. Fügen Sie den folgenden Code in ein **CSS** Feld.

> **Hinweis:** Im folgenden Codebeispiel `.Embedded-Experience .sp-ac-btn` Element gibt die Chat-Schaltfläche und an `Anzeige: Keine;` Die Eigenschaft blendet die Schaltfläche aus. Sie können den Code basierend auf Ihren Anforderungen anpassen.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
    }
```

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Blenden Sie die Schaltfläche „Abmelden“ im anwenderdefinierten Portal aus

Sie können die Abmeldeoption für das benutzerdefinierte Portal ausblenden, das auf der Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams angezeigt wird.

Vorbereitungen

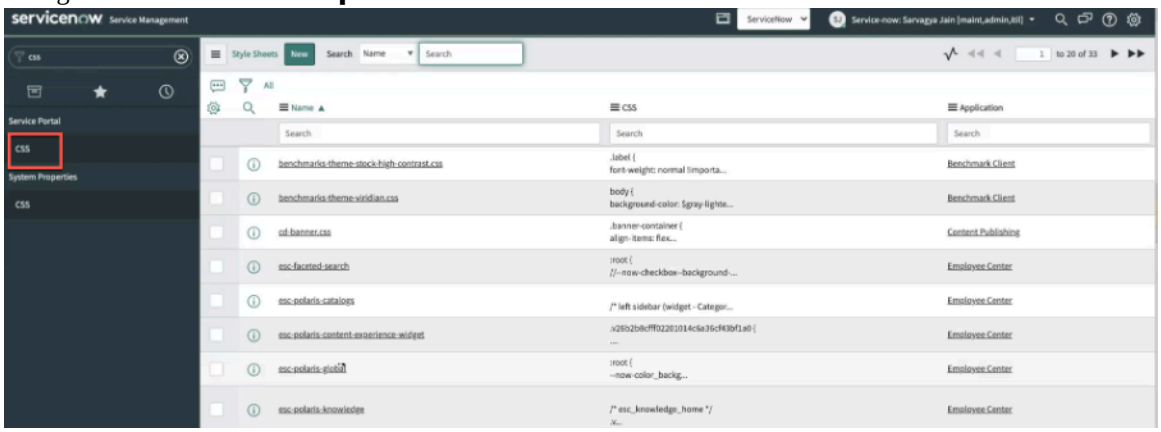
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

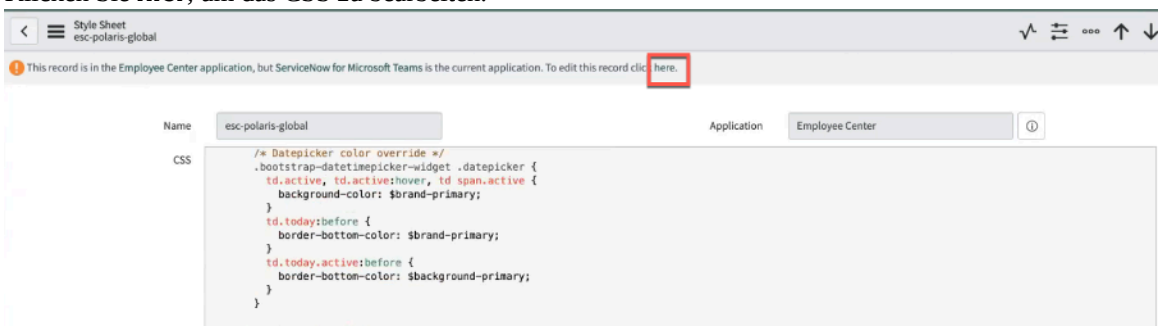
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **CSS**an.



2. Klicken Sie auf Ihr benutzerdefiniertes CSS.

3. Klicken Sie **hier**, um das CSS zu bearbeiten.



4. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der Microsoft Teams-Desktopanwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der mobilen Microsoft Teams-Anwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Microsoft Teams-Chat-Widget in Mitarbeiter-Center

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzeigen oder fortsetzen und auf den Inhalt von angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zugreifen. Dieses Widget wird durch die Integration von HR-Servicebereitstellung mit der Anwendung Microsoft Teams zur Verfügung gestellt.

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter auf ticketspezifische Microsoft Teams-Chatkonversationen in Mitarbeiter-Center zugreifen. Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, ist die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf folgende Tabellen anwendbar:

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]

Der Administrator kann die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf andere Tabellen erweitern.

Mitarbeiter können die folgenden mit ihren Tickets verknüpften Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Chatkonversationen mit Service Desk-Mitarbeitern an.
- Zeigen Sie den Inhalt von angehängten Dateien an, die für Service Desk-Mitarbeiter freigegeben wurden, und greifen Sie darauf zu.
- Setzen Sie mit der Anwendung Microsoft Teams eine Chatkonversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter fort, der das Ticket bearbeitet, ohne Mitarbeiter-Center beenden zu müssen.
- Zeigen Sie die Liste der in der Chatkonversation involvierten Personen an.

Widget „Teams-Chat“ hinzufügen

Fügen Sie das Widget „Teams-Chat“ hinzu, um Mitarbeitern zu ermöglichen, Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen und fortzusetzen sowie auf den Inhalt der angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Ticketkonfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ticketkonfiguration“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Standardticketseite .
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Seitenheader, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenkonfigurationen“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars „Registerkartenkonfiguration“ aus.

   Einige Felder erfordern Werte, die für diese Aufgabe spezifisch sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für das Feld **Typ** die Option **Benutzerdefiniert**.
- Geben Sie im Feld **Registerkartenname** als Namen `Teams-Chat` ein.
- Wählen Sie im Feld **Widget** den Namen **Teams-Chat** aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Aktivität ○ Zugeordnete Anforderungen ○ Anhänge ○ Anwenderdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen. Die Registerkarte mit dem kleinsten Wert für Reihenfolge ist die Registerkarte, die beim Laden der Seite ausgewählt wird.
Erweitert	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbar (Skript)	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ○ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ○ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte. Wird nicht angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

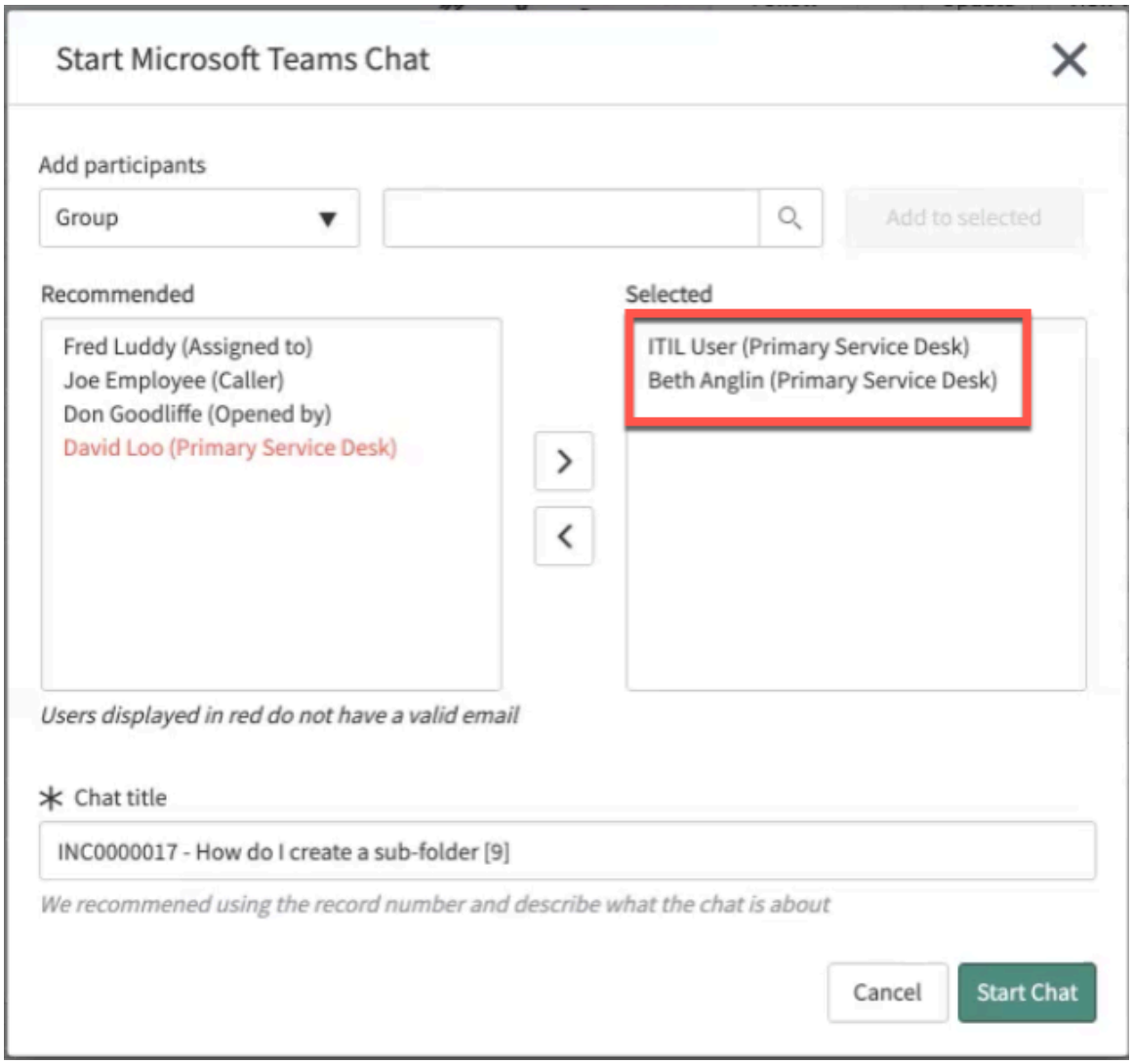
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Eine Registerkarte „Teams-Chat“ wird in jedem Datensatz der Mitarbeiter-Center-Seite „Meine Anforderung“ für den konfigurierten Tickettyp oder die konfigurierte Tabelle hinzugefügt.

Schließen Sie Benutzer der Rufbereitschaftsplanung ein, um den Microsoft Teams-Chat zu initiieren

Benutzer, die On-Call Scheduling zugeordnet sind, werden im modalen Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** in der Spalte „Ausgewählt“ angezeigt.



Zur Unterstützung dieser Funktionalität gibt es die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action*. Sie können diese Funktionalität auf Change- und Anforderungstabellen erweitern.

Weitere Informationen zur Bereitschaftsplanung finden Sie unter Bereitschaftsplanung Bereitschaftsplanung an.

On-Call Scheduling-Benutzer zum Initiieren von Microsoft Teams-Chats erweitern

Zeigen Sie die Liste der Anwender der Rufbereitschaftsplanung im Microsoft Teams-Chat starten für einen Change, eine Anforderung oder ein Anforderungselement an.

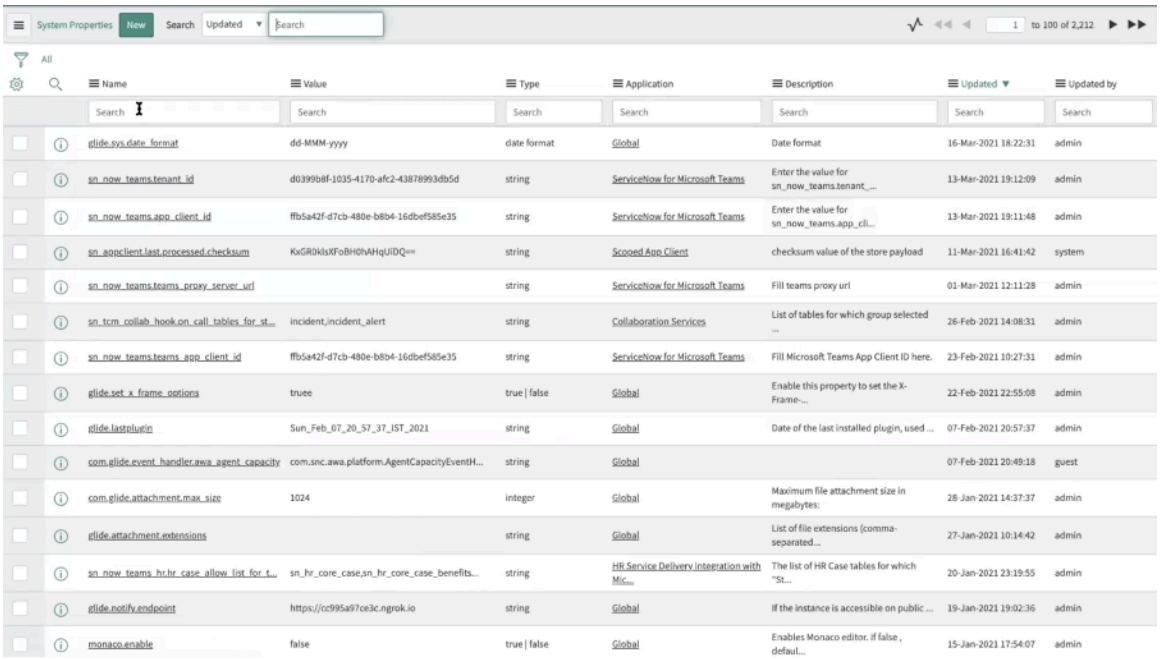
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

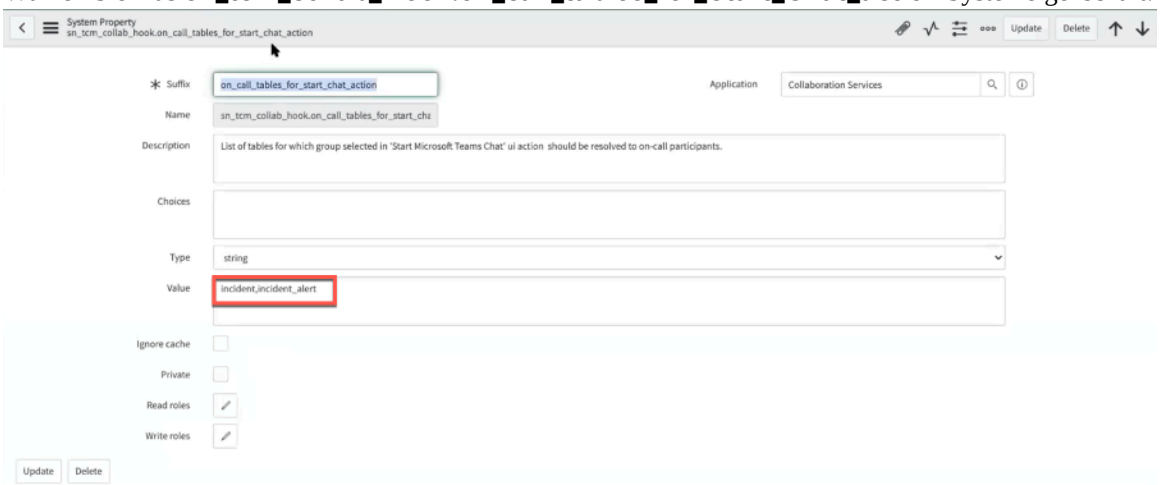
Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.



2. Geben Sie im Namenssuchfeld sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action ein.
3. Wählen Sie Aus **sn_tcm_collab_Hook.on_call_tables_for_Start_Chat_action** Systemeigenschaft.



4. Geben Sie im Feld Wert die Tabellen an, auf die Sie die Funktionalität erweitern müssen.
   Beispiel: change, request.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Chat-zu-Anruf einrichten

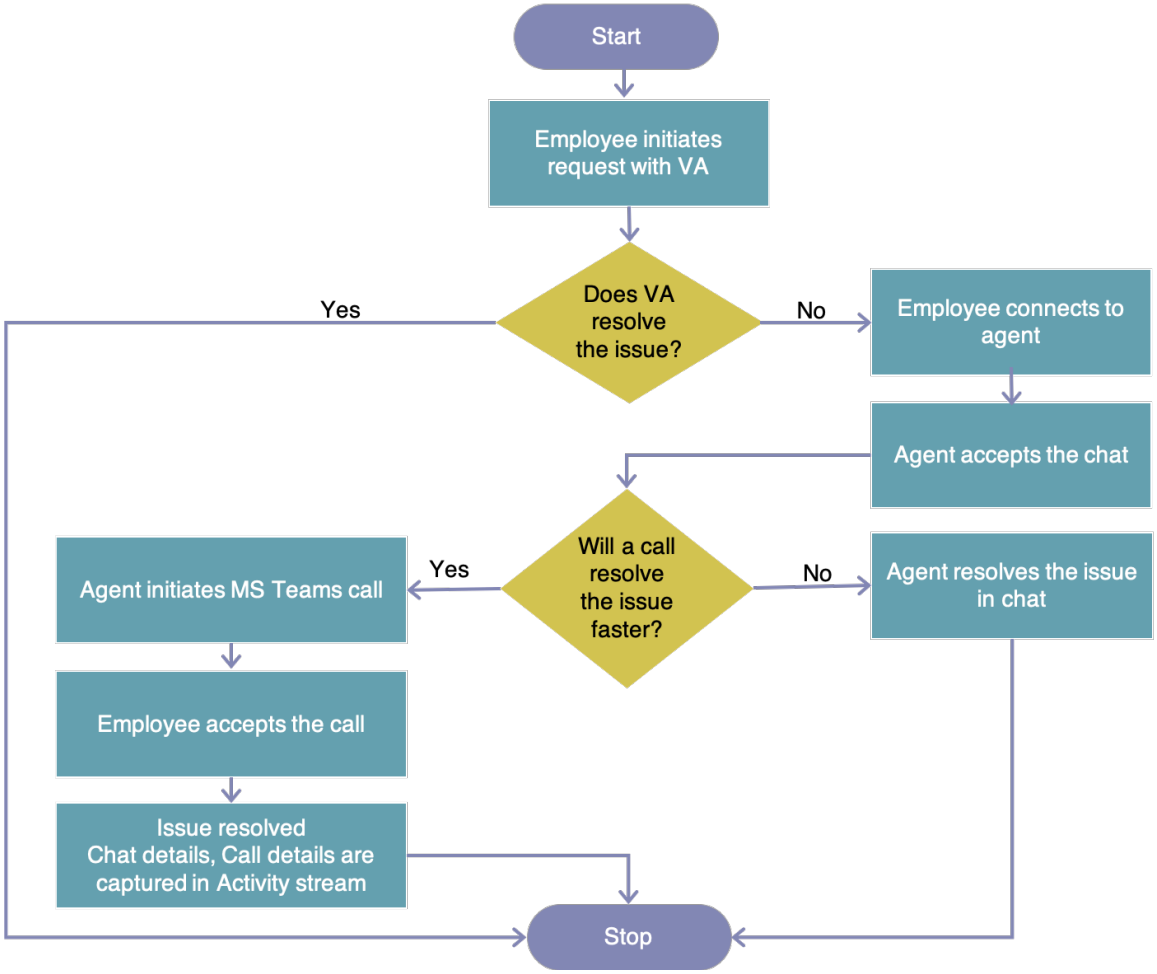
Richten Sie in Ihrer Instanz die Chat-zu-Anruf-Funktion ein, damit Mitarbeiter und anfordernde Personen zusammenarbeiten können, um das Problem zu lösen.

Mit der Chat-zu-Anruf-Funktion erhalten anfordernde Personen schnell eine Lösung ihrer Probleme.

Nachfolgend sehen Sie das Ablaufdiagramm der Chat-zu-Anruf-Funktionalität:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um die Chat-zu-Anruf-Funktion zu aktivieren, müssen Sie in Ihrer Instanz die Plugins „Workspace Agent Chat“, „Notify“ und „Notify Connector for Microsoft Teams“ installieren. Außerdem müssen Sie ServiceNow for Teams mit Virtual Agent oder Virtual Agent Lite installieren. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Mitarbeiterchat einrichten
- Notify aktivieren
- Notify-Connector für Microsoft Teams

Weitere Informationen zum Workflow für den Chat-zu-Anruf-Flow finden Sie unter Chat-zu-Anruf über Arbeitsbereich fördern.

Zugriff auf ServiceNow for Microsoft Teams

Ermöglicht Benutzern die Interaktion mit den Service Desk-Mitarbeitern in der Microsoft Teams-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Benachrichtigungen von Virtual Agent zu erhalten, müssen Benutzer ihre Accounts mit Microsoft Teams verknüpfen. Gastbenutzer können keine Benachrichtigungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Apps**.
3. Geben Sie im Suchfeld für Apps ServiceNow for Microsoft Teams ein.
4. Klicken Sie auf die App **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Klicken Sie auf **Öffnen**.

Ergebnis

Die **ServiceNow for Microsoft Teams**-App wurde erfolgreich in Ihrer Microsoft Teams-Anwendung installiert.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes E-Mail-Feld, um den Microsoft Teams-Chat

Erstellen Sie ein Feld für eine benutzerdefinierte E-Mail-Adresse, um mit der App Microsoft Teams Chatkonversationen für Service Desk-Mitarbeiter zu initiieren, damit diese IT- und HR-bezogene Probleme der Benutzer lösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

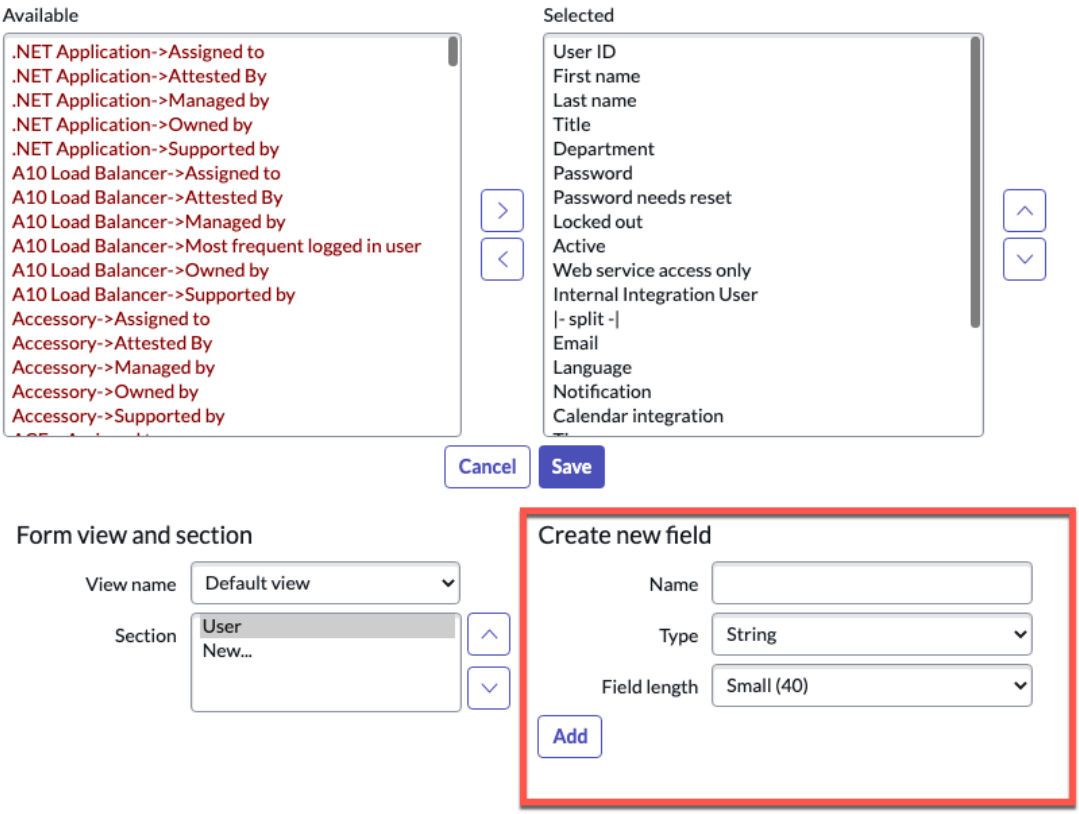
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Anwender**an.
2. Klicken Sie auf einen Anwender.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
4. Füllen Sie die Felder im Bereich „Neu erstellen“ aus.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll. Beispiel: Anwenderprinzipalname.
Typ	Wählen Sie einen Feldtyp als aus **Zeichenfolge** .
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

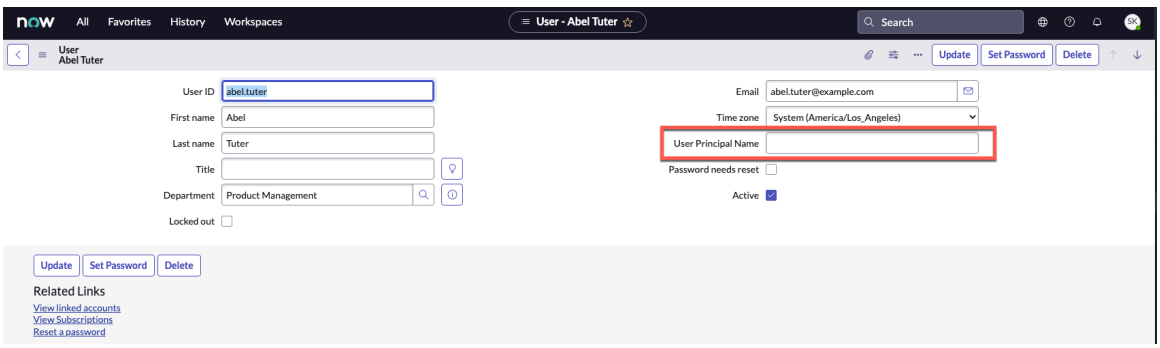
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Verschieben Sie in der Slush-Bucket-Spalte „Ausgewählt“ das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.



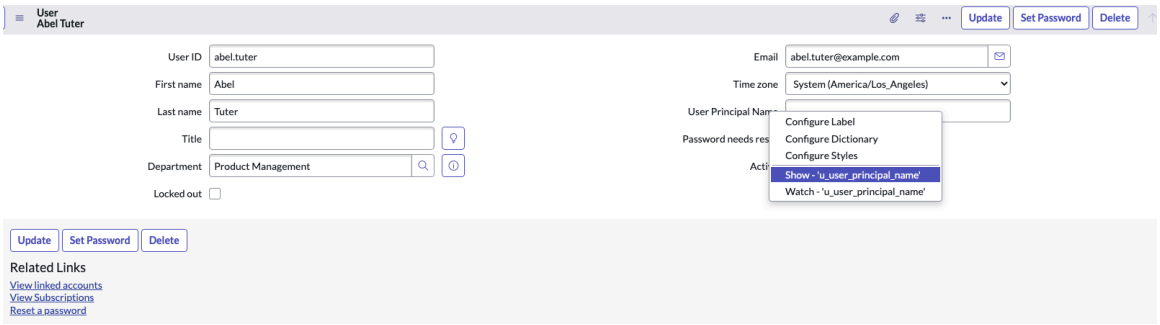
Der Administrator muss die E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in dieses Feld eingeben.

Sie müssen den neu erstellten Feldwert als Standardfeld zum Initiieren von Chats mit dem Mitarbeiter in Microsoft Teams konfigurieren.

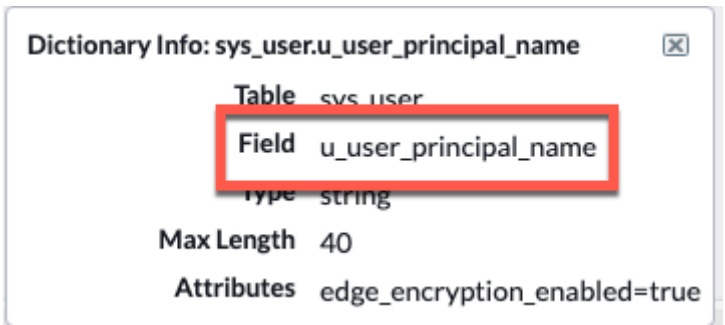
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld und klicken Sie auf **<Wert des Feldnamens> anzeigen**.

Automatische Übersetzung

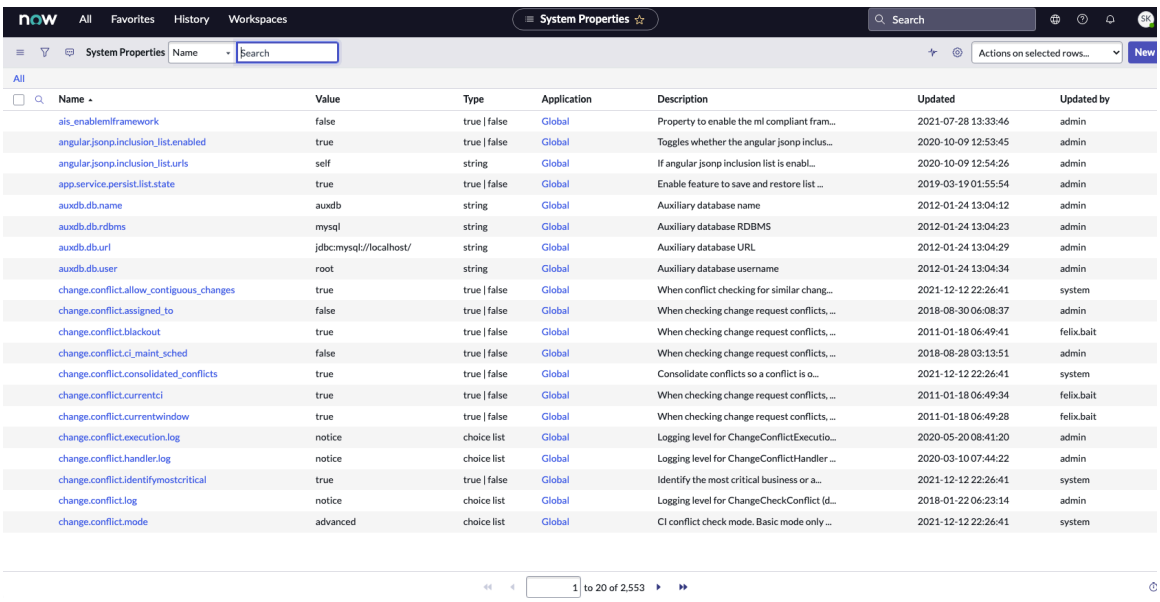
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



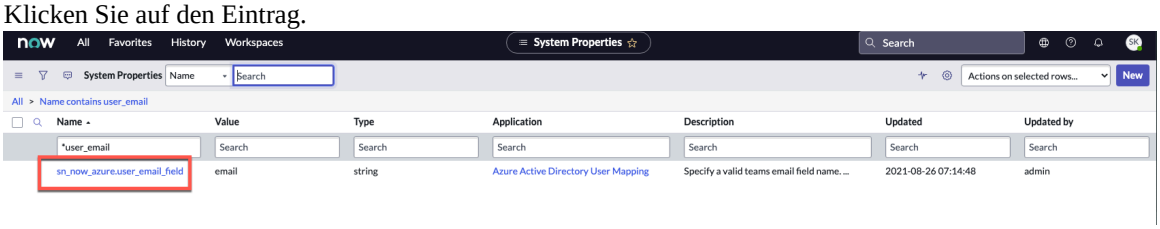
Die Wörterbuchinformationen des Feldnamens können angezeigt werden.



9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Feld** und kopieren Sie den Wert.
10. Geben Sie im Suchfeld `sys_properties.LIST` ein, um die Systemeigenschaften anzuzeigen.



11. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft `*user_email`.
12. Klicken Sie auf den Eintrag.



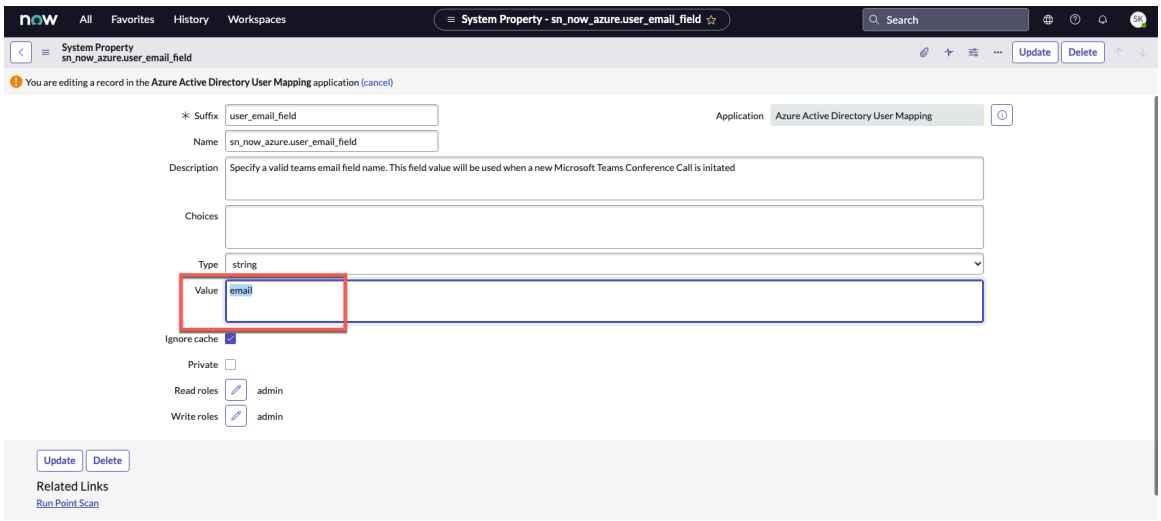
Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie im Header auf **Bearbeiten**, um den Datensatz zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** mit dem neuen Feldnamen, der erstellt wird.

    Der Standardwert ist **email**.



14. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

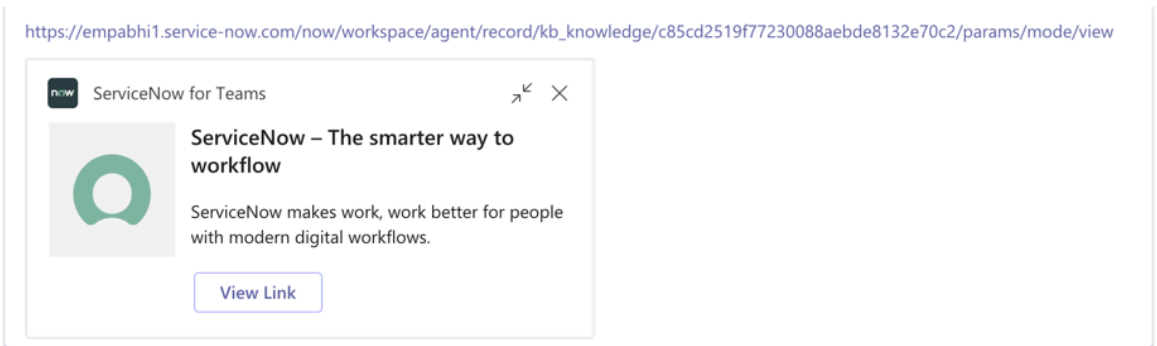
> **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse aller Benutzer für das neu erstellte Feld mit der E-Mail-Adresse aktualisiert wird, die der App Microsoft Teams zugeordnet ist.

Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt das Entfalten von Links. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird.

Um das Entfalten von Links zu aktivieren, müssen Sie die Manifestdatei erstellen und herunterladen und die Datei in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

In einer Konversation in der Anwendung Microsoft Teams wird der Inhalt in der URL als Vorschau für den Benutzer in Form einer adaptiven Karte angezeigt. Die Vorschau wird basierend auf dem in der URL freigegebenen Inhalt generiert.



Der Inhalt der adaptiven Karte wird nur für öffentliche Wissensartikel und die Katalogelemente angezeigt. Auf der adaptiven Karte werden jedoch allgemeine Inhalte für alle privaten Links in den Chatkonversationen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfalten von Links aktivieren

Aktivieren Sie das Entfalten von Links in der Manifestdatei, um eine Vorschau des Inhalts des in den Chatkonversationen freigegebenen Links anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Manifestdatei erstellen und herunterladen.

   Aktivieren Sie die Option zum Entfalten des Links in **Allgemeine Informationen** Registerkarte beim Erstellen der Manifestdatei.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorab veröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

2. Aktualisieren Sie den Wert von ServiceNow Für Teams-App-ID von Microsoft Teams admin Center in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die App-ID in ServiceNow Instanz.

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft, um die entfalteten Links zu öffnen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, um den Inhalt anzuzeigen, wenn der Benutzer auf die adaptive Karte klickt, die in der Chatkonversation in Microsoft Teams freigegeben wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

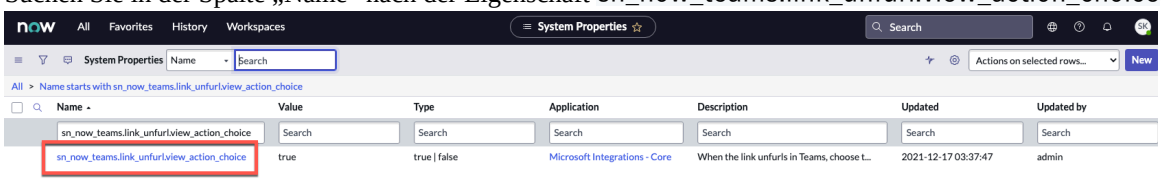
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Eigenschaft auf „true“ setzen, werden alle konfigurierten portalbezogenen Links in der Anwendung geöffnet. Alle portalfremden Links werden im Browser geöffnet.

Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Wenn Sie die Eigenschaft auf „false“ setzen, werden alle in den Chatkonversationen freigegebenen Links im Browser geöffnet.

Prozedur

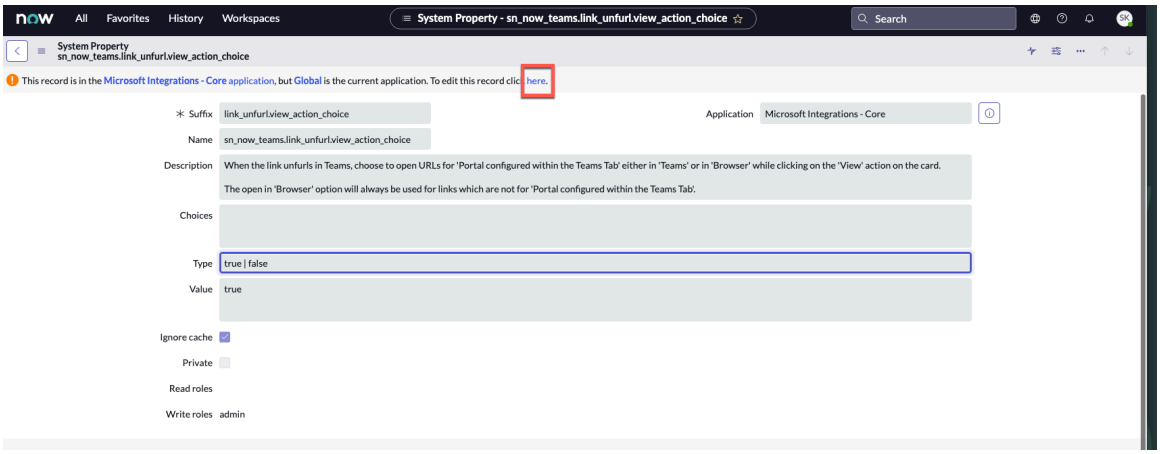
1. Suchen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz nach „sys_properties.list“.
2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice.



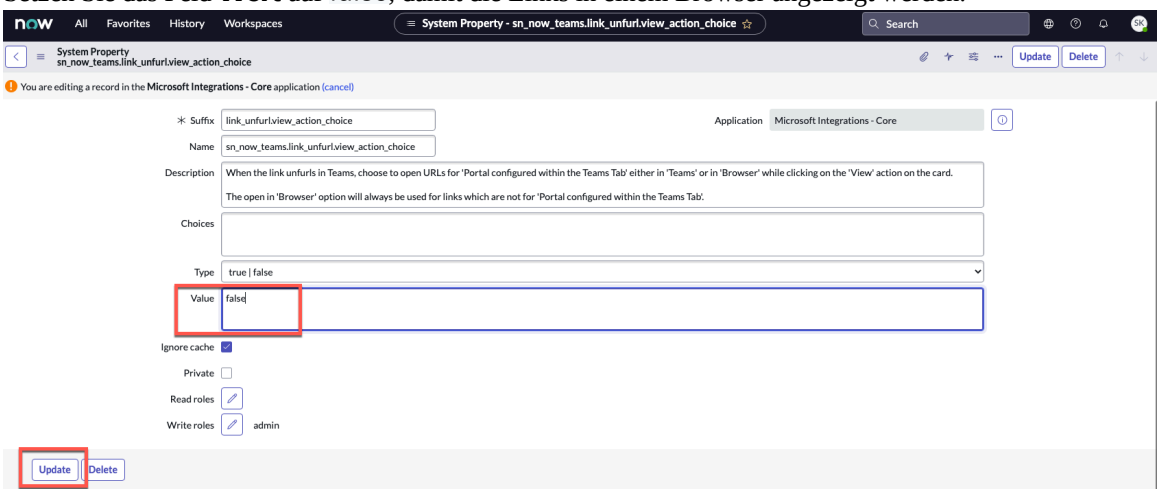
3. Klicken Sie auf die Eigenschaft.
   Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie auf „hier“, um den Datensatz zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Setzen Sie das Feld **Wert** auf false, damit die Links in einem Browser angezeigt werden.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams konfigurieren

Führen Sie die folgenden Verfahren aus, um Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams zu konfigurieren.

Virtual Agent for Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams einrichten

Veröffentlichen Sie die Virtual Agent-Standardthemen (Konversations-Flows), damit sie in der Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams verwendet werden können.

Vorbereitungen

Um Virtual Agent-Funktionen zu verwenden, müssen Sie die folgenden Plugins aktivieren:

- „Universal Request: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va) zur Einrichtung und Verwendung von Virtual Agent in Universal-Anforderung. Dieses Plugin installiert die Virtual Agent-Themen, die aktiviert werden müssen. Standardmäßig sind die Themen deaktiviert.
- „Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu) zur Einrichtung und Verwendung des NLU-Modells für Virtual Agent-Konversationen.

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Virtual Agent-Themen für Universal-Anforderung.

Sie können die-Standardthemen auch klonen und ändern oder eigene Themen erstellen, um sie während Chatbot-Konversationen zu verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Geben Sie Universal Request in das Feld **Kategorie** ein.
   Die folgenden Themen und Themenblöcke werden angezeigt:
   - Mitarbeiterhilfsanfrage (Vorlage)
   - Mitarbeiterhilfsanfrage (Teams-Vorlage)
   - Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)
   - UR aktualisieren (Vorlage)
3. Klicken Sie auf das Thema **Mitarbeiterhilfsanfrage (Teams-Vorlage)**, um es zu öffnen.
4. Wählen Sie im Headerabschnitt **Veröffentlichen** aus.
   Das Thema wird im Chatfenster verfügbar gemacht und aktiviert.

   Hinweis: Dieses Thema hat die gleiche Funktionalität wie das Thema **Mitarbeiterhilfsanfrage (Vorlage)**, ist jedoch speziell für Microsoft Teams konfiguriert.

5. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um die Themen **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)** zu öffnen und zu veröffentlichen.

   Hinweis: Wenn Sie das Thema **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)** bereits für Universal-Anforderung veröffentlicht haben, können Sie diesen Schritt überspringen.

Microsoft Teams-Integration für Agent-Experience konfigurieren

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents (Major Incident Management, MIM) über Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Notify-Connector für Microsoft Teams konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Notify-Connector für Microsoft Teams, um Anrufe mit Microsoft Teams zu ermöglichen.

Informationen zur Verwendung des Notify-Connectors für Microsoft Teams finden Sie nach der Konfiguration unter Verwenden Sie Notify-Connector für Microsoft Teams.

Microsoft Teams als Standardkommunikationskanal festlegen

Legen Sie Microsoft Teams als Standardkommunikationskanal fest, um eine Telefonkonferenz zur Lösung eines Tickets zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Anbieterauswahl“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anbieters, den Sie hinzufügen, z. B. Microsoft Teams.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieser Anbieter angezeigt wird, wenn mehrere Anbieter konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, der Microsoft Teams hinzugefügt werden muss.
Bedingung	Feld zum Hinzufügen der Filterbedingungen.
Aktiv	Option, mit der angegeben wird, ob Microsoft Teams als Anbieter aktiv ist.
Ausweichkontakt	Option, mit der Microsoft Teams als Standardanbieter festgelegt wird, wenn andere Notify-Anbieter wie Zoom oder Twilio konfiguriert sind.
Manuelle Auswahl	Option zum Deaktivieren der automatischen Auswahl dieses Anbieters.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Liste der Service Provider wird angezeigt.
5. Wählen Sie den erstellten Service Provider aus.
6. Wählen Sie Aus **Neu** In **Auswahlmöglichkeiten Für Anbieter** Abschnitt.

   a. Wählen Sie entweder aus **Notify-Nummerngruppe** Um die erforderliche Notify-Gruppe auszuwählen, oder wählen Sie aus **Konferenzanbieter** Zur Auswahl Microsoft Teams.

   Sie können Konfigurationen für zahlreiche Konferenzanbieter im Notify-Framework einrichten.

   Sie können beispielsweise konfigurieren Microsoft Teams Als Anbieter für alle Konferenzen, die aus Incidents initiiert wurden, und Zoom als Anbieter für alle Konferenzen im Zusammenhang mit Change oder Problem.

   Hinweis: Die Auswahl beider Werte führt zu einem Fehler.

   b. Wählen Sie **Absenden**.

Eigenschaften von Notify-Connector für Microsoft Teams verwalten

Durch Verwalten der Anwendungseigenschaften von Notify-Connector für Microsoft Teams können Sie die Anruffähigkeiten konfigurieren.

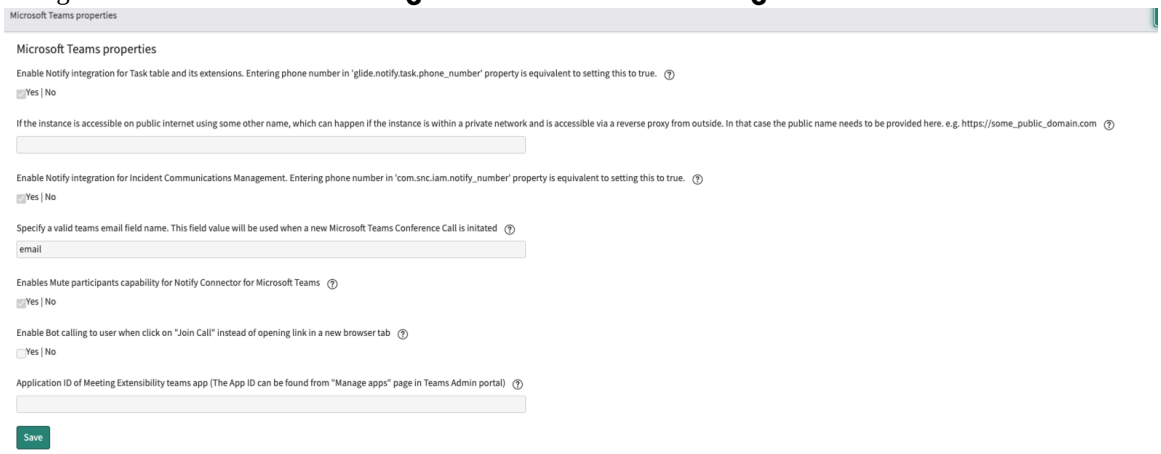
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify-Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**an.



2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Eigenschaften von Notify-Connector für Microsoft Teams

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen	Option zum Aktivieren der Notify-Integration für Aufgabentabelle und Erweiterungen
Aktivieren Sie die Notify-Integration für das Incident Communications Management	Option zur Verwendung von Notify-Connector für Microsoft Teams für Datensätze mit Bezug zu (schwerwiegenden) Incidents.
Geben Sie einen gültigen E-Mail-Feldnamen für Teams an.	Option zur Angabe des Feldnamens, damit der Anruf an den in diesem Feld festgelegten Benutzer eingeleitet werden kann. **Hinweis:** Der Name des benutzerdefinierten Felds muss in der Tabelle sys_user definiert sein.
Aktiviert die Fähigkeit „Teilnehmer stummschalten“ für Notify-Connector für Microsoft Teams	Option zum Stummschalten der Teilnehmer in einer Telefonkonferenz.
Aktiviert Bot-Anrufe für Anwender, wenn sie auf **An Anruf teilnehmen** klicken, anstatt den Link in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen	Option zum Aktivieren von Bot-Anrufen für den Benutzer in einer Telefonkonferenz.
Anwendungs-ID der Meeting Extensibility-App	Option zum Bereitstellen der App-ID der Meeting Extensibility-App. Geben Sie die ID der Meeting Extensibility-App an, um Meeting Extensibility in Ihrer Umgebung zu verwenden.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Nummern der Konferenzbrücke, um Anrufe über das Telefon zu führen

Konfigurieren Sie die Konferenzbrückennummer, damit die Teilnehmer zusammenarbeiten können, um die Incidents über die Konferenzbrückennummer zu lösen.

Hinweis: Dies sind zusätzliche Konfigurationen, die optional sind und bei Bedarf verwendet werden können.

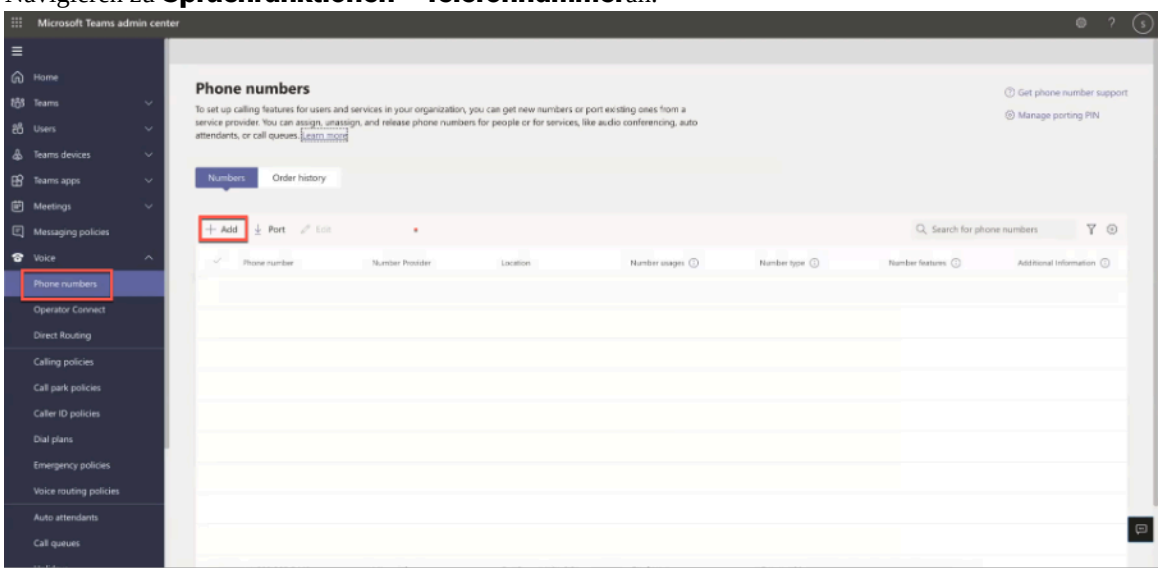
Konferenzbrückennummer reservieren

Reservieren Sie eine Konferenzbrückennummer, um die Telefonkonferenzen abzuhalten und auf die Lösung von Incidents über die Konferenzbrückennummer hinzuarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
2. Navigieren zu **Sprachfunktionen** > **Telefonnummer**an.



3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

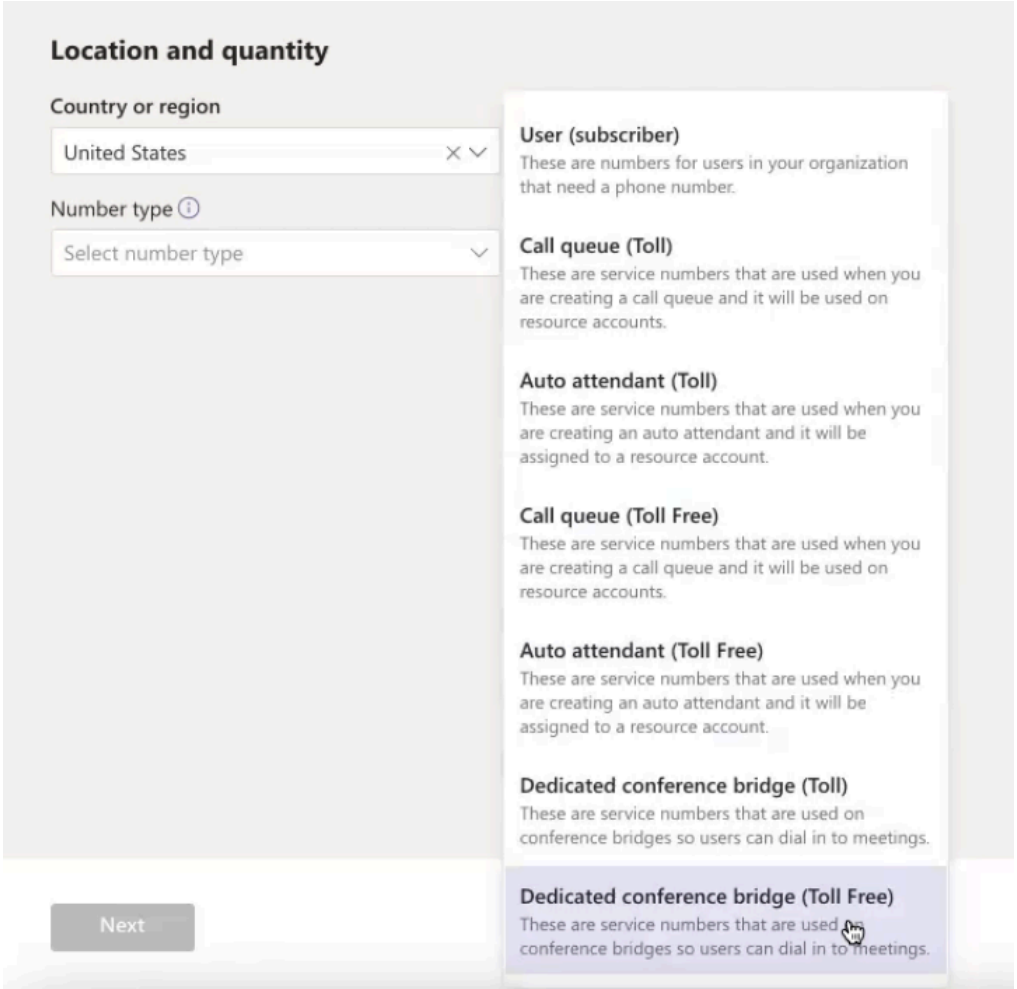
   a. Add a name for your order (Ihrem Auftrag einen Namen hinzufügen): Geben Sie einen Namen für den Audioservice an.

   b. Land oder Region: Option zur Auswahl eines Landes.

   c. Nummerntyp: Option zur Auswahl des Nummerntyps.

Automatische Übersetzung

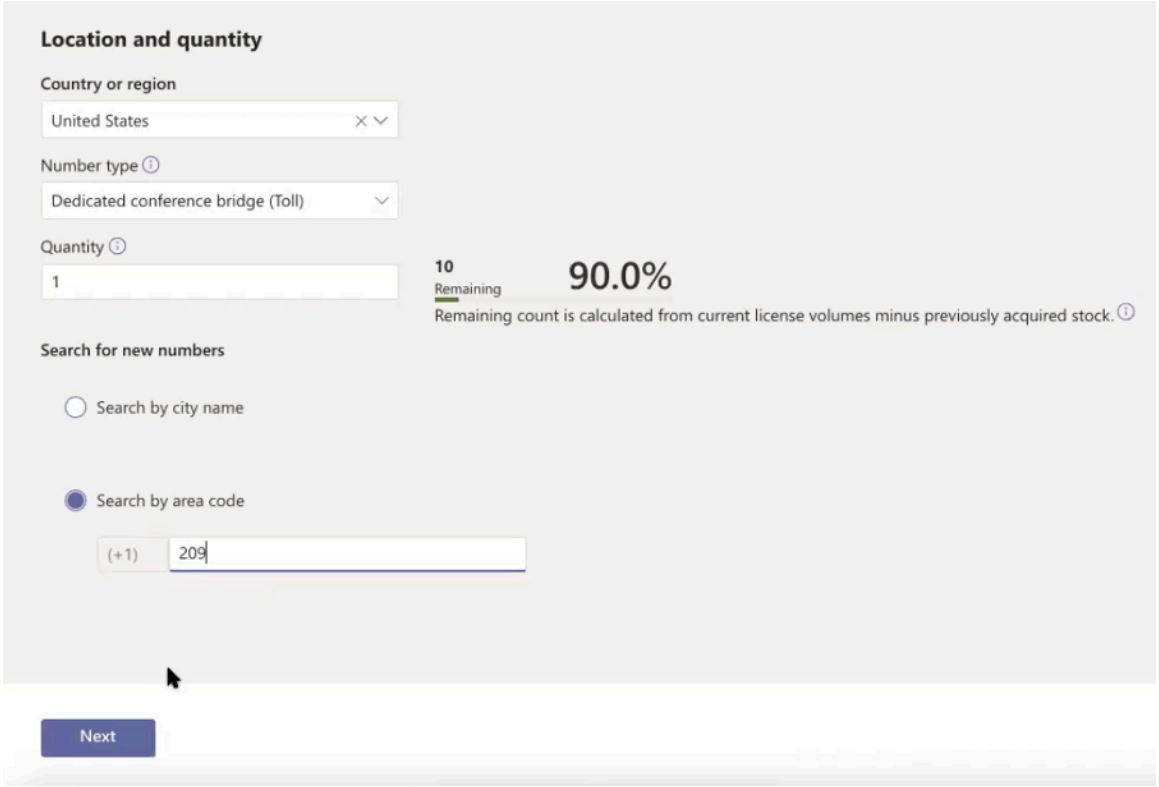
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Menge: Option zur Auswahl der Anzahl der Konferenznummern.

e. Search for new numbers (Nach neuen Nummern suchen): Option zur Auswahl der Konferenznummern basierend auf dem Namen der Stadt oder nach Vorwahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Die reservierte Nummer wird angezeigt.

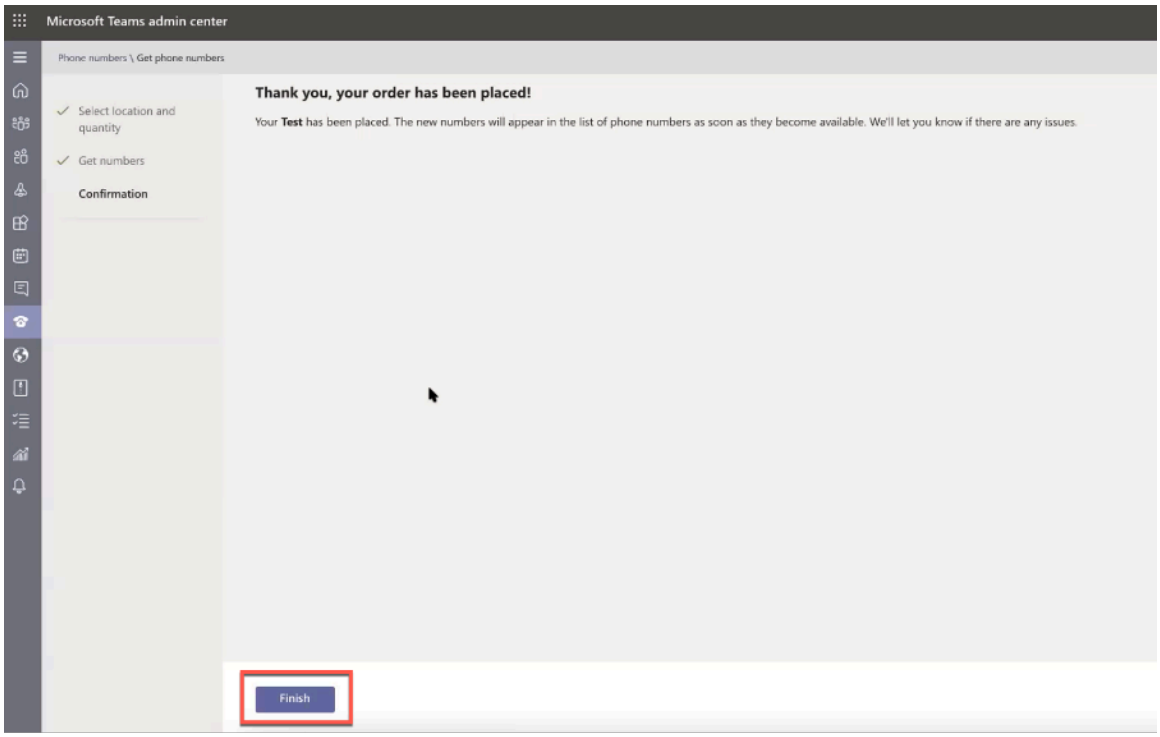
g. Klicken Sie auf **Auftrag erteilen**.

Nach Erteilung des Auftrags werden die Konferenznummern in den Telefonnummern des Mandanten angezeigt.

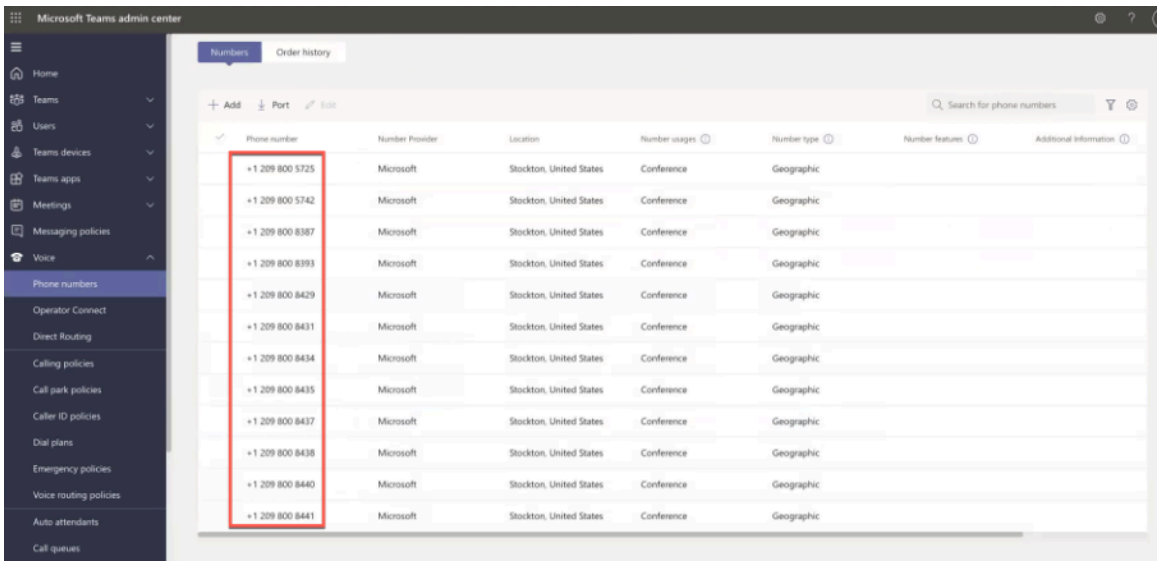
h. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die reservierten Nummern werden wie dargestellt im Abschnitt „Telefonnummern“ angezeigt.



Automatische Übersetzung

Konferenzbrückennummer für Besprechungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Nummer der Konferenzbrücke, die für die Zusammenarbeit mit den Teilnehmern zur Lösung der schwerwiegenden Incidents verwendet werden soll.

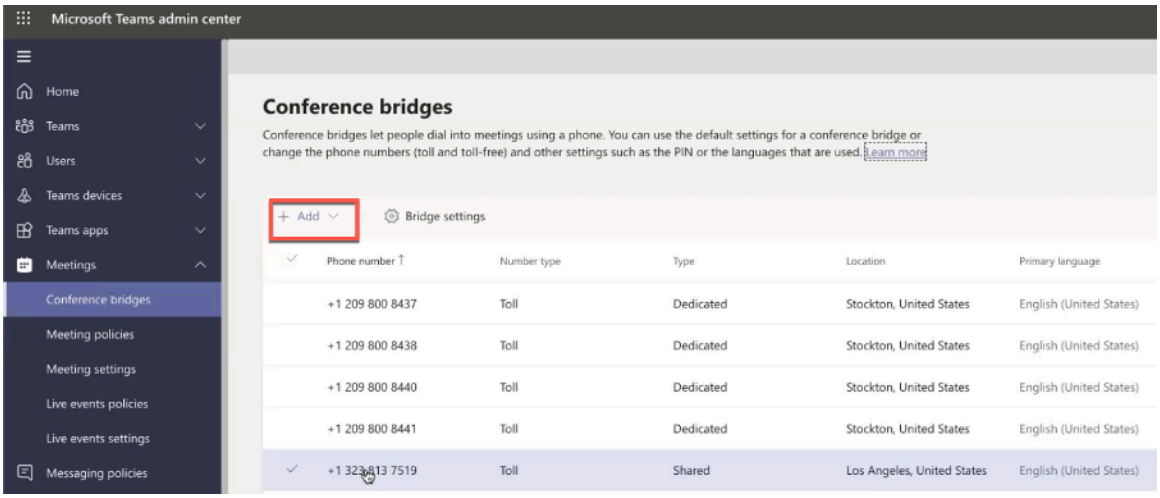
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

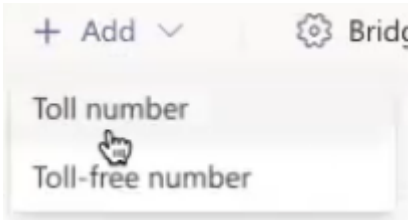
Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
2. Navigieren zu **Meetings** > **Konferenzbrücken**an.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und wählen Sie dann den Konferenzbrückentyp aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie den Konferenzbrückentyp aus.

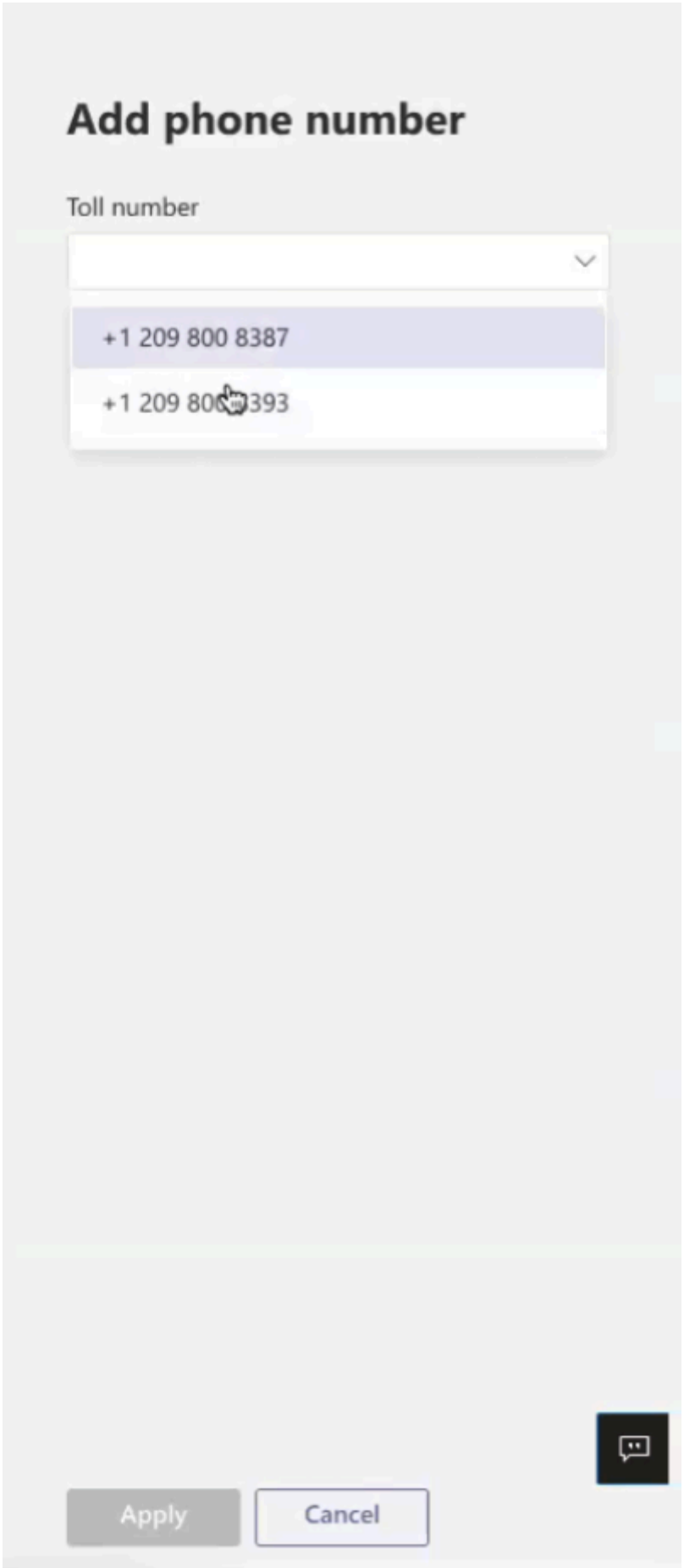


5. Wählen Sie die Nummer aus dem Dropdown-Menü aus.

   Dies ist die Nummer, die für Ihren Mandanten für Telefonkonferenzen reserviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

   Die ausgewählte Nummer wird der Liste der Konferenzbrückennummern hinzugefügt.

Konferenzbrücke für Benutzer einrichten

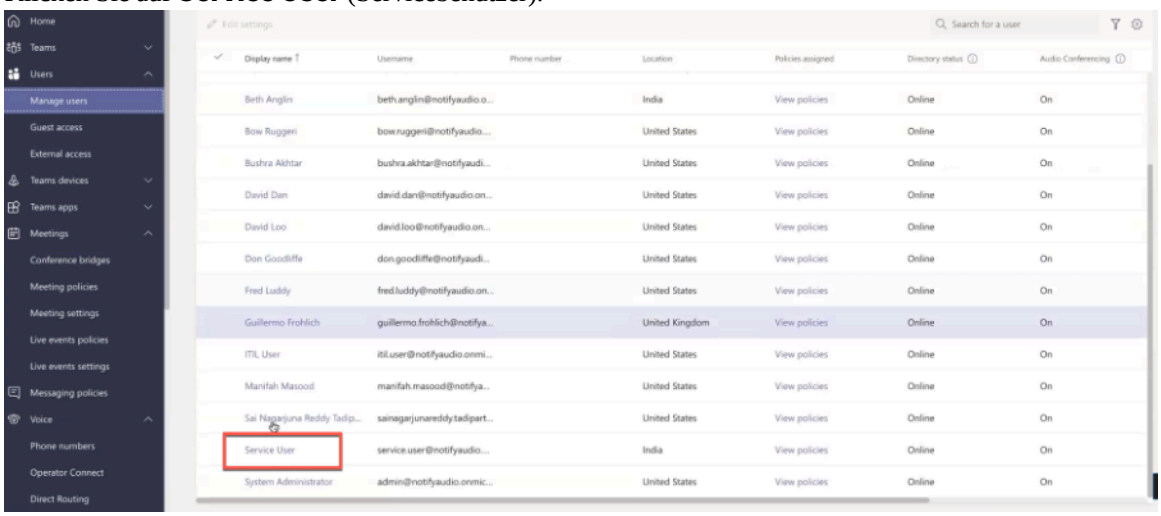
Machen Sie die Konferenzbrückennummer für die Teilnehmer verfügbar, damit diese über die Brückennummer an einer Telefonkonferenz teilnehmen können.

Vorbereitungen

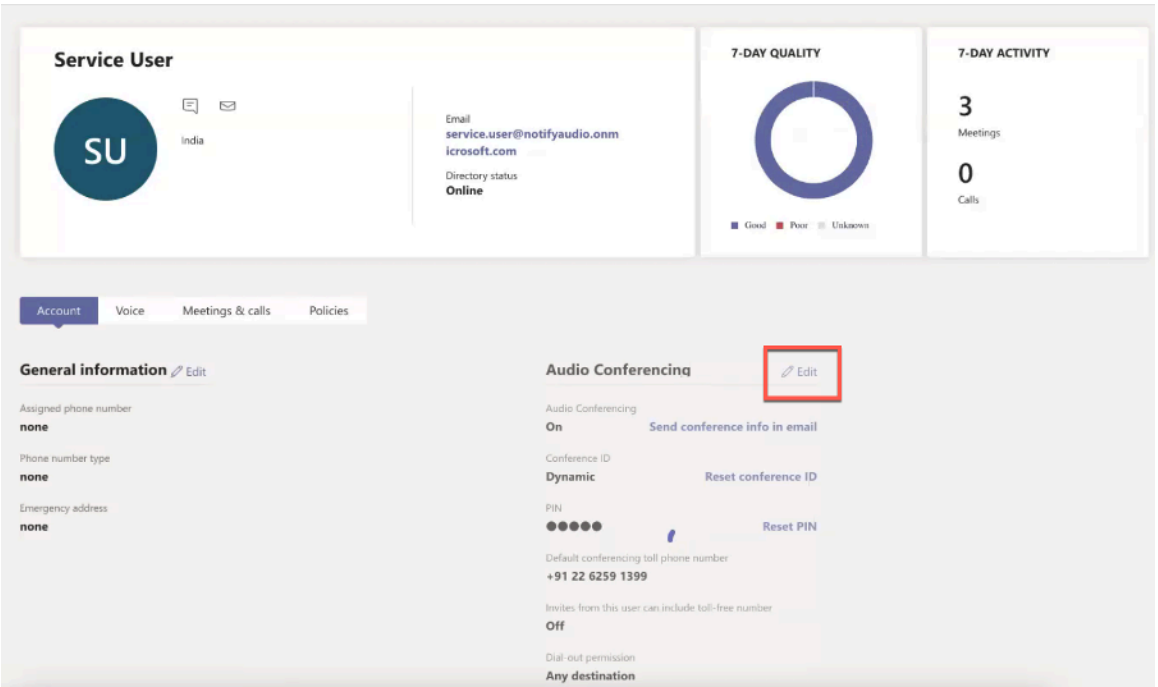
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
2. Navigieren zu **Anwender** > **Anwender verwalten**an.
3. Klicken Sie auf **Service User** (Servicebenutzer).



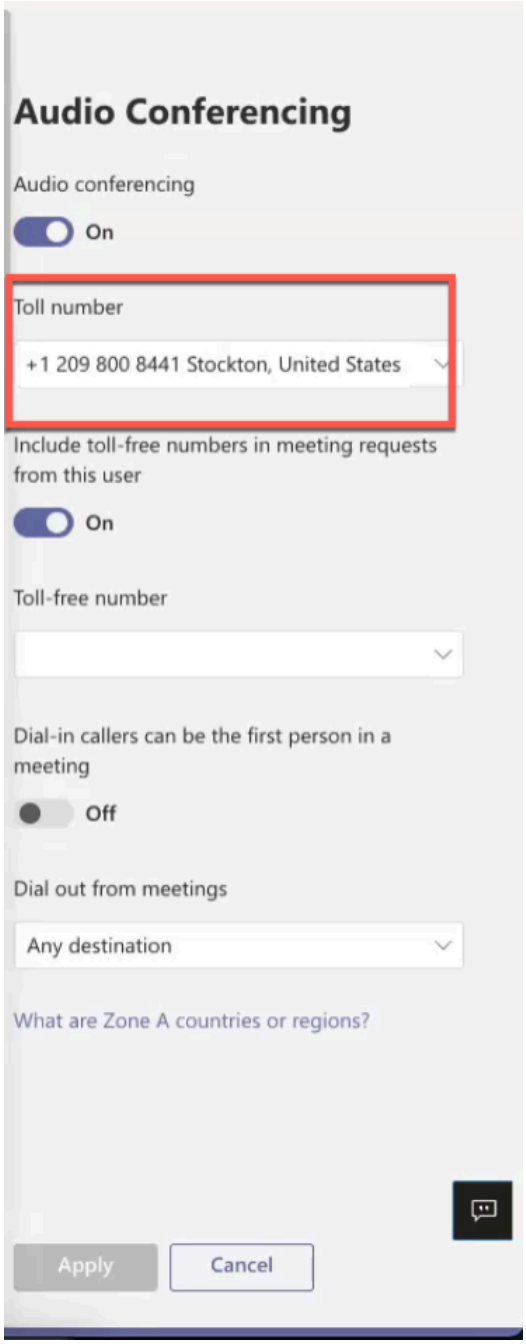
4. Bearbeiten Sie die Details der Audiokonferenz, indem Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** klicken.



5. Wählen Sie die gebührenpflichtige Nummer aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Audiokonferenzen aktivieren

Aktivieren Sie Audiokonferenzen, damit die Benutzer durch Wählen der Konferenzbrückennummer an der Telefonkonferenz teilnehmen können.

Vorbereitungen

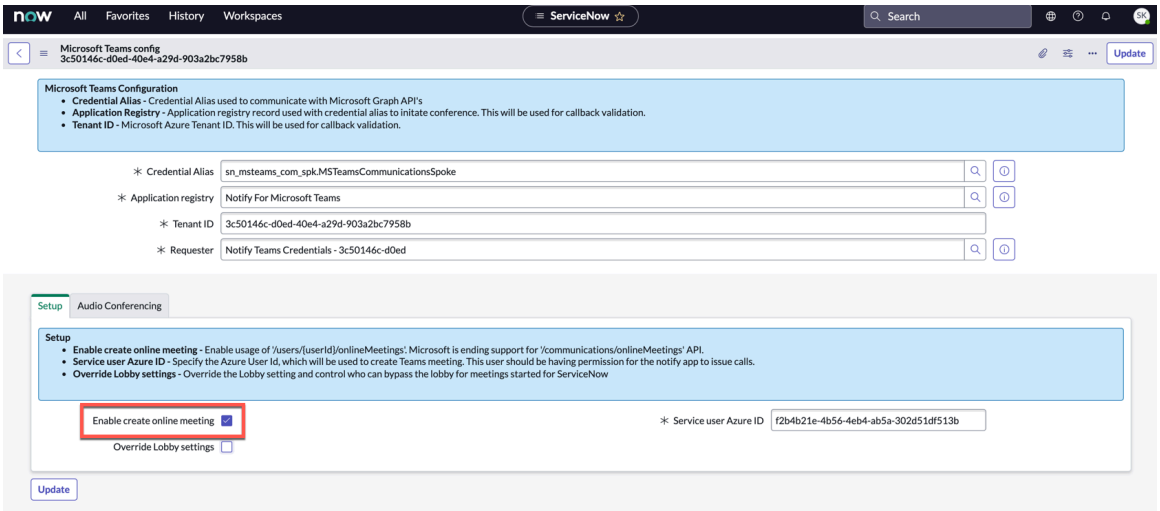
Hinweis: Dies ist eine zusätzliche Konfiguration, die optional ist und bei Bedarf verwendet werden kann.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Audiokonferenz aktivieren** aus.



3. Wählen Sie **Speichern**.

Lobby-Einstellungen konfigurieren

Sie können die Lobby-Einstellungen in Ihrer Instanz überschreiben, damit die Teilnehmer der Telefonkonferenz beitreten können, ohne in der Lobby zu warten.

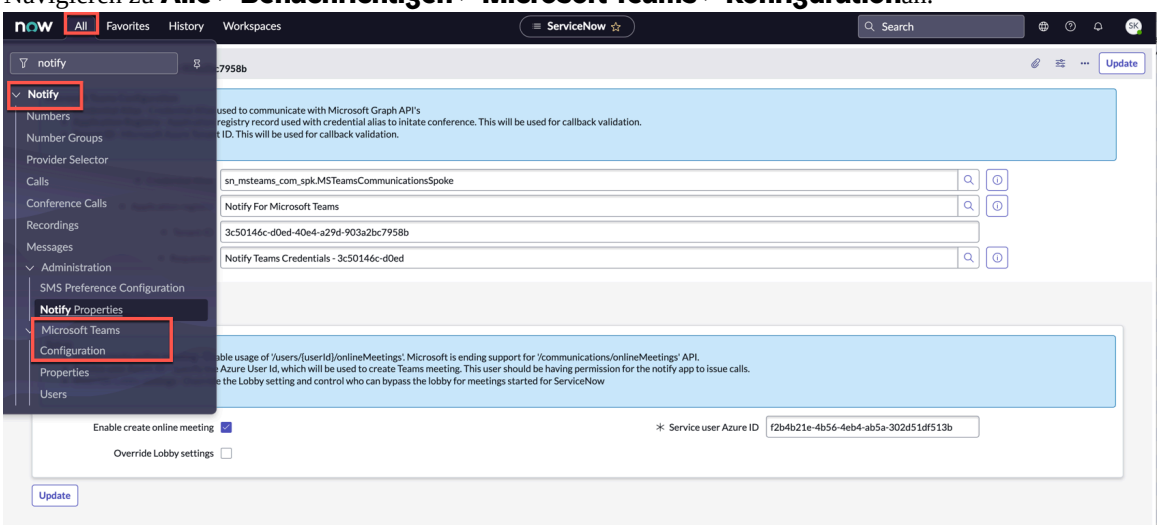
Vorbereitungen

Hinweis: Dies ist eine zusätzliche Konfiguration, die optional ist und bei Bedarf verwendet werden kann.

Erforderliche Rolle: Administrator

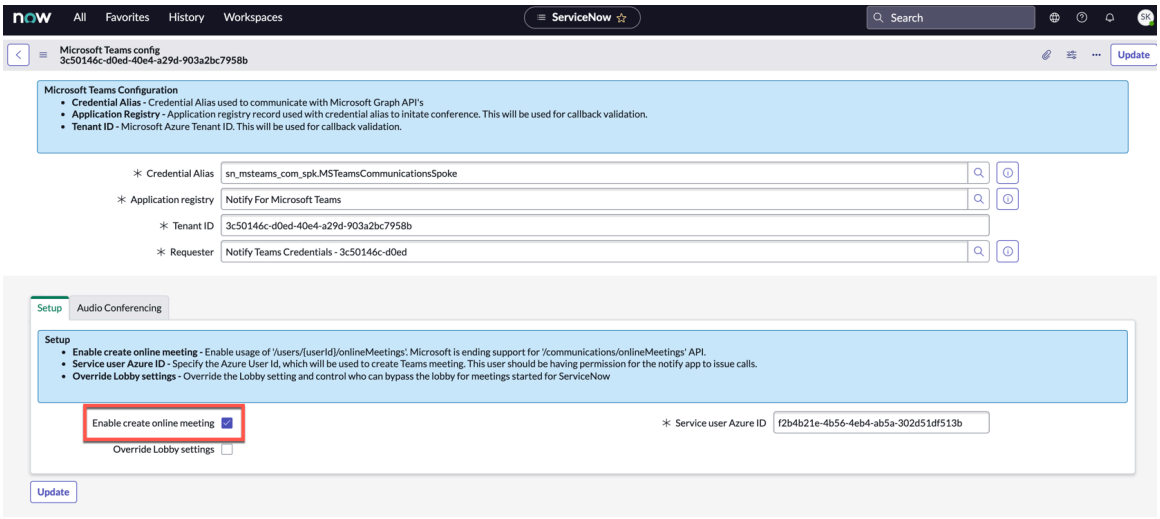
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**an.

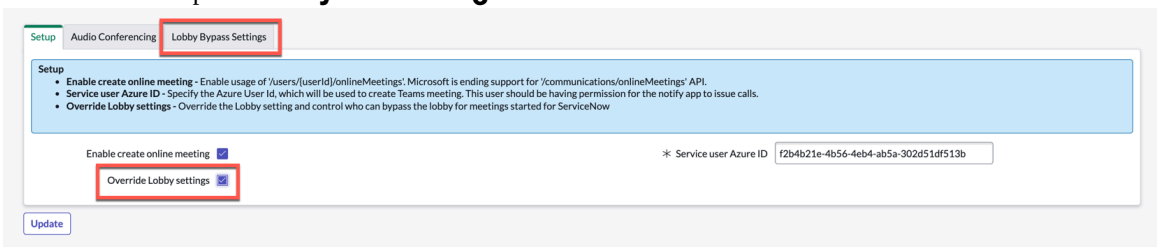


Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass auf der Registerkarte **Einrichtung** die Option **„Onlinebesprechung erstellen“ aktivieren** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



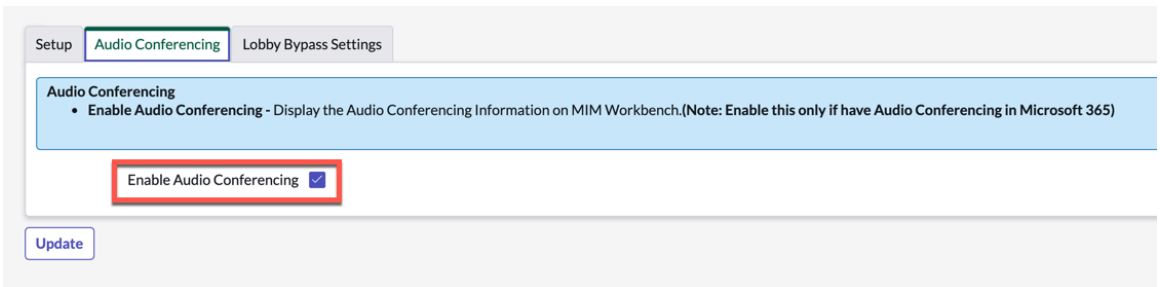
2. Wählen Sie die Option **Lobby-Einstellungen überschreiben** aus.



Die Registerkarte **Einstellungen für Lobby-Umgehung** wird angezeigt, wenn Sie die Option **Lobby-Einstellungen überschreiben** auswählen.

3. Wählen Sie Aus **Audiokonferenzen** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Aktivieren Sie Audiokonferenzen** Option.

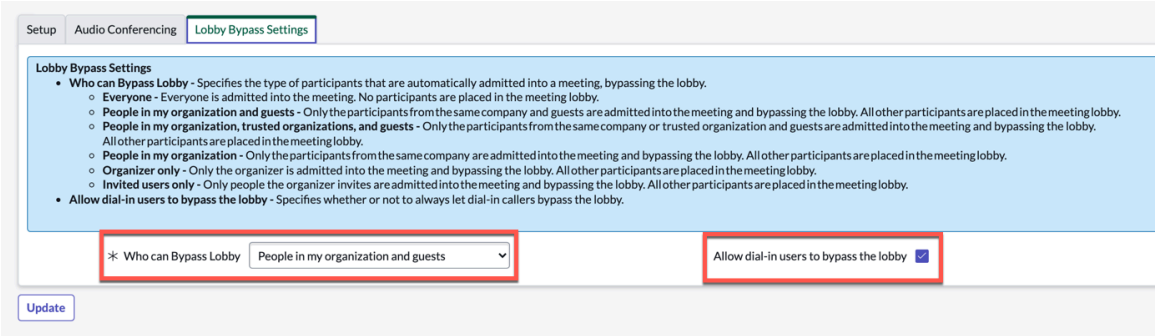
Hinweis: Wenn Sie über ein Abonnement für Microsoft Azure-Audiokonferenzen verfügen, müssen Sie diese Option aktivieren, damit die Benutzer über Telefonnummern an der Telefonkonferenz teilnehmen können.



4. Wählen Sie Aus **Einstellungen Für Lobby-Umgehung** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. **Wer kann die Lobby umgehen?**: Wählen Sie die Teilnehmer aus, die automatisch an der Telefonkonferenz teilnehmen können.

b. **Zulassen, dass Einwahlanwender die Lobby umgehen**: Diese Option wird nur angezeigt, wenn auf der Registerkarte **Audiokonferenzen** die Option **Audiokonferenz aktivieren** ausgewählt ist. Wählen Sie diese Option aus, damit die Teilnehmer automatisch an der Telefonkonferenz teilnehmen können, wenn sie mit der Konferenzbrückennummer beigetreten sind.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ordnen Sie Microsoft Azure-E-Mail der ServiceNow-Instanz zu

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes E-Mail-Feld zur Verwendung Microsoft Teams App zum Initiieren eines Anrufs für Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung der von Anwendern erstellten Tickets.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihr E-Mail-Feld in der Tabelle „sys_user“ in Ihrem ServiceNow® Instanz stimmt nicht mit E-Mail-Adresse auf überein Microsoft Azure Mandant für den Anwender, dann ist eine Zuordnung erforderlich. Die Standardzuordnung ist dem E-Mail-Feld zugeordnet und wird im Systemeigenschaftsfeld sn_now_azure.user_email_field gespeichert. Verwenden Sie dieses Verfahren, um den E-Mail-Feldwert nach Bedarf zu ändern.

Prozedur

1. Kopieren Sie den Wert user_email_field.

   a. Öffnen Sie Ihren ServiceNow Instanz.

   b. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Anwender**an.

   c. Wählen Sie einen Anwender aus.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.

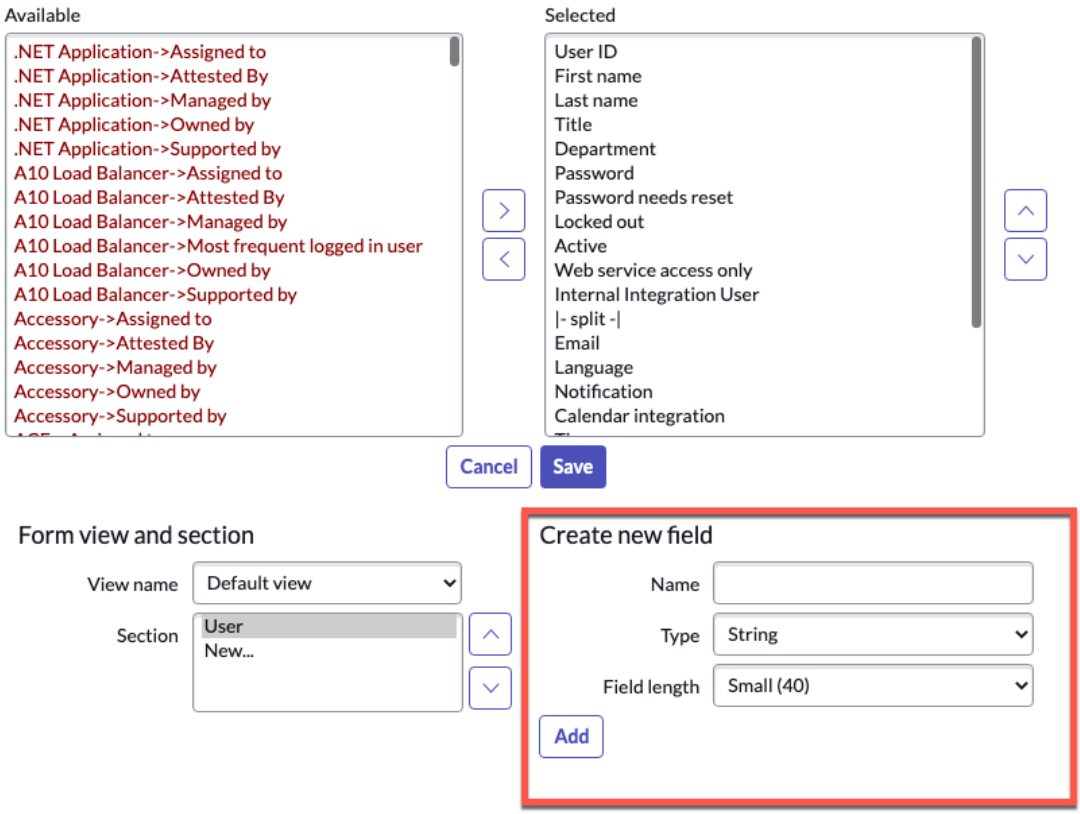
   e. Füllen Sie die Felder im Bereich „Neu erstellen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll. Beispiel: Anwenderprinzipalname.
Typ	Wählen Sie einen Feldtyp als aus **Zeichenfolge** .
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

f. Wählen Sie **Hinzufügen**.



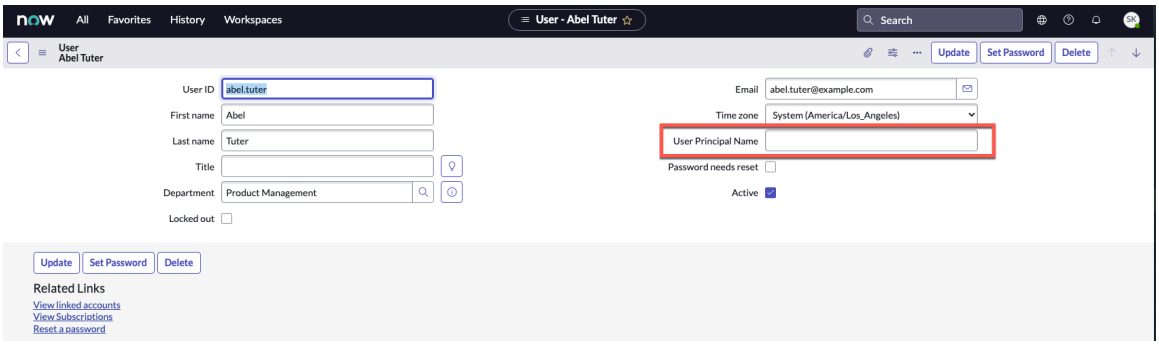
g. Verschieben Sie in der Slush-Bucket-Spalte „Ausgewählt“ das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.

h. Wählen Sie **Speichern**.

Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.

Automatische Übersetzung

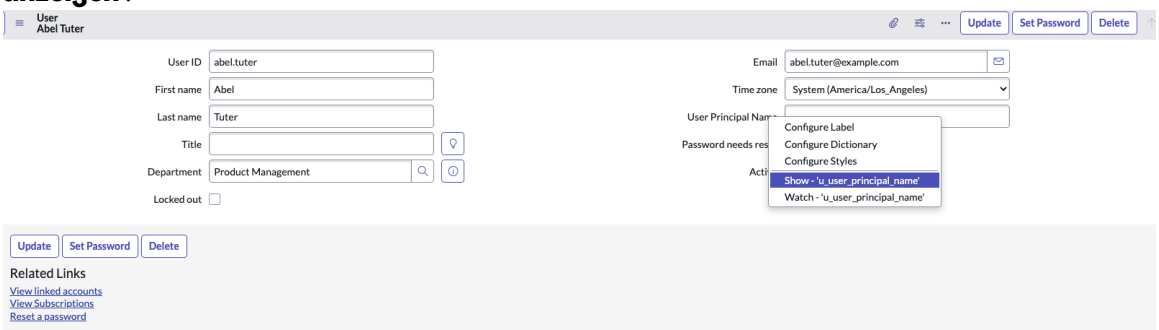
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



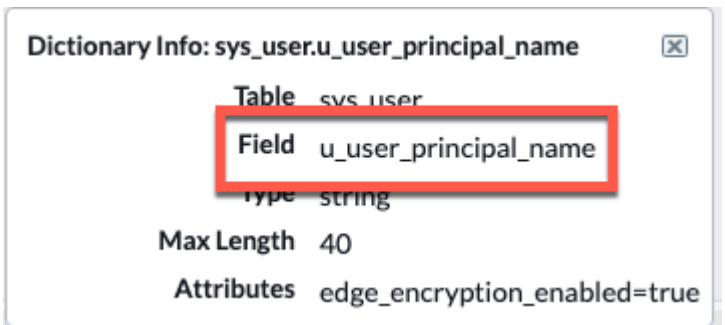
Der Administrator muss die E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in dieses Feld eingeben.

Sie müssen den neu erstellten Feldwert als Standardfeld zum Initiieren von Chats mit dem Mitarbeiter in Microsoft Teams konfigurieren.

i. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld, und wählen Sie aus **<Wert des Feldnamens> anzeigen** .



Die Wörterbuchinformationen des Feldnamens können angezeigt werden.



j. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Feld** Und kopieren Sie den Wert.

2. Ändern Sie den Wert des E-Mail-Felds.

a. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**an.

b. Fügen Sie den Wert des kopierten E-Mail-Felds in das Feld ein **Geben Sie einen gültigen Team-E-Mail-Feldwert an. Dieser Feldwert wird verwendet, wenn eine neue Microsoft Teams-Telefonkonferenz initiiert wird** Von Microsoft Teams Eigenschaftenformular.

Der Standardwert ist email.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse aller Benutzer für das neu erstellte Feld mit der E-Mail-Adresse aktualisiert wird, die der App Microsoft Teams zugeordnet ist.

Verwalten ServiceNow Für Microsoft Teams Und Microsoft 365

Passen Sie verschiedene an, und verwalten Sie sie ServiceNow® Für Microsoft Teams Oder Microsoft 365 Integrationen für Mitarbeiter-Experience und Service Desk-Mitarbeiter-Experience nach Bedarf.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Verwalten Sie die Microsoft Teams-Integration für Mitarbeiter-Experience

Es bietet Mitarbeitern Hilfe bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

IT Service Management Integration with ServiceNow anpassen

Passen Sie die Funktionen in Ihrer Instanz an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

Sie können Folgendes anpassen:

- UI-Aktionen
- Business Rules

UI-Aktionen für IT Service Management with Microsoft Teams anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktionen auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Sie können die folgenden UI-Aktionen auf andere Tabellen erweitern:

- Microsoft Teams-Chat starten
- Nachrichten aus Microsoft Teams importieren

UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Start Microsoft Teams chat (Microsoft Teams-Chat starten)** in einem neuen Fenster.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus:

Formular „UI-Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Microsoft Teams-Chat starten
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ verfügbar sein soll
Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Beim Einfügen anzeigen	Dieses Kontrollkästchen deaktivieren
Client	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Mit Liste v3 kompatibel	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Beim Klicken	Typ `InitChatWithGroup()`
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren** auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Import Messages from Microsoft Teams (Nachrichten aus Microsoft Teams importieren)** in einem neuen Fenster.
3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

Formular „UI-Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Nachrichten aus Microsoft Teams importieren
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ verfügbar sein soll
Formularschaltfläche	Diese Option aktivieren
Beim Einfügen anzeigen	Diese Option deaktivieren
Client	Diese Option aktivieren
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für Benachrichtigungen mit Aktionen anpassen

Sie können die Geschäftsregeln für umsetzbare Benachrichtigungen anpassen, die eine Aktion erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Benachrichtigungen** > **Benachrichtigungen Mit Aktionen: Business-Regeln**an.
2. Öffnen Sie eine Geschäftsregel, die Sie auf eine andere Tabelle erweitern möchten. Beispiel: Kommentar an Anrufer senden.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

Formular „UI-Aktion“ für Geschäftsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, der „Kommentar an Anrufer senden“ zugewiesen werden soll
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Ausführungsort	○ Wenn: nach ○ Einfügen: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Aktualisieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Filterbedingungen: Wenden Sie die Filterbedingung der Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“ an.
Erweitert	○ Bedingung: Kopieren Sie den Wert der Bedingung aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie ihn ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf. ○ Skript: Kopieren Sie das Skript aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für die Neuzuweisung von Tickets konfigurieren

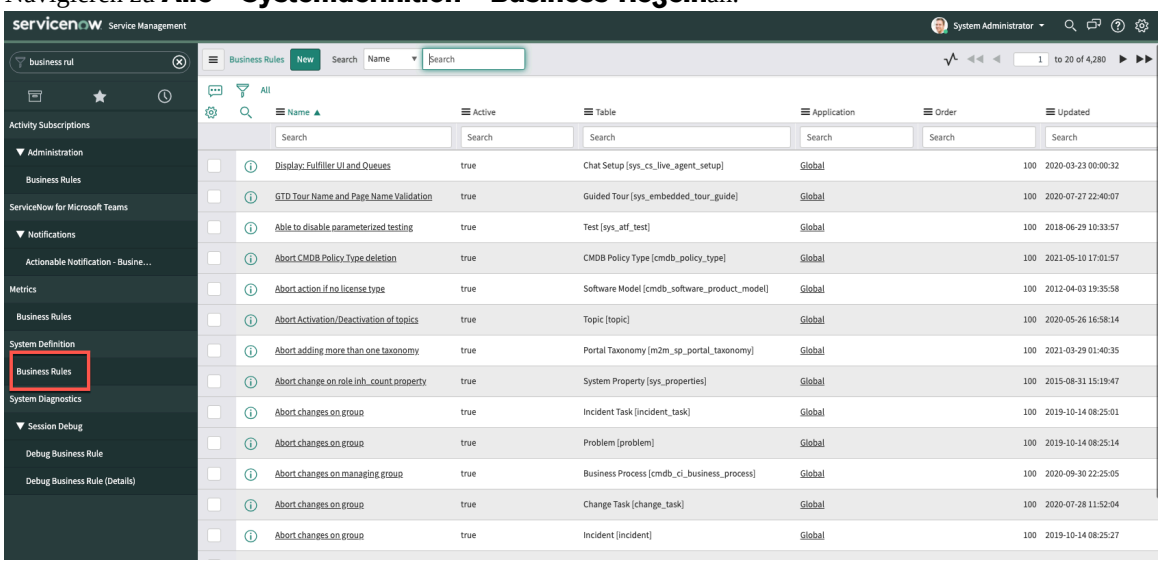
Konfigurieren Sie Geschäftsregeln für die Neuzuweisung der Tickets.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

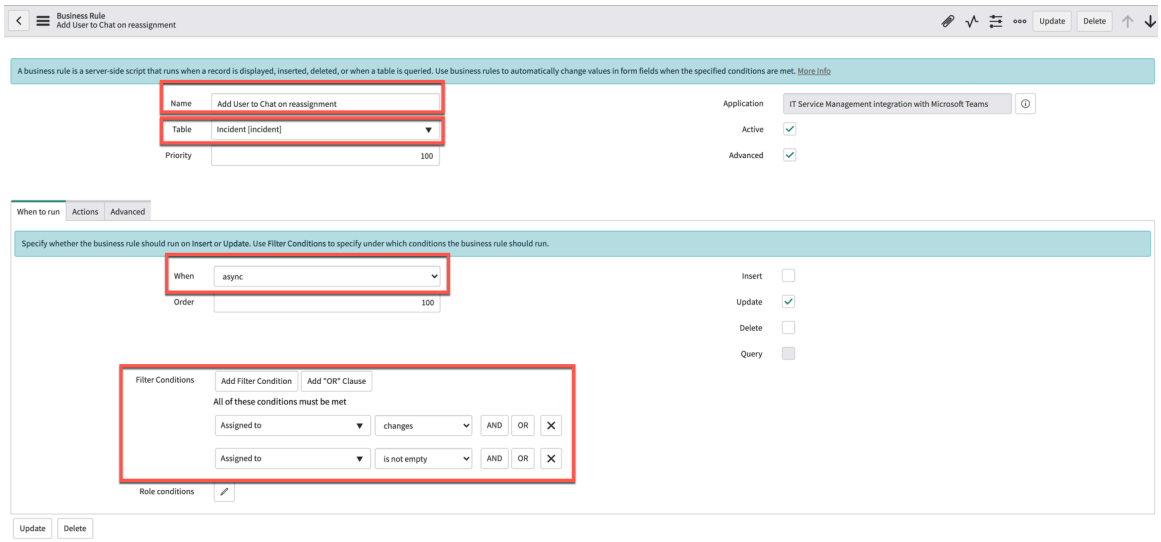
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.

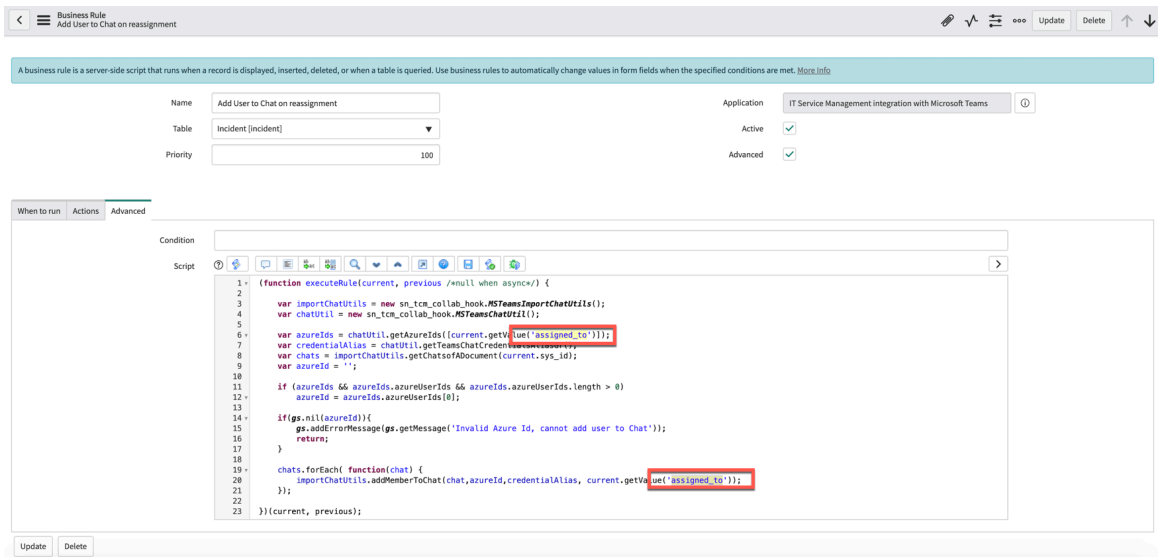


2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Erweitert** das Feld **Skripts**.



Geschäftsregeln für die Neuzuweisung von Tickets

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel
Tabelle	Tabelle, der das Ticket neu zugewiesen werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Ausführungsort	○ Wann: **asynchron** ○ Aktualisieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Filterbedingungen: Wenden Sie auf die Geschäftsregel die Filterbedingung der Neuzuweisung des Tickets an. Wählen Sie die Felder aus, denen das Ticket neu zugewiesen werden soll. Beispiel: Zu Feld zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

Erweitert	Skript: Kopieren Sie das Skript, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.
	
	Aktualisieren Sie den Feldnamen in `assigned_to`, wenn Sie einen anderen Wert verwenden.
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0) azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){ gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat')); return; }`
	
	`chats.forEach( function(chat) { importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required });`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für Schließbedingung konfigurieren

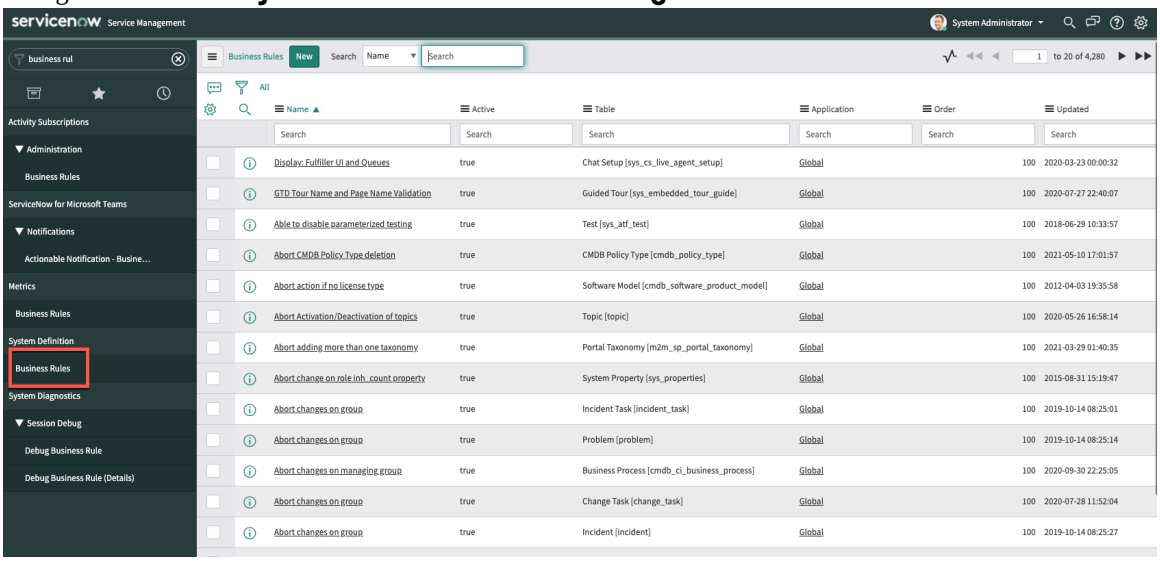
Konfigurieren Sie die Geschäftsregel für die Schließbedingung, um die Chats automatisch zu importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

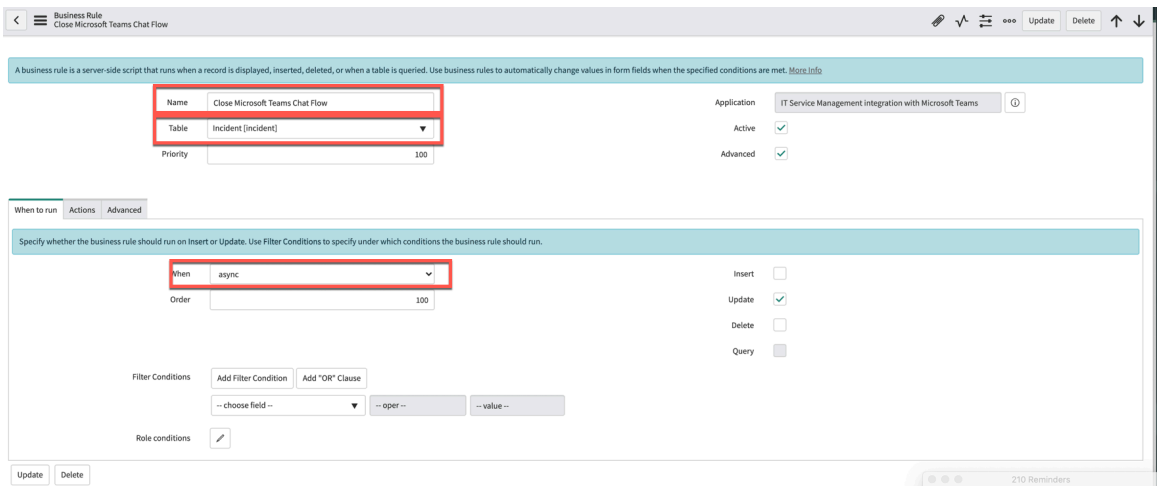
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.

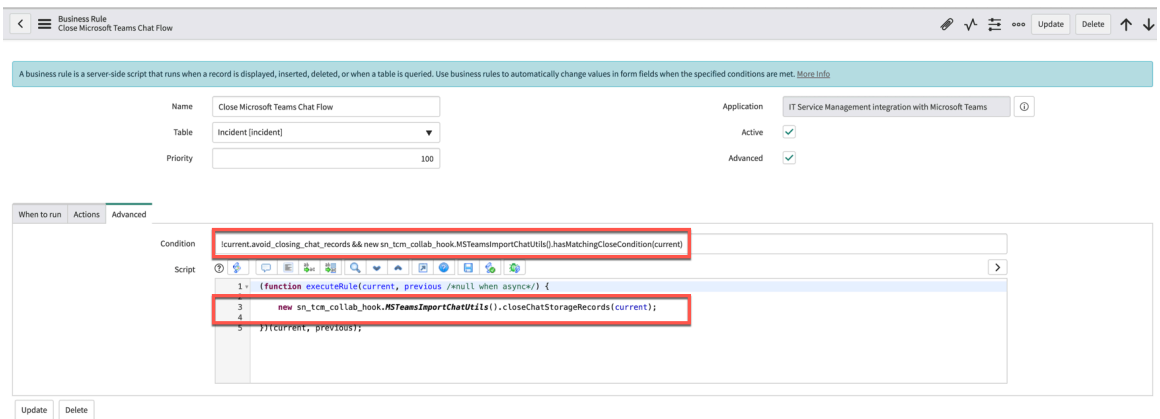


2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.



Aktualisieren Sie auf der Registerkarte „Erweitert“ die Felder **Bedingung** und **Skripts**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Schließbedingung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel
Tabelle	Tabelle, der die Schließbedingung zugewiesen werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Ausführungsort	○ Wann: **asynchron** ○ Aktualisieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Filterbedingungen: Wenden Sie die Filterbedingung der Geschäftsregel für die Schließbedingung an.

Erweitert	○ Bedingung: Kopieren Sie den Wert der Bedingung, und fügen Sie ihn ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	○ Skript: Kopieren Sie das Skript, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams anpassen

Passen Sie die Funktionen in Ihrer Instanz an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

Sie können Folgendes anpassen:

- UI-Aktionen
- Business Rules

UI-Aktionen für HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktionen auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Sie können die folgenden UI-Aktionen auf andere Tabellen erweitern:

- Microsoft Teams-Chat starten
- Nachrichten aus Microsoft Teams importieren

UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Start Microsoft Teams chat (Microsoft Teams-Chat starten)** in einem neuen Fenster.
3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „UI-Aktion“ aus:

UI-Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Microsoft Teams-Chat starten
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ verfügbar sein soll
Applikation	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Beim Einfügen anzeigen	Dieses Kontrollkästchen deaktivieren
Client	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren** auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **UI-Aktionen**an.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Import Messages from Microsoft Teams (Nachrichten aus Microsoft Teams importieren)** in einem neuen Fenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

UI Action

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Nachrichten aus Microsoft Teams importieren
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ verfügbar sein soll
Applikation	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
Formularschaltfläche	Diese Option aktivieren
Beim Einfügen anzeigen	Diese Option deaktivieren
Client	Diese Option aktivieren
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie diese Option. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für Benachrichtigungen mit Aktionen anpassen

Sie können die Geschäftsregeln für umsetzbare Benachrichtigungen anpassen, die eine Aktion erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Benachrichtigungen** > **Benachrichtigungen Mit Aktionen: Business-Regeln**an.
2. Öffnen Sie eine Geschäftsregel, die Sie auf eine andere Tabelle erweitern möchten. Beispiel: Kommentar an Anrufer senden.
3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktion für Geschäftsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel
Tabelle	Tabelle, der „Kommentar an Anrufer senden“ zugewiesen werden soll
Applikation	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
Aktiv	Diese Option aktivieren
Erweitert	Diese Option aktivieren
Ausführungsort	○ Wenn: nach ○ Einfügen: diese Option aktivieren ○ Aktualisieren: diese Option aktivieren ○ Filterbedingungen: Wenden Sie die Filterbedingung der Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“ an.
Erweitert	○ Bedingung: Kopieren Sie den Wert der Bedingung aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie ihn ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf. ○ Skript: Kopieren Sie das Skript aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktionen für Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams anpassen

Passen Sie die UI-Aktionen an, und erweitern Sie sie auf die benötigten Tabellen. Die Skripteinbindung UniversalRequestMSTeamsUtils steuert die Sichtbarkeit der UI-Aktionen.

Die folgenden UI-Aktionen sind standardmäßig verfügbar. Sie können sie an Ihre Bedürfnisse anpassen.

- Microsoft Teams-Chat starten
- Nachrichten aus Microsoft Teams importieren

Um die UI-Aktionen anzupassen, müssen Sie die Formularfelder ändern. Ausführliche Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter UI-Aktionen

Mit ServiceNow für Microsoft Teams Und Microsoft 365

Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter können in Microsoft Teams zusammenarbeiten, um Probleme für IT Service Management, HR-Servicebereitstellung und Universal Request zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2,6.7), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.
- Von HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3,3.6), ServiceNow Für Microsoft Teams Wird auf aktualisiert ServiceNow Für Microsoft 365.

Zum Upgrade vorhandener Elemente Microsoft Teams Fähigkeiten bis Microsoft 365 Anwendungen, siehe Integration ServiceNow Mit Microsoft 365 Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Verwenden Sie die Microsoft Teams-Integration für Mitarbeiter-Experience

Es bietet Mitarbeitern Hilfe bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

Verwenden Sie ITSM- und HRSD-Integrationen mit Microsoft Teams

Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter können zusammenarbeiten, um in Microsoft Teams Service zu erhalten und Probleme effektiv zu lösen.

Mitarbeiteraktionen

Reagieren Sie auf die Genehmigungsbenachrichtigungen und die Kommentare für die servicebezogenen Tickets.

Umsetzbare Benachrichtigungen werden in Microsoft Teams über Virtual Agent gesendet. Sie können:

- Genehmigungen als Antwort auf eine umsetzbare Benachrichtigung akzeptieren oder ablehnen
- Auf einen Kommentar von einem Service Desk-Mitarbeiter in einer umsetzbaren Benachrichtigung reagieren

ServiceNow-Benutzerkonto mit Microsoft Teams-Anwendung für Virtual Agent verknüpfen

Verknüpfen Sie mit ServiceNow Account zu einem Microsoft Teams Anwendung für den Zugriff auf nicht öffentliche Virtual Agent Themen, die verwenden ServiceNow Datensätze.

Vorbereitungen

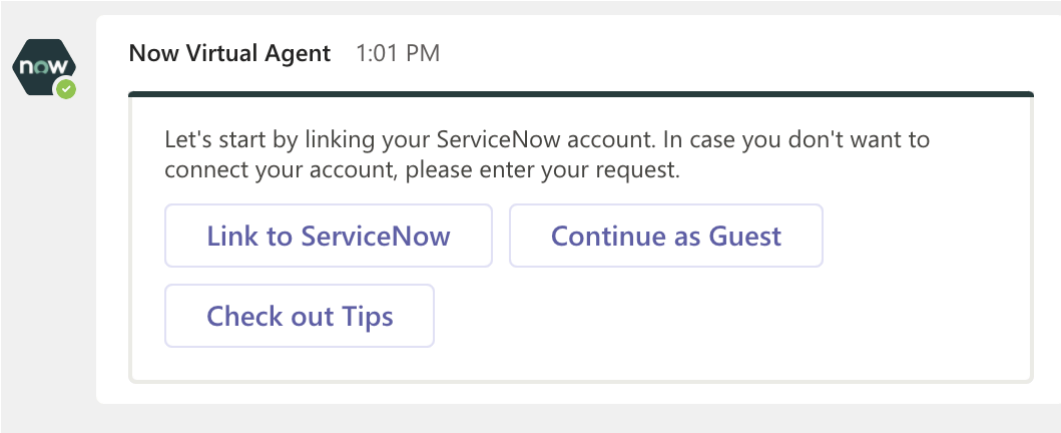
Erforderliche Rolle: Benutzer

Der Authentifizierungsschritt findet in Ihrer Instanz oder in einem statt Serviceportal Von Ihrem Administrator festgelegt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Suchen Sie Ihren Virtual Agent-Bot.
3. Starten Sie eine Konversation mit Ihrem Virtual Agent-Bot.
   Der Bot zeigt dann eine Aufforderung mit Optionen an. Sie können sich authentifizieren (**Mit ServiceNow verknüpfen**), als Gastbenutzer fortfahren oder das Hilfemenü **Tipps zum Auschecken** anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Aus **Link zu ServiceNow** Zur Authentifizierung.
   Die Authentifizierung leitet Sie zu Ihrer Instanz oder zu einer weiter Serviceportal Von Ihrem Administrator festgelegt. Wenn Sie nicht bereits bei Ihrer Instanz oder bei angemeldet sind Serviceportal, Sie werden aufgefordert, Ihre Anmeldeinformationen einzugeben.

   Hinweis:

   Der Administrator kann automatisch verknüpfen ServiceNow Anwender-Accounts an Microsoft Teams. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Verknüpfung in vorgefertigten Messaging-Integrationen .

5. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld aus *Bestätigen* Um Ihren Account zu verknüpfen.

Verknüpfung des ServiceNow-Benutzerkontos mit Microsoft Teams für Virtual Agent aufheben

Heben Sie die Verknüpfung Ihres Kontos mit Microsoft Teams auf, um die Zuordnung zwischen Ihrem ServiceNow-Konto und der Microsoft Teams-Anwendung zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Nachdem Sie die Verknüpfung Ihres Kontos aufgehoben haben, können Sie nicht mehr an Virtual Agent-Konversationen teilnehmen, die Datensätze in der ServiceNow-Datenbank abfragen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Self-Service** > **Mein Profil**an.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
3. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Konten“ das Kontrollkästchen für die Messaging-Integration, deren Verknüpfung aufgehoben werden soll.
4. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus, und klicken Sie auf **Kontoverknüpfung aufheben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Verknüpfung zwischen Ihrem ServiceNow-Account und der Virtual Agent-Messaging-Integration wird aufgehoben.

Hinweis: Auch wenn Ihr Account nicht verknüpft ist, können Sie dennoch öffentliche Virtual Agent-Konversationen ausführen. Um Ihr Konto erneut zu verknüpfen, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 für die zugehörige Messaging-Integration, und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** auf **Konto verknüpfen**.

Informative Benachrichtigungen anzeigen

Sehen Sie sich die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Events in einem Ticket-Lebenszyklus gesendet wurden. Diese Benachrichtigungen werden an die anfordernde Person gesendet, die dem Ticket zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Informationsbenachrichtigungen sind in der Anwendung ServiceNow for Microsoft Teams enthalten:

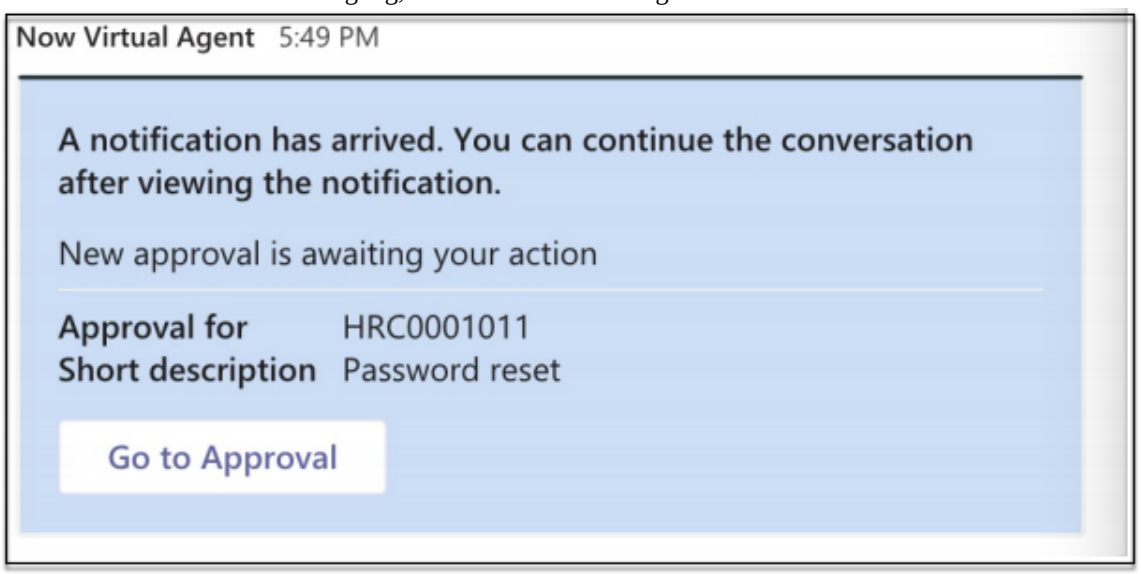
- Incident gelöst
- Incident-Status aktualisiert
- Anforderungselement abgeschlossen
- Anforderungselement genehmigt
- Anforderungselement abgelehnt
- Anforderungselement aktualisiert

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds an für:
   - Incident
   - HR-Fall
   - Change-Anforderung
   - Anforderungselement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



Genehmigen oder lehnen Sie Anforderungen von ab Microsoft Teams

Genehmigen Sie Anforderungen, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie die Genehmigungsbenachrichtigung in verwenden Microsoft Teams.

Vorbereitungen

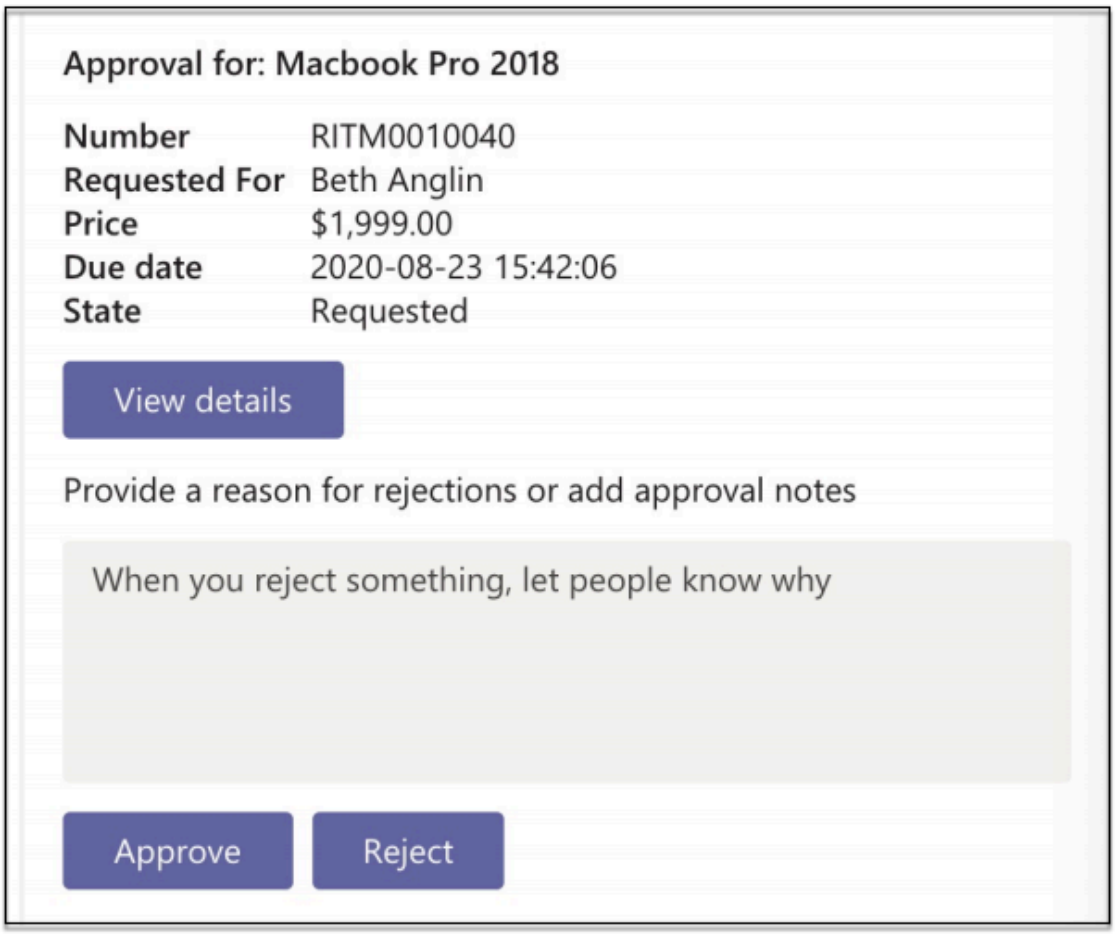
Informationen zum Konfigurieren von Genehmigungsbenachrichtigungen finden Sie unter Genehmigungs-Hub.

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Wählen Sie Aus **Aktivität** .
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds für Folgendes an:
   - Anforderung
   - Change-Anforderung
4. Wählen Sie eine Benachrichtigung aus, um die Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Details an** Um die vollständigen Details des Tickets anzuzeigen.
6. Geben Sie bei Bedarf einen Kommentar ein.
7. Wählen Sie entweder aus **Genehmigen** Oder **Ablehnen** Um die Anforderung zu aktualisieren.

Auf einen Kommentar in einer Benachrichtigung reagieren

Ein Kommentar im Aktivitätenstrom generiert eine Benachrichtigung, auf die der Benutzer direkt antworten kann, ohne Microsoft Teams zu verlassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Benutzer eine zusätzliche Aktion ausführen muss, z. B. ein Dokument anhängen, muss er auf **Ticketdetails anzeigen** klicken, um in einem Serviceportal zum Ticket zu wechseln.

Prozedur

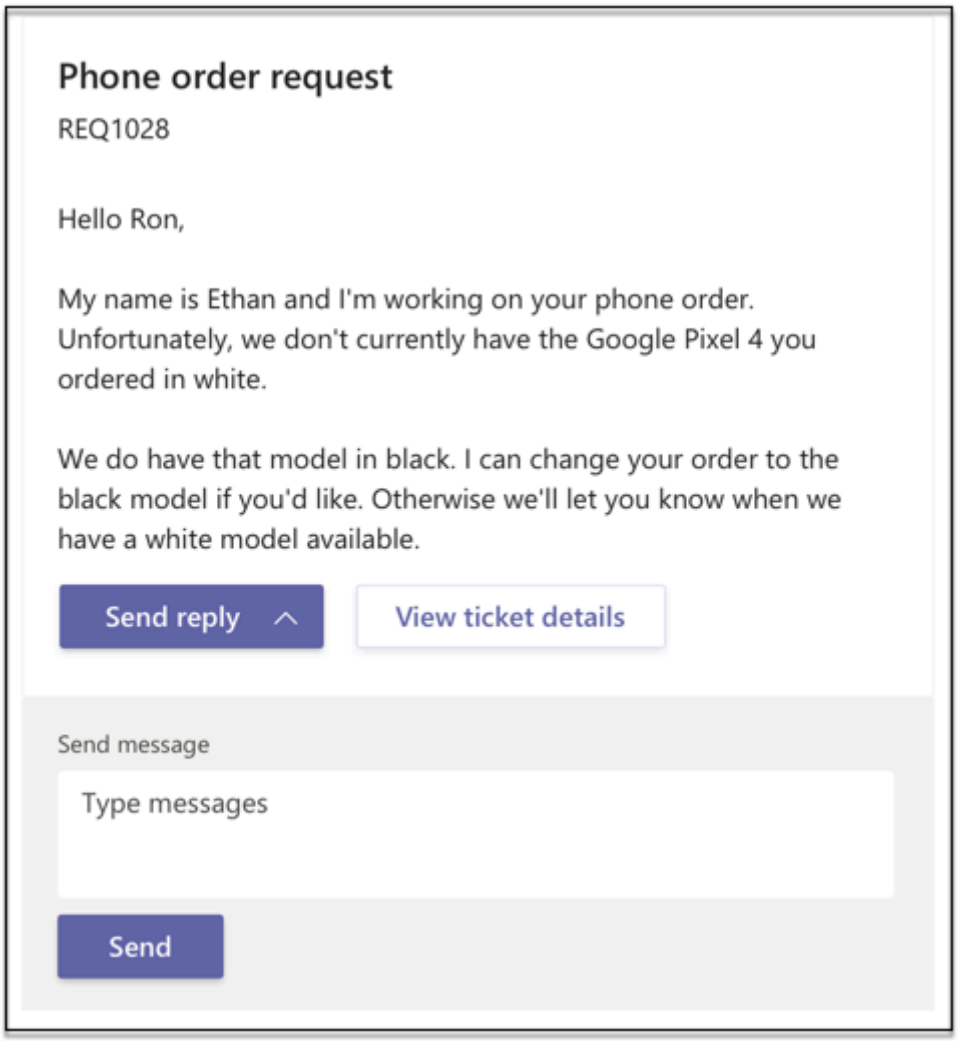
1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds an für:
   - Incident
   - HR-Fall

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Change-Anforderung
- Anforderungselement

4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



5. Klicken Sie auf **Antwort senden**.
6. Geben Sie Ihren Kommentar ein.
7. Klicken Sie auf **Senden**.
8. Klicken Sie auf **Ticketdetails anzeigen**, um alle Detailinformationen zu dem Ticket anzuzeigen.

Benachrichtigungen für einen schwerwiegenden Incident anzeigen

Zeigen Sie die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem schwerwiegenden Incident gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an alle Stakeholder gesendet, die dem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Informationsbenachrichtigungen werden für einen schwerwiegenden Incident ausgelöst, wenn:

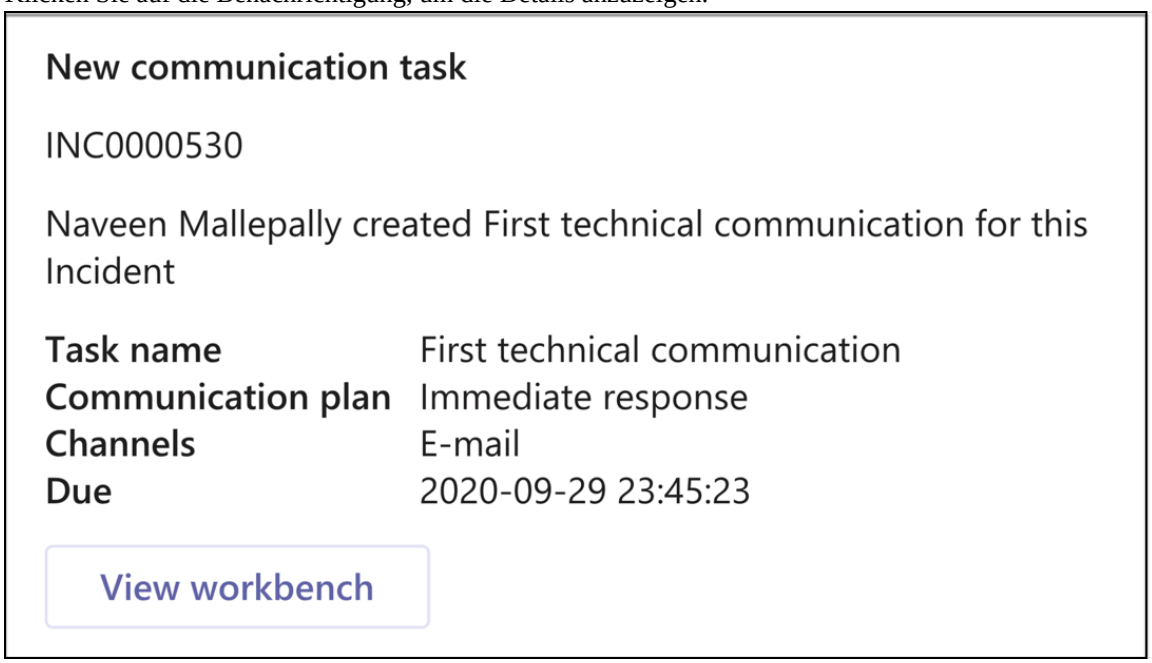
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Kommunikationsaufgabe für einen schwerwiegenden Incident erstellt wird
- Ein SLA 75% erreicht
- Ein SLA verletzt wird

Prozedur

1. Starten Sie **Microsoft Teams**.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds für den schwerwiegenden Incident an.
4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



5. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**, um die Ticketdetails in ServiceNow anzuzeigen.

Dashboard „Employee Center“

Verwenden Sie das Dashboard „Employee Center“ in Microsoft Teams, um die Widgets mit ausstehenden Aufgaben, Anforderungen und internen Unternehmensankündigungen anzuzeigen.

Das Dashboard „Mein Hub“ wird ab Rome durch das Dashboard **Employee Center** ersetzt.

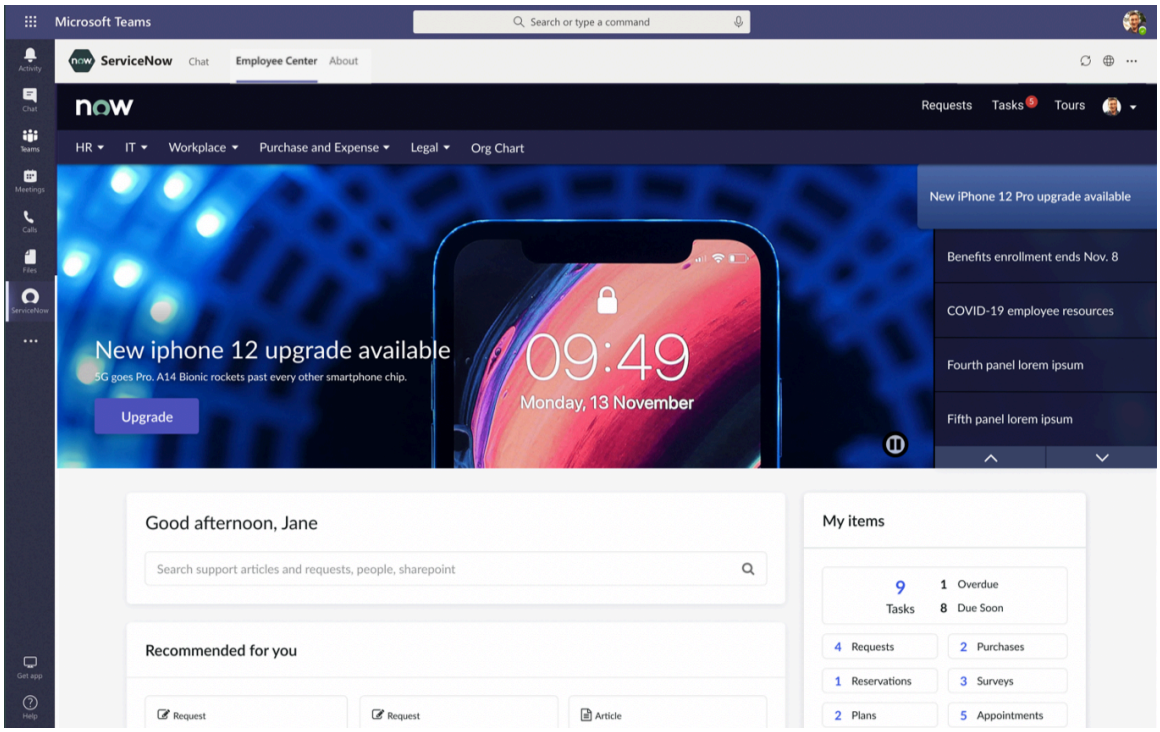
Durch die Einbettung von Employee Center können Sie in Microsoft Teams Hilfe anfordern, nach Selfservice-Inhalten suchen und Ihre Aufgaben bearbeiten.

Für Kunden mit Employee Center können Content Manager und Kommunikationsspezialisten Microsoft Teams als zusätzlichen Kanal nutzen, um Mitarbeiter zeitnah mit personalisierten Mitteilungen zu kontaktieren.

Starten Sie Microsoft Teams. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In Employee Center auf Microsoft Teams-Chats zugreifen

Greifen Sie in Employee Center auf den auf ein Ticket bezogenen Microsoft Teams-Chat zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Chats im Widget „Teams-Chat“ nur anzeigen, wenn Sie vom Service Desk-Mitarbeiter zu dieser Chatkonversation hinzugefügt wurden und Zugriff auf das zugehörige Ticket haben. Wenn Sie sich auf der Beobachtungsliste eines Incident befinden und das Ticket im ServiceNow-Portal anzeigen können, können Sie auch die zugehörigen Chats anzeigen.

Nachrichten werden dynamisch geladen. Im Widget „Teams-Chat“ werden keine Reaktionen auf Nachrichten, aber in Nachrichten enthaltene Emojis angezeigt.

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**an.
3. Öffnen Sie das Ticket.
4. Wählen Sie **Teams-Chat**.
5. Wählen Sie einen Chat aus, um ihn im Detail anzuzeigen.
   Wenn für ein Ticket mehrere Chats verfügbar sind, wählen Sie den gewünschten Chat in der Liste auf der linken Seite aus.
6. Setzen Sie den Chat entweder in der Desktopversion oder in der mobilen Version fort.
   - Wählen Sie für die Desktopversion **In Microsoft Teams (Desktop) öffnen**.
   - Wählen Sie für die mobile Version **In Microsoft Teams (Browser) öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Genehmigungen von Microsoft Teams

Verwalten Concur Ausgabengenehmigungen mit Virtual Agent Benachrichtigungen mit Aktionen in Microsoft Teams Um die Genehmigung direkt in zu lösen Virtual Agent Konversation ohne Einbeziehung eines Servicemitarbeiters.

Vorbereitungen

- Die Virtual Agent Die Integration wird nur für Anwender unterstützt, die einen Anwenderdatensatz in Ihrem haben ServiceNow Instanz. Anwender müssen ihre Accounts mit verknüpfen Microsoft Teams Und aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen.
- Installieren Sie die Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur Plugin (sn_ex_cnc).

Weitere Informationen zum Empfangen von Benachrichtigungen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams Und Aktivieren Virtual Agent Benachrichtigungen . Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
3. Geben Sie Ein `Benachrichtigung anzeigen` Im Chat-Fenster.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Bericht an, indem Sie auswählen **Bericht Anzeigen** .
   Sie können den Bericht auch später anzeigen, indem Sie auswählen **Überspringen** Und wird eingegeben `Benachrichtigung anzeigen` Im Chat-Fenster.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben- und Belegelemente an, indem Sie auswählen **Ausgaben und Belege** . Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Vollständigen Bericht anzeigen** .
6. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

Hinweis: Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

Entscheidung	Aktion
Genehmigen Sie den Bericht	Wählen Sie **Genehmigen**.
Lehnen Sie den Bericht ab	**a.** Wählen Sie Aus **Zurücksenden** . **b.** Geben Sie einen Grund für die Ablehnung des Berichts ein.

Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter

Service Desk-Mitarbeiter können an den servicebezogenen Tickets arbeiten, die von den Mitarbeitern erstellt wurden.

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus der klassischen Ansicht starten und importieren

Initiieren Sie eine Konversation mit der anfordernden Person, um das Ticket zu lösen.

Sie müssen über die Rolle „Schreiben“ verfügen, um für Incidents, Anforderungen, Change-Anforderungen und Katalogaufgaben die Funktionen **Microsoft Teams-Chat starten** und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten aus Microsoft Teams importieren zu verwenden. Diese Rolle ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „ITSM-Rollen“ aktivieren, und für alle Instanzen ab dem Madrid-Release.

Datensatz und Rolle

Datensatz	Rolle	Plugin
Incident	sn_incident_write	ITSM-Rollen – Plugin „Incident Management“ [com.snc.itsm.roles.incident_management]
Change Request	sn_change_write	ITSM-Rollen – Plugin „Change Management“ [com.snc.itsm.roles.change_management]
Anforderung	sn_request_write	ITSM-Rollen – Plugin „Request Management“ (com.snc.itsm.roles.request_management)
HR-Fall	sn_hr_core.case_writer	Plugin „Human Resources Scoped App — Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations]

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus dem Decorator-Element des Felds starten und importieren

Interagieren Sie über das Chatsymbol im Arbeitsbereich in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person, um das Ticket schnell zu lösen.

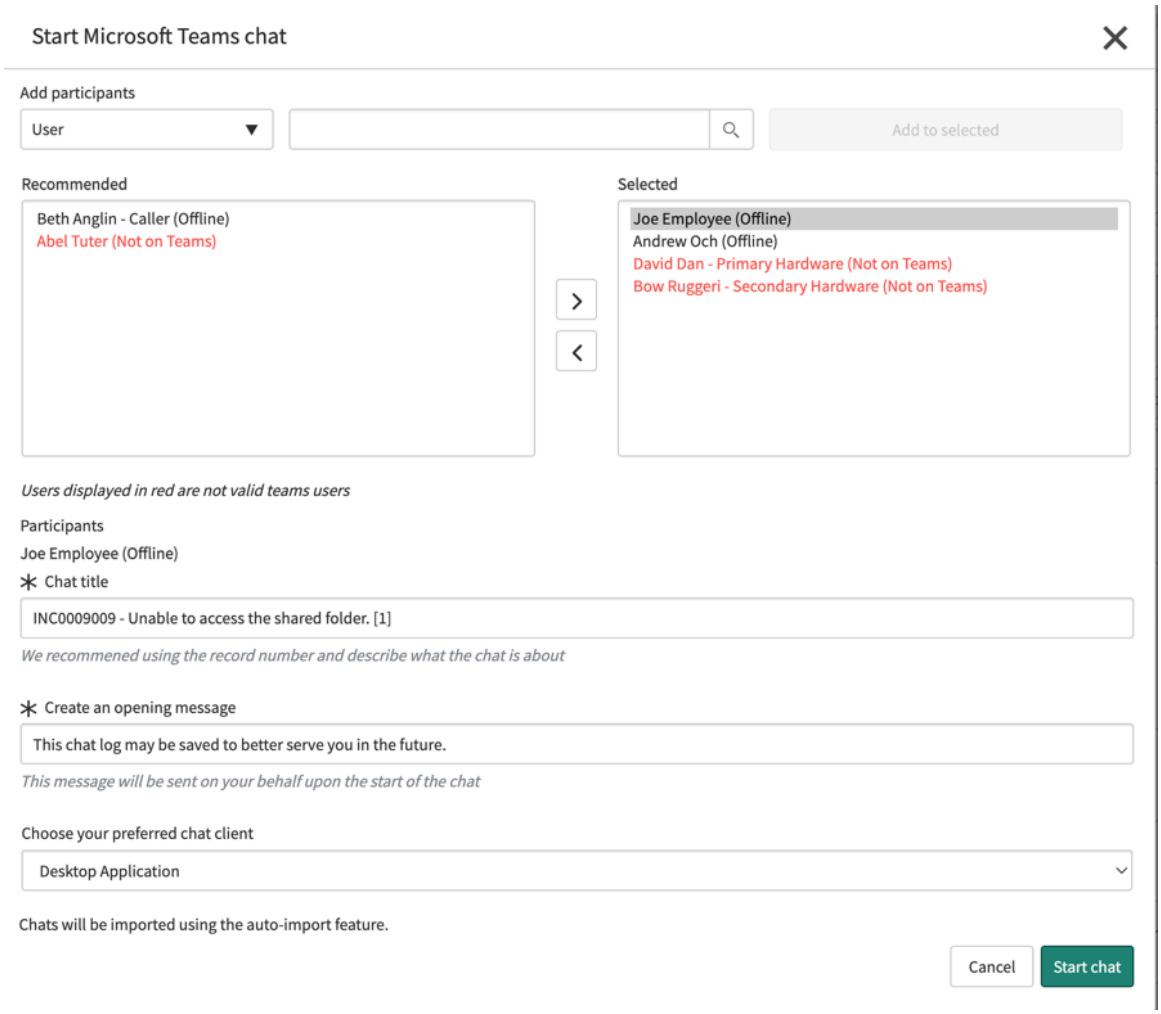
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu einem offenen Ticket (Incident, Change-Anforderung, Anforderungselement, HR-Fall oder Katalogaufgabe).
2. Zeigen Sie neben dem Feld **Betroffene Person** auf .
3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer mit ihrem aktuellen Anwesenheitsstatus in Microsoft Teams angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Modale Chatfelder starten

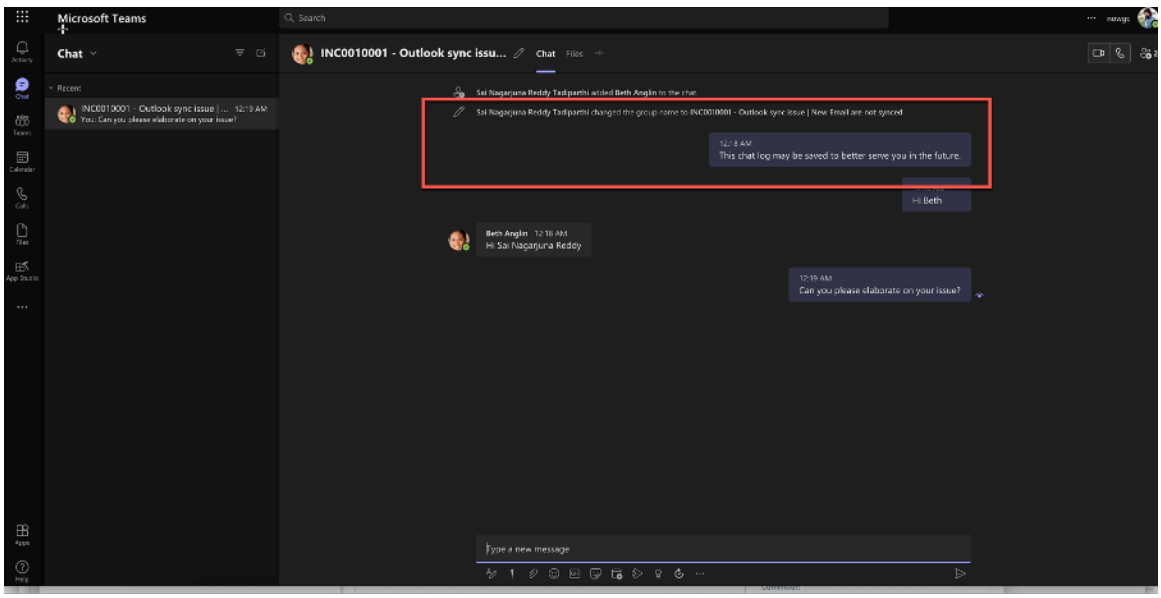
Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll. Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	„On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt. ○ **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients. ○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

5. Klicken Sie auf **Chat starten**.

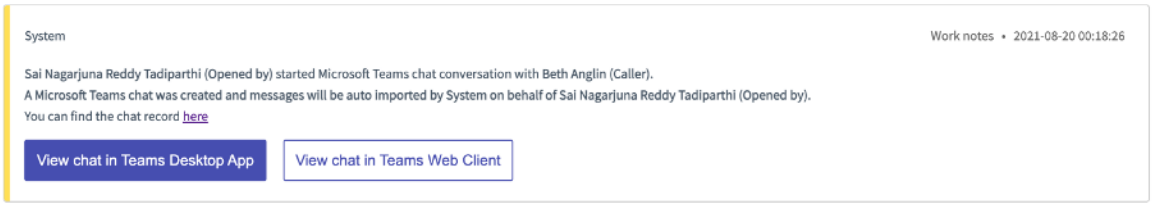
   Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Mitarbeiter eingegeben wurden.



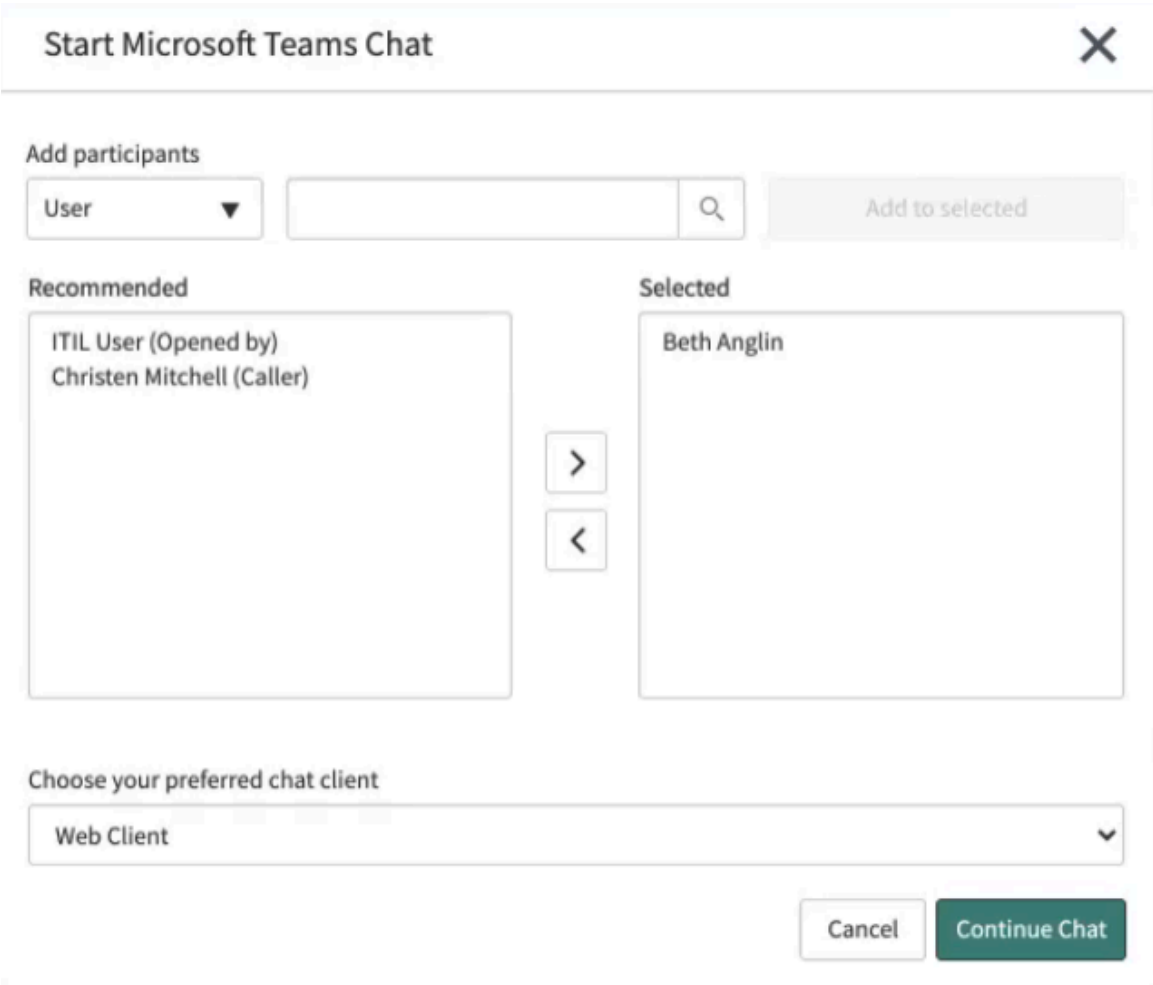
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat aus dem Datensatz mit demselben Benutzer initiiert, wird **Microsoft Teams-Chat starten** angezeigt (siehe unten).



Das System zeigt die Schaltfläche **Chat fortsetzen** an, über die das Gespräch fortgesetzt werden kann. Wenn jedoch ein anderer Benutzer hinzugefügt wird, werden im modalen Chatfenster die Felder **Chat-Titel** und **Create an opening message** (Eröffnungsnachricht erstellen) angezeigt.

Die Interaktion wird nur bei einer Konversation mit der anfordernden Person erstellt. Wenn die anfordernde Person nicht an der Konversation teilnimmt (etwa bei einer Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und einem Kollegen), wird zwar ein Microsoft Teams-Chatdatensatz erstellt, aber keine Interaktion.

Eine Microsoft Teams-Chatinteraktion wird automatisch erstellt, und über das Aktivitätenprotokoll können Sie auf die Chatdetails zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Suchen Sie im Aktivitätenprotokoll des Datensatzes nach dem Kommentar mit dem Link, über den auf die Chatinteraktion zugegriffen werden kann.

b. Klicken Sie auf den Link.

Das Chattranskript wird im Abschnitt **Aktivitäten** gespeichert.

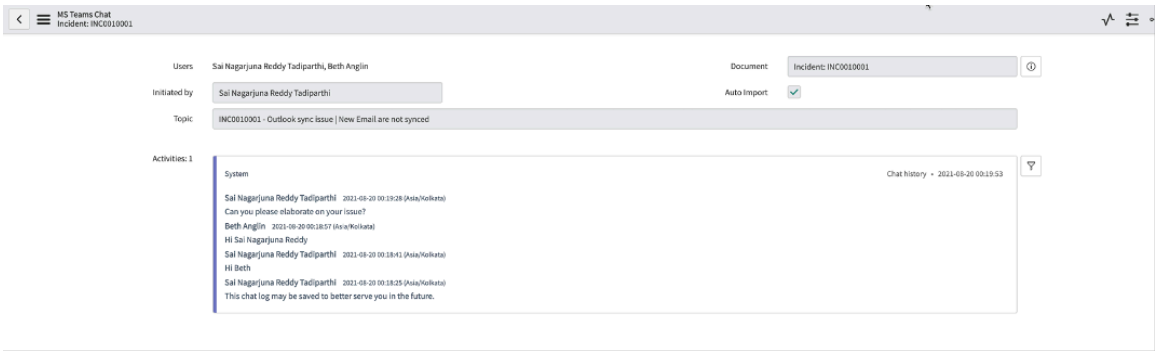


Tabelle der Chataktivitäten

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, die dem Chat zugeordnet sind
Dokument	Quelldatensatznummer
Initiiert von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Chatinteraktion initiiert hat.
Auto Import (Automatischer Import)	Status der automatisch importierten Nachrichten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden die Nachrichten, die sich auf den Datensatz beziehen, nicht automatisch importiert.
Thema	Chat-Titel
Aktivitäten	Chattranskript

Anforderungsbasierter Chat: Chats über die Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ starten und importieren

Interagieren Sie mit einer anfordernden Person in Microsoft Teams über ein Problem mit dem Datensatz eines Incidents, eines Anforderungselements, einer Change-Anforderung oder eines HR-Falls, um das Ticket schnell zu lösen.

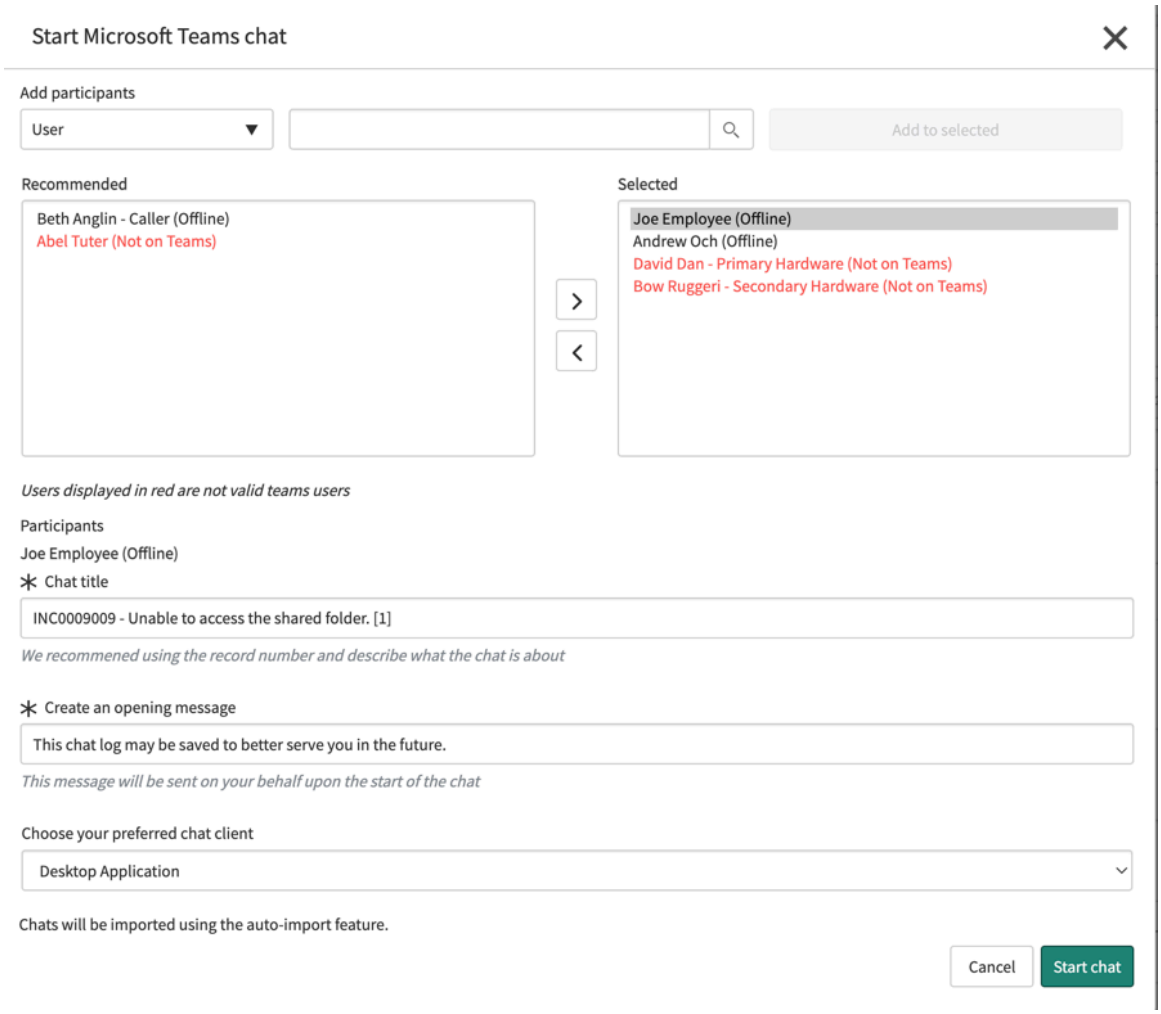
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu einem offenen Ticket (Incident, Change-Anforderung, Anforderungselement, HR-Fall oder Katalogaufgabe).
2. Klicken Sie auf **Microsoft Teams-Chat starten**.
3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer mit ihrem aktuellen Anwesenheitsstatus in Microsoft Teams angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Modale Chatfelder starten

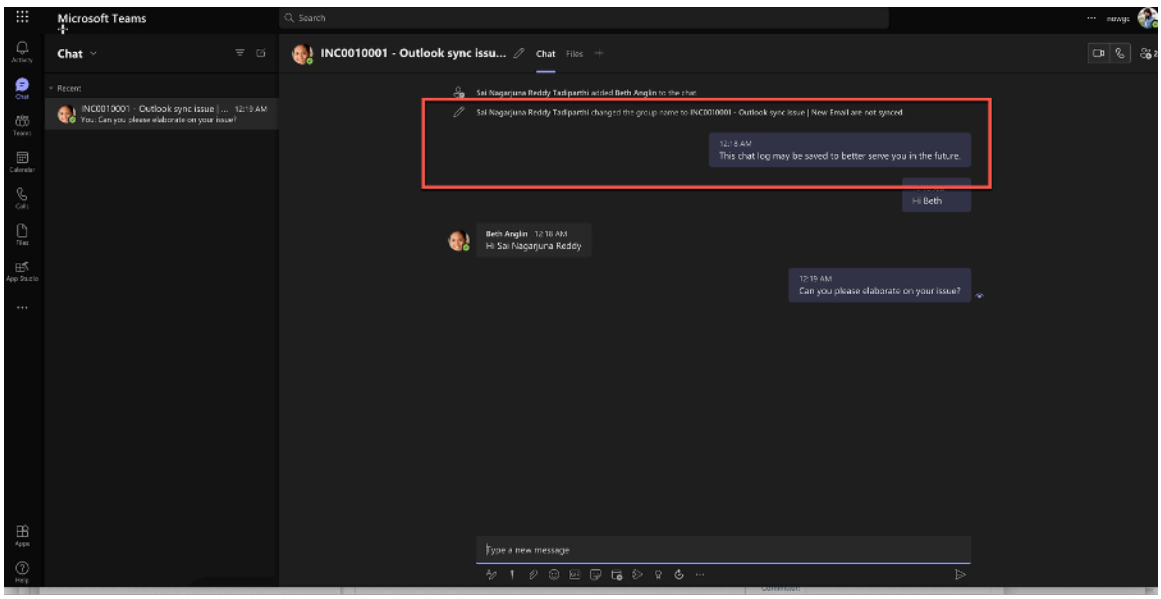
Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll. Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	„On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt. ○ **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients. ○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

5. Klicken Sie auf **Chat starten**.

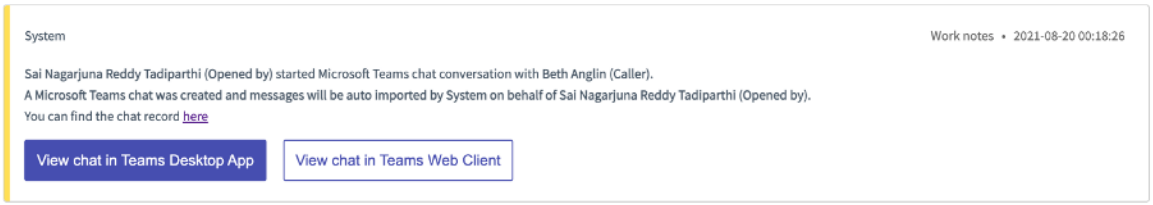
Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Service Desk-Mitarbeiter eingegeben wurden.



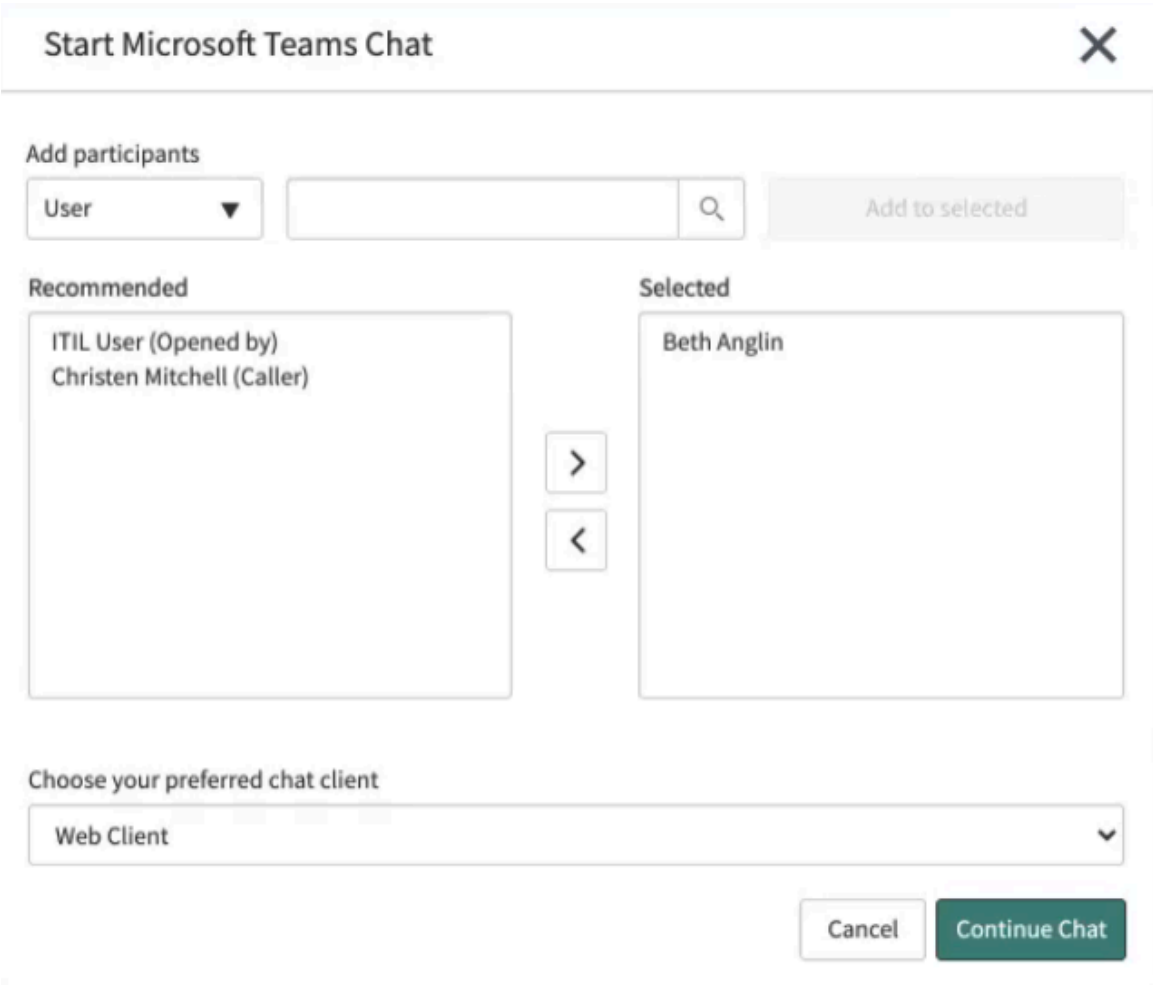
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat aus dem Datensatz mit demselben Benutzer initiiert, wird **Microsoft Teams-Chat starten** angezeigt (siehe unten).



Das System zeigt die Schaltfläche **Chat fortsetzen** an, über die das Gespräch fortgesetzt werden kann. Wenn jedoch ein anderer Benutzer hinzugefügt wird, werden im modalen Chatfenster die Felder **Chat-Titel** und **Create an opening message** (Eröffnungsnachricht erstellen) angezeigt.

Eine Microsoft Teams-Chatinteraktion wird automatisch erstellt, und über das Aktivitätenprotokoll können Sie auf die Chatdetails zugreifen.

a. Suchen Sie im Aktivitätenprotokoll des Datensatzes nach dem Kommentar mit dem Link, über den auf die Chatinteraktion zugegriffen werden kann.

b. Klicken Sie auf den Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Chattranskript wird im Abschnitt **Aktivitäten** gespeichert.

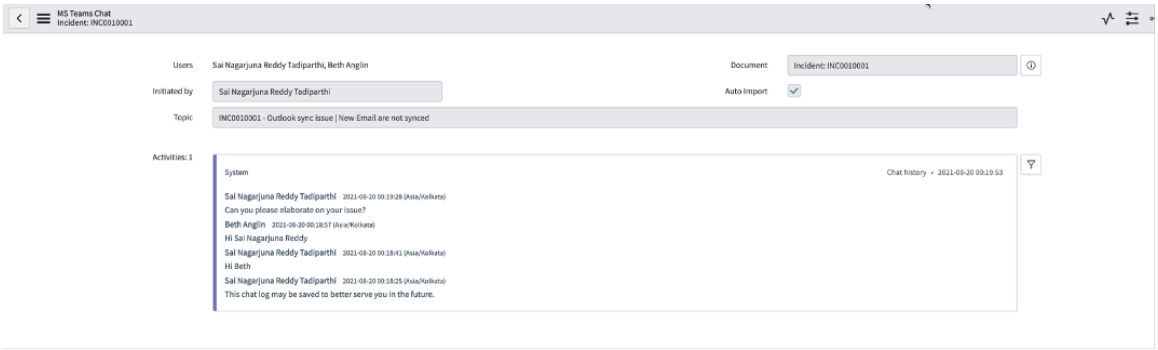


Tabelle der Chataktivitäten

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, die dem Chat zugeordnet sind
Dokument	Quelldatensatznummer
Initiiert von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Chatinteraktion initiiert hat.
Auto Import (Automatischer Import)	Status der automatisch importierten Nachrichten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden die Nachrichten, die sich auf den Datensatz beziehen, nicht automatisch importiert.
Thema	Chat-Titel
Aktivitäten	Chattranskript

Nachrichten manuell aus einem Ticket importieren

Sie können die Konversation mit einem Benutzer aus Microsoft Teams importieren und in den **Kommentaren** anfügen, um alle wichtigen Nachrichten in der ServiceNow-Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von Nachrichten können Service Desk-Mitarbeiter den Verlauf des Tickets anzeigen lassen, sodass die anfordernde Person alle Diskussionen zu ihrem Ticket an einem Ort sehen kann. Dies hilft bei der Erfassung der Informationen, die für die Überprüfung nach dem Ticket und für Prozesse für kontinuierliche Verbesserung erforderlich sind.

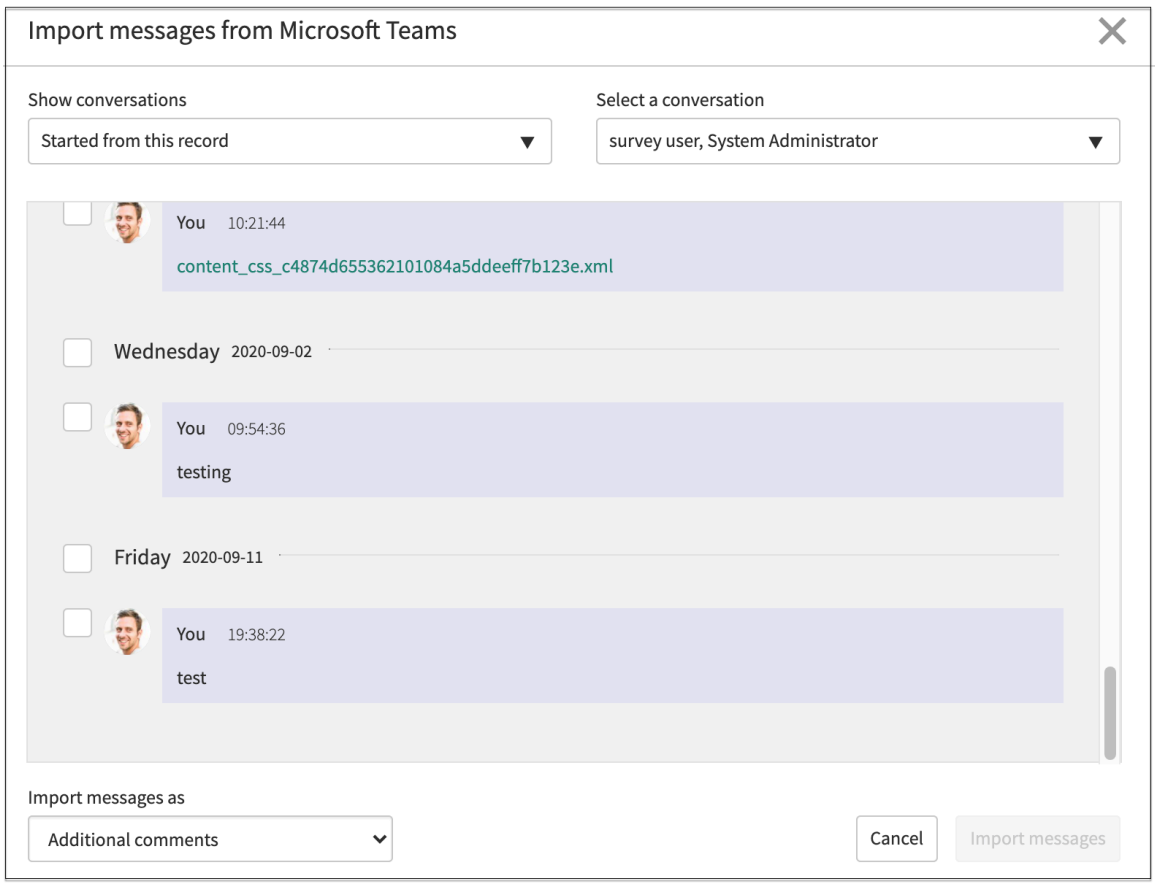
Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu einem offenen Ticket (Incident, Change-Anforderung, Anforderungselement, HR-Fall oder Katalogaufgabe).
2. Klicken Sie auf **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren**.
3. Füllen Sie im Formular **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren** die folgenden Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“

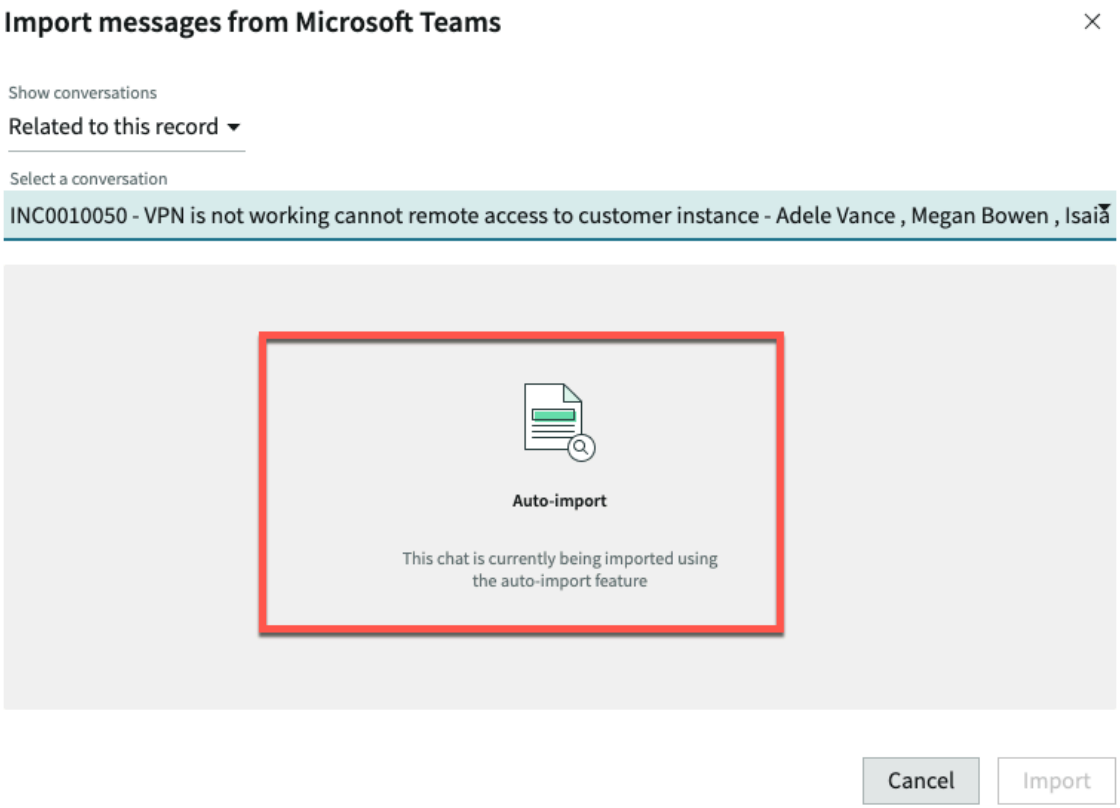
Feld	Beschreibung
Konversationen anzeigen	Wählen Sie aus: ○ Von diesem Datensatz gestartet: Listet alle Kommunikationsaufgaben auf, die für den Datensatz erstellt wurden. ○ Alle Konversationen auflisten: Listet alle Konversationen des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters auf.
Konversation auswählen	Wählen Sie eine Konversation aus, um die Nachrichten für den Datensatz zu importieren.
Nachrichten importieren als	○ **Zusätzliche Kommentare**: Die Nachrichten werden unter „Zusätzliche Kommentare“ angehängt. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter „Arbeitsnotizen“ angehängt.



4. Wählen Sie die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten, und klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie versuchen, die Nachrichten manuell für ein Ticket zu importieren, für das die Nachrichten automatisch importiert werden, zeigt das System eine Meldung an, dass der Chat automatisch importiert wird.



Anforderungsbasierter Chat: Chats aus Arbeitsbereich starten und importieren

Initiieren Sie eine Konversation mit der anfordernden Person, um das Ticket zu lösen.

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus dem Decorator-Element des Felds starten und importieren

Interagieren Sie mit einer anfordernden Person in Microsoft Teams über ein Problem mit einem Incident, einem Anforderungselement, einer Change-Anforderung oder einer Katalogaufgabe, um das Ticket schnell zu lösen.

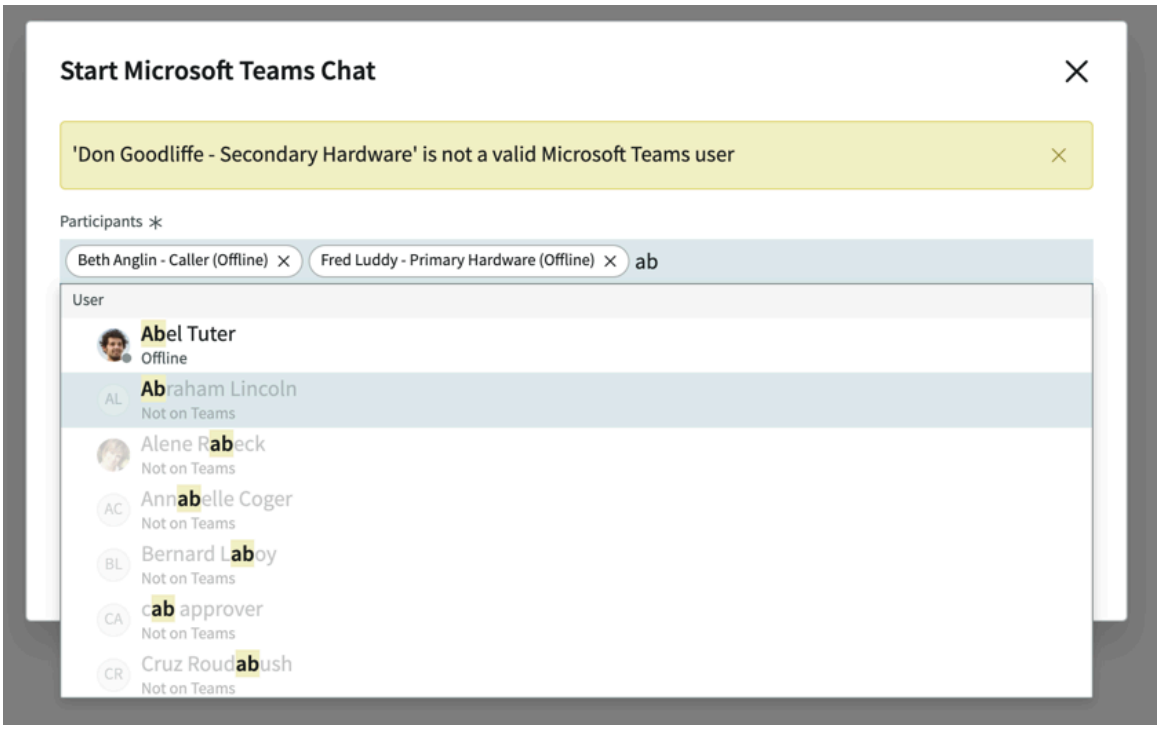
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie in zu einem offenen Ticket (Incident, Change-Anforderung, Anforderungselement, HR-Fall oder Katalogaufgabe) ServiceNow Instanz.
2. Zeigen Sie auf das neben dem Feld **Geöffnet für**.
   Der Chat mit dem Benutzer wird in **Microsoft Teams** initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie mit der Eingabe der Teilnehmernamen beginnen, zeigt das System deren aktuellen Status in Microsoft Teams an. Der Status wird auch neben dem jeweiligen Namen im Feld **Teilnehmer** angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Chat starten

Feld	Beschreibung
Teilnehmer	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Gruppen	Option zum Hinzufügen der Gruppen, die erforderlich sind, um gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Empfohlen	Das System zeigt die Liste der Benutzer an, die dem Ticket zugeordnet sind. Wählen Sie den Benutzer aus, der in die Chatkonversation aufgenommen werden soll.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients.

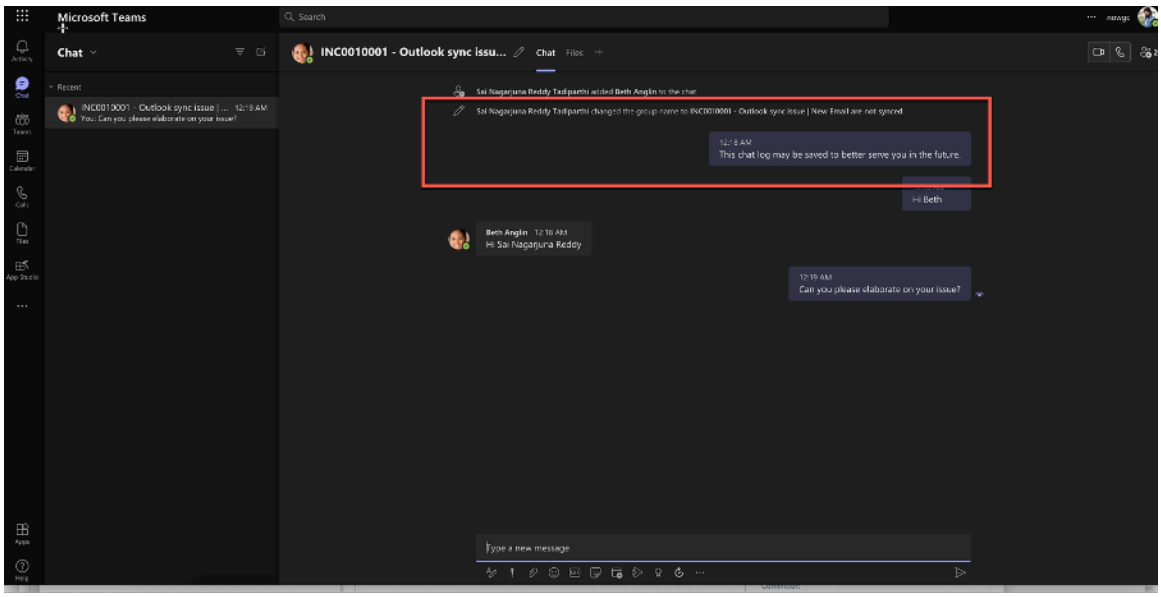
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

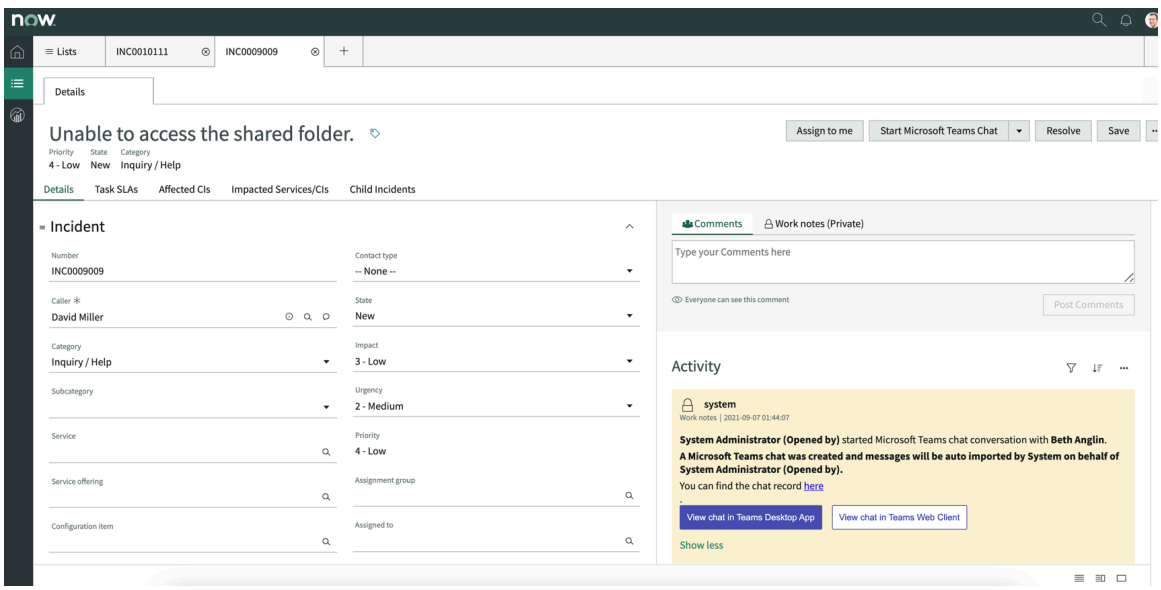
Feld	Beschreibung
	○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

4. Klicken Sie auf **Chat starten**.

Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Mitarbeiter eingegeben wurden.



Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

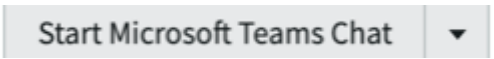
Anforderungsbasierter Chat: Chats über die Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ starten und importieren

Interagieren Sie im Arbeitsbereich in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person, um das Ticket schnell zu lösen.

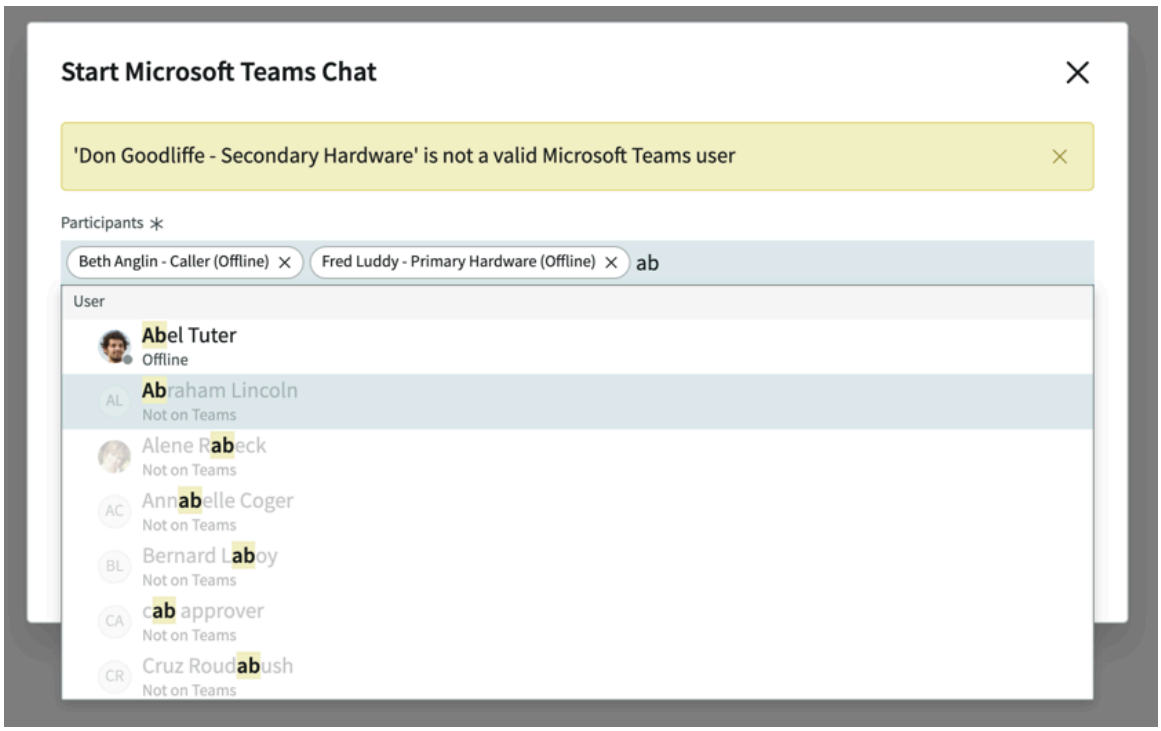
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie in zu einem offenen Ticket ServiceNow Instanz.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche 

.
   Der Chat wird mit der anfordernden Person in Microsoft Teams initiiert.



   Wenn Sie mit der Eingabe der Teilnehmernamen beginnen, zeigt das System deren aktuellen Status in Microsoft Teams an. Der Status wird auch neben dem jeweiligen Namen im Feld **Teilnehmer** angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Chat starten

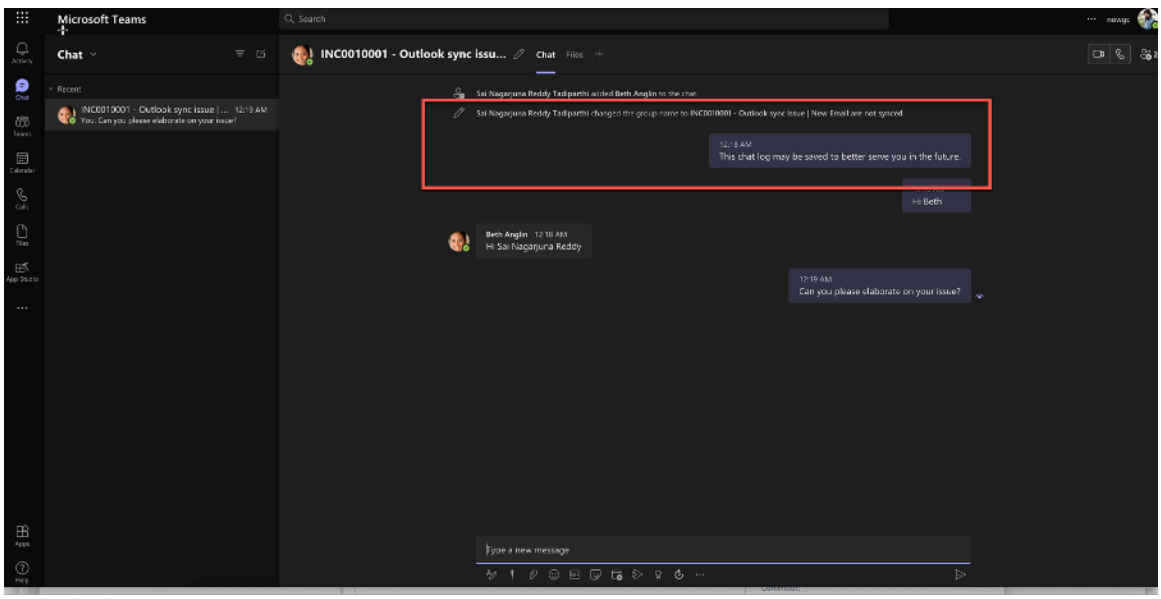
Feld	Beschreibung
Teilnehmer	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Gruppen	Option zum Hinzufügen der Gruppen, die erforderlich sind, um gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Empfohlen	Das System zeigt die Liste der Benutzer an, die dem Ticket zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie den Benutzer aus, der in die Chatkonversation aufgenommen werden soll.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients. ○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

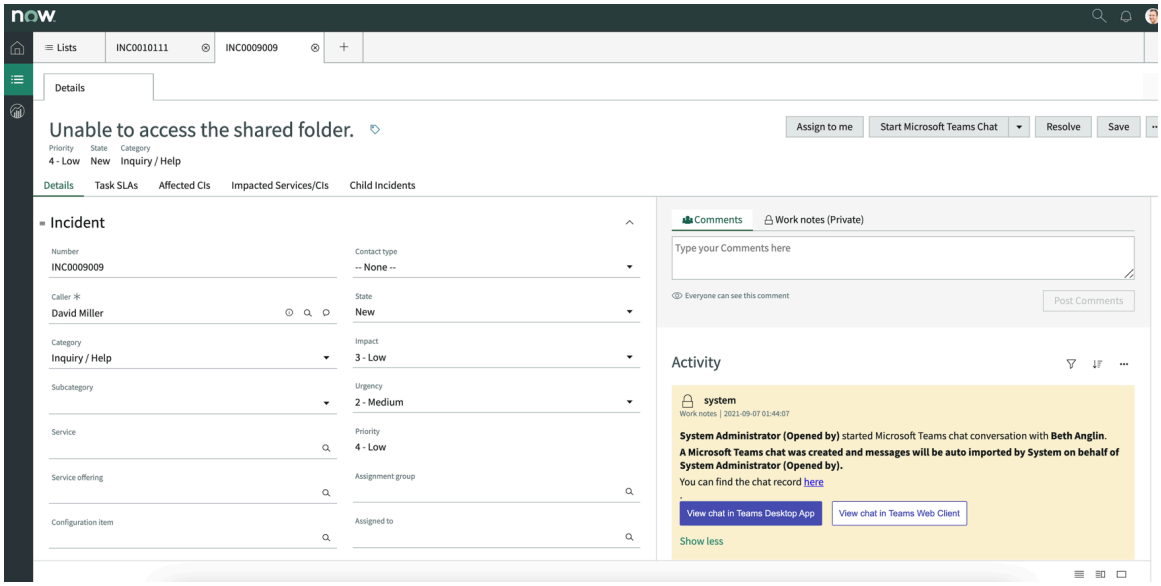
4. Klicken Sie auf **Chat starten**.

Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Mitarbeiter eingegeben wurden.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Nachrichten aus Agent Workspace importieren

Sie können die Konversation mit einem Anwender aus dem Mitarbeiterbereich importieren und sie an anhängen **Kommentare** Zum Speichern aller wichtigen Nachrichten in ServiceNow.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

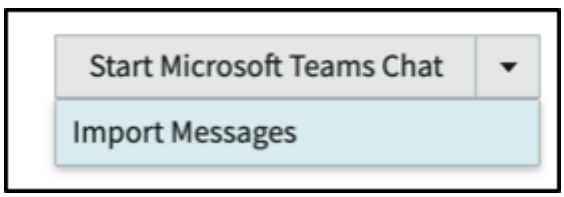
Prozedur

1. Navigieren Sie über den Mitarbeiterbereich zu einem offenen Ticket in Ihrer ServiceNow-Instanz.

Navigationspfad

Datensatz	Beschreibung
Incident	Navigieren zu **Incident** > **Öffnen**an. Öffnen Sie den Datensatz, an dem Sie arbeiten möchten.
Change-Anforderung	Navigieren zu **Change** > **Öffnen**an. Öffnen Sie den Datensatz, an dem Sie arbeiten möchten.
Anforderungselement	Navigieren zu **Anforderungen** > **Offene Anforderungen**an. Öffnen Sie den Datensatz, an dem Sie arbeiten möchten.

2. Von **Starten Sie Den Microsoft Teams-Chat** Menü auswählen **Nachrichten importieren** .



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie nicht angemeldet sind, erhalten Sie eine Aufforderung, sich bei anzumelden Microsoft Teams.

3. Wählen Sie die Nachrichten aus, die Sie importieren möchten, und wählen Sie dann aus **Nachrichten importieren** .

Anforderungsbasierter Chat – Chat mit Gastbenutzern aus einem Datensatz starten

Starten Sie einen Microsoft Teams-Chat mit dem Gastbenutzer einer externen und zulässigen Domäne über einen Datensatz.

Vorbereitungen

Der Gastbenutzer muss per Chatzugriff authentifiziert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Chat-Zugriff für Gastanwender Für selbst konfigurierte App und Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren Für vorab veröffentlichte App-Instanzen.

Die Gastbenutzerliste wird aus Microsoft Azure AD abgerufen. Weitere Informationen finden Sie unter Gastzugriff in Microsoft Teams .

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Starten eines Chats mit einem externen Benutzer, der nicht in der Liste der zulässigen Gastdomänen aufgeführt ist, finden Sie unter Personen außerhalb Ihrer Teams-Organisation zu einem Chat hinzufügen oder einladen .

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**an.
3. Öffnen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Ticket, an dem Sie arbeiten möchten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Ticket“

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Suchen Sie die **Teams-Gruppe**, und wählen Sie sie aus.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Chatzwecks.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
7. Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie chatten möchten.

   Sie können die anfordernde Person und Mitarbeiter oder mehrere Gäste aus verschiedenen Domänen auswählen.

8. Wählen Sie **Chat starten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Webclient wird die der Domäne zugeordnete Mandanten-ID an Ihre Microsoft Teams-URL angehängt.

Der Chat wird in der Anwendung Microsoft Teams geöffnet.

Ergebnis
Alle Teammitglieder sehen im Thread des Microsoft Teams-Kanals eine Ankündigung, dass der Teambesitzer einen Gast hinzugefügt hat, dessen Namen erwähnt wird. Ein Tag in der rechten oberen Ecke des Kanal-Thread gibt die Anzahl der Gäste im Team an, und neben jedem Gastnamen wird die Bezeichnung **(Gast)** angezeigt.

Hinweis:

Ein Tag mit der Bezeichnung **Extern** gibt an, dass ein Benutzer als Gast teilnimmt und nicht in der zulässigen Domäne vorhanden ist.

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus der klassischen Ansicht starten und importieren

Sie können einen Microsoft Teams-Chat mit einem externen Organisationsbenutzer starten und den Chat importieren, nachdem Sie zu diesem Chat eingeladen wurden.

Die folgende Konfiguration muss abgeschlossen sein, damit ein Gastbenutzer aus einer zulässigen Domäne den Chat initiieren oder importieren kann.

- Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren
- Externe Zusammenarbeit für Gastbenutzer konfigurieren
- Gastbenutzer zu Microsoft Azure AD hinzufügen

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Chat-Zugriff für Gastanwender Für selbst konfigurierte App: Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren Für vorab veröffentlichte App und Gastzugriff in Microsoft Teams .

Hinweis:

Als Gastbenutzer können Sie Chats nur importieren, wenn Sie sich in der zulässigen Domäne befinden, können Chats aber nicht initiieren. Ein Tag mit der Bezeichnung **Extern** wird neben Ihrem Namen angezeigt, um anzuzeigen, dass Sie Gastbenutzer sind und nicht in der zulässigen Domäne vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter Personen außerhalb Ihrer Teams-Organisation zu einem Chat hinzufügen oder einladen .

Microsoft Teams-Chat als Gastbenutzer starten

Starten Sie als Gastbenutzer einen Microsoft Teams-Chat mit einem externen Organisationsbenutzer.

Vorbereitungen
Als Gastbenutzer müssen Sie eine Einladung entweder per E-Mail oder über Microsoft Teams erhalten und akzeptiert haben.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren wird über die klassische ServiceNow-UI ausgeführt. Informationen zu diesem Verfahren bei Ausführung über den Arbeitsbereich finden Sie unter Anforderungsbasierter Chat: Chats über die Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ starten und importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**an.
3. Öffnen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Ticket, an dem Sie arbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
5. Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft-E-Mail-Konto an, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
6. Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie chatten möchten.

   Sie können die anfordernde Person und Mitarbeiter oder mehrere Gäste aus verschiedenen Domänen auswählen.
7. Wählen Sie **Chat starten**.

   Im Webclient wird die der Domäne zugeordnete Mandanten-ID an Ihre Microsoft Teams-URL angehängt.

Ergebnis

Der Chat wird in der Anwendung Microsoft Teams geöffnet.

Microsoft Teams-Chats als Gastbenutzer starten

Importieren Sie als Gastbenutzer Ihren Microsoft Teams-Chat mit einem externen Organisationsbenutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren wird über die klassische ServiceNow®-Benutzeroberfläche ausgeführt. Informationen zu diesem Verfahren bei Ausführung über den Arbeitsbereich finden Sie unter Nachrichten aus Agent Workspace importieren.

Wenn ein Gast einen Chat importiert, werden in den Datensatz keine Anhänge hochgeladen. In der Anwendung Microsoft OneDrive werden Anhänge als Link zur Datei angezeigt.

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**an.
3. Öffnen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Ticket, an dem Sie arbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren**.
5. Wählen Sie im Formular „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ die Liste **Konversationen anzeigen**, und legen Sie die anzuzeigenden Konversationen fest.
   - Um alle Konversationen aufzulisten, die für den Datensatz erstellt wurden, wählen Sie **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**.
   - Um alle Konversationen im Zusammenhang mit dem angemeldeten Service Desk-Mitarbeiter aufzuführen, wählen Sie **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Liste **Konversation auswählen** und dann die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten.
7. Wählen Sie im Formular „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ die Liste **Nachrichten importieren als** und dann den Speicherort, an den die importierten Nachrichten angehängt werden sollen.
   - Um die importierten Nachrichten im Feld **Weitere Anmerkungen** anzuhängen und Kunden das Anzeigen von Nachrichten zu ermöglichen, wählen Sie **Weitere Anmerkungen** aus.
   - Um die importierten Nachrichten im Feld **Arbeitsnotizen** anzuhängen und die Nachrichten intern zu belassen, wählen Sie **Arbeitsnotizen**.
8. Wählen Sie **Importieren**.

Chat-zu-Anruf über Arbeitsbereich fördern

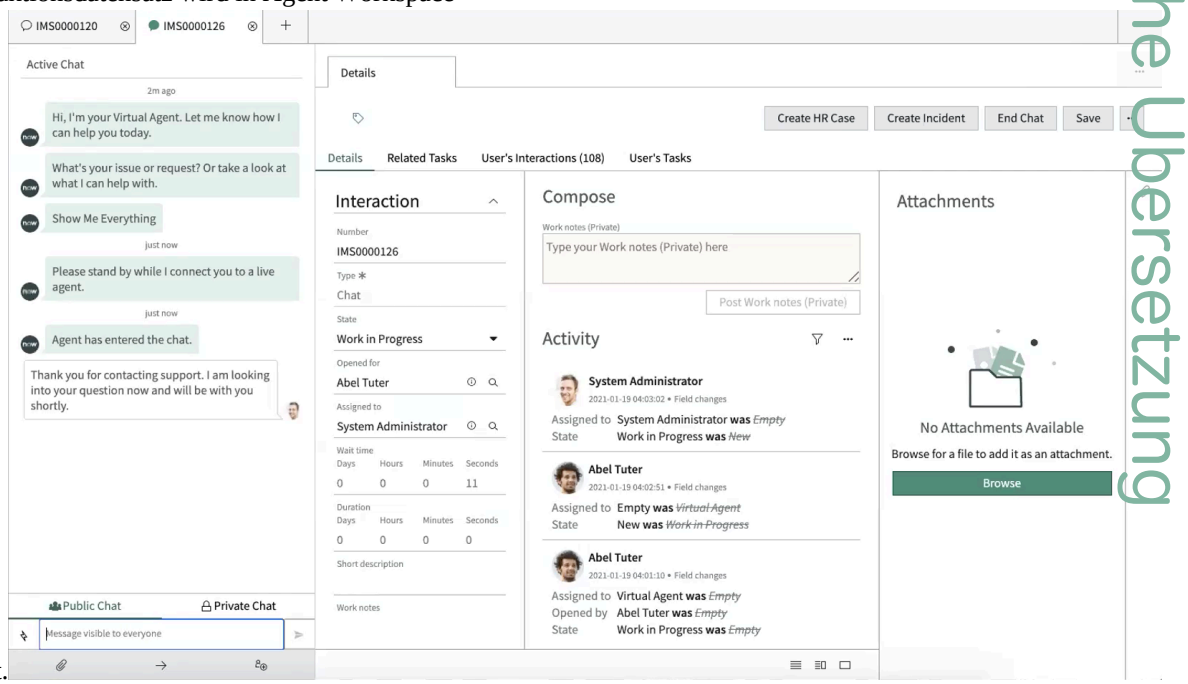
Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie aus dem Arbeitsbereich heraus einen Chat mit dem Anrufer initiieren, um das Problem schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Startseite des Arbeitsbereichs** > **Posteingang**an.
2. Klicken Sie im Posteingang auf **Akzeptieren**, um einen Chat zu akzeptieren.
   Der Interaktionsdatensatz wird in Agent Workspace



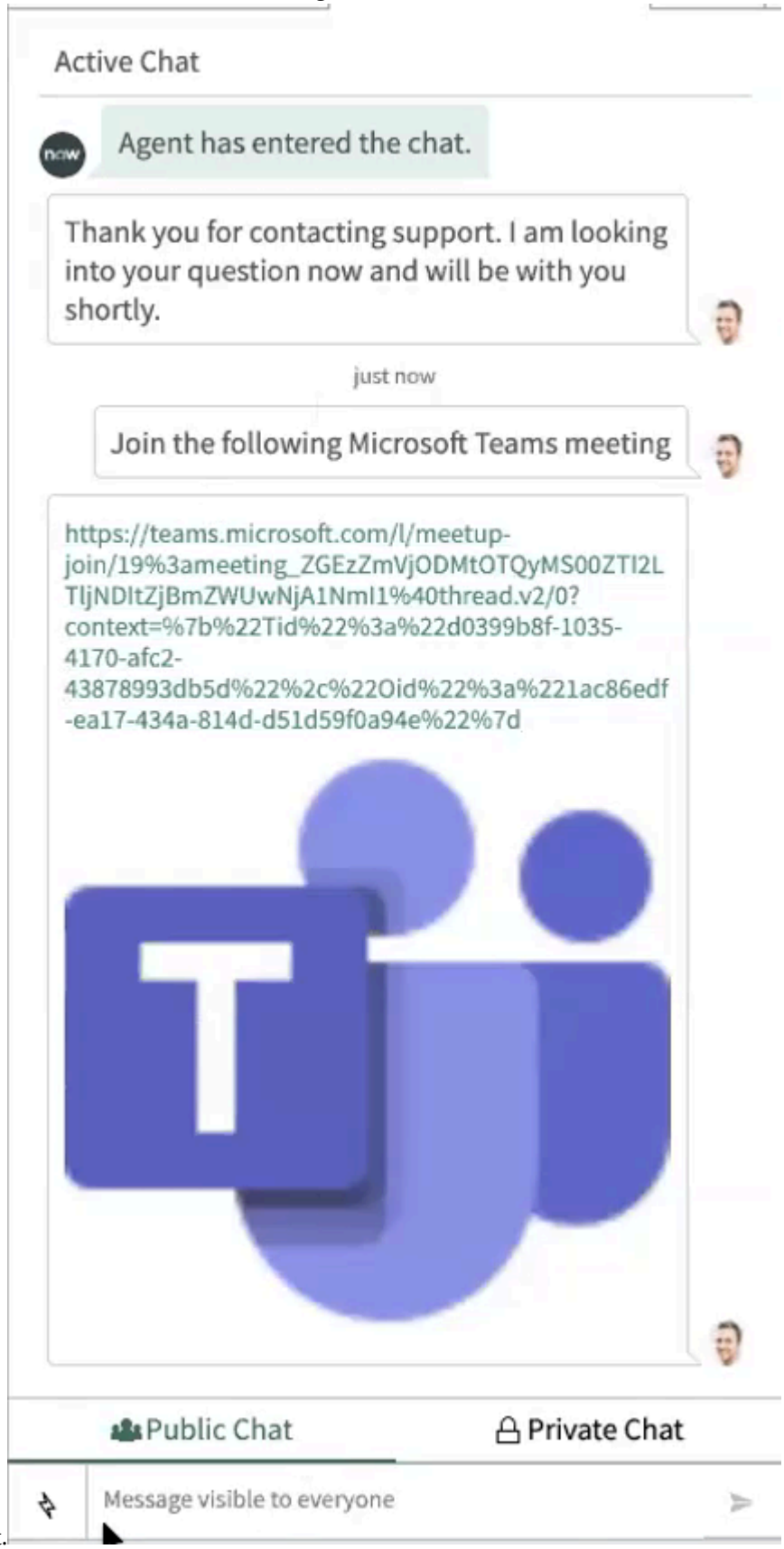
angezeigt.

3. Geben Sie im Eingabefeld für die Nachricht den Befehl `/teams_call` ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Microsoft Teams-Konferenzschaltung wird initiiert, und der Link wird im aktiven Chatbereich angezeigt.

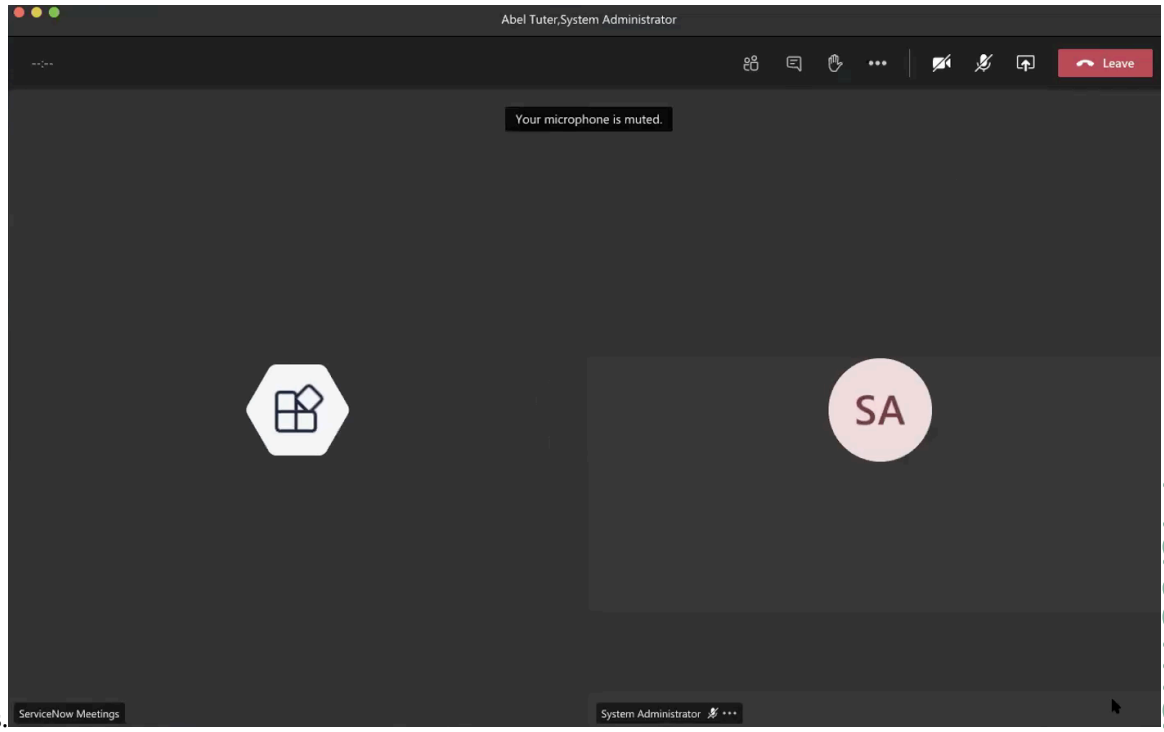


4. Klicken Sie auf den Besprechungslink, um an der Telefonkonferenz teilzunehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Benutzer erhält einen Anruf in Microsoft Teams.



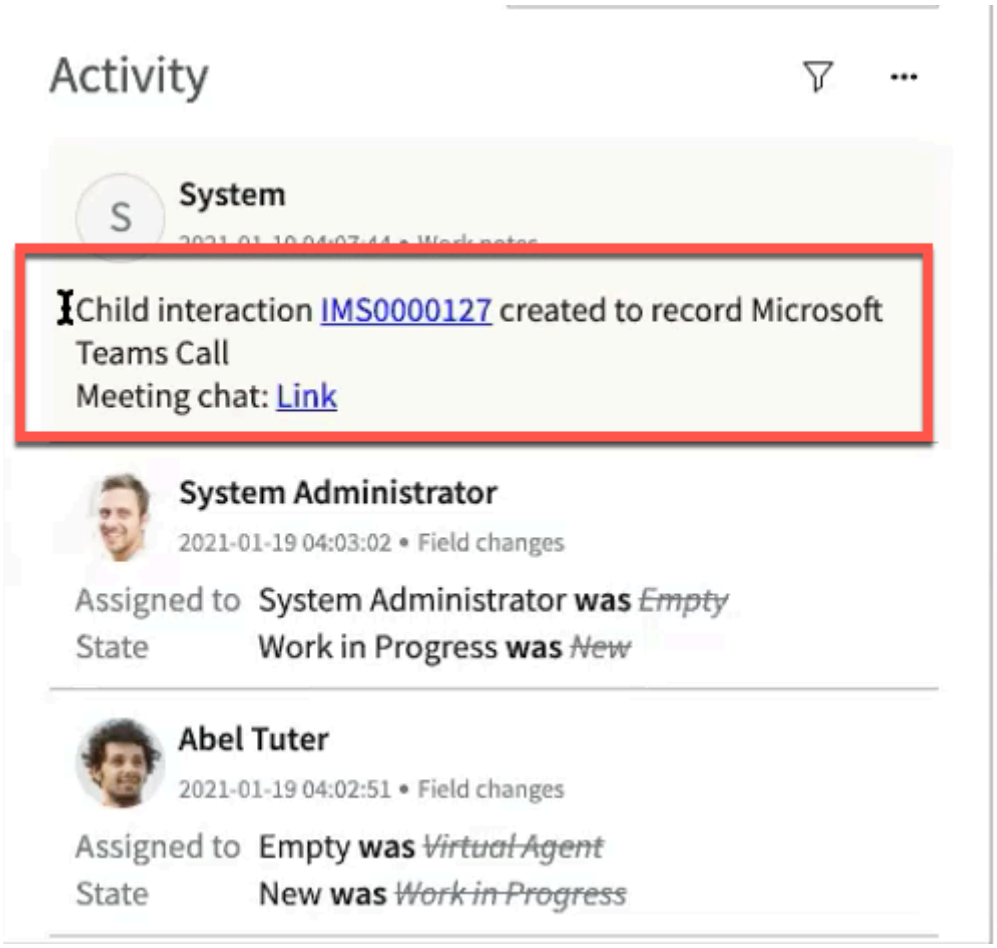
Der Benutzer kann eine Chat-Konversation in Microsoft Teams initiieren.

5. Klicken Sie Auf Um den Konversationsbereich zu öffnen.

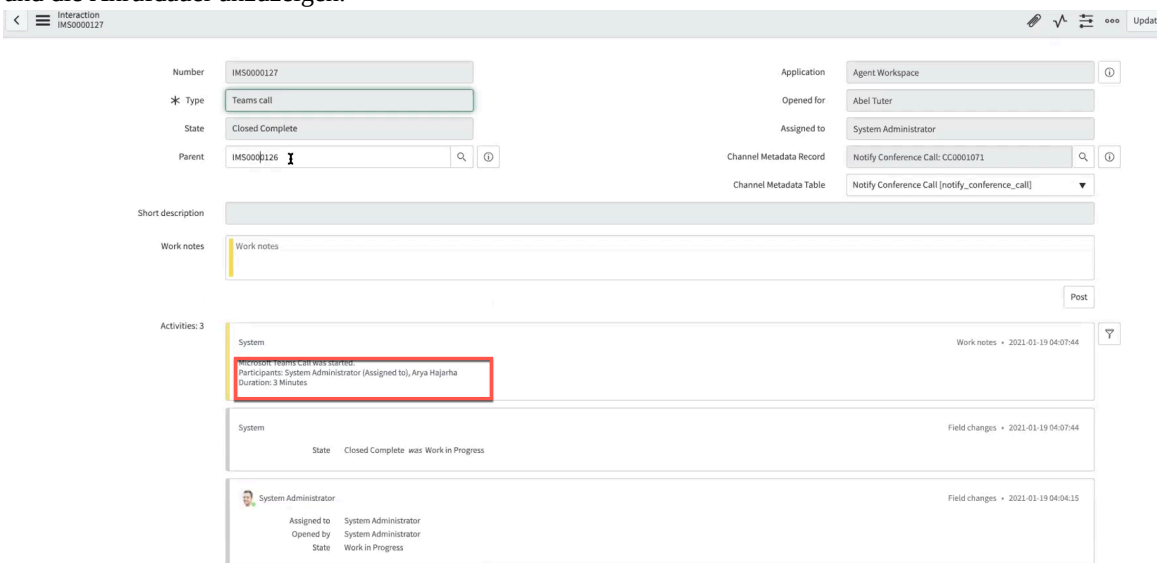
6. Klicken Sie nach dem Ende der Konversation auf Leave Um die Telefonkonferenz zu verlassen.
   Alle Informationen werden in der Aktivität (Arbeitsnotizen) protokolliert. Sie können die untergeordnete Interaktion und die Chat-Konversation anzeigen, die in Microsoft Teams stattgefunden hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf den untergeordneten Interaktionsdatensatz, um die Detailinformationen zu den Teilnehmern und die Anrufdauer anzuzeigen.



Klicken Sie auf den Chat-Link der Besprechung, um die Konversation in Microsoft Teams anzuzeigen.

Kommunikationsplan aus der MIM-Workbench hinzufügen

Sie können einen neuen Kommunikationsplan erstellen oder einem vorhandenen Kommunikationsplan aus der Workbench eine Aufgabe hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben, um die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents (MIM) verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Für Microsoft Teams Und Microsoft 365.

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikation** und anschließend im Abschnitt **Kommunikationsaufgaben** auf **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung des Plans	Kurze Beschreibung, wovon der Kommunikationsplan handelt.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanäle	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um E-Mail, SMS, Microsoft Teams-Benachrichtigung oder Konferenz als Kommunikationsmodus für den Plan auszuwählen.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.

6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eine Benachrichtigung von der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents aus senden

Senden Sie ein Microsoft Teams Benachrichtigung an die Stakeholder, die einem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind.

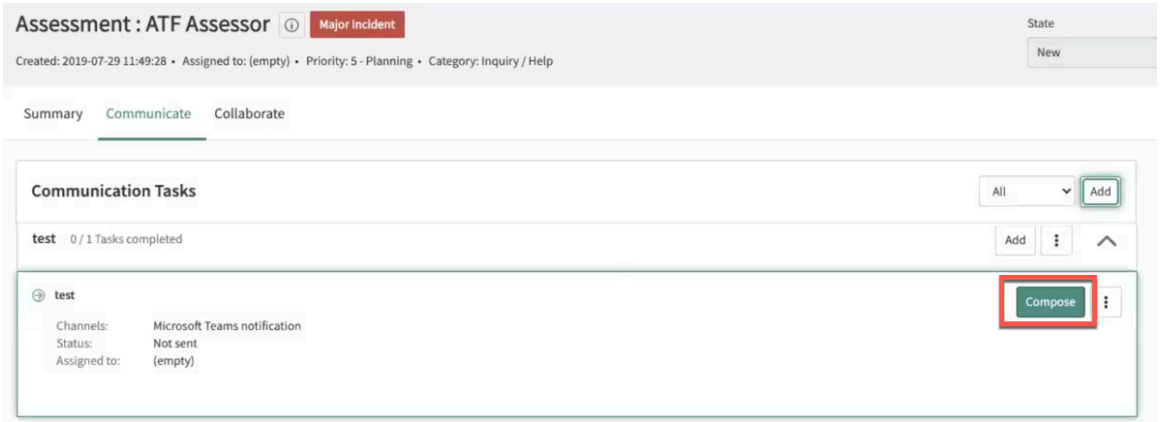
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie Aus **Workbench Anzeigen** .
4. Wählen Sie aus **Kommunizieren** Registerkarte.
5. Wählen Sie im Abschnitt Kommunikationsaufgaben-Formular die Option aus **Hinzufügen** .
   Die Kommunikationsaufgabe wird angezeigt.

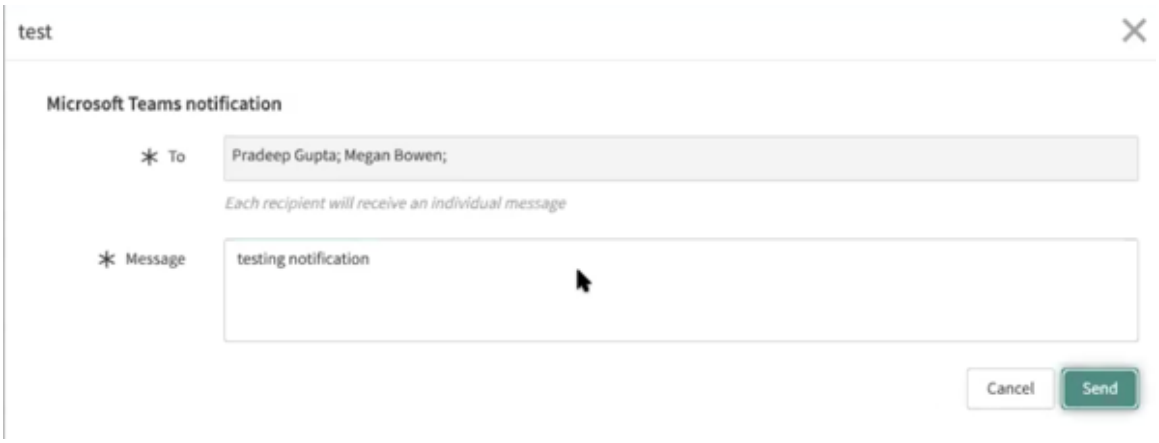


6. Wählen Sie Aus **Verfassen** .
7. Geben Sie im modalen Bildschirm Verfassen die Details für die Benachrichtigung ein.

   a. In **Bis** Geben Sie die Empfänger ein, die der Kommunikationsaufgabe zugeordnet sind.

   b. In **Nachricht** Geben Sie die Nachricht für die Benachrichtigung ein.

   c. Wählen Sie **Senden**.

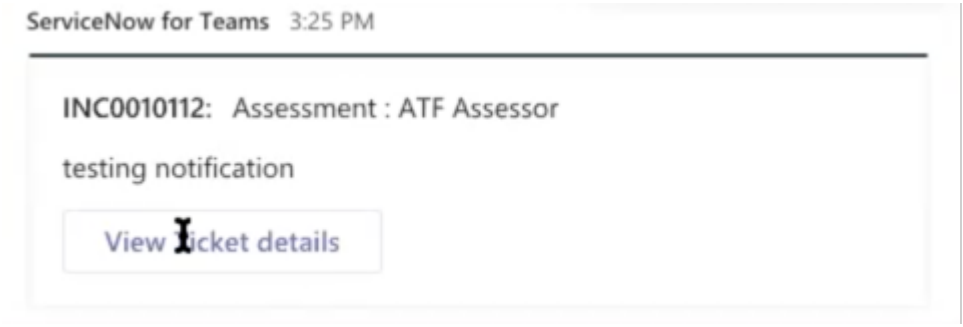


Ergebnis

Die Benachrichtigung wird an die Empfänger in Microsoft Teams gesendet. Empfänger können auswählen **Zeigen Sie Ticketdetails an** Um das Ticket in anzuzeigen ServiceNow Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benachrichtigungen für einen schwerwiegenden Incident anzeigen

Zeigen Sie die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem schwerwiegenden Incident gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an alle Stakeholder gesendet, die dem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind.

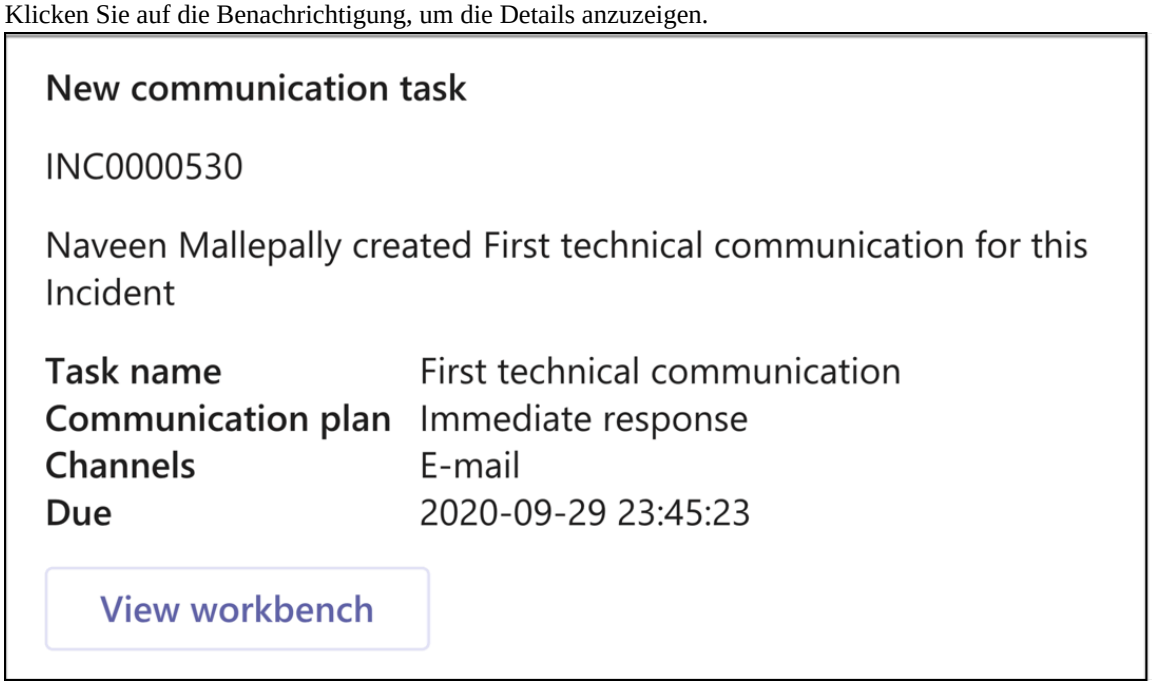
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Informationsbenachrichtigungen werden für einen schwerwiegenden Incident ausgelöst, wenn:

- Eine Kommunikationsaufgabe für einen schwerwiegenden Incident erstellt wird
- Ein SLA 75% erreicht
- Ein SLA verletzt wird

Prozedur

1. Starten Sie **Microsoft Teams**.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds für den schwerwiegenden Incident an.
4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



5. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**, um die Ticketdetails in ServiceNow anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben aus MIM-Workbench hinzufügen

Sie können einen Kommunikationsplan erstellen oder einem vorhandenen Kommunikationsplan aus der Workbench eine Aufgabe hinzufügen.

Vorbereitungen

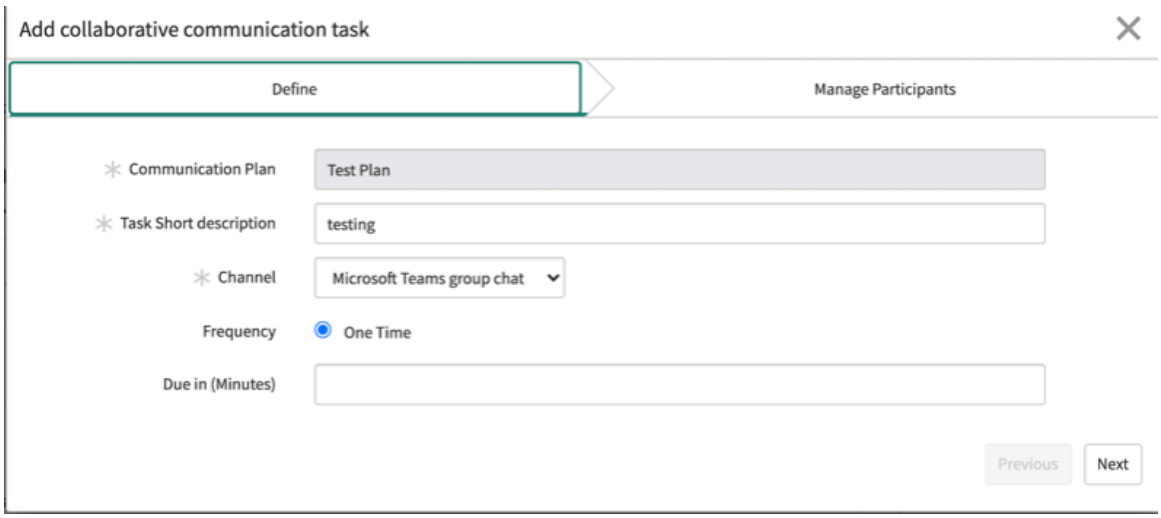
Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Hinzufügen**, die im Abschnitt **Kommunikationsaufgaben** angezeigt wird.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kommunikationsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanäle	Wählen Sie den Microsoft Teams-Gruppenchat.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.



7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
9. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die Aufgabe wird auf der Registerkarte **Zusammenarbeit** angezeigt.

Microsoft Teams-Gruppenchat aus MIM-Workbench starten

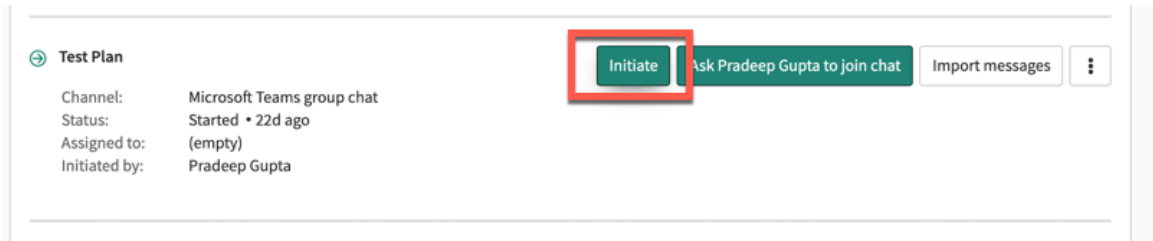
Aus der MIM-Workbench können Sie einen Microsoft Teams-Gruppenchat starten, um auf die Lösung der Aufgabe hinzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

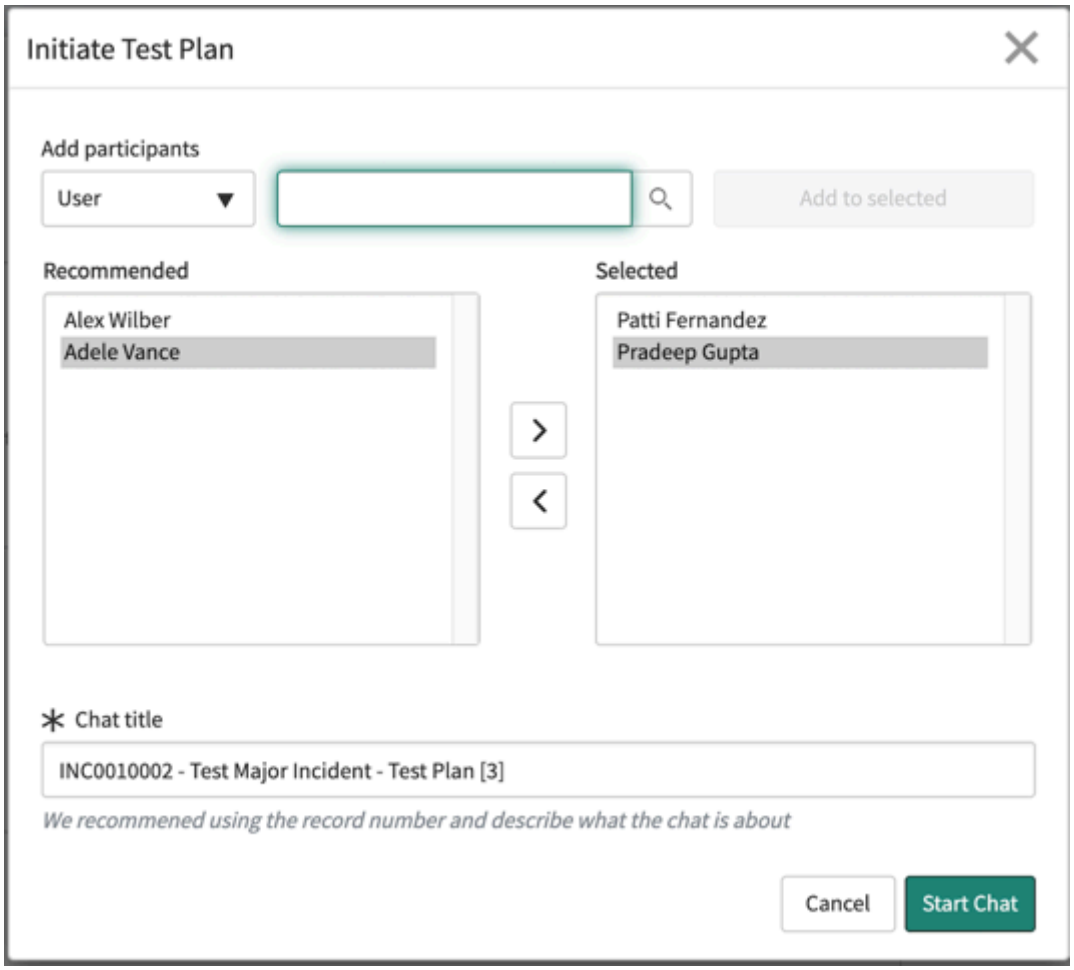
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Klicken Sie auf **Initiiert**.



6. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer für den Chat angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

7. Klicken Sie auf die Liste **Teilnehmer hinzufügen**, um eine der Optionen auszuwählen:
   - **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.
   - **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll.

     Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt.
   - **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.
8. Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
   Der **Chat-Titel** wird nur angezeigt, wenn mehr als zwei Teilnehmer am Chat teilnehmen.
9. Klicken Sie auf **Chat starten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Microsoft Teams wird mit der Registerkarte geöffnet, auf der der Service Desk-Mitarbeiter mit allen ausgewählten Teilnehmern chatten kann.

Microsoft Teams für Universal-Anforderung verwenden

Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter können über Microsoft Teams zusammenarbeiten, um universelle Anforderungen effektiv zu lösen. Mitarbeiter können universelle Anforderungen über Microsoft Teams erstellen und ändern.

Mitarbeiteraktionen

Mitarbeiter können mit Microsoft Teams universelle Anforderungen erstellen und aktualisieren und vorhandene universelle Anforderungen nachverfolgen.

Universelle Anforderungen über Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie mithilfe von Virtual Agent eine universelle Anforderung. Sie können über die Anwendung Microsoft Teams auf Virtual Agent zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
3. Geben Sie in das Chatfenster Ihre Frage ein.
   Virtual Agent fordert Sie auf, die Art der Hilfe auszuwählen, die Sie benötigen.
4. Wählen Sie **Mitarbeiterhilfsanfrage (Teams-Vorlage)**.
5. Fassen Sie Ihr Problem zusammen.
6. Prüfen Sie, ob die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

Ergebnis
Für das Problem wird eine universelle Anforderung erstellt.

Universelle Anforderungen mit Microsoft Teams aktualisieren oder abbrechen

Aktualisieren oder stornieren Sie eine universelle Anforderung mithilfe von Virtual Agent. Sie können über die Anwendung Microsoft Teams auf Virtual Agent zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das **ServiceNow for Teams**-Chatfenster.
3. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
4. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
5. Geben Sie in das Chatfenster Ihre Frage ein.
   Der Virtual Agent fordert Sie auf, die Art der Hilfe auszuwählen, die Sie benötigen.
6. Wählen Sie **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)**.
7. Wählen Sie die universelle Anforderung aus, die Sie nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie die entsprechenden Antworten aus, um Ihre Anforderung abzuschließen.
   Ein Beispiel für eine Virtual Agent-Konversation finden Sie unter Virtual Agent-Konversations-Flows für Universal-Anforderung .

Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter

Bearbeiten Sie die universellen Anforderungen, die von den Mitarbeitern erstellt wurden. Sie können mit Mitarbeitern chatten und Nachrichten aus den Datensätzen oder aus Mitarbeiterbereich importieren.

Verwalten Sie Chatnachrichten aus einem Datensatz

Als Service Desk-Mitarbeiter interagieren Sie in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person in Bezug auf Probleme im Zusammenhang mit Ihnen zugewiesenen universellen Anforderungen. Importieren Sie den Chat zurück in Ihre Instanz.

Chats mit Mitarbeitern aus einem Datensatz starten

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie mit Microsoft Teams Chats mit der anfordernden Person oder einem Mitarbeiter aus der Beobachtungsliste einer universellen Anforderung initiieren.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **Microsoft Teams-Chat starten** ist nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Mindestens einer der in der universellen Anforderung markierten Benutzer hat Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams aktiviert.
- Die universelle Anforderung ist keinem primären Ticket zugeordnet.

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
4. Wählen Sie den Mitarbeiter aus, mit dem Sie chatten möchten.
   Sie können die anfordernde Person oder einen anderen der Beobachtungsliste hinzugefügten Mitarbeiter auswählen. Sie können auch mehrere Mitarbeiter auswählen.
5. Wählen Sie **Chat starten**.

Ergebnis

Die Anwendung Microsoft Teams wird mit der Registerkarte geöffnet, auf der Sie mit dem ausgewählten Mitarbeiter chatten können.

Nachrichten aus universeller Anforderung importieren

Importieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einer anfordernden Person aus Microsoft Teams. Fügen Sie die Konversation im Aktivitätenstrom des Datensatzes an, um alle wichtigen Nachrichten in der ServiceNow-Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von Nachrichten können Sie den Verlauf des Tickets anzeigen. Die anfordernde Person kann alle Diskussionen zu ihrem Ticket an einem Ort anzeigen. Der Import hilft bei der Erfassung der Informationen, die für die Überprüfung nach dem Ticket und für Prozesse zur kontinuierlichen Verbesserung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** die Option **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren**.
   Sie werden aufgefordert, sich bei Microsoft Teams anzumelden, wenn Sie nicht angemeldet sind.
4. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Nachrichten aus dem Formular „Microsoft Teams“ importieren

Feld	Beschreibung
Konversationen anzeigen	Option zum Anzeigen der Konversationen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**: Listet alle Kommunikationsaufgaben auf, die für den Datensatz erstellt wurden. ○ **Alle Konversationen auflisten**: Listet alle Konversationen des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters auf.
Konversation auswählen	Konversation, deren Nachrichten für den Datensatz importiert werden.
Nachrichten importieren als	Option zum Importieren von Nachrichten in den Datensatz. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Zusätzliche Anmerkungen**: Die Nachrichten werden unter den zusätzlichen Kommentaren angehängt. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter den Arbeitsnotizen angehängt.

6. Wählen Sie die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Verwalten Sie Chatnachrichten über Mitarbeiterbereich

Interagieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person über Mitarbeiterbereich in Bezug auf Probleme im Zusammenhang mit einer universellen Anforderung. Importieren Sie den Chat zurück in ServiceNow.

Chats mit Mitarbeitern über Mitarbeiterbereich starten

Chatten Sie mit einem Mitarbeiter von Mitarbeiterbereich über Microsoft Teams, damit Sie zusammenarbeiten und universelle Anforderungen lösen können.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **Microsoft Teams-Chat starten** ist nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestens einer der in der universellen Anforderung markierten Benutzer hat Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams aktiviert.
- Die universelle Anforderung ist keinem primären Ticket zugeordnet.

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
3. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
5. Wählen Sie die empfohlenen Teilnehmer aus, oder fügen Sie die E-Mail-Adresse externer Teilnehmer hinzu. Sie können die anfordernde Person oder einen anderen der Beobachtungsliste hinzugefügten Mitarbeiter auswählen. Sie können auch mehrere Mitarbeiter auswählen.
6. Wählen Sie **Chat starten**.

Ergebnis

Die Anwendung Microsoft Teams wird mit der Registerkarte geöffnet, auf der Sie mit dem ausgewählten Mitarbeiter chatten können.

Nachrichten aus Mitarbeiterbereich importieren

Importieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einem Benutzer aus Microsoft Teams. Fügen Sie die Konversation im Aktivitätenstrom des Datensatzes in Mitarbeiterbereich an. Speichern Sie alle wichtigen Nachrichten im Zusammenhang mit einer universellen Anforderung in der ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
3. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Nachrichten importieren**.
   Sie werden aufgefordert, sich bei Microsoft Teams anzumelden, wenn Sie nicht angemeldet sind.
5. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Nachrichten aus dem Formular „Microsoft Teams“ importieren

Feld	Beschreibung
Konversationen anzeigen	Option zum Anzeigen der Konversationen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**: Listet alle Kommunikationsaufgaben auf, die für den Datensatz erstellt wurden. ○ **Alle Konversationen auflisten**: Listet alle Konversationen des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters auf.
Konversation auswählen	Konversation, deren Nachrichten für den Datensatz importiert werden.
Nachrichten importieren als	Option zum Importieren von Nachrichten in den Datensatz. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Zusätzliche Kommentare**: Die Nachrichten werden unter „Zusätzliche Kommentare“ angehängt. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter „Arbeitsnotizen“ angehängt.

7. Wählen Sie die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten.
8. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Verwenden Sie die Microsoft Teams-Integration für Agent-Experience

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents (Major Incident Management, MIM) über Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Verwenden Sie Notify-Connector für Microsoft Teams

Ermöglichen Sie den Service Desk-Mitarbeitern die Arbeit und Verwaltung schwerwiegender Incidents über den Notify-Connector für über die MIM-Workbench (Major Incident Management) Microsoft Teams.

Notify-Connector für verwenden Microsoft Teams Mit Aufgabendatensätzen

Mit dem Notify-Connector für Microsoft Teams können Sie Telefonkonferenzen aus Aufgabendatensätzen wie Incidents, Problemen oder Change-Anforderungen initiieren.

Telefonkonferenzen aus einem Aufgabendatensatz starten und verwalten

Führen Sie Telefonkonferenzen aus Aufgabendatensätzen wie Incidents, Problemdatensätzen oder Change-Anforderungen in Microsoft Teams durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgabendatensatz, beispielsweise einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung.
2. Klicken Sie auf den Link **Konferenanruf starten**.
3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für die Konferenz aus.

   Alle Benutzer aus der Liste „Benutzerkontakte“ im Aufgabendatensatz werden standardmäßig im Abschnitt „Empfohlen“ aufgeführt. Der Benutzer, der den Konferenzanruf initiiert, wird der ausgewählten Teilnehmerliste hinzugefügt.

4. Klicken Sie nach dem Abschluss der Teilnehmerliste auf **Start**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf in Microsoft Teams angenommen haben.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktivitäten aus.

Option	Aktion
Teilnehmer hinzufügen	Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Telefonkonferenzen verwalten** und wählen Sie **Teilnehmer hinzufügen** aus.
Telefonkonferenz beenden	Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Telefonkonferenzen verwalten** und wählen Sie **Telefonkonferenz beenden** aus.

Notify-Connector für verwenden Microsoft Teams Mit Incident-Kommunikationsmanagement

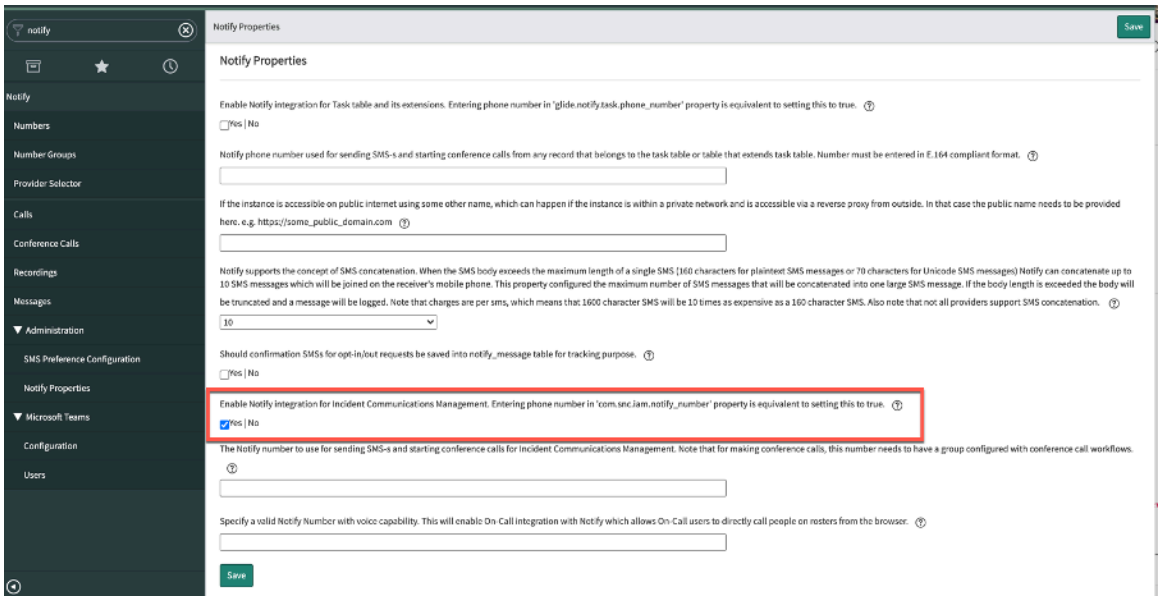
Sie können Notify mit dem Incident-Kommunikationsplan verwenden, um Telefonkonferenzen zu starten.

Die Eigenschaft **com.snc.iam.enable_notify** muss in den Notify-Eigenschaften aktiviert sein, damit Anrufe aus Datensätzen für schwerwiegende Incidents getätigt werden können.

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Administration** > **Notify-Eigenschaften**an.
2. Wählen Sie die Option **Aktivieren Sie die Notify-Integration für das Incident Communications Management. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number“ ist gleichbedeutend mit dem Setzen auf „true“.** (com.snc.iam.enable_notify).

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Text „Aktivieren Sie die Notify-Integration für das Incident Communications Management. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft ‚com.snc.iam.notify_number‘ ist gleichbedeutend mit dem Setzen auf „true“ und klicken Sie auf **Eigenschaft bearbeiten**, um die Eigenschaftendetails anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Telefonkonferenzen aus einem Kommunikationsplan für Incidents starten

Starten Sie in Microsoft Teams eine Telefonkonferenz aus einem Kommunikationsplan für Incidents, um die Lösung eines Incidents zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: incident_communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf den Link **Konferenzanruf einleiten**.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für die Konferenz aus.
5. Klicken Sie nach dem Abschluss der Teilnehmerliste auf **Anruf beginnen**.

Ergebnis
In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

Aus dem Kommunikationsplan für Incidents Teilnehmer zu einer Telefonkonferenzhinzufügen

Fügen Sie aus einem Kommunikationsplan für Incidents einen Teilnehmer auf einem Aufgabendatensatz zu einer Telefonkonferenz hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie unter **Aktive Teilnehmer** auf (+) für Teilnehmer.
5. Wählen Sie im Dialogfeld die Teilnehmer aus, die Sie der Telefonkonferenz hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

Ergebnis

In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

Teilnehmer einer Telefonkonferenz stummschalten

Schalten Sie einen Teilnehmer an einer Telefonkonferenz stumm, um unnötige Unterbrechungen im Hintergrund zu vermeiden.

Vorbereitungen

Hierfür wird vorausgesetzt, dass eine aktive Telefonkonferenz mit mindestens einem Teilnehmer stattfindet.

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie neben dem Namen des Teilnehmers, den Sie stummschalten möchten, auf **Stumm**.

Über Incident-Datensätze durchgeführte Telefonkonferenzen beenden

Ein Host oder Benutzer mit der Rolle „Incident-Kommunikationsmanager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie auf **Telefonkonferenz beenden**.

Ergebnis

Wenn Sie einen Anruf beenden, verlässt nur der Host (Bot) den Anruf. Die anderen Teilnehmer bleiben im Gespräch, bis sie die Verbindung manuell trennen. Nachdem der Host (Bot) den Anruf beendet hat, werden die Anrufdetails nicht mehr protokolliert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Connector für verwenden Microsoft Teams Mit einem schwerwiegenden Incident

Sie initiieren eine Telefonkonferenz über die Workbench für schwerwiegende Incidents, indem Sie mindestens einen Benutzer zur Teilnahme an einem Anruf einladen. Die Konferenz wird erst gestartet, wenn mindestens zwei Teilnehmer daran teilnehmen.

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Die Datensätze der Telefonkonferenz werden in der Notify-Telefonkonferenztabelle [notify_conference_call] gespeichert. Die Datensätze der Telefonkonferenzteilnehmer werden in der Tabelle der Notify-Telefonkonferenzteilnehmer [notify_participant] gespeichert.

Eine Konferenzschaltung initiieren

Als Teilnehmer eines Tickets für schwerwiegende Incidents können Sie aus dem Datensatz eine Telefonkonferenz erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Wählen Sie die Teilnehmer für die Konferenz aus.
6. Klicken Sie nach dem Abschluss der Teilnehmerliste auf **Anruf beginnen**.

Ergebnis
In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

An einer Telefonkonferenz teilnehmen

Nachdem eine Telefonkonferenz initiiert wurde, können Sie als angemeldeter Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Incidents“ der Telefonkonferenz beitreten.

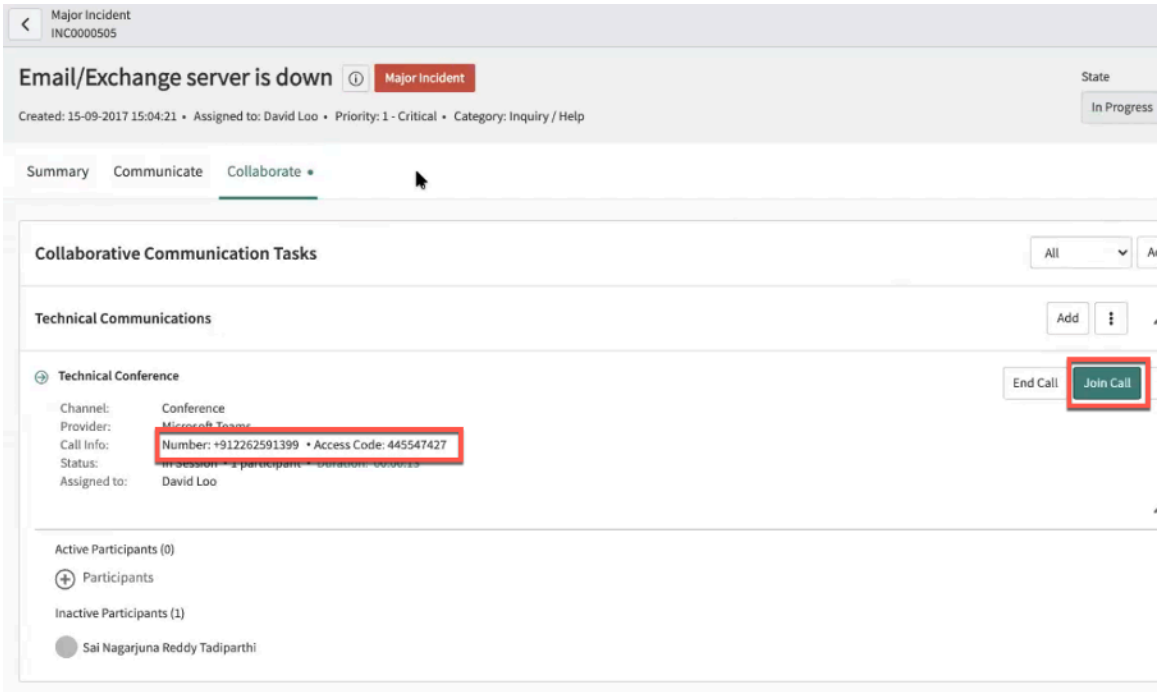
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Per Telefonnummer teilnehmen: Geben Sie die Nummer der Konferenzbrücke zusammen mit dem in der Workbench angezeigten Zugriffscode von Ihrem Mobilgerät aus ein.
- An Anruf teilnehmen: Klicken Sie auf **An Anruf teilnehmen**, um an der laufenden Telefonkonferenz teilzunehmen.



Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

Fügen Sie einer Telefonkonferenz einen Teilnehmer hinzu, der an der Diskussion zur Lösung des schwerwiegenden Incidents teilnehmen kann.

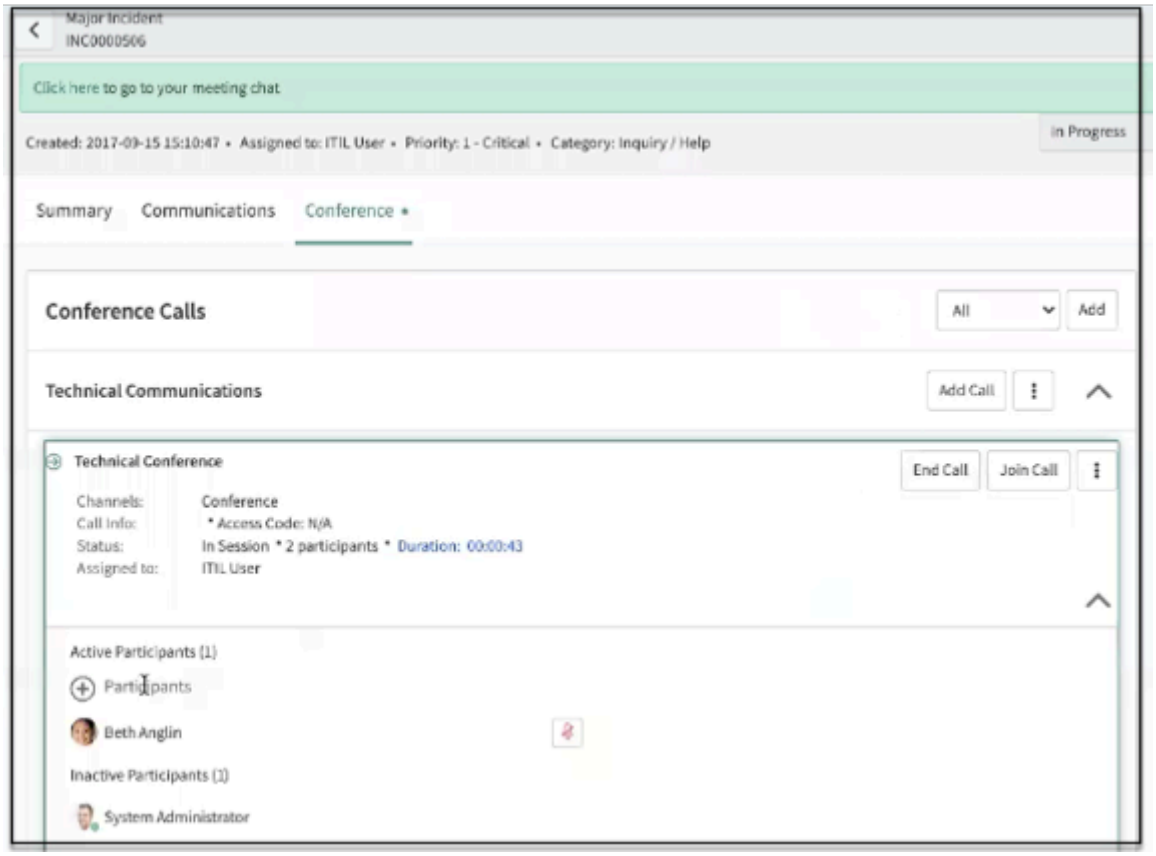
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Klicken Sie unter **Aktive Teilnehmer** auf (+) für Teilnehmer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für die Konferenz aus.
6. Klicken Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

Ergebnis

In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

Teilnehmer in einer Telefonkonferenz zu einem schwerwiegenden Incident stummschalten

Schalten Sie einen Teilnehmer an einer Telefonkonferenz stumm, um unnötige Unterbrechungen im Hintergrund zu vermeiden.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich davor, dass eine aktive Telefonkonferenz mit mindestens einem Teilnehmer stattfindet.

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communications_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Klicken Sie neben dem Namen des Teilnehmers, den Sie stummschalten möchten, auf **Stumm**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive Telefonkonferenzen aus schwerwiegendem Incident beenden

Ein Host oder ein Teilnehmer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Incidents“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Klicken Sie auf **Anruf beenden**.

Ergebnis
Wenn Sie einen Anruf aus dem ServiceNow-System beenden, verlässt nur der Host (Bot) den Anruf. Die anderen Teilnehmer bleiben im Gespräch, bis sie die Verbindung manuell trennen. Nachdem der Host (Bot) den Anruf beendet hat, werden die Anrufdetails nicht mehr protokolliert.

Anrufe in Microsoft Teams verwalten

Sie verwalten Telefonkonferenzen in Microsoft Teams, indem Sie Teilnehmer stummschalten oder die Stummschaltung aufheben oder den Anruf beenden.

Teilnehmer aus Microsoft Teams stummschalten

Als Manager oder Host einer Telefonkonferenz können Sie Konferenzteilnehmer stummschalten, um Ablenkungen zu vermeiden.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass eine aktive Telefonkonferenz mit mindestens einem Teilnehmer stattfindet.

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager, communications_manager, itil_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die aktive Telefonkonferenz in Microsoft Teams.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Teilnehmersymbol ( ).
3. Schalten Sie einen einzelnen Teilnehmer oder alle Teilnehmer stumm.

Option	Aktion
Einzelnen Teilnehmer stummschalten	**a.** Wählen Sie den Namen des Teilnehmers aus. **b.** Klicken Sie auf **Stumm**.
Alle Teilnehmer stummschalten	Klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle stummschalten**, die oben in der Teilnehmerliste angezeigt wird.

Einen Anruf aus Microsoft Teams beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden, wenn das Gespräch beendet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager, communications_manager oder itil_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die aktive Telefonkonferenz in Microsoft Teams.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ).
3. Klicken Sie auf **Meeting beenden**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld auf **Bestätigen**.

Ergebnis
Alle Benutzer werden von der Telefonkonferenz getrennt.

Verwenden Sie Microsoft Teams Meeting Extensions

Ermöglichen Sie den Service Desk-Mitarbeitern die Arbeit und Verwaltung schwerwiegender Incidents über die Workbench für das Management schwerwiegender Incidents (MIM) Microsoft Teams Besprechungserweiterungen.

Anrufe mithilfe von Besprechungserweiterungen verwalten

Nutzen Sie Besprechungserweiterungen, um Telefonkonferenzen zu starten und die Lösung für den Datensatz eines schwerwiegenden Incident zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

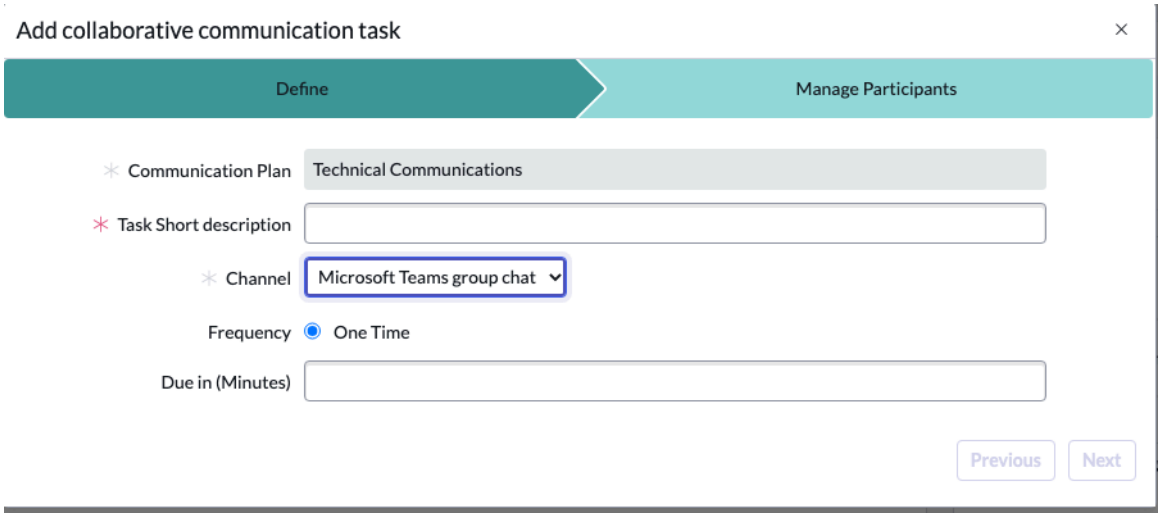
1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Öffnen**an.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Hinzufügen**, die im Abschnitt **Kommunikationsaufgaben** angezeigt wird.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kommunikationsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanäle	Wählen Sie den Microsoft Teams-Gruppenchat.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

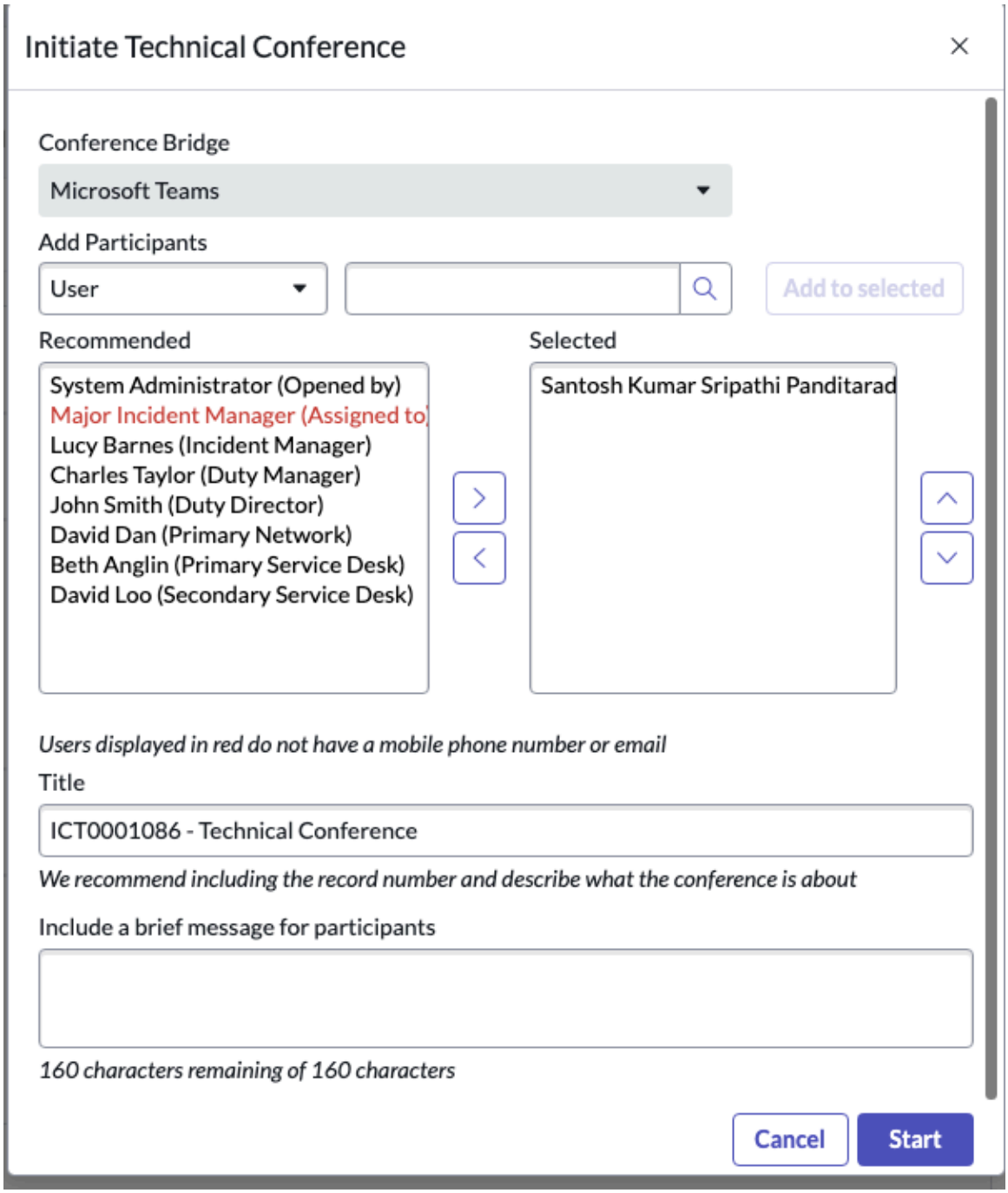
Feld	Beschreibung
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.



7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
9. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die Aufgabe wird auf der Registerkarte **Zusammenarbeit** angezeigt.
10. Klicken Sie auf **Initiiert**.
11. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer für den Chat angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

12. Klicken Sie auf die Liste **Teilnehmer hinzufügen**, um eine der Optionen auszuwählen:
    - **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.
    - **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll.

      Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn

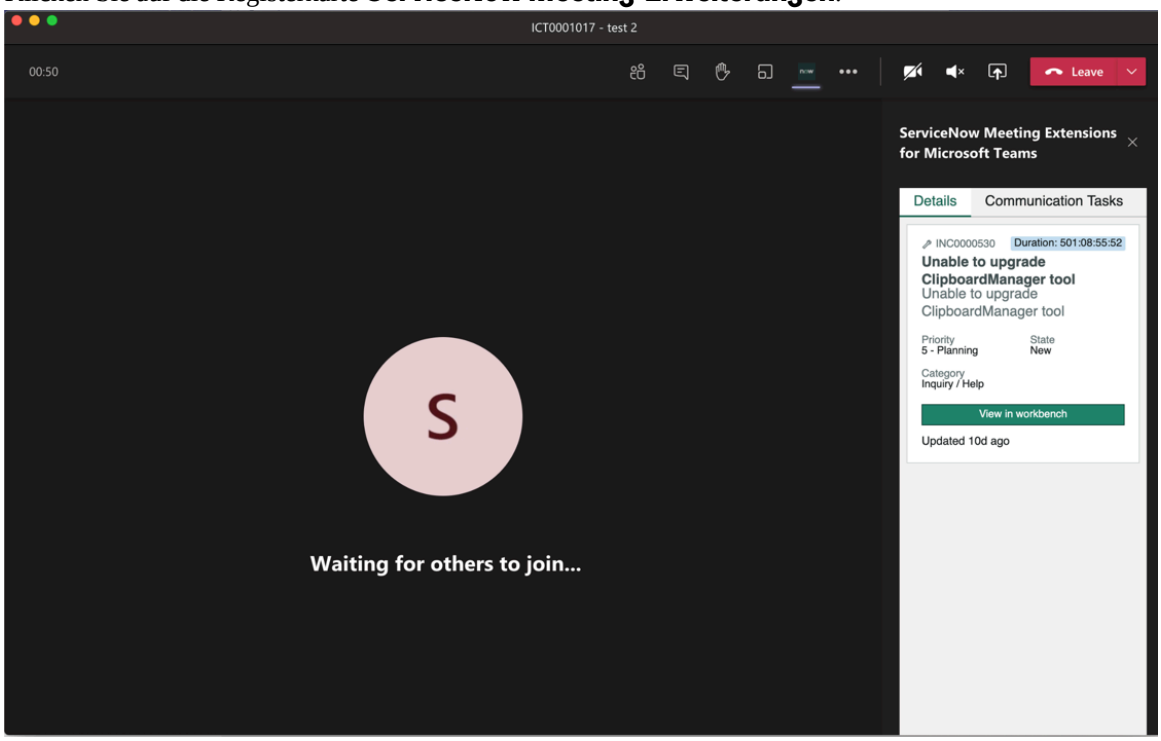
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt.

- **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.

13. Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
    Der **Chat-Titel** wird nur angezeigt, wenn mehr als zwei Teilnehmer am Chat teilnehmen.
14. Klicken Sie auf **Start**.

    In Microsoft Teams wird die Registerkarte geöffnet, auf der der Service Desk-Mitarbeiter mit allen ausgewählten Teilnehmern chatten kann.
15. Klicken Sie auf , um die Konversation ein- und auszublenden.
16. Klicken Sie auf die Registerkarte **ServiceNow Meeting-Erweiterungen**.

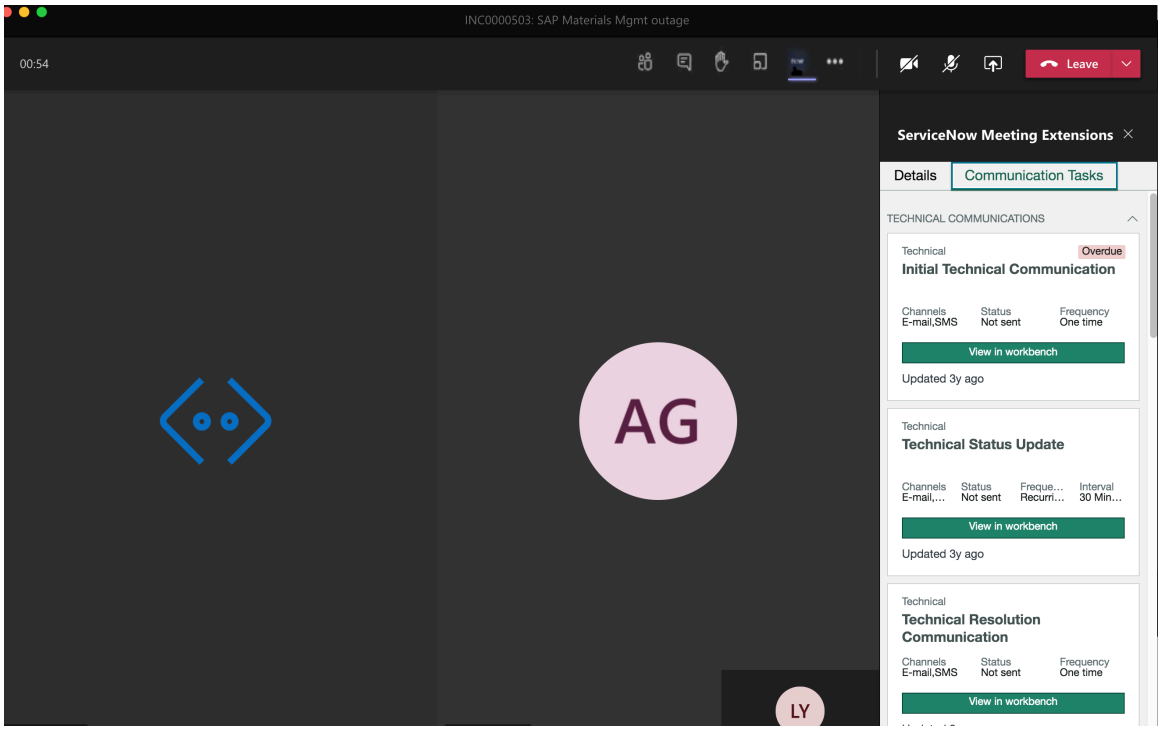


- Registerkarte **Details**: Zeigt die Details des schwerwiegenden Incidents an. Klicken Sie auf **In Workbench anzeigen**, um den schwerwiegenden Incident im ServiceNow-System zu öffnen.
- Registerkarte **Kommunikationsaufgaben**: Zeigt die Kommunikationsaufgaben dieses schwerwiegenden Incidents an.

17. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikationsaufgaben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

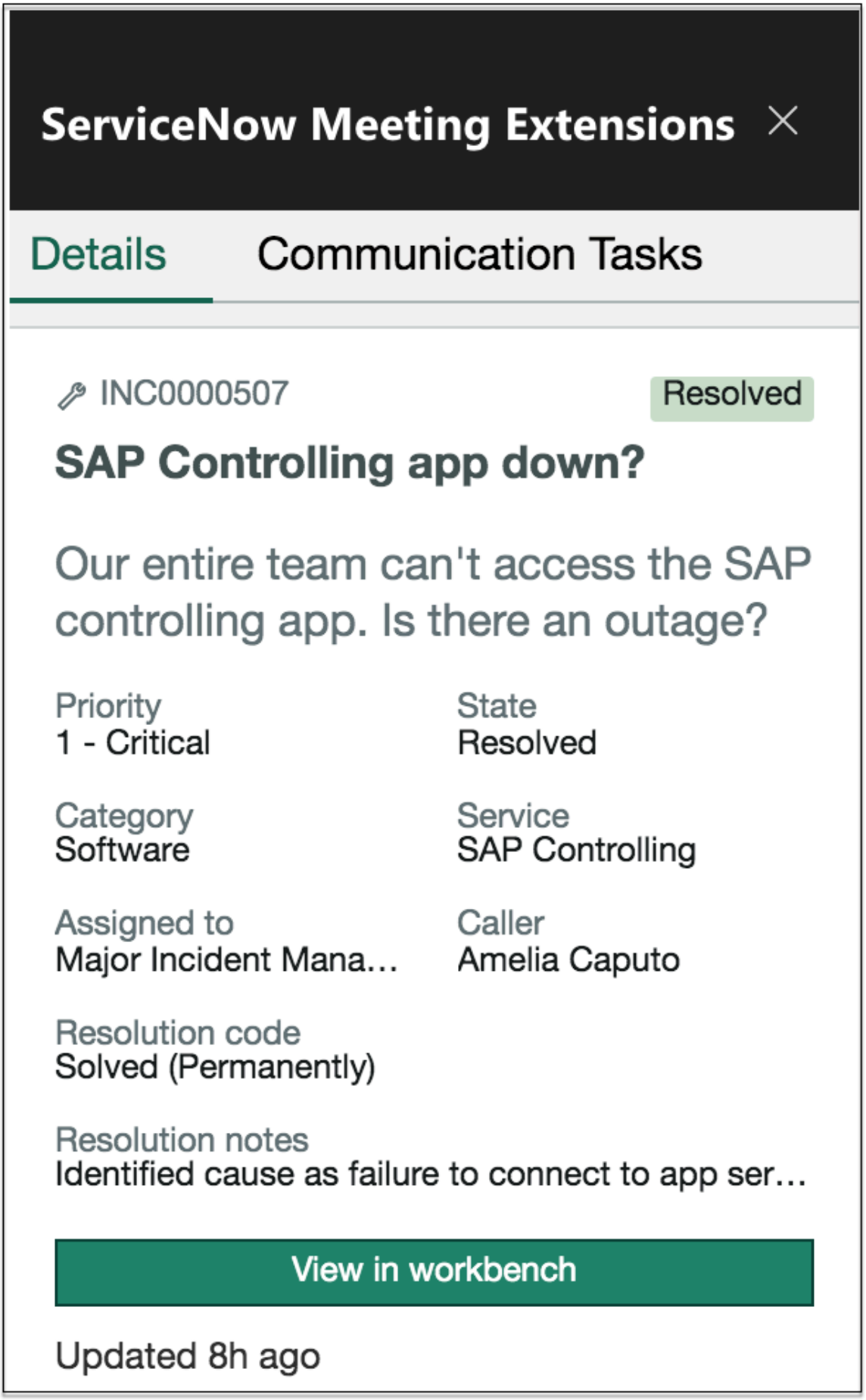


- Die Informationen auf den Registerkarten **Details** und **Kommunikationsaufgaben** werden automatisch während des Meetings aktualisiert, wenn der schwerwiegende Incident im ServiceNow-System aktualisiert wird.
- Die Timer-Farbe in Microsoft Teams ändert sich, wenn die verbleibende Zeit 75 % der angegebenen Zeit überschreitet.

18. Um den schwerwiegenden Incident in den Status gelöst zu verschieben, öffnen Sie den schwerwiegenden Incident in der Workbench für schwerwiegende Incidents, und klicken Sie auf **Lösen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Status wird im Microsoft Teams-Meeting aktualisiert.

ServiceNow Für Microsoft Teams Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum ServiceNow Für Microsoft Teams Anwendungsintegration.

Mit installierte Eigenschaften Microsoft Integrationen Core

Die folgenden Eigenschaften werden mit installiert Microsoft Integrations Core-Plugin.

Hinweis: Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Microsoft Integrationen Core

Eigenschaft	Beschreibung
sn_now_Teams.St_activity_oauth_Profile	SYS_ID des OAuth-Profils, das für das Setup eines einzelnen Mandanten verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
sn_now_Teams.Link_unfurl.View_action_choice	Wenn sich der Link entfaltet Microsoft Teams, Geben Sie eine Option zum Öffnen von URLs für das Portal an, das auf der Registerkarte Teams in der App oder in einem Browser konfiguriert ist. Die Optionen werden angezeigt, wenn ein Anwender auswählt **Anzeigen** Aktion auf der Karte. • Typ: true|false • Standardwert: wahr
sn_Now_Teams.actionable_Notification_Approval_or_reject_reason_mandatory	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Genehmigungsnotiz oder den Ablehnungsgrund als obligatorisch für Benachrichtigungen mit Aktionen festzulegen, die gesendet werden Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Microsoft Integrationen Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: falsch
sn_now_Teams.Portal.Suffix	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um das Portal festzulegen, in das eingebettet werden soll Microsoft Teams Wenn ein Anwender zu wechselt **Ihr Hub** Oder **Mitarbeiter-Center** . Sie müssen das URL-Suffix des Portals eingeben, das Sie verwenden möchten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner

Mit installierte Eigenschaften IT Service Management Für Microsoft 365

Die folgenden Eigenschaften werden mit installiert IT Service Management Für Microsoft 365 Plugin.

Hinweis: Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für IT Service Management Für Microsoft 365

Eigenschaft	Beschreibung
sn_now_Teams_it.enable_va_comment_Notification	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die von gesendeten Kommentarbenachrichtigungen zu aktivieren Virtual Agent sys_Notification. • Typ: true|false • Standardwert: wahr
sn_now_Teams.enable_va_Approval_Notification	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die von gesendeten Genehmigungsbenachrichtigungen zu aktivieren Virtual Agent sys_Notification. • Typ: true|false • Standardwert: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Eigenschaften HR-Servicebereitstellung Für Microsoft 365

Die folgenden Eigenschaften werden mit installiert HR-Servicebereitstellung Für Microsoft 365 Plugin.

Hinweis: Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für HR-Servicebereitstellung Für Microsoft 365

Eigenschaft	Beschreibung
sn_now_Teams_HR.enable_va_comment_Notification	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die von gesen • Typ: true|false • Standardwert: wahr
sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions	Liste der HR-Falltabellen, für die **Starten Sie Den** • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_HR_Core_Case,sn_HR_Core_Case_Be
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields	Liste der HR-Aufgabentabellenfelder, die als empfol • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Assigned_to
sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr	Liste der HR-Falltabellen, für die Benachrichtigunge • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_HR_Core_Case,sn_HR_Core_Case_Be
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields	Liste der HR-Falltabellenfelder, die als empfohlene • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Opened_for,subject_Perso

ServiceNow Für Microsoft Teams Integrations-API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO

Im Folgenden sind API-Berechtigungen aufgeführt, die von angefordert wurden ServiceNow® Integration mit Microsoft Teams Für anforderungsbasierten Chat und SSO.

API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO

App	API-Berechtigung	Beschreibung
Request-Based Chat	Offline_access (delegiert) (Anwendung)	ServiceNow® Speichert ein Zugriffstoken für jeden Anwender, mit dem er sich erneut bei authentifizieren kann ServiceNow, Innerhalb von Microsoft Teams, Ohne eine Anmeldeaufforderung durchlaufen zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO (Fortsetzung)

App	API-Berechtigung	Beschreibung
		müssen. Durch den Offline-Zugriff kann das Zugriffstoken automatisch aktualisiert werden.
	Chat.ReadWrite (delegiert)	Der Teil „Lesen“ der Berechtigung „Chat.ReadWrite“ ermöglicht es uns, anforderungsbasierte Chats aus zu importieren Microsoft Teams. Der Bestandteil „Write“ der Berechtigung „Chat.ReadWrite“ wird im Bildschirm „Chat starten“ verwendet, in dem eine Eröffnungsnachricht im Namen des Service Desk-Mitarbeiters bereitgestellt wird.
	User.Read (delegiert)	Diese Berechtigung wird automatisch hinzugefügt, wenn eine App erstellt wird, damit die grundlegenden Informationen des Benutzers erfasst werden können, z. B. Name oder E-Mail-ID.
	User.ReadBasic.All (delegiert)	Diese Berechtigung ist erforderlich, um die Namen und zu erhalten Microsoft Azure IDs von Anwendern. ServiceNow Speichert die Azure-ID, um Chats im Namen von Anwendern zu erstellen und Chats in deren Namen zu importieren.
	Files.Read.All (delegiert)	Diese Berechtigung wird beim Importieren anforderungsbasierter Chats aus verwendet Microsoft Teams. Ermöglicht den Import von Anhängen als Teil von Microsoft Teams Chat.
	ChatMember.ReadWrite (delegiert)	Wenn eine Anforderung mit einem Teams-Chat auf „inaktiv“ gesetzt wird, werden Teilnehmer automatisch aus dem zugehörigen Chat entfernt. Diese Berechtigung ist erforderlich, damit die Chatteilnehmer entfernt werden können.
	Chat.Create (delegiert)	Berechtigung, die bei der Erstellung von reauthenticatequest-basierten Chats verwendet wird.
	Chat.ReadBasic (delegiert)	Diese Berechtigung dient dazu, anforderungsbasierte Chats zu importieren. Dadurch kann angezeigt werden, welcher Teilnehmer welche Nachricht im Chat gesendet hat.
	Anwesenheit.Lesen.Alle (Delegiert)	Diese Berechtigung wird beim Starten von verwendet Microsoft Teams Chat, um sich über die Anwesenheit jedes Anwenders zu informieren, der dem Chat hinzugefügt wird. Auf diese Weise können Anwender den Echtzeitstatus der Chatteilnehmer kennen, bevor sie dem Gruppenchat hinzugefügt werden.
	Anwender.Lesen.Alle (Anwendung)	Diese Berechtigung wird in der Gastzugriffsfunktion verwendet, in der ein Gastmitglied auch einen Chat starten kann. Microsoft lässt zu, dass ein Gast-Token (mit delegierter Berechtigung) nicht auf den API-Endpunkt „/users“ zugreifen kann. Daher ist die Anwendungsberechtigung erforderlich, um Details von abzurufen Microsoft Azure Anwender und ordnen Sie die UPN zu ServiceNow Anwender.
Tab SSO	User.Read (delegiert)	Mit dieser Berechtigung kann sich der Anwender bei einem authentifizieren ServiceNow Portal eingebettet in Microsoft Teams.
	Offline_access (delegiert)	Diese Berechtigung ist für die Verwendung von Registerkarten-SSO erforderlich, um die Anwenderauthentifizierung mit zu aktivieren Microsoft Teams Registerkarte.
	openid (delegiert)	Diese Berechtigung ist für den Zugriff auf die ID-Token erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO (Fortsetzung)

App	API-Berechtigung	Beschreibung
	E-Mail (delegiert)	Diese Berechtigung ist erforderlich, um dem ID-Token die primäre E-Mail-Adresse des Anwenders hinzuzufügen.
	Teamaktivität.Senden (delegiert)	Diese Berechtigung ist erforderlich, um eine Teamarbeitsaktivität an den Anwender zu senden.
	Profil (delegiert)	Diese Berechtigung ist erforderlich, um die grundlegenden Anwenderdetails anzugeben.

ServiceNow Für Microsoft Teams Integrations-API-Berechtigungen für Notify-Connector und Meeting-Erweiterungen

Im Folgenden sind API-Berechtigungen aufgeführt, die von angefordert wurden ServiceNow® Integration mit Microsoft Teams Für Notify-Connector und Meeting-Erweiterungen.

API-Berechtigungen für Notify-Connector und Meeting-Erweiterungen

App	API-Berechtigung	Beschreibung
Notify-Connector für Microsoft Teams	Users.Read.All (Anwendung)	Ermöglicht der App, die Details der Benutzer abzurufen, z. B. ihre Azure-ID, die zum Starten der Besprechung erforderlich sind.
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (Anwendung)	Zum Initiieren einer Online-Besprechung erforderliche Berechtigung.
	Calls.InitiateGroupCall.All (Anwendung)	Erforderliche Berechtigung, damit mehrere Teilnehmer im Namen eines Bots zu einem Anruf eingeladen werden können.
	Calls.JoinGroupCall.All (Anwendung)	Die Berechtigung gestattet es dem Bot als Teilnehmer an der Besprechung teilzunehmen. Um Anrufdetails lesen zu können, muss der Bot zuerst ein Besprechungsteilnehmer sein.
	Anrufe.JoinGroupCallAsGast.alle (Anwendung)	Ermöglicht der App, ohne angemeldeten Benutzer anonym an Gruppenanrufen und geplanten Meetings in Ihrer Organisation teilzunehmen. Die App wird als Gast zu Besprechungen in Ihrem Mandanten hinzugefügt.
Besprechungserweiterungen	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (Anwendung)	Erforderliche Berechtigung, damit die ServiceNow-App

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Berechtigungen für Notify-Connector und Meeting-Erweiterungen (Fortsetzung)

App	API-Berechtigung	Beschreibung
		als Meeting Extensibility-Bestandteil zu einer Online-Besprechung hinzugefügt werden kann.
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (Anwendung)	Mit der Berechtigung kann von der App als Meeting Extensibility-Bestandteil eine Registerkarte mit Incident-Details in einer Besprechung geöffnet werden.

ServiceNow für Zoom

Die ServiceNow® Integrationen mit Zoom Hilft Ihnen, eine bessere, stärker verbundene Experience für Anwender zu schaffen. Mitarbeiter erhalten nahtlosen Selfservice, ohne dass sie verlassen müssen Zoom Client und Service Desk-Mitarbeiter können Fälle mit schneller lösen Zoom Chat-, Video- und Telefonie-Tools.

Schlüsselfunktionen

ServiceNow Für Zoom Enthält die folgenden Integrationen für verschiedene Anwendungsfälle.

ServiceNow Für Zoom Integrationen

Ziel	Anforderungen	Fähigkeiten
Verwenden ServiceNow Virtual Agent Mit Zoom Teamchat	• IT Service Management Pro und höher • HR-Servicebereitstellung Pro und höher Zu implementieren ServiceNow Virtual Agent Mit Zoom, Siehe Verwenden der Now Virtual Agent-App .	• Wird Aktiviert ServiceNow Virtual Agent auf Zoom Bietet Zugriff auf alle Virtual Agent Fähigkeiten direkt über Zoom Teamchat. • Unterstützt Virtual Agent Funktionen wie Designer-Steuerelemente zum Erstellen von Konversationen, zum Senden von Benachrichtigungen und zum Bereitstellen von Ergebnissen der KI-Suche. • Ermöglicht Mitarbeitern, umsetzbare Benachrichtigungen anzuzeigen und zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Für Zoom Integrationen (Fortsetzung)

Ziel	Anforderungen	Fähigkeiten
Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience durch Integration Mitarbeiter-Center Mit Zoom Anwendung	Verfügbar für alle Kunden, die verwenden Mitarbeiter-Center. Informationen zum Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in der Zoom-Anwendung finden Sie unter Mitarbeiter-Center für Zoom.	Einbettung Mitarbeiter-Center Innerhalb von Zoom Ermöglicht Mitarbeitern den Zugriff auf das Portal, ohne den zu verlassen Zoom Client.
Verbessern Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern durch Integration ServiceNow Mit Zoom Teamchat	Vorintegriert mit IT Service Management. Kann auch in integriert werden HR-Servicebereitstellung Und andere Enterprise Service Management-Anwendungen. Zusammenarbeitsservices. Für Informationen zu Zusammenarbeitsservices, Siehe Zusammenarbeitsservices .	• Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen zu initiieren Zoom Chatten Sie mit einem Mitarbeiter aus einem Ticket, und importieren Sie dann das Chat-Transkript als Kommentar zurück in das Ticket. • Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen die Anzeige Zoom Chats aus einem Aufgabendatensatz.
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Zusammenarbeit bei Tickets Zoom Besprechungen	Notify-Plugin Zu implementieren Notify Connector für Zoom, Siehe Notify-Zoom-Connector .	Wird Erweitert Notify Mit Notify Zoom Mit dem Connector können Service Desk-Mitarbeiter einen verwalten und initiieren Zoom Besprechung direkt über ein Ticket.
Anwenderdefinierte Integrationen erstellen	Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Integrationen finden Sie unter Zoom-Spoke .	Erstellen Sie anwenderdefinierte Integrationen mit Zoom Spoke.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Integrieren
Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter Collaboration-Services für Zoom verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Erweitern Sie die Zoom-Fähigkeiten durch Integration mit anderen Anwendungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
 Initiieren und importieren Sie Zoom-Chatnachrichten.	 Rufen Sie Details zu Komponenten wie Zoom-APIs ab.	

Zusammenarbeitsservices für Zoom erkunden

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Bietet Mitarbeitern nahtlosen Selfservice, ohne den zu verlassen Zoom Client und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ihre Aufgabendatensätze schneller zu lösen.

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Ist in vorintegriert IT Service Management. Es kann auch in integriert werden HR-Servicebereitstellung Und andere Enterprise Service Management-Anwendungen.

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Teamchat

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern die Zusammenarbeit, um ein Ticket zu lösen.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen zu initiieren Zoom Teamchat mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Importieren von Zoom Teamchat-Transkript zurück zum Aufgabendatensatz als Kommentar.
- Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen die Anzeige Zoom Teamchat aus einem Aufgabendatensatz.

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Teamchat

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Hilft Mitarbeitern, mit Service Desk-Mitarbeitern zu interagieren und ihre IT-bezogenen Probleme innerhalb von zu lösen Zoom Anwendung.

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern die Zusammenarbeit, um ein Ticket zu lösen.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen zu initiieren Zoom Teamchat mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Importieren von Zoom Teamchat-Transkript zurück zum Aufgabendatensatz als Kommentar.
- Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen die Anzeige Zoom Teamchat aus einem Aufgabendatensatz.

Zusammenarbeitsservices für Zoom konfigurieren

Richten Sie Ihr ein ServiceNow Instanz, die#in integriert werden soll Zoom Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um eine Verbindung mit herzustellen ServiceNow Instanz für Ihren Zoom Anwendung und zum Autorisieren benötigen Sie die Zoom administratorrolle zusammen mit ServiceNow administratorrolle.

Einrichten Zoom Spoke

Integrieren Sie Ihr Zoom Account bei Ihrem ServiceNow® Instanz. Erstellen Sie in eine anwenderdefinierte OAuth-Anwendung Zoom Und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow.

Um vollständige Informationen zum Einrichten von zu erhalten Zoom Spoke, siehe Zoom-Spoke .

Aktivieren Zoom Chat-Integration

Aktivieren Sie Zoom Teamchat-Funktion auf Ihrem ServiceNow® Instanz durch Festlegen der zugehörigen Systemeigenschaften.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Version von installiert und eingerichtet haben Zoom Spoke (Zoom Spoke V 4.0.3 oder höher) Anwendung und Zusammenarbeitsservices Plugin (sn_tcm_collab_Hook) (Zusammenarbeitsservices v 3.7.0 oder höher).

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Geben Sie im Suchfeld Name der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] ein sn_tcm_collab_Hook.enable_Zoom_Chat_Integration .
3. Wählen Sie die Systemeigenschaft aus **sn_tcm_collab_Hook.enable_Zoom_Chat_Integration** .
4. Geben Sie im Feld Wert ein **Wahr** .

> **Hinweis:**
>
> Der Wert-Feldeintrag ist standardmäßig „falsch“.

5. Legen Sie den Wert „Rollen lesen“ auf fest **Administrator** .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Zoom Teamchat-Funktion auf der ServiceNow Instanz ist aktiviert.

Installieren Sie das Korrekturskript für Zusammenarbeitsservices Für Zoom

Installieren Sie *fix_script_start_chat_field_decorator_IT*In ServiceNow Anzuzeigende Instanz **Starten Sie Den Zoom-Chat** Feld-Decorator/Symbol im Ticket, um einen Chat mit der anfordernden Person zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Besuchen Sie den App Store Zusammenarbeitsservices Und Laden Sie den Update-Satz herunter *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze** > **Zugehörige Links** > **Update-Satz aus XML importieren**an.
2. Gehen Sie im Formular „XML importieren“ wie folgt vor.
   a. Wählen Sie Aus **Durchsuchen** .
   b. Wählen Sie Aus *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*XML-Datei.
   c. Wählen Sie Aus **Hochladen** Zum Hochladen der XML-Datei.
3. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**an.
4. Wählen Sie Aus **Korrekturskript zum Hinzufügen des Felds „Zoom-Chat starten“** .
5. Wählen Sie Aus **Vorschau Des Update-Satzes Anzeigen** .
6. Wählen Sie Aus **Update-Satz Bestätigen** .

   Das Korrekturskript zum Hinzufügen des Decorators für das Feld „Zoom-Chat starten“ befindet sich im Status „Commit“.
7. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
8. In **Name** Suchfeld eingeben Korrekturskript zum Hinzufügen des Felds „Zoom-Chat starten“ .
9. Klicken Sie Auf **Korrekturskript zum Hinzufügen des Felds „Zoom-Chat starten“** Korrekturskript.
10. Wählen Sie Aus **Führen Sie Das Korrekturskript Aus** .

    Die Symbol wird als Feld-Decorator in einem Datensatz angezeigt.

Integration und Verwendung ServiceNow® Mit Zoom

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Teamchat Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Chats mit Mitarbeitern zu initiieren und den Chat zu importieren, und ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen und Empfangen des Chatservice von innerhalb von Zoom Anwendung.

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Teamchat bietet die folgenden Funktionen:

- Service Desk-Mitarbeiter können einen initiieren Zoom Chatten Sie mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz.
- Service Desk-Mitarbeiter können importieren Zoom Chat-Transkript zurück zum Aufgabendatensatz als Kommentar.
- Mitarbeiter können den Lösungsservice für Aufgabendatensätze in anzeigen und empfangen Zoom Anwendung.

Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience durch Integration ServiceNow® Mit Zoom

ServiceNow Integration mit Zoom Hilft Mitarbeitern, mit Service Desk-Mitarbeitern zu interagieren und ihre IT-bezogenen Probleme mit zu lösen Zoom.

Starten und Importieren von Zoom Teamchat

Initiieren Sie einen Zoom Team-Chat-Konversation mit der anfordernden Person, um das Ticket zu lösen und den Chat als Aufgabendatensatzkommentare zu importieren.

Starten Sie einen Zoom Teamchat

Starten Sie einen Zoom Team-Chat mit einem Mitarbeiter über ein offenes Ticket, um einen Incident, ein Anforderungselement und eine Change-Anforderung zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Vorbereitungen

Sie müssen über die Schreibrolle verfügen, um die##Funktion Zoom-Chat starten für Incident-, Anforderungs- und Change-Anforderungsaufgaben zu verwenden. Diese Rolle ist verfügbar, wenn Sie aktivieren IT Service Management Rollen-Plugins oder standardmäßig für alle Instanzen.

Datensatz und zugehörige Konfigurationsrolle

Datensatz	Rolle	Plugin
Incident	sn_incident_write	ITSM-Rollen – Plugin „Incident Management“ [com.snc.itsm.roles.incident_manageme
Change Request	sn_change_write	ITSM-Rollen – Plugin „Change Management“ [com.snc.itsm.roles.change_managemer
Anforderung	sn_request_write	ITSM-Rollen – Plugin „Request Management“ (com.snc.itsm.roles.request_managemer

Stellen Sie sicher, dass Sie das Korrekturskript installiert haben, um die Anzeige des Zoom-Chat-Symbols zu aktivieren, das dem Feld Anrufer zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie das Korrekturskript für Zusammenarbeitsservices Für Zoom.

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in zu einem offenen Aufgabendatensatz (Incident, Change-Anforderung oder Anforderungselement) ServiceNow Instanz.
2. Starten Sie den Chat, indem Sie auswählen **Starten Sie Den Zoom-Chat** Oder das Symbol Zoom-Chat starten Dem Anruferfeld zugeordnet.
3. In Start Zoom Chat-Dialogfeld wählen Sie die Teilnehmer aus.

   Alle Anwender aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Abschnitt „Empfohlen“ des Dialogfelds. Der Anwender, der den Chat initiiert, wird der ausgewählten Teilnehmerliste hinzugefügt.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Starten Zoom Chat-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Anwender und Stakeholder, die auf die Lösung des Tickets hinarbeiten. ○ **Anwender** : Geben Sie den Namen des Anwenders ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin „Rufbereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_Rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Anwender aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt. ○ **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. Wählen Sie aus, nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben **Zu Auswahl hinzufügen** .
Chat-Titel	Der Titel des Chats, der in angezeigt wird Zoom Anwendung. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, dem Anwender vor Beginn einer Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

5. Wählen Sie **Chat starten**.

   Wenn die Anwendervalidierung abgeschlossen ist und Zoom Kanal wird für die aktuelle Instanz des Tickets erstellt. Sie werden zum Chatkanal in weitergeleitet Zoom Anwendung.

   Zoom Teamchat zeigt den Chat-Titel und die vom Service Desk-Mitarbeiter bereitgestellte Eröffnungsnachricht an.

6. Interagieren Sie mit der Ticketanfordernden Person in Zoom Teamchat.

   Sie können Dateien senden, die von der Zoom-Anwendung unterstützt werden.

   Auf der ServiceNow Instanz erfasst das System Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.

   A Zoom Der Chat-Interaktionsdatensatz wird automatisch erstellt, wenn die anfordernde Person Teilnehmer an der Chat-Konversation ist. Die anfordernde Person kann dann in auf Chat-Details zugreifen **Aktivitäten** Abschnitt. Informationen zur Zuordnung einer Ticketanfordernden Person finden Sie unter Zuordnung von anfordernden Personen erstellen.

   a. Suchen Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ des Datensatzes nach dem Kommentar, der einen Link zum Zugriff auf die Chat-Interaktion enthält.

   b. Wählen Sie den Link aus.

      Das Chat-Transkript wird im##Abschnitt „Aktivitäten“ gespeichert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chat-Aktivitäten

Feld	Beschreibung
Anwender	Anwender, die dem Chat zugeordnet sind.
Dokument	Quelldatensatznummer.
Initiiert von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Chatinteraktion initiiert hat.
Thema	Chat-Titel.
Aktivitäten	Chat-Transkript.

7. Setzen Sie den Chat entweder mit demselben Anwender oder mit demselben Anwender plus zusätzlichen Anwendern im Start fort Zoom Chat-Formular.
   - Um den Chat aus dem Datensatz mit demselben Anwender fortzusetzen, wählen Sie aus **Chat Fortsetzen** .
   - Um einen neuen Chat zu starten, der zusätzliche Anwender enthält, fügen Sie die Anwender hinzu, und geben Sie einen Titel für den Chat in an **Chat-Titel** Feld und eine Eröffnungsnachricht in **Erstellen Sie eine Eröffnungsnachricht** Feld.

Weisen Sie ein Ticket neu zu

Weisen Sie ein Ticket einem anderen Anwender mit einem gültigen Zoom-Account zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in zu einem offenen Aufgabendatensatz (Incident, Change-Anforderung oder Anforderungselement) ServiceNow Instanz.
2. Suchen und wählen Sie den neuen Anwendernamen in aus **Zugewiesen an** Feld.

   Der neue Anwender muss über einen gültigen verfügen Zoom Account. Andernfalls wird das Ticket dem neuen Anwender nicht zugewiesen, und den Systemprotokollen wird eine Fehlermeldung hinzugefügt.

   Alle angemeldeten Zoom Anwender, der kein Teilnehmer des Tickets/Chats ist, können das Ticket im Namen des Chatinitiators einem gültigen Anwender zuweisen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Importieren Zoom Teamchat-Nachrichten

Importieren Sie die Chat-Konversation manuell oder automatisch mit einem Anwender aus Zoom Anwendung, die die Nachrichten im#Abschnitt Kommentare des Tickets in anhängt und speichert ServiceNow® Instanz.

Vorbereitungen

Sie müssen über die Schreibrolle verfügen, um die##Funktion „Nachrichten aus Zoom importieren“ für Incident-, Anforderungs- und Change-Anforderungsaufgaben verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu können. Diese Rolle ist verfügbar, wenn Sie aktivieren IT Service Management Rollen-Plugins oder standardmäßig für alle Instanzen.

Datensatz und zugehörige Konfigurationsrolle

Datensatz	Rolle	Plugin
Incident	sn_incident_write	ITSM-Rollen – Plugin „Incident Management“ [com.snc.itsm.roles.incident_manageme
Change Request	sn_change_write	ITSM-Rollen – Plugin „Change Management“ [com.snc.itsm.roles.change_managemer
Anforderung	sn_request_write	ITSM-Rollen – Plugin „Request Management“ (com.snc.itsm.roles.request_managemer

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Importieren von Nachrichten können Service Desk-Mitarbeiter den Verlauf eines Tickets an einem Ort anzeigen. Daher werden die für die Überprüfung nach dem Ticket erforderlichen Informationen erfasst und führen zu kontinuierlichen Verbesserungsprozessen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat importiert, werden Anhänge innerhalb der konfigurierten Dateigrößenbeschränkung in den Datensatz hochgeladen. Wenn die hochgeladenen Anhänge größer sind als die konfigurierte Dateigrößenbeschränkung, werden diese Anhänge als Link zur Datei auf dem#Zoom-#Server angezeigt.

Wenn ein vorhandener Chat fortgesetzt wird, erfolgt der automatische Import erneut. Der automatische Import wird abgebrochen, wenn Chats archiviert werden.

Wenn ein übergeordneter Chat in einem Thread gelöscht wird, wird **Importieren Sie Nachrichten aus Zoom** Das Formular zeigt den Text an, mit dem diese Nachricht gelöscht wurde. Die untergeordneten Nachrichten in diesem Thread werden nicht gelöscht.

Ein Tag mit der Bezeichnung **Extern** #Gibt an, dass ein Anwender in aufgeführt ist Zoom Anwendungsanwender und nicht in vorhanden ServiceNow Instanz oder wenn der Anwender nicht in vorhanden ist Zoom Anwendung.

Hinweis:

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Chat nur importieren, wenn für das Ticket ein Chat-Datensatz vorhanden ist und er Teilnehmer des Chats ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie in zu einem offenen Aufgabendatensatz (Incident, Change-Anforderung oder Anforderungselement) ServiceNow Instanz.
2. Wählen Sie Aus **Importieren Sie Nachrichten aus Zoom** Im Abschnitt zugehörige Links.

Hinweis:

Wenn Sie nicht sehen **Importieren Sie Nachrichten aus Zoom** , Und wählen Sie dann im Formularmenü aus **Formular neu laden** Zum Aktualisieren des Ticketformulars.

3. In#Nachrichten importieren ausZoom Füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importieren Sie Nachrichten aus dem Zoom-#Formular

Feld	Beschreibung
Konversation auswählen	Konversation zum Importieren der Nachrichten für den Datensatz.
Teilnehmer	Liste der Anwender, die Teilnehmer des Chats sind.
Nachrichten importieren als	Methode zum Importieren von Nachrichten. ○ **Zusätzliche Kommentare** : Die Nachrichten werden an angehängt **Zusätzliche Kommentare** Und die Anwender können sie anzeigen. ○ **Arbeitsnotizen** : Die Nachrichten werden in angehängt **Arbeitsnotizen** Feld, kann aber nur von internen Anwendern angezeigt werden.

Sie können auch die geschachtelten Nachrichten-Threads in einem Chat auswählen.

4. Wählen Sie **Importieren**.

   Wenn der automatische Import der Nachrichten in der Chat-Konfiguration aktiviert ist und Sie versuchen, die Nachrichten für einen Datensatz manuell zu importieren, zeigt das System eine Nachricht an, dass der Chat mithilfe des automatischen Imports importiert wird. Konfigurationsinformationen zum automatischen Import finden Sie unter Passen Sie an Zoom Chat-Formular.

5. Wählen Sie im Formularmenü die Option aus **Formular neu laden** Zum Aktualisieren des Ticketformulars.

Ergebnis

Die importierten Chats und Dateien werden in angezeigt **Aktivitäten** Abschnitt des Tickets.

Chat-spezifische Konfiguration für Zusammenarbeitsservices Für Zoom

Konfigurieren Sie Chat-spezifische Optionen für Zusammenarbeitsservices Für Zoom.

ServiceNow Zusammenarbeitsservices Für Zoom Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, die folgenden Aspekte von Zoom-Chats anzupassen:

- Konfigurieren Sie die Chatgruppe, um Anwender der Rufbereitschaftsplanung für Zoom Team-Chat starten einzubeziehen
- Konfigurieren Sie das Chat-Formular für verschiedene Datensatztypen
- Chatkonfiguration für den automatisch Import von Chats erstellen
- Zuordnung von anfordernden Personen erstellen
- Konfigurieren Sie die Chat-Abschlussbedingung

Wenn Sie haben ServiceNow Zusammenarbeitsservices Für Zoom In Ihrer Umgebung gilt die anwenderdefinierte zusätzliche Konfiguration für die folgenden Tabellen standardmäßig:

- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die anwenderdefinierte Konfiguration nach Bedarf auf andere Tabellen erweitern. Sie können jeweils nur eine Chat-Konfiguration für eine Tabelle erstellen. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Funktionalität des automatischen Importierens von Nachrichten

Alle Chatnachrichten aus Zoom Team Chat werden automatisch in importiert ServiceNow Instanz in einem Intervall von 30 Minuten. Das System sucht in allen Chats nach allen neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten in ServiceNow Instanz.

Um zu verhindern, dass Abfragen für inaktive Konversationen unbegrenzt ausgeführt werden, verlängert sich das Abfrageintervall schrittweise, bis die Abfrage beendet wird.

Das System überprüft den Datensatz alle 30 Minuten auf neue Nachrichten. Wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, sucht das System für ein Intervall von 1 Stunde, 2 Stunden, 4 Stunden und 8 Stunden nach den neuen Nachrichten. Wenn in einem Intervall von acht Stunden sieben Tage lang keine neuen Nachrichten eingetroffen sind, wird die Abrufaktivität für den automatischen Import deaktiviert.

Wenn während eines der Intervalle Nachrichten angezeigt werden, sucht der Timer für den automatischen Import im nächsten Intervall nach neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten. Der Timer wird dann auf das 30-Minuten-Intervall zurückgesetzt.

Systembeschränkungen

Das System importiert maximal 500 aktive Chats in einem 30-Minuten-Intervall. Wenn mehr als 500 aktive Chats vorhanden sind, importiert das System die neuen Chatdatensätze für das 30-Minuten-Intervall nicht automatisch.

Das System führt maximal 10000 Subflows aus, um die Chats für ein Intervall von 30 Minuten, 1 Stunde, 2 Stunden, 4 Stunden und 8 Stunden zu importieren. Dies ist eine Anzahl aller aktiven Subflows, in die die Nachrichten automatisch importiert werden ServiceNow.

Wenn das System den Grenzwert erreicht, wird dem Service Desk-Mitarbeiter auf der eine Nachricht angezeigt **Starten Sie Den Zoom-Chat** Modal, das die Systemgrenzen für den automatischen Import des Zoom-Teamchat erreicht ist. Neue Chats werden nicht automatisch importiert.“

Wenn ein Ticket geschlossen wird, löst das System den automatischen Import ein letztes Mal aus und veröffentlicht die neuen Nachrichten in **Arbeitsnotizen** Abschnitt (Chatverlauf).

Wenn dem übergeordneten Datensatz ein Interaktionsdatensatz zugeordnet ist, wird der Interaktionsdatensatz ebenfalls geschlossen. Der Chat-Datensatz wird auch als Teil dieses Flows geschlossen.

Konfigurieren Sie die Chatgruppe, um Anwender der Rufbereitschaftsplanung für Zoom Team-Chat starten einzubeziehen

Anwender der Rufbereitschaftsplanung werden für „Zoom Team-Chat starten“ für einen Incident-Datensatz angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwender, die der Bereitschaftsplanung zugeordnet sind, werden in angezeigt **Ausgewählt** Spalte von **Starten Sie den Zoom-Chat** Dialogfeld.

Zur Unterstützung dieser Funktionalität gibt es die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action*. Sie können diese Funktionalität auf die Change- und Anforderungstabellen erweitern.

Erweitern Sie Rufbereitschaftsanwender für Start Zoom Team Chat

Zeigt die Liste der Rufbereitschaftsanwender im Zoom Team-Chat für einen Change, eine Anforderung oder ein Anforderungselement an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Geben Sie Ein sn_tcm_collab_Hook.Zoom_on_call_tables_for_Start_Chat_action In **Name** Suchfeld.
3. Wählen Sie Aus **sn_tcm_collab_Hook.Zoom_on_call_tables_for_Start_Chat_action** Systemeigenschaft.
4. Geben Sie die Tabellennamen in ein **Wert** Feld, auf das Sie die Funktionalität erweitern müssen.
   Beispiel: Change, Anforderung.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie an Zoom Chat-Formular

Passen Sie das Chat-Formular für zusätzliche an ServiceNow® Zusammenarbeitsservices Tabellen durch Erstellen einer Chat-Konfiguration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeitsservices** > **Zoom** > **Chatkonfiguration**an.
2. Klicken Sie Auf **Standard** Zum Anzeigen der Standardkonfiguration des Basissystems.
3. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeitsservices** > **Zoom** > **Chatkonfiguration**an.
4. Erstellen Sie eine neue Chat-Konfiguration Wählen Sie aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zusammenarbeits-Chat-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Wert für die Konfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolge der Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfiguration zu aktivieren.
Messaging-Typ	Option zum Auswählen der Messaging-Plattform.
Standard	Option, um die Konfiguration als Standard zu behalten. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Standardwerte für die Chatkonfiguration festlegen.
Automatischer Import	Option zum automatischen Importieren des Chats. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Chat automatisch zu importieren.
Tabelle	Option zum Auswählen einer bestimmten Chat-Funktion für eine Tabelle.
Übernahme	Erweitern Sie die Konfiguration, und wenden Sie sie auf die untergeordneten Tabellen an.
Bedingungen	Option zum Definieren einer Bedingung für einen Chat für Anpassungen.
Eröffnungsnachricht aktivieren	Option zum Bereitstellen einer Textnachricht, die dem Anwender angezeigt wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Chat initiiert.
Anfangsnachricht	Option zum Aktivieren einer Textnachricht, die dem Anwender angezeigt wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Chat initiiert. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn **Aktivieren Sie die Eröffnungsnachricht** #Option ist ausgewählt.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Die definierte Chatkonfiguration gilt nur für die ausgewählte Tabelle. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Zuordnung von anfordernden Personen erstellen

Erstellen Sie eine Zuordnung der anfordernden Person, um zu erweitern Zoom Chat-Funktionalität mit anderen Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Zuordnungsdatensatz der anfordernden Person definiert, welches Feld die anfordernde Person eines Tickets in einer bestimmten Tabelle darstellt.

Hinweis:

Wenn für eine Tabelle keine Zuordnung der anfordernden Person definiert ist, werden die Interaktionsdatensätze nicht erstellt. Ein Fehlerprotokoll wird erstellt, damit der Administrator benachrichtigt, dass die Zuordnung der anfordernden Person für eine Tabelle nicht definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeitsservices** > **Zuordnung von anfordernder Person**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Zuordnungsformular für anfordernde Person

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, auf die die Zuordnung der anfordernden Person angewendet werden soll.
Feld „Anfordernde Person“	Feld, um die anfordernde Person für einen Datensatz auszuwählen.
Übernahme	Erweitert die Funktion und wendet sie auf die untergeordneten Tabellen an.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungsdatensatzes für die anfordernde Person.
Reihenfolge	Reihenfolge der Konfiguration. Sie können mehrere Chatkonfigurationen für eine einzelne Tabelle definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie, wie ein Zoom Chat ist geschlossen

Definieren Sie die Art und Weise A Zoom Chat ist geschlossen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Ticket auf „inaktiv“ festgelegt ist, führt das System eine abschließende Abfrage für alle Nachrichten in durch Zoom Teamchat. Die Teilnehmer werden entfernt, damit keine weiteren Nachrichten zum Ticket im Chat ausgetauscht werden können. Das System stoppt dann die Abfrage dieses Chats.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihre anwenderdefinierte Anwendung keinen bereitstellt **Aktiv** Option zum Bestimmen, ob das Ticket aktiv bleibt. Sie müssen diese Option entweder hinzufügen (bevorzugt) oder eine alternative Bedingung definieren, die angibt, dass das Ticket geschlossen oder inaktiv ist.

Um Plattformstandards einzuhalten, erwägen Sie alternativ, Ihrer anwenderdefinierten Anwendung ein aktives Feld hinzuzufügen und den Status dieses Felds gemäß der Geschäftslogik Ihrer Anwendung beizubehalten.

Wenn ein übergeordnetes Element ServiceNow Der Datensatz ist geschlossen, der zugehörige Zoom-Kanal wird archiviert, und nur ein Administratoranwender oder dieser Chatersteller kann neue Nachrichten in einem geschlossenen Chat oder einem Kanal veröffentlichen. Anwender, die aus einem Chat entfernt werden, können nur den Verlauf der Chatnachrichten anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeitsservices** > **Schließbedingungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Bedingungen schließen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, auf die die Zuordnung der anfordernden Person angewendet werden soll.
Übernahme	Wenden Sie die Option auf die untergeordneten Tabellen der ausgewählten Tabelle an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Abschlussbedingung.
Reihenfolge	Reihenfolge der Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Schließbedingungen	Definiert die Bedingung, die bestimmt, dass der Datensatz geschlossen wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zusammenarbeitsservices Für Zoom Referenz

Referenzthemen mit zusätzlichen Informationen zu ServiceNow Zusammenarbeitsservices Für Zoom Komponenten und Formulare.

Für weitere Informationen zum API-Bereich für ServiceNow Zusammenarbeitsservices Für Zoom, Siehe Richten Sie die Zoom-Spoke ein

API-Berechtigungen/-Umfang für ServiceNow® Integration mit Zoom

Die Liste der von angeforderten API-Berechtigungen/-Umfang ServiceNow Zusammenarbeitsservices Für Zoom Sind wie folgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zoom API-Berechtigungen/-Umfang

Bereichstyp	API-Bereich	Beschreibung
Anwender	Anwender:Master	Zeigen Sie Anwenderinformationen eines Unterkontos an, und verwalten Sie sie.
	Anwender:Lesen:Administrator	Zeigen Sie alle Anwenderinformationen an.
	Anwender:schreiben:admin	Zeigen Sie Anwenderinformationen an, und verwalten Sie Anwender.
Chat	Chat_Channel:read:admin	Zeigen Sie den Chatkanal aller Anwender an.
	Chat_Channel:write:admin	Zeigen Sie die Chatkanäle aller Anwender an, und verwalten Sie sie.
	Chat_message:read:admin	Zeigen Sie die Chatnachrichten aller Anwender an.
	Chat_message:write:admin	Zeigen Sie die Chatnachrichten aller Anwender an, und verwalten Sie sie.
	Imchat:read:admin	Zeigen Sie den Verlauf und die Kanäle aller Anwender an.
	Imchat:bot	Aktivieren Sie den Chatbot im Zoom Chat Client.

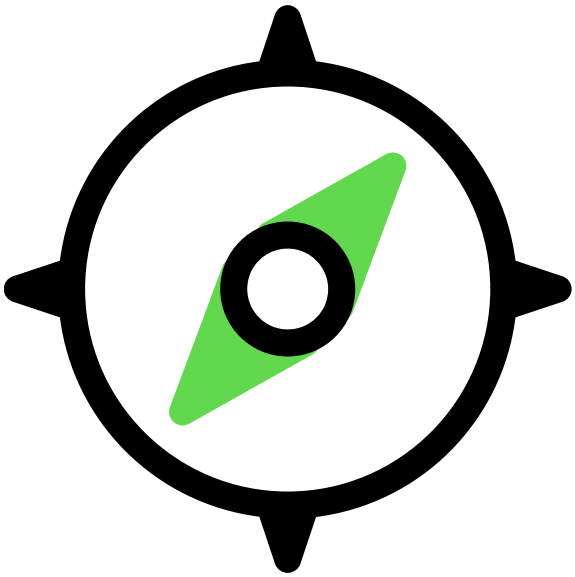
Now Assist für die Mitarbeiter-Experience

Verwenden Sie Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Anwendung, damit Ihre Mitarbeiter eine nahtlose Konversationsinteraktion mit haben können Now Assist In Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

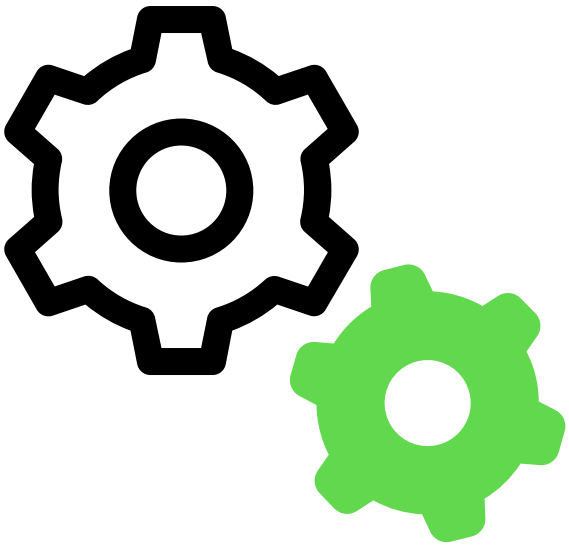
Erste Schritte

Untersuchen



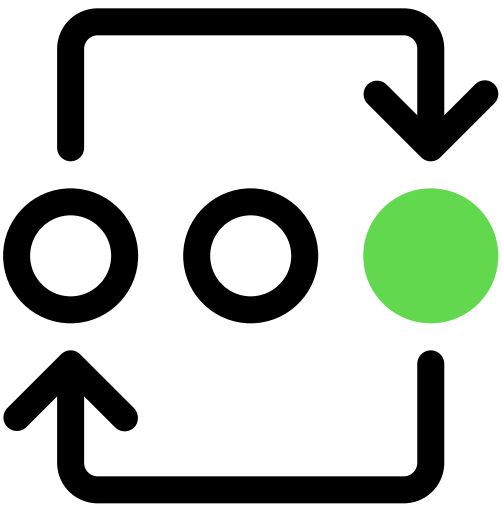
Erfahren Sie mehr über Now Assist für Mitarbeiter-Experience

Konfigurieren



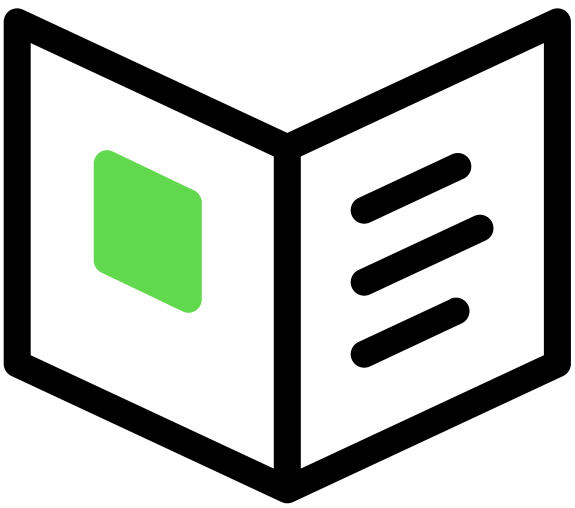
Konfigurieren Sie Now Assist für Mitarbeiter-Experience

Verwenden



Verwenden Sie Now Assist für Mitarbeiter-Experience

Referenz



Erfahren Sie mehr über Referenzen zu Now Assist für Mitarbeiter-Experience

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support an.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience erkunden

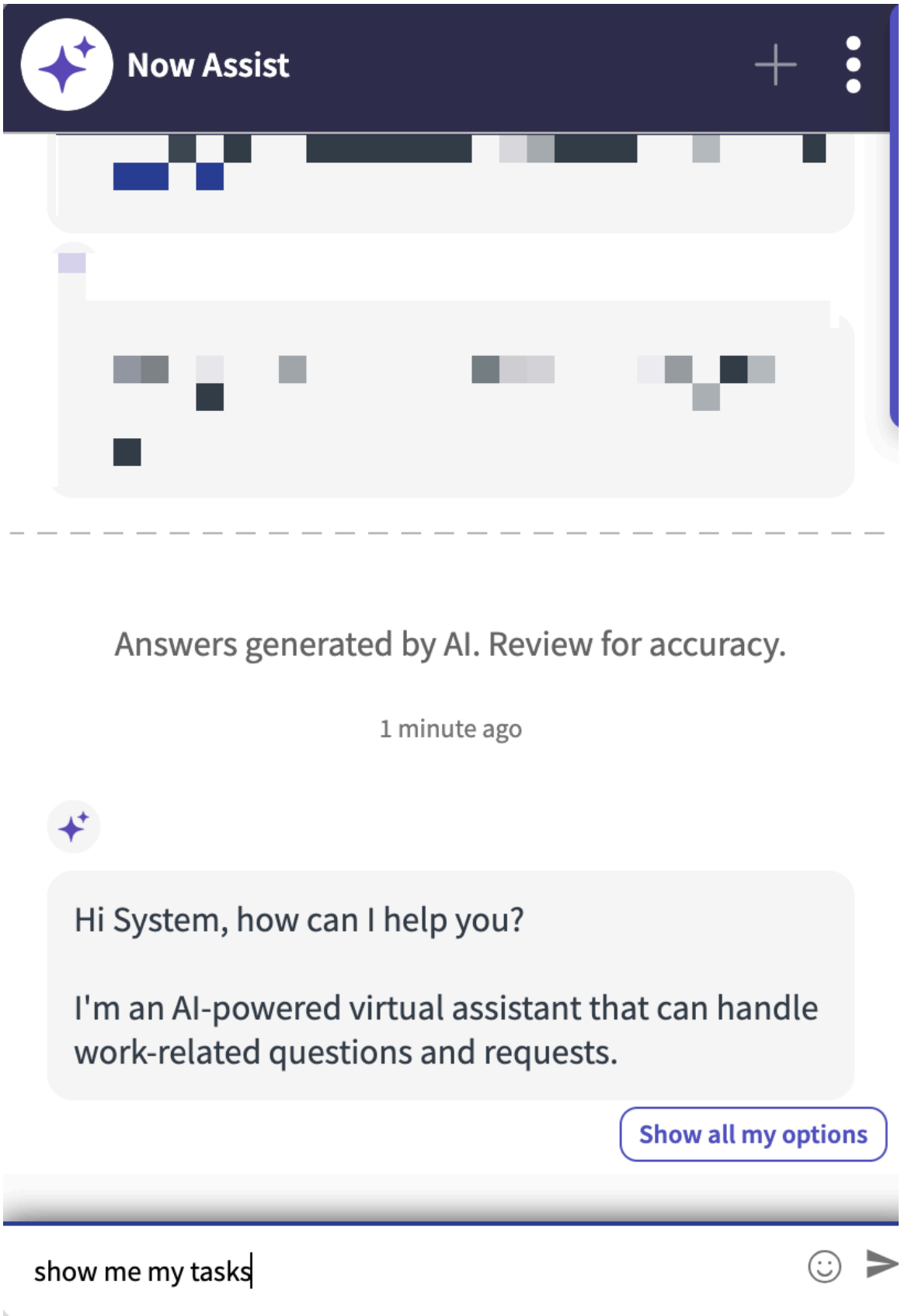
Mit Now Assist für die Mitarbeiter-Experience-Anwendung, die Ihre Mitarbeiter verwenden können Now Assist In Virtual Agent Dient zum schnellen Überprüfen des Status ihrer Arbeit durch Konversationen.

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience – Übersicht

Ihre Mitarbeiter können verwenden Now Assist In Virtual Agent, Das auf generativen KI-Chatfunktionen basiert, um eine interaktive Konversations-Experience zu nutzen. Sie können den Status ihrer Aufgaben und Genehmigungen überprüfen und auch eine Katalogaufgabe übermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Ermöglicht Ihren Mitarbeitern, die folgenden Optionen zu überprüfen:

Meine Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter können den Status ihrer Aufgaben anzeigen. Sie können ihre zugewiesenen, ausstehenden oder offenen Aufgaben überprüfen. Abhängig von ihrer Abfrage, die Now Assist In Virtual Agent Zeigt die Details der Aufgaben an und ermöglicht ihnen das Öffnen einer Aufgabe, um weitere Informationen über das Taskcenter zu erhalten.

Die Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Unterstützt standardmäßig die folgenden Aufgaben:

- HR-Aufgaben wie das Senden einer Kataloganforderung
- Umfrageaufgaben

Ein Mitarbeiter kann seine HR-Serviceaufgaben überprüfen und auch eine Anforderung übermitteln. Sie können eine Aufgabe als abgeschlossen markieren, die Prüfliste einer Aufgabe anzeigen oder ein Dokument hochladen, um eine Aufgabe zu unterstützen. Die Now Assist In Virtual Agent Ermöglicht einem Mitarbeiter auch, an einer Umfrage mit der Chat-Umfrageaufgabe teilzunehmen.

Beispielsweise kann ein Manager mit chatten Now Assist In Virtual Agent Indem Sie Abfragen wie eingeben Zeigen Sie mir meine Aufgaben an , Meine ausstehenden Aufgaben anzeigen , Meine zugewiesenen Aufgaben anzeigen , Meine offenen Aufgaben anzeigen , Zeigen Sie mir meine heute fälligen/diese Woche fälligen/ später fälligen/bald fälligen Aufgaben an .

Meine Genehmigungen

Ein Mitarbeiter kann die ihm zugewiesenen Genehmigungen überprüfen.

Der Manager des Mitarbeiters kann eine Genehmigung direkt genehmigen oder ablehnen. Je nach Abfrage ermöglicht der Chat einem Manager, eine Aufgabe direkt zu genehmigen oder abzulehnen.

Die Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Unterstützt standardmäßig die folgenden Genehmigungen:

- Kataloganforderungsgenehmigungen
- Genehmigungen von Change-Anforderungen
- KB-artikelgenehmigungen

Ein Manager kann beispielsweise eine Abfrage wie eingeben Meine Genehmigungen anzeigen , Meine heute fälligen Genehmigungen anzeigen Oder etwas Ähnliches.

Zusammenfassung für Genehmigungen

Verwenden Sie die Kompetenz „Anforderung“, „angefordertes Element“ und „Fallzusammenfassung“ für Genehmigungen, um nützliche Zusammenfassungen zu erstellen, damit die Genehmigeranwender den Kontext schnell verstehen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Chat-Zusammenfassung.

Überprüfen Sie Unternehmensnachrichten und -Ereignisse

Mitarbeiter können ihre aktuellen Unternehmensnachrichten und bevorstehenden Ereignisse abrufen. Der KI-Agent in der Now Assist In Virtual Agent Zeigt eine Liste der neuesten Nachrichten und aller geplanten Ereignisse im Unternehmen an.

Weitere Informationen zum KI-Agent finden Sie unter KI-Agent für Unternehmensnachrichten und Ereignisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen

Now Assist-Administrator Konsole

Datensatzzusammenfassung

Chat-Zusammenfassung

Lösungshinweise generieren

Ergänzende Informationen für Now Assist für die Mitarbeiter-Experience

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die wichtigsten Informationen im Zusammenhang mit Now Assist für die Mitarbeiter-Experience.

Unterstützte Versionen

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Wird ab Xanadu-Patch 3 und höher unterstützt.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Die Anwendung unterstützt die folgenden Anwenderoberflächen:

- Now Assist Chat-Bot in einem Serviceportal
- Now Assist Virtual Agent Schnittstellen

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Store-App (sn_ex_gen_ai).

Diese Store-App hat die folgenden Abhängigkeiten:

- Now Assist Für Plattform (sn_genai_Platform)
- Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für die Mitarbeiter-Experience konfigurieren.

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Anwendung, damit Mitarbeiter verwenden können Now Assist In Virtual Agent Dient zum schnellen Überprüfen des Status ihrer Arbeit durch Konversationen.

Aufgabenkonfiguration und -Kompetenzen

Ihre Administratoren können auswählen, welche Aufgabenkonfiguration des Portals angewendet werden soll Now Assist In Virtual Agent Mithilfe von `now.assist.todos_portals`Systemeigenschaft.

Die Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Anwendungsverwendungen Now LLM Service Konversationskompetenzen. Verwendet die Kompetenz Now Assist-Thema in Now Assist In Virtual Agent.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, fordern Sie sie über an ServiceNow Speichern.

   Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

   - Der Name der Anwendung: Now Assist für die Mitarbeiter-Experience
   - ID der Anwendung: sn_ex_gen_ai

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Überprüfen Sie die Versionsdetails und Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen.

Ergebnis

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience wird installiert.

Aktivieren Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Kompetenzen

Sie können aktivieren Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Kompetenzen. .

Vorbereitungen

Bevor aktiviert wird Now Assist für die Mitarbeiter-Experience-Kompetenzen müssen Sie installieren Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Plugin.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

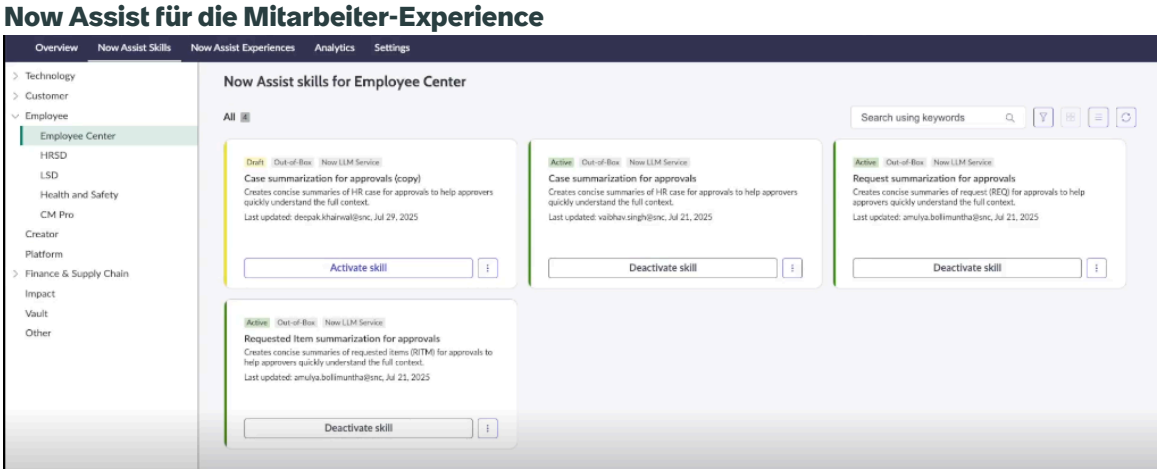
Aktivieren Sie Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Plugin zum Aktivieren der generativen KI in Ihrer Instanz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.

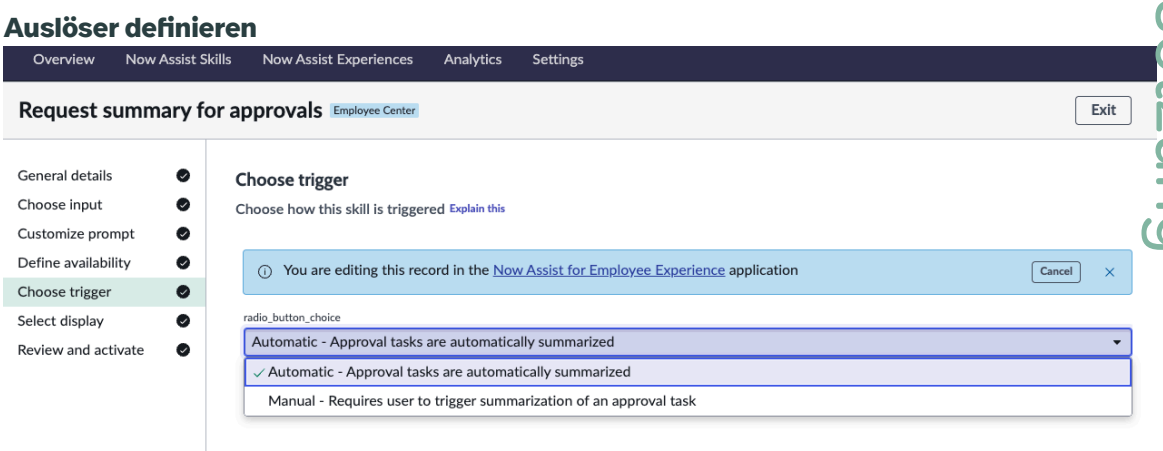
   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte.
2. Wählen Sie im Navigationsbereich aus **Mitarbeiter** > Mitarbeiter-Center Dient zum Überprüfen des Kompetenzsatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Schalten Sie zwischen Listen- und Rasterlayouts um, um eine optimale Anzeige zu erzielen.

3. Überprüfen und verwenden Sie die vordefinierten Einstellungen in **Allgemeine Details** , **Wählen Sie Eingabe** , Und andere.
   Verwenden Sie die Optionen im Standard-Setup für die häufigsten Anwendungsfälle.
   - Sie können den Schritt in der Navigation des geführten Setups auswählen.
   - Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
   - Kehren Sie zu einem vorherigen Schritt zurück, indem Sie auswählen **Zurück** .
4. **Wahlweise:** Klonen und bearbeiten Sie eine ServiceNow-Kompetenz .
5. Wechseln Sie zu **Auslöser Definieren** Und wählen Sie einen der folgenden Auslöser aus.
   - Automatisch: Generiert eine automatische Zusammenfassung für die Anforderung, das angeforderte Element oder den Fall für die Genehmigungsaufgabe.
   - Manuell: Erfordert, dass der Anwender die Zusammenfassung für die Anforderung, das angeforderte Element oder den Fall für die Genehmigungsaufgabe auslöst.



6. Wählen Sie aus, wo angezeigt werden soll Now Assist Kompetenzen.
   Für Now Assist für die Mitarbeiter-Experience, Verwenden Sie **Produktinterner Desktop** .
7. Überprüfen Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten, und schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie auswählen **Aktivieren** .
8. Wählen Sie Aus **Kompetenz aktivieren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Bei erfolgreicher Konfiguration können Genehmigungsanwender die Zusammenfassung für Genehmigungen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Zusammenfassung für Genehmigungen an.

Konfigurieren Sie die Chat-Zusammenfassung

Definieren Sie die Auslöser, Eingaben und den Anzeigeort für die Chatzusammenfassung und die Chatantwortempfehlung, indem Sie das geführte Setup in verwenden Now Assist-Administrator Konsole. Die Aktivierungsschritte sind für beide Kompetenzen konzeptionell identisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_generative_ai.nsa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist-Administratorkonsole** > **Features**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator-Konsole auswählen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte.

2. Wählen Sie im Navigationsbereich entweder einen Workflow mit Chatempfehlung aus **Technologie** Oder **Kunde** .

   Jeder Workflow enthält Funktionssätze.

3. Wählen Sie auf der Chat-Funktionskarte die Option aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie im Abschnitt alle verfügbaren Chat-Kompetenzen der Chat-Empfehlungskarte aus **Aktivieren Sie Kompetenz** .
5. Wechseln Sie zu **Auslöser Definieren** , Der erste Schritt im geführten Setup.

   Standardmäßig sind viele der Optionen im Setup für die häufigsten Anwendungsfälle konfiguriert. Möglicherweise müssen Sie den Schritt in der geführten Setup-Navigation auswählen, um zurückzugehen und die Konfigurationen in den vorherigen Schritten zu ändern. Sie können auch verwenden **Zurück** Um durch die Schritte zu navigieren.

6. Wählen Sie mit den Umschaltern die Aktionen aus, die die Kompetenz „Chat-Empfehlung“ auslösen.

   Definieren Sie Auslöser für die Chatempfehlung

7. Wählen Sie mit den Umschaltern die Aktionen aus, die die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ auslösen.

   Definieren Sie Auslöser für die Chat-Zusammenfassung

8. Wählen Sie aus, ob die Zusammenfassung mit Aufzählungspunkten formatiert werden soll.

   Standardmäßig werden die Zusammenfassungen mit Aufzählungspunkten geschrieben, Sie können dieses Format jedoch deaktivieren, damit die generierte Zusammenfassung stattdessen Absätze verwendet.

9. Wechseln Sie zu **Definieren Sie die Verfügbarkeit** , Den nächsten Schritt, indem Sie auswählen **Speichern und fortfahren** .
10. Passen Sie an, wann und wie die Kompetenzfähigkeit vorhanden und verfügbar sein wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Wenn Sie definieren möchten, dass die Kompetenz für eine bestimmte Domäne verfügbar ist.
12. Wechseln Sie zu **Wählen Sie Eingabe** , Den nächsten Schritt, indem Sie auswählen **Speichern und fortfahren** .
13. Wählen Sie alle zusätzlichen Datenquellen aus, die das Large Language Model (LLM) beim Generieren einer Empfehlung berücksichtigen soll.
14. Wählen Sie ein Portal für die Datenquelle aus, damit eine Chatzusammenfassung/-Empfehlung für die Konversation in diesem Portal generiert werden kann.

    Dies ist ein obligatorischer Schritt. Der Administrator muss ein Portal angeben und einen bestimmten Kanal in aktivieren **Wählen Sie Eingabe** Seite, um die Kompetenz für Chats zu aktivieren, die im ausgewählten Portal/Kanal gesendet werden. Andernfalls erhält der Service Desk-Mitarbeiter die Fehlermeldung „Chat-Zusammenfassungen werden erst angezeigt, wenn Ihr IT-Administrator alle erforderlichen Schritte für das Setup abgeschlossen hat“.

15. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
16. Wechseln Sie zu **Wählen Sie Anzeige aus** , Den letzten Schritt, und wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

    Sie können sowohl produktintern als auch Now Assist Bereich oder beides.

    Hinweis: Chatempfehlung ist im Now Assist-Bereich nicht verfügbar.

    - **Produktinterner Desktop** : Wenn ausgewählt, Now Assist Kompetenzen werden in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
    - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalten aus, um Rollen auszuwählen, die auf die Kompetenz zugreifen können. Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in eingeben **Anwenderrollen** Feld. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie das X-Symbol in der Rollenblase auswählen. Sie müssen mindestens eine Rolle angegeben haben, Sie können jedoch beliebig viele Rollen hinzufügen.

    Hinweis: Sie können verschiedene Rollen für Chatempfehlungen in verschiedenen Workflows verwenden. Sie können sehen, welchen Workflow Sie konfigurieren, indem Sie die Bezeichnung neben dem Kompetenznamen oben im geführten Setup überprüfen, z. B. „ITSM“ oder „HRSD“.

17. Überprüfen Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten, und schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie auswählen **Aktivieren** .

Ergebnis

Chatempfehlung oder Antwortempfehlung für den Workflow ist in der Instanz aktiv.

Nächste Maßnahme

Analysieren Sie Ihre Kompetenzleistung und -Nutzung im Now Assist-Administrator Konsole zur Bestimmung des Erfolgs der Kompetenz. Erfahren Sie mehr über die Nachverfolgung von Now Assist Nutzung um Überwachung Now Assist Nutzung in Abonnement-Management .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience verwenden

Verwenden Sie Now Assist In Virtual Agent Um Ihre Aufgaben und Genehmigungen schnell zu überprüfen.

Überprüfen Sie Ihre Aufgabenaufgaben mit Now Assist In Virtual Agent

Überprüfen Sie Ihre Aufgaben und ausstehenden Aufgaben, indem Sie verwenden Now Assist In Virtual Agent KI-Chat-Fenster. Wenn Sie diese Aufgaben überprüfen, können Sie organisiert bleiben, die wichtigsten Aufgaben auf Ihrer Liste priorisieren und überwachen, wie Sie Ihre Leistungen im Hinblick auf Ihre Fristen durchführen.

Vorbereitungen

Sie können auch die folgenden Schritte in Now Assist in Virtual Agent für Microsoft Teams ausführen. Sie können Ihre Aufgaben und Aufgaben auf ähnliche Weise überprüfen.

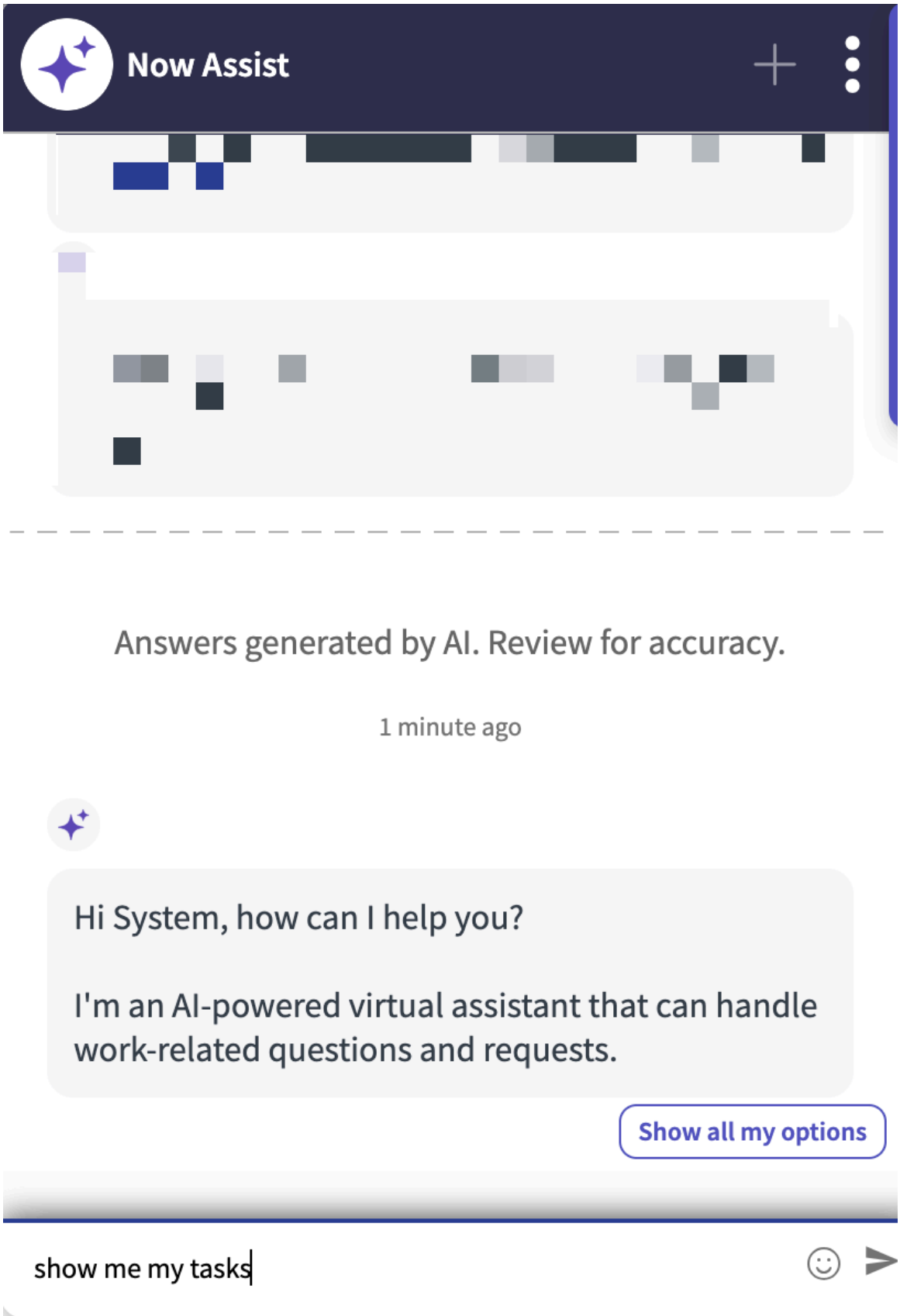
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie den Chat** .
   Now Assist In Virtual Agent Wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihre Abfrage ein.
   Um Ihre Aufgabenaufgaben zu überprüfen, können Sie Anweisungen wie eingeben Meine Aufgaben anzeigen , Meine ausstehenden Aufgaben anzeigen , Meine offenen Aufgaben anzeigen , Oder Zeigen Sie mir meine heute fälligen/diese Woche fälligen/später fälligen/bald fälligen Aufgaben an .

Automatische Übersetzung

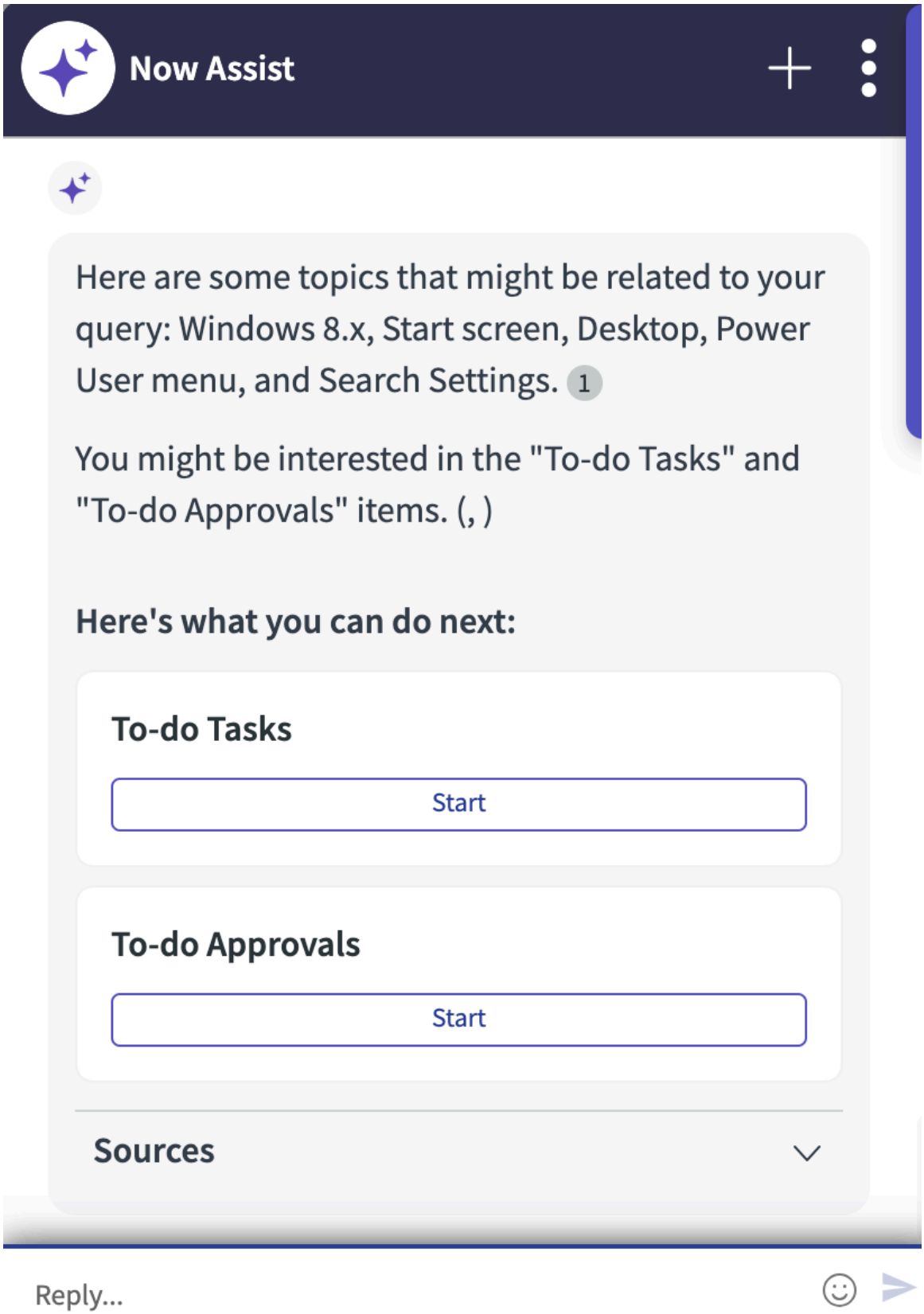
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

4. Zeigen Sie die Liste der Aufgaben unter Aufgabenaufgaben an, indem Sie auswählen **Starten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Liste der ausstehenden Aufgaben detaillierter an, indem Sie auswählen **Taskcenter** In der Antwort.
6. Wählen Sie in der angezeigten Liste der Aufgaben die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten. Die Aufgabendetails werden auf der Karte angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie die Aufgabe aus, die Sie anzeigen oder aktualisieren möchten.
   Speichern Sie die Änderungen.
8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie andere Aufgaben, indem Sie auswählen **Fahren Sie Fort** .
9. Beenden Sie den Chat, indem Sie auswählen **Beenden Sie den Chat** .

Überprüfen Sie Ihre Genehmigungen mit Now Assist In Virtual Agent

Überprüfen Sie die Ihnen zugewiesenen Genehmigungen mit Now Assist In Virtual Agent KI-Chat-Fenster. Indem Sie Ihre Genehmigungen überprüfen, bevor Sie mit Ihren Aufgaben beginnen, vermeiden Sie die Arbeit an Aufgaben, die nicht genehmigt wurden, und konzentrieren Sie sich auf die zu erledigenden Aufgaben.

Vorbereitungen

Sie können auch die folgenden Schritte in Now Assist in Virtual Agent für Microsoft Teams ausführen. Sie können Ihre ausstehenden Genehmigungen auf ähnliche Weise überprüfen.

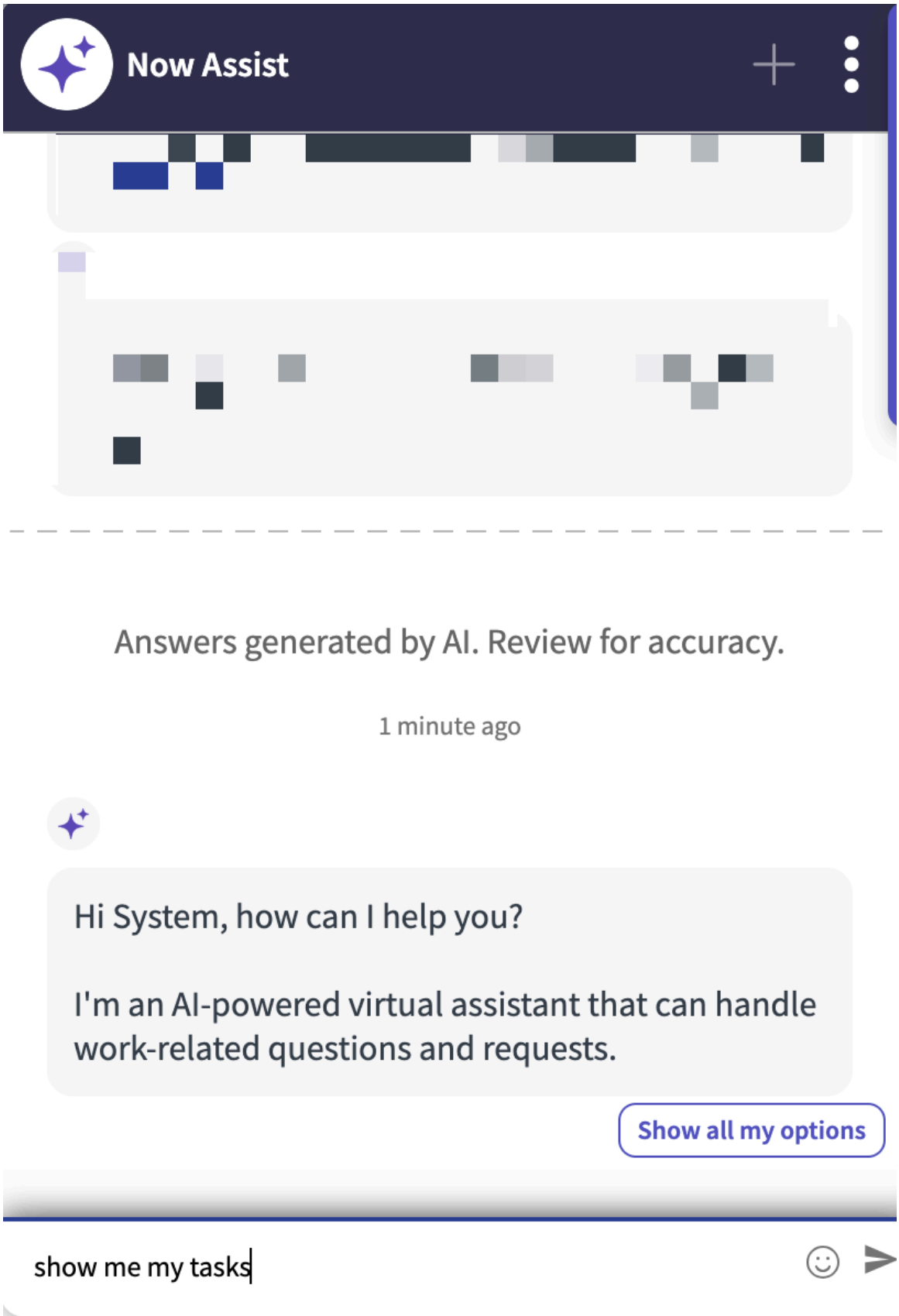
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie den Chat** .
   Now Assist In Virtual Agent Wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihre Abfrage ein.
   Um Ihre Aufgabengenehmigungen zu überprüfen, können Sie Anweisungen wie eingeben Meine Genehmigungen anzeigen , Meine ausstehenden Genehmigungen anzeigen , Oder Zeigen Sie mir meine heute fälligen/diese Woche fälligen/später fälligen/bald fälligen Genehmigungen an .

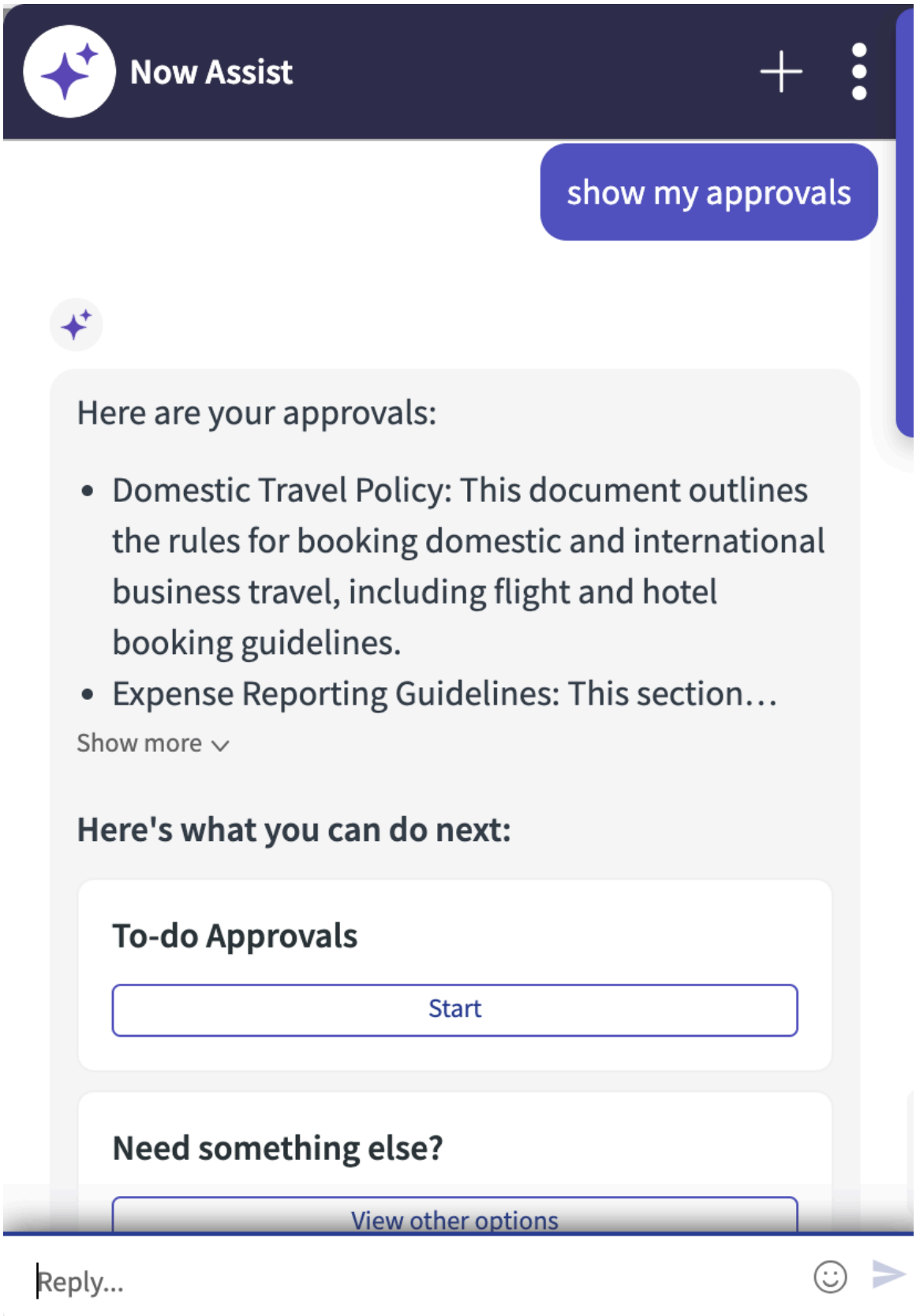
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Zeigen Sie die Liste der Genehmigungen unter den Aufgabengenehmigungen an, indem Sie auswählen **Starten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

5. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Liste der ausstehenden Genehmigungen detailliert an, indem Sie auswählen **Taskcenter** In der Antwort.
6. Wählen Sie in der angezeigten Liste der Genehmigungen die Genehmigung aus, an der Sie arbeiten möchten. Die Genehmigungsdetails werden auf der Karte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** aus.
8. **Wahlweise:** Überspringen Sie die Aktion, indem Sie auswählen **Überspringen** .
9. **Wahlweise:** Überprüfen Sie andere Genehmigungen, indem Sie auswählen **Fahren Sie Fort** .
10. Beenden Sie den Chat, indem Sie auswählen **Beenden Sie den Chat** .

Überprüfen Sie Unternehmensnachrichten und -Ereignisse

Bleiben Sie mit Hilfe des KI-Mitarbeiters in in Verbindung und informieren Sie sich über Unternehmensupdates, Ereignisse, Ankündigungen und mehr Mitarbeiter-Center Now Assist In Virtual Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie jederzeit Ihre lokalen Nachrichten oder Unternehmensnachrichten. Suchen Sie nach den bevorstehenden Ereignissen, oder erfahren Sie Details zu einem bestimmten Ereignis. Der KI-Agent stellt Ihnen die neuesten Nachrichten und Ankündigungen zur Verfügung. Es beantwortet sowohl allgemeine als auch vage Fragen.

Der Service Desk-Mitarbeiter zeigt Nachrichten basierend auf Ihrem Standort und Ihren Interessen an. Sie zeigt Ihre Ereignisse in der Nähe, lokale Nachrichtengeschichten, Nachrichten über relevante Personen und alle Themen von Ihrem Interesse an.

Vorbereitungen

Sie können auch die folgenden Schritte in ausführen Now Assist In Virtual Agent Für Microsoft Teams Sie können die neuesten Nachrichten und Ereignisse Ihres Unternehmens auf ähnliche Weise überprüfen.

Erforderliche Rolle: keine

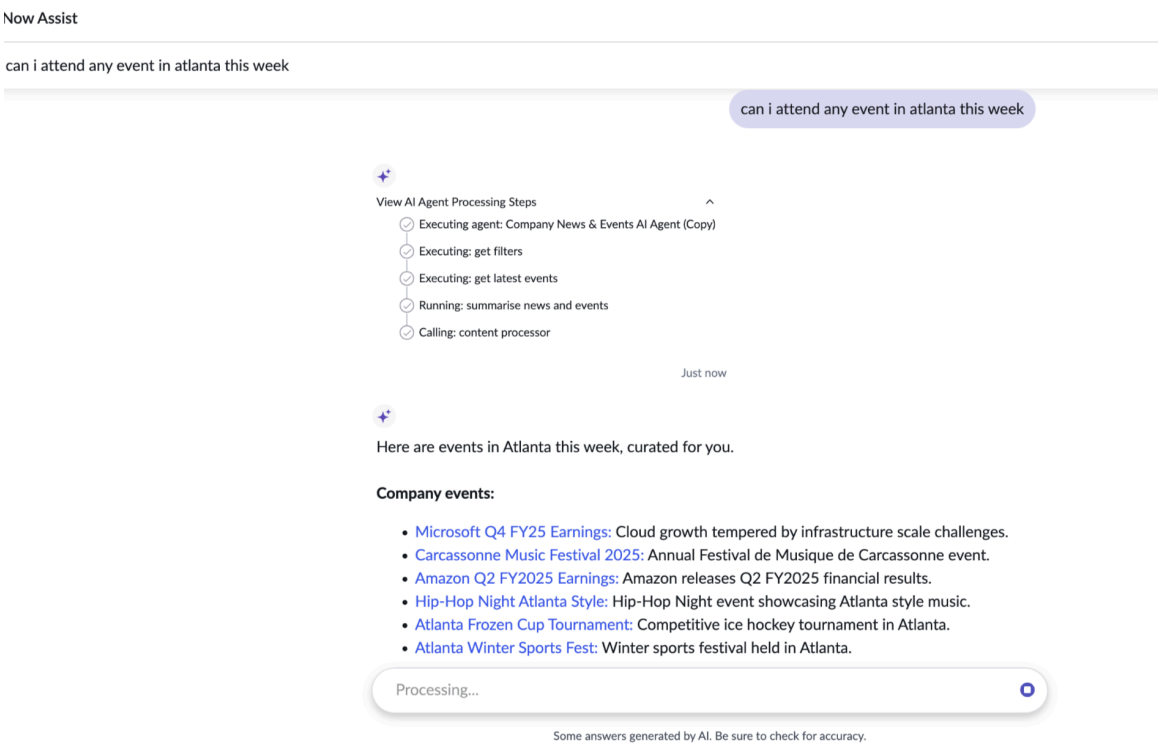
Hinweis: Sie können die Unternehmensnachrichten und -Ereignisse nur mit Virtual Agent überprüfen, wenn Ihr Unternehmen die Konfiguration aktiviert hat.

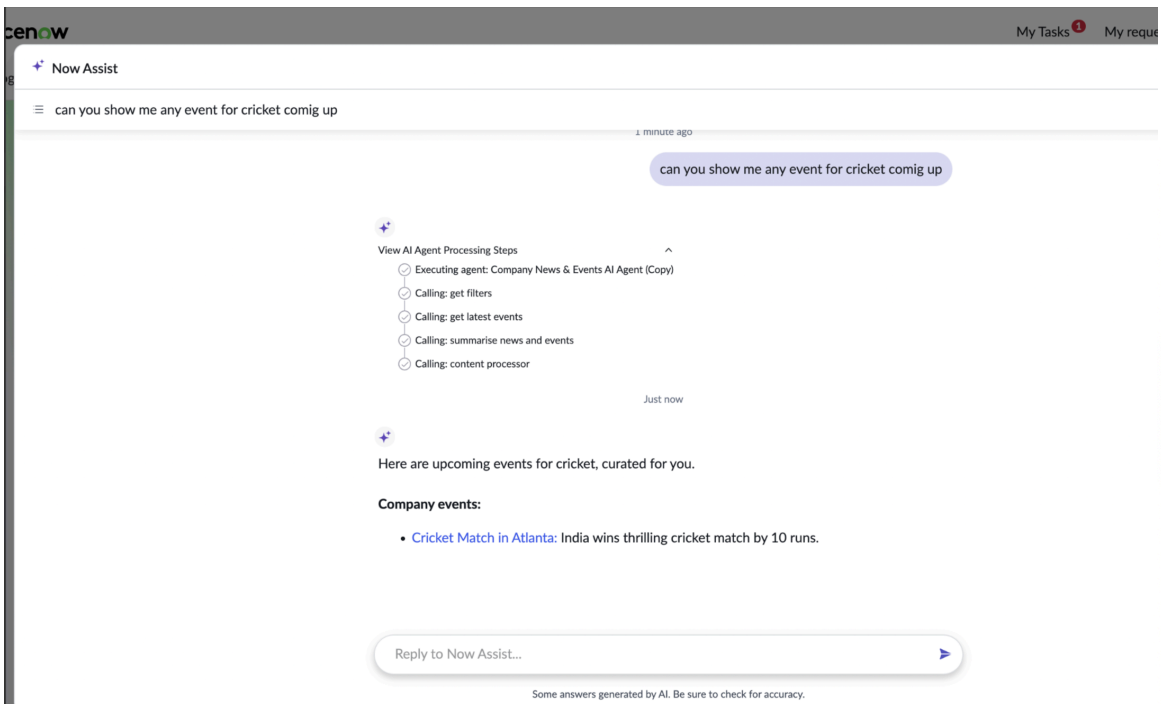
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie den Chat** .
   Now Assist In Virtual Agent Wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihre Abfrage ein.
   - Um die neuesten Nachrichten zu überprüfen oder über bestimmte Nachrichten zu wissen, geben Sie Ihre Abfrage wie ein `Was sind die neuesten Nachrichten` , `Zeigen Sie mir die Unternehmensnachrichten an` , `Nachrichten auf 401 anzeigen` , Oder irgendetwas.
   - Um nach bevorstehenden Ereignissen oder einem bestimmten Ereignis zu suchen, geben Sie Ihre Abfrage wie ein `Gibt es Ereignisse` , `Zeigen Sie mir die Ereignisse, die diesen Monat in New York stattfinden` , `Zeigen Sie mir alle Unternehmensereignisse an` Oder irgendetwas.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

4. **Wahlweise:** Suchen Sie nach einem bestimmten Ereignis, um weitere Details zu erhalten.
   Wenn für das Ereignis eine Antwort erforderlich ist, wählen Sie aus **Ja** Oder **Nein** . Wenn Sie Ihre Antwort bereits angegeben haben, können Sie sie auch bearbeiten.

Zeigen Sie die Zusammenfassung für Genehmigungen an

Überprüfen Sie die generierten Genehmigungszusammenfassungen auf Fälle, angeforderte Elemente und Genehmigungsanforderungen. Basierend auf der Auslöserauswahl durch Ihren Administrator können Sie eine kontextbezogene Zusammenfassung der Genehmigung anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

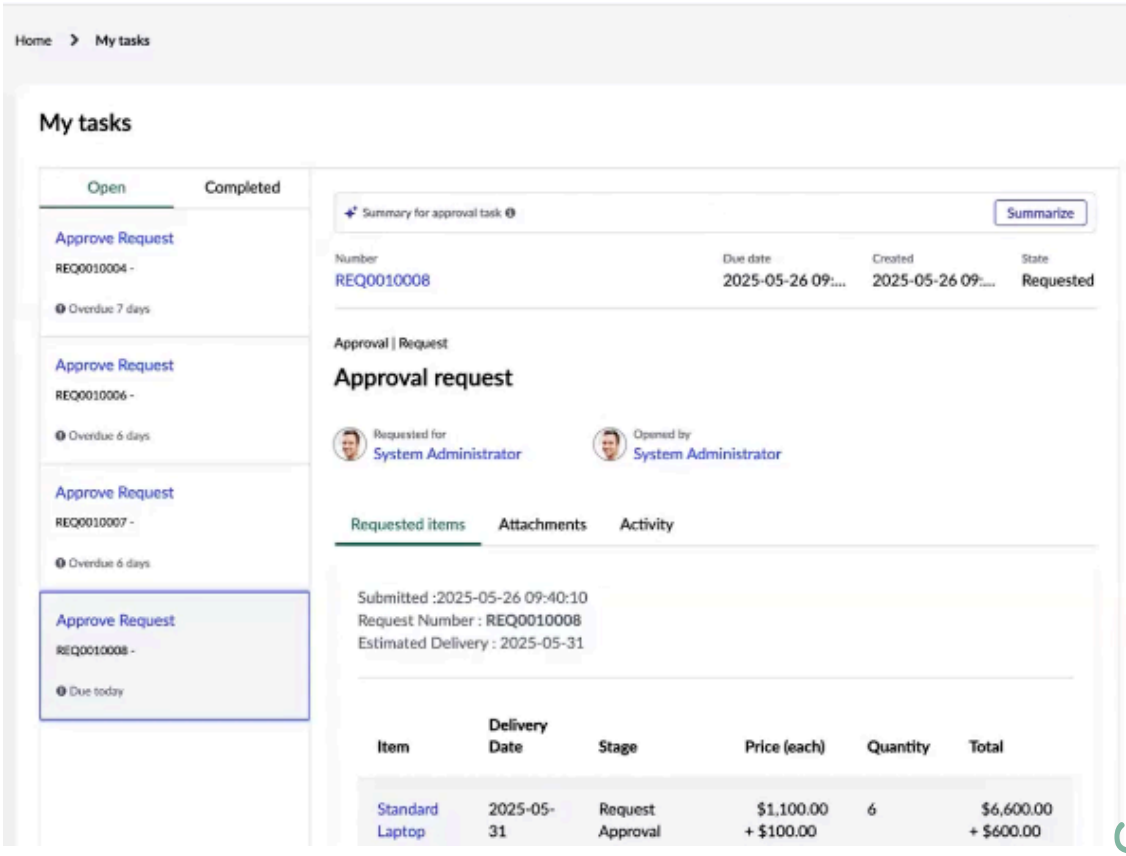
Stellen Sie sicher, dass Sie Lesezugriff auf den Datensatz haben, der zusammengefasst werden soll.

Erforderliche Rolle: Approver_user, sn_Request_read, sn_write

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie die Anforderung aus der Liste verfügbar aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Die Details werden auf der Karte mit der Zusammenfassung angezeigt
3. Siehe Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Generierte Zusammenfassungen.
   - Klicken Sie auf **Zusammenfassen** Schaltfläche, wenn der Auslöser manuell ist.

Fassen Sie manuell zusammen

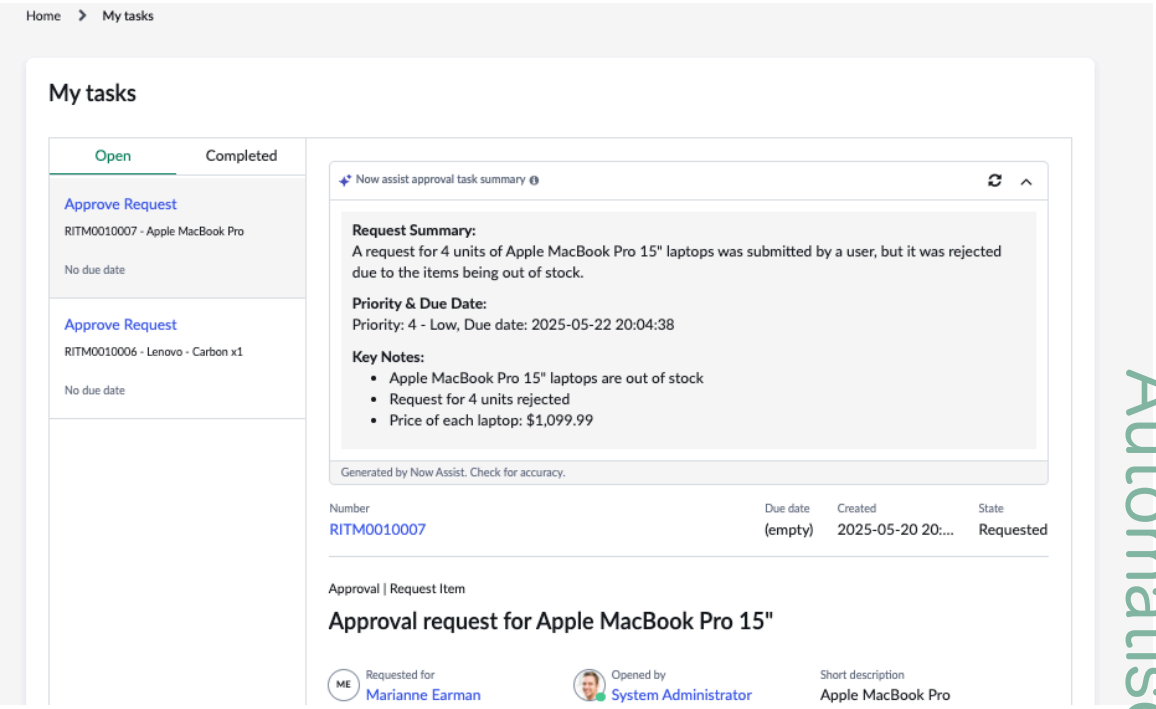


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die automatisch generierte Zusammenfassung an, wenn der Auslöser automatisch ist.

Automatisch zusammenfassen



Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Aktivieren Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Kompetenzen

4. Wählen Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** aus.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Kompetenzen

KI-Agents mit verwenden Now Assist für die Mitarbeiter-Experience

Verwenden Sie KI-Agents mit Now Assist Für Virtual Agent Im Mitarbeiter-Center, damit Anwender eine nahtlose Mitarbeiterkonversation führen können.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Plugins verfügen:

- Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Version 2.0.3 und höher. Die KI-Agents für Mitarbeiter-Experience Wird automatisch mit der aktualisierten Version installiert.
- Content Publishing Version 36.0.4 (automatisch als Teil von installiert Mitarbeiter-Center Pro)

Tabelle 1. Verfügbare KI-Agents mit Now Assist für die Mitarbeiter-Experience

Name des Agenten	Beschreibung
KI-Agent für Unternehmensnachrichten und Ereignisse	Dieser Service Desk-Mitarbeiter gibt die neuesten Updates zu Nachrichten, Ereignissen und Ankündigungen frei. Sie kann allgemeine Fragen wie „Was sind die neuesten Nachrichten?“ verstehen und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle 1. Verfügbare KI-Agents mit Now Assist für die Mitarbeiter-Experience (Fortsetzung)

Name des Agenten	Beschreibung
	beantworten. Oder „gibt es bevorstehende Ereignisse?“

Systemeigenschaften

Um Anwendern in Now Assist in Virtual Agent-Konversationen die KI-Agent-Ausgabe anzuzeigen, müssen Sie die Systemeigenschaft festlegen *sn_aia.enable_va_conversation*Wert bis **Wahr** . Standardmäßig ist die Eigenschaft auf festgelegt **Falsch** .

Die Eigenschaften sind in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aufgeführt. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie ein sys_properties.list Im Kontextmenü-Filter der Navigation.

Mit dem KI-Agent installierte Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_aia.enable_va_Conversation	Legen Sie diese Eigenschaft auf fest **Wahr** Dient zum Anzeigen der KI-Agent-Ausgabe für Anwender, während Now Assist in Virtual Agent im Mitarbeiter-Center verwendet wird. • Typ: true/false • Standardwert: False

Wichtig: Alle Anwendungsfall- und KI-Agent-Datensätze sind standardmäßig schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst den Anwendungsfall duplizieren und dann die folgenden Schritte ausführen:

- Aktivieren Sie den Anwendungsfall.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im Anwendungsfall.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den Anwendungsfall automatisch aufzurufen. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

KI-Agent für Unternehmensnachrichten und Ereignisse

Verwenden Sie diesen Service Desk-Mitarbeiter, damit Anwender ihre unternehmensbezogenen neuesten Nachrichten und bevorstehenden Ereignisse überprüfen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Plugins verfügen:

- Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Version 2.0.3 und höher.

  Die KI-Agents für Mitarbeiter-Experience Wird automatisch mit der aktualisierten Version installiert.

  Hinweis: Der KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse unterstützt nicht Now LLM.

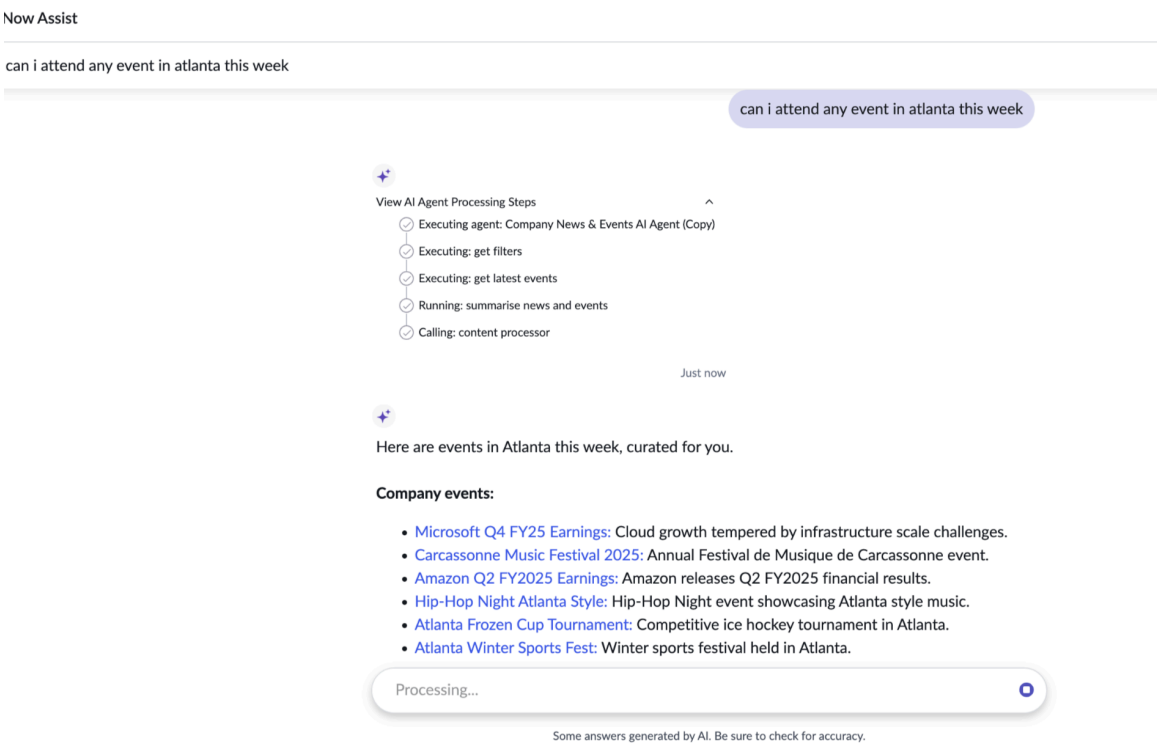
  Wenn Sie bereits Kunde sind, der plant, den KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse mit dem vorhandenen Modellanbieter zu verwenden, der als festgelegt ist Now LLM, Sie müssen zu einem der drei unterstützten Modelle wechseln (außer Now LLM) Und aktivieren Sie den KI-Agent manuell. Sie müssen den Service Desk-Mitarbeiter jedes Mal aktivieren, wenn Sie von zu unterstützten Modellen wechseln Now LLM.

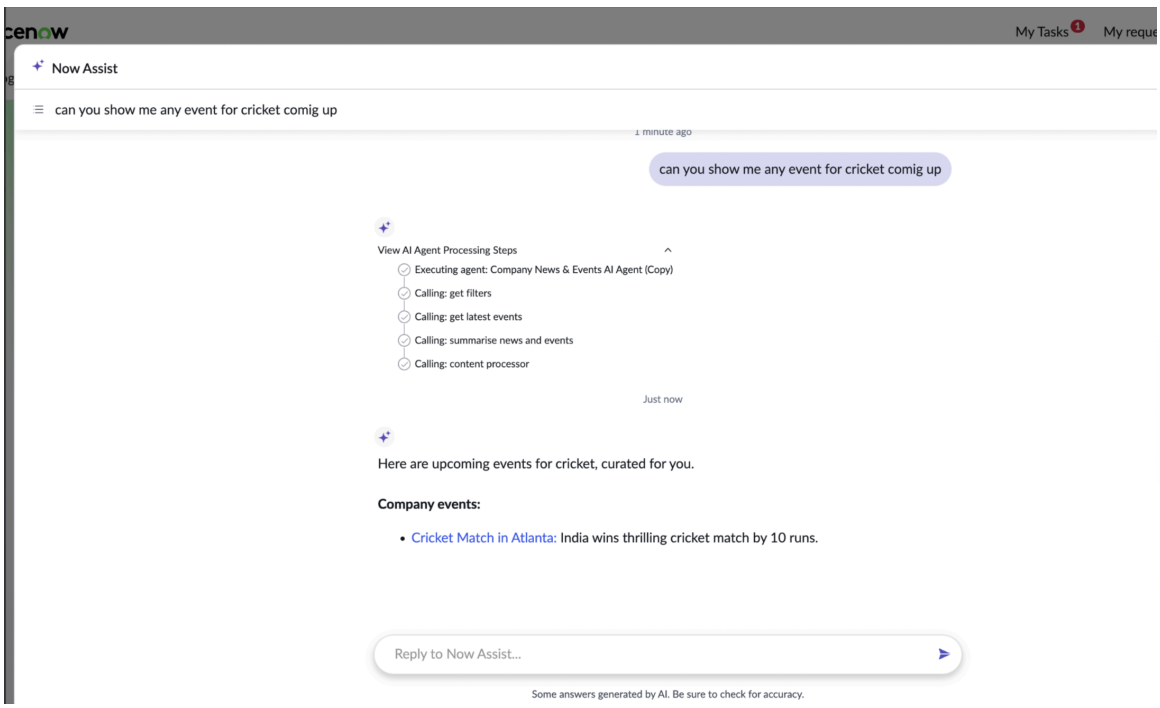
- Content Publishing Version 36.0.4 (automatisch als Teil von installiert Mitarbeiter-Center Pro)

Wichtig: Um Anwendern in Virtual Agent-Konversationen die KI-Agent-Ausgabe anzuzeigen, müssen Sie die Systemeigenschaft festlegen *sn_aia.enable_va_conversation*Wert bis **Wahr** . Standardmäßig ist die Eigenschaft auf festgelegt **Falsch** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

Unternehmensnachrichten und -Ereignisse – KI-Agent-Übersicht

Die **KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse** Hilft Anwendern, auf dem Laufenden zu bleiben, indem sie die neuesten Updates zu Nachrichten, Ereignissen und Ankündigungen teilen.

Es versteht allgemeine Fragen wie „Was sind die neuesten Nachrichten?“ Oder „gibt es bevorstehende Ereignisse?“, Gelegenheitsfragen wie „Show me New York News“ oder „Was in Atlanta diesen Monat passiert“ sowie spezifische Fragen wie „Holen Sie sich die neuesten Nachrichten auf 401k“, „Show me Events Happening in New York“ oder „Show local News“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei Aufforderung werden auch Updates basierend auf dem Standort des Anwenders und seinen Interessen bereitgestellt. Zeigt Ereignisse in der Nähe, lokale Nachrichtengeschichten, Unternehmens-Updates und Nachrichten im Zusammenhang mit relevanten Personen oder Themen an, die dem Anwender wichtig sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter hilft Anwendern, auf allen Ebenen auf dem Laufenden zu bleiben, von lokal bis global.

Zeigen Sie Unternehmensnachrichten und -Ereignisse in KI Agent Studio an

Um den KI-Agent anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie Aus **KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse** .

Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Aktivieren Sie KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse.

Vom KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse verwendete Tools

Tabelle 2. Tools, die vom KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus	Ausgabe anzeigen
Ereignisaktion ausführen	Skripte	Autonom	wahr
Rufen Sie die nächsten Nachrichten und Ereignisse ab	Skripte	Autonom	falsch
Generieren Sie eine detaillierte Antwort für Nachrichten	Skripte	Autonom	wahr
Detailzusammenfassungsgenerator	Skripte	Autonom	falsch
Ruft die neuesten Ereignisse ab	Skripte	Autonom	falsch
Fassen Sie Nachrichten und Ereignisse zusammen	Skripte	Autonom	falsch
Inhaltsprozessor	Skripte	Autonom	wahr
Filter Abrufen	Skripte	Autonom	falsch
Rufen Sie die neuesten Nachrichten ab	Skripte	Autonom	falsch

Aktivieren Sie KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse

Aktivieren Sie den KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse, damit Anwender Nachrichten und Ereignisse in Now Assist in Virtual Agent überprüfen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse unterstützt nicht Now LLM.

Wenn Sie bereits Kunde sind, der plant, den KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse mit dem vorhandenen Modellanbieter zu verwenden, der als festgelegt ist Now LLM, Sie müssen zu einem der drei unterstützten Modelle wechseln (außer Now LLM) Und aktivieren Sie den KI-Agent manuell. Sie müssen den Service Desk-Mitarbeiter jedes Mal aktivieren, wenn Sie von zu unterstützten Modellen wechseln Now LLM.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft, um Anwendern in Now Assist in Virtual Agent-Konversationen die KI-Agent-Ausgabe anzuzeigen. Konfigurieren Sie im KI-Agent-Studio, wo der KI-Agent angezeigt werden muss.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie, wo der KI-Agent angezeigt werden muss.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an.
   b. Wählen Sie Aus **KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse** .
   c. In **Anzeige ein/aus** , Gehen Sie wie folgt vor:
      - Überprüfen Sie, ob **Status** Des KI-Agents ist aktiv.
      - In **Wählen Sie Anzeige aus** Gehen Sie wie folgt vor:
        i. In **Assistenten, bei denen KI-Agents erkannt werden können** , Wählen Sie aus **Now Assist in Virtual Agent (Standard)** .
        ii. Aktivieren Sie **Anzeige** Option.
2. Ändern Sie *sn_aia.enable_va_conversation*Systemeigenschaft.
   a. Suchen sys_properties.list In der Navigation.
   Eine Liste aller Systemeigenschaften wird angezeigt.
   b. Suchen und auswählen *sn_aia.enable_va_conversation*.
   c. Legen Sie **Wert** auf **true** fest.

Ergebnis

Die **KI-Agent für Unternehmensnachrichten und -Ereignisse** Ist aktiviert, damit Anwender ihre Nachrichten und Ereignisse in Now Assist in Virtual Agent überprüfen können.

Now Assist für die Mitarbeiter-Experience – Referenz

Erfahren Sie mehr über die mit der Anwendung Now Assist für die Mitarbeiter-Experience installierten Systemeigenschaften.

Mit Now Assist für die Mitarbeiter-Experience installierte Eigenschaften

Eigenschaften, die mit verfügbar sind Now Assist für die Mitarbeiter-Experience Anwendung.

Diese Eigenschaften sind für Now Assist für die Mitarbeiter-Experience verfügbar. Die Eigenschaften sind in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aufgeführt. Um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie ein `sys_properties.list` Im Kontextmenü-Filter der Navigation.

Eigenschaften für Now Assist für die Mitarbeiter-Experience

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ex_gen_ai.now.assist.todos_limit	Legen Sie einen Grenzwert für die Anzahl der Aufgaben oder Genehmigungen fest, die gleichzeitig im Virtual Agent-Chatfenster angezeigt werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
Now.Assist.todos_Portale	Legen Sie das Portal fest, das Sie für die Aufgabenkonfiguration verwenden möchten. Um mehrere Portale festzulegen, geben Sie die Portale an, indem Sie sie durch ein Komma trennen: • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: esc
sn_aia.enable_va_Conversation	Legen Sie diese Eigenschaft auf fest **Wahr** Dient zum Anzeigen der KI-Agent-Ausgabe für Anwender, während Virtual Agent im Mitarbeiter-Center verwendet wird. • Typ: true/false • Standardwert: False

Granulare Delegierung

Mit der granularen Delegierung können Mitarbeiter ihre Aufgaben für bestimmte Datums- und Uhrzeitabschnitte basierend auf Delegierungsregeln an andere Mitarbeiter delegieren.

Die granulare Delegierung bietet die Möglichkeit, bestimmte Datensätze nach Tabelle und Bedingung zu delegieren. Außerdem können Administratoren Genehmigungen und/oder Aufgabenzuweisungen für von ihnen verwaltete Aufgabentabellen delegieren.

Eine Aufgabe wird delegiert, wenn sie den für eine Delegierung angegebenen Delegierungsregeln entspricht. Beispielsweise kann William Jane als Delegierten für Genehmigungen oder Aufgaben zuweisen, wenn die Priorität auf „hoch“ festgelegt ist.

Service-Delegierungsoptionen sind verfügbar, z. B. die Beschränkung einer Delegierung auf bestimmte Datensatztypen. Beispiel:

- Datensätze einschränken, die einer Filterbedingung entsprechen.
- Datensätze auf Genehmigungen einschränken.
- Datensätze auf Aufgabenzuweisungen einschränken.

Hinweis: Die granulare Delegierung ist für Mitarbeiteranwender vorgesehen, nicht für Erfüller- oder Service Desk-Mitarbeiter-Anwender, z. B. in ITSM. Abhängig von Ihren Anwendungsfällen wird die Delegierung von Erfüller und Service Desk-Mitarbeitern besser über verwaltet Erweiterte Arbeitszuweisung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen

Die folgenden Begriffe werden verwendet:

- Delegierungsadministrator: Mitarbeiter, der die für Delegierungsregeln verwendeten Tabellen definiert, Delegierungsregeln definiert und Delegierte für Mitarbeiter zuweisen kann.
- Delegierer: Mitarbeiter, der seine Aufgaben über einen Delegierungsdatensatz an einen anderen Mitarbeiter delegiert und dabei den delegierten Benutzer, den Zeitrahmen und die Delegierungsregeln angibt.
- Delegierter: Mitarbeiter, an den Aufgaben delegiert werden, die einem anderen Mitarbeiter zugewiesen sind. Der Delegierte erhält auch vom Delegierer zugewiesene Aufgaben. Außerdem erhält der Delegierte Benachrichtigungen über diese Zuweisungen und den Zeitrahmen, für den die Delegierung gilt.

Granulare Delegierung mit HR-Servicebereitstellung

Die granulare Delegierung mit dem HR-Servicebereitstellung-Basissystem unterstützt die HR-Aufgabentabelle (sn_hr_core_task). Zusammen mit Filterbedingungen können Sie Delegierungen für Delegierer und Delegierte filtern.

Weitere Informationen dazu, wie Sie Delegierungen für Delegierer und Delegierte mit Benutzerkriterien filtern, finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Informationen zu HR-Kriterien und Benutzerkriterien finden Sie unter:

- HR-Kriterien
- Benutzerkriterien für Service Portal

Zugriffssteuerungsregeln (ACLs)

Zugriffssteuerungsregeln (ACLs) wurden in HR-Servicebereitstellung geändert, um die Suche nach der zugewiesenen Person einer HR-Aufgabe zu ermöglichen. Um die granulare Delegierung in anderen Domänen verwenden zu können, müssen dort zur Nutzung dieser Funktion die ACLs geändert werden. Weitere Informationen zu ACLs finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Regelbasierte und Ad-hoc-Delegierungen

- Regelbasiert: Delegation_admin konfiguriert Delegierungsregeln, die automatisch Aufgaben bestimmten Mitarbeitern zuweisen.
- Ad-hoc: Ein Mitarbeiter, der als Delegierer definiert ist, kann seine Aufgaben aus dem delegieren **Meine Delegierten** Widget in Mitarbeiter-Center.

Hinweis: Delegation_admin muss eine Delegierungsregeltabelle, Delegierungsregeln und Delegierte definieren. Weitere Informationen zum Definieren einer Delegierungsregeltabelle finden Sie unter Delegierungsregeltabellen hinzufügen. Weitere Informationen zum Definieren einer Delegierungsregel finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen. Weitere Informationen zum Definieren von Delegierten und Delegierten finden Sie unter Delegierte erstellen.

Granulare Delegierung erkunden

Verwenden Sie die granulare Delegierung, sodass Ihre Mitarbeiter ihre Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Basissystem bietet Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Aufgaben an andere Mitarbeiter zu delegieren. Diese Funktion bietet Ihren Mitarbeitern in den folgenden Fällen Flexibilität:

- Außerhalb des Büros
- Aufgaben, die dem falschen Mitarbeiter zugewiesen sind
- Zugewiesene Aufgaben, die eine Eskalation erfordern

Tabellen

Mit der granularen Delegierung werden zwei neue Tabellen eingeführt:

Granularer Delegierter [sys_granular_delegate]

Diese Tabelle gibt Folgendes an:

- Wer der Servicedelegierte ist
- Wann die Servicedelegierung erfolgt
- Welche Benachrichtigungen an den Delegierten gesendet werden sollen

Delegierungsregel [sys_delegation_rule]

Diese Tabelle gibt die Bedingung an, für die Aufgabendatensätze delegiert werden, wenn die Regel in einer Delegierung verwendet wird.

Applikationsmenü

Über das Anwendungsmenü **Granulare Delegierung** können Benutzer auf die Tabellen der granularen Delegierung zugreifen.

Delegierungsregeln

Link zur Tabelle „Delegierungsregel“ [sys_delegation_rule].

Delegierungsregeltabellen

Link zur Delegierungsregelstabelle [sys_delegation_rule_table].

Meine Delegierten

Link zur Tabelle der Delegierten [sys_granular_delegate] mit Datensätzen, in denen der aktuelle Benutzer Aufgaben an einen anderen Benutzer delegiert hat.

An mich delegiert

Link zur Tabelle der Delegierten [sys_granular_delegate] mit Datensätzen, in denen der aktuelle Benutzer der Delegierte ist.

Genehmigungen und Zuweisungen

Mit der granularen Delegierung können Sie Genehmigungen und Zuweisungen separat delegieren. Aufgabendatensätze umfassen Erweiterungen der Aufgabentabelle wie Change-, Incident- und Problemdatensätze. Verwenden Sie eine Delegierungsregel, um einem Delegierten eine Genehmigungs- oder Zuweisungsberechtigung zu erteilen.

Hinweis: In Flows und Workflows werden Delegierungsregeln ignoriert. Wenn Sie zum Verwalten von Aufgabengenehmigungen oder -zuweisungen Flows oder Workflows verwenden, müssen Sie daher die verfügbaren Funktionen zur Servicedelegierung verwenden.

Freigaben

Die Berechtigung zum Genehmigungen ermöglicht einem Delegierten, Genehmigungsanforderungen zu genehmigen oder abzulehnen. Fügen Sie Bedingungen für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Delegierungsregeln hinzu, um anzugeben, welche Datensätze Ihr Delegierter genehmigen kann. In der Liste der Genehmigungen des Delegierten werden nur Datensätze angezeigt, die der Bedingung entsprechen.

Hinweis: Ein Anwender muss über die Rolle „Approval_user“ oder „Business_Stakeholder“ verfügen, um IT-Anforderungen (gilt nicht für HR-Genehmigungen) im Mitarbeiter-Center zu genehmigen. Diese Rollenvalidierung wurde in Core UI 16 nicht implementiert, da das Ändern von ACLs in UI16 breitere Auswirkungen auf NowPlatform-Ebene haben könnte.

Zuweisungen

Durch die Berechtigung zum Zuweisen erhält ein Delegierter Zugriff auf die von der Delegierung zugewiesenen Aufgabendatensätze. Fügen Sie Bedingungen für Delegierungsregeln hinzu, um anzugeben, auf welche Datensätze Ihr Delegierter zum Arbeiten zugreifen kann. In der Liste der Aufgabenzuweisungen des Delegierten werden nur Datensätze angezeigt, die der Bedingung entsprechen.

Die granulare Delegierung ändert nicht den Zugriff eines Delegierten auf Datensätze. Um auf Datensätze zugreifen zu können, muss ein Delegierter bereits über die erforderlichen Rollen verfügen. Um beispielsweise Aufgabendatensätze zu delegieren, muss ein Delegierter eine Rolle wie itil haben, um auf die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zuzugreifen.

Einige HR-Datensätze gewähren Delegierten explizit Zugriff.

Notifications

Jedes Mal, wenn Sie einen Delegierten autorisieren, erhält der Delegierte diese Benachrichtigungen.

Beginn der Delegierung

Der Delegierte erhält zu Beginn des Delegierungszeitraums eine Benachrichtigung.

Zuweisung durch Delegierung

Der Delegierte erhält jedes Mal eine Benachrichtigung, wenn eine Genehmigung oder Aufgabe zugewiesen wird.

Sie können auch zusätzliche Benachrichtigungsoptionen angeben.

Alle Benachrichtigungen

Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken beim Abrufen von Benachrichtigungen zu vermeiden, die kritische und vertrauliche Daten enthalten.

In der Tabelle „Delegierter – detailliert“ [sys_granular-delegate] sind alle Spalten enthalten.

Hinweis: Benachrichtigungen mit **Delegierte Ausschließen** Aktivierte Option überschreibt die Einstellung „wahr“ dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.

Besprechungseinladungen

Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie generiert oder empfängt. Standardmäßig ist er auf „falsch“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft

Über die Systemeigenschaft „glide.approval.delegation.version“ können Administratoren angeben, welche Versionen der Servicedelegierung unterstützt werden sollen.

Die Systemeigenschaft „glide.approval.delegation.version“ gibt die zu unterstützenden Servicedelegierungsfunktionen an. Zur Auswahl stehen `v1`, `v2` und `v3`.

Geben Sie `v1` ein, um nur die früheren Funktionen der Servicedelegierung zu unterstützen. Mit diesem Wert wird die Unterstützung der Funktionen der granularen Delegierung deaktiviert.

Geben Sie `v2` ein, um nur die Funktion der granularen Delegierung zu unterstützen. Mit diesem Wert wird die Unterstützung der bestehenden Funktionen der Servicedelegierung deaktiviert.

Geben Sie `v3` ein, um sowohl die Funktion der granularen Delegierung als auch die vorhandene Funktion der Servicedelegierung zu unterstützen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: v3
- Auswahlmöglichkeiten: v1, v2, v3
- Speicherort: Systemeigenschaften

Regelmäßige Aufgaben

Die folgenden regelmäßigen Aufgaben werden bereitgestellt:

- Neue Delegierte benachrichtigen
- Datensätze der granularen Delegierung bereinigen

Unterstützung der elektronischen Signatur

Die granulare Delegierung unterstützt Approvals mit E-Signatur (com.glide.e_signature_approvals). Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Delegierte ihre Anmeldeinformationen eingeben, um eine Genehmigung zu erfüllen.

Granulare Delegierung einrichten

Richten Sie die granulare Delegierung ein, sodass Ihre Mitarbeiter ihre Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren können.

Konfigurationsschritte

1. Granulare Delegierung aktivieren
2. Definieren Sie, welche Aufgaben delegiert werden können, indem Sie die Tabelle hinzufügen, die die Aufgaben enthält: Delegierungsregeltabellen hinzufügen
3. Für jede Delegierungstabelle: Delegierungsregeln erstellen
4. Definieren Sie die Anwender, die Aufgaben delegieren können und an die sie delegiert werden können: Delegierte erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit granularer Delegierung installiert

Aktivieren Sie Granulare Delegierung Plugin (com.glide.granular_service_delegation) Für ServiceNow AI Platform Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Weitere Informationen finden Sie unter Granulare Delegierung aktivieren.

Die granulare Delegierung verfügt über separate Datensätze, um einen Delegierten festzulegen und um anzugeben, auf welchen Inhalt der Delegierte zugreifen kann. Sie erstellen jedes Mal einen Delegiertendatensatz, wenn Sie Ihre Serviceaufgaben an einen anderen Benutzer delegieren möchten.

Administratoren erstellen Delegierungsregeln, um die Delegierung bestimmter Datensätze zu ermöglichen. Zugriffssteuerungsregeln (Access Control Rules, ACLs) bestimmen, ob ein Delegierter auf die Datensätze zugreifen kann, die den ihm zugewiesenen Delegierungsregeln entsprechen. Zum Erstellen von Delegierungsregeln muss ein Administrator mit dem Datenmodell der delegierten Services vertraut sein.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Delegierungsadministrator [delegation_admin]	Verwaltet die granulare Delegierung und richtet Delegierungsregeln ein.	N/V

Benutzerkriterien (user_criteria)

Für die granulare Delegierung kann die Tabelle „Benutzerkriterien“ (user_criteria) verwendet werden, um zu bestimmen, wer Delegierter oder Delegierer sein kann. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Systemeigenschaften

Die Systemeigenschaft **com.glide.delegation.default_days_since_update** bestimmt, wie viele Tage inaktive Delegierungsdatensätze für Benutzer oder Delegierte aufbewahrt werden sollen. Der Standardwert ist sieben (7) Tage und kann auf maximal 30 Tage geändert werden.

Alle Delegiertendatensätze, die vor dem Startdatum erstellt wurden und in den letzten sieben Tagen nicht aktualisiert wurden (oder der in der Eigenschaft sys eingegebene Wert), werden erst nach der Aktualisierung des Delegiertendatensatzes einem Delegierten zugewiesen. Beispielsweise sind Genehmigungsaufgaben, die vor der in der Eigenschaft sys angegebenen Anzahl von Tagen erstellt wurden, für den zugewiesenen Benutzer nicht sichtbar. Sie können eine Arbeitsnotiz erstellen, um den Delegiertendatensatz zu aktualisieren und die Genehmigung für den zugewiesenen Benutzer sichtbar zu machen.

Hinweis: Das Ändern des Werts in der Eigenschaft sys wirkt sich nicht auf Delegiertendatensätze aus, die vor dem eingegebenen ursprünglichen Wert erstellt wurden.

Regelmäßige Aufgaben

Die regelmäßige Aufgabe **Granulare Delegierungsdatensätze bereinigen** wird täglich ausgeführt und löscht inaktive Delegierungsdatensätze abhängig vom Wert der Systemeigenschaft **com.glide.delegation.default_days_since_update**.

Die regelmäßige Aufgabe **Neue Delegierte benachrichtigen** wird alle 10 Minuten ausgeführt und löst eine Benachrichtigung für Delegierte darüber aus, dass ihr Delegierungszeitraum beginnt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Granulare Delegierung aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation) für ServiceNow AI Platform aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, ist auch Employee Center enthalten. Bedarfsgesteuerte Delegierungen können mit Mitarbeiter-Center oder ServiceNow® Mobile durchgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Delegierungsregeltabellen hinzufügen

Zum Erstellen von Delegierungsregeln müssen Sie den **Delegierungsregeltabellen** eine Aufgabentabelle hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: delegation_admin

Hinweis: Durch das Hinzufügen einer Tabelle zu einer Delegierungsregeltabelle wird die Delegierung nicht automatisch unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Delegierungsregeltabellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie sich im richtigen Bereich befinden, für den Sie Delegierungsregeln erstellen möchten. Es werden nur Tabellen für den Bereich angezeigt, in dem Sie sich befinden.
3. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** eine Aufgabentabelle aus Ihrem aktuellen Bereich aus, die Delegierung unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Option **Aktiv**.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie als Nächstes eine Delegierungsregel, um die Datensätze anzugeben, die Mitarbeitern zum Delegieren zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Delegierungsregeln erstellen

Geben Sie an, welche Datensätze für die Servicedelegierung verfügbar sind. Sie können Datensätze anhand von verschiedenen Kriterien angeben: nach Tabellenname, nach einer Bedingung und danach, ob es sich um eine Genehmigung oder eine Zuweisung handelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: delegation_admin

Wenn Sie dies noch nicht getan haben, erstellen Sie eine Delegierungsregeltabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeltabellen hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren erstellen Delegierungsregeln, um die Delegierung bestimmter Datensätze zu ermöglichen. Zugriffssteuerungsregeln (Access Control Rules, ACLs) bestimmen, ob ein Delegierter auf die Datensätze zugreifen kann, die den ihm zugewiesenen Delegierungsregeln entsprechen. Zum Erstellen von Delegierungsregeln muss ein Administrator mit dem Datenmodell der delegierten Services vertraut sein.

Wichtig: Die granulare Delegierung ändert nicht den Zugriff eines Delegierten auf Datensätze. Um auf Datensätze zugreifen zu können, muss ein Delegierter bereits über die erforderlichen Rollen verfügen. Um beispielsweise Aufgabendatensätze zu delegieren, muss ein Delegierter eine Rolle wie itil haben, um auf die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Delegierungsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Delegierungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung für die Delegierungsregel.
Applikation	Anwendung, die der Delegierungsregel zugeordnet ist. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden und zeigt die Anwendung des richtigen Bereichs an.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung der Delegierungsregel. Geben Sie genügend Details an, damit Benutzer bestimmen können, wann die Regel ausgewählt werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren einer Delegierungsregel.
Tabelle	Typ der Datensätze, auf die Ihr Delegierter zugreifen soll. Jede Delegierungsregel gilt nur für eine Tabelle und nicht für Tabellenerweiterungen. Erstellen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	eine Delegierungsregel für jede Tabelle, auf die Sie einem Delegierten Zugriff gewähren möchten.
Bedingungen	Filter, der auf Datensätze in der Tabelle angewendet wird. Delegierte können nur auf Datensätze zugreifen, die diesen Bedingungen entsprechen. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Genehmigungen	Option zum Delegieren von Genehmigungen. Die Berechtigung zum Genehmigungen ermöglicht einem Delegierten, Genehmigungsanforderungen zu genehmigen oder abzulehnen.
Zuweisungen	Option zum Delegieren von Zuweisungen.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Die Liste **Delegierungsregel** wird erneut angezeigt mit den Registerkarten **Delegierte**, **Benutzerkriterien des Delegierers**und **Benutzerkriterien des Delegierten**.

   Hinweis: Wenn Delegierte die Regel verwenden, können Sie sie nicht löschen und nur die Felder **Name** und **Kurzbeschreibung** bearbeiten.

   Das Widget **Meine Delegierten** wird im Mitarbeiter-Center nur angezeigt, wenn eine aktive Delegierungsregel vorhanden ist.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Delegierte** aus.
   Administratoren sehen eine Liste aller Delegierten. Sie können einen Delegierten aus der Liste auswählen und Start- und Enddatum, Benachrichtigungen sowie aktuelle Delegierungsregeln bearbeiten.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzerkriterien des Delegierers** aus, um weiter zu definieren, wer ein Delegierer sein kann.
7. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
8. Verwenden Sie Bedingungsfilter, und wählen Sie Benutzertypen aus, die Delegierer für die Delegierungsregel sein können.
   Sie können beispielsweise **Aktiv ist „wahr“** auswählen und **Manager** aus der Spalte **Sammlung** in die Liste auf der rechten Seite verschieben. Diese Bedingung bestimmt, dass nur aktive Manager Delegierer sein dürfen.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzerkriterien des Delegierten** aus, um weiter zu definieren, wer ein Delegierten sein kann.
11. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
12. Verwenden Sie Bedingungsfilter, um die Benutzertypen auszuwählen, die Delegierte für die Delegierungsregel sein können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können beispielsweise **Aktiv ist „wahr“** auswählen und **Benutzer mit der Rolle** **sn_hr_core.case_writer** aus der Spalte **Sammlung** in die Liste auf der rechten Seite verschieben. Diese Bedingung bestimmt, dass nur Benutzer mit der Rolle „HR-Fallautor“ Delegierte sein können.

13. Wählen Sie Speichern.
    Das Formular **Delegierungsregel** wird wieder angezeigt.
14. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Organisieren Sie die Delegierungsregeln in Kategorien, um die Delegierung großer Aufgaben für Ihre Mitarbeiter einfach und effizient zu gestalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Delegierungsregelkategorien.

Delegieren Sie zugewiesene Aufgaben für einen bestimmten Zeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte erstellen.

Mitarbeiter können jetzt ihre zugewiesenen Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bedarfsabhängige Aufgaben delegieren.

Erstellen Sie Delegierungsregelkategorien

Erstellen Sie Kategorien oder Sätze von granularen Delegierungsregeln, die die Delegierung großer Aufgaben für Ihre Mitarbeiter einfach und effizient machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Delegierungsregelkategorien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Delegierungsregelkategorie“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung für die Delegierungsregelkategorie.
Anwendung	Anwendung, die der Delegierungsregel zugeordnet ist. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden und zeigt die Anwendung des richtigen Bereichs an.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren einer Delegierungsregelkategorie.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Wenn Sie auswählen **Übermitteln** , Klicken Sie auf die Delegierungsregelkategorie, um sie zu bearbeiten.
5. Erstellen Sie vorhandene Delegierungsregeln, oder weisen Sie sie der Delegierungsregelkategorie zu:
   - Klicken Sie auf der Registerkarte Delegierungsregel auf **Neu** . Führen Sie die Schritte bis aus Delegierungsregeln erstellen.
   - Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Zur Auswahl aus vorhandenen Delegierungsregeln.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Delegieren Sie zugewiesene Aufgaben für einen bestimmten Zeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte erstellen.

Mitarbeiter können jetzt ihre zugewiesenen Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bedarfsabhängige Aufgaben delegieren.

Delegierte erstellen

Delegierungsadministratoren (delegation_admin) können im Formular **Delegierter – detailliert** Aufgaben eines Mitarbeiters an einen anderen delegieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: delegation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Neuen Delegierten erstellen**an.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Delegierter – detailliert

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer (Delegierer), der Serviceaufgaben an einen Delegierten delegiert.
Start	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt.
Delegierter	Benutzer, der als Delegierter autorisiert ist.
Ende	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken beim Abrufen von Benachrichtigungen zu vermeiden, die kritische und vertrauliche Daten enthalten. **Hinweis:** Benachrichtigungen mit **Delegierte Ausschließen** Aktivierte Option überschreibt die Einstellung „wahr“ dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.
Besprechungseinladungen	Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie generiert oder empfängt. Standardmäßig ist er auf „falsch“ festgelegt.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Delegierungsregeln** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um einem Delegierten Delegierungsregeln zuzuweisen.
   Sie können Bedingungsfilter verwenden, um nach Delegierungsregeln zu suchen.
5. Wählen Sie Delegierungsregeln unter der Spalte **Sammlung** aus, die Sie einem Delegierten zuweisen möchten, und verschieben Sie sie in die Liste der **Delegierungsregeln**.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Delegierter – detailliert** wird wieder angezeigt.

Granulare Delegierung verwenden

Mit der granularen Delegierung können Mitarbeiter ihre Aufgaben an andere qualifizierte Mitarbeiter delegieren.

Bedarfsabhängige Aufgaben delegieren

Sie können eine zugewiesene Aufgabe in Ihrem Mitarbeiter-Center an einen anderen Mitarbeiter delegieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Sie können eine zugewiesene Aufgabe auch über ServiceNow® Mobile delegieren. Weitere Informationen finden Sie unter Granulare Delegierung in ServiceNow Mobile verwenden.

Hinweis: Bevor Sie bedarfsabhängige Aufgaben delegieren können, müssen Sie Delegierungsregeln erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Ihren Anmeldenamen oder Ihr Bild oben rechts.
3. Wählen Sie **Profil**.
4. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **Meine Delegierten**, und wählen Sie **Delegierten hinzufügen**.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Delegierten und Aufgabe auswählen

Feld	Beschreibung
Delegierter	Name der Person, an die Sie Ihre Aufgaben delegieren.
Startdatum	Klicken Sie auf das Symbol **Kalender anzeigen** ( ), und wählen Sie das Datum aus, an dem die Delegierungen beginnen sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Klicken Sie auf das Symbol **Kalender anzeigen** (), und wählen Sie das Datum aus, an dem die Delegierungen enden sollen.
Verpflichtungen	Wählen Sie die Aufgaben aus, die Sie für den ausgewählten Zeitraum delegieren möchten. Wenn Ihr Administrator die Verpflichtungen in Kategorien organisiert hat, werden die Kategorien vor den einzelnen Verpflichtungen aufgelistet. Wenn Sie eine Kategorie auswählen, werden alle Verpflichtungen in dieser Kategorie ausgewählt.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Sie können auch zu navigieren **Granulare Delegierung** > **Meine Delegierten** Und wählen Sie aus **Neu** , Oder **Granulare Delegierung** > **Neuen Delegierten erstellen** Um Ihre Aufgaben einem anderen Mitarbeiter zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Meine Delegierten anzeigen.

7. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol und dann aus **Entfernen Sie den Delegierten** Um den Delegierten zu entfernen
8. Wählen Sie das Abwärtspfeil-Symbol [Um eine Liste der Delegierten anzuzeigen, denen Sie Ihre Aufgaben zugewiesen haben.
9. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol, um Delegierte zu entfernen, wenn Sie mehrere Delegierte haben.

Meine Delegierten anzeigen

Verwenden Sie die Liste **Delegierte – detailliert**, um eine Liste der Mitarbeiter anzuzeigen, an die Sie Ihre Aufgaben delegiert haben. Sie können Ihre Aufgaben auch an einen anderen Mitarbeiter delegieren, anstatt das Employee Center zu verwenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: jede Rolle mit Zugriff auf Aufgabentabellen wie HR-Aufgabe [sn_hr_core_task]
- Einen oder mehrere Delegierungsregel-Datensätze erstellen
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Delegierter Zugriff auf die in Ihren Delegierungsregeln angegebenen Datensätze hat.

Hinweis: Administratoren können das Formular **Neuen Delegierten erstellen** verwenden, um einem Delegierten Aufgaben von einem Delegierer zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Meine Delegierten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Delegierter“

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer (Delegierer), der Serviceaufgaben an einen Delegierten delegiert.
Delegierter	Benutzer, an den Sie Aufgaben delegieren möchten.
Start	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt.
Ende	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken beim Abrufen von Benachrichtigungen zu vermeiden, die kritische und vertrauliche Daten enthalten. **Hinweis:** Benachrichtigungen mit **Delegierte Ausschließen** Aktivierte Option überschreibt die Einstellung „wahr“ dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.
Besprechungseinladungen	Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie generiert oder empfängt. Standardmäßig ist er auf „falsch“ festgelegt.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. In der zugehörigen Liste **Delegierungsregeln** wählen Sie **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie die Delegierungsregel-Datensätze aus, für die Sie diesen Delegierten autorisieren möchten.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Delegierter – detailliert** wird wieder angezeigt.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mir zugewiesene Delegierungen anzeigen

Verwenden Sie die Liste **Delegierte – detailliert**, um detaillierte Delegiertendatensätze für den angemeldeten Benutzer oder für Mitarbeiter anzuzeigen, die Aufgaben an Sie delegiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: jede Rolle mit Zugriff auf Aufgabentabellen wie HR-Aufgabe [sn_hr_core_task]
- Einen oder mehrere Delegierungsregel-Datensätze erstellen
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Delegierter Zugriff auf die in Ihren Delegierungsregeln angegebenen Datensätze hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **An mich delegiert**an.
   Eine Liste der Ihnen zugewiesenen Delegierungsdatensätze wird angezeigt.
2. Um einen Delegierungsdatensatz anzuzeigen, klicken Sie in der Spalte **Beginnt** auf den Datumslink.
3. Um den Benutzerdatensatz des Delegierers anzuzeigen, klicken Sie auf den Benutzerlink in der Spalte **Benutzer**.
4. Um eine neue Delegierung zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Delegierter – detailliert

Feld	Beschreibung
Anwender	Angemeldeter Benutzer (Delegierer), der Serviceaufgaben an einen Delegierten delegiert.
Start	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt. Standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit.
Delegierter	Benutzer, an den Sie Aufgaben delegieren möchten. **Hinweis:** Standardmäßig der angemeldete Benutzer. Diesen müssen Sie durch den Benutzer ersetzen, an den Sie Aufgaben delegieren.
Ende	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken beim Abrufen von Benachrichtigungen zu vermeiden, die kritische und vertrauliche Daten enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Benachrichtigungen mit **Delegierte Ausschließen** Aktivierte Option überschreibt die Einstellung „wahr“ dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.
Besprechungseinladungen	Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie generiert oder empfängt. Standardmäßig ist er auf „falsch“ festgelegt.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Delegierungsregeln** wird angezeigt.
7. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um einem Delegierten Delegierungsregeln zuzuweisen.
   Sie können Bedingungsfilter verwenden, um nach Delegierungsregeln zu suchen.
8. Wählen Sie Delegierungsregeln unter der Spalte **Sammlung** aus, die Sie einem Delegierten zuweisen möchten, und verschieben Sie sie in die Liste der **Delegierungsregeln**.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Delegierter – detailliert** wird wieder angezeigt.

Granulare Delegierung in ServiceNow® Mobile verwenden

Sie können die granulare Delegierung verwenden, um Aufgaben aus ServiceNow® Mobile zu delegieren.

So delegieren Sie Aufgaben mit ServiceNow® Mobile:

- Wählen Sie Ihr HR-Profil aus.
- Fügen Sie einen Delegierten hinzu.
- Fügen Sie der Delegierung Details hinzu.
- Übermitteln Sie die Delegierung.

Weitere Informationen zu finden ServiceNow® Mobile Anwendung, siehe ServiceNow Mobile .

Aufgaben mit ServiceNow® Mobile delegieren

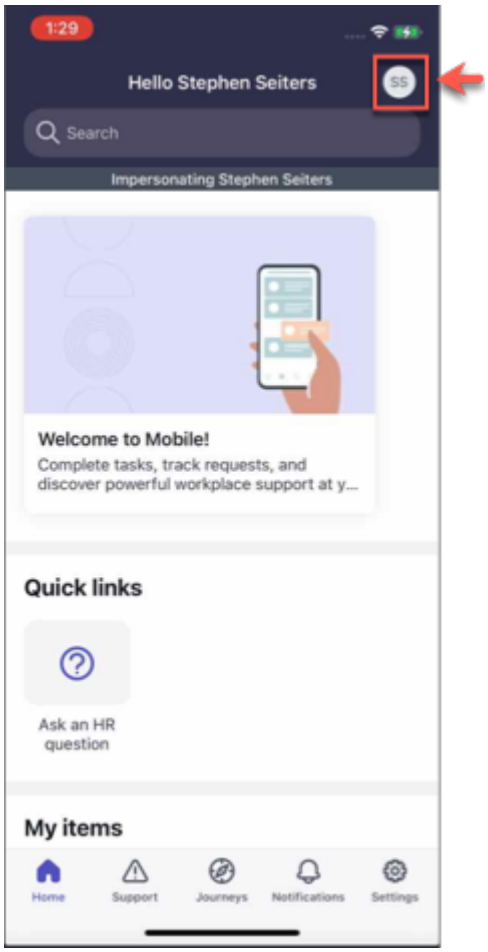
In ServiceNow® Mobile können Sie Aufgaben an andere berechtigte Benutzer delegieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

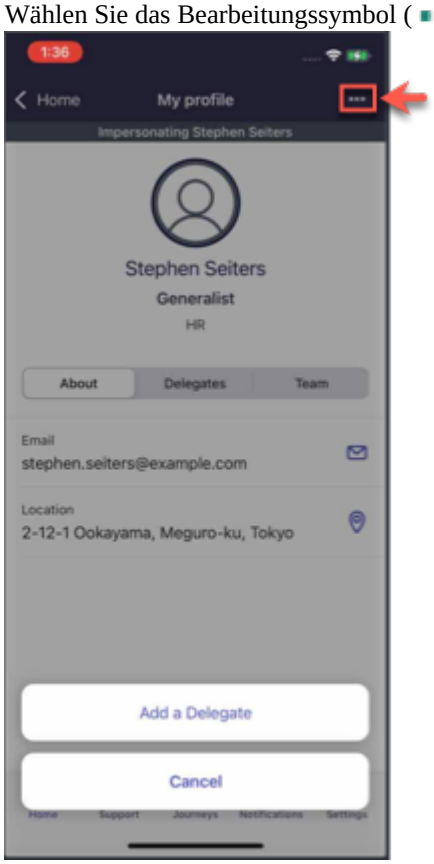
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Mobile ServiceNow-Homepage**an.
2. Wählen Sie das HR-Profilsymbol in der oberen rechten Ecke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol (▪▪▪).



4. Wählen Sie **Delegierten hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie das Formular aus.

Granulares mobiles Formular für Delegierung

Feld	Beschreibung
Delegierter	Person, die als Delegierter autorisiert ist. Wählen Sie eine Person aus, an die Sie Ihre Aufgaben delegieren möchten.
Startdatum	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt.
Enddatum	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Verpflichtungen	Aufgaben, die Sie delegieren möchten. Nachdem Sie **Aufgaben** gewählt haben, wird eine Liste mit Aufgaben angezeigt. Wählen Sie die Aufgaben aus, die Sie delegieren möchten. Daraufhin wird ein Häkchen neben der Aufgabe angezeigt.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.
Ihr Mitarbeiterprofil wird angezeigt. Um eine Liste der Personen anzuzeigen, an die Sie Aufgaben delegiert haben, wählen Sie die Registerkarte **Delegierte** aus.

In ServiceNow® Mobile Aufgaben anzeigen, die an Sie delegiert wurden

In ServiceNow® Mobile können Sie Aufgaben anzeigen, die an Sie delegiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Benachrichtigungen über delegierte Aufgaben werden an Ihre E-Mail-Adresse gesendet, wenn Ihr HR-Profil diese Informationen enthält. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil verwenden.

Hinweis: Wenn Ihr Unternehmen Connect verwendet, können Sie auswählen, welche Benachrichtigungen Sie erhalten. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie Connect-Benachrichtigungen global .

Prozedur

Navigieren Sie zum Mobilgerät **Alle** > **Startseite** > **Meine Aufgaben**an.
Eine Liste der an Sie delegierten Aufgaben wird angezeigt.

Arbeitsschutz

ServiceNow Arbeitsschutz Ermöglicht Unternehmen, sichere und gesunde Arbeitsbedingungen für ihre Mitarbeiter sicherzustellen.

Dieses Video zeigt eine visuelle Übersicht über ServiceNow Arbeitsschutz Und ihre Fähigkeiten.

https://player.vimeo.com/video/1012534924?h=ce4c8293c8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um ESG-Ziele (Environmental, Social und Governance) zu erreichen, müssen Unternehmen Incidents im Zusammenhang mit Arbeitsschutz korrekt erfassen, nachverfolgen und melden. ServiceNow Arbeitsschutz bietet jederzeit verfügbare Funktionen, z. B. das Melden von Incidents und Beobachtungen, das Einreichen einer Arbeitssicherheitsanalyse (JSA) und eine zentrale Anlaufstelle für alle Sicherheitskenntnisse in Ihrem Unternehmen. Darüber hinaus bietet es die Tools, um Safety Incidents zu reduzieren, die Kosten niedrig zu halten und Risiken zu bewerten und zu verwalten.

Arbeitsschutz Anwendungen

Arbeitsschutz umfasst die folgenden Anwendungen:

Incident-Management für den Arbeitsschutz

Die Anwendung ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz ist eine Lösung in Arbeitsschutz, mit der Unternehmen arbeitsschutzbezogene Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern erfassen, nachverfolgen und melden können. Darüber hinaus bietet es Funktionen zum Untersuchen und Reduzieren von Incidents.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket

Mit ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung können Sie OSHA-Formulare automatisch für Verletzungen und Krankheiten ausfüllen und exportieren, die in einer Einrichtung unter Ihrer Organisation aufgetreten sind.

Fallmanagement für den Arbeitsschutz

Die ServiceNow® Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung bietet Funktionen zur Unterstützung von Gesundheits- und Sicherheitsanfragen von Mitarbeitern und ihrer Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit.

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz

Die ServiceNow® Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung bietet Funktionen zum Verwalten von Auftragnehmerunternehmen und -Mitarbeitern für ihren Arbeitsschutz.

Risikomanagement im Arbeitsschutz

Die ServiceNow® Risikomanagement im Arbeitsschutz Die Anwendung bietet Funktionen, mit denen Mitarbeiter, Linienmanager und Sicherheitspersonal sicher arbeiten und die Wahrscheinlichkeit von Verletzungen reduzieren können, die Risiken oder Gefahren verursachen.

Mobile Experience für Arbeitsschutz

Sie können verwenden ServiceNow® Now Mobile-App Um an zu arbeiten Arbeitsschutz Anwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Experience für Arbeitsschutzan.

Domänentrennung für Arbeitsschutz-Anwendungen

Die Arbeitsschutz Anwendungen unterstützen Domänentrennung auf Basisebene. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Incident-Management für den Arbeitsschutz und Domain Separation und Risikomanagement im Arbeitsschutz. Ein tieferes Verständnis der Supportstufen finden Sie unter Anwendungsunterstützung für Domänentrennung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

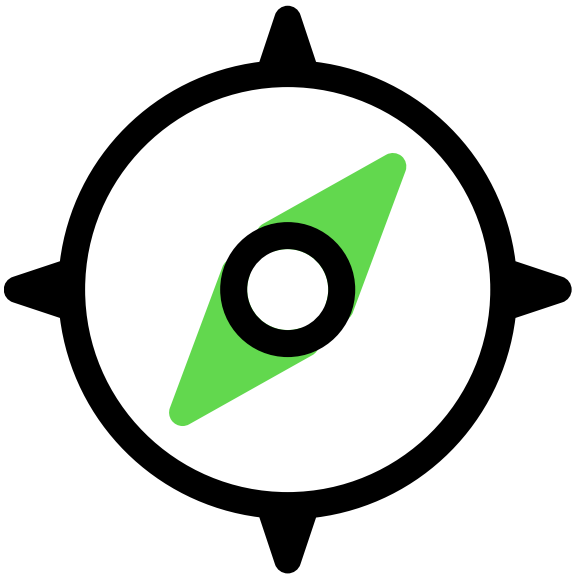
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Arbeitsschutz Core

Die ServiceNow® Arbeitsschutz Core Die Anwendung stellt das Datenmodell bereit, das für eine konsistente Mitarbeiter- und betriebliche Experience in erforderlich ist Arbeitsschutz.

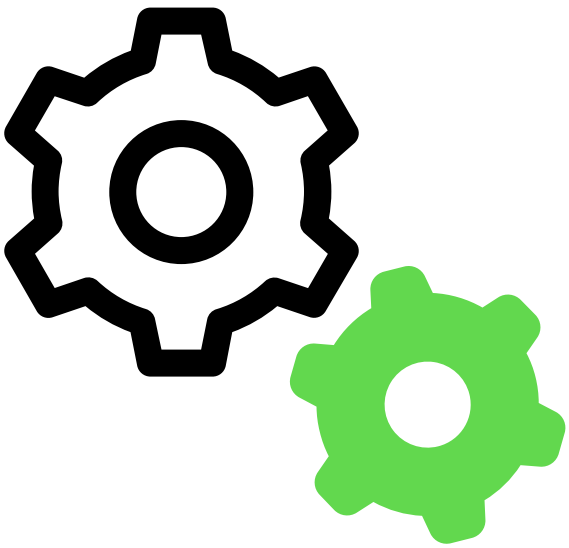
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie verschiedene Personas den Arbeitsschutz-Core verwenden.

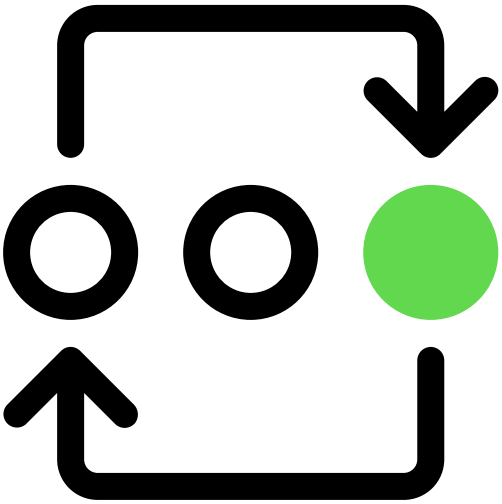
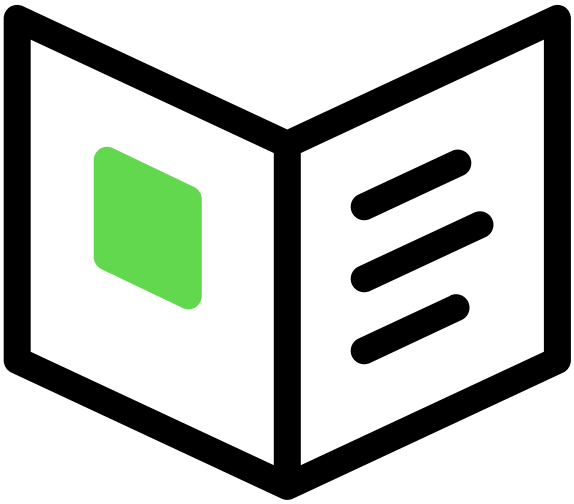
Einrichten



Richten Sie den Arbeitsschutz-Core ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwalten Sie Sicherheitsbesprechungen, Sicherheitsaktionen und Sicherheitsdokumente.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Arbeitsschutz Core – Übersicht

Die Arbeitsschutz Core Das Datenmodell unterstützt die folgenden Funktionen Arbeitsschutz Anwendungen.

- Incident-Management für den Arbeitsschutz
- Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz
- Fallmanagement für den Arbeitsschutz
- Risikomanagement im Arbeitsschutz

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Arbeitsschutz Core erkunden

Arbeitsschutz Core Ermöglicht es den Organisationen, wichtige Geschäftsfunktionen im zu optimieren und zu automatisieren Arbeitsschutz Anwendungen.

Arbeitsschutz Core – Übersicht

Die Arbeitsschutz Core Die Anwendung stellt das Kerndatumsmodell für bereit Arbeitsschutz. Diese Datenmodelle bestehen aus allgemeinen Komponenten und einer Datenstruktur, um die Funktion von zugehörigen zu ermöglichen Arbeitsschutz Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Wird von Sicherheitsmitarbeitern zur Ausführung ihrer Sicherheitsaufgaben verwendet. Alle installierten Arbeitsschutz-Anwendungen verwenden Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Arbeitsschutz Das Dashboard bietet einen zentralen Überblick über die Sicherheitsleistung Ihrer Organisation. Es hilft Sicherheitsteams, wichtige Sicherheitsmetriken wie Incidents, Verletzungen, Risiken und Korrekturmaßnahmen an verschiedenen Standorten und Zeiträumen zu überwachen, zu analysieren und zu verwalten.
- Arbeitsschutz Das Anwenderprofil bietet Sicherheitsteams Zugriff auf alle Informationen, die mit Arbeitsschutz-Datensätzen an einem zentralen Ort verknüpft sind.
- Sicherheitsteams können Sicherheitsbesprechungen und -Aufgaben verwalten, z. B. die Planung einer Besprechung oder die Aufzeichnung von Notizen.
- Mit der Berichtsfeldzuordnung können Sicherheitsmitarbeiter PDF-Berichte für die Datensätze generieren.
- Arbeitsschutz Mit Dokumenten können Sicherheitsteams Dokumente anzeigen, die einem Sicherheitsdatensatz zugeordnet sind.
- Arbeitsschutz Der Aktionsplaner hilft beim Erstellen geplanter Aktionen in der gesamten Organisation.

Anwenderpersonas

Arbeitsschutz Core Richtet sich an die folgenden Personas:

Leistungen und Anwenderpersonas

Vorteile	Funktion	Anwender
Greifen Sie auf den Arbeitsbereich zu, um Sicherheitsdatensätze zu verarbeiten.	Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Sicherheitsmitarbeiter
Erhalten Sie Einblicke in wichtige Sicherheitsmetriken über eine zentrale Schnittstelle.	Dashboard „Arbeitsschutz“	Sicherheitsteam
Greifen Sie an einem zentralen Ort auf die Anwenderinformationen zu.	Arbeitsschutz Anwenderprofil	Sicherheitsteam
Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte, um Felder in Ihrer Berichterstellungs-PDF-Vorlage den entsprechenden Feldern in zuzuordnen Arbeitsschutz Datensätze.	Berichtsfeldzuordnung	Manager für Sicherheitsberichtszuordnung
Protokollieren und verfolgen Sie die Besprechungen in Arbeitsschutz Anwendung.	Sicherheitsbesprechungen	Manager der Sicherheitsbesprechung
Erstellen Sie einen Aktionszeitplan, um Aktionen in der gesamten Organisation zu planen.	Aktionsplaner für Arbeitsschutz	Sicherheitsmitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Die Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Bietet einen zentralen Ort für Sicherheitsteams zur Verarbeitung von Sicherheitsdatensätzen. Service Desk-Mitarbeiter können damit Incidents, Risiken, Verträge oder Fälle je nach installierten Anwendungen verwalten.

Arbeitsbereich Anwender

Die folgenden Anwender können verwenden Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Der Arbeitsbereich ist für verschiedene Rollen personalisiert.

Arbeitsbereichsanwender

Anwender	Beschreibung
Sicherheitsmanager	Verfolgt die Sicherheitshäufigkeitsraten und weist Sicherheitsaufgaben Sicherheitsmitarbeitern zu.
Sicherheitsmitarbeiter	Arbeitet an Incidents, Beobachtungen, Korrektur- und Präventivmaßnahmen und führt Untersuchungen durch.
Manager für Sicherheitsvorgänge	Zugriffe Arbeitsschutz Zielseite für Vorgänge zum Melden von Sicherheits-Incidents und -Beobachtungen.
Sicherheits-Compliance-Manager	Verwaltet die Liste der Einrichtungen und die Generierung von Berichten wie OSHA-Formularen.
Geschäftsführung	Zeigt an Arbeitsschutz Zielseite für führungskräfte, um Einblicke in die Sicherheitsmetriken des Unternehmens zu erhalten.
Anwendungsadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter diesen Links: • Konfigurieren Sie einen Arbeitsbereich im Arbeitsbereich-Generator • Next Experience UI Builder

Zugriff auf den Arbeitsbereich

Navigieren Sie zum Öffnen des Arbeitsbereichs zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.

Die Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Wird in einer neuen Registerkarte des Browserfensters geöffnet.

Zielseite

Auf der Zielseite des Arbeitsbereichs die Arbeitsschutz Das Dashboard bietet einen schnellen Überblick über die Widgets unter **Hervorhebungen** Registerkarte, die Metriken und Punktzahlen basierend auf anzeigt Arbeitsschutz Anwendungen installiert. Sie können den Status überwachen und jede Komponente erkunden, um die Liste hinter der Punktzahl in diesen Widgets anzuzeigen. Die Widgets helfen Ihnen und Ihrem Team auch, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich

Automatische Übersetzung

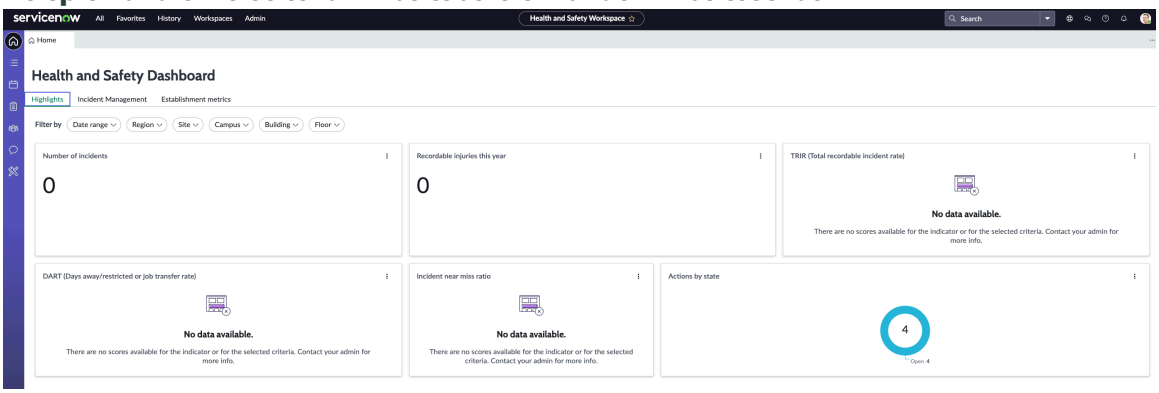
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und Ihre Verantwortlichkeiten einfach zu verwalten.

Hinweis: Die Widgets und Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite des Arbeitsbereichs für Arbeitsschutz Core Wobei Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung ist installiert.

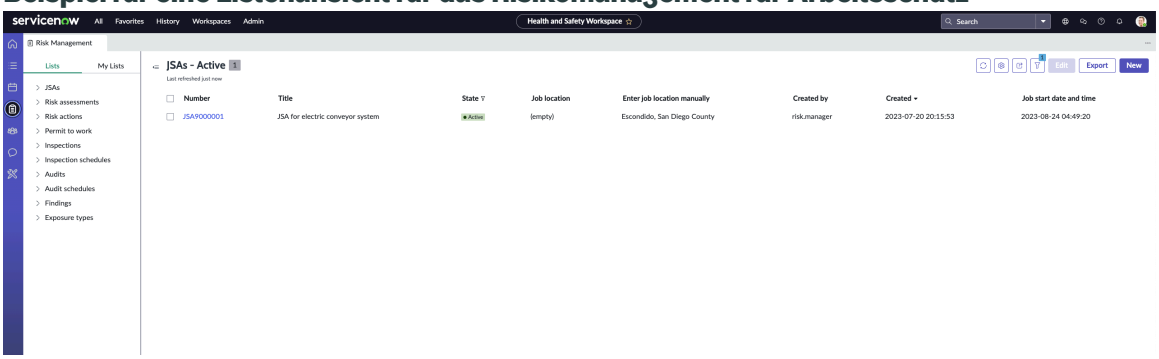
Beispiel für die Zielseite für Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz



Primäre Navigation

In der primären Navigation werden Symbole für die installierte angezeigt Arbeitsschutz Anwendungen. Wenn Sie auf diese Symbole klicken, gelangen Sie zur Listenansicht für jede Anwendung. Beispiel: Wenn Sie haben Arbeitsschutz Risikomanagement-Anwendung installiert, können Sie dann die risikobezogenen Datensätze anzeigen, indem Sie auf klicken **Risikomanagement** Symbol .

Beispiel für eine Listenansicht für das Risikomanagement für Arbeitsschutz



Arbeitsschutz Anwenderprofil

A Arbeitsschutz Das Profil bietet dem Sicherheitsteam alle Informationen zu einem Anwender an einem zentralen Ort.

Sie ermöglicht es ihnen, auf alle sicherheitsbezogenen Informationen zu Anwendern (einschließlich Mitarbeitern, Besuchern und Auftragnehmern) in der Organisation zuzugreifen. Sie können Sicherheitsschulungsdatensätze von Mitarbeitern anzeigen und einfach nachverfolgen, wer in was geschult wurde, sowie Sicherheits-Incidents und andere ihnen zugeordnete sicherheitsbezogene Datensätze anzeigen.

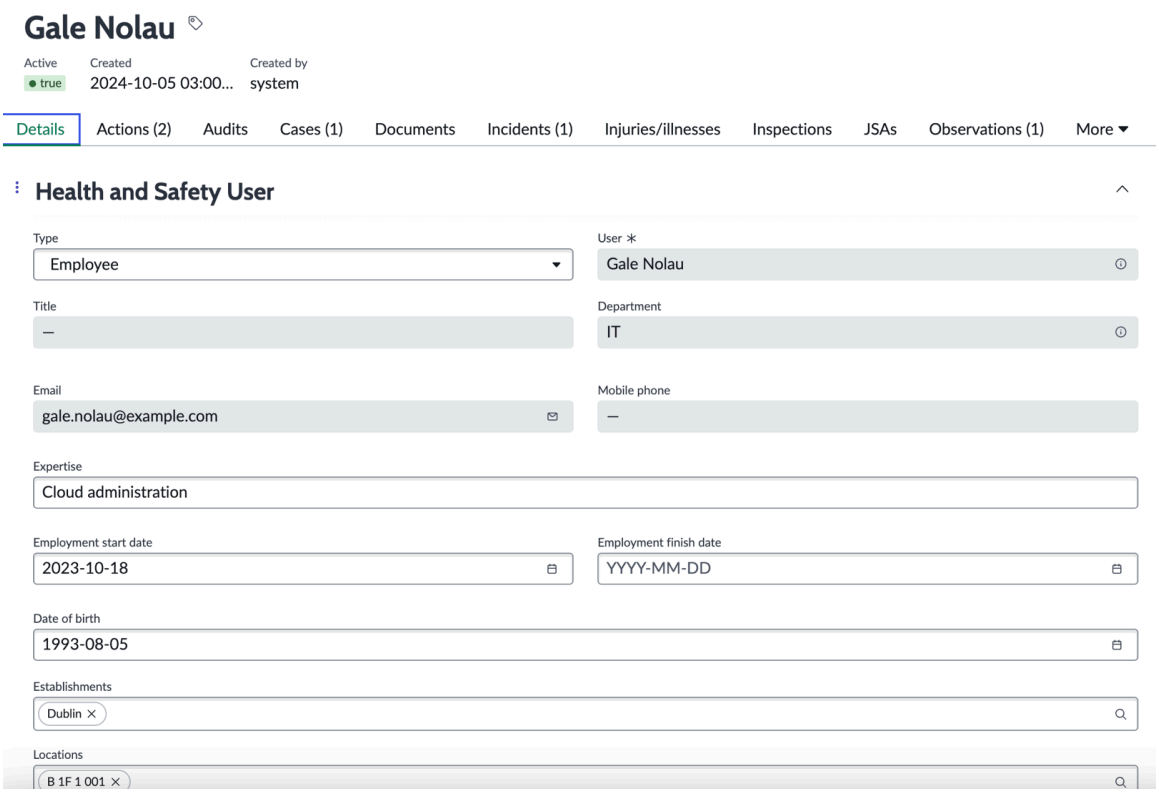
Übersicht über einen Arbeitsschutz Profil

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispielprofil von Arbeitsschutz Anwender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel Arbeitsschutz Profil



Die **Details** Auf der Registerkarte werden wichtige Informationen über den Anwender angezeigt, z. B. Fachwissen, Standort und Beschäftigungsstartdatum.

Das Profil zeigt auch die folgenden Arbeitsschutz- und Arbeitsschutzdatensätze an, die dem Anwender auf den entsprechenden Registerkarten zugeordnet sind.

- Aktionen, die dem Anwender zugewiesen sind
- Audits, an denen der Anwender beteiligt ist
- Vom Anwender geöffnete Fälle
- Dokumente, die dem Anwender zugeordnet sind
- Risiken, von denen der Anwender betroffen ist
- Incidents, an denen der Anwender beteiligt ist
- Verletzungen und Krankheiten, bei denen der Anwender verletzt wird
- Inspektionen, denen der Anwender zugewiesen ist
- Auftragssicherheitsanalysen (JSAs), an denen der Anwender beteiligt ist
- Beobachtungen, an denen der Anwender beteiligt ist
- Risikobewertungen, an denen der Anwender beteiligt ist
- Site-Zugriff, an dem der Anwender beteiligt ist

Die Registerkarten in einem Profil werden basierend auf der installierten angezeigt Arbeitsschutz Anwendungen.

Wird Aufgerufen Arbeitsschutz Profil

Um zu öffnen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ) Und wählen Sie aus **Arbeitsschutz-Profile** Liste.

Wird Zugewiesen Arbeitsschutz Profil

- Zum Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender, siehe Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.
- Zum Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Vertragsmitarbeiter, siehe Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Auftragnehmer-Mitarbeiter.

Arbeitsschutz Core einrichten

Sie können Ihre Implementierung für einrichten Arbeitsschutz Core Datenmodell, indem das Datenmodell installiert und die mit dem Datenmodell installierten Komponenten überprüft und konfiguriert werden.

Arbeitsschutz Core installieren

Sie können installieren Arbeitsschutz Core(sn_ohs_im), wenn Sie eine Administratorrolle haben. Dieses Datenmodell enthält Demodaten und Installationen im Zusammenhang mit ServiceNow® Store Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Arbeitsschutz Core Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten.

In dieser Tabelle werden die optionalen Anwendungen aufgelistet, die für zusätzliche Funktionen installiert werden können:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz Core

Anwendung	Beschreibung
Geo-Kartenkomponente [sn_Geo_Map]	Bietet Zugriff zum Aktivieren der Kartenkomponente in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Aus den Anwendungseigenschaften. Informationen zur Installation finden Sie unter Plugins aktivieren
Plugin für Positionsbestimmung [Com.snc.Geolocation]	Aktiviert die Positionsbestimmungsfunktion auf der Now Mobile-App Und gewährt Zugriff auf manuelle Nachverfolgungsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und Auswählen von Optionen für die Standortnachverfolgung
Learning Core [sn_lc]	Installationen Learning Core Zum Aktivieren von Lerninhalten in Arbeitsschutz Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Arbeitsschutz Core Anwendung (sn_ohs_im) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie Ihre Arbeitsplatzstandortdaten ein

In Workplace Core Richten Sie Daten im Zusammenhang mit Ihren Arbeitsplatzstandorten ein, damit Sie einen Standort in Ihren Sicherheitsdatensätzen auswählen können, z. B. Ihre Safety Incidents und Beobachtungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

Konfigurieren Sie die Arbeitsplatzstandorte.
Weitere Informationen dazu, was Sie konfigurieren können, finden Sie unter Bereitstellung Ihrer Arbeitsplatzdaten .

Ergebnis
Die **Standort** Das Feld in Sicherheitsformularen, z. B. Incidents und Beobachtungen, zeigt die konfigurierten Arbeitsplatzstandorte an.

Aktivieren Sie ein Arbeitsschutz Tabelle zum Konfigurieren der Berichtsfeldzuordnung

Aktivieren Sie ein Arbeitsschutz Tabelle für Berichtsfeldzuordnung. Sie können die Zuordnung dann mit Ihrer PDF-Berichterstellungsvorlage konfigurieren, sodass Sicherheitsmitarbeiter Berichte für Datensätze in dieser Tabelle generieren können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Arbeitsschutz Core. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**an.
2. In der Eigenschaft *`Report field mapping tables`*, Fügen Sie den Tabellennamen hinzu, z. B. `sn_ohs_im_action` , Um es für die Berichtsfeldzuordnung zu aktivieren. `sn_ohs_im_Incident` , `sn_ohs_im_Observation` , Und `sn_ohs_im_Verletzung_Krankheit` Tabellen sind in dieser Eigenschaft als Standardwert festgelegt.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Die Tabelle ist in verfügbar **Zuordnungstabelle** Feld beim Konfigurieren einer Berichtsfeldzuordnung für diese Tabelle.
- Die **Bericht generieren** Die Schaltfläche wird in allen Datensätzen für diese Tabelle verfügbar.
- Sobald eine Berichtsfeldzuordnung für diese Tabelle eingerichtet wurde, wird die **Bericht generieren** Die Schaltfläche wird für alle zugehörigen Datensätze verfügbar.

Nächste Maßnahme
Um einen Bericht für die Datensätze dieser Tabelle zu generieren, müssen Sie seine Berichtsfeldzuordnung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte

Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte, um Felder in Ihrer PDF-Berichtsvorlage den entsprechenden Feldern in zuzuordnen Arbeitsschutz Datensätze.

Vorbereitungen

- Die importierte Berichterstellungs-PDF-Vorlage, für die Sie die Zuordnung erstellen möchten, muss ausfüllbar sein.
- Die Arbeitsschutz Die zuzuordnende Tabelle ist für die Berichtsfeldzuordnung aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Arbeitsschutz Tabelle zum Konfigurieren der Berichtsfeldzuordnung.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Report_Mapping_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Berichtsfeldzuordnung können Sie Folgendes tun:

- Importieren Sie Ihre eigenen PDF-Vorlagen, die Sie für die Berichterstellung verwenden müssen, z. B. für regionale Konformität oder branchenspezifische Anforderungen.
- Ordnen Sie die Felder in Ihrer PDF-Berichterstellungsvorlage den Feldern in Sicherheitsdatensätzen zu, z. B. Incident, Beobachtung, Verletzung und Krankheit.
- Generieren Sie mithilfe der PDF-Vorlage Berichte aus Sicherheitsdatensätzen mit automatisch ausgefüllten Feldern, um den Berichterstellungsprozess effizienter zu gestalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Berichtsfeldzuordnungen** Und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie eine Berichtsfeldzuordnung, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Um eine Berichtsfeldzuordnung zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene zu überprüfen, öffnen Sie die, die Sie konfigurieren möchten.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Berichtsfeldzuordnungsdetails

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Berichtsfeldzuordnung.
Standort	Standort, für den diese Berichtsfeldzuordnung gilt.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Berichtsfeldzuordnung.
Status	Status der Berichtsfeldzuordnung. ○ **Entwurf** : Wählen Sie diese Option aus, um Zuordnungen auf der Registerkarte Formularfeldzuordnung durchzuführen. ○ **Veröffentlicht** : Wählen Sie diese Option aus, um diese Zuordnung zu veröffentlichen und als verfügbar zu markieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Während der Berichterstellung können nur die veröffentlichten Zuordnungen ausgewählt werden. ○ **Veraltet** : Wählen Sie diese Option aus, um diese Zuordnung als veraltet zu markieren.
Zuordnungstabelle	Arbeitsschutz Tabelle, der PDF-Felder zugeordnet werden sollen, z. B. Arbeitsschutz-Incident [sn_ohs_im_Incident] oder Verletzung und Krankheit [sn_ohs_im_injury_disease]. In diesem Feld werden nur die Tabellen angezeigt, die für die Berichtsfeldzuordnung aktiviert sind.
PDF-Dokument	PDF-Vorlage, die Sie für die Berichterstellung verwenden und die Sicherheitsdatensatzfelder zuordnen müssen. Wählen Sie Aus **Datei anhängen** Zum Importieren der PDF-Vorlage für die Berichterstellung.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Formularfeldzuordnung** Die Registerkarte wird angezeigt. Die **Feldzuordnungen** Im Abschnitt werden alle aus der importierten PDF-Datei extrahierten Felder angezeigt. Eine Vorschau der angehängten PDF-Datei ist neben verfügbar **Feldzuordnungen** .
7. In **Feldzuordnungen** Abschnitt, Zuordnung Arbeitsschutz Felder für jedes aus der PDF extrahierte Feld.

Tipp: Wählen Sie in der PDF-Vorschau ein ausfüllbares Feld aus, um das entsprechende Feld in der Liste „Feldzuordnungen“ hervorzuheben. Alternativ können Sie ein Feld in der Liste Feldzuordnungen auswählen, das in der PDF-Vorschau hervorgehoben wird.

Option	Schritte
Mit Arbeitsschutz Feldliste	Wählen Sie in der Liste, die mit jedem Feldnamen verfügbar ist, eine aus Arbeitsschutz Feld, dem zugeordnet werden soll. In der Liste werden Felder aus dem ausgewählten angezeigt Arbeitsschutz Zuordnungstabelle. Dot-Walk-Felder können jedoch auch aus der Feldzuordnungsliste ausgewählt werden, um weitere Referenzfelder zuzuordnen. Informationen zum Dot-Walking finden Sie unter DOT-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen .
Mit einem anwenderdefinierten Skript	Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ ( ) Neben der Feldzuordnung, und wählen Sie dann aus **Fügen Sie ein Skript hinzu** . Die **Skript bearbeiten** Das Dialogfeld enthält einige Beispiele zu Ihrer Referenz. Sie müssen die richtige Tabelle, Feldnamen usw. in Ihrem Skript angeben und nach Bedarf für die Zuordnung ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	Hinweis: Dieses Skripting wird innerhalb von durchgeführt Arbeitsschutz Anwendungsbereich. Jede Zuordnung kann mithilfe der Skriptfunktion für jedes Feld geskriptet werden. Dadurch kann das Feld auf eine bestimmte Weise mit einer anwenderdefinierten Logik zugeordnet werden oder bei Bedarf eine beliebige Art von Datentransformation für den Feldwert durchführen.

8. Überprüfen Sie, ob die Feldzuordnungen aktiv sind.

   Um eine Feldzuordnung zu deaktivieren, wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋮) Neben der Feldzuordnung, und wählen Sie dann aus **Deaktivieren** .

9. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Die Felder in der importierten Berichterstellungs-PDF-Vorlage werden den Feldern in der ausgewählten Zuordnungstabelle zugeordnet.
- Die Feldzuordnung des veröffentlichten Berichts kann während der Berichtsgenerierung in zugeordneten Sicherheitstabellen-Datensätzen ausgewählt werden. Beispiel: Siehe Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.

Konfigurieren Sie Gruppen für Arbeitsschutz

Konfigurieren Sie Anwendergruppen für Arbeitsschutz Für die Zuweisung von Safety Incidents, Beobachtungen und Aktionen. Sie können Gruppen Rollen zuweisen, um allen Gruppenmitgliedern Zugriff zu gewähren, oder einzelnen Anwendern Rollen zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendergruppen werden für die meisten Prozesse in verwendet ServiceNow AI Platform Zum Zuweisen von Arbeit an Teams und zum anfordern von Genehmigungen.

Jede Regel, die auf eine Gruppe angewendet wird, wird Gruppenmitgliedern automatisch zugewiesen. Beispielsweise werden Rollen und Zuweisungsregeln, die auf eine Gruppe angewendet werden, automatisch Gruppenmitgliedern zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Erstellen Sie eine Gruppe, oder ändern Sie eine vorhandene Gruppe.
   - Um eine Gruppe zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Gruppe zu überprüfen, öffnen Sie die Gruppe, die Sie konfigurieren möchten.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detaillierte Anweisungen und Feldbeschreibungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwendergruppe .

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Nächste Maßnahme

- Weisen Sie der Gruppe Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .
- Fügen Sie der Gruppe Anwender hinzu.

Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe, um Häufigkeitsraten zu generieren

Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um die Sicherheitshäufigkeitsraten zu laden und sicherzustellen, dass die Sicherheitsmetriken auf dem vorhanden sind Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Zielseite ist aktuell.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Incident-Management für den Arbeitsschutz PA-Inhaltspaket. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *`[OHS] Safety Metrics`*Der Auftrag ist standardmäßig auf tägliche Ausführung festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufträge**an.
2. Suchen und öffnen Sie *`[OHS] Safety Metrics`*Geplante Aufgabe.
3. In **Ausführen** Feld, legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe fest.
4. Um die geplante Aufgabe zu aktivieren, wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:** Wählen Sie aus, um die geplante Aufgabe auszuführen und Metriken bei Bedarf zu aktualisieren **Jetzt Ausführen** .

Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender

Weisen Sie zu Arbeitsschutz Profil für alle Anwender in Ihrer Organisation, einschließlich Mitarbeitern, Besuchern und Auftragnehmern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.hs_Profile_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu finden Arbeitsschutz Anwenderprofile, siehe Arbeitsschutz Anwenderprofil.

> **Hinweis:** Die **Generieren Sie Arbeitsschutz-Profile** Die geplante Aufgabe wird wöchentlich ausgeführt und erstellt automatisch Arbeitsschutz-Anwenderprofile für Anwender [sys_user] mit einer zugewiesenen Rolle in einem der Arbeitsschutz Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Arbeitsschutz-Profile** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu Formularfeldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Profil Formular.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Anwender wird in aufgeführt **Arbeitsschutz-Profil** Liste unter **Konfiguration** Auf der Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Das Anwenderprofil wird in der Tabelle „Arbeitsschutzprofil“ [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Profile] gespeichert.

Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Besucher

Erstellen Sie einen Datensatz für einen Arbeitsschutz Besucher, damit er einfach in referenziert werden kann **Besucher** Feld in zugehörigen Datensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.hs_Profile_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Besucher ist eine Person außerhalb der Organisation, die gekommen ist, um die Website zu besuchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Arbeitsschutz-Besucher** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Arbeitsschutz Besucherformular

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Besuchers.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname des Besuchers.
Nachname	Nachname des Besuchers.
Besucher-ID	Vom System generierte ID für den Besucher.
Telefonnummer	Kontaktnummer des Besuchers.
Unternehmen	Organisation, für die der Besucher arbeitet.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Besuchers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Für den Besucher wird eine Besucher-ID generiert.
7. Weisen Sie zu Arbeitsschutz Anwenderprofil für den Besucherdatensatz.

   Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.

   Hinweis: Nur ein Besucher mit dem Zugewiesen Arbeitsschutz Profil kann in ausgewählt werden **Besucher** Feld in einem Formular.

Ergebnis

- Der Besucher wird in aufgeführt **Arbeitsschutz-Besucher** Liste unter **Konfiguration** Und wird in der Tabelle Arbeitsschutz-Besucher [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Visitor] gespeichert.

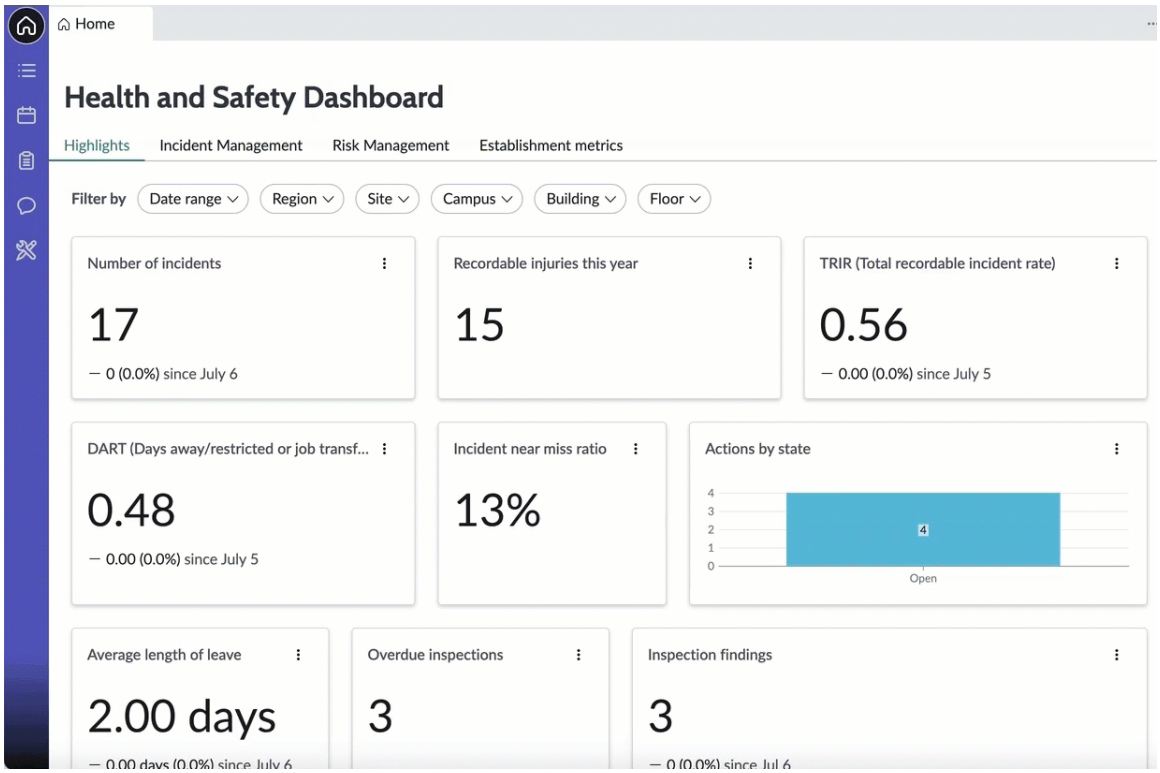
  Hinweis: Wenn Besuchermanagement für Arbeitsstätten Die Anwendung „“ (com.sn_wsd_Visitor) ist ebenfalls auf Ihrer Instanz installiert. Dann wird die Liste der WSD-Besucher aus der Tabelle „Besucher“ [sn_wsd_Visitor_Visitor] automatisch mit synchronisiert Arbeitsschutz Besucherliste in der Tabelle „Arbeitsschutz-Besucher“ [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Visitor]. Daher werden die WSD-Besucher auch in angezeigt **Arbeitsschutz-Besucher** Liste und sollte zugewiesen werden Arbeitsschutz Anwenderprofil.

- Der Besucher Arbeitsschutz Das Anwenderprofil wird in der Tabelle „Arbeitsschutzprofil“ [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Profile] gespeichert.
- Der Besucher kann in referenziert werden **Besucher** Feld ein Arbeitsschutz Datensätze wie Safety Incidents, an denen der Besucher beteiligt ist.

Arbeiten mit Arbeitsschutz Dashboard

Mit Arbeitsschutz Dashboard können Sie die Leistung der Arbeitsplatzsicherheit an verschiedenen Standorten in Ihrer Organisation aktiv überwachen und verwalten und Bereiche identifizieren, in denen Handlungsbedarf besteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wichtige Funktionen des Dashboards

- Das Dashboard bietet eine zentrale Ansicht wichtiger Sicherheitsindikatoren wie Anzahl der Incidents, erfassbare Verletzungen und Status der Sicherheitsaktion. Sie können den Status überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen über eine zentrale Ansicht anzeigen.
- Die verfügbaren Filter helfen Ihnen, die Ansicht nach Datumsbereich, Region, Standort, Campus, Gebäude, und Stockwerk.
- Abhängig von Ihrer Rolle die dedizierten Registerkarten für **Incident-Management** Und **Risikomanagement** Helfen Sie Ihnen, Incidents einfach nachzuverfolgen und Risiken zu bewerten.

Dashboard-Registerkarten

Das Dashboard verfügt über mehrere Registerkarten, mit denen Sie zwischen verschiedenen Bereichen der Arbeitsplatzsicherheit navigieren können. Die Registerkarten und ihre Widgets sind basierend auf der installierten verfügbar Arbeitsschutz Anwendungen in Ihrem ServiceNow Instanz.

Hervorhebungen

Diese Registerkarte enthält eine Auswahl von Schlüsselkarten auf den Registerkarten Incident-Management und Risikomanagement, um eine allgemeine Zusammenfassung wichtiger Sicherheitsmetriken wie Gesamtzahl der Incidents, erfassbaren Verletzungen und offenen Risikobewertungen bereitzustellen.

Incident-Management

Diese Registerkarte konzentriert sich auf die Nachverfolgung und Verwaltung von Sicherheits-Incidents, Verletzungen und Beobachtungen. Detaillierte Informationen zu Incident-Management-Metriken finden Sie unter Überwachung und Analyse von Safety Incident-Metriken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichtungsmetriken

Diese Registerkarte zeigt Schlüsselkarten aus der Registerkarte „Incident-Management“ mit einer Aufgliederung nach Einrichtung für lokalisiertere Einblicke.

Risikomanagement

Auf dieser Registerkarte werden Metriken angezeigt, die Risiken identifizieren, bewerten und mindern. Detaillierte Informationen zu Metriken für das Sicherheitsrisikomanagement finden Sie unter Überwachung und Analyse von Sicherheitsrisikometriken.

Widgets werden angepasst

Sie können die Widgets im Dashboard anpassen, um relevante Metriken anzuzeigen, indem Sie verwenden UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder Tutorial .

Erforderliche Rollen

- sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.compliance_manager erforderlich, um die Dashboard-Homepage anzuzeigen. Die Metriken auf jeder Registerkarte hängen vom Zugriff des Anwenders auf diese Tabelle ab.
- sn_ohs_im.admin und die folgenden Rollen zum Bearbeiten des Dashboards:
  - pa_admin, um zu bearbeiten Performance Analytics(PA)-Komponenten, die im Dashboard verwendet werden.
  - ui_Builder_admin, zum Bearbeiten der Dashboard-Visualisierungen, die mit erstellt werden UI Builder.

Zugriff auf das Dashboard von Arbeitsschutz

Um zu öffnen Arbeitsschutz Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.

Zugehörige Informationen

Überwachung und Analyse von Safety Incident-Metriken

Überwachung und Analyse von Sicherheitsrisikometriken

Arbeitsschutz Core verwenden

Erfahren Sie, wie Arbeitsschutz Core Das Datenmodell bietet Funktionen zum Verwalten von Sicherheitsbesprechungen, zum Planen von Sicherheitsaktionen und zum Verwalten und Überwachen von Sicherheitsdatensätzen.

Verwalten von Sicherheitsbesprechungen

Das Sicherheitsbesprechungsmanagement bietet dem Sicherheitsteam und dem Sicherheitsbesprechungsmanager eine strukturierte Möglichkeit zur Verwaltung von Sicherheitsbesprechungen, einschließlich Aufgaben wie Zeitplanung, Nachverfolgung von Aktionen und Aufzeichnung von Notizen.

Wichtige Funktionen des Sicherheitsbesprechungsmanagements

- Planen Sie verschiedene Arten von Sicherheitsbesprechungen für alle Personentypen, einschließlich Mitarbeiter, Besucher und Auftragnehmer.
- Fügen Sie mehrere Teilnehmer mit einem Bedingungsgenerator hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Besprechungsminuten und -Aktionen protokollieren.
- Kennzeichnen Sie Besprechungen und Minuten als vertraulich.

Protokollieren Sie eine Sicherheitsbesprechung

Protokollieren Sie eine Sicherheitsbesprechung, und verfolgen Sie sie in Arbeitsschutz Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Meeting_Manager oder sn_ohs_im.Meeting_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Besprechungen ( ).
3. In **Besprechungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Besprechungen** Und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie eine Besprechung, oder öffnen Sie eine vorhandene.
   - Um eine Besprechung zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Besprechung zu öffnen, wählen Sie die Besprechung aus, die Sie nachverfolgen möchten. Um die Besprechung schnell zu bearbeiten, wählen Sie alternativ das Bearbeitungssymbol ( ) In der Liste und beginnen Sie mit der Aktualisierung der Besprechung im Seitenbereich.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Besprechungsformular.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Teilnehmer** , **Besprechungsminuten** , **Dokumente** , Und **Aktionen** Für diese Besprechung werden Registerkarten angezeigt.
7. In **Teilnehmer** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** Oder **Neu** Zum Hinzufügen von Teilnehmern für diese Besprechung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Teilnehmer zu einer Sicherheitsbesprechung hinzu.
8. **Wahlweise:** In **Dokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Dokumenten, die Themen abdecken, die in dieser Besprechung besprochen oder freigegeben werden sollen. Für Informationen zum Speichern von Dokumenten in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, Siehe Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Zugehöriges Dokument.
9. **Wahlweise:** In **Aktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Zum Hinzufügen von Aktionen für das Sicherheitsmeeting.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.

Ergebnis

- Die Sicherheitsbesprechung ist in aufgeführt **Besprechungen** Liste in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und wird in der Besprechungstabelle [sn_ohs_im_Meeting] gespeichert.
- Die dieser Besprechung zugeordneten Dokumente werden in der Tabelle Arbeitsschutz-m2m-Besprechungsdokument [sn_ohs_im_m2m_Meeting_document] gespeichert.

Nächste Maßnahme

In **Besprechungsminuten** Registerkarte „Besprechungsminuten – Teilnehmer können Minuten dieser Besprechung hinzufügen, um Diskussionen nachzuverfolgen und Aktionen für die aufgezeichneten Minuten hinzuzufügen. Sie können einem Sicherheitsmeeting

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beliebig viele Besprechungsminuten hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Besprechungsminute für ein Sicherheitsmeeting.

Fügen Sie Teilnehmer zu einer Sicherheitsbesprechung hinzu

Fügen Sie einer Sicherheitsbesprechung Anwender hinzu, die an dieser Besprechung teilnehmen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Meeting_Manager oder sn_ohs_im.Meeting_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit **Teilnehmer** Registerkarte einer Sicherheitsbesprechung können Sie alle Teilnehmer und Abwesenden am Meeting am selben Ort nachverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Besprechungen ( ).
3. In **Besprechungen** Wählen Sie die aus, der Sie Teilnehmer hinzufügen möchten.
4. In **Teilnehmer** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** Oder **Neu** Zum Hinzufügen von Teilnehmern für diese Besprechung.

Option	Schritte
Zum Hinzufügen mehrerer Teilnehmer	Fügen Sie Anwender mit hinzu Arbeitsschutz Profil in Ihrer Organisation, das an dieser Besprechung teilnimmt. **a.** Wählen Sie **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Aus **Filter** Und verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen für die Auswahl von Anwendern zu definieren, die als Teilnehmer hinzugefügt werden sollen. **c.** Wählen Sie Anwender in der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** . Für Informationen zu Arbeitsschutz Profil, siehe Arbeitsschutz Anwenderprofil.
Dient zum Hinzufügen eines externen Teilnehmers oder eines einzelnen internen Teilnehmers	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Füllen Sie im Formular die Felder aus. Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Teilnehmer der Arbeitsschutzsitzung“. **c.** Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Teilnehmer sind in aufgeführt **Teilnehmer** Registerkarten der Besprechung und werden in der Tabelle „Teilnehmer der Arbeitsschutzbesprechung“ [sn_ohs_im_Meeting_attendee] gespeichert.
- Für einen internen Teilnehmer in Ihrer Organisation **Teilnehmerprofil** Die Spalte dieser Liste zeigt die des Anwenders Arbeitsschutz Profil.
- Für einen externen Teilnehmer die **Teilnehmerprofil** Spalte dieser Liste ist leer.

Erstellen Sie eine Besprechungsminute für ein Sicherheitsmeeting

Erstellen Sie eine Besprechungsminute für ein Sicherheitsmeeting, um Diskussionen und Verantwortlichkeit nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Minutenteilnehmer dieser Sicherheitsbesprechung als Teilnehmer hinzugefügt wird. Informationen zum Hinzufügen eines Besprechungsteilnehmers finden Sie unter Fügen Sie Teilnehmer zu einer Sicherheitsbesprechung hinzu.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Meeting_Minute_Taker

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Besprechungsminuten für verschiedene Zeitstempel einer Sicherheitsbesprechung erstellen. Für jeden Minutendatensatz können Sie relevante Aktionen hinzufügen, um sicherzustellen, dass Sicherheitsbedenken berücksichtigt werden und Beitragende verantwortlich bleiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Besprechungen ( ).
3. In **Besprechungen** Wählen Sie die aus, für die Sie Besprechungsminuten erstellen möchten.
4. In **Besprechungsminuten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Sicherheitsbesprechung – Minute“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Besprechungsminute.
Zeitstempel	Zeit der Diskussion während der Besprechung.
Beitragende	An dieser Diskussion beteiligte Teilnehmer.
Vertraulicher Inhalt	Option, um anzugeben, dass diese Besprechungsminute vertrauliche Informationen enthält. Nur ein Anwender mit der Rolle „vertrauliche Besprechungsinhalte“ [sn_ohs_im.sensitive_meeting_conten kann eine Besprechungsminute anzeigen, die als vertraulich markiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine Besprechungsminute als vertraulichen Inhalt auswählen, wird das gesamte Sicherheitsmeeting oder die anderen Besprechungsminuten für dieses Meeting nicht als vertraulich markiert.
Besprochenes Thema	Beschreibung des besprochenen Themas.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Aktionen** Für diese Besprechung werden Registerkarten angezeigt
7. **Wahlweise:** In **Aktionen** Registerkarte weisen Sie alle Aktionen zu, die sich auf diese Besprechungsminute beziehen.
   - Um eine Aktion zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine Aktion aus der vorhandenen Liste von Aktionen für diese Besprechung zuzuordnen, wählen Sie aus **Hinzufügen** .

   Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.

Ergebnis

- Die Besprechungsminute wird in aufgeführt **Besprechungsminuten** Registerkarte der Besprechung und wird in der Tabelle „Minute für Arbeitsschutz-Besprechung“ [sn_ohs_im_Meeting_Minute] gespeichert.
- Alle Aktionen für diese Besprechungsminute werden in aufgeführt **Aktionen** Registerkarte des Minutendatensatzes. Die Aktion wird in der Tabelle Arbeitsschutz m2m-Besprechungsminutenaktion [sn_ohs_im_m2m_Meeting_Minute_action] gespeichert.

Zeitplanung Arbeitsschutz Aktionen

Verwenden Sie Arbeitsschutz Aktionsplaner, um Aktionen in der gesamten Organisation zu erstellen und zu planen und sie mithilfe des Bedingungsgenerators bestimmten Personen automatisch zuzuweisen.

Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Aktionszeitplan

Erstellen Sie einen Aktionszeitplan, um Aktionen in der gesamten Organisation zu planen, z. B. Lernaktivitäten und wiederkehrende Aufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Aktionsplaner verwendet den Bedingungsgenerator, um Aktionen zu erstellen und Einzelpersonen basierend auf den angegebenen Bedingungen zuzuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. Wählen Sie aus **Aktionszeitpläne** Liste und dann **Alle** .
4. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

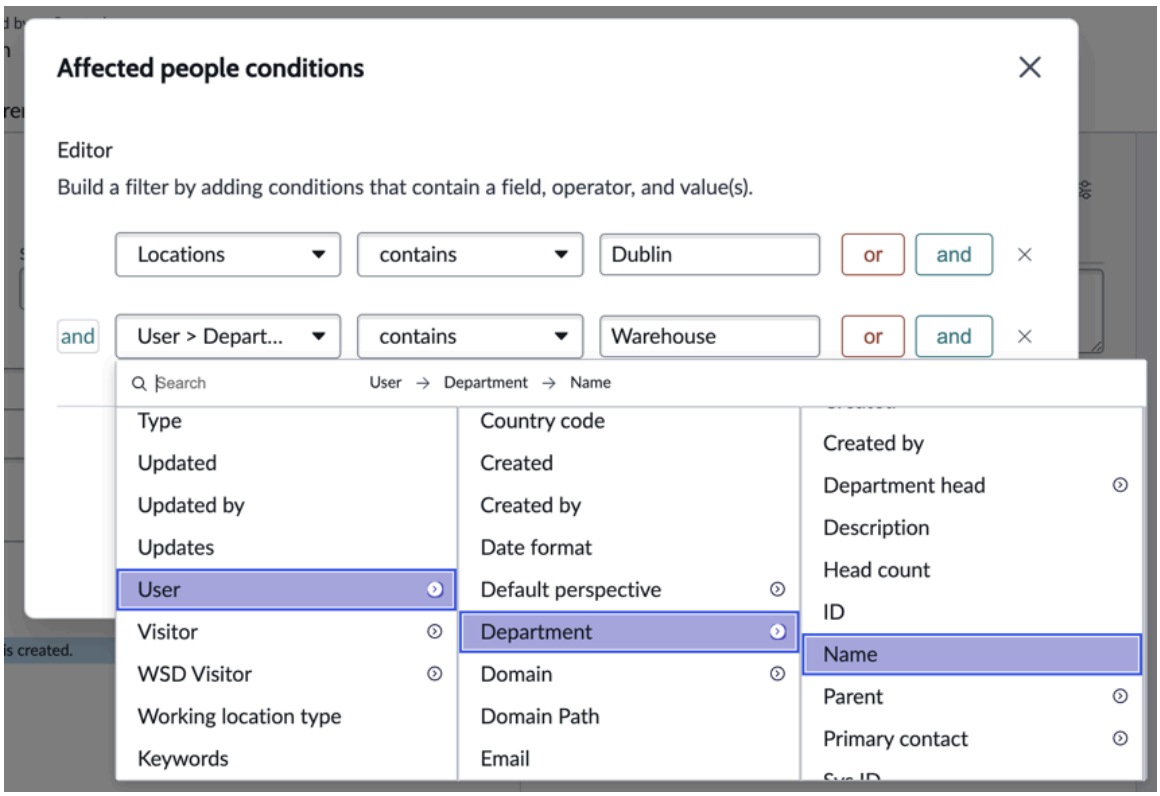
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Arbeitsschutz-Aktionszeitplan“.

6. In **Zuweisen an** Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die generierten Aktionen automatisch zuzuweisen. Diese Kriterien basieren auf Arbeitsschutz-Profil [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Profile] Tabelle. Anwender werden automatisch mit hinzugefügt Arbeitsschutz Profil für die für diesen Zeitplan generierten Aktionsdatensätze.

   a. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** .

   b. Definieren Sie im Bedingungsgenerator Bedingungen, um Personen auszuwählen, denen diese Aktion zugewiesen werden soll, und wählen Sie aus **Festlegen** .
   Sie können Felder aus auswählen Arbeitsschutz Profil Tabellen- und Dot-Walk-Felder beim Auswählen eines Felds im Bedingungsgenerator. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Bedingungen für die Auswahl von Anwendern in der Lagerabteilung in Dublin.



7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Aktionszeitplan wird in der Tabelle „Aktionszeitplan“ [sn_ohs_im_action_schedule] gespeichert.
- Die **Aktionen** Die Registerkarte wird für den Aktionszeitplan angezeigt.
- In **Aktionen** Registerkarte erstellt und weist der Aktionsplaner Aktionen basierend auf dem Bedingungsgenerator automatisch zu. Ein Aktionszeitplan kann im Laufe der Zeit mehrere Aktionen für Personen generieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die erstellten Aktionen werden in dem zugewiesenen Anwender angezeigt **Meine Aufgaben** Liste auf beiden Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App. Von beiden Standorten aus kann der Anwender auf die Aktion reagieren und ihren Status aktualisieren. Informationen zu Aktionsformularfeldern finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.

Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Zugehöriges Dokument

Fügen Sie Dokumente hinzu, und speichern Sie sie Arbeitsschutz Zugehörige Dokumente, damit sie in zugehörigen Datensätzen einfach und angemessen referenziert werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.document_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Standards und Dokumente** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie **Neu**.
   Um ein vorhandenes Dokument zu überprüfen, öffnen Sie das Dokument, das Sie überprüfen möchten.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Dokumentformular.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Das Dokument wird in aufgeführt **Standards und Dokumente** Liste unter **Konfiguration** Und wird in der Tabelle „Arbeitsschutz“ [sn_ohs_im_document] gespeichert.
- Das Dokument kann in referenziert werden Arbeitsschutz Datensätze wie **Dokumente** Registerkarte im Formular „Auftragnehmerunternehmen“, wenn Dokumente im Zusammenhang mit dem Unternehmen oder seinen Mitarbeitern hochgeladen werden.

Arbeitsschutz Core – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die installiert werden, wenn Arbeitsschutz Core Datenmodell ist installiert.

Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Arbeitsschutz Core Datenmodell, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Dieses Datenmodell wird automatisch mit installiert Arbeitsschutz Anwendungen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Arbeitsschutz Core

Plugin	Beschreibung
Playbook-Experience Core	Aktiviert das Playbook für Arbeitsschutz Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Plugins Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.glide.playbook_experience.config]	
Explizite Rollen	Aktiviert die Zuweisung der Rolle [snc_external] für externe Mitarbeiter wie Auftragnehmer.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Arbeitsschutz Core

Store-Anwendung	Beschreibung
Workplace Core [sn_wsd_Core]	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Incident-Management für den Arbeitsschutz. **Wichtig:** Die Anwendungsinstallation installiert die Standort-Demodaten für nicht Workplace Core Standortmodell. Reparieren Sie als Problemumgehung Workplace Core Plugin mit **Demodaten laden** Option.
Arbeitsschutz-Komponenten	Seismische Komponente, die die Auswahl von Sehverletzungen und Krankheiten ermöglicht, z. B. in Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung. Die Komponente wird von Sicherheitsteams verwendet, um Verletzungen im Zusammenhang mit einem Verletzungs- und Krankheitsbericht zu protokollieren und die Arten und Schweregrade von Verletzungen schnell anzuzeigen.

Installierte Rollen

Rollen in Arbeitsschutz Core

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sicherheitsadministrator [sn_ohs_im.admin]	Administrator für Arbeitsschutz Anwendungen, die: • Konfigurieren Sie Arbeitsschutz Core Und Sonstiges Arbeitsschutz Anwendungen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Arbeitsschutzdaten • Gewähren Arbeitsschutz Rollen	• Template_read • agent_worksp • sn_ohs_im.Ma • workspace_us • sn_hs_rm.Safe • sn_hs_rm.Hier • sn_ohs_im.hs_ • sn_hs_rm.Risk

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_ohs_im.Op • sn_hs_rm.Safe • sn_hs_crm.Au • sn_hs_rm.Risk • sn_hs_cm.case • sn_hs_rm.Risk • sn_hs_rm.Risk • sn_ohs_im.Rep • sn_ohs_im.con • sn_hs_rm.Safe • sn_hs_rm.Perr • sn_hs_rm.indu • canvas_user • sn_ohs_im.Me
Sicherheits-Compliance-Manager [sn_ohs_im.compliance_manager]	Administrator für Arbeitsschutz Reporting-bezogene Aufgaben, die: • Verwalten Sie die Liste der Einrichtungen • Überprüfen und bestimmen Sie, welche Verletzungen und Krankheiten erfasst werden können • Greifen Sie auf die Berichterstellung zu und verwalten Sie sie, z. B. OSHA 300-Protokoll, 300A-Zusammenfassung und 301 Incident-Berichte. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutz Verletzungs- und Krankheitsberichte.	• sn_ohs_im.est • sn_ohs_im.est • sn_ohs_im.Rep • sn_ohs_im.hs_ • canvas_user
Sicherheitsberichterstatter [sn_ohs_im.Reporter]	Kann übermitteln Arbeitsschutz Incidents, Beobachtungen und Fragen von Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App	• sn_wsd_core. • sn_ohs_im.inci • sn_hs_cm.case • sn_ohs_im.Obs • sn_ohs_im.Me • sn_ohs_im.Me

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertraulicher Inhaltsanwender [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	Kann vertrauliche Inhalte wie Incidents und Verletzungen anzeigen, die als vertraulich markiert sind. **Hinweis:** Wenn ein Bericht generiert wird (z. B. OSHA 300 oder 300A), enthält er alle Incidents, einschließlich der Incidents, die gemäß der Vorlage als vertraulich markiert sind. Vertrauliche Informationen werden jedoch nicht im Bericht offengelegt, da Incident-Details nicht enthalten sind.	Keine
Anwender von Beobachtungssensiblen Inhalten sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user	Sicherheitsmitarbeiter können vertrauliche Inhalte zu anonym gemeldeten Sicherheitsbeobachtungen anzeigen. **Hinweis:** Der Service Desk-Mitarbeiter kann den anonymen Bericht nicht anzeigen, ohne dass ihm diese Rolle zugewiesen ist.	Keine
Anwender des Sicherheitsarbeitsbereichs [sn_ohs_im.Workspace_user]	Kann zugreifen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.	workspace_user
Sicherheitsberichtsmanager [sn_ohs_im.Report_Manager]	Sicherheitsberichtsmanager, der: • Erstellen und verwalten Sie Berichtsfeldzuordnungen in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Feldzuordnungen des Skriptberichts	• sn_ohs_im.hs_ • canvas_user • sn_ohs_im.Rep
Berichtszuordnungsmanager [sn_ohs_im.Report_Mapping_Manager]	Kann Berichtsfeldzuordnungen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen	• sn_ohs_im.Rep • sn_ohs_im.Wo • sn_ohs_im.Rep • sn_ohs_im.Rep • sn_hs_rm.Risk • sn_hs_rm.Job_ • sn_hs_rm.Job_ • sn_hs_rm.Haz • sn_hs_rm.Risk • sn_hs_rm.Hier • sn_hs_rm.audi • sn_hs_rm.Con

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_hs_rm.Safe • sn_ohs_im.inci • sn_hs_rm.Risk • sn_hs_rm.Safe • sn_ohs_im.est • sn_hs_crm.cor • sn_hs_cm.case • sn_ohs_im.act • sn_hs_rm.Safe • sn_ohs_im.doc • sn_ohs_im.Obs • sn_hs_rm.insp • sn_hs_cm.rtw_ • sn_ohs_im.act
Leser für Berichtszuordnung [sn_ohs_im.Report_Mapping_Reader]	Kann Berichtsfeldzuordnungen anzeigen	Keine
Skripting für Berichtszuordnung [sn_ohs_im.Report_Mapping_scripting]	Kann ein Skript für Berichtsfeldzuordnungen erstellen, aktualisieren und löschen	Keine
Autor der Berichtszuordnung [sn_ohs_im.Report_Mapping_Writer]	Kann Berichtsfeldzuordnungen erstellen, lesen und aktualisieren	Keine
Sicherheitsaktionsmanager [sn_ohs_im.action_Manager]	Kann alle Vorgänge im Zusammenhang mit ausführen Arbeitsschutz Aktionen	• sn_ohs_im.act • sn_ohs_im.act • sn_ohs_im.act • sn_ohs_im.act
Autor der Sicherheitsaktion [sn_ohs_im.action_Writer]	Kann erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Aktionen	sn_wsd_Core.loc
Leser für Sicherheitsaktion	Kann anzeigen Arbeitsschutz Aktionen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_ohs_im.action_Reader]		
Autor der Sicherheitsaktion eingeschränkt [sn_ohs_im.action_Writer_Restricted]	Kann erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Aktionen, wenn alle Einschränkungen erfüllt wurden	• sn_ohs_im.act • sn_wsd_Core.
Autor der Einrichtung [sn_ohs_im.establishment_writer]	Kann Einrichtungsdatensätze in erstellen und aktualisieren Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Keine
Einrichtungsleser [sn_ohs_im.establishment_reader]	Kann Datensätze in anzeigen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Keine
Security Incident-Manager [sn_ohs_im.incident_manager]	Kann alle Vorgänge im Zusammenhang mit ausführen Arbeitsschutz Incidents	• sn_ohs_im.inci • sn_ohs_im.inci
Safety Incident Writer [sn_ohs_im.incident_writer]	Kann erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Incidents	sn_wsd_Core.loc
Leser für Safety Incidents [sn_ohs_im.incident_reader]	Kann anzeigen Arbeitsschutz Incidents	• sn_hs_rm.Risk • sn_hs_rm.Haz • sn_hs_rm.tem
Melder für Safety Incidents [sn_ohs_im.incident_reporter]	Kann übermitteln Arbeitsschutz Incidents	• sn_ohs_im.hs_ • sn_hs_rm.Risk • sn_hs_rm.Haz • sn_wsd_Core.
Autor von Security Incidents eingeschränkt [sn_ohs_im.incident_writer_restricted]	Kann erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Incidents, wenn alle Einschränkungen erfüllt wurden	sn_wsd_Core.loc
Sicherheitsbeobachtungsmanager [sn_ohs_im.Observation_Manager]	Kann alle Vorgänge im Zusammenhang mit ausführen Arbeitsschutz Beobachtungen	• sn_ohs_im.Obs • sn_ohs_im.Obs
Autor der Sicherheitsbeobachtung [sn_ohs_im.Observation_Writer]	Kann erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Beobachtungen	sn_wsd_Core.loc

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Berichterstatter für Sicherheitsbeobachtung [sn_ohs_im.Observation_Reporter]	Kann übermitteln Arbeitsschutz Beobachtungen	• sn_ohs_im.hs_ • sn_wsd_Core.
Sicherheitsbeobachtungsleser [sn_ohs_im.Observation_Reader]	Kann anzeigen Arbeitsschutz Beobachtungen	Keine
Autor der Sicherheitsbeobachtung eingeschränkt [sn_ohs_im.Observation_Writer_Restricted]	Kann erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Beobachtungen, wenn alle Einschränkungen erfüllt wurden	sn_wsd_Core.loc
Dokumentadministrator [sn_ohs_im.document_admin]	Administrator für Arbeitsschutz Dokumente, die: • Hinzufügen, aktualisieren und löschen Arbeitsschutz Zugehörige Dokumente in **Standards und Dokumentation** Liste • Gewähren Sie Zugriff auf **Standards und Dokumentation** Liste	• sn_ohs_im.doc • sn_ohs_im.doc
Dokumentleser [sn_ohs_im.document_Reader]	Kann anzeigen Arbeitsschutz Dokumente	Keine
Dokumentautor [sn_ohs_im.document_Writer]	Kann hinzufügen und aktualisieren Arbeitsschutz Zugehörige Dokumente in **Standards und Dokumentation** Liste	Keine
Manager der Sicherheitsbesprechung [sn_ohs_im.Meeting_Manager]	Sicherheitsbesprechungskoordinator, der: • Planen Sie Sicherheitsbesprechungen, und erstellen Sie Einladungslisten und Agenden • Erstellen Arbeitsschutz Aktionen für Sicherheitsbesprechungen • Fügen Sie zugehörige Dokumente zu Sicherheitsbesprechungen hinzu • Markieren Sie Sicherheitsbesprechungen als vertraulich, und weisen Sie die Anwenderrolle für vertrauliche Besprechungsinhalte zu	• sn_ohs_im.Me • sn_ohs_im.Me
Anwender von vertraulichen Besprechungsinhalten	Kann Sicherheitsbesprechungen anzeigen Und Besprechungsminuten Als vertraulich markiert	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user]		
Minutenempfänger für Sicherheitsbesprechung [sn_ohs_im.Meeting_Minute_Taker]	Minutenteilnehmer für Sicherheitsbesprechung, der: • Protokollieren Sie Besprechungsminuten für ein Sicherheitsmeeting • Markieren Sie die Teilnahme für Besprechungsteilnehmer • Erstellen Sie Aktionen für Besprechungsminuten • Markieren Sie Besprechungsminuten als vertraulich	• sn_ohs_im.Me • sn_ohs_im.Me
Verfasser der Sicherheitsbesprechung [sn_ohs_im.Meeting_Writer]	Kann erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Besprechungen	• sn_ohs_im.act • sn_ohs_im.doc • sn_ohs_im.Me • sn_ohs_im.act
Leser für Sicherheitssitzungen [sn_ohs_im.Meeting_Reader]	Kann anzeigen Arbeitsschutz Besprechungen	• sn_ohs_im.act • sn_ohs_im.doc • sn_ohs_im.hs_ • sn_wsd_Core. • sn_ohs_im.act
Minutenversteller für Sicherheitsbesprechung [sn_ohs_im.Meeting_Minute_Writer]	Kann Besprechungsminuten für erstellen und aktualisieren Arbeitsschutz Besprechungen	• sn_ohs_im.act • sn_ohs_im.Me
Minutenleser für Sicherheitsbesprechung [sn_ohs_im.Meeting_Minute_Reader]	Kann Besprechungsminuten für anzeigen Arbeitsschutz Besprechungen	• sn_ohs_im.hs_ • sn_ohs_im.act
Autor des Arbeitsschutz-Profils [sn_ohs_im.hs_Profile_Writer]	Autor des Arbeitsschutz-Profils, der: • Hat Erstellungszugriff auf die Tabelle „Arbeitsschutz-Profil“ [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Profile] • Kann zuweisen und aktualisieren Arbeitsschutz Profil für Anwender in	sn_ohs_im.hs_Pr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Arbeitsschutz Core (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Ihrer Organisation, einschließlich Mitarbeitern, Besuchern und Auftragnehmern	
Arbeitsschutz-Profilleser [sn_ohs_im.hs_Profile_Reader]	Kann Anwender mit anzeigen Arbeitsschutz Profil in Ihrer Organisation	Keine
Zeitplanautor für Sicherheitsaktion [n_ohs_im.action_schedule_Writer]	Kann Zugriff auf die Aktionszeitplantabelle schreiben, erstellen oder löschen.	• sn_ohs_im.act • sn_ohs_im.act
Lesegerät für Zeitpläne für Sicherheitsaktionen [sn_ohs_im.action_schedule_Reader]	Kann Zeitpläne für Sicherheitsaktionen anzeigen.	sn_ohs_im.actio
Arbeitsschutz-Arbeitsbereichsanwender [sn_ohs_im.Workspace_user]	Hat Zugriff auf den Arbeitsschutz-Arbeitsbereich.	workspace_user

Installierte Tabellen

Mit Arbeitsschutz Core installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsschutz-Aktion [sn_ohs_im_action]	Speichert alle umsetzbaren Ausgaben aus allen Safety Incidents, Beobachtungen und Ursachenanalysen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Dokument für Arbeitsschutz [sn_ohs_im_document]	Speichert alle Arbeitsschutz Zugehörige Dokumente.
Arbeitsschutz-Profil [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Profile]	Speichert alle Anwender mit Arbeitsschutz Profil in Ihrer Organisation, einschließlich Mitarbeitern, Besuchern und Auftragnehmern.
Asset [sn_ohs_im_m2m_Task_sn_ent_Asset]	Ordnet Arbeitsschutzaufgabe [sn_ohs_im_Task] Enterprise-Asset zu, um Assets nachzuverfolgen, die an Incidentsund Beobachtungen beteiligt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsschutz Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Wird nur installiert, wenn die Anwendung „Erweitertes Modell und Asset-Klassen“ [sn_ent] installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz
Besprechung [sn_ohs_im_Meeting]	Speichert alle Sicherheitsbesprechungsdatensätze. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
M2M-Aktionsaufgabe sn_ohs_im_m2m_ohs_Task_action	Speichert alle Aktionsaufgaben, die für Sicherheitsbesprechungen erstellt wurden.
Dokument für M2M-Arbeitsschutz-Besprechung [sn_ohs_im_m2m_Meeting_document]	Speichert alle Dokumente im Zusammenhang mit Sicherheitsbesprechungen.
Protokollaktion für M2M-Arbeitsschutz-Besprechung [sn_ohs_im_m2m_Meeting_Minute_action]	Speichert alle Aktionen, die für Sicherheitsbesprechungen erstellt wurden.
Teilnehmer der Arbeitsschutz-Besprechung [sn_ohs_im_Meeting_Attendee]	Speichert alle Teilnehmer, die Sicherheitsbesprechungen hinzugefügt wurden.
Protokoll für Arbeitsschutz-Besprechung [sn_ohs_im_Meeting_Minute]	Speichert alle für Sicherheitsbesprechungen erstellten Besprechungsminutendatensätze.
5 Gründe – Analyse der zugrunde liegende Ursache [sn_ohs_im_rca_five_whys]	Instanz einer Ursachenanalyse, die vom Sicherheitsteam verwendet wird, um die Ursache von Sicherheitsaufgaben zu identifizieren, z. B. Arbeitsschutz-Incident [sn_ohs_im_Incident].
Ursachenanalyse [sn_ohs_im_rca]	Referenzbasis für Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task], damit sie jeder Tabelle zugeordnet werden kann, die Arbeitsschutz-Aufgabe erweitert, z. B. Arbeitsschutz-Incident [sn_ohs_im_Incident]. Diese Tabelle ist die Basistabelle, die von allen RCA-Typen erweitert wird.
ICAM-Ursachenanalyse	Instanz einer Ursachenanalyse [sn_ohs_im_rca], die vom Sicherheitsteam verwendet wird, um die Ursache von Sicherheitsinspektionsergebnissen zu identifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsschutz Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_ohs_im_rca_icam]	
Berichtsfeldzuordnung [sn_ohs_im_Report_field_Mapping]	Speichert alle erstellten Berichtsfeldzuordnungen. Mit diesen Zuordnungen können Sie Ihre PDF-Berichtsvorlagen importieren und ihre Felder Sicherheitsdatensatzfeldern zuordnen.
Formularfeldzuordnung [sn_ohs_im_Report_Form_field_Mapping]	Speichert alle Formularfeldzuordnungen, die zwischen den Feldern Ihrer PDF-Berichtsvorlagen und den Feldern der Sicherheitsdatensätze erstellt wurden. Diese Zuordnungen helfen beim Generieren von Berichten aus Sicherheitsdatensätzen mit Feldern, die automatisch in Ihrer PDF-Vorlage ausgefüllt werden.
Zeitplan [sn_ohs_im_schedule]	Speichert alle Datensätze von Arbeitsschutz Zugehörige Zeitpläne. Mehrere Arbeitsschutz Tabellen erweitern diese Tabelle, z. B. Audit-Zeitplan [sn_hs_rm_Audit_schedule].
Aktionsplan [sn_ohs_im_action_schedule]	Speichert Datensätze von Arbeitsschutz-Aktionszeitplänen.
Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task]	Erweitert die Core-Aufgabentabelle. Mehrere Arbeitsschutz Tabellen erweitern diese Tabelle für freigegebene Felder, z. B. WSD-Standort [sn_wsd_Core_Workplace_location].
Arbeitsschutz-Besucher sn_ohs_im_Health_and_Safety_Visitor	Speichert Datensätze aller Besucher, die Ihre Organisation oder Website besucht haben.

Arbeitsschutz Aktionsformular

Sicherheitsmitarbeiter können verwenden Arbeitsschutz Aktionsformular zum Zuweisen einer Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu.

Arbeitsschutz Aktionsformularfelder

Feld	Beschreibung
Arbeitsschutz-Aufgabe	Übergeordnet Arbeitsschutz Datensatz, auf den sich diese Aktion bezieht. Wenn die Aktion zu einem vorhandenen Sicherheitsdatensatz gehört, z. B. einer Verletzung oder Risikobewertung, wählen Sie diesen Datensatz aus.
Status	Status der Aktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Aktionsformularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Aktion.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die für diese Aktion verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Anwender, der für diese Aktion verantwortlich ist.
Standort	Standort, für den dieses Aktionselement gilt.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem diese Aktion abgeschlossen sein soll.
Typ	Typ der Aktion. • **Korrigierend** : Eine Aktion zur Beseitigung der Ursachen von Nichtkonformitäten oder unerwünschten Situationen, um zu verhindern, dass sie erneut auftreten. • **Vorbeugend** : Eine Aktion, um das Auftreten solcher Nichtkonformitäten zu verhindern. • **Aufgabe** : Eine generische Aufgabe, die als Aktion zugewiesen ist. • **Lernen** : Eine Aktion, die eine Lerninhalte für den Anwender enthält, z. B. den Abschluss einer Schulung. **Hinweis:** Die **Lernen** Die Option in diesem Feld wird nur angezeigt, wenn Learning Core Die Anwendung (sn_lc) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz .
Lernmaterial	Lernmaterial für das Training, z. B. wissensartikel oder URL für ein Schulungsvideo. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Typ** Ist als festgelegt **Lernen** . **Hinweis:** Dieses Feld listet die in Learning Core erstellten Lerninhalte auf. Weitere Informationen finden Sie unter Kurs- und Kataloginhalte verwalten.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aktion.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung dieser Aktion.

Formular „Arbeitsschutz-Aktionszeitplan“

Das Sicherheitsteam kann das Aktionszeitplanformular für Aktionen verwenden, die basierend auf definierten Bedingungen erstellt und zugewiesen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Einrichten eines Arbeitsschutz-Aktionszeitplans finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Aktionszeitplan.

Arbeitsschutz-Aktionszeitplan

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieses Aktionszeitplans.
Aktiv	Option zum Markieren des Aktionszeitplans, der zur Verwendung verfügbar ist. Ein Aktionszeitplan muss aktiv sein, damit Aktionen erstellt und Personen zugewiesen werden können.
Standort	Standort, für den dieses Aktionselement gilt. Die Aktion ist den Personen an diesem Standort zugewiesen.
Typ	Typ der Aktion. • **Korrigierend** : Eine Aktion zur Beseitigung der Ursachen von Nichtkonformitäten oder unerwünschten Situationen, um zu verhindern, dass sie erneut auftreten. • **Vorbeugend** : Eine Aktion zur Verhinderung des Auftretens von Nichtkonformitäten. • **Aufgabe** : Eine generische Aufgabe, die als Aktion zugewiesen ist. • **Lernen** : Eine Aktion, die eine Lerninhalte für den Anwender enthält, z. B. den Abschluss einer Schulung. **Hinweis:** Die **Lernen** Die Option in diesem Feld wird nur angezeigt, wenn Learning Core Die Anwendung (sn_lc) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz .
Lernmaterial	Lernmaterial für das Training, z. B. wissensartikel oder URL für ein Schulungsvideo. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Lernen** Ist aus ausgewählt **Typ** . **Hinweis:** Dieses Feld listet die in Learning Core erstellten Lerninhalte auf. Weitere Informationen finden Sie unter Kurs- und Kataloginhalte verwalten.
Tage bis zum Abschluss der Aktion nach der Erstellung	Anzahl der Tage, bis zu denen diese Aktion abgeschlossen sein soll, nachdem sie generiert und einem Anwender zugewiesen wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz-Aktionszeitplan (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld legt das Fälligkeitsdatum der erstellten Aktion fest.
Zuweisen an	Anwender mit Arbeitsschutz Profil, dem die generierten Aktionen zugewiesen sind. Verwenden Sie **Legen Sie Bedingungen fest** generator in diesem Feld, um die Kriterien für die Zuweisung dieser Aktion an bestimmte Personen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Aktionszeitplan.
Dies ist eine wiederkehrende Aktion	Option zum Markieren dieser Aktion als wiederkehrend. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Details zur Dauer** Abschnitt und Felder werden angezeigt.

Der folgende Abschnitt „Details zur Dauer“ wird nur angezeigt, wenn der Aktionszeitplan als wiederkehrend festgelegt ist.

Details zur Dauer

Häufigkeit	Häufigkeit, mit der das System einen Aktionsdatensatz generiert, z. B. täglich, wöchentlich oder monatlich.
Wöchentlich	Wochentag, an dem die Datensätze der wiederkehrenden Aktion generiert werden sollen. Sie können auswählen, für welchen bestimmten Wochentag Aktionsdatensätze generiert werden sollen. Die Aktion muss nicht jeden Tag in der Woche erstellt werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Wöchentlich** .
Zu generierende Monate	Monate, in denen die Datensätze der wiederkehrenden Aktion generiert werden sollen. Sie können auswählen, für welche bestimmten Monate Aktionsdatensätze generiert werden sollen. Die Aktion muss nicht jeden Monat erstellt werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Monatlich** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Dauer (Fortsetzung)

Tag	Tag des ausgewählten Monats, an dem der Zeitplan ausgeführt werden soll, um die Datensätze der wiederkehrenden Aktion zu generieren. Wenn der ausgewählte Monat weniger Tage hat, wird der Zeitplan am letzten Tag des Monats ausgeführt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Monatlich** .

Arbeitsschutz Profil Formular

Der Sicherheitsmanager kann Arbeitsschutz verwenden Profil Formular zum Zuweisen von Arbeitsschutz Profil für Mitarbeiter, Besucher und Auftragnehmer-Mitarbeiter.

Für Informationen zum Zuweisen von Arbeitsschutz Profil für einen Anwender, siehe Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.

Arbeitsschutz Profil Formularfelder

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der Person, der zugewiesen ist Arbeitsschutz Profil. • **Mitarbeiter** : Ein Mitarbeiter Ihrer Organisation. • **Besucher** : Eine Person außerhalb der Organisation, die als Besucher auf die Website gekommen ist. • **Auftragnehmer** : Ein Vertragsmitarbeiter eines Auftragnehmers, der den Standort besucht hat, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_crm) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz-Incident-Management .
Anwender	Der Name des Benutzers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** Oder **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Typ** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Profil Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Typ** , Dieses Feld listet nur Anwender auf, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen ist.
Besucher	Name des Besuchers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Besucher** Ist aus ausgewählt **Typ** . **Hinweis:** Dieses Feld listet nur Anwender auf, die der Tabelle „Arbeitsschutz-Besucher“ [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Visitor] hinzugefügt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Besucher.
Titel	Stellenbezeichnung des Anwenders
Abteilung	Abteilung, in der der Anwender arbeitet.
E-Mail	Offizielle E-Mail-Adresse des Anwenders.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Anwenders.
Fachwissen	Arbeitskompetenzbereiche des Anwenders. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** Oder **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Typ** .
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Anwenders. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** Oder **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Typ** .
Beschäftigungsstartdatum	Startdatum der Beschäftigung des Anwenders in der Organisation. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** Oder **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Typ** .
Beschäftigungsenddatum	Enddatum der Beschäftigung des Anwenders in der Organisation. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** Oder **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Typ** .
Einrichtungen	Einrichtungen in der Organisation, für die der Anwender arbeitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Profil Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Standorte	Standorte, an denen der Anwender arbeitet.

Arbeitsschutz Dokumentformular

Sicherheitsteams wie Sicherheitsmitarbeiter und Auftragnehmer-Koordinator können verwenden Arbeitsschutz Dokumentformular zum Hinzufügen oder Ändern eines sicherheitsbezogenen Dokuments.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Zugehöriges Dokument.

Arbeitsschutz Dokumentformularfelder

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für das Dokument.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Dokuments.
Dokumenttyp	Typ des Dokuments. • **Anhang** : Ein Dokument, das in diesen Datensatz hochgeladen und angehängt wurde. • **Hyperlink** : Ein Link für das Dokument, das an einem anderen Speicherort gespeichert ist. • **wissensartikel** : Ein wissensartikel, der an einem anderen Standort gespeichert ist.
Dokumentuntertyp	Weitere Informationen zum Typ des Dokuments, z. B. Zertifikat, signiertes Dokument und Standard.
Standardtyp	Option, um anzugeben, ob das Dokument ein interner oder externer Standard für das Unternehmen ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Standard** Ist aus ausgewählt **Dokumentuntertyp** .
Dokument	Dokument an diesen Datensatz angehängt. Wählen Sie Aus **Datei Anhängen** Zum Hochladen des Dokuments. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anhang** Ist aus ausgewählt **Dokumenttyp** .
Verknüpftes Dokument	URL des Dokumentspeicherorts. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Hyperlink** Ist aus ausgewählt **Dokumenttyp** .
Wissensartikel	wissensartikeldatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Dokumentformularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **wissensartikel** Ist aus ausgewählt **Dokumenttyp** .
Aktiv	Option zum Markieren dieses Dokuments zur Verwendung in anderen verfügbar Arbeitsschutz Datensätze. Ein Dokument muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.
Ablaufdatum	Datum, an dem das Dokument abläuft.
Zugewiesen an	Anwender, der diesem Dokument zugewiesen ist.
Standort	Standort, für den dieses Dokument gilt.
Aufgabenreferenz	Arbeitsschutz Aktionsaufgabe, der dieses Dokument hinzugefügt wurde. **Hinweis:** Wenn dieses Dokument einer Aufgabe hinzugefügt wurde, wird dieses Feld automatisch mit der Aufgabennummer ausgefüllt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung dieses Dokuments.

Arbeitsschutz Besprechungsformular

Ein Sicherheitsteam wie ein Sicherheitsbesprechungsmanager kann verwenden Arbeitsschutz Besprechungsformular zum Hinzufügen oder Ändern einer sicherheitsbezogenen Besprechung.

Weitere Informationen finden Sie unter Protokollieren Sie eine Sicherheitsbesprechung.

Besprechungsformular

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie für die Besprechung. Die Liste in diesem Feld zeigt die für definierten Auswahlmöglichkeiten an Kategorie Spalte in der Besprechungstabelle [sn_ohs_im_Meeting].
Status	Status der Besprechung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Besprechung.
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der die Besprechung beginnt.
Enddatum und -zeit	Datum und Uhrzeit, zu der die Besprechung endet.
Standort	Ort für die Besprechung.
Besprechungs-URL	Link für die Besprechung, wenn sie online ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besprechungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Host	Sicherheitsbesprechungsmanager, der die Besprechung hostet.
Zusätzliche Hosts	Zusätzliche Hosts, die der Besprechung zugewiesen sind und die Besprechung auch hosten können, wenn der Haupthost nicht verfügbar ist.
Vertraulicher Inhalt	Option, um anzugeben, dass die Besprechung vertrauliche Informationen enthält. Nur ein Anwender mit der Rolle „vertrauliche Besprechungsinhalte“ [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content] kann eine Besprechung anzeigen, die als vertraulich markiert ist.
Agenda	Rich-Text-Feld zum Hinzufügen der Besprechungsagenda.

Teilnehmer

Feld	Beschreibung
Externe Teilnehmer (veraltet)	Namen der externen Anwender, die an dieser Besprechung teilnehmen. **Hinweis:** Dieses Feld ist veraltet. Um einen externen Teilnehmer hinzuzufügen, können Sie verwenden **Öffentlicher Teilnehmer** Feld im Formular „Besprechungsteilnehmer“. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Teilnehmer zu einer Sicherheitsbesprechung hinzu.

Ergebnis

Feld	Beschreibung
Externe Abwesende (veraltet)	Namen der externen Anwender, die nicht an dieser Besprechung teilgenommen haben. **Hinweis:** Dieses Feld ist veraltet. Um die Abwesenheit für einen externen Teilnehmer zu markieren, können Sie verwenden **Teilnahme** Feld für den öffentlichen Teilnehmer. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Teilnehmer der Arbeitsschutzsitzung“.
Besprechungsnotizen	Rich-Text-Feld zum Hinzufügen von Besprechungsnotizen während der Besprechung oder nach der Besprechung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Teilnehmer der Arbeitsschutzsitzung“

Ein Sicherheitsteam wie ein Sicherheitsbesprechungsmanager kann verwenden Arbeitsschutz Besprechungsformular zum Hinzufügen eines externen Teilnehmers oder eines einzelnen internen Teilnehmers zu einem Sicherheitsmeeting.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Teilnehmer zu einer Sicherheitsbesprechung hinzu.

Formular „Besprechungsteilnehmer“

Feld	Beschreibung
Öffentlicher Teilnehmer	Option, um anzugeben, dass der Besprechungsteilnehmer ein externer Anwender außerhalb Ihrer Organisation ist.
Name des öffentlichen Teilnehmers	Name des öffentlichen Teilnehmers. Geben Sie für eine öffentliche Person den Namen ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Öffentlicher Teilnehmer** Option ist ausgewählt.
Teilnehmerprofil	Anwender mit Arbeitsschutz Profil in Ihrer Organisation. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Öffentlicher Teilnehmer** Option ist nicht ausgewählt.
Anwendergruppe	Anwendergruppe, der der Besprechungsteilnehmer angehört. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Öffentlicher Teilnehmer** Option ist nicht ausgewählt. Sie wird automatisch basierend auf festgelegt Arbeitsschutz Profil des Teilnehmers.
E-Mail	E-Mail-ID des Besprechungsteilnehmers. Geben Sie für einen öffentlichen Teilnehmer die E-Mail-ID ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlicher Teilnehmer** Option ist ausgewählt. Für einen Mitarbeiter oder Besucher wird die E-Mail-ID automatisch aus dem Anwender- oder Besucherprofil ausgefüllt.
Teilnahme	Status der Teilnahme des Besprechungsteilnehmers.
Typ	Typ des Besprechungsteilnehmers, z. B. Mitarbeiter, Auftragnehmer, Besucher oder öffentlich. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Wert von festgelegt **Öffentlicher Teilnehmer** Und **Teilnehmerprofil** Felder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Besprechungsteilnehmer“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen	Notizen für den Besprechungsteilnehmer.

Health and Safety Incident Management

Die Anwendung ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz ist eine Lösung in Arbeitsschutz, mit der Unternehmen arbeitsschutzbezogene Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern erfassen, nachverfolgen und melden können. Darüber hinaus bietet es Funktionen zum Untersuchen und Reduzieren von Incidents.

Diese Lösung automatisiert Prozesse, die die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit erleichtern und es jedem ermöglichen, den Status von Incidents zu überwachen und nachzuverfolgen, von der Initiierung über die Lösung bis hin zu den Berichtsanforderungen.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – Übersicht



Die Abbildung zeigt eine Übersicht über Incident-Management für den Arbeitsschutz Und seine Fähigkeiten wie:

- Melden Sie Incidents und Beobachtungen über Mobilgeräte oder Mitarbeiter-Center.
- Melden Sie Sicherheitsbedenken anonym über **Anonymes Berichtszentrum** .
- Untersuchen Sie Incidents und protokollieren Sie Verletzungen
- Mindern Sie Incidents mithilfe von Tools wie Ursachenanalysen und -Aktionen
- Schulen Sie Mitarbeiter über Arbeitsschutz Wissensartikel

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Sicherheitsmanager und Service Desk-Mitarbeiter das Incident-Management für Arbeitsschutz verwenden.

Einrichten



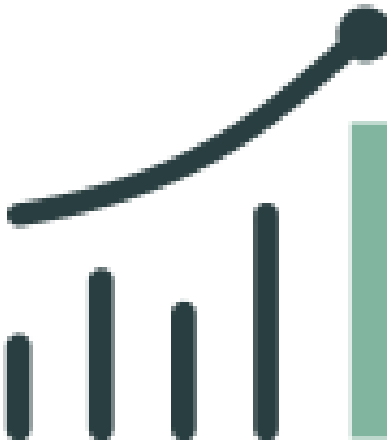
Richten Sie das Incident-Management für Arbeitsschutz ein.

Incidents übermitteln



Übermitteln und verfolgen Sie Safety Incidents und Beobachtungen.

Incidents verwalten



Verwalten Sie Safety Incidents und Beobachtungen, um sie zu untersuchen und zu lösen.

Bericht



Füllen Sie Berichtsformulare für Verletzungen und Krankheiten in Ihrer Organisation aus, und exportieren Sie sie.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

Incident-Management für den Arbeitsschutz erkunden

Incident-Management für den Arbeitsschutz Ermöglicht der Sicherheitsabteilung, Incidents und Beobachtungen zu empfangen und detaillierte rechtliche Untersuchungen durchzuführen, indem sie Interviews führt, Beweise sammelt und Abschlussberichte und empfohlene Maßnahmen vorbereitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Features

- Legt die Sicherheit in die Hände aller Mitarbeiter
  - Melden Sie Incidents und Beobachtungen
  - Zugriff Arbeitsschutz Wissensartikel
- Stellt Funktionen für anonyme Berichterstellung bereit
  - Melden Sie Sicherheitsbedenken anonym
  - Kennzeichnet Incidents, Beobachtungen und Bedenken als vertraulich.
- Stellt dem Sicherheitsteam leistungsstarke Tools zur Untersuchung von Incidents und Beobachtungen bereit, z. B.:
  - Protokollierung von Verletzungen und Krankheiten
  - Incident-Playbook
- Lösen Sie Incidents mit den folgenden Methoden, und verhindern Sie, dass sie in Zukunft erneut auftreten:
  - Ursachenanalysen
  - Zuweisung von Korrektur- und Präventivmaßnahmen
- Bietet Berichterstellungsfunktion
  - Automatisches Ausfüllen und Exportieren von Berichten für Safety Incidents und Verletzungen und Krankheiten
  - Einrichtungsliste und gespeicherte Jahresberichte pro Einrichtung
- Bietet eine strukturierte Möglichkeit zur Verwaltung von Sicherheitsbesprechungen
  - Planen und verfolgen Sie Besprechungen und Teilnehmer im Zusammenhang mit Arbeitsschutz
  - Besprechungsminuten und -Aktionen protokollieren.
  - Meetings kennzeichnen Und Minuten Als sensibel

Personas

Incident-Management für den Arbeitsschutz Richtet sich an die folgenden Personas:

Anwenderpersonas für Incident-Management für den Arbeitsschutz

Persona	Beschreibung
Administrator	Sicherheitsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender (anfordernde Personen)	Anfordernde Personen, die Sicherheits-Incidents und -Beobachtungen melden. Die folgenden Anwender können Incidents und Beobachtungen übermitteln:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderpersonas für Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung
	• Mitarbeiter (bis Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App) • Sicherheitsmitarbeiter (kann einen Safety Incident direkt aus dem Arbeitsbereich erstellen) • Sicherheitsvorgangsmanager, z. B. Linienvorgesetzter oder Vorgesetzter (über Arbeitsbereich)
Erfüller	Sicherheitsteam, das für die Arbeit an Sicherheitsaufgaben wie Incidents und Beobachtungen verantwortlich ist, die an das Sicherheitsteam weitergeleitet werden. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an Sicherheitsaufgaben: • Sicherheitsmitarbeiter • Sicherheitsmanager • Manager für Sicherheitsvorgänge
Bericht	Compliance-Manager, der auf die Berichterstellung zugreift und sie verwaltet, z. B. OSHA 300-Protokoll, 300A-Zusammenfassung und 301 Incident-Berichte zu Verletzungen und Krankheiten.
Führungskräfte	Führungskräfte, die auf zugreifen Arbeitsschutz Zielseite für führungskräfte, um Sicherheitsmetriken anzuzeigen und Einblicke in die Leistung des Sicherheitsteams und des Unternehmens in Bezug auf die Sicherheit zu erhalten.

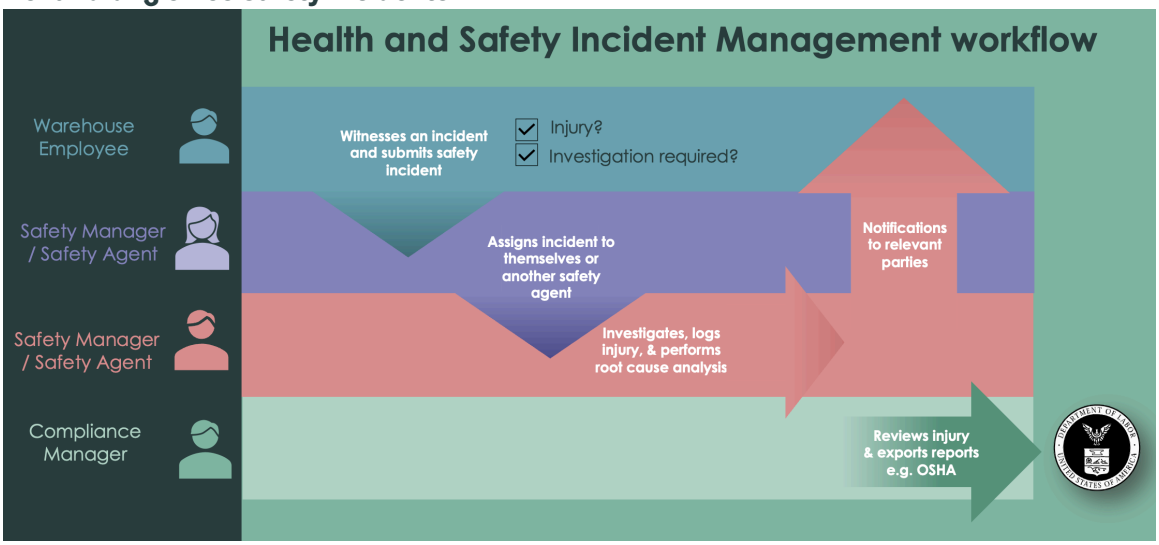
Incident-Management für den Arbeitsschutz Workflow-Beispiel

Der mit verfügbare Safety Incident-Workflow Incident-Management für den Arbeitsschutz Verbindet Mitarbeiter, Sicherheitsabteilung und Service Desk-Mitarbeiter, um Sicherheits-Incidents und -Beobachtungen in Ihrer Organisation schnell zu initiieren, zu untersuchen und zu lösen.

Die folgende Grafik zeigt ein vereinfachtes Beispiel für den Workflow zur Berichterstellung von Sicherheits-Incidents in Incident-Management für den Arbeitsschutz. Es zeigt auf hoher Ebene das End-to-End-Szenario, was passiert, wenn ein Lagerunfall in gemeldet wird ServiceNow Incident-Management für den Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management für den Arbeitsschutz Workflow-Beispiel für die Behandlung eines Safety Incidents



Wenn ein Safety Incident erstellt wird, wird **Melden Sie einen Incident** Workflow initiiert ein Playbook, das für Safety Incidents konfiguriert ist. Sicherheitsmitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, Schließen Sie die zugewiesenen Aufgaben ab, und aktualisieren Sie den Incident-Status während des gesamten Workflows. Das Incident-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung erforderlich sind.

Als Mitarbeiter, Betriebsleiter oder Sicherheitsmanager

Ein Lagermitarbeiter sieht, dass ein Kollege bei einem Unfall am Arbeitsplatz verletzt wird. Der Mitarbeiter übermittelt einen Incident in Mitarbeiter-Center Mit einer Beschreibung dessen, was passiert ist.

Der Mitarbeiter kann auch einen Sicherheitsvorgesetzten (z. B. einen Linienvorgesetzten) oder Sicherheitsmanager benachrichtigen, der dann im Namen der verletzten Person einen Safety Incident erstellen kann.

Als Sicherheitsmanager oder Sicherheitsmitarbeiter

1. Ein Sicherheitsmanager oder -Mitarbeiter öffnet den Incident aus der Incident-Liste, weist ihn sich selbst oder einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zu und aktualisiert seine Details im Incident-Playbook.

   Der Incident-Workflow wird automatisch ausgelöst.

2. Der Sicherheitsmanager oder -Mitarbeiter startet die Untersuchung mithilfe der Incident-Playbook-Aktivitäten, die Folgendes umfassen können:
   - Sammeln von Informationen und Aktualisieren der Incident-Details
   - Hinzufügen von Personen, die an dem Incident beteiligt sind, z. B. eine verletzte Person, Zeugen usw.
   - Protokollierung eines Verletzungs- und Krankheitsberichts für die verletzte Person und Hinzufügen der beteiligten Assets
   - Ursachenanalyse für den Incident wird durchgeführt
3. Der Manager oder Service Desk-Mitarbeiter bereitet auch empfohlene Aktionen vor, um einen solchen Incident in der Zukunft zu vermeiden.

Als Sicherheits-Compliance-Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Incident-Playbook überprüft ein Compliance-Manager die Verletzung und generiert Berichtsformulare, z. B. ein OSHA 301-Formular.

Incident-Management für den Arbeitsschutz einrichten

Sie können Ihre Implementierung für einrichten Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung, indem Sie die Anwendung installieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Incident-Management für den Arbeitsschutz installieren

Sie können installieren Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_im_Incident), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

- Ab Version 10, die zuvor bekannt ist Incident-Management für den Arbeitsschutz(sn_ohs_im) Anwendung wurde in umbenannt Arbeitsschutz Kern. Es gibt keine Auswirkungen auf Bestandskunden, die Versionen bis zu 9 verwenden. Um jedoch die neuesten Updates für das Incident-Management zu erhalten, müssen Kunden ab Version 9 auch (installieren sn_hs_im_Incident).
- Wenn Sie ein Upgrade von durchführen Incident-Management für den Arbeitsschutz v9 bis Arbeitsschutz Core v10, bestimmte Referenzfelder und Spaltenbezeichnungen im Zusammenhang mit Arbeitsschutz Das Anwenderprofil wird möglicherweise nicht korrekt aktualisiert. Informationen zur Lösung dieses Problems finden Sie unter KB-artikel [KB2057452] In der Now Support Knowledge Base zum Erstellen und Ausführen eines Korrekturskripts.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Tipp: Die Anwendungsinstallation installiert die Standort-Demodaten für nicht Workplace Core Standortmodell. Die Standortauswahl in Incident- und Beobachtungsformularen ist obligatorisch, damit Anwender diese Formulare nur dann übermitteln können, wenn sie mit Standorten ausgefüllt sind. Reparieren Sie als Problemumgehung Workplace Core Plugin mit **Demodaten laden** Option.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten.

In dieser Tabelle werden die optionalen Anwendungen aufgelistet, die für zusätzliche Funktionen installiert werden können:

Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Incident-Management für den Arbeitsschutz

Anwendung	Beschreibung
Anonymes Meldezentrum [Com.sn_anonymous_Report_Center]	Installiert die anonyme Berichterstellungsfunktion für Incident-Management für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center aktivieren. Zum Konfigurieren von **Anonymes Berichtszentrum** , Siehe Anonymous Report Center einrichten.
Erweiterte Modell- und Asset-Klassen [sn_ent]	Ermöglicht die Nachverfolgung und Verwaltung von Enterprise-Assets, die den Security Incidents und Beobachtungen zugeordnet sind.
Geo-Kartenkomponente [sn_Geo_Map]	Bietet Zugriff zum Aktivieren der Kartenkomponente in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Aus den Anwendungseigenschaften. Informationen zur Installation finden Sie unter Plugins aktivieren
Plugin für Positionsbestimmung [Com.snc.Geolocation]	Aktiviert die Positionsbestimmungsfunktion auf der Now Mobile-App Und gewährt Zugriff auf manuelle Nachverfolgungsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und Auswählen von Optionen für die Standortnachverfolgung
Fallmanagement für den Arbeitsschutz [sn_hs_cm]	Installiert die Fallmanagementfunktion für Incident-Management für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement für den Arbeitsschutz installieren.
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Installationen Case and Knowledge Management Zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungen- und Krankheitsdatensätzen. Weitere Informationen finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Anwendung	Beschreibung
	Hinweis: Zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungen- und Krankheitsdatensätzen muss dieses Plugin zusammen mit aktiviert werden Fallmanagement für den Arbeitsschutz(sn_hs_cm) Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.
Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz [sn_hs_crm]	Installiert die Fähigkeit zur Auftragnehmerverwaltung für Incident-Management für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz installieren.
Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket [Com.snc.sn_hs_im_osha]	Installiert die OSHA-Berichterstellungsfunktion für Incident-Management für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installieren.
Learning Core [sn_lc]	Installationen Learning Core Zum Aktivieren von Lerninhalten in Arbeitsschutz Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_ohs_im) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, um die Arbeitsstunden des Mitarbeiters festzulegen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, die die Gesamtzahl der in den letzten 12 Monaten für Ihre Organisation geleisteten Mitarbeiterstunden festlegt. Diese Stunden gelten für die gesamte Organisation und werden nicht nach Einrichtung aufgeschlüsselt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Eigenschaft ist erforderlich, um die Metriken für Sicherheitshäufigkeitsraten für zu generieren Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Zielseite.

Der Eigenschaftswert wird auch verwendet, um die Gesamtarbeitsstunden beim Exportieren eines Verletzungs- und Krankheitsberichts, z. B. des OSHA 300A-Formulars, automatisch auszufüllen, wenn für die Einrichtung keine jährlichen Informationen verfügbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**an.
2. In der Eigenschaft *`Total Hours Worked`*, Geben Sie die Gesamtzahl der in den letzten 12 Monaten für Ihre Organisation geleisteten Mitarbeiterstunden ein.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe, um Häufigkeitsraten zu generieren

Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um die Sicherheitshäufigkeitsraten zu laden und sicherzustellen, dass die Sicherheitsmetriken auf dem vorhanden sind Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Zielseite ist aktuell.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Incident-Management für den Arbeitsschutz PA-Inhaltspaket. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *`[OHS] Safety Metrics`*Der Auftrag ist standardmäßig auf tägliche Ausführung festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufträge**an.
2. Suchen und öffnen Sie *`[OHS] Safety Metrics`*Geplante Aufgabe.
3. In **Ausführen** Feld, legen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe fest.
4. Um die geplante Aufgabe zu aktivieren, wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:** Wählen Sie aus, um die geplante Aufgabe auszuführen und Metriken bei Bedarf zu aktualisieren **Jetzt Ausführen** .

Deaktivieren Sie das Playbook für Safety Incidents

Wenn Sie in Ihrer Instanz eine Registerkartenbasierte Experience für Safety Incidents aktivieren müssen, konfigurieren Sie die Eigenschaft, die deaktiviert **Melden Sie einen Incident** playbook.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Incident-Management für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**an.
2. In `Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents`Eigenschaft, wählen Sie aus **Ja** .

Ergebnis

Die folgenden Änderungen treten auf, wenn das Safety Incident-Playbook deaktiviert ist:

- Aktiviert eine Registerkartenbasierte Experience für Safety Incidents. Sie können die Incident-bezogenen Informationen auf diesen Registerkarten aufzeichnen:
  - Beteiligte Personen
  - Verletzung und Krankheit
  - Assets
  - Ursachenanalyse
  - Arbeitsschutz-Aktionen
- Ermöglicht die Zuordnung mehrerer Verletzungen und Krankheiten zu einem einzelnen Incident.

Übermittlung von Safety Incidents und Beobachtungen

Das Sicherheitsteam kann den Untersuchungsprozess beginnen, indem Incidents und Beobachtungen basierend auf Berichten von Mitarbeitern erstellt werden. Mitarbeiter können Incidents und Beobachtungen auch direkt über das Mitarbeiter-Center-Portal übermitteln. Sie können einen Berichtstyp auswählen, das erforderliche Formular ausfüllen und dann übermitteln.

Übermitteln Sie einen Safety Incident als Mitarbeiter

Übermitteln Sie einen Safety Incident über die Mitarbeiter-Center Um es der Sicherheitsabteilung für eine Untersuchung zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einem Notfall können Sie den wissensartikel Arbeitsschutz-Kontakte verwenden, um auf die Notfallkontaktliste zuzugreifen. Dieser wissensartikel enthält die Kontaktnummern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des lokalen Arbeitsschutz-Teams, die Notrufnummern oder alle anderen Kontakte, die Mitarbeiter bei einem Arbeitsschutz-Incident oder Notfall verwenden können.

Zum Öffnen des wissensartikels „Notfallkontakte“ aus der Mitarbeiter-Center, Navigieren Sie zu **Arbeitsschutz** > **Richtlinien und Verfahren** > **Arbeitsschutz-Kontakte**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Wählen Sie aus **Arbeitsschutz** Menü und dann auswählen **Arbeitsschutz-Incidents** .
   - Wählen Sie Aus **Arbeitsschutz-Incident melden – Standard** Dient zum Melden eines Incident mit grundlegenden Informationen.
   - Wählen Sie Aus **Arbeitsschutz-Incident melden – Erweitert** Dient zum Melden eines Incidents, der detaillierte Informationen wie verletzte Personen, Verletzungsdetails, Gefahren und am Incident beteiligte Assets enthält.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Hinweis: Die **Auftragnehmer** Option wird nur angezeigt, wenn Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_crm) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz . Das Feld listet nur Anwender auf, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen ist und deren Arbeitsschutzprofil erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.

4. Wenn Sie ausgewählt haben **Arbeitsschutz-Incident melden – Erweitert** -Formular verwenden **Beschreiben Sie das Ereignis** Abschnitt zum Hinzufügen weiterer Details zum Incident.

Beschreiben Sie die Ereignisfelder

Feld	Beschreibung
Gibt es eine verletzte Person?	Option, um anzugeben, ob eine verletzte Person infolge des Incidents vorliegt. Die **Verletzte Personen** Abschnitt wird angezeigt, wenn **Ja** Ist in diesem Feld ausgewählt.
Verletzte Personen	Name und Verletzungsdetails der während des Incident verletzten Person. **a.** Wählen Sie Aus **Wählen Sie Verletzte Personen aus** . **b.** In **Fügen Sie eine verletzte Person hinzu** Fügen Sie die Person, die verletzt wurde, und den Typ der Verletzung hinzu. **c.** In **Fügen Sie verletzte Körperteile hinzu** Fügen Sie Verletzungsdetails für jedes Körperteil hinzu, das während des Incident verletzt wurde. Wählen Sie in der Auswahl für visuelle Verletzungen einen Körperteil aus, und wählen Sie dann aus **Schweregrad** Und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Betroffener Körperteil , Und hinzufügen **Beschreibung** Über die Verletzung. **d.** Wählen Sie **Speichern**. Wenn in diesem Incident mehr als eine betroffene Person vorhanden ist, fügen Sie jede Person hinzu.
Andere beteiligte Personen	Personen, die direkt oder indirekt mit dem Incident verbunden sind, z. B. eine verletzte Person, Mitarbeitende, Zeugen und andere relevante Personen. Diese Personen können innerhalb oder außerhalb Ihrer Organisation sein. Wenn andere Personen an dem Incident beteiligt sind, fügen Sie ihre Namen hinzu. Wählen Sie Aus **Fügen Sie beteiligte Personen hinzu** Um sie hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Beteiligte Personen“. Wenn der Incident mehr als eine Person betrifft, fügen Sie jede Person hinzu.
Gefahren auswählen	Wenn während dieses Incident eine Gefahr identifiziert wurde, fügen Sie sie mithilfe von hinzu **Wählen Sie Gefahren aus** Schaltfläche. Wählen Sie alle für diesen Incident identifizierten Gefahren aus. Wenn andere Gefahren identifiziert wurden und nicht in verfügbar sind **Wählen Sie Gefahren aus** Geben Sie sie manuell in ein **Andere Gefahren** Feld.
Assets hinzufügen	Wenn ein Asset an diesem Incident beteiligt war, fügen Sie es mit hinzu **Wählen Sie Assets aus** Schaltfläche. Fügen Sie alle Assets hinzu, die an diesem Incident beteiligt sind. **Hinweis:** Das Feld Assets wird nur angezeigt, wenn die Anwendung „Erweitertes Modell“ und „Asset-Klassen“ [sn_ent] installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz

5. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild über den Incident an, indem Sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Um den Status und die Aktualisierungen Ihres Safety Incident nachzuverfolgen, navigieren Sie zu **Meine Anforderungen** Listen Sie den Datensatz auf, und öffnen Sie ihn.

Ergebnis

- Der Safety Incident wird im Status Neu übermittelt und ist in verfügbar **Meine Anforderungen** Liste in Mitarbeiter-Center.
- Der betroffene Mitarbeiter erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Incident-Übermittlung.

Nächste Maßnahme

Wenn Ihnen der Incident als Sicherheitsmanager oder -Mitarbeiter nicht zugewiesen ist, können Sie ihn sich selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können es auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung zu.

Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung als Mitarbeiter

Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung über den Mitarbeiter-Center Um es der Sicherheitsabteilung für eine Untersuchung zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Unter **Arbeitsschutz** Wählen Sie im Menü aus **Arbeitsschutz-Beobachtungen** Option und wählen Sie dann aus **Melden Sie eine Beobachtung zu Arbeitsschutz** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hinweis:

- Die **Beteiligte Auftragnehmer** Option wird nur angezeigt, wenn Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_crm) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz . Das Feld listet nur Anwender auf, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen ist und deren Arbeitsschutzprofil erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.
- Die **Assets** Das Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung „Erweiterte Modell- und Asset-Klassen“ [sn_ent] in installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz .

4. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild über die Beobachtung an, indem Sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Um den Status und Aktualisierungen Ihrer Sicherheitsbeobachtung nachzuverfolgen, navigieren Sie zu **Meine Anforderungen** Listen Sie den Datensatz auf, und öffnen Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Basierend auf der ausgewählten Kategorie wird eine Sicherheitsbeobachtung im Status Neu übermittelt und ist in verfügbar **Meine Anforderungen** Liste in Mitarbeiter-Center.
- Die betroffene Person erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Beobachtungsübermittlung.

Nächste Maßnahme

Wenn Ihnen die Beobachtung als Sicherheitsmanager oder -Mitarbeiter nicht zugewiesen ist, können Sie sie sich selbst zuweisen und damit beginnen, daran zu arbeiten. Sie können es auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung zu.

Erstellen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung als Sicherheitsmitarbeiter Oder Vorgesetzter

Beginnen Sie mit der Untersuchung für einen Safety Incident oder eine Beobachtung, indem Sie ihn im Namen eines Mitarbeiters melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Operations_Manager , sn_ohs_im.Manager oder sn_ohs_im.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte öffnen Sie die Liste „Safety Incident“ oder „Beobachtung“.
   - Wählen Sie für die Liste Safety Incidents die Option aus **Safety Incidents** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Füllen Sie für einen Safety Incident die Felder im aus **Geben Sie die Incident-Zusammenfassung ein** Aktivität in **Melden Sie einen Incident** Registerkarte.
   - Füllen Sie für eine Sicherheitsbeobachtung die Felder im aus **Details** Registerkarte.

   Hinweis: Um die Kartenkomponente in zu aktivieren Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Installieren Sie das Plugin „Geo-Kartenkomponente“ [sn_Geo_Map]. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz .
6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild über den Incident oder die Beobachtung im Abschnitt Anhänge an.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Basierend auf der ausgewählten Kategorie wird ein Safety Incident oder eine Beobachtung im Status Neu erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Als Sicherheitsmanager oder -Mitarbeiter können Sie sich den Incident oder die Beobachtung selbst zuweisen und damit beginnen, daran zu arbeiten. Sie können es auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung zu.

Verwalten Arbeitsschutz Incidents und Beobachtungen

Arbeiten Sie als Mitglied der Sicherheitsabteilung an den eingereichten Safety Incidents und Beobachtungen, um sie zu lösen, und schlagen Sie Korrektur- und Präventivmaßnahmen vor.

Für Zu lösende Safety Incidents und Beobachtungen Effektiv können die Sicherheits-Erfüller den gemeldeten Incident detailliert bewerten, um Informationsquellen zu identifizieren, beteiligte Personen hinzuzufügen oder zu ändern, Fragen zum Bewerbungsgespräch zu stellen, um wichtige Details zu sammeln, und unterstützende und relevante Dokumentation anzuhängen.

Verwenden Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Bis Führen Sie diese Aktivitäten mit Tools wie Incident-Playbook aus , Protokollierung von Verletzungen und Krankheiten, Ursachenanalyse und Korrektur- und Präventivmaßnahmen.

Weisen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung zu

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen Sicherheitsmitarbeiter einen Safety Incident oder eine Beobachtung zu, um mit der Bearbeitung zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager oder sn_ohs_im.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte öffnen Sie die Liste „Safety Incident“ oder „Beobachtung“.
   - Wählen Sie für die Liste Safety Incidents die Option aus **Safety Incidents** Und dann **Nicht Zugewiesen** .
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Nicht Zugewiesen** .
4. Wählen Sie in der Liste einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
5. Navigieren Sie zu **Zuweisungsgruppe** Feld.
   - Wählen Sie für die Safety Incidents die Option aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte und dann **Geben Sie die Incident-Zusammenfassung ein** playbook-Aktivität.
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Details** Registerkarte.
6. In **Zuweisungsgruppe** Feld die Sicherheitsgruppe auswählen.
   Weitere Informationen zu Sicherheitsgruppen finden Sie unter Arbeitsschutz-Gruppen .
7. In **Zugewiesen an** Wählen Sie Ihren Namen aus.
   Um einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie den Anwender aus.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der Incident oder die Beobachtung ist Ihnen oder dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter kann mit der Bearbeitung beginnen, um es zu lösen.

Arbeiten Sie an einem Safety Incident

Arbeiten Sie an einem Ihnen zugewiesenen Safety Incident, um Incident-Informationen zu sammeln, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind, und den Incident zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Melden Sie einen Incident** playbook verfügbar mit Incident-Management für den Arbeitsschutz Dient zum Verwalten und Lösen von Safety Incidents. Sie können auf zugreifen **Melden Sie einen Incident** Registerkarte „playbook“, wenn Ihnen ein Safety Incident zugewiesen ist.

Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Playbooks .

Hinweis: Um in einer registerkartenbasierten Experience für Safety Incidents zu arbeiten, kann Ihr Administrator das Playbook über deaktivieren Arbeitsschutz Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie das Playbook für Safety Incidents.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Safety Incidents** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Incident aus, an dem gearbeitet werden soll.
5. Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte.
   Dieses Playbook führt Sie durch die Schritte, die zur Lösung eines Incident erforderlich sind.
6. Zeichnen Sie die Informationen im Zusammenhang mit dem Incident mithilfe der Playbook-Aktivitäten und -Aufgaben auf.

   Auswählen **Als abgeschlossen markieren** Markiert eine Aktivität als abgeschlossen und macht die nächste Aktivität oder Phase im Playbook verfügbar. Sie können jedoch auch auswählen **Überspringen** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln. Sie können zu vorherigen Aktivitäten zurückkehren und sie später aktualisieren.

   - **Fügen Sie Ereignisdetails hinzu** , Um den Ereignisort und die Sequenz von Ereignissen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Protokollsequenz von Ereignissen .
   - **Fügen Sie beteiligte Personen hinzu** , Um Personen hinzuzufügen, die an dem Incident beteiligt sind, z. B. eine verletzte Person, Zeugen und Mitarbeitende. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie beteiligte Personen hinzu, oder ändern Sie sie .
   - **Fügen Sie Verletzung und Krankheit hinzu** , Um für jede betroffene Person während des Incident einen Verletzungs- und Krankheitsbericht zu protokollieren. Weitere Informationen finden Sie unter Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Fügen Sie beteiligte Assets hinzu** , Wenn ein Asset an diesem Incident beteiligt war. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie dem Incident ein Asset zu .
- **Fügen Sie eine Ursachenanalyse hinzu** , Um eine Ursachenanalyse für den Incident durchzuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Ursachenanalyse durch .

7. Fügen Sie Aktionen basierend auf Ihrer Ursachenanalyse hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu.
8. Zeichnen Sie Ihre Ergebnisse auf, die Sie zum Incident gesammelt haben.
   Sie können diese Abschnitte verwenden, um Ihre Ergebnisse hinzuzufügen:
   - **Anhänge** Abschnitt zum Anhängen von Ergebnissen in Form von Bildern, Videos und Dokumentation, z. B. einer unterzeichneten Zeugenaussage.
   - **Aktivität** Abschnitt zum Hinzufügen von Ergebnissen in Form von Freitext. Sie können diesen Abschnitt auch verwenden, um Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzuzufügen.
9. **Wahlweise:** Generieren Sie bei Bedarf einen Bericht für den Safety Incident.
   Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.
10. **Wahlweise:** Schließen Sie den Safety Incident Nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen sind.
    Der Incident wechselt in den Status „Abgeschlossen“.

Fügen Sie Gefahren und hinzu Protokollsequenz von Ereignissen für einen Safety Incident

Fügen Sie Gefahren und hinzu Protokollieren Sie eine Sequenz von Ereignissen für einen Safety Incident als Teil seiner Untersuchung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Safety Incidents** Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Safety Incident, in dem Sie die Reihenfolge der Ereignisse hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
5. In **Geben Sie die Incident-Zusammenfassung ein** Phase, unter **Fügen Sie Ereignisdetails hinzu** Aktivität: Fügen Sie die folgenden Informationen hinzu.
   a. Standort, an dem dieser Incident aufgetreten ist.
   b. Fügen Sie während dieses Incident identifizierte Gefahren hinzu.
   c. Protokollieren Sie die Sequenz der Ereignisse, wie Sie sie derzeit kennen.
      Sie können die verfügbaren Formatierungstools verwenden, um den Text zu formatieren.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Um diese Aktivität als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
   Die nächste Aktivität oder Phase wird im Playbook verfügbar.
8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie bei Bedarf die Reihenfolge der Ereignisse mithilfe des Bearbeitungssymbols im Abschnitt.

Ergebnis
Die protokollierten Ereignisse werden im Abschnitt „Ereignissequenz“ in angezeigt **Incident-Übersicht** Registerkarte.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Personen hinzu, die an dem Incident beteiligt sind, z. B. Verletzte Person, Zeugen und Mitarbeitende.

Verwalten Sie Personen, die an einem Safety Incident beteiligt sind

Fügen Sie eine beteiligte Person hinzu, oder ändern Sie die Informationen einer vorhandenen Person, die an einem Safety Incident beteiligt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beteiligte Personen sind Personen, die direkt oder indirekt mit einem Incident verbunden sind, z. B. eine verletzte Person, der Beobachtungsliste hinzugefügte Mitarbeitende, Zeugen und andere relevante Personen. Diese Personen können innerhalb oder außerhalb Ihrer Organisation sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Safety Incident, in dem Sie beteiligte Personen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
4. In **Fügen Sie beteiligte Personen hinzu** Aktivität, fügen Sie eine beteiligte Person hinzu oder ändern Sie sie.
   - Um eine beteiligte Person hinzuzufügen, füllen Sie die Felder im aus **Fügen Sie beteiligte Personen hinzu** Abschnitt.
   - Um den Datensatz einer vorhandenen beteiligten Person zu ändern, wählen Sie die Person in aus **Beteiligte Personen** Liste zum Öffnen.

   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Beteiligte Personen“.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Um diese Aktivität als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
   Die nächste Aktivität oder Phase wird im Playbook verfügbar.

Ergebnis
Die beteiligte Person wird im Abschnitt Beteiligte Personen der Aktivität aufgeführt. Die Karte der beteiligten Person wird auch im Abschnitt Beteiligte Personen in angezeigt **Incident-Übersicht** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Wenn dieser Incident mehr als eine Person betrifft, erstellen Sie für jede einen Datensatz.

Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit

Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit, die aus einem Arbeitsschutz-Incident resultiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie für jede betroffene Person während des Incident einen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz hinzu.

Hinweis: Wenn Ihr Administrator das Playbook deaktiviert hat und Sie eine Registerkartenbasierte Experience für Safety Incidents verwenden, können Sie einem einzelnen Incident mehrere Verletzungen und Krankheiten zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie das Playbook für Safety Incidents.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ) Und navigieren Sie zu **Listen** Registerkarte.
3. Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Safety Incident, dem die Verletzung hinzugefügt werden soll.
4. Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
5. In **Fügen Sie Verletzung und Krankheit hinzu** Aktivität: Fügen Sie die Verletzung und Krankheit hinzu.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie im Formular die Felder im aus **Person** , **Gesundheitswesen** , Und **Details zu Verletzung und Krankheit** Abschnitte.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Abschnitt „Verletzungsauswahl“ ist aktiviert, in dem Sie Verletzungen an einem menschlichen Körper hinzufügen können.
7. In **Was war die Verletzung?** Fügen Sie die Verletzung hinzu.
   a. Wählen Sie in der Auswahl visueller menschlicher Körperteile den verletzten Körperteil aus.
   b. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie aus **Speichern** .

Details der Verletzung

Feld	Beschreibung
Schweregrad	Schwere der Verletzung.
Betroffenes Körperteil	Körperteil, der verletzt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Details der Verletzung.

c. **Wahlweise:** Wenn mehr als eine Verletzung vorliegt, wählen Sie die anderen verletzten Körperteile aus, und fügen Sie ihre Details wie im vorherigen Schritt hinzu.

- Die ausgewählten Körperteile werden in der Verletzungsauswahl basierend auf dem Schweregrad der Verletzung hervorgehoben. Beispielsweise stellt eine rote Körperregion eine schwere Verletzung dar.
- Die Farbe auf einer Verletzungsdetailkarte stimmt mit der hervorgehobenen Farbe des zugehörigen Körperteils überein.

8. Wählen Sie **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Erstellen Sie mit einen HR-Fall für die Verletzung oder Krankheit **Erstellen Sie einen HR-Fall** Schaltfläche, falls erforderlich.

   Hinweis: Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

   - Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_cm) und das Plugin Human Resources Scoped App: Core (com.sn_HR_Core) sind auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz.
   - Sicherheitsfallmanager [Rolle sn_hs_cm.case_manager] wurde Ihnen zugewiesen.
   - **Mitarbeiter** Ist in ausgewählt **Personentyp** Feld.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.

10. **Wahlweise:** Erstellen Sie mithilfe von einen Fall zur Rückkehr zur Arbeit für die Person, die an dieser Verletzung oder Krankheit beteiligt ist **RTW-Fall erstellen** Schaltfläche, falls erforderlich.

    Hinweis: Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

    - Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_cm) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz.
    - Sicherheitsfallmanager [Rolle sn_hs_cm.case_manager] wurde Ihnen zugewiesen.
    - **Mitarbeiter** Ist in ausgewählt **Personentyp** Feld.

    Die Schaltfläche wird jedoch nicht angezeigt, wenn das Plugin „bereichsbezogene Human Resources-App: Core“ (com.sn_HR_Core) ebenfalls auf der Instanz installiert ist.

    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit aus einer Verletzung oder Krankheit.

Ergebnis

- Die Verletzung wird im Abschnitt „Verletzung und Krankheit“ der Aktivität aufgeführt. Die Verletzungskarte wird auch im Abschnitt Verletzungen und Krankheiten in angezeigt **Incident-Übersicht** Registerkarte.
- Die **Generieren Sie das OSHA 301-Formular** Die Schaltfläche wird basierend auf den folgenden Bedingungen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anwendung Arbeitsschutz-Incident-Management OSHA Content Pack (com.snc.sn_hs_im_osha) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz.
- Die **Erfassbar** Option ist im Verletzungs- und Krankheitsbericht ausgewählt.
- Die Rolle „Sicherheits-Compliance-Manager“ [sn_ohs_im.compliance_manager] ist Ihnen zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Wenn ein Asset an dieser Verletzung beteiligt war, fügen Sie es der nächsten Playbook-Aktivität hinzu.

Ordnen Sie ein Asset einem Safety Incident zu

Ordnen Sie ein Enterprise-Asset einem Safety Incident zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie alle Assets hinzu, die an einem Incident beteiligt sind.

Hinweis: Die Assets können nur zugeordnet werden, wenn die Anwendung „Erweitertes Modell“ und „Asset-Klassen“ [sn_ent] installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Incident-Management-Symbol () Und navigieren Sie zu **Listen** Registerkarte.
3. In **Safety Incidents** Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Safety Incident, dem Sie das Asset zuordnen möchten.
4. Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
5. Navigieren Sie zu **Fügen Sie Assets hinzu** Phase und dann **Fügen Sie beteiligte Assets hinzu** Aktivität.
6. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Beteiligtes Asset hinzufügen“ aus.

   a. In **Asset** Feld das Asset auswählen, das beteiligt war.
   Die Felder im Zusammenhang mit dem ausgewählten Asset werden automatisch aus dem Asset-Datensatz ausgefüllt.

   b. In **Asset-Beteiligung** Geben Sie den Typ der Beteiligung ein.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Assets hinzu, die an diesem Incident beteiligt sind.

Ergebnis
Das ausgewählte Asset wird im Abschnitt Beteiligte Assets der Aktivität aufgeführt. Sie wird auch im Abschnitt Beteiligte Assets in angezeigt **Incident-Übersicht** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie eine Ursachenanalyse hinzu, um eine Ursachenanalyse für diesen Incident durchzuführen.

Führen Sie eine Ursachenanalyse für einen Safety Incident durch

Führen Sie während der Untersuchung eine Ursachenanalyse (Ursachenanalyse, RCA) für einen Safety Incident durch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung enthält die fünf-warum-Technik der Ursachenanalyse. Sie können einem Incident beliebig viele Ursachenanalysen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Safety Incident, um die Ursache hinzuzufügen.
3. Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
4. In **Fügen Sie eine Ursachenanalyse hinzu** Aktivität: Füllen Sie die Felder im Abschnitt Ursachenanalyse hinzufügen aus.
5. In **Problem** Geben Sie die Problembeschreibung ein.
6. Um den genauen zugrunde liegenden Grund zu identifizieren, fragen Sie nach, warum für jede der nachfolgenden Antworten, und geben Sie in ein **Warum?** Felder.
7. In **Ursache** Geben Sie die Antwort auf das letzte Warum ein.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Ursachenanalysen für diesen Incident hinzu.

Ergebnis
Die Ursachenanalyse wird im Abschnitt Ursachenanalyse der Aktivität aufgeführt. Die Karte Ursache wird auch im Abschnitt Ursachenanalyse in angezeigt **Incident-Übersicht** Registerkarte.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie basierend auf Ihrer Ursachenanalyse eine Korrektur- oder Präventivmaßnahme hinzu.

Arbeiten Sie an einer Sicherheitsbeobachtung

Arbeiten Sie an einer Ihnen zugewiesenen Sicherheitsbeobachtung, um sie zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Alle** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Öffnen Sie die Sicherheitsbeobachtung, an der gearbeitet werden soll, und ändern Sie den Status in „in Arbeit“.
5. Zeichnen Sie die folgenden Informationen im Zusammenhang mit der Beobachtung auf.
   Sie können diese Informationen nach Bedarf in beliebiger Reihenfolge aufzeichnen.

   a. In **Assets** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um ein Asset der Beobachtung zuzuordnen.

      Hinweis: Das Feld Assets wird nur angezeigt, wenn die Anwendung „Erweitertes Modell“ und „Asset-Klassen“ [sn_ent] installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz

      Die Felder im Zusammenhang mit dem ausgewählten Asset werden automatisch aus dem Asset-Datensatz ausgefüllt.

   b. In **Beteiligte Personen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um Personen hinzuzufügen, die an der Beobachtung beteiligt sind, z. B. Zeugen und Mitarbeitende.

      - Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Beteiligte Personen“.
      - Wenn eine Beobachtung mehr als eine Person betrifft, fügen Sie für jede einen Datensatz hinzu.
      - Um den Datensatz einer vorhandenen beteiligten Person zu ändern, wählen Sie ihn in der Liste aus, um ihn zu öffnen und zu aktualisieren.

   c. In **Ursachenanalyse** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Dient zum Durchführen der Ursachenanalyse für die Beobachtung.
      Die Anwendung enthält die fünf-warum-Technik der Ursachenanalyse. Sie können einer Beobachtung beliebig viele Ursachenanalysen hinzufügen.

6. Fügen Sie eine Aktion basierend auf Ihrer Ursachenanalyse hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu.
7. Notieren Sie Ihre Ergebnisse, die Sie zur Beobachtung gesammelt haben.
   Sie können diese Abschnitte verwenden, um Ihre Ergebnisse hinzuzufügen:
   - **Anhänge** Abschnitt zum Anhängen von Ergebnissen in Form von Bildern, Videos und Dokumentation, z. B. einer unterzeichneten Zeugenaussage.
   - **Aktivität** Abschnitt zum Hinzufügen von Ergebnissen in Form von Freitext. Sie können diesen Abschnitt auch verwenden, um Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzuzufügen.
8. **Wahlweise:** Generieren Sie bei Bedarf einen Bericht für die Sicherheitsbeobachtung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.
9. **Wahlweise:** Schließen Sie die Sicherheitsbeobachtung Nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen sind.

Ergebnis

Die Beobachtung wechselt in den Status „Abgeschlossen“.

Erstellen Sie einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit

Erstellen Sie einen HR-Fall für einen Mitarbeiter, der aufgrund einer Verletzung oder Krankheit beurlaubt ist oder andere Unterstützung der HR-Abteilung benötigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_cm) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement für den Arbeitsschutz installieren.
- Das Plugin „bereichsbezogene Human Resources-App: Core“ (com.sn_HR_Core) wird auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen zum Aktivieren finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren.
- Die HR-Serviceeigenschaft zum Erstellen eines HR-Falls für eine Verletzung ist konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den HR-Service zum Erstellen eines HR-Falls für eine Verletzung.
- **Mitarbeiter** Ist in ausgewählt **Personentyp** Feld im Datensatz für Verletzung und Krankheit. Weitere Informationen finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager und sn_hs_cm.case_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ) Und navigieren Sie zu **Listen** Registerkarte.
3. Öffnen Sie einen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz, dem der HR-Fall hinzugefügt werden soll.

Option	Schritte
Aus einem Safety Incident	**a.** In **Safety Incidents** Liste, wählen Sie aus **Alle** . **b.** Wählen Sie in der Liste den Incident aus, der den Verletzungs- und Krankheitsbe–richt enthält, dem der HR-Fall hinzuge–fügt werden soll. **c.** Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte zum Öffnen des Playbooks. **d.** In **Fügen Sie Verletzung und Krankheit hin zu** Aktivität: Wählen Sie den Verletzungs- und Krankheitsbericht aus, dem der Fall hinzugefügt werden soll.
Aus einer Verletzungs- und Krankheitsliste	**a.** In **Verletzung/Krankheiten** Liste, öffnen Sie die Liste. **b.** Öffnen Sie in der Liste den Verletzungs- und Krankheitsbericht, dem Sie den HR-Fall hinzufügen möchten.

4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen HR-Fall** Und wählen Sie dann aus **Bestätigen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Der HR-Fall wird erstellt und dem hinzugefügt **HRSD-Falldatensatz** Feld im Verletzungsformular. Weitere Informationen finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.

Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit aus einer Verletzung oder Krankheit

Wenn ein Mitarbeiter nach einer Verletzung oder Krankheit zur Arbeit zurückkehrt, erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit, um die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters zu bewerten, bevor er zurückkehrt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_cm) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement für den Arbeitsschutz installieren.
- Das Plugin „bereichsbezogene Human Resources-App: Core“ (com.sn_HR_Core) ist nicht auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen zum Aktivieren finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren.
- **Mitarbeiter** Ist in ausgewählt **Personentyp** Feld im Datensatz für Verletzung und Krankheit. Weitere Informationen finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager und sn_hs_cm.case_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol () Und navigieren Sie zu **Listen** Registerkarte.
3. Öffnen Sie einen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz, um den Fall „Rückkehr zur Arbeit“ hinzuzufügen.

Option	Schritte
Aus einem Safety Incident	**a.** In **Safety Incidents** Liste, wählen Sie aus **Alle** . **b.** Wählen Sie in der Liste den Incident aus, der den Verletzungs- und Krankheitsbe–richt enthält, dem der Fall „Rückkehr zur Arbeit“ hinzugefügt werden soll. **c.** Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte zum Öffnen des Playbooks. **d.** In **Fügen Sie Verletzung und Krankheit hin zu** Aktivität: Wählen Sie den Verletzungs- und Krankheitsbericht aus, dem der Fall hinzugefügt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Aus einer Verletzungs- und Krankheitsliste	**a.** In **Verletzung/Krankheiten** Liste, öffnen Sie die Liste. **b.** Öffnen Sie in der Liste den Verletzungs- und Krankheitsbericht, dem Sie den Fall „Rückkehr zur Arbeit“ hinzufügen möchten.

4. Wählen Sie Aus **RTW-Fall erstellen** Und wählen Sie dann aus **Bestätigen** .

Ergebnis

- Der Fall „Rückkehr zur Arbeit“ wird erstellt und dem hinzugefügt **RTW-Falldatensatz** Feld im Verletzungsformular. Weitere Informationen finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.
- Der Verletzungs- und Krankheitsdatensatz wird automatisch in ausgefüllt **Verletzung und Krankheit** Registerkarte des Falls „Rückkehr zur Arbeit“. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutzfall .

Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu

Fügen Sie eine Aktion hinzu, um die Ursachen des gemeldeten Safety Incidents oder der gemeldeten Beobachtung zu beheben. Sie können mehrere Aktionen für den Incident oder die Beobachtung hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager oder sn_ohs_im.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. In **Listen** Registerkarte unter **Incident-Management** , Öffnen Sie die Liste „Safety Incident“ oder „Beobachtung“.
   - Wählen Sie für die Liste Safety Incidents die Option aus **Safety Incidents** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Alle** .
3. Öffnen Sie in der Liste einen Safety Incident oder eine Beobachtung, zu der die Aktion hinzugefügt werden soll.
4. In **Arbeitsschutz-Aktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Aktionen für den Incident oder die Beobachtung hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Aktion wird in der Liste der Aktionen in angezeigt **Arbeitsschutz-Aktionen** Registerkarte des Incidents oder der Beobachtung. Sie ist auch in aufgeführt **Aktionen** Liste auf Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Die Aktion wird in dem zugewiesenen Anwender angezeigt **Meine Aufgaben** Liste auf beiden Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App. Von beiden Standorten aus kann der Anwender auf die Aktion reagieren und ihren Status aktualisieren.

Nächste Maßnahme

- Sie können die Aktion sich selbst oder einem anderen Mitglied des Sicherheitsteams zuweisen, um mit der Arbeit zu beginnen.
- Sie können die Aktion unabhängig vom Incident für andere Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter freigeben, damit sie verhindern können, dass ein ähnlicher Incident an einem ihrer Standorte auftritt. Um eine Aktion freizugeben, wählen Sie aus **Kopieraktion** . Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Aktion für andere Teams frei.

Geben Sie eine Aktion für andere Teams frei

Teilen Sie eine Aktion unabhängig vom Incident oder Risiko mit anderen Gruppen oder Service Desk-Mitarbeitern an einem anderen Standort, damit sie verhindern können, dass ein ähnliches Problem an einem ihrer Standorte auftritt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager oder sn_ohs_im.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. In **Listen** Registerkarte unter **Incident-Management** , Öffnen Sie die Liste „Safety Incident“ oder „Beobachtung“.
   - Wählen Sie für die Liste Safety Incidents die Option aus **Safety Incidents** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Alle** .
3. Öffnen Sie in der Liste einen Safety Incident oder eine Beobachtung, aus der Sie die Aktion kopieren möchten.
4. In **Arbeitsschutz-Aktionen** Registerkarte auswählen, um die Aktion zu öffnen, die Sie für andere Gruppen freigeben möchten.
5. Wählen Sie Aus **Kopieraktion** .
   Die Aktion ist dupliziert. Wenn die ursprüngliche Aktion jedoch ein Lernmaterial enthält, wird es nicht in die duplizierte Aktion kopiert.
6. Geben Sie die Aktion mit frei **Zuweisungsgruppe** Oder **Zugewiesen an** Feld und wählen Sie aus **Speichern** .

Ergebnis

- Die Aktion wird in angezeigt **Meine Aufgaben** Liste der zugewiesenen Anwender auf der Mitarbeiter-Center.
- Die Aktion wird auch in aufgeführt **Aktionen** Liste in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung

Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung, die Sie für Ihre regionalen oder branchenspezifischen Anforderungen exportieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Operations_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Berichterstellung wird eine Berichtsfeldzuordnung für Ihre PDF-Vorlage für die Berichterstellung verwendet. Eine Berichtsfeldzuordnung enthält Zuordnungen von Feldern aus dem Sicherheitsdatensatz (z. B. Incident oder Beobachtung) zu den Feldern in der PDF-Berichterstellungsvorlage. Beim Generieren eines Berichts füllt die exportierte PDF Informationen aus dem ausgewählten Sicherheitsdatensatz durch zugeordnete Felder aus. Diese Feldzuordnung beschleunigt daher das Ausfüllen von Berichten für Incidents, Beobachtungen oder Verletzungen und Krankheiten. Weitere Informationen zur Berichtsfeldzuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Incident-Management ( ).
3. In **Listen** Registerkarte öffnen Sie die Liste „Safety Incident“, „Beobachtung“ oder „Verletzung und Krankheit“.
   - Wählen Sie für die Liste Safety Incidents die Option aus **Safety Incidents** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für die Liste Verletzung und Krankheit die Option aus **Verletzung/ Krankheiten** Und dann **Alle** .
4. Öffnen Sie in der Liste einen Sicherheitsdatensatz, für den ein Bericht generiert werden soll.
5. Wählen Sie Aus **Bericht generieren** .
6. In **Bericht generieren** Wählen Sie im eine Berichtszuordnung aus **Wählen Sie Bericht aus** Feld. Nur die veröffentlichten Berichtszuordnungsformulare können in ausgewählt werden **Wählen Sie Bericht aus** Feld.
7. Wählen Sie Aus **Generieren** .

Ergebnis

- Der Bericht wird basierend auf der ausgewählten Berichtszuordnung und der zugehörigen PDF-Vorlage generiert.
- Die PDF-Vorlage wird automatisch mit den Werten aus dem ausgewählten Sicherheitsdatensatz ausgefüllt.
- Der generierte Bericht ist in verfügbar **Anhänge** Abschnitt des Sicherheitsdatensatzes, z. B. „Safety Incident“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schließen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung

Schließen Sie einen Ihnen zugewiesenen Safety Incident oder eine Ihnen zugewiesene Beobachtung, wenn Sie alle Aktivitäten zur Lösung abschließen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie alle zugehörigen Aktivitäten abgeschlossen haben, bevor Sie den Safety Incident oder die Beobachtung schließen.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager oder sn_ohs_im.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ) Und navigieren Sie zu **Listen** Registerkarte.
3. Öffnen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung, um ihn zu schließen.
   - Wählen Sie für die Liste Safety Incidents die Option aus **Safety Incidents** Und dann **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Mir zugewiesen** .
4. Wählen Sie den zu schließenden Safety Incident oder die zu schließende Beobachtung aus.
5. Schließen Sie den Incident oder die Beobachtung.
   - Wählen Sie für einen Safety Incident aus **Schließen Sie den Incident** Und wählen Sie dann aus **Lösen** .
   - Wählen Sie für eine Beobachtung aus **Beobachtung schließen** Und dann **Bestätigen** .

Ergebnis

Der Incident oder die Beobachtung wechselt in den Status „Abgeschlossen“.

Öffnen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung erneut

Wenn ein Security Incident oder eine Beobachtung weitere Untersuchung erfordert, nachdem er geschlossen oder abgebrochen wurde, können Sie ihn erneut öffnen, um ihn erneut zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte öffnen Sie die Liste „Safety Incident“ oder „Beobachtung“.
   - Wählen Sie für die Liste Safety Incidents die Option aus **Safety Incidents** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für die Liste „Sicherheitsbeobachtungen“ die Option aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Alle** .
4. Öffnen Sie den Safety Incident oder die Beobachtung, um ihn erneut zu öffnen und den Status in zu ändern **In Arbeit** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der Safety Incident oder die Beobachtung wird erneut geöffnet.

Nächste Maßnahme
Arbeiten Sie an dem Safety Incident oder der Beobachtung, um ihn abzuschließen.

Umgang mit anonymen Sicherheitsbedenken

Sie können einen anonymen Bericht übermitteln, nachverfolgen und verwalten und ihn bearbeiten lassen, ohne die Identität der Person offenzulegen, die das Sicherheitsbedenken meldet.

Das Anonymous Report Center fördert die anonyme Meldung von Safety Incidents, Beobachtungen und Beinaheunfällen ohne Angst vor Vergeltung, Diskriminierung oder persönlichen Konsequenzen. Diese Art der Berichterstellung trägt dazu bei, eine sichere, unterstützende Umgebung zu schaffen und gleichzeitig das allgemeine Wohlbefinden aller Mitarbeiter zu gewährleisten.

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Um ein anonymes Problem zu melden und zu verwenden Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Dient zur Verwaltung des anonymen Sicherheitsbedenken.

Übermitteln Sie ein anonymes Sicherheitsbedenken

Melden Sie Sicherheitsbedenken oder -Beobachtungen, ohne Ihre Identität preiszugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Für **Mitarbeiter-Center** : sn_ohs_im.Requestor
- Für **Anonymes Berichtszentrum** : Kein/anonymer Berichterstatter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Anonymes Berichtszentrum** Das Plugin [com.sn_Anonymous_Report_Center] muss installiert sein, um die anonyme Meldung von Sicherheitsbedenken zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Arbeitsschutz Registerkarte
   - Wählen Sie aus **Melden Sie ein Sicherheitsbedenken anonym** Quick-Link.
   - Wählen Sie Aus **Arbeitsschutz-Beobachtungen** Und wählen Sie dann aus **Melden Sie ein Sicherheitsbedenken anonym** Karte.
   - Wählen Sie aus **Durchsuchen Sie Arbeitsschutz** Schaltfläche, und wählen Sie dann aus **Melden Sie ein Sicherheitsbedenken anonym** Karte.
3. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Im modalen Dialog.
   Sie sind vom Mitarbeiter-Center abgemeldet und bei angemeldet **Anonymes Berichtszentrum** Als Gastanwender.
4. Wählen Sie aus **Übermitteln Sie einen anonymen Bericht** Karte und dann auswählen **Arbeitsschutz-Bedenken** Karte.
5. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Arbeitsschutzbedenken

Feld	Beschreibung
Versuchen Sie, die Situation möglichst genau zu beschreiben	Informationen, die die Sicherheitsbedenken, die Sie beobachtet haben, genau beschreiben, mit so vielen Details und Ihrer Erinnerung an die Ereignisse wie möglich. **Hinweis:** Alle bereitgestellten Informationen sind vertraulich.
Listen Sie die beteiligten Personen und die Art ihrer Beteiligung auf	Die Namen der am Safety Incident beteiligten Personen. Schließen Sie alle Zeugen des Incident ein. **Hinweis:** Die Angabe vollständiger Namen, Stellenbezeichnungen, Teams und Abteilungen ist für die Ermittler hilfreich.
Das für die Situation relevante Datum und die Uhrzeit angeben	Datum und Uhrzeit des Sicherheitsbedenken. **Hinweis:** Geschätzte Daten sind akzeptabel.
Geben Sie an, an welchem Ort die Situation sich ereignet hat	Der Name des Standorts, an dem das Sicherheitsproblem aufgetreten ist. **Hinweis:** Details wie Raum, Schreibtischbereiche oder Bereiche innerhalb des Gebäudes, in denen Sicherheitsbedenken aufgetreten sind, sind für Ermittler hilfreich.
Mir ist bekannt, dass die von mir angegebenen Informationen, einschließlich vertraulicher oder personenbezogener Daten, von den entsprechenden Mitarbeitern und Teams überprüft werden.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben.

6. Geben Sie den Verifizierungscode ein, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
7. Wählen Sie Aus **Berichtskopie herunterladen** Dient zum Speichern einer PDF-Kopie Ihres Datensatzes. Der Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer sind erforderlich, um:
   - Greifen Sie auf Updates oder Kommentare zu Ihrem anonymen Bericht zu.
   - Verfolgen Sie den anonymen Fall, stellen Sie Fragen, und zeigen Sie Details zum anonymen Fall an oder fügen Sie ihn hinzu.
   - Beantworten Sie alle Folgefragen.

   Hinweis: Auf den anonymen Bericht kann ohne Berichtsschlüssel nicht zugegriffen werden.

Ergebnis
Der anonyme Bericht wird übermittelt, und Sie können den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer verwenden, um den Fortschritt des Berichts zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfolgen Sie einen anonymen Bericht

Sie können Ihren anonymen Bericht abrufen, um Kommentare und Updates von den Service Desk-Mitarbeitern zu übermitteln oder anzuzeigen, die an Ihrem anonymen Bericht arbeiten. Sie benötigen den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer, um auf Ihren anonymen Bericht zugreifen zu können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach dem Senden des anonymen Berichts wird ein modaler Dialog angezeigt, in dem Sie aufgefordert werden, eine Berichtskopie herunterzuladen. Diese Kopie enthält einen eindeutigen Schlüssel, mit dem Sie Zugriff auf den von Ihnen erstellten anonymen Bericht erhalten.

Hinweis: Auf den anonymen Bericht kann ohne Berichtsschlüssel nicht zugegriffen werden. Wenn Sie diese Informationen nicht mehr haben, übermitteln Sie einen neuen anonymen Bericht. Fügen Sie Details zum Safety Incident hinzu, und geben Sie an, dass Sie den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer aus Ihrem vorherigen anonymen Bericht verloren haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**
2. In Arbeitsschutz Registerkarte,
   - Wählen Sie aus **Melden Sie ein Sicherheitsbedenken anonym** Quick-Link.
   - Wählen Sie Aus **Arbeitsschutz-Beobachtungen** Und wählen Sie dann aus **Melden Sie ein Sicherheitsbedenken anonym** Karte.
   - Wählen Sie aus **Durchsuchen Sie Arbeitsschutz** Schaltfläche, und wählen Sie dann aus **Melden Sie ein Sicherheitsbedenken anonym** Karte.
   - Wählen Sie aus **Anonymes Berichtszentrum** URL auf der Berichtkopie.
3. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Im modalen Dialog.
   Sie sind vom Mitarbeiter-Center abgemeldet und bei angemeldet **Anonymes Berichtszentrum** Als Gastanwender.
4. Wählen Sie aus **Verfolgen Sie einen Bericht** Karte.
5. Geben Sie den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer aus der Berichtkopie ein.
6. Geben Sie den Textverifizierungscode ein.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Geben Sie Fragen oder Kommentare zum anonymen Bericht ein.
9. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** .

Arbeiten Sie an einem anonymen Sicherheitsbedenken

Nur Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle „vertrauliche Inhalte“ [sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user] können den anonymen Bericht in anzeigen und bearbeiten Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Arbeitsschutz* > *Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz*an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Sicherheitsbeobachtungen** Und dann **Alle** .
4. Öffnen Sie die anonyme Sicherheitsbeobachtung, an der Sie arbeiten möchten, und ändern Sie den Status in „in Arbeit“.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   - Die **Geöffnet von** Feld wird automatisch angezeigt **Anonymer meldender Anwender** Für einen anonymen Safety Incident.
   - Die Kommentare, die der Service Desk-Mitarbeiter in hinzufügt **Details** Zugehöriges Element spiegelt sich im anonymen Bericht wider.
   - In **Details** Zugehöriges Element: Das Feld „vertraulicher Inhalt“ gibt an, dass der Incident vertrauliche Informationen enthält. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt, wenn das anonyme Sicherheitsbedenken erstellt wird. Nur ein Anwender mit der Rolle „vertraulicher Inhalt“ kann einen als vertraulich markierten Bericht anzeigen.
   - Die **Was beobachtet wurde** Das Feld zeigt die Antworten des anonymen Berichterstatters auf das Formular „Arbeitsschutzbedenken“ an.
6. Zeichnen Sie die folgenden Informationen im Zusammenhang mit der Beobachtung auf.
   Sie können diese Informationen nach Bedarf in beliebiger Reihenfolge aufzeichnen.

   a. In **Assets** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um ein Asset der Beobachtung zuzuordnen.
   Die Felder im Zusammenhang mit dem ausgewählten Asset werden automatisch aus dem Asset-Datensatz ausgefüllt.

   b. In **Beteiligte Personen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um Personen hinzuzufügen, die an der Beobachtung beteiligt sind, z. B. Zeugen und Mitarbeitende.
      - Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Beteiligte Personen“.
      - Wenn eine Beobachtung mehr als eine Person betrifft, fügen Sie für jede einen Datensatz hinzu.
      - Um den Datensatz einer vorhandenen beteiligten Person zu ändern, wählen Sie ihn in der Liste aus, um ihn zu öffnen und zu aktualisieren.

   c. In **Ursachenanalyse** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Dient zum Durchführen der Ursachenanalyse für die Beobachtung.
   Die Anwendung enthält die fünf-warum-Technik der Ursachenanalyse. Sie können einer Beobachtung beliebig viele Ursachenanalysen hinzufügen.

7. Fügen Sie eine Aktion basierend auf Ihrer Ursachenanalyse hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu.
8. Notieren Sie Ihre Ergebnisse, die Sie zur Beobachtung gesammelt haben.
   Sie können diese Abschnitte verwenden, um Ihre Ergebnisse hinzuzufügen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anhänge** Abschnitt zum Anhängen von Ergebnissen in Form von Bildern, Videos und Dokumentation, z. B. einer unterzeichneten Zeugenaussage.
- **Aktivität** Abschnitt zum Hinzufügen von Ergebnissen in Form von Freitext. Sie können diesen Abschnitt auch verwenden, um Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzuzufügen.

9. **Wahlweise:** Generieren Sie bei Bedarf einen Bericht für die Sicherheitsbeobachtung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.
10. **Wahlweise:** Schließen Sie die Sicherheitsbeobachtung Nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen sind.

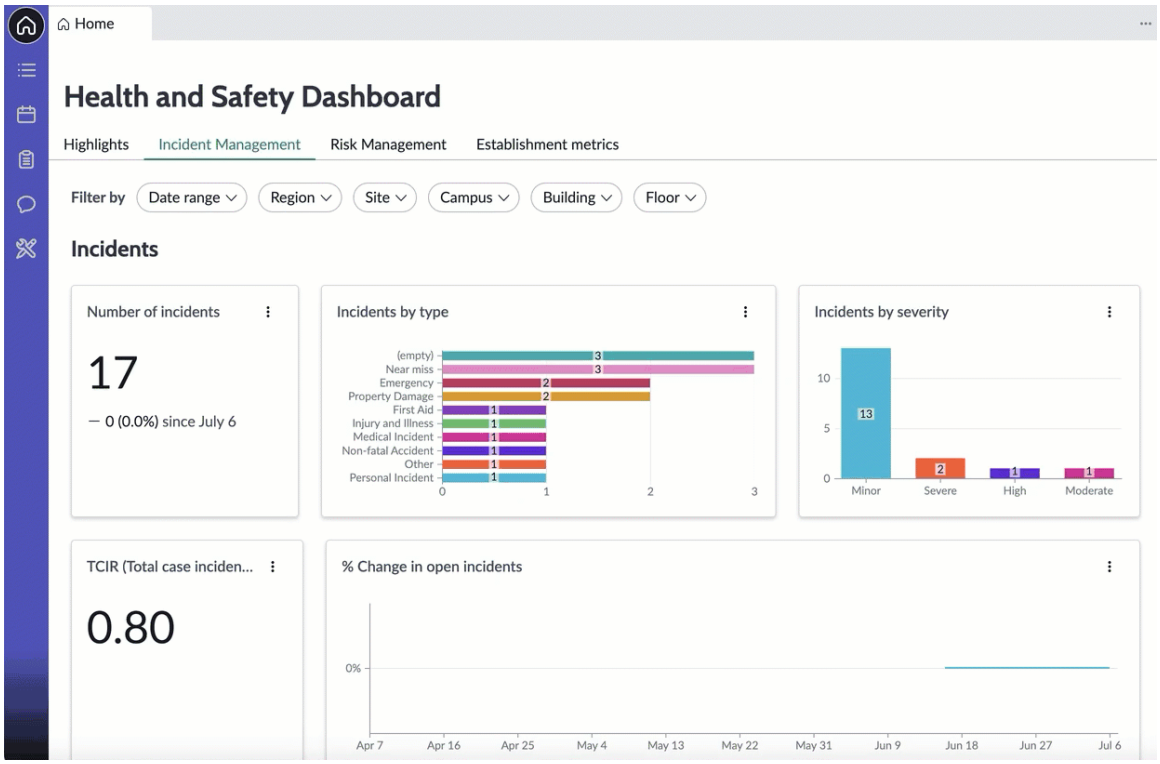
Ergebnis

Die Beobachtung wechselt in den Status „Abgeschlossen“.

Überwachung und Analyse von Safety Incident-Metriken

Die **Incident-Management** Registerkarte von Arbeitsschutz Das Dashboard bietet eine umfassende Ansicht für die Überwachung und Analyse von Sicherheits-Incident-Metriken, einschließlich Incident-Anzahlen, Verletzungsdaten, Beobachtungstrends und Aktionsnachverfolgung auf verschiedenen Organisationsebenen.

Für jeden ausgewählten Zeitraum und Standort können Sie detaillierte Daten anzeigen, sodass Ihre Teams schneller reagieren, die Bedingungen verbessern und einen sichereren Arbeitsplatz schaffen können.



Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher, dass Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz installieren.
- Konfigurieren Sie die jährlichen Gesamtstunden für eine Einrichtung. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Gesamtzahl der Arbeitsstunden für eine Einrichtung hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Führen Sie aus *[OHS] Safety Metrics*Geplante Aufgabe zum Aktualisieren der Sicherheitsmetriken bei Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe, um Häufigkeitsraten zu generieren.

Hinweis: Die *[OHS] Safety Metrics*Der Auftrag ist standardmäßig auf tägliche Ausführung festgelegt.

Erforderliche Rollen

- sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.compliance_manager erforderlich, um die Dashboard-Homepage anzuzeigen. Die Metriken auf jeder Registerkarte hängen vom Zugriff des Anwenders auf diese Tabelle ab.
- sn_ohs_im.admin und die folgenden Rollen zum Bearbeiten des Dashboards:
  - pa_admin, um zu bearbeiten Performance Analytics(PA)-Komponenten, die im Dashboard verwendet werden.
  - ui_Builder_admin, zum Bearbeiten der Dashboard-Visualisierungen, die mit erstellt werden UI Builder.

Greifen Sie auf zu Incident-Management für den Arbeitsschutz Metriken

Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Incident-Management** Registerkarte im Arbeitsschutz Dashboard.

Hinweis:

- Um eine allgemeine Zusammenfassung wichtiger Incident-Metriken anzuzeigen, z. B. die Gesamtzahl der Incidents und erfassbaren Verletzungen, wählen Sie aus **Hervorhebungen** Registerkarte.
- Um die wichtigsten Incident-Metriken mit Daten anzuzeigen, die nach den einzelnen Einrichtungen für die lokalisierte Analyse aufgeschlüsselt sind, wählen Sie aus **Einrichtungsmetriken** Registerkarte. Verwenden Sie **Einrichtung** Filtern Sie auf dieser Registerkarte, um die Daten nach Einrichtung anzuzeigen.

Metriken auf der Registerkarte „Incident-Management“

Die Verfügbarkeit von Karten und Metriken auf dieser Registerkarte hängt vom Zugriff des Anwenders auf die Tabelle ab, aus der die Daten stammen.

Abschnitt „Incidents“

Karte	Beschreibung	PA-Indikatoren
Anzahl von Incidents	Anzahl der offenen Safety Incidents und ein einwöchiger Trend. Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen zu erstellen und Daten zu visualisieren, z. B. Trend über verschiedene Zeitzusammenfassungen von Daten.	Arbeitsschutz – Offene Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Incidents“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	PA-Indikatoren
Incident nach Typ	Aufgliederung der aktiven Safety Incidents, gefiltert nach Incident-Kategorie, z. B. Verletzung/ Krankheit und Beinaheunfall, um allgemeine Risiken zu identifizieren. Wählen Sie eine Kategorie im Balkendiagramm aus, um eine vollständige Liste der aktiven Safety Incidents dieses Typs anzuzeigen.	Keine
Incident nach Schweregrad	Aufgliederung der aktiven Security Incidents, gefiltert nach Schweregrad, z. B. „schwerwiegend“ oder „geringfügig“. Wählen Sie im Spaltendiagramm einen Schweregrad aus, um eine vollständige Liste der aktiven Safety Incidents dieses Typs anzuzeigen.	Keine
TCIR, Total Case Incident Rate (Gesamtzahl Fälle Incident-Rate)	Anzahl der erfassbaren Verletzungen und Krankheiten am Arbeitsplatz pro 100 Vollzeitmitarbeiter über einen Zeitraum von einem Jahr mit Standort Und Einrichtung Aufgliederungen. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: [OHS-Gesamtzahl der im letzten Jahr gemeldeten Verletzungen oder Krankheiten von Januar bis Ende Dezember] * 200000) / [OHS-Gesamtzahl der geleisteten Arbeitsstunden]	• OHS – TCIR, Total Case Incident Rate (Gesamtzahl Fälle Incident-Rate) • OHS – Gesamtzahl der im letzten Jahr gemeldeten Verletzungen oder Krankheiten – von Januar bis Ende Dezember • OHS – Geleistete Arbeitsstunden insgesamt
% Änderung bei offenen Incidents	Liniendiagramm, das hervorhebt, wie sich die Anzahl der offenen Incidents (in Prozent) im Laufe der Zeit geändert hat, um eine Zunahme oder Reduzierung der Berichterstellung oder Lösung zu identifizieren. Wählen Sie die Karte aus, um weitere	• Arbeitsschutz – Offene Incidents – % Änderung • Arbeitsschutz – Offene Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Incidents“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	PA-Indikatoren
	Detailinformationen anzuzeigen und Daten zu visualisieren.	
Incident-Beinaheunfall-Verhältnis	Verhältnis der für gemeldeten Safety Incidents **Knapp daneben** Kategorie vs. Tatsächliche Incidents insgesamt (z. B. Incidents mit Verletzungs-/Krankheitsdatensätzen) in einem Kalenderjahr. Diese Metrik ist nützlich für die Bewertung der proaktiven Sicherheitskultur. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: `[(Arbeitsschutz – Incidents Bei Beinaheunfällen) / (Arbeitsschutz – Alle Incidents)] * 100` .	• Arbeitsschutz – Beinaheunfälle % • Arbeitsschutz – Alle Incidents • Arbeitsschutz – Beinaheunfälle
Karte – Aktive Incidents	Visuelle geografische Verteilung auf einer globalen Karte, die zeigt, wo aktive Incidents über Regionen oder Standorte hinweg auftreten. Außerdem wird die Anzahl der aktiven Incidents auf der Karte an jedem Standort angezeigt. Sie können auf Standorte innerhalb eines Landes (z. B. Bundesland oder Landkreis) zoomen und Detailinformationen zu einer Liste von Incidents auf der niedrigsten Ebene anzeigen.	Keine
Incidents nach Status	Aufgliederung der aktiven Safety Incidents nach Status, die hilft, den Fortschritt der Incident-Lösung nachzuverfolgen. Wählen Sie einen Status im Diagramm aus, um eine vollständige Liste der aktiven Incidents in diesem Status anzuzeigen.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Verletzungen“

Karte	Beschreibung	Indikatoren
Meldepflichtige Verletzungen dieses Jahr	Anzahl der im aktuellen Jahr als erfassbar eingestuften Verletzungen. Wählen Sie die Karte aus, um eine vollständige Liste der erfassbaren Incidents im Jahr anzuzeigen.	Keine
Tage seit der letzten Verletzung	Anzahl der Tage, die seit der letzten in den letzten 12 Monaten aufgezeichneten Verletzung mit vergangen sind Standort Und Einrichtung Aufgliederungen. Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen anzuzeigen und Daten zu visualisieren.	• OHS – Anzahl der Tage, seitdem das letzte Mal ein Verletzungs- und Krankheitsbericht geöffnet wurde • OHS – Anzahl der Tage, seitdem das letzte Mal ein Verletzungs- und Krankheitsbericht geöffnet wurde – längste Zeitspanne • OHS – Anzahl der Tage, seitdem das letzte Mal ein Verletzungs- und Krankheitsbericht geöffnet wurde – durchschnittliche Zeitspanne • OHS – Gesamtzahl der verlorenen Arbeitstage und übertragenen oder eingeschränkten Tage aufgrund von Verletzung oder Krankheit
Verlorene Tage durch Verletzung	Liniendiagramm, das die Anzahl der verlorenen Arbeitstage und übertragenen oder eingeschränkten Tage aufgrund von Verletzung oder Krankheit in den letzten 12 Monaten mit anzeigt OHS.Verletzung.Krankheit.Klassifizierung Und Einrichtung Aufgliederungen.	• OHS – Gesamtzahl der verlorenen Arbeitstage und übertragenen oder eingeschränkten Tage aufgrund von Verletzung oder Krankheit • OHS – Anzahl der Tage, seitdem das letzte Mal ein Verletzungs- und Krankheitsbericht geöffnet wurde • OHS – Anzahl der Tage, seitdem das letzte Mal ein Verletzungs- und Krankheitsbericht

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Verletzungen“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
		geöffnet wurde – längste Zeitspanne • OHS – Anzahl der Tage, seitdem das letzte Mal ein Verletzungs- und Krankheitsbericht geöffnet wurde – durchschnittliche Zeitspanne
Verletzung nach Kategorie	Aufgliederung der Verletzungen nach Kategorie pro Spalte, um häufige Risiken zu identifizieren. Wählen Sie eine Kategorie im Diagramm aus, um eine vollständige Liste der Verletzungen dieses Typs anzuzeigen.	Keine
Verletzung nach Schweregrad	Aufgliederung der aktiven Verletzungen nach Schweregrad pro Spalte. Wählen Sie im Diagramm einen Schweregrad aus, um eine vollständige Liste der Verletzungen dieses Typs anzuzeigen.	Keine
LTIR, Lost Time Incident Rate (Zeitverlust Incident-Rate)	Anzahl der Incidents mit verlorener Arbeitszeit pro 100 Vollzeitmitarbeitern. Diese Sicherheitsmetrik wird verwendet, um die Häufigkeit und den Schweregrad von Verletzungen/ Krankheiten am Arbeitsplatz zu messen, die dazu führen, dass Mitarbeiter keine Arbeit mehr haben. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: [OHS – Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu Abwesenheitstagen geführt haben] * 200000) / [OHS-Gesamtzahl der Arbeitsstunden]	• OHS – LTIR, Lost Time Incident Rate (Zeitverlust Incident-Rate) • OHS – Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu Abwesenheitstagen geführt haben • OHS – Geleistete Arbeitsstunden insgesamt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Verletzungen“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
LTIFR, Lost Time Injury Frequency Rate (Häufigkeit Zeitverlust durch Verletzungen)	Wie oft Verletzungen mit Zeitverlust auftreten, normalerweise pro Million Arbeitsstunden. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: [OHS – Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu Abwesenheitstagen geführt haben] * 1000000) / [OHS-Gesamtzahl der Arbeitsstunden]	• OHS – LTIFR, Lost Time Injury Frequency Rate (Häufigkeit Zeitverlust durch Verletzungen) • OHS – Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu Abwesenheitstagen geführt haben • OHS – Geleistete Arbeitsstunden insgesamt
TRIFR, Total Recordable Injury Frequency Rate (Häufigkeit der erfassbaren Verletzungen insgesamt)	Anzahl der meldepflichtigen Verletzungen/Krankheiten (mehr als nur erste Hilfe erforderlich) pro fester Anzahl der geleisteten Stunden. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: [OHS-Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die eine professionelle medizinische Behandlung erforderten] * 1000000) / [OHS-Gesamtzahl der Arbeitsstunden der Einrichtung]]	• OHS – TRIFR, Total Recordable Injury Frequency Rate (Häufigkeit der erfassbaren Verletzungen insgesamt) • OHS – Die Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, bei denen eine professionelle medizinische Behandlung erforderlich war • OHS – Geleistete Arbeitsstunden insgesamt
TRSR, Severity Rate (Schweregrad)	Schweregrad von Incidents, normalerweise basierend auf verlorenen Arbeitstagen. Diese Metrik misst den Schweregrad der Verletzung/Krankheit, indem die durchschnittliche Anzahl der verlorenen Arbeitstage und eingeschränkten Arbeitstage pro erfassbarem Incident berechnet wird, um die Schwere von Incidents im angegebenen Zeitraum zu bewerten. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: [OHS-Gesamtzahl der verlorenen Arbeitstage und übertragenen oder eingeschränkten Tage aufgrund von Verletzung oder Krankheit] * 200000) / [OHS-	• OHS – TRSR, Severity Rate (Schweregrad) • OHS – Gesamtzahl der verlorenen Arbeitstage und übertragenen oder eingeschränkten Tage aufgrund von Verletzung oder Krankheit • OHS – Geleistete Arbeitsstunden insgesamt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Verletzungen“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
	Gesamtzahl der geleisteten Arbeitsstunden]	
TRIR, Total recordable incident rate (Gesamtrate der meldepflichtigen Incidents)	Anzahl der erfassbaren Verletzungen und Krankheiten pro 100 Vollzeitmitarbeiter über einen Zeitraum von einem Jahr. Dies ist eine standardisierte Metrik, die verwendet wird, um die Sicherheit durch erfassbare Incidents zu messen. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: [OHS-Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die eine professionelle medizinische Behandlung erforderten] * 200000) / [OHS-Gesamtzahl der Arbeitsstunden der Einrichtung]	• OHS – TRIR, Total recordable incident rate (Gesamtrate der meldepflichtigen Incidents) • OHS – Die Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, bei denen eine professionelle medizinische Behandlung erforderlich war • OHS – Geleistete Arbeitsstunden insgesamt
DART, Days Away/ Restricted or Job Transfer Rate (Abwesenheitstage/Eingeschränkt oder Arbeitsübertragungsrate)	Rate der schwerwiegenden Incidents, die zu Abwesenheitszeiten, eingeschränkten Aufgaben oder Stellenübertragungen führen. Es handelt sich um eine standardisierte Metrik, die zur Nachverfolgung von Incidents verwendet wird, die dazu geführt haben, dass Mitarbeiter ihre üblichen Aufgaben nicht erfüllen können und Auszeiten nehmen oder auf Arbeitsaufgaben mit geringerer Auswirkung übertragen werden mussten. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: ([OHS-Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu Abwesenheitstagen geführt haben] + [OHS-Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu übertragenen oder eingeschränkten Tagen geführt haben]) * 200000) / [OHS-Gesamtzahl der Arbeitsstunden]	• OHS – DART, Days Away/ Restricted or Job Transfer Rate (Abwesenheitstage/ Eingeschränkt oder Arbeitsübertragungsrate) • OHS – Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu übertragenen oder eingeschränkten Tagen geführt haben • OHS – Gesamtzahl der Verletzungen oder Krankheiten, die zu Abwesenheitstagen geführt haben • OHS – Geleistete Arbeitsstunden insgesamt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Beobachtungen“

Karte	Beschreibung	Indikatoren
Anzahl der Beobachtungen	Anzahl der offenen Sicherheitsbeobachtungen, einschließlich einer Trendlinie, mit Standort Aufgliederung. Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen zu erstellen und Daten zu visualisieren, z. B. Trend über verschiedene Zeitzusammenfassungen von Daten.	Arbeitsschutz – Offene Beobachtungen
Überfällige Korrekturaktionen	Anzahl der Korrekturaktionen, deren Fälligkeitsdaten überschritten sind. Wählen Sie die Karte aus, um eine vollständige Liste der überfälligen Korrekturmaßnahmen anzuzeigen.	Keine
Überfällige vorbeugende Aktionen	Anzahl der vorbeugenden Aktionen, die ihre Fälligkeitsdaten überschritten haben. Wählen Sie die Karte aus, um eine vollständige Liste der überfälligen vorbeugenden Maßnahmen anzuzeigen.	Keine
Beobachtung nach Status	Aufgliederung der aktiven Sicherheitsbeobachtungen nach Status. Wählen Sie einen Status im Diagramm aus, um eine vollständige Liste der aktiven Beobachtungen in diesem Status anzuzeigen.	Keine
Positive Beobachtungen gemeldet	Anzahl der positiven Sicherheitsbeobachtungen, die bewährte Praktiken bestätigen. Wählen Sie die Karte aus, um eine vollständige Liste der positiven Beobachtungen anzuzeigen.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Beobachtungen“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
Offene Korrektur- und Präventivmaßnahmen	Anzahl der laufenden Aktionen (korrigierend und vorbeugend) im Zeitverlauf. Das Liniendiagramm enthält eine Linie für jeden Aktionstyp, die eine Anzahl von im Laufe der Zeit anzeigt. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet: [Arbeitsschutz – Offene Aktionen] – [Arbeitsschutz – Offene Korrekturmaßnahmen] Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen anzuzeigen und ihre Daten zu visualisieren.	• Arbeitsschutz – Korrekturaktionen # • Arbeitsschutz – Offene Aktionen • Arbeitsschutz – Offene Korrekturaktionen • Arbeitsschutz – Offene vorbeugende Aktionen
Aktionen nach Status	Aufgliederung der aktiven Arbeitsschutz Aktionen (erstellt für Safety Incidents und Beobachtungen) nach ihrem aktuellen Status. Wählen Sie eine Statusspalte im Diagramm aus, um eine vollständige Liste der aktiven Aktionen in diesem Status anzuzeigen.	Keine

Widgets werden angepasst

Sie können die Widgets im Dashboard anpassen, um relevante Metriken anzuzeigen, indem Sie verwenden UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder Tutorial .

Incident-Management für den Arbeitsschutz – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung.

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Incident-Management für den Arbeitsschutz

Store-Anwendung	Beschreibung
Arbeitsschutz-Core	Installiert das Kerndatenmodell für Arbeitsschutz. Dieses Datenmodell enthält allgemeine Komponenten wie Arbeitsschutz Anwenderprofil und Aktionen, die in verwendet werden Arbeitsschutz Anwendungen. Weitere Informationen zu Store-Anwendungen, -Rollen und -Tabellen, die mit installiert wurden Arbeitsschutz Core, Siehe Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten.
Arbeitsschutz-Incident-Management PA – Inhaltspaket	Generiert die Metriken für die Sicherheitshäufigkeitsrate auf der Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Zielseite.
Workplace Core [sn_wsd_Core]	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Incident-Management für den Arbeitsschutz. **Wichtig:** Die Anwendungsinstallation installiert die Standort-Demodaten für nicht Workplace Core Standortmodell. Reparieren Sie als Problemumgehung Workplace Core Plugin mit **Demodaten laden** Option.

Installierte Rollen

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sicherheitsmitarbeiter [sn_ohs_im.Agent]	Service Desk-Mitarbeiter für Arbeitsschutz Teams, die: • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Arbeiten Sie an Safety Incidents und Beobachtungen, um sie zu lösen	• sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.Report_Mapping_Reader • sn_wsd_Core.location_Reader • sn_ohs_im.Workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.Observation_Writer_Restricted • sn_ohs_im.Reporter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_ohs_im.action_Reader • sn_ohs_im.action_Writer_Restricted • sn_ohs_im.Observation_Reader • sn_hs_cm.case_writer
Sicherheitsleiter [sn_ohs_im.Executive]	Führungskraft, die: • Greifen Sie auf zu Arbeitsschutz Zielseite für führungskräfte • Zeigen Sie Sicherheitsmetriken an, um Einblicke in die Leistung des Sicherheitsteams und des Unternehmens in Bezug auf die Sicherheit zu erhalten • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Detailinformationen anzeigen	• workspace_user • sn_ohs_im.Report_Mapping_Reader • sn_wsd_Core.location_Reader • sn_ohs_im.Workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.Reporter • sn_ohs_im.action_Reader • sn_ohs_im.Observation_Reader
Sicherheitsmanager [sn_ohs_im.Manager]	Manager für Arbeitsschutz-Teams, der: • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Weisen Sie Sicherheitsmitarbeitern Security Incidents und Beobachtungen zu • Arbeiten Sie an Safety Incidents und Beobachtungen, um sie zu lösen	• sn_ohs_im.Observation_Manager • workspace_user • sn_ohs_im.action_Manager • sn_ohs_im.incident_manager • sn_ohs_im.Report_Mapping_Reader • sn_ohs_im.Workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.Reporter • sn_hs_cm.case_manager
Manager für Sicherheitsvorgänge	Linienvorgesetzter oder Vorgesetzter, der:	• sn_ohs_im.anfordernde Person • sn_wsd_Core.location_Reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_ohs_im.Operations_Manager]	• Anzeigen Arbeitsschutz Zielseite für Vorgänge • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Melden Sie Safety Incidents und Beobachtungen von Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Arbeiten Sie an Safety Incidents und Beobachtungen	• workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.Report_Mapping_Reader • sn_wsd_Core.location_Reader • sn_ohs_im.Workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.Observation_Writer_Restricted • sn_ohs_im.Reporter • sn_ohs_im.action_Reader • sn_ohs_im.action_Writer_Restricted • sn_ohs_im.Observation_Reader
Agent für kritische Ereignisse [sn_Critical.Agent]	Arbeitet an Datensätzen kritischer Ereignisse von der Initiierung bis zur Lösung.	• sn_comm_management.comm_plan_manag • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.Workspace_user • sn_Critical.read

Automatische Übersetzung

Installierte Tabellen

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Jährliche Informationen [sn_ohs_im_Annual_Information]	Speichert jährliche Informationen für eine Einrichtung.
Arbeitsschutz-Einrichtung [sn_ohs_im_Establishment]	Speichert Einrichtungsinformationen für eine Organisation . Die Einrichtungsdatensätze werden verwendet, um Verletzungs- und Krankheitsdatensätze für das automatische Ausfüllen von Berichten wie OSHA 300-, 300A- und 301-Formularenzu gruppieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsschutz-Incident [sn_ohs_im_Incident]	Speichert alle von Mitarbeitern gemeldeten Datensätze zu Sicherheits-Incidents, die sich am Arbeitsplatz ereignet haben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Regionale Details [sn_ohs_im_injury_Region_Data]	Speichert alle regionsspezifischen Informationen.
Beteiligte Personen [sn_ohs_im_involved_Party]	Speichert alle protokollierten Personen, die an Untersuchungen beteiligt sind Personen können vorhandene [sys_users] oder externe Personen sein, z. B. Verträge und Besucher vor Ort.
Periodische Gesamtarbeitsstunden [sn_ohs_im_periodic_work_Hour]	Speichert regelmäßige Gesamtarbeitsstunden pro Jahr und Einrichtung.
Arbeitsschutz-Beobachtung [sn_ohs_im_Observation]	Speichert alle von Mitarbeitern an ihrem Arbeitsplatz gemeldeten Sicherheitsbeobachtungsdatensätze. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Beobachtung des Arbeitsschutz-Incidents [sn_ohs_im_m2m_Incident_Observation]	Speichert alle Sicherheitsbeobachtungsdatensätze, die mit den Incidents verknüpft sind und von Mitarbeitern an ihrem Arbeitsplatz gemeldet werden.
Verletzung [sn_ohs_im_injury]	Speichert alle protokollierten Verletzungen, die allen Verletzungs- und Krankheitsberichten zugeordnet sind Eine anwenderdefinierte seismische Komponente ist verfügbar, um Verletzungen zu protokollieren.
Verletzung und Krankheit [sn_ohs_im_Verletzung_Krankheit]	Speichert alle protokollierten Verletzungen und Krankheitsdatensätze. Informationen, die in dieser Tabelle nachverfolgt werden, können zum Generieren von Berichten wie OSHA-Formularen verwendetwerden.

Felder „Verletzung“ und „Krankheit“

Sicherheitsmanager und Service Desk-Mitarbeiter können das Verletzungs- und Krankheitsformular verwenden, um Verletzungen oder Krankheiten zu protokollieren. Ein Sicherheits-Compliance-Manager kann auf einen Verletzungs- und Krankheitsbericht zugreifen und ihn zu Berichtszwecken als erfassbar markieren. Sie können damit auch Verletzungs- und Krankheitsberichte generieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit.

Formular „Verletzung und Krankheit“

Feld	Beschreibung
Person	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verletzung und Krankheit“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Personentyp	Typ der Person, die verletzt oder krank ist. • **Mitarbeiter** : Ein Mitarbeiter der Organisation, in der diese Verletzung aufgetreten ist. • **Besucher** : Eine Person außerhalb der Organisation, die als Besucher auf die Website gekommen ist. • **Öffentlich** : Eine Person aus der Öffentlichkeit, die am Ort des Security Incidents oder der Beobachtung anwesend war. • **Auftragnehmer** : Ein Vertragsmitarbeiter eines Auftragnehmers, der den Standort besucht hat, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_crm) ist auf Ihrer Instanz installiert.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, der verletzt oder krank ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** Ist aus ausgewählt **Personentyp** . **Tipp:** Wenn ein Incident mehr als eine Person betrifft, müssen Sie für jede Person einen Verletzungs- und Krankheitsbericht erstellen.
Besucher	Name des Besuchers, der verletzt oder krank ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Besucher** Ist aus ausgewählt **Personentyp** . **Hinweis:** Dieses Feld listet nur Besucher auf, die haben Arbeitsschutz Profil, das ihnen zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Besucher.
Name	Name der verletzten oder kranken öffentlichen Person. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Öffentlich** Ist aus ausgewählt **Personentyp** .
Vertragsunternehmen	Name des verletzten oder kranken Vertragsmitarbeiters. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Personentyp** . **Hinweis:** In diesem Feld werden nur Anwender aufgelistet, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen ist und deren Arbeitsschutzprofil erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.
Namen schwärzen	Option zum Schwärzen des Namens des Mitarbeiters aus dem Datensatz, wenn ein Datenschutzproblem besteht. Schwärzung schützt die Privatsphäre des betroffenen Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verletzung und Krankheit“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn diese Option für eine erfassbare Verletzung und Krankheit ausgewählt ist, wird der Name des Mitarbeiters aus allen generierten Berichten, z. B. einem OSHA-Formular, schwärzt. Ihr Name wird durch ersetzt **Datenschutzbedenken-Fall** In den generierten Berichten.
Vertraulicher Inhalt	Option, die angibt, dass der Incident vertrauliche Informationen enthält. Nur ein Anwender mit der Anwenderrolle für sensible Inhalte kann einen als vertraulich markierten Bericht anzeigen. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten. **Hinweis:** Wenn Sie einen Bericht (z. B. OSHA 300 oder 300A) generieren, enthält er alle Incidents, einschließlich der Incidents, die gemäß der Vorlage als vertraulich markiert sind. Vertrauliche Informationen werden jedoch nicht im Bericht offengelegt, da Incident-Details nicht enthalten sind.
Einrichtung	Name der Einrichtung, in der diese Verletzung oder Krankheit aufgetreten ist. Wenn ein Sicherheits-Compliance-Manager einen Bericht generiert, z. B. ein OSHA-Formular, werden nur Datensätze mit einer zugewiesenen Einrichtung eingeschlossen.
Gesundheitswesen	
Behandlung extern durchgeführt	Option, um anzugeben, ob die Behandlung der Verletzung oder Krankheit außerhalb des Arbeitsplatzes erfolgt. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle anderen Felder in ausgewählt **Gesundheitswesen** Abschnitt wird verfügbar.
Name des Arztes oder sonstigen medizinischen Fachpersonals	Name des Arztes oder medizinischen Fachpersonals, der die Behandlung anbietet.
Facility	Name des Krankenhauses, in dem die Behandlung erfolgt.
Adresse der Facility	Adresse des Krankenhauses, in dem die Behandlung erfolgt.
In Notaufnahme behandelt	Option, um anzugeben, dass die Behandlung in einer Notaufnahme durchgeführt wird.
Über Nacht im Krankenhaus	Option, um anzugeben, ob der Mitarbeiter die Nacht im Krankenhaus verbracht hat.
Details zu Verletzung und Krankheit	
Stellen Sie sicher, dass dieser Abschnitt keine personenbezogenen Daten enthält, die den betroffenen Mitarbeiter identifizieren können.	
Anzahl	Automatisch generierte Nummer für den Verletzungs- und Krankheitsdatensatz.
Incident	Safety Incident, der dieser Verletzung und Krankheit zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verletzung und Krankheit“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch mit der Nummer des Safety Incidents ausgefüllt, aus der der Verletzungs- und Krankheitsbericht erstellt wird.
Klassifizierung	Klassifizierung für diese Verletzung und Krankheit.
OSHA Verletzungstyp	Typ der Verletzung oder Krankheit. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Die Anwendung „“ (com.snc.sn_hs_im_osha) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz.
Datum und Uhrzeit des Arbeitsbeginns des Mitarbeiters	Zeit, zu der der Mitarbeiter vor dieser Verletzung oder Krankheit seine Arbeit aufnimmt.
Datum und Uhrzeit der Verletzung oder Krankheit	Datum und Uhrzeit, zu der diese Verletzung oder Krankheit aufgetreten ist.
Abwesenheitstage	Anzahl der Tage, die der verletzte Mitarbeiter von der Arbeit abwesend war.
Tage für Arbeitsübertragung oder -einschränkung	Anzahl der Tage, an denen der verletzte Mitarbeiter in der Ausführung seiner Aufgaben eingeschränkt oder an einen anderen Job mit geringerer Auswirkung versetzt wird, z. B. bis er bereit ist, zu seiner ursprünglichen Stelle zurückzukehren.
Erfassbar	Option, die angibt, dass diese Verletzung oder Krankheit für einen beliebigen Meldezweck erfasst werden kann. Nur ein Sicherheits-Compliance-Manager kann dieses Feld bearbeiten. Nur Datensätze, die als erfassbar markiert sind, werden einbezogen, wenn Sie einen Bericht generieren, z. B. ein OSHA-Formular. Beispiel: Siehe Voraussetzungen zum Generieren von OSHA-Formularen.
Zeit unklar	Option, um anzugeben, dass der Zeitpunkt dieser Verletzung oder Krankheit nicht verfügbar ist.
HRSD-Falldatensatz	HR-Fall im Zusammenhang mit dieser Verletzung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: • Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_cm) und das Plugin Human Resources Scoped App: Core (com.sn_HR_Core) sind auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz. • Sicherheitsfallmanager [Rolle sn_hs_cm.case_manager] wurde Ihnen zugewiesen. • **Mitarbeiter** Ist in ausgewählt **Personentyp** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.
RTW-Falldatensatz	Fall „Rückkehr zur Arbeit“ im Zusammenhang mit dieser Verletzung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verletzung und Krankheit“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Der Verletzungsdatensatz wird automatisch in ausgefüllt **Verletzung und Krankheit** Registerkarte des ausgewählten Falls. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutzfall . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: • Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_cm) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz. • Sicherheitsfallmanager [Rolle sn_hs_cm.case_manager] wurde Ihnen zugewiesen. • **Mitarbeiter** Ist in ausgewählt **Personentyp** Feld. Das Feld wird jedoch nicht angezeigt, wenn das Plugin „bereichsbezogene Human Resources-App: Core“ (com.sn_HR_Core) ebenfalls auf der Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit aus einer Verletzung oder Krankheit.
Verletzungstyp	Art der Verletzung oder Krankheit.
Was war die Verletzung?	
Was war die Verletzung?	Abschnitt, in dem Sie verletzte Körperteile auswählen und ihre Details hinzufügen können. Dieses Feld ist erst verfügbar, nachdem Sie auf geklickt haben **Speichern** Im Datensatz.
Vorderseite	Auswahl für visuelle Verletzungen, in der Sie Verletzungen an den vorderen Teilen eines menschlichen Körpers hinzufügen können. Wählen Sie ein Körperteil aus, das Sie auswählen möchten **Schweregrad** Und **Betroffener Körperteil** , Und hinzufügen **Beschreibung** Über die Verletzung oder Krankheit.
Zurück	Auswahl für visuelle Verletzungen, in der Sie Verletzungen an den Rückenteilen eines menschlichen Körpers hinzufügen können. Wählen Sie ein Körperteil aus, das Sie auswählen möchten **Schweregrad** Und **Betroffener Körperteil** , Und hinzufügen **Beschreibung** Über die Verletzung oder Krankheit.
Anhänge	
Anhänge	Abschnitt, in dem Sie Anhänge im Zusammenhang mit dieser Verletzung und Krankheit hinzufügen können. Wenn diese Verletzung und Krankheit als erfassbar markiert ist, sind alle dafür generierten Berichte (z. B. das OSHA 301-Formular) in diesem Bereich verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie ein OSHA 301-Formular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Beteiligte Personen“

Sicherheitsmanager und Service Desk-Mitarbeiter können das Formular „Beteiligte Personen“ verwenden, um eine beteiligte Person an einem Safety Incident oder einer ihnen zugewiesenen Beobachtung hinzuzufügen oder zu ändern.

Formular „Beteiligte Personen“

Feld	Beschreibung
Personentyp	Typ der Person, die an dem Safety Incident oder der Beobachtung beteiligt ist. Wenn ein Incident oder eine Beobachtung mehr als eine Person betrifft, müssen Sie für jede einen Datensatz hinzufügen. • **Mitarbeiter** : Ein Mitarbeiter der Organisation, in der der Safety Incident oder die Beobachtung aufgetreten ist. • **Besucher** : Eine Person außerhalb der Organisation, die als Besucher auf die Website gekommen ist. • **Öffentlich** : Eine Person aus der Öffentlichkeit, die am Ort des Security Incidents oder der Beobachtung anwesend war. • **Auftragnehmer** : Ein Vertragsmitarbeiter eines Auftragnehmers, der den Standort besucht hat, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_crm) ist auf Ihrer Instanz installiert.
Mitarbeiter	Name des beteiligten Mitarbeiters. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** Ist aus ausgewählt **Personentyp** .
Besucher	E-Mail-ID des beteiligten Besuchers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Besucher** Ist aus ausgewählt **Personentyp** . **Hinweis:** Dieses Feld listet nur Besucher auf, die haben Arbeitsschutz Profil, das ihnen zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Besucher.
Vertragsunternehmen	Name des beteiligten Vertragsmitarbeiters. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Auftragnehmer** Ist aus ausgewählt **Personentyp** . **Hinweis:** In diesem Feld werden nur Anwender aufgelistet, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen ist und deren Arbeitsschutzprofil erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.
Zuordnung	Art der Beteiligung der Person.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Beteiligte Personen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Zeuge** : Eine Person, die bei dem beschriebenen Safety Incident oder der beschriebenen Beobachtung anwesend war. • **Verletzte Partei** : Eine Person, die beim Incident verletzt wurde. Diese Option wird nur für den Personentyp „Mitarbeiter“ und „Besucher“ angezeigt. • **Sicherheitsteam** : Eine Person aus dem Sicherheitsteam, die die Untersuchung des Incident bearbeitet. • **Mitarbeitender** : Eine Person, die an einer Person bei der Untersuchung dieses Incident oder dieser Beobachtung mitarbeitet. • **Beteiligt** : Eine Person, die auf andere Weise an diesem Incident oder dieser Beobachtung beteiligt ist.
Name	Name der beteiligten Person. Geben Sie für eine öffentliche Person den Namen ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlich** Option ist aus ausgewählt **Personentyp** . Für einen Besucher wird der Name automatisch aus dem Besucherprofil ausgefüllt.
Telefon	Telefonnummer der beteiligten Person. Geben Sie für eine öffentliche Person die Telefonnummer ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlich** Option ist ausgewählt. Für einen Mitarbeiter oder Besucher wird die Telefonnummer automatisch aus dem Anwender- oder Besucherprofil ausgefüllt.
E-Mail	E-Mail-ID der beteiligten Person. Geben Sie für eine öffentliche Person die E-Mail-ID ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Öffentlich** Option ist ausgewählt. Für einen Mitarbeiter oder Besucher wird die E-Mail-ID automatisch aus dem Anwender- oder Besucherprofil ausgefüllt.
Bevorzugte Kontaktmethode	Methode zum Kontaktieren der beteiligten Person, z. B. E-Mail-Adresse oder Telefonnummer.

Domain Separation und Incident-Management für den Arbeitsschutz

Domänentrennung wird für Incident-Management für den Arbeitsschutz unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über domänengetrennte Tabellen

Alle Tabellen in Incident-Management für den Arbeitsschutz Kann domänengetrennt sein und das erforderliche Domänentrennungsfeld enthalten.

So funktioniert Domain Separation in Incident-Management für den Arbeitsschutz

- Jede Tabelle in Incident-Management für den Arbeitsschutz Enthält die Domänentrennungsfelder **Domäne** Und **Domänenpfad** .
- Der Kunde kann diese Felder verwenden, um die Domänentrennung bei der Implementierung von zu konfigurieren Incident-Management für den Arbeitsschutz.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeitsschutz Verletzungs- und Krankheitsberichte

Als Compliance-Manager müssen Sie Incidents von Mitarbeitern im Zusammenhang mit Arbeitsschutz melden. Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz, Sie können Berichte für Sicherheits-Incidents und die Verletzungen und Krankheiten in Ihrer Organisation exportieren.

Um diese Berichterstellungsfunktion für zu aktivieren Incident-Management für den Arbeitsschutz, Müssen Sie zusätzlich die entsprechende Berichterstellungsanwendung installieren. Um beispielsweise die OSHA-Berichterstellung (Occupational Safety and Health Administration) zu aktivieren, müssen Sie installieren Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung (com.snc.sn_hs_im_osha).

Sie können auch einen Bericht für eine Verletzung oder Krankheit mithilfe Ihrer eigenen PDF-Vorlagen für Ihre regionalen oder branchenspezifischen Anforderungen generieren.

Sie können auch einen Bericht für eine Verletzung oder Krankheit generieren, indem Sie Ihre regionalen oder branchenspezifischen PDF-Vorlagen für Berichte direkt in die Anwendung hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte und Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie die Liste der Einrichtungen

Verwalten Sie die Einrichtungsliste für Ihre Organisation Die erfassbaren Verletzungs- und Krankheitsdatensätze werden anhand dieser Einrichtungsinformationen für die automatische Einreichung und den Export der Berichte wie OSHA 300- und 300A-Formulare gruppiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die exportierten Berichte, z. B. OSHA 300- und 300A-Formulare, für eine Einrichtung anzeigen, indem Sie zum Einrichtungsdatensatz in der Liste navigieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte unter **Einrichtungen** Liste, wählen Sie aus **Alle** .
   - Um einen Einrichtungsdatensatz hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen vorhandenen Einrichtungsdatensatz zu bearbeiten, wählen Sie die Einrichtung und dann aus **Bearbeiten** .
4. Im Formular in **Details** Füllen Sie die Felder aus.

Arbeitsschutz-Einrichtung

Feld	Beschreibung
Branchencode	Code, der die Branche angibt, zu der eine Einrichtung basierend auf ihren Geschäftsaktivitäten gehört. Beispiel: ○ SIC-Codes (Standard Industrial Classification), die von der Regierung der Vereinigten Staaten Einrichtungen zugewiesen werden ○ Codes des North American Industry Classification System (NAICS) für Einrichtungen in Kanada, den Vereinigten Staaten und Mexiko
Branchenbeschreibung	Kurze Beschreibung der primären Geschäfts- und Geschäftsaktivitäten einer Einrichtung.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Jährliche Informationen** Die Registerkarte wird für die Einrichtung angezeigt.

Ergebnis

Diese Einrichtung ist in verfügbar **Einrichtung** Liste des Felds in einem Verletzungs- und Krankheitsbericht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

In **Jährliche Informationen** Registerkarte die jährliche Gesamtzahl der Arbeitsstunden für diese Einrichtung hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Gesamtzahl der Arbeitsstunden für eine Einrichtung hinzu.

Fügen Sie die Gesamtzahl der Arbeitsstunden für eine Einrichtung hinzu

Addieren Sie die Gesamtzahl der pro Jahr für eine Einrichtung geleisteten Stunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die jährlichen Gesamtstundeninformationen werden für die automatische Einreichung der Gesamtarbeitsstunden verwendet, die von Mitarbeitern in einem Jahr beim Exportieren der Verletzungs- und Krankheitsberichte für eine Einrichtung gearbeitet werden, z. B. das OSHA 300A-Formular. Wenn die Gesamtstundeninformationen für ein Jahr in nicht verfügbar sind **Jährliche Informationen** Registerkarte verwendet das System den Standardwert aus dem `Total hours worked`Systemeigenschaft im exportierten Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft zum Festlegen der Arbeitsstunden des Mitarbeiters .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte unter **Einrichtungen** Liste, wählen Sie aus **Alle** .
4. Wählen Sie diese Option aus, um den Einrichtungsdatensatz zu öffnen, zu dem die Gesamtarbeitsstunden hinzugefügt werden sollen.
5. In **Jährliche Informationen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
6. In **Jahr** Geben Sie das Jahr ein, für das die Gesamtstunden hinzugefügt werden sollen, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Die **Regelmäßige Gesamtarbeitsstunden** Die Registerkarte wird für das Jahr angezeigt.
7. In **Regelmäßige Gesamtarbeitsstunden** Registerkarte die Arbeitsstunden für jeden Zeitraum im Jahr hinzufügen.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie das Startdatum und das Enddatum für den Zeitraum aus.
   c. In **Insgesamt gearbeitete Stunden** Geben Sie die Gesamtarbeitsstunden für den ausgewählten Zeitraum ein.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Wiederholen Sie Schritt 7, um die erforderliche Anzahl von Zeiträumen und ihre Arbeitsstunden hinzuzufügen.
9. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Alle periodischen Stunden, die für ein Jahr protokolliert wurden, werden in aufgeführt **Regelmäßige Gesamtarbeitsstunden** Registerkarte des Jahres.
- Alle regelmäßigen Stunden für ein Jahr ergeben sich aus den jährlichen Gesamtarbeitsstunden für dieses Jahr. Die Gesamtarbeitsstunden für ein Jahr sind in aufgeführt **Insgesamt gearbeitete Stunden** Spalte unter **Jährliche Informationen** Registerkarte.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket

Mit ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung können Sie OSHA-Formulare automatisch für Verletzungen und Krankheiten ausfüllen und exportieren, die in einer Einrichtung unter Ihrer Organisation aufgetreten sind.

Die Occupational Safety and Health Administration (OSHA) ist Teil des US-Arbeitsministeriums, das Standards für den Schutz von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz festlegt und durchsetzt.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Voraussetzungen zum Generieren von OSHA-Formularen

Bevor Sie mit der OSHA-Formulargenerierung beginnen, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

- Einrichten Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaketan.
- Überprüfen und legen Sie die folgenden Felder in den Verletzungs- und Krankheitsberichten fest, für die die OSHA-Formulare generiert werden sollen.
  - **Erfassbar** : Wenn Sie ein OSHA-Formular generieren, werden nur die erfassbaren Incidents einbezogen.
  - **Einrichtung** : Stellen Sie sicher, dass dieses Feld mit dem Namen der Einrichtung ausgefüllt ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihnen die Rolle „Sicherheits-Compliance-Manager“ [sn_ohs_im.compliance_manager] zugewiesen ist.

OSHA-Inhaltspaket wird eingerichtet

Richten Sie ein Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung zum Aktivieren der Generierung von OSHA-Formularen.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die erforderlichen Konfigurationsaufgaben.

Aufgaben zum Konfigurieren von OSHA-Formularen

Aufgabe	Beschreibung
Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installieren	Installieren Sie Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz, die hat Incident-Management für den Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben zum Konfigurieren von OSHA-Formularen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Verwalten Sie die Einrichtungsliste	Aktualisieren Sie die Einrichtungsliste für Ihre Organisation. Die meldepflichtigen OSHA-Datensätze zu Verletzungen und Krankheiten werden anhand dieser Einrichtungsinformationen gruppiert.
Aktualisieren Sie gespeicherte PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare	Überprüfen Sie, ob die gespeicherten PDF-Vorlagen für die OSHA 300-, 300A- und 301-Formulare aktualisiert wurden. Die Anwendung enthält vorkonfigurierte PDF-Vorlagen und ihre sys_IDs für OSHA-Formulare und kann angepasst werden, wenn Änderungen an den OSHA-Formular-PDF-Dateien erforderlich sind.
Konfigurieren Sie OSHA-Systemeigenschaften	Ändern Sie bei Bedarf die Eigenschaften des OSHA-Basissystems, um PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare zu konfigurieren.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installieren

Sie können installieren Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung (Com.snc.sn_hs_im_osha), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installiert:

- Tabellen
- Systemeigenschaften

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installierte Komponenten und Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket -Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung (Com.snc.sn_hs_im_osha) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktualisieren Sie eine OSHA-Formular-PDF-Vorlage

Aktualisieren Sie eine gespeicherte OSHA-Formular-PDF-Vorlage, wenn Änderungen an einer OSHA-Formular-PDF-Datei erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin oder sn_ohs_im.Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare sind erforderlich, um OSHA-Formulare für Safety Incidents und Verletzungen und Krankheiten in Ihrer Organisation auszufüllen und zu exportieren.

Das OSHA-Inhaltspaket für das Management von Arbeitsschutz-Incidents enthält vorkonfigurierte PDF-Vorlagen und zugehörige sys_IDs für OSHA 300-, 300A- und 301-Formulare. Wenn jedoch Änderungen an den PDF-Dateien des OSHA-Formulars erforderlich sind, können sie aktualisiert werden.

Prozedur

1. Laden Sie die neue PDF-Vorlagendatei des OSHA-Formulars hoch.

   a. Wählen Sie Aus **Alle** .

   b. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_hs_im_osha_template.list` Und drücken Sie die Eingabetaste.
   Die Tabelle „HS OSHA PDF-Vorlage“ [sn_hs_im_osha_template] wird geöffnet, und eine Liste aller verfügbaren PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie aktualisieren müssen.

d. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Anhänge** Löschen Sie die alte PDF-Vorlagendatei, und laden Sie die neue PDF-Vorlagendatei hoch.
Weitere Informationen zum Verwalten von Anhängen finden Sie unter Verwalten Sie Anhänge .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

2. Aktivieren Sie die hochgeladene PDF-Vorlagendatei des OSHA-Formulars, und kopieren Sie ihre sys_ID

a. Wählen Sie Aus **Alle** .

b. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_attachment.list` Und drücken Sie die Eingabetaste.

c. Wählen Sie in der Liste den Anhang der PDF-Vorlagendatei aus, den Sie in Schritt 1 hochgeladen haben.

d. Legen Sie es fest **Status** Wert als verfügbar.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Anhang der PDF-Vorlagendatei, und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .

3. Aktualisieren Sie die sys_ID der PDF-Vorlagendatei des OSHA-Formulars in der entsprechenden Systemeigenschaft.

a. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**an.

b. Wählen Sie die entsprechende Systemeigenschaft für die PDF-Vorlage des OSHA-Formulars aus, die Sie aktualisiert haben.
Informationen zu den Systemeigenschaften der PDF-Vorlage für OSHA-Formular finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket -Eigenschaften.

c. Aktualisieren Sie die sys_ID, die Sie in Schritt 2 kopiert haben.

d. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die neue OSHA-Formular-PDF-Vorlage ist verfügbar und wird beim Exportieren des entsprechenden OSHA-Formulars verwendet.

Generieren Sie ein OSHA 301-Formular

Generieren Sie ein OSHA 301-Formular für eine Verletzung oder Krankheit im Zusammenhang mit einem Safety Incident.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Die Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Die Anwendung „“ (com.snc.sn_hs_im_osha) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz.
- Die **Erfassbar** Option ist im Verletzungs- und Krankheitsbericht ausgewählt.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
   Die Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Wird in einer neuen Registerkarte des Browserfensters geöffnet.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ) Und navigieren Sie zu **Listen** Registerkarte.
3. Öffnen Sie den Verletzungs-/Krankheitsbericht aus einem Safety Incident oder aus der Liste Verletzung und Krankheit.

Option	Schritte
Aus einem Safety Incident	**a.** In **Safety Incidents** Liste, wählen Sie aus **Alle** . **b.** Wählen Sie in der Liste den Incident aus, für den Sie das OSHA 301-Formular ge–nerieren möchten. **c.** Wählen Sie aus **Melden Sie einen Incident** Registerkarte zum Öffnen des Playbooks. **d.** In **Fügen Sie Verletzung und Krankheit hin zu** Aktivität, wählen Sie den Verletzungs- und Krankheitsbericht aus, für den das OSHA 301-Formular generiert werden soll.
Aus einer Verletzungs- und Krankheitsliste	**a.** In **Verletzung/Krankheiten** Liste, öffnen Sie die Berichtsliste. Zum Beispiel: ▪ Wählen Sie für Berichte, die als erfass–bar markiert sind, aus **Erfassbar** . ▪ Wählen Sie für alle Berichte aus **Alle** . **b.** Öffnen Sie in der Liste den Verletzungs- und Krankheitsbericht, für den Sie das OSHA 301-Formular generieren möch–ten.

4. Überprüfen Sie den Verletzungs- und Krankheitsbericht, und wählen Sie aus **Erfassbar** Option.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.
5. Wählen Sie Aus **Generieren Sie das OSHA 301-Formular** .
6. In **Generieren Sie das OSHA 301-Formular** Dialogfeld wählen Sie das Dateiformat aus, in dem das Formular generiert werden soll, z. B. CSV oder PDF.
7. Wählen Sie Aus **Generieren** .

Ergebnis

- Das OSHA 301-Formular wird mit der gespeicherten Vorlage für das OSHA 301-Formular generiert und ist in verfügbar **Anhänge** Abschnitt des Incident.
- Die OSHA 301-Vorlage wird automatisch mit den im Verletzungs- und Krankheitsbericht verfügbaren Informationen ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie ein jährliches OSHA 300- oder 300A-Formular

Generieren Sie ein jährliches OSHA-Formular 300 oder 300A für alle meldepflichtigen OSHA-Verletzungen und -Krankheiten, die zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember eines Kalenderjahrs in einer Einrichtung aufgetreten sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Die Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Die Anwendung „“ (com.snc.sn_hs_im_osha) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz.
- Die folgenden Felder werden in den Verletzungs- und Krankheitsberichten der Incidents festgelegt, die in das OSHA-Formular aufgenommen werden sollen.
  - Die **Erfassbar** Option ist ausgewählt. Wenn Sie ein OSHA-Formular generieren, werden nur die erfassbaren Incidents einbezogen.
  - Die **Einrichtung** Feld enthält den Namen der Einrichtung.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die OSHA 300- und 300A-Formulare werden pro Einrichtung und Jahr generiert.

Das System verwendet die gespeicherten PDF-Vorlagen für OSHA 300- und 300A-Formulare und füllt sie mit den Werten aus den meldepflichtigen Verletzungs- und Krankheitsberichten aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ) Und navigieren Sie zu **Listen** Registerkarte.
3. In **Listen** Registerkarte unter **Verletzung/Krankheiten** Liste, öffnen Sie eine Berichtsliste.
   - Wählen Sie für Berichte, die als erfassbar markiert sind, aus **Erfassbar** .
   - Wählen Sie für alle Berichte aus **Alle** .
4. Informationen zu Verletzungen und Krankheiten finden Sie unter **Erfassbar** Spalte.
5. Wählen Sie Aus **Generieren Sie OSHA-Formulare** .
6. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „OSHA-Formular generieren“ aus.

Dialogfeld „OSHA-Formular generieren“

Feld	Beschreibung
Formulartyp	Typ des OSHA-Formulars. ○ **300** : Protokoll aller arbeitsbezogenen Verletzungen und Krankheiten. ○ **300a** : Zusammenfassung aller arbeitsbezogenen Verletzungen und Krankheiten.
Einrichtung	Einrichtung, für die das Formular generiert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Formular enthält alle meldepflichtigen OSHA-Verletzungen und -Krankheiten, die in der ausgewählten Einrichtung aufgetreten sind. **Hinweis:** Im OSHA 300A-Formular werden die Gesamtarbeitsstunden der Mitarbeiter automatisch aus den jährlichen Informationen der Einrichtung ausgefüllt. Wenn jedoch die Informationen zu Gesamtstunden für das ausgewählte Jahr für diese Einrichtung nicht verfügbar sind, verwendet das System im Bericht den Standardwert aus der Systemeigenschaft Gesamtzahl der gearbeiteten Stunden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Liste der Einrichtungen.
Dateityp	Typ der Datei, die das OSHA-Formular in CSV oder PDF generiert wird.
Jahr	Kalenderjahr, für das das Formular generiert werden soll. Das Formular enthält alle meldepflichtigen OSHA-Verletzungen und -Krankheiten, die zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember des ausgewählten Kalenderjahres aufgetreten sind.

7. Wählen Sie Aus **Generieren** .
8. **Wahlweise:** Wählen Sie im Dialogfeld „OSHA-Formular generieren“ den Link „OSHA-Formularname“ aus, um die zugehörige PDF-Datei herunterzuladen.

Ergebnis

- Das OSHA-Formular wird basierend auf dem ausgewählten Formulartyp und der gespeicherten PDF-Vorlage für 300- und 300A-OSHA-Formulare generiert.
- Die PDF-Vorlage wird automatisch mit den Werten aus den meldepflichtigen Verletzungs- und Krankheitsberichten ausgefüllt.
- Der generierte OSHA-Bericht enthält alle Incidents, einschließlich der Incidents, die gemäß der OSHA-Vorlage als vertraulich markiert sind. Vertrauliche Informationen werden jedoch nicht im Formular offengelegt, da Incident-Details nicht enthalten sind.
- Das ausgefüllte OSHA-Formular wird in der ausgewählten Einrichtung gespeichert.

Nächste Maßnahme

Sie können das gespeicherte OSHA-Formular anzeigen, indem Sie zu navigieren **Einrichtungen** Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular an.

Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular an

Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular für eine Einrichtung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
   Die Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Wird in einer neuen Registerkarte des Browserfensters geöffnet.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte unter **Einrichtungen** Liste, wählen Sie aus **Alle** .
4. Wählen Sie einen Einrichtungsdatensatz aus, um ihn zu öffnen.
5. In **Anhänge** Wählen Sie die erforderliche OSHA-Formular-PDF-Datei aus, um sie zu öffnen.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Tabellen und Systemeigenschaften, die bei der Installation von installiert werden Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung.

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung, einschließlich Tabellen und Systemeigenschaften.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Mit dem OSHA-Inhaltspaket installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
HS OSHA-PDF-Vorlage [sn_hs_im_osha_template]	Speichert OSHA-Formular-PDF-Vorlagendatensätze, die für die OSHA-Formulargenerierung erforderlich sind. Die PDF-Vorlagen werden installiert und vorkonfiguriert, wenn Sie die Anwendung installieren.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket -Eigenschaften

Eigenschaften, die Sie zum Konfigurieren von PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare verwenden können.

Diese Eigenschaften sind für verfügbar Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendung und sind für die mit dieser Anwendung verfügbaren OSHA-Formular-PDF-Vorlagen vorkonfiguriert. Wenn Sie die PDF-Vorlagen jedoch aktualisiert haben, müssen Sie ihre sys_IDs in den entsprechenden Systemeigenschaften aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie eine OSHA-Formular-PDF-Vorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Arbeitsschutz-Incident-Management OSHA-Inhaltspaket

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hs_im_osha.osha_300a_Form_pdf_template_sys_ID	Diese Eigenschaft enthält die sys_ID der OSHA 300A-Formular-PDF-Vorlage. Wenn Sie die PDF-Vorlage für das OSHA 300A-Formular aktualisiert haben, müssen Sie die sys_ID in aktualisieren **Wert** Feld in dieser Eigenschaft. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • Standort: **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**
sn_hs_im_osha.osha_300_Form_pdf_template_sys_ID	Diese Eigenschaft enthält die sys_ID der OSHA 300-Formular-PDF-Vorlage. Wenn Sie die PDF-Vorlage für das OSHA 300-Formular aktualisiert haben, müssen Sie die sys_ID in aktualisieren **Wert** Feld in dieser Eigenschaft. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • Standort: **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**
sn_hs_im_osha.osha_301_Form_pdf_template_sys_ID	Diese Eigenschaft enthält die sys_ID der OSHA 301-Formular-PDF-Vorlage. Wenn Sie die PDF-Vorlage für das OSHA 301-Formular aktualisiert haben, müssen Sie die sys_ID in aktualisieren **Wert** Feld in dieser Eigenschaft. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • Standort: **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**

Fallmanagement für den Arbeitsschutz

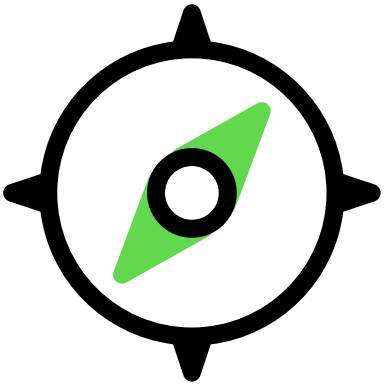
Die ServiceNow® Fallmanagement für den Arbeitsschutz Die Anwendung bietet Funktionen zur Unterstützung von Gesundheits- und Sicherheitsanfragen von Mitarbeitern und ihrer Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

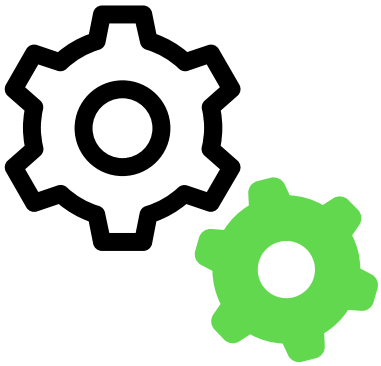
Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Linienmanager und Sicherheitspersonal verwenden Fallmanagement für den Arbeitsschutz

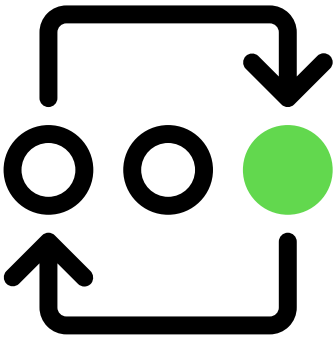
an.

Konfigurieren



Setup von Fallmanagement für den Arbeitsschutz.

Sicherheitsfrage stellen



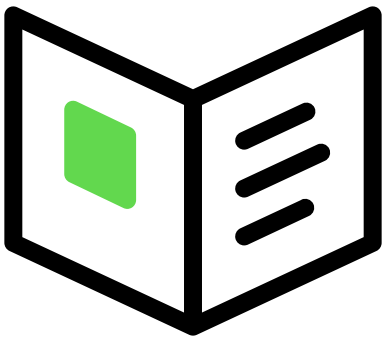
Senden Sie Fragen zu Arbeitsschutz an das Sicherheitsteam.

Fälle lösen



Verwalten Sie Arbeitsschutzfälle.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Fallmanagement für den Arbeitsschutz In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallmanagement für den Arbeitsschutz erkunden

Erfahren Sie mehr über Fallmanagement für den Arbeitsschutz Und überprüfen Sie die Vorteile, die es verschiedenen Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

Fallmanagement für den Arbeitsschutz – Übersicht

Mit Fallmanagement für den Arbeitsschutz, Mitarbeiter können Fragen zum Arbeitsschutz stellen, Linienmanager können planen, dass Mitarbeiter nach einer Verletzung oder Krankheit an die Arbeit zurückkehren, und das Sicherheitsteam kann an diesen Arbeitsschutzfällen arbeiten, um sie zu lösen.

Fallmanagement für den Arbeitsschutz Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Mitarbeiter	• Stellen Sie Anfragen zum Arbeitsschutz, z. B. Beurlaubungen aufgrund von Safety Incidents oder Arbeitsschutzverfahren der Organisation. • Übermitteln Sie Vergütungsansprüche für arbeitsbezogene Incidents.
Linienvorgesetzter	Übermitteln Sie Fälle im Zusammenhang mit Überlegungen zur Rückkehr eines Mitarbeiters zur Arbeit.
Sicherheitsteam	Arbeiten Sie an Sicherheitsfällen und den zugehörigen Sicherheits-Incidents oder Verletzungen.

Fallmanagement für den Arbeitsschutz – Workflow

1. Arbeitsschutzfälle werden auf eine der folgenden Arten an das Sicherheitsteam übermittelt:
   - Mitarbeiter übermitteln Fragen zu Arbeitsschutz aus dem Mitarbeiter-Center.
   - Der Sicherheitsfallmanager erstellt Fälle basierend auf Fragen, die von Mitarbeitern oder ihren Linienvorgesetzten erhalten wurden.
   - Sicherheitsmitarbeiter (mit RTW-Fallmanager-Rolle), die an sicherheitsbezogenen Incidents oder Verletzungen arbeiten, erstellt Fälle zur Rückkehr an den Arbeitsplatz für Mitarbeiter, die nach einer Verletzung oder Krankheit zur Arbeit zurückkehren. Sie können auch HR-Fälle für jede Unterstützung durch die HR-Abteilung erstellen.
2. Der Sicherheitsfallmanager arbeitet an Sicherheitsfällen, um Informationen bereitzustellen und Fragen von Mitarbeitern im Zusammenhang mit Arbeitsschutz zu lösen. Wenn es sich um einen Fall der Rückkehr zur Arbeit handelt, können sie die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters bewerten, bevor er von seiner Verletzung oder Krankheit zurückkehrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallmanagement für den Arbeitsschutz – Vorteile

Wichtige Funktionen von Fallmanagement für den Arbeitsschutz Und ihre Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Unterstützen Sie Mitarbeiter bei Fragen im Zusammenhang mit Arbeitsschutz.	Fragen zum Arbeitsschutz	Mitarbeiter
Unterstützung für Mitarbeiter, die aufgrund von Verletzung oder Krankheit aus der Auszeit zurückkehren. • Zeit bis zur Rückkehr zur Arbeit • Erfolgreiche Rückkehr zur Arbeit	Zur Arbeit zurückkehren	• Linienvorgesetzter • Mitarbeiter
Stellen Sie sicher, dass Mitarbeiter für ihre Verletzungen am Arbeitsplatz angemessen entschädigt werden.	Vergütungsansprüche	• Linienvorgesetzter • Mitarbeiter
Ermöglichen Sie die Erstellung von HR-Fällen innerhalb der Safety Incidents, um jede Kommunikation mit der HR-Abteilung zu bearbeiten.	HR-Fall für eine Verletzung	• Sicherheitsteam • Human Resources-Team
Ermöglichen Sie die Erstellung eines Falls „Rückkehr zur Arbeit“ innerhalb der Safety Incidents, um den Prozess „Rückkehr zur Arbeit“ für die verletzte Person zu bearbeiten.	Fall „Rückkehr zur Arbeit“ für eine Verletzung	• Linienvorgesetzter • Sicherheitsteam
Ermöglichen Sie dem Sicherheitsteam, Fälle zu erstellen, um interne Workflows zu bearbeiten, während Sie sie dem Mitarbeiter für Datensätze und Kommunikation zuordnen.	Arbeitsschutzfall	Sicherheitsteam

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Fallmanagement für den Arbeitsschutz finden Sie unter:

- Fallmanagement für den Arbeitsschutz konfigurieren
- Wird Übermittelt Arbeitsschutz Fälle
- Arbeiten Sie an Arbeitsschutz Fall
- Fallmanagement für den Arbeitsschutz – Referenz

Fallmanagement für den Arbeitsschutz konfigurieren

Richten Sie Ihre Implementierung für ein Fallmanagement für den Arbeitsschutz Indem Sie die Anwendung installieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Fallmanagement für den Arbeitsschutz installieren

Sie können installieren Fallmanagement für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_cm), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Fallmanagement für den Arbeitsschutz Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Fallmanagement für den Arbeitsschutz installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Fallmanagement für den Arbeitsschutz installierte Komponenten.

Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Fallmanagement für den Arbeitsschutz

Anwendung	Beschreibung
Incident-Management für den Arbeitsschutz [sn_hs_im_Incident]	Installiert die Funktion „sicherheitsbezogene Mitarbeiter-Incidents und -Beobachtungen“ für Fallmanagement für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz installieren.
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Installationen Case and Knowledge Management Zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen in Incident-Management für den Arbeitsschutz. • Weitere Informationen zum Aktivieren finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren. • Informationen zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen finden Sie unter Erstellen Sie einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Fallmanagement für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_cm) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie den HR-Service zum Erstellen eines HR-Falls für eine Verletzung

Konfigurieren Sie den HR-Service, den Sie zum Erstellen von HR-Fällen für Verletzungen und Krankheiten verwenden möchten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „bereichsbezogene Human Resources-App: Core“ (com.sn_HR_Core) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz. Weitere Informationen zum Aktivieren finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren.
- Der Anwendungsbereich ist als ausgewählt Fallmanagement für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_manager und sn_HR_Core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu HR-Services und Informationen, die Sie konfigurieren können, finden Sie unter HR-Services.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Kopieren Sie die sys_ID des HR-Service.
   a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**an.
   b. Wählen Sie in der Liste den HR-Service aus, den Sie zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungen- und Krankheitsdatensätzen verwenden möchten.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den HR-Service, und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .
2. Aktualisieren Sie die sys_ID des HR-Service in der Systemeigenschaft.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**an.
   b. In **HR-Service-sys_ID** (*sn_hs_cm.hr_service_sys_id*) Eigenschaft, aktualisieren Sie die sys_ID, die Sie in Schritt 1 kopiert haben.
   c. Wählen Sie **Speichern**.

Wird Übermittelt Arbeitsschutz Fälle

Der Sicherheitsfallmanager kann den Lösungsprozess beginnen, indem er Fälle basierend auf Fragen von Mitarbeitern erstellt. Mitarbeiter können auch direkt Fragen im Zusammenhang mit Arbeitsschutz stellen Mitarbeiter-Center. Sie können ausfüllen Arbeitsschutz Formular „Frage“ wählen Sie eine entsprechende Kategorie für ihre Frage aus, und übermitteln Sie sie dann.

- Fragen Sie einen Arbeitsschutz Frage von Mitarbeiter-Center

  Stellen Sie als Mitarbeiter eine Frage zum Arbeitsschutz von der Sicherheitsabteilung, um Informationen wie Arbeitsschutzverfahren, Schulungen oder Rückkehr zur Arbeit anzufordern.

- Erstellen Sie einen Sicherheitsfall aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

  Erstellen Sie als Sicherheitsfallmanager einen Fall basierend auf Fragen, die von Mitarbeitern oder ihren Linienvorgesetzten erhalten wurden.

- Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit aus einer Verletzung oder Krankheit

  Erstellen Sie als Sicherheitsmitarbeiter, der an einem Safety Incident oder einer Verletzung arbeitet, einen Fall zur Rückkehr zur Arbeit für einen Mitarbeiter, der nach einer Verletzung oder Krankheit zur Arbeit zurückkehrt.

- Erstellen Sie einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit

  Erstellen Sie als Sicherheitsmitarbeiter, der an einem Safety Incident oder einer Verletzung arbeitet, einen HR-Fall für einen Mitarbeiter, der aufgrund einer Verletzung oder Krankheit beurlaubt ist oder andere Unterstützung der HR-Abteilung benötigt.

Fragen Sie einen Arbeitsschutz Frage von Mitarbeiter-Center

Stellen Sie eine Arbeitsschutzfrage von der Sicherheitsabteilung, um Informationen wie Arbeitsschutzverfahren, Schulungen oder Rückkehr zur Arbeit anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_reporter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können auch sicherheitsbezogene Fragen über ihr Mobilgerät mit übermitteln ServiceNow® Now Mobile-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Wählen Sie aus **Arbeitsschutz** Menü und dann **Stellen Sie eine Frage zum Arbeitsschutz** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   a. Wählen Sie eine entsprechende Kategorie für Ihre Frage aus, z. B. **Allgemeine Anfrage** Und **Beurlaubung im Zusammenhang mit Verletzung/Incident** .
   b. Fügen Sie ggf. einen zugehörigen Safety Incident hinzu.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild zu Ihrer Frage an, indem Sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Basierend auf der ausgewählten Kategorie Ihrer Frage wird ein Sicherheitsfall im Status Offen übermittelt. Um die Aktualisierungen Ihrer Frage anzuzeigen und nachzuverfolgen, navigieren Sie zu **Meine Anforderungen** Liste in Mitarbeiter-Center Und öffnen Sie den Datensatz.

  Hinweis: Wenn Sie eine andere Person in ausgewählt haben **Angefordert Für** Feld, für das diese Frage gesendet werden soll, wird der Fall nicht in angezeigt **Meine Anforderungen** Liste. Stattdessen wird es in angezeigt **Meine Anforderungen** Liste der von Ihnen ausgewählten Person.

- Der Sicherheitsfall wird auch in der Fallliste in aufgeführt Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Ein Sicherheitsfallmanager [sn_hs_cm.case_manager] kann alle gestellten Fragen und Anforderungen anzeigen, indem er zu navigiert Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und Auswahl des Symbols Fälle ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an Arbeitsschutz Fall.

Reichen Sie einen Anspruch auf Sicherheitsvergütung ein

Reichen Sie einen Vergütungsanspruch für einen arbeitsbezogenen Incident oder eine arbeitsbezogene Verletzung ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_reporter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können auch sicherheitsbezogene Vergütungsansprüche über ihr Mobilgerät mit einreichen ServiceNow® Now Mobile-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Wählen Sie aus **Arbeitsschutz** Menü und dann **Übermitteln Sie einen Vergütungsanspruch** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wenn Sie diesen Anspruch für eine andere Person übermitteln, wählen Sie die Person aus.

b. Fügen Sie ggf. einen zugehörigen Safety Incident hinzu.

c. Geben Sie den Gesamtbetrag des Anspruchs und einen Grund für den Anspruch ein.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild im Zusammenhang mit dem Anspruch an, indem Sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Ein Sicherheitsfall für den Vergütungsanspruch wird im Status Offen übermittelt. Navigieren Sie zu , um die Aktualisierungen für Ihren Schadenfall anzuzeigen und nachzuverfolgen **Meine Anforderungen** Liste in Mitarbeiter-Center Und öffnen Sie den Datensatz.

  Hinweis: Wenn Sie eine andere Person in ausgewählt haben **Angefordert Für** Feld, für das dieser Anspruch übermittelt werden soll, wird nicht in angezeigt **Meine Anforderungen** Liste. Stattdessen wird es in angezeigt **Meine Anforderungen** Liste der von Ihnen ausgewählten Person.

- Der Sicherheitsfall wird auch in der Fallliste in aufgeführt Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Ein Sicherheitsfallmanager [sn_hs_cm.case_manager] kann alle übermittelten Anforderungen anzeigen, indem er zu navigiert Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und Auswahl des Symbols Fälle ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an Arbeitsschutz Fall.

Erstellen Sie einen Sicherheitsfall aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Beginnen Sie den Lösungsprozess, indem Sie Fälle basierend auf Fragen von Mitarbeitern erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer oder sn_hs_cm.rtw_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Fälle ( ), um zu öffnen **Fälle** Registerkarte.
3. In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Fälle** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Sicherheitsfalls.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu Formularfeldern für Sicherheitsfälle finden Sie unter Arbeitsschutz Fallformular.
6. Wenn es sich um einen Fall der Rückkehr zur Arbeit handelt, geben Sie im Details zur Rückkehr des Mitarbeiters an die Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit ein **Details zur Rückkehr zur Arbeit** Abschnitt.
   Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn **Ja** Ist aus ausgewählt **Rückkehr zur Arbeit** .
7. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild im Zusammenhang mit der Frage des Mitarbeiters an, indem Sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).
8. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Basierend auf der ausgewählten Kategorie wird ein Sicherheitsfall im Status Offen erstellt.
- Wenn es sich um einen Fall „Rückkehr zur Arbeit“ handelt, **Verlässt** Und **Verletzung und Krankheit** In diesem Fall werden Registerkarten angezeigt.

Nächste Maßnahme

Als Sicherheitsfallmanager können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können es auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an Arbeitsschutz Fall.

Arbeiten Sie an Arbeitsschutz Fall

Arbeiten Sie an einem Sicherheitsfall, um Informationen bereitzustellen, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind, und lösen Sie die Fragen und Vergütungsansprüche des Mitarbeiters im Zusammenhang mit Arbeitsschutz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer, sn_hs_cm.rtw_Writer, Oder sn_hs_cm.claim_Case_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter eine Frage zum Arbeitsschutz oder einen Vergütungsanspruch einreicht, wird ein Sicherheitsfall erstellt und dem Sicherheitsteam zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Fälle ( ).
3. In **Listen** Registerkarte unter **Fälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Sicherheitsfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu **Zugewiesen an** Feld im Sicherheitsfallformular.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu Formularfeldern für Sicherheitsfälle finden Sie unter Arbeitsschutz Fallformular.
6. Wenn der Fall auf festgelegt ist **Rückkehr zur Arbeit** , Bewerten Sie die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters, bevor er von seiner Verletzung oder Krankheit zurückkehrt.

   Nur ein Anwender mit der Rolle „Fallschreiber zurück zur Arbeit“ [sn_hs_cm.rtw_Writer] kann Felder in diesem Abschnitt bearbeiten.

   a. In **Details zur Rückkehr zur Arbeit** Füllen Sie die Felder aus.

   b. In **Verlässt** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Zum Ausfüllen der Beurlaubungsdetails des Mitarbeiters.

   c. In **Verletzung und Krankheit** Registerkarte alle Verletzungen und Krankheiten im Zusammenhang mit diesem Fall überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Verletzungsdatensatz wird automatisch in ausgefüllt **Verletzung und Krankheit** Registerkarte, wenn:

- Dieser Fall wird zu hinzugefügt **RTW-Falldatensatz** Feld im Verletzungs- und Krankheitsbericht des zugehörigen Safety Incidents. Weitere Informationen finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.
- Oder dieser Fall wurde aus dem zugehörigen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit aus einer Verletzung oder Krankheit.

7. Wenn der Fall auf festgelegt ist **Vergütungsanspruch-Fall** , Füllen Sie diese Abschnitte aus.
   Nur ein Anwender mit der Rolle „Schadensfallversteller“ [sn_hs_cm.claim_Case_Writer] kann auf diese Abschnitte zugreifen.
   a. In **Details zum Mitarbeiteranspruch** Überprüfen Sie den Anspruch, und geben Sie Details an, einschließlich einer Aufgliederung des Anspruchsbetrags in verschiedene Komponenten, die sich zu den Gesamtkosten des Anspruchs summieren.
   b. In **Abschlussdetails** Geben Sie die Details zum Vergütungsergebnis, den bezahlten Betrag und das Abschlussdatum ein.
8. In **Dokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Zum Hinzufügen von Dokumenten im Zusammenhang mit dem Fall.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Dokumentformular.
9. In **Aktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Zum Hinzufügen von Aktionen für den Fall.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.
10. Geben Sie zusätzliche Informationen an, die in diesem Fall angefordert werden.
    Sie können diese Abschnitte verwenden, um die Informationen bereitzustellen und den Fall zu lösen:
    - **Anhänge** Abschnitt zum Anhängen von Informationen.
    - **Verfassen** Abschnitt zum Hinzufügen von Informationen in Form von Freitext. Sie können diesen Abschnitt auch verwenden, um Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzuzufügen.
11. **Wahlweise:** Generieren Sie bei Bedarf einen Bericht für den Sicherheitsfall.
    a. Wählen Sie Aus **Bericht generieren** .

    Hinweis: Die **Bericht generieren** Die Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Tabelle „Arbeitsschutzfall“ [sn_hs_cm_Case] für die Berichtsfeldzuordnung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Arbeitsschutz Tabelle zum Konfigurieren der Berichtsfeldzuordnung.

    b. In **Bericht generieren** Wählen Sie im eine Berichtszuordnung aus **Wählen Sie Bericht aus** Feld.
    Nur die Berichtszuordnungsformulare, die für die Tabelle „Arbeitsschutzfall“ [sn_hs_cm_Case] erstellt und veröffentlicht wurden, können im ausgewählt werden **Wählen Sie Bericht aus** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte.
    c. Wählen Sie Aus **Generieren** .
12. Wählen Sie Aus **Fall schließen** Zum Schließen des Sicherheitsfalls, nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen sind.

Ergebnis

Der Sicherheitsfall wechselt in den Status „Abgeschlossen“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallmanagement für den Arbeitsschutz – Referenz

Erfahren Sie in den Referenzthemen mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Fallmanagement für den Arbeitsschutz Anwendung.

Mit Fallmanagement für den Arbeitsschutz installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Fallmanagement für den Arbeitsschutz Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Store-Anwendungen, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Fallmanagement für den Arbeitsschutz

Store-Anwendung	Beschreibung
Arbeitsschutz-Core	Installiert das Kerndatenmodell für Arbeitsschutz. Dieses Datenmodell enthält allgemeine Komponenten wie Arbeitsschutz Anwenderprofil und Aktionen, die in verwendet werden Arbeitsschutz Anwendungen. Weitere Informationen zu Store-Anwendungen, -Rollen und -Tabellen, die mit installiert wurden Arbeitsschutz Core, Siehe Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten.

Installierte Rollen

Rollen in Fallmanagement für den Arbeitsschutz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sicherheitsfallmanager [sn_hs_cm.case_manager]	Manager für Arbeitsschutzfälle, der kann • Zeigen Sie Arbeitsschutzfälle und die zugehörigen Datensätze in an Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Erstellen, aktualisieren und löschen Sie diese aus der Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_hs_cm.rtw_Writer • sn_hs_cm.case_writer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Fallmanagement für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	○ Arbeitsschutzfälle ○ Fälle „Rückkehr zur Arbeit“	
Berichterstatter für Sicherheitsfall [sn_hs_cm.case_reporter]	• Zeigen Sie Fälle an, die für die gestellten Arbeitsschutzfragen erstellt wurden • Senden Sie Fragen zum Arbeitsschutz aus dem Mitarbeiter-Center	Keine
Sicherheitsfallleser [sn_hs_cm.case_reader]	• Kann Arbeitsschutzfälle in anzeigen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Kann Sicherheits-Incidents und Beobachtungen anzeigen, die Arbeitsschutzfälle zugeordnet sind	• sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.Observation_Reader • sn_ohs_im.hs_Profile_Reader • sn_ohs_im.document_Reader • sn_ohs_im.action_Reader
Autor des Sicherheitsfalls [sn_hs_cm.case_writer]	• Erstellen und aktualisieren Sie Arbeitsschutzfälle in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Kann zugehörige Sicherheits-Incidents und Beobachtungen Arbeitsschutzfällen zuordnen	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.Observation_Writer • sn_hs_cm.case_reader • sn_ohs_im.document_Writer • sn_ohs_im.action_Writer
Fallleser „Rückkehr zur Arbeit“ [sn_hs_cm.rtw_Reader]	Kann Fälle der Rückkehr zur Arbeit in anzeigen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	sn_ohs_im.hs_Profile_Reader
Fallautor für Rückkehr zur Arbeit [sn_hs_cm.rtw_Writer]	Autor des Sicherheitsfalls, der Fälle für die Rückkehr zur Arbeit in erstellen und aktualisieren kann	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.rtw_Reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Fallmanagement für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	
Autor des Anspruchsfalls [sn_hs_cm.claim_Case_Writer]	Autor des Sicherheitsfalls, der Schadensfälle in erstellen, aktualisieren und löschen kann Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.claim_Case_Reader
Anspruchsfallleser [sn_hs_cm.claim_Case_Reader]	Kann anzeigen Arbeitsschutz Anspruchsfälle in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	sn_hs_cm.case_reader

Installierte Tabellen

Tabellen in Fallmanagement für den Arbeitsschutz

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsschutzfall [sn_hs_cm_Case]	Speichert alle Datensätze von Arbeitsschutz Fälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Verlassen [sn_hs_cm_leave]	Speichert Arbeitsschutz Fälle von Verletzungen und krankheitsbezogener Beurlaubung.
Zahlung für den Arbeitsschutzfall [sn_hs_cm_payment]	Speichert Zahlungsdetails für Arbeitsschutz Fälle von Vergütungsansprüchen.

Arbeitsschutz Fallformular

Der Sicherheitsfallmanager kann das Formular „Sicherheitsfall“ verwenden, um Fragen zum Arbeitsschutz zu lösen, die er von Mitarbeitern erhält.

Wenn eine Frage zum Arbeitsschutz übermittelt wird, wird ein Sicherheitsfall erstellt. Einige der Felder im Fallformular werden aus der Anforderung ausgefüllt, aus der sie erstellt wird.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Sicherheitsmitarbeiter die Felder für den Fall aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Fallformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Angefordert für	Person, für die die Informationen angefordert werden.
Kategorie	Typ des Falls oder der Frage des Mitarbeiters. • **Arbeitsschutz-Verfahren** : Abfragen im Zusammenhang mit den Arbeitsschutzverfahren der Organisation. • **Schulung** : Abfragen im Zusammenhang mit Arbeitsschutzschulungen. • **Gerät** : Abfragen im Zusammenhang mit Arbeitsschutzgeräten. • **Beurlaubung im Zusammenhang mit Verletzung/Incident** : Abfragen im Zusammenhang mit Beurlaubungen aufgrund von Verletzungen oder Incidents und den zugehörigen Überlegungen zur Rückkehr zur Arbeit. • **Allgemeine Anfrage** : Alle anderen allgemeinen Fragen zum Arbeitsschutz.
Zugehörige Incidents/Beobachtungen	Safety Incident oder Beobachtung, auf die sich dieser Fall bezieht. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Incident-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_im_Incident) ist auf Ihrem installiert ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz installieren.
Fall „Rückkehr zur Arbeit“	Option, ob sich dieser Fall auf einen Mitarbeiter bezieht, der nach einer Verletzung oder Krankheit zur Arbeit zurückkehrt. Nur ein Anwender mit der Rolle „Fallschreiber zurück zur Arbeit“ [sn_hs_cm.rtw_Writer] kann dieses Feld bearbeiten. Ein Fall „Rückkehr zur Arbeit“ wird normalerweise im Zusammenhang mit einem Incident geöffnet, bei dem ein Mitarbeiter verletzt wurde und zur Wiederherstellung eine Auszeit erforderlich war. Die folgenden Elemente werden angezeigt, wenn **Ja** Ist in diesem Feld ausgewählt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Fallformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Details zur Rückkehr zur Arbeit** Abschnitt im Fallformular. • **Verlässt** Und **Verletzung und Krankheit** Registerkarten für diesen Fall.
Vergütungsanspruchsfall	Option, ob sich dieser Fall auf einen an-Vergütungsanspruch bezieht. Die folgenden Abschnitte werden angezeigt, wenn **Ja** Ist in diesem Feld ausgewählt. Nur ein Anwender mit der Rolle „Anspruchsfallversteller“ [sn_hs_cm.claim_Case_Writer] kann Felder in diesen Abschnitten bearbeiten. • Details zum Mitarbeiteranspruch • Abschlussdetails
Übergeordneter Fall	Übergeordnet Arbeitsschutz Fall-ID-Nummer, auf die sich dieser Fall bezieht.
Status	Status des Falls.
Zuweisungsgruppe	Sicherheitszuweisungsgruppe, der der Fall zugewiesen ist. Wenn der Fall noch keinem Anwender zugewiesen ist, kann jedes Mitglied dieser Gruppe an dem Fall arbeiten.
Zugewiesen an	Anwender, der diesem Fall zugewiesen ist.
Kontakttyp	Methode zum Kontaktieren der Person, für die diese Informationen angefordert werden, z. B. E-Mail-Adresse oder Telefonnummer.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Falls.

Details der Rückkehr zur Arbeit

Die **Details zur Rückkehr zur Arbeit** Abschnitt auf der Arbeitsschutz Das Fallformular wird nur angezeigt, wenn **Ja** Ist aus ausgewählt **Fall „Rückkehr zur Arbeit“** . Mit den Feldern können Sie die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters bewerten, bevor er nach einer Verletzung oder Krankheit zurückkehrt.

Nur ein Anwender mit der Rolle „Fallschreiber zurück zur Arbeit“ [sn_hs_cm.rtw_Writer] kann Felder in diesem Abschnitt bearbeiten.

Detailfelder für Rückkehr zur Arbeit

Feld	Beschreibung
Kategorie verlassen	Grund, aus dem der Mitarbeiter von der Arbeit abwesend war.
Erwartetes Rückkehrdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter voraussichtlich zur Arbeit zurückkehren wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detailfelder für Rückkehr zur Arbeit (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Medizinische Freigabe erhalten	Option, um anzugeben, ob für den Mitarbeiter eine ärztliche Freigabe eingeht, bevor er nach Rückkehr einer Verletzung oder Krankheit an die Arbeit zurückkehrt.
Unterkünfte benötigt	Changes, die erforderlich sind, um dem Mitarbeiter zu helfen, zur Arbeit zurückzukehren.
Arbeitsbeschränkungen	Einschränkungen, die während der Planung der Rückkehr zur Arbeit für den Mitarbeiter identifiziert wurden.

Domain Separation und Fallmanagement für den Arbeitsschutz

Domänentrennung wird für Fallmanagement für den Arbeitsschutz unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über domänengetrennte Tabellen

Alle Tabellen in Fallmanagement für den Arbeitsschutz Kann domänengetrennt sein und das erforderliche Domänentrennungsfeld enthalten.

So funktioniert Domain Separation in Fallmanagement für den Arbeitsschutz

- Jede Tabelle in Fallmanagement für den Arbeitsschutz Enthält die Domänentrennungsfelder **Domäne** Und **Domänenpfad** .
- Kunden können diese Felder verwenden, um die Domänentrennung in ihrer Implementierung von zu konfigurieren Fallmanagement für den Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

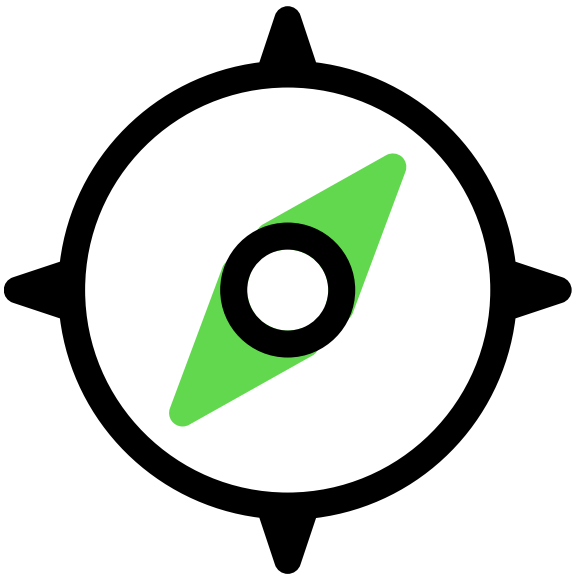
Domänentrennung für Service Provider

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz

Die ServiceNow® Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Mit der Anwendung können Sie Auftragnehmerunternehmen und Mitarbeiter für ihren Arbeitsschutz verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie bestätigen, dass Vertragsmitarbeiter über relevante Zertifikate und Kompetenzen verfügen und die erforderlichen Schulungen abgeschlossen haben, bevor sie am Standort ankommen, damit sie ihre Arbeit sicher ausführen können.

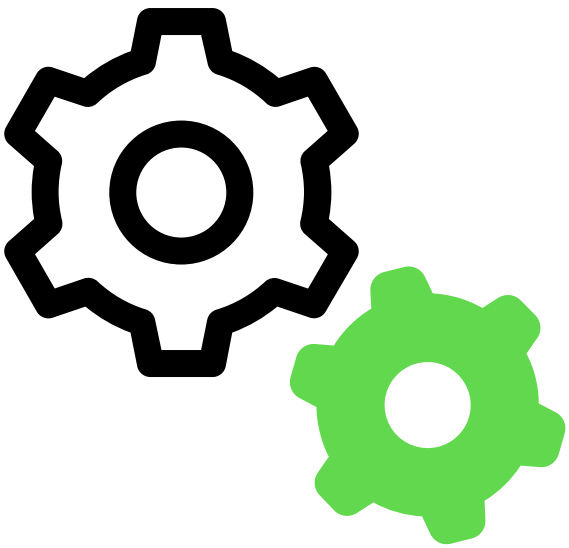
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Linienmanager und Koordinatoren von Sicherheitsauftragnehmern verwenden Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz.

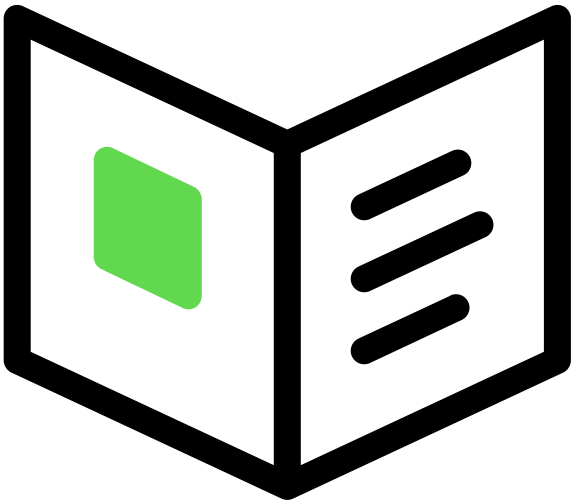
Konfigurieren



Setup von Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Präqualifizieren Sie Auftragnehmerunternehmen, und verwalten Sie Vertragsarbeiter für Arbeitsschutz.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen und Store-Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz erkunden

Erfahren Sie mehr über Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Und überprüfen Sie die Vorteile, die es verschiedenen Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz – Übersicht

Mit dieser Anwendung können Sie bestätigen, dass Auftragnehmer über relevante Zertifikate und Kompetenzen verfügen und die erforderlichen Schulungen abgeschlossen haben, bevor sie am Standort ankommen, damit sie ihre Arbeit sicher ausführen können.

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers	Verwalten Sie Auftragnehmer-Mitarbeiter über Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Für ihre Gesundheit und Sicherheit und wissen, wer sich jederzeit vor Ort befindet. Der Auftragnehmerkoordinator bestätigt, dass Auftragnehmermitarbeiter über relevante Zertifikate und Kompetenzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	verfügen und die erforderlichen Schulungen abgeschlossen haben, bevor ihnen Zugriff auf die Website gewährt wird.
Mitarbeiter und Linienvorgesetzter	Fügen Sie Auftragnehmerunternehmen aus der hinzu Mitarbeiter-Center Um den Vorqualifizierungsprozess für Arbeitsschutz zu initiieren.
Auftragnehmer-Mitarbeiter	Schließen Sie zugewiesene Aufgaben ab, und laden Sie Dokumente wie in der E-Mail-Benachrichtigung erwähnt hoch.

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz – Workflow

1. Der Sicherheitsauftragnehmerkoordinator verfolgt die Details aller Auftragnehmerunternehmen in der Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Sie Listen auch alle Auftragnehmer-Mitarbeiter auf, einschließlich ihrer Fachgebiete und Kontaktdetails.
2. Der Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers weist den Auftragnehmermitarbeitern Aufgaben zu, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Schulungen und das Hochladen von Dokumenten auf dem neuesten Stand sind, bevor sie vor Ort sind.
3. Auftragnehmer-Mitarbeiter erhalten eine E-Mail für die zugewiesenen Aufgaben und markieren sie als abgeschlossen.
4. Wenn die erforderlichen Aufgaben von den Mitarbeitern des Auftragnehmers abgeschlossen wurden, gewährt der Auftragnehmerkoordinator ihnen Zugriff auf den Standort.

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz – Vorteile

Wichtige Funktionen von Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Und ihre Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Präqualifizieren Sie Auftragnehmerunternehmen und ihre Mitarbeiter, um ihren Arbeitsschutz im Auge zu behalten.	Fügen Sie das Auftragnehmerunternehmen und den Mitarbeiter hinzu	• Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers • Linienvorgesetzter
Stellen Sie die erforderlichen Schulungen und Dokumenthochladungen für Auftragnehmer sicher, bevor sie vor Ort sind.	Aufgabenzuweisung für Auftragnehmer	Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers
Sammeln Sie erforderliche Dokumente aus dem Auftragnehmerunternehmen und seinen Mitarbeitern.	Auftragnehmerdokumente	Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers
Verfolgen Sie alle Mitarbeiter von Auftragnehmern nach, und wissen Sie, wer sich jederzeit vor Ort befindet.	Site-Zugriff	Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers
Fügen Sie Auftragnehmer-Mitarbeiter zu Incident und Beobachtung hinzu.	Personen, die an einem Safety Incident beteiligt sind	• Linienvorgesetzter • Sicherheitsmitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz finden Sie unter:

- Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz konfigurieren
- Verwalten von Auftragnehmern für Arbeitsschutz
- Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz – Referenz

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz konfigurieren

Richten Sie Ihre Implementierung für ein Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Indem Sie die Anwendung installieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Konfiguration – Übersicht

- Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz installieren

  Installieren Sie Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_crm), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

- Weisen Sie Auftragnehmermitarbeitern die Rolle [snc_external] zu

  Weitere Informationen zu dieser Rolle finden Sie unter Explizite Rollen .

- Zuweisen Arbeitsschutz Profil für Auftragnehmer-Mitarbeiter

  Weisen Sie zu Arbeitsschutz Profil für alle Auftragnehmer-Mitarbeiter, die zugewiesene Aufgaben ausführen müssen, um an Ihrem Standort zu arbeiten.

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz installieren

Sie können installieren Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_crm), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_crm) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Auftragnehmer-Mitarbeiter

Weisen Sie zu Arbeitsschutz Profil für alle Auftragnehmer-Mitarbeiter, die zugewiesene Aufgaben ausführen müssen, um an Ihrem Standort zu arbeiten.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie, dass die Rolle „snc_external“ dem Mitarbeiter des Auftragnehmers zugewiesen ist. Weitere Informationen zu dieser expliziten Rolle finden Sie unter Explizite Rollen .

Erforderliche Rolle: sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die **Generieren Sie Arbeitsschutz-Profile** Die geplante Aufgabe wird wöchentlich ausgeführt und erstellt automatisch Arbeitsschutz-Anwenderprofile für Anwender [sys_user] mit einer zugewiesenen Rolle in einem der Arbeitsschutz Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Arbeitsschutz-Profile** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen eines Auftragnehmerarbeiters für Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu Formularfeldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Profil Formular.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Auftragnehmer-Mitarbeiter wird in aufgeführt **Arbeitsschutz-Profil** Liste unter **Konfiguration** Auf der Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Das Anwenderprofil wird in gespeichert Arbeitsschutz-Profil [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Profile] Tabelle.
- Der Anwender kann in diesen Formularen ausgewählt werden:
  - Auftragnehmerunternehmen bei der Registrierung eines Auftragnehmerunternehmens für Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus hinzu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
  - Mitarbeiterformular beim Hinzufügen eines Vertragsmitarbeiters zu einem Auftragnehmerunternehmen.
  - Formular „Websitezugriff“, wenn einem Vertragsmitarbeiter Websitezugriff gewährt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie einem Auftragnehmer-Mitarbeiter Zugriff auf die Website.

Verwalten von Auftragnehmern für Arbeitsschutz

Verwenden Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz, Vertragskoordinatoren können Auftragnehmer für Arbeitsschutz verwalten und jederzeit wissen, wer vor Ort ist.

Übersicht über Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Workflow

Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Im Arbeitsbereich führt der Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers die folgenden Aufgaben aus:

1. Fügen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus hinzu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

   Verfolgen Sie die Details aller Auftragnehmerunternehmen, einschließlich Name, Adresse, primärer Kontakt und Gesamtbewertung. Listen Sie darüber hinaus alle Auftragnehmer-Mitarbeiter auf, einschließlich ihrer Fachgebiete und Kontaktdetails.

   Mitarbeiter oder Linienmanager können Auftragnehmerunternehmen auch über registrieren Mitarbeiter-Center Um den Vorqualifizierungsprozess für Arbeitsschutz zu initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie ein Auftragnehmerunternehmen über Mitarbeiter-Center.

2. Weisen Sie einem Auftragnehmer eine Aufgabe zu

   Weisen Sie den Auftragnehmermitarbeitern Aufgaben zu, um zu bestätigen, dass sie über die erforderlichen Schulungen und Dokumenthochladungen auf dem neuesten Stand sind, bevor sie vor Ort kommen.

3. Fügen Sie einem Auftragnehmer ein Dokument hinzu

   Laden Sie alle Dokumente hoch, die von Auftragnehmermitarbeitern oder im Zusammenhang mit Auftragnehmermitarbeitern im Arbeitsbereich erfasst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Gewähren Sie einem Auftragnehmer-Mitarbeiter Zugriff auf die Website

   Sobald abgeschlossene Aufgaben beim Auftragnehmer-Koordinator empfangen wurden, können Mitarbeitern Zugriff auf die Standorte des Kunden gewährt werden.

Auftragnehmeraufgaben per E-Mail

Auftragnehmer-Mitarbeiter führen zugewiesene Aufgaben wie in der E-Mail-Benachrichtigung erhalten ab.

1. Vertragsmitarbeiter erhält eine E-Mail für zugewiesene Aufgaben. Sie können auf die Aktionen direkt über die Schaltflächen in der E-Mail antworten.
   - Dokumente hochladen
   - Erforderliches Schulungsmaterial anzeigen
   - Markieren Sie Aufgaben als abgeschlossen
2. Wenn erforderliche Aufgaben abgeschlossen wurden, gewährt der Auftragnehmerkoordinator ihnen Zugriff auf den Standort. Vertragsmitarbeiter erhält eine weitere E-Mail mit einem Zugriffscode, der für den Zugriff auf die Unternehmensstandorte verwendet werden kann.

Registrieren Sie ein Auftragnehmerunternehmen über Mitarbeiter-Center

Registrieren Sie ein Auftragnehmerunternehmen, um seinen Vorqualifizierungsprozess für Arbeitsschutz bei den Koordinatoren von Sicherheitsauftragnehmern in Ihrer Organisation zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_crm.Reporter

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Unter **Arbeitsschutz** Menü auswählen **Auftragnehmerverwaltung** Und wählen Sie dann aus **Registrieren Sie ein Auftragnehmerunternehmen** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   a. Geben Sie den Namen des Unternehmens ein, und wählen Sie einen entsprechenden Branchentyp für das Unternehmen aus.

   b. Fügen Sie einen primären Kontakt aus dem Auftragnehmerunternehmen hinzu.

      In diesem Feld werden nur Anwender angezeigt, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen wurde und über eine verfügen Arbeitsschutz Profil für sie erstellt.

      Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Auftragnehmer-Mitarbeiter.

4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Das Auftragnehmerunternehmen ist für Arbeitsschutz registriert.
- Das Auftragnehmerunternehmen ist in der Liste Auftragnehmerunternehmen in aufgeführt Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Ein Sicherheitsauftragnehmer-Koordinator [sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator] kann alle registrierten Unternehmen anzeigen, indem er zu navigiert Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und Auswahl des Symbols für die Auftragnehmerverwaltung ( ).

Nächste Maßnahme

Ein Sicherheitsauftragnehmer-Koordinator kann die Vorqualifizierungsinformationen für dieses Unternehmen von ausfüllen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus hinzu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

Fügen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus hinzu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Fügen Sie ein Auftragnehmerunternehmen hinzu, um es und seine Mitarbeiter vorzuqualifizieren. Sie können dann die Auftragnehmer-Mitarbeiter dieses Unternehmens für ihren Arbeitsschutz verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Auftragnehmerverwaltung ( ), um zu öffnen **Auftragnehmerverwaltung** Registerkarte.
3. In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Auftragnehmerunternehmen** Und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Hinzufügen eines Auftragnehmerunternehmens für Arbeitsschutz.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   a. Geben Sie Unternehmensdetails ein, z. B. Unternehmensname, bereitgestellte Services, Branchentyp, Adresse und seine Sternebewertung.

   b. Fügen Sie in einen primären Kontakt des Auftragnehmerunternehmens hinzu **Primärer Kontakt** Feld.

      Die **Primärer Kontakt** Im Feld werden nur Anwender angezeigt, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen wurde und die besitzen Arbeitsschutz Profil für sie erstellt.

      Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Auftragnehmer-Mitarbeiter.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf Anhänge hinzu, die sich auf das Unternehmen beziehen, indem Sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).
7. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Das Auftragnehmerunternehmen wird aus Gründen des Arbeitsschutzes hinzugefügt. Der Datensatz für dieses Unternehmen wird in der Tabelle „Auftragnehmerunternehmen“ [sn_hs_crm_Company] gespeichert.
- Für dieses Auftragnehmerunternehmen werden Registerkarten „Mitarbeiter“, „Dokumente“ und „Standortzugriff“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

- In **Mitarbeiter** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Vertragsarbeitern aus diesem Unternehmen, die die erforderlichen Aufgaben an Ihrem Standort ausführen. Fügen Sie alle Auftragnehmer-Mitarbeiter einschließlich ihrer Fachgebiete und Kontaktdetails hinzu.

  Hinweis: Nur Anwender, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen wurde und über verfügen Arbeitsschutz Für sie erstellte Profile werden in der Liste angezeigt und können als Vertragsarbeiter hinzugefügt werden.

- In **Dokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Dokumenten, die vom Auftragnehmerunternehmen oder seinen Mitarbeitern erfasst wurden. Informationen zum Speichern sicherheitsbezogener Dokumente in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, Siehe Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Zugehöriges Dokument.
- In **Websitezugriff** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um Mitarbeitern dieses Auftragnehmerunternehmens Zugriff auf den Standort zu gewähren, damit sie die erforderlichen Aufgaben an Ihrem Standort ausführen können.

  Wenn Mitarbeiter, die diesem Unternehmen zugeordnet sind, bereits über Websitezugriff verfügen, werden sie in dieser Liste angezeigt. Informationen zum Hinzufügen des Websitezugriffs für einen Mitarbeiter finden Sie unter Gewähren Sie einem Auftragnehmer-Mitarbeiter Zugriff auf die Website.

Weisen Sie einem Auftragnehmer eine Aufgabe zu

Weisen Sie den Auftragnehmermitarbeitern Aufgaben zu, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Schulungen und Dokumenthochladungen auf dem neuesten Stand sind, bevor sie vor Ort kommen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie einen Auftragnehmer-Mitarbeiterdatensatz, um eine Aufgabe zuzuweisen.

Option	Schritte
Aus einem Datensatz des Auftragnehmers	**a.** Wählen Sie das Symbol Auftragnehmer–verwaltung ( ), um zu öffnen **Auftrag nehmerverwaltung** Registerkarte. **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkar–te aus **Auftragnehmerunternehmen** Und dann **Alle** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	c. Öffnen Sie das Unternehmen, zu dem der Mitarbeiter gehört. **d.** In **Mitarbeiter** Wählen Sie den Mitarbeiter aus der Liste aus, dem eine Aufgabe zugewiesen werden soll.
Von Arbeitsschutz Anwenderprofilliste	**a.** Wählen Sie das Konfigurationssymbol (). **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Arbeitsschutz-Profile** Und dann **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste den Mitarbeiter aus, dem eine Aufgabe zugewiesen werden soll.

3. In **Aktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Mitarbeiter des Auftragnehmers erhält eine E-Mail über die zugewiesene Aufgabe.
- Die Aufgabe wird in aufgeführt **Aktionen** Registerkarte des Auftragnehmer-Mitarbeiterdatensatzes.

Nächste Maßnahme

- Der Vertragsmitarbeiter antwortet auf die Aufgaben und schließt sie direkt über diese Schaltflächen in der E-Mail ab:
- ○ Dokumente hochladen
  ○ Erforderliches Schulungsmaterial anzeigen
  ○ Markieren Sie die Aufgabe als abgeschlossen
- Wenn der Vertragsarbeiter alle erforderlichen Aufgaben abschließt, kann ihm der Auftragnehmer-Koordinator Zugriff auf die Website gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie einem Auftragnehmer-Mitarbeiter Zugriff auf die Website.
- Wenn vom Auftragnehmer-Mitarbeiter Dokumente übermittelt wurden, kann der Auftragnehmer-Koordinator sie in die des Mitarbeiters oder Auftragnehmers hochladen **Dokument** Registerkarte. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Auftragnehmer ein Dokument hinzu.

Fügen Sie einem Auftragnehmer ein Dokument hinzu

Fügen Sie alle Dokumente hinzu, die von einem Auftragnehmer-Mitarbeiter erfasst wurden oder diesem Auftragnehmer zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator oder sn_ohs_im.document_Writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie einen Auftragnehmer-Mitarbeiterdatensatz, zu dem das Dokument hinzugefügt werden soll.

Option	Schritte
Aus einem Datensatz des Auftragnehmers	**a.** Wählen Sie das Symbol Auftragnehmer–verwaltung (), um zu öffnen **Auftrag nehmerverwaltung** Registerkarte. **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkar–te aus **Auftragnehmerunternehmen** Und dann **Alle** . **c.** Öffnen Sie das Unternehmen, zu dem der Mitarbeiter gehört. **d.** In **Mitarbeiter** Wählen Sie den Mitarbei–ter aus der Liste aus, dem das Dokument hinzugefügt werden soll.
Von Arbeitsschutz Anwenderprofilliste	**a.** Wählen Sie das Konfigurationssymbol (). **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Arbeitsschutz-Profile** Und dann **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste den Mitarbei–ter aus, dem das Dokument hinzugefügt werden soll.

3. In **Dokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu Formularfeldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Dokumentformular.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Das Dokument wird in aufgeführt **Dokumente** Registerkarte des Auftragnehmer-Mitarbeiterdatensatzes.
- Das Dokument wird auch in aufgeführt **Standards und Dokumente** Liste unter **Konfiguration** Und wird in der Tabelle Arbeitsschutz-Anwenderdokument [sn_ohs_im_m2m_hs_user_document] gespeichert.

Gewähren Sie einem Auftragnehmer-Mitarbeiter Zugriff auf die Website

Wenn der Mitarbeiter des Auftragnehmers alle erforderlichen Aufgaben abgeschlossen hat, können Sie ihm Zugriff auf die Website gewähren, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Hinzufügen von Standortzugriff für Mitarbeiter kann das Sicherheitsteam auch wissen, wer zu einem bestimmten Zeitpunkt am Standort eingecheckt und verlassen hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie einen Auftragnehmer-Mitarbeiterdatensatz, auf den der Site Zugriff gewährt werden soll.

Option	Schritte
Aus einem Datensatz des Auftragnehmers	**a.** Wählen Sie das Symbol Auftragnehmer–verwaltung ( ), um zu öffnen **Auftrag nehmerverwaltung** Registerkarte. **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkar–te aus **Auftragnehmerunternehmen** Und dann **Alle** . **c.** Öffnen Sie das Unternehmen, zu dem der Mitarbeiter gehört. **d.** In **Mitarbeiter** Wählen Sie den Mitarbei–ter aus der Liste aus, auf den der Web–site Zugriff gewährt werden soll.
Von Arbeitsschutz Anwenderprofilliste	**a.** Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ). **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Arbeitsschutz-Profile** Und dann **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste den Mitarbei–ter aus, auf den der Site Zugriff gewährt werden soll.

3. In **Websitezugriff** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .

   Tipp: Sie können auch Websitezugriff für Mitarbeiter über hinzufügen **Websitezugriff** Registerkarte im Datensatz des Auftragnehmerunternehmens.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Site-Zugriff“

Feld	Beschreibung
Status	Status des Websitezugriffs. Legen Sie sie auf fest **Aktiv** Um Zugriff auf die Website zu gewähren.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters des Auftragnehmers. Wenn Sie diesen Standortzugriffsdatensatz aus einem Mitarbeiterdatensatz eines Auftragnehmers erstellen, wird dieses

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Feld automatisch mit dem Namen des Mitarbeiters ausgefüllt.
Standort	Standort der Website, für die dieser Zugriff gilt.
Startdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter zum ersten Mal auf die Website zugreifen kann.
Enddatum	Datum, an dem der Standortzugriff des Mitarbeiters endet.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Zugriff ist in aufgeführt **Websitezugriff** Registerkarte des Auftragnehmer-Mitarbeiterdatensatzes.
- Der Zugriff ist auch in aufgeführt **Websitezugriff** Registerkarte des Auftragnehmerunternehmens, zu dem dieser Mitarbeiter gehört.

Fügen Sie einen Auftragnehmer aus der hinzu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Onboarding eines Auftragnehmers für ein Unternehmen, das in aufgeführt ist Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Arbeitsbereich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein neuer Auftragnehmer kann einem vorhandenen Auftragnehmerunternehmen in der Unternehmensliste hinzugefügt werden, die in angezeigt werden kann Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Auftragnehmerunternehmens finden Sie unter Fügen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus hinzu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Fügen Sie einen Auftragnehmer hinzu.

Option	Schritte
Aus einem Datensatz des Auftragnehmers	**a.** Wählen Sie das Symbol Auftragnehmer–verwaltung ( ), um zu öffnen **Auftrag nehmerverwaltung** Registerkarte. **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkar–te aus **Auftragnehmerunternehmen** Und wählen Sie dann aus **Aktiv** . **c.** Öffnen Sie das Unternehmen, dem der Auftragnehmer hinzugefügt werden soll. **d.** In **Mitarbeiter** Wählen Sie die Register–karte aus **Hinzufügen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	Hinweis: Eine Liste aller Anwender mit der Rolle [snc_external] wird angezeigt. Wenn Sie einen Anwender aus dieser Liste auswählen, wird ein erstellt Arbeitsschutz Profil für sie erstellen und sie dem Auftragnehmerunternehmen hinzufügen. **e.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für einen oder mehrere Auftragnehmer, die dem Auftragnehmerunternehmen hinzugefügt werden sollen, und wählen Sie diese Option aus **Hinzufügen** .
Von Arbeitsschutz Anwenderprofilliste	**a.** Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ). **b.** In **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Arbeitsschutz-Profile** Und dann **Aktiv** Und wählen Sie dann aus **Neu** . **c.** Füllen Sie die Felder im Formular aus, und wählen Sie aus **Speichern** Zum Hinzufügen des Auftragnehmers zur Liste „Mitarbeiter“. **Hinweis:** ▪ Die **Typ** Feld muss auf Auftragnehmer festgelegt werden. Nur die Anwender mit der Rolle [snc_external] werden in angezeigt **Anwender** Liste. Wenn das Formular gespeichert wird, wird dem Auftragnehmer die Rolle [sn_hs_csc.Contractor] zugewiesen. Diese Rolle ist für den Zugriff auf erforderlich Servicecenter für Auftragnehmer. ▪ Wählen Sie das Unternehmen im aus **Unternehmen** Feld, in dem der Auftragnehmer auf der Registerkarte „Mitarbeiter“ des Unternehmens angezeigt wird. **Hinweis:** Wenn das Unternehmen nicht ausgewählt ist, wird Arbeitsschutz Profil für den Auftragnehmer wird weiterhin mit den richtigen Rollen für den Zugriff auf erstellt Servicecenter für Auftragnehmer, Aber der Auftragnehmer wird nicht unter einem Auftragnehmerunternehmen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Der Auftragnehmer wird der Registerkarte „Mitarbeiter“ des Auftragnehmerunternehmens mit den richtigen Rollen hinzugefügt.
- Eine E-Mail mit dem Anmeldenamen und dem Passwort des Anwenders sowie einem Link für den Zugriff auf wird an den Auftragnehmer gesendet Servicecenter für Auftragnehmer.

Nächste Maßnahme

Sie können dem Auftragnehmer eine Aufgabe zuweisen oder alle vom Auftragnehmer erhaltenen Dokumente hochladen, um das Onboarding für den Auftragnehmer abzuschließen.

- Weitere Informationen zum Zuweisen einer Aufgabe an einen Auftragnehmer finden Sie unter Weisen Sie einem Auftragnehmer eine Aufgabe zu.
- Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Dokuments für einen Auftragnehmer finden Sie unter Fügen Sie einem Auftragnehmer ein Dokument hinzu.
- Zum Konfigurieren von Arbeitsschutz Profil für einen Auftragnehmer, siehe Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Auftragnehmer-Mitarbeiter.

Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz – Referenz

Erfahren Sie in den Referenzthemen mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Anwendung.

Mit Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Store-Anwendungen, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz

Store-Anwendung	Beschreibung
Arbeitsschutz-Core	Installiert das Kerndatenmodell für Arbeitsschutz. Dieses Datenmodell enthält allgemeine Komponenten wie Arbeitsschutz Anwenderprofil und Aktionen, die in verwendet werden Arbeitsschutz Anwendungen. Weitere Informationen zu Store-Anwendungen, -Rollen und -Tabellen, die mit installiert wurden Arbeitsschutz Core, Siehe Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten.
Workplace Core [sn_wsd_Core]	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Arbeitsschutz Anwendungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Store-Apps Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	Wichtig: Die Anwendungsinstallation installiert die Standort-Demodaten für nicht Workplace Core Standortmodell. Reparieren Sie als Problemumgehung Workplace Core Plugin mit **Demodaten laden** Option.

Installierte Rollen

Rollen in Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers [sn_hs_crm.Auftragnehmer_Coordinator]	Koordinator für Auftragnehmerunternehmen und Mitarbeiter, die dies können • Zeigen Sie Auftragnehmerunternehmen und ihre zugehörigen Datensätze in an Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Fügen Sie diese hinzu, aktualisieren Sie sie, und löschen Sie sie aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz ◦ Auftragnehmerunternehmen für Arbeitsschutz ◦ Auftragnehmer-Mitarbeiter für Arbeitsschutz-Profile • Weisen Sie Mitarbeitern von Auftragnehmern sicherheitsbezogene Aufgaben und Aktionen zu • Sammeln Sie sicherheitsbezogene Dokumente von Auftragnehmerunternehmen und Mitarbeitern • Gewähren Sie Auftragnehmermitarbeitern Zugriff auf die Website	• sn_ohs_im.hs_Profile_Writer • sn_ohs_im.Workspace_user • sn_hs_crm.Reporter • sn_ohs_im.document_admin • canvas_user • sn_ohs_im.action_Writer • sn_ohs_im.action_Reader
Melder des Sicherheitsunternehmers [sn_hs_crm.Reporter]	Zeigen Sie Auftragnehmerunternehmen für Arbeitsschutz in an, und erstellen Sie sie Mitarbeiter-Center	• sn_ohs_im.hs_Profile_Reade • sn_hs_crm.company_writer • sn_hs_crm.company_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Autor des Unternehmens des Sicherheitsunternehmers [sn_hs_crm.company_writer]	Kann Informationen in die Tabelle des Unternehmens für die Auftragnehmerverwaltung und die zugehörigen Tabellen schreiben	Keine
Leser des Unternehmens des Sicherheitsunternehmers [sn_hs_crm.company_reader]	Kann Informationen aus der Tabelle des Unternehmens für die Auftragnehmerverwaltung und zugehörigen Tabellen anzeigen	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen in Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz

Tabelle	Beschreibung
Auftragnehmerfirma [sn_hs_crm_Company]	Speichert alle Auftragnehmerunternehmen, die für hinzugefügt wurden Arbeitsschutz.
Site-Zugriff [sn_hs_crm_location_Access]	Speichert alle Mitarbeiter von Auftragnehmern, denen Zugriff auf den Standort gewährt wurde.
Dokument [sn_hs_crm_m2m_Company_document]	Speichert alle sicherheitsbezogenen Dokumente, die von Auftragnehmerunternehmen und Mitarbeitern erfasst wurden.

Domain Separation und Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz

Domänentrennung wird für Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über domänengetrennte Tabellen

Alle Tabellen in Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Kann domänengetrennt sein und das erforderliche Domänentrennungsfeld enthalten.

So funktioniert Domain Separation in Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz

- Jede Tabelle in Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Enthält die Domänentrennungsfelder **Domäne** Und **Domänenpfad** .
- Kunden können diese Felder verwenden, um die Domänentrennung in ihrer Implementierung von zu konfigurieren Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz.

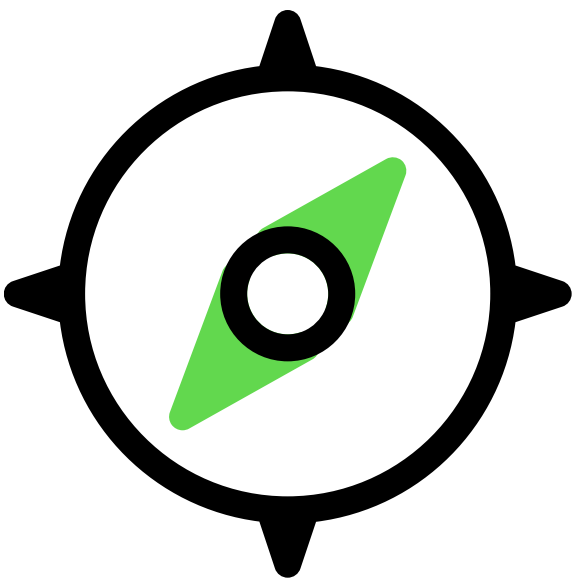
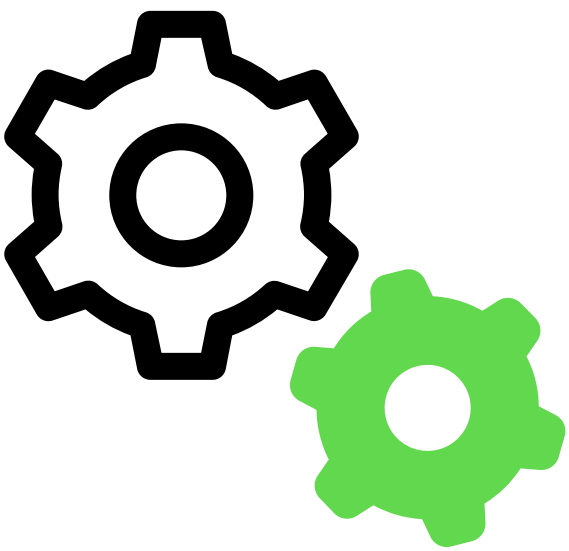
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Servicecenter für Auftragnehmer

Die ServiceNow® Servicecenter für Auftragnehmer Ermöglicht es Vertragsmitarbeitern, sich selbst zu bedienen, wenn sie vor Ort sind, um Dokumentation bereitzustellen, Aufgaben auszuführen und Probleme oder Bedenken im Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz zu melden, wenn sie vor Ort sind.

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren
	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erfahren Sie, wie Vertragsmitarbeiter das Auftragnehmer-Servicecenter verwenden.

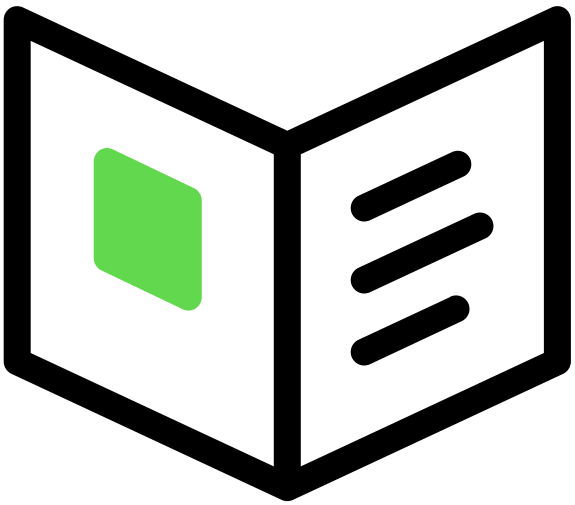
Einrichten Servicecenter für Auftragnehmer

Verwenden



Führen Sie Vorqualifizierungsaufgaben aus, stellen Sie Sicherheitsanforderungen, und laden Sie Dokumente aus Gründen des Arbeitsschutzes hoch.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen und Store-Anwendungen ab.

Hilfreiche Ressourcen

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Servicecenter für Auftragnehmer In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Servicecenter für Auftragnehmer erkunden

Die Servicecenter für Auftragnehmer Ist ein zentralisierter Hub zur Verwaltung und Unterstützung von Auftragnehmern. Es hilft, den Auftragnehmer-Workflow zu optimieren, die Effizienz zu verbessern und eine sichere und hochwertige Funktionsweise verschiedener Sicherheitsaufgaben zu gewährleisten.

Servicecenter für Auftragnehmer – Übersicht

Diese Anwendung ist ein Selfservice-Center, in dem Auftragnehmer alle Aufgaben ausführen können, die ihnen vom Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers zugewiesen wurden. Sie können verschiedene Sicherheitsaufgaben ausführen, z. B. „Melden eines“ Arbeitsschutz Incident, Arbeitsgenehmigung anfordern, Dokumente hochladen und JSAs erstellen. Sie haben einfachen Zugriff auf Sicherheitstools, Protokolle und Dokumentationen vor Ort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicecenter für Auftragnehmer Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Vertragsunternehmen	Verwendet das Auftragnehmer-Servicecenter, um Vorqualifizierungsaufgaben abzuschließen oder Dokumente zu übermitteln.

Servicecenter für Auftragnehmer – Workflow

Der Auftragnehmer verwendet zunächst den in der Onboarding-E-Mail angegebenen Link, um auf zuzugreifen Servicecenter für Auftragnehmer. Mit dem Anwendernamen und dem Passwort, die in derselben E-Mail enthalten sind, meldet sich der Auftragnehmer beim System an. Bei der ersten Anmeldung wird der Auftragnehmer aufgefordert, sein Passwort aus Sicherheitsgründen zu aktualisieren. Nach der Anmeldung kann der Auftragnehmer alle vom Koordinator des Sicherheitsunternehmers zugewiesenen Aufgaben anzeigen und abschließen, einschließlich des Hochladens aller erforderlichen Dokumente. Darüber hinaus kann der Auftragnehmer die Selfservice-Funktionen in verwenden Servicecenter für Auftragnehmer Um Fahranforderungen nach Bedarf zu erstellen und zu übermitteln.

Servicecenter für Auftragnehmer – Vorteile

Servicecenter für Auftragnehmer Vorteile

Vorteile	Funktion	Anwender
Verwenden Sie den Selfservice-Zugriff im Servicecenter für Auftragnehmer Zum Ausführen verschiedener Aufgaben wie Erstellen Arbeitsschutz Anforderungen, Arbeitserlaubnis und JSAs.	Servicecenter für Auftragnehmer Navigationsübersicht	Vertragsunternehmen
Melden Sie sich bei an Servicecenter für Auftragnehmer Mit der E-Mail.	Melden Sie sich bei an Servicecenter für Auftragnehmer Zum ersten Mal als Auftragnehmer	Vertragsunternehmen
Fügen Sie das Auftragnehmerprofil in hinzu, oder erstellen Sie es Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Arbeitsbereich.	Fügen Sie einen Auftragnehmer aus der hinzu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Servicecenter für Auftragnehmer, Siehe:

- Servicecenter für Auftragnehmer konfigurieren
- Servicecenter für Auftragnehmer verwenden
- Servicecenter für Auftragnehmer – Referenz

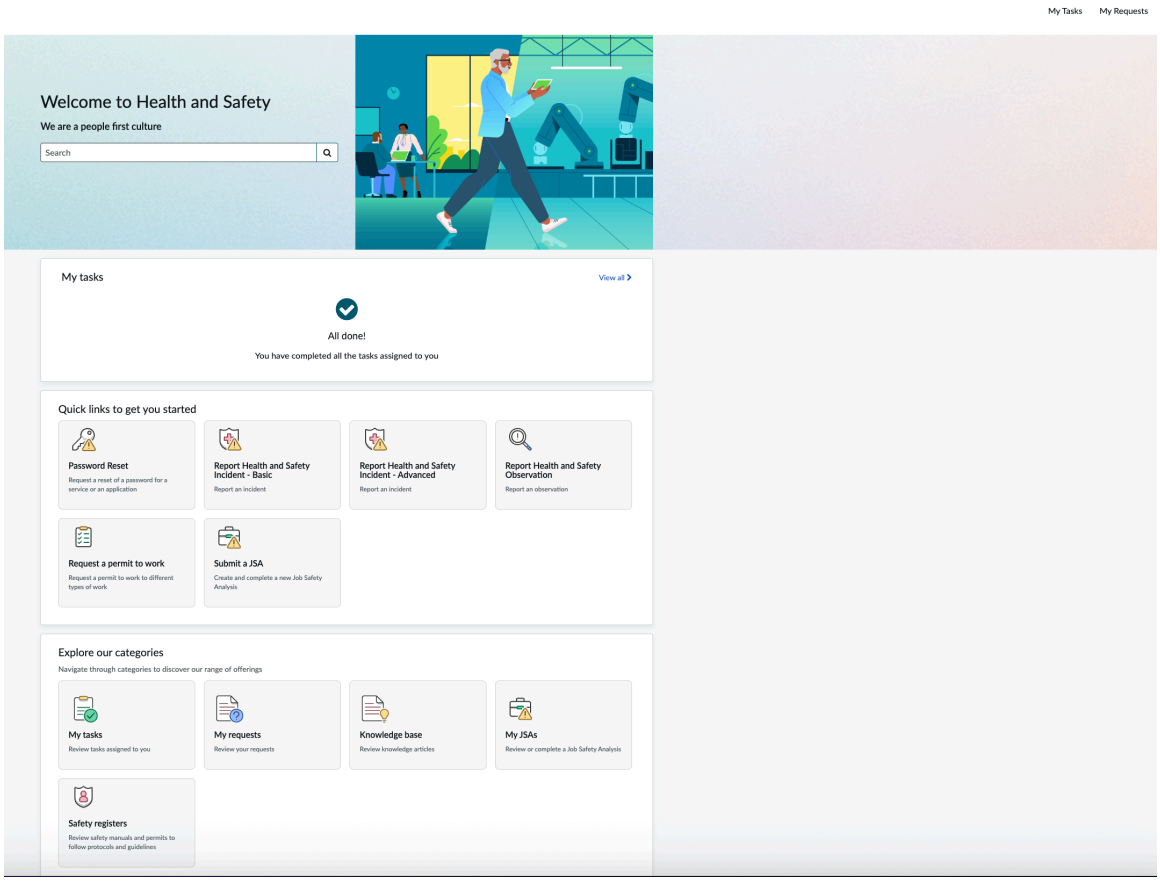
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicecenter für Auftragnehmer Navigationsübersicht

Die Widgets und Quick-Links, die auf der Weboberfläche des Auftragnehmerservice-Centers verfügbar sind, bieten dem Auftragnehmer einen Selfservice-Zugriff, um alle Aufgaben sicher abzuschließen.

Servicecenter für Auftragnehmer Verbessert die Produktivität von Auftragnehmern, indem der Zeit- und Aufwand reduziert wird, den Auftragnehmer für die Suche nach Services, Updates und Informationen aufwenden. Die Servicecenter für Auftragnehmer Ist ein Hub, der Organisationen hilft, ein Auftragnehmerportal zusammenzustellen, das auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.



Die Auftragnehmer erhalten im Portal Selfservice-Zugriff auf Folgendes:

- **Meine Aufgaben** Der Abschnitt füllt alle Aufgaben aus, die dem Auftragnehmer vom Unternehmen oder vom Koordinator des Sicherheitsauftragnehmers zugewiesen sind. Verwenden Sie diesen Abschnitt, um Vorqualifizierungsaufgaben abzuschließen und angeforderte Dokumente hochzuladen. Auswählen **Meine Aufgaben** Registerkarte öffnet ein Formular. Das Formular zeigt die Registerkarten Offen und Abgeschlossen. Die **Öffnen** Auf der Registerkarte werden alle Aufgaben aufgelistet, die nicht abgeschlossen wurden. Die **Abgeschlossen** Auf der Registerkarte werden alle abgeschlossenen Aufgaben aufgelistet. Die derzeit abgeschlossenen Aufgaben werden oben in der Liste angezeigt und nach Zeitstempel sortiert. Wenn dem Auftragnehmer beispielsweise eine Dokumentations-Upload-Aufgabe zugewiesen ist, ist sie in verfügbar **Öffnen** Registerkarte von **Meine Aufgaben** Option. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Details mit der Option zum Hinzufügen von Anhängen angezeigt. Sobald alle angeforderten Anhänge hinzugefügt wurden, kann der Auftragnehmer auswählen **Als abgeschlossen markieren** Oder **Als in Bearbeitung markieren** Um weitere Dokumente zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Meine Anforderungen** Auf der Registerkarte können Sie alle von Ihnen gestellten Anforderungen anzeigen. Sie können beispielsweise hier einen Antrag auf Arbeitserlaubnis nachverfolgen. Ihre Anforderungen werden mit der aktuellen Anforderung zuerst in der Liste angezeigt. Wenn Sie eine Anforderung unter auswählen **Öffnen** Registerkarte können Sie die Details der ausgestellten Anforderung anzeigen.
- **Knowledge Base** Das Widget ermöglicht den Zugriff auf Untersuchungspläne, Sicherheitserklärungen, Arbeitsschutz Kontaktliste, und ArbeitsschutzÜbermittlungsrichtlinien.
- **Sicherheitsregister** Das Widget bietet Zugriff auf das Anzeigen und Herunterladen des Sicherheitsdatenblatts für Chemikalien, Asbest und andere gefährliche Materialien. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie im Mitarbeiter-Center auf ein Sicherheitsregisterdokument zu.
- **Passwortzurücksetzung** Mit dem Widget können Sie Ihr Passwort ändern. Die Passwortzurücksetzung erfolgt über die registrierte E-Mail-Adresse des Auftragnehmers.
- **Arbeitsschutz-Incident melden** Mit dem Widget können Sie einen Safety Incident auslösen. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie einen Safety Incident als Mitarbeiter
- **Arbeitsschutz-Beobachtung melden** Mit dem Widget können Sie eine Sicherheitsbeobachtung auslösen. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung als Mitarbeiter
- **Fordern Sie eine Arbeitserlaubnis an** Mit dem Widget können Sie eine Arbeitserlaubnis anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitsgenehmigung
- **Übermitteln Sie eine JSA** Mit dem Widget können Sie eine JSA erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine JSA von Mitarbeiter-Center

Servicecenter für Auftragnehmer konfigurieren

Richten Sie Ihre Implementierung für ein Servicecenter für Auftragnehmer Indem Sie die Plugins installieren und die damit installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Servicecenter für Auftragnehmer installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Sicherheitscenter für Auftragnehmer für Arbeitsschutz [sn_hs_csc] installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Servicecenter für Auftragnehmer Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Servicecenter für Auftragnehmer Anwendung:

- Plugins
- Store-Anwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Servicecenter für Auftragnehmer installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Servicecenter für Auftragnehmer Anwendung (sn_hs_csc) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für die Option als Entwurf speichern

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften, um zu aktivieren **Als Entwurf speichern** Option für ein Katalogelement. Zum Beispiel im Formular „Arbeitserlaubnis“ oder für die Passwortzurücksetzung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `Glide.sc.enable.Save_as_draft.Portal.csc` .
3. Wählen Sie aus **Glide.sc.enable.Save_as_draft.Portal.csc** Eigenschaft.
4. Aktualisieren Sie **Wert** Feld bis.

Wert	Ergebnis
True	Aktiviert **Als Entwurf speichern** Option.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert	Ergebnis
Falsch	Deaktiviert **Als Entwurf speichern** Option.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie das Menü für Servicecenter für Auftragnehmer

Als Administrator können Sie das Menü für das Auftragnehmer-Servicecenter konfigurieren. Sie können aktualisieren **Quick-Links für den Einstieg** Oder **Erkunden Sie unsere Kategorien** Menüelemente oder erstellen Sie ein Menüelement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Auftragnehmer-Servicecenter** > **Menükonfiguration**an.
2. Wählen Sie die vorhandenen Menütitel aus, um sie zu bearbeiten, oder wählen Sie aus **Neu** Zum Hinzufügen eines neuen Menüs.
3. So bearbeiten Sie das vorhandene Menü:
   a. Wählen Sie ein vorhandenes Menü aus.
   b. Wählen Sie ein vorhandenes Menüelement aus, um es zu bearbeiten, oder wählen Sie es aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Menüelements.
   c. Füllen Sie für ein neues Menüelement das Formular aus.
   Eine Beschreibung des Formularfelds finden Sie unter Formular „Serviceportal für Auftragnehmer“ – Menüelement
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Das Menüelement wird im Portal angezeigt.

Konfigurieren Sie Servicecenter für Auftragnehmer Portaldesign

Ein Design ist eine Sammlung von Formatvorlagen (CSS-Dateien), die ein einheitliches Erscheinungsbild für eine Seitengruppe definieren. Konfigurieren Sie das Standardportaldesign so, dass Sie Ihr eigenes Design entsprechend Ihrem Branding anwenden und das visuelle Design der Portalseiten verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicecenter für Auftragnehmer Anwendung wird standardmäßig geliefert **CSC-Design** Das die beste visuelle Design-Experience bietet. Die CSK Das Design bietet eine konsistente Experience auf allen Portalseiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Designs**an.
2. Suchen Sie nach CSC-Design Dient zur Verwendung des Standarddesigns.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Verwenden Sie das Standarddesign, um eine bessere visuelle und Anwenderfreundlichkeit zu erzielen. Sie können jedoch auch andere Designs auswählen, die Ihren Anforderungen entsprechen.
- Entfernen Sie das anwenderdefinierte Portaldesign vor einem Upgrade, um alle Standarddesigns anzuzeigen, die möglicherweise mit einer zukünftigen Version von veröffentlicht werden Servicecenter für Auftragnehmer.

3. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie den Designinhalt entsprechend Ihren Anforderungen.

   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Portale**an.

   b. Wählen Sie Aus **Auftragnehmer-Servicecenter** Zum Öffnen des Datensatzes.

   c. Wählen Sie Aus **Hier** In der Notiz zum Bearbeiten des Datensatzes.

   d. Wählen Sie aus **Vorschau dieses Datensatzes anzeigen** Symbol Für **Design** Feld und wählen Sie aus **Datensatz öffnen** .

   e. Wählen Sie Aus **Hier** In der Notiz zum Bearbeiten des Datensatzes.

   f. Bearbeiten Sie **CSS-Variablen** Feld zum Anpassen des Texts und der Hintergrundfarben Ihres Portals.

   - Informationen zum Erstellen eines Portaldesigns und eine Beschreibung der Feldwerte zum Erstellen eines Portaldesigns finden Sie unter Erstellen Sie ein Portaldesign .
   - Informationen zum Konfigurieren einer Portal-Header- oder -Fußzeile finden Sie unter Kopfzeilenmenü eines Portals konfigurieren

4. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** > **Auftragnehmer-Servicecenter** Und wählen Sie dann aus **Versuchen Sie es** Um eine Vorschau anzuzeigen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Servicecenter für Auftragnehmer Webseite

Bearbeiten oder konfigurieren Sie Servicecenter für Auftragnehmer Webschnittstelle und verwenden Sie Layouts, um die Spalten zu organisieren, die die Widgets enthalten.

Weitere Informationen zum Durchführen der Anpassung der Weboberfläche finden Sie unter Seiten mithilfe des Serviceportal Designers erstellen und bearbeiten.

Servicecenter für Auftragnehmer verwenden

Ein Auftragnehmer kann verwenden Servicecenter für Auftragnehmer Um auf Sicherheitstools, Protokolle und Dokumentationen am Standort zuzugreifen, Arbeitsschutzanforderungen zu stellen und Genehmigungen sicher anzufordern.

Auf der Servicecenter für Auftragnehmer Sie können:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Übermitteln Sie einen Safety Incident, um ihn zur Untersuchung an die Sicherheitsabteilung zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie einen Safety Incident als Mitarbeiter.
- Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung, um sie der Sicherheitsabteilung zur Untersuchung zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung als Mitarbeiter.
- Senden Sie eine Anforderung zur Arbeitserlaubnis, um die Aufgabe mit erheblichem Risiko auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitsgenehmigung.
- Übermitteln Sie eine Job Safety Analysis (JSA), um potenzielle Gefahren und Kontrollmaßnahmen im Zusammenhang mit diesen Gefahren an Ihrem Arbeitsplatz zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine JSA von Mitarbeiter-Center.
- Greifen Sie auf Sicherheitsregisterdokumente für Chemikalien und Asbest zu, und zeigen Sie sie an. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie im Mitarbeiter-Center auf ein Sicherheitsregisterdokument zu.

Melden Sie sich bei an Servicecenter für Auftragnehmer Zum ersten Mal als Auftragnehmer

Sie können sich bei anmelden Servicecenter für Auftragnehmer Und erstellen Sie verschiedene Arbeitsschutz-Anforderungen, oder greifen Sie auf Wissensartikel zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_csc.Auftragnehmer

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail mit dem Titel **Treten Sie dem Contractor Service Center bei** .
2. Wählen Sie aus **Zugriffsportal** Schaltfläche in der E-Mail.
3. Geben Sie für Ihre erste Anmeldung den Anwendernamen und ein temporäres Passwort ein, das in der E-Mail angegeben wurde.
   Sie werden aufgefordert, das Passwort zu ändern und ein neues einzugeben. Wenn das neue Passwort festgelegt ist und Sie es verwenden können, um sich beim Serviceportal des Auftragnehmers anzumelden.

Nächste Maßnahme

Navigieren Sie im Auftragnehmer-Servicecenter, um verschiedene Aufgaben auszuführen, um Sie für die Arbeit am Standort zu qualifizieren. Sie können die -Widgets auf verwenden Servicecenter für Auftragnehmer Zum Ausführen verschiedener Aufgaben.

- Übermitteln Sie einen Safety Incident, um ihn zur Untersuchung an die Sicherheitsabteilung zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie einen Safety Incident als Mitarbeiter.
- Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung, um sie der Sicherheitsabteilung zur Untersuchung zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung als Mitarbeiter.
- Senden Sie eine Anforderung zur Arbeitserlaubnis, um die Aufgabe mit erheblichem Risiko auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitsgenehmigung.
- Übermitteln Sie eine Job Safety Analysis (JSA), um potenzielle Gefahren und Kontrollmaßnahmen im Zusammenhang mit diesen Gefahren an Ihrem Arbeitsplatz zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine JSA von Mitarbeiter-Center.

- Greifen Sie auf Sicherheitsregisterdokumente für Chemikalien und Asbest zu, und zeigen Sie sie an. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie im Mitarbeiter-Center auf ein Sicherheitsregisterdokument zu.

Servicecenter für Auftragnehmer – Referenz

Erfahren Sie in den Referenzthemen mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Servicecenter für Auftragnehmer Anwendung.

Mit Servicecenter für Auftragnehmer installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Servicecenter für Auftragnehmer-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs. Die Anwendung installiert auch zugehörige Store-Anwendungen, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Anwendungen Servicecenter für Auftragnehmer

Anwendung speichern	Beschreibung
Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz [sn_hs_crm]	Installiert Vorqualifizierungsfunktionen für Auftragnehmer, mit denen Auftragnehmer Auftragnehmerunternehmen und ihre Mitarbeiter präqualifizieren und im überwachen können Arbeitsschutz Anwendung. Weitere Informationen zu mit installierten Komponenten Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz, Siehe Mit Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten.
Arbeitsschutz-Core	Installiert das Kerndatenmodell für Arbeitsschutz. Dieses Datenmodell enthält allgemeine Komponenten wie Arbeitsschutz Anwenderprofil und Aktionen, die in verwendet werden Arbeitsschutz Anwendungen. Weitere Informationen zu Store-Anwendungen, -Rollen und -Tabellen, die mit installiert wurden Arbeitsschutz Core, Siehe Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten.
Workplace Core [sn_wsd_Core]	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Arbeitsschutz Anwendungen. **Wichtig:** Die Anwendungsinstallation installiert die Standort-Demodaten für nicht Workplace Core Standortmodell. Reparieren Sie als Problemumgehung Workplace Core Plugin mit **Demodaten laden** Option.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit Servicecenter für Auftragnehmer installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertragsunternehmen [sn_hs_csc.Auftragnehmer]	Kann im Auftragnehmer-Servicecenter auf Selfservice-Fähigkeiten zugreifen, um Sicherheitsanfragen, Erlaubnisse zu stellen, Aufgaben abzuschließen und Dokumente hochzuladen.	• sn_ohs_im.Observation_Reporter • sn_hs_rm.Safety_Register_Reader • snc_external • sn_wsd_core.workplace_user • sn_ohs_im.incident_reporter • sn_hs_rm.Permit_Requestor • sn_hs_rm.jsa_Reporter

Installierte Tabellen

Mit Servicecenter für Auftragnehmer installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Menü des Serviceportals für Auftragnehmer [sn_hs_csc_menu]	Wird verwendet, um das Menü für das Service Center-Portal zu konfigurieren.
Menüelement „Serviceportal für Auftragnehmer“ [sn_hs_csc_menu_item]	Wird verwendet, um die Menüelemente für das Service Center-Portal zu konfigurieren.

Formular „Serviceportal für Auftragnehmer“ – Menüelement

Formularfeldbeschreibung für Menüelement des Auftragnehmerserviceportals.

Servicecenter für Auftragnehmer Formular „Menüelement“

Feld	Beschreibung
Menü	Name des ausgewählten Menüs.
Anwendung	Name des Anwendungsbereichs.
Titel	Titel für das neue Menüelement.
Untertitel	Kurzbeschreibung des Titels für das neue Menüelement.
Symboltyp	Gibt den Typ des Menüelements an, das im Menü angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicecenter für Auftragnehmer Formular „Menüelement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Symbolkarte: Aktiviert **Schriftartsymbol** Feld. • Bildkarte: Aktiviert **Bild** Feld.
Schriftartsymbol	Zeichenfolgenfeld, das die CSS-Klasse aus FontAwesome, Glyphen oder einer anderen geladenen Symbolschriftart angibt. Diese Klasse bestimmt das auf der Karte angezeigte Symbol.
Bild	Referenzfeld, das auf die Tabelle „DB_image“ verweist, in der vom System verwaltete Images gespeichert werden.
Typ	Gibt den Typ des URL-Ziels an, das aktiviert wird, wenn Sie auf die Karte klicken. • Die Seitenoption aktiviert **Seite** Feld. • URL-Option aktiviert **HREF/URL** Feld. • Die Option „Katalogelement“ aktiviert **Katalogelement** Feld
Seite	Referenzfeld auf eine Serviceportalseite.
HREF / URL	Zeichenfolgenfeld zum Hinzufügen einer beliebigen URL.
Katalogelement	Referenzfeld zur Katalogelementtabelle.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Menüelement im Portal angezeigt wird.
Aktiv	„Aktiv“ ist standardmäßig für neue Instanzen aktiviert und gilt für die Portale im System.

Domain Separation und Servicecenter für Auftragnehmer

Domänentrennung wird für Servicecenter für Auftragnehmer unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über domänengetrennte Tabellen

Alle Tabellen in Servicecenter für Auftragnehmer Kann domänengetrennt sein und das erforderliche Domänentrennungsfeld enthalten.

So funktioniert Domain Separation in Servicecenter für Auftragnehmer

- Jede Tabelle in Servicecenter für Auftragnehmer Enthält die Domänentrennungsfelder **Domäne** Und **Domänenpfad** .
- Kunden können diese Felder verwenden, um die Domänentrennung in ihrer Implementierung von zu konfigurieren Servicecenter für Auftragnehmer R.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

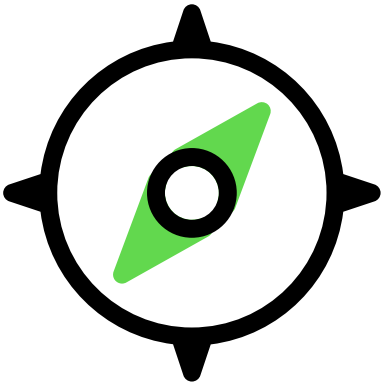
Risikomanagement im Arbeitsschutz

Die ServiceNow® Risikomanagement im Arbeitsschutz Die Anwendung bietet Funktionen, mit denen Mitarbeiter, Linienmanager und Sicherheitspersonal sicher arbeiten und die Wahrscheinlichkeit von Verletzungen reduzieren können, die Risiken oder Gefahren verursachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

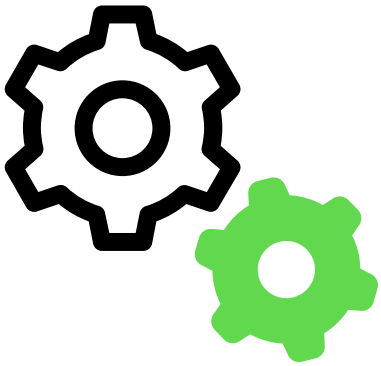
Erste Schritte

Untersuchen



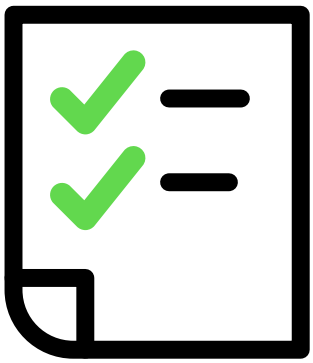
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Linienmanager und Sicherheitspersonal verwenden Risikomanagement im Arbeitsschutz.

Konfigurieren



Setup von Risikomanagement im Arbeitsschutz.

Auftragssicherheitsanalyse übermitteln (JSA)



Übermitteln Sie JSAs für Aufträge und Aufgaben mit hohem Risiko an Ihrem Arbeitsplatz.

Führen Sie eine Risikobewertung durch



Führen Sie Sicherheitsrisikobewertungen mithilfe anwenderdefinierter Risikomatrizen durch.

Führen Sie Sicherheitsinspektionen durch Und Audits



Planen, weisen Sie Sicherheitsinspektionen am Arbeitsplatz zu, und führen Sie sie durch Und Audits .

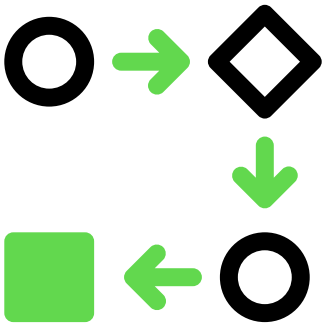
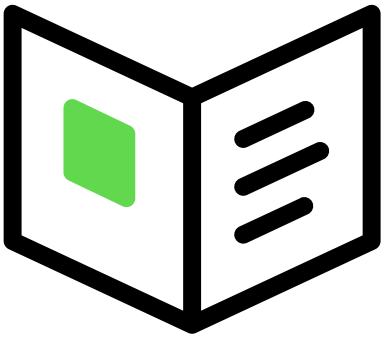
Sicherheitsregister verwalten



Protokollieren Sie Gefahrstoffe zusammen mit Sicherheitsdatenblättern (SDS).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Risikotypen	Genehmigung zu arbeiten	Referenz
		
Identifizieren Sie Gefahrenquellen, und verfolgen Sie das Gefahrenniveau der Mitarbeiter.	Übermitteln und verwalten Sie Genehmigungsanforderungen für Aufträge mit hohem Risiko.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen und Store-Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Risikomanagement im Arbeitsschutz erkunden

Erfahren Sie mehr über Risikomanagement im Arbeitsschutz Und überprüfen Sie die Vorteile, die es verschiedenen Anwendern in Ihrer Organisation bieten kann.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Übersicht

Risikomanagement im Arbeitsschutz Bietet Funktionen zur Verhinderung von Sicherheitseinfällen in Form von Tools wie Risikobewertung, Arbeitssicherheitsanalyse (JSA), Sicherheitsregistern und Inspektionen Und Audits .

- Mit der Sicherheitsrisikobewertung können Sicherheitsteams Gefahrenrisikobewertungen durchführen und Risiken vor und nach der Anwendung der Kontrollen anhand anwenderdefinierter Risikomatrizen bewerten. Risikobewertungen helfen Unternehmen, die Sicherheit am Arbeitsplatz zu verbessern, Incidents zu verhindern und eine sicherheitsbewusste Kultur zu fördern, indem sie Risiken proaktiv verwalten, die auf ihre Arbeitsplatzumgebungen und -Sektoren zugeschnitten sind.
- Die Analyse der Auftragssicherheit ermöglicht es Mitarbeitern (und Linienvorgesetzten), auftragsspezifische Gefahren zu analysieren und relevante Kontrollmaßnahmen für Aufgaben mit hohem Risiko an ihrem Arbeitsplatz zu identifizieren. JSAs sollen das Gefahrenbewusstsein des Mitarbeiters fördern und verhindern, dass Gefahren Verletzungen verursachen. Das Sicherheitsteam kann auch die eingereichten JSAs anzeigen und bewerten, um Risikobewertungen durchzuführen.
- Das Sicherheitsregister hilft Sicherheitsteams und Linienvorgesetzten, gefährliche Materialien wie Chemikalien und Asbest nachzuverfolgen und Sicherheitsdatenblätter (SDS) anzuhängen, auf die Mitarbeiter leicht zugreifen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sicherheitsinspektionen Und Audits Ermöglichen Sie Sicherheitsteams, Sicherheitsinspektionen zu erstellen und zu verwalten Und Audits . Inspektionen Und Audits Unterstützen Sie die Einhaltung regulatorischer Standards und reduzieren Sie gleichzeitig das Risiko von Arbeitsplatzunfällen und die damit verbundenen Kosten.
- Das Sicherheitsrisikomanagement ermöglicht die nahtlose Überwachung von Risiken in einer Organisation. Sicherheitsteam und Industriehygieniker können eine Gefahrenbewertung an verschiedenen Standorten durchführen und Maßnahmen nachverfolgen, um das Gefahrenpotenzial zu kontrollieren und die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten.
- Der Arbeitserlaubnisprozess hilft bei der Verwaltung der offiziellen Autorisierung von Mitarbeitern, die Genehmigungen für Aufgaben anfordern, die erhebliche Risiken bergen. Dieser Prozess fördert die Sicherheit, effektive Kommunikation und Verantwortlichkeit und verbessert die betriebliche Effizienz.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Workflow

Sicherheitsrisikobewertung

Das Sicherheitsteam führt über die die folgenden Aktivitäten aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Um ihre Risikobewertungen durchzuführen.

- Erstellt Risikomatrizen, um Risikostufen anhand von Wahrscheinlichkeit vs. Schweregrad zu definieren und Risikotoleranzen zu definieren.
- Führt Risikobewertungen anhand der vordefinierten Risikomatrizen durch. Die ausgewählte Matrix wertet das Risikostufe für eine Risikobewertung aus.
- Bewertet Risiken anhand von Risikobewertungen am Arbeitsplatz, sowohl vor als auch nach der Kontrolle. In einer Risikobewertung können mehrere Risiken mit jeweils eigenen Steuerungen identifiziert werden. Die Gesamtrisikostufe sowohl vor als auch nach den Kontrollen basiert auf dem höchsten identifizierten Risiko aus der Liste „Risiken“ und „Kontrollen“.
- Die Risikobewertung identifiziert auch gefährdete Personen und Personen, die für die Kontrolle des Risikos verantwortlich sind.
- Nach Abschluss einer Risikobewertung weist einen Überprüfer und Genehmiger zu und erstellt bei Bedarf empfohlene Aktionen.

Analyse der Auftragssicherheit

Sie umfasst die folgenden Aktivitäten:

- Das Sicherheitsteam verwaltet die Gefahren- und Steuerungslisten im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Das Sicherheitsteam verwaltet auch das Auftragsregister im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Die Gefahren und Steuerungen für Aufträge in ihrer Organisation vorab identifiziert.
- Mitarbeiter übermitteln JSAs in Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App. Sie können einen Auftrag oder einen Auftragsschritt auswählen Um Gefahren und Steuerungen vorab auszufüllen, oder sie können von Grund auf mit einer leeren JSA beginnen.

Sicherheitsregister

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Sicherheitsteam verwaltet Sicherheitsregister wie Chemikalien und Asbest im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Das Sicherheitsteam hängt auch Sicherheitsdatenblätter (SDS) an Sicherheitsregisterdatensätze an.
- Mitarbeiter können diese SDS in suchen und darauf zugreifen Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App.

Sicherheitsinspektionen und -Audits

Mitglieder des Sicherheitsteams führen in ihren Einrichtungen Sicherheitsinspektionen und Audits durch, die die folgenden Aktivitäten umfassen:

- Inspektions- oder Audit-Manager erstellt Umfragen mit Umfragedesigner vor und plant Sicherheitsinspektionen oder -Audits in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Sicherheitsinspektor oder Auditor geht herum und führt Umfragen durch Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App.

  Sie können die Inspektions- oder Audit-Umfragen auch offline auf der abschließen Mobile Agent App. Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wurde.

- Inspektions- oder Audit-Manager überprüft die abgeschlossenen Umfragen, arbeitet an den Ergebnissen und der Ursachenanalyse und erwägt Aktionen.

Management von Sicherheitsrisiken

Der Industriehygieniker führt über die die folgenden Aufgaben aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz So verwalten Sie Arbeitsplatzrisiken:

- Definiert Risikotypen und ordnet sie relevanten Risikobewertungen und Sicherheitsregisterdatensätzen zu.
- Führt Risikobewertungen durch, um die betroffenen Mitarbeiter an verschiedenen Standorten zu bestimmen.
- Weist Folgeaktionen zu, um eine ordnungsgemäße Kontrolle über Gefährdungen und die Sicherheit der Mitarbeiter sicherzustellen.

Arbeitserlaubnis

Der Workflow „Arbeitserlaubnis“ umfasst die folgenden Aktivitäten:

- Die anfordernde Person der Genehmigung übermittelt eine Anforderung zur Arbeitserlaubnis für einen Auftrag mit hohem Risiko.
- Der Genehmiger der Genehmigung führt eine detaillierte Bewertung der Aufgabe durch und genehmigt die Anforderung zur Genehmigung der Arbeitsgenehmigung, nachdem er bestätigt hat, dass alle Sicherheitsstandards erfüllt sind und dass der Mitarbeiter eine entsprechende Schulung zur Ausführung der Aufgabe hat.
- Der Genehmigungskoordinator überwacht regelmäßige Prüfungen, die in Übereinstimmung mit den Genehmigungsbedingungen durchgeführt werden, und überwacht die aktive Erlaubnis aus Sicherheitsgründen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Vorteile

Leistungen und Anwenderpersonas

Leistung	Funktion	Anwender
Zugriff Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App Basiertes Tool, mit dem jeder Mitarbeiter eine Job Safety Analysis (JSA) einfach übermitteln kann. Mitarbeiter können ihre Arbeitssicherheit am Arbeitsplatz analysieren, indem sie eine JSA von Grund auf erstellen oder mit beginnen Ein vordefinierter Auftrag .	Analyse der Auftragssicherheit (JSA)	• Mitarbeiter • Linienvorgesetzter
Ermöglichen Sie Mitarbeitern, die vordefinierten Aufgaben zu verwenden und schnell für ihre JSAs zu beginnen, indem Gefahren und Steuerungen für ihre Aufgaben automatisch ausgefüllt werden.	Auftragsregister	Risiko-Manager
Greifen Sie im Arbeitsbereich auf das Tool für die Sicherheitsrisikobewertung zu, um Risiken zu bewerten und effektive Risikominderungsstrategien zu implementieren.	Sicherheitsrisikobewertung	• Linienvorgesetzter • Sicherheitsmanager
Erstellen und verwalten Sie Ihre visuellen Risikomatrizen, die den lokalen Vorschriften entsprechen oder unterschiedliche Anforderungen in jeder Einrichtung in Ihrer Organisation erfüllen.	Risikomatrizen	• Sicherheitsmanager • Risikomanager
Verwalten Sie Ihre Listen für Gefahren und Steuerungen, und erstellen und verwalten Sie das Auftragsregister. Kontrollmaßnahmen verbessern sich dynamisch, je mehr Sie sie verwenden.	Risikokonfiguration	• Sicherheitsmanager • Risikomanager
Protokollieren Sie, wo Gefahrstoffe verwendet werden, zusammen mit Sicherheitsdatenblättern (SDS).	Sicherheitsregister	• Sicherheitsmanager • Linienvorgesetzter
Unterstützen Sie das Bewusstsein für die Sicherheit von Chemikalien durch Mitarbeiter-Center Mit durchsuchbaren Sicherheitsdatenblättern (SDS) für alle Mitarbeiter.	Auf Sicherheitsdatenblätter (SDS) zugreifen	• Mitarbeiter • Linienvorgesetzter
Ermöglichen Sie eine proaktive und konforme Sicherheitspraxis durch geplante und Ad-hoc-Inspektionen Und Audits Von Assets, Standorten, Prozessen und mehr.	Sicherheitsinspektionen Und Audits	• Sicherheitsmanager • Sicherheitsauditor • Sicherheitsinspektor
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Inspektion abzuschließen Oder Audit Offline-Umfragen, die mit der Instanz synchronisiert werden, sobald eine Internetverbindung wiederhergestellt wurde.	Offline-Inspektionen und Audits auf Mobilgeräten	• Sicherheitsinspektor • Sicherheitsauditor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungen und Anwenderpersonas (Fortsetzung)

Leistung	Funktion	Anwender
Identifizieren Sie Gefahrenquellen, und verfolgen Sie das Gefahrenniveau von Mitarbeitern in Ihrer Organisation.	Management von Sicherheitsrisiken	• Industriehygieniker • Linienvorgesetzter
Identifizieren Sie Gefahren, implementieren Sie Vorsichtsmaßnahmen und sorgen Sie für Verantwortlichkeit, um eine sichere, kontrollierte und regulierte Ausführung von Aktivitäten mit hohem Risiko zu fördern.	Arbeitserlaubnis	• Anfordernde Person der Genehmigung • Genehmiger der Genehmigung • Genehmigungskoordinator

Risikomanagement im Arbeitsschutz einrichten

Richten Sie Ihre Implementierung für ein Risikomanagement im Arbeitsschutz Indem Sie die Anwendung installieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Risikomanagement im Arbeitsschutz installieren

Sie können installieren Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_rm), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_rm) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Sicherheitsrisikokategorie

Erstellen oder ändern Sie eine Risikokategorie, um Ihre Arbeitsplatzgefahren in logische Kategorien zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Risk_category_Manager oder sn_hs_rm.Risk_category_Writer

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** .
2. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators den folgenden Befehl ein:
   `sn_hs_rm_Risk_category.list`
   Die Liste Risikokategorien wird angezeigt.
3. Erstellen Sie eine Risikokategorie, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   - Um eine Risikokategorie zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Risikokategorie zu ändern, öffnen Sie sie aus der Liste.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Risikokategoriedetails

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Risikokategorie.
Name	Name der Risikokategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Risikokategorie.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Risikokategorie im Formular „Gefahren auswählen“ aufgeführt wird, wenn eine Auftragssicherheitsanalyse (JSA) übermittelt wird.
Aktiv	Option zum Markieren dieser Risikokategorie zur Verwendung verfügbar. Eine Risikokategorie muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Die Risikokategorie wird erstellt und in der Tabelle „Risikokategorie“ [sn_hs_rm_Risk_category] gespeichert.
- Die Kategorie wird in aufgeführt **Risikokategorie** Feld im Formular „Gefahrendetails“.
- Sie wird auch im Formular „Gefahren auswählen“ angezeigt, wenn eine Auftragssicherheitsanalyse (Job Safety Analysis, JSA) übermittelt wird. Eine Risikokategorie, der keine Gefahren zugeordnet sind, wird jedoch nicht im Formular „Gefahren auswählen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie der Risikokategorie zugehörige Gefahren zu. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Arbeitsschutz Gefahren.

Definieren Arbeitsschutz Gefahren

Identifizieren und definieren Sie potenzielle Arbeitsplatzgefahren im Zusammenhang mit einem Auftrags- oder Aufgabentyp. Führen Sie eine Liste aller Gefahren für alle Auftragstypen in Ihrer Organisation durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_Manager oder sn_hs_rm.Risk_Data_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen und aktualisieren Sie Ihre Gefahrenliste regelmäßig, um ihre kontinuierliche Effektivität zu überprüfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Gefahren** Und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie eine Gefahr, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Um eine Gefahr zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Gefahr zu überprüfen, öffnen Sie die, die Sie konfigurieren möchten.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gefahrendetails

Feld	Beschreibung
Risikokategorie	Name der Risikokategorie, unter der diese Gefahr organisiert ist. Die Liste in diesem Feld zeigt Elemente aus der Tabelle „Risikokategorie“ [sn_hs_rm_Risk_category] an.
Stellenstandort	Auftrags- oder Aufgabenstandort, an dem dieser Auftrag und die zugehörigen Risiken entstehen können oder vorhanden sind.
Aktiv	Option zum Markieren dieser Gefahr zur Verwendung verfügbar. Eine Gefahr muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie alle Gefahren hinzu, die für einen Auftrag und einen Standort möglich sind.

Ergebnis

- Die Gefahr ist in aufgeführt **Gefahren** Liste unter **Konfiguration** Und wird in der Tabelle „Gefahr“ [sn_hs_rm_Hazard] gespeichert.
- Die Gefahr kann in den folgenden Feldern ausgewählt werden:
  - **Gefahr** Feld im Formular „Gefahr und Steuerungen“ beim Definieren eines Auftrags im Auftragsregister.
  - **Fügen Sie Gefahren hinzu** Fenster In einem JSA-Formular.
  - **Gefahr** Feld im Formular „Risiko und Steuerungen“, wenn eine Risikobewertung durchgeführt wird.

Erstellen Sie eine Kategorie für Sicherheitskontrollmaßnahmen

Erstellen oder ändern Sie eine Kontrollmaßnahmenkategorie, um Ihre Sicherheitskontrollen in logische Kategorien zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.hierarchy_of_Controls_Manager oder sn_hs_rm.hierarchy_of_Controls_Writer

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** .
2. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators den folgenden Befehl ein:
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_Controls.list`
   Die Liste Hierarchie der Steuerungen wird angezeigt.
3. Erstellen Sie eine Kontrollmaßnahmenkategorie, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   - Um eine Kategorie zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene zu ändern, öffnen Sie sie aus der Liste.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hierarchie der Steuerungsdetails

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Kontrollmaßnahmenkategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kategorie.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Kategorie.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Kategorie im Formular „Kontrollmaßnahmen auswählen“ aufgeführt wird, wenn eine Auftragssicherheitsanalyse (JSA) übermittelt wird.
Aktiv	Option zum Markieren der Kategorie zur Verwendung verfügbar. Eine Kontrollmaßnahmenkategorie muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Die Kontrollmaßnahmenkategorie wird in der Tabelle „Hierarchie der Steuerungen“ [sn_hs_rm_hierarchy_of_Controls] erstellt und gespeichert.
- Die Kategorie wird in aufgeführt **Kontrollmaßnahmenkategorie** Feld im Formular „Kontrollmaßnahme“.
- Sie wird auch im Formular „Kontrollmaßnahmen auswählen“ angezeigt, wenn eine Job Safety Analysis (JSA) übermittelt wird. Eine Kategorie, der keine Kontrollmaßnahmen zugeordnet sind, wird jedoch nicht im Formular „Kontrollmaßnahmen auswählen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie der Kategorie zugehörige Kontrollmaßnahmen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitskontrollmaßnahmen .

Definieren Arbeitsschutz Kontrollmaßnahmen

Definieren Sie effektive Kontrollmaßnahmen, um die mit den einzelnen Arbeitsplatzgefahren verbundenen Risiken zu eliminieren oder zu minimieren, um Unfälle und Verletzungen am Arbeitsplatz zu verhindern. Führen Sie eine Liste aller in Ihrer Organisation vorhandenen Kontrollen für jede Art von Auftrag und die zugehörigen Risiken durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_Manager oder sn_hs_rm.Risk_Data_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen und aktualisieren Sie Ihre Liste der Kontrollmaßnahmen regelmäßig, um ihre kontinuierliche Effektivität sicherzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Kontrollmaßnahmen** Und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie eine Steuerung, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Wählen Sie aus, um eine Steuerung zu erstellen **Neu** .
   - Um eine vorhandene Steuerung zu überprüfen, öffnen Sie die Steuerung, die Sie konfigurieren möchten.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrollmaßnahmendetails

Feld	Beschreibung
Kontrollmaßnahmenkategorie	Kategorie, unter der diese Kontrollmaßnahme organisiert ist. Die Liste in diesem Feld zeigt Elemente aus der Tabelle „Hierarchie der Steuerungen“ [sn_hs_rm_hierarchy_of_Controls] an. Weitere Informationen zu Kontrollmaßnahmenkategorien finden Sie unter Erstellen Sie eine Kategorie für Sicherheitskontrollmaßnahmen.
Stellenstandort	Auftrags- oder Aufgabenstandort, an dem diese Kontrollmaßnahme für ein Risiko angewendet werden soll.
Aktiv	Option zum Markieren dieser Kontrollmaßnahme zur Verwendung verfügbar. Eine Kontrollmaßnahme muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie alle Kontrollmaßnahmen hinzu, die für ein Risiko möglich sind.

Ergebnis

- Die Kontrollmaßnahme wird in aufgeführt **Kontrollmaßnahmen** Liste unter **Konfiguration** Und wird in der Tabelle „Kontrollmaßnahme“ [sn_hs_rm_Control_measure] gespeichert.
- Die Kontrollmaßnahme kann in den folgenden Feldern ausgewählt werden:
  - **Gefahr** Feld im Formular „Gefahr und Steuerungen“ beim Definieren eines Auftrags im Auftragsregister.
  - **Fügen Sie Kontrollmaßnahmen hinzu** Fenster In einem JSA-Formular.
  - **Kontrollmaßnahmen** Feld im Formular „Risiko und Steuerungen“, wenn eine Risikobewertung durchgeführt wird.

Konfigurieren Sie eine Sicherheitsrisikomatrix

Konfigurieren Sie eine Sicherheitsrisikomatrix, um Risikostufen anhand von Wahrscheinlichkeit vs. Schweregrad zu definieren und Risikotoleranzen zu definieren. Sie können die mit der Anwendung verfügbaren Risikomatrizen überprüfen und ändern oder neue für Ihre Organisation hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_Manager oder sn_hs_rm.Risk_Data_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Video zeigt ein Beispiel für die Einrichtung einer 3x3-Risikomatrix und erläutert ihre Anwendung bei der Bewertung von Risikostufen während einer Risikobewertung.

https://player.vimeo.com/video/1015778828?h=79151698a6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Die vordefinierten Risikomatrizen können von Mitgliedern des Sicherheitsteams verwendet werden, um Risikobewertungen in zu erstellen und durchzuführen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Die ausgewählte Matrix wird von der Risikobewertung verwendet, um das Risikostufe zu bewerten. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Risikomatrizen** Und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie eine Risikomatrix, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Um eine Risikomatrix zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Risikomatrix zu überprüfen, öffnen Sie die, die Sie konfigurieren möchten. Wenn jedoch eine Risikomatrix bereits in einer Risikobewertung verwendet wird, kann sie nicht geändert werden.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   a. Beschreiben Sie Ihre Risikomatrix, und wählen Sie aus, welche Art von Raster verwendet werden soll.
   b. Definieren Sie Ihre anwenderdefinierten Wahrscheinlichkeits- und Schweregradbeschreibungen.
   c. Konfigurieren Sie Ihre Risikotoleranzstufen.
   Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Risikomatrix“.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. In **Vorschau der Risikomatrix** Abschnitt eine Vorschau der Risikomatrix anzeigen.

Ergebnis

- Die Risikomatrix wird in aufgeführt **Risikomatrizen** Liste unter **Konfiguration** Und wird in der Tabelle „Risikomatrix“ [sn_hs_rm_Risk_Matrix] gespeichert.
- Die Matrix kann im Risikobewertungsformular ausgewählt werden, wenn eine Risikobewertung durchgeführt wird.

Definieren Sie einen Auftrag im Auftragsregister

Definieren Sie Aufträge und ihre Schritte (falls vorhanden) im Auftragsregister, um Gefahren und Steuerungen für jeden Auftragstyp in Ihrer Organisation vorab zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Risk_Manager oder sn_hs_rm.Risk_Data_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Auftragsregister ist eine Liste, die Sicherheitsmanager und Linienmanager verwenden können, um Aufträge und ggf. ihre Schritte für ihre Organisation hinzuzufügen. Je nach Komplexität kann ein Auftrag ein- oder mehrstufig sein.

Jedem Auftrag und jedem Auftragsschritt können Gefahren und Steuerungen zugeordnet sein. Aufträge mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen für jeden Schritt ermöglichen Ihnen Folgendes:

- Übermitteln Sie schnell Auftragssicherheitsanalysen (JSAs) und
- Führen Sie Risikobewertungen durch.

Daher vereinfachen diese vordefinierten Aufgaben den Prozess der Übermittlung von JSAs und der Durchführung von Risikobewertungen, indem Gefahren und Steuerungen automatisch ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Auftragsregister** Und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie einen Auftrag.

Option	Schritte
Über die Schaltfläche Neu	Um einen Auftrag von Grund auf neu zu definieren, wählen Sie aus **Neu** In der Liste. ○ Wenn der Auftrag mehrere Schritte enthält und Sie die Gefahren und Steuerungen für jeden Schritt skizzieren möchten, wählen Sie aus **Mehrstufig** . ○ Wenn der Auftrag ein Schritt ist und Sie Gefahren und Steuerungen auf Auftragsebene skizzieren möchten, wählen Sie aus **Ein Schritt** .
Vorhandener Auftrag wird kopiert	Verwenden Sie Details aus einem vorhandenen Auftrag, um einen neuen im Auftragsregister zu erstellen. Durch das Kopieren können Sie schnell mit der Erstellung eines Auftrags beginnen, der in Details ähnlich ist oder für einen neuen Standort gilt. So kopieren Sie einen Auftrag: **a.** Öffnen Sie in der Liste den Auftrag, den Sie kopieren möchten. **b.** Wählen Sie Aus **Auftrag kopieren** . **Hinweis:** Die **Standort** Feldwert wird im duplizierten Auftrag nicht kopiert.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Auftragsdetails

Feld	Beschreibung
Name	Name dieses Auftrags.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Auftrags.
Stellenstandort	Standort, für den dieser Auftrag oder diese Aufgabe gilt.
Aktiv	Option, um den Auftrag zur Verwendung verfügbar zu machen. Ein Auftrag muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wenn es sich um einen mehrstufigen Auftrag handelt, fügen Sie Auftragsschritte hinzu.

Hinweis: Erstellen Sie einen Auftragsschritt für jede Aufgabe, die an dem Auftrag beteiligt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Auftragsschritte** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn **Mehrstufig** Wird beim Erstellen des Auftrags ausgewählt.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

c. In **Reihenfolge** Feld die Reihenfolge auswählen, in der der Auftragsschritt angezeigt wird.
Der Wert in diesem Feld bestimmt die Reihenfolge, in der Auftragsschritte beim Senden einer JSA von angezeigt werden Mitarbeiter-Center.

d. Wählen Sie **Speichern**.

8. Ordnen Sie dem Auftrag Gefahren und Steuerungen zu.

Auftragstyp	Schritte
Für mehrstufigen Auftrag	Fügen Sie Gefahren und Steuerungen für jeden Schritt hinzu. **a.** Navigieren Sie zu **Auftragsschritte** Regis–terkarte. **b.** Öffnen Sie in der Liste den Auftrags–schritt, um Gefahren und Steuerungen hinzuzufügen. **c.** In **Gefahren und Steuerungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
Für Einzelschrittauftrag	Navigieren Sie zu **Gefahren und Steuerungen** Registerkarte und wählen Sie aus **Neu** .

a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Gefahrendetails

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Gefahr und ihre Steuerungen für den Auftrag oder den Auftragsschritt.
Gefahr	Gefahr, die dem Auftrag oder dem Auftragsschritt zugeordnet ist. Die Gefahren in diesem Feld zeigen Elemente aus der Tabelle „Gefahr“ [sn_hs_rm_Hazard] an.
Verfügbare Kontrollmaßnahmen	Alle aktiven Kontrollmaßnahmen, die vorhanden sind und für die ausgewählte Gefahr hinzugefügt werden können. Die Steuerungen in diesem Feld zeigen Elemente aus der Tabelle „Kontrollmaß“ [sn_hs_rm_Control_measure] an. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für eine Kontrollmaßnahme, um sie dem hinzuzufügen **Ausgewählte Kontrollmaßnahme** Liste.
Ausgewählte Kontrollmaßnahmen	Steuerungen, die für die Gefahr hinzugefügt werden sollen.

b. Wählen Sie **Speichern**.

Wenn ein Auftrag oder ein Auftragsschritt mehr als eine Gefahr enthält, erstellen Sie für jeden einen Gefahren- und Kontrolldatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. In **Dokument-Links** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Zum Hinzufügen von Dokumentlinks im Zusammenhang mit dem Auftrag.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Auftrag wird in aufgeführt **Auftragsregister** Liste unter **Konfiguration** Auf der Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Der Auftrag wird in der Tabelle „Auftrag“ [sn_hs_rm_Job] gespeichert, und Auftragsschritte werden in der Tabelle „Auftragsschritt“ [sn_hs_rm_Job_STEP] gespeichert.
- Der Auftrag kann in diesen Formularen ausgewählt werden:
  - JSA-Formular beim Senden einer JSA. Weitere Informationen finden Sie unter JSA-Formular übermitteln.
  - Formular „Risiken und Steuerungen“ bei der Durchführung einer Risikobewertung. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu.
- Der Auftrag ist auch verfügbar, um Gefahren und Steuerungen aus zu importieren, wenn eine Risikobewertung durchgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem Auftrag.

Konfigurieren Sie eine Sicherheitsinspektion Oder Audit Umfrage

Überprüfen Sie die mit verfügbaren Umfragen Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung. Ändern Sie die Umfrage, oder erstellen Sie eine oder mehrere Umfragen, die für verschiedene Arbeitsplätze oder für verwendet werden sollen Überprüfen Andere Problembereiche.

Vorbereitungen

- Umfragen werden mit erstellt ServiceNow® Umfragedesigner. Machen Sie sich also mit vertraut Umfrage-Administration .
- Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Risikomanagement im Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Safety_Inspection_Manager, sn_hs_rm.Safety_Audit_Manager, Survey_Creator oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**an.
2. Erstellen Sie eine neue Umfrage, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Klicken Sie auf , um eine Umfrage zu erstellen **Neu** Oder **Umfragedesigner** .
   - Um eine vordefinierte zu ändern, filtern Sie die Liste, um die Umfragen für anzuzeigen Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung und öffnen Sie die gewünschte Umfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen zum Erstellen und Aktualisieren von Umfragen finden Sie unter Umfragedesigner .

- **Tipp:** Wenn einem Anwender zugewiesen, werden alle über die erstellten Umfragen verwendet ServiceNow® Bewertungen und Umfragen Ist unter verfügbar **Meine Bewertungen und Umfragen** In Mitarbeiter-Center. Daher kann es eine gute Idee sein, dass Ihre Umfrage denselben Namen wie Ihre Inspektion hat Oder Audit Datensatz. Dies hilft bei der Identifizierung der Inspektion Oder Audit Umfrage schnell in der Liste anderer Bewertungen und Umfragen, denen der Anwender zugewiesen wurde.

3. In **Quelltabelle** Wählen Sie die Quelltabelle aus.
   - Wählen Sie für eine Inspektionsumfrage die Tabelle „Inspektion“ [sn_hs_rm_Inspection] aus.
   - Wählen Sie für eine Audit-Umfrage die Tabelle Audit-Umfrage [sn_hs_rm_Audit_Survey] aus.

Wichtig: Wenn Sie diese Tabelle auswählen, steht diese Umfrage zur Auswahl in zur Verfügung **Inspektionsumfrage** Oder **Audit-Umfrage** Feld in den entsprechenden Sicherheitsinspektions- oder Audit-Datensätzen.

Ergebnis

Die Umfrage kann in der Sicherheitsinspektion ausgewählt werden Oder Sicherheits-Audit Datensätze.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die Umfrage Sicherheitsinspektionen zu Oder Audits . Sie können jede Ihrer vorgefertigten Umfragen einer Inspektion zuordnen Oder Audit Datensätze in Risikomanagement im Arbeitsschutz.

Definieren Sie eine Kategorie und eine Maßeinheit für einen Risikotyp

Definieren Sie eine Kategorie und eine Maßeinheit für einen Risikotyp. Bei Bedarf können Sie auch eine Unterkategorie einer Risikotypkategorie zuordnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Risikomanagement im Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Erstellen Sie eine Risikokategorie, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   a. Wählen Sie diese Option aus, um die Tabelle „Risikotyp“ [sn_hs_rm_exposure_type] zu öffnen.
   b. In **Spalten** Wählen Sie die Registerkarte aus Risikokategorie Aus der Liste.
   c. In **Auswahlmöglichkeiten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
   d. Füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der in festgelegte Wert **Wert** Das Feld wird verwendet, um dieser Kategorie eine Unterkategorie oder eine Maßeinheit zuzuordnen.

e. Wählen Sie **Absenden**.

3. **Wahlweise:** Ordnen Sie einer Risikokategorie eine Unterkategorie zu.

a. In **Spalten** Wählen Sie die Registerkarte der Tabelle „Risikotyp“ [sn_hs_rm_exposure_type] aus Risikounterkategorie Aus der Liste.

b. In **Auswahlmöglichkeiten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Und füllen Sie die Felder aus.

c. In **Abhängiger Wert** Kopieren Sie die Risikokategorien **Wert** Feld in Schritt 2d. definiert Dadurch wird die Unterkategorie der erforderlichen Kategorie zugeordnet.

d. Wählen Sie **Absenden**.

Die Unterkategorie wird als Auswahl in aufgeführt **Unterkategorie** Feld für die zugehörige Risikokategorie beim Erstellen eines Risikotyps. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Risikotyp.

4. Fügen Sie eine Maßeinheit für eine Risikokategorie hinzu.

a. Wählen Sie diese Option aus, um die Tabelle „Messung“ [sn_hs_rm_Measurement] zu öffnen.

b. In **Spalten** Wählen Sie die Registerkarte aus Maßeinheit Aus der Liste.

c. In **Auswahlmöglichkeiten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Und füllen Sie die Felder aus.

d. In **Abhängiger Wert** Kopieren Sie die Risikokategorien **Wert** Feld in Schritt 2d. definiert Der Wert in **Abhängiger Wert** Das Feld verknüpft die Maßeinheit mit der erforderlichen Risikokategorie.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Die Maßeinheit wird als Auswahl in aufgeführt **Maßeinheit** Feld während einer Risikobewertung für den Risikotyp. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Messung und eine Gefahrenquelle für eine Gefahrenbewertung hinzu.

Konfigurieren Sie die Arbeitserlaubnis

Konfigurieren Sie den Genehmigungstyp, die Genehmigungsprüfliste und den Prüflistentyp, und bearbeiten Sie ein Genehmigungsformular.

Die Arbeitsgenehmigung kann von einem Administrator konfiguriert werden. Ein Administrator muss dem Genehmigungskoordinator [sn_hs_rm.Permit_Coordinator] die folgenden Rollen zuweisen, damit er die Arbeitserlaubnis konfigurieren kann.

- catalog_admin
- Decision_rule_author
- Personalize_choices
- personalize_dictionary

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- snc_internal
- sn_hs_rm.Permit_Coordinator

Konfigurieren Sie eine Anforderung zur Genehmigung für Arbeit

Bearbeiten Sie vorhandene Fragen, oder fügen Sie dem Formular „Arbeitserlaubnis“ neue Fragen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_hs_rm.Permit_Coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Administratoren müssen der Rolle „sn_hs_rm.Permit_Coordinator“ bestimmte Rollen zuweisen, damit der Genehmigungskoordinator diese Konfiguration ausführen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Arbeitserlaubnis.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
2. Suchen und auswählen **Fordern Sie eine Arbeitserlaubnis an** Datensatz.
3. So fügen Sie neue Fragen hinzu:
   a. Wählen Sie Aus **Neu** In **Variablen** Zugehöriger Link.
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus. Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „neuer Datensatz für Variable“.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
4. So bearbeiten oder aktualisieren Sie vorhandene Fragen:
   a. Wählen Sie die vorhandene Frage im aus **Variablen** Zugehöriger Link.
   b. Bearbeiten Sie das Formular, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Konfigurieren Sie einen Genehmigungstyp

Erstellen Sie einen Genehmigungstyp, der im Formular „Arbeitserlaubnis“ ausgewählt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_hs_rm.Permit_Coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Administratoren müssen der Rolle „sn_hs_rm.Permit_Coordinator“ bestimmte Rollen zuweisen, damit der Genehmigungskoordinator diese Konfiguration ausführen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Arbeitserlaubnis.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Genehmigungstyp ist eine bestimmte Kategorie von Genehmigungen, die eine Genehmigungsanfordererin beim Ausfüllen des Formulars „Genehmigung für Arbeit“ auswählt. Jeder Genehmigungstyp behandelt eindeutige Risiken und Sicherheitsanforderungen für verschiedene Arten von Arbeiten. Wenn Sie einen Genehmigungstyp im Formular auswählen, werden automatisch zugehörige Fragen hinzugefügt, die für diesen Genehmigungstyp spezifisch sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** Und wählen Sie aus **Arbeitserlaubnisse** Tabelle.
2. Wählen Sie Aus **Genehmigungstyp** In **Spalten** Registerkarte der zugehörigen Liste.
   Öffnet **Wörterbucheintrag** Für Genehmigungstyp.
3. Wählen Sie aus **Auswahlmöglichkeiten** Registerkarte in der zugehörigen Liste, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „neuer Datensatz auswählen“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein neuer Genehmigungstyp wird erstellt, der in angezeigt wird **Genehmigungstyp** Feld des Formulars „Arbeitserlaubnis“. Wiederholen Sie die Schritte, um mehrere Genehmigungstypen zu erstellen.
6. Zeigen Sie automatisch Fragen an, die für einen Genehmigungstyp spezifisch sind, wenn der Anwender ihn im Formular „Arbeitserlaubnis“ auswählt.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
   b. Suchen und auswählen **Fordern Sie eine Arbeitserlaubnis an** Datensatz.
   c. Wählen Sie Aus **Neu** Auf der **Variablensätze** Registerkarte der zugehörigen Liste.
   d. Wählen Sie im Formular aus **Einzeiliger Variablensatz** .

      Dadurch wird ein Variablensatz mit gruppierten Variablen erstellt.

   e. Füllen Sie im Formular die Felder aus. Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Variablensatz – neuer Datensatz“.
   f. Wählen Sie **Absenden**.

      - Wiederholen Sie die Schritte, um zusätzliche Variablensätze für denselben Datensatzersteller zu erstellen. Diese Variablensätze enthalten genehmigungsspezifische Fragen, die im Formular „Arbeitserlaubnis“ angezeigt werden, wenn der Genehmigungstyp ausgewählt wird.
      - Weitere Informationen zu Variablensätzen und dem Layout finden Sie unter Variablensatzlayout .
7. Fügen Sie dem Genehmigungstyp anwenderdefinierte Fragen hinzu.
   a. Öffnen Sie einen Variablensatz, und füllen Sie die Felder im Formular aus. Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „neuer Datensatz für Variable“.
   b. Wählen Sie **Absenden**.
8. Verknüpfen Sie den Variablensatz mit dem Genehmigungstyp.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen** Und wählen Sie aus **Konfiguration des Genehmigungstyps**
   b. Wählen Sie Aus **Entwurf** Und wählen Sie aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   c. Wählen Sie die leere Zelle in aus **Genehmigungstyp** Spalte und wählen Sie den Genehmigungstyp im aus **Auswahleingabe** Feld. Wählen Sie **OK**.
   d. Wählen Sie die leere Zelle in aus **Variablensatz** Spalte und wählen Sie den Variablensatz in aus **Auswahleingabe** Feld. Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie **Speichern**.

f. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** Im modalen Dialog.

Der Variablensatz mit den Fragen ist mit dem Genehmigungstyp verknüpft, und diese Fragen werden im Formular „Arbeitserlaubnis“ angezeigt, wenn der Genehmigungstyp ausgewählt wird.

Konfigurieren Sie eine Genehmigungsprüfliste

Erstellen Sie eine Genehmigungsprüfliste, und verknüpfen Sie sie mit dem Genehmigungstyp einer Arbeitsgenehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_hs_rm.Permit_Coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Administratoren müssen der Rolle „sn_hs_rm.Permit_Coordinator“ bestimmte Rollen zuweisen, damit der Genehmigungskoordinator diese Konfiguration ausführen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Arbeitserlaubnis.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
2. Suchen und auswählen **Genehmigungsprüfliste** Datensatz.
3. Wählen Sie aus **Variablensätze** Registerkarte in der zugehörigen Liste, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Wählen Sie Aus **Einzeiliger Variablensatz** Im Formular „Variablensatz-Erstellung“.

   Erstellt einen Variablensatz mit gruppierten Variablen.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Variablensatz – neuer Datensatz“.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Variablensatz wird erstellt und kann in angezeigt werden **Variablensätze** Registerkarte in der zugehörigen Liste des Datensatzerstellers der Genehmigungsprüfliste.
7. Öffnen Sie den neuen Variablensatz, und füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „neuer Datensatz für Variable“.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Wiederholen Sie die Schritte 7 und 8, um weitere Fragen zu erstellen.
   Eine Genehmigungsprüfliste mit Fragen, die an den Genehmigungstyp angepasst sind, wird erstellt.
9. Erstellen Sie einen Prüflistentyp.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** Und wählen Sie aus **Prüfliste für Genehmigungen** Tabelle.

   b. Wählen Sie Aus **Prüflistentyp** In **Spalten** Registerkarte der zugehörigen Liste.

   c. Wählen Sie aus **Auswahlmöglichkeiten** Registerkarte in der zugehörigen Liste, und wählen Sie aus **Neu** .

   d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „neuer Datensatz auswählen“.

e. Wählen Sie **Absenden**.

10. Ordnen Sie die Prüfliste einem Genehmigungstyp zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen** Und wählen Sie aus **Konfiguration der Genehmigungsprüfliste** .

b. Wählen Sie Aus **Entwurf** Und wählen Sie aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

c. Wählen Sie die leere Zelle in aus **Genehmigungstyp** Spalte und wählen Sie den Genehmigungstyp im aus **Auswahleingabe** Feld in **Genehmigungstyp** , Und wählen Sie dann aus **OK** .

d. Wählen Sie die leere Zelle in aus **Prüflistentyp** Spalte und wählen Sie den Prüflistentyp in aus **Auswahleingabe** Feld, und wählen Sie dann aus **OK** .

e. Wählen Sie die leere Zelle in aus **Variablensatz** Spalte und wählen Sie den Variablensatz in aus **Auswahleingabe** Feld, und wählen Sie dann aus **OK** .

f. Wählen Sie **Speichern**.

g. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** Im modalen Dialog.

11. Erstellen Sie einen Flow für den Prüflistentyp, oder ändern Sie einen vorhandenen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.

b. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Genehmigungsprüfliste, wenn die Genehmigung erstellt wird** Von **Flows** Liste.

c. Wählen Sie Aus **Doppelte Aktion** Für vorhandene **Erstellen Sie einen Datensatz für die Genehmigungsprüfliste** Aktion.

Die Flows werden mit ServiceNow Workflow Studio erstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Flow Designer Grundlagen.

Informationen zum Erstellen oder Ändern von Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .

d. Wählen Sie den neuen Prüflistentyp in aus **Prüflistentyp** Feld.

e. Wählen Sie Aus **Speichern** Und wählen Sie dann aus **Aktivieren** .

Ergebnis

Die Prüfliste wird konfiguriert und auf der Registerkarte „Prüfliste“ des Formulars „Arbeitserlaubnis“ angezeigt, wenn der Genehmigungstyp ausgewählt ist.

Risikomanagement im Arbeitsschutz verwenden

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Risikoteams den verwenden Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung zur Durchführung von Auftragssicherheitsanalysen, zur Durchführung von Risikobewertungen, zur Verwaltung von Sicherheitsregistern, zur Durchführung von Sicherheitsinspektionen und -Audits, Und verwalten Sie Risiken Für ihren Arbeitsplatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfähigkeiten von Risikomanagement im Arbeitsschutz

Analyse der Auftragssicherheit (JSA)

- Führen Sie Analysen Der Auftragssicherheit Durch
- Importieren Sie JSA-Auftragsschritte aus dem Auftragsregister

Sicherheitsrisikobewertung

- Konfigurieren Sie Risikomatrizen
- Führen Sie Risikobewertungen durch

Sicherheitsinspektionen und -Audits

- Führen Sie mit Inspektionen und Audits durch Bewertungen und Umfragen
- Schließen Sie Offline-Inspektionen und -Audits für ab Mobile Agent App

Sicherheitsregister

- Gefahrstoffe protokollieren, die zusammen mit Sicherheitsdatenblättern (SDS) verwendet werden
- Greifen Sie in auf diese SDS zu Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App

Risikomanagement

- Verfolgen und verwalten Sie die Gefährdung von Mitarbeitern durch Arbeitsplatzgefahren
- Planen Sie Aktionen, um die Risiken zu steuern

Analyse der Auftragssicherheit

Die Arbeitssicherheitsanalyse (Job Safety Analysis, JSA) ist ein systematischer Prozess zur Identifizierung potenzieller Gefahren am Arbeitsplatz eines Mitarbeiters. Das Ziel besteht darin, das Risikobewusstsein zu erhöhen und effiziente Kontrollen zu implementieren, um Unfälle und Verletzungen am Arbeitsplatz zu verhindern.

Jeder Mitarbeiter in einem Unternehmen, der an Aktivitäten mit hohem Risiko arbeitet, kann JSAs abschließen. Sie schließen normalerweise eine JSA ab, bevor sie mit der Aktivität mit hohem Risiko beginnen, um Gefahren zu identifizieren und angemessene Kontrollen sicherzustellen, bevor sie mit der Aufgabe beginnen. Möglicherweise identifizieren sie neue Gefahren oder Steuerungen oder zuvor identifizierte für ihre Aufgabe. Da JSA eine Point-of-Work-Bewertung ist, wird sie normalerweise auf einem Mobilgerät durchgeführt.

JSA bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Mitarbeiter können Risiken am Arbeitsplatz und die für sie verfügbaren Kontrollmaßnahmen bewerten.
- Vordefinierte Aufträge im Auftragsregister, mit denen Mitarbeiter JSAs schnell ablegen können.
- Kontrollmaßnahmen, die sich dynamisch verbessern, je mehr Sie sie verwenden.

Übermitteln Sie eine JSA von Mitarbeiter-Center

Übermitteln Sie eine Job Safety Analysis (JSA), um potenzielle Gefahren und Kontrollmaßnahmen im Zusammenhang mit diesen Gefahren an Ihrem Arbeitsplatz zu identifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_Reporter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können JSAs auch über ihr Mobilgerät mit übermitteln ServiceNow® Now Mobile-App. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine JSA über die Now Mobile-App.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie aus **Arbeitsschutz** Menü.
3. Erstellen Sie eine JSA.

Option	Schritte
Aus dem Menü Arbeitsschutz	So starten Sie eine JSA von Grund auf neu: **a.** Unter **Arbeitsschutz** Menü auswählen **Analyse der Auftragssicherheit** . **b.** Wählen Sie Aus **Übermitteln Sie eine JSA** . Ein leeres JSA-Formular wird geöffnet.
Aus einer zuvor übermittelten JSA	So verwenden Sie eine JSA, die Sie zuvor übermittelt haben, um Zeit zu sparen: **a.** Unter **Quick-Links** , Wählen Sie aus **Meine JSAs anzeigen** . **b.** Öffnen Sie in der Liste die JSA, die Sie kopieren möchten. **c.** Wählen Sie Aus **JSA kopieren** . Ein JSA-Formular mit Werten, die aus der vorherigen JSA kopiert wurden, wird geöffnet.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   a. Geben Sie Details des Auftrags oder der Aufgabe ein, den Sie beginnen möchten.
   b. Fügen Sie alle identifizierten Gefahren hinzu.
   c. Fügen Sie alle vorhandenen Kontrollmaßnahmen hinzu.

      Tipp: Wählen Sie im einen Auftrag aus **Wählen Sie Auftrag aus** Feld zum automatischen Ausfüllen vordefinierter Gefahren und Steuerungen für Ihren Auftragstyp und zum schnellen Senden Ihrer JSA. Weitere Informationen zu vordefinierten Aufgaben finden Sie unter Auftragsregister .

   d. Fügen Sie alle Mitarbeiter oder Mitarbeiter hinzu, die zusammen mit Ihren Kommentaren oder Anhängen informiert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu JSA-Feldbeschreibungen finden Sie unter JSA-Formular .

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Die JSA wird für Ihren Auftrag oder Ihre Aufgabe übermittelt. Um Ihre übermittelten JSAs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Arbeitsschutz** Menü in Mitarbeiter-Center Und dann die **Meine JSAs anzeigen** Quick-Link.
- Die JSA wird auch in der JSAs-Liste in aufgeführt Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Ein Risikomanager [sn_hs_rm.jsa_Manager] kann alle eingereichten JSAs anzeigen, indem er zu navigiert Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und Auswahl des JSAs-Symbols ( ).

Zeigen Sie übermittelte JSAs im Arbeitsbereich an

Zeigen Sie alle übermittelten JSAs in an Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Alle JSAs, die Mitarbeiter über den übermittelt haben Mitarbeiter-Center Oder ServiceNow® Now Mobile-App Sind zur Anzeige im Arbeitsbereich verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_Manager oder sn_hs_rm.Job_Safety_Analysis_Reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **JSAs** Liste.
   - Wählen Sie für aktive JSAs die Option aus **Aktiv** .
   - Wählen Sie für alle JSAs, einschließlich aktiver und abgelaufener, aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den anzuzeigenden Datensatz aus.

Sicherheitsrisikobewertung

Die Risikobewertung ist ein Prozess zur Identifizierung und Bewertung potenzieller Gefahren und Risiken im Zusammenhang mit einem Prozess, einem System, einem Produkt oder einer Aktivität und zur Implementierung von Maßnahmen, die dazu beitragen, diese Risiken zu verhindern oder zu mindern. Die Funktion ermöglicht die Sicherheit von Personen und reduziert proaktiv die Raten von Safety Incidents.

Das Sicherheitsteam führt über die die folgenden Aktivitäten aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Um ihre Risikobewertungen durchzuführen.

- Identifizieren und verwalten Sie eine Liste der potenziellen Gefahren, die jedem Auftragstyp zugeordnet sind. Sie entwickeln und implementieren auch effektive Kontrollmaßnahmen, um die mit den einzelnen Gefahren verbundenen Risiken zu eliminieren oder zu minimieren.
- Erstellt Risikomatrizen, um Risikostufen für identifizierte Gefahren zu definieren.
- Erstellt und verwaltet Risikobewertungen, um Risiken mithilfe vordefinierter Risikomatrizen zu bewerten.
- Empfiehlt gegebenenfalls Aktionen für Risikobewertungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine Überprüfung und Genehmigung erforderlich ist, weist die Bewertung den entsprechenden Anwendern zu.
- Zugewiesene Anwender überprüfen und genehmigen die Bewertungen über Mitarbeiter-Center.

Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch

Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch, um potenzielle Gefahren und Risiken zu identifizieren und zu verwalten und die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter und der Öffentlichkeit sicherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Risk_assessment_Manager oder sn_hs_rm.Risk_assessment_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Risikobewertung** Liste und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine Risikobewertung zu starten.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Geben Sie Details ein, z. B. wer ist gefährdet, wer für Kontrollen verantwortlich ist, wer überprüft und wer diese Risikobewertung genehmigt?

   Weitere Informationen zu Risikofeldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Risikobewertung“.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild über das Risiko an, indem Sie das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Risiken und Steuerungen** Und **Risikoaktionen** Für diese Risikobewertung werden Registerkarten angezeigt.
8. Listen Sie alle identifizierten Gefahren auf, und wählen Sie ihre Steuerungen im aus **Risiken und Steuerungen** Registerkarte.
   Erstellen Sie einen Risiko- und Steuerungs-Datensatz für jede identifizierte Gefahr. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu.
9. Weisen Sie gegebenenfalls Aktionen in zu **Risikoaktionen** Registerkarte.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für ein Sicherheitsrisiko hinzu.

Ergebnis

Die Gesamtrisikostufe, sowohl vor als auch nach Kontrollen, basiert auf dem Schweregrad und der Wahrscheinlichkeit der einzelnen Gefahren, die in aufgeführt sind **Risiken und Steuerungen** Registerkarte. Sie wird basierend auf dem höchsten identifizierten Risiko aus der Liste „Risiken und Steuerungen“ bestimmt. Die berechneten Risikostufen werden in angezeigt **Risiko vor Steuerungen** Und **Risiko nach Steuerungen** Felder im Header des Formulars der Risikobewertung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie nach Abschluss der Risikobewertung bei Bedarf einen Überprüfer und einen Genehmiger zu. Nur ein Anwender mit der Rolle „Risikobewertungsgenehmiger“ [sn_hs_rm.Risk_assessment_Approver] kann als Genehmiger zugewiesen werden.

Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu

Fügen Sie für eine Risikobewertung ein identifiziertes Risiko hinzu, und wählen Sie Kontrollmaßnahmen aus, um zu bewerten, wie sie sich auf das Risiko auswirken und es mindern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Risk_assessment_Manager oder sn_hs_rm.Risk_assessment_Writer

Prozedur

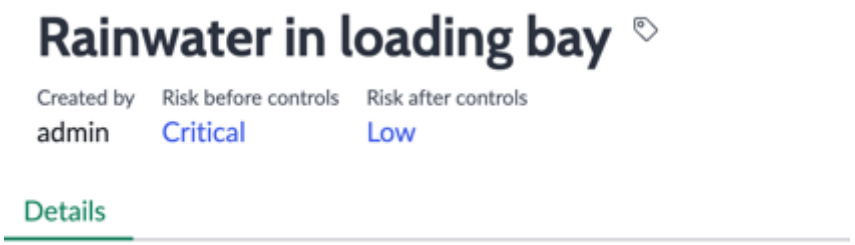
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Risikobewertung** Liste und dann **Alle** .
4. Öffnen Sie die Risikobewertung, um das Risiko und die Kontrolle hinzuzufügen.
5. In **Risiken und Steuerungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   a. Wählen Sie eine Gefahr aus, um ihre Bewertung durchzuführen, und wählen Sie den Schweregrad und die Wahrscheinlichkeit dieser Gefahr aus.
   b. **Wahlweise:** Wenn diese Risikobewertung für einen vordefinierten Auftrag im Auftragsregister gilt, wählen Sie den Auftrag und den entsprechenden Auftragsschritt aus.
   Weitere Informationen zum Auftragsregister finden Sie unter Aufträge im Auftragsregister .
   c. Identifizieren Sie, welche Auswirkungen diese Gefahr haben könnte, z. B. Verbrennungen, und geben Sie ein, welche Kontrollmaßnahmen zur Vermeidung dieser Gefahr beitragen könnten.
   d. Wählen Sie den Schweregrad und die Wahrscheinlichkeit dieser Gefahr aus, nachdem diese Kontrollen eingerichtet wurden.
7. Wählen Sie Aus **Importieren Sie Gefahren und Steuerungen** Dient zum Importieren von Gefahren und Steuerungen aus einer vordefinierten Aufgabe und zur Bewertung ihrer Risikostufen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem Auftrag.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Risikomatrix der zugehörigen Risikobewertung wertet das Risikostufe für die Gefahr aus.
  - Der Schweregrad und die Wahrscheinlichkeit der Gefahr, bevor Kontrollen ausgewertet werden, um das Risikostufe der Gefahr in anzuzeigen **Risiko vor Steuerungen** Feld im Formularheader.
  - Der Schweregrad und die Wahrscheinlichkeit der Gefahr, nachdem Kontrollen ausgewertet wurden, um das Risikostufe der Gefahr in anzuzeigen **Risiko nach Steuerungen** Feld im Formularheader. Nach Kontrollen sollte das Risikostufe reduziert werden.



Weitere Informationen zur Berechnung des Risikoniveaus finden Sie unter Formular „Risikomatrix“.

- Der Datensatz für Risiko und Steuerungen wird in aufgeführt **Risiken und Steuerungen** Registerkarte der Bewertung.

Nächste Maßnahme

Wenn eine Risikobewertung mehr als eine Gefahr enthält, erstellen Sie für jede einen Risiko- und Kontrolldatensatz.

Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem Auftrag

Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem vordefinierten Auftrag im Auftragsregister in eine Risikobewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Risk_assessment_Manager oder sn_hs_rm.Risk_assessment_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Risikobewertung für die Aufträge in Ihrer Organisation durchführen, um zugehörige Gefahren zu identifizieren und jeder Auftragsgefahr eine Risikobewertung zuzuweisen. Informationen zu vordefinierten Aufgaben finden Sie unter Aufträge im Auftragsregister .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Risikobewertung** Liste und dann **Alle** .
4. Öffnen Sie die Risikobewertung, um die Gefahren und Steuerungen zu importieren.
5. Wählen Sie Aus **Importieren Sie Gefahren und Steuerungen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. In **Wählen Sie Aufträge aus, aus denen Gefahren und Steuerungen importiert werden sollen** Feld den Auftrag auswählen.
7. Wählen Sie **Importieren**.
   Alle Gefahren und Steuerungen aus dem ausgewählten Auftrag werden importiert.
8. Überprüfen Sie die importierten Gefahren und ihre Steuerungen, um ihre Risikostufen zu bewerten.
   Weitere Informationen zur Bewertung des Risikoniveaus für eine Gefahr finden Sie unter Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu.

Ergebnis

Alle Gefahren und Steuerungen aus dem ausgewählten Auftrag werden importiert und in aufgeführt **Risiken und Steuerungen** Registerkarte der Risikobewertung.

Fügen Sie eine Aktion für ein Sicherheitsrisiko hinzu

Fügen Sie eine Aktion hinzu, um ein identifiziertes Risiko zu beheben, oder implementieren Sie Kontrollmaßnahmen, die zur Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz erforderlich sind. Sie können mehrere Aktionen für eine Gefahr oder Kontrollmaßnahme hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Risk_assessment_Manager oder sn_hs_rm.Risk_assessment_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ), um zu öffnen **Risikobewertung** Liste.
3. Erstellen Sie eine Aktion aus einem Risikobewertungsdatensatz oder der Liste „Risikoaktionen“.

Option	Schritte
Aus einem Risikobewertungsdatensatz	**a.** Wählen Sie aus **Risikobewertungen** Liste und dann **Alle** . **b.** Öffnen Sie in der Liste eine Risikobewertung, zu der die Aktion hinzugefügt werden soll. **c.** In **Risikoaktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
Aus der Liste Risikoaktionen	**a.** Wählen Sie aus **Risikoaktionen** Liste und dann **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Aktionen für die Gefahr oder Kontrollmaßnahme hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Wenn sie einer Risikobewertung zugeordnet ist, wird die Aktion in der Liste der Aktionen in angezeigt **Risikoaktionen** Registerkarte dieser Bewertung. Die Aktion wird auch in aufgeführt **Risikoaktionen** Liste auf Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Die Aktion wird in dem zugewiesenen Anwender angezeigt **Meine Aufgaben** Liste auf beiden Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App. Von beiden Standorten aus kann der Anwender auf die Aktion reagieren und ihren Status aktualisieren.

Nächste Maßnahme

- Sie können die Aktion sich selbst oder einem anderen Mitglied des Sicherheitsteams zuweisen, um mit der Arbeit zu beginnen.
- Sie können die Aktion unabhängig vom Risiko für andere Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter freigeben, damit diese verhindern können, dass ähnliche Gefahren an einem ihrer Standorte auftreten. Um eine Aktion freizugeben, wählen Sie aus **Kopieraktion** .
  - Die Aktion ist dupliziert und wird in angezeigt **Meine Aufgaben** Liste der zugewiesenen Anwender auf der Mitarbeiter-Center.
  - Die Aktion wird auch in aufgeführt **Aktionen** Liste in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

Sicherheitsinspektionen und -Audits

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz, Sicherheitsteams können Sicherheitsinspektionen am Arbeitsplatz planen, zuweisen und durchführen Und Audits Von bestimmten Aktivitäten, Prozessen oder Bereichen in ihren Einrichtungen.

Sicherheitsinspektionen Und Audits Innerhalb von Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Verbessern Sie die Effizienz, Genauigkeit und Konsistenz von Sicherheitsinspektionen Und Audits In Ihrer Organisation. Das Ziel besteht darin, die Einhaltung regulatorischer Standards zu unterstützen und gleichzeitig das Risiko von Arbeitsplatzunfällen zu reduzieren.

Die Sicherheitsinspektionen Und Audits Werden auf erstellt ServiceNow® Bewertungen und Umfragen Und stellen die folgenden Fähigkeiten bereit:

- Erstellen und verwalten Sie Sicherheitsinspektionen Und Audits . Verwenden Sie Umfragen, die mit der Anwendung verfügbar sind, oder erstellen Sie neue mit dem Umfragedesigner. Weitere Informationen finden Sie unter Umfragedesigner .
- Inspektionen planen Und Audits In regelmäßigen Abständen mit dem Inspektionsplaner und dem Audit-Planer.
- Inspektion durchführen Und Audit Umfragen durch Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App.
- Schließen Sie die Inspektion ab Und Audit Umfragen offline über den Mobile Agent App. Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie im Offline-Modus eine Sicherheitsinspektion oder Audit-Umfrage aus.
- Verwalten Sie eine Liste von Standards und Dokumenten, mit der Standards oder regulatorische Dokumente als Referenz für Audit-Ergebnisse verwendet werden können.

Richten Sie einen Zeitplan für Sicherheitsinspektionen ein

Richten Sie einen Inspektionszeitplan ein, um eine Sicherheitsinspektion zu einem späteren Zeitpunkt zu erstellen oder wiederkehrende Sicherheitsinspektionen zu planen, z. B. täglich oder wöchentlich oder monatlich gleichzeitig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Manager und sn_hs_rm.inspection_schedule_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ().
3. Wählen Sie aus **Inspektionszeitpläne** Liste und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Inspektionszeitplans.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Geben Sie Inspektionsdetails und die Dauer ein. Weitere Informationen zu Inspektionsfeldbeschreibungen finden Sie unter Inspektionszeitplanformular.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Geplante Inspektion** Zugehöriges Element und **Erstellen Sie Inspektionen** Schaltfläche wird für diesen Datensatz angezeigt.
7. **Wahlweise:** In **Geplante Inspektion** Zugehöriges Element des Datensatzes öffnen Sie eine geplante Inspektion, und fügen Sie hinzu **Ergebnisse und RCA** Und **Inspektionsaktionen** Nach Bedarf.
8. **Wahlweise:** Verwenden Sie **Inspektion erstellen** Schaltfläche zum Erstellen eines Inspektionsdatensatzes.
   Im Modal
   - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie die nächste geplante Inspektion** Um die erste bevorstehende Inspektion zu erstellen.
   - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie alle geplanten Inspektionen gleichzeitig** Um alle geplanten Inspektionen sofort zu erstellen.

Ergebnis

- Basierend auf der Dauer und der ausgewählten Häufigkeit des Inspektionszeitplans werden Inspektionsdatensätze nacheinander am Startdatum erstellt.
- Alle Inspektionsdatensätze für einen Inspektionszeitplan werden in generiert **Geplante Inspektionen** Registerkarte. Diese Inspektionsdatensätze sind auch unter verfügbar **Inspektionen** > **Alle**an.
- Alle Pflichtfelder werden aus dem Inspektionszeitplan in seine Inspektionsdatensätze kopiert.
- Der zugewiesene Anwender erhält eine Benachrichtigung über die Inspektionsumfrage. Wenn das Inspektionsformat als digital festgelegt ist, enthält die Benachrichtigung den Umfragelink, den sie in aufnehmen können Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App.
- Der Sicherheitsmitarbeiter kann auch Aktionen für die Umfrageantworten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion aus der Umfrageantwort in der Sicherheitsinspektion über das Mitarbeiter-Center hinzu

Erstellen und verwalten Sie eine Sicherheitsinspektion

Erstellen Sie eine Sicherheitsinspektion, um Ihre Arbeitsplatzinspektion einer bestimmten Aktivität, eines Prozesses oder eines Bereichs zu verwalten. Überprüfen Sie die Umfrageergebnisse, und fügen Sie Ergebnisse, Ursachenanalysen (RCA) und Aktionen für die Inspektion hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Manager und sn_hs_rm.Safety_Inspection_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch einen Inspektionszeitplan einrichten, um Sicherheitsinspektionen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Zeitplan für Sicherheitsinspektionen ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Inspektionen** Liste und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Inspektion.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Geben Sie Details wie das Inspektionsformat, die für diese Inspektion zu verwendende Umfrage, die für Risikobewertungen für diese Inspektion verwendete Risikomatrix und ein Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Umfrageinspektion ein.

   Weitere Informationen zu Inspektionsfeldbeschreibungen finden Sie unter Inspektionszeitplanformular.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   - Die **Ergebnisse der Inspektionsumfrage** , **Ergebnisse und RCA** , Und **Inspektionsaktionen** Für diese Inspektion werden Registerkarten angezeigt.
   - Die zugehörige Inspektionsumfrage wird zum Abschluss zugewiesen und wird in angezeigt Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App Des zugewiesenen Anwenders. Der zugewiesene Anwender erhält eine Benachrichtigung über die Inspektionsumfrage. Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie eine Umfrage zur Sicherheitsinspektion aus .
7. **Wahlweise:** Füllen Sie bei Bedarf die Inspektionsumfrage im Inspektionsdatensatz aus, indem Sie auswählen **Öffnen Sie die Inspektionsumfrage** .
   Die **Öffnen Sie die Inspektionsumfrage** Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn **Inspektionsformat** Ist als festgelegt **Digital** .
8. In **Ergebnisse der Inspektionsumfrage** Registerkarte, überprüfen Sie die Umfrageantworten.
   Nach Abschluss sind die Umfrageergebnisse für diese Inspektion in verfügbar **Ergebnisse der Inspektionsumfrage** Registerkarte.
9. In **Ergebnisse und RCA** Registerkarte bearbeiten Sie die Inspektionsergebnisse, und führen Sie eine RCA für diese Inspektion durch.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Ergebnis- und Ursachenanalyse für eine Sicherheitsinspektion hinzu.
10. Fügen Sie gegebenenfalls Aktionen für Ergebnisse in hinzu **Inspektionsaktionen** Registerkarte.
    Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für eine Sicherheitsinspektion hinzu Oder Audit.
11. **Wahlweise:** In **Details** Legen Sie den Status auf „Abgeschlossen“ fest, nachdem alle Inspektionsaktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
    Die Inspektion wechselt in den Status „Abgeschlossen“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie einen Zeitplan für das Sicherheits-Audit ein

Erstellen Sie einen Audit-Zeitplan, und definieren Sie die Audit-Details der obersten Ebene und die Wiederholung, z. B. monatlich oder zweimonatlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Audit_Manager oder sn_hs_rm.audit_schedule_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ().
3. Wählen Sie Aus **Audit-Zeitpläne** Liste und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Audit-Zeitplans.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Definieren Sie den Audit-Umfang, finalisieren Sie die Ziele, und wählen Sie Vorschriften für das Audit aus, damit der Audit-Prozess gut strukturiert und organisiert ist. Weitere Informationen zu Audit-Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Audit-Zeitplan“.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   - Die **Audit-Umfragen** Und **Geplante Audits** Für dieses Audit werden Registerkarten angezeigt.
   - Eine Informationsmeldung, die zum Erstellen einer Audit-Umfrage auffordert, wird angezeigt.
7. **Wahlweise:** In **Audit-Umfragen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um Umfragen hinzuzufügen, die jedem geplanten Audit hinzugefügt werden sollen.
   Umfragen können auch jedem geplanten Audit einzeln hinzugefügt werden, nachdem sie geplant wurden.
8. In **Geplante Audits** Fügen Sie jedem geplanten Audit-Datensatz die folgenden Details hinzu.
   - Beteiligte Personen und ihre Verantwortlichkeiten
   - Standards und Dokumente, die zum Benchmarking von Ergebnissen verwendet werden
   - Auditaktionen
   - Risikobewertungen

   Weitere Informationen zum Abschließen eines Audit-Datensatzes finden Sie unter . Erstellen und verwalten Sie ein Sicherheits-Audit.
9. Alternativ wählen Sie aus **Erstellen Sie Audits** Im Audit-Zeitplan-Datensatz zum Erstellen eines Audit-Datensatzes.
   Wenn keine Audit-Umfrage erstellt wurde, wird im Modal eine Informationsnachricht mit einer Aufforderung zum Erstellen einer Umfrage angezeigt, bevor mit der Planung von Audits fortgefahren wird. Diese Nachricht wird nicht angezeigt, wenn bereits eine Audit-Umfrage für den Audit-Zeitplandatensatz vorhanden ist. Im Modal
   - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie das nächste geplante Audit** Dient zum Erstellen des ersten bevorstehenden Audits.
   - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie alle geplanten Audits gleichzeitig** Um alle geplanten Audits sofort zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Basierend auf der Dauer und der ausgewählten Häufigkeit des Audit-Zeitplans werden Audit-Datensätze nacheinander am Startdatum erstellt.

  Hinweis:

  Audit-Datensätze werden mit erstellt **Audit-Zeitplan automatisieren** Flow, der mit der Anwendung verfügbar ist. Um die Audits sofort anstatt an geplanten Tagen zu generieren, kann Ihr Administrator die Aufgabe in diesem Flow anpassen.

  Die Flows werden mit erstellt ServiceNow Flow Designer, Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Flow Designer Grundlagen.

- Alle Audit-Datensätze für einen Audit-Zeitplan werden in generiert **Geplante Audits** Registerkarte. Diese Audit-Datensätze sind auch unter verfügbar **Audits** > **Alle**an.
- Alle Pflichtfelder werden aus dem Audit-Zeitplan in seine Audit-Datensätze kopiert.
- Der zugewiesene Anwender erhält eine Benachrichtigung über die Audit-Umfrage. Sie können das Audit in abschließen Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App.
- Der Sicherheitsmitarbeiter kann auch Aktionen für die Umfrageantworten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion aus der Umfrageantwort in der Sicherheitsinspektion über das Mitarbeiter-Center hinzu

Erstellen und verwalten Sie ein Sicherheits-Audit

Erstellen Sie ein Sicherheits-Audit für einen Prozess oder eine Verordnung mit formalisierten Bewertungskriterien, und zeichnen Sie die in jeder Phase gesammelten Informationen auf – vor, während und nach dem Audit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Audit_Manager oder sn_hs_rm.Safety_Audit_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch einen Audit-Zeitplan einrichten, um Sicherheits-Audits zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Zeitplan für das Sicherheits-Audit ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Audits** Liste und dann **Alle** .
4. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Audits.
   Alternativ können Sie ein Audit über öffnen
   - Die **Geplante Audits** Registerkarte in einem Audit-Zeitplan.
   - Die **Erstellen Sie Audits** Schaltfläche, die angezeigt wird, wenn ein neuer Audit-Zeitplan gespeichert wird.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Geben Sie Details wie den Auditumfang, seine Ziele, die Vorschrift für das Audit sowie ein Start- und Enddatum ein.

   Informationen zu Audit-Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Audit-Zeitplan“.
6. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Beteiligte Personen** , **Dokumente** , **Audit-Umfragen** , **Ergebnisse** , **Risikobewertungen** , **Beobachtungen** , Und **Audit-Aktionen** Für dieses Audit werden Registerkarten angezeigt.

7. In **Beteiligte Personen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um Personen, die an diesem Audit beteiligt sind, und ihre Verantwortlichkeiten hinzuzufügen.

   Hinweis:

   - Die **Beteiligte Besucher** Feld wird nur angezeigt, wenn Besuchermanagement für Arbeitsstätten Die Anwendung „“ (com.sn_wsd_Visitor) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz .
   - Die **Auftragnehmer** Option wird nur angezeigt, wenn Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_crm) ist auf Ihrer Instanz installiert. Das Feld listet nur Anwender auf, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen ist und deren Arbeitsschutzprofil erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.

8. In **Dokumente** Fügen Sie Standards und Dokumente hinzu, die zum Benchmarking von Ergebnissen verwendet werden.
   - Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen vorhandener Dokumente.
   - Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hochladen neuer Dokumente. Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Dokumentformular.
9. In **Audit-Umfragen** Fügen Sie Audit-Umfragen hinzu, die als Teil dieses Audits durchgeführt werden sollen, und weisen Sie sie zu.
   Nur die Umfragen mit **Quelltabelle** Das Feld, das auf die Tabelle „Audit-Umfrage“ [sn_hs_rm_Audit_Survey] festgelegt ist, ist in dieser Liste verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Sicherheitsinspektion Oder Audit Umfrage.
10. **Wahlweise:** Füllen Sie bei Bedarf die Audit-Umfragen in diesem Audit-Datensatz aus.

    a. Öffnen Sie die auszufüllende Audit-Umfrage, und wählen Sie sie aus **Öffnen Sie die Audit-Umfrage** .

    b. Beantworten Sie die Fragen der Umfrage, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
    Nach Abschluss sind die Umfrageergebnisse in verfügbar **Audit-Umfrageergebnisse** Registerkarte dieser Audit-Umfrage.

    c. Fügen Sie den Umfrageantworten bei Bedarf eine Aktion hinzu.

    d. In **Status** Wählen Sie im Audit-Formular Geschlossen Abgeschlossen aus, um die Umfrage zu schließen.

    Hinweis: Ein Auditor kann die Audit-Umfrage auch über abschließen Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App. Weitere Informationen Füllen Sie eine Umfrage zum Sicherheitsaudit über aus Mitarbeiter-Centeran.

11. Überprüfen Sie die Umfrageantworten, und sammeln Sie im Rahmen des Audits Nachweise, z. B. Dokumentbewertungen, Interviews und Beobachtungen.

    a. In **Audit-Umfragen** Registerkarte einer Umfrage überprüfen Sie die Umfrageantworten.

    b. In **Ergebnisse** Fügen Sie ein Audit-Ergebnis hinzu, das aus Umfrageantworten gesammelt wurde, und führen Sie die Ursachenanalyse durch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Ergebnis- und Ursachenanalyse für ein Sicherheits-Audit hinzu.

c. In **Risikobewertungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Dient zum Durchführen einer Risikobewertung im Rahmen dieses Audits.

- Sie können auch auswählen **Hinzufügen** Dient zum Zuordnen einer vorhandenen Risikobewertung zum Audit-Datensatz.
- Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch.

d. In **Beobachtungen** Fügen Sie eine Beobachtung hinzu, die aus diesem Audit aufgezeichnet wurde.

- Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Um eine vorhandene Beobachtung hinzuzufügen.
- Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Beobachtung zu erstellen und zu übermitteln.

e. In **Audit-Aktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Zum Erstellen und Zuweisen von Aktionen basierend auf Ergebnissen und Empfehlungen.
Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.

12. Wahlweise: Generieren Sie bei Bedarf einen Bericht für das Sicherheits-Audit.

a. Wählen Sie Aus **Bericht generieren** .

> **Hinweis:** Die **Bericht generieren** Die Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Tabelle „Audit“ [sn_hs_rm_Audit] für die Berichtsfeldzuordnung aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein Arbeitsschutz Tabelle zum Konfigurieren der Berichtsfeldzuordnung.

b. In **Bericht generieren** Wählen Sie im eine Berichtszuordnung aus **Wählen Sie Bericht aus** Feld. Nur die Berichtszuordnungsformulare, die für die Tabelle „Audit“ [sn_hs_rm_Audit] erstellt und veröffentlicht wurden, können in ausgewählt werden **Wählen Sie Bericht aus** Feld. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldzuordnung für Sicherheitsberichte.

c. Wählen Sie Aus **Generieren** .

13. Wahlweise: In **Details** Legen Sie den Status auf „Abgeschlossen“ fest, nachdem alle Audit-Aktivitäten abgeschlossen sind, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
Im Status „Abgeschlossen“ können keine weiteren Änderungen an vorgenommen werden **Beteiligte Personen** , **Audit-Umfragen** , **Ergebnisse** , **Risikobewertungen** , Und **Beobachtungen** Zugehörige Elemente in einem Audit-Datensatz.
Das Audit wechselt in den Status „Abgeschlossen“.

Führen Sie eine Sicherheitsinspektion durch Oder Audit Umfrage über Mitarbeiter-Center

Führen Sie eine Sicherheitsinspektion durch Oder Audit Umfrage, die Ihnen über zugewiesen wurde Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können auch eine Inspektion durchführen Oder Audit Umfrage zu Now Mobile-App Mit **Meine Bewertungen und Umfragen** Applet-Startprogramm. Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen in Now Mobile-App an.
- Sie können eine Inspektion abschließen Oder Audit Umfrage offline auch über Mobile Agent App. Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie im Offline-Modus eine Sicherheitsinspektion oder Audit-Umfrage aus.
- Weitere Informationen dazu, wie ein Administrator konfiguriert, welcher Umfragefeldtyp angezeigt werden soll **Aktion erstellen** Kontrollkästchen, siehe Konfigurieren Sie das Kontrollkästchen Aktion erstellen für die Sicherheitsinspektionsumfrage in Mobile Agent App.
- Eine Inspektion Oder Audit manager können auch eine Umfrage über durchführen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Durch Auswahl von **Öffnen Sie die Inspektionsumfrage** Im Inspektionsdatensatz Oder **Öffnen Sie die Audit-Umfrage** Im Audit-Datensatz .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Wählen Sie aus **Umfragen** Unter **Meine aktiven Elemente** .
3. In **Meine Bewertungen und Umfragen** , Wählen Sie die Umfrage aus, an der Sie teilnehmen möchten.
4. Führen Sie für die Inspektion eine Sicherheitsbegehung durch Oder Audit , Füllen Sie die Umfrage aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnis

Die Umfrageergebnisse werden mit dem Inspektions- oder Audit-Datensatz verknüpft, von dem aus sie initiiert wurden. Die abgeschlossene Umfrage ist auf der verfügbar Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz An den folgenden Orten:

- **Ergebnisse der Inspektionsumfrage** Registerkarte der Inspektion.
- **Audit-Umfrageergebnisse** Registerkarte der Audit-Umfrage in einem Audit.

Fügen Sie eine Ergebnis- und Ursachenanalyse für eine Sicherheitsinspektion hinzu

Zeichnen Sie ein Ergebnis basierend auf den Umfrageergebnissen für eine Sicherheitsinspektion auf, und führen Sie dafür eine Ursachenanalyse (RCA) durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. In **Inspektionen** Liste, wählen Sie aus **Alle** Und öffnen Sie einen Inspektionsdatensatz, um ein Ergebnis hinzuzufügen.
4. In **Ergebnisse und RCA** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Gefahr** Feld ein Risiko für das Ergebnis auswählen, um das vorhandene Risiko zu definieren.

b. In **Potenzielle Konsequenz** Und **Potenzielle Wahrscheinlichkeit** Felder definieren Sie eine Konsequenz und die Wahrscheinlichkeit des Ergebnisses, um seine Auswirkungen zu verstehen.

c. In **Incident** Feld den zugehörigen Safety Incident auswählen, wenn durch dieses Ergebnis ein Incident verursacht wird.

6. Wählen Sie **Speichern**.
Die **5Warum RCA** Und **ICAM-RCA** Registerkarten werden angezeigt.

7. **Wahlweise:** In **5Warum RCA** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Dient zum Durchführen einer RCA mit der fünf-warum-Technik der Ursachenanalyse.

a. In **Problem** Geben Sie die Problembeschreibung ein.

b. Um den genauen zugrunde liegenden Grund zu identifizieren, fragen Sie nach, warum für jede der nachfolgenden Antworten, und geben Sie in ein **Warum?** Felder.

c. In **Ursache** Geben Sie die Antwort auf das letzte Warum ein.

d. Wählen Sie **Speichern**.

8. **Wahlweise:** In **ICAM-RCA** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Dient zum Durchführen einer RCA mit der Ursachenanalysetechnik ICAM (Incident Cause Analysis Method).

a. Bestimmen Sie anhand der Fragen des Formulars die Faktoren, die zum Ergebnis beitragen.

b. In **Wichtige Lerninhalte (Ursache identifizieren)** Identifizieren Sie die zugrunde liegenden Ursachen, die zum Ergebnis geführt haben.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Ergebnisse für die Sicherheitsinspektion hinzu.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Aktionen für jedes Ergebnis hinzu, um sicherzustellen, dass Probleme verhindert oder korrigiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für eine Sicherheitsinspektion hinzu Oder Audit.

Fügen Sie eine Ergebnis- und Ursachenanalyse für ein Sicherheits-Audit hinzu

Zeichnen Sie ein Ergebnis basierend auf den Audit-Ergebnissen auf, und führen Sie eine Ursachenanalyse (RCA) dafür durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Audit_Manager oder sn_hs_rm.Safety_Audit_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. In **Audits** Liste, wählen Sie aus **Alle** Und öffnen Sie einen Audit-Datensatz, um ein Ergebnis hinzuzufügen.
4. In **Ergebnisse** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
Feldbeschreibungen finden Sie unter Ergebnisformular.
6. Wählen Sie **Speichern**.
Die **5Warum RCA** Und **ICAM-RCA** Registerkarten werden angezeigt.
7. **Wahlweise:** In **5Warum RCA** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Dient zum Durchführen einer RCA mit der fünf-warum-Technik der Ursachenanalyse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Problem** Geben Sie die Problembeschreibung ein.

b. Um den genauen zugrunde liegenden Grund zu identifizieren, fragen Sie nach, warum für jede der nachfolgenden Antworten, und geben Sie in ein **Warum?** Felder.

c. In **Ursache** Geben Sie die Antwort auf das letzte Warum ein.

d. Wählen Sie **Speichern**.

8. **Wahlweise:** In **ICAM-RCA** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Dient zum Durchführen einer RCA mit der Ursachenanalysetechnik ICAM (Incident Cause Analysis Method).

   a. Bestimmen Sie anhand der Fragen des Formulars die Faktoren, die zum Ergebnis beitragen.

   b. In **Wichtige Lerninhalte (Ursache identifizieren)** Identifizieren Sie die zugrunde liegenden Ursachen, die zum Ergebnis geführt haben.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Ergebnisse für das Sicherheits-Audit hinzu.

Nächste Maßnahme

In **Audit-Aktionen** Fügen Sie Aktionen für das Ergebnis hinzu, um sicherzustellen, dass Probleme verhindert oder korrigiert werden.

Fügen Sie eine Aktion für eine Sicherheitsinspektion hinzu Oder Audit

Fügen Sie für jedes Ergebnis eine Aktion hinzu, um Probleme zu beheben oder Maßnahmen zu implementieren, die zur Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz erforderlich sind. Sie können mehrere Aktionen für eine Inspektion hinzufügen Oder Audit Ergebnis.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Aktion für eine Sicherheitsinspektion über Mobile Agent, Siehe Fügen Sie Aktionen für die Umfrage zu Sicherheitsinspektionen in hinzu Mobile Agent App

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für Sicherheitsinspektionen: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Manager oder sn_hs_rm.Safety_Inspection_Writer
- Für Sicherheits-Audits: sn_hs_rm.Safety_Audit_Manager oder sn_hs_rm.Safety_Audit_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Erstellen Sie eine Aktion aus einer Inspektion Oder Audit Datensatz oder Aktionsliste.

Option	Schritte
Aus einem Inspektionsdatensatz	**a.** Wählen Sie aus **Inspektionen** Liste und dann **Alle** . **b.** Öffnen Sie in der Liste einen Inspekti–onsdatensatz, zu dem die Aktion hinzu–gefügt werden soll. **c.** In **Inspektionsaktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Aus einem Audit-Datensatz	**a.** Wählen Sie aus **Audits** Liste und dann **Alle** . **b.** Öffnen Sie in der Liste einen Audit-Datensatz, dem die Aktion hinzugefügt werden soll. **c.** In **Audit-Aktionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
Aus der Liste Aktionen	**a.** Wählen Sie aus **Aktionen** Liste und dann **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.
Aus dem zugehörigen Element „Ergebnisse“	**a.** Wählen Sie aus **Ergebnisse** Zugehöriges Element für einen Audit-Datensatz und **Ergebnisse und RCA** Zugehöriges Element für einen Inspektionsdatensatz. **b.** Wählen Sie Aus **Neu** Und füllen Sie dann das Ergebnisformular aus **Speichern** . **c.** Wählen Sie Aus **Aktionen** Zugehöriges Element des Ergebnisdatensatzes im Audit- oder Inspektionsdatensatz. **d.** Wählen Sie **Neu**.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Aktionen für die Sicherheitsinspektion hinzu Oder Audit .

Ergebnis

- Wenn sie einer Sicherheitsinspektion zugeordnet ist, wird die Aktion in der Liste der Aktionen in angezeigt **Inspektionsaktionen** Registerkarte der Inspektion.
- Wenn sie einem Sicherheits-Audit zugeordnet ist, wird die Aktion in der Liste der Aktionen in angezeigt **Audit-Aktionen** Registerkarte des Audits.
- Die Aktion wird auch in aufgeführt **Aktionen** Liste unter **Inspektionen und Audits** Registerkarte auf Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Die Aktion wird in dem zugewiesenen Anwender angezeigt **Meine Aufgaben** Liste auf beiden Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App. Von beiden Standorten aus kann der Anwender auf die Aktion reagieren und ihren Status aktualisieren.

Nächste Maßnahme

- Sie können die Aktion sich selbst oder einem anderen Mitglied des Sicherheitsteams zuweisen, um mit der Arbeit zu beginnen.
- Sie können die Aktion unabhängig von der Inspektion für andere Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter freigeben, damit diese verhindern können, dass eine ähnliche Situation an einem ihrer Standorte auftritt. Um eine Aktion freizugeben, wählen Sie aus **Kopieraktion** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Aktion ist dupliziert und wird in angezeigt **Meine Aufgaben** Liste der zugewiesenen Anwender auf der Mitarbeiter-Center.
- Die Aktion wird auch in aufgeführt **Aktionen** Liste in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

Fügen Sie eine Aktion aus der Umfrageantwort in der Sicherheitsinspektion über das Mitarbeiter-Center hinzu

Erfahren Sie, wie Sie den Umfrageantworten bei einer Sicherheitsinspektion oder einer Audit-Umfrage Aktionen hinzufügen, um auf während einer SicherheitsWalk erkannte Sicherheitsprobleme zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der der Umfrage zugewiesene Sicherheitsmitarbeiter kann Aktionen für die Umfrage erstellen. Die Aktionen müssen zuerst dem zugehörigen Element „Ergebnisse“ eines Sicherheitsinspektionsdatensatzes hinzugefügt werden. Informationen zum Hinzufügen von Aktionen zu Ergebnissen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für eine Sicherheitsinspektion hinzu Oder Audit. Aktionen können auch in der Now Agent-App im Offline-Modus erstellt werden, sofern alle Inspektionsdatensätze zwischengespeichert werden, bevor sie offline gehen. Weitere Informationen zum Zugriff auf die Umfrage finden Sie unter . Fügen Sie Aktionen für die Umfrage zu Sicherheitsinspektionen in hinzu Mobile Agent App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > `Arbeitsschutz` Und wählen Sie aus **Zeigen Sie Sicherheitsinspektionen an** Quick-Link.
2. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Die Umfrage** Für einen der Inspektionsdatensätze.
   - Ein Umfrage-Widget mit **Erste Schritte** Schaltfläche wird angezeigt.
   - Ein **Aktion** Widget wird mit der Liste der verfügbaren Aktionen im zugehörigen Element „Ergebnisse“ eines Sicherheitsinspektionsdatensatzes angezeigt.
3. Wählen Sie aus **Erste Schritte** Schaltfläche im Umfrage-Widget.
   Die Umfrage enthält Abschnitte, und jeder Abschnitt enthält Fragen. Wenn die Antwort für die Fragen im ersten Abschnitt hinzugefügt wird, ist sie in verfügbar **Aktion** Widget, für das eine Aktion erstellt werden soll.
4. Beantworten Sie die Fragen in der Umfrage, und wählen Sie dann aus **Aktion erstellen** Schaltfläche in **Aktion** Widget.
   Aktion kann für jede Frage in allen Abschnitten erstellt werden.
5. Auf der **Formular „Aktion erstellen“** , Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Aktion erstellen“

Feld	Beschreibung
Abschnitt	Die Abschnitte der Umfrage, für die Sie eine Antwort hinzugefügt haben.
Frage	Die Fragen, auf die Sie im ausgewählten Abschnitt der Umfrage geantwortet haben

Weitere Informationen zum Ausfüllen des Aktionsformulars finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   - Eine neue Aktion wird erstellt und kann im Aktions-Widget neben der Umfrage angezeigt werden.
   - Wählen Sie weitere Aktionen aus Symbol zum Bearbeiten oder Löschen der Aktionen im Aktions-Widget.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Sicherheitsinspektionen zu

Mehrere Sicherheitsmitarbeiter können demselben Inspektionsdatensatz zugewiesen werden, um eine Zusammenarbeit zu ermöglichen. Zwar kann jeweils nur ein Service Desk-Mitarbeiter einer Umfrage zugewiesen werden, die sich auf einen Inspektionsdatensatz bezieht, ermöglicht dies jedoch eine klare Verantwortung und behält die allgemeine Teamkoordination bei. Diese Zusammenarbeit kann sowohl über das Mitarbeiter-Center als auch erreicht werden Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Manager oder sn_hs_rm.Safety_Inspection_Writer oder sn_hs_rm.Safety_Inspection_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Quick-Link für Sicherheitsinspektionen im Mitarbeiter-Center listet die Ihnen zugewiesenen Sicherheitsinspektionen oder eine der Zuweisungsgruppen auf, denen Sie angehören. Diese Funktionalität ist auch im verfügbar Mobile Agent App im Offline-Modus, sofern alle Inspektionsdatensätze zwischengespeichert werden, bevor sie offline gehen.

Prozedur

1. Vom Mitarbeiter-Center,
   a. Navigieren Sie zu *`Arbeitsschutz`*Und wählen Sie aus **Zeigen Sie Sicherheitsinspektionen an** Quick-Link.
   b. Wählen Sie Aus **Mir zuweisen** Für den erforderlichen Sicherheitsinspektionsdatensatz. Die Sicherheitsinspektion mit den zugehörigen Umfragen ist Ihnen zugewiesen.
   c. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Die Umfrage** Und füllen Sie die Umfrage aus.
2. Aus Arbeitsbereich,
   a. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
   b. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
   c. Wählen Sie aus **Inspektionen** Liste und dann auswählen **Alle** .
   d. Öffnen Sie den erforderlichen Inspektionsdatensatz, und wählen Sie aus **Mir zuweisen** Schaltfläche auf der **Details** Zugehörige Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Sicherheitsinspektion mit den zugehörigen Umfragen ist Ihnen zugewiesen.

e. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Öffnen Sie die Inspektionsumfrage** Schaltfläche, um die Umfrage nach Bedarf abzuschließen.

3. Von Mobile Agent App,
   a. Tippen Sie Auf **Startseite** In der Navigationsleiste.
   b. Wählen Sie Aus **Meine Inspektionen** Über die Quick-Links, um eine Liste der Inspektionen zu öffnen.
   c. Wählen Sie den Inspektionsdatensatz und dann aus **Mir zuweisen** .
   d. Wählen Sie Aus **Ja** Im Bestätigungsmodal.

Ergebnis

Der Sicherheitsinspektionsdatensatz und die zugehörige Umfrage werden dem Sicherheitsmitarbeiter zugewiesen, auch wenn die Umfrage ausgeführt wird.

Hinweis: Wenn die Umfrage einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist, werden alle Fortschritte, die in der Umfrage erzielt wurden, nicht an den neuen Service Desk-Mitarbeiter übertragen. Der neue Service Desk-Mitarbeiter, der der Umfrage zugewiesen ist, muss die Umfrage von Anfang an überprüfen und bei Bedarf starten, da teilweise ausgefüllte Umfragen nicht übertragen werden.

Sicherheitsregister

Sicherheitsregister helfen Sicherheitsteams und Linienvorgesetzten, Gefahrstoffe wie Chemikalien und Asbest nachzuverfolgen und Sicherheitsdatenblätter anzuhängen, auf die Mitarbeiter leicht zugreifen können.

- Das Sicherheitsteam verwaltet Sicherheitsregister wie Chemikalien und Asbest im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Das Sicherheitsteam hängt auch Sicherheitsdatenblätter (SDS) an Sicherheitsregisterdatensätze an.
- Mitarbeiter können diese SDS in suchen und darauf zugreifen Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App.

Verwalten Sie Ihre Sicherheitsregister

Verwalten Sie Ihre Sicherheitsregister, um die in Ihrer Organisation verwendeten Gefahrstoffe zusammen mit Sicherheitsdatenblättern (SDS) zu protokollieren und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Register_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. In **Konfiguration** Wählen Sie die Registerkarte aus **Sicherheitsregister** Und dann das erforderliche Register.
   - Wählen Sie für Chemikalien aus **Chemikalien** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für Asbest aus **Asbest** Und dann **Alle** .
   - Wählen Sie für anderes Gefahrgut aus **Sonstiges** Und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie ein Sicherheitsregister, oder ändern Sie ein vorhandenes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um ein Register zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
- Um eine vorhandene zu überprüfen, öffnen Sie die, die Sie aktualisieren möchten.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
6. In **Sicherheitsdatenblatt** Feld auswählen **Datei Anhängen** Zum Anhängen von Dokumenten, z. B. ein Sicherheitsdatenblatt (SDS) für dieses Material.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Fügen Sie Sicherheitsregister für alle in Ihrer Organisation verwendeten Gefahrstoffe hinzu.

Ergebnis

Je nach ausgewähltem Registertyp ist das Sicherheitsregister im Chemikalienregister, Asbest oder einem anderen Register unter verfügbar **Sicherheitsregister** Liste.

Nächste Maßnahme

Mitarbeiter können über auf das angehängte Sicherheitsregisterdokument zugreifen, z. B. SDS Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie im Mitarbeiter-Center auf ein Sicherheitsregisterdokument zu.

Greifen Sie im Mitarbeiter-Center auf ein Sicherheitsregisterdokument zu

Greifen Sie über die auf Sicherheitsregisterdokumente für Chemikalien und Asbest zu, und zeigen Sie sie an Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Sicherheitsdatenblätter (SDS), die den Sicherheitsregistern über hinzugefügt werden Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Sind zur Anzeige in verfügbar Mitarbeiter-Center Oder auf Now Mobile-App. Mitarbeiter können zu ihrer Sicherheit auf diese SDS zugreifen, wenn sie mit potenziell gefährlichen Materialien arbeiten. Weitere Informationen zu Sicherheitsregistern finden Sie unter Verwalten Sie Ihre Sicherheitsregister.

Um Informationen zum Anzeigen dieser SDS über zu erhalten Now Mobile-App, Siehe Zeigen Sie ein Sicherheitsregisterdokument in an Now Mobile-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. In Mitarbeiter-Center, Wählen Sie aus **Arbeitsschutz** Menü.
3. Unter **Quick-Links** , Wählen Sie aus **Sicherheitsregisterdokumente anzeigen** .
4. Wählen Sie in der Liste die Chemikalie aus, um ihre SDS anzuzeigen.

> **Tipp:** Sie können die Liste mithilfe der Filter mit der Liste einschränken. Sie können die erforderlichen SDS auch mithilfe des Suchfelds durchsuchen, das in der Liste verfügbar ist.

5. **Wahlweise:** Bei Bedarf können Sie das Sicherheitsdatenblatt herunterladen.

Management von Sicherheitsrisiken

Mit dem Risikomanagement können Sicherheitsteam und Industriehygieniker Gefährdungen und Gefahrenbewertungen verwalten, um schädliche Auswirkungen auf Mitarbeiter zu kontrollieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Was ist ein Risiko

Ein Risiko bezieht sich auf eine Situation oder Aktivität, die/die eine Person schädigen kann, wenn sie sich in der Nähe befindet. Der Schweregrad des Schadens hängt von Faktoren wie der Dauer des Risikos und dem Ausmaß des Risikos ab. Beispielsweise kann lautes Geräusch als Gefährdung betrachtet werden, und der Geräuschpegel (Dezibel) und die Dauer, der eine Person ausgesetzt ist, sind wichtige Faktoren bei der Bewertung dieser Gefährdung.

Es gibt verschiedene Standardkategorien von Risiken, z. B.:

- Geräusch
- Chemikalien
- Umwelt
- Physisch
- Mechanisch
- Ergonomisch

Wichtige Funktionen des Risikomanagements

Das Sicherheitsrisikomanagement bietet die folgenden Funktionen:

- Definieren Sie Risikotypen in der Gefahrenliste, und ordnen Sie Risikobewertungen und Datensätze aus dem Sicherheitsregister zu.
- Führen Sie Risikobewertungen durch, die mehrere Risikodatensätze (mit einem Bedingungsgenerator) für betroffene Personen an verschiedenen Standorten erstellen können.
- Weisen Sie Folgeaktionen zu, damit die Risiken kontrolliert und Mitarbeiter geschützt werden.

Definieren Sie einen Risikotyp

Identifizieren und definieren Sie einen potenziellen Arbeitsplatzgefährdungstyp, der an einem Standort in Ihrer Organisation vorhanden ist. Führen Sie eine Liste aller Risikotypen in Ihrer Organisation durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.industrial_hygienist oder sn_hs_rm.exposure_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ().
3. Wählen Sie aus **Risikotypen** Liste und dann **Alle** .
4. Erstellen Sie ein Risiko, oder ändern Sie ein vorhandenes.
   - Um ein Risiko zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um ein vorhandenes Risiko zu überprüfen, öffnen Sie das, das Sie ändern möchten.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikoart

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Risikotyp.
Standort	Standort, an dem dieses Risiko und die zugehörigen Risiken vorhanden sind.
Status	Status des Risikotyps. ○ **Entwurf** : Wählen Sie diese Option aus, um den Risikotyp zu konfigurieren. ○ **Aktiv** : Wählen Sie diese Option aus, um diesen Risikotyp als verfügbar zu markieren. Ein Risikotyp muss aktiv sein, um verwendet werden zu können. Die **Risikobewertung erstellen** Die Schaltfläche für diesen Risikotyp wird angezeigt, wenn der Status auf „aktiv“ festgelegt ist. ○ **Inaktiv** : Wählen Sie diese Option aus, um diesen Risikotyp als nicht zur Verwendung verfügbar zu markieren. ○ **Veraltet** : Wählen Sie diese Option aus, wenn dieser Risikotyp nicht mehr vorhanden ist.
Risikokategorie	Kategorie für das Risiko. Die Liste in diesem Feld zeigt Elemente aus den für definierten Auswahlmöglichkeiten an Risikokategorie Spalte in der Tabelle „Risikotyp“ [sn_hs_rm_exposure_type].
Risikounterkategorie	Unterkategorie für das Risiko. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn aus eine Kategorie ausgewählt wird **Risikokategorie** Und Unterkategorien sind für die ausgewählte Kategorie verfügbar. Die Unterkategorieauswahlen für eine Kategorie sind in definiert Risikounterkategorie Spalte der Tabelle „Risikotyp“ [sn_hs_rm_exposure_type]. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Kategorie für einen Risikotyp .
Sicherheitsregister	Sicherheitsregister, das für diesen Risikotyp relevant ist. Wenn es sich beispielsweise um eine Chemikaliengefährdung handelt, fügen Sie einen Link zum entsprechenden Sicherheitsregister und zum zugehörigen Sicherheitsdatenblatt hinzu.
Risikobewertung	Risikobewertung, die diesem Risikotyp zugeordnet ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie alle Risikotypen hinzu, die für einen Standort vorhanden sind.
8. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Risikobewertungen** Die Registerkarte wird für diesen Risikotyp angezeigt.

Ergebnis

Der Risikotyp ist in aufgeführt **Risikotypen** Liste und wird in der Tabelle „Risikotyp“ [sn_hs_rm_exposure_type] gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

1. Erstellen Sie Risikobewertungsdatensätze für alle Standorte in Ihrer Organisation, für die dieser Risikotyp gilt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Risikobewertung für einen Risikotyp.
2. Führen Sie Risikobewertungen an verschiedenen Standorten für diesen Risikotyp durch. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Risikobewertung für einen Standort durch.

Erstellen Sie eine Risikobewertung für einen Risikotyp

Erstellen Sie für einen Risikotyp eine Risikobewertung für einen Standortstandort. Sie können auch Risikobewertungen für mehrere Standorte in Ihrer Organisation gleichzeitig für einen Risikotyp generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.industrial_hygienist oder sn_hs_rm.exposure_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Risikotypen** Listen Sie den Risikotyp auf, und öffnen Sie ihn, für den die Bewertung erstellt werden soll.
4. In **Details** Legen Sie die Registerkarte fest **Status** Als aktiv.
5. Wählen Sie Aus **Risikobewertung erstellen** .
6. In **Ausgewählte Standorte, an denen dieses Risiko vorhanden ist** Feld den Standort auswählen, der für diesen Risikotyp bewertet werden soll.
   Sie können mehrere Standorte auswählen, um Risikobewertungsdatensätze für alle gleichzeitig zu erstellen. Jeder ausgewählte Standort muss jedoch eindeutig sein, da jedem Standort nur ein aktiver Risikobewertungsdatensatz zugeordnet werden kann.
7. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis

Ein Risikobewertungsdatensatz für jeden ausgewählten Standort wird in angezeigt **Risikobewertung** Registerkarte des Risikotyps.

Nächste Maßnahme

In **Risikobewertungen** Registerkarte Bewertungen an verschiedenen Standorten für diesen Risikotyp durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Risikobewertung für einen Standort durch.

Führen Sie eine Risikobewertung für einen Standort durch

Führen Sie für jeden Standort in Ihrer Organisation eine Gefahrenbewertung für einen Gefahrentyp durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.industrial_hygienist oder sn_hs_rm.exposure_Writer

Prozedur

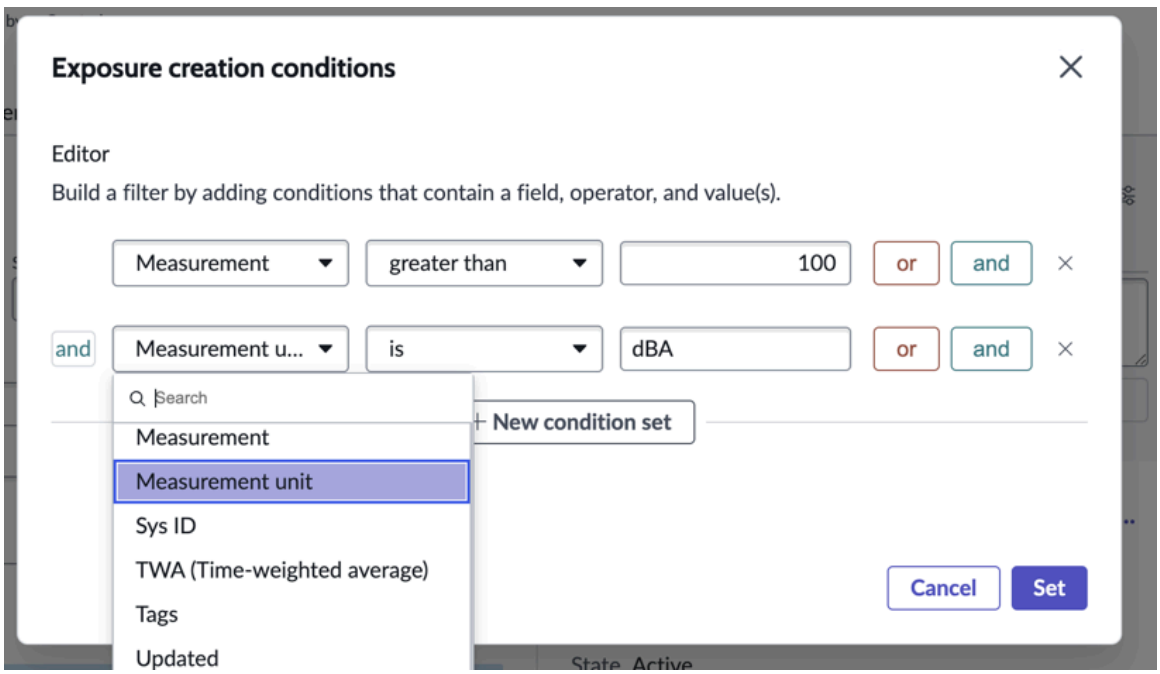
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie aus **Risikotypen** Listen Sie den Risikotyp auf, und öffnen Sie ihn, für den die Bewertung durchgeführt werden soll.
4. In **Risikobewertung** Wählen Sie den Datensatz für den Standort aus, für den Sie die Risikobewertung durchführen möchten.
5. In **Bedingungen zur Erstellung des Risikos** Fügen Sie Bedingungen hinzu, um Risikodatensätze für diese Bewertung zu erstellen.
   Die in diesem Feld definierten Kriterien – insbesondere die Messgrenze – lösen die Erstellung von Risikodatensätzen unter aus **Risiken** Registerkarte für diese Bewertung. Eine Risikobewertung kann im Laufe der Zeit mehrere Risiken generieren, wenn die Messgrenzen die definierten Kriterien überschreiten.

   a. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** .

   b. Fügen Sie im Bedingungsgenerator Kriterien hinzu (einschließlich der Messbedingung), und wählen Sie aus **Festlegen** .
   Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Messbedingung für die Grenzwerte für die Lärmbelastung.



Hinweis: Die Messbedingung gilt nur, wenn ein Messdatensatz in erstellt wird **Messungen** Registerkarte.

6. In **Bedingungen für betroffene Personen** Fügen Sie Bedingungen hinzu, um alle von einem Risiko betroffenen Personen anzuzeigen.
   Diese Kriterien basieren auf Arbeitsschutz-Profil [sn_ohs_im_Health_and_Safety_Profile] Tabelle. In den für diese Bewertung generierten Risikodatensätzen werden die betroffenen Personen automatisch hinzugefügt oder aktualisiert.

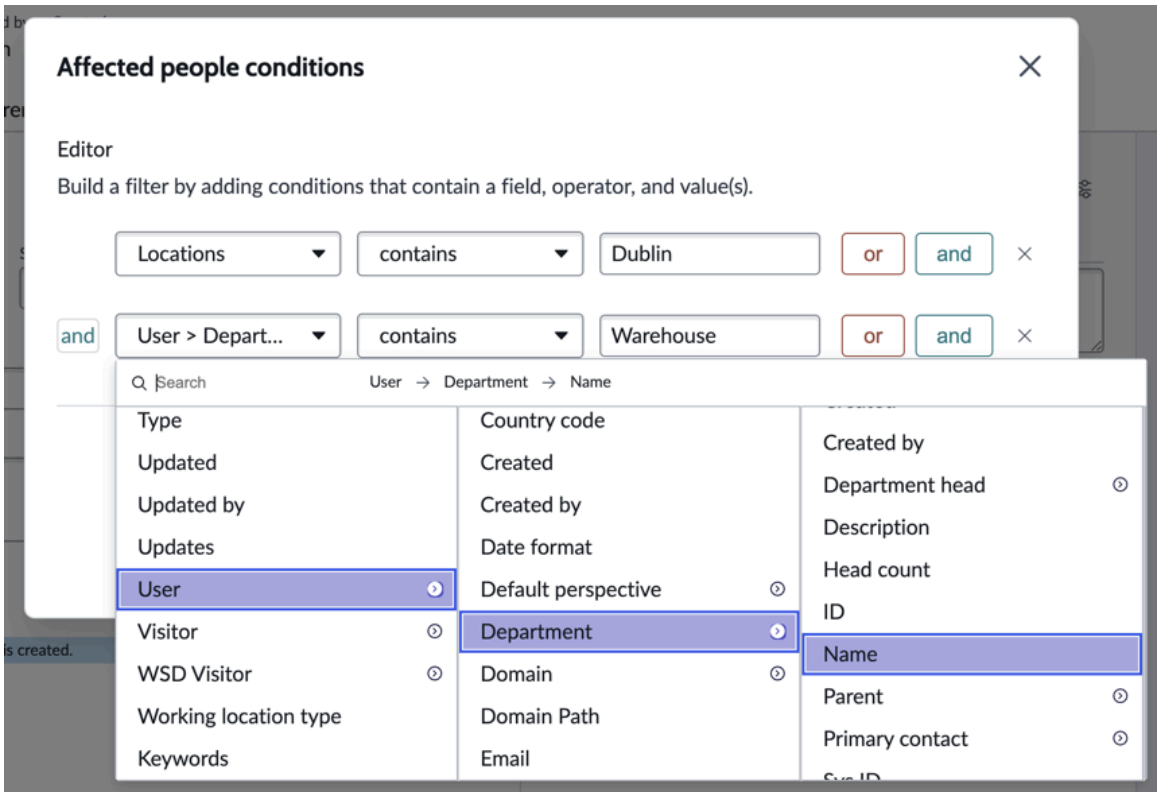
   a. Wählen Sie Aus **Legen Sie Bedingungen fest** .

   b. Definieren Sie im Bedingungsgenerator die Bedingungen, um betroffene Personen zu identifizieren, und wählen Sie aus **Festlegen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Felder aus auswählen Arbeitsschutz-Profil Tabellen- und Dot-Walk-Felder beim Auswählen eines Felds im Bedingungsgenerator. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise die Bedingungen zur Identifizierung von Personen in der Lagerabteilung in Dublin, die von diesem Risiko betroffen sind.



7. In **Aktionszeitplan** Registerkarte, richten Sie Aktionen für die betroffenen Personen ein.
   Der Aktionszeitplan erstellt und weist für jede betroffene Person automatisch eine Aktion zu, wenn für diese Bewertung ein aktives Risiko besteht. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Aktionszeitplan für betroffene Personen.
8. In **Dokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Dokumenten im Zusammenhang mit dieser Bewertung.
   Für Informationen zum Speichern von Dokumenten in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, Siehe Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Zugehöriges Dokument.
9. In **Details** Legen Sie die Registerkarte der Bewertung fest **Status** Als aktiv.
10. Wählen Sie **Speichern**.
11. In **Messungen** Fügen Sie den Messwert für das Risiko und die Quelle des Risikos hinzu.
    Informationen zum Hinzufügen einer Messung und zum Erstellen eines Risikos daraus finden Sie unter Fügen Sie eine Messung und eine Gefahrenquelle für eine Gefahrenbewertung hinzu.

Ergebnis

- Basierend auf den Bedingungen zur Erstellung des Risikos, den Bedingungen für betroffene Personen und dem Messwert werden die folgenden Datensätze erstellt:
  - Ein Risiko wird erstellt und in aufgeführt **Risiken** Registerkarte der Bewertung.
  - Die betroffenen Personen werden zu hinzugefügt **Betroffene Personen** Registerkarte des generierten Risikodatensatzes.
  - Der Aktionsplaner wird für das aktive Risiko ausgeführt und weist gefährdeten Personen Aktionen zu. Die Aktionen für jede betroffene Person sind in aufgeführt **Aktionen** Registerkarte unter dem Aktionszeitplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein aktives Risiko manuell zu hinzugefügt wird Arbeitsschutz Anwenderprofil, der Anwender wird auch in aufgeführt **Betroffene Personen** Registerkarte des Risikodatensatzes.
- Alle zugewiesenen Aktionen werden in den betroffenen Personen angezeigt **Meine Aufgaben** Liste in Mitarbeiter-Center.

Definieren Sie einen Aktionszeitplan für betroffene Personen

Definieren Sie einen Aktionszeitplan für die von einem Risiko betroffenen Personen. Der Aktionszeitplan erstellt eine Aktion für jede betroffene Person, wenn ein aktives Risiko für eine Risikobewertung vorhanden ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.industrial_hygienist oder sn_hs_rm.exposure_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Planer wird nur ausgeführt, wenn aktive Risiken vorhanden sind, sodass die Aktionen den aktiv exponierten Personen zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Risikotypen** Liste, öffnen Sie den Risikotyp, und wählen Sie den Risikobewertungsdatensatz aus, dem Sie die Messung hinzufügen möchten.
4. In **Aktionszeitplan** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Aktionszeitplan“ Für ein Risiko.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Die **Aktionen** Die Registerkarte wird für den Aktionszeitplan angezeigt.
- Ein Aktionsdatensatz wird in erstellt **Aktionen** Registerkarte für jede betroffene Person, wenn ein aktives Risiko für die Risikobewertung vorhanden ist. Ein Aktionszeitplan kann im Laufe der Zeit mehrere Aktionen für die betroffenen Personen generieren.

Fügen Sie eine Messung und eine Gefahrenquelle für eine Gefahrenbewertung hinzu

Fügen Sie bei der Durchführung einer Gefahrenbewertung eine Messung hinzu, die für den Gefahrentyp aufgezeichnet wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.industrial_hygienist oder sn_hs_rm.exposure_Writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie aus **Risikotypen** Liste, öffnen Sie den Risikotyp, und wählen Sie den Risikobewertungsdatensatz aus, dem Sie die Messung hinzufügen möchten.
4. In **Messungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Messung“

Feld	Beschreibung
Datum und Uhrzeit der Messung	Datum und Uhrzeit der Aufzeichnung dieser Messung.
Maßeinheit	Maßeinheit für diesen Risikotyp. Die Liste zeigt Einheiten basierend auf der im Risikotyp ausgewählten Risikokategorie an. Die Einheitenauswahl für eine Risikokategorie ist in definiert Maßeinheit Spalte der Tabelle „Messung“ [sn_hs_rm_Measurement]. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Kategorie und eine Maßeinheit für einen Risikotyp.
Messung	Für das Risiko aufgezeichneter Messwert.
TWA (zeitgewichteter Durchschnitt)	Zeitgewichteter Durchschnitt für das Risiko.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zu dieser Messung.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Risikoquellen** Die Registerkarte wird angezeigt.
7. **Wahlweise:** In **Risikoquellen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Um die Quelle dieses Risikos hinzuzufügen.
   Sie können ggf. mehrere Risikoquellen hinzufügen.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Messwert wird in aufgeführt **Messungen** Registerkarte der Risikobewertung.
- Die Quelle des Risikotyps ist in aufgeführt **Risikoquellen** Registerkarte des Messdatensatzes.
- Basierend auf dem in der Risikopositionserstellungsbedingung definierten Messgrenzwert kann die Messung einen Risikodatensatz in auslösen **Risiken** Registerkarte auf folgende Arten:
  - Wenn der Messwert den Grenzwert überschreitet, wird ein Risikodatensatz in erstellt **Risiken** Registerkarte. Die von diesem Risiko betroffenen Personen werden in hinzugefügt **Betroffene Personen** Registerkarte des generierten Risikos.

    Wenn für diese Messung jedoch ein aktives Risiko vorhanden ist, wird kein neuer Risikodatensatz erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Messung unter dem Grenzwert liegt und ein aktives Risiko für diese Bewertung vorhanden ist, wird das Enddatum des Risikos automatisch auf das Messdatum festgelegt. Das liegt daran, dass das Risiko die Kriterien nicht mehr erfüllt, was es irrelevant macht. Darüber hinaus wird der Status des Risikos in „Veraltet“ aktualisiert, und der zugehörige Aktionszeitplan für das Risiko wird als inaktiv markiert.

Arbeitserlaubnis

Das System „Arbeitserlaubnis“ optimiert das Anforderungsmanagement und stellt Arbeitsgenehmigungen effizient aus.

Dieses System ist ein Prozess zum übermitteln einer Arbeitsgenehmigung, zum Erhalten einer formellen Genehmigung und zum Ausstellen einer Genehmigung. Nach der Sicherheit des Auftrags und der Validierung des Standorts wird eine Genehmigung ausgestellt. Die Erlaubnisse werden für potenziell gefährliche Aktivitäten angefordert, z. B.:

- Heißarbeiten
- Eingang in begrenzten Raum
- Elektroarbeiten
- Aushubarbeiten
- Hebevorgänge
- Umgang mit Chemikalien
- Arbeiten in der Höhe
- Arbeiten unter Wasser

Wenn diese Aufgaben nicht ordnungsgemäß verwaltet werden, kann dies erhebliche Risiken darstellen. Das Arbeitserlaubnissystem verbessert die betriebliche Effizienz und fördert:

- Sicherheit der Mitarbeiter durch Identifizierung von Gefahren und Ausführung von Risikokontrollmaßnahmen.
- Rechenschaftspflicht durch Bereitstellung eines klaren Dokumentationspfads, wenn dies für die Prüfung eines Incident oder die rechtliche Konformität erforderlich ist.
- Angemessene Schulung von Mitarbeitern zu Risiken, Sicherheitsmaßnahmen und Genehmigungsanforderungen.
- Regelmäßige Überwachung und Überwachung der Sicherheitskonformität und Genehmigungsbedingungen während der gesamten Dauer der Aktivität.

Erstellen Sie eine Arbeitsgenehmigung

Die Anforderung der Arbeitserlaubnis wird vom Mitarbeiter übermittelt, der die Aufgabe mit einem erheblichen Risiko ausführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Permit_Requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > *Arbeitsschutz* Und wählen Sie aus **Arbeitserlaubnis** .
2. Wählen Sie aus **Fordern Sie eine Arbeitserlaubnis an** Karte oder Quick-Link auswählen, um eine Arbeitserlaubnis anzufordern.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Arbeitserlaubnis“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Je nach Typ der ausgewählten Erlaubnis müssen im Formular „Arbeitserlaubnis“ zusätzliche Felder ausgefüllt werden.

4. Wählen Sie Bestätigung und dann aus **Übermitteln** .
   Die Genehmigungsanforderung wird erstellt, in der Sie die Genehmigungsdetails anzeigen können.
5. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Zum Öffnen der Erlaubnis.
6. Wählen Sie die Registerkarte Prüfliste der Genehmigungsanforderung aus, und füllen Sie die Prüfliste entsprechend der Aufgabe aus.
   Die Prüflisten werden auch unter angezeigt **Öffnen** Registerkarte von **Meine Aufgaben.**
7. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Änderungen.
   Bei Bedarf kann die Prüfliste bearbeitet werden.
8. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Wenn die Prüflistenelemente abgeschlossen sind.

Hinweis: Die Prüfliste kann nicht bearbeitet werden, nachdem sie als abgeschlossen markiert wurde.

9. Von **Aktionen** :
   - Wählen Sie Aus **Genehmigung drucken** Zum Drucken der Genehmigungsanforderung.
   - Wählen Sie Aus **Drucken Sie die Prüfliste** Zum Drucken der abgeschlossenen Prüfliste.

Hinweis: Die gedruckte Genehmigung und Prüfliste können unterzeichnet und auf der Registerkarte „Anhang“ für diese Genehmigung angehängt werden. Die angehängten Dokumente können im Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Genehmigen oder lehnen Sie eine Genehmigung ab

Überprüfen Sie die Genehmigung, und genehmigen oder lehnen Sie sie über das Mitarbeiter-Center ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Permit_Approver

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sobald der Genehmiger die Arbeitserlaubnis übermittelt hat, kann er sie über das Mitarbeiter-Center oder den Arbeitsbereich überprüfen. Nach der Bewertung der mit dem Auftrag verbundenen Risiken und der Validierung, dass die Sicherheitsparameter vorhanden sind, kann der Genehmiger die Anforderung genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > *`Arbeitsschutz`*an.
2. Wählen Sie Aus **Meine Aufgaben** Um die Genehmigungsgenehmigungen unter anzuzeigen **Öffnen** Registerkarte.
3. Öffnen Sie den Link „Erlaubnis“, um die Genehmigungsdetails zu überprüfen.
4. Fügen Sie Kommentare zur Genehmigungsanforderung hinzu, und genehmigen Sie die Genehmigungsanforderung oder lehnen Sie sie ab.

Erteilen Sie eine Arbeitserlaubnis

Ein Genehmigungskoordinator kann eine Genehmigung ausstellen, nachdem der Genehmigungsgenehmiger eine Anforderung genehmigt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Permit_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Öffnen Sie **Arbeitserlaubnis** Liste und auswählen **Alle** Und wählen Sie dann eine zu überprüfende Genehmigung aus.
   Der Genehmigungskoordinator kann:
   - Erstellen Sie einen *Arbeitsschutz*Aktion.
   - Überprüfen Sie die Genehmiger
   - Überprüfen Sie die Prüfliste
4. Wählen Sie Aus **Genehmigung ausstellen** Wenn alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.
   Der Genehmigungsstatus ändert sich in „aktiv“, und die anfordernde Person kann die Genehmigung über das Mitarbeiter-Center drucken.
5. Wählen Sie Aus **Genehmigung schließen** Wenn der Auftrag abgeschlossen ist.

   Bei Bedarf kann der Genehmigungskoordinator nach dem Schließen der Genehmigung weitere Aktionen ausführen:
   - Wählen Sie Aus **Genehmigung stornieren** Im UI-Aktionsmenü, wenn unsichere Bedingungen vorliegen.
   - Wählen Sie Aus **Erlaubnis aussetzen** Im UI-Aktionsmenü, wenn nach Erteilung der Genehmigung eine Gefahr erwartet wird. Die Genehmigung kann ausgesetzt werden, bis die Inspektion abgeschlossen ist.

Fügen Sie einer Arbeitsschutzgenehmigung eine Aktion hinzu

Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Aktion für eine angeforderte Arbeitserlaubnis. Dies hilft bei der Behebung der Ursache eines gemeldeten Sicherheitsvorkommens.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Permit_Coordinator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Arbeitsschutz* > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Symbol Risikomanagement ( ).
3. Wählen Sie aus **Arbeitserlaubnis** Liste und auswählen **Alle** .
4. Öffnen Sie einen Genehmigungsdatensatz, um eine Aktion hinzuzufügen.
5. In *Arbeitsschutz*Registerkarte „Aktionen“ der zugehörigen Elemente auswählen **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Informationen zur Feldbeschreibung finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Aktion wird in der Liste der Aktionen in angezeigt **Arbeitsschutz-Aktionen** Registerkarte des Genehmigungsdatensatzes. Sie ist auch in aufgeführt **Aktionen** Liste im Arbeitsschutz-Arbeitsbereich.

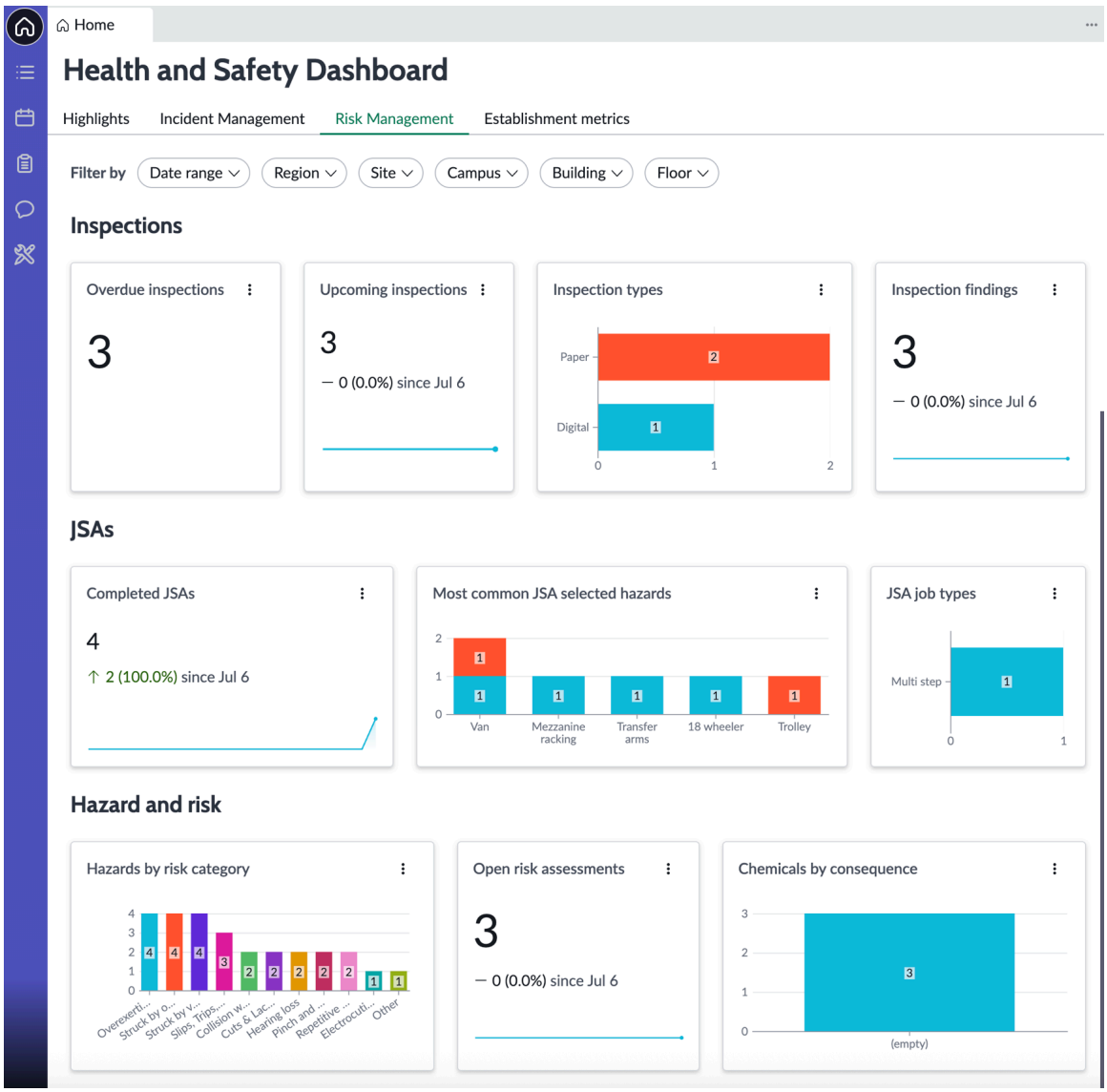
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachung und Analyse von Sicherheitsrisikometriken

Die **Risikomanagement** Registerkarte von Arbeitsschutz Das Dashboard bietet eine umfassende und interaktive Ansicht für die Überwachung und Analyse von Sicherheitsrisikometriken. Durch Echtzeiteinblicke in Inspektionen, Arbeitssicherheitsanalysen (JSAs) und verschiedene Gefahren- und Risikokategorien können Sie Trends proaktiv identifizieren, schnell auf neu auftretende Probleme reagieren und die Sicherheit am Arbeitsplatz auf allen Organisationsebenen kontinuierlich verbessern.

Für jeden ausgewählten Zeitraum und Standort können Sie detaillierte Daten anzeigen, um eine granulare Transparenz für Risikominderungsstrategien zu erhalten.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen

- Stellen Sie sicher Risikomanagement im Arbeitsschutz Und Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendungen sind installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Risikomanagement im Arbeitsschutz installieren.
- Führen Sie aus *[OHS] Safety Metrics*Geplante Aufgabe zum Aktualisieren der Sicherheitsmetriken bei Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe, um Häufigkeitsraten zu generieren.

Hinweis: Die *[OHS] Safety Metrics*Der Auftrag ist standardmäßig auf tägliche Ausführung festgelegt.

Erforderliche Rollen

- sn_ohs_im.Manager oder sn_ohs_im.Agent, erforderlich, um die Dashboard-Homepage anzuzeigen. Die Metriken auf der **Risikomanagement** Registerkarten hängen vom Zugriff des Anwenders auf diese Tabelle ab.
- sn_ohs_im.admin und die folgenden Rollen zum Bearbeiten des Dashboards:
  - pa_admin, um zu bearbeiten Performance Analytics(PA)-Komponenten, die im Dashboard verwendet werden.
  - ui_Builder_admin, zum Bearbeiten der Dashboard-Visualisierungen, die mit erstellt werden UI Builder.

Greifen Sie auf zu Incident-Management für den Arbeitsschutz Metriken

Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Risikomanagement** Registerkarte im Arbeitsschutz Dashboard.

Hinweis: Um nur eine allgemeine Zusammenfassung wichtiger Risikometriken anzuzeigen, z. B. offene Risikobewertungen oder überfällige Inspektionen, wählen Sie aus **Hervorhebungen** Registerkarte.

Metriken auf der Registerkarte „Risikomanagement“

Die Verfügbarkeit von Karten und Metriken auf dieser Registerkarte hängt vom Zugriff des Anwenders auf die Tabelle ab, aus der die Daten stammen.

Abschnitt „Inspektionen“

Karte	Beschreibung	PA-Indikatoren
Überfällige Inspektionen	Anzahl der Sicherheitsinspektionen, die nach dem Fälligkeitsdatum der Umfrage offen sind. Wählen Sie die Karte aus, um eine vollständige Liste dieser offenen Inspektionen anzuzeigen.	Keine
Bevorstehende Inspektionen	Anzahl der offenen Sicherheitsinspektionen an diesem Tag und ein einwöchiger Trend.	Arbeitsschutz – Offene Inspektionen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Inspektionen“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	PA-Indikatoren
	Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen zu erstellen und Daten zu visualisieren, z. B. Trend über verschiedene Zeitzusammenfassungen von Daten.	
Inspektionstypen	Anzahl der aktiven Sicherheitsinspektionen mit Balkenzählung für digitale Inspektionen und Papiertypinspektionen. Wählen Sie ein Inspektionsformat im Diagramm aus, um eine vollständige Liste der aktiven Inspektionen dieses Typs anzuzeigen.	Keine
Ergebnisse der Inspektion	Anzahl der Ergebnisse offener Sicherheitsinspektionen an diesem Tag, einschließlich einer Trendlinie. Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen zu erstellen und Daten zu visualisieren, z. B. Trend über verschiedene Zeitzusammenfassungen von Daten.	Arbeitsschutz – Ergebnisse der Inspektion

Abschnitt „JSAs“

Karte	Beschreibung	Indikatoren
Abgeschlossene JSAs	Anzahl der abgeschlossenen JSAs und einer Trendlinie. Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen anzuzeigen und Daten zu visualisieren.	Arbeitsschutz – Abgeschlossene JSAs
Häufigste ausgewählte JSA-Gefahren	Diagramm der häufigsten Gefahren, die in JSAs ausgewählt werden.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „JSAs“ (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung	Indikatoren
JSA-Auftragstypen	Anzahl der JSA-Aufträge mit Balken der Anzahl von mehrstufigen und einstufigen Aufträgen. Wählen Sie einen Auftragstyp im Diagramm aus, um eine vollständige Liste der Aufträge dieses Typs anzuzeigen.	Keine

Abschnitt „Gefahr und Risiko“

Karte	Beschreibung	Indikatoren
Gefahren nach Risikokategorie	Anzahl der aktiven Gefahren im System, gruppiert nach ihrer Risikokategorie. Wählen Sie eine Gefahr im Balkendiagramm aus, um eine vollständige Liste der aktiven Gefahren dieses Typs anzuzeigen.	Keine
Offene Risikobewertungen	Anzahl der offenen Sicherheitsrisikobewertungen an diesem Tag mit einer Trendlinie. Wählen Sie die Karte aus, um weitere Detailinformationen anzuzeigen und Daten zu visualisieren.	Arbeitsschutz – Offene Risikobewertungen
Chemikalien nach Konsequenz	Anzahl der Chemikalien basierend auf **Konsequenz** Ebene im Chemikaliendatensatz. Wählen Sie im Balkendiagramm eine Spalte vom Typ Konsequenz aus, um eine Liste der aktiven Chemikalien dieses Typs anzuzeigen.	Keine

Widgets werden angepasst

Sie können die Widgets im Dashboard anpassen, um relevante Metriken anzuzeigen, indem Sie verwenden UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder Tutorial .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Referenz

Erfahren Sie in den Referenzthemen mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung. Referenzthemen enthalten auch zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwenden verwenden Risikomanagement im Arbeitsschutz.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Store-Anwendungen, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Risikomanagement im Arbeitsschutz

Store-Anwendung	Beschreibung
Arbeitsschutz-Core	Installiert das Kerndatenmodell für Arbeitsschutz. Dieses Datenmodell enthält allgemeine Komponenten wie Arbeitsschutz Anwenderprofil und Aktionen, die in verwendet werden Arbeitsschutz Anwendungen. Weitere Informationen zu Store-Anwendungen, -Rollen und -Tabellen, die mit installiert wurden Arbeitsschutz Core, Siehe Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten.
Workplace Core [sn_wsd_Core]	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Arbeitsschutz Anwendungen. **Wichtig:** Die Anwendungsinstallation installiert die Standort-Demodaten für nicht Workplace Core Standortmodell. Reparieren Sie als Problemumgehung Workplace Core Plugin mit **Demodaten laden** Option.

Installierte Rollen

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Hierarchie des Steuerungs-Managers [sn_hs_rm.Hierarchie_of_Controls_Manager]	Kontrollmaßnahmenkategorien erstellen, aktualisieren und löschen	sn_hs_rm.Hierarchie_of_C

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Hierarchie des Controllerstellers [sn_hs_rm.Hierarchie_of_Controls_Writer]	Erstellen und aktualisieren Sie Kontrollmaßnahmenkategorien	sn_hs_rm.Hierarchie_of_C
Autor der Auftragssicherheitsanalyse [sn_hs_rm.Job_Safety_Analysis_Writer]	• Auftragssicherheitsanalysen (JSAs) erstellen und aktualisieren • Zeigen Sie eingereichte JSA-Datensätze an	• sn_hs_rm.Risk_categor • sn_hs_rm.Job_Safety_A • sn_hs_rm.Hazard_Read • sn_hs_rm.Hierarchie_of • sn_wsd_Core.location_I • sn_hs_rm.Control_meas
Risikomanager [sn_hs_rm.Risk_Manager]	Manager für Risikoteam, der kann • Zeigen Sie Datensätze der Auftragssicherheitsanalyse (JSA) in an Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Erstellen und aktualisieren Sie Auftragssicherheitsanalysen (JSAs) aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Erstellen, aktualisieren und löschen: ◦ Gefahren ◦ Kontrollmaßnahmen ◦ Aufträge im Auftragsregister ◦ Risikomatrizen, einschließlich Risikoschweregrad, Wahrscheinlichkeit und Toleranz	• sn_hs_rm.Job_Safety_A • sn_ohs_im.Workspace_ • canvas_user • sn_hs_rm.Risk_Data_M
Berichterstatter für Analyse der Auftragssicherheit [sn_hs_rm.jsa_Reporter]	• Zeigen Sie eingereichte JSA-Datensätze an • JSAs von übermitteln Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App • Verwenden Sie beim übermitteln von JSAs vordefinierte Aufträge aus dem Auftragsregister	• sn_hs_rm.Job_Reader • sn_hs_rm.Job_Safety_A • sn_hs_rm.template_Rea

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Risikobewertungsgenehmiger [sn_hs_rm.Risk_assessment_Approver]	• Bearbeiten Sie Genehmigungsaufgaben bis Mitarbeiter-Center • Überprüfen und genehmigen Sie Risikobewertungen	sn_hs_rm.Risk_assessme
Risikobewertungsmanager [sn_hs_rm.Risk_assessment_Manager]	Risikobewertungsmanager, der: • Erstellen Sie Risikomatrizen • Führen Sie Risikobewertungen durch • Weisen Sie dem Genehmiger Risikobewertungen zu	• sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_hs_rm.Risk_assessm
Autor der Risikobewertung [sn_hs_rm.Risk_assessment_Writer]	Erstellen und aktualisieren Sie Risikobewertungen	• sn_hs_rm.Job_Reader • sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_ohs_im.action_Write
Risikokategoriemanager [sn_hs_rm.Risk_category_Manager]	Erstellen, aktualisieren und löschen Sie Risikokategorien	sn_hs_rm.Risk_category_
Risikokategorie-Autor [sn_hs_rm.Risk_category_Writer]	Erstellen und aktualisieren Sie Risikokategorien	sn_hs_rm.Risk_category_
Risikodatenmanager [sn_hs_rm.Risk_Data_Manager]	Erstellen, aktualisieren und löschen • Gefahren • Kontrollmaßnahmen • Aufträge im Auftragsregister • Risikomatrizen, einschließlich Risikoschweregrad, Wahrscheinlichkeit und Toleranz	sn_hs_rm.Risk_Data_Writ
Risikodatenschreiber [sn_hs_rm.Risk_Data_Writer]	Erstellen und aktualisieren: • Gefahren • Kontrollmaßnahmen • Aufträge im Auftragsregister	• sn_hs_rm.Risk_categor • sn_hs_rm.Job_Reader • sn_hs_rm.Hazard_Read • sn_hs_rm.Risk_Matrix_ • sn_hs_rm.template_Rea

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Risikomatrizen, einschließlich Risikoschweregrad, Wahrscheinlichkeit und Toleranz	• sn_hs_rm.Hierarchie_of • sn_wsd_Core.location_ • sn_hs_rm.Control_meas
Inspektionszeitplanautor [sn_hs_rm.inspection_schedule_writer]	Erstellen und aktualisieren Sie Inspektionszeitpläne	sn_hs_rm.inspection_sche
Sicherheitsinspektionsmanager [sn_hs_rm.Safety_Inspection_Manager]	Inspektionsmanager, der kann • Erstellen Sie Inspektionsumfragen mit dem Umfragedesigner • Erstellen und verwalten Sie Sicherheitsinspektionen in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Planen Sie Sicherheitsinspektionen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Schließen Sie Inspektionsumfragen ab • Inspektionsergebnisse, RCA und Aktionen erstellen, aktualisieren und löschen	• sn_hs_rm.inspection_sc • sn_ohs_im.action_Mana • sn_hs_rm.Safety_Inspe • survey_creator
Autor für Sicherheitsinspektion [sn_hs_rm.Safety_Inspection_Writer]	Erstellen und aktualisieren Sie Sicherheitsinspektionen und zugehörige Datensätze	• sn_ohs_im.Workspace_ • sn_hs_rm.Safety_Inspe • canvas_user • sn_ohs_im.action_Write • survey_reader
Sicherheitsregistermanager [sn_hs_rm.Safety_Register_Manager]	Erstellen, aktualisieren und löschen Sie Sicherheitsregister	sn_hs_rm.Safety_Registe
Safety_Register_Writer [sn_hs_rm.Safety_Register_Writer]	Erstellen und aktualisieren Sie Sicherheitsregister	• sn_wsd_Core.location_ • sn_hs_rm.Safety_Regis • sn_ohs_im.action_Write
Risikomatrixleser	Kann Risikomatrizen anzeigen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_hs_rm.Risk_Matrix_Reader]		
Auftragsleser [sn_hs_rm.Job_Reader]	Kann im Auftragsregister definierte Aufträge anzeigen	Keine
JSA-Vorlagenleser [sn_hs_rm.template_Reader]	Kann Vorlagen für die Analyse der Auftragssicherheit anzeigen	Keine
Kontrollmaßnahmenleser [sn_hs_rm.Control_measure_Reader]	Kann Kontrollmaßnahmen anzeigen	Keine
Gefahrenleser [sn_hs_rm.Hazard_Reader]	Kann Gefahren anzeigen	Keine
Hierarchie des Steuerungs-Lesers [sn_hs_rm.Hierarchie_of_Controls_Reader]	Kann Steuerungsmaßnahmenkategorien anzeigen	sn_ohs_im.hs_Profile_Rea
Inspektionszeitplanleser [sn_hs_rm.inspection_schedule_reader]	Kann Inspektionszeitpläne anzeigen	Keine
Sicherheitsinspektionsleser [sn_hs_rm.Safety_Inspection_Reader]	Kann Sicherheitsinspektionen und die zugehörigen Datensätze und Felder anzeigen	• sn_ohs_im.hs_Profile_R • sn_hs_rm.Hazard_Read • sn_hs_rm.Risk_Matrix_ • sn_wsd_Core.location_ • sn_ohs_im.incident_rea • sn_ohs_im.action_Read
Leser für Analyse der Auftragssicherheit [sn_hs_rm.Job_Safety_Analysis_Reader]	Kann Analysen der Auftragssicherheit anzeigen	sn_ohs_im.hs_Profile_Rea
Leser für Risikobewertung [sn_hs_rm.Risk_assessment_Reader]	Kann Risikobewertungen und zugehörige Datensätze wie Risikoaktionen anzeigen	• sn_ohs_im.hs_Profile_R • sn_hs_rm.Job_Reader • sn_hs_rm.Hazard_Read • sn_hs_rm.Risk_Matrix_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_wsd_Core.location_ • sn_hs_rm.Control_meas • sn_ohs_im.Workspace_ • canvas_user • sn_ohs_im.action_Read
Leser für Risikokategorie [sn_hs_rm.Risk_category_Reader]	Kann Risikokategorien anzeigen	sn_ohs_im.hs_Profile_Rea
Sicherheitsregisterleser [sn_hs_rm.Safety_Register_Reader]	Kann Sicherheitsregister anzeigen	Keine
Zeitplanleser für Sicherheitsaudit [sn_hs_rm.audit_schedule_reader]	Kann Audit-Zeitplan anzeigen	Keine
Zeitplanautor für Sicherheits-Audit [sn_hs_rm.audit_schedule_writer]	Audit-Zeitplan kann geschrieben werden	sn_hs_rm.audit_schedule_
Sicherheits-Audit-Manager [sn_hs_rm.Safety_Audit_Manager]	Audit-Manager, der kann • Erstellen Sie Audit-Umfragen mit dem Umfragedesigner • Erstellen und verwalten Sie Sicherheits-Audits in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Planen Sie Sicherheits-Audits Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Schließen Sie Audit-Umfragen ab • Erstellen, aktualisieren und löschen Sie Audit-Ergebnisse, RCA, Beobachtungen, Risikobewertungen und Aktionen	• sn_ohs_im.action_Mana • sn_hs_rm.Safety_Audit_ • sn_ohs_im.Observation • survey_creator • sn_ohs_im.Observation • sn_hs_rm.audit_schedu
Leser für Sicherheitsaudit [sn_hs_rm.Safety_Audit_Reader]	Kann Sicherheits-Audit anzeigen	• sn_ohs_im.hs_Profile_R • sn_hs_rm.Hazard_Read • sn_hs_rm.Risk_Matrix_ • sn_wsd_Core.location_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_ohs_im.incident_rea • sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_ohs_im.action_Read
Autor für Sicherheits-Audits [sn_hs_rm.Safety_Audit_Writer]	Kann Sicherheits-Audit schreiben	• sn_ohs_im.document_W • sn_ohs_im.Workspace_ • canvas_user • sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_ohs_im.action_Write • sn_ohs_im.Observation • survey_reader • sn_hs_rm.Safety_Audit • sn_ohs_im.document_R • survey_creator • sn_ohs_im.Observation
Industriehygieniker [sn_hs_rm.industrial_hygienist]	Industriehygieniker, der: • Erstellen Sie Risikotypen • Führen Sie Risikobewertungen durch • Weisen Sie Personen Aktionen zu, die vom Risiko betroffen sind	• sn_ohs_im.document_W • sn_hs_rm.Hazard_Read • sn_hs_crm.company_wr • sn_ohs_im.action_sched • sn_ohs_im.hs_Profile_W • sn_hs_rm.Control_meas • sn_hs_rm.Safety_Regis • sn_hs_rm.Exposure_Re • sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_hs_crm.company_re • sn_hs_rm.Exposure_Wr • sn_ohs_im.document_R
Exposure_Writer [sn_hs_rm.Exposure_Writer]	Kann risikobezogene Datensätze erstellen und aktualisieren	sn_hs_rm.Exposure_Read
Risikoleser	Kann Risikodatensätze anzeigen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_hs_rm.Exposure_Reader]		
Genehmigungsanforderer [sn_hs_rm.Permit_Requestor]	Kann eine Genehmigung und die Art der Arbeit anfordern	• sn_ohs_im.hs_Profile_R • sn_hs_rm.Job_Safety_A • sn_hs_rm.Safety_Regis • sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_hs_rm.Safety_Inspe
Genehmiger der Genehmigung [sn_hs_rm.Permit_Approver]	Kann die Genehmigung für eine Arbeitsanforderung genehmigen oder ablehnen.	• sn_ohs_im.hs_Profile_R • sn_hs_rm.Job_Safety_A • sn_hs_rm.Safety_Regis • sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_hs_rm.Safety_Inspe
Genehmigungskoordinator [sn_hs_rm.Permit_Coordinator]	• Überwacht den Workflow „Arbeitserlaubnis“. • Kann eine Genehmigung ausstellen, ablehnen oder aussetzen.	• sn_hs_rm.Permit_Write • sn_ohs_im.action_Mana • sn_ohs_im.Workspace_
Berechtigungsleser [sn_hs_rm.Permit_Reader]	Kann einen Genehmigungsdatensatz anzeigen.	Keine
Genehmigungsersteller [sn_hs_rm.Permit_Writer]	Kann Genehmigungsanforderung erstellen und aktualisieren.	• sn_ohs_im.hs_Profile_R • sn_hs_rm.Job_Safety_A • sn_hs_rm.Permit_Reade • sn_hs_rm.Safety_Regis • sn_hs_rm.Risk_assessm • sn_hs_rm.Safety_Inspe

Installierte Tabellen

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Betroffene Personen	Speichert alle von Risiken betroffenen Anwender an allen Standorten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hs_rm_affected_people]	
Audits [sn_hs_rm_Audit]	Speichert alle Sicherheits-Audit-Datensätze, die eigenständig erstellt und aus Audit-Zeitplänen generiert wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Zeitplan für Audit [sn_hs_rm_Audit_schedule]	Speichert alle Audit-Zeitpläne, die für Sicherheits-Audits erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Zeitplan [sn_ohs_im_schedule].
Auditumfrage [sn_hs_rm_Audit_Survey]	Speichert alle Audit-Umfragen für Sicherheits-Audits. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Kontrollmaßnahme [sn_hs_rm_Control_measure]	Speichert alle Kontrollmaßnahmen, die vorhanden sind, um Gefahren in Ihrer Organisation zu verhindern oder zu mindern.
Link zum Dokument [sn_hs_rm_document_Link]	Speichert alle Dokumentlinks für Aufträge, die im Auftragsregister erstellt wurden.
Risiko [sn_hs_rm_Exposure]	Speichert alle Risikodatensätze, die aus Risikobewertungen generiert wurden, an allen Standorten.
Risikobewertung [sn_hs_rm_Exposure_assessment]	Speichert alle Risikobewertungen, die für Risikotypen an allen Standorten durchgeführt wurden.
Risikoquelle [sn_hs_rm_Exposure_Source]	Speichert alle für Risikomessungen identifizierten Risikoquellen an allen Standorten.
Risikoart [sn_hs_rm_Exposure_type]	Speichert alle identifizierten Risikotypen an allen Standorten.
Ergebnis [sn_hs_rm_Finding]	Speichert alle Datensätze von Ergebnissen, die für Sicherheitsinspektionen erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Gefahr [sn_hs_rm_Hazard]	Speichert alle identifizierten und potenziellen Arbeitsplatzgefahren im Zusammenhang mit allen Aufgabentypen und Aufgabentypen in Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Hierarchie der Steuerungen [sn_hs_rm_hierarchy_of_Controls]	Speichert alle Kategorien für Kontrollmaßnahmen in Ihrer Organisation. Alle Steuerungen, die sich auf Gefahren in Ihrer Organisation beziehen, sind in diesen Kategorien angeordnet.
Informierte Personen [sn_hs_rm_informed_Persons]	Speichert die Namen aller Mitarbeiter und Mitarbeiter, die beim übermitteln von JSAs über ihre Arbeitsplatzgefahren informiert werden.
Inspektion [sn_hs_rm_Inspection]	Speichert alle Sicherheitsinspektionsdatensätze, die eigenständig erstellt und aus Inspektionszeitplänen generiert wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Inspektionszeitplan [sn_hs_rm_Inspection_schedule]	Speichert alle Inspektionszeitpläne, die für Sicherheitsinspektionen erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Auftrag [sn_hs_rm_Job]	Speichert alle Aufträge mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen, die im Auftragsregister erstellt wurden. Diese Aufträge können verwendet werden, um JSAs schnell zu übermitteln und Risikobewertungen durchzuführen.
Gefahren und Steuerungen [sn_hs_rm_Job_Hazard]	Speichert Gefahren und Steuerungen, die allen im Auftragsregister definierten Aufträgen zugeordnet sind.
Analyse der Auftragssicherheit [sn_hs_rm_Job_Safety_Analysis]	Speichert alle Auftragssicherheitsanalysen (JSAs), die von Mitarbeitern über übermittelt wurden Mitarbeiter-Center Und Now Mobile-App.
Auftragsschritt [sn_hs_rm_Job_STEP]	Speichert alle Auftragsschritte für die im Auftragsregister definierten mehrstufigen Aufträge.
JSA-Schritt [sn_hs_rm_jsa_STEP]	Speichert alle Auftragsschritte, die beim Senden von JSAs für mehrstufige Aufträge hinzugefügt werden.
Risikobewertungsdokument [sn_hs_rm_m2m_Exposure_assessment_document]	Speichert alle Dokumente im Zusammenhang mit Risikobewertungen an allen Standorten.
Messung	Speichert alle Messungen, die für Risikobewertungen an allen Standorten aufgezeichnet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hs_rm_Measurement]	
Prüfliste für Genehmigungen [sn_hs_rm_Permit_Checklist]	Speichert Informationen zu Elementen, Aufgaben oder Schritten in einer Prüfliste.
Genehmigung zu arbeiten [sn_hs_rm_work_Permit]	Speichert Daten im Zusammenhang mit der Anforderung zur Genehmigung für die Arbeit.
Risikobewertung [sn_hs_rm_Risk_assessment]	Speichert alle Datensätze der durchgeführten Risikobewertungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Risikokategorie [sn_hs_rm_Risk_category]	Speichert alle Risikokategorien für Gefahren in Ihrer Organisation. Alle Arbeitsplatzgefahren im Zusammenhang mit allen Auftragstypen in Ihrer Organisation sind in diesen Risikokategorien angeordnet.
Risiken und Steuerungen [sn_hs_rm_Risk_Controls]	Speichert alle Risiken und Steuerungen, die allen Risikobewertungen zugeordnet sind.
Risikomatrix [sn_hs_rm_Risk_Matrix]	Speichert alle für Ihre Organisation erstellten Risikomatrizen.
Risikotoleranz [sn_hs_rm_Risk_Tolerance]	Speichert alle Risikotoleranzdatensätze, die allen erstellten Risikomatrizen zugeordnet sind.
Sicherheitsregister [sn_hs_rm_Safety_Register]	Speichert alle Sicherheitsregister, die für das in Ihrer Organisation verwendete Gefahrgut erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_Task].
Asbest-Sicherheitsregister [sn_hs_rm_Safety_Register_Asbest]	Speichert alle Sicherheitsregister, die für das in Ihrer Organisation verwendete Asbest-Material erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Sicherheitsregister“ [sn_hs_rm_Safety_Register].
Sicherheitsregister für Chemikalien [sn_hs_rm_Safety_Register_Chemical]	Speichert alle Sicherheitsregister, die für Chemikalien erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Sicherheitsregister“ [sn_hs_rm_Safety_Register].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Vorlage [sn_hs_rm_template]	Speichert alle JSA-Vorlagen mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen für jeden Auftragstyp in Ihrer Organisation.

JSA-Formular übermitteln

Mitarbeiter können das Formular „JSA übermitteln“ verwenden, um ihre Arbeitssicherheit am Arbeitsplatz zu analysieren und eine JSA zu erstellen.

Weitere Informationen zum übermitteln einer JSA finden Sie unter Übermitteln Sie eine JSA von Mitarbeiter-Center.

JSA-Formular übermitteln

Feld	Beschreibung
Auftragsdetails eingeben	
Auftragsstandort auswählen	Auftrags- oder Aufgabenstandort, an dem dieser Auftrag und die zugehörigen Risiken entstehen können oder vorhanden sind.
Auftragsstandort manuell eingeben	Auftrags- oder Aufgabenstandort. Wenn Ihr Stellenstandort im System nicht verfügbar ist, geben Sie ihn manuell ein.
Einen Namen für JSA eingeben	Name dieser JSA.
Auftrag auswählen	Auftrag mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen für Ihren Auftragstyp. Wenn Sie einen Auftrag auswählen, werden alle Gefahren und Steuerungsmaßnahmen für Ihren Auftragstyp automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag ausgefüllt. In dieser Liste sind nur die aktiven Aufträge aus der Tabelle „Auftrag“ [sn_hs_rm_Job] verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Auftrag im Auftragsregister.
Startdatum und -zeit des Auftrags	Datum und Uhrzeit des Starts Ihrer Aufgabe.
JSA-Ablaufdatum und -zeit	Datum und Uhrzeit, zu der diese JSA für Ihren Auftrag abläuft.
Gefahren und Steuerungsmaßnahmen auswählen	
Möchten Sie einen Mehrschrittauftrag erstellen?	Option, um anzugeben, ob diese JSA für einen Einzelschritt- oder einen mehrstufigen Auftrag vorgesehen ist. Wenn Sie im einen Auftrag ausgewählt haben **Wählen Sie Auftrag aus** Feld, wird dieses Feld automatisch abhängig vom Typ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSA-Formular übermitteln (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	des ausgewählten Auftrags festgelegt und ist schreibgeschützt.
Auftragsschritte und deren Gefahren und Steuerungen hinzufügen	Auftragsschritte und die zugehörigen Gefahren und Kontrollmaßnahmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn es sich um einen mehrstufigen Auftrag handelt und **Möchten Sie einen mehrstufigen Auftrag erstellen?** Ist als festgelegt **Ja** . Wenn Sie im einen mehrstufigen Auftrag ausgewählt haben **Wählen Sie Auftrag aus** Feld, alle seine Auftragsschritte und die zugehörigen Gefahren und Steuerungen werden automatisch in dieses Feld ausgefüllt. • Sie können jedoch Auftragsschritte nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Um einen Auftragsschritt zu entfernen, der für Ihren Auftrag nicht relevant ist, wählen Sie das Entfernen-Symbol ( ) In **Aktionsspalte** . Wählen Sie aus, um alle Auftragsschritte zu entfernen **Entfernen Sie alle** . • Sie können auch Gefahren und Steuerungen für jeden Auftragsschritt hinzufügen oder entfernen. Um sie zu überprüfen, wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) In **Aktionsspalte** Für den Auftragsschritt.
Auftragsschritt hinzufügen	Option zum Hinzufügen eines Auftragsschritts, wenn es sich um einen mehrstufigen Auftrag handelt.
Gefahren und Steuerungen hinzufügen	Gefahren und die verfügbaren Kontrollmaßnahmen, die einem Auftrag zugeordnet sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn es sich um einen Einzelschritt-Auftrag handelt und **Möchten Sie einen mehrstufigen Auftrag erstellen?** Ist als festgelegt **Nein** . Wenn Sie im einen Einzelschritt-Auftrag ausgewählt haben **Wählen Sie Auftrag aus** Feld werden alle Gefahren und Steuerungsmaßnahmen für Ihren Auftragstyp automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag ausgefüllt. Sie können sie jedoch nach Bedarf hinzufügen oder entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSA-Formular übermitteln (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Um eine Gefahr und Kontrolle zu entfernen, die für Ihre Aufgabe nicht relevant sind, wählen Sie das Entfernen-Symbol ( ) In **Aktionsspalte** . Um alle zu entfernen, wählen Sie aus **Entfernen Sie alle** . • Um sie zu überprüfen und zu ändern, wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) In **Aktionsspalte** .
Gefahren hinzufügen	Potenzielle Gefahren, die für den Auftrag oder den Auftragsschritt entstehen oder vorhanden sind. Wählen Sie mithilfe von alle potenziellen Gefahren für Ihren Auftragstyp aus **Fügen Sie einen Auftragsschritt hinzu** Oder **Fügen Sie Gefahren und Steuerungen hinzu** Schaltfläche. Wenn Sie im einen Auftrag ausgewählt haben **Wählen Sie Auftrag aus** Feld werden alle Gefahren automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag ausgefüllt. Sie können jedoch Gefahren nach Bedarf hinzufügen oder entfernen.
Zusätzliche Gefahren hinzufügen	Alle anderen Gefahren, die identifiziert, aber nicht in verfügbar sind **Fügen Sie Gefahren hinzu** Fenster. Geben Sie sie manuell ein, um sie hinzuzufügen.
Steuerungsmaßnahmen hinzufügen	Kontrollmaßnahmen, die für die ausgewählten Gefahren verfügbar sind. Wählen Sie alle Steuerungen aus, die in Ihrer Organisation vorhanden sind. Wenn Sie im einen Auftrag ausgewählt haben **Wählen Sie Auftrag aus** Feld werden alle Kontrollmaßnahmen automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag ausgefüllt. Sie können jedoch nach Bedarf Steuerungen hinzufügen oder entfernen.
Zusätzliche Steuerungsmaßnahmen hinzufügen	Alle anderen Kontrollmaßnahmen, die vorhanden sein sollten und nicht in verfügbar sind **Fügen Sie Kontrollmaßnahmen hinzu** Fenster. Geben Sie sie manuell ein, um sie hinzuzufügen.
Links zu nützlichen Dokumenten	Dokumentlinks im Zusammenhang mit dem Auftrag. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im einen Auftrag ausgewählt haben **Wählen Sie Auftrag aus** Feld und diesem Auftrag sind Dokument-Links zugeordnet. Die Dokumentlinks aus dem ausgewählten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSA-Formular übermitteln (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Auftrag werden in diesem Feld automatisch ausgefüllt.
Zusätzliche Details hinzufügen	
Wählen Sie Mitarbeiter aus, die informiert wurden	Mitarbeiter, Auftragnehmer, und Alle anderen Mitarbeiter, die über die Risiken und Steuerungen im Zusammenhang mit dieser Aufgabe an Ihrem Arbeitsplatz informiert wurden. Sie sind normalerweise die Personen, die von dieser JSA betroffen sein können, und müssen sich dessen bewusst sein. Fügen Sie sie mit einer Bestätigung mit hinzu **Fügen Sie Mitarbeiter hinzu** Schaltfläche. **Hinweis:** • Die **Auftragnehmer** Option in **Personentyp** Feld wird nur angezeigt, wenn Auftragnehmer-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung (sn_hs_crm) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz . • Für einen Auftragnehmer die **Name** Feld listet nur Anwender auf, denen die Rolle [snc_external] zugewiesen ist und deren Arbeitsschutzprofil erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen Arbeitsschutz Profil für einen Anwender.
Anmerkungen hinzufügen	Alle Kommentare im Zusammenhang mit Ihrer Aufgabe oder dieser JSA.
Anhänge hinzufügen	Anhänge wie Bild, Video oder Dokument im Zusammenhang mit diesem Auftrag oder dieser JSA.

Formular „Risikomatrix“

Das Sicherheitsteam kann die Risikomatrizen verwenden, um Risikobewertungen in zu erstellen und durchzuführen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.

Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

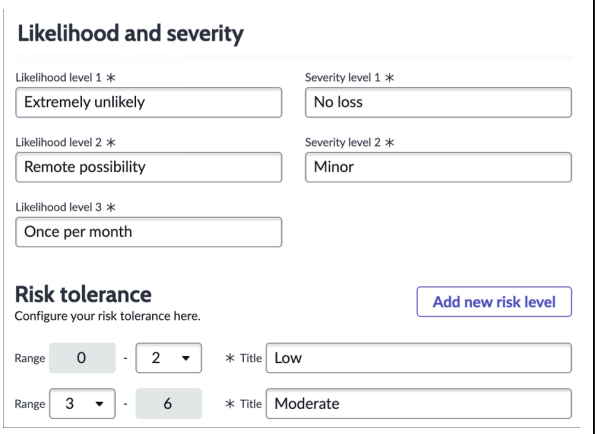
Risikomatrixdetails

Feld	Beschreibung
Risikomatrixdetails	
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Risikomatrix.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Risikomatrix.
Matrixraster	Größe des zu verwendenden Rasters, z. B. 4*4 und 5*5.
Aktiv	Option, um die Matrix zur Verwendung verfügbar zu machen. Eine Risikomatrix muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.
Wahrscheinlichkeit und Schweregrad	
Wahrscheinlichkeitsstufe	Beschreibung der Wahrscheinlichkeitsstufe. Diese Beschreibungen werden verwendet, um die Wahrscheinlichkeitsoptionen für Risikobewertungen auszufüllen, in denen diese Matrix verwendet wird. Die Anzahl der Wahrscheinlichkeitsstufen basiert auf der ausgewählten Rastergröße. Beispiel: Für ein Matrixraster der Größe 5*2 gibt es fünf Wahrscheinlichkeitsstufen.
Schweregrad	Beschreibung des Schweregrads. Diese Beschreibungen werden verwendet, um die Schweregradoptionen in Risikobewertungen auszufüllen, in denen diese Matrix verwendet wird. Die Anzahl der Schweregrade basiert auf der ausgewählten Rastergröße. Beispiel: Für ein Matrixraster der Größe 5*2 gibt es zwei Schweregradstufen.
Risikotoleranz	
Risikotoleranz	Bereich und Beschreibung der Risikostufe. Wählen Sie einen Bereich aus, und geben Sie einen Titel dafür ein. Dieser Risikotoleranzbereich und Titel berechnet die Risikostufe für eine Gefahr im Header des Risikobewertungsformulars. Weitere Informationen finden Sie unter Risiko und Steuerungen für eine Sicherheitsrisikobewertung . Der Wert des Bereichs wird durch Multiplikation der Wahrscheinlichkeitsstufe mit dem Schweregrad bestimmt. Zum Beispiel weist laut dem Raster in der folgenden Abbildung eine Gefahr mit einer Wahrscheinlichkeit der Stufe 3 (einmal pro Monat) und einem Schweregrad der Stufe 2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikomatrixdetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	(gering) eine Risikotoleranz von 3*2 = 6 auf. Das Risikostufe für diese Gefahr liegt im Bereich 3 bis 6, daher wird ihr Risikostufe als Mittel angezeigt. 

Formular „Risikobewertung“

Risikobewertungsmanager können das Risikobewertungsformular verwenden, um ihre Risikobewertungen durchzuführen.

Informationen zum Durchführen von Risikobewertungen finden Sie unter Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch.

Risikobewertungsdetails

Feld	Beschreibung
Name	Name der Risikobewertung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Risikobewertung.
Status	Status der Risikobewertung.
Freigabe	Status der Genehmigung dieser Risikobewertung.
Standort	Standort, für den diese Risikobewertung gilt.
Risikomatrix auswählen	Risikomatrix, die in der Risikobewertung verwendet wird, um die Risikostufen für ausgewählte Gefahren zu bewerten. Die Matrix bestimmt das Risikostufe, sowohl vor als auch nach Kontrollen, basierend auf dem Schweregrad und der Wahrscheinlichkeit der Gefahr. Die Elemente in diesem Feld zeigen aktive Matrizen aus der Tabelle „Risikomatrix“ [sn_hs_rm_Risk_Matrix] an. Wenn nur eine aktive Matrix vorhanden ist, ist sie standardmäßig ausgewählt.
Gefährdete Personen	Namen der Mitarbeiter, Anwendergruppen oder anderer gefährdeter Personen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikobewertungsdetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Für die Kontrolle verantwortliche Personen	Namen der Mitarbeiter oder Anwendergruppen, die für die Implementierung von Kontrollmaßnahmen verantwortlich sind.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung dieser Risikobewertung.
Dem Überprüfer zuweisen	Überprüfer für die Risikobewertung. Wählen Sie bei Bedarf einen Überprüfer aus, nachdem die Risikobewertung abgeschlossen ist.
Dem Genehmiger zuweisen	Genehmiger für die Risikobewertung. Wählen Sie einen Genehmiger aus, nachdem die Risikobewertung abgeschlossen ist. Nur ein Anwender mit der Rolle „Risikobewertungsgenehmiger“ [sn_hs_rm.Risk_assessment_ kann als Genehmiger zugewiesen werden. **Hinweis:** Nur ein Anwender mit der Rolle „Risikobewertungsmanager“ [sn_hs_rm.Risk_assessment_Manager] kann einem Genehmiger eine Risikobewertung zuweisen.
Zusätzliche Anmerkungen	Alle Kommentare im Zusammenhang mit der Bewertung.

Inspektionszeitplanformular

Der Sicherheitsinspektionsmanager kann das Inspektionszeitplanformular verwenden, um eine wiederkehrende Sicherheitsinspektion am Arbeitsplatz einzurichten.

Informationen zum Einrichten eines Inspektionszeitplans finden Sie unter Richten Sie einen Zeitplan für Sicherheitsinspektionen ein.

Inspektionsdetails

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Sicherheitsinspektion.
Aktiv	Option zum Markieren des Inspektionszeitplans, der zur Verwendung verfügbar ist. Ein Inspektionszeitplan muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.
Inspektionsformat	Format, in dem diese Inspektion durchgeführt wird. • **Digital** : Löst die in ausgewählte Umfrage aus **Inspektionsumfrage** Feld. • **Papier** : Die zugewiesene Person schließt die Umfrage auf Papier aus

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inspektionsdetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	und lädt ein Foto oder Dokument der abgeschlossenen Inspektion als Anhang zum Inspektionsdatensatz hoch.
Inspektionsumfrage	Inspektionsumfrage, die für diese Inspektion abgeschlossen werden soll. Wählen Sie die zu verwendende Umfrage aus. Nur die Umfragen mit **Quelltabelle** Feld, das auf die Tabelle „Inspektion“ [sn_hs_rm_Inspection] festgelegt ist, sind in dieser Liste verfügbar. Verwenden Sie Umfragen, die mit der Anwendung verfügbar sind, oder erstellen Sie neue mit dem Umfragedesigner. Sie können alle vorgefertigten Umfragen auch Inspektionsdatensätzen in zuordnen Risikomanagement im Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Sicherheitsinspektion Oder Audit Umfrage. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Inspektionsformat** Ist als festgelegt **Digital** .
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, der diese Inspektionsumfrage zugewiesen ist. Nur Mitglieder dieser Gruppe können diese Umfrage anzeigen und daran teilnehmen.
Zugewiesen an	Anwender, dem diese Inspektionsumfrage zugewiesen ist.
Standort	Standort, für den diese Sicherheitsinspektion gilt.
Assets	Assets, auf die sich diese Inspektion bezieht. Beispielsweise muss die Inspektion an diesen Assets durchgeführt werden. **Hinweis:** Das Feld Assets wird nur angezeigt, wenn die Anwendung „Erweitertes Modell“ und „Asset-Klassen“ [sn_ent] installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz

Details zur Dauer

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem zum ersten Mal ein Inspektionsdatensatz für diesen Zeitplan erstellt wird.
Enddatum	Datum, an dem der letzte Inspektionsdatensatz für diesen Zeitplan erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Dauer (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Häufigkeit	Häufigkeit zwischen Start- und Enddatum, an der das System einen Inspektionsdatensatz generiert, z. B. täglich, wöchentlich oder monatlich.
Zu generierende Monate	Monate, in denen die wiederkehrenden Inspektionsdatensätze generiert werden sollen. Wenn Sie einen Datumsbereich eingeben, der ein ganzes Jahr mit monatlicher Häufigkeit abdeckt, können Sie auswählen, für welche bestimmten Monate Inspektionsdatensätze generiert werden sollen. Die Inspektion muss nicht jeden Monat erfolgen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Monatlich** .
Ablaufzeitraum für Umfrage	Anzahl der Tage, die die Umfrage nach ihrem Startdatum abläuft.

Formular „Audit-Zeitplan“

Der Sicherheits-Audit-Manager kann das Audit-Zeitplanformular verwenden, um ein wiederkehrendes Sicherheits-Audit am Arbeitsplatz einzurichten.

Informationen zum Einrichten eines Audit-Zeitplans finden Sie unter Richten Sie einen Zeitplan für das Sicherheits-Audit ein.

Audit-Zeitplandetails

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Audit-Zeitplan.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Audit-Zeitplans.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, der dieses Audit zugewiesen ist. Nur Mitglieder dieser Gruppe können dieses Audit anzeigen und bearbeiten.
Zugewiesen an	Anwender, dem dieses Audit zugewiesen ist.
Standort	Standort, für den dieses Sicherheits-Audit gilt.
Aufsichtsaudit	Option, um anzugeben, ob es sich bei diesem Audit um ein regulatorisches Audit handelt.
Assets	Assets, auf die sich dieses Audit bezieht. Beispielsweise muss das Audit für diese Assets durchgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Audit-Zeitplandetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld Assets wird nur angezeigt, wenn die Anwendung „Erweitertes Modell“ und „Asset-Klassen“ [sn_ent] installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz
Risikomatrix	Risikomatrix, die für Risikobewertungen für dieses Audit verwendet wird.
Auditumfang	Detaillierte Beschreibung des Umfangs dieses Audits.
Auditziele	Detaillierte Beschreibung der Ziele dieses Audits.

Details zur Dauer

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem ein Audit-Datensatz zum ersten Mal für diesen Zeitplan erstellt wird.
Enddatum	Datum, an dem der letzte Audit-Datensatz für diesen Zeitplan erstellt wurde.
Häufigkeit	Häufigkeit zwischen Start- und Enddatum, an der das System einen Audit-Datensatz generiert, z. B. täglich, wöchentlich oder monatlich.
Zu generierende Monate	Monate, in denen die wiederkehrenden Audit-Datensätze generiert werden sollen. Wenn Sie einen Datumsbereich eingeben, der ein ganzes Jahr mit monatlicher Häufigkeit abdeckt, können Sie auswählen, für welche bestimmten Monate Audit-Datensätze generiert werden sollen. Das Audit muss nicht jeden Monat erfolgen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Monatlich** .
Wöchentlich	Wochentag, an dem die wiederkehrenden Audit-Datensätze generiert werden sollen. Sie können auswählen, für welchen bestimmten Wochentag Audit-Datensätze generiert werden sollen. Das Audit muss nicht jeden Tag in der Woche erfolgen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Wöchentlich** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisformular

Wenn eine Inspektions- oder Audit-Umfrage abgeschlossen ist, kann der Sicherheitsmanager das Ergebnisformular verwenden, um Ergebnisse zu protokollieren, die aus Umfrageantworten gesammelt wurden.

Informationen zum Durchführen eines Audits finden Sie unter Erstellen und verwalten Sie ein Sicherheits-Audit.

Formular „Ergebnisse“

Feld	Beschreibung
Ergebnisdetails	
Anzahl	Vom System generierte eindeutige Nummer für das Ergebnis.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Ergebnisses.
Standort	Standort, für den dieses Ergebnis gilt.
Gefahr	Potenzielle Gefahr, die während der Umfrage identifiziert wurde.
Risikobewertung	Risikobewertung für identifizierte Gefahr.
Umfrageergebnis	
Umfrage	Audit-Umfrage, die dieses Ergebnis als Umfrageantwort enthält.
Abschnitt	Kategorie der Umfragefragen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn aus eine Umfrage ausgewählt wird **Audit-Umfrage** . Das Feld listet alle Fragekategorien aus der ausgewählten Umfrage auf.
Frage	Umfragefrage, für die dieses Ergebnis übermittelt wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn aus eine Kategorie ausgewählt wird **Kategorie der Audit-Umfrage** . Das Feld listet alle Fragen in der ausgewählten Umfragekategorie auf.
Antwort Auf Frage	Übermittelte Antwort für die Frage der Umfrage. Dieses Feld wird automatisch mit der Antwort ausgefüllt, die für die ausgewählte Umfragefrage in der Umfrage übermittelt wurde.
Compliance	Compliance-Status des in der Audit-Umfrage abgedeckten Systems.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Details für das Ergebnis.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktionszeitplan“ Für ein Risiko

Der Industriehygieniker kann das Aktionszeitplanformular verwenden, um eine Aktion zu erstellen, wenn ein aktives Risiko besteht.

Informationen zum Einrichten eines Aktionszeitplans Für ein Risiko , Siehe Definieren Sie einen Aktionszeitplan für betroffene Personen.

Aktionsplan

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Aktion.
Aktiv	Option zum Markieren des Aktionszeitplans, der zur Verwendung verfügbar ist. Ein Aktionszeitplan muss aktiv sein, damit Aktionen erstellt und den betroffenen Personen zugewiesen werden können.
Standort	Standort, für den dieses Aktionselement gilt. Die Aktion ist den betroffenen Personen an diesem Standort zugewiesen. Dieses Feld wird automatisch auf den Standort der Gefahrenbewertung festgelegt.
Typ	Typ der Aktion. • **Korrigierend** : Eine Aktion zur Beseitigung der Ursachen von Nichtkonformitäten oder unerwünschten Situationen, um zu verhindern, dass sie erneut auftreten. • **Vorbeugend** : Eine Aktion zur Verhinderung des Auftretens von Nichtkonformitäten. • **Aufgabe** : Eine generische Aufgabe, die als Aktion zugewiesen ist. • **Lernen** : Eine Aktion, die eine Lerninhalte für den Anwender enthält, z. B. den Abschluss einer Schulung. **Hinweis:** Die **Lernen** Die Option in diesem Feld wird nur angezeigt, wenn Learning Core Die Anwendung (sn_lc) ist auf Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen in Arbeitsschutz .
Lernmaterial	Lernmaterial für das Training, z. B. wissensartikel oder URL für ein Schulungsvideo. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Lernen** Ist aus ausgewählt **Typ** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsplan (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld listet die in Learning Core erstellten Lerninhalte auf. Weitere Informationen finden Sie unter Kurs- und Kataloginhalte verwalten.
Tage bis zum Abschluss der Aktion nach der Erstellung	Anzahl der Tage, bis zu denen diese Aktion abgeschlossen sein soll, nachdem sie generiert und einem Anwender zugewiesen wurde. Dieses Feld legt das Fälligkeitsdatum der zugewiesenen Aktion fest.
Dies ist eine wiederkehrende Aktion	Option zum Markieren dieser Aktion als wiederkehrend. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird **Details zur Dauer** Abschnitt und Felder werden angezeigt.

Der folgende Abschnitt „Details zur Dauer“ wird nur angezeigt, wenn der Aktionszeitplan als wiederkehrend festgelegt ist.

Details zur Dauer

Feld	Beschreibung
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der das System einen Aktionsdatensatz generiert, z. B. täglich, wöchentlich oder monatlich.
Wöchentlich	Wochentag, an dem die Datensätze der wiederkehrenden Aktion generiert werden sollen. Sie können auswählen, für welchen bestimmten Wochentag Aktionsdatensätze generiert werden sollen. Die Aktion muss nicht jeden Tag in der Woche erstellt werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Wöchentlich** .
Zu generierende Monate	Monate, in denen die Datensätze der wiederkehrenden Aktion generiert werden sollen. Sie können auswählen, für welche bestimmten Monate Aktionsdatensätze generiert werden sollen. Die Aktion muss nicht jeden Monat erstellt werden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Monatlich** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Dauer (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Tag	Tag des ausgewählten Monats, an dem der Zeitplan ausgeführt werden soll, um die Datensätze der wiederkehrenden Aktion zu generieren. Wenn der ausgewählte Monat weniger Tage hat, wird der Zeitplan am letzten Tag des Monats ausgeführt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Häufigkeit** Ist als festgelegt **Monatlich** .

Formular „Arbeitserlaubnis“

Feldbeschreibungen im Formular zum anfordern einer Arbeitserlaubnis.

Formular „Arbeitserlaubnis“

Feld	Beschreibung
Typ	Mindestens eine Art von Genehmigung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Genehmigung.
Dringlichkeit	Option, mit der die Dringlichkeit der Genehmigungsanforderung ausgewählt wird.
Risikobewertung	Feld zum Hinzufügen der Risikobewertung, die der Anforderung zugeordnet ist, falls vorhanden.
Risiko vor Steuerungen	Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Risikobewertung ausgewählt ist.
Risiko nach Steuerungen	Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Risikobewertung ausgewählt ist.
JSA	Die JSA auf der Site, die der Anforderung zugeordnet ist, falls vorhanden.
Sicherheitsregister	Sicherheitsregister, das für die Anforderung relevant ist, falls vorhanden.
Inspektion	Option zum Hinzufügen einer Inspektion mit der Genehmigung bei Bedarf.
Arbeitsaufgabe	Feld zum Auswählen von Arbeitsschutz Datensatz, der für die Anforderung relevant ist, falls vorhanden.
Standort	Feld zum Auswählen des Standorts des Auftrags.
Arbeitsbereich	Feld zum Hinzufügen weiterer Details zum Standort.
Startdatum und -uhrzeit	Feld zur Auswahl des Startdatums und der -Uhrzeit der Schicht.
Enddatum und -zeit	Feld zur Auswahl des Enddatums und der -Uhrzeit der Schicht.
Genehmigungen fällig bis	Feld zum Auswählen des Genehmigungsdatums der Genehmigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitserlaubnis“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Personen, die den Status der Anforderung kennen sollen.
Angefordert für	Personen, für die die Erlaubnis angefordert wird.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung der Genehmigung.
Kommentare	Feld zum Hinzufügen von Kommentaren bei Bedarf.
Anhang	Option zum Hinzufügen von Anhängen im Zusammenhang mit dieser Genehmigung. Wählen Sie das Anhangssymbol (📎), um den Anhang hinzuzufügen.

Formular „neuer Datensatz auswählen“

Feldbeschreibung zum Hinzufügen einer neuen Auswahl zum Erstellen eines neuen Genehmigungstyps.

Formular „neuer Datensatz auswählen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Feld zum Auswählen der Tabelle zum Erstellen eines neuen Genehmigungstyps.
Element	Die Spalte, für die die Auswahl erstellt wird.
Sprache	Sprachcode für die Bezeichnung.
Sequenz	Dieses Feld bestimmt die Reihenfolge, in der die Auswahl angezeigt wird.
Inaktiv	Option, um die Auswahl inaktiv zu machen.
Bezeichnung	Bezeichnung, die in der Auswahlliste angezeigt werden soll.
Wert	Wert im Zusammenhang mit der Bezeichnung.
Abhängiger Wert	Leer lassen.
Tipp	Leer lassen.

Formular „Variablensatz – neuer Datensatz“

Feldbeschreibung zum Erstellen eines neuen Variablensatz-Datensatzes.

Formular „Variablensatz – neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel eines Variablensatzes. Wird angezeigt, wenn die Checkbox **Titel anzeigen** aktiviert ist.
Interner Name	Name des Variablensatzes für die interne Verwendung.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für den Variablensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Variablensatz – neuer Datensatz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Variablensatzes.
Anwendung	Anwendungen, die diesen Variablensatz verwenden können.
Anzeigetitel	Fügt rechts neben dem Variablensatz einen Titel und einen erweiterbaren Header hinzu.
Layout	Legen Sie die Layoutanzeige fest.
Beschreibung	Beschreibung des Variablensatzes.

Formular „neuer Datensatz für Variable“

Feldbeschreibung zum Erstellen eines neuen Variablendatensatzes.

Formular „neuer Datensatz für Variable“

Feld	Beschreibung
Anwendung	Schreibgeschütztes Feld, das angibt, welche Anwendungen diese Variable verwenden können.
Typ	Der Variablentyp, den Sie erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Typen von Servicekatalog-Variablen .
Reihenfolge	Ordnen Sie an, dass die Variable auf der Seite für das Katalogelement platziert wird. Die Variablen sind von oben nach unten vom kleinsten zum größten Ordnungswert organisiert. Zum Beispiel wird eine Variable mit einem Ordnungswert von 1 über anderen Variablen mit Werten höherer Ordnung platziert.
Variablensatz	Variablensatz mit der Variable.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable zur Verwendung verfügbar zu machen
Obligatorisch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Variable als Teil des Bestellprozesses zu markieren.
Schreibgeschützt	Option, um eine Variable schreibgeschützt oder bearbeitbar zu machen.
Ausgeblendet	Option zum Ausblenden einer Variable.
Frage	
Frage	Frage an Benutzer, die den Katalogartikel bestellen.
Name	Ein Name zur Identifizierung der Frage.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt werden soll, wenn Anwender den Mauszeiger über die Variable bewegen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der „Frage“ zu beschreiben.
Beispieltext	Hinweis, der im Fragefeld angezeigt wird, bevor ein Benutzer einen Wert eingibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „neuer Datensatz für Variable“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Anwendbar für folgende Variablen: • IP-Adresse • E-Mail • URL • Einzeiliger Text • Breite einzeilige Textzeile • Mehrzeiliger Text • Datum • Datum/Uhrzeit

Domain Separation und Risikomanagement im Arbeitsschutz

Domänentrennung wird für Risikomanagement im Arbeitsschutz unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über domänengetrennte Tabellen

Alle Tabellen in Risikomanagement im Arbeitsschutz Kann domänengetrennt sein und das erforderliche Domänentrennungsfeld enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So funktioniert Domain Separation in Risikomanagement im Arbeitsschutz

- Jede Tabelle in Risikomanagement im Arbeitsschutz Enthält die Domänentrennungsfelder **Domäne** Und **Domänenpfad** .
- Kunden können diese Felder verwenden, um die Domänentrennung in ihrer Implementierung von zu konfigurieren Risikomanagement im Arbeitsschutz.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mobile Experience für Arbeitsschutz

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Arbeitsschutz-Incidents und -Beobachtungen einzureichen, Analysen der Auftragssicherheit (JSAs) , Greifen Sie mit auf ihrem Mobilgerät auf die Sicherheits-Knowledge Base und mehr zu ServiceNow Mobile Anwendungen.

Mitarbeiter können verwenden Now Mobile-App Um die folgenden Aufgaben jederzeit mit ihrem Mobilgerät auszuführen:

- Übermitteln Sie Safety Incidents und Beobachtungen Online oder offline
- Übermitteln Sie sicherheitsbezogene Fragen und Vergütungsansprüche
- Übermitteln Sie Analysen der Auftragssicherheit
- Sicherheitsinspektion durchführen Und Audit Umfragen
- Sicherheitsregisterdokumente wie Sicherheitsdatenblätter (SDS) anzeigen
- Greifen Sie auf die Arbeitsschutz-Knowledge Base des Unternehmens zu

Sicherheitsinspektoren Und Auditoren Kann verwenden Mobile Agent App zur Offline-Durchführung von Umfragen.

Diese Apps werden auf der ServiceNow Mobile Platform ausgeführt. Sie können diese mobilen Apps für herunterladen iOS Plattform aus der Apple App Store oder für Android Plattform aus der Google Play Store.

Offline-Modus für Mobil

Verwenden Sie den Offline-Modus von Mobile Agent Und Now Mobile-App Zum Arbeiten in Bereichen ohne Internetverbindung. Sie können den Offline-Modus aktivieren und Ihre Aufgaben abschließen. Sobald Sie online gehen, werden alle Änderungen automatisch synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Offline-Modus .

Um den Offline-Modus auf Ihrem Mobilgerät zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

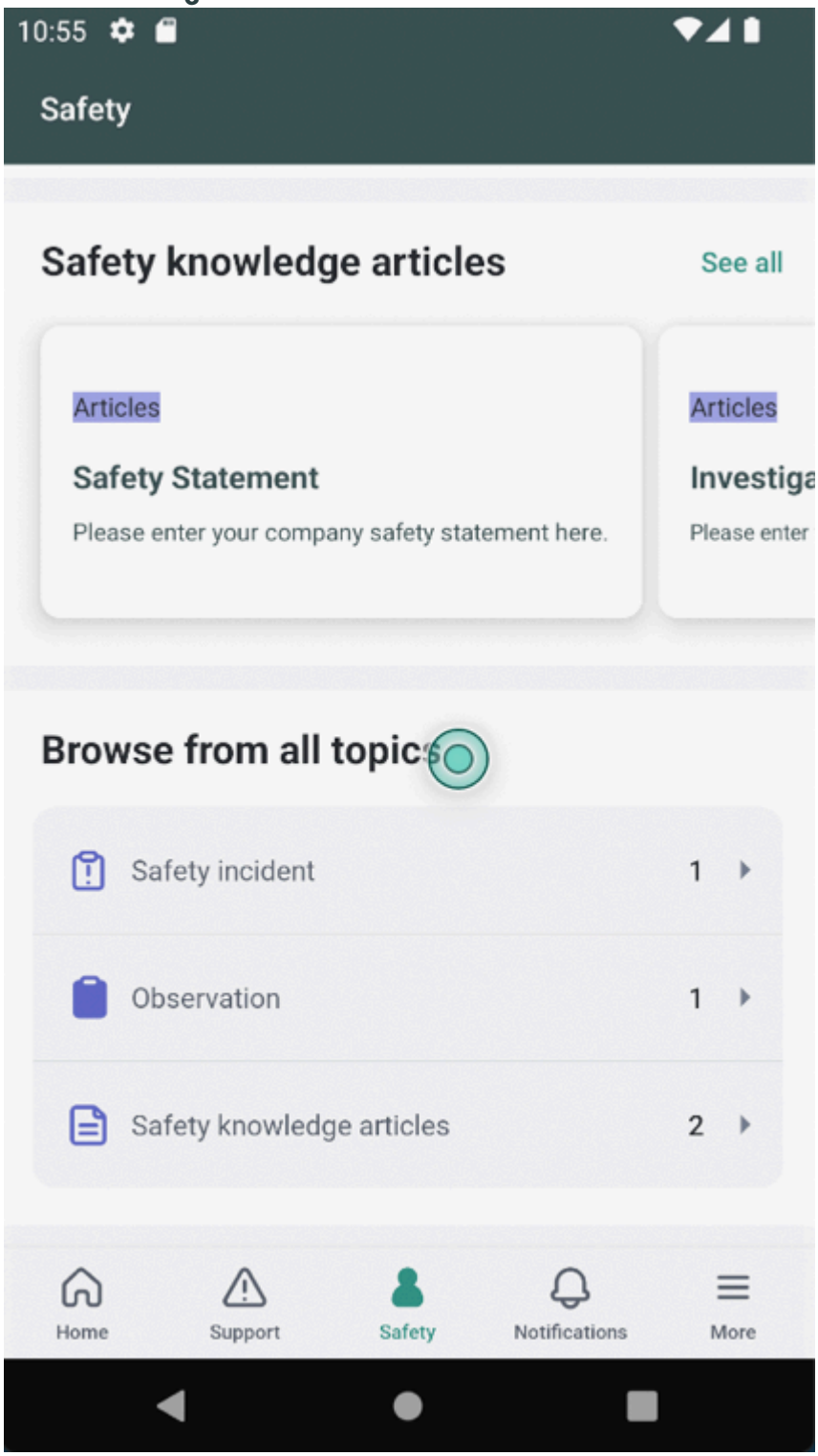
- Navigieren Sie zu **Einstellungen** .
- Tippen Sie Auf **Cache Herunterladen** .
- Aktivieren Sie **Offline-Modus** Option.

Tipp: Um einen regelmäßigen Download des Cache zu planen, konfigurieren Sie `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled`Systemeigenschaft in Ihrer Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Verhalten im Offlinemodus konfigurieren .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management für den Arbeitsschutz Auf einem Android-Gerät



Konfigurieren Sie mobile Apps für den Zugriff Arbeitsschutz Anwendungen

Konfigurieren Sie ServiceNow Mobile Apps, auf die zugegriffen werden soll Arbeitsschutz Anwendungen für die Übermittlung von Safety Incidents, Beobachtungen, Und Analysen zur Auftragssicherheit (JSAs) .

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ServiceNow Instanz, auf der konfiguriert werden soll Now Mobile-App Und Mobile Agent App Hat die folgenden Anwendungen mit den Demodaten installiert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Incident-Management für den Arbeitsschutz Zum übermitteln von Safety Incidents und Beobachtungen.

  Hinweis: Die Demodaten für Incident-Management für den Arbeitsschutz Enthält das Startprogramm, das zum Öffnen in erforderlich ist Now Mobile-App.

- Risikomanagement im Arbeitsschutz Um JSAs zu übermitteln, zeigen Sie Sicherheitsregister an, und führen Sie eine Inspektion durch Und Audit Umfragen.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Laden Sie die folgenden mobilen Apps für herunter iOS Plattform aus der Apple App Store oder für Android Plattform aus der Google Play Store.
   - Now Mobile-App Zum übermitteln von Safety Incidents, Beobachtungen und JSAs und zum Anzeigen von Sicherheitsregisterdokumenten.

     Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie unter Now Mobile -Appan.

   - ServiceNow Agent Mobile App für die Durchführung von Inspektionen Und Audit Umfragen offline.

     Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie unter Mobile Agent-App App.
2. Öffnen Sie Now Mobile-AppOder Mobile Agent App Und tippen Sie auf das Plus-Symbol (**+**).
3. Fügen Sie Ihre ServiceNow-Instanz hinzu, indem Sie die Instanzadresse eingeben.
4. **Wahlweise:** In **Kurzname eingeben** Feld einen Alias eingeben, um die Instanz schnell zu identifizieren.
5. Tippen Sie auf **Save and login** (Speichern und anmelden).
6. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz an.

Ergebnis

- Für eine Instanz mit Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung, die **Sicherheit** Die Option wird in der Navigationsleiste von angezeigt Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät. Mit dieser Option können Sie auf zugreifen Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung über das Mobilgerät.

  Hinweis: Die **Sicherheit** Die Option wird nur angezeigt, wenn die Demodaten mit installiert sind Incident-Management für den Arbeitsschutz In konfiguriert ServiceNow Instanz.

- Für eine Instanz mit Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendung, die **Erstellen Sie eine Analyse der Auftragssicherheit** Der Quick-Link wird in angezeigt **Startseite** Registerkarte von Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät.

Hinzufügen Arbeitsschutz Startprogramm-Registerkarte zu Now Mobile-App Konfiguration

Fügen Sie ein hinzu Arbeitsschutz Startprogramm-Bildschirm-Registerkarte zu Ihrem Now Mobile-App Konfiguration. Mit dieser Startprogramm-Registerkarte können Ihre Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

öffnen Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung in Now Mobile-App Auf ihrem Mobilgerät.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Verwenden Sie dieses Verfahren nur, wenn die Demodaten nicht in enthalten sind Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendung auf Ihrem ServiceNow Instanz, die auf konfiguriert werden muss Now Mobile-App.

  Die Demodaten für diese Anwendung enthalten das Startprogramm, das zum Öffnen in erforderlich ist Now Mobile-App.

- Die Now Mobile-App Wird mit erstellt ServiceNow Mobile App Builder, stellen Sie also sicher, dass Sie mit vertraut sind Mobile App Builder Grundlagen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Registerkarte in der Navigationsleiste von finden Sie Now Mobile-App, Siehe Konfigurieren Sie die Navigationsleiste und die Navigationsregisterkarten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile App Builder**an.
2. Wählen Sie im Bildschirm für die Auswahl des Anwendungsbereichs den Anwendungsbereich als aus **Management von Arbeitsschutz-Incidents** .
3. Wählen Sie im linken Menü **Alle Mobile-Datensätze**.
4. Wählen Sie aus der Liste von Datensatztypen **Startprogramm-Registerkarte [sys_sg_applet_launcher_tab]** und dann **Neu**.
   Der neue Startprogramm-Registerkartenbildschirm wird angezeigt, auf dem Sie eine Registerkarte für erstellen können Arbeitsschutz.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Startprogramm-Registerkarte“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für Ihre Navigationsleisten-Registerkarte angezeigt wird. Für Arbeitsschutz, Eingabetaste Sicherheit .
Aktiv	Umschalter, der festlegt, ob die Navigationsleisten-Registerkarte aktiv ist. Inaktive Navigationsleisten-Registerkarten sind nicht sichtbar.
Startprogramm	Startprogramm-Bildschirm, der angezeigt wird, wenn Sie auf die Registerkarte tippen. Klicken Sie Auf **Wählen Sie Aus** Und wählen Sie aus **OHS-Startprogramm** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Symbol	Symbol, das für Ihre Navigationsregisterkarte angezeigt wird.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie den Offline-Modus in Now Mobile-App Für Arbeitsschutz

Richten Sie den Offline-Modus in der ein Now Mobile-App Für Arbeitsschutz Damit Anwender auch ohne Internetverbindung darauf zugreifen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Now Mobile. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktivieren Sie den Offline-Modus für Now Mobile-App Damit Anwender darauf zugreifen können, auch wenn sie nicht mit dem Internet verbunden sind.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobiles Branding** > **Mobile-App-Konfigurationen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Now Mobile** .
   c. Wählen Sie aus **Offline aktiviert** Option zum Aktivieren des Offline-Modus.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Erstellen Sie Now Mobile Homepage, die für die Offline-Verwendung in verfügbar ist Arbeitsschutz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile App Builder**an.
   Mobile App Builder wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet und der Auswahlbildschirm für den Anwendungsbereich wird angezeigt.
   b. Suchen Sie nach Arbeitsschutz Anwendungsbereich, und wählen Sie dann den Namen des Anwendungsbereichs aus.
   Um den Offline-Modus für Safety Incidents und Beobachtungen zu aktivieren, wählen Sie aus Incident-Management für den Arbeitsschutz.
   c. Wählen Sie Aus **Mobile-App-Konfigurationen** , Und wählen Sie dann aus **Now Mobile** Dient zum Konfigurieren des Offline-Modus darin.
   d. Wenn der Bereich nicht auf festgelegt ist Now Mobile, Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie im ursprünglichen Umfang** .
   e. Unter **Startseite** , Wählen Sie aus **Homepage** Und wählen Sie dann aus **Datensatz öffnen** .
   f. Aktivieren Sie **Offline verfügbar** Option.
   g. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übermitteln Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung über den Now Mobile-App

Übermitteln Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung, um ihn der Sicherheitsabteilung Ihrer Organisation zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Requestor

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Sicherheit** .
3. In **Durchsuchen Sie alle Themen** Tippen Sie auf der Seite auf ein Thema, um Kategorieelemente zu öffnen.
   - Tippen Sie auf, um einen Incident zu melden **Safety Incident** Und tippen Sie dann auf **Arbeitsschutz-Incident melden** .
   - Um eine Beobachtung zu melden, tippen Sie auf **Beobachtungen** Und tippen Sie dann auf **Melden Sie eine Beobachtung zu Arbeitsschutz** .
4. Füllen Sie die Felder aus.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Auf dem Bildschirm wird eine Bestätigungsnachricht mit der Incident- oder Beobachtungsnummer angezeigt.
6. **Wahlweise:** Tippen Sie auf die Incident- oder Beobachtungsnummer, um sie zu überprüfen oder Felder zu aktualisieren.
7. Tippen Sie Auf **Schließen** Um zur Liste der Sicherheitsthemen zurückzukehren.

Melden Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung im Offline-Modus

Melden Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung im Offline-Modus ohne Internetverbindung über Now Mobile-App. Sobald Sie online gehen, werden die offline gemeldeten Incidents oder Beobachtungen automatisch synchronisiert.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die folgenden Bedingungen:

- Die Systemeigenschaften für das Offline-Modus-Verhalten der mobilen Anwendung sind konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Verhalten im Offlinemodus konfigurieren .
- Die Incident-Management für den Arbeitsschutz Die Anwendung ist für Offline Mobile konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Offline-Modus in Now Mobile-App Für Arbeitsschutz.
- Der Offline-Modus für Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Offlinemodus für Mobilgeräte .
- Die `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled`Systemeigenschaft für geplantes Offline-Caching ist festgelegt. Wenn die Eigenschaft nicht festgelegt ist, aktualisieren Sie den Cache manuell, bevor Sie offline gehen. Um den Cache zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Einstellungen** Und tippen Sie auf **Cache Aktualisieren** .

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zur Funktionsweise des Offline-Modus in der mobilen App finden Sie unter Offline-Modus für Mobilgeräte .

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. In **Quick-Links** Wählen Sie auf der Seite eine Option aus.
   - Um einen einfachen Incident zu melden, tippen Sie auf **Melden Sie einen Safety Incident** .
   - Um eine Beobachtung zu melden, tippen Sie auf **Melden Sie die Sicherheitsbeobachtung** .
4. Füllen Sie die Felder aus, und tippen Sie auf **Übermitteln** .
5. **Wahlweise:** Um den gemeldeten Incident oder die gemeldete Beobachtung zu überprüfen, öffnen Sie ihn über die **Meine Elemente** Abschnitt auf der Seite.
   - Tippen Sie auf, um einen Incident anzuzeigen **Meine H&S-Incidents** Und tippen Sie dann auf die Incident-Nummer.
   - Tippen Sie auf, um eine Beobachtung anzuzeigen **Meine H&S-Beobachtungen** Und tippen Sie dann auf die Beobachtungsnummer.

Greifen Sie über den auf SicherheitsWissensartikel zu Now Mobile-App

Greifen Sie über auf Ihrem Mobilgerät auf die Arbeitsschutz-Knowledge Base Ihres Unternehmens zu ServiceNow Now Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Requestor

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Sicherheit** .
3. Öffnen Sie den erforderlichen wissensartikel in einem dieser Bereiche auf der Seite.
   - In **Durchsuchen Sie alle Themen** Tippen Sie auf der Seite auf **Sicherheitswissensartikel** Und tippen Sie dann auf den erforderlichen wissensartikel.
   - In **Sicherheitswissensartikel** Tippen Sie auf der Seite auf den erforderlichen wissensartikel.

Übermitteln Sie eine JSA über die Now Mobile-App

Übermitteln Sie eine Job Safety Analysis (JSA), um Gefahren im Zusammenhang mit Ihrer Aufgabe zu identifizieren und Kontrollmaßnahmen zu identifizieren, die an Ihrem Arbeitsplatz vorhanden sein sollten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_Reporter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät.
2. Erstellen Sie eine JSA.

Option	Schritte
Auf der Registerkarte Startseite	**a.** Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** . **b.** In **Quick-Links** Tippen Sie auf der Sei–te auf **Erstellen Sie eine Analyse der Auf tragssicherheit** .
Auf der Registerkarte Support	**a.** Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Support** . **b.** In **Durchsuchen Sie alle Themen** Tippen Sie auf der Seite auf **Arbeitsschutz** Und tippen Sie dann auf **Analyse der Auftrags sicherheit** .
Aus einer zuvor übermittelten JSA	So verwenden Sie eine JSA, die Sie zuvor übermit-telt haben, um Zeit zu sparen: **a.** Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Support** . **b.** In **Durchsuchen Sie alle Themen** Tippen Sie auf der Seite auf **Arbeitsschutz** . **c.** Unter **Quick-Links** Tippen Sie auf der Seite auf **Meine JSAs anzeigen** . **d.** Öffnen Sie in der Liste die JSA, die Sie kopieren möchten. **e.** Tippen Sie Auf **Kopieren** . Ein JSA-Formular mit Werten, die aus der vorherigen JSA kopiert wurden, wird ge–öffnet.

3. Füllen Sie die Felder aus.
   Weitere Informationen zu JSA-Feldbeschreibungen finden Sie unter JSA-Formular .
4. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Eine Bestätigungsnachricht mit einem Link zum Öffnen der JSA wird auf dem Bildschirm angezeigt.
5. **Wahlweise:** Tippen Sie auf den Link, um die JSA zu öffnen und zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die JSA wird für Ihren Auftrag oder Ihre Aufgabe übermittelt. Um Ihre übermittelten JSAs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Meine Elemente** Abschnitt auf der **Startseite** Seite, tippen Sie auf **Meine Analysen zur Auftragssicherheit** , Und tippen Sie dann auf die erforderliche JSA.
- Die JSA wird auch in der JSAs-Liste in aufgeführt Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Ein Risikomanager [sn_hs_rm.jsa_Manager] kann alle eingereichten JSAs anzeigen, indem er zu navigiert Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und Auswahl des JSAs-Symbols ( ).

Zeigen Sie ein Sicherheitsregisterdokument in an Now Mobile-App

Zeigen Sie Sicherheitsregisterdokumente für Gefahrgut auf Ihrem Mobilgerät mit an ServiceNow Now Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Sicherheitsdatenblätter (SDS), die den Sicherheitsregistern über hinzugefügt werden Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Sind zur Anzeige in verfügbar Now Mobile-App. Mitarbeiter können zu ihrer Sicherheit auf diese SDS zugreifen, wenn sie mit potenziell gefährlichen Materialien arbeiten.

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App Auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. In **Quick-Links** Tippen Sie auf der Seite auf **Sicherheitsregisterdokumente** .
4. Tippen Sie in der Liste auf das Material, um das zugehörige SDS anzuzeigen.

   Tipp: Sie können die Liste mit eingrenzen **Registertyp** Und **Standort** Filter. Alternativ können Sie den Namen der Chemikalie in die Suchleiste eingeben.

   Ein Sicherheitsadministrator kann die Suchkriterien in konfigurieren Now Mobile-App Um die Informationen schnell zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Suchkriterien konfigurieren .

   Das Sicherheitsregisterdokument, das dem Gefahrgut zugeordnet ist, wird angezeigt.
5. Tippen Sie auf das Sicherheitsregisterdokument, um es zu öffnen.

Führen Sie im Offline-Modus eine Sicherheitsinspektion oder Audit-Umfrage aus

Führen Sie eine Sicherheitsinspektion durch Oder Audit Umfrage, die Ihnen im Offline-Modus ohne Internetverbindung über zugewiesen ist Mobile Agent App.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die folgenden Bedingungen:

- Die Systemeigenschaften für das Offline-Modus-Verhalten der mobilen Anwendung sind konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Verhalten im Offlinemodus konfigurieren .
- Der Offline-Modus für Mobile Agent App auf Ihrem Mobilgerät ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Offlinemodus für Mobilgeräte .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled*Systemeigenschaft für geplantes Offline-Caching ist festgelegt. Wenn die Eigenschaft nicht festgelegt ist, aktualisieren Sie den Cache manuell, bevor Sie offline gehen. Um den Cache zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Einstellungen** Und tippen Sie auf **Cache Aktualisieren** . Dadurch wird sichergestellt, dass die Umfrage heruntergeladen wird und Sie sie abschließen können.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wurde.

Weitere Informationen zur Funktionsweise des Offline-Modus in der mobilen App finden Sie unter Offline-Modus für Mobilgeräte .

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. In **Meine Aktionen** Tippen Sie auf der Seite auf **Meine Bewertungen und Umfragen** .
   Alle Umfragen, die heruntergeladen wurden, bevor Sie offline gegangen sind, werden aufgelistet.
4. Tippen Sie in der Liste auf die Inspektion Oder Audit Umfrage, die Sie abschließen möchten.
5. Führen Sie eine SicherheitsWalk durch, und füllen Sie die Umfrage aus.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie das Kontrollkästchen Aktion erstellen für die Sicherheitsinspektionsumfrage in Mobile Agent App

Bestimmen Sie die Umfragefeldtypen, die angezeigt werden sollen **Aktion erstellen** Option, wenn Inspektionsmitarbeiter die Umfrage in abschließen Mobile Agent App.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich als ausgewählt ist Incident-Management für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**an.
2. In der Eigenschaft *Survey fields enabled for action creation*Fügen Sie die Werte hinzu, z. B. Kontrollkästchen,boolescher Wert,Auswahl,lang,Prozentsatz,Skala,numerische Skala Um zu bestimmen, ob in einem bestimmten Umfragefeld angezeigt werden soll **Aktion erstellen** Kontrollkästchen. Kontrollkästchen,boolescher Wert,Auswahl,lang,Prozentsatz,Skala,numerische Skala,Imagescale,Zeichenfolge, Multiplecheckboxranking,Referenz Ist als Standardwert für diese Eigenschaft festgelegt.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die **Aktion erstellen** Das Kontrollkästchen wird dem in der Eigenschaft erwähnten Umfragefeld hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Aktionen für die Umfrage zu Sicherheitsinspektionen in hinzu Mobile Agent App

Erfahren Sie, wie Sie verwenden Mobile Agent App zum Erstellen von Aktionen für eine Inspektionsumfrage im Online- oder Offline-Modus.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die folgenden Bedingungen:

- Die Systemeigenschaften für das Offline-Modus-Verhalten der mobilen Anwendung sind konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Verhalten im Offlinemodus konfigurieren .
- Der Offline-Modus für Mobile Agent App auf Ihrem Mobilgerät ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Offline-Modus für Mobile Agentan.
- Die *glide.sg.offline.scheduled_download.enabled*Systemeigenschaft für geplantes Offline-Caching ist festgelegt. Wenn die Eigenschaft nicht festgelegt ist, aktualisieren Sie den Cache manuell, bevor Sie offline gehen. Um den Cache zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Einstellungen** Und tippen Sie auf **Cache Aktualisieren** . Dadurch wird sichergestellt, dass die Umfrage heruntergeladen wird und Sie sie abschließen können.

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wurde.

Weitere Informationen zur Funktionsweise des Offline-Modus in der mobilen App finden Sie unter Offline-Modus für Mobilgeräte .

Weitere Informationen dazu, wie ein Administrator konfiguriert, welcher Umfragefeldtyp angezeigt werden soll **Aktion erstellen** Kontrollkästchen, siehe Konfigurieren Sie das Kontrollkästchen Aktion erstellen für die Sicherheitsinspektionsumfrage in Mobile Agent App.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. So öffnen Sie Umfragen:

Abschnitt	Schritte
Meine Umfragen	Tippen Sie Auf **Meine Bewertungen und Um fragen** . Alle Umfragen, die heruntergeladen wur– den, bevor Sie offline gegangen sind, wer– den aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Schritte
Inspektionen	**a.** Tippen Sie Auf **Alle anzeigen** Oder wäh–len Sie den Inspektionsdatensatz aus, der auf der Seite sichtbar ist. **b.** Tippen Sie auf den Inspektionsdatensatz, und wählen Sie aus **Inspektionsdatensatz öffnen** . **c.** Tippen Sie Auf **Öffnen Sie die Inspektions umfrage** .

4. Tippen Sie in der Liste auf die Inspektionsumfrage, die Sie abschließen möchten.
5. Führen Sie eine SicherheitsWalk durch, und füllen Sie die Umfrage aus.

   Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Aktionen für Umfrageantworten hinzuzufügen:

   a. Wählen Sie aus **Aktion erstellen** Kontrollkästchen für Antworten auf die Fragen, für die Sie die Aktion hinzufügen möchten.
   b. Fügen Sie hinzu **Kurzbeschreibung** , **Typ** , Und **Fälligkeitsdatum** .
   c. In **Zugewiesen an** Geben Sie den Namen des Service Desk-Mitarbeiters ein, dem die Umfrage zugewiesen werden soll.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die erstellte Aktion wird in angezeigt **Aktionen** Registerkarte des Inspektionsdatensatzes und kann mit den weiteren Aktionen bearbeitet oder gelöscht werden Symbol.

Erstellen und verwalten Sie eine Sicherheitsinspektion in Mobile Agent App

Erstellen Sie eine Sicherheitsinspektion mit Mobile Agent App, ohne eine Inspektion zu planen, um Ihre Arbeitsplatzinspektion zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.Safety_Inspection_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einfach neue Inspektionsdatensätze. Weisen Sie diese Inspektionsdatensätze sich selbst oder einem Sicherheitsmitarbeiter aus den zugewiesenen Gruppen zu. Öffnen Sie in einem Inspektionsdatensatz eine zugehörige Umfrage, die Ihnen zugewiesen ist, und füllen Sie sie aus. Fügen Sie den Ergebnissen nach Bedarf neue Ergebnisse oder Aktionen in hinzu Mobile Agent App.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. Wählen Sie Aus **Meine Inspektionen** Über die Quick-Links, um eine Liste der Inspektionen zu öffnen.
4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine neue Inspektion** Um eine neue Inspektion hinzuzufügen.
   Alternativ können Sie den vorhandenen Inspektionsdatensatz nach Bedarf aus dem bearbeiten oder löschen **Details** Registerkarte des Inspektionsdatensatzes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie im Formular die Details aus.
   Weitere Informationen zur Feldbeschreibung finden Sie unter Inspektionszeitplanformular.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Weitere Informationen zum Verwalten einer Sicherheitsinspektion finden Sie unter Erstellen und verwalten Sie eine Sicherheitsinspektion

Verwalten Arbeitsschutz Incident mit Mobile Agent App

Als Sicherheitsmitarbeiter können Sie einen Safety Incident mit erstellen oder verwalten Mobile Agent App.

Die Mobile Agent Die App ist nützlich für Sicherheitsmitarbeiter, die schreiblos arbeiten und Incident-Datensätze auf der Website erstellen oder aktualisieren müssen.

Hinweis: Die mit dem Desktop-Arbeitsbereich erstellten oder geänderten Safety Incidents können im angezeigt werden Mobile Agent App.

Die Mobile-Experiences in Mobile Agent App für Safety Incidents, die für Sicherheitsmitarbeiter und Manager verfügbar ist, sind:

Erstellen oder ändern Sie einen Safety Incident auf der Mobile Agent App

Sicherheitsmitarbeiter können einen Safety Incident über erstellen oder bearbeiten Mobile Agent App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einfach Safety Incident-Datensätze. Weisen Sie die neuen Incident-Datensätze sich selbst oder einem Sicherheitsmitarbeiter aus den zugewiesenen Gruppen zu. Auf der Mobile Agent App, fügen Sie bei Bedarf weitere Details wie Gefahren und Beobachtungslisten hinzu. Verwenden Sie den Aktivitätenstrom für jede zugehörige Liste, um die Aktivität für diesen Incident-Datensatz anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. Tippen Sie Auf **Safety Incidents** Symbol Über den Abschnitt Quick-Links.
   Öffnet **Liste aller Safety Incidents** Seite, auf der Sie die Liste der Safety Incidents anzeigen können.
4. So ändern Sie einen vorhandenen Safety Incident:
   - Wischen Sie im Safety Incident-Datensatz nach links, um die Bearbeitungsoption anzuzeigen.
   - Öffnen Sie den Safety Incident-Datensatz, und tippen Sie auf **Weitere Optionen** Symbol .
5. So fügen Sie einen neuen Safety Incident hinzu:
   a. Tippen Sie Auf **Erstellen Sie einen neuen Incident** Auf der **Liste aller Safety Incidents** Seite.
   b. Tragen Sie die Details in das Formular ein.
   c. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Aktualisieren der zugehörigen Liste finden Sie unter .

- Erstellen oder ändern Sie die Ursachenanalyse eines Safety Incidents auf der Mobile Agent App
- Erstellen oder ändern Sie Aktionen eines Safety Incidents auf der Mobile Agent App
- Erstellen oder ändern Sie die Personen, die für einen Safety Incident in beteiligt sind Mobile Agent App
- Erstellen oder ändern Sie den Verletzungs- und Krankheitsdatensatz eines Safety Incidents auf der Mobile Agent App

Erstellen oder ändern Sie den Verletzungs- und Krankheitsdatensatz eines Safety Incidents auf der Mobile Agent App

Protokollieren Sie für jede während des Incidents betroffene Person eine Verletzung oder Krankheit, die aus einem Arbeitsschutz-Incident resultiert, auf der Mobile Agent App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. Tippen Sie auf **Safety Incidents** Symbol Über den Abschnitt Quick-Links.
4. Öffnen Sie einen Safety Incident-Datensatz.
5. Tippen Sie auf **Zugehörige Listen** Registerkarte und tippen Sie dann auf **Verletzung und Krankheit** .

   a. So ändern Sie einen vorhandenen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz:

      - Wischen Sie im Datensatz für Verletzung und Krankheit nach links, um die Optionen zum Bearbeiten und Löschen anzuzeigen.
      - Öffnen Sie den Datensatz für Verletzung und Krankheit, und tippen Sie auf **Weitere Optionen** Symbol , Tippen Sie dann auf Bearbeiten oder Löschen.

   b. Tippen Sie auf, um einen neuen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz hinzuzufügen **Neue verletzte Person hinzufügen** .

6. Tragen Sie die Details in das Formular ein.
   Weitere Informationen zur Feldbeschreibung finden Sie unter Felder „Verletzung“ und „Krankheit“.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.
8. Um verletzte Körperteile hinzuzufügen, öffnen Sie im einen Datensatz für verletzte Personen **Verletzung und Krankheit** Zugehörige Liste eines Safety Incidents.

   a. Tippen Sie Auf **Fügen Sie einen neuen verletzten Körperteil hinzu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verletzter Körperteil von

Feld	Beschreibung
Schweregrad	Schwere der Verletzung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Keine: Keine Verletzung vorhanden. ▪ Geringfügig: Leichte Verletzung, die minimal oder keine Behandlung erfordert. ▪ Mittel: Auffällige Verletzungen wie tiefe Schnitte, moderate Verstauchungen, geringfügige Frakturen, die die Aktivität vorübergehend einschränken können. Medizinischer Eingriff ist möglicherweise erforderlich, aber nicht lebensbedrohlich. ▪ Schwerwiegend: Schwerwiegende Verletzung wie schwerwiegende Frakturen, Kopftrauma, tiefe Wunden, die die Funktion beeinträchtigt oder potenziell lebensbedrohlich ist. Erfordert dringenden medizinischen Eingriff.
Region	Region des Körpers, in dem die Verletzung aufgetreten ist.
Körperteil	Körperteil, in dem sich die Verletzung befindet.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Verletzung oder Krankheit.

9. Tippen Sie auf **Absenden**.

Erstellen oder ändern Sie die Personen, die für einen Safety Incident in beteiligt sind Mobile Agent App

Fügen Sie mit eine beteiligte Person hinzu, oder ändern Sie die Informationen einer vorhandenen Person, die an einem Safety Incident beteiligt ist Mobile Agent App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.

2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .

3. Tippen Sie auf **Safety Incidents** Symbol Über den Abschnitt Quick-Links.

4. Öffnen Sie einen Safety Incident-Datensatz.

5. Tippen Sie auf **Zugehörige Listen** Registerkarte und tippen Sie dann auf **Beteiligte Personen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. So ändern Sie einen vorhandenen Datensatz für beteiligte Personen:
   - Wischen Sie im Datensatz der beteiligten Personen nach links, um die Bearbeitungs- und Löschoptionen anzuzeigen.
   - Öffnen Sie den Datensatz „beteiligte Personen“, und tippen Sie auf **Weitere Optionen** Symbol , Tippen Sie dann auf Bearbeiten oder Löschen.

b. Tippen Sie auf, um einen neuen Datensatz für beteiligte Personen hinzuzufügen **Fügen Sie neue beteiligte Personen hinzu** .

6. Tragen Sie die Details in das Formular ein.
   Weitere Informationen zur Feldbeschreibung finden Sie unter Inspektionszeitplanformular.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Erstellen oder ändern Sie die Ursachenanalyse eines Safety Incidents auf der Mobile Agent App

Erstellen oder bearbeiten Sie als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager eine Ursachenanalyse vor Ort mit Mobile Agent App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager, sn_ohs_im.Agent

Prozedur
1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. Tippen Sie auf **Safety Incidents** Symbol Über den Abschnitt Quick-Links.
4. Öffnen Sie einen Safety Incident-Datensatz.
5. Tippen Sie auf **Zugehörige Listen** Registerkarte und tippen Sie dann auf **Ursachenanalyse** .

   a. So ändern Sie einen vorhandenen Ursachenanalysedatensatz:
      - Wischen Sie im Ursachenanalysedatensatz nach links, um die Bearbeitungs- und Löschoptionen anzuzeigen.
      - Öffnen Sie den Ursachenanalysedatensatz, und tippen Sie auf **Weitere Optionen** Symbol Tippen Sie dann auf Bearbeiten oder Löschen.

   b. Tippen Sie auf, um einen neuen Ursachenanalysedatensatz hinzuzufügen **Fügen Sie eine neue Ursachenanalyse hinzu** .

6. Tragen Sie die Details in das Formular ein.
   Weitere Informationen zur fünf-warum-Technik der Ursachenanalyse finden Sie unter Führen Sie eine Ursachenanalyse für einen Safety Incident durch.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Erstellen oder ändern Sie Aktionen eines Safety Incidents auf der Mobile Agent App

Fügen Sie eine Aktion hinzu, um die Ursachen des Safety Incident zu beheben. Sie können mehrere Aktionen für den Incident hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Manager oder sn_ohs_im.Agent

Prozedur

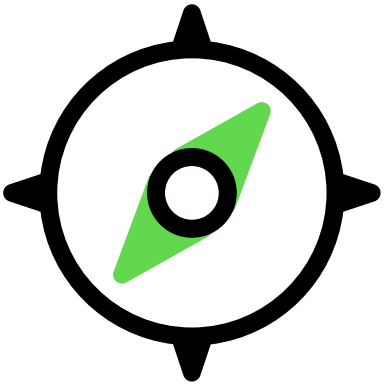
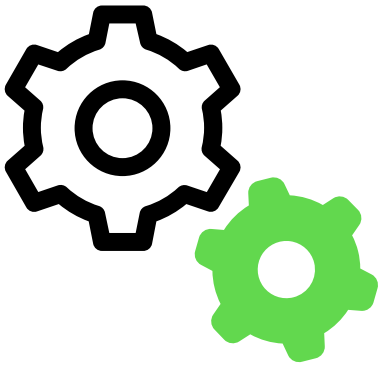
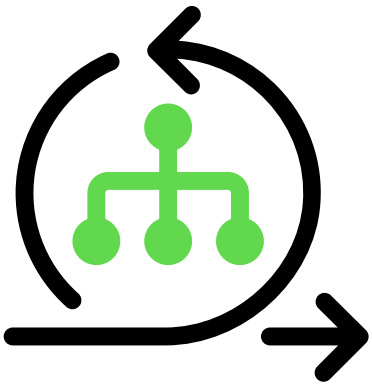
1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Startseite** .
3. Tippen Sie auf **Safety Incidents** Symbol Über den Abschnitt Quick-Links.
4. Öffnen Sie einen Safety Incident-Datensatz.
5. Tippen Sie auf **Zugehörige Listen** Registerkarte und tippen Sie dann auf **Aktionen** .
   a. So ändern Sie einen vorhandenen Aktionsdatensatz:
      - Wischen Sie im Aktionsdatensatz nach links, um die Bearbeitungs- und Löschoptionen anzuzeigen.
      - Öffnen Sie den Aktionsdatensatz, und tippen Sie auf **Weitere Optionen** Symbol , Und tippen Sie dann auf Bearbeiten oder Löschen.
   b. Tippen Sie auf, um einen neuen Aktionsdatensatz hinzuzufügen **Fügen Sie eine neue Aktion hinzu** .
6. Tragen Sie die Details in das Formular ein.
   Weitere Informationen zur Feldbeschreibung finden Sie unter Arbeitsschutz Aktionsformular.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Now Assist für den Arbeitsschutz

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung zum Zusammenfassen eines Arbeitsschutz-Incidents. Sie können Ihrem Sicherheitsmitarbeiter und Sicherheitsmanager die Erstellung prägnanter, informativer Flash-Berichte ermöglichen, die schnell an relevante Stakeholder weitergegeben werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist für den Arbeitsschutz	Konfigurieren Sie Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung, um zu beginnen	Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist für den Arbeitsschutz

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community zu KI und Intelligenz .
- Durchsuchen Sie das Known Error-Portal nach Known Error-Artikeln .
- Kontakt Kundenservice und Support an.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Informationen zu Safety Incidents, einschließlich Incident-Details, Aktionen und Ursachenanalyse. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für den Arbeitsschutz erkunden

Mit Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendungen, Sicherheitsmitarbeiter und Manager können die Safety Incidents mithilfe generativer KI zusammenfassen.

Kompetenzen

Die Now Assist für den Arbeitsschutz Die Anwendung enthält die Kompetenzen und Funktionen der generativen KI zur Unterstützung von Sicherheitsteams, die an der Lösung von Sicherheitsproblemen arbeiten.

Verwenden Sie die folgende Kompetenz, die von bereitgestellt wird Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung.

Zusammenfassung des Arbeitsschutz-Incidents

Bietet eine Zusammenfassung von Security Incidents, einschließlich Incident-Details, Aktionen und Ursachenanalyse. Das Sicherheitsteam kann eine Zusammenfassung anzeigen, um den Kontext zu verstehen, die Zusammenfassung aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen veröffentlichen.

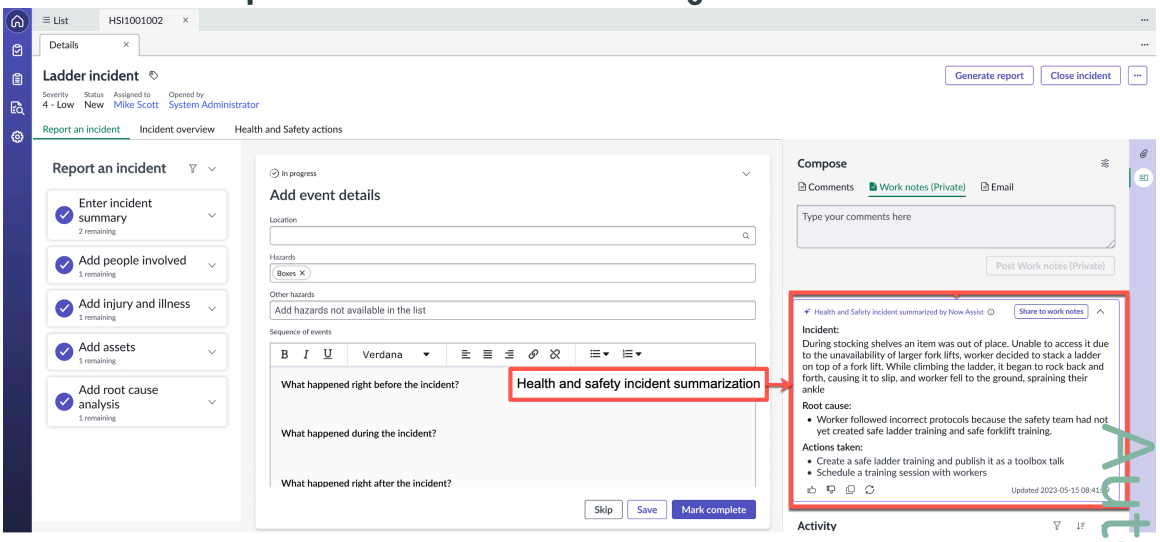
Die Zusammenfassung wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt und enthält die Informationen, die die Sicherheitsmitarbeiter in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Reihenfolge der Ereignisse
- Ursache
- Aktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt eine KI-generierte Incident-Zusammenfassung.

Arbeitsschutz Beispiel für Incident-Zusammenfassung



Informationen zum Aktivieren von Arbeitsschutz Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“, siehe Now Assist für den Arbeitsschutz konfigurieren. Um Informationen zur Verwendung dieser Kompetenz für zu erhalten Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, Siehe Fassen Sie einen Safety Incident mit zusammen Now Assist für den Arbeitsschutz.

Ergänzende Informationen für Now Assist für den Arbeitsschutz

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für den Arbeitsschutz.

Unterstützte Versionen

Now Assist für den Arbeitsschutz Wird ab unterstützt Xanadu Release.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist für den Arbeitsschutz enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Von Now Assist für den Arbeitsschutz unterstützte Anwenderoberflächen

Schnittstelle	Kompetenz
Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Arbeitsschutz Incident-Zusammenfassung
Core-UI	Arbeitsschutz Incident-Zusammenfassung

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für den Arbeitsschutz Store-App (sn_hs_gen_ai) zur Verwendung von Arbeitsschutz Incident-Zusammenfassungskompetenzen.

Diese Store-App hat eine Abhängigkeit von Incident-Management für den Arbeitsschutz(sn_ohs_im).

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Incident-Management für den Arbeitsschutz
2. Now Assist für den Arbeitsschutz

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für den Arbeitsschutz konfigurieren.

Erkunden Now Assist KI-Agents für Arbeitsschutz

Now Assist KI-Agents tragen dazu bei, die Produktivität von Servicemitarbeitern zu verbessern, indem sie KI-Agents zur Ausführung von Aufgaben verwenden.

KI-Agents für Arbeitsschutz Hilfe zum Erstellen von Aktionen mit Now Assist Bereich.

- Weitere Informationen finden Sie unter Erkunden Now Assist KI-Agents .
- Informationen zum Verwalten von KI-Agents und agentischen Workflows finden Sie unter KI-Agenten-Studio .

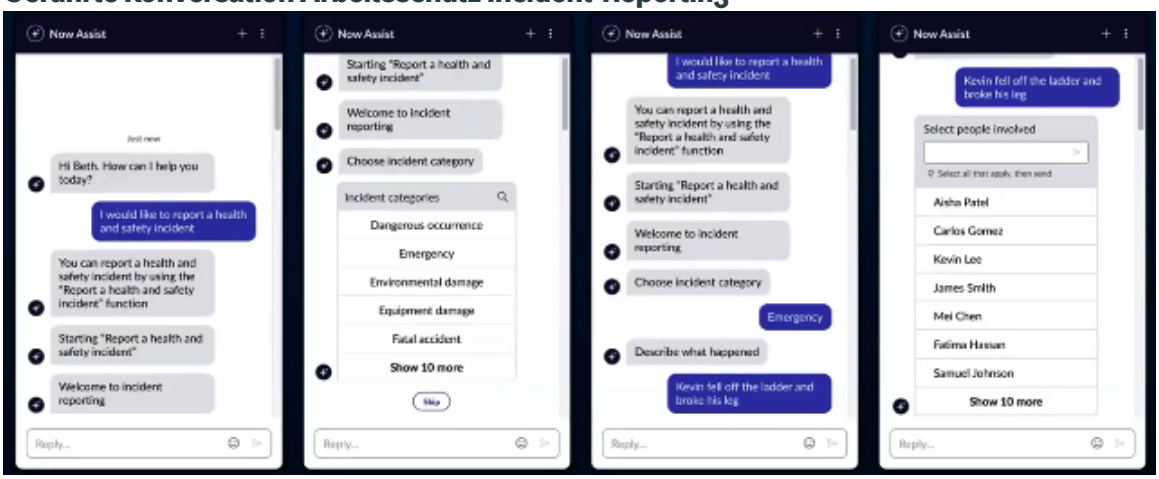
Bericht zu Arbeitsschutz-Incidents für Konversations-KI

Verwenden Sie Now Assist Konversationsschnittstelle des Bereichs für den Bericht Arbeitsschutz Incidents, mit denen Sie mit Servicemitarbeitern, Virtual Agents oder beidem interagieren können.

Ein Basic Arbeitsschutz Incidents können in der Konversationssprache über gemeldet werden Now Assist Bereich. Die Verwendung geeigneter Stichwörter wie Arbeitsschutz, Incident oder Verletzung generiert funktionale Antworten. Diese Stichwörter können von einem Administrator auf der konfiguriert werden Arbeitsschutz Arbeitsbereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller** Und dann bearbeiten **Meta** Feld auf der **Arbeitsschutz-Incident melden – Standard** Datensatz. Weitere Informationen zu Datensatzerstellern finden Sie unter Datensatzersteller .

Mitarbeiter können verwenden Now Assist Symbol für Bereich In **Mitarbeiter-Center** Homepage zum Öffnen eines Chatbereichs zum Melden von Arbeitsschutz Incident einfach.

Geführte Konversation Arbeitsschutz Incident-Reporting



Sobald der Incident aufgezeichnet wurde, wird Now Assist Der Chatbereich stellt die bereit Arbeitsschutz Incident-Datensatznummer, und die Mitarbeiter können sie anzeigen, indem sie auswählen **Meine Anforderungen** Oder Auswahl der Datensatznummer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile des Berichts zu Arbeitsschutz-Incidents für KonversationsAI

Das konversationsbezogene Incident-Reporting vereinfacht den Prozess für die Meldung von Sicherheits-Incidents.

- Macht das Ausfüllen langwieriger Formulare überflüssig.
- Bietet Echtzeitinteraktionen und einen sofortigen Feedback-Mechanismus.
- Bietet eine anwenderfreundliche Oberfläche mit sofortiger Antwort und Anleitung.
- Bietet eine reaktionsfähige und unterstützende Umgebung und fördert die proaktive Incident-Berichterstellung.
- Aktiviert das Hochladen von Dokumenten (maximal 10 mb) über Now Assist Bereich.

Now Assist für den Arbeitsschutz konfigurieren

Konfigurieren Sie Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung.

Konfiguration – Übersicht

Now Assist für den Arbeitsschutz installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung (sn_hs_gen_ai), um generative KI-Fähigkeiten zum Zusammenfassen von Safety Incidents in Ihrer Instanz zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Now Assist-Administrator Konsole zum Installieren und Konfigurieren Now Assist für den Arbeitsschutz. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator Konsole .

Die folgende Tabelle listet die Kompetenz auf, auf die Sie über zugreifen können Now Assist-Administrator Konsole.

Arbeitsschutz Funktion und Kompetenz in Now Assist-Administrator Konsole

Funktion des Arbeitsschutz	Kompetenz
Now Assist Kompetenzen für Arbeitsschutz	Arbeitsschutz Incident-Zusammenfassung

Prozedur

Installieren Sie Now Assist für den Arbeitsschutz(sn_hs_gen_ai)-Plugin.

- Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Ergänzende Informationen für Now Assist für den Arbeitsschutz.
- Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .

Nächste Maßnahme
Aktivieren Sie die Kompetenz, damit das Sicherheitsteam die Kompetenzen der generativen KI verwenden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist für den Arbeitsschutz Kompetenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie einen Now Assist für den Arbeitsschutz Kompetenz

Aktivieren Sie einen Now Assist für den Arbeitsschutz Kompetenz, mit der das Sicherheitsteam die Kompetenzen der generativen KI aus verwenden kann Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und Core-UI.

Vorbereitungen

Now Assist für den Arbeitsschutz installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Tabelle listet die Kompetenz auf, auf die Sie über zugreifen können Now Assist-Administrator Konsole.

Arbeitsschutz Funktion und Kompetenz in Now Assist-Administrator Konsole

Funktion des Arbeitsschutz	Kompetenz
Now Assist Kompetenzen für Arbeitsschutz	Arbeitsschutz Incident-Zusammenfassung

Die Arbeitsschutz Die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ ist im Basissystem mit den erforderlichen Konfigurationen verfügbar.

Hinweis:

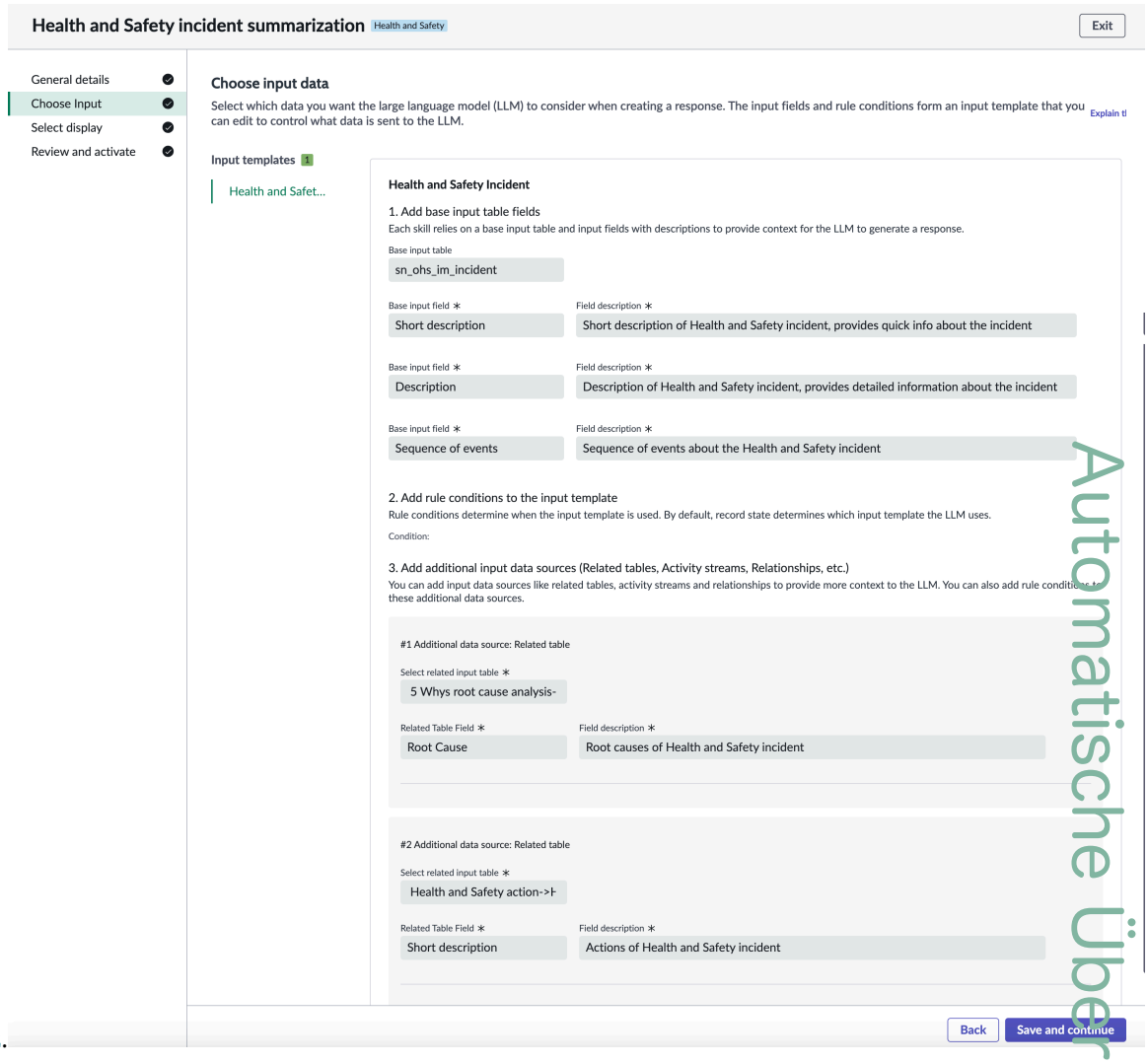
Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Wählen Sie in der Workflow-Liste aus **Mitarbeiter** Und wählen Sie dann aus **Arbeitsschutz** .
3. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .
4. Überprüfen Sie im Abschnitt „Allgemeine Details“ die Details, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
5. Überprüfen Sie im Abschnitt „Eingabe auswählen“ die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu den Eingaben für die Kompetenz finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für den Arbeitsschutz.



6. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
7. Überprüfen Sie im Abschnitt Anzeige auswählen die Schnittstellen, auf denen die Kompetenz angezeigt wird.
   - **Produktintern** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist Kompetenzen werden in Arbeitsbereichen angezeigt.

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.
   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

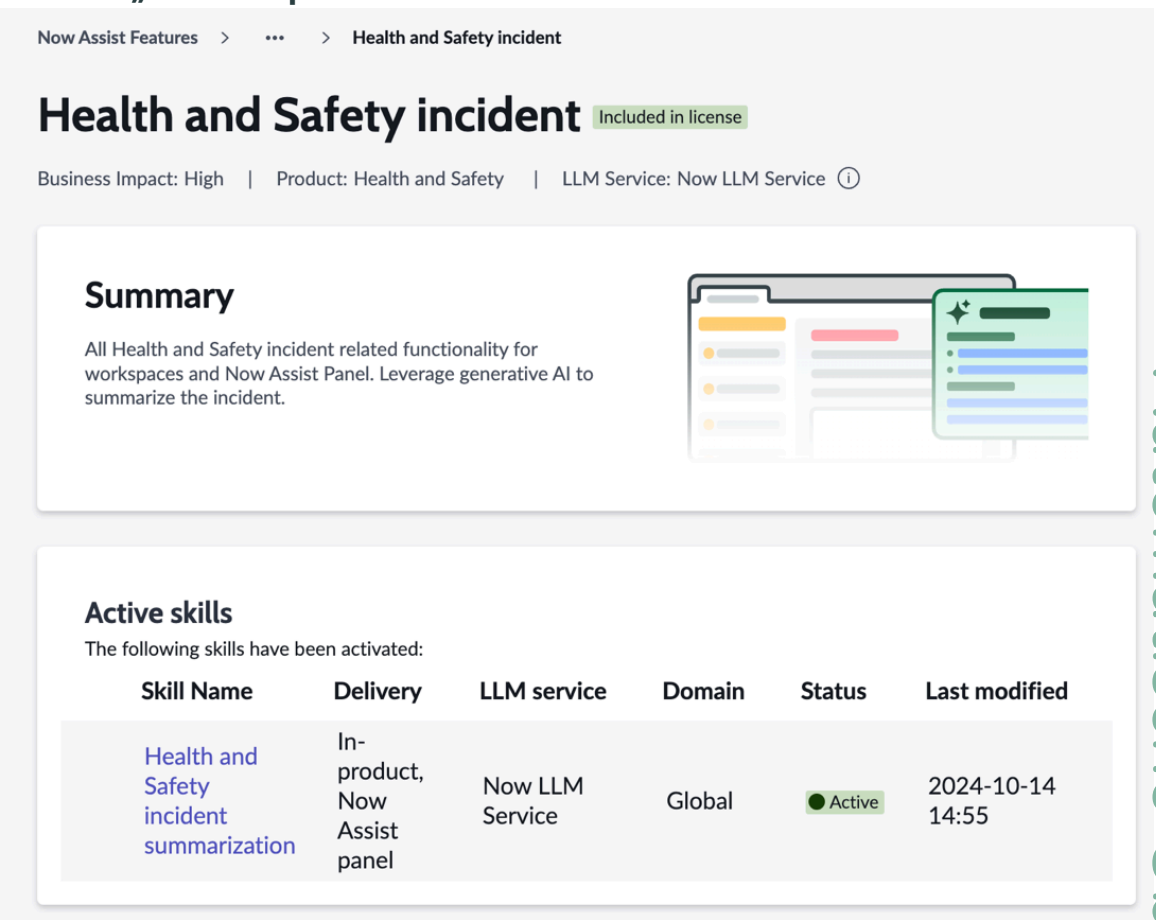
     Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.
8. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
9. Überprüfen Sie im Abschnitt Überprüfen und aktivieren Ihre Auswahlmöglichkeiten, und wählen Sie aus **Aktivieren** Um die Konfiguration abzuschließen.
   Die Kompetenz ist konfiguriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Im Abschnitt aktive Kompetenzen von ArbeitsschutzÜberprüfen Sie, ob die Kompetenz in der Spalte Status aktiv ist.

Abschnitt „aktive Kompetenzen“



Kompetenzeingaben für Now Assist für den Arbeitsschutz

Erhalten Sie einen schnellen Überblick über die Kompetenzeingaben für Now Assist für den Arbeitsschutz.

Übersicht über Kompetenzeingaben

Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Zusammenfassung verwendet werden.

Arbeitsschutz Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“

Die Arbeitsschutz Die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ enthält Eingaben, die die Tabelle und Felder identifizieren, die bei der Generierung einer Zusammenfassung verwendet werden.

Hinweis: Diese Felder sind schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Zusammenfassung von Arbeitsschutz Incident

Eingabetabelle	Eingabefelder
Arbeitsschutz Incident [sn_ohs_im_Incident]	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Reihenfolge der Ereignisse
5 Gründe – Analyse der zugrunde liegende Ursache [sn_ohs_im_rca_five_whys]	Ursache
Arbeitsschutz Aktion [sn_ohs_im_action]	Kurzbeschreibung

Konfigurieren Now Assist KI-Agents für Arbeitsschutz

Erfahren Sie, wie Sie konfigurieren Now Assist KI-Agents zum Ausführen von agentischen Workflows mit KI-Agents und zugeordneten Tools.

- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Now Assist KI-Agents, siehe Wird Konfiguriert Now Assist KI-Agents .
- Weitere Informationen zur Reduzierung der Exposition schädlicher Inhalte in Ihrem agentischen Workflow finden Sie unter Aktivieren Now Assist Guardian Für KI-Agents .
- Dient zur Auswahl des Service Providers für das große Sprachmodell (LLM) Now Assist KI-Agents in KI-Agenten-Studio, Siehe Wählen Sie das LLM für KI-Agents und agentische Workflows aus .

Installieren Now Assist KI-Agents für Arbeitsschutz

Installieren Now Assist KI-Agents auf Ihrem ServiceNow Instanz zum Aktivieren der agentischen KI-Experience.

Vorbereitungen

Um mit KI-Agents zu beginnen, müssen Sie Folgendes haben:

- A ServiceNow Pro Plus- oder Enterprise Plus-Lizenz.
- Eine Instanz in Xanadu Patch 7+ oder Yokohama.
- KI-Suche In Ihrer Instanz aktiviert.

Erforderliche Rolle: sn_aia_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Agents sind keine eigenständigen Anwendungen, die Sie direkt installieren können. Um KI-Agents in Ihrer Instanz zu aktivieren, müssen Sie installieren und aktivieren Now Assist für den Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach , und wählen Sie aus Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnis

Das Plugin „KI-Agent für Arbeitsschutz“ [sn_hs_ai_Agents], das dem zugeordnet ist Now Assist für den Arbeitsschutz Die Anwendung ist auf Ihrer Instanz installiert.

Nächste Maßnahme

Um auf KI-Agents in zuzugreifen Now Assist Bereich müssen Sie den Bereich aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent für den Bericht über Incidents für KonversationsAI-Arbeitsschutz

Ein Administrator kann den Standard konfigurieren Now Assist In Virtual Agent-Assistenten und der Standard Now Assist Bereichsassistenten (Plattform). Durch die Konfiguration der Assistenten wird aktiviert Now Assist Bereich auf der **Mitarbeiter-Center** Und Arbeitsschutz Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

1. Aktivieren KI-Suche Um Ihren Anwendern Such-Experiences der Verbraucherklasse bereitzustellen.

   Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche konfigurieren .

2. Installieren Sie Now Assist Für Plattform [sn_genai_Platform] zum Aktivieren Now Assist Für den Arbeitsbereich.
3. Installieren Sie Incident-Management für den Arbeitsschutz Plugin [sn_hs_im_Incident].

   Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz installieren

4. Für detaillierte Informationen zur Konfiguration Now Assist Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert .

Prozedur

1. Zum Aktivieren von Now Assist Bereich, siehe Aktivieren Sie Now Assist Bereich .
   Die **CI-Administratorkonsole** Öffnet **Assistenten** Seite, auf der die beiden Assistenten angezeigt werden.
   - Now Assist In Virtual Agent (Standard)
   - Now Assist Bereichsassistenten (Plattform)
2. Wählen Sie aus **Weitere Optionen** Symbol Für **Now Assist in Virtual Agent (Standard)**
3. Wählen Sie Aus **Aktivieren/deaktivieren** , Um den Assistenten zu aktivieren.
   Wählen Sie Aus **Setup** Im Popup-Dialog.
4. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Auf der **Übersicht** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Auf der **Now Assist-Kompetenzen** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Anwenderdefinierte Kompetenzen** Unter **Kompetenzname** Spalte.
6. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren**
7. Für **Experience anzeigen** Auswählen, **Portal hinzufügen** Dropdownliste in **Registerkarte „Portal“** Und wählen Sie dann aus **Mitarbeiter-Center** .
8. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren**
9. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Für **Informationsquellen** Und **Branding** Registerkarte.
10. Auf der **Chat-Experiences** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Dokument wird hochgeladen** Und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
11. Überprüfen Sie den Assistenten, und wählen Sie aus **Fertig** .
    Die Now Assist Im Virtual Agent-Assistenten wird der Status als ein angezeigt.

Ergebnis

Die Now Assist Bereich ist für das Mitarbeiter-Center aktiviert.

Now Assist für den Arbeitsschutz verwenden

Wenn Sie über die Rolle eines Sicherheitsmitarbeiters oder -Managers verfügen, können Sie die Safety Incidents mit zusammenfassen Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung.

Fassen Sie einen Safety Incident mit zusammen Now Assist für den Arbeitsschutz

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Safety Incident ausgewählt haben, und verstehen Sie den Incident-Kontext mithilfe von schnell Arbeitsschutz Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ in Now Assist für den Arbeitsschutz Anwendung.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob Arbeitsschutz Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Now Assist für den Arbeitsschutz Kompetenz.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.Agent oder sn_ohs_im.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitsschutz Die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ bietet die Zusammenfassung von Arbeitsschutz Incidents, einschließlich der Details, der ergriffenen Aktionen und der Ursachenanalyse. Sicherheitsmitarbeiter und Sicherheitsmanager können eine Zusammenfassung anzeigen, um den Kontext zu verstehen, die Zusammenfassung aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen veröffentlichen.

Die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ ist in verfügbar Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Und in Core-UI. Wenn diese Kompetenz in einer Instanz aktiviert ist, wird Now Assist Symbol ( ) Wird im Arbeitsbereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, Verwenden Sie Arbeitsschutz Incident-Zusammenfassung nach Now Assist Komponente zum Generieren einer Zusammenfassung. Diese Komponente wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt.

  Hinweis: Sie können auch eine Zusammenfassung bei Bedarf aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzzusammenfassung .

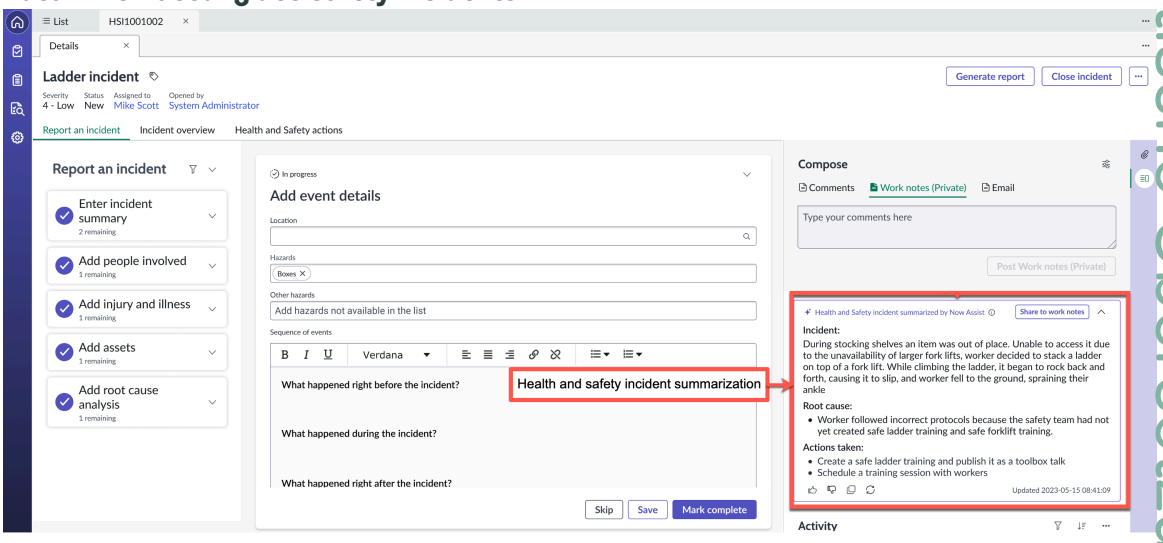
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Incident-Datensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und öffnen Sie einen Safety Incident.
2. Wählen Sie Aus **Aktivität** Zum Öffnen des Aktivitätenstroms.
3. In Arbeitsschutz Incident-Zusammenfassung nach Arbeitsschutz Komponente, wählen Sie aus **Zusammenfassen** .

   Hinweis: Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

Zusammenfassung des Safety Incidents



4. **Wahlweise:** Wenn Sie mit der Zusammenfassung eines Incident fertig sind, können Sie ihn den Arbeitsnotizen für Incidents hinzufügen, ihn erweitern oder reduzieren, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen zum Incident anzeigen.

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen	**a.** Wählen Sie Aus **Als Arbeitsnotizen freigeben** . **b.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld für Arbeits–notizen freigeben die Zusammenfassung. **c.** Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen speichern** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol Karte erweitern ( ) Oder das Symbol „Karte reduzieren“ ( ), um weitere oder weniger Zusammenfassungsdetails anzuzeigen.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).
Kopieren Sie die Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Symbol in Zwischenablage kopieren ( ), um die Fallzusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. das Einfügen in eine E-Mail.
Aktualisieren Sie die Zusammenfassung	Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ), um die Anforderung erneut zusammenzufassen.
Zeigen Sie die Informationen zur Fallzusammenfassung an	Wenn Sie Details zur Zusammenfassung überprüfen möchten, wählen Sie das Symbol „weitere Informationen“ ( ).

5. **Wahlweise:** Geben Sie die KI-generierte Zusammenfassung über den für relevante Stakeholder frei **E-Mail** Registerkarte im Aktivitätenstrom.
   Die **E-Mail** Die Registerkarte wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
   - Der E-Mail-Client ist für die Tabelle „Arbeitsschutz-Incident“ [sn_ohs_im_Incident] auf Ihrem aktiviert ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle .
   - Der Anwender, der die E-Mail sendet, hat die Rolle „E-Mail-Composer“ [email_Composer]. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Editor [email_Composer] .

Mit KI-Agents in Now Assist Für Incident-Management für den Arbeitsschutz

Verwenden Sie den agentischen Workflow Aktionen für Safety Incidents erstellen, um eine oder mehrere autonome Aktionen für zu erstellen Arbeitsschutz Incidents über Now Assist Bereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbarer agentischer Workflow für Incident-Management für den Arbeitsschutz

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Aktionen für Sicherheits-Incidents erstellen	Die Now Assist Bereich schlägt eine Liste von Aktionen für einen Safety Incident vor und erstellt die Aktion im Incident unter den zugehörigen Elementen Arbeitsschutz-Aktionen.	• Analyse von Arbeitsschutz-Incidents – KI-Agent • Aktionsplaner für Arbeitsschutz – KI-Agent

Wichtig: Alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze sind standardmäßig schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, duplizieren Sie bei Bedarf den agentischen Workflow, und führen Sie dann die folgenden Schritte aus:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Vorlage für einen agentischen Workflow .
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen.

Erstellen Sie Aktionen für den agentischen Workflow von Safety Incidents

Verwenden Sie **Erstellen Sie Aktionen für Safety Incidents** Agentischer Workflow, um automatisch Aktionen für einen bestimmten Incident vorzuschlagen und Aktionen im Arbeitsschutz-Arbeitsbereich zu erstellen.

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Aktionen für Safety Incidents** .

Sicherheitsmitarbeiter und Manager mit der Rolle [now_Assist_Panel_user] können anzeigen Now Assist Bereich. Dieser Bereich kann automatisch Antworten auslösen und Aktionen erstellen, sobald ein Incident geöffnet wurde. Sobald die Aktionen von der agentischen KI vorgeschlagen wurden, können die Sicherheitsmitarbeiter und Manager die bevorzugte Aktionsnummer oder Beschreibung eingeben. Durch Eingabe der Aktionsnummer wird dieser spezifische Aktionsdatensatz automatisch im Aktionselement Arbeitsschutz in einem offenen Incident-Datensatz erstellt.

Weitere Informationen zu finden Now Assist Bereich, siehe Now Assist-Bereich .

Die für die verwendeten KI-Agents und -Tools **Erstellen Sie Aktionen für Safety Incidents** Der agentische Workflow sieht wie folgt aus:

KI-Agents für den agentischen Workflow Aktionen für Safety Incidents erstellen

KI-Agent-Name	Beschreibung
Analyse von Arbeitsschutz-Incidents – KI-Agent	Empfohlene Aktionen aus ähnlichen Arbeitsschutz-Incidents und AIA RAG-Abruf von Knowledge Base artikel werden dem Anwender vorgeschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Agents für den agentischen Workflow Aktionen für Safety Incidents erstellen (Fortsetzung)

KI-Agent-Name	Beschreibung
Aktionsplaner für Arbeitsschutz – KI-Agent	Ausgewählte Sicherheitsaktionen werden dem Safety Incident hinzugefügt.

Tools, die vom KI-Agent für Arbeitsschutz-Incident-Analyse verwendet werden

Name	Typ	Ausführungsmodus
Details zu Arbeitsschutz-Incident abrufen	Flow-Aktionen	Autonom
Benachrichtigen Sie den Anwender über empfohlene Aktionen	Skripte	Autonom
Rufen Sie Aktionen aus ähnlichen Arbeitsschutz-Incidents ab	Skripte	Autonom
Meldung anzeigen, dass keine empfohlenen Aktionen vorhanden sind	Skripte	Autonom
Erhalten Sie relevant Wissen Artikel	Suchabrufe	Autonom

Tools, die vom KI-Mitarbeiter für Arbeitsschutz-Planer verwendet werden

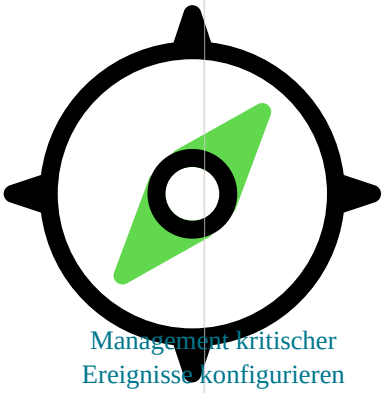
Name	Typ	Ausführungsmodus
Fügen Sie dem Safety Incident ausgewählte Sicherheitsaktionen hinzu	Skripte	Autonom

Management kritischer Ereignisse

Die ServiceNow® Management kritischer Ereignisse(CEM) Die Anwendung ermöglicht eine optimierte Reaktion auf kritische Ereignisse und globale Bedrohungen. Es bietet ein End-to-End-Management kritischer Ereignisse mit strukturierten, wiederholbaren Playbooks und erleichtert eine effiziente Aufgabenzuweisung über Teams und Standorte hinweg.

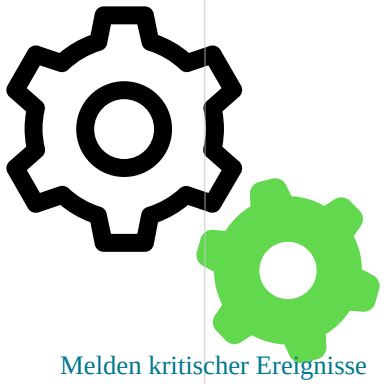
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte



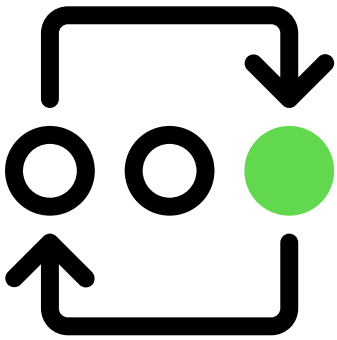
Management kritischer Ereignisse erkunden

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter, vor-Ort-Beantworter und Mitarbeiter die Anwendung „kritisches Ereignismanagement“ verwenden.



Management kritischer Ereignisse konfigurieren

Konfigurieren Sie Management kritischer Ereignisse Arbeitsbereich.



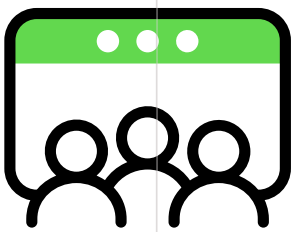
Melden kritischer Ereignisse

Melden Sie kritische Ereignisse als Service Desk-Mitarbeiter oder Mitarbeiter.



Senden ING Benachrichtigungen während eines kritischen Ereignisses

Senden Sie eine Benachrichtigung über kritische Ereignisse an betroffene Personen und Beantworter vor Ort.



Verwalten ING Betroffene Personen

Verwalten Sie betroffene Personen, und zeigen Sie ihren Status an, oder aktualisieren Sie ihn.



Verwalten zugehöriger Datensätze in einem kritischen Ereignis

Verwalten Sie kritische Ereignisaufgaben, erstellen Sie Arbeitsschutz Incidents und verknüpfen untergeordnete kritische Ereignisse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Management kritischer Ereignisse – Referenz

Rufen Sie eine detaillierte Beschreibung der im Management kritischer Ereignisse verwendeten Formulare ab.

Management kritischer Ereignisse erkunden

Erfahren Sie, wie Sie Tickets für kritische Ereignisse erstellen und verwalten, Beantwortern vor Ort Aufgaben zuweisen und die betroffenen Personen nachverfolgen.

Management kritischer Ereignisse – Übersicht

Management kritischer Ereignisse Bietet eine Plattform zum Melden und Verwalten kritischer Situationen. Mitarbeiter oder Bediener melden ein Ereignis, und vor-Ort-Beantworter unterstützen die betroffenen Personen. Der Betreiber überwacht das kritische Ereignis genau, bis es gelöst ist.

Management kritischer Ereignisse-Benutzer

Management kritischer Ereignisse Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Administrator für Management kritischer Ereignisse
Agent	Funktioniert mit Management kritischer EreignisseDatensatz von der Initiierung bis zur Lösung .
Mitarbeiter	Stellt Notfallanforderungen.
Vor-Ort-Beantworter	Behandelt den Notfall-Incident, der von einem Service Desk-Mitarbeiter oder Mitarbeiter gemeldet wurde.

Management kritischer Ereignisse – Workflow

1. Melden Sie das kritische Ereignis

   Ein Mitarbeiter meldet das kritische Ereignis, oder ein Service Desk-Mitarbeiter erstellt das kritische Ereignis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Zuweisen und aktivieren

   Der Service Desk-Mitarbeiter weist das kritische Ereignis relevanten Beantwortern zu und aktiviert das kritische Ereignis.

3. Benachrichtigungen senden

   Der Service Desk-Mitarbeiter sendet Benachrichtigungen an die betroffenen Personen und die Beantworter vor Ort.

4. Initiieren Sie einen namentlichen Anruf und koordinieren Sie ihn

   Vor-Ort-Beantworter koordinieren Personen am Versammlungspunkt und nehmen namentliche Anrufe entgegen, um ihren Status in der Liste „Betroffene Personen“ zu aktualisieren.

5. Verwalten Sie Kommunikation und Antworten

   Der Service Desk-Mitarbeiter verwaltet die Antwort der betroffenen Personen und kommuniziert mit ihnen und den Beantwortern.

6. Schließen Sie das kritische Ereignis

   Sobald die Situation gelöst ist, löst der Service Desk-Mitarbeiter das kritische Ereignis und erstellt Arbeitsschutz Incidents bei Bedarf und schließt das Ereignis dann.

Management kritischer Ereignisse – Vorteile

Management kritischer Ereignisse – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verwalten Sie kritische Ereignisse effizient mit der klaren Schritt-für-Schritt-Anleitung mit Playbook.	CEM Registerkarte „Playbook“	Agent
Erstellen Sie Tickets für kritische Ereignisse.	Melden Sie ein kritisches Ereignis als Mitarbeiter	Mitarbeiter
Erstellen Sie Tickets für kritische Ereignisse.	Melden Sie ein kritisches Ereignis als Service Desk-Mitarbeiter	Agent
Senden Sie Benachrichtigungen an Beantworter vor Ort und Massenbenachrichtigungen an betroffene Personen.	Senden ING Benachrichtigungen während eines kritischen Ereignisses	Agent
Zeigen Sie gesendete Benachrichtigungen an.	Zeigen Sie gesendete Benachrichtigungen für ein kritisches Ereignis an	Agent
Verfolgen Sie betroffene Personen.	CEM Registerkarte „Betroffene Personen“	Agent
Führen Sie namentliche Anrufe durch, und aktualisieren Sie den Status betroffener Personen, indem Sie sich bei ihrem Portal anmelden.	Führen Sie einen namentlichen Anruf als Beantworter vor Ort durch	Vor-Ort-Beantworter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management kritischer Ereignisse – Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Arbeitsschutz Incidents.	Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Incident in Management kritischer Ereignisse	Administratoren

Empfehlungen für weitere Themen

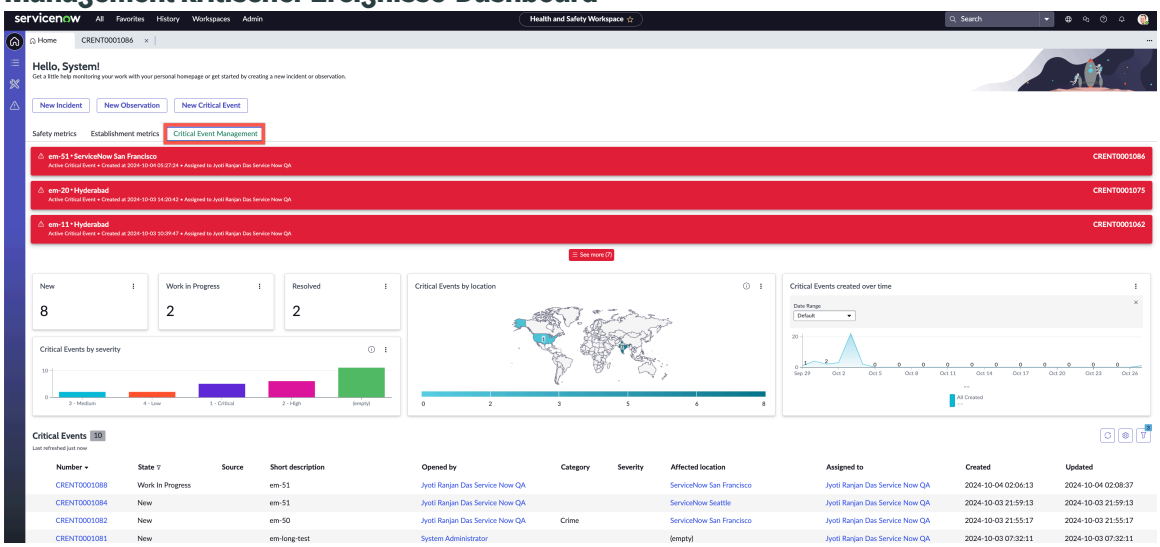
Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Management kritischer Ereignisse finden Sie unter:

- Management kritischer Ereignisse konfigurieren
- Melden Sie ein kritisches Ereignis als Service Desk-Mitarbeiter
- Melden Sie ein kritisches Ereignis als Mitarbeiter
- Verwalten ING Betroffene Personen
- Senden ING Benachrichtigungen während eines kritischen Ereignisses
- Management kritischer Ereignisse – Referenz

Management kritischer Ereignisse-Dashboard

Das -Dashboard für Management kritischer Ereignisse(CEM) In Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz Bietet einen umfassenden Überblick über alle aktiven, laufenden und gelösten kritischen Ereignisse, sodass Service Desk-Mitarbeiter Incidents effektiv überwachen und verwalten können.

Management kritischer Ereignisse-Dashboard



Die Management kritischer Ereignisse Das Dashboard bietet eine allgemeine Zusammenfassung aktiver und laufender Ereignisse, einschließlich Schnellzugriffsmetriken und Links zu Management kritischer Ereignisse Tools. Mit dem Dashboard können Service Desk-Mitarbeiter organisiert bleiben, effektiv priorisieren und zeitnah auf Incidents reagieren.

Um anzuzeigen Management kritischer Ereignisse Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus Management kritischer Ereignisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Funktionen des Dashboards

Funktion	Beschreibung
Schaltflächen für Schnellaktionen	Schaltflächen, mit denen Sie schnell Aktionen initiieren können, z. B. das Erstellen eines Incident, einer Beobachtung oder eines kritischen Ereignisses.
Aktive Kritische Ereignisse	Liste der aktiven kritischen Ereignisse mit wichtigen Details wie Standort, Ereignis-ID, Erstellungszeit und zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter, die dazu beitragen, dringende Ereignisse für sofortige Maßnahmen zu priorisieren.
Ereignisstatusübersicht	Anzahl der kritischen Ereignisse nach ihrem Status, z. B. „Neu“, „in Arbeit“ und „gelöst“, damit Sie Arbeitsauslastung und Fortschritt schnell bewerten können.
Kritische Ereignisse nach Schweregrad	Balkendiagramm, das Ereignisse nach Schweregrad anzeigt, z. B. Niedrig, Mittel, hoch und Kritisch was bei der Priorisierung Ihrer Antwort hilft.
Kritische Ereignisse nach Standort	Ordnen Sie die Ansicht kritischer Ereignisse nach Standort zu, um geografische Muster und Bereiche zu identifizieren, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern.
Kritische Ereignisse, die im Laufe der Zeit erstellt wurden	Zeitleistendiagramm, das die Anzahl der im Laufe der Zeit erstellten kritischen Ereignisse nachverfolgt und Ihnen hilft, Trends und potenzielle Anstiege von Incidents in bestimmten Zeiträumen zu überwachen.
Liste kritischer Ereignisse	Tabelle aller letzten kritischen Ereignisse mit sortierbaren Details, einschließlich Ereignisnummer, Status, Quelle, Kurzbeschreibung, Kategorie, Schweregrad, Standort, zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter und Zeitstempel für die Erstellung und Aktualisierung von Ereignissen.

Vorteile des Dashboards

Vorteile	Beschreibung
Echtzeitüberwachung	Zeigen Sie kritische Ereignisse in Echtzeit an, und verwalten Sie sie, um schnelle Antworten zu fördern.
Priorisierung	Sortieren Sie Ereignisse nach Schweregrad, Standort und Status, um sich auf die dringendsten Probleme zu konzentrieren.
Trendanalyse	Verfolgen Sie Trends im Zeitverlauf, um zukünftige Incidents zu verwalten und zu verhindern.

CEM Datensatz für kritisches Ereignis

Sie können verwenden Management kritischer Ereignisse Anwendung zum Erstellen eines Datensatzes für kritische Ereignisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Registerkarte in einem Datensatz für kritische Ereignisse bietet bestimmte Funktionen zur Unterstützung des Lebenszyklus des kritischen Ereignisses, von der Erstbewertung bis zur Lösung und Nachverfolgung.

CEM Registerkarte „Playbook“

Die **Playbook** Registerkarte in Management kritischer Ereignisse(CEM) Bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Verwaltung kritischer Ereignisse. Er verfolgt Aufgaben über verschiedene Phasen hinweg und bestätigt, dass alle erforderlichen Aktionen abgeschlossen sind.

A Playbook Dient Kunden als Ausgangspunkt für die Einrichtung von Prozessen, die auf ihre spezifischen Anforderungen zugeschnitten sind.

Die **Playbook** Die Registerkarte hat die folgenden Phasen:

- In Selektierung Playbook Sie können:
  - Überprüfen Sie die eingehende Übermittlung, um das kritische Ereignis zu identifizieren und zu bestätigen.
  - Verbinden Sie das kritische Ereignis mit einem vorhandenen übergeordneten Datensatz, wenn es direkt mit einer größeren Situation zusammenhängt oder Teil einer größeren Situation ist.
  - Weisen Sie das kritische Ereignis den entsprechenden Beantwortern zu, um rechtzeitige Aktionen heraufzustufen.
- In Generisches Playbook Sie können:
  - Bewerten Sie die Details des kritischen Ereignisses, um die erforderlichen Aktionen zu bestimmen.
  - Überwachen Sie, ob alle Ereignisdetails korrekt und aktuell sind.
  - Koordinieren Sie die Kommunikation mit Beantwortern und betroffenen Personen, und senden Sie bei Bedarf erste Updates und Folgemaßnahmen.
  - Bestätigen Sie die Status aller potenziell betroffenen Personen, um alle zu berücksichtigen.
  - Erstellen Sie bei Bedarf Incident-Datensätze, oder überprüfen Sie die Liste der generierten Incidents.

CEM Registerkarte „Benachrichtigungscenter“

In einem Datensatz eines kritischen Ereignisses die **Benachrichtigungscenter** Verfügt über vorformatierte Kommunikationsvorlagen, die Service Desk-Mitarbeiter in kritischen Situationen an betroffene Personen und Beantworter vor Ort senden können.

Das Benachrichtigungscenter dient als zentralisierter Hub zum Erstellen, Anzeigen und Verwalten von Kommunikationen während eines laufenden oder neuen kritischen Ereignisses. Diese Funktion wird verwendet, um Massenbenachrichtigungen zu senden oder direkt mit Beantwortern oder Mitarbeitern vor Ort zu koordinieren.

Wenn Sie für ein neues kritisches Ereignis zur Registerkarte „Benachrichtigungscenter“ navigieren, können Sie eine neue Kommunikationsaufgabe starten, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine neue Kommunikation** Schaltfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kommunikationsaufgabe.

Sie können eine E-Mail für Massenbenachrichtigungen verfassen, indem Sie die verfügbaren E-Mail-Vorlagen verwenden oder den E-Mail-Text entsprechend Ihren spezifischen Anforderungen bearbeiten. Die E-Mail-Vorlagen fördern Konsistenz und sparen Zeit. Weitere Informationen zu E-Mail-Vorlagen finden Sie unter CEM E-Mail-Vorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Anwendungsfall

Für ein Szenario, in dem Sie vor-Ort-Beantworter benachrichtigen möchten, dass sie einen namentlichen Anruf an der betroffenen Stelle des kritischen Ereignisses starten:

- Verwenden Aktivieren Sie vor-Ort-Beantworter Im Feld Kurzbeschreibung beim Erstellen der Kommunikationsaufgabe.
- Verwenden Sie Start des Rollaufrufs Vorlage, mit der Beantworter eine klare und umsetzbare Benachrichtigung erhalten.

CEM Registerkarte „Betroffene Personen“

In Management kritischer Ereignisse(CEM) Können Service Desk-Mitarbeiter in einem kritischen Ereignis eine Liste anzeigen und den Status betroffener Personen aktualisieren.

Die Nachverfolgung des Status von Personen während eines kritischen Ereignisses ist wichtig für ihre Sicherheit und ihr Wohlbefinden. Diese Funktion hilft Beantwortern und Service Desk-Mitarbeitern, sich effektiv zu koordinieren, Unterstützung dort zu priorisieren, wo sie am dringendsten benötigt wird, und eine klare Kommunikation zu gewährleisten. Durch die Überwachung des Status betroffener Personen können Organisationen Schäden minimieren, zeitnahen Support bereitstellen und die Verantwortlichkeit bei der Verwaltung kritischer Ereignisse aufrechterhalten.

Wenn ein kritisches Ereignis auftritt, wird für diesen Standort automatisch eine Liste der vom Ereignis betroffenen Personen ausgefüllt. Vor-Ort-Beantworter können nur die betroffenen Personen anzeigen, die ihrem spezifischen Standort zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Liste „Betroffene Personen“ finden Sie unter Standorthierarchie und untergeordnete Standorte.

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter sind, können Sie auf die Liste der betroffenen Personen im zugreifen **Betroffene Personen** Registerkarte eines Datensatzes eines kritischen Ereignisses. Informationen zum Generieren dieser Liste für neue kritische Ereignisse finden Sie unter Generieren Sie die Liste der betroffenen Personen.

Im Datensatz einer betroffenen Person können Sie die Informationen der Person anzeigen, z. B. Status und Notfallnummer. Weitere Informationen zum Anzeigen des Datensatzes einer betroffenen Person finden Sie unter Zeigen Sie einen Datensatz einer betroffenen Person an. Informationen zum Vergleich der möglichen Status finden Sie unter Status der betroffenen Personen.

Ein kritisches Ereignis kann auftreten, wenn sich am Standort des kritischen Ereignisses Besucher befinden. Sie können Personen, die nicht automatisch generiert würden, manuell in der Liste der betroffenen Personen hinzufügen und den Status nachverfolgen. Informationen zum manuellen Hinzufügen von Personen zur Liste finden Sie unter Fügen Sie der Liste Betroffene Personen manuell eine Person hinzu.

CEM Registerkarte „zugehörige Datensätze“

In Management kritischer Ereignisse(CEM), **Zugehörige Datensätze** Auf der Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben für kritische Ereignisse anzeigen und verwalten. Arbeitsschutz Incidents, untergeordnete kritische Ereignisse und alle gesendeten Benachrichtigungen, die mit dem aktuellen kritischen Ereignis verknüpft sind.

Sie finden **Zugehörige Datensätze** Registerkarte in einem beliebigen Datensatz für kritische Ereignisse. Die Registerkarte enthält die folgenden Abschnitte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kritische Ereignisaufgaben

  Sie können Aufgaben für kritische Ereignisse erstellen und verwalten. Jede Aufgabe stellt eine bestimmte Antwort oder Aktivität dar, die erforderlich ist, um die Auswirkungen des Ereignisses zu reduzieren. Sie können den Fortschritt jeder Aufgabe nachverfolgen, Antworten priorisieren, die Verantwortlichkeit für jede Aufgabe aufrechterhalten und besser koordinieren, da alle kritischen Ereignisse an einem Ort aufgelistet sind.

- Arbeitsschutz Incidents

  Die Mitarbeitergruppen mit den erforderlichen Rollen können Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Incident in Management kritischer Ereignisse.

- Untergeordnete kritische Ereignisse

  Wenn mehrere Personen dasselbe kritische Ereignis melden, können Sie die doppelten Einträge als untergeordnete Ereignisse für das übergeordnete Hauptereignis markieren. Details zum Erstellen eines untergeordneten kritischen Ereignisses finden Sie unter Verknüpfen Sie ein untergeordnetes kritisches Ereignis.

- Gesendete Benachrichtigungen

  Überprüfen Sie alle Benachrichtigungen Das Sie haben für ein kritisches Ereignis gesendet, um die Kommunikation im Zusammenhang mit dem kritischen Ereignis nachzuverfolgen und zu verifizieren, einschließlich der Person, die die Benachrichtigung erhalten hat, was in der Benachrichtigung gesagt wurde und wann die Benachrichtigung gesendet wurde. Informationen zum Anzeigen der gesendeten Benachrichtigungen finden Sie unter Zeigen Sie gesendete Benachrichtigungen für ein kritisches Ereignis an.

Portal für kritische Ereignisse

Vor-Ort-Beantworter verwenden das Portal für kritische Ereignisse in Management kritischer Ereignisse Um namentliche Anrufe durchzuführen, koordinieren Sie Einzelpersonen am Sammelpunkt, und erhalten Sie einen vollständigen Überblick über den Notfall.

Wenn ein kritisches Ereignis auftritt, erhalten die vor-Ort-Helfer eine E-Mail von einem Service Desk-Mitarbeiter, der sie über den Notfall an ihrem Standort benachrichtigt. Diese E-Mail enthält einen Link zur Anmeldung beim Portal für kritische Ereignisse.

Im Portal können Sie die aktiven kritischen Ereignisse anzeigen, bei denen Sie Mitglied der Beantwortergruppe für den Ort des Ereignisses sind. Wählen Sie aus **Details Anzeigen** Schaltfläche für ein aktives kritisches Ereignis, um namentliche Anrufe durchzuführen, die betroffenen Personen zu berücksichtigen und Notfalldetails anzuzeigen.

- Führt einen namentlichen Anruf durch

  Sie können die Liste der betroffenen Personen an Ihrem Standort anzeigen, der Liste manuell weitere Personen hinzufügen, z. B. einen Besucher von einem anderen Standort, und jede Person als festlegen **Benötigt Hilfe** Oder **Berücksichtigt** Über das drei-Punkte-Menü. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Führen Sie einen namentlichen Anruf als Beantworter vor Ort durch.

- Notfallinformationsbereich

  Im Bereich wird eine Zusammenfassung des Notfalls angezeigt Z. B. Status und Schweregrad des Ereignisses, Ereigniskategorie, Anzahl der betroffenen Personen und andere .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn alle betroffenen Personen in einem kritischen Ereignis berücksichtigt werden, erhält der Beantworter vor Ort eine Benachrichtigung vom Service Desk-Mitarbeiter, um den namentlichen Anruf zu beenden.

Vor-Ort-Beantworter können das Portal für kritische Ereignisse auf einem Desktop, Tablet und Mobilgerät verwenden.

Mitarbeiterportal

Alle Mitarbeiter in einer Organisation können über auf das Mitarbeiterportal zugreifen Management kritischer Ereignisse Anwendung.

Um auf das Mitarbeiterportal zuzugreifen, melden Sie sich beim Mitarbeiter-Center an, und navigieren Sie zu **Arbeitsschutz** > **Notfall am Arbeitsplatz**an. Allen Mitarbeitern wird automatisch die Rolle sn_critical.user zugewiesen. Mit dieser Rolle kann der Mitarbeiter einen Notfall melden und Notfallverfahren anzeigen.

Informationen zum Melden eines Notfalls als Mitarbeiter finden Sie unter Melden Sie ein kritisches Ereignis als Mitarbeiter.

Notfallverfahren

Mitarbeiter finden wichtige Informationen, einschließlich Notfallpläne, Kontakte und Richtlinien, auf der Seite „Richtlinien und Verfahren“ in Management kritischer Ereignisse Knowledge Base.

Die Seite „Richtlinien und Verfahren“ enthält die folgenden Abschnitte:

- Notfallpläne

  Pläne und Verfahren der Organisation im Notfall.

- Notfallkontakte

  Eine Liste der lokalen Notfallkontaktnummern, Notfallteams und anderen wichtigen Kontakte, die während eines Notfalls verwendet werden sollen.

- Richtlinien für die Notfallübermittlung

  Richtlinien dazu, wann und wie eine Notfallanforderung basierend auf den Kriterien der Organisation übermittelt werden soll.

Management kritischer Ereignisse konfigurieren

Als Administrator können Sie anpassen Management kritischer Ereignisse Anwendung Durch Installation der Anwendung Und überprüfen und konfigurieren der mit der Anwendung installierten Komponenten .

Konfiguration – Übersicht

- Management kritischer Ereignisse installieren

  Installieren Sie die Anwendung Management kritischer Ereignisse.

- Konfigurieren Management kritischer Ereignisse Gruppen

  Erstellen Sie Gruppen, fügen Sie der Gruppe Mitglieder hinzu, und weisen Sie den Mitgliedern Rollen zu.

- Definieren Sie Kommunikationspläne, Aufgaben und Empfänger

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie Kommunikationspläne an, erstellen Sie Aufgaben, und fügen Sie Empfänger hinzu.

- Konfigurieren Twilio Zum Senden von SMS-Benachrichtigungen

  Senden Sie Mitteilungen mit der SMS-Funktion für Twilio.

- Konfigurieren Management kritischer Ereignisse Anwendungseigenschaften

  Konfigurieren Sie wichtige Details für Management kritischer Ereignisse Anwendung.

- Konfigurieren Sie Benachrichtigungsvorlagen zum Senden von E-Mails

  Fügen Sie eine Benachrichtigungsvorlage hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

- Konfigurieren Sie Notfallverfahren für das Mitarbeiterportal

  Fügen Sie Wissensartikel zu Notfallverfahren hinzu, oder bearbeiten Sie vorhandene.

Management kritischer Ereignisse installieren

Sie können installieren Management kritischer Ereignisse Anwendung mit der Administratorrolle. Wenn die Demodaten und zugehörigen Anwendungen nicht standardmäßig installiert sind, enthält die Anwendung Demodaten, um sie zu installieren.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie, ob die Anwendung und alle zugehörigen Anwendungen über gültige Berechtigungen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Management kritischer Ereignisse Anwendungsliste in ServiceNow® Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungsanforderungen oder Abonnementanforderungen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Management kritischer Ereignisse installiert:

- Plugins
- Anwendungen speichern
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Management kritischer Ereignisse installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Management kritischer Ereignisse über die Filterkriterien und die Suchleiste. Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Standorthierarchie und untergeordnete Standorte

Die Liste der betroffenen Personen wird basierend auf dem ausgewählten Standort ausgefüllt und enthält Personen aus allen untergeordneten Standorten in der Tabellenhierarchie „Standort“ [cmn_location].

Die Tabelle „Standort“ unterstützt eine hierarchische über- und untergeordnete Struktur, sodass untergeordnete Standorte unter primären übergeordneten Standorten verschachtelt sind. Jeder untergeordnete Standort kann auch eigene untergeordnete Standorte haben.

Wenn ein kritisches Ereignis einem übergeordneten Standort zugewiesen wird, schließt das System automatisch alle Personen ein, die diesem Standort zugeordnet sind, und alle untergeordneten Standorte. Wenn Sie beispielsweise USA als übergeordneten Standort (Location1) auswählen, werden untergeordnete Standorte wie Kalifornien (Location2) eingeschlossen.

Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Definieren Sie eine Standorthierarchie

Konfigurieren Management kritischer Ereignisse Gruppen

Erstellen Sie Gruppen, und weisen Sie Einzelpersonen in der Gruppe Rollen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können Mitarbeitergruppen erstellen, diesen Gruppen Mitglieder hinzufügen und diesen Mitgliedern Rollen hinzufügen.

- Service Desk-Mitarbeiter und Beantwortergruppen vor Ort erstellen:

  Richten Sie Service Desk-Mitarbeiter- oder Zuweisungsgruppen und vor-Ort-Beantwortergruppen basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation ein.

- Gruppenmitgliedern Rollen zuweisen:

  Fügen Sie diesen Gruppen Mitglieder hinzu, und weisen Sie ihnen die entsprechenden Rollen für ihre Verantwortlichkeiten zu.

- Vor-Ort-Beantwortergruppen zu Standorten zuordnen:

  A CEM der administrator kann jede vor-Ort-Beantwortergruppe einem bestimmten Standort zuordnen, um eine genaue Zuweisung bei kritischen Ereignissen zu fördern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie die Zuordnung von Gruppe zu Standort konfiguriert haben, werden die Beantwortergruppen automatisch basierend auf dem Standort des kritischen Ereignisses ausgefüllt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.
2. Erstellen Sie eine neue Gruppe, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Gruppen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe, die erstellt wird.
Manager	Person, die für die Beaufsichtigung der Gruppe verantwortlich ist.
Gruppen-E-Mail	E-Mail-Adresse, die der Gruppe zugeordnet ist.
Übergeordnet	Übergeordnete Gruppe, falls zutreffend.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu Zweck und Umfang dieser Gruppe.

4. S Auswählen **Übermitteln** .
5. Öffnen Sie die neue Gruppe, und fügen Sie Mitglieder und Rollen für die Mitglieder hinzu.

Hinweis: Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitergruppen die folgenden Rollen zu, damit sie erstellen können Arbeitsschutz Incidents bis Management kritischer Ereignisse:

- sn_ohs_im.incident_reader
- sn_ohs_im.incident_writer
- sn_ohs_im.incident_create

Fügen Sie der Gruppe Mitglieder hinzu

Fügen Sie der Gruppe Mitglieder hinzu, die einem Standort zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.
2. Öffnen Sie die entsprechende Gruppe, um Mitglieder hinzuzufügen.
3. Wählen Sie aus **Gruppenmitglieder** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Hinweis: Weitere Informationen zum Ausfüllen eines neuen Mitgliedsformulars finden Sie unter Formular „Neues Mitglied“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Mitglied Rollen hinzu

Fügen Sie einem Mitglied der Gruppe Rollen hinzu, die einem Standort zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.
2. Öffnen Sie die entsprechende Gruppe, und wählen Sie ein Mitglied aus der aus **Gruppen** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** In **Rollen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die entsprechende Rolle aus der Liste der Rollen aus.
5. Wählen Sie Aus > Zum Hinzufügen der Rolle zum Mitglied.

Fügen Sie der Gruppe Rollen hinzu

Fügen Sie Rollen zu Gruppen hinzu, die einem Standort zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Gruppen**an.
2. Öffnen Sie die entsprechende Gruppe.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** In **Rollen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die entsprechende Rolle aus der Liste der Rollen aus.
5. Wählen Sie Aus > Zum Hinzufügen der Rolle zur Gruppe.

Ordnen Sie die vor-Ort-Beantwortergruppe dem Standort zu

Ordnen Sie die vor-Ort-Beantwortergruppen dem Standort zu, sodass diese Gruppen automatisch ausgefüllt werden können, wenn der Standort in einem neuen kritischen Ereignis ausgewählt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_critical.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Arbeitsschutz* > *Management kritischer Ereignisse* > **Zuordnung der Hilfeleistergruppe**, Um die Liste der vor-Ort-Beantwortergruppen anzuzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen einer neuen vor-Ort-Beantwortergruppe.
3. Wählen Sie die Gruppe und den Standort aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** Um die Gruppe zu konfigurieren und dem eingegebenen Standort zuzuordnen.
4. Alternativ können Sie auswählen Management kritischer Ereignisse Listenansicht.
5. Navigieren zu **Vor-Ort-Hilfeleister – Zuordnung** > **Alle** Zum Anzeigen der Liste der vor-Ort-Gruppen, die ihrem Standort zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen von vor-Ort-Beantwortergruppen und deren Standort.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Definieren Sie Kommunikationspläne, Aufgaben und Empfänger

Definieren Sie den Kommunikationsplan, die Aufgaben und die Empfänger, die dem Service Desk-Mitarbeiter helfen, eine Kommunikationsaufgabe zum Senden von Massenbenachrichtigungen zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Critical Event Management** > **Kommunikationsplandefinition**an.
2. Fügen Sie einen Kommunikationsplan hinzu, indem Sie auswählen **Neu** Oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Kommunikationsplan.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Kommunikationsplan“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

- Sie können dem Kommunikationsplan basierend auf Ihren Organisationsanforderungen Aufgaben und Empfängerliste hinzufügen.
- Weitere Informationen zu einem Kommunikationsplan und seinem Prozess finden Sie unter Aufgaben-Kommunikationsmanagement Prozess .

Konfigurieren Twilio Zum Senden von SMS-Benachrichtigungen

Um die SMS-Funktion zum Senden von Benachrichtigungen zu aktivieren, konfigurieren Sie Twilio Telefonservice.

Um SMS zusätzlich zu E-Mails als Kommunikationskanal zu verwenden, konfigurieren Sie Twilio Für SMS. Weitere Informationen zur Konfiguration von Twilio finden Sie unter Konfigurieren Notify Mit Twilio .

Hinweis:

- Das System verwendet Mitarbeiterinformationen aus der Tabelle [sys_user] der Organisation, um Kontaktnummern abzurufen.
- Aktivieren Twilio Notify Massen-SMS.

Konfigurieren Management kritischer Ereignisse Anwendungseigenschaften

Konfigurieren Sie die Anwendungseigenschaften für Management kritischer Ereignisse(CEM) Um auf die Kartenfunktion im Dashboard und auf zuzugreifen. Legen Sie die maximale Anzahl von Kontakten für E-Mail und SMS entsprechend den organisatorischen Anforderungen fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Critical Event Management** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Anzahl der aktiven kritischen Ereigniskarten fest, die im Dashboard angezeigt werden sollen.
3. Legen Sie den Wert für die Anzahl der Kontakte fest, die eine E-Mail senden sollen.
   Der Wert kann je nach Bedarf angepasst werden. Das Maximum Kontakte, an die die E-Mail gesendet werden kann, sind 4000.
4. Legen Sie den Wert für die Anzahl der Kontakte fest, die SMS gesendet werden sollen.
   Der Wert kann nach Bedarf angepasst werden. Das Maximum Kontakte, an die die SMS gesendet werden kann, sind 10.000.
5. In Google Wählen Sie den Abschnitt Eigenschaften der Kartenkomponente aus **Aktivieren Sie die Geo-Kartenfunktion** Kontrollkästchen.

   Hinweis: Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn die Geo-Kartenanwendung installiert ist.

6. Fügen Sie entweder eine Client-ID oder einen API-Schlüssel hinzu:
   - Um eine Client-ID hinzuzufügen, rufen Sie eine Client-ID von ab Google Und geben Sie sie in ein **Client-ID von google für den Zugriff auf die Geo-Karte** Feld.
   - Um einen API-Schlüssel hinzuzufügen, rufen Sie einen API-Schlüssel von ab Google Und geben Sie sie in ein **API-Schlüssel von Google für den Zugriff auf die Geo-Karte** Feld.

   Weitere Informationen finden Sie unter Google Maps API einrichten .
7. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungsvorlagen zum Senden von E-Mails

Konfigurieren Sie Benachrichtigungsvorlagen, die Service Desk-Mitarbeiter zum Verfassen und Senden von E-Mails verwenden können Während eines kritischen Ereignisses .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Email_Client_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Hinzufügen einer E-Mail-Vorlage oder zum Bearbeiten einer vorhandenen E-Mail-Vorlage.
3. Füllen Sie das Formular aus, und entwerfen Sie den Inhalt für die Vorlage.Weitere Informationen zu E-Mail-Vorlagen finden Sie unter E-Mail-Vorlagen .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Notfallverfahren für das Mitarbeiterportal

Konfigurieren Sie die Wissensartikel, die im Abschnitt „Richtlinien und Verfahren“ der Seite „Notfall am Arbeitsplatz“ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Informationen zu den verschiedenen Möglichkeiten zum Hinzufügen von Wissensartikeln finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel erstellen .

   Hinweis: Artikel für Notfallpläne, Notfallkontakte und Richtlinien für die Notfallübermittlung sind mit der Anwendung verfügbar. Sie können diese Wissensartikel auch nach Bedarf bearbeiten, um sie anzupassen und zu veröffentlichen.

2. Informationen zum Bearbeiten der Wissensartikel finden Sie unter Bearbeiten Sie einen wissensartikel .

Melden kritischer Ereignisse

Melden Sie ein kritisches Ereignis als Service Desk-Mitarbeiter oder Mitarbeiter, und melden Sie Ihren Status selbst als Mitarbeiter.

- Melden Sie ein kritisches Ereignis als Service Desk-Mitarbeiter

  Erstellen Sie ein kritisches Ereignis als Service Desk-Mitarbeiter, und benachrichtigen Sie betroffene Personen und Helfer vor Ort über den Notfall.

- Melden Sie ein kritisches Ereignis als Mitarbeiter

  Erstellen Sie ein kritisches Ereignis als Mitarbeiter oder Anwender.

- Melden Sie Ihren Status selbst

  Melden Sie sich während eines Notfalls selbst als Mitarbeiter, und informieren Sie sich über Ihren Sicherheitsstatus.

Melden Sie ein kritisches Ereignis als Service Desk-Mitarbeiter

Erstellen Sie ein Ticket, in dem ein kritisches Ereignis gemeldet werden soll Management kritischer Ereignisse Als Service Desk-Mitarbeiter, wenn ein Notfallalarm offline ausgelöst wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie aus **Neues Kritisches Ereignis** Schaltfläche.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „kritisches Ereignis“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „kritisches Ereignis“.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Playbook für kritische Ereignisse verwenden

Ein kritisches Ereignis-Playbook in Management kritischer Ereignisse Bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, die Ihnen hilft, ein kritisches Ereignis von der Initiierung bis zur Lösung zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz** Und wählen Sie aus **Neues Kritisches Ereignis** Schaltfläche.
2. Füllen Sie im Formular „kritisches Ereignis“ die Felder aus, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „kritisches Ereignis“.
3. Öffnen Sie das kritische Ereignis, und wählen Sie aus **Playbook** Registerkarte.
4. Füllen Sie den Abschnitt Selektierung aus.
   a. Auf der **Überprüfen Sie die Übermittlung** Aufgabe, überprüfen Sie die Datensatzdetails, aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
   Das Playbook leitet Sie automatisch zur nächsten Aufgabe weiter.
   b. **Wahlweise:** Wenn sich das kritische Ereignis auf ein größeres vorhandenes kritisches Ereignis bezieht, wählen Sie dieses kritische Ereignis aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Link zu diesem übergeordneten Element** .
   Wenn das kritische Ereignis das einzige für den aktiven Notfall ist, wählen Sie aus **Überspringen** Stattdessen.
   c. Füllen Sie im Formular „kritisches Ereignis zuweisen“ die Felder aus, und wählen Sie aus **Wechseln Sie zu „in Arbeit“** .
   d. Markieren Sie das Ereignis als aktiv, indem Sie auswählen **Aktivieren Sie Kritisches Ereignis** .
5. Füllen Sie den Abschnitt „generisches Playbook“ aus.
   a. Wählen Sie Aus **Greifen Sie auf das kritische Ereignis zu** Unter **In Arbeit** Abschnitt des Playbooks.
   b. Wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Schaltfläche oder **Überspringen** Schaltfläche, um zur nächsten Aufgabe im Playbook zu wechseln.
   c. Schließen Sie ab **Überprüfen und aktualisieren Sie die Informationen zu kritischen Ereignissen** Aufgabe nach Bedarf, und wählen Sie dann aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um fortzufahren.
   d. Wählen Sie Aus **Verfassen** In einer anfänglichen Kommunikationsvorlage, oder wählen Sie aus **Wechseln Sie zum Benachrichtigungscenter** Zum Verfassen einer Ad-hoc-Kommunikation für die betroffenen Personen.
   Weitere Informationen zum Senden von Ad-hoc-Kommunikation finden Sie unter Erstellen Sie eine Kommunikationsaufgabe
   e. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie den vor-Ort-Beantworter** Vorlage erstellen und Kommunikation an vor-Ort-Beantworter senden, um sie über das laufende Ereignis zu informieren.
   f. Schließen Sie die gesendete Kommunikationsbenachrichtigung, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** In **Playbook** Registerkarte, um fortzufahren **Führen Sie einen namentlichen Anruf durch** Schritt.
   Zeigen Sie die kumulative Anzahl von an **Insgesamt betroffen** , **Hilfe erforderlich** , **Unbekannt** , Und **Verbuchte Personen** Einzelpersonen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Betroffene Personen An** Um auf die Liste der betroffenen Personen zuzugreifen und ihren Status bei Bedarf zu aktualisieren.

h. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.

i. Wählen Sie Aus **Kritisches Ereignis Lösen** Wenn die beschriebenen Aktionen abgeschlossen sind und der Notfall gelöst ist.

j. In **Kritisches Ereignis veröffentlichen** Wählen Sie den entsprechenden Abschnitt aus **Abschlusscode** Und fügen Sie bei Bedarf Notizen hinzu.

k. Wählen Sie Aus **Schließen Sie Das Kritische Ereignis** Um die geführten Schritte im Playbook abzuschließen.

Melden Sie ein kritisches Ereignis als Mitarbeiter

Erstellen Sie ein Ticket, in dem ein kritisches Ereignis gemeldet werden soll Management kritischer Ereignisse Als Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_critical.user

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Mitarbeiter-Center an.
2. Navigieren zu **Arbeitsschutz** > **Notfall am Arbeitsplatz**an.
3. Wählen Sie Aus **Notfall Melden** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus,

Formular „Notfall melden“

Feld	Beschreibung
Was ist passiert?	Beschreiben Sie die Art des Notfalls oder Incidents.
Wo ist es passiert?	Wählen Sie den spezifischen Standort des Incident aus den vordefinierten Optionen aus.
... oder beschreiben Sie den Standort	Beschreiben Sie den Standort, wenn die Dropdown-Optionen nicht ausreichend oder anwendbar sind.
Zusätzliche Informationen	(Optional). Geben Sie zusätzliche Details, Kontext oder Klärung zum Incident oder Notfall an.

5. Wählen Sie aus, den Bericht sofort oder später zu übermitteln.
   - Um den Bericht sofort zu übermitteln, wählen Sie aus **Übermitteln** .
   - Wählen Sie aus, um den Bericht zur Änderung zu speichern und später zu übermitteln **Als Entwurf speichern** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Melden Sie Ihren Status selbst

Melden Sie Ihren Status als Mitarbeiter in einem kritischen Ereignis selbst über die E-Mail- oder SMS-Benachrichtigung, die Sie von einem Service Desk-Mitarbeiter oder Beantworter erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_critical.user

Prozedur

Öffnen Sie die E-Mail- oder SMS-Benachrichtigung, und antworten Sie.

Benachrichtigung	Schritte
E-Mail	**a.** Wählen Sie aus **Ich bin in Sicherheit** Schaltfläche. **b.** Wählen Sie **Senden**.
SMS	**a.** Geben Sie 1 ein. **b.** Wählen Sie **Senden**.

Sie können auch zusätzliche Informationen zum kritischen Ereignis eingeben, das Sie senden möchten. Es wird als Notiz von Ihnen in Ihrem Datensatz aufgezeichnet, die Service Desk-Mitarbeiter anzeigen können.

Zeigen Sie Notfallverfahren an

Zeigen Sie die Notfallverfahren als Mitarbeiter an, indem Sie sich beim Mitarbeiterportal anmelden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_critical.user

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Mitarbeiter-Center an.
2. Navigieren zu **Arbeitsschutz** > **Notfall am Arbeitsplatz**an.
3. Wählen Sie Aus **Richtlinien und Verfahren** .
4. Wählen Sie aus, welche der Notfallverfahren angezeigt werden sollen:
   - Um anzuzeigen, was im Notfall in Ihrer Organisation zu tun ist, wählen Sie die Seite „Notfallplan“ aus.
   - Um anzuzeigen, wer im Notfall kontaktiert werden soll, wählen Sie die Seite „Notfallkontakte“ aus.
   - Um anzuzeigen, wann und wie eine Notfallanforderung übermittelt werden soll, wählen Sie die Seite Richtlinien für die Notfallübermittlung aus.

   Weitere Informationen zu den Arten von Notfallverfahren finden Sie unter Mitarbeiterportal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden ING Benachrichtigungen während eines kritischen Ereignisses

Senden Sie Benachrichtigungen zu kritischen Ereignissen an betroffene Personen und vor-Ort-Beantworter in Management kritischer Ereignisse Um sie über die Situation zu informieren und ihre Antwort anzufordern.

Vorbereitungen

Der Status des kritischen Ereignisses muss auf festgelegt werden **Aktiv** Zum Ausfüllen der Benachrichtigungsvorlagen.

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die vorhandenen Benachrichtigungsvorlagen, um Nachrichten an betroffene Personen und Beantworter vor Ort zu senden. Die Vorlagen werden vom Administrator voreingestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Benachrichtigungscenter** Registerkarte.
4. Wählen Sie in der Kachel für die relevante Kommunikation die aus **Verfassen** Schaltfläche.
   Sie können die Kommunikationsempfänger und den Kommunikationsdatensatz verwalten, indem Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮).

   Weitere Informationen zum Verwalten von Empfängern finden Sie unter Verwalten Sie die Empfänger einer Kommunikationsaufgabe.
5. Bearbeiten Sie die Nachricht nach Bedarf in der Vorlage.
6. Wählen Sie **Senden**.

Erstellen Sie eine Kommunikationsaufgabe

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Nachricht bei Bedarf für ein kritisches Ereignis in Management kritischer Ereignisse, Wählen Sie aus, wie oft es gesendet werden soll, und wählen Sie die Kommunikationskanäle aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Benachrichtigungscenter** Registerkarte.
4. Wählen Sie aus **Erstellen Sie n ew-Kommunikation** Schaltfläche.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Kommunikation“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Kommunikationsformular.
6. Wählen Sie Aus **Kommunikation verfassen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Wenn Sie ausgewählt haben **Jetzt** Von **Kommunikation verfassen und senden** Feld im Kommunikationsformular wird dann eine neue Registerkarte geöffnet, damit Sie eine Vorlage auswählen und Ihre Nachricht verfassen können. Wenn Sie ausgewählt haben **Später** , Dann werden Sie zurück zu weitergeleitet **Benachrichtigungscenter** Registerkarte.

Hinweis: Sie müssen die Nachricht verfassen, bevor Sie die Kommunikation senden können. Weitere Informationen zum Verfassen einer vorhandenen Kommunikationsaufgabe finden Sie unter Senden ING Benachrichtigungen während eines kritischen Ereignisses.

Verwalten Sie die Empfänger einer Kommunikationsaufgabe

Fügen Sie die Liste der Empfänger für verschiedene Kommunikationsaufgaben hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Benachrichtigungscenter** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Verwalten Sie Empfänger** Schaltfläche.
4. In **Kommunikationsplan** Wählen Sie im Dropdown-Menü die Kommunikationsaufgabe aus, für die Sie Empfänger verwalten möchten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Empfänger verwalten“

Feld	Beschreibung
Empfänger hinzufügen	Anwender-, Gruppen- oder Empfängerliste, die die Kommunikationsaufgabe erhält.
Rolle festlegen	Rolle, die dem in aufgeführten Anwender, der Gruppe oder dem Empfänger zugewiesen ist **Empfänger hinzufügen** Feld.
Zielgruppe	Liste der potenziell betroffenen Personen oder wichtigen Personen, die die Kommunikationsaufgabe erhalten.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Sie können auch das Formular „Empfänger verwalten“ öffnen, indem Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮) In der Kommunikationsaufgabe.

Verwalten ING Betroffene Personen

Generieren und verwalten Sie eine Liste der betroffenen Personen, zeigen Sie den Datensatz einer betroffenen Person an, und aktualisieren Sie ihren Status in Management kritischer Ereignisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie die Liste der betroffenen Personen

Generieren Sie eine Liste der betroffenen Personen für ein kritisches Ereignis in Management kritischer Ereignisse. Die Liste Betroffene Personen wird verwendet, um jede Person am Standort des kritischen Ereignisses zu berücksichtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter werden ihrem Arbeitsbereichsstandort zugeordnet. Die Mitarbeiterliste wird automatisch angezeigt Generiert Entsprechend dem im Ticket für kritische Ereignisse hinzugefügten Standort.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Neues Kritisches Ereignis** .
   Sie können auch ein vorhandenes kritisches Ereignis in auswählen *`Management kritischer Ereignisse`*Registerkarte.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „kritisches Ereignis“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „kritisches Ereignis“.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Wählen Sie aus **Betroffene Personen** Registerkarte.
5. Wählen Sie aus **Betroffene Personen Laden** Schaltfläche.
   Die Liste der betroffenen Personen wird basierend auf dem Standort extrahiert. Informationen zum manuellen Hinzufügen von Personen finden Sie unter Fügen Sie der Liste Betroffene Personen manuell eine Person hinzu.

Fügen Sie der Liste Betroffene Personen manuell eine Person hinzu

Fügen Sie der Liste Betroffene Personen manuell Personen hinzu Wer den Standort des kritischen Ereignisses möglicherweise besucht hat. Hinzufügen eines Personen-Hilfeaccounts für Besucher, da ihre Namen nicht automatisch in der Liste „Betroffene Personen“ generiert werden .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Betroffene Personen** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Person Hinzufügen** .
5. Geben Sie im Popup-Fenster Betroffene Personen hinzufügen den Namen der Person ein, und wählen Sie aus **+** Symbol.
6. Wählen Sie den Status der Person aus.
   Details zum Status betroffener Personen finden Sie unter Status der betroffenen Personen.
7. Geben Sie alle relevanten Notizen ein.
8. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exportieren Sie eine Liste der betroffenen Personen

Exportieren Sie eine Liste betroffener Personen als PDF, CSV, JSON oder Microsoft Excel Datei in Management kritischer Ereignisse Und laden Sie die Datei entweder herunter oder senden Sie sie per E-Mail.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Betroffene Personen** Registerkarte.
4. Wählen Sie aus **Exportieren** Schaltfläche.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Dateityp das gewünschte Dateiformat für die exportierte Liste aus.
   Die Dateiformatoptionen lauten wie folgt:
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Liefertyp aus, wohin die exportierte Datei gesendet werden soll.
   - Um die Datei auf Ihr Gerät herunterzuladen, wählen Sie aus **Herunterladen** .
   - Um die Datei per E-Mail zu senden, wählen Sie aus **E-Mail** .
7. Wenn Sie die Datei an eine E-Mail-Adresse senden möchten, dann in **E-Mail** Geben Sie die E-Mail-Adresse ein.
   Die **E-Mail** Feld wird erst nach Auswahl angezeigt **E-Mail** Aus der Dropdown-Liste.
8. Wählen Sie **Exportieren**.

Zeigen Sie einen Datensatz einer betroffenen Person an

Zeigen Sie den Status des Datensatzes einer betroffenen Person als Service Desk-Mitarbeiter in an, und verfolgen Sie ihn Management kritischer Ereignisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Betroffene Personen** Registerkarte.
4. Wählen Sie die Person aus der aus **Insgesamt Betroffen** Liste, um den Datensatz dieser Person anzuzeigen.
   Der Datensatz enthält die folgenden Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Telefonnummer
- E-Mail
- Nummer des kritischen Ereignisses
- Name
- Status des Notfalls
- Stellenbezeichnung
- Datum und Uhrzeit der letzten Antwort der Person
- Ort des kritischen Ereignisses
- Status
- Manager
- Vor Ort vorhanden
- Notizen

Der Datensatz zeigt auch den Aktivitätenstrom und die Benachrichtigungen an.

Markieren Sie den Status der betroffenen Personen als Service Desk-Mitarbeiter

Nehmen Sie an den betroffenen Personen in Teil Management kritischer Ereignisse Und fordern Sie bei Bedarf Hilfe an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Betroffene Personen** Registerkarte.
4. Aktivieren Sie in der Liste insgesamt betroffen das Kontrollkästchen für die relevante Person.
5. Doppelklicken Sie auf das Feld in der Spalte Status für diese betroffene Person (oder verwenden Sie die Tastenkombination).
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Status den entsprechenden Status aus.
   Weitere Informationen zu den verschiedenen Status für betroffene Personen finden Sie unter Status der betroffenen Personen.
7. Aktualisieren Sie den Status mehrerer Personen, indem Sie mehrere Kontrollkästchen aktivieren und dann auswählen **Berücksichtigt** Schaltfläche oder Auswahl des Symbols „berücksichtigt – weitere Aktionen“ ▼Und Auswahl eines anderen Status.

Zeigen Sie empfangene Benachrichtigungen an

Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungen an, die für eine betroffene Person in empfangen wurden Management kritischer Ereignisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Betroffene Personen** Registerkarte.
4. Wählen Sie eine Person aus der aus **Insgesamt Betroffen** Liste.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
   Auf dieser Registerkarte wird die an die betroffene Person gesendete und von ihr empfangene Kommunikation angezeigt.

Führen Sie einen namentlichen Anruf als Beantworter vor Ort durch

Markieren Sie den Status der betroffenen Personen in einem kritischen Ereignis im Beantworter-Portal. Sie können der Liste auch manuell weitere betroffene Personen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_critical.Responder

Prozedur

1. Melden Sie sich über die von einem Service Desk-Mitarbeiter gesendete E-Mail-Adresse beim Beantworter-Portal an.
2. Wählen Sie im kritischen Ereignis die Option aus **Details Anzeigen** .
3. Markieren Sie den Status der betroffenen Personen.

Status	Beschreibung
Berücksichtigt	Wählen Sie eine der folgenden Optionen: ○ Wählen Sie aus Häkchen ( ) Für die Person. ○ Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Berücksichtigt** .
Hilfe benötigt	Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Hilfe Erforderlich** .

4. Wenn Sie den Status einer Person rückgängig machen oder ändern müssen, wählen Sie entweder aus **Berücksichtigt** Registerkarte oder **Hilfe Erforderlich** Registerkarte und suchen Sie die Person.
   - Um den Status rückgängig zu machen und die Person als zu markieren **Unbekannt** , Löschen Sie Häkchen ( ) .
   - Um den Status zu ändern, wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie den Wunschstatus aus.
5. Wenn Sie eine betroffene Person manuell hinzufügen müssen, wählen Sie aus **Person Hinzufügen** Schaltfläche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten zugehöriger Datensätze in einem kritischen Ereignis

Verwalten Sie die zugehörigen Datensätze in **Zugehörige Datensätze** Zugehöriges Element eines kritischen Ereignisses in Management kritischer Ereignisse. Zugehörige Datensätze umfassen andere kritische Ereignisaufgaben, Arbeitsschutz Incidents, untergeordnete kritische Ereignisse und gesendete Benachrichtigungen.

Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Incident in Management kritischer Ereignisse

Melden Sie einen Arbeitsschutz Incident über **Zugehörige Datensätze** Zugehöriges Element in Management kritischer Ereignisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.incident_reader, sn_ohs_im.incident_writer und sn_ohs_im.incident_create

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Zugehörige Datensätze** Zugehöriges Element.
4. Wählen Sie Aus *`Arbeitsschutz`* **Incidents** .
5. Wenn Sie vorhandene ausfüllen möchten Arbeitsschutz Incidents, wählen Sie aus **Hinzufügen** Schaltfläche aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Incidents, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
6. Erstellen Sie einen Arbeitsschutz Incident durch Auswahl **Neu** .
   Der Datensatz wird in einer neuen Datensatzregisterkarte geöffnet.
7. Schließen Sie ab **Melden Sie einen Incident** playbook.

Verknüpfen Sie ein untergeordnetes kritisches Ereignis

Markieren Sie doppelte oder zugehörige kritische Ereignisse als untergeordnete Ereignisse, und verknüpfen Sie sie unter dem übergeordneten Hauptereignis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Zugehörige Datensätze** Zugehöriges Element.
4. Wählen Sie Aus **Kritisches untergeordnetes Ereignis** .
5. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Schaltfläche.
   Eine Liste offener kritischer Ereignisse wird angezeigt.
6. Wählen Sie mindestens ein kritisches Ereignis aus, das für dieselbe Notfallsituation wie das übergeordnete kritische Ereignis erstellt wurde.
7. Markieren Sie die kritischen Ereignisse als Duplikat, indem Sie auswählen **Hinzufügen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ können Sie ihn in einem untergeordneten Ereignisdatensatz mit einem übergeordneten Datensatz verknüpfen, indem Sie eine Datensatznummer in eingeben **Übergeordnet** Feld.
Der Status des untergeordneten Elements Ereignis ist auf festgelegt **Konsolidiert** . Wenn Sie dieses untergeordnete Ereignis öffnen, wird die **Details** Zugehöriges Element zeigt das übergeordnete kritische Ereignis in der Datensatzansicht an.

Zeigen Sie gesendete Benachrichtigungen für ein kritisches Ereignis an

Zeigen Sie alle Benachrichtigungen an, die für ein kritisches Ereignis in gesendet wurden **Zugehörige Datensätze** Zugehöriges Element in Management kritischer Ereignisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Critical.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Management Kritischer Ereignisse** Registerkarte.
2. Öffnen Sie das kritische Ereignis.
3. Wählen Sie aus **Zugehörige Datensätze** Registerkarte.
4. Wählen Sie aus **Benachrichtigung gesendet** Registerkarte.

Management kritischer Ereignisse – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Betreiben von verwenden Management kritischer EreignisseAnwendung.

Mit Management kritischer Ereignisse installierte Komponenten

Mit der Anwendung Management kritischer Ereignisse werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Risikomanagement im Arbeitsschutz

Store-Anwendung	Beschreibung
Arbeitsschutz-Core	Installiert das Kerndatenmodell für Arbeitsschutz. Dieses Datenmodell enthält allgemeine Komponenten wie Arbeitsschutz Anwenderprofil und Aktionen, die in verwendet werden Arbeitsschutz Anwendungen. Weitere Informationen zu Store-Anwendungen, -Rollen und -Tabellen, die mit installiert wurden Arbeitsschutz Core, Siehe Mit Arbeitsschutz Core installierte Komponenten.
Workplace Core [sn_wsd_Core]	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Arbeitsschutz Anwendungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Store-Apps Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	Wichtig: Die Anwendungsinstallation installiert die Standort-Demodaten für nicht Workplace Core Standortmodell. Reparieren Sie als Problemumgehung Workplace Core Plugin mit **Demodaten laden** Option.

Installierte Rollen

Mit Management kritischer Ereignisse installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kritisches Ereignis A Dmin [sn_critical.admin]	Administratorrolle. Konfiguriert Management kritischer Ereignisse Anwendungseigenschaften.	• sn_Critical.Agent • sn_Critical.Responder • sn_comm_management.comm_plan_admin • sn_critical.user • sn_Critical.Manager
Kritisches Ereignis A gent [sn_Critical.Agent]	Arbeitet an Datensätzen kritischer Ereignisse von der Initiierung bis zur Lösung.	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.Workspace_user • sn_Critical.read
Kritisches Ereignis m Anager [sn_Critical.Manager]	Überwacht alle kritischen Ereignisse und leitet Service Desk-Mitarbeiter und Beantworter bei ihrer Lösung.	sn_Critical.Agent
Kritisches Ereignis r Eader [sn_critical.read]	Hat schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze kritischer Ereignisse.	sn_comm_management.comm_plan_viewer
Vor-Ort-Beantworter [sn_critical.Responder]	Unterstützt Mitarbeiter vor Ort bei kritischen Ereignissen.	sn_Critical.read
Kritischer Ereignisanwender [sn_critical.user]	Meldet den Notfall als Mitarbeiter.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit Management kritischer Ereignisse installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationsplan für kritische Ereignisse [sn_critical_COMM_Plan]	Speichert Informationen zu detaillierten Kommunikationsstrategien während kritischer Ereignisse. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Kommunikationsplan“ [COMM_Plan].
Kommunikationsaufgabe für kritische Ereignisse [sn_critical_COMM_Task]	Verfolgt einzelne Aufgaben im Zusammenhang mit dem Kommunikationsplan für kritische Ereignisse. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Kommunikationsaufgabe“ [COMM_Task].
Kritisches Ereignis [sn_Critical_event]	Enthält Datensätze kritischer Ereignisse. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].
Betroffene Personen [sn_Critical_Impact_People]	Listet Einzelpersonen auf, die von kritischen Ereignissen betroffen sind.
Vor-Ort-Beantworter-Zuordnung [sn_critical_on_Site_Responder_Mapping]	Ordnet Beantworter während kritischer Ereignisse Standorten vor Ort zu.
Kritische Ereignisaufgabe [sn_critical_Task]	Speichert Aufgaben im Zusammenhang mit Management kritischer Ereignisse. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Management kritischer Ereignisse

Plugins	Beschreibung
Benachrichtigen [com.snc.notify]	Bietet die Möglichkeit, SMS-Einstellungen für den Empfang von Nachrichten von verschiedenen Anbietern festzulegen.
Aufgabenkommunikationsmanagement [com.snc.Task_communication_Management]	• Aktiviert das Basissystem. • Enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Anwendungen Management kritischer Ereignisse

Store-Anwendungen	Beschreibung
Arbeitsschutz	Ermöglicht Ihnen das Reporting Arbeitsschutz Incidents.
Aufgaben-Kommunikationsmanagement UI-Komponenten für Konfigurierbarer Arbeitsbereich	Speichert ein Paket von UI-Komponenten, die zur Nutzung erforderlich sind Aufgaben-Kommunikationsmanagement Kernfähigkeiten in Arbeitsbereichen.

Optionale Anwendungen

Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Management kritischer Ereignisse

Anwendung	Beschreibung
Geo-Kartenkomponente sn_Geo_Map	Aktiviert die Kartenkomponente auf der Management kritischer Ereignisse Dashboard.

Formular „kritisches Ereignis“

Feldbeschreibungen im Formular für ein kritisches Ereignis. Sie enthält den Formularabschnitt „kritisches Ereignis“ und den Abschnitt „Abschlussformular“.

Formular „kritisches Ereignis“

Feld	Beschreibung
Kritisches Ereignis Formularabschnitt	
Anzahl	Nummer des kritischen Ereignisses.
Kategorie	Typ des kritischen Ereignisses.
Schweregrad	Schweregrad für das kritische Ereignis.
Quelle	Vorab ausgefüllt Mit Die Anwender Wer Bericht S das kritische Ereignis .
Betroffener Standort	Ort des kritischen Ereignisses.
Geöffnet von	Anwender, der das Formular erstellt hat.
Zusätzliche Berichtersteller	Berichterstatter des untergeordneten Ereignisses, das dem übergeordneten Ereignis zugeordnet ist.
Vor-Ort-Hilfeleistergruppe	Beantwortergruppe aus der Liste der Anwendergruppen, die dem Standort zugeordnet sind. Nur Zuweisungsgruppen mit der Rolle sn_critical_Responder werden angezeigt.
Übergeordnet	Nummer des übergeordneten kritischen Ereignisses.
Zuweisungsgruppe	Zuweisungsgruppe des kritischen Ereignisstandorts. G Gruppierungen Enthält Einzelpersonen Mit Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „kritisches Ereignis“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Desk-Mitarbeiter [sn_critical_Agent] Rolle wird angezeigt Bei Auswahl dieses Felds . Wählen Sie die richtige Zuweisungsgruppe aus.
Zugewiesen an	Agent für kritische Ereignisse, der dem kritischen Ereignis zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des kritischen Ereignisses.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des kritischen Ereignisses.
Abschluss Formularabschnitt	
Abschlusscode	Typ des Abschlusses für das kritische Ereignis. Es gibt die folgenden Typen: • Kritisches Ereignis gelöst: Kritisches Ereignis wurde beendet. • Nicht kritisches Ereignis: Kritisches Ereignis war ein falscher Alarm oder erfordert keine Antwort.
Abschlussnotizen	Kommentare zum Abschluss kritischer Ereignisse.

Status der betroffenen Personen

Beschreibungen der möglichen Statuen für betroffene Personen.

Status der betroffenen Personen

Status	Beschreibung
Unbekannt	Standardstatus. Es sind keine Informationen zur betroffenen Person verfügbar.
Berücksichtigt	Die betroffene Person wird nachverfolgt und als sicher bestätigt.
Hilfe benötigt	Die betroffene Person wird nachverfolgt und benötigt medizinische Hilfe oder andere Hilfe.

Kommunikationsformular

Feldbeschreibungen im Formular für eine Kommunikation Aufgabe .

Kommunikationsformular

Feld	Beschreibung
Kommunikation verfassen und senden	Option, die Kommunikation sofort zu senden oder für einen späteren Zeitpunkt zu planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommunikationsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Durch die Planung der Kommunikation wird der Kommunikation basierend auf ein Timer hinzugefügt **Fällig in (Minuten)** Feld, das den Service Desk-Mitarbeiter auffordert, ihn manuell zu senden. Wird nicht automatisch gesendet.
Häufigkeit	Wie oft die Kommunikation gesendet werden soll.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung dessen, worum es bei der Kommunikation geht.
Fällig in (Minuten)	Zeit in Minuten, bevor die Kommunikation gesendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Später** Ist aus ausgewählt **Kommunikation verfassen und senden** Feld oder wenn beides **Jetzt** Ist aus ausgewählt **Kommunikation verfassen und senden** Feld und **Wiederkehrend** Ist aus ausgewählt **Häufigkeit** .
Kanäle	Kanal zum Senden der Kommunikation. Zum Beispiel E-Mail oder SMS.
Empfänger	Personen, die die Kommunikation erhalten.

Formular „Kommunikationsplan“

Feldbeschreibung zum Hinzufügen eines neuen Kommunikationsplans.

Formular „Kommunikationsplan“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kommunikationsplan.
Tabelle	Tabelle, an die der Plan angehängt wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
Typ	Typ des Kommunikationsplans, z. B. „technisch“, „Intern“, „Extern“, „Kunde“.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Kommunikationspläne der Tabelle zugeordnet werden müssen.
Bedingungsbasiert	Option zum Definieren, ob der Plan basierend auf den Bedingungen an eine Tabelle angehängt wird. Wenn Sie beispielsweise einen Kommunikationsplan an einen Incident mit Priorität = 2 anhängen möchten, können Sie die Bedingung im Feld Bedingung angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kommunikationsplan“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Definieren, ob die Plandefinition aktiv ist.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Plandefinition.
Bedingung	Bedingung, unter der ein Kommunikationsplan an eine Tabelle angehängt wird.

CEM E-Mail-Vorlagen

Je nach Zweck der Kommunikation sind verschiedene E-Mail-Vorlagen verfügbar, unabhängig davon, ob es sich um Mitarbeiter oder vor-Ort-Beantworter handelt.

E-Mail-Vorlagen für kritisches Ereignismanagement

Vorlagenname	Beschreibung
Ende des Aufrufs	Informieren Sie, dass der namentliche Aufruf für den aktuellen Notfall abgeschlossen ist.
Standardvorlage	Verfassen Sie Ihre eigene E-Mail, wenn keine der vordefinierten Vorlagen Ihren Anforderungen entspricht.
Start des Rollaufrufs	Benachrichtigen Sie den Helfer vor Ort, um den namentlichen Anruf für den aktiven Notfall zu starten.
Folgeaufgabe	Senden Sie eine Erinnerung an die Mitarbeiter, die nicht geantwortet haben, um ihren Sicherheitsstatus zu bestätigen.
Notfallstart	Benachrichtigen Sie die Mitarbeiter über einen laufenden Notfall, und fordern Sie ihren Sicherheitsstatus an.
Aktualisieren Sie Die Kommunikation	Informieren Sie Mitarbeiter oder Ersthelfer über Aktualisierungen während der gesamten Notfallsituation.
Beenden Sie Den Notfall	Benachrichtigen Sie, dass der Notfall beendet wurde.

Formular „Neues Mitglied“

Feldbeschreibungen zum Hinzufügen eines neuen Mitglieds zu einer Gruppe, die einem Standort zugeordnet ist.

Formular „Neues Mitglied“

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Eindeutiger Bezeichner für das Mitglied.
Vorname	Vorname des Mitglieds.
Nachname	Nachname des Mitglieds.
Titel	Stellenbezeichnung des Mitglieds. Suchen Sie aus vordefinierten Optionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Neues Mitglied“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilungsname, zu dem das Mitglied gehört.
Passwortzurücksetzung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit das Mitglied das Passwort während der ersten Anmeldung ändern muss.
Gesperrt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Mitglied aus der Instanz zu sperren und alle aktiven Sitzungen zu beenden.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um dieses Mitglied zu aktivieren.
Nur Webservice-Zugang	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um dieses Mitglied als nicht interaktiven Anwender festzulegen.
Interner Integrationsanwender	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um dieses Mitglied als Service-Account festzulegen.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Mitglieds.
Sprache	Bevorzugte Sprache für das Mitglied.
Kalenderintegration	Wählen Sie die Kalenderintegrationsoption aus, z. B. Outlook.
Zeitzone	Zeitzone, in der sich das Mitglied befindet.
Datumsformat	Datumsformat für den Account des Mitglieds.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Mitglieds.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Mitglieds
Foto	Hängen Sie gegebenenfalls ein Foto des Mitglieds an.

Sicherheit am Arbeitsplatz

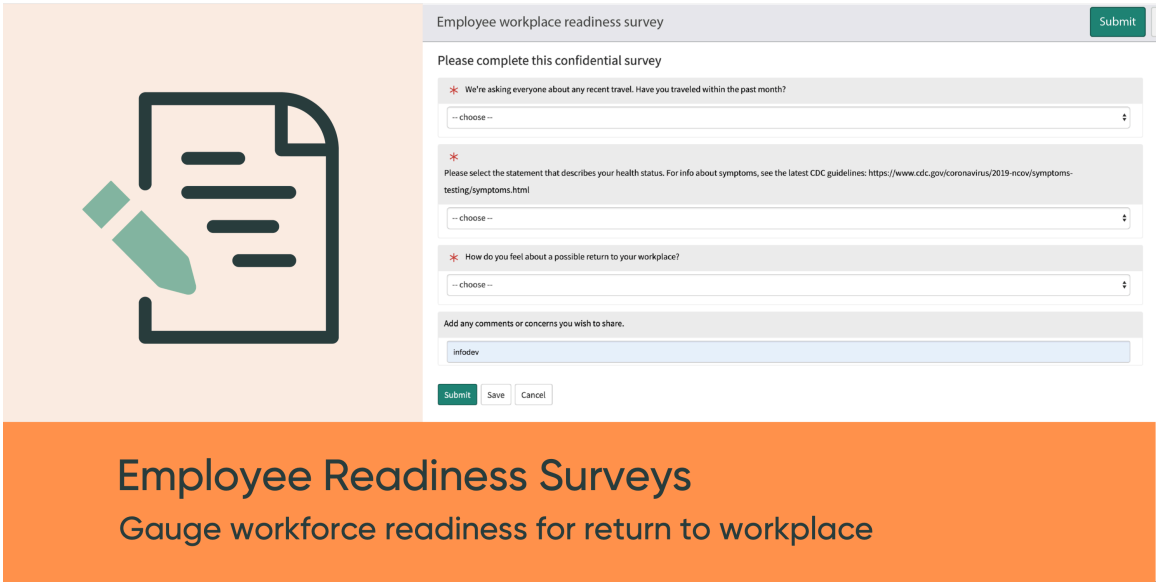
ServiceNow® Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen helfen Ihnen bei der Wiedereröffnung Ihrer Arbeitsplätze und unterstützen die Gesundheit und Sicherheit Ihrer Mitarbeiter nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19.

Bereitschaft des Personals

Mit den folgenden Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen helfen Sie Mitarbeitern, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, wenn sie gesund und bereit sind.

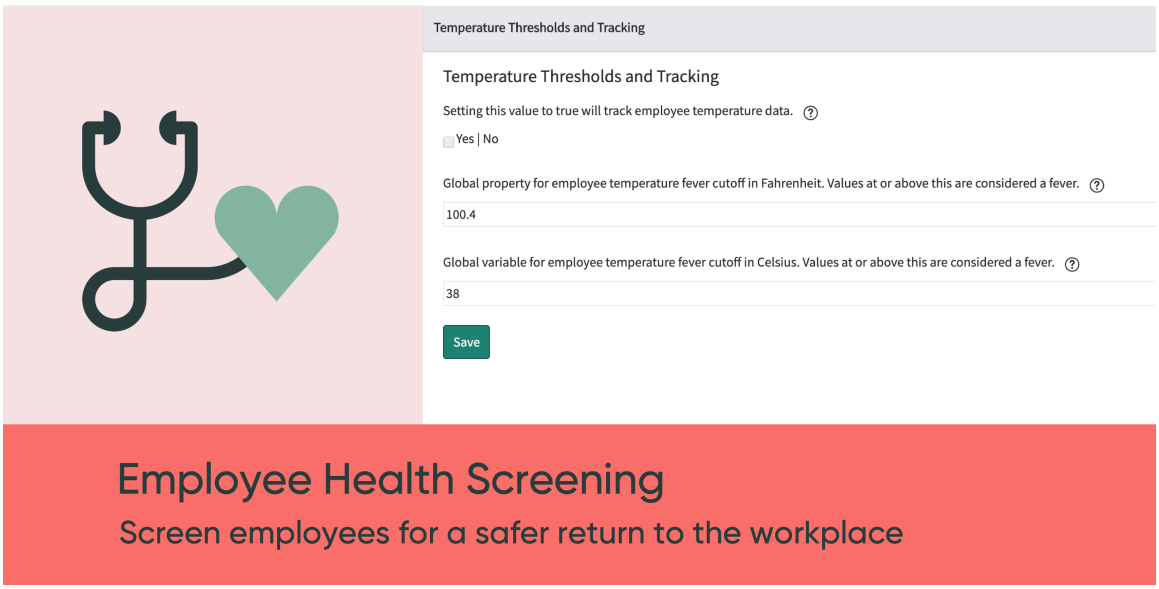
Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mit ServiceNow® Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Anwendung: Senden Sie Umfragen, um festzustellen, ob Anwender bereit sind, an den Arbeitsplatz zurückzukehren. Stellen Sie Fragen, um herauszufinden, wie sich Benutzer bei dem Gedanken fühlen, an ihren Arbeitsplatz zurückkehren, wie ihr aktueller Gesundheitszustand ist und welche grundlegenden Bedenken sie haben, etwa in Bezug auf die persönliche Gesundheit, familiäre Verpflichtungen und etwaige Ängste hinsichtlich der Sicherheit am Arbeitsplatz. Anhand der Antworten können Sie die erforderlichen Schritte ermitteln und festlegen, damit sich die Benutzer nach ihrer Rückkehr sicher und geschützt fühlen.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern



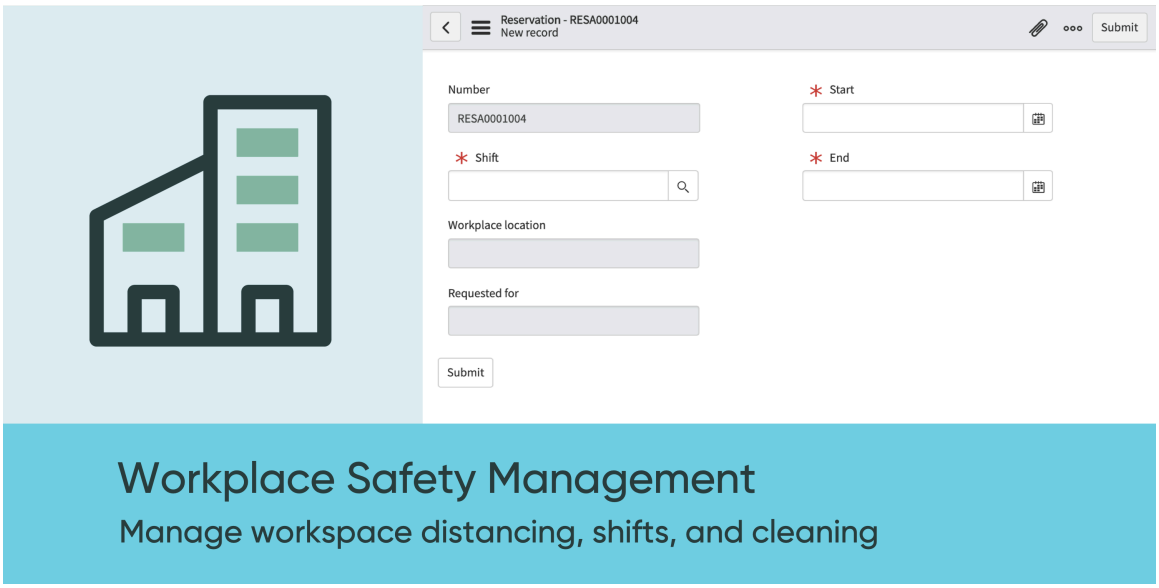
Die ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern Mit der Anwendung können Unternehmen Anwender vor dem Betreten des Arbeitsplatzes überprüfen, um die Compliance mit den Einstiegsanforderungen der Organisation sicherzustellen, z. B. Temperaturkontrolle und persönliche Schutzausrüstung (PSA). Basierend auf eigenen Kriterien können Unternehmen bestimmen, ob der Benutzer den Arbeitsplatz sicher betreten kann. Unternehmen können ein Dashboard für die Berichterstellung verwenden, um Trends nach Standorten anzuzeigen und die Rückkehr von Benutzern in ihre Einrichtungen aufzuzeichnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitschaft des Arbeitsplatzes

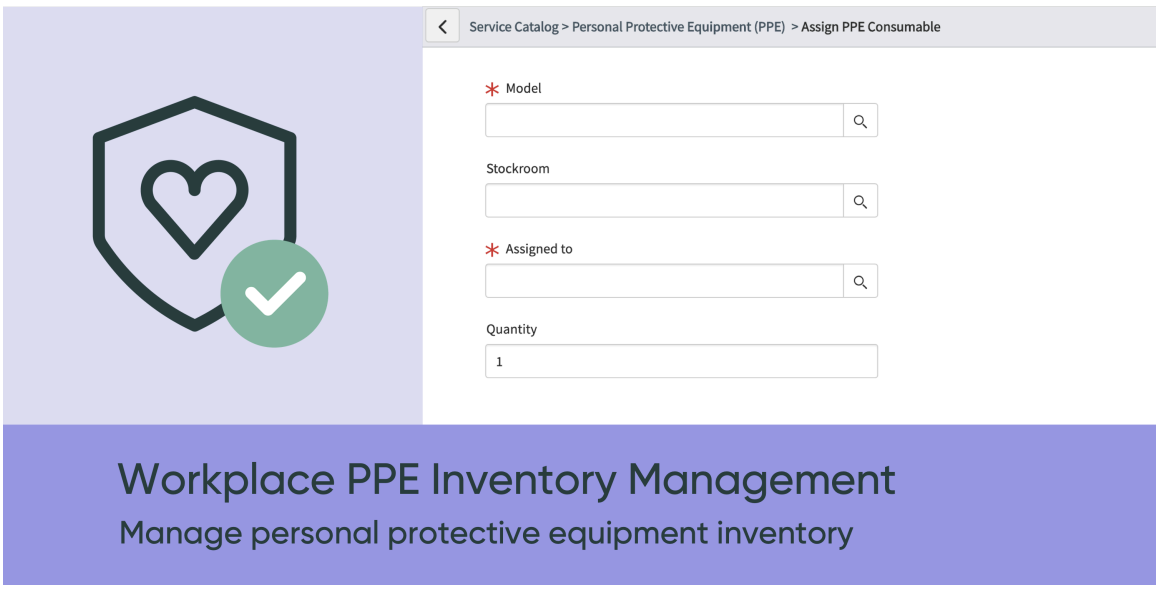
Bereiten Sie Ihren Arbeitsplatz mit den folgenden Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen auf die Rückkehr von Mitarbeitern vor.

Workplace Core



Mit ServiceNow® Workplace Core Anwendung: Konfigurieren Sie schnell bereinigte und sozial entfernte Arbeitsbereiche für die Rückkehr von Anwendern. Zusammen mit Abteilungsleitern können Arbeitsplatz-Servicemanager verfügbare Arbeitsbereiche für Benutzer in Schichten reservieren. Arbeitsbereiche können vor und nach diesen Schichten für die Desinfektion geplant werden. Mit Berichten und Dashboards können Arbeitsplatzmanager anzeigen, wie viele der verfügbaren Arbeitsbereiche reserviert wurden. Arbeitsplatzmanager haben auch eine Echtzeitansicht aller Reinigungsaufgabenstatus, einschließlich eines vollständigen Audit-Trail-Verlaufs.

Bestandsmanagement für persönliche Schutzausrüstung am Arbeitsplatz



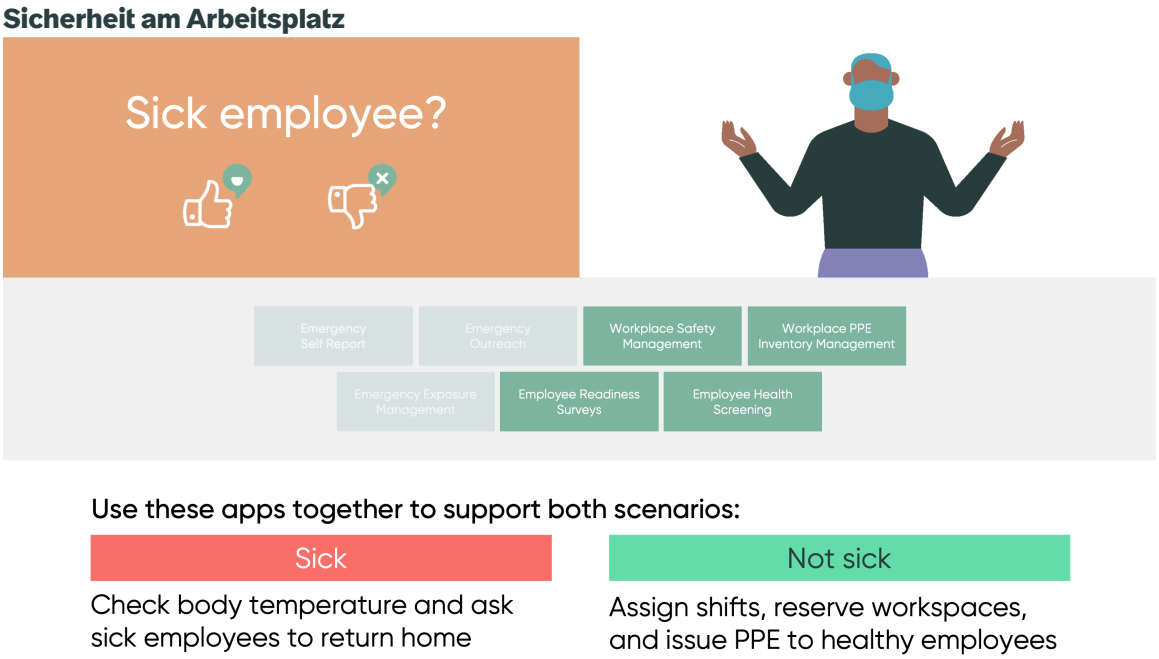
Die ServiceNow® Bestandsmanagement für persönliche Schutzausrüstung am Arbeitsplatz Die Anwendung hilft Ihnen, den Bedarf an Sicherheitsgeräten für Ihre Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu verwalten und zu überwachen. Ein Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestand jeder Einrichtung, einen Gesamtumfang des gesamten Arbeitsplatzes und historische Daten darüber, wie sich der Ausstattungsgrad im Laufe der Zeit verändert hat. Sie können die aktuellen Bestände täglich aktualisieren, um eine genaue Bestandsverwaltung in Echtzeit zu ermöglichen.

Verwenden Sie die Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen gemeinsam zur Automatisierung von Workflows zur Bestimmung der Bereitschaft und der Anforderungen Ihrer Mitarbeiter für die Rückkehr an den Arbeitsplatz, zur Vorbereitung von hygienisch sauberen und für Social Distancing vorbereiteten Arbeitsbereichen und zur Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung für Ihre Belegschaft.



Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus

Mit der Anwendung ServiceNow® Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus können Sie die Bereitschaft des Personals zur Rückkehr an den Arbeitsplatz bewerten, indem Sie die Benutzer bitten, eine Umfrage auszufüllen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus ist eine Anwendung, die Sie zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme installieren. Weitere Informationen zu Notfall-Kontaktaufnahme und zum Senden von Umfragen über Outreach-Benachrichtigungen finden Sie unter Emergency Outreach.



Nach der Installation der Anwendung kann der Check-in-Administrator für Notfall-Kontaktaufnahme die Fragen der Umfrage anzeigen und sie Ihren Anforderungen entsprechend bearbeiten. Neue Umfragen können z. B. hinzugefügt werden, um Benutzer in verschiedenen Regionen zu bewerten oder andere Bedenken auszuräumen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Check-in-Administrator sendet die Umfragen mithilfe der Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungsmethoden an Zielgruppen.

Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite Anwendungen

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Mit Workplace Core erkunden Anwendung: Bereiten Sie sich auf die Rückkehr von Anwendern vor, indem Sie saubere und sozial entfernte Arbeitsbereiche konfigurieren und verwalten, die sie verwenden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Domänentrennung in der Anwendung Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus

Umfragen werden über die Anwendung Umfragemanagement auf Ihrer ServiceNow-Instanz konfiguriert und verwaltet. Informationen dazu, wie Domänentrennung unterstützt wird, finden Sie unter Domänentrennung für Umfragemanagement .

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installieren

Sie können Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Durch das Installieren von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus werden Benachrichtigungsoptionen und eine standardmäßige Gesundheitsbereitschaftsumfrage zur Notfall-Kontaktaufnahme-App hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Formular "Outreach senden" in Notfall-Kontaktaufnahme bietet die Option, eine Umfrage anstelle einer Gesundheitsstatusanforderung zu senden. Nutzer mit Administratorrolle sn_imt_checkin.checkin_admin werden Eigentümer der beispielhaften Gesundheitsbereitschaftsumfrage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Employee Readiness Surveys.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, wählen Sie **Schließen**.

Ergebnis

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus wurde in Ihrer Instanz installiert. Verwenden Sie die Anwendung, indem Sie zur Notfall-Kontaktaufnahme-App navigieren.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigungen konfigurieren

Der Administrator kann Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigungen hinzufügen oder ändern. Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ oder „survey_admin“ können die Basissystemumfrage anzeigen lassen und kopieren, um Änderungen vorzunehmen, oder eine neue Umfrage hinzufügen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigung ändern

Ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen des Basissystems von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Details zur Planung, Erstellung und Änderung von Systembenachrichtigungen, indem Sie mit E-Mail-Benachrichtigungen erstellen beginnen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach Senden**, Und wählen Sie dann die Registerkarte Inhaltskonfiguration aus.
2. Wählen Sie im Feld **Antwortmodus Umfrage** aus.
   Das Feld **Umfrage** wird angezeigt, und der Eintrag im Feld **Benachrichtigung** ändert sich in **Outreach-Umfragen**.
3. Wählen Sie das Vorschausymbol ( ) neben dem Feld **Benachrichtigung** und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
4. Ändern Sie im Benachrichtigungsformular für diese Outreach-Umfragebenachrichtigung die Details nach Bedarf.
   Behalten Sie den Standardtabellenwert Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance] bei.
5. Wählen Sie **Benachrichtigungsvorschau** und überprüfen Sie Ihre Änderungen.
6. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die geänderte Benachrichtigung wird für zukünftige Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigungen verwendet.

E-Mail-Benachrichtigung von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus hinzufügen

Fügen Sie eine neue Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-E-Mail-Benachrichtigung zur Verwendung in Notfall-Kontaktaufnahme hinzu, die zum Senden des Umfragelinks verwendet werden soll.

Vorbereitungen

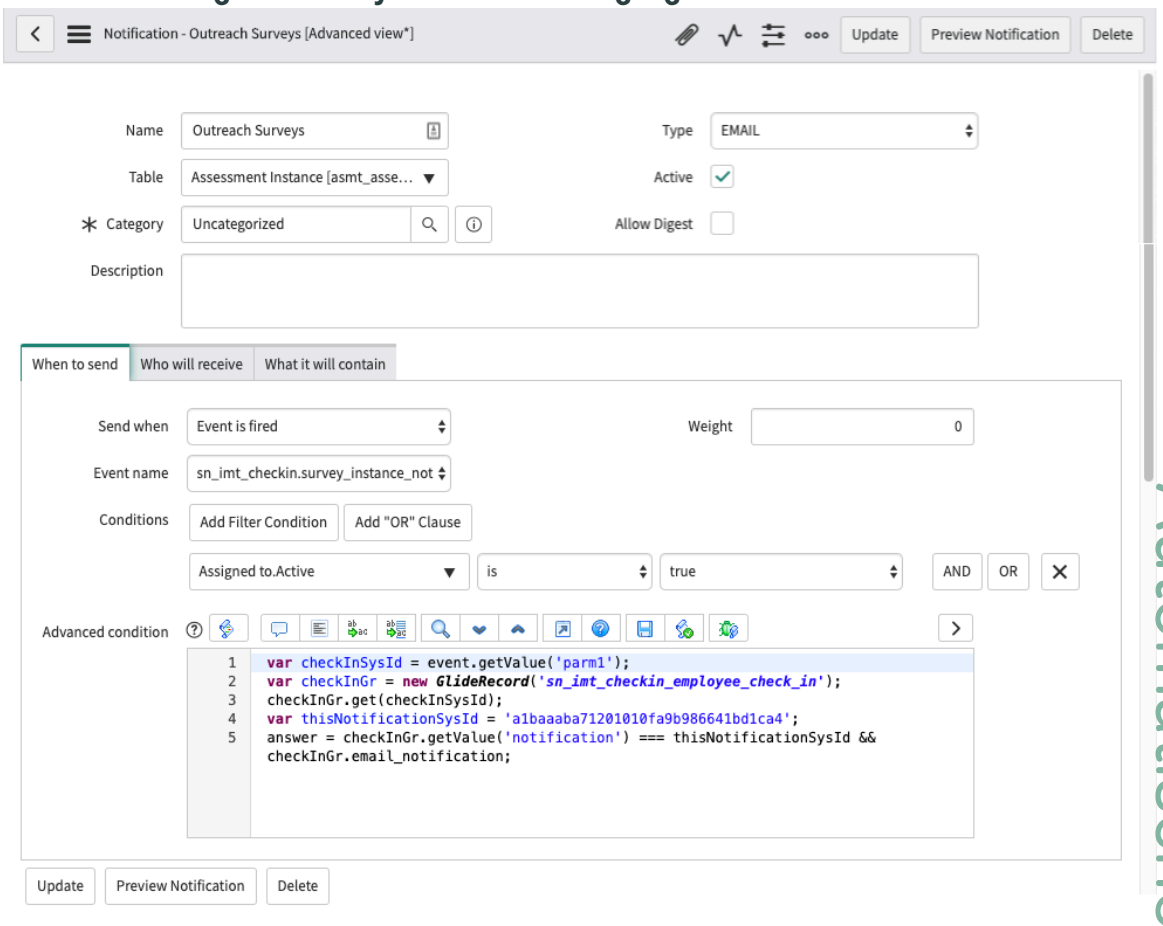
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Outreach-Umfragen**, um sich mit den Skripts und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Outreach-Umfragen – Basissystembenachrichtigung



3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle „Outreach-Umfragen“ [sn_imt_checkin_employee_check_in] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte „Absendezeitpunkt“ die Bedingungen fest.
   - Legen Sie die Kriterien für die **Bedingungen** fest, wie im Bild der Basissystembenachrichtigung dargestellt.
   - Geben Sie das Skript für die *erweiterte Bedingung* mit der folgenden Änderung ein.

     Zeile: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     Ersetzen Sie die sys_id durch die sys_id der Benachrichtigung, die Sie hinzufügen. Um die sys_id abzurufen, öffnen Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ und wählen Sie dann **sys_id kopieren** aus.
6. Öffnen Sie auf der Registerkarte „Empfänger“ **Benutzer/Gruppen in Feldern**, und wählen Sie **Zugewiesen an**.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte „Enthalten“ aus.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.
9. Öffnen Sie in der Benachrichtigungsliste die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus konfigurieren

Überprüfen Sie die standardmäßige Umfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft von Mitarbeitern, die mit der Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-App installiert wurde. Ändern Sie die Umfrage, oder erstellen Sie mindestens eine Umfrage, die basierend auf den Bereitschaftsbedenken, die Sie ansprechen möchten, und allen gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, verwendet werden soll.

Vorbereitungen

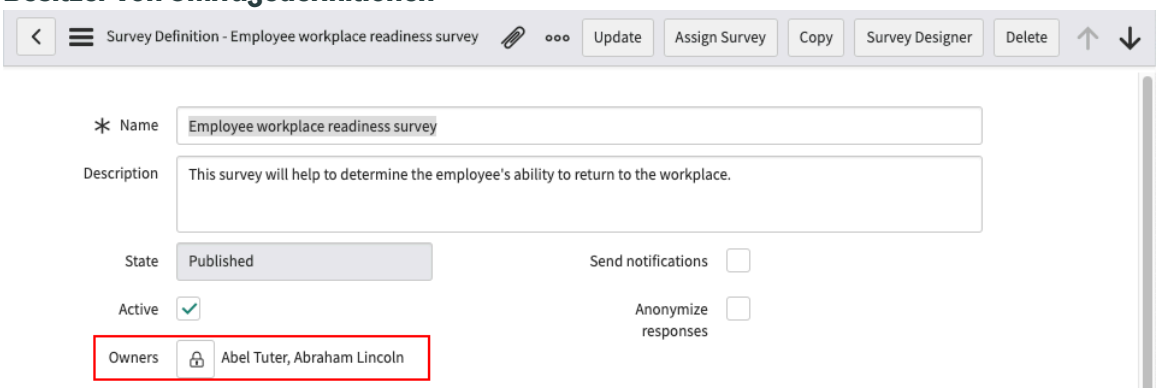
Machen Sie sich mit der Umfrageverwaltung vertraut. Treffen Sie sich dann mit anderen Stakeholdern des Reaktionsteams, um die Änderungen an der Umfrage zu planen. Entscheiden Sie, ob Sie die vorhandene Umfrage bearbeiten möchten, bevor Sie sie an Mitarbeiter senden, oder ob Sie eine oder mehrere neue Umfragen erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ haben die Rolle „survey_creator“ und werden zu Besitzern der Standardbereitschaftsumfrage. Benutzer mit der Rolle „survey_creator“ können die Standardumfrage bearbeiten oder kopieren. Diese Benutzer können auch eine weitere Bereitschaftsumfrage hinzufügen und andere Benutzer als Besitzer hinzufügen, um mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Besitzer von Umfragedefinitionen

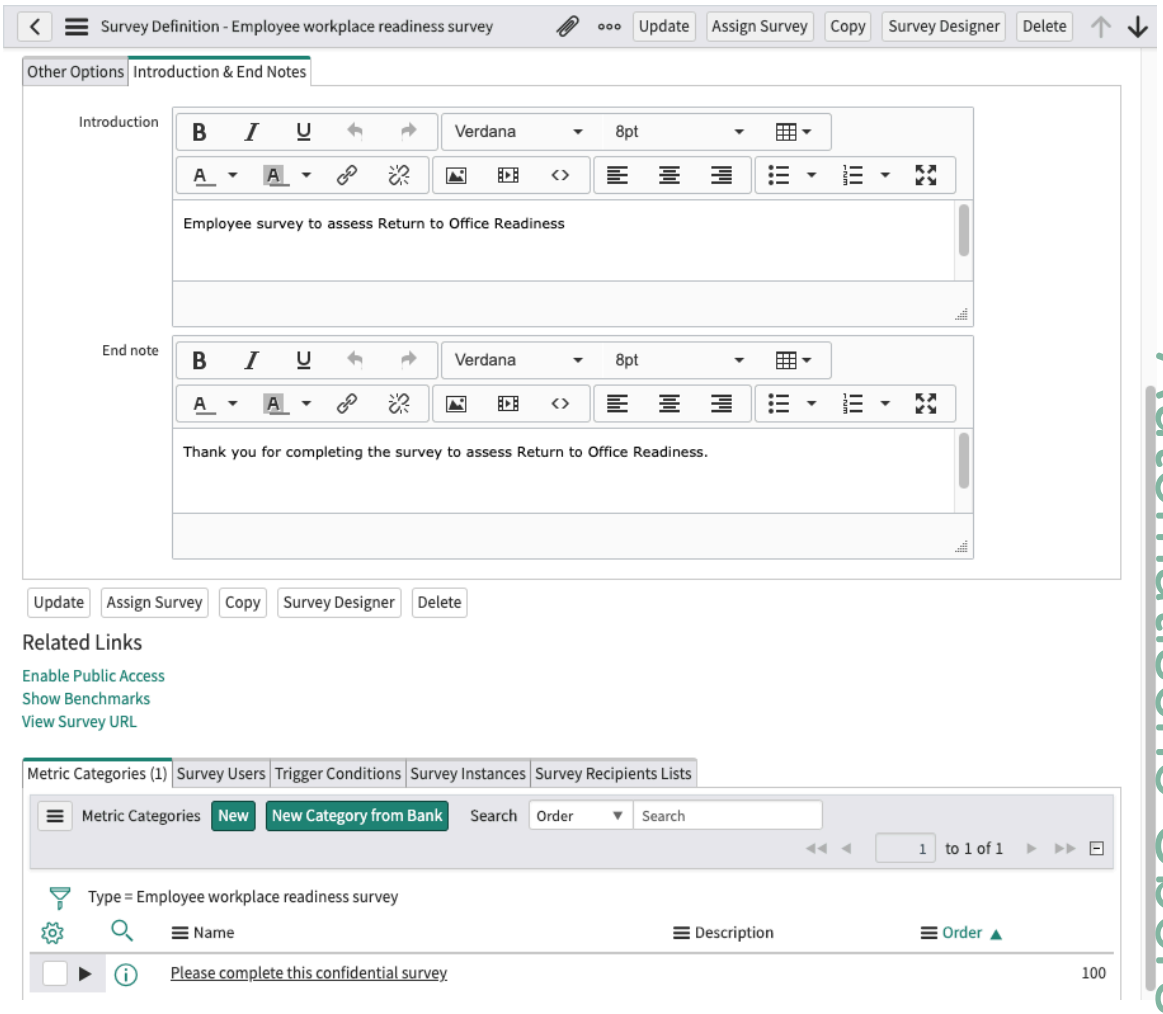


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen** Und öffnen Sie **Mitarbeiterarbeitsplatz-Bereitschaftsumfrage** .



2. Aktualisieren Sie mithilfe des Plans, den Sie zum Ändern der Umfrage erstellt haben, eines der folgenden Umfrageelemente.

Option	Beschreibung
Besitzer hinzufügen	Wählen Sie das Sperrsymbol (🔒) neben **Besitzer** aus, um die Liste der Umfragebesitzer zu entsperren. Fügen Sie den Benutzer hinzu, der an dieser Umfrage mitarbeiten soll.
Einführungs- und Endtext aktualisieren	Wählen Sie auf die Registerkarte „Einführung und Endnotizen“ aus, und aktualisieren Sie den Text.
An Fragen arbeiten	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **Bitte füllen Sie diese vertrauliche Umfrage aus**. Fragen werden in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ angezeigt. **b.** Wählen Sie die Frage, um das Formular „Frage für Umfrage“ zu öffnen. Ändern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	und vervollständigen Sie Ihre Bearbeitungen. Die Antworten sind in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetrikendefinitionen“ aufgeführt.
An Antworten auf Fragen arbeiten	Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetrikendefinitionen“ die zu bearbeitende Antwort aus. Aktualisieren Sie die Antwort wie gewünscht.

3. Schließen Sie alle anderen Änderungen an den Umfrageoptionen ab und wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die geänderte Umfrage wird für zukünftige Outreach-Umfragen verwendet.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus hinzufügen

Erstellen Sie mindestens eine weitere Umfrage, die für verschiedene Arbeitsplätze oder andere Problembereiche verwendet werden soll. Planen Sie zunächst sorgfältig die Umfragen, um die besten Daten für Ihre Bewertung der Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu sammeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überlegen Sie, wie Sie mit der Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes beginnen möchten und was Sie über die Mitarbeiter erfahren müssen, bevor Sie beginnen können. Arbeiten Sie mit einem Benutzer mit der Rolle „survey_admin“ in Ihrem Unternehmen, um die Arten von Fragen und Antworten für die Umfrage zu planen. Informationen zum Hinzufügen von Umfragen finden Sie unter Umfrageverwaltung und Umfragedesigner.

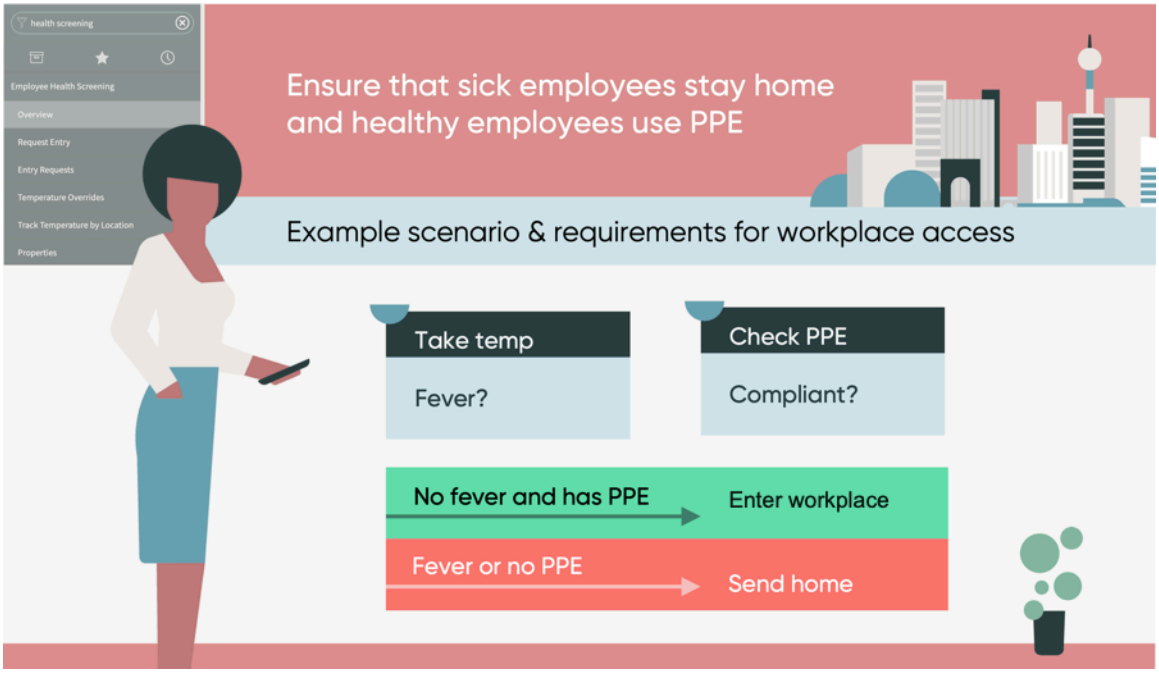
Prozedur
- Um eine Umfrage zu erstellen, navigieren Sie zu **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**an.
- Wählen Sie **Neu** oder **Umfragedesigner** aus, und geben Sie die Informationen ein, um die Umfrage aus dem von Ihnen erstellten Plan abzuschließen.
  Entscheiden Sie sich für eine Namenskonvention, die für Umfragen verwendet werden soll, damit ein Benutzer mit der Rolle „Sn_imt_checkin.checkin_admin“ weiß, welche beim Senden von Outreach-Umfragen ausgewählt werden soll. Beispiele: **Bereitschaftsumfrage für Indien** oder **Bereitschaft von Mitarbeitern im Kundenservice zur Rückkehr**.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern

Überprüfen Sie Benutzer vor dem Betreten des Arbeitsplatzes, um sicherzustellen, dass sie die Zutrittsbestimmungen des Unternehmens erfüllen, z. B. Temperaturüberprüfung und PSA. Verlangen Sie, dass Anwender der Einhaltung von Arbeitsschutzrichtlinien zustimmen, bevor sie an den Arbeitsplatz zurückkehren.

Die ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern Mit der Anwendung können Unternehmen Anwender vor dem Betreten des Arbeitsplatzes überprüfen, um die Compliance mit den Einstiegsanforderungen der Organisation sicherzustellen, z. B. Temperaturkontrolle und persönliche Schutzausrüstung (PSA). Basierend auf eigenen Kriterien können Unternehmen bestimmen, ob der Benutzer den Arbeitsplatz sicher betreten kann. Unternehmen können ein Dashboard für die Berichterstellung verwenden, um Trends nach Standorten anzuzeigen und die Rückkehr von Benutzern in ihre Einrichtungen aufzuzeichnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Mit Kundenservice-Management integrieren

Verwenden Sie ServiceNow® Kundenservice-Management und Gesundheits-Screening von Mitarbeitern zusammen, um Verbrauchern und Kontakten Zugriff auf ein Gesundheitserklärungsformular auf Ihren Verbraucher- oder Kundenserviceportalen zu gewähren. Führen Sie Gesundheitsscreenings für Verbraucher und Kontakte durch, bevor ihnen der Zutritt zu einem Standort gewährt wird. Weitere Informationen zur Verwendung von Kundenservice-Management Mit Gesundheits-Screening von Mitarbeitern, Siehe Integrieren Sie das Kundenservice-Management mit Safe Workplace-Anwendungen .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite Anwendungen

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Benachrichtigen Sie Mitarbeiter mit der Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme über wichtige Informationen zu erwarteten oder auftretenden Notfallsituationen. Senden Sie eine Outreach-Benachrichtigung per E-Mail, Mobile-Push oder SMS, um eine Mitarbeiterantwort anzufordern. Sie können auch andere bevorzugte Kommunikationskanäle konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit Workplace Core erkunden Anwendung: Bereiten Sie sich auf die Rückkehr von Anwendern vor, indem Sie saubere und sozial entfernte Arbeitsbereiche konfigurieren und verwalten, die sie verwenden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installieren

Sie können die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Diese Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und das Suchfeld.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis: Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Mit Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installierte Komponenten

Rollen und Tabellen werden mit der Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien" sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gesundheitsüberwachung [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	Auf der Seite zum Gesundheits-Screening können Sie Details zu wiederkehrenden	• report_user • sn_imt_core.reader

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Mitarbeitern aufzeichnen. Zeigen Sie den Arbeitsschutzstatus von Mitarbeitern an.	
Gesundheitsüberwachungsadministrator [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	Konfigurieren Sie Eigenschaften und Temperaturüberschreibungen, und zeigen Sie das Dashboard an.	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zutrittsanforderung [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	Ergebnisse der Events im Zusammenhang mit dem Gesundheits-Screening für Mitarbeiter. Wenn die Eigenschaft *sn_imt_monitoring.auto_create_request* aktiviert ist, enthält die Tabelle auch Ergebnisse von Personen, die für die Gesundheitsüberwachung zuständig sind, die den Arbeitsschutzstatus von Mitarbeitern ermitteln. Für Ergebnisse von Gesundheitsscreenings wird das Feld **Quelle** auf **Gesundheitsscreening** gesetzt. Für Ergebnisse aus Statussuchen wird das Feld **Quelle** auf **Auto-checkin (Automatischer Check-in)** gesetzt.
Standortüberschreibung [sn_imt_monitoring_temperature_override]	Standorte, an denen sich die Temperaturschwellenwerte von Mitarbeitern vom Schwellenwert aus den Systemeigenschaften unterscheiden.
Gesundheitserklärung für Mitarbeiter [sn_imt_monitoring_health_verification]	Alle Gesundheitsüberprüfungen, die von Mitarbeitern übermittelt wurden
Zutrittsanforderung für Besucher [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	Ergebnisse der Ereignisse im Zusammenhang mit dem Gesundheitsscreening für Besucher
Standortüberschreibung für Besucher [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	Standorte, an denen sich die Temperaturschwellenwerte von Besuchern vom Schwellenwert aus den Systemeigenschaften unterscheiden
Informationsnachrichten [sn_imt_monitoring_information_message]	Nachrichten, die bestimmten Benutzertypen (je nach Zielgruppe) bereitgestellt werden, wenn sie versuchen, einen Standort zu betreten.

Automatische Übersetzung

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern konfigurieren

Legen Sie Eigenschaften fest, um die globalen Schwellenwerte für die maximalen Temperatur in Fahrenheit und Celsius anzugeben. Die während eines Gesundheits-Screenings gemessenen Temperaturen werden mit dem globalen Temperaturschwellenwert verglichen, der vom Unternehmen als Kriterium dafür festgelegt wird, ob der Zutritt erlaubt oder verweigert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine weitere Eigenschaft lässt Sie entscheiden, ob QR-Codes generiert werden, wenn eine Gesundheitsüberprüfung übermittelt wird. Sie können auch festlegen, ob Temperaturmesswerte in der Anwendung gespeichert werden sollen und Sie können Überschreibungen nach Ort festlegen.

Fügen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung hinzu und konfigurieren Sie eine Outreach-Benachrichtigung für die tägliche Gesundheitsverifizierung. Senden Sie die Outreach-Benachrichtigung bei Bedarf oder wie geplant an Mitarbeiter, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen für die tägliche Gesundheitsverifizierung senden.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Eigenschaften einrichten

Entscheiden Sie, ob Sie während der Screening-Events aufgezeichnete Temperaturen speichern möchten. Legen Sie auch den maximalen Temperaturschwellenwert fest, der verwendet werden soll, um zu bestimmen, ob er sicher ist Mitarbeiter oder Besucher, die den Arbeitsplatz betreten sollen .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaft	Beschreibung
Gesundheitsüberprüfung täglich löschen sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** aktiviert ist, wird das Feld **Antwo** Datensätzen zur Gesundheitsüberp jeden Tag zur angegebenen Zeit au zurückgesetzt. Wenn die Anforder Gesundheitserklärung für Mitarbe wird der Anforderungsstatus des M auf **Not Cleared** zurückgesetzt. Diese Eigenschaft ist standa nicht aktiviert.
Zeit zum Zurücksetzen von Gesundheitsüberprüfungen sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	Legt die Zeit fest, zu der die Antw Gesundheitsüberprüfungen jeden T zurückgesetzt werden. Beim Zurüc die Ortszeit für jeden Benutzer ver Wenn Sie beispielsweise 17:00:0 wird die Überprüfung eines Benut Seattle um 17:00 Uhr (Pacific Tim Benutzers in Boston um 17:00 Uh Time) zurückgesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Die Standardzeit ist Mittern
Beschränken Sie die Übermittlungen der Gesundheitsverifizierung auf einmal pro Tag. [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** aktiviert ist, kann jeder Mitarbeite Gesundheitsverifizierung einmal p übermitteln. Wenn das Kontrollkä **Ja/Nein** deaktiviert ist, gibt es ke Beschränkung dafür, wie oft ein M Gesundheitsverifizierung pro Tag kann.
Status „Freigegeben“ als Bedingung für Gesundheitsscreening durchsetzen. [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	Wenn das Feld **Ja/Nein** aktiviert ist, benötigen Mitarbeiter den Stat **Freigegeben**, um Zutritt zu eine zu erhalten. Wenn das Feld **Ja/N** deaktiviert ist, wird dem Benutzer aufgrund seines Arbeitsschutzstatu automatisch verweigert.
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, wird die Temperatur der Mitarbeiter nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_temperature]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Temperaturschwellenwerte nur ve um zu bestimmen, ob der Mitarbei erhält. Diese Informationen werde gespeichert. Standardmäßig ist das und Speichern von Temperaturen
Temperaturprüfung für geimpfte Mitarbeiter deaktivieren. [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	Wenn das Feld **Ja/Nein** aktiviert ist für geimpfte Mitarbeiter währe Gesundheitsprüfung keine Temper notwendig. **Hinweis:** Das Feld **Temp** ist während der Gesundheitsp geimpfte Mitarbeiter ausgebl
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, werden die PSA-Daten der Mitarbeiter nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_ppe]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Werte nur verwendet, um zu besti Mitarbeiter Zutritt erhält. Diese In werden nicht gespeichert.
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Mitarbeiter-Temperatur (Fieber) in Fahrenheit. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_fahrenheit]	Legen Sie diesen Grenzwert basie der Ihrer Meinung nach sicheren T in Fahrenheit fest, um die Wiederk Mitarbeitern am Arbeitsplatz zu er
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Mitarbeiter-Temperatur (Fieber) in Celsius. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_celsius]	Legen Sie diesen Schwellenwert f wie im vorherigen Eintrag beschri
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, werden die Temperaturdaten der Besucher nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_visitor_temperature]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Temperaturschwellenwerte nur ve um zu bestimmen, ob der Besuche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	erhält. Diese Informationen werde gespeichert. Standardmäßig ist das und Speichern von Temperaturen
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, werden die PSA-Daten der Besucher nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Werte nur verwendet, um zu besti Besucher Zutritt erhält. Diese Info werden nicht gespeichert.
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Besuchertemperatur (Fieber) in Fahrenheit. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	Legen Sie diesen Schwellenwert b der Ihrer Meinung nach sicheren T Fahrenheit fest, um den Zutritt vor zum Arbeitsplatz zu ermöglichen.
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Besuchertemperatur (Fieber) in Celsius. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_celsius]	Legen Sie diesen Schwellenwert f wie im vorherigen Eintrag beschri
Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, wird der QR-Code für den Zutritt angezeigt. [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** aktiviert ist, wird ein QR-Code angezeigt, wenn ein Mitarbeiter de Gesundheitsüberprüfungsformular Eine Gesundheitsüberwachung an Einstiegspunkt scannt den Code, u der Gesundheitsanforderungen des zu überprüfen. **Hinweis:** Anforderungen in der Anwendung Mitarbeite Bereitschaftsstatus Core erste Weitere Informationen finden Arbeitsschutzstatus des Mitar Der QR-Code kann über die Mobile-App gedruckt oder au Mobilgerät angezeigt werde
Erstellen Sie einen Datensatz für die Zutrittsanforderung, wenn der Gesundheitsprüfer einen Datensatz für den Gesundheitsstatus anzeigt. sn_imt_monitoring.auto_create_request	Wenn **Ja/Nein** Das Kontrollk ist aktiviert, wird jedes Mal, wenn ein Anwender mit der „sn_imt_Monitoring_Request die Rolle „sn_imt_Monitoring.Monitori anzeigt, ein Datensatz in der Tabelle „Anforderung für Eintrag“ [sn_imt_Request_fo erstellt Arbeitsschutz-Status Inc QR-Code scannen oder den Mitarb suchen . Wenn der Arbeitssch des Mitarbeiters **Freigegebe** wird das Feld **Zugriff gewäh** festgelegt, andernfalls auf **fa**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Diese Eigenschaft ist standa nicht aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Maximale Temperatur nach Standort überschreiben

Definieren Sie Überschreibungen des Schwellenwertes für die maximale Temperatur, der in den Eigenschaften für bestimmte Standorte angegeben ist. Beispielsweise gilt für einen Arbeitsplatz in Mexiko möglicherweise eine höhere Einstellung, da das Klima wärmer ist. Überschreiben Sie auch die Eigenschaft, ob QR-Codes generiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin oder admin

Prozedur

1. Um Überschreibungen für Mitarbeiter zu definieren, navigieren Sie zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Standortüberschreibungen**an. Um Überschreibungen für Besucher zu definieren, navigieren Sie zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Besucherstandort-Überschreibungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Standort Formular „Überschreiben“

Feld	Beschreibung
Standort	Der Ort, für den ein anderer Schwellenwert für die maximale Temperatur festgelegt werden soll.
Temperatur nachverfolgen	Option, die angibt, ob die Temperaturdaten bei der Überprüfung an diesem Standort gespeichert werden.
PSA nachverfolgen	Option, die angibt, ob die PSA-Compliance bei der Überprüfung an diesem Standort gespeichert wird.
QR-Code anzeigen **Hinweis:** Dieses Feld wird für Besucher nicht verwendet.	Option, die angibt, ob ein QR-Code generiert wird, wenn eine Gesundheitsüberprüfung übermittelt wird.
Einheit	Maßeinheit für die Temperatur.
Temperatur	Mitarbeiter oder Besucher dürfen den Arbeitsplatz nur dann betreten, wenn sie höchstens diese Temperatur erreichen oder sie unterschreiten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter ändern

Die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern bietet eine sofort einsetzbare Gesundheitserklärung für Mitarbeiter. Sie können die Erklärung jedoch ändern, wenn Sie die Kriterien ändern möchten, denen Mitarbeiter zustimmen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Klicken Sie auf das Katalogelement „Verifizierung der Gesundheit“.
3. Im Feld **Beschreibung** aktualisieren Sie die Kriterien, denen Mitarbeiter zustimmen müssen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benachrichtigungs-E-Mails für Besucher ändern

Die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern stellt gebrauchsfertige Besucherbenachrichtigungen bereit. Sie können die Benachrichtigungen jedoch ändern, wenn Sie sie für Ihr Unternehmen anpassen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern werden die folgenden Besucherbenachrichtigungen verwendet.

Besucherbenachrichtigungen

Benachrichtigung	Beschreibung
Benachrichtigung über geplanten Besuch	Ist die Eigenschaft `sn_imt_core.send_email_to_visitor` aktiviert, so wird diese E-Mail an den Besucher gesendet, wenn er von einem Mitarbeiter an den Arbeitsplatz eingeladen wird. Die E-Mail wird gesendet, sobald der Mitarbeiter die Einladung absendet. Die E-Mail enthält eine kurze Bestätigung des geplanten Besuchs mit Angabe des Datums und des Namens des Mitarbeiters, der die Einladung gesendet hat. Diese Benachrichtigung wird mit der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert.
Fragen Sie den Besucher nach gesundheitsbezogenen Daten	Diese E-Mail wird vor dem geplanten Besuch an den Besucher gesendet. Die Eigenschaft `sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data` legt fest, wann die E-Mail gesendet wird. Die E-Mail enthält Informationen zu Sicherheitsanforderungen und -richtlinien, denen der Besucher zustimmen muss. Der Besucher muss mit Ja auf die E-Mail antworten, um die Anforderungen der Besuchereinladung von Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters auszufüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besucherbenachrichtigungen (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Beschreibung
	Hinweis: Um sicherzustellen, dass der Anforderungsstatus eines Besuchers aktualisiert wird, wenn der Besucher auf diese E-Mail antwortet, legen Sie die Eigenschaft `glide.user.trusted_domain` auf den Standardwert (*) fest. Weitere Informationen finden Sie unter **Hinweis:** Konfiguration für eingehende E-Mails . Informationen zum Filtern eingehender E-Mails finden Sie unter E-Mail-Filter . Diese Benachrichtigung wird mit der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert.
Besuchereinladungskriterien erfüllt	Diese E-Mail wird an den Besucher und an den Mitarbeiter, der ihn eingeladen hat, sowie an alle Personen auf der Beobachtungsliste der Einladung gesendet. Sie wird gesendet, nachdem der Besucher geantwortet hat Ja Zu Integritätsdaten E-Mail. Mit dieser E-Mail wird der bevorstehende Besuch bestätigt.
Besuchereinladungskriterien nicht erfüllt	Diese E-Mail wird an den Besucher und an den Mitarbeiter, der ihn eingeladen hat, sowie an alle Personen auf der Beobachtungsliste der Einladung gesendet. Sie wird gesendet, nachdem der Besucher geantwortet hat Nein Zu Integritätsdaten E-Mail. In dieser E-Mail wird der Besucher aufgefordert, seinen Besuch neu zu planen.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die für die Konfiguration von E-Mail-Benachrichtigungen verwendeten werden, finden Sie unter Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Eigenschaften einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf die Besucherbenachrichtigung, die Sie aktualisieren möchten.
3. Bearbeiten Sie im Formularabschnitt für den Inhalt das Feld **Nachrichten-HTML**, um die Benachrichtigungs-E-Mail anzupassen.
4. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Änderungen zu überprüfen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nachrichten für Benutzer bei der Gesundheitsprüfung hinzufügen

Fügen Sie eine optionale benutzerdefinierte Nachricht mit zusätzlichen Informationen oder Richtlinien hinzu, die Personen während ihrer Gesundheitsprüfung lesen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Informationsnachricht**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Nachricht ein.
4. Wählen Sie im Feld **Zielgruppe** die Benutzer aus, die die Nachricht erhalten sollen.

   Example
   Beispielsweise könnten Sie eine Nachricht oder Richtlinien speziell für Benutzer eingeben, die in der IT-Abteilung arbeiten.
5. Geben Sie im Feld **Nachricht** den Text der Nachricht ein.

   Example
   Beispielsweise möchten Sie Benutzern empfehlen, an einem bestimmten Ort im Gebäude zu bleiben.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe sehen diese Nachricht, wenn sie ihre Gesundheitsprüfung abschließen.

E-Mail-Benachrichtigung für „Tägliche Gesundheitsverifizierung“ hinzufügen

Fügen Sie eine Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-E-Mail-Benachrichtigung hinzu, die zum Senden des Umfragelinks verwendet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

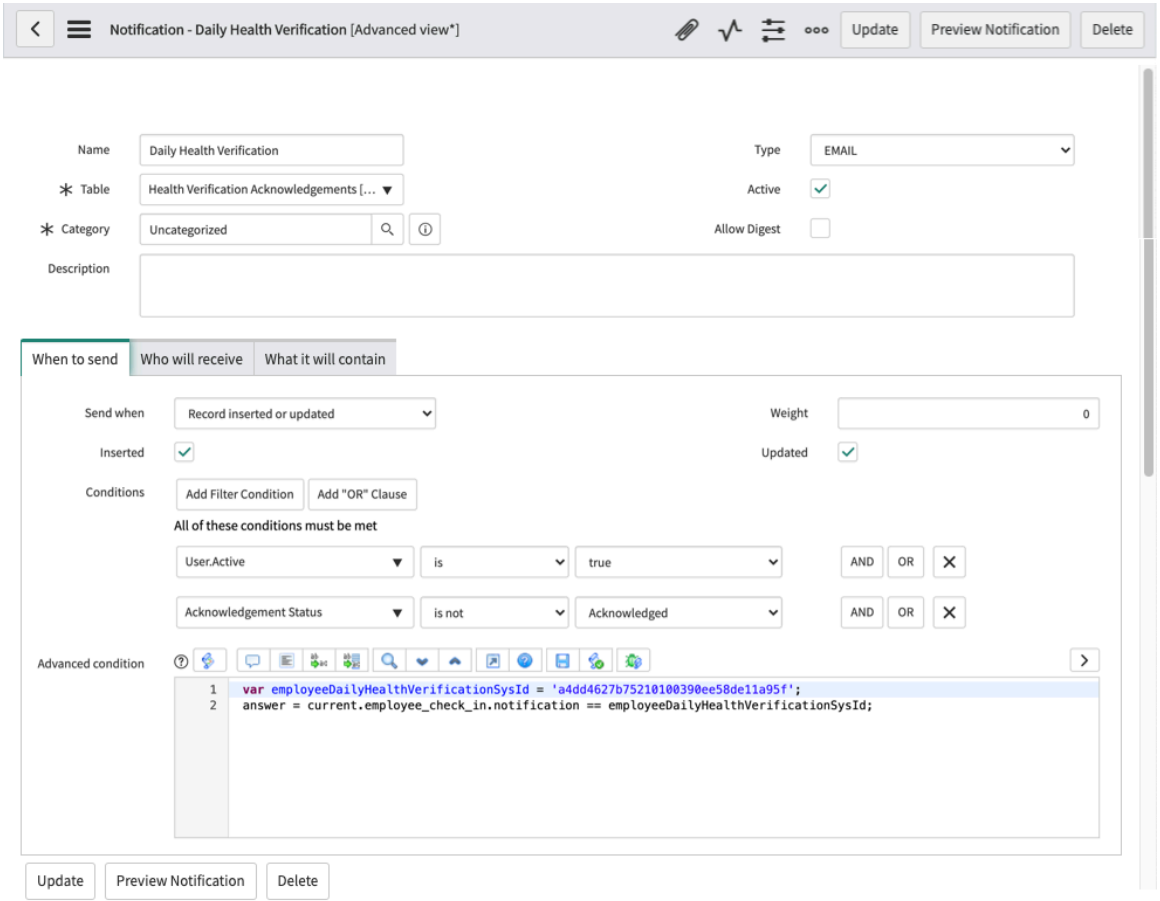
1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Tägliche Gesundheitsverifizierung**, um sich mit den Skripts und anderen Einstellungen vertraut zu machen.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte „Absendezeitpunkt“ die Bedingungen fest.
   - Wählen Sie im Feld **Absenden wenn** die Option **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** in der Dropdown-Liste aus.
   - Legen Sie die Kriterien **Bedingungen** auf **[User.Active][ist][true]** und **[Status der Bestätigung][ist nicht][Bestätigt]** fest.
   - Geben Sie im Skript *`Erweiterte Bedingung`* den folgenden Code ein.

     ```
     var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
     answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
     ```

     Ersetzen Sie die Variable <your-sys_id> durch die Benachrichtigung „sys_id“, die Sie hinzufügen, indem Sie das Menü für zusätzliche Aktionen öffnen, **sys_id kopieren** auswählen und die sys_id in die Codezeile einfügen.

   Die folgende Abbildung zeigt Beispieleinstellungen für die Basissystembenachrichtigung für „Tägliche Gesundheitsverifizierung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Öffnen Sie auf der Registerkarte „Empfänger“ **Benutzer/Gruppen in Feldern**, und wählen Sie **Zugewiesen an**.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte „Enthalten“ aus.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.
9. Öffnen Sie in der Benachrichtigungsliste die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Gesundheitsstatus und Compliance überprüfen

Sie müssen bestätigen, dass Sie die Sicherheitsanforderungen und -richtlinien Ihres Unternehmens verstehen und einhalten, bevor Ihnen der Zutritt zum Standort gewährt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Normalerweise erhalten Sie von Ihrem Unternehmen eine E-Mail oder eine Benachrichtigung per Mobilgerät mit einem Link zum Gesundheitserklärungsformular.

Automatische Übersetzung

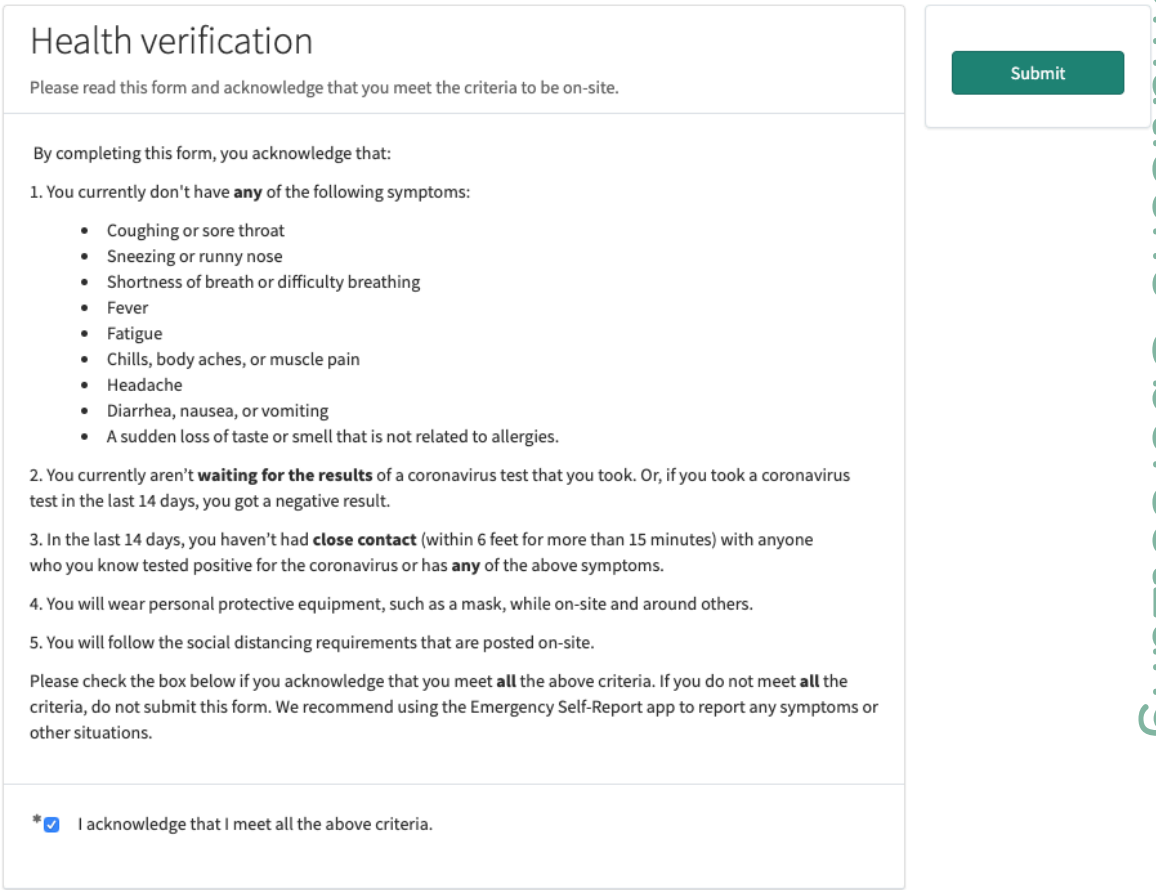
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management aktiviert ist, können Verbraucher und Kontakte auf das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal zugreifen. Um das Gesundheitserklärungsformular in den Portalen einzurichten, gewähren Sie externen Anwendern Zugriff auf das Katalogelement „Gesundheitsüberprüfung“ (KB0856301) . Weitere Informationen zur Verwendung von Kundenservice-Management Mit Gesundheits-Screening von Mitarbeitern, Siehe Integrieren Sie das Kundenservice-Management mit Safe Workplace-Anwendungen .

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Gesundheitserklärungsformular.
   - Klicken Sie auf den von Ihrem Unternehmen bereitgestellten Link.
   - In Ihrer Organisation ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Gesundheitsverifizierung**an.
   - In Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Sicherheitsmaßnahmen befolgen** > **Meine Gesundheit verifizieren**an.

Gesundheitserklärungsformular



2. Lesen Sie das Formular sorgfältig durch, und prüfen Sie, ob Sie ehrlich erklären können, dass Sie zustimmen.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

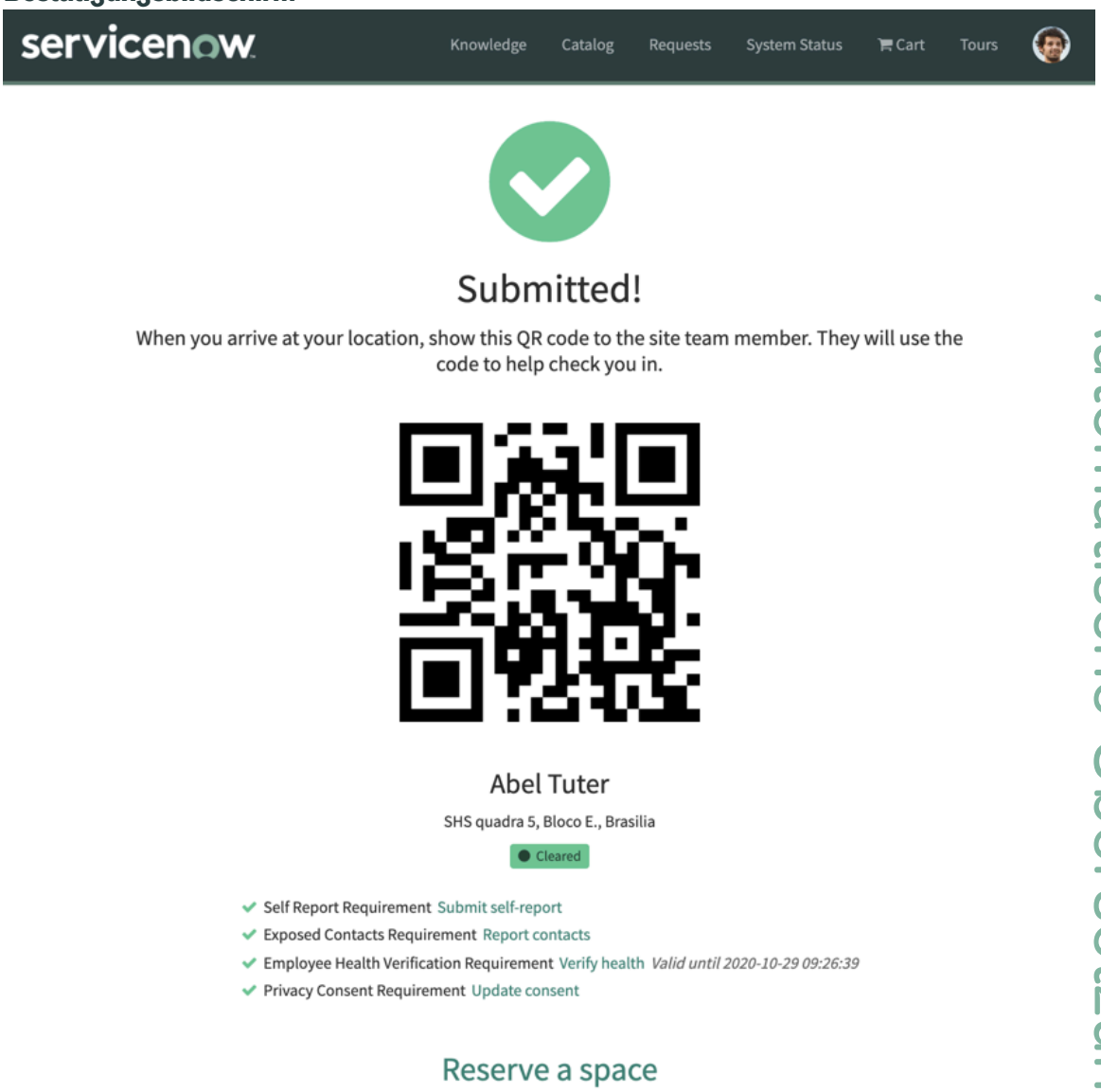
Option	Bezeichnung
Wenn Sie allen Aussagen zustimmen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bestätige, dass ich alle oben genannten Kriterien erfülle**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie einer oder mehreren Aussagen nicht zustimmen können	Schließen Sie das Formular, ohne es zu übermitteln.

Bestätigungsbildschirm



Der Bestätigungsbildschirm zeigt Ihren Status für alle Zutrittsanforderungen Ihrer Organisation. Ein großes grünes Häkchen oben auf der Seite zeigt an, dass Sie alle Anforderungen erfüllt haben. Klicken Sie auf den Link neben der Anforderung, um nicht erfüllte Anforderungen abzuschließen. Einige Anforderungen verfügen möglicherweise nicht über einen Link. Wenn Sie Hilfe bei der Erfüllung der Anforderungen benötigen, wenden Sie sich an Ihre Organisation.

Hinweis: Wenn Ihr Unternehmen keine QR-Codes verwendet, werden auf dem Bestätigungsbildschirm keine Anweisungen oder QR-Codes angezeigt.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie in ein Büro zurückkehren und einen Arbeitsbereich reservieren müssen, Klicken Sie auf **Reservieren Sie einen Platz** .
   Über den Link können Sie einen Platz für einen bestimmten Tag reservieren. Wenn Sie einen Platz für einen längeren Zeitraum reservieren möchten, müssen Sie ihn separat anfordern und die Genehmigung der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung abwarten. Weitere Informationen zum Reservieren eines Arbeitsbereichs finden Sie unter Arbeitsplatzreservierungen vornehmen.

Hinweis: Für die Reservierung eines Arbeitsbereichs ist die Rolle „sn_wsd_core.workplace_user“ erforderlich. Wenn der Link zum Reservieren eines Arbeitsplatzes nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Nächste Maßnahme

Ihr Unternehmen hat möglicherweise Personen für die Gesundheitsüberwachung an den Eingängen positioniert, um zu überprüfen, ob Sie die Zugangsanforderungen erfüllt haben, oder um vor dem Zutritt ein Gesundheitsscreening durchzuführen. Wenn Sie beim Senden der Integritätsverifizierung einen QR-Code erhalten haben, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Auf Ankunft vorbereiten** > **Mein Bürozutrittscode** In Now Mobile App, um Ihren QR-Code dem Integritätsmonitor anzuzeigen, wenn Sie am Standort ankommen.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Benachrichtigung für „Tägliche Gesundheitsverifizierung“ hinzufügen

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen konfigurieren

Bestätigungen der täglichen Gesundheitsverifizierungen überprüfen

Führen Sie einen Integritätsbildschirm für den Eintrag durch

Verwenden Sie ein Gesundheitsscreening, um den Status der Rückkehranforderung einer Person zu verifizieren und zu erkennen, ob die Person den Standort betreten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie Gesundheitsscreenings durch, bevor Personen einen Standort betreten, z. B. Mitarbeiter, die zum Arbeitsplatz zurückkehren, oder Studenten, die auf den Campus zurückkehren. Überprüfen Sie den Status der Rückkehranforderung der Person auf Ihrem Smartphone, Tablet oder Computer. Füllen Sie dann ein Gesundheitsüberprüfungsformular aus, um zu bestimmen, ob die Person den Standort betreten kann, und übermitteln Sie es.

Das folgende Verfahren umfasst die Schritte, die in Ihrem Unternehmen im Rahmen einer Gesundheitsüberprüfung durchgeführt werden können. Einige der Schritte gelten möglicherweise nicht für Ihren Standort.

Hinweis: Wenn die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management (CSM) aktiviert ist, kann das Gesundheitsscreening für CSM-Verbraucher und -Kontakte durchgeführt werden. Die Rollen Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] und Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent] können Gesundheitsprüfern optional zugewiesen werden, damit sie zusätzliche CSM-Informationen auf dem Gesundheitsprüfungsformular anzeigen können. Diese Rollen sind für das Überprüfen von Verbrauchern und Kontakten jedoch nicht erforderlich. Weitere Informationen zur Verwendung von Kundenservice-Management Mit Gesundheits-Screening von Mitarbeitern, Siehe Integrieren Sie das Kundenservice-Management mit Safe Workplace-Anwendungen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Seite zum Scannen des QR-Codes oder die Statusseite der Anforderung basierend auf dem Gerätetyp, den Sie verwenden.

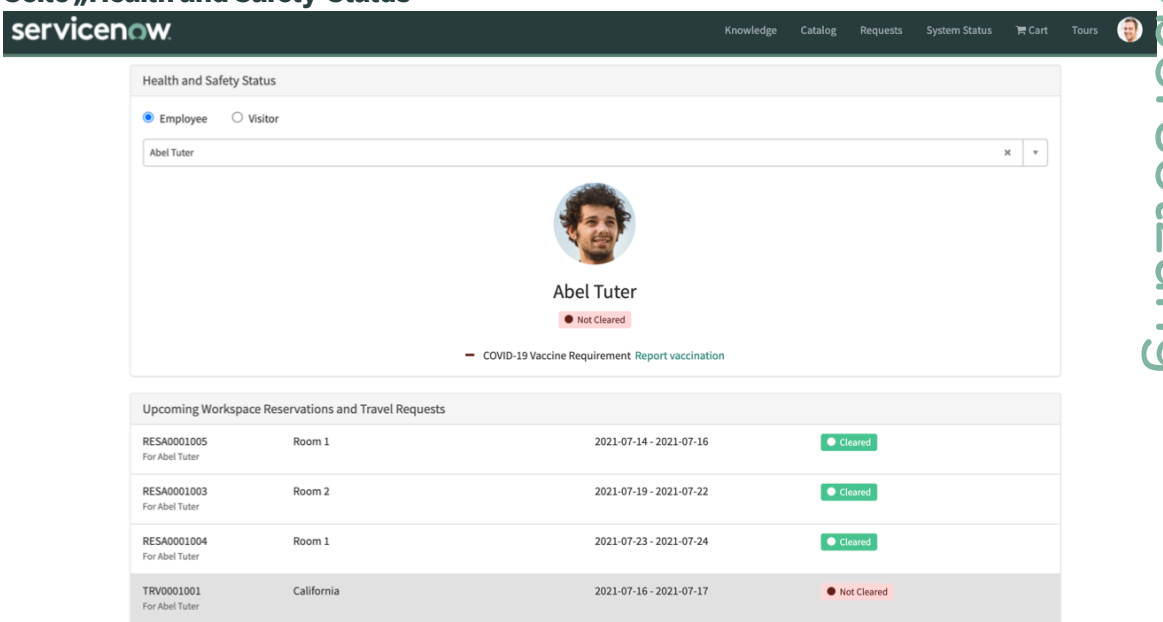
Plattform	Aktion
Smartphone oder Tablet	Tippen Sie auf dem Bildschirm Now Mobile **Gesundheit** im Abschnitt **Gesundheitsscreening** auf **Für Zutritt scannen**. Scannen Sie den Code, den die Person auf ihrem Mobilgerät oder auf Papier vorlegt. Wenn kein QR-Code vorhanden ist, geben Sie die Mitarbeiter-ID in das Feld **Anwender-ID** ein, z. B. john.smith.
Computer	Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mitarbeiter- und Besucherstatus anzeigen** Und wählen Sie die Person aus.

2. Überprüfen Sie den Anforderungsstatus, um sicherzustellen, dass die Person für den Zutritt freigegeben ist.

   Hinweis: Anforderungen werden in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters.

   Wenn der Status **Nicht freigegeben** lautet und Ihre Unternehmensrichtlinie vorsieht, den Zugang an diesem Kontrollpunkt zu verweigern, teilen Sie der Person die nächsten Schritte auf Grundlage Ihrer Unternehmensrichtlinie mit. Wenden Sie sich dann der nächsten Person in der Schlange zu.

Seite „Health and Safety-Status“



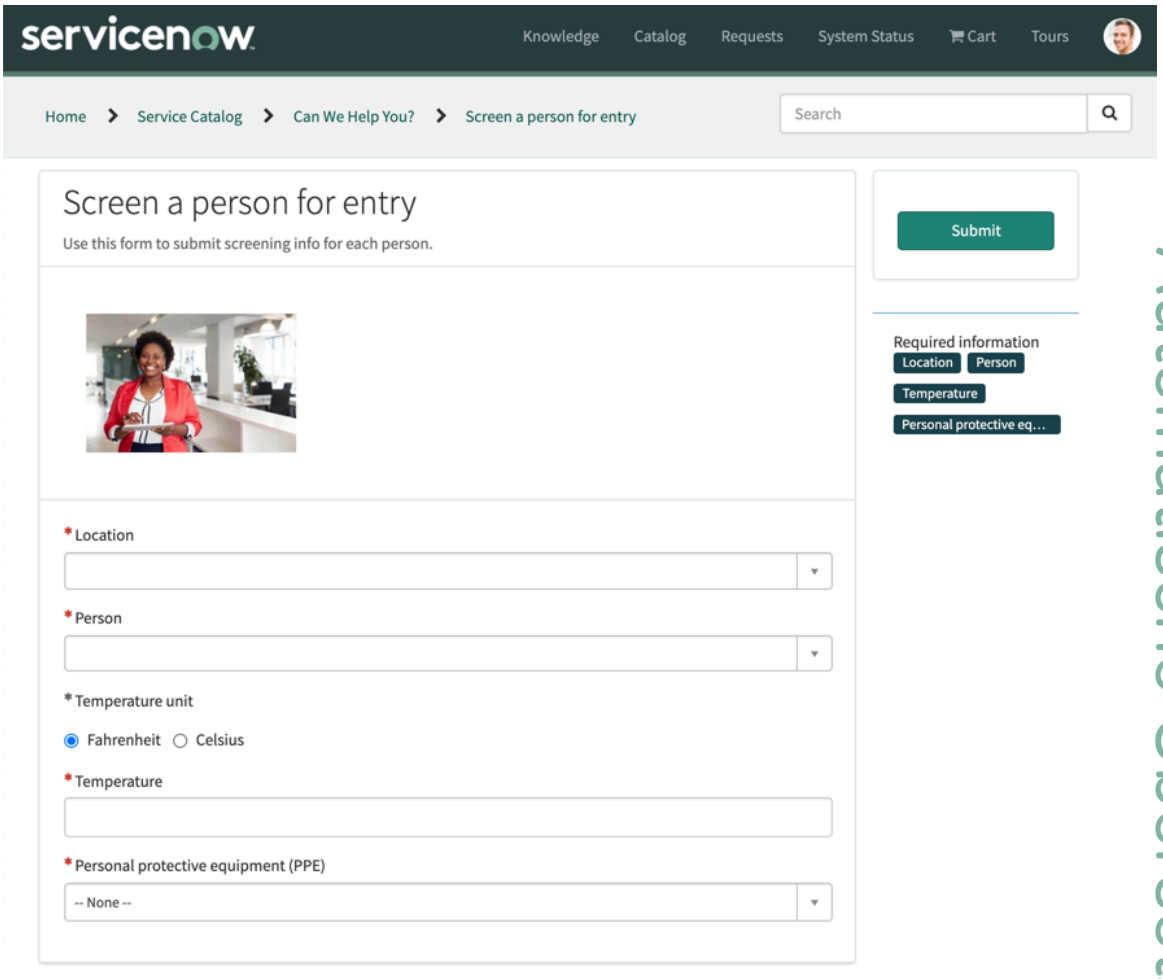
3. Führen Sie das Gesundheitsscreening durch.

Plattform	Aktion
Smartphone oder Tablet	Tippen Sie auf der Seite „Für Zutritt scannen” auf **Gesundheitsscreening**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plattform	Aktion
Computer	Navigieren zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Anforderungseintrag**an. Das Screening-Formular wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.



4. Messen Sie die Temperatur der Person, und füllen Sie das Screening-Formular aus.

Eine Person für das Zutrittsformular screenen

Feld	Beschreibung
Standort	Standort des Gesundheitsscreenings, z. B. Adresse eines Arbeitsplatzes oder Campus
Person	Die Person, die Sie screenen.
Account	Der Account für den Kontakt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Kundenservice-Management aktiviert und ein Kontakt aus dem Feld **Person** ausgewählt ist. Sie müssen über die Rolle Kundenservice-Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	[sn_customerservice_agent] verfügen, um dieses Feld anzuzeigen.
Suffix	Das Suffix für den Verbraucher. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Kundenservice-Management aktiviert sowie im Feld **Person** ein Verbraucher ausgewählt ist. **Hinweis:** Sie müssen über die Rolle Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent] verfügen, um dieses Feld anzuzeigen.
Temperatureinheit	Temperatureinheit, die diesem Standort zugewiesen ist.
Temperatur	Der numerische Wert der Temperatur der Person
Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	Gibt an, ob die Person PSA trägt. Mögliche Werte: **Ja** oder **Nein**.

5. Tippen oder klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Sie erhalten eine Meldung mit der Angabe, ob die Person eintreten darf. Wenn die Person das Gesundheitsscreening nicht besteht, informieren Sie sie über die nächsten Schritte basierend auf Ihrer Unternehmensrichtlinie.

Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen

Überprüfen Sie den Status der Zutrittsanforderungen des Besuchers auf Ihrem Smartphone, Tablet oder Computer. Füllen Sie dann das Gesundheitsüberprüfungsformular aus, um zu bestimmen, ob der Besucher den Arbeitsplatz betreten kann, und übermitteln Sie es.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Besucher muss eingeladen werden, bevor er auf den Zutritt überprüft werden kann. Wenn ein nicht eingeladener Besucher Zutritt benötigt, kann ein Gesundheitsprüfer den Einladungsprozess abschließen und dann mit der Überprüfung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Besucher zum Arbeitsplatz einladen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Seite „Anforderungsstatus“ basierend auf dem Gerätetyp, den Sie verwenden.

Option	Aktion
Smartphone oder Tablet	Von Now Mobile Integrität Bildschirm, Unter **Integritätsuntersuchung** Abschnitt, Tippen Sie auf **Bildschirmbesucher**an.
Computer	Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mitarbeiter- und Besucherstatus anzeigen**an. Wählen Sie die Option **Besucher**, und wählen Sie den Besucher aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Überprüfen Sie den Status, um sicherzustellen, dass der Besucher für den Zutritt freigegeben ist.
   Wenn der Status **Nicht freigegeben** lautet und Ihre Unternehmensrichtlinie vorsieht, den Zugang an diesem Kontrollpunkt zu verweigern, teilen Sie dem Mitarbeiter die nächsten Schritte auf der Grundlage Ihrer Firmenpolitik mit. Unterstützen Sie den nächsten Besucher in der Reihe.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Gesundheitsprüfung durchzuführen.

Option	Aktion
Smartphone oder Tablet	Tippen Sie Auf **Untersuchung** > **Besucherein trag Anfordern**an.
Computer	Navigieren zu **Gesundheits-Screening von Mit arbeitern** > **Besuchereintrag Anfordern**an. Das Screening-Formular wird in einer neu–en Browserregisterkarte geöffnet.

4. Messen Sie die Temperatur des Besuchers, und füllen Sie das Screening-Formular aus.

Formular zum Überprüfen eines Besuchers für den Zutritt

Feld	Beschreibung
Besuchersuche	Besucher-ID, in der Regel Vorname.Nachname. Bei Auswahl des Benutzers wird das Formular automatisch mit Informationen über den Besucher ausgefüllt, z. B. Name, Unternehmen und einladender Mitarbeiter. **Hinweis:** Wenn Sie den Besucher nicht aus der Liste auswählen können, wurde der Besucher nicht zum Arbeitsplatz eingeladen. Sie müssen den Besucher einladen, bevor Sie ihn für den Zutritt überprüfen können.
Vorname des Besuchers	Vorname des Besuchers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Zweiter Vorname des Besuchers	Zweiter Vorname des Besuchers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Nachname des Besuchers	Nachname des Besuchers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Unternehmen des Besuchers	Das Unternehmen, für das der Besucher arbeitet. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Einladender Mitarbeiter	Der Mitarbeiter, der den Besucher eingeladen hat. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Datum der Einladungseinrichtung	Das Datum, an dem der einladende Mitarbeiter die Besuchereinladung übermittelt hat. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Besucherkriterien	Gibt an, ob der Besucher die Anforderungen der Besuchereinladung abgeschlossen hat, indem er sich damit einverstanden erklärt hat, die Sicherheitsanforderungen und -richtlinien zu befolgen. Dieses Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Standort	Ihr Standort. Dies kann die Adresse des Arbeitsplatzes sein.
Temperatureinheit	Temperatureinheit, die diesem Standort zugewiesen ist. Ändern Sie die Einstellung bei Bedarf.
Temperatur	Der numerische Wert der Temperatur des Besuchers
Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	Die Auswahl zwischen **Ja** und **Nein** in der Liste, um zu erfassen, ob der Besucher PSA trägt.

5. Tippen oder klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie erhalten eine Meldung mit der Angabe, ob der Besucher eintreten darf. ServiceNow

Fortschritt mit dem Dashboard „Employee Health Screening - Überblick“ überwachen

Zeigen Sie das Dashboard an, um die Zutrittsanforderungen zu überwachen und zu bewerten, wie die Rückkehr an den Arbeitsplatz voranschreitet. Bewerten Sie die Anzahl der Zutrittsanforderungen, wie viele Anforderungen abgelehnt wurden und aus welchen Gründen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Prozedur

Navigieren zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Übersicht**an.
Das Dashboard „Employee Health Screening - Überblick“ wird auf einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Zutrittsanforderungen anzeigen

Filtern Sie die Liste der abgeschlossenen Zutrittsanforderungen, um verschiedene Bereiche Ihrer Rückkehr zum Arbeitsfortschritt zu bewerten. Zutrittsanforderungen sind die Datensätze, die vom Gesundheitsprüfer für jeden Mitarbeiter übermittelt werden, der vor dem Zutritt geprüft wird.

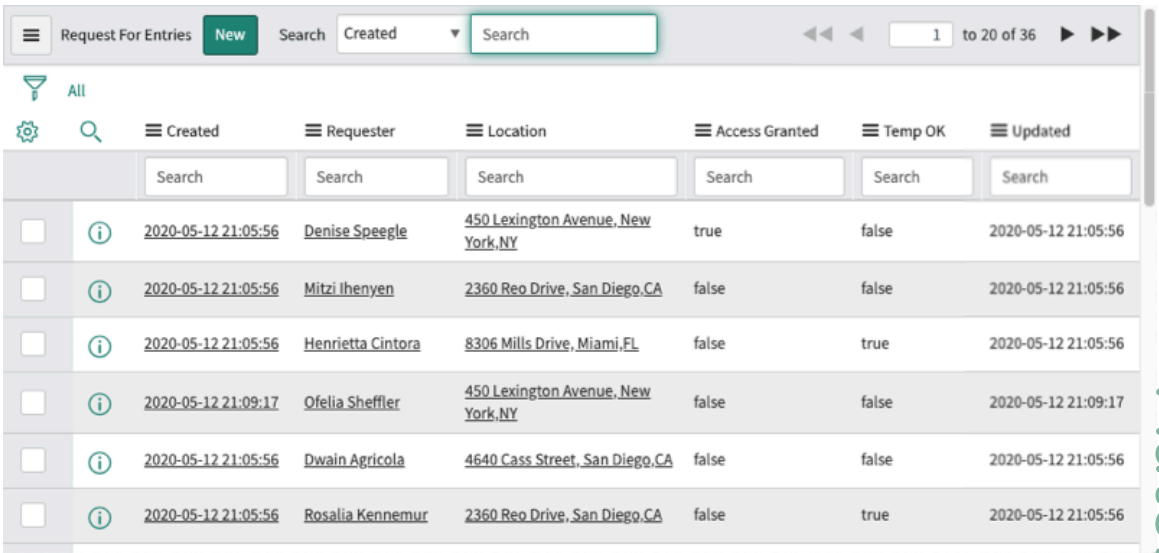
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispielsweise können Sie Datensätze für Mitarbeiter in San Diego anzeigen, denen kein Zugriff gewährt wurde, und die Gründe für diese Ablehnungen vergleichen. Der Grund für die Ablehnung ist entweder keine persönliche Schutzausrüstung (PSA) oder hohe Temperaturen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

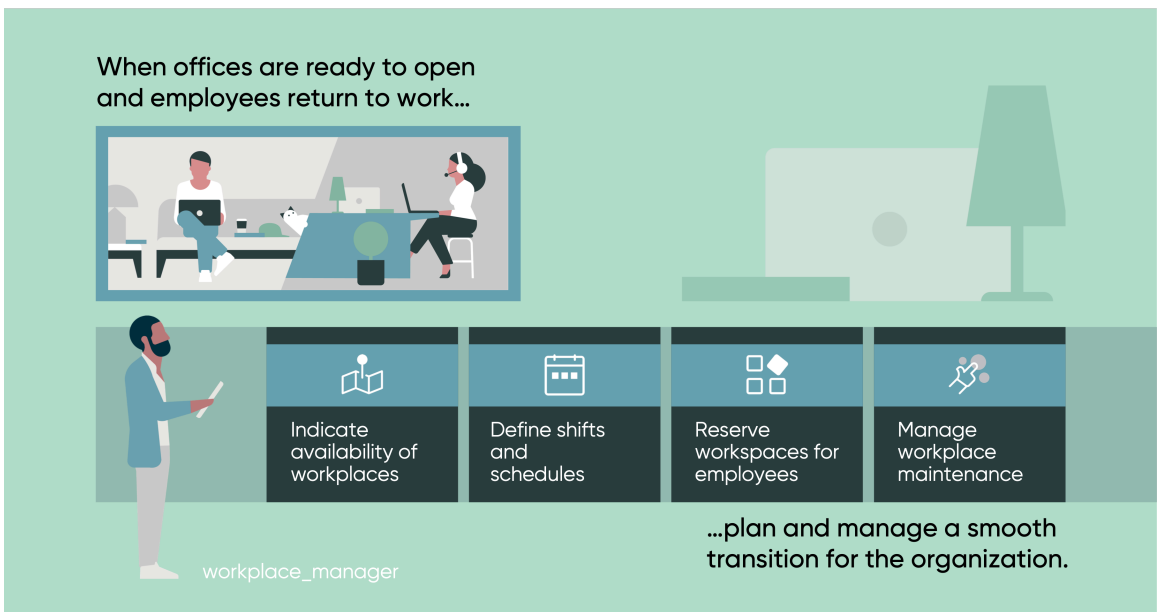
1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Eintragsanforderungen**an.



2. Um die Zutrittsanforderungsdaten auszuwerten, erstellen Sie eine Abfrage oder sortieren und gruppieren Sie die Liste nach den entsprechenden Spalten.

Workplace Core

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Core können Sie sicherere, verwaltete Prozesse für die Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz und für das Aufrechterhalten der Betriebstätigkeit schaffen. Richten Sie Distanzierungspläne, Schichtzuweisungen und Hygienezeitpläne ein, und verwalten Sie die Arbeitsbereichszuteilung schrittweise. Workplace Core ist auch als Kernanwendung in der Workplace Service Delivery-Suite verfügbar.



Platzverwaltung

Arbeitsplatzadministratoren Ihres Unternehmens können Details für alle Arbeitsplatzstandorte hinzufügen, z. B.:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bereiche wie Mitarbeiterarbeitsplätze, Konferenzräume und Cafeterias
- Bürogebäude und Campus
- Regionen aller Standorte

Durch die Nachverfolgung der Verfügbarkeit von Arbeitsbereichen können Arbeitsplatzmanager eine schrittweise Rückkehr von Mitarbeitern zum Arbeitsplatz planen und implementieren. Nach der COVID-19-Pandemie könnte Ihr Unternehmen dabei z. B. einen bestimmten Prozentsatz (z. B. 20 %) des gesamten Personals an jedem Bürostandort auf der Grundlage der Bürokonfiguration, der örtlichen Gesundheitsempfehlungen und anderer Faktoren zu einem bestimmten Zeitpunkt zurückkehren lassen. Arbeitsplatzmanager können die Verfügbarkeit des Arbeitsbereichs angeben, sodass Platz für die räumliche Distanzierung bleibt. Sie können die Situation regelmäßig bewerten und mehr Arbeitsbereiche zur Verfügung stellen, wenn sich die Bedingungen verbessern.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Stockwerkspläne Ihres Unternehmens hochladen, damit Mitarbeiter verfügbare Flächen leichter anzeigen und auswählen können, wenn sie Arbeitsbereichsreservierungen anfordern.

Vermeiden Sie große Menschenansammlungen oder lange Warteschlangen in der Umgebung Ihres Arbeitsplatzes, z. B. Cafeteria, Fitnessstudio sowie Ein- und Ausgangsbereiche, indem Sie Ankunftsintervalle festlegen und Mitarbeiter ihre Ankunft planen lassen.

Schichtverwaltung

Arbeitsplatzmanager können Schichten für Mitarbeiter erstellen und sie für bestimmte Zeiten und Tage planen. Sie können diese Daten verwenden, um mit der Planung der Belegung der Arbeitsplätze zu beginnen, indem sie Mitarbeiter und verfügbare Arbeitsbereiche bestimmten Schichten zuweisen.

Beispielsweise können Arbeitsplatzmanager einen Zeitplan für die Vormittagsschicht mit Arbeitszeiten von 08:00 bis 13:00 Uhr erstellen. Sie können dieser Schicht dann basierend auf Organisationsrichtlinien verfügbare Arbeitsbereiche zuweisen. Diese zugewiesenen Arbeitsbereiche können dann für Mitarbeiter reserviert werden, die während dieser Schicht im Büro arbeiten.

Schichtbesitzer können die Details der Schichten, die sie besitzen, überprüfen und ändern. Sie können auch Arbeitsbereichsreservierungen und -anforderungen anzeigen, die für die Schichten gelten, die sie besitzen.

Arbeitsbereichsreservierungen

Anhand der Informationen über verfügbare Mitarbeiter und Arbeitsbereiche können Arbeitsplatzmanager Arbeitsbereiche und -plätze für Mitarbeiter reservieren. Arbeitsplatzmanager können auch Reservierungen für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig generieren. Sowohl der Mitarbeiter als auch der Arbeitsplatzmanager werden per E-Mail über Reservierungen benachrichtigt.

Mitarbeiter können Arbeitsbereichsreservierungen anfordern, wenn sie bereit sind, ins Büro zurückzukehren. Mithilfe interaktiver Stockwerkspläne können sie Arbeitsbereiche für einen bestimmten Datumsbereich, einen einzelnen Tag oder einige Stunden reservieren. Abhängig von Ihren organisatorischen Richtlinien erfordern Reservierungsanfragen dabei möglicherweise eine Genehmigung für eine Bestätigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Arbeitsplatzprofile aller Mitarbeiter eingerichtet sind, weist die Anwendung den Mitarbeitern verfügbare Arbeitsbereiche automatisch abhängig von ihrer Datum- und Zeitauswahl beim Erstellen einer Reservierung zu.

Für erweiterte Optionen der Arbeitsplatzreservierung verwenden Sie Workplace Reservation Management in der Workplace Service Delivery Suite. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Reservation Management.

Arbeitsplatzaufgaben

Arbeitsplatzmanager können Wartungsaktivitäten, die am Arbeitsplatz für jede Schicht geplant sind, überwachen. Sie können auch Zeitpläne für geplante oder bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben erstellen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Arbeitsplatz-Dashboard

Mithilfe von Datenvisualisierungen können Sie die Verfügbarkeit von Arbeitsbereichen und den Belegungsgrad Ihrer Bürostandorte auswerten und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben auf dem Arbeitsplatz-Dashboard überwachen.

Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite Anwendungen

Workplace Core Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Workplace Core installieren

Sie können die Anwendung Workplace Core installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Diese Anwendung enthält optionale Demodaten.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Workplace Core installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Core installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis: Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung während der Installation nicht laden, ist ein späteres Laden nicht möglich.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Workplace Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, geplante Aufgaben, Tabellen und Geschäftsregeln.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Workplace Core installierte Rollen

Mit Workplace Core installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzadministrator [sn_wsd_core.admin]	• Richtet Daten zum Arbeitsplatz ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_core.workplace_manage
Arbeitsplatzmanager [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserviert Bereiche am Arbeitsplatz. • Verknüpft Mitarbeiter und Schichten mit Bereichen. • Verwaltet vorbeugende Wartungsaufgaben.	• sn_wsd_core.workplace_e • schedule_admin • template_editor_global
Analyst Arbeitsplatzgefahrenpotenzial [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifiziert potenziell exponierte Mitarbeiter in der Anwendung ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr anhand von Arbeitsbereichreservierungen.	Keine
Besitzer der Arbeitsplatzschicht [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Hat Bearbeitungszugriff auf die Schichten, deren Eigentümer er ist. • Verfügt über Bearbeitungszugriff auf Details wie Schichtpläne, zugeordnete Benutzer und Schichtbereiche von Mitarbeitern. • Hat schreibgeschützten Zugriff auf Arbeitsplatzaufgaben und Schichten von Mitarbeitern	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Kann Arbeitsbereichsanforderungen und Reservierungen für Schichten von Mitarbeitern anzeigen.	
Arbeitsplatzbenutzer [sn_wsd_core.workplace_user]	• Fordert Bereichs- oder Arbeitsbereichsreservierungen über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App an. • Plant die Ankunft am Arbeitsplatz über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App. **Hinweis:** Ab Workplace Core v1.3.2 ist diese Rolle erforderlich, damit Mitarbeiter Reservierungen von Workplace-Serviceportal anfordern können.	Keine
Workplace Core Writer [sn_wsd_core.task_writer]	• Arbeitsplatzaufgaben erstellen, lesen, aktualisieren und löschen • Aufgaben-Vorlagen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen	sn_wsd_core.task_reader
Workplace Core Reader [sn_wsd_core.task_reader]	Verfügt über die Berechtigung zum Lesen aller Arbeitsplatzaufgaben	Keine
Workplace-Knowledge Base-Autor [sn_wsd_core.kb_writer]	• Kann Knowledge Base-Artikel erstellen, anzeigen, veröffentlichen und aktualisieren • Knowledge Base-Artikel außer Kraft setzen und erneut veröffentlichen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte geplante Aufgaben

Mit Workplace Core installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Regelmäßig nach bevorstehenden Reservierungen suchen	Sucht nach bevorstehenden Arbeitsbereichsreservierungen zwischen 4 und 8 Stunden nach der Ausführung dieses Auftrags und sendet E-Mail-Benachrichtigungen an die Mitarbeiter mit Reservierungen. Standardmäßig ist dieser Auftrag so konfiguriert, dass er alle 4 Stunden ausgeführt wird.
Reservierung einchecken und auschecken	Es werden die folgenden Schritte ausgeführt. • Benachrichtigt Mitarbeiter per E-Mail, um eine Reservierung einzuchecken • Benachrichtigt Mitarbeiter per E-Mail, um eine Reservierung auszuchecken • Storniert automatisch eine Reservierung, wenn sie nicht innerhalb von 30 Minuten nach Benachrichtigung des Mitarbeiters eingecheckt wird • Checkt eine Reservierung automatisch aus, wenn sie eine Stunde nach Ende der Reservierungsdauer nicht ausgecheckt wurde

Mit Workplace Core installierte Tabellen

Mit Workplace Core installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Bereich [sn_wsd_core_area]	Speichert die Liste der Bereiche in den Bürostockwerken.
Ankunftseingang [sn_wsd_core_arrival_entry]	Speichert die Liste der Einträge für die geplante Ankunft der Mitarbeiter.
Ankunftszeitplan [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Speichern Sie die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der geplanten Ankunftsintervalle.
Gebäude [sn_wsd_core_building]	Speichert die Liste der Bürogebäude.
Campus	Speichert die Liste der Büro-Campus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_core_campus]	
Stockwerk [sn_wsd_core_floor]	Speichert die Liste der Bürostockwerke.
HTML-Signaturvorlage [sn_wsd_core_html_signing_template]	Speichert die Vorlagen, um eine geplante Aufgabe abzuzeichnen und eine PDF-Datei zu generieren.
Schichtstandort [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Arbeitsbereichsstandorten.
Definition der geplanten Aufgabe [sn_wsd_core_planned_task_def]	Speichert die Definitionen geplanter Aufgaben, die von Arbeitsplatzmanagern für Arbeitsplatzaufgaben erstellt werden.
Region [sn_wsd_core_region]	Speichert die Liste der Regionen von Arbeitsplatzstandorten.
Reservierung [sn_wsd_core_reservation]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten, Mitarbeitern und Arbeitsbereichen.
Schicht [sn_wsd_core_shift]	Speichert die Liste der Schichten.
Site [sn_wsd_core_site]	Speichert die Liste der Standorte des Unternehmens.
Platz [sn_wsd_core_space]	Speichert die Liste der Arbeitsbereiche des Unternehmens.
Platztyp [sn_wsd_core_space_type]	Speichert die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der Platztyp-Konfiguration
Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]	Dient als temporäre Platzhaltertabelle für importierte Daten zu Bereichen.
Anwenderschicht [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Mitarbeitern. Vorhandene Benutzer, die ein Upgrade von der ersten Version der App durchführen, müssen das Feld **Benutzer** als Anzeigewert verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Felder als Tabellenanzeigewert auswählen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzprofil des Anwenders [sn_wsd_core_workplace_profile]	Speichert die Beziehung zwischen Mitarbeitern und ihren zugewiesenen Arbeitsbereichen
Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen [sn_wsd_core_client_role_rule]	Speichert die Zuweisungsregeln für Arbeitsplatz-Clientrollen, die für Mitarbeiter erstellt wurden.
Arbeitsplatzstandort [sn_wsd_core_workplace_location]	Übergeordnete Tabelle für alle Arbeitsbereich-Entitätstabellen wie Regionen, Standorte, Campus, Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen.
Arbeitsplatzanforderung [sn_wsd_core_workplace_request]	Speichert die von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]	Speichert alle Arbeitsplatzaufgaben, die für Schichten erstellt wurden Wenn Sie ein Upgrade von Version 1.1.1 oder früher der App durchführen, stellen Sie sicher, dass das Feld **Standardwert** für die Spalte „workplace_task_type“ dieser Tabelle leer ist. Weitere Informationen dazu, wie Sie den Standardanzeigewert einer Tabellenspalte ändern, finden Sie unter Standardfeldwerte angeben .
Arbeitsplatzräume [sn_wsd_core_room]	Erweitert die Raumtabelle [sn_wsd_core_space]. Enthält die reservierbaren Elemente eines Raums, die für die Reservierung verfügbar sind.

Mit Workplace Core installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace Core verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Core verfügbar.

Hinweis: Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Workplace Core

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Aktiviert die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen, wenn Mitarbeiter Arbeitsbereichsreservierungen anfordern • Typ: true|false • Standardwert: false

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Sobald diese Funktion aktiviert ist, werden die Felder, die mit den Arbeitsplatzstandorten zusammenhängen, wie **Bereich**, **Platzpräferenz** und **Platz**, im Arbeitsbereichsreservierungs-Formular nicht angezeigt. Aktivieren Sie diese Funktion nur, wenn für alle Mitarbeiter ein fester Arbeitsbereich in ihren Benutzerprofilen in der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Legt basierend auf dem Wert im Feld **Ist reservierbar** fest, ob Reservierungen für Arbeitsbereiche storniert werden sollen. • Typ: true|false • Standardwert: false Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, storniert die Anwendung alle Arbeitsbereichsreservierungen, die für die Bereiche und Plätze der Gebäude oder Stockwerke vorgenommen wurden, für die der Wert des Felds **Reservierbar** auf **false** festgelegt ist.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Bestimmt die Dauer (in Tagen), bis zu der die Aufgaben vor und nach der Reinigung ausgeführt werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Bestimmt, ob nicht reservierbare Arbeitsbereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal in Grau angezeigt werden. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Das Ändern dieses Werts in „true“ kann die Leistung beeinträchtigen.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Bestimmt, ob Reservierungsdetails angezeigt werden, wenn Benutzer mit dem Mauszeiger auf gebuchte Bereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal zeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Legt die maximale Anzahl von Tagen fest, für die ein Mitarbeiter gleichzeitig eine Bereichsreservierung anfordern kann. Diese Eigenschaft gilt, wenn ein Mitarbeiter eine Bereichsreservierung für mehrere Tage anfordert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Bestimmt die Sichtbarkeit der Schaltfläche **Uber buchen** in der Now® Mobile-App. Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, können Mitarbeiter **Uber buchen** aus ihren bestätigten Reservierungen auf ihren Mobilgeräten auswählen. Die Benutzer werden dann zur mobilen Uber-App weitergeleitet. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Sucht nach E-Mails, die für die Anwendungen ServiceNow® Workplace Service Delivery und Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange empfangen wurden. Diese Eigenschaft wurde in Workplace Case Management Version 1.0.1 gegenüber der Eigenschaft *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* umbenannt. Diese Eigenschaft ist nur für Workplace Safety Management 2.0.3 oder höher verfügbar. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: askwsd@example.com • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Hiermit können Sie benutzerdefinierte Transformationszuordnungen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Aktiviert das Ein- und Auschecken von Reservierungen per E-Mail. Wenn diese Eigenschaft auf **„true“** festgelegt ist, können Mitarbeiter eine Reservierung ein- und auschecken. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Mit dieser Eigenschaft können Sie die maximale Anzahl von Stockwerken festlegen, die jederzeit für einen Entitäts-Cache erstellt werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Hiermit können Sie alle zukünftigen Reservierungen auf Standortebene stornieren. Legen Sie das Feld **Ist reservierbar** für den Standort auf **false** fest. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Der Benutzer kann nur dann schichtbasierte Reservierungen erstellen, wenn er Teil dieser Schicht ist. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Zeigt nur die verfügbaren Gebäude und Stockwerke in den Datensatzerstellern für Reservierungen an. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Zeigt nur die verfügbaren Bereiche und Plätze in den Datensatzerstellern für Mehrtagesreservierungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Ermöglicht Ihnen, die maximale Anzahl von Tagen bis zu dem Zeitpunkt in der Zukunft anzugeben, bis zu dem die Mitarbeiter ihre Ankunft planen können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7

Arbeitsplatzdaten bereitstellen

Geben Sie in der Anwendung Workplace Core Daten zu Ihrem Arbeitsplatz an, damit Sie Mitarbeitern effizient Schichten zuweisen und Arbeitsbereiche für diese Schichten festlegen können.

Arbeitsbereich-Datensatz

Die für jeden Arbeitsbereichsdatensatz verfügbaren Informationen sind:

- Region
- Site
- Campus
- Gebäude
- Stockwerk
- Bereich
- Platz

Jede Bezeichnung muss einen eindeutigen Bezeichner verwenden. Wenn Sie beispielsweise das vierte Stockwerk in Gebäude 7 angeben, benennen Sie das Stockwerk „7–4“ und nicht nur „4“.

Daten für mehrere Arbeitsstandorte eingeben

Wenn Sie eine große Organisation haben, sollten Sie eine Tabelle verwenden, die die globalen Datensatzinformationen wie Regionen, Gebäude und Standorte enthält, damit Sie keine sich wiederholenden Informationen für jeden Arbeitsbereichsdatensatz manuell eingeben müssen. Sie können die Informationen, die Sie bereits in die Anwendung eingegeben haben, entweder in eine Tabelle exportieren oder in einer vorhandenen Arbeitsbereichstabelle verwenden. Anschließend importieren Sie die Tabelle mit den vollständigen Daten des Arbeitsbereichs in Massenform in die Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie über eine bereits vorhandene Tabelle verfügen, müssen Sie zuerst die Spalten-Header und Daten der globalen Informationen so konvertieren, dass sie den ServiceNow-Datensatznamen und Bezeichnernummern entsprechen. Sie führen dann einen Massenimport dieser Daten in die Anwendung Workplace Core durch, um Arbeitsbereiche zuzuweisen.

  Beispiel: Die Tabelle Ihrer Organisation verwendet den Namen „Standort“ für Standorte oder „Geb. 1“ für jedes Gebäude 1 an jedem Standort. Sie müssen den Spalten-Header der Tabelle „Standort“ in „Standorte“ ändern und jedes „Geb. 1“ in den eindeutigen Bezeichner aus den Anwendungsdatensätzen von Workplace Core ändern.

- Wenn Sie keine vorhandene Tabelle haben, geben Sie die sich wiederholenden globalen Informationen ein, die Sie nicht für jeden Bereich manuell eingeben möchten. Die Daten für jedes Feld müssen einen eindeutigen Bezeichner haben. Anschließend exportieren Sie die Informationen aus der Anwendung in eine Tabelle, in der Sie nur die Flächeninformationen manuell eingeben müssen.

Stockwerkspläne

Die ServiceNow AI Platform unterstützt für Stockwerkspläne Dateien im Drawing eXchange Format (.dxf). Sie können die Layer auswählen, die Sie für Endbenutzer-Stockwerkspläne benötigen, und die Attribute (Tags) konfigurieren, die Feldern zugewiesen werden sollen. Informationen zum Exportieren einer AutoCAD-Datei (.dwg) in eine Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) finden Sie in der Dokumentation Ihrer AutoCAD-Version.

Stellen Sie vor dem Hochladen einer .dxf-Datei mit Ihren AutoCAD-Designern Folgendes sicher:

- Die Datei verwendet Blockreferenzen und keinen ein- oder mehrzeiligen Text für Flächenbeschriftungen.
- Die Blockattribute besitzen verständliche Tags.
- Für die Blockreferenzen sind entsprechende Attributwerte festgelegt.

Hinweis: Es wird dringend empfohlen, Blöcke zu verwenden. Verwenden Sie keine Textobjekte.

Mit dem Hochladen eines Stockwerksplans wird ein Stockwerksdatensatz erstellt. Alle Arbeitsbereiche des Stockwerks werden automatisch der zugehörigen Liste „Flächen“ des Stockwerks-Datensatzes hinzugefügt.

Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen

Erstellen Sie individuelle Datensätze für Ihre Arbeitsbereiche, Stockwerke, Bürogebäude und Arbeitsplatzstandorte in der Anwendung Workplace Core. Fügen Sie entweder neue Daten ein, oder fügen Sie den vorhandenen Arbeitsplatzdaten Datensätze hinzu.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: In der Suite Workplace Service Delivery ab Version 2.5.3 von Workplace Core wird das Auswahlfeld **Platztyp (space_type)** nicht mehr unterstützt. Nach dem Upgrade werden Platztypen in der **Platztyp-Konfiguration** konfiguriert. Das Feld **Platztyp (space_type)** wird als Feld **Platztyp (location_type)** in die Platztabelle [sn_wsd_core_space] migriert. Kunden mit Anpassungen am nicht mehr unterstützten Feld **Platztyp (space_type)** wird empfohlen, ihren Flow manuell zu migrieren und das neue Feld **Platztyp (location_type)** zu verwenden. Das neue Behebungsskript **Standorttyp aus Platztyp aktualisieren** wird dazu eingeführt, die geplante Aufgabe **Populate location_type from space_type** für die Platztabelle [sn_wsd_core_space] auszuführen und so den nicht mehr unterstützten Feldwert **Platztyp (space_type)** zum neuen Feld **Platztyp (location_type)** zu migrieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer kleinen Anzahl von Arbeitsbereichen können Sie die Informationen für jeden Arbeitsbereich bis hinunter zur Ebene „Flächen” einzeln eingeben.

Wenn Sie über viele Arbeitsstandorte verfügen, möchten Sie möglicherweise Folgendes tun:

1. Ein Gerüst wiederholter globaler Informationen erstellen.
2. Informationen zu den einzelnen Bereichen in einer Tabelle hinzufügen.
3. Die Tabelle in die Anwendung importieren.

   Weitere Informationen zum Importieren finden Sie unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.

Wenn Sie Stockwerkspläne haben, können Sie Datensätze bis zur Gebäudeebene erstellen. Beim Hochladen der Stockwerkspläne werden die Daten der Stockwerke und der mit diesen Stockwerken verbundenen Plätze geladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.
   Erstellen Sie die Datensätze in der folgenden Reihenfolge:
   - Regionen
   - Sites
   - Campusse
   - Gebäude
   - Stockwerke
   - Bereiche
   - Flächen

   Wenn Sie beispielsweise Standorte Ihrer Büros festlegen möchten, wählen Sie **Sites**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Hinweis:
   - Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt vom ausgewählten Modul ab.
   - Sie können Felder, die für Ihr Unternehmen nicht zutreffen, leer lassen.

   Die Felder im Formular unterscheiden sich je nachdem, welches Modul Sie ausgewählt haben. Das folgende Formular kann beispielsweise für Gebäude verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsbereichs. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Wenn z. B. das Feld **Gebäude** auf **1C** und das Feld **Platz** auf **WST 1C 1601** festgelegt sind, lautet ein geeigneter Wert für das Feld **Name** folgendermaßen: `1C-16`. **Hinweis:** Verwenden Sie keine Arbeitsplatzstandorte mit gleichem Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinflusst.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Bürogebäudes für diesen Arbeitsbereich. Wenn sich mehrere Gebäude in einer Region befinden, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich dieser Arbeitsbereich befindet.
Bereich	Name des Bereichs auf dem Bürostockwerk.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Fläche aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob die Flächen für diese Arbeitsplatzeinheit zur Reservierung verfügbar sind. Wenn Sie z. B. ein Gebäude nicht als reservierbar markieren, wären die Stockwerke, Bereiche und Räume dieses Gebäudes nicht für eine Reservierung verfügbar.
Breitengrad	Breitengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Breitengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Längengrad	Längengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Längengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie Stockwerkspläne für Ihren Arbeitsplatz haben, können Sie sie hochladen, um Stockwerks- und Arbeitsbereichsdaten zu erstellen und anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen.
- Wenn Sie Massendaten für Arbeitsbereiche mithilfe einer Tabelle eingeben und importieren, finden Sie weitere Informationen unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.
- Wenn Sie alle Arbeitsplatzdaten hinzugefügt haben, können Sie Mitarbeiterschichten definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Schichten für den Arbeitsplatz definieren.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen

Laden Sie Dateien im Drawing eXchange-Format (.dxf) der Stockwerkspläne hoch, die Sie konfigurieren und zum Reservieren von Platz für Ihre Mitarbeiter verwenden können.

Vorbereitungen

Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Um die Karten im Standortverzeichnis und in Workplace Reservation Management anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

Um Probleme beim Rendern Ihres Stockwerksplans zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass die Größe des Anhangs dxf.json maximal 5 MB beträgt. Zum Anzeigen der Größe laden Sie die Datei dxf.json herunter, und zeigen Sie die Dateieigenschaften an. Wenn die Datei größer als 5 MB ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Arbeiten Sie mit Ihren AutoCAD-Designern zusammen, um sicherzustellen, dass Flächen als Blöcke (nicht ein- oder mehrzeiliger Text) dargestellt werden.
- Stellen Sie sicher, dass die Blockreferenzattribute ordnungsgemäß festgelegt sind, und versuchen Sie erneut, die Datei dxf.json zu importieren.
- Legen Sie für die Eigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size` einen Wert größer oder gleich der Dateigröße von dxf.json fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Stockwerksplan Hochladen**an.

   In Workplace Core Version 2.19.0 und höher, der Navigationspfad für **Stockwerksplan hochladen** Ist in der Kontextmenüsuche der Anwendung nicht verfügbar **Alle** > **Workplace Core**an.

   In Workplace Core Ab Version 2.18.11 ist der Navigationspfad in der Kontextmenüsuche der Anwendung verfügbar **Alle** > **Workplace Core** > **Stockwerkplan hochladen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitsplatz-Stockwerk verwalten“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine eindeutige Zahl, die automatisch von der Anwendung generiert wird und den Stockwerksplan identifiziert
Name	Name des Stockwerksplans. **Hinweis:** Seien Sie spezifisch, und achten Sie bei der Benennung Ihrer Stockwerkspläne auf eine einheitliche Namenskonvention.
Region	Geografische Lage des Gebäudes, das durch den Stockwerksplan dargestellt wird. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Regionen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Site	Der Standort des Büros oder des Campus in einer Region. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Standorte anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Campus	Name des Campus, wenn an einem Standort mehrere Gebäude vorhanden sind
Gebäude	Name eines bestimmten Gebäudes, wenn an einem Campus mehrere Gebäude vorhanden sind.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob der Flächenmanager diesen Plan für die Verwendung durch Mitarbeiter reservieren kann.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Anhangssymbol , und laden Sie die Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) hoch. Nachdem Sie Ihre .dxf-Datei angehängt und den Stockwerksplan importiert haben, wird die .dfx-Datei in Ihren Anhängen in eine dxf.json-Datei konvertiert. Entfernen Sie keine dieser Dateien, da andernfalls Ihr Grundriss nicht angezeigt wird. Außerdem darf die Dateigröße von dxf.json maximal 5 MB betragen. Versuchen Sie, während des Importvorgangs weniger Ebenen in der .dxf-Datei auszuwählen.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen” auf der rechten Seite die Ebenen aus, die auf dem Plan angezeigt werden sollen.
   Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.
6. Wählen Sie **Rendern** aus.
   Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihren Cursor, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Das Tag, das Sie den Flächenfeldern zuordnen möchten. Tags identifizieren Flächen im Stockwerksplan und stammen aus der hochgeladenen .dxf-Datei. Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche” [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME“ mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens ist. Das Flächenfeld stellt einen bestimmten Standort auf dem Stockwerksplan dar, den Sie einem Mitarbeiter zuweisen können.
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

9. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Ein neuer Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan erstellt. Die zugehörige Liste „Flächen“ wird mit allen Arbeitsbereichen auf diesem Stockwerk ausgefüllt.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan aktualisieren

Aktualisieren Sie einen Arbeitsplatz-Stockwerksplan, indem Sie einen neuen Plan hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**an.
2. Wählen Sie das Stockwerk, das Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Update floor plan** (Stockwerksplan aktualisieren).
4. Wählen Sie **Anhänge verwalten**, löschen Sie die aktuelle Stockwerksplandatei und hängen Sie die neue Stockwerksplandatei an.
   Sie können jeweils nur eine .dxf-Datei hochladen.
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen” die Ebenen aus, die auf dem Stockwerksplan angezeigt werden sollen.
   Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.
7. Wählen Sie **Rendern** aus.
   Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihre Maus, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.
8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Tags aus der hochgeladenen .dxf-Datei identifizieren Flächen im Stockwerksplan. Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche” [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME“ mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

10. Wählen Sie **Vorschau der Änderungen** und überprüfen Sie auf der Registerkarte **Vorschau der Änderungen** die Änderungen, die Sie vornehmen möchten, bevor Sie sie bestätigen.
11. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis
Folgende Änderungen finden statt:

- Zuordnungswerte werden ausgefüllt.
- Vorhandene Flächen, die nicht mehr übereinstimmen, werden gelöscht.
- Wenn alte Flächen umbenannt wurden, ersetzen die neuen die alten.
- Alle Reservierungen werden gelöscht.

Ein ursprünglicher Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan aktualisiert. Die zugehörige Liste „Flächen“ wird ebenfalls aktualisiert. Um Ihre Änderungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Aktualisierungsprotokoll des Stockwerksplans**.

Aktualisierungsprotokolle für Arbeitsplatz-Stockwerksplan anzeigen

Nach der Aktualisierung Ihres Arbeitsplatz-Stockwerksplan können Sie alle vorgenommenen Änderungen anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Stockwerksplan-Aktualisierungsprotokolle**an.
   Für jeden Stockwerksplan wird ein Protokoll mit aktualisiertem Datums- und Zeitstempel angezeigt.
2. Wählen Sie den Link **Erstellungsdatum**, um den Protokolldatensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie den Link **Stockwerk**, um den Stockwerksdatensatz anzuzeigen.

Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren

Durch einen Massenimport der Daten aller Arbeitsbereiche in die Anwendung Workplace Core über eine Tabelle können Sie die manuelle Eingabe redundanter Daten für jeden Arbeitsbereich vermeiden, was Zeit und Aufwand spart.

Mithilfe einer Tabelle, die die globalen Informationen für Ihre Arbeitsstandorte enthält, können Sie nur die charakteristischen Flächeninformationen eingeben, anstatt Informationen wie Region, Standort, Gebäude und Stockwerk von Hand wiederholt eingeben zu müssen. Sie können entweder eine Excel-Tabelle aus den Daten erstellen, die Sie in die Anwendung Workplace Core eingegeben haben, oder eine vorhandene Arbeitsplatztabelle ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren

Passen Sie die Informationen in der vorhandenen Arbeitsbereichstabelle Ihres Unternehmens an, um zu vermeiden, dass Sie sich wiederholende Informationen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Tabelle mit den Arbeitsbereichsdaten Ihres Unternehmens haben, müssen Sie diese an die Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz anpassen.

Dieses Beispiel beschreibt, wie Sie die Stockwerksinformationen für Ihre Arbeitsbereichsdaten ändern. Wiederholen Sie diese Anweisungen, um die Felder für Gebäude, Campus, Standort und Region entsprechend zu ersetzen.

Prozedur

1. Ändern Sie die Daten in der Tabelle so, dass sie mit den Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz übereinstimmen.

   a. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**an.

   b. Suchen Sie den gewünschten Stockwerksdatensatz, und öffnen Sie ihn.

   c. Kopieren Sie den Feldwert von **Nummer**.

   d. Fügen Sie den Wert anstelle von „Stockwerk 1“ in die Excel-Tabelle ein.

      Im Beispiel wird der folgende Beispieleintrag für Arbeitsbereiche verwendet, die zu Stockwerk 1 von Gebäude 1 auf dem Campus 2 in Florida, USA gehören:

      - FLOR0001694 steht für Stockwerk 1
      - BLDG0001028 steht für Gebäude 1
      - CMPS0001013 steht für Florida Campus 2
      - SITE0001007 steht für Florida
      - RGIN0001002 steht für USA

      Hinweis: Sie können die Spalte **Bereich** ausschließen, da sie nicht zwingend erforderlich ist. Geben Sie einen Dummy-Wert in die Spalte ein, statt sie leer zu lassen.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
3. Speichern Sie die Tabelle.

Arbeitsplatzdaten-Tabelle erstellen

Erstellen Sie eine Microsoft Excel-Tabelle aus den Daten, die Sie in Workplace Core eingegeben haben, damit Sie keine globalen Informationen wie den Standort oder die Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einer großen Anzahl von Arbeitsstandorten empfiehlt es sich, eine Tabelle zu erstellen, die Sie dann in Ihre ServiceNow-Instanz importieren können, damit Sie nicht globale Informationen wie die Standort- oder Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich von Hand eingeben müssen.

Hinweis: Wenn Sie bereits eine Arbeitsbereichstabelle für Ihr Unternehmen haben, befolgen Sie die Anweisungen in Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren, um sie für den Export der Daten anzupassen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Modul für die kleinste Einheit aus, für die Sie die Daten wiederholen möchten.

   Wenn Sie Datensätze z. B. für globale Informationen für Regionen, Standorte, Gebäude und Stockwerke erstellt haben, wählen Sie **Stockwerke**.

3. **Wahlweise:** Passen Sie die anzuzeigenden Spalten an.
   Beispielsweise können Sie die Spalte **Campus** ausblenden, wenn Ihr Unternehmen keinen Campus hat, indem Sie einen Dummy-Wert eingeben, statt die Spalte leer zu lassen.
4. Exportieren Sie die Daten, indem Sie eine beliebige Spalte auswählen und halten oder mit der rechten Maustaste auf sie klicken. Wählen Sie anschließend **Exportieren** und **Excel (.xlsx)** aus.
   Die Daten werden aus der Anwendung exportiert, sodass Sie sie als Excel-Datei herunterladen können.
5. Wählen Sie **Herunterladen** aus.
6. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
7. Speichern Sie die Tabelle.

Nächste Maßnahme
Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Importieren Sie Ihre Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle in die Anwendung Workplace Core.

Vorbereitungen
Schließen Sie Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren ab.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. Wählen Sie **Vorhandene Tabelle**.
3. Wählen Sie im Feld **Importsatztabelle Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen Sie **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelltabelle aus.
6. **Wahlweise:** Geben Sie in das Feld **Blattnummer** die Arbeitsblattnummer und in das Feld **Headerzeile** die Header-Zeilennummer ein.
7. Wählen Sie **Absenden** aus.
   Die importierten Daten sind jetzt in der neuen Importsatztabelle verfügbar.
8. Wählen Sie **Umwandlung ausführen**.

   Wichtig: Vergewissern Sie sich, dass im Feld „Importsatz“ „sn_wsd_core_space_staging“ angezeigt wird und die Zuordnung „Space Transform map -sn_wsd_core_space“ ausgewählt wurde.

9. Wählen Sie **Umwandeln**.
10. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob die Datensätze in die Tabelle „Bereiche“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Flächen**

Zugehörige Informationen

Import ausführen

Eine Transform Map erstellen

Platztyp-Konfigurationen hinzufügen

Konfigurieren Sie die verschiedenen Arten von Arbeitsbereichen, die an einem Arbeitsplatz verfügbar sind. Sie können Bereiche basierend auf verschiedenen Bereichstypen (Arbeitsbereich/Schreibtisch) hinzufügen. Mit dem Bereichstyp können Mitarbeiter die verschiedenen Arten von Arbeitsbereichen identifizieren, die auf einem Stockwerk verfügbar sind

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**an.
   Die Seite Bereichstypen wird geöffnet.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Platztyp-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name des Platztyps
Code	Code für den Platztyp. Der Code kann auch ein Name sein.
Tabelle	Tabelle des Platztyps. Das Feld wird automatisch auf **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn der Platztyp ein Raum ist, wählen Sie **Raum [sn_wsd_core_room]**.
Anwendung	Anwendung des Platztyps. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Zum Beispiel: Arbeitsplatz-Assistent
Aktiv	Option zum Aktivieren des Platztyps
Verfügbar für	Option zum Festlegen des Benutzertyps, für den der Platztyp verfügbar ist

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Der Platztyp ist konfiguriert. Sie können diesen Platztyp auswählen, während Sie einen Platz oder eine Typzuordnung erstellen.

Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen

Ordnen Sie Ihre Mitarbeiter in Workplace Core fest zugewiesenen Arbeitsplätzen zu, um dieses Detail in Reservierungsanforderungen automatisch zu füllen und die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen zu nutzen, wenn diese Funktion aktiviert wurde.

Erstellen Sie für Mitarbeiter, die vor Beginn der Remote-Arbeit einen festen Arbeitsbereich hatten, eine Zuordnung zwischen dem Benutzerprofil und den Details des festen Arbeitsbereichs. Durch diese Zuordnung werden die Arbeitsplatzdetails im Reservierungsanforderungsformular automatisch gefüllt, damit sie nicht manuell angegeben werden müssen.

Wenn Ihr Systemadministrator die automatische Zuweisungsfunktion aktiviert hat, bedeutet die Zuordnung von Arbeitsbereichen für alle Mitarbeiter auch, dass bestimmte Arbeitsbereiche automatisch zugewiesen werden, wenn Mitarbeiter eine Reservierungsanforderung stellen.

Die Daten aus der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] werden verwendet, um dem Mitarbeiter den festen Arbeitsbereich automatisch zuzuweisen.

- Wenn der feste Arbeitsbereich des Benutzers verfügbar ist, wird dieser Arbeitsbereich für den Mitarbeiter reserviert.
- Wenn der feste Arbeitsbereich für das angeforderte Datum oder die angeforderte Zeit nicht verfügbar ist, sucht die Anwendung nach einem verfügbaren Arbeitsbereich am Arbeitsplatz des Mitarbeiters in der Reihenfolge Bereich > Stockwerk > Gebäude > Campus > Standort > Region und reserviert ihn.

  Beispiel: Wenn im festgelegten Arbeitsbereich des Mitarbeiters keine Bereiche verfügbar sind, findet die Anwendung einen verfügbaren Platz auf der Etage dieses Bereichs und reserviert ihn.

Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen

Ordnen Sie Benutzerprofilen bestimmte Arbeitsbereiche in Workplace Core zu. Diese Zuordnung wird verwendet, um Arbeitsbereiche für Mitarbeiter automatisch zuzuteilen, damit sie bei der Anforderung einer Reservierung keinen Arbeitsbereich manuell auswählen müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einrichtung Ihrer Arbeitsplatzdaten abgeschlossen hat. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie für alle Mitarbeiter im Besitz der Informationen zum festen Arbeitsplatz sind.
- Sie können auch zur Tabelle „Arbeitsplatzprofile des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] navigieren, indem Sie `sn_wsd_core_workplace_profile.list` in den Navigationsfilter eingeben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Zuordnung für alle Mitarbeiter und ihre festen Arbeitsplätze. Sie können auch einen einfachen Import Ihrer Mitarbeiterarbeitsplatz-Daten durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Easy Import .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Arbeitsplatzprofil des Anwenders – Formular

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, für den Sie eine Arbeitsplatzzuordnung erstellen möchten
Arbeitsplatzstandort	Fester Arbeitsplatz des Mitarbeiters
Aktiv	Option zur Angabe, dass diese Arbeitsplatzzuordnung aktiv ist
Datenschutz für Mitarbeiterstandort aktivieren	Option zum Festlegen der Standortdatenschutzeinstellung für das Arbeitsplatzprofil. Beachten Sie Folgendes: ○ Legen Sie diese Option nur fest, wenn Sie ein anderes Datenschutz-Setup für das Arbeitsplatzprofil haben möchten. ○ Standardmäßig wird die Datenschutzeinstellung für den Standort berücksichtigt, die für das Gebäude festgelegt ist, dem das Arbeitsplatzprofil zugewiesen ist. ○ Falls das Gebäude keine Datenschutzeinstellung für den Standort hat, wird die Einstellung in festgelegt Workplace Reservation Management Systemeigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	`sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY`Wird berücksichtigt. ○ Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Mitarbeiter des von Ihnen verwalteten Arbeitsplatzes.

Ergebnis
Die Tabelle „Arbeitsplatzprofile des Anwenders" [sn_wsd_core_workplace_profile] wird mit allen neuen Profilen ausgefüllt.

Mitarbeitern die Arbeitsplatz-Benutzerrolle zuweisen

Legen Sie Regeln in Workplace Core fest, um die Arbeitsplatz-Benutzerrolle nur Mitarbeitern in den bestimmten Ländern zuzuweisen, in denen Sie mit der Wiederaufnahme des Bürobetriebs beginnen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Benutzerprofile Ihrer Mitarbeiter die erforderlichen Angaben enthalten. Sie können die Anwenderprofile von Mitarbeitern überprüfen, indem Sie zu navigieren **Anwenderadministration** > **Anwender**an.

Erforderliche Rolle: admin oder sn_wsd_core.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration**an.
2. Wählen Sie **Zuweisungsregeln für Client-Rolle**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen – Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Zuweisungsregel
Rolle	Dieser Wert wird automatisch mit der Arbeitsplatz-Benutzerrolle (sn_wsd_core.workplace_user) generiert.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zuweisungsregel aktiv ist
Bedingung	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen, die ein Benutzerprofil erfüllen muss. Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. Zum Hinzufügen einer OR-Klausel wählen Sie **„OR" -Klausel hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingungen erstellt werden müssen. Im Feld wird automatisch `sys_user` ausgewählt.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis
Die Arbeitsplatz-Benutzerrollen werden zugewiesen. Beim Erstellen oder Aktualisieren eines Datensatzes in dieser Tabelle wird im Hintergrund ein Rollenzuweisungsprozess ausgelöst.

Schichten für den Arbeitsplatz konfigurieren

Konfigurieren Sie Schichten für Ihr Unternehmen in der Anwendung Workplace Core, damit Sie Ihren Arbeitsplatz effizient planen und verwalten können, indem Sie Zeitplänen Mitarbeiter und Arbeitsbereiche zuweisen.

Schichten für den Arbeitsplatz definieren

Definieren Sie in Workplace Core Schichten mit bestimmten Zeitplänen, damit Sie Arbeitsbereiche oder einen Arbeitsplatz festlegen und Mitarbeiter für jede Schicht zuweisen können.

Vorbereitungen

- Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Informationen verfügen:
  - Entsprechende Schichtpläne
  - Daten aller Mitarbeiter, die in dieser Schicht im Büro arbeiten würden
  - Daten der Arbeitsplätze, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsplatzmanager können später für Mitarbeiter gemäß ihren zugewiesenen Schichten Arbeitsplätze reservieren.

Wenn Ihr Unternehmen Arbeit nicht in Schichten organisiert, können Sie den allgemeinen Schichtzeitplan verwenden, der standardmäßig mit der Anwendung verfügbar ist.

Sie können auch auf das Formular „Schicht“ zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Neu erstellen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Schicht hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schicht, z. B. „Morgenschicht“.
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht. Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**. Weitere Informationen zum Erstellen eines Schichtzeitplans finden Sie unter Zeitpläne definieren .
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ○ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ○ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.
Start	Datum, ab dem diese Schicht aktiv ist.
Ende	Datum, bis zu dem diese Schicht aktiv ist.
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.
Anwender	Mitarbeiter, die dieser Schicht zugewiesen sind. Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.
Standorte	Arbeitsplätze, die während dieser Schicht reserviert werden können. Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.

Hinweis:

- Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.
- Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung mit Schichten anfordert, werden im Reservierungsformular nur Schichten angezeigt, die an den Daten aktiv sind, die der Mitarbeiter ausgewählt hat.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Schichtformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Schicht definieren oder alle vorhandenen Schichten anzeigen.

Option	Aktion
Eine weitere Schicht definieren	Wählen Sie **Weitere Schicht hinzufügen** aus.
Alle vorhandenen Schichten anzeigen	Wählen Sie **Alle Schichten anzeigen** aus.

Ergebnis

Die Schicht wird der Liste aller Schichten hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.

Wenn Sie eine Schicht löschen möchten, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle** Und wählen Sie die Schicht aus, die Sie löschen möchten.
- Klicken Sie im Formular auf **Löschen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.

  Die Schicht wird gelöscht.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Schicht über das Workplace-Serviceportal erstellt haben, können Sie Arbeitsplatzreservierungen direkt erstellen.

Sie können später weitere Informationen wie Mitarbeiter, Arbeitsplätze und Wartungsaufgaben konfigurieren, die dieser Schicht zugeordnet sind.

- Weisen Sie einer Schicht weitere Mitarbeiter zu.
- Weisen Sie einer Schicht mehr Arbeitsplätze zu.
- Ordnen Sie einer Schicht Aufgaben zu.

Mitarbeiter einer Schicht zuweisen

Ordnen Sie in Workplace Core einer Schicht Mitarbeiter zu, damit sie vom Büro aus nur in den Schichten arbeiten, denen sie zugewiesen sind. Arbeitsplatzmanager können später für diese Mitarbeiter gemäß ihrer zugewiesenen Schichten Arbeitsbereiche reservieren.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten der Mitarbeiter haben, die in dieser Schicht im Büro arbeiten werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Mitarbeiter hinzu, die in dieser Schicht im Büro arbeiten sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Schichtdetails wird an alle Mitarbeiter gesendet, die dieser Schicht zugewiesen sind.

Nächste Maßnahme

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen

Ordnen Sie in Workplace Core Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zu, sodass sie nur für diese Schicht verfügbar sind. Arbeitsplatzmanager können später diese Arbeitsplätze für Mitarbeiter reservieren, die während dieser Schicht arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren an.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten für die Arbeitsplätze haben, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
- Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „glide.ui.list.allow_extended_fields“ auf **true** festgelegt ist, damit die Filterkriterien beim Hinzufügen von Bereichen oder Plätzen richtig angezeigt werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Arbeitsbereiche und -plätze hinzu, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen.

Arbeitsplatzschichten verwalten, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core, und aktualisieren Sie die Schichtdetails bei Bedarf. Sie können auch die Reservierungen und Anforderungen überwachen, die für die diesen Schichten zugeordneten Arbeitsbereiche vorgenommen wurden.

Details der Schichten aktualisieren, die Sie besitzen

Überprüfen und ändern Sie die Details der Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core. Sie können die allgemeinen Schichtdetails ändern und der Schicht zugeordnete Mitarbeiter oder Arbeitsplätze hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung**an.
2. Wählen Sie **In meinem Besitz** aus.
3. Öffnen Sie die Schicht, für die Sie die Details anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Schichtdetails.

   a. Bearbeiten Sie die Details im Schichtformular.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Schicht
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	(Optional) Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**.
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht. (Optional) Wenn Sie einen anderen Benutzer auswählen, verlieren Sie den Zugriff auf diese Schicht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ▪ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ▪ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ▪ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.

Hinweis: Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.

b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der dieser Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Benutzer hinzu, oder entfernen Sie Benutzer.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Arbeitsbereiche, die dieser Schicht zugeordnet sind.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Bereiche und Plätze hinzu, oder entfernen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzreservierungen für Schichten überprüfen, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzreservierungen und Reservierungsanforderungen für die Schichten, die Sie besitzen, in Workplace Core. Sie können ausstehende Anforderungen identifizieren und mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten, um sie zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Reservierungsanforderungen von Mitarbeitern oder Arbeitsplatzreservierungen durch den Arbeitsplatzmanager.

Auswahl	Navigation
Reservierungsanforderungen von Mitarbeitern	Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzanforderungen** > **Alle**
Vom Arbeitsplatzmanager vorgenommene Reservierungen	Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**

2. Überprüfen Sie alle angeforderten oder vorgenommenen Reservierungen für Ihre Schicht.
3. **Wahlweise:** Öffnen Sie einen Reservierungsdatensatz, um seine Details anzuzeigen.

   (Optional) Wenn Sie Änderungen an der Reservierung vornehmen möchten, z. B. dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsbereich zuweisen, oder das Datum der Reservierung ändern möchten, wenden Sie sich an den Arbeitsplatzmanager, um diese Änderungen anzufordern.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie Mitarbeiteranforderungen anzeigen, notieren Sie alle Anforderungen im Status **Ausstehend**, damit Sie mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten können, um sie zu lösen.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter verwalten

Reservieren Sie verfügbare Arbeitsbereiche für Ihre Mitarbeiter, und prüfen Sie ausstehende Reservierungsanfragen von Mitarbeitern in Workplace Core, damit Sie Maßnahmen zum Physical Distancing sicherstellen können, wenn die Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zurückkehren. Wenn Sie Reservierungen vorgenommen haben, werden die Mitarbeiter über die Bereiche benachrichtigt, zu denen sie Zugang haben. Workplace Service Delivery bietet auch erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in der Anwendung Workplace Reservation Management.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter erstellen

Arbeitsplatzbereiche reservieren

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Reservierungen für Mitarbeiter für die Stockwerke Ihrer Bürogebäude vornehmen. Wenn Mitarbeiter ins Büro zurückkehren, können sie von einem beliebigen Bereich des reservierten Bereichs aus arbeiten. Die Anzahl der Mitarbeiterreservierungen, die Sie für einen Bereich Ihres Arbeitsplatzes vornehmen können, hängt von der für diesen Bereich definierten Kapazität ab. Wenn das Feld **Kapazität** eines Bereichs auf **0** festgelegt oder leer gelassen wird, können für diesen Bereich keine Reservierungen vorgenommen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelne Arbeitsplatzreservierung erstellen

Mithilfe der von Ihnen definierten Schichten können Sie eine Arbeitsplatzreservierung für einen Mitarbeiter für einen oder mehrere Tage erstellen.

Massenarbeitsplatzreservierungen erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen Tag oder mehrere Tage zugewiesen sind. Beispielsweise können Sie mit dieser Funktion Reservierungen für Mitarbeiter einer bestimmten Abteilung erstellen, die alle der gleichen Schicht zugewiesen würden.

Untergeordnete Reservierungsdatensätze für Mitarbeiterarbeitsplatzreservierungen

Wenn Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter reservieren, werden durch die Reservierung untergeordnete Reservierungsdatensätze für jeden entsprechenden Arbeitstag des angegebenen Zeitraums generiert. Die zutreffenden Tage werden durch den Schichtplan bestimmt, den Sie für diese Reservierung auswählen. Die von Ihnen erstellte Reservierung fungiert als übergeordneter Reservierungsdatensatz.

Wenn eine untergeordnete Reservierung für einen Tag im angegebenen Zeitraum mit einer bestehenden Reservierung in Konflikt steht, wird die untergeordnete Reservierung für diesen Tag nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für einen anderen Arbeitsplatz für diesen Tag erstellen.

Beispiel: Sie haben in der Nachmittagsschicht vom 01.06.2020 bis zum 10.06.2020 eine Reservierung für den Arbeitsplatz 2CN1612 für Mark Andrews erstellt. Für die einzelnen Arbeitstage zwischen dem 01.06.2020 und dem 10.06.2020 werden acht untergeordnete Reservierungsdatensätze für Mark Andrews für den Arbeitsplatz 2CN1612 erstellt. Wenn jedoch eine Reservierung für 2CN1612 am 08.06.2020 für eine andere Mitarbeiterin, Jane Doe, vorhanden ist, wird die untergeordnete Reservierung für Mark Andrews am 08.06.2020 nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für Mark Andrews für einen anderen Arbeitsplatz für den 08.06.2020 erstellen.

Wenn Sie die Details einer übergeordneten Reservierung später aktualisieren, werden alle untergeordneten Reservierungen, mit Ausnahme derer mit Daten in der Vergangenheit, entsprechend aktualisiert.

Bereichsreservierungsanforderungen von Mitarbeitern bearbeiten

Nachdem ein Mitarbeiter einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Datumsbereich angefordert und der Manager die Anforderung genehmigt hat, wird von der Anwendung die Verfügbarkeit des angeforderten Platzes überprüft. Wenn der Arbeitsplatz für einen oder alle Tage des angegebenen Zeitraums nicht verfügbar ist, wird die Anforderung in den Status „Ausstehend“ versetzt. Als Arbeitsplatzmanager können Sie diese ausstehenden Reservierungsanforderungen überprüfen und dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsplatz zuweisen, um die Anforderung abzuschließen.

Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren

Legen Sie in Workplace Core die Kapazität für Bereiche Ihres Arbeitsplatzes fest, um Reservierungen für den Bereich zu ermöglichen. Die Kapazität stellt eine Begrenzung der Arbeitsplatzreservierungen für diese Bereiche sicher, sodass Sie Sicherheitsrichtlinien gewährleisten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Details der maximalen Kapazität für die Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Bereiche**an.
2. Öffnen Sie einen Bereich, dem Sie die Kapazität hinzufügen möchten.
3. Geben Sie im Bereichsformular einen Wert für das Feld **Kapazität** ein.
   Beispiel: Wenn in diesem Bereich gemäß den Physical-Distancing-Richtlinien maximal 8 Personen sicher Platz finden, legen Sie den Wert auf 8 fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie in der Anwendung Workplace Core mithilfe der von Ihnen definierten Schichten und Schichtpläne Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.
- Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren an.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie über die Daten verfügen, die die Zuordnung von Mitarbeitern und Arbeitsplätzen an Ihrem Arbeitsplatz zeigen.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter entsprechend der zugewiesenen Schicht für einen Tag oder mehrere Tage.

Sie können auch auf das Reservierungsformular zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Neu erstellen**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

   > **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Platz reservieren** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Reservierungsformular

Feld	Beschreibung
Schicht	Schicht, für die diese Reservierung vorgenommen wird.
Standort	Bereich oder Platz, für den diese Reservierung vorgenommen wird
Angefordert für	Mitarbeiter, für den diese Reservierung vorgenommen wird.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, ab denen die Reservierung aktiv ist.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, bis zu denen die Reservierung aktiv bleibt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Reservierungsformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Reservierung erstellen oder alle vorhandenen Reservierungen anzeigen.

Option	Aktion
Eine weitere Arbeitsplatzreservierung erstellen	Wählen Sie **Anderen Platz reservieren** aus.
Bestehende Arbeitsplatzreservierungen anzeigen	Wählen Sie **Alle Reservierungen anzeigen**.

Ergebnis

- Wenn Sie einen Platz reserviert haben, werden untergeordnete Reservierungsdatensätze für jedes zutreffende Vorkommen des angegebenen Zeitraums generiert.
- Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Reservierungsdetails wird an den Schichtbesitzer und den Mitarbeiter gesendet, für den Sie den Arbeitsplatz reserviert haben.
- Die Reservierung wird der Liste aller Reservierungen hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzreservierungen für mehrere Mitarbeiter erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen oder mehrere Tage zugewiesen sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anzahl der der Schicht zugeordneten Arbeitsplätze größer ist als die Anzahl der der Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Schicht, für die Sie Massenreservierungen generieren möchten.
3. Wählen Sie **Massenreservierung generieren**.
4. Wählen Sie einen Datumsbereich aus den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** aus.
   Wenn Sie die Massenreservierung für einen einzelnen Tag erstellen möchten, können Sie das Start- und Enddatum auf denselben Tag festlegen. Legen Sie andernfalls einen Datumsbereich fest.
5. Wählen Sie **OK** aus.

Ergebnis

Reservierungen für die Mitarbeiter in dieser Schicht werden für die Standorte erstellt, die der Schicht für die angegebenen Termine zugeordnet sind. Sie können diese Reservierungen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**an.

Ausstehende Anforderungen von Arbeitsplatzreservierungen überprüfen

Überprüfen Sie in Workplace Core ausstehende Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen von Mitarbeitern, und weisen Sie verfügbare Arbeitsplätze zu, um diese Anforderungen abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzanforderungen** > **Ausstehend**an.
2. Öffnen Sie eine ausstehende Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Öffnen Sie den zugehörigen Reservierungsdatensatz, der die übergeordnete Reservierung ist:
   a. Wählen Sie das Info-Symbol (ⓘ) neben dem Feld **Reservierung**.
   b. Klicken Sie für die gewünschte Anforderung auf **Datensatz öffnen**.
4. Überprüfen Sie auf dem Reservierungsformular die Reservierungsdetails, z. B. den angeforderten Arbeitsplatzstandort, das Start- und Enddatum sowie die Anzahl der für diesen Zeitraum bestätigten Reservierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anhand dieser Details können Sie die Anzahl der Tage mit ihren Datumsangaben überprüfen, an denen eine Reservierung für den Mitarbeiter für den gewünschten Standort fehlt.

5. Wenn für den gewünschten Ort Datumsangaben fehlen, passen Sie die ausstehende Anfrage so an, dass für alle fehlenden Wunschtermine ein Arbeitsplatz zugewiesen wird.
   - Ändern Sie den Arbeitsplatzstandort in der übergeordneten Reservierung in einen Arbeitsplatz, der für alle Datumsangaben verfügbar ist. Dadurch wird auch der Standort für alle entsprechenden zukünftigen untergeordneten Reservierungen aktualisiert.
     a. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen anderen Standort aus.
     b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   - Erstellen Sie eine untergeordnete Reservierung für einen neuen Arbeitsplatz für diesen Mitarbeiter für bestimmte Datumsangaben, bei denen eine Reservierung fehlt.
     a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Reservierungen" die Option **Neu**.
     b. Wählen Sie die Start- und Endtermine in den Feldern **Start** und **Ende**.
     c. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen Standort aus.

        Die Liste der Bereiche zeigt die Standorte an, die für die angeforderten Termine verfügbar sind.

     d. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Nachdem alle Tage, für die eine Reservierung fehlte, bearbeitet wurden, aktualisieren Sie den Status der ausstehenden Arbeitsplatzaufgabe auf **Geschlossen – vollständig**.
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie diesen Vorgang für alle ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen, die Sie bearbeiten möchten.

Ergebnis

Sobald der Status der Arbeitsplatzanforderung auf **Geschlossen – vollständig** aktualisiert wurde, werden die Reservierungsinformationen im Feld **Hinweise** der Arbeitsplatzanforderung ausgefüllt.

Ankünfte am Arbeitsplatz festlegen und nachverfolgen

Arbeitsplatzmanager können in Workplace Core Ankunftsintervalle für verschiedene Standorte am Arbeitsplatz mit definierten Kapazitäten festlegen, um die gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern im Büro zu erleichtern. Mitarbeiter können dann aus den definierten Ankunftszeitfenstern auswählen.

Arbeitsplatzmanager können Ankunftszeiten und -kapazitäten für verschiedene Bereiche am Standort des Arbeitsplatzes definieren, z. B. Ein- und Ausgangsbereiche, Aufzüge, Fitnessstudios und Cafeterien. Mitarbeiter können dann ihre Ankunft an diesen Standorten in einem verfügbaren Zeitfenster planen.

Angenommen, Sie legen die Ankunftszeiten für die Cafeteria auf 12:00 Uhr, 13:00 Uhr, 14:00 Uhr und 15:00 Uhr sowie eine Kapazität von maximal 15 Personen pro Zeitfenster fest. Somit können an jedem Tag maximal 15 Mitarbeiter ihre Ankunft in der Cafeteria in einem dieser Zeitfenster planen.

Indem Sie Ankunftsintervalle für Ihren Arbeitsplatz festlegen, können Sie Mitarbeiteraktionen wie Betreten und Verlassen des Büros, Nutzung des Aufzugs, Abholung des Mittagessens, Nutzung des Fitnessstudios usw. vereinfachen, ohne dass Mitarbeiter in langen Warteschlangen warten oder große Menschenansammlungen an Standorten entstehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert.

Ankunftszeitpläne für Mitarbeiter am Arbeitsplatz erstellen

Definieren Sie in Workplace Core Ankunftszeitfenster für verschiedene Bereiche des Arbeitsplatzes, und geben Sie die Kapazität für die einzelnen Zeitfenster an. Das Einrichten von Ankunftszeitplänen ermöglicht die sichere gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern in diesen Bereichen.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für Ankunftszeitpläne der Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

Wichtig: Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis: Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Gehe zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**an.

   b. Wählen Sie **Gebäude**, **Stockwerke**, **Bereiche** oder **Plätze** aus, je nachdem, wo Sie ein Ankunftszeitfenster planen möchten.

   c. Wählen Sie das Gebäude, das Stockwerk, den Bereich oder den Platz aus, für das bzw. den Sie die Zeitzone festlegen möchten.

   d. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest.

      - Wenn Sie ein Gebäude ausgewählt haben, legen Sie die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
      - Wenn Sie ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz ausgewählt haben, wählen Sie im Formular das Vorschausymbol (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.
        - Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.
        - Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis: Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   f. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.

2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

a. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ) im Instanzheader aus.

b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**an.
2. Wählen Sie **Create Arrival Schedules** (Ankunftszeitpläne erstellen).
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Ankunftszeitplan“

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie ein Gebäude, ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz aus, für das bzw. den Sie die Ankunftszeiten planen möchten.
Ankunftszeitplanzeit	Zeit (in Stunden, Minuten und Sekunden), zu der die Ankunft von Mitarbeitern an diesem Standort beginnen kann, z. B. 12:30:00.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zeitplanzeit aktiv ist. Wenn als aktiv markiert, wird diese Zeitplanzeit täglich in der Liste der verfügbaren Zeitfenster angezeigt.
Kapazität	Maximale Anzahl von Mitarbeitern, die ihre Ankunft in diesem Zeitfenster planen können

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Für diesen Arbeitsplatzstandort wird ein Ankunftszeitplan für die angegebene Zeit und Kapazität erstellt. Sie können Ankunftszeitpläne anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung** > **Ankunftszeitpläne**an.

Ankunftszeit an einem Arbeitsplatz planen

Planen Sie in Workplace Core Ihre Ankunft an Standorten an Ihrem Arbeitsplatz, um lange Warteschlangen zu vermeiden und den Standort sicher zu betreten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um eine Ankunft mit Ihrem Mobilgerät zu planen, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im ServiceNow® Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Planen Ihrer Ankunft**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zur Planung Ihrer Ankunft

Feld	Beschreibung
Eingabepunkt	Standort, für den Sie Ihre Ankunft planen möchten
Zeitzone des Gebäudes	Zeitzone für das Gebäude des ausgewählten Zutrittspunkts.
Datum	Datum Ihrer Ankunft.
Ankunftszeit	Uhrzeit Ihrer Ankunft. Die Zeit wird im 24-Stunden-Format angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Die Ankunftsanforderung wird erstellt. Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt die Details Ihrer Ankunftsanforderung an.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details Ihres Ankunftszeitplans jederzeit überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:
   - Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
   - Tippen Sie in der Now Mobile-Navigationsleiste auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
2. Wenn Sie Ihre Ankunft stornieren möchten, wählen Sie die Ankunftsanforderung aus, und wählen Sie **Ankunft stornieren**.

Aktualisierung der Ankunftszeitpläne am Arbeitsplatz

Definieren Sie Gebäudezeitzonen, ändern Sie die Kapazität eines Ankunftszeitplans, und legen Sie den Zeitplan als aktiv oder inaktiv fest.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für die Ankunftszeitpläne Ihrer Arbeitsplatzstandorte verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

Wichtig: Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis: Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Wenn Sie den Ankunftszeitplan aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

      i. Wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Arbeitsplatzstandort** aus.

      ii. Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.

      iii. Wenn als Wert für das Feld **Arbeitsplatzstandort** ein Stockwerk, Bereich oder Platz angegeben ist, wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.

   b. Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis: Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   d. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.

2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol (⚙) im Instanzheader aus.

   b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**an.
2. Wählen Sie **Ankunftszeitpläne** aus.
3. Wählen Sie den Ankunftszeitplan aus, den Sie aktualisieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** eines Ankunftszeitplans nicht aktualisieren, wenn Ankunftsanforderungen mit ihm verknüpft sind. Sie müssen einen neuen Ankunftszeitplan für die geänderten Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** erstellen.

4. Zum Aktivieren des Zeitplans wählen Sie die Option **Aktiv** aus.
5. Zum Ändern der Kapazität bearbeiten Sie das Feld **Kapazität**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Ankunftszeitplan wird aktualisiert.

Arbeitsplatzreservierungen vornehmen

Nehmen Sie Arbeitsplatzreservierungen in Workplace Core vor, wenn Sie bereit sind, ins Büro zurückzukehren. Sie können einen Arbeitsplatz für einen Tag oder weniger direkt reservieren oder einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Zeitraum anfordern. Sobald eine Reservierungsanforderung genehmigt und bestätigt wurde, werden Sie über die Reservierungsdetails benachrichtigt.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Arbeitsplatz reservieren

Als Mitarbeiter können Sie mit Workplace-Serviceportal oder der Now® Mobile-App eine Arbeitsplatzreservierung anfordern.

Bei der Reservierung können Sie einen verfügbaren Bereich auswählen, zu dem Sie Zugang wünschen, oder einen verfügbaren Bereich auswählen. Wenn Sie eine Reservierung für einen Bereich vorgenommen haben, können Sie von jedem verfügbaren Platz in diesem Bereich aus arbeiten, wenn Sie ins Büro zurückkehren.

Sie können eine Schicht Ihrer Wahl aus den von Ihrer Organisation definierten Schichtplänen auswählen. Wenn Ihre Organisation keine Schichten verwendet, können Sie einen anwenderdefinierten Zeitraum auswählen. Entsprechend Ihren organisatorischen Richtlinien kann dabei eine Genehmigung Ihrer Reservierungsanforderung erforderlich sein.

Hinweis: Wenn Sie einen Arbeitsplatz nur für einen Tag oder weniger benötigen, können Sie ihn direkt reservieren und müssen keine Anforderung senden und eine Genehmigung einholen.

Sie können den Status und die Details aller Ihrer Reservierungsanforderungen in Workplace-Serviceportal oder durch die Now Mobile-App überprüfen.

Status der Platzreservierungsanforderung

Nachdem Sie eine Platzreservierungsanforderung übermittelt haben, ändert sich der Status basierend auf der Aktion, die Ihr genehmigender Manager oder der Arbeitsplatzmanager dafür ausgeführt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung nicht bearbeitet hat, bleibt der Status der Anforderung „Warten auf Genehmigung“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt und die Verfügbarkeit des Platzes bestätigt wird, ändert sich der Status der Anforderung in „Geschlossen”.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung ablehnt, ändert sich der Status der Anforderung in „Unvollständig geschlossen“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt, der von Ihnen angeforderte Platz jedoch nicht für alle oder einige Tage verfügbar ist, ändert sich der Status der Anforderung in Ausstehend.

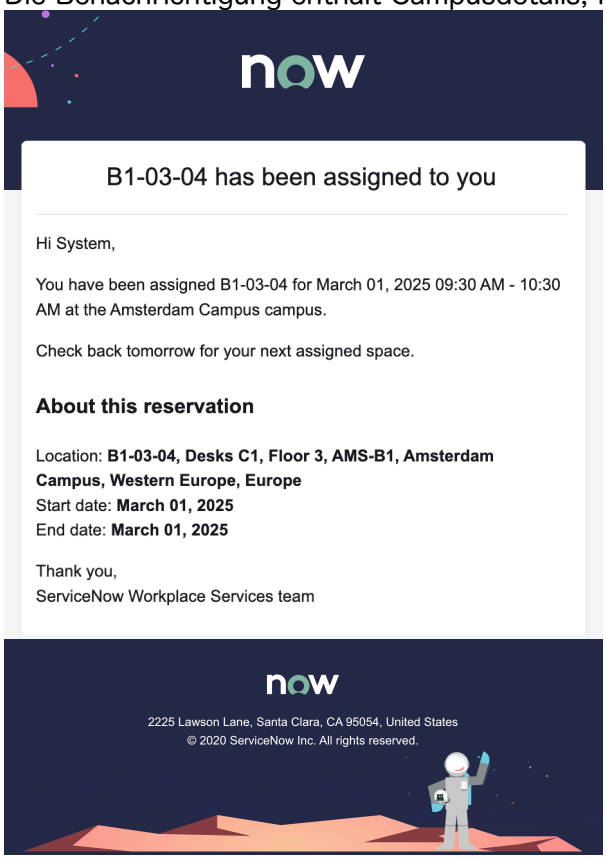
  Sie können sich an Ihren Arbeitsplatzmanager wenden, um sich einen neuen Platz zuweisen zu lassen und Ihre ausstehende Platzanforderung zu lösen.

- Wenn Sie Ihre Anforderung abbrechen, ändert sich der Status der Anforderung in „Abgebrochen“.

E-Mail- und Push-Benachrichtigungen

Wenn Sie eine Platzreservierungsanforderung aus dem Katalogelement übermitteln oder eine Anforderung in Ihrem Namen übermittelt wird, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung über die Anforderung. Wenn Sie haben Now® Mobile App erhalten Sie Push-Benachrichtigungen zu Ihren Reservierungsanforderungen.

Die Benachrichtigung enthält Campusdetails, Platzdetails und die Reservierungsdauer.



Arbeitsplatzreservierung für mehrere Tage anfordern

Fordern Sie mit Workplace Core eine Arbeitsplatzreservierung für die Tage an, an denen Sie ins Büro zurückkehren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um eine Arbeitsplatzreservierung über Ihr Mobilgerät anzufordern, müssen Sie installiert haben Now® Mobile App.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fordern Sie eine Arbeitsplatzreservierung entweder in einem definierten Schichtzeitplan oder für eine benutzerdefinierte Zeit für einen bestimmten Datumsbereich an, in dem Sie im Büro arbeiten möchten.

Sie können das Reservierungsformular auch über Ihr Mobilgerät aufrufen. Von Now Mobile App, navigieren Sie zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** Und wählen Sie eine der beiden aus **Fordern Sie eine kurzfristige Schicht und Platz an** Oder **Fordern Sie einen kurzfristigen Platz an** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Reservieren Sie einen Platz für eine vordefinierte Schicht oder eine benutzerdefinierte Zeit.

   - Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitige Schicht und Platz anfordern**.
   - Um einen Platz für eine benutzerdefinierte Zeit zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Hinweis: Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular Kurzzeit-Arbeitsbereichreservierung

Feld	Beschreibung
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude, zu dem Sie zurückkehren möchten.
Startdatum	Datum, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Enddatum	Datum, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Schicht	Schichtplan, innerhalb dessen Sie ins Büro möchten. Nur die für den ausgewählten Standort und den Datumsbereich verfügbaren Schichten werden angezeigt. Nur die Schichten, zu denen Sie gehören, werden angezeigt. Dies hängt von den Systemeigenschaften ab, die von Ihrem Unternehmen konfiguriert wurden.
Schichtdetail	Details zu der von Ihnen ausgewählten Schicht. Die Schichtdetails werden basierend auf Ihrer Schichtauswahl automatisch ausgefüllt.
Startzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Endzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der von Ihnen gewünschte Arbeitsbereich oder Platz befindet.

5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platzpräferenz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.

Automatische Übersetzung

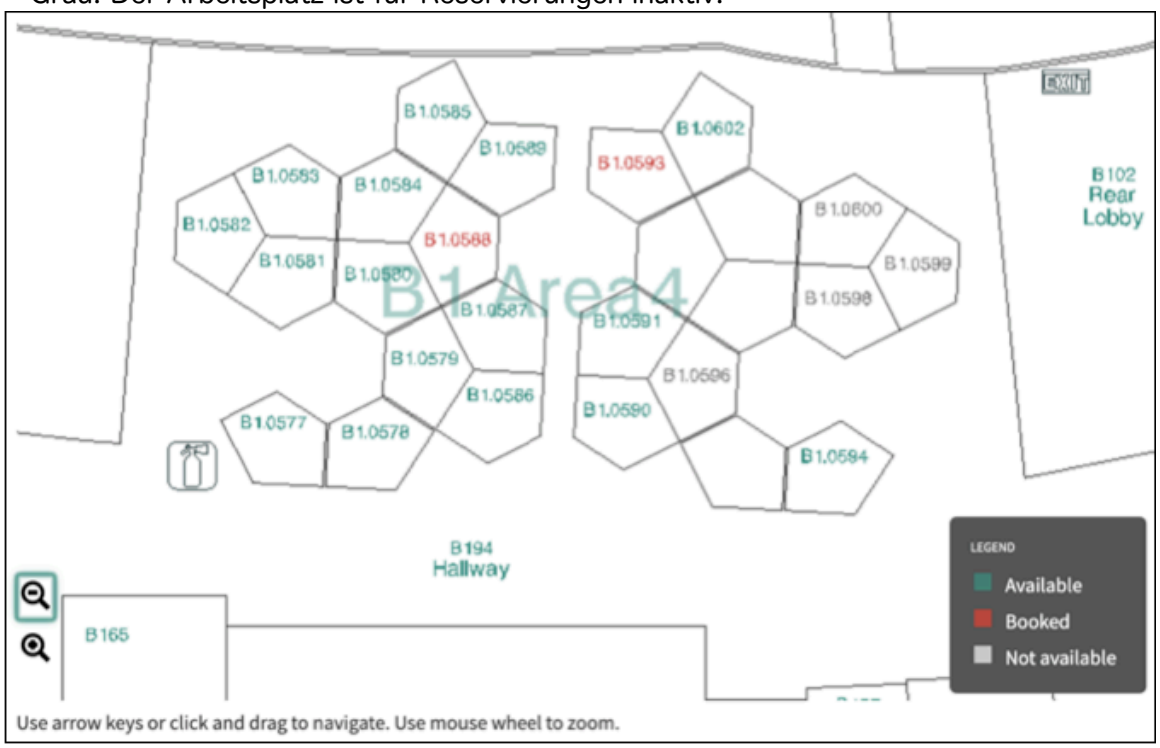
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
- Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation ( ) im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

  Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.

  - Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
  - Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

    Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.
  - Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert, sodass Ihre übermittelte Reservierungsanforderung angezeigt wird. Für den Status Ihrer Anforderung wird „Warten auf Genehmigung“ festgelegt. Dies gibt an, dass die Anforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet wurde.

Nächste Maßnahme

Sie können den Status Ihrer Reservierungsanforderung überprüfen oder Ihre Anforderung mit Workplace-Serviceportal oder der Now Mobile-App stornieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Workplace-Serviceportal, Wechseln Sie zu **Anforderungen** Registerkarte zum Anzeigen Ihrer Anforderungen und Reservierungen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **Meine Anforderung**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Um eine Reservierung zu stornieren, wechseln Sie zur Seite **Anforderungen** im Workplace-Serviceportal oder zur Seite **Meine Anforderung** in Now Mobile:
  - Zum Stornieren der Reservierungsanforderung wählen Sie **Anforderung abbrechen**.
  - Zum Stornieren einer einzelnen Reservierung in der Reservierungsanforderung wählen Sie **Reservierungsdetails**. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie stornieren möchten, und wählen Sie **Reservierung stornieren**.

Arbeitsplatz für einen Tag reservieren

Reservieren Sie mithilfe von Workplace Core Arbeitsplätze für einen Tag, an dem Sie wieder ins Büro zurückkehren möchten.

Vorbereitungen

Um einen Arbeitsplatz mit Ihrem Mobilgerät zu reservieren, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie an dem Tag, an dem Sie vom Büro aus arbeiten möchten, Plätze für einen Zeitraum von höchstens 24 Stunden. Reservieren Sie Bereiche in einem definierten Schichtplan oder in Ihren benutzerdefinierten Zeiten.

Sie können auch über auf das Reservierungsformular zugreifen Now Mobile App. Navigieren Sie zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** Und wählen Sie einen aus **Reservieren Sie eine Schicht und einen Platz für einen Tag** Oder **Reservieren Sie einen Platz für einen Tag** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

> **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Reservieren Sie einen Platz entweder für eine definierte Tagesschicht oder ein benutzerdefiniertes Datum.

- Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Schicht und Platz für einen Tag reservieren**.
- Um einen Platz für einen benutzerdefinierten Zeitraum zu reservieren, wählen Sie **Platz für einen Tag reservieren**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular Platz reservieren aus.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular Arbeitsbereichreservierung.

> **Hinweis:** Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.

- Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
- Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation () im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

  Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.

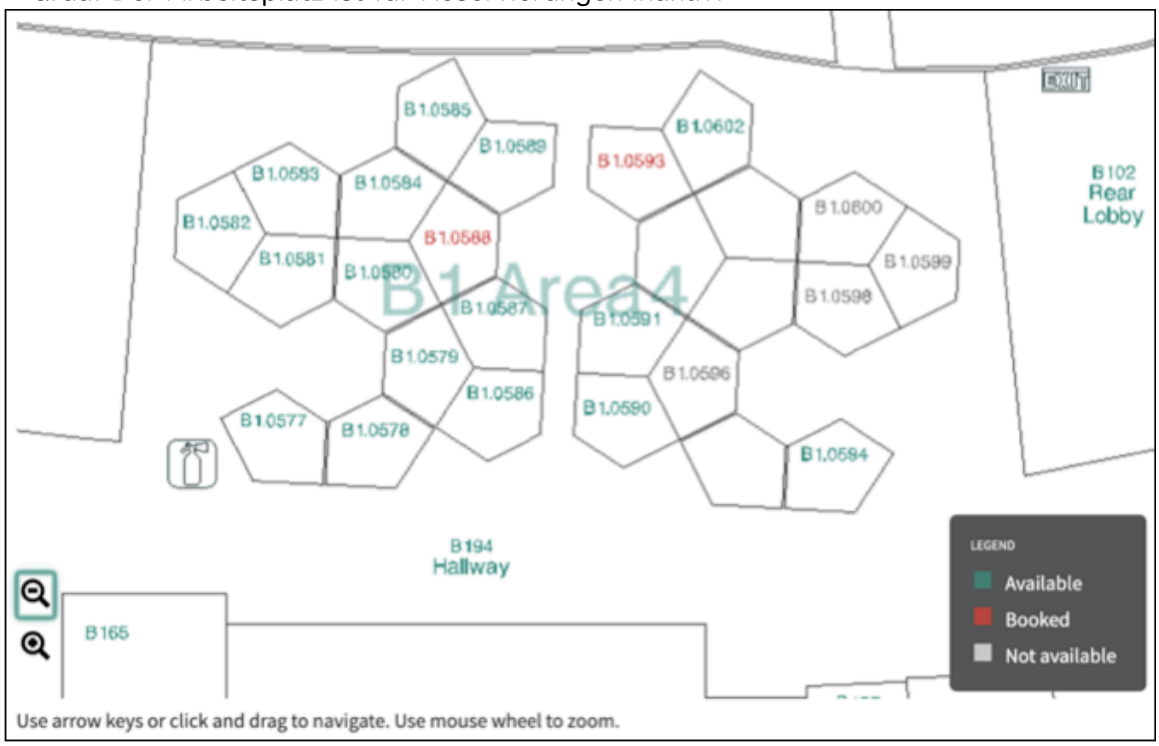
  - Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
  - Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.

- Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt Ihre Reservierungsdetails an.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details Ihrer Reservierung überprüfen oder sie jederzeit über Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App stornieren.

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.

  Wenn Ihr Unternehmen die Funktion „Uber buchen“ über das Mobilgerät aktiviert hat, wird auf Ihrem Reservierungsdetailbildschirm in Now Mobile die Option **Uber buchen** angezeigt. Wenn Sie darauf tippen, werden Sie zur mobilen Uber-App weitergeleitet, wenn Sie die App auf Ihrem Mobilgerät installiert haben.

Sie erhalten 15 Minuten vor der Reservierung eine E-Mail-Benachrichtigung zum Einchecken und 30 Minuten vor dem Ende der Reservierung eine weitere E-Mail-Benachrichtigung zum Auschecken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie in der Check-in-E-Mail eine der folgenden Aktionen aus.
  - **Einchecken**: Checken Sie Ihre Reservierung ein.
  - **Diese Reservierung stornieren**: Stornieren Sie, wenn die Reservierung nicht mehr erforderlich ist.
  - (Optional) **Auschecken**: Checken Sie frühzeitig vor Ablauf der Reservierungszeit aus.

  Hinweis: Sie müssen innerhalb von 30 Minuten nach der Startzeit der Reservierung einchecken, andernfalls wird die Reservierung storniert.

- Wählen Sie in der Check-out-E-Mail, die Sie vor Ablauf der Reservierungszeit erhalten haben, die Option **Auschecken** aus, um die Reservierung auszuchecken.

  Hinweis: Sie müssen innerhalb einer Stunde nach Ablauf der Reservierungszeit auschecken. Andernfalls wird die Reservierung automatisch ausgecheckt.

Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter genehmigen

Überprüfen Sie in Workplace Core die Bereichs- und Platzreservierungsanforderungen von Mitarbeitern, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

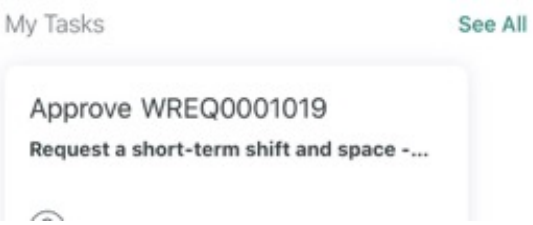
Um eine Arbeitsplatzanforderung mit Ihrem Mobilgerät zu genehmigen oder abzulehnen, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

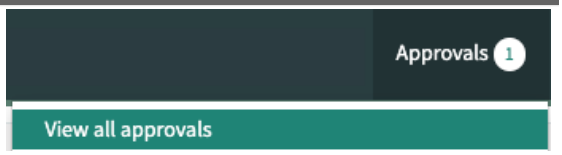
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Reservierungsgenehmigungsaufgabe.

Anwendung	Aktion
Now Mobile	Öffnen Sie in der Now Mobile-App eine Aufgabe aus dem Abschnitt „Meine Aufgaben“. 
Workplace-Serviceportal	**a.** Von Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**an. **b.** Auswahlvorgang **Genehmigungen** > **Alle Genehmigungen anzeigen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Aktion
	 **c.** Öffnen Sie die Anforderung, die Sie überprüfen möchten.

2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Anforderung.
3. Genehmigen Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** auswählen.

Arbeitsplatzaufgaben verwalten

Mithilfe von Arbeitsplatzaufgaben in Workplace Core können Arbeitsplatzmanager Arbeitsplatzaktivitäten überwachen, die am Arbeitsplatz für jede Schicht erstellt und geplant werden. Sie können auch geplante oder bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben planen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Erstellung von Arbeitsplatzaufgaben

Sie können für verschiedene Situationen Arbeitsplatzaufgaben in der Anwendung Workplace Core erstellen.

Automatisch erstellte Aufgaben vor und nach der Reinigung

Arbeitsplatzmanager können Schichten erstellen und der Schicht Mitarbeiter und Bereiche zuordnen. Wenn einer Schicht Arbeitsbereiche zugewiesen wurden und der Status der Schicht auf „Bereit“ festgelegt ist, werden vom System automatisch Aufgaben vor und nach der Reinigung für diese Schicht erstellt. Diese Aufgaben werden mithilfe der entsprechenden Vorlagen generiert, die in der Anwendung verfügbar sind.

Hinweis: Wenn einer Schicht kein Bereich zugeordnet ist, werden die Aufgaben vor und nach der Reinigung nicht automatisch generiert.

Geplante Aufgaben

Von Schichten unabhängige Aufgaben für wiederkehrende geplante Aktivitäten.

Ad-hoc-Aufgaben

Ad-hoc-Aufgaben, wenn eine Reinigung bei Bedarf erforderlich ist.

Aufgabenzuweisung

Zuweisungen für Aufgaben hängen vom Aufgabentyp ab:

- Aufgaben vor und nach der Reinigung werden automatisch anhand ihrer Vorlagen zugewiesen.
- Geplante Aufgaben werden automatisch basierend auf der Definition der geplanten Aufgabe zugewiesen, die zum Generieren dieser Aufgaben verwendet wird.
- Ad-hoc-Aufgaben können von Arbeitsplatzmanagern beim Erstellen dieser Aufgaben manuell zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signatur des Abschlusses

Für Audit und Compliance von Arbeitsplatzaktivitäten können Arbeitsplatzmanager die abgeschlossenen Arbeitsplatzaufgaben elektronisch signieren. Bei dieser Aktion wird ein PDF des unterzeichneten Formulars generiert und an die Aufgabe angehängt.

Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie in Workplace Core Vorlagen, die zum Erstellen von Arbeitsplatzaufgaben verwendet werden können. Sie können vordefinierte Arbeitsplatzaufgabenvorlagen ändern oder eigene Vorlagen erstellen und Arbeitsplatzaufgaben zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagen vereinfachen den Vorgang, Aufgaben in Workplace Core zu erstellen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden. Die folgenden vordefinierten Vorlagen sind mit der Anwendung verfügbar:

- Vorreinigung
- Nach der Reinigung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Vorlagen Für Arbeitsplatzaufgaben**an.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage, oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine neue Vorlage erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie die gewünschte Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen .
3. Wählen Sie die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]** im Feld **Tabelle** aus.
4. **Wahlweise:** Wenden Sie die Vorlage auf den erforderlichen Arbeitsplatzaufgabentyp an.
   a. Wählen Sie im Abschnitt **Vorlage** in der linken Spalte das Feld **Arbeitsplatzaufgabe** aus.
   b. Wählen Sie den erforderlichen Aufgabentyp in der rechten Spalte aus.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Fügen Sie der Vorlage eine Prüfliste hinzu.
   Schritte zum Hinzufügen einer Prüfliste finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen

Sie können in Workplace Core eine individuelle Prüfliste für jede Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben erstellen. Sie können auch schnell eine Prüfliste aus einer vorhandenen Prüflistenvorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabenvorlage, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage hinzufügen.
- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabe, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabe hinzufügen.

Sie können auch Prüflisten für einzelne Aufgabendatensätze am Arbeitsplatz erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie mithilfe derselben Vorlage eine Prüfliste, die allen Aufgaben beigefügt werden soll, oder fügen Sie eine Prüfliste zu einer bestimmten Aufgabe hinzu.

Option	Schritte
Vorlage für Prüflisten für Arbeitsplatzaufgaben	**a.** Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Vorlagen Für Arbeitsplatzaufgaben**an. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Vorlage, zu der Sie die Prüfliste hinzufügen möch–ten, um sie zu öffnen.
Prüfliste für eine bestimmte Arbeitsplatzaufgabe	**a.** Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** an. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die zur Prüfliste hinzugefügt werden soll.

2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).
3. Fügen Sie eine Prüfliste hinzu.
   - Wenn Sie eine neue Prüfliste erstellen, wählen Sie **Neu erstellen**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Prüflistenvorlage verwenden, wählen Sie **Aus Vorlage erstellen** und wählen Sie eine Vorlage aus.
4. Fügen Sie ein Prüflistenelement hinzu.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Element hinzufügen” ( ) und geben Sie Text für das Prüflistenelement ein.
   b. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
   Erstellen Sie beliebig viele weitere Prüflistenelemente.
5. **Wahlweise:** Löschen Sie unerwünschte Prüflistenelemente, indem Sie auf das Symbol zum Löschen von Elementen ( ) klicken.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol zum Ziehen ( ) und ziehen Sie das Element an eine andere Position in der Liste, um die Reihenfolge der Prüflistenelemente zu ändern.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

- Wenn Sie die Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage erstellt haben, enthält jede mit dieser Arbeitsplatzvorlage erstellte Aufgabe auch diese Prüfliste.
- Wenn Sie die Prüfliste in einem Arbeitsplatzaufgabenformular erstellt haben, ist die Prüfliste nur Teil dieser Aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Bei Bedarf können Sie die Prüfliste zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern.

Prüflisten für Arbeitsplatzaufgaben als Vorlage speichern

Sie können eine Workplace Core-Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern. Eine Vorlage spart Zeit, indem Prüflistenelemente automatisch zu einem Datensatz hinzugefügt werden, wo Sie sie verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einem Datensatz eine Prüflistenvorlage hinzufügen, können Sie dem Datensatz Prüflistenelemente hinzufügen, sie bearbeiten oder entfernen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Vorlage hat.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, der eine von Ihnen erstellte Prüfliste enthält.
   Informationen zum Zugriff auf den Datensatz finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).
3. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.
4. Geben Sie einen Namen für die Prüflistenvorlage ein.
5. Wählen Sie in der Liste **Benutzergruppe** eine Gruppe aus, um zu beschränken, wer die Prüflistenvorlage verwenden kann.

   Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Ersteller der Vorlage die Prüflistenvorlage verwenden.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Signaturvorlage, die Sie für das Signieren der abgeschlossenen Workplace Core-Arbeitsplatzaufgaben bereitstellen möchten. Sie können die in der Anwendung verfügbare Standard-Signaturvorlage konfigurieren oder eine neue Vorlage erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Arbeitsplatzmanager eine abgeschlossene Aufgabe signiert, wird unter Verwendung einer Signaturvorlage ein E-Signatur-PDF-Dokument erzeugt und an die Aufgabe angehängt. Informationen zum Signieren einer Arbeitsplatzaufgabe finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **HTML-Signaturvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu** oder öffnen Sie eine vorhandene Signaturvorlage, um diese zu bearbeiten.
   Die Anwendung stellt eine Standardvorlage mit der Bezeichnung **Vorlage für das Signieren von Aufgaben** bereit.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „HTML-Signaturvorlage“

Feld	Beschreibung
Bestätigungstext	Text, der die Bedeutung der Signatur erläutert. Beispiel: „Ich bestätige, dass diese Informationen der Wahrheit entsprechen“.
Name	Name der Signaturvorlage.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Domäne	Domäne, die der Vorlage zugewiesen wurde. Wählen Sie **Global**, damit jeder Benutzer, der auf Vorlagen zugreifen kann, diese Vorlage anzeigen und anwenden kann.
Tabelle	Tabelle, die der Vorlage zugeordnet ist. Die ausgewählte Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen im Feld **Variablen auswählen**.
Textkörper	Ein Platzhalter für HTML-Text und Variablen. Die Variablen werden bei der Generierung der PDF-Datei aufgelöst.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen.

4. Passen Sie den Textkörper der Signaturvorlage im Feld **Textkörper** an.

   a. Geben Sie den Text ein und formatieren Sie ihn, um den Textkörper der Vorlage zu gestalten.

      Verwenden Sie die Formatierungstools, um Formatierungsoptionen wie fett, kursiv, unterstrichen oder Schriftartoptionen zu übernehmen.

   b. Fügen Sie Variablen ein, indem Sie den Cursor an die gewünschte Stelle setzen und die Variable unter **Felder**auswählen.

      Um beispielsweise anzugeben, welcher Standort gereinigt werden soll, können Sie den Text `Reinigung für den Arbeitsplatzstandort abgeschlossen:` einfügen und nach einem Leerzeichen unter **Variablen auswählen** auf **Arbeitsplatzort** klicken. Die Variable im Feldtext **Textkörper** würde wie folgt aussehen:

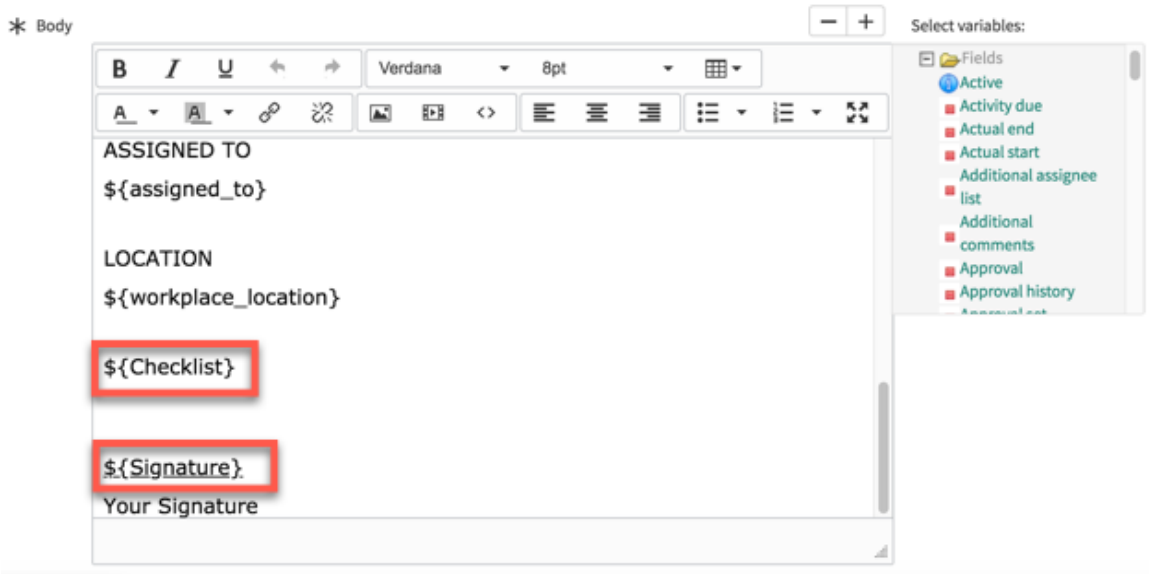
      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      Beim Generieren der PDF-Datei wird die Variable durch den tatsächlichen Standort ersetzt.

5. Geben Sie an der gewünschten Stelle im Feld **Textkörper** die folgenden Variablen ein:
   - `${Prüfliste }`: Fügt die Prüflistenvariable hinzu.
   - `${Signatur}`: Fügt die Signaturvariable hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im signierten PDF-Dokument werden die Signatur und die Prüfliste an derselben Stelle eingebettet, an der Sie diese Variablen in den Vorlagentext eingegeben haben.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.
7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Aussehen des PDF-Dokuments, indem Sie die Identität eines Arbeitsplatzmanagers annehmen und eine abgeschlossene Aufgabe signieren.

Definitionen geplanter Aufgaben erstellen

Erstellen Sie Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core, um Arbeitsplatzmanagern zu helfen, häufig wiederkehrende und schichtunabhängige Aufgaben zu erstellen, wie zum Beispiel die Reinigung von Verkaufsautomaten oder die Reinigung der Böden Sie können schnell die Aufgabendetails und die Häufigkeit festlegen, mit der die Aufgabe ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Formular „geplante Aufgabendefinition“ zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen Geplanter Aufgaben** Und auswählen **Neu** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite Des Arbeitsplatzservices-Portals**an.

Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

   > **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Klicken Sie auf **Geplante Aufgabendefinition hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zur Definition der geplanten Aufgabe

Feld	Beschreibung
Name	Name der Definition der geplanten Aufgabe. Beispiel: „Konferenzräume reinigen“ für die Aktivität zur Reinigung von Konferenzräumen.
Zeitplan	Arbeitsplan, der für geplante Aufgaben verwendet wird.
Vorlage für Arbeitsplatzaufgabe	Vorlage, die für die generierten geplanten Aufgaben verwendet wird. Durch die Auswahl einer Vorlage werden bestimmte Felder wie **zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Typ der Arbeitsplatzaufgabe** in den generierten Aufgaben automatisch ausgefüllt. Informationen zu den Vorlagen für Arbeitsplatzaufgaben finden Sie unter Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
Verarbeitungszeit (Stunden)	Zeitaufwand für die Durchführung einer geplanten Aufgabe.
Geplante Endzeit	Datum und Uhrzeit für den Abschluss der Aufgabe.
Geplante Startzeit	Datum und Uhrzeit, wann die Aufgabe beginnen soll.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Definition für geplante Aufgaben erstellen oder aus dieser Definition sofort geplante Aufgaben generieren.

   > **Hinweis:** Sie können diese Definition auch verwenden, um später geplante Aufgaben zu generieren. Weitere Informationen finden Sie im Thema Geplante Aufgaben generieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Aktion
Weitere Definitionen geplanter Aufgaben erstellen	Klicken Sie auf **Weitere Aufgabendefinition hinzufügen**.
Sofort geplante Aufgaben generieren	**a.** Klicken Sie auf **Alle Aufgabendefinitionen anzeigen**. **b.** Öffnen Sie die Definition der geplanten Aufgabe und wählen Sie **Aufgabe generieren**. **c.** Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Arbeitsplatzaufgaben**, um die generierten geplanten Aufgaben anzuzeigen.

Ergebnis

- Die Definition der geplanten Aufgabe wird der Liste aller Definitionen der geplanten Aufgabe hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen Geplanter Aufgaben**an.
- Wenn Sie geplante Aufgaben aus dieser Definition erstellt haben, werden sie der Liste aller geplanten Aufgaben hinzugefügt. Sie können diese Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**an.

Geplante Arbeitsplatzaufgaben generieren

Erstellen Sie mithilfe der Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core geplante Aufgaben für wiederkehrende und schichtunabhängige Aktivitäten. Beispielsweise können Sie für eine bestimmte Anzahl von Tagen Aufgaben für die tägliche Reinigung aller Stockwerke und Gebäude um Mitternacht generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch eine einzelne geplante Aufgabe mithilfe der Option **Aufgabe hinzufügen** im Workplace-Serviceportal erstellen. In diesem Fall wird jedoch anstelle mehrerer geplanter Aufgaben für alle Daten zwischen **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** in der ausgewählten Definition der geplanten Aufgabe nur eine geplante Aufgabe erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen Geplanter Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie in der Liste die Definition der geplanten Aufgabe.
   Sie können geplante Aufgaben auch sofort erstellen, wenn Sie eine neue Definition einer geplanten Aufgabe erstellen.
3. Wählen Sie **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** basierend auf den Tagen und der Uhrzeit, an denen diese Aufgaben ausgeführt werden müssen.
4. Wählen Sie **Jetzt generieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Basierend auf der geplanten Start- und Endzeit werden geplante Aufgaben für alle geplanten Termine erstellt und in der zugehörigen Liste der **Arbeitsplatzaufgaben** angezeigt.
- **Erwartete Startzeit** in jeder generierten geplanten Aufgabe wird wie folgt automatisch aus den Werten für die geplante Endzeit und die Verarbeitungszeit in den jeweiligen Aufgaben berechnet:

  `Geplante Startzeit = geplante Endzeit – Verarbeitungszeit`

Sie können alle geplanten Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**an.

Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Erstellen Sie in Workplace Core eine Ad-hoc-Aufgabe für ungeplante Aktivitäten. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass in einem Bereich etwas nicht sauber ist, oder wenn Sie möchten, dass der Bereich erneut gereinigt wird, können Sie eine Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen, um die Reinigung sofort durchführen zu lassen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Formular „Arbeitsplatzaufgabe“ zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Neu erstellen**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite Des Arbeitsplatzservices-Portals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Arbeitsplatzaufgabe

Feld		Beschreibung
Typ der Arbeitsplatzaufgabe		Typ der Arbeitsplatzaufgabe. Wählen Sie **Ad-hoc-Aufgabe** aus.
Arbeitsplatzstandort		Arbeitsplatz, an dem die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Signaturvorlage		Vorlage zum Signieren von Aufgaben, die zum Abzeichnen dieser Aufgabe nach Abschluss verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.
Status		Status der Aufgabe
Zuweisungsgruppe		Benutzergruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an		Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Lieferant		Lieferant, dessen Mitarbeiter die Aufgabe ausführen sollen.
Kurzbeschreibung		Kurze Beschreibung der Ad-hoc-Aufgabe.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Aufgabe erstellen oder diesen Aufgabendatensatz in einer Liste anzeigen.

Option	Aktion
Eine weitere Aufgabe erstellen	Wählen Sie **Weitere Aufgabe hinzufügen** aus.
Aufgabendatensatz in einer Liste anzeigen	Wählen Sie **Alle Aufgaben anzeigen** aus.

7. Fügen Sie der Aufgabe eine Prüfliste hinzu, um die für den Abschluss erforderlichen Aktionen nachzuverfolgen.
   Um die Prüfliste hinzuzufügen, öffnen Sie die Aufgabe, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**an. Weitere Informationen finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.

Ergebnis

Die Ad-hoc-Aufgabe wird der Liste aller Aufgaben hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren

Signieren Sie als Arbeitsplatzmanager für einen Bereich die Arbeitsplatzaufgaben Workplace Core für abgeschlossene und geschlossene Aktivitäten. Durch das Signieren einer Aufgabe wird ein PDF-Dokument für die Aktivität am Arbeitsplatz erzeugt, das für die Compliance-Verfahren nützlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geschlossen**an.
2. Klicken Sie in der Liste auf die zu signierende Arbeitsplatzaufgabe, um sie zu öffnen.
3. Überprüfen Sie im Feld **Signaturvorlage** die für die Aufgabe ausgewählte Signaturvorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
4. Wählen Sie **Aufgabe signieren** aus.

   Hinweis: Die Schaltfläche **Aufgabe signieren** wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Signaturvorlage** eine Vorlage ausgewählt haben.

5. Signieren Sie das Formular **Aufgabe signieren** auf eine der folgenden Arten:
   - Geben Sie auf der Registerkarte **Signaturtyp** in das Feld **Vollständiger Name** Ihren Namen ein.
   - Signieren Sie auf der Registerkarte **Signatur zeichnen**, indem Sie mit der Maus Ihre Signatur per Hand zeichnen.
6. Wählen Sie **Akzeptieren und abschließen** aus.

Ergebnis

Ein PDF-Dokument des signierten Formulars wird basierend auf der Signaturvorlage, die der Aufgabe zugeordnet ist, generiert und an die Aufgabe angehängt.

Knowledge Management am Arbeitsplatz

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie Knowledge Base-Artikel für Mitarbeiter erstellen. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern in den Artikeln Informationen zu Arbeitsplatzservices bereit, z. B. Arbeitsplatzaktualisierungen, Selbsthilfe, Problembehandlung und andere.

Mit der Anwendung Workplace Service Delivery können Sie Knowledge Base-Artikel erstellen und als Wiki-Seiten oder HTML-Seiten anzeigen. Die Workplace Service Delivery Wissensmanagement Ist identisch mit ServiceNow AI Platform Wissensmanagement, Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement Wird Konfiguriert .

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den artikel, um ihn Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.
- Aktualisieren Sie den artikel bei Bedarf jederzeit.
- Legen Sie den artikel außer Kraft, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie bei Bedarf einen stillgelegten artikel erneut.
- Löschen Sie einen artikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Knowledge Base-artikel durchläuft beim Erstellen den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Deaktiviert

Sie können Anhänge hinzufügen und Mitarbeitern ermöglichen, die Anhänge einzeln anzuzeigen. Wenn ein Knowledge Base-Artikel nur für eine kurze Dauer relevant ist, können Sie für diesen ein Enddatum angeben.

Sie können die Knowledge Base-Artikel jederzeit anzeigen und aktualisieren. Sie können veröffentlichte Artikel, nicht veröffentlichte Artikel und außerkraftgesetzte Artikel separat anzeigen. Sie können Artikel bei Bedarf auch erneut veröffentlichen.

Workplace Service Delivery bietet standardmäßig die folgenden Knowledge Base-Artikel in Workplace-Serviceportal.

- Cafeteria-Services
- Parkrichtlinie für Besucher

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Informationen durch Knowledge Base-Artikel zur Verfügung. Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel mit Informationen über Arbeitsplatz-Updates, Selbsthilfe, Schritte zur Problembehandlung und andere Themen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen Knowledge Base-artikel, um Mitarbeiter über wichtige Informationen zu benachrichtigen oder ihnen zur Verfügung zu stellen, die sie wissen müssen. Nachdem Sie einen Knowledge Base-artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den artikel, um ihn den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den artikel, um ihn Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.
- Aktualisieren Sie den artikel bei Bedarf jederzeit.
- Legen Sie den artikel außer Kraft, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie bei Bedarf einen stillgelegten artikel erneut.
- Löschen Sie einen artikel.

Ein Knowledge Base-artikel durchläuft beim Erstellen den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Deaktiviert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. Wählen Sie die Knowledge Base **Arbeitsplatz-Services** aus.
Kategorie	Relevante Kategorie für den Knowledge Base-Artikel. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus, oder wählen Sie das Symbol „Kategorie hinzufügen“ (⊕), um eine neue Kategorie hinzuzufügen. Sie können auch eine Unterkategorie auswählen oder hinzufügen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der Knowledge Base-Artikel gültig ist. Das Datum wird automatisch auf 2100-01-01 festgelegt.
Artikeltyp	Typ des artikels, den Sie erstellen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Wählen Sie **Wiki** aus, um eine Wiki-Seite zu erstellen. ○ Wählen Sie **HTML** aus, um eine HTML-Webseite zu erstellen.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch als festgelegt **Entwurf** . Je nach Fortschritt ändert sich der Workflow des Knowledge Base-artikels in die folgenden status: ○ Prüfung ○ Veröffentlicht ○ Ausstehende Außerbetriebnahme ○ Deaktiviert
Link zu Anhang	Option zur Bereitstellung eines Knowledge Base-Artikels mit Anhang.
Anhänge anzeigen	Option zum einzelnen Anzeigen der Anhänge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Knowledge Base-Artikels. Die Kurzbeschreibung wird als Titel des Artikels angezeigt.
Artikeltext	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel angezeigt werden. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zu ändern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **HTML** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.
Wiki	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel als Wiki angezeigt werden. Wählen Sie die Option **Wikitext** aus, um eine Vorschau des Texts anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiki** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um vorhandene Artikel nach doppelten Inhalten zu durchsuchen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis
Der Knowledge Base-Artikel wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie den Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen.

Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen

Nachdem Sie einen Knowledge Base-Artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den Artikel im Arbeitsplatz-Serviceportal, um ihn für Mitarbeiter verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Erstellen Sie vor der Veröffentlichung einen Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Wissensmanagement** > **Nicht veröffentlichte Artikel**an.
2. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis
Der Knowledge Base-Artikel wird veröffentlicht und steht Mitarbeitern damit zur Verfügung.
Weitere Informationen zum Anzeigen des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen.

Weitere Informationen zur Bearbeitung des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern.

Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen

Zeigen Sie arbeitsplatzbezogene Updates, Prozesse und andere Informationen in den Knowledge Base-Artikeln an, die Ihr Team erstellt hat. Bewerten Sie Artikel, die Sie hilfreich finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.
2. Öffnen Sie die Seite für Knowledge Bases.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Wissen** aus.
   - Wählen Sie die Option **Knowledge Base**.
3. Wählen Sie in der Liste der KB-Kategorien die Kategorie des Knowledge Base-Artikels aus.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie sich bezüglich der Kategorie nicht sicher sind, suchen Sie nach dem Artikel.
5. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Knowledge Base-Artikel den Artikel aus, den Sie anzeigen möchten.
6. **Wahlweise:** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - **Bewerten Sie den Artikel** mit maximal 5 Punkten.
   - Wenn Sie den Artikel hilfreich fanden, wählen Sie **Ja**. Wenn nicht, wählen Sie **Nein**.
   - Hinterlassen Sie einen Kommentar zum Artikel und wählen Sie **Absenden**. Sie können auch Dateien anhängen.

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern

Sie können einen Knowledge Base-Artikel jederzeit aktualisieren. Setzen Sie einen veröffentlichten Artikel außer Kraft, oder veröffentlichen Sie einen außerkraftgesetzten Artikel erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den artikel, um ihn Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.
- Aktualisieren Sie den artikel bei Bedarf jederzeit.
- Legen Sie den artikel außer Kraft, wenn er nicht mehr erforderlich ist.
- Veröffentlichen Sie bei Bedarf einen stillgelegten artikel erneut.
- Löschen Sie einen artikel.

Ein Knowledge Base-artikel durchläuft beim Erstellen den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Deaktiviert

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement**an.
2. Wählen Sie **Alle Artikel**.
   Für die Suche nach einem Knowledge Base-Artikel können Sie auch eine der folgenden Optionen auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Veröffentlichte Artikel**
- **Nicht veröffentlichte Artikel**
- **Ausgesonderte Artikel**

3. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie ändern möchten.
4. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten, und wählen Sie sie aus **Aktualisieren** .
5. Um den Knowledge Base-Artikel zu deaktivieren, erneut zu veröffentlichen oder zu löschen, wählen Sie eine der folgenden Optionen rechts oben oder am Ende des Formulars aus.

Optionen	Beschreibung
Aktualisieren	Wählen Sie diese Option aus, um Änderungen am Knowledge Base-Artikel zu aktualisieren.
Zurückziehen	Wählen Sie diese Option aus, um den Knowledge Base-Artikel aus dem Portal zu entfernen.
Erneut veröffentlichen	Wählen Sie diese Option aus, um einen verworfenen Artikel erneut zu veröffentlichen.
Löschen	Wählen Sie diese Option aus, um den Artikel aus der Anwendung zu löschen.

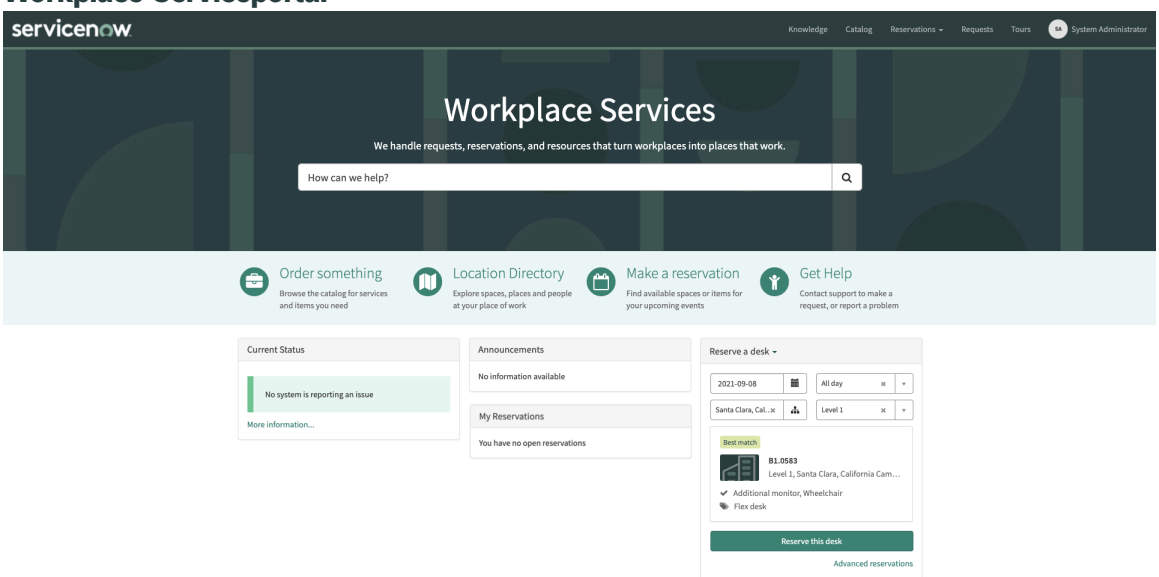
Ergebnis

Die Änderungen des Knowledge Base-Artikels werden übernommen.

Workplace-Serviceportal

Das Workplace-Serviceportal ist ein Selfserviceportal für Mitarbeiter, das Arbeitsplatzservices von einem zentralen Standort aus bereitstellt. Mitarbeiter können Reservierungen vornehmen, Knowledge Base-Artikel anzeigen, Anforderungen übermitteln und überprüfen und Hilfe über den Chat-Support von Virtual Agent erhalten.

Workplace-Serviceportal



Im Workplace-Serviceportal haben Sie folgende Möglichkeiten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Öffnen Sie das Reservierungsportal, und nehmen Sie Reservierungen für Besprechungsräume, Schreibtische oder andere reservierbare Arbeitsplatzelemente vor.
- Registrieren Sie Besucher im Voraus, und planen Sie deren Besuch. Sie können einen Gast oder einen externen Kollegen für eine bestimmte Zeitdauer oder für einen ganzen Tag registrieren.
- Zeigen Sie die am besten bewerteten Knowledge Base-Artikel an, und durchsuchen Sie sie, um die Informationen zu finden. Während der Eingabe werden im Suchfeld Vorschläge basierend auf Stichwörtern angezeigt.
- Zeigen Sie Ihre Anforderungen und Genehmigungen an (wenn Sie ein Genehmiger sind).
- Senden Sie Anforderungen bezüglich allgemeiner Anfragen, der Registrierung von Besuchern, schichtbasierten Reservierungen und andere Anforderungen.
- Chatten Sie mit einem Virtual Agent, um Anforderungen zu übermitteln und eingereichte Anforderungen anzuzeigen.
- Senden Sie eine allgemeine Hilfeanforderung, indem Sie aus einer Liste von Servicekatalogelementen auswählen.

Arbeitsplatz-Dashboards

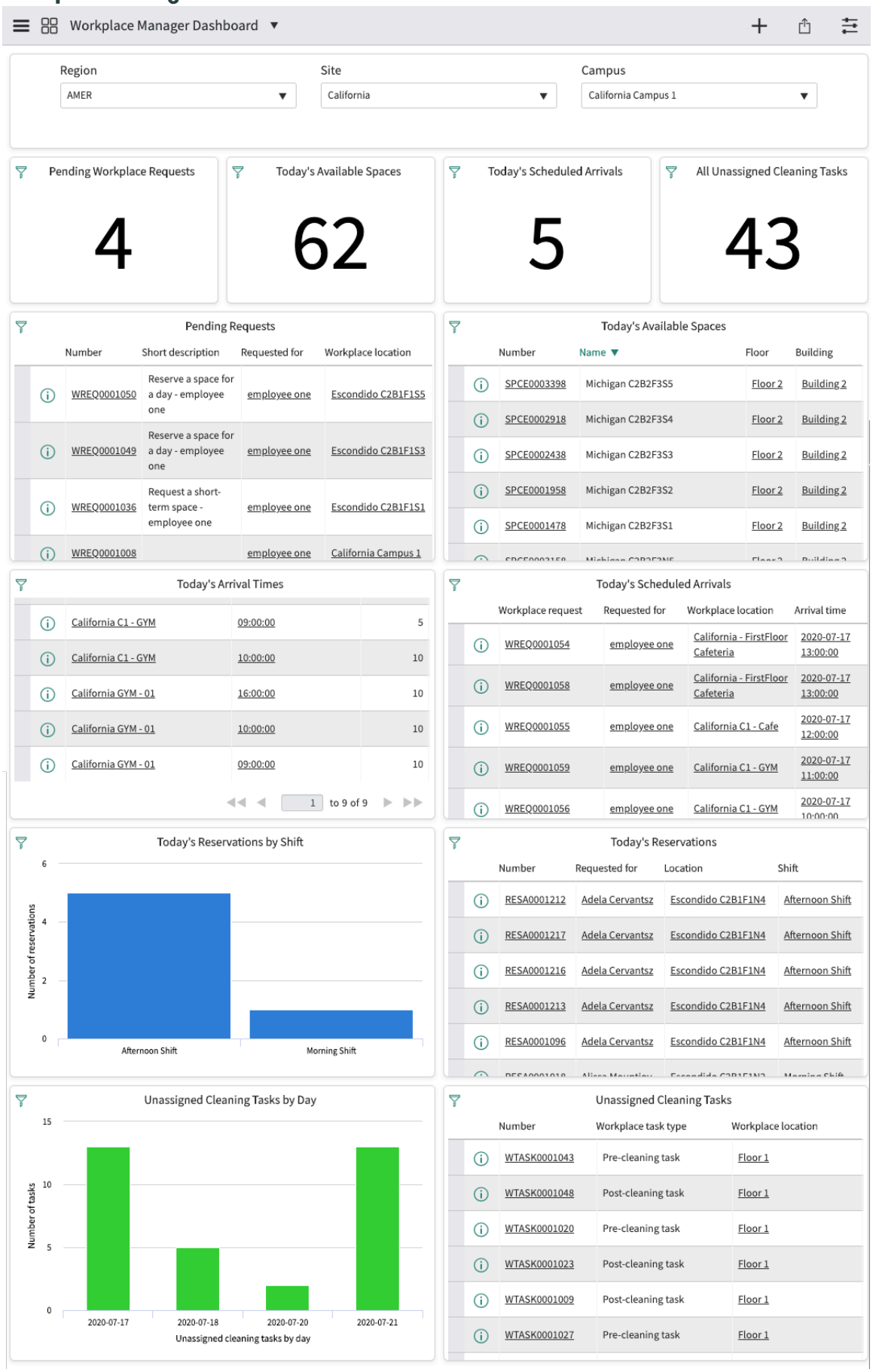
Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard in Workplace Core, um eine konsolidierte Darstellung mehrerer arbeitsplatzbezogener Metriken zu erhalten, sodass Sie die Flächennutzung schnell überprüfen und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben überwachen können. Echtzeitinformationen bieten Einblicke, um Entscheidungen zu treffen, z. B. wie viele Mitarbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt in die Büroräume gelassen werden können.

Workplace Manager-Dashboard

Verwenden Sie das Arbeitsplatzmanager-Dashboard, um die Platzzuteilung und Arbeitsplatzwartungsaktivitäten auf Ihrem Bürocampus zu überwachen. Für jeden bestimmten Tag können Sie die Details für verfügbare Bereiche, Platzreservierungen, ausstehende Arbeitsplatzanforderungen, Ankunftszeiten für verschiedene Standorte, Ankunft von Mitarbeitern und Wartungsaufgaben anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Manager-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf das Arbeitsplatzmanager-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**an.

Wenn Sie im Arbeitsplatzbericht-Filter oben im Dashboard eine Region, einen Standort und einen Campus auswählen, werden Berichte für diesen Campus angezeigt.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Workplace Manager: Benötigt Einblicke in den Echtzeitstatus der Arbeitsplatzverfügbarkeit, geplanten Ankünfte und Arbeitsplatzwartung.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen prüfen • Von Mitarbeitern erstellte Arbeitsplatzreservierungsanforderungen überwachen • Ankunftszeiten überwachen • Mitarbeiteransammlungen an gemeinsamen Arbeitsplatzstandorten anhand geplanter Ankünfte schätzen • Fortschritt von Aufgaben am Arbeitsplatz überwachen

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute verfügbare Flächen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heute geplante Ankünfte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Alle nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Anforderungen	Liste	Liste des ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus
Heute verfügbare Flächen	Liste	Liste der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heutige Ankunftszeiten	Liste	Liste der für heute geplanten Ankunftszeiten an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Heute geplante Ankünfte	Liste	Liste der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte für verschiedene Standorte auf dem Campus
Heutige Reservierungen nach Schicht	Balken	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute, gruppiert nach Schicht
Heutige Reservierungen	Liste	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden. Die Reinigungsaufgaben in diesem Bericht haben ein Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen und umfassen alle Aufgabentypen wie Geplant, Ungeplant und Ad-hoc.
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden

Automatische Übersetzung

Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace Service Portal

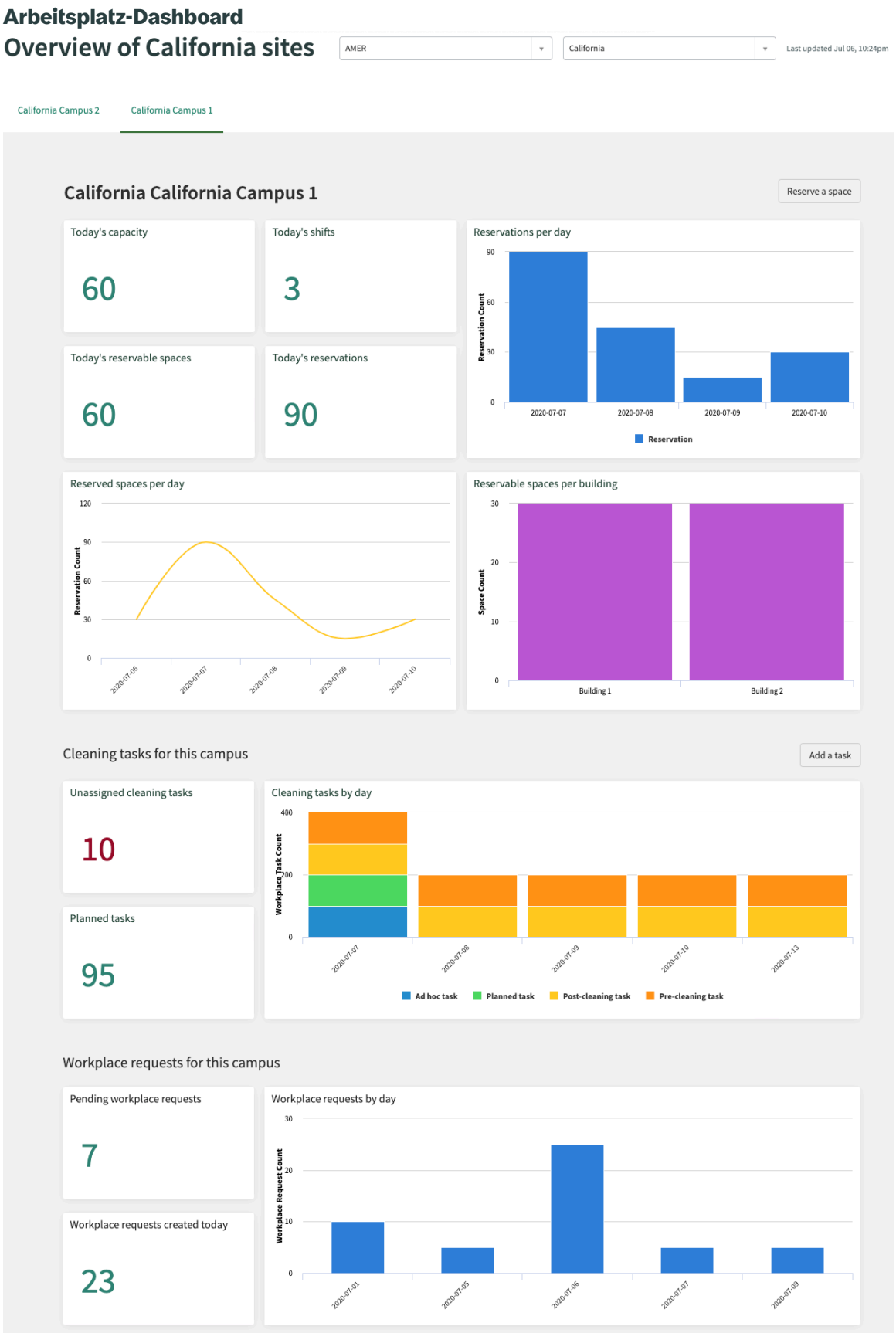
Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace-Serviceportal, um die verfügbare Arbeitsbereichskapazität, Bereichsanforderungstrends und Reservierungen visuell zu analysieren und die Wartungsaufgaben Ihres Arbeitsplatzes zu überwachen. Sie können auch direkt auf dieser Workplace-Serviceportal-Seite einen Bereich für einen Mitarbeiter reservieren oder eine Arbeitsplatzwartungsaufgabe erstellen.

Dient zum Öffnen des Workplace-Dashboards auf der Workplace-Serviceportal, Navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Dashboard**an.

Durch Auswahl einer Region und eines Standorts im Filter im oberen Bereich werden Berichte für verfügbare Campusse auf separaten Registerkarten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Für Neukunden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.2 wird das **Dashboard** aus dem Workplace-Serviceportal und dem Serviceportal entfernt. Kunden, die Workplace Core Version 2.1 und niedriger verwenden, können nach einem Upgrade weiterhin auf das Dashboard zugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Rolle basierend auf Ziel erforderlich

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt klare Transparenz für den Echtzeitstatus der Arbeitsplatznutzung und Reinigungsaktivitäten für Schichten.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Kann die schrittweise Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz nach einer Notfallsituation planen • Kann den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben für verschiedene Bürostandorte überwachen

Datenvisualisierungen

Die in Visualisierungen angezeigten Daten entsprechen dem ausgewählten Campus.

Dashboard-Daten

Titel	Typ	Beschreibung
Heutige Kapazität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Schichten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der in heutigen Reservierungen verwendeten Schichten.
Heute reservierbare Bereiche	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für eine Reservierung verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Reservierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute aktiven Reservierungen.
Reservierungen pro Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reservierungen pro Tag in den letzten sieben Tagen, deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierte Bereiche pro Tag	Spline	Trend der Anzahl der reservierten Arbeitsbereiche pro Tag für alle Reservierungen, die in den letzten sieben Tagen erstellt wurden und deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierbare Bereiche pro Gebäude	Balken	Aufgliederung der aktiven Arbeitsbereiche, die für jedes Gebäude auf dem Campus reserviert werden können.
Bereinigungsaufgaben für diesen Campus		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Daten (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.
Geplante Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven geplanten Arbeitsplatzaufgaben, die noch nicht geschlossen sind.
Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben pro Tag, für die das Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen liegt oder für die kein Fälligkeitsdatum definiert ist. Die Aufgaben in diesem Bericht sind nach dem Arbeitsplatzaufgabentyp gruppiert.
Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus		
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute erstellte Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der heute von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzanforderungen nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der pro Tag angeforderten Arbeitsplatzreservierungen

Zugehörige Informationen

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

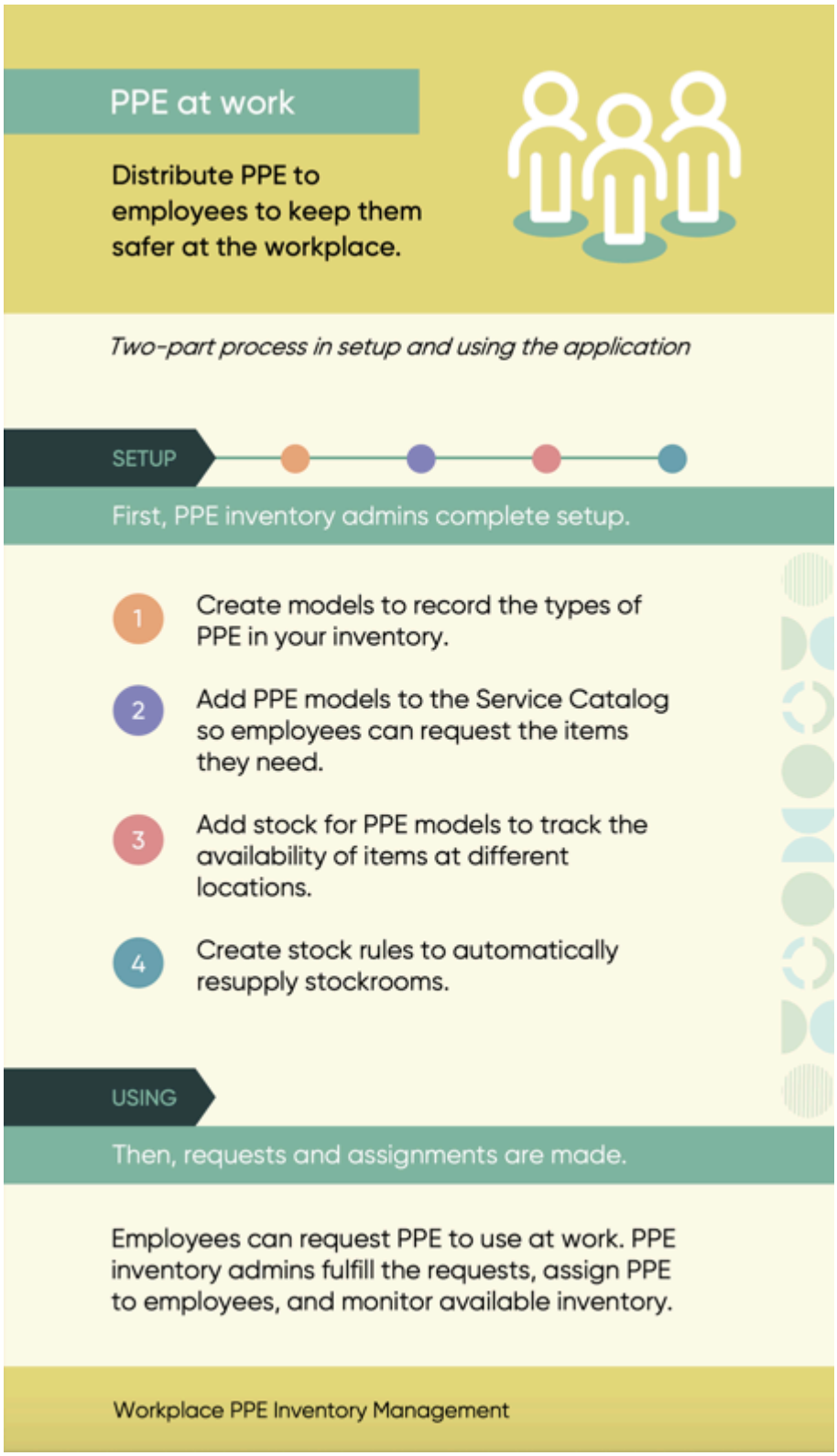
Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz

Verwalten Sie den PSA-Bestand mit der Anwendung ServiceNow® Bestandsmanagement für persönliche Schutzausrüstung am Arbeitsplatz, um die physische Sicherheit Ihrer Mitarbeiter zu schützen. Überwachen Sie die Verfügbarkeit von PSA an verschiedenen Standorten, erfüllen Sie Mitarbeiteranforderungen für PSA, und führen Sie eine Nachverfolgung der den Mitarbeitern zugewiesenen PSA.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



PSA-Artikel können einfach über das Selfserviceportal per Handy oder Desktop bestellt werden.☒ Ein Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über den Bestand nach Einrichtung, einen zusammenfassenden Blick auf den gesamten Arbeitsplatz und historische Daten darüber, wie sich der Ausstattungsgrad im Laufe der Zeit verändert hat.☒ie Bestandsmengen können täglich aktualisiert werden, um eine genaue Bestandsverwaltung in Echtzeit zu ermöglichen.

Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite Anwendungen

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Mit Workplace Core erkunden Anwendung: Bereiten Sie sich auf die Rückkehr von Anwendern vor, indem Sie saubere und sozial entfernte Arbeitsbereiche konfigurieren und verwalten, die sie verwenden können.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installieren

Sie können Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz erfordert das Plugin Asset-Management (com.snc.asset_management). Asset-Management ist standardmäßig aktiv.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach PPE Inventory Management.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Mit Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installierte Komponenten

Zusammen mit Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
PPE Inventory Management-Administrator [sn_imt_ppe.ppe_admin]	Kann PSA-Modelle erstellen, PSA-Bestand verwalten und Mitarbeitern PSA zuweisen.	• Asset • inventory_admin

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
PSA-Modell [sn_imt_ppe_ppe_model]	Enthält alle PSA-Modelle.
PSA-Bestandsprotokoll [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	Enthält ein Protokoll der Zugänge von PSA-Beständen im Laufe der Zeit.
PSA-Anforderung [sn_imt_ppe_ppe_request]	Enthält alle Mitarbeiteranforderungen für PSA.
PSA-Zuweisungsprotokoll	Enthält ein Protokoll der PSA-Zuweisungen im Laufe der Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz einrichten

Schließen Sie Setupaufgaben ab, um Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz zu verwenden. Erstellen Sie Modelle für PSA-Artikel, fügen Sie Ihrem Service Catalog PSA-Artikel hinzu, fügen Sie PSA-Bestand hinzu und erstellen Sie Lagerhaltungsregeln.

Modelle für PSA-Artikel erstellen

Erstellen Sie Modelle, um die Arten von PSA in Ihrem Bestand aufzuzeichnen.

Vorbereitungen

Gebrauchsfertige Modelle werden mit Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installiert. Erstellen Sie Modelle für alle PSA-Artikel, für die kein Modell vorhanden ist. Zeigen Sie alle Modelle an, indem Sie zu navigieren **PSA-Bestandsmanagement** > **Modelle** > **Alle**an.

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Modell stellt einen bestimmten Typ von PSA-Artikel dar. Verwenden Sie beispielsweise ein Modell, um alle Ihre N95-Masken nachzuverfolgen, und ein anderes Modell, um alle Ihre Nitrilhandschuhe nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **PSA-Bestandsmanagement** > **Modelle** > **Modell Hinzufügen**an.

   Hinweis: Um ein Modell in zu erstellen Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Verwalten Sie den PSA-Bestand** > **Modell Hinzufügen**an.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „PSA-Modell hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie für Einweg-PSA wie Masken oder Handschuhe **Verbrauchsmaterial** aus. Wählen Sie **Hardware** für PSA, die nicht zum einmaligen Gebrauch bestimmt ist und neu zugeordnet werden könnte, wie z. B. ein Beatmungsgerät.
Name	Name für das Modell.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für das Modell.
Hersteller	Hersteller des Artikels.
Modellnummer	Die spezifische Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde.
Besitzer	Die Person, die für das Modell verantwortlich ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PSA-Modelle zu Servicekatalog hinzufügen

Fügen Sie über Servicekatalog PSA-Modelle hinzu, damit Mitarbeiter die benötigten Artikel anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
2. Filtern Sie die Kategorie nach persönlicher Schutzausrüstung (PSA).
3. Klicken Sie auf einen der Datensatzersteller.
   Jeder Datensatzersteller in der Kategorie „Persönliche Schutzausrüstung (PSA)" kann verwendet werden.
4. Klicken Sie auf **Kopieren**.
5. Aktualisieren Sie die Felder **Name**, **Modell**, **Beschreibung** und **Bild** für den Artikel.
6. Ersetzen Sie im Feld **Skript** den sys_id-Wert durch die sys_id für das PSA-Modell, das Sie Ihrem Service Catalog hinzufügen.
   Die sys_id ist ein eindeutiger alphanumerischer Code. Um die sys_id für ein PSA-Modell abzurufen, navigieren Sie zum Datensatz des PSA-Modells, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Sys_id kopieren** aus.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrem Service Catalog die Kategorie „Persönliche Schutzausrüstung (PSA)" hinzu, damit Mitarbeiter die Artikel sehen können. Um die Kategorie hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Servicekatalog** Und klicken Sie auf das Plus-Symbol (+) Oben rechts.

PSA-Bestand hinzufügen

Fügen Sie Bestand für ein PSA-Modell hinzu, um die Verfügbarkeit des Artikels an verschiedenen Standorten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Lager für die PSA. Um ein Lager zu erstellen, navigieren Sie zu **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** > **Lager**an. Weitere Informationen finden Sie unter Lager .

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** Und wählen Sie aus **Verbrauchsgüterbestand Hinzufügen** Oder **Fügen Sie Hardwarebestand Hinzu** .

   Hinweis: Um PSA-Bestand in hinzuzufügen Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Verwalten Sie den PSA-Bestand** Und wählen Sie aus **Verbrauchsgüterbestand Hinzufügen** Oder **Fügen Sie Hardwarebestand Hinzu** .

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „PSA-Bestand hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Modell	Das Modell, für das Bestand hinzugefügt werden soll.
Lager	Das Lager, in dem sich die PSA befindet. **Hinweis:** Nur die Lager, in denen das Modell vorrätig ist, werden angezeigt.
Menge	Die Anzahl der Artikel auf Lager. **Hinweis:** Für Hardwareartikel muss die Menge 1 sein, damit jeder Artikel mit einem eindeutigen Asset-Tag und einer eindeutigen Seriennummer nachverfolgt wird. Sie können nur einen Betrag eingeben, der gleich oder kleiner als der Lagerbestand ist.
Asset-Tag	Das Asset-Tag für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle sichtbar.
Seriennummer	Die Seriennummer für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle verfügbar.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Lagerprotokoll wird mit dem von Ihnen hinzugefügten PSA-Bestand aktualisiert. Navigieren Sie zum Anzeigen des Lagerprotokolls zu **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** > **Lagerprotokoll**an.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie PSA-Bestand hinzugefügt haben, können Sie alle Ihre verfügbaren PSA anzeigen, indem Sie zu navigieren **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** Und auswählen **Verbrauchsgüter auf Lager** Oder **Verfügbare Hardware** .

Hinweis: Auf den Seiten **Verbrauchsmaterial auf Lager** und **Verfügbare Hardware** befindet sich die Schaltfläche **Neu**. Fügen Sie keinen PSA-Bestand über die Schaltfläche **Neu** hinzu. Mit dieser Schaltfläche wird das Lagerprotokoll nicht aktualisiert.

PSA-Bestand reduzieren

Reduzieren Sie den Lagerbestand für ein Modell der persönlichen Schutzausrüstung (PSA), um den genauen Bestand an verschiedenen Standorten widerzuspiegeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** Und wählen Sie aus **Reduzieren Sie den Bestand an Verbrauchsgütern** Oder **Reduzieren Sie den Hardwarebestand** .

   Hinweis: Um den PSA-Bestand in zu reduzieren Now Mobile App, navigieren Sie zu **Mehr** > **PSA-Bestand** Und wählen Sie aus **Verbrauchsgüterbestand Reduzieren** Oder **Reduzieren Sie Den Hardwarebestand** .

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbrauchsartikelbestand reduzieren“

Feld	Beschreibung
Modell	Das Modell, für das Bestand reduziert werden soll.
Lager	Das Lager, in dem sich die PSA befindet.
Menge	Die Anzahl der Artikel, die aus dem Bestand entfernt werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld ist für Hardwareartikel nicht verfügbar. Die Menge muss 1 sein, damit jeder Artikel mit einem eindeutigen Asset-Tag und einer eindeutigen Seriennummer nachverfolgt werden kann.
Asset-Tag	Das Asset-Tag für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle sichtbar. **Hinweis:** Wenn Sie ein Asset-Tag eingeben, werden nur die Lager angezeigt, die das Asset enthalten.
Seriennummer	Die Seriennummer für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle verfügbar. **Hinweis:** Wenn Sie eine Seriennummer eingeben, werden nur die Lager angezeigt, die die Seriennummer enthalten.
Kommentare	Der Grund, warum Sie den Bestand reduzieren

Hardwarebestand

Wenn beim Reduzieren für Hardwaremodelle das Asset-Tag und die Modellnummer nicht eingegeben werden, wird der Bestand aus dem zuerst aufgeführten Lager entfernt und der Betrag wird auf null (0) gesetzt.

Wenn ein Modell und ein Asset-Tag eingegeben werden oder wenn Modell- und Seriennummer eingegeben werden, wird der Hardwarebestand abgeglichen und der Betrag wird auf null (0) gesetzt.

Verbrauchsartikel

Wenn Sie versuchen, eine Menge einzugeben, die größer ist als die Menge, die auf Lager ist, können Sie nicht fortfahren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Lagerprotokoll wird mit dem von Ihnen entfernten PSA-Bestand aktualisiert. Navigieren Sie zum Anzeigen des Lagerprotokolls zu **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** > **Lagerprotokoll**an.

Lagerhaltungsregeln für PSA erstellen

Erstellen Sie eine Lagerhaltungsregel, um ein Lager automatisch mit einem Artikel wieder aufzustocken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Artikel die angegebene Menge unterschreitet, erstellt die Lagerhaltungsregel automatisch einen Transferauftrag. Der Transferauftrag beliefert das Lager erneut, indem die erforderlichen Artikel aus einem anderen Lager übertragen werden. Weitere Informationen zu Transferaufträgen finden Sie unter Transferaufträge .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** > **Lagerungsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Lagerhaltungsregeln

Feld	Beschreibung
Modell	Das Produktmodell für die Regel.
Schwellenwert	Die Artikelmenge, die eine Wiederbeschaffung auslöst. Geben Sie beispielsweise einen Schwellenwert von 150 für Masken ein, die wiederbeschafft werden sollen, wenn der Lagerbestand im angegebenen Lager unter 150 fällt.
Wiederbeschaffungs-Option	Lager. Dieser Wert wird automatisch ausgefüllt.
Übergeordnetes Lager	Das Lager, aus dem die neuen Artikel übertragen werden.
Aktiv	Bei Auswahl ist die Regel aktiv, und die Artikel werden automatisch wieder aufgefüllt. Bei Deaktivierung ist die Regel nicht aktiv, und die Artikel werden nicht automatisch wieder aufgefüllt.
Lager	Das Lager, das durch die Regel automatisch aufgefüllt werden soll.
Bestellgröße	Die Anzahl der neuen Artikel, die für das Lager bestellt werden müssen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

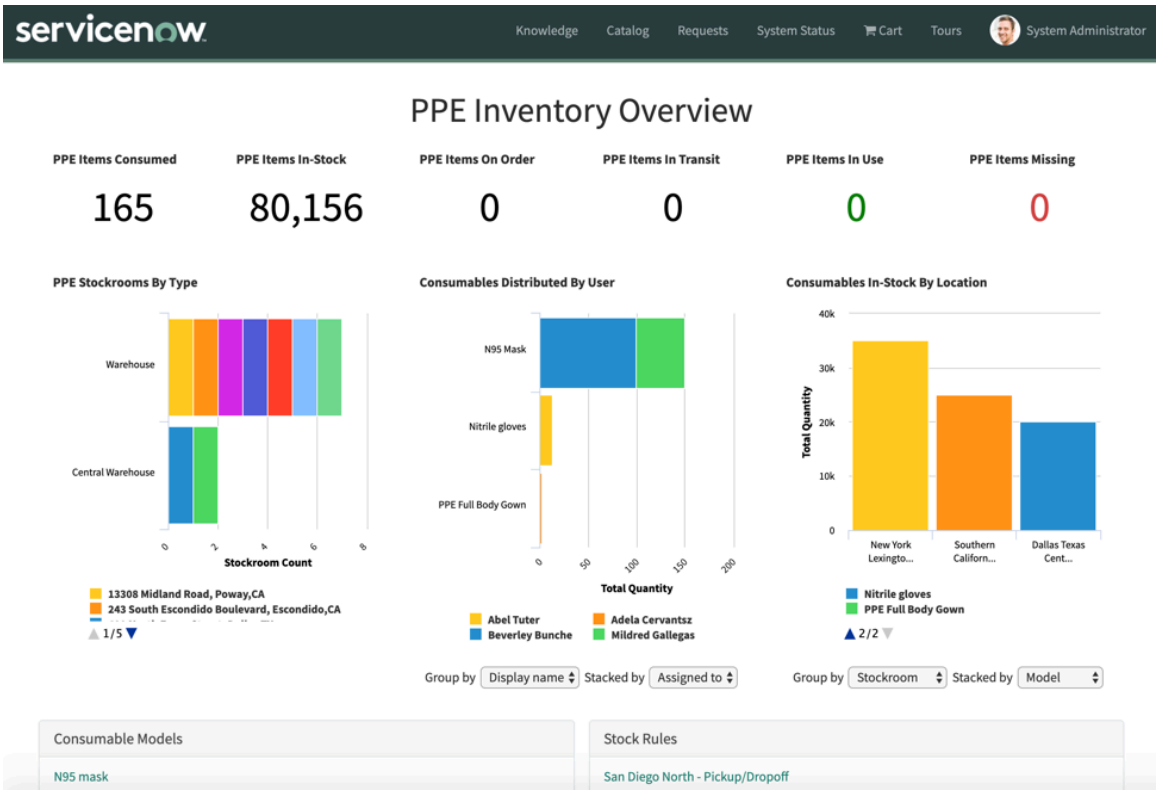
Dashboard Übersicht PSA-Bestand

Verwenden Sie das Dashboard „Übersicht PSA-Bestand“, um PSA-Elemente nachzuverfolgen, die auf Lager sind, bestellt oder Mitarbeitern zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren Sie zum Anzeigen des Dashboards zu **PSA-Bestandsmanagement** > **Dashboard „Übersicht“**an.

Dashboard Übersicht PSA-Bestand



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
PPE Inventory Management-Admin: Nachverfolgung von PSA auf Lager und im Laufe der Zeit zugewiesener PSA. Planen Sie im Voraus, um den Bedarf an PSA zu antizipieren und sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter Zugriff auf die entsprechende PSA haben.	sn_imt_ppe.ppe_admin

Berichte

Titel	Beschreibung
Verbrauchte PSA-Artikel	Anzahl der PSA-Verbrauchsmaterialien die Mitarbeitern zugewiesen sind.
PSA-Artikel auf Lager	Anzahl der PSA-Artikel auf Lager.
PSA-Artikel bestellt	Anzahl der bestellten PSA-Artikel.
PSA-Artikel unterwegs	Anzahl der PSA-Artikel, die unterwegs sind.
Verwendete PSA-Artikel	Anzahl der PSA-Hardwareartikel, die Mitarbeitern zugewiesen sind.
PSA-Artikel fehlen	Anzahl der fehlenden PSA-Artikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Beschreibung
PSA-Lager nach Typ	Anzahl des jeweiligen Lagertyps, der PSA lagert.
Verbrauchsmaterialien nach Benutzer verteilt	Anzahl der PSA-Verbrauchsmaterialien die jedem Mitarbeiter zugewiesen sind.
Verbrauchsmaterial auf Lager nach Standort	Anzahl der PSA-Verbrauchsmaterialien auf Lager an jedem Standort.
Verbrauchsgüter Modelle	Alle Modelle für Verbrauchsmaterial-PSA.
Lagerungsregeln	Alle Lagerhaltungsregeln für PSA.

PSA anfordern

Mit Servicekatalog können Sie persönliche Schutzausrüstung (PSA) anfordern, die Sie an Ihrem Arbeitsplatz verwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog** Und klicken Sie auf **Persönliche Schutzausrüstung (PSA)** .

   Hinweis: Zum anfordern von PSA in Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie Diese Sicherheitspraktiken** > **PSA anfordern**an.

2. Klicken Sie auf den Artikel, den Sie bestellen möchten.
3. Wählen Sie eine Menge für den Artikel aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung an, indem Sie zu navigieren **PSA-Bestandsmanagement** > **Meine Anforderungen**an.

Anforderung für PSA erfüllen

Zeigen Sie Mitarbeiteranforderungen für persönliche Schutzausrüstung (PSA) an. Erfüllen Sie die Anforderungen, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter die PSA erhalten, die sie benötigen, um am Arbeitsplatz sicher zu sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **PSA-Bestandsmanagement** > **Anforderungen**an.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, an der Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **In Arbeit**.
4. Wählen Sie im Feld **Lager** das Lager aus, aus dem die Artikel stammen sollen.
   Wenn Sie ein Lager auswählen, wird in das Feld **Manager** automatisch der Manager für dieses Lager eingetragen. Wenn Sie die Anforderung aktualisieren, wird in das Feld **zugewiesen an** auch automatisch dieser Manager eingetragen, sofern Sie keinen anderen Benutzer angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie im Feld **Menge** die Anzahl der Artikel ein, die dem Mitarbeiter zugewiesen werden sollen. Dieser Wert kann sich dabei von der angeforderten Menge unterscheiden, wenn der Mitarbeiter zu viele Artikel angefordert hat oder wenn das Lager nicht über genügend Bestand verfügt, um die Anforderung zu erfüllen. Wenn der Lagerbestand nicht ausreicht, wird beim Aktualisieren der Anforderung eine Fehlermeldung angezeigt, so dass Sie nicht mehr Artikel zuweisen, als Sie vorrätig haben.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn der Mitarbeiter seine PSA erhält, aktualisieren Sie den Anforderungsstatus auf **Geschlossen**. Ein Datensatz wird dem Zuweisungsprotokoll hinzugefügt, und der Status des Verbrauchsmaterials ändert sich in „Verbraucht“.

Wenn die Anforderung nicht erfüllt wird, aktualisieren Sie den Status auf **Geschlossen - unvollständig**.

Mitarbeitern PSA zuweisen

Sie können einem Mitarbeiter PSA direkt zuweisen, ohne dass er eine Anforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Anforderung für PSA einreicht, führen Sie stattdessen die Schritte für Anforderung für PSA erfüllen aus.

Wenn Sie einem Mitarbeiter Hardware-PSA zuweisen, ändert sich der Status von **Auf Lager** in **In Gebrauch**. Der Status kann aktualisiert werden, und der Artikel kann einem anderen Mitarbeiter zugewiesen werden.

Wenn Sie einem Mitarbeiter PSA-Verbrauchsartikel zuweisen, wird ein Verbrauchsartikel-Datensatz mit der dem Mitarbeiter zugeordneten Menge erstellt. Als Status wird **Verbraucht** festgelegt, und dieser Eintrag ist schreibgeschützt. PSA-Verbrauchsartikel können keinem anderen Mitarbeiter erneut zugewiesen werden.

Hinweis: Verwenden Sie nicht die Schaltfläche **Verbrauchen** für Verbrauchsartikel-Datensätze, um PSA zuzuweisen. Führen Sie stattdessen die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **PPE Inventory Management**, und wählen Sie **Verbrauchsartikel zuweisen** oder **Hardware zuweisen**.

   Hinweis: Dient zum Zuweisen von PSA in Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Verwalten Sie den PSA-Bestand** Und wählen Sie aus **Verbrauchsgut Zuweisen** Oder **Hardware Zuweisen** .

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „PSA zuweisen“

Feld	Beschreibung
Modell	Das zuzuweisende Modell.
Ausgabelager	Das Lager, in dem sich die PSA befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Der Mitarbeiter, dem Sie die PSA zuweisen.
Menge	Die Anzahl der zuzuweisenden Artikel. Dieses Feld ist nur für Verbrauchsartikel-Modelle verfügbar.
Hardware	Der konkrete Artikel, der zugewiesen werden soll, mit einem eindeutigen Asset-Tag oder einer Seriennummer. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle verfügbar.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Zuweisungsprotokoll wird mit der von Ihnen zugewiesenen PSA aktualisiert. Um das Zuweisungsprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **PSA-Bestandsmanagement** > **Zuweisungsprotokoll**an.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Mitarbeitern PSA zugewiesen haben, können Sie alle zugewiesenen PSA anzeigen, indem Sie zu navigieren **PSA-Bestandsmanagement** > **Bestand** Und auswählen **Zugewiesene Hardware** Oder **Verbraucht** .

Hinweis: Auf den Seiten **Zugewiesene Hardware** und **Verbraucht** befindet sich die Schaltfläche **Neu**. Weisen Sie keine PSA über die Schaltfläche **Neu** zu. Mit dieser Schaltfläche wird das Zuweisungsprotokoll nicht aktualisiert.

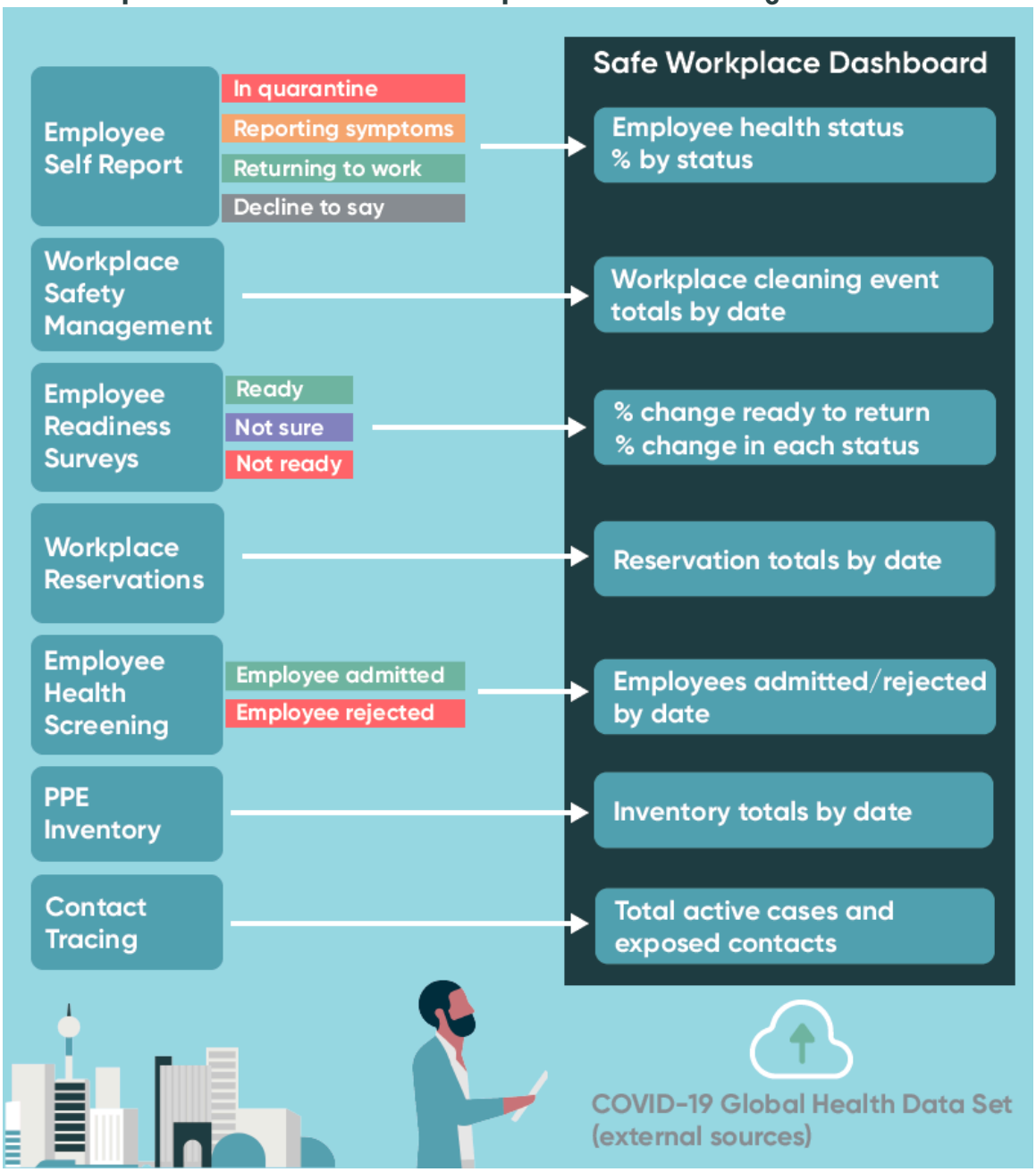
Safe Workplace-Dashboard

Das ServiceNow® Safe Workplace-Dashboard bietet Führungskräften in den Bereichen HR, Workplace Services sowie Gesundheit und Sicherheit eine vollständige Übersicht über den Betrieb. Führungskräfte haben visuellen Einblick in den Status von Arbeitsstandorten und Benutzern, um zu bestimmen, ob ein Standort bereit ist, den sicheren Betrieb wieder aufzunehmen.

Die Safe Workplace-Dashboard Ist abhängig von ServiceNow® Performance Analytics Premium-Funktionen zum Auswerten und Anzeigen von Daten, die aus anderen stammen Safe Workplace Suite -Anwendungen und COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard Und Safe Workplace Suite Anwendungen



Automatische Übersetzung

Installieren und konfigurieren Sie die aufgelistete Safe Workplace Suite Und Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen. Befolgen Sie die Konfigurationsanweisungen, um sicherzustellen, dass die Daten erfolgreich an das Dashboard übermittelt werden.

Hinweis: Safe Workplace-Dashboard unterstützt keine Domain Separation.

Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Safe Workplace-Dashboard installieren

Installieren Sie die Anwendung Safe Workplace-Dashboard. Sie können diese Anwendung installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Das Korrekturskript *Vorhandenen Campus zu Standorten zuordnen* erstellt die ersten Zuordnungseinträge zwischen den Tabellen „Campus“ [sn_wsd_core_campus] und „Standort“ [cmn_location].

Hinweis: Stellen Sie vor dem Ausführen dieses Skripts sicher, dass für alle vorhandenen Campus der Standort und die Region angegeben sind.

Verwenden Sie die Standardeinstellung **active = false**, um falsche Zuordnungen in der Tabelle „Campus“ [sn_wsd_core_campus] zu vermeiden.

Führen Sie dieses Skript aus, nachdem Sie das Plugin „Safe Workplace Dashboard“ (sn_imt_dashboard) aktiviert und sichergestellt haben, dass für Ihre vorhandenen Campus der Standort und die Region jeweils angegeben sind.

Überprüfen Sie nach Ausführung des Korrekturskripts *Vorhandenen Campus zu Standorten zuordnen*, dass alle Campus und Standorte korrekt sind. Entfernen Sie für ungenaue Daten die Einträge. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Standort und Campus manuell zuordnen.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Für die Anwendung Safe Workplace-Dashboard ist die Anwendung ServiceNow® Performance Analytics – Premium erforderlich. Wenn Sie Performance Analytics – Premium noch nicht abonniert haben, müssen Sie es vor der Installation von Safe Workplace-Dashboard installieren.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und das Suchfeld.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis: Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.
7. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Mit dem Safe Workplace-Dashboard installierte Komponenten

Zu den Komponenten, die zusammen mit dem Safe Workplace-Dashboard installiert werden, gehören Benutzerrollen, geplante Aufgaben und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien" sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Safe Workplace-Dashboard-Benutzer [sn_imt_dashboard.user]	Zeigen Sie die Dashboard-Informationen sowie Detailinformationen für Standorte an.	pa_viewer
Safe Workplace-Dashboard Administrator [sn_imt_dashboard.admin]	Verwalten Sie Warnungstypen, und legen Sie Systemeigenschaften fest.	sn_imt_dashboard.user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte regelmäßige Safe Workplace-Dashboard-Datensammlungsaufträge

Die mit Safe Workplace-Dashboard installierten Datensammlungsaufträge werden täglich ausgeführt und erfassen Daten zur Verwendung im Dashboard und seinen Widgets.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[PA Workplace Service Delivery] Tägliche Datensammlung	Sammelt Metriken von Safe Workplace Suite Apps, die vom vorherigen Tag bis zum aktuellen Tag beginnen. Ein Benutzer mit der Rolle pa_data_collector kann die Parameter bei Bedarf ändern.
Campus-Statusdaten zusammenfassen	Sammelt Daten aus Check-ins und Campus-Status, um die Tabelle „Anzahl der Check-ins bei erneuter Öffnung“ [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count] zu füllen. Wird täglich um 23:00 Uhr ausgeführt.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Warnungen [sn_imt_dashboard_alerts]	Warnungen nach Campus, generiert aus aktiven Warnungstypen
Warntypen [sn_imt_dashboard_alert_types]	Warnungstypen sind PA-Schwellenwerte, unterhalb derer ein Alarm generiert und im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.
Alle Zeitwerte aufschlüsseln [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	PA-Aufgliederungswerte, nach Campus gespeichert
Phasendefinitionen [sn_sw_planner_phase]	Definitionen von Phasen und ihren zugewiesenen Standorten. Wird verwendet, um zu kategorisieren, in welcher Phase der Wiedereröffnung ein Standort ist. Ein Standort kann sich jeweils nur in einer Phase befinden. Eine Phase hat einen Namen, einen Standort, eine Beschreibung und einen während der Phase zulässigen Höchstbelegungsprozentsatz. Phasendefinitionen sind erforderlich, damit die Widgets auf der Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Öffnung“ mit Informationen gefüllt werden können.
Campus-Status [sn_sw_planner_campus_status]	Primäre Tabelle mit Daten, die den aktuellen Status jedes Standorts auf der Seite „Erneute Öffnung“ und in Widgets von Safe Workplace-Dashboard bestimmen.
Check-in-Zielgruppe bei erneuter Öffnung [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	Tabelle mit Check-in-Zielgruppen und ihren Kriterien basierend auf den Konfigurationen der Organisation. Administratoren können Check-In-Zielgruppen mit dem Bedingungsgenerator erstellen, um Benutzer zu generieren. Benutzer werden in Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	separat gezählt, auch wenn sie dieselbe Benutzer-ID haben. Check-in-Zielgruppen sind erforderlich, damit die Widgets auf der Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Öffnung“ mit Informationen gefüllt werden können.
Anzahl der Check-ins bei erneuter Öffnung [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	Die regelmäßige Aufgabe „Campus-Statusdaten zusammenfassen“ füllt die Tabelle automatisch mit den Daten und Standorten aller Check-ins.
Campus-Statusprotokoll [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	Verfolgt den aktuellen Campus-Status sowie die Statusänderungen eines Standorts in jeder Phase.

Safe Workplace-Dashboard Eigenschaften

Richten Sie Safe Workplace-Dashboard-Eigenschaften ein, um Ihr Mapbox-API-Token hinzuzufügen, und konfigurieren Sie, wie Indikatoren über Zeitzonen hinweg angezeigt werden.

Sie können ein Token von Mapbox abrufen, um der Safe Workplace-Dashboard-Karte Funktionen hinzuzufügen. Die Basissystemzuordnung stammt von OpenStreetMap, einer kollaborativen Open-Source-Kartenanwendung.

Mapbox erfordert ein Abonnement, und auf der Dokumentationswebsite wird beschrieben, wie Sie ein API-Token erhalten, um die zusätzlichen Funktionen hinzuzufügen. Für weitere Informationen öffnen Sie die Mapbox -Website, und wählen Sie im Header **Documentation** (Dokumentation) aus.

Zum Festlegen Eigenschaften , Navigieren Sie zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Eigenschaften**an.

Safe Workplace-Dashboard -Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Geben Sie Ihr Mapbox-API-Token ein, um zusätzliche Mapbox-Funktionen zu aktivieren. Rufen Sie ein API-Token von https://www.mapbox.com/ ab. [sn_imt_dashboard.Mapbox Token]	Rufen Sie ein Mapbox-Token ab, um dem Safe Workplace-Dashboard Anzeigefunktionen hinzuzufügen. Diese Einstellung ist optional. • Typ: **Text** • Standardwert: **keiner** • Standort: **Safe Workplace-Dashboard** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Lesen Sie die Dokumentation auf der Mapbox-Website.
Zeitzone des PA-Auftrags des Indikators verwenden [sn_imt_dashboard.Use Indicator Job Timezone]	Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird zum Anzeigen der Performance Analytics (PA)-Indikatoren in Safe Workplace-Dashboard die Zeitzone des Datensammlungsauftrags des Indikators verwendet. Wenn die Indikatorauftragszeitzone nicht festgelegt ist, wird stattdessen die Zeitzone der Instanz verwendet. Die Indikatoren werden für alle Benutzer, die das Dashboard anzeigen, unabhängig von der Zeitzone des Benutzers identisch angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn nicht aktiviert, werden die PA-Indikatoren basierend auf der Zeitzone des Benutzers angezeigt. Die Indikatoren können Benutzern in verschiedenen Zeitzonen unterschiedliche tägliche Daten anzeigen. Beispiel: Ein Event tritt am Abend in Seattle auf, das ist der Morgen des nächsten Tages in Berlin. Ein Anwender in Seattle sieht das Event in den Daten für den 5. Oktober, während ein Anwender in Berlin das Event in den Daten für den 6. Oktober sieht.

Safe Workplace-Dashboard Widgets

Das Safe Workplace-Dashboard umfasst ServiceNow® Serviceportal-Widgets, die von Performance Analytics-Widgets ausgefüllt werden.

Serviceportal-Widgets im Safe Workplace-Dashboard

- Aktive Contact Tracing-Fälle
- Safe Workplace-Dashboard Ankündigung
- Safe Workplace-Dashboard Stimmungsumfrage
- Safe Workplace-Dashboard Favorit Standort
- Safe Workplace-Dashboard Filter
- Safe Workplace-Dashboard Mitarbeitergesundheit
- Safe Workplace-Dashboard Haupt Zusammenfassung
- Safe Workplace-Dashboard Site-Details
- Safe Workplace-Dashboard Haupt
- Safe Workplace Dashboard Übersichtskarten
- Safe Workplace-Dashboard Site-Details Balken
- Safe Workplace-Dashboard PA
- Safe Workplace-Dashboard Umfrage Ring
- Safe Workplace-Dashboard Warnungen
- Safe Workplace-Dashboard Menü
- Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“

Informationen zum Anpassen Serviceportal Widgets, siehe Serviceportal-Widgets Und Widget-Entwicklerleitfaden .

Performance Analytics Widgets

- Aktive Fälle
- Anzahl der am Arbeitsplatz reservierbaren Plätze
- Abgelehnte Mitarbeiter im Vergleich zum Vortag in Prozent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl der Mitarbeiter, die zur Rückkehr bereit sind
- Anzahl der Mitarbeiter, die nicht zur Rückkehr bereit sind
- Anzahl der abgelehnten Mitarbeiter
- % der Mitarbeiter, die zur Arbeit zurückkehren möchten
- Reservierte Plätze
- Anzahl der Mitarbeiter, die zur Rückkehrbereitschaft befragt wurden
- PSA-Bestand (Zeitreihen)
- PSA-Bestand (Bewertung)
- Anzahl der Arbeitsplätze
- Reservierbare gegenüber reservierten Plätze
- Anzahl der zugelassenen Mitarbeiter für Arbeitsplatzreservierungen
- Reservierbare Plätze
- Zugelassene Mitarbeiter
- Gesundheitsüberwachung bei Zutritt des Mitarbeiters
- Abgelehnte Mitarbeiter
- Anzahl der am Arbeitsplatz reservierten Plätze
- PSA-Bestand im Vergleich zum Vortag in Prozent

Informationen zur Verwendung von Performance Analytics, Siehe Performance Analytics .

Campus erstellen, der im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird

Sie können einen Campus aus vorhandenen Standorten erstellen, der dann im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

Leiten Sie die folgenden Informationen an das Safe Workplace-Dashboard weiter, und zeigen Sie sie nach Campus an:

- Gesundheit der Benutzer und Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz.
- Bereitschaft des Gebäudes
- Bestand an persönlicher Schutzausrüstung
- Aktive Fälle der Kontaktnachverfolgung
- Potenziell exponierte Kontakte, die untersucht werden

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Anwendungen für das Safe Workplace-Dashboard installieren und verwenden. Jede Anwendung weist einen Verweis auf einen Standort auf.

- ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung verweist auf den Standort im Profil des Benutzers.
- ServiceNow® Notfall-Kontaktaufnahme mit Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installiert. Diese Anwendungen verweisen auf den Standort im Profil des Benutzers.
- ServiceNow® Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz hat definierte Lager, und der Standort ist ein Pflichtfeld für ein Lager.
- ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern besitzt ein Formular, um einen Standort und einen Benutzer für die Übermittlung von Compliancewerten auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Platzverwaltungsmodul von ServiceNow Workplace Core ist der Bereich, in dem die Einrichtungen der Organisation definiert werden. Innerhalb eines Gebäudes werden Stockwerke, Bereiche und Arbeitsbereiche definiert. Diese Definitionen ermöglichen die Umgebungsüberprüfung, Reinigungszuweisungen und Arbeitsbereichreservierungen.

  Einem Campus ist mindestens ein Gebäude zugewiesen. Die in der Safe Workplace-Dashboard-Übersicht angezeigten Standortsymbole zeigen den Campus und alle zugehörigen Gebäude an, wenn Sie auf ein Symbol zeigen.

- ServiceNow Kontaktverfolgung verweist auf den Campus der betroffenen Person aus einem Fall. Wenn keine Campusinformationen verfügbar sind, verweist Kontaktverfolgung auf den Standort im Benutzerprofil der betroffenen Person.

Hinweis: Wählen Sie bei der Auswahl von Standorten für Benutzer, Lager und Zutrittsanforderungen einen Unternehmensstandort aus, der vor der Installation von Workplace Core vorhanden war. Wählen Sie keine Site, keinen Campus und kein Gebäude aus, die in der Anwendung Workplace Core erstellt wurden.

Für Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz, Gesundheits-Screening von Mitarbeitern und andere Anwendungen muss der Ort an einen Workplace Core-Campus oder ein Gebäude gebunden sein, damit die Lage im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

Safe Workplace-Dashboard-Karte mit Standortsymbolen



Die für das Unternehmen definierten Standorte [cmn_location] sind die Referenz, mit denen in Performance Analytics Warnungen generiert werden. Konfigurieren Sie die Gebäudedefinitionen in Workplace Core mit einem übergeordneten Standort und dem entsprechenden Breiten- und Längengrad.

Um Standorte mit Infektionskrankheiten wie COVID-19-Daten aus dem COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz zu verknüpfen, stellen Sie sicher, dass alle Standorte einem Bundesstaat oder Land zugeordnet sind.

Campus erstellen, der im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird

Es gibt mehrere Methoden, mit denen Sie einen Campus erstellen können, der im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

- Einen Standort automatisch zuordnen und einen Campus erstellen
- Einen Standort manuell zuordnen und einen Campus erstellen
- Einen Standort manuell einem Campus zuordnen (Workplace Core)

Mehrere Standorte automatisch zuordnen und Campus erstellen

Sie können mehrere Campus mit entsprechenden Breiten- und Längengradkoordinaten und eine Site automatisch erstellen, indem Sie mehrere Standorte auswählen.

Die Campus werden im Safe Workplace-Dashboard angezeigt.

Einen Standort manuell einem Campus zuordnen

Sie können einen vorhandenen Campus manuell einem vorhandenen Standort zuordnen und ihn im Safe Workplace-Dashboard anzeigen lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Standort manuell einem Campus zuordnen (Workplace Core)

Alternativ können Sie Workplace Core verwenden, um einen Campus manuell zu erstellen und im Safe Workplace-Dashboard anzuzeigen .

Einen Standort automatisch zuordnen und einen Campus erstellen

Erstellen Sie automatisch mehrere Campus, indem Sie sie von Standorten aus zuordnen, sodass sie im Safe Workplace-Dashboard angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_dashboard.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Safe Workplace-Dashboard** > **Campus-Standorte**an.
2. Klicken Sie auf **Generate Campuses (Campus generieren)**.
   Das Popup-Fenster „Standorte hinzufügen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie alle Standorte aus, bei denen es sich um einen Campus handeln soll.
   Die geplante Aufgabe `Populate OpenStreetMap data` wird alle fünf (5) Minuten ausgeführt und fragt die Tabelle „Campusstandorte“ [sn_imt_dashboard_locations] ab. Wenn Längen- und Breitengrad fehlen, wird eine offene Straßen-API aufgerufen, um die Koordinaten abzurufen und die Campus-Tabelle [sn_wsd_core_campus] zu aktualisieren, indem die Postleitzahl und der Ländername übergeben werden.
4. Klicken Sie Auf **Fügen Sie dem Dashboard Standorte hinzu** .

Ergebnis

Eine Site wird basierend auf dem übergeordneten Namen erstellt. Der übergeordnete Name basiert auf dem Standortnamen. Wenn keine Region vorhanden ist, wird eine Region erstellt.

Einen Standort und Campus manuell zuordnen

Ordnen Sie einen vorhandenen Standort mithilfe von Campusstandorten manuell einem vorhandenen Campus und einer Site zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_dashboard.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Safe Workplace-Dashboard** > **Campus-Standorte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Campusstandorte-Formular

Feld	Beschreibung
Standort	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), und wählen Sie den Standort aus, den Sie einem Campus und einer Site zuordnen möchten.
Campus	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), und wählen Sie den Campus aus, den Sie einem Standort und einer Site zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Site	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (), und wählen Sie die Site aus, die Sie einem Standort und einem Campus zuordnen möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einen Standort manuell einem Campus zuordnen (Workplace Core)

Verwenden Sie Workplace Core als Alternative zum Safe Workplace-Dashboard, um einen Standort manuell einem Campus zuzuordnen, sodass er in Ihrem Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

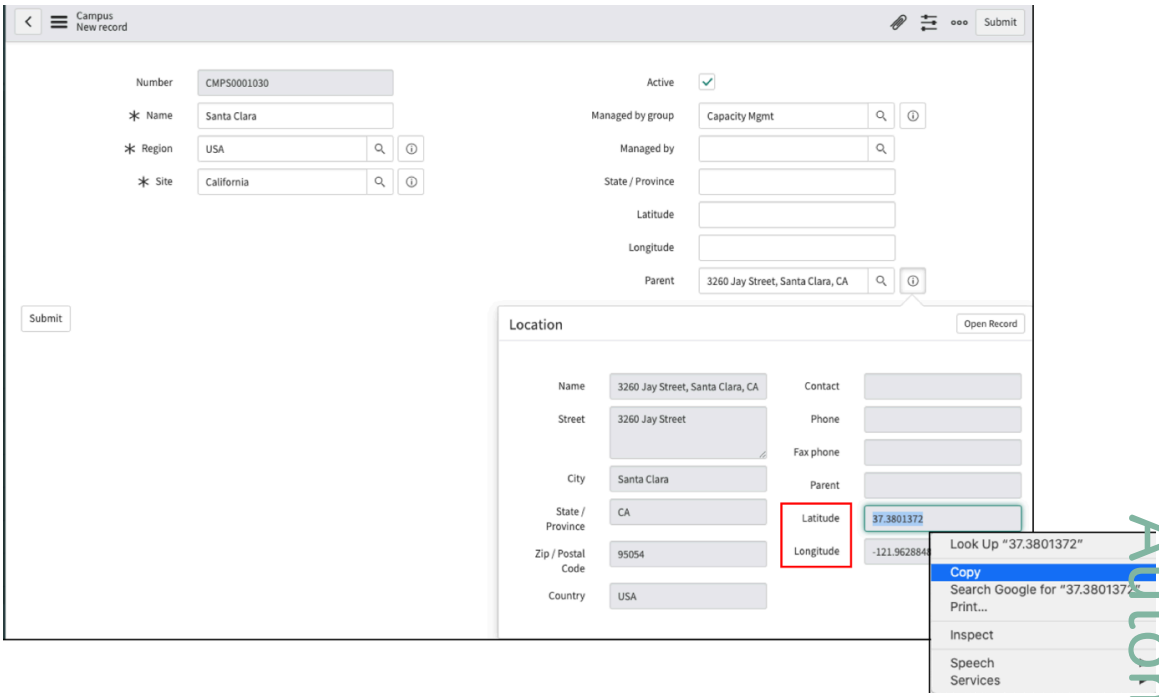
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Campusse** > , Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Befolgen Sie die Schritte in Konfigurieren des Formularlayouts Zum Hinzufügen von **Übergeordnet** , **Breitengrad** , Und **Längengrad** Felder im Campus-Formular.
3. Öffnen Sie in der Liste der Campusse einen Datensatz, und führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie einen übergeordneten Standort für den Campus aus.
   Wählen Sie keine Standorte, Campusse oder anderen Gebäude aus, die Sie in Workplace Core eingerichtet haben. Wählen Sie einen Standort aus bereits vorher bestehenden Datensätzen aus.

   b. Klicken Sie auf das Vorschausymbol () neben dem übergeordneten Standort.

   c. Kopieren Sie die Werte für Breitengrad und Längengrad aus dem Vorschaufenster, und fügen Sie sie in die entsprechenden Campus-Formularfelder ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Setzen Sie die Aktualisierung der Campusdatensätze fort, bis alle einen übergeordneten Standort und die entsprechenden Werte für Breiten- und Längengrad aufweisen.

Mit dem Safe Workplace-Dashboard verwendete Warnungstypen

Warnungstypen definieren ServiceNow® Performance Analytics(PA) Schwellenwerte, die zum Generieren von Warnungen auf verwendet werden Safe Workplace-Dashboard. Warnungen werden einmal täglich aus Anwendungsdaten generiert.

Warnungstypen im Basissystem

Warnungstyp	Beschreibung
Mitarbeiter möchten zurückkehren	Verwendet Antworten aus Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus, um die Anzahl der Personen zu berechnen, die bereit oder weitgehend bereit sind, sowie die Anzahl der Personen, die sich nicht sicher sind oder nicht zur Rückkehr bereit sind.
PSA ist niedrig	Verwendet die Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz-Anzahl der PSA-Ressourcen, um zu identifizieren, wenn die verfügbare Bestandsmenge einen Schwellenwert unterschreitet
Screening-Ablehnungen niedrig	Verwendet Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Zutrittsanforderungen, um die Anzahl der Personen zu berechnen, denen der Zutritt verweigert wird.
Aktive Kontaktverfolgung-Fälle	Verwendet Kontaktverfolgung-Fälle zum Bestimmen, wann die Anzahl der aktiven Fälle den Schwellenwert überschreitet

Ein Benutzer mit der Rolle pa_admin kann zusätzliche Warnungstypen definieren. Informationen zur Verwendung von Performance Analytics, Siehe Performance Analytics .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard verwenden

Mithilfe einer Zuordnung können Sie den Status Ihres Unternehmens hinsichtlich der Bereitschaft von Mitarbeitern und Einrichtungen zur erneuten Öffnung überprüfen.

Konzentrieren Sie sich auf Warnungsinformationen in Bezug auf die Benutzerbereitschaft, Bestandsmengen persönlicher Schutzausrüstung (PSA), Ergebnisse der Gesundheitsüberwachung und aktiven Contact-Tracing-Fälle, die für betroffene Benutzer erstellt wurden. Rufen Sie Statusdaten nach Einrichtung auf, um die Wiedereröffnung der Einrichtung vorzubereiten, und senden Sie Benutzern Einladungen zur Rückkehr.

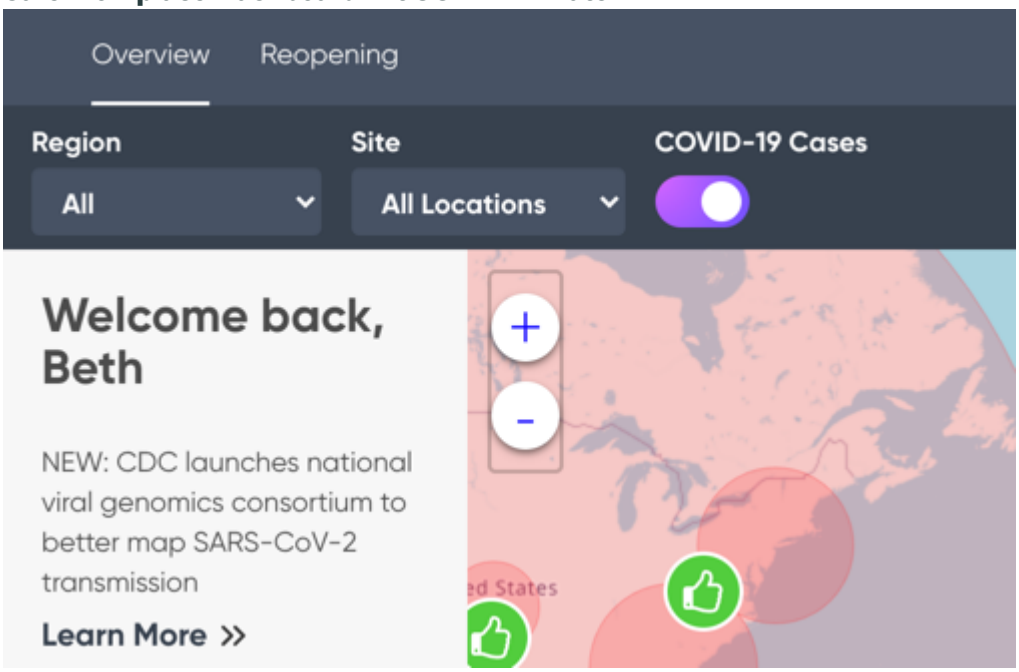
Die Safe Workplace-Dashboard Zeigt Daten an, wenn korreliert Safe Workplace Suite , ServiceNow® Kontaktverfolgung, Und ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen sind installiert. Stellen Sie sicher, dass die Konfiguration abgeschlossen ist, damit die Anwendungsdaten bei der Ausführung der ServiceNow® Performance Analytics-Datensammlungsaufträge einbezogen werden.

Hinweis: Weisen Sie Safe Workplace-Dashboard-Benutzern die Rolle pa_viewer zu. Diese Rolle ist erforderlich, um den Dashboard-Inhalt anzuzeigen.

COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz

Sie können die Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz ohne Zusatzkosten verwenden. COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz wird zusammen mit Safe Workplace-Dashboard installiert. Es wird als Anwendung im Navigationsmenü der Instanz angezeigt und zeigt globale COVID-19-Informationen auf Anforderung im Safe Workplace-Dashboard an.

Safe Workplace-Dashboard mit COVID-19-Daten



Navigieren Sie zu **COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz**, um die gesammelten Daten nach Datumsbereichen, Standorten, Bundesländern und Ländern anzuzeigen. Erstellen Sie Berichte oder exportieren Sie die Daten für Ihre eigene Analyse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz-Quellen

Datenquelle	Beschreibung
Europäisches Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC)	COVID-19-Metriken für die Europäische Union und den Europäischen Wirtschaftsraum vom Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie auf der Website des Europäischen Zentrums für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten .
Government of Canada Public Health Infobase	COVID-19-Metriken für Kanada von der kanadischen Regierung. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie auf der Website Government of Canada Public Health Infobase .
Our World in Data (OWID)	Weltweite COVID-19-Metriken aus „Our World in Data“. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie unter OWID GitHub Repository.
USA Facts	COVID-19-Metriken für die USA aus USA Facts. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie auf der Website USA Facts .

Safe Workplace-Dashboard verwenden

Navigieren zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Safe Workplace-Dashboard** Dient zum Öffnen des Dashboards in einem neuen Browserfenster.

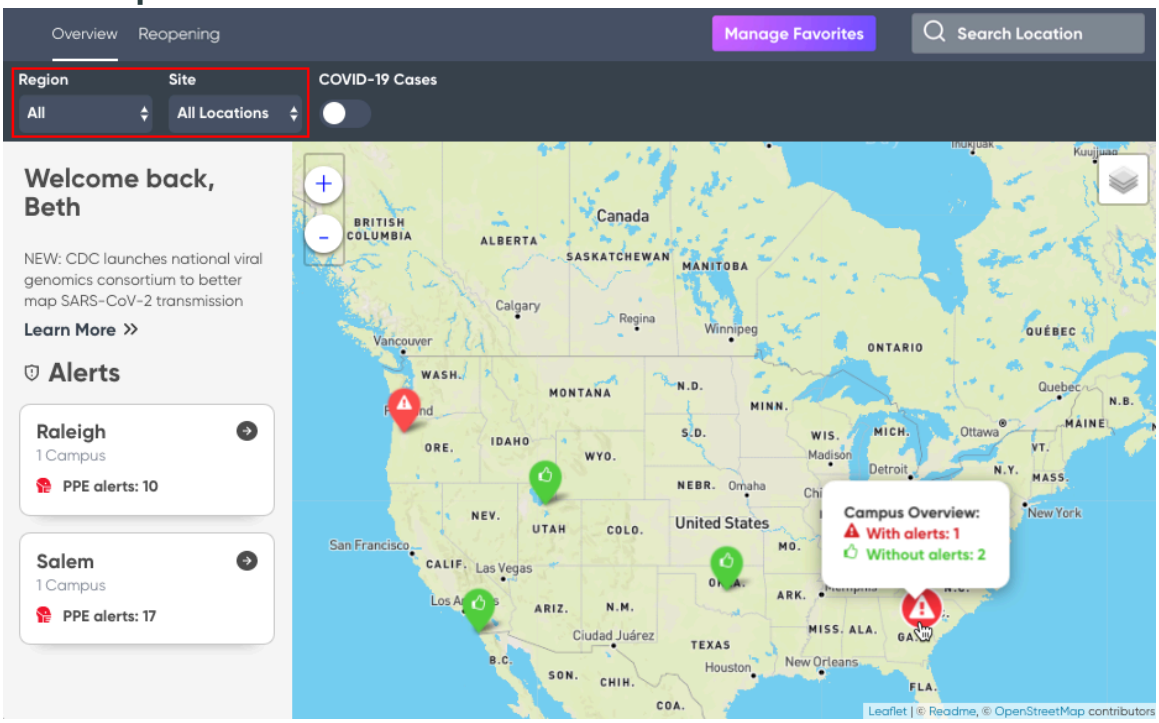
Standorte mit Warnungen werden auf der linken Seite aufgelistet. Klicken Sie auf den Pfeil auf der Karte oder auf das Standortsymbol, um den Standort und seine Warnungen zu vergrößern. Verwenden Sie die Regions- und Standortlisten oben links, um bestimmte Regionen und Standorte zur Überprüfung auszuwählen.

Zum Hinzufügen eines bevorzugten Standorts klicken Sie auf **Favoriten verwalten**, und suchen Sie nach dem Standort. Nach der Auswahl wird der Standortname im Header angezeigt (**R1 S1** in Beispielbild). Klicken Sie auf den Standort, um ihn direkt zu öffnen. Zum Entfernen eines Standorts aus den Favoriten klicken Sie erneut auf **Favoriten verwalten**, und klicken Sie für den zu entfernenden Standort auf **(x)**.

Hinweis: Im Safe Workplace-Dashboard werden nur PSA-Bestands- und Gesundheitsscreeningdaten angezeigt, die einem Workplace Core-Campus oder -Gebäude zugeordnet sind. Für PSA-Lager und Gesundheitsscreenings muss ein Workplace Core-Campus oder ein Gebäude im Feld **Standort** ausgewählt sein, um im Dashboard angezeigt zu werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Workplace Core-Campus und -Gebäuden finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard-Übersichtsseite

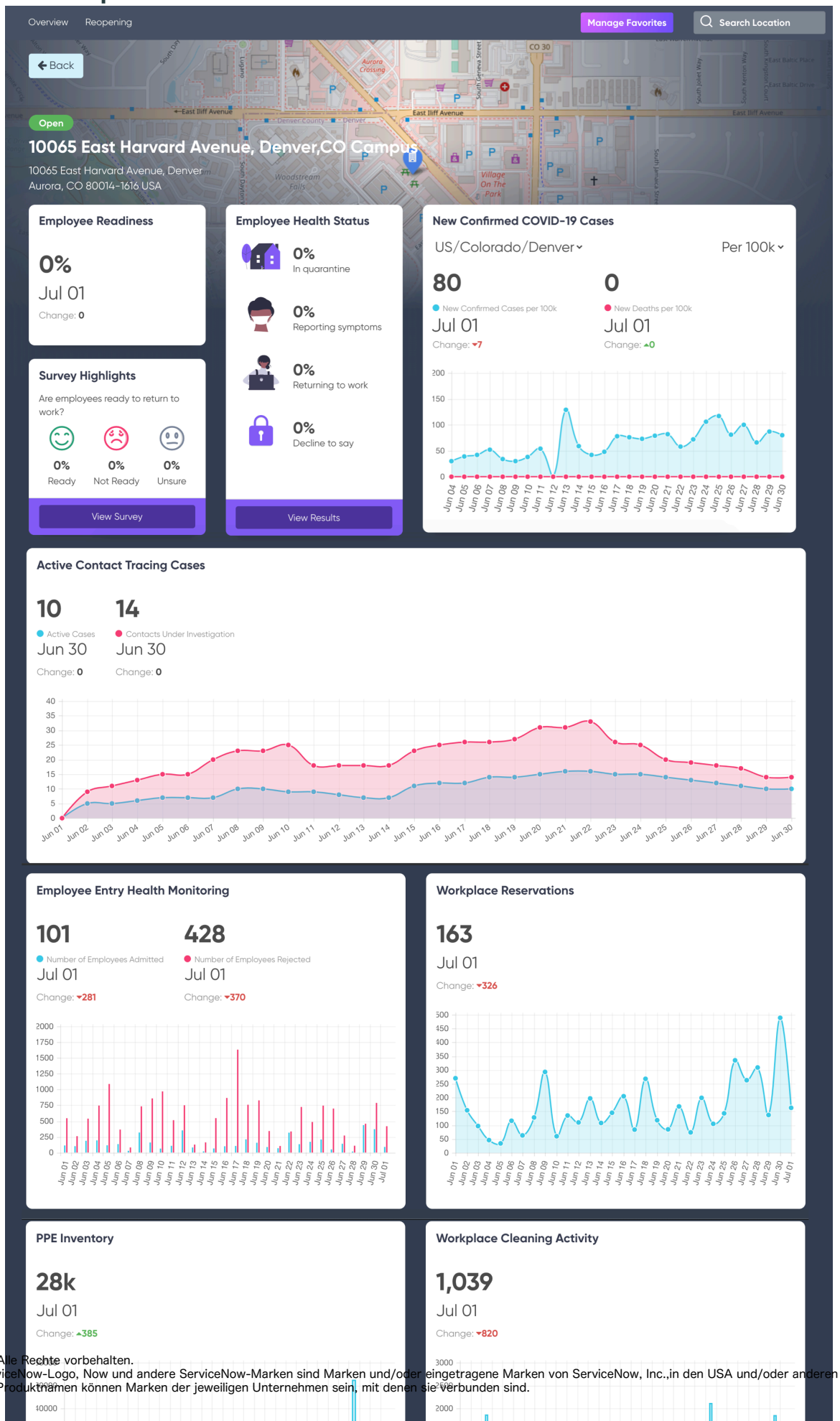


Rufen Sie die Details zu einer Einrichtung auf, um ihren aktuellen Status anzuzeigen. Das Widget „Neue bestätigte COVID-19-Fälle“ stellt Daten aus COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz bereit. Es zeigt die Anzahl der neuen Fälle und Todesfälle für den Standort an und kann auch die Anzahl der neuen Fälle und Todesfälle pro 100.000 Personen anzeigen, wenn Bevölkerungsdaten für den Standort verfügbar sind. Für Standorte in den USA kann das Widget „Neue bestätigte COVID-19-Fälle“ gefiltert werden, um Daten auf Bundesstaat- oder Landkreisebene anzuzeigen. Die geplante Aufgabe *`Populate OpenStreetMap data`* ruft Landkreisdaten für Campus ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Informationen, um die Wiedereröffnung der Einrichtung zu organisieren und die Übertragung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 am Arbeitsplatz zu reduzieren.

- Bestellen Sie PSA-Bestandsmaterialien, wenn der Vorrat zu gering ist.
- Senden Sie eine Outreach-Umfrage, um die Bereitschaft der Benutzer zur Rückkehr erneut zu bewerten.
- Stellen Sie sicher, dass der Reinigungszeitplan für den Arbeitsplatz für die sichere Wiedereröffnung bereit ist.
- Ermutigen Sie Manager, die Benutzer aufzufordern, Arbeitsbereichreservierungen für die Rückkehr vorzunehmen.
- Erstellen Sie Fälle für betroffene Benutzer und Aufgaben für die Folgeinterviews mit potenziell betroffenen Benutzern.

Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Eröffnung“ anzeigen

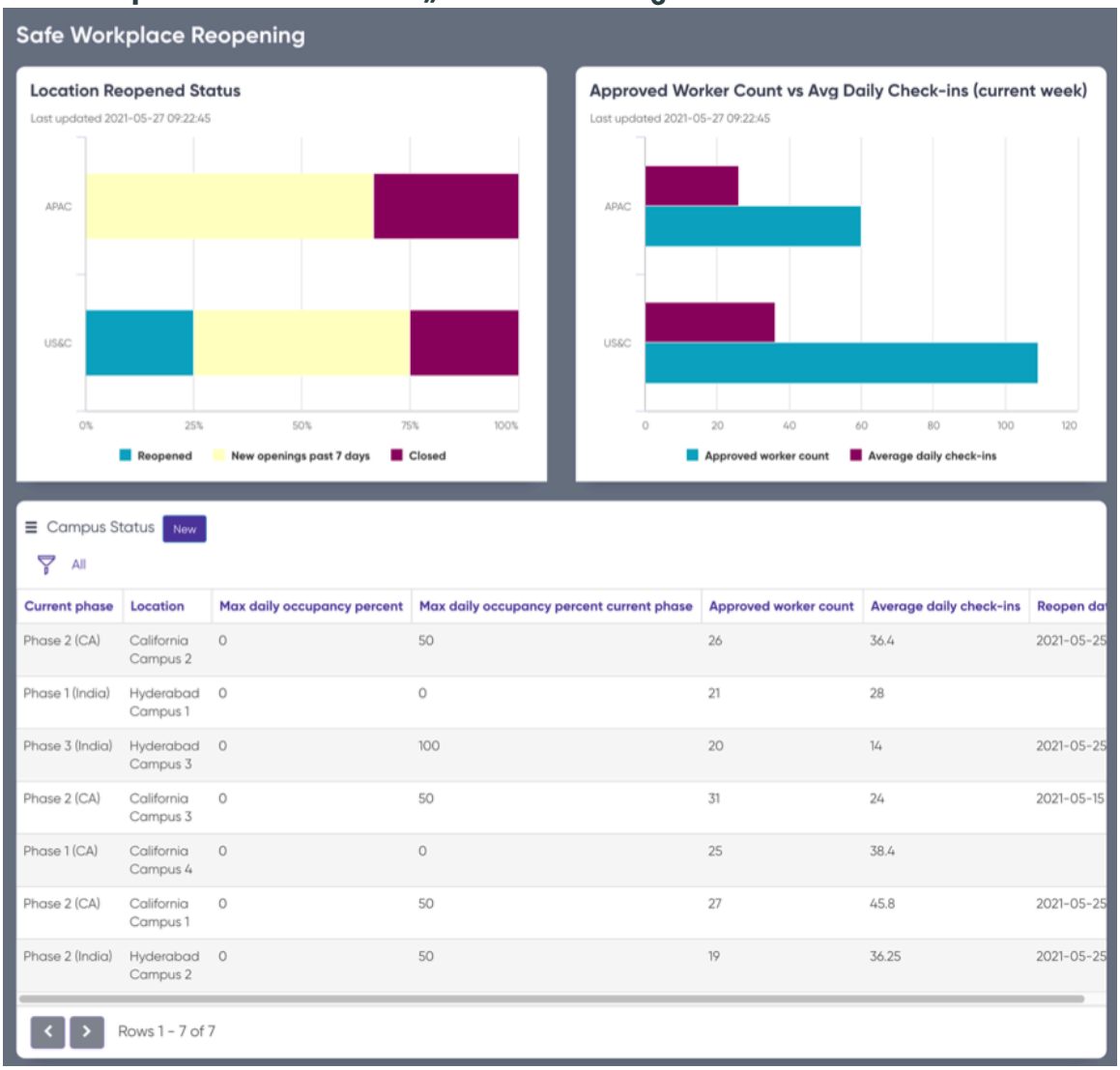
Zeigen Sie die Seite „Erneute Öffnung von Safe Workplace-Dashboard“ an, indem Sie auf **Erneute Öffnung** klicken, um in drei Widgets Daten rund um die Wiedereröffnung anzuzeigen:

- Der Status „Standort erneut geöffnet“ zeigt an, welche Regionen geöffnet sind und wie viele in der Regionen offen sind.
- „Anzahl der genehmigten Mitarbeiter vs. tägliche Check-ins“ bietet Informationen, anhand derer ermittelt werden kann, ob für die aktuelle Woche zu wenige oder zu viele Personen eingecheckt werden.
- Das Widget „Campus-Status“ ist eine filterbare Ansicht mit einer Übersicht über Campus-Standorte und -Metriken wie die aktuelle Phase, die maximale tägliche Belegung in Prozent und die Anzahl der genehmigten Mitarbeiter. Sie können Standorte manuell hinzufügen oder bearbeiten, indem Sie den Campus auswählen oder auf **Neu** klicken.

Hinweis: Ein Standort kann nicht mehr als einen Campus-Status gleichzeitig haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Eröffnung“



Um die Safe Workplace-Dashboard-Seite auszufüllen, erstellen Sie Phasendefinitionen, um Standorte durch ihre verschiedenen Phasen nachzuverfolgen. Andernfalls werden keine Daten angezeigt. Aktualisierungen werden täglich um 23:00 Uhr Instanzzeit durchgeführt, unabhängig von der Anzahl der Campusse in Ihrer Organisation und ihrem geografischen Standort.

Navigieren Sie für jede Phase zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Phasendefinitionen** Und klicken Sie auf **Neu** Um anwenderdefinierte Phasen für Ihre Organisation zu erstellen. Sie können ihre Phasen mit den folgenden Informationen definieren:

- Namen für die Phasen, z. B. Phasen 1, 2 und 3 oder rot, gelb und grün (**Name**)
- Standort, für den die Phase gilt (**Standort**)
- Maximaler Prozentsatz der täglichen Belegung (**Max. tägliche Auslastung in Prozent**)
- Beschreibung der Phase

Sie können Ihre eigenen Kriterien für den Check-in festlegen. Navigieren zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Check-in-Zielgruppe bei erneuter Öffnung** Und klicken Sie auf **Neu** Zum Öffnen eines neuen Datensatzes. Administratoren können den Bedingungsgenerator verwenden, um die Tabellen und Felder zu definieren, die einem Check-in hinzugefügt werden sollen, und die Check-in-Zielgruppe als aktiv markieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

COVID-19-Impfmetriken im Safe Workplace-Dashboard anzeigen

Organisationen mit der Anwendung Vaccination Status können Daten aus der Anwendung und öffentliche Daten aus COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz verwenden, um COVID-19-Impfmetriken in den USA und weltweit anzuzeigen. Organisationen können dann ihre Impfzahlen mit öffentlichen Zahlen vergleichen, um ein besseres Verständnis der Impfbemühungen ihrer Organisation zu erhalten.

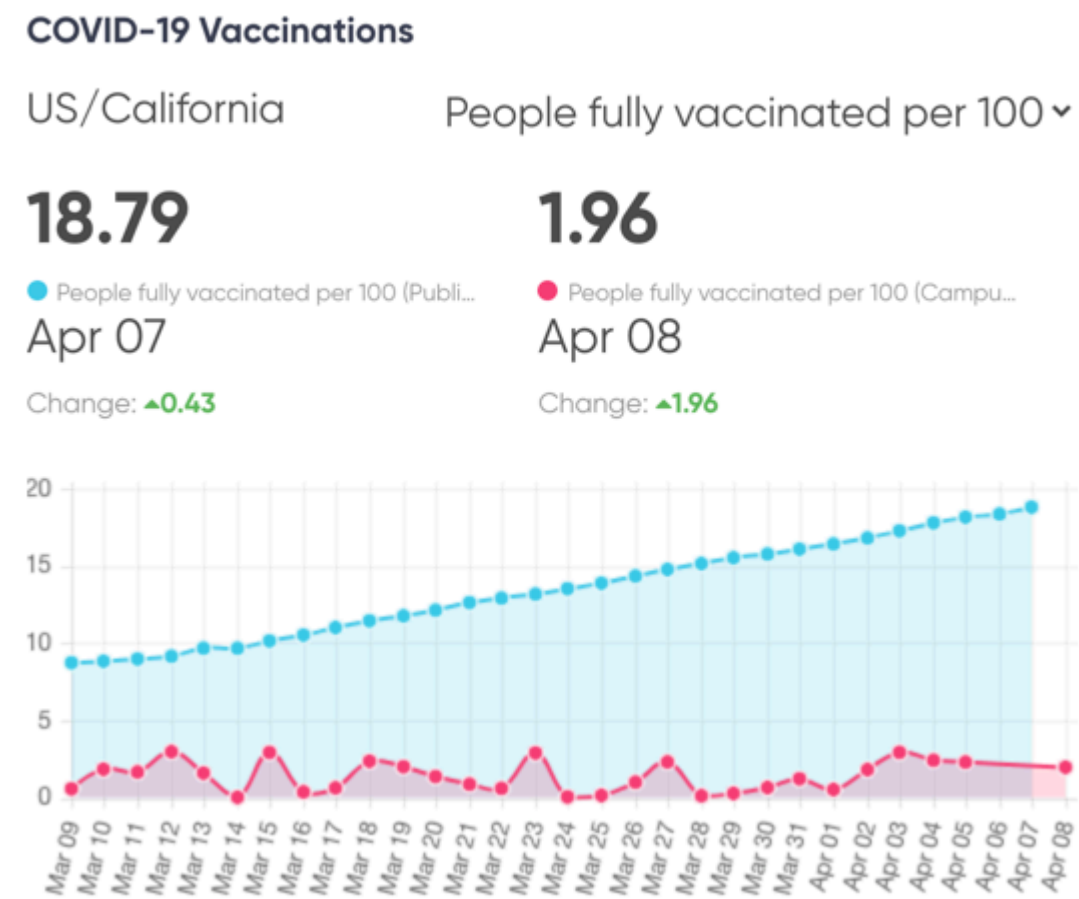
Diese Daten werden über das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ zur Verfügung gestellt. Die folgenden Metriken sind im Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ verfügbar:

- Anzahl der Personen, die pro 100 Personen vollständig geimpft wurden
- Anzahl der Personen, die pro 100 Personen geimpft wurden
- Anzahl der Gesamtimpfdosen pro 100

Benutzer mit Administratorrolle können das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ der Safe Workplace-Dashboard-Standortansicht hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Impfungs-Widget zum Safe Workplace-Dashboard hinzufügen.

Wichtig: Benutzer müssen über die Rollen sn_imt_dashboard.user und sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader verfügen, um Impfdaten im Dashboard anzuzeigen.

Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“



Die Impfdaten werden aus den letzten 30 Tagen abgerufen und umfassen Campus-Daten basierend auf den Impfstoffreaktionen pro Standort aus der Anwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccination Status. Das Widget wird automatisch aktualisiert, sobald COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz und **Vaccination Status** installiert sind. Aktualisierungen werden täglich um Mitternacht (00:00) Instanzzeit durchgeführt, unabhängig von der Anzahl der Campusse in Ihrer Organisation und ihrem geografischen Standort.

Hinweis: Wenn Daten nicht verfügbar sind oder fehlen, zeigt das Widget bis zum nächsten Tag, an dem die regelmäßigen Aufgaben erfolgreich ausgeführt werden, keine Daten für diesen Tag an (auch wenn sie verfügbar sind).

Impfungs-Widget zum Safe Workplace-Dashboard hinzufügen

Fügen Sie als Administrator der Safe Workplace-Dashboard-Standortansicht-Portalseite das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ hinzu.

Vorbereitungen

Um das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ erfolgreich hinzuzufügen und mit Daten zu füllen, beachten Sie die folgenden Anforderungen:

- Die Anwendung Vaccination Status muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus .
- Die Anwendung Safe Workplace-Dashboard muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace-Dashboard.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Safe Workplace-Dashboard** > **Safe Workplace-Dashboard.**
2. Navigieren Sie zu einem Campus, und wählen Sie **Details anzeigen** aus.
3. Drücken Sie Strg, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Widget-Instanz, und wählen Sie **Seite in Designer** aus.
4. Suchen Sie nach dem SWD-Impfdiagramm.
5. Wählen Sie **SWD-Impfdiagramm** aus, und ziehen Sie es auf die Seite.
6. Ändern Sie den Diagrammtyp in **Linie**.
   a. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol.
   b. Ändern Sie den **Diagrammtyp** in **Linie**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ wird im Safe Workplace-Dashboard angezeigt.

Kontaktverfolgung

Die Anwendung ServiceNow® Kontaktverfolgung hilft Unternehmen, die Übertragung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 am Arbeitsplatz zu reduzieren, indem Benutzer vor Ort identifiziert werden, die möglicherweise Kontakt mit einem betroffenen Benutzer hatten. Der Benutzer erhält Updates über die Anzahl der gemeldeten Fälle oder Symptome am Standort. Eine Liste potenziell gefährdeter Anwender wird aus verschiedenen Dateneingaben erstellt. Z. B. Abzeichenscans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Features

In Kontaktverfolgung Version 1.29.4. Und darüber ist der Navigationspfad nicht im Kontextmenü der Anwendungssuche verfügbar (**Alle** > **Kontaktverfolgung**) Für Zebra und Devvio. Der Navigationspfad ist verfügbar, wenn Sie verwenden Kontaktverfolgung Version 1.29.2 und höher.

- Identifizieren Sie Benutzer vor Ort, die möglicherweise Kontakt mit einem potenziell infizierten Benutzer hatten.
- Fassen Sie Kontaktverfolgungsinformationen über den gesamten Arbeitsplatz, alle Arbeitsschichten und Reservierungen, Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und Selbstauskunftsprotokolle hinweg zusammen, um die Suchkriterien zu verbessern.
- Identifizieren Sie potenzielle Benutzerinteraktionen mit einem Benutzer, indem Sie mithilfe der WLAN-Zugriffsdaten korrelieren, wer über Laptops, Mobilgeräte oder Bluetooth LE-Geräte mit demselben WLAN verbunden war. Sie können WLAN-Zugangsdaten manuell importieren oder Daten durch Integration mit Mist Systems oder Cisco DNA Spaces abrufen.
- Rufen Sie die Contact Tracing-Daten von Benutzern ab, die am Arbeitsplatz Handgeräte oder Wearables verwenden. Sie können den Kontaktverfolgungsbericht vom Zebra MotionWorks-Portal importieren.
- Überwachen Sie die Risikopunktzahlen von Benutzern, die am Arbeitsplatz Wearable-Geräte verwenden. Sie können Risikopunktzahlberichte mit der Devvio-Integration importieren.
- Erstellen Sie Outreach-Fälle und -Aufgaben für die Folgeinterviews mit potenziell betroffenen Benutzern.
- Bewerten Sie den Status potenziell exponierter Kontakte und ihre nächste beiden potenziellen Risikolevel innerhalb eines Falls mithilfe einer Visualisierung.
- Wahren Sie den Datenschutz von Benutzern im Kontext des Contact Tracing, indem Sie ihre Zustimmung einholen.
- Verwenden Sie die Einstellungen für die Datenaufbewahrung, um festzulegen, wann die für das Contact Tracing erfassten Daten automatisch aus dem System gelöscht werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen ServiceNow® Safe Workplace Suite Und Anwendungen

Die Kontaktverfolgung Die Anwendung bietet erweiterte Funktionen und zusätzliche Funktionen für andere Safe Workplace Suite Anwendungen.

- Notfall-Kontaktaufnahme: Konfigurieren und senden Sie E-Mail- und Mobile-Benachrichtigungen an Benutzer, in denen diese aufgefordert werden, tägliche Kontaktprotokolle einzureichen und ihre Datenschutzeinwilligung abzugeben.
- Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr: Führen Sie einen Diagnosebericht über betroffene Benutzer aus, um potenziell exponierte Benutzer zu identifizieren, die mit dem betroffenen Benutzer möglicherweise interagiert haben. Sie können mehrere Datenquellen verwenden, um die Abdeckung einer möglichen Gefährdung zu erweitern. Überprüfen Sie, ob die Nachverfolgungssysteme für die von Kontaktverfolgung bereitgestellten Datenquellen Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen. Sie können diese Nachverfolgungssysteme ändern oder für Ihre Datenquelle ein neues Nachverfolgungssystem einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.
- Safe Workplace-Dashboard: Sie können den Trend aktiver Fälle und potenziell exponierter Kontakte für einen bestimmten Zeitraum für einen Campus oder Standort anzeigen. Sie können auch Warnungen erhalten, um zu bestimmen, wann die Anzahl der aktiven Fälle den Schwellenwert eines bestimmten Campus/Standorts überschreitet.
- Notfall-Eigenmeldung: Für einen Benutzer, von dem gemeldet wird, dass er sich in Quarantäne befindet, wird automatisch ein Fall erstellt, wenn für den Benutzer zum Zeitpunkt der Meldung kein aktiver Fall vorhanden ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core:
  - Der Status der Arbeitsschutzanforderungen eines Benutzers wird automatisch hinzugefügt oder aktualisiert, wenn ein Benutzer in einem Fall als potenziell exponierter Kontakt identifiziert wird. Diese aktuellen Informationen helfen Ihnen, die Bereitschaft potenziell exponierter Benutzer zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu bewerten.
  - Der Status der Datenschutzeinwilligungsanforderung eines Benutzers wird automatisch hinzugefügt oder aktualisiert, wenn ein Benutzer auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung antwortet. Diese aktuellen Informationen helfen Ihnen sicherzustellen, dass die Benutzer vor dem Betreten des Arbeitsplatzes die Datenschutzeinwilligung bestätigen, um die Nachverfolgung von Kontakten nach Bedarf zu erleichtern.
- Vaccination Status: Überprüfen Sie den Impfstatus eines potenziell gefährdeten Kontakts in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung.

Domänentrennung in der Anwendung Kontaktverfolgung

Die Anwendung Kontaktverfolgung unterstützt Domänentrennung auf der Standardebene*. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Kontaktverfolgung. Ein tieferes Verständnis der Supportstufen finden Sie unter Anwendungsunterstützung für Domänentrennung .

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Kontaktverfolgung installieren

Sie können Kontaktverfolgung installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Die folgenden Anwendungen werden auch installiert, wenn Sie die Anwendung Kontaktverfolgung installieren:

- ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr
- ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core

Sie können auch die folgenden Anwendungen installieren und aktivieren, um alle Kontaktverfolgung-Funktionen zu nutzen:

- ServiceNow® Notfall-Kontaktaufnahme
- ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung
- ServiceNow® Safe Workplace-Dashboard

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Für die Anwendung Kontaktverfolgung ist die Anwendung ServiceNow® Performance Analytics – Premium erforderlich. Wenn Sie Performance Analytics – Premium noch nicht abonniert haben, müssen Sie es vor der Installation von Kontaktverfolgung installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Contact Tracing.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
5. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
6. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen .

Mit Kontaktverfolgung installierte Komponenten

Zusammen mit Kontaktverfolgung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Contact Tracing-Administrator [sn_imt_tracing.admin]	Anwendungsspezifischer Administrator für Kontaktverfolgung und verfügt über Administratorrechte	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user
Contact Tracing-Benutzer [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	Kann das tägliche Kontaktprotokoll und die Voreinstellung für die Datenschutzeinwilligung übermitteln und auf Contact Tracing-Fälle zugreifen, wenn sie der Fallbeobachtungsliste hinzugefügt werden.	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing.privacy_consent_user
Abzeichen-Administrator [sn_imt_tracing.badge_admin]	Kann Abzeichendaten erstellen, aktualisieren, löschen und importieren	sn_imt_tracing.badge_manager
Abzeichenmanager [sn_imt_tracing.badge_manager]	Kann Abzeichendaten erstellen, aktualisieren und importieren	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
Abzeichenleser [sn_imt_tracing.badge_reader]	Kann Abzeichenzugriffsregister-Daten anzeigen	Keine
Fallmanager [sn_imt_tracing.case_manager]	Kann Outreach-Fälle erstellen und verwalten und Diagnoseanforderungen ausführen, um potenziell risikogefährdete Kontakte zu identifizieren. Kann Aufgaben erstellen, zuweisen und überwachen	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
Kontaktnachverfolgung [sn_imt_tracing.contact_tracer]	Kann gemäß den vordefinierten Anweisungen an zugewiesenen Fallaufgaben zur Nachverfolgung des Gesundheitsstatus potenziell risikogefährdeter Kontakte arbeiten	• task_editor • survey_reader
Benutzer Datenschutzeinwilligung [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	Kann die Einwilligung zur Benutzerrichtlinie selbst übermitteln und aktualisieren	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Nachverfolgungsbenutzer [sn_imt_tracing.dailylog_user]	Kann das Protokoll der täglichen Kontakte ausfüllen, um eine Liste von Benutzern zu übermitteln, mit denen sie am Arbeitsplatz interagiert haben	Keine
WLAN-Administrator [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Kann WLAN-Zugriffsprotokolle erstellen, aktualisieren, löschen und importieren	sn_imt_tracing.wifi_manager
WLAN-Manager [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Kann WLAN-Zugriffsprotokolle erstellen, aktualisieren und importieren	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
WLAN-Leser [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Kann WLAN-Zugriffsprotokolle anzeigen	Keine
Wearable-Administrator [sn_imt_tracing.wearable_admin]	Kann Zugriffsprotokolle für Handgeräte und Wearables erstellen, aktualisieren, löschen und importieren.	sn_imt_tracing.wearable_manager
Wearable-Manager [sn_imt_tracing.wearable_manager]	Kann Zugriffsprotokolle für Handgeräte und Wearables erstellen, aktualisieren und importieren.	sn_imt_tracing.wearable_reader
Wearable-Leser [sn_imt_tracing.wearable_reader]	Kann Zugriffsprotokolle für Handgeräte und Wearables anzeigen.	Keine

Regelmäßige Aufgaben installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Datenaufbewahrungsaufgabe für Contact Tracing	Löscht die Kontaktverfolgungsdaten, nachdem der Aufbewahrungszeitraum für das letzte Aktualisierungsdatum der Kontaktverfolgungsdatensätze abgelaufen ist. Zu diesen Daten gehören Abzeichen-Swipe-Datensätze, WLAN-Zugriffsregisterdaten, tägliche Kontaktprotokolle von Mitarbeitern, tägliche Protokollnotizen und tägliche Protokollbestätigungen, Fälle und zugehörige Fallaufgaben, exponierte Kontakte, Diagnoseanforderungen, Diagnoseaufgaben und Arbeitsplatzreservierungen. **Hinweis:** Die Datenaufbewahrungsrichtlinie gilt nicht für Datenschutzeinwilligungsdaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Devvio Integration	Wird täglich um 00:00:00 Uhr Instanzzeit ausgeführt und füllt den Devvio-Anwenderrisikobericht für Unternehmen aus, die Devvio-Wearables und die DevvTrace-Plattform verwenden
Mist Systems laden	Wird täglich um 00:00:00 Uhr ausgeführt und füllt die Websites der Unternehmen, die WLAN-Protokolle von Mist Systems verwenden

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zugriffsregister für Abzeichen [sn_imt_tracing_badge_access_register]	Abzeichen-Swipe-Datensätze aller Benutzer
Zugriffsregisterphase für Abzeichen [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	Die Import-Set-Tabelle zum Importieren der Abzeichenzugriffsdaten aus einer Excel-Tabelle. Wenn Sie Daten aus der Excel-Datei in die Anwendung laden, werden die importierten Datensätze zuerst in dieser Import-Set-Tabelle gespeichert. Nachdem Sie die Transformation oder das geplante Importskript ausgeführt haben, werden die Datensätze aus dieser Tabelle in die Abzeichenzugriffsregister-Tabelle kopiert.
Abzeichenleser [sn_imt_tracing_badge_reader]	An einem Standort installierte Lesegeräte für Benutzer-ID-Abzeichen
Anwenderabzeichen [sn_imt_tracing_user_badge]	Benutzer und ihre ID-Abzeicheninformationen
Fall [sn_imt_tracing_case]	Outreach-Fälle für betroffene Benutzer, damit die potenzielle Exposition für andere minimiert werden kann
Fallaufgabe [sn_imt_tracing_case_task]	Fallaufgaben in Outreach-Fällen zur Nachverfolgung der potenziell exponierten Benutzer zur Nachverfolgung des Gesundheitsstatus
Risikogefährdete Kontakte [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Potenziell exponierte Benutzer, die möglicherweise mit einem Benutzer gesprochen haben, bei dem eine Infektionskrankheit diagnostiziert wurde. Die Datensätze in dieser Tabelle werden gespeichert, wenn der Fallmanager alle betroffenen Benutzer dem Fall hinzufügt. Betroffene Benutzer werden über die Diagnoseanforderung mithilfe mehrerer Dateneingaben identifiziert.
Tägliche Kontaktprotokolle [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	Benutzernamen, die mithilfe von täglichen Kontaktprotokollen von einem anderen Benutzer übermittelt wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Bestätigungen des täglichen Protokolls [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	Bestätigungsstatus zum Kennzeichnen, welche Benutzer auf die Benachrichtigung zur Übermittlung des täglichen Kontaktprotokolls geantwortet haben
Tägliche Protokollnotizen [sn_imt_tracing_daily_log_note]	Namen von externen Benutzern wie beispielsweise Besuchern und Auftragnehmern, die mithilfe von täglichen Kontaktprotokollen von einem anderen Benutzer übermittelt wurden
Devvio-Anwenderrisikobericht [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio-Benutzer und ihre von Devvio-Wearables erfassten Risikopunktzahlen. Die Datensätze in dieser Tabelle werden von der DevvTrace-Plattform importiert und täglich aktualisiert.
Standort-Datenschutzkonfiguration [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	Konfiguration für die standortbasierte Datenschutzrichtlinie, z. B. die Datenschutzerklärung für einen Standort und ob ein bestimmter Standort eine Datenschutzeinwilligung erfordert
Datenschutzeinwilligungsvorlage [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	Vorlage zum Speichern der Datenschutzerklärung für einen Standort; wird in der Datenschutzkonfiguration des Standorts verwendet
Datenschutzerklärung und Einwilligungen des Benutzers [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	Antworten von Benutzern auf die Datenschutzeinwilligung
Sites [sn_imt_tracing_site]	Standorte im Gebäude Ihres Unternehmens. Jede Etage wird als Standort betrachtet. Jeder Standort kann weiter in Zonen unterteilt werden. In jeder Zone können mehrere WLAN-Router installiert sein, die als WLAN-Zugriffspunkte bezeichnet werden.
WLAN-Diagnoseeinstellungen [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	Typ der für die Kontaktverfolgung verwendeten WLAN-Daten. Beispiel: Sie verfügen über Echtzeitdaten für einen Standort, die durch die Integration mit einem Netzwerksystem wie Mist Systems erfasst werden. Für andere Standorte können Sie Daten manuell aus einer Tabelle hochladen.
WLAN-Zugriffsregister [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	Zeitdatensätze über Zutritt und Verlassen von Benutzern, die eine Verbindung mit den WLAN-Zugangspunkten im Büro hergestellt haben oder BLE-fähige Geräte verwenden
Zugriffsregister für Wearables [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	Mit den Näherungssensoren der Handgeräte und Wearables erfasste Interaktionsdatensätze von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Benutzern, die sich länger als die zulässige Zeit in unmittelbarer Nähe zueinander aufhalten

Kontaktverfolgung einrichten

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, regelmäßige Aufgaben, Skripteinbindungen, die Integration von WLAN-Zugriffsprotokollen und Outreach-Benachrichtigungen, um die Kontaktverfolgungsdaten aus verschiedenen Datenquellen zusammenzufassen.

In Kontaktverfolgung Version 1.29.4. Und darüber ist der Navigationspfad in der Suche im Kontextmenü der Anwendung nicht verfügbar (**Alle** > **Kontaktverfolgung**) Für Zebra MotionWorks Und Devvio. Die folgenden Anwendungsmodule sind im Kontextmenü der Anwendungssuche nicht verfügbar Kontaktverfolgung Version 1.29.4:

- Handheld-/Wearable-Zugriffsverwaltung (Trennzeichen)
- Zugriffsregister für Wearables
- Devvio (Trennzeichen)
- Devvio-Anwenderrisikobericht
- Devvio Importsatz Für Anwenderrisikobericht

Der Navigationspfad ist verfügbar, wenn Sie verwenden Kontaktverfolgung Version 1.29.2 und höher.

Rufen Sie Kontaktverfolgungsdaten aus verschiedenen Datenquellen wie zum Beispiel Arbeitsplatzstandorte, Arbeitsschichten und Reservierungen, Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und Selbstauskunftsprotokolle ab. Mit diesen Datenquellen können Sie die Benutzer mit potenziellen Risikokontakten ermitteln, indem Sie die Diagnoseanforderung in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr ausführen.

Benutzer mit potenziellen Risikokontakten mithilfe von Nachverfolgungssystemen identifizieren.

Für jede Kontaktverfolgungsdatenquelle wird ein Nachverfolgungssystem konfiguriert. Überprüfen Sie, ob die Nachverfolgungssysteme für Datenquellen Ihren Geschäftsbedürfnissen entsprechen. Sie können diese Nachverfolgungssysteme ändern oder für Ihre Datenquelle ein neues Nachverfolgungssystem einrichten.

Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Kontaktverfolgung-Eigenschaften einrichten

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um anzupassen, wie Kontaktverfolgungsdaten verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Systemeigenschaften, die Nachverfolgungssystemen zugeordnet sind, finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.data_retention_period	Anzahl der Tage, nach denen die für das Contact Tracing erfassten Daten automatisch aus dem System gelöscht werden. Der Aufbewahrungszeitraum wird ab dem Datum der letzten Aktualisierung der Daten berechnet. Die Aufbewahrungsrichtlinie gilt für die folgenden Contact Tracing-Daten: ○ Abzeichen-Swipe-Daten ○ Tägliche Kontaktprotokolle, tägliche Protokollnotizen und tägliche Protokollbestätigungsdaten von Benutzern. ○ Alle geschlossenen und stornierten Fälle sowie die zugehörigen potenziell exponierten Kontakte, Fallaufgaben, Diagnoseanforderungen und die zugrunde liegenden Quelldaten sowie Diagnoseereignisse. **Hinweis:** Eine Umfrage, die Fällen zugeordnet ist, die nach dem Aufbewahrungszeitraum gelöscht werden können, wird nicht gelöscht, da Umfragen einen eigenen Aufbewahrungszeitraum haben. Weitere Informationen finden Sie unter Bewertungsdaten bereinigen . ○ Registrierungsdaten für WLAN-Zugriff Der Standardwert ist 90.
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	Aktiviert oder deaktiviert die automatische Erstellung einer Fallaufgabe, wenn ein Fallmanager einem Kontaktverfolgungsfall einen potenziell exponierten Kontakt hinzufügt. Wenn der Eigenschaftswert auf *Ja* festgelegt ist, löst der Basissystem-Workflow **Fallaufgaben für verfügbar gemachte Kontakte erstellen** die Erstellung einer Fallaufgabe aus, wenn einem Fall ein potenziell exponierter Kontakt hinzugefügt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Der Standardwert lautet *Ja*.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Domain Separation und Kontaktverfolgung

Die Anwendung ServiceNow® Kontaktverfolgung bietet Unterstützung für Domain Separation. Die Anwendung hilft Unternehmen, die Übertragung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 am Arbeitsplatz zu reduzieren, indem Personen vor Ort identifiziert werden, die möglicherweise Kontakt mit einer betroffenen Person hatten.

Support-Stufe: Standard*

Die Supportstufe ist „Standard“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter zu konfigurieren. Diese Konfiguration erfolgt für jeden Mandanten einzeln, wie es den Erwartungen bei der betreffenden Anwendung entspricht.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Domänentrennung und KontaktverfolgungÜbersicht

Service Provider müssen in der Lage sein, mehrere Kunden in einer einzigen Instanz zu verwalten, um ihre Services über bereitzustellen Kontaktverfolgung In Safe Workplace suite. Beginnend mit dem Paris-Release wurde mit geplanten Aufgaben die Unterstützung für Domain Separation auf Standardebene eingeführt.

-Administratoren müssen installieren Plugin „Domänentrennung“ Vor der Arbeit mit Kontaktverfolgung Tabellen.

Siehe Domänentrennung und Safe Workplace-Suite Um zu erfahren, wie Sie Kontaktnachverfolgung mit Domänentrennung einrichten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Geplante Datenimportaufgabe für ändern.

Als Administrator können Sie geplante Datenimportaufgaben überprüfen und ändern, die für den Import von Abzeichenzugriffsdaten und WLAN-Zugriffsdaten aus einer Excel-Datei in die Anwendung Kontaktverfolgung verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Anwendung Kontaktverfolgung werden die folgenden regelmäßigen Aufgaben installiert.

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

Diese Aufgaben werden zur manuellen Ausführung eingerichtet, um die Abzeichenzugriffsdaten oder WLAN-Zugriffsdaten aus einer Excel-Datei zu importieren. Sie können die Einstellungen ändern, je nachdem, wann und wie Sie die Daten importieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Datenimport-Aufträge**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz „Geplanter Import“.
3. Überprüfen und ändern Sie die Einstellungen nach Bedarf.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines geplanten Datenimports finden Sie unter Planen Sie einen Datenimport .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Daten mit Import Sets importieren

Zeitzoneneinstellung für Abzeichendaten und tägliche Protokolldaten konfigurieren

Fügen Sie im globalen Umfang ein Skript Include hinzu, um die Zeitzone des betroffenen Anwenders zu berücksichtigen, wenn Sie eine Diagnoseanforderung mit dem Abzeichenleser oder der Datenquelle der täglichen Protokolle des Benutzers ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Skripteinbindungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** TimeZoneUtils ein.
4. Wählen Sie aus der Liste „Zugänglich von“ die Option **Alle Anwendungsbereiche** aus.
5. Kopieren Sie das folgende Skript in das Feld **Skript**.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var dateTime = new GlideDateTime();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 if (gdt) {
  dateTime.setValue(gdt);
 }
 dateTime.setTZ(timeZoneObj);
 return dateTime.getTZOffset();
},
getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
 var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var gd = new GlideDateTime();
 gd.setValue(dateTime);
 gd.add(offset);
 var startTime = '00:00:00';
 var endTime = '23:59:59';
 var actualDate = new GlideDate();
 actualDate.setValue(gd.getValue());
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Das Skript wird verwendet, wenn Sie die Diagnoseanforderung mit dem Abzeichenleser oder der Datenquelle der täglichen Protokolle des Benutzers ausführen. Mit diesen Datenquellen werden die potenziell exponierten Benutzer identifiziert, die möglicherweise mit einem betroffenen Benutzer in Kontakt gekommen sind. Mit dem Skript werden Datum und Uhrzeit anhand der Swipe-Daten des Mitarbeiterabzeichens oder der täglichen Protokolldaten unter Berücksichtigung der Zeitzone des betroffenen Anwenders berechnet.

E-Mail-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigung für die Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen, um Benutzer aufzufordern, eine Liste anderer Benutzer einzureichen, mit denen sie während des Arbeitstags Kontakt hatten.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die vorhandenen E-Mail-Benachrichtigungen für **Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter** und **Benachrichtigung für tägliches Kontaktprotokoll**, um sich mit dem Basisskripts und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung als tägliches Kontaktprotokoll konfigurieren, erstellen Sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigung für die Kontaktnachverfolgung. **Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter** und **Benachrichtigung für tägliches Kontaktprotokoll** sind E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie überprüfen können,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um besser zu verstehen, wie ähnliche Benachrichtigungen wie die von Ihnen erstellten konfiguriert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Benachrichtigung ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle für Bestätigungen des täglichen Protokolls [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** die Bedingungen fest.
   - Geben Sie im Bedingungsgenerator Bedingungen ein, um zu definieren, wann Benutzer die E-Mail-Benachrichtigung erhalten.
   - Kopieren Sie das folgende Beispielskript in das Feld **Erweiterte Bedingung** und nehmen Sie diese Änderungen vor.
     - Geben Sie der Variablen einen anderen Namen, z. B. *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
     - Geben Sie die sys_id der neuen Benachrichtigung als Wert ein.
     - Geben Sie den Variablennamen ein, den Sie am Ende der zweiten Zeile deklariert haben.

Example
Beispiel eines Skripts für eine erweiterte Bedingung:

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. Legen Sie auf der Registerkarte **Empfänger** unter **Benutzer** und **Gruppen** fest, wer die Benachrichtigung erhalten soll.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte **Enthalten** aus.

Registerkarte „Darin enthalten“

Feld	Aktion
E-Mail-Vorlage	Wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus, die zur Bestimmung vorkonfigurierter Inhalte in der Betreffzeile und im Nachrichtentext verwendet wird.
Betreff	Erstellen Sie die Betreffzeile, die Benutzer sehen, wenn sie die E-Mail erhalten.
Nachrichten-HTML	Im Feld **Nachrichten-HTML** können Sie den Text oder Quellcode der Nachricht hinzufügen und an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen. **Hinweis:** Achten Sie bei der Eingabe des E-Mail-Inhalts im Feld **Nachrichten-HTML** darauf, dass Sie den Link zum Formular „Tägliches Kontaktprotokoll“ hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Sie haben eine benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigung erstellt, die als tägliches Kontaktprotokoll mit Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen verwendet werden soll. Wenn Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung ändern oder erstellen, können Sie diese Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll oder benutzerdefinierte Outreaches auswählen.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Verwendung dieser E-Mail-Benachrichtigung als tägliches Kontaktprotokoll finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren..

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren.

Als Administrator erstellen oder konfigurieren Sie die Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung, um E-Mails und mobile Push-Benachrichtigungen an Mitarbeiter zu senden und sie aufzufordern, eine Liste von Kollegen zu übermitteln, mit denen sie an einem bestimmten Tag interagiert haben.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Tägliche Protokollwarnungen**an.
2. Bearbeiten Sie die vorhandene Benachrichtigung, indem Sie den Outreach-Datensatz **Tägliches Kontaktprotokoll** öffnen oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie den Namen der Outreach-Benachrichtigung in das Feld **Eventname** ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tägliche Kontaktprotokollwarnung für Mitarbeiter**. Die Option **Tägliches Kontaktprotokoll** wird im Feld **Antwortmodus** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** ausgewählt. Sie können diesen Wert nicht ändern, wenn das Kontrollkästchen **Tägliche Kontaktprotokollwarnung für Mitarbeiter** aktiviert ist.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zielgruppe auswählen** die Zielgruppe für die Benachrichtigung aus und klicken Sie auf **Speichern**.
   - Sie können aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten oder anderen Suchfiltern wie Gebäude, Kostenstelle oder Ländercode auswählen.
   - Wenn Sie die Anwendung ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert haben, ist die Option **Employee Health Screening-Daten verwenden** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter einzubeziehen, die das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheits-Screening bestanden haben und die Räumlichkeiten somit betreten dürfen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.

- Wenn Sie die Anwendung ServiceNow® Workplace Core installiert haben, ist die Option **Reservierungsdaten des Mitarbeiterarbeitsplatzes** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter mit bestätigten oder genehmigten Reservierungen für diesen Tag einzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Core.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine Benachrichtigung im Feld **Benachrichtigung** und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und geben Sie die Betreffzeile und den Nachrichtentext ein.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung** und geben Sie die Push-Benachrichtigung und eine detaillierte Push-Benachrichtigung ein oder ändern Sie sie.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn Benutzer ihre mobile Anwendung bei einer Instanz registrieren, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in ihren Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
   - Um einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal zu verwenden, klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanäle“, klicken Sie auf **Bearbeiten** und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. Klicken Sie auf **Speichern**.

     Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** nicht aktiviert sind. Ansonsten werden Benachrichtigungen auch über diese Kanäle gesendet.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
8. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
9. Konfigurieren Sie im Popup-Fenster „Geplantes Skript“ eine geplante Aufgabe für die Benachrichtigung. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe .
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Ein Skript wird der geplanten Aufgabe hinzugefügt. Der Auftrag wird der Outreach-Benachrichtigung zugeordnet.

Ergebnis

Eine Outreach-Benachrichtigung mit einer geplanten Aufgabe wird erstellt. Der Auftrag sendet Benachrichtigungen gemäß dem festgelegten Zeitplan an die Zielgruppe.

Nächste Maßnahme

Ein Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die Outreach-Benachrichtigung bei Bedarf senden.

Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die geplante Aufgabe anhalten, um die Benachrichtigungen automatisch zu senden. Klicken Sie dazu auf **Zeitplan** und deaktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen **Aktiv** und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für die Datenaufbewahrung in Kontaktverfolgung konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Aufbewahrung der für die Kontaktnachverfolgung erfassten Daten, z. B. Abzeichen-Swipe-Daten, tägliche Kontaktprotokolle von Mitarbeitern und Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Eine Systemeigenschaft und eine geplante Aufgabe steuern die Aufbewahrungsrichtlinie für Kontaktnachverfolgungsdaten.

- Die Systemeigenschaft *sn_imt_tracing.data_retention_period* bestimmt, wie viele Tage die Contact-Tracing-Daten im System verfügbar sind, bevor sie automatisch gelöscht werden.
- Mit dieser geplanten Aufgabe von *Data Retention Job For Contact Tracing* wird nach Datensätzen gesucht, deren Aktualisierungsdatum nach dem angegebenen Aufbewahrungszeitraum liegt. Diese Datensätze werden gelöscht.

  Die Richtlinie zur Datenspeicherung gilt für die folgenden Contact-Tracing-Daten:

  Abzeichen-Swipe-Daten

  Betroffene Tabelle: Zugriffsregister für Abzeichen [sn_imt_tracing_badge_access_register].

  Geschlossene und stornierte Fälle sowie zugehörige Datensätze

  Betroffene Tabellen: Fall [sn_imt_tracing_case], Fallaufgabe [sn_imt_tracing_case_task], Exponierte Kontakte [sn_imt_tracing_exposed_contact], Diagnoseanforderung [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request], Diagnoseereignisse [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] und Potenzielle Gefährdung am Arbeitsplatz [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure].

  Die Tabellen „Diagnoseanforderung“ und „Diagnoseereignisse“ werden mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installiert.

  Hinweis: Eine Umfrage, die Fällen zugeordnet ist, die nach dem Aufbewahrungszeitraum gelöscht werden können, wird nicht gelöscht, da Umfragen einen eigenen Aufbewahrungszeitraum haben. Weitere Informationen finden Sie unter Bewertungsdaten bereinigen .

  Tägliche Kontaktprotokolle für Mitarbeiter

  Betroffene Tabellen: Tägliche Kontaktprotokolle [sn_imt_tracing_daily_contact_log], Tägliche Protokollbestätigungen [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] und Tägliche Protokollnotizen [sn_imt_tracing_daily_log_note]

  WLAN-Zugriffsdaten

  Betroffene Tabellen: WLAN-Zugriffsregister [sn_imt_tracing_wifi_access_register]und WLAN-Zugriffsregisterauftrag [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die geplante Aufgabe von *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* entfernt alle gelöschten Datensätze der Kontaktverfolgung aus der Tabelle „Gelöschter Audit-Datensatz“ [sys_audit_delete]. Alle gelöschten Datensätze mit einem Aktualisierungsdatum nach dem definierten Aufbewahrungszeitraum werden entfernt.

Prozedur

1. Legen Sie den Zeitraum fest, für den Sie die Contact-Tracing-Daten aufbewahren möchten.
   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
   b. Geben Sie einen Wert in die Eigenschaft **Contact Tracing data retention period (in days)** (Aufbewahrungsdauer für Contact-Tracing-Daten (in Tagen)) ein.
   Der Standardwert ist 90 Tage.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um zu bestimmen, wann der Auftrag ausgeführt wird, mit dem die Contact-Tracing-Daten gesucht und gelöscht werden.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
   b. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe *Data Retention Job For Contact Tracing*.
   c. Konfigurieren Sie die Auftragseinstellungen und klicken Sie auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe .
3. Laden Sie die geplante Aufgabe von *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* im globalen Bereich herunter, importieren Sie sie und konfigurieren Sie sie, um gelöschte Datensätze zu entfernen.
   a. Laden Sie die XML-Datei Gelöschte Datensätze der Kontaktverfolgung entfernen (Datenspeicherung) von der Kontaktverfolgung-Anwendungsseite im ServiceNow® Store herunter.
   b. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
   c. Importieren Sie die heruntergeladene XML-Datei in die Tabelle „Geplante Aufgabe“ [sysauto].
   Weitere Informationen zum Importieren finden Sie unter Importieren Sie einen Datensatz aus der Vorlage .
   d. Suchen Sie den *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)*-Datensatz und öffnen Sie ihn.
   e. Wählen Sie **Aktiv** aus, um die Aufgabe zu aktivieren.
   f. Legen Sie im Feld **Ausführen** den Zeitplan für die Ausführung des Auftrags fest.
   g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung für die Rückkehr potenziell exponierter Kontakte zur Arbeit erstellen.

Erstellen Sie eine Anforderung, die potenziell exponierte Mitarbeiter erfüllen müssen, um sicherzustellen, dass sie zur Rückkehr an den Arbeitsplatz berechtigt sind.

Vorbereitungen

- Arbeitsschutzanforderungen sind in der Anwendung ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core verfügbar, die installiert werden muss.
- Arbeitsschutzanforderungen werden mit erstellt ServiceNow® Flow Designer, Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Flow Designer Grundlagen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen für Mitarbeiter, die zur Arbeit zurückkehren. Mitarbeiter dürfen nicht Gegenstand einer Untersuchung potenziell exponierter Kontakte eines Falls sein. Wenn sie Gegenstand einer aktiven Falluntersuchung sind, muss ihr Status auf „Gelöscht“ gesetzt werden, damit sie an den Arbeitsplatz zurückkehren können. Weitere Informationen finden Sie unter Nachverfolgung potenziell exponierter Kontakte.

Hinweis:

Dieses Verfahren beschreibt am Beispiel des Basissystems „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“, wie eine Anforderung erstellt wird.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Flow Designer eine Aktion zum Hinzufügen oder Aktualisieren des Anforderungsstatus für einen Mitarbeiter, der der Liste potenziell exponierter Kontakte eines Falls hinzugefügt wurde.

   a. Erstellen Sie eine Aktion und speichern Sie sie in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

   b. Erstellen Sie im Abschnitt „Eingaben” der Aktionsgliederung eine Eingabe für den Typ des zu verwendenden Datensatzes, mit dem Sie überprüfen, ob der Mitarbeiter die Anforderung erfüllt.

      Beispiel: Um die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ zu erfüllen, müssen Mitarbeiter einen Datensatz in der Tabelle „Risikogefährdete Kontakte“ [sn_imt_tracing_exposed_contact] haben.

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch
Risikogefährdeter Kontakt	exposed_contact	Reference.Exposed Contacts [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Ja

   c. Fügen Sie der Aktionsgliederung einen **Skript-Schritt** hinzu.

   d. Wählen Sie im Feld **Erforderliche Laufzeit** die Option **Instanz** aus.

   e. Erstellen Sie eine Eingabevariable, indem Sie die für die Aktion erstellte Eingabe als Wert verwenden.

      Mit dieser Variable können Sie die Eingabe für die Aktion in einem Skript verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Name	Wert
exposed_contact	Die Eingabe **Risikogefährdete Kontakte**, die Sie im Abschnitt „Eingaben“ erstellt haben.

f. Fügen Sie im Feld **Skript** ein Skript hinzu, um die Bedingungen zu definieren, unter denen der Anforderungsstatus eines Mitarbeiters `cleared` oder `not_cleared` lautet.

Für die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ lautet die Anforderung für einen Mitarbeiter `Not Cleared`, wenn der Status im als exponiert gelisteten Kontakt für den Mitarbeiter `under_investigation` oder `Infiziert` sowie für alle anderen Antworten `Freigegeben` ist.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
      }
    }
  }
 }else{
  if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
 }
})(inputs, outputs);
```

g. Erstellen Sie eine Ausgabevariable für den Anforderungsstatus.

Dies definiert die Variable *`requirement_status`*, die Sie im Skript verwendet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
requirement_status	requirement_status	Auswahl	Ja	Dropdownliste mit --Keine--

h. Erstellen Sie im Abschnitt „Ausgaben" der Aktionsgliederung eine Ausgabe für den Anforderungsstatus.

Wenn Sie diese Ausgabe erstellen, können Sie die Ausgabevariable *`requirement_status`* aus dem Skript als Ausgabe verwenden, die von der Aktion zurückgegeben wird.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
Anforderungsstatus	requirement_status	Auswahl	Nein	Dropdownliste mit --Keine--

i. Weisen Sie der Ausgabe den Wert von *`requirement_status`* zu.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Wert
Anforderungsstatus	Ausgabevariable *`requirement_status`* aus dem Skript-Schritt.

Die Aktion gibt den Wert von *`requirement_status`* für den Mitarbeiter (`cleared` oder `not_cleared`) als Ausgabe zurück.

j. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

2. Erstellen Sie eine Anforderung für risikogefährdete Kontakte.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Der Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen" definiert eine Reihe von Datensätzen, die bereits erstellt wurden, aber dennoch den Anforderungs-Flow auslösen sollen. Durch Einbeziehen vorheriger Datensätze wird sichergestellt, dass der Anforderungsstatus von Mitarbeitern, die die Anforderung ausfüllen, bevor sie aktiviert wurde, auf „Not Cleared" gesetzt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Health and Safety-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Anforderung. Beispiel: Anforderung für risikogefährdete Kontakte.
Anforderungsflow	Flow, um den Anforderungsstatus eines potenziell exponierten Mitarbeiters zu aktualisieren. Lassen Sie dieses Feld leer. Sie kehren zum Anforderungsdatensatz zurück und füllen dieses Feld aus, nachdem Sie den Flow erstellt haben.
Aktiv	Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sobald Sie alle Felder für die Anforderung aktualisiert haben, können Sie die Anforderung mithilfe der Schaltfläche **Aktivieren** aktivieren.
Standardstatus	Der Standardstatus, der Mitarbeitern zugewiesen wird, die sich nicht in der Liste potenziell exponierter Kontakte befinden, um die Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen zu erfüllen. Die Optionen sind „Freigegeben“ und „Nicht freigegeben“. Beispielsweise wird Mitarbeitern, die keinen Datensatz „Risikogefährdeter Kontakt“ haben, für die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ der Standardstatus „Not Cleared“ zugewiesen.
Verwendungsdauer	Option zum Festlegen eines Zeitlimits für die Gültigkeit des Anforderungsstatus. Wählen Sie dieses Feld nicht aus, da der Status des Mitarbeiters automatisch aktualisiert wird, wenn der Status der Aufgabe „Risikogefährdeter Kontakt“ für den Mitarbeiter aktualisiert wird.
Bisherige relevante Datensätze einschließen	
Tabelle	Tabelle für die Suche nach zuvor erstellten Datensätzen, die den Anforderungs-Flow auslösen. Beispiel: Die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ verwendet die Tabelle „Risikogefährdete Kontakte“ [sn_imt_tracing_exposed_contact].
Bedingung	Bedingungen, um die Datensätze aus der Tabelle zu filtern, die den Flow auslösen

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie in Flow Designer einen Flow, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters zu aktualisieren.

a. Erstellen Sie einen Flow und speichern Sie ihn in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

b. Fügen Sie einen Auslöser hinzu, damit der Flow immer dann ausgeführt wird, wenn der Typ des Datensatzes, mit dem Sie den Anforderungsstatus überprüfen, erstellt oder aktualisiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise wird der Flow für die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ immer dann ausgeführt, wenn ein Datensatz exponierter Kontakte in einem Fall erstellt oder aktualisiert wird.

Wiederholung

Auslöser	Tabelle	Bedingung	Auslöser ausführen
Erstellt oder aktualisiert	Risikogefährdete Kontakte [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Keine.	Einmal

c. Fügen Sie dem Flow die von Ihnen erstellte Aktion hinzu, wobei der Datensatz des Auslösers als Eingabe verwendet wird.
Fügen Sie beispielsweise für die Eingabe „Risikogefährdete Kontakte“ den Datensatz „Risikogefährdete Kontakte“ hinzu, der im Auslöser-Event erstellt oder aktualisiert wurde.

d. Fügen Sie die in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte Aktion „Benutzeranforderung aktualisieren” in den Flow ein.

Eingaben für die Benutzeranforderung aktualisieren.

Benutzer [User]	Arbeitsschutzanforderu [Health and Safety Requirement]	Anforderungsstatus	DateTime für Auslöser
Feld **Mitarbeiter** oder **Benutzer** aus dem Auslöser-Datensatz. Beispielsweise das Feld **Benutzer** aus dem Datensatz „Risikogefährdete Kontakte“.	Arbeitsschutzanforderunge die Sie für die potenziell exponierten Kontakte erstellt haben.	requirement_status, der von der von Ihnen erstellten Aktion zurückgegeben wird	Wählen Sie **Datum/ Uhrzeit** aus.

e. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

4. Schließen Sie die Arbeitsschutzanforderung ab.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.

b. Klicken Sie auf die Anforderung.

c. Fügen Sie im Feld **Anforderungsflow** den Flow hinzu, den Sie zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter erstellt haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Anforderung aktivieren, bevor Sie verfolgen können, ob die Mitarbeiter sie erfüllen. Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsschutzanforderung aktivieren..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung für Mitarbeiter zur Bestätigung der Datenschutzeinwilligungsanforderung erstellen.

Erstellen Sie die Anforderung für Ihre Mitarbeiter, vor dem Betreten des Arbeitsplatzes die Datenschutzeinwilligungsanforderung zu beantworten, um die Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zu erleichtern.

Vorbereitungen

- Anforderungen sind in der Anwendung ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core verfügbar, die installiert sein muss.
- Die Anforderung der Datenschutzeinwilligung wird mit erstellt ServiceNow® Flow Designer, Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Flow Designer Grundlagen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie die Datenschutzeinwilligungsanforderung für Mitarbeiter für die Rückkehr zur Arbeit. Mitarbeiter, die der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktnachverfolgung zustimmen, erfüllen die Datenschutzeinwilligungsanforderung und sind berechtigt, an den Arbeitsplatz zurückzukehren. Mitarbeiter, die nicht zustimmen, erfüllen die Datenschutzeinwilligungsanforderung nicht und sind nicht berechtigt, an den Arbeitsplatz zurückzukehren. Weitere Informationen finden Sie unter Beantworten Sie eine Anforderung zur Datenschutzeinwilligung In Kontaktverfolgung.

Hinweis: Dieses Verfahren beschreibt am Beispiel des Basissystems „Anforderung der Datenschutzeinwilligung“, wie eine Anforderung erstellt wird.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Flow Designer eine Aktion zum Hinzufügen oder Aktualisieren des Anforderungsstatus für einen Mitarbeiter, der auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung antwortet.

   a. Erstellen Sie eine Aktion und speichern Sie sie in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

   b. Erstellen Sie im Abschnitt „Eingaben” der Aktionsgliederung eine Eingabe für den Typ des zu verwendenden Datensatzes, mit dem Sie überprüfen, ob der Mitarbeiter die Anforderung erfüllt.

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch
Voreinstellung	Voreinstellung	Zeichenfolge	Ja

   c. Fügen Sie der Aktionsgliederung einen **Skript-Schritt** hinzu.

   d. Wählen Sie im Feld **Erforderliche Laufzeit** die Option **Instanz** aus.

   e. Erstellen Sie eine Eingabevariable, indem Sie die für die Aktion erstellte Eingabe als Wert verwenden.

      Mit dieser Variable können Sie die Eingabe für die Aktion in einem Skript verwenden.

      Eingabevariablen

Name	Wert
Voreinstellung	Die Eingabe **Voreinstellung**, die Sie im Abschnitt „Eingaben“ erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Fügen Sie im Feld **Skript** ein Skript hinzu, um die Bedingungen zu definieren, unter denen der Anforderungsstatus eines Mitarbeiters `cleared` oder `not_cleared` lautet.

Für die Anforderung der Datenschutzeinwilligung gilt, dass die Anforderung für einen Mitarbeiter den Status `not_cleared` aufweist, wenn der Mitarbeiter der Datenschutzeinwilligungsanforderung nicht zustimmt und `cleared`, wenn der Mitarbeiter zustimmt.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    if (inputs.preferences == "agree") {
        outputs.requirement_status = "cleared";
    } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
        outputs.requirement_status = "not_cleared";
    }

})(inputs, outputs);
```

g. Erstellen Sie eine Ausgabevariable für den Anforderungsstatus.

Diese Ausgabevariable definiert die Variable *`requirement_status`*, die Sie im Skript verwendet haben.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
requirement_status	requirement_status	Auswahl	Ja	Dropdownliste mit --Keine--

h. Erstellen Sie im Abschnitt „Ausgaben” der Aktionsgliederung eine Ausgabe für den Anforderungsstatus.

Wenn Sie diese Ausgabe erstellen, können Sie die Ausgabevariable *`requirement_status`* aus dem Skript als Ausgabe verwenden, die von der Aktion zurückgegeben wird.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
Anforderungsstatus	requirement_status	Auswahl	Nein	Dropdownliste mit --Keine--

i. Weisen Sie der Ausgabe den Wert von *`requirement_status`* zu.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Wert
Anforderungsstatus	Ausgabevariable *`requirement_status`* aus dem Skript-Schritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aktion gibt den Wert von *requirement_status* für den Mitarbeiter (cleared oder not_cleared) als Ausgabe zurück.

j. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

2. Erstellen Sie eine Datenschutzeinwilligungsanforderung.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Der Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen“ definiert eine Reihe von Datensätzen, die bereits erstellt wurden, aber dennoch den Anforderungs-Flow auslösen sollen. Durch Einbeziehen vorheriger Datensätze wird sichergestellt, dass der Anforderungsstatus von Mitarbeitern, die die Anforderung abgeschlossen haben, bevor sie aktiviert wurde, auf Freigegeben gesetzt wird.

Formular „Health and Safety-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Anforderung.
Anforderungsflow	Flow zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter. Lassen Sie dieses Feld leer. Sie kehren zum Anforderungsdatensatz zurück und füllen dieses Feld aus, nachdem Sie den Flow erstellt haben.
Aktiv	Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sobald Sie alle Felder für die Anforderung aktualisiert haben, können Sie die Anforderung mithilfe der Schaltfläche **Aktivieren** aktivieren.
Standardstatus	Der Standardstatus, der Mitarbeitern zugewiesen wird, die keine Aktivität in Bezug auf das Abschließen der Anforderung aufweisen. Die Optionen sind „Freigegeben“ und „Nicht freigegeben“. Beispielsweise wird Mitarbeitern, die in der Tabelle „Anwender-Datenschutzerklärung und -einwilligungen“ [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] über keinen Datensatz verfügen, der Standardstatus „Not Cleared“ für die Datenschutzeinwilligungsanforderung zugewiesen.
Verwendungsdauer	Option zum Festlegen eines Zeitlimits für die Gültigkeit des Anforderungsstatus. Wählen Sie dieses Feld nicht aus, da der Status des Mitarbeiters automatisch aktualisiert wird, wenn der Mitarbeiter auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung antwortet.
Bisherige relevante Datensätze einschließen	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle für die Suche nach zuvor erstellten Datensätzen, die den Anforderungs-Flow auslösen. Beispielsweise wird für Datenschutzeinwilligungsanforderungen die Tabelle „Anwender-Datenschutzerklärung und -einwilligungen“ verwendet.
Bedingung	Bedingungen, um die Datensätze aus der Tabelle zu filtern, die den Flow auslösen

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie in Flow Designer einen Flow, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters zu aktualisieren.

a. Erstellen Sie einen Flow und speichern Sie ihn in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

b. Fügen Sie einen Auslöser hinzu, damit der Flow immer dann ausgeführt wird, wenn ein Datensatz, mit dem Sie den Anforderungsstatus überprüfen, erstellt oder aktualisiert wird.

Beispielsweise wird der Flow für die Datenschutzeinwilligungsanforderung immer dann ausgeführt, wenn ein Datensatz für eine Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligung erstellt oder aktualisiert wird.

Wiederholung

Auslöser	Tabelle	Bedingung	Auslöser ausführen
Erstellt oder aktualisiert	Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligungen [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[Voreinstellungen] [ändert sich zu] [Ich stimme zu] ODER [Voreinstellungen] [ändert sich zu] [Einwilligung zurückziehen].	Nur wenn derzeit keine Ausführung erfolgt

c. Fügen Sie dem Flow die von Ihnen erstellte Aktion hinzu, wobei der Datensatz des Auslösers als Eingabe verwendet wird.
Fügen Sie beispielsweise für die Voreinstellungseingabe den Datensatz „Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligung“ hinzu, der im Auslöser-Event erstellt oder aktualisiert wurde.

d. Fügen Sie die in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte Aktion „Benutzeranforderung aktualisieren” in den Flow ein.

Eingaben für die Benutzeranforderung aktualisieren.

Benutzer [User]	Arbeitsschutzanforderu [Health and Safety Requirement]	Anforderungsstatus	DateTime für Auslöser
Feld **Benutzer** aus dem Auslöser-Datensatz. Beispielsweise das Feld	Die von Ihnen für die Datenschutzeinwilligung	`requirement_status`, der von der von Ihnen	Lassen Sie das Feld leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer [User]	Arbeitsschutzanforderu [Health and Safety Requirement]	Anforderungsstatus	DateTime für Auslöser
Benutzer aus dem Datensatz „Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligung“.	erstellte Arbeitsschutzanforderung	erstellten Aktion zurückgegeben wird	

e. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

4. Schließen Sie die Arbeitsschutzanforderung ab.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.

b. Öffnen Sie den Datensatz „Anforderung der Datenschutzeinwilligung“.

c. Fügen Sie im Feld **Anforderungsflow** den Flow hinzu, den Sie zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter erstellt haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Anforderung aktivieren, bevor Sie verfolgen können, ob die Mitarbeiter sie erfüllen. Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsschutzanforderung aktivieren..

E-Mail-Benachrichtigung für eine Risikobenachrichtigung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Verwendung in Notfall-Kontaktaufnahme, um sie an potenziell exponierte Kontakte in einem Risikofall zu senden, um sie über die potenzielle Exposition durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.

2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Notify Exposed Contact (Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen)**, um sich mit dem Skript und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

3. Klicken Sie auf **Neu**.

4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle „Risikobenachrichtigung“ [sn_imt_tracing_exposure_notice] aus.

5. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** die folgenden Einstellungen vor.

a. Wählen Sie im Feld **Absenden wenn** die Option **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus.

b. Legen Sie die Kriterien für die **Bedingungen** auf **[User.Active][is][true]** und **[Notification count] [changes]** fest.

c. Geben Sie im Feld **Erweiterte Bedingung** den folgenden Code ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
```

Ersetzen Sie die Variable <your-sys_id> durch die sys_id der Benachrichtigung, die Sie hinzufügen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Header klicken, **sys_id kopieren** auswählen und die sys_id in die Codezeile einfügen.

6. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Empfänger Benutzer/Gruppen in Feldern** und wählen Sie **Zugewiesen an** aus.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte **Enthalten** aus.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für eine Risikobenachrichtigung konfigurieren.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für eine Risikobenachrichtigung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung, um potenziell exponierten Mitarbeitern in einem Kontaktfall E-Mail- und Push-Benachrichtigungen an mobile Geräte zu senden, um sie über potenzielle Risiken durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die vorhandene Outreach-Benachrichtigung für **Notify Exposed Contact (Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen)**, um sich mit der Konfiguration vertraut zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der Outreach-Benachrichtigung in das Feld **Eventname** ein.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** im Feld **Antwortmodus** die Option **Exposure Notice (Risikobenachrichtigung)** aus.
5. **Wahlweise:** Überprüfen und bearbeiten Sie die einleitende Nachricht, indem Sie Betreff und Text in den Feldern **E-Mail-Betreff** bzw. **E-Mail-Text** ändern.
6. Geben Sie an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
E-Mail-Benachrichtigung senden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail**.
Andere Benachrichtigungen auswählen	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ) und wählen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung aus, die für die Outreach-Risikobenachrichtigung konfiguriert ist.
Mobile-Push-Benachrichtigungen senden	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**. Das Kontrollkästchen ist aktiv, wenn „ServiceNow Now–Mobile App Screens and Applet Launcher“ [com.glide–.mobile-employee] aktiviert ist. Der Inhalt der Push-Be–nachrichtigung wird angezeigt, wenn das Kontrollkäst–chen aktiv ist. **b.** Ändern Sie die Texte in den Feldern **Push message (Push-Nachricht)** und **Detailed Push Message (Detaillier te Push-Nachricht)**. Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichti–gungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn Sie die mobile Anwendung bei einer Instanz regis–trieren, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in den Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers er–stellt. Vergewissern Sie sich, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
Benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal erstellen	**a.** Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanä–le“, klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. **b.** Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** aktiviert sind, werden alle drei Benachrichtigungen gesendet. Um nur den be–nutzerdefinierten Benachrichtigungskanal zu verwenden, deaktivieren Sie diese beiden Kontrollkästchen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Konfigurationseinstellungen für Inhalte werden gespeichert.

Ergebnis

Es wird eine Outreach-Risikobenachrichtigung erstellt. Diese Outreach-Risikobenachrichtigungen können ausgewählt werden, wenn ein Fallmanager Benachrichtigungen an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Fall senden möchte.

Nächste Maßnahme

Ein Fallmanager kann die Outreach-Benachrichtigung an die potenziell risikogefährdeten Kontakte in einem Fall senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierung der Kontaktnachverfolgung zur Anzeige des Impfstatus konfigurieren.

Konfigurieren Sie Kontaktverfolgung, damit Fallmanager den Impfstatus potenziell gefährdeter Kontakte in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung anzeigen können.

Vorbereitungen

Die Anwendung Vaccination Status muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* auf **Ja** fest. Dieser Schritt ermöglicht die Anzeige des Impfstatus in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Weisen Sie jedem Fallmanager die Anwendung Vaccination Status und die Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ zu.
   Der Impfstatus und die Spalte **Geimpft** in **Risikogefährdete Kontakte** sind ausgeblendet, bis Sie diese Rolle innehaben.

   Hinweis: Wenn die Eigenschaft *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* auf **Nein** festgelegt ist, können Fallmanager mit der Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ die Spalte **Geimpft** zwar sehen, aber sie ist leer.

Ergebnis

Fallmanager können den Impfstatus von Benutzern im Fallformular sowohl in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung als auch in der Liste **Risikogefährdete Kontakte** anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten.

Trouble?

Wenn ein Fallmanager keine Impfstatus sehen kann, obwohl die Eigenschaft *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* auf **Ja** festgelegt ist, prüfen Sie, ob der Fallmanager über die Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ verfügt.

Einstellungen für Datenschutzeinwilligung einrichten Für Kontaktverfolgung

Als Administrator können Sie in Kontaktverfolgung Datenschutzvorlagen, standortbasierte Datenschutzkonfigurationen, E-Mail-Benachrichtigungen und Outreach-Benachrichtigungen für das Senden von Warnungen zu Datenschutzeinwilligungen konfigurieren.

In Kontaktverfolgung können Sie Benachrichtigungen zur Datenschutzeinwilligung konfigurieren und senden, in denen Mitarbeiter aufgefordert werden, der Verwendung ihrer Daten für Contact-Tracing-Zwecke zuzustimmen.

Die Datenschutzbestimmungen für Benutzer variieren von Land zu Land. In einigen Ländern ist die Einwilligung der Mitarbeiter zur Verwendung ihrer Daten nicht erforderlich, in anderen ist sie zwingend vorgeschrieben. Sie können unterschiedliche Datenschutzrichtlinien für verschiedene Standorte und Unternehmensstrukturen festlegen. Einige Unternehmen pflegen eine separate Datenschutzrichtlinie für jeden Standort, während andere eine einzige Datenschutzrichtlinie für alle Standorte verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern oder fügen Sie eine Vorlage für Datenschutzeinwilligung hinzu Für Kontaktverfolgung

Ändern Sie eine Datenschutzeinwilligungsvorlage zur Verwendung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts oder fügen Sie eine hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.admin

Prozedur

1. **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Vorlagen für Datenschutzeinwilligung**an.
2. Öffnen Sie einen **Standardvorlagen**-Datensatz, um ihn zu ändern oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage in das Feld **Name** ein.
4. Geben Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung** ein.
   Wenn die Datenschutzrichtlinie für verschiedene Standorte unterschiedlich ist, erstellen Sie eine Vorlage für jeden Standort und geben Sie die Datenschutzerklärung an.

   Wenn Ihr Unternehmen über eine einzige Richtlinie für alle Standorte weltweit verfügt, aktualisieren Sie die Standardvorlage.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Vorlage für die Datenschutzeinwilligung, um die Datenschutzerklärung in den Datenschutzkonfigurationen des jeweiligen Standorts zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen Für Kontaktverfolgung.

Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen Für Kontaktverfolgung

Als Administrator generieren Sie die Datenschutzkonfiguration für Standorte, die in Ihrer Instanz eingerichtet sind.

Vorbereitungen
Die Datenschutzerklärung in der Standardvorlage wird in die Datenschutzkonfiguration jedes Standorts kopiert. Stellen Sie sicher, dass Sie die Datenschutzerklärung in der Standardeinwilligungsvorlage überprüft und bei Bedarf geändert haben.
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine standortbasierte Standard-Datenschutzkonfiguration für jedes Land generieren, das in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] verfügbar ist. Für jeden Standort können Sie angeben, ob die Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, und die Datenschutzrichtlinienanweisung aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Datenschutzkonfiguration des Standorts**an.
2. Klicken Sie auf **Generate Location Configurations (Standortkonfigurationen generieren)**.
   Die Standardkonfiguration wird für jedes Land erstellt und in der Liste für Standort-Datenschutzkonfigurationen angezeigt.
3. Öffnen Sie einen Standort, um seine Konfiguration zu überprüfen und bei Bedarf zu ändern.
4. Konfigurieren Sie ggf. den Text der Datenschutzeinwilligung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Datenschutzeinwilligung.	Aktion
Keine Einwilligung für den Standort erforderlich.	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erfordert Datenschutzeinwilligung**.
Einwilligung für den Standort erforderlich.	Legen Sie den Text der Datenschutzeinwilligung fest. ○ Wenn Sie eine bestimmte Vorlage für die Datenschutzeinwilligung definiert haben, die diesem Standort zugewiesen werden soll, wählen Sie sie unter **Privacy consent template (Datenschutzeinwilligungsvorlage)** aus. Der Inhalt der Datenschutzerklärung aus der aktualisierten Vorlage wird in das Feld **Datenschutzerklärung** kopiert. ○ Behalten Sie den Standardtext der Datenschutzerklärung bei und nehmen Sie Änderungen vor.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die standortbezogene Datenschutzkonfiguration ist eingerichtet.

Nächste Maßnahme
E-Mail-Benachrichtigungen für eine Datenschutzeinwilligungsanforderung konfigurieren..

Einen benutzerdefinierten Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal erstellen.

Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal, um Datenschutzeinwilligungsanforderungen mithilfe der bevorzugten Kommunikationsmethode Ihres Unternehmens zu senden, z. B. mit den Kollaborationsplattformen Slack oder Microsoft Teams. Erstellen Sie den Benachrichtigungskanal mithilfe eines Skripts oder eines Subflows.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder Administrator

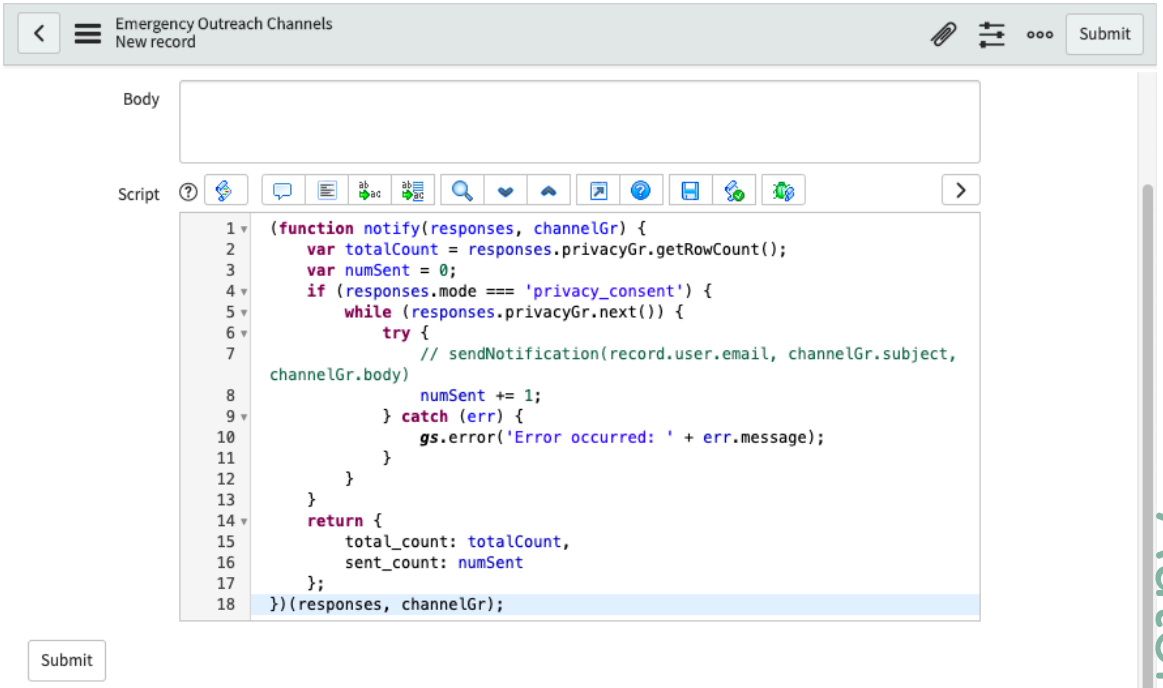
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Benachrichtigungskanal erstellt haben, können Sie ihn auswählen, wenn Sie eine Benachrichtigung senden. Über den Kanal werden mit dem angegebenen Betreff und Text Benachrichtigungen an die Benutzer gesendet, die Sie beim Senden der Datenschutzeinwilligungsanforderung auswählen.
Wenn die IT-Netzwerkgruppe Ihres Unternehmens beispielsweise über einen Slack-Kanal verfügt, den sie genauer überwacht als E-Mails, könnten Sie einen Slack-Benachrichtigungskanal erstellen. Um mit Mitgliedern der IT-Netzwerkgruppe zu kommunizieren, wählen Sie die Gruppe als Zielgruppe und den Slack-Benachrichtigungskanal aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Kanäle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Geben Sie den Namen Ihres Benachrichtigungskanals ein.
   Verwenden Sie einen kurzen Namen, um die Kommunikationsmethode anzugeben und es der anfordernden Person zu erleichtern, den richtigen Kanal auszuwählen.
4. Geben Sie im Feld **Betreff** den Betreff Ihrer Benachrichtigungskanalnachricht ein.
5. Geben Sie im Feld **Text** die Textnachricht ein.
6. Erstellen Sie ein Skript für den Benachrichtigungskanal.

   a. Behalten Sie im Feld **Benachrichtigungstyp** den Standardbenachrichtigungstyp **Skript** bei.

   b. Ersetzen Sie im Feld **Skript** den Code im Kommentar durch das Skript, um eine Verbindung mit dem Kanal herzustellen.

   Example

   ```
   {
           // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
   channelGr.subject, channelGr.body);
       }
   ```

   Informationen zu JavaScript-APIs für GlideRecord finden Sie unter GlideRecord: Bereichsbezogen .

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example

Das folgende Beispiel enthält Code zum Zählen der Anzahl der Datenschutzeinwilligungsanforderungen, die beim Senden der Benachrichtigung generiert wurden. Angezeigt wird die Anzahl der erfolgreich gesendeten Datenschutzeinwilligungsanforderungen. Verwenden Sie diese Informationen, um Fehler zu überprüfen und zu beheben, die in der zugehörigen Liste „Lieferprotokoll“ im Outreach-Datensatz angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. Erstellen Sie einen Subflow-Benachrichtigungskanal.

a. Erstellen Sie einen Subflow, der in der Benachrichtigung verwendet werden soll.
Informationen zum Erstellen, Veröffentlichen und Testen von Subflows finden Sie unter Subflows .

Verwenden Sie in dem von Ihnen erstellten Subflow die folgenden Eingaben:

- *mode* (Zeichenfolge)
- *Datenschutzeinwilligung* (Datensätze von „sn_imt_tracing_user_privacy_consent“)

  Wenn der Modus *Datenschutzeinwilligung* lautet, wird „acknowledgements“ auf einen gültigen GlideRecord festgelegt und *survey_instances* ist null.
- *channel* (sn_imt_checkin_channels-Referenz)

Die folgenden Ausgaben sind optional:

- *total_count* (Ganzzahl)
- *sent_count* (Ganzzahl)

Um diese Ausgaben zu überprüfen, geben Sie die Gesamtzahl der Datenschutzeinwilligungsanforderungen im Vergleich zu den erfolgreich gesendeten Datenschutzeinwilligungsanforderungen an.

b. Wählen Sie als Benachrichtigungstyp **Subflow** aus.
Der Skriptabschnitt ändert sich in Flow und das Referenzfeld **Subflow** wird angezeigt.

c. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus.

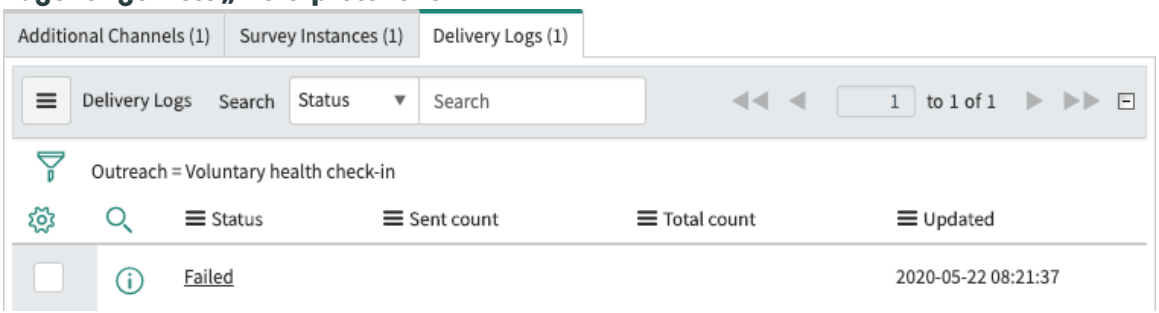
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trouble?

Wenn eine Benachrichtigung über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird in der Outreach-Nachricht eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt.

Zugehörige Liste „Lieferprotokolle“



1. Testen Sie den Benachrichtigungskanal auf eine Outreach-Nachricht.
2. Öffnen Sie alle fehlerhaften Kanaldatensätze, um die Fehlermeldungen zu überprüfen und Fehler zu beheben, die zum Fehlschlagen der Benachrichtigung geführt haben.
3. Setzen Sie den Test des Benachrichtigungskanals fort, bis keine Fehler mehr auftreten.

E-Mail-Benachrichtigungen für eine Datenschutzeinwilligungsanforderung konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine E-Mail-Benachrichtigung zur Verwendung in der Notfall-Kontaktaufnahme-App, um Mitarbeiter aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.

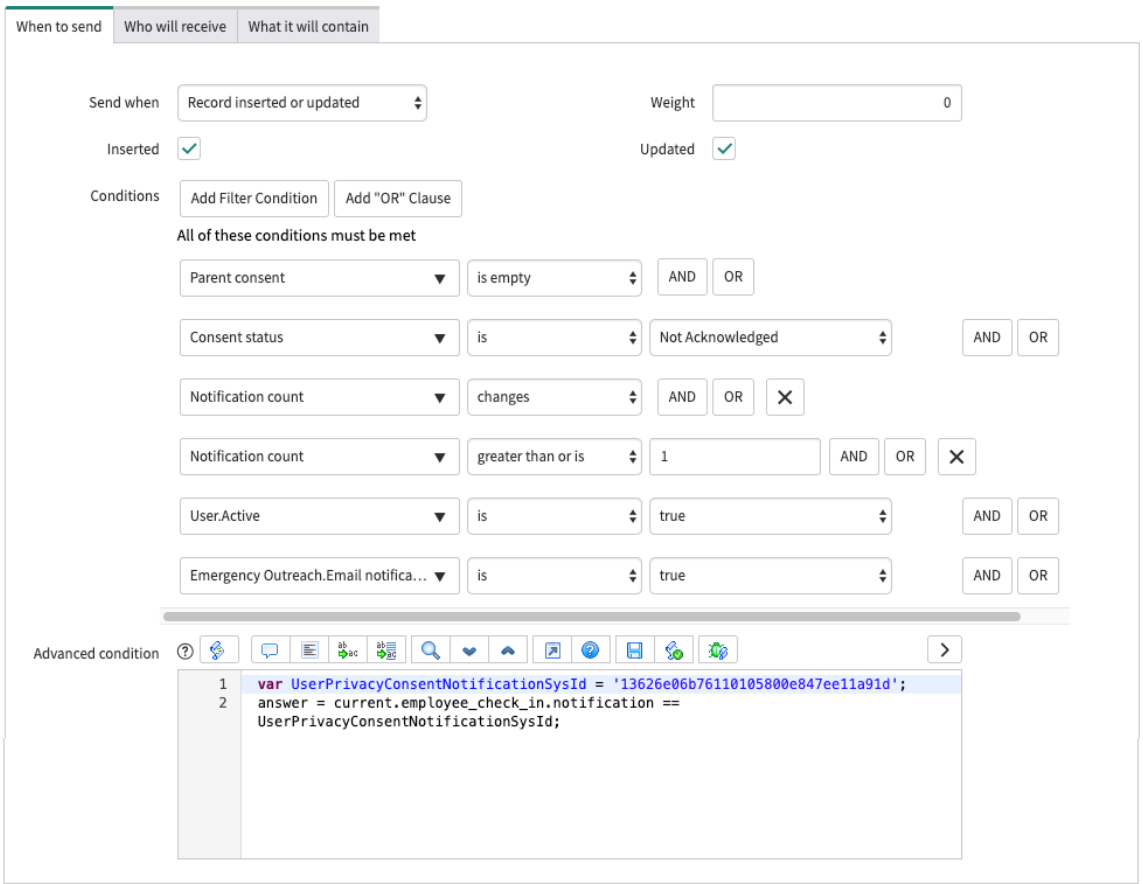
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Datenschutzeinwilligungen**, um sich mit dem Skript und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basissystembenachrichtigung über die Einwilligung zum Datenschutz.



3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle für die Anwender-Datenschutzerklärung und -einwilligungen [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** die Bedingungen fest.

   a. Legen Sie im Feld **Bedingungen** die Kriterien fest, wie im Bild der Basissystembenachrichtigung dargestellt.

   b. Kopieren Sie das folgende Beispielskript in das Feld **Erweiterte Bedingung**.

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

   c. Nehmen Sie die folgenden Änderungen am Beispielskript vor:

   - Geben Sie der Variablen einen anderen Namen, z. B. *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
   - Geben Sie die sys_id der neuen Benachrichtigung als Wert ein.
   - Geben Sie den Variablennamen ein, den Sie am Ende der zweiten Zeile deklariert haben.

6. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Empfänger Benutzer/Gruppen in Feldern** und wählen Sie **Zugewiesen an** aus.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte **Enthalten** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Achten Sie bei der Eingabe des E-Mail-Inhalts im Feld **Nachrichten-HTML** darauf, dass Sie den Link zum Formular der Datenschutzeinwilligung hinzufügen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie einen Notfall-Kontaktaufnahme Benachrichtigung für Kontaktverfolgung Datenschutzeinwilligungen

Als Administrator erstellen oder konfigurieren Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung, um E-Mails und mobile Push-Benachrichtigungen an Mitarbeiter zu senden und sie aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie anzuzeigen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Sie müssen die standortbasierten Datenschutzkonfigurationen generiert haben.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An**an.
2. Überprüfen und bearbeiten Sie den vorhandenen Outreach-Datensatz **Benutzer-Datenschutzeinwilligung** oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie den Namen der Outreach-Benachrichtigung in das Feld **Eventname** ein.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zielgruppe auswählen** die Zielgruppe für die Benachrichtigung aus und klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten oder anderen Suchfiltern wie Gebäude, Kostenstelle oder Ländercode auswählen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration Datenschutzeinwilligung** im Feld **Antwortmodus** aus.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie die Benachrichtigung **User Privacy Consent (Benutzer-Datenschutzeinwilligung)** im Feld **Benachrichtigung** aus und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und geben Sie die Betreffzeile und den Nachrichtentext ein.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung** und geben Sie die Push-Benachrichtigung und eine detaillierte Push-Benachrichtigung ein.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.
   - Um einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal zu verwenden, klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanäle“, klicken Sie auf **Bearbeiten** und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. Klicken Sie auf **Speichern**.

     Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** nicht aktiviert sind. Ansonsten werden Benachrichtigungen auch über diese Kanäle gesendet.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn Benutzer ihre mobile Anwendung bei einer Instanz registrieren, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in ihren Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
9. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
10. Konfigurieren Sie im Popup-Fenster „Geplantes Skript“ eine geplante Aufgabe für die Benachrichtigung. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe .
11. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Ein Skript wird der geplanten Aufgabe hinzugefügt. Der Auftrag wird der Outreach-Benachrichtigung zugeordnet.

Ergebnis

Eine Outreach-Benachrichtigung mit einer geplanten Aufgabe wird erstellt. Der Auftrag sendet Benachrichtigungen gemäß dem festgelegten Zeitplan an die Zielgruppe.

Hinweis: Die Outreach-Benachrichtigung wird nicht an Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe gesendet, wenn für die Benutzer kein Standort in ihrem Benutzerprofil festgelegt ist oder die Datenschutzeinwilligung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts deaktiviert ist. Die Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung wird nur einmal an einen Benutzer gesendet, auch wenn sich der Benutzer in der Zielgruppe mehrerer Datenschutzbenachrichtigungen befindet.

Nächste Maßnahme

Ein Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die Outreach-Benachrichtigung bei Bedarf senden.

Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die geplante Aufgabe anhalten, um die Benachrichtigungen automatisch zu senden. Klicken Sie dazu auf **Zeitplan** und deaktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen **Aktiv** und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie Mitarbeitern Handgeräte zu

Ordnen Sie Handgeräte, die Mitarbeitern zugewiesen sind und auf denen Zebra MotionWorks-Software ausgeführt wird, so zu, dass mit diesen Geräten Proximitätsprotokolle für die Kontaktverfolgung aufgezeichnet werden.

Vorbereitungen

Die Daten des Handgeräts werden in der Tabelle „Handgerät“ [cmdb_ci_handheld_computing] gespeichert. Die Tabelle wird mit der CMDB CI Class Models-Anwendung installiert, die im ServiceNow Store verfügbar ist. Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung installiert und aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-CI-Klassenmodelle .

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wearable_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Daten Ihrer Handgeräte auch aus einer Excel-Tabelle importieren, die Sie zusammen mit der Zebra MotionWorks-Software verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Wlan-Zugriffsverwaltung** > **Handgeräte**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie in dem Formular die folgenden für die Kontaktverfolgung erforderlichen Felder aus.

Formular Handgerät

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Handgeräts
Asset-Tag	Eindeutige ID zur Identifizierung des Handgeräts.
Seriennummer	Eindeutige Seriennummer des Handgeräts.
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, der über das Handgerät verfügt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Eine Zuordnung des Handgeräts und des Mitarbeiters, dem das Gerät zugewiesen ist, wird erstellt.

KINEXON-Integration konfigurieren

Konfigurieren Sie Kontaktverfolgung und aktivieren Sie das Nachverfolgungssystem KINEXON SafeZone, um Daten von tragbaren KINEXON-Geräten in Diagnoseanforderungen zu verwenden. Diese Daten ermöglichen die Identifizierung potenziell exponierter Kontakte basierend auf den Interaktionen und der Nähe von Benutzern mit tragbaren KINEXON-Geräten.

Vorbereitungen

Um das Nachverfolgungssystem KINEXON SafeZone erfolgreich zu aktivieren, beachten Sie die folgenden Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Emergency Outreach .
- Die Einstellungen für die Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung müssen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Datenschutzeinwilligung einrichten Für Kontaktverfolgung.
- Benutzer müssen über tragbare KINEXON-Geräte verfügen, die mit KINEXON SafeZone verwaltet werden.
- Benutzer müssen in der Software KINEXON SafeZone in der Spalte **Name** über eine E-Mail-Adresse verfügen. E-Mail-Adressen werden dazu verwendet, Benutzer von KINEXON mit Benutzern in Kontaktverfolgung abzugleichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die mit der KINEXON SafeZone-Integration verbundenen Kontaktverfolgung-Eigenschaftswerte fest.

Kontaktverfolgung-Eigenschaften für die KINEXON SafeZone-Integration

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	API-Endpunkt für die Anmeldung bei der KINEXON SafeZone-Instanz und den Zugriff auf KINEXON-Daten. Dieser API-Endpunkt wird auch zum Abrufen der für Kontaktverfolgung erforderlichen Informationen verwendet. Ersetzen Sie den Standardendpunkt durch den Endpunkt Ihrer Instanz.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON Administrator-Anwendername.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON Administratorpasswort.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Die Mindestkontaktdauer (in Sekunden) zwischen zwei KINEXON-Sensoren, die erforderlich ist, damit bestimmt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	werden kann, ob ein Benutzer ein potenziell exponierter Kontakt ist. Bei der Abfrage werden alle Datensätze mit Werten unter dieser Dauer ausgelassen. Der Standardwert ist 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Die minimale Gesamtdauer (in Sekunden) aller Kontakte zwischen zwei KINEXON Sensoren innerhalb des abgefragten Datumsbereichs. Wenn die Gesamtdauer kürzer als dieser Wert ist, werden in der Abfrage alle Kontaktdatensätze zwischen dem Sensorpaar ausgelassen. Der Standardwert ist 300 .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Die maximale Entfernung (in Metern) zwischen zwei KINEXON Sensoren, die bestimmen, ob Anwender in Kontakt sind. Bei der Abfrage werden alle Kontaktinstanzen jenseits dieser Entfernung ausgelassen. Der Standardwert lautet 2.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Bestimmt die Zeit (in Sekunden), die zwischen zwei aufeinanderfolgenden Kontaktinstanzen vergehen kann, bevor die potenzielle Gefährdung als zwei potenzielle Gefährdungen betrachtet wird. Der Standardwert lautet 15.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren zu **Emergency Exposure Management** > **Nachverfolgungssysteme** Und klicken Sie auf **KINEXON SafeZone** .
4. Aktivieren Sie das Nachverfolgungssystem.
   a. Wählen Sie **Aktiv** aus.
   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Fügen Sie alle Benutzer mit tragbaren KINEXON-Geräten in Ihrem Unternehmen der Zielgruppe für die Datenschutzeinwilligung hinzu.
   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Safe Workplace-Zielgruppe** Und klicken Sie auf **Datenschutzzielgruppe** .
   b. Fügen Sie der Zielgruppe Benutzer hinzu.
   Detaillierte Anweisungen zum Hinzufügen von Anwendern zu einer Zielgruppe finden Sie unter Fügen Sie eine Safe Workplace-Zielgruppe hinzu
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Weisen Sie die Benutzerrolle sn_imt_core.privacy_consent_user KINEXON-Benutzern zu, damit diese auf die Datenschutzeinwilligung zugreifen und diese abschließen können.
7. Senden Sie die Kontaktaufnahme für die Datenschutzeinwilligung Ihres Unternehmens an KINEXON-Benutzer.
   Benutzer an einem Standort, für den eine Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, müssen der Datenschutzrichtlinie zustimmen, um Datensätze für exponierte Kontakte zu erstellen. Benutzer, die keinen zugewiesenen Standort haben oder sich an einem Standort befinden, für den keine Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, müssen keine Datenschutzeinwilligung einreichen.

Ergebnis

Sie können jetzt das Nachverfolgungssystem KINEXON SafeZone in Diagnoseanforderungen verwenden. Weitere Informationen zum Identifizieren potenziell exponierter Kontakte mithilfe von Diagnoseanforderungen finden Sie unter Potenziell exponierte Kontakte identifizieren.

Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung

Kontaktverfolgung bietet eine Virtual Agent-Konversation, damit der Zustand potenziell exponierter Kontakte per SMS bewertet werden kann.

Übersicht

Ein Virtual Agent-Konversationsthema ermöglicht einen Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer, damit ein bestimmtes Ziel erreicht werden kann. Das bereitgestellte Konversationsthema „Risiko“ für Kontaktverfolgung enthält Fragen, die potenziell exponierten Kontakten basierend auf der Fallaufgabenumfrage zu Risiko gestellt werden. Kontaktnachverfolger verwenden die Antworten, um den Gesundheitszustand eines potenziell exponierten Kontakts zu bewerten.

Von Kontaktverfolgung wird eine SMS-Outreach dazu verwendet, die Virtual Agent-Konversation zu initiieren und die Umfrage zu starten. Der Outreach der Fallaufgabenumfrage zu Risiko kann automatisch gesendet werden, wenn Benutzer als exponierte Kontakte zu Fallaufgaben hinzugefügt werden. Alternativ dazu können Kontaktnachverfolger die Umfrage während der Arbeit an einer Fallaufgabe manuell senden, indem Sie auf die Schaltfläche **SMS-Umfrage senden** klicken. Benutzer, die die Umfrage erhalten, können per SMS antworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unternehmen können das Konversationsthema „Risiko“ und die Fallaufgabenumfrage zu Risiko wie bereitgestellt verwenden oder anpassen. Sie können beispielsweise einer oder mehreren Fragen die Antwortoption „Keine Angabe“ hinzufügen.

Hinweis: Um die Anpassung abzuschließen, müssen Sie alle Änderungen auf das Konversationsthema „Risiko“ in anwenden **Virtual Agent** > **Designer** Und die Umfrage zur Risikofallaufgabe in **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an. Wenn Änderungen nur auf das Konversationsthema oder die Umfrage angewendet werden, werden das Thema und die Umfrage nicht aktualisiert.

- Weitere Informationen zum Aktualisieren von Konversationsthemen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .
- Weitere Informationen zum Aktualisieren von Umfragen finden Sie unter Umfragedesigner .

Installations- und Setupanforderungen

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um Virtual Agent mit SMS zu verwenden:

- Ein Twilio-Konto und eine Telefonnummer.
- Die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme.

  Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Emergency Outreach .
- Das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot).
- Die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio).

  Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein .

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, die erfüllt sein müssen, damit Benutzer die Fallaufgabenumfrage zu Risiko per SMS ausfüllen können:

- Das Unternehmen muss Virtual Agent für die Verwendung mit SMS installieren und einrichten.
- Um SMS-Nachrichten für Kontaktverfolgung zu erhalten, müssen Benutzer eine Mobiltelefonnummer in ihrem Benutzerdatensatz [sys_user] haben. Mobiltelefonnummern müssen im E.164-Format vorliegen, z. B. +18588551212.
- Die Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung muss konfiguriert werden, bevor Benutzer auf SMS-Nachrichten antworten können. Weitere Informationen und Anweisungen finden Sie unter Einstellungen für Datenschutzeinwilligung einrichten Für Kontaktverfolgung.
- Benutzer müssen der Datenschutzeinwilligung zustimmen, bevor sie auf die Umfrage antworten können.

Fallaufgabenumfragen zu Risiko automatisch per SMS senden.

Als Administrator können Sie Kontaktverfolgung so konfigurieren, dass Fallaufgabenumfragen zu Risiko automatisch per SMS gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Installations- und Setupanforderungen zum Aktivieren von Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*, sodass Fallaufgabenumfragen zu Risiko automatisch gesendet werden können, wenn Benutzer zu exponierten Kontakten hinzugefügt werden. Potenziell exponierte Kontakte können per SMS auf die Umfragen antworten, sodass Kontaktnachverfolger ihren Gesundheitszustand bewerten können.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*.
   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
   b. Legen Sie die Eigenschaft *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* auf **Ja** fest.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. **Wahlweise:** Ändern Sie die Fragen und Antworten der Umfrage, die an potenziell exponierte Kontakte gesendet werden.

   Example
   Sie können beispielsweise einer oder mehreren Fragen die Antwortoption „Keine Angabe“ hinzufügen.

   a. Aktualisieren Sie das Risiko Virtual Agent Konversationsthema in **Virtual Agent** > **Designer**an. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Konversationsthemen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .
   b. Aktualisieren Sie die Umfrage zur Risikofallaufgabe in **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Umfragen finden Sie unter Umfragedesigner .

   Trouble?

   (Optional) Um die Anpassung abzuschließen, müssen Sie alle Änderungen auf das Konversationsthema „Risiko“ in anwenden **Virtual Agent** > **Designer** Und die Umfrage zur Risikofallaufgabe in **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**an. Wenn Änderungen nur auf das Konversationsthema oder die Umfrage angewendet werden, werden das Thema und die Umfrage nicht aktualisiert.

Ergebnis

Beim Hinzufügen von Benutzern zu potenziell exponierten Kontakten in Fallaufgaben:

- Werden potenziell exponierte Kontakte automatisch der Zielgruppe der Fallaufgabenumfragen zu Risiko hinzugefügt.
- Wird mittels Outreach der Fallaufgabenumfrage zu Risiko die SMS-Benachrichtigung an die Zielgruppe gesendet und vom Virtual Agent werden die Antworten verarbeitet, wobei die Umfrage als SMS-Konversation ausgeführt wird.
- Werden Umfrageergebnisse in der Tabelle [asmt_metric_result] gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wahrung des Datenschutzes der Benutzer in Kontaktverfolgung

Die Anwendung Kontaktverfolgung ermöglicht es Ihrem Unternehmen, den Datenschutz aller Benutzer zu wahren, da die Daten während des Prozesses äußerst zur Kontaktverfolgung vertraulich behandelt werden.

Die folgenden Kontaktverfolgung-Funktionen können Ihrem Unternehmen dabei helfen, den Datenschutz für Ihre Benutzer durchzusetzen:

Benutzer-Datenschutzeinwilligung

Stellen Sie den Benutzern die Datenschutzrichtlinie Ihres Unternehmens zur Verfügung und ermöglichen Sie ihnen, der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zuzustimmen oder nicht. Verwenden Sie die Datenschutzeinwilligungsanforderung, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer die Datenschutzeinwilligungsanforderung bestätigen, bevor sie den Arbeitsplatz betreten.

Vertrauliche Fälle

Ermöglichen Sie es Fallmanagern, Fälle als vertraulich zu kennzeichnen, wenn sie für betroffene Benutzer erstellt wurden, die vollständigen Datenschutz benötigen. Auf vertrauliche Fälle können nur der Fallmanager und Benutzer auf der Beobachtungsliste zugreifen.

Datenaufbewahrung

Legen Sie einen Zeitrahmen fest, damit die Daten nicht länger als erforderlich gespeichert werden.

Organisationen sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen der Organisation zu erfüllen.

Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung

Die Anwendung Kontaktverfolgung ermöglicht Ihnen das Senden von Benachrichtigungen an Benutzer, deren Einwilligung für die Kontaktverfolgung eingeholt werden soll Sie können Benutzerdaten für die Kontaktverfolgung basierend auf der für einen Standort festgelegten Datenschutzkonfiguration und der Antwort des Benutzers auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung verwenden.

Sie können festlegen, ob für bestimmte Standorte Datenschutzeinwilligungen erforderlich sind. Wenn für einen Standort keine Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, können die Benutzerdaten dieses Standorts automatisch für die Kontaktverfolgung berücksichtigt werden.

Wenn für einen Standort Datenschutzeinwilligungen erforderlich sind und ein Benutzer der Verwendung der Daten nicht zugestimmt hat, wird dieser Benutzer gekennzeichnet, was folgende Auswirkungen auf die Kontaktverfolgung hat:

- Sie können einen Fall für diese Benutzer erstellen, aber keine Diagnoseanforderung für sie ausführen.
- Sie können keine Diagnoseanforderung erstellen, um potenziell betroffene Benutzer für diese Benutzer zu identifizieren.
- Wenn eine Diagnoseanforderung für den Benutzer erstellt wurde, bevor der Benutzer die Einwilligung abgelehnt hat, können Sie die Diagnoseanforderung nicht ausführen.
- In einer Diagnoseanforderung für einen anderen betroffenen Benutzer werden nicht zustimmende Benutzer aus der Liste der betroffenen Benutzer ausgeschlossen. Sie können den betroffenen Benutzern jedoch manuell hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Datenschutzeinwilligungsanforderungen stellen sicher, dass Ihre Benutzer eine Datenschutzeinwilligung ausfüllen, bevor sie den Arbeitsplatz betreten, um die Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zu erleichtern.

- Für Benutzer, die der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zustimmen, wird der Status ihrer Datenschutzeinwilligungsanforderung in „Freigegeben“ geändert. Das Erfüllen der Datenschutzeinwilligungsanforderung berechtigt diese Benutzer zum Betreten des Arbeitsplatzes.
- Für Benutzer, die der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung nicht zustimmen, wird der Status ihrer Datenschutzeinwilligungsanforderung in „Nicht Freigegeben“ geändert. Das Erfüllen der Datenschutzeinwilligungsanforderung berechtigt diese Benutzer zum Betreten des Arbeitsplatzes.

Wichtig: Alle Daten, die für die Kontaktverfolgung gesammelt wurden, bevor ein Benutzer die Einwilligung widerruft, bleiben im System. Die Daten werden abhängig von Ihren Einstellungen für die Datenspeicherung aus dem System gelöscht.

Datenschutzeinwilligungen Kontaktverfolgung einrichten

Als Administrator müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren, um Datenschutzeinwilligungen mit Kontaktverfolgung zu verwenden:

1. Ändern oder fügen Sie eine Vorlage für Datenschutzeinwilligung hinzu Für Kontaktverfolgung
2. Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen Für Kontaktverfolgung
3. Einen benutzerdefinierten Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal erstellen.
4. E-Mail-Benachrichtigungen für eine Datenschutzeinwilligungsanforderung konfigurieren.
5. Konfigurieren Sie einen Notfall-Kontaktaufnahme Benachrichtigung für Kontaktverfolgung Datenschutzeinwilligungen

Senden Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme Benachrichtigung für Datenschutzeinwilligungen von Mitarbeitern in Kontaktverfolgung

Senden Sie bei Bedarf eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung an Mitarbeiter, um die Datenschutzrichtlinie bereitzustellen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing einzuholen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Die Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung wird nur einmal an einen Benutzer gesendet, auch wenn sich der Benutzer in der Zielgruppe mehrerer Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigungen befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An**an.
2. Öffnen Sie den Outreach-Datensatz **User Privacy Consent (Benutzer-Datenschutzeinwilligung)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Safe Workplace-Zielgruppe** die Zielgruppe aus der Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie keine Zielgruppe definiert haben, klicken Sie auf **Neu** und definieren Sie eine Zielgruppe aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten usw. Nachdem Sie die Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe gespeichert haben, können Sie damit eine Outreach-Nachricht senden.Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Safe Workplace-Zielgruppe hinzu .
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration Datenschutzeinwilligung** im Feld **Antwortmodus** aus.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen .
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine Benachrichtigung im Feld **Benachrichtigung** und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn ein Benutzer seine mobile Anwendung bei einer Instanz registriert, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in seinen Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
7. Überprüfen Sie den Nachrichteninhalt.
   - Überprüfen Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen den E-Mail-Betreff und den E-Mail-Text und ändern Sie sie bei Bedarf.
   - Überprüfen Sie bei Push-Nachrichten die Nachrichtendetails.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
9. Klicken Sie auf **Zeitplan**, um eine Benachrichtigung zu senden.
10. Klicken Sie im Popup-Fenster „Geplantes Skript” auf **Jetzt ausführen**.

Ergebnis

Die Benachrichtigung wird an die Zielgruppe gesendet.

Hinweis: Die Outreach-Benachrichtigung wird nicht an Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe gesendet, für die kein Standort in ihrem Benutzerprofil festgelegt ist oder deren Datenschutzeinwilligung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts deaktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Datenschutzeinwilligungen des Anwenders In Kontaktverfolgung zum Anzeigen, wer auf die Benachrichtigung geantwortet hat.

Beantworten Sie eine Anforderung zur Datenschutzeinwilligung In Kontaktverfolgung

Wenn Sie eine Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung per E-Mail oder auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzrichtlinie und übermitteln Sie eine Antwort, in der angegeben ist, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten für das Contact Tracing zustimmen.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Push-Benachrichtigung per E-Mail oder auf ein Mobilgerät erhalten haben, um Ihre Antwort auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung senden zu können.
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf den in der Benachrichtigung enthaltenen Link klicken, um Ihre Antwort zu senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Meine Datenschutzeinwilligung**an.
2. Lesen Sie die Datenschutzrichtlinie in **Datenschutzhinweis** Feld.
3. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

Hinweis: Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.

Ergebnis

Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.
Der Status der Benachrichtigung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert und eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt:

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in „Freigegeben“ geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf „Nicht freigegeben“ aktualisiert.

Übermitteln Sie eine Datenschutzeinwilligung Für Kontaktverfolgung Über ein Mobiltelefon

Wenn Sie eine Push-Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzrichtlinie und geben Sie an, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten für das Contact Tracing zustimmen.

Vorbereitungen

Um mobile Push-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Automatische Übersetzung

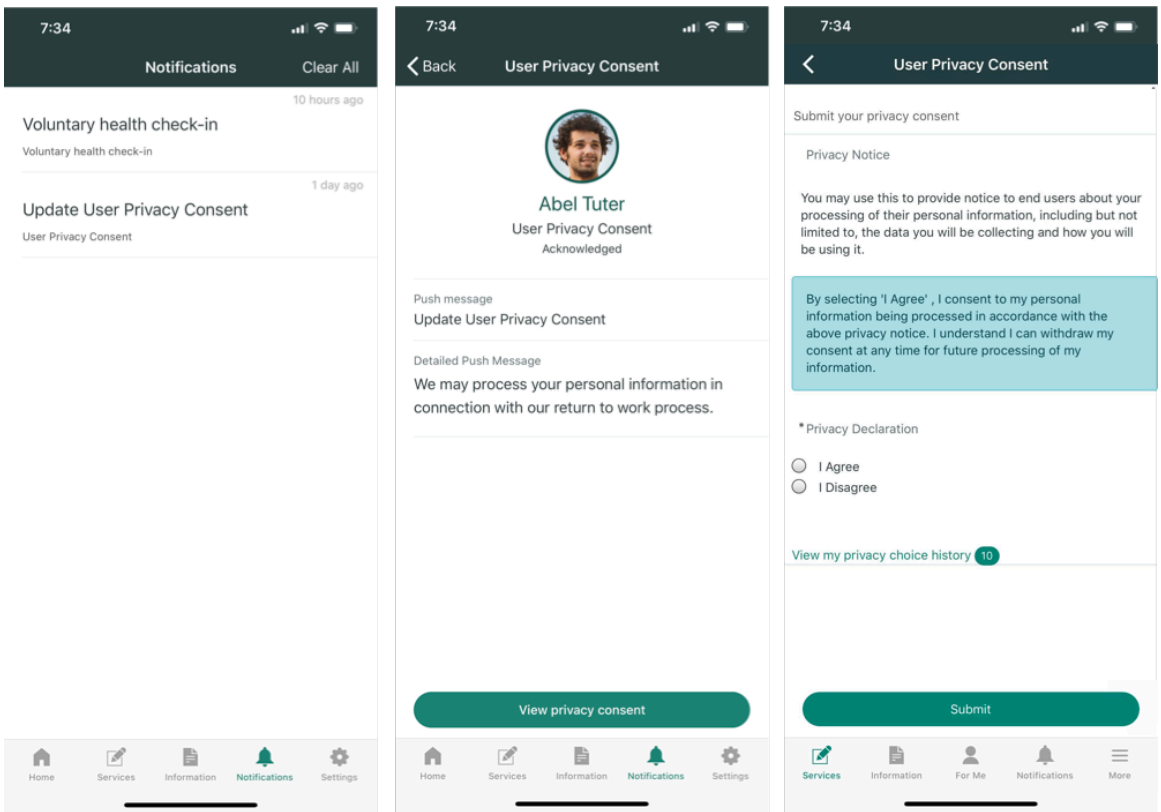
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **View privacy consent (Datenschutzeinwilligung anzeigen)**.
3. Lesen Sie die Datenschutzrichtlinie in **Datenschutzhinweis** Feld.
4. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

Hinweis: Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.



Ergebnis

Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.
Der Status der Benachrichtigung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert und eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt.

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in „Freigegeben“ geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf „Nicht freigegeben“ aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie die Datenschutzeinwilligungen des Anwenders In Kontaktverfolgung

Überprüfen Sie die Benutzer-Datenschutzeinwilligungen von Mitarbeitern, die eine Benachrichtigung erhalten haben, in der sie aufgefordert wurden, ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Anwender-Datenschutzeinwilligungen**an.
2. Klicken Sie auf den Status in der Spalte **Einwilligungsstatus**, um den Einwilligungsdatensatz des Mitarbeiters zu öffnen.
3. Überprüfen Sie die Antworten des Mitarbeiters in der zugehörigen Liste des Einwilligungsverlaufs.
   - Wenn Mitarbeiter geantwortet haben und der Verwendung ihrer Daten zugestimmt haben, wird die verwendet Einstellung lst **Ich stimme zu** .
   - Wenn Mitarbeiter geantwortet haben und der Verwendung ihrer Daten nicht zugestimmt haben, wird die verwendet Einstellung lst **Ich stimme nicht zu** .
   - Wenn Mitarbeiter zuvor der Verwendung ihrer Daten zugestimmt haben, die Einwilligung jedoch später widerrufen haben, wird die verwendet Einstellung lst **Widerrufen Sie Die Einwilligung** .
   - Wenn Mitarbeiter noch nicht geantwortet haben, wird Einstellung lst **Warten Auf Antwort** .

   Hinweis: Der Datensatz des Einwilligungsverlaufs mit dem Datum der Übermittlung der letzten Einstellung ist die letzte Antwort des Mitarbeiters.

   Sie können die Benachrichtigung erneut an Mitarbeiter senden, die noch nicht geantwortet haben.

Abzeichendaten von Benutzern erfassen

Sie verwalten in der Anwendung Kontaktverfolgung Daten für Benutzerabzeichen und Abzeichenleser. Identifizieren Sie potenziell exponierte Benutzer, die möglicherweise mit betroffenen Benutzern in Kontakt gekommen sind, indem Sie ihre Abzeichen-Swipe-Daten in die Anwendung importieren.

Verwenden Sie die Swipe-Daten des Abzeichens, wenn die Diagnoseanforderungen in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr ausgeführt werden.

Abzeichenleserdetails hinzufügen

Erstellen Sie Einträge für alle an Ihrem Arbeitsplatz installierten Abzeichenleser, um den Zugang von Mitarbeitern zu Gebäuden, Stockwerken und Arbeitsbereichen zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.badge_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Ihre Abzeichenleserdaten auch aus einer Excel-Tabelle importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Abzeichenleser**an.
2. Um Details eines neuen Abzeichenlesers hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu** oder wählen Sie einen vorhandenen Abzeichenleser aus, um die Details zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Abzeichenleser-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Geräts. Verwenden Sie einen Namen, der die Identifizierung des Geräts erleichtert.
Aktiv	Option zur Kennzeichnung des Funktions- oder Verfügbarkeitsstatus des Geräts. Wenn ein Abzeichenleser nicht funktioniert oder entfernt wird, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Status	Status des Geräts. Wenn das Gerät repariert wird oder ein Problem aufweist, können Sie den Status in dieses Feld eingeben.
Gerät-Identifier	Eindeutige ID des Geräts. Dieser Wert kann die Hardware-ID oder Seriennummer des Geräts sein.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Geräts
Stockwerkname	Standort, an dem das Gerät in den Räumlichkeiten installiert ist.
Typ	Typ, durch den bestimmt wird, ob das Gerät am Ein- oder Ausgangspunkt des Arbeitsbereichs, Stockwerks, eingeschränkten Bereichs oder an den Ein- oder Ausgangstoren von Gebäuden installiert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anwenderabzeichen hinzufügen

Fügen Sie Anwenderabzeichen hinzu, die den Mitarbeitern zur Verwendung mit Abzeichenlesern zugewiesen werden, wenn sie die kontrollierten Zugangsorte am Arbeitsplatz betreten oder verlassen. Diese Abzeichen können mit Abzeichenlesern für Gebäudeeingänge, Ausgangstore oder Stockwerke verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.badge_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre Anwenderabzeichendaten auch aus einer Excel-Tabelle importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Anwenderabzeichen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Details eines neuen Anwenderabzeichens hinzuzufügen oderwählen Sie ein vorhandenes Anwenderabzeichen zur Bearbeitung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Anwenderabzeichen-Formular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zur Kennzeichnung des Anwenderabzeichens als aktiv. Nur aktive Anwenderabzeichen können durch den Abzeichenleser gezogen werden.
Abzeichennummer	Eindeutige Abzeichennummer
Anwender	Name des Mitarbeiters, der das Abzeichen besitzt
Facility-Code	Code, der den ursprünglichen Standort des Mitarbeiters und des Abzeichens identifiziert

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Abzeichenleserdaten aus Excel-Tabelle importieren

Importieren Sie die Daten des Abzeichenlesers aus einer Excel-Tabelle in die Tabelle des Abzeichenzugriffsregisters.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie alle Daten Ihres Anwenderabzeichens und Abzeichenlesers hinzugefügt haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.badge_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Zugriffsregister für Abzeichen**an.
2. Klicken Sie auf **Abzeichendaten importieren**.
3. Öffnen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte” **Abzeichenzugriffsregister – Geplanter Import**.
4. Hängen Sie die Excel-Datei an und laden Sie Daten in die Tabelle „Import Set”.
   a. Klicken Sie auf das Vorschausymbol ( ) neben dem Feld **Datenquelle** und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
   b. Klicken Sie im Formular „Datenquelle” auf das Symbol „Anhänge verwalten” ( ).
   c. Klicken Sie auf **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelldatei aus.
   d. Klicken Sie auf **Alle herunterladen**.
   Die Excel-Datei wird dem Datenquellen-Datensatz angefügt.
   e. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Alle Datensätze laden**, um die Excel-Daten zu laden.
   Die importierten Daten sind in der neuen Import-Set-Tabelle verfügbar, Stufe des Abzeichenzugriffsregisters [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage].
5. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
   Der Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Daten aus der Tabelle für die Stufe des Abzeichenzugriffsregisters in die Abzeichenzugriffsregister-Tabelle geladen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Je nach Anzahl der Datensätze in der Excel-Quelldatei kann es länger dauern, bis die importierten Daten in der Abzeichenzugriffsregister-Tabelle verfügbar sind.

6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob die Datensätze in die Tabelle „Abzeichenzugriffsregister“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Zugriffsregister für Abzeichen**an.

Zugehörige Informationen

Daten mit Import Sets importieren

Datenimport planen

Risikopunktzahlen in Kontaktverfolgung erfassen

Identifizieren Sie gefährdete und potenziell exponierte Benutzer, indem Sie Risikopunktzahlen von ihren Wearable-Geräten und externen Systemen importieren und überwachen.

Verwenden Sie Risikopunktzahlen, um gefährdete und potenziell exponierte Benutzer durch die Integration der Devvio DevvTrace-Plattform zu identifizieren. Erstellen Sie Fälle, um potenziell gefährdete oder infizierte Benutzer auf Grundlage ihrer Punktzahlen zu untersuchen.

Die Devvio DevvTrace-Plattform sammelt Daten von unterstützten Wearable-Geräten und generiert eine Risikopunktzahl. Verwenden Sie Kontaktverfolgung und die Devvio-API, um Daten in die Tabelle „Devvio-Anwenderrisikoberichte“ [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report] zu importieren. Sie können diese Daten wie folgt verwenden:

- Aktualisieren Sie die Tabelle „Devvio-Anwenderrisikoberichte“ täglich mit der regelmäßigen Aufgabe für die Devvio-Integration.
- Erstellen Sie automatisch Fälle und Arbeitsnotizen, wenn eine Risikopunktzahl gleich oder größer als ein Risikoschwellenwert ist.
- Überprüfen Sie den Bericht „Tägliche Risikopunktzahlen für Devvio-Anwender“, um tägliche Trends zu analysieren. Die Indikatorquelle für die Verwendung in Performance Analytics lautet „Devvio.Users.Risk.Report“.

Devvio-Integration konfigurieren

Konfigurieren Sie Kontaktverfolgung-Eigenschaften, um Risikopunktzahlen von der DevvTrace-Plattform mithilfe der Devvio-API zu importieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Benutzernamen und ein Passwort für den Devvio-Administrator haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wearable_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Kontaktverfolgung wird in die DevvTrace-Plattform integriert, um Benutzerrisikopunktzahlen basierend auf Interaktionen am Arbeitsplatz zu erfassen. Zur Nutzung der Risikopunktzahlen von DevvTrace müssen Ihre Mitarbeiter unterstützte Wearables verwenden und Sie müssen über Zugriffspunkte für Devvio verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die mit der Devvio-Integration verbundenen Kontaktverfolgung-Eigenschaftswerte fest.

Kontaktverfolgungs-Eigenschaften für die Devvio-Integration

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	API-Endpunkt für die Anmeldung bei der Devvio-Instanz und den Zugriff auf DevvTrace-Daten
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio-Administrator-Benutzername
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio-Administrator-Passwort
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	Endpunkt der Devvio-Risikobericht-API zum Abrufen von Risikoberichten und Punktzahlen
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	Der Risikoschwellenwert für die Erstellung eines Devvio-Falls. Der Standardwert ist 90. ○ Wenn die Risikopunktzahl größer oder gleich diesem Wert, aber kleiner als 100 ist, wird der Gesundheitszustand auf **Wird untersucht** festgelegt. ○ Wenn die Risikopunktzahl 100 beträgt, wird der Gesundheitszustand unabhängig von diesem Wert auf **Infiziert** festgelegt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der Devvio-Anwenderrisikobericht wird täglich um Mitternacht (00:00) aktualisiert. Neue Fälle werden erstellt, wenn Risikopunktzahlen die Erstellung von Devvio-Fällen auslösen. In diesen Fällen wird die Meldequelle auf **Wearable** festgelegt. Wenn ein Benutzer einen offenen Fall hat und seine Risikopunktzahl größer oder gleich dem Risikoschwellenwert ist, wird der Fall aktualisiert und eine Arbeitsnotiz wird hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn ein Benutzer mit einem offenen Fall einen anderen Gesundheitszustand als **Freigegeben** hat, wird eine Arbeitsnotiz hinzugefügt, die Quelle bleibt jedoch unverändert. Wenn ein Benutzer mit einem offenen Fall den Gesundheitszustand **Freigegeben** hat, wird sein Gesundheitszustand auf **Wird untersucht** oder **Infiziert** aktualisiert und eine Arbeitsnotiz wird hinzugefügt. Die Quelle für den Fall bleibt unverändert.

Protokolldaten für den WLAN-Zugriff abrufen

Kontaktverfolgung bietet die folgenden Optionen:

- Daten manuell aus einer Microsoft Excel-Tabelle hochladen, indem Sie die Option zum Importieren von WLAN-Zugriffsprotokollen verwenden
- WLAN-Zugriffsprotokolle automatisch mithilfe der Integrationsoption aus externen Systemen abrufen

Eine Integration mit folgenden Systemen ist verfügbar:

Integration mit Mist Systems

Verwenden Sie die Mist Systems-API, um die WLAN-Zugriffsprotokolldaten automatisch in die WLAN-Zugriffsregistertabelle zu importieren.

Integration mit Cisco DNA Spaces

Importieren Sie die WLAN-Zugriffsdaten von Cisco DNA Spaces in die WLAN-Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wifi_access_register], indem Sie entweder einen Proximitätsbericht erstellen oder die Zugriffsdaten in eine Tabelle herunterladen und dann hochladen.

- Microsoft Excel-Tabelle: Laden Sie den Proximitätsbericht von Cisco DNA Spaces herunter und hängen Sie die Datei in der Diagnoseanforderungsaufgabe an.
- Proximitätsbericht: Melden Sie sich beim Cisco DNA Spaces-Portal an und generieren Sie den Proximitätsbericht, indem Sie die Aufgabennummer der Diagnoseanforderung angeben. Der Proximitätsbericht mit den WLAN-Zugriffsprotokollen wird in der WLAN-Zugriffsregistertabelle veröffentlicht.

  Weitere Informationen finden Sie unter Daten potenziell exponierter Benutzer aus einer Datenquelle abrufen.

- WLAN-Zugriffsdatendateien: Importieren Sie WLAN-Zugriffsdaten aus den Dateien von einem gesicherten FTP-Server in die WLAN-Zugriffsregistertabelle. Das Cisco DNS Spaces-System lädt diese Rohdatendateien, die die WLAN-Zugriffsdaten enthalten, täglich zu einem geplanten Zeitpunkt hoch. Die Daten werden aus diesen Dateien importiert, wenn Sie die Diagnoseanforderung ausführen, um potenziell exponierte Mitarbeiter zu identifizieren.

  Hinweis: Die Datei vom SFTP-Server für einen bestimmten Tag wird nur einmal in die WLAN-Zugriffsregistertabelle importiert. Alle nachfolgenden Diagnoseanforderungen verwenden die Daten in der Tabelle, um die Liste potenziell risikogefährdeter Mitarbeiter zu generieren.

Tragbare Geräte hinzufügen, die Mitarbeitern zugewiesen sind.

Fügen Sie tragbare Geräte wie Bluetooth LE-fähige Geräte hinzu, die Mitarbeitern zugewiesen sind, damit sie sich mit dem WLAN an Ihrem Arbeitsplatz verbinden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Daten der tragbaren Geräte sind in der Tabelle „Wearable-Technologie“ [cmdb_ci_wearable] gespeichert. Die Tabelle wird mit der CMDB CI Class Models-Anwendung installiert, die im ServiceNow Store verfügbar ist. Stellen Sie sicher, dass die CMDB CI Class Models-Anwendung installiert und aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-CI-Klassenmodelle .

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Daten der tragbaren Geräte auch aus einer Excel-Tabelle importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Wlan-Zugriffsverwaltung** > **Wearables**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Details eines neuen Geräts hinzuzufügen oder wählen Sie ein vorhandenes Gerät zur Bearbeitung aus.
3. Füllen Sie in dem Formular die folgenden für die Kontaktverfolgung erforderlichen Felder aus.

Formular „Wearable-Technologie“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des tragbaren Geräts
Asset-Tag	Eindeutige ID zur Identifizierung des tragbaren Geräts
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, der über das Gerät verfügt
Kategorie	Kategorie des Geräts
MAC-Adresse	MAC-Adresse des Geräts Befolgen Sie die Schritte in Konfigurieren des Formularlayouts Um dieses Feld dem Formular „Wearables“ hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Organisation erstellen und Standorte laden

Erstellen Sie eine Organisation, für die Sie die WLAN-Zugriffsprotokolle mithilfe von Mist Systems erfassen. Nachdem Sie eine Organisation erstellt haben, laden Sie Standorte mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Etage in der Organisation kann als Standort betrachtet werden. Jeder Standort kann weiter in Zonen unterteilt werden. In jeder Zone können sich mehrere WLAN-Router befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Mist Systems** > **Organisationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Organisation“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Organisation.
Organisations-ID	Eindeutige ID der Organisation. Um die Organisations-ID zu erhalten, benötigen Sie die Netzwerkadministratorrolle. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation über Mist Systems .
Aktiv	Option zur Kennzeichnung des Verfügbarkeitsstatus der Organisation. Wenn die Organisation entfernt wird, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Lieferant	Mist Systems
API-Token	API-Token, das für die Organisation generiert wird. Um das API-Token zu erhalten, benötigen Sie die Netzwerkadministratorrolle. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation über Mist Systems .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie auf **Sites laden**.
   Die Standorte der Organisation werden automatisch aus Mist Systems abgerufen und in der zugehörigen Liste **Sites** angezeigt. Später wird ein geplanter Auftrag – **Mist Sites laden** – zur geplanten Zeit ausgeführt und aktualisiert die Sites-Liste für jede konfigurierte Organisation.

   Wenn Sie die Option **BLE aktiviert** auswählen, können Sie potenziell infizierte Mitarbeiter in den WLAN-Zugriffsprotokollen identifizieren, indem Sie alle korrelieren, die über Bluetooth LE-Geräte mit dem WLAN verbunden waren. Wenn eine Site BLE-fähig ist, wird das Kontrollkästchen **BLE aktiviert** im Sites-Formular aktiviert.

Cisco DNA Spaces-Einstellungen für WLAN-Zugriffsprotokolle konfigurieren

Richten Sie die Cisco DNA Spaces-Integration für WLAN-Zugriffsprotokolle ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Integration von Cisco DNS Spaces bietet zwei Optionen zum Abrufen der WLAN-Zugriffsdaten von Cisco DNA Spaces in Ihre ServiceNow-Instanz.

- Durch Generieren und Herunterladen des Proximitätsberichts aus dem Cisco DNA Spaces-Portal oder durch einen manuellen Import.
- Durch Importieren von WLAN-Rohdatendateien von einem gesicherten FTP -Server (SFTP). Diese Dateien werden täglich zu festgelegten Zeiten von Cisco DNA Spaces hochgeladen.

Um anzugeben, welche Option verwendet werden soll, konfigurieren Sie die Systemeigenschaft *`sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier`*. Für jede Option müssen Sie auch zusätzliche Einstellungen vornehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um WLAN-Zugriffsdaten aus dem Proximitätsbericht zu verwenden.

   a. Erstellen Sie einen OAuth-Anwendungsendpunkt für Cisco DNA Spaces und geben Sie die Client-ID und das Client-Secret für Cisco frei, um die Integration auf ihrer Seite abzuschließen.

   Geben Sie im Formular „Anwendungsregistrierungen“ die folgende Rückruf-URL im Feld **Umleitungs-URL** basierend auf der Region ein:

   - Region USA: `https://dnaspaces.io/integrations/servicenow`
   - Region Europa: `https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow`

   Weitere Informationen zum Erstellen des OAuth-Anwendungsendpunkts und zur Beschreibung anderer Felder im Formular finden Sie unter Erstellen Sie einen Endpunkt für Clients, um auf die Instanz zuzugreifen .

   b. Melden Sie sich beim Cisco DNA Spaces-Portal an, um die Anwendung zu registrieren und zu authentifizieren und die Integration abzuschließen.

   c. Legen Sie den Grad der Nähe in der Systemeigenschaft *`sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference`* fest, bei dem die Interaktion des Mitarbeiters mit einem betroffenen Mitarbeiter als potenzielles Risiko betrachtet wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

   d. Überprüfen Sie das Script Include *`DiagnosticTaskImportUtil`* des Basissystems.
   Das Script Include *`DiagnosticTaskImportUtil`* erstellt eine Datenquelle aus dem Anhang in einer Diagnoseanforderungsaufgabe und importiert die Daten in die WLAN-Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wifi_access_register].

   Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .

2. Legen Sie Systemeigenschaften fest, die vom SFTP-Server in die WLAN-Zugriffsregistertabelle importierten WLAN-Zugriffsdatendateien zu verwenden.

   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften:

   - *`sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`*
   - *`sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`*
   - *`sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`*
   - *`sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`*
   - *`sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`*
   - *`sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`*

   Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

3. Konfigurieren Sie Bürostandorte mit Cisco-WLAN-Geräten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Wlan-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Diagnoseeinstellungen**an.

b. Klicken Sie auf **Standorteinstellungen generieren**.

c. Wählen Sie im Fenster „Standorteinstellungen generieren“ in der Liste die Option **Cisco DNA Spaces verwenden** aus.

d. Klicken Sie auf **OK**.
Alle Standorte mit der Einstellung **Cisco DNA Spaces verwenden** verwenden die WLAN-Zugriffsdaten von Cisco DNA Spaces.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Diagnoseanforderung mithilfe der WLAN-Zugriffsprotokolle für einen Mitarbeiter aus, der für eine Bedingung (z. B. COVID-19) als positiv klassifiziert ist und sich an einem Standort mit einem Cisco WLAN-Netzwerk befindet. Die WLAN-Zugriffsprotokolle bieten eine Liste potenziell betroffener Mitarbeiter, die dasselbe WLAN-Netzwerk wie der betroffene Mitarbeiter verwendet haben. Weitere Informationen zum Ausführen einer Diagnoseanforderung finden Sie unter Potenziell exponierte Benutzer identifizieren.

Tabellen mit WLAN-Zugriffsprotokollen importieren

Importieren Sie WLAN-Zugriffsprotokolle mithilfe einer Excel-Tabelle in die WLAN-Zugriffsregistertabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Wlan-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Zugriffsregister**an.
2. Klicken Sie auf **WLAN-Zugriffsdaten importieren**.
3. Öffnen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte” **WLAN-Zugriffsregister Geplanter Import**.
4. Öffnen Sie im Feld **Datenquelle** den Datensatz **WLAN-Zugriffsregister Datenquelle**.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten” ( ).
   b. Klicken Sie auf **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelldatei aus.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Alle Datensätze laden**, um die Excel-Daten zu laden.
5. Navigieren Sie zum Datensatz des geplanten Imports.
6. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
   Der Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Daten aus der Tabelle für die Phase des WLAN-Zugriffsregisters in die Tabelle für WLAN-Zugriffsregister geladen werden.

   Hinweis: Die Anzahl der Datensätze in der Excel-Quelldatei beeinflusst die erforderliche Zeit, bis die importierten Daten in der Tabelle für WLAN-Zugriffsregister verfügbar sind.

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob die Datensätze in die Tabelle „WLAN-Zugriffsregister“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Kontaktverfolgung** > **Wlan-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Zugriffsregister**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

WLAN-Zugriffsprotokolle aus Mist Systems verwenden

Identifizieren Sie potenziell exponierte Mitarbeiter mithilfe von WLAN-Zugriffsprotokollen aus Mist Systems.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Kontaktverfolgung lässt sich in die externe Anwendung Mist Systems integrieren, um WLAN-Zugriffsprotokolle für Unternehmen zu erfassen und zu verarbeiten. Um Zugriffsprotokolle aus Mist Systems zu nutzen, müssen an Ihrem Arbeitsplatz Mist-Zugriffspunkte installiert sein.

Prozedur

1. Richten Sie die WLAN-Eigenschaften für Kontaktverfolgung ein.
   - Standardmäßig sind die Asset-Daten in der Computertabelle [cmdb_ci_computer] verfügbar. Wenn Sie eine andere Tabelle verwenden, geben Sie sie mit der Eigenschaft *`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* an.
   - Stellen Sie sicher, dass die MAC-Adresse im Feld **mac_address** in der Tabelle mit den Asset-Daten eingetragen ist.

   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..
2. Kontaktverfolgung-BLE-Eigenschaften einrichten
   - Standardmäßig sind die Asset-Daten in der Tabelle „Wearable-Technologie“ [cmdb_ci_wearable] verfügbar. Wenn Sie eine andere Tabelle verwenden, geben Sie sie mit der Eigenschaft *`sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table`* an.
   - Stellen Sie sicher, dass die MAC-Adresse im Feld **mac_address** in der Tabelle mit den Asset-Daten eingetragen ist.

   Hinweis: Die Tabelle „Wearable-Technologie“ [cmdb_ci_wearable] wird mit der CMDB CI Class Models-Anwendung installiert, die im ServiceNow Store verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-CI-Klassenmodelle .

   Weitere Informationen zum Hinzufügen von BLE-fähigen Geräten oder anderen tragbaren Geräten finden Sie unter Tragbare Geräte hinzufügen, die Mitarbeitern zugewiesen sind..
3. Richten Sie eine Organisation ein und laden Sie die Standorte.
   Weitere Informationen finden Sie unter Organisation einrichten und Standorte laden.
4. Geben Sie an, dass der Zugriff auf die Diagnosedaten über Mist Systems erfolgen soll.
   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Wlan-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Diagnoseeinstellungen**an.
   b. Klicken Sie auf **Standorteinstellungen generieren**.
   c. Wählen Sie im Fenster „Standorteinstellungen generieren“ die Option **Mist-Integration verwenden** aus der Liste aus.
   d. Klicken Sie auf **OK**.

   Die Zugriffsprotokolldaten für alle Standorte werden den Mist Systems-Zugriffsprotokolldateien entnommen.
5. Wenn Sie für einen bestimmten Standort manuell geladene Zugriffsprotokolle anstelle von Mist Systems-Protokollen verwenden möchten, erstellen Sie eine separate Standortzuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Geben Sie den Standort an, für den Sie die Diagnoseeinstellung festlegen möchten.

c. Setzen Sie den Wert **Voreinstellung** auf **Manuelles Laden verwenden**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. Führen Sie die Diagnoseanforderung aus.

a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **WLAN-Zugriffsprotokoll verwenden**.

b. Geben Sie das Start- und Enddatum an.

c. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
Weitere Informationen darüber, wie Sie eine Diagnoseanforderung ausführen, finden Sie unter Diagnoseanforderung ausführen.

Ergebnis

Mist Systems identifiziert die MAC-Adressen des betroffenen Anwenders für das angegebene Start- und Enddatum. Die MAC-Adressen identifizieren die vom betroffenen Mitarbeiter besuchten Bereiche. Potenziell exponierte Mitarbeiter, die diese Bereiche besucht haben, werden identifiziert und in der zugehörigen Liste der Diagnoseanforderung angezeigt.

Importierte WLAN-Zugriffsprotokolle verwenden

Identifizieren Sie potenziell exponierte Mitarbeiter, indem Sie WLAN-Zugriffsprotokolle manuell in die Tabelle „WLAN-Zugriffsregister“ importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_admin

Prozedur

1. Richten Sie die WLAN-Eigenschaften für Kontaktverfolgung ein.
Standardmäßig sind die Asset-Daten in der Computertabelle [cmdb_ci_computer] verfügbar. Wenn Sie eine andere Tabelle verwenden, geben Sie sie mit der Eigenschaft `sn_imt_tracing.wifi_client_table` an.

   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

2. Geben Sie an, dass der Zugriff auf die Diagnosedaten über die manuell geladenen Zugriffsprotokolle erfolgen soll.

   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Wlan-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Diagnoseeinstellungen**an.

   b. Klicken Sie auf **Standorteinstellungen generieren**.

   c. Wählen Sie im Fenster „Standorteinstellungen generieren“ in der Liste die Option **Manuelles Laden verwenden** aus.

   d. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Zugriffsprotokolldaten für alle Standorte werden den manuell geladenen Zugriffsprotokolldateien entnommen.

3. Wenn Sie für einen bestimmten Standort Mist Systems-Protokolle anstelle von manuell geladenen Zugriffsprotokollen verwenden möchten, erstellen Sie eine separate Standortzuweisung.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Geben Sie den Standort an, für den Sie die Diagnoseeinstellung festlegen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Setzen Sie den Wert **Voreinstellung** auf **Mist-Integration verwenden**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Importieren Sie WLAN-Zugriffsprotokolle mithilfe einer Excel-Tabelle in die WLAN-Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wifi_access_register].
Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen mit WLAN-Zugriffsprotokollen importieren.

5. Führen Sie die Diagnoseanforderung aus.

a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **WLAN-Zugriffsprotokoll verwenden**.

b. Geben Sie das Start- und Enddatum an.

c. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
Weitere Informationen darüber, wie Sie eine Diagnoseanforderung ausführen, finden Sie unter Diagnoseanforderung ausführen.

Ergebnis

Potenziell exponierte Mitarbeiter werden in der zugehörigen Liste der Diagnoseanforderung angezeigt.

Kontakte von Mitarbeitern mit täglichen Protokollen nachverfolgen

Nachdem die Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt sind, unterstützen Sie die Gesundheit und Sicherheit all Ihrer Mitarbeiter durch die täglichen Kontaktprotokolle. Lassen Sie Mitarbeiter eine Liste anderer übermitteln Personen Mit wem sie tagsüber in Kontakt kommen. Senden Sie Mobil- und E-Mail-Push-Benachrichtigungen an Mitarbeiter, damit diese ihr Kontaktprotokoll für den Tag einreichen.

Verfolgen Sie die Mitarbeiter, die in den täglichen Kontaktprotokollantworten reagiert haben. Sie können Benachrichtigungen an Mitarbeiter, die nicht geantwortet haben, erneut senden, um sie an das Übermitteln ihres täglichen Kontaktprotokolls zu erinnern.

Das tägliche Kontaktprotokoll für Mitarbeiter in der Anwendung Kontaktverfolgung funktioniert zusammen mit der Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Ein Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ für Notfall-Kontaktaufnahme kann die Outreach-Benachrichtigung in Bezug auf das tägliche Kontaktprotokoll überprüfen und ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren..

Ein Benutzer mit Administratorrolle kann den der Outreach-Benachrichtigung zugeordneten Zeitplan ändern, um festzulegen, wann Benachrichtigungen an Mitarbeiter gesendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine geplante Aufgabe .

Hinweis: Wenn Sie Service Portal mit einem anderen URL-Suffix als `/sp` (Standard) verwenden, aktualisieren Sie dies im Formular „Tägliches Protokoll“, damit es ordnungsgemäß funktioniert. Sie müssen das Formular mit dem Service Catalog verknüpfen. Weitere Informationen zum Serviceportal finden Sie unter Erstellen Sie ein Portal Und Informationen zur Navigation der Serviceportal-Seite finden Sie unter Seitennavigation nach URL .

Outreach-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll senden.

Senden Sie bei Bedarf eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung an Mitarbeiter, um sie aufzufordern, eine Liste der Kollegen einzureichen, mit denen sie an einem bestimmten Tag interagiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Tägliche Protokollwarnungen**, Und klicken Sie dann auf **Neu** .
2. Auf der **Safe Workplace-Zielgruppe** Wählen Sie die Zielgruppe für die Benachrichtigung aus, und klicken Sie auf **Speichern** .
   - Wenn Sie keine Zielgruppe definiert haben, klicken Sie auf **Neu** und definieren Sie eine Zielgruppe aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten usw.Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Safe Workplace-Zielgruppe hinzu .
   - Wenn Sie die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert haben, ist die Option **Employee Health Screening-Daten verwenden** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter einzubeziehen, die das Gesundheits-Screening bestanden haben und die Räumlichkeiten somit betreten dürfen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.
   - Wenn Sie die Anwendung Workplace Core installiert haben, ist die Option **Reservierungsdaten des Mitarbeiterarbeitsplatzes** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter mit bestätigten oder genehmigten Reservierungen für diesen Tag einzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Core.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine Benachrichtigung im Feld **Benachrichtigung** und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**.

     Dieses Kontrollkästchen ist aktiv, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ [com.glide.mobile-employee] aktiviert ist. Der Inhalt der Push-Benachrichtigung wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen aktiv ist und Sie können ihn ändern.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn ein Benutzer seine mobile Anwendung bei einer Instanz registriert, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in seinen Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
4. Überprüfen Sie den Nachrichteninhalt.
   - Überprüfen Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen den E-Mail-Betreff und den E-Mail-Text und ändern Sie sie bei Bedarf.
   - Überprüfen Sie bei Push-Nachrichten die Nachrichtendetails.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.

6. Klicken Sie auf, um die Benachrichtigung zu senden **Zeitpunkt der Ausführung** .
7. Behalten Sie den Standardmodus **Keine** bei und klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.

Ergebnis
Die Benachrichtigung wird an die ausgewählte Zielgruppe gesendet.

Nächste Maßnahme
Antworten in Bezug auf das tägliche Protokoll überprüfen zum Anzeigen, wer auf die Benachrichtigung geantwortet hat.

Übermitteln Sie eine Liste von Kontakte Mit denen Sie am Arbeitsplatz interagiert haben

Übermitteln Sie eine Liste von Personen Mit denen Sie am Arbeitsplatz in Kontakt gekommen sind, um Ihrer Organisation zu helfen, Mitarbeiter vor Ort zu identifizieren, die möglicherweise mit einem potenziell gefährdeten Kollegen in Kontakt standen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.dailylog_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zu den Mitarbeitern gehören, die an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind, erhalten Sie Push-Benachrichtigungen per Handy oder E-Mail, um eine Liste von zu übermitteln Personen Mit denen Sie am Arbeitsplatz in Kontakt gekommen sind. Sie können auf den in der Benachrichtigung verfügbaren Link klicken, um das tägliche Kontaktprotokoll zu übermitteln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Tägliches Kontaktprotokoll** > **Meine Täglichen Kontakte**an.
2. Suchen Sie im Feld **Liste von Personen** nach den Mitarbeitern, mit denen Sie interagiert haben und wählen Sie diese aus.
   Die Liste **Kontaktdetails** wird angezeigt und enthält die Namen der Mitarbeiter und ihre E-Mail-IDs, während Sie sie auswählen.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Zusätzliche Personen (einschließlich Besucher, Auftragnehmer usw.) und Interaktionen** die Namen anderer Personen ein, mit denen Sie im Laufe des Tages interagiert haben.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Mitarbeiter, die Sie in der Liste der **Kontaktdetails** hinzugefügt haben. Es könnte viele Mitarbeiter mit demselben Namen geben, aber diese Mitarbeiter haben jeweils eine eindeutige E-Mail-ID.
5. Um eine falsche Auswahl zu entfernen, klicken Sie im Feld **Liste der Personen** auf das x neben dem Mitarbeiternamen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Tägliches Kontaktprotokoll von einem Mobiltelefon aus übermitteln

Wenn Sie eine mobile Push-Benachrichtigung erhalten, um das tägliche Kontaktprotokoll zu übermitteln, können Sie eine Liste von übermitteln Personen Mit dem Sie an einem Tag interagiert haben.

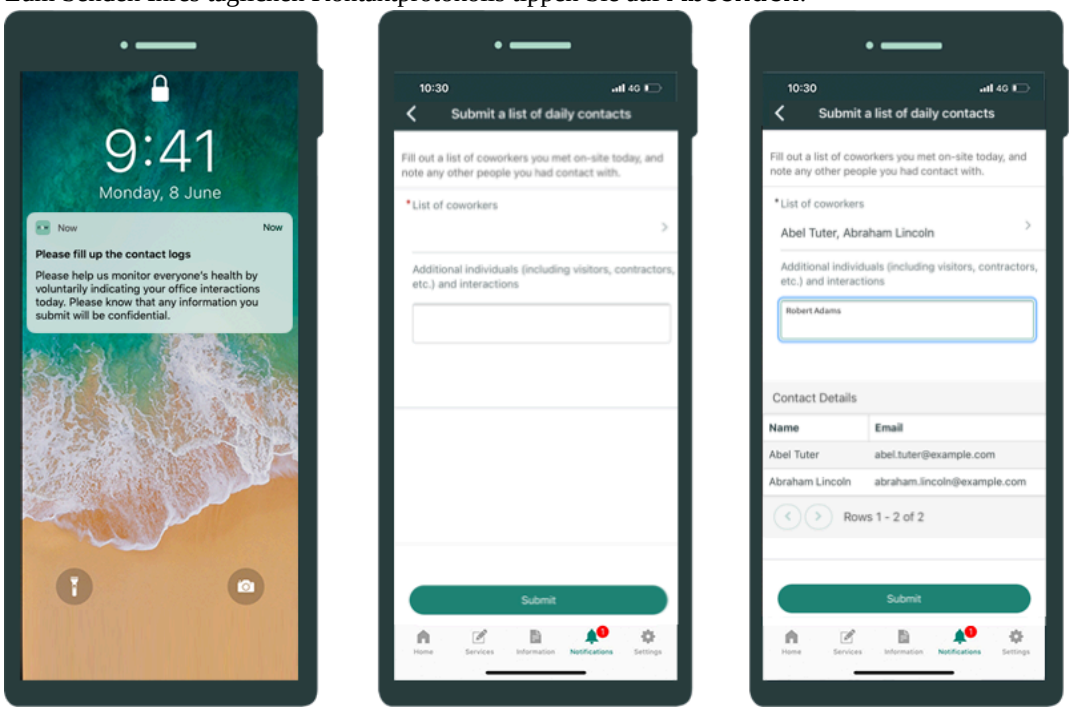
Vorbereitungen
Um mobile Push-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.dailylog_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **Von Ihnen getroffene Personen auswählen**.
3. Suchen Sie im Feld **Liste von Personen** nach den Mitarbeitern und wählen Sie diese aus.
   Die Liste „Kontaktdetails" wird angezeigt und enthält die Namen der Mitarbeiter und ihre E-Mail-IDs, während Sie sie auswählen.
4. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Zusätzliche Personen (einschließlich Besucher, Auftragnehmer usw.) und Interaktionen** die Namen anderer Personen ein, mit denen Sie im Laufe des Tages interagiert haben.
5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Mitarbeiter, die Sie der Liste der **Kontaktdetails** hinzugefügt haben. Es könnte viele Mitarbeiter mit demselben Namen geben, aber diese Mitarbeiter haben jeweils eine eindeutige E-Mail-ID.
6. Um eine falsche Auswahl zu entfernen, klicken Sie im Feld **Liste der Personen** auf das x neben dem Mitarbeiternamen.
7. Zum Senden Ihres täglichen Kontaktprotokolls tippen Sie auf **Absenden**.



Ergebnis

Nachdem Sie auf die Benachrichtigung geantwortet haben, wird der Datensatz für Ihre Antwort aktualisiert. Ihre personenbezogenen Daten sind sicher. Nur die Mitarbeiter, die die täglichen Kontaktprotokolle verwalten, haben Zugriff auf Ihre Antwort.

Antworten in Bezug auf das tägliche Protokoll überprüfen

Überprüfen Sie die Antworten in Bezug auf das tägliche Kontaktprotokoll für Mitarbeiter, die eine Push-Benachrichtigung mit der Aufforderung erhalten haben, eine Liste von Kontakten zu übermitteln, mit denen sie am Arbeitsplatz interagiert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder sn_imt_tracing.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Tägliches Kontaktprotokoll** > **Kontaktprotokolle**an. Antworten auf Benachrichtigungen werden in der Liste für Bestätigungen des täglichen Protokolls aufgeführt. Da Mitarbeiter auf die Benachrichtigung reagieren, indem sie ihr tägliches Kontaktprotokoll übermitteln, werden ihre Datensätze mit ihrem Bestätigungsstatus aktualisiert.

- Wenn Mitarbeiter geantwortet haben, lautet der Status **Bestätigt**.
- Wenn Mitarbeiter nicht geantwortet haben, lautet der Status **Nicht bestätigt**.

Das Feld **Anzahl der Benachrichtigungen** zeigt an, wie oft die Benachrichtigung an die Mitarbeiter gesendet wird, die noch nicht geantwortet haben. Sie können die Benachrichtigung nur erneut an Mitarbeiter senden, die noch nicht geantwortet haben.

Fälle zur Nachverfolgung potenziell exponierter Kontakte verwalten

Wenn ein Mitarbeiter, der an den Arbeitsplatz zurückkehrt, in Bezug auf eine Erkrankung wie COVID-19 als positiv eingestuft wird, erstellt der Fallmanager einen Fall, um potenziell exponierte Kontakte zu identifizieren und nachzuverfolgen.

Diagnoseanforderung zum Identifizieren potenziell exponierter Kontakte ausführen

Die Diagnoseanforderung hilft Ihnen, einen Bericht über alle Mitarbeiter am Standort zu erstellen, die möglicherweise Kontakt mit einem betroffenen Mitarbeiter hatten.

Wenn bestätigt wird, dass ein Mitarbeiter an einer Infektionskrankheit leidet, können Sie seinen Namen an den Fallmanager senden, um einen Fall zu erstellen.

Hinweis: Zum Schutz der Privatsphäre des betroffenen Mitarbeiters können Sie einen Fall als vertraulich markieren.

Fallverwaltungsprozess

Der Fallmanager erstellt einen Fall für Mitarbeiter, die Kontakt mit einer infizierten Person gehabt haben könnten.

1. Erstellen Sie einen Fall für einen betroffenen Mitarbeiter.
2. Führen Sie eine Diagnoseanforderung aus, um alle potenziell exponierten Kontakte anhand verschiedener Nachverfolgungssysteme zu identifizieren, z. B. Arbeitsplatzstandort, Arbeitsschichten und Reservierungen, Besprechungen, Abzeichen-Swipe-Daten des Mitarbeiters oder WLAN-Zugriffsdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Potenziell exponierte Benutzer identifizieren.
3. Senden Sie eine Outreach-Benachrichtigung an potenziell exponierte Kontakte, um sie über potenzielle Risiken durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.
4. Erstellen Sie Fallaufgaben, um diese potenziell exponierten Kontakte zu kontaktieren und ihren Gesundheitsstatus mithilfe vordefinierter Fragebögen zu bewerten.

Automatisierte Fallerstellung

Damit die automatisierte Fallerstellung funktioniert, muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Eigenmeldung einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn über die Option zur Selbstmeldung in der Anwendung Notfall-Eigenmeldung gemeldet wird, dass sich ein Mitarbeiter in Quarantäne befindet, wird automatisch ein Fall für den Mitarbeiter erstellt. Der Fall wird nur automatisch erstellt, wenn der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Selbstmeldung keinen aktiven Fall hat.

Wenn der Mitarbeiter einen aktiven Fall hat, wird dem Fall eine Arbeitsnotiz hinzugefügt, damit der Fallmanager bei Bedarf die entsprechenden Maßnahmen ergreift.

Der Flow **Automatisierte Fallerstellung aus Mitarbeiter-Selbstmeldung** wird mit Kontaktverfolgung installiert. Der Administrator der Kontaktnachverfolgung kann den Basissystem-Flow mit überprüfen und konfigurieren Flow Designer .

Automatisierte Erstellung von Fallaufgaben beim Hinzufügen eines potenziell exponierten Kontakts

Wenn ein Fallmanager einem Fall einen potenziell exponierten Kontakt hinzufügt, wird automatisch eine Fallaufgabe erstellt. Standardmäßig werden diese Fallaufgaben dem Fallmanager zugewiesen und der Fallmanager kann sie einem Kontaktverfolger zuweisen, der die Nachverfolgung beim Mitarbeiter übernimmt.

Hinweis: Die Erstellung von Fallaufgaben erfolgt nur dann automatisch, wenn die Eigenschaft `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` auf die Standardeinstellung **Ja** festgelegt ist.

Der Workflow **Fallaufgaben für exponierte Kontakte erstellen** wird mit Kontaktverfolgung installiert. Der Contact Tracing-Administrator kann den Basissystem-Flow mit Flow Designer überprüfen und konfigurieren.

Automatisierte SMS-Outreach-Bereitstellung an potenziell exponierte Kontakte.

Um die automatische SMS-Outreach-Bereitstellung nutzen können, müssen Sie Virtual Agent installiert und für die Verwendung mit SMS und Twilio eingerichtet haben. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung.

Wenn ein Benutzer einer Fallaufgabe als potenziell exponierter Kontakt hinzugefügt wird, erhält er automatisch eine SMS-Benachrichtigung, um Fragen für die Umfrage zu einer Expositionsfallaufgabe zu beantworten.

Hinweis: SMS-Benachrichtigungen werden nur dann automatisch gesendet, wenn `sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey` auf **Ja** festgelegt ist. Wenn diese Option deaktiviert ist (Standardeinstellung), können Sie eine SMS-Umfrage senden, während Sie eine Fallaufgabe bearbeiten, indem Sie auf die Schaltfläche **SMS-Umfrage senden** klicken.

Visualisierung potenziell exponierter Kontakte

Kontaktverfolgung bietet eine interaktive Visualisierung zum Anzeigen von potenziell exponierten Kontakten in einem Fall. Die Visualisierung ermöglicht es Fallmanagern, die Contact-Tracing-Daten auf einer einzelnen Seite schnell auszuwerten. Die Visualisierung potenziell exponierter Kontakte umfasst die folgenden Optionen:

- Potenziell exponierte Kontakte mit Risikoquelle grafisch darstellen
- Detailinformationen zum nächsten Risikolevel anzeigen, damit der Schweregrad des Risikos seitens des betroffenen Mitarbeiters schnell identifiziert werden kann
- Fälle und Aufgaben potenziell exponierter Kontakte erstellen und anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Status der Untersuchung potenziell exponierter Kontakte ändern
- Ansicht nach Status oder Risikoquelle (oder beidem) filtern

Fallmetriken im ServiceNow Safe Workplace-Dashboard anzeigen

Wenn die Anwendung Safe Workplace-Dashboard installiert ist, können Sie den Trend der folgenden Daten für einen bestimmten Zeitraum für einen Campus oder Standort anzeigen:

- Anzahl der aktiven Fälle
- Anzahl der potenziell exponierten Kontakte

Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace-Dashboard.

Sie können auch den Warnungstyp konfigurieren, um zu bestimmen, wann die Anzahl der aktiven Fälle den Schwellenwert eines bestimmten Campus/Standorts überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Safe Workplace-Dashboard verwendete Warnungstypen.

Fälle für betroffene Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie als Fallmanager einen Fall für einen betroffenen Mitarbeiter, um andere Mitarbeiter, die mit dem betroffenen Mitarbeiter in Kontakt gekommen sein könnten, zu identifizieren und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Es kann pro betroffenem Mitarbeiter nur einen aktiven Fall geben. Sie können für denselben Mitarbeiter nur dann einen neuen Fall erstellen, wenn der aktive Fall geschlossen oder abgebrochen wird.

Wenn Notfall-Eigenmeldung Die Anwendung wird installiert, und ein Mitarbeiter wird über die in Quarantäne gestellt Selbstberichterstellungsoption , Erstellt das System automatisch einen Fall. Wenn zum Zeitpunkt der Meldung ein aktiver Fall für den Mitarbeiter vorhanden ist, wird diesem Fall eine Arbeitsnotiz hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallmanagement** > **Neuen Fall erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fallformular

Feld	Beschreibung
Gemeldete Person	Name des betroffenen Mitarbeiters
Standort	Standort des betroffenen Mitarbeiters
Meldedatum	Das Datum, an dem die Person als betroffen gemeldet wurde.
Gemeldete Quelle	Quelle, von der aus der Mitarbeiter als betroffen gemeldet wurde, z. B. durch Gesundheitsprüfung, Selbstauskunft oder Standort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fallmanager	Benutzer, der mit der Bearbeitung des Falls beauftragt ist Benutzer mit der Rolle sn_imt_tracing.case_manager werden aufgelistet. **Hinweis:** Wenn durch die Quarantäne-Selbstmeldung des Mitarbeiters ein Fall automatisch erstellt wurde, ist das Fallmanager-Feld leer. Fallmanager können den Fall sich selbst oder einem anderen Fallmanager zuweisen. Nur der zugewiesene Fallmanager kann den Fall bearbeiten.
Fall status	Der aktuelle Status des Falls
Fallstartdatum	Das Datum, an dem der Fall erstellt wurde
Fallenddatum	Das Datum, an dem der Fall geschlossen wurde
Beobachtungsliste	Andere Benutzer, die über den Status des Falls informiert werden müssen
Vertraulich	Option, den Fall als vertraulich zu behandeln, sodass die Privatsphäre des betroffenen Anwenders geschützt wird. Auf vertrauliche Fälle können nur der Fallmanager und Benutzer auf der **Beobachtungsliste** zugreifen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Ein Fall für den betroffenen Mitarbeiter wird angelegt. Wenn Benachrichtigungen aktiviert sind, wird der dem Fall zugewiesene Fallmanager per E-Mail benachrichtigt.
Ein verfügbarer Kontaktdatensatz wird für die gemeldete Person mit dem Standardgesundheitsstatus „Infiziert“ erstellt.

Der Abschnitt für die Visualisierung exponierter Kontakte wird angezeigt.

Die folgenden zugehörigen Listen werden im Fall angezeigt:

- Diagnoseanforderungen: Dient der Anforderung eines Diagnoseberichts zum Identifizieren aller betroffenen Mitarbeiter
- Exponierte Kontakte: Potenziell exponierte Kontakte, deren Gesundheitsstatus Sie nachverfolgen können
- Fallaufgaben: Die Aufgaben, die für jeden potenziell exponierten Kontakt erstellt wurden, damit die Anschlussmaßnahmen nachverfolgt werden können
- Hinweise: Hinweise, die die Namen der Personen enthalten, die während des für den Fall angegebenen Zeitraums vom betroffenen Mitarbeiter in den täglichen Kontaktprotokollen genannt wurden. Wenn das Enddatum im Fall nicht angegeben ist, werden alle täglichen Protokollnotizen aufgelistet, die der betroffene Mitarbeiter nach dem Startdatum des Falls gesendet hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Diagnoseanforderung aus, um alle potenziell exponierten Mitarbeiter zu identifizieren und dem Fall für Folgeaufgaben hinzuzufügen.

Sie können potenziell exponierte Kontakte dem Fall auch manuell aus der zugehörigen Liste der exponierten Kontakte hinzufügen.

Wenn Sie haben Safe Workplace-Dashboard Mit der installierten Anwendung können Sie einen Trend aktiver Fälle und potenziell gefährdeter Kontakte über einen bestimmten Zeitraum für einen Campus oder Standort im Dashboard anzeigen.

Potenziell exponierte Kontakte identifizieren

Führen Sie als Fallmanager die Diagnoseanforderung aus, um weitere Mitarbeiter zu identifizieren, die möglicherweise mit dem betroffenen Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind.

Vorbereitungen

Die Diagnoseanforderungsfunktion ist in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr verfügbar. Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können keine Diagnoseanforderung für betroffene Mitarbeiter erstellen oder ausführen, die der Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing nicht zugestimmt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallmanagement** > **Mir zugewiesene Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste der zugewiesenen Fälle.
3. Wenn Ihnen der Fall neu zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für Diagnoseanforderungen auf **Neu**.
   Die Details des betroffenen Anwenders wurden in den entsprechenden Feldern des Falldatensatzes bereits ausgefüllt.
5. Führen Sie auf dem Diagnoseanforderungsformular die Diagnoseanforderung für den betroffenen Mitarbeiter aus, um andere potenziell exponierte Mitarbeiter zu identifizieren und dem Fall hinzuzufügen.
   a. Wählen Sie mindestens ein Nachverfolgungssystem und einen Datumsbereich aus.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
      Die potenziell gefährdeten Mitarbeiter, basierend auf dem ausgewählten Nachverfolgungssysteme , Sind in der zugehörigen Liste alle betroffenen Anwender im Diagnoseanforderungsformular aufgeführt.
   d. Wählen Sie Benutzer aus der zugehörigen Liste „Alle betroffenen Benutzer” aus und wählen Sie die Option **Anwender zu Fall hinzufügen** in der Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Ausführen einer Diagnoseanforderung finden Sie unter Diagnoseanforderung ausführen.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie neben den über die Diagnose identifizierten Mitarbeitern weitere Mitarbeiter kennen, klicken Sie in der Liste der exponierten Kontakte auf **Neu** und fügen Sie sie als potenziell exponierte Kontakte hinzu.

Ergebnis

Die ausgewählten Benutzer aus der zugehörigen Liste „Alle betroffenen Benutzer“ auf dem Diagnoseanforderungsformular werden der zugehörigen Liste „Risikogefährdete Kontakte“ auf dem Fallformular hinzugefügt.
Wenn die automatische Erstellung von Fallaufgaben in der Systemeigenschaftseinstellung *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* aktiviert ist, wird für jeden potenziell exponierten Kontakt, der dem Fall hinzugefügt wird, eine Fallaufgabe erstellt. Diese automatisch erstellten Fallaufgaben werden standardmäßig dem Fallmanager zugewiesen. In der zugehörigen Liste „Fallaufgaben“ kann der Fallmanager sie einem Kontaktverfolger zuweisen.

Hinweis: Wenn ein potenziell exponierter Mitarbeiter, der dem Fall hinzugefügt wurde, einen aktiven Fall hat, wird der Gesundheitsstatus des Mitarbeiters im aktuellen Datensatz des exponierten Kontakts automatisch aus dem entsprechenden Datensatz des exponierten Kontakts des aktiven Falls festgelegt.

Diese potenziell exponierten Kontakte werden ebenfalls im Abschnitt für die Visualisierung exponierter Kontakte angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten.

Wenn die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert ist und eine Arbeitsschutzanforderung für die potenziell exponierten Kontakte aktiviert ist, wird für diese potenziell exponierten Mitarbeiter ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus „Not Cleared“ erstellt.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Fall senden.

Wenn die automatische Erstellung von Fallaufgaben deaktiviert ist, Erstellen Sie eine Fallaufgabe für jeden exponierten Kontakt .

Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Fall senden

Senden Sie als Fallmanager eine Outreach-Benachrichtigung an potenziell exponierte Mitarbeiter, um sie über potenzielle Risiken durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator eine Outreach-Benachrichtigung erstellt hat, die Sie an potenziell risikogefährdete Kontakte im Fall senden können. Zum Erstellen einer Outreach-Benachrichtigung muss die Anwendung ServiceNow Notfall-Kontaktaufnahme installiert und aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallmanagement** > **Mir zugewiesene Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, um eine Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Risikogefährdete Kontakte“ die Mitarbeiter aus, denen Sie eine Benachrichtigung senden möchten.
   Bei Bedarf können Sie eine Benachrichtigung mehrmals an einen Kontakt senden.
4. Wählen Sie in der Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Send Exposure Notice (Risikobenachrichtigung senden)** aus.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Risikobenachrichtigung senden“ eine Outreach-Benachrichtigung aus und klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnis

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die ausgewählten Kontakte gesendet. Die Spalte **Sendedatum der Benachrichtigung** wird für die in der Liste „Risikogefährdete Kontakte“ ausgewählten Kontakte mit dem aktuellen Datum aktualisiert.

Sie können die Benachrichtigungen überprüfen, indem Sie zu navigieren **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An** Und öffnen Sie die Kontaktkontaktbenachrichtigung.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Fallaufgabe für jeden exponierten Kontakt.

Fallaufgaben zum Nachverfolgen exponierter Mitarbeiter erstellen

Als Fallmanager erstellen Sie Fallaufgaben für potenziell exponierte Mitarbeiter. Weisen Sie diese Aufgaben der Kontaktnachverfolgung zu, um die Mitarbeiter nachzuverfolgen und ihren Gesundheitsstatus auszuwerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die standardmäßig aktivierte Eigenschaft `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` und der Workflow **Fallaufgaben für exponierte Kontakte erstellen** führen zur automatischen Erstellung von Fallaufgaben, wenn potenziell exponierte Mitarbeiter einem Fall hinzugefügt werden. Wenn der Administrator die Eigenschaft auf *Nein* festgelegt hat, müssen Sie eine Fallaufgabe für potenziell exponierte Mitarbeiter hinzufügen, die einem Fall hinzugefügt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallmanagement** > **Mir zugewiesene Fälle**an.
2. Öffnen Sie einen Fall, um Fallaufgaben für die exponierten Kontakte zu erstellen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für exponierte Kontakte die Mitarbeiter aus, für die Sie Fallaufgaben erstellen möchten.
4. Wählen Sie in der Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Aufgabe erstellen** aus.
   Eine Aufgabe für jeden ausgewählten exponierten Kontakt wird erstellt und ist in der zugehörigen Liste „Fallaufgaben” verfügbar. Um eine Fallaufgabe für einen Benutzer hinzuzufügen, der sich nicht in der Liste der exponierten Kontakte befindet, klicken Sie in der zugehörigen Liste „Fallaufgaben“ auf **Neu**. Nach der Erstellung der Aufgabe wird der Benutzer der zugehörigen Liste für exponierte Kontakte hinzugefügt.
5. Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Fallaufgaben” die folgenden Felder:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Doppelklicken Sie auf das Feld **Fälligkeitsdatum** und wählen Sie das Datum aus, bis zu dem die Aufgabe abgeschlossen werden soll.

b. Doppelklicken Sie auf das Feld **Zugewiesen an** und wählen Sie einen Benutzer aus, der an der Aufgabe arbeiten soll.

   Wenn Benachrichtigungen aktiviert sind, werden die für die Kontaktnachverfolgung zugewiesenen Personen per E-Mail benachrichtigt.

Hinweis: Zum Aktualisieren mehrerer Aufgaben in der Liste klicken Sie in ein Feld, halten Sie die Umschalttaste gedrückt und drücken Sie die Abwärtspfeil- oder Aufwärtspfeil-Taste. Drücken Sie die Eingabetaste, um den Listeneditor zu öffnen und geben Sie die entsprechenden Werte ein.

Ergebnis

Die Fallaufgaben werden erstellt und den Kontaktverfolgern zugewiesen, die den Gesundheitsstatus der exponierten Mitarbeiter nachverfolgen.

Nächste Maßnahme

Die Kontaktverfolger können mit der Arbeit an den Aufgaben beginnen, indem sie den Gesundheitsstatus der exponierten Kontakte nachverfolgen.

Nachverfolgung potenziell exponierter Kontakte

Wenden Sie sich als Verantwortlicher einer Fallaufgabe an potenziell exponierte Benutzer, um deren Gesundheitsstatus anhand der vordefinierten Anweisungen und Fragen der Umfrage zu verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.contact_tracer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Fallmanager definiert Anweisungen für Kontaktverfolger bei der Nachverfolgung potenziell exponierter Benutzer, z. B. die Häufigkeit der Nachkontrolle. Kontaktverfolger müssen diese Anweisungen beachten, um an den zugewiesenen Aufgaben zu arbeiten.

Die Umfrage zu einer Expositionsfallaufgabe ist für Kontaktverfolger verfügbar, damit sie den Gesundheitsstatus des exponierten Kontakts bewerten können. Der Administrator kann die Umfrage überprüfen und ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Umfragedesigner .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallmanagement** > **Fallaufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe aus der Liste.
3. Klicken Sie zum Starten der Arbeit an einer neu zugewiesenen Aufgabe auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status der Fallaufgabe wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
4. Die Kontaktaufnahme mit dem im Feld **Benutzer** angegebenen potenziell exponierten Benutzer kann wie folgt erfolgen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kontaktieren Sie den Benutzer, indem Sie ihn anrufen oder ihm eine E-Mail mit den in der Umfrage angegebenen Fragen senden, indem Sie auf **An Umfrage teilnehmen** klicken.
- Senden Sie die Umfrage per SMS, damit der Benutzer per SMS antworten kann, indem Sie, sofern verfügbar, auf **SMS-Umfrage senden** klicken.

Hinweis: Sie müssen Virtual Agent installiert und für die Verwendung mit SMS und Twilio eingerichtet haben, um die automatische SMS-Outreach-Bereitstellung abschließen zu können. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung.

Jedes Nachverfolgungsergebnis wird der zugehörigen Liste „Umfrageergebnisse" hinzugefügt.

Hinweis: Diese Nachverfolgungsergebnisse können nur vom Kontaktverfolger, dem die Fallaufgabe zugewiesen ist, vom Fallmanager und vom Kontaktverfolgungsadministrator angezeigt werden.

5. Aktualisieren Sie den endgültigen Gesundheitsstatus des potenziell exponierten Kontakts im Feld **Ergebnis**, wenn Sie die erforderliche Anzahl von Folgeaufgaben abgeschlossen haben.
   - Wenn der potenziell exponierte Kontakt positive Symptome der Krankheit meldet, wählen Sie **Infiziert**.
   - Wenn die Kontaktperson als normal gemeldet wird, wählen Sie **Freigegeben**.

   Hinweis: Der Gesundheitszustand eines exponierten Kontakts und das Feld **Ergebnis** werden aktualisiert, wenn Änderungen an einem der Elemente vorgenommen werden. Wenn für einen exponierten Kontakt mehrere offene Fallaufgaben vorhanden sind, wird der Gesundheitszustand für alle Aufgaben aktualisiert, sodass er dem Ergebnis der zuletzt geänderten Fallaufgabe entspricht.
6. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.

Ergebnis
Die Fallaufgabe ist geschlossen. Wenn Benachrichtigungen aktiviert sind, wird der Fallmanager per E-Mail benachrichtigt.

Nächste Maßnahme
Der Fallmanager kann die geschlossene Aufgabe überprüfen und den Gesundheitsstatus des exponierten Benutzers gemäß dem Ergebniswert aktualisieren.

Hinweis: Der Fallmanager kann den Gesundheitsstatus eines exponierten Kontakts nur aktualisieren, wenn für den Benutzer kein aktiver Fall vorhanden ist.

Wenn Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert und die Anforderung für potenziell exponierte Kontakte aktiviert ist, wird auch der Status der Arbeitsschutzanforderungen des Benutzers aktualisiert.

Nachdem alle Fallaufgaben im Fall geschlossen wurden, kann der Fallmanager den Fall schließen.

Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten

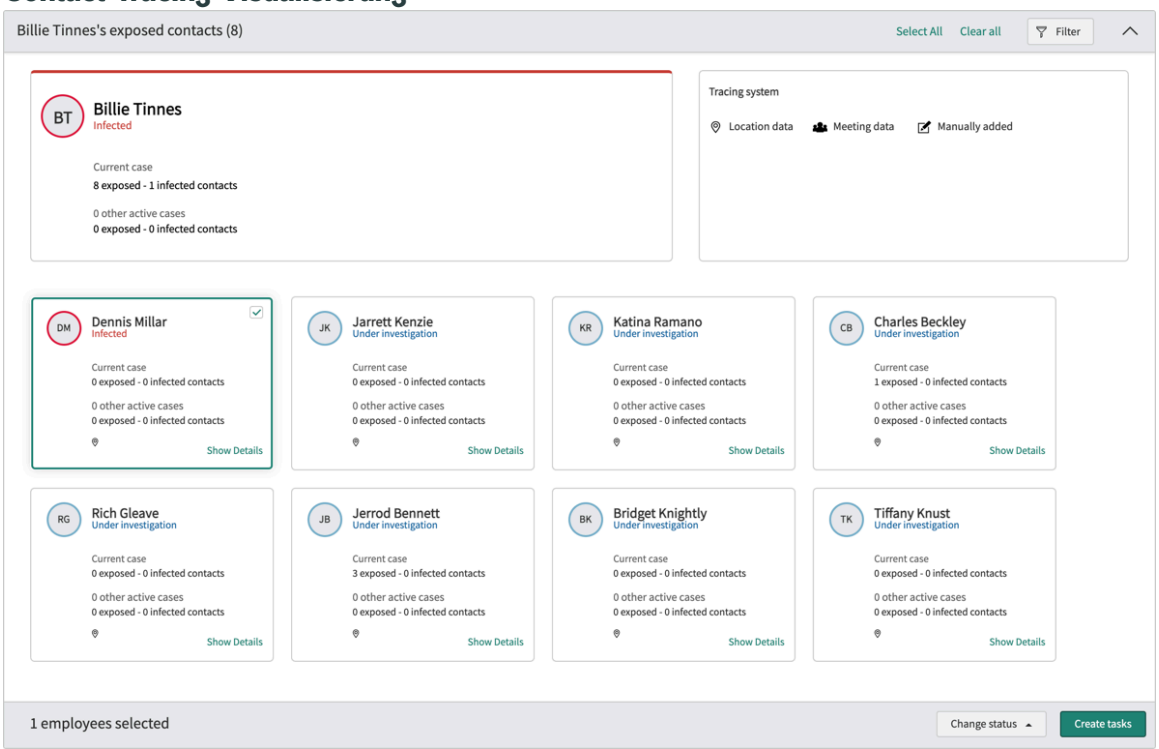
Die Kontaktnachverfolgungs-Visualisierung eines Falls stellt den betroffenen Benutzer und potenziell exponierte Kontakte grafisch dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Visualisierung der Kontaktnachverfolgung

Die im Fallformular verfügbare Visualisierung der Kontaktnachverfolgung bietet je nach Status potenziell gefährdeter Kontakte mehrere Optionen. Während der Bearbeitung eines Falls kann der Fallmanager diese Visualisierung verwenden, um alle potenziell gefährdeten Kontakte, die dem Fall hinzugefügt wurden, ihren Status, Führen Sie einen Drilldown zu den nächsten zwei Ebenen potenzieller Risiken durch , Und ergreifen Sie nach Bedarf Maßnahmen.

Contact-Tracing-Visualisierung



Jede Karte stellt einen potenziell gefährdeten Kontakt dar, der möglicherweise durch den betroffenen Benutzer gefährdet wurde.Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben (wobei sie die gemeldete Person sind) und die Gesamtzahlen für andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden.

Hinweis: Die Summen für andere aktive Fälle enthalten keine Zahlen aus dem aktuellen Fall eines Benutzers.

Betrachten Sie beispielsweise den Fall eines Beispielmitarbeiters, Mitarbeiter A. Der Mitarbeiter hat fünf potenziell exponierte Kontakte, von denen einer infiziert ist. Einer der potenziell exponierten Kontakte von Mitarbeiter A, Mitarbeiter B, hat drei potenziell exponierte Kontakte aus dem aktuellen Fall. Keiner der Kontakte von Mitarbeiter B ist infiziert. Mitarbeiter B ist auch in zwei anderen Fällen ein potenziell exponierter Kontakt. Die Karte von Mitarbeiter B enthält die Gesamtanzahl der potenziell exponierten Kontakte in diesen Fällen und wie viele davon infiziert sind.

Um Details zum aktuellen Fall eines potenziell exponierten Kontakts zu überprüfen, klicken Sie auf **Details anzeigen**. Um zu Fällen zu navigieren, in denen Benutzer potenziell gefährdete Kontakte sind, klicken Sie auf **weitere aktive Fälle**.

Tipp: Verwenden Sie die Option **Filter**, um eine gefilterte Kartenliste anzuzeigen, z. B. gefiltert nach Status oder Risikoquelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungsoptionen

Wählen Sie eine Karte aus, um verschiedene Optionen auf der Karte je nach Status des gefährdeten Kontakts anzuzeigen.

Sie können den Gesundheitsstatus ändern oder Fallaufgaben für mehrere potenziell exponierte Kontakte in einem Schritt erstellen. Sie können alle Karten auswählen, indem Sie auf **Alle auswählen** klicken oder einige Karten auswählen, indem Sie auf eine Karte zeigen und das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren. Durch Aktualisieren des Gesundheitszustands eines exponierten Kontakts werden dessen Gesundheitszustand und Ergebnis in allen offenen Fallaufgaben aktualisiert, in denen er als exponierter Kontakt enthalten ist.

Gefährdete Kontakte und verfügbare Optionen

Status des exponierten Kontakts	Auf der Karte verfügbare Optionen
Wird untersucht Der Benutzer wird bezüglich des Gesundheitsstatus kontaktiert.	• Zeigen Sie grundlegende Details des Benutzers an, z. B. E-Mail-ID und Standort. • Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben und andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden. • Navigieren Sie zu den anderen aktiven Fällen eines Benutzers. • Erstellen Sie eine Aufgabe für die Nachverfolgung. • Erstellen Sie einen Fall. • Zeigen Sie potenziell exponierte Kontakte an, die möglicherweise Kontakt mit dem ausgewählten Benutzer hatten.
Infiziert Der Benutzer wurde für eine Erkrankung, z. B. COVID-19, als positiv eingestuft.	• Zeigen Sie grundlegende Details des Benutzers an, z. B. E-Mail-ID und Standort. • Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben und andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden. • Navigieren Sie zu den anderen aktiven Fällen eines Benutzers. • Erstellen Sie eine Aufgabe für die Nachverfolgung. • Wenn noch kein Fall erstellt wurde, erstellen Sie einen. • Wenn bereits ein Fall erstellt wurde, zeigen Sie ihn an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gefährdete Kontakte und verfügbare Optionen (Fortsetzung)

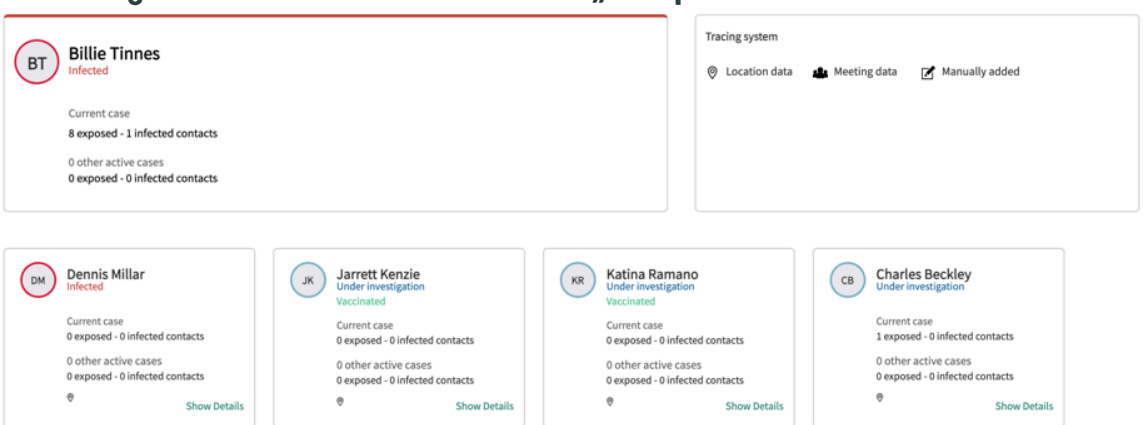
Status des exponierten Kontakts	Auf der Karte verfügbare Optionen
	• Zeigen Sie potenziell exponierte Kontakte an, die möglicherweise Kontakt mit dem ausgewählten Benutzer hatten. • Ändern Sie den Status.
Freigegeben Der Benutzer wurde als sicher gemeldet.	• Zeigen Sie grundlegende Details des Benutzers an, z. B. E-Mail-ID und Standort. • Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben und andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden. • Navigieren Sie zu den anderen aktiven Fällen eines Benutzers. • Erstellen Sie eine Aufgabe für die Nachverfolgung. • Wenn noch kein Fall erstellt wurde, erstellen Sie einen. • Ändern Sie den Status.

Impfstatus in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung

Organisationen mit Kontaktverfolgung und der Anwendung Vaccination Status können den Impfstatus in der Liste **Risikogefährdete Kontakte** und in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung anzeigen. Die Bezeichnung **Geimpft** auf einer Karte gibt an, dass der Benutzer geimpft ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Visualisierung der Kontaktnachverfolgung zur Anzeige des Impfstatus konfigurieren..

Potenziell gefährdete Kontakte mit dem Status „Geimpft“



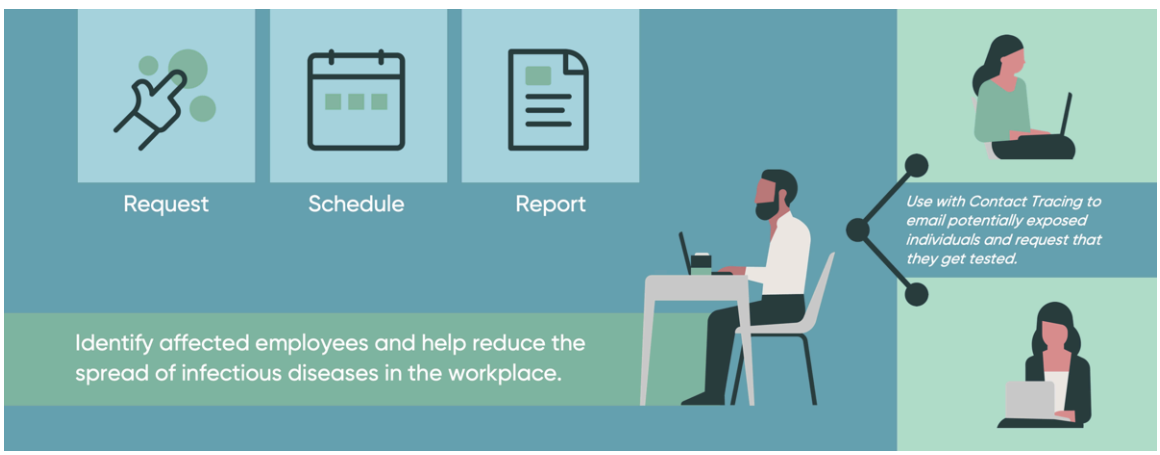
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierung der Kontaktnachverfolgung: Impfstatusfunktionen

Funktion	Beschreibung
Impfstatus	Fallmanager mit der Vaccination Status-Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ können Folgendes sehen: • Den Status **Geimpft**, der für geimpfte Kontakte angezeigt wird. • Die Spalte **Geimpft** wird in der Liste **Risikogefährdete Kontakte** mit den Werten **Wahr** oder **Falsch** angezeigt.
Impffilter	Fallmanager mit der Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ können gefährdete Kontakte basierend auf ihrem Impfstatus filtern. Klicken Sie in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung auf **Filter**. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Geimpft**, um Kontakte auszublenden, die nicht geimpft sind. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Filter zu entfernen und alle Kontakte anzuzeigen. **Hinweis:** Fallmanager ohne die Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ können zwar den Filter **Geimpft**, aber keine Impfdaten sehen. Durch Aktivieren des Kontrollkästchens (ohne Rolle) werden alle Kontakte ausgeblendet, als ob niemand von ihnen geimpft wäre, da der Benutzer nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen des Impfstatus verfügt.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz

Optimieren Sie Gesundheitsüberprüfungen für Benutzer, und helfen Sie Unternehmen dadurch, die Verbreitung von Infektionskrankheiten am Arbeitsplatz zu reduzieren.



Mithilfe der Anwendung ServiceNow® Gesundheitstests für den Arbeitsschutz werden die Gesundheitsüberprüfungen für Benutzer optimiert, damit ermittelt werden kann, welche Benutzer betroffen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sind, und damit der Verbreitung infektiöser Krankheiten am Arbeitsplatz entgegengewirkt werden kann. Somit haben Unternehmen, wenn sie gesetzlich dazu verpflichtet oder berechtigt sind, zwei Möglichkeiten: Sie können von den Benutzern verlangen, sich testen zu lassen, oder ihnen freiwillige Gesundheitsüberprüfungen anbieten, wenn sie von einem potenziellen Kontakt mit Infektionskrankheiten wie COVID-19 erfahren.
Die Benutzer können Wünsche äußern, zum Beispiel in Bezug auf die Art, den Termin und den Ort der Gesundheitsüberprüfungen. Administratoren können mit den Antragsformularen der Mitarbeiter die Verfügbarkeit und die Zeitplanung für die Tests koordinieren. Nach Abschluss der Gesundheitsüberprüfungen können die Benutzer mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz das Testergebnis übermitteln, um die Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen des Unternehmens und die Voraussetzungen für ihre sichere Rückkehr an den Arbeitsplatz zu erfüllen.

Mit anderen Safe Workplace Suite-Anwendungen verwenden

Health and Safety Testing Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Mit Workplace Core erkunden Anwendung: Bereiten Sie sich auf die Rückkehr von Anwendern vor, indem Sie saubere und sozial entfernte Arbeitsbereiche konfigurieren und verwalten, die sie verwenden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren

Sie können Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz benötigt die Anwendung ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

Die Anwendung ServiceNow® Kontaktverfolgung kann optional installiert werden, um eine E-Mail-Benachrichtigung an Mitarbeiter zu senden, bei denen es sich möglicherweise um Personen in einem Kontaktverfolgungsfall handelt. Die Benachrichtigung informiert den Mitarbeiter über das potenzielle Risiko und stellt ihm einen Link zur Anforderung eines Tests zur Verfügung.

Die Anwendung ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile kann optional installiert werden, um eine Registerkarte **Gesundheit** zur Now Mobile-App hinzuzufügen, mit der Mitarbeiter Tests anfordern oder ein Testergebnis melden können.

Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Health and Safety Testing.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installierte Komponenten

Zusammen mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gesundheitstests für den Arbeitsschutz Administrator [sn_imt_health_test.admin]	Anwendungsspezifischer Administrator für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz	sn_imt_health_test.testing_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Standardmäßig enthält die Rolle des Systemadministrators [admin] die Rolle sn_imt_health_test.admin. Die Rolle sn_imt_health_test.admin sollte einem anderen Benutzer neu zugewiesen und dann aus der Administratorrolle entfernt werden. Dieser Prozess schützt vertrauliche Anwendungsdaten, indem der Zugriff auf die Anwendung beschränkt wird.	
Manager für Gesundheitstests [sn_imt_health_test.testing_admin]	Kann Anforderungen, Ergebnisse, Anbieter und Typen von Gesundheitstests anzeigen und verwalten.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anbieter [sn_imt_health_test_provider]	Gesundheitsdienstleister, die Ihre Organisation für COVID-19-Diagnosetests verwendet.
Testanforderung [sn_imt_health_test_request]	Von Mitarbeitern übermittelte Testanforderungen. Benutzer können ihre Testanforderungen in **Meine Testanforderungen** überprüfen.
Testergebnis [sn_imt_health_test_result]	Von Mitarbeitern übermittelte Testergebnisse. Benutzer können ihre Testergebnisse in **Meine Testergebnisse** überprüfen. Manager können die Testergebnisse ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter in **Testergebnissen meines Mitarbeiters** überprüfen, wenn diese Option von ihrer Organisation aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Arbeitsschutz-Tests .
Testtyp [sn_imt_health_test_type]	Von Dienstleistern angebotene Testtypen. Die Optionen sind **Am Standort** und **Selbst durchgeführt**. Sie können bei Bedarf zusätzliche Testtypen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass Gesundheitstests für den Arbeitsschutz für Ihr Unternehmen richtig eingerichtet ist.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Eigenschaften einrichten

Richten Sie Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Eigenschaften ein, um den Aufbewahrungszeitraum für Daten zu Gesundheitstests zu definieren und E-Mails an potenziell exponierte Personen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_health_test.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Daten (in Tagen). [sn_imt_health_test.data_retention_period]	Legt die Anzahl der Tage fest, für die Daten für COVID-19-Diagnosetestanforderungen und -ergebnisse im System verfügbar s bevor sie automatisch gelöscht we Die geplante *`Data Retention Job for Health and Safe Testing`*-Aufgabe wird täglich ausgeführt, um Datensätze zu lösc deren Aktualisierungsdatum nach angegebenen Aufbewahrungszeitr liegt. **Hinweis:** Wenn die Testergebnisse eines Mitarbe gelöscht werden, wird der Status seiner Gesundheits- und Sicherheitsanforderunge auf den Standardstatus **Testanforderung erfüllt** zurückgesetzt. Wenn der Mitarbeiter eine potenziell exponierte Person in einem Kontaktverfolgungsfall ist, w der Status seiner Gesundheits und Sicherheitsanforderunge auf **Nicht freigegeben** zurückgesetzt, bis er ein negatives Testergebnis übermittelt. Weitere Informationen zu Arbeitsschutzanforderungen finden Sie unter Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Senden Sie E-Mails an potenziell risikogefährdete Personen, in denen diese aufgefordert werden, eine Testanforderung zu übermitteln. [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	Wenn diese Option aktiviert ist, w eine E-Mail-Benachrichtigung an Mitarbeiter gesendet, die potenziel exponierte Personen in einem Kontaktverfolgungsfall sind und d Gesundheitsstatus **Wird untersu** aufweisen. Die Benachrichtigung informiert den Mitarbeiter über da potenzielle Risiko und stellt ihm e Link zur Anforderung eines Tests Verfügung.
Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Health and Safety Testing. [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	Aktivieren Sie diese Eigensc um für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz landesspezifisch Richtlinien zur Datenspeiche zu verwenden. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Datensätze mit der Richtlinie Datenspeicherung am Stand des Benutzers verglichen, um zu bestimmen, wie lange Datensätze aufbewahrt wer Beispielsweise kann ein Lan eine Aufbewahrungsfrist vo 90Tagen haben, während ein anderes eine 120-Tage-Richtlinie hat. Wenn keine landesspezifisch Richtlinie vorhanden ist, wird standardmäßig der Wert in der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Da (in Tagen)** verwendet. Diese Eigenschaft ist standardmäß inaktiv.
Nachricht wird in Arbeitsnotizen automatisch erstellt, wenn das Testergebnis positiv ist. [sn_imt_health_test.positive_result_message]	Erstellen Sie Nachricht, die bei einem positiven Testergebnis in de Arbeitsnotizen automatisch generi wird und die Benutzer lesen könne z. B. Ratschläge zur Selbstquarant oder zur Benachrichtigung der Mitglieder des Haushalts über das positive Testergebnis.
Zugriff auf Anhänge für Administratoren verhindern [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um sicherzustellen, dass nur bereichsbezogene Administratoren Anhänge anzeigen können, die vo Benutzern für gemeldete Impfung übermittelt wurden. Dadurch wird

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	verhindert, dass Systemadministra diese Anhänge anzeigen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig inal
Managern die Aktualisierung von Gesundheitstestergebnissen ermöglichen [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, allen Managern die Möglichkeit zu geben, die gemeldeten Gesundheit ihrer direkt unterstellten Mitarbeit im Genehmigungsportal zu überprüfen und zu aktualisieren. Allen Managern wird die Rolle „Genehmigungsportalmanager“ [s zugewiesen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig inaktiv. **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, können Manager in der Tabelle „Testergebnis“ auf Mitarbeiterdatensätze zugreif

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Landesspezifische Einstellungen für die Datenaufbewahrung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz konfigurieren

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Datenaufbewahrung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz so, dass die Richtlinie zur Datenspeicherung landesspezifisch ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin oder sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Mit der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Daten (in Tagen)** wird die Anzahl der Tage festgelegt, für die COVID-19-Diagnosetestanforderungen und -ergebnisse verfügbar sind, bevor sie automatisch gelöscht werden. Die regelmäßige Aufgabe `Data Retention Job for Health and Safety Testing` wird täglich zum Löschen von Datensätzen ausgeführt, deren Aktualisierungsdatum nach dem angegebenen Aufbewahrungszeitraum liegt.

Aktivieren Sie die Eigenschaft **Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Health and Safety Testing** und verwenden Sie das Datenaufbewahrungsmodul in Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters, um Richtlinien auf Länderebene zu definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft *`Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing`* auf **true** fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Standortrichtlinien generieren für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenaufbewahrung**an.
   b. Klicken Sie auf **Standortrichtlinien generieren**.
   Die Standardanzahl von Tagen basiert auf dem Wert in der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Daten (in Tagen)**.
5. Öffnen Sie die Standortrichtlinie, die Sie ändern möchten.
6. In das Feld **Aufbewahrungszeitraum (in Tagen)** geben Sie die Anzahl der Tage ein, für die Sie Daten aufbewahren möchten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Wenn die regelmäßige Aufgabe *`Data Retention Job for Health and Safety Testing daily`* abgeschlossen ist oder manuell ausgeführt wird, werden die COVID-19-Diagnosetestanforderungen und -ergebnisse der Benutzer für diese Standorte basierend auf der Richtlinie zur Datenspeicherung ihres Landes gespeichert oder gelöscht.

COVID-19-Testanbieter hinzufügen

Erstellen Sie eine Liste von COVID-19-Diagnosetestanbietern, die Ihr Unternehmen zum Planen von Tests für Mitarbeiter einsetzt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_health_test.testing_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Anbieter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Das Unternehmen, das COVID-19-Diagnosetests anbietet.
Unterstützte Testtypen.	Vom Dienstleister angebotene Testtypen. Die Optionen sind **Am Standort** und **Selbst durchgeführt**. Sie können bei Bedarf zusätzliche Testtypen erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Mitarbeiter eine Anforderung zum Testen einreicht, verwenden Sie die Liste der Anbieter, um den Test entsprechend dem bevorzugten Testtyp und Standort des Mitarbeiters zu planen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung für potenziell exponierte Personen anpassen.

Ändern Sie die Benachrichtigungs-E-Mail, die an potenziell exponierte Personen gesendet wird, um die Benachrichtigung für Ihr Unternehmen anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_imt_health_test.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Benachrichtigung über eine **Anforderung eines Tests für einen potenziell Exponierten** wird an Mitarbeiter gesendet, die potenziell exponierte Personen in einem Kontaktverfolgungsfall sind und den Gesundheitsstatus **Wird untersucht** aufweisen. Die Benachrichtigung informiert den Mitarbeiter über das potenzielle Risiko und stellt ihm einen Link zur Anforderung eines Tests zur Verfügung. Die Benachrichtigung wird nur verwendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* aktiviert ist.

Standardmäßig verwenden die Benachrichtigungen ein ServiceNow®-Banner und eine Platzhalter-Unterschrift. Aktualisieren Sie die Benachrichtigung, um das Logo Ihres Unternehmens und eine Unterschrift zu verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf die Benachrichtigung zu **Gesundheitstestanforderung eines potenziell Exponierten**.
3. Zum Anzeigen der Standardbenachrichtigung klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
4. Navigieren Sie zum Formularabschnitt **Inhalt**.
5. Klicken Sie im Feld **Nachrichten-HTML** auf **Bild einfügen/bearbeiten** und wählen Sie Ihr Bannerbild aus.

   Tipp: Das Bild muss vor dem E-Mail-Skript hinzugefügt werden, damit es oben in der E-Mail angezeigt wird.

   Wenn Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz noch kein E-Mail-Bannerbild haben, können Sie ein zu verwendendes Bild hochladen. Anweisungen finden Sie unter Laden Sie mindestens ein Bild hoch .
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungsskripts anzeigen**.
7. Im Feld **Skript** fügt der Code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` der E-Mail das ServiceNow®-Standardbanner hinzu.
   Kommentieren Sie diese Codezeile aus oder löschen Sie sie, um das ServiceNow®-Banner zu entfernen.
8. Im Feld **Skript** ersetzen Sie `Zunächst wird [nächste Schritte im Ablauf]` durch die nächsten Schritte, die Sie den Mitarbeitern mitteilen möchten.
9. Im Feld **Skript** ersetzen Sie die Signatur des `Werkssicherheitsteams` durch die gewünschte Signatur.
10. **Wahlweise:** Wenn Sie weitere Änderungen an der E-Mail-Benachrichtigung vornehmen möchten, aktualisieren Sie das Feld **Skript** nach Bedarf.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
12. Kehren Sie zum Benachrichtigungsdatensatz zurück und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Änderungen zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenschutzeinwilligung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz einrichten

Richten Sie die Datenschutzeinwilligung für Benutzer ein, die Ihrem Unternehmen Daten aus Health and Safety Testing bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur wenn die Benutzer einer Datenschutzrichtlinie zustimmen, können sie Diagnosedaten anfordern oder melden. Außerdem müssen sie über die Rolle sn_imt_core.privacy_consent_user verfügen.

Prozedur

1. Passen Sie die Datenschutzeinwilligungsvorlage an.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Vorlagen für Datenschutzeinwilligung** Und klicken Sie auf **Einwilligungsvorlage Wird Getestet** .
   b. Füllen Sie den Platzhaltertext mit dem Namen Ihres Unternehmens und den Kontaktinformationen aus.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Weisen Sie die Rolle „sn_imt_core.privacy_consent_user“ allen Benutzern zu, die Ergebnisse von Diagnosetests anfordern und melden möchten.
   Mit dieser Rolle können Benutzer die Datenschutzeinwilligung ausfüllen.
3. Generieren Sie Standortbasierte Datenschutzkonfigurationen Für die Standorte in Ihrer Instanz.
4. Konfigurieren Sie einen Outreach, um die Datenschutzeinwilligung an die Benutzer zu senden.
   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An** Und klicken Sie auf **Platzhalter für Diagnosetest für Arbeitsschutz** Kontaktaufnahme.
   Dieser Outreach ist für die Verwendung des Zielgruppendatensatzes für den Platzhalter für den Health and Safety Testing-Diagnosetest und die Test-Einwilligungsvorlage vorkonfiguriert.
   b. Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen am Outreach vor, indem Sie z. B. die Sendezeit festlegen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen für Notfälle senden.
   c. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.
   Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Benutzer können Diagnosetestergebnisse anfordern und melden. Benutzer, die versuchen, einen Test anzufordern, werden ungefähr alle 10 Minuten automatisch dem Zielgruppendatensatz für den Platzhalter für den Health and Safety Testing-Diagnosetest hinzugefügt. Diese Benutzer erhalten zu diesem Zeitpunkt auch die Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

COVID-19-Diagnosetests anfordern

Fordern Sie einen COVID-19-Diagnosetest an, wenn Sie potenziell exponiert wurden, Symptome zeigen oder aus einem anderen Grund einen Test wünschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen einer Datenschutz-Einwilligung des Benutzers zustimmen, wenn Sie einen COVID-19-Diagnosetest anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Richten Sie einen COVID-19-Diagnosetest ein**an.

   Hinweis: Um Tests in anzufordern Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie Diese Sicherheitspraktiken** > **COVID-19-Tests** > **Richten Sie einen COVID-19-Diagnosetest ein**an.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

COVID-19-Diagnosetestformular einrichten

Feld	Beschreibung
Bevorzugter Testtyp	Der Typ des COVID-19-Diagnosetests, den Sie durchführen möchten.
Bevorzugte(s) Testdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der Sie Ihren COVID-19-Diagnosetest durchführen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Am Standort** als **Bevorzugter Testtyp** ausgewählt wird.
Einen Anbieter in meiner Nähe verwenden (bitte Adresse oder Ort eingeben).	Ihre Adresse oder Ihr Wohnort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Am Standort** als **Bevorzugter Testtyp** ausgewählt wird. Die Manager der Gesundheitstests Ihres Unternehmens verwenden diese Adresse, um einen Testanbieter in Ihrer Nähe zu finden.
Grund für Test	Der Grund, aus dem Sie einen COVID-19-Diagnosetest anfordern. Die Optionen sind **Habe Symptome**, **Mögliche Exposition**, **Keine Angabe** und **Sonstige**.
Versandadresse	Die Adresse, an die das Testkit gesendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Selbst durchgeführt** als **Bevorzugter Testtyp** ausgewählt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Gesundheitstestmanager Ihres Unternehmens verwenden Ihre Anforderung zum Planen eines COVID-19-Diagnosetests für Sie. Sie erhalten eine E-Mail von Ihrem Unternehmen oder dem Testanbieter mit Anweisungen und Informationen zum Test.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie Ihr Testergebnis erhalten, können Sie das Ergebnis Ihrem Unternehmen melden. Anweisungen dazu finden Sie unter COVID-19-Diagnosetestergebnisse melden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

COVID-19-Diagnosetestergebnisse melden

Wenn Sie Ihrem Unternehmen ein Update über Ihren Gesundheitsstatus zur Verfügung stellen möchten, melden Sie das Ergebnis des COVID-19-Diagnosetests.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen einer Nutzerdatenschutzeinwilligung zugestimmt haben, um Ihre COVID-19-Diagnosetestergebnisse melden zu können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **COVID-19-Diagnosetestergebnis melden**an.

   Hinweis: Um Ihr Testergebnis in zu melden Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **COVID-19-Tests** > **COVID-19-Diagnosetestergebnis melden**an. Wenn die Registerkarte **Gesundheit** nicht verfügbar ist, finden Sie die Option **COVID-19-Test** stattdessen unter **Mehr**.

2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zum Melden eines COVID-19-Diagnosetestergebnisses

Feld	Beschreibung
Zugehörige Testanforderung	Die Testanforderung, die Sie eingereicht haben, um den Test zu planen
Testergebnis	Ihr Testergebnis. Die Optionen sind **Positives Ergebnis**, **Negatives Ergebnis** und **Nicht eindeutig**.
Datum, an dem Sie das Ergebnis erhalten haben	Das Datum, an dem Sie das Testergebnis erhalten haben

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gesundheitstestergebnisse überprüfen

Wenn Sie Ihr kürzlich gemeldetes COVID-19-Diagnosetestergebnis überprüfen oder einen Anhang zu einem Gesundheitstest hinzufügen möchten, greifen Sie auf Ihre vorherigen Testergebnisse zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Meine Testergebnisse**an.
2. Wählen Sie die Testergebnisse aus, die Sie ändern oder überprüfen möchten.
3. Ändern Sie den Datensatz, indem Sie einen Anhang hinzufügen, oder überprüfen Sie den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie einen Anhang hinzufügen, z. B. Testergebnisse, fügen Sie den Anhang hinzu, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

  Hinweis: Informationen zum Verwalten von Anhängen finden Sie unter Verwalten Sie Anhänge .

- Wenn Sie den Datensatz überprüfen, überprüfen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Zurück**, um zur Liste der Testergebnisse zurückzukehren.

COVID-19-Testergebnisse eines Benutzer bestätigen

Bestätigen Sie die gemeldeten COVID-19-Testergebnisse eines Benutzers über das Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal.

Vorbereitungen

Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Approval Portal (Genehmigungsportal) verwenden zu können.

- Für Informationen zur Installation Gesundheitstests für den Arbeitsschutz, Siehe Installieren Sie Arbeitsschutz-Tests .
- Für Informationen zur Installation Vaccination Status, Siehe Installieren Sie Den Impfstatus .

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records*, damit alle Manager COVID-19-Tests ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter überprüfen und verifizieren können. Diese Eigenschaft weist Managern die Rolle „sn_imt_core.approval_portal_manager“ zu und gewährt Zugriff auf das Genehmigungsportal für Testergebnisse.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Eigenschaften für Arbeitsschutz-Tests ein .

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager oder sn_imt_core.health_and_safety_approver

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager können nur die COVID-19-Testergebnisse von direkt unterstellten Mitarbeitern bestätigen. Impfadministratoren sowie Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit können die Testergebnisse aller Benutzer bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Genehmigungsportal**an.
   In der Standardansicht werden alle Datensätze zu Gesundheitstests, Impfdosen und Ausnahmeanforderungen angezeigt, die einer Überprüfung bedürfen.
2. **Wahlweise:** Filtern Sie die Ergebnisse.
   - Ändern Sie, welche Datensatztypen angezeigt werden, indem Sie einen Datensatztyp aus der **Datensatz**-Feldliste auswählen.
   - Ändern Sie, wie die Datensätze sortiert werden, indem Sie einen Wert aus der **Sortieren**-Feldliste auswählen.
3. Suchen Sie nach dem Benutzer, dessen Gesundheitstest Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
   Das Suchverhalten für das Genehmigungsportal ist eine *Beginnt mit*-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie den Datensatz aus, um die Informationen im modalen Fenster für den Gesundheitstest und alle Anhänge zu überprüfen.

Modal für Gesundheitstest

Feld	Beschreibung
Ergebnis der Testüberprüfung	Der Status der Überprüfung des Gesundheitstests.
Zugehörige Testanforderung	Der Testanforderungsdatensatz, zu dem der Gesundheitstest gehört.
Testergebnis	Die Ergebnisse des Tests, z. B. positiv oder negativ.
Datum, an dem Sie das Ergebnis erhalten haben	Das Datum, an dem die Testergebnisse empfangen wurden.
COVID-Testergebnis verifiziert von	Die Person, die das COVID-19-Testergebnis verifiziert hat.
Arbeitsnotizen	Ein Protokoll der Arbeitsnotizen, das für die Nachverfolgung eingeschlossen wurde.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Datensatz zusätzliche Informationen über Arbeitsnotizen hinzu und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Möglichkeit, Arbeitsnotizen hinzuzufügen, ist für Manager nicht verfügbar.
6. Genehmigen Sie die Gesundheitstestergebnisse des Benutzers oder lehnen Sie diese ab.
   - Um die Gesundheitstestergebnisse des Benutzers zu genehmigen, wählen Sie **Genehmigen**.
   - Um die Gesundheitstestergebnisse des Benutzers abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen**.
7. Klicken Sie auf **Überprüfen**, um die Testergebnisse des Benutzers zu überprüfen.

Ergebnis

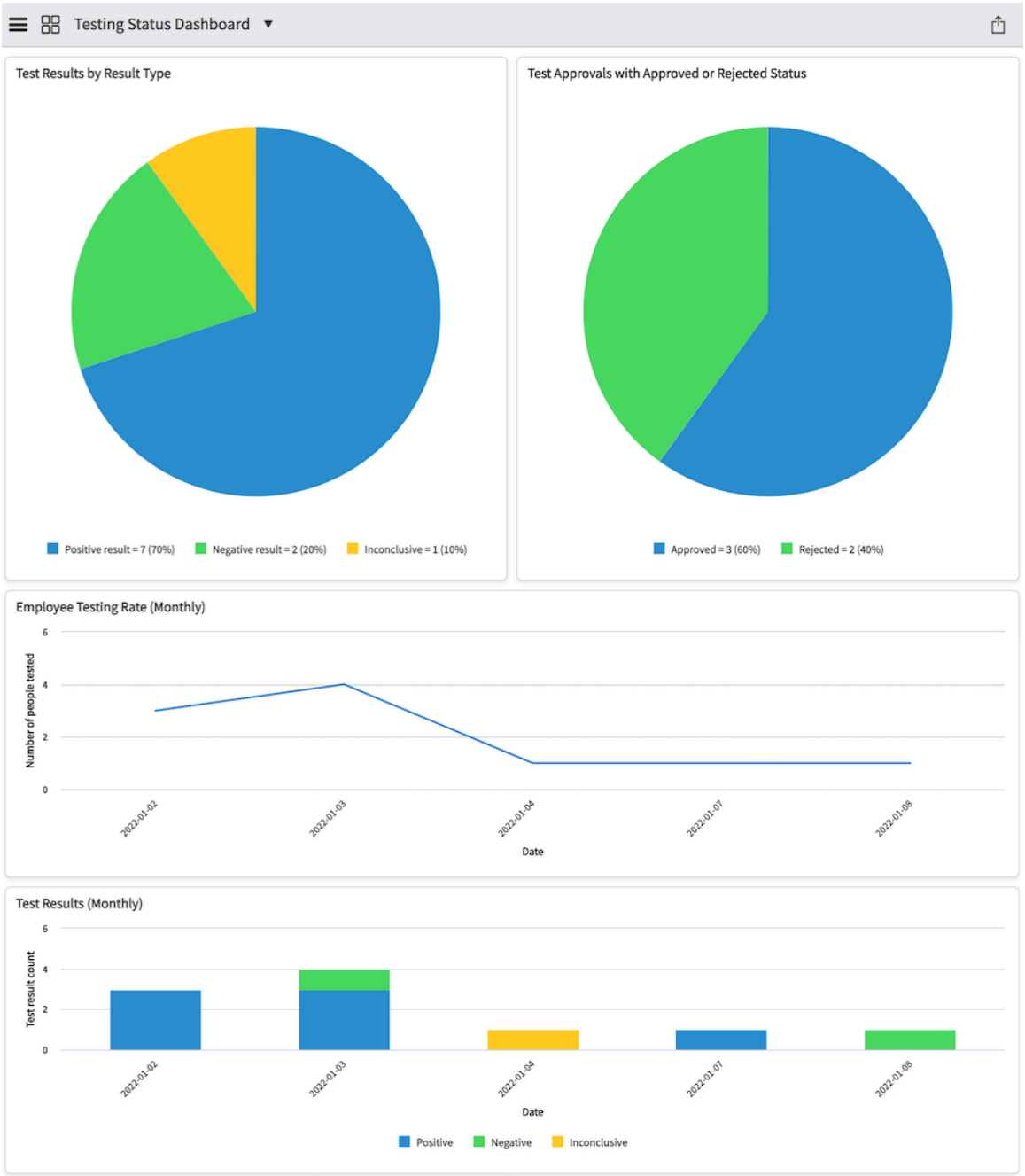
- Der Datensatz wird auf die Registerkarte **Genehmigt** oder **Abgelehnt** verschoben.
- Das Feld **COVID-Testergebnis verifiziert von** im Testergebnisdatensatz des Benutzers wird zur Bestätigung, dass Sie das Ergebnis überprüft haben, mit Ihrem Namen aktualisiert.
- Im Impfprofil des Benutzers ist die Option **Letztes verifiziertes COVID-Testergebnis** ausgewählt.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Dashboard

Verwenden Sie das Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Dashboard, um anhand von Berichten zu Testtrends, zu den durchgeführten Tests und zu Genehmigungen Einblicke in die Gesundheit der Benutzer zu erhalten.

Um auf zuzugreifen Gesundheitstests für den Arbeitsschutz Dashboard, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Dashboards**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Ziele

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Manager oder -Administratoren: Benötigen eine Übersicht über den Teststatus der Organisation. Sie möchten möglicherweise die Häufigkeit der Tests, die Anzahl der monatlich gemeldeten genehmigten	• Administrator: sn_imt_health_test.admin • Manager: sn_imt_health_test.testing_admin	• Überprüfung der Anzahl der Gesundheitstestergebnisse nach Typ • Überwachung und Vergleich der Anzahl der genehmigten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Ergebnisse, die Authentizität der Tests und die Arten der gemeldeten Tests einsehen.	• (Optional) sn_imt_core.admin **Hinweis:** Die Rolle sn_imt_core.admin ist nicht erforderlich, aber Benutzer mit dieser Rolle können einige der Berichte überprüfen. Benutzer, die ausschließlich über die Rolle sn_imt_health_test.testing_admin verfügen, können die Berichte „Testergebnisse nach Ergebnistyp“ und „Testgenehmigungen mit Status ‚Genehmigt‘ oder ‚Abgelehnt‘“ nicht anzeigen.	oder abgelehnten Testergebnisse • Überwachung der monatlichen Testrate Ihrer Organisation • Überwachung der monatlichen Anzahl der gemeldeten Testergebnisse
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Administrator: Benötigt einen schnellen Überblick über die Testrate der Organisation und die Anzahl der gemeldeten Ergebnisse, um die Bereitschaft der Mitarbeiter zu bestimmen.	sn_imt_core.admin	• Überwachung der monatlichen Testrate Ihrer Organisation • Überwachung der monatlichen Anzahl der gemeldeten Testergebnisse

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Testergebnisse nach Ergebnistyp	Tortendiagramm	Eine Aufgliederung der Testergebnisse in Ihrer Organisation nach dem Ergebnis (positiv, negativ und nicht eindeutig).
Testgenehmigungen mit Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“	Tortendiagramm	Die Anzahl der Testergebnisse in Ihrer Organisation, die entweder genehmigt oder abgelehnt wurden.
Mitarbeiter-Testrate (monatlich)	Linie	Testrate der Benutzer in Ihrer Organisation für den Monat.
Testergebnisse (monatlich)	Gestapeltes Balkendiagramm	Die monatliche Anzahl der gemeldeten Testergebnisse (positiv, negativ und nicht eindeutig).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core

Verwenden Sie ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Anwendung zum Nachverfolgen von Mitarbeiterdaten über alle hinweg Safe Workplace Suite Und ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen.

Mit der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-App wird die Funktion Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach



Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace



Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.



Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Required apps:

Die Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Die App bietet auch gemeinsam genutzte Funktionen und Datenstrukturen für Apps zur Mitarbeiterbereitschaft, z. B. ServiceNow® Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus, ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern , Und ServiceNow® Kontaktverfolgung .

Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite Anwendungen

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Mit Workplace Core erkunden Anwendung: Bereiten Sie sich auf die Rückkehr von Anwendern vor, indem Sie saubere und sozial entfernte Arbeitsbereiche konfigurieren und verwalten, die sie verwenden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installieren

Sie können Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Version 1.1.0 und höher erfordert die folgenden Plugins.

- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Diese Plugins müssen über Now Support Servicekatalog angefordert werden. Anweisungen finden Sie unter Fordern Sie ein Plugin an .

Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Employee Readiness Core.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.

4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.

5. Klicken Sie auf **Installieren**.

6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installierte Komponenten

Zusammen mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Benutzerrollen, Tabellen und geplante Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Administrator [sn_imt_core.admin]	Kann Benutzer und Anforderungen im Bereich Gesundheit und Arbeitsschutz sowie Datenschutzeinwilligungsvorlagen und -richtlinien und Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen erstellen und verwalten. Kann nicht erforderliche Arbeitsschutzdatensätze lesen.	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_conse • sn_imt_core.safe_workplac
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Leser [sn_imt_core.reader]	Kann Status von Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen im Modul „Mitarbeiter- und Besucherstatus anzeigen“ anzeigen.	Keine
Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppenadministrator [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	Kann Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen erstellen und verwalten Kann nicht erforderliche Arbeitsschutzdatensätze lesen.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Externer Webservice-Benutzer [sn_imt_core.api_logging_user]	Externer Servicebenutzer, der Tabellen-API-Aufrufe zum Einfügen von Protokolleinträgen ausführen kann.	Keine
Benutzer Datenschutzeinwilligung [sn_imt_core.privacy_consent_user]	Kann die Einwilligung zum Datenschutz selbst übermitteln und aktualisieren.	Keine
Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	Kann die Anforderungen und Antworten aller Benutzer im Genehmigungsportal überprüfen, z. B. Anträge auf Impfbefreiung, Reaktionen auf Impfstoffe und Gesundheitstestergebnisse.	Keine
Genehmigungsportalmanager [sn_imt_core.approval_portal_manager]	Kann die Anforderungen und Antworten ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter im Genehmigungsportal überprüfen, wenn die entsprechende anwendungsspezifische Eigenschaft für den entsprechenden Datensatztyp aktiviert ist. Sie können beispielsweise eine Eigenschaft in Vaccination Status aktivieren, damit Manager Impfreaktionen überprüfen können.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user]	Liste der Anwender und Besucher und deren Fortschritt bei der Erfüllung aller gültigen aktiven Anforderungen.
Health and Safety-Anforderung [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	Liste aller Arbeitsschutzanforderungen
Health and Safety-Anforderung für Mitarbeiter [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	Liste der Anwender- und Besucherstatus für alle aktiven Anforderungen.
Health and Safety-Besucher [sn_imt_core_visitor]	Liste der Besucher.
Health and Safety – Besuchereinladung [sn_imt_core_visitor_invitation]	Liste der Besuchereinladungen, einschließlich Informationen zu ihrem Grund für den Besuch und dem Standort, zu dem sie eingeladen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Standort-Datenschutzkonfiguration. [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	Konfiguration für die standortbasierte Datenschutzrichtlinie, z. B. die Datenschutzerklärung für einen Standort und ob ein bestimmter Standort eine Datenschutzeinwilligung erfordert.
Datenschutzeinwilligungsvorlage. [sn_imt_core_privacy_consent_template]	Vorlage zum Speichern der Datenschutzerklärung für einen Standort; wird in der Datenschutzkonfiguration des Standorts verwendet.
Datenschutzerklärung und Einwilligungen des Benutzers. [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	Antworten von Mitarbeitern auf die Datenschutzeinwilligung.
Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	Gruppen von Benutzern basierend auf einem oder mehreren Kriterien, z. B. Gruppen, Abteilungen und Standorte. Verwenden Sie Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen, um Listen von Benutzern zum Senden von Outreach-Benachrichtigungen zu organisieren.
Richtlinien zur Datenspeicherung [sn_imt_core_data_retention]	Konfiguration für landesspezifische Richtlinien zur Datenspeicherung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status. Benutzer mit den Rollen sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin oder sn_imt_vaccine.admin können diese Richtlinien konfigurieren.

Scheduled Jobs installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Abgelaufene Benutzeranforderungen als „not_cleared” markieren.	Wird alle 30 Minuten ausgeführt, um den Status der Benutzeranforderungen auf **Nicht freigegeben** zu aktualisieren, wenn die Zeitbegrenzung überschritten wurde, für die sie gültig sind. **Hinweis:** Die geplante Aufgabe wird nur für Anforderungen ausgeführt, für die das Feld **Nutzungsdauer** ausgewählt ist.
Safe Workplace-Anwender erfassen	Wird wöchentlich ausgeführt, um Arbeitsschutz-Anwenderdatensätze für Anwender [sys_user] mit Aktivität oder zugewiesener Rolle in einer der folgenden Safe Workplace Suite- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen zu erstellen. • Kontaktverfolgung • Notfall-Kontaktaufnahme • Gesundheits-Screening von Mitarbeitern • Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	• Employee Travel Safety • Gesundheitstests für den Arbeitsschutz • Safe Workplace-Dashboard • Vaccination Status • Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz • Workplace Core Arbeitsschutzanwender-Datensätze werden auch für Besucher erstellt, die über die App Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core eingeladen werden.
Zielgruppen für Anforderungen neu berechnen	Wird stündlich ausgeführt, um Zielgruppen für Arbeitsschutzanforderungen neu zu berechnen, wenn Benutzer der Zielgruppe hinzugefügt oder daraus entfernt werden. Diese Aufgabe verarbeitet, wenn ihr Status aufgrund ihres Status in oder außerhalb einer Zielgruppe in oder von **Nicht erforderlich** geändert wird.
Recalculate All Employee Health and Safety Requirement Status' (Status der Arbeitsschutzanforderungen aller Mitarbeiter neu berechnen)	Eine geplante Aufgabe, die als einmaliges Korrekturskript ausgeführt werden kann, sobald Ihre Organisation Benutzern ihre relevanten Rollen zur Verfügung stellt und auf die neueste Version von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core aktualisiert. Diese Aufgabe berechnet den Status der Arbeitsschutzanforderungen jedes Benutzers basierend auf der Eigenschaft [sn_imt_core.use_not_required] und ihren Anforderungen neu.
Genehmigungsportalmanager sicherstellen	Wird standardmäßig wöchentlich ausgeführt oder kann manuell ausgeführt werden, um sicherzustellen, dass Managern abhängig davon, ob sie derzeit Manager sind und eine von drei Eigenschaften im Zusammenhang mit dem Genehmigungsportal aktiv ist, die Rolle „Genehmigungsportalmanager“ [sn_imt_core.approval_portal_manager] zugewiesen wird bzw. nicht zugewiesen wird. • Managern die Möglichkeit geben, Gesundheitstestergebnisse zu aktualisieren [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • Managern die Möglichkeit geben, Datensätze zu Impfreaktionen zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • Managern die Möglichkeit geben, Impfbefreiungsanträge zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] Jede Eigenschaft bietet Managern Zugriff auf das Genehmigungsportal. Manager können jedoch nur Datensätze anzeigen und sie bearbeiten, die der aktivierten Eigenschaft zugeordnet sind. Durch die Aktivierung mehrerer Eigenschaften erhalten die überprüfenden Manager zusätzliche Fähigkeiten.

Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters

Verwenden Sie die Funktion Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters, um nachzuverfolgen, wann Personen bereit sind, an ihren Arbeitsplatz zurückzukehren.

Daten über alle hinweg abrufen Safe Workplace Suite Und Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen in einem einzelnen Datenpunkt, der anzeigt, ob ein Anwender bereit ist, an den Arbeitsplatz zurückzukehren Oder reisen .

Erstellen und aktivieren Sie Anforderungen, die Benutzer erfüllen müssen, bevor sie an den Arbeitsplatz zurückkehren oder Reisen an verschiedene Orte unternehmen können. Die

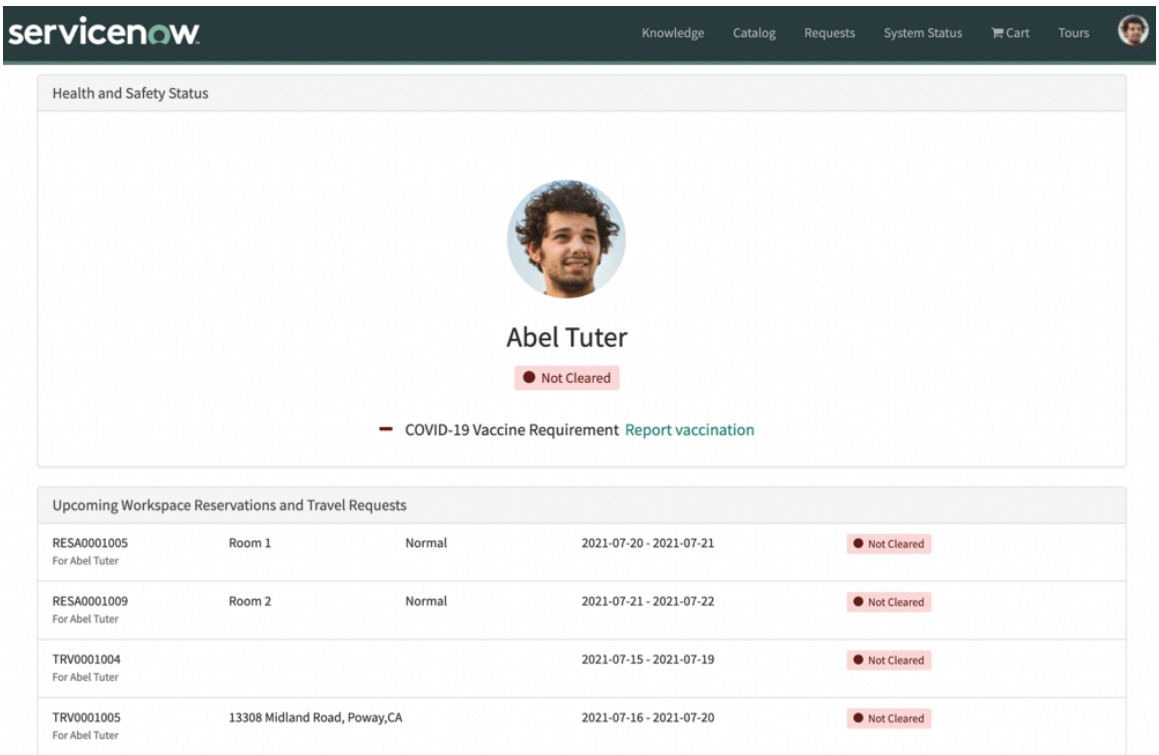
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen können auf Daten aus einem beliebigen der basieren Safe Workplace Suite Und Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen. Wenn Benutzer alle aktiven Anforderungen erfüllen, können sie an den Arbeitsplatz zurückkehren.

Aufgrund der Möglichkeit, verschiedene Arbeitsschutzanforderungen für verschiedene Standorte festzulegen, wird ein Benutzer möglicherweise für seine aktuelle Reise oder seinen Standort freigegeben, aber nicht für einen bestimmten Standort. Beispielsweise kann ein Benutzer für eine aktive Reservierung freigegeben werden, darf aber nicht zu einem Campus in seinem Land reisen.

Hinweis: Wenn ein Benutzer eine aktive Reise und eine aktive Reservierung hat, hat diese Reservierung Vorrang.



Automatische Übersetzung

Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Eigenschaften einrichten

Richten Sie Eigenschaften für Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters ein, um die E-Mail-Benachrichtigungen zu konfigurieren, die an Besucher gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_core.send_email_to_visitor	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die E-Mail-Benachrichtigung **Benachrichtigung über geplanten Besuch** an den Besucher gesendet, wenn dieser vom Mitarbeiter zum Besuch des Arbeitsplatzes eingeladen wird. Die E-Mail wird gesendet, sobald der Mitarbeiter die Einladung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	absendet. Die E-Mail enthält eine kurze Bestätigung des geplanten Besuchs mit Angabe des Datums und des Namens des Mitarbeiters, der die Einladung gesendet hat.
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	Legt die Anzahl der Tage vor dem geplanten Besuch fest, in denen die E-Mail-Benachrichtigung **Gesundheitsdaten des Besuchers anfordern** an den Besucher gesendet wird. Die E-Mail enthält Informationen zu Sicherheitsanforderungen und -richtlinien, denen der Besucher zustimmen muss. Der Besucher muss die E-Mail mit Ja beantworten, um die Besuchereinladungsanforderung auszufüllen.

Weitere Informationen zu den von Eigenschaften verwendeten E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungs-E-Mails für Besucher ändern.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Datensätze für Arbeitsschutzanwender erstellen

Erstellen Sie Arbeitsschutzanwender-Datensätze, um Anforderungsstatus für alle Mitarbeiter und Besucher nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Wenn die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management (CSM) aktiviert ist, können Sie auch Arbeitsschutzanwender-Datensätze für Verbraucher und Kontakte erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsschutzanwender-Datensätze werden automatisch für Anwender [sys_user] mit Aktivität oder zugewiesener Rolle in einer der folgenden Safe Workplace Suite- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen erstellt.

- Kontaktverfolgung
- Notfall-Kontaktaufnahme
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern
- Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- Employee Travel Safety
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- Safe Workplace-Dashboard
- Vaccination Status
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz
- Workplace Core

Arbeitsschutzanwender-Datensätze werden auch für Besucher erstellt, die über die App Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core eingeladen werden.

Einige Benutzer haben möglicherweise keine Aktivität oder zugewiesene Rollen in den Apps, daher werden für Arbeitsschutzanwender-Datensätze nicht automatisch erstellt. Wenn Sie den Anforderungsstatus für diese Anwender einsehen möchten, können Sie für diese manuell Arbeitsschutzanwender-Datensätze anlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anwender**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Besucher** oder **Mitarbeiter**.

   Hinweis: Wenn Sie einen Arbeitsschutz-Anwenderdatensatz für einen CSM-Verbraucher oder -Kontakt erstellen, wählen Sie **Mitarbeiter**.

4. Wählen Sie einen Wert im Feld **Benutzer** oder **Besucher** aus.
   - Wenn Sie einen Datensatz für einen Mitarbeiter, Verbraucher oder Kontakt erstellen, wählen Sie den Benutzer im Feld **Benutzer**.
   - Wenn Sie einen Datensatz für einen Besucher erstellen, wählen Sie den Besucher im Feld **Besucher** aus.
5. Wählen Sie einen Wert im Feld **Arbeitsstandorttyp** aus.
   - Wenn der Benutzer Ihrer Organisation Vollzeit vor Ort unterstellt ist, wählen Sie **Vollzeit vor Ort**.
   - Wenn der Benutzer Ihrer Organisation Vollzeit per Telearbeit unterstellt ist, wählen Sie **Vollzeit remote**.
   - Wenn der Benutzer Ihrer Organisation Teilzeit per Telearbeit und Teilzeit vor Ort unterstellt ist, wählen Sie **Teilzeit remote**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Feld **Anforderungsstatus** ist schreibgeschützt und wird nach dem Übermitteln des Datensatzes aktualisiert.
   Der Anwender oder Besucher wird der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user] hinzugefügt. Ein Datensatz wird für den Anwender oder Besucher in der Tabelle „Health and Safety-Anforderung für Mitarbeiter“ [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] für jede aktive Anforderung erstellt, die den Standardstatus der Anforderung verwendet.

Nächste Maßnahme

Sie können alle Arbeitsschutz-Anwenderdatensätze anzeigen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anwender**an. Die Spalte **Anforderungsstatus** zeigt den Fortschritt des Anwenders bzw. Besuchers beim Abschluss aller aktiven Anforderungen an. Der Wert lautet **Freigegeben**, wenn sie alle aktiven Anforderungen erfüllt haben. Der Wert lautet **Nicht freigegeben**, wenn sie bestimmte Anforderungen nicht erfüllt haben.

Sie können auch den Anforderungsstatus für einzelne Anwender oder Besucher suchen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mitarbeiter- und Besucherstatus anzeigen**an. Die Statusseite kann während der Gesundheitsprüfung für den Zutritt zu einem Standort verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Integritätsbildschirm für den Eintrag durch.

Arbeitsschutzanforderung aktivieren.

Aktivieren Sie Anforderungen, um nachzuverfolgen, wann Mitarbeiter bereit sind, an ihren Arbeitsplatz zurückzukehren oder sicher an einen anderen Ort zu reisen. Sie können auch Anforderungen aktivieren, die Besucher vor dem Betreten des Arbeitsplatzes erfüllen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Arbeitsschutzanforderungen, um die Anforderungen zu definieren, die Mitarbeiter erfüllen müssen, bevor sie an den Arbeitsplatz zurückkehren können , Sicher zu einem anderen Standort reisen , Oder die Besucher erfüllen müssen, bevor sie den Arbeitsplatz betreten . Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Enthält vorgefertigte Anforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Einbezogene Arbeitsschutzanforderungen.

Anforderungen sind standardmäßig nicht aktiv. Eine Anforderung muss aktiviert sein, bevor Sie nachverfolgen können, ob Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, die Sie aktivieren möchten.

   Hinweis: Von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte vorgefertigte Anforderungen können ohne Änderungen aktiviert werden. Sie können sie jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens bearbeiten. Beispielsweise können Sie die Felder **Verwendungsdauer** und **Gültig für** bearbeiten, um die Gültigkeitsdauer eines Anforderungsstatus anzupassen. Sie können auch das Kontrollkästchen **Umsetzbare Aktionen** aktivieren, um einen Link für Mitarbeiter zum Abschließen der Anforderung auf der Seite „Health and Safety-Status“ hinzuzufügen. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Anforderung aktivieren, stellen Sie sicher, dass Sie einen Flow im Feld **Anforderungs-Flow** auswählen. Sie müssen auch eine Tabelle und Bedingungen im Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen” auswählen. Sie können die Anforderung nur aktivieren, wenn diese Felder ausgefüllt sind.

3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
   Nachdem die Anforderung aktiviert wurde, werden Arbeitsschutz-Benutzerdatensätze für Mitarbeiter oder Besucher erstellt, die über Aktivitäten für die Anforderung verfügen. Arbeitsschutz-Benutzerdatensätze werden auch für Mitarbeiter oder Besucher angelegt, die bereits vor der Aktivierung der Anforderung Aktivitäten für diese Anforderung hatten.

Nächste Maßnahme

Sie können alle Arbeitsschutz-Anwenderdatensätze anzeigen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anwender**an. Die Spalte **Anforderungsstatus** zeigt den Fortschritt des Mitarbeiters bzw. Besuchers beim Abschluss aller aktiven Anforderungen an. Der Wert lautet **Freigegeben**, wenn der Mitarbeiter oder Besucher alle aktiven Anforderungen für den aktuellen Standort erfüllt. Der Wert lautet **Nicht freigegeben**, wenn der Mitarbeiter oder Besucher bestimmte Anforderungen nicht erfüllt hat.

Sie können auch den Anforderungsstatus für einzelne Mitarbeiter suchen Oder Besucher Indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mitarbeiter- und Besucherstatus anzeigen**an. Die Statusseite kann während der Mitarbeiter- bzw. Besucherüberprüfung für den Zutritt zum Arbeitsplatz verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Integritätsbildschirm für den Eintrag durch Und Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen .

Arbeitsschutzanforderung erstellen.

Erstellen Sie Anforderungen, um nachzuverfolgen, wann Mitarbeiter bereit sind, an ihren Arbeitsplatz zurückzukehren oder einen Standort zu besuchen. Sie können auch Anforderungen erstellen, die Besucher vor dem Betreten des Arbeitsplatzes erfüllen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie mithilfe der Arbeitsschutzanforderungen die Anforderungen, die Mitarbeiter erfüllen müssen, bevor sie an ihren Arbeitsplatz zurückkehren können, bzw. die Besucher erfüllen müssen, um Zutritt zum Arbeitsplatz zu erhalten. Erstellen Sie separate Anforderungen für Mitarbeiter und Besucher. Eine Anforderung muss entweder für Mitarbeiter oder Besucher gelten, nicht für beide. Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bietet einige vorgefertigte Anforderungen. Sie können jedoch zusätzliche Anforderungen mithilfe von Daten aus jedem der erstellen Safe Workplace Suite Oder Notfallmaßnahmen-Management Apps.

Arbeitsschutzanforderungen werden mit erstellt Flow Designer . Stellen Sie vor dem Definieren einer Anforderung sicher, dass Sie mit den Grundlagen von ServiceNow® Flow Designer vertraut sind.

Die folgenden Schritte zeigen am Beispiel der vorgefertigten Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter, wie Anforderungen erstellt werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Flow Designer eine Aktion, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu überprüfen.

   a. Erstellen Sie eine Aktion.

   b. Speichern Sie die Aktion in der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Anwendung.

   c. Erstellen Sie im Abschnitt „Eingaben” der Aktionsgliederung eine Eingabe für den Typ des Datensatzes, mit dem Sie überprüfen, ob der Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt.

      Um beispielsweise die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter zu erfüllen, müssen Mitarbeiter über einen Gesundheitserklärungsdatensatz in der Tabelle „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“ verfügen [sn_imt_monitoring_health_verification].

      Eingaben

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch
Gesundheitserklärung für Mitarbeiter	health_verification	Reference.Verifizierung der Gesundheit der Mitarbeiter [sn_imt_monitoring_health_verification]	Ja

   d. Fügen Sie der Aktionsgliederung einen **Skript-Schritt** hinzu.

   e. Wählen Sie im Feld **Erforderliche Laufzeit** die Option **Instanz** aus.

   f. Erstellen Sie eine Eingabevariable, indem Sie die für die Aktion erstellte Eingabe als Wert verwenden.

      Dadurch können Sie die Eingabe für die Aktion in einem Skript verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabevariablen

Name	Wert
health_verification	Eingabe **Verifizierung der Gesundheit der Mitarbeiter**, die Sie im Abschnitt „Eingaben“ erstellt haben

g. Fügen Sie im Feld **Skript** ein Skript hinzu, um die Bedingungen zu definieren, unter denen der Anforderungsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers `cleared` oder `not_cleared` lautet.

Im Hinblick auf die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter ist der Status für einen Mitarbeiter `cleared`, wenn die Gesundheitserklärungsangabe `yes` lautet. Bei allen anderen Angaben ist der Status `not_cleared`.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

h. Erstellen Sie eine Ausgabevariable für den Anforderungsstatus.

Dies definiert die Variable *`requirement_status`*, die Sie im Skript verwendet haben.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
requirement_status	requirement_status	Auswahl	Ja	Dropdownliste mit --Keine--

i. Erstellen Sie im Abschnitt „Ausgaben” der Aktionsgliederung eine Ausgabe für den Anforderungsstatus.

Wenn Sie diese Ausgabe erstellen, können Sie die Ausgabevariable *`requirement_status`* aus dem Skript als Ausgabe verwenden, die von der Aktion zurückgegeben wird.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
Anforderungsstatus	requirement_status	Auswahl	Nein	Dropdownliste mit --Keine--

j. Weisen Sie der Ausgabe den Wert von *`requirement_status`* zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Wert
Anforderungsstatus	Ausgabevariable *requirement_status* aus dem Skript-Schritt.

Die Aktion gibt den Wert von *requirement_status* für den Mitarbeiter oder Besucher (cleared oder not_cleared) als Ausgabe zurück.

k. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

2. Erstellen Sie eine Arbeitsschutzanforderung.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Der Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen“ definiert eine Reihe von Datensätzen, die bereits erstellt wurden, aber dennoch den Anforderungs-Flow auslösen sollen. Durch Einbeziehen vorheriger Datensätze wird sichergestellt, dass der Anforderungsstatus von Mitarbeitern oder Besuchern, die die Anforderung abgeschlossen haben, bevor sie aktiviert wurde, auf **Freigegeben** gesetzt wird.

Formular „Health and Safety-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Anforderung. Beispiel: Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter.
Anforderung für	Für wen die Anforderung gilt. Die Optionen sind **Mitarbeiter** und **Besucher**. Eine Anforderung muss entweder für Mitarbeiter oder Besucher gelten, nicht für beide. Die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter gilt beispielsweise nur für Mitarbeiter.
Anforderungsflow	Lassen Sie dieses Feld leer. Sie kehren zum Anforderungsdatensatz zurück und füllen dieses Feld aus, nachdem Sie den Flow erstellt haben.
Aktiv	Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sobald Sie alle Felder für die Anforderung aktualisiert haben, können Sie die Anforderung mithilfe der Schaltfläche **Aktivieren** aktivieren.
Standardstatus	Der Standardstatus wird Arbeitsschutzanwendern zugewiesen, die keine Aktivität in Bezug auf das Abschließen der Anforderung haben. Die Optionen sind **Freigegeben** und **Nicht freigegeben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise wird Mitarbeitern, die keinen Gesundheitserklärungsdatensatz haben, im Hinblick auf die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter der Standardstatus **Nicht freigegeben** zugewiesen.
Verwendungsdauer	Option zum Festlegen einer Zeitbegrenzung, für die der Anforderungsstatus gültig ist.
Gültig für	Zeitbegrenzung, für die der Anforderungsstatus gültig ist. Der Status, den die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter aufweist, ist beispielsweise sieben Tage lang gültig. Mitarbeiter müssen ihre Gesundheitsverifizierung wöchentlich wiederholen, um die Anforderung weiterhin zu erfüllen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwendungsdauer** ausgewählt ist.
Umsetzbar	Option zum Hinzufügen eines Link für Mitarbeiter zum Abschließen der Anforderung auf der Seite „Health and Safety-Status“.
Aktionsname	Der Name der Aktion, mit der der Mitarbeiter die Anforderung abschließen soll. Beispielsweise **Selbstbericht senden**. Dieser Name wird auf der Seite „Health and Safety-Status“ angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsetzbare Aktion** ausgewählt ist.
Aktions-URL	Die URL des Servicekatalog-Elements, das Mitarbeiter zum Abschließen der Anforderung verwenden. Beispielsweise wird die erforderliche Gesundheitserklärung für Mitarbeiter abgeschlossen, indem das Gesundheitsüberprüfungsformular mit der URL ?id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 abgesendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsetzbare Aktion** ausgewählt ist.
Sichtbarkeit der Aktion	Legt fest, wann der Link zum Abschließen der Anforderung auf der Seite „Health and Safety-Status“ angezeigt wird. Wählen Sie **Sichtbar, wenn falsch**, um den Link nur anzuzeigen, wenn der Mitarbeiter die Anforderung nicht erfüllt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	hat oder **Immer sichtbar**, um den Link immer anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsetzbare Aktion** ausgewählt ist.
Ausschließen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle Benutzer im Feld **Zielgruppe** von der Anforderung ausgeschlossen.
Zielgruppe	Wählen Sie die Zielgruppe aus, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, für die die Anforderung gilt. Sie können beispielsweise alle Benutzer in einer Zielgruppe anvisieren, die sich zufällig in Kalifornien befinden oder eine Zielgruppe anvisieren, die Sie speziell für einen Standort erstellt haben, unabhängig davon, ob es sich um Benutzer handelt, die auf der Durchreise sind, den Standort besuchen oder dort dauerhaft arbeiten. Standardmäßig ist keine Zielgruppe ausgewählt und die Anforderung gilt für Benutzer in Abhängigkeit vom Rest des Formulars. **Hinweis:** Wenn **Ausschließen** aktiviert ist, richtet sich die Anforderung an alle Benutzer außer denjenigen in der Zielgruppe.
Bisherige relevante Datensätze einschließen.	
Tabelle	Tabelle für die Suche nach zuvor erstellten Datensätzen, die den Anforderungsflow auslösen. Für die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter wird beispielsweise die Tabelle „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“ [sn_imt_monitoring_health_verification] verwendet.
Bedingung	Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die Datensätze aus der Tabelle zu filtern, die den Flow auslösen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie in Flow Designer einen Flow, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erstellen Sie einen neuen Flow.

b. Speichern Sie den Flow in der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Anwendung.

c. Fügen Sie einen Auslöser hinzu, damit der Flow immer dann ausgeführt wird, wenn der Typ des Datensatzes, mit dem Sie den Anforderungsstatus überprüfen, erstellt oder aktualisiert wird.

Beispielsweise wird der Flow für die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter ausgeführt, wenn ein Gesundheitserklärungsdatensatz erstellt oder aktualisiert wird.

Auslöser

Auslöser	Tabelle	Bedingung	Auslöser ausführen
Erstellt oder aktualisiert	Verifizierung der Gesundheit der Mitarbeiter [sn_imt_monitoring_health_verification]	Keine.	Für jeden einzelnen Change.

d. Fügen Sie die von Ihnen erstellte Aktion dem Flow hinzu.

e. Fügen Sie den Datensatz aus dem Auslöser als Eingabe hinzu.
Fügen Sie beispielsweise für die Eingabe „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“ den Datensatz „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“ hinzu, der im Auslöserereignis erstellt oder aktualisiert wurde.

f. Fügen Sie die in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte Aktion „Benutzeranforderung aktualisieren” in den Flow ein.

Eingaben für die Benutzeranforderung aktualisieren.

Benutzer [User]	Arbeitsschutzanforderu [Health and Safety Requirement]	Anforderungsstatus	DateTime für Auslöser
Feld **Mitarbeiter** oder **Benutzer** aus dem Auslöser-Datensatz. Beispielsweise das Feld **Mitarbeiter** aus dem Datensatz „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“	Die von Ihnen erstellte Arbeitsschutzanforderung	requirement_status, der von der von Ihnen erstellten Aktion zurückgegeben wird.	Feld **Erstellt** aus dem Auslöser-Datensatz. Verwenden Sie diese Eingabe nur, wenn Sie in der Anforderung einen Wert für das Feld **Gültig für** festlegen.

g. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

4. Schließen Sie die Arbeitsschutzanforderung ab.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.

b. Klicken Sie auf die Anforderung, die Sie zuvor erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Fügen Sie im Feld **Anforderungsflow** den Flow hinzu, den Sie zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter oder Besucher erstellt haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Anforderung erstellen, ist sie standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen die Anforderung aktivieren, bevor Sie verfolgen können, ob die Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt haben. Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsschutzanforderung aktivieren..

Arbeitsschutzanforderung deaktivieren

Wenn die Mitarbeiter eine Anforderung nicht mehr erfüllen müssen, bevor sie an ihren Arbeitsplatz zurückkehren, deaktivieren Sie die Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anforderung deaktivieren, werden alle Datensätze für die Anforderung in der Tabelle „Health and Safety-Anforderung für Mitarbeiter [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] gelöscht. Die Anforderung wird für die Mitarbeiter nicht mehr nachverfolgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Arbeitsschutz-Anforderungen**an.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, die Sie deaktivieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Deaktivieren**.

Einbezogene Arbeitsschutzanforderungen

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core stellt vorgefertigte Anforderungen bereit.

Anforderungen sind standardmäßig nicht aktiv. Eine Anforderung muss aktiviert sein, bevor Sie nachverfolgen können, ob Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt haben. Von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte vorgefertigte Anforderungen können ohne Änderungen aktiviert werden. Sie können sie jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens bearbeiten.

Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter.

Diese Anforderung überprüft, ob die Mitarbeiter ihre Gesundheitserklärung eingereicht haben. Um die Anforderung zu erfüllen, muss die Gesundheitserklärung innerhalb der letzten sieben Tage eingereicht worden sein. Beispielsweise haben Mitarbeiter ohne einen Datensatz in der Tabelle „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter” [sn_imt_monitoring_health_verification] den Standardstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.

Selbstauskunftsanforderung

Diese Anforderung überprüft, ob die Mitarbeiter eine Selbstauskunft mit dem Status **Zur Arbeit zurückkehren** eingereicht haben. Mitarbeiter ohne einen Datensatz in der Krisen-Task Table [sn_imt_quarantine_crisis_task] haben den Standardanforderungsstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Notfall-Eigenmeldung-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Emergency Self Report.

Besuchereinladungsanforderung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Anforderung überprüft, ob die Besucher eingewilligt haben, die in ihrer Einladung angegebenen Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens zu befolgen. Um die Anforderung zu erfüllen, muss die Vereinbarung innerhalb der letzten zwei Tage eingereicht worden sein. Besucher, die keinen Datensatz in der Tabelle „Health and Safety – Besuchereinladung“ [sn_imt_core_visitor_invitation] haben, haben den Standardanforderungsstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Anwendung verwendet.

Anforderung für risikogefährdete Kontakte.

Diese Anforderung überprüft den Status der Mitarbeiter, die der Liste potenziell exponierter Kontakte eines Kontaktverfolgungsfalls hinzugefügt wurden, und legt den Status ihrer Arbeitsschutzanforderungen fest. Mitarbeiter mit dem Status „Freigegeben“ in der Tabelle „Exponierte Kontakte“ [sn_imt_tracing_exposed_contact] haben den Anforderungsstatus „Freigegeben“. Andernfalls lautet ihr Status „Nicht freigegeben“. Für diese Anforderung werden Daten aus der Kontaktverfolgung-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktverfolgungan.

Anforderung für Datenschutzeinwilligung

Mit dieser Anforderung wird überprüft, ob Mitarbeiter auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung geantwortet haben. Mitarbeiter, die auf die Datenschutzeinwilligung mit **Ich stimme zu** geantwortet haben, weisen den Anforderungsstatus „Freigegeben“ auf. Andernfalls lautet ihr Status „Nicht freigegeben“. Für diese Anforderung werden Daten aus der Kontaktverfolgung-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktverfolgungan.

Testanforderung erfüllt

Diese Anforderung überprüft das zuletzt übermittelte Ergebnis des COVID-19-Diagnosetestergebnisses für die Mitarbeiter. Mitarbeiter mit einem negativen Testergebnis haben den Status „Freigegeben“, und Mitarbeiter mit einem positiven Testergebnis haben den Status „Nicht freigegeben“. Mitarbeiter ohne Testergebnis oder mit einem nicht eindeutigen Testergebnis haben den Status „Freigegeben“, wenn sie keine potenziell exponierte Person in einem Kontaktverfolgungsfall sind, und den Status „Nicht freigegeben“, wenn sie eine potenziell exponierte Person sind. Durch die Übermittlung eines nicht eindeutigen Testergebnisses wird der Status eines Mitarbeiters jedoch nicht geändert, wenn dieser zuvor bereits ein positives oder negatives Ergebnis eingereicht hatte. Für diese Anforderung werden Daten aus den Anwendungen Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Kontaktverfolgung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz.

COVID-19-Impfpflicht

Diese Anforderung überprüft, ob Mitarbeiter ihre COVID-19-Impfung erhalten haben. Mitarbeiter ohne einen Datensatz in der Impf-Profiltabelle [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] haben den Standardanforderungsstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Vaccination Status-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Vaccination Status.

Automatische Übersetzung

Gesundheitszustand anzeigen

Zeigen Sie Ihre Arbeitsschutz-Statusseite an, um Ihren Fortschritt bei den Unternehmensanforderungen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz oder den Besuch eines Standorts zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre Statusseite enthält alle Anforderungen, die Sie erfüllen müssen, bevor Sie an den Arbeitsplatz zurückkehren oder einen Standort besuchen können. Wenn Sie Anforderungen erfüllen, die für eine begrenzte Zeit gültig sind, zeigt Ihre Statusseite die verbleibende

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

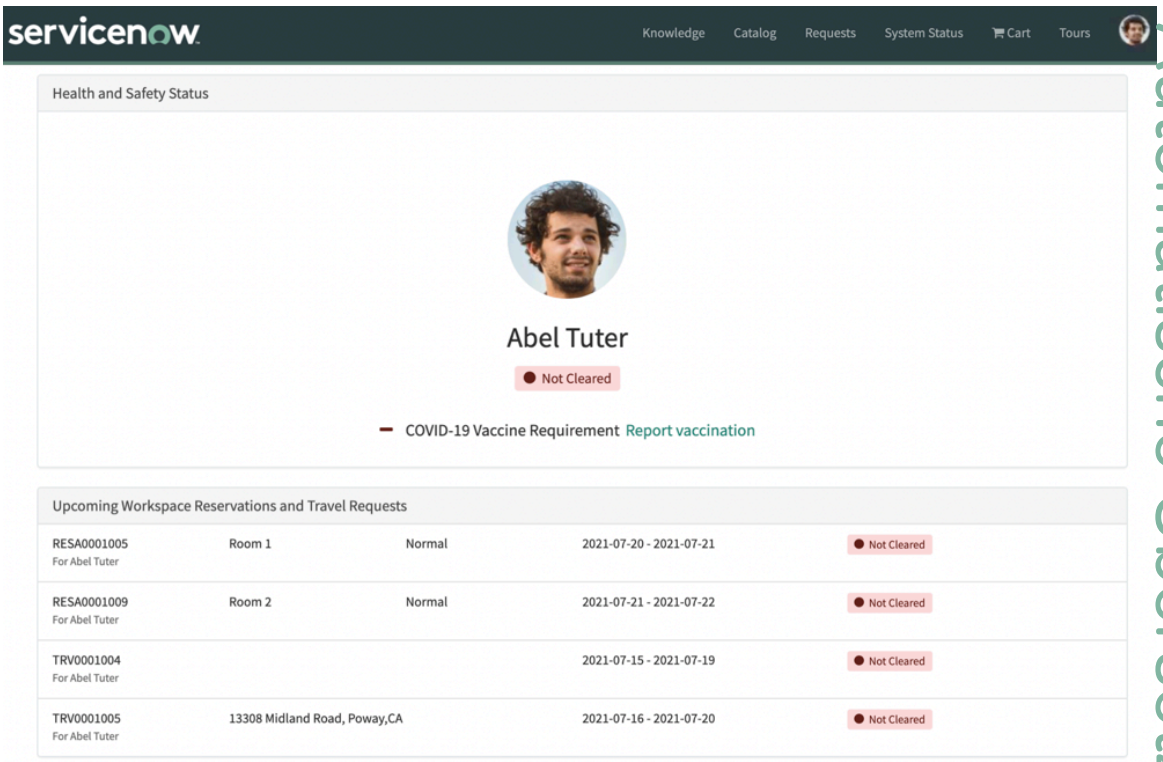
Zeit an, bis Sie Maßnahmen ergreifen müssen, um die Anforderung erneut auszuführen. Wenn Workplace Core installiert ist, zeigt Ihre Statusseite auch Ihre bevorstehenden Arbeitsbereichsreservierungen an.

Hinweis: Ihre Statusseite zeigt standardmäßig Ihre Anforderungen und Ihre Berechtigung für Ihren aktuellen Standort an. Wenn eine Anforderung nicht erforderlich ist, können Sie die spezifische Arbeitsschutzanforderung auf Ihrer Seite „Health and Safety-Status“ nicht sehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mein Status**an.

   Hinweis: Zum Anzeigen Ihrer Statusseite im Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Auf Ankunft vorbereiten** > **Meine Bereitschaftsprüfliste**an.



2. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Ihrer bevorstehenden Reservierungen und Reiseanforderungen aus, um Ihre Berechtigung für eine Reservierung oder Reiseanforderung zu überprüfen.
3. Klicken Sie auf den Link neben der Anforderung, um nicht erfüllte Anforderungen abzuschließen.

   Hinweis: Einige Anforderungen verfügen möglicherweise nicht über einen Link. Wenn Sie Hilfe bei der Erfüllung der Anforderungen benötigen, wenden Sie sich an Ihre Organisation.

Arbeitsschutzstatus der Benutzer anzeigen

Zeigen Sie den Arbeitsschutzstatus Ihres Teams an, um den Fortschritt der Teammitglieder hinsichtlich der Unternehmensanforderungen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Benutzer können den Arbeitsschutzstatus der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen. Sie benötigen jedoch die Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user, um Details zu Teammitgliedern anzuzeigen, die nicht Ihre direkt unterstellten Mitarbeiter sind.

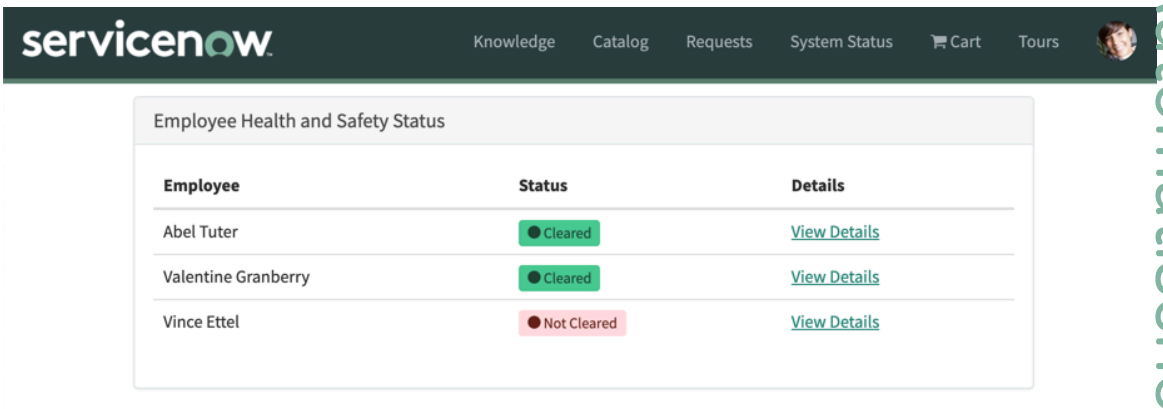
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Teamstatus anzeigen**an.

   Hinweis: Zum Anzeigen der Statusseite in Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Mein Team** > **Sicherheitsstatus meines Teams**an.

   Auf der Statusseite wird angezeigt, ob jeder einzelne Benutzer alle Anforderungen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz erfüllt hat.

   Hinweis: Ein Benutzer wird basierend auf den Arbeitsschutzanforderungen seines aktuellen Standorts als **Freigegeben** oder **Nicht freigegeben** eingestuft.



2. **Wahlweise:** Klicken Sie zum Anzeigen der spezifischen Liste der Anforderungen, die ein Benutzer erfüllt oder nicht erfüllt hat, auf **Details anzeigen**.

Besucher zum Arbeitsplatz einladen

Senden Sie eine Besuchereinladung, um Ihrem Besucher eine E-Mail mit Informationen zum bevorstehenden Besuch zu senden. Bevor Besucher den Arbeitsplatz betreten können, müssen sie auf die E-Mail antworten und zustimmen, die in der E-Mail aufgeführten Sicherheitsanforderungen und Richtlinien zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie das Besuchereinladungsformular basierend auf dem Gerätetyp, den Sie verwenden.

Option	Aktion
Smartphone oder Tablet	Tippen Sie in Now Mobile auf **Gesundheit** und unter **Sicherheitsmaßnahmen befolgen** auf **Besuch einrichten**.
Computer	Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitar beiters** > **Besuch einrichten**an.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuch mit unserem Unternehmensformular einrichten.

Feld	Beschreibung
Einladender Mitarbeiter	Der Mitarbeiter, der den Besucher einlädt.
Besuchsort	Arbeitsplatzstandort des Besuchs.
Datum des Besuchs	Das Datum des Besuchs.
Vorname des Besuchers	Vorname des Besuchers.
Zweiter Vorname des Besuchers	Zweiter Vorname des Besuchers.
Nachname des Besuchers	Nachname des Besuchers.
Telefonnummer des Besuchers	Telefonnummer des Besuchers.
E-Mail des Besuchers	E-Mail-Adresse des Besuchers.
Unternehmen des Besuchers	Das Unternehmen, für das der Besucher arbeitet.
Grund für Besuch	Der Grund für den Besuch.
Beobachtungsliste	Jeder auf der Beobachtungsliste erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn der Besuch genehmigt oder abgelehnt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Ein Besucherdatensatz wird in der Tabelle „Health and Safety-Besucher“ [sn_imt_core_visitor] erstellt oder aktualisiert, wenn ein Datensatz für den Besucher bereits vorhanden ist. Außerdem wird ein Datensatz in der Tabelle „Health and Safety – Besuchereinladung“ [sn_imt_core_visitor_invitation] erstellt.

Nächste Maßnahme

Navigieren Sie zu , um alle Ihre eingeladenen Besucher anzuzeigen **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Meine Besucher**an.

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen

Fügen Sie eine Gruppe von Benutzern für Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen hinzu. Wählen Sie bestimmte oder einzelne Benutzer auf Grundlage von Kriterien wie Standort, Abteilung oder Gruppe als Zielgruppe aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Safe Workplace-Zielgruppe** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Zielgruppe ein.

   Example

   Beispielsweise Gebäude C, Netzwerkgruppe oder Bob unterstellte Facilities-Mitarbeiter.
3. Geben Sie die Benutzer an, die Benachrichtigungen erhalten sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktion
Benutzer manuell hinzufügen	Wählen Sie die Benutzer, die Sie der Zielgruppe hinzufügen möchten, im Feld **Benutzer** aus.
Tabelle mit Benutzern hochladen	Klicken Sie im Feld **Datei hochladen** auf den Link, um eine Datei hinzuzufügen. Der Header der ersten Spalte der Tabelle muss `user_name` sein, wenn Sie eine Liste mit Benutzer-IDs hochladen, oder `email`, wenn Sie eine Liste mit E-Mail-Adressen hochladen. **Hinweis:** Wenn Sie mehr als 500 Einträge haben, teilen Sie die Tabelle in mehrere Dateien auf.
Zusätzliche Kriterien verwenden, die auf allgemeinen Feldern der Benutzertabelle [sys_user] basieren	**a.** Wählen Sie Werte für die Felder **Gruppen**, **Rollen**, **Unternehmen**, **Standorte** oder **Abteilungen** aus. **b.** Wählen Sie einen Wert im Feld **Zielgruppenkriterien** aus. ▪ Beziehen Sie alle im Feld „Benutzer“ aufgelisteten Benutzer sowie zusätzliche Benutzer ein, die mindestens eines der anderen Kriterien erfüllen, indem Sie **Mindestens eines der Kriterien (ODER)** auswählen. ▪ Beziehen Sie nur Benutzer ein, die alle ausgewählten Kriterien erfüllen, indem Sie **Alle Kriterien (UND)**auswählen. Alle im Feld **Benutzer** aufgelisteten Benutzer sind nur dann in der Zielgruppe enthalten, wenn sie auch alle zusätzlichen Kriterien erfüllen.
Bedingungen im Bedingungsgenerator eingeben	**a.** Behalten Sie entweder die Standardeinstellung der Benutzertabelle [sys_user] bei, oder wählen Sie eine andere Tabelle und dann eine Spalte in dieser Tabelle aus, um ihre Felder anzuzeigen. Im Bedingungsgenerator werden Felder basierend auf Ihrer Auswahl aufgelistet. Scrollen Sie zum Ende der Liste und wählen Sie **Zugehörige Felder anzeigen** aus, um Felder aus zugehörigen Tabellen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktion
	Die Anzahl der Nutzer in der Zielgruppe wird unter dem Feld **Zielgruppenkriterien** angezeigt. Überprüfen Sie beim Hinzufügen von Kriterien diese Anzahl, um sicherzustellen, dass Benutzer wie gewünscht hinzugefügt und gefiltert werden. **b.** Erstellen Sie die Bedingung. Sie können beispielsweise eine Etage eines bestimmten Gebäudes oder Benutzer angeben, die einem bestimmten Manager unterstellt sind.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Besucher mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisieren

Als Administrator synchronisieren Sie die Besuchertabellen in den Anwendungen Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

Vorbereitungen

Um eine erfolgreiche Besuchersynchronisierung zwischen Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten in Workplace Service Delivery zu ermöglichen, beachten Sie die folgenden Voraussetzungen:

- Die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Workplace Visitor Management .
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Organisation über eine Datensicherung verfügt, bevor Sie das Korrekturskript Sync Visitors ausführen. Ohne Datensicherung lässt sich die Synchronisierung unter Umständen nicht rückgängig machen.

Erforderliche Rolle: admin oder sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um konsistente Daten über Besucher zu erhalten, können Unternehmen Daten zwischen der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Tabelle sn_imt_core_visitor und der Tabelle sn_wsd_visitor_visitor in Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisieren.

Eine erste Synchronisierung mit dem Korrekturskript Sync Visitors ist erforderlich, bevor Aktualisierungen automatisch synchronisiert werden. Neu hinzugefügte Felder in einer Besuchertabelle werden vom Korrekturskript ignoriert, während vorhandene Felder unverändert bleiben. Administratoren mit der Rolle script_include_admin können die vom Korrekturskript aufgerufenen Skripteinbindungen VisitorSyncing und WSDVisitorSyncing an die Anforderungen ihrer Organisation anpassen. Sie können etwa neue Felder aufzunehmen, die den Besuchertabellen hinzugefügt werden. Administratoren müssen das Korrekturskript ausführen, nachdem sie Anpassungen an den Skripteinbindungen vorgenommen haben.

Etwaige Datenkonflikte werden mithilfe der neuesten Änderungen an einer Tabelle gelöst. Nach der Synchronisierung der Tabellen wurden die Aktualisierungen in einer Tabelle automatisch in der anderen nachgezogen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Löschen Sie keine Besucher aus der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Tabelle sn_imt_core_visitor, da sie nicht mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisiert werden. Löschungen aus der Tabelle sn_wsd_visitor_visitor werden ausgeführt, wenn Sie einen Besucher anonymisieren. Anonymisierte Daten werden mit der Tabelle sn_imt_core_visitor synchronisiert. Um weitere Informationen zum Anonymisieren von Besuchern oder zum Löschen von Besucherdaten in zu erhalten Besuchermanagement für Arbeitsstätten, Siehe Anonymisieren Sie einen Besucher .

Die Synchronisierung kann deaktiviert werden. Ohne Sicherung ist die erste Synchronisierung jedoch irreversibel.

Prozedur

1. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, es sei denn, die Eigenschaft *sn_imt_core.visitor_syncing* ist bereits aktiviert und die erste Ausführung des Korrekturskripts wurde abgeschlossen.
   Diese Eigenschaft steuert die Besuchersynchronisierung zwischen Besuchern in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und Besuchermanagement für Arbeitsstätten. Standardmäßig ist sie deaktiviert.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Eigenschaften**an.
   b. Legen Sie die Eigenschaft *sn_imt_core.visitor_syncing* auf **Ja** fest.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
3. Öffnen Sie das Korrekturskript Sync Visitors aus der Liste.
4. Wenn das Kontrollkästchen **Aktiv** für **Sync Visitors** nicht aktiviert ist, aktivieren Sie es und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.

Ergebnis

Besucherdatensätze werden zwischen der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Besuchertabelle und der Tabelle sn_wsd_visitor_visitor in Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisiert.

Trouble?

Wenn Ihre Organisation die Synchronisierung deaktivieren möchte, navigieren Sie zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Eigenschaften**, Löschen Sie *sn_imt_core.visitor_syncing*Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und klicken Sie auf **Speichern** .

Mein Safe Workplace-Status

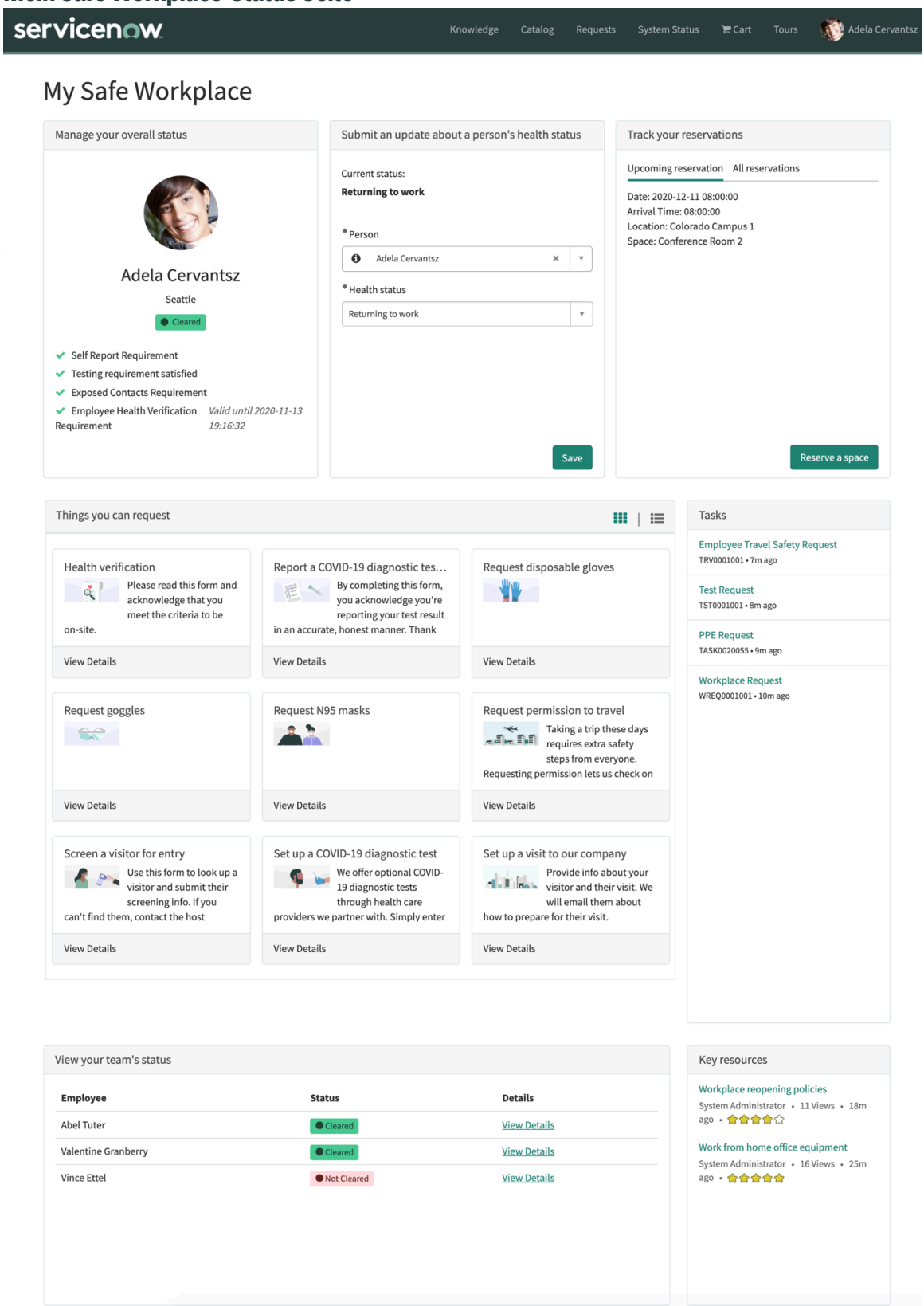
Verwenden Sie die ServiceNow® Mein Safe Workplace-Status-Seite, um alle Ihre Informationen und Ressourcen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz anzuzeigen. Verwalten Sie Ihren Anforderungsstatus für den Zugang zum Arbeitsplatz, aktualisieren Sie Ihren Gesundheitszustand, verfolgen Sie Arbeitsbereichsreservierungen nach und erstellen Sie Anforderungen für PSA oder Tests.

Zum Anzeigen Mein Safe Workplace-Status, Navigieren Sie zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mein Safe Workplace-Status**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mein Safe Workplace-Status Seite



Widget	Beschreibung
Ihren Gesamtstatus verwalten	Schauen Sie nach, ob Sie die Zugangsanforderungen für Ihren aktuellen Standort erfüllen und die Freigabe zum Betreten des Arbeitsplatzes haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget	Beschreibung
Aktualisierung zu Ihrem Gesundheitszustand übermitteln	Sehen Sie sich Ihren aktuellen Gesundheitszustand an, und aktualisieren Sie ihn. Manager können auch den Gesundheitszustand für ihnen direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen und aktualisieren. Für Manager heißt dieses Widget **Aktualisierung zum Gesundheitszustand einer Person übermitteln**.
Ihre Reservierungen nachverfolgen	Die Registerkarte **Bevorstehende Reservierungen** zeigt Ihre nächste Arbeitsbereichsreservierung. Die Registerkarte **Alle Reservierungen** zeigt Ihre nächsten fünf Reservierungen. Klicken Sie auf **Platz reservieren**, um eine neue Reservierung für einen Tag zu erstellen.
Dinge, die Sie anfordern können	Sie können die folgenden Aktionen ausführen. • Liste der täglichen Kontakte an Contact Tracing übermitteln • Formular zur Benutzer-Datenschutzeinwilligung für die Kontaktverfolgung übermitteln • Gesundheitsüberprüfung Ihres Gesundheitsstatus und Compliance mit Sicherheitsrichtlinien übermitteln • Besucher für Zutritt prüfen • Besucher einladen • Reisegenehmigung anfordern • COVID-19-Diagnosetest anfordern oder Testergebnisse melden • Persönliche Schutzausrüstung (PSA) wie Masken, Handschuhe oder Schutzbrille anfordern • Schichten und Arbeitsbereiche reservieren • Ankunftszeit an einem Arbeitsplatz planen Wenn einige ServiceNow® Safe Workplace Suite-Anwendungen nicht installiert sind, sind einige Anforderungen möglicherweise nicht verfügbar.
Aufgaben	Verfolgen Sie den Status Ihrer Reise, Ihrer Gesundheitstests, Ihrer Arbeitsbereichsreservierungen und Ihrer PSA-Anforderungen nach.
Status Ihres Teams anzeigen	Sehen Sie nach, ob Ihnen direkt unterstellte Mitarbeiter für den Zugang zum Arbeitsplatz freigegeben wurden. Dieses Widget wird nur für Manager angezeigt und spiegelt den Status eines Benutzers für seinen aktuellen Standort wider.
Schlüsselressourcen	Sehen Sie sich vorgestellte Wissensartikel an.

Mein Safe Workplace-Status einrichten

Fügen Sie Widgets hinzu, die Mitarbeiter in Mein Safe Workplace-Status anzeigen lassen können, oder entfernen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mein Safe Workplace-Status verwendet Widgets aus ServiceNow® Safe Workplace Suite-Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für das Widget **Aktualisierung zu Ihrem Gesundheitszustand übermitteln** ist die ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung-Anwendung erforderlich.
- Für das Widget **Ihre Reservierungen nachverfolgen** ist die ServiceNow® Workplace Core-Anwendung erforderlich.

Wenn diese Anwendungen nicht installiert sind, sind in Mein Safe Workplace-Status standardmäßig leere Bereiche vorhanden, in denen die entsprechenden Widgets angezeigt würden. Führen Sie die Setup-Schritte aus, um alle leeren Bereiche zu entfernen.

Mein Safe Workplace-Status hat auch Widgets für Mitarbeiter zum Erstellen und Nachverfolgen von Anforderungen. Für die Anforderungen werden Funktionen aus den folgenden Safe Workplace Suite-Anwendungen verwendet.

- ServiceNow® Kontaktverfolgung
- ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern
- ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- ServiceNow® Employee Travel Safety
- ServiceNow® Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- ServiceNow® Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz
- ServiceNow® Workplace Core

Wenn einige dieser Anwendungen nicht installiert sind, können Mitarbeiter die Widgets dennoch verwenden, um Anforderungen basierend auf den installierten Anwendungen zu erstellen und anzuzeigen. Installieren Sie die verbleibenden Anwendungen, damit Mitarbeiter Zugriff auf alle Anforderungstypen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Designer**.
3. Suchen Sie nach **Safe Workplace Today**.
4. Passen Sie das Seitenlayout an, um leere Bereiche zu entfernen.
   Sie können auch Widgets entfernen, die Sie nicht verwenden möchten, oder neue Widgets hinzufügen. Detaillierte Anweisungen finden Sie unter Erstellen und bearbeiten Sie eine Seite mit dem Serviceportal-Designer .

Nächste Maßnahme

Stellen Sie zum Abschließen des Setups sicher, dass Mitarbeiter über die erforderlichen Rollen zum Anzeigen der Widgets verfügen.

- Für das Widget **Aktualisierung zu Ihrem Gesundheitszustand übermitteln** ist die Rolle sn_imt_quarantine.crisis_task_user erforderlich.
- Das Widget **Ihre Reservierungen nachverfolgen** erfordert die Rolle sn_wsd_core.workplace_user.
- Das Widget **Status Ihres Teams anzeigen** wird nur für Manager angezeigt. Manager benötigen die Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user, um Details zu ihnen direkt unterstellten Mitarbeitern anzuzeigen.
- Für alle anderen Mein Safe Workplace-Status-Widgets sind keine besonderen Rollen erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenschutzeinwilligung in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core verwalten

Über die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core kann Ihr Unternehmen den Datenschutz aller Mitarbeiter wahren und Einwilligungen zu verschiedenen Datenschutzrichtlinien in Safe Workplace Suite-Anwendungen einholen.

Verwalten Sie die Datenschutzrichtlinien Ihres Unternehmens mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core:

- Erstellen und verwalten Sie Datenschutzeinwilligungsvorlagen für Ihre verschiedenen Datenschutzrichtlinien.
- Verwalten Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen und weisen Sie verschiedenen Regionen Vorlagen zu.
- Überprüfen Sie den Einwilligungsstatus, um festzustellen, ob ein Mitarbeiter zugestimmt bzw. nicht zugestimmt, seine Einwilligung wiederrufen oder nicht geantwortet hat.
- Verwenden Sie Notfall-Kontaktaufnahme zum Senden von E-Mails und Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte, um Mitarbeiter aufzufordern, den Datenschutzrichtlinien zuzustimmen.
- Ermöglichen Sie Benutzern, den Datenschutzrichtlinien beim Melden von Diagnosetestergebnissen mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz zuzustimmen.

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen der Arbeitgeber zu erfüllen.

Einstellungen für Datenschutzeinwilligungen einrichten

Als Administrator können Sie Datenschutzeinwilligungsvorlagen, standortbasierte Datenschutzkonfigurationen und Benachrichtigungen für das Senden von Warnungen zu Datenschutzeinwilligungen für Safe Workplace Suite-Anwendungen konfigurieren.

Mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core können Sie verschiedene Datenschutzrichtlinien konfigurieren, z. B. solche, die die Verwendung von Daten oder Testergebnissen regeln oder mit denen Sie den Gesundheitszustand nachverfolgen können. Zudem können Sie damit Benachrichtigungen an Mitarbeiter senden, um deren Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten einzuholen.

Die Datenschutzbestimmungen für Benutzer variieren von Land zu Land. In einigen Ländern ist die Einwilligung der Mitarbeiter zur Verwendung ihrer Daten nicht erforderlich, in anderen ist sie zwingend vorgeschrieben. Sie können unterschiedliche Datenschutzrichtlinien für verschiedene Standorte und Unternehmensstrukturen festlegen. Einige Unternehmen pflegen eine separate Datenschutzrichtlinie für jeden Standort, während andere eine einzige Datenschutzrichtlinie für alle Standorte verwenden.

Als Administrator müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren, um Datenschutzeinwilligungen in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core zu verwenden:

1. Datenschutzeinwilligungsvorlage ändern oder erstellen
2. Datenschutzbasierte Konfigurationen generieren oder suchen
3. Weisen Sie die Rolle „sn_imt_core.privacy_consent_user“ allen Benutzern zu, die auf eine Datenschutzrichtlinie antworten müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie alle Benutzer, die auf eine Datenschutzrichtlinie antworten müssen, einer Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe hinzu.

   Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen.

Datenschutzeinwilligungsvorlage ändern oder hinzufügen

Ändern Sie eine Datenschutzeinwilligungsvorlage zur Verwendung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts für Safe Workplace Suite-Anwendungen oder fügen Sie eine hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenschutz** > **Vorlagen für Datenschutzeinwilligung**an.
2. Öffnen Sie einen Vorlagendatensatz, um ihn zu ändern oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage in das Feld **Name** ein.
4. Geben Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung** ein.
   Wenn die Datenschutzrichtlinie für verschiedene Standorte unterschiedlich ist, erstellen Sie eine Vorlage für jeden Standort und geben Sie die Datenschutzerklärung für den betreffenden Standort an.

   Wenn Ihr Unternehmen über eine einzige Richtlinie für alle Standorte weltweit verfügt, aktualisieren Sie die Standardvorlage.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standortbezogene Datenschutzkonfigurationen generieren.

Generieren Sie als Administrator die mit Safe Workplace Suite-Anwendungen zu verwendende Datenschutzkonfiguration für Standorte, die in Ihrer Instanz eingerichtet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine standortbasierte Standard-Datenschutzkonfiguration für jedes Land generieren, das in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] verfügbar ist. Für jeden Standort können Sie angeben, ob die Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, und die Datenschutzrichtlinienanweisung aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenschutz** > **Datenschutzkonfiguration des Standorts**an.
2. Klicken Sie auf **Generate Location Configurations (Standortkonfigurationen generieren)**.
   Die Standardkonfiguration wird für jedes Land erstellt und in der Liste für Standort-Datenschutzkonfigurationen angezeigt.
3. Öffnen Sie einen Standort, um seine Konfiguration zu überprüfen und bei Bedarf zu ändern.
4. Konfigurieren Sie ggf. den Text der Datenschutzeinwilligung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Datenschutzeinwilligung.	Aktion
Keine Einwilligung für den Standort erforderlich.	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erfordert Datenschutzeinwilligung**.
Einwilligung für den Standort erforderlich.	Legen Sie den Text der Datenschutzeinwilligung fest. ○ Wenn Sie eine bestimmte Vorlage für die Datenschutzeinwilligung definiert haben, die diesem Standort zugewiesen werden soll, wählen Sie sie unter **Privacy consent template (Datenschutzeinwilligungsvorlage)** aus. Der Inhalt der Datenschutzerklärung aus der aktualisierten Vorlage wird in das Feld **Datenschutzerklärung** kopiert. ○ Behalten Sie den Standardtext der Datenschutzerklärung bei und nehmen Sie Änderungen vor.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung zur Datenschutzeinwilligung an Mitarbeiter senden

Senden Sie bei Bedarf eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung an Mitarbeiter, um eine Datenschutzrichtlinie bereitzustellen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten im Einklang mit der Datenschutzrichtlinie einzuholen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig: Die Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung wird nur einmal an einen Benutzer gesendet, auch wenn sich der Benutzer in der Zielgruppe mehrerer Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigungen befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An**an.
2. Überprüfen und bearbeiten Sie einen vorhandenen Outreach-Datensatz oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Safe Workplace-Zielgruppe** die Zielgruppe aus der Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie keine Zielgruppe definiert haben, klicken Sie auf **Neu** und definieren Sie eine Zielgruppe aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten usw. Nachdem Sie die Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe gespeichert haben, können Sie damit eine Outreach-Nachricht senden.Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Safe Workplace-Zielgruppe hinzu .

4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration Datenschutzeinwilligung (allgemein)** im Feld **Antwortmodus** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine **Datenschutzeinwilligungsvorlage** aus.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen .

7. Wählen Sie im Feld **Benachrichtigung** eine Benachrichtigung aus und wählen Sie aus wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.

   Hinweis: Der Standard **Benachrichtigung** Ist **Datenschutzeinwilligung Des Anwenders (Core)** Die auf die Tabelle [sn_imt_Core_user_privacy_notice_and_consent] verweist.

   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn ein Benutzer seine mobile Anwendung bei einer Instanz registriert, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in seinen Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.

8. Überprüfen Sie den Nachrichteninhalt.
   - Überprüfen Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen den E-Mail-Betreff und den E-Mail-Text und ändern Sie sie bei Bedarf.
   - Überprüfen Sie bei Push-Nachrichten die Felder **Push-Nachricht** und **Detaillierte Push-Nachricht**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
10. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**, um die Benachrichtigung zu senden.

Ergebnis

Die Benachrichtigung wird an die Zielgruppe gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Outreach-Benachrichtigung wird nicht an Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe gesendet, für die kein Standort in ihrem Benutzerprofil festgelegt ist oder deren Datenschutzeinwilligung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts deaktiviert ist.

Wenn Sie die Benachrichtigung erneut senden müssen, navigieren Sie zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An**, Wählen Sie die Kontaktaufnahme aus, und klicken Sie auf **Benachrichtigung Erneut Senden** .

Datenschutzeinwilligungen übermitteln.

Wenn Sie eine Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung per E-Mail oder auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzrichtlinie, und übermitteln Sie eine Antwort, in der angegeben ist, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten zustimmen.

Auf eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer Datenschutzeinwilligungsanforderung antworten.

Wenn Sie eine Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung per E-Mail erhalten, lesen Sie die Datenschutzerklärung und übermitteln Sie eine Antwort, in der angegeben ist, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten zustimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den in der Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung enthaltenen Link.
2. Lesen Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung**.
3. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

   Hinweis: Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.

Ergebnis
Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.
Der Status der Benachrichtigung wird auf **Bestätigt** aktualisiert.

Wenn eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt.

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in **Freigegeben** geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf **Nicht freigegeben** aktualisiert.

Datenschutzeinwilligung von einem Mobiltelefon aus senden.

Wenn Sie eine Push-Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzerklärung und geben Sie an, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten in Übereinstimmung mit der Richtlinie zustimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

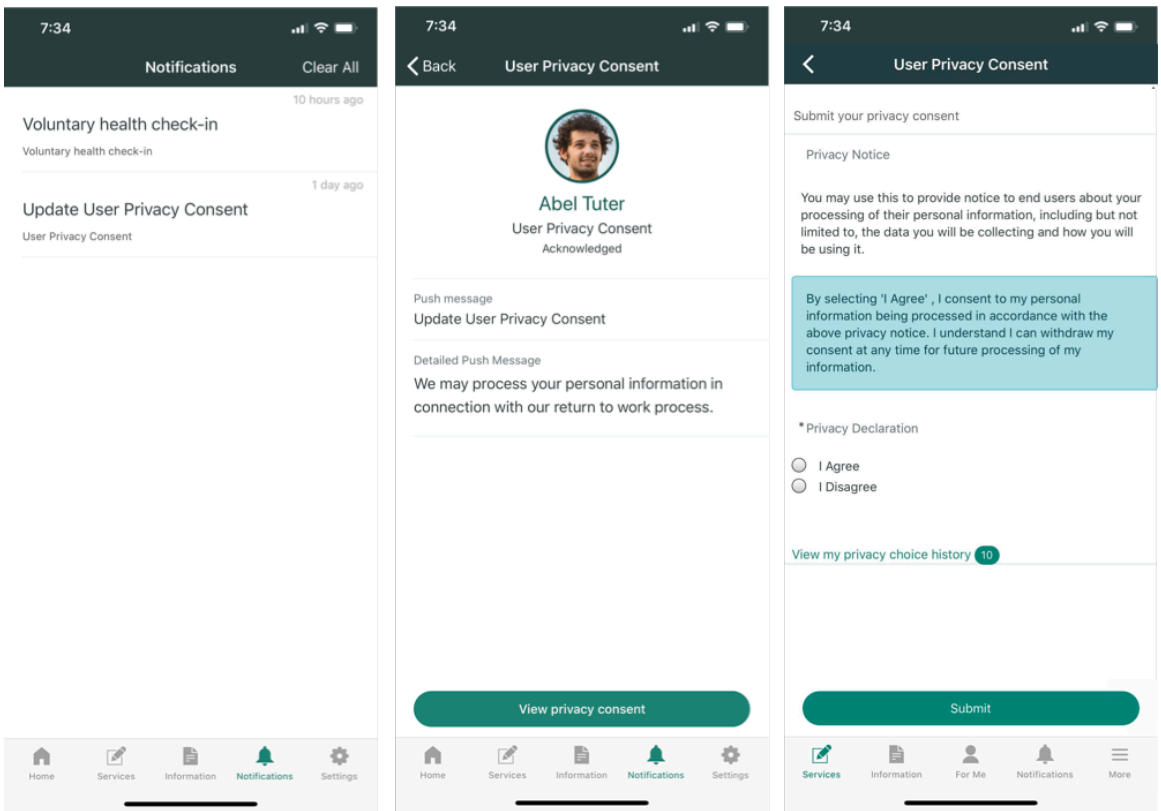
Um mobile Push-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **View privacy consent (Datenschutzeinwilligung anzeigen)**.
3. Lesen Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung**.
4. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

Hinweis: Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.



Ergebnis

Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.
Der Status der Benachrichtigung wird auf **Bestätigt** aktualisiert.

Wenn eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in **Freigegeben** geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf **Nicht freigegeben** aktualisiert.

Benutzer-Datenschutzeinwilligungen überprüfen.

Überprüfen Sie die von den Mitarbeitern übermittelten Antworten auf die Datenschutzeinwilligungsanforderungen. Die Antworten geben Aufschluss darüber, ob die Mitarbeiter der Verwendung ihrer Daten in Übereinstimmung mit einer Datenschutzrichtlinie zustimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenschutz** > **Anwender-Datenschutzeinwilligungen**an.
2. Klicken Sie auf den Status in der Spalte **Einwilligungsstatus**, um den Einwilligungsdatensatz des Mitarbeiters zu öffnen.
3. Überprüfen Sie die Antworten des Mitarbeiters in der zugehörigen Liste des Einwilligungsverlaufs.
   - **Stimme zu**: Die Mitarbeiter haben geantwortet und der Verwendung ihrer Daten zugestimmt.
   - **Stimme nicht zu**: Die Mitarbeiter haben geantwortet und der Verwendung ihrer Daten nicht zugestimmt.
   - **Einwilligung zurückziehen**: Die Mitarbeiter haben zuvor ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten erteilt, diese jedoch später widerrufen.
   - **Antwort wird erwartet**: Die Mitarbeiter haben noch nicht geantwortet.

   Hinweis: Der Datensatz des Einwilligungsverlaufs mit dem Datum der Übermittlung der letzten Einstellung ist die letzte Antwort des Mitarbeiters.

   Sie können die Benachrichtigung erneut an Mitarbeiter senden, die noch nicht geantwortet haben.

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal

Die Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus CoreÜber das Genehmigungsportal können Sie übermittelte COVID-19-Impfdosen genehmigen oder ablehnen , Impfstoffausnahmen und Gesundheitstests.

Installations- und Setupanforderungen

Das Genehmigungsportal ist im Lieferumfang von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core enthalten. Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Genehmigungsportal verwenden zu können.

Hinweis: Beide Anwendungen müssen installiert sein, aber Ihre Organisation muss nicht beide Anwendungen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Weitere Informationen zur Installation von Gesundheitstests für den Arbeitsschutz finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren.
- Weitere Informationen zur Installation von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status installieren.

Genehmigungsportal verwenden

Zur Verwendung des Genehmigungsportals müssen Sie entweder über die Rolle „Vaccination Status-Administrator“ [sn_imt_vaccine.admin], „Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit“ [sn_imt_core.health_and_safety_approver] oder „Genehmigungsportalmanager “ [sn_imt_core.approval_portal_manager] verfügen.

Manager mit der Rolle „Genehmigungsportalmanager “ können nur Genehmigungen für direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen. Diese Rolle wird automatisch allen Managern zugewiesen, solange eine der folgenden Eigenschaften aktiviert ist:

- Managern die Möglichkeit geben, Gesundheitstestergebnisse zu aktualisieren [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- Managern die Möglichkeit geben, Datensätze zu Impfreaktionen zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- Managern die Möglichkeit geben, Impfbefreiungsanträge zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

Jede Eigenschaft bietet Managern Zugriff auf das Genehmigungsportal. Manager können jedoch nur Datensätze anzeigen und sie bearbeiten, die der aktivierten Eigenschaft zugeordnet sind. Durch die Aktivierung mehrerer Eigenschaften erhalten die überprüfenden Manager zusätzliche Fähigkeiten.

Sie können die folgenden Aufgaben im Genehmigungsportal ausführen:

- Zeigen Sie und an Genehmigen oder verweigern COVID-19-Integritätstestergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter Bestätigen Sie COVID-19-Testergebnisse für einen Anwender .
- Zeigen Sie den Impfstatus und Einzelheiten zur Dosis eines Mitarbeiters an und genehmigen Sie diese Angaben oder lehnen Sie sie ab. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen.
- Zeigen Sie Impfbefreiungsanträge von Mitarbeitern an und genehmigen Sie diese oder lehnen Sie sie ab. Weitere Informationen finden Sie unter Antrag auf Impfbefreiung für einen Benutzer bestätigen.
- Überprüfen Sie die mit den Antworten und Anträgen des Benutzers eingereichten Anhänge und Dokumentationsunterlagen. Unterstützte Dokumente werden im Dokument-Viewer geöffnet. Weitere Informationen zu unterstützten Formaten finden Sie unter Dokument-Viewer .
- Überprüfen Sie die Datensätze und fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu.

Die Seite „Genehmigungen der Mitarbeiterbereitschaft“ enthält Datensätze zu Impf- und Gesundheitsdaten für Mitarbeiter auf den in der folgenden Tabelle aufgeführten Registerkarten. Sie können die angezeigten Datensätze filtern, indem Sie einen Datensatztyp aus der auswählen **Datensatztyp** Feldliste mithilfe der Suchleiste oder Ändern von **Sortieren** Feldliste.

Hinweis: Das Suchverhalten für das Genehmigungsportal ist eine *`Beginnt mit`*-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten der Seite „Genehmigungen der Mitarbeiterbereitschaft“

Registerkarte	Beschreibung
Zu überprüfende Genehmigungen	Listet Datensätze auf, die noch nicht genehmigt oder abgelehnt wurden.
Genehmigt	Listet alle genehmigten Antworten zum Impfstatus, Befreiungsanträge und Gesundheitstests auf.
Abgelehnt	Listet alle abgelehnten Antworten zum Impfstatus, Befreiungsanträge und Gesundheitstests auf.

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack ist eine neue Store-Anwendung, die vorkonfigurierte Prozess-Flows und Beispielinhalte bereitstellt, um Ihnen die schnelle Implementierung unternehmensweiter Anwendungsfälle für mehrere Abteilungen zu ermöglichen.

Lebenszyklus-Events „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ und „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

Die Lebenszyklus-Events „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ und „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ sind Teil der Anwendung Enterprise Employee Experience Pack. Diese Lebenszyklus-Events sind mit anderen Anwendungen integriert, um die Rückkehr Ihrer Mitarbeiter an den Arbeitsplatz so zu verwalten und zu koordinieren, dass die Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens unterstützt werden.

Um Ihr Personal nach einer Schließung wieder in Ihr wiedereröffnetes Büro zu bringen, müssen Sie Folgendes tun:

- Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf die Rückkehr an den Arbeitsplatz vor.
- Bereiten Sie Ihre Büros so vor, dass sie für die Rückkehr Ihrer Mitarbeiter bereit und sicher sind.

Enterprise Employee Experience Pack ist eine Anwendung, die mit folgenden Komponenten funktioniert:

- HR-Servicebereitstellung: Weitere Informationen zur Verwendung von HR-Servicebereitstellung finden Sie unter HR-Servicebereitstellung.
- Lebenszyklus-Events: Weitere Informationen zur Verwendung von Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions verstehen.
- Content Automation: Weitere Informationen zur Verwendung von Content Automation finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.
- Content Delivery: Weitere Informationen zur Verwendung von Content Delivery finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.
- HR Wissensmanagement: Weitere Informationen zur Verwendung von HR Wissensmanagement finden Sie unter Knowledge Management für HR.
- Mitarbeiter-Servicecenter oder Serviceportal.
  - Weitere Informationen zur Verwendung von Mitarbeiter-Servicecenter (ESC) finden Sie unter Mitarbeiter-Center.
  - Weitere Informationen zur Verwendung von Serviceportal finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Einige der Konfigurationen werden abhängig von der Aktivierung bestimmter Plugins installiert.

Store-Anwendungen

Um die vollständige Funktionalität bereitzustellen, ist Enterprise Employee Experience Pack integriert mit:

- Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr
- Kontaktverfolgung
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern
- Workplace Core

Enterprise Employee Experience Pack installieren

Um die Anwendung Enterprise Employee Experience Pack zu installieren, benötigen Sie die Administratorrolle.

Vorbereitungen
Um auf Enterprise Employee Experience Pack zuzugreifen und es zu verwenden, müssen die folgenden Plugins aktiviert sein:

- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)
- Mitarbeiter-Center Pro (sn_ex_sp_pro)

Die folgenden Plugins werden automatisch aktiviert:

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Human Resources Scoped App: Integrations (com.sn_hr_integrations)
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Human Resources Scoped App: Mobile Onboarding (com.sn_hr_onboarding)
- Human Resources Scoped App: Security (com.snc.hr.scoped_security)
- Content Experiences (sn_CA)
- Content Publishing (sn_cd)

Hinweis: Wenn RCA-Fehler (Restricted Caller Access) angezeigt werden, müssen Sie möglicherweise zusätzliche RCA-Berechtigungen zulassen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Enterprise Employee Experience Pack.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.

5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Kampagnen zur Rückkehr an den Arbeitsplatz

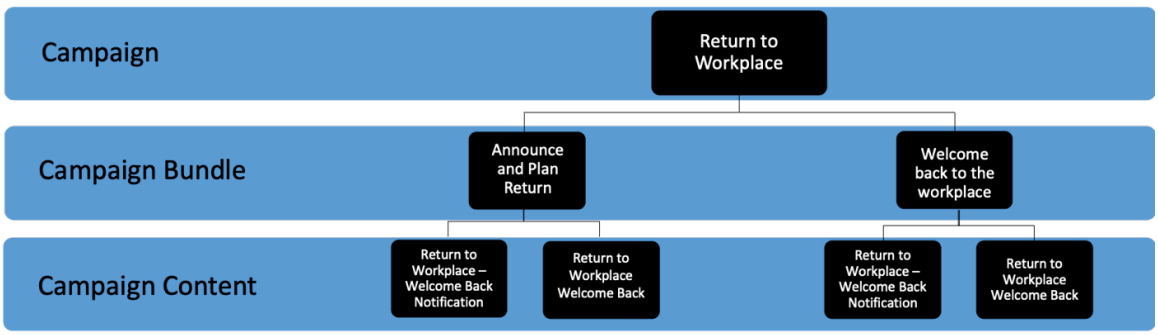
Verwenden Sie Kampagnen, um Ihre Mitarbeiter, die den Prozess „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ durchlaufen, mit wichtigen Nachrichten und Informationen zu versorgen.

Für Mitarbeiter, die mitgeteilt haben, dass sie bereit sind, an den Arbeitsplatz zurückzukehren, können Sie sie mit bestimmten E-Mails oder Inhalten in ansprechen Mitarbeiter-Center Pro Portal.

Kampagnen bestehen aus Inhalten, die in erstellt werden Content Publishing Und in montiert Content Experiences. Weitere Informationen zu Content Experiences finden Sie unter Kampagnen werden erstellt.

Kampagnenstruktur

Die Kampagnenstruktur sieht wie eine Pyramide aus, wobei sich die Kampagne oben befindet. Eine Kampagne beinhaltet Kampagnenpakete. Jedes Kampagnenpaket besteht aus dem Inhalt, den Sie Ihren Mitarbeiter bereitstellen möchten.



Die folgende Kampagne ist Teil dieser Anwendung:

Rückkehr an den Arbeitsplatz

Die Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ trägt dazu bei, Ihre Mitarbeiter während der Planung der Rückkehr an den Arbeitsplatz zu informieren.

Die Zielgruppe für diese Kampagne sind Mitarbeiter, in deren HR-Profil angegeben ist, dass sie bereit sind, zur Arbeit zurückzukehren, und für die ein bestimmtes Rückkehrdatum vermerkt ist. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Die Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ enthält die folgenden Pakete und Inhalte:

- Rückkehr ankündigen und planen
  - Rückkehr an den Arbeitsplatz – Banner „Auf Rückkehr vorbereiten“: Stellt ein Banner im Serviceportal oder Mitarbeiter-Servicecenter bereit, das auf den Knowledge Base-Artikel (KB0088880) „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Neuigkeiten vom Unternehmen“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verweist. Sie können diesen KB-artikel finden, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Artikel** > **Alle** Und Suche nach KB0088880. Der Link zum KB-Artikel wird in **Link-Inhalt** unter Content Delivery konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.

- Rückkehr an den Arbeitsplatz – Beispielbenachrichtigung: Sendet eine E-Mail mit einer Beispielnachricht zur Rückkehr an den Arbeitsplatz. Für die E-Mail werden in Content Delivery erstellte Benachrichtigungsinhalte verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.

  Das Kampagnenpaket „Rückkehr ankündigen und planen“ wird dynamisch basierend auf einer Auslösertabelle und Feldern ausgelöst. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpakete/-phasen erstellen.

- Willkommen zurück am Arbeitsplatz
  - Rückkehr an den Arbeitsplatz – „Willkommen zurück“-Benachrichtigung: Stellt eine Beispiel-E-Mail mit Informationen über Pläne zur Wiedereröffnung des Büros bereit. Der Link in der E-Mail verweist auf den Wissensartikel über häufig gestellte Fragen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (KB0088882). Sie können den KB-artikel finden, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Artikel** > **Alle** Und Suche nach KB008882. Der Link zum KB-artikel ist in konfiguriert **Link-Inhalt** Unter Content Publishing. Weitere Informationen finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.
  - Rückkehr an den Arbeitsplatz – Willkommen zurück: Stellt ein Banner auf dem ESC mit einem Link zu häufig gestellten Fragen zu Abstandsregeln und Sicherheitstipps für den Arbeitsbereich (KB0088883) bereit. Sie können den KB-artikel finden, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Artikel** > **Alle** Und Suche nach KB008883. Der Link zum KB-artikel ist in konfiguriert **Link-Inhalt** Unter Content Publishing. Weitere Informationen finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.

    Das Bündel „Willkommen zurück am Arbeitsplatz“ wird dynamisch basierend auf einer Auslösertabelle und Feldern ausgelöst. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser des Kampagnenpakets.

Zugriff auf die Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“

Zeigen Sie den Kampagneninhalt und die Kampagnenpakete in der Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ an, und bearbeiten Sie sie.

Vorbereitungen

Sie können eine Kampagne klonen, bevor Sie Änderungen vornehmen.

Weitere Informationen zum Klonen, Bearbeiten und Veröffentlichen einer Kampagne finden Sie unter Kampagnen für Content Experiences .

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Automation** > **Kampagnen**an.
2. Wählen Sie **Rückkehr an den Arbeitsplatz**.
   Sie können die Kampagne klonen, bevor Sie sie bearbeiten. Scrollen Sie nach unten, um die Registerkarten **Kampagnenpakete** und **Kampagneninhalt** anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf ein Kampagnenpaket oder einen Kampagneninhalt, um Bearbeitungen vorzunehmen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, nachdem Sie die Bearbeitung beendet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

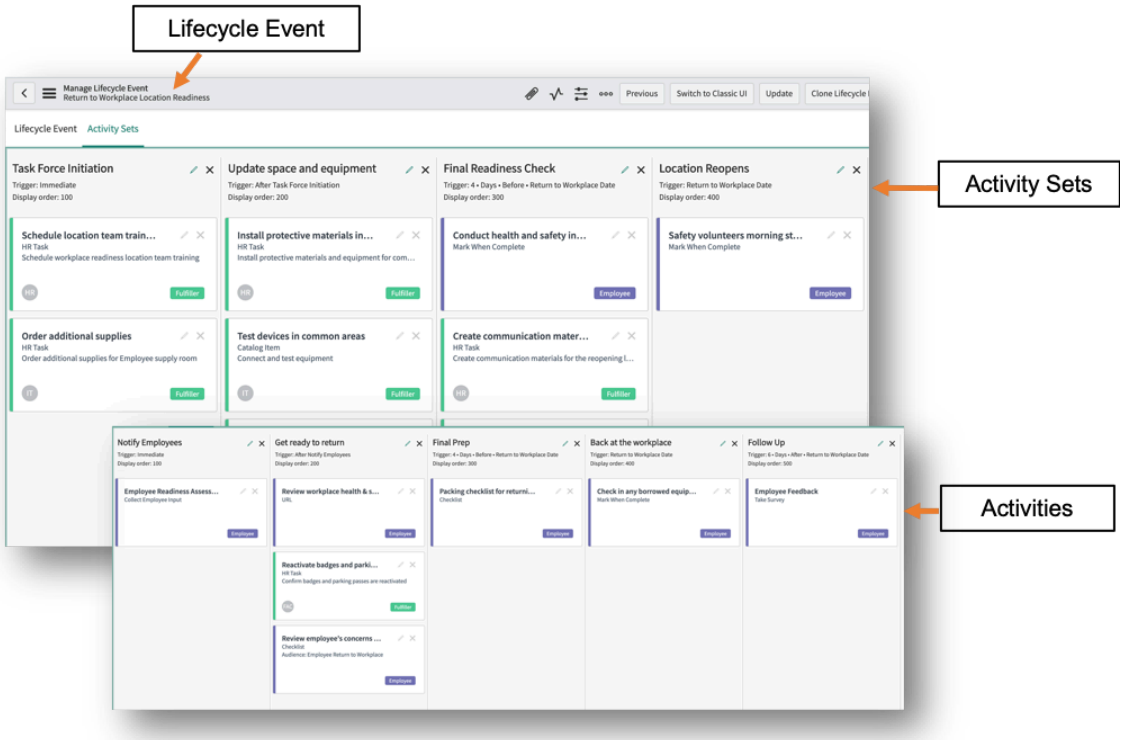
Lebenszyklus-Events „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ und „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

Mit Lebenszyklus-Events können Sie eine Sammlung von Aktivitäten automatisieren, um Mitarbeiter und Arbeitsplatz auf die Wiederaufnahme der Arbeit vorzubereiten.

Die Zielgruppe für diese Lebenszyklus-Events sind Mitarbeiter, in deren HR-Profil angegeben ist, dass sie zur Rückkehr an den Arbeitsplatz bereit sind, und für die ein bestimmtes Rückkehrdatum vermerkt ist. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Struktur von Enterprise Employee Experience Pack

Die Employee Experience Packs unter Enterprise Employee Experience Pack werden über ein Lebenszyklus-Event eingerichtet. Jedes Employee Experience Pack besteht aus mehreren Aktivitätensätzen. Jeder Aktivitätensatz enthält mindestens eine Aktivität.



Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions verstehen.

Auf die Lebenszyklus-Events zugreifen

Der Zugriff auf die Mitarbeiter-Experiences „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ und „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ erfolgt über die Lebenszyklus-Events.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

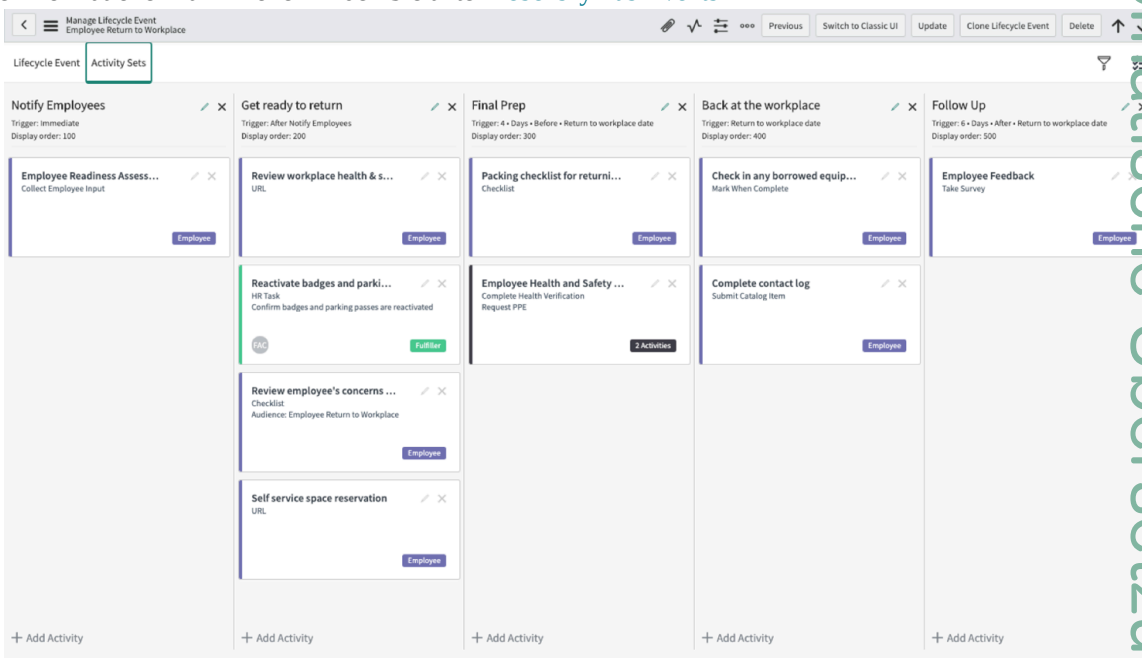
1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Lebenszyklus-Events verwalten“ die Option **Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz** oder **Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft**.

Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

Das Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ hilft bei der Überprüfung, ob Ihre Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, bereit sind, zum Arbeitsplatz zurückzukehren.

Das Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ bietet Ihnen vorkonfigurierte Prozess-Flows, Aktivitätensätze, Aktivitäten, Vorlagen und Beispielinhaltselemente.

Hinweis: Klonen Sie dieses Lebenszyklus-Event, bevor Sie es mit den spezifischen Informationen Ihres Unternehmens aktualisieren. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter Lebenszyklus-Events klonen.



HR-Fall

Die folgenden HR-Fälle starten den Prozess „Rückkehr an den Arbeitsplatz“.

- Anforderung für Mitarbeiter, an Arbeitsplatz zurückzukehren
- Anforderung zur Vorbereitung eines Arbeitsplatzes auf die Wiedereröffnung

Mitarbeiter, Manager oder HR-Mitarbeiter können den HR-Fall in Mitarbeiter-Servicecenter oder Serviceportal erstellen.

HR-Mitarbeiter können auch das HR-Fallformular verwenden.

Nachdem der HR-Fall erstellt wurde und sich im Status „Bereit“ befindet, wird eine Umfrage an den Mitarbeiter gesendet. Die erste Aktivität im Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ ist die Bewertung der Mitarbeiterbereitschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

Enthält die folgenden Aktivitätensätze:

Mitarbeiter benachrichtigen – Aktivitätensatz

Enthält die folgende Aktivität:

Bewertung der Mitarbeiterbereitschaft: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, die Feedback mithilfe der HR-Umfrage zur Bewertung der Mitarbeiterbereitschaft sammelt.

- Die erste Frage im Umfrage lautet: Was halten Sie von einer möglichen Rückkehr an Ihren Arbeitsplatz?
- Die Antwort des Mitarbeiters wird direkt dem HR-Fallformular und dem HR-Profil des Mitarbeiters zugeordnet.
- Wenn der Mitarbeiter mit **Ja** antwortet und ein Datum für die Rückkehr angibt, wird der Aktivitätensatz „Auf Rückkehr vorbereiten“ ausgelöst. Der Mitarbeiter wird Teil der Zielgruppe **Der Anwender hat ein Datum für die Rückkehr an den Arbeitsplatz** .
- Wenn der Mitarbeiter **Ich bin nicht zur Rückkehr bereit** oder **ich bin mir nicht sicher** antwortet, wird einem HR-Mitarbeiter eine HR-Aufgabe zugewiesen. Der Mitarbeiter wird Teil der Zielgruppe **Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz**.

Auf Rückkehr vorbereiten – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Arbeitsschutzrichtlinien am Arbeitsplatz überprüfen: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, die einen URL-Link zu einem Artikel in der Knowledge Base (KB) bereitstellt. Der KB-Artikel enthält Anleitungen bezüglich Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz.
- Abzeichen und Parkausweise erneut aktivieren: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass Arbeitsausweise und Parkausweise für Mitarbeiter aktiviert werden
- Bedenken des Mitarbeiters bezüglich der Rückkehr an den Arbeitsplatz überprüfen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um die Bewertungen der Mitarbeiterbereitschaft zu überprüfen
- Selfservice-Platzreservierung: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, die eine URL zur Auswahl einer Schicht oder Reservierung eines Arbeitsbereichs bereitstellt

Letzte Vorbereitungen – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Prüfliste zum Packen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um zu bestätigen, dass vor der Rückkehr an den Arbeitsplatz eine Prüfliste mit Elementen abgeschlossen wurde
- Health and Safety-Vorbereitung für Mitarbeiter – Aktivitäten:
  - PSA anfordern: Eine optionale HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um persönliche Schutzausrüstung (PSA) anzufordern
  - Verifizierung der Gesundheit abschließen: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um das Gesundheitsüberprüfungsformular auszufüllen, bevor sie am Arbeitsplatz arbeiten

Zurück am Arbeitsplatz – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ausgeliehene Geräte bei der IT einchecken: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um ausgeliehene IT-Geräte zurückzugeben, die sie bei der Arbeit von zu Hause aus verwendet haben
- Kontaktprotokoll ausfüllen: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um nach der Rückkehr ins Büro das tägliche Kontaktprotokoll auszufüllen

Nachverfolgung – Aktivitätensatz

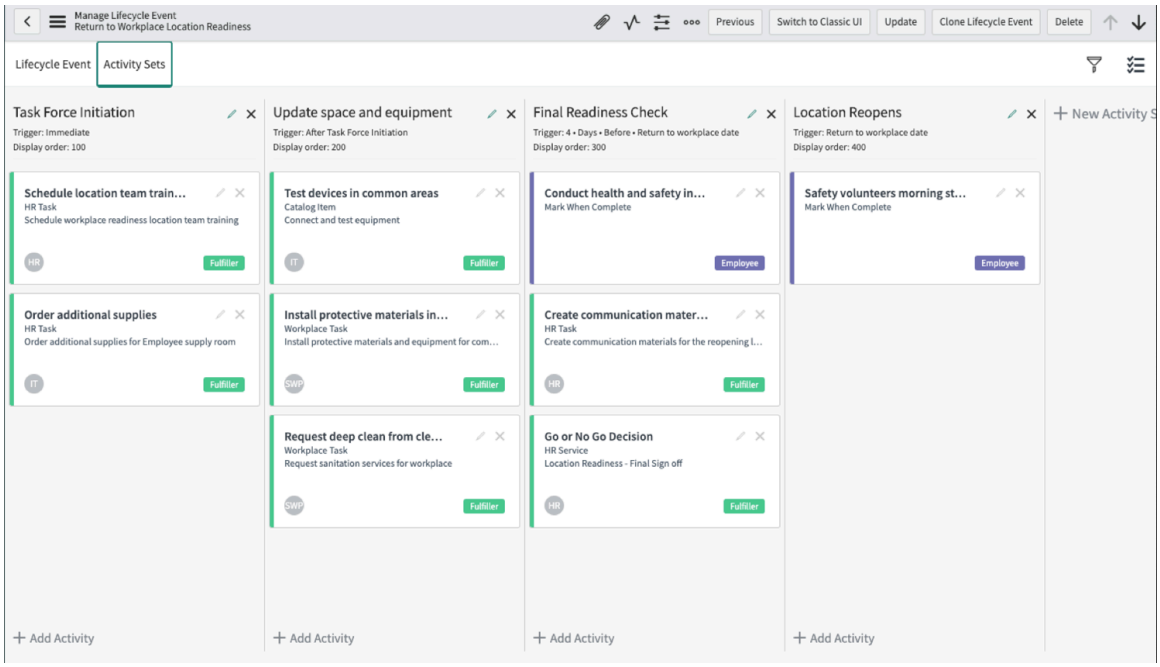
Enthält die folgenden Aktivitäten:

Mitarbeiterfeedback: Eine HR-Aufgabe, die Mitarbeitern zugewiesen ist und Feedback über Ihre Umfrage zur Rückkehr zum Arbeitsplatz erfasst

Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“

Mit dem Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ können Sie bestätigen, dass Ihr Standort bereit für die sichere Rückkehr der Mitarbeiter ist.

Das Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ bietet Ihnen vorkonfigurierte Prozess-Flows, Aktivitätensätze, Aktivitäten, Vorlagen und Beispielinhaltselemente.



Die Struktur für „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ ist hierarchisch, wobei das Lebenszyklus-Event ganz oben steht.

Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“

Stellt grundlegende Informationen über das Lebenszyklus-Event bereit, z. B. Titel, Beschreibung, ob es aktiv ist, ob es von der betreffenden Person in einem Fall angezeigt werden kann sowie den Typ.

Diese Aktivitätensätze werden unter dem Lebenszyklus-Event angezeigt.

Initiierung der Arbeitsgruppe –Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Teamschulung für den Standort planen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter zur Überprüfung der Planung von Schulungen zur Arbeitsplatzbereitschaft
- Zusätzliches Zubehör bestellen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter in Form einer Prüfliste zur Bestätigung der Bestellung von Zubehör für die Rückkehr zur Arbeit

Plätze und Geräte aktualisieren – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Geräte in öffentlichen Bereichen testen: Ein Katalogelement, das Mitarbeitern zugewiesen ist, um zu überprüfen, ob Geräte in öffentlichen Bereichen wie Drucker oder Faxgeräte verbunden sind und funktionieren
- Schutzmaterialien in öffentlichen Bereichen installieren: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um zu bestätigen, dass Schutzmaterialien und -geräte in öffentlichen Bereichen installiert sind
- Tiefenreinigung vom Reinigungsservice anfordern: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, die eine Prüfliste zum Anfordern von Hygienediensten zur Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes bereitstellt

Letzte Überprüfung der Bereitschaft

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Arbeitsschutzinspektion durchführen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um den Abschluss einer Arbeitsschutzinspektion zu überprüfen
- Kommunikationsmaterialien für den Standort erstellt, der wiedereröffnet wird: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter zum Erstellen von Kommunikationsmaterialien, die Informationen über die Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes enthalten
- Entscheidung für oder gegen Anwesenheit: Ein HR-Service, der eine HR-Aufgabe enthält, die HR-Mitarbeiter eine Prüfliste bereitstellt, anhand derer sie ermitteln können, ob ihr Arbeitsplatz wiedereröffnet werden soll. Es gibt auch einen Genehmigungsaktivitätstyp, um den Übergang zum nächsten Aktivitätensatz festzulegen.

Standort wird wiedereröffnet

Enthält die folgende Aktivität:

Standup-Meeting für freiwillige Sicherheitshelfer am Morgen: Eine HR-Aufgabe für freiwillige Sicherheitshelfer, die sich vor der Neueröffnung Ihres Arbeitsplatzes treffen

Wissensmanagement für die Rückkehr an den Arbeitsplatz

Wissensmanagement versorgt Ihre Mitarbeiter während des Prozesses der Rückkehr an den Arbeitsplatz mit Informationen.

Mit Links zu Artikeln in der Knowledge Base (KB) können Ihre Mitarbeiter selbstständig agieren und Antworten auf häufige Fragen finden, was die Effizienz des Prozesses erhöht.

Die folgenden Wissensartikel werden mit Enterprise Employee Experience Pack bereitgestellt. Sie können diese Artikel bearbeiten oder durch Ihre eigenen Artikel ersetzen.

- Return to Workplace Company Updates (Rückkehr an den Arbeitsplatz – Neuigkeiten vom Unternehmen) (KB0088880): Befindet sich im Inhalt **Rückkehr an den Arbeitsplatz – Banner „Auf Rückkehr vorbereiten“** unter dem Kampagnenpaket **Rückkehr ankündigen und planen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Manager Guide to Return to Work (Managerleitfaden zur Rückkehr an den Arbeitsplatz) (KB0088881): Beispiel-KB-Artikel, der nicht in Kampagnen oder Lebenszyklus-Events verwendet wird.
- Social distancing and safety tips for common workspaces FAQ (Häufig gestellten Fragen zu Abstandsregeln und Sicherheitstipps für den Arbeitsbereich) (KB0088883): Befindet sich im Kampagneninhalt **Rückkehr an den Arbeitsplatz – „Willkommen zurück"-Benachrichtigung** unter dem Kampagnenpaket **Willkommen zurück am Arbeitsplatz**.
- Häufig gestellte Fragen zu Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen am Arbeitsplatz (KB0088882)
  - Befindet sich in der Aktivität **Arbeitsschutzrichtlinien am Arbeitsplatz überprüfen** unter dem Aktivitätensatz **Auf Rückkehr vorbereiten** unter dem Lebenszyklus-Event **Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz**
  - Befindet sich außerdem im Kampagneninhalt **Rückkehr an den Arbeitsplatz – Willkommen zurück** unter dem Kampagnenpaket **Willkommen zurück am Arbeitsplatz**

Weitere Informationen zur Verwendung von HR Wissensmanagement finden Sie unter Knowledge Management für HR.

Wissensartikel zur Rückkehr an den Arbeitsplatz aufrufen

Erstellen oder ändern Sie Wissensartikel, um Informationen im ganzen Unternehmen verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: knowledge_admin

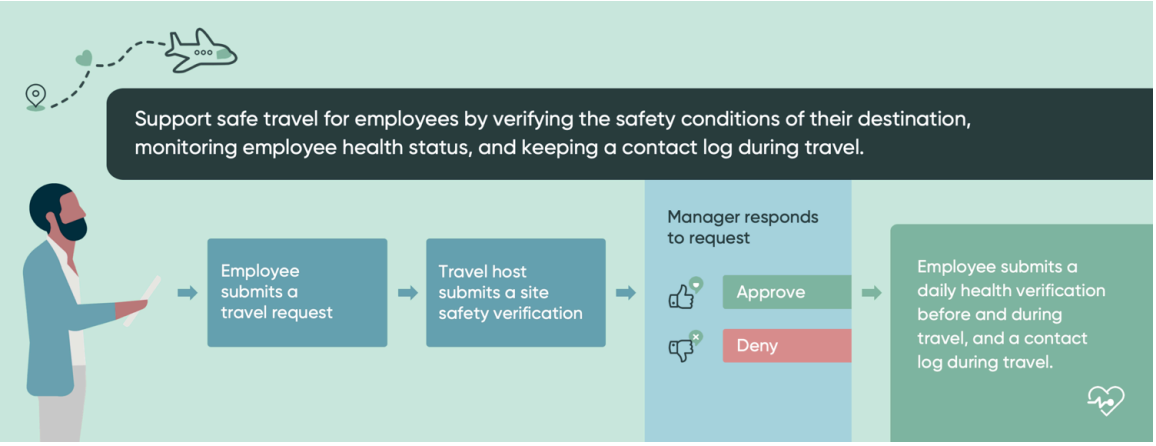
Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**an.
2. Wählen Sie einen Wissensartikel zur Bearbeitung aus.
3. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
4. Nehmen Sie Änderungen vor.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Employee Travel Safety

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Employee Travel Safety zur Unterstützung sicherer Reisen für Mitarbeiter, indem Sie die Standortsicherheit und die Richtlinienkonformität von Zielorten überprüfen, den Gesundheitsstatus der Mitarbeiter überwachen und während der Reise ein Kontaktprotokoll führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vor der Buchung einer Reise in einem Reiseverwaltungssystem fordern Mitarbeiter die Genehmigung für ihre Reise an. Der Manager des Mitarbeiters oder ein ausgewiesener Reisegenehmiger kann die Reiseanforderung basierend auf COVID-19-Falldaten und einer Bewertung der Standortsicherheit für das Ziel genehmigen oder ablehnen.

Wenn die Reiseanforderung eines Mitarbeiters genehmigt wird, überwachen Sie dessen Gesundheitsstatus mithilfe einer täglichen Gesundheitsüberprüfung, die der Mitarbeiter vor und während der Reise einreicht. Mitarbeiter können außerdem ein tägliches Kontaktprotokoll für die Dauer der Reise führen, um potenzielle Gefahren nachzuverfolgen.

Mit anderen Safe Workplace Suite-Anwendungen nutzen

Employee Travel Safety Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Mit Workplace Core erkunden Anwendung: Bereiten Sie sich auf die Rückkehr von Anwendern vor, indem Sie saubere und sozial entfernte Arbeitsbereiche konfigurieren und verwalten, die sie verwenden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Employee Travel Safety installieren

Sie können Employee Travel Safety installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Employee Travel Safety benötigt die folgenden Anwendungen.

- ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- ServiceNow® COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz

Die Anwendungen ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern und ServiceNow® Notfall-Kontaktaufnahme können optional installiert werden, damit Mitarbeiter vor und während der Reise eine tägliche Gesundheitserklärung durchführen.

Die Anwendungen ServiceNow® Kontaktverfolgung und Notfall-Kontaktaufnahme können optional installiert werden, damit Mitarbeiter vor und während der Reise ein tägliches Kontaktprotokoll ausfüllen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Employee Travel Safety.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Mit Employee Travel Safety installierte Komponenten

Zusammen mit Employee Travel Safety werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Employee Travel Safety-Administrator [sn_imt_travel.admin]	Rolle, die zum Einrichten von Employee Travel Safety-Eigenschaften erforderlich ist.	sn_imt_travel.approver
Reisegenehmiger [sn_imt_travel.approver]	Rolle, die zum Anzeigen und Genehmigen von Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter erforderlich ist. Diese Rolle ist der Gruppe „Reisegenehmiger“ zugewiesen. **Hinweis:** Manager müssen die Rolle „approver_user“ erhalten, um Reisen für die ihnen unterstellten Mitarbeiter zu genehmigen. Weisen Sie Managern die Rolle „sn_imt_travel.approver“ nur zu, wenn diese Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter anzeigen und genehmigen dürfen.	approver_user

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Employee Travel Safety-Anforderung [sn_imt_travel_request]	Liste aller Reiseanforderungen von Mitarbeitern.

Employee Travel Safety konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass Reisebenachrichtigungen und -genehmigungen für Ihr Unternehmen richtig eingerichtet sind.

Reisegenehmiger einrichten

Richten Sie Benutzergruppen und Rollen ein, damit Mitarbeiterreisen von Managern oder von ausgewiesenen Reisegenehmigern genehmigt werden können.

Das Einrichten der Managergenehmigung oder ausgewiesener Genehmiger ist ein erforderlicher Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety.

Managergenehmigung

Zum Einrichten einer Reisegenehmigung durch Manager weisen Sie allen Managern die Rolle „approver_user“ zu. Mit dieser Rolle können Manager Reiseanforderungen nur für die Mitarbeiter anzeigen und genehmigen, die ihnen direkt unterstellt sind.

Ausgewiesene Genehmiger

Zum Einrichten von ausgewiesenen Reisegenehmigern fügen Sie der Gruppe „Reisegenehmiger“ Benutzer hinzu. Mitglieder dieser Gruppe können Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter anzeigen und genehmigen. Fügen Sie Manager der Gruppe „Reisegenehmiger“ nur hinzu, wenn diese Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter anzeigen und genehmigen dürfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig muss eine Reiseanforderung sowohl vom Manager des Mitarbeiters als auch von einem Mitglied der Gruppe „Reisegenehmiger“ genehmigt werden. Wenn für den Mitarbeiter kein Manager in Ihrer ServiceNow-Instanz aufgeführt ist oder keine Benutzer in der Gruppe „Reisegenehmiger“ vorhanden sind, reicht eine Genehmigung aus, um die Reiseanforderung zu genehmigen. Die Reiseanforderung eines Mitarbeiters wird automatisch abgelehnt, wenn für den Mitarbeiter kein Manager in Ihrer ServiceNow-Instanz aufgeführt ist und keine Benutzer in der Gruppe „Reisegenehmiger“ vorhanden sind. Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen für Genehmigungen finden Sie unter Reisegenehmigungs-Flow ändern.

Employee Travel Safety-Eigenschaften einrichten

Richten Sie Employee Travel Safety-Eigenschaften ein, um sicherzustellen, dass E-Mails zur Überprüfung der Standortsicherheit, Kontaktprotokolle von Mitarbeitern und Gesundheitsüberprüfungen von Mitarbeitern gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens verwaltet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_travel.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einrichten der Employee Travel Safety-Eigenschaften ist ein erforderlicher Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Employee Travel Safety** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Employee Travel Safety-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Name des Reiseverwaltungssystems des Unternehmens. [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	Name des Reiseverwaltungssystems Ihres Unternehmens. Die wird verwendet, um Mitarbeitern, deren Reise genehmigt ist, Reiseverwaltungssystem zur Verfügung zu stellen.
URL des Reiseverwaltungssystems des Unternehmens. [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	URL des Reiseverwaltungssystems Ihres Unternehmens. Dies wird verwendet, um Mitarbeitern, deren Reise genehmigt ist, Reiseverwaltungssystem zur Verfügung zu stellen.
Bitten Sie Reisekontakte per E-Mail, die Sicherheit von Standorten und die Einhaltung von Richtlinien zu verifizieren. [sn_imt_travel.email_site_verification]	Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine E-Mail an den prim gesendet, den ein Mitarbeiter in seiner Reiseanforderung angil Sicherheit des Standorts und die Richtlinienkonformität zu üb Kontakt muss auf die E-Mail antworten, bevor die Reiseanfor einem Manager oder Reisegenehmiger genehmigt werden kan
Kommagetrennte Liste mit positiven Antworten. [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	Definiert die Antworten, die als Ja-Antworten für Standortübe Mails akzeptiert werden.
Ermöglicht das Senden von E-Mail-Erinnerungen an genehmigende Personen von Reiseanforderungen für Anforderungen mit ausstehender Genehmigung. [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	Wenn diese Option aktiviert ist, werden E-Mail-Erinnerungen Reisegenehmiger und -manager bezüglich Reiseanforderunge nicht genehmigt oder abgelehnt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Wartezeit (in Stunden), bevor der genehmigenden Person von Reiseanforderungen eine Erinnerung gesendet wird. Der Standardwert ist 48. [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	Legt die Häufigkeit der E-Mail-Erinnerungen fest, die an Reisegenehmiger und -manager gesendet werden. Wenn diese Eigenschaft beispielsweise auf 48 festgelegt ist, erhalten Reisegenehmiger und -manager alle 48 Stunden, nachdem ein übermittelt wurde, eine Erinnerung, bis der Antrag genehmigt abgelehnt wird. Diese Eigenschaft erfordert, dass die Eigensch *sn_imt_travel.enable_approval_email_remin* ist.
Ermöglicht die Kontaktaufnahme mit relevanten Mitarbeitern wegen reisebezogener Gesundheitsüberprüfungen. [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Mitarbeiter, deren Re ist, Benachrichtigungen zum Ausfüllen einer Gesundheitsüber Festlegen der Häufigkeit der Benachrichtigungen wählen Sie die Eigenschaft *sn_imt_travel.health.verificati* aus. Weitere Informationen zur Überprüfung der Mitarbeiterg Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.
Wählen Sie aus, ob Gesundheitsverifizierungen nur einmal oder täglich an die anfordernde Person gesendet werden. [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	Legt die Häufigkeit der Benachrichtigungen zu Gesundheitsüberprüfungen fest, die an Mitarbeiter werden, die für die Reise genehmigt sind. Zum Sen Benachrichtigungen vor und während der Reise wä **Send Daily (Täglich senden)**. Um eine Benachrichtig zu senden, nachdem die Reiseanforderung genehm wählen Sie **Send Once (Einmal senden)**. Benachrichtigungen zur Gesundheitsüberprüfung werden nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* aktiviert ist. **Hinweis:** Mitarbeiter, die bereits vor Genehmigung i Reiseanforderung für tägliche Gesundheitsüberprüfungen sind, werden keine Änderung feststellen. Sie erhalten kei Benachrichtigungen und sind nach Abschluss ihrer Reise registriert.
Storniert eine Reiseanforderung, wenn eine Gesundheitsüberprüfung nach einer bestimmten Anzahl von Stunden nicht ausgefüllt ist. [sn_imt_travel.allow.cancellation]	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Reiseanforderungen s wenn Mitarbeiter eine Gesundheitsüberprüfung nicht fristgere ausfüllen. Zum Aktivieren dieser Eigenschaft muss auch die E *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* aktiviert sein.
Geben Sie die Anzahl der Stunden für automatische Anforderungsstornierung ein. [sn_imt_travel.cancellation_duration]	Legt den Stichtag für Mitarbeiter fest, an dem eine Gesundhei ausgefüllt sein muss. Diese Eigenschaft erfordert, dass die Eig *sn_imt_travel.allow.cancellation* aktiviert ist.
Ermöglicht die Kontaktaufnahme mit reisenden Mitarbeitern wegen ihrer täglichen Reisekontakte. [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Mitarbeiter Benachri während interner Reisen ein tägliches Kontaktprotokoll auszu Kontaktprotokollbenachrichtigungen werden für externe Reise Mitarbeitern muss die Rolle „sn_imt_tracing.dailylog_user“ z werden, damit sie Kontaktprotokollbenachrichtigungen erhalte Eigenschaft erfordert die Anwendungen Kontaktverfolgung u Kontaktaufnahme. Weitere Informationen zu Kontaktprotokol unter Kontaktverfolgung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Mitarbeiter, die bereits vor ihrer Reise für t Kontaktprotokolle registriert sind, werden keine Änderun Sie erhalten keine zusätzlichen Benachrichtigungen und s Abschluss ihrer Reise weiterhin registriert.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Reisegenehmigungs-Flow ändern

Ändern Sie den Reisegenehmigungs-Flow, um die standardmäßigen Reisegenehmigungseinstellungen zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: flow_designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Ändern des Reisegenehmigungs-Flows ist ein optionaler Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety. Der Reisegenehmigungs-Flow ist einsatzbereit, kann jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens geändert werden.

Wenn Sie den Flow ändern möchten, deaktivieren Sie den ursprünglichen Flow und erstellen Sie eine Kopie. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am neuen Flow vor und aktivieren Sie ihn dann. Das Ändern der Kopie erleichtert zukünftige Upgrades Ihrer ServiceNow-Instanz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer** > **Designer**an.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Flows“ auf **Reisegenehmigungs-Flow**.
3. Klicken Sie auf **Deaktivieren** und dann zur Bestätigung auf **OK**.
4. Klicken Sie oben rechts auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋯) und dann auf **Flow kopieren**.
5. Geben Sie einen Namen für den neuen Flow ein.
6. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Employee Travel Safety** aus.
7. Klicken Sie auf **Kopieren**.
8. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am neuen Flow vor.
   Beispiel: Wenn für einen Mitarbeiter ein Manager in Ihrer ServiceNow-Instanz aufgeführt ist und sich auch Benutzer in der Gruppe „Reisegenehmiger“ befinden, müssen standardmäßig sowohl der Manager als auch ein Reisegenehmiger die Anforderung genehmigen. Diese Einstellung wird in Aktion 8.1 des Flows definiert. Sie können diese Aktion so ändern, dass die Genehmigung nur von einem Manager oder einem Reisegenehmiger und nicht von beiden benötigt wird. Um diese Änderung vorzunehmen, muss die UND-Bedingung für eine Genehmigung durch eine ODER-Bedingung ersetzt werden.
9. Wenn Sie mit der Bearbeitung des Flows fertig sind, klicken Sie auf **Aktivieren** und anschließend auf **OK**.

Benachrichtigungs-E-Mails anpassen

Ändern Sie die Benachrichtigungs-E-Mails, die an Mitarbeiter, Manager und Reisegenehmiger sowie Reisekontakte von Mitarbeitern gesendet werden, um die Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Ändern der Benachrichtigungs-E-Mails ist ein erforderlicher Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety. Standardmäßig verwenden die Benachrichtigungen ein ServiceNow®-Banner und die Platzhaltersignatur „Workplace, Co.“. Aktualisieren Sie die Benachrichtigungen, um den Namen und das Logo Ihres Unternehmens zu verwenden.

In der Anwendung Employee Travel Safety werden die folgenden Benachrichtigungen verwendet.

Benachrichtigung	Beschreibung
Standortüberprüfungsanforderung	Diese E-Mail wies an den primären Kontakt gesendet, den ein Mitarbeiter in seiner Reiseanforderung angibt, um die Sicherheit des Standorts und die Richtlinienkonformität zu überprüfen. Standardmäßig werden die Kontaktpersonen in der E-Mail aufgefordert, die folgenden Richtlinien zu bestätigen. • Am Standort werden alle Mitarbeiter und Besucher auf Symptome geprüft. • Alle Mitarbeiter und Besucher müssen persönliche Schutzausrüstung wie Masken tragen. • Alle Mitarbeiter und Besucher müssen Abstandsregeln einhalten. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft `sn_imt_travel.email_site_verification` aktiviert ist.
Employee Travel Safety-Genehmigeranforderung	Diese E-Mail wird an den Manager eines Mitarbeiters und alle Mitglieder der Gruppe „Reisegenehmiger“ gesendet, in denen sie aufgefordert werden, die Reiseanforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
Erinnerung an Employee Travel Safety-Anforderung	Diese E-Mail wird an Manager und Reisegenehmiger gesendet, um sie daran zu erinnern, ausstehende Reiseanforderungen zu genehmigen oder abzulehnen. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft `sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders` aktiviert ist.
Genehmigung der Reiseanforderung	Diese E-Mail wird an einen Mitarbeiter gesendet, wenn seine Reiseanforderung genehmigt wurde. In der E-Mail ist ein Link zum Reiseverwaltungssystem Ihres Unternehmens enthalten.
Ablehnung der Reiseanforderung	Diese E-Mail wird an einen Mitarbeiter gesendet, wenn seine Reiseanforderung abgelehnt wurde.
Reisebezogene Kontakte	Diese E-Mail fordert einen Mitarbeiter auf, ein tägliches Kontaktprotokoll auszufüllen. Die E-Mail wird für die Dauer der Reise täglich an einen Mitarbeiter gesendet. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft `sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag` aktiviert ist.
Reisebezogene Gesundheitsüberprüfung	Diese E-Mail fordert einen Mitarbeiter auf, eine tägliche Gesundheitsüberprüfung auszufüllen. Die E-Mail wird für die Dauer der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung	Beschreibung
	Reise täglich an einen Mitarbeiter gesendet, sobald seine Reiseanforderung genehmigt wurde. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* aktiviert ist.
Reiseanforderung storniert	Diese E-Mail wird an einen Mitarbeiter gesendet, wenn dieser eine Gesundheitsüberprüfung nicht vor Ablauf der Frist ausfüllt. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.allow.cancellation* aktiviert ist.

Hinweis: Alle Benachrichtigungen außer der Employee Travel Safety-Genehmigeranforderung werden in die im Benutzerprofil des Mitarbeiters ausgewählte Sprache übersetzt. Die Employee Travel Safety-Genehmigeranforderung wird in die Sprache übersetzt, die im Benutzerprofil des Managers oder Reisegenehmigers ausgewählt ist. Wenn für einen Benutzer keine Sprache ausgewählt ist, werden Benachrichtigungen in die Standardsprache der Instanz übersetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, die Sie aktualisieren möchten.
3. Zum Anzeigen der Standardbenachrichtigung klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
4. Navigieren Sie zum Formularabschnitt **Inhalt**.
5. Klicken Sie im Feld **Nachrichten-HTML** auf **Bild einfügen/bearbeiten** und wählen Sie Ihr Bannerbild aus.

   Tipp: Das Bild muss vor dem E-Mail-Skript hinzugefügt werden, damit es oben in der E-Mail angezeigt wird.

   Wenn Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz noch kein E-Mail-Bannerbild haben, können Sie ein zu verwendendes Bild hochladen. Anweisungen finden Sie unter Laden Sie mindestens ein Bild hoch .
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungsskripts anzeigen**.
7. Im Feld **Skript** fügt der Code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` der E-Mail das ServiceNow®-Standardbanner hinzu.
   Kommentieren Sie diese Codezeile aus oder löschen Sie sie, um das ServiceNow®-Banner zu entfernen.
8. Ersetzen Sie im Feld **Skript** alle Verweise auf `Workplace, Co.` durch Ihren Unternehmensnamen.
9. **Wahlweise:** Wenn Sie weitere Änderungen an der E-Mail-Benachrichtigung vornehmen möchten, aktualisieren Sie das Feld **Skript** nach Bedarf.
   Wenn Sie Text ändern, der in Aufrufen von `gs.getMessage` oder `gs.getMessageLang` verwendet wird, müssen Sie Übersetzungen für Ihren benutzerdefinierten Text in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachrichtentabelle .
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
11. Kehren Sie zum Benachrichtigungsdatensatz zurück und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Änderungen zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reisegenehmigung anfordern

Vor der Buchung einer Reise in einem Reiseverwaltungssystem fordern Sie die Genehmigung für Ihre Reise an. Ihr Manager oder ein Reisegenehmiger genehmigt Ihre Anforderung basierend auf Falldaten über Infektionskrankheiten wie COVID-19 und einer Bewertung der Standortsicherheit des Ziels oder lehnt sie ab.

Reiseanforderung

Befolgen Sie diesen Prozess, wenn Sie eine Reisegenehmigung anfordern:

1. Fordern Sie in Ihrem Serviceportal oder im Employee Service Center (ESC) eine Reiseerlaubnis an.
2. Eine E-Mail wird an Ihren Vorgesetzten gesendet, um den Antrag zu genehmigen oder abzulehnen. Die E-Mail enthält einen Link zum Reiseantrag.
3. Nach der Genehmigung wird das Feld **Zusätzliche Anmerkungen** auf dem Formular „Employee Travel Safety-Anforderung“ mit dem Reiseziel und Details zur Anzahl der COVID-19-Fälle für die letzten 14 Tage für den Standort aktualisiert.
4. Reiseanforderer können Reisen auf den Registerkarten **Katalog** oder **Etwas anfordern** im Serviceportal anfordern.
5. Reiseanforderer können Reisen auf der Registerkarte **Katalog** im ESC anfordern.
6. Reiseanforderer können den Status ihrer Anforderungen auf der Registerkarte **Anforderungen** im Serviceportal oder im ESC überprüfen.
7. Manager oder Mitglieder des Genehmigungsteams können Reiseanträge von Mitarbeitern über das Formular **Employee Travel Safety** anzeigen.

Reiseantrag erstellen

Führen Sie vor der Buchung einer Reise in einem Reiseverwaltungssystem diese Schritte aus, um die Genehmigung für Ihre Reise zu beantragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Employee Travel Safety** > **Reise Anfordern**an.

   Hinweis: Dient zum Erstellen einer Reiseanforderung in Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie Diese Sicherheitspraktiken** > **Reiseberechtigung Anfordern**an.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Reisegenehmigung anfordern

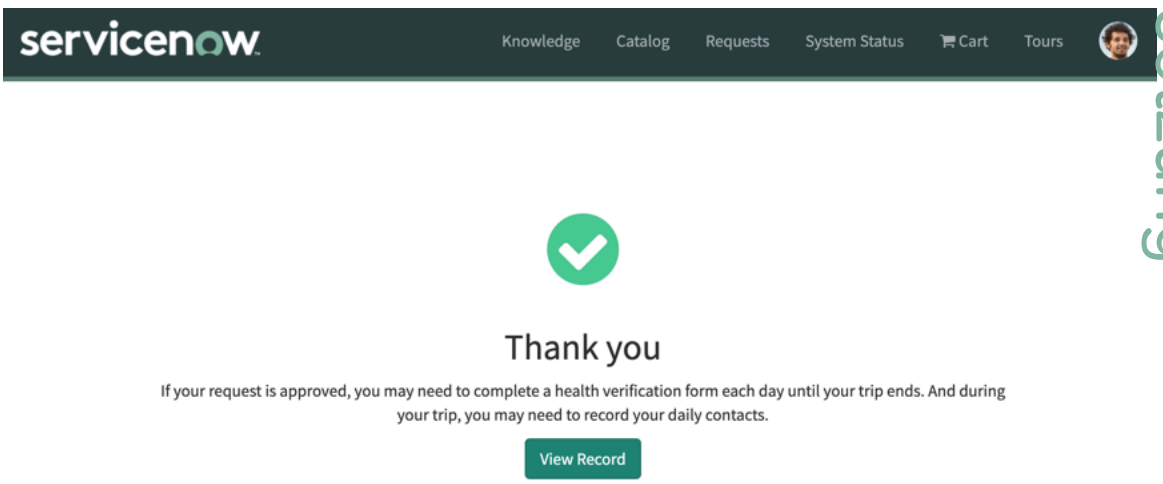
Feld	Beschreibung
Reiseart	Die Reiseart. Wählen Sie **Intern** aus, wenn Sie zu einem Standort innerhalb Ihres Unternehmens reisen. Andernfalls wählen Sie **Extern** aus.
Standort	Der Unternehmensstandort, zu dem Sie reisen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Intern** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reisegebiet	Land, Bundesstaat bzw. -land oder Landkreis, in den Sie reisen. Dieses Feld wird verwendet, um Manager und Reisegenehmiger mit Informationen zu Infektionskrankheiten zu versorgen, z. B. COVID-19-Falldaten für Ihr Ziel.
Name des primären Kontakts	Name des Gastgebers oder einer anderen Kontaktperson am Zielort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Extern** ausgewählt wird.
E-Mail-Adresse des primären Kontakts	E-Mail-Adresse des Gastgebers oder einer anderen Kontaktperson am Zielort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Extern** ausgewählt wird.
Unternehmen des primären Kontakts	Unternehmen des Gastgebers oder einer anderen Kontaktperson am Zielort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Extern** ausgewählt wird.
Datum des Reiseantritts	Startdatum Ihrer Reise.
Enddatum der Reise	Enddatum Ihrer Reise.
Grund für Besuch	Grund für Ihren Besuch.
Hinweise	Alle zusätzlichen Kommentare, die Sie Ihrem Manager oder den Reisegenehmigern mitteilen möchten.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn Sie die Reiseanforderung übermitteln, wird möglicherweise eine E-Mail an Ihren primären Kontakt für den Besuch gesendet, wenn Ihr Unternehmen diese Funktion aktiviert hat. Die E-Mail benachrichtigt Ihren Kontakt über Ihre Absicht, zu reisen, und fordert ihn auf, die Standortsicherheit und die Richtlinienkonformität zu überprüfen.



Nächste Maßnahme
Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Ihre Reiseanforderung akzeptiert oder abgelehnt wird.

Abhängig von den Richtlinien Ihrer Organisation müssen Sie möglicherweise vor und während der Reise tägliche Gesundheitsüberprüfungen ausfüllen. Möglicherweise müssen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie auch während der Reise ein tägliches Kontaktprotokoll ausfüllen. Wenn Sie diese Aufgaben ausführen müssen, erhalten Sie E-Mails mit Anweisungen. Wenn Sie die E-Mail zur täglichen Gesundheitsüberprüfung erhalten, stellen Sie sicher, dass Sie die Gesundheitsüberprüfung täglich übermitteln, wenn Sie keine Symptome aufweisen. Ihre Reise wird möglicherweise storniert, wenn Sie die Gesundheitsüberprüfung nicht übermitteln.

Um alle Ihre Reiseanträge anzuzeigen, navigieren Sie zu **Employee Travel Safety** > **Meine Anforderungen**an.

Reiseanforderung verwalten

Als Manager oder Reisegenehmiger können Sie Reiseanforderungen genehmigen oder ablehnen.

Bevor Reiseanforderungen genehmigt werden können, müssen Benutzergruppen und Rollen für Manager oder Reisegenehmiger eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Reisegenehmiger einrichten.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Reiseanforderungen anzuzeigen:

- Eine E-Mail mit den Angaben zur Reiseanforderung wird an den Vorgesetzten der anfordernden Person und die zugewiesene Gruppe gesendet.
- Auf den Registerkarten im Employee Service Center (ESC)
- Auf den Registerkarten **Meine Genehmigungen** oder **Anforderungen** im Serviceportal
- Auf der Liste „Reiseanforderungen anzeigen“

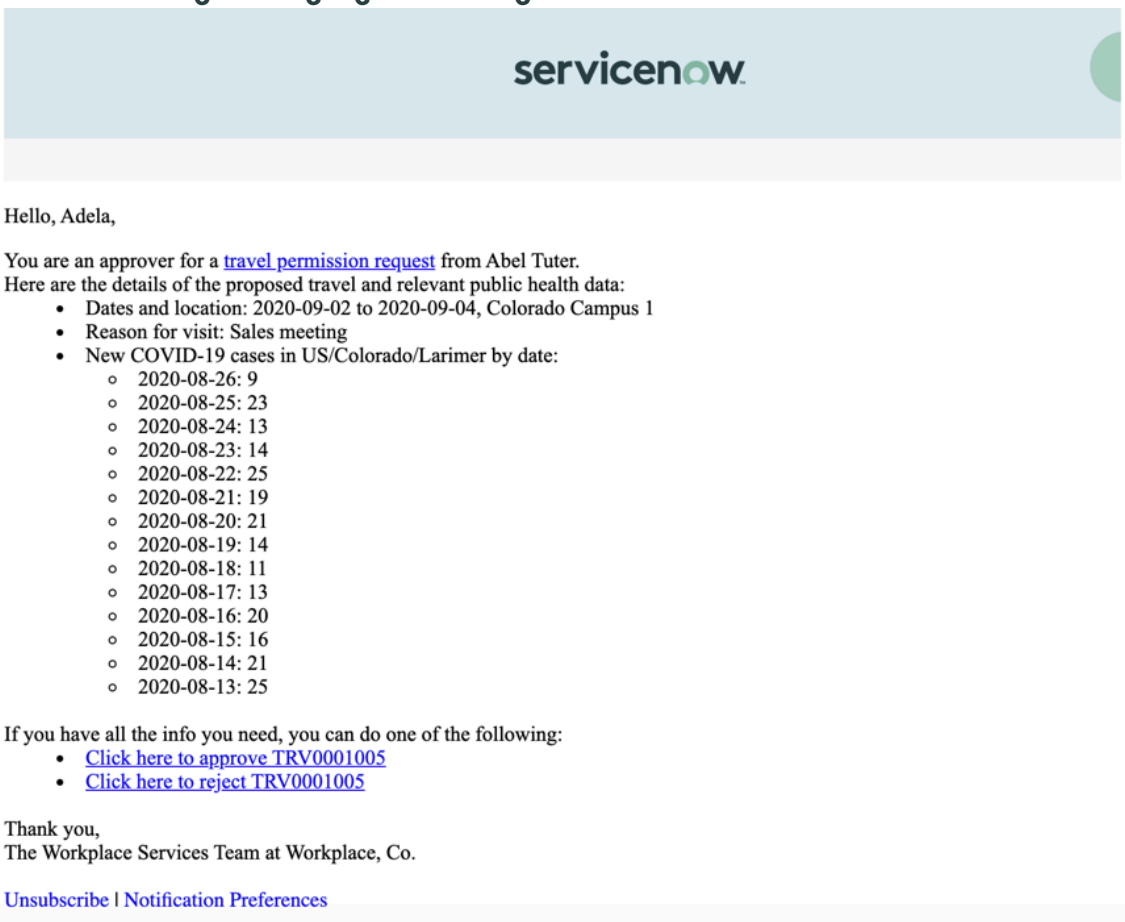
Reiseanforderungen genehmigen oder ablehnen

Reiseanforderungen von Mitarbeitern müssen von Managern oder ausgewiesenen Reisegenehmigern genehmigt werden.

Wenn ein Mitarbeiter eine Reiseanforderung übermittelt, wird eine E-Mail an den Manager des Mitarbeiters und alle Mitglieder der Gruppe „Reisegenehmiger“ gesendet, mit der sie aufgefordert werden, die Reiseanforderung zu genehmigen oder abzulehnen. Die E-Mail enthält Falldaten zu Infektionskrankheiten wie COVID-19 für das Reiseziel. Wenn die Eigenschaft `sn_imt_travel.email_site_verification` aktiviert ist, enthält die E-Mail auch die Ergebnisse der Überprüfung der Standortsicherheit. Die E-Mail enthält einen Link zur Reiseanforderung sowie direkte Links zum Genehmigen oder Ablehnen der Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail zur Reisegenehmigunganforderung



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

Manager können auch Reiseanträge für ihre Mitarbeiter anzeigen, indem sie zu navigieren **Employee Travel Safety** > **Anforderungen meines Mitarbeiters**an.

Benutzer in der Reisegenehmigergruppe können Reiseanträge für alle Mitarbeiter anzeigen, indem sie zu navigieren **Employee Travel Safety** > **Reiseanforderungen anzeigen**an.

Mitarbeiter erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ihre Reiseanforderung genehmigt oder abgelehnt wird.

Reiseanforderungen stornieren

Stornieren Sie eine Reiseanforderung ggf., z. B. wenn eine Besprechung virtuell abgehalten werden kann. Sie, Ihr Vorgesetzter oder ein Benutzer mit der Rolle sn_imt_travel.approver können eine Reiseanforderung stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_travel.approver oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Employee Travel Safety**, und wählen Sie das entsprechende Modul aus.

Aufgabe	Auswahl
Ihre Reiseanforderung stornieren	Meine Anfragen
Reiseanforderung für einen direkt Unterstellten stornieren	Anforderungen meines Mitarbeiters

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Auswahl
Alle Reiseanforderungen von Mitarbeitern stornieren	Reiseanforderungen anzeigen

2. Öffnen Sie die Reiseanforderung, die storniert werden soll, und stellen Sie sicher, dass es sich um die richtige zu stornierende Anforderung handelt.
   Sie können keine abgeschlossene Reiseanforderung stornieren.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Ergebnis

Eine E-Mail-Benachrichtigung mit dem Hinweis, dass die Anforderung storniert wurde, wird an die anfordernde Person gesendet. Die Benachrichtigung enthält den Namen der Person, die die Reiseanforderung storniert hat.

Vaccination Status

Mit der Anwendung ServiceNow® Vaccination Status können Personalabteilungen den Status von Benutzerimpfungen am Arbeitsplatz nachverfolgen. Unternehmen können Impfdaten nach Bedarf basierend auf den Geschäftsanforderungen für die Personalplanung erfassen und Berichte über die Arbeitsplatzbereitschaft erstellen. Benutzer haben die Möglichkeit, Unterlagen zu durchgeführten Impfungen zu übermitteln, um die Arbeitsschutzanforderungen ihres Unternehmens für eine sichere Rückkehr an den Arbeitsplatz zu erfüllen, während Administratoren den Status von Benutzerimpfungen am Arbeitsplatz nachverfolgen können. Statusaktualisierungen können von den Benutzern manuell vorgenommen werden.

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite Anwendungen

Vaccination Status Ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Mit Workplace Core erkunden Anwendung: Bereiten Sie sich auf die Rückkehr von Anwendern vor, indem Sie saubere und sozial entfernte Arbeitsbereiche konfigurieren und verwalten, die sie verwenden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Vaccination Status installieren

Sie können Vaccination Status installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Vaccination Status benötigt die ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und Notfall-Kontaktaufnahme -Anwendungen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Impfstatus.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Mit Vaccination Status installierte Komponenten

Zusammen mit Vaccination Status werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vaccination Status Administrator [sn_imt_vaccine.admin]	Anwendungsspezifischer Administrator für Vaccination Status Kann COVID-19-Gesundheitstestergebnisse in Gesundheitstests für den Arbeitsschutz genehmigen	sn_imt_vaccine.profile_reader

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Standardmäßig enthält die Rolle des Systemadministrators [admin] die Rolle sn_imt_vaccine.admin role. Die Rolle sn_imt_vaccine.admin sollte einem anderen Benutzer neu zugewiesen und dann aus der Administratorrolle entfernt werden. Dieser Prozess schützt vertrauliche Anwendungsdaten, indem der Zugriff auf die Anwendung beschränkt wird.	
Impfprofilleser [sn_imt_vaccine.profile_reader]	Schreibgeschützter Zugriff auf die Tabelle „Impfprofil“ [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]. Erforderlich, um den Impfstatus in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung anzuzeigen.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Impfprofil [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	Zeigt an, welche Benutzer einen COVID-19-Impfstoff erhalten nach der Impfung (Einzeldosis-Impfstoff) bzw. ihrer letzten Do Impfstoff) werden Benutzer als vollständig geimpft betrachtet. **Hinweis:** Die Spalte „Covid-19-Impfung abgeschlosse **false**, bis der Impfzeitraum von 14 Tagen abgeschlossen i Organisationen können den Impfstatus „Vollständig“ davon abhängig machen, ob ein Benutzer bei Fälligk eine Booster-Impfung erhalten hat. Wenn die Eigens *[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_comple* aktiviert ist und eine Booster-Impfung fällig ist, hat „Covid-19-Impfung abgeschlossen“ den Wert **false** ihre Booster-Impfung nach dem Fälligkeitsdatum no haben.
Reaktion auf Impfstoff [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	Enthält einen Verlauf aller gemeldeten Impfstatus fü Anwender. Benutzer können ihre zuvor eingereichten Impfu **Impfungen** überprüfen. Antworten zum Impfstatus und ihre Anhänge werde gespeichert, die in den Richtlinien zur Datenspeiche Organisation festgelegt ist. Wenn die Antworten zu dem Ablaufdatum gelöscht werden, werden auch di Status und Anhänge gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Alle Verlaufsdaten, die zur Verwendung im „Impfstatus“ gespeichert werden, sind nur Zähldaten. Alle Daten werden standardmäßig entfernt und basierend auf de Organisation gelöscht.
Definition der Reaktion auf den Impfstoff [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	Liste der Impfstoffe, einschließlich Typ, Hersteller und Anzahl Dosen. Standardmäßig enthält diese Tabelle mehrere generische Impfstoffe. Ein Vaccination Status -Administrator kann Datens entfernen, um die aktuell für Benutzer verfügbaren Impfungen
Impfzusammenfassung für Campus [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	Speichert Impfdaten, die Daten zugeordnet werden, die vom CO Gesundheitsdatensatz im Safe Workplace-Dashboard-Widget „ bereitgestellt werden. Benutzerimpfdaten werden aus der Tabel auf Impfstoff“ abgerufen und Einträge werden täglich um Mitte Instanzzeit erstellt.
Anträge auf Impfbefreiung [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	Listet die Impfbefreiungsanträge, ihren Status, den und das Ablaufdatum auf. Impfbefreiungsanträge oh laufen nicht ab. Impfbefreiungsanträge sind standar Manager können die Befreiungsanträge für ihre dire Mitarbeiter in **Befreiungen meines Mitarbeiters** anze Fähigkeit von ihrer Organisation aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Im ein .
Validierungsservice [sn_imt_vaccine_validator_service]	Speichert Informationen für Validierungsservices, z. B. Commo zur Überprüfung der eingereichten Antworten zum Impfstatus u verwendet werden.
Typ des Impfreaktionsanhangs [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	Liste der Anhangtypen, die Benutzern zur Angabe des Upload- stehen, den sie einreichen. Beispielsweise wird der Anhangtyp Card bei der Durchführung von Validierungen mit dem Service Network verwendet.
Impfstoffcodesysteme [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	Listet gängige Impfsysteme und Standards auf, die mit Impfsto verwendet werden, den Impfstoffhersteller der von einem Benu Dosis zu bestätigen.
Impfstoffcodes [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	Listet gültige Impfstoffcodes wie CVX-Codes auf, die vom Cen Control and Prevention (CDC) bezogen wurden und zur Validie eines Impfstoffs in der Antwort zum Impfstatus eines Benutzers Eine vollständige Liste der Codes finden Sie unter COVID-19 Codes (Codes im Zusammenhang mit COVID-19-Impfstoff **Hinweis:** Von Vaccination Status werden einige Code Basissystems bereitgestellt.

Vaccination Status-Eigenschaften einrichten

Richten Sie die Vaccination Status-Eigenschaften ein, um die Aufbewahrungszeit für die vom Benutzer gemeldeten Impfstatusdaten zu verwalten, Erinnerungs-E-Mails zu verwalten und Impfbefreiungen zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaft	Bes
Aufbewahrungszeitraum für Impfstatusdaten (in Tagen). [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	Leg gen [sn sie *Ret* wir der Auf Der Eig leer Um Sie *Vac* Auf Dat
Zugriff auf Anhänge durch Administratoren verhindern. [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	Akti Anh Adm Syst stan
Die Häufigkeit der Erinnerungen nach der ersten Erinnerung. Der Standardwert ist 1. Dadurch werden Benutzer so lange erinnert, bis sie bestätigen. [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	Leg Mai jede Die Ber Ber Fäll zur Fäll Der
Anzahl von Tagen vor der Terminerinnerung für die 2. Dosis. [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	Leg für i eine best

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Bes
	Feld Imp vor Erin Der
Anzahl der Tage, an denen Erinnerungen bei Überfälligkeit gesendet werden sollen, bevor aufgegeben wird. [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	Anz Imp were Ben
Senden Sie Erinnerungen für die Booster-Impfung. [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	Akti send Boo wer Org zur um gew nich Dos gel
Häufigkeit der Erinnerungen an die Booster-Impfung. [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	Leg Imp
Anzahl der Tage vor der Erinnerung an das Fälligkeitsdatum der Booster-Impfung. [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	Leg Ben erha ○ D In d **D is** In ○ D d p **b** D d
Anzahl der Tage, an denen Erinnerungen bei Überfälligkeit der Booster-Impfung gesendet werden sollen, bevor aufgegeben wird. [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	Anz Imp eing
Legen Sie für Anwender ohne Booster-Impfung „Impfung abgeschlossen“ auf „false“ fest. [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	Akti „Im fälli

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Bes
Anzahl der Tage, die nach dem Fälligkeitsdatum der Booster-Impfung gewartet werden sollte, bevor „Impfung abgeschlossen“ auf „false“ festgelegt wird. [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	Leg „Im Boo
Setzen Sie „Covid-19-Impfung abgeschlossen“ auf „false“ zurück, wenn das Ergebnis der Impfprüfung abgelehnt wird. [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	Akti **abg** Vac Imp
Verwenden Sie die landesspezifische Datenaufbewahrungsrichtlinie für Vaccination Status. [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy]	Akti land Wer zur best Bei 90 Rich We ist, **Auf** ver
Managern die Aktualisierung von Datensätzen zur Antwort auf Impfstatusanfragen ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	Akti Mög zum zu a „Ge zuge
Managern die Aktualisierung von Anträgen auf Impfbefreiung ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exempt_records]	Akti die Imp zu a „Ge zuge
Impfbefreiungen zulassen. [sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	Akti Imp nich Imp
Für neu genehmigte Impfbefreiungen wird ein Ablaufdatum festgelegt. [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary].	Akti ein Eige
Tage für vorübergehende Befreiung, wenn der Ablauf der Impfbefreiung auf „Ja“ festgelegt ist.	Leg gült

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Bes
[sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	
Anwendern das Anzeigen von Arbeitsnotizen zur Antwort auf die Impfstatusabfrage ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	Akti sehe eing
Anwendern das Anzeigen von Arbeitsnotizen zur Impfbefreiung ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exempt_work_notes]	Akti könn wur
Zulassen von Genehmigungen durch die Validierungs-Engine zur Aktualisierung von Datensätzen zu Ergebnissen der Impfstoffprüfung. [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Akt Imp Imp wie übe Coc übe für Imp der ○ V ○ E ○ In In Die Info Übe unt
Konfidenzschwellenwert für die Azure-Formularerkennung, ein Dezimalwert zwischen 0 und 1. [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	We For Vali der eine Imp was Ihre *sn_* Eig aut For We von Form

Automatische Übersetzung

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren

Ihre Organisation kann Impfstatusantworten mit Vaccination Status automatisch validieren und überprüfen, indem Validierungsservices von Drittanbietern integriert und Workflows aktiviert werden.

Unternehmen verlangen möglicherweise nach Methoden, um den Aufwand für die Validierung oder Genehmigung von massenweise übermittelten Impfstatusantworten zu reduzieren. Sie können Anhänge, die in Überprüfungen des Impfstatus verwendet werden, automatisch validieren oder den gesamten Überprüfungsprozess automatisieren.

Impfstatusantworten validieren

Validierungssysteme arbeiten mit Vaccination Status zusammen, um Anhänge in der Antwort zum Impfstatus eines Benutzers zu überprüfen. Zuerst fügt der Benutzer einen Anhang eines unterstützten Typs bei, z. B. eine SMART Health Card, und übermittelt seine Antwort zum Impfstatus. Von der Validierungsservice-API und den Vaccination Status-Flows werden Informationen aus dem Anhang analysiert und es wird überprüft, ob eine Übereinstimmung mit den folgenden Elementen besteht:

- Vorname und Nachname
- Empfangsdatum
- Impfstoffcode, wie CVX, zum Verifizieren des Impfstoffherstellers

Weitere Informationen zur Einreichung einer Antwort zum Impfstatus finden Sie unter Impfstatus Ihrer Organisation melden.

Beim Validierungsprozess werden Arbeitsnotizen im Datensatz der Impfstatusantwort über den Validierungsprozess erstellt, sodass Sie darüber informiert werden, ob die Überprüfung abgeschlossen wurde oder warum dies ggf. nicht erfolgt ist. Sie können auch den Datensatz der Impfstatusantwort eines Benutzers anzeigen, in dem jeder geprüfte Anhang detailliert beschrieben wird.

Hinweis: Die Arbeitsnotizen sind möglicherweise nicht vollständig. Wenn die Validierung fehlgeschlagen ist, sollten Sie weitere Untersuchungen durchführen, um sich zu vergewissern, dass nicht auch bei anderen Informationen die Übereinstimmung fehlt.

Sobald die Validierung abgeschlossen ist, können Sie den Datensatz der Impfstatusantwort überprüfen, um die Antwort zu genehmigen oder abzulehnen. Weitere Informationen zum manuellen Überprüfen einer Impfstatusantwort oder zum Überprüfen, ob der Validierungsservice funktioniert, finden Sie unter Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen.

Um den Validierungsprozess zu automatisieren, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- Fordern Sie Anmeldeinformationen an, um eine Integration mit dem Validierungsservice Ihrer Wahl durchzuführen.
- Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den Validierungsservice. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen .
- Erstellen Sie einen Datensatz für den Validierungsservice.
- Erstellen Sie einen Datensatz für den Typ des Anhangs, aus dem die Impfstoffcodes gelesen werden können, z. B. eine SMART Health Card.
- Erstellen Sie einen Subflow für den Validierungsservice. (Es ist ein Musteranhang für die Validierung von Antworten zum Impfstatus verfügbar.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie ein Impfcodesystem, mit dem Impfcodes gelesen und übermittelte Daten validiert werden. Einige Systeme sind in Vaccination Status enthalten. Weitere Informationen zum jeweils unterstützten System erhalten Sie von Ihrem Validierungsservice.
- Konfigurieren Sie eine Liste der vom Impfstoffcode-System verwendeten Impfstoffcodes. Einige allgemein unterstützte Codes sind in Vaccination Status enthalten.

  Hinweis: Andere allgemein unterstützte Codes werden vom Center for Disease Control and Prevention (CDC) bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19 Vaccine Related Codes (Codes im Zusammenhang mit COVID-19-Impfstoffen).

- Aktivieren Sie den Flow für die automatische Validierung von Impfstatusantworten, um den Status der Überprüfung von Impfstatusantworten zu aktualisieren.

Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren

Von Vaccination Status können Impfstatusantworten basierend auf gültigen Dokumentationsunterlagen und unterstützten Impfstoffcodes automatisch genehmigt werden. Nicht genehmigte Reaktionen verbleiben im Status **Noch nicht überprüft**, sodass Vaccination Status-Administratoren oder -Manager (wenn aktiviert) eine manuelle Überprüfung durchführen können.

Um die Automatisierung von Überprüfungen zu aktivieren, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- Konfigurieren Sie Vaccination Status, um Impfstatusantworten automatisch zu validieren.
- Aktivieren Sie die Eigenschaft `Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`.

Weitere Informationen zum Automatisieren der Überprüfungen von Impfstatusantworten finden Sie unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren.

Bereitgestellte Services und Integrationen

Mit Vaccination Status bereitgestellte Validierungsservices

Validierungsservices	Integrationsdetails
CommonTrust Network	CommonTrust Network ist ein unterstützter Integrations- und Validierungsservice in Vaccination Status. Die folgenden Elemente werden von Vaccination Status bereitgestellt und unterstützt, damit der Integrationsprozess für das CommonTrust Network-System optimiert werden kann: • Ein vorhandener Subflow, CommonTrust Network: SMART Health Card validieren • Datensätze für CVX-Impfstoffcodes und das Impfsystem der SMART Health Card • Die SMART Health Card ist als Anhangtyp verfügbar und mit dem CommonTrust Network-Validierungsservice verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vaccination Status bereitgestellte Validierungsservices (Fortsetzung)

Validierungsservices	Integrationsdetails
	Sie müssen dennoch Anmeldeinformationen anfordern, die Ihre Organisation im CommonTrust Network-Datensatz angeben kann. Weitere Informationen zu SMART Health Cards finden Sie unter SMART Health Cards: Vaccination & Testing Implementation Guide (Implementierungsleitfaden zu SMART Health Cards: Impfung und Tests). Wenn Sie Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren.
Azure-Formularerkennungsservice	Vaccination Status kann mit der Azure-Formularerkennung integriert werden. Diese Integration ermöglicht es dem Azure-Formularerkennungsservice, als alternativer Impfstatusvalidierungsservice zu fungieren. Der Azure-Formularerkennungsservice liest CDC-Impfausweise und verwendet einen trainierten ML-Service (maschinelles Lernen), um zu bestimmen, ob für den Benutzer, der die Antworten auf die Impfstatusabfrage übermittelt, eine Übereinstimmung vorliegt. Die Gültigkeit erfolgt anhand des vor- und Nachnamens, da jedes dieser Felder eine Konfidenzpunktzahl generiert, die vom bereitgestellt wird Azure Formularerkennungsservice. Diese Punktzahl wird mit dem in Vaccination Status festgelegten Konfidenzschwellenwert verglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage mit dem Azure-Formularerkennungsservice automatisieren. Informationen zum Konfigurieren von Vaccination Status für die Verwendung des Azure-Formularerkennungsservice finden Sie unter Azure-Formularerkennungs-Integration für automatische Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Impfstatusantworten automatisch validieren

Konfigurieren Sie Vaccination Status, damit Impfstatusantworten automatisch mit Informationen aus unterstützten Anhängen von Validierungsservices validiert werden können.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Integration mit dem Validierungsservice durchzuführen:

- Fordern Sie Anmeldeinformationen für einen Validierungsservice an.
- Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen .

Wenn Ihre Organisation eine Integration verwendet, die bereits unterstützt wird, z. B. CommonTrust Network, müssen Sie nur die Anmeldeinformationen Ihrer Organisation dem Datensatz des Validierungsservice hinzufügen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie den Validierungsservice.

   a. Navigieren zu **Impfstatus** > **Validierungsservices**an.

   b. Wählen Sie einen vorhandenen Validierungsservice aus oder klicken Sie auf **Neu**, wenn Sie einen neuen Validierungsservice erstellen.
   Wenn Sie eine Integration auswählen, die bereits unterstützt wird, z. B. CommonTrust Network, müssen Sie Ihren Verbindungsalias eingeben und bestätigen, dass das Formular für Ihren Validierungsservice korrekt ist.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Validierungsservice"

Feld	Aktion
Name	Der Name des Validierungsservice.
Verbindungsalias	Der Verbindungsalias für den Validierungsservice. Weitere Informationen zum Erstellen eines Verbindungsalias finden Sie unter Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen .
Validierungs-Subflow	Der Subflow, mit dem bestätigt wird, ob ein übermittelter Anhang gültig ist. Standardmäßig wird ein Vorlagen-Flow bereitgestellt oder Sie können einen Flow erstellen und diesem Feld hinzufügen. Weitere Informationen zum Erstellen von Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow . Wenn Sie einen eigenen Subflow erstellen, muss dieser dieselben Eingaben und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Aktion
	Ausgaben aufweisen wie der Vorlagen-Subflow.
Ursprünglicher Validierungsstatus	Der Anfangsstatus, in dem der Validierungsservice vor Abschluss der Überprüfung gestartet wird, z. B. **Bereit**. Der empfohlene Status ist **Bereit**, sofern kein Vorverarbeitungsschritt vorhanden ist. **Hinweis:** Wenn der Anfangsstatus **Vorverarbeitung** lautet, muss von der Umleitungsseite der Validierungsstatus des Antwortdatensatzes auf **Bereit** gesetzt werden, damit der Vorgang mit dem integrierten Validierungs-Flow funktioniert.
Umleitungsseite	(Optional) Ein Verweis auf eine Serviceportal-Seite, zu der ein Benutzer weitergeleitet wird, nachdem er seine Impfung gemeldet hat.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Service.
Domäne	Die für den Validierungsservice erforderliche Domäne, z. B. **global**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie ein Impfcodesystem, mit dem Impfcodes gelesen und übermittelte Daten validiert werden.
   Der von Ihrem System verwendete Impfstoffcode wird möglicherweise mit Vaccination Status bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie in den Anforderungen Ihres Validierungsservice.
   a. Navigieren zu **Impfstatus** > **Impfstoffcodesysteme**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie den Namen des Impfstoffcode-Systems ein.
   d. Geben Sie die URL für das Impfstoffcode-System ein.
   e. Wählen Sie **Absenden** aus.
3. Konfigurieren Sie den vom Validierungsservice unterstützten Anhangtyp für die Impfstatusantwort. Diesen Anhangtyp müssen Benutzer verwenden, wenn sie ihre Impfstatusantworten übermitteln.
   a. Navigieren zu **Impfstatus** > **Anlagetypen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie den Namen des Anhangtyps ein.
   d. Geben Sie den Namen des Validierungsservice ein.
   e. Aktivieren Sie den Anhangtyp, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
   f. Legen Sie die Domäne auf **global** fest.
   g. Wählen Sie **Absenden** aus.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie allgemeine Impfstoffcodes hinzu, die für das Impfstoffcode-System und den Service erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Codes werden mit Vaccination Status bereitgestellt. Weitere allgemeine Codes finden Sie unter COVID-19 Vaccine Related Codes (Codes im Zusammenhang mit COVID-19-Impfstoffen) sowie in den Informationen zu den Codes, die vom System des Drittanbieters unterstützt werden.

a. **Impfstatus** > **Impfstoffcodes**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Fügen Sie im Feld **Codesystem** das entsprechende System hinzu.

d. Geben Sie im Feld **Code** den Code ein, der zum Identifizieren von Informationen über den Impfstoff verwendet wird.

e. Geben Sie eine Beschreibung ein.

f. Wählen Sie **Absenden** aus.

5. Aktivieren Sie den Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.

a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.

b. Suchen Sie nach dem Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.

c. Wählen Sie den Flow aus.

d. Wählen Sie **Aktivieren** aus.

Ergebnis

Sie haben die automatisierte Validierung der Impfstatusantwort aktiviert. Die Arbeitsnotizen im Datensatz der Impfstatusantwort werden mit Informationen darüber aktualisiert, ob die Anhänge – und damit die Antworten – gültig sind. Sie können diese Informationen verwenden, um Impfstatusantworten manuell im Genehmigungsportal zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

Unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren finden Sie Informationen darüber, wie Sie Überprüfungen von Impfstatusantworten so automatisieren können, dass der Überprüfungsstatus auf **Genehmigt** festgelegt wird, wenn die Validierung erfolgreich war, oder weiterhin **Noch nicht überprüft** (manuelle Überprüfung erforderlich) lautet.

Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren

Konfigurieren Sie Vaccination Status, um Prüfungen anhand der Ergebnisse von Impfstatusvalidierungen automatisch zu genehmigen.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Integration mit einem Validierungsservice eines Drittanbieters durchführen und Vaccination Status aktivieren, um Impfstatusantworten automatisch validieren zu können.

Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatusantworten automatisch validieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit diesem Prozess wird der gesamte Überprüfungsprozess automatisiert, sodass eine Impfstatusantwort von der Validierungs-Engine auf **Genehmigt** oder **Noch nicht überprüft** (manuelle Überprüfung erforderlich) festgelegt werden kann. Diese Ergebnisse basieren auf der Validierung von Impfstatusantworten. Wenn Sie ausschließlich Impfstatusantworten und ihre Anhänge validieren möchten, können Sie im Genehmigungsportal weiterhin manuelle Prüfungen durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatusantworten automatisch validieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**an.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* und wählen Sie **Ja**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Automatisierte Überprüfungen von Impfstatusantworten sind jetzt für Ihre Organisation aktiviert. Von der Validierungs-Engine wird basierend auf den Informationen aus dem Anhangtyp automatisch ermittelt, ob eine Impfstatusantwort genehmigt wurde oder ob eine manuelle Überprüfung erforderlich ist.

Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage mit dem Azure-Formularerkennungsservice automatisieren

Ihre Organisation kann Antworten auf die Impfstatusabfrage mit Vaccination Status automatisch validieren und überprüfen, indem sie den Azure-Formularerkennungsservice integriert.

Antworten auf die Impfstatusabfrage mit Konfidenzpunktzahlen validieren

Vaccination Status kann mit dem Azure-Formularerkennungsservice zusammenarbeiten, um Antworten auf die Impfstatusabfrage zu genehmigen oder sie zur weiteren Überprüfung zu kennzeichnen. Verwenden Sie Ihren eigenen trainierten ML-Service (maschinelles Lernen) von Azure, um Impfausweise des Center for Disease Control and Prevention (CDC) zu lesen, oder verwenden Sie das trainierte Modell der ServiceNow®-Plattform. Wenn Sie Ihr eigenes Modell verwenden, müssen die verglichenen Felder genau mit den im Validierungscode erwarteten Namen übereinstimmen. Derzeit sind dies die Felder **Vorname** und **Nachname**.

- Weitere Informationen zum Azure-Formularerkennungsservice finden Sie in der Dokumentation zur Azure-Formularerkennung .
- Weitere Informationen zur standardmäßig verwendeten Azure-Formularerkennungs-API finden Sie unter Formularerkennung 2021-09-30-preview .

Wenn der Azure-Formularerkennungsservice den hochgeladenen CDC-Impfausweis liest, generiert er eine Konfidenzpunktzahl für jedes Feld. Die Konfidenzpunktzahl wird mit dem Konfidenzschwellenwert verglichen, der von einem Vaccination Status-Administrator in Vaccination Status festgelegt wird. Bei einer Validierungsengine wird der Konfidenzschwellenwert dafür verwendet, die Antwort des Benutzers zu genehmigen oder zu kennzeichnen und sein Impfprofil zu aktualisieren.

- Wenn der hochgeladene Impfausweis den Konfidenzschwellenwert überschreitet und mit dem Namen im Impfprofil des Benutzers übereinstimmt, wird die Antwort auf die Impfstatusabfrage genehmigt.
- Wenn der Name auf dem hochgeladenen Impfausweis nicht übereinstimmt, wird das Ergebnis der Überprüfung im Impfprofil aktualisiert, sodass eine Überprüfung erforderlich ist (**Noch nicht überprüft**).

Weitere Informationen zur Validierungsengine, die mit den Validierungsservices verwendet wird, finden Sie in den folgenden Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren
- Vaccination Status-Eigenschaften einrichten

Integrationsdetails

Die folgenden Elemente werden von Vaccination Status bereitgestellt und unterstützt, damit der Integrationsprozess optimiert werden kann:

- Ein vorhandener Subflow, Azure-Formularerkennung: Impfausweis validieren
- Der CDC-Impfausweis ist als Anhangstyp verfügbar und mit dem Azure-Formularerkennungs-Validierungsservice verknüpft.

  Hinweis: Sie müssen dennoch Anmeldeinformationen für Ihre Organisation anfordern, um diese im Azure-Formularerkennungs-Verbindungsalias anzugeben.

- Ein trainiertes Modell, das Sie beim Einrichten Ihrer Integration verwenden können

Weitere Informationen zur Integration mit dem Service und zur Aktivierung automatischer Überprüfungen finden Sie unter Azure-Formularerkennungs-Integration für automatische Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage konfigurieren.

Azure-Formularerkennungs-Integration für automatische Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage konfigurieren

Konfigurieren Sie als Vaccination Status-Administrator Vaccination Status so, dass diese Funktion den Azure-Formularerkennungsservice nutzt, und automatisieren Sie Genehmigungen der Impfreaktion.

Vorbereitungen

Für die Integration mit dem Azure-Formularerkennungsservice gehen Sie wie folgt vor:

- Verwenden Sie die Azure-Formularerkennung und rufen Sie die Anmeldeinformationen für die Verbindung ab.
- Trainieren Sie ein ML-Modell, wenn Sie das eigene Modell Ihrer Organisation zu Validierungszwecken verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Ihre Anmeldeinformationen hinzufügen, um eine Verbindung zum Azure-Formularerkennungsservice herzustellen, können Sie ein ServiceNow-trainiertes Modell oder ein von Ihrer Organisation erstelltes Modell verwenden.

- Weitere Informationen zum Azure-Formularerkennungsservice finden Sie in der Dokumentation zur Azure-Formularerkennung .
- Weitere Informationen zur standardmäßig verwendeten Azure-Formularerkennungs-API finden Sie unter Formularerkennung 2021-09-30-preview .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Eigenschaft *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`*, um die Genehmigungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage zu automatisieren.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**an.
   b. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* und wählen Sie **Ja**.
2. Konfigurieren Sie die Konfidenzschwellenwerteigenschaft des Azure-Erkennungsservice, die zum Validieren von Impfausweisen des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) verwendet wird.
   Der Wert in diesem Schritt ist das Konfidenzniveau, das der Service benötigt, um festzustellen, ob ein eingereichter CDC-Impfausweis mit dem Benutzer übereinstimmt.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**an.
   b. Navigieren Sie zur Eigenschaft *`Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold].
   c. Geben Sie einen Dezimalwert ein, der den Konfidenzschwellenwert darstellt, der für die Übereinstimmung einer Antwort auf die Impfstatusabfrage erforderlich ist.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
3. Fügen Sie Ihre Verbindungsanmeldeinformationen und das trainierte Modell zum Azure-Formularerkennungs-Validierungsservice hinzu.

Trainiertes Modell	Schritte
ServiceNow Modell	○ Fügen Sie Ihre Verbindungsanmeldeinformationen hinzu. **a.** Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Validierungsservices**an. **b.** Wählen Sie **Azure-Formularerkennung** aus. **c.** Öffnen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen sn_imt_vaccine.Azure_Form_Recognizer. **d.** Wählen Sie **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**. **e.** Ersetzen Sie die Verbindungs-URL durch die URL aus Ihrer Azure-Formularerkennungsressource. Weitere Informationen finden Sie unter Create a Form Recognizer resource (Formularerkennungsressource erstellen). **f.** Geben Sie eine Modell-ID ein, die für Ihre Kopie des trainierten Modells bei der Azure-Formularerkennung verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trainiertes Modell	Schritte
	g. Geben Sie Ihren API-Abonnement–schlüssel aus Ihrer Azure-Formularer–kennungsressource ein. **h.** Wählen Sie **Erstellen** aus. ○ Generieren Sie eine Modellkopierberech–tigung mit dem Kundensupport oder Ih–rem Kontoverwaltungsteam. **Hinweis:** Wenden Sie sich für „Vac-cination Status – Azure Integration setup support“ (Impfstatus – Support für Azu-re-Integrationssetup) an ServiceNow Kun-denservice und Support oder Ihr Kontover-waltungsteam. ServiceNow Kundenservice und Support und Ihr Kontoverwaltungsteam können die erforderlichen Schritte zum Hin-zufügen des trainierten Modells mit Ihnen durchführen. Modellkopierberechtigungen gelten nur für eine Stunde.
Vom Kunden trainiertes Modell	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Validie rungsservices**an. **b.** Wählen Sie **Azure-Formularerkennung** aus. **c.** Öffnen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen sn_imt_vacci–ne.Azure_Form_Recognizer. **d.** Wählen Sie **Neue Verbindung und An meldeinformationen erstellen**. **e.** Ersetzen Sie die Verbindungs-URL durch die URL Ihrer Azure-Formularerken–nungsressource. Weitere Informationen finden Sie unter Create a Form Recognizer re-source (Formularerkennungsressource erstellen). **f.** Geben Sie Ihre Modell-ID aus dem trai–nierten Modell in die Azure-Formularer–kennung ein. **g.** Geben Sie Ihren API-Abonnementschlüs–sel von Ihrer Azure-Formularerkennungs–ressource ein. **h.** Wählen Sie **Erstellen** aus.

4. Aktivieren Sie den Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
   b. Suchen Sie nach dem Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie den Flow aus.

d. Wählen Sie **Aktivieren** aus.

Ergebnis

Wenn Benutzer ihren Antworten auf die Impfstatusabfrage CDC-Impfausweis-Anhänge hinzufügen und den Anhangstyp auf „CDC Vaccination Card“ (CDC-Impfausweis) festlegen, geschieht Folgendes:

- Der Ausweis wird vom Azure-Formularerkennungsservice und dem trainierten ML-Modell gelesen.
- Eine Konfidenzpunktzahl wird generiert.
- Die Konfidenzpunktzahl wird mit dem konfigurierten Schwellenwert verglichen.
- Die Validierungsengine legt die Ergebnisse der Impfstatusüberprüfung basierend darauf fest, ob Vor- und Nachname übereinstimmen.

Landesspezifische Einstellungen für die Datenaufbewahrung für Vaccination Status konfigurieren

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Datenaufbewahrung von Antworten zum Impfstatus so, dass Ihre Richtlinie zur Datenspeicherung landesspezifisch ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin oder sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Mit der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Impfstatusdaten (in Tagen)** wird die Anzahl der Tage festgelegt, während derer die vom Benutzer gemeldeten Impfstatusdaten in der Tabelle für Antworten zum Impfstatus [sn_imt_vaccine_vaccine_response] verfügbar sind, bevor sie automatisch gelöscht werden. Die regelmäßige Aufgabe `Data Retention Job for Vaccination Status` wird täglich zum Löschen von Datensätzen ausgeführt, deren Aktualisierungsdatum nach dem angegebenen Aufbewahrungszeitraum liegt.

Hinweis: Alle Verlaufsdaten, die zur Verwendung im Dashboard „Impfstatus“ gespeichert werden, sind nur Zähldaten. Personenbezogene Daten werden standardmäßig entfernt. Wenn die Antworten zum Impfstatus vor Ablauf der Dauer gelöscht werden, werden auch die gemeldeten Status und Anhänge gelöscht.

Aktivieren Sie die Eigenschaft **Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Vaccination Status** [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] und verwenden Sie das Datenaufbewahrungsmodul in Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters, um Richtlinien auf Länderebene zu definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie die Eigenschaft **Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Vaccination Status** auf **true** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Standortrichtlinien generieren für Vaccination Status.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenaufbewahrung**an.
   b. Klicken Sie auf **Standortrichtlinien generieren**.
      Die Standardanzahl von Tagen basiert auf dem Wert in der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Impfstatusdaten (in Tagen)**.
5. Öffnen Sie die Standortrichtlinie, die Sie ändern möchten.
6. Geben Sie die Anzahl der Tage, für die Sie Daten aufbewahren möchten, im Feld **Aufbewahrungszeitraum (in Tagen)** ein.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Wenn die tägliche regelmäßige Aufgabe `Data Retention Job for Vaccination Status` abgeschlossen ist oder manuell ausgeführt wird, werden die Datensätze der Benutzer an diesen Standorten basierend auf der Richtlinie zur Datenspeicherung ihres Landes gespeichert oder gelöscht.

Datenschutzeinwilligung für Vaccination Status einrichten

Richten Sie die Datenschutzeinwilligung für Benutzer ein, die Ihrem Unternehmen Impfdaten bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin and sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um ein Datenschutzeinwilligungsformular an Benutzer zu senden. Benutzer müssen der Datenschutzerklärung zustimmen, bevor sie ihren Impfstatus übermitteln können.

Prozedur

1. Passen Sie die Datenschutzeinwilligungsvorlage an.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Vorlagen für Datenschutzeinwilligung** Und klicken Sie auf **Impfstoffverwaltung** .
   b. Füllen Sie den Platzhaltertext mit dem Namen Ihrer Organisation und den Kontaktinformationen aus.

      Hinweis: Wenn Sie die Datenschutzeinwilligungsvorlage mit HTML anpassen und zum Beispiel Tabellen oder Links einschließen, wird HTML in der an Benutzer gesendeten E-Mail ordnungsgemäß dargestellt. HTML wird im Formular für die Datenschutzeinwilligung nicht korrekt dargestellt, wenn ein Benutzer seine Antwort übermittelt.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Weisen Sie die Rolle „sn_imt_core.privacy_consent_user“ allen Benutzern zu, die Ergebnisse ihres Impfstatus melden möchten.
   Mit dieser Rolle können Benutzer die Datenschutzeinwilligung ausfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie alle Benutzer aus der Benutzertabelle [sys_user] hinzu, die ihren Impfstatus einer Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe melden.

   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Safe Workplace-Zielgruppe** Und klicken Sie auf **Zielgruppe Der Datenschutzeinwilligung Für Impfstoffe** .

   b. Fügen Sie der Zielgruppe Benutzer hinzu.
   Ausführliche Anweisungen zum Hinzufügen von Benutzern zu einer Zielgruppe finden Sie unter Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Konfigurieren Sie einen Outreach, um die Datenschutzeinwilligung an die Benutzer zu senden.

   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An** Und klicken Sie auf **Platzhalter Für Impfschutz-Datenschutzeinwilligung** Kontaktaufnahme.
   Dieser Outreach ist für die Verwendung der Impf-Datenschutzeinwilligungszielgruppe und der Datenschutzeinwilligungsvorlage der Impfstoffverabreichung vorkonfiguriert.

   b. Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen am Outreach vor, indem Sie z. B. die Sendezeit festlegen.
   Ausführliche Anweisungen zum Konfigurieren einer Reichweite finden Sie unter Benachrichtigungen für Notfälle senden.

   c. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen .

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Impfstoff- oder Impfstoff-Booster-Typen für Vaccination Status konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Impfstoff- oder Impfstoff-Booster-Typen, mit denen Personen ihren Impfstatus melden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Meldung von Impfungen und Booster-Impfungen erfordert Datensätze für die Definition der Antwort zum Impfstatus. Jeder Datensatz enthält impfspezifische Informationen, damit Benutzer ihren Impfstatus mit dem richtigen Impfstofftyp ordnungsgemäß melden können. Sie können beispielsweise einen Datensatz für einen Impfstoff mit einer oder mehreren Dosen erstellen und die Anzahl der Tage zwischen den Dosen festlegen. Diese Konfigurationen bestimmen die Fragen, die Benutzer bei der Meldung ihrer Impfung beantworten müssen. Vaccination Status enthält mehrere generische COVID-19-Impfstoffe, die keine Konfiguration erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vaccination Status** > **Definitionen der Impfantwort**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Definitionen der Reaktion auf den Impfstoff“

Feld	Beschreibung
Impfstofftyp	Art des Impfstoffs, z. B. ein COVID-19-mRNA-Impfstoff oder eine Booster-Impfung.
Hersteller	Name des Impfstoffherstellers.
SMS-Anzeigename	Anzeigename für den Impfstoff, der in SMS-Nachrichten angezeigt wird.
Anzahl der erforderlichen Dosen	Anzahl der für eine vollständige Impfung erforderlichen Dosen.
Booster-Impfstoff gegen Wildtyp	Übergeordneter Impfstoff, den der Booster-Impfstoff unterstützt, z. B. Booster für einen COVID-19-mRNA-Impfstoff. **Hinweis:** Das Feld **Booster-Impfstoff gegen Wildtyp** wird nur angezeigt, wenn Sie den **Impfstofftyp** auf **Booster** festlegen.
Empfohlene Dauer in Tagen, bis Booster-Impfung erforderlich ist	Anzahl der Tage seit der Impfung, bevor eine Booster-Impfung erforderlich ist. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Impfstofftyp** auf **Booster** festgelegt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Virtual Agent-Konversationen für Vaccination Status

Von Vaccination Status wird eine Virtual Agent-Konversation bereitgestellt, mit der Benutzer ihren Impfstatus per SMS melden können.

Über ein ServiceNow® Virtual Agent-Konversationsthema wird der Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer festgelegt, sodass ein bestimmtes Ziel erreicht wird. Anhand des bereitgestellten Konversationsthemas „Impfstoff“ wird danach gefragt, ob der Benutzer geimpft wurde, an welchem Datum er den Impfstoff erhalten hat und von welcher Art der Impfstoff ist, den er erhalten hat.

Installations- und Setupanforderungen

Um Virtual Agent mit SMS zu verwenden, benötigt Ihr Unternehmen einen Twilio-Account und eine Telefonnummer. Außerdem müssen Sie das Plugin Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) installieren und die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio) einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Integration von Konversations-SMS mit Twilio ein .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokale Kunden, die Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen im Release Rome zum ersten Mal installieren, benötigen eine bereichsbezogene Administratorrolle, um in Vaccination Status einen genehmigten bereichsübergreifenden RCA-Datensatz (Restricted Caller Access) zu erstellen. Dieser bereichsübergreifende Zugriff ist erforderlich, damit Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio in der Vaccination Status-Anwendung funktioniert.

Für den RCA-Datensatz müssen die folgenden Werte festgelegt sein:

Feld	Wert
Quellbereich	Emergency Outreach
Quelltyp	Bereich
Status	Impfstatus
Applikation	Impfstatus
Zieltyp	Umfang

Weitere Informationen zum Erstellen von Anruferzugriffsdatensätzen finden Sie unter Legen Sie den Anwendungsbereich, die Anwendungsressource und den Ereigniszugriff fest .

Konfiguration

Um SMS-Nachrichten für Vaccination Status zu erhalten, müssen Benutzer eine Mobiltelefonnummer in ihrem Benutzerdatensatz [sys_user] haben. Mobiltelefonnummern müssen im E.164-Format vorliegen. Beispiel: +18585551212.

Bevor Benutzer ihren Impfstatus per SMS melden können, muss die datenschutzrechtliche Einwilligung für Vaccination Status konfiguriert werden. Anweisungen dazu finden Sie unter Datenschutzeinwilligung für Vaccination Status einrichten.

Hinweis: Benutzer müssen der Datenschutzerklärung zustimmen, bevor sie ihren Impfstatus übermitteln können. Mithilfe des Konversationsthemas „Impfstoff“ wird der Benutzer aufgefordert, die datenschutzrechtliche Einwilligung per SMS zu erteilen, wenn er sie noch nicht übermittelt hat. Benutzer müssen einer Outreach-Zielgruppe für die impfdatenschutzrechtliche Einwilligung angehören, um die Einwilligung per SMS zu erteilen.

Von Vaccination Status wird Benutzern per SMS-Outreach mitgeteilt, dass sie ihren Impfstatus per SMS melden können. Über diesen Outreach erhalten die Benutzer die nötigen Informationen, um mit der Virtual Agent-Konversation „Impfstoff“ zu interagieren. Für die Outreach-Konfiguration fügen Sie der Platzhalter-Zielgruppe zur Impfstatusanforderung Benutzer hinzu. Ausführliche Anweisungen zum Hinzufügen von Benutzern zu einer Zielgruppe finden Sie unter Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen. Diese Zielgruppe fügen Sie dann dem Platzhalter-Outreach für die Impfstatusanforderung hinzu, den Sie anschließend bei Bedarf noch ändern können, indem Sie beispielsweise eine Zeit für die Versendung planen.

Sobald Benutzer die Outreach-SMS erhalten, können sie ihren Impfstatus über die Virtual Agent-Konversation „Impfstoff“ melden. Das Konversationsthema „Impfstoff“ kann ohne Änderungen verwendet, aber auch an die Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden. Navigieren Sie zu , um das Thema der Impfkonversation anzuzeigen oder zu bearbeiten **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Designer**an. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Konversationsthemen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

Die Konversation „Impfstoff“ bietet dem Benutzer die Möglichkeit, auszuwählen, welche Art von Impfstoff er erhalten hat. Die Wahlmöglichkeiten stammen aus der Tabelle „Definition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Reaktion auf den Impfstoff“ [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]. Um den Anzeigenamen für einen Impfstofftyp festzulegen, geben Sie den Namen im Feld **SMS-Anzeigename** des Datensatzes für die Definition der Reaktion auf den Impfstoff ein.

Impfstatus Ihrer Organisation melden

Informieren Sie Ihre Organisation darüber, ob Sie geimpft wurden, und geben Sie das Impfdatum an.

Vorbereitungen

Bevor Sie Ihren Impfstatus übermitteln können, müssen Sie auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung bezüglich der Impfung antworten.

Hinweis: Impfadministratoren können den Impfstatus von Benutzern in deren Namen melden, müssen jedoch zunächst auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung bezüglich der Impfung antworten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihren Impfstatus melden, um die Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen. Zusammen mit dem ausfüllbaren Formular können Sie alle erforderlichen Anhänge hinzufügen, z. B. eine SMART-Gesundheitskarte, einen Impfausweis des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) oder eine andere Form der Verifizierung, die Ihre Organisation möglicherweise erfordert.

Hinweis: Für die automatische Impfvalidierung muss Ihre Organisation ihre Instanzen so konfigurieren, dass sie die Anhangtypen „SMART-Gesundheitskarte“ oder „CDC-Impfausweis“ unterstützen.

Validierungsservices und Anhangtypen

Validierungsservice	Anhangtyp
CommonTrust Network	SMART-Gesundheitskarte
Azure-Formularerkennungsservice	CDC-Impfausweis

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Impfung melden**an.

   Hinweis: Um Ihren zu melden Oder eines anderen Anwenders Impfstatus in Now Mobile App, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie Diese Sicherheitspraktiken** > **Impfung melden**an.

2. Bestimmen Sie den Benutzer, dessen Impfstatus Sie übermitteln möchten.
   - Wenn Sie Impfadministrator sind, übermitteln Sie Ihren eigenen Impfstatus oder den Status eines anderen Benutzers, indem Sie den gewünschten Benutzer auswählen und das Formular „Impfung melden“ ausfüllen.
   - Wenn Sie kein Administrator sind, füllen Sie das Formular „Impfung melden“ aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Melden von Impfungen

Feld	Beschreibung
Möchten Sie Informationen zur Impfdosis hinzufügen?	Informationen zur Impfstoffdosis, die Sie angeben möchten. ○ Bei Auswahl von **Ja** werden die Felder angezeigt, die zum Einreichen von Informationen zur Impfdosis oder zur Booster-Impfung benötigt werden. ○ Bei Auswahl von **Nein** wird bestätigt, dass Sie keine Impfdosen oder Booster-Impfungen hinzufügen möchten. ○ Bei Auswahl von **Keine Angabe** wird bestätigt, dass Sie Ihre Informationen zu Impfdosis oder Booster-Impfung nicht weitergeben möchten.
Impfstoff	Art des Impfstoffs oder der Booster-Impfung, den bzw. die Sie erhalten haben. Wenn Sie einen Impfstoff auswählen, der mehr als eine Dosis erfordert, z. B. **COVID-19 Zweifachdosis unbekannter Hersteller**, oder wenn Sie mehrere unterschiedliche Impfstoffe angeben möchten, können Sie im Feld **Wie viele Dosen möchten Sie melden?** auswählen, wie viele Dosen Sie melden möchten. **Hinweis:** Das Feld **Impfstoff** wird nur angezeigt, wenn unter **Wurden Sie geimpft?** die Antwort **Ja** ausgewählt wurde. Zusätzliche **Impfstoff**-Felder werden angezeigt, wenn Sie mehr als eine Dosis melden.
Wie viele Dosen möchten Sie melden?	Anzahl der von Ihnen gemeldeten Dosen. Wenn Sie mehr als eine Dosis auswählen, werden für jede Dosis zusätzliche Felder für **Impfstoff** und **Impfdatum** angezeigt. Sie können beispielsweise mehrere Dosen für denselben Impfstoff, mehrere Impfstoffe oder eine Booster-Impfung mit Ihren Impfstoffdosen melden.
Impfdatum	Datum, an dem Sie Ihre erste Dosis erhalten haben. Wenn Sie mehr als eine Dosis melden, fügen Sie das Verabreichungsdatum für jede Dosis oder Booster-Impfung hinzu (**Datum der**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zweitimpfung, **Datum der Drittimpfung** oder **Datum der Viertimpfung**). Datum, an dem Sie Ihre erste Dosis erhalten haben.
Anhangtyp	Typ des Anhangs, den Sie übermitteln, wenn ein Validierungsservice Ihre Impfungen automatisch überprüfen muss. Beispielsweise kann eine SMART-Gesundheitskarte oder ein CDC-Impfausweis dazu verwendet werden, Antworten auf die Impfstatusabfrage automatisch zu validieren, wenn diese Option von Ihrer Organisation aktiviert wurde. **Hinweis:** **Anhangtyp** ist nicht für alle Anhänge ein Pflichtfeld. Sie können Bilder oder andere Dokumentationsunterlagen einreichen, die möglicherweise eine manuelle Überprüfung erfordern.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie Anhänge hinzu, z. B. eine SMART Health Card oder ein Bild der Begleitdokumentation, indem Sie **Anhänge hinzufügen** auswählen.

   (Optional) Weitere Informationen zu unterstützten Formaten finden Sie unter Dokument-Viewer .

   Hinweis: Wenn Sie einen für einen Validierungsservice erforderlichen Anhang hinzufügen, stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen **Anhangtyp** ausgewählt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie Impfadministrator sind, gelangen Sie zu einem leeren Formular „Impfung melden“, um eine weitere Impfung zu übermitteln.
   - Wenn Sie Benutzer sind, kehren Sie zur Seite „Arbeitsschutzstatus“ zurück.

Nächste Maßnahme

Ihre Organisation verlangt von Ihnen möglicherweise, dass Sie sich vor der Rückkehr an den Standort impfen lassen. Um Ihren Fortschritt in Bezug auf die Anforderungen für den Zugang zum Standort zu überprüfen, konsultieren Sie Gesundheitszustand anzeigen.

Hinweis: Erst 14 Tage nach der Impfung (Einzeldosis-Impfstoff) bzw. Ihrer letzten Dosis (Mehrfach-Impfstoff) werden Sie als vollständig geimpft betrachtet.

Wenn für Ihren Impfstoff eine Booster-Impfung zur Verfügung steht, werden Sie je nach Anforderungen Ihrer Organisation möglicherweise solange nicht als vollständig geimpft betrachtet, bis Sie gemeldet haben, dass Sie die Booster-Impfung erhalten haben.

Antworten zum Impfstatus überprüfen

Greifen Sie auf Ihre früheren Antworten zum Impfstatus zu, wenn Sie Ihre kürzlich gemeldeten COVID-19-Impfungen melden oder einem Datensatz einen Anhang hinzufügen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Meine Impfungen**an.
2. Wählen Sie die Antwort zum Impfstatus aus, der Sie einen Anhang hinzufügen oder die Sie überprüfen möchten.
3. Ändern Sie den Datensatz, indem Sie einen Anhang hinzufügen, oder überprüfen Sie den Datensatz.
   - Wenn Sie einen Anhang hinzufügen, z. B. einen Impfnachweis, fügen Sie den Anhang hinzu und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

     Hinweis: Informationen zum Verwalten von Anhängen finden Sie unter Verwalten Sie Anhänge .
   - Wenn Sie den Datensatz überprüfen, überprüfen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Zurück**, um zur Liste der Antworten zum Impfstatus zurückzukehren.

Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen

Verwenden Sie als Vaccination Status-Administrator oder -Manager das Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal, um den gemeldeten COVID-19-Impfstatus eines Benutzers zu bestätigen.

Vorbereitungen

Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Approval Portal (Genehmigungsportal) verwenden zu können.

- Weitere Informationen zur Installation von Gesundheitstests für den Arbeitsschutz finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren.
- Weitere Informationen zur Installation von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status installieren.

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records*, damit alle Manager den gemeldeten Impfstatus von direkt unterstellten Mitarbeitern bestätigen können. Diese Eigenschaft weist Managern die Rolle „sn_imt_core.approval_portal_manager“ zu und gewährt Zugriff auf das Genehmigungsportal für Impfreaktionen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager oder sn_imt_core.health_and_safety_approver

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Genehmigungsportal können Sie die Ergebnisse der vom Benutzer gemeldeten Impfungen überprüfen und die Antworten genehmigen oder ablehnen. Genehmigungen können auf dem Impfnachweis eines Benutzers basieren, z. B. auf Anhängen, die mit seiner Antwort zum Impfstatus eingereicht wurden. Wenn die Eigenschaft *Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* aktiviert ist, erhält ein Benutzer nur dann den Status „COVID-19-Impfung abgeschlossen“, wenn die Antwort genehmigt wurde.

Hinweis: Manager können nur die Impfreaktionen ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter bestätigen. Impfadministratoren sowie Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit können die Reaktionen aller Benutzer bestätigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Impfstatuseigenschaften ein .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Organisationen, die Antworten zum Impfstatus automatisch überprüfen möchten, müssen Vaccination Status konfigurieren, um die Funktionalität zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Genehmigungsportal**an.
   In der Standardansicht werden alle Datensätze zu Gesundheitstests, Impfdosen und Ausnahmeanforderungen angezeigt, die einer Überprüfung bedürfen.
2. **Wahlweise:** Filtern Sie die Ergebnisse.
   - Ändern Sie, welche Datensatztypen angezeigt werden, indem Sie einen Datensatztyp aus der **Datensatz**-Feldliste auswählen.
   - Ändern Sie, wie die Datensätze sortiert werden, indem Sie einen Wert aus der **Sortieren**-Feldliste auswählen.
3. Suchen Sie nach dem Benutzer, dessen Impfstatus Sie bestätigen möchten.
   Das Suchverhalten für das Genehmigungsportal ist eine *Beginnt mit*-Suche.
4. Wählen Sie den Datensatz aus, um die Informationen zu überprüfen, die im Modal für die Antwort zum Impfstatus und in etwaigen Anhängen enthalten sind.

Modal für die Antwort zum Impfstatus

Feld	Beschreibung
Hersteller	Hersteller des Impfstoffs oder der Booster-Dosis.
Impfdatum	Datum, an dem der Impfstoff oder Booster verabreicht wurde.
Datum der Impfprüfung	Datum, an dem die Impfantwort geprüft wurde.
Geprüft von	Person, die die Antwort zum Impfstatus verifiziert hat.
Ergebnis der Impfprüfung	Das Ergebnis der Impfprüfung, z. B. ob sie genehmigt oder abgelehnt wurde.
Validierungsstatus	Wenn Ihr Unternehmen die Möglichkeit für Vaccination Status zur automatischen Validierung von Impfungen mit Validierungsservices wie CommonTrust Network aktiviert, wird dieses Feld basierend auf der Überprüfung ausgefüllt. Der Status **Abgeschlossen** gibt an, dass der Validierungsservice erfolgreich ausgeführt werden konnte. Die Ergebnisse der Validierung sind in den Arbeitsnotizen enthalten.
Arbeitsnotizen	Ein Protokoll der Arbeitsnotizen, das für die Nachverfolgung eingeschlossen wurde.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Datensatz in den Arbeitsnotizen zusätzliche Informationen hinzu und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Möglichkeit, Arbeitsnotizen hinzuzufügen, ist für Manager nicht verfügbar.
6. Genehmigen Sie den eingereichten Impfstatus des Benutzers oder lehnen Sie ihn ab.
   - Um den Impfstatus des Benutzers zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um den Impfstatus des Benutzers abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Der Datensatz wird basierend auf Ihrer Entscheidung auf die Registerkarte **Genehmigt** oder **Abgelehnt** verschoben und das Feld **Geprüft von** im Datensatz der Benutzerantwort zum Impfstatus wird mit Ihrem Namen aktualisiert. Basierend auf den Konfigurationen Ihrer Organisation kann sich Ihre Überprüfung auf den Status „COVID-19-Impfung abgeschlossen“ des Benutzers auswirken.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status-Eigenschaften einrichten.

Impfbefreiung beantragen

Beantragen Sie bei Ihrer Organisation eine Impfbefreiung mit Informationen dazu, warum Sie eine Befreiung benötigen.

Vorbereitungen

Impfbefreiungen müssen von Ihrer Organisation aktiviert werden, damit Impfbefreiungsanträge gestellt werden können. Wenn das Modul „Impfbefreiung beantragen“ nicht angezeigt wird oder Sie keine Impfbefreiungsanträge einreichen können, wenden Sie sich an Ihren Administrator, damit er diese Funktion aktivieren kann.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Fordern Sie eine Impfbefreiung an**an.

   Hinweis: Um eine Impfbefreiung in anzufordern Now Mobile-App, Navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie Diese Sicherheitspraktiken** > **Impfbefreiung beantragen**an.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Impfbefreiung beantragen“

Feld	Beschreibung
Was ist der Impfbefreiungstyp?	Die Art der Befreiung, die Sie beantragen. Verfügbare Werte sind „Religiös“, „Medizinisch“ oder „Sonstige“.
Details für Antrag auf Impfbefreiung	Geben Sie nützliche zusätzliche Details zum Antrag für Ihre Organisation an.

3. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Formular alle relevanten Anhänge hinzu.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den Status Ihres Antrags auf Befreiung von Impfstoffen, indem Sie zu navigieren **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie Diese Sicherheitspraktiken** > **Anträge auf Impfbefreiung** In Now Mobile-App.

Ergebnis

Ihr Impfbefreiungsantrag wird zur Überprüfung durch einen Administrator oder Manager an Ihre Organisation übermittelt.

Antrag auf Impfbefreiung für einen Benutzer bestätigen

Verwenden Sie als Vaccination Status-Administrator oder -Manager das Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal, um den Impfbefreiungsantrag eines Benutzers zu genehmigen oder abzulehnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Approval Portal (Genehmigungsportal) verwenden zu können.

- Weitere Informationen zur Installation von Gesundheitstests für den Arbeitsschutz finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren.
- Weitere Informationen zur Installation von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status installieren.

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records*, damit alle Manager Impfbefreiungsanträge für ihre direkt unterstellten Mitarbeiter genehmigen oder ablehnen können. Diese Eigenschaft weist Managern die Rolle „sn_imt_core.approval_portal_manager“ zu und gewährt Zugriff auf das Genehmigungsportal für Impfbefreiungsanträge.

Ihre Organisation muss Impfbefreiungen aktivieren. Befreiungen wirken sich nicht auf den Status **Covid-19-Impfung abgeschlossen** eines Benutzers in seinem Impfprofil aus. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Impfstatuseigenschaften ein .

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager oder sn_imt_core.health_and_safety_approver

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager können nur die Impfbefreiungsanträge ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter genehmigen oder ablehnen. Impfadministratoren sowie Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit können die Anträge aller Benutzer genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Genehmigungsportal**an.
   In der Standardansicht werden alle Datensätze zu Gesundheitstests, Impfdosen und Ausnahmeanforderungen angezeigt, die einer Überprüfung bedürfen.
2. **Wahlweise:** Filtern Sie die Ergebnisse.
   - Ändern Sie, welche Datensatztypen angezeigt werden, indem Sie einen Datensatztyp aus der **Datensatz**-Feldliste auswählen.
   - Ändern Sie, wie die Datensätze sortiert werden, indem Sie einen Wert aus der **Sortieren**-Feldliste auswählen.
3. Suchen Sie nach dem Benutzer, dessen Befreiungsantrag Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Anhänge des Benutzers aus, um alle eingereichten Dokumentationsunterlagen zu überprüfen.
5. Wählen Sie den Datensatz aus, den Sie im Modal für Impfbefreiungen überprüfen möchten.

Modal für Impfbefreiungen

Feld	Beschreibung
Befreiungstyp	Typ der beantragten Befreiung.
Status	Status der Befreiung. Der Standardstatus einer offenen Befreiung ist **Eingereicht**.
Status aktualisiert von	Name des Administrators oder Managers, der den Status des Antrags des Benutzers aktualisiert hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Befreiung abläuft. Wenn dieses Feld leer ist, läuft die Befreiung nicht ab. **Hinweis:** Wenn kein Ablaufdatum manuell oder durch die Konfiguration Ihrer Organisation festgelegt wird, läuft die Befreiung nicht ab. Sie können dieses Feld im Modal oder im Datensatz des Impfbefreiungsantrags aktualisieren. Wenn Sie dieses Feld im Modal aktualisieren müssen, geben Sie manuell ein Ablaufdatum ein oder wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus.
Details	Details im Zusammenhang mit dem Befreiungsantrag.
Arbeitsnotizen	Ein Protokoll der Arbeitsnotizen, das für die Nachverfolgung eingeschlossen wurde.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Datensatz in den Arbeitsnotizen zusätzliche Informationen hinzu und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Möglichkeit, Arbeitsnotizen hinzuzufügen, ist für Manager nicht verfügbar.
7. Genehmigen Sie den eingereichten Befreiungsantrag des Benutzers oder lehnen Sie ihn ab.
   - Um den Befreiungsantrag zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um den Befreiungsantrag des Benutzers abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnis

Der Datensatz wird basierend auf Ihrer Entscheidung auf die Registerkarte **Genehmigt** oder **Abgelehnt** verschoben. Das Impfprofil des Benutzers wird aktualisiert und zeigt an, wer die Impfbefreiung genehmigt hat (falls genehmigt) und wann sie abläuft (falls zutreffend).

Impfprofildatensätze anzeigen

Impfprofile enthalten Impfinformationen, die von Impfadministratoren überprüft werden können, z. B. das Impfdatum eines Benutzers, ob Benutzer von der Impfung befreit sind oder die Ergebnisse ihrer letzten COVID-19-Tests.

Impfprofildatensätze

Sie können auf Impfprofildatensätze zugreifen und das Fälligkeitsdatum der Auffrischdosis eines Anwenders anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Impfstatus** > **Impfprofile**an. Anschließend können Sie einen Datensatz erstellen oder einen vorhandenen Datensatz zur Überprüfung auswählen.

Hinweis: Um Impfstoffprofildatensätze anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle „Impfprofilleser“ oder die Vaccination Status-Administratorrolle verfügen.

Zusätzlich zu den Feldern in den Profildatensätzen können Sie zusätzliche Details zu einem Benutzer überprüfen, z. B. die Datumsangaben für verschiedene Hersteller und Dosen und den Status des Befreiungsantrags eines Benutzers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Impfprofildatensätze

Feld	Beschreibung
Covid-19-Impfung abgeschlossen	Gibt an, ob ein Benutzer als vollständig geimpft gilt. Dieser Status hängt von einer Reihe von Faktoren ab, z. B. der Art des Impfstoffs, der Art und Weise, wie Ihre Organisation verschiedene Systemeigenschaften konfiguriert und ob eine Booster-Impfung fällig ist.
Anwender	Der Name des Benutzers.
Impfbefreiung genehmigt von	Name des bereichsbezogenen Administrators oder Managers, der eine Befreiung von der Verpflichtung zur COVID-19-Impfung für den Benutzer genehmigt hat.
Ablaufdatum der Impfbefreiung	Datum, an dem die Impfbefreiung abläuft, gemäß der Festlegung des bereichsbezogenen Administrators oder Managers.
Datum des letzten COVID-Tests	Datum, an dem zuletzt ein COVID-19-Test für den Benutzer gemeldet wurde.
Letztes COVID-Testergebnis	Das für den Benutzer gemeldete letzte COVID-19-Testergebnis.
Letztes verifiziertes COVID-Testergebnis	Gibt an, dass das zuletzt gemeldete COVID-19-Testergebnis von einem bereichsbezogenen Manager oder Administrator überprüft wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Bestätigen Sie COVID-19-Testergebnisse für einen Anwender .
Ergebnis der Impfprüfung	Das Ergebnis der zuletzt gemeldeten COVID-19-Impfung eines Benutzers. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn die Impfung von einem Vaccination Status-Administrator, Manager oder Validierungsservice validiert wurde. Das Prüfungsergebnis hängt vom Überprüfungsprozess und von der Systemkonfiguration Ihrer Organisation ab. Wenn es überprüft wurde, wird es entweder genehmigt oder abgelehnt. **Hinweis:** Ein Validierungsservice kann Überprüfungen nur genehmigen oder in demselben Status belassen, als ob keine Überprüfung stattgefunden hätte. Wenn die Antwort zum Impfstatus nicht validiert und genehmigt werden konnte, muss die Antwort manuell überprüft werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen.

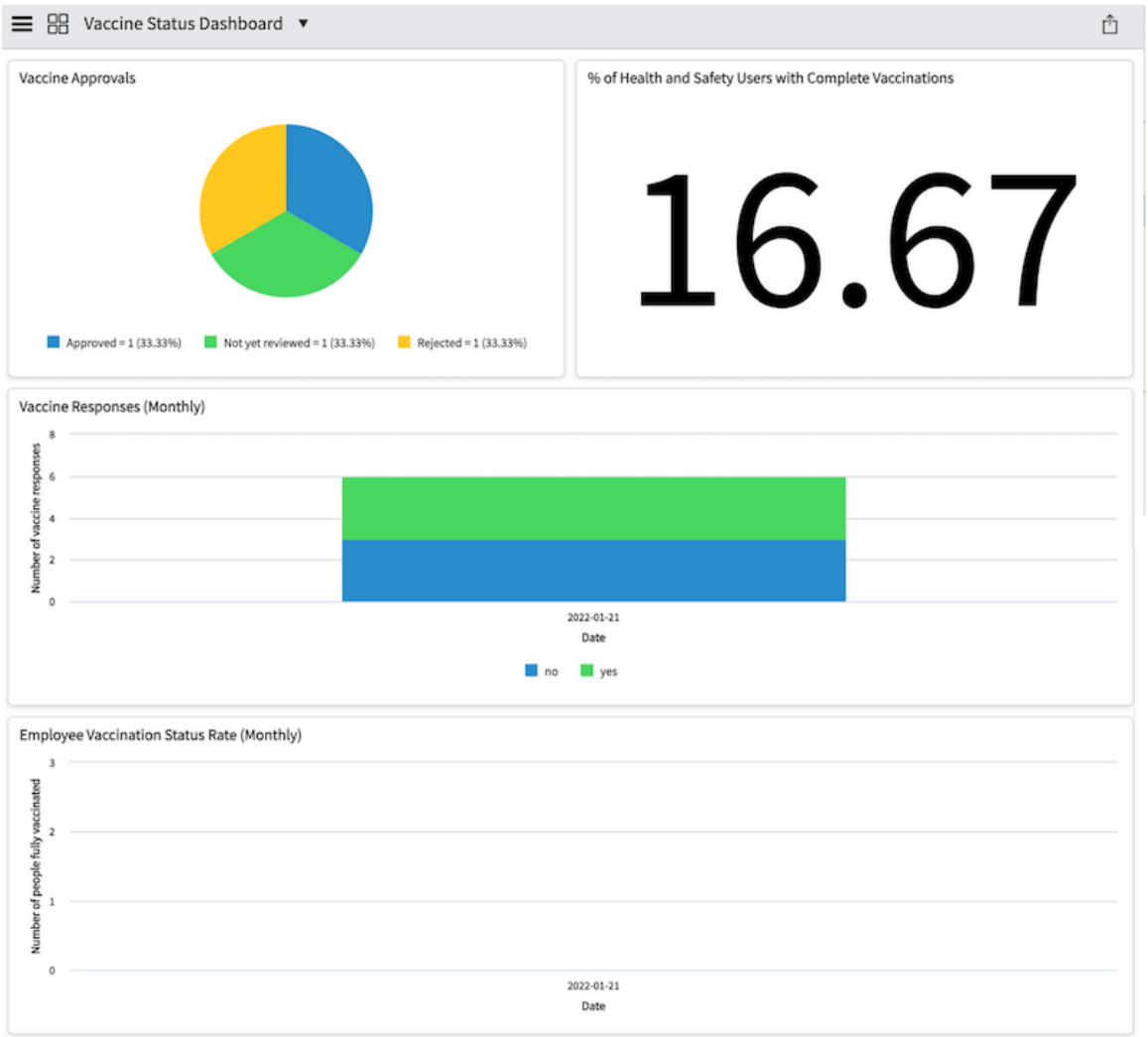
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vaccination Status-Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard „Vaccination Status“, um Berichte zu überprüfen, die Einblicke in den Impfstatus Ihrer Organisation bieten können.

Um auf zuzugreifen Vaccination Status Dashboard, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Dashboards**an.



Endbenutzer und Ziele

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Vaccination Status-Administrator: Überprüfung, wie gut die Impfziele erreicht werden und ob Antworten zum Impfstatus von den Benutzern der Organisation gemeldet werden.	sn_imt_vaccine.admin	• Überprüfung der Anzahl der geprüften Impfgenehmigungen • Überwachung des Prozentsatzes der geimpften Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Benutzer • Überwachung der Anzahl der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
		• Überwachung der Rate der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Administrator: Muss die Bereitschaft der Mitarbeiter ermitteln und die wichtigsten Impfmetriken verstehen, z. B. den Prozentsatz der Benutzer, die geimpft sind oder nicht.	sn_imt_core.admin	• Überprüfung der Anzahl der geprüften Impfgenehmigungen • Überwachung des Prozentsatzes der geimpften Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Benutzer • Überwachung der Anzahl der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation • Überwachung der Rate der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Impfgenehmigungen	Tortendiagramm	Eine Aufgliederung der Impfgenehmigungen nach Typ: • Die Anzahl der genehmigten Antworten zum Impfstatus • Die Anzahl der Antworten zum Impfstatus, die auf Überprüfung warten • Die Anzahl der abgelehnten Antworten zum Impfstatus
% der Health and Safety-Anwender mit vollständigen Impfungen	Einzelne Punktzahl .	Zeigt den Prozentsatz der Arbeitsschutzanwender in Ihrer Organisation an, die als vollständig geimpft gelten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
		Hinweis: Die Vollständigkeit der Impfung hängt von den Konfigurationen Ihrer Organisation und der Anzahl der Impfungen (Dosen, Booster) ab, nach der die Impfung als vollständig gilt.
Antworten zum Impfstatus (monatlich)	Gestapeltes Balkendiagramm	Vergleicht, wie viele Antworten zum Impfstatus monatlich erhalten wurden (Ja), im Vergleich dazu, wie viele Antworten zum Impfstatus monatlich nicht erhalten wurden (Nein).
Mitarbeiter-Impfstatusrate (monatlich)	Linie	Gibt die Anzahl der Personen an, die vollständig geimpft wurden. Die Rate wird durch die Anzahl der Benutzer in Ihrer Organisation bestimmt, in deren Impfprofil der Status „COVID-19-Impfung abgeschlossen“ als „true“ markiert ist. **Hinweis:** Der Auftrag `Generate vaccine history records` zum Sammeln von historischen Daten wird täglich ausgeführt, damit sichergestellt ist, dass das Berichtsdiagramm aktuell ist.

Integration mit Safe Workplace Suite

Integrieren ServiceNow Safe Workplace Suite Daten mit einem Drittparteisystem. Beispielsweise können Sie Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Daten in die Abzeichenleser-Software integrieren, um sicherzustellen, dass Ihre Arbeitsplatzanforderungen erfüllt werden.

Vorteile

Integrieren Sie mit Safe Workplace Suite :

- Stellen Sie sicher, dass die Anforderungen für den Zugang zum Arbeitsplatz eingehalten werden.
- Verbessern Sie die Effizienz zwischen mehreren Systemen.
- Stellen Sie systemübergreifend Genauigkeit und Sicherheit sicher, indem Sie eine einzige Datenquelle verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationen

Sie können mit integrieren Safe Workplace Suite Auf folgende Weise:

Aktualisierungen von Zutrittsanforderungen abonnieren

Senden Sie das Ergebnis jeder Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Eingabeanforderung an ein Drittanbietersystem, indem Sie einen Webhook konfigurieren.

Daten an das Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Protokoll senden

Senden Sie Daten von einem Drittanbietersystem an die Anwendungsprotokolltabelle Gesundheits-Screening von Mitarbeitern. Sie können diese Tabelle verwenden, um Berichte zu erstellen und Gesundheitstrends zu überwachen.

Gesundheitsdaten von Mitarbeitern oder Besuchern abrufen

Senden Sie eine GET-Anforderung für Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Daten zur Verwendung in Ihrem Drittanbietersystem. Rufen Sie Daten ab, um den aktuellen Gesundheitsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu bestimmen.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Aktualisierungen von Zutrittsanforderungen abonnieren

Senden Sie das Ergebnis jeder Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Eingabeanforderung an ein Drittanbietersystem, indem Sie einen Webhook konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Zum Senden ausgehender Webhook-Aufrufe sind die folgenden Plugins erforderlich.

- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Diese Plugins müssen über Now Support Servicekatalog angefordert werden. Anweisungen finden Sie unter Fordern Sie ein Plugin an .

Wenn Sie den Webhook einrichten, sendet das System automatisch eine REST-Anforderung an einen Drittanbieterendpunkt, wenn ein Mitarbeiter oder Besucher den Zutritt anfordert. Arbeiten Sie mit einem Administrator des Drittanbietersystems zusammen, um den richtigen Endpunkt festzulegen.

Hinweis: Der WebHook enthält keine Authentifizierungsheader in der Anforderung. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Endpunkt mit Abfrageparametern zur Authentifizierung der Anforderung bereitstellen.

Weitere Informationen zum Zutrittsanforderungsmodul von Gesundheits-Screening von Mitarbeitern finden Sie unter Führen Sie einen Integritätsbildschirm für den Eintrag durch.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Ausgehende Webhooks**an.
2. Klicken Sie in der Webhook-Tabelle [sn_imt_core_webhook] auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Webhook-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Interner Bezeichner für den Drittanbieterendpunkt
Event	Event, das Sie abonnieren möchten. Verfügbare Optionen: ○ **Zutrittsanforderung durch Mitarbeiter**: Sendet jedes Mal eine Aktualisierung, wenn ein Mitarbeiter den Zutritt anfordert ○ **Besucherzutrittsanforderungen**: Sendet jedes Mal eine Aktualisierung, wenn ein Besucher den Zutritt anfordert
Endpunkt	Endpunkt, an den die Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Zutrittsanforderungsdaten gesendet werden sollen **Hinweis:** Der WebHook enthält keine Authentifizierungsheader in der Anforderung. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Endpunkt mit Abfrageparametern zur Authentifizierung der Anforderung bereitstellen.
Sichere Parameter	Abfrageparameter für den Endpunkt, die sicher behandelt werden müssen, z. B. ein Autorisierungstoken. Geben Sie Parameter im Format `?param1=value&param2=othervalue` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	Tipp: Wenn vom Drittanbietersystem, an das Sie Daten senden, kein sicher generiertes Autorisierungstoken bereitgestellt wird, können Sie ein Token in Ihrer ServiceNow-Instanz mit dem folgenden Skript generieren.
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern sendet Zutrittsanforderungsdaten jedes Mal an den Drittanbieterendpunkt, wenn ein Mitarbeiter den Zutritt anfordert. Die JSON-Nutzlast enthält die folgenden Daten.

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

Eigenschaft	Beschreibung
event	Typ des Events, das in der Webhook-Tabelle definiert ist. Datentyp: Zeichenfolge
E-Mail	E-Mail-Adresse des Mitarbeiters Datentyp: Zeichenfolge
Benutzername	Benutzername des Mitarbeiters aus der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user] Datentyp: Zeichenfolge
user_id	Sys_id des Benutzerdatensatzes aus der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Datentyp: Zeichenfolge
location	Speicherort der Gesundheitsprüfung. Datentyp: Zeichenfolge
location_id	Sys_id des Standortdatensatzes aus der Standorttabelle [cmn_location]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge
access_granted	Kennzeichnung, die angibt, ob dem Mitarbeiter aufgrund der Gesundheitsprüfung Zutritt gewährt wurde. Gültige Werte: • **true**: Der Mitarbeiter hat die Gesundheitsprüfung bestanden und Zutritt erhalten. • **false**: Der Mitarbeiter hat die Gesundheitsprüfung nicht bestanden und keinen Zutritt erhalten. Datentyp: Boolesch
aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der der Mitarbeiter oder Besucher den Zutritt angefordert hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit

Daten an das Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Protokoll senden

Senden Sie Daten von einem Drittanbietersystem an die Anwendungsprotokolltabelle Gesundheits-Screening von Mitarbeitern. Sie können diese Tabelle verwenden, um Berichte zu erstellen und Gesundheitstrends zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.api_logging_user

Prozedur

1. Senden Sie eine POST-Anforderung an die Tabellen-API für Ihre Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen-API .

   a. Konstruieren Sie den Endpunkt mithilfe der Protokollimporttabelle [sn_imt_core_log_import].

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. Legen Sie Felder in der Protokolltabelle fest, indem Sie die folgenden Anforderungstextparameter definieren.

Feld	Beschreibung
Quelle	Interner Name zur Identifizierung des Drittanbietersystems, das den Protokolleintrag erstellt
Ebene	Benutzerstatus, Protokollebene oder eine andere aussagekräftige Zeichenfolge. Beispielsweise können Sie `Zugelassen` oder `Verweigert` eingeben, um anzugeben, ob die Person für den Zutritt freigegeben ist.
Nachricht	Beschreibung der Gesundheitsprüfung. Beispiel: `Temp. zu hoch`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters oder Besuchers aus der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user]
Zusätzliche Informationen	Daten, die zusätzliche Informationen bereitstellen. Beispiel: {'Temperatur': '101', 'Standort': 'San Diego'}

Example

Diese Beispiel-cURL-Anforderung sendet einen Datensatz an die Protokollimporttabelle.

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

Das System fügt den Datensatz automatisch in die Protokolltabelle [sn_imt_core_log] ein.

2. Navigieren Sie zur Protokolltabelle [sn_imt_core_log], um sicherzustellen, dass die Daten ordnungsgemäß importiert wurden.

Nächste Maßnahme

Generieren Sie Berichte zu den Daten, die Sie mit in die Tabelle „Protokoll“ [sn_imt_Core_log] importiert haben Berichterstellung .

Gesundheitsdaten von Mitarbeitern oder Besuchern abrufen

Senden Sie eine GET-Anforderung für Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Daten zur Verwendung in Ihrem Drittanbietersystem. Rufen Sie Daten ab, um den aktuellen Gesundheitsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu bestimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.reader

Prozedur

Senden Sie eine GET-Anforderung an die Tabellen-API für Ihre Instanz.
Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen-API .

a. Konstruieren Sie den Endpunkt mithilfe der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user].

Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_u
ser
```

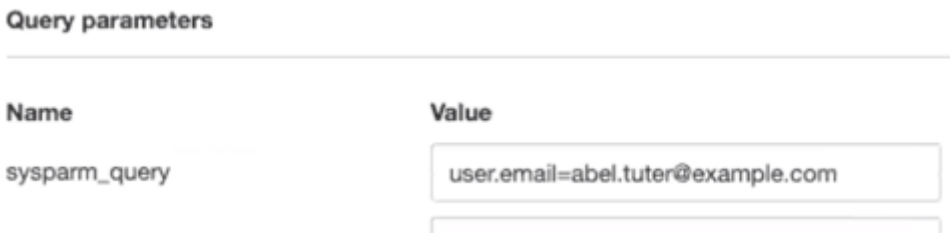
b. Fügen Sie einen Abfrageparameter hinzu, um die E-Mail-Adresse eines bestimmten Benutzers abzufragen.

Im API-Explorer können Sie eine der folgenden Zeichenfolgen im Feld **sysparm_query** eingeben, um einen Endpunkt zu generieren, der den richtigen Abfrageparameter enthält:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- user.email = <user-email-address>: Fragt die E-Mail-Adresse des angegebenen Mitarbeiters ab
- visitor.email=<visitor-email-address>: Fragt die E-Mail-Adresse des angegebenen Besuchers ab



Example

Diese Beispiel-cURL-Anforderung fragt die Tabelle der Health and Safety-Anwender ab und gibt Datensätze zurück, die der E-Mail-Adresse von Abel Tuter zugeordnet sind.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_us
er?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

Ergebnis

Die Anwendung Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters gibt den Datensatz des Health and Safety-Anwenders zurück, der der E-Mail-Adresse in der Anforderung zugeordnet ist. Die JSON-Nutzlast enthält die folgenden Daten.

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
      "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
      "sys_updated_by": "system.administrator",
      "manually_created": "true",
      "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_domain": {
        "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
        "value": "global"
      },
      "requirements_status": "cleared",
      "visitor": "",
      "user": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
        "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "sys_created_by": "system.administrator"
    }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  ]
}
```

Alle Felder sind intern, mit Ausnahme der folgenden:

Eigenschaft	Beschreibung
requirements_status	Legt fest, ob der Besucher oder Mitarbeiter alle Anforderungen für die Rückkehr zum Arbeitsplatz erfüllt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für Arbeitsschutzanwender erstellen und Arbeitsschutzanforderung erstellen.. • Freigegeben: Der Besucher oder Mitarbeiter hat alle Anforderungen für die Rückkehr zum Arbeitsplatz erfüllt. • Nicht freigegeben: Der Besucher oder Mitarbeiter hat nicht alle Anforderungen für die Rückkehr zum Arbeitsplatz erfüllt. Datentyp: Zeichenfolge
visitor	Wenn vorhanden, stellt dieser Datensatz einen Besucher anstelle eines Mitarbeiters dar. **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Besuchern zurückgegeben werden. Datentyp: Objekt
visitor.link	Link zum Besucherdatensatz in der Instanz **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Besuchern zurückgegeben werden. Datentyp: Zeichenfolge
visitor.value	Sys_id des Besucherdatensatzes **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Besuchern zurückgegeben werden. Datentyp: Zeichenfolge
user	Wenn vorhanden, stellt dieser Datensatz einen Mitarbeiter anstelle eines Besuchers dar. **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Mitarbeitern zurückgegeben werden. Datentyp: Objekt
user.link	Link zum Benutzerdatensatz in der Instanz **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Mitarbeitern zurückgegeben werden. Datentyp: Zeichenfolge
user.value	Sys_id des Benutzerdatensatzes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

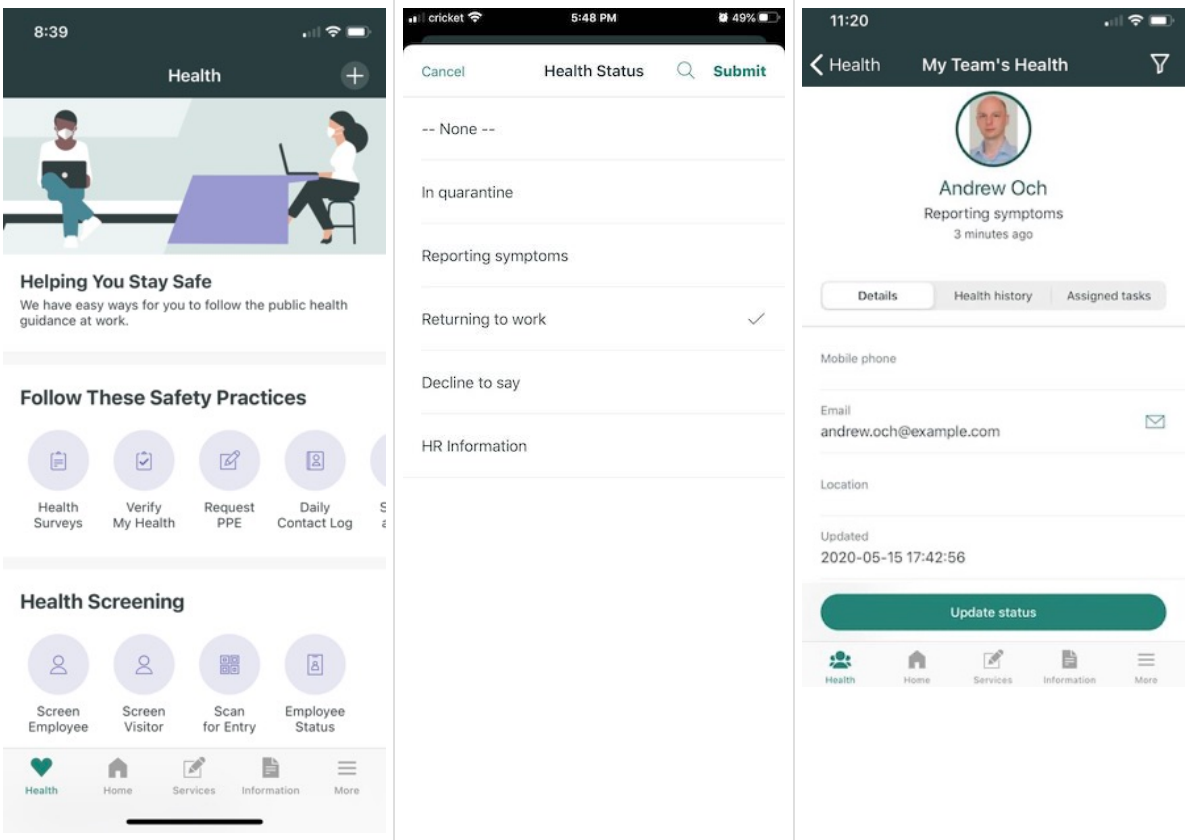
Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Mitarbeitern zurückgegeben werden. Datentyp: Zeichenfolge

Safe Workplace for Mobile

Verwalten Sie von jedem beliebigen Ort aus die Schritte für die Rückkehr an den Arbeitsplatz mithilfe der App Safe Workplace for Mobile.

Mit der ServiceNow® Sicherheit am Arbeitsplatz Mobile-Experience können Unternehmen mithilfe der Now Mobile-App von überall die wichtigsten Schritte für die Rückkehr von Benutzern an ihren Arbeitsplatz verwalten. Mit einem intuitiven mobilen Design und einer benutzerfreundlichen Oberfläche können Unternehmen eine nahtlose Rückkehr an den Arbeitsplatz bieten und Anwendern ermöglichen, Gesundheitstests und Umfragen abzuschließen, Besuche einzurichten, Reservierungen vorzunehmen, PSA anzufordern und anderes mehr, um ihre Gesundheit und Sicherheit zu unterstützen.

Anwendungsansichten



Zugriff auf andere Anwendungen über Safe Workplace for Mobile

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall- und Safe-Arbeitsplatzanwendungen

Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen	Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen
• Notfall-Kontaktaufnahme • Notfall-Eigenmeldung • Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr	• Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus • Gesundheits-Screening von Mitarbeitern • Workplace Core • Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz • Safe Workplace-Dashboard • Kontaktverfolgung • Gesundheitstests für den Arbeitsschutz • Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core • Enterprise Employee Experience Pack • Employee Travel Safety • Vaccination Status

Safe Workplace for Mobile Funktionen

Safe Workplace (Mobile) – Berichterstellungs- und Benachrichtigungsfunktionen



Outreach-Benachrichtigungen empfangen und beantworten

Erhalten Sie wichtige Benachrichtigungen, die in der Notfall-Kontaktaufnahme-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät generiert werden. Sie können Ihren Gesundheitsstatus auch selbst über diese Benachrichtigungen melden.

Weitere Informationen zu Notfall-Kontaktaufnahme finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Informationen zum Melden Ihres Gesundheitsstatus über Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Gesundheitsstatus melden .



Gesundheitsstatus im Serviceantwort-Dashboard melden

Klicken Sie unter „Mein aktueller Gesundheitsstatus“ auf Ihren Namen, um Ihren Gesundheitsstatus zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus in Now Mobile melden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace (Mobile) – Berichterstellungs- und Benachrichtigungsfunktionen (Fortsetzung)



Status Ihrer direkten Untergebenen anzeigen

Als Manager können Sie unter **Gesundheit meines Teams** im Abschnitt **Mein Team** eine Übersicht über den Gesundheitszustand Ihrer unterstellten Mitarbeiter anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten.



Kritische Aufgaben Ihren arbeitenden Mitarbeitern neu zuweisen

Als Manager können Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter** im Abschnitt **Mein Team** tippen, um die Arbeit anzuzeigen, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen ist. In dieser Liste können Sie Aufgaben nach Bedarf Ihren arbeitenden unterstellten Mitarbeitern neu zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen.

Mobile-Abschnitte

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben, werden die für die Mobile-Experience von Notfallmaßnahmen-Management verfügbaren Mobile-Abschnitte angezeigt. Jeder Abschnitt umfasst mehrere Anwendungen. Scrollen Sie nach links, um alle Anwendungen für ein Thema anzuzeigen.

Abschnitte im Zusammenhang mit Themen und Funktionen der mobilen Anwendung

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
Gesundheitsumfragen Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus.	Mitarbeiter überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Integritätsbildschirm für den Eintrag durch.	Verbrauchsartikel zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
Meine Gesundheit verifizieren Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus und Compliance überprüfen.	Besucher überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen.	Hardware zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
PSA anfordern Weitere Informationen finden Sie unter PSA anfordern.	Für Zutritt scannen Weitere Informationen finden Sie unter Abzeichendaten von Benutzern erfassen.	Verbrauchsartikel hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte im Zusammenhang mit Themen und Funktionen der mobilen Anwendung (Fortsetzung)

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
Tägliches Kontaktprotokoll Weitere Informationen finden Sie unter Kontakte von Mitarbeitern mit täglichen Protokollen nachverfolgen.	Mitarbeiterstatus Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitszustand anzeigen.	Hardware hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.
Datenschutzeinwilligung Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.		Modell hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter Modelle für PSA-Artikel erstellen.
Besuch einrichten Weitere Informationen finden Sie unter Besucher zum Arbeitsplatz einladen.		
COVID-19-Tests Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19-Diagnosetests anfordern.		
Reisegenehmigung anfordern Weitere Informationen finden Sie unter Reisegenehmigung anfordern.		
Impfung melden Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus Ihrer Organisation melden.		
Impfbefreiung beantragen Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		
Anträge auf Impfbefreiung Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte im Zusammenhang mit mobilen Integritätsprüfungen

Mein aktueller Gesundheitszustand	Auf Ankunft vorbereiten	Mein Team
Weitere Informationen finden Sie unter Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen.	Meine Bereitschaftsprüfliste Stellt eine Prüfliste mit Aufgaben bereit, die vor der Ankunft am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.	Gesundheit meines Teams Zeigt eine Liste der Ihnen unterstellten Mitarbeiter und deren Gesundheitsstatus an.
	Mein Bürozutrittscode Stellt einen QR-Code bereit, mit dem Sie am Arbeitsplatz einchecken können.	Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter Zeigt alle offenen Aufgaben an, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind und die vor der Ankunft am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Safe Workplace for Mobile installieren

Installieren Sie die Apps Now® Mobile und Safe Workplace for Mobile.

Vorbereitungen

Die App Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) ist abhängig vom Plugin com.sn_imt_quarantine.

Die App Safe Workplace for Mobile ist gleichfalls optional abhängig von anderen Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen. Wenn Sie eines dieser Plugins installiert haben, werden die entsprechenden Anwendungen in Ihrer App Safe Workplace for Mobile angezeigt:

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Prozedur

1. Laden Sie auf Ihrem Mobilgerät die App Now Mobile für Apple iOS oder Google Android aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store herunter.
2. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
3. Suchen Sie nach `Safe Workplace for Mobile` .
4. Klicken Sie auf **Installieren**.
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
7. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen .

Gesundheitsstatus in Now Mobile melden

Melden Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now® Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

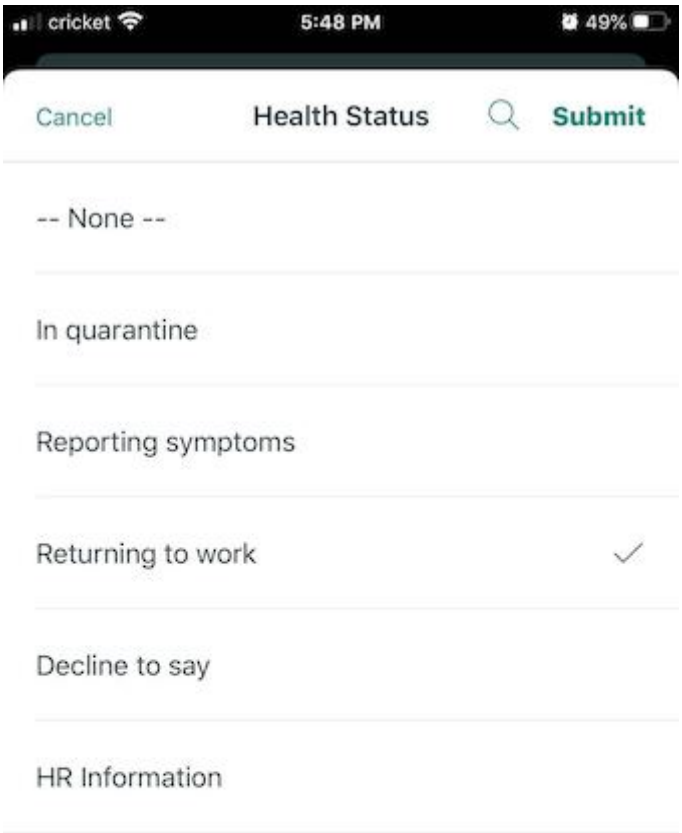
Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Klicken Sie oben auf der Seite „Gesundheit“ auf das Schnellaktionssymbol ( ), um das Eigenmeldungs-Applet zu öffnen.
3. Wählen Sie Ihren Gesundheitsstatus aus der Liste aus, und tippen Sie auf das Häkchensymbol ( ), um Ihren Status zu bestätigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen

Zeigen Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

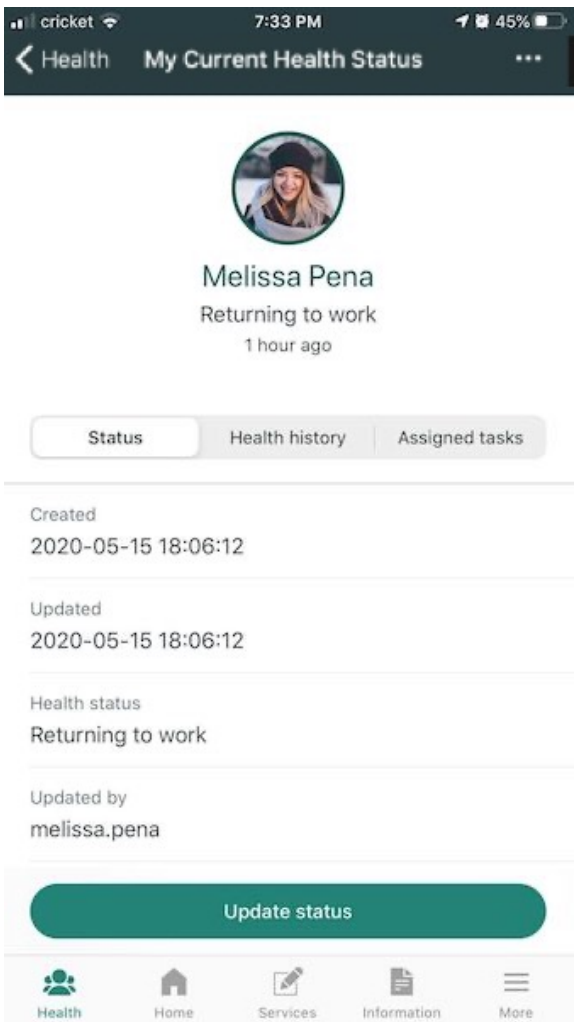
Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Mein aktueller Gesundheitsstatus**, und klicken Sie auf den Link **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf Ihren Namen.

Bildschirm „Mein aktueller Gesundheitszustand“

Auf dem Bildschirm **Mein aktueller Gesundheitszustand** werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Registerkarte **Status**, um Ihren aktuellen gemeldeten Status anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf Ihrer Gesundheitsstatusaktualisierungen anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um Ihren Gesundheitsstatus zu ändern.
- Wenn Sie ein Manager sind, verwenden Sie die Aktion **Alle neu zuweisen** über das Menüsymbol oben ( ), um alle Aufgaben neu zuzuweisen.



Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten

Zeigen Sie die Gesundheitsstatus Ihrer direkten Untergebenen mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

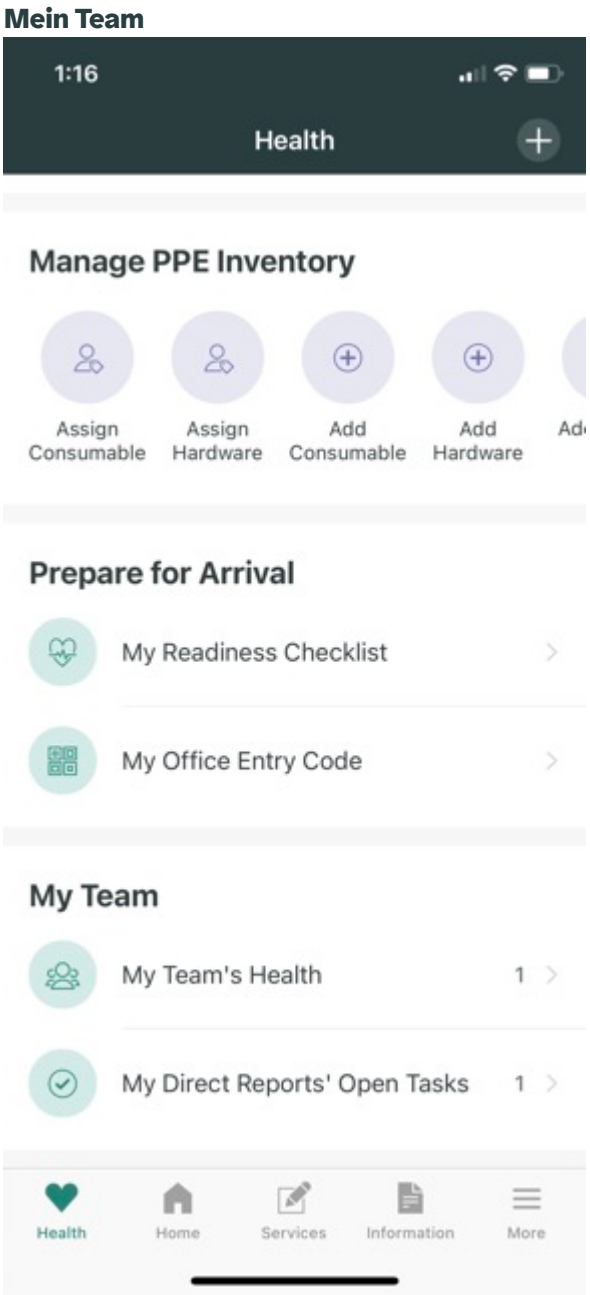
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf den Link **Gesundheit meines Teams**.
   Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ finden Sie eine Liste aller Benutzer.

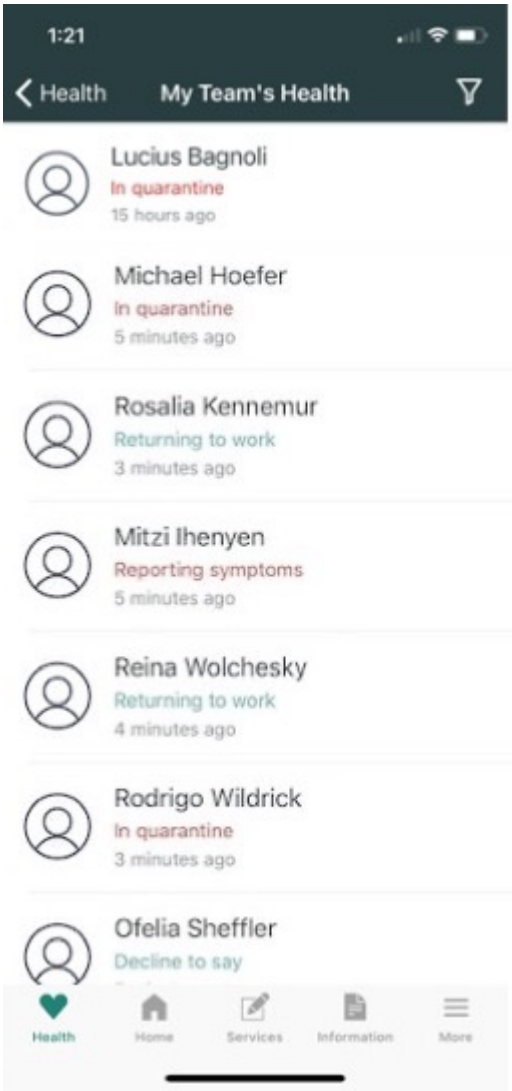


3. Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ wird eine Liste aller Benutzer und deren Status angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Benutzer und deren Status



4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Status für einen Benutzer.
   - Wischen Sie auf einem Eintrag in der Liste nach links, um den Status des Benutzers zu aktualisieren.
   - Tippen Sie auf einen Datensatz in der Liste, und klicken Sie unten im Aufgabenformular auf **Status aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

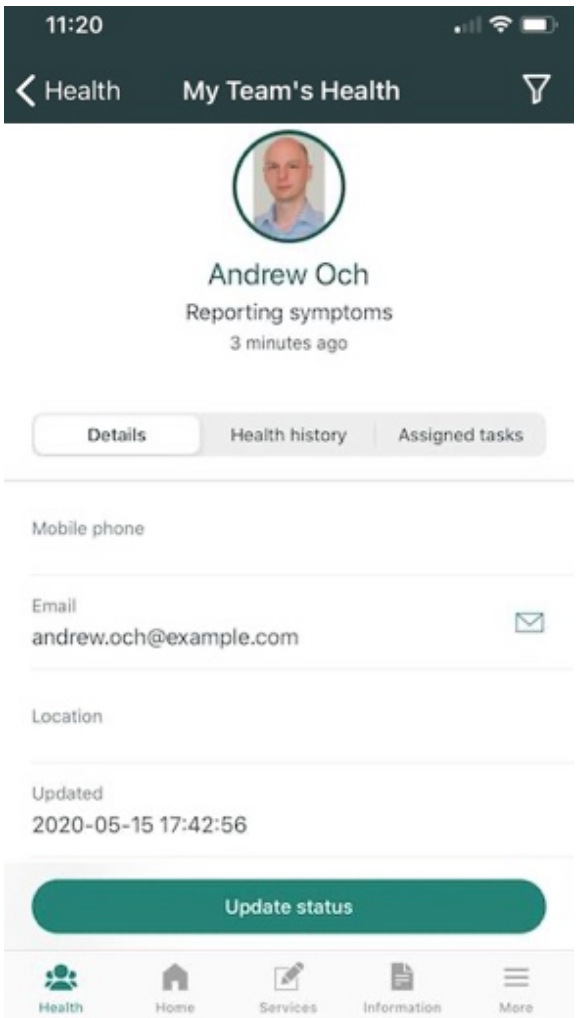
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf einen Eintrag in der Liste, um den Bildschirm mit dem Mitarbeiterdatensatz anzuzeigen.

Bildschirm für Mitarbeiterdatensatz

Auf dem Bildschirm für den Mitarbeiterdatensatz werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Kontakt- und Standortinformationen im Bildschirm Details, um mit Ihren direkten Untergebenen in Kontakt zu bleiben.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf der Gesundheitsstatusaktualisierungen des Benutzers anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die dem Benutzer zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um den Gesundheitsstatus des Benutzers zu ändern.



Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen

Als Manager können Sie eine Liste der Ihren Teammitgliedern zugewiesenen Aufgaben anzeigen und die Aufgaben anderen Teammitgliedern neu zuweisen.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

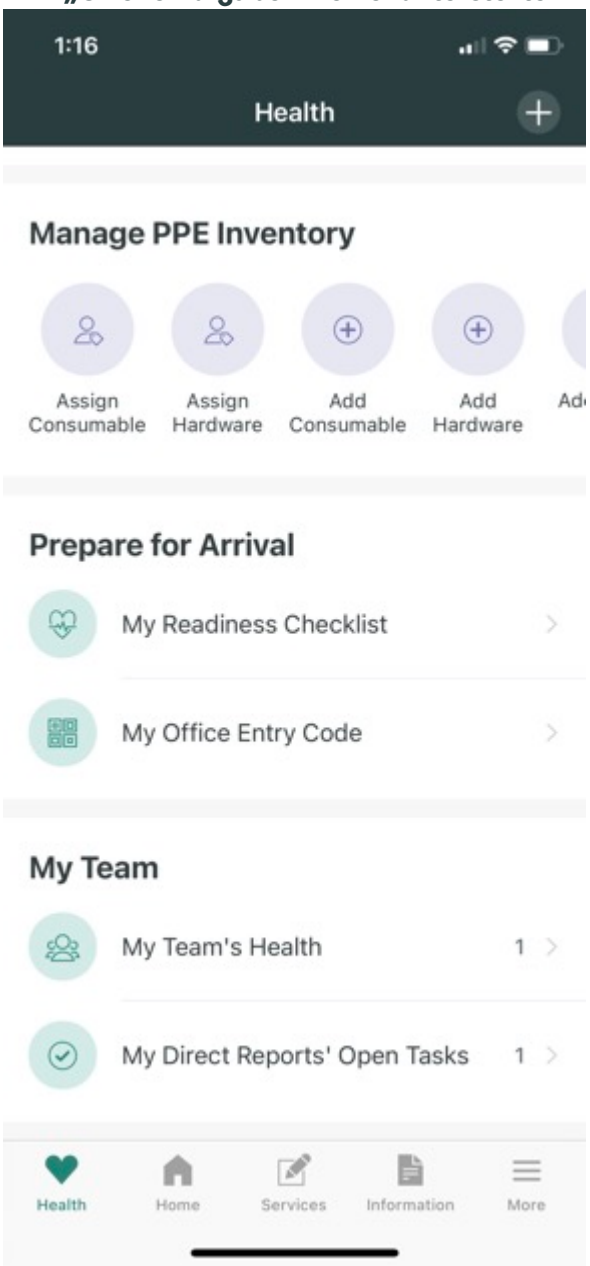
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter**.

Link „Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter“



Es wird eine Liste aller offenen Aufgaben, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind, angezeigt.

3. Klicken Sie zum Anzeigen von Details zur Aufgabe auf die offene Aufgabe.
4. Um eine Aufgabe neu zuzuweisen, wischen Sie nach links, und klicken Sie auf **Neu zuweisen**.
5. Suchen Sie nach einem Benutzer, dem Sie die Aufgabe neu zuweisen möchten, und wählen Sie den Namen des Benutzers aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Safe Workplace Suite

Die Safe Workplace Suite Anwendungen unterstützen Domänentrennung auf der Basis-Ebene mit Ausnahme von Safe Workplace-Dashboard.

Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen unterteilen, die sogenannten Domänen. Anschließend können Sie bestimmte Aspekte für jede Domäne einzeln steuern, z. B. was Benutzer anzeigen können und ob sie auf die Daten zugreifen können.

Unterstützung für Domänentrennung

ServiceNow Anwendungen, die Domänentrennung unterstützen, unterstützen möglicherweise nur die Trennung von Daten und Datenweiterleitung, verfügen über eine erweiterte Geschäftslogiktrennung oder unterstützen die Verwaltung der Anwendung auf Kundenebene. ServiceNow-Anwendungen werden aus Sicht der tatsächlichen Anwendungsfälle und der Benutzer, die sie verwenden, mit inkrementellen Support-Ebenen definiert.

- **Basis**
  - Daten werden nach Domänen getrennt.
  - Es ist Logik für ordnungsgemäße Datenweiterleitungen, Zwischenspeicherungen, Rollups und Zusammenfassungen vorhanden.
  - Die globale Konfiguration ist für mehrere Mandanten betriebsbereit
- **Standard**
  - Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
  - Die Geschäftslogik kann vom Instanzbesitzer für jeden Mandanten einzeln nach Domänen getrennt werden.
- **Enhanced** (Verbessert): Der datengestützte Prozess ermöglicht eine ausfallsichere mandantenspezifische Konfiguration über die Benutzeroberfläche, um die Geschäftslogik weiterzuentwickeln.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungsunterstützung für Domänentrennung .

So funktioniert die Domänentrennung in Safe Workplace-Anwendungen

Die folgenden Anwendungen verwenden die Safe Workplace-Domänentabelle:

- Kontaktverfolgung
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- Notfall-Kontaktaufnahme (Tägliche Kontaktprotokolle, Datenschutzeinwilligung und Datenschutzeinwilligung (häufig))
- Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

-Administratoren müssen installieren Plugin „Domänentrennung“ Bevor Sie mit diesen Anwendungstabellen arbeiten. Die meisten dieser Tabellen enthalten ein **sys_Domain** Feld Daher können sie domänengetrennt werden Wenn Daten vorhanden sind, die nach Domäne partitioniert werden müssen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kerndomänentabelle: Enthalten in Safe Workplace-Plugin Ist eine Tabelle „sn_imt_Core_Domain“. Domänen in dieser Tabelle werden bei der Ausführung von regelmäßigen Aufgaben iteriert.
- Eigenschaftentabelle: Die Tabelle „sn_imt_core_property“ erweitert die Tabelle „sys_properties“ um das Feld „sys_domain“. Durch das Hinzufügen dieses Felds können sys_properties-Werte für eine Domäne überschrieben werden.

Hinweis: Für `password2`-Felder werden Werte anders behandelt als für andere Eigenschaftstypen. Daher wird der Wert in der Listenansicht der domänengetrennten Eigenschaften leer angezeigt.

In den folgenden Tabellen gibt es kein Feld „sys_domain“:

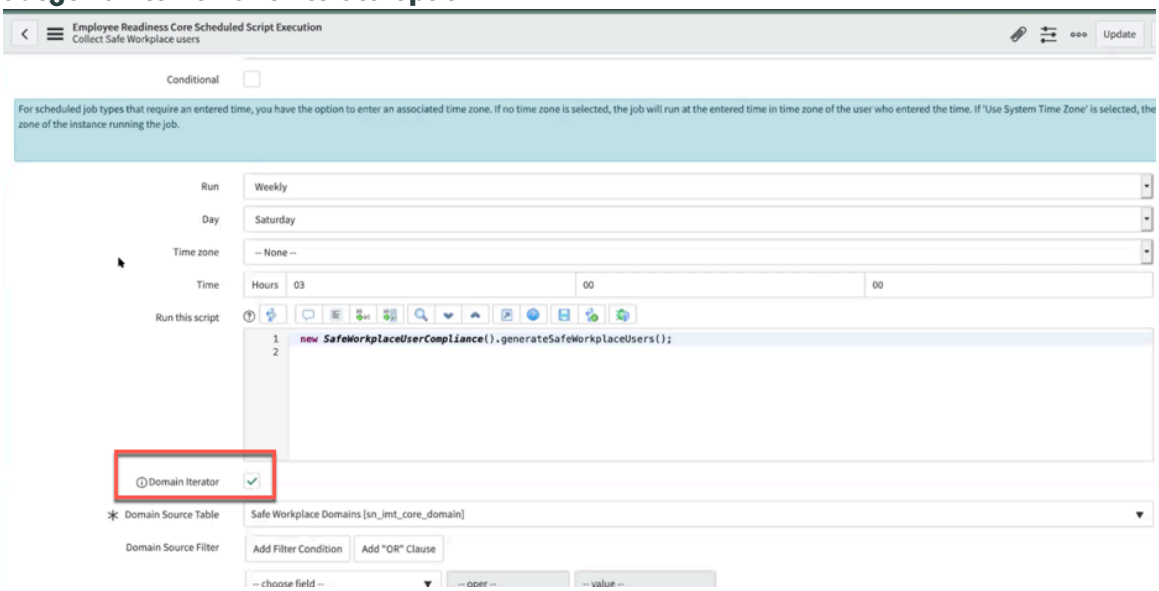
- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (erweitert „sysauto_script“)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (erweitert „sysauto_script“)

Regelmäßige Aufgaben in Anwendungen mit dieser Stufe der Domänentrennung werden für jede Domäne in der Tabelle separat ausgeführt. Regelmäßige Aufgaben verwenden die Core-Tabelle als Domänenquelltabelle. Das Kontrollkästchen **Domäneniterator** wird automatisch standardmäßig aktiviert, wenn Domain Separation installiert ist. Wenn die Option **Domäneniterator** aktiviert ist, kann die Aufgabe in mehreren Domänen ausgeführt werden.

Der Wert **Domänenquelltabelle** wird ebenfalls standardmäßig auf Safe Workplace-Domänen festgelegt. Wenn die Tabellen nicht angezeigt werden, vergewissern Sie sich, dass die Einstellungen für den **Domäneniterator** und die Safe Workplace-Domänen ausgewählt sind, und aktualisieren Sie die Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Formular „Employee Readiness Core – Geplante Skriptausführung“ ausgewählte Domäneniteratoroption



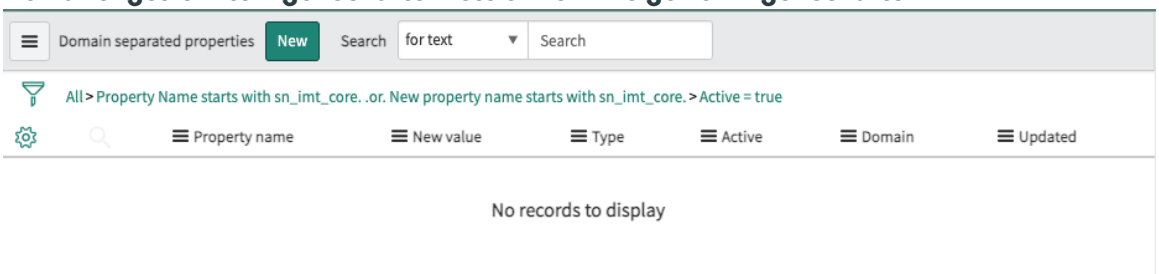
Übergeordnete/untergeordnete Domänen

Domänen, die auch eine Unterdomäne oder „untergeordnete“ Domäne enthalten, werden in diesen Anwendungen nicht unterstützt. Bei der Ausführung eines Auftrags in einer übergeordneten Domäne mit einem untergeordneten Element würde der Auftrag zweimal ausgeführt werden, sodass die Daten mehrmals verarbeitet würden. Sie könnten eine übergeordnete Domäne oder nur die untergeordnete Domäne hinzufügen, aber nicht beides.

Domänengetrennte Eigenschaften in der Safe Workplace Suite verwenden

Wenn das Plugin „Domain Separation“ installiert ist und Sie in einer der vier domänengetrennten Anwendungen von Safe Workplace zur Seite „Eigenschaften“ navigieren, werden deren Eigenschaften standardmäßig nicht angezeigt. Sie müssen die Eigenschaften für eine Domäne überschreiben, damit sie in der Liste angezeigt werden.

Domänengetrennte Eigenschaftenliste ohne Anzeige von Eigenschaften

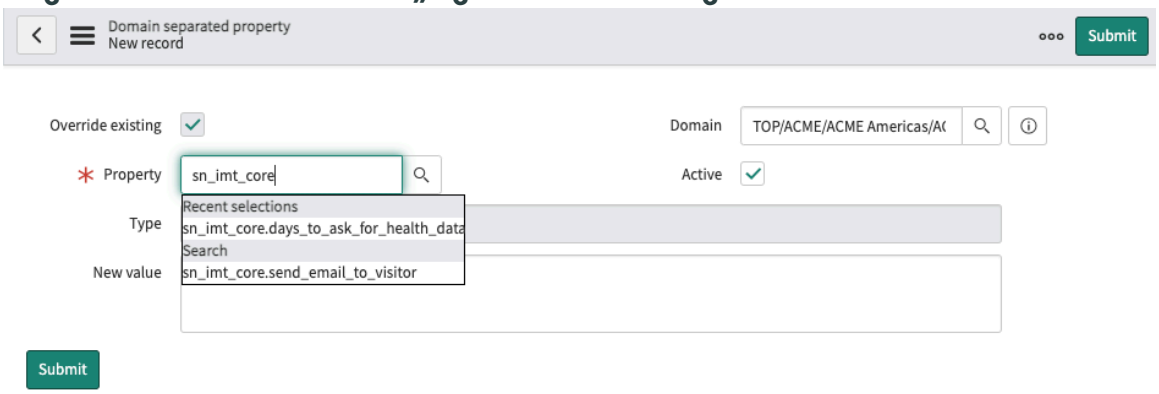


Um die Eigenschaften anzuzeigen, klicken Sie auf der Seite „Eigenschaften“ auf **Neu**. Suchen Sie im Formular zur Erstellung einer neuen domänengetrennten Eigenschaft im Referenzfeld nach der Eigenschaft, die Sie überschreiben möchten. Geben Sie ein bestimmtes Präfix ein, um Ihre Suche einzugrenzen:

- `sn_imt_core` für Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- `sn_imt_diagnosis` für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr
- `sn_imt_health_testing` für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- `sn_imt_tracing` für Kontaktverfolgung

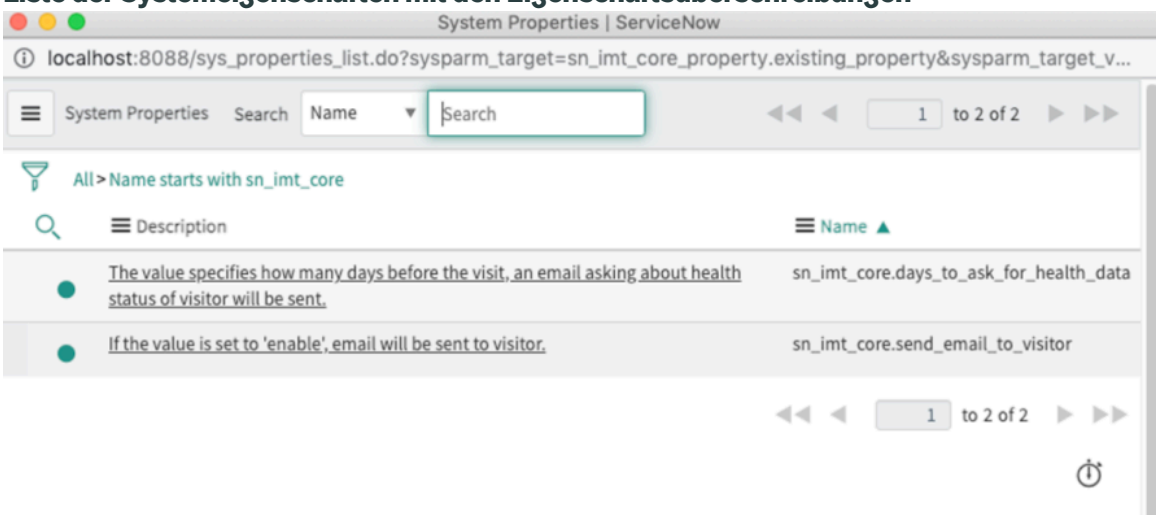
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe eines Präfix in das Feld „Eigenschaft“ zum Eingrenzen der Suche



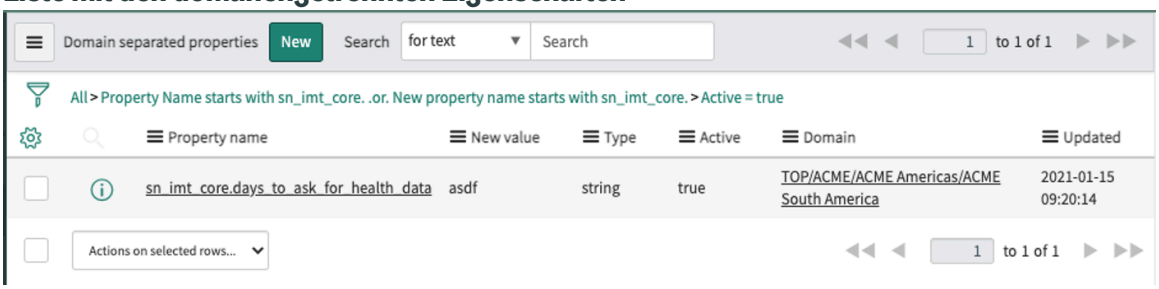
Die Eigenschaften werden zusammen mit einer vollständigen Beschreibung der Überschreibungen angezeigt.

Liste der Systemeigenschaften mit den Eigenschaftsüberschreibungen



Nachdem Sie Ihre domänengetrennte Eigenschaft überschrieben haben, zeigt das Formular die domänengetrennten Eigenschaften an.

Liste mit den domänengetrennten Eigenschaften



Sie können zurück zum Datensatzformular navigieren, indem Sie in der Liste einen Eigenschaftsnamen auswählen.

Eigenschaftsfunktionen

Weitere Informationen zur Funktionsweise dieser Eigenschaften können Sie den folgenden Themen entnehmen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eigenschaften von Arbeitsschutz-Tests
- Eigenschaften von Contact Tracing
- Systemeigenschaften für die Nachverfolgung von Systemen im Notfall-Expositionsmanagement
- Eigenschaften des Arbeitsschutzstatus von Mitarbeitern

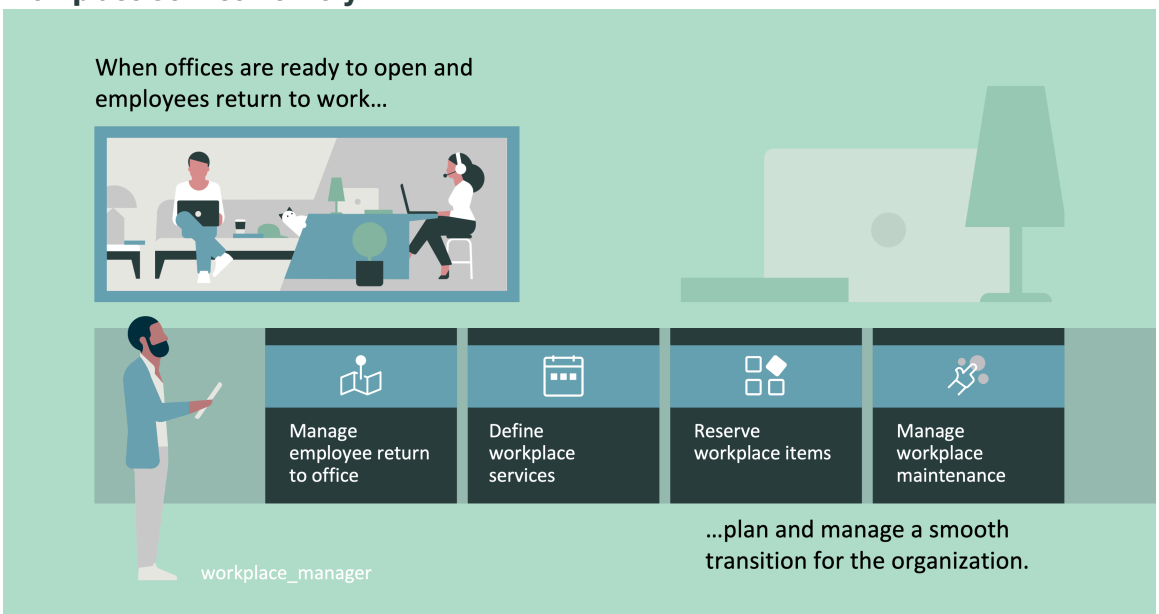
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Workplace Service Delivery

Stellen Sie Mitarbeitern mit ServiceNow® Workplace Service Delivery einen zentralen Ort für die Verwaltung von Arbeitsplatzaufgaben wie die Reservierung von Räumen, die Bestellung von Verbrauchsgütern, die Meldung von Wartungsproblemen oder die Anforderung von Reinigungsaufgaben zur Verfügung. Reduzieren Sie die Back-End-Komplexität beim Einrichten und Verwalten einer optimierten Experience für Ihren Arbeitsplatz.

Workplace Service Delivery



Services priorisieren, nicht Prozesse

ServiceNow® Workplace Service Delivery bietet Ihnen flexible Lösungen, mit denen Sie die Präferenzen der Mitarbeiter mit den sich ändernden Anforderungen des Unternehmens in Einklang bringen können. Definieren Sie Workflows, damit Mitarbeiter Antworten finden, Unterstützung erhalten und Dinge aus einer Hand erledigen können. Automatisieren Sie Back-End-Prozesse für Mitarbeiteranfragen, die zuvor manuell erfüllt werden mussten. Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, Arbeitsplatzelemente wie Besprechungsräume oder Schreibtische unkompliziert zu reservieren.

Hier können Sie die vollständige Infokarte mit einer Übersicht der wichtigsten Workplace Service Delivery-Funktionen anzeigen oder herunterladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen zur Bereitstellung von Arbeitsplatzservice

Workplace Core 	**Sichere, verwaltete Prozesse für die Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz erstellen** Legen Sie Pläne für Sicherheitsabstände, Schichtzuweisungen und Hygienezeitpläne fest. Verwalten Sie die Arbeitsplatzzuweisung in einzelnen Phasen.
Workplace Reservation Management 	**Reservierungs-Experience für Ihre Mitarbeiter verbessern** Bieten Sie Mitarbeitern eine einheitliche Reservierungs-Experience, sodass Ihre Mitarbeiter Reservierungsanforderungen für Besprechungsräume, Schreibtische und mehr direkt über das Service Portal übermitteln und verfolgen können.
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange 	**Arbeitsplatzservices zur Erfüllung von Mitarbeiteranfragen erstellen** Automatisieren und standardisieren Sie die Erfüllung von Anfragen und Anforderungen Ihrer Mitarbeiter. Steigern Sie die Effizienz Ihres Unternehmens, und vereinfachen Sie den Zugriff Ihrer Mitarbeiter auf die erforderlichen Services.
Besuchermanagement für Arbeitsstätten 	**Besuchern eine reibungslose und problemlose Experience bieten** Registrieren Sie Besucher, und planen Sie deren Besuch. Planen Sie im Voraus, was Besucher während ihres Aufenthalts benötigen könnten.
Workplace-Kalender-Synchronisierung 	**Reservierungen mit Ihrem Kalender-Service synchronisieren** Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, Reservierungen sowohl im Reservierungsportal als auch in Ihrem Kalender-Service vorzunehmen. Synchronisieren Sie die Reservierungen, und erleichtern Sie es Mitarbeitern, ihre Reservierungsdetails an einem zentralen Ort zu überprüfen.
Gebäudepläne für Arbeitsstätten 	**Stellt native Experience für bereit Indoor Mapping** Fähigkeit, Arbeitsplatzmanager mit zu aktivieren Indoor Mapping Map Studio zum Erstellen und Verwalten von Karten-Experiences für den Innenbereich. Mitarbeiter können veröffentlichte Karten verwenden und Reservierungen in der Nähe von Kollegen basierend auf der Nähe erstellen, Plätze als Favoriten festlegen und reservieren, Arbeitsplatzprobleme an Serviceteams melden und Anweisungen zu und von Points of Interest erhalten.
Workplace Space Mapping 	**Mitarbeitern eine einzigartige Ansicht bei der Platzreservierung bieten** Stellen Sie Mitarbeitern mithilfe der Reservierungsverwaltung und von Workplace-Serviceportal eine 2D-Karte der Stockwerke, Besprechungsräume, Schreibtische und anderer Einrichtungen Ihres Bürogebäudes zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen zur Bereitstellung von Arbeitsplatzservice (Fortsetzung)

Workplace Space Management

Nutzung von Plätzen und Besprechungsräumen effizient verwalten

Nutzen Sie Plätze und andere reservierbare Elemente an Ihrem Arbeitsplatz optimal. Verwalten Sie Platzzuweisungen, Onboardings und Platzwiederverwendungen, um Layouts und Produktivität zu verbessern. Verfolgen Sie Immobilienausgaben, indem Sie die Flächen einer Kostenstelle und/oder Abteilung zuweisen.

Workplace Lease administration

Arbeitsplatzmietverträge effizient von einem zentralen Ort aus verwalten und nachverfolgen

Die ServiceNow® Mit der Arbeitsplatzmietverwaltung können Sie Arbeitsplatzverträge über eine einzige Schnittstelle erstellen, verwalten und nachverfolgen. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Workplace Reservation Management in Microsoft Outlook integrieren

Mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in können Sie die Funktionen der Anwendung Workplace Reservation Management in der Anwendung Microsoft Outlook verwenden. Erstellen Sie ein Event, oder aktualisieren Sie mit dem Add-in ein vorhandenes Event oder einen vorhandenen Termin. Ein Mitarbeiter kann ganz einfach alle verfügbaren Bereiche finden und Services anfordern, ohne eine separate Anwendung öffnen zu müssen.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Mitarbeiter in die Lage versetzen, problemlos von einem Arbeitsort zu einem anderen umzuziehen

Verwalten Sie problemlos Anfragen zum Wechseln des Arbeitsplatzes. Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, einen Sitzplatzwechsel über das Workplace-Serviceportal problemlos anzufordern. Als Arbeitsplatzmanager können Sie den Fortschritt einer Umzugsanfrage überwachen, bei Bedarf Aufgaben erstellen oder zuweisen und eine Umzugsanfrage genehmigen oder ablehnen.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Jederzeit einen Arbeitsplatz per Mobilgerät reservieren

Nehmen Sie mit der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte eine einzelne Reservierung für einen Arbeitsplatz vor. Checken Sie jede Art von Reservierung ein oder aus. Ändern Sie eine Reservierung jederzeit per Mobilgerät.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem einzigen Arbeitsbereich aus ausführen

Planen Sie alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem zentralen Ort aus, dem Workplace Central, und führen Sie sich auch dort aus.

Arbeitsplatz-Connectoren

Generisches Framework abrufen

Mit einem generischen Framework können Sie Spokes entwickeln, die für die Integration mit den verschiedenen Arbeitsplatzsystemen wie Badges (Abzeichen) verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungen zur Bereitstellung von Arbeitsplatzservice (Fortsetzung)

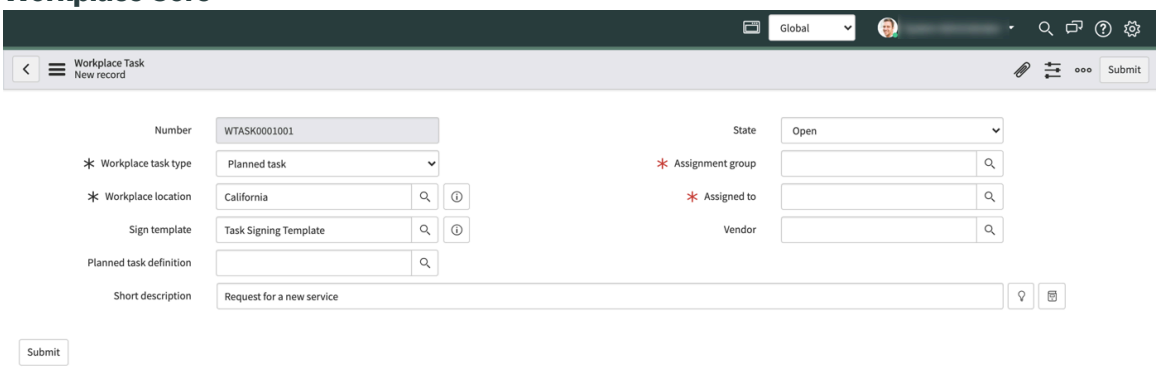
Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten	**Pflegen Sie Ihre Arbeitsplatzaktivitäten und -Ausrüstung** Verwenden Sie den Arbeitsbereich „zentrales Wartungsmanagement am Arbeitsplatz“, um alle Wartungsaktivitäten am Arbeitsplatz gemäß dem Zeitplan abzuwickeln.
Arbeitsplatz-Assistent	**Legen Sie Ihre Tage im Büro fest** Mit der Workplace Concierge-Anwendung können Sie Mitarbeitern die Zeit im Büro festlegen. Mitarbeitern wird eine Option für Mitarbeiteranwesenheit zur Verfügung gestellt, mit der sie festlegen können, an welchen Wochentagen sie im Büro sein möchten. Sie können mit ihren Kollegen zusammenarbeiten und sie als Mitarbeitender hinzufügen, um Interaktionen und Produktivität zu verbessern.
Arbeitsplatzmitarbeiter für Mobilgeräte	**Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle mit Mobilgeräten** Bearbeiten Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle unterwegs mit Ihrem Mobilgerät. Installieren Sie die Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte. Arbeiten Sie jederzeit an jedem Fall oder jeder Aufgabe.
WSD für Microsoft Places	**Verwalten Sie Arbeitsplatzserviceanforderungen mit Microsoft Teams Anwendung** Verwalten und erstellen Sie Arbeitsplatzserviceanforderungen aus der Anwendung WSD for MS Places, die in integriert ist Microsoft Teams Anwendung.
Now Assist für WSD	**Verwalten Sie Arbeitsplatzreservierungsanforderungen mit Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)** Verbessern Sie die Arbeitsplatz-Experience, indem Sie generative KI-Experience verwenden, um mit Arbeitsplatzstandorten zu interagieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sichere, verwaltete Prozesse für die Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz erstellen

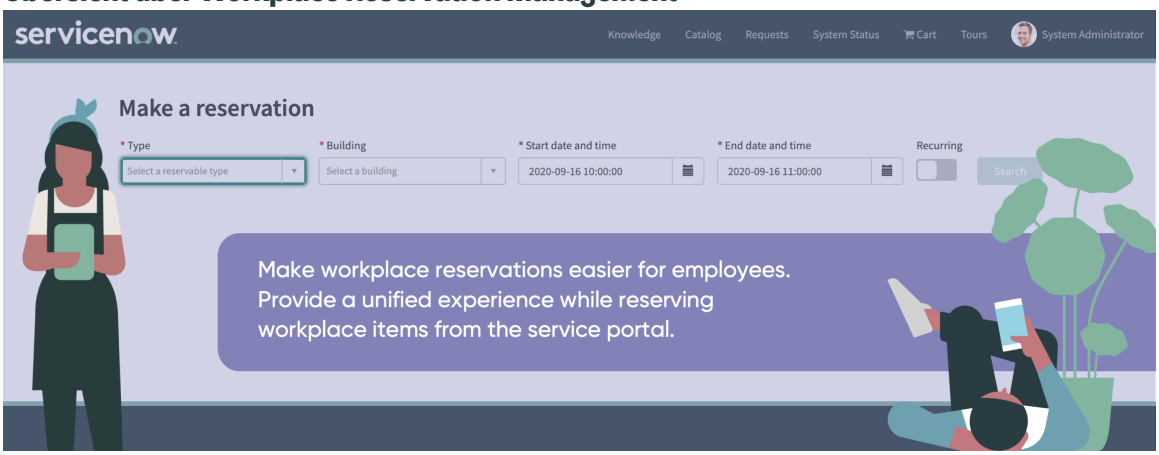
Workplace Core



Ersetzen Sie bei Flächenverwaltung, Schichtzuweisungen, Hygieneplanung und Arbeitsplatzzuteilung manuelle und abgeschottete Prozesse durch digitale Workflows. Kommunizieren Sie einfach mit Mitarbeitern, starten Sie automatisch Workflows für die Wartung und Reinigung des Arbeitsplatzes, reagieren Sie schnell auf Sicherheitsbedenken, und optimieren Sie die Immobilienausgaben im Laufe der Zeit durch Überwachung der Nutzung.

Reservierungs-Experience für Ihre Mitarbeiter verbessern

Übersicht über Workplace Reservation Management

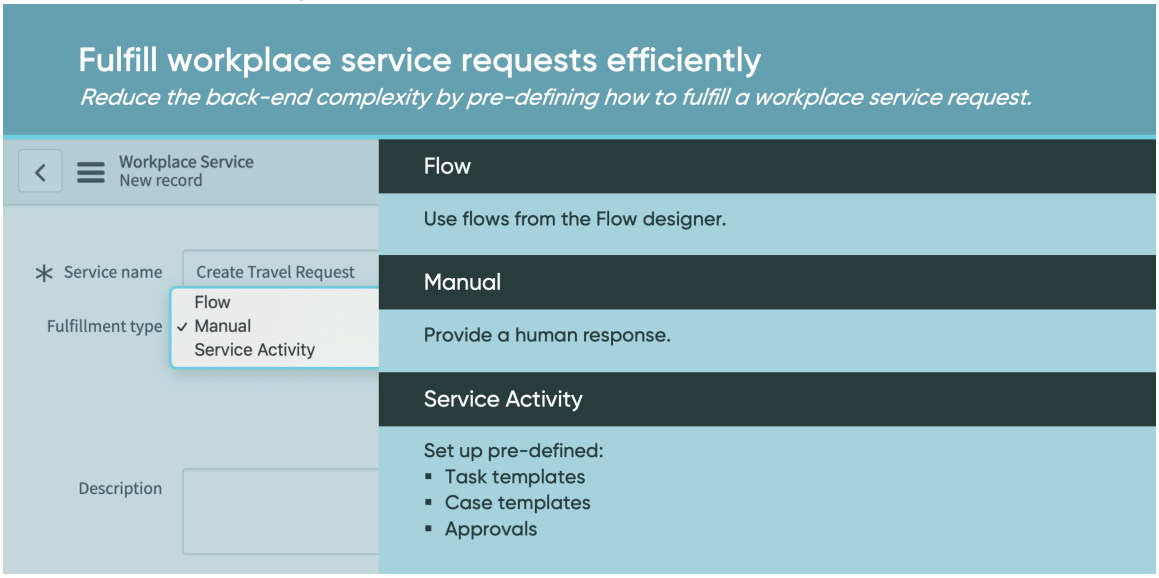


Machen Sie es Ihren Mitarbeitern leichter, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und andere Services über Workplace-Serviceportal zu reservieren. Verwalten und verfolgen Sie den Status von Reservierungsanforderungen. Erhalten Sie Einblicke in die Nutzung von Arbeitsplatzelementen, Spitzenzeiten für Besprechungen und die am häufigsten reservierten Standorte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzservices zur Erfüllung von Mitarbeiteranfragen erstellen

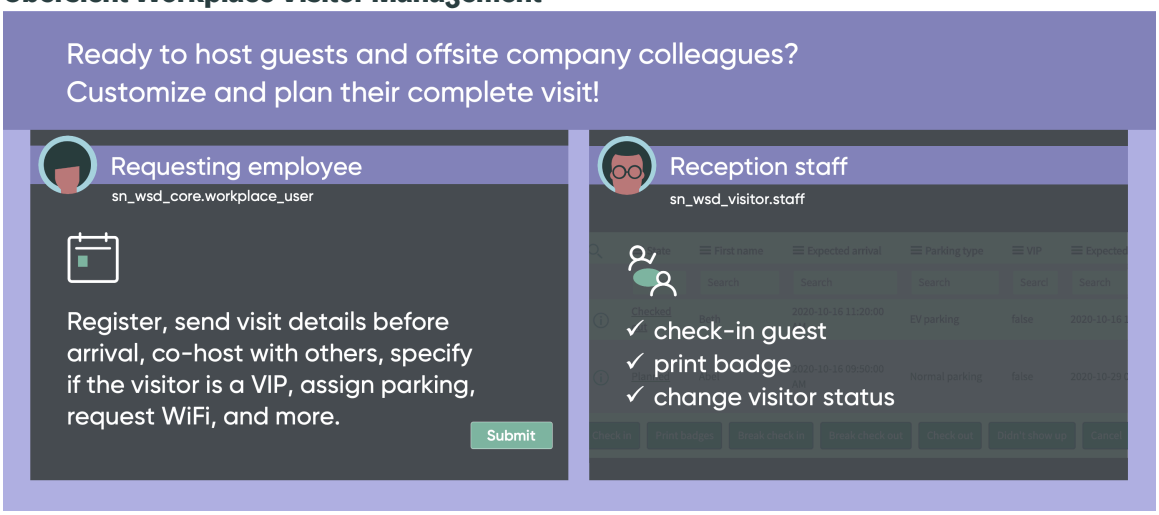
Workplace Case Management – Übersicht



Definieren Sie im Voraus den Erfüllungstyp von Anfragen und Anforderungen Ihrer Mitarbeiter. Konfigurieren Sie anhand des Anforderungstyps, ob eine manuelle Antwort, ein Flow oder eine Reihe von Aktivitäten zur Lösung erforderlich ist.

Besuchern eine reibungslose und problemlose Experience bieten

Übersicht Workplace Visitor Management

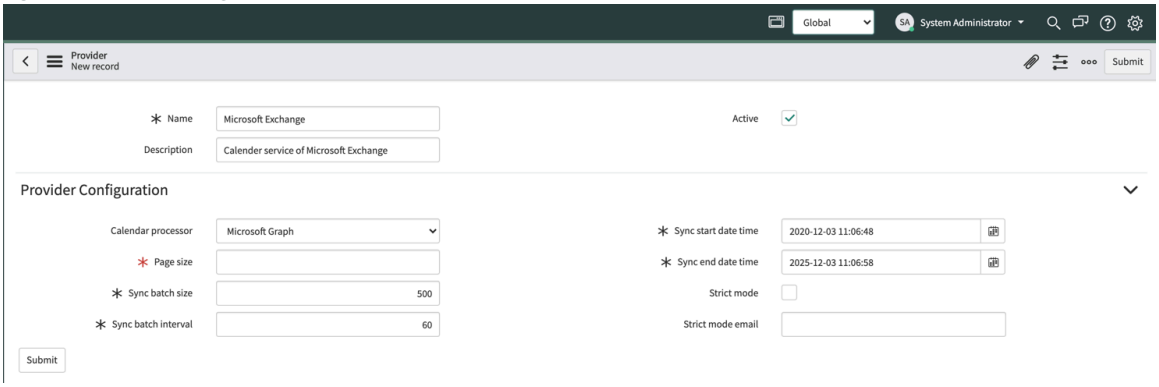


Verbessern Sie Ihren Front-Desk-Betrieb, und passen Sie den Besuch Ihrer Besucher bedarfsgerecht an. Registrieren Sie als Mitarbeiter Besucher, und planen Sie deren Anforderungen im Voraus. Teilen Sie die Gastgeberrolle für einen Besucher mit einer anderen Person. Das Empfangspersonal kann den Status eines Besuchers aktualisieren, während sich der Besucher vor Ort befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungen mit Ihrem Kalender-Service synchronisieren

Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders

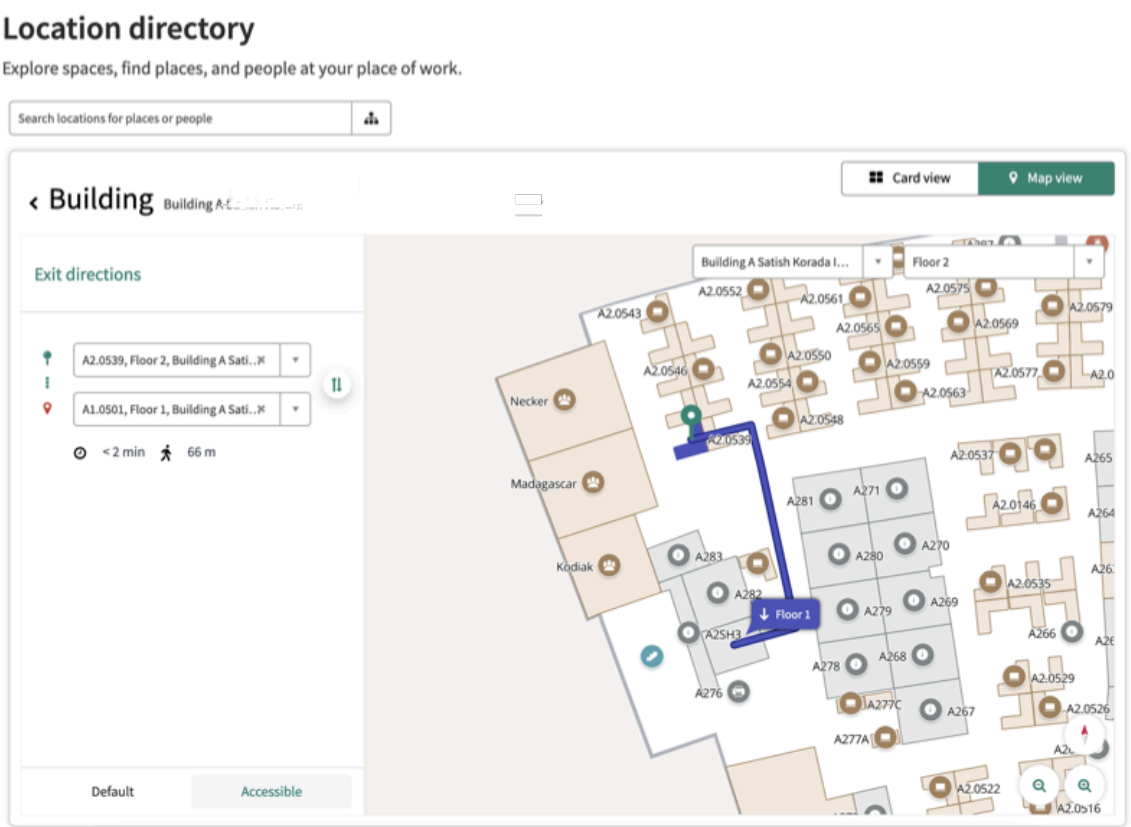


Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, Reservierungen mit Workplace Reservation Management oder Ihrem Kalenderdienst, z. B. Microsoft Outlook, vorzunehmen. Synchronisieren Sie die Reservierungen mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung. Erstellen Sie einen Verbindungsalias mit Ihrem Kalender-Service.

Mitarbeitern eine einzigartige Ansicht bei der Platzreservierung bieten

Workplace Space Mapping und Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Indoor Mapping bietet Navigation in Innenbereichen für interaktive Standorte und Orientierungshilfe an Arbeitsplätzen. Der Kartenanbieter Indoor Mapping ist Bestandteil der Suite Workplace Service Delivery.

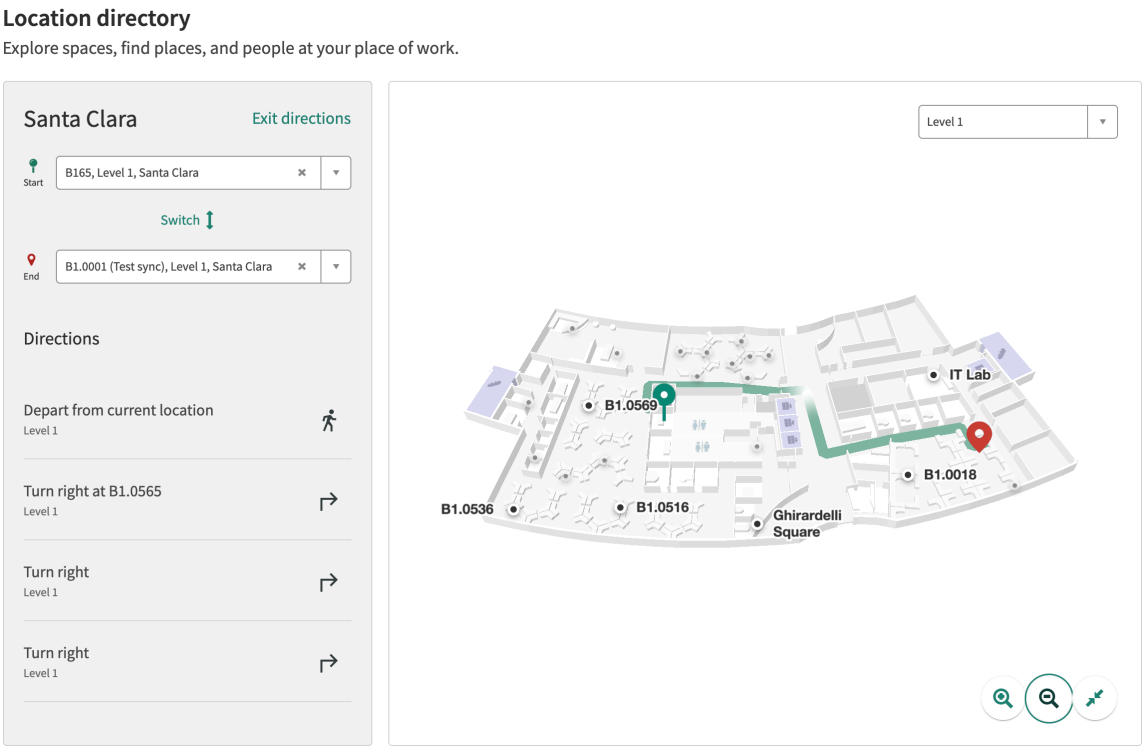


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Workplace Space Mapping und Mappedin

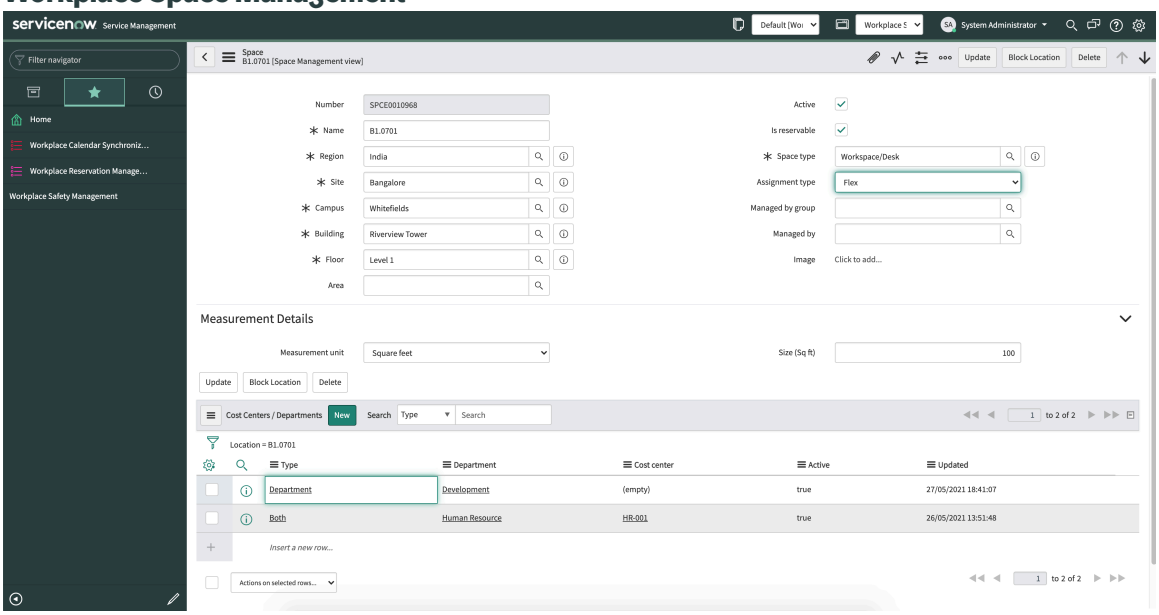
Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter in Workplace Service Delivery, der Innenbereichskarten für interaktive Standorte und Orientierungshilfe an Arbeitsplätzen bietet.



Stellen Sie Mitarbeitern mithilfe der Reservierungsverwaltung und von Workplace-Serviceportal eine 2D-Karte der Stockwerke, Besprechungsräume, Schreibtische und anderer Einrichtungen Ihres Bürogebäudes zur Verfügung. Mit dem Standortverzeichnis in Workplace-Serviceportal können Sie auf der Weltkarte nach einem beliebigen Arbeitsplatzstandort oder Benutzer suchen. Sie können Wegbeschreibungen von einem Bereich zum anderen abrufen.

Nutzung von Plätzen und Besprechungsräumen effizient verwalten

Workplace Space Management



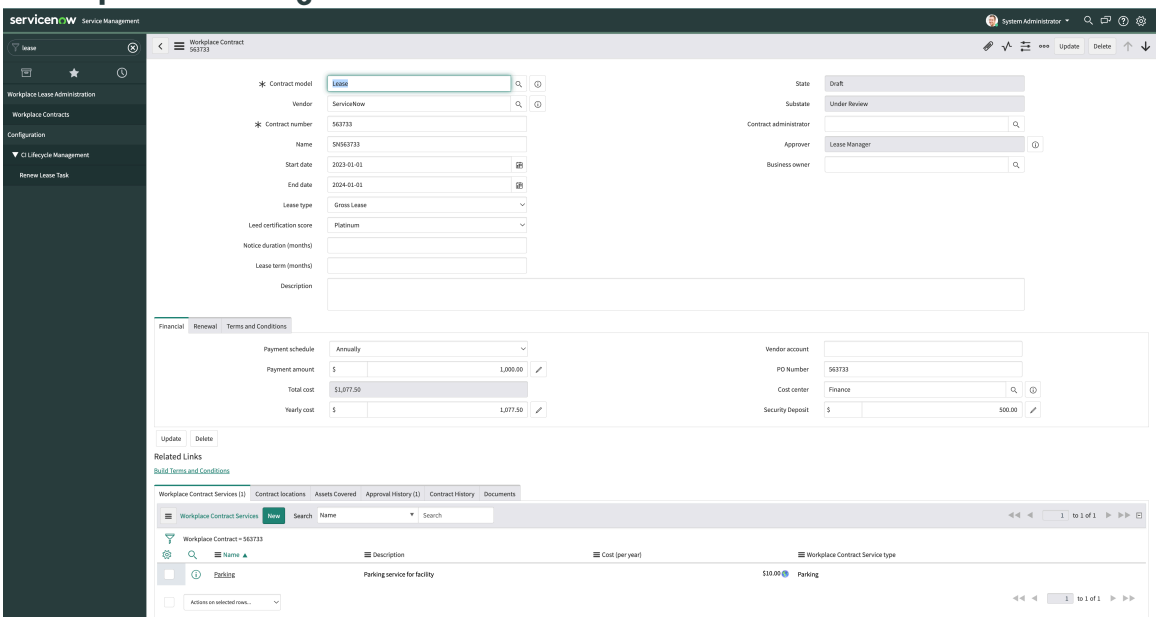
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzen Sie Plätze und andere reservierbare Elemente an Ihrem Arbeitsplatz optimal. Verwalten Sie Platzzuweisungen, Onboardings und Platzwiederverwendungen, um Layouts und Produktivität zu verbessern. Verfolgen Sie Immobilienausgaben, indem Sie die Flächen einer Kostenstelle und/oder Abteilung zuweisen.

Arbeitsplatzmietverträge effizient von einem zentralen Ort aus verwalten und nachverfolgen

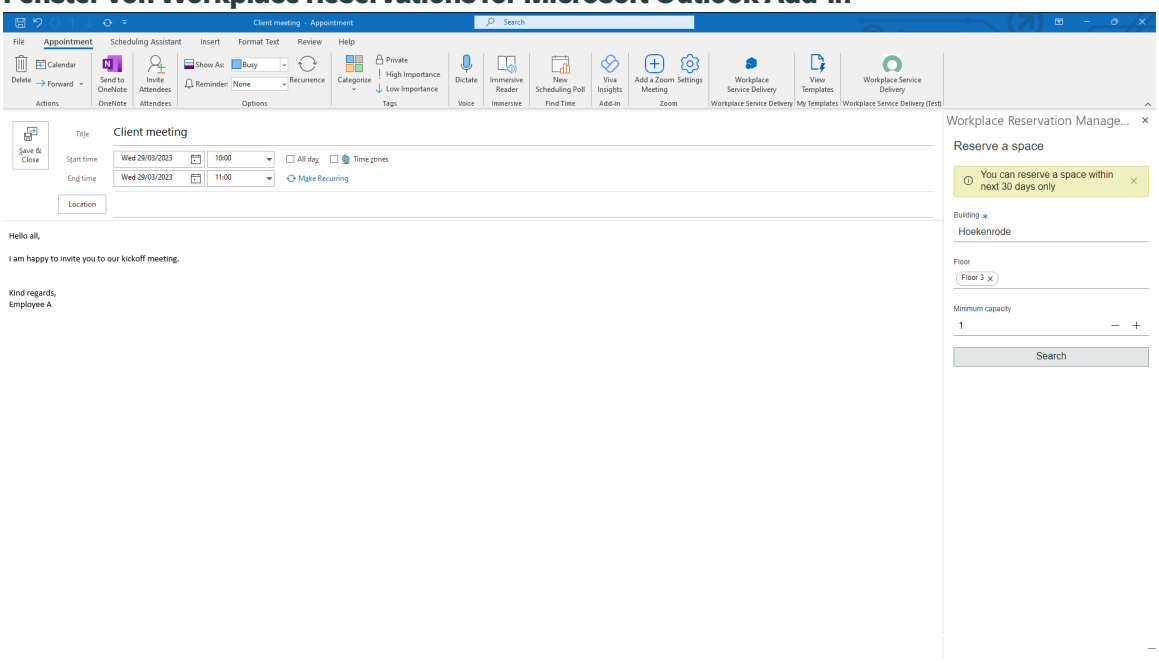
Arbeitsplatzmietverträge in Lease Administration erstellen



Erleichtern Sie Mietadministratoren und -managern die Erstellung und Nachverfolgung von Arbeitsplatzmietverträgen an einem zentralen Ort. Mit den Anwendungen lassen sich auch die angebotenen allgemeinen Arbeitsvertragsservices und die entsprechenden Dokumente hinzufügen und verwalten.

Workplace Reservation Management in Microsoft Outlook integrieren

Fenster von Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in



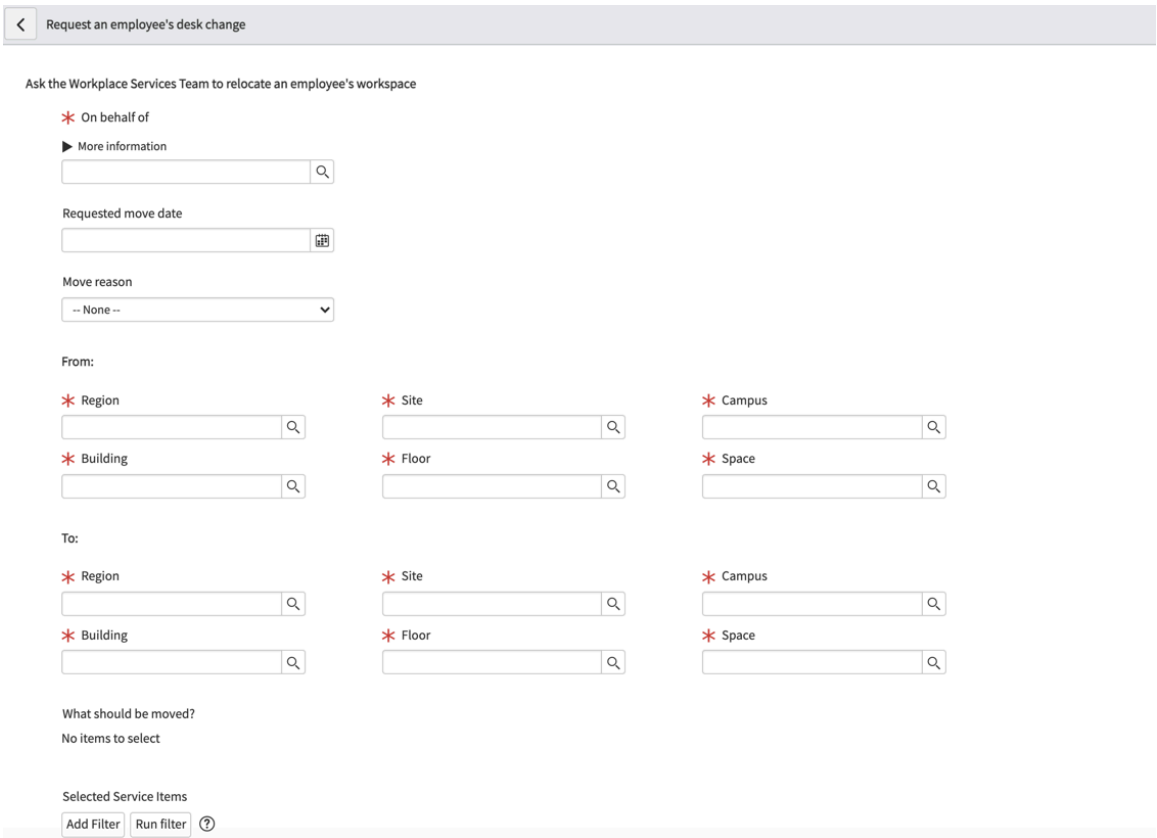
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in können Sie die Funktionen der Anwendung Workplace Reservation Management in der Anwendung Microsoft Outlook verwenden. Erstellen Sie ein Event, oder aktualisieren Sie mit dem Add-in ein vorhandenes Event oder einen vorhandenen Termin. Ein Mitarbeiter kann ganz einfach alle verfügbaren Bereiche finden und Services anfordern, ohne eine separate Anwendung öffnen zu müssen.

Mitarbeiter in die Lage versetzen, problemlos von einem Arbeitsort zu einem anderen umzuziehen

Workplace Move Management – Formular „Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern“

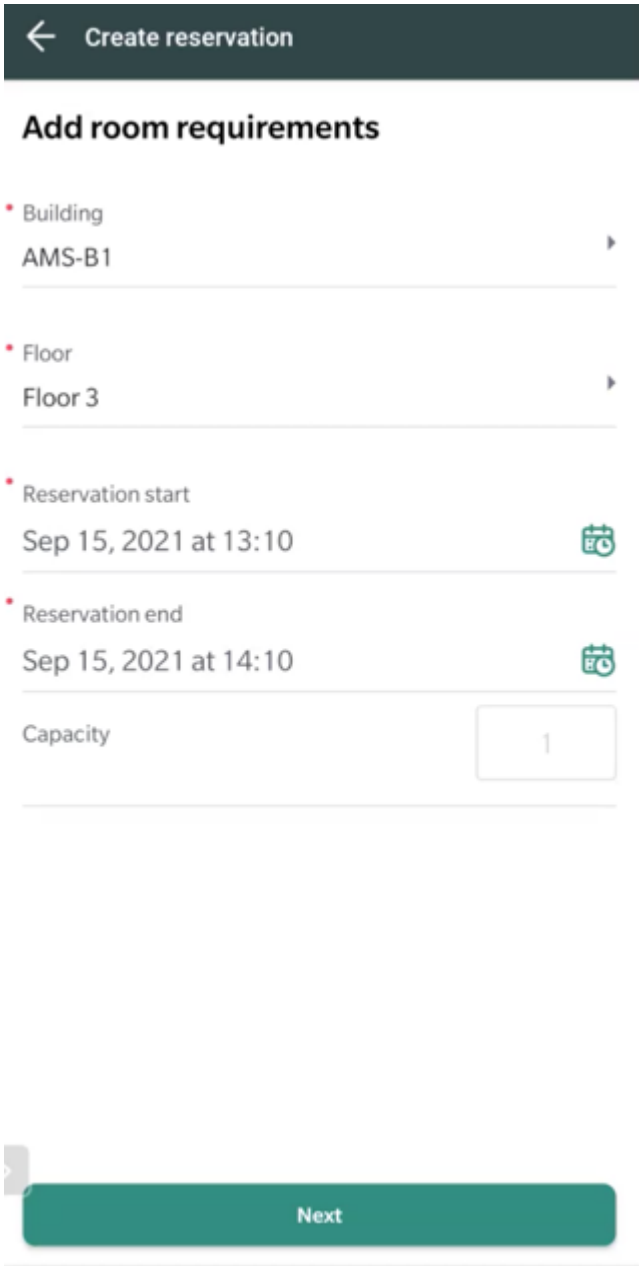


Verwalten Sie problemlos Anfragen zum Wechseln des Arbeitsplatzes. Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, einen Sitzplatzwechsel über das Workplace-Serviceportal problemlos anzufordern. Als Arbeitsplatzmanager können Sie den Fortschritt einer Umzugsanfrage überwachen, bei Bedarf Aufgaben erstellen oder zuweisen und eine Umzugsanfrage genehmigen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jederzeit einen Arbeitsplatz per Mobilgerät reservieren

Workplace Service Delivery for Mobile – Formular „Reservierung erstellen“ auf Now Mobile



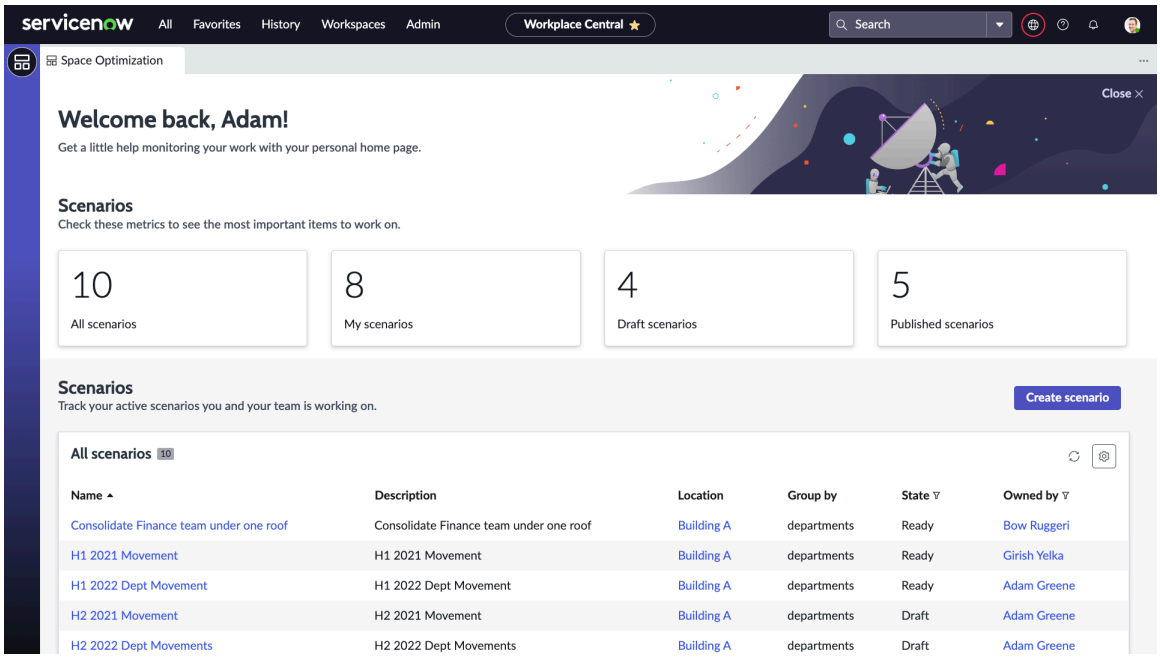
Nehmen Sie mit der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte eine einzelne Reservierung für einen Arbeitsplatz vor. Checken Sie jede Art von Reservierung ein oder aus. Ändern Sie eine Reservierung jederzeit per Mobilgerät.

Alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem einzigen Arbeitsbereich aus ausführen

Planen Sie alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem zentralen Ort aus, dem Workplace Central, und führen Sie sich auch dort aus.

Automatische Übersetzung

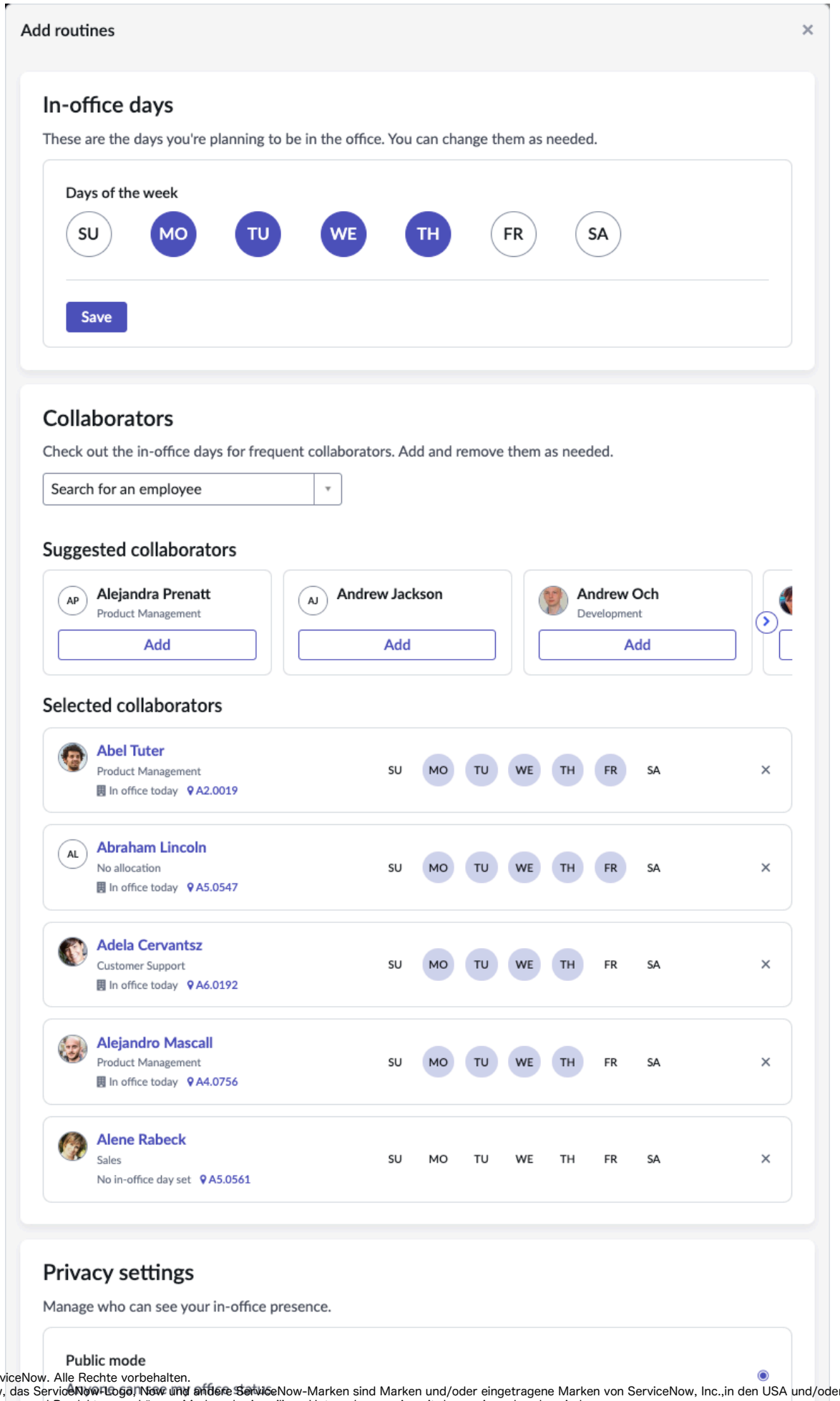
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Legen Sie Ihre Tage im Büro und mehr fest

Mit der Workplace Concierge-Anwendung können Sie Mitarbeitern die Zeit im Büro festlegen. Mitarbeitern wird eine Option für Mitarbeiteranwesenheit zur Verfügung gestellt, mit der sie festlegen können, an welchen Wochentagen sie im Büro sein möchten. Sie können mit ihren Kollegen zusammenarbeiten und sie als Mitarbeitender hinzufügen, um Interaktionen und Produktivität zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

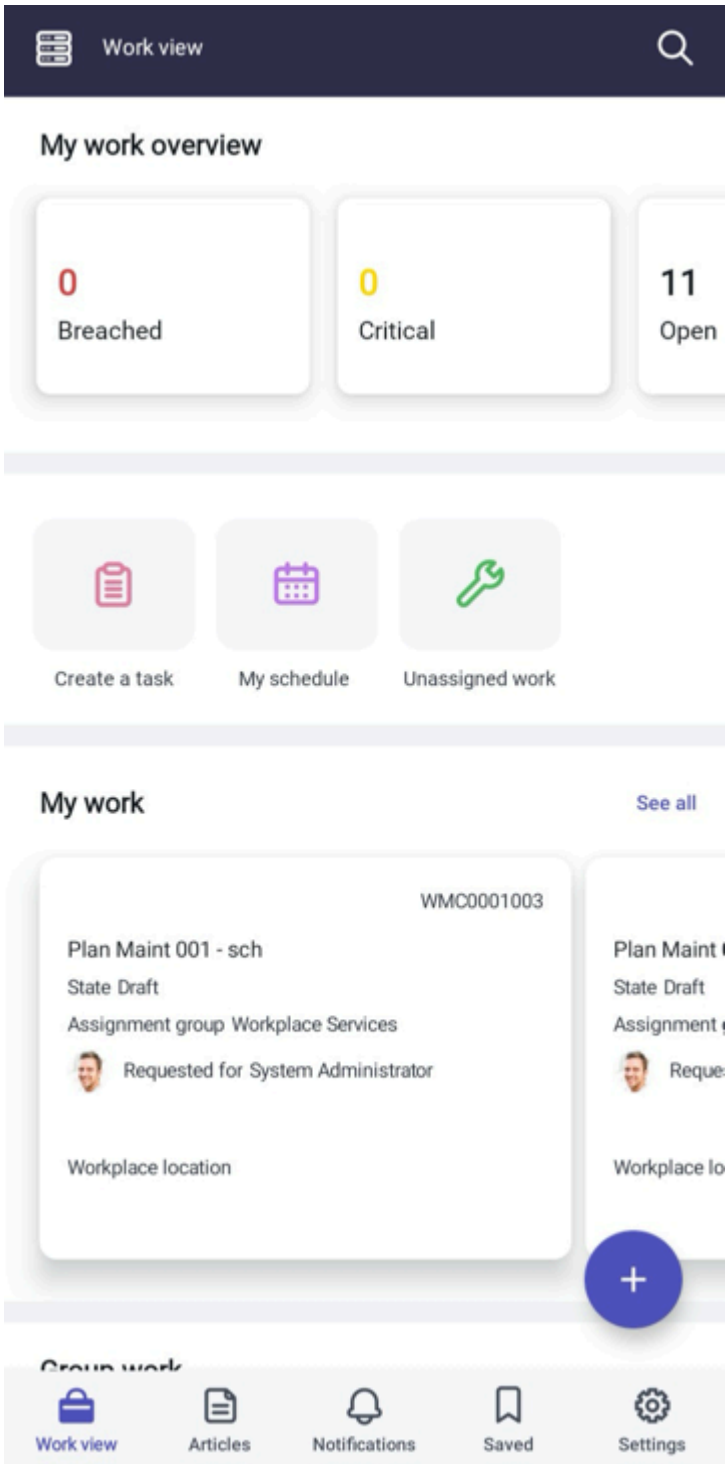


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

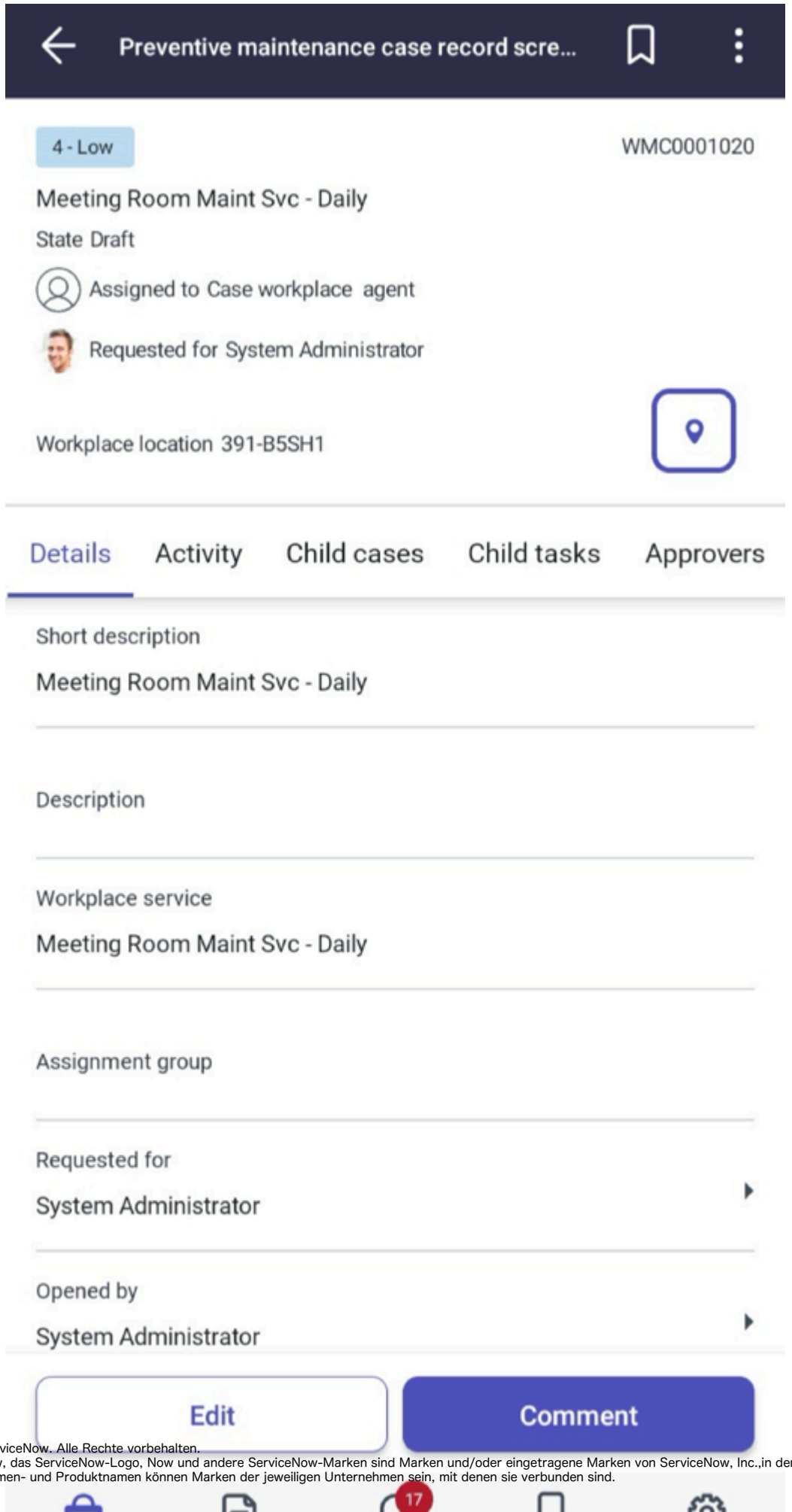
Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle mit Ihrem Mobilgerät

Arbeiten Sie als Arbeitsplatz-Mitarbeiter jederzeit mit der Anwendung Arbeitsplatz-Mitarbeiter für Mobilgeräte im an Ihren Arbeitsplatzfällen ServiceNow Agent Mobile Anwendung. Als Arbeitsplatzmitarbeiter können Sie mit der Anwendung Arbeitsplatzfälle auf Ihrem Mobilgerät anstelle eines Desktops oder Laptops anzeigen, verwalten und erstellen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

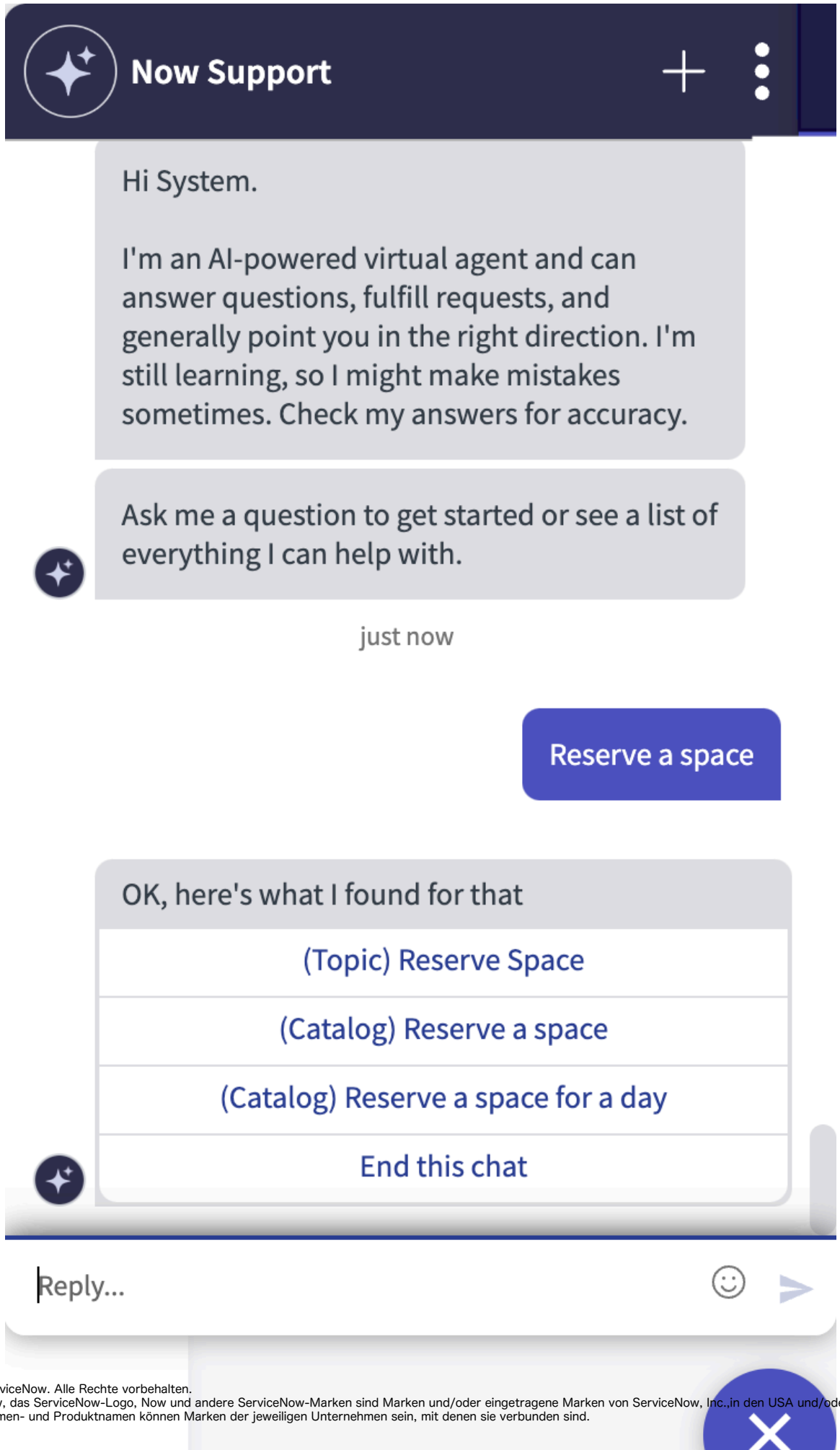
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Arbeitsplatzreservierungsanforderungen mit Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)

Now Assist für WSD Verbessert Ihren ServiceNow® Arbeitsplatzservices-Experience mit generativen KI-Fähigkeiten. Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience, indem Sie eine generative Experience verwenden, um mit einem physischen Arbeitsbereich zu interagieren.

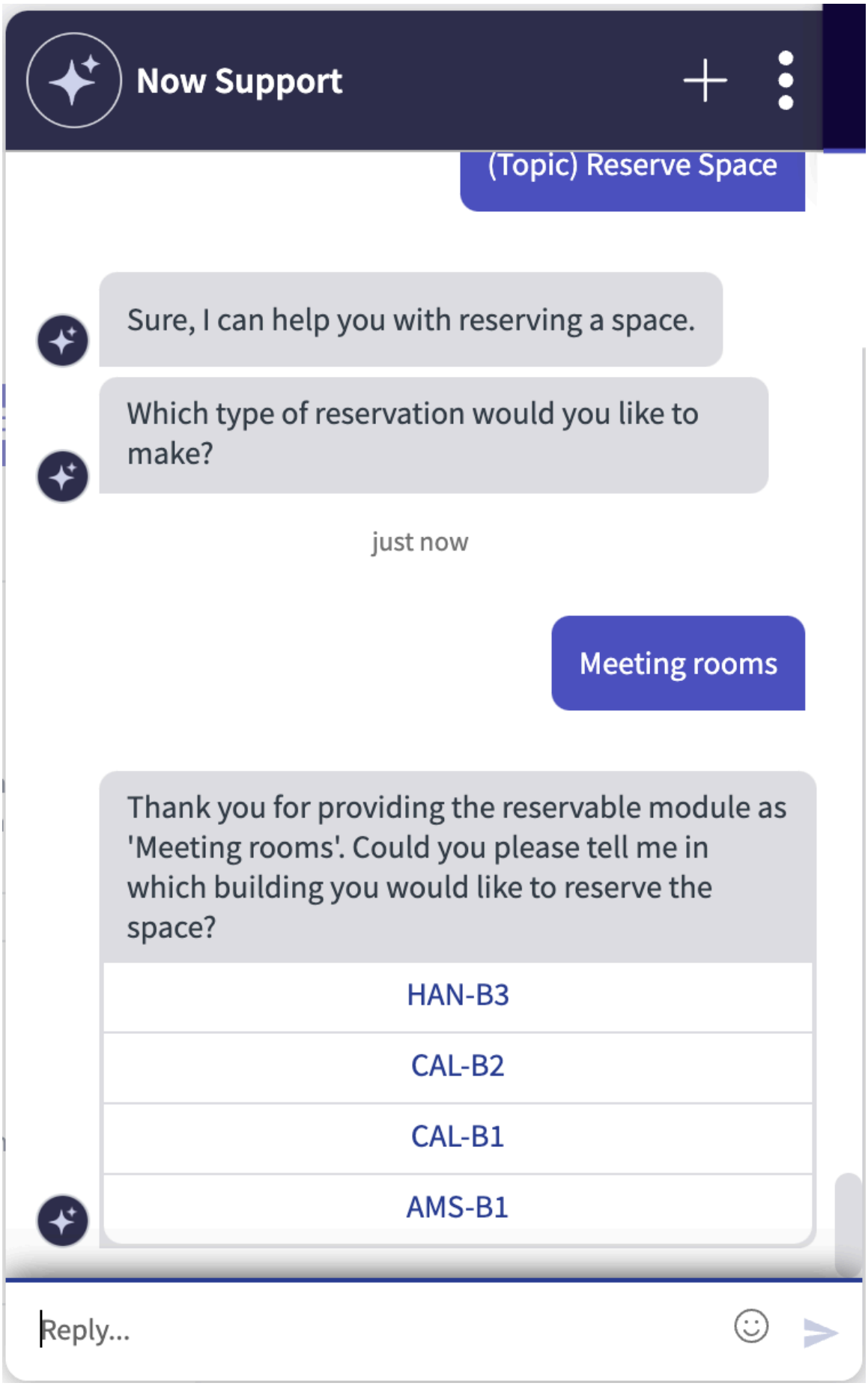
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um Ihre gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center .
- Lesen Sie die Produktdokumentation, beginnend mit Workplace Service Delivery Anwendungenan.

Produkte

- Workplace Core
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Workplace Lease Administration
- Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for Mobile
- Workplace Central
- Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten
- Arbeitsplatz-Connectoren
- Arbeitsplatz-Assistent
- Workplace Agent für Mobilgeräte
- WSD für Microsoft Places
- Kiosk für Arbeitsplatz-Services
- Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)

Workplace Service Delivery Anwendungen

ServiceNow® Workplace Service Delivery Bietet eine Suite von Anwendungen für eine verbesserte Mitarbeiter-Experience und Produktivität. Laden Sie herunter ServiceNow® Softwarepaket für die Servicebereitstellung am Arbeitsplatz, ServiceNow® Arbeitsplatzservice-Bereitstellung Professional, oder ServiceNow® Arbeitsplatzservice Delivery Enterprise, um automatisch alle Arbeitsplatzservice Delivery-Anwendungen gleichzeitig zu installieren.

Mit Workplace Service Delivery installierte Anwendungen

Workplace Core

Workplace Core Dient als Grundlage für die Verwaltung von Arbeitsplatzdaten und -Vorgängen. Organisationen können wichtige Arbeitsplatzelemente wie Campus, Gebäude, Stockwerke und Raumtypen definieren, um Wartungsaktivitäten, Mitarbeiter- und

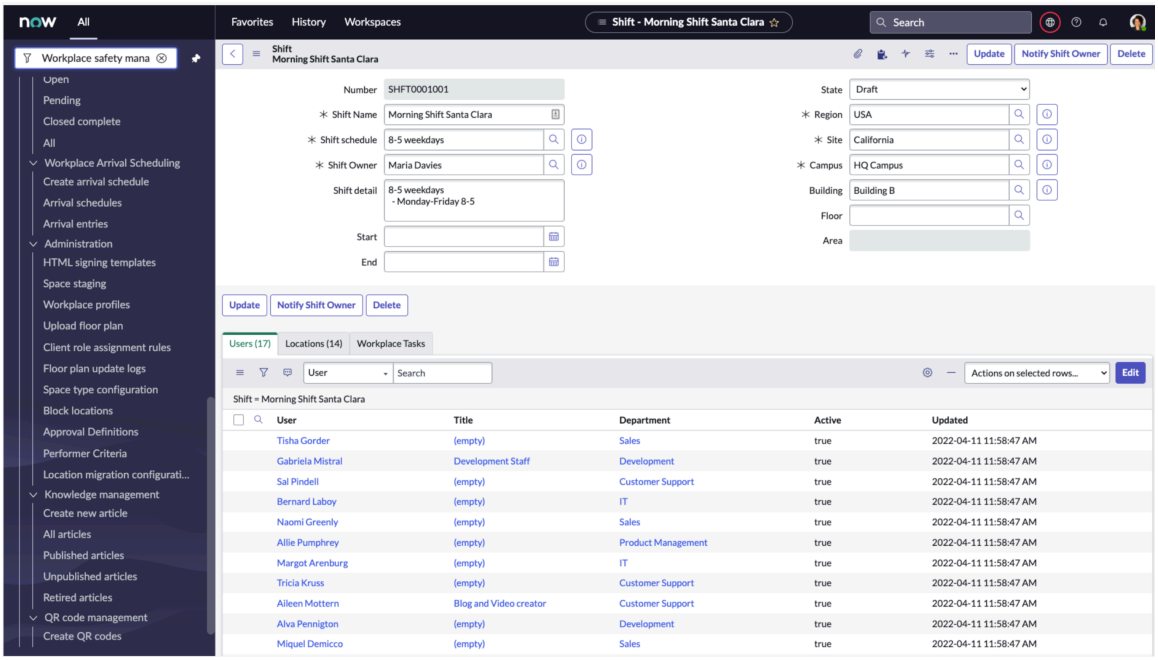
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besucherreservierungen und Arbeitsplatzanforderungen zu unterstützen. Es ermöglicht Koordination und Effizienz über Arbeitsplatzprozesse hinweg.

Mit Workplace Core Mit der Anwendung (sn_wsd_Core) können Arbeitsplatzmanager die Arbeitsbereichszuteilung für Mitarbeiter effizient verwalten und Aktivitäten zur vorbeugenden Wartung in der gesamten Organisation überwachen.

- Platzverwaltung: Verwalten Sie Arbeitsplätze, indem Sie Standorte innerhalb einer Standorthierarchie definieren, z. B. Flächen, Bereiche, Stockwerke, Gebäude Campus, Standorte und Regionen. Arbeitsplatzmanager können eine Arbeitsplatzstrategie effizient planen und implementieren, um die Platznutzung und -Optimierung zu verbessern.
- Standortverzeichnis: Mitarbeiter können Bereiche anzeigen und suchen, um Reservierungen vorzunehmen oder nach Teammitgliedern am Arbeitsplatz zu suchen.
- Schichtmanagement: Arbeitsplatzmanager können Schichten erstellen und für bestimmte Zeiten und Tage planen. Beginnen Sie mit der Planung für Arbeitsplatzbelegungsebenen, indem Sie Mitarbeiter und verfügbare Plätze bestimmten Schichten zuweisen.
- Dashboard: Analysieren Sie die Verfügbarkeit von Flächen und Belegungsstufen von Bürostandorten durch Datenvisualisierung.



Workplace Reservation Management

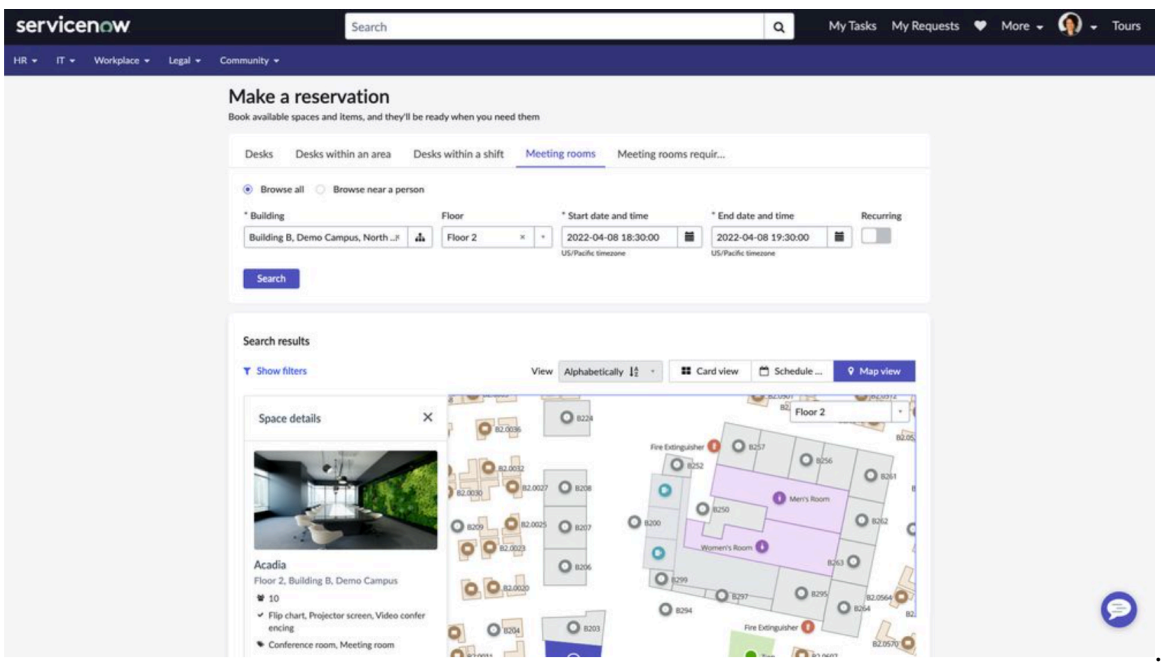
Workplace Reservation Management Die Anwendung erleichtert es Mitarbeitern, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und Arbeitsplatzservices über das Reservierungsportal oder die mobile Anwendung zu reservieren. Mitarbeiter können Standorte effizient basierend auf Datenschutz- und Standorteinstellungen suchen und reservieren. Mitarbeiter können eintägige, wiederkehrende, mehrtägige Reservierungen mit mehreren Gebäuden vornehmen. Sie können ihre Reservierungen bei Bedarf bearbeiten oder aktualisieren.

Workplace Reservation Management Ermöglicht Mitarbeitern das Suchen, Reservieren, Ändern und Einchecken von Reservierungen für jeden Arbeitsbereich über eine Omni-Channel-Selfservice-Schnittstelle. Mitarbeiter können je nach Verfügbarkeit einen Schreibtisch, einen Konferenzraum, Geräte oder einen Parkplatz reservieren. Mitarbeiter können ihrer Reservierungsanforderung eingeladene Personen, Arbeitsplatzservices oder Annehmlichkeiten hinzufügen. Die Anwendung bietet schnelle Reservierungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

indem Mitarbeiter wiederkehrende Ereignisse einrichten, ein- oder mehrtägige Reservierungen erstellen oder sogar Reservierungen mit mehreren Standorten planen und Raumkonfigurationen anfordern können.

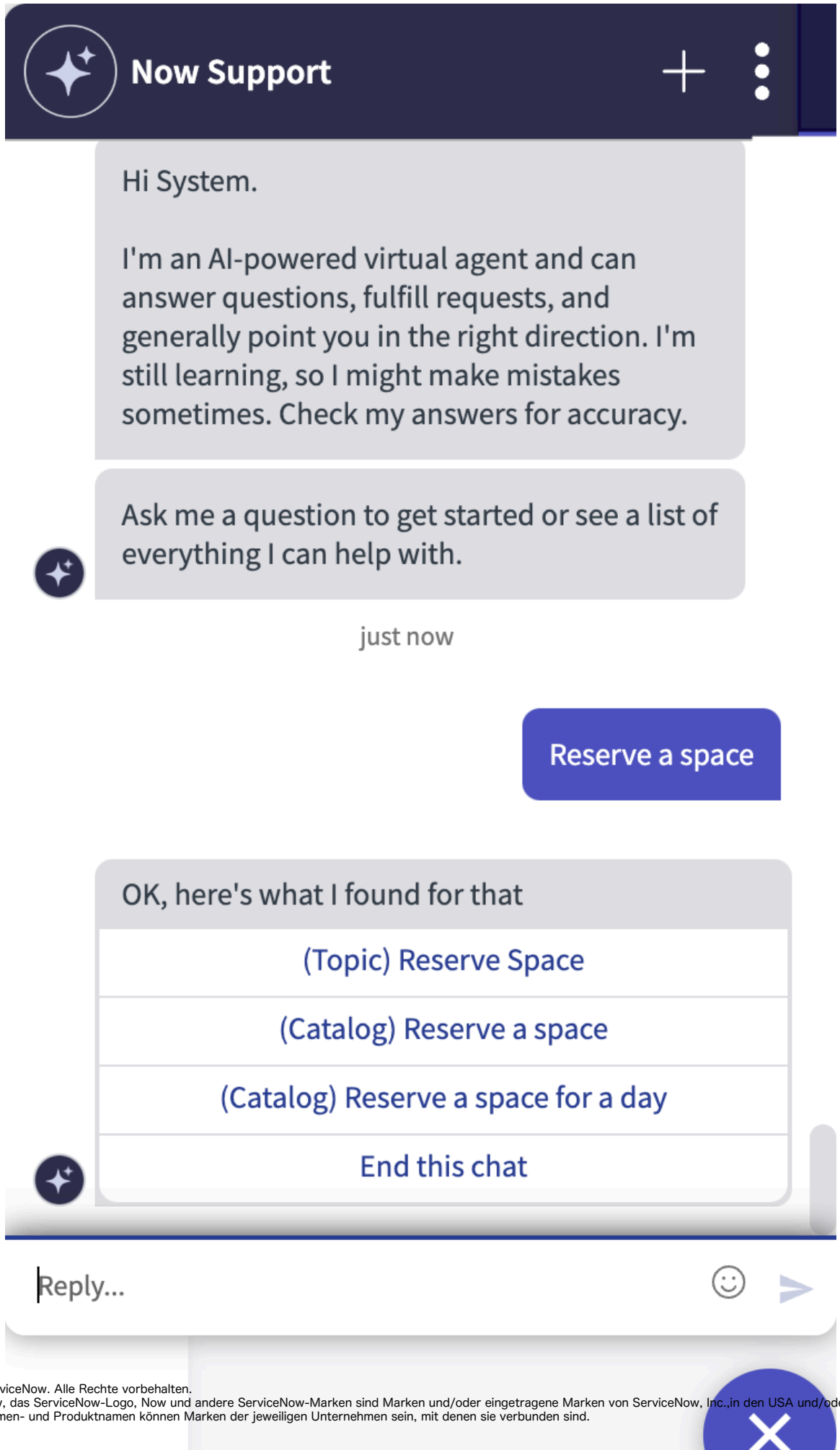
- Reservieren Sie alle Arbeitsbereiche, einschließlich Schreibtische, Konferenzräume, Zusammenarbeitsbereiche oder Parkplätze, von jedem Gerät aus.
- Zeigen Sie mithilfe von schnell physische Flächen auf einer Stockwerkskarte an Indoor Mapping Um reservierte, verfügbare und nicht verfügbare Plätze zu identifizieren.
- Fügen Sie Ihrer Reservierung einfach eingeladene Personen, externe Besucher oder Gäste hinzu, und weisen Sie sie einem Platz zu. Benachrichtigen Sie sie, und verfolgen Sie ihren Akzeptanzstatus.
- Erstellen Sie einfach Hybridbesprechungen, und teilen Sie sie für Besprechungsteilnehmer.
- Fügen Sie Arbeitsplatzservices hinzu, oder stellen Sie Anforderungen für die Verwaltung von Ereignissen, Konferenzen,#Schulungen und Kundenbesuchen.
- Arbeitsplatzmanager können Bereichsverwaltungstabellen importieren, reservierbare und nicht reservierbare Bereiche definieren und Reservierungen nachverfolgen.
- Steuern Sie die Sichtbarkeit des Mitarbeiterstandorts, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsbereich sucht.
- Facility-Manager können offene, eingeschränkte und nicht eingeschränkte Arbeitsbereiche erstellen und Mitarbeitern zuweisen. Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Plätze in berechtigten Arbeitsbereichen zu reservieren. Mitarbeiter können Arbeitsbereiche mithilfe des Standortverzeichnisses durchsuchen, durchsuchen oder navigieren.



Now Assist für Arbeitsplatzservicebereitstellung

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Verbessert Ihre Arbeitsplatzservices-Experience mit generativen KI-Fähigkeiten. Transformieren Sie die Mitarbeiter-Experience, indem Sie die Interaktion mit physischen Arbeitsbereichen durch generative KI-Technologie ermöglichen.

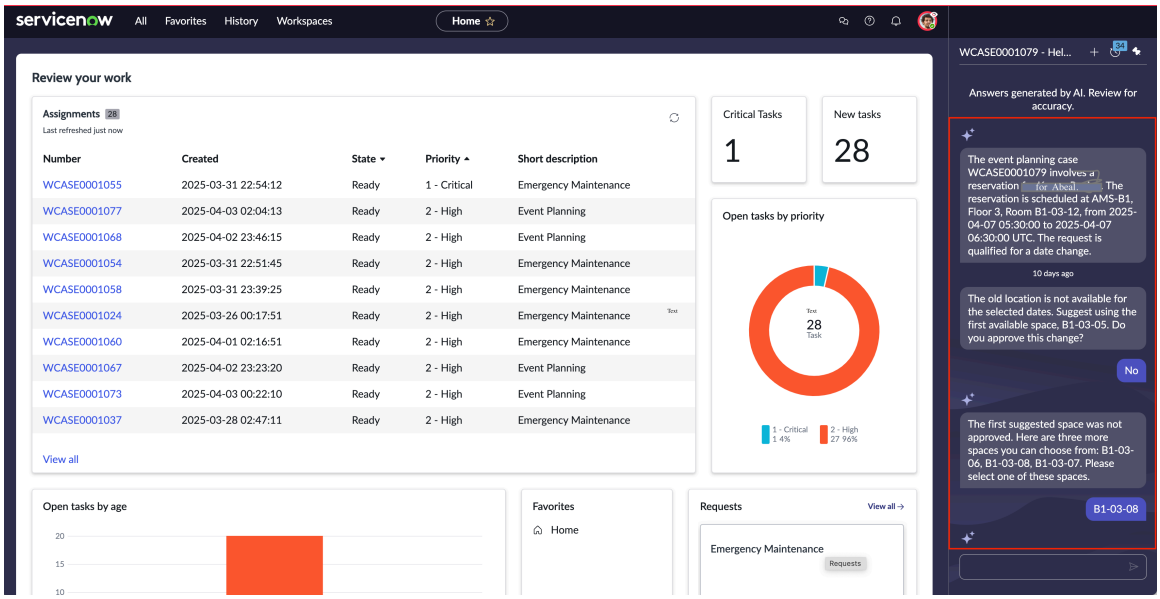
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit einer intuitiven, optimierten Experience können Sie Bereiche mühelos anfordern
- Fügen Sie einer neuen Reservierung Services und Gäste hinzu



Agentic KI in Workplace Service Delivery (WSD) ermöglicht die autonome Verwaltung von Aufgaben wie vorübergehende Platzschließungen, Optimierung von Workflows und Reduzierung des manuellen Aufwands. Im Falle von Notfallwartungsanforderungen blockieren KI-Mitarbeiter einen betroffenen Bereich autonom und verschieben vorhandene Reservierungen an einen neuen Standort. KI-Mitarbeiter senden Benachrichtigungen über die Now Assist-Konversationsschnittstelle an Arbeitsplatz-Ereignisplaner. Arbeitsplatzereignisplaner können mit KI-Agents zusammenarbeiten, um mithilfe von einen anderen Bereich vorzuschlagen Dialogfähige F&A.

Arbeitsplatz-Assistent

Die Workplace Concierge-Anwendung ist ein Workplace Service Delivery Anwendung, die als zentrale Anwendung konzipiert wurde, um Mitarbeitern bei der Arbeitsplatzerfahrung zu helfen. Sie können ihre Tage im Büro und mehr festlegen.

Arbeitsplatz-Concierge bietet Mitarbeitern Echtzeiteinblicke, um ihre Präsenz vor Ort mit ihren Kollegen am Arbeitsplatz zu optimieren und die Zusammenarbeit und das Lernen des Teams zu verbessern. Mithilfe personalisierter Vorschläge werden Mitarbeiter zum besten Arbeitsbereich geführt, wenn sie ihr Heimbüro besuchen oder in ein anderes Büro reisen möchten.

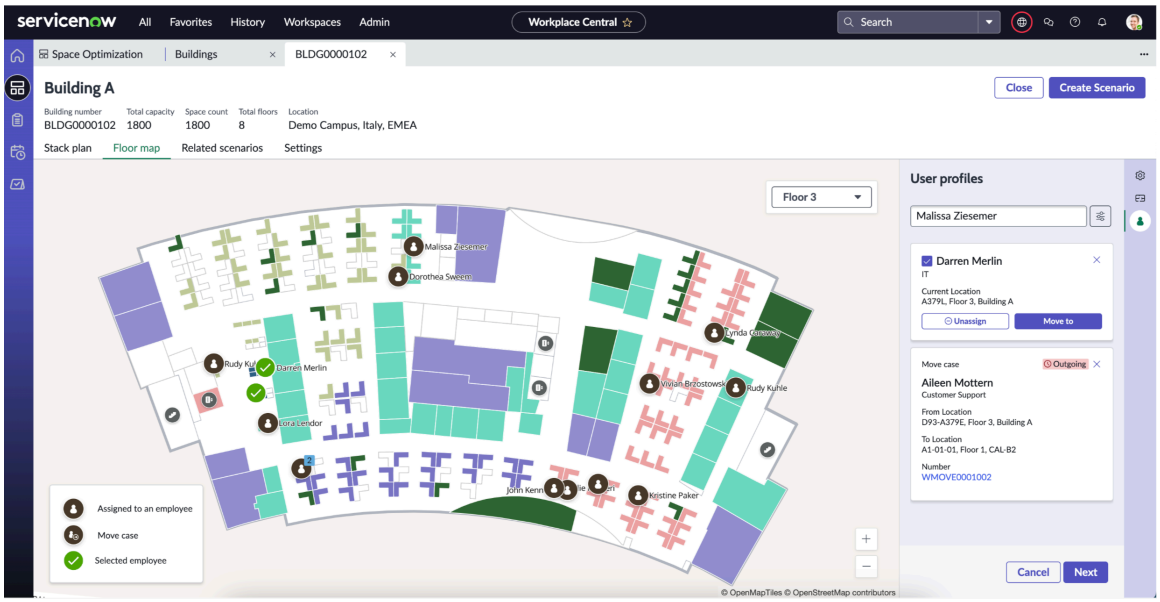
- Geben Sie Arbeitstage im Büro an, um die Sichtbarkeit des Mitarbeitenden zu gewährleisten
- Fügen Sie Mitarbeitende hinzu, und zeigen Sie ihre geplanten Tage im Büro an
- Optimieren Sie die Tage im Büro mit einem personalisierten Dashboard, das mit Einblicken unterstützt wird
- Erhalten Sie personalisierte Vorschläge, wenn Sie nach einem verfügbaren Arbeitsplatz für heute oder ein bestimmtes Datum suchen

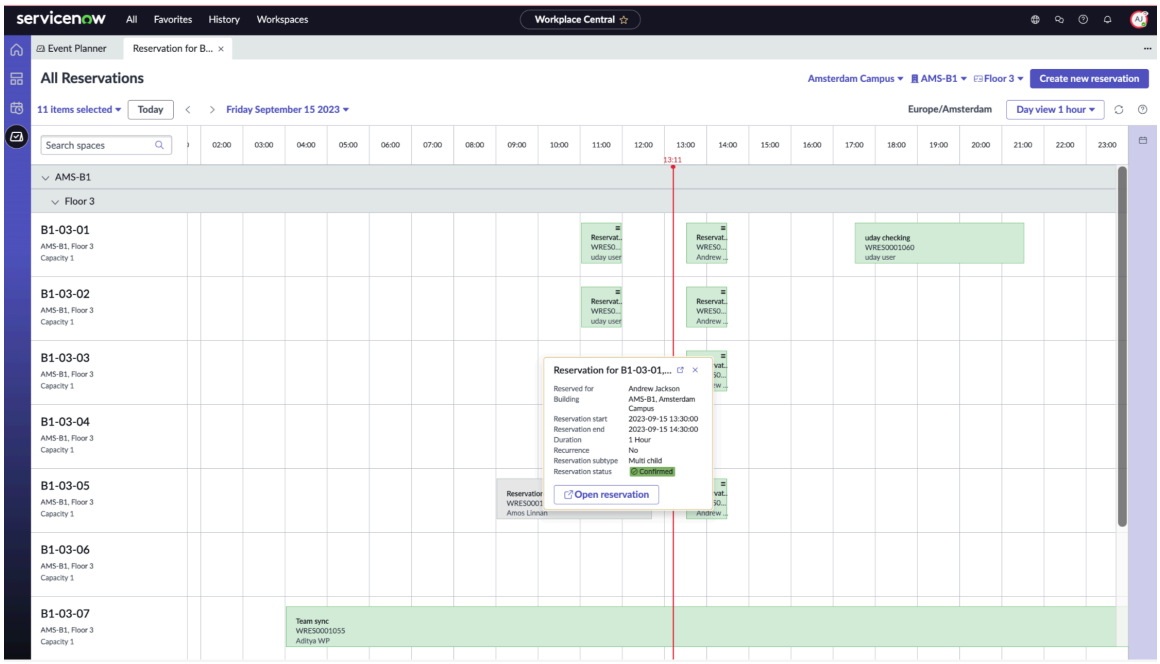
'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzzentrale bietet Arbeitsplatzmanagern und anderen wichtigen Personas wie Platzplanern, Umzugsmanagern und Wartungsplanern eine einheitliche Experience. Sie können Immobilienanforderungen effizienter planen, planen und verwalten.





Platzoptimierung:

- Erstellen Sie offene und eingeschränkte Arbeitsbereiche, weisen Sie ihnen Mitarbeiter zu, und verwalten Sie Platzzuweisungen über eine Stockwerkskarte.
- Erstellen Sie mehrere Platzszenarien, und visualisieren Sie sie basierend auf ihren Zuweisungen, Kostenstellen oder Abteilungen, um die Bereiche zu optimieren.
- Passen Sie Platzszenarien an, indem Sie Elemente per Drag-and-Drop im Plan verschieben, um die Gesamtnutzung und den nicht zugewiesenen Speicherplatz zu ermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Identifizieren Sie einfach nicht zugewiesene und flexible Bereiche mithilfe der Stockwerkkartenansicht. Weisen Sie Anwender direkt zu, ändern Sie den Zuweisungstyp eines Bereichs, und zeigen Sie Raumdetails an, indem Sie den Platz auf dem Stockwerk direkt auswählen.

Mietverwaltung:

- Erstellen und verfolgen Sie Arbeitsplatzverträge
- Erhalten Sie eine Benachrichtigung über auslaufende Verträge
- Verfolgen Sie Services, die im Rahmen des Vertrags bereitgestellt werden
- Verfolgen Sie Standorte, die Teil des Vertrags sind
- Verwalten Sie eine Liste der Assets, die Teil des Vertrags sind
- Verwalten Sie Vertragsdokumente

Vorbeugende Wartung:

- Erstellen Sie Pläne für vorbeugende Wartung für Enterprise-Assets und Arbeitsplatzstandorte. Letzteres kann zur Wartungsplanung für Soft-Services wie Hauswirtschaft verwendet werden.
- Zeigen Sie Fälle der vorbeugenden Wartung als Ergebnis der vorbeugenden Wartungsplanung auf der Registerkarte Übersicht an. Die Registerkarte „Übersicht“ ist ein Fokusbereich für Wartungsplaner und maximiert die Informationen in einem Viewport.
- Bewerten Sie Fälle von vorbeugender und korrektiver Wartung für den aktuellen Monat auf der personalisierten Zielseite für Wartungsplaner.

Umzugsverwaltung:

- Verfolgen Sie Umzugsfälle und zugehörige Aufgaben nahtlos mit dem Umzugsmanagement-Modul.
- Verwenden Sie den Umzugsplaner, ein visuelles Umzugsplanungstool, um Umzugsfälle in Projekten zu gruppieren und einen organisierten und logischen Plan für Massenverschiebungen zu erstellen.

Reservierungsverwaltung:

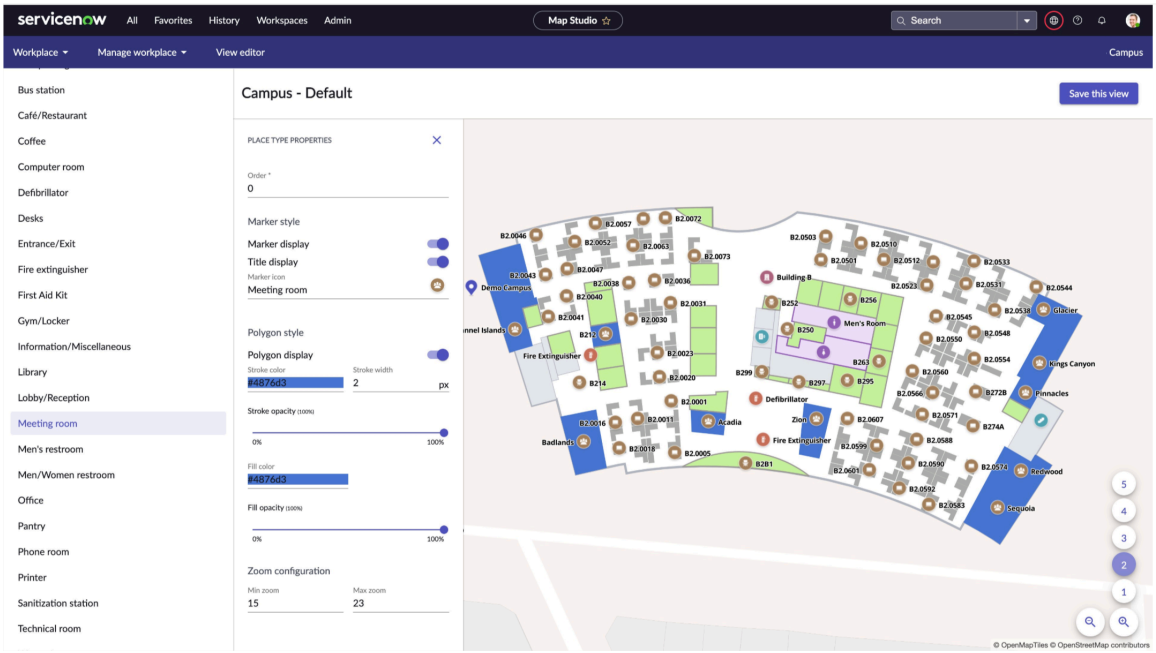
- Statten Sie Planer und Bereichsmanager mit Informationen zur Nutzung von Flächen aus.
- Optimieren Sie Platzreservierungen, indem Sie das Startdatum und die Startzeit oder den Standort manuell ändern.
- Verwalten Sie Reservierungen schnell und einfach im Namen von Mitarbeitern.

Indoor Mapping

Indoor Mapping Stellt Visualisierungs- und Navigationsfunktionen für den Innenbereich als Teil von bereit Workplace Service Delivery Anwendung.

Mitarbeiter können Anweisungen zu und von Points of Interest visualisieren und erhalten. Sie können Arbeitsplatzinnenräume, raumreservierungsstatus sowie andere Details im Innen- und Außenbereich für einen ausgewählten Campus, ein Gebäude und ein ausgewähltes Stockwerk visualisieren. Von Indoor Mapping Map Studio – Arbeitsplatzadministratoren können integrierte Innenbereichskarten für interaktive Standorte und Wegsuche entwerfen, bearbeiten und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Bietet Navigations- und Zuordnungsfunktionen für den Innenbereich in Workplace Service Delivery
- Mitarbeiter können ein Arbeitsbereichsproblem mithilfe der Stockwerkskarte melden und das Facility-Team zur Erfüllung benachrichtigen.
- Bietet Mitarbeitern und Besuchern innerhalb eines Arbeitsplatzes Karten-Experiences für den Innenbereich, zusammen mit interaktiven Wegbeschreibungen und Wegbeschreibungen
- Mitarbeiter können Arbeitsplätze durchsuchen, suchen und sich um sie herum navigieren, um verfügbare Services, reservierbare Plätze und Annehmlichkeiten zu entdecken.
- Ermöglichen Sie Arbeitsplatzmanagern, Stockwerkspläne in Echtzeit zu bearbeiten, um eine nahtlose Navigation in Arbeitsbereichen zu ermöglichen.
- Wechseln Sie zwischen Standorten, Stockwerken oder Arbeitsbereichen, um Reservierungen für das Arbeitsplatzreservierungsmanagement und die Zuordnung des Arbeitsplatzes im Innenbereich anzuzeigen oder zu erstellen.
- Stellen Sie eine intuitive Kiosk-Experience bereit, um Bereiche zu durchsuchen und zu navigieren, Raumdetails, Buchungsoptionen und Belegungsdaten anzuzeigen

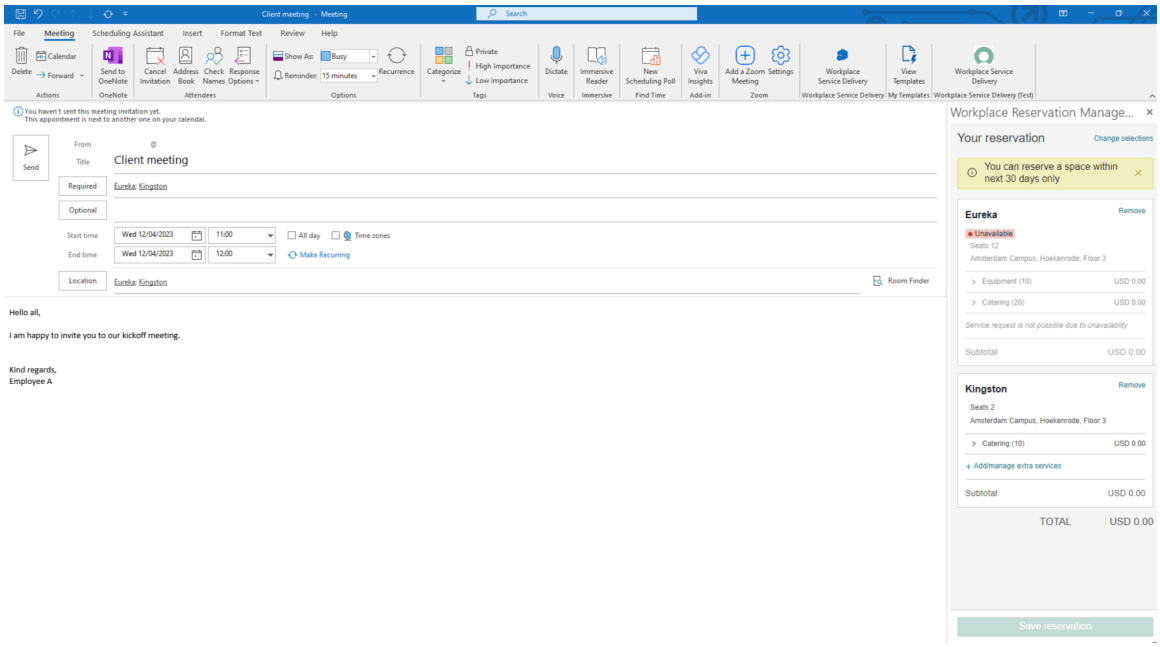
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Stellt die Funktionen von Arbeitsplatzreservierungsmanagement in der Microsoft Outlook-Anwendung bereit. Beim Erstellen eines neuen Ereignisses, Aktualisieren eines vorhandenen Ereignisses oder eines Termins kann ein Mitarbeiter verfügbare Plätze einfach finden. Mitarbeiter können Anforderungen oder Services wie Raumkonfigurationen oder Catering hinzufügen, ohne eine separate Anwendung zu verwenden.

Alle Reservierungen und angeforderten Services, die in der Anwendung „Arbeitsplatzreservierungsmanagement“ verwaltet werden, sind in der Lösung „Arbeitsplatzservice Delivery“ enthalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Suchen Sie verfügbare Bereiche, indem Sie verschiedene Suchkriterien und Filter anwenden.
- Fügen Sie einem Ereignis Bereiche direkt hinzu, oder erlauben Sie dem Add-in, die Bereiche hinzuzufügen.
- Fordern Sie zusätzliche Services zusammen mit Ihrer Reservierung an. Dies basiert auf der verfügbaren Menükarte „zusätzliche Services“, die von Arbeitsplatzteams für jeden Standort oder Raum definiert wurde (Catering, Raumkonfigurationen usw.).
- Aktualisieren Sie vorhandene Reservierungen, fügen Sie Services hinzu oder ändern Sie sie, und wählen Sie einen anderen Standort aus.
- Geben Sie Mitarbeitern bei der Reservierung eines Platzes Standortdatenschutzeinstellungen an.

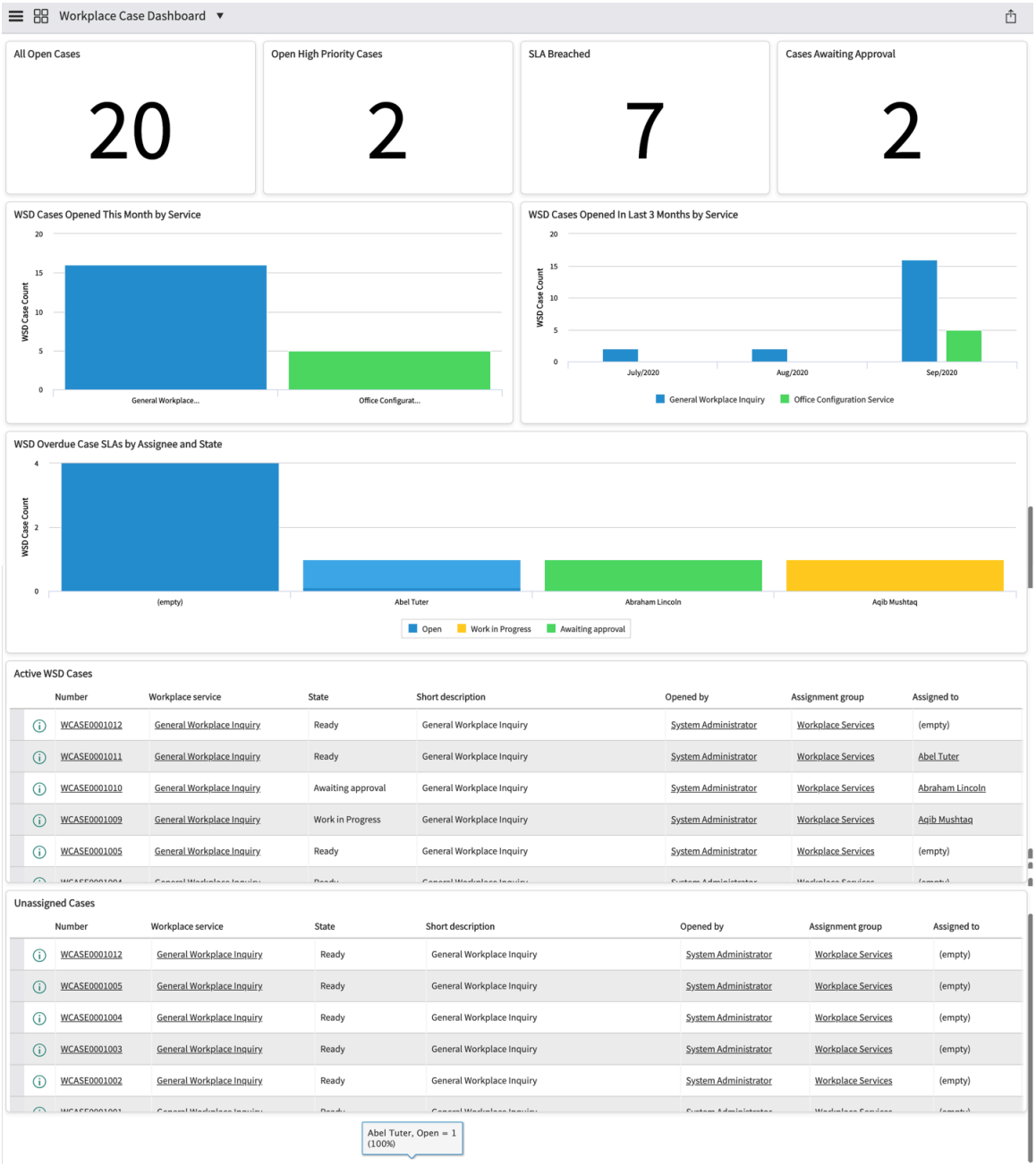
Workplace-Kalender-Synchronisierung

Verbessern Sie die Reservierungs-Experience an Ihrem Arbeitsplatz, indem Sie Ihre Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung synchronisieren.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Ermöglicht Teams von Arbeitsplatzservices und Einrichtungen die Verwaltung von Interaktionen mit Mitarbeitern, ohne sich auf generische Tools wie E-Mail, Telefonanrufe und Walk-ups zu verlassen. Standardisieren Sie den Prozess, die Interaktion und die Erfüllung von Anfragen, Anforderungen und Fallübertragungen im gesamten Unternehmen. Verschaffen Sie sich einen klaren Einblick in die Menge und die Art der Fälle, die Arbeitsplatzteams erhalten, um den Service kontinuierlich zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

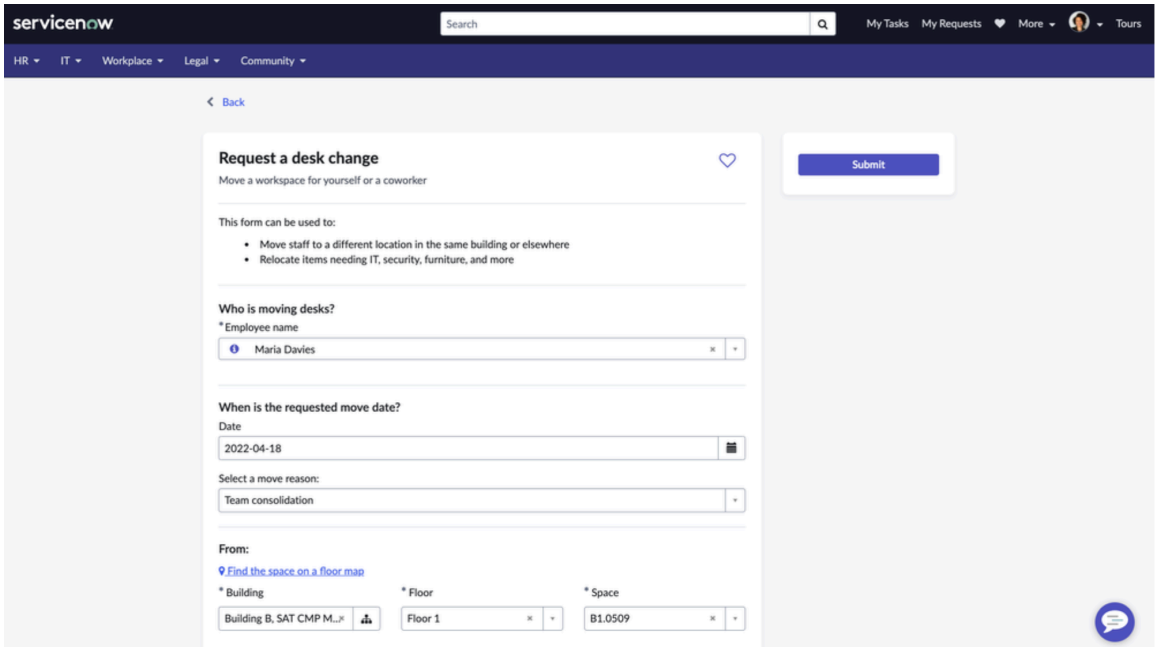
- Ermöglichen Sie Arbeitsplatzteams,##Mitarbeitern zeitnahe Hilfe zu leisten.
- Konfigurieren Sie Genehmigungen für die schnelle Erfüllung von Fällen, die von Mitarbeitern erstellt wurden.
- Ermöglichen Sie Arbeitsplatzteams, Anforderungen an die richtigen Teammitglieder, Auftragnehmer#oder Lieferanten weiterzuleiten.
- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Arbeitsplatzprobleme mithilfe der interaktiven Stockwerkskarten zu melden.

  Verwenden Sie Stockwerkskarten, um Anfrageanforderungen zu erleichtern. Anwender können genau ermitteln, wo ein Fall ausgelöst wird, sei es in einem bestimmten Besprechungsraum oder einem Drucker in einem Flur.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen Das Workplace Move Management ermöglicht Mitarbeitern die Zusammenarbeit, Kommunikation und einfache Verwaltung einmaliger Sitzplatzänderungen von Anfang bis Ende. Sowohl Mitarbeiter als auch Manager können Umzugsanforderungen über einen konfigurierbaren automatisierten Prozess stellen, sodass Arbeitsplatzmanager die Umzüge von Mitarbeitern und deren Gegenständen mit minimalen bis keiner Unterbrechung überwachen können.



- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihre Umzugsanforderungen zu übermitteln und Sitzplatzänderungen einfach zu verwalten.
- Optimieren Sie Umzugsanforderungen mithilfe von Umzugsfällen und zugehörigen Aufgaben.
- Automatisieren und konfigurieren Sie Genehmigungen und E-Mail-Benachrichtigungen für relevante Stakeholder.
- Ändern, genehmigen oder lehnen Sie bevorstehende oder laufende Umzugsanforderungen ab.
- Planen und koordinieren Sie Massenverschiebungen mit einem visuellen Umzugsplanungstool.
- Ermöglichen Sie Arbeitsplatzteams, Sitzkonflikte beim Ausführen von Umzugsanforderungen zu identifizieren.
- Automatisieren Sie Updates nach dem Umzug.

Workplace Service Delivery for Mobile

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Bringt die Fähigkeiten von Workplace Reservation Management Und Wegsuche auf der ServiceNow Mobile Plattform An natives Mobilgerät. Ein Mitarbeiter kann eine Reservierung mithilfe der WSD Mobile-App suchen, reservieren, ändern und einchecken und die Änderungen in Echtzeit mit synchronisieren Workplace Service Delivery Anwendung.

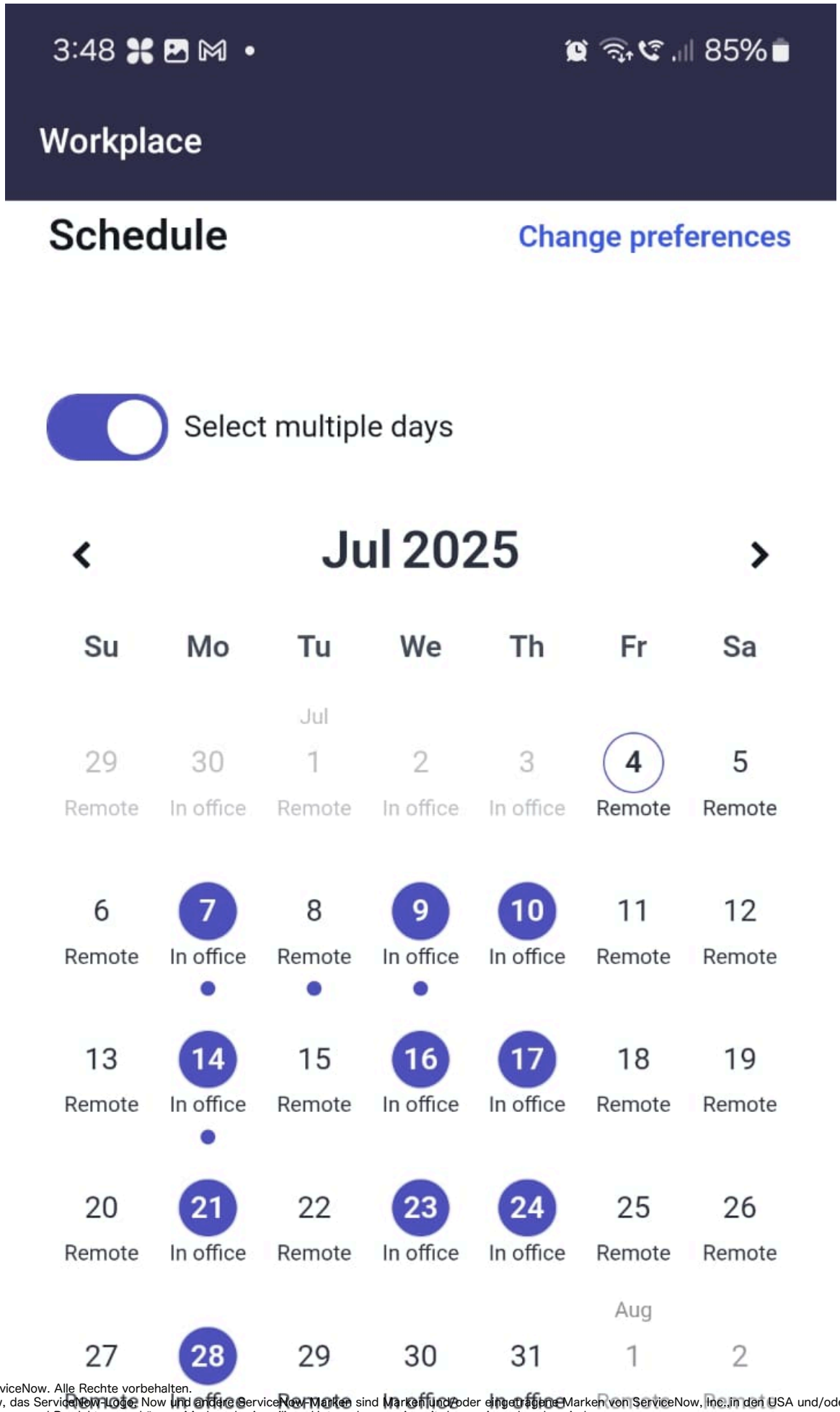
- Suchen Sie verfügbare Bereiche, indem Sie verschiedene Suchkriterien und Filter anwenden.
- Suchen Sie verfügbare Plätze in der Nähe eines Kollegen oder innerhalb eines Bereichs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reservieren Sie einen Platz, und bearbeiten Sie Ihre Reservierung mithilfe einer Stockwerkkarte.
- Erstellen Sie eine Reservierung für sich selbst oder im Namen eines Kollegen.
- Verwalten Sie vorhandene einzelne Reservierungen.
- Reservierungen einchecken oder auschecken.
- Fügen Sie einer Reservierung einen Link zu einer virtuellen Besprechung hinzu.
- Interaktive Standortverzeichnisse und Wegsuche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow Logo, Now und andere ServiceNow Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

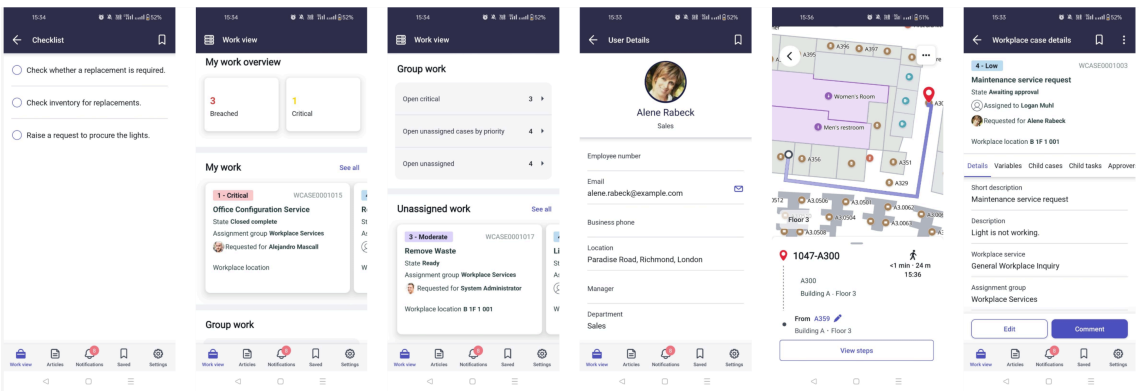
Workplace Agent für Mobilgeräte

Arbeitsplatzmitarbeiter für Mobilgeräte bietet Arbeitsplatztechnikern und Erfüllern eine mobile Experience, um ihre Arbeitszuweisungen und Interaktionen mit Mitarbeitern zu verwalten, ohne sich auf generische Tools wie E-Mail, Telefonanrufe und Walk-ups zu verlassen.

Die App steigert die Produktivität von Technikern mit einer intuitiven Oberfläche, über die Sie einfach auf zugewiesene Arbeit zugreifen können, Transparenz kritischer und nicht eingehaltener Fälle, Wegsuche zum Mitarbeiterstandort usw.

Mit der Anwendung „Arbeitsplatz-Mitarbeiter für Mobilgeräte“ können alle Fallerfüllungsprozesse vereinfacht werden.

- Ermöglichen Sie Arbeitsplatztechnikern und Erfüllern,##Mitarbeitern zeitnahe Hilfe zu leisten.
- Einfacher Zugriff auf zugewiesene Arbeit – Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben.
- Zeigen Sie die nicht zugewiesenen Fälle und Aufgaben der Gruppe an, und weisen Sie sie sich selbst in einer einzigen Aktion zu.
- Zeigen Sie zugewiesene Fälle in einer Kalenderansicht an, um geplante Fälle nachzuverfolgen.
- Einfache Wegsuche zum Arbeitsplatzstandort des Mitarbeiters oder zum Ort, an dem der Fall mithilfe von Karten protokolliert wird.
- Erstellen Sie einen Arbeitsplatzfall im Namen der Mitarbeiter.
- Protokollieren Sie einen Bericht, indem Sie eine Arbeitsplatzaufgabe erstellen.
- Zeigen Sie Wissensartikel für den Fall an, und durchsuchen Sie sie.
- Zeigen Sie Anweisungen zur Erfüllung und Prüflisten an.
- Sie können Push-Benachrichtigungen auf Ihrem Mobilgerät erhalten.
- Schnellaktionen zum Hinterlassen von Kommentaren, Notizen, Aktualisieren des Status usw.



Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Begrüßen Sie Ihre Gäste und außerhalb des Standorts tätigen Mitarbeiter mit einer reibungsloseren, problemloseren Experience. Verwenden Sie ServiceNow® Besuchermanagement für Arbeitsstätten, um Ihren Betrieb im Empfangsbereich zu optimieren und Ihre Gäste und externen Mitarbeiter zu begrüßen. Sie können Besucher registrieren und im Voraus planen, was sie benötigen.

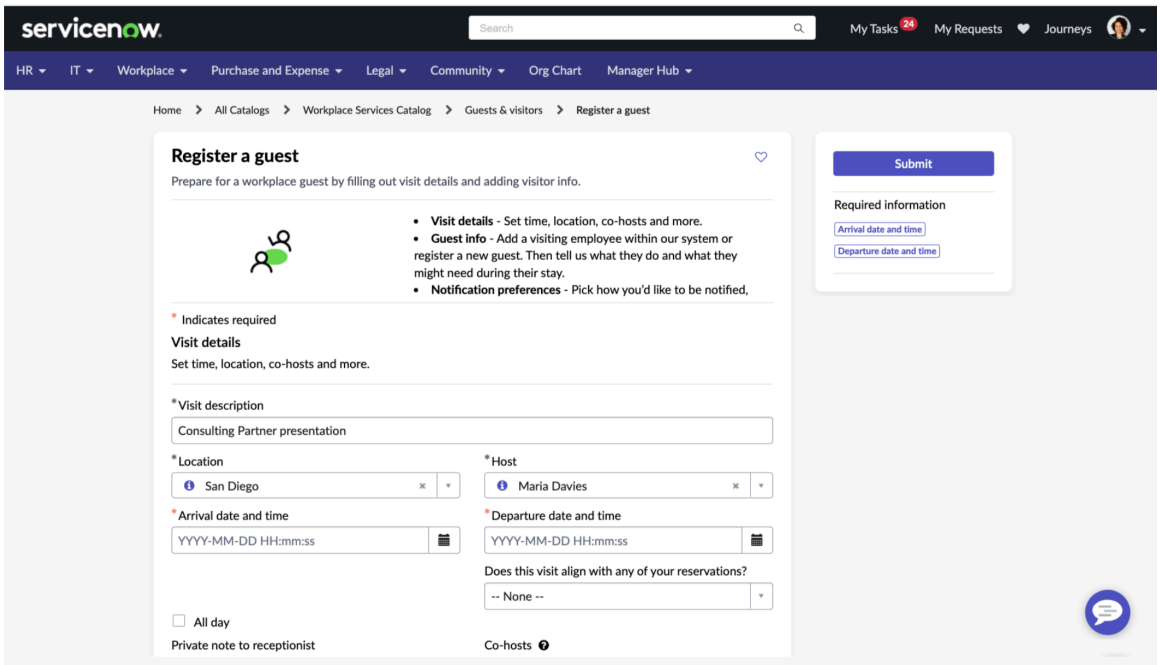
Das Arbeitsplatzbesuchermanagement ermöglicht Mitarbeitern die nahtlose Registrierung von Gästen, die am Arbeitsplatz erwartet werden, und ermöglicht Unternehmen die

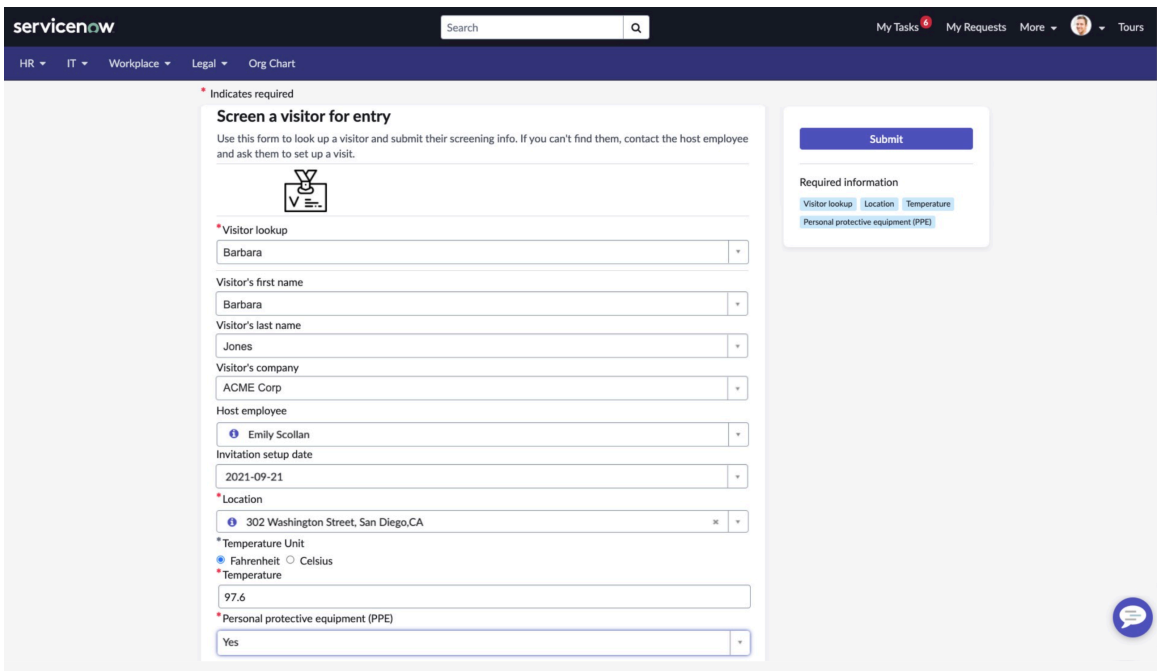
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Verwaltung sicherer und sicherer Check-in-Verfahren. Sobald Besucher registriert sind, automatisieren Sie Aufgaben wie Kommunikation, Abzeichendruck, Gesundheitsumfragen und Papierkram, die vor ihrer geplanten Ankunft erforderlich sind.

Die Arbeitsplatzteams und die Bürorezeptionisten können den Ankunftsstatus eines Besuchers mit Echtzeit-Dashboards einfach überwachen. Aufgaben und Genehmigungen werden automatisch generiert, um Gebäudezugang zu initiieren, WLAN-Zugang zu gewähren, einen Parkplatz hinzuzufügen, eine Verknüpfung mit einer vorhandenen Raumreservierung zu erstellen oder andere Anforderungen für die geplante Ankunft zu berücksichtigen.





- Registrieren Sie Gäste, die Ihre Räumlichkeiten besuchen, einfach mit den erforderlichen Einstiegsinformationen und Anleitungen.
- Verwalten Sie einen sicheren Check-in-Prozess mit automatisierten Umfragen und Mitteilungen zur Gesundheitsüberprüfung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

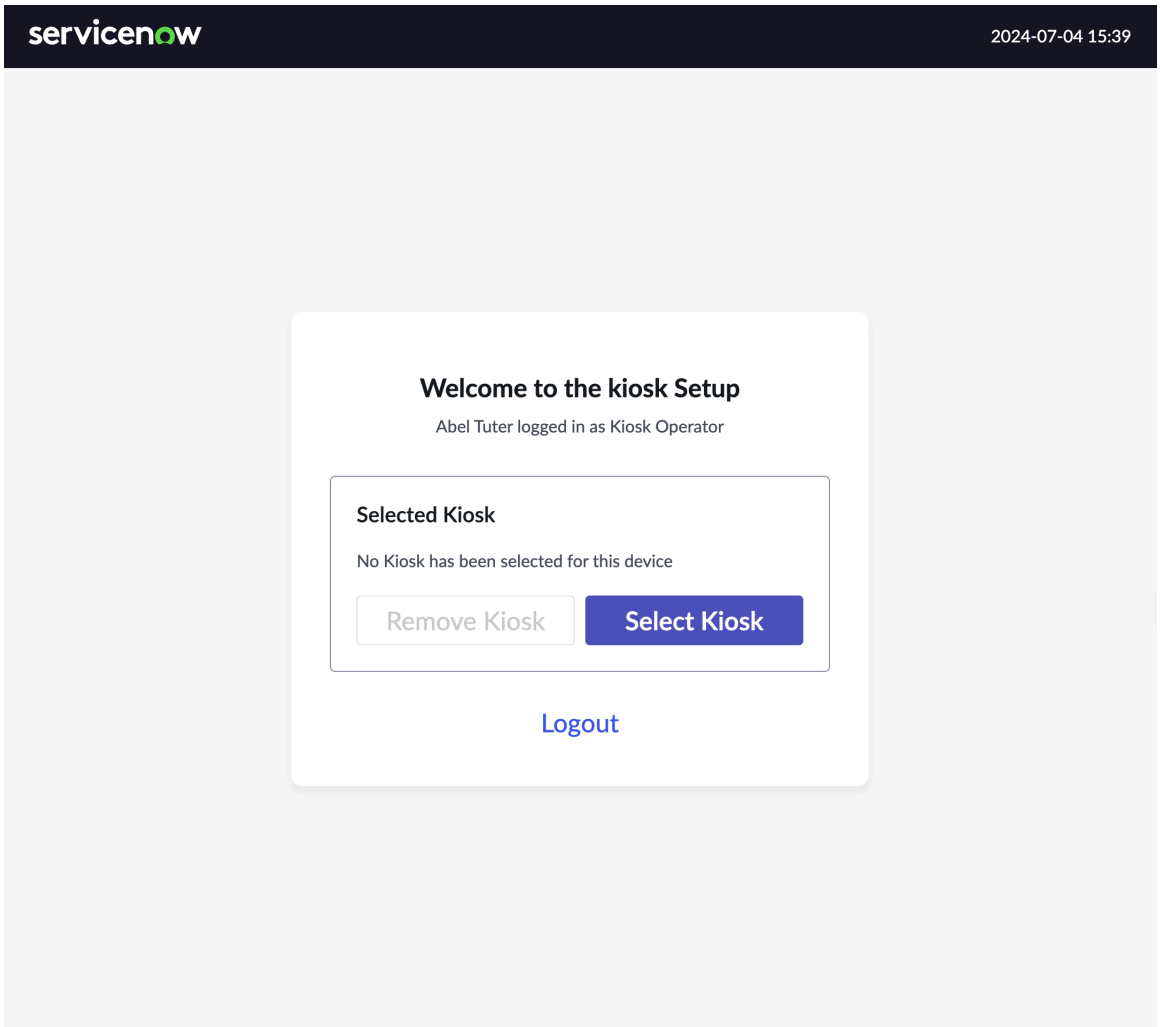
- Erweitern Sie den Zugang vor Ort mit täglich vorgedruckten Besucherabzeichen, um die Identifizierung und den Check-in zu erleichtern
- Leiten Sie Besucherzugriffsgenehmigungen für spezielle Standorte weiter, und optimieren Sie die Verwendung mit erweiterten Dashboards und Berichten
- Bieten Sie Besuchern eine Selfservice-Check-in-, Registrierungs- und Check-out-Experience, wenn die Anwendung Workplace Services Kiosk installiert ist.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services

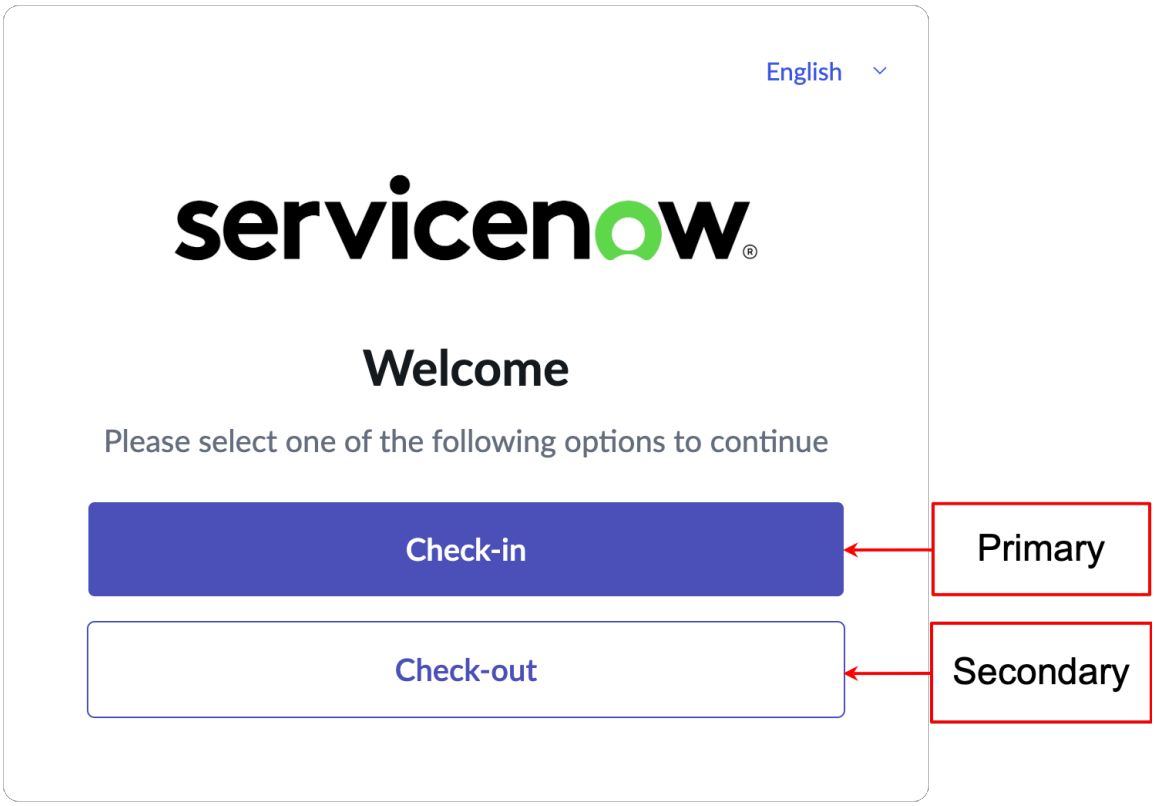
Die Kiosk für Arbeitsplatz-Services Bietet Besuchern eine nahtlose Check-in-, Check-out- und Selbstregistrierungs-Experience.

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Verbessert Ihren ServiceNow® Arbeitsplatzservices-Experience mit generativen KI-Fähigkeiten. Fordern Sie schnell und intuitiv Plätze an, fügen Sie Arbeitsplatzservices und Gäste zu einer neuen Reservierung hinzu.

Der Arbeitsplatz-Services-Kiosk bietet ein neues Kiosk-Portal und eine UI für die Funktionen der Arbeitsplatzservice-Bereitstellung. Das erste Release vom August '24 konzentriert sich auf Besuchermanagement-Kiosk-Funktionen, einschließlich Selbsteinchecken, Selbsteinchecken und Selbstregistrierung, die die Besuchermanagement-App erfordern. Die Version vom Februar 25 konzentriert sich auf Indoor Mapping. Zukünftige Releases erweitern die Fähigkeiten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Arbeitsplatz-Services-Kiosk bietet:

- Neues Kiosk-Portal
- Anpassbare Schnittstelle
- Unterstützung mehrerer Sprachen

Wenn Besucherverwaltung installiert ist:

- Selbsteinchecken
- Selbstregistrierung
- Selbstcheck-out

Wenn Workplace Indoor Mapping installiert ist, werden auch interaktive Karten bereitgestellt.

Workplace Space Mapping

Workplace Space Mapping Stellt interaktive Innenbereichskarten für die Reservierungsverwaltung bereit. Es bietet Funktionen für die Navigation im Innenbereich an Arbeitsplatzstandorten, um mithilfe von Inbuilt Services oder Annehmlichkeiten zu finden Indoor Mapping Als Kartenanbieter.

- Melden Sie ein Arbeitsplatzproblem mithilfe der Stockwerkskarte, und benachrichtigen Sie das Facility-Team zur Erfüllung.
- Bieten Sie Mitarbeitern und Besuchern, die vor Ort bei Ihnen teilnehmen, geführte Mapping-Experiences mit Arbeitsplatz-Wegsuche.
- Durchsuchen Sie die Suche, und navigieren Sie um Arbeitsplätze, um verfügbare Services, reservierbare Plätze und Annehmlichkeiten zu entdecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

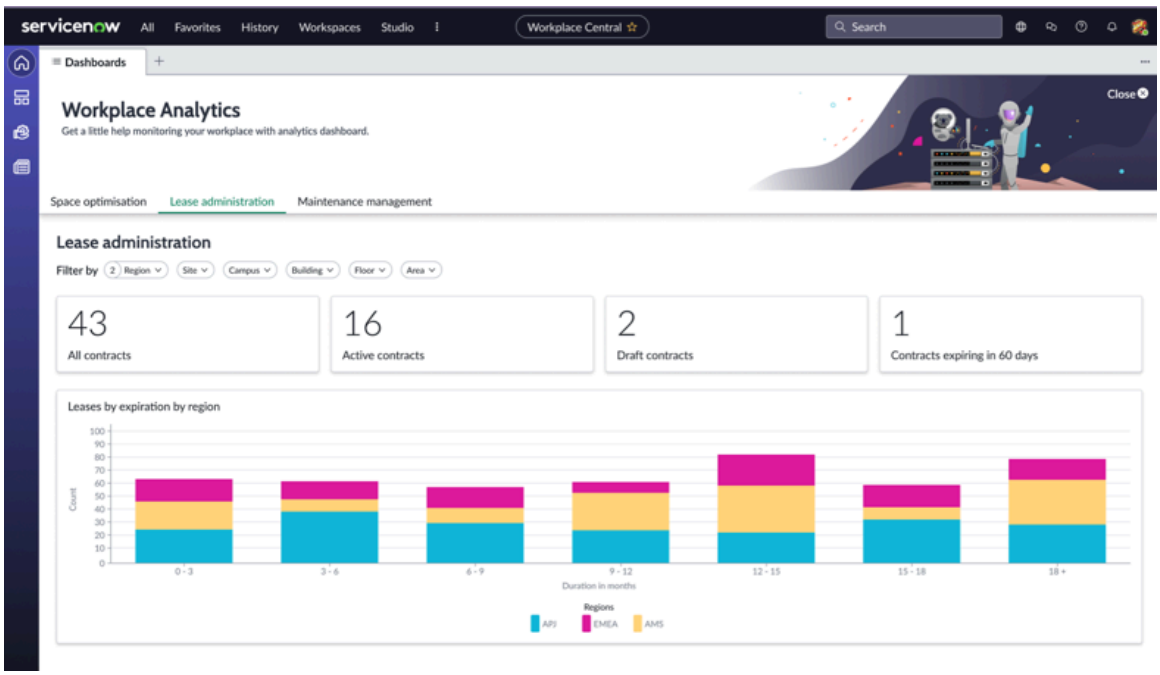
- Ermöglichen Sie Arbeitsplatzmanagern, Stockwerkspläne in Echtzeit zu bearbeiten und Änderungen an Mitarbeiterzuordnungs-Experiences zu veröffentlichen, um die nahtlose Navigation in Arbeitsbereichen zu ermöglichen.
- Wechseln Sie zwischen Standorten, Stockwerken oder Arbeitsbereichen, um Reservierungen für das Arbeitsplatzreservierungsmanagement und die Innenbereichszuordnung für den Arbeitsplatz oder die Arbeitsplatzzuordnung anzuzeigen oder zu erstellen.

Workplace Space Management

Überwachen Sie jeden einzelnen Standort Ihres Unternehmens auf effiziente Weise mit ServiceNow® Workplace Space Management.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen

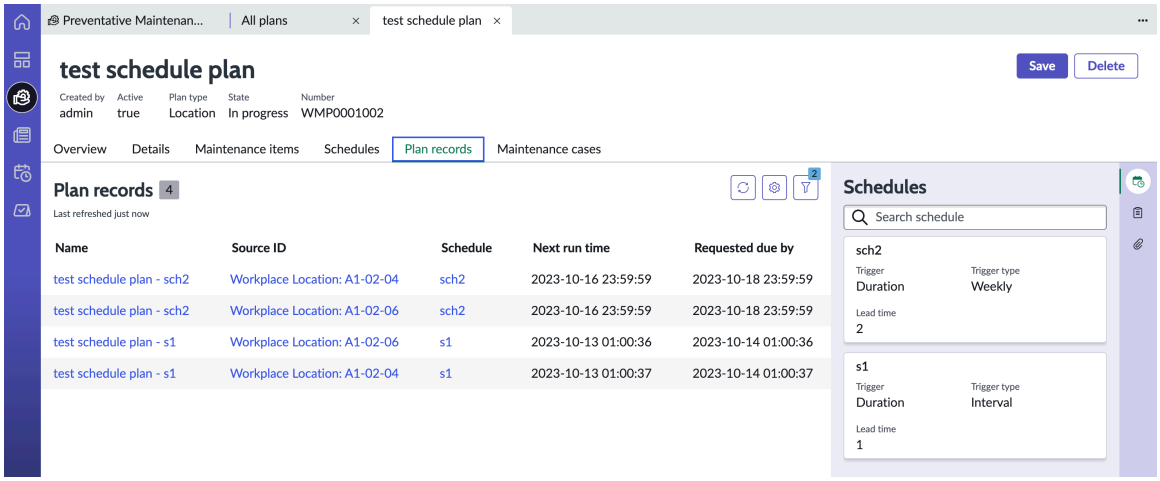
Die ServiceNow® Mit der Arbeitsplatzmietverwaltung können Sie Arbeitsplatzverträge über eine einzige Schnittstelle erstellen, verwalten und nachverfolgen. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen.



Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten

ServiceNow® Workplace Maintenance Management Ermöglicht Planern der Arbeitsplatzwartung die Planung der vorbeugenden Wartung von Facility-Assets (Stühle usw.) und Soft-Services (Hauswirtschaft). Erfassen Sie korrigierende oder reaktive Wartungsprobleme wie Verschüttungen, Unregelmäßigkeiten oder andere Pausen an Arbeitsplatzstandorten. Bietet Einblick in Präventivfälle, Korrekturfälle und zugehörige Trends für die Entscheidungsfindung.

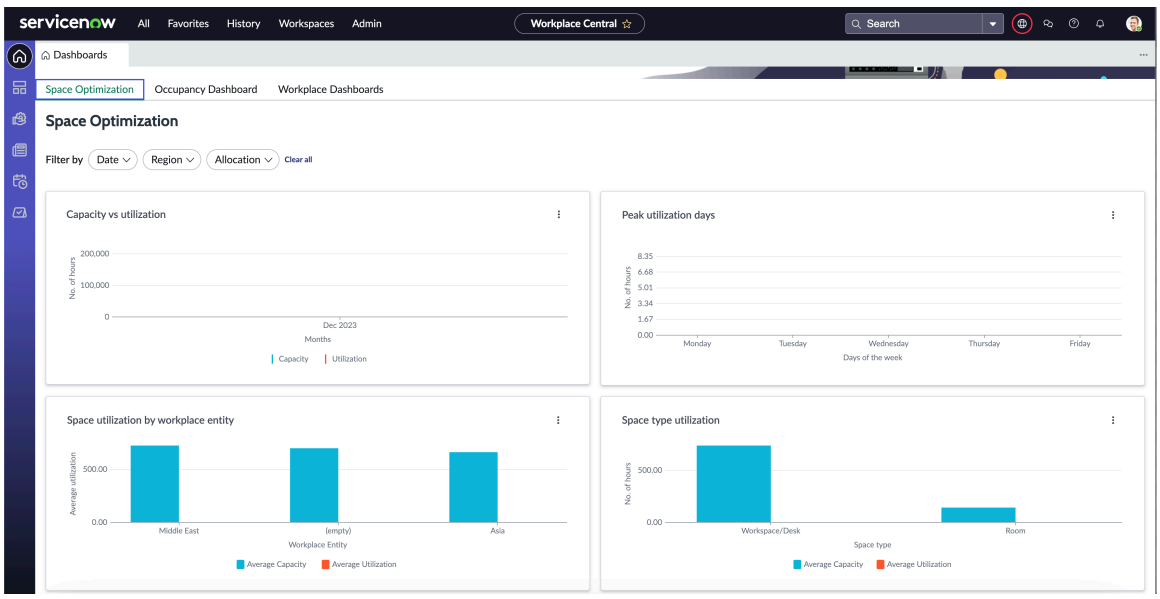
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



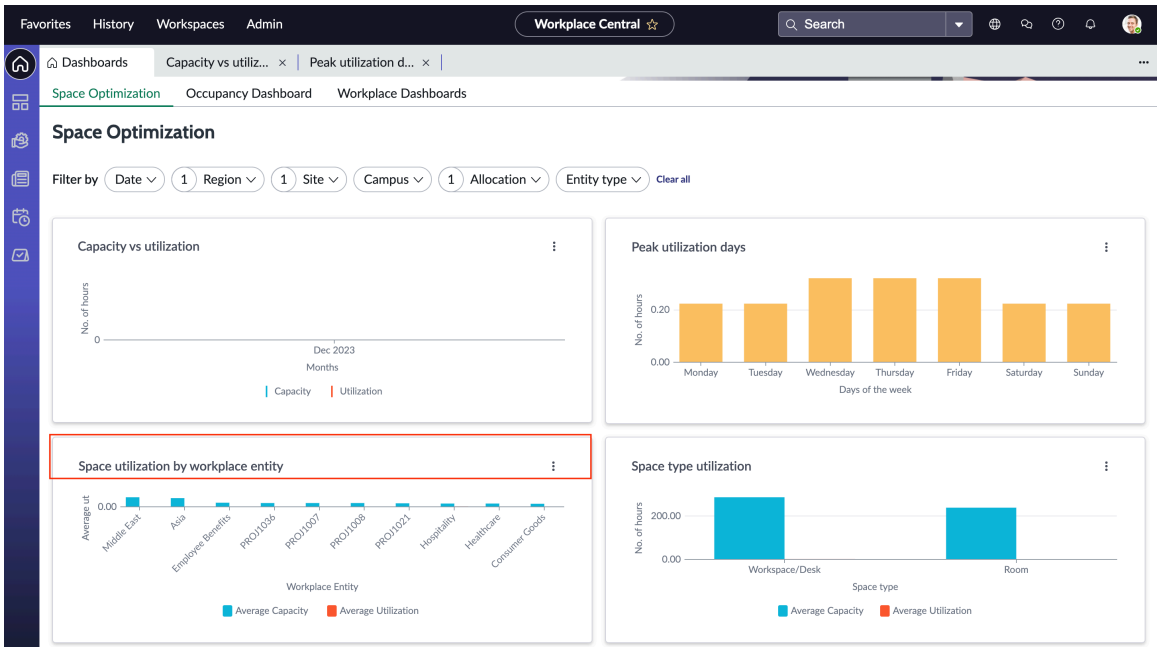
- Erstellen Sie Pläne für vorbeugende Wartung für Enterprise-Assets und Arbeitsplatzstandorte. Führen Sie Wartungsaktivitäten wie Hauswirtschaft durch.
- Zeigen Sie Fälle der vorbeugenden Wartung als Teil der vorbeugenden Wartungsplanung auf der Registerkarte Übersicht an. Die Registerkarte Übersicht ist ein Fokusbereich für Wartungsplaner, um die Informationen in einem Viewport zu maximieren.
- Zeigen Sie Fälle von vorbeugender und korrektiver Wartung für den aktuellen Monat auf einer personalisierten Zielseite für Wartungsplaner an.
- Verwenden Sie Wartungsfälle, um Probleme bei der Arbeitsplatzwartung, Verschüttungen, Störungen oder Pausen zu protokollieren.

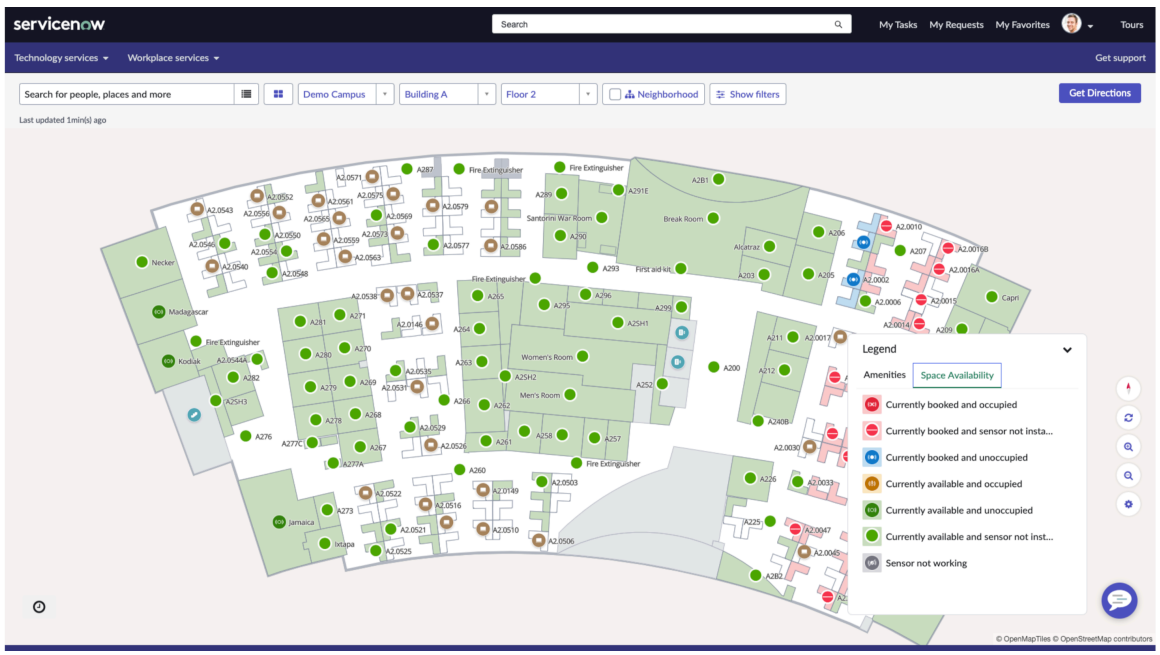
Arbeitsplatz-Connectors

Arbeitsplatz-Connectoren Ist ein Integrations-Framework, das Mitarbeiterinteraktionen am Arbeitsplatz nutzt (z. B. Abzeichensysteme, Belegungssensoren, Umgebungssensoren). Mithilfe von Analytics- und Planungstools innerhalb von hilft es, die Platznutzung und Optimierungsentscheidungen zu verbessern Workplace Service Delivery Lösung.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Workplace Core

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Core können Sie sicherere, verwaltete Prozesse für Mitarbeiter am Arbeitsplatz schaffen. Sie können Pläne für Sicherheitsabstände, Schichtzuweisungen und Hygienezeitpläne einrichten. Verwalten Sie die Arbeitsplatzzuteilung in Phasen. Workplace Core ist die Kernanwendung der Suite Workplace Service Delivery.

Automatische Übersetzung

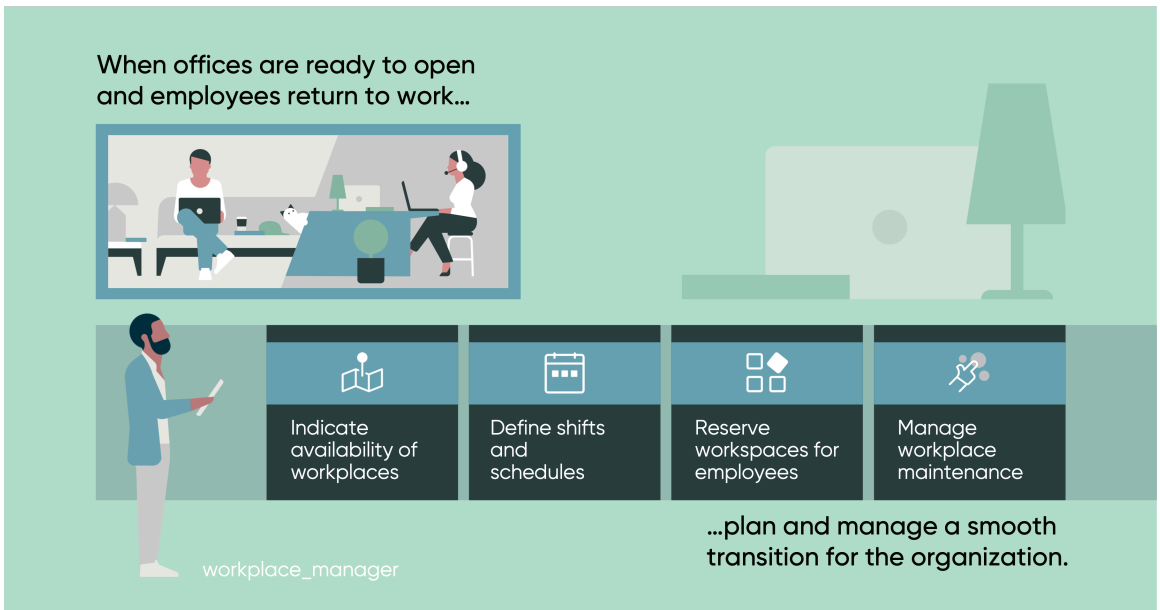
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über Workplace Core Konzepte und Funktionen.	**Konfigurieren** Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die Arbeitsplatzdaten ein, um loszulegen.	**Verwalten** Überwachen Sie Arbeitsplatzaktivitäten, Genehmigungen, Reservierungen und mehr.
Anforderung Mitarbeiter-bezogene Services anfordern.	**Analytics- und Reporting-Lösungen** Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit Dashboards und Berichten.	**Referenz** Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Workplace Core erkunden

Die ServiceNow® Workplace Core Mit der Anwendung können Sie gut gepflegte und gut verwaltete Prozesse für Mitarbeiter am Arbeitsplatz erstellen. Sie können verschiedene Einheiten Ihres Arbeitsplatzes verwalten, z. B. Arbeitsplatzstandorte, Wartung, Platzverwaltungen, Reservierungen, Anforderungen, Besucher, Umzüge und mehr. Die Workplace Core Ist die Kernanwendung von Workplace Service Delivery suite.



Platzverwaltung

Arbeitsplatzadministratoren Ihres Unternehmens können Details für alle Arbeitsplatzstandorte hinzufügen, z. B.:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bereiche wie Mitarbeiterarbeitsplätze, Konferenzräume und Cafeterias
- Bürogebäude und Campus
- Regionen aller Standorte

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Stockwerkspläne Ihres Unternehmens hochladen, damit Mitarbeiter verfügbare Flächen leichter anzeigen und auswählen können, wenn sie Arbeitsplatzreservierungen anfordern.

Vermeiden Sie große Menschenansammlungen oder lange Warteschlangen in der Umgebung Ihres Arbeitsplatzes, z. B. Cafeteria, Fitnessstudio sowie Ein- und Ausgangsbereiche, indem Sie Ankunftsintervalle festlegen und Mitarbeiter ihre Ankunft planen lassen.

Schichtverwaltung

Arbeitsplatzmanager können Schichten für Mitarbeiter erstellen und sie für bestimmte Zeiten und Tage planen. Sie können diese Daten verwenden, um mit der Planung der Belegung der Arbeitsplätze zu beginnen, indem sie Mitarbeiter und verfügbare Arbeitsplätze bestimmten Schichten zuweisen.

Beispielsweise können Arbeitsplatzmanager einen Zeitplan für die Vormittagsschicht mit Arbeitszeiten von 08:00 bis 13:00 Uhr erstellen. Sie können dieser Schicht dann basierend auf Unternehmensrichtlinien verfügbare Arbeitsplätze zuweisen. Diese zugewiesenen Arbeitsplätze können dann für Mitarbeiter reserviert werden, die während dieser Schicht im Büro arbeiten.

Schichtbesitzer können die Details der Schichten, die sie besitzen, überprüfen und ändern. Sie können auch Arbeitsplatzreservierungen und -anforderungen anzeigen, die für die Schichten gelten, für die sie verantwortlich sind.

Arbeitsplatzreservierungen

Anhand der Informationen über verfügbare Mitarbeiter und Arbeitsplätze können Arbeitsplatzmanager Arbeitsbereiche und -plätze für Mitarbeiter reservieren. Arbeitsplatzmanager können auch Reservierungen für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig generieren. Sowohl der Mitarbeiter als auch der Arbeitsplatzmanager werden per E-Mail über Reservierungen benachrichtigt.

Mitarbeiter können Arbeitsplatzreservierungen anfordern, wenn sie ins Büro zurückkehren möchten. Mithilfe interaktiver Stockwerkspläne können sie Arbeitsplätze für einen bestimmten Datumsbereich, einen einzelnen Tag oder einige Stunden reservieren. Abhängig von Ihren organisatorischen Richtlinien erfordern Reservierungsanfragen dabei möglicherweise eine Genehmigung für eine Bestätigung.

Wenn die Arbeitsplatzprofile aller Mitarbeiter eingerichtet sind, werden von der Anwendung mithilfe der in der Arbeitsplatz-Profiltabelle gespeicherten Daten automatisch verfügbare Arbeitsplätze für Mitarbeiter zugewiesen.

Workplace Service Delivery bietet erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in Workplace Reservation Management. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Reservation Management.

Arbeitsplatzaufgaben

Arbeitsplatzmanager können Wartungsaktivitäten, die am Arbeitsplatz für jede Schicht geplant sind, überwachen. Sie können auch Zeitpläne für geplante oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben erstellen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Arbeitsplatz-Dashboard

Mithilfe von Datenvisualisierungen können Sie die Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen und den Belegungsgrad Ihrer Bürostandorte auswerten und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben auf dem Arbeitsplatz-Dashboard überwachen.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Mitarbeitern ermöglichen, Arbeitsplatzbezogene Anforderungen zu stellen. Die Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Mit der Anwendung können Sie Services konfigurieren, mit denen Mitarbeiter-Fälle ihre Anforderungen stellen können.

Als Fallmanager können Sie die von Mitarbeitern gestellten Anforderungen in Form von Arbeitsplatzfällen verwalten. Sie können Aufgaben erstellen, Teilaufgaben pro Anforderung erstellen und verschiedene andere Aktionen ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

Besucherverwaltung

Verwalten Sie die am Arbeitsplatz erwarteten Besucher. Registrieren Sie Besucher, und verwalten Sie ihren Besuch, z. B. Einholen einer Besuchervereinbarung, Drucken des Besucherabzeichens usw. Weitere Informationen finden Sie unter Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

Verwalten Sie Arbeitsplatzverschiebungen

Als Arbeitsplatzmanager können Sie mit der Anwendung die von Mitarbeitern gestellten Umzugsanforderungen verwalten. Sie können das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum bis zu dem Zeitpunkt nachverfolgen, zu dem ein Umzug ausgeführt werden muss. Sie können verschiedene andere Aktionen ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Sparen Sie als Arbeitsplatzmanager Zeit, indem Sie sich auf alle Ihre wichtigsten Arbeitsplatzaktivitäten in einem einzigen Arbeitsbereich konzentrieren, d. h. Arbeitsplatzzentrale. Die Arbeitsplatzzentrale ist ein Arbeitsbereich, der auf der verfügbar ist Mitarbeiter-Center. Es handelt sich um einen zentralen Arbeitsbereich, in dem Sie alle Dashboards überprüfen, Bereichszuteilungsaktivitäten durchführen, Umzugsanforderungen verwalten, Reservierungen verwalten und vieles mehr. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Hinweis:

In Workplace Core[sn_wsd_Core] Version 2.19.0 und höher. Der Navigationspfad für das Arbeitsplatzserviceportal ist im Kontextmenü der Anwendung nicht verfügbar **Alle Arbeitsplatzkern** . Sie können auf den Arbeitsplatzservice über die Homepage des Mitarbeiter-Center-Portals zugreifen. Wählen Sie Aus **Arbeitsplatzservice** , **Sicherheit am Standort** . Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.

Arbeitsplatzkern-Kunden, die verwenden Workplace Core Version 2.18.1 und höher kann über auf das Arbeitsplatzserviceportal zugreifen **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit anderen Workplace Service Delivery-Anwendungen verwenden

Workplace Core ist die Kernanwendung von ServiceNow® Workplace Service Delivery. Verwenden Sie sie zusammen mit anderen Anwendungen, die Teil der Suite sind. Informationen zu anderen in der Suite verfügbaren Anwendungen finden Sie unter Workplace Service Delivery Anwendungen.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind in verfügbar ServiceNow Store .

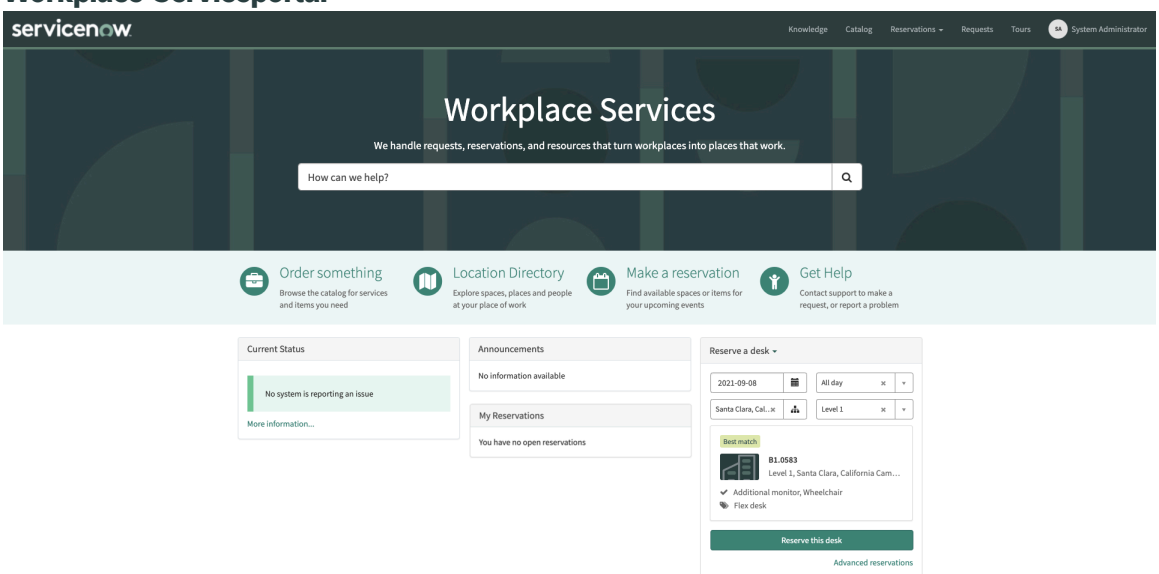
Workplace-Serviceportal

Das Workplace-Serviceportal ist ein Selfserviceportal für Mitarbeiter, das Arbeitsplatzservices von einem zentralen Standort aus bereitstellt. Mitarbeiter können Reservierungen vornehmen, Knowledge Base-Artikel anzeigen, Anforderungen übermitteln und überprüfen und Hilfe über den Chat-Support von Virtual Agent erhalten.

Hinweis: In Workplace Core[sn_wsd_Core] Version 2.19.0 und höher. Der Navigationspfad für das Arbeitsplatzserviceportal ist in der Kontextmenüsuche der Anwendung nicht verfügbar **Alle** > **Workplace Core**an. Sie können auf W zugreifen Orkplace-Service über die Homepage des Mitarbeiter-Center-Portals . Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.

In Workplace Core Ab Version 2.18.1 ist der Navigationspfad in der Kontextmenüsuche der Anwendung verfügbar, und Sie können über auf das Arbeitsplatzservices-Portal zugreifen **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices**an.

Workplace-Serviceportal



Im Workplace-Serviceportal haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Öffnen Sie das Reservierungsportal, und nehmen Sie Reservierungen für Besprechungsräume, Schreibtische oder andere reservierbare Arbeitsplatzelemente vor.
- Eine Reservierung für ein Zeitfenster können Sie auch direkt über das Reservierungs-Widget auf der Startseite vornehmen.
- Registrieren Sie Besucher im Voraus, und planen Sie deren Besuch. Sie können einen Gast oder einen externen Kollegen für eine bestimmte Zeitdauer oder für einen ganzen Tag registrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die am besten bewerteten Knowledge Base-Artikel an, und durchsuchen Sie sie, um die Informationen zu finden. Während der Eingabe werden im Suchfeld Vorschläge basierend auf Stichwörtern angezeigt.
- Zeigen Sie Ihre Anforderungen und Genehmigungen an (wenn Sie ein Genehmiger sind).
- Zeigen Sie das Standortverzeichnis Ihrer Organisation an. Suchen Sie nach einem Mitarbeiter, einer Fläche oder einem beliebigen Arbeitsplatzstandort auf der Weltkarte.

  Hinweis: Um die Karten im Standortverzeichnis und in Workplace Reservation Management anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

- Senden Sie Anforderungen bezüglich allgemeiner Anfragen, der Registrierung von Besuchern, schichtbasierten Reservierungen und andere Anforderungen.
- Chatten Sie mit einem Virtual Agent, um Anforderungen zu übermitteln und eingereichte Anforderungen anzuzeigen.
- Senden Sie eine allgemeine Hilfeanforderung, indem Sie aus einer Liste von Servicekatalogelementen auswählen.
- Stellen Sie eine Umzugsanfrage, um von einem Ort an einen anderen umzuziehen.
- Fordern Sie ein neues Möbelstück an.

Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal

Nutzen Sie Arbeitsplatzbezogene Services mit Mitarbeiter-Center Portal. Das Mitarbeiter-Center-Portal ist ein einheitliches Portal, das alle mitarbeiterbezogenen Services an einem Ort zusammenführt.

Die Mitarbeiter-CenterÜber das Portal können Mitarbeiter eine Arbeitsplatzanforderung für eine Abteilung stellen. Die Mitarbeiter-Center Mit dem Portal können Sie einen Arbeitsplatzservice anfordern, der Ihnen zur Verfügung steht. Mit dem Content Taxonomy-Framework können Sie die Basistaxonomie „Mitarbeiter“ ändern, um Ihre Arbeitsplatzservices als untergeordnete Themen bereitzustellen.

Zum Aktivieren **Arbeitsplatzservices** Menüoption auf der Mitarbeiter-Center Portal: Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins und Anwendungen installiert sind:

- Plugin „Mitarbeiter-Center“ (sn_ex_sp). Weitere Informationen finden Sie unter: Mitarbeiter-Center-Plugins
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)
- Arbeitsplatzservicebereitstellung (sn_wsd) Suite mit allen Anwendungen.

Hinweis: Bevor Sie das Plugin „Workplace Service Delivery“ (sn_wsd) installieren, vergewissern Sie sich, dass Sie über das neueste „Mitarbeiter-Center“-Plugin verfügen.

Arbeitsplatzservices ein Mitarbeiter-Center

Nachdem Sie die erforderliche installiert haben Plugins, Die **Arbeitsplatzservices** Die Menüoption wird auf der angezeigt Mitarbeiter-Center Homepage. Wählen Sie sie aus, um Arbeitsplatzserviceanforderungen zu stellen.

Die **Arbeitsplatzservices** Option zeigt die Liste der folgenden Arbeitsplatzservices an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Furniture and Supplies** (Möbel und Zubehör): Fordern Sie Möbel oder Geräte für Ihren Arbeitsplatz oder ein Meeting an.
- **Events**: Registrieren Sie einen Gast oder Kollegen für einen Besuch oder ein bevorstehendes Event.
- **Sicherheit am Standort**: Stellen Sie arbeitsplatzbezogene Anforderungen wie allgemeine Reservierungen und schichtbasierte Reservierungen. Zeigen Sie das Standortverzeichnis an, und fügen Sie eine Schicht oder eine Aufgabe hinzu. Planen Sie Ihre Ankunft.
- **Wartung**: Fordern Sie die Änderung Ihrer Büroeinrichtung an oder stellen Sie eine allgemeine Anfrage. Fügen Sie die Definition einer geplanten Aufgabe hinzu.

Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal aktivieren

Die Basistaxonomie „Mitarbeiter“ wird bei der Installation des Plugins „Employee Experience Taxonomy“ installiert. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal zu aktivieren:

- Passen Sie die Taxonomie an. Kopieren Sie zuerst die Basistaxonomie und nehmen Sie dann die erforderlichen Änderungen vor.
- Erstellen Sie den Inhalt, z. B. Erstellen Sie einen Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller Oder Knowledge Base-artikel .
- Ordnen Sie die Inhalte der Taxonomie zu.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center einrichten

Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center

-Thema erstellen

Virtual Agent für Workplace Service Delivery

Workplace Service Delivery Bietet Ihnen in bereitgestellte Konversationen Virtual Agent, Ein automatisierter Chatbot, mit dem Mitarbeiter Services anfordern oder Anfragen stellen können. Die Virtual Agent Ist auf verfügbar Mitarbeiter-Center Wo Mitarbeiter alle ihre Arbeitsplatzbezogenen Informationen finden können.

Weitere Informationen zu finden Virtual Agent, Siehe Virtual Agent an.

Vordefinierte Virtual Agent-Themen für Workplace Service Delivery

Als Mitarbeiter können Sie verwenden Virtual Agent Chat-Support verfügbar in Workplace-Serviceportal Um Arbeitsplatzservices anzufordern oder den Status eines angeforderten Service zu kennen. Sie können das Chat-Symbol ( ) Wird unten rechts im Portal angezeigt, um eine Konversation mit zu beginnen Virtual Agent.

Die Workplace Service Delivery Virtual Agent Mit können Sie Anforderungen stellen und Aktualisierungen im Zusammenhang mit Reservierungen, Besucherregistrierungen und Arbeitsplatzserviceanforderungen anzeigen. Die folgenden vordefinierten Themen sind in verfügbar Workplace Service Delivery Virtual Agent Chatbot:

Workplace Reservation Management

- Erstellen Sie eine Reservierung für einen Standort
- Zeigen Sie Reservierungen für den aktuellen Tag an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sehen Sie, wann Ihre Reservierung beginnt oder erfolgt
- Reservierung stornieren

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

- Arbeitsplatzservices anfordern
- Zeigen Sie den Status Ihrer übermittelten Fälle an
- Zeigen Sie die Fälle an, die auf die Annahme warten

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

- Einen Gast registrieren
- Sehen Sie sich Ihre erwarteten Besucher für den aktuellen Tag an
- Sehen Sie, wann Ihr Besucher voraussichtlich ankommt
- Registrierten Besucher stornieren

Virtual Agent für Workplace Service Delivery aktivieren

Dient zum Aktivieren von Virtual Agent für Workplace Service Delivery, Aktivieren Sie die folgenden Plugins:

1. Aktivieren Sie Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot), das bereitstellt Virtual Agent Framework.
2. Aktivieren Sie Workplace Core Plugin (sn_wsd_Core).

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent für Workplace Service Delivery aktivieren.

Workplace Core konfigurieren

Installieren Workplace Core Anwendung. Geben Sie Ihre Arbeitsplatzdaten an, um Tabellen zu konfigurieren und Arbeitsplatzdaten zu importieren. Ändern Sie Ihre vorhandenen Tabellen. Laden Sie Stockwerkspläne hoch, um Stockwerkskarten für ein ausgewähltes Stockwerk bereitzustellen.

Workplace Core installieren

Sie können die Anwendung Workplace Core installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Diese Anwendung enthält optionale Demodaten.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Workplace Core installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Core installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis: Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung während der Installation nicht laden, ist ein späteres Laden nicht möglich.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Arbeitsplatzdaten bereitstellen

Geben Sie in der Anwendung Workplace Core Daten zu Ihrem Arbeitsplatz an, damit Sie Mitarbeitern effizient Schichten zuweisen und Arbeitsbereiche für diese Schichten festlegen können.

Arbeitsbereich-Datensatz

Die für jeden Arbeitsbereichsdatensatz verfügbaren Informationen sind:

- Region
- Site
- Campus
- Gebäude
- Stockwerk
- Bereich
- Platz

Jede Bezeichnung muss einen eindeutigen Bezeichner verwenden. Wenn Sie beispielsweise das vierte Stockwerk in Gebäude 7 angeben, benennen Sie das Stockwerk „7–4" und nicht nur „4".

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten für mehrere Arbeitsstandorte eingeben

Wenn Sie eine große Organisation haben, sollten Sie eine Tabelle verwenden, die die globalen Datensatzinformationen wie Regionen, Gebäude und Standorte enthält, damit Sie keine sich wiederholenden Informationen für jeden Arbeitsbereichsdatensatz manuell eingeben müssen. Sie können die Informationen, die Sie bereits in die Anwendung eingegeben haben, entweder in eine Tabelle exportieren oder in einer vorhandenen Arbeitsbereichstabelle verwenden. Anschließend importieren Sie die Tabelle mit den vollständigen Daten des Arbeitsbereichs in Massenform in die Anwendung.

- Wenn Sie über eine bereits vorhandene Tabelle verfügen, müssen Sie zuerst die Spalten-Header und Daten der globalen Informationen so konvertieren, dass sie den ServiceNow-Datensatznamen und Bezeichnernummern entsprechen. Sie führen dann einen Massenimport dieser Daten in die Anwendung Workplace Core durch, um Arbeitsbereiche zuzuweisen.

  Beispiel: Die Tabelle Ihrer Organisation verwendet den Namen „Standort“ für Standorte oder „Geb. 1“ für jedes Gebäude 1 an jedem Standort. Sie müssen den Spalten-Header der Tabelle „Standort“ in „Standorte“ ändern und jedes „Geb. 1“ in den eindeutigen Bezeichner aus den Anwendungsdatensätzen von Workplace Core ändern.

- Wenn Sie keine vorhandene Tabelle haben, geben Sie die sich wiederholenden globalen Informationen ein, die Sie nicht für jeden Bereich manuell eingeben möchten. Die Daten für jedes Feld müssen einen eindeutigen Bezeichner haben. Anschließend exportieren Sie die Informationen aus der Anwendung in eine Tabelle, in der Sie nur die Flächeninformationen manuell eingeben müssen.

Stockwerkspläne

Die ServiceNow AI Platform unterstützt für Stockwerkspläne Dateien im Drawing eXchange Format (.dxf). Sie können die Layer auswählen, die Sie für Endbenutzer-Stockwerkspläne benötigen, und die Attribute (Tags) konfigurieren, die Feldern zugewiesen werden sollen. Informationen zum Exportieren einer AutoCAD-Datei (.dwg) in eine Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) finden Sie in der Dokumentation Ihrer AutoCAD-Version.

Stellen Sie vor dem Hochladen einer .dxf-Datei mit Ihren AutoCAD-Designern Folgendes sicher:

- Die Datei verwendet Blockreferenzen und keinen ein- oder mehrzeiligen Text für Flächenbeschriftungen.
- Die Blockattribute besitzen verständliche Tags.
- Für die Blockreferenzen sind entsprechende Attributwerte festgelegt.

Hinweis: Es wird dringend empfohlen, Blöcke zu verwenden. Verwenden Sie keine Textobjekte.

Mit dem Hochladen eines Stockwerksplans wird ein Stockwerksdatensatz erstellt. Alle Arbeitsbereiche des Stockwerks werden automatisch der zugehörigen Liste „Flächen“ des Stockwerks-Datensatzes hinzugefügt.

Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen

Erstellen Sie individuelle Datensätze für Ihre Arbeitsbereiche, Stockwerke, Bürogebäude und Arbeitsplatzstandorte in der Anwendung Workplace Core. Fügen Sie entweder neue Daten ein, oder fügen Sie den vorhandenen Arbeitsplatzdaten Datensätze hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer kleinen Anzahl von Arbeitsbereichen können Sie die Informationen für jeden Arbeitsbereich bis hinunter zur Ebene „Flächen” einzeln eingeben.

Wenn Sie über viele Arbeitsstandorte verfügen, möchten Sie möglicherweise Folgendes tun:

1. Ein Gerüst wiederholter globaler Informationen erstellen.
2. Informationen zu den einzelnen Bereichen in einer Tabelle hinzufügen.
3. Die Tabelle in die Anwendung importieren.

   Weitere Informationen zum Importieren finden Sie unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.

Wenn Sie Stockwerkspläne haben, können Sie Datensätze bis zur Gebäudeebene erstellen. Beim Hochladen der Stockwerkspläne werden die Daten der Stockwerke und der mit diesen Stockwerken verbundenen Plätze geladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.
   Erstellen Sie die Datensätze in der folgenden Reihenfolge:
   - Regionen
   - Sites
   - Campusse
   - Gebäude
   - Stockwerke
   - Bereiche
   - Flächen
   - Reihenfolge

   Wenn Sie beispielsweise Standorte Ihrer Büros erstellen möchten, wählen Sie aus **Sites** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Hinweis:
   - Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt vom ausgewählten Modul ab.
   - Sie können Felder, die für Ihr Unternehmen nicht zutreffen, leer lassen.

   Die Felder im Formular unterscheiden sich je nachdem, welches Modul Sie ausgewählt haben. Das folgende Formular kann beispielsweise für Gebäude verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebäudeformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsbereichs. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Wenn z. B. das Feld **Gebäude** auf **1C** und das Feld **Platz** auf **WST 1C 1601** festgelegt sind, lautet ein geeigneter Wert für das Feld **Name** folgendermaßen: `1C-16`. **Hinweis:** Verwenden Sie keine Arbeitsplatzstandorte mit gleichem Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinflusst.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Bürogebäudes für diesen Arbeitsbereich. Wenn sich mehrere Gebäude in einer Region befinden, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich dieser Arbeitsbereich befindet.
Bereich	Name des Bereichs auf dem Bürostockwerk.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Zeitzone	Zeitzone des Standorts, an dem sich das Gebäude befindet.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Fläche aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob die Flächen für diese Arbeitsplatzeinheit zur Reservierung verfügbar sind. Wenn Sie z. B. ein Gebäude nicht als reservierbar markieren, wären die Stockwerke, Bereiche und Räume dieses Gebäudes nicht für eine Reservierung verfügbar.
Straße	Straßendetails des Standorts, an dem sich das Gebäude befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Stadt	Stadt, in der sich das Gebäude befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland/Kanton, in dem sich das Gebäude befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Standorts, an dem sich das Gebäude befindet.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Breitengrad	Breitengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Breitengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Längengrad	Längengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Längengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Datenschutz und -einstellung für Mitarbeiterstandort aktivieren	Datenschutzeinstellung für Standort für das Gebäude. Die folgenden Optionen werden bereitgestellt: ○ **Keine** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine bestimmte Datenschutzeinstellung im Gebäude haben. Wenn Sie diese Option festlegen, wird die von Ihrer Organisation festgelegte Datenschutzeinstellung berücksichtigt. Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig. ○ **Kein Datenschutz** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine Datenschutzanforderungen haben. ○ **Nur Arbeitsplatzprofile** : Wählen Sie diese Option aus, um den Datenschutz für Arbeitsplatzprofile festzulegen. ○ **Nur Reservierungen** : Wählen Sie diese Option aus, um den Datenschutz für Arbeitsplatzreservierungen festzulegen. ○ **Reservierungen und Arbeitsplatzprofile** : Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
Mitarbeitern erlauben, Standortdatenschutz bei Reservierungen zu überschreiben	Geben Sie an, ob Mitarbeiter den Datenschutz am Standort beim Reservieren von Flächen, die zu diesem Gebäude gehören, überschreiben sollen. Das Feld enthält die folgenden Überschreibungsoptionen: ○ **Keine** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine bestimmten Datenschutzanforderungen haben. Wenn Sie diese Option festlegen, wird die von Ihrer Organisation festgelegte Überschreibungseinstellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	für den Datenschutz des Standorts berücksichtigt. Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig. ○ **Ja** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie zulassen möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort konfiguriert ist, den sie reservieren möchten. ○ **Nein** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie verhindern möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort festgelegt ist, den sie reservieren möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der Datensatz des Arbeitsplatzstandorts wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
- Wenn Sie Stockwerkspläne für Ihren Arbeitsplatz haben, können Sie sie hochladen, um Stockwerks- und Arbeitsbereichsdaten zu erstellen und anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen.
- Wenn Sie Massendaten für Arbeitsbereiche mithilfe einer Tabelle eingeben und importieren, finden Sie weitere Informationen unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.
- Wenn Sie alle Arbeitsplatzdaten hinzugefügt haben, können Sie Mitarbeiterschichten definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Schichten für den Arbeitsplatz definieren.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen

Laden Sie Dateien im Drawing eXchange-Format (.dxf) der Stockwerkspläne hoch, die Sie konfigurieren und zum Reservieren von Platz für Ihre Mitarbeiter verwenden können.

Vorbereitungen
Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Um die Karten im Standortverzeichnis und in Workplace Reservation Management anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

Um Probleme beim Rendern Ihres Stockwerksplans zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass die Größe des Anhangs dxf.json maximal 5 MB beträgt. Zum Anzeigen der Größe laden Sie die Datei dxf.json herunter, und zeigen Sie die Dateieigenschaften an. Wenn die Datei größer als 5 MB ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeiten Sie mit Ihren AutoCAD-Designern zusammen, um sicherzustellen, dass Flächen als Blöcke (nicht ein- oder mehrzeiliger Text) dargestellt werden.
- Stellen Sie sicher, dass die Blockreferenzattribute ordnungsgemäß festgelegt sind, und versuchen Sie erneut, die Datei dxf.json zu importieren.
- Legen Sie für die Eigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size` einen Wert größer oder gleich der Dateigröße von dxf.json fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Stockwerksplan Hochladen**an.

   In Workplace Core Version 2.19.0 und höher, der Navigationspfad für **Stockwerksplan hochladen** Ist in der Kontextmenüsuche der Anwendung nicht verfügbar **Alle** > **Workplace Core**an.

   In Workplace Core Ab Version 2.18.11 ist der Navigationspfad in der Kontextmenüsuche der Anwendung verfügbar **Alle** > **Workplace Core** > **Stockwerkplan hochladen**an.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitsplatz-Stockwerk verwalten“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine eindeutige Zahl, die automatisch von der Anwendung generiert wird und den Stockwerksplan identifiziert
Name	Name des Stockwerksplans. **Hinweis:** Seien Sie spezifisch, und achten Sie bei der Benennung Ihrer Stockwerkspläne auf eine einheitliche Namenskonvention.
Region	Geografische Lage des Gebäudes, das durch den Stockwerksplan dargestellt wird. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Regionen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Site	Der Standort des Büros oder des Campus in einer Region. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Standorte anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Campus	Name des Campus, wenn an einem Standort mehrere Gebäude vorhanden sind
Gebäude	Name eines bestimmten Gebäudes, wenn an einem Campus mehrere Gebäude vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, dass aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob der Flächenmanager diesen Plan für die Verwendung durch Mitarbeiter reservieren kann.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.

3. Wählen Sie das Anhangssymbol , und laden Sie die Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) hoch. Nachdem Sie Ihre .dxf-Datei angehängt und den Stockwerksplan importiert haben, wird die .dfx-Datei in Ihren Anhängen in eine dxf.json-Datei konvertiert. Entfernen Sie keine dieser Dateien, da andernfalls Ihr Grundriss nicht angezeigt wird. Außerdem darf die Dateigröße von dxf.json maximal 5 MB betragen. Versuchen Sie, während des Importvorgangs weniger Ebenen in der .dxf-Datei auszuwählen.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen” auf der rechten Seite die Ebenen aus, die auf dem Plan angezeigt werden sollen.
   Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.
6. Wählen Sie **Rendern** aus.
   Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihren Cursor, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Das Tag, das Sie den Flächenfeldern zuordnen möchten. Tags identifizieren Flächen im Stockwerksplan und stammen aus der hochgeladenen .dxf-Datei. Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche" [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME" mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens ist. Das Flächenfeld stellt einen bestimmten Standort auf dem Stockwerksplan dar, den Sie einem Mitarbeiter zuweisen können.
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

9. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Ein neuer Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan erstellt. Die zugehörige Liste „Flächen" wird mit allen Arbeitsbereichen auf diesem Stockwerk ausgefüllt.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan aktualisieren

Aktualisieren Sie einen Arbeitsplatz-Stockwerksplan, indem Sie einen neuen Plan hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**an.
2. Wählen Sie das Stockwerk, das Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Update floor plan** (Stockwerksplan aktualisieren).
4. Wählen Sie **Anhänge verwalten**, löschen Sie die aktuelle Stockwerksplandatei und hängen Sie die neue Stockwerksplandatei an.
   Sie können jeweils nur eine .dxf-Datei hochladen.
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen" die Ebenen aus, die auf dem Stockwerksplan angezeigt werden sollen.
   Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.
7. Wählen Sie **Rendern** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihre Maus, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.

8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Tags aus der hochgeladenen .dxf-Datei identifizieren Flächen im Stockwerksplan. Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche" [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME" mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens wird.
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

10. Wählen Sie **Vorschau der Änderungen** und überprüfen Sie auf der Registerkarte **Vorschau der Änderungen** die Änderungen, die Sie vornehmen möchten, bevor Sie sie bestätigen.
11. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Folgende Änderungen finden statt:

- Zuordnungswerte werden ausgefüllt.
- Vorhandene Flächen, die nicht mehr übereinstimmen, werden gelöscht.
- Wenn alte Flächen umbenannt wurden, ersetzen die neuen die alten.
- Alle Reservierungen werden gelöscht.

Ein ursprünglicher Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan aktualisiert. Die zugehörige Liste „Flächen" wird ebenfalls aktualisiert. Um Ihre Änderungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Aktualisierungsprotokoll des Stockwerksplans**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren

Durch einen Massenimport der Daten aller Arbeitsplätze in die Anwendung Workplace Core über eine Tabelle können Sie die manuelle Eingabe redundanter Daten für jeden Arbeitsplatz vermeiden, was Zeit und Aufwand spart.

Mithilfe einer Tabelle, die die globalen Informationen für Ihre Arbeitsstandorte enthält, können Sie nur die charakteristischen Flächeninformationen eingeben, anstatt Informationen wie Region, Standort, Gebäude und Stockwerk von Hand wiederholt eingeben zu müssen. Sie können entweder eine Excel-Tabelle aus den Daten erstellen, die Sie in die Anwendung Workplace Core eingegeben haben, oder eine vorhandene Arbeitsplatztabelle ändern.

Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren

Passen Sie die Informationen in der vorhandenen Arbeitsbereichstabelle Ihres Unternehmens an, um zu vermeiden, dass Sie sich wiederholende Informationen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Tabelle mit den Arbeitsbereichsdaten Ihres Unternehmens haben, müssen Sie diese an die Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz anpassen.

Dieses Beispiel beschreibt, wie Sie die Stockwerksinformationen für Ihre Arbeitsbereichsdaten ändern. Wiederholen Sie diese Anweisungen, um die Felder für Gebäude, Campus, Standort und Region entsprechend zu ersetzen.

Prozedur

1. Ändern Sie die Daten in der Tabelle so, dass sie mit den Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz übereinstimmen.

   a. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**an.

   b. Suchen Sie den gewünschten Stockwerksdatensatz, und öffnen Sie ihn.

   c. Kopieren Sie den Feldwert von **Nummer**.

   d. Fügen Sie den Wert anstelle von „Stockwerk 1“ in die Excel-Tabelle ein.

      Im Beispiel wird der folgende Beispieleintrag für Arbeitsbereiche verwendet, die zu Stockwerk 1 von Gebäude 1 auf dem Campus 2 in Florida, USA gehören:

      - FLOR0001694 steht für Stockwerk 1
      - BLDG0001028 steht für Gebäude 1
      - CMPS0001013 steht für Florida Campus 2
      - SITE0001007 steht für Florida
      - RGIN0001002 steht für USA

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die Spalte **Bereich** ausschließen, da sie nicht zwingend erforderlich ist. Geben Sie einen Dummy-Wert in die Spalte ein, statt sie leer zu lassen.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
3. Speichern Sie die Tabelle.

Arbeitsplatzdaten-Tabelle erstellen

Erstellen Sie eine Microsoft Excel-Tabelle aus den Daten, die Sie in Workplace Core eingegeben haben, damit Sie keine globalen Informationen wie den Standort oder die Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer großen Anzahl von Arbeitsstandorten empfiehlt es sich, eine Tabelle zu erstellen, die Sie dann in Ihre ServiceNow-Instanz importieren können, damit Sie nicht globale Informationen wie die Standort- oder Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich von Hand eingeben müssen.

Hinweis: Wenn Sie bereits eine Arbeitsbereichstabelle für Ihr Unternehmen haben, befolgen Sie die Anweisungen in Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren, um sie für den Export der Daten anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Modul für die kleinste Einheit aus, für die Sie die Daten wiederholen möchten.

   Wenn Sie Datensätze z. B. für globale Informationen für Regionen, Standorte, Gebäude und Stockwerke erstellt haben, wählen Sie **Stockwerke**.

3. **Wahlweise:** Passen Sie die anzuzeigenden Spalten an.
   Beispielsweise können Sie die Spalte **Campus** ausblenden, wenn Ihr Unternehmen keinen Campus hat, indem Sie einen Dummy-Wert eingeben, statt die Spalte leer zu lassen.
4. Exportieren Sie die Daten, indem Sie eine beliebige Spalte auswählen und halten oder mit der rechten Maustaste auf sie klicken. Wählen Sie anschließend **Exportieren** und **Excel (.xlsx)** aus.
   Die Daten werden aus der Anwendung exportiert, sodass Sie sie als Excel-Datei herunterladen können.
5. Wählen Sie **Herunterladen** aus.
6. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
7. Speichern Sie die Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Virtual Agent für Workplace Service Delivery aktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für Workplace Service Delivery Dient zur Bereitstellung von Anwenderunterstützung für Mitarbeiter über eine Chat-Schnittstelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Aktivieren Sie Glide Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot), das bereitstellt Virtual Agent Framework.
- Aktivieren Sie Workplace Core Plugin (sn_wsd_Core).

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis: Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung während der Installation nicht laden, ist ein späteres Laden nicht möglich.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Wichtig: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Sicherheitsaktivitäten am Arbeitsplatz verwalten

Überwachen Sie Ihre Arbeitsplatzaktivitäten. Führen Sie mit der Anwendung Workplace Core arbeitsplatzbezogene Aktionen aus, z. B. Import von Daten, Verwaltung von Standorten und Konfiguration anderer arbeitsplatzbezogener Einstellungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Importieren Sie Ihre Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle in die Anwendung Workplace Core.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schließen Sie Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. Wählen Sie **Vorhandene Tabelle**.
3. Wählen Sie im Feld **Importsatztabelle Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen Sie **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelltabelle aus.
6. **Wahlweise:** Geben Sie in das Feld **Blattnummer** die Arbeitsblattnummer und in das Feld **Headerzeile** die Header-Zeilennummer ein.
7. Wählen Sie **Absenden** aus.
   Die importierten Daten sind jetzt in der neuen Importsatztabelle verfügbar.
8. Wählen Sie **Umwandlung ausführen**.

   Wichtig: Vergewissern Sie sich, dass im Feld „Importsatz“ „sn_wsd_core_space_staging“ angezeigt wird und die Zuordnung „Space Transform map -sn_wsd_core_space“ ausgewählt wurde.

9. Wählen Sie **Umwandeln**.
10. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob die Datensätze in die Tabelle „Bereiche“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Flächen**

Nächste Maßnahme

Schichten für den Arbeitsplatz definieren

Zugehörige Informationen

Import ausführen

Eine Transform Map erstellen

Platztyp-Konfigurationen hinzufügen

Konfigurieren Sie die verschiedenen Arten von Arbeitsbereichen, die an einem Arbeitsplatz verfügbar sind. Sie können Bereiche basierend auf verschiedenen Bereichstypen (Arbeitsbereich/Schreibtisch) hinzufügen. Mit dem Bereichstyp können Mitarbeiter die verschiedenen Arten von Arbeitsbereichen identifizieren, die auf einem Stockwerk verfügbar sind

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**an.
   Die Seite Bereichstypen wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Platztyp-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name des Platztyps
Code	Code für den Platztyp. Der Code kann auch ein Name sein.
Tabelle	Tabelle des Platztyps. Das Feld wird automatisch auf **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt. Wenn der Platztyp ein Raum ist, wählen Sie **Raum [sn_wsd_core_room]**.
Anwendung	Anwendung des Platztyps. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Zum Beispiel: Arbeitsplatz-Assistent
Aktiv	Option zum Aktivieren des Platztyps
Verfügbar für	Option zum Festlegen des Benutzertyps, für den der Platztyp verfügbar ist

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis
Der Platztyp ist konfiguriert. Sie können diesen Platztyp auswählen, während Sie einen Platz oder eine Typzuordnung erstellen.

Arbeitsplatzstandort blockieren

Blockieren Sie einen Arbeitsplatzstandort für einen bestimmten Zeitraum. Der blockierte Arbeitsplatzstandort ist während des angegebenen Zeitraums für keine Art von Reservierung im Workplace Reservation Management-Reservierungsportal verfügbar.

Vorbereitungen
Hinweis: Der blockierte Standort ist nur im Workplace Reservation Management-Reservierungsportal nicht zur Reservierung verfügbar.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Arbeitsplatzstandorte wie eine Region, einen Ort, einen Campus, ein Gebäude, eine Etage, einen Bereich, einen Raum oder eine Fläche blockieren. Wenn Sie einen Standort blockieren, ist der Standort für keine Art von Reservierung im Workplace Reservation Management-Reservierungsportal verfügbar. Aufgrund der Blockierung werden alle vorhandenen Reservierungen am Arbeitsplatzstandort automatisch storniert.

Sie können einen Standort auch direkt blockieren. Öffnen Sie den Standort und klicken Sie im Formular auf die Option **Standort blockieren**.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Standort blockieren**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Standort blockieren“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die Nummer des Standorts. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Standort	Der Standort, den Sie blockieren möchten
Geöffnet von	Der Benutzer, der den Standort blockiert
Grund	Der Grund für die Sperrung des Standorts. Wählen Sie aus einer Liste der verfügbaren Optionen aus.
Anmerkung	Ein Kommentar, der den Grund für die Blockierung des Standorts oder wichtige Informationen erläutert
Aktiv	Option zum Aktivieren der Blockieraktion
Fortschrittsstatus	Der aktuelle Fortschrittsstatus der Blockaktion
Startzeit	Die Startzeit des Blocks
Endzeit	Die Endzeit des Blocks

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Arbeitsplatzstandort ist während des angegebenen Zeitraums blockiert. Sie können während dieses Zeitraums keine Reservierungen für den Standort im Workplace Reservation Management-Reservierungsportal vornehmen. Alle vorhandenen Reservierungen an diesem Arbeitsplatzstandort werden storniert.

Konfigurieren Sie die Entität und Entitätstypen des Arbeitsplatzes

Erstellen Sie eine Geschäftshierarchie basierend auf den Geschäften Ihrer Organisation. Ordnen Sie Arbeitsplatzstandorte basierend auf dem Geschäft zu, dem sie zugeordnet sind. Konfigurieren Sie Arbeitsplatzentitätstypen und Arbeitsplatzentitäten, um die Struktur zu erstellen. Fügen Sie beispielsweise Entitätstypen wie Geschäftsbereiche, Marketingeinheiten hinzu, und ordnen Sie Arbeitsplatzentitäten wie ITSM, Facilities usw. zu.

Die Workplace Core Mit Anwendungen können Sie Ihre Arbeitsplatzstandorte basierend auf ihrer Kostenstelle, ihrer Abteilung und ihrer Arbeitsplatzentität klassifizieren. Die auf Arbeitsplatzentitäten basierende Zuteilung hilft Ihnen beim Erstellen einer organisierten Geschäftsstruktur, in der Sie über- und untergeordnete Hierarchien konfigurieren und verschiedene arbeitsplatzbezogene Aktivitäten verwalten können. Sie können eine Struktur genau wie das Geschäft Ihrer Organisation erstellen, indem Sie Arbeitsplatzentitätstypen und Arbeitsplatzentitäten konfigurieren. Sie können Standorte basierend auf dem Unternehmen zuordnen, dem sie zugeordnet sind.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Platzzuteilungen basierend auf den festgelegten Entitätsebenen verwalten und eine angemessene Platznutzung gemäß dem Geschäft sicherstellen. Sie können Daten auf dem Stapelplan und der Stockwerkskarte basierend auf den von Ihnen konfigurierten Arbeitsplatzentitäten visualisieren. Sie können die Flächenzuteilungen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten anzeigen. Sie können jederzeit einen Bereich auswählen und seine Hierarchieebene kennen, d. h. die Details seines übergeordneten Elements und untergeordneten Elements, falls vorhanden. Mit diesem geschäftsbasierten Hierarchiemodell, d. h. der auf Arbeitsplatzentitäten basierenden Zuteilung, können Sie den Platzverbrauch jedes Unternehmens in Ihrer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Organisation steuern. Mit dem Dashboard „Platzoptimierung“ können Sie auch Daten basierend auf den verschiedenen konfigurierten Arbeitsplatzentitäten visualisieren. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Arbeitsplatzentitäten und anderen Zuteilungen finden Sie unter Zuteilung: Typen, Einstellung und Auswirkung.

Wichtig: Sie können kein Szenario basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen. Sie können nur für Arbeitsplatzentitäten eine kartenbasierte Bereichsverwaltung anzeigen und erstellen.

Sie können Ihre Arbeitsplatzstandorte jederzeit filtern und verschiedene Aktionen direkt für diese Entitäten ausführen. Mit der Anwendung können Sie für jeden Entitätstyp eine Reihenfolge angeben, auf der eine Hierarchie festgelegt wird. Für eine Hierarchie von über- und untergeordneten Elementen können Sie auch direkte Aktionen für ein übergeordnetes Element ausführen, wenn Sie dasselbe in allen untergeordneten Entitäten implementieren möchten.

Mit der hierarchiebasierten Konfiguration können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Mit den Optionen für die Entitätszuordnung können Sie verschiedene Entitätstypen erstellen und ihre Ebene festlegen. Wenn Sie Arbeitsplatzentitäten erstellen, können Sie sie diesen Entitätstypen zuweisen.
- Sie können die Reihenfolge eines Entitätstyps basierend auf seiner Ebene in der Hierarchie festlegen. Je niedriger die Reihenfolge, desto höher wird der Entitätstyp in der hierarchischen Struktur festgelegt. Der Entitätstyp mit der niedrigsten Reihenfolge wird auf der höchsten Ebene in der Hierarchie festgelegt. Wenn Sie beispielsweise ABC mit der Reihenfolge 1000 und XYZ mit der Reihenfolge 600 festlegen, wird XYZ auf der Hierarchieebene oben und ABC auf die niedrigste Position gesetzt.
- Sie können jederzeit verwenden **Drücken Sie nach unten** Option, wenn Sie die Arbeitsplatzentität an untergeordnete Standorte verschieben möchten. Weitere Informationen zur Funktionsweise einer Zuteilung finden Sie unter Zuteilung: Typen, Einstellung und Auswirkung.
- Sie können eine Arbeitsplatzentität aktivieren oder deaktivieren. Wenn Sie eine Arbeitsplatzentität deaktivieren, wird auch die untergeordnete Arbeitsplatzentität deaktiviert.

  Wichtig: Sie können eine Arbeitsplatzentität nicht aktivieren, wenn das übergeordnete Element inaktiv ist.

Fügen Sie einen Arbeitsplatz-Entitätstyp hinzu

Erstellen Sie einen Entitätstyp gemäß Ihren Organisationsanforderungen. Sie können Ihre Arbeitsplatzentitäten unter diesem Entitätstyp gruppieren und verschiedene Aktionen für alle Entitäten ausführen, die zu diesem Typ gehören.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Arbeitsplatzmanager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatz-Entitätstypen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Entitätstyp“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Entitätstyp. Zum Beispiel Geschäftsbereich, Marketingbereiche, Projekte und mehr.
Entitätszuordnungsspalte	Referenzspalte der Arbeitsplatzentität aus der Tabelle „Arbeitsplatzentität“, in der die denormalisierten Arbeitsplatzentitätsinformationen gespeichert werden.
Reihenfolge	Reihenfolge eines Entitätstyps basierend auf seiner Ebene in der Hierarchie. Je niedriger die Reihenfolge, desto höher wird der Entitätstyp in der hierarchischen Struktur festgelegt. Der Entitätstyp mit der niedrigsten Reihenfolge wird auf der höchsten Ebene in der Hierarchie festgelegt. Wenn Sie beispielsweise ABC mit der Reihenfolge 1000 und XYZ mit der Reihenfolge 600 festlegen, wird XYZ auf der Hierarchieebene oben und ABC auf die niedrigste Position gesetzt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Entitätstyps.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Entitätstyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einem Entitätstyp Arbeitsplatzentitäten hinzu

Fügen Sie einem Entitätstyp Arbeitsplatzentitäten hinzu

Erstellen Sie Arbeitsplatzentitäten basierend auf der Geschäftsstruktur Ihrer Organisation. Geben Sie den Entitätstyp an, zu dem sie gehören. Sie können der Entität auch ein übergeordnetes Element basierend auf ihrer Hierarchie angeben.

Vorbereitungen
Fügen Sie einen Arbeitsplatz-Entitätstyp hinzu

Erforderliche Rolle: Arbeitsplatzmanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Arbeitsplatzentität, und ordnen Sie sie einem Entitätstyp zu, damit sie einfach klassifiziert werden kann. Weisen Sie die Entität einem übergeordneten Element zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzentitäten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzentität“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Arbeitsplatzentität.
Übergeordnet	Übergeordnetes Element der Arbeitsplatzentität.
Entitätstyp	Entitätstyp, zu dem die Arbeitsplatzentität gehört.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Arbeitsplatzentität.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die Arbeitsplatzentität verwaltet. Anwender der ausgewählten Gruppe erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Zuteilung für die Entität abläuft.
Verwaltet von	Anwender, der die Arbeitsplatzentität verwaltet. Der ausgewählte Anwender erhält eine Benachrichtigung, wenn eine Zuteilung für die Entität abläuft.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Arbeitsplatzentität wird erstellt und dem ausgewählten übergeordneten Element und Entitätstyp zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen zur Funktionsweise von Arbeitsplatzentitäten und anderen Zuteilungen finden Sie unter Zuteilung: Typen, Einstellung und Auswirkung.

Zum Ausfüllen der Entitätszuordnungsspalte für vorhandene Arbeitsplatzentitäten stellt die Anwendung die folgenden Flows bereit:

- **Legen Sie die Hierarchie über den Subflow von Grund auf neu fest** : Führen Sie diesen Flow aus, um die Entitätszuordnungsspalten für die vollständige Hierarchie neu zu berechnen.
- **Verarbeiten Sie Entitätsaktualisierungen über einen Subflow** : Dieser Flow wird täglich ausgeführt, um die Spalten für die Zuordnung der Arbeitsplatzentität nur für die Arbeitsplatzentitäten zu aktualisieren, für die die Spalte „Update_type“ festgelegt ist.

Arbeitsbereiche Verwalten

Arbeitsbereiche sind eine Gruppe von Bereichen, die Mitarbeitern in einer Organisation zugewiesen sind. Ein Arbeitsbereich kann sich an einer beliebigen Stelle innerhalb der Organisationsstruktur befinden.

Platzadministratoren und Platzplaner können einen Arbeitsbereich erstellen und Folgendes ausführen:

- Weisen Sie Mitarbeitern mehrere Arbeitsbereiche zu. Ein Mitarbeiter kann einem Bereich in einem Arbeitsbereich oder dem Arbeitsbereich selbst zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender.
- Weisen Sie Mitarbeiter einem Arbeitsbereich mithilfe von Anwenderzuweisungsregeln zu, die nach einem Zeitplan ausgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie Anwenderzuweisungsregeln Aus .
- Sie können einen Anwender auch direkt über sein Arbeitsplatzprofil einem Arbeitsbereich zuweisen. Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.

- Mitarbeiter können einen Platz in einem Arbeitsbereich reservieren, wenn sie Teil des Arbeitsbereichs sind oder der Arbeitsbereich nicht eingeschränkt ist.
- Fügen Sie Flächen in einem Arbeitsbereich hinzu oder entfernen Sie sie.
- Fügen Sie Anwender aus einem Arbeitsbereich in einen anderen hinzu oder entfernen Sie sie.
- Zeigen Sie Bereiche im Arbeitsbereich mithilfe von Stockwerkskarten im Reservierungsportal an und reservieren Sie sie.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Indoor Mapping Und abhängige Plugins zum Anzeigen von Arbeitsbereichen auf einer Stockwerkskarte. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping konfigurieren.

Arbeitsbereiche können für die folgenden Arbeitsplatzanforderungen verwendet werden:

- Szenarioplanung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario.
- Reservierungsmanagement: Mitarbeiter können Arbeitsbereichsbereiche über das Reservierungsverwaltungsportal reservieren. Platzadministratoren können den Zugriff auf Bereiche in einem Arbeitsbereich beschränken, wenn der Arbeitsbereich als eingeschränkt oder privat angegeben ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen im Arbeitsbereich.
- Standortverzeichnis: Mitarbeiter können im Standortverzeichnis Bereiche anzeigen, die zu einem Arbeitsbereich gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Arbeitsplatzaktivitäten und -Services mit dem Standortverzeichnis.

Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender

Erstellen Sie einen Arbeitsbereich, und weisen Sie Anwender verfügbaren Bereichen in einem Arbeitsbereich zu. Fügen Sie Anwender in einem Massenvorgang hinzu oder entfernen Sie sie, und weisen Sie Anwendern in einer Abteilung, Kostenstelle oder Gruppe verfügbare Arbeitsbereiche zu.

Vorbereitungen

Hinweis: Verifizieren Sie das Workplace Core Wird installiert, um Arbeitsbereiche einzurichten und zu verwalten.

Wichtig: Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1 oder höher verwenden, finden Sie Informationen zum Hinzufügen eines Anwenders zum Arbeitsbereich unter Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1, die **Anwenderzuweisungen In Der Umgebung** Tabelle ist nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Anwenderzuweisung direkt mit einem Arbeitsplatzprofil durchgeführt werden **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Tabelle (zugehörige Liste im Formular angezeigt) in Workplace Core Anwendung. Die **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** In Workplace Core Ist jetzt mit zusätzlichen Feldern wie konfiguriert **Profiltyp** , **Arbeitsbereich** , Und **Quelle** Wo alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Bereichsmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Anwenderzuweisungen zu speichern, die direkt im Arbeitsplatzprofil in einem Arbeitsbereich ausgeführt werden.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Anwenderzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Anwenders gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Anwenders können Sie die Art der Zuweisung aus dem überprüfen **Profiltyp** Feld.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden nach dem Upgrade die Entitäten in der aktualisiert **Anwenderzuweisungen in der Umgebung** Tabellen werden automatisch zu migriert **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Des Arbeitsplatzprofils des Anwenders.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.admin, sn_wsd_Core.Workplace_Manager, sn_wsd_spcmgmt.space_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Neu erstellen**an.
   Sie können auch einen Arbeitsbereich erstellen oder einen vorhandenen Arbeitsbereich aktualisieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich.**
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitsbereich“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsbereichs.
Aktiv	Status des Arbeitsplatzstandorts im Arbeitsbereich. Die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzstandorts für arbeitsplatzbezogene Aktivitäten wird abhängig vom festgelegten Status bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Status von Arbeitsplatzstandorten ändern.
Beschränkt	Ein privater oder eingeschränkter Arbeitsbereich. Wenn ein Mitarbeiter dem Arbeitsbereich durch eine Anwenderzuweisungsregel zugewiesen oder manuell hinzugefügt wird (bei Bedarf), kann der Mitarbeiter einen Platz im Arbeitsbereich reservieren. Andernfalls sehen Mitarbeiter die Arbeitsbereiche nicht. Siehe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung.

3. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein Arbeitsbereich wird erstellt.
4. Navigieren Sie zu , um vorhandene Arbeitsbereiche mit zugewiesenen Bereichen und Anwenderzuteilung anzuzeigen **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**an.
5. Wählen Sie einen Arbeitsbereich aus, und fügen Sie dann Räume aus einer Gruppe, Kostenstelle oder Abteilung hinzu, indem Sie auswählen **Räume zuweisen** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular für Arbeitsplatzaufgabe

Feld	Beschreibung
Arbeitsbereich	Name des Arbeitsbereichs, dem die Bereiche zugewiesen sind.
Tabelle	Standardmäßig sind die folgenden Tabellen verfügbar. ○ Kostenstelle/Abteilung [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_Map] ○ Raum [sn_wsd_Core_room] ○ Raum [sn_wsd_Core_room]
Filter	Filter, um die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze anzuzeigen, die den Bedingungen im Bedingungsgenerator entsprechen. Der Platzplaner kann Flächen in einem Arbeitsbereich basierend auf Abteilung, Geschäftsbereich, Kostenstelle oder Gruppe zuweisen. Weitere Informationen zu Filtern finden Sie unter Filterbedingungsgenerator .
Status	Der Status der Platzzuweisungsanforderung wird von verschoben **Öffnen** Bis **In Arbeit** Und wenn Räume zugewiesen werden, wird der Status in verschoben **Geschlossen** .
Untertyp der Arbeitsplatzaufgabe	○ **Anfügen** : Fügen Sie diesen Bereich einer vorhandenen Liste von Bereichen in einem Arbeitsbereich hinzu. ○ **Entfernen Sie alle, und ersetzen Sie sie** : Verfügbare Bereiche werden entfernt (bereits verfügbare Bereiche auf der **Bereiche** Registerkarte)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	aus einem Arbeitsbereich. Fügen Sie neue Bereiche hinzu, die dem Filterbedingungsgenerator entsprechen.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die **Platzzuweisungsaufgaben** Die zugehörige Liste zeigt den neu zugewiesenen Bereich an.
8. Wählen Sie zum Bearbeiten einen Bereich aus, ändern Sie die erforderlichen Details, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
9. Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen vorgenommen haben, wählen Sie aus **Speichern** .
10. Weisen Sie Anwender Bereichen zu, indem Sie auswählen **Anwenderzuweisungsregeln** Registerkarte. Sie können auch auswählen **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Mitarbeiter zuweisen** Dient zum Zuweisen eines Arbeitsplatzanwenders zu einer Abteilung, Gruppe oder Kostenstelle.
11. Erstellen Sie eine neue Anwenderzuweisungsaufgabe, indem Sie auswählen **Neu** .

    Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Anwenderzuweisungsregel im Arbeitsbereich“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anwenderzuweisungsregel.
Arbeitsbereich	Feld „Arbeitsbereich“. Wählen Sie einen Arbeitsbereich über das Suchlistensymbol ( ), um nach verfügbaren Arbeitsbereichen zu suchen.
Gebäude	Gebäude, dem der Anwender in einem Arbeitsbereich zugewiesen ist. Nur Gebäude, die Teil eines ausgewählten Arbeitsbereichs sind, können ausgewählt werden.
Stockwerk	Stockwerke in einem ausgewählten Gebäude.
Tabelle	Standardmäßig ist **sys_user** Tabelle ist ausgewählt. Anwenderkriterien verweisen auf verschiedene Anwenderfelder (aus der Anwendertabelle [sys_user]), z. B. Abteilung, Kostenstelle und Gruppe.
Filter	Fügen Sie Filterbedingungen mit dem Bedingungsgenerator hinzu, um Anwender einer Kostenstelle oder Abteilung zuzuweisen. Beispiel: **Kostenstelle ist Finanzen** .
Aktiv	Option zum Aktivieren von Anwendern in einem Arbeitsbereich.

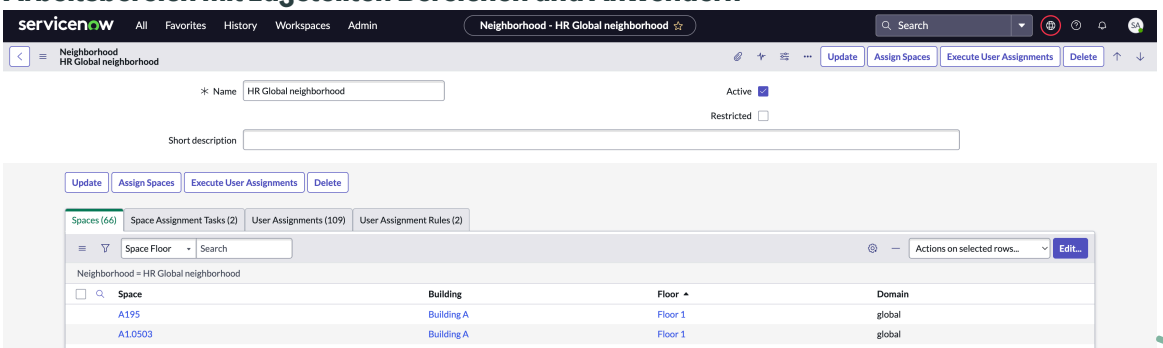
12. Wählen Sie **Absenden**.
    Der Mitarbeiter wird einem ausgewählten Arbeitsbereich hinzugefügt (automatisch zugewiesen). Mitarbeiter, die zu einer angegebenen Hierarchie gehören (automatisch zugewiesen), oder Mitarbeiter, die manuell (bei Bedarf) hinzugefügt werden, können mit einem Arbeitsbereich interagieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Wählen Sie aus **Führen Sie Anwenderzuweisungen Aus** Registerkarte zum Auslösen aller Zuweisungsregeln (Anwender zum Hinzufügen oder Entfernen der Platzzuteilung) zu diesem Arbeitsbereich direkt.

Arbeitsbereich mit zugeteilten Bereichen und Anwendern



Hinweis: Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.

Standardmäßig ist *`Execute User Assignment`*Die geplante Aufgabe wird täglich oder wöchentlich auf einer Instanz ausgeführt. Möglicherweise möchten Sie sie zum ersten Mal direkt ausführen. Wenn Sie die geplante Aufgabe für jeden Anwender ausführen, wird ein Arbeitsplatzprofildatensatz erstellt (wenn er sich nicht bereits in Ihrer Instanz befindet), und der Arbeitsbereich wird diesem Arbeitsplatzprofil zugewiesen.

- Wenn ein Mitarbeiter einem Arbeitsbereich zugewiesen wird, wird ein Arbeitsplatzprofil erstellt.
- Arbeitsbereiche werden einem Arbeitsplatzprofil zugewiesen, auch wenn ein Mitarbeiter mehrere Arbeitsplatzprofile hat. Alle Arbeitsbereichszuweisungen werden nur für ein Arbeitsplatzprofil ausgeführt.
- Ein Mitarbeiter kann mehreren Arbeitsbereichen zugewiesen werden. Jede Zuweisung ist ein separater Datensatz in der zugehörigen Liste „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ im Formular „Arbeitsplatzprofil“.
- Die Änderungen werden in der Ausführungsdetailtabelle erfasst, und die Änderungen werden als Typ erwähnt **Zuteilung** .
- Wenn einem Arbeitsbereich neue Bereiche zugewiesen werden, werden die Bereiche im Arbeitsbereich-Datensatz aktualisiert.
- Wenn Bereiche aus einem Arbeitsbereich entfernt werden, wird der Arbeitsbereich-Datensatz aktualisiert, wenn Sie die Aufgabe „Anwenderzuweisung ausführen“ ausführen.

  Arbeitsplatzprofildatensätze werden aktualisiert, hinzugefügt oder entfernt. Eine Umzugsaufgabe wird für Mitarbeiter initiiert, die eine neue Flächenzuteilung haben und von einem Stockwerk in ein anderes verschoben werden.

14. Dient zum Erstellen und Verwalten eines Arbeitsbereichs in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ein Szenario finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario.
15. Informationen zum Anzeigen und Reservieren von Flächen in einem Arbeitsbereich über das Reservierungsmanagement-Portal finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen im Arbeitsbereich.
16. **Wahlweise:** Informationen zum Hinzufügen eines Anwenders zum Arbeitsbereich finden Sie unter Fügen Sie dem Arbeitsbereich einen Anwender hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie dem Arbeitsbereich einen Anwender hinzu

Weisen Sie einem Arbeitsbereich einen oder mehrere Anwender zu. Erstellen Sie ein Arbeitsplatzprofil, und fügen Sie den Anwender direkt hinzu.

Vorbereitungen

Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1 oder höher verwenden, können Sie dem Arbeitsbereich auch direkt einen Anwender aus seinem Arbeitsplatzprofil hinzufügen. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Wichtig: Ab Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1, die **Anwenderzuweisungen In Der Umgebung** Tabelle ist nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Anwenderzuweisung direkt mit einem Arbeitsplatzprofil durchgeführt werden **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Tabelle (zugehörige Liste im Formular angezeigt) in Workplace Core Anwendung. Die **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** In Workplace Core Ist jetzt mit zusätzlichen Feldern wie konfiguriert **Profiltyp** , **Arbeitsbereich** , Und **Quelle** Wo alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Bereichsmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Anwenderzuweisungen zu speichern, die direkt im Arbeitsplatzprofil in einem Arbeitsbereich ausgeführt werden.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Anwenderzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Anwenders gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Anwenders können Sie die Art der Zuweisung aus dem kennen **Profiltyp** Feld.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden nach dem Upgrade die Entitäten in der aktualisiert **Anwenderzuweisungen in der Umgebung** Tabellen werden automatisch zu migriert **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Des Arbeitsplatzprofils des Anwenders.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.admin, sn_wsd_Core.Workplace_Manager, sn_wsd_spcmgmt.space_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Anwender in einem Arbeitsbereich, oder fügen Sie einem Arbeitsbereich einen Anwender hinzu.

Um dem Arbeitsbereich einen Anwender hinzuzufügen, muss der Anwender über ein Arbeitsplatzprofil verfügen. Wenn für den Anwender kein Arbeitsplatzprofil erstellt wurde, erstellen Sie ein Arbeitsplatzprofil, und fügen Sie den Anwender wie folgt hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, dem Sie einen Anwender zuweisen möchten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.10.0 oder höher verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um einen Anwender hinzuzufügen:
   a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Anwenderzuweisungen aus.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Gehen Sie im Formular „Anwenderarbeitsplatzprofil“ wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie aus **Mitarbeiter** Wen Sie hinzufügen möchten.

ii. Wählen Sie aus **Arbeitsplatzentität** Zu dem der Mitarbeiter gehört.

iii. Wählen Sie **Absenden**.

Das Arbeitsplatzprofil wird für den Anwender erstellt und auch dem Arbeitsbereich hinzugefügt.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1 oder höher verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um einen Anwender hinzuzufügen:

a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Arbeitsplatzprofil Standortzuweisung aus.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Gehen Sie im Feld Arbeitsplatzprofil Standortzuweisung wie folgt vor:

i. In **Arbeitsplatzprofil** Feld das Arbeitsplatzprofil des Anwenders auswählen, den Sie hinzufügen möchten.

ii. Wählen Sie aus **Profiltyp** Als **Nachbarschaftszuweisung** .

iii. In **Arbeitsplatzstandort** Feld den Arbeitsplatzstandort im Arbeitsbereich auswählen, dem Sie den Anwender zuweisen möchten.

Der Anwender wird dem Arbeitsbereich hinzugefügt. Das Arbeitsplatzprofil des Anwenders wird mit der Arbeitsbereichszuweisung aktualisiert. Sie können die Arbeitsbereichszuweisung auch über das Arbeitsplatzprofil vornehmen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Anwender wird dem Arbeitsbereich hinzugefügt. Die Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils des Anwenders wird aktualisiert. Die zugehörige Liste „Standortzuweisung Arbeitsplatzprofil“ im Formular „Arbeitsplatzprofil“ des Anwenders und im Formular „Arbeitsbereich“ werden aktualisiert. Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.

Weitere Informationen zur Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils finden Sie unter Formular „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“.

Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Fügen Sie einen Anwender hinzu, oder bearbeiten Sie die Arbeitsbereichszuweisung eines Anwenders direkt aus seinem Arbeitsplatzprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.admin, sn_wsd_Core.Workplace_Manager, sn_wsd_spcmgmt.space_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Anwender auch direkt aus seinem Arbeitsplatzprofil hinzufügen oder die Arbeitsbereichszuweisung eines Anwenders ändern, anstatt Änderungen am Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorzunehmen. Die Änderungen werden sowohl auf den Arbeitsbereich als auch auf das Arbeitsplatzprofil angewendet. Sie können die eines Anwenders bearbeiten **Arbeitsbereich** , Arbeitsbereich **Arbeitsplatzstandort** , **Profiltyp** Und andere Details.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile** > **an.**an.
2. Wählen Sie den Anwender aus, dessen Arbeitsbereichszuweisung Sie hinzufügen oder bearbeiten möchten.
   a. Wählen Sie in der Liste Anwenderarbeitsplatzprofile das Vorschausymbol ( ) Neben **Mitarbeiter** Name.
   b. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
3. Wechseln Sie im Formular „Anwenderarbeitsplatzprofil“ zur zugehörigen Liste Arbeitsplatzprofil Standortzuweisungen.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um die vorhandene Anwenderzuweisung zu bearbeiten:
   a. Doppelklicken Sie auf das Feld, das Sie bearbeiten möchten.
   b. Wählen Sie **Speichern**.
   c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Aktualisieren des Profils.
5. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Arbeitsbereichszuweisung hinzuzufügen:
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Gehen Sie im Formular „Arbeitsplatzprofil-Standortzuweisung“ wie folgt vor:
      i. Legen Sie fest **Profiltyp** Als **Arbeitsbereichszuweisung** .
      ii. In **Arbeitsbereich** Feld den Arbeitsbereich auswählen, dem Sie den Anwender zuweisen möchten.
      iii. In **Arbeitsplatzstandort** Feld den Arbeitsplatzstandort im Arbeitsbereich auswählen, dem Sie den Anwender zuweisen möchten.
      iv. Wählen Sie **Absenden**.
      Die Arbeitsbereichszuweisung wird aktualisiert.
6. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Aktualisieren des Arbeitsplatzprofils.

Ergebnis

Die Arbeitsbereichszuweisung des Anwenders und der Arbeitsbereich, zu dem der Anwender gehört, werden aktualisiert. Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.

Bearbeiten Sie eine Anwenderzuweisung eines Arbeitsbereichs

Bearbeiten Sie das Arbeitsplatzprofil eines vorhandenen Anwenders, das dem Arbeitsbereich zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1 oder höher verwenden, können Sie einen Anwender auch direkt aus seinem Arbeitsplatzprofil bearbeiten oder daraus entfernen. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1, die **Anwenderzuweisungen In Der Umgebung** Tabelle ist nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Anwenderzuweisung direkt mit einem Arbeitsplatzprofil durchgeführt werden **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Tabelle (zugehörige Liste im Formular angezeigt) in Workplace Core Anwendung. Die **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** In Workplace Core Ist jetzt mit zusätzlichen Feldern wie konfiguriert **Profiltyp** , **Arbeitsbereich** , Und **Quelle** Wo alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Bereichsmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Anwenderzuweisungen zu speichern, die direkt im Arbeitsplatzprofil in einem Arbeitsbereich ausgeführt werden.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Anwenderzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Anwenders gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Anwenders können Sie die Art der Zuweisung aus dem kennen **Profiltyp** Feld.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden beim Upgrade die Entitäten in der aktualisiert **Anwenderzuweisungen in der Umgebung** Tabellen werden automatisch zu migriert **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Des Arbeitsplatzprofils des Anwenders.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.admin, sn_wsd_Core.Workplace_Manager, sn_wsd_spcmgmt.space_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem Arbeitsbereich nur Anwender mit Arbeitsplatzprofilen hinzufügen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Anwenderzuweisungen mit Arbeitsplatzprofilen zu bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, in dem Sie die Anwenderzuweisung bearbeiten möchten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.10.0 oder höher verwenden, gehen Sie zum Bearbeiten eines Anwenders wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Anwenderzuweisungen aus.
   b. Wählen Sie Aus **Bearbeiten...** .
   c. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ Anwender zwischen hinzu oder entfernen Sie sie **Sammlungen** Und **Liste der Anwenderzuweisungen** .
   d. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anwenderzuweisung wird aktualisiert.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1 oder höher verwenden, gehen Sie zum Bearbeiten eines Anwenders wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Arbeitsplatzprofil Standortzuweisung aus.
   b. Bearbeiten Sie die Details des Anwenders direkt in der Listenansicht, oder wählen Sie das Vorschausymbol ( ).
   Wählen Sie **Datensatz öffnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Ändern Sie im Formular „Arbeitsplatzprofil-Standortzuweisung“ des Anwenders die Felder, die Sie bearbeiten möchten.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Die Anwenderzuweisung wird aktualisiert, und das Arbeitsplatzprofil des Anwenders wird mit den Änderungen aktualisiert.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Anwenderzuweisung wird aktualisiert. Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.

Fügen Sie den Arbeitsplatzstandort eines Anwenders im Arbeitsbereich hinzu, oder bearbeiten Sie ihn

Fügen Sie einer Anwenderzuweisung einen Arbeitsplatzstandort hinzu, oder aktualisieren Sie den vorhandenen Arbeitsplatzstandort der Anwenderzuweisung.

Vorbereitungen

Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1 oder höher verwenden, können Sie den Arbeitsplatzstandort eines Anwenders auch direkt über sein Arbeitsplatzprofil bearbeiten. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Wichtig: Ab Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.11.1, die **Anwenderzuweisungen In Der Umgebung** Tabelle ist nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Anwenderzuweisung direkt mit einem Arbeitsplatzprofil durchgeführt werden **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Tabelle (zugehörige Liste im Formular angezeigt) in Workplace Core Anwendung. Die **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** In Workplace Core Ist mit zusätzlichen Feldern wie konfiguriert **Profiltyp** , **Arbeitsbereich** , Und **Quelle** Wo alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Bereichsmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Anwenderzuweisungen zu speichern, die direkt im Arbeitsplatzprofil in einem Arbeitsbereich ausgeführt werden.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Anwenderzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Anwenders gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Anwenders können Sie die Art der Zuweisung aus dem kennen **Profiltyp** Feld.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden beim Upgrade die Entitäten in der aktualisiert **Anwenderzuweisungen in der Umgebung** Tabellen werden automatisch zu migriert **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** Des Arbeitsplatzprofils des Anwenders.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.admin, sn_wsd_Core.Workplace_Manager, sn_wsd_spcmgmt.space_Planer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**an.

2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, den Sie aktualisieren möchten.

3. Wahlweise: Wenn Sie Arbeitsplatzbereichsmanagement Version 1.10.0 oder höher verwenden, gehen Sie zum Bearbeiten eines Anwenders wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Anwenderzuweisungen aus.

b. Doppelklicken Sie auf den Arbeitsplatzstandort des Arbeitsplatzprofils, um den Standort hinzuzufügen oder zu bearbeiten.

c. Suchen und wählen Sie den Standort aus.

Hinweis: Sie können nur ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz als Arbeitsplatzstandort auswählen.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Der Arbeitsplatzstandort des Anwenders wird aktualisiert.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie Arbeitsplatzplatzmanagement Version 1.11.1 oder höher verwenden, gehen Sie zum Bearbeiten eines Anwenders wie folgt vor:

a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Arbeitsplatzprofil Standortzuweisung aus.

b. Doppelklicken Sie auf den Arbeitsplatzstandort des Arbeitsplatzprofils, um den Standort hinzuzufügen oder zu bearbeiten.

c. Suchen und wählen Sie den Standort aus.

Hinweis: Sie können nur ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz als Arbeitsplatzstandort auswählen.

d. Wählen Sie **Speichern**.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Der Arbeitsplatzstandort wird aktualisiert, und das Arbeitsplatzprofil des Anwenders wird mit den Änderungen aktualisiert.

Ergebnis

Der Arbeitsplatzstandort wird für das ausgewählte Arbeitsplatzprofil aktualisiert. Sie können auch Änderungen im Zusammenhang mit dem Arbeitsbereich direkt am Arbeitsplatzprofil vornehmen. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie. Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.

Favoritenoption für Workplace-Serviceportal aktivieren

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, einen Arbeitsplatzstandort als Favoriten festzulegen, während sie Workplace-Serviceportal verwenden. Führen Sie die Integration mit Mitarbeiter-Servicecenter durch, um die Favoritenoption zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Um die Favoritenoption für Workplace-Serviceportal zu aktivieren, stellen Sie sicher, dass Sie die aktuellen Versionen der folgenden Anwendungen und Plugins installiert haben:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Employee Center Core (sn_ex_sp)
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Erforderliche Rolle: esc_admin oder sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Favoritenoption, damit Mitarbeiter einen beliebigen Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen können. Die Mitarbeiter können ihre bevorzugten Standorte jederzeit anzeigen, indem sie auf der Mitarbeiter-Center-Homepage die Registerkarte **Favoriten** auswählen. Die Standorte, die sie als ihre Favoriten festlegen, werden bei der Suche nach verfügbaren Standorten für eine Reservierung mit oberster Priorität angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Favoriten** > **Bevorzugte Inhaltskonfiguration**an.
2. Stellen Sie sicher, dass im Formular „Bevorzugte Inhaltskonfiguration“ die folgenden Inhaltstypen aufgeführt sind:
   - Schreibtische (sn_wsd_core_space)
   - Räume (sn_wsd_core_rooms)
3. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
4. Führen Sie in der Liste der Serviceportale die folgenden Aktionen aus:
   a. Gehen Sie zu **Arbeitsplatzservices**.
   b. Legen Sie in der Spalte **Favoriten aktivieren** die Option auf **true** fest.

Ergebnis

Die Option „Favoriten“ ist für Mitarbeiter aktiviert, damit sie einen beliebigen Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen können.

Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen

Konfigurieren Sie die Benutzer, die in Workplace Service Delivery wichtige Aktionen ausführen dürfen. Fügen Sie Genehmiger hinzu, um Arbeitsplatzfälle und -reservierungen zu genehmigen, die über Arbeitsplatzservices erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie Kriterien für Arbeitsplatzausführer, und ermöglichen Sie einer Reihe von Anwendern, Aktionen wie Genehmigungen und mehr auszuführen. Die konfigurierten Anwender können Genehmigungsaktionen, Arbeitsplatzbezogene Aktivitäten und reservierungsbezogene Genehmigungen ausführen. Die in den Kriterien konfigurierten Anwender werden verwendet, um verschiedene wichtige Aktionen im auszuführen Workplace Service Delivery Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Ausführerkriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Ausführerkriterien für Arbeitsplatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Ausführerkriterien.
Tabelle	Tabelle, für die Sie die Ausführerkriterien erstellen möchten. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn die Option **Ist dynamisch** ausgewählt ist.
Benutzerkriterien	Benutzerkriterien für die Ausführerkriterien für Genehmigungen. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn die Option **Ist dynamisch** nicht ausgewählt ist. Informationen zum Hinzufügen von Benutzerkriterien finden Sie unter Benutzerkriteriendatensätze erstellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ausführerkriterien.
Ist dynamisch	Option zum Erstellen der Ausführerkriterien mit einem dynamischen Verhalten. Wenn Sie die Option aktivieren, können Sie die Benutzerfelder direkt auswählen, die Sie als Genehmiger festlegen möchten.
Benutzerfeld	Benutzer oder Benutzergruppen, die wichtige, auf die Anwendung Workplace Service Delivery bezogene Aktionen ausführen. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn die Option **Ist dynamisch** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Ausführerkriterien werden für die ausgewählte Tabelle hinzugefügt.

Genehmigungsdefinitionen erstellen

Fügen Sie eine Genehmigungsdefinition hinzu, damit Sie einen Genehmigungsprozess implementieren können, der über dieser Definition liegt. Die Genehmigung wird auf Reservierungen angewendet, die den Bedingungen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Workplace Reservation Management, Version 2.1.2 funktionieren die Genehmigungsoptionen wie folgt:

- Für Bestandskunden war es möglich, die Genehmigungsfunktion im Modul „Reservierbar“ zu konfigurieren, um Reservierungen zu genehmigen. Nach dem Upgrade bleibt diese Möglichkeit bestehen, bis eine neue Genehmigungsdefinition mit dem folgenden Verfahren konfiguriert wird. Nachdem Sie eine neue Genehmigungsdefinition konfiguriert haben, wird der Genehmigungsprozess gemäß dem Upgrade ausgeführt.

  Deaktivieren Sie nach dem Upgrade den **WSD-Reservierungsgenehmigungs-Flow** im **Flow Designer**.

- Für Neukunden wird im folgenden Verfahren erläutert, wie eine Genehmigungsdefinition zum Genehmigen einer Reservierung konfiguriert wird.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Genehmigungsdefinitionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Genehmigungsdefinition des Arbeitsplatzes“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Genehmigungsdefinition.
Gilt für	Tabelle, auf die die Genehmigungsdefinitionen angewendet werden müssen.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Genehmigungsdefinition erstellen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genehmigungsdefinition.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Genehmigungsdefinition implementiert werden muss. Wenn Sie im Feld **Gilt für** beispielsweise die Tabelle „Reservierung“ ausgewählt haben und eine Reservierung mit mehreren Genehmigungsdefinitionen übereinstimmt, wird die Genehmigungsdefinition mit dem niedrigsten Reihenfolgewert angewendet. Pflegen Sie jedoch keine Genehmigungsdefinitionen mit derselben Reihenfolge.
Bedingungen	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen, auf deren Grundlage die Genehmigungsdefinition implementiert werden muss. Die Bedingungen werden auf die im Feld **Gilt für** ausgewählte Tabelle angewendet. Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. Um

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	eine ODER-Klausel hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER“-Klausel hinzufügen** aus. Wenn im Feld **Gilt für** beispielsweise die Tabelle „Reservierung“ ausgewählt ist, wird die Genehmigungsdefinition für die Reservierungen implementiert, die den Filterbedingungen entsprechen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Genehmigungsdefinition wird für die Reservierungstabelle erstellt. Wenn eine Reservierung mit mehr als einer Genehmigungsdefinition übereinstimmt, wird die Genehmigungsdefinition mit der niedrigsten Reihenfolge angewendet.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Genehmiger hinzu, um die Reservierungen zu genehmigen, die der Genehmigungsdefinition entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes hinzufügen.

Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes hinzufügen

Fügen Sie einer Genehmigungsdefinition Genehmiger hinzu. Die zugewiesenen Genehmiger erhalten die Genehmigungsanforderungen der Reservierungen, die den in der Genehmigungsdefinition definierten Bedingungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Genehmigungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie die Genehmigungsdefinition aus, der Sie eine Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes“.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Feld des Formulars aus.

Formular „Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes.
Genehmigungsdefinition	Definition der Genehmigung. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Genehmiger	Genehmiger für die Genehmigungsdefinition. Wählen Sie mindestens einen Genehmiger aus, um die Reservierungen zu genehmigen, die der Genehmigungsdefinition entsprechen. Informationen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zum Hinzufügen von Genehmigern finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Genehmigungsdefinition erstellen.
Warten auf	Typ der Genehmigung, die zum Genehmigen der Reservierung erforderlich ist. Die Optionen sind wie folgt: ○ Jeder Genehmiger kann genehmigen. ○ Alle Genehmiger müssen genehmigen. ○ The first response from any approver is an approval (Die erste Antwort eines Genehmigers ist eine Genehmigung).
Alle Benutzer fehlen	Welche Aktion ausgeführt werden soll, wenn alle Genehmiger fehlen.
Ebene	Wichtigkeitsstufe der Genehmigung. Die Genehmigung mit der niedrigsten Stufe wird zuerst implementiert.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes wird hinzugefügt.

Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen

Ordnen Sie Ihre Mitarbeiter in Workplace Core fest zugewiesenen Arbeitsplätzen zu, um dieses Detail in Reservierungsanforderungen automatisch zu füllen und die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen zu nutzen, wenn diese Funktion aktiviert wurde.

Erstellen Sie für Mitarbeiter, die vor Beginn der Remote-Arbeit einen festen Arbeitsbereich hatten, eine Zuordnung zwischen dem Benutzerprofil und den Details des festen Arbeitsbereichs. Durch diese Zuordnung werden die Arbeitsplatzdetails im Reservierungsanforderungsformular automatisch gefüllt, damit sie nicht manuell angegeben werden müssen.

Wenn Ihr Systemadministrator die automatische Zuweisungsfunktion aktiviert hat, bedeutet die Zuordnung von Arbeitsbereichen für alle Mitarbeiter auch, dass bestimmte Arbeitsbereiche automatisch zugewiesen werden, wenn Mitarbeiter eine Reservierungsanforderung stellen.

Die Daten aus der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] werden verwendet, um dem Mitarbeiter den festen Arbeitsbereich automatisch zuzuweisen.

- Wenn der feste Arbeitsbereich des Benutzers verfügbar ist, wird dieser Arbeitsbereich für den Mitarbeiter reserviert.
- Wenn der feste Arbeitsbereich für das angeforderte Datum oder die angeforderte Zeit nicht verfügbar ist, sucht die Anwendung nach einem verfügbaren Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

am Arbeitsplatz des Mitarbeiters in der Reihenfolge Bereich > Stockwerk > Gebäude > Campus > Standort > Region und reserviert ihn.

Beispiel: Wenn im festgelegten Arbeitsbereich des Mitarbeiters keine Bereiche verfügbar sind, findet die Anwendung einen verfügbaren Platz auf der Etage dieses Bereichs und reserviert ihn.

Hinweis: Von Workplace Core In Version 2.16.1 werden die Arbeitsplatzanwenderprofile in der Tabelle „Standortzuweisung für Arbeitsplatzprofil“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile_location] erstellt. Ein neues Feld **Ist Primär** Wird der Tabelle hinzugefügt, damit Sie angeben können, ob ein Standort der primäre Standort ist, wenn mehrere Standorte vorhanden sind. Bei vorhandenen Anwenderprofilen, die in der Tabelle „Anwenderarbeitsplatzprofile“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile] erstellt wurden, wird ein Korrekturskript ausgeführt und berücksichtigt automatisch den letzten Arbeitsplatzstandort, der dem Profil hinzugefügt wurde, als primären Arbeitsplatzstandort.

Wenn Sie die Anwendung Workplace Space Management installiert haben, können Sie als Arbeitsplatzmanager auch den Grund für eine Anomalie in einem Arbeitsplatzprofil anzeigen, falls vorhanden. Mit einer regelmäßigen Aufgabe können Sie auch einen detaillierten Bericht aller in der Anwendung protokollierten Anomalien per E-Mail anzeigen. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile** Und wechseln Sie zur Ansicht „Platzmanagement“, A **Grund für Anomalie** Spalte wird als Glide-Liste angezeigt. Eine Anomalie kann aufgrund einer Diskrepanz beim Zuteilungs- oder Zuweisungstyp auftreten. Weitere Informationen zu Anomalien finden Sie unter Anomalietypen für Arbeitsplatzstandortzuweisung.

Von Workplace Space Management1.12.0 werden nur offene Bereiche aus dem Zuteilungstyp des Anwenders aufgelistet, die innerhalb des Start- und Enddatums der Zuteilung liegen. Nach Ablauf einer Zuteilung wird die Anomalie auf den entsprechenden Wert neu berechnet.

Wichtig: Beginnt ab Workplace Core Version 2.16.1, der Zuteilungstyp **Abteilung und Kostenstelle** Ist nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp, **Arbeitsplatzentität** Wird eingeführt, was weitere Vorteile bietet.

Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen

Ordnen Sie Benutzerprofilen bestimmte Arbeitsbereiche in Workplace Core zu. Diese Zuordnung wird verwendet, um Arbeitsbereiche für Mitarbeiter automatisch zuzuteilen, damit sie bei der Anforderung einer Reservierung keinen Arbeitsbereich manuell auswählen müssen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einrichtung Ihrer Arbeitsplatzdaten abgeschlossen hat. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie für alle Mitarbeiter im Besitz der Informationen zum festen Arbeitsplatz sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können auch zur Tabelle „Anwender-Arbeitsplatzprofile“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile] navigieren, indem Sie eingeben sn_wsd_Core_Workplace_Profile.list Im Navigationsfilter.

Hinweis: Von Workplace Core In Version 2.16.1 werden die Arbeitsplatzanwenderprofile in der Tabelle „Standortzuweisung für Arbeitsplatzprofil“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile_location] erstellt. Ein neues Feld **Ist Primär** Wird der Tabelle hinzugefügt, damit Sie angeben können, ob ein Standort der primäre Standort ist, wenn mehrere Standorte vorhanden sind. Bei vorhandenen Anwenderprofilen, die in der Tabelle „Anwenderarbeitsplatzprofile“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile] erstellt wurden, wird ein Korrekturskript ausgeführt und berücksichtigt automatisch den letzten Arbeitsplatzstandort, der dem Profil hinzugefügt wurde, als primären Arbeitsplatzstandort.

Wichtig: Beginnt ab Workplace Core Version 2.16.1, der Zuteilungstyp **Abteilung und Kostenstelle** Ist nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp, **Arbeitsplatzentität** Wird eingeführt, was weitere Vorteile bietet.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Zuordnung für alle Mitarbeiter und ihre festen Arbeitsplätze. Sie können auch einen einfachen Import Ihrer Mitarbeiterarbeitsplatz-Daten durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Easy Import .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Arbeitsplatzprofil des Anwenders – Formular

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, für den Sie eine Arbeitsplatzzuordnung erstellen möchten
Arbeitsplatzentität	Arbeitsplatzentität Ihres Arbeitsplatzes, zu dem der Mitarbeiter gehört. Sie können diese Option nur anzeigen, wenn Sie installiert haben Workplace Space Management Plugin und die Ansicht ist auf festgelegt **Bereichsverwaltung** Anzeigen.
Primärer Arbeitsplatzstandort	Primärer oder der Hauptarbeitsplatz des Mitarbeiters. Der Standort wird automatisch basierend auf der Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils festgelegt, die auf „wahr“ festgelegt ist. Wenn dem Mitarbeiter keine Arbeitsplatzstandorte zugewiesen sind, wird das Feld auf schreibgeschützt und leer festgelegt.
Aktiv	Option zur Angabe, dass diese Arbeitsplatzzuordnung aktiv ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datenschutz für Mitarbeiterstandort aktivieren	Option zum Festlegen der Standortdatenschutzeinstellung für das Arbeitsplatzprofil. Beachten Sie Folgendes: **Hinweis:** Das Feld wird auf schreibgeschützt und festgelegt **Keine** Wenn dem Mitarbeiter keine Arbeitsplatzstandorte zugewiesen sind. Wenn andernfalls ein primärer Arbeitsplatzstandort festgelegt ist, wird der für den primären Arbeitsplatzstandort festgelegte Datenschutz berücksichtigt. ○ Legen Sie diese Option nur fest, wenn Sie ein anderes Datenschutz-Setup für das Arbeitsplatzprofil haben möchten. ○ Standardmäßig wird die Datenschutzeinstellung für den Standort berücksichtigt, die für das Gebäude festgelegt ist, dem das Arbeitsplatzprofil zugewiesen ist. ○ Falls das Gebäude keine Datenschutzeinstellung für den Standort hat, wird die Einstellung in festgelegt Workplace Reservation Management Systemeigenschaft `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY`Wird berücksichtigt. ○ Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Mitarbeiter des von Ihnen verwalteten Arbeitsplatzes.

Ergebnis

Die Tabelle „Arbeitsplatzprofile des Anwenders” [sn_wsd_core_workplace_profile] wird mit allen neuen Profilen ausgefüllt.

Legen Sie den primären Standort eines Arbeitsplatzprofils fest

Weisen Sie dem Arbeitsplatzprofil einen primären Standort zu, wenn mehrere Standorte zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis: Von Workplace Core In Version 2.16.1 werden die Arbeitsplatzanwenderprofile in der Tabelle „Standortzuweisung für Arbeitsplatzprofil“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile_location] erstellt. Ein neues Feld **Ist Primär** Wird der Tabelle hinzugefügt, damit Sie angeben können, ob ein Standort der primäre Standort ist, wenn mehrere Standorte vorhanden sind. Im Falle vorhandener Anwenderprofile, die in der Tabelle „Anwenderarbeitsplatzprofile“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile] erstellt wurden, wird ein Korrekturskript ausgeführt und berücksichtigt automatisch den neuesten Arbeitsplatzstandort, der dem Profil hinzugefügt wurde, als primären Arbeitsplatzstandort. Informationen zum Festlegen des primären Standorts eines Arbeitsplatzprofils finden Sie unter Legen Sie den primären Standort eines Arbeitsplatzprofils fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn mehrere Standorte vorhanden sind, denen ein Anwender-Arbeitsplatzprofil zugewiesen ist, können Sie den primären Arbeitsplatzstandort angeben. Der primäre Arbeitsplatzstandort wird als Hauptstandort betrachtet. Die folgenden Bereiche sind betroffen, wenn Sie einen primären Arbeitsplatzstandort festlegen:

- Wenn ein Mitarbeiter eine Arbeitsplatzserviceanforderung stellt, werden die Felder je nach Anwender, für den die Anforderung verwendet wird, automatisch ausgefüllt. Wenn im Formular ein Standort erforderlich ist, füllt die Anwendung es automatisch mit dem angegebenen primären Standort aus.
- Wenn ein Mitarbeiter nach Flächen in der Nähe des Standorts des Anwenders sucht, um eine Reservierung vorzunehmen, wird der primäre Standort berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**an.
2. Wählen Sie aus **Aktiv** Feld des Arbeitsplatzprofils, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise aus **Wahr** In **Aktiv** Spalte zum Öffnen des Datensatzes.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste Arbeitsplatzprofil Standortzuweisung.
4. Legen Sie den primären Standort fest.
   - Um einen neuen Standort hinzuzufügen und ihn dann als primär festzulegen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie **Neu**.
     b. Fügen Sie den Standort hinzu. Siehe Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen.
     c. Stellen Sie sicher, dass **Ist primär** Feld ist ausgewählt.
   - Um einen vorhandenen Standort als primär festzulegen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wechseln Sie zu **Ist primär** Feld des Arbeitsplatzstandorts.
     b. Legen Sie das Feld auf fest **Wahr** .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der primäre Arbeitsplatzstandort ist festgelegt. Die **Primärer Arbeitsplatzstandort** Feld wird mit dem Standort aktualisiert.

Mitarbeitern die Arbeitsplatz-Benutzerrolle zuweisen

Legen Sie in Workplace Core Regeln fest, um Mitarbeitern die Arbeitsplatz-Benutzerrolle zuzuweisen, und wenden Sie entsprechende Bedingungen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Benutzerprofile Ihrer Mitarbeiter die erforderlichen Angaben enthalten. Sie können die Anwenderprofile von Mitarbeitern überprüfen, indem Sie zu navigieren **Anwenderadministration** > **Anwender**an.

Erforderliche Rolle: admin oder sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration**an.
2. Wählen Sie **Zuweisungsregeln für Client-Rolle**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen – Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Zuweisungsregel
Rolle	Dieser Wert wird automatisch mit der Arbeitsplatz-Benutzerrolle (sn_wsd_core.workplace_user) generiert.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zuweisungsregel aktiv ist
Bedingung	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen, die ein Benutzerprofil erfüllen muss. Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. Zum Hinzufügen einer OR-Klausel wählen Sie **„OR“ -Klausel hinzufügen**.
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingungen erstellt werden müssen. Im Feld wird automatisch sys_user ausgewählt.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Die Arbeitsplatz-Benutzerrollen werden zugewiesen. Beim Erstellen oder Aktualisieren eines Datensatzes in dieser Tabelle wird im Hintergrund ein Rollenzuweisungsprozess ausgelöst.

Schichten für den Arbeitsplatz konfigurieren

Konfigurieren Sie Schichten für Ihr Unternehmen in der Anwendung Workplace Core, damit Sie Ihren Arbeitsplatz effizient planen und verwalten können, indem Sie Zeitplänen Mitarbeiter und Arbeitsbereiche zuweisen.

Schichten für den Arbeitsplatz definieren

Definieren Sie Schichten in Workplace Core mit bestimmten Zeitplänen, damit Sie Bereiche oder Arbeitsplätze festlegen und Mitarbeiter für jede Schicht zuweisen können.

Vorbereitungen

- Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Informationen verfügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entsprechende Schichtpläne
- Daten aller Mitarbeiter, die in dieser Schicht im Büro arbeiten würden
- Daten der Arbeitsplätze, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsplatzmanager können später für Mitarbeiter gemäß ihren zugewiesenen Schichten Arbeitsplätze reservieren.

Wenn Ihr Unternehmen Arbeit nicht in Schichten organisiert, können Sie den allgemeinen Schichtzeitplan verwenden, der standardmäßig mit der Anwendung verfügbar ist.

Sie können auch auf das Formular „Schicht“ zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Neu erstellen**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Schicht hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schicht, z. B. „Morgenschicht“.
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**. Weitere Informationen zum Erstellen eines Schichtzeitplans finden Sie unter Zeitpläne definieren .
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ○ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ○ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.
Start	Datum, ab dem diese Schicht aktiv ist.
Ende	Datum, bis zu dem diese Schicht aktiv ist.
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.
Anwender	Mitarbeiter, die dieser Schicht zugewiesen sind. Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.
Standorte	Arbeitsplätze, die während dieser Schicht reserviert werden können. Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.
- Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung mit Schichten anfordert, werden im Reservierungsformular nur Schichten angezeigt, die an den Daten aktiv sind, die der Mitarbeiter ausgewählt hat.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Schichtformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Schicht definieren oder alle vorhandenen Schichten anzeigen.

Option	Aktion
Eine weitere Schicht definieren	Wählen Sie **Weitere Schicht hinzufügen** aus.
Alle vorhandenen Schichten anzeigen	Wählen Sie **Alle Schichten anzeigen** aus.

Ergebnis

Die Schicht wird der Liste aller Schichten hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.

Wenn Sie eine Schicht löschen möchten, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle** Und wählen Sie die Schicht aus, die Sie löschen möchten.
- Klicken Sie im Formular auf **Löschen**.
- Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.

  Die Schicht wird gelöscht.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Schicht über das Workplace-Serviceportal erstellt haben, können Sie Arbeitsplatzreservierungen direkt erstellen.

Sie können später weitere Informationen wie Mitarbeiter, Arbeitsplätze und Wartungsaufgaben konfigurieren, die dieser Schicht zugeordnet sind.

- Weisen Sie einer Schicht weitere Mitarbeiter zu.
- Weisen Sie einer Schicht mehr Arbeitsplätze zu.
- Ordnen Sie einer Schicht Aufgaben zu.

Mitarbeiter einer Schicht zuweisen

Ordnen Sie in Workplace Core einer Schicht Mitarbeiter zu, damit sie vom Büro aus nur in den Schichten arbeiten, denen sie zugewiesen sind. Arbeitsplatzmanager können später für diese Mitarbeiter gemäß ihrer zugewiesenen Schichten Arbeitsbereiche reservieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten der Mitarbeiter haben, die in dieser Schicht im Büro arbeiten werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Mitarbeiter hinzu, die in dieser Schicht im Büro arbeiten sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Schichtdetails wird an alle Mitarbeiter gesendet, die dieser Schicht zugewiesen sind.

Nächste Maßnahme

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen

Ordnen Sie in Workplace Core Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zu, sodass sie nur für diese Schicht verfügbar sind. Arbeitsplatzmanager können später diese Arbeitsplätze für Mitarbeiter, die während dieser Schicht arbeiten, reservieren.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren an.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten für die Arbeitsplätze haben, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
- Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „glide.ui.list.allow_extended_fields“ auf **true** festgelegt ist, damit die Filterkriterien beim Hinzufügen von Bereichen oder Plätzen richtig angezeigt werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Arbeitsbereiche und -plätze hinzu, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzschichten verwalten, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core, und aktualisieren Sie die Schichtdetails bei Bedarf. Sie können auch die Reservierungen und Anforderungen überwachen, die für die diesen Schichten zugeordneten Arbeitsbereiche vorgenommen wurden.

Details der Schichten aktualisieren, die Sie besitzen

Überprüfen und ändern Sie die Details der Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core. Sie können die allgemeinen Schichtdetails ändern und der Schicht zugeordnete Mitarbeiter oder Arbeitsplätze hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung**an.
2. Wählen Sie **In meinem Besitz** aus.
3. Öffnen Sie die Schicht, für die Sie die Details anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Schichtdetails.

   a. Bearbeiten Sie die Details im Schichtformular.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Schicht
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht. (Optional) Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**.
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht. (Optional) Wenn Sie einen anderen Benutzer auswählen, verlieren Sie den Zugriff auf diese Schicht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ▪ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ▪ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ▪ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.
Site	Standort des Bürocampus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.

Hinweis: Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.

b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der dieser Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Benutzer hinzu, oder entfernen Sie Benutzer.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Arbeitsbereiche, die dieser Schicht zugeordnet sind.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Bereiche und Plätze hinzu, oder entfernen Sie sie.

Arbeitsplatzreservierungen für Schichten überprüfen, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzreservierungen und Reservierungsanforderungen für die Schichten, die Sie besitzen, in Workplace Core. Sie können ausstehende Anforderungen identifizieren und mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten, um sie zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Reservierungsanforderungen von Mitarbeitern oder Arbeitsplatzreservierungen durch den Arbeitsplatzmanager.

Auswahl	Navigation
Reservierungsanforderungen von Mitarbeitern	Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzanforderungen** > **Alle**
Vom Arbeitsplatzmanager vorgenommene Reservierungen	Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**

2. Überprüfen Sie alle angeforderten oder vorgenommenen Reservierungen für Ihre Schicht.
3. **Wahlweise:** Öffnen Sie einen Reservierungsdatensatz, um seine Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Wenn Sie Änderungen an der Reservierung vornehmen möchten, z. B. dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsbereich zuweisen, oder das Datum der Reservierung ändern möchten, wenden Sie sich an den Arbeitsplatzmanager, um diese Änderungen anzufordern.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie Mitarbeiteranforderungen anzeigen, notieren Sie alle Anforderungen im Status **Ausstehend**, damit Sie mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten können, um sie zu lösen.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter verwalten

Reservieren Sie verfügbare Arbeitsbereiche für Ihre Mitarbeiter, und prüfen Sie ausstehende Reservierungsanfragen von Mitarbeitern in Workplace Core, damit Sie Maßnahmen zum Physical Distancing sicherstellen können, wenn die Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zurückkehren. Wenn Sie Reservierungen vorgenommen haben, werden die Mitarbeiter über die Bereiche benachrichtigt, zu denen sie Zugang haben. Workplace Service Delivery bietet auch erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in der Anwendung Workplace Reservation Management.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter erstellen

Arbeitsplatzbereiche reservieren

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Reservierungen für Mitarbeiter für die Stockwerke Ihrer Bürogebäude vornehmen. Wenn Mitarbeiter ins Büro zurückkehren, können sie von einem beliebigen Bereich des reservierten Bereichs aus arbeiten. Die Anzahl der Mitarbeiterreservierungen, die Sie für einen Bereich Ihres Arbeitsplatzes vornehmen können, hängt von der für diesen Bereich definierten Kapazität ab. Wenn das Feld **Kapazität** eines Bereichs auf **0** festgelegt oder leer gelassen wird, können für diesen Bereich keine Reservierungen vorgenommen werden.

Einzelne Arbeitsplatzreservierung erstellen

Mithilfe der von Ihnen definierten Schichten können Sie eine Arbeitsplatzreservierung für einen Mitarbeiter für einen oder mehrere Tage erstellen.

Massenarbeitsplatzreservierungen erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen Tag oder mehrere Tage zugewiesen sind. Beispielsweise können Sie mit dieser Funktion Reservierungen für Mitarbeiter einer bestimmten Abteilung erstellen, die alle der gleichen Schicht zugewiesen würden.

Untergeordnete Reservierungsdatensätze für Mitarbeiterarbeitsplatzreservierungen

Wenn Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter reservieren, werden durch die Reservierung untergeordnete Reservierungsdatensätze für jeden entsprechenden Arbeitstag des angegebenen Zeitraums generiert. Die zutreffenden Tage werden durch den Schichtplan bestimmt, den Sie für diese Reservierung auswählen. Die von Ihnen erstellte Reservierung fungiert als übergeordneter Reservierungsdatensatz.

Wenn eine untergeordnete Reservierung für einen Tag im angegebenen Zeitraum mit einer bestehenden Reservierung in Konflikt steht, wird die untergeordnete Reservierung für diesen Tag nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für einen anderen Arbeitsplatz für diesen Tag erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Sie haben in der Nachmittagsschicht vom 01.06.2020 bis zum 10.06.2020 eine Reservierung für den Arbeitsplatz 2CN1612 für Mark Andrews erstellt. Für die einzelnen Arbeitstage zwischen dem 01.06.2020 und dem 10.06.2020 werden acht untergeordnete Reservierungsdatensätze für Mark Andrews für den Arbeitsplatz 2CN1612 erstellt. Wenn jedoch eine Reservierung für 2CN1612 am 08.06.2020 für eine andere Mitarbeiterin, Jane Doe, vorhanden ist, wird die untergeordnete Reservierung für Mark Andrews am 08.06.2020 nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für Mark Andrews für einen anderen Arbeitsplatz für den 08.06.2020 erstellen.

Wenn Sie die Details einer übergeordneten Reservierung später aktualisieren, werden alle untergeordneten Reservierungen, mit Ausnahme derer mit Daten in der Vergangenheit, entsprechend aktualisiert.

Bereichsreservierungsanforderungen von Mitarbeitern bearbeiten

Nachdem ein Mitarbeiter einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Datumsbereich angefordert und der Manager die Anforderung genehmigt hat, wird von der Anwendung die Verfügbarkeit des angeforderten Platzes überprüft. Wenn der Arbeitsplatz für einen oder alle Tage des angegebenen Zeitraums nicht verfügbar ist, wird die Anforderung in den Status „Ausstehend“ versetzt. Als Arbeitsplatzmanager können Sie diese ausstehenden Reservierungsanforderungen überprüfen und dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsplatz zuweisen, um die Anforderung abzuschließen.

Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren

Legen Sie in Workplace Core die Kapazität für Bereiche Ihres Arbeitsplatzes fest, um Reservierungen für den Bereich zu ermöglichen. Die Kapazität stellt eine Begrenzung der Arbeitsplatzreservierungen für diese Bereiche sicher, sodass Sie Sicherheitsrichtlinien gewährleisten können.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Details der maximalen Kapazität für die Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Bereiche**an.
2. Öffnen Sie einen Bereich, dem Sie die Kapazität hinzufügen möchten.
3. Geben Sie im Bereichsformular einen Wert für das Feld **Kapazität** ein.
   Beispiel: Wenn in diesem Bereich gemäß den Physical-Distancing-Richtlinien maximal 8 Personen sicher Platz finden, legen Sie den Wert auf 8 fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie in der Anwendung Workplace Core mithilfe der von Ihnen definierten Schichten und Schichtpläne Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen an.
- Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren
- Vergewissern Sie sich, dass Sie über die Daten verfügen, die die Zuordnung von Mitarbeitern und Arbeitsplätzen an Ihrem Arbeitsplatz zeigen.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter entsprechend der zugewiesenen Schicht für einen Tag oder mehrere Tage.

Sie können auch auf das Reservierungsformular zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Neu erstellen**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Platz reservieren** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Reservierungsformular

Feld	Beschreibung
Schicht	Schicht, für die diese Reservierung vorgenommen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standort	Bereich oder Platz, für den diese Reservierung vorgenommen wird
Angefordert für	Mitarbeiter, für den diese Reservierung vorgenommen wird.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, ab denen die Reservierung aktiv ist.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, bis zu denen die Reservierung aktiv bleibt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Reservierungsformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Reservierung erstellen oder alle vorhandenen Reservierungen anzeigen.

Option	Aktion
Eine weitere Arbeitsplatzreservierung erstellen	Wählen Sie **Anderen Platz reservieren** aus.
Bestehende Arbeitsplatzreservierungen anzeigen	Wählen Sie **Alle Reservierungen anzeigen**.

Ergebnis

- Wenn Sie einen Platz reserviert haben, werden untergeordnete Reservierungsdatensätze für jedes zutreffende Vorkommen des angegebenen Zeitraums generiert.
- Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Reservierungsdetails wird an den Schichtbesitzer und den Mitarbeiter gesendet, für den Sie den Arbeitsplatz reserviert haben.
- Die Reservierung wird der Liste aller Reservierungen hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**an.

Arbeitsplatzreservierungen für mehrere Mitarbeiter erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen oder mehrere Tage zugewiesen sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anzahl der der Schicht zugeordneten Arbeitsplätze größer ist als die Anzahl der der Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Schicht, für die Sie Massenreservierungen generieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Massenreservierung generieren**.
4. Wählen Sie einen Datumsbereich aus den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** aus.
   Wenn Sie die Massenreservierung für einen einzelnen Tag erstellen möchten, können Sie das Start- und Enddatum auf denselben Tag festlegen. Legen Sie andernfalls einen Datumsbereich fest.
5. Wählen Sie **OK** aus.

Ergebnis

Reservierungen für die Mitarbeiter in dieser Schicht werden für die Standorte erstellt, die der Schicht für die angegebenen Termine zugeordnet sind. Sie können diese Reservierungen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**an.

Ausstehende Anforderungen von Arbeitsbereichsreservierungen überprüfen

Überprüfen Sie in Workplace Core ausstehende Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen von Mitarbeitern, und weisen Sie verfügbare Arbeitsplätze zu, um diese Anforderungen abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzanforderungen** > **Ausstehend**an.
2. Öffnen Sie eine ausstehende Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Öffnen Sie den zugehörigen Reservierungsdatensatz, der die übergeordnete Reservierung ist:
   a. Wählen Sie das Info-Symbol ( ) neben dem Feld **Reservierung**.
   b. Klicken Sie für die gewünschte Anforderung auf **Datensatz öffnen**.
4. Überprüfen Sie auf dem Reservierungsformular die Reservierungsdetails, z. B. den angeforderten Arbeitsplatzstandort, das Start- und Enddatum sowie die Anzahl der für diesen Zeitraum bestätigten Reservierungen.
   Anhand dieser Details können Sie die Anzahl der Tage mit ihren Datumsangaben überprüfen, an denen eine Reservierung für den Mitarbeiter für den gewünschten Standort fehlt.
5. Wenn für den gewünschten Ort Datumsangaben fehlen, passen Sie die ausstehende Anfrage so an, dass für alle fehlenden Wunschtermine ein Arbeitsplatz zugewiesen wird.
   - Ändern Sie den Arbeitsplatzstandort in der übergeordneten Reservierung in einen Arbeitsplatz, der für alle Datumsangaben verfügbar ist. Dadurch wird auch der Standort für alle entsprechenden zukünftigen untergeordneten Reservierungen aktualisiert.
     a. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen anderen Standort aus.
     b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   - Erstellen Sie eine untergeordnete Reservierung für einen neuen Arbeitsplatz für diesen Mitarbeiter für bestimmte Datumsangaben, bei denen eine Reservierung fehlt.
     a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Reservierungen” die Option **Neu**.
     b. Wählen Sie die Start- und Endtermine in den Feldern **Start** und **Ende**.
     c. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen Standort aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Liste der Bereiche zeigt die Standorte an, die für die angeforderten Termine verfügbar sind.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

6. Nachdem alle Tage, für die eine Reservierung fehlte, bearbeitet wurden, aktualisieren Sie den Status der ausstehenden Arbeitsplatzaufgabe auf **Geschlossen – vollständig**.
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie diesen Vorgang für alle ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen, die Sie bearbeiten möchten.

Ergebnis

Sobald der Status der Arbeitsplatzanforderung auf **Geschlossen – vollständig** aktualisiert wurde, werden die Reservierungsinformationen im Feld **Hinweise** der Arbeitsplatzanforderung ausgefüllt.

Ankünfte am Arbeitsplatz festlegen und nachverfolgen

Arbeitsplatzmanager können in Workplace Core Ankunftsintervalle für verschiedene Standorte am Arbeitsplatz mit definierten Kapazitäten festlegen, um die gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern im Büro zu erleichtern. Mitarbeiter können dann aus den definierten Ankunftszeitfenstern auswählen.

Arbeitsplatzmanager können Ankunftszeiten und -kapazitäten für verschiedene Bereiche am Standort des Arbeitsplatzes definieren, z. B. Ein- und Ausgangsbereiche, Aufzüge, Fitnessstudios und Cafeterien. Mitarbeiter können dann ihre Ankunft an diesen Standorten in einem verfügbaren Zeitfenster planen.

Angenommen, Sie legen die Ankunftszeiten für die Cafeteria auf 12:00 Uhr, 13:00 Uhr, 14:00 Uhr und 15:00 Uhr sowie eine Kapazität von maximal 15 Personen pro Zeitfenster fest. Somit können an jedem Tag maximal 15 Mitarbeiter ihre Ankunft in der Cafeteria in einem dieser Zeitfenster planen.

Indem Sie Ankunftsintervalle für Ihren Arbeitsplatz festlegen, können Sie Mitarbeiteraktionen wie Betreten und Verlassen des Büros, Nutzung des Aufzugs, Abholung des Mittagessens, Nutzung des Fitnessstudios usw. vereinfachen, ohne dass Mitarbeiter in langen Warteschlangen warten oder große Menschenansammlungen an Standorten entstehen.

Wichtig: Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert.

Ankunftszeitpläne für Mitarbeiter am Arbeitsplatz erstellen

Definieren Sie in Workplace Core Ankunftszeitfenster für verschiedene Bereiche des Arbeitsplatzes, und geben Sie die Kapazität für die einzelnen Zeitfenster an. Das Einrichten von Ankunftszeitplänen ermöglicht die sichere gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern in diesen Bereichen.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für Ankunftszeitpläne der Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis: Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Gehe zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**an.

   b. Wählen Sie **Gebäude**, **Stockwerke**, **Bereiche** oder **Plätze** aus, je nachdem, wo Sie ein Ankunftszeitfenster planen möchten.

   c. Wählen Sie das Gebäude, das Stockwerk, den Bereich oder den Platz aus, für das bzw. den Sie die Zeitzone festlegen möchten.

   d. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest.

      - Wenn Sie ein Gebäude ausgewählt haben, legen Sie die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
      - Wenn Sie ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz ausgewählt haben, wählen Sie im Formular das Vorschausymbol (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.
        - Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.
        - Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis: Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   f. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.

2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol (⚙) im Instanzheader aus.

   b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**an.
2. Wählen Sie **Create Arrival Schedules** (Ankunftszeitpläne erstellen).
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Ankunftszeitplan“

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie ein Gebäude, ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz aus, für das bzw. den Sie die Ankunftszeiten planen möchten.
Ankunftszeitplanzeit	Zeit (in Stunden, Minuten und Sekunden), zu der die Ankunft von Mitarbeitern an diesem Standort beginnen kann, z. B. 12:30:00.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zeitplanzeit aktiv ist. Wenn als aktiv markiert, wird diese Zeitplanzeit täglich in der Liste der verfügbaren Zeitfenster angezeigt.
Kapazität	Maximale Anzahl von Mitarbeitern, die ihre Ankunft in diesem Zeitfenster planen können

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Für diesen Arbeitsplatzstandort wird ein Ankunftszeitplan für die angegebene Zeit und Kapazität erstellt. Sie können Ankunftszeitpläne anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung** > **Ankunftszeitpläne**an.

Ankunftszeitpläne am Arbeitsplatz stornieren

Definieren Sie Gebäudezeitzonen, ändern Sie die Kapazität eines Ankunftszeitplans, und legen Sie den Zeitplan als aktiv oder inaktiv fest.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für die Ankunftszeitpläne Ihrer Arbeitsplatzstandorte verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

Wichtig: Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis: Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Wenn Sie den Ankunftszeitplan aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

      i. Wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Arbeitsplatzstandort** aus.

      ii. Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.

      iii. Wenn als Wert für das Feld **Arbeitsplatzstandort** ein Stockwerk, Bereich oder Platz angegeben ist, wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.

   b. Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis: Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   d. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.

2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol (⚙) im Instanzheader aus.

   b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**an.
2. Wählen Sie **Ankunftszeitpläne** aus.
3. Wählen Sie den Ankunftszeitplan aus, den Sie aktualisieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** eines Ankunftszeitplans nicht aktualisieren, wenn Ankunftsanforderungen mit ihm verknüpft sind. Sie müssen einen neuen Ankunftszeitplan für die geänderten Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** erstellen.

4. Zum Aktivieren des Zeitplans wählen Sie die Option **Aktiv** aus.
5. Zum Ändern der Kapazität bearbeiten Sie das Feld **Kapazität**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der Ankunftszeitplan wird aktualisiert.

Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter genehmigen

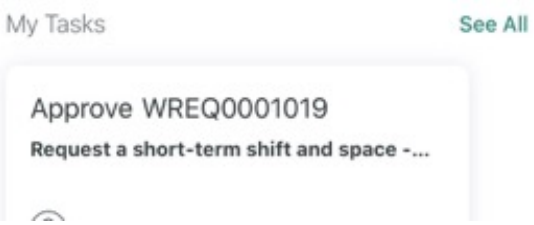
Überprüfen Sie in Workplace Core die Bereichs- und Platzreservierungsanforderungen von Mitarbeitern, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Um eine Arbeitsplatzanforderung mit Ihrem Mobilgerät zu genehmigen oder abzulehnen, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

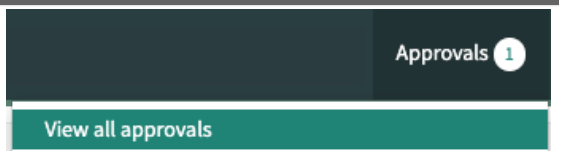
Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einer Reservierungsgenehmigungsaufgabe.

Anwendung	Aktion
Now Mobile	Öffnen Sie in der Now Mobile-App eine Aufgabe aus dem Abschnitt „Meine Aufgaben“. 
Workplace-Serviceportal	**a.** Von Ihrem ServiceNow Instanz, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**an. **b.** Auswahlvorgang **Genehmigungen** > **Alle Genehmigungen anzeigen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Aktion
	 **c.** Öffnen Sie die Anforderung, die Sie überprüfen möchten.

2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Anforderung.
3. Genehmigen Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** auswählen.

Arbeitsplatzaufgaben verwalten

Mithilfe von Arbeitsplatzaufgaben in Workplace Core können Arbeitsplatzmanager Arbeitsplatzaktivitäten überwachen, die am Arbeitsplatz für jede Schicht erstellt und geplant werden. Sie können auch geplante oder bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben planen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Erstellung von Arbeitsplatzaufgaben

Sie können für verschiedene Situationen Arbeitsplatzaufgaben in der Anwendung Workplace Core erstellen.

Automatisch erstellte Aufgaben vor und nach der Reinigung

Arbeitsplatzmanager können Schichten erstellen und der Schicht Mitarbeiter und Bereiche zuordnen. Wenn einer Schicht Arbeitsbereiche zugewiesen wurden und der Status der Schicht auf „Bereit“ festgelegt ist, werden vom System automatisch Aufgaben vor und nach der Reinigung für diese Schicht erstellt. Diese Aufgaben werden mithilfe der entsprechenden Vorlagen generiert, die in der Anwendung verfügbar sind.

Hinweis: Wenn einer Schicht kein Bereich zugeordnet ist, werden die Aufgaben vor und nach der Reinigung nicht automatisch generiert.

Geplante Aufgaben

Von Schichten unabhängige Aufgaben für wiederkehrende geplante Aktivitäten.

Ad-hoc-Aufgaben

Ad-hoc-Aufgaben, wenn eine Reinigung bei Bedarf erforderlich ist.

Aufgabenzuweisung

Zuweisungen für Aufgaben hängen vom Aufgabentyp ab:

- Aufgaben vor und nach der Reinigung werden automatisch anhand ihrer Vorlagen zugewiesen.
- Geplante Aufgaben werden automatisch basierend auf der Definition der geplanten Aufgabe zugewiesen, die zum Generieren dieser Aufgaben verwendet wird.
- Ad-hoc-Aufgaben können von Arbeitsplatzmanagern beim Erstellen dieser Aufgaben manuell zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signatur des Abschlusses

Für Audit und Compliance von Arbeitsplatzaktivitäten können Arbeitsplatzmanager die abgeschlossenen Arbeitsplatzaufgaben elektronisch signieren. Bei dieser Aktion wird ein PDF des unterzeichneten Formulars generiert und an die Aufgabe angehängt.

Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie in Workplace Core Vorlagen, die zum Erstellen von Arbeitsplatzaufgaben verwendet werden können. Sie können vordefinierte Arbeitsplatzaufgabenvorlagen ändern oder eigene Vorlagen erstellen und Arbeitsplatzaufgaben zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagen vereinfachen den Vorgang, Aufgaben in Workplace Core zu erstellen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden. Die folgenden vordefinierten Vorlagen sind mit der Anwendung verfügbar:

- Vorreinigung
- Nach der Reinigung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Vorlagen Für Arbeitsplatzaufgaben**an.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage, oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine neue Vorlage erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie die gewünschte Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen .
3. Wählen Sie die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]** im Feld **Tabelle** aus.
4. **Wahlweise:** Wenden Sie die Vorlage auf den erforderlichen Arbeitsplatzaufgabentyp an.
   a. Wählen Sie im Abschnitt **Vorlage** in der linken Spalte das Feld **Arbeitsplatzaufgabe** aus.
   b. Wählen Sie den erforderlichen Aufgabentyp in der rechten Spalte aus.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Fügen Sie der Vorlage eine Prüfliste hinzu.
   Schritte zum Hinzufügen einer Prüfliste finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen

Sie können in Workplace Core eine individuelle Prüfliste für jede Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben erstellen. Sie können auch schnell eine Prüfliste aus einer vorhandenen Prüflistenvorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabenvorlage, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage hinzufügen.
- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabe, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabe hinzufügen.

Sie können auch Prüflisten für einzelne Aufgabendatensätze am Arbeitsplatz erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie mithilfe derselben Vorlage eine Prüfliste, die allen Aufgaben beigefügt werden soll, oder fügen Sie eine Prüfliste zu einer bestimmten Aufgabe hinzu.

Option	Schritte
Vorlage für Prüflisten für Arbeitsplatzaufgaben	**a.** Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Vorlagen Für Arbeitsplatzaufgaben**an. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Vorlage, zu der Sie die Prüfliste hinzufügen möch–ten, um sie zu öffnen.
Prüfliste für eine bestimmte Arbeitsplatzaufgabe	**a.** Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** an. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die zur Prüfliste hinzugefügt werden soll.

2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).
3. Fügen Sie eine Prüfliste hinzu.
   - Wenn Sie eine neue Prüfliste erstellen, wählen Sie **Neu erstellen**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Prüflistenvorlage verwenden, wählen Sie **Aus Vorlage erstellen** und wählen Sie eine Vorlage aus.
4. Fügen Sie ein Prüflistenelement hinzu.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Element hinzufügen” ( ) und geben Sie Text für das Prüflistenelement ein.
   b. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
   Erstellen Sie beliebig viele weitere Prüflistenelemente.
5. **Wahlweise:** Löschen Sie unerwünschte Prüflistenelemente, indem Sie auf das Symbol zum Löschen von Elementen ( ) klicken.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol zum Ziehen ( ) und ziehen Sie das Element an eine andere Position in der Liste, um die Reihenfolge der Prüflistenelemente zu ändern.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

- Wenn Sie die Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage erstellt haben, enthält jede mit dieser Arbeitsplatzvorlage erstellte Aufgabe auch diese Prüfliste.
- Wenn Sie die Prüfliste in einem Arbeitsplatzaufgabenformular erstellt haben, ist die Prüfliste nur Teil dieser Aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Bei Bedarf können Sie die Prüfliste zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern.

Prüflisten für Arbeitsplatzaufgaben als Vorlage speichern

Sie können eine Workplace Core-Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern. Eine Vorlage spart Zeit, indem Prüflistenelemente automatisch zu einem Datensatz hinzugefügt werden, wo Sie sie verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einem Datensatz eine Prüflistenvorlage hinzufügen, können Sie dem Datensatz Prüflistenelemente hinzufügen, sie bearbeiten oder entfernen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Vorlage hat.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, der eine von Ihnen erstellte Prüfliste enthält.
   Informationen zum Zugriff auf den Datensatz finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).
3. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.
4. Geben Sie einen Namen für die Prüflistenvorlage ein.
5. Wählen Sie in der Liste **Benutzergruppe** eine Gruppe aus, um zu beschränken, wer die Prüflistenvorlage verwenden kann.

   Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Ersteller der Vorlage die Prüflistenvorlage verwenden.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Signaturvorlage, die Sie für das Signieren der abgeschlossenen Workplace Core-Arbeitsplatzaufgaben bereitstellen möchten. Sie können die in der Anwendung verfügbare Standard-Signaturvorlage konfigurieren oder eine neue Vorlage erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Arbeitsplatzmanager eine abgeschlossene Aufgabe signiert, wird unter Verwendung einer Signaturvorlage ein E-Signatur-PDF-Dokument erzeugt und an die Aufgabe angehängt. Informationen zum Signieren einer Arbeitsplatzaufgabe finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **HTML-Signaturvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu** oder öffnen Sie eine vorhandene Signaturvorlage, um diese zu bearbeiten.
   Die Anwendung stellt eine Standardvorlage mit der Bezeichnung **Vorlage für das Signieren von Aufgaben** bereit.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „HTML-Signaturvorlage“

Feld	Beschreibung
Bestätigungstext	Text, der die Bedeutung der Signatur erläutert. Beispiel: „Ich bestätige, dass diese Informationen der Wahrheit entsprechen“.
Name	Name der Signaturvorlage.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Domäne	Domäne, die der Vorlage zugewiesen wurde. Wählen Sie **Global**, damit jeder Benutzer, der auf Vorlagen zugreifen kann, diese Vorlage anzeigen und anwenden kann.
Tabelle	Tabelle, die der Vorlage zugeordnet ist. Die ausgewählte Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen im Feld **Variablen auswählen**.
Textkörper	Ein Platzhalter für HTML-Text und Variablen. Die Variablen werden bei der Generierung der PDF-Datei aufgelöst.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen.

4. Passen Sie den Textkörper der Signaturvorlage im Feld **Textkörper** an.

   a. Geben Sie den Text ein und formatieren Sie ihn, um den Textkörper der Vorlage zu gestalten.

      Verwenden Sie die Formatierungstools, um Formatierungsoptionen wie fett, kursiv, unterstrichen oder Schriftartoptionen zu übernehmen.

   b. Fügen Sie Variablen ein, indem Sie den Cursor an die gewünschte Stelle setzen und die Variable unter **Felder**auswählen.

      Um beispielsweise anzugeben, welcher Standort gereinigt werden soll, können Sie den Text `Reinigung für den Arbeitsplatzstandort abgeschlossen:` einfügen und nach einem Leerzeichen unter **Variablen auswählen** auf **Arbeitsplatzort** klicken. Die Variable im Feldtext **Textkörper** würde wie folgt aussehen:

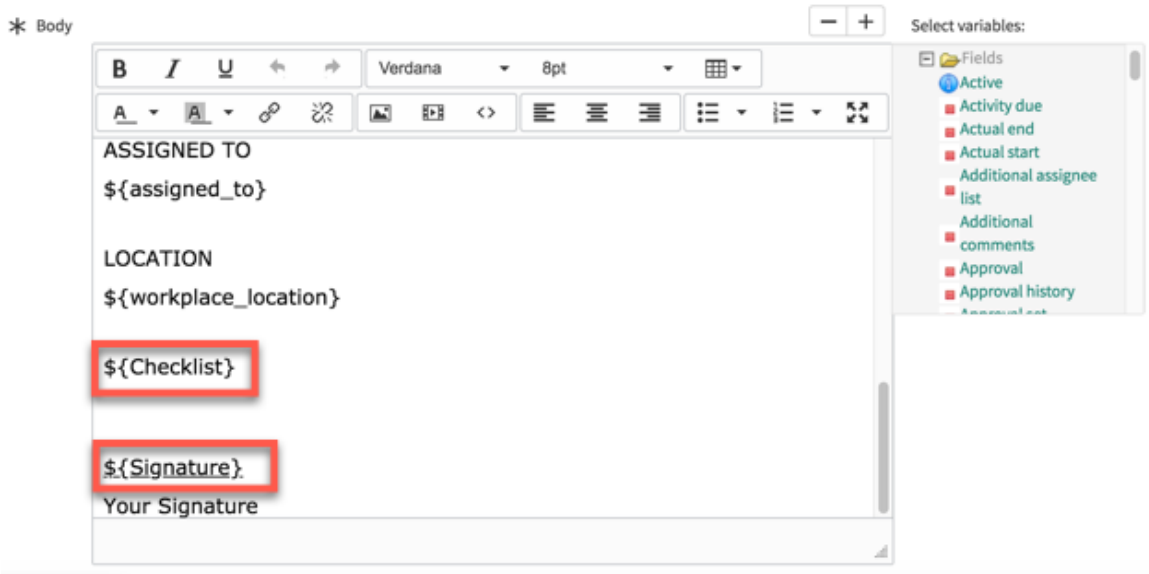
      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      Beim Generieren der PDF-Datei wird die Variable durch den tatsächlichen Standort ersetzt.

5. Geben Sie an der gewünschten Stelle im Feld **Textkörper** die folgenden Variablen ein:
   - `${Prüfliste }`: Fügt die Prüflistenvariable hinzu.
   - `${Signatur}`: Fügt die Signaturvariable hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im signierten PDF-Dokument werden die Signatur und die Prüfliste an derselben Stelle eingebettet, an der Sie diese Variablen in den Vorlagentext eingegeben haben.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.
7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Aussehen des PDF-Dokuments, indem Sie die Identität eines Arbeitsplatzmanagers annehmen und eine abgeschlossene Aufgabe signieren.

Definitionen geplanter Aufgaben erstellen

Erstellen Sie Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core, um Arbeitsplatzmanagern zu helfen, häufig wiederkehrende und schichtunabhängige Aufgaben zu erstellen, wie zum Beispiel die Reinigung von Verkaufsautomaten oder die Reinigung der Böden Sie können schnell die Aufgabendetails und die Häufigkeit festlegen, mit der die Aufgabe ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Formular „geplante Aufgabendefinition“ zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen Geplanter Aufgaben** Und auswählen **Neu** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite Des Arbeitsplatzservices-Portals**an.

Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

   > **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Klicken Sie auf **Geplante Aufgabendefinition hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zur Definition der geplanten Aufgabe

Feld	Beschreibung
Name	Name der Definition der geplanten Aufgabe. Beispiel: „Konferenzräume reinigen“ für die Aktivität zur Reinigung von Konferenzräumen.
Zeitplan	Arbeitsplan, der für geplante Aufgaben verwendet wird.
Vorlage für Arbeitsplatzaufgabe	Vorlage, die für die generierten geplanten Aufgaben verwendet wird. Durch die Auswahl einer Vorlage werden bestimmte Felder wie **zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Typ der Arbeitsplatzaufgabe** in den generierten Aufgaben automatisch ausgefüllt. Informationen zu den Vorlagen für Arbeitsplatzaufgaben finden Sie unter Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
Verarbeitungszeit (Stunden)	Zeitaufwand für die Durchführung einer geplanten Aufgabe.
Geplante Endzeit	Datum und Uhrzeit für den Abschluss der Aufgabe.
Geplante Startzeit	Datum und Uhrzeit, wann die Aufgabe beginnen soll.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Definition für geplante Aufgaben erstellen oder aus dieser Definition sofort geplante Aufgaben generieren.

   > **Hinweis:** Sie können diese Definition auch verwenden, um später geplante Aufgaben zu generieren. Weitere Informationen finden Sie im Thema Geplante Aufgaben generieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Aktion
Weitere Definitionen geplanter Aufgaben erstellen	Klicken Sie auf **Weitere Aufgabendefinition hinzufügen**.
Sofort geplante Aufgaben generieren	**a.** Klicken Sie auf **Alle Aufgabendefinitionen anzeigen**. **b.** Öffnen Sie die Definition der geplanten Aufgabe und wählen Sie **Aufgabe generieren**. **c.** Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Arbeitsplatzaufgaben**, um die generierten geplanten Aufgaben anzuzeigen.

Ergebnis

- Die Definition der geplanten Aufgabe wird der Liste aller Definitionen der geplanten Aufgabe hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen Geplanter Aufgaben**an.
- Wenn Sie geplante Aufgaben aus dieser Definition erstellt haben, werden sie der Liste aller geplanten Aufgaben hinzugefügt. Sie können diese Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**an.

Geplante Arbeitsplatzaufgaben generieren

Erstellen Sie mithilfe der Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core geplante Aufgaben für wiederkehrende und schichtunabhängige Aktivitäten. Beispielsweise können Sie für eine bestimmte Anzahl von Tagen Aufgaben für die tägliche Reinigung aller Stockwerke und Gebäude um Mitternacht generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch eine einzelne geplante Aufgabe mithilfe der Option **Aufgabe hinzufügen** im Workplace-Serviceportal erstellen. In diesem Fall wird jedoch anstelle mehrerer geplanter Aufgaben für alle Daten zwischen **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** in der ausgewählten Definition der geplanten Aufgabe nur eine geplante Aufgabe erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen Geplanter Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie in der Liste die Definition der geplanten Aufgabe.
   Sie können geplante Aufgaben auch sofort erstellen, wenn Sie eine neue Definition einer geplanten Aufgabe erstellen.
3. Wählen Sie **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** basierend auf den Tagen und der Uhrzeit, an denen diese Aufgaben ausgeführt werden müssen.
4. Wählen Sie **Jetzt generieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Basierend auf der geplanten Start- und Endzeit werden geplante Aufgaben für alle geplanten Termine erstellt und in der zugehörigen Liste der **Arbeitsplatzaufgaben** angezeigt.
- **Erwartete Startzeit** in jeder generierten geplanten Aufgabe wird wie folgt automatisch aus den Werten für die geplante Endzeit und die Verarbeitungszeit in den jeweiligen Aufgaben berechnet:

  `Geplante Startzeit = geplante Endzeit – Verarbeitungszeit`

Sie können alle geplanten Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**an.

Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Erstellen Sie in Workplace Core eine Ad-hoc-Aufgabe für ungeplante Aktivitäten. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass in einem Bereich etwas nicht sauber ist, oder wenn Sie möchten, dass der Bereich erneut gereinigt wird, können Sie eine Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen, um die Reinigung sofort durchführen zu lassen.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Formular „Arbeitsplatzaufgabe“ zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Neu erstellen**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite Des Arbeitsplatzservices-Portals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Arbeitsplatzaufgabe

Feld		Beschreibung
Typ der Arbeitsplatzaufgabe		Typ der Arbeitsplatzaufgabe. Wählen Sie **Ad-hoc-Aufgabe** aus.
Arbeitsplatzstandort		Arbeitsplatz, an dem die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Signaturvorlage		Vorlage zum Signieren von Aufgaben, die zum Abzeichnen dieser Aufgabe nach Abschluss verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.
Status		Status der Aufgabe
Zuweisungsgruppe		Benutzergruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an		Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Lieferant		Lieferant, dessen Mitarbeiter die Aufgabe ausführen sollen.
Kurzbeschreibung		Kurze Beschreibung der Ad-hoc-Aufgabe.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Aufgabe erstellen oder diesen Aufgabendatensatz in einer Liste anzeigen.

Option	Aktion
Eine weitere Aufgabe erstellen	Wählen Sie **Weitere Aufgabe hinzufügen** aus.
Aufgabendatensatz in einer Liste anzeigen	Wählen Sie **Alle Aufgaben anzeigen** aus.

7. Fügen Sie der Aufgabe eine Prüfliste hinzu, um die für den Abschluss erforderlichen Aktionen nachzuverfolgen.
   Um die Prüfliste hinzuzufügen, öffnen Sie die Aufgabe, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**an. Weitere Informationen finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.

Ergebnis

Die Ad-hoc-Aufgabe wird der Liste aller Aufgaben hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren

Signieren Sie als Arbeitsplatzmanager für einen Bereich die Arbeitsplatzaufgaben Workplace Core für abgeschlossene und geschlossene Aktivitäten. Durch das Signieren einer Aufgabe wird ein PDF-Dokument für die Aktivität am Arbeitsplatz erzeugt, das für die Compliance-Verfahren nützlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geschlossen**an.
2. Klicken Sie in der Liste auf die zu signierende Arbeitsplatzaufgabe, um sie zu öffnen.
3. Überprüfen Sie im Feld **Signaturvorlage** die für die Aufgabe ausgewählte Signaturvorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
4. Wählen Sie **Aufgabe signieren** aus.

   Hinweis: Die Schaltfläche **Aufgabe signieren** wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Signaturvorlage** eine Vorlage ausgewählt haben.

5. Signieren Sie das Formular **Aufgabe signieren** auf eine der folgenden Arten:
   - Geben Sie auf der Registerkarte **Signaturtyp** in das Feld **Vollständiger Name** Ihren Namen ein.
   - Signieren Sie auf der Registerkarte **Signatur zeichnen**, indem Sie mit der Maus Ihre Signatur per Hand zeichnen.
6. Wählen Sie **Akzeptieren und abschließen** aus.

Ergebnis

Ein PDF-Dokument des signierten Formulars wird basierend auf der Signaturvorlage, die der Aufgabe zugeordnet ist, generiert und an die Aufgabe angehängt.

Drucken Sie Arbeitsplatzaufgaben

Arbeitsplatzkoordinatoren können die Details der Arbeitsplatzaufgabe und die zugehörigen Arbeitsplatzaktivitäten drucken, die für jede Schicht am Arbeitsplatz erstellt und geplant werden. Die Aufgabenberichte enthalten Reservierungsdetails, Beschreibungen, Services und alle anderen relevanten Informationen für ein effektives Aufgabenmanagement und eine effektive Lösung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.Task_Reader

Hinweis: Aktivieren Sie die Funktion „Druckaufgabe“, indem Sie das Plugin „Dokumentvorlagen“ installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzaufgaben**an.
2. Um alle Arbeitsplatzaufgaben anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle** .
3. Wählen Sie eine beliebige Arbeitsplatzaufgabe aus, um die Details anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Druckaufgabe** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das heruntergeladene Dokument zeigt die Arbeitsplatzaufgabe und die zugehörigen Servicedetails an.

Hinweis: Die Schaltfläche „Aufgabe drucken“ ist nur für die Rolle „sn_wsd_case.case_reader sichtbar.

Verwalten Sie Druckaufgaben

Filtern Sie Arbeitsplatzaufgaben anhand von Kriterien wie Kurzbeschreibung, Arbeitsplatzstandort oder anderen relevanten Feldern, um einen konsolidierten Bericht mit dem Arbeitsbereich „zentrales Fallmanagement am Arbeitsplatz“ zu generieren.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um fortzufahren:

- Druckfilterauswahl: Wenden Sie Filter an, und wählen Sie diese Option aus, um automatisch eine neue Arbeitsplatzaufgabe mit angehängtem konsolidierten Bericht zu erstellen.
- Ausgewählte Datensätze drucken: Wählen Sie manuell einen oder mehrere Arbeitsplatzfälle aus, und wählen Sie diese Option aus, um den konsolidierten Bericht direkt anzuzeigen.

Drucken Sie gefilterte Aufgaben

Verwenden Sie Filterkriterien, um mehrere Arbeitsplatzaufgaben zu filtern und basierend auf den gefilterten Aufgaben einen konsolidierten Bericht zu generieren. Sie können die Bedingung basierend auf der Kurzbeschreibung, dem Arbeitsplatzstandort oder anderen Feldern festlegen. Wenn Sie den Filter ausführen und Filterauswahl drucken auswählen, wird eine neue Arbeitsplatzaufgabe mit dem konsolidierten Bericht als Anhang erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.Task_Reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**an.
2. Wählen Sie das Filtersymbol aus, und legen Sie die Filterkriterien fest.
   Die Ergebnisse werden basierend auf der gefilterten Bedingung angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Druckfilterauswahl** .
   Das angehängte Dokument enthält die gefilterten Aufgabendetails.

Drucken Sie ausgewählte Aufgaben

Drucken Sie einen konsolidierten Bericht, einschließlich Aufgabendetails und zugehöriger Services, indem Sie mindestens eine Arbeitsplatzaufgabe auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.Task_Reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**an.
2. Wählen Sie mindestens eine Arbeitsplatzaufgabe aus.
3. Wählen Sie Aus **Druckt ausgewählte Datensätze** .
4. Laden Sie den konsolidierten Bericht in die Arbeitsplatzaufgabe herunter, und zeigen Sie ihn an.
   Wählen Sie Aus **Druckaufgabe** Zum Anzeigen des Arbeitsplatzaufgabenberichts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie die Archivregel an

Wenden Sie die Archivierungsrichtlinie für an Workplace Core Dient zum Archivieren alter Tabellendatensätze.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Archivierungsrichtlinie archiviert alte Tabellendatensätze, um die Leistung zu verbessern und das Wachstum der Tabellengröße einzuschränken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an.
2. Filtern Sie heraus Workplace Core Archivregeln.
   Folgendes Workplace Core Archivregeln werden angezeigt:
   - WSD: Alte Arbeitsplatzaufgaben archivieren: Archiviert alt Workplace Core Arbeitsplatzaufgaben.
   - WSD: Alte Reservierungen archivieren: Archiviert alte Kernreservierungsdatensätze.
   - WSD: Blockierte Standortdatensätze archivieren: Archiviert alte blockierte Standortdatensätze.
3. Wählen Sie einen der in Schritt 3 aufgeführten Archivdatensätze aus, um sie zu bearbeiten.
   Beispiel: Wählen Sie aus **WSD: Archivieren Sie alte Arbeitsplatzaufgaben** Um sie im Bearbeitungsmodus zu öffnen.

   Tabelle „primäre Arbeitsplatzaufgaben“, sn_wsd_Core_Workplace_Task in Workplace Core Datensätze, die älter als ein Jahr sind, werden archiviert.
4. Wählen Sie aus **Aktiv** Option zum Aktivieren der Archivierungsrichtlinie für eine ausgewählte Archivierungsregel.
5. Wenden Sie die erforderlichen Filterbedingungen an.
6. Wählen Sie Aus **Berechnen Sie Die Schätzung Neu** Um die Datensätze anzuzeigen, die für die Archivierung geeignet sind.
7. Wählen Sie aus **Archiv Jetzt Ausführen** Zugehöriger Link zum Ausführen der Archivierungsregel.

Hinweis: Die untergeordneten Tabellen in den folgenden Anwendungen werden auch archiviert, wenn diese Archivierungsrichtlinie ausgeführt wird:

- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange: Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Komponenten
- Workplace Reservation Management: Mit Workplace Reservation Management installierte Komponenten
- Workplace-Kalender-Synchronisierung: Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Komponenten
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen: Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Komponenten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knowledge Management am Arbeitsplatz

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie Knowledge Base-Artikel für Mitarbeiter erstellen. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern in den Artikeln Informationen zu Arbeitsplatzservices bereit, z. B. Arbeitsplatzaktualisierungen, Selbsthilfe, Problembehandlung und andere.

Mit der Anwendung Workplace Service Delivery können Sie Knowledge Base-Artikel erstellen und als Wiki-Seiten oder HTML-Seiten anzeigen. Die Workplace Service Delivery Wissensmanagement Ist identisch mit ServiceNow AI Platform Wissensmanagement, Weitere Informationen finden Sie unter Wissensmanagement Wird Konfiguriert .

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den artikel, um ihn Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.
- Aktualisieren Sie den artikel bei Bedarf jederzeit.
- Legen Sie den artikel außer Kraft, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie bei Bedarf einen stillgelegten artikel erneut.
- Löschen Sie einen artikel.

Ein Knowledge Base-artikel durchläuft beim Erstellen den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Deaktiviert

Sie können Anhänge hinzufügen und Mitarbeitern ermöglichen, die Anhänge einzeln anzuzeigen. Wenn ein Knowledge Base-Artikel nur für eine kurze Dauer relevant ist, können Sie für diesen ein Enddatum angeben.

Sie können die Knowledge Base-Artikel jederzeit anzeigen und aktualisieren. Sie können veröffentlichte Artikel, nicht veröffentlichte Artikel und außerkraftgesetzte Artikel separat anzeigen. Sie können Artikel bei Bedarf auch erneut veröffentlichen.

Workplace Service Delivery bietet standardmäßig die folgenden Knowledge Base-Artikel in Workplace-Serviceportal.

- Cafeteria-Services
- Parkrichtlinie für Besucher

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Informationen durch Knowledge Base-Artikel zur Verfügung. Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel mit Informationen über Arbeitsplatz-Updates, Selbsthilfe, Schritte zur Problembehandlung und andere Themen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Knowledge Base-artikel, um Mitarbeiter über wichtige Informationen zu benachrichtigen oder ihnen zur Verfügung zu stellen, die sie wissen müssen. Nachdem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie einen Knowledge Base-artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den artikel, um ihn den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den artikel, um ihn Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.
- Aktualisieren Sie den artikel bei Bedarf jederzeit.
- Legen Sie den artikel außer Kraft, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie bei Bedarf einen stillgelegten artikel erneut.
- Löschen Sie einen artikel.

Ein Knowledge Base-artikel durchläuft beim Erstellen den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Deaktiviert

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. Wählen Sie die Knowledge Base **Arbeitsplatz-Services** aus.
Kategorie	Relevante Kategorie für den Knowledge Base-Artikel. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus, oder wählen Sie das Symbol „Kategorie hinzufügen“ (⊕), um eine neue Kategorie hinzuzufügen. Sie können auch eine Unterkategorie auswählen oder hinzufügen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der Knowledge Base-Artikel gültig ist. Das Datum wird automatisch auf 2100-01-01 festgelegt.
Artikeltyp	Typ des artikels, den Sie erstellen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Wählen Sie **Wiki** aus, um eine Wiki-Seite zu erstellen. ○ Wählen Sie **HTML** aus, um eine HTML-Webseite zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Workflow	Dieses Feld wird automatisch als festgelegt **Entwurf** . Je nach Fortschritt ändert sich der Workflow des Knowledge Base-artikels in die folgenden status: ○ Prüfung ○ Veröffentlicht ○ Ausstehende Außerbetriebnahme ○ Deaktiviert
Link zu Anhang	Option zur Bereitstellung eines Knowledge Base-Artikels mit Anhang.
Anhänge anzeigen	Option zum einzelnen Anzeigen der Anhänge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Knowledge Base-Artikels. Die Kurzbeschreibung wird als Titel des Artikels angezeigt.
Artikeltext	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel angezeigt werden. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts zu ändern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **HTML** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.
Wiki	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel als Wiki angezeigt werden. Wählen Sie die Option **Wikitext** aus, um eine Vorschau des Texts anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiki** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um vorhandene Artikel nach doppelten Inhalten zu durchsuchen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis
Der Knowledge Base-Artikel wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie den Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen.

Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen

Nachdem Sie einen Knowledge Base-Artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den Artikel im Arbeitsplatz-Serviceportal, um ihn für Mitarbeiter verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Erstellen Sie vor der Veröffentlichung einen Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Wissensmanagement** > **Nicht veröffentlichte Artikel**an.
2. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Der Knowledge Base-Artikel wird veröffentlicht und steht Mitarbeitern damit zur Verfügung.
Weitere Informationen zum Anzeigen des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen.

Weitere Informationen zur Bearbeitung des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern.

Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen

Zeigen Sie arbeitsplatzbezogene Updates, Prozesse und andere Informationen in den Knowledge Base-Artikeln an, die Ihr Team erstellt hat. Bewerten Sie Artikel, die Sie hilfreich finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.
2. Öffnen Sie die Seite für Knowledge Bases.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Wissen** aus.
   - Wählen Sie die Option **Knowledge Base**.
3. Wählen Sie in der Liste der KB-Kategorien die Kategorie des Knowledge Base-Artikels aus.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie sich bezüglich der Kategorie nicht sicher sind, suchen Sie nach dem Artikel.
5. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Knowledge Base-Artikel den Artikel aus, den Sie anzeigen möchten.
6. **Wahlweise:** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - **Bewerten Sie den Artikel** mit maximal 5 Punkten.
   - Wenn Sie den Artikel hilfreich fanden, wählen Sie **Ja**. Wenn nicht, wählen Sie **Nein**.
   - Hinterlassen Sie einen Kommentar zum Artikel und wählen Sie **Absenden**. Sie können auch Dateien anhängen.

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern

Sie können einen Knowledge Base-Artikel jederzeit aktualisieren. Setzen Sie einen veröffentlichten Artikel außer Kraft, oder veröffentlichen Sie einen außerkraftgesetzten Artikel erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-artikel ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichen Sie den artikel, um ihn Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.
- Aktualisieren Sie den artikel bei Bedarf jederzeit.
- Legen Sie den artikel außer Kraft, wenn er nicht mehr erforderlich ist.
- Veröffentlichen Sie bei Bedarf einen stillgelegten artikel erneut.
- Löschen Sie einen artikel.

Ein Knowledge Base-artikel durchläuft beim Erstellen den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Deaktiviert

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement**an.
2. Wählen Sie **Alle Artikel**.
   Für die Suche nach einem Knowledge Base-Artikel können Sie auch eine der folgenden Optionen auswählen.
   - **Veröffentlichte Artikel**
   - **Nicht veröffentlichte Artikel**
   - **Ausgesonderte Artikel**
3. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie ändern möchten.
4. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten, und wählen Sie sie aus **Aktualisieren** .
5. Um den Knowledge Base-Artikel zu deaktivieren, erneut zu veröffentlichen oder zu löschen, wählen Sie eine der folgenden Optionen rechts oben oder am Ende des Formulars aus.

Optionen	Beschreibung
Aktualisieren	Wählen Sie diese Option aus, um Änderungen am Knowledge Base-Artikel zu aktualisieren.
Zurückziehen	Wählen Sie diese Option aus, um den Knowledge Base-Artikel aus dem Portal zu entfernen.
Erneut veröffentlichen	Wählen Sie diese Option aus, um einen verworfenen Artikel erneut zu veröffentlichen.
Löschen	Wählen Sie diese Option aus, um den Artikel aus der Anwendung zu löschen.

Ergebnis

Die Änderungen des Knowledge Base-Artikels werden übernommen.

Verwaltung von QR-Codes

Generieren und drucken Sie QR-Codes für Plätze und Räume. Mitarbeiter können diese Codes verwenden, um reservierungsbezogene Aktionen in der Now Mobile-App auszuführen.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen und generieren Sie QR-Codes für einen oder mehrere Räume.
- Wenden Sie Bedingungsfilter an, um einen QR-Code nur für bestimmte Arten von Plätzen oder Räumen zu generieren.
- Drucken Sie die QR-Codes und legen Sie einen Dateinamen für die Codes fest. Sie können auch das Layout des QR-Codes konfigurieren und eine Vorschau vor dem Drucken anzeigen.
- Konfigurieren, verwalten und löschen Sie die QR-Codes, die in der Anwendung generiert werden.

Als Mitarbeiter verwenden Sie die Now Mobile-App, um den QR-Code zu scannen und die Reservierung anzuzeigen, die für den Platz oder den Raum vorgenommen wurde. Nach dem Scannen können Sie in der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte in der Now Mobile-App die folgenden Aktionen ausführen:

- Checken Sie die Reservierung ein oder aus.
- Aktualisieren Sie die Reservierung.
- Stornieren Sie die Reservierung.

QR-Codes für einen Platz oder Raum generieren und drucken

Generieren und drucken Sie einen QR-Code für einen einzelnen Platz bzw. einen Raum oder für mehrere Plätze bzw. Räume. Mitarbeiter können den QR-Code scannen, um ihre Reservierungsdetails mit der Now Mobile-App anzuzeigen.

Vorbereitungen

Universelle Mobile-Links aktivieren

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes erstellen**an.
   Bei Bedarf können möglicherweise andere Navigationsoptionen verwendet werden, zum Beispiel:
   - Navigieren zu **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes verwalten** Und klicken Sie auf **Neu** .
   - Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**an.

     Wählen Sie einen Platztyp aus, für den Sie einen QR-Code generieren und drucken möchten, und klicken Sie auf **QR-Codes erstellen**.
   - Navigieren Sie für Räume zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Räume**an.

     Wählen Sie einen Raum aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.
   - Navigieren Sie für Bereiche zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen**an.

     Wählen Sie einen Platz aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Generieren von QR-Codes

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des QR-Codes.
Tabelle	Tabelle, für die Sie einen QR-Code hinzufügen möchten. Standardmäßig ist die Tabelle als **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt.
Status	Status der QR-Code-Generierung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des QR-Codes.
Bedingungen	Filterbedingungen, anhand derer der QR-Code generiert werden muss. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen** aus. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER"-Klausel hinzufügen** aus.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Um den QR-Code zu drucken, klicken Sie auf **QR-Codes drucken**.
5. Führen Sie im Dialogfeld „QR-Codes drucken" die folgenden Schritte aus:

   a. Geben Sie im Feld **Dateinamen eingeben** einen Dateinamen für den gedruckten QR-Code an.
   Alle QR-Codes der ausgewählten Plätze befinden sich in einer einzigen PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen.

   b. Rufen Sie die Anzahl der zu druckenden QR-Codes im Feld **Anzahl** auf.

   c. Wählen Sie das Layout des QR-Codes im Feld **Layout beschriften** aus.

   d. Rufen Sie eine Vorschau des QR-Code-Drucks auf.

   e. Klicken Sie auf **Drucken**.
   Die QR-Code-Generierung wird im Hintergrund ausgeführt.

Ergebnis

Die QR-Codes werden generiert. Die QR-Codes werden in eine einzige PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen gedruckt. Sie erhalten nach Abschluss der QR-Code-Generierung eine E-Mail-Benachrichtigung mit den QR-Code-Details.

Nächste Maßnahme

Sobald die QR-Code-Generierung abgeschlossen ist, wechseln Sie zu **QR-Codes verwalten**, um die generierte Datei anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter QR-Codes verwalten.

Klicken Sie auf **Herunterladen**, um die PDF-Datei herunterzuladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

QR-Codes verwalten

Zeigen Sie die bereits generierten QR-Codes in der Anwendung an, aktualisieren oder drucken Sie sie. Vor dem Drucken können Sie bei Bedarf die Bedingungen bereits generierter QR-Codes ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes verwalten**an.
2. **Wahlweise:** Um einen neuen QR-Code zu generieren, klicken Sie auf **Neu**.
   Weitere Informationen finden Sie unter QR-Codes für einen Platz oder Raum generieren und drucken.
3. Wählen Sie den QR-Code aus, den Sie anzeigen oder aktualisieren möchten.
4. **Wahlweise:** Führen Sie eine der folgenden Aktionen mit dem QR-Code aus:
   - Um den QR-Code zu aktualisieren, ändern Sie ein beliebiges Feld und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Um den generierten QR-Code zu drucken, klicken Sie auf **QR-Codes drucken** und dann auf **Herunterladen**, um die Datei herunterzuladen.

     Hinweis: Der gedruckte QR-Code wird mit demselben Dateinamen generiert. Die zuletzt generierte PDF-Datei wird durch die neueste Datei ersetzt.

   - Um den QR-Code zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.

Standortmigration

Erfahren Sie, wie Sie Standortdaten aus migrieren ServiceNow Tabelle „Standorte“ in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“, in der sie verwendet werden sollen Workplace Service Delivery Anwendungen.

Sie können eine Hierarchie erstellen, die bei der Migration von Standortdaten aus verwendet werden soll ServiceNow Standorttabelle [cmn_location] zur Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_Core_Workplace_location].

Beim Erstellen eines Standortmigrationsdatensatzes können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Konfigurieren Sie Standortmigrationsdatensätze, indem Sie einen übergeordneten Standort und einen untergeordneten Standort festlegen, basierend darauf, dass die in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] erstellten Standorte in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_Core_Workplace_location] migriert werden.
- Geben Sie Bedingungen an, um die Standorte aus der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] basierend auf ihren Standorttypen zu filtern.

Abhängig von der Stockwerksinfrastruktur können Sie die Konfiguration einer Standorthierarchie als optional festlegen. Beispiel: Für **Stockwerk** > **Region** > **Raum/Platz** Hierarchie, können Sie den Konfigurationsdatensatz der Standortmigration von festlegen **Region** > **Raum** Als optionale Hierarchie, da einige Stockwerke möglicherweise keine Bereiche oder nur Flächen oder Räume haben.

Wenn Sie eine Konfiguration als optional festlegen, werden die Datensätze, die nicht mit dieser Konfiguration übereinstimmen, mit der nächsten Hierarchie abgeglichen. Beispiel: Wenn Standorte vorhanden sind, die nicht mit übereinstimmen **Region** > **Raum**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hierarchie, dann werden sie mit der nächsten Hierarchie abgeglichen, die lautet **Stockwerk** > **Raum**an. Wenn Räume vorhanden sind, die keinem Bereich zugewiesen sind, werden sie mit Stockwerken abgeglichen, da der Bereich optional ist.

Wenn Sie nach der Migration der Standorte einen Standort in erstellen Workplace Core Anwendung wird der Standort automatisch in hinzugefügt ServiceNow® Tabelle „Standort“ [cmn_location]. Sie können den Typ des Standorts konfigurieren, indem Sie Wörterbuchüberschreibungen festlegen.

Standortmigrationshierarchie konfigurieren

Erstellen Sie eine Hierarchie dafür, wie die Standortdaten aus der ServiceNow®-Tabelle „Standort“ [cmn_location] in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_core_workplace_location] von Workplace Service Delivery migriert werden müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgende Standorthierarchie wird in allen Workplace Service Delivery-Anwendungen befolgt. Für die folgenden Hierarchien sind standardmäßig ebenfalls Konfigurationen der Standortmigration verfügbar:

Hinweis: Standardmäßig sind die Konfigurationsdatensätze der Standortmigration der folgenden Standorthierarchien inaktiv.

Workplace Service Delivery-Standorthierarchie

Übergeordnet	Untergeordnetes Element
Keine	Region
Region	Site
Site	Campus
Campus	Gebäude
Gebäude	Stockwerk
Stockwerk	Bereich
Bereich	Raum
Bereich	Platz

Weitere Informationen zur Konfiguration und den Bedingungen der Standortmigration finden Sie unter Standortmigration.

Nachdem Sie die Konfigurationen der Standortmigration erstellt haben, müssen Sie die Migration separat durchführen. Informationen zum Durchführen der Migration nach der Konfiguration der Standortmigration finden Sie unter Standorte aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Arbeitsplatzstandorte“ migrieren.

Hinweis: Sie können keine Standorte migrieren, die nicht mit der Workplace Service Delivery-Standortmigrationshierarchie übereinstimmen. Diese lautet „Region“ > „Standort“ > „Campus“ > „Gebäude“ > „Stockwerk“ > „Bereich“ > („Raum“ > „Platz“) oder („Platz“ > „Raum“).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Konfiguration der Standortmigration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Konfiguration der Standortmigration“

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Übergeordnete Tabelle für Arbeitsplatzstandorte. **Arbeitsplatzstandort** wird als untergeordnete Tabelle für Arbeitsplatzstandorte betrachtet. Der übergeordnete Standort wird automatisch generiert, nachdem Sie den **Arbeitsplatzstandort** ausgewählt haben.
Tabelle „Arbeitsplatzstandort“	Untergeordnete Tabelle der Arbeitsplatzstandorte. Dieser Standort wird in der Hierarchiekonfiguration als untergeordneter Standort festgelegt.
Ist optionale Hierarchie	Option zum Festlegen dieser Standortmigrationskonfiguration als optional. Wenn es beispielsweise Standorte gibt, die nicht mit der Hierarchie „Bereich“ > „Raum“ übereinstimmen, werden sie mit der nächsten Hierarchie abgeglichen, nämlich „Stockwerk“ > „Raum“. Wenn es Räume gibt, die keinen Bereichen zugewiesen sind, werden sie direkt mit Stockwerken abgeglichen, da der Bereich optional ist.
Anwendung	Anwendung für die Konfiguration der Standortmigration. Vergewissern Sie sich, dass **Verwaltung der Sicherheit am Arbeitsplatz** ausgewählt ist. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration für die Standortmigration.
Domäne	Domäne für die Konfiguration der Standortmigration. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Standortbedingung	Bedingungen, nach denen die Standorte für die Migration gefiltert werden müssen. Die Standorte werden basierend auf ihrem Standorttyp für die Migration gefiltert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Konfigurationsdatensatz für die Standortmigration wird hinzugefügt. Die Standorte, die den angegebenen Bedingungen entsprechen, werden gefiltert.

Nächste Maßnahme

Standorte aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Arbeitsplatzstandorte“ migrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standorte aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Arbeitsplatzstandorte“ migrieren

Nachdem Sie die Datensätze für die Standortmigration konfiguriert haben, führen Sie die Migrationsaktion durch, um die Standorte aus der ServiceNow®-Tabelle „Standort“ [cmn_location] in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_core_workplace_location] in Workplace Service Delivery zu migrieren.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Die Konfigurationen für die Standortmigration sind aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Standortmigrationshierarchie konfigurieren.
- Die Konfiguration der Standortmigration von Campus zu niedrigeren Ebenen muss immer die Reihenfolge „Campus“ > „Gebäude“ > „Stockwerk“ > „Bereich“ > „Raum/Platz“ besitzen. Für die Konfiguration einer Standortmigration kann die Hierarchie auch optional sein.

Informationen zum Ändern des Standorttyps eines in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] erstellten Standorts finden Sie unter Standorttyp in Standorttabelle festlegen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Konfiguration der Standortmigration**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Konfigurationen der Standortmigration“ die Konfigurationen der Standortmigration aus, die Sie migrieren möchten.

   Hinweis: Vergewissern Sie sich, dass die Konfigurationen der Standortmigration aktiv sind.

3. Klicken Sie auf **Standorte migrieren**.
4. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Ergebnis
Der Prozess zur Standortmigration wird im Hintergrund ausgeführt.

Standorttyp in Standorttabelle festlegen

Legen Sie den Standorttyp eines Standorts fest, indem Sie für die Tabelle eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie in der Anwendung Workplace Core einen Standort erstellen, wird dieser Standort automatisch der ServiceNow®-Tabelle „Standort“ [cmn_location] hinzugefügt. Der Standorttyp dieses Standorts wird basierend auf den Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs festgelegt. Die Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs werden für alle Standorttabellen wie „Standort“, „Region“, „Campus“, „Gebäude“, „Stockwerk“, „Bereich“ und „Raum“ mit Ausnahme der Tabelle „Platz“ konfiguriert. Um den Standorttyp der Platztabelle festzulegen, können Sie für den Standorttyp eine Auswahlmöglichkeit hinzufügen und diese in der Außerkraftsetzung des Wörterbuchs für den Standorttyp der Platztabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie die Tabelle **Standort [cmn_location]** aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ auf **Standorttyp**.
4. Scrollen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ für den Standorttyp nach unten zur zugehörigen Liste „Wörterbuch-Überschreibungen“.
5. Wählen Sie die Wörterbucheintrag-Überschreibung aus, die Sie anzeigen oder bearbeiten möchten.
6. Bearbeiten Sie die Überschreibung, indem Sie den **Standardwert** ändern.

   Der Standorttyp der Standorte, die in Workplace Core erstellt werden, wird gemäß dem angegebenen Standardwert festgelegt. Wenn Sie beispielsweise den Standardwert der Wörterbucheintrag-Überschreibung „Region“ in „Zone“ geändert haben, werden die neuen Standorte, die als Region erstellt wurden, mit dem Standorttyp „Zone“ festgelegt.

7. **Wahlweise:** Wenn es keinen Standardwert gibt, der dem Standorttyp entspricht, fügen Sie einen Standardwert hinzu.

   a. Wählen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ für den Standorttyp die zugehörige Liste „Auswahlmöglichkeiten“ aus.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie die Auswahldetails an.
   Die Auswahl wird hinzugefügt. Die Auswahl wird angezeigt, während ein Standardwert angegeben wird.

Ergebnis

Der Standorttyp für die ausgewählte Standorttabelle ist festgelegt.

Zeigen Sie Analytics zur Nutzung von Arbeitsplatzservices mit an User Experience Analytics

Die ServiceNow® User Experience Analytics Bietet Ihnen qualitative Analytics dazu, wie die von bereitgestellten Services bereitgestellt werden Workplace Service Delivery Anwendungen werden von Arbeitsplatzmanagern, Mitarbeitern und anderen Arbeitsplatzanwendern verwendet.

Anwender-Analytics

Die User Experience Analytics Die Anwendung stellt Ihnen Daten dazu bereit, wie ein Mitarbeiter die verschiedenen Services und anderen Aktionen nutzt, die Sie ihm in bereitstellen Workplace-Serviceportal. Sie können verstehen, wie ein Mitarbeiter diese Services erlebt und nutzt, z. B. sein Verhalten und seine Journey im Portal. Sie können einen Einblick in die Leistung der Anwendung erhalten, indem Sie eine Echtzeitanalyse durch Datenvisualisierung anzeigen.

Sie können die Ereignisse protokollieren und die Analyse abrufen, indem Sie die Analytics-bezogene Einstellung entweder auf aktivieren Workplace-Serviceportal Ebene, auf der Arbeitsplatzservicelevel und überall Workplace Core.

Weitere Informationen zu finden User Experience Analytics, Siehe User Experience Analytics .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften

ServiceNow®, Stellt standardmäßig eine Reihe von Eigenschaften mit bereit User Experience Analytics Die für alle Anwendungen gelten, mit denen Sie angeben können, wie Sie Analytics aktivieren möchten. Als Administrator können Sie die Analytics für bestimmte Portale, bestimmte Anwender oder auf Instanzebene aktivieren oder deaktivieren. Detaillierte Informationen zu den Systemeigenschaften im Zusammenhang mit User Experience Analytics finden Sie unter User Experience Analytics Zugehörige Eigenschaften .

Einstellungen

Die User Experience Analytics Mit der Anwendung können Sie die Analytics-Einstellungen auf Portalebene angeben. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** > **Arbeitsplatzservices** Und wählen Sie aus **Erstellen Sie Analytics-Einstellungen** Zum Aktivieren von Anwender-Analytics.

Mitarbeiterbezogene Services anfordern

Nutzen Sie Ihre Arbeitsplatzservices. Nehmen Sie eine Reservierung vor, planen Sie Ihre Ankunft und vieles mehr.

Hinweis:

In Workplace Core[sn_wsd_Core] Version 2.19.0 und höher. Der Navigationspfad für das Arbeitsplatzserviceportal ist im Kontextmenü der Anwendungssuche nicht verfügbar **Alle Arbeitsplatzkern** . Sie können auf den Arbeitsplatzservice über die Homepage des Mitarbeiter-Center-Portals zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.

In Workplace Core Workplace Core Ab Version 2.18.1 ist das Kontextmenü der Anwendungssuche verfügbar (**Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices**.)

Ankunftszeit an einem Arbeitsplatz planen

Planen Sie die Ankunftszeit an einem Arbeitsplatzstandort mit Workplace Core. So können Sie lange Warteschlangen vermeiden und den Standort sicher betreten.

Vorbereitungen

Um eine Ankunft mit Ihrem Mobilgerät zu planen, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Katalog**.

b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Wählen Sie **Planen Ihrer Ankunft**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zur Planung Ihrer Ankunft

Feld	Beschreibung
Eingabepunkt	Standort, für den Sie Ihre Ankunft planen möchten
Zeitzone des Gebäudes	Zeitzone für das Gebäude des ausgewählten Zutrittspunkts.
Datum	Datum Ihrer Ankunft.
Ankunftszeit	Uhrzeit Ihrer Ankunft. Die Zeit wird im 24-Stunden-Format angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis
Die Ankunftsanforderung wird erstellt. Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt die Details Ihrer Ankunftsanforderung an.

Nächste Maßnahme
Sie können die Details Ihres Ankunftszeitplans jederzeit überprüfen.

1. Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:
   - Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
   - Tippen Sie in der Now Mobile-Navigationsleiste auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
2. Wenn Sie Ihre Ankunft stornieren möchten, wählen Sie die Ankunftsanforderung aus, und wählen Sie **Ankunft stornieren**.

Arbeitsplatzreservierungen vornehmen

Nehmen Sie Arbeitsplatzreservierungen in Workplace Core vor, wenn Sie bereit sind, ins Büro zurückzukehren. Sie können einen Arbeitsplatz für einen Tag oder weniger direkt reservieren oder einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Zeitraum anfordern. Sobald eine Reservierungsanforderung genehmigt und bestätigt wurde, werden Sie über die Reservierungsdetails benachrichtigt. Workplace Service Delivery bietet auch erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in der Anwendung Workplace Reservation Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Arbeitsplatz reservieren

Als Mitarbeiter können Sie mit Workplace-Serviceportal oder der Now® Mobile-App eine Arbeitsplatzreservierung anfordern.

Bei der Reservierung können Sie einen verfügbaren Bereich auswählen, zu dem Sie Zugang wünschen, oder einen verfügbaren Bereich auswählen. Wenn Sie eine Reservierung für einen Bereich vorgenommen haben, können Sie von jedem verfügbaren Platz in diesem Bereich aus arbeiten, wenn Sie ins Büro zurückkehren.

Sie können eine Schicht Ihrer Wahl aus den von Ihrer Organisation definierten Schichtplänen auswählen. Wenn Ihre Organisation keine Schichten verwendet, können Sie einen anwenderdefinierten Zeitraum auswählen. Entsprechend Ihren organisatorischen Richtlinien kann dabei eine Genehmigung Ihrer Reservierungsanforderung erforderlich sein.

Hinweis: Wenn Sie einen Arbeitsplatz nur für einen Tag oder weniger benötigen, können Sie ihn direkt reservieren und müssen keine Anforderung senden und eine Genehmigung einholen.

Sie können den Status und die Details aller Ihrer Reservierungsanforderungen in Workplace-Serviceportal oder durch die Now Mobile-App überprüfen.

Status der Platzreservierungsanforderung

Nachdem Sie eine Platzreservierungsanforderung übermittelt haben, ändert sich der Status basierend auf der Aktion, die Ihr genehmigender Manager oder der Arbeitsplatzmanager dafür ausgeführt hat.

- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung nicht bearbeitet hat, bleibt der Status der Anforderung „Warten auf Genehmigung“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt und die Verfügbarkeit des Platzes bestätigt wird, ändert sich der Status der Anforderung in „Geschlossen”.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung ablehnt, ändert sich der Status der Anforderung in „Unvollständig geschlossen“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt, der von Ihnen angeforderte Platz jedoch nicht für alle oder einige Tage verfügbar ist, ändert sich der Status der Anforderung in Ausstehend.

  Sie können sich an Ihren Arbeitsplatzmanager wenden, um sich einen neuen Platz zuweisen zu lassen und Ihre ausstehende Platzanforderung zu lösen.

- Wenn Sie Ihre Anforderung abbrechen, ändert sich der Status der Anforderung in „Abgebrochen“.

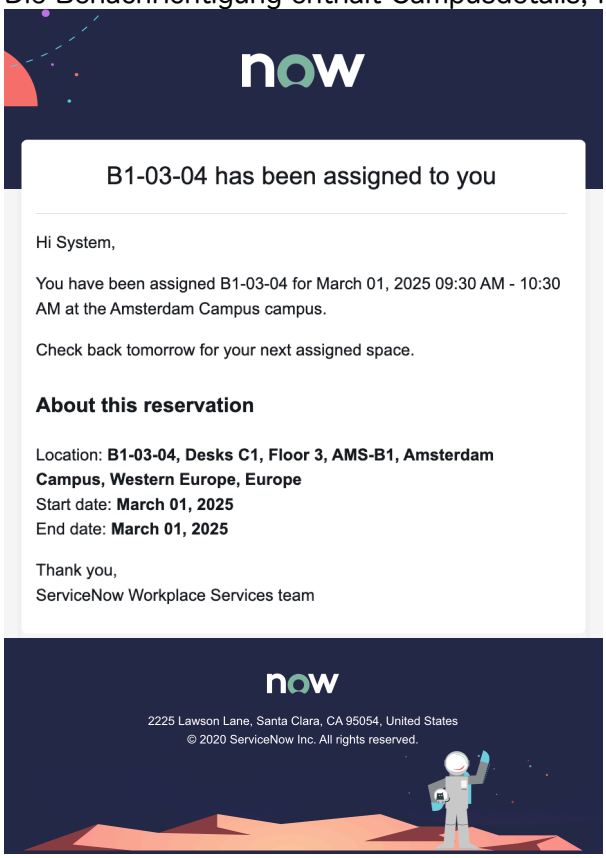
E-Mail- und Push-Benachrichtigungen

Wenn Sie eine Platzreservierungsanforderung aus dem Katalogelement übermitteln oder eine Anforderung in Ihrem Namen übermittelt wird, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung über die Anforderung. Wenn Sie haben Now® Mobile App erhalten Sie Push-Benachrichtigungen zu Ihren Reservierungsanforderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Benachrichtigung enthält Campusdetails, Platzdetails und die Reservierungsdauer.



Arbeitsplatzreservierung für mehrere Tage anfordern

Fordern Sie mit Workplace Core eine Arbeitsplatzreservierung für die Tage an, an denen Sie ins Büro zurückkehren möchten.

Vorbereitungen
Um eine Arbeitsplatzreservierung über Ihr Mobilgerät anzufordern, müssen Sie installiert haben Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fordern Sie eine Arbeitsplatzreservierung entweder in einem definierten Schichtzeitplan oder für eine benutzerdefinierte Zeit für einen bestimmten Datumsbereich an, in dem Sie im Büro arbeiten möchten.

Sie können das Reservierungsformular auch über Ihr Mobilgerät aufrufen. Von Now Mobile App, navigieren Sie zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** Und wählen Sie eine der beiden aus **Fordern Sie eine kurzfristige Schicht und Platz an** Oder **Fordern Sie einen kurzfristigen Platz an** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Katalog**.

b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Reservieren Sie einen Platz für eine vordefinierte Schicht oder eine benutzerdefinierte Zeit.

- Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitige Schicht und Platz anfordern**.
- Um einen Platz für eine benutzerdefinierte Zeit zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Hinweis: Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Formular Kurzzeit-Arbeitsbereichreservierung

Feld	Beschreibung
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude, zu dem Sie zurückkehren möchten.
Startdatum	Datum, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Enddatum	Datum, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Schicht	Schichtplan, innerhalb dessen Sie ins Büro möchten. Nur die für den ausgewählten Standort und den Datumsbereich verfügbaren Schichten werden angezeigt. Nur die Schichten, zu denen Sie gehören, werden angezeigt. Dies hängt von den Systemeigenschaften ab, die von Ihrem Unternehmen konfiguriert wurden.
Schichtdetail	Details zu der von Ihnen ausgewählten Schicht. Die Schichtdetails werden basierend auf Ihrer Schichtauswahl automatisch ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Endzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der von Ihnen gewünschte Arbeitsbereich oder Platz befindet.

5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platzpräferenz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.
   - Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
   - Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation () im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

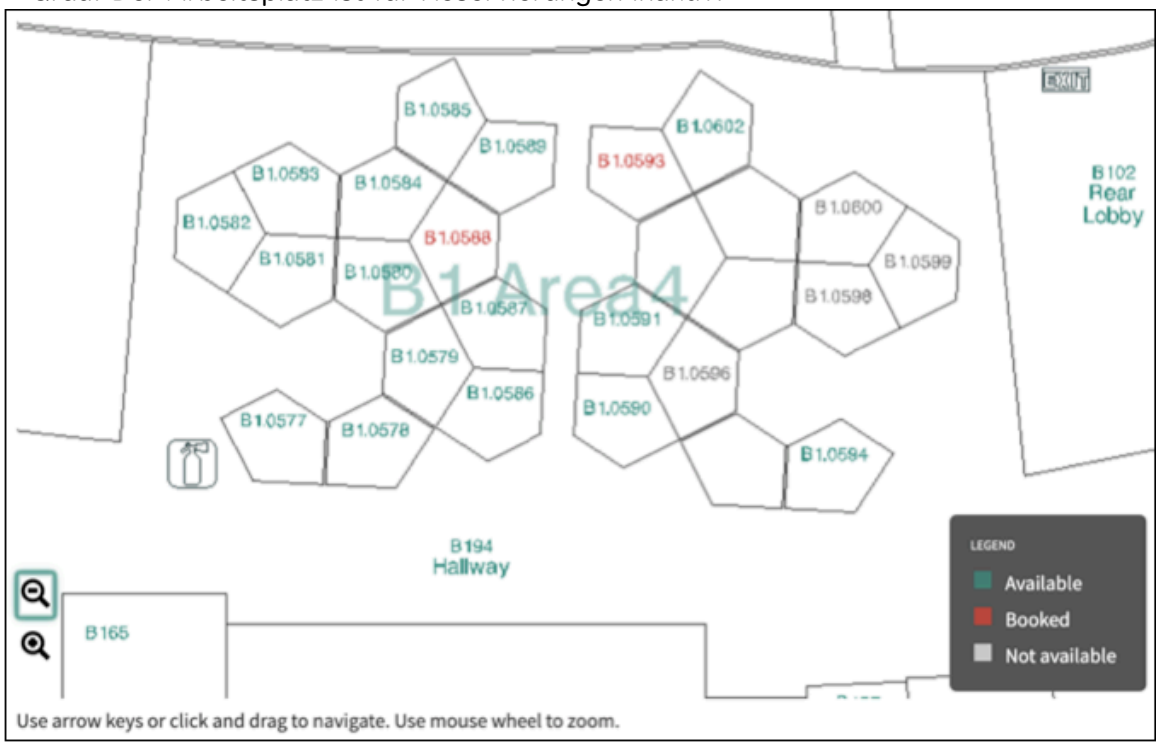
     Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.
     - Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
     - Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.

- Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert, sodass Ihre übermittelte Reservierungsanforderung angezeigt wird. Für den Status Ihrer Anforderung wird „Warten auf Genehmigung“ festgelegt. Dies gibt an, dass die Anforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet wurde.

Nächste Maßnahme

Sie können den Status Ihrer Reservierungsanforderung überprüfen oder Ihre Anforderung mit Workplace-Serviceportal oder der Now Mobile-App stornieren.

- Ein Workplace-Serviceportal, Wechseln Sie zu **Anforderungen** Registerkarte zum Anzeigen Ihrer Anforderungen und Reservierungen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **Meine Anforderung**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Um eine Reservierung zu stornieren, wechseln Sie zu **Anforderungen** Seite in Workplace-Serviceportal Oder **Meine Anforderung** Seite in Now Mobile:
  - Zum Stornieren der Reservierungsanforderung wählen Sie **Anforderung abbrechen**.
  - Zum Stornieren einer einzelnen Reservierung in der Reservierungsanforderung wählen Sie **Reservierungsdetails**. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie stornieren möchten, und wählen Sie **Reservierung stornieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz für einen Tag reservieren

Reservieren Sie mithilfe von Workplace Core Arbeitsplätze für einen Tag, an dem Sie wieder ins Büro zurückkehren möchten.

Vorbereitungen

Um einen Arbeitsplatz mit Ihrem Mobilgerät zu reservieren, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie an dem Tag, an dem Sie vom Büro aus arbeiten möchten, Plätze für einen Zeitraum von höchstens 24 Stunden. Reservieren Sie Bereiche in einem definierten Schichtplan oder in Ihren benutzerdefinierten Zeiten.

Sie können auch über auf das Reservierungsformular zugreifen Now Mobile App. Navigieren Sie zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** Und wählen Sie einen aus **Reservieren Sie eine Schicht und einen Platz für einen Tag** Oder **Reservieren Sie einen Platz für einen Tag** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an.

3. Reservieren Sie einen Platz entweder für eine definierte Tagesschicht oder ein benutzerdefiniertes Datum.

   - Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Schicht und Platz für einen Tag reservieren**.
   - Um einen Platz für einen benutzerdefinierten Zeitraum zu reservieren, wählen Sie **Platz für einen Tag reservieren**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular Platz reservieren aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular Arbeitsbereichreservierung.

   Hinweis: Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Automatische Übersetzung

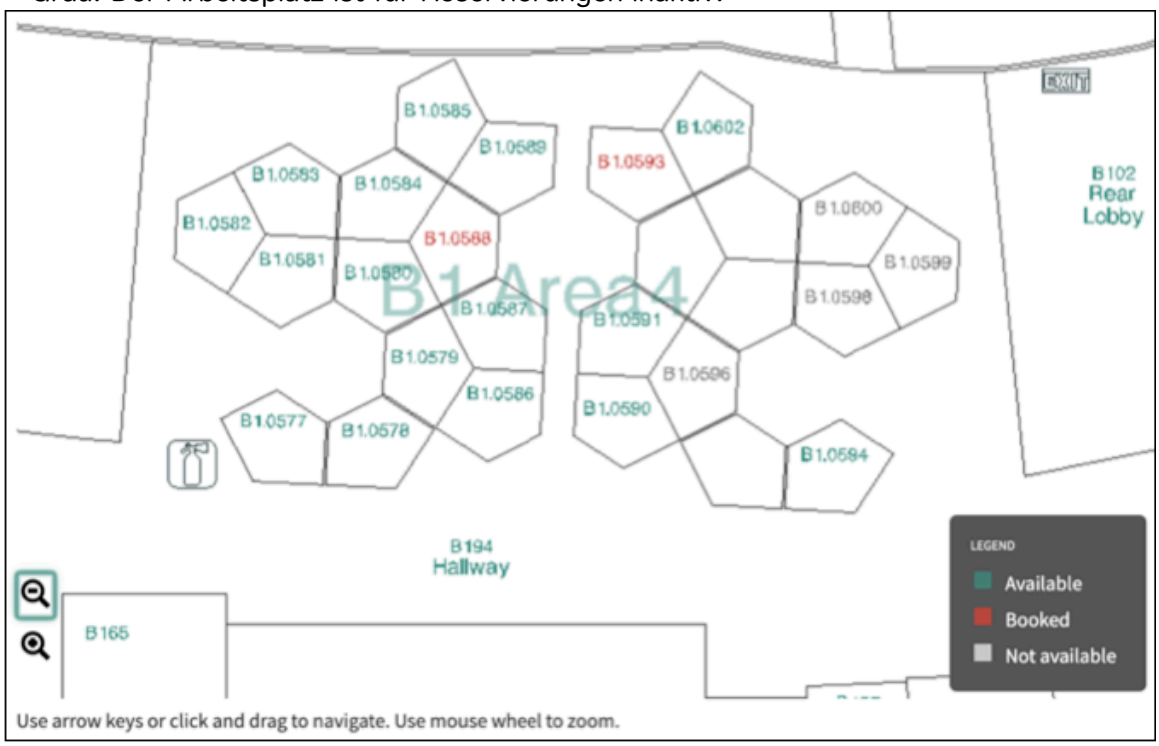
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.
   - Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
   - Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation ( ) im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

     Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.

     - Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
     - Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

       Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.
     - Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt Ihre Reservierungsdetails an.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details Ihrer Reservierung überprüfen oder sie jederzeit über Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App stornieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.

  Wenn Ihr Unternehmen die Funktion „Uber buchen“ über das Mobilgerät aktiviert hat, wird auf Ihrem Reservierungsdetailbildschirm in Now Mobile die Option **Uber buchen** angezeigt. Wenn Sie darauf tippen, werden Sie zur mobilen Uber-App weitergeleitet, wenn Sie die App auf Ihrem Mobilgerät installiert haben.

Sie erhalten 15 Minuten vor der Reservierung eine E-Mail-Benachrichtigung zum Einchecken und 30 Minuten vor dem Ende der Reservierung eine weitere E-Mail-Benachrichtigung zum Auschecken.

- Wählen Sie in der Check-in-E-Mail eine der folgenden Aktionen aus.
  - **Einchecken**: Checken Sie Ihre Reservierung ein.
  - **Diese Reservierung stornieren**: Stornieren Sie, wenn die Reservierung nicht mehr erforderlich ist.
  - (Optional) **Auschecken**: Checken Sie frühzeitig vor Ablauf der Reservierungszeit aus.

  Hinweis: Wenn Sie nicht zur Startzeit der Reservierung einchecken, wird die Reservierung automatisch auf festgelegt *`No Check In`*Nach 24 Stunden.

- Wählen Sie in der Check-out-E-Mail, die Sie vor Ablauf der Reservierungszeit erhalten haben, die Option **Auschecken** aus, um die Reservierung auszuchecken.

  Hinweis: Wenn Sie zum Enddatum der Reservierung nicht auschecken, wird die Reservierung automatisch auf festgelegt *`No Check Out`*Nach 24 Stunden.

Verwalten Sie Arbeitsplatzaktivitäten und -Services mit dem Standortverzeichnis

Erkunden Sie Arbeitsplatzcampusse, Standorte, Gebäude und Arbeitsbereiche mithilfe des Standortverzeichnisses. Rufen Sie Wegbeschreibungen mithilfe von Kartenrouten zu einem Besprechungsraum, einem Gebäude oder Kollegen ab, um effektiv zusammenzuarbeiten. Suchen Sie nach Mitarbeitern, Standorten und Arbeitsbereichen. Reservieren Sie einen Platz, fordern Sie ein Problem mit dem Arbeitsplatzservice an, oder melden Sie ein Problem mit dem Arbeitsplatzservice. Filtern Sie Räume nach reservierungsstatus und belegungsstatus, um Einblicke in die Flächenverfügbarkeit zu erhalten.

Das Standortverzeichnis bietet die Kartenansicht und die Kartenansicht zum Verwalten von Arbeitsplatzaktivitäten und -Services. Indoor Mapping Muss so konfiguriert sein, dass Ihre Standorte auf einer Stockwerkkarte angezeigt werden können. Wenn ein Standort keine Stockwerkkarte hat, wird nur die Kartenansicht angezeigt.

Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis

Konfigurieren Sie das Standortverzeichnis, um Flächen nach Reservierungs- und belegungsstatus zu filtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Dies wird über gesteuert **Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen** Karteneigenschaft. Wenn sie auf „wahr“ festgelegt ist, können Sie die Reservierung und den Belegungsstatus für einen ausgewählten Standort auf der Stockwerkkarte anzeigen. Die Workplace Reservation Management Und Arbeitsplatz-Connectoren Muss installiert und konfiguriert sein, um sowohl den Reservierungs- als auch den Belegungsstatus anzuzeigen. Der Belegungsstatus für einen Standort wird angezeigt, wenn ein Anbieter von Belegungssensoren in integriert ist Arbeitsplatz-Connectoren Und Belegungssensordaten sind für einen ausgewählten Standort verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Karteneigenschaften für Standortverzeichnis.

Filtern Sie Räume nach Belegungs- und Reservierungsstatus für einen ausgewählten Platz.

- Nur wenn Workplace Reservation Management Ist für einen ausgewählten Standort konfiguriert und verfügbar, Filter für den Reservierungsstatus sind verfügbar. Die Option zum Filtern nach Belegungsstatus ist im Bereich „Filter anzeigen“ nicht verfügbar.
- Nur wenn Arbeitsplatz-Connectoren Wenn Belegungssensordaten konfiguriert sind, sind Filter für den Belegungsstatus verfügbar. Die Option zum Filtern nach Reservierungsstatus ist im Bereich „Filter anzeigen“ nicht verfügbar.
- Wenn beides Workplace Reservation Management Und Belegungssensor-Plugins sind konfiguriert und verfügbar. Im Bereich Filter anzeigen werden sowohl der Belegungs- als auch der Reservierungsstatus angezeigt.

Basierend auf der Belegung und dem Reservierungsstatus zeigt das Standortverzeichnis die folgenden status für die Platzverfügbarkeit in der Karten- und Kartenansicht an.

- **Verfügbar** : Status, der angibt, dass ein ausgewählter Platz für die Reservierung verfügbar ist.
- **Derzeit gebucht** : Status, der angibt, dass ein Platz für eine Besprechung gebucht oder reserviert ist.
- **Nicht verfügbar** : Status, der angibt, dass der Platz nicht für die Reservierung verfügbar ist. Dieser Status wird angezeigt, wenn Workplace Reservation Management Ist konfiguriert, aber **Ist Reservierbar** Das Feld im Reservierungsportal ist auf festgelegt **Falsch** (**Alle** > *Workplace Reservation Management* > **Administration** > **Arbeitsplatzbereiche**) an.
- **Derzeit Belegt** : Status, der angibt, dass ein Standort über Belegungssensoren verfügt. Der Belegungsstatus wird als angezeigt **Derzeit Belegt** Auf der Stockwerkskarte.
- **Derzeit nicht belegt** : Status, der angibt, dass ein Standort über Belegungssensoren verfügt, der Platz jedoch nicht belegt ist.
- **Sensor nicht installiert** : Status, der angibt, dass der Belegungssensor nicht für einen Standort installiert und konfiguriert ist.
- **Sensor funktioniert nicht** : Status, der angibt, dass sich die Belegungssensordaten in einem ungültigen Status befinden oder für einen Standort nicht funktionsfähig sind.

Anzeigeeinstellungen zuordnen

Konfigurieren Sie Einstellungsoptionen für die Kartenanzeige, um dauerhaft zugewiesene Arbeitsplatzstandorte auf der Karte anzuzeigen. Wenn Datenschutz aktiviert ist, werden Arbeitsbereiche, die privaten Anwendern zugewiesen sind, nicht auf der Karte angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit der Kartenansicht im Standortverzeichnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungs- und belegungsstatus im Standortverzeichnis automatisch aktualisieren

Konfigurieren Sie Karteneigenschaften, um automatisch zu aktualisieren und den aktuellen Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis abzurufen. Verwenden Sie Filter im Standortverzeichnis, um entweder den Reservierungs- oder Belegungsstatus oder sowohl den Reservierungs- als auch den Belegungsstatus herauszufiltern und anzuzeigen.

Konfigurieren Sie Karteneigenschaften für Standortverzeichnis

Konfigurieren Sie Karteneigenschaften, um reservierungsstatus und belegungsstatus zu aktivieren, dauerhafte Sitzplatzzuweisungen anzuzeigen oder das Zeitintervall automatisch zu aktualisieren, um die neuesten Reservierungs- und Belegungsinformationen auf der Karte anzuzeigen. Blenden Sie Arbeitsbereiche im Standortverzeichnis mithilfe einer Karteneigenschaft ein oder aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereichszuordnung** > **Karteneigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie die Karteneigenschaften für das Standortverzeichnis.

   Weitere Informationen zu den Karteneigenschaften finden Sie unter Mit Workplace Space Mapping installierte Eigenschaften.
3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die aktualisierten Kartenkonfigurationseigenschaften sind im Standortverzeichnis verfügbar.
4. Zeigen Sie den Namen einer Person an, die einen Platz auf der Karte reserviert, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .
   b. Wählen Sie aus **sn_wsd_Core.Floor_Plan.Portal.Show_reservation_Details** Eigenschaft.
   c. Legen Sie den Wert der Eigenschaft auf fest **Wahr** Und speichern Sie den Datensatz.

Arbeiten Sie mit der Kartenansicht im Standortverzeichnis

Arbeiten Sie mit der Kartenansicht, um nach Arbeitsplatzanwendern, Standorten, Bereichen und Arbeitsbereichen zu suchen. Erhalten Sie Anweisungen zu einem Arbeitsplatzstandort, Besprechungsräumen oder einem Mitarbeiter, um schnell und effektiv zusammenzuarbeiten. Filtern Sie Räume basierend auf Reservierungs- und belegungsstatus, Raumtypen oder Arbeitsbereichen.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1098053076?h=532bc7393e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- Workplace Core
- Workplace Reservation Management (optional)

  Filtern und zeigen Sie den Reservierungsstatus für einen ausgewählten Standort im Standortverzeichnis an.
- Arbeitsplatz-Connectoren (optional)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtern und zeigen Sie den Belegungsstatus für einen ausgewählten Standort im Standortverzeichnis an.

- Indoor Mapping
- Workplace Space Mapping

Hinweis: Bestätigen Sie, dass die Karteneigenschaften für das Standortverzeichnis von Ihrem Administrator konfiguriert wurden. Zuordnungseigenschaften für das Standortverzeichnis bieten Optionen für:

- Filtern Sie Räume basierend auf Reservierungs- und belegungsstatus
- Reservierungs- und Belegungsdaten im Standortverzeichnis automatisch aktualisieren
- Steuern Sie die Einstellungsoptionen für die Kartenanzeige, um Anwender von permanenten und privaten Arbeitsplatzprofilen anzuzeigen.
- Arbeitsbereiche für einen Standort anzeigen oder ausblenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Karteneigenschaften für Standortverzeichnis.

Der Breiten- und Längengrad Ihrer Regionen, Standorte, Campus und Gebäude muss erstellt werden. Wenn Breiten- und Längengrad nicht angegeben sind, können Sie einen Campus oder seine Gebäude auf der Karte nicht anzeigen. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

Beim Reservieren oder Anzeigen eines Bereichs kann der Mitarbeiter sehen, ob ein Platz Teil eines Arbeitsbereichs ist. Das Symbol „Arbeitsbereich“ ( ) Wird auf der Platzkarte angezeigt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

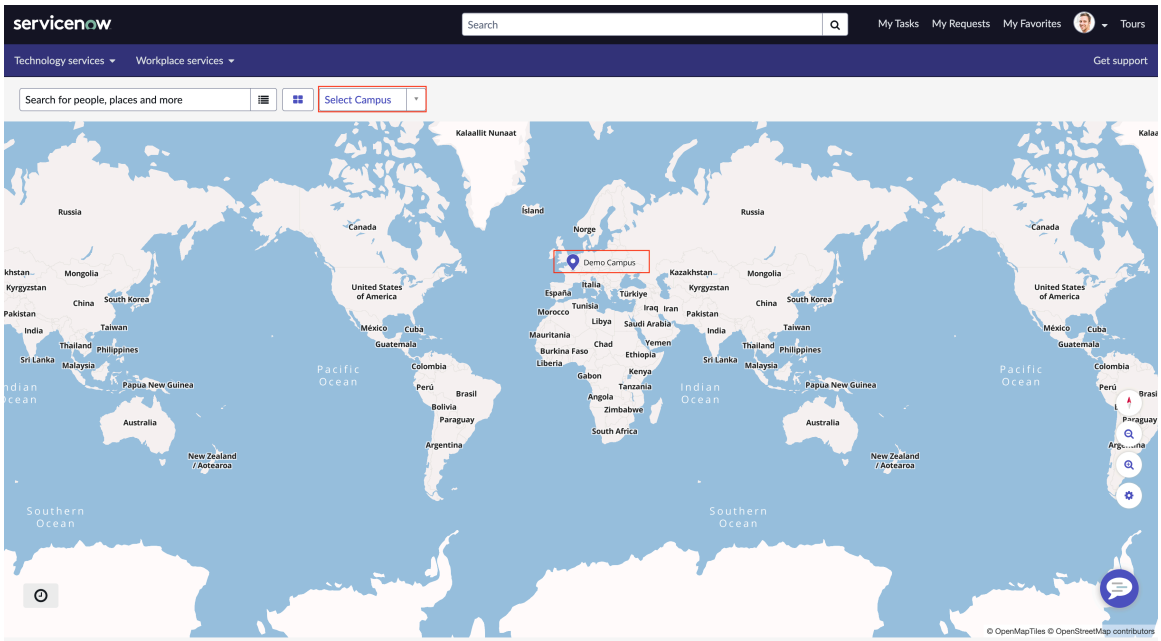
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Von **Arbeitsplatzservices** Liste, wählen Sie aus **Durchsuchen Sie Arbeitsplatzservices** .
3. Von **Support-Ressourcen** Abschnitt auswählen **Standortverzeichnis** .

   Standardmäßig wird die Homepage des Standortverzeichnisses auf der Weltkarte geöffnet.

   Ihr Standort wird mit einer Standortnadel angezeigt ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



an.

4. Um einen Campus auf der Karte auszuwählen, geben Sie den Namen eines Campus ein, oder wählen Sie einen Campus-Namen aus **Wählen Sie Campus Aus** Liste.

   a. Wählen Sie einen Campus aus der Liste aus, oder suchen Sie in der Suchleiste nach einem Campus. Wenn Sie nach einem Arbeitsbereich suchen, werden alle Campus, die den Arbeitsbereich enthalten, auf der Karte und der Karte „Arbeitsbereich“ angezeigt. Sie können die URL des Arbeitsbereichs aus dem Kontextmenü kopieren.

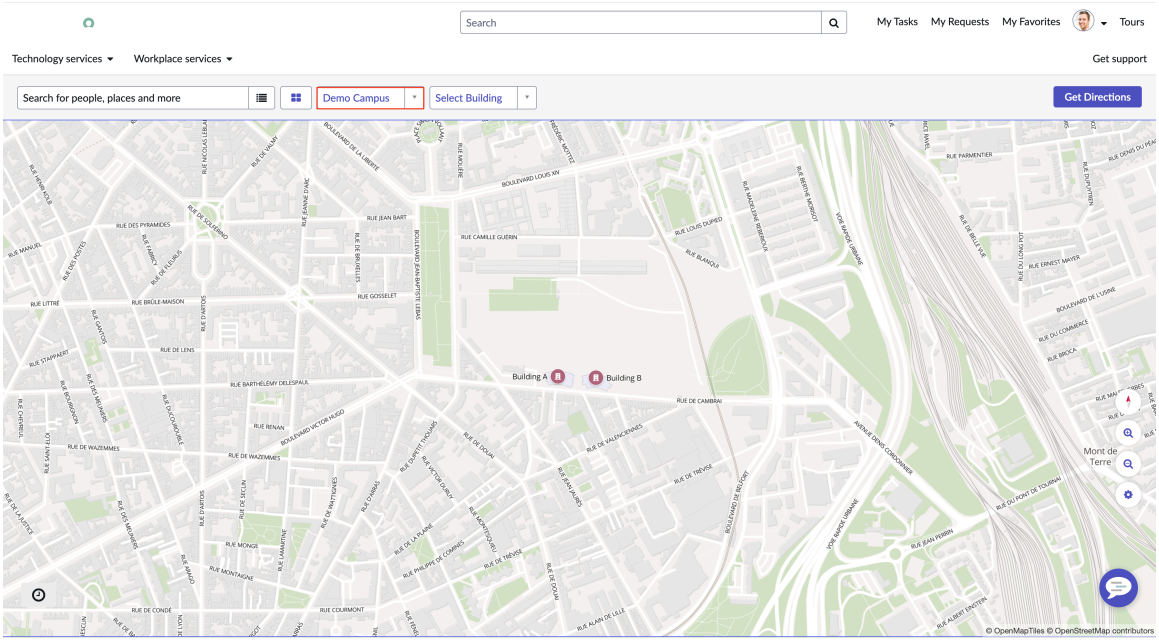
   b. **Wahlweise:** Verwenden Sie außerdem den Zoom ( ) Steuerungen auf der Karte, um Ihren Standort in den Fokus zu rücken, oder wählen Sie das Symbol für die Positionsmarkierung ( ).

   (Optional) Wenn der Campus ausgewählt oder vergrößert wird, werden die Gebäude innerhalb eines Campus angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der ausgewählte Campus wird auf der Karte angezeigt.



5. Wenn Sie einen Campus auswählen, wird die **Wählen Sie Gebäude Aus** Die Registerkarte ist im Menü aktiviert.
   Wenn Sie nach einem Arbeitsbereich suchen, werden alle Gebäude, die den Arbeitsbereich enthalten, auf der Karte „Arbeitsbereich“ angezeigt. Sie können die URL des Arbeitsbereichs aus dem Kontextmenü kopieren.
6. Wählen Sie ein Gebäude aus der aus **Wählen Sie Gebäude Aus** Listenoption.
   Beispiel: Gebäude A

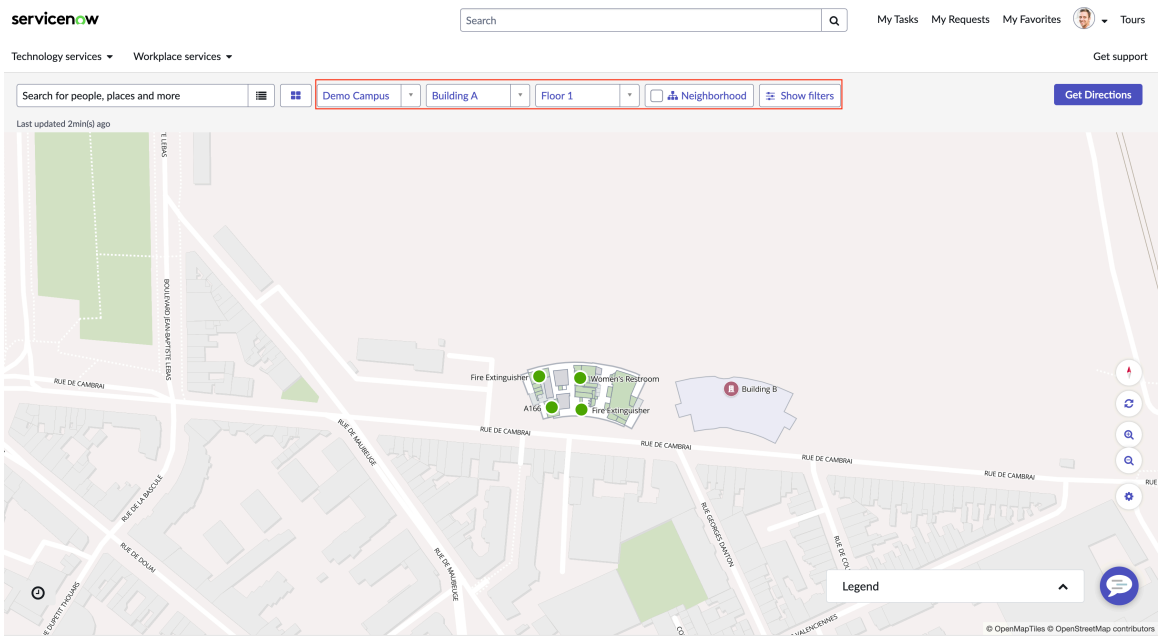
   Sie können auch die Steuerungen „Vergrößern“ auf der Karte verwenden, um ein Gebäude auf einem Campus auszuwählen.
7. Wenn Sie ein Gebäude auswählen, wird **Stockwerk** , Und **Arbeitsbereich** Menüoptionen sind im Menü aktiviert.

   Wenn Sie nach einem Arbeitsbereich suchen, werden alle Stockwerke, die den Arbeitsbereich enthalten, auf der Karte „Arbeitsbereich“ angezeigt. Sie können die URL des Arbeitsbereichs aus dem Kontextmenü kopieren.

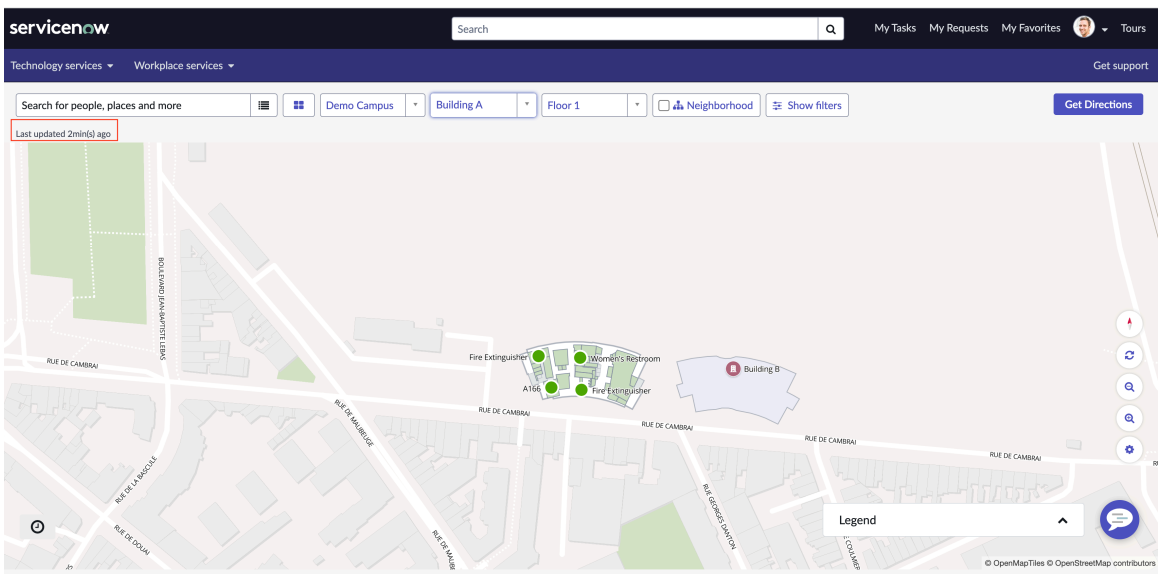
   Die **Filter anzeigen** Die Option ist aktiviert, wenn ein Stockwerk aus ausgewählt wird **Stockwerk** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die **Zuletzt aktualisiert <time interval>**Die Bezeichnung wird auf der Karte angezeigt, nachdem ein Gebäude ausgewählt wurde. Beispiel: **Zuletzt aktualisiert vor 1 Minute** . Die Karte wird automatisch aktualisiert, wenn Ihr Administrator die Karteneigenschaft aktiviert hat (**Zeitintervall der automatischen Aktualisierung (in Minuten) zum Anzeigen von Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis**). Diese Eigenschaft ruft die neuesten Reservierungs- und Belegungsdaten auf der Karte ab.



8. Wählen Sie ein Stockwerk aus der aus **Stockwerk** Listenoption.
   Stockwerke, die nicht haben Indoor Mapping Karten werden als gekennzeichnet **Stockwerk-<number>: Keine Karte** In der Liste der Registerkarte Stockwerk. Beispiel: **Stockwerk 5: Keine Karte** .

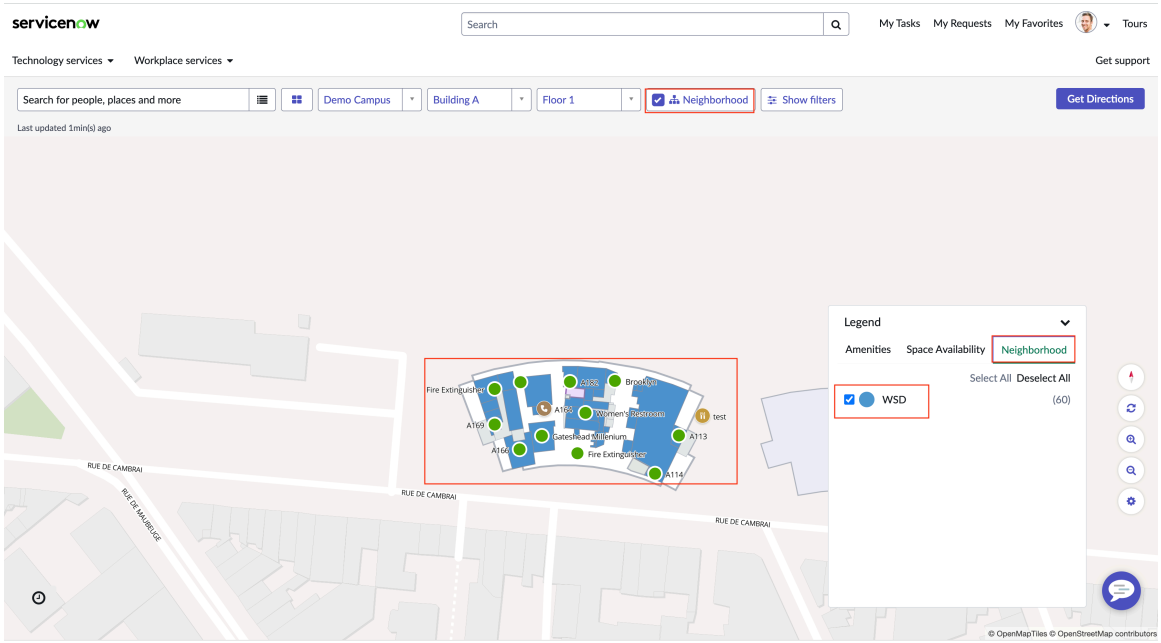
   Hinweis: Wenn einem Stockwerk keine Karte zugeordnet ist, werden Sie zur Kartenansicht weitergeleitet. Wenn ein Standort nicht hat Indoor Mapping, Die Kartenansicht wird standardmäßig angezeigt.

9. Wählen Sie aus **Arbeitsbereich** Kontrollkästchen, um festgelegte Arbeitsbereiche für einen ausgewählten Standort anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

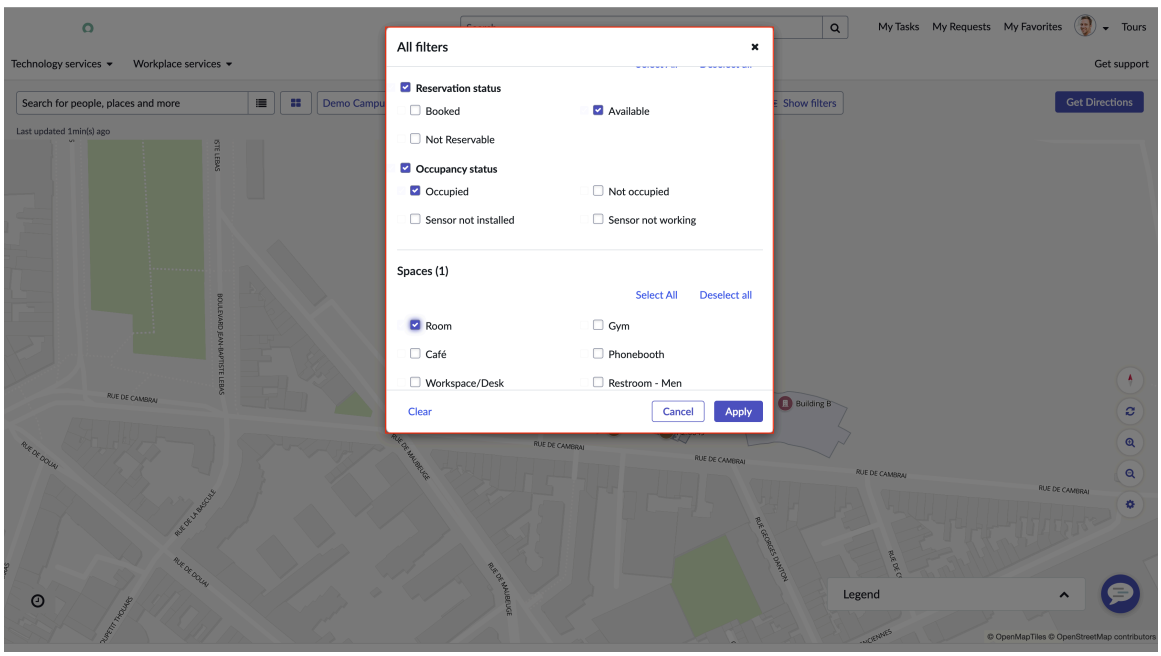
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereiche sind basierend auf der zugewiesenen Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsplatzentität farbcodiert. Weitere Informationen finden Sie unter Schritt 17.



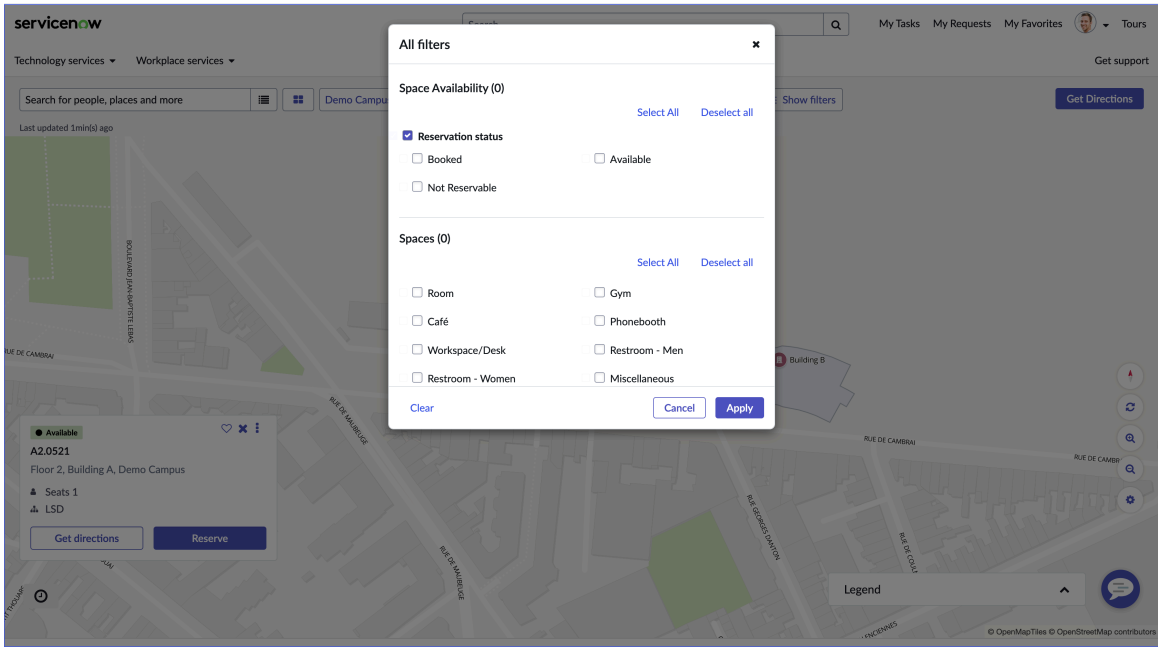
10. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Aktualisieren Sie die Ansicht** Symbol auf der Karte ( ), um die Karte zu aktualisieren.
    Wenn Sie die Karte manuell aktualisieren, ruft die Anwendung die neueste Reservierung und den aktuellen Belegungsstatus für einen ausgewählten Standort ab.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Filter Anzeigen** Zum Filtern von Flächen auf der Karte nach reservierungsstatus, belegungsstatus und Raumtypen (Räume, Fitnessstudio, Aufzug usw.).

    Hinweis: Die **Filter anzeigen** Schaltfläche wird auf der Karte angezeigt, wenn **Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen** [sn_wsd_space_Map.Show_rsv_occ_Data_loc_dir] Karteneigenschaft ist auf festgelegt **Ja** Von Ihrem Administrator. Filter können auf Stockwerk- oder Raumebene angewendet werden. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Nein** , Nur Bereichstypfilter können Sie auswählen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie im Dialogfeld „alle Filter“ eine der folgenden verfügbaren Optionen aus, und filtern Sie sie:

- Zeigen Sie die Platzverfügbarkeit und den Reservierungsstatus auf der Karte an, und wählen Sie aus **Reservierungsstatus** Kontrollkästchen.

  Die Karte zeigt den Reservierungsstatus an, und Bereiche werden mit farbcodierten Symbolen für verschiedene reservierungsstatus auf der Karte angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Legenden in Schritt 17.

- Filtern Sie Bereiche auf der Karte nur mit Reservierungsstatus. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - Gebucht
  - Verfügbar
  - Nicht reservierbar
  - Derzeit gebucht
- Auswählen von **Wählen Sie Alle Aus** Die Option aktiviert alle Reservierungsstatus (gebucht, verfügbar, nicht reservierbar usw.) auf der Karte.

- Wählen Sie aus **Belegungsstatus** Kontrollkästchen, um nur die Symbole für Belegungssensordaten auf der Karte anzuzeigen.

  Die Karte zeigt den Reservierungsstatus an, und Bereiche werden mit farbcodierten Symbolen für verschiedene reservierungsstatus auf der Karte angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Legenden in Schritt 17.

- Wählen Sie einen der folgenden belegungsstatus aus, und filtern Sie Flächen auf der Karte mit Belegungsdaten.
  - Belegt
  - Nicht Belegt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sensor nicht installiert
- Sensor funktioniert nicht

- Auswählen von **Wählen Sie Alle Aus** Option zum Filtern aller belegungsstatus auf der Karte.

Hinweis: belegungsstatus werden auf der Karte nur angezeigt, wenn Arbeitsplatz-Connectoren Ist für einen ausgewählten Standort installiert und konfiguriert. Ihr Administrator muss auch die Karteneigenschaft konfigurieren **Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen [sn_wsd_space_Map.Show_rsv_occ_Data_loc_dir]** .

Bereiche auf der Karte, die den Filterbedingungen entsprechen, werden hervorgehoben. Bereiche, die die Filterbedingungen nicht erfüllen oder für die kein Filter angewendet wurde, werden weiß (Polygonfarbe) angezeigt.

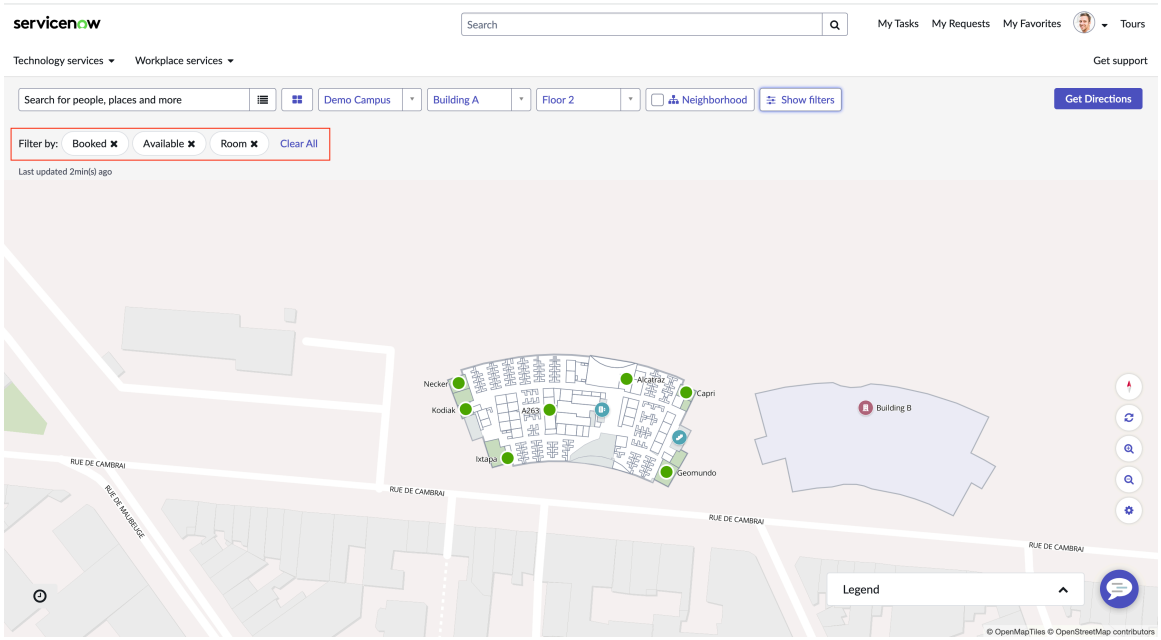
- Wenn sowohl Reservierungs- als auch Belegungsfilter angewendet werden, zeigen Karten sowohl den Reservierungs- als auch den belegungsstatus für ein ausgewähltes Stockwerk an.
- Wenn nur Reservierungs- oder Belegungsfilter angewendet werden, werden nur Reservierungs- oder belegungsstatus angezeigt.

- Wählen Sie aus **Bereiche** Kontrollkästchen zum Filtern ausgewählter Platztypen auf der Karte. Beispielsweise können die folgenden Platztypen ausgewählt werden:
  - Räume
  - Fitnessraum
  - Café
  - Telefonzelle
  - Arbeitsplatz/Schreibtisch
  - Toilette – Männer
  - Toilette – Damen
  - Verschiedenes
  - Aufzug
- Wählen Sie aus **Wählen Sie Alle Aus** Option zum Auswählen aller für einen Standort verfügbaren Platztypen.

Hinweis: Indoor Mapping Ortstypen werden als Platztypen im Standortverzeichnis angezeigt.

12. **Wahlweise:** Wählen Sie **Übernehmen**.
    Die ausgewählten Filter werden angewendet und **Nach Bezeichnung filtern** Auf der Karte werden gefilterte Elemente als Pillen auf der Karte angezeigt. Beispiel: Gebucht, verfügbar usw. Wählen Sie Aus **Löschen Sie Alle** Zum Entfernen der Filterpillen aus der Karte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



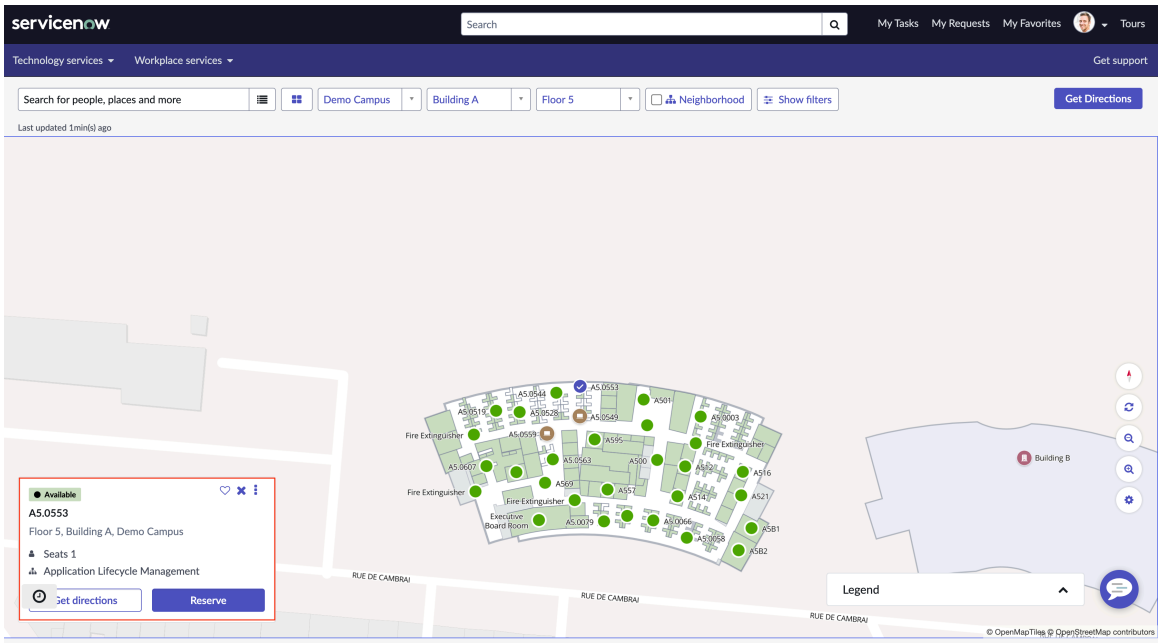
13. Wählen Sie einen Platz auf der Karte aus, um die Bereichskartendetails anzuzeigen.

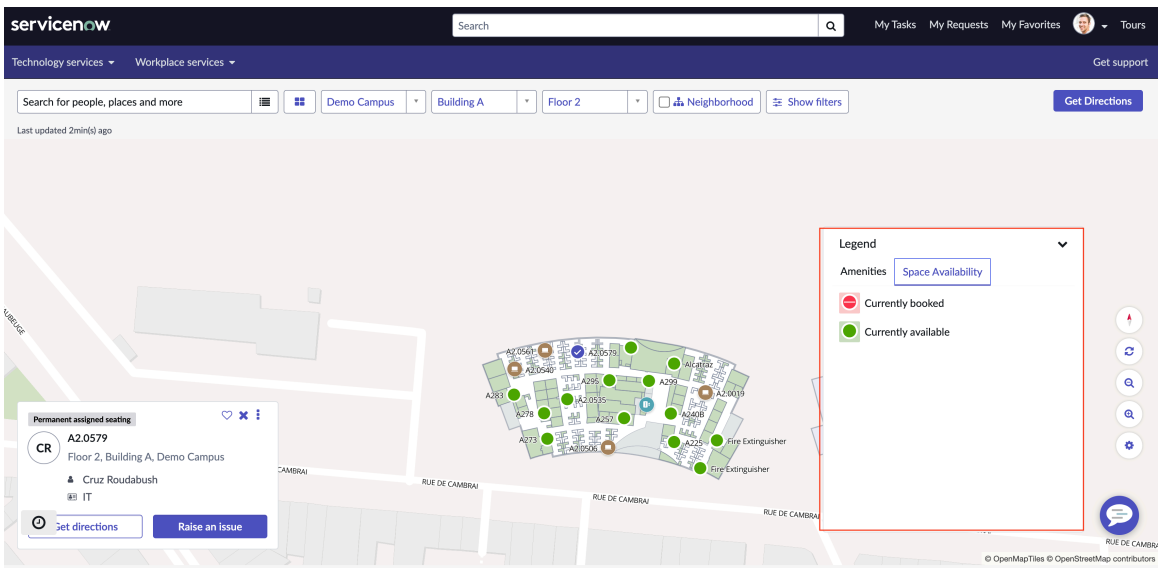
Auf der Platzkarte können Sie die folgenden Informationen anzeigen:

- Bezeichnungen für Platzbelegung und Reservierungsstatus werden im Bereich der Platzkarte angezeigt. Beispiel: **Verfügbar** , **Derzeit gebucht** , **Gebucht** , **Blockiert** , Und so weiter.
- Überprüfen Sie, ob ein Bereich von einem Mitarbeiter oder Teammitglied verwendet wird.
- Zeigen Sie die Bereiche an, die Ihren Schreibtisch oder Arbeitsplatzstandort umgeben.
- Zeigen Sie die Initialen des Mitarbeiter-Avatars oder Arbeitsplatzprofils in den Bereichskartendetails an.
- Zeigen Sie Ihr Team und Ihre Mitarbeitenden an.
- Private Bereiche sind ausgeblendet, wenn das Profil oder der Bereich als privat angegeben ist. Der Name des Mitarbeiters wird nicht angezeigt.
- Dauerhafte Sitzplatzzuweisung anzeigen. Dauerhaft zugewiesene Bereiche werden mit Arbeitsplatzprofilnamen angezeigt.
- Zeigen Sie Standard-Arbeitsplatzservices für einen ausgewählten Bereich an.
- Zeigen Sie einen festgelegten Arbeitsbereich an, das Symbol für den Arbeitsbereich ( ) Wird zusammen mit der Anzahl der Plätze angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



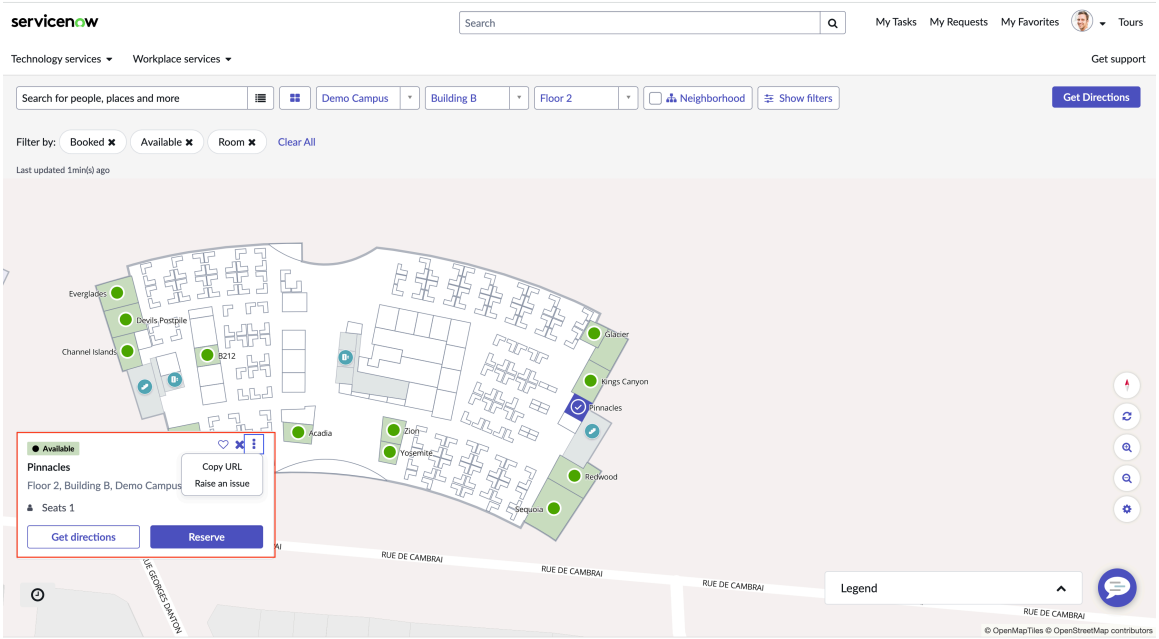


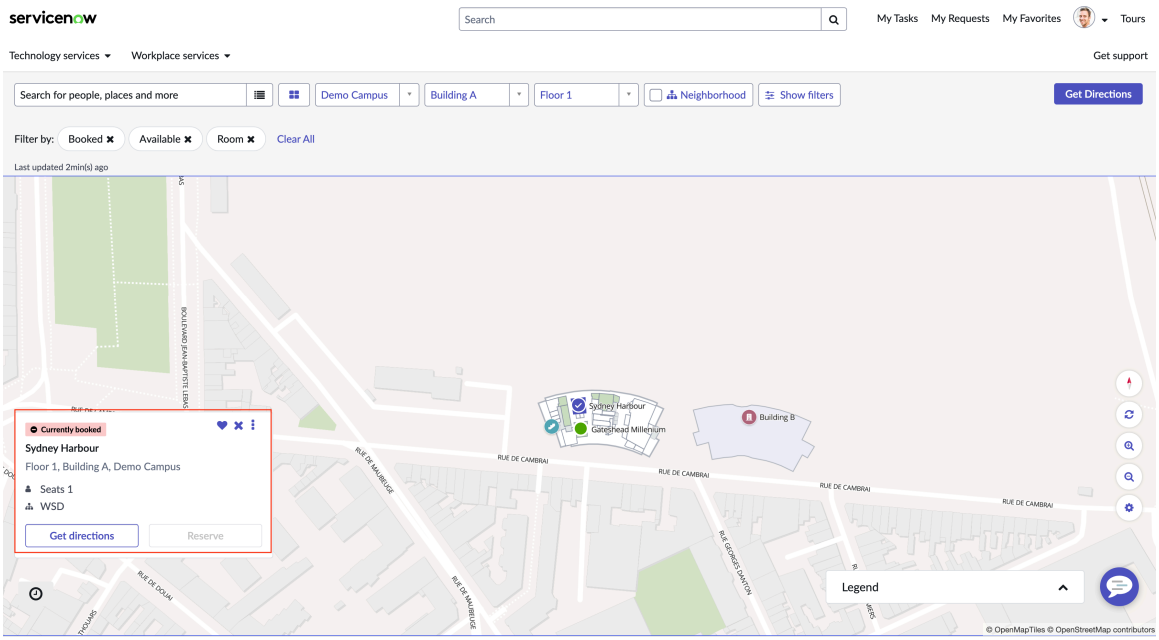
a. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (⋮) Und verwenden Sie nach Bedarf eine der folgenden Optionen:

- URL kopieren: Option zum Kopieren eines Platzstandorts-Links. Wenn der Link URL kopieren ausgewählt ist, wird der URL-Link des Standorts in eine Zwischenablage kopiert. Der URL-Link des Standorts kann für Ihre Teammitglieder und Kollegen freigegeben werden.
- Problem melden: Option zum Erstellen einer Arbeitsplatzserviceanforderung oder eines Arbeitsplatzserviceproblems. Zum Beispiel Catering, Reinigung, Möbel usw.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





b. Wählen Sie Aus **Reservieren** Um einen verfügbaren Platz zu reservieren.

Der Mitarbeiter kann die Verfügbarkeit des Bereichs anzeigen und sehen, ob er reserviert ist. Ein Tag wird hinzugefügt, um anzugeben, dass der Platz belegt ist und verwendet wird, wenn bereits ein Platz reserviert ist. Wenn die Bezeichnung für den Reservierungsstatus im Platzkartenbereich lautet **Derzeit gebucht** , **Reservieren** Schaltfläche ist nicht zur Auswahl verfügbar und inaktiv.

c. Wählen Sie Aus **Wegbeschreibungen Abrufen** Für die Wegsuche und die Navigation zu einem Besprechungsraum oder zu dem Ort, an dem sich Ihr Kollege befindet.
Sie können Wegbeschreibungen mit demselben Stockwerk oder demselben Gebäude oder zu einem anderen Stockwerk oder einem anderen Gebäude finden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. **Wahlweise:** Um Wegbeschreibungen von einer Fläche zu einer anderen zu erhalten, führen Sie die folgenden Aktionen auf der Karte aus.

> **Wichtig:** Wenn der Datenschutz für einen Mitarbeiter aktiviert ist, wird bei Verwendung der Option „Wegbeschreibung abrufen“ der Arbeitsplatzstandort des Mitarbeiters oder Kollegen nicht angezeigt.

a. Wählen Sie einen Platz aus, und wählen Sie im Detailbereich der Bereichskarte die Option aus **Rufen Sie Wegbeschreibungen ab** .

b. Geben Sie die Start- und Endpunkte für Navigation und Wegsuche ein.

(Optional) Gehen Sie wie folgt vor:

- Startpunkt auswählen: Option zum Eingeben des Startpunkts, von dem aus Ihre Richtung oder Wegsuchroute beginnen soll. Wählen Sie beispielsweise ein Stockwerk in einem Gebäude aus der Liste aus. Sie können auch ein anderes Gebäude auswählen. Beispiel: Ausgangspunkt ist Gebäude A oder Gebäude B. Sie können den Namen eines Mitarbeitenden oder Kollegen eingeben, um Wegbeschreibungen zu seinem Schreibtisch oder Standort auf der Karte zu finden.
- Endpunkt auswählen: Der Endpunkt wird standardmäßig für ein ausgewähltes Gebäude und Stockwerk ausgewählt. Sie können es in ein anderes Gebäude oder einen Standort- oder Arbeitsplatzprofilanwender Ihrer Wahl ändern.

c. Wählen Sie Richtungsmodi als aus **Standard** Oder **Zugänglich** .

> **Hinweis:** Zugängliche Wegsuchpfade befinden sich in der Nähe oder neben einem Aufzug.

d. **Wahlweise:** Ändern Sie die Maßeinheiten für die Entfernung, indem Sie den Wert für die Entfernung auswählen.
Sie können je nach Ihren Einstellungen entweder Meter oder Fuß auswählen. Die Standardeinheit wird basierend auf Ihrem Standort festgelegt.

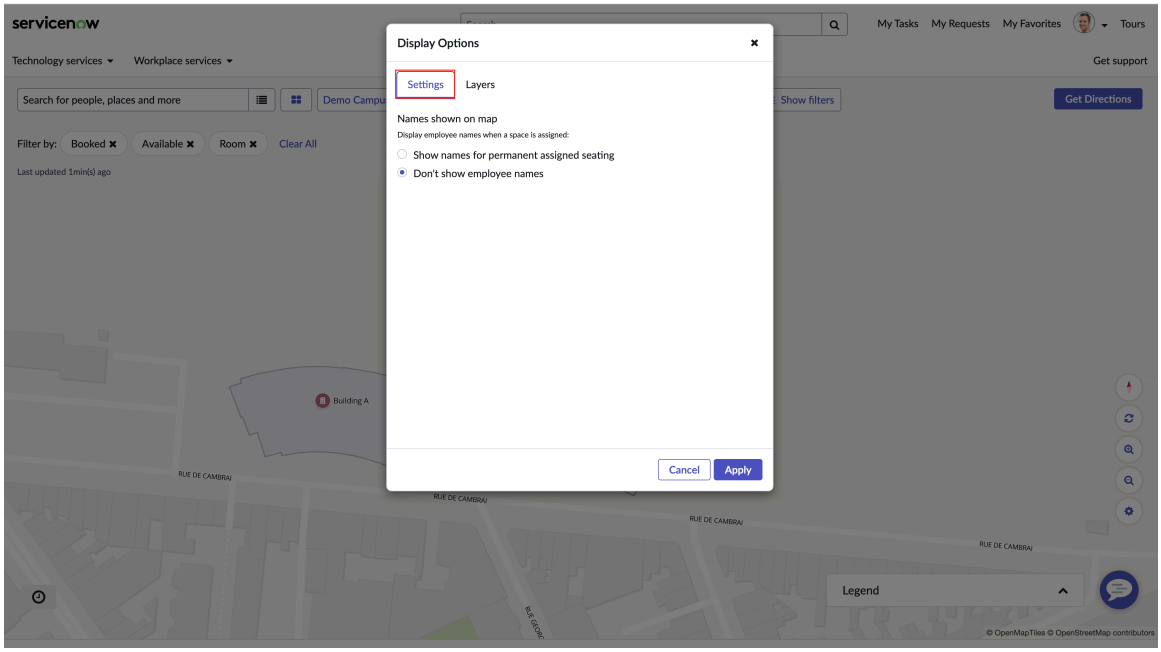
e. **Wahlweise:** Aktivieren Sie Schritt-für-Schritt-Anweisungen auf der Wegweiskarte.
Das System zeigt Richtungen vom Startpunkt bis zum Endpunkt an. Die Entfernung wird je nach Auswahl in Fuß oder in Metern angezeigt.

15. Wählen Sie das Symbol für Kartenanzeigeeinstellungen ( ), um den Bereich Anzeigeoptionen zu öffnen.

- Namen für dauerhaft zugewiesene Sitzplätze anzeigen: Option zum Anzeigen von Anwendern mit dauerhaft zugewiesenen Arbeitsplätzen auf der Karte. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie dauerhafte Arbeitsplatzanwenderprofile auf der Karte anzeigen möchten.
- Mitarbeiternamen nicht anzeigen: Option zum Ausblenden der Profilnamen privater Arbeitsplatzanwender auf der Karte. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um private Anwender auf der Karte auszublenden.
- Wählen Sie **Übernehmen**.

Automatische Übersetzung

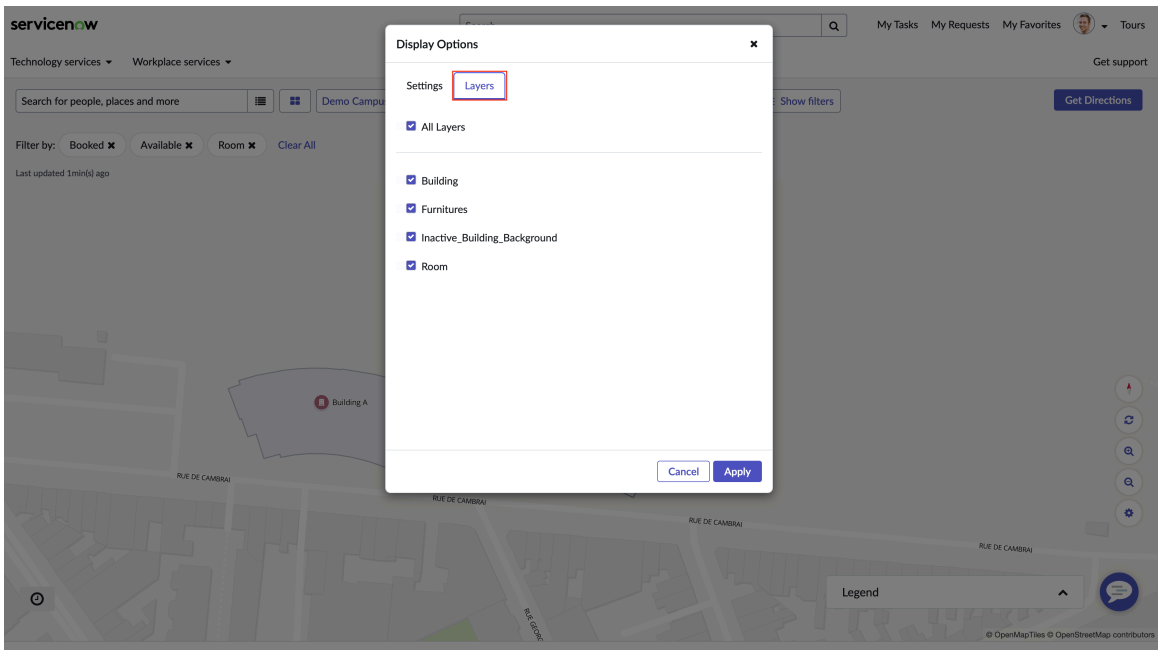
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. Um Ebenen auf der Karte anzuzeigen, wählen Sie alle verfügbaren Ebenen für einen Standort aus, oder wählen Sie Ebenen nach Bedarf aus.

> **Hinweis:** Die Ebenen, die Sie in definiert haben Indoor Mapping Werden auf der Karte angezeigt.

b. Wählen Sie **Übernehmen**.



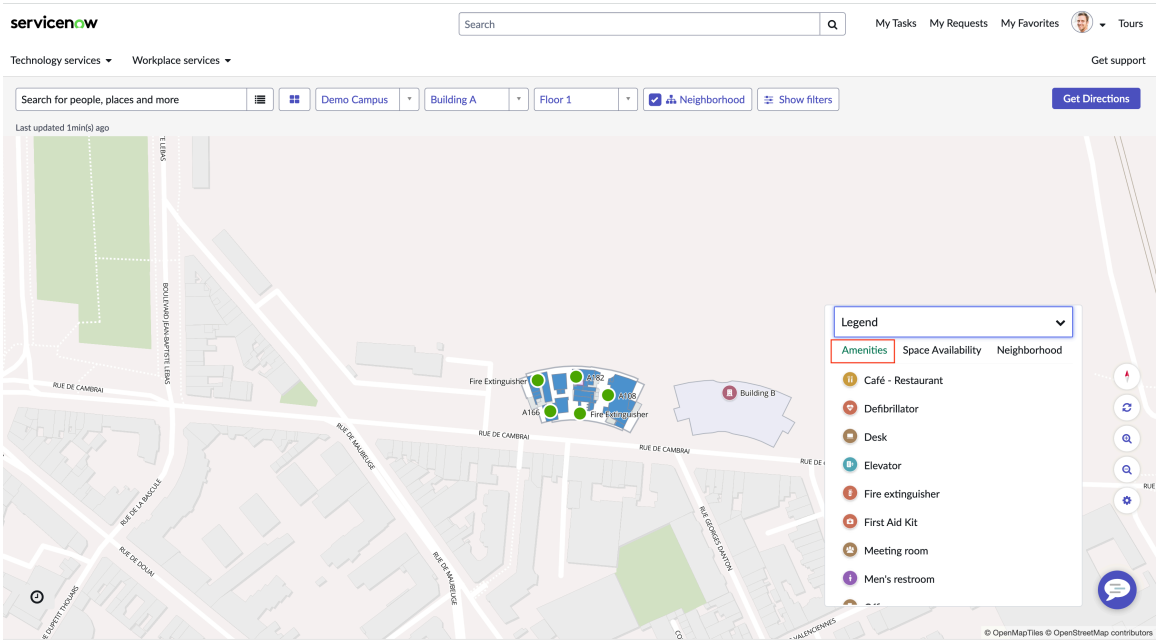
16. Um die Karte nach Norden zurückzusetzen, wählen Sie aus **Norden Zurücksetzen** Symbol ( ) Auf der Karte.
17. Wählen Sie ein aus **Legende** Liste zum Anzeigen und Interpretieren der auf der Karte verfügbaren Farben und Symbole.

Automatische Übersetzung

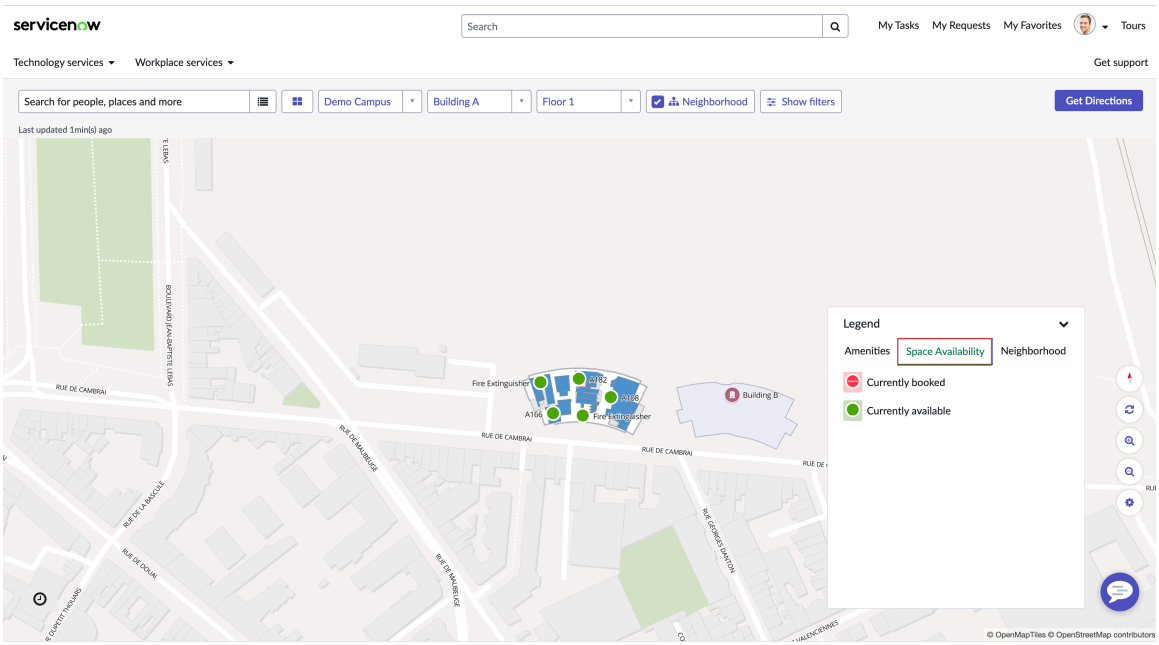
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende Zeigt die folgenden Optionen an.

- Annehmlichkeiten: Option zum Anzeigen der Kartenlegende, die für Bereichstypen zugewiesen ist. Zum Beispiel Raum, Lounge, Schreibtisch usw.



- Platzverfügbarkeit: Option zum Anzeigen von Kartenlegenden für die Flächenverfügbarkeit basierend auf reservierungsstatus und belegungsstatus. Beispiel: Verfügbar, derzeit gebucht, belegt usw.



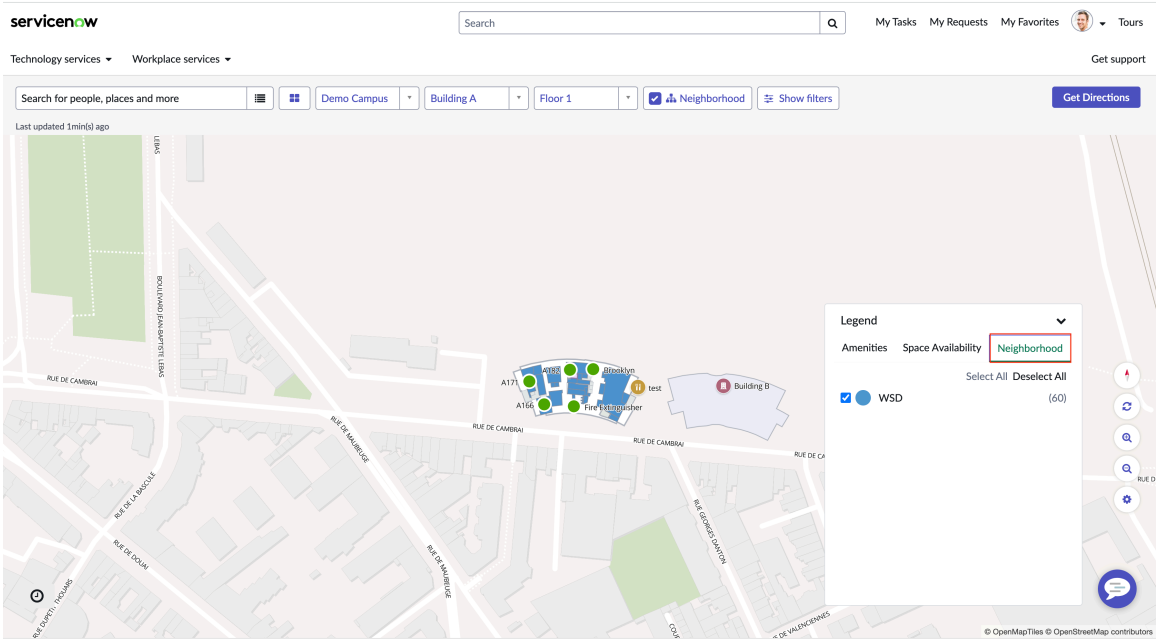
- Arbeitsbereich: Wenn Sie ausgewählt haben **Arbeitsbereich** Kontrollkästchen, die Kartenlegende zeigt eine Umschaltoption zum ein- oder Ausblenden von Arbeitsbereichen auf der Karte. Wenn das Kontrollkästchen Arbeitsbereich im Kartenmenü nicht aktiviert ist (siehe Schritt 17), wird die Option zum ein- oder Ausblenden des Arbeitsbereichs in der Legende nicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Option zum ein- oder Ausblenden eines Arbeitsbereichs für einen Standort hängt von der Konfiguration einer Karteneigenschaft [sn_wsd_space_Map.Display_Workspace_on_the_Map] ab. Diese Eigenschaft wird von Ihrem Administrator festgelegt.

an.



- Wählen Sie die Schaltfläche „Arbeitsbereich aktivieren“ und „aus“, um die Arbeitsbereiche auf der Karte ein- oder auszublenden.
- Arbeitsbereiche sind basierend auf der Abteilung, der Kostenstelle oder der Arbeitsplatzentität farbcodiert.
- Ausgewählte Standorte oder Arbeitsbereiche mit einem Arbeitsbereich werden mit Farben gefüllt, die dem Arbeitsbereich zugewiesen sind.
- Die **Wählen Sie alle aus** Und **Deaktivieren Sie alle** In der Legende sind Optionen zum Auswählen oder Aufheben der Auswahl von Arbeitsbereichen verfügbar.
- Wenn ein Bereich zu mehr als einem Arbeitsbereich gehört, wird er mit einer eindeutigen Farbe auf der Karte dargestellt, und der Arbeitsbereich wird in der Kartenlegende mit „&“ angezeigt.

18. Um zur Kartenansicht zu wechseln, wählen Sie die Umschaltfläche ( ).

Arbeiten Sie mit der Kartenansicht im Standortverzeichnis

Arbeiten Sie mit der Kartenansicht, um einen Platz zu reservieren oder eine Arbeitsplatzserviceanforderung zu stellen. Filtern Sie Räume basierend auf Reservierungs- und Belegungsdaten. Zeigen Sie die festgelegten Arbeitsbereiche auf der Platzkarte an. Wechseln Sie jederzeit zur Kartenansicht, wenn Sie einen Arbeitsplatzstandort auf der Karte suchen oder Wegbeschreibungen zu einem Mitarbeitenden oder Standort erhalten möchten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins aktivieren und konfigurieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Workplace Core
- Workplace Reservation Management (optional)

  Filtern und zeigen Sie den Reservierungsstatus für einen ausgewählten Standort im Standortverzeichnis an.

- Arbeitsplatz-Connectoren (optional)

  Filtern und zeigen Sie den Belegungsstatus für einen ausgewählten Standort im Standortverzeichnis an.

- Indoor Mapping
- Workplace Space Mapping

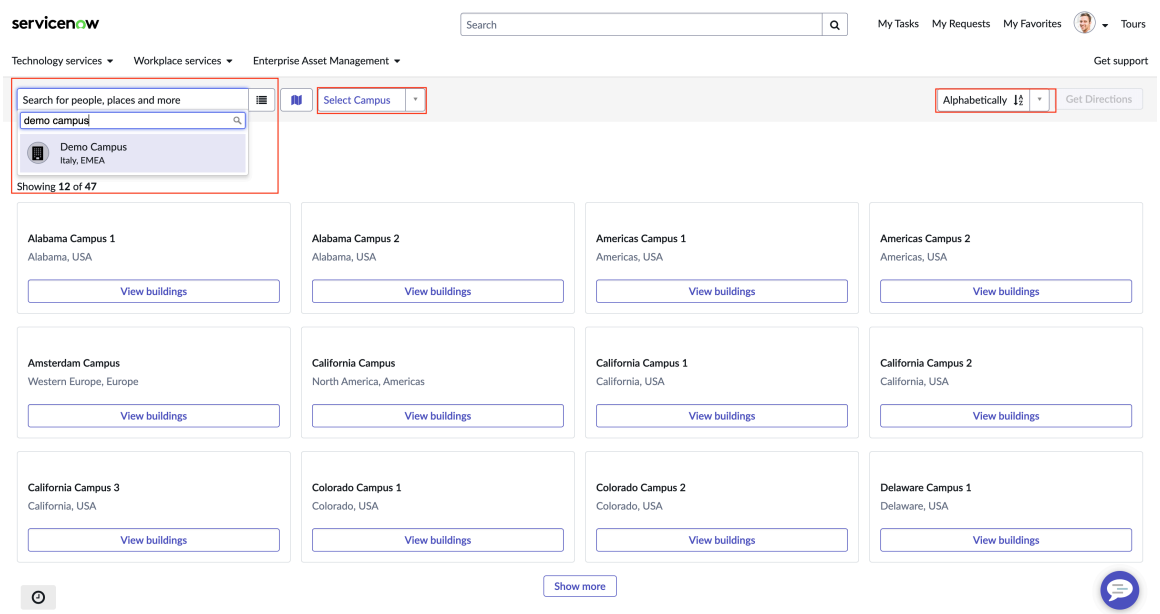
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Von **Arbeitsplatzservices** Liste, wählen Sie aus **Arbeitsplätze Durchsuchen** > **Support-Ressourcen** > **Standortverzeichnis**an.

   Die Homepage des Standortverzeichnisses wird angezeigt. Standardmäßig wird das Standortverzeichnis in der Kartenansicht geöffnet. Wenn für einen Standort keine Karten verfügbar sind, wird standardmäßig die Kartenansicht geöffnet.

   an.
3. Wenn Sie sich in der Kartenansicht befinden, wählen Sie aus Kartenansichtssymbol ( ), um zur Kartenansicht zu wechseln.
   Die Homepage der Kartenansicht wird mit einer Liste aller Campus angezeigt.



4. Wählen Sie einen Campus aus der aus **Wählen Sie Campus aus** Registerkarte.

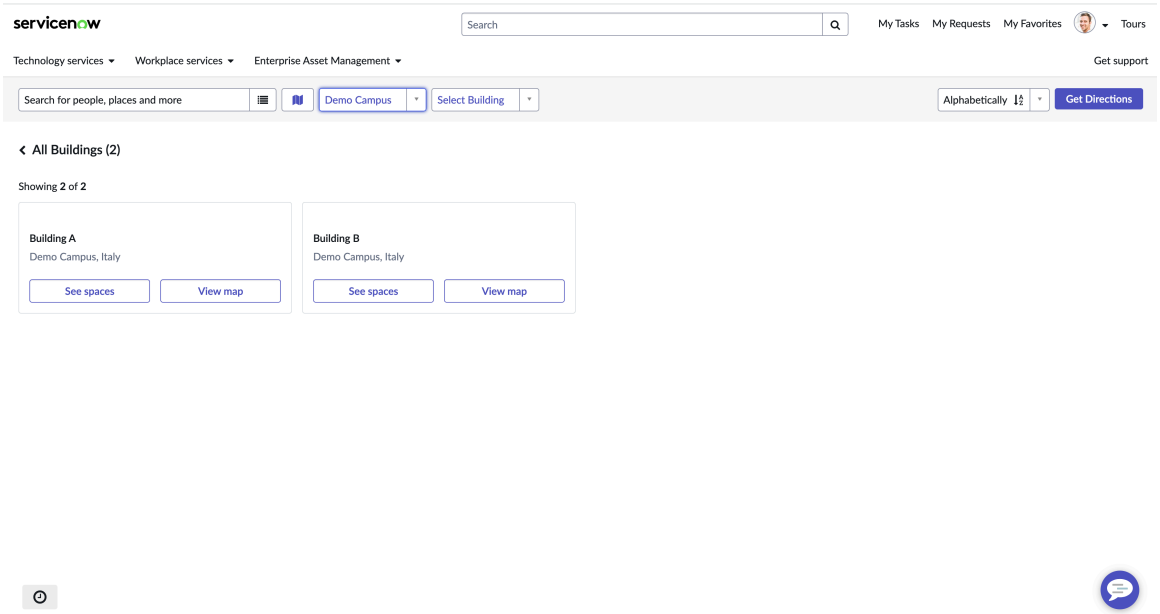
   Sie können auch mit der Suchfeldoption in der Kartenansicht nach einem Campus suchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Standorte alphabetisch zu sortieren, wählen Sie aus **Alphabetisch** Und nach Bedarf sortieren (A bis Z oder Z bis A).

5. Wenn Sie einen Campus auswählen, wird die **Wählen Sie Gebäude Aus** Registerkarte ist aktiviert.

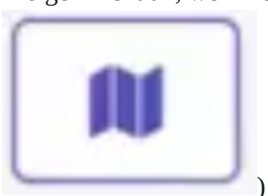


6. Wählen Sie ein Gebäude aus der aus **Wählen Sie Gebäude Aus** Listenoption.
   Beispiel: Gebäude A.

   Wenn Sie ein Gebäude auswählen, wird **Stockwerk** Die Registerkarte ist in der Kartenansicht aktiviert. Nachdem Sie ein Stockwerk ausgewählt haben **Filter Anzeigen** Option ist aktiviert.

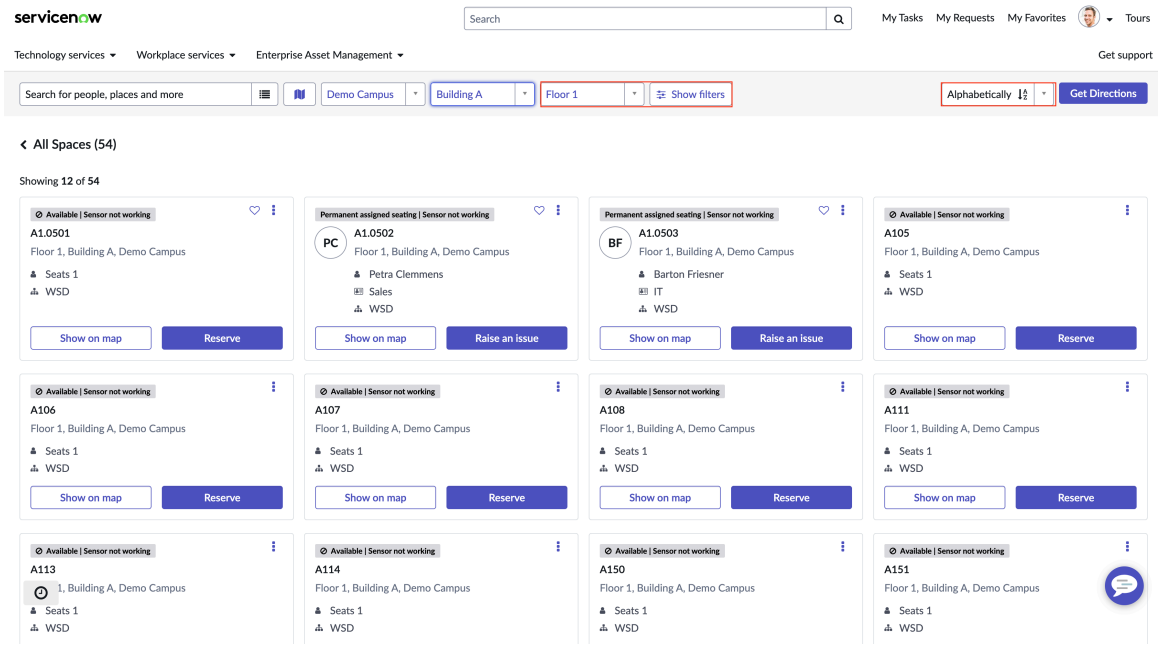
7. Wählen Sie nach der Auswahl eines Gebäudes aus **Siehe Bereiche** Dient zum Anzeigen der Anzahl der zugeteilten Arbeitsbereiche für ein Gebäude.

   Die Seite „alle Räume“ für ein ausgewähltes Gebäude wird angezeigt. Alle Bereiche in einem Gebäude werden als einzelne Karten angezeigt.

Hinweis: Die Platzkarte zeigt die Option auf Karte anzeigen nicht an, wenn für ein Gebäude keine Karte verfügbar ist. Das Umschaltschaltflächensymbol () Zum Wechseln zur Kartenansicht ist auch in der Kartenansicht ausgegraut.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



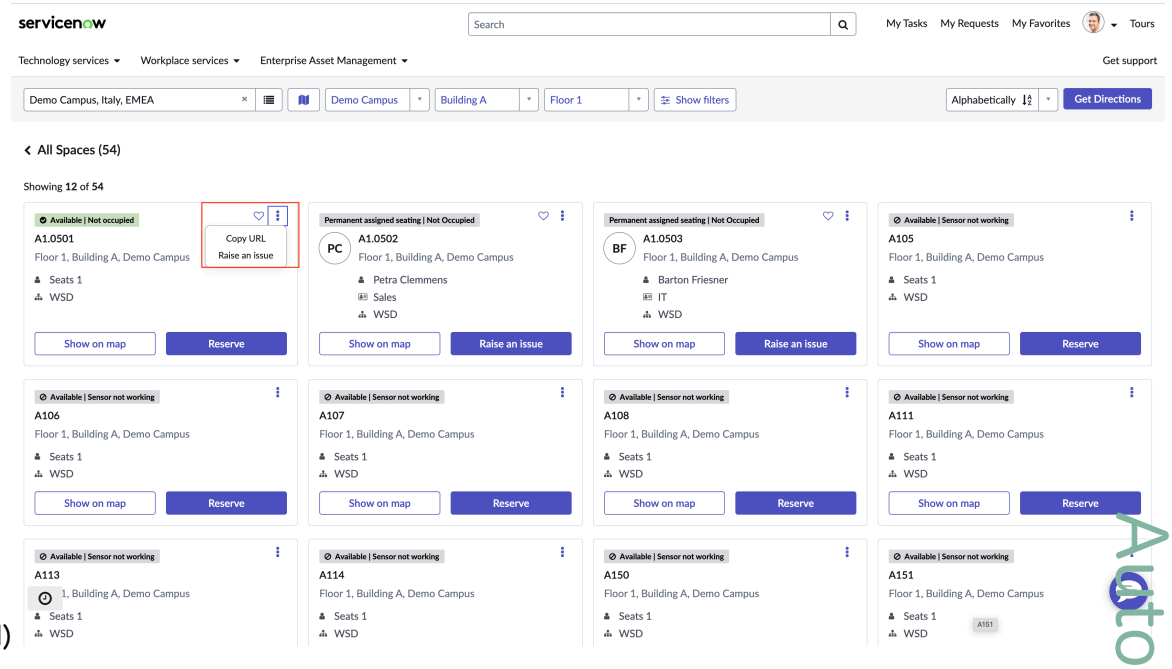
Bezeichnungen oder Tags, die auf einer Platzkarte verfügbar sind, zeigen den Reservierungs- und Belegungsstatus, die Anzahl der in diesem Bereich verfügbaren Plätze und die festgelegten Arbeitsbereiche an. Die Platzkarte enthält auch die folgenden Informationen:

- Option zum Markieren eines Bereichs als Favorit (♡)
- Platzname
- Die Initialen des Mitarbeiter-Avatars oder des Arbeitsplatzprofils werden als Bild in den Bereichskartendetails angezeigt.
- Belegungsstatus
- Reservierungsstatus
- Raumbild
- Name und Details des Stockwerks, des Gebäudes und des Campus
- Platzkapazität
- Standard-Arbeitsplatzservices
- Arbeitsbereich

8. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Platzkarte das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional)

Wählen Sie nach Bedarf die folgenden Optionen aus:

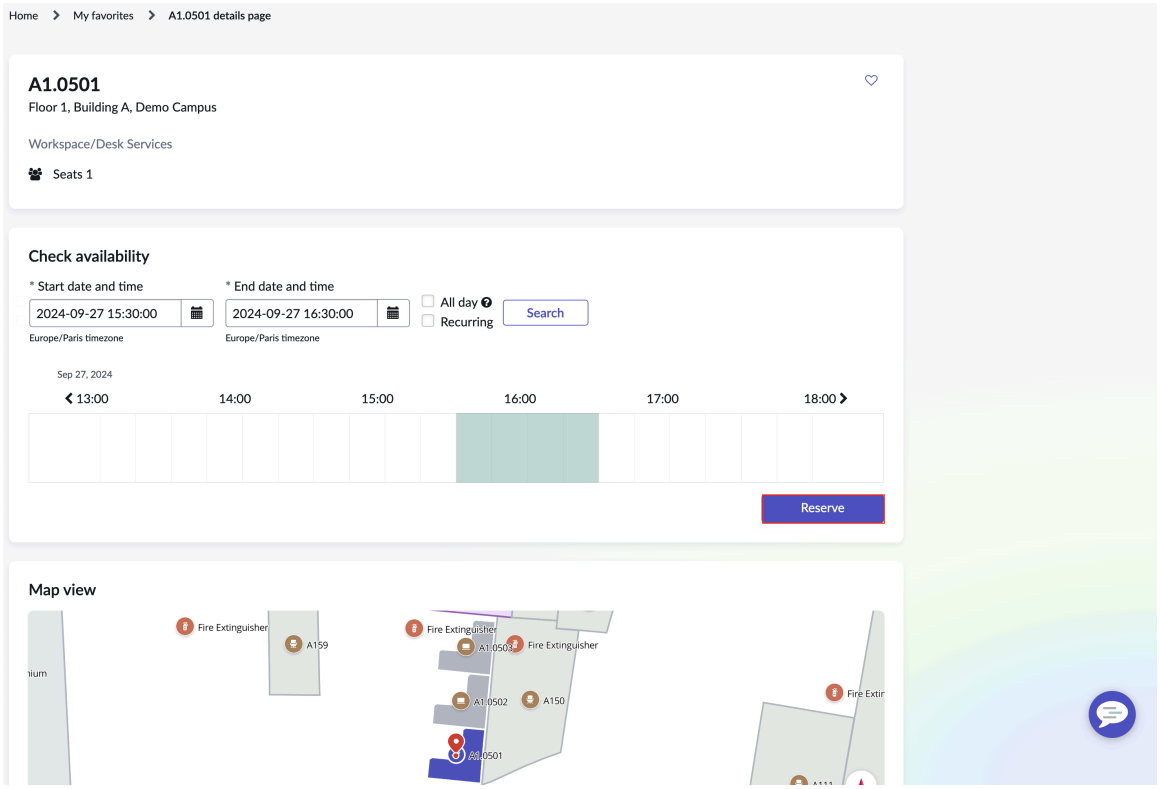
- URL kopieren: Option zum Freigeben des Browserlinks für den Bereichsstandort und zum Freigeben für Ihre Teammitglieder.
- Problem melden: Option zum Erstellen einer Arbeitsplatzserviceanforderung. Diese Option ist in der Option „weitere Aktionen“ nur für einen Bereich verfügbar, der gebucht oder reserviert werden kann. Wenn ein Platz bereits reserviert ist oder nicht verfügbar ist, ist die Option Problem auslösen als Schaltfläche auf der Platzkarte verfügbar.

9. Wählen Sie Aus **Reservieren** Um einen Platz zu reservieren.

Der ausgewählte Bereich wird in einer Browserregisterkarte geöffnet. Auf der Detailseite der Bereichskarte werden Optionen zum Auswählen der Reservierung angezeigt **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** . Der ausgewählte Platz wird auch auf der Karte angezeigt (wenn Stockwerkskarte verfügbar ist). Schließen Sie den Reservierungsprozess auf der Seite „Reservierungsdetails“ ab.

Automatische Übersetzung

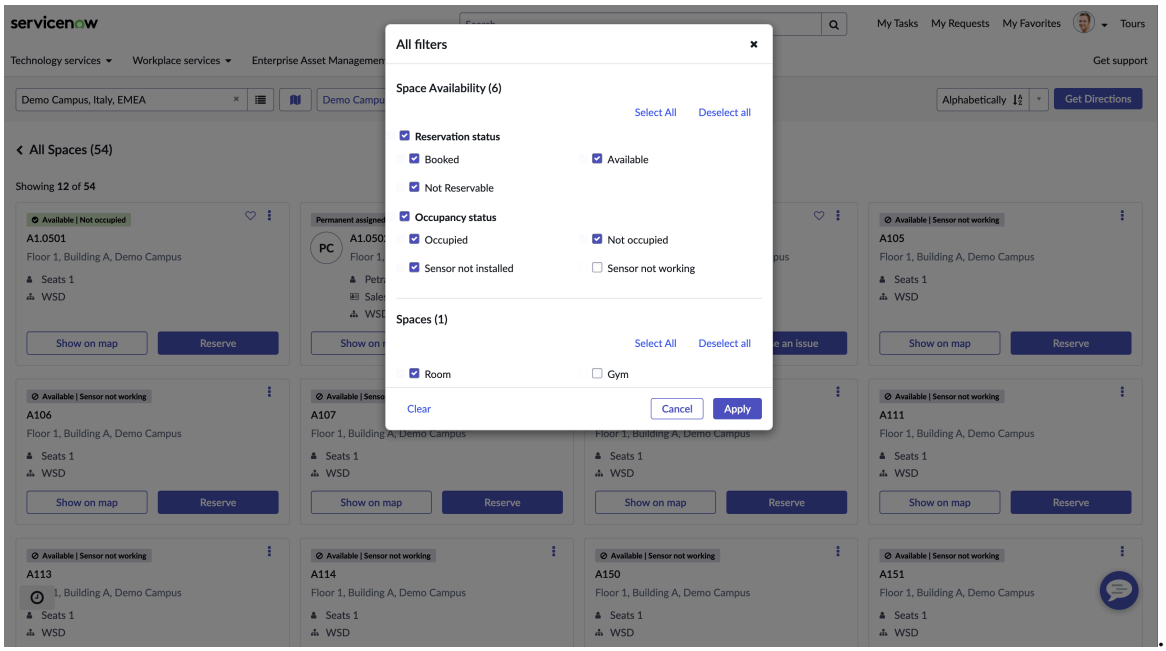
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Navigieren Sie zurück zur Seite alle Bereiche in der Kartenansicht, und wählen Sie aus **Auf Karte anzeigen** .
    Der Detailbereich der Bereichskarte wird auf der Karte geöffnet und zeigt die Option an, eine Anforderung zu stellen oder einen Platz zu reservieren und Wegbeschreibungen zu einem Ort für die Wegsuche abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit der Kartenansicht im Standortverzeichnis.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Melden Sie ein Problem** Um einen Arbeitsplatzservice anzufordern oder ein Problem mit dem Arbeitsplatzservice zu melden.
    Sie werden zur Seite „Allgemeine Anforderung“ im Mitarbeiter-Center weitergeleitet.
12. Wählen Sie Aus **Filter anzeigen** Zum Filtern von Flächen nach reservierungsstatus, belegungsstatus und Platztypen.

> **Hinweis:** Die **Filter anzeigen** Schaltfläche wird auf der Karte angezeigt, wenn **Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen** [sn_wsd_space_Map.Show_rsv_occ_Data_loc_dir] Karteneigenschaft ist auf festgelegt **Ja** Von Ihrem Administrator. Filter können auf Stockwerk- oder Raumebene angewendet werden. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Nein** , Nur Bereichstypfilter können Sie auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, und filtern Sie sie nach Bedarf:

a. Wählen Sie aus **Reservierungsstatus** Checkbox-Filter zum Anzeigen der Platzverfügbarkeit auf der Karte.

b. Wählen Sie den erforderlichen Reservierungsstatus aus, um Flächen basierend auf Reservierungsdaten für einen ausgewählten Standort zu filtern.
Beispielsweise werden die folgenden reservierungsstatus auf der Karte für einen ausgewählten Platz angezeigt.

- Gebucht
- Verfügbar
- Nicht reservierbar
- Derzeit gebucht

a. Wählen Sie aus **Belegungsstatus** Kontrollkästchen zum Anzeigen des Belegungsstatus für einen ausgewählten Platz oder einen Standort auf der Karte.

> **Hinweis:** belegungsstatus werden auf der Karte nur angezeigt, wenn Arbeitsplatz-Connectoren Ist für einen ausgewählten Standort konfiguriert. Ihr Administrator muss auch die Karteneigenschaft konfigurieren **Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen [sn_wsd_space_Map.Show_rsv_occ_Data_loc_dir]** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Karteneigenschaften für Standortverzeichnis.

b. Wählen Sie nach Bedarf die folgenden Optionen aus:

- Belegt
- Nicht Belegt
- Sensor nicht installiert
- Sensor funktioniert nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn sowohl Reservierungs- als auch Belegungsfilter angewendet werden, werden Bereiche angezeigt, die beide Bedingungen erfüllen.
- Wenn nur Reservierungs- oder Belegungsfilter angewendet werden, werden nur Reservierungs- oder belegungsstatus angezeigt.
- Bereiche auf der Karte, die den Filterbedingungen entsprechen, werden hervorgehoben.
- Bereiche, die die Filterbedingungen nicht erfüllen oder für die kein Filter angewendet wurde, werden weiß (Polygonfarbe) angezeigt.

a. Wählen Sie aus **Bereiche** Kontrollkästchen zum Filtern ausgewählter Platztypen in der Kartenansicht.

Hinweis: Platztypen für Indoor Mapping sind als Platztypen im Standortverzeichnis verfügbar.

b. Wählen Sie die erforderlichen Flächen aus.

Beispielsweise können die folgenden Platztypen ausgewählt werden:

- Räume
- Fitnessraum
- Café
- Telefonzelle
- Arbeitsplatz/Schreibtisch
- Toilette – Männer
- Toilette – Damen
- Verschiedenes
- Aufzug

13. Wählen Sie Aus **Anwenden** Zum Anwenden der Filter.
Die ausgewählten Filter werden angewendet und **Nach Bezeichnung filtern** Zeigt gefilterte Elemente als Pillen an. Beispiel: Gebucht, verfügbar usw. Wählen Sie Aus **Löschen Sie Alle** Zum Entfernen der Filter.

14. Um zur Kartenansicht zu wechseln, wählen Sie die Umschaltfläche ( ).
Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit der Kartenansicht im Standortverzeichnis.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Workplace Core

Überwachen Sie den Fortschritt Ihrer Arbeitsplatzaktivitäten mithilfe der Arbeitsplatzdashboards und -protokolle.

Aktualisierungsprotokolle für Arbeitsplatz-Stockwerksplan anzeigen

Nach der Aktualisierung Ihres Arbeitsplatz-Stockwerksplan können Sie alle vorgenommenen Änderungen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Stockwerksplan-Aktualisierungsprotokolle**an.
   Für jeden Stockwerksplan wird ein Protokoll mit aktualisiertem Datums- und Zeitstempel angezeigt.
2. Wählen Sie den Link **Erstellungsdatum**, um den Protokolldatensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie den Link **Stockwerk**, um den Stockwerksdatensatz anzuzeigen.

Arbeitsplatz-Dashboards

Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard in Workplace Core, um eine konsolidierte Darstellung mehrerer arbeitsplatzbezogener Metriken zu erhalten, sodass Sie die Flächennutzung schnell überprüfen und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben überwachen können.

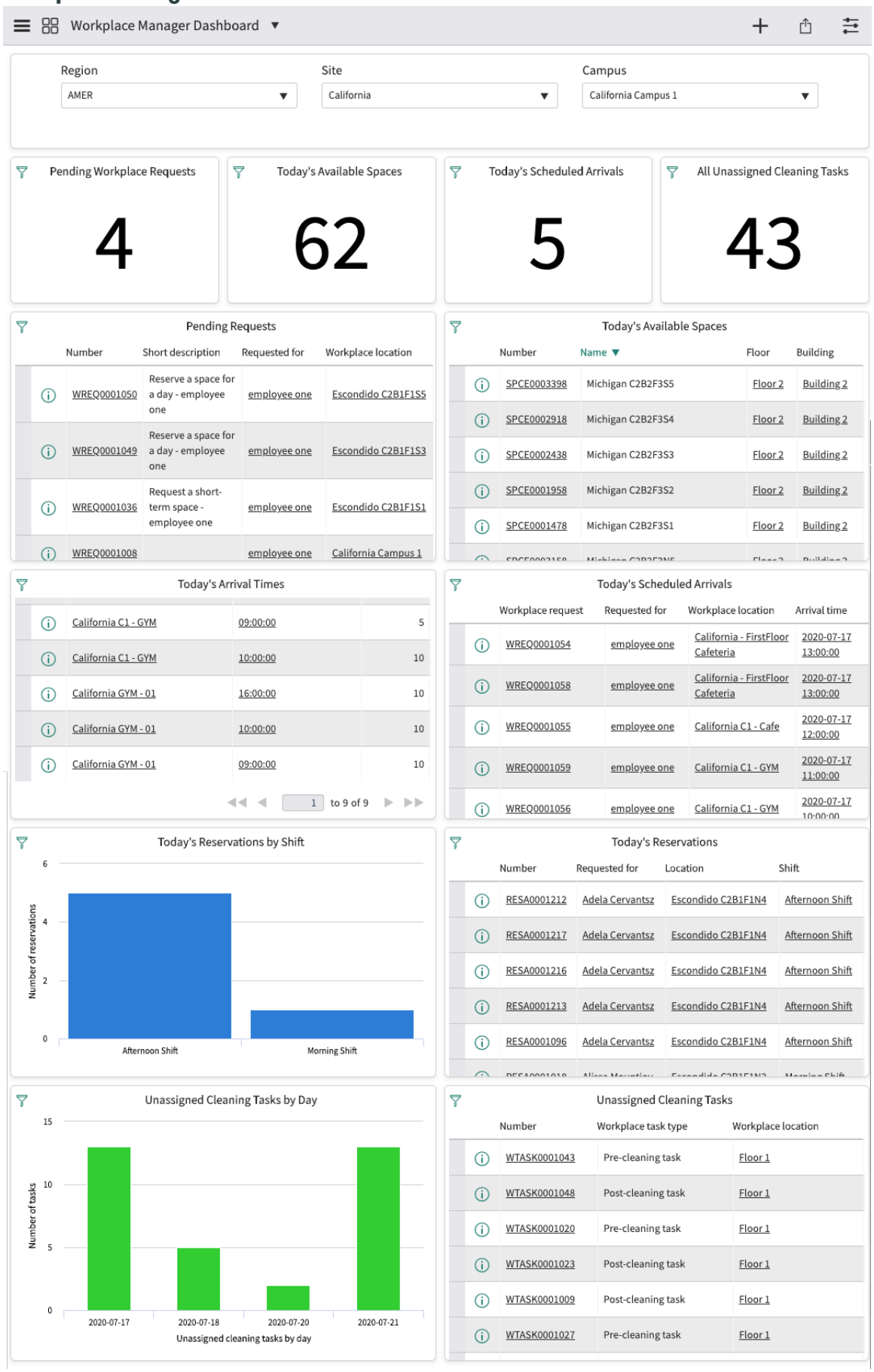
Echtzeitinformationen bieten Einblicke, um Entscheidungen zu treffen, z. B. wie viele Mitarbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt in die Büroräume gelassen werden können. Verfolgen Sie Arbeitsplatzreservierungen, Arbeitsplatzfälle und Besucherregistrierungen jederzeit nach.

Workplace Manager-Dashboard

Verwenden Sie das Workplace Manager-Dashboard, um die Flächenzuweisung und die Aktivitäten zur Arbeitsplatzwartung in Ihrem Bürocampus zu überwachen. Für jeden bestimmten Tag können Sie die Details für verfügbare Bereiche, Platzreservierungen, ausstehende Arbeitsplatzanforderungen, Ankunftszeiten für verschiedene Standorte, Ankunft von Mitarbeitern und Wartungsaufgaben anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Manager-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf das Arbeitsplatzmanager-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Dashboards** > **Sicherheitsmanagement**an.

Wenn Sie im Arbeitsplatzbericht-Filter oben im Dashboard eine Region, einen Standort und einen Campus auswählen, werden Berichte für diesen Campus angezeigt.

Endanwender und Rollen

Rolle basierend auf Ziel erforderlich

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Workplace Manager: Benötigt Einblicke in den Echtzeitstatus der Arbeitsplatzverfügbarkeit, geplanten Ankünfte und Arbeitsplatzwartung.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen prüfen • Von Mitarbeitern erstellte Arbeitsplatzreservierungsanforderungen überwachen • Ankunftszeiten überwachen • Mitarbeiteransammlungen an gemeinsamen Arbeitsplatzstandorten anhand geplanter Ankünfte schätzen • Fortschritt von Aufgaben am Arbeitsplatz überwachen

Datenvisualisierungen

Dashboard-Daten

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute verfügbare Flächen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heute geplante Ankünfte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Alle nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Daten (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Anforderungen	Liste	Liste des ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus
Heute verfügbare Flächen	Liste	Liste der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heutige Ankunftszeiten	Liste	Liste der für heute geplanten Ankunftszeiten an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Heute geplante Ankünfte	Liste	Liste der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte für verschiedene Standorte auf dem Campus
Heutige Reservierungen nach Schicht	Balken	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute, gruppiert nach Schicht
Heutige Reservierungen	Liste	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden. Die Reinigungsaufgaben in diesem Bericht haben ein Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen und umfassen alle Aufgabentypen wie Geplant, Ungeplant und Ad-hoc.
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden

Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace Service Portal

Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace-Serviceportal, um die verfügbare Arbeitsbereichskapazität, Bereichsanforderungstrends und Reservierungen visuell zu analysieren und die Wartungsaufgaben Ihres Arbeitsplatzes zu überwachen. Sie können auch direkt auf dieser Workplace-Serviceportal-Seite einen Bereich für einen Mitarbeiter reservieren oder eine Arbeitsplatzwartungsaufgabe erstellen.

Dient zum Öffnen des Workplace-Dashboards auf der Workplace-Serviceportal, Navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Dashboard**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.2 bzw. für Neukunden wird das **Dashboard** aus dem Workplace-Serviceportal und aus Serviceportal entfernt. Kunden, die Workplace Core Version 2.1 und niedriger verwenden, können nach einem Upgrade weiterhin auf das Dashboard zugreifen.

Durch Auswahl einer Region und eines Standorts im Filter im oberen Bereich werden Berichte für verfügbare Campusse auf separaten Registerkarten angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Dashboard

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

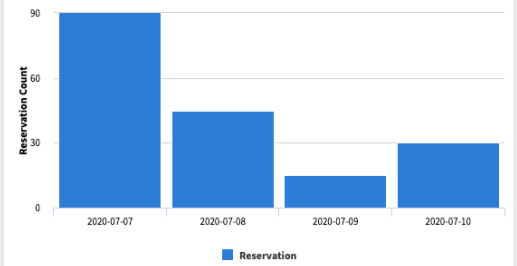
Reserve a space

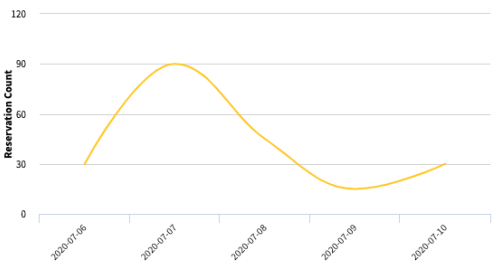
Today's capacity: 60

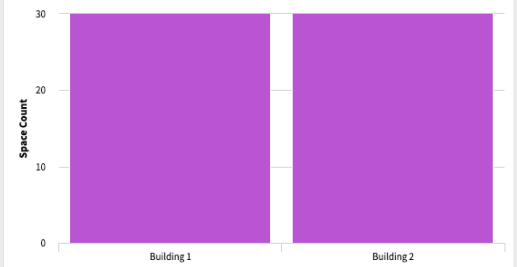
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





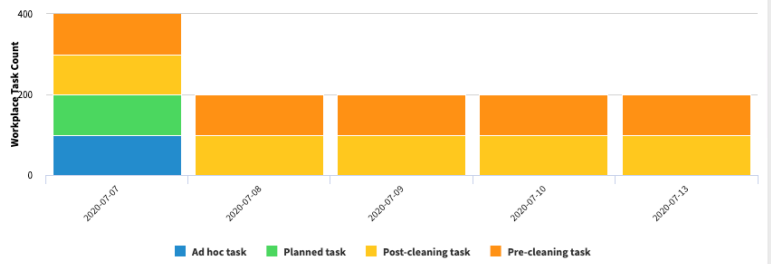


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

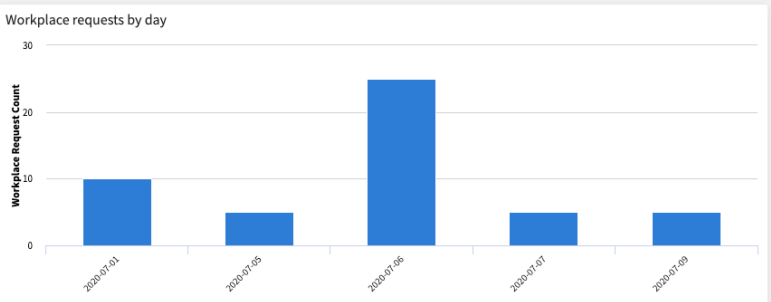
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Erforderliche Rollen basierend auf dem Ziel

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt klare Transparenz für den Echtzeitstatus der Arbeitsplatznutzung und Reinigungsaktivitäten für Schichten.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Kann die schrittweise Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz nach einer Notfallsituation planen • Kann den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben für verschiedene Bürostandorte überwachen

Datenvisualisierungen

Die in Visualisierungen angezeigten Daten entsprechen dem ausgewählten Campus.

Dashboard-Daten

Titel	Typ	Beschreibung
Heutige Kapazität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Schichten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der in heutigen Reservierungen verwendeten Schichten.
Heute reservierbare Bereiche	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für eine Reservierung verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Reservierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute aktiven Reservierungen.
Reservierungen pro Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reservierungen pro Tag in den letzten sieben Tagen, deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierte Bereiche pro Tag	Spline	Trend der Anzahl der reservierten Arbeitsbereiche pro Tag für alle Reservierungen, die in den letzten sieben Tagen erstellt wurden und deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierbare Bereiche pro Gebäude	Balken	Aufgliederung der aktiven Arbeitsbereiche, die für jedes Gebäude auf dem Campus reserviert werden können.
Bereinigungsaufgaben für diesen Campus		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Daten (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.
Geplante Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven geplanten Arbeitsplatzaufgaben, die noch nicht geschlossen sind.
Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben pro Tag, für die das Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen liegt oder für die kein Fälligkeitsdatum definiert ist. Die Aufgaben in diesem Bericht sind nach dem Arbeitsplatzaufgabentyp gruppiert.
Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus		
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute erstellte Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der heute von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzanforderungen nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der pro Tag angeforderten Arbeitsplatzreservierungen

Zugehörige Informationen

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Workplace Core Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Workplace Core installiert werden.

Mit Workplace Core installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Workplace Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, geplante Aufgaben, Tabellen und Geschäftsregeln.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Mit Workplace Core installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzadministrator [sn_wsd_core.admin]	• Richtet Daten zum Arbeitsplatz ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_core.workplace_manage
Arbeitsplatzmanager [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserviert Bereiche am Arbeitsplatz. • Verknüpft Mitarbeiter und Schichten mit Bereichen. • Verwaltet geplante Wartungsaufgaben	• sn_wsd_core.workplace_e • schedule_admin • template_editor_global
Analyst Arbeitsplatzgefahrenpotenzial [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifiziert potenziell exponierte Mitarbeiter in der Anwendung ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr anhand von Arbeitsbereichreservierungen.	Keine
Besitzer der Arbeitsplatzschicht [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Hat Bearbeitungszugriff auf die Schichten, deren Eigentümer er ist. • Verfügt über Bearbeitungszugriff auf Details wie Schichtpläne, zugeordnete Benutzer und Schichtbereiche von Mitarbeitern. • Hat schreibgeschützten Zugriff auf Arbeitsplatzaufgaben und Schichten von Mitarbeitern • Kann Arbeitsbereichsanforderungen und Reservierungen für Schichten von Mitarbeitern anzeigen.	Keine
Arbeitsplatzbenutzer [sn_wsd_core.workplace_user]	• Fordert Bereichs- oder Arbeitsbereichsreservierungen über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App an.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Plant die Ankunft am Arbeitsplatz über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App. **Hinweis:** Ab Workplace Core v1.3.2 ist diese Rolle erforderlich, damit Mitarbeiter Reservierungen von Workplace-Serviceportal anfordern können.	
Workplace Core Writer [sn_wsd_core.task_writer]	• Arbeitsplatzaufgaben erstellen, lesen, aktualisieren und löschen • Aufgabenvorlagen lesen.	sn_wsd_core.task_reader
Workplace Core Reader [sn_wsd_core.task_reader]	Verfügt über die Berechtigung zum Lesen aller Arbeitsplatzaufgaben	Keine
Workplace-Knowledge Base-Autor [sn_wsd_core.kb_writer]	• Kann Knowledge Base-Artikel erstellen, anzeigen, veröffentlichen und aktualisieren • Knowledge Base-Artikel außer Kraft setzen und erneut veröffentlichen	Keine
Arbeitsplatz-Entitätsleser [sn_wsd_Core.Workplace_Entity_Reader]	Hat die Berechtigung zum Lesen der Tabellen „Arbeitsplatzentität“ [sn_wsd_Core_Workplace_Entity] und „Entitätstyp“ [sn_wsd_Core_Entity_type]. Diese Rolle wird von Arbeitsplatzanwendern benötigt, um Anforderungen basierend auf Arbeitsplatzentitäten zu erstellen.	Keine
Autor der Arbeitsplatzentität sn_wsd_Core.Workplace_Entity_Writer	Hat Berechtigungen zum Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen in den Tabellen „Arbeitsplatzentität“ [sn_wsd_Core_Workplace_Entity] und „Entitätstyp“ [sn_wsd_Core_Entity_type].	sn_wsd_Core.Workplace_Entity_
Arbeitsplatzkern-Leser im Arbeitsbereich sn_wsd_Core_Workspace_Reader	Jeder Anwender mit der Rolle „Arbeitsplatzmanager“ und	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	„Platzplaner“ hat die Berechtigung zum Lesen des Arbeitsbereichs.	
Arbeitsplatzkern – Arbeitsbereichsautor sn_wsd_Core_Workspace_Writer	Jeder Anwender mit der Rolle „Arbeitsplatzmanager“ und „Platzplaner“ hat die Berechtigung zum Lesen und Schreiben des Arbeitsbereichs.	Keine

Tabellen

Mit Workplace Core installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwenderbereichsvorschläge [sn_wsd_Core_user_space_suggestions]	Cachetabelle für vom Anwender bevorzugte oder empfohlene Bereiche. Hat Listenansichtsfelder (Anwender, Gebäude und Vorschläge) **Hinweis:** Die Rolle „sn_wsd_Concierge.admin“ kann Datensätze in der Tabelle sowohl in Form- als auch in Listenansichten lesen, erstellen, bearbeiten und löschen.die Rolle „sn_wsd_Core.Workplace_user“ hat eine LESEKONFIGURATION, die beim Empfangen von Vorschlägen verwendet wird. Anwender mit der Rolle „sn_wsd_Core.Workplace_user“ können nur die für sie erstellten Datensätze anzeigen, und die Datensätze sind schreibgeschützt. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschläge für Anwenderplatz.
Bereichsvorschläge	Cache-Tabelle für Bereichsvorschläge für Mitarbeiter. Das Feld Vorschlagstyp enthält die Dropdown-Liste in den Formularansichtsfeldern (Standort, Favoriten, vergangene und zukünftige Reservierungen, Standort des Mitarbeitenden und Standardservices). Gewichtung muss eine positive Zahl (Ganzzahl) sein. Wenn eine negative Zahl eingegeben und gespeichert wird, zeigt die Anwendung eine Fehlermeldung an. Weitere Informationen finden Sie unter Platzvorschlagskonfiguration.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Die Rolle „sn_wsd_Concierge.admin“ kann Datensätze in der Tabelle sowohl in Form- als auch in Listenansichten lesen, erstellen, bearbeiten und löschen.die Rolle „sn_wsd_Core.Workplace_user“ hat eine LESEKONFIGURATION, die beim Empfangen von Vorschlägen verwendet wird. Anwender mit der Rolle „sn_wsd_Core.Workplace_user“ können nur die für sie erstellten Datensätze anzeigen, und die Datensätze sind schreibgeschützt.
Region [sn_wsd_core_area]	Speichert die Liste der Bereiche in den Bürostockwerken.
Ankunftseingang [sn_wsd_core_arrival_entry]	Speichert die Liste der Einträge für die geplante Ankunft der Mitarbeiter.
Ankunftszeitplan [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Speichern Sie die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der geplanten Ankunftsintervalle.
Gebäude [sn_wsd_core_building]	Speichert die Liste der Bürogebäude.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Speichert die Liste der Büro-Campus.
Stockwerk [sn_wsd_core_floor]	Speichert die Liste der Bürostockwerke.
HTML-Signaturvorlage [sn_wsd_core_html_signing_template]	Speichert die Vorlagen, um eine geplante Aufgabe abzuzeichnen und eine PDF-Datei zu generieren.
Schichtstandort [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Arbeitsbereichsstandorten.
Konfiguration der Standortmigration sn_wsd_core_location_migration	Speichert Informationen zu allen Konfigurationen der Standortmigration.
Definition der geplanten Aufgabe [sn_wsd_core_planned_task_def]	Speichert die Definitionen geplanter Aufgaben, die von Arbeitsplatzmanagern für Arbeitsplatzaufgaben erstellt werden.
QR-Code	Speichert Informationen zu allen in der Anwendung generierten QR-Codes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_core_qr]	
Region [sn_wsd_core_region]	Speichert die Liste der Regionen von Arbeitsplatzstandorten.
Raum [sn_wsd_core_room]	Speichert Informationen über alle Räume.
Reservierung [sn_wsd_core_reservation]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten, Mitarbeitern und Arbeitsbereichen.
Schicht [sn_wsd_core_shift]	Speichert die Liste der Schichten.
Site [sn_wsd_core_site]	Speichert die Liste der Standorte des Unternehmens.
Platz [sn_wsd_core_space]	Speichert die Liste der Arbeitsbereiche des Unternehmens.
Platztyp [sn_wsd_core_space_type]	Speichert die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der Platztyp-Konfiguration
Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]	Dient als temporäre Platzhaltertabelle für importierte Daten zu Bereichen.
Anwenderschicht [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Mitarbeitern. Vorhandene Benutzer, die ein Upgrade von der ersten Version der App durchführen, müssen das Feld **Benutzer** als Anzeigewert verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Felder als Tabellenanzeigewert auswählen .
Arbeitsplatzprofil des Anwenders [sn_wsd_core_workplace_profile]	Speichert die Beziehung zwischen Mitarbeitern und ihren zugewiesenen Arbeitsbereichen
Anwender der Sicherheit am Arbeitsplatz [sn_wsd_core_workplace_user]	Speichert Informationen über alle Workplace Service Delivery-Benutzer.
Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen	Speichert die Zuweisungsregeln für Arbeitsplatz-Clientrollen, die für Mitarbeiter erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_core_client_role_rule]	
Arbeitsplatzstandort [sn_wsd_core_workplace_location]	Übergeordnete Tabelle für alle Arbeitsbereich-Entitätstabellen wie Regionen, Standorte, Campus, Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen.
Arbeitsplatzanforderung [sn_wsd_core_workplace_request]	Speichert die von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]	Speichert alle Arbeitsplatzaufgaben, die für Schichten erstellt wurden Wenn Sie ein Upgrade von Version 1.1.1 oder früher der App durchführen, stellen Sie sicher, dass das Feld **Standardwert** für die Spalte „workplace_task_type“ dieser Tabelle leer ist. Weitere Informationen dazu, wie Sie den Standardanzeigewert einer Tabellenspalte ändern, finden Sie unter Standardfeldwerte angeben .
Arbeitsplatzräume [sn_wsd_core_room]	Erweitert die Raumtabelle [sn_wsd_core_space]. Enthält die reservierbaren Elemente eines Raums, die für die Reservierung verfügbar sind.
Ausführerkriterien für Arbeitsplatz [sn_wsd_core_performer_criteria]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Ausführerkriterien, die in der Anwendung erstellt werden. In der Ausführerkriterien-Tabelle wird die Liste der Benutzer gespeichert, die berechtigt sind, genehmigungsrelevante Aktionen auszuführen.
Genehmigungsdefinition des Arbeitsplatzes [sn_wsd_core_approval_definition]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Genehmigungsdefinitionen. In den Tabellen werden Informationen gespeichert, z. B. welche Entitäten eine Genehmigung erfordern.
Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes [sn_wsd_core_approval_configuration]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes.
Arbeitsplatztyp [sn_wsd_core_space_type]	Speichert Informationen über Arbeitsplatzbereichstypen, die auf Indoor Mapping-Ortstypen für die Navigation in Innenbereichen verweisen.
Core-Arbeitsbereich des Arbeitsplatzes [sn_wsd_Core_Workspace]	Speichert Informationen zum Arbeitsbereich.
Zuordnung des Kernbereichs des Arbeitsplatzes im Arbeitsbereich	Speichert Informationen zur Zuordnung des Arbeitsbereichs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_Core_Workspace_m2m_space]	
Arbeitsplatzkern-Arbeitsbereich-Anwenderzuweisung [sn_wsd_Core_Workspace_user_assignment]	Speichert Informationen zur Zuweisungsregel für Arbeitsbereichsanwender.

Mit Workplace Core installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace Core verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Core verfügbar.

Hinweis: Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Workplace Core

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Aktiviert die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen, wenn Mitarbeiter Arbeitsbereichsreservierungen anfordern • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Sobald diese Funktion aktiviert ist, werden die Felder, die mit den Arbeitsplatzstandorten zusammenhängen, wie **Bereich**, **Platzpräferenz** und **Platz**, im Arbeitsbereichsreservierungs-Formular nicht angezeigt. Aktivieren Sie diese Funktion nur, wenn für alle Mitarbeiter ein fester Arbeitsbereich in ihren Benutzerprofilen in der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Legt basierend auf dem Wert im Feld **Ist reservierbar** fest, ob Reservierungen für Arbeitsbereiche storniert werden sollen. • Typ: true|false • Standardwert: false Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, storniert die Anwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	alle Arbeitsbereichsreservierungen, die für die Bereiche und Plätze der Gebäude oder Stockwerke vorgenommen wurden, für die der Wert des Felds **Reservierbar** auf **false** festgelegt ist.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Bestimmt die Dauer (in Tagen), bis zu der die Aufgaben vor und nach der Reinigung ausgeführt werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Bestimmt, ob nicht reservierbare Arbeitsbereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal in Grau angezeigt werden. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Das Ändern dieses Werts in „true“ kann die Leistung beeinträchtigen.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Bestimmt, ob Reservierungsdetails angezeigt werden, wenn Benutzer mit dem Mauszeiger auf gebuchte Bereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal zeigen. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Legt die maximale Anzahl von Tagen fest, für die ein Mitarbeiter gleichzeitig eine Bereichsreservierung anfordern kann. Diese Eigenschaft gilt, wenn ein Mitarbeiter eine Bereichsreservierung für mehrere Tage anfordert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Bestimmt die Sichtbarkeit der Schaltfläche **Uber buchen** in der Now® Mobile-App. Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, können Mitarbeiter **Uber buchen** aus ihren bestätigten Reservierungen auf ihren Mobilgeräten auswählen. Die Benutzer werden dann zur mobilen Uber-App weitergeleitet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Sucht nach E-Mails, die für die Anwendungen ServiceNow® Workplace Service Delivery und Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange empfangen wurden. Diese Eigenschaft wurde in Workplace Case Management Version 1.0.1 gegenüber der Eigenschaft *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* umbenannt. Diese Eigenschaft ist nur für Workplace Core 2.0.3 oder höher verfügbar. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: askwsd@example.com • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Hiermit können Sie benutzerdefinierte Transformationszuordnungen konfigurieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Aktiviert das Ein- und Auschecken von Reservierungen per E-Mail. Wenn diese Eigenschaft auf **„true“** festgelegt ist, können Mitarbeiter eine Reservierung ein- und auschecken. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Mit dieser Eigenschaft können Sie die maximale Anzahl von Stockwerken festlegen, die jederzeit für einen Entitäts-Cache erstellt werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Hiermit können Sie alle zukünftigen Reservierungen auf Standortebene stornieren. Legen Sie das Feld **Ist reservierbar** für den Standort auf **false** fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Der Benutzer kann nur dann schichtbasierte Reservierungen erstellen, wenn er Teil dieser Schicht ist. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Zeigt nur die verfügbaren Gebäude und Stockwerke in den Datensatzerstellern für Reservierungen an. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Zeigt nur die verfügbaren Bereiche und Plätze in den Datensatzerstellern für Mehrtagesreservierungen an. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Ermöglicht Ihnen, die maximale Anzahl von Tagen bis zu dem Zeitpunkt in der Zukunft anzugeben, bis zu dem die Mitarbeiter ihre Ankunft planen können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Ermöglicht die Angabe des Felds, das für die externe ID verwendet werden muss. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Name

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Gebäuden, für die IDs in einer einzigen Auswahl generiert werden müssen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Plätzen, für die IDs in einer einzigen Auswahl generiert werden müssen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5.000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	Ermöglicht die Angabe der Zeit (in Sekunden) für die Staffelung der Verarbeitung der Generierung externer IDs. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Gebäuden, die gelöscht werden müssen, wenn die regelmäßige Aufgabe **Arbeitsplatzstandorte löschen** ausgeführt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Plätzen, die gelöscht werden müssen, wenn die regelmäßige Aufgabe **Arbeitsplatzstandorte löschen** ausgeführt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
sn_wsd_Core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Ermöglicht Ihnen das Festlegen der Datenschutzeinstellung für Standorte. Sie können den Datenschutz auf Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_Core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	Ermöglicht es Ihnen, Mitarbeitern die Standortdatensicherheit für eine Reservierung zu überschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Nein
sn_wsd_Core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	Ermöglicht Ihnen, Mitarbeiter zu informieren, wenn Datenschutz auf ein Arbeitsplatzprofil oder reservierte Bereiche angewendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung. • Typ: true|false • Standardwert: falsch
sn_wsd_Core.ALLOCATION_TYPE	Mit können Sie den Zuteilungstyp angeben, basierend darauf die Bereiche abgerufen und Anwendern bei der Suche nach zu reservierenden Flächen, während der Szenarioplanung usw. angezeigt werden müssen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner Standardmäßig werden die folgenden Zuteilungstypen mit den Anwendungen bereitgestellt: • Kostenstelle = Cost_Center • Abteilung = Abteilung • Arbeitsplatzentität = Arbeitsplatzentität

Formular „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“

Das Formular „Standortzuweisung“ hilft Ihnen, einem Arbeitsplatzprofil einen Standort oder einen Arbeitsbereich zuzuweisen.

Formular „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzprofil	Arbeitsplatzprofildatensatz, dem der Standort zugewiesen werden muss. Ein Arbeitsplatzprofil kann mehrere Standortzuweisungen haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zu Arbeitsplatzprofilen finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen.
Profiltyp	Typ der Zuweisung, die Sie für das Arbeitsplatzprofil festlegen möchten. Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereichsdatensatz, den Sie dem Profil zuweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Profiltyp** Ist auf Arbeitsbereichszuweisung festgelegt.
Arbeitsplatzstandort	Arbeitsplatzstandort-Datensatz, den Sie dem Profil zuweisen möchten. **Hinweis:** Das Feld Arbeitsplatzstandort ist für die Arbeitsbereichszuweisung erforderlich. Wählen Sie das erforderliche Gebäude, Stockwerk oder den Bereich aus, den Sie dem Profil zuweisen möchten.
Zeitplan	Zeitplan, den Sie verwenden möchten, um dem Profil Arbeitsplatzstandorte zuzuweisen. Weitere Informationen zu Zeitplänen finden Sie unter Planung Planen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Ist primär	Option, um anzugeben, ob der zugewiesene Arbeitsplatzstandort der primäre Standort für das Profil ist. Einem Arbeitsplatzprofil kann nur ein primärer Standort zugewiesen werden. Weitere Informationen zum Festlegen eines primären Standorts finden Sie unter Legen Sie den primären Standort eines Arbeitsplatzprofils fest.
Grund für Anomalie	Anomalie, die aufgrund einer Nichtübereinstimmung im Zuteilungs- oder Zuweisungstyp aufgetreten ist. Weitere Informationen zu Anomalien finden Sie unter Anomalietypen für Arbeitsplatzstandortzuweisung. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Arbeitsplatzstandort und den Profildatensätzen berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Datenschutz für Mitarbeiterstandort aktivieren	Option zum Festlegen, ob Mitarbeiter ihre Standortzuweisungen vor anderen Anwendern ausblenden können.
Quelle	Quelle, aus der der Standortzuweisungsdatensatz erstellt wurde. Dieses Feld wird automatisch generiert und ist nur in der zugehörigen Liste Arbeitsplatzprofil Standortzuweisungen sichtbar.

Anomalietypen für Arbeitsplatzstandortzuweisung

Anomalien treten auf, wenn die Zuordnung oder Zuweisung eines Arbeitsplatzprofils und eines Arbeitsplatzstandorts nicht übereinstimmt.

Anomalietypen

Grund für Anomalie	Beschreibung
Keine Anomalie	Es gibt keine Anomalie.
Zuteilungstypkonflikt	Die **Zuweisungstyp** Des Anwenderprofils und des **Arbeitsplatzstandort** Dem der Anwender zugewiesen ist, stimmt nicht überein.
Zuteilungskonflikt	Die Zuordnung des Anwenderprofils und des **Arbeitsplatzstandort** Dem der Anwender zugewiesen ist, stimmt nicht überein. Die Nichtübereinstimmung der Zuteilung berücksichtigt den Zuteilungssatz im Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] Systemeigenschaft. Zeitgebundene Zuteilungen folgen nur dem Start- und Enddatum der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu.
Zuweisungstyp und Zuteilung stimmen nicht überein	Die **Zuweisungstyp** Und die Zuordnung des Anwenderprofils und des **Arbeitsplatzstandort** Dem der Anwender zugewiesen ist, stimmt nicht überein.
Eingeschränkte Arbeitsbereichszuweisungen stimmen nicht überein.	Diese Anomalie entsteht aufgrund einer der folgenden Nichtübereinstimmungen: • Wenn ein Anwenderprofil einem Bereich zugewiesen ist, der einem eingeschränkten Arbeitsbereich zugewiesen ist, das Anwenderprofil diesem eingeschränkten Arbeitsbereich jedoch nicht zugewiesen ist. • Wenn ein Anwenderprofil einem Bereich zugewiesen wird, der dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anomalietypen (Fortsetzung)

Grund für Anomalie	Beschreibung
	eingeschränkten Arbeitsbereich nicht zugewiesen ist, das Anwenderprofil diesem Arbeitsbereich jedoch zugewiesen ist.

Formular Arbeitsbereichreservierung

Das Formular „Platz reservieren“ hilft Ihnen, den Standort und die Dauer Ihrer Reservierung auszuwählen.

Formular Arbeitsbereichreservierung

Feld	Beschreibung
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude, zu dem Sie zurückkehren möchten.
Vor-Ort-Datum	Datum, an dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Schicht	Schichtplan, innerhalb dessen Sie ins Büro möchten. Nur die für den ausgewählten Standort und den Datumsbereich verfügbaren Schichten werden angezeigt. Nur die Schichten, zu denen Sie gehören, werden angezeigt. Dies hängt von den Systemeigenschaften ab, die von Ihrem Unternehmen konfiguriert wurden.
Schichtdetail	Details zu der von Ihnen ausgewählten Schicht. Die Schichtdetails werden basierend auf Ihrer Schichtauswahl automatisch ausgefüllt.
Startdatum/-zeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Platz für einen Tag reservieren** ausgewählt haben.
Enddatum/-zeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Platz für einen Tag reservieren** ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular Arbeitsbereichreservierung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der von Ihnen gewünschte Arbeitsbereich oder Platz befindet.

Workplace Reservation Management

Die Anwendung ServiceNow® Workplace Reservation Management erleichtert es Mitarbeitern, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und jeden reservierbaren Arbeitsplatzservice über das Service Portal zu reservieren.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Workplace Reservation Management Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die reservierbaren Module und zugehörigen Einstellungen ein, damit Mitarbeiter Reservierungen vornehmen können.

Anforderung



Nehmen Sie eine einzelne, wiederkehrende oder eine Gruppenreservierung vor. Laden Sie Kollegen und Besucher ein.

Verwalten



Verwalten Sie Arbeitsplatzreservierungen und -Genehmigungen.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit Dashboards und Berichten.

Referenz



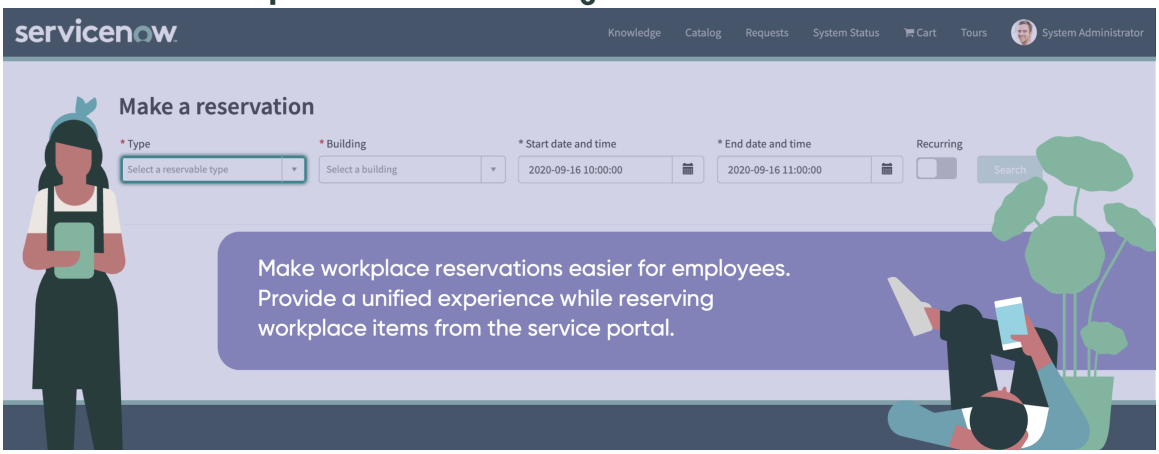
Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Workplace Reservation Management erkunden

Die Anwendung ServiceNow® Workplace Reservation Management erleichtert es Mitarbeitern, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und jeden reservierbaren Arbeitsplatzservice über das Service Portal zu reservieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Workplace Reservation Management



Als Administrator können Sie auf die komplette Anwendung zugreifen und alle Aktionen in der Anwendung Workplace Reservation Management ausführen.

Reservierungsmodule konfigurieren

Als Workplace Reservation Management-Administrator können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Konfigurieren Sie das Reservierungs-Widget, um verschiedene Arten von reservierbaren Elementen anzuzeigen, die Mitarbeiter reservieren können.
- Konfigurieren Sie eine Vielzahl von Standardservices, die mit den reservierbaren Elementen verfügbar sind.
- Konfigurieren Sie reservierbare Module, um ähnliche Typen von reservierbaren Elementen zu gruppieren. Aktivieren/deaktivieren Sie ein Modul, um zu steuern, ob Mitarbeiter das jeweilige Modul reservieren können.
- Geben Sie an, ob eine Genehmigung erforderlich ist. Dadurch wird eine Genehmigungsanforderung ausgelöst, wenn ein Mitarbeiter versucht, ein reservierbares Element des reservierbaren Moduls zu reservieren.
- Aktivieren Sie die schichtbasierte Reservierung für ein reservierbares Modul. Ein Mitarbeiter kann eine Schichtreservierung für ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls vornehmen.
- Aktivieren Sie eine Gruppenreservierung für ein reservierbares Modul. Ein Mitarbeiter oder Manager kann mehrere Plätze für verschiedene Mitarbeiter in einer einzigen Gruppenreservierung reservieren.
- Aktivieren Sie die iCalendar-Generierung, damit Mitarbeiter die Reservierung ihrem Kalender hinzufügen können.
- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Teilnehmer wie Kollegen und externe Besucher einzuladen.
- Konfigurieren Sie Anbieter virtueller Meetings, um Mitarbeitern zu ermöglichen, zusammen mit der Reservierung den Link für eine virtuelle Besprechung zu teilen.
- Aktivieren Sie die Reservierung mehrerer Gebäude.
- Aktivieren Sie „nach Arbeitsbereich durchsuchen“.

Reservierungen erstellen

Mit Workplace Reservation Management können Benutzer:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aus einer Liste der verfügbaren Arbeitsplatzelemente auswählen
- Reservierungen für einen Tag oder einige Stunden vornehmen
- Eine einzelne Reservierung oder wiederkehrende Reservierungen erstellen
- Lösen Sie wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch.
- Fügen Sie einer einzelnen Reservierung mehrere Gebäude hinzu.
- Zeigen Sie Details zu Arbeitsplatzelementen an, z. B. Kapazität, Standort, Layout und verfügbare Services.
- Zeigen Sie die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzelements für einen Tag in der Zeitplanansicht an.
- Eine Reservierung für sich selbst oder für jemand anderen vornehmen
- Eigene oder für andere erstellte Reservierungen anzeigen, aktualisieren oder stornieren
- Beim Reservieren eines Raums für eine Besprechung den Besprechungstyp für vertrauliche Besprechungen als privat angeben
- Zusätzliche Services für eine Reservierung anfordern, z. B. Catering oder Schreibwaren
- Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzstandorte in einer einzigen Reservierung.
- Einen Arbeitsplatz in der Nähe eines Kollegen reservieren.
- Teilen Sie Ihre Reservierungsdetails mit anderen.
- Eine Gruppenreservierung erstellen und verschiedenen Mitarbeitern in einer einzigen Reservierung Arbeitsplätze zuweisen.
- Den iCalendar herunterladen, um die Reservierungsdetails herunterzuladen und im Kalender zu speichern.
- Legen Sie einen Arbeitsplatz als Favoriten fest. Der bevorzugte Bereich wird zuerst angezeigt, wenn Sie nach Arbeitsplätzen suchen, um eine Reservierung vorzunehmen.
- Erstellen Sie einen Link zu einer virtuellen Besprechung für eine Reservierung, damit eingeladene Personen außerhalb des Büros teilnehmen können.
- Laden Sie Teilnehmer wie Kollegen oder sogar externe Mitarbeiter zu einer Besprechung ein.
- Legen Sie Datenschutzeinstellungen für Standorte auf Organisations- oder Gebäudeebene fest.

Reservierungen verwalten

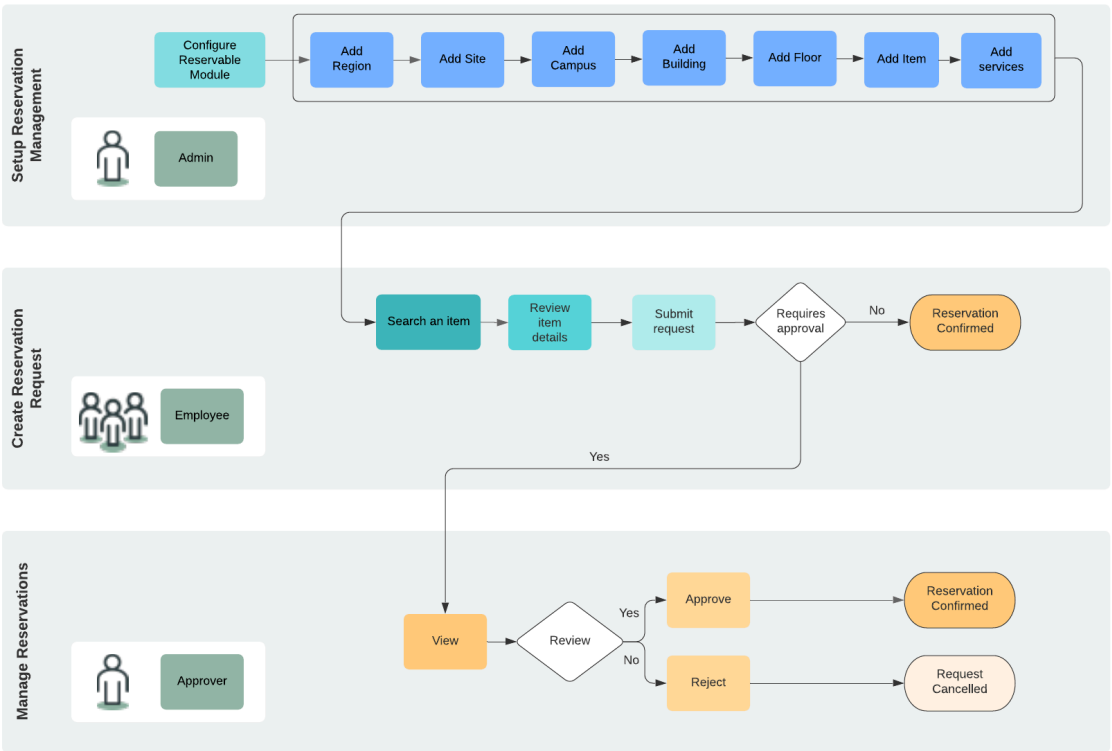
Als Workplace Reservation Management-Manager können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Verwalten Sie von Mitarbeitern erstellte Reservierungen. Sie können die von den Mitarbeitern erstellten Reservierungen basierend auf den Richtlinien Ihres Unternehmens anzeigen und aktualisieren sowie genehmigen oder ablehnen.
- Generieren Sie Berichte, um die Reservierungsanforderungen im Zeitverlauf nachzuverfolgen.
- Fügen Sie einem Arbeitsplatzelement reservierbare Zwecke hinzu.
- Weisen Sie aneinander angrenzende Arbeitsbereiche einem Bereich zu.
- Weisen Sie einem Bereich Räume zu
- Weisen Sie einem Arbeitsbereich Räume zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Diagramm veranschaulicht den Weg zu einer Reservierung:

Workflow für Reservierungen



Ereignisplaner

In 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich, mit dem Ereignisplaner für Arbeitsplatzreservierung können Sie die Reservierungen Ihrer Organisation von einem einzigen Arbeitsbereich aus verfolgen. Im Ereignisplaner können Sie mithilfe einer Zeitplanansicht Reservierungsdetails anzeigen, Reservierungen durch Ziehen optimieren und mehrere Arbeitsplatzreservierungen gleichzeitig verwalten. Sie können auf das Dashboard „Ereignisplaner“ sowohl mit den Rollen „Reservierungsplaner“ als auch „Reservierungs-Viewer“ zugreifen. Der Ereignisplaner bietet Ihnen eine Zeitplanansicht aller von den Mitarbeitern angeforderten Reservierungen sowie der von Ihnen angeforderten Reservierungen. Sie können sowohl als Reservierungsplaner als auch als Reservierungsplaner auf den Ereignisplaner zugreifen. Als Reservierungsplaner können Sie die Reservierungen im Namen der Mitarbeiter verwalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisplaner.

Reservierung vornehmen

Das Formular „Reservierung vornehmen“, auch als Reservierungsportal bezeichnet, ist ein zentraler Ort für die Reservierung von Arbeitsplatzelementen wie Besprechungsräumen und Schreibtischen. Sie können hier auch Ihre Reservierungen anzeigen und verwalten. Nachdem eine Reservierungsanforderung bestätigt wurde, werden Sie über die Reservierungsdetails benachrichtigt.

Sie können ein Arbeitsplatzelement für einen beliebigen Zeitraum zwischen 00:00 und 23:59 (Mitternacht bis 23:59 Uhr) am selben Tag reservieren. Zum Beispiel können Sie eine Reservierung bis zu einem beliebigen Zeitpunkt vor 23:59 Uhr vornehmen. Wenn die Reservierung an einem anderen Tag fortgesetzt werden soll, müssen Sie dafür eine separate Reservierung erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Reservierung über vornehmen Workplace Reservation Management Anwendung und Workplace-Serviceportal.

- Um das Formular „Reservierung vornehmen“ in der Anwendung zu öffnen, navigieren Sie zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.
- Um das Formular „Reservierung vornehmen“ über zu öffnen Workplace-Serviceportal, Führen Sie die folgenden Aktionen aus:
  1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an.
  2. Um das Formular „Reservierung vornehmen“ zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
     - Auswahlvorgang **Reservierungen** > **Reservierung vornehmen**an.
     - Wählen Sie Aus **Reservieren Sie** Direkt auf der Homepage.
     - Wählen Sie im Servicekatalog für Arbeitsplätze die Option **Neue allgemeine Reservierung** aus.

       a. Auswahlvorgang **Katalog** > **Nach Kategorien durchsuchen** > **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an.

       Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wählen Sie in der Liste Kataloge die Option aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an.

       b. Auswahlvorgang **Reservierungsmanagement** > **Neue allgemeine Reservierung**an.

Mit dem Formular „Reservierung vornehmen“ können Sie Folgendes tun:

- Zeigen Sie Arbeitsplatzelemente wie Besprechungsräume und Schreibtische für Ihren Standort oder für einen anderen Standort an.
- Zeigen Sie die Verfügbarkeit eines Besprechungsraums oder Schreibtisches an, bevor Sie eine Reservierungsanforderung stellen.
- Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Um die Karten im Standortverzeichnis und in Workplace Reservation Management anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.
- Suchen Sie nach Standardservices, die für Arbeitsplatzelemente verfügbar sind, z. B. Whiteboards, Sitzplatzkapazitäten und Projektoren.
- Reservieren Sie ein Arbeitsplatzelement für sich selbst oder für jemand anderen.
- Reservieren Sie mehrere Gebäude für eine einzelne Reservierung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden.
- Zeigen Sie die Details der von Ihnen erstellten Reservierungen an.
- Ändern oder stornieren Sie die von Ihnen erstellten Reservierungen.
- Geben Sie Reservierungsdetails für andere frei.
- Durchsuchen Sie die Arbeitsplatzstandorte in der Nähe einer Person und nehmen Sie eine Reservierung vor.
- Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzstandorte in einer einzigen Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nehmen Sie eine Gruppenreservierung für verschiedene Benutzer in einer einzigen Reservierung vor. Sie können die Gruppenreservierung in der übergeordneten Reservierung verwalten.
- Laden Sie einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung herunter, um die Reservierung Ihrem Kalender hinzuzufügen.

Sie können auch verwenden Virtual Agent Chat-Support auf dem Workplace-Serviceportal Um eine Reservierung vorzunehmen und Ihre Reservierungsdetails anzuzeigen. Der Chat-Support bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

- Erstellen Sie eine Reservierung für einen Standort.
- Zeigen Sie die Reservierungen an, die Sie am aktuellen Tag erstellt haben.
- Sehen Sie nach, wann Ihre Reservierung beginnt bzw. stattfindet.
- Stornieren Sie eine Reservierung.

Wiederkehrende Reservierungen

Wenn Sie ein Arbeitsplatzelement für ein wiederkehrendes Ereignis reservieren, wird die Reservierung für die angegebenen Tage des angegebenen Zeitraums wiederholt. Sie legen beim Erstellen der Anforderung fest, welche Tage relevant sind. Die von Ihnen erstellte Reservierung fungiert als übergeordneter Reservierungsdatensatz.

Wenn ein Reservierungsvorkommen mit einer vorhandenen Reservierung an einem bestimmten Tag in Konflikt steht, wird das Reservierungsvorkommen für diesen Tag nicht bestätigt, und der Status ändert sich in **In Konflikt** . Das System versucht automatisch, einen alternativen Platz für zu finden **In Konflikt** status.

- Wenn eine Stockwerkskarte verfügbar ist, wird Workplace Reservation Management Die Anwendung findet einen Platz, der der gleichen Kapazität am nächsten liegt, sucht dann nach einem mit mehr Kapazität und schließlich nach einem mit weniger Kapazität.
- Wenn keine Stockwerkskarte verfügbar ist, findet die Anwendung einen alternativen Platz im selben Bereich oder auf demselben Stockwerk.
- Die bevorzugten Bereiche werden gegenüber „Standort“ priorisiert (innerhalb desselben Bereichs oder derselben Nähe).
- Der Mitarbeiter kann leicht einen alternativen Platz finden, wenn kein alternativer Platz gefunden wurde.
- Der Mitarbeiter wird benachrichtigt, wenn die Anwendung einen alternativen Platz zuweist.

Weitere Informationen zum automatischen Lösen wiederkehrender Konflikte finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren Und Reservierung erstellen.

Wenn Workplace Reservation Management Kann keinen neuen Arbeitsplatz, kein Datum und keine neue Uhrzeit finden. Dem Anwender werden relevante Nachrichten angezeigt, damit die in Konflikt stehende Reservierung manuell gelöst werden kann, indem ein anderes Arbeitsplatzelement ausgewählt oder die Uhrzeit der Reservierung geändert wird.

Beispiel: Sie haben ein Arbeitsplatzelement für eine Besprechung reserviert, die jeden Mittwoch für einen Monat stattfindet. Für jedes Vorkommen werden vier Reservierungsdatensätze erstellt. Wenn jedoch ein anderer Mitarbeiter denselben Raum für die gleiche Zeit wie eine Ihrer wiederkehrenden Reservierungen reserviert hat, steht Ihr Reservierungsvorkommen in Konflikt mit der Reservierung des anderen Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einem solchen Fall können Sie Ihre Reservierung für diesen Tag ändern, indem Sie einen anderen Besprechungsraum oder eine andere Uhrzeit auswählen.

Reservierungsstatus

Nachdem Sie eine Reservierung vorgenommen haben, ändert sich der Status der Reservierung in **Bestätigt**.

Wenn für die Reservierung Genehmigungen erforderlich sind, hängt es von der Aktion des Genehmigers ab, welchen Status sie annimmt. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen über diese Änderungen. Die folgenden Änderungen sind möglich:

- Wenn Ihr Genehmiger keine Maßnahmen für Ihre Reservierung ergriffen hat, bleibt der Status der Anforderung erhalten **Warten auf Genehmigung**.
- Wenn Ihr Genehmiger Ihre Reservierung genehmigt und die Verfügbarkeit bestätigt wird, ändert sich der Status der Reservierung in **Bestätigt**.
- Wenn die wiederkehrenden Reservierungen automatisch aufgelöst werden, wird **Neuer Bereich** status wird unter angezeigt **Bestätigt** status, der dies angibt Workplace Reservation Management Hat einen neuen Arbeitsbereich, ein neues Datum oder eine neue Uhrzeit zugewiesen.
- Wenn Ihr Genehmiger Ihre Reservierung ablehnt, ändert sich der Status der Reservierung in **Abgelehnt**.
- Wenn Ihr Genehmiger Ihre Reservierung genehmigt, das Arbeitsplatzelement jedoch für das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit nicht verfügbar ist, ändert sich der Status der Reservierung in **In Konflikt**.

  Hinweis: Bei wiederkehrenden Konflikten wird erwartet, dass Mitarbeiter die Reservierungskonflikte manuell lösen, indem sie einen neuen Arbeitsbereich, eine neue Uhrzeit und ein neues Datum auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

- Wenn Sie ein Arbeitsplatzelement für wiederkehrende Tage reservieren, wird die Reservierung für die Tage und Zeiten bestätigt, an denen das Element verfügbar ist. Für die verbleibenden Tage und die verbleibende Zeit bleibt der Status der Reservierung als erhalten **In Konflikt**.

  Sie können Ihre Reservierung ändern und sich mit Ihrem Genehmiger in Verbindung setzen, um Ihren Konflikt in Bezug auf die Reservierung zu lösen.

- Wenn Sie Ihre Reservierung stornieren, ändert sich der Status der Reservierung in **Abgebrochen**.

Standardservices

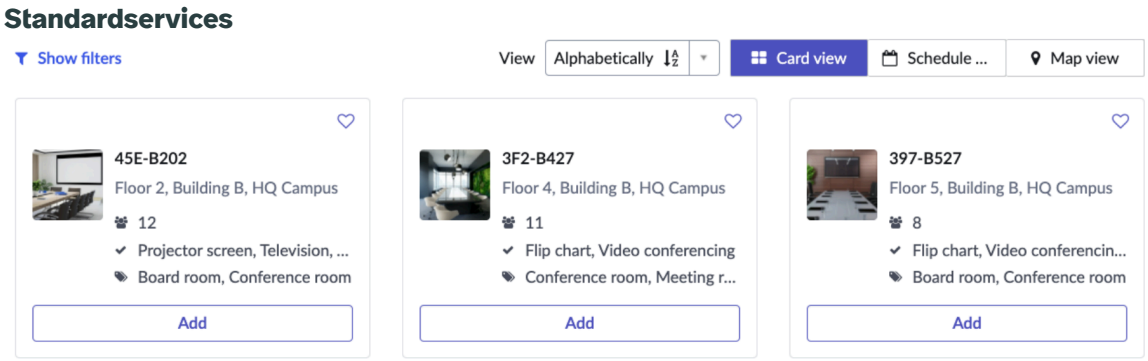
Standardservices sind Ausstattungsmerkmale bzw. Basisservices, die standardmäßig bei der Reservierung eines Arbeitsplatzelements verfügbar sind. Bei der Erstellung einer Reservierungsanforderung können Sie sich ansehen, welche Standardservices mit einer Reservierungsanforderung verknüpft sind.

Standardservices sind grundlegende Services, die Mitarbeitern bereitgestellt werden und mit der Reservierung zur Verfügung stehen, ohne separat angefordert zu werden. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter einen Besprechungsraum reserviert, werden Services wie Telefon, Computer, Anschlusskabel und Geräte für Videoanrufe als Standardservices betrachtet, es sei denn, das Unternehmen macht daraus einen anforderungspflichtigen Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter können Detailinformationen zu den Standardservices anzeigen, die für die in Workplace Reservation Management reservierbaren Arbeitsplatzelemente zur Verfügung stehen. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzelement suchen, werden die Standardservices auch als Symbole in der entsprechenden Kartenansicht angezeigt. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise Standardservices, die für einen Besprechungsraum verfügbar sind:



Workplace Reservation Management-Portal konfigurieren

Als Workplace Reservation Management-Administrator können Sie entscheiden, was in der Organisation reservierbar gemacht werden kann. Sie können in der Anwendung verschiedene Arten von reservierbaren Elementen hinzufügen, die durch Mitarbeiter reserviert werden können.

Sie können konfigurieren, was in der Anwendung zur Reservierung verfügbar sein muss. Sie können die in der Anwendung angezeigten reservierbaren Module konfigurieren.

Über das Reservierungsportal können Sie eine Reservierung vornehmen und reservierungsbezogene Aktionen ausführen. Sie können über die Anwendung Workplace Reservation Management und über das Workplace-Serviceportal auf das Reservierungsportal zugreifen. Weitere Informationen zum Reservierungsportal finden Sie unter Reservierung vornehmen.

Als Workplace Service Delivery-Administrator können Sie alle Aktionen in der Workplace Reservation Management-Anwendung ausführen. Sie können reservierbare Arbeitsplatzelemente hinzufügen und andere Aktionen ausführen.

Als Workplace Reservation Management-Administrator können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Managergenehmigungen für reservierbare Module zur Reservierung aktivieren
- Reservierungen für andere vornehmen
- Alle vorgenommenen Reservierungen anzeigen
- Vorhandene reservierbare Module ändern
- Reservierbare Elemente aktivieren oder deaktivieren und deren Verfügbarkeit in der Anwendung steuern
- Standardservices konfigurieren
- Reservierbare Zwecke für reservierbare Elemente hinzufügen, damit Mitarbeiter eine einfache Auswahl treffen können
- Eincheck- und Auscheckanforderungen für reservierbare Module konfigurieren
- Aktuellen Status, Synchronisierungsstatus und Eincheckstatus von Reservierungen anzeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Quelle, untergeordnete Quelle, letzte aktualisierte Quelle und letzte aktualisierte untergeordnete Quelle von Reservierungen anzeigen
- Wenn Sie die Anwendung Workplace Space Management installiert haben, können Sie angeben, ob eine Kostenstellen-/Abteilungsprüfung erforderlich ist, um das Arbeitsplatzelement zu reservieren.
- Erstellen Sie Archivierungsregeln. Wählen Sie aus Archivierungsregeln aus, die von ServiceNow® bereitgestellt werden.
- Erstellen Sie Zeitfenster, und weisen Sie sie reservierbaren Module zu, die für das Widget „Schnelle Reservierung“ im Workplace-Serviceportal konfiguriert sind.
- Die Ansichten des reservierbaren Moduls, z. B. Kartenansicht oder Zeitplanansicht, konfigurieren.
- Gruppenreservierung für Arbeitsplatzelemente eines Moduls aktivieren.
- Mitarbeitern ermöglichen, einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung herunterzuladen.
- Ein Suchlimit für ein Modul festlegen.
- Arbeitsplatzstandorte zuweisen, die in einem reservierbaren Modul reserviert werden dürfen.

Workplace Reservation Management installieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace Reservation Management aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Füllen Sie die folgende Setup-Prüfliste aus, um eine reibungslose Installation und Konfiguration zu gewährleisten.

Erforderliche Setup-Aufgaben

Setupaufgaben	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery - Core“ (sn_wsd_core) aktiviert ist.	Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery – Core“ (sn_wsd_core), bevor Sie Workplace Reservation Management installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Workplace Reservation Management erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Arbeitsplatzbereiche für Reservierungen hinzufügen

Fügen Sie verschiedene Arten von Arbeitsplatzbereichen hinzu, z. B. Arbeitsbereiche, Schreibtische und ähnliche Bereiche, die durch Mitarbeiter reserviert werden können.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:
  - Arbeitsplatzdaten für Ihre Organisation
  - Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Arbeitsbereichen finden Sie unter Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Arbeitsplatzbereiche**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Flächen".

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der Arbeitsbereich wird hinzugefügt und kann reserviert werden.

Arbeitsplatzräume für Reservierungen hinzufügen

Fügen Sie einen Arbeitsplatzraum hinzu, den Mitarbeiter reservieren können.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:
  - Arbeitsplatzdaten für Ihre Organisation
  - Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Feldinformationen für Arbeitsbereiche finden Sie unter Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Arbeitsplatzräume**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Raum hinzufügen“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der Raum wird hinzugefügt und ist in der Anwendung zur Reservierung verfügbar.

Reservierbare Module konfigurieren

Erstellen Sie ein reservierbares Modul, um eine Gruppe ähnlicher reservierbarer Arbeitsplatzelemente hinzuzufügen. Diese Arbeitsplatzelemente werden im Reservierungsportal in einer einzigen Kategorie angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

⚠ **Warnung:** Beginnend mit Workplace Reservation Management Version 2,1.2. Navigieren Sie zu , um Genehmiger- oder Ausführerkriterien zu erstellen oder anzuzeigen **Workplace Core** > **Administration** > **Ausführerkriterien**an.

- Nach dem Upgrade wird die Option **Genehmigung erforderlich** des reservierbaren Moduls in **Genehmigungsrichtlinie überschreiben** geändert.

  Vor dem Upgrade, wenn ein reservierbares Modul über verfügt **Genehmigung erforderlich** Option aktiviert, wird sie nach dem Upgrade als migriert **Genehmigung immer erforderlich** In **Überschreiben Sie die Genehmigungsrichtlinie** Option. Andernfalls wird **Genehmigungsrichtlinie überschreiben** auf **Genehmigung nie erforderlich** festgelegt.

- Für Bestandskunden bleibt die Genehmigungsfunktion des reservierbaren Moduls, die zuvor für die Genehmigung von Reservierungen konfiguriert wurde, unverändert, bis eine neue Freigabedefinition konfiguriert wird. Nachdem Sie eine neue Genehmigungsdefinition konfiguriert haben, wird der Genehmigungsprozess gemäß dem Upgrade ausgeführt.

  Deaktivieren Sie nach dem Upgrade den **WSD-Reservierungsgenehmigungs-Flow** im **Flow Designer**.

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Informationen haben:

- Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können
- Konfigurieren Sie Genehmiger-/Ausführerkriterien

Siehe Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen Zum Hinzufügen von Arbeitsplatzdaten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservierbare Module gruppieren jeweils ähnliche Arten von Arbeitsplatzelementen. Mitarbeiter können diese ähnlichen Elemente in einer Kategorie anzeigen. Beispielsweise ist ein Raum ein reservierbares Modul und enthält ähnliche Arbeitsplatzelemente wie Besprechungsräume, Konferenzräume und andere Räume.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Reservierbares Modul“

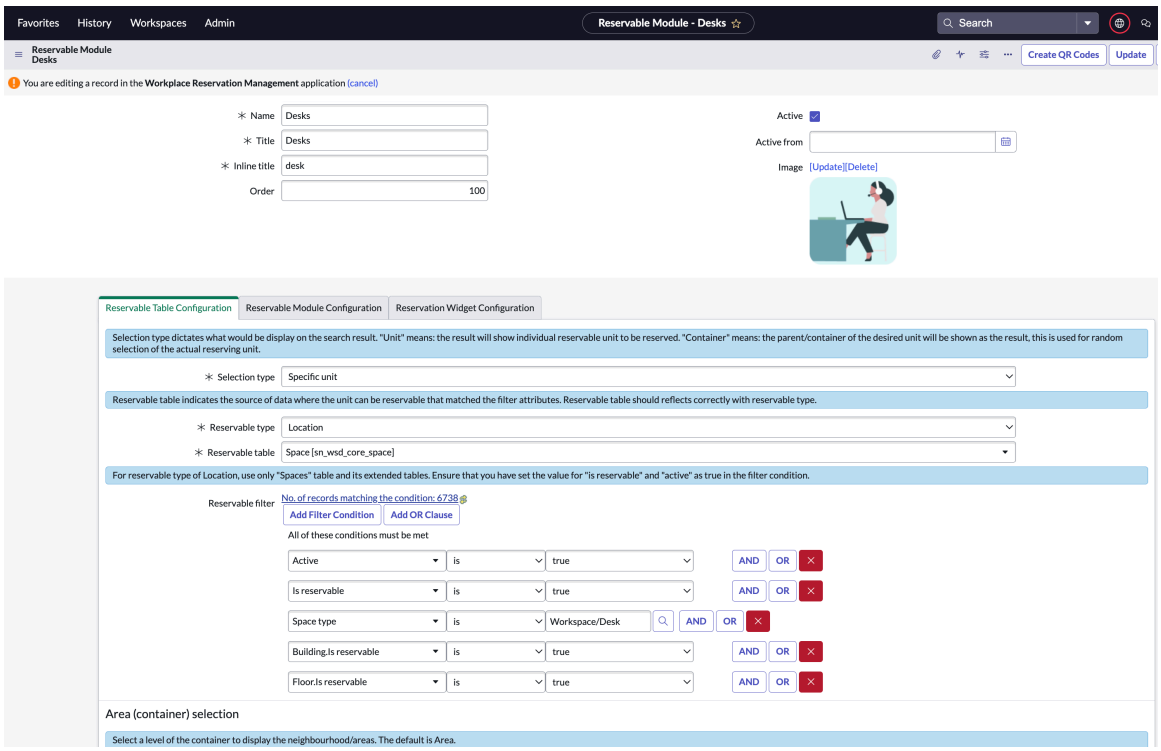
Feld	Beschreibung
Name	Name des reservierbaren Moduls Beispiel: Für Besprechungsräume muss der Name kategorisch wie folgt lauten Schreibtische , Besprechungsräume , Oder Räume Und so weiter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Inline-Titel	Titel für das reservierbare Modul. Der Titel wird inline mit einem beschreibenden Text im Workplace-Serviceportal angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das reservierbare Modul im Reservierungsportal angezeigt werden muss.
Aktiv	Option, mit der das Modul zur Reservierung verfügbar gemacht werden kann
Aktiv von	Datum, ab dem das reservierbare Modul aktiv und für die Reservierung verfügbar sein muss
Bild	Bild des reservierbaren Moduls.

4. Wählen Sie die Registerkarte Konfiguration der reservierbaren Tabelle aus. Füllen Sie im Formular die Felder aus.



Reservierbare Elemente – Tabellenkonfiguration

Auswahltyp	Typ der Auswahl, die in den Suchergebnissen angezeigt werden soll, wenn Mitarbeiter suchen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bestimmte Einheit**: Das Suchergebnis zeigt alle Arbeitsplatzelemente an. ○ **Container**: Das Suchergebnis zeigt das übergeordnete Element oder den Container der Arbeitsplatzelemente an. Wenn Sie auswählen **Container** , Die Suchergebnisse werden in Gruppen mit einer definierten Menge angezeigt,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

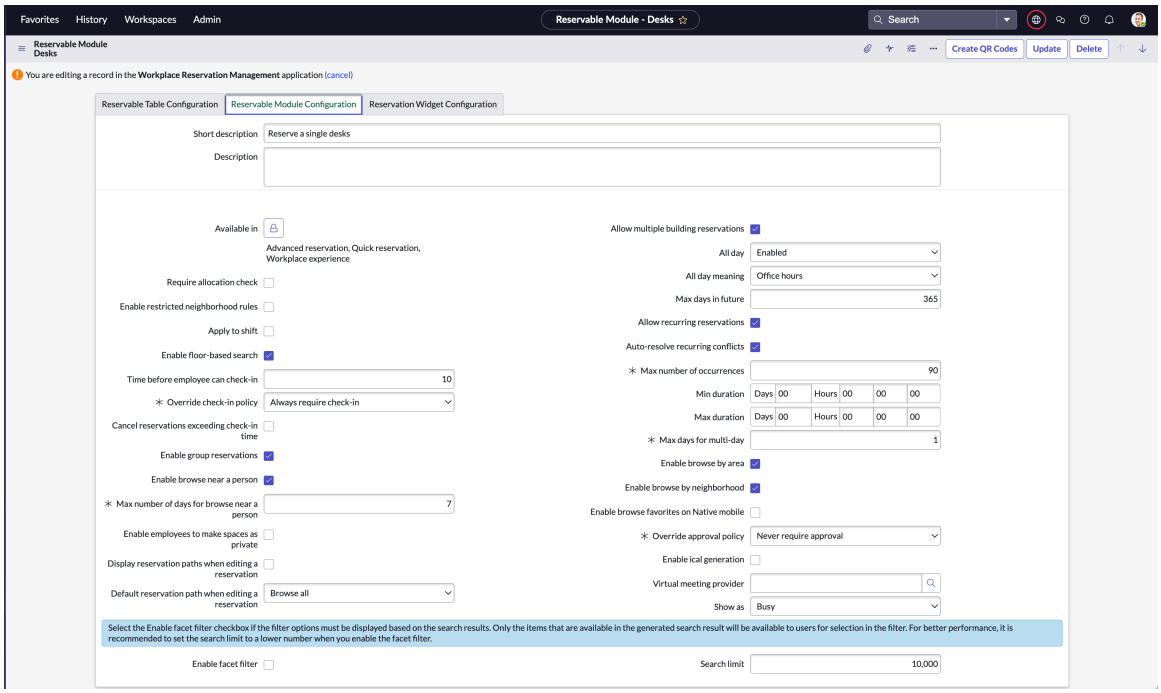
	die für die Reservierung verfügbar ist. Mitarbeiter können einen Container zum Reservieren auswählen, und jeder verfügbare Platz aus dem Container wird zur Reservierung zugewiesen.
Typ „Reservierbar“	Der Typ des reservierbaren Elements
Tabelle „Reservierbar“	Tabelle, die die reservierbaren Arbeitsplatzelemente enthält. **Hinweis:** Wenn Sie **Standort** im Feld **Typ „Reservierbar“** ausgewählt haben, verwenden Sie nur die Tabelle „Bereich“ [sn_wsd_core_space] und deren erweiterte Tabellen.
Filter „Reservierbar“	Filterbedingungen für die reservierbaren Elemente in der Tabelle „Reservierbar“. Die reservierbaren Elemente werden in der Anwendung basierend auf den angegebenen Bedingungen angezeigt. Sie können dann wie folgt vorgehen: ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER“-Klausel hinzufügen** aus. **Hinweis:** Wenn Sie einen Filter für einen Standort hinzufügen, stellen Sie sicher, dass die Felder **Aktiv** und **Reservierbar** auf **True** gesetzt sind. Andernfalls werden inaktive Elemente, die nicht reservierbar sind, als reservierbar angezeigt.
Bereichsauswahl (Container) Abschnitt	Geben Sie die Felddetails an.
Feld „Reservierbare Container“	Geben Sie an, auf welcher Basis gruppiert werden soll. Das Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Container** Als **Auswahltyp** . Dieses Feld wird automatisch auf **Bereich** gesetzt. Beispiel: Wenn das Feld auf festgelegt ist **Bereich** , Die Reservierungssuchergebnisse werden als Gruppen basierend auf Bereichen angezeigt.
Feld „Reservierbare Menge“	Reservierbare Menge für Arbeitsplatzflächen. Die **Reservierbare Menge** Das Feld bestimmt, wie oft ein Container innerhalb eines bestimmten Reservierungszeitraums gebucht werden kann. Diese Einstellung bietet Flexibilität beim Einrichten von Platzreservierungen, ohne dass einzelne Platzdatensätze für die Reservierung erstellt werden müssen. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Reservierbare Menge** , Der Container kann so oft reserviert werden, wie die kombinierten reservierbaren Mengenwerte aller Plätze in diesem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Container zulassen. Die reservierbare Menge hängt von der Anzahl der in der Spalte Kapazität des angegebenen Flächen ab Workplace Core Bereichstabelle.

5. Wählen Sie die Registerkarte Konfiguration des reservierbaren Moduls aus.

Füllen Sie im Formular die Felder aus.



Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Moduls.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Moduls und der reservierbaren Elemente
Verfügbar in	Option, mit der angegeben wird, in welchen Reservierungen das Modul verfügbar sein muss. ○ **Erweiterte Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um das Modul nur im Reservierungsportal verfügbar zu machen. ○ **Schnelle Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um das Modul im Reservierung-Widget auf der Workplace-Serviceportal-Startseite verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Arbeitsplatzerfahrung** : Option zum Anzeigen der Arbeitsplatzoption Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. **Hinweis:** Die Arbeitsplatz-Experience“ ist verfügbar Auf der Modulebene „Schreibtische reservierbar“ nach Defau LT. Wenn **Ganztägig** Das Kontrollkästchen „Reservierbares Modul“ ist nicht aktiviert **Arbeitsplatzerfahrung** Option ist in nicht verfügbar **Verfügbar In** Option. Arbeitsplatzanwender erhalten einen Fehler, wenn sie die Seite „Einstellungen im Büro“ und die Seite „Arbeitsplatz“ über öffnen Workplace Service Delivery für Mobilgeräte„Diese Seite kann aufgrund eines Konfigurationsproblems nicht geladen werden. Überprüfen Sie Ihre Konfigurationseinstellungen, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.“ Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag in Workplace.
Zuteilungsprüfung anfordern	Option zum Überprüfen, ob eine Zuteilungsabweichung zwischen dem Arbeitsbereichselement und dem angemeldeten Anwender besteht. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie Workplace Space Management installiert haben. Für Arbeitsplatzentitäten zeigen die Suchergebnisse auch Standorte an, die der übergeordneten Entität zugeordnet sind.
Prüfung der Zuteilungsdauer aktivieren	Option zum Anzeigen von Flächen in den Suchergebnissen basierend auf dem Start- und Enddatum der Zuteilung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zuteilungsprüfung erforderlich** Feld ist ausgewählt. Bei wiederkehrenden Reservierungen wird die Zuteilungsdauer nur für das erste Vorkommen überprüft. Zeitgebundene Zuteilungen folgen nur dem Start- und Enddatum der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ In Workplace Space Management In Version 1.12.0 sind Bereiche mit überlappenden Zuteilungszeitrahmen und Reservierungszeitrahmen für die Reservierung qualifiziert. ○ Von Workplace Space Management In Version 1.13.0 werden Bereiche, die keine sich überschneidenden Zuteilungszeitrahmen und Reservierungszeitrahmen aufweisen, als nicht zugeteilte Plätze betrachtet und für die Reservierung qualifiziert.
Aktivieren Regeln für eingeschränkte Arbeitsbereiche	Option zum Anwenden von Umgebungsbeschränkungen auf die Bereiche beim Anzeigen von Suchergebnissen. Die Suchergebnisse werden basierend auf den Einschränkungen angezeigt, die auf Flächen angewendet werden. Eingeschränkte Anwender können keine Bereiche anzeigen, auf die sie nicht zugreifen dürfen. Die eingeschränkten Arbeitsbereiche werden automatisch herausgefiltert, wenn der angemeldete Anwender eingeschränkt ist.
„Nach Bereich durchsuchen “ aktivieren	Option, mit der Mitarbeiter anhand des Bereichs nach einem Arbeitsplatz suchen können.
Aktiviert „Nach Arbeitsbereich suchen“	Der Reservierungsadministrator kann angeben, ob Arbeitsbereiche für Reservierungen verfügbar sind. Mitarbeiter können im Kontext eines Arbeitsbereichs suchen, und nur die verfügbaren Plätze in einem Arbeitsbereich werden für die Platzreservierung angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen im Arbeitsbereich. Diese Option ist auch auf verfügbar Now Mobile-App.
Aktivieren Sie „Favoriten durchsuchen“ auf nativem Mobilgerät	Option, mit der Mitarbeiter in Now Mobile-App an ihren bevorzugten Plätzen suchen können. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Mitarbeiter-Center 25.0.0 installiert ist, und für Mitarbeiter, die Now Mobile-App installiert haben. Stellen Sie sicher, dass das mobile Mitarbeiter-Serviceportal aktiviert ist. **Hinweis:** Diese Option ist nur für verfügbar Now Mobile-App App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Genehmigungsrichtlinie überschreiben	Option zum Festlegen, wie die Genehmigungsrichtlinie zu implementieren ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Keine Überschreibung**: Die Genehmigungsrichtlinie wird implementiert, wie im Feld **Genehmigung erforderlich** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum festgelegt. ○ **Genehmigung immer erforderlich**: Die Genehmigungsrichtlinie ist erforderlich und zwar unabhängig von der Einstellung im Feld **Genehmigung erforderlich** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum. ○ **Genehmigung nie erforderlich**: Die Genehmigungsrichtlinie wird entfernt und zwar unabhängig von der Einstellung im Feld **Genehmigung erforderlich** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum.
Auf Schicht anwenden	Option zum Aktivieren der schichtbasierten Reservierung für das Modul
Stockwerksbasierte Suche aktivieren	Option, mit der Mitarbeiter anhand des Stockwerks mithilfe von **Alle durchsuchen** nach einem Arbeitsplatz suchen können.
Zeit, bis Mitarbeiter einchecken kann	Option zum Festlegen der Zeit, bevor ein Mitarbeiter seine Reservierung vor Beginn dieser einchecken kann.
Check-in-Richtlinie überschreiben	Option zum Angeben, wie die Check-in-Richtlinie für Reservierungen zu implementieren ist Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Keine Überschreibung**: Die Check-in-Richtlinie wird implementiert, wie im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum festgelegt. ○ **Immer Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie ist erforderlich, und zwar unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum. ○ **Nie Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie wird unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum entfernt.
Reservierungen stornieren, die die Check-in-Zeit überschreiten	Option zum Stornieren einer Reservierung, wenn ein Mitarbeiter nicht innerhalb der angegebenen Zeit eincheckt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppenreservierungen aktivieren	Option, um Gruppenreservierung für eine ausgewählte reservierbare Modulkonfiguration zuzulassen. Beispiel: **Schreibtische** . **Hinweis:** Wenn **Eingeladene Personen zulassen** Die Kontrollkästchen ist in der Konfiguration des Reservierungs-Widgets aktiviert. Sie können keine Gruppenreservierung vornehmen. Die Registerkarte Konfiguration des Reservierungs-Widgets ist im Modul „Reservierbar“ verfügbar.
Mitarbeitern ermöglichen, Bereiche als privat zu definieren	Option, mit der Mitarbeiter die Bereichsdetails privat machen können, wenn sie eine Reservierung vornehmen. Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung erstellt, die Option **Bereichsdetails als privat festlegen** Wird nur angezeigt, wenn die Mitarbeiter ihre Datenschutzeinstellung für den ausgewählten Bereich überschreiben dürfen. Ob ein Mitarbeiter den Datenschutz überschreiben kann oder nicht, hängt vom Setup des Datenschutzes des Standorts ab.
iCal-Generierung aktivieren	Option, mit der Anwender einen icalendar generieren können. **Hinweis:** Ein Benutzer kann keinen iCalendar-Eintrag für Plätze und Reservierungen herunterladen, der bereits mit seinem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Standardreservierungspfad beim Bearbeiten einer Reservierung	Option zum Festlegen des Kontexts (Reservierungspfad) beim Bearbeiten einer Reservierung. Diese Option ist auch auf verfügbar Now Mobile-App. Die Reservierungspfade definieren die verfügbaren Suchkriterien. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste aus: ○ **Basierend auf Reservierung** : Beim Bearbeiten einer Reservierung können Mitarbeiter in dem Kontext (Reservierungspfad) suchen, der beim Erstellen einer Reservierung verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: **Alle durchsuchen** , **Durchsuchen Sie einen Bereich** , **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** . ○ **Alle durchsuchen** : Beim Bearbeiten einer Reservierung wird standardmäßig der Kontext (Pfad) verwendet **Alle durchsuchen** . Mitarbeiter können den ausgewählten Platz oder das Datum und die Uhrzeit der Reservierung ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen. **Hinweis:** Diese Option ist für nicht verfügbar Now Mobile-App.
Anbieter virtueller Besprechungen	Wählen Sie einen Anbieter virtueller Besprechungen aus, damit Mitarbeiter einen Link für eine virtuelle Besprechung erstellen können. Wenn ein Mitarbeiter die Option **Link zu virtueller Besprechung hinzufügen** auswählt, generiert der Anbieter der virtuellen Besprechung automatisch einen Link zu einer virtuellen Besprechung.
Mehrere Gebäudereservierungen Zulassen	Option zum Hinzufügen mehrerer Gebäude und Auswählen von Flächen aus den Gebäuden in einer einzigen Reservierung. Die Gebäude können zu verschiedenen Regionen oder Standorten gehören und aus verschiedenen Zeitzonen stammen. **Hinweis:** Das Hinzufügen mehrerer Gebäude zu einer Reservierung ist nur auf der verfügbar Workplace-Serviceportal. Wiederkehrende Reservierungen werden für Reservierungen mit mehreren Gebäuden nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden.
Allow all day reservation (Ganztägige Reservierung zulassen)	Option, mit der Mitarbeiter ein reservierbares Modul für einen ganzen Tag reservieren können. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird **Ganztägige Reservierung** Feld ist deaktiviert. Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Der Wert des reservierbaren Moduls ist auf mehr als 1 Tag festgelegt **Ganztägig** Option ist im Reservierungsportal deaktiviert. Mitarbeiter können in diesem Fall nur eine einzelne oder ganztägige Reservierung vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter **Max. Tage für mehrere Tage** Beschreibung der Eigenschaft. ⚠ **Warnung:** Von Workplace Reservation Management Version , **Ganztägige Reservierung zulassen** Und **Ganztägige Reservierung erforderlich** Felder werden unter zusammengeführt **Ganztägig** Feld als **Aktiviert** Und **Erforderlich** Entsprechend.
Require all day reservation (Ganztägige Reservierung obligatorisch)	Option, mit der Mitarbeiter gezwungen werden, **ganztägige** Reservierungen zu machen. Diese Option hängt von der Option **Allow All day reservation** (Ganztägige Reservierung zulassen) ab. Wenn **Ganztägige Reservierung zulassen** Option ist deaktiviert. Diese Option ist gelöscht und deaktiviert. ⓘ **Hinweis:** Wenn **Ganztägige Reservierung erforderlich** Ist ausgewählt, finden Mitarbeiter beim Vornehmen oder Aktualisieren der Reservierung **Ganztägig** Option im Reservierungsportal standardmäßig aktiviert. Im Reservierungsportal können Mitarbeiter das Startdatum, aber nicht die Uhrzeit ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen ⚠ **Warnung:** Von Workplace Reservation Management Version , **Ganztägige Reservierung zulassen** Und **Ganztägige Reservierung erforderlich** Felder werden unter zusammengeführt **Ganztägig** Feld als **Aktiviert** Und **Erforderlich** Entsprechend.
Ganztägig	Option, mit der Arbeitsplatzanwender eine reservierbare Modifikationskonfiguration für einen ganzen Tag reservieren können. Beispiel: Konfiguration des reservierbaren Desk-Moduls. ○ **Deaktiviert** : Die Option „ganztägig“ wird deaktiviert und nicht im Reservierungsportal angezeigt. ○ **Aktiviert** : Die **Ganztägig** Die Option ist verfügbar, und Mitarbeiter können einen Platz für einen Tag reservieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Diese Konfiguration ist abhängig von den Reservierungseigenschaften (sn_wsd_rsv.day_Start) und (sn_wsd_rsv.Day_End). Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Reservation Management installierte Eigenschaften. ○ **Standard** : Die **Ganztägig** Option ist verfügbar und standardmäßig ausgewählt. Die Mitarbeiter können jedoch die Auswahl der Zeiten aufheben oder ändern, wenn sie möchten. ○ **Erforderlich** : Die **Ganztägig** Option wird als ausgewählt angezeigt und kann nicht geändert werden. Die **Ganztägig** Feld ist als obligatorisch festgelegt. ○ **Hinweis:** Wenn **Ganztägig** Kontrollkästchen ist nicht aktiviert, **Arbeitsplatzerfahrung** Option ist in inaktiv **Verfügbar in** Konfiguration Des Reservierbaren Moduls. Arbeitsplatzanwender erhalten einen Fehler, wenn sie die Seite „Einstellungen im Büro“ und die Seite „Arbeitsplatz“ über öffnen Workplace Service Delivery für Mobilgeräte„Diese Seite kann aufgrund eines Konfigurationsproblems nicht geladen werden. Überprüfen Sie Ihre Konfigurationseinstellungen, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.“ Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag in Workplace. **Warnung:** Von Workplace Reservation Management Version , **Ganztägige Reservierung zulassen** Und **Ganztägige Reservierung erforderlich** Felder werden unter zusammengeführt **Ganztägig** Feld als **Aktiviert** Und **Erforderlich** Entsprechend.
Max. Tage in Zukunft	Option zum Angeben der maximalen Anzahl von Tagen in der Zukunft, über die das reservierbare Modul maximal reserviert werden kann. Wenn Sie beispielsweise die maximale Anzahl von Tagen in der Zukunft auf festlegen **90** , Mitarbeiter können zukünftige Reservierungen für dieses Modul nur bis zu 90 Tage im Voraus vornehmen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender kein Datum auswählen, das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	über den in angegebenen Wert hinausgeht **Max. Tage in der Zukunft** Beim Vornehmen einer Reservierung. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen. Ein Now Mobile-App, Wenn Sie versuchen, ein Datum auszuwählen, das zu weit in der Zukunft liegt als das, was in angegeben ist **Max. Tage in der Zukunft** , Es werden keine Ergebnisse zurückgegeben. **Hinweis: Max. Tage in der Zukunft** Das Feld gibt an, dass der Anwender keine Reservierung über die als konfigurierte Anzahl von Tagen hinaus vornehmen kann **Max. Tage in der Zukunft** Wert für eine beliebige Reservierung. **Max. Tage in der Zukunft** Ist eine Reservierungseigenschaft und **Maximale Anzahl von Vorkommen** Ist eine wiederkehrende Reservierungseigenschaft. **Max. Tage in der Zukunft** Wert hat Priorität, wenn beide Optionen für die Reservierung verwendet werden. Beispiel: Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Bei 90 Tagen darf die Anzahl der Vorkommen in der wiederkehrenden Reservierung 90 Tage nicht überschreiten, auch wenn der Anwender den Wert für „Max. Anzahl der Vorkommen“ anfänglich im Modul „Reservierbar“ als 180 Tage konfiguriert hat.
Wiederkehrende Reservierungen zulassen	Option, mit der Mitarbeiter wiederkehrende Reservierungen für Arbeitsplatzelemente vornehmen können. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die wiederkehrenden Reservierungsoptionen anzuzeigen, die Anwendern während der Reservierung als Suchparameter zur Verfügung stehen.
Wiederkehrende Konflikte automatisch auflösen	Option zum automatischen Lösen wiederkehrender Reservierungskonflikte. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie aktiviert haben **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** Option. Das System findet im Falle eines Konflikts in der Reservierung mithilfe der Näherungsberechnung einen alternativen Platz und löst ihn automatisch. Wenn Sie Stockwerkskarten verwenden, werden Flächen basierend auf der Näherungslogik ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Option zum automatischen Lösen wiederkehrender Reservierungskonflikte. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie aktiviert haben **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** Option Die Lösung eines Konflikts verwendet eine der folgenden Näherungsberechnungen: ○ Wenn eine Stockwerkskarte verfügbar ist, versucht die Anwendung in diesem Fall, mithilfe der Nähe einen Platz zu finden, der am nächsten liegt. ○ Wenn keine Stockwerkskarte verfügbar ist, versucht die Anwendung, einen Platz innerhalb desselben Bereichs oder Stockwerks zu finden. **Hinweis:** Bevorzugte Bereiche werden in beiden Optionen immer bevorzugt. ○ Schließlich sucht die Anwendung nach einem alternativen Bereich, entweder mit: ▪ Gleiche Kapazität ▪ Mehr Kapazität ▪ Weniger Kapazität Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen und Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen.
Max. Anzahl der Vorkommen	Option zum Angeben der maximalen Anzahl von Vorkommen bei wiederkehrenden Reservierungen, die für das reservierbare Modul vorgenommen werden können. Der Standardwert ist 180. Diese Option hängt von ab **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** Kontrollkästchen-Feld. Wenn **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** Ist nicht ausgewählt, der **Maximale Anzahl von Vorkommen** Feld ist deaktiviert.
Mindestdauer	Option zum Angeben der Mindestdauer einer Reservierung für das reservierbare Modul.
Max. Dauer	Option zum Angeben der maximalen Dauer einer Reservierung für das reservierbare Modul.
Max. Tage für mehrere Tage	Option zum Vornehmen einer mehrtägigen Reservierung. Mitarbeiter können einen verfügbaren Platz reservieren, der mehrere Tage abdeckt oder umfasst. Beispiel: 5 Tage oder mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Eine mehrtägige Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

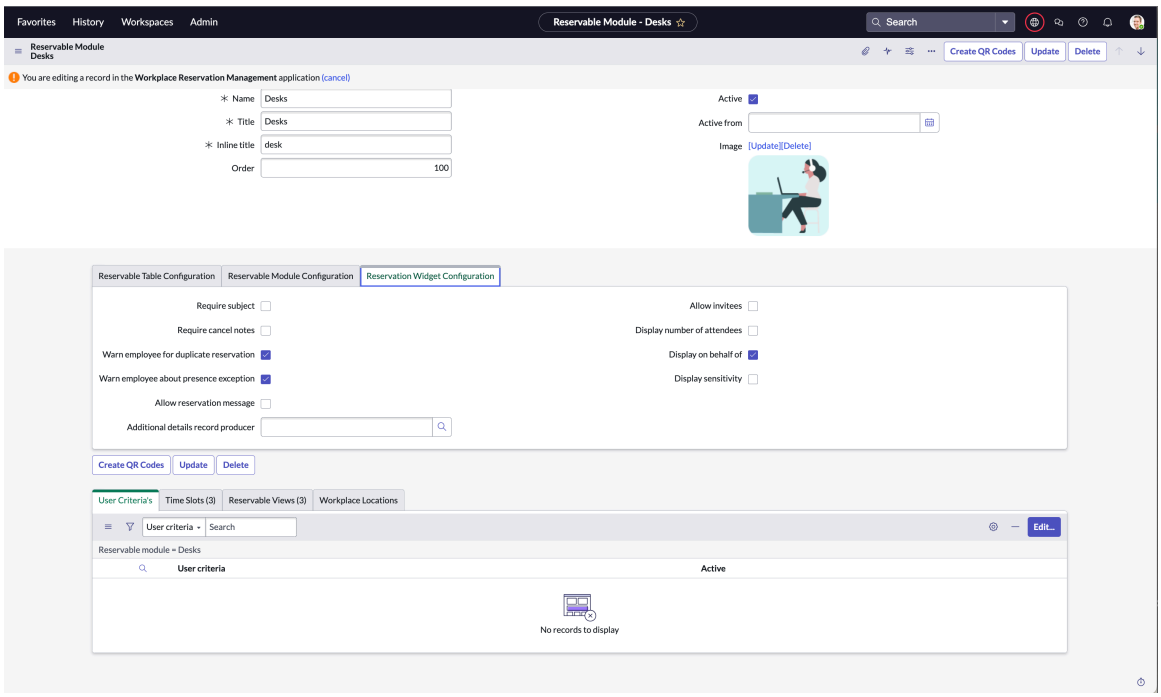
Feld	Beschreibung
	Der Standardwert für diese reservierbare Moduleigenschaft ist 1. Um eine eintägige Reservierung vorzunehmen, legen Sie den Wert auf 1 fest. Wert 0 (null) ist nicht zulässig. Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Wert ist größer als 1, die **Ganztägig** Die Option ist im Reservierungsportal während der Reservierung deaktiviert. **Hinweis:** Die Anzahl der Tage für diese Eigenschaft darf nicht überschreiten **Max. Tage in der Zukunft** Wert im reservierbaren Modul.
„In der Nähe einer Person suchen“ aktivieren	Option, mit der Benutzer nach Plätzen in der Nähe einer Person suchen können. Wenn ein Benutzer nach einem Platz in der Nähe einer Person sucht, werden die verfügbaren Plätze im Stockwerk des Benutzers angezeigt. Die Anzeigekriterien basieren auch auf dem Bereich in der Nähe oder den Tags, die den Bereichen zugewiesen sind. **Hinweis:** Die Suchgrenzenkriterien gelten nicht, wenn die Option aktiviert ist.
Maximale Anzahl von Tagen zum Durchsuchen nahe einer Person	Option zum Festlegen der Anzahl der Tage, die Mitarbeiter einen Platz in der Nähe eines Kollegen reservieren können. Administratoren können mithilfe dieser Eigenschaft die maximale Anzahl von Tagen konfigurieren, die ein Mitarbeiter einen Platz in der Nähe eines Kollegen reservieren möchte. Der Standardwert ist 7. Administratoren können diesen Wert auf mehr als 7 Tage ändern und Mitarbeitern ermöglichen, die maximale Anzahl von Tagen auszuwählen, die sie in der Nähe eines Teammitglieds oder Kollegen einen Arbeitsplatz buchen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Aktivieren Sie „in der Nähe einer Person suchen“** Die Moduleigenschaft „Reservierbar“ ist im Modul „Reservierbar“ aktiviert. Die für diese Eigenschaft angegebene Anzahl von Tagen darf nicht 0 oder eine negative Zahl sein (z. B. -10). Die Anzahl der Tage für diese Eigenschaft darf nicht überschreiten **Max. Tage in der Zukunft** Wert im reservierbaren Modul.
Aspektfilter aktivieren	Option zum Aktivieren des Aspektfilters für die Arbeitsplatzelemente. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Filteroptionen basierend auf den Suchergebnissen angezeigt. Nur die Elemente, die im generierten Suchergebnis verfügbar sind, stehen Benutzern zur Auswahl im Filter zur Verfügung.
Suchgrenzwert	Option zum Angeben der Höchstgrenze für Suchergebnisse, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsplatzstandort sucht.

6. Wählen Sie die Registerkarte Konfiguration des Reservierungs-Widgets aus.

Füllen Sie im Formular die Felder aus.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration Des Reservierbaren Widgets

Feld	Beschreibung
Betreff erforderlich	Option, durch die ein Reservierungsbetreff erforderlich wird, bevor eine Reservierung vorgenommen werden kann
Abbruchnotizen erforderlich	Option, durch die eine Abbruchnotiz erforderlich wird, bevor eine Stornierung vorgenommen werden kann
Mitarbeiter bei doppelter Reservierung warnen	Option, um Mitarbeiter zu warnen, wenn eine Reservierung für das ausgewählte Raumtypmodul während des angegebenen Datums und der angegebenen Uhrzeit für diesen Mitarbeiter vorhanden ist. Die Warnung wird basierend auf dem Datum und der Uhrzeit angezeigt, die in den Suchkriterien angegeben sind.
Mitarbeitenden über Anwesenheitsausnahme warnen	Option zum Warnen von Mitarbeitern, wenn ihre Anwesenheit am Datum der Reservierung auf Remote festgelegt ist. Die Warnung wird basierend auf angezeigt Anwesenheitsroutine Des Mitarbeiters. Diese Option ist verfügbar, wenn Arbeitsplatz-Concierge Ist installiert.
Eingeladene Personen zulassen	Option, mit der Mitarbeiter Teilnehmer zu ihrer Reservierung einladen können. Mitarbeiter können nicht nur Kollegen, sondern auch externe Besucher einladen. ○ Wenn **Eingeladene Personen zulassen** Das Kontrollkästchen ist aktiviert, die **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** Und **Aktivieren Sie Gruppenreservierungen** Die Kontrollkästchen sind standardmäßig deaktiviert. ○ Wenn **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** Ist ausgewählt, die **Eingeladene Personen zulassen** Die Auswahl des Kontrollkästchens ist standardmäßig deaktiviert.
Anzahl der Teilnehmer anzeigen	Option, mit der Mitarbeiter die Anzahl der Teilnehmer bei der Reservierung angeben können. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, wird die Anzahl der Teilnehmer automatisch auf **1** festgelegt. ○ Wenn **Eingeladene Personen zulassen** Das Kontrollkästchen ist aktiviert, die **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** Und **Aktivieren Sie Gruppenreservierungen** Die Kontrollkästchen sind standardmäßig deaktiviert. ○ Wenn **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** Ist ausgewählt, die **Eingeladene**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Personen zulassen Die Auswahl des Kontrollkästchens ist standardmäßig deaktiviert.
Anzeigen im Namen von	Option, mit der Mitarbeiter angeben können, in wessen Namen sie die Reservierung tätigen. Die Option ist standardmäßig aktiviert. Wenn die Option deaktiviert ist, wird ein Fehler angezeigt.
Empfindlichkeit anzeigen	Option, mit der Mitarbeiter die Vertraulichkeit der Reservierung festlegen können. Sie können eine Reservierung auf **Normal** oder **Privat** setzen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, wird die Vertraulichkeit auf **Normal** festgelegt und die Person ist für andere sichtbar.
Reservierungsnachricht zulassen	Option zum Hinzufügen von Notizen zu einer Besprechung und zum Anhängen von Bildern während der Reservierung. Die Notizen und Bilder können für die eingeladenen Besprechungsmitglieder freigegeben werden. **Hinweis:** Wenn die Kalendersynchronisierung für einen Bereich aktiviert ist, werden die Nachricht oder Notizen auch dem Text hinzugefügt, wenn die Reservierung synchronisiert wird. Für Now Mobile-App, Die Nachricht wird auf der Zusammenfassungsseite angezeigt, aber Mitarbeiter können keine Nachricht hinzufügen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen. an.
Zusätzliche Details – Datensatzersteller	Option zum Verknüpfen mit dem Datensatzersteller, den Sie mit zusätzlichen Feldern konfiguriert haben. Sie können zusätzliche Felder im Reservierungsformular anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das reservierbare Modul mit zusätzlichen Details.
Zeigen als	Option zum Angeben, welchen Status die Reservierung im Kalender des Mitarbeiters aufweisen muss, wenn eine Reservierung synchronisiert wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders installiert ist. ○ **Beschäftigt**: Die Reservierung wird im Kalender des Mitarbeiters mit dem Status „Beschäftigt“ angezeigt. Der Kalender des Mitarbeiters ist während der Reservierungsdauer gesperrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Frei**: Die Reservierung wird im Kalender des Mitarbeiters mit dem Status „Frei“ angezeigt. Der Kalender des Mitarbeiters ist während der Reservierungsdauer nicht gesperrt. **Hinweis:** Damit die Funktion **Anzeigen als** ordnungsgemäß funktioniert, müssen die folgenden Verbindungsversionen vorhanden sein: ○ Für Microsoft benötigen Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke der Version 3.2.4. ○ Für Google Kalender benötigen Sie Google Kalender, Version 2.3.1.

Die *time_picker_interval_size*Die Eigenschaft für die Startzeit der Reservierung und die Endzeit der Reservierung wird mithilfe der Widget-Instanzen konfiguriert. Der Inkrementwert des Felds „Startzeit“ und „Endzeit“ hängt vom in festgelegten Wert ab *time_picker_interval_size*. Die standardmäßige Dauer des Inkrementwerts für die Reservierungszeit beträgt 30 Minuten. Weitere Informationen finden Sie unter . https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Konfiguration des reservierbaren Moduls wird der Anwendung hinzugefügt. Die reservierbaren Elemente stehen Mitarbeitern basierend auf den konfigurierten Filterbedingungen und -Eigenschaften zur Verfügung. Die Filterbedingungen können in der Konfiguration der reservierbaren Tabelle für einen Standort angewendet werden.

Konfigurieren Sie ein reservierbares Modul, um Flächen in einem Bereich zu gruppieren

Erstellen Sie ein reservierbares Modul, um Flächen in einem Bereich zu gruppieren. Ermöglichen Sie Mitarbeitern, einen Platz in einem Bereich zu reservieren.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen.
  - Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
  - Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können
- Erstellen Sie die Datensätze in der folgenden Reihenfolge.
  1. Regionen
  2. Sites
  3. Campusse
  4. Gebäude
  5. Stockwerke

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Bereiche
7. Flächen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Mitarbeiter kann alle Bereiche eines Bereichs in einem einzelnen Modul anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Reservierbares Modul“ aus.

Formular „Reservierbares Modul“

Feld	Beschreibung
Name	Name für das reservierbare Modul. Da das Modul beispielsweise alle Bereiche eines Bereichs anzeigen soll, sollte der Name kategorisch sein, z. B. „Schreibtische innerhalb eines Bereichs“.
Titel	Titel für das reservierbare Modul.
Aktiv	Option, mit der das Modul zur Reservierung verfügbar gemacht werden kann
Aktiv von	Datum, ab dem das reservierbare Modul aktiv und für die Reservierung verfügbar sein muss
Reservierbare Tabellenkonfiguration Registerkarte	Wählen Sie die Felddetails auf der Registerkarte Konfiguration der reservierbaren Tabelle aus.
Auswahltyp	Der Auswahltyp bestimmt, was im Suchergebnis angezeigt wird. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Container** . **Hinweis:** Eine bestimmte Einheit gibt an, dass im Suchergebnis die einzelne reservierbare Einheit angezeigt wird, die reserviert werden soll.
Typ „Reservierbar“	Der Typ des reservierbaren Elements Wählen Sie **Standort** aus.
Tabelle „Reservierbar“	Tabelle, die die reservierbaren Arbeitsplatzelemente enthält. Wählen Sie die Tabelle Arbeitsbereich [sn_wsd_core_space] aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie Standort im Feld Typ „Reservierbar“ ausgewählt haben, verwenden Sie nur die Tabelle „Bereich“ [sn_wsd_core_space] und deren erweiterte Tabellen.
Feld „Reservierbare Menge“	Wählen Sie Reservierbare Menge aus.
Filter „Reservierbar“	Filterbedingungen für die reservierbaren Elemente in der Tabelle „Reservierbar“. Die Anwendung zeigt die reservierbaren Elemente basierend auf den angegebenen Bedingungen an. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie aus **ODER-Klausel hinzufügen** . **Hinweis:** Wenn Sie einen Filter an einem Standort hinzufügen, stellen Sie sicher, dass **Aktiv** Und **Ist reservierbar** Felder sind auf festgelegt **Wahr** . Wenn diese Bedingungen nicht festgelegt sind, zeigt die Anwendung auch die inaktiven Elemente, die nicht reserviert werden können, als verfügbar für Rservation an.
Containerauswahl, Einstellungen für reservierbare Menge	
Bereichsauswahl (Container) Abschnitt	Wählen Sie die Felddetails in diesem Abschnitt aus.
Feld „Reservierbare Container“	Die Ebene des Containers. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Bereich** .
Konfiguration Des Reservierbaren Moduls Registerkarte	Wählen Sie die Felddetails auf der Registerkarte Konfiguration des reservierbaren Moduls aus.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Moduls
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Moduls und der reservierbaren Elemente
Check-in-Richtlinie überschreiben	Option zum Angeben, wie die Check-in-Richtlinie für Reservierungen zu implementieren ist ○ **Keine Überschreibung**: Die Check-in-Richtlinie wird implementiert, wie im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum festgelegt. ○ **Immer Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie ist unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Nie Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie wird unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum entfernt.
Genehmigung erforderlich	Option, durch die eine Genehmigung eingeholt werden muss, bevor eine Reservierung vorgenommen werden kann
Betreff erforderlich	Option, durch die ein Reservierungsbetreff erforderlich wird, bevor eine Reservierung vorgenommen werden kann
Abbruchnotizen erforderlich	Option, durch die eine Abbruchnotiz erforderlich wird, bevor eine Stornierung vorgenommen werden kann
Auf Schicht anwenden	Option zum Aktivieren der schichtbasierten Reservierung für das Modul
Max. Tage in Zukunft	Die maximale Anzahl an Tagen in der Zukunft, über die ein Mitarbeiter eine Reservierung vornehmen kann. Wenn Sie beispielsweise die Anzahl der Tage auf 10 festlegen, können Mitarbeiter zukünftige Reservierungen für dieses Modul nur bis zu 10 Tage im Voraus vornehmen.
Min. Dauer	Die Mindestdauer der Reservierung für das reservierbare Modul
Max. Dauer	Die maximale Dauer der Reservierung für das reservierbare Modul
Ganztägige Reservierung zulassen	Option, mit der Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement des Moduls für einen ganzen Tag reservieren können

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Das reservierbare Modul wird der Anwendung hinzugefügt. Im Reservierungsportal können Mitarbeiter die Flächen eines Bereichs in diesem Modul anzeigen.

Einem reservierbaren Modul Arbeitsplatzstandorte hinzufügen

Konfigurieren Sie Arbeitsplatzstandorte, die Benutzern für die Reservierung zur Verfügung stehen müssen, wenn sie ein reservierbares Modul auswählen. Beschränken Sie die Nutzung eines Arbeitsplatzes, indem Sie nur die Arbeitsplätze hinzufügen, die reserviert werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie einem reservierbaren Modul Arbeitsplatzstandorte hinzu, damit Mitarbeiter während der Reservierung nur auf diese Arbeitsplätze zugreifen können. Standardmäßig werden einem reservierbaren Modul keine Arbeitsplatzstandorte hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie Arbeitsplatzstandorte hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatzstandorte“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie die Arbeitsplatzstandorte wie folgt aus:
   a. Wählen Sie den Arbeitsplatzstandort in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte der **Arbeitsplatzstandortliste** auf der rechten Seite.
      Um den Standort zu verschieben, verwenden Sie das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die Arbeitsplatzstandorte werden dem reservierbaren Modul hinzugefügt. Wenn ein Mitarbeiter das reservierbare Modul auswählt, um eine Reservierung vorzunehmen, werden nur die konfigurierten Arbeitsplatzstandorte angezeigt.

QR-Code für ein reservierbares Modul generieren und drucken

Generieren und drucken Sie einen QR-Code für ein gesamtes reservierbares Modul. Platzieren Sie die QR-Codes an reservierbaren Arbeitsplatzstandorten, damit Mitarbeiter den Code scannen, eine Reservierung vornehmen oder reservierungsbezogene Aktionen ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.Workplace_Manager, sn_wsd_rsv.admin oder sn_wsd_rsv.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Generieren und drucken Sie QR-Codes für reservierbare Module wie Schreibtische, Besprechungsräume, Parkplätze und mehr. Wenn Sie beispielsweise einen QR-Code für das reservierbare Modul „Parkplatz“ generieren und drucken, kann der generierte QR-Code für alle Standorte verwendet werden, die dem reservierbaren Modul „Parkplatz“ zugewiesen sind. Sie können den QR-Code herunterladen, drucken und an allen Standorten platzieren, die zum reservierbaren Modul „Parkplatz“ gehören.

Prozedur
1. So generieren Sie einen QR-Code:
   a. Generieren Sie QR-Code mithilfe der folgenden Navigationspfade:

      Sie können QR-Code mit einem der folgenden Navigationspfade generieren:
      - Navigieren zu **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes erstellen**an.
      - Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Räume**an. Wählen Sie einen Raum aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.
      - Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen**an. Wählen Sie einen Platz aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zum Generieren von QR-Codes

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des QR-Codes.
Tabelle	Tabelle, für die Sie einen QR-Code hinzufügen möchten. Standardmäßig ist die Tabelle als **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt.
Status	Status der QR-Code-Generierung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des QR-Codes.
Bedingungen	Filterbedingungen, anhand derer der QR-Code generiert werden muss. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen** aus. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER"-Klausel hinzufügen** aus.

3. Um den QR-Code zu drucken, klicken Sie auf **QR-Codes drucken**.
4. Führen Sie im Dialogfeld „QR-Codes drucken" die folgenden Schritte aus:

   a. Geben Sie im Feld **Dateinamen eingeben** einen Dateinamen für den gedruckten QR-Code an.
   Alle QR-Codes der ausgewählten Plätze befinden sich in einer einzigen PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen.

   b. Rufen Sie die Anzahl der zu druckenden QR-Codes im Feld **Anzahl** auf.

   c. Wählen Sie das Layout des QR-Codes im Feld **Layout beschriften** aus.

   d. Rufen Sie eine Vorschau des QR-Code-Drucks auf.

   e. Klicken Sie auf **Drucken**.
   Die QR-Code-Generierung wird im Hintergrund ausgeführt.

Nächste Maßnahme

Die QR-Codes werden generiert. Die QR-Codes werden in eine einzige PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen gedruckt. Sie erhalten nach Abschluss der QR-Code-Generierung eine E-Mail-Benachrichtigung mit den QR-Code-Details.

Sobald die QR-Code-Generierung abgeschlossen ist, wechseln Sie zu **QR-Codes verwalten**, um die generierte Datei anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter QR-Codes verwalten.

Klicken Sie auf **Herunterladen**, um die PDF-Datei herunterzuladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen

Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller mit zusätzlichen Details, und fügen Sie ihn dem Modul „Reservierbar“ hinzu. Die für zusätzliche Details konfigurierten Felder werden dem Mitarbeiter angezeigt, wenn er eine Reservierung vornimmt.

Vorbereitungen
Informationen zum Konfigurieren des Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller für zusätzliche Details: Zuordnungsvariablentypen und Einschränkungen.

Hinweis: Der Datensatzersteller wird nur zum Abrufen von Daten verwendet, die sich auf die zusätzlichen Felder beziehen.

Wenn Sie Details hinzufügen möchten, die nicht in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation) enthalten sind, müssen Sie Folgendes ausführen:

Wichtig: Beachten Sie in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation) in der zugehörigen Liste „Spalten“ Folgendes, wenn Sie Felder (Spalten) hinzufügen, die nicht enthalten sind:

- Im Formular „Wörterbucheintrag“ die **Obligatorisch** , **Schreibgeschützt** Und **Anzeige** Felder gelten nicht.
- Die Spalten in der Tabelle werden erstellt, um nur die Daten zu speichern.
- Die **Max. Länge** Das Feld wird berücksichtigt, mit dem die Daten gespeichert werden **Max. Länge** .

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie die Tabelle Arbeitsplatzreservierung (sn_wsd_rsv_reservation).
3. Scrollen Sie im Tabellenformular nach unten zur zugehörigen Liste Spalten.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbucheintrag“ aus.

   Weitere Informationen zu Spalten und Feldern finden Sie unter Erkunden Sie die Feldverwaltung .
6. Wählen Sie **Absenden**.

   Die Tabellenspalte wird hinzugefügt.
7. **Aktualisieren** Die Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation)

Hinweis:

Beachten Sie beim Konfigurieren des Datensatzerstellers Folgendes:

- Sie können hinzufügen **Katalog-UI-Richtlinien** An den Datensatzersteller.
- Nur die folgenden **Katalog-Client-Skripts** Typen werden unterstützt:
  - OnChange
  - OnLoad
- Code wurde in hinzugefügt **Skript** Wird nicht unterstützt.
- Die folgenden zugehörigen Listen des Datensatzerstellers werden nicht unterstützt:

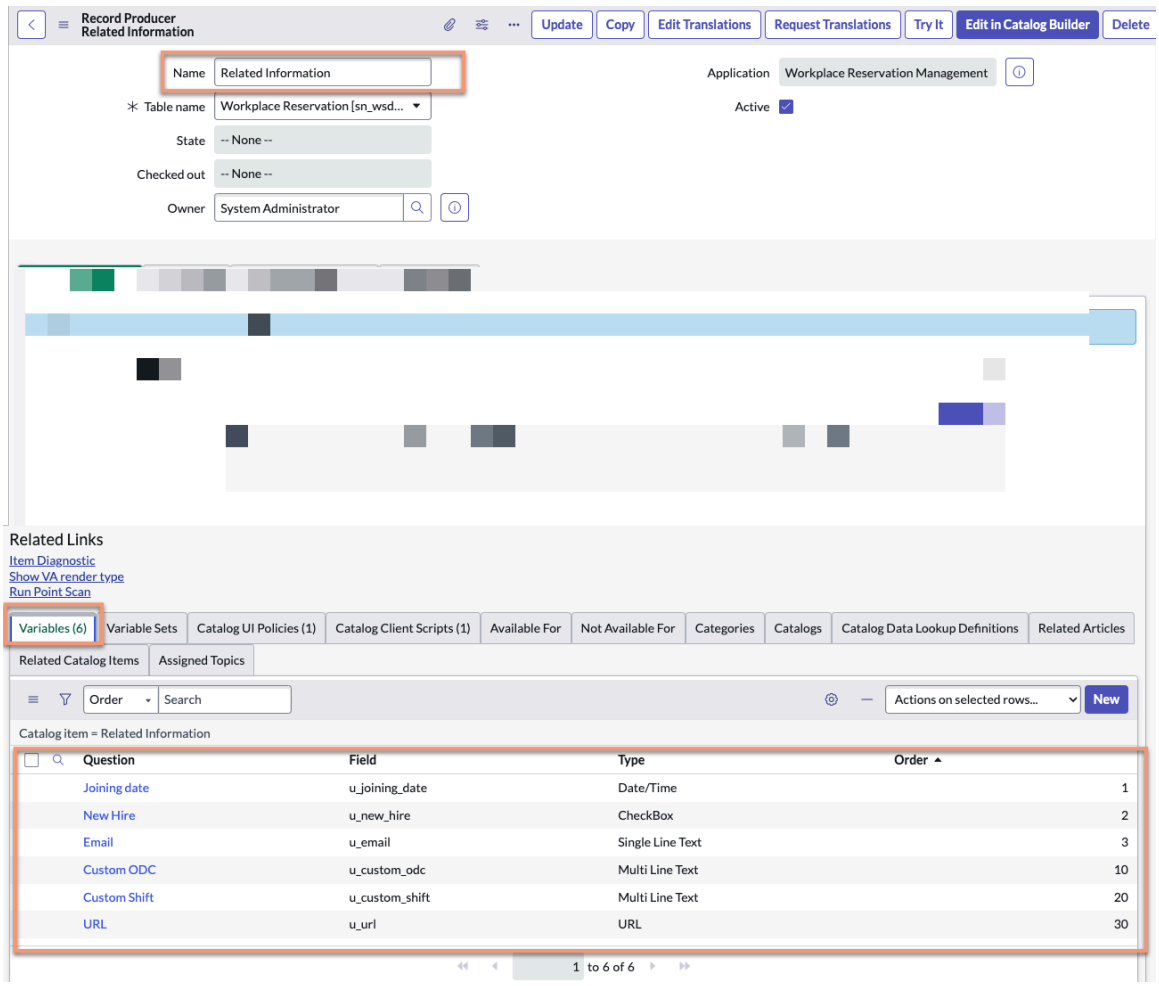
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Variablensätze
- Nicht verfügbar für
- Kategorien
- Kataloge
- Datensuchedefinitionen für Katalog
- Zugehörige Artikel
- Zugehörige Katalogelemente
- Zugewiesene Themen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

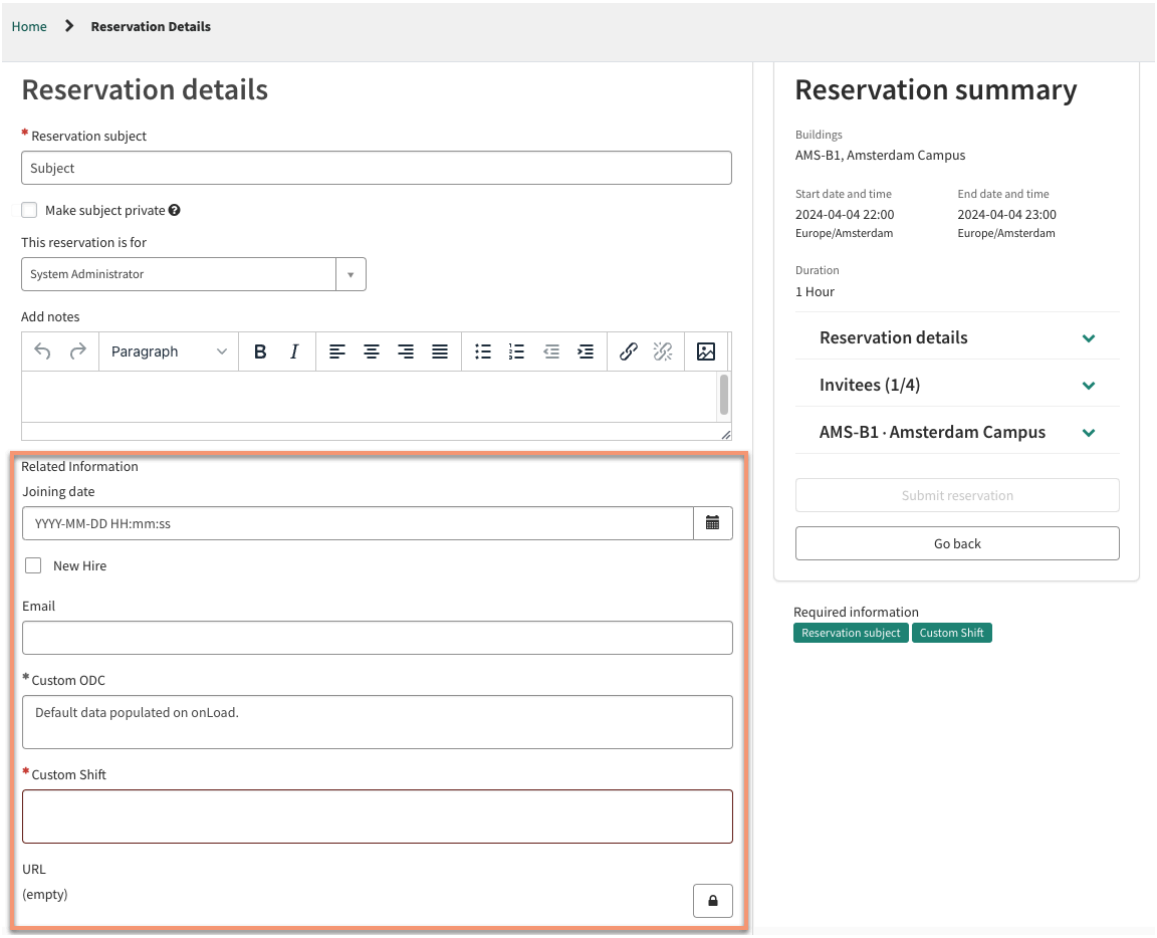
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen Datensatzersteller mit zusätzlichen Details, und verknüpfen Sie ihn mit dem reservierbaren Modul, in dem die Details einem Mitarbeiter angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise einen Datensatzersteller – zugehörige Informationen hinzufügen und ihn mit dem Modul „Reservierbare Besprechungsräume“ verknüpfen, zeigt das Reservierungsformular im Reservierungsportal den zusätzlichen Abschnitt „zugehörige Informationen“ wie folgt an:

Datensatzersteller-Formular von „zugehörige Informationen“:



Reservierungsportal: Reservierungsformular mit dem Abschnitt „zugehörige Informationen“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie ein **Name** Des Datensatzerstellers.
4. In **Tabellenname** Wählen Sie die Tabelle Arbeitsplatzreservierung (sn_wsd_rsv_reservation) aus.
5. Wählen Sie Aus **Aktiv** Zum Aktivieren des Datensatzerstellers.
   Weitere Formularfeldbeschreibungen finden Sie unter Datensatzerstellerformular .
6. Wählen Sie den Formularheader aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und wählen Sie aus **Speichern** .
   Der Datensatzersteller wird erstellt. Nach der Erstellung wird eine Liste der in der Anwendung erstellten Datensatzersteller angezeigt.
7. Öffnen Sie in der Liste den von Ihnen erstellten Datensatzersteller.
8. In **Variablen** Zugehörige Liste, fügen Sie die zusätzlichen Details hinzu, die Sie konfigurieren möchten.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem Reservierungsformular beliebig viele Variablen hinzufügen. Zu den häufig verwendeten Variablentypen gehören:

   - Kontrollkästchen
   - Multiple-Choice
   - Referenz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auswahlfeld
- Einzeiliger Text

Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Variablen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalog-Variablen Typen von Servicekatalog-Variablen.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Wählen Sie im Formular Variable die Option aus **Dem Feld zuordnen** .

c. In **Reihenfolge** Feld: Geben Sie an, in welcher Reihenfolge das Feld angezeigt werden soll.

d. In **Feld** Feld auswählen, das Sie hinzufügen möchten.
Sie können aus einer Liste von Feldern auswählen, die in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation) verfügbar sind.

e. Wählen Sie Aus **Aktiv** Zum Aktivieren des Felds.

f. Wahlweise: Um das Feld als erforderlich festzulegen, wählen Sie aus **Obligatorisch** .

g. Wahlweise: Um das Feld als schreibgeschützt festzulegen, wählen Sie aus **Schreibgeschützt** .

h. Wahlweise: Um das Feld auszublenden, wählen Sie aus **Ausgeblendet** .

i. In **Frage** Zugehörige Liste: Geben Sie den Namen des Felds in ein **Frage** Feld.
Der in angegebene Name **Frage** Feld wird im Formular angezeigt.

j. Wählen Sie den Header aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und wählen Sie aus **Speichern** .
Das Feld wird hinzugefügt. Wiederholen Sie die obigen Schritte, wenn Sie weitere Felder hinzufügen möchten.

Wichtig: Die zugehörigen Listen „Berechtigung“ und „Verfügbarkeit“ werden für die Variable nicht unterstützt.

9. Navigieren Sie zurück zum Formular „Datensatzersteller“.
Die hinzugefügten Felder werden in angezeigt **Variablen** Zugehörige Liste.
10. **Wahlweise:** Sie können hinzufügen **Katalog-UI-Richtlinien** .
Siehe Servicekatalog-UI-Richtlinie
11. **Wahlweise:** Sie können hinzufügen **Katalog-Client-Skripts** .
Siehe Service Catalog-Client-Skripts erstellen .

Hinweis: Nur die folgenden Client-Skripttypen werden unterstützt:

- OnChange
- ONLOAD (Hinweis: Der Skriptteil muss in setTimeout eingeschlossen werden)

12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der Datensatzersteller wird mit den zusätzlichen Details erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen

Konfigurieren Sie das reservierbare Modul mit zusätzlichen Details

Mit der Anwendung können Sie ein reservierbares Modul mit zusätzlichen Details basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Details haben.

- Arbeitsplatzdaten für Ihre Organisation
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können
- Datensatzersteller mit den Feldern „zusätzliche Details“. Siehe Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie ein reservierbares Modul, um die zusätzlichen Detailfelder zu verwenden, die Sie im Reservierungsformular anzeigen möchten, wenn Mitarbeiter eine Reservierung vornehmen. Die Felder werden in einem Abschnitt mit zusätzlichen Details zusammen mit den vorhandenen Formularfeldern angezeigt, die von der Anwendung basierend auf Ihrer Konfiguration bereitgestellt werden. Weitere Informationen zur Konfiguration des reservierbaren Moduls finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die zusätzlichen Details werden angezeigt, wenn ein Mitarbeiter eine einzelne, mehrere, wiederkehrende und eine Gruppenreservierung anfordert. Die in den zusätzlichen Details eingegebenen Details werden auch in der Reservierungszusammenfassung der Reservierung angezeigt.

So fügen Sie anwenderdefinierte Felder hinzu:

- Sie müssen einen Datensatzersteller mit den Feldern erstellen. Siehe Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen.
- Verknüpfen Sie das reservierbare Modul mit dem Datensatzersteller.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Neu** Wenn Sie ein reservierbares Modul erstellen möchten. Informationen zum Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
3. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie zusätzliche Details hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie im Formular Reservierbares Modul die Option aus **Konfiguration Des Reservierungs-Widgets** .
5. In **Datensatzersteller für zusätzliche Details** , Wählen Sie den Datensatzersteller aus, den Sie mit den zusätzlichen Details erstellt haben.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Das reservierbare Modul ist mit zusätzlichen Details konfiguriert.

Weisen Sie einem Bereich Räume zu

Fügen Sie einem Bereich Arbeitsbereiche hinzu, um sie für die Reservierung verfügbar zu machen. Wenn ein Mitarbeiter im Reservierungsportal nach einem Bereich sucht, werden alle verfügbaren Arbeitsbereiche angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Die folgenden Plugins müssen installiert werden:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Reservation Management
- Workplace Space Management
- Workplace Core

Stellen Sie sicher, dass der Bereich, dem Sie Räume zuweisen, in der Anwendung konfiguriert ist.

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Bereiche**an.
2. Überprüfen Sie, ob der Bereich konfiguriert ist.

Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsbereiche dem Bereich zugewiesen sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen** Und wählen Sie den Bereich aus.
2. Stellen Sie in dem Formular sicher, dass das Feld **Bereich** einen Wert aufweist.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager oder sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie Schreibtische oder Arbeitsbereiche zu, die zu einem Bereich gehören. Wenn ein Mitarbeiter nach einem Bereich sucht, um eine Reservierung vorzunehmen, werden alle verfügbaren Arbeitsbereiche oder Schreibtische angezeigt, die zu diesem Bereich gehören. Sie können Arbeitsbereiche einzeln oder in großen Mengen hinzufügen. Beispielsweise können Sie Arbeitsbereiche wie C1 und C2 einzeln hinzufügen, oder Sie können eine Arbeitsbereich C mit einer Menge von 100 hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, den Sie dem Bereich zuweisen möchten.
3. Öffnen Sie das Formular in der Arbeitsplatzansicht.
   a. Klicken Sie in der oberen linken Ecke des Formulars mit der rechten Maustaste auf das Symbol „zusätzliche Aktionen“.
   
   b. Wählen Sie in der Liste aus **Ansicht** > **Arbeitsplatz**an.
4. Wählen Sie im Formular für Arbeitsbereiche auf der Registerkarte **Organisationsdetails** im Feld **Bereich** den Bereich aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Um eine Massenmenge dieses Arbeitsbereichs hinzuzufügen, geben Sie auf der Registerkarte **Zusätzliche Informationen** im Feld **Reservierbare Menge** eine Menge an.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Arbeitsbereich wird dem Bereich hinzugefügt. Im Reservierungsportal werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn ein Mitarbeiter nach dem Bereich sucht, wird der zugewiesene Arbeitsbereich angezeigt.
- Wenn Sie für einen Bereich eine Massenmenge hinzugefügt haben, wird der Arbeitsbereich mit der maximalen Kapazität in der Kartenansicht angezeigt. Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung für diesen Arbeitsbereich vornimmt, wird die Kapazität abgezogen. Der Arbeitsbereich wird erneut mit der verfügbaren Kapazität für die nächste Reservierung angezeigt, bis die maximale Kapazität 0 lautet.

Wenn das reservierbare Modul, dem der Platz zugewiesen ist, über verfügt **Aktivieren Regeln für eingeschränkte Arbeitsbereiche** Option aktiviert, dann wird dem Anwender der Platz basierend auf den Einschränkungen angezeigt. Wenn der Anwender also eingeschränkt ist, die Bereiche dieses Bereichs anzuzeigen, wird ihm der Bereich in den Suchergebnissen nicht angezeigt. Wenn der Anwender eingeschränkt ist, die Bereiche eines Bereichs anzuzeigen, zu dem er nicht gehört, oder wenn der Anwender nicht in der Tabelle „Anwenderzuweisung in der Umgebung“ hinzugefügt wird.

Nächste Maßnahme

Um die einem Bereich zugewiesenen Bereiche anzuzeigen, navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Bereiche** Und wählen Sie einen Bereich aus. Die zugewiesenen Arbeitsbereiche werden in der zugehörigen Liste „Plätze“ angezeigt.

Standardservices erstellen

Erstellen Sie einen Standardservice, um ihn standardmäßig für Mitarbeiter verfügbar zu machen, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardservices werden im Allgemeinen mit reservierbaren Arbeitsplatzelementen bereitgestellt, wenn eine Reservierung vorgenommen wird. Beispiele: Whiteboard, zusätzlicher Monitor und ähnliche andere Standardservices.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Standardservices**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Standardservices“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Standardservices ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie „Aktiv“ aus, um den Service für Reservierungen verfügbar zu machen.
Servicekonfiguration Abschnitt	Geben Sie die Felddetails im Abschnitt „Servicekonfiguration“ an.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für den Service ein.
Font Awesome-Symbol	Ein Font Awesome-Symbol für Schriftarten im Format „fa- (name)“. Derzeit wird die **Font Awesome**-Bibliothek der Version 4.7 unterstützt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der Standardservice wird der Anwendung hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie den Standardservice einem Arbeitsplatzraum oder -bereich hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Standardservices zu Arbeitsplätzen hinzufügen.

Standardservices zu Arbeitsplätzen hinzufügen

Fügen Sie einen Standardservice in Abhängigkeit davon, wo er verfügbar gemacht wird, zu einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu.

Vorbereitungen
Standardservices erstellen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration**an.
2. Nehmen Sie in Abhängigkeit davon, wo Sie den Standardservice hinzufügen, die folgende Auswahl vor:
   - Um den Service einem Arbeitsplatzbereich hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzbereiche** aus.
   - Um den Service einem Arbeitsplatzraum hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzräume** aus.
3. Wählen Sie den Arbeitsplatzbereich/-raum aus, zu dem Sie den Standardservice hinzufügen möchten.
4. Scrollen Sie im Formular nach unten, und klicken Sie auf **Bearbeiten** In **Standardservices** Abschnitt.
5. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Service aus.
   a. Wählen Sie den Standardservice in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte **Standardserviceliste** auf der rechten Seite.
      Verwenden Sie das Symbol , um die Services zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Der Standardservice wird dem ausgewählten Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzugefügt.

Flexible Services erstellen

Erstellen Sie einen flexiblen Service, und stellen Sie ihn als zusätzlichen Service für Mitarbeiter bereit. Mitarbeiter können den flexiblen Service und andere grundlegende Standardservices verwenden, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

Vorbereitungen

⚠ **Warnung:** Ab Workplace Reservation Management, Version 2.1.2 können Sie keine zusätzlichen Services oder flexiblen Services direkt mit der Anwendung Workplace Reservation Management erstellen. Ab Workplace Reservation Management, Version 2.1.2 können Sie einen zusätzlichen Service nur als Arbeitsplatzservice und das ausschließlich mit der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erstellen. Die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange steht nach dem Upgrade automatisch für die Installation zur Verfügung. Wenn Sie installiert haben Workplace Reservation Management Version 2.1.2 oder höher direkt (als Erstanwender) hat dies keine Auswirkungen, und die folgenden Bedingungen gelten nicht für Sie.

- Nach dem Upgrade werden die vorhandenen flexiblen Services aus der Anwendung Workplace Reservation Management entfernt und in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange als Arbeitsplatzservices aufgeführt.

  Weitere Informationen zum Erstellen eines zusätzlichen Service nach dem Upgrade finden Sie unter Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen.

- Jede Kategorie eines flexiblen Service wird als Arbeitsplatzservice erstellt. Die flexiblen Services, die zu dieser Kategorie gehörten, werden als Arbeitsplatzservice-Elemente dieses Arbeitsplatzservice erstellt.
- Die Standorte, für die die flexiblen Services verfügbar waren, sind in der zugehörigen Liste des Standorts des Arbeitsplatzservice-Elements dieses Arbeitsplatzservice aufgeführt.
- Dies hat keine Auswirkungen auf die Mitarbeiter-Experience im Reservierungsportal.
- Alle zusätzlichen Services, die von Mitarbeitern in den letzten sechs Monaten gemeinsam mit deren Reservierungen angefordert wurden, werden automatisch wiederhergestellt. Die zusätzlichen Serviceanforderungen werden in der Tabelle „Angeforderte Service-Elemente“ [sn_wsd_case_service_item_request] der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange protokolliert.
- Um die Unterkategorien zu migrieren und die Fall- und Aufgabenvorlagen automatisch zu erstellen, müssen Sie die Scripteinbindung Choice and Template Migration Script (Skript zum Migrieren von Auswahlen und Vorlagen) ausführen. Die Anweisungen zum Ausführen des Skripts sind in der Beschreibung der Skripteinbindung enthalten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Flexible Services**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Flexible Services“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des flexiblen Service
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Service
Kategorie	Die Kategorie des flexiblen Service. Um eine neue Kategorie hinzuzufügen, gehen Sie folgendermaßen vor: **a.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Kategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus. **b.** Geben Sie im Formular zum Konfigurieren der Kategorienauswahl im Feld **Neues Element eingeben** den Namen der Kategorie ein, die Sie hinzufügen möchten. **c.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Unterkategorie	Die Unterkategorie der ausgewählten Kategorie des flexiblen Service. Sie können auch eine Unterkategorie hinzufügen, indem Sie dieselben Schritte wie beim Hinzufügen einer Kategorie ausführen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des flexiblen Service
Bild	Ein Bild des flexiblen Service
Servicekonfiguration	
Vorbereitungsdauer	Die Zeit, die für die Vorbereitung des flexiblen Service erforderlich ist. Wenn es sich bei dem flexiblen Service beispielsweise um einen Catering-Service handelt, geben Sie die Zeit an, die für die Vorbereitung der Elemente erforderlich ist. Zur Vorbereitung vor Beginn der Reservierung wird der Arbeitsplatzstandort für die angegebene Dauer gesperrt. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory], um eine Blockerreservierung zu erstellen.
Reinigungsdauer	Die Zeit, die zum Reinigen der im flexiblen Service bereitgestellten Elemente erforderlich ist. Der Arbeitsplatzstandort wird für die festgelegte Dauer gesperrt, damit nach Ende der Reservierung eine Reinigung vorgenommen werden kann. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory], um eine Blockerreservierung zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Menge aktiviert	Die maximale Menge von Elementen, die reserviert werden können
Preis pro Einheit	Die Preisgestaltung für den flexiblen Service

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der flexible Service wird der Anwendung hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie den flexiblen Service einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu, damit der Service für Mitarbeiter verfügbar ist, wenn sie eine Reservierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Flexiblen Service zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen.

Flexiblen Service zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, zusätzliche Services anzufordern. Fügen Sie einen zusätzlichen Service zu einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu, und machen Sie den Service für Mitarbeiter verfügbar, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie bereits einen flexiblen Service erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Flexible Services erstellen.

> ⚠ **Warnung:** Ab Workplace Reservation Management, Version 2.1.2, ist die zugehörige Liste „Flexible Services“ nicht mehr verfügbar. Wenn Sie installiert haben Workplace Reservation Management Version 2.1.2 oder höher direkt (als Erstanwender) hat dies keine Auswirkungen, und die folgenden Bedingungen gelten nicht für Sie.
>
> Nach dem Upgrade sind die flexiblen Services als Arbeitsplatzservice-Elemente verfügbar. Um die verfügbaren Arbeitsplatzservice-Elemente anzuzeigen, rufen Sie die zugehörige Liste „Arbeitsplatzservice-Elemente“ auf. Um dem Arbeitsplatzbereich/-raum ein Arbeitsplatzservice-Element hinzuzufügen, öffnen Sie den Arbeitsplatzservice und wählen Sie das Arbeitsplatzservice-Element aus. Nachdem Sie den Datensatz des Arbeitsplatzservice-Elements geöffnet haben, fügen Sie den Arbeitsplatz in der zugehörigen Liste der Standorte des Arbeitsplatzservice-Elements hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie flexible Services, und fügen Sie sie einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu. Wenn Mitarbeiter eine Reservierung für den Arbeitsplatzbereich oder -raum vornehmen, können sie die flexiblen Services als zusätzliche Services nutzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration**an.
2. Führen Sie in Abhängigkeit davon, wo Sie den flexiblen Service hinzufügen, einen der folgenden Schritte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um den Service einem Arbeitsplatzbereich hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzbereiche** aus.
- Um den Service einem Arbeitsplatzraum hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzräume** aus.

3. Wählen Sie den Arbeitsplatzbereich/-raum aus, zu dem Sie den flexiblen Service hinzufügen möchten.
4. Scrollen Sie im Formular nach unten, und klicken Sie auf **Bearbeiten** In der zugehörigen Liste flexible Services.
5. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Service aus.

   a. Wählen Sie in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite den flexiblen Service aus.

   b. Um den Service in zu verschieben **Liste Der Flexiblen Services** Spalte auf der rechten Seite verwenden Sie das Symbol „Hinzufügen/Entfernen“.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Der flexible Service wird dem ausgewählten Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzugefügt.

Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen

Erstellen Sie einen Arbeitsplatzservice und stellen Sie ihn Mitarbeitern beim Vornehmen einer Reservierung als zusätzlichen Service bereit. Verwenden Sie die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange, um den Arbeitsplatzservice zu erstellen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Die installierte Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.
- Aufgabenvorlagen und Fallvorlagen zur Verknüpfung mit dem Arbeitsplatzservice.
- Den Datensatzersteller zur Verknüpfung mit dem Arbeitsplatzservice.
- Aktive Flows, falls Sie einen Arbeitsplatzservice-Flow erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zu Arbeitsplatzservices und Optionen in Bezug auf Arbeitsplatzservices finden Sie unter Arbeitsplatzservices.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Arbeitsplatzservice“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Der Arbeitsplatzservice wird erstellt und steht Mitarbeitern als zusätzlicher Service zur Verfügung.
Wenn ein Mitarbeiter einen zusätzlichen Service anfordert, wird in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ein Arbeitsplatzfall erstellt. Wenn der zusätzliche Service vom Mitarbeiter geändert wird, wird der vorhandene Arbeitsplatzfall storniert und erneut ein neuer Arbeitsplatzfall mit den geänderten Details erstellt.

Nächste Maßnahme

- Wenn der zusätzliche Service erfordert, dass ein Mitarbeiter Optionen aus einer Liste auswählt, müssen Sie diese Optionen als Arbeitsplatzservice-Elemente zum Arbeitsplatzservice hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von Arbeitsplatzservice-Elementen mit finden Sie unter:
  - Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen.
  - Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen.
- Um die Arbeitsplatzfälle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**an.
- Sie können auch die Reservierungsdetails eines Arbeitsplatzfalls anzeigen. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details anzuzeigen:

  1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
  2. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Reservierungsansicht**an.

     In der **Reservation view** (Reservierungsansicht) können Sie Details wie die Reservierung und Kommentare anzeigen, die der Mitarbeiter beim Anfordern eines zusätzlichen Service hinzugefügt hat.
- Sie können die zusätzlichen Servicefälle und -aufgaben auch in der Anwendung Workplace Reservation Management anzeigen.
  - Um die Fälle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht** > **Zusätzliche Servicefälle**an.
  - Um die für die Fälle erstellten Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht** > **Zusätzliche Serviceaufgaben**an.

Reservierbare Ansicht erstellen

Konfigurieren Sie eine Ansicht, die Mitarbeiter bei der Reservierung im Reservierungsportal anzeigen können.

Vorbereitungen

Die folgenden reservierbaren Ansichten sind mit verfügbar Workplace Reservation Management Anwendung:

- Karte
- map
- Zeitplan

Um Arbeitsplatzelemente in den obigen Ansichten während der Reservierung anzuzeigen, konfigurieren Sie das Modul „Reservierbar“ so, dass die reservierbaren Ansichten verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Ansicht in einem reservierbaren Modul konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Anwendung Workplace Reservation Management unterstützt keine DXF-Karten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbare Ansichten**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierbare Ansicht“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Ansicht.
Bezeichnung	Bezeichnung, mit der diese reservierbare Ansicht im Reservierungsportal angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung der reservierbaren Ansicht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Vergewissern Sie sich, dass **Workplace Reservation Management** ausgewählt ist.
Symbolklassenname	Symbolklassenname der reservierbaren Ansicht.
Aktiv	Option zum Aktivieren der reservierbaren Ansicht.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die reservierbare Ansicht wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie die Ansicht einem reservierbaren Modul hinzu. Die Arbeitsplatzelemente des reservierbaren Moduls, dem die Ansicht hinzugefügt wird, werden in dieser Ansicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter.

Reservierbare Ansicht in einem reservierbaren Modul konfigurieren

Weisen Sie verschiedene Ansichten in einem reservierbaren Modul zu. Die Arbeitsplatzelemente des Moduls können während der Reservierung im Reservierungsportal in den konfigurierten Ansichten angezeigt werden.

Vorbereitungen
Von Workplace Reservation Management werden einem reservierbaren Modul standardmäßig die folgenden Ansichten zugewiesen, bis sie auf „False“ festgelegt werden.

- Kartenansicht
- Zeitplanansicht

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie eine reservierbare Ansicht zuweisen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Reservierbare Ansichten“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie die reservierbare Ansicht aus, indem Sie wie folgt vorgehen:
   a. Wählen Sie das Zeitfenster in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte mit der Liste der **Reservierbaren Ansichten** auf der rechten Seite.
      Verwenden Sie zum Verschieben das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Um eine standardmäßige reservierbare Ansicht festzulegen, setzen Sie den Wert **Ist Standard** der reservierbaren Ansicht auf **True**.
   Vergewissern Sie sich, dass außer der ausgewählten standardmäßigen reservierbaren Ansicht der Wert aller anderen reservierbaren Ansichten auf **False** festgelegt ist.
8. Um eine Reihenfolge festzulegen, in der die reservierbaren Ansichten im Portal angezeigt werden müssen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Vorschausymbol ( ) aus.
   b. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
   c. Legen Sie im Formular „Reservierbares Modul – Konfiguration anzeigen“ die **Reihenfolge** fest.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   e. Wiederholen Sie den Vorgang, bis Sie die Reihenfolge für jede reservierbare Ansicht festgelegt haben.

Ergebnis

Die reservierbare Ansicht wird dem Modul hinzugefügt. Die Arbeitsplatzelemente des Moduls können in der ausgewählten Ansicht angezeigt werden.

Benutzerkriteriendatensätze erstellen

Fügen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz hinzu, um zu entscheiden, welche Benutzer, Rollen und Gruppen auf ein reservierbares Modul zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Anwenderkriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Benutzerkriterien“.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Benutzerkriterien werden der Anwendung hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Benutzerkriterien auf reservierbare Module anwenden

Benutzerkriterien auf reservierbare Module anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien an, um Mitarbeitern und Gruppen die Berechtigung zum Anzeigen und Reservieren reservierbarer Module zu erteilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei Anwendung eines Benutzerkriteriums wird die Verfügbarkeit der reservierbaren Elemente im reservierbaren Modul nur für die angegebenen Benutzer angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, auf das Sie die Benutzerkriterien anwenden möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzerkriterien“ auf **Bearbeiten...**.
4. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
5. Wählen Sie die Benutzerkriterien wie folgt aus:
   a. Wählen Sie die Benutzerkriterien in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte **Benutzerkriterienliste** auf der rechten Seite.
      Verwenden Sie das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ), um die Benutzerkriterien zu verschieben.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die ausgewählten Benutzerkriterien werden auf das reservierbare Modul angewendet.

Reservierbare Zwecke konfigurieren

Erstellen Sie einen Zweck, der die Verwendung eines Arbeitsplatzelements beschreibt. Fügen Sie diesen Zweck einem relevanten Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu, damit der Zweck im Reservierungsportal angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbar – Zwecke**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierbar – Zwecke“

Feld	Beschreibungen
Name	Ein beschreibender Name für den Zweck
Aktiv	Option zum Aktivieren des reservierbaren Zwecks
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung mit Details zum Zweck des reservierbaren Elements. Die Beschreibung wird den Mitarbeitern nicht angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der reservierbare Zweck wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Reservierbare Elemente zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen.

Reservierbare Elemente zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen

Definieren Sie den Zweck eines Arbeitsplatzelements, indem Sie einen reservierbaren Zweck hinzufügen. Der Zweck wird in den Details des Arbeitsplatzelements angezeigt, damit Mitarbeiter das entsprechende Element auswählen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration**an.
2. Führen Sie basierend auf dem Typ des Arbeitsplatzelements, dem Sie einen reservierbaren Zweck hinzufügen möchten, einen der folgenden Schritte aus.

Arbeitsplatzelement	Navigation
Arbeitsplatzbereich	**a.** Klicken Sie auf **Arbeitsplatzbereiche**. **b.** Wählen Sie den Bereich aus, dem Sie den Zweck hinzufügen.
Arbeitsplatzraum	**a.** Klicken Sie auf **Arbeitsplatzräume**. **b.** Wählen Sie den Raum aus, dem Sie den Zweck hinzufügen.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Reservierbar – Zwecke“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den reservierbaren Zweck aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie den reservierbaren Zweck in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.

b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte **Liste reservierbarer Zwecke** auf der rechten Seite.

Um die Zwecke zu verschieben, verwenden Sie das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Der reservierbare Zweck wird dem Arbeitsplatzelement hinzugefügt.

Zeitfenster für Schnellreservierung erstellen

Erstellen Sie ein Zeitfenster für das reservierbare Modul, das im Widget „Schnellreservierung“ im Reservierungsportal verfügbar ist. Wenn Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls reservieren möchten, können sie ein geeignetes Zeitfenster auswählen, anstatt eine Start- und Endzeit für die Reservierung anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie ein Zeitfenster für die Reservierung. Sie können die Reihenfolge der Anzeige der Zeitfenster in der Auswahlliste für Reservierungen angeben.

Hinweis: Sie können ein Zeitfenster dem reservierbaren Modul hinzufügen, das im Widget „Schnelle Reservierung“ als verfügbar konfiguriert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbare Zeitfenster**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Zeitfenster“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zeitfensters.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Zeitfensters.
Startzeit	Startzeit des Zeitfensters.
Endzeit	Endzeit des Zeitfensters.
Aktiv	Option zur Aktivierung des Zeitfensters.
Reihenfolge	Positionsangabe zur Bestimmung der Reihenfolge, in der das Zeitfenster in der Auswahlliste angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Das Zeitfenster wird erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie das Zeitfenster dem reservierbaren Modul hinzu. Das Zeitfenster wird in der Auswahlliste angezeigt, wenn ein Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement aus dem reservierbaren Modul mit diesem Zeitfenster reservieren möchte. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitfenster einem reservierbaren Modul hinzufügen.

Zeitfenster einem reservierbaren Modul hinzufügen

Nachdem Sie ein Zeitfenster erstellt haben, weisen Sie es einem reservierbaren Modul zu, das für die Reservierung im Widget „Schnelle Reservierung“ konfiguriert ist. Wenn Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls reservieren möchten, können sie für die Reservierung ein Zeitfenster auswählen.

Vorbereitungen

Zeitfenster für Schnellreservierung erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein Zeitfenster erstellt haben, müssen Sie es dem reservierbaren Modul zuweisen, um es für die Reservierung verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie ein Zeitfenster hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Zeitfenster“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie das Zeitfenster wie folgt aus:
   a. Wählen Sie das Zeitfenster in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte mit der Liste der **Zeitfenster** auf der rechten Seite.
      Verwenden Sie zum Verschieben des Zeitfensters das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Das Zeitfenster wird dem reservierbaren Modul hinzugefügt. Wenn ein Mitarbeiter das Widget „Schnelle Reservierung“ verwendet, um ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls zu reservieren, wird das Zeitfenster angezeigt.

Wichtig: Wenn das reservierbare Modul konfiguriert ist, werden die auf 4 und 8 Stunden festgelegte Mindest- und Höchstdauer nicht validiert. Dies wirkt sich auf die Schnellreservierung aus.

Anbieter virtueller Besprechungen konfigurieren

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, mit ihrer Reservierung einen Link für eine virtuelle Besprechung bereitzustellen. Konfigurieren Sie die Anbieter für virtuelle Besprechungen so, dass der Link für virtuelle Besprechungen dieses Anbieters automatisch generiert wird, wenn der Mitarbeiter eine Reservierung vornimmt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Anwendung Workplace Reservation Management stellt standardmäßig die **Vorlage** des Anbieters virtueller Besprechungen bereit. Die folgenden Anbieter virtueller Besprechungen werden ebenfalls unterstützt, wenn sie konfiguriert sind:

- Microsoft Teams: Siehe Verbinden Workplace Reservation Management Mit Microsoft Teams. Microsoft Teams.
- Zoom: Zur Verwendung Zoom, Sie müssen einen haben Zoom Anwenderaccount. Siehe Verbinden Workplace Reservation Management Mit Zoom.

> ⚠ **Warnung:** Version 3.0.0 der Zoom-Spoke wird nicht unterstützt. Es werden nur die Versionen 3.0.3 und höher der Zoom-Spoke unterstützt.

- Voraussetzungen:
  - Aktualisieren Sie die Anwendung Workplace Reservation Management erst, nachdem Sie die Microsoft Teams- und die Zoom-Spoke installiert haben. Andernfalls müssen Sie die Anwendung Workplace Reservation Management reparieren.
  - Microsoft Teams funktioniert nur mit einem Microsoft-Konto (Exchange Online, Exchange OnPrem). Wenn Sie beides haben Google Und ein Microsoft Teams Account, der Anbieter der virtuellen Besprechung kann nicht hinzugefügt werden. Wenn Sie ein Microsoft Teams-Konto erstellen möchten, müssen Sie ein Microsoft-Konto erstellen. Das Konto Microsoft Teams ist dem Konto Microsoft und nicht dem Konto Google zugeordnet.
  - Für Microsoft Teams, Informationen zum Erstellen eines Besprechungslinks im Namen anderer Anwender finden Sie unter Microsoft Dokumentation an.

> ⓘ **Wichtig:** Die Anbieter virtueller Besprechungen sind standardmäßig deaktiviert. Ändern Sie den Status **Aktiv** des gewünschten Anbieters virtueller Besprechungen in **true**, um mit der Verwendung zu beginnen.

Um einen Anbieter virtueller Besprechungen zu konfigurieren, müssen Sie bereits die folgenden Flows zur Verwendung für den Anbieter virtueller Besprechungen erstellt haben:

- Besprechung erstellen
- Besprechung absagen
- Besprechungsdetails abrufen
- Meeting aktualisieren
- Aufzeichnung abrufen

Weitere Informationen zum Erstellen eines Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Anbieter virtueller Besprechungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Anbieter virtueller Besprechungen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anbieters virtueller Besprechungen.
Besprechungen erstellen	Flow zum Erstellen einer Besprechung.
Besprechung absagen	Flow zum Abbrechen einer Besprechung.
Besprechungsdetails abrufen	Flow zum Abrufen der Besprechungsdetails.
Bezeichner des Anbieters	URL, die zum Validieren der generierten Besprechungslinks verwendet werden muss. Wenn eine Besprechung im Kalenderanbieter des Mitarbeiters erstellt wird, wird die angegebene URL verwendet, um den Besprechungslink während der Synchronisierung mit zu validieren Workplace Reservation Management.
Anwendung	Anwendung, für die Sie den Anbieter virtueller Besprechungen hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Vergewissern Sie sich, dass **Workplace Reservation Management** ausgewählt ist.
Meeting aktualisieren	Flow zum Aktualisieren der Besprechung.
Aufzeichnung abrufen	Flow zum Abrufen der Aufzeichnung der Besprechung.
Reihenfolge	Reihenfolgewert zur Bestimmung der Position, an der der Anbieter virtueller Besprechungen angezeigt werden muss.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Anbieters virtueller Besprechungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Anbieter der virtuellen Besprechung wird hinzugefügt. Um Mitarbeitern das Hinzufügen eines Links für eine virtuelle Besprechung zusammen mit der Reservierung zu ermöglichen, aktivieren Sie im Modul „Reservierbar“ die Option **Anbieter virtueller Besprechungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn eine Reservierung einen Link zu einer virtuellen Besprechung enthält, wird der Link „Besprechung“ wie folgt angezeigt, wenn er mit dem Microsoft Outlook-Kalenderanbieter der Teilnehmer synchronisiert wird:

- Zoom: Wenn ein Zoom Der Besprechungslink wird hinzugefügt. Der Link wird in angezeigt **Standort** Feld der E-Mail, das die Besprechungseinladung enthält.
- Microsoft Teams: Wenn eine Reservierung mit einem virtuellen Besprechungslink erstellt wird, ruft die Anwendung den Besprechungslink und die beitrittsbezogenen Details ab und speichert sie im Reservierungsdatensatz. Wenn diese Reservierung mit dem Microsoft Outlook-Kalender synchronisiert wird, werden der Besprechungslink und die beitrittsbezogenen Details dem Textkörper des Kalenderereignisses hinzugefügt. Ähnlich, wenn eine Reservierung im Microsoft Outlook-Kalender mit erstellt wird **Teams-Meeting** Umschaltfläche, der Besprechungslink wird abgerufen und als virtueller Besprechungslink im Reservierungsdatensatz gespeichert.

  Hinweis: Da der Besprechungslink im Text der E-Mail angezeigt wird, dürfen Sie die Besprechungsdetails in jedem Fall nur mit aktualisieren oder ändern Workplace Reservation Management. Wenn eine Reservierungssynchronisierung durchgeführt wird, werden die Details (in diesem Fall der Besprechungslink und die Details) nur auf eine Weise synchronisiert, d. h. von Workplace Reservation Management An den Kalenderanbieter (in diesem Fall Microsoft Teams). Wenn Sie bereits Änderungen an den Besprechungsdetails oder den Notizen des Kalenderanbieters vorgenommen haben, wird sie von überschrieben Workplace Reservation Management Wenn eine Synchronisierung durchgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden.

- **Alle anderen Anbieter virtueller Besprechungen** : Der Besprechungslink wird in hinzugefügt **Standort** Feld der E-Mail, das die Besprechungseinladung enthält.

Damit der Besprechungslink wie oben angezeigt wird, sind die folgenden Plugin-Versionen erforderlich:

- Microsoft Exchange Online-Spoke Version 3.5.0 und höher.
- Microsoft Teams Communications-Spoke Version 1.3.0 und höher.
- Neueste Version von Workplace Reservation Management Anwendung.

Konfigurieren Microsoft Teams Als Anbieter virtueller Besprechungen

Festlegen Microsoft Teams Als Provider für virtuelle Besprechungen.

Vorbereitungen

- Voraussetzungen:
  - Aktualisieren Sie Workplace Reservation Management Anwendung erst nach der Installation von Microsoft Teams Spoke. Andernfalls müssen Sie die Anwendung Workplace Reservation Management reparieren.
  - Microsoft Teams funktioniert nur mit einem Microsoft-Konto (Exchange Online, Exchange OnPrem). Wenn Sie beides haben Google Und ein Microsoft Teams Account, der Anbieter der virtuellen Besprechung kann nicht hinzugefügt werden. Wenn Sie ein Microsoft Teams-Konto erstellen möchten, müssen Sie ein Microsoft-Konto erstellen. Das Konto Microsoft Teams ist dem Konto Microsoft und nicht dem Konto Google zugeordnet.
  - Für Microsoft Teams, Informationen zum Erstellen eines Besprechungslinks im Namen anderer Anwender finden Sie unter Microsoft Dokumentation an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung Workplace Reservation Management stellt standardmäßig die **Vorlage** des Anbieters virtueller Besprechungen bereit. Nachdem Sie eine Verbindung zwischen eingerichtet haben Workplace Reservation Management Und Microsoft Teams, Das System stellt standardmäßig bereit **Microsoft Teams** Anbieter virtueller Besprechungen, der mit den folgenden Flows konfiguriert ist:

Microsoft Teams: Flows

Feld	Flow
Besprechung erstellen	Erstellen Sie Eine Microsoft Teams-Besprechung
Besprechungsdetails abrufen	MS Teams-Thread-ID abrufen
Aufzeichnung abrufen	Rufen Sie Die Microsoft Teams-Aufzeichnung Ab

Weitere Informationen zum Erstellen eines Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .

Wichtig: Die Anbieter virtueller Besprechungen sind standardmäßig deaktiviert. Ändern Sie den Status **Aktiv** des gewünschten Anbieters virtueller Besprechungen in **true**, um mit der Verwendung zu beginnen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Verbinden Workplace Reservation Management Und Microsoft Teams.
   Informationen zum Erstellen von Verbindungen finden Sie unter Verbinden Workplace Reservation Management Mit Microsoft Teams.
   Nachdem die Verbindung konfiguriert wurde, stellt die Anwendung standardmäßig mit bereit **Microsoft Teams** Anbieter virtueller Besprechungen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Anbieter virtueller Besprechungen**an.
3. Wählen Sie **Microsoft Teams**.
4. Wählen Sie zum Aktivieren des Formulars aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Ergebnis

Microsoft Teams Ist als Anbieter virtueller Besprechungen festgelegt.

Verbinden Workplace Reservation Management Mit Microsoft Teams

Stellen Sie eine Verbindung zwischen her Microsoft Teams Kommunikation und Workplace Reservation Management.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- Microsoft Teams Kommunikations-Spoke (zum Erstellen von Besprechungslinks)
- Microsoft Teams Graph-Spoke (zum Abrufen von Aufzeichnungen)
- Workplace Reservation Management

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren.
2. Für Microsoft Teams, Informationen zum Erstellen eines Besprechungslinks im Namen anderer Anwender finden Sie unter Microsoft Dokumentation an.
3. Richten Sie die OAuth-Konnektivität mit ein Microsoft Teams Verbindungen-Spoke für virtuelle Besprechung.
4. Richten Sie die OAuth-Konnektivität zwischen ein ServiceNow Und Microsoft Teams Graph.
5. Anmeldeinformationen für erstellen Microsoft Teams Kommunikation.
6. Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams Graph.

Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren

Richten Sie die Authentifizierung mit ein Microsoft Azure Um eine Verbindung herzustellen Microsoft Teams Mit Workplace Reservation Management Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Azure Active Directory-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Reihenfolge für Workplace Reservation Management Um generieren zu können Microsoft Teams Besprechungslink, und rufen Sie die Aufzeichnungen über ab Microsoft Graph-API, Berechtigungen müssen hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine App-Registrierung haben, klicken Sie auf **Neue Registrierung** .
   a. Geben Sie im Formular ein **Name** Der Registrierung.
   b. Wählen Sie aus **Unterstützte Account-Typen** Ihrer Wahl.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie an **Umleitungs-URL** .
      Geben Sie die folgenden Details an:
      i. Wählen Sie die Plattform als aus **Web** .
      ii. Geben Sie die URL im folgenden Format ein: https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Wenn Sie bereits eine App-Registrierung haben, wählen Sie die App-Registrierung aus.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**an.
   b. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**an.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Configure Web“ (Web konfigurieren) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Configure web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	Geben Sie eine URL im folgenden Format ein: https://[Instanz].service-now.com/oauth_redirect.do
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Aktivieren Sie **Access tokens (Zugriffstoken)** und **ID tokens (ID-Token)**.

d. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.

5. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

b. Klicken Sie Auf **Neues geheimes Clientgeheimnis**

c. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den geheimen Schlüssel ein.

d. Wählen Sie im Feld **Läuft ab**, wann er ablaufen soll.

e. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

f. Kopieren Sie den Wert, nachdem Sie ihn im Abschnitt „Geheime Clientschlüssel“ hinzugefügt haben, indem Sie auf **In Zwischenablage kopieren** klicken.

6. Fügen Sie eine Berechtigung hinzu.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.

b. Klicken Sie auf **Add a permission (Berechtigung hinzufügen)**.

c. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.

d. Klicken Sie auf **Application permissions (Anwendungsberechtigungen)**.

Anwendungsberechtigungen

Berechtigungsname	Beschreibung	Erforderlich bis
Anwender.Lesen.Alle	Lesen Sie alle Anwenderprofile	Link zum Erstellen einer virtuellen Besprechung
OnlineMeetings.Lesen/ Schreiben.alle	Lesen und erstellen Sie Online-Besprechungen	Link zum Erstellen einer virtuellen Besprechung
Verzeichnis.Lesen.Alle	Lesen Sie Verzeichnisdaten	Link zum Erstellen einer virtuellen Besprechung
Chat.Lesen.Alle	Lesen Sie alle Chatnachrichten **Hinweis:** Dies ist optional und nur zum Abrufen von Besprechungsaufzeichnungen erforderlich.	Besprechungsaufzeichnung abrufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie Aus **Chat.Lesen.Alle** , **Verzeichnis.Lesen.Alle** , **OnlineMeetings.Lesen/Schreiben.alle** Und **Anwender.Lesen.Alle** .

Hinweis: Wählen Sie Aus **Chat.Lesen.Alle** Zum Abrufen der Besprechungsaufzeichnungen.

f. Klicken Sie auf **Berechtigungen hinzufügen**.

g. Klicken Sie im Bildschirm „Configured permissions“ (Konfigurierte Berechtigungen) auf **Grant admin consent for ServiceNow (Administratoreinwilligung für ServiceNow gewähren)**.

h. Klicken Sie auf **Ja**.
Es wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt, dass die Administratoreinwilligung für die angeforderten Berechtigungen gewährt wird.

7. Konfigurieren Sie die Anwendungszugriffsrichtlinie, und erlauben Sie Anwendungen, auf Online-Meetings zuzugreifen.

a. Öffnen Sie die PowerShell von Windows als Administrator, um Skripts auszuführen.

b. Identifizieren Sie die Anwendungs-ID (Client) der App und die Anwender-IDs der Anwender, in deren Namen die App berechtigt ist, auf Online-Meetings zuzugreifen.

c. Stellen Sie eine Verbindung zu Skype for Business PowerShell über ein Administratorkonto her.

d. Erstellen Sie eine Anwendungszugriffsrichtlinie mit einer Liste von App-IDs.
Führen Sie das folgende Cmdlet aus, und ersetzen Sie die Argumente Identität, AppIDs und Beschreibung (optional).

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity Test-policy -AppIds
 "ddb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e", "ccb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e",
 "bbb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e" -Description "description here"
```

e. Gewähren Sie dem Anwender die Richtlinie, damit die in der Richtlinie enthaltenen App-IDs im Namen des gewährten Anwenders auf Online-Meetings zugreifen können.
Führen Sie das folgende Cmdlet aus, und ersetzen Sie die Argumente PolicyName und Identität.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Identity "748d2cbb-\
3b55-40ed-8c34-2eae5932b22a"
```

f. **Wahlweise:** Gewähren Sie die Richtlinie dem gesamten Mandanten (gilt für Anwender, denen keine Anwendungszugriffsrichtlinie zugewiesen ist).
Führen Sie das folgende Cmdlet aus, und ersetzen Sie das PolicyName-Argument.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Global
```

Hinweis: Alle Mitarbeiter, die Reservierungen erstellen oder aktualisieren können, müssen in die Anwendungszugriffsrichtlinie aufgenommen werden.

Ergebnis

Microsoft Teams wird mit Microsoft Azure eingerichtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Weitere Informationen zum Zulassen von Anwendungen auf Online-Meetings finden Sie unter Microsoft-Dokumentation .

Richten Sie die OAuth-Konnektivität mit ein Microsoft Teams Verbindungen-Spoke für virtuelle Besprechung

Registrieren Sie Ihr Microsoft Teams Kommunikations-Spoke mit ServiceNow-Instanz für OAuth-Autorisierung.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren
- Ändern Sie den Anwendungsbereich in Microsoft Teams Communication Spoke.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes, z. B. Microsoft Teams-Kommunikation.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung erstellt wurde. Sie können es aus kopieren **Anwendungsübersicht** In Microsoft Azure Portal.
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Client-Anmeldeinformationen** aus.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token > ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do eingetragen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: Microsoft Teams Communication default_Profile .

6. Aktualisieren Sie das OAuth-Entitätsprofil.

   a. Wählen Sie das Standard-OAuth-Entitätsprofil aus.

   b. Doppelklicken Sie im Formular in der zugehörigen Liste „Anwendungsbereiche OAuth-Einheitenprofil“ auf **Neue Zeile einfügen...**.

   c. Klicken Sie im Feld „OAuth-Einheitenumfang“ auf das Suchsymbol .

   d. Klicken Sie im daraufhin angezeigten Fenster „OAuth-Einheitenumfang“ auf **Neu**.

   e. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

OAuth-Einheitenumfang

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein, z. B. MS Teams-Kommunikation.
OAuth-Provider	Anbieter, der diesem Bereich zugeordnet ist, z. B. MS Sync.
OAuth-Bereich	Der Bereich, der Ihnen vom Provider gewährt wird. Geben Sie Ein .Standard .

   f. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Speichern Sie die Änderungen.

Ergebnis

Die OAuth-Registrierung wird für hinzugefügt Microsoft Teams Kommunikations-Spoke.

Richten Sie die OAuth-Konnektivität zwischen ein ServiceNow® Und Microsoft Teams Graph

Registrieren Sie Ihr Microsoft Teams Graph Mit ServiceNow® Instanz für die OAuth-Autorisierung zum Abrufen von Aufzeichnungen nach einer virtuellen Besprechung.

Vorbereitungen

Authentifizieren Sie Microsoft Teams Graph mit Microsoft Azure. Befolgen Sie das ähnliche Verfahren, das in erläutert wird Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie Aus **Microsoft Teams Graph** .
3. Bearbeiten Sie im Formular die folgenden Felder:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für fremden OAuth-Provider

Angemeldet	Beschreibung
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung erstellt wurde. Sie können es aus kopieren **Anwendungsübersicht** In Microsoft Azure Portal.
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >` ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` eingetragen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: `Microsoft Teams Graph default_Profile` .
5. Speichern Sie die Änderungen.

Ergebnis
Die OAuth-Registrierung wird für hinzugefügt Microsoft Teams Diagramm.

Anmeldeinformationen für erstellen Microsoft Teams Kommunikation

Richten Sie Anmeldeinformationen für ein Microsoft Teams Kommunikations-Spoke.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
OAuth-Entitätsprofil	In der Anwendungsregistrierung des Anbieters erstelltes OAuth-Profil.
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. 100 ein.
Anmeldeinformationsalias	Entsperren Sie, suchen Sie, und wählen Sie aus `sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke` Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

5. **Speichern** Sie das Formular.
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams Graph

Richten Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für ein Microsoft Teams Diagramm.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Entitätsprofil	In der Anwendungsregistrierung des Anbieters erstelltes OAuth-Profil.
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. 100ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Speichern** Sie das Formular.
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.
7. Erstellen Sie eine Verbindung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Exchange-Verbindung.
Anmeldeinformationen	Für diese Verbindung erstellter Anmeldeinformationsdatensatz.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz, der dieser Verbindung zugeordnet ist. Wählen Sie Aus sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie https://graph.microsoft.com ein.
MID Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Server s. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, definieren Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Erweiterte MID-Server Konfiguration“.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung dieser Verbindung.
Domäne	Domäne, in der die Aktion oder Aktivität ausgeführt wird.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verbinden Workplace Reservation Management Mit Zoom

Stellen Sie eine Verbindung zwischen her Zoom Und Workplace Reservation Management.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zoom-Spoke
- ServiceNow IntegrationHub Aktionsvorlage – Datenstrom (zum Abrufen von Aufzeichnungen)
- Workplace Reservation Management

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Setup Zoom Zum Aktivieren der virtuellen Besprechung.
   Weitere Informationen finden Sie unter das Thema „Connected App in Zoom erstellen“ in

   Hinweis: Stellen Sie beim Einrichten des Zooms Folgendes sicher:

   - Kopieren Sie die in angegebene url **Umleitungs-URL für OAuth** Bis **Allow-Liste hinzufügen** Auch.
   - Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
     - In **Besprechung** Wählen Sie Folgendes aus:
       - **Anwenderbesprechungen des Unteraccounts anzeigen und verwalten (Besprechung: Master)**
       - **Alle Anwenderbesprechungen anzeigen und verwalten (Meeting:write:admin)**
     - In **Aufzeichnung** , Wählen Sie aus **Alle Anwenderaufzeichnungen anzeigen (Aufzeichnung:lesen:admin)**

   an.
2. Richten Sie die OAuth-Konnektivität zwischen ein ServiceNow Und Zoom.
3. Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für Zoom.

Richten Sie die OAuth-Konnektivität zwischen ein ServiceNow Und Zoom

Registrieren Zoom Mit ServiceNow-Instanz für OAuth-Autorisierung, um virtuelle Besprechungen zu erstellen und Aufzeichnungen nach einer virtuellen Besprechung abzurufen.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Setup Zoom Zum Aktivieren der virtuellen Besprechung.

  Weitere Informationen finden Sie unter das Thema „Connected App in Zoom erstellen“ in .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stellen Sie beim Einrichten des Zooms Folgendes sicher:

- Kopieren Sie die in angegebene url **Umleitungs-URL für OAuth** Bis **Allow-Liste hinzufügen** Auch.
- Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
  - In **Besprechung** Wählen Sie Folgendes aus:
    - **Anwenderbesprechungen des Unteraccounts anzeigen und verwalten (Besprechung: Master)**
    - **Alle Anwenderbesprechungen anzeigen und verwalten (Meeting:write:admin)**
  - In **Aufzeichnung** , Wählen Sie aus **Alle Anwenderaufzeichnungen anzeigen (Aufzeichnung:lesen:admin)**

- Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest Zoom Spoke.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie Aus **Zoom** .
3. Aktualisieren Sie im Formular die folgenden Felder.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Angemeldet	Beschreibung
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung erstellt wurde. Kopieren Sie aus **Anmeldeinformationen der Anwendung** In Zoom.
Geheimer Clientschlüssel	Während der Anwendungsregistrierung erstellter geheimer Clientschlüssel.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie Aus **Autorisierungscode** .
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do eingetragen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: Zoom default_Profile .
5. Speichern Sie die Änderungen.

Ergebnis

Die OAuth-Registrierung wird für Zoom hinzugefügt.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für Zoom

Richten Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für ein Zoom.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Entitätsprofil	In der Anwendungsregistrierung des Anbieters erstelltes OAuth-Profil. Beispiel: Zoom default_Profile
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. 100ein.

5. **Speichern** Sie das Formular.
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.
7. Erstellen Sie eine Verbindung

   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**an.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Zoom-Verbindung .
Anmeldeinformation	Für diese Verbindung erstellter Anmeldeinformationsdatensatz.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz, der dieser Verbindung zugeordnet ist. Wählen Sie Aus sn_Zoom_Spoke.Zoom

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie Ein `https://api.zoom.us` .
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Server s. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, definieren Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Erweiterte MID-Server Konfiguration“.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung dieser Verbindung.
Domäne	Domäne, in der die Aktion oder Aktivität ausgeführt wird.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Permanente Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten anzeigen

Zeigen Sie permanente Platzzuweisungen zusammen mit Mitarbeiternamen auf Karten an.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie Folgendes installiert haben, um die permanente Sitzplatzzuweisung auf der Karte anzuzeigen:

- Indoor Mapping
- Workplace Space Mapping
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Mitarbeiter müssen in ihren Arbeitsplatzprofilen über eine dedizierte Arbeitsbereichszuteilung verfügen. Dauerhafte Arbeitsplätze werden zusammen mit den Namen der Mitarbeiter auf der Karte basierend auf den folgenden Überlegungen angezeigt:

- Wenn einem Mitarbeiter zwei oder mehr Arbeitsbereiche zugewiesen sind, wird nur der primäre Arbeitsstandort auf der Karte angezeigt.
- Wenn Datenschutzeinstellungen für einen Mitarbeiter aktiviert sind, wird der Name des Mitarbeiters nicht auf der Stockwerkkarte angezeigt. Der ausgewählte Bereich wird angezeigt **Privater Anwender** .
  - Wenn zwei Mitarbeiter einen Bereich mit aktivierten Datenschutzeinstellungen teilen, wird auf der Stockwerkkarte für einen ausgewählten Bereich nicht der Name des Mitarbeiters angezeigt, sondern angezeigt **Privater Anwender** .
  - Wenn zwei Mitarbeiter einen Bereich teilen und nur für einen der Mitarbeiter die Datenschutzeinstellungen aktiviert sind, wird die Stockwerkkarte angezeigt **Privater Anwender** Für den Mitarbeiter, für den Datenschutz aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um die dauerhafte Anzeige der Sitzplatzzuweisung auf den Stockwerkskarten zu aktivieren, aktivieren Sie die folgenden Feldoptionen für Karteneigenschaft und Ortstyp:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Karteneigenschaften.**an.

   b. Wählen Sie auf der Seite „Karteneigenschaften“ die Option Seite „Seite bearbeiten“ aus.

   c. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie die Anzeige von permanenten Sitzplatzzuweisungen auf der Karte** (sn_wsd_space_Map.Display_Seat_assignment).

      Hinweis: Diese Eigenschaft wird im Menü „Karteneigenschaften“ nur angezeigt, wenn Gebäudepläne für Arbeitsstätten Plugin ist installiert.

   d. Wählen Sie Aus **Ja** Zum Aktivieren der Eigenschaft.

      Diese Eigenschaft wird aktiviert, um dauerhafte Sitzplatzzuweisungen zusammen mit Mitarbeiternamen auf Stockwerkkarten anzuzeigen. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt **Nein** .

2. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen**an.

   a. Die folgenden Webanwendungs-Widgets zeigen die permanenten Sitzplatzzuweisungen auf einer Karte an:

      - Reservierung vornehmen
      - Raumdetails
      - Standortverzeichnis
      - Allgemeine Anforderung (etwas bestellen)

3. Führen Sie auf der Seite „Reservierung vornehmen“ die folgenden Schritte aus:
   Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung oder Aktualisieren einer vorhandenen Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

   a. Wählen Sie einen Standort und ein Gebäude aus.

   b. Wählen Sie einen Bereich aus dem Suchergebnis aus.

   c. Wählen Sie Aus **Kartenansicht** .

   d. Wählen Sie auf der Karte ein Stockwerk aus der aus **Stockwerk** Dropdown-Liste.

   e. Vergrößern, um Flächen anzuzeigen.

   f. O Wählen Sie in der Karte die aus **Symbol für Zahnradeinstellungen (** **)** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Aktivieren Sie **Zeigen Sie e an Dauerhafte Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter auf Stockwerkskarten** Umschaltfläche.

h. Wählen Sie **Übernehmen**.

Die Karte zeigt die permanenten Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter zusammen mit ihren Namen.

4. Wählen Sie auf der Startseite des Reservierungsportals die aus **Standortverzeichnis** Widget.

a. Wählen Sie auf der interaktiven Stockwerkskarte einen Standort und ein Stockwerk aus den Dropdown-Optionen aus.

b. Vergrößern Sie die Ansicht, um Flächen oder permanente Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter anzuzeigen.



c. O Wählen Sie in der Karte die aus **Symbol für Zahnradeinstellungen (** **)** .

d. Aktivieren Sie **Zeigen Sie die Zuweisungen dauerhafter Arbeitsplätze von Mitarbeitern auf Stockwerkskarten an** Umschaltfläche.
Mitarbeiternamen werden zusammen mit ihren zugewiesenen Arbeitsplätzen für einen ausgewählten Bereich angezeigt.

5. Wählen Sie auf der Startseite des Reservierungsportals die Option aus **Bestellen Sie etwas** Um den Arbeitsplatzservicekatalog zu durchsuchen und Arbeitsplatzservices anzufordern.

Weitere Informationen finden Sie unter Workplace-Serviceportal.

a. Wählen Sie auf der Seite Arbeitsplatz-Servicekatalog die Option aus **Allgemeine Anforderung** > **Allgemein**an.

b. Die folgenden Reservierungsportal-Widget-Formulare, wenn ausgewählt, zeigen einen anklickbaren Link an **Suchen Sie den Platz auf einer Stockwerkskarte** .
Wählen Sie einen Bereich aus, und öffnen Sie **Suchen Sie den Platz auf einer Stockwerkskarte** Link zum Anzeigen einer interaktiven Stockwerkskarte.

- Fordern Sie einen Schreibtischwechsel an.
- Möbel anfordern.
- Senden Sie eine allgemeine Anforderung.

a. Wählen Sie **Schreibtischwechsel anfordern**.

b. Führen Sie die Schritte für eine Umzugsanforderung aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsanfrage für Flächenwechsel stellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie aus **Suchen Sie den Platz auf einer Stockwerkskarte** Link.

d. Wählen Sie ein Gebäude und ein Stockwerk auf der interaktiven Stockwerkskarte aus.

e. Vergrößern Sie die Ansicht, und wählen Sie einen Bereich aus.

f. O Wählen Sie in der Karte die aus **Symbol für Zahnradeinstellungen (**  **)** .

g. Aktivieren Sie **Zeigen Sie die Zuweisungen dauerhafter Arbeitsplätze von Mitarbeitern auf Stockwerkskarten an** Umschaltfläche.
Mitarbeiternamen werden zusammen mit ihren permanenten Arbeitsplätzen für einen ausgewählten Bereich angezeigt.

a. Wählen Sie Aus **Fordern Sie ein Mobiliar an.**

b. Führen Sie die Schritte zum Bestellen von Möbeln oder Geräten aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Möbel für eine Fläche anfordern.

c. Wählen Sie aus **Suchen Sie den Platz auf einer Stockwerkskarte** Link.

d. Wählen Sie ein Gebäude und ein Stockwerk auf der interaktiven Stockwerkskarte aus.

e. Vergrößern Sie die Ansicht, und wählen Sie einen Bereich aus.

f. O Wählen Sie in der Karte die aus **Symbol für Zahnradeinstellungen (**  **)** .

g. Aktivieren Sie **Zeigen Sie die Zuweisungen dauerhafter Arbeitsplätze von Mitarbeitern auf Stockwerkskarten an** Umschaltfläche.
Mitarbeiternamen werden zusammen mit ihren zugewiesenen Arbeitsplätzen für einen ausgewählten Bereich angezeigt.

a. Wählen Sie Aus **Senden Sie eine allgemeine Anforderung.**

b. Führen Sie die Schritte zum übermitteln einer allgemeinen Arbeitsplatzserviceanforderung aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen.

c. Wählen Sie aus **Suchen Sie den Platz auf einer Stockwerkskarte** Link.

d. Wählen Sie ein Gebäude und ein Stockwerk auf der interaktiven Stockwerkskarte aus.

e. Vergrößern Sie die Ansicht, und wählen Sie einen Bereich aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. O Wählen Sie in der Karte die aus **Symbol für Zahnradeinstellungen (** **)** .

g. Aktivieren Sie **Zeigen Sie die Zuweisungen dauerhafter Arbeitsplätze von Mitarbeitern auf Stockwerkskarten an** Umschaltfläche.
Mitarbeiternamen werden zusammen mit ihren zugewiesenen Arbeitsplätzen für einen ausgewählten Bereich angezeigt.

6. Navigieren Sie auf der Seite „Mitarbeiter-Center“ zur Seite „meine Favoriten“.

a. Wählen Sie einen bevorzugten Bereich aus, oder navigieren Sie zu **Arbeitsplatzservices** > **Quick-Links** > **Erstellen Sie eine Reservierung**an.

b. Um eine Reservierung vorzunehmen, geben Sie die erforderlichen Informationen ein.
Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie einen Standort auf der Seite „Bereichsdetails“ als Favoriten fest.

c. Wählen Sie Aus **Kartenansicht** .



d. O Wählen Sie in der Karte die aus **Symbol für Zahnradeinstellungen (** **)** .

e. Aktivieren Sie **Zeigen Sie die Zuweisungen dauerhafter Arbeitsplätze von Mitarbeitern auf Stockwerkskarten an** Umschaltfläche.
Mitarbeiternamen werden zusammen mit ihren zugewiesenen Arbeitsplätzen für einen ausgewählten Bereich angezeigt.

Anzeigename der Person, die einen Platz reserviert

Zeigen Sie den Namen einer Person an, die einen Platz auf der Stockwerkkarte gebucht hat.

Vorbereitungen

Wenn auf der Stockwerkkarte ein Platz gebucht ist, ist eine Option zum Anzeigen des Namens der Person verfügbar, die den Platz reserviert hat.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- Workplace Core
- Indoor Mapping
- Workplace Reservation Management

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Suchkontext des Navigationsfilters ein **sys_properties.list** .

   Eine Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Suchen Sie nach **sn_wsd_Core.Floor_Plan.Portal.Show_reservation_Details** Und legen Sie fest Workplace Core Eigenschaft **sn_wsd_Core.Floor_Plan.Portal.Show_reservation_Details** Bis **Wahr** .
3. Nehmen Sie eine Reservierung vor, oder überprüfen Sie, ob in eine vorhandene Reservierung vorhanden ist Workplace Reservation Management.

   Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

4. Wählen Sie in der Kartenansicht den Standort, das Gebäude und ein Stockwerk aus, in dem Sie die Reservierung vorgenommen haben.
5. Wählen Sie das Symbol für Karteneinstellungen für Zahnradeinstellungen ( ), um Anzeigeoptionen anzuzeigen.
6. Wählen Sie Aus **Namen der Person anzeigen, die den Platz gebucht hat** .
7. Wählen Sie **Übernehmen**.

   Reservierte oder gebuchte Plätze zeigen den Namen der Person an, die den Platz gebucht hat.

8. Wählen Sie einen reservierten Platz aus, um die Seite „Bereichsdetails“ zu öffnen
   Der Name der Person, die den Platz gebucht oder reserviert hat, wird angezeigt.

Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Bereiche

Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für Reservierungen mithilfe des Belegungsstatus eines Standorts oder Bereichs. Wenn ein Standort Belegungsdatensensensoren verwendet, überprüft er den Belegungsstatus jedes Bereichs in der Datentabelle „Platzbelegung“

Die Workplace Reservation Management Geplante Aufgabe **Erinnerung zum ein-/Auschecken** Wird täglich jede halbe Stunde (30 Minuten) ausgeführt. Überprüft den Standortstatus (belegt, nicht belegt, ungültig, derzeit nicht belegt usw.) in der Datentabelle „Platzbelegung“. Außerdem wird überprüft, ob die Reservierung ein- oder ausgecheckt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbelegungsdaten Werden Abgerufen.

Hinweis: Das ein- und Auschecken von Reservierungen wird derzeit für Reservierungen mit mehreren Standorten (Kombination von zwei oder mehr Reservierungen in einer Reservierung) nicht unterstützt. Das ein- oder Auschecken von Reservierungen mit mehreren Standorten für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit und mit demselben Reservierungsbesitzer ist von der Anwendung nicht zulässig. Im Falle von Gruppenreservierungen wird jeder Bereich einem anderen Mitarbeiter zugewiesen. Das Einchecken für Gruppenreservierungen ist ebenfalls nicht zulässig. Sie müssen eine Reservierung nacheinander einchecken.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Wenn der Platzstatus belegt ist, wird ein automatischer Check-in-Prozess ausgelöst und eine aktualisierte Push-Benachrichtigung an gesendet Workplace Service Delivery für Mobilgeräte„Ihre Reservierung für <location_name> wurde gestartet. Sie werden basierend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf der erkannten Anwesenheit im Bereich automatisch eingecheckt. Keine weitere Aktion erforderlich."

Navigieren zu **Alle** > *Workplace Reservation Management* > **Administration** > **Reservierbares Modul** Und stellen Sie sicher, dass die folgenden Eigenschaften konfiguriert sind:

- Check-in-Richtlinie überschreiben: Auswählen **Immer Check-in erforderlich** .
- Reservierungen stornieren, die die Check-in-Zeit überschreiten: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- Zeit, bis der Mitarbeiter einchecken kann: Geben Sie einen Wert ein. Beispiel: 10 Minuten.

In der Liste der Reservierungseigenschaften (**Alle** > *Workplace Reservation Management* > **Administration** > **Eigenschaften**), konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften:

- **Die Zeit in Minuten, bis eine Erinnerung an den Reservierungs-Host gesendet werden soll** [sn_wsd_rsv.time_before_Check_in_out_Reminder]. Legen Sie beispielsweise den Eigenschaftswert auf 5 Minuten fest.
- **Die Zeit in Minuten, bis eine Reservierung ohne Check-in storniert wird** [sn_wsd_rsv.time_when_reservation_CANCEL_without_Check_in]. Legen Sie beispielsweise den Eigenschaftswert auf 30 Minuten fest.

  Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter um 17:00 Uhr eine Reservierung erstellt, prüft die Anwendung nach dem Festlegen der obigen Eigenschaften und reservierbaren Moduleigenschaften die folgenden Bedingungen:

  - Die Workplace Reservation Management Die Anwendung wartet gemäß dem in der Eigenschaft festgelegten Wert bis 5,05 Uhr **Zeit in Minuten, bis eine Erinnerung an den Reservierungs-Host gesendet werden soll (sn_wsd_rsv.time_before_Check_in_out_Reminder)** Um zu überprüfen, ob die Reservierung eingecheckt ist oder nicht.
  - Nach 5,05 Uhr die geplante Aufgabe **Erinnerung zum ein-/Auschecken** Überprüft die Datentabelle „Platzbelegung", um zu überprüfen, ob der reservierte Platz (z. B. A1001) in der Datentabelle „Platzbelegung" verfügbar ist.
  - In Arbeitsplatz-Connectoren, Die Systemeigenschaft **sn_wsd_wc.Stale_time** Überprüft, ob **Ereigniszeitstempel** Das Feld in der Datentabelle „Platzbelegung" hat den neuesten Zeitstempel. Diese Eigenschaft überprüft die Zeit, nach der die Belegungsdaten als veraltet betrachtet werden. Nach der veralteten Zeit werden die neuen Daten vom Belegungsdatenanbieter abgerufen (z. B. Metrikus Spoke). Wenn **sn_wsd_wc_Stale_time** Der Eigenschaftswert ist auf 30 Minuten festgelegt, die Anwendung fragt die Tabelle „Platzbelegung" ab und ruft den aktuellen Datenstatus für einen Standort oder Bereich ab Metrikus Spoke.

    Wenn der Status lautet **Belegt** , Dann überprüft die Anwendung die Reservierung automatisch. Der Reservierungsstatus wird in verschoben **In Bearbeitung** status. Eine Push-Benachrichtigung wird an gesendet Workplace Service Delivery für Mobilgeräte„Ihre Reservierung hat begonnen. Sie werden basierend auf der erkannten Anwesenheit im Bereich automatisch eingecheckt. Keine weitere Aktion erforderlich."

  - Wenn Arbeitsplatzbereiche über einen Belegungssensor verfügen und der Status des Bereichs „nicht belegt" oder „ungültig" lautet, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung: „Ihre Reservierung für Reservierung für <space-name> wurde gestartet. Checken Sie ein, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder geben Sie die Buchung frei, um die Platzreservierung zu stornieren."

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Arbeitsplatzbereiche keinen Belegungssensor haben und der Anwender die Reservierung nicht eincheckt, bricht die Anwendung die Reservierung ab, wenn die Eigenschaft „Reservierbares Modul“ aktiviert ist **Stornieren Sie die Reservierung, die die Check-in-Zeit überschreitet** Ist ausgewählt.
- Wenn **Stornieren Sie die Reservierung, die die Check-in-Zeit überschreitet** Ist nicht ausgewählt, wird die Reservierung nach verschoben **Bestätigt** status, und Workplace Reservation Management Geplante Aufgabe **Tägliche Reservierungsaufgaben** Kümmert sich um solche Reservierungen am Ende des Tages.

Arbeitsplatzelemente reservieren

Nehmen Sie eine Reservierung für einen Arbeitsplatzstandort oder ein beliebiges reservierbares Element Ihrer Organisation vor. Nehmen Sie über das Reservierungsportal eine Einzelreservierung, wiederkehrende Reservierung oder Gruppenreservierung vor.

Reservierung erstellen

Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude, Campus, Arbeitsbereiche oder Standorte. Erstellen Sie eine Reservierung, die sich über mehrere Tage erstreckt. Fügen Sie einer Reservierung Teilnehmer oder Besucher hinzu. Synchronisieren Sie Reservierungsdetails, und lösen Sie Konflikte, wenn Sie wiederkehrende Reservierungsereignisse planen. Fügen Sie Ihrer Reservierung Arbeitsplatzservices (Raumkonfigurationen, Catering usw.) hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz basierend auf Ihren Büroarbeitszeiten.

https://player.vimeo.com/video/1098053024?h=0ceb4417af&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sie Kann einen Platz für mehrere reservieren Tage. Die mehrtägige Reservierung wird von Ihrem Administrator mit konfiguriert **Max. Tage für mehrere Tage** Konfigurationseigenschaft „Reservierbares Modul“. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. Die Auswahl mehrerer Gebäude wird für eine mehrtägige Reservierung unterstützt. Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Eine mehrtägige Reservierung.

Bei mehrtägigen Reservierungen, die mehrere Tage abdecken, werden das Start- und Enddatum über mehrere Tage verteilt (z. B. Startdatum: 12. Oktober 2023. Enddatum: 17. Oktober 2023). Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Eine mehrtägige Reservierung.

- Wenn Ihr Administrator einen Grenzwert für die maximale Anzahl von Tagen festgelegt hat, die Sie in der Zukunft reservieren können, können Sie keine Tage in der Zukunft auswählen, die über das vom Administrator festgelegte Datum hinausgehen. Eine Warnung zur Einschränkung wird angezeigt.
- Wenn Ihr Administrator beispielsweise die Tage in der Zukunft auf 45 Tage beschränkt hat, können Sie bei einer wiederkehrenden Reservierung kein Datum nach 45 Tagen auswählen. Die Anzahl der Tage, die für verfügbar sind **Endet an diesem Datum** Option unterscheidet sich je nach **Täglich** , **Wöchentlich** , Oder **Monatlich** Auswahlen. Das Enddatum und die Endzeit, die für die wiederkehrende Reservierung angegeben sind, werden verwendet, um das Enddatum und die Endzeit der Reservierung anzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Ihr Administrator keine solche Einschränkung für die zukünftigen Tage im Modul „Reservierbar“ festgelegt hat, können Sie ein beliebiges Datum auswählen. Dies hängt auch davon ab, wie viele Vorkommen Sie auswählen und erstellen können.

  Hinweis: Sie können kein Datum auswählen, das über eine Dauer hinausgeht, die im Modul „Max. Tage“ im Modul „zukünftig reservierbar“ konfiguriert ist. Wenn beispielsweise der Wert „Max. Tage in der Zukunft“ 45 ist, können Sie bei einer wiederkehrenden Reservierung kein Datum auswählen, das über diese Dauer hinausgeht. Die Anzahl der Tage, die für verfügbar sind **Endet an diesem Datum** Option unterscheidet sich je nach **Täglich** , **Wöchentlich** , Oder **Monatlich** Auswahlen. Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Der Wert ist im Modul „Reservierbar“ nicht konfiguriert, die Datumsauswahl ist nicht eingeschränkt, und Mitarbeiter können ein Datum basierend auf auswählen **Maximale Anzahl von Vorkommen** Konfiguration.

Platzplaner und Reservierungsplaner (sn_wsd_rsv.reservation_Planer) mit der dedizierten Rolle (sn_wsd_rsv.Bypass_Module_validation) können bestimmte Einstellungen in der Konfiguration des reservierbaren Moduls ignorieren oder umgehen. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglichen Sie Ereignisplanern, Reservierungen flexibler zu bearbeiten.

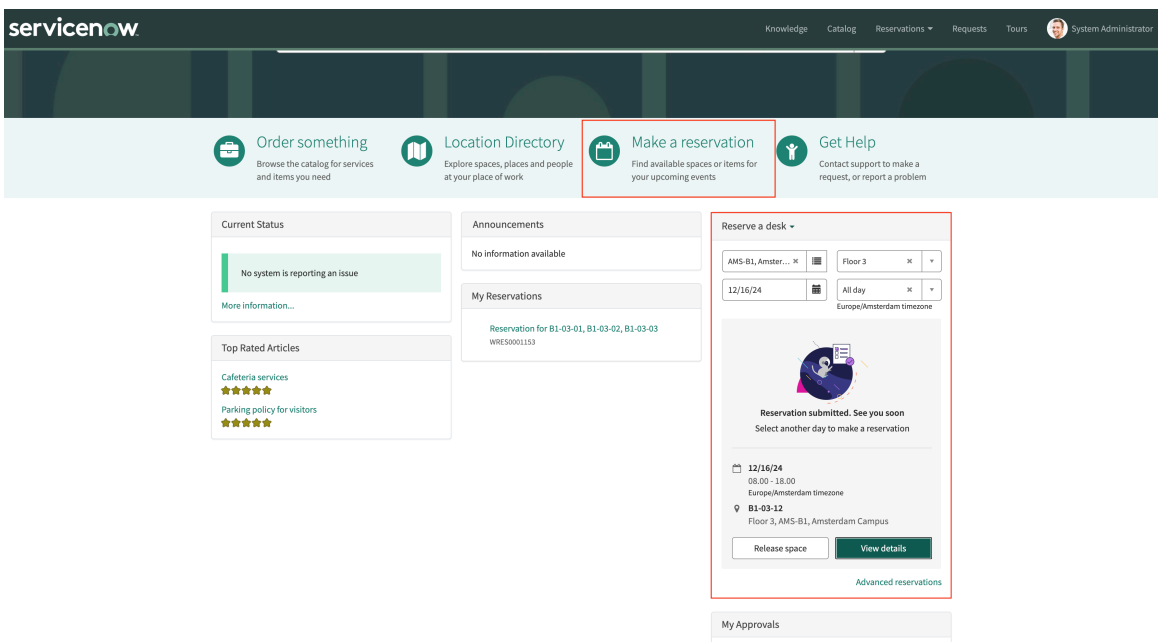
Beispielsweise können Reservierungsplaner oder Platzplaner mit der dedizierten Rolle (sn_wsd_rsv.Bypass_Module_validation) die folgenden Einstellungen im Modul „Reservierbar“ ignorieren oder umgehen:

- Max. Tage in der Zukunft
- Max. Anzahl des Vorkommens
- Min. Und Max. Dauer
- Verfügbar in
- Ganztägig

Rolle: sn_wsd_Core.Workplace_user.

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Kontextmenünavigationsoptionen aus, um eine Arbeitsplatzreservierung vorzunehmen.

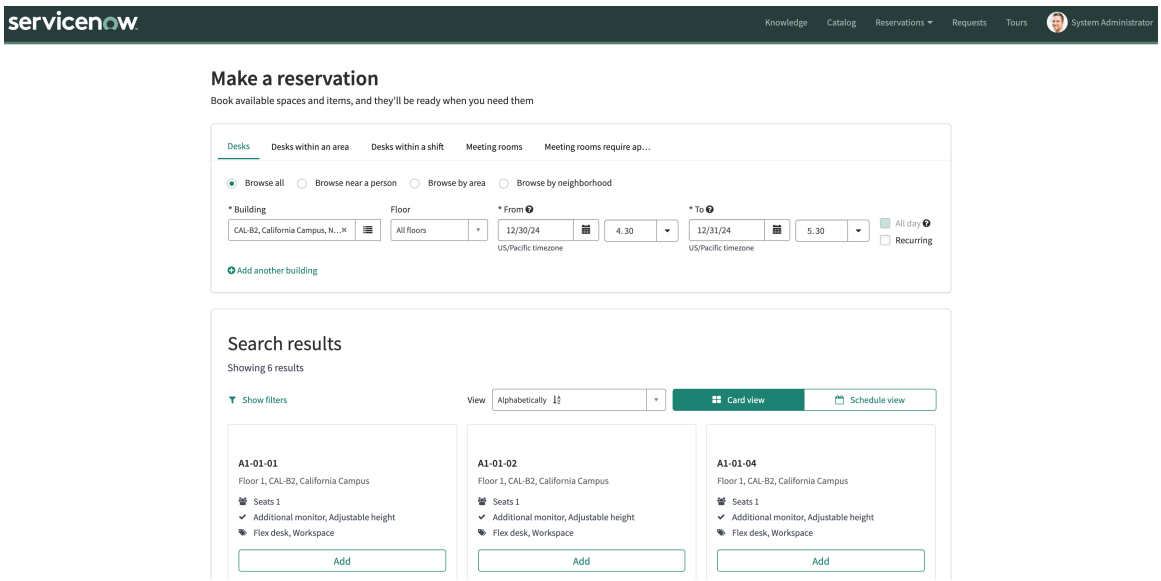


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Standort	Schritte
Anwendungsnavigationsfilter	Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.
Aus Dem Mitarbeiter-Center-Portal	○ Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. ○ Wählen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal die Option aus **Arbeitsplatzservices** > **Durchsuchen Sie Arbeitsplatzservices**an. ○ Wählen Sie aus **Neue allgemeine Reservierung** Karte. Die Portalseite „Reservierung vornehmen“ wird geöffnet, damit Sie Arbeitsplatzreservierungen vornehmen können. ○ Eine andere Möglichkeit, eine Reservierung vorzunehmen, ist das Chat-Symbol. Wählen Sie auf der Homepage das Chat-Symbol ( ). Um eine Reservierung vorzunehmen, geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Zum Auswählen aus der Liste der verfügbaren Optionen.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.



2. Wählen Sie eine reservierbare Modulkonfiguration aus.

   Wählen Sie beispielsweise eine der folgenden konfigurierbaren Module aus. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Desks (Schreibtische)
- Schreibtische mit einem Bereich
- Besprechungsräume erfordern Genehmigung
- Konferenzräume
- Schreibtische mit Schicht

3. Wählen Sie auf der Seite „Reservierung vornehmen“ einen der reservierbaren Pfade aus:

Die folgenden Reservierungspfade, die für ein ausgewähltes reservierbares Modul verfügbar sind.

- Alle durchsuchen
- In der Nähe einer Person suchen
- Nach Bereich durchsuchen
- Nach Arbeitsbereich suchen
- Alle Bereiche durchsuchen

4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Alle durchsuchen** .
Die **Alle durchsuchen** Reservierbarer Pfad ist standardmäßig ausgewählt.

a. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.

5. Füllen Sie die folgenden Informationen aus.

Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Reservierung vornehmen“

Feldname	Beschreibung
Gebäude	Name des Gebäudes für einen ausgewählten Campus. Wählen Sie ein Gebäude aus der Liste aus. Beispiel: Demo-Campus. Die Gebäudenamen und Standortnamen sind alphabetisch sortiert oder entsprechend sortiert **Reihenfolge** Die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn sortiert wird **Reihenfolge** Ist für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert, werden die Gebäudenamen und -Standorte entsprechend sortiert. Wenn die Sortierung **Reihenfolge** Für ein Element ist kein Wert angegeben, die Elemente werden oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) aufgeführt und alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen und Standortnamen sind alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Beispiel: Gebäude A, Gebäude B usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Stockwerk	Stockwerk eines Gebäudes, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten. Die Stockwerknamen sind entweder alphabetisch sortiert, oder die Werte werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert. Sie können die Sortierung konfigurieren **Reihenfolge** In der Tabelle Stockwerke. Wenn die Sortierung **Reihenfolge** Für ein Element ist kein Wert angegeben. Dann werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen sind alphabetisch basierend auf den Namen und Bezeichnungen sortiert.
Von **Hinweis:** Die Zeitanweisungsfelder (von, Zeit, bis) sind auch im MESP (Mobile Employee Service Portal) im verfügbar Now Mobile App.	Startdatum Ihrer Reservierung. Für eine eintägige Reservierung nur die **Von** Feld wird angezeigt und nicht die Option zum Eingeben des Enddatums. ○ Mitarbeiter können kein Datum auswählen und eine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum den Wert „Max. Tage in Zukunft reservierbar“ überschreitet. Dieser nicht-Wert wird im Modul „Reservierbar“ von Ihrem Administrator konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. Wenn der Wert „Max. Tage in Zukunft“ von Ihrem Administrator konfiguriert wird, können Sie kein Datum auswählen, das nach dem maximal zulässigen Datum liegt. Die Daten in der Kalenderdatumsauswahl sind für Daten, die zu weit in der Zukunft liegen, inaktiv. **Hinweis:** Wenn der Wert „Max. Tage in Zukunft“ nicht konfiguriert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt. Die Datumsauswahl basiert auf dem Wert für die maximale Anzahl von Vorkommen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. ○ Wenn Sie ein ungültiges Datum eingeben, das größer als das im angegebene ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück.
Zeit	Startzeit, zu der die Reservierung beginnt. Mitarbeiter können die Zeit über die Dropdown-Liste auswählen oder die Zeit in das Feld eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Der Zeitschrittwert hängt von dem Wert ab, der von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Die standardmäßige Dauer der Reservierung, die zur Auswahl verfügbar ist, beträgt 30 Minuten. Die *time_picker_interval_size*Die Eigenschaft für die Startzeit der Reservierung und die Endzeit der Reservierung wird mithilfe der Serviceportal-Widget-Instanzen konfiguriert. Der Inkrementwert des Felds „Startzeit“ hängt von dem in festgelegten Wert ab *time_picker_interval_size*. Die standardmäßige Dauer des Inkrementwerts für die Reservierungszeit beträgt 30 Minuten. **Hinweis:** Sie können kein Datum auswählen, das in der Vergangenheit liegt. Die Zeit für einen ausgewählten Standort hängt von der Zeitzone des Gebäudes ab.
An	Enddatum Ihrer Reservierung. Mitarbeiter können kein Datum auswählen und eine Reservierung erstellen, wenn das Enddatum den Wert „Max. Tage in der Zukunft“ überschreitet. Der Wert „Max. Tage in Zukunft“ gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu denen das Modul „Reservierbar“ reserviert werden kann. **Hinweis:** Im Falle einer eintägigen Reservierung ist die Option zum Eingeben des Enddatums nicht verfügbar. Wenn Sie ein ungültiges Datum eingeben, das größer als das im angegebene ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. **Hinweis:** Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Wert ist nicht aktiviert, dann ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf **Maximale Anzahl von Vorkommen** Wert, der im Modul „Reservierbar“ konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
Zeit	Endzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden würden. Mitarbeiter können die Endzeit über die Dropdown-Liste auswählen oder die Zeit in das Feld eingeben. Der Endzeitschritt-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Wert hängt von dem Wert ab, der von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Die Standardendzeit der Reservierung beträgt 30 Minuten. Die *time_picker_interval_size*Die Eigenschaft für die Startzeit der Reservierung und die Endzeit der Reservierung wird mithilfe der Serviceportal-Widget-Instanzen konfiguriert. Der Inkrementwert des Felds „Startzeit“ und „Endzeit“ hängt vom in festgelegten Wert ab *time_picker_interval_size*. Die standardmäßige Dauer des Inkrementwerts für die Reservierungszeit beträgt 30 Minuten. **Hinweis:** Sie können kein Datum auswählen, das in der Vergangenheit liegt. Wenn die Startzeit beispielsweise 09:00 ist, können Sie eine Endzeit nach dieser Dauer auswählen. Sie können keine Zeit vor 09:00 Uhr am selben Tag auswählen. Die Zeit für einen ausgewählten Standort hängt von der Zeitzone des Gebäudes ab.
Wiederkehrend	Option zum Reservieren der Arbeitsplatzelemente wiederkehrend. Geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung in einer wiederkehrenden Serie an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option „Wiederkehrend“ wird basierend auf der Konfiguration angezeigt, die Ihr Administrator festgelegt hat. Wenn wiederkehrende Reservierungskonflikte auftreten, werden sie automatisch gelöst, wenn Ihr Administrator dies konfiguriert hat. Die Option „wiederkehrende Konflikte automatisch lösen“ </uicontrol> ist im Formular „Reservierbares Modul“ aktiviert. Die Anwendung versucht, wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen. **Hinweis:** Die Option „zusätzliche Services hinzufügen“ ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Ganztägig	Option zum Reservieren des Arbeitsplatzelements für einen ganzen Tag oder einen einzelnen Tag. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einstellung für ganztägige Reservierung für aktiviert hat **Typ** . Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die Ihre Organisation festgelegt hat. Die Option **Ganztägig** ist auch auf der Seite „Flächendetails“ verfügbar. **Hinweis:** Die **Ganztägig** Die Darstellung der Option hängt von der Konfiguration Ihres Administrators ab. Wenn Ihr Administrator eine ganztägige Reservierung für eine ausgewählte Person angeordnet hat **Typ** , Die Reservierung wird automatisch für den gesamten Tag vorgenommen. Im Falle von ganztägig können Sie nur das Startdatum der Reservierung ändern.
Ein weiteres Gebäude hinzufügen	Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente, die sich über mehrere Gebäude erstrecken. Die Zeitzonen der Gebäude unterscheiden sich für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer Reservierung. **Hinweis:** Diese Option ist verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **Mehrere Reservierungen zulassen** Kontrollkästchen auf der **Reservierbares Modul** > **Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration** Registerkarte Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie bei einer wiederkehrenden Reservierung die am besten geeigneten reservierbaren Elemente basierend auf der Verfügbarkeit innerhalb der wiederkehrenden Serie wie folgt aus:

   Hinweis: Reservierungen in einer wiederkehrenden Serie können nicht als Massenaktualisierung aktualisiert werden. Um eine Reservierung aus einer wiederkehrenden Serie zu aktualisieren, wählen Sie eine Reservierung aus, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf. Die Option zum Vornehmen einer wiederkehrenden Reservierung wird von Ihrem Administrator in der Konfiguration des reservierbaren Moduls konfiguriert. Die **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** Die Option muss aktiviert sein, um wiederkehrende Reservierungen vorzunehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederkehrende Reservierung, wenn der Wert „Max. Daten in der Zukunft“ 45 Tage beträgt

Wiederholen	Dauer	Anzahl der Dauer
Wählen Sie Aus **Täglich**	Wählen Sie Aus **Für** Oder **Bis** Aus der Dropdown-Liste.	Wenn Sie ausgewählt haben **Für** , Anwendung wird angezeigt **Anzahl der Tage** Als 1 und maximal 45 Tage. Im Fall von **Bis** , Die Anwendung zeigt das aktuelle Datum zusammen mit der ausgewählten Zeitzone an (z. B. Europa/ Paris).
Wählen Sie Aus **Wöchentlich**	Wählen Sie die Wochentage nach Bedarf aus. In diesem Beispiel sind alle Wochentage ausgewählt (Montag, Dienstag usw.) (Optional) (Optional) Sie können auch auswählen **Für** Oder **Bis** Von **Dauert** Dropdown-Liste.	Wenn Sie auswählen **Für** , Die Anzahl der Wochen wird als 1 zusammen mit maximal 6 Wochen angezeigt. Für **Bis** , **Endet an diesem Datum** Das Feld zeigt die ausgewählte Zeitzone zusammen mit der Wiederholungsdauer von wöchentlich 6 Mal an.
Wählen Sie Aus **Monatlich**	Wählen Sie Aus **Bis** Von **Dauert** Dropdown-Liste.	Die **Endet an diesem Datum** Das Feld zeigt die ausgewählte Zeitzone und die Wiederholungsdauer monatlich 2 Mal an.

- Die Platzkarten zeigen die Platzverfügbarkeit in einer wiederkehrenden Serie an. Dies basiert auf der Verfügbarkeit eines Bereichs während der angegebenen Anzahl für Tage. Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie wird auf den folgenden Registerkarten angezeigt:
  - Kartenansicht: Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie wird in der Kartenansicht angezeigt.
  - Zeitplanansicht: Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie wird in der Zeitplanansicht angezeigt.
  - Kartenansicht: Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie ist auf einer Stockwerkskarte sichtbar.
  - Wenn Sie die Seite „Bereichsdetails“ im Mitarbeiter-Center-Portal für Ihren bevorzugten Bereich anzeigen, wird die Verfügbarkeit innerhalb der Serie auf der Seite „Bereichsdetails“ für einen ausgewählten Bereich angezeigt.
- Wenn Sie beispielsweise acht wiederkehrende Tage auswählen, zeigt jede Arbeitsplatzkarte die Verfügbarkeit innerhalb der Serie an, z. B. 1/8, 2/8, 5/8, 6/8 und 8/8. Hier gibt 2/8 an, dass der Arbeitsplatz an zwei von acht Tagen verfügbar ist.
- Innerhalb einer Serie wird ein Farbindikator hinzugefügt, um die Verfügbarkeit des Arbeitsbereichs einfach zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Ihr Platzmanager zeitgebundene Zuteilungen aktiviert hat, ändert sich die Arbeitsplatzverfügbarkeit basierend auf dem Start- und Enddatum einer Zuteilung. Wenn Sie beispielsweise fünf wiederkehrende Tage auswählen und der Arbeitsplatz für 3 von fünf Tagen zugewiesen ist, beträgt die Verfügbarkeit des Arbeitsplatzes 3 von 5 Tagen. Nur das erste Vorkommen der wiederkehrenden Reservierung wird für zeitgebundene Zuteilungen überprüft.
- Wenn Sie den Arbeitsplatz auswählen, können Sie auch die Verfügbarkeit innerhalb der Serie unter anzeigen **Verfügbarkeit** Feld auf der Seite „Reservierungsdetails“.

7. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente in alphabetischer Reihenfolge oder mithilfe eines Filters mit **Filter anzeigen** Option.

   (Optional) Die **Meine Favoriten zuerst** Die Sortieroption wird automatisch ausgewählt, wenn Sie bevorzugte Standorte haben. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf haben Mitarbeiter-Center Anwendung und haben auch bevorzugte Standorte. Zuerst werden Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

   Hinweis: Sie können Arbeitsplatzelemente nicht in alphabetischer Reihenfolge oder nach Ihren bevorzugten Standorten sortieren, wenn Sie Bereiche in der Nähe einer Person durchsuchen. Die Bereiche in der Nähe einer Person werden auf Grundlage von Nähe durchsucht.

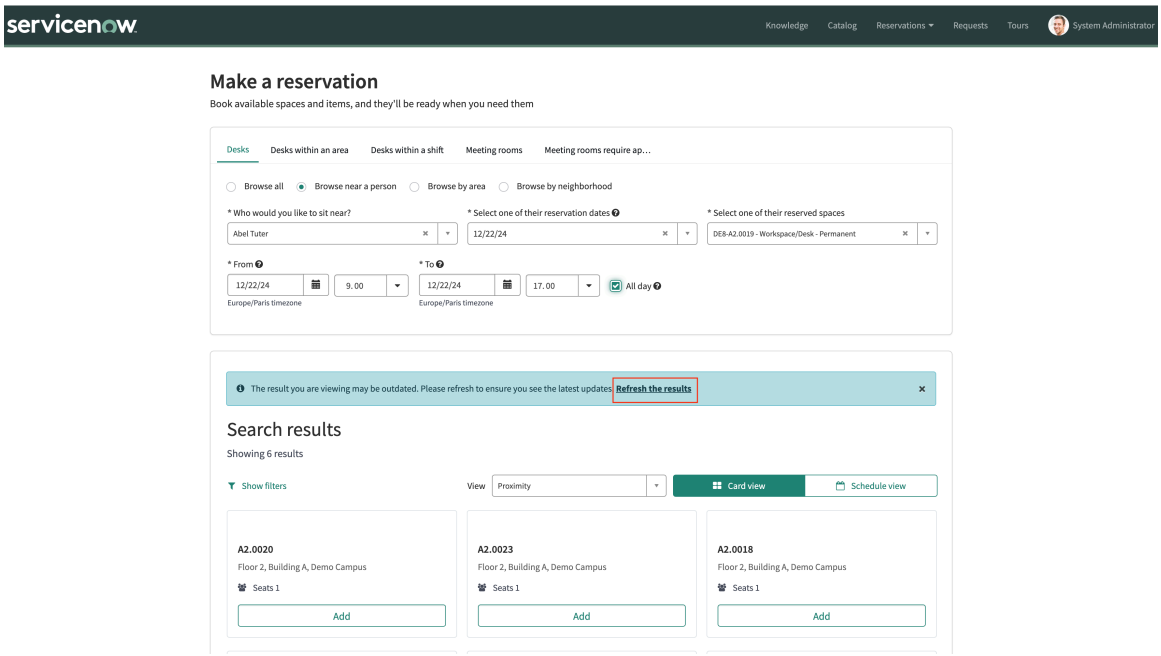
8. Klicken Sie auf **Search** (Suchen).
   Verfügbare Plätze für Reservierungen werden automatisch angezeigt. Die erste Gebäudekarte ist standardmäßig im Suchergebnis ausgewählt.

9. **Wahlweise:** Die Anwendung führt eine automatische Suche nach reservierbaren Elementen durch, wenn die Reservierungseigenschaft (sn_wsd_rsv.enable_Auto_search) von Ihrem Administrator aktiviert wurde. Wenn von Ihrem Administrator eine Reservierungseigenschaft für die automatische Suche konfiguriert wird, wird die verwendet **Suchen** Die Schaltfläche ist im Reservierungsportal ausgeblendet. Die Anwendung sucht beim Erstellen einer Reservierung automatisch nach reservierbaren Standorten und Elementen. Eine automatische Suche wird ausgelöst, wenn eine der folgenden Elemente geändert oder aktualisiert wird:
   - Gebäude.
   - Stockwerk.
   - Startdatum.
   - Enddatum.
   - Ganztägig.
   - Wiederkehrend (Täglich/Wöchentlich/Monatlich – Für/Bis)
   - Reservierbares Modul.
   - Reservierbare Pfade.

10. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie die Ergebnisse** Manuell, um die Suchergebnisse auf der Seite des Portals für erweiterte Reservierungen während der Reservierung zu aktualisieren.

    (Optional) Wenn die automatische Suche aktiviert ist, wird auf der Suchseite des Reservierungsportals eine Meldung angezeigt, um die Seite zu aktualisieren, wenn ein Mitarbeiter zu lange auf einer Seite bleibt oder wenn die Suchergebnisse veraltet sind. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie die Ergebnisse** Manuell, um die neuesten Reservierungssuchergebnisdaten abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:

- Wählen Sie aus **Zeitplanansicht** Registerkarte oder **Kartenansicht** Registerkarte und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
- Im Fall von **Kartenansicht** , Wählen Sie ein Leerzeichen und dann aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen eines Bereichs.

  Beim Reservieren oder Anzeigen eines Bereichs kann der Mitarbeiter sehen, ob ein Platz Teil eines Arbeitsbereichs ist. Das Symbol „Arbeitsbereich“ ( ) Wird auf der Platzkarte angezeigt.

  Wenn Ihre Organisation Stockwerkskarten verwendet, können Sie mit die Stockwerkskarten für einen Standort anzeigen Indoor Mapping Als Kartenanbieter.

  an.

  Wenn Sie ausgewählt haben **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** Option in Schritt 6 zeigt das Reservierungsportal Flächen für einen Arbeitsbereich an.

  Wenn Sie nach Arbeitsbereich navigieren, werden alle Bereiche angezeigt, die zu einem Arbeitsbereich gehören, Sie können jedoch nur verfügbare Bereiche in einem Arbeitsbereich auswählen.

  - Wählen Sie in der Kartenansicht einen Campus aus.
  - Wählen Sie ein Stockwerk aus der Dropdown-Liste aus.

    Die Stockwerknamen werden alphabetisch sortiert oder basierend auf der Sortierung sortiert **Reihenfolge** . Die Werte werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert, falls verfügbar. Sie können die Sortierreihenfolge in der Stockwerkstabelle angeben. Wenn der Wert für die Sortierreihenfolge für ein Element nicht angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen sind alphabetisch basierend auf den Bezeichnungsnamen sortiert. Beispiel: Stockwerk A, Stockwerk B usw. Weitere Informationen zur Sortierreihenfolge finden Sie unter Stockwerk mit Workplace Space Management hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn **Reihenfolge** Ist für alle verfügbaren Gebäude auf einem ausgewählten Campus null, dann werden Stockwerknamen alphabetisch basierend auf der Bezeichnung des Stockwerknamens sortiert. Beispiel: Stockwerk A, Stockwerk B usw.

- Vergrößern Sie die Ansicht, um ein Gebäude und einen Standort auszuwählen

  Die Gebäudenamen sind alphabetisch sortiert oder entsprechend sortiert **Reihenfolge** Die Sie in der Tabelle „Gebäude“ konfiguriert haben.

12. Um Flächen oder Ebenen auf der Stockwerkskarte anzuzeigen oder auszublenden, gehen Sie wie folgt vor:
    - Wählen Sie ein Gebäude oder ein Stockwerk auf der Karte aus.
    - Wählen Sie das Symbol Ebenen und Orte herausfiltern (), um Bereiche und Ebenen auf der Karte herauszufiltern.
    - Von **Anzeigeoptionen** Liste, wählen Sie aus **Bereiche** Oder **Ebenen** Und löschen, um die ausgewählten Bereiche oder Ebenen aus der Kartenansicht zu entfernen.
    - Wählen Sie **Übernehmen**.

    Standardmäßig sind alle Bereiche und Ebenen ausgewählt oder aktiviert.

    Hinweis: Die Bereiche und Ebenen, die auf der Stockwerkskarte angezeigt werden, basieren auf den Konfigurationseinstellungen der Tabelle „Ebenentypen“ und „Ortstypen“ in Indoor Mapping. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen** oder **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ebenentypen** Um die Seite „Orte“ bzw. „Ebenentypen“ zu öffnen. Legen Sie Ebenen und Orte herausfiltern fest **Filtern Sie Ebenen und Orte heraus** Spalte bis **Wahr** Um die Orte (Flächen) oder Ebenen anzuzeigen, die Sie auf der Stockwerkskarte anzeigen möchten.

13. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Bereich aus, und markieren Sie einen Standort als Favoriten, indem Sie das Favoritensymbol (♡) Auf der Platzkarte.
14. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um Flächen hinzuzufügen und eine Reservierung vorzunehmen.

    Hinweis: Wenn der persönliche Authentifizierungsmodus in aktiviert ist Workplace-Kalender-Synchronisierung, Eine Popup-Benachrichtigung wird angezeigt. Eine Popup-Benachrichtigung wird angezeigt, wenn Sie beim Versuch, einen für die Reservierungssynchronisierung aktivierten Platz oder Standort zu reservieren, kein Token haben. Die Benachrichtigung informiert, dass das Token nicht verfügbar ist. Der Anwender kann sich mit der entsprechenden E-Mail bei Microsoft Exchange Server anmelden, um das Token abzurufen.

    Der ausgewählte Platz wird reservierbaren Elementen hinzugefügt. Die Seite „Reservierungsdetails“ wird geöffnet.
15. Füllen Sie die Felder im Formular „Reservierungsdetails“ aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung Beispiel: Statusbesprechung.
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Option wird basierend auf der Setup-Konfiguration für den Datenschutz des Standorts für ausgewählte Bereiche angezeigt.
Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um die Bereichsdetails des Bereichs als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf dem Datenschutz-Setup des Bereichs angezeigt. Wenn Sie beim Hinzufügen einer Reservierung mehrere Bereiche ausgewählt haben, können Sie Ihre Datenschutzeinstellung für jeden Arbeitsbereich einzeln angeben, indem Sie verwenden **Platzdetails als privat markieren** .
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren des Betreffs der Reservierung als privat.
Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren	Option zum Reservieren aller Arbeitsplätze für denselben Benutzer. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie zur Reservierung mehrere Arbeitsplatzelemente ausgewählt haben.
Link zu virtueller Besprechung hinzufügen	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können. **Hinweis:** (Gilt nur für Microsoft Teams) ab dem Release May Store 2023 ruft die Anwendung beim Hinzufügen eines Besprechungslinks die Besprechungsdetails ab, während das Ereignis mit einem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen Ihres Teammitglieds anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Anzahl der Teilnehmer	Anzahl der Personen, die voraussichtlich an der Besprechung teilnehmen
Notizen hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Besprechungsnotiz zu einer Reservierung mit dem Rich-Text-Editor. Die Notizen können für die eingeladenen Besprechungsmitglieder freigegeben werden. Anwender können auch Text kopieren und in den Editor einfügen. Die Nachricht darf maximal 65.000 Zeichen enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis wird im Reservierungsdatensatz gespeichert. Sie können die Notiz nach Bedarf aktualisieren. Die eingeladenen Personen erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Notiz hinzugefügt oder aktualisiert wird. Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ wird die Zusammenfassung der Besprechungsnotiz angezeigt. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Ihr Administrator konfiguriert hat **Nachricht „Reservierung zulassen“** Option im Reservierungsmodul. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. \
Fügen Sie dieser Reservierung eingeladene Personen hinzu Abschnitt	**Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort im Modul „Reservierbar“ einzuladen. Diese Option wird nicht angezeigt, wenn **Anzahl der Teilnehmer** Die Option ist für einen ausgewählten Standort verfügbar.
Kollegen einladen	Arbeitskollegen oder Teammitglieder werden benachrichtigt, wenn diese Option ausgewählt ist.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Besuchermanagement für Arbeitsstätten Ist installiert und konfiguriert. Die Besucherdetails werden automatisch in protokolliert Besuchermanagement für Arbeitsstätten Damit das Empfangspersonal Besucherbezogene Aufgaben ausführen kann. ○ Wenn Sie bereits einen Besucher registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und bei Bedarf alle Details ändern. Die Details werden in allen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie einen Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus. **c.** Wenn es sich um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden. **g.** Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. **h.** Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. **i.** Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. **j.** Geben Sie im Abschnitt „Private Notizen“ gegebenenfalls private Informationen an. **k.** Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und **Benachrichtigungseinstellungen** die Einstellungen für den Besucher aus. **l.** Fügen Sie den Besucher hinzu, indem Sie auswählen **Speichern und hinzufügen** .
Zusätzliche Services hinzufügen	Wählen Sie Aus **Fügen Sie zusätzliche Services hinzu** Um einen Service aus der Liste auszuwählen, um Ihrer aktuellen Reservierung einen Arbeitsplatzservice hinzuzufügen. **Hinweis:** Die **Fügen Sie zusätzliche Services hinzu** Option ist für wiederkehrende Reservierung nicht verfügbar. Wenn Sie beim Hinzufügen einer Reservierung mehrere Gebäude auswählen, werden neue Services für ausgewählte Standorte angezeigt. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	diese Services nach Bedarf zu Ihrer Reservierung hinzufügen. Wählen Sie in den Listenoptionen Platzanordnung als zusätzlichen Service aus. Wählen Sie die folgenden Optionen aus: ○ Auf der **Fügen Sie Eine Platzanordnung Hinzu** Dialogfeld einen Service aus der Liste auswählen. Wählen Sie beispielsweise aus **Stuhllayout** . ○ Wählen Sie die Layoutoptionen für den Stuhl aus: ▪ Klassenzimmer-Stil ▪ Bankettrunden ▪ Theaterstil ○ Wählen Sie die Anzahl der Plätze aus. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare für das Serviceelement hinzu. ○ Wählen Sie **Hinzufügen**. ○ Ein neuer Fall wird erstellt, wenn eine Reservierung oder Services aktualisiert werden. Dem alten und neuen Service wird eine Referenz hinzugefügt. ○ Die Anwendung versucht, die Services beizubehalten, wenn Sie einen Standort aktualisieren. Wenn beim Aktualisieren einer Reservierung der Standort nicht aktualisiert wird, sind die Services sichtbar, und Sie können die Reservierung aktualisieren, nachdem Sie Datum und Uhrzeit geändert haben. ○ Wenn der Platz oder Standort beim Aktualisieren einer Reservierung geändert wird, versucht die Anwendung, verfügbare Services für einen neuen Standort vorzuschlagen. Wählen Sie die erforderlichen Services aus, und fügen Sie sie Ihrer Reservierung hinzu, während Sie eine Reservierung aktualisieren oder ändern. ○ Wenn Sie beim Aktualisieren einer Reservierung einen neuen Platz hinzufügen, müssen Sie die Services manuell hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn einer Reservierung ein Arbeitsplatzservice hinzugefügt wird, wird ein Arbeitsplatzfall erstellt. Wenn Sie das Reservierungsdatum, die Uhrzeit oder den Standort aktualisieren und Services aktualisieren, indem Sie die Services beibehalten oder entfernen, wird dem aktualisierten Arbeitsplatzservice eine Referenz hinzugefügt. Die **Ersatzfall für** Die Option wird im Formular „neuer Falldatensatz“ angezeigt, und dem alten Service wird auch ein Verweis hinzugefügt. Eine Zusammenfassung wird einem Arbeitsplatzfalldatensatz für Elemente hinzugefügt, die hinzugefügt, aktualisiert oder entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.
Bearbeiten Sie <services name>	Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Um die Services zu aktualisieren. ○ Das Dialogfeld <services name> aktualisieren wird angezeigt. ○ Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Services zu aktualisieren.
Entfernen Sie <services name>	Wählen Sie Aus **Entfernen** Dient zum Entfernen der Services aus einer Reservierung. Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, um zu bestätigen, ob Sie die Services aus einer Reservierung entfernen möchten.

16. Wählen Sie Aus **Reservierung übermitteln** .
Die Seite Reservierungszusammenfassung wird geöffnet.

Wenn für das Arbeitsplatzelement keine Genehmigung erforderlich ist, wird das ausgewählte Element reserviert. Die Reservierungsdetails werden auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ angezeigt. Der Status der Anforderung wird auf aktualisiert **Bestätigt** . Wenn Ihre Anforderung eine Genehmigung erfordert, wird sie an einen Arbeitsplatzgenehmiger übermittelt. Der Status der Anforderung wird auf aktualisiert **Warten auf Genehmigung** . Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungen genehmigen.

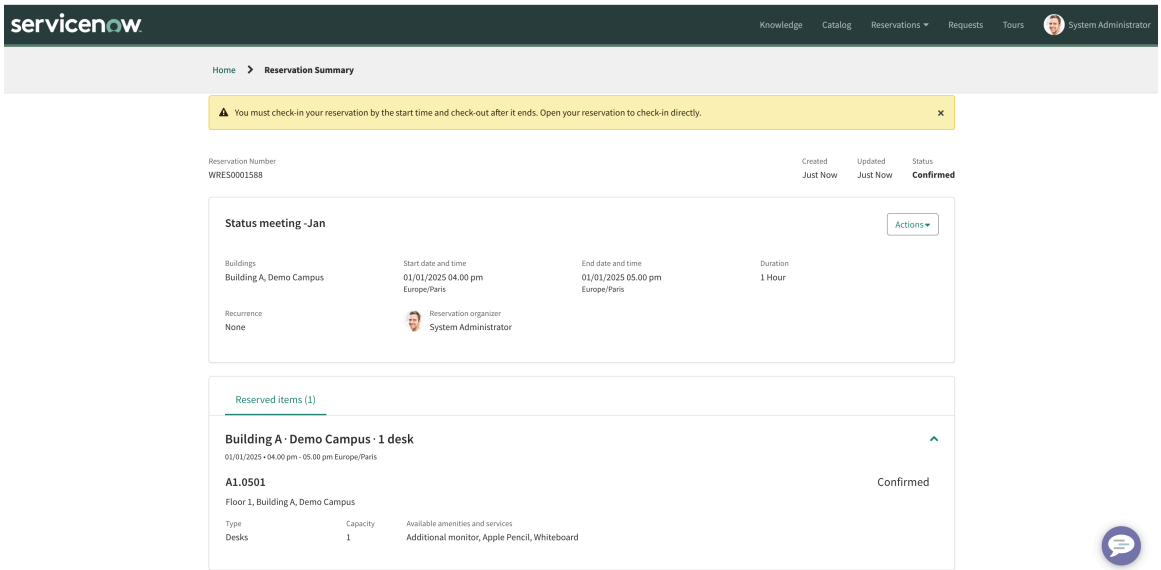
Eine E-Mail-Benachrichtigung bezüglich der Reservierungsbestätigung wird zusammen mit den Details an den Organisator gesendet, und der Anwender wird der Reservierung hinzugefügt. Wenn Sie Teilnehmer oder Besucher eingeladen haben, erhalten sie eine Benachrichtigung für die Reservierungseinladung. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Synchronisierung reservierbarer Elemente für die Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders konfiguriert ist. Sie erhalten Benachrichtigungen für Ihre Reservierung auf Ihrem Mobilgerät, wenn die Push-Benachrichtigung aktiviert ist.

17. Überprüfen Sie die Seite mit der Reservierungszusammenfassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Bei mehrtägigen Reservierungen zeigt die Reservierungszusammenfassung die Dauer der Endzeit der Reservierung an. Für einen einzelnen Tag, Reservierung, werden nur das Startdatum und die Startzeit angezeigt.

Beim Reservieren oder Anzeigen eines Bereichs kann der Mitarbeiter sehen, ob ein Platz Teil eines Arbeitsbereichs ist.



a. Wählen Sie Aus **Check-in** Um eine Reservierung einzuchecken, wenn für das von Ihnen reservierte Arbeitsplatzelement ein- und Auschecken erforderlich ist.

Hinweis: Sie müssen innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung einchecken. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung eingecheckt wird, wird Ihre Reservierung storniert. Für die stornierte Reservierung wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet. Die Check-in-Option ist auch auf der Seite „meine Reservierungen“ verfügbar.

Wenn Sie Belegungssensoren an Ihrem Arbeitsplatzstandort installiert haben, werden Ihre reservierten Plätze automatisch eingecheckt. Sie erhalten auch eine Push-Benachrichtigung auf der Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App, wenn Ihre reservierten Bereiche automatisch eingecheckt werden. Wenn der Arbeitsplatzstandort oder der Platzstatus belegt ist, überprüft die Anwendung die Reservierung automatisch. Der Reservierungsstatus wird in den Status „in Bearbeitung“ verschoben. Eine Push-Benachrichtigung wird an Workplace Service Delivery for Mobile gesendet: „Ihre Reservierung wurde gestartet. Sie werden basierend auf der am Bereich erkannten Anwesenheit automatisch eingecheckt. Keine weitere Aktion erforderlich.“ Wenn der Status des Bereichs „nicht belegt“ oder „ungültig“ lautet, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung: „Ihre Reservierung für Reservierung für <space-name> wurde gestartet. Checken Sie entweder ein, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder geben Sie die Buchung frei, um die Platzreservierung zu stornieren.“ Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Bereiche.

b. Wählen Sie Aus **Auschecken** Dient zum Auschecken einer Reservierung.
Check-out innerhalb von 30 Minuten nach dem Enddatum der Reservierung. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten nach dem Ende der Reservierung ausgecheckt wird, erhalten Sie eine E-Mail-Erinnerung, um die Reservierung auszuchecken. Die Option Auschecken ist auch auf der Seite „meine Reservierungen“ verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie aus **Eingeladene Personen** Registerkarte zum Anzeigen, Hinzufügen oder Entfernen von eingeladenen Personen auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“.
Die Details der eingeladenen Person, z. B. Name, E-Mail-Adresse, zugewiesener Standort und akzeptanzstatus der Einladung, werden angezeigt.

d. Wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente ausgewählt haben und die eingeladenen Personen einem anderen Standort neu zuweisen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen eingeladene Personen.
- Auswahlvorgang **Aktionen** > **Zuweisen an**an.
- In **Neue Standortzuweisung** Feld den Standort auswählen, der einer eingeladenen Person zugewiesen werden soll.
- Wählen Sie Aus **Update senden**

e. Um eingeladene Personen hinzuzufügen oder zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie auf der Seite Reservierungszusammenfassung die Option aus **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**an.

b. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ zum Abschnitt „zu dieser Reservierung eingeladene Personen hinzugefügt“.

c. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, indem Sie den Namen der eingeladenen Person in der Suchliste auswählen.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren Sie die Reservierungsdetails** Registerkarte.
Eingeladene Personen und Besucher erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für die folgenden Aktionen:

- Wenn eine Reservierung erstellt wird.
- Wenn eine Reservierung storniert oder aktualisiert wird.
- Wenn eine eingeladene Person oder ein Besucher aus der Reservierung entfernt wird, wird eine Stornierungs-E-Mail gesendet.

18. Wenn Ihr Administrator konfiguriert hat **Standardreservierungspfad beim Bearbeiten einer Reservierung** Option im reservierbaren Modul werden beim Bearbeiten oder Aktualisieren einer Reservierung die folgenden reservierbaren Pfade angezeigt:

Weitere Informationen finden Sie unter . Reservierbare Module konfigurieren

Hinweis: Diese Option ist für nicht verfügbar Now Mobile-App.

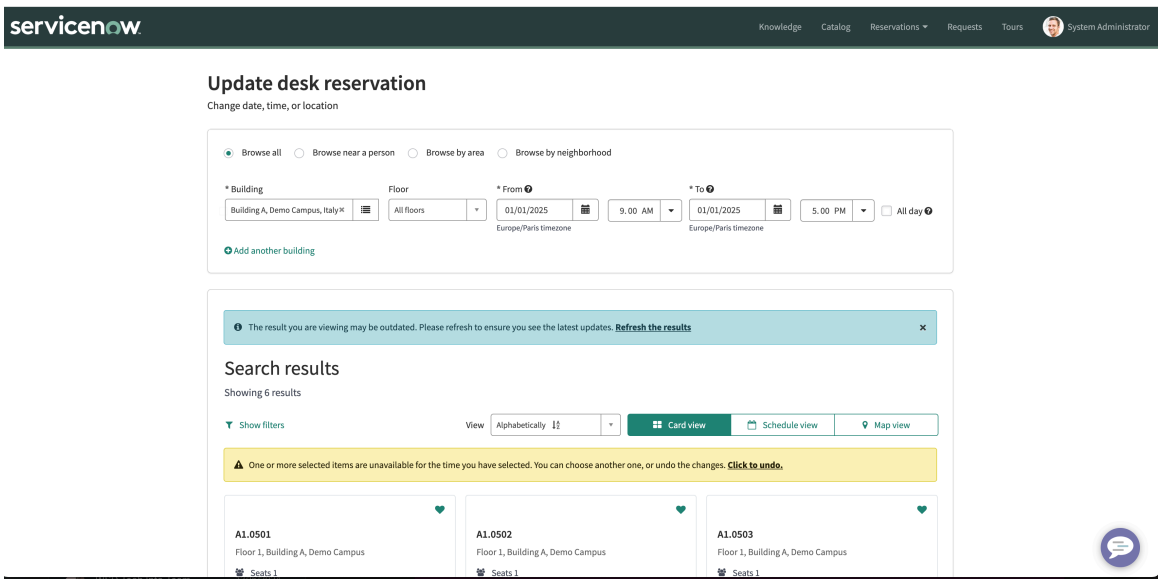
Standardreservierungspfad beim Bearbeiten einer Reservierung

Basierend auf Reservierung	Sie können Standorte im Kontext eines reservierbaren Pfads durchsuchen, der beim Erstellen einer Reservierung verwendet wurde, wie in Schritt 2 gezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Beispiel: **Alle durchsuchen** , **Nach Bereich durchsuchen** , **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** .
Alle durchsuchen	Wenn Sie diese Option im Modul „Reservierbar“ ausgewählt haben, wird beim Bearbeiten einer Reservierung der Kontext (reservierbarer Pfad) standardmäßig auf festgelegt **Alle durchsuchen** . Sie können den ausgewählten Platz, das Datum oder die Uhrzeit der Reservierung ändern oder aktualisieren.

19. Nachdem Sie die einer Reservierung hinzugefügten Arbeitsplatzservices überprüft haben, können Sie ein neues Datum, eine neue Uhrzeit und einen neuen Standort auswählen, um die Reservierungsdetails zu aktualisieren.
20. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ die Option aus **Ändern Sie Datum, Uhrzeit oder Standort** Dient zum Aktualisieren einer Reservierung.
21. Ändern Sie auf der Seite „Besprechungsraumreservierung aktualisieren“ Datum, Uhrzeit und Standort nach Bedarf.



22. Wenn Sie eine Reservierung aktualisieren, wird auf der Seite „Reservierungsdetails“ angezeigt **Behalten Sie zusätzliche Services bei** Option zum Beibehalten der Services vom vorherigen Standort und der Reservierung.

    Wenn Sie einen Standort aktualisieren oder ändern, wird eine Meldung angezeigt, die darauf hinweist, dass bestimmte Services entfernt werden. Dies geschieht, wenn Arbeitsplatzservices für einen aktualisierten Standort nicht verfügbar sind. Anwender werden benachrichtigt, wenn die Services für einen Standort verfügbar sind. Auf der Seite „Reservierungsdetails“ werden Services angezeigt, die am neuen Standort verfügbar sind, sowie die Services, die am neuen Standort nicht verfügbar sind.

    Arbeitsplatzservices werden automatisch beibehalten, wenn sich das Datum oder die Uhrzeit für eine Reservierung ändert. Wenn jedoch ein Standort geändert wird oder ein neuer Standort oder Platz hinzugefügt wird, müssen Sie bis auswählen **Beibehalten** Ihre vorhandenen Arbeitsplatzservices. Sie können die vorgeschlagenen Services beibehalten,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

überprüfen oder verwerfen. Wenn diese Aktion ausgeführt wird, werden die Services berücksichtigt **Gelöst** Für diesen Standort. Wenn alle Standort-Arbeitsplatzservices gelöst sind, bestätigen Sie die Änderungen. Wenn Standort-Arbeitsplatzservices nicht gelöst werden, wird eine Popup-Nachricht angezeigt, um die Aktion zu bestätigen.

Hinweis: In diesem Fall, wenn **Nur die Auswahl eines einzelnen Service-Elements zulassen** Die Option ist auf der Seite „Arbeitsplatzservices“ ausgewählt **Services Beibehalten** Die Option wird auf der Seite „Reservierungsdetails“ nicht angezeigt, und die vorhandenen Services werden entfernt, nachdem die Reservierungsdetails für einen Platz (Standort) aktualisiert wurden. Mit können Sie neue Services hinzufügen **Fügen Sie zusätzliche Services hinzu** Option wie in Schritt 11 gezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen.

Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Services beibehalten

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Services beibehalten	URL-Link zum Arbeitsplatzstandort, um die Liste der Services anzuzeigen, die nach dem Aktualisieren der Reservierungsdetails beibehalten werden. Wählen Sie den Standortlink aus, um Services zu überprüfen, die beibehalten oder entfernt werden sollen.
Verwerfen	Option zum Entfernen von Services für einen Standort.
Beibehalten	Option zum Beibehalten von Services nach dem Aktualisieren der Reservierungsdetails. Arbeitsplatzservices werden automatisch beibehalten, wenn Datum und Uhrzeit für eine Reservierung aktualisiert werden. Wählen Sie Aus **Beibehalten** , Wenn ein Standort geändert oder einer Reservierung ein neuer Standort hinzugefügt wird. Sie können die vorgeschlagenen Arbeitsplatzservices beibehalten oder entfernen. Die Arbeitsplatzservices werden für einen Standort gelöst, wenn Sie eine Reservierung aktualisieren. **Hinweis:** Wenn Arbeitsplatzservices beibehalten werden, wird die Menge auf 1 zurückgesetzt. Überprüfen Sie den beibehaltenen Arbeitsplatzservice. Arbeitsplatzservices wie Platzkonfigurationen und Platzlayouts werden für eine Reservierung nicht beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Services werden abgebrochen, wenn sie für einen Standort nicht verfügbar oder anwendbar sind.
- Beim Aktualisieren einer Reservierung mit mehreren Standorten werden Mitarbeiter benachrichtigt, nachdem sie die Arbeitsplatzservices von vorherigen Arbeitsplatzstandorten abgeglichen haben.
- Wenn Sie einen vorhandenen Service oder Services für eine Reservierung ändern, wird der vorhandene Arbeitsplatzfall abgebrochen. Ein neuer Arbeitsplatzfall wird als Ersatz für einen vorhandenen Fall erstellt, und die Arbeitsplatzservices werden aktualisiert.
- Dem geänderten Service wird ein Status hinzugefügt. Dem neuen Servicefall wird eine Notiz mit den Änderungen an den bestellten Services hinzugefügt (hinzugefügt, aktualisiert, entfernt, keine Änderungen). Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.
- Die Kosten von Services werden basierend auf den Feldern „Fall“ oder „angefordertes Element“ angezeigt.
- Die Kosten werden aktualisiert, wenn ein Arbeitsplatzservice aktualisiert wird.

Hinweis: Die Kosten von Serviceelementen werden aktualisiert, wenn ein Mitarbeiter vorhandene Serviceangebote aktualisiert. Wenn Sie beispielsweise Ihr zusätzliches Serviceelement nicht geändert haben, aber die Zeit für einen Reservierungsdatensatz geändert haben, werden die Kosten des Serviceelements basierend auf den neuesten Preisen des Serviceelements aktualisiert. Wenn Sie einen Platz (Standort) entfernen und das Serviceelement auch aus einem Reservierungsdatensatz entfernt wird, schlagen Sie Services in vor **Services Beibehalten** Option zeigt die neuesten Preise oder Kosten im Reservierungsdatensatz an.

Ergebnis

- Auswahlvorgang **Reservierungen** > **Meine Reservierungen** Dient zum Anzeigen und Nachverfolgen Ihrer Reservierung auf der Startseite des Reservierungsportals oder auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“.
- **Bestätigt** : Reservierungsstatus, der angibt, dass die Reservierung für das ausgewählte Gebäude bestätigt wurde.

  Hinweis: Die **Neuer Bereich** der status gibt an, dass aufgrund einer in Konflikt stehenden Reservierung ein neuer Platz zugewiesen wird.

- **In Konflikt** : Reservierungsstatus auf der Reservierungszusammenfassungsseite. Dieser Status zeigt an, dass die Anwendung die wiederkehrende Reservierung nicht auflösen konnte. Sie müssen manuell nach einem alternativen Platz, Datum und Uhrzeit suchen. Verwenden Sie **Aktionen** Feld auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ bis **Reservierungsvorkommen ändern** , **Vorkommen abbrechen** . **Serie abbrechen** , Oder **Reservierung freigeben** .

  Außerdem wird eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details Ihrer Reservierung gesendet, und die Reservierung wird mit Ihren Änderungen aktualisiert.

  Hinweis: Wenn eine in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung mit der automatischen Auflösungsfunktion automatisch gelöst wird, wird ihr Status in der angezeigt **Reservierungsuntertyp** Spalte wird als angezeigt **Ausnahme** In der Tabelle Arbeitsplatzreservierungen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“.

Beim Reservieren oder Anzeigen eines Bereichs kann der Mitarbeiter sehen, ob ein Platz Teil eines Arbeitsbereichs ist. Das Symbol „Arbeitsbereich“ ( ) Wird auf der Platzkarte angezeigt.

- Um die Reservierungsdetails für andere freizugeben, führen Sie die folgenden Aktionen aus:
  1. Wählen Sie auf der Seite Reservierungszusammenfassung die Option aus **Aktionen** > **Reservierung freigeben**an.
  2. In **Reservierungsdetails an senden** Wählen Sie die Anwender aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.
  3. In **Fügen Sie eine Notiz hinzu** Geben Sie bei Bedarf eine Notiz ein.
  4. Wählen Sie Aus **Senden**
  5. Wenn Sie eine Reservierung freigeben, erhalten eingeladene Personen eine E-Mail-Benachrichtigung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Sie können Folgendes über eine freigegebene Reservierungs-E-Mail ausführen:
   - Melden Sie sich als Administrator an.
   - Navigieren zu **Alle** > **E-Mails** > **Öffnen Sie die freigegebene Reservierung**an.
   - Zwei anklickbare Links **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Und **Reservieren Sie einen Platz für mich** Werden angezeigt:
     - **Durchsuchen Sie alle Bereiche** : Wählen Sie aus **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Link zum Öffnen der Reservierungsportalseite.

       Wenn das Startdatum der freigegebenen Reservierung (aktuelles Datum) innerhalb der Anzahl von Tagen liegt, die in der Max. Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person angegeben ist, wird **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Anklickbarer Link. Die anklickbaren Links werden in einer freigegebenen E-Mail-Benachrichtigung mit vorab ausgefüllten Daten für ein ausgewähltes Teammitglied angezeigt.

       - Die **Suchen Sie in der Nähe einer Person** Reservierbarer Pfad ist standardmäßig ausgewählt. Wenn der Pfad nicht verfügbar ist, wird **Alle durchsuchen** Pfad wird verwendet.
       - Alle Felder sind für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen Kollegen vorab ausgefüllt.

       - Bei mehrtägigen Reservierungen ist der erste Tag einer mehrtägigen Reservierung vorab ausgefüllt. Wenn der erste Tag in der Vergangenheit liegt, das aktuelle Datum jedoch noch innerhalb der Reservierungszeit liegt, wird das aktuelle Datum ausgewählt. Beachten Sie im Falle einer mehrtägigen Reservierung Folgendes:
         - Von: Das Startdatum Ihrer Reservierung.
         - Zeit : Wählen Sie die Startzeit für Ihre Reservierung aus der Dropdown-Liste aus.
         - Bis: Enddatum Ihrer Reservierung.
         - Zeit: Wählen Sie aus Endzeit für Ihre Reservierung aus der Dropdown-Liste.

       Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Eine mehrtägige Reservierung.

       Hinweis: Wenn der Starttag (aktuelles Datum) einer freigegebenen Reservierung nach dem in festgelegten Wert liegt **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Reservierbare Moduleigenschaft, die **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Der Link zeigt keine vorab ausgefüllten Daten auf der Seite „Reservierung vornehmen“ an. Die Anwendung zeigt die Validierungsfehlermeldung „ **Das Reservierungsdatum für den ausgewählten Anwender hat sich geändert. Wählen Sie ein Datum aus** . Sie müssen das Startdatum und die -Uhrzeit sowie das Enddatum und die -Uhrzeit für eine Reservierung manuell auswählen.

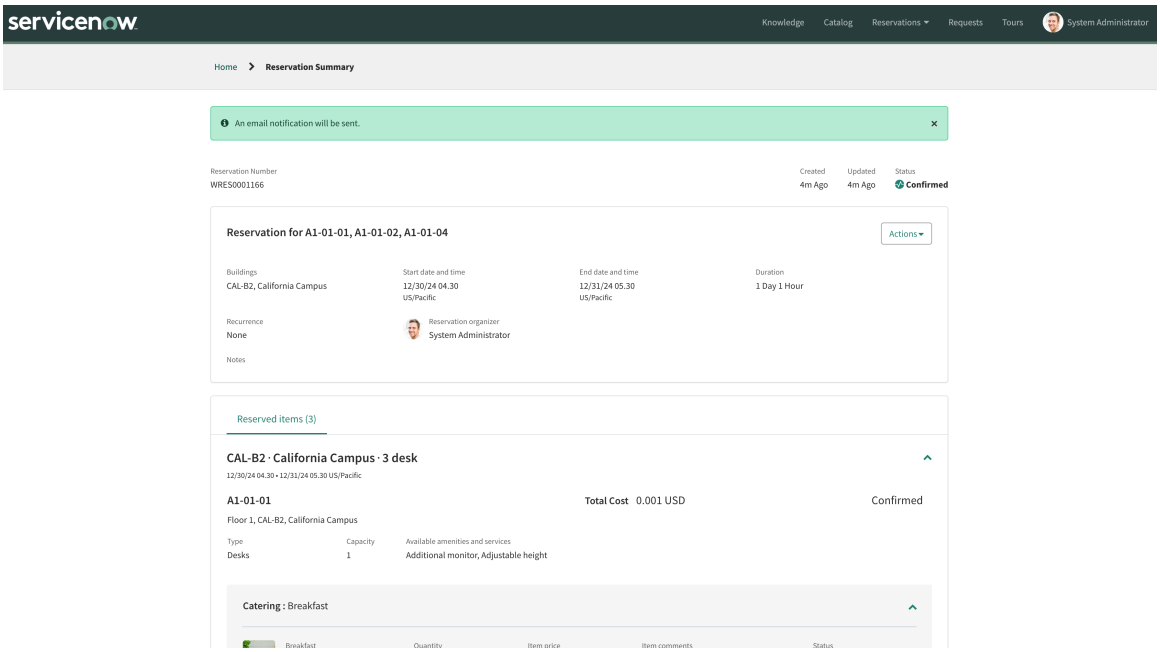
     - **Reservieren Sie einen Platz für mich** : Wenn Sie auswählen **Reservieren Sie einen Platz für mich** URL-Link aus einer E-Mail wird der für einen Kollegen oder Teammitglied reservierte Platz standardmäßig im Reservierungsportal ausgewählt. Eine Reservierung wird mit demselben Start- und Enddatum und derselben Uhrzeit wie Ihre vorherige Reservierung erstellt. Wenn das Startdatum der Reservierung vor dem aktuellen Datum liegt, wird das aktuelle Datum als Startdatum der Reservierung verwendet. Wenn das Startdatum Ihrer vorherigen Reservierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beispielsweise der 15. Oktober 2023 und das aktuelle Datum der 17. Oktober 2023 ist, verwendet die Anwendung das aktuelle Datum (17. Oktober 2023).

Hinweis: Wenn Sie eine Reservierung direkt über vornehmen **Reservieren Sie einen Platz für mich** Klickbare Linkoption, ignoriert die Anwendung den in festgelegten Wert **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Konfiguration des reservierbaren Moduls und erstellt eine Reservierung.

Die Reservierungsdetails werden freigegeben, wenn eine Reservierung ist **Bestätigt** . Wenn Sie die Reservierungsdetails nach der Freigabe bearbeiten, werden Sie aufgefordert, ein E-Mail-Update an eingeladene Reservierungsmitarbeiter zu senden.



- Informationen über das Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.
- Informationen zum Herunterladen eines iCalendar-Eintrags finden Sie unter iCalendar-Eintrag für eine Reservierung herunterladen.

- ○ Um einen Standort aus der Favoritenliste zu entfernen, deaktivieren Sie das Favoritensymbol auf der Seite „Bereichsdetails“.
  - ○ Im Reservierungsportal können Sie die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen, nachdem Sie einen Standort als Favoriten festgelegt haben:

    1. Nachdem Sie den Suchvorgang ausgeführt haben, können Sie die Arbeitsplatzelemente sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen **Meine Favoriten zuerst** Sortieroption. Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt.

       Die Arbeitsplatzelemente werden sortiert, und alle Ihre bevorzugten Standorte werden zuerst in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

    2. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen **Meine Favoriten zuerst** Sortieroption.

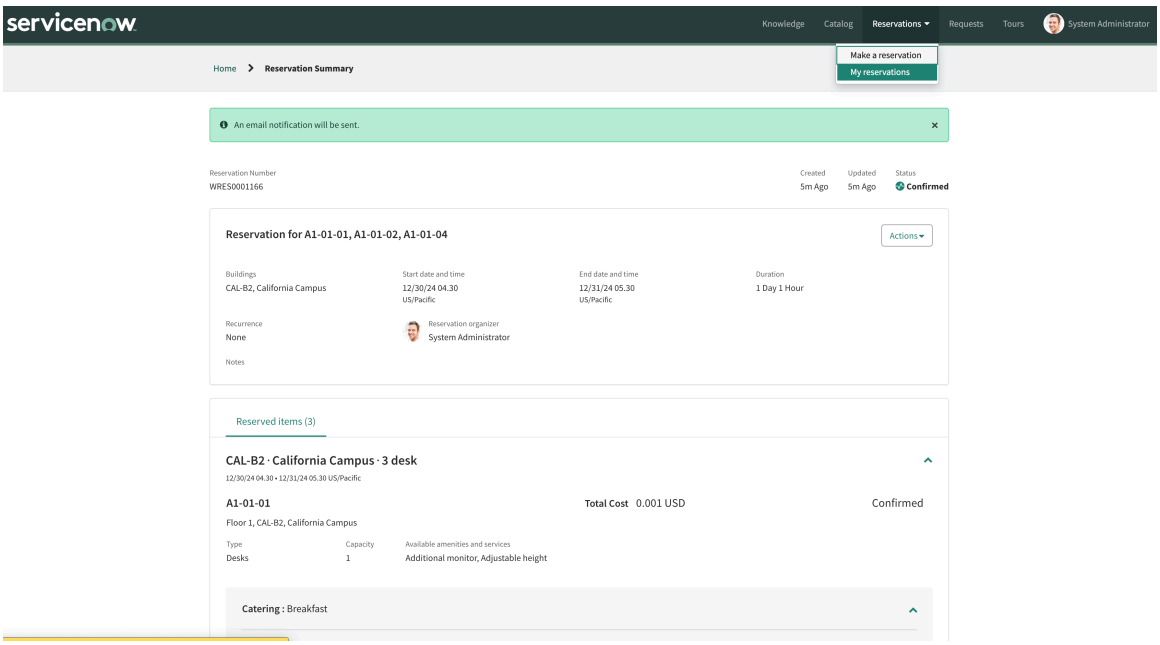
       Die bevorzugten Standorte werden basierend auf der Nähe zum Standort der Person angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Workplace-Serviceportal-Widget „Schnelle Reservierung“ wird nach Angabe der Suchkriterien der am besten geeignete Standort basierend auf Ihrem bevorzugten Standort angezeigt.
  - Wenn es einen bevorzugten Standort gibt, der den Suchkriterien am besten entspricht, zeigt das Widget „Schnellreservierung“ diesen Standort als beste Übereinstimmung an.
  - Sie können auch einen am besten abgestimmten Arbeitsplatzstandort direkt über das Widget „Schnellreservierung“ als Favoriten festlegen.
- Wenn Sie einen Platz mit einer freigegebenen Reservierung reservieren möchten, nachdem Sie ausgewählt haben **Reservieren Sie einen Platz für mich** , Reserviert die Anwendung automatisch einen Ihrer bevorzugten Standorte, der die nächste Nähe zum in den freigegebenen Reservierungsdetails reservierten Platz hat.

- Überprüfen Sie alle Reservierungen, die Sie mit vorgenommen haben **Meine Reservierungen** Menüregisterkarte im Reservierungsportal.



Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen

Bei einer wiederkehrenden Reservierung wird nur die Verfügbarkeit des ersten Vorkommens überprüft. Es ist möglich, dass ein zukünftiges Auftreten der Besprechung zu Konflikten führen kann. Um solche Konflikte bei der Planung einer wiederkehrenden Reservierung zu vermeiden, wird die verwendet Workplace Reservation Management Die Anwendung versucht, wiederkehrende Konflikte automatisch zu lösen.

Vorbereitungen

Administratoren können wiederkehrende Reservierungskonflikte auf der Modulebene „Reservierbar“ automatisch lösen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie aktiviert haben **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** Und **Wiederkehrende Konflikte automatisch lösen** Optionen im Formular „Reservierbares Modul“. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Wenn Sie ein Upgrade von einer vorherigen Version von durchführen Workplace Reservation Management Und wenn Sie das Formularlayout zuvor aktualisiert haben, müssen Sie die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularansicht erneut bearbeiten, um anzuzeigen **Wiederkehrende Konflikte automatisch lösen** Feld.

Hinweis: Reservierungen in einer wiederkehrenden Serie können nicht als Massenaktualisierung aktualisiert werden. Um eine Reservierung zu aktualisieren, wählen Sie eine Reservierung aus, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf.

Die Anwendung versucht, basierend auf der folgenden Logik automatisch einen alternativen Bereich für in Konflikt stehende Vorkommen zu finden:

- Wenn Stockwerkskarten verfügbar sind, versucht die Anwendung, einen Platz zu finden, der der gleichen Kapazität am nächsten liegt, sucht dann nach einem mit mehr Kapazität und schließlich nach einem mit weniger Kapazität.
- Wenn keine Stockwerkskarte verfügbar ist, findet die Anwendung einen alternativen Platz im selben Bereich oder auf demselben Stockwerk.
- Bevorzugte Bereiche werden gegenüber „Standort“ priorisiert (innerhalb desselben Bereichs oder in der Nähe).
- Die Anwendung sucht nach einem Bereich desselben Typs.
- Die Anwendung sucht nach einem Bereich mit ähnlichen Standardservices.
- Der Mitarbeiter wird über die Seite „Reservierungszusammenfassung“ und per E-Mail benachrichtigt, wenn die Anwendung einen alternativen Platz zuweist.

Hinweis: Die Option „zusätzliche Services hinzufügen“ ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**an.
2. Navigieren zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals** > **Reservierung vornehmen**an.
3. Erstellen Sie eine Reservierung.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

   Beispielsweise erstellen zwei Arbeitsplatzanwender, Abel Tutor und Abel L Reservierungen. Abel L erstellt eine Reservierung für Dienstag, 11/22 10,00 Uhr bis 12,00 Uhr im Raum A1-02-01.
4. Wählen Sie Aus **Wiederkehrend** Um eine wiederkehrende Reservierung vorzunehmen.
5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und übermitteln Sie die Reservierung.
6. Ein anderer Arbeitsplatzanwender (Abel-Tutor) nimmt eine wiederkehrende Reservierung vor. Abel Tutor reserviert die Woche 11/21 bis 11/25 von 09:00 bis 15:00 Uhr für denselben Platz (Raum A1-02-01). Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3.
7. Beachten Sie nach dem Senden der Reservierung, dass dem Anwender (Abel-Tutor) jetzt ein anderer Platz für Dienstag zugewiesen ist, da er bereits von Abel L in Schritt 3 gebucht wurde.

   Der neue Platz ist auf der Reservierungszusammenfassungsseite sichtbar. Wenn die in Konflikt stehenden Reservierungsvorkommen gelöst sind, versucht die Anwendung,

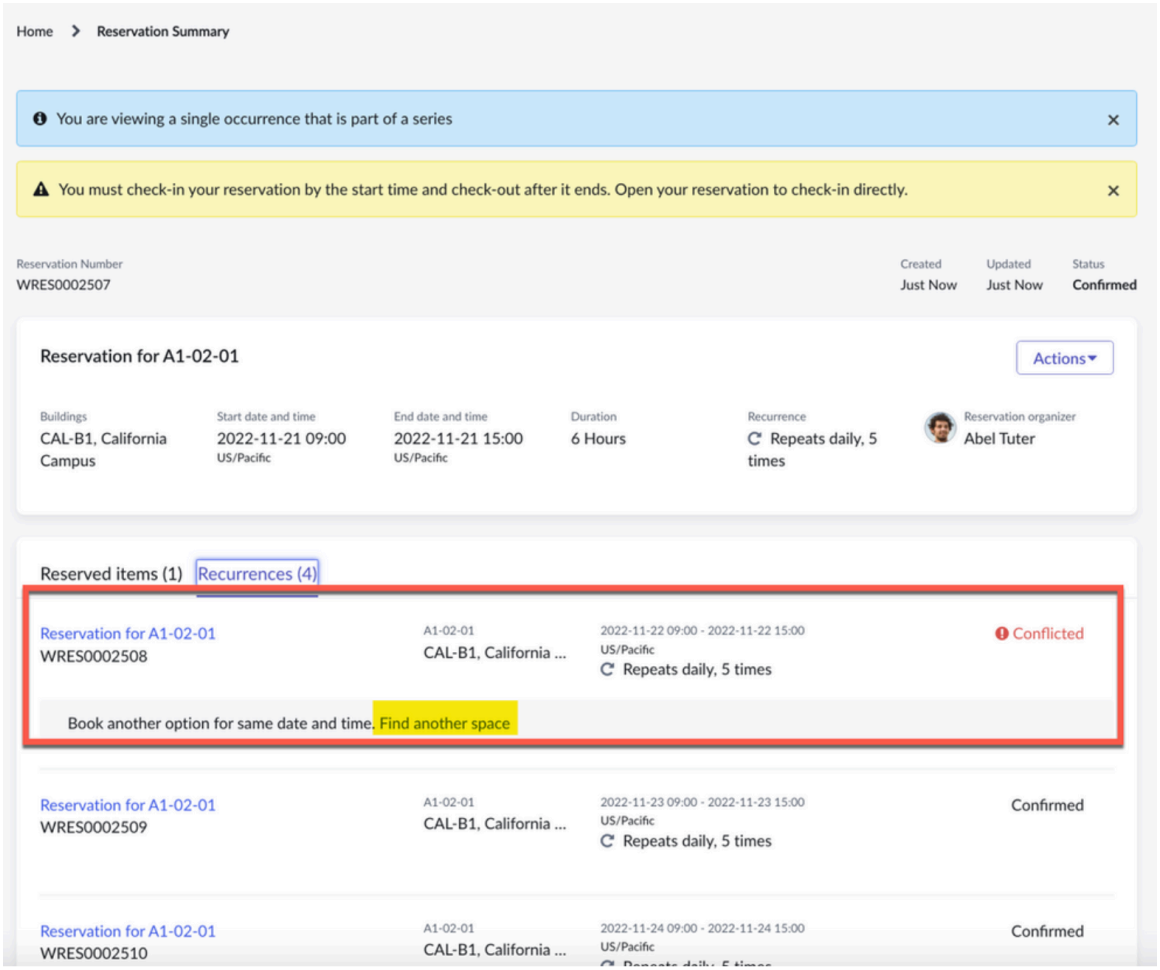
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen neuen Arbeitsplatz, ein Datum und eine neue Uhrzeit innerhalb desselben Moduls zuzuweisen, oder es wird ein alternativer Platz für das vorhandene Datum und die Uhrzeit zugewiesen. Sie werden auch per E-Mail benachrichtigt.

Die **Neuer Bereich** der status gibt an, dass aufgrund einer in Konflikt stehenden Reservierung ein neuer Platz zugewiesen wird.

Hinweis: Wenn eine in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung automatisch gelöst wird, wird ihr Status in der Reservierungstabelle und in angezeigt **Reservierungsuntertyp** Spalte ist auf festgelegt **Ausnahme** .

8. Wenn **Wiederkehrende Konflikte automatisch lösen** Die Eigenschaft ist im Modul „Reservierbar“ auf „falsch“ festgelegt oder nicht aktiviert, und Sie versuchen, eine Reservierung vorzunehmen (siehe Schritt 3). Reservierungen treten in Konflikt, wenn dieselbe Fläche von einem anderen Arbeitsplatzanwender gebucht wird.
In solchen Fällen wird erwartet, dass der Mitarbeiter die Reservierungskonflikte manuell löst, indem er nach einem alternativen Platz, Datum und Uhrzeit sucht.
9. Beim Anzeigen der Details einer in Konflikt stehenden Reservierung kann der Mitarbeiter mithilfe von einen alternativen Platz und eine alternative Zeit finden **Wiederholungen** Option auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“.



10. Wählen Sie die erforderlichen Optionen aus dem aus **Aktionen** Dropdown-Liste auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“:
    - Reservierungsvorkommen ändern
    - Vorkommen abbrechen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Serie abbrechen
- Reservierung freigeben

11. Wählen Sie in den E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie erhalten, die aus **Zeigen Sie Reservierungsserien an** Option zum Aktualisieren von Platz und Zeit für eine in Konflikt stehende Reservierung.
12. Suchen Sie nach einem verfügbaren Platz oder einer verfügbaren Zeit, und erstellen Sie eine Reservierung.
13. Übermitteln Sie die Reservierung.
    Wenn **Wiederkehrende Konflikte automatisch lösen** Option ist aktiviert, die in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung in einer Serie wird gelöst, und dem Anwender wird ein verfügbarer Platz zugewiesen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, müssen Arbeitsplatzanwender die Zeit und den Platz für eine bestimmte Reservierung manuell aktualisieren.

Legen Sie einen Standort auf der Seite „Bereichsdetails“ als Favoriten fest

Markieren Sie Ihren am häufigsten reservierten Arbeitsplatz in Workplace-Serviceportal als Favoriten. Sobald der Standort als Favorit festgelegt ist, wird er zuerst angezeigt, wenn Sie nach Standorten suchen, um eine Reservierung vorzunehmen.

Vorbereitungen

Wichtig: Die Favoritenoption wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und Ihr Administrator die Favoritenoption aktiviert hat.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

An folgenden Stellen in Workplace-Serviceportal können Sie einen Standort als Favoriten festlegen:

- **Widget „Schnelle Reservierung“**
- **Reservierung vornehmen**

Nachdem Sie einen Arbeitsplatzstandort als Ihren Favoriten festgelegt haben, können Sie diesen Standort direkt in Mitarbeiter-Center auf der Seite „Meine Favoriten“ reservieren.

Hinweis: Weitere Informationen zur Ableitungslogik, die Workplace Reservation Management auf der Seite „Flächendetails“ zum Zuweisen reservierbarer Module nutzt, finden Sie unter Ableitungslogik für Platzdetails des reservierbaren Moduls.

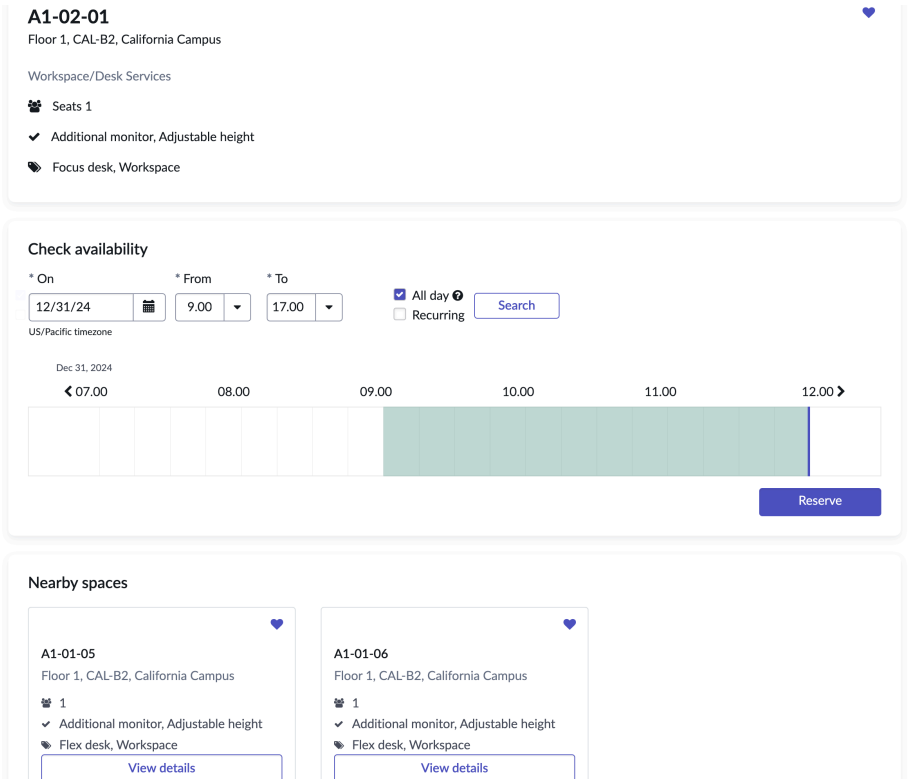
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie im Menü oben rechts das Favoritensymbol (♡).

   Die Seite „meine Favoriten“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie einen Bereich aus, um die Seite mit den Bereichsdetails anzuzeigen.

   Beispiel: **Schreibtisch A1.0501** .
4. Auf der **Verfügbarkeit Überprüfen** Wählen Sie das Startdatum, die Uhrzeit und das Enddatum aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Der Wert der Eigenschaft „Reservierbares Modul“ ist festgelegt und größer als 1. Mitarbeiter können einen Platz für mehrere Tage reservieren. Standardwert von **Max. Tage für mehrere Tage** Eigenschaft ist 1. Beispiel: Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Der Wert ist ab dem aktuellen Datum auf 10 Tage festgelegt. Dann stehen Ihnen nur die nächsten verfügbaren 10 Tage zur Verfügung, um auszuwählen und eine Reservierung vorzunehmen. Andere Daten sind deaktiviert und können nicht ausgewählt werden.

5. Klicken Sie auf **Search** (Suchen).
6. In **Kartenansicht** , **Zeitplanansicht** Oder **Kartenansicht** Markieren Sie in der Kartenansicht, der Zeitplanansicht oder der Kartenansicht einen Standort als Favoriten, indem Sie auf das Favoritensymbol (klicken ♡)
7. Die **Zeitplanansicht** Bei einer mehrtägigen Reservierung werden verfügbare Plätze in einer Tagesansicht angezeigt.

   - Wenn Sie auf den Chevron klicken, gelangen Sie zum nächsten Tag und zum vorherigen Tag.
   - Drei-Stunden-Blöcke werden verwendet, um die Zeitskala im 24-Stunden-Format anzuzeigen.
   - Bei einer Reservierung für einen Tag werden einstündige Blöcke verwendet, um die Zeitskala für einen Tag anzuzeigen.
8. Der Kalender zeigt die verfügbaren Zeitlinien an, wenn die reservierbaren Module reserviert werden können.
9. Zuordnung „Ansicht“ zeigt die ausgewählten Arbeitsplatzbereiche auf einer Karte an, wenn Karten von Ihrer Organisation aktiviert sind.
   ICH wenn Mitarbeiter in ihrem Arbeitsplatzprofil eine dauerhafte Zuweisung haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für einen ausgewählten Bereich angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Permanente Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie Aus **Reservieren** .
11. Überprüfen Sie die Seite „Reservierungsdetails“.

    Weitere Informationen zur Seite „Reservierungsdetails“ finden Sie unter Reservierung erstellen

12. Übermitteln Sie Ihre Reservierung.
13. Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente, um Ihre bevorzugten Standorte mit anzuzeigen **Meine Favoriten zuerst** Sortieroption.

    a. Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt.

       Die Arbeitsplatzelemente sind dann sortiert, und zuerst werden alle Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Arbeitsplatzelementen, die den Suchkriterien entsprechen.

    b. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

       Die bevorzugten Standorte werden abhängig von der Nähe zum Standort der Person (geringster Abstand zuerst) angezeigt.

14. Um einen Standort aus der Favoritenliste zu entfernen, deaktivieren Sie das Favoritensymbol in den Standortdetails.
15. Im Reservierungsportal können Sie die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen, nachdem Sie einen Standort als Favoriten festgelegt haben:

    a. Nachdem Sie den Suchvorgang durchgeführt haben, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen. Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt.

       Die Arbeitsplatzelemente sind dann sortiert, und zuerst werden alle Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Arbeitsplatzelementen, die den Suchkriterien entsprechen.

    b. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

       Die bevorzugten Standorte werden abhängig von der Nähe zum Standort der Person (geringster Abstand zuerst) angezeigt.

    c. Wenn Sie eine wiederkehrende Reservierung erstellen, können Sie die wiederkehrende Verfügbarkeit innerhalb der Reihe des Bereichs auf der Bereichsdetailseite anzeigen.

16. Um einen Standort aus der Favoritenliste zu entfernen, deaktivieren Sie das Favoritensymbol in den Standortdetails.
17. Im Reservierungsportal können Sie die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen, nachdem Sie einen Standort als Favoriten festgelegt haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Nachdem Sie den Suchvorgang durchgeführt haben, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption Meine Favoriten zuerst sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt. Die Arbeitsplatzelemente sind dann sortiert, und zuerst werden alle Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Arbeitsplatzelementen, die den Suchkriterien entsprechen.

b. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption Meine Favoriten zuerst sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

Die bevorzugten Standorte werden abhängig von der Nähe zum Standort der Person (geringster Abstand zuerst) angezeigt.

18. Im Workplace-Serviceportal-Widget „Schnelle Reservierung“ wird nach Angabe der Suchkriterien der am besten geeignete Standort basierend auf Ihrem bevorzugten Standort angezeigt.

- Wenn ein bevorzugter Standort verfügbar ist, der den Suchkriterien am besten entspricht, zeigt das Widget „Schnelle Reservierung“ diesen Standort als beste Übereinstimmung an.
- Im Widget „Schnelle Reservierung“ können Sie einen der am besten passenden Arbeitsplatzstandorte auch direkt als Favoriten festlegen.

19. Wenn Sie einen Platz mit einer freigegebenen Reservierung reservieren möchten, reserviert die Anwendung nach dem Klicken auf **Platz reservieren** automatisch denjenigen Ihrer bevorzugten Standorte, der sich am nächsten an dem in den Details der freigegebenen Reservierung reservierten Platz befindet.

Ergebnis

Der Standort wird Ihrer Favoritenliste hinzugefügt.

Reservieren Sie einen Platz in der Nähe Ihres Kollegen

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz, und reservieren Sie einen Platz in der Nähe Ihres Teammitglieds oder eines Kollegen.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1098053047?h=d5c2f4b985&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

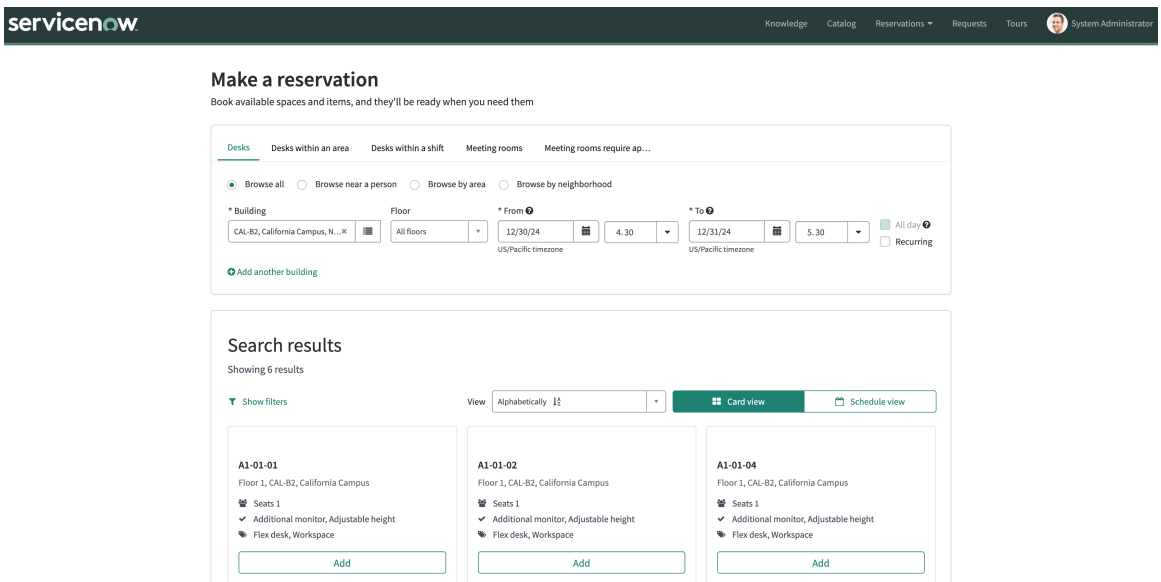
1. Wählen Sie eine der folgenden Kontextmenünavigationsoptionen aus, um eine Arbeitsplatzreservierung vorzunehmen und einen Platz in der Nähe Ihres bevorzugten Kollegen oder Teammitglieds zu reservieren.

Standort	Schritte
Anwendungsnavigationsfilter	Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Schritte
Aus Dem Mitarbeiter-Center-Portal	○ Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. ○ Wählen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal die Option aus **Arbeitsplatzservices** > **Durchsuchen Sie Arbeitsplatzservices**an. ○ Wählen Sie aus **Neue allgemeine Reservierung** Karte. Die Portalseite „Reservierung vornehmen“ wird geöffnet, damit Sie Arbeitsplatzreservierungen vornehmen können. ○ Eine andere Möglichkeit, eine Reservierung vorzunehmen, ist das Chat-Symbol. Wählen Sie auf der Homepage das Chat-Symbol ( ). Um eine Reservierung vorzunehmen, geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Zum Auswählen aus der Liste der verfügbaren Optionen.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.



2. Wählen Sie eine reservierbare Modulkonfiguration aus.

Wählen Sie beispielsweise eine der folgenden konfigurierbaren Module aus. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- Desks (Schreibtische)
- Schreibtische mit einem Bereich
- Besprechungsräume erfordern Genehmigung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konferenzräume
- Schreibtische mit Schicht

3. Wählen Sie Aus **Suchen Sie in der Nähe einer Person** Um nach verfügbaren Bereichen in der Nähe eines Kollegen oder Teammitglieds zu suchen.

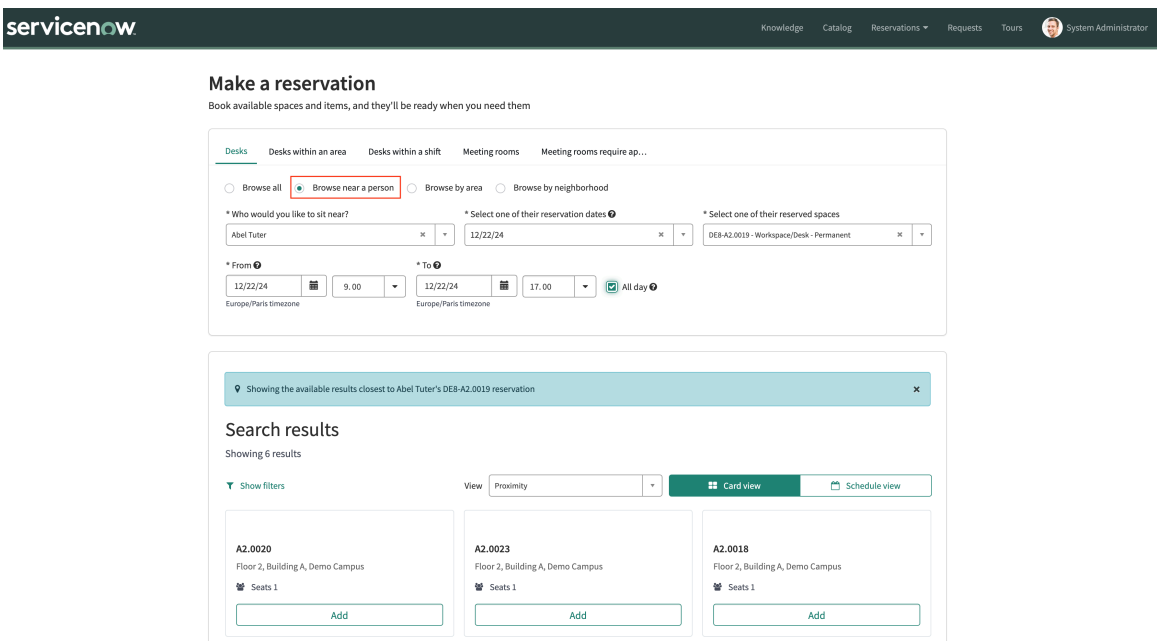
Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Aktivieren Sie „in der Nähe einer Person suchen“** Eigenschaft „Reservierbares Modul“ ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Die Eigenschaft „Reservierbares Modul“ kann so konfiguriert werden, dass ein Platz in der Nähe eines Kollegen für eine maximale Anzahl von Tagen reserviert wird. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 7. Die **Suchen Sie in der Nähe einer Person** Wird nur angezeigt, wenn **Aktivieren Sie „in der Nähe einer Person suchen“** Option ist im reservierbaren Modul ausgewählt. Die Systemanzahlen **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Ab dem aktuellen Datum (Tag 1). Hier enthalten sieben Tage das aktuelle Datum (Tag 1) und die nächsten sechs verfügbaren Kalendertage.

Hinweis: Wenn Sie in der Nähe einer Person navigieren und private Bereiche vorhanden sind, werden die privaten Bereiche nicht im Reservierungssuchergebnis angezeigt.

Wenn eine Kostenstelle oder Abteilung für den Standort eines Anwenderprofils aktiviert ist, werden nur die Bereiche oder Schreibtische angezeigt, die dieselbe Kostenstelle oder Abteilung wie Profilstandorte haben. Nur Räume oder Schreibtische, die als flexibel oder nicht zugewiesen sind, werden angezeigt. In den Suchergebnissen werden keine permanenten Flächen oder Schreibtische angezeigt.

Alle Pflichtfelder müssen im Formular ausgefüllt werden, wenn Sie eine Reservierung erstellen und wenn die automatische Suche von Ihrem Administrator aktiviert ist. Die Option für die automatische Suche funktioniert nicht, wenn die erforderlichen Feldeingaben auf der Reservierungsseite fehlen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In wem möchten Sie sitzen? : Wählen Sie den Anwender oder Kollegen aus, für den Sie einen Platz in der Nähe reservieren möchten.

b. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeigneten Platz in der Nähe eines Kollegen oder Teammitglieds zu suchen.

Hinweis: Sie können keine wiederkehrende Reservierung erstellen, wenn Sie eine Reservierung in der Nähe eines Teammitglieds oder Kollegen vornehmen.

- **Wählen Sie eines der Reservierungsdaten aus** : Reservierungsdaten, um eine Reservierung vorzunehmen.

  Hinweis: Wenn Ihr Kollege über ein Arbeitsplatzprofil verfügt, alle Daten (Datumsbereich), die in angegeben sind **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Werden angezeigt. Wenn kein Arbeitsplatzprofil vorhanden ist, werden für einen Kollegen oder Teammitglied nur die verfügbaren Reservierungsdaten angezeigt, falls zutreffend. Nachdem Sie die Daten ausgewählt haben, können Sie verfügbare Plätze reservieren. Bereiche mit datenschutzaktivierten (privaten) Bereichen können nicht ausgewählt werden.

  Die Daten sind basierend auf den folgenden Überlegungen sichtbar:

  - Maximale Anzahl von Tagen, die in angegeben sind **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Eigenschaft „Reservierbares Modul“. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
  - Startdatum und Enddatum: Wenn eine mehrtägige Reservierung aktiviert ist, können Sie bei der Reservierung ein Datum im Bereich der mehrtägigen Reservierung eines Kollegen auswählen.

    Beispiel: Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Ist 10 und Sie versuchen, 15 Tage lang zu reservieren, zeigt die Anwendung einen Validierungsfehler an. Sie dürfen nur für die nächsten 10 Tage ab dem aktuellen Datum eine Reservierung vornehmen.

    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Eine mehrtägige Reservierung

- **Wählen Sie einen der reservierten Bereiche aus** : Option zum Anzeigen dedizierter Bereiche und reservierter Bereiche, die für einen Kollegen oder Teammitglied mit einem Arbeitsplatzprofil nicht als privat markiert sind. Wenn der ausgewählte Anwender oder Kollege kein Arbeitsplatzprofil hat, werden nur die verfügbaren reservierten Bereiche (falls zutreffend) angezeigt.

  Hinweis: Wenn ein Kollege über einen dauerhaft zugewiesenen Platz verfügt und auch eine Reservierung für denselben Tag oder mehrere Reservierungen hat, können Sie einen dieser Bereiche auswählen, um eine Reservierung in der Nähe seines Kollegen vorzunehmen.

- **Von** : Startdatum der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
- **Bis** : Enddatum der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
- **Ganztägig**: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Startdatum und -Uhrzeit der Reservierung hängen vom Datum und der Uhrzeit ab, die von Ihrer Organisation festgelegt wurden. Diese

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator aktiviert hat **Ganztägig** Reservierungseinstellung für einen ausgewählten Arbeitsplatzstandort.

- Für eine mehrtägige Reservierung die **Von** Und **Bis** Felder zeigen den Datumsbereich an, der für eine mehrtägige Reservierung angegeben ist.

4. Wählen Sie Aus **Suchen** Dient zum Auswählen verfügbarer Plätze in der Kartenansicht, Kartenansicht oder in der Ansicht „geplant“.

   Hinweis: Sie können Arbeitsplatzelemente nicht in alphabetischer Reihenfolge oder nach Ihren bevorzugten Standorten sortieren, wenn Sie Bereiche in der Nähe einer Person durchsuchen. Die Bereiche in der Nähe einer Person werden auf Grundlage von Nähe durchsucht.

5. Wählen Sie Hinzufügen, um einen Platz hinzuzufügen.
6. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um mit der Reservierung des ausgewählten Bereichs fortzufahren.
7. Überprüfen Sie die Reservierungsdetails.
8. Fügen Sie Arbeitsplatzservices nach Bedarf hinzu.
9. Wählen Sie Aus **Reservierung Übermitteln** .

Erstellen Eine mehrtägige Reservierung

Arbeitsplatzanwender können jetzt einen Platz reservieren, der mehrere Tage abdeckt. Mitarbeiter können einen Platz reservieren, der sich über mehrere Tage erstreckt.

Vorbereitungen
Mehrtägige Reservierungen können vorgenommen werden, wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Der Eigenschaftswert des reservierbaren Moduls wird in der Konfiguration des reservierbaren Moduls festgelegt. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist auf 1 festgelegt. Wenn der Wert für **Max. Tage für mehrere Tage** Die Eigenschaft ist auf 1 festgelegt. Dann wird sie als eintägige Reservierung betrachtet, und eine mehrtägige Reservierung ist nicht zulässig. Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Wert ist größer als 1, die **Ganztägig** Die Option „oder eine einzelne Tagesreservierung“ ist im Reservierungsportal deaktiviert.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

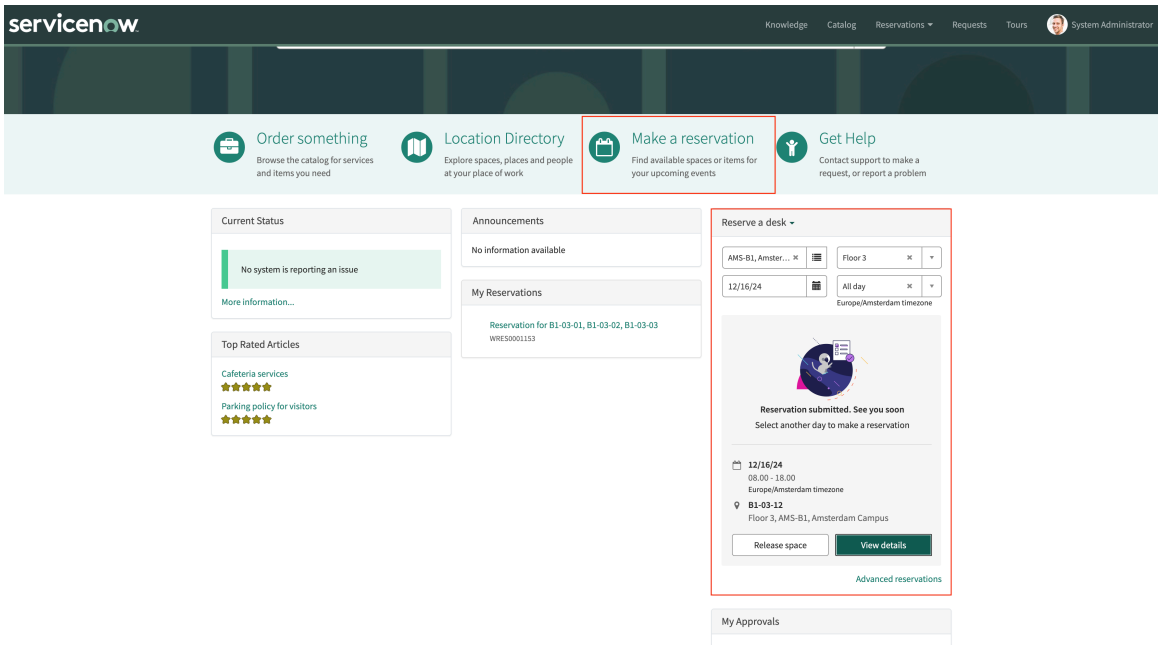
Diese Eigenschaft ist abhängig von **Max. Tage in der Zukunft** Wert. Wenn der Wert von **Max. Tage für mehrere Tage** Ist mehr als **Max. Tage in der Zukunft** Eigenschaft „Reservierbares Modul“, Anwendung zeigt einen Validierungsfehler an und erstellt keine mehrtägige Reservierung.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.Workplace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Kontextmenünavigationsoptionen aus, um eine mehrtägige Ausführung zu ermöglichen.

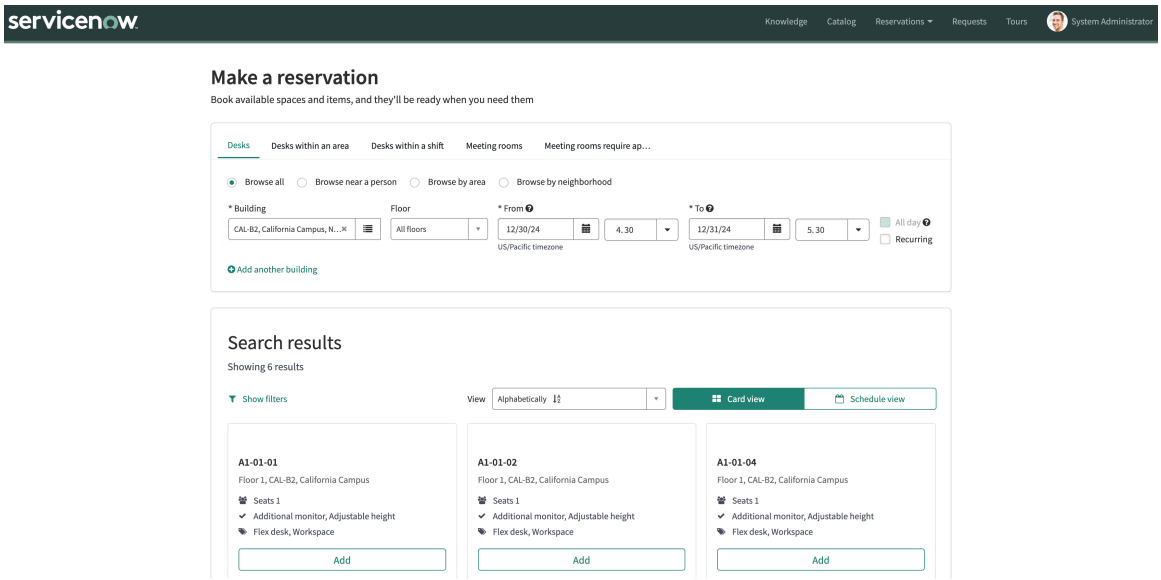


Standort	Schritte
Anwendungsnavigationsfilter	Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.
Aus Dem Mitarbeiter-Center-Portal	○ Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. ○ Wählen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal die Option aus **Arbeitsplatzservices** > **Durchsuchen Sie Arbeitsplatzservices**an. ○ Wählen Sie aus **Neue allgemeine Reservierung** Karte. Die Portalseite „Reservierung vornehmen“ wird geöffnet, damit Sie Arbeitsplatzreservierungen vornehmen können. ○ Eine andere Möglichkeit, eine Reservierung vorzunehmen, ist das Chat-Symbol. Wählen Sie auf der Homepage das Chat-Symbol ( ). Um eine Reservierung vorzunehmen, geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Zum Auswählen aus der Liste der verfügbaren Optionen.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie eine reservierbare Modulkonfiguration aus.

Wählen Sie beispielsweise eine der folgenden konfigurierbaren Module aus. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- Desks (Schreibtische)
- Schreibtische mit einem Bereich
- Besprechungsräume erfordern Genehmigung
- Konferenzräume
- Schreibtische mit Schicht

3. Wählen Sie auf der Seite „Reservierung vornehmen“ einen der reservierbaren Pfade aus:

Die folgenden Reservierungspfade, die für ein ausgewähltes reservierbares Modul verfügbar sind.

- Alle durchsuchen
- In der Nähe einer Person suchen
- Nach Bereich durchsuchen
- Nach Arbeitsbereich suchen
- Alle Bereiche durchsuchen

4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Alle durchsuchen** .
Die **Alle durchsuchen** Reservierbarer Pfad ist standardmäßig ausgewählt.

a. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.

5. Füllen Sie die folgenden Informationen aus.

Füllen Sie die Formularfelder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Reservierung vornehmen“

Feldname	Beschreibung
Gebäude	Name des Gebäudes für einen ausgewählten Campus. Wählen Sie ein Gebäude aus der Liste aus. Beispiel: Demo-Campus. Die Gebäudenamen und Standortnamen sind alphabetisch sortiert oder entsprechend sortiert **Reihenfolge** Die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn sortiert wird **Reihenfolge** Ist für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert, werden die Gebäudenamen und -Standorte entsprechend sortiert. Wenn die Sortierung **Reihenfolge** Für ein Element ist kein Wert angegeben, die Elemente werden oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) aufgeführt und alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen und Standortnamen sind alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Beispiel: Gebäude A, Gebäude B usw.
Stockwerk	Stockwerk eines Gebäudes, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten. Die Stockwerknamen sind entweder alphabetisch sortiert, oder die Werte werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert. Sie können die Sortierung konfigurieren **Reihenfolge** In der Tabelle Stockwerke. Wenn die Sortierung **Reihenfolge** Für ein Element ist kein Wert angegeben. Dann werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen sind alphabetisch basierend auf den Namen und Bezeichnungen sortiert.
Von **Hinweis:** Die Zeitanweisungsfelder (von, Zeit, bis) sind auch im MESP (Mobile Employee Service Portal) im verfügbar Now Mobile App.	Startdatum Ihrer Reservierung. ○ Mitarbeiter können kein Datum auswählen und eine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum den Wert „Max. Tage in Zukunft reservierbar“ überschreitet. Dieser nicht-Wert wird im Modul „Reservierbar“ von Ihrem Administrator konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. Wenn der Wert „Max. Tage in Zukunft“ von Ihrem Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	konfiguriert wird, können Sie kein Datum auswählen, das nach dem maximal zulässigen Datum liegt. Die Daten in der Kalenderdatumsauswahl sind für Daten, die zu weit in der Zukunft liegen, inaktiv. **Hinweis:** Wenn der Wert „Max. Tage in Zukunft“ nicht konfiguriert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt. Die Datumsauswahl basiert auf dem Wert für die maximale Anzahl von Vorkommen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. ○ Wenn Sie ein ungültiges Datum eingeben, das größer als das im angegebene ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück.
Zeit	Startzeit, zu der die Reservierung beginnt. Mitarbeiter können die Zeit über die Dropdown-Liste auswählen oder die Zeit in das Feld eingeben. Der Zeitschrittwert hängt von dem Wert ab, der von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Die standardmäßige Dauer der Reservierung, die zur Auswahl verfügbar ist, beträgt 30 Minuten. Die *time_picker_interval_size*Die Eigenschaft für die Startzeit der Reservierung und die Endzeit der Reservierung wird mithilfe der Serviceportal-Widget-Instanzen konfiguriert. Der Inkrementwert des Felds „Startzeit“ hängt von dem in festgelegten Wert ab *time_picker_interval_size*. Die standardmäßige Dauer des Inkrementwerts für die Reservierungszeit beträgt 30 Minuten. **Hinweis:** Sie können kein Datum auswählen, das in der Vergangenheit liegt. Die Zeit für einen ausgewählten Standort hängt von der Zeitzone des Gebäudes ab.
An	Enddatum Ihrer Reservierung. Wählen Sie im Kalender eine Anzahl von Tagen oder Daten aus, um eine mehrtägige Reservierung vorzunehmen. Mitarbeiter können kein Datum auswählen und eine Reservierung erstellen, wenn das Enddatum den Wert „Max. Tage in der Zukunft“ überschreitet. Der Wert „Max. Tage in Zukunft“ gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	denen das Modul „Reservierbar“ reserviert werden kann. **Hinweis:** Im Falle einer eintägigen Reservierung ist die Option zum Eingeben des Enddatums nicht verfügbar. Wenn Sie ein ungültiges Datum eingeben, das größer als das im angegebene ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. **Hinweis:** Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Wert ist nicht aktiviert, dann ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf **Maximale Anzahl von Vorkommen** Wert, der im Modul „Reservierbar“ konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
Zeit	Endzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden würden. Mitarbeiter können die Endzeit über die Dropdown-Liste auswählen oder die Zeit in das Feld eingeben. Der Endzeitschritt-Wert hängt von dem Wert ab, der von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Die Standardendzeit der Reservierung beträgt 30 Minuten. Die `time_picker_interval_size`Die Eigenschaft für die Startzeit der Reservierung und die Endzeit der Reservierung wird mithilfe der Serviceportal-Widget-Instanzen konfiguriert. Der Inkrementwert des Felds „Startzeit“ und „Endzeit“ hängt vom in festgelegten Wert ab `time_picker_interval_size`. Die standardmäßige Dauer des Inkrementwerts für die Reservierungszeit beträgt 30 Minuten. **Hinweis:** Sie können kein Datum auswählen, das in der Vergangenheit liegt. Wenn die Startzeit beispielsweise 09:00 ist, können Sie eine Endzeit nach dieser Dauer auswählen. Sie können keine Zeit vor 09:00 Uhr am selben Tag auswählen. Die Zeit für einen ausgewählten Standort hängt von der Zeitzone des Gebäudes ab.
Wiederkehrend	Option zum Reservieren der Arbeitsplatzelemente wiederkehrend. Geben Sie die Anzahl der Tage und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung in einer wiederkehrenden Serie an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option „Wiederkehrend“ wird basierend auf der Konfiguration angezeigt, die Ihr Administrator festgelegt hat. Wenn wiederkehrende Reservierungskonflikte auftreten, werden sie automatisch gelöst, wenn Ihr Administrator dies konfiguriert hat. Die Option „wiederkehrende Konflikte automatisch lösen“ </uicontrol> ist im Formular „Reservierbares Modul“ aktiviert. Die Anwendung versucht, wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen. **Hinweis:** Die Option „zusätzliche Services hinzufügen“ ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.
Ganztägig	Option zum Reservieren des Arbeitsplatzelements für einen ganzen Tag oder einen einzelnen Tag. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einstellung für ganztägige Reservierung für aktiviert hat **Typ** . Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die Ihre Organisation festgelegt hat. Die Option **Ganztägig** ist auch auf der Seite „Flächendetails“ verfügbar. **Hinweis:** Die **Ganztägig** Die Darstellung der Option hängt von der Konfiguration Ihres Administrators ab. Wenn Ihr Administrator eine ganztägige Reservierung für eine ausgewählte Person angeordnet hat **Typ** , Die Reservierung wird automatisch für den gesamten Tag vorgenommen. Im Falle von ganztägig können Sie nur das Startdatum der Reservierung ändern.
Ein weiteres Gebäude hinzufügen	Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente, die sich über mehrere Gebäude erstrecken. Die Zeitzonen der Gebäude unterscheiden sich für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer Reservierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option ist verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **Mehrere Reservierungen zulassen** Kontrollkästchen auf der **Reservierbares Modul** > **Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration** Registerkarte Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden.

6. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein weiteres Gebäude hinzu** .
   Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente an mehreren Standorten und Gebäuden, die zu demselben Arbeitsbereich gehören.

   Die Gebäude können für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer einzigen Reservierung zu verschiedenen Zeitzonen gehören.

   Hinweis: Diese Option ist verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **Mehrere Reservierungen zulassen** Kontrollkästchen in der Konfiguration des reservierbaren Moduls.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden.

7. Klicken Sie auf **Suche**.
   Die Arbeitsplatzelemente, die den Suchkriterien entsprechen und für Reservierungen verfügbar sind, werden angezeigt. Standardmäßig, wenn Sie auf klicken **Suchen** , Die erste Gebäudekarte wird als ausgewählt angezeigt, und die verfügbaren Plätze in diesem Gebäude werden angezeigt.

   Hinweis: Wenn beim Durchsuchen in der Nähe einer Person private Bereiche vorhanden sind, werden sie nicht im Suchergebnis angezeigt.

8. In der Kartenansicht werden alle verfügbaren Plätze angezeigt.

   Hinweis: Sie können zwischen wechseln **Kartenansicht** Registerkarte und **Zeitplanansicht** Registerkarte zum Überprüfen der Reservierungszeitleisten und der Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen.

   (Optional) um einen Standort als Favoriten zu markieren, klicken Sie auf **Kartenansicht** Oder **Zeitplanansicht** Klicken Sie auf das Favoritensymbol (Favoritensymbol).

9. Klicken Sie Auf **Kartenansicht** , Wählen Sie ein Leerzeichen und dann aus **Hinzufügen** Um den Platz hinzuzufügen.

   In der Kartenansicht werden verfügbare und gebuchte Plätze angezeigt.

   - Wenn Ihre Organisation Stockwerkskarten verwendet, zeigen Sie die Stockwerkskarten mit Mappedin oder an Indoor Mapping Als Kartenanbieter.

     an.

     - Wählen Sie in der Kartenansicht einen Campus aus.
     - Wählen Sie ein Stockwerk aus der Dropdown-Liste aus.

Automatische Übersetzung

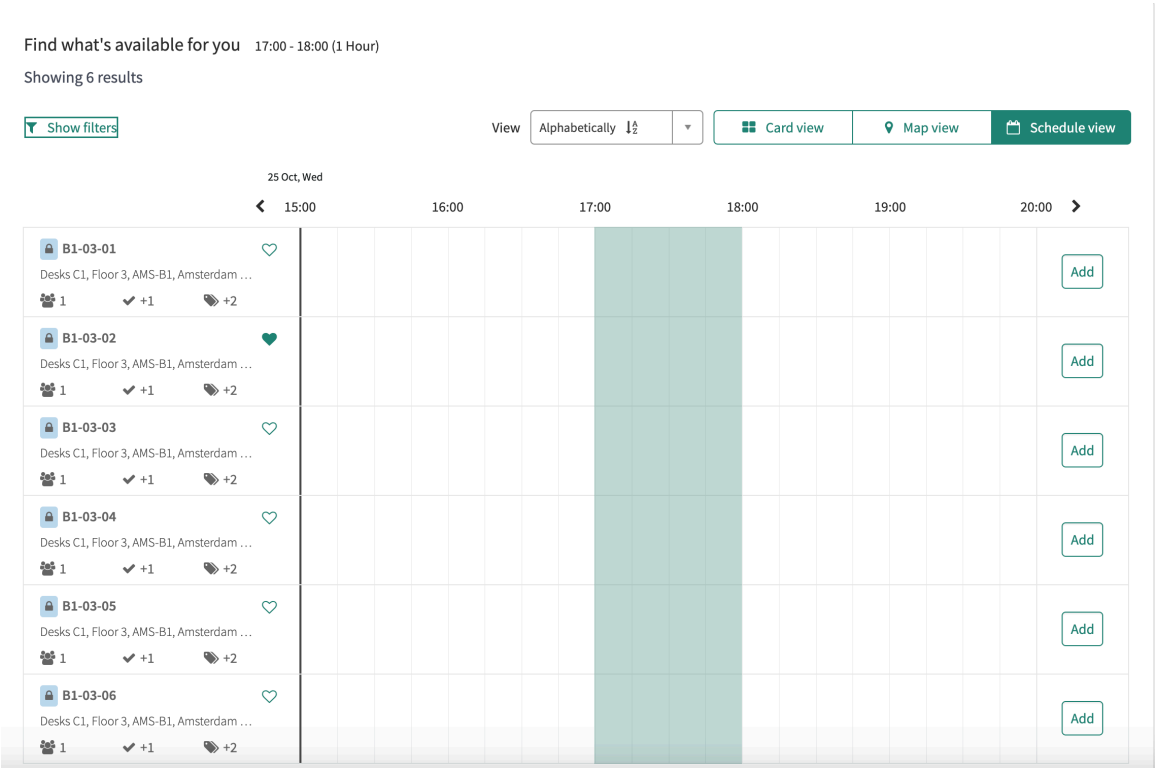
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vergrößern Sie die Ansicht, um ein Gebäude und einen Standort auszuwählen

  Die Gebäudenamen sind alphabetisch sortiert oder sortiert gemäß **Reihenfolge** Die Sie in der Tabelle „Gebäude“ konfiguriert haben.

10. Für eine Suche nach mehrtägigen Reservierungen, die **Zeitplanansicht** Zeigt verfügbare Plätze in einer Tagesansicht an.

    In der Zeitplanansicht werden verfügbare und nicht verfügbare Bereiche angezeigt.



    - Wenn Sie auf den Chevron klicken, gelangen Sie zum nächsten Tag und zum vorherigen Tag.
    - Bei einer Reservierung für einen Tag werden einstündige Blöcke verwendet, um die Zeitskala für einen Tag anzuzeigen.

11. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
12. Wählen Sie einen Bereich oder Bereiche aus.
13. Wählen Sie **Weiter**.
14. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf der Einrichtung des Standortsdatenschutzes der ausgewählten Bereiche angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, können Sie auch Ihre Datenschutzeinstellung für jeden Bereich einzeln angeben, indem Sie verwenden **Platzdetails als privat markieren** Unter jedem Bereich im Formular.
Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um die Bereichsdetails des Bereichs als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf dem Datenschutz-Setup des Bereichs angezeigt.
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren des Betreffs der Reservierung als privat.
Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren	Option zum Reservieren aller Arbeitsplätze für denselben Benutzer. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente für die Reservierung ausgewählt haben.
Link zu virtueller Besprechung hinzufügen	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können. **Hinweis:** (Gilt nur für Microsoft Teams) ab dem Release May Store 2023 ruft die Anwendung beim Hinzufügen eines Besprechungslinks die Besprechungsdetails ab, während das Ereignis mit einem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Anzahl der Teilnehmer	Anzahl der Personen, die voraussichtlich an der Besprechung teilnehmen
Notizen hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Besprechungsnotiz zu einer Reservierung mit dem Rich-Text-Editor. Die Notizen können für die eingeladenen Besprechungsmitglieder freigegeben werden. Anwender können auch Text kopieren und in den Editor einfügen. Die Nachricht darf maximal 65.000 Zeichen enthalten. Hinweis wird im Reservierungsdatensatz gespeichert. Mitarbeiter können die Notiz bei Bedarf aktualisieren. Die eingeladenen Personen erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Notiz hinzugefügt oder aktualisiert wird. Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wird die Zusammenfassung der Besprechungsnotiz angezeigt. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **Nachricht „Reservierung zulassen“** Option in der Konfiguration des Reservierungs-Widgets. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
Fügen Sie dieser Reservierung eingeladene Personen hinzu Abschnitt	**Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort einzuladen. Diese Option wird nicht angezeigt, wenn für den Arbeitsplatzstandort die Option **Anzahl der Teilnehmer** angezeigt wird.
Kollegen einladen	Mitarbeiter, die Sie zur Reservierung einladen möchten.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert haben. Die Besucherdetails werden in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten automatisch protokolliert, damit das Empfangspersonal besucherbezogene Aufgaben ausführen kann. ○ Wenn Sie den Besucher bereits registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und sie bei Bedarf ändern. Die Details werden in allen besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie den Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	c. Wenn es sich um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden. **g.** Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. **h.** Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. **i.** Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. **j.** Geben Sie im Abschnitt „Private Notizen“ gegebenenfalls private Informationen an. **k.** Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und **Benachrichtigungseinstellungen** die Einstellungen für den Besucher aus. **l.** Fügen Sie den Besucher hinzu, indem Sie auf **Speichern und hinzufügen** klicken.
Zusätzliche Services hinzufügen	Klicken Sie auf **Fügen Sie zusätzliche Services hinzu** Dropdown-Liste, um einen Service auszuwählen, den Sie Ihrer aktuellen Reservierung hinzufügen möchten. **Hinweis:** Die **Fügen Sie zusätzliche Services hinzu** Option ist für wiederkehrende Reservierung nicht verfügbar. Wenn Mitarbeiter Standorte mit mehreren Gebäuden auswählen, werden neue Services für die ausgewählten Bereiche angezeigt, damit sie die Services hinzufügen können. Beispiel: Wenn Sie Platzanordnungen als zusätzlichen Service ausgewählt haben, wählen Sie die folgenden Elemente aus: ○ Auf der **Fügen Sie Eine Platzanordnung Hinzu** Dialogfeld einen Service aus der Dropdown-Liste auswählen. Wählen Sie beispielsweise aus **Stuhllayout** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wählen Sie die Layoutoptionen für den Stuhl aus: ▪ Klassenzimmer-Stil ▪ Bankettrunden ▪ Theaterstil ○ Wählen Sie die Anzahl der Plätze aus. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare für das Serviceelement hinzu. ○ Klicken Sie auf **Hinzufügen**. ○ Ein neuer Fall wird erstellt, wenn eine Reservierung oder Services aktualisiert werden. Dem alten und neuen Service wird eine Referenz hinzugefügt. ○ Die Anwendung versucht, die Services beizubehalten. Wenn beim Aktualisieren einer Reservierung der Platz oder Standort nicht geändert wird, sind die Services sichtbar, und Mitarbeiter können die Reservierung aktualisieren, nachdem Datum und Uhrzeit geändert wurden. ○ Wenn der Platz oder Standort beim Aktualisieren einer Reservierung geändert wird, versucht die Anwendung, die verfügbaren Services vorzuschlagen, die für einen neuen Standort gelten. Mitarbeiter müssen die vorgeschlagenen Services auswählen und ihrer Reservierung hinzufügen, während sie sie sie aktualisieren. ○ Wenn Sie beim Aktualisieren einer Reservierung einen Platz hinzufügen, müssen Sie die Services manuell hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie ein Serviceelement hinzufügen, wird ein neuer Fall erstellt. Wenn Sie das Reservierungsdatum, die Uhrzeit oder den Standort aktualisieren und Services aktualisieren, indem Sie sie beibehalten oder verwerfen, wird dem neuen Service (Ersatzfall für) im neuen Falldatensatz ein Verweis hinzugefügt, und auch ein Verweis auf den alten Service wird hinzugefügt. Dem neuen Fall wird eine Zusammenfassung für Elemente hinzugefügt, die hinzugefügt, aktualisiert oder entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.
Bearbeiten Sie <services name>	Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Um die Services zu aktualisieren. ○ Das Dialogfeld <services name> aktualisieren wird angezeigt. ○ Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Um die Services zu aktualisieren.
Entfernen Sie <services name>	Klicken Sie Auf **Entfernen** Dient zum Entfernen der Services aus einer Reservierung. Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, um zu bestätigen, ob Sie die Services aus einer Reservierung entfernen möchten.

15. Nach der Verifizierung der Services können Mitarbeiter ein neues Datum, eine neue Uhrzeit und einen neuen Platz auswählen, um die Reservierungsdetails zu aktualisieren.

    Auf der **Reservierungsdetails** Seite auswählen **Ändern Sie Datum, Uhrzeit oder Standort** Dient zum Aktualisieren einer Reservierung.

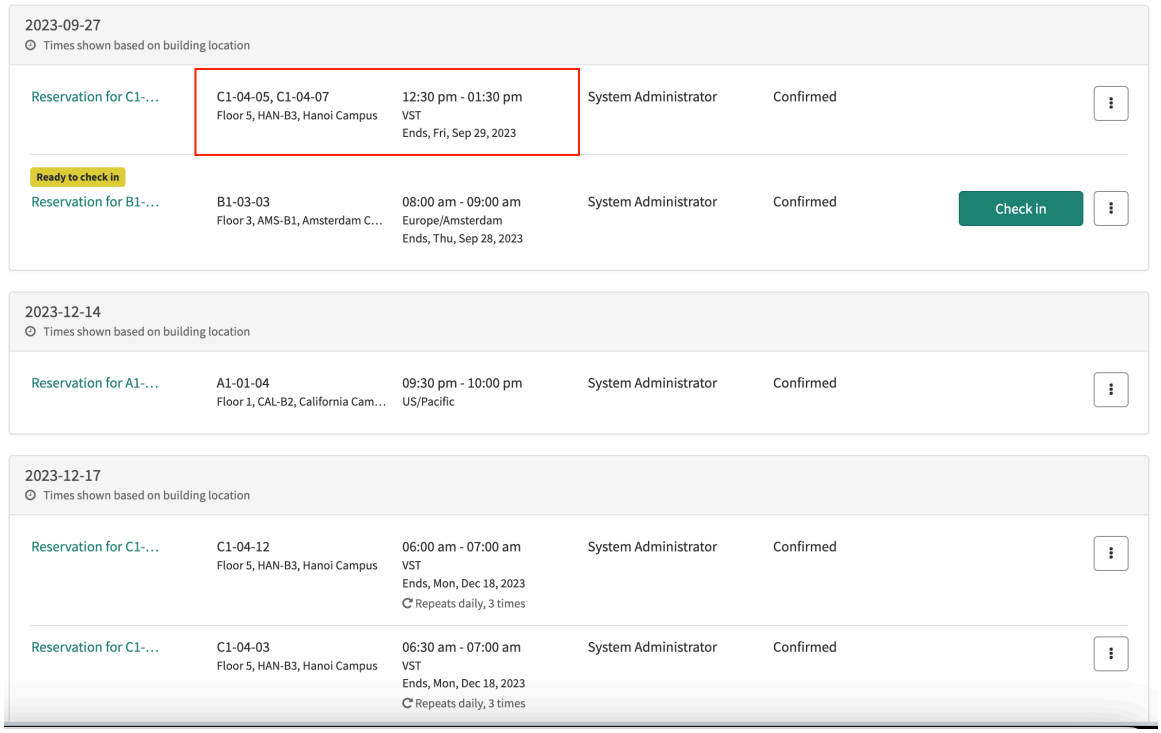
    Ändern Sie auf der Seite „Besprechungsraumreservierung aktualisieren“ **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** . Weitere Informationen zum Ändern einer Reservierung finden Sie unter Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie. Wenn für das Element keine Genehmigung erforderlich ist, wird das ausgewählte Arbeitsplatzelement reserviert. Die Reservierungsdetails werden auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ angezeigt. Der Status der Anforderung wird auf aktualisiert **Bestätigt** .

16. Wenn Sie eine Reservierung aktualisieren, wird auf der Seite „Reservierungsdetails“ angezeigt **Behalten Sie zusätzliche Services bei** Option zum Beibehalten der Services vom vorherigen Standort und der Reservierung.
    Weitere Informationen zum Beibehalten von Services finden Sie unter Reservierung erstellen.
17. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.
18. Klicken Sie Auf **Reservierungszusammenfassung** Um zur Seite Reservierungszusammenfassung zu navigieren.

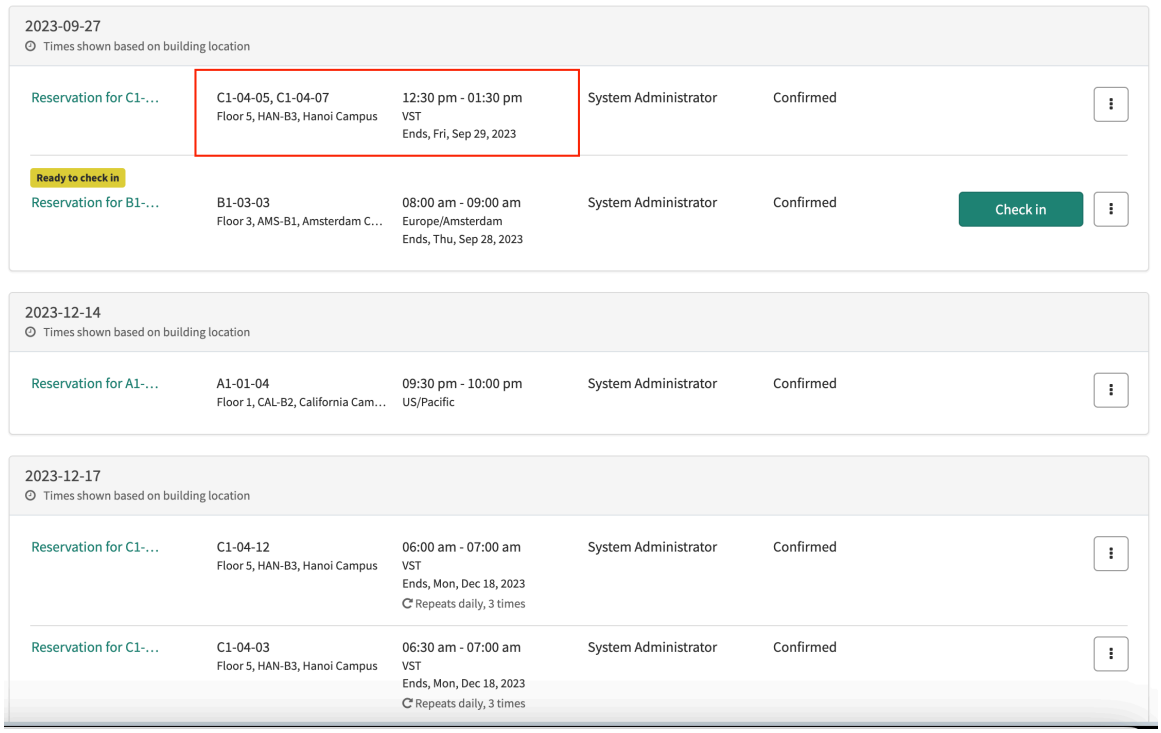
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Falle einer mehrtägigen Reservierung wird auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Enddauer der Reservierung angezeigt.



19. Klicken Sie Auf **Meine Reservierung** Um zu navigieren Meine Reservierungen Seite.
20. Zeigen Sie den Fortschritt Ihres Reservierungsstatus auf der Seite „meine Reservierungen“ an, und verfolgen Sie ihn.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Bestätigt** : Status, der angibt, dass die Reservierung für das ausgewählte Gebäude bestätigt wurde.

  Hinweis: Die **Neuer Bereich** der status gibt an, dass aufgrund einer in Konflikt stehenden Reservierung ein neuer Platz zugewiesen wird.

- **In Konflikt** : Status, der angibt, dass die Anwendung die wiederkehrende Reservierung nicht auflösen konnte. Mitarbeiter müssen manuell einen alternativen Platz, ein Datum und eine alternative Uhrzeit finden. Verwenden Sie **Aktionen** Feld auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ bis **Reservierungsvorkommen ändern** , **Vorkommen abbrechen** . **Serie abbrechen** , Oder **Reservierung freigeben** .

  Hinweis: Wenn eine in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung mit der automatischen Auflösungsfunktion automatisch gelöst wird, erhält sie den Status in **Reservierungsuntertyp** Spalte wird als angezeigt **Ausnahme** In der Tabelle Arbeitsplatzreservierungen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen.

21. Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ werden reservierte Plätze und ihr Status zusammen mit der Dauer der Reservierung im Falle einer mehrtägigen Reservierung angezeigt.

    Mitarbeiter werden in dem Fall informiert, wenn sie eine mehrtägige Reservierung anzeigen.

22. Die **Aktionen** Die Registerkarte auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zeigt die folgenden Optionen an:

    - Reservierung freigeben: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Reservierung freizugeben:

      a. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Reservierung freigeben**an.

      b. In **Reservierungsdetails an senden** Wählen Sie die Anwender aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.

      c. Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein.

      d. Klicken Sie auf **Senden**.

      Die Reservierungsdetails werden freigegeben, nachdem der Status der Reservierung lautet **Bestätigt** . Wenn Sie die Reservierungsdetails nach der Freigabe bearbeiten, fragt Sie die Anwendung, ob Sie ein E-Mail-Update an die Anwender senden möchten, für die Sie die Reservierungsdetails zuvor freigegeben haben.

    - Aktualisieren Sie die Reservierungsdetails
    - Reservierung stornieren: Informationen zum Bearbeiten oder Stornieren Ihrer Reservierungen finden Sie unter Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.

23. Klicken Sie Auf **Check-in** Um eine Reservierung einzuchecken, wenn das von Ihnen reservierte Arbeitsplatzelement ein- und Auschecken erfordert.

    Wenn ein Mitarbeiter seine Reservierung eincheckt, wird die vollständige Reservierung eingecheckt. Der Administrator kann angeben, ob ein Check-in zulässig ist, wenn noch eine aktive Reservierung für diesen Bereich stattfindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie müssen innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung einchecken. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung eingecheckt wird, wird die Reservierung storniert. Sie erhalten eine E-Mail über die Stornierung. Die Option Einchecken ist auch auf der Seite „meine Reservierungen“ verfügbar.

24. Klicken Sie Auf **Auschecken** Dient zum Auschecken einer Reservierung.

Wenn ein Mitarbeiter seine Reservierung auscheckt, werden Enddatum und -Uhrzeit aktualisiert, und der Platz wird erneut verfügbar gemacht.

Check-out innerhalb von 30 Minuten nach dem Enddatum der Reservierung. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten nach dem Ende der Reservierung ausgecheckt wird, erhalten Sie eine E-Mail-Erinnerung, um die Reservierung auszuchecken. Die Option Auschecken ist auch auf der Seite „meine Reservierungen“ verfügbar.

25. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Detailinformationen zu Ihrer Reservierung wird gesendet, und die Reservierung wird mit Ihren Änderungen aktualisiert.

Im Falle einer mehrtägigen Reservierung enthält die E-Mail-Benachrichtigung die Details zur mehrtägigen Reservierung sowie die Anzahl der Tage und Stunden, für die ein Platz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

reserviert ist. Weitere Informationen zum Freigeben einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

B4.0004
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: 820-B4.0005
Type: Desks

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“.

1. Wählen Sie auf der Seite Reservierungszusammenfassung die Option aus **Aktionen** > **Reservierung freigeben**an.
2. In **Reservierungsdetails an senden** Wählen Sie die Anwender aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.
3. Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein.
4. Klicken Sie Auf **Senden**
5. Wenn Sie eine Reservierung freigeben, erhalten eingeladene Personen eine E-Mail-Benachrichtigung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus

- Seats 1
- Additional monitor, Adjustable height
- Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

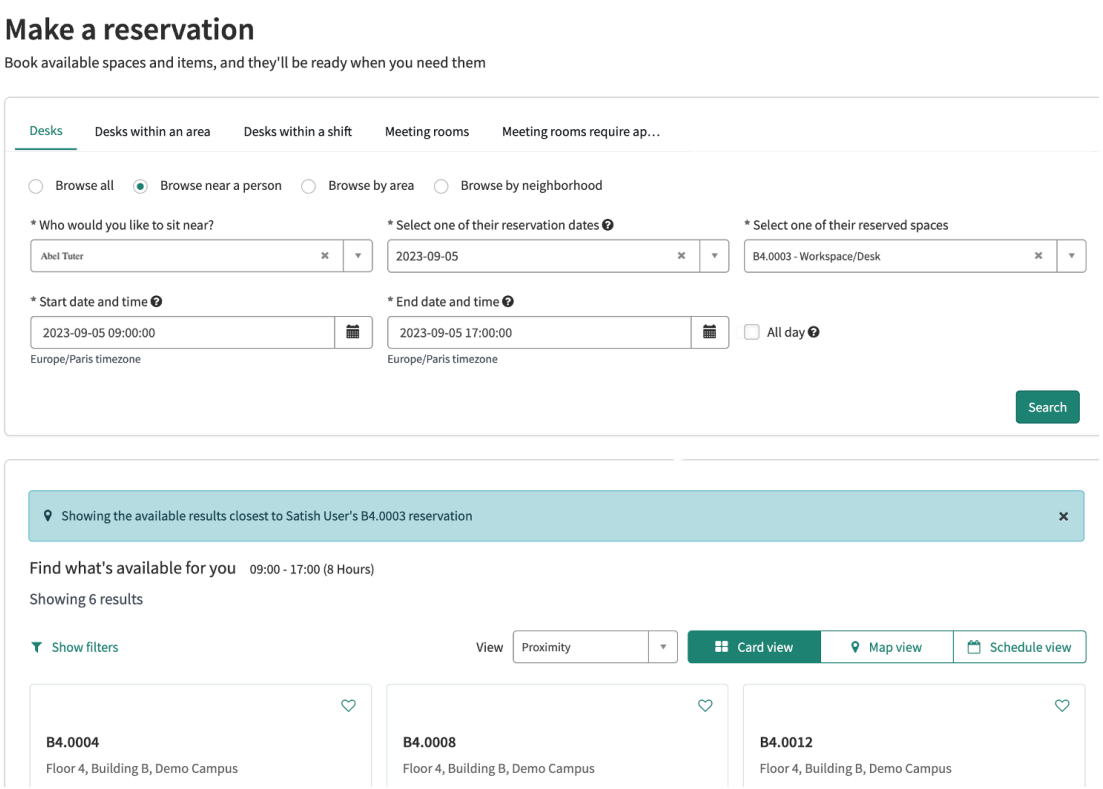
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Folgendes über eine freigegebene Reservierungs-E-Mail ausführen:

- Melden Sie sich als Systemadministrator an.
- Navigieren zu **Alle** > **E-Mails** > **Öffnen Sie die freigegebene Reservierung**an.
- Zwei anklickbare Links **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Und **Reservieren Sie einen Platz für mich** Werden angezeigt:
  - **Durchsuchen Sie alle Bereiche** : Klicken Sie auf **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Link zum Öffnen der Suchseite des Reservierungsportals.

    Wenn das Startdatum der freigegebenen Reservierung (aktuelles Datum) innerhalb der in angegebenen Anzahl von Tagen liegt **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Eigenschaft „Reservierbares Modul“, dann die **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Auf den klickbaren Link aus einer freigegebenen E-Mail-Benachrichtigung werden vorab ausgefüllte Daten für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen auf der Suchseite des Reservierungsportals angezeigt.



  - Auf der Suchseite des Reservierungsportals die **Suchen Sie in der Nähe einer Person** Ist standardmäßig ausgewählt.

    Wenn dieser Pfad nicht verfügbar ist, wird der verwendet **Alle durchsuchen** Pfad wird verwendet.

  - Alle Felder sind für ein ausgewähltes Teammitglied oder Kollegen vorab ausgefüllt.

  - Im Falle einer mehrtägigen Reservierung wird der erste Tag einer mehrtägigen Reservierung vorab ausgefüllt. Wenn der erste Tag in der Vergangenheit liegt, das aktuelle Datum jedoch noch innerhalb der Reservierungszeit liegt, wird das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktuelle Datum ausgewählt. Beachten Sie im Falle einer mehrtägigen Reservierung Folgendes:

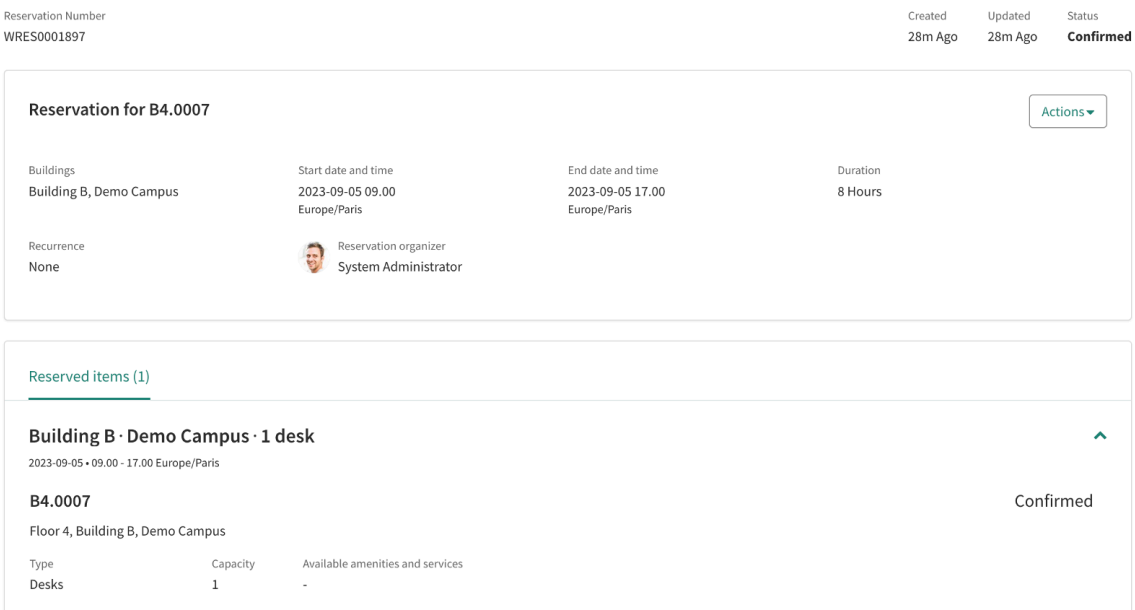
- Startdatum und -Uhrzeit: Der erste Tag der mehrtägigen Reservierung wird angezeigt. Startzeit ist die Startzeit der Reservierung.
- Enddatum und -Uhrzeit: Enddatum und -Uhrzeit der Reservierung sind vorab ausgefüllt.

Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Eine mehrtägige Reservierung.

Hinweis: Wenn der Starttag (aktuelles Datum) einer freigegebenen Reservierung nach dem in festgelegten Wert liegt **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Reservierbare Moduleigenschaft, die **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Auf den klickbaren Link werden keine vorab ausgefüllten Daten auf der Suchseite „Reservierung vornehmen“ angezeigt. Anwendung zeigt die Validierungsfehlermeldung „ **Das Reservierungsdatum für den ausgewählten Anwender hat sich geändert. Wählen Sie ein Datum aus** „. In diesem Fall müssen Mitarbeiter manuell auswählen **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** .

- **Reservieren Sie einen Platz für mich** : Wenn ein Mitarbeiter auf klickt, öffnen Sie **Reservieren Sie einen Platz für mich** Link aus einer E-Mail. Der für einen Kollegen oder Teammitglied reservierte Platz ist standardmäßig ausgewählt. Das System erstellt eine Reservierung mit demselben Start- und Enddatum und derselben Uhrzeit. Wenn das Startdatum der Reservierung vor dem aktuellen Datum liegt, wird das aktuelle Datum als Startdatum der Reservierung verwendet. Wenn das Startdatum beispielsweise der 15. Oktober 2023 und das aktuelle Datum der 17. Oktober 2023 ist, verwendet das System das aktuelle Datum (17. Oktober 2023).

Hinweis: Wenn Sie eine Reservierung direkt über vornehmen **Reservieren Sie einen Platz für mich** Klickbare Linkoption, Anwendung ignoriert den in festgelegten Wert **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Reservierbare Moduleigenschaft und erstellt eine Reservierung.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **1.** Wählen Sie auf der Seite Reservierungszusammenfassung die Option aus **Aktionen** > **Reservierung freigeben**an.
2. In **Reservierungsdetails an senden** Wählen Sie die Anwender aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.
3. Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein.
4. Klicken Sie Auf **Senden**
5. Wenn Sie eine Reservierung freigeben, erhalten eingeladene Personen eine E-Mail-Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Sie können Folgendes über eine freigegebene Reservierungs-E-Mail ausführen:
   - Melden Sie sich als Systemadministrator an.
   - Navigieren zu **Alle** > **E-Mails** > **Öffnen Sie die freigegebene Reservierung**an.
   - Zwei anklickbare Links **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Und **Reservieren Sie einen Platz für mich** Werden angezeigt:
     - **Durchsuchen Sie alle Bereiche** : Klicken Sie auf **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Link zum Öffnen der Suchseite des Reservierungsportals.

       Wenn das Startdatum der freigegebenen Reservierung (aktuelles Datum) innerhalb der in angegebenen Anzahl von Tagen liegt **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Eigenschaft „Reservierbares Modul“, dann die **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Auf den klickbaren Link aus einer freigegebenen E-Mail-Benachrichtigung werden vorab ausgefüllte Daten für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen auf der Suchseite des Reservierungsportals angezeigt.

       - Auf der Suchseite des Reservierungsportals die **Suchen Sie in der Nähe einer Person** Ist standardmäßig ausgewählt.

         Wenn dieser Pfad nicht verfügbar ist, wird der verwendet **Alle durchsuchen** Pfad wird verwendet.

       - Alle Felder sind für ein ausgewähltes Teammitglied oder Kollegen vorab ausgefüllt.

       - Im Falle einer mehrtägigen Reservierung wird der erste Tag einer mehrtägigen Reservierung vorab ausgefüllt. Wenn der erste Tag in der Vergangenheit liegt, das aktuelle Datum jedoch noch innerhalb der Reservierungszeit liegt, wird das aktuelle Datum ausgewählt. Beachten Sie im Falle einer mehrtägigen Reservierung Folgendes:
         - Startdatum und -Uhrzeit: Der erste Tag der mehrtägigen Reservierung wird angezeigt. Startzeit ist die Startzeit der Reservierung.
         - Enddatum und -Uhrzeit: Enddatum und -Uhrzeit der Reservierung sind vorab ausgefüllt.

       Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Eine mehrtägige Reservierung.

       Hinweis: Wenn der Starttag (aktuelles Datum) einer freigegebenen Reservierung nach dem in festgelegten Wert liegt **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Reservierbare Moduleigenschaft, die **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Auf den klickbaren Link werden keine vorab ausgefüllten Daten auf der Suchseite „Reservierung vornehmen“ angezeigt. Anwendung zeigt die Validierungsfehlermeldung „ **Das Reservierungsdatum für den ausgewählten Anwender hat sich geändert. Wählen Sie ein Datum aus** „. In diesem Fall müssen Mitarbeiter manuell auswählen **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** .

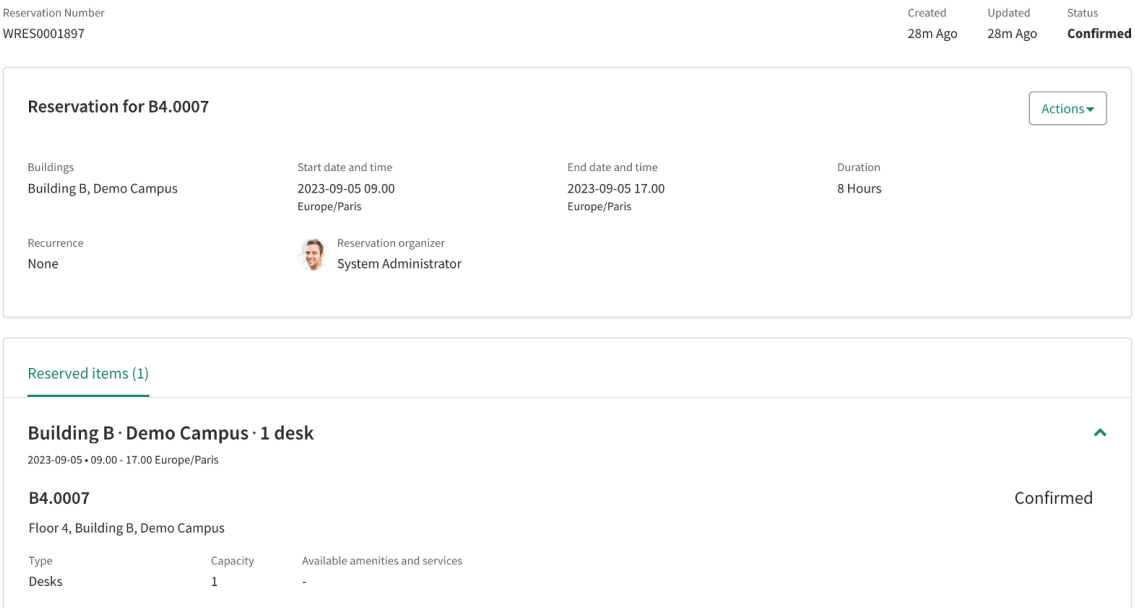
     - **Reservieren Sie einen Platz für mich** : Wenn ein Mitarbeiter auf klickt, öffnen Sie **Reservieren Sie einen Platz für mich** Link aus einer E-Mail. Der für einen Kollegen oder Teammitglied reservierte Platz ist standardmäßig ausgewählt. Das System erstellt eine Reservierung mit demselben Start- und Enddatum und derselben Uhrzeit. Wenn das Startdatum der Reservierung vor dem aktuellen Datum liegt,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird das aktuelle Datum als Startdatum der Reservierung verwendet. Wenn das Startdatum beispielsweise der 15. Oktober 2023 und das aktuelle Datum der 17. Oktober 2023 ist, verwendet das System das aktuelle Datum (17. Oktober 2023).

Hinweis: Wenn Sie eine Reservierung direkt über vornehmen **Reservieren Sie einen Platz für mich** Klickbare Linkoption, Anwendung ignoriert den in festgelegten Wert **Maximale Anzahl von Tagen für die Suche in der Nähe einer Person** Reservierbare Moduleigenschaft und erstellt eine Reservierung.



Die Reservierungsdetails werden freigegeben, nachdem der Status der Reservierung lautet **Bestätigt** . Wenn Sie die Reservierungsdetails nach der Freigabe bearbeiten, fragt Sie die Anwendung, ob Sie ein E-Mail-Update an die Anwender senden möchten, für die Sie die Reservierungsdetails zuvor freigegeben haben.

- Informationen über das Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.
- Informationen zum Herunterladen eines iCalendar-Eintrags finden Sie unter iCalendar-Eintrag für eine Reservierung herunterladen.
- Gehen Sie wie folgt vor, um eingeladene Personen der Reservierung anzuzeigen, hinzuzufügen oder aus der Reservierung zu entfernen:

1. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zur Registerkarte **Eingeladene Anwender**.

   Die Details der eingeladenen Person, ihr Name, ihre E-Mail-Adresse, ihr zugewiesener Standort und ihre akzeptanzstatus werden angezeigt.

2. Wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente ausgewählt haben und die eingeladenen Personen einem anderen Standort neu zuweisen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der eingeladenen Person.

   b. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Zuweisen an**an.

   Sie können auch das Symbol Aktionen (⋮) Neben den Details der eingeladenen Person.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Neue Standortzuweisung** den Standort aus, an den Sie die eingeladene Person verschieben möchten.

d. Klicken Sie auf **Update senden**.

3. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, bzw. entfernen Sie eine.

a. Wählen Sie auf der Seite Reservierungszusammenfassung die Option aus **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**an.

b. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ zu **Fügen Sie dieser Reservierung eingeladene Personen hinzu** Abschnitt.

c. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, indem Sie den Namen der eingeladenen Person in der Suchliste auswählen.

d. Entfernen Sie eine eingeladene Person, indem Sie auf das Entfernen-Symbol (✖) In der Nähe des Namens der eingeladenen Person.

e. Klicken Sie Auf **Aktualisieren Sie die Reservierungsdetails** Registerkarte.

Eingeladene Personen und Besucher erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für die folgenden Aktionen:

- Wenn eine Reservierung erstellt wird, erhalten sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass sie zur Reservierung eingeladen wurden.
- Wenn eine Reservierung storniert oder aktualisiert wird.
- Wenn eine eingeladene Person oder ein Besucher aus der Reservierung entfernt wird, erhält sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Einladung für sie abgebrochen wurde.

Hinweis: Wenn Push-Benachrichtigungen in Ihrer Organisation aktiviert sind und Sie über verfügen Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Anwendung erhalten Sie Benachrichtigungen für Ihre Reservierung auf Ihrem Mobilgerät. Weitere Informationen zu reservierungsbezogenen Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen für Arbeitsplatzreservierungen.

Weitere Informationen zum Vornehmen einer mehrtägigen Reservierung auf der Seite „Bereichsdetails“ finden Sie unter Legen Sie einen Standort auf der Seite „Bereichsdetails“ als Favoriten fest.

Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden

Reservieren Sie mehrere Flächen, die sich über mehrere Gebäude in verschiedenen Zeitzonen erstrecken. Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer einzigen Reservierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie mehrere Bereiche, die zu verschiedenen Gebäuden gehören, in einer einzigen Reservierung mit **Fügen Sie ein weiteres Gebäude hinzu** Option auf der Seite „Reservierung vornehmen“. Wenn Sie beispielsweise eine Besprechung durchführen möchten, bei der Ihre Kollegen von verschiedenen Standorten aus beitreten, können Sie eine einzelne Reservierung mit mehreren Standorten aus verschiedenen Zeitzonen erstellen. Einige Ihrer Kollegen können aus Kalifornien beitreten, andere aus Amsterdam usw. Workplace Reservation ManagementÜbernimmt automatisch die Zeitzonenkonvertierung basierend auf den ausgewählten Gebäuden und den zugehörigen Zeitzonen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Mehrere Gebäudereservierungen zulassen** Die Option sollte von Ihrem Administrator konfiguriert werden, um eine Reservierung mit mehreren Gebäuden vorzunehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

https://player.vimeo.com/video/1098053036?h=d3391768c2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an. Wählen Sie die Art der Plätze aus, die Sie reservieren möchten. Die Typen werden als Registerkarten angezeigt, z. B. Schreibtische, Besprechungsräume oder Parkplatz. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

   Sie können keine Reservierung für mehrere Gebäude vornehmen, wenn Sie Schichten verwenden.

2. Geben Sie den Namen des primären oder ersten Gebäudes und das Stockwerk des Gebäudes an, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten, zusammen mit Datum und Uhrzeit.

   Sie müssen einen Platz für das primäre Gebäude auswählen, wenn Sie eine Reservierung für mehrere Gebäude über das Webportal vornehmen.

3. Wählen Sie aus **Fügen Sie ein weiteres Gebäude hinzu** Option zum Hinzufügen mehrerer Gebäude und Flächen innerhalb einer einzigen Reservierung und Bereitstellen der erforderlichen Details wie Gebäudename, Stockwerk, Startdatum und -Uhrzeit.

   Die ausgewählten Gebäude können zu verschiedenen Regionen oder Standorten und verschiedenen Zeitzonen gehören. Die Anwendung passt die Zeitzonenvariationen automatisch entsprechend an.

   Das erste von Ihnen ausgewählte Gebäude wird als primäres Gebäude betrachtet, und die anderen Gebäude, die Sie nach dem ersten Gebäude hinzufügen, sind die sekundären Gebäude. Die Anwendung verwendet das Datum und die Uhrzeit des primären Gebäudes, um die anwendbaren Zeitzonen für die sekundären Gebäude zu konvertieren.

4. Klicken Sie auf **Suche**.
   Standardmäßig werden in den Suchergebnissen zuerst das primäre Gebäude mit den in diesem Gebäude verfügbaren Flächen angezeigt. Die Gebäudekarte zeigt Details wie den Gebäudenamen, den Campus, zu dem ein Gebäude gehört, und die Anzahl der in einem Gebäude ausgewählten Flächen.

   Wenn die automatische Suche aktiviert ist, werden die Suchergebnisse automatisch angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

5. Wechseln Sie zwischen **Kartenansicht** Und **Zeitplanansicht** Registerkarten zum Überprüfen und Auswählen der verfügbaren Bereiche.
   In der Zeitplanansicht können Sie für ein ausgewähltes Gebäude Datum und Uhrzeit anzeigen.
   Im unteren Bereich wird die Anzahl der Elemente angezeigt, die Sie aus den Suchergebnissen ausgewählt haben.

6. Wenn Ihre Organisation Stockwerkskarten hochgeladen hat, zeigen Sie die an **Stockwerkskarten** Mit Mappedin oder Indoor Mapping Kartenanbieter.

7. Klicken Sie auf, um die Suchkriterien zu überprüfen und zu aktualisieren **Bearbeiten Sie die Suche** .

   Klicken Sie auf das Symbol Gebäude entfernen (✕), um ein Gebäude zu entfernen. Wenn Sie ein sekundäres Gebäude entfernen, werden auch die mit dem Gebäude verbundenen Bereiche entfernt.

8. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie einem Gebäude einen Platz nicht hinzugefügt haben, warnt die Anwendung, einen Platz hinzuzufügen. Einem primären Gebäude muss immer ein Platz hinzugefügt werden. Wählen Sie eine Gebäudekarte aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen** Zum Hinzufügen ausgewählter Bereiche aus den Suchergebnissen.

Nachdem Sie einem Gebäude einen Platz oder Raum hinzugefügt haben, gelangen Sie zur Seite „Reservierungsdetails“.

9. Klicken Sie Auf **Services Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Raumkonfigurationen oder Catering für ausgewählte Bereiche.
10. Überprüfen Sie die Details der Reservierungszusammenfassung.
11. Klicken Sie Auf **Reservierung Übermitteln** .

Hinweis: Wenn Sie mit eine Reservierung mit mehreren Gebäuden erstellen Workplace Reservation Management Anwendung und synchronisieren Sie sie mit Workplace-Kalender-Synchronisierung Service und später, wenn Sie diese Reservierung im Kalenderservice aktualisieren, indem Sie alle Flächen aus einem primären Gebäude entfernen, bleibt das primäre Gebäude weiterhin als primäres Gebäude ohne reservierte Flächen.

Dieses Verhalten unterscheidet sich im Vergleich zu Reservierungen mit mehreren Gebäuden, die mit erstellt wurden Workplace Reservation Management Anwendung, da Sie mit der Reservierung nicht fortfahren können, wenn Sie keinen Platz im primären Gebäude ausgewählt haben.

Erstellen Sie Reservierungen im Arbeitsbereich

Reservieren Sie Bereiche im Arbeitsbereich mithilfe der erweiterten Reservierung.

Vorbereitungen
Die Option zum Reservieren von Arbeitsbereichsbereichen ist nur verfügbar, wenn Ihr Administrator die aktiviert hat **Aktivieren Sie „nach Arbeitsbereich durchsuchen“** Option in der Konfiguration des reservierbaren Moduls. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Der Mitarbeiter kann Arbeitsbereiche im Reservierungsportal nur anzeigen und auswählen, wenn:

- Der Mitarbeiter wird dem Arbeitsbereich zugewiesen, und der Arbeitsbereich ist eingeschränkt.
- Der Mitarbeiter ist dem Arbeitsbereich zugewiesen, und der Arbeitsbereich ist nicht eingeschränkt.
- Der Arbeitsbereich ist nicht eingeschränkt, und der Mitarbeiter ist ihm nicht zugewiesen.

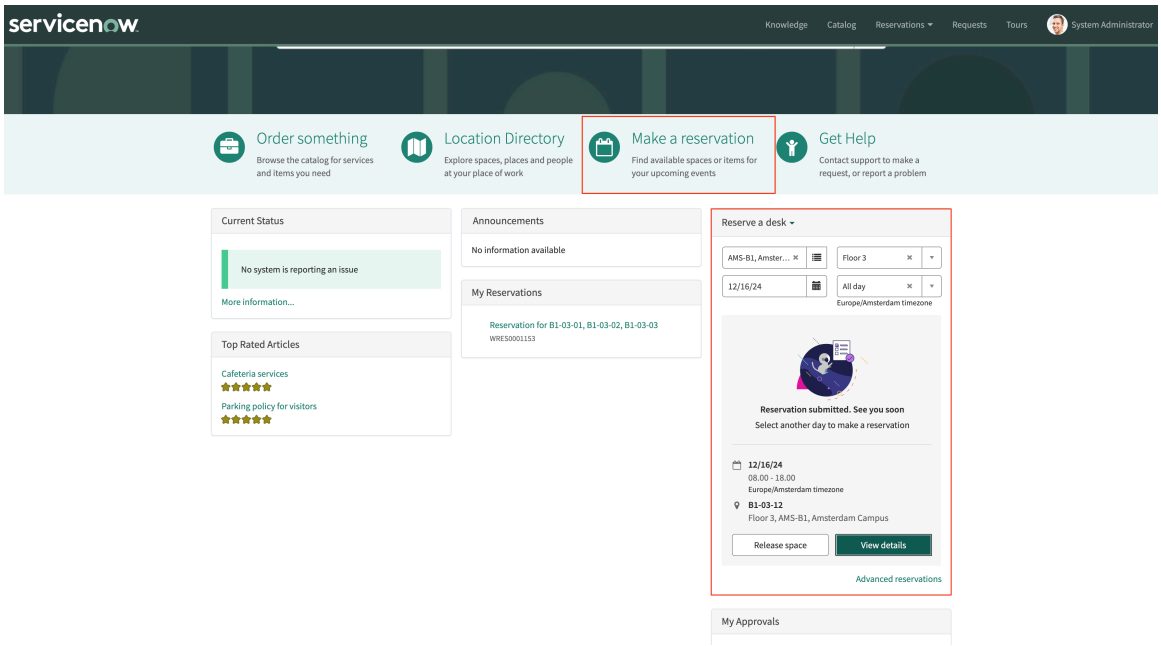
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Kontextmenünavigationsoptionen aus, um eine Bereichsreservierung vorzunehmen.

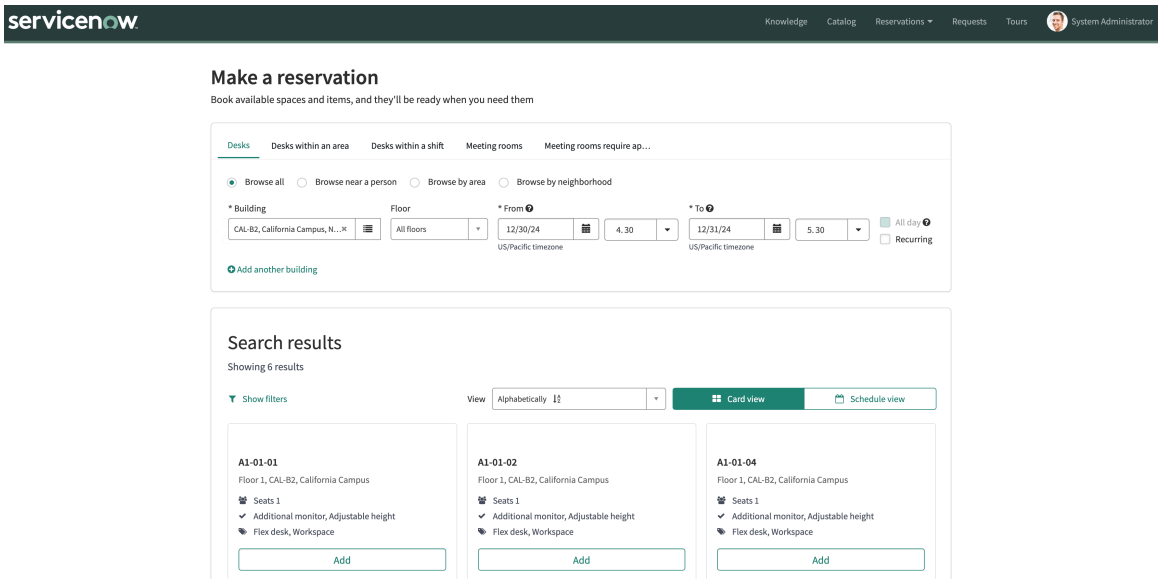


Standort	Schritte
Anwendungsnavigationsfilter	Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.
Aus Dem Mitarbeiter-Center-Portal	○ Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. ○ Wählen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal die Option aus **Arbeitsplatzservices** > **Durchsuchen Sie Arbeitsplatzservices**an. ○ Wählen Sie aus **Neue allgemeine Reservierung** Karte. Die Portalseite „Reservierung vornehmen“ wird geöffnet, damit Sie Arbeitsplatzreservierungen vornehmen können. ○ Eine andere Möglichkeit, eine Reservierung vorzunehmen, ist das Chat-Symbol. Wählen Sie auf der Homepage das Chat-Symbol ( ). Um eine Reservierung vorzunehmen, geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Zum Auswählen aus der Liste der verfügbaren Optionen.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie eine reservierbare Modulkonfiguration aus.

Wählen Sie beispielsweise eine der folgenden konfigurierbaren Module aus. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- Desks (Schreibtische)
- Schreibtische mit einem Bereich
- Besprechungsräume erfordern Genehmigung
- Konferenzräume
- Schreibtische mit Schicht

3. Um nach reservierbaren Flächen in einem Arbeitsbereich zu suchen, wählen Sie aus **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** .

Hinweis: Die **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** Option ist nur verfügbar, wenn **Aktivieren Sie „nach Arbeitsbereich durchsuchen“** Die Option ist auf der Konfigurationsseite „Reservierbares Modul“ ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

https://player.vimeo.com/video/1098053063?h=55e60c885e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

4. Füllen Sie die folgenden Informationen aus.

Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Reservierung vornehmen“

Feldname	Beschreibung
Gebäude	Name des Gebäudes für einen ausgewählten Campus. Wählen Sie ein Gebäude aus der Liste aus. Beispiel: Demo-Campus. Die Gebäudenamen und Standortnamen sind alphabetisch sortiert oder entsprechend sortiert **Reihenfolge**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn sortiert wird **Reihenfolge** Ist für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert, werden die Gebäudenamen und -Standorte entsprechend sortiert. Wenn die Sortierung **Reihenfolge** Für ein Element ist kein Wert angegeben, die Elemente werden oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) aufgeführt und alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen und Standortnamen sind alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Beispiel: Gebäude A, Gebäude B usw.
Stockwerk	Stockwerk eines Gebäudes, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten. Die Stockwerknamen sind entweder alphabetisch sortiert, oder die Werte werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert. Sie können die Sortierung konfigurieren **Reihenfolge** In der Tabelle Stockwerke. Wenn die Sortierung **Reihenfolge** Für ein Element ist kein Wert angegeben. Dann werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen sind alphabetisch basierend auf den Namen und Bezeichnungen sortiert.
Von **Hinweis:** Die Zeitanweisungsfelder (von, Zeit, bis) sind auch im MESP (Mobile Employee Service Portal) im verfügbar Now Mobile App.	Startdatum Ihrer Reservierung. Für eine eintägige Reservierung nur die **Von** Feld wird angezeigt und nicht die Option zum Eingeben des Enddatums. ○ Mitarbeiter können kein Datum auswählen und eine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum den Wert „Max. Tage in Zukunft reservierbar“ überschreitet. Dieser nicht-Wert wird im Modul „Reservierbar“ von Ihrem Administrator konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. Wenn der Wert „Max. Tage in Zukunft“ von Ihrem Administrator konfiguriert wird, können Sie kein Datum auswählen, das nach dem maximal zulässigen Datum liegt. Die Daten in der Kalenderdatumsauswahl sind für Daten, die zu weit in der Zukunft liegen, inaktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Hinweis: Wenn der Wert „Max. Tage in Zukunft“ nicht konfiguriert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt. Die Datumsauswahl basiert auf dem Wert für die maximale Anzahl von Vorkommen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. ○ Wenn Sie ein ungültiges Datum eingeben, das größer als das im angegebene ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück.
Zeit	Startzeit, zu der die Reservierung beginnt. Mitarbeiter können die Zeit über die Dropdown-Liste auswählen oder die Zeit in das Feld eingeben. Der Zeitschrittwert hängt von dem Wert ab, der von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Die standardmäßige Dauer der Reservierung, die zur Auswahl verfügbar ist, beträgt 30 Minuten. Die *time_picker_interval_size*Die Eigenschaft für die Startzeit der Reservierung und die Endzeit der Reservierung wird mithilfe der Serviceportal-Widget-Instanzen konfiguriert. Der Inkrementwert des Felds „Startzeit“ hängt von dem in festgelegten Wert ab *time_picker_interval_size*. Die standardmäßige Dauer des Inkrementwerts für die Reservierungszeit beträgt 30 Minuten. **Hinweis:** Sie können kein Datum auswählen, das in der Vergangenheit liegt. Die Zeit für einen ausgewählten Standort hängt von der Zeitzone des Gebäudes ab.
An	Enddatum Ihrer Reservierung. Mitarbeiter können kein Datum auswählen und eine Reservierung erstellen, wenn das Enddatum den Wert „Max. Tage in der Zukunft“ überschreitet. Der Wert „Max. Tage in Zukunft“ gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu denen das Modul „Reservierbar“ reserviert werden kann. **Hinweis:** Im Falle einer eintägigen Reservierung ist die Option zum Eingeben des Enddatums nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Wenn Sie ein ungültiges Datum eingeben, das größer als das im angegebene ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. **Hinweis:** Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Wert ist nicht aktiviert, dann ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf **Maximale Anzahl von Vorkommen** Wert, der im Modul „Reservierbar“ konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
Zeit	Endzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden würden. Mitarbeiter können die Endzeit über die Dropdown-Liste auswählen oder die Zeit in das Feld eingeben. Der Endzeitschritt-Wert hängt von dem Wert ab, der von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Die Standardendzeit der Reservierung beträgt 30 Minuten. Die `time_picker_interval_size`Die Eigenschaft für die Startzeit der Reservierung und die Endzeit der Reservierung wird mithilfe der Serviceportal-Widget-Instanzen konfiguriert. Der Inkrementwert des Felds „Startzeit“ und „Endzeit“ hängt vom in festgelegten Wert ab `time_picker_interval_size`. Die standardmäßige Dauer des Inkrementwerts für die Reservierungszeit beträgt 30 Minuten. **Hinweis:** Sie können kein Datum auswählen, das in der Vergangenheit liegt. Wenn die Startzeit beispielsweise 09:00 ist, können Sie eine Endzeit nach dieser Dauer auswählen. Sie können keine Zeit vor 09:00 Uhr am selben Tag auswählen. Die Zeit für einen ausgewählten Standort hängt von der Zeitzone des Gebäudes ab.
Wiederkehrend	Option zum Reservieren der Arbeitsplatzelemente wiederkehrend. Geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung in einer wiederkehrenden Serie an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option „Wiederkehrend“ wird basierend auf der Konfiguration angezeigt, die Ihr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	Administrator festgelegt hat. Wenn wiederkehrende Reservierungskonflikte auftreten, werden sie automatisch gelöst, wenn Ihr Administrator dies konfiguriert hat. Die Option „wiederkehrende Konflikte automatisch lösen“ </uicontrol> ist im Formular „Reservierbares Modul“ aktiviert. Die Anwendung versucht, wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Wiederkehrende Reservierungen automatisch auflösen. **Hinweis:** Die Option „zusätzliche Services hinzufügen“ ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.
Ganztägig	Option zum Reservieren des Arbeitsplatzelements für einen ganzen Tag oder einen einzelnen Tag. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einstellung für ganztägige Reservierung für aktiviert hat **Typ** . Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die Ihre Organisation festgelegt hat. Die Option **Ganztägig** ist auch auf der Seite „Flächendetails“ verfügbar. **Hinweis:** Die **Ganztägig** Die Darstellung der Option hängt von der Konfiguration Ihres Administrators ab. Wenn Ihr Administrator eine ganztägige Reservierung für eine ausgewählte Person angeordnet hat **Typ** , Die Reservierung wird automatisch für den gesamten Tag vorgenommen. Im Falle von ganztägig können Sie nur das Startdatum der Reservierung ändern.
Ein weiteres Gebäude hinzufügen	Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente, die sich über mehrere Gebäude erstrecken. Die Zeitzonen der Gebäude unterscheiden sich für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer Reservierung. **Hinweis:** Diese Option ist verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **Mehrere Reservierungen zulassen** Kontrollkästchen auf der **Reservierbares Modul** > **Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration** Registerkarte Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen mit mehreren Gebäuden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5.

6. Klicken Sie auf **Suche**.
   Die verfügbaren Bereiche in einem Arbeitsbereich werden angezeigt.

   Hinweis: Platzadministratoren oder Platzplaner bestimmen, ob Mitarbeiter die Arbeitsbereiche im Standortverzeichnis anzeigen dürfen.

7. Wählen Sie in den Suchergebnissen die Option aus **Hinzufügen** Um einen reservierbaren Platz hinzuzufügen.
8. Wechseln Sie zwischen **Kartenansicht** Und **Zeitplanansicht** Registerkarten zum Überprüfen und Auswählen der verfügbaren Bereiche.
   In der Zeitplanansicht für ein ausgewähltes Gebäude werden Datum und Uhrzeit angezeigt.
   Im unteren Bereich wird die Anzahl der Elemente angezeigt, die Sie aus den Suchergebnissen ausgewählt haben.
9. Wählen Sie aus **Kartenansicht** Registerkarte, wenn Ihre Organisation verwendet Indoor Mapping Für interaktive Standorte und Wegsuche.
   Die Stockwerkskarte zeigt die Arbeitsbereichsbereiche basierend auf der Verfügbarkeit und der Mitarbeiterzuweisung.
10. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

    Überprüfen Sie die Reservierungsdetails für ausgewählte Bereiche.

11. Wählen Sie Aus **Services Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Raumkonfigurationen oder Catering für ausgewählte Bereiche.
12. Überprüfen Sie die Details der Reservierungszusammenfassung.
13. Klicken Sie Auf **Reservierung Übermitteln** .
    Wenn eines der Elemente keine Genehmigung erfordert, werden die ausgewählten Arbeitsplatzelemente reserviert. Der Status der Anforderung wird auf aktualisiert **Bestätigt** . Wenn eines der Elemente genehmigt werden muss, wird Ihre Anforderung zur Genehmigung übermittelt. Der Status der Anforderung wird auf aktualisiert **Warten auf Genehmigung** .

Reservierungen für mehrere Arbeitsplatzelemente erstellen

Sie können in einer einzigen Reservierung mehrere Arbeitsplatzelemente für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit reservieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente gleichzeitig, entweder für sich selbst oder im Namen anderer.

Bevor Sie einen Raum oder Schreibtisch buchen, sollten Sie in der Zeitplanansicht die Verfügbarkeit des ausgewählten Elements prüfen. Schauen Sie nach, welche Services standardmäßig mit den Arbeitsplatzelementen zur Verfügung gestellt werden.

Hinweis: Als Administrator oder Reservierungsmanager können Sie eine manuell über eine URL geöffnete Reservierung nicht bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.

Ort	Schritte
Vom Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.
Aus Dem Mitarbeiter-Center-Portal	○ Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. ○ Wählen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal die Option aus **Arbeitsplatzservices** > **Durchsuchen Sie Arbeitsplatzservices**an. ○ Wählen Sie aus **Neue allgemeine Reservierung** Karte. Die Portalseite „Reservierung vornehmen“ wird geöffnet, damit Sie Arbeitsplatzreservierungen vornehmen können.
Von Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals**an. **Hinweis:** Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus. **b.** Öffnen Sie das Reservierungsportal, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ▪ Klicken **Reservierungen** > **Reservierung vornehmen**an. ▪ Wählen Sie direkt auf der Homepage die Option **Reservierung vornehmen** aus. ▪ Wählen Sie im Servicekatalog für Arbeitsplätze die Option **Neue allgemeine Reservierung** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ort	Schritte
	i. Auswahlvorgang **Katalog** > **Nach Kategorien durchsuchen** > **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. ii. Auswahlvorgang **Reservierungsmanagement** > **Neue allgemeine Reservierung**an.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

2. Wählen Sie eine reservierbare Modulkonfiguration aus, z. B. **Schreibtische** , **Besprechungsräume** **Schreibtische in einem Bereich** Und so weiter.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines reservierbaren Moduls finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

3. Klicken Sie auf **Search** (Suchen).
   Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und verfügbar sind.

   Hinweis: Wenn beim Durchsuchen in der Nähe einer Person private Bereiche vorhanden sind, werden sie nicht im Suchergebnis angezeigt.

   Hinweis: Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. Wenn Ihre Organisation Indoor-Kartenanbieter wie Indoor Mapping oder Mappedin verwendet, verwenden Sie **Kartenansicht** Dient zur Bereitstellung interaktiver Standorte und Wegsuche zu Arbeitsplätzen. Indoor Mapping ist ein in WSD eingebetteter Kartenanbieter, während Mappedin ein externer, mit WSD integrierter Kartenanbieter ist. DXF-Karten werden nicht unterstützt.

4. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

   (Optional) Sie können die Arbeitsplatzelemente auch so sortieren, dass Ihre bevorzugten Standorte zuerst angezeigt werden. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und über bevorzugte Standorte verfügen. Zuerst werden Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

5. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie die Registerkarte **Zeitplanansicht** ausgewählt haben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie sich auf der Registerkarte **Kartenansicht** befinden, wählen Sie einen beliebigen grün markierten Raum, und wählen Sie **Hinzufügen**.

6. Wählen Sie **Weiter**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf der Setup-Konfiguration für den Datenschutz des Standorts für ausgewählte Bereiche angezeigt.
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren des Betreffs der Reservierung als privat.
Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren	Wählen Sie diese Option aus, um alle Arbeitsplätze für denselben Benutzer zu reservieren.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Anzahl der Teilnehmer	Anzahl der Personen, die voraussichtlich an der Besprechung teilnehmen
Fügen Sie dieser Reservierung eingeladene Personen hinzu Abschnitt	**Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort einzuladen. Diese Option wird nicht angezeigt, wenn die Option **Anzahl der Teilnehmer** angezeigt wird.
Kollegen einladen	Wählen Sie die Mitarbeiter aus, die Sie zu der Reservierung einladen möchten.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert haben. ○ Wenn Sie den Besucher bereits registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und sie bei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Bedarf ändern. Die Details werden in allen besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie den Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus. **c.** Wenn es sich um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden. **g.** Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. **h.** Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. **i.** Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. **j.** Geben Sie im Abschnitt **Private Notizen** gegebenenfalls private Informationen an. **k.** Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und **Benachrichtigungseinstellungen** die Einstellungen für den Besucher aus. **l.** Klicken Sie auf **Speichern und hinzufügen**, um den Besucher hinzuzufügen.
Vertraulichkeit	Art der Besprechung. Wählen Sie **Privat**, wenn Sie eine vertrauliche Besprechung abhalten möchten. **Hinweis:** Wenn Sie eine Besprechung als **Privat**markieren, wird der **Reservierungsbetreff** für andere Personen ausgeblendet und als **** privat **** angezeigt. Nur Sie bzw. die Person, für die Sie die Besprechung angefordert haben, können den Betreff sehen.

8. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Ergebnis

Wenn für die Arbeitsplatzelemente keine Genehmigung erforderlich ist, werden die ausgewählten Elemente reserviert. Der Status der Anforderung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn eines der Elemente genehmigt werden muss, wird Ihre Anforderung an den Genehmiger gesendet. Der Status der Anforderung wird auf „Warte auf Genehmigung“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Anzeigen, Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.
- Um eingeladene Personen anzuzeigen, der Reservierung hinzuzufügen oder daraus zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

  1. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zur Registerkarte **Eingeladene Anwender**.
  2. Um den Standort von eingeladenen Personen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der eingeladenen Person.
     b. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Zuweisen an**an.

        Sie können auch auf das Aktionssymbol (⋮) neben den Details der eingeladenen Person klicken.

     c. Wählen Sie im Feld **Neue Standortzuweisung** den Standort aus, an den Sie die eingeladene Person verschieben möchten.
     d. Klicken Sie auf **Update senden**.

        Eine E-Mail mit Informationen über die Reservierungsänderungen wird an die eingeladenen Personen gesendet.
  3. Um eingeladene Personen hinzuzufügen oder zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie auf der Seite Reservierungszusammenfassung die Option aus **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**an.
     b. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ zum Abschnitt **Dieser Reservierung eingeladene Personen hinzufügen**.
     c. Um eine eingeladene Person hinzuzufügen, wählen Sie ihren Namen in der Suchliste aus.
     d. Um eine eingeladene Person zu entfernen, klicken Sie auf das Entfernen-Symbol (✖) neben ihrem Namen.
     e. Klicken Sie auf **Reservierungsdetails aktualisieren**.

     Wenn Sie eine eingeladene Person hinzugefügt haben, erhält diese eine E-Mail mit den Reservierungsdetails. Wenn Sie eine eingeladene Person entfernt haben, wird diese per E-Mail benachrichtigt, dass die Reservierung storniert wurde.

Schichtbasierte Reservierungen aktivieren

Als Administrator können Sie Mitarbeiter in die Lage versetzen, ein Arbeitsplatzelement für eine Schicht zu reservieren. Konfigurieren Sie die Arbeitsbereiche, die für eine Schicht reserviert werden können. Geben Sie die Benutzer an, die schichtbasierte Reservierungen vornehmen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um schichtbasierte Reservierungen zu aktivieren, wählen Sie im Formular „Reservierbares Modul“ des Arbeitsplatzelements das Feld **Auf Schicht anwenden** aus.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Informationen verfügen:

- Entsprechende Schichtpläne
- Daten aller Mitarbeiter, die in dieser Schicht im Büro arbeiten würden
- Daten der Arbeitsplatzbereiche, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen

Stellen Sie sicher, dass im Feld **Gebäude** im Schichtformular ein Wert angegeben ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Schichtverwaltung** > **Alle**an.
2. Wählen Sie die Schicht aus, der Sie Arbeitsbereiche und Benutzer zuweisen möchten.
3. Um der Schicht Anwender zuzuweisen, scrollen Sie nach unten, und klicken Sie auf **Bearbeiten** In der zugehörigen Liste Anwender.
   Nur die zugewiesenen Benutzer können Reservierungen für diese Schicht im Reservierungsportal vornehmen.
4. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ der Schicht Benutzer hinzu, indem Sie folgendermaßen vorgehen:
   a. Wählen Sie die Benutzer in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Um die Auswahl in zu verschieben **Anwenderliste** Spalte auf der rechten Seite verwenden Sie das Symbol „Hinzufügen/Entfernen“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Um der Schicht Räume zuzuweisen, scrollen Sie nach unten, und klicken Sie auf **Bearbeiten** In der zugehörigen Liste Standorte.
   Im Reservierungsportal werden nur die zugewiesenen Arbeitsbereiche für eine schichtbasierte Reservierung angezeigt.
6. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ der Schicht Arbeitsbereiche hinzu, indem Sie folgendermaßen vorgehen:
   a. Wählen Sie die Arbeitsbereiche in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Um die Auswahl in zu verschieben **Standortliste** Spalte auf der rechten Seite verwenden Sie das Symbol „Hinzufügen/Entfernen“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die Benutzer und Arbeitsbereiche werden der Schicht zugewiesen. Wenn ein Mitarbeiter eine Schichtreservierung vornehmen möchte, zeigt das Reservierungsportal die folgenden Informationen an:

- Die Schichten, für die der Mitarbeiter eine Reservierung vornehmen kann
- Die Arbeitsbereiche, die zur Reservierung in der ausgewählten Schicht verfügbar sind

Reservierung zusammen mit einer freigegebenen Reservierung erstellen

Reservieren Sie mithilfe der freigegebenen Reservierungsdetails einen Arbeitsplatz in der Nähe Ihres Kollegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail mit den Reservierungsdetails, die von Ihrem Kollegen gesendet wurde.
2. Überprüfen Sie die Reservierungsdetails und scrollen Sie zum Ende der E-Mail.
3. Um nach allen verfügbaren Plätzen zu suchen, die in der Nähe des Arbeitsplatzes Ihres Kollegen verfügbar sind, wählen Sie **Alle durchsuchen** aus.
   Das Reservierungsportal wird mit vorab ausgefüllten Details gemäß der Reservierung Ihres Kollegen geöffnet. Sie können selbst einen geeigneten Arbeitsplatz auswählen.

   Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung im Reservierungsportal finden Sie unter Reservierung erstellen.
4. Um automatisch den geeignetsten und Ihrem Kollegen am nächsten gelegenen Platz zu reservieren, wählen Sie **Reserve a space for me** (Einen Platz für mich reservieren) aus.
   Ein verfügbarer und der nächstgelegene Platz im Gebäude Ihres Mitarbeiters wird reserviert. Die Details werden auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ angezeigt. Die Reservierung wird bestätigt, wenn sich der Status in „Bestätigt“ ändert.

   Hinweis: Diese Option ist für Mehrfachreservierungen nicht verfügbar.

Reservierung mit Link zu virtuellem Meeting erstellen

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, die sich außerhalb des Bürogebäudes aufhalten, über einen virtuellen Besprechungslink die Teilnahme an einer Reservierung. Für einen in „im Namen von“ ausgewählten Mitarbeiter wird ein Link zu einer virtuellen Besprechung erstellt.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie können virtuelle Besprechungslinks nur erstellen, wenn Ihr Administrator die Konfiguration virtueller Meetings aktiviert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Zwecke konfigurieren und Reservierung erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.

Ort	Schritte
Vom Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center(**Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center)**) an. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatz–service aus. **b.** Öffnen Sie das Reservierungsportal, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ▪ Klicken **Reservierungen** > **Reservierung vornehmen**an. ▪ Wählen Sie direkt auf der Homepage **Reservierung vornehmen**. ▪ Wählen Sie im Servicekatalog für Ar–beitsplätze **Neue allgemeine Reservierung**. **i.** Auswahlvorgang **Katalog** > **Nach Kategorien durchsuchen** > **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. **ii.** Auswahlvorgang **Reservierungsmanagement** > **Neue allgemeine Reservierung**an.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

2. Wählen Sie das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten.
Die Typen werden als Registerkarten angezeigt, z. B. „Besprechungsraum“ oder „Schreibtisch“.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Alle durchsuchen** .
Die **Alle durchsuchen** Reservierbarer Pfad ist standardmäßig ausgewählt.

   a. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.

4. Klicken Sie auf **Suche**.
Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und für Reservierungen verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn beim Durchsuchen in der Nähe einer Person private Bereiche vorhanden sind, werden sie nicht im Suchergebnis angezeigt.

Hinweis: Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. Wenn Ihr Unternehmen Stockwerkspläne hochlädt, zeigen Sie die Karten mithilfe von Mappedin oder Indoor Mapping an. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

   (Optional) Sie können die Arbeitsplatzelemente auch so sortieren, dass Ihre bevorzugten Standorte zuerst angezeigt werden. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und über bevorzugte Standorte verfügen. Zuerst werden Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

   Hinweis: Sie können Arbeitsplatzelemente nicht in alphabetischer Reihenfolge oder nach Ihren bevorzugten Standorten sortieren, wenn Sie Bereiche in der Nähe einer Person durchsuchen. Die Bereiche in der Nähe einer Person werden auf Grundlage von Nähe durchsucht.

6. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf der Registerkarte **Zeitplanansicht** auf **Hinzufügen**.
   - Wählen Sie in der **Kartenansicht** einen beliebigen grün markierten Raum aus, und wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf der Setup-Konfiguration für den Datenschutz des Standorts für ausgewählte Bereiche angezeigt.
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren der Reservierung als privat und zum Ausblenden des Reservierungsbetreffs.
Link zu virtueller Besprechung hinzufügen	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn ein virtueller Link nicht erfolgreich erstellt wird, wird auf der Seite mit den Reservierungsdetails kein Besprechungslink angezeigt, und diese Option wird im Reservierungsdatensatz gelöscht. Um einen Besprechungslink erneut zu generieren, wählen Sie diese Option aus, und übermitteln Sie den Datensatz. ○ Wenn Sie einen Besprechungslink für hinzufügen Microsoft Teams, Ruft die Anwendung Besprechungsdetails ab, während das Ereignis mit einem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Fügen Sie dieser Reservierung eingeladene Personen hinzu Abschnitt	**Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort einzuladen.
Kollegen einladen	Wählen Sie die Mitarbeiter aus, die Sie zu der Reservierung einladen möchten.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert haben. ○ Wenn Sie den Besucher bereits registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und sie bei Bedarf ändern. Die Details werden in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	allen besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie den Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus. **c.** Wenn es sich bei dem Besucher um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden. **g.** Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. **h.** Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. **i.** Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. **j.** Geben Sie im Abschnitt **Private Notizen** gegebenenfalls private Informationen an. **k.** Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und **Benachrichtigungseinstellungen** die Einstellungen für den Besucher aus. **l.** Klicken Sie auf **Speichern und hinzufügen**, um den Besucher hinzuzufügen.
Zusätzliche Services hinzufügen	Zusätzliche Services, die mit der Reservierung verfügbar sind

9. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

Ergebnis

Die Reservierung wird mit einem virtuellen Besprechungslink erstellt. Wenn Sie Teilnehmer zur Reservierung eingeladen haben, erhalten diese den Besprechungslink zusammen mit den Reservierungsdetails.

Um die Aufzeichnung einer Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zur entsprechenden „Reservierungszusammenfassung“, und wählen Sie **Zusätzliche Details**. Wenn der Passcode für den Anbieter des virtuellen Meetings konfiguriert ist, können Sie unter **Zusätzliche**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details auch den entsprechenden Passcode anzeigen. Den Passcode können nur der Organisator und der im Feld **Diese Reservierung ist für** angegebene Benutzer anzeigen.

- Zoom: Wenn ein Zoom Der Besprechungslink wird hinzugefügt. Der Link wird in angezeigt **Standort** Feld der E-Mail, das die Besprechungseinladung enthält.
- Microsoft Teams: Wenn eine Reservierung mit einem virtuellen Besprechungslink erstellt wird, ruft die Anwendung den Besprechungslink und die zugehörigen Details zum Beitritt ab. Wenn diese Reservierung mit dem Microsoft Outlook-Kalender synchronisiert wird, werden der Besprechungslink und die beitrittsbezogenen Details dem Textkörper des Kalenderereignisses hinzugefügt. Ähnlich, wenn eine Reservierung im Microsoft Outlook-Kalender mit erstellt wird **Teams-Meeting** Umschaltfläche, der Besprechungslink wird abgerufen und als virtueller Besprechungslink gespeichert.

  Hinweis: Da der Besprechungslink im Text der E-Mail angezeigt wird, dürfen Sie die Besprechungsdetails in jedem Fall nur mit aktualisieren oder ändern Workplace Reservation Management. Wenn eine Reservierungssynchronisierung durchgeführt wird, werden die Details (in diesem Fall der Besprechungslink und die Details) nur auf eine Weise synchronisiert, d. h. von Workplace Reservation Management An den Kalenderanbieter (in diesem Fall Microsoft Teams). Wenn Sie bereits Änderungen an den Besprechungsdetails oder den Notizen des Kalenderanbieters vorgenommen haben, wird sie von überschrieben Workplace Reservation Management Wenn eine Synchronisierung durchgeführt wird.

- **Alle anderen Anbieter virtueller Besprechungen** : Der Besprechungslink wird in hinzugefügt **Standort** Feld der E-Mail, das die Besprechungseinladung enthält.

Eine Schichtreservierung erstellen

Reservieren Sie ein Arbeitsplatzelement für eine Arbeitsschicht. Erstellen Sie eine einzelne Reservierung oder eine wiederkehrende Reservierung für dieselbe Schicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.

Ort	Schritte
Vom Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Management von Arbeits platz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reser vierung**an.
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center(**Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center)**) an. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Ar beitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeits plätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatz–service aus. **Hinweis:** **b.** Öffnen Sie das Reservierungsportal, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ort	Schritte
	▪ Klicken **Reservierungen** > **Reservierung vornehmen**an. ▪ Wählen Sie auf der Homepage die Option **Reservierung vornehmen** aus. ▪ Gehen Sie im Services Catalog für Arbeitsplätze folgendermaßen vor: **i.** Auswahlvorgang **Katalog** > **Nach Kategorien durchsuchen** > **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. **ii.** Auswahlvorgang **Reservierungsmanagement** > **Neue allgemeine Reservierung**an.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

2. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.
   - **Gebäude**: Name des Gebäudes
   - **Typ**: Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, z. B. Besprechungsraum oder Schreibtisch
   - **Schichtzeitplan**: Schicht, für die Sie ein Arbeitsplatzelement reservieren möchten
   - **Startdatum**: Datum, an dem Sie das Arbeitsplatzelement reservieren möchten
   - **Wiederkehrend**: Option einer wiederkehrenden Reservierung des Arbeitsplatzelements.
   - **Wiederkehrendes Enddatum**: Diese Option wird angezeigt, wenn Sie die Option **Wiederkehrend** auswählen. Wählen Sie das Enddatum der wiederkehrenden Reservierung aus.
3. Klicken Sie auf **Suche**.
   Die Arbeitsplatzelemente, die den Suchkriterien entsprechen und in dieser Schicht verfügbar sind, werden angezeigt.

   Hinweis: Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. Wenn Ihr Unternehmen Stockwerkspläne hochlädt, zeigen Sie die Karten mithilfe von Mappedin oder Indoor Mapping an. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

4. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

   (Optional) Sie können die Arbeitsplatzelemente auch so sortieren, dass Ihre bevorzugten Standorte zuerst angezeigt werden. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und über bevorzugte Standorte verfügen. Zuerst werden Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

5. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie die Registerkarte **Zeitplanansicht** ausgewählt haben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie sich auf der Registerkarte **Kartenansicht** befinden, wählen Sie einen beliebigen grün markierten Raum, und wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Vertraulichkeit	Art der Besprechung. Wählen Sie **Privat**, wenn Sie eine vertrauliche Besprechung abhalten möchten. **Hinweis:** Wenn Sie eine Besprechung als **Privat**markieren, wird der **Reservierungsbetreff** für andere Personen ausgeblendet und als ** **privat** ** angezeigt. Nur Sie bzw. die Person, für die Sie die Besprechung angefordert haben, können den Betreff sehen.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.

8. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

Ergebnis

Wenn das Element keine Genehmigung erfordert, wird das ausgewählte Arbeitsplatzelement reserviert. Der Status der Anforderung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn Sie eine Reservierung für ein Arbeitsplatzelement angefordert haben, das eine Genehmigung erfordert, wird Ihre Anforderung an den Genehmiger übermittelt. Der Status der Anforderung wird auf „Warte auf Genehmigung“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails. Informationen über das Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.

Gruppenreservierung erstellen

Reservieren Sie mehrere Plätze für verschiedene Benutzer in einer einzigen Gruppenreservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis: Arbeitsplatzanwender können eine Gruppenreservierung nur vornehmen, wenn die Konfigurationseigenschaft „Reservierbares Modul“ aktiviert ist `Allow group reservation`Wird von Ihrem Arbeitsplatzadministrator festgelegt. Stellen Sie sicher, dass `Allow invitees`Die Eigenschaft ist in der Konfiguration des Reservierungs-Widgets deaktiviert. Sie können einer Gruppenreservierung keine Teilnehmer hinzufügen oder einladen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie gleichzeitig mehrere Plätze für verschiedene Mitarbeiter in einer einzigen Gruppenreservierung. Nachdem Sie die Reservierung übermittelt haben, werden die Reservierungen einzeln für jeden Mitarbeiter zusammen mit einer übergeordneten Reservierung erstellt. Sie können alle einzelnen Reservierungen in einer einzigen übergeordneten Reservierung anzeigen und bei Bedarf Details ändern.

Beispiel: Wenn Sie vier Arbeitsplätze für vier verschiedene Mitarbeiter reservieren. Nachdem Sie die Reservierung übermittelt haben, werden insgesamt fünf Reservierungen erstellt. Die fünfte Reservierung ist die übergeordnete Reservierung, in der Sie alle Details der untergeordneten Reservierung anzeigen und diese Reservierungen nach Bedarf aktualisieren können.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.

Ort	Schritte
Über das Kontextmenü der Anwendungsnaviga-tor-Suche	Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeits platz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reser vierung**an.
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center(**Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center)**) an. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Ar beitsplatzservices** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplatzservices**an. **b.** Wählen Sie Aus **Neue allgemeine Reser vierung** .

   Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

2. Wählen Sie ein reservierbares Modul aus.
   Standardmäßig ist **Schreibtische** Reservierbares Modul ist ausgewählt.

3. Wählen Sie einen reservierbaren Pfad aus.
   Standardmäßig **Alle Durchsuchen** Reservierbarer Pfad ist ausgewählt.

   - **Campus** : Option zum Auswählen eines Campus.
   - **Gebäude** : Option zum Auswählen eines Gebäudes, in dem Sie die Reservierung vornehmen möchten.
   - **Startdatum** : Option zum Eingeben des Startdatums für Ihre Reservierung.
   - Zeit: Option zur Auswahl der Startzeit für Ihre Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
   - **Enddatum** : Option zum Eingeben des Enddatums für Ihre Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeit: Option zum Auswählen der Endzeit für Ihre Reservierung.
- Ganztägig: Option zum Erstellen einer ganztägigen Reservierung.
- **Wiederkehrend** : Option zum Erstellen einer wiederkehrenden Reservierung auf wiederkehrender Basis. Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie im Falle einer wöchentlichen Reservierung die zu reservierenden Wochentage aus.

4. Klicken Sie auf **Search** (Suchen).
   Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und verfügbar sind.

   Hinweis: Sie können einen Bereich mit auswählen **Kartenansicht** , **Kartenansicht** Oder **Zeitplanansicht** .

   In der Kartenansicht wird der Arbeitsbereich auf einer Stockwerkskarte angezeigt. Stellen Sie sicher, dass Sie konfiguriert haben Indoor Mapping Als Kartenanbieter.

5. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Wählen Sie **Hinzufügen**.

     Wählen Sie nach Bedarf mehrere Plätze für die Gruppenreservierung aus. Wenn es beispielsweise eine Gruppe mit fünf Arbeitsbereichsanwendern gibt, können Sie fünf Bereiche für einen ausgewählten Campus oder Standort hinzufügen.

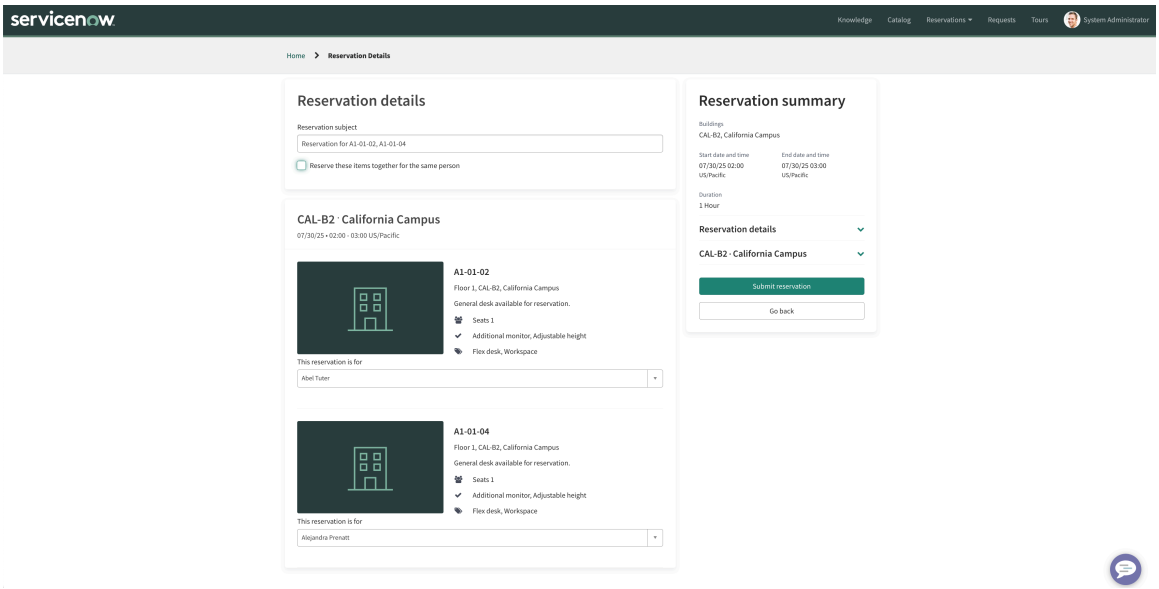
6. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um die ausgewählten Plätze zu reservieren.
7. Geben Sie im Formular die Reservierungsdetails an.

   a. In **Reservierungsbetreff** , Der Reservierungsname oder Betreff wird automatisch ausgefüllt. Ändern oder ändern Sie den Betreff der Reservierung nach Bedarf.

   b. **Wahlweise:** Um Datenschutz für einen ausgewählten Arbeitsbereich zu aktivieren, aktivieren Sie die Option **Platzdetails als privat markieren** Kontrollkästchen.

   c. Deaktivieren Sie die Option **Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Wenn **Reservieren Sie diese Elemente zusammen für dieselbe Person** Ist deaktiviert, der **Diese Reservierung ist für** Die Option wird auf der Seite „Reservierungsdetails“ nicht angezeigt, da dies eine Gruppenreservierung ist. Der Platz kann nicht für einen einzelnen Arbeitsplatzanwender reserviert werden.

Ausgewählte Plätze auf einem Campus werden angezeigt.

8. Wählen Sie auf einem Campus einen Arbeitsplatzanwender aus **Diese Reservierung ist für** Dropdown-Liste.

   Geben Sie einen Arbeitsplatzanwendernamen an, für den Sie diese Reservierung erstellen. Wiederholen Sie diesen Schritt für alle Bereiche, die für einen Campus angezeigt werden.

9. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

Ergebnis

Die Gruppenreservierung wird erstellt. Sie können die Reservierungsdetails auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ anzeigen.

- Für jeden Benutzer werden individuelle Reservierungen erstellt. Benutzer können die Reservierungsdetails auf ihrer eigenen Seite „Meine Reservierungen“ anzeigen. Sie können die Reservierung nicht bearbeiten oder stornieren.

  Hinweis: Sie können die Details einer Gruppenreservierung nicht direkt aus der übergeordneten Reservierung freigeben. Stattdessen können Sie die einzelnen Reservierungen freigeben, die aus der Gruppenreservierung erstellt werden.

- Um eine Reservierung zu bearbeiten, öffnen Sie die übergeordnete Reservierung, und klicken Sie auf **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**an. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Reservierungsdetails aktualisieren**.

Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie

Sie können eine Reservierung anzeigen, ändern (aktualisieren) oder stornieren. Aktualisieren Sie das reservierte Arbeitsplatzelement oder das Datum und die Uhrzeit für eine Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Reservierung absenden, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Detailinformationen zu Ihrer Reservierung und dem Reservierungsstatus. Sie können jedoch auch auf der Seite **Meine Reservierungen** die Detailinformationen zu Ihren Reservierungen anzeigen, Ihre Reservierung ändern oder stornieren und den Fortschritt Ihrer Reservierung verfolgen.

Hinweis: Als Administrator oder Reservierungsmanager können Sie eine manuell über eine URL geöffnete Reservierung nicht bearbeiten.

Sie können eine Reservierung auch mit dem Virtual Agent-Chatsupport anzeigen, bearbeiten oder stornieren. Navigieren zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**, Und wählen Sie dann das Chat-Symbol ( ). Geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen, um Ihre Reservierungsänderungen vorzunehmen.

Sie können auch das reservierte Arbeitsplatzelement in Ihrer Reservierung aktualisieren und Datum und Uhrzeit der Reservierung ändern.

https://player.vimeo.com/video/1098053066?h=e97632b3b5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Hinweis: Sie können eine mit Microsoft Exchange Online vorgenommene Reservierung nicht bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte aus zur Seite **Meine Reservierungen**.

Ort	Schritte
Vom Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Management von Arbeits platz-Reservierungen** > **Portal** > **Meine Re servierungen**an.
Von Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Workplace Core** > **Arbeits platzserviceportal** > **Homepage Des Ar beitsplatzserviceportals**an. **Hinweis:** Sie können auch eine Anfor-derung über stellen oder übermitteln Mitar-beiter-Center. Navigieren Sie auf der Home-page zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus. **b.** Öffnen Sie meine Reservierungen, und führen Sie dann die folgenden Schritte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ort	Schritte
	i. Auswahlvorgang **Reservierungen** > **Meine Reservierungen** ii. Wählen Sie im Services Catalog für Arbeitsplätze die Option **Meine Reservierungsliste öffnen** aus. 1. Auswahlvorgang **Katalog** > **Nach Kategorien durchsuchen** > **Servicekatalog für Arbeitsplatz** **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. 2. Auswahlvorgang **Reservierungsmanagement** > **Meine Reservierungsliste öffnen**an.

Die Seite **Meine Reservierungen** wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet. Alle Reservierungen werden nach Reservierungsdatum aufgelistet. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

2. **Wahlweise:** Um die Reservierungen anzuzeigen, die Sie im Namen anderer vorgenommen haben, wählen Sie aus **Angefordert für** > **Für andere reserviert** > **an.**
3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Ansicht** aus, um Reservierungen basierend auf ihrem Status anzuzeigen, z. B. **Bevorstehend**, **Ausstehend**, **Vergangenheit**, **Storniert** oder **Alle**.
4. **Wahlweise:** Um nach einer Reservierung zu suchen, geben Sie die Details in ein **Meine Reservierung durchsuchen** .
5. Wählen Sie eine Reservierung aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.
   Sehen Sie sich die Detailinformationen zu Ihrer Reservierung an, z. B. Reservierungsnummer, Status, Artikeldetails und verfügbare Services.
6. Führen Sie die folgenden Aktionen für Ihre Reservierung aus:

Aktionen, die Sie für eine Reservierung ausführen können

Aktion	Schritte
Eine Reservierung aktualisieren	a. Wählen Sie aus der Aktionsliste die Option **Reservierungsdetails ändern** aus. b. Aktualisieren Sie im Formular die Informationen, die Sie ändern möchten. c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie die Reservierungsdetails** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	Hinweis: ○ Wenn Sie den Standort einer Reservierung ändern, stellen Sie sicher, dass Sie den Standortnamen im Betreff ändern, falls er erwähnt wird. ○ Wenn Sie zusätzliche Services in der Reservierung haben, bleibt der Arbeitsplatz-Servicefall offen, bis alle Serviceelementanforderungen erfüllt sind. Basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration werden nicht erfüllte Serviceelementanforderungen entweder aktualisiert oder abgebrochen und neu erstellt.
Aktualisieren Sie zusätzliche Services einer Reservierung	**a.** Wählen Sie aus der Aktionsliste die Option **Reservierungsdetails ändern** aus. **b.** Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Für den Service, den Sie aktualisieren möchten. **c.** Führen Sie im Popup-Fenster basierend auf Ihren Anforderungen einen der folgenden Schritte aus: ▪ Fügen Sie ein weiteres Serviceelement hinzu ▪ Ändern Sie die Menge eines vorhandenen Artikels ▪ Entfernen Sie ein vorhandenes Element **d.** Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie die Reservierungsdetails** . Serviceelemente, die sich innerhalb ihrer Vorlaufzeit befinden, können nicht geändert werden. Wenn ein Back-End-Fehler auftritt und Sie die Services nicht bearbeiten können, wenden Sie sich an Ihren Administrator oder Fallmanager, um die Service-Elemente zu ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	Hinweis: Basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration kann beim Bearbeiten eines Service eines der folgenden Szenarien auftreten: ○ Die nicht erfüllten Anforderungen mit Changes werden in verschoben **Als Übersprungen Geschlossen** , Und nur diese Anforderungen werden mit den aktualisierten Informationen erneut erstellt. ○ Alle nicht erfüllten Serviceelementanforderungen werden nach verschoben **Als Übersprungen Geschlossen** , Und neue Anforderungen werden mit aktualisierten Informationen erstellt.
Reservierungsdetails freigeben	**a.** Wählen Sie aus der Aktionsliste die Option **Reservierung freigeben** aus. **b.** Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** die Benutzer aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten. **c.** In **Fügen Sie eine Notiz hinzu** Geben Sie bei Bedarf eine Notiz ein. **d.** Wählen Sie **Senden**. Die Reservierungsdetails werden über eine E-Mail-Benachrichtigung freigegeben, sobald die Reservierung bestätigt wurde. **Hinweis:** Sie können die Details einer Gruppenreservierung nicht direkt aus der übergeordneten Reservierung freigeben. Stattdessen können Sie die einzelnen Reservierungen freigeben, die aus der Gruppenreservierung erstellt werden.
Eine Reservierung stornieren	**a.** Wählen Sie aus der Aktionsliste die Option **Reservierung stornieren** aus. **b.** Geben Sie im Feld für **Stornierungshinweise** einen Grund für die Stornierung der Anforderung ein. **c.** Wählen Sie **Ja**.

Ergebnis
Die Reservierung wird mit Ihren Änderungen aktualisiert, und eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details Ihrer Reservierung wird gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplätze mit dem Widget „Schnelle Reservierung“ reservieren

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz mit dem Widget „Schnelle Reservierung“ im Workplace-Serviceportal. Anstatt die Start- und Endzeit anzugeben, können Sie im Widget aus einer Liste verfügbarer Zeitfenster auswählen.

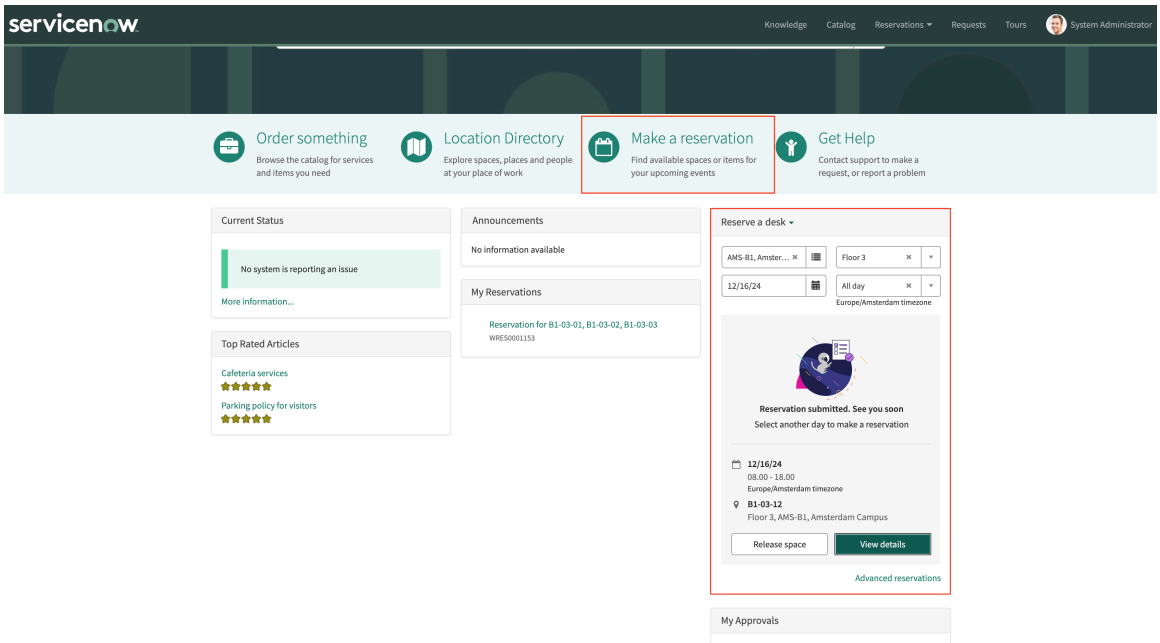
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Widget „Schnelle Reservierung“ können Sie direkt auf der Startseite des Workplace-Serviceportal eine Schnellreservierung vornehmen. Geben Sie die Art des Arbeitsplatzes an, nach dem Sie suchen, sowie Datum, Zeitfenster und Gebäude für die Arbeitsplatzreservierung. Abhängig von Ihren Spezifikationen wird der Arbeitsplatz angezeigt, der Ihren Spezifikationen am besten entspricht. Sie können entweder direkt über das Widget „Schnelle Reservierung“ eine Reservierung vornehmen oder das Reservierungsportal verwenden, um nach geeigneteren Arbeitsplätzen zu suchen. Wählen Sie **Erweiterte Reservierungen**, um das Reservierungsportal zu öffnen.

Hinweis: Im Reservierungs-Widget können Sie keine schichtabhängige Reservierung vornehmen.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage das Widget „Schnellreservierung“ aus.
3. Geben Sie im Widget „Schnelle Reservierung“ die Details für die Reservierung an.
   a. Wählen Sie im Feld **Reservieren von** den Typ von Arbeitsplatz aus, den Sie reservieren möchten.
   b. Um das Datum der Reservierung auszuwählen, klicken Sie auf das Kalendersymbol ( )
   c. Wählen Sie im Feld **Zeitfenster** ein Zeitfenster aus, für das Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Mitarbeiter dürfen keine Reservierung zu weit in der Zukunft erstellen, wenn sie aktiviert haben **Max. Tage in der Zukunft** Wert im Modul „Reservierbar“. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn ein Mitarbeiter versucht, ein Datum einzugeben, das größer als ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert. Beispiel: Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Der Wert ist 90 Tage, und wenn Sie versuchen, ein Datum nach 90 Tagen auszuwählen, wird eine Warnmeldung angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen Und Reservierbare Module konfigurieren.

Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Wert ist nicht aktiviert. Anwender können ein Datum gemäß auswählen **Maximale Anzahl von Vorkommen** Im Modul Reservierbar.

d. In **Standort** Klicken Sie auf das Standortauswahlsymbol, um das Gebäude auszuwählen, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

e. Wählen Sie im Feld **Stockwert** ein Stockwerk aus, für das Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

f. Wenn Sie den Datenschutz des Bereichs ändern möchten, aktivieren oder deaktivieren Sie **Platzdetails als privat markieren** Option.

Der Platz, der den Reservierungskriterien am besten entspricht, wird angezeigt. Wenn Sie bevorzugte Standorte festgelegt haben, werden diese Standorte zuerst priorisiert, um die beste Übereinstimmung zu erzielen.

4. **Wahlweise:** Um den Bereich als Favorit festzulegen, klicken Sie auf das Favoritensymbol.

Hinweis: Das Favoritensymbol wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben.

5. Um die Reservierung vorzunehmen, wählen Sie aus **Reservieren Sie diesen Schreibtisch** .

Wenn ein Bereich Teil eines Arbeitsbereichs ist, können Mitarbeiter die Arbeitsbereichsinformationen auf der Karte „Bereichsdetails“ anzeigen.

6. **Wahlweise:** Um weitere Filterkriterien anzuwenden oder alle Arbeitsplätze anzuzeigen, die den angegebenen Kriterien im Reservierungsportal entsprechen, wählen Sie **Erweiterte Reservierungen**. Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung im Reservierungsportal finden Sie unter Reservierung erstellen.

Ergebnis

Der Arbeitsplatz wird für das ausgewählte Zeitfenster reserviert.
Um die Details der Reservierung anzuzeigen, klicken Sie auf **Details anzeigen**. Um die Reservierung zu stornieren, klicken Sie auf **Platz freigeben**.

iCalendar-Eintrag für eine Reservierung herunterladen

Fügen Sie die Reservierung Ihrem Geschäftskalender hinzu, indem Sie den iCalendar-Eintrag der Reservierung herunterladen.

Vorbereitungen

Sie können einen iCalendar-Eintrag nur dann herunterladen, wenn Ihre Organisation die Konfiguration für das reservierte Arbeitsplatzelement aktiviert hat.
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Laden Sie einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung direkt von der Seite „Reservierungszusammenfassung“ herunter. Nachdem Sie den iCalendar-Eintrag heruntergeladen haben, wird eine ICS-Datei generiert, über die ein Besprechungsterminfenster direkt in der Anwendung Ihres Kalenderanbieters geöffnet wird. Sie können die Details überprüfen und speichern, um den Termin Ihrem Kalender hinzuzufügen.

Angenommen, Ihr Kalenderanbieter ist Microsoft Outlook. Nachdem Sie einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung heruntergeladen haben, wird über den iCalendar-Eintrag ein neues Besprechungsterminfenster direkt in Microsoft Outlook geöffnet. Sie können die Details anzeigen und auf **Speichern und schließen** klicken, um die Reservierung Ihrem Kalender hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte aus zur Seite **Meine Reservierungen**.

Ort	Schritte
Im Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Meine Reservierungen**an.
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center(**Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**) an. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatz–service aus. **Hinweis:** Sie können auch eine Anforderung von senden **b.** Öffnen Sie **Meine Reservierungen** und führen Sie einen der folgenden Schritte aus: **i.** Klicken **Reservierungen** > **Meine Reservierungen** **ii.** Wählen Sie im Services Catalog für Arbeitsplätze die Option **Meine Reservierungsliste öffnen** aus und gehen Sie wie folgt vor: **1.** Auswahlvorgang **Katalog** > **Nach Kategorien durchsuchen** > **Servicekatalog für Arbeitsplatz** **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz**an. **2.** Auswahlvorgang **Reservierungsmanagement** > **Meine Reservierungsliste öffnen**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite **Meine Reservierungen** wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

2. Klicken Sie auf die Reservierung, für die Sie einen iCalendar-Eintrag herunterladen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aktionen**.
4. Wählen Sie **iCalendar herunterladen** aus.
   Eine ICS-Datei wird heruntergeladen.
5. Öffnen Sie die heruntergeladene ICS-Datei.
   Über die ICS-Datei wird ein Terminfenster direkt in Ihrem Kalender geöffnet. Wenn Sie beispielsweise Microsoft Outlook verwenden, wird beim Öffnen der ICS-Datei ein Terminfenster direkt in Outlook geöffnet.
6. Überprüfen Sie die Reservierungsdetails, falls erforderlich.
7. Speichern Sie die Reservierung.

Ergebnis
Die Reservierung wird Ihrem Kalender hinzugefügt.

Mitarbeiterreservierungen verwalten

Mithilfe der Reservierungsübersicht können Arbeitsplatzmanager und Mitarbeiter des Reservierungs-Desks die für einen Standort erstellten und geplanten Reservierungen überwachen. Sie können auch die Reservierungen anzeigen, die sie im Namen ihrer Mitarbeiter erstellt haben. Sie können das Dashboard verwenden, um den Trend von Reservierungen über einen Zeitraum nachzuverfolgen.

Nachdem ein Mitarbeiter eine Reservierung für ein Arbeitsplatzelement für ein bestimmtes Datum übermittelt hat, wird die Reservierung basierend auf der Verfügbarkeit dieses Elements bestätigt. Wenn das Arbeitsplatzelement vor der Reservierung eine Genehmigung erfordert, erhält der Genehmiger eine Genehmigungsanforderung in der Genehmigungswarteschlange.

Wenn das Arbeitsplatzelement für den angegebenen Tag oder die angegebene Uhrzeit nicht verfügbar ist, wird die Anforderung in den Status „Mit Konflikten“ versetzt. Als Arbeitsplatzmanager können Sie die von den Mitarbeitern für diesen Tag eingereichten Reservierungen überprüfen. Sie können die von Ihnen erstellten Reservierungen, alle Reservierungen und die für diesen Tag geplanten Reservierungen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungen anzeigen oder aktualisieren.

Basierend auf den ausstehenden Reservierungen für die Elemente, die eine Genehmigung erfordern, können Sie geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Reservierung abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungen genehmigen.

Ereignisplaner

In 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich, mit dem Ereignisplaner für Arbeitsplatzreservierung können Sie die Reservierungen Ihrer Organisation von einem einzigen Arbeitsbereich aus verfolgen. Im Ereignisplaner können Sie mithilfe einer Zeitplanansicht Reservierungsdetails anzeigen, Reservierungen durch Ziehen optimieren und mehrere Arbeitsplatzreservierungen gleichzeitig verwalten. Sie können auf das Dashboard „Ereignisplaner“ sowohl mit den Rollen „Reservierungsplaner“ als auch „Reservierungs-Viewer“ zugreifen. Der Ereignisplaner bietet Ihnen eine Zeitplanansicht aller von den Mitarbeitern angeforderten Reservierungen sowie der von Ihnen angeforderten Reservierungen. Sie können sowohl als Reservierungsplaner als auch als Reservierungsplaner auf den Ereignisplaner zugreifen. Als Reservierungsplaner können Sie die Reservierungen im Namen der Mitarbeiter verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisplaner.

Reservierungen anzeigen oder aktualisieren

Sie können über das Reservierungsportal übermittelte Reservierungsanforderungen anzeigen und aktualisieren. Dabei besteht die Möglichkeit, die Reservierungen des aktuellen Tages und die von Ihnen für die anderen Tage vorgenommenen Reservierungen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin oder sn_wsd_rsv.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können alle über die Anwendung vorgenommenen Reservierungen anzeigen und entsprechend aktualisieren.

Hinweis: Sie können Reservierungen auch im Reservierungsportal anzeigen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Reservierungen anzuzeigen:
   - **Meine Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die von Ihnen erstellten Reservierungen anzuzeigen.
   - **Alle Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle über die Anwendung vorgenommenen Reservierungen anzuzeigen.
   - **Heutige Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Reservierungen des aktuellen Tages anzuzeigen.
3. Öffnen Sie eine Reservierungsanforderung, um deren Details anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Reservierungsdetails auf den Registerkarten **Reservierungsdetails** und **Abbruchdetails**.

   Hinweis: Die **Abbruchdetails** werden nur ausgefüllt, wenn der Einreicher die Reservierungsanforderung abbricht.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Reservierung öffnen**, um die Reservierungsdetails im Portal anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Reservierungsinformationen aktualisieren möchten, ändern Sie die Informationen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Reservierungen genehmigen

Überprüfen Sie in Workplace Reservation Management die Reservierungen von Mitarbeitern, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Reservierung.
4. Genehmigen Sie die Reservierung, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Drucken Sie Arbeitsplatzreservierungen

Mit der Reservierungsübersicht können Arbeitsplatzmanager und Reservierungsdeschmitarbeiter die für einen Standort erstellten und geplanten Reservierungen drucken.

Vorbereitungen

Hinweis: Aktivieren Sie die Funktion „Reservierung drucken“, indem Sie das Plugin „Dokumentvorlagen“ installieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer oder sn_wsd_rsv.reservation_Viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Bericht enthält die Reservierungsdetails und die Details zum angeforderten Service-Element.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Reservierungen anzuzeigen:
   - **Meine Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die von Ihnen erstellten Reservierungen anzuzeigen.
   - **Alle Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle über die Anwendung vorgenommenen Reservierungen anzuzeigen.
   - **Heutige Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Reservierungen des aktuellen Tages anzuzeigen.
3. Öffnen Sie eine Reservierungsanforderung, um deren Details anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Reservierung drucken** .
   Das heruntergeladene Dokument zeigt die Arbeitsplatzreservierung und die zugehörigen Servicedetails an.

   Hinweis: Die Funktion „Reservierung drucken“ ist nur für Reservierungen mit einem oder mehreren untergeordneten Elementen verfügbar und nicht für Blocker-Reservierungen und Reservierungen mit mehreren übergeordneten Elementen.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Workplace Reservation Management

Überwachen Sie den Status von Reservierungen, die in Ihrer Organisation vorgenommen wurden.

Reservierungsverwaltung – Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard zur Reservierungsverwaltung, um die Reservierungen und die Besprechungshäufigkeit in Ihrer Organisation zu überwachen. Für jeden Tag können Sie Details wie die Anzahl der Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und die Anzahl der Besprechungen für verschiedene Standorte anzeigen.

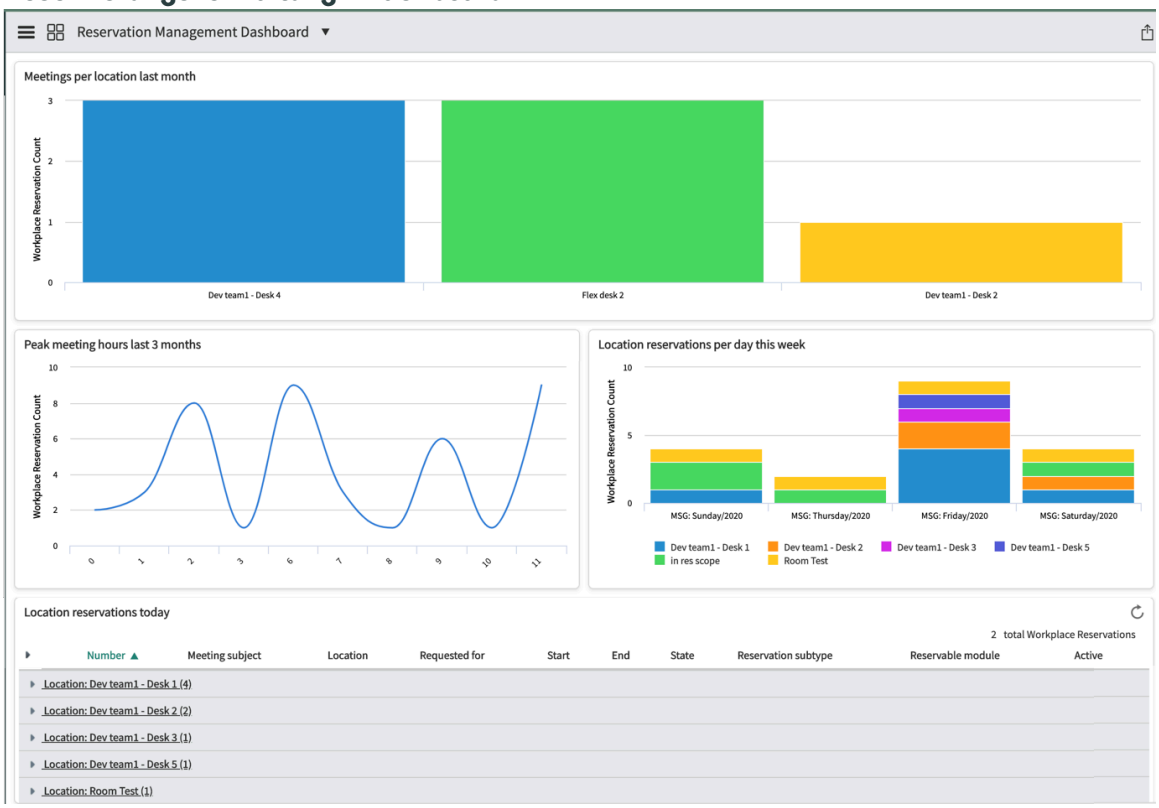
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Workplace Reservation ManagementDashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Reservierungsverwaltung – Dashboard



Um auf das Reservierungsmanagement-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**an.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt Einblick in Echtzeitstatus und Anzahl der Reservierungen, Standorte mit den meisten Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und Reservierungen des aktuellen Tages.	sn_wsd_rsv.manager	• Reservierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Reservierungen überwachen • Spitzenzeiten überwachen, wenn die maximale Anzahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
		von Besprechungen organisiert ist • Anzahl der Besprechungen für jeden Standort überwachen

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Besprechungen pro Standort im letzten Monat	Spalte	Anzahl der geplanten Besprechungen an jedem Standort im letzten Monat
Spitzenzeiten für Besprechungen in den letzten 3 Monaten	Linie	Spitzenzeiten, zu denen die maximale Anzahl von Besprechungen in den letzten 3 Monaten geplant war
Standortreservierungen pro Tag diese Woche	Gestapelte Spalten	Anzahl der täglich für die aktuelle Woche vorgenommenen Reservierungen
Standortreservierungen heute	Liste	Anzahl der für heute geplanten Reservierungen gruppiert nach Standorten

Workplace Reservation Management Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Workplace Reservation Management installiert werden.

Mit Workplace Reservation Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Workplace Reservation Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für diese Anwendung verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Reservation Management installierte Rollen

Mit Arbeitsplatzreservierungsmanagement installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
WSD Core-Administrator [sn_wsd_core.admin]	Hat vollständigen Zugriff auf die Workplace Service Delivery-Anwendungen	sn_wsd_rsv.admin
WSD-Administrator [sn_wsd_rsv.admin]	• Verwalten Sie Standardservices und den Standort, dem sie zugewiesen sind. • Fügen Sie Standardservices hinzu. • Fügen Sie flexible Services hinzu. • Fügen Sie Reservierbarkeitszwecke hinzu. • Weisen Sie Archivierungsregeln zu. • Erstellen Sie Zeitfenster, und weisen Sie sie einem reservierbaren Modul zu.	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_Planer
WSD-Manager [sn_wsd_rsv.manager]	• Zeigen Sie alle Reservierungen an. • Zeigen Sie Berichte an, und erstellen Sie Berichte • Verwalten Sie Reservierungen.	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_Planer
WSD-Einsatzplaner [sn_wsd_rsv.dispatcher]	Zeigen Sie alle Reservierungen an.	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
WSD-Mitarbeiter [sn_wsd_rsv.staff]	Zeigen Sie alle Reservierungen an.	sn_wsd_core.workplace_user
Arbeitsplatzbenutzer [sn_wsd_core.workplace_user]	• Erstellen Sie Raum- oder Schreibtischreservierungen über das Service Portal für sich selbst oder jemand anderen.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsplatzreservierungsmanagement installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Zeigen Sie die von den Betreffenden erstellten Reservierungen an. • Zeigen Sie Reservierungen an, die für die Betreffenden selbst oder eine andere Person erstellt wurden. • Verwalten (bearbeiten und stornieren) Sie die von den Betreffenden erstelltem Reservierungen. • Zeigen Sie den privaten Betreff der Reservierungen der Betreffenden oder der für sie erstellten Reservierung an. • Zeigen Sie reservierbare Elemente an. • Zeigen Sie Services an.	
Reservierungsplaner [sn_wsd_rsv.reservation_Planer]	Reservierungen in planen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ereignisplaner	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_Viewer • sn_wsd_Case.Bypass_Services_Limitati Reservierungsplaner und Platzplaner dürfen die Konfigurationseinstellungen des reservierbaren Moduls ignorieren oder umgehen. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglichen Sie Ereignisplanern, Reservierung flexibler zu bearbeiten. • sn_wsd_rsv.Bypass_Module_validation
Reservierungsanzeige [sn_wsd_rsv.reservation_Viewer]	Zeigen Sie Reservierungen in an 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ereignisplaner.	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_Central.Workplace_Analytics_u

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Reservation Management installierte Tabellen

Mit Arbeitsplatzreservierungsmanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vorschläge für Anwenderplatz [sn_wsd_Core_user_space_suggestions]	Ruft Anwendervorschläge für bevorzugte Bereiche für Mitarbeiter mit einem Arbeitsplatzanwenderprofil ab. Stellen Sie sicher Arbeitsplatz-Assistent Ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschläge für Anwenderplatz.
Konfiguration für Arbeitsplatzvorschlag [sn_wsd_Core_space_suggestion_Configuration]	Ruft Anwenderpräferenzen aus der Konfigurationstabelle für Platzvorschläge ab. Stellen Sie sicher Arbeitsplatz-Assistent Ist installiert. Der Administrator kann die Konfiguration und die Platzlogik angeben, die berücksichtigt werden müssen, wenn einem Mitarbeiter Arbeitsplatzstandorte, bevorzugte Mitarbeitende und Arbeitsplatzservices vorgeschlagen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Platzvorschlagskonfiguration. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass für jeden Einstellungstyp nur ein Datensatz vorhanden ist.
Reservierbares Modul [sn_wsd_rsv_reservable_module]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu Elementen, die reserviert werden können
Arbeitsplatzreservierung [sn_wsd_rsv_reservation]	Erweitert die Reservierungstabelle [sn_wsd_core_reservation]. Speichert Informationen zu Reservierungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsplatzreservierungsmanagement installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Eine neue Spalte **Status der automatischen Konfliktlösung** Wird dieser Tabelle hinzugefügt, um status der automatischen Auflösung anzugeben: 1. **In Bearbeitung** : Prozess zur Lösung von automatischen Konflikten wird ausgeführt. 2. **Automatisch gelöst** : Die Anwendung löst die in Konflikt stehenden Reservierungen automatisch. 3. **Nicht gelöst** : Reservierungsereignisse, die das System nicht automatisch lösen konnte. 4. **Manuell gelöst** : Anwender müssen die wiederkehrenden Reservierungskonflikte manuell lösen. 5. **Teilweise gelöst** : Reservierungskonflikte, die das System nicht vollständig lösen konnte. 6. **Alle gelöst** : Alle wiederkehrenden Reservierungen wurden erfolgreich aufgelöst.
Standardservice [sn_wsd_rsv_standard_service]	Speichert Informationen zu Standardservices
Arbeitsplatzräume [sn_wsd_core_room_list]	Erweitert die Raumtabelle [sn_wsd_core_space]. Enthält die reservierbaren Elemente eines Raums, die für die Reservierung verfügbar sind.
Reservierbar – Zweck [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	Speichert Informationen zu reservierbaren Zwecken, die Arbeitsplatzbereichen und Arbeitsplatzräumen hinzugefügt wurden
Zusätzlicher Service [sn_wsd_rsv_extra_service]	Speichert Informationen über zusätzliche Services, die vom Mitarbeiter während der Reservierung angefordert wurden
Reservierbares Zeitfenster [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	Speichert Informationen zu den Zeitfenstern.
Reservierbare Ansicht	Speichert Informationen zu den reservierbaren Ansichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsplatzreservierungsmanagement installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_rsv_reservable_view]	
Reservierungspfad [sn_wsd_rsv_reservation_path]	Speichert Informationen zu allen Reservierungspfaden.
Reservierbares Modul – Konfigurationen anzeigen [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	Speichert Informationen über alle Ansichten, die auf der Suchseite angezeigt werden, und deren Reihenfolge.
Reservierungsaufzeichnung [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	Speichert Informationen über alle Reservierungsaufzeichnungen. **Hinweis:** Wenn **WSD: Alte Reservierungen archivieren** Archivierungsregel wird angewendet, dann Reservierungsaufzeichnung[**sn_wsd_rsv_reservation_Recording**] Tabelle wird ebenfalls archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Layout [sn_wsd_rsv_layout]	Speichert Informationen über alle Reservierungslayouts.
Standortlayout [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	Speichert Informationen zu den Layouts eines Standorts wie Spediteur, Runde und mehr.
Reservierbares Modul - Arbeitsplatzstandort [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzstandorten, die einem reservierbaren Modul zugeordnet sind.
Anbieter virtueller Besprechungen [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	Speichert Informationen zu allen in der Anwendung konfigurierten Anbietern virtueller Meetings.
Reservierung für eingeladene Person [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	Speichert Informationen zu allen Reservierungen eingeladener Personen. **Hinweis:** Wenn **WSD: Alte Reservierungen archivieren** Die Archivierungsregel wird angewendet, dann wird die Tabelle „eingeladener Mitarbeiter“ [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invite ebenfalls archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Standardservice des Standorts [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	Speichert Informationen zu allen Standardservices, die einem Arbeitsplatzstandort hinzugefügt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsplatzreservierungsmanagement installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Standort reservierbar – Zweck [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	Speichert Informationen zu reservierbaren Zwecken, die Arbeitsplatzstandorten hinzugefügt wurden.
Reservierbar – Modulbenutzerkriterien [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	Speichert Informationen darüber, welche Benutzer oder Gruppen Zugriff auf ein reservierbares Modul haben.
Reservierbares Modulzeitfenster [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	Speichert Informationen zu allen Zeitfenstern des Widgets „Schnelle Reservierung“.

Mit Workplace Reservation Management installierte Eigenschaften

Mit Workplace Reservation Management sind bestimmte Eigenschaften verfügbar.

Diese Eigenschaften sind für verfügbar Workplace Reservation Management(**Alle** > Workplace Reservation Management**Administration** > **Eigenschaften**) an.

Hinweis: Diese Eigenschaften sind auch in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aufgeführt. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie ein `sys_properties.list` Im Kontextmenü-Filter der Navigation.

Eigenschaften für Workplace Reservation Management

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_rooms.default_page_size	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anzahl der reservierbaren Einträge angeben, die auf einer Seite angezeigt werden. Dieser Wert wird auf den folgenden Seiten verwendet: • Auf der Suchseite beim Laden reservierbarer Elemente. • Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ beim Laden gleichgeordneter Vorkommen. • Auf der Seite „Meine Reservierungen“ Wenn im Widget ein falscher Wert konfiguriert ist, wird der in dieser Eigenschaft angegebene Wert als Standardwert verwendet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **8**
sn_wsd_rsv.enable_Auto_search	Diese Eigenschaft steuert die automatische Suchfunktion im Reservierungsportal beim Erstellen einer Reservierung.standardmäßig ist dieser Eigenschaftswert auf „falsch“ festgelegt. Bei „wahr“ ist die Suchschaltfläche auf der Portalseite „Erweiterte Reservierung“ und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Reservation Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	der Seite „Platzdetails“ nicht sichtbar. Eine automatische Suche wird ausgelöst, wenn eine der folgenden Informationen in der Reservierung geändert wird: • Gebäude • Stockwerk. • Startdatum. • Enddatum. • Die Option „ganztägig“ ist aktiviert. • „Wiederkehrend“ (täglich/Wöchentlich, monatlich und für/bis) ist aktiviert. • Reservierbare Module werden aktualisiert. • Reservierbare Pfade werden aktualisiert. **Hinweis:** Alle Pflichtfelder müssen eingegeben werden. Die automatische Suchfunktion wird auf der Seite „Erweiterte Suche“ nicht ausgelöst, wenn die Pflichtfelder nicht ausgefüllt sind.
auto_REFRESH_Search_rsv_Data	Zeitintervall der automatischen Aktualisierung (in Minuten) zum Anzeigen von Informationen zu Reservierbaren während der Reservierung. Keine automatische Aktualisierung, wenn auf 0 oder negative Zahl festgelegt. Der Standardwert ist 2 Minuten. Alle 2 Minuten (abhängig vom Eigenschaftswert, den Sie in sn_wsd_rsv.auto_refresh_search_rsv_data angegeben haben) werden die Suchergebnisse aktualisiert. Wenn die Ergebnisse auf der Suchseite veraltet sind, wird die folgende Meldung zusammen mit einem anklickbaren Referenzlink angezeigt: „Die angezeigten Ergebnisse sind möglicherweise veraltet. Aktualisieren Sie, um sicherzustellen, dass die neuesten Updates angezeigt werden. Aktualisieren Sie die Ergebnisse.“
[sn_wsd_rsv.search_limit]	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anzahl der Arbeitsplatzelemente angeben, die im Suchergebnis angezeigt werden sollen. Wenn ein Mitarbeiter einen Filter oder eine Sortierung auf die Suchergebnisse anwendet, werden die ersten 100 Arbeitsplatzelemente, die den Kriterien entsprechen, gleichzeitig angezeigt. 100 ist der Standardwert. Der in dieser Eigenschaft angegebene Wert wird nur verwendet, wenn

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Reservation Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	im Feld **Suchgrenzwert** eines reservierbaren Moduls kein Wert angegeben ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	Mit dieser Eigenschaft können Sie konfigurieren, wann Mitarbeiter per E-Mail-Benachrichtigung daran erinnert werden sollen, eine Reservierung einzuchecken/auszuchecken. Der Wert muss in Minuten festgelegt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **30**
sn_wsd_rsv.day_start	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Startzeit einer ganztägigen Reservierung angeben. Der Wert muss im 24-Stunden-Format festgelegt werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Endzeit einer ganztägigen Reservierung angeben. Der Wert muss im 24-Stunden-Format festgelegt werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **17:00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, ob Blockerreservierungen obligatorisch sind. Blockerreservierungen werden für Vorbereitungs- und Bereinigungsaktivitäten erstellt, wenn zusammen mit der Reservierung ein zusätzlicher Service angefordert wird. Wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren und die Blockerreservierungen mit einer anderen Reservierung kollidieren, wird der zusätzliche Service nicht angefordert. Der Mitarbeiter, der die Reservierung mit diesen zusätzlichen Services vorgenommen hat, kann die Nachricht zum abgelehnten Service auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ anzeigen. **Hinweis:** Wenn ein zusätzlicher Service für einen Arbeitsplatzstandort angefordert wird, der eine Genehmigung erfordert, werden die Blockerreservierungen zusammen mit der eigentlichen Reservierung zur Genehmigung gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Reservation Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: **false**
sn_wsd_rsv.blocker_user	Mit dieser Eigenschaft können Sie den Benutzer angeben, der zum Erstellen der Blockerreservierungen verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **9b21b32ddb88b01097acc900399619d8**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, nach wie vielen Minuten eine Reservierung aufgehoben werden soll, wenn keine Bestätigung vom Kalenderanbieter vorliegt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, nach wie vielen Minuten eine Reservierung aufgehoben werden soll, wenn sie nicht eingecheckt wurde. Vergewissern Sie sich, dass Sie im reservierbaren Modul, auf das Sie diese Aktion anwenden möchten, die Option **Reservierungen stornieren, die die Check-in-Zeit überschreiten** aktiviert haben. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	Mit dieser Eigenschaft können Sie das standardmäßige reservierbare Modul angeben, das in der Now Mobile-App für Mitarbeiter für eine schnelle Reservierung verfügbar sein muss. Geben Sie die sys_id des reservierbaren Moduls an, das schnelle Reservierungen unterstützt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer
sn_wsd_rsv.meeting_provider	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anbieter virtueller Besprechungen festlegen, um einen Besprechungslink zu generieren. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Reservation Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Zeit in Minuten festlegen, innerhalb der eine Besprechungsaufzeichnung abgerufen werden muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
sn_wsd_Core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Mit dieser Eigenschaft können Sie Datenschutz am Standort festlegen und auch angeben, welche Art von Datenschutz Sie festlegen möchten. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	Mit dieser Eigenschaft können Sie die wiederkehrende Verfügbarkeit innerhalb der Serie eines Arbeitsplatzstandorts anzeigen, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsplatz sucht, um eine wiederkehrende Reservierung vorzunehmen. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
sn_wsd_rsv.Lead_time_info_message_for_Limited_Services	Diese Eigenschaft zeigt die Meldung an, dass nur Elemente verfügbar sind, die rechtzeitig vorbereitet werden können. Diese Nachricht wird nur für den speziellen Anwender sn_wsd_Case.Bypass_Services_Limitation und nicht für reguläre Mitarbeiter angezeigt.

Automatische Übersetzung

Workplace Reservation Management – Feldbeschreibungen

Suchen Sie nach den Feldbeschreibungen der in verwendeten Formulare Workplace Reservation Management Anwendung.

Formular „Flächen“

Verwenden Sie das Formular „Platz“, um einen Platz für eine Reservierung hinzuzufügen.

Formular „neuer Platz“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Arbeitsbereichs ein.
Platztyp	Typ der Bürofläche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

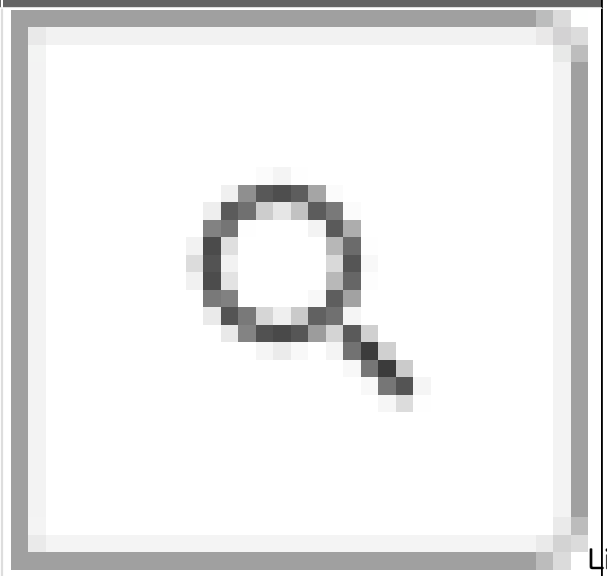
Formular „neuer Platz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kapazität	Geben Sie die maximale Kapazität des Arbeitsbereichs an, die reserviert werden kann.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsbereich zu aktivieren, damit er reserviert werden kann.
Ist reservierbar	Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsbereich zur Verwendung durch Mitarbeiter reservierbar zu machen.
Genehmigung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Arbeitsbereich vorgenommene Reservierung eine Genehmigung erforderlich ist.
Erfordert Check-in	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Arbeitsbereich vorgenommene Reservierung ein Check-in erforderlich ist.
Organisationsdetails Registerkarte	Wählen Sie die Felddetails auf der Registerkarte Organisationsdetails aus.
Region	Bürobereich, in dem sich der Raum befindet
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Campus, von dem aus das Büro operiert
Gebäude	Bürogebäude, in dem sich der Arbeitsbereich befindet
Stockwerk	Etage, auf der sich der Arbeitsbereich befindet
Bereich	Bereich auf der Etage, in dem sich der Arbeitsbereich befindet
Zusätzliche Informationen Registerkarte	Wählen Sie die Felddetails auf der Registerkarte zusätzliche Informationen aus.
Reservierbare Menge	Wenn mehrere Arbeitsbereiche desselben Typs vorhanden sind, geben Sie die reservierbare Menge an. Mitarbeiter können den Arbeitsbereich bis zur angegebenen Zahl reservieren. Dieser Wert wird beim Zuweisen von Flächen zu einem Bereich verwendet.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol mit der Liste suchen (), um eine anzuzeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „neuer Platz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	 Liste der Gruppenmanager, die Sie auswählen können.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Suchen mit Liste“ (), um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Arbeitsbereichs
Bild	Laden Sie ein Bild des Arbeitsbereichs hoch. Das unterstützte Bildverhältnis ist 26:17.

Formular „Raum hinzufügen“

Verwenden Sie das Raumformular, um einen Raum für die Arbeitsplatzreservierung hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „neuer Raum“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Raums ein.
Kapazität	Geben Sie die maximale Kapazität des Raums an, die reserviert werden kann.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Raums, um eine Reservierungsanforderung zu erstellen. Die E-Mail-Adresse wird verwendet, um die Verfügbarkeit des Raums zu überprüfen und seinen Kalender für eine Reservierung zu blockieren. Wenn Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung installiert haben, stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse mit der beim Kalenderanbieter festgelegten Adresse übereinstimmt. Als Administrator können Sie die E-Mail-Adresse des Raums später ändern. Die Änderungen werden automatisch in der „Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration“ angewendet. Der Kalenderanbieter synchronisiert die Ressourcen basierend auf der eingegebenen E-Mail-Adresse.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Raum zu aktivieren, damit er reserviert werden kann.
Ist reservierbar	Wählen Sie diese Option aus, um den Raum zur Verwendung durch Mitarbeiter reservierbar zu machen.
Genehmigung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Arbeitsbereich vorgenommene Reservierung eine Genehmigung erforderlich ist.
Erfordert Check-in	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Raum vorgenommene Reservierung ein Check-in erforderlich ist.
Organisationsdetails Registerkarte	Wählen Sie die Felddetails auf der Registerkarte Organisationsdetails aus.
Region	Bürobereich, in dem sich der Raum befindet
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Campus, von dem aus das Büro operiert
Gebäude	Bürogebäude, in dem sich der Raum befindet
Stockwerk	Etage, auf der sich der Raum befindet
Bereich	Bereich auf der Etage, in dem sich der Raum befindet
Zusätzliche Informationen Registerkarte	Wählen Sie die Felddetails auf der Registerkarte zusätzliche Informationen aus.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ , um eine Liste der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „neuer Raum“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ , um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Reservierbare Menge	Wenn mehrere Räume desselben Typs vorhanden sind, geben Sie die Menge an. Mitarbeiter können den Raum bis zur angegebenen Menge reservieren. Die Menge wird verwendet, wenn einem Bereich angrenzende Arbeitsbereiche zugewiesen werden.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Raums
Bild	Laden Sie ein Bild des Raums hoch. Das unterstützte Bildverhältnis ist 26:17.

Formular „Benutzerkriterien“

Verwenden Sie beim Erstellen eines neuen Anwenderkriteriendatensatzes die Formularinformationen des Anwenderkriterienformulars.

Formular „Benutzerkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benutzerkriterien.
Anwender	Die Benutzer, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Benutzern (), um Benutzer auszuwählen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“ (), um sich selbst als Benutzer hinzuzufügen.
Gruppen	Die Gruppen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Gruppen (), um die Gruppen auszuwählen.
Rollen	Die Rollen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Rollen (), um die Gruppen auszuwählen.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Benutzerkriterien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerkriterien“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch auf Workplace Reservation Management gesetzt.
Aktiv	Option, über die die Benutzerkriterien verfügbar gemacht werden können
Unternehmen	Die Unternehmen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Unternehmen ( ), um die Unternehmen auszuwählen.
Standort	Die Standorte, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Standorten ( ), um die Standorte auszuwählen.
Abteilungen	Die Abteilungen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Abteilungen ( ), um die Abteilungen auszuwählen.
Alle abgleichen	Option, über die jede Bedingung erforderlich gemacht werden kann, wenn die Benutzerkriterien angewendet werden. Die Bedingungen werden in den vorherigen Feldern wie **Standort**, **Abteilung** usw. festgelegt.

Zugehörige Informationen

Benutzerkriteriendatensätze erstellen

Benutzerkriterien auf reservierbare Module anwenden

Näheberechnung bei Suche in der Nähe einer Person

Wenn ein Mitarbeiter mit der Option **In der Nähe einer Person suchen** nach einem Platz in der Nähe einer Person sucht, werden die am nächsten gelegenen Arbeitsplatzstandorte zuerst angezeigt.

Näheberechnungs-Flow

Im Folgenden werden die Faktoren erläutert, die sich auf die nähebasierte Suche auswirken:

1. **Stockwerksplan**: Nachdem der Mitarbeiter den Kollegen angegeben hat, in dessen Nähe er einen Platz reservieren möchte, prüft die Anwendung, ob für den Standort des Kollegen ein Stockwerksplan definiert ist.
   - Wenn ein Stockwerksplan vorhanden ist, werden die Koordinaten der Stockwerkskarte verwendet, um den nächstgelegenen Platz zu finden.
   - Wenn kein Stockwerksplan vorhanden ist, wird der nächste Schritt ausgeführt.
2. **Bereich**: Wenn für den Standort des Kollegen keine Stockwerkspläne definiert sind, prüft die Anwendung, ob der Standort Teil eines Bereichs ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Standort Teil eines Bereichs ist, werden die verfügbaren Plätze basierend auf der Bereichskonfiguration angezeigt.
- Es werden nur verfügbare Plätze auf dem Stockwerk angezeigt, auf dem der Mitarbeiter sich befindet.
- Wenn der Standort zu keinem Bereich gehört, wird der nächste Schritt ausgeführt.

3. **Tag**: Wenn der Standort zu keinem Bereich gehört, prüft die Anwendung, ob der Standort des Kollegen über Tags verfügt.
   - Wenn der Standort über ein Tag verfügt, werden alle verfügbaren Plätze mit demselben Tag-Wert angezeigt.
   - Es werden nur verfügbare Plätze auf dem Stockwerk angezeigt, auf dem der Mitarbeiter sich befindet.
   - Wenn der Standort kein Tag hat, werden alle verfügbaren Plätze des Stockwerks angezeigt, in dem sich der Kollege befindet.

- Bei der nähebasierten Suche, die Bereiche und Tags umfasst, werden nur die verfügbaren Plätze auf dem Stockwerk angezeigt, in dem sich der Mitarbeiter befindet.
- Wenn keine Bereiche oder Tags definiert sind, werden die verfügbaren Plätze dieses Stockwerks angezeigt. Wenn keine verfügbaren Plätze vorhanden sind, wird eine Meldung angezeigt, dass keine passenden Plätze gefunden wurden.
- Wenn ein Mitarbeiter mit der Option **Alle durchsuchen** oder **Nach Bereich durchsuchen** nach Bereichen sucht, ist die Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** standardmäßig ausgewählt.
- Wenn ein Mitarbeiter mit der Option **In der Nähe einer Person suchen** nach einem Platz sucht, werden die am nächsten gelegenen Arbeitsplatzstandorte zuerst angezeigt. Wenn der Mitarbeiter die Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** auswählt, werden zuerst die bevorzugten Plätze dieses Mitarbeiters angezeigt, die möglichst nah sind.

Standardmäßig werden alle verfügbaren Plätze basierend auf den obigen Näheberechnungen angezeigt. Wenn der Mitarbeiter bevorzugte Standorte festgelegt und die Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** ausgewählt hat, werden die bevorzugten Standorte zuerst angezeigt.

Ableitungslogik für Platzdetails des reservierbaren Moduls

Bei der Auswahl eines reservierbaren Moduls auf der Seite „Flächendetails“ identifiziert das System das reservierbare Modul basierend auf der Ableitungslogik.

Wenn Sie einen Platz auf der Seite „Flächendetails“ auswählen, wählt die Anwendung ein geeignetes reservierbares Modul aus, um eine Reservierung vorzunehmen. Das System versucht, ein reservierbares Modul ohne **Mindestdauer** und **Höchstdauer** auszuwählen. Wenn kein solches Modul vorhanden ist, wird ein reservierbares Modul mit festgelegter **Mindest-** und **Höchstdauer** ausgewählt. In beiden Fällen wird die folgende Logik angewendet, wenn mehrere Module die Platzkriterien erfüllen:

Reservierbare Module ohne Werte für die Mindest- und Höchstdauer

- Workplace Reservation Management wählt zuerst ein reservierbares Modul aus, für das keine Werte für **Min. Dauer** und **Max. Dauer** festgelegt sind. Wenn mehrere Module ohne Werte für **Min. Dauer** und **Max. Dauer** vorhanden sind, weist die Anwendung das reservierbare Modul auf Grundlage der folgenden Kriterien zu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das System sucht nach reservierbaren Modulen, bei denen für **Genehmigungsrichtlinie überschreiben** die Option **Genehmigung nie erforderlich** ausgewählt ist. Wenn ein solches Modul nicht gefunden werden kann, wird das Modul mit der Genehmigungsrichtlinie **Keine Überschreibung** gefolgt von **Genehmigung immer erforderlich** priorisiert.
  - Wenn mehrere Module mit derselben Genehmigungsrichtlinie vorhanden sind, weist das System die reservierbaren Module zu, für die eine **wiederkehrende** Reservierung zulässig ist.
  - Wenn **Wiederkehrend** für mehrere Module zulässig ist, versucht das System, die reservierbaren Module zuzuweisen, bei denen **ganztägige** Reservierungen zulässig sind.
  - Wenn **Wiederkehrend** zulässig und **Ganztägig** festgelegt ist, wählt das System ein reservierbares Modul aus, bei dem **Ganztägig** nicht obligatorisch ist.

Reservierbare Module mit Werten für Mindest- und Höchstdauer

In diesem Fall werden dieselben Auswahlkriterien für Reservierungsmodule angewendet, die auch angewendet werden, wenn keine Werte für **Min. Dauer** und **Max. Dauer** vorliegen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass das System prüft, ob die Werte der **Startzeit** und **Endzeit** mit den Werten **Min. Dauer** und **Max. Dauer** übereinstimmen. Wenn mehrere Module ähnliche Feldwerte aufweisen, weist das System das reservierbare Modul nach folgender Logik zu:

- Wenn mehrere Module mit derselben Genehmigungsrichtlinie vorhanden sind, weist das System die reservierbaren Module zu, für die eine **wiederkehrende** Reservierung zulässig ist.
- Wenn **Wiederkehrend** für mehrere Module zulässig ist, sucht das System nach reservierbaren Modulen, bei denen **ganztägige** Reservierungen zulässig sind, und weist sie zu.
- Wenn **Wiederkehrend** zulässig und **Ganztägig** festgelegt ist, wählt das System ein reservierbares Modul aus, bei dem **Ganztägig** nicht obligatorisch ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Mobile Push-Benachrichtigungen für Arbeitsplatzreservierungen

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie Push-Benachrichtigungen konfigurieren, die Sie an Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten senden möchten, um sie über wichtige Ereignisse zu informieren und ihnen die Durchführung einer Aktion zu ermöglichen.

Informationen zum Konfigurieren von mobilen Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen .

Als Mitarbeiter müssen Sie über Folgendes verfügen, um Push-Benachrichtigungen zu erhalten:

- Push-Benachrichtigungen werden von Ihrer Organisation aktiviert.
- Folgende Plugins:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Workplace Reservation Management
- Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Version 1.5.1.

  Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Version 1.5.1, unterstützt den Familien-Release „Tokyo“. Wenn Sie Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Version 1.3.4 oder früher, verwenden, ist es nicht möglich, Push-Benachrichtigungen zu erhalten.

- Sie müssen auf Ihrem Mobiltelefon angemeldet sein.

Push-Benachrichtigungen werden für Ereignisse gesendet, z. B. wenn eine Reservierung in Ihrem Namen erstellt oder aktualisiert wird oder wenn eine Reservierung zum Ein- oder Auschecken erforderlich ist.

- Push-Benachrichtigungen werden durch die folgenden geplanten Aufgaben ausgelöst, wenn bevorstehende Ereignisse vorliegen.
  - **Check-in-/Check-out-Erinnerung**: Die regelmäßige Aufgabe wird in regelmäßigen Abständen ausgeführt und sendet Benachrichtigungen zum bevorstehenden Check-in und Check-out von Reservierungen. Für die Zeitintervalle verwenden die regelmäßigen Aufgaben die Systemeigenschaften *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* und *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in*.
  - **Mobile Push-Benachrichtigungen für bevorstehende Reservierungsereignisse auslösen**: Die regelmäßige Aufgabe wird regelmäßig ausgeführt und sendet Benachrichtigungen über bevorstehende Reservierungsereignisse.
- Das System sendet auch Push-Benachrichtigungen mit Aktionen wie **Check-in** und **Check-out** an Mobilgeräte.
- Benachrichtigungen werden in Englisch gesendet.
- Push-Benachrichtigungen werden an iOS- und Android-Mobilgeräte gesendet.

Push-Benachrichtigungen – Szenarien

Als Mitarbeiter erhalten Sie Push-Benachrichtigungen für die folgenden Szenarien:

Reservierung ist für Check-in bereit

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung mit Aktionen, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung einchecken können. Sie können die Reservierung direkt über die Benachrichtigung einchecken, indem Sie **Einchecken** wählen. Anschließend wird die Reservierung eingecheckt, und Sie gelangen zur Seite mit den Reservierungsdetails.

Reservierungs-Check-in beginnt in wenigen Minuten

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung in wenigen Minuten einchecken können.

Ein anderer Benutzer hat eine Reservierung für Sie erstellt

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass jemand anderes eine Reservierung in Ihrem Namen erstellt hat.

Reservierung beginnt bald

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Reservierung bald beginnt.

Reservierung aufgrund von Verzögerung beim Check-in storniert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Reservierung storniert wurde, da sie nicht rechtzeitig eingecheckt wurde.

Von anderem Benutzer in Ihrem Namen erstellte Reservierung wird aktualisiert

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die in Ihrem Namen von jemand anderem vorgenommene Reservierung aktualisiert wurde.

Reservierung endet bald

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Reservierung bald endet.

Reservierung ist zum Auschecken bereit

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung mit Aktionen, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung auschecken können. Sie können die Reservierung direkt über die Benachrichtigung auschecken, indem Sie **Auschecken** wählen. Anschließend wird die Reservierung ausgecheckt, und Sie gelangen zur Seite mit den Reservierungsdetails.

Reservierung gestartet, aber Check-in steht aus

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung auch nach der Startzeit der Reservierung noch einchecken müssen.

Reservierung beendet, aber Check-out steht aus

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung auch nach Beginn der Reservierungszeit noch auschecken müssen.

Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung

Legen Sie den Standortschutz für Arbeitsplatzreservierungen und Arbeitsplatzprofile in Ihrer Organisation fest. Implementieren Sie den Datenschutz in der gesamten Organisation oder nur in einem Gebäude, das den verwendet Workplace Service Delivery Datenschutzeinstellungen für Standort.

Einstellungen für Systemeigenschaft

Mit Workplace Reservation Management Systemeigenschaften Sie können Ihre Standortdatenschutzeinstellungen für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen angeben, die zu Ihrer Organisation gehören.

Sie können den Datenschutz des Standorts mithilfe der folgenden Navigation festlegen:

- **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Eigenschaften**
- Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Die folgenden Eigenschaften werden in der Anwendung bereitgestellt, um den Standortdatenschutz zu implementieren:

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: Ermöglicht Ihnen das Festlegen der Datenschutzeinstellung für Standorte. Sie können den Datenschutz auf Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen anwenden. Die folgenden Optionen werden bereitgestellt:
  - **Kein Datenschutz** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keinen Datenschutz festlegen möchten. Die Eigenschaft ist auf festgelegt **Kein Datenschutz** Standardmäßig.
  - **Nur Arbeitsplatzprofile** : Wählen Sie diese Option aus, um den Datenschutz für Arbeitsplatzprofile festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Nur Reservierungen** : Wählen Sie diese Option aus, um den Datenschutz für Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
- **Reservierungen und Arbeitsplatzprofile** : Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.

- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: Ermöglicht es Ihnen, Mitarbeitern den Datenschutz am Standort für eine Reservierung zu überschreiben. Die Eigenschaft ist auf festgelegt **Nein** Standardmäßig.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: Ermöglicht es Ihnen, Mitarbeiter zu informieren, wenn Datenschutz auf ein Arbeitsplatzprofil oder reservierte Bereiche angewendet wird. Die Eigenschaft ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig.

Gebäudeeinstellungen

Bei Bedarf können Sie verschiedene Standortdatenschutzeinstellungen auf ein Gebäude anwenden. Das heißt, Sie können Datenschutz für Arbeitsplatzprofile oder Reservierungen festlegen, die für dieses Gebäude vorgenommen werden. Die Datenschutzeinrichtung im Gebäude wirkt sich nicht auf andere Standorte Ihrer Organisation aus.

Wenn Sie den Standortschutz für ein Gebäude aktivieren, wird der Datenschutz von den Standorten und Arbeitsplatzprofilen in diesem Gebäude übernommen. Das Datenschutz-Setup des Gebäudes wird anstelle des Datenschutz-Setups berücksichtigt, das auf Organisationsebene mithilfe der Systemeigenschaften vorgenommen wird.

Geben Sie in einem Gebäudedatensatz in den folgenden Feldern die Datenschutzeinstellungen für Ihren Standort an:

- **Aktivieren Sie Datenschutz und Einstellungen für Mitarbeiterstandorte** : Verwenden Sie dieses Feld, um Ihre Standortsdatenschutzeinstellung für das Gebäude festzulegen. Die folgenden Optionen werden bereitgestellt:
  - **Keine** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine bestimmte Datenschutzeinstellung im Gebäude haben. Wenn Sie diese Option festlegen, die Datenschutzeinstellung, die in festgelegt ist Workplace Reservation Management Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*Wird berücksichtigt. Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig.
  - **Kein Datenschutz** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine Datenschutzanforderungen haben.
  - **Nur Arbeitsplatzprofile** : Wählen Sie diese Option aus, um den Datenschutz für Arbeitsplatzprofile festzulegen.
  - **Nur Reservierungen** : Wählen Sie diese Option aus, um den Datenschutz für Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
  - **Reservierungen und Arbeitsplatzprofile** : Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
- **Zulassen, dass Mitarbeiter den Standortdatenschutz bei Reservierungen überschreiben** : Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, ob Mitarbeiter den Datenschutz am Standort überschreiben möchten, wenn sie Flächen reservieren, die zu diesem Gebäude gehören. Das Feld enthält die folgenden Überschreibungsoptionen:
  - **Keine** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine bestimmten Datenschutzanforderungen haben. Wenn Sie diese Option festlegen, überschreibt die Einstellung für den Datenschutz des Standorts, die in festgelegt ist Workplace Reservation Management Systemeigenschaft *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*Wird berücksichtigt. Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ja** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie zulassen möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort konfiguriert ist, den sie reservieren möchten.
- **Nein** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie verhindern möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort festgelegt ist, den sie reservieren möchten.

Informationen zur Angabe des Datenschutzes in einem Gebäude finden Sie unter Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen.

Arbeitsplatzprofileinstellung

Legen Sie bei Bedarf den Datenschutz für Standorte direkt in einem Arbeitsplatzprofil fest. Standardmäßig wird die Datenschutzeinstellung für den Standort berücksichtigt, die für das Gebäude festgelegt ist, in dem sich das Arbeitsplatzprofil befindet. Falls das Gebäude keine Datenschutzeinstellung für den Standort hat, wird die Einstellung in festgelegt Workplace Reservation Management Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*Wird berücksichtigt.

Die **Aktivieren Sie den Datenschutz am Mitarbeiterstandort** Das Feld bietet die folgenden Optionen:

- **Keine** : Wenn Sie diese Option festlegen, wird die Datenschutzeinstellung berücksichtigt, die für das Gebäude vorgenommen wurde, in dem das Arbeitsplatzprofil zugewiesen ist. Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig.
- **Ja** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie Datenschutz für das Arbeitsplatzprofil festlegen möchten.
- **Nein** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie im Arbeitsplatzprofil keinen Datenschutz festlegen möchten.

Informationen zur Angabe des Datenschutzes für ein Arbeitsplatzprofil finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen. Der Datenschutz am Standort wird wie folgt implementiert:

- Wenn festgelegt, legen Sie das Feld als fest **Ja** , Dann wird Datenschutz im Arbeitsplatzprofil festgelegt.
- Wenn Sie das Feld als festlegen **Nein** , Dann ist das Arbeitsplatzprofil nicht als privat festgelegt. Auch wenn für das Gebäude, in dem sich das Arbeitsplatzprofil befindet, Datenschutz aktiviert ist, bleibt das Arbeitsplatzprofil weiterhin privat.

Reservierbare Moduleinstellung

Neben den Datenschutzeinstellungen für den Standort, die Sie in den Systemeigenschaften oder in einem Gebäude vornehmen, ermöglicht die Anwendung auch die Festlegung einer Einstellung für das reservierbare Modul. Sie können Mitarbeitern ermöglichen, die Bereichsdetails als privat festzulegen, während sie einen Platz reservieren, der zum Reservierbaren Modul gehört. Verwenden Sie **Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Bereiche als privat zu definieren** Option zum Festlegen Ihrer Standorteinstellung. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die Datenschutzüberschreibung eines Bereichs während der Reservierung hängt von folgenden Faktoren ab:

- Wenn **Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Bereiche als privat zu definieren** Ist im reservierbaren Modul aktiviert, und wenn die Standortdatenschutzüberschreibung durch Mitarbeiter auf festgelegt ist **Ja** Im Setup der Datenschutzüberschreibung können Mitarbeiter den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenschutz in ihrer Reservierung überschreiben. Die **Bereichsdetails als privat festlegen** Die Option wird den Mitarbeitern angezeigt, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

- Wenn einer der beiden ist **Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Bereiche als privat zu definieren** Ist im reservierbaren Modul deaktiviert oder wenn die Standortdatenschutzüberschreibung durch Mitarbeiter auf festgelegt ist **Nein** Im Setup der Datenschutzüberschreibung können Mitarbeiter den Datenschutz in ihrer Reservierung nicht überschreiben. Die **Bereichsdetails als privat festlegen** Option wird den Mitarbeitern während der Reservierung nicht angezeigt.

Datenschutzverarbeitung des Standorts

Der Datenschutz am Standort wird wie folgt verarbeitet:

- Immer das Datenschutz-Setup, das in vorgenommen wird Workplace Reservation Management Die Systemeigenschaft wird berücksichtigt, außer wenn ein Gebäude oder ein Arbeitsplatzprofil ein eigenes Datenschutz-Setup hat.
- Ebenso das Setup der Datenschutzüberschreibung, das in vorgenommen wird Workplace Reservation Management Die Systemeigenschaft wird berücksichtigt, außer wenn ein Gebäude oder ein Arbeitsplatzprofil eine eigene Datenschutzüberschreibung eingerichtet hat.
- **Arbeitsplatzprofil** :
  - Wenn für ein Arbeitsplatzprofil Datenschutz eingerichtet ist, wird dies berücksichtigt.
  - Wenn für ein Arbeitsplatzprofil kein Datenschutz eingerichtet ist, wird das Datenschutz-Setup berücksichtigt, das für das Gebäude festgelegt ist, in dem sich das Arbeitsplatzprofil befindet. Wenn für das Gebäude keine Datenschutzeinrichtung vorhanden ist, wird das in der festgelegte Datenschutz-Setup verwendet Workplace Reservation Management Systemeigenschaft wird berücksichtigt.
- **Gebäude** :
  - Wenn für ein Gebäude Datenschutz eingerichtet ist, wird dieses Setup berücksichtigt.
  - Wenn für ein Gebäude keine Datenschutzeinrichtung vorhanden ist, wird die Datenschutzeinrichtung in vorgenommen Workplace Reservation Management Systemeigenschaft wird berücksichtigt.

Datenschutzinformationen

Wenn eine Reservierung angefordert wird, öffnen Sie die Liste der Reservierungen über eine der folgenden Optionen, um mehr über die datenschutzbezogenen Einstellungen zu erfahren:

- Workplace Core: Navigieren Sie zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**an.
- Workplace Reservation Management: Navigieren Sie zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht** > **Alle Reservierungen**an.

In der Listenansicht der Reservierungen können Sie Folgendes wissen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datenschutzeinstellung durch Anzeigen von **Bereichsdetails privat** Spalte der Reservierung. In der Spalte wird angezeigt, ob die Datenschutzeinstellung auf festgelegt ist **Wahr** Oder **Falsch** .
- Datenschutzinformationen, d. h. aus welcher Quelle der Datenschutz implementiert wurde, indem Sie anzeigen **Datenschutzinformationen** Spalte. Die Spalte enthält Details dazu, wie der Datenschutz für die Reservierung festgelegt wurde.

Auswirkung des Standortsdatenschutzes

Abhängig von den Datenschutzeinstellungen des Standorts sind die folgenden Bereiche betroffen.

In der Nähe einer Person suchen

Basierend auf dem Datenschutz am Standort, die Felder im Reservierungsportal **Suchen Sie in der Nähe einer Person** Abschnitt wird wie folgt beeinflusst. Die folgenden Szenarien werden anhand von Beispielen erläutert:

- Wenn entweder das Arbeitsplatzprofil von Mitarbeiter A oder der reservierte Platz von Mitarbeiter A privat ist, werden die Details zum reservierten Platz nicht angezeigt, wenn ein anderer Mitarbeiter – Mitarbeiter B – nach diesem Mitarbeiter sucht, um einen Platz in der Nähe zu reservieren.
- Wenn die Reservierung von Mitarbeiter B für Mitarbeiter A vorgenommen wird, wenn Mitarbeiter B zur Reservierung eingeladen wird oder wenn die Reservierung für Mitarbeiter B freigegeben wird, werden nur die Reservierungsdetails des reservierten Bereichs von Mitarbeiter A in den Suchergebnissen für Mitarbeiter B angezeigt

Zeitplanansicht

Wenn eine Reservierung im ReservierungsportaI als privat markiert ist, wird die angezeigt **Zeitplanansicht** Des Bereichs zeigt keine mitarbeiterbezogenen Details an, wenn für eine bestimmte Zeit eine Reservierung vorhanden ist.

Wenn Mitarbeiter B eine Reservierung für Mitarbeiter A vornimmt oder Mitarbeiter B zur Reservierung eingeladen wird oder wenn die Reservierung für Mitarbeiter B freigegeben wird, werden nur die mitarbeiterbezogenen Details von Mitarbeiter A im angezeigt **Zeitplanansicht** Für Mitarbeiter B.

Standortverzeichnis

Wenn ein Mitarbeiter verwendet Workplace-Serviceportal Standortverzeichnis zum Suchen nach einem Kollegen oder einem Platz je nach Datenschutzeinstellung geschieht Folgendes:

- Wenn für den Kollegen, nach dem ein Mitarbeiter sucht, sein Arbeitsplatzprofil als privat festgelegt ist, werden seine Standortdetails nicht angezeigt.
- Wenn eine laufende private Reservierung von Mitarbeiter A für einen Arbeitsbereich/Schreibtischbereich 123 erfolgt, dann am
  - Wenn Mitarbeiter B nach Mitarbeiter A sucht, wird der reservierte Platz, Bereich 123, nicht in der Suche angezeigt. A **Privat** Tag wird auf der Suchergebniskarte angezeigt.
  - Wenn Mitarbeiter B nach Bereich 123 sucht, werden die Details des Mitarbeiters A, der diesen Platz reserviert hat, nicht in den Suchergebnissen angezeigt. A **Privates Profil** Tag wird auf der Suchergebniskarte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn von Mitarbeiter B eine Reservierung für Mitarbeiter A vorgenommen wird, Mitarbeiter B zur Reservierung eingeladen wird oder wenn die Reservierung für Mitarbeiter B freigegeben wird, werden nur die mitarbeiterbezogenen Details im Standortverzeichnis für Mitarbeiter B angezeigt

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Wenn das Arbeitsplatzprofil Von Mitarbeiter A als privat festgelegt ist oder eine laufende private Reservierung hat, werden die Details zum Standort von Mitarbeiter A nicht angezeigt, wenn Mitarbeiter B nach Mitarbeiter A sucht oder versucht, Wegbeschreibungen zu erhalten. Auch die **Rufen Sie Wegbeschreibungen ab** Option wird für Mitarbeiter B. nicht angezeigt

Wenn eine Reservierung von Mitarbeiter B für Mitarbeiter A vorgenommen wird, wenn Mitarbeiter B zu einer Reservierung von Mitarbeiter A eingeladen wird oder wenn die Reservierung von Mitarbeiter A für Mitarbeiter B freigegeben wird, werden die mitarbeiterbezogenen Details nur für Mitarbeiter B angezeigt **Rufen Sie Wegbeschreibungen ab** Option wird für Mitarbeiter B angezeigt

Widget „Schnelle Reservierung“

Wenn **Aktivieren Sie Datenschutz und Einstellungen für Mitarbeiterstandorte** Ist auf festgelegt **Nur Reservierungen** Oder **Reservierungen und Arbeitsplatzprofil** Im Datenschutz-Setup ist für den Bereich, der als beste Übereinstimmung vorgeschlagen wird, standardmäßig Datenschutz aktiviert.

Die Option **Platzdetails als privat markieren** Wird nur angezeigt, wenn die Mitarbeiter ihre Datenschutzeinstellung für den Bereich überschreiben dürfen. Ob ein Mitarbeiter den Datenschutz überschreiben kann oder nicht, hängt vom Setup des Datenschutzes des Standorts ab.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Im Add-in hängt der Datenschutz der Bereiche, die in den Suchergebnissen angezeigt werden, von der Einrichtung des Datenschutzes ab. Die Option **Markieren Sie alle Bereichsdetails als privat** Wird nur angezeigt, wenn die Mitarbeiter ihre Datenschutzeinstellung für den ausgewählten Bereich überschreiben dürfen. Ob ein Mitarbeiter den Datenschutz überschreiben kann oder nicht, hängt vom Setup des Datenschutzes des Standorts ab.

Workplace-Kalender-Synchronisierung

Wenn eine Reservierung mit der Synchronisierungskonfiguration für Reservierbare vorgenommen wird, wird der Datenschutz für die Reservierung basierend auf dem Datenschutz-Setup implementiert, das für das Gebäude vorgenommen wurde, zu dem der Platz gehört.

Datensatzersteller für zusätzliche Details: Zuordnungsvariablentypen und Einschränkungen

Wenn Sie einen Datensatzersteller erstellen, um zusätzliche Details in einem Reservierungsformular zu konfigurieren, müssen die Variablentypen und der Spaltentyp unterschiedlich festgelegt werden. Im Falle von Reservierungen unterstützt der Datensatzersteller nur einige UI-Richtlinien und Client-Skripts.

Zuordnungsvariable „Typ“ mit Spaltentyp

Wenn Sie dem Datensatzersteller Variablen hinzufügen, wählen Sie basierend auf dem gewünschten Feldtyp aus **Typ** Der Variablen wie folgt. Beispiel: In der Tabelle Arbeitsplatzreservierung in der zugehörigen Liste Spalten, um die Spalte festzulegen **Typ** Als **Zeichenfolge** Wählen Sie im Datensatzersteller die Variable aus **Typ** Als **Mehrzeiliger Text** :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Arbeitsplatzreservierungen“, Spalte – Zuordnung „Typ“ mit Datensatzersteller, Variable – „Typ“

Tabelle Für Arbeitsplatzreservierungen, Spalte – „Typ“	Datensatzersteller, Variable – „Typ“
Wahr/falsch	Kontrollkästchen
Datum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Dauer	Dauer
HTML	HTML
IP-Adresse (validierte IPV4, IPV6)	IP-Adresse
Liste	Listensammler
Auswahl	Multiple-Choice-Suche
Auswahl	Auswahlfeld für Suche
Passwort (1- Und Zweifach Verschlüsselt)	Maskierung
Zeichenfolge	Mehrzeiliger Test
Auswahl	Multiple-Choice
Ganzzahl	Numerische Skala
Referenz	Referenz
Auswahl	Auswahlfeld
Zeichenfolge	Einzeiliger Text
URL	URL
Zeichenfolge	Breiter Einzeiliger Text
Auswahl	Ja/Nein

Hinweis: Die maximale Länge von **Einzeiliger Text** Ist 40. Verwenden Sie für eine längere Länge **Mehrzeiliger Text** .

Datensatzersteller für zusätzliche Details: Einschränkungen

Beachten Sie beim Konfigurieren des Datensatzerstellers Folgendes:

- **Skript** Feld ist nicht zutreffend.
- Sie können hinzufügen **Katalog-UI-Richtlinien** An den Datensatzersteller.
- Nur die folgenden **Katalog-Client-Skripts** Typ werden unterstützt:
  - OnChange
  - OnLoad

Hinweis: Der Datensatzersteller wird nur zum Abrufen von Daten verwendet, die sich auf die zusätzlichen Felder beziehen.

Zugehörige Liste des Datensatzerstellers : Die folgenden zugehörigen Listen des Datensatzerstellers gelten nicht:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Variablensätze
- Nicht verfügbar für
- Kategorien
- Kataloge
- Datensuchedefinitionen für Katalog
- Zugehörige Artikel
- Zugehörige Katalogelemente
- Zugewiesene Themen

In der zugehörigen Liste verfügbar für müssen Sie erstellen **Anwenderkriterien** Mit **Erweitert** Einstellung aktiviert. In **Skript** Feld müssen Sie „answer=false“ festlegen, damit der Datensatzersteller außerhalb der Reservierungsdetailseite nicht sichtbar ist.

Zugehörige Liste „Variablen“ : Die folgenden zugehörigen Listen für Variablen gelten nicht:

- Berechtigung
- Verfügbarkeit

Konfigurieren der Spalte „zusätzliche Details“ in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ – Einschränkungen

Beachten Sie in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation) in der zugehörigen Liste „Spalten“ Folgendes, wenn Sie Felder (Spalten) hinzufügen, die nicht enthalten sind:

- Im Formular „Wörterbucheintrag“ die **Obligatorisch** , **Schreibgeschützt** Und **Anzeige** Felder gelten nicht.
- Die Spalten in der Tabelle werden erstellt, um nur die Daten zu speichern.
- Die **Max. Länge** Das Feld wird berücksichtigt, mit dem die Daten gespeichert werden **Max. Länge** .

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Die Erfüllung von Arbeitsplatzanforderungen von Mitarbeitern umfasst mehrere komplexe Back-End-Prozesse, einschließlich der Analyse des Anforderungstyps und der Weiterleitung zur Beantwortung durch Mitarbeiter oder automatisierte Systeme, Genehmigungen oder andere Aufgaben. Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange werden diese Prozesse einfacher und effizienter, indem Sie vordefinierte Schritte zur Erfüllung von Anforderungen erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Arbeitsplatzservices und zugehörige Einstellungen, mit denen Mitarbeiter Arbeitsplatzanforderungen übermitteln können.

Anforderung



Fordern Sie Arbeitsplatzbezogene Services an. Stellen Sie eine allgemeine Anfrage, eine Neukonfiguration des Büros und vieles mehr.

Verwalten



Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle, Genehmigungen und mehr.

Integrieren



Erweitern Sie die Fähigkeiten des Arbeitsplatzfallmanagements durch Integration mit anderen Anwendungen.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit Dashboards und Berichten.

Referenz



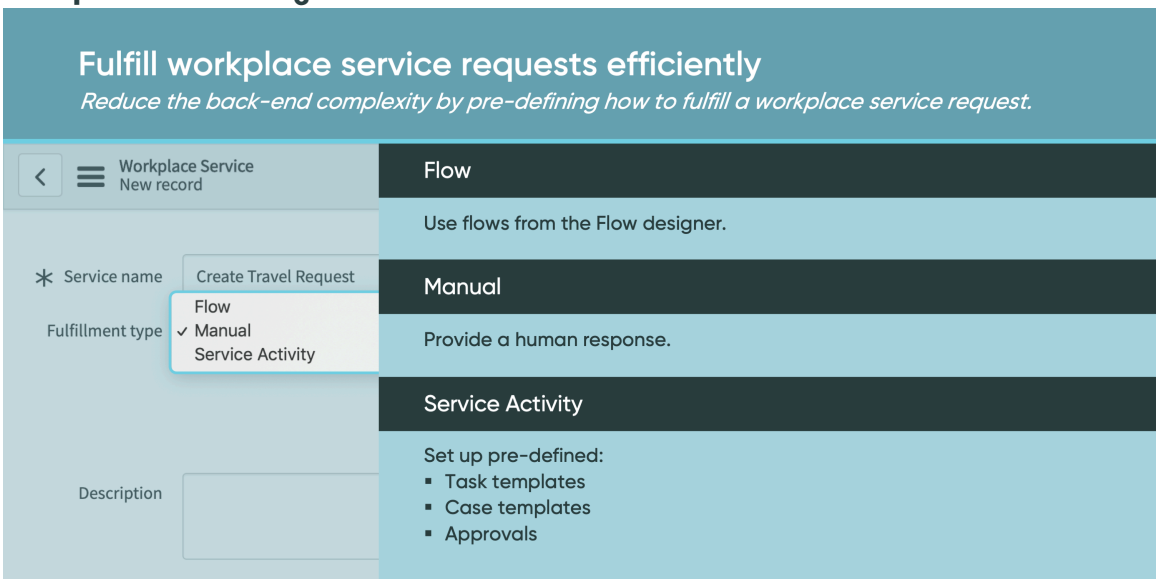
Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erkunden

Die Erfüllung von Arbeitsplatzanforderungen von Mitarbeitern umfasst mehrere komplexe Back-End-Prozesse, einschließlich der Analyse des Anforderungstyps und der Weiterleitung zur Beantwortung durch Mitarbeiter oder automatisierte Systeme, Genehmigungen oder andere Aufgaben. Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange werden diese Prozesse einfacher und effizienter, indem Sie vordefinierte Schritte zur Erfüllung von Anforderungen erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Case Management – Übersicht



Arbeitsplatzservices anfordern

Als Mitarbeiter können Sie mit dem Workplace-Serviceportal Anforderungen für Arbeitsplatzservices wie allgemeine Anfragen, Anforderungen zur Sauberkeit und reisebezogene Anforderungen einreichen. Sie können beispielsweise eine Anforderung für HLK-Probleme, kaputte Stühle, verschüttete Flüssigkeiten in einem Stockwerk, Umzugsanforderungen und mehr erstellen.

Arbeitsplatzfälle verwalten

Als Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange-Manager und -Administrator können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Konfigurieren Sie, ob eine Anforderung manuell erfüllt werden muss oder ob eine Reihe automatisierter Aufgaben erforderlich ist.
- Konfigurieren Sie Genehmigungsoptionen für Aufgaben.
- Erstellen Sie Vorlagen für Fälle und Aufgaben.
- Erstellen Sie Katalogelemente, die als Datensatzersteller bezeichnet werden, damit Mitarbeiter Anfragen stellen können.
- Zeigen Sie alle in der Anwendung erstellten Fälle an, und ändern Sie sie.
- Konfigurieren Sie eine Eskalationsregel für eine Zuweisungsgruppe.
- Fügen Sie Erfüllungsanweisungen hinzu.
- Erstellen Sie eine SLA-Definition.

Arbeitsplatzzentrale: Fallmanagement-Arbeitsbereich

Sie können auch alle Arbeitsplatzfälle über den Fallmanagement-Arbeitsbereich in von einem zentralen Ort verwalten 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich. Der Fallmanagement-Arbeitsbereich hilft Ihnen, täglich Hunderte von Arbeitsplatzfällen zu bearbeiten, die in der Organisation angefordert werden. Anstatt zu verwenden Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung zur Überwachung der Fälle bietet Ihnen der Arbeitsbereich eine einfache und effiziente Anzeige derselben Fälle in verschiedenen Kategorien, damit Sie sie einfach bearbeiten können. Anstatt Hunderte von Fällen zu überprüfen und die angegebenen Daten detailliert zu lesen, analysiert der Arbeitsbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

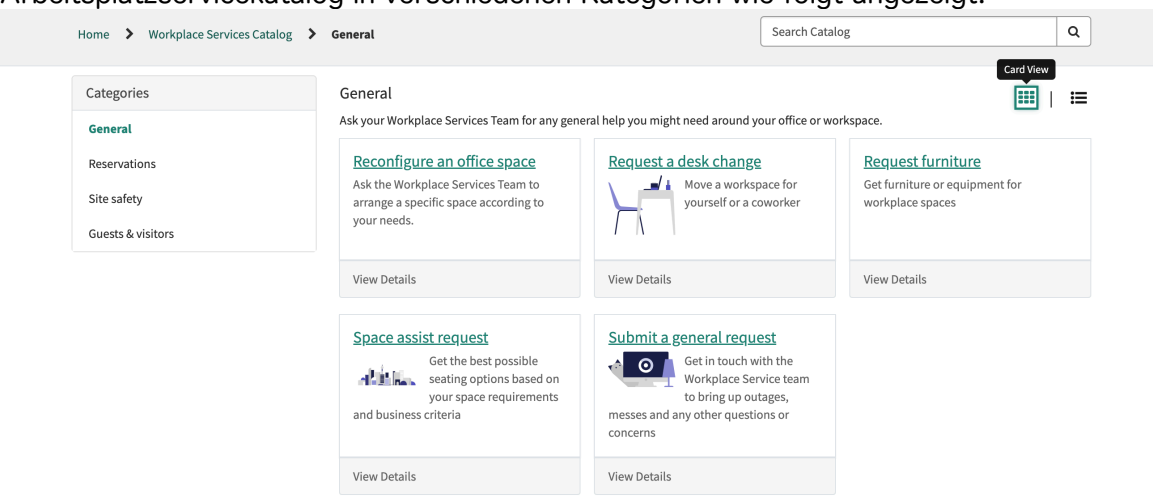
sie und stellt die Daten entsprechend dar. Die Falldetails werden so angezeigt, dass Sie mit wenigen Klicks die wichtigsten Informationen finden und schnelle Aktionen ausführen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement.

Arbeitsplatzservices

Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie Arbeitsplatzservices mit vordefinierten Schritten für die Erfüllung erstellen. Sie können Arbeitsplatzservices für Anforderungen wie Sauberkeit, IT, Büroeinrichtung und Reiseanforderungen erstellen. Sie können beispielsweise eine Anforderung für HLK-Probleme, kaputte Stühle, verschüttete Flüssigkeiten in einem Stockwerk, Umzugsanforderungen und mehr erstellen.

Die Arbeitsplatzservices, die Sie mit erstellen Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendungen werden im Arbeitsplatzserviceportal in einem Arbeitsplatzservicekatalog in verschiedenen Kategorien wie folgt angezeigt:

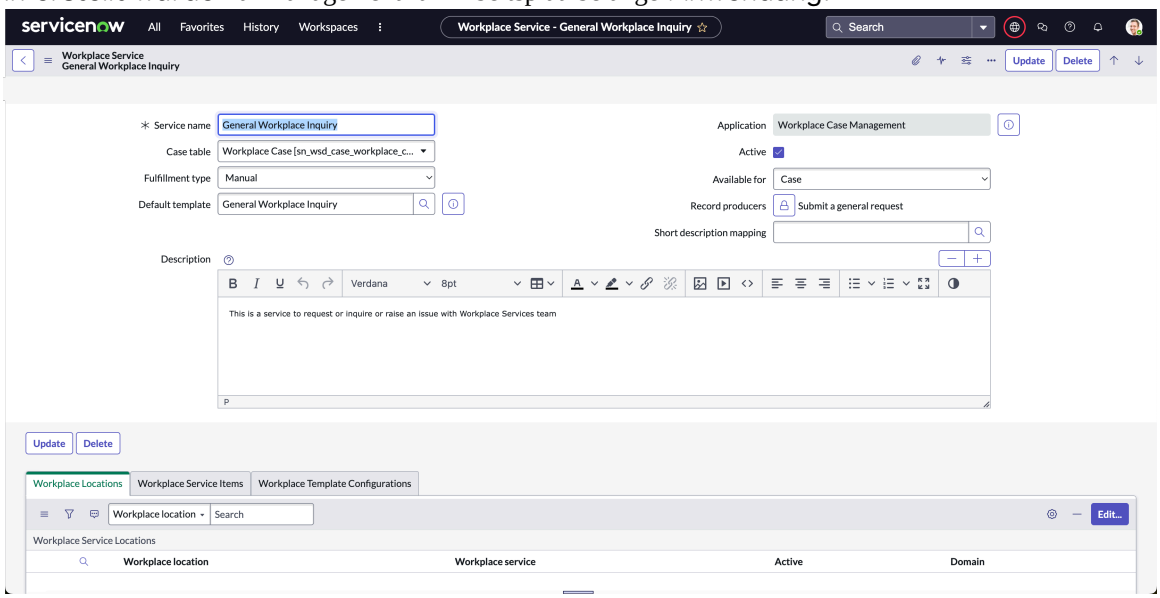


Wenn Sie einen Arbeitsplatzservice erstellen, können Sie die Schritte basierend auf der Art der erforderlichen Erfüllung konfigurieren. Die Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange bietet die folgenden Erfüllungstypen:

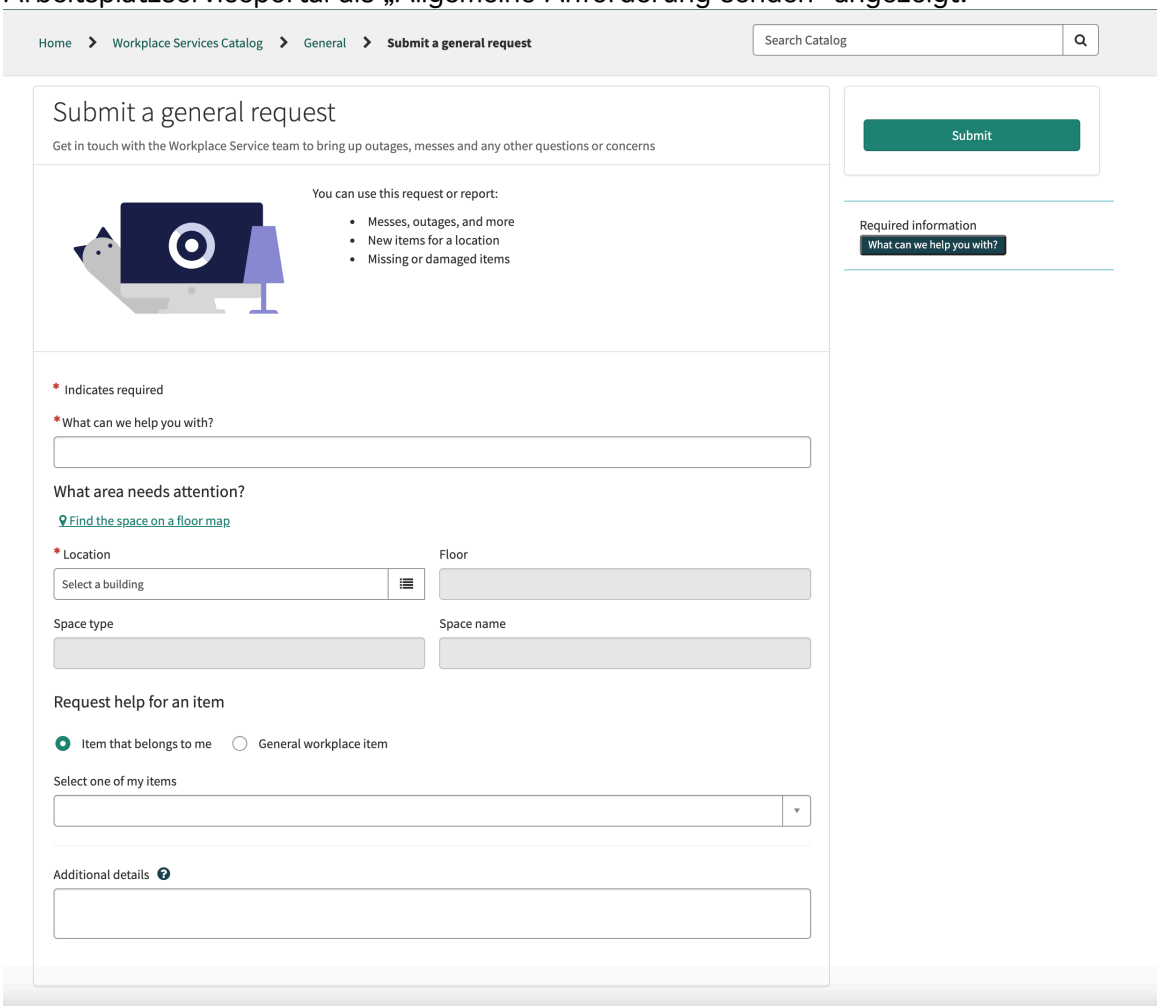
- **Manuell**: Mit der Option „Manuell“ können Sie einen Arbeitsplatzservice mit Reaktion durch einen Mitarbeiter konfigurieren. Dies funktioniert für Services wie allgemeine Anfragen oder Beschwerden und ähnliche Anforderungen. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie ein manueller Arbeitsplatzservice konfiguriert und im Arbeitsplatzserviceportal angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manueller Arbeitsplatzservice, der als „Allgemeine Arbeitsplatzanfrage“ in erstellt wurde Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung:



Der Arbeitsplatzservice „Allgemeine Anfrage“ wird im Arbeitsplatzserviceportal als „Allgemeine Anforderung senden“ angezeigt:



- **Serviceaktivität**: Mit der Option „Serviceaktivität“ können Sie den Typ der Aktivität auswählen, die ausgelöst wird, wenn eine Anforderung ausgelöst wird. Sie können die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge angeben, in der diese Aktivitäten ausgeführt werden müssen. Sie können aus den folgenden Arten von Arbeitsplatz-Serviceaktivitäten auswählen:

- **Genehmigung**: Ermöglicht das Festlegen von Genehmigungen für eine Arbeitsplatz-Serviceaktivität. Sie können konfigurieren, welche Art von Genehmigung erforderlich ist, wenn der Arbeitsplatzservice ausgewählt wird. Sie können nicht mehr als eine Genehmigungsaktivität in einem einzelnen Auftrag festlegen.
- **Aufgabe**: Ermöglicht das Hinzufügen einer Aufgabe mithilfe einer Aufgabenvorlage. Wenn der Arbeitsplatzservice ausgewählt ist, wird die Aufgabe basierend auf der angegebenen Reihenfolge erstellt.
- **Untergeordneter Fall**: Ermöglicht das Auslösen von untergeordneten Fällen bei der Auswahl des Arbeitsplatzservices. Für einen untergeordneten Fall muss ein Arbeitsplatzservice bereitgestellt werden. Der untergeordnete Fall wird basierend auf der angegebenen Reihenfolge erstellt.
- **Service-Element ausführen**: Führt die Aufgaben oder Fälle aus, die für Elemente des Arbeitsplatzservice erstellt wurden, die von einem Mitarbeiter zusammen mit dem Arbeitsplatzservice bestellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen.
- **Automatisierte Aufgabe**: Erstellt eine automatisierte Aufgabe, die ohne manuelles Eingreifen geschlossen wird.

- **Flow**: Mit der Option „Flow“ können Sie einen vorhandenen Subflow aus der Anwendung auswählen. Weitere Informationen zu Flows finden Sie unter Flows .

Arbeitsplatzanforderungen stellen

Mit der App Workplace-Serviceportal oder Now Mobile können Sie einen Arbeitsplatzservice anfordern.

Der Katalog für Arbeitsplatzservices enthält eine Liste der Arbeitsplatzservices, von der aus Ihre Mitarbeiter Anforderungen übermitteln können. Die folgenden standardmäßigen Arbeitsplatzservices werden von ServiceNow® bereitgestellt:

- Allgemeine Arbeitsplatzhilfe anfordern.
- Bürofläche neu konfigurieren.
- Umzugsanfrage für Schreibtischwechsel stellen.
- Möbel für eine Fläche anfordern.
- Wenn Sie das Plugin „Workplace Central“ installiert haben, sind die folgenden Arbeitsplatzservices verfügbar:
  - Arbeitsplatz-Anwenderzuweisung und Umzugsservice über Szenarioplanung
  - Arbeitsplatzzuteilungstyp – Service#
  - Änderungsservice für Arbeitsplatzzuteilung
- Bereichsanforderung

- Die oben genannten Arbeitsplatzservices werden automatisch basierend auf der Art des Change ausgelöst, der während der Szenarioplanung implementiert wird. Weitere Informationen zu Platzoptimierung – Szenarioplanung und ihren Funktionen finden Sie unter Scenario Planning.

Sie können auch den Virtual Agent-Chat-Support im Workplace-Serviceportal verwenden, um eine allgemeine Anfrage zu senden. Der Chat-Support bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsplatzhilfe anfordern
- Status Ihrer eingereichten Fälle anzeigen
- Auf Abnahme wartende Fälle anzeigen

Fall- und Aufgabenvorlagen

Als Arbeitsplatz-Fallmanager können Sie Vorlagen erstellen, um den Prozess der Erstellung von Aufgaben und Fällen zu vereinfachen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Sie können die folgenden Vorlagentypen erstellen:

- **Fallvorlage**: Bei einer Fallvorlage werden die Felder automatisch ausgefüllt, wenn ein Fall erstellt wird.

  Informationen zum Erstellen von Fallvorlagen finden Sie unter Arbeitsplatz-Fallvorlagen erstellen.

- **Aufgabenvorlage**: Bei einer Aufgabenvorlage werden die Felder automatisch ausgefüllt, wenn eine Aufgabe erstellt wird. Sie können vordefinierte Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen ändern oder eigene Vorlagen erstellen und Arbeitsplatzaufgaben zuordnen.

  Informationen zum Erstellen von Aufgabenvorlagen finden Sie unter Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen erstellen.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange konfigurieren

Als Administrator können Sie Arbeitsplatzservices konfigurieren und Arbeitsplatzservice-Benutzern ermöglichen, Anforderungen über sie zu senden. Mit der Anwendung können Sie Arbeitsplatzservices mit vordefinierten Erfüllungstypen konfigurieren.

Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie alle Arbeitsplatzservices und Fälle verwalten, die mit diesen Arbeitsplatzservices erstellt wurden.

Als Arbeitsplatz-Falladministrator oder Fallmanager können Sie die folgenden Aktionen ausführen.

- Konfigurieren Sie Arbeitsplatzservices.
- Konfigurieren Sie Fallvorlagen für Arbeitsplatzfälle.
- Konfigurieren Sie Aufgabenvorlagen für Arbeitsplatzaufgaben.
- Konfigurieren Sie Datensatzersteller, und verknüpfen Sie sie mit einem Arbeitsplatzservice.
- Konfigurieren Sie die Genehmigungsoptionen, und wählen Sie den Typ der Genehmigungen aus, die für eine Serviceaktivität erforderlich sind.
- Erstellen Sie Arbeitsplatzservice-Aktivitäten wie Aufgaben, Genehmigungen und untergeordnete Fälle.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installieren

Installieren Sie die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Schließen Sie die folgende Setup-Prüfliste ab.

Setup-Prüfliste

Setupaufgaben	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery - Core“ (sn_wsd_core) aktiviert ist.	Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange“ (sn_wsd_case) aktiviert ist.	Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Aktivieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery – Core“ (sn_wsd_core), bevor Sie Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installieren.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- ID der Anwendung: sn_wsd_case

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Arbeitsplatz-Fallvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplatz-Fallvorlage zur Verwendung beim Erstellen von Arbeitsplatzservices.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einer Fallvorlage lässt sich der Prozess der Erstellung von Fällen in Workplace Case Management vereinfachen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Fallvorlagen**an.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Vorlage zu ändern, wählen Sie die Vorlage aus der Liste aus.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen .
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_case_workplace_case]** aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Fallvorlage wird erstellt. Sie können die Vorlage für Arbeitsplatzservices verwenden.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Fallvorlage mit Anwenderakzeptanz. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz-Fallvorlage mit Benutzergenehmigung erstellen.

Arbeitsplatz-Fallvorlage mit Benutzergenehmigung erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplatz-Fallvorlage mit Benutzergenehmigung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie diese Fallvorlage, wenn die Genehmigung oder Ablehnung eines Benutzers zum Schließen der Anforderung erforderlich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Fallvorlagen**an.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine neue Vorlage erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
- Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie die gewünschte Vorlage.

Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen .

3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_case_workplace_case]** aus.
4. Aktivieren Sie im Feld **Vorlage** die Benutzerabnahme und die Zeitüberschreitung für die Abnahme.
   a. Wählen Sie in der linken Spalte **Anwenderabnahme aktivieren** und in der rechten Spalte **True** aus.
   b. Wählen Sie in der linken Spalte **Zeitüberschreitung bei Abnahme** aus, und geben Sie in der rechten Spalte die Dauer an, nach der die Abnahmeanforderung ablaufen kann.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Fallvorlage wird mit den aktivierten Optionen für die Benutzerabnahme erstellt.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Vorlage in Arbeitsplatzservices, bei denen eine Benutzerabnahme erforderlich ist. Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsplatzservices finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.

Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen erstellen

Mit einer Aufgabenvorlage lässt sich der Prozess der Erstellung von Aufgaben in Workplace Case Management vereinfachen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage zur Verwendung beim Erstellen eines Arbeitsplatzservices.

Hinweis: Wenn eine Aufgabe nicht schon durch die Aufgabenvorlage einer Person oder Gruppe zugewiesen wird, können Administratoren Aufgabenzuweisungsregeln verwenden, um die automatische Zuweisung von Arbeitsplatzaufgaben zu steuern. Weitere Informationen zu Zuweisungsregeln finden Sie unter Definieren Sie Zuweisungsregeln .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Aufgabenvorlagen**an.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine Vorlage erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie diese Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen .
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Aufgabenvorlage wird erstellt. Sie können diese Vorlage für Arbeitsplatzservices verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsoptionen konfigurieren

Fügen Sie Genehmiger hinzu, um Fälle zu genehmigen, die über Arbeitsplatzservices erstellt wurden.

Vorbereitungen

Warnung: Beginnend mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Version 1,8.2. Die Option zum Konfigurieren von Genehmigungsoptionen wurde in die Core-Anwendung verschoben Workplace Core Version 2,9.2. Navigieren Sie zu , um Genehmigungsoptionen zu erstellen oder anzuzeigen **Workplace Core** > **Administration** > **Ausführerkriterien**an.

- Nach dem Upgrade werden die vorhandenen Genehmiger aus der Tabelle „Genehmigungsoption“ [sn_wsd_case_approval_option] in Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange in die Tabelle „Ausführerkriterien für Arbeitsplatz“ [sn_wsd_core_performer_criteria] in Workplace Core migriert.
- Die **Ausführerkriterien für Arbeitsplatz** haben dieselbe Funktionalität wie die Option Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange **Genehmigung**. Darüber hinaus können Sie statische Genehmiger mit den Benutzerkriterien konfigurieren.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Tabelle Arbeitsplatzfall
- Benutzerfelder, aus denen ein Genehmiger ausgewählt werden kann

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange bietet die folgenden standardmäßigen Genehmigungsoptionen:

- **Manager**
- **Arbeitsplatzstandort verwaltet von**
- **Arbeitsplatzstandort verwaltet von Gruppe**

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Genehmigungsoptionen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Genehmigungsoptionen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Genehmigungsoption.
Falltabelle	Falltabelle für die Option. Wählen Sie die Tabelle „Arbeitsplatzfall“ [sn_wsd_case_workplace_case] aus.
Benutzerfeld	Benutzer oder eine Benutzergruppe, der bzw. die als Genehmiger festgelegt werden soll.
Anwendung	Anwendung für die Option. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Stellen Sie sicher, dass die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Anwendung auf **Workplace Case Management** festgelegt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genehmigungsoption. Wählen Sie diese Option aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Genehmigungsoption wird hinzugefügt und dort angezeigt, wo Genehmigungen konfiguriert sind.

Datensatzersteller konfigurieren

Stellen Sie Mitarbeitern einen Arbeitsplatzservice als Selfservice-Option zur Verfügung. Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller, um den Service als Katalogelement im Katalog für Arbeitsplatzservices anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Datensatzersteller**
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Workplace Case Management – Formular „Datensatzersteller“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	Tabelle für einen Arbeitsplatzfall (sn_wsd_case_workplace_case), dem der Datensatzersteller zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsplatzfall-Tabelle für den Datensatzersteller der Tabelle des zugeordneten Arbeitsplatzservice entspricht.
Modell	Produktmodelltabelle, falls für den Datensatzersteller relevant
Anwendung	Dieses Feld ist bereits auf Workplace Case Management festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Vorschau-Link	Link zur Vorschau, wie der Datensatzersteller Benutzern im Workplace Service Delivery-Katalog angezeigt wird
Hilfe für alle Fragen erweitern	Wählen Sie diese Option aus, damit Benutzer die Hilfe für alle Fragen erweitern können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die folgenden zugehörigen Listenfelder entsprechend aus:
   - **Darin enthalten**
   - **Eingabehilfe**
   - **Generierte Datensatzdaten**
   - **Portaleinstellungen**
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Was darin enthalten ist** das folgende Skript ein:

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

6. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** die Variablen für das Arbeitsplatzservices-Katalogelement je nach Bedarf.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem Arbeitsplatzservices-Katalogelement beliebig viele Variablen hinzufügen. Zu häufig verwendeten Variablentypen gehören:
   - Checkbox
   - Multiple-Choice
   - Referenz
   - Auswahlfeld
   - Einzeiliger Text

   Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Variablen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalog-Variablen Typen von Servicekatalog-Variablen.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Datensatzersteller wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie den Datensatzersteller mit dem Arbeitsplatzservice, siehe Arbeitsplatzservices erstellen.

Konfigurieren eines Datensatzerstellers für die Anforderungsbearbeitung

Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller für bearbeitbare Arbeitsplatzserviceanforderungen.

Mit der Funktion zum Bearbeiten von Anforderungen in Workplace Service Delivery können Anwender die Details ihrer übermittelten Anforderungen ändern. Fälle, die mit Datensatzerstellern in den Tabellen „Arbeitsplatzfall“ oder „Arbeitsplatzfall-Erweiterung“ erstellt werden, können bearbeitet werden, sodass die Datensätze aktuell und genau bleiben.

Um die Bearbeitungsfunktion eines Datensatzerstellers zu konfigurieren, führen Sie die Schritte in den folgenden Abschnitten aus.

Erstellen eines Datensatzerstellers

Sie müssen zuerst einen Datensatzersteller in den Tabellen „Arbeitsplatzfall“ oder „Arbeitsplatzfall-Erweiterung“ erstellen und dann dem zuordnen **Datensatzersteller** Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eines Arbeitsplatzservice. Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.

Wenn Sie den Datensatzersteller mit integrieren möchten Workplace Reservation Management, Siehe Konfigurieren eines Datensatzerstellers für die Reservierung.

Aktivieren der Bearbeitungsfunktion

Sie können die Schaltfläche aktivieren, indem Sie auswählen Fall Oder Fall und Reservierung In **Verfügbar für** Und dann auswählen **Lassen Sie Anforderungsänderungen zu** Feld des Arbeitsplatzservice.

Wenn **Lassen Sie Anforderungsänderungen zu** Die Option ist in einem Arbeitsplatzservice aktiviert. Anwender sehen den **Bearbeiten Sie die Anforderung** Aktion auf der Anforderungszusammenfassungsseite für alle Datensatzersteller, die diesem Service zugeordnet sind.

Weitere Informationen zu den Feldern eines Arbeitsplatzservice finden Sie unter Formular „Arbeitsplatzservice“.

Umleitung zur Seite „Fall-Editor“

Wenn Anwender die Option „Anforderung bearbeiten“ für ihre Anforderung auswählen, werden sie zur Seite „WSD-Fall-Editor“ weitergeleitet, die wie der Datensatzersteller aussieht, um Anwendern eine vertraute Benutzeroberfläche bereitzustellen.

Nach dem Vornehmen ihrer Änderungen können Anwender den aktualisierten Fall speichern, wodurch die folgenden Änderungen vorgenommen werden:

- Der Arbeitsplatzfalldatensatz wird mit den neuen Werten aktualisiert, die vom Anwender bereitgestellt werden.
- Neue Serviceelementanforderungen werden bei Bedarf basierend auf den aktualisierten Fallinformationen erstellt.

Konfigurieren des Datensatzerstellers für die Bearbeitung

Verarbeitung von Variablen mit Standardwerten beim Laden

Bedingung

Variablen, die beim Laden Standardwerte haben, können zu Dateninkonsistenzen auf der Bearbeitungsseite führen. Die Bearbeitungsseite muss Variablen basierend auf der übermittelten Anforderung ausfüllen.

Beispielsweise versucht das System, den angemeldeten Anwender im Feld angefordert für auszufüllen, anstatt die Daten aus der übermittelten Anforderung auszuwählen.

Abhilfe

Stellen Sie beim Festlegen des Standardwerts für eine Variable sicher, dass er nur für die neue Anforderungsübermittlung gilt. Sie können verwenden id Parameter aus der Seiten-URL in den Client-Skripts, um zu bestimmen, ob es sich um eine Seite zur Anforderungsübermittlung oder eine Bearbeitungsseite handelt.

Weitere Informationen finden Sie unter allen Datensatzerstellern, die mit Workplace Case Management installiert sind, z. B. Catering .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löst ein Ereignis bei der Übermittlung aus

Für die Bearbeitungsseite müssen Sie auslösen wsd.serviceEditor.onSubmit.success Ereignis in OnAbsenden Clientskript (letztes ausführbares Skript) des Datensatzerstellers mit dem Parameter Erfolg: Wahr .

Durch das Auslösen des Ereignisses wird sichergestellt, dass alle onSubmit-Clientskripts validiert sind und dass die aktualisierten Variablendaten zum Aktualisieren des Falldatensatzes verwendet werden können.

Weitere Informationen finden Sie unter allen Datensatzerstellern, die mit Workplace Case Management installiert sind, z. B. Catering .

Mit anwenderdefinierten Widgets im Datensatzersteller

Bedingung

Um anwenderdefinierte Widgets im Datensatzersteller zu verwenden, stellen Sie sicher, dass das Widget Daten basierend auf der übermittelten Anforderung vorab ausfüllen kann. Die Referenz für das Widget kann dem Widget „Arbeitsplatzservice“ entnommen werden.

Abhilfe

Stellen Sie sicher, dass Sie verwenden können, wenn Sie sich auf der Bearbeitungsseite befinden sys_ID Parameter aus der URL zum Abrufen der sys_ID der übermittelten Anforderung. Verwenden Sie die sys_ID, um die Falldaten abzurufen und die vorhandenen Daten im Widget beim ersten Laden auszufüllen.

Alternativ können Sie die folgenden Variablensätze verwenden, die mit dem Arbeitsplatz-Fallmanagement installiert werden:

- Verwenden Sie für die Element- und Platzauswahl in der Anforderung Arbeitsplatzservice-Widget-Variablensatz .
- Verwenden Sie nur für die Platzauswahl Variablensatz für Widget „Bereichsauswahl auf mehreren Ebenen“ .

Konfigurieren eines Datensatzerstellers für die Reservierung

Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller, um ihn in zu integrieren Workplace Reservation Management.

Integration eines Datensatzerstellers mit Workplace Reservation Management Bietet Administratoren flexible Auswahlmöglichkeiten für die Bearbeitung von Serviceanfragen. Wenn ein Datensatzersteller dem zugeordnet ist **Datensatzersteller für Reservierung** Feld in einem Arbeitsplatzservice, das Anwendern während des Reservierungsprozesses angezeigt wird. Wenn kein Datensatzersteller zugeordnet ist, zeigt das System ein anwenderdefiniertes Widget für Serviceelementanforderungen an.

Der duale Ansatz mit einem Datensatzersteller und einem anwenderdefinierten Widget bietet eine optimierte und einheitliche Experience:

- Wenn Sie einen Datensatzersteller verwenden, werden Felder automatisch mit bekannten Daten aus dem Reservierungskontext ausgefüllt und ausgeblendet, z. B. „angefordert für“, „Datum und Uhrzeit“, „Platzdetails“. Es stellt sicher, dass Anwender nur die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erforderlichen Informationen bereitstellen, wodurch der Prozess vereinfacht und die Genauigkeit der Daten verbessert wird.

- Mit dem anwenderdefinierten Widget wird die Abwärtskompatibilität für Arbeitsplatzservices aufrechterhalten, die keinen Datensatzersteller haben.

Aktivieren eines Datensatzerstellers für die Bearbeitung

Sie müssen zuerst einen Datensatzersteller in den Tabellen „Arbeitsplatzfall“ oder „Arbeitsplatzfall-Erweiterung“ erstellen und dann dem zuordnen **Datensatzersteller** Feld eines Arbeitsplatzservice. Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.

Achten Sie beim Erstellen des Datensatzerstellers darauf, dass Sie die folgenden Schritte ausführen.

Wichtig: Wenn Sie diese Schritte nicht ausführen, wird der Datensatzersteller im Reservierungsportal nicht richtig geladen.

- Sie müssen verwenden Arbeitsplatzservice-Widget-Variablensatz In Ihrem Datensatzersteller, um sicherzustellen, dass Platzauswahl- und Serviceelementauswahl-Widgets enthalten sind und ordnungsgemäß funktionieren.

  Der Variablensatz enthält die folgenden Widgets:

  - WSD – Raumauswahl auf mehreren Ebenen: Das Widget, das zum Auswählen von Gebäude-, Stockwerk- und Rauminformationen verwendet wird.
  - WSD Workplace-Service: Das Widget, das zum Auswählen bestimmter Service-Elemente verwendet wird.
- Sie müssen sich an bestimmte Namen für die Variablen halten, damit das System Daten aus der Reservierung automatisch an Ihren Datensatzersteller übergeben kann. Diese Variablen werden mit bekannten Daten aus der Reservierung ausgefüllt und normalerweise im Formular ausgeblendet.

  Stellen Sie sicher, dass Sie die angegebenen Namen für die folgenden Variablen verwenden:

  - **Angefordert für** : REQUESTED_for
  - **Datum und Uhrzeit angefordert von** : Delivery_time
  - **Dringlichkeit** : Dringlichkeit
  - **Auswirkung** : Auswirkung
- Abschnitte wie Anforderungsdetails und Platzauswahl sind im Anforderungsformular ausgeblendet, da sie von den Reservierungsdaten abgeleitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter allen Datensatzerstellern, die mit Workplace Case Management installiert sind, z. B. Catering .

Zuordnung des Datensatzerstellers zur Reservierungsseite

Um den Datensatzersteller der Reservierungsseite zuzuordnen, müssen Sie ihn zuerst der hinzufügen **Datensatzersteller** Feld des Arbeitsplatzservice. Sie müssen es dann zu hinzufügen **Datensatzersteller für Reservierung** Feld desselben Arbeitsplatzservice.

Weitere Informationen zu den Feldern eines Arbeitsplatzservice finden Sie unter Formular „Arbeitsplatzservice“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Definitionen erstellen

Konfigurieren Sie SLAs, um sicherzustellen, dass Fälle gemäß den Erwartungen der Kunden gelöst werden. Mit SLAs werden Leistungsparameter eingerichtet, z. B. die Mindestbetriebszeit oder die Zeit, die eine Aufgabe benötigt, um eine bestimmte Bedingung zu erreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie eine SLA, und verwenden Sie sie in Arbeitsplatzfällen. Ein SLA-Definitionsdatensatz definiert die Zeitpunkte, Bedingungen, Arbeitsabläufe und andere Informationen, die zum Erstellen und Fortführen von Aufgaben-SLAs erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Definition der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **SLA-Definitionen**an.
2. Erstellen Sie eine SLA-Definition, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Wenn Sie eine SLA-Definition erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene SLA-Definition ändern, öffnen Sie die gewünschte SLA-Definition.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Erstellen Sie eine SLA-Definition .
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Incident [incident]**.
4. Wählen Sie im Feld **Flow** die Option **Default SLA flow** (Standard-SLA-Flow) aus.
5. Stellen Sie im Feld „Anwendung“ sicher, dass **Workplace Case Management** ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die SLA-Definition wird erstellt.

Arbeitsplatzservices erstellen

Sie können Arbeitsplatzservices mit vordefinierten Schritten für die Erfüllung erstellen. Wählen Sie den erforderlichen Erfüllungstyp basierend auf dem Arbeitsplatzservice aus. Erstellen Sie Arbeitsplatzservices wie Catering, Anforderung von Bürobedarf, Parken oder andere Services, um die Bedürfnisse der Mitarbeiter zu unterstützen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Informationen haben:

- Aufgabenvorlagen und Fallvorlagen zur Verknüpfung mit dem Arbeitsplatzservice
- Datensatzersteller, mit dem der Arbeitsplatzservice verknüpft werden muss
- Aktive Flows, falls Sie einen Arbeitsplatzservice-Flow erstellen möchten

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Arbeitsplatzservice, und geben Sie an, wie der Arbeitsplatzservice erfüllt werden muss. Sie können den Arbeitsplatzservice manuell ausführen, indem Sie eine Reihe von Aufgaben auslösen, z. B. durch eine Serviceaktivität oder mithilfe eines Flows. Geben Sie Folgendes für den Arbeitsplatzservice an:

- Name des Arbeitsplatzservice. Der Arbeitsplatzservice wird an allen Standorten mit diesem Namen angezeigt.
- Der Erfüllungstyp wie manuell, Serviceaktivität oder Flow.
- Geben Sie an, von wo aus Anwender bestellen können. Geben Sie also an, ob Anwender über eine Arbeitsplatzserviceanforderung oder während einer Reservierung oder beides bestellen können.
- Geben Sie an, ob ein Mitarbeiter mehr als ein Arbeitsplatzelement anfordern kann, das zu derselben Kategorie gehört.
- Wählen Sie eine Vorlage aus, um beim Erstellen eines Arbeitsplatzfalls oder einer Arbeitsplatzaufgabe bestimmte Werte vorab auszufüllen.
- Der Datensatzersteller, mit dem Sie den Arbeitsplatzservice verknüpfen möchten, wenn Sie ihn verfügbar machen möchten. Der Arbeitsplatzservice kann nur über einen Datensatzersteller angefordert werden, der in erstellt wurde Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung.
- Beschreibung des Arbeitsplatzes. Sie können eine kurze Beschreibung des Zwecks des Arbeitsplatzservice eingeben. Sie können einen regulären Text oder einen HTML-Text eingeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Arbeitsplatzservice aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Arbeitsplatzservice“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Arbeitsplatzservice wird erstellt und angefordert, wenn der zugehörige Datensatzersteller ausgewählt wird. Informationen zum Erstellen einer Arbeitsplatzservice-Aktivität für den Arbeitsplatzservice finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen.

Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplatzservice-Aktivität, um eine Hintergrundaktivität auszulösen, wenn ein Arbeitsplatzservice ausgewählt wird. Die Aktivität kann eine Genehmigungsaktion, eine Aufgabe oder ein untergeordneter Fall sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager
Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Aufgabenvorlagen und Fallvorlagen zur Verknüpfung mit einer Arbeitsplatzservice-Aktivität
- Ein Arbeitsplatzservice, für den der Erfüllungstyp **Serviceaktivität** ausgewählt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete Fälle sein. Sie können die Reihenfolge angeben, in der diese Aktivitäten ausgelöst werden müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, den Sie ändern möchten, um weitere Arbeitsplatzservice-Aktivitäten hinzuzufügen.
3. Klicken Sie im Formular **Arbeitsplatzservices** unter dem Bereich **Arbeitsplatzservice-Aktivitäten** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Felder im Formular „Arbeitsplatzservices“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Serviceaktivität ein.
Aktivitätstyp	Wählen Sie aus, welche Art von Serviceaktivität Sie anlegen möchten. ○ **Genehmigung**: Erstellt eine Genehmigungsaktivität ○ **Aufgabe**: Erstellt eine Aufgabenaktivität ○ **Untergeordneter Fall**: Erstellt einen untergeordneten Arbeitsplatzfall ○ **Service-Element ausführen**: Führt die Aufgaben oder Fälle aus, die für Elemente des Arbeitsplatzservice erstellt wurden, die von einem Mitarbeiter zusammen mit dem Arbeitsplatzservice bestellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen. ○ **Automatisierte Aufgabe**: Erstellt eine automatisierte Aufgabe, die ohne manuelles Eingreifen geschlossen wird.
Missing all approves (Alle Genehmigungen fehlen)	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Genehmigung** auswählen. Wählen Sie aus der Liste der Optionen aus, welche Aktion ausgeführt werden soll, wenn alle Genehmiger fehlen.
Warten auf	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Genehmigung** auswählen. Wählen Sie die Art der Genehmigung aus, die zum Schließen des Falls erforderlich ist. Wählen Sie aus den Optionen aus, ob ein Genehmiger genehmigen kann, alle Genehmiger genehmigen müssen oder ob die erste Antwort eines Genehmigers eine Genehmigung ist. Zeigen Sie auf die Optionen, um weitere Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch generiert. Stellen Sie jedoch sicher, dass **Workplace Case Management** ausgewählt ist.
Übergeordneter Service	Dieses Feld wird automatisch mit dem Arbeitsplatzservice ausgefüllt, dem Sie diese Aktivität hinzufügen.
Reihenfolge	Geben Sie eine Reihenfolge für diese Aktivität an. Abhängig von der Reihenfolge wird die Serviceaktivität initiiert. **Hinweis:** Pro Reihenfolge können Sie nur eine Serviceaktivität vom Typ **Genehmigung** angeben.
Genehmiger	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Genehmigung** auswählen. Wählen Sie aus den konfigurierten Ausführerkriterien Genehmiger für den Fall aus. Klicken Sie auf das Entsperrungssymbol ( ), um auszuwählen.
Arbeitsplatz-Fallservice	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Untergeordneter Fall** auswählen. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, den Sie als untergeordneten Fall festlegen möchten. Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.
Fortsetzen, wenn unvollständig	Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Aktivität fortgesetzt werden soll, auch wenn die Aktivität geschlossen oder unvollständig ist.

5. **Wahlweise:** Geben Sie im Bedingungsgenerator die Bedingungen ein, die die Hintergrundaktivität auslösen sollen.

   Example
   Beispielsweise wird eine Aufgabe für die Aktivität nur erstellt, wenn die Bedingung mit dem Falldatensatz übereinstimmt.
   In Releases vor Quebec mussten Felder aus der Tabelle „Arbeitsplatzfall“ [sn_wsd_case_workplace_case] ausgewählt werden, und Servicekatalogvariablen wie Fragen konnten nicht referenziert werden.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Arbeitsplatzservice-Aktivität wird erstellt und ausgeführt, wenn der übergeordnete Arbeitsplatzservice angefordert wird.

Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

Konfigurieren Sie ein Arbeitsplatzelement, das ein Mitarbeiter zusammen mit einer Arbeitsplatzserviceanforderung oder im Rahmen seiner Reservierung bestellen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise kann ein Mitarbeiter bei der Reservierung einen Arbeitsplatz-Service-Artikel wie Catering, einen zusätzlichen Stuhl, ein Whiteboard, einen Marker usw. bestellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie ein Arbeitsplatzelement hinzu, um es Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen, wenn sie eine Arbeitsplatzservice-Anforderung stellen. Geben Sie die folgenden Details im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatzelement an:

- Geben Sie einen Namen für das Arbeitsplatzelement an. Das Element wird den Mitarbeitern mit dem angegebenen Namen angezeigt.
- Wählen Sie eine Vorlage aus, um beim Erstellen eines Arbeitsplatzfalls oder einer Arbeitsplatzaufgabe bestimmte Werte vorab auszufüllen.
- Der übergeordnete Arbeitsplatzservice, dem Sie das Arbeitsplatzelement hinzufügen.
- Die Unterkategorie, zu der das Element gehört.
- Ein Bild, das das Arbeitsplatzelement beschreibt. Das Bild wird den Mitarbeitern angezeigt, während sie eine Auswahl treffen. Das Bild wird den Kunden angezeigt, wenn Sie das Reservierungsportal und verwenden Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
- Eine kurze Beschreibung des Arbeitsplatzelements. Die Beschreibung wird den Mitarbeitern angezeigt, während sie eine Auswahl treffen. Sie können einen normalen Text oder einen HTML-Text hinzufügen. Die Beschreibung kann einen Text und einen Link enthalten. Wenn Sie eine lange Beschreibung eingeben, wird den Mitarbeitern der Text zusammen mit angezeigt **Mehr anzeigen** Option. Die Beschreibung wird den Kunden angezeigt, wenn sie das Reservierungsportal und verwenden Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

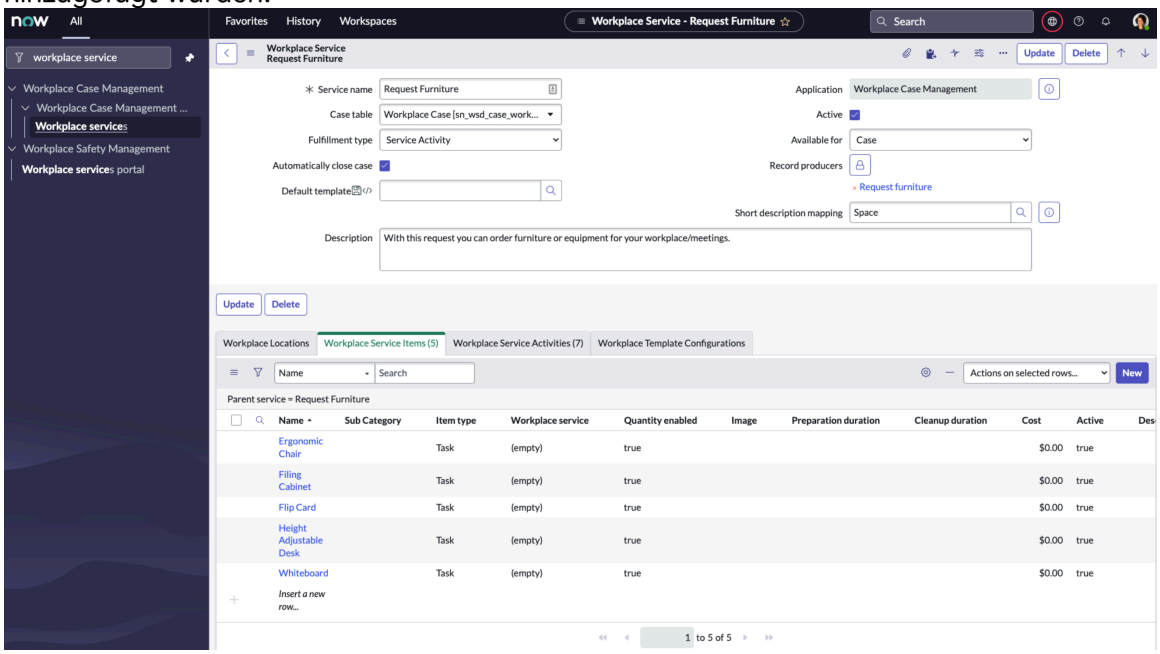
  Hinweis: Die Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Informiert nicht in der Vorlaufzeit über die Services, stattdessen werden die Services nicht angefordert, wenn die Reservierung übermittelt wird.

- Kosten des Arbeitsplatzelements. Sie können die entsprechende Währung basierend auf Ihrem Standort auswählen.
- Erforderliche Zeitdauer für die Vorbereitung des Elements und die Bereinigung des Elements. Sie können die Zeit in Tagen und oder Stunden angeben.
- Geben Sie an, ob Mitarbeiter die erforderliche Menge oder Kapazität angeben können.
- Konfigurieren Sie die Standorte, an denen das Arbeitsplatzservice-Element verfügbar sein soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Arbeitsplatzservice-Elemente, die mit dem Arbeitsplatzservice „Möbel anfordern“ hinzugefügt wurden:



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, dem Sie ein Arbeitsplatzservice-Element hinzuzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatzservice-Elemente“.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Arbeitsplatzservice-Element“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsplatzservice-Elements.
Elementtyp	Typ der Arbeitsplatzservice-Aktivität, die für dieses Arbeitsplatzservice-Element generiert werden muss, wenn ein Mitarbeiter eine Bestellung aufgibt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Fall**: Option zum Generieren eines untergeordneten Arbeitsplatzfalls, um dieses Element zu erfüllen. ○ **Aufgabe**: Option zum Generieren einer untergeordneten Arbeitsplatzaufgabe, um dieses Element zu erfüllen. ○ **Manuell**: Option zum Generieren eines manuellen Erfüllungs-Arbeitsplatzservice, um dieses Element zu erfüllen.
Arbeitsplatzservice	Arbeitsplatzservice, den Sie als untergeordneten Fall festlegen möchten, um das Element zu erfüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Elementtyp** die Option **Fall** ausgewählt wird.
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, die zum Erstellen einer untergeordneten Arbeitsplatzaufgabe zur Erfüllung des Elements verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Elementtyp** die Option **Aufgabe** ausgewählt wird.
Standardvorlage	Standardaufgabenvorlage zur Erfüllung der Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen erstellen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn unter **Elementtyp** die Option **Aufgabe** ausgewählt wird.
Anwendung	Anwendung des Serviceelements. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. ○ Wenn Sie das Arbeitsplatzservice-Element für einen arbeitsplatzfallbezogenen Service hinzufügen, wählen Sie **Verwaltung des Arbeitsplatzfalls** aus. ○ Wenn Sie das Arbeitsplatzservice-Element für einen Arbeitsplatzservice hinzufügen, der während der Reservierung für Mitarbeiter verfügbar ist, wählen Sie **Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen** aus.
Übergeordneter Service	Arbeitsplatzservice, dem Sie diese Aktivität hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Unterkategorie	Unterkategorie, zu der das Arbeitsplatzelement gehört. Eine Liste von Unterkategorien ist verfügbar, aus der Sie auswählen können.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Arbeitsplatzservice-Elements.
Bild	Bild, das das Arbeitsplatzservice-Element beschreibt. Das Bild wird Mitarbeitern angezeigt, während sie eine Auswahl treffen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Arbeitsplatzservice-Elements. Die Beschreibung kann in einem normalen Text oder in einem HTML-Text enthalten sein.Die Beschreibung wird angezeigt Workplace Reservation Management Anwender beim Treffen einer Auswahl. Die Beschreibung kann einen Text und einen Link enthalten. Die Beschreibung wird den Kunden angezeigt, wenn Sie das Reservierungsportal und verwenden Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
Menge aktiviert	Option zum Aktivieren der Angabe der erforderlichen Menge aus **Standardkonfiguration** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kapazität aktiviert	Option, mit der Mitarbeiter eine Kapazität aus angeben können **Standardkonfiguration** . Die maximale Kapazität, die für den ausgewählten Arbeitsplatzstandort festgelegt ist, wird als maximale Kapazitätsgrenze verwendet. Um eine maximale Kapazität festzulegen, ändern Sie das Feld **Max. Kapazität** des Arbeitsplatzservice-Elementstandorts. **Hinweis:** Wenn das Arbeitsplatzservice-Element keinem Standort zugewiesen ist, gibt es keine Kapazitätsbeschränkungen.
Kosten	Kosten des Arbeitsplatzelements. Um die Währung der Kosten anzugeben, klicken Sie auf das Währungssymbol ($) Von **Standardkonfiguration** .
Vorbereitungsdauer	Erforderliche Zeit für die Vorbereitung des Elements (falls zutreffend).
Reinigungsdauer	Erforderliche Zeit für die Reinigung des Elements (falls zutreffend).
Vorlaufzeit für Bestellung	Zeit, die dem Serviceteam für die Vorbereitung oder Anordnung des Servicelements zur Verfügung steht. Wird Konfiguriert **Vorlaufzeit für Bestellung** Schränkt das Hinzufügen zusätzlicher Serviceelemente zu einer Reservierung ein, wenn der Service innerhalb der Vorlaufzeit liegt. Diese Option ist auf Service-Element- und Servicestandortebene aktiviert. Wenn ein Anwender das Datum einer Reservierung oder eines Falls ändert und das neue Datum innerhalb der Vorlaufzeit liegt, zeigt das System einen Fehler an, der die Vorlaufzeit des Service-Elements angibt. Serviceelemente, die sich innerhalb der Vorlaufzeit befinden, können beim Bearbeiten einer Reservierung nicht geändert werden.
Stornierung angeforderter Services beschränken	Option, um Mitarbeiter auf die Stornierung der angeforderten Services zu beschränken.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Das Arbeitsplatzservice-Element wird dem Arbeitsplatzservice hinzugefügt. Ein Mitarbeiter kann das Arbeitsplatzelement bestellen, während er den Arbeitsplatzservice anfordert.

Wichtig: Wenn sich ein bestimmtes Service-Element innerhalb der Vorlaufzeit befindet, wird dieses Service-Element beim Hinzufügen eines Service-Elements zu einer Reservierung nicht in der Liste angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein regulärer Mitarbeiter kann in den folgenden Szenarien keine Serviceelemente aus einer vorhandenen Reservierung entfernen:

- Wenn eine Reservierung arrangiert wird
- Wenn sich die Service-Elemente innerhalb von befinden **Vorlaufzeit der Bestellung**
- Wenn **Schränken Sie die Stornierung angeforderter Services ein** Option ist aktiviert

Mitarbeiter können eine Reservierung an ein anderes Datum oder eine andere Uhrzeit verschieben. Wenn während des Umzugs ein oder mehrere Services mit der Vorlaufzeit für die Bestellung kollidieren, wird der Mitarbeiter informiert.

Der Mitarbeiter sollte keine Services entfernen können, die vorbereitet oder arrangiert werden.

Der Mitarbeiter wird informiert, wenn während der Speicherung der Reservierung ein oder mehrere Services in der Vorlaufzeit vorhanden sind.

Hinweis: Durch das Stornieren einer Reservierung wird der angeforderte Service storniert, auch wenn der Service-Artikel an der Stornierung gehindert ist.

Nächste Maßnahme

Geben Sie die Arbeitsplatzstandorte an, an denen das Arbeitsplatzservice-Element zum Bestellen verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen.

Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen

Machen Sie ein Arbeitsplatzservice-Element für bestimmte Arbeitsplatzstandorte verfügbar. Sie können Arbeitsplatzstandorte wie eine Region, einen Ort, einen Campus, ein Gebäude, ein Stockwerk, einen Bereich oder eine Fläche auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie Arbeitsplatzstandorte aus, an denen das Arbeitsplatzelement verfügbar sein muss. Mitarbeiter können das Element bestellen, während sie einen Arbeitsplatzservice anfordern. Wählen Sie einen übergeordneten Standort aus, z. B. eine Region, einen Standort oder einen Campus. Sie können auch untergeordnete Standorte auswählen, z. B. ein Gebäude oder seine Flächen.

- Sie können verschiedene Konfigurationen wie Kosten und Dauer für verschiedene Arbeitsplatzstandorte angeben, indem Sie mehrere Arbeitsplatzservice-Element-Standortdatensätze erstellen.
- Die Konfigurationen des Arbeitsplatzservice-Elements wie Kosten und Dauer für einen ausgewählten Arbeitsplatzstandort werden auch auf die untergeordneten Arbeitsplatzstandorte angewendet.
  - Wenn für das Arbeitsplatzelement unterschiedliche Konfigurationen für die übergeordneten und untergeordneten Arbeitsplatzstandorte angegeben sind, wird anstelle des übergeordneten Standorts die Konfiguration des untergeordneten Standorts angewendet. Beispiel: Wenn die Kosten des Arbeitsplatzelements für die Region ABC 100 USD betragen und die Kosten für das Arbeitsplatzelement „Campus XYZ“ 75 USD betragen, werden die Kosten des untergeordneten Arbeitsplatzstandorts (75 USD) angewendet.
  - Wenn für ein Arbeitsplatzelement keine Konfiguration für einen Arbeitsplatzstandort angegeben ist, wird die Standardkonfiguration aus dem Datensatz des Arbeitsplatzservice-Elements angewendet. Wenn beispielsweise die Bereinigungsdauer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Arbeitsplatzservice-Elements 15 Minuten beträgt und die Bereinigungsdauer für einen Arbeitsplatzstandort nicht angegeben ist, wird die Bereinigungsdauer von 15 Minuten angewendet.

- Wenn das Arbeitsplatzservice-Element keinem Standort zugewiesen ist, hängt die Verfügbarkeit des Elements von der Verfügbarkeit des Arbeitsplatzservice ab. Sie können die Details der Arbeitsplatzstandorte, an denen der Arbeitsplatzservice verfügbar ist, in der zugehörigen Liste „Arbeitsplatzstandorte“ anzeigen.
- Die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzservice-Elements hängt von den Standorten ab, die am Arbeitsplatz-Servicestandort und am Standort des Arbeitsplatzservice-Elements angegeben sind.
  - Wenn für einen Arbeitsplatzservice kein Arbeitsplatz-Servicestandort und kein Service-Element-Standort angegeben ist, sind die Arbeitsplatzservice-Elemente für alle Standorte verfügbar.
  - Wenn für einen Arbeitsplatzservice ein Arbeitsplatz-Servicestandort angegeben ist und kein Service-Element-Standort angegeben ist, sind die Arbeitsplatzservice-Elemente für den angegebenen Standort und die untergeordneten Standorte verfügbar, die in der zugehörigen Liste Arbeitsplatzservicestandorte angegeben sind.
  - Wenn Sie Standort A für den Arbeitsplatzservice und Standort B (nicht in der Hierarchie von Standort A) im Standort des Arbeitsplatzservice-Elements angegeben haben (zugehörige Liste der Arbeitsplatzservice-Element-Standorte in Arbeitsplatz-Service-Element), werden die folgenden Aktionen ausgeführt, wenn ein Mitarbeiter eine Arbeitsplatzservice-Anforderung stellt:
    - Wenn der Mitarbeiter die Anforderung für Standort A oder einen beliebigen Standort in der Hierarchie von Standort A stellt, werden alle Arbeitsplatzservice-Elemente angezeigt, die für Standort A verfügbar sind, mit Ausnahme der für Standort B verfügbaren Elemente.
    - Wenn der Mitarbeiter die Anforderung für Standort B oder einen beliebigen Standort in der Hierarchie von Standort B stellt, werden keine Arbeitsplatzservice-Elemente angezeigt.

    Die gleiche Logik wird angewendet, wenn Arbeitsplatzservice-Elemente angezeigt werden, die Arbeitsplatzbereichen im Allgemeinen zugeordnet sind.

    Wird Konfiguriert **Vorlaufzeit für Bestellung** Schränkt das Hinzufügen zusätzlicher Service-Elemente zu einer Reservierung ein, wenn sie innerhalb der Vorlaufzeit für die Bestellung liegen.

    Schränken Sie die Stornierung angeforderter Services ein Schränkt Mitarbeiter ein, die angeforderten Services zu stornieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, in dem das Arbeitsplatzservice-Element hinzugefügt wird.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatzservice-Elemente“.
4. Wählen Sie das Arbeitsplatzservice-Element aus, das Sie einem Arbeitsplatzstandort hinzuzufügen möchten.
5. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Speicherorte des Arbeitsplatzservice-Elements“.
6. Wählen Sie Aus **Bearbeiten...** .
7. Wählen Sie den Service aus, und verschieben Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Service aus.

b. Wählen Sie in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite den Arbeitsplatzstandort aus.

c. Verschieben Sie den Arbeitsplatzstandort in **Liste der Arbeitsplatzstandorte** Spalte auf der rechten Seite mithilfe des Add-Remove-Symbols ( ).

8. Wählen Sie **Speichern**.

9. **Wahlweise:** Ändern Sie die Kosten des Elements für einen bestimmten Arbeitsplatzstandort.

a. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Speicherorte des Arbeitsplatzservice-Elements“.

b. Wählen Sie das Vorschausymbol ( ) Für den Arbeitsplatzstandort.

c. Wählen Sie im Dialogfeld „Vorschau“ die Option aus **Datensatz öffnen** .

d. Bearbeiten Sie im Formular das Feld **Kosten**.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das Arbeitsplatzservice-Element kann an den angegebenen Standorten bestellt werden. Die Kosten des Arbeitsplatzelements an einem Standort hängen von den Kosten ab, die am nächstgelegenen Arbeitsplatzstandort in der Hierarchie der Arbeitsplatzstandorte angegeben sind.

Konfiguration für Arbeitsplatzvorlagen erstellen

Definieren Sie eine Vorlage, die angewendet werden muss, um einen Arbeitsplatzfall zu erfüllen. Legen Sie Bedingungen basierend auf allgemeinen Mitarbeiterantworten für Anforderungen fest. Die Vorlage wird auf die Arbeitsplatzfälle angewendet, die den angegebenen Bedingungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Vorlage, und konfigurieren Sie die Bedingungen, die ein Arbeitsplatzfall erfüllen muss, damit die Vorlage angewendet wird. Wenn die Bedingungen nicht übereinstimmen, wird die im Arbeitsplatzservice angegebene Standardvorlage angewendet.

Die Konfiguration einer Arbeitsplatzvorlage kann direkt auf einen Arbeitsplatzservice oder eine Arbeitsplatzservice-Aktivität angewendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.

2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, dem Sie eine Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration hinzuzufügen möchten.

3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatz-Vorlagenkonfigurationen“.

4. Klicken Sie auf **Neu**.

5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Konfigurationstabelle	Konfigurationstabelle des Arbeitsplatzservice.
Konfigurationsdokument-ID	Konfigurations-ID des Arbeitsplatzservice.
Vorlage	Vorlage, die auf den Arbeitsplatzservice oder die Arbeitsplatzservice-Aktivität angewendet werden soll.
Anwendung	Anwendung der Vorlage. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Stellen Sie sicher, dass **Verwaltung des Arbeitsplatzfalls** ausgewählt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration der Arbeitsplatzvorlage.
Reihenfolge	Reihenfolge der Vorlage.
Tabelle	Arbeitsplatz-Falltabelle, die zum Anwenden der Vorlage verwendet wird.
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um die Vorlage anzuwenden. Verwenden Sie die Optionen **UND**, **ODER** und **Neues Kriterium**, um Bedingungen zu erstellen. Nachdem Sie eine Bedingung erstellt haben, klicken Sie auf **Vorschau**, um eine Vorschau der Anzahl der Datensätze anzuzeigen, die den Bedingungen entsprechen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration wird hinzugefügt. Die Vorlage wird auf die Arbeitsplatzservices oder die Arbeitsplatzservice-Aktivitäten angewendet, die der angegebenen Bedingung entsprechen.

Arbeitsplatz-Feldzuordnungen erstellen

Erstellen Sie einen Feldzuordnungsdatensatz, um die Feldinformationen eines übergeordneten Falls in die Serviceaktivitäten des untergeordneten Arbeitsplatzes oder in arbeitsplatzbezogene Aufgaben zu kopieren. Mithilfe von Feldzuordnungsdatensätzen können Sie die erneute Eingabe derselben Details eines übergeordneten Falls in einen untergeordneten Fall überspringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sparen Sie die Zeit für die manuelle Eingabe von Details in einem untergeordneten Fall oder einer Aufgabe, die durch einen übergeordneten Arbeitsplatzfall ausgelöst wird. Mit der Feldzuordnung für Arbeitsplatzservice-Aktivitätsfelder oder Arbeitsplatzservice-Elemente können Sie die im Feld eines übergeordneten Falls angegebenen Details in die untergeordneten Fälle und Aufgaben kopieren. Diese Option ist nur für Arbeitsplatzservices vom Typ Arbeitsplatzservice-Aktivität und für Aufgaben oder Fälle verfügbar, die durch eine Arbeitsplatzservice-Elementanforderung ausgelöst werden. Sie müssen für jede Feldzuordnung individuelle Feldzuordnungsdatensätze erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, auf den Sie die Feldzuordnung anwenden möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zum Abschnitt der zugehörigen Liste.
4. Wählen Sie die zugehörige Liste aus, der Sie einen Feldzuordnungsdatensatz hinzufügen möchten.
   - Arbeitsplatzservice-Element: Wählen Sie diese zugehörige Liste aus, um einen Feldzuordnungsdatensatz einem Arbeitsplatzservice-Element hinzuzufügen.
   - Arbeitsplatzservice-Aktivitäten: Wählen Sie diese zugehörige Liste aus, um einen Feldzuordnungsdatensatz einer Arbeitsplatzservice-Aktivität hinzuzufügen.
5. Wählen Sie je nach ausgewählter zugehöriger Liste das Arbeitsplatzservice-Element oder die Arbeitsplatzservice-Aktivität aus, dem bzw. der Sie eine Feldzuordnung hinzufügen möchten.
6. Scrollen Sie im Formular nach unten zum Abschnitt der zugehörigen Listen.
   Wenn Sie ein Arbeitsplatzservice-Element ausgewählt haben, wird die zugehörige Liste „Zuordnung des Felds 'Arbeitsplatzservice-Element'“ angezeigt. Wenn Sie eine Arbeitsplatzservice-Aktivität ausgewählt haben, wird die zugehörige Liste „Arbeitsplatzservice-Aktivitätsfeldzuordnung“ angezeigt.
7. Wählen Sie die entsprechende zugehörige Liste aus.
8. Klicken Sie auf **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Arbeitsplatz-Feldzuordnung“

Name	Name der Feldzuordnung.
Von/Bedingungstabelle	Tabelle, die zum Kopieren von Feldern und Erstellen von Bedingungen verwendet wird.
Aus Feld zuordnen	Feld, aus dem der Wert zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung.
An Tabelle zuordnen	Tabelle, in die die Felddetails kopiert werden.
Feld zuordnen	Feld, in das der Wert kopiert wird.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Feldzuordnung ausgeführt werden muss, wenn mehrere Feldzuordnungen vorhanden sind.
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um die Feldzuordnung anzuwenden. Um Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neue Kriterien**.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Feldzuordnungsdatensatz wird hinzugefügt.

Eskalationsregeln konfigurieren

Eskalieren Sie mithilfe einer Eskalationsregel einen Arbeitsplatzfall an die relevante Zuweisungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Eskalationsregeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Fallstufeneskalation“

Feld	Beschreibung
Eskalieren ab	Zuweisungsgruppe, aus der Sie den Arbeitsplatzfall eskalieren möchten
Eskalieren zu	Zuweisungsgruppe, in die Sie den Arbeitsplatzfall eskalieren möchten
Domäne	Domäne Ihrer Anwendung. Dieses Feld wird automatisch auf Ihre Anwendungsdomäne festgelegt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Eskalationsregel wird erstellt. Die Regel wird unter den zugehörigen Links der Arbeitsplatzfälle mit der Zuweisungsgruppe (angegeben in **Eskalieren ab**) angezeigt, für die die Regel erstellt wird.

Erfüllungsanweisungen hinzufügen

Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern von Arbeitsplätzen Anweisungen bereit, wie sie einen Arbeitsplatzfall erfüllen können. Fügen Sie Anweisungen für neue Service Desk-Mitarbeiter von Arbeitsplätzen und für komplizierte Arbeitsplatzfälle hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie Anweisungen für die Erfüllung eines Arbeitsplatzfalls hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Anweisungen zur Erfüllung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Erfüllungsanweisung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Erfüllungsanweisung
Tabelle	Tabelle mit Arbeitsplatzfällen. Das Feld wird automatisch auf die Tabelle Arbeitsplatzfall festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen, die ein Arbeitsplatzfall erfüllen muss, bevor Sie die Erfüllungsanweisung implementieren. Die Anweisung wird in den Arbeitsplatzfall-Datensätzen angezeigt, die dieser Bedingung entsprechen. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER"-Klausel hinzufügen** aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Erfüllungsanweisung
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Anweisungen befolgt werden, wenn mehrere Erfüllungsanweisungen für einen Arbeitsplatzfall-Datensatz vorhanden sind
Anweisung	Zu befolgende Erfüllungsanweisungen. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts zu ändern.
Wissensartikel	Wissensartikel zur Unterstützung der Anweisungen. Wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Wissensartikeln ( ), um einen Artikel hinzuzufügen. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) aus, um nach einem Artikel zu suchen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Erfüllungsanweisung wird hinzugefügt. Die Anweisung wird in den Arbeitsplatzfall-Datensätzen angezeigt, die den angegebenen Bedingungen entsprechen.

Ähnliche Arbeitsplatzfälle unter einem übergeordneten Fall gruppieren

Kategorisieren Sie Fälle mit ähnlichen Problemen, die dieselbe Lösung erfordern, in einem einzigen übergeordneten Fall. Reduzieren Sie den Zeitaufwand für die Lösung mehrerer Arbeitsplatzfälle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager oder sn_wsd_case_workplace_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie einen Arbeitsplatzfall einem übergeordneten Arbeitsplatzfall zu. Die für den übergeordneten Fall bereitgestellte Lösung wird auch auf den untergeordneten Fall angewendet.
Sie können einen Fall auch dann einem übergeordneten Fall zuordnen, wenn das **Statusfeld** des übergeordneten Falls auf „Abgebrochen" oder „Abgeschlossen" gesetzt ist. Wenn der Fall zugewiesen wird, wird der Status des untergeordneten Falls automatisch auf „Abgebrochen" oder „Abgeschlossen" aktualisiert.

Die folgenden Abhängigkeiten können auftreten, wenn Sie einen übergeordneten Fall zuweisen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf der Registerkarte **Verwandte Fälle** können Sie alle Fälle anzeigen, die einem übergeordneten Fall zugeordnet sind.
- Der untergeordnete Fall wird jedes Mal aktualisiert, wenn der übergeordnete Fall aktualisiert wird. Aktualisierungen wie Kommentare, Arbeitsnotizen und Statusänderungen werden automatisch auf den untergeordneten Fall angewendet. Wenn der Status des untergeordneten Falls auf „Abgebrochen“ festgelegt ist, werden die Aktualisierungen nicht mehr angewendet. Wenn Sie die Kommentare, Arbeitsnotizen und Statusänderungen nicht in die untergeordneten Fälle kopieren möchten, können Sie *`Update Child Case - Work Notes & Comments`* auf **False** setzen.
- Statusänderungen im übergeordneten Fall mit Ausnahme der Änderung des Status zu „Warten auf Abnahme“ werden in den untergeordneten Fall kopiert.
- Alle Aktualisierungen, die einzeln für den untergeordneten Fall vorgenommen wurden, werden nicht auf den übergeordneten Fall angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**an.
2. Wählen Sie eines der folgenden Module:
   - Alle
   - Offen – Nicht zugewiesen
   - Offen
   - Meiner Gruppe zugewiesen
   - Mir zugewiesen
3. Wählen Sie den Arbeitsplatzfall aus, dem Sie einen übergeordneten Arbeitsplatzfall zuweisen möchten.
4. Wählen Sie im Feld **Übergeordneter Fall** den Arbeitsplatzfall aus, den Sie als übergeordnetes Element zuweisen möchten.

   Wichtig: Wählen Sie keinen untergeordneten Fall als übergeordneten Fall aus. Andernfalls entstehen im Fall Schleifen. Wenn beispielsweise WCASE0001001 übergeordnetes Element von WCASE0001002 und WCASE0001003 ist, können WCASE0001002 und WCASE0001003 nicht übergeordnetes Element von WCASE0001001 sein.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der Arbeitsplatzfall wird einem übergeordneten Fall zugewiesen.

Wichtig: Der im Feld **Übergeordneter Fall** ausgewählte Fall und der im Feld **Übergeordnet** angezeigte Fall unterscheiden sich. Der im Feld **Übergeordnet** angezeigte Arbeitsplatzfall wird aus dem Arbeitsplatzservice generiert, dem der Fall zugeordnet ist. Ein übergeordnetes Element wird automatisch zugewiesen, wenn der **Aktivitätstyp** des Arbeitsplatzservice **Aufgabe** oder **Untergeordneter Fall** ist.

Arbeitsplatzservice wird angefordert

Stellen Sie eine allgemeine Anfrage, oder fordern Sie Services im Zusammenhang mit der Verbesserung des Arbeitsplatzes an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Hinweis: Beim Senden einer Anforderung für einen Arbeitsplatzservice von Workplace Reservation Management Bis Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange, Der Anwender muss den eingeschränkten SYS-Anruferzugriff zulassen.

Bürofläche neu konfigurieren

Geben Sie Details dazu an, wie eine Bürofläche neu konfiguriert werden soll.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie diese Anforderung, um Ihre Büroräume neu zu gestalten. Geben Sie alle zusätzlichen Informationen an, die das für die Neukonfiguration verantwortliche Team benötigt.

Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze**an. Wählen Sie **Bürofläche neu konfigurieren**, und **Senden** Sie die Anforderung, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.
   Die Workplace-Serviceportal Wird geöffnet.
2. Öffnen Sie **Allgemein** Kategorie, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf **Katalog**.
   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.
3. Wählen Sie **Bürofläche neu konfigurieren** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formularfelder für Büroflächen neu konfigurieren

Feld	Beschreibung
Im Namen von	Name der Person, die die Neukonfiguration anfordert.
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude Ihrer Fläche
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der zu konfigurierende Arbeitsbereich oder Platz befindet
Bereich	Bereich, in dem sich der zu konfigurierende Arbeitsplatz befindet
Platz	Arbeitsplatz, den Sie konfigurieren möchten
Gibt es sonst noch etwas, das wir wissen sollten?	Zusätzliche Informationen zur Neukonfiguration, die Sie anfordern.

5. Bei Bedarf können Sie **Anhänge hinzufügen**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Ihre Anforderung wird übermittelt.

Nächste Maßnahme
Sie können die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder sie jederzeit mit den Apps Workplace-Serviceportal oder Now Mobile stornieren. Klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**, um die Anforderung abzubrechen.

- Aktivieren Sie in Workplace-Serviceportal die Registerkarte „Anforderungen“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.

Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie anhand der erhaltenen Lösung **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen

Senden Sie eine allgemeine Arbeitsplatz-Serviceanfrage für Probleme, die eine Antwort von einem Mitarbeiter erfordern. Fordern Sie Hilfe zu Problemen an, die nicht durch vorliegende automatisierte Workflows abgedeckt werden.

Vorbereitungen
Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fordern Sie arbeitsplatzbezogene Hilfe an, oder stellen Sie eine Anfrage in Bezug auf ein arbeitsplatzbezogenes Problem.

Wenn am Arbeitsplatz ein QR-Code verfügbar ist, können Sie den QR-Code scannen und Ihre Anforderung senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch den Virtual Agent-Chat-Support verwenden, um eine allgemeine Anfrage zu senden. Navigieren zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals** Und klicken Sie auf das Chat-Symbol ( ). Geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen**, um aus der Liste der Optionen auszuwählen, um Ihre Anfrage zu senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Allgemein**.

   a. Klicken Sie auf **Katalog**.

   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.

3. Klicken Sie auf **Allgemeine Anforderung senden**.
4. Geben Sie im Feld **Wie können wir helfen?** Ihre Frage oder Ihr Problem ein.
5. Bei Bedarf können Sie **Anhänge hinzufügen**.
6. Geben Sie im Bereich **Bei welchem Bereich gibt es Handlungsbedarf?** die Standortdetails an, für die Sie die Anforderung stellen.
   Wenn Workplace Space Mapping Plugin ist installiert, Sie Kann auch auf klicken **Suchen Sie den Platz auf einer Stockwerkskarte** Option zum Auswählen des Bereichs direkt auf der Karte.

   ICH wenn Mitarbeiter in ihrem Arbeitsplatzprofil eine dauerhafte Zuweisung haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für einen ausgewählten Bereich angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Permanente Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten anzeigen.

   a. Wählen Sie im Feld **Standort** das Gebäude aus, in dem sich die Fläche befindet.

   b. Wählen Sie im Feld **Stockwerk** das Stockwerk aus, in dem sich der Platz befindet.

   c. Wählen Sie im Feld **Platztyp** die Art des Platzes aus.

   d. Wählen Sie im Feld **Platzname** den Platz aus.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Ihre Anforderung wird übermittelt.

Nächste Maßnahme

Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
- Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen** aus, um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen.

Wenn Sie eine Anforderung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**.

Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

Umzugsanfrage für Flächenwechsel stellen

Erstellen Sie eine Umzugsanfrage, um zu einer anderen Fläche zu wechseln. Geben Sie an, warum und wann Sie wechseln möchten. Sie können eine Fläche auswählen, die sich in Ihrem aktuellen Gebäude oder in einem anderen Gebäude befindet. Sie können einen Schreibtisch auch direkt auf der Stockwerkskarte auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.
   Die Workplace-Serviceportal Wird geöffnet.
2. Öffnen Sie **Allgemein** Kategorie, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf **Katalog**.
   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.
3. Wählen Sie **Schreibtischwechsel anfordern**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Schreibtischwechsel anfordern“

Feld	Beschreibung
Name des Mitarbeiters	Name des Mitarbeiters, für den Sie die Umzugsanfrage stellen. Wenn Sie die Umzugsanfrage für sich selbst stellen, wählen Sie Ihren Namen aus.
Wann ist das angeforderte Umzugsdatum?	
Datum	Datum, an dem der Umzug durchgeführt werden soll. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Umzugsgrund auswählen	Grund für den Umzug vom aktuellen Standort. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren Gründe aus.
Von:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des aktuellen Platzes direkt auf der Stockwerkkarte.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
An:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des neuen Zielschreibtischs direkt auf der Stockwerkkarte. Wenn Mitarbeiter in ihrem Arbeitsplatzprofil eine dauerhafte Zuweisung haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für einen ausgewählten Bereich angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Permanente Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten anzeigen.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der Zielschreibtisch befindet.
Was soll umziehen?	Elemente, die vom aktuellen Schreibtisch zum neuen Zielschreibtisch umgezogen werden sollen.
Gibt es noch etwas zu beachten?	Zusätzliche Informationen zur Umzugsanfrage.
Anhang hinzufügen	Angehängte Dateien, die die Umzugsanfrage bei Bedarf unterstützen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Umzugsanfrage wird übermittelt.

Wenn der Status der Umzugsanfrage „Geschlossen - vollständig“ ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage erfolgreich abgeschlossen wurde. Wenn der Status auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Bei Bedarf können Sie eine weitere Anforderung stellen.

Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
- Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen** aus, um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen.

Wenn Sie eine Anforderung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**. Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

Möbel für eine Fläche anfordern

Bestellen Sie Möbel oder Geräte für Ihren Arbeitsplatz oder für ein Ereignis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Arbeitsplatzservice **Möbel anfordern**, um ein Möbelstück oder Gerät anzufordern, z. B. einen Stuhl, einen Tisch, einen verstellbaren Schreibtisch, einen Schrank, ein Flip-Chart, ein Whiteboard usw.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.
   Die Workplace-Serviceportal Wird geöffnet.
2. Um die Kategorie **Allgemein** zu öffnen, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Klicken Sie auf **Katalog**.

   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   > **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.

3. Wählen Sie **Möbel anfordern**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Möbel anfordern“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl einer Fläche direkt auf der Stockwerkkarte. Wenn Mitarbeiter haben eine dauerhafte Zuweisung in ihrem Arbeitsplatzprofil. Die Mitarbeiternamen werden auf der Karte für einen ausgewählten Spa angezeigt ce. Weitere Informationen finden Sie unter Permanente Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten anzeigen.
Gebäude	Gebäude mit der Fläche für die angeforderten Möbel.
Stockwerk	Stockwerk mit der Fläche für die angeforderten Möbel.
Fläche	Fläche für die angeforderten Möbel.

5. Klicken Sie im Abschnitt „Möbel hinzufügen“ auf **Hinzufügen**.
   Sie können mehr als ein Möbelstück anfordern. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um weitere Möbel hinzuzufügen.
6. Wählen Sie im Feld **Möbel auswählen** die Möbel aus, die Sie für Ihre Fläche anfordern möchten.
   Die Verfügbarkeit der Möbel hängt von der Konfiguration ab, die vom Arbeitsplatzmanager für den Arbeitsplatzstandort festgelegt wurde.
7. Geben Sie im Feld **Menge** die gewünschte Menge an.
   Das Feld **Kosten** wird abhängig vom ausgewählten Möbelstück und der angegebenen Menge automatisch berechnet. Die Kosten hängen ebenfalls von den Kosten ab, die vom Arbeitsplatzmanager für den ausgewählten Standort definiert wurden.
8. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Das Möbelstück wird der Anforderung hinzugefügt.
9. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Gibt es noch etwas zu beachten?** eine Anweisung oder zusätzliche Informationen ein, falls erforderlich.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie **Anhänge hinzufügen** aus, um alle erforderlichen Dateien anzuhängen.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Möbelanforderung wird übermittelt.
Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Stellen Sie eine Platzhilfeanforderung

Senden Sie eine Arbeitsplatzserviceanforderung, um Platzzuteilungsempfehlungen mit zu erhalten Workplace-Serviceportal. Die Workplace Service Delivery Platzhilfe bietet Ihnen die besten Optionen für den Platzzuteilungsplan basierend auf der von Ihnen angegebenen Platzmenge und der Abteilung. Sie können die am besten geeignete Zuteilung oder keine Zuteilung auswählen. Abhängig von Ihrer Auswahl stellt der Raumplaner den zu verwendenden Plan bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Plugin „Arbeitsplatzzentrale“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Plugin ist installiert.
- Um die Bereichsempfehlungen auf der Karte anzuzeigen, muss die Stockwerkkarte mit konfiguriert werden Gebäudepläne für Arbeitsstätten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Abteilung und die Anzahl der Räume an, die Sie dieser Abteilung auf einem Stockwerk zuweisen möchten. Geben Sie den Standort an, an dem die Zuteilungsempfehlung angezeigt werden soll. Abhängig von der im Formular übermittelten Spezifikation bietet Ihnen das System Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungsplänen in diesem Gebäude. Wenn die ausgewählte Abteilung auf dem von Ihnen ausgewählten Stockwerk vorhanden ist, werden die Bereiche in der Nähe dieser Abteilung empfohlen.

Sie können die beste Option auswählen und die Auswahl übermitteln. Wenn eine Genehmigung konfiguriert ist, wird der Plan zur Genehmigung an Ihren Vorgesetzten gesendet. Der ausgewählte Raumplan wird an den Raumplaner weitergeleitet. Der Platzplaner überprüft den Plan und stellt ihn entsprechend bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.
   Die Workplace-Serviceportal Wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie Allgemein.
   a. Wählen Sie **Katalog**.
   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.
3. Wählen Sie Aus **Platzunterstützungsanforderung** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Platzhilfe-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Anforderungsname	Beschreibender Name für die Anforderung.
Platz zuteilen nach	Der Zuordnungstyp wird mit dem von Ihrem Administrator festgelegten Standardzuordnungstyp festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn kein Zuordnungstyp angegeben ist, können Sie mit der Anforderung nicht fortfahren.
Angefordert für	Option zum Angeben des Anwenders, für den Sie die Platzhilfeanforderung stellen.
Abteilung auswählen	Abteilung, auf der Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Abteilung** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Kostenstelle auswählen	Kostenstelle, auf der Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Kostenstelle** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Arbeitsplatz-Entitätstyp auswählen	Arbeitsplatzentitätstyp, basierend auf dem Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Arbeitsplatzentität** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Arbeitsplatz-Entität auswählen	Arbeitsplatzentität, auf der Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Arbeitsplatzentität** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Grund der Anforderung	Option zum Auswählen des Grunds für die Anforderung.
Platztyp	Option, um anzugeben, welche Art von Flächen Sie möchten.
Genaue Übereinstimmung (Bereichstyp)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die genau mit dem ausgewählten Platztyp übereinstimmen.
Zuweisungstyp	Option, um anzugeben, ob Sie flexible oder dauerhafte Flächen wünschen.
Menge/Kapazität	Anzahl der Flächen, die Sie zuordnen möchten.
Region	Region, in der Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Campus	Campus, auf dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Site	Site, an der Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Gebäude	Gebäude, in dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Gebäude)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die genau mit dem ausgewählten Gebäude übereinstimmen.
Einzugsdatum	Option zum Festlegen des Datums, ab dem Sie die Platzzuteilung implementieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Genaue Übereinstimmung (Einzugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die am ausgewählten Einzugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist in nicht verfügbar Workplace Space Management Version 1.12.0.
Auszugsdatum	Option zum Festlegen des Datums, bis zu dem Sie die Flächen zuordnen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Auszugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die bis zum ausgewählten Verschiebungsdatum verfügbar sind. Diese Option ist in nicht verfügbar Workplace Space Management Version 1.12.0.
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen unterstützender Dateien bei Bedarf.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Anforderung wird übermittelt. Nach der Übermittlung wird die Seite mit den Anforderungsdetails geöffnet.
6. Wählen Sie auf der Seite meine Anforderung die Option aus **Raumpläne** .
   Aktualisieren Sie die Seite, um Platzplanoptionen anzuzeigen.
   Auf der Seite werden Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungen für die ausgewählte Kostenstelle oder Abteilung im ausgewählten Stockwerk zusammen mit dem Übereinstimmungsprozentsatz angezeigt.
7. Überprüfen Sie die angezeigten Optionen.
   Der Übereinstimmungsprozentsatz wird unter jeder Option angezeigt.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Platzzuteilungen auf der Karte an, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Bereiche auf der Karte an** .

   Hinweis: Sie können die Platzzuteilungen auf der Karte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte konfiguriert ist.

9. Wählen Sie eine Option aus den bereitgestellten Optionen aus.

   a. Wählen Sie auf der Seite meine Anforderung die Option aus **Aufgaben/Aufgaben** .

   b. In **Wählen Sie eine Platzplanoption aus** , Wählen Sie aus **Aufgabe anzeigen** .
      Eine Seite mit allen Optionen, die in angezeigt werden **Raumplan** Wird zur Auswahl angezeigt.

   c. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Aus** Neben der Option, mit der Sie fortfahren möchten.

   d. **Wahlweise:** Wenn Sie aus irgendeinem Grund keine Option auswählen möchten, wählen Sie aus **Keine der oben genannten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie auswählen **Keine der oben genannten** , Die Anforderung wird geschlossen, und der Status wird auf festgelegt **Abgeschlossen**

e. Wählen Sie nach der Auswahl aus **Übermitteln** .

Ergebnis

Die von Ihnen ausgewählte Option wird übermittelt. Sie können Ihre ausgewählte Option jederzeit in anzeigen **Raumpläne** Registerkarte. Nachdem Sie die Auswahl übermittelt haben, werden die folgenden Aktionen basierend auf dem von Ihrer Organisation konfigurierten Genehmigungsprozess ausgeführt:

- Wenn für Ihr Anwenderprofil ein Genehmigungsprozess konfiguriert ist, wird die Platzanforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der Status der Platzanforderung ändert sich in Warten auf Genehmigung.
  - Wenn Ihr Manager genehmigt, wird die Platzanforderung zur Bereitstellung gesendet, und der Status ändert sich in genehmigt.
  - Wenn Ihr Manager ablehnt, wird die Platzanforderung abgelehnt, und der Status ändert sich in „Geschlossen – unvollständig“.
- Wenn Ihr Anwenderprofil keine Genehmigung erfordert, wird die Platzanforderung an den Raumplaner Ihrer Organisation übertragen, und der Status ändert sich in **Genehmigt.**

Wartungsanforderung senden

Stellen Sie eine Wartungsanforderung für ein Gerät für einen Standort mit entweder Workplace-Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Portal.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet. **b.** Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort. **i.** Wählen Sie **Katalog**. **ii.** Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. **iii.** Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Navigation
	Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Wartungsanforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Wartungsanforderung**

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Senden Sie ein Formular für eine Wartungsanforderung

Feld	Beschreibung
Was möchten Sie melden?	Wählen Sie den Typ Ihrer Wartungsanforderung aus den folgenden Optionen aus: ○ **Geräteproblem** : Wählen Sie diese Option aus, wenn sich die Wartungsanforderung auf ein Asset oder ein physisches Element bezieht. ○ **Standort** : Wählen Sie diese Option aus, wenn sich die Wartungsanforderung auf einen Standort bezieht.
Element	Wählen Sie das Element aus, für das Sie die Anforderung stellen möchten. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Geräteproblem** Als Typ.
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Wählen Sie den Standort auf der Stockwerkskarte aus. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Standort** Als Typ.
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich der Standort befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Standort** Als Typ.
Stockwerk	Wählen Sie das Stockwerk aus, in dem sich der Standort befindet. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Standort** Als Typ.
Leertaste	Wählen Sie den Bereich aus, den Sie melden möchten. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Standort** Als Typ.
Das Problem beschreiben	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Problems ein.
Anhänge hinzufügen	Wählen Sie die Option aus, wenn Sie Anhänge hinzufügen möchten.

3. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Wartungsanforderung wird übermittelt. Ein Arbeitsplatz-Wartungsfall wird erstellt, und der Status wird auf „in Arbeit“ festgelegt.

Senden Sie eine Catering-Anforderung

Stellen Sie einen Catering-Anforderungsservice mit entweder der Workplace-Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Catering** Arbeitsplatzservice zum anfordern von Verpflegungsservice für Meetings und Ereignisse an Ihrem Arbeitsplatz.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Portal.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet. **b.** Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Navigation
	i. Wählen Sie **Katalog**. ii. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. iii. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an. c. Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Wartungsanforderung** .
Mitarbeiter-Center	a. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. b. Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an. c. Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Wartungsanforderung**

2. Auf der Seite Absenden **Catering** Anforderungsformular, füllen Sie die Felder aus.

Formular „Catering-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Reservierungsdetails	Die Details der Reservierung. Das Feld „Reservierungsdetails“ wird nur angezeigt, wenn das Reservierungs-Plugin installiert ist. Das Reservierungsfeld ist verfügbar, wenn das hinzugefügte Serviceelement für Fall und Reservierung verfügbar ist. Wenn die Reservierungsdetails ausgewählt sind, wird die ausgewählt **Angefordert für** , **Datum und Uhrzeit angefordert von** , **Gebäude** , **Stockwerk** , Und **Platz** Felder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden basierend auf der Reservierung automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit der Anforderung** Für den Service.
Dringlichkeit	Wählen Sie aus **Dringlichkeit** Für den Catering-Service.
Auswirkung	Wählen Sie aus **Auswirkung** Der Nichtverfügbarkeit des Service.
Gebäude	**Gebäude** , Der Catering-Service angefordert hat.
Stockwerk	**Stockwerk** , Der Catering-Service angefordert hat.
Leertaste	**Platz** , Der den Catering-Service angefordert hat.
Liefermethode	Wählen Sie Aus **Lieferung** Methode des Catering-Service.

3. Sie können der Reservierung Serviceelemente hinzufügen.

   Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den bestimmten Standort mindestens ein Serviceelement verfügbar ist.

   Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen zu Service-Elementen bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Catering-Anforderung wurde übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Blockieren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Anforderung für Heiz- und Kühlung senden

Stellen Sie eine Heiz- und Kühlungsanforderung mit entweder Workplace-Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Heizung und Kühlung** Arbeitsplatzservice zum Melden von Temperaturproblemen für Ihren Arbeitsplatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Portal.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet. **b.** Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort. **i.** Wählen Sie **Katalog**. **ii.** Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. **iii.** Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .

2. Auf der **Heizung Und Kühlung** Anforderungsformular, füllen Sie die Felder aus.

Formular „Heizen und Kühlen“

Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit der Anforderung** Für den Service.
Dringlichkeit	Wählen Sie aus **Dringlichkeit** Für **Heizung Und Kühlung** Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkung	Wählen Sie aus **Auswirkung** Der Nichtverfügbarkeit des Service.
Was können wir Ihnen helfen	Anforderung zum Melden von Temperaturproblemen
Gebäude	**Gebäude** , Der den Heiz- und Kühlservice angefordert hat.
Stockwerk	**Stockwerk** , Der den Heiz- und Kühlservice angefordert hat.
Leertaste	**Platz** , Der den Heiz- und Kühlservice angefordert hat.

3. Sie können der Reservierung Serviceelemente hinzufügen.

   Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den bestimmten Standort mindestens ein Serviceelement verfügbar ist.

   Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen zu Service-Elementen bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Anforderung zum Heizen und Kühlen wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Blockieren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Abzeichenanforderung

Stellen Sie eine Abzeichenanforderung an Ihrem Arbeitsplatz mit entweder Workplace-Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Abzeichenanforderung** Für Abzeichen für neue Mitarbeiter, Abzeichen-Foto, verlorenes Abzeichen, Ersatzabzeichen oder Zugriffsprobleme an Ihrem Arbeitsplatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Portal.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet. **b.** Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort. **i.** Wählen Sie **Katalog**. **ii.** Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. **iii.** Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .

2. Übermitteln Sie im einen **Abzeichenanforderung** Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Abzeichenanforderung“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit der Anforderung** Für den Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dringlichkeit	Wählen Sie aus **Dringlichkeit** Für den Abzeichenanforderungsservice.
Auswirkung	Wählen Sie aus **Auswirkung** Der Nichtverfügbarkeit des Service.
Anforderungstyp	Wählen Sie den Anforderungstyp aus.
Zusätzliche Details	Zusätzliche Informationen.
Gebäude	**Gebäude** , Der Catering-Service angefordert hat.
Stockwerk	**Stockwerk** , Der Catering-Service angefordert hat.
Leertaste	**Platz** , Der den Catering-Service angefordert hat.

3. Sie können der Reservierung Serviceelemente hinzufügen.

   Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den bestimmten Standort mindestens ein Serviceelement verfügbar ist.

   Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen zu Service-Elementen bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Abzeichenanforderung wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Blockieren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Anforderung für technischen Support

Stellen Sie eine Anforderung für technischen Support mit entweder Workplace-Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Technischer Support** Arbeitsplatzservice, um technische Unterstützung für Meetings an Ihrem Arbeitsplatz anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Portal.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet. **b.** Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort. **i.** Wählen Sie **Katalog**. **ii.** Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. **iii.** Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .

2. Übermitteln Sie im einen **Technischer Support** Anforderungsformular, geben Sie die Details ein.

Formular „Anforderung an technischen Support“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Reservierungsdetails	Die Details der Reservierung. Das Feld „Reservierungsdetails“ wird nur angezeigt, wenn das Reservierungs-Plugin installiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Reservierungsfeld ist verfügbar, wenn das hinzugefügte Serviceelement für Fall und Reservierung verfügbar ist. Wenn die Reservierungsdetails ausgewählt sind, wird die ausgewählt **Angefordert für** , **Datum und Uhrzeit angefordert von** , **Gebäude** , **Stockwerk** , Und **Platz** Felder werden basierend auf der Reservierung automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit der Anforderung** Für den Service.
Dringlichkeit	Wählen Sie aus **Dringlichkeit** Für den technischen Support-Service.
Auswirkung	Wählen Sie aus **Auswirkung** Der Nichtverfügbarkeit des Service.
Gebäude	**Gebäude** , Der einen technischen Support-Service angefordert hat.
Stockwerk	**Stockwerk** , Der einen technischen Support-Service angefordert hat.
Leertaste	**Platz** , Der den technischen Support-Service angefordert hat.

3. Sie können der Reservierung Serviceelemente hinzufügen.

   Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den bestimmten Standort mindestens ein Serviceelement verfügbar ist.

   Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen zu Service-Elementen bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Anforderung des technischen Supports wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Blockieren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Reinigungsanforderung

Stellen Sie eine Bereinigungsanforderung mit entweder Workplace-Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Reinigung** Arbeitsplatzservice, um Reinigungsservice an Ihrem Arbeitsplatz anzufordern.

Prozedur
1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Portal.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet. **b.** Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort. **i.** Wählen Sie **Katalog**. **ii.** Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. **iii.** Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Warnungsanforderung** .

2. Übermitteln Sie im einen **Reinigung** Anforderungsformular, geben Sie die Details ein.

Formular „Reinigungsanforderung“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit der Anforderung** Für den Service.
Dringlichkeit	Wählen Sie aus **Dringlichkeit** Für den Reinigungsservice.
Auswirkung	Wählen Sie aus **Auswirkung** Der Nichtverfügbarkeit des Service.
Reinigungsproblem	Wählen Sie die Reinigungsprobleme aus.
Zusätzliche Details	Zusätzliche Informationen.
Gebäude	**Gebäude** , Der Reinigungsservice angefordert hat.
Stockwerk	**Stockwerk** , Der Reinigungsservice angefordert hat.
Leertaste	**Platz** , Der den Reinigungsservice angefordert hat.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Reinigungsanforderung wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Blockieren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Geräteanforderung

Stellen Sie eine Geräteanforderung an Ihrem Arbeitsplatz mit entweder Workplace-Serviceportal Oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Gerät** Arbeitsplatzservice zum anfordern zusätzlicher Stühle, Tische oder Whiteboards an Ihrem Arbeitsplatz.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Portal.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standort	Navigation
	b. Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort. **i.** Wählen Sie **Katalog**. **ii.** Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. **iii.** Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Wartungsanforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an. **c.** Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Wartungsanforderung** .

2. Übermitteln Sie im einen **Gerät** Anforderungsformular, füllen Sie die Felder aus.

Formular „Ausrüstungsanforderung“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Reservierungsdetails	Die Details der Reservierung. Das Feld „Reservierungsdetails“ wird nur angezeigt, wenn das Reservierungs-Plugin installiert ist. Das Reservierungsfeld ist verfügbar, wenn das hinzugefügte Serviceelement für Fall und Reservierung verfügbar ist. Wenn die Reservierungsdetails ausgewählt sind, wird die ausgewählt **Angefordert für** , **Datum und Uhrzeit angefordert von** ,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Gebäude , **Stockwerk** , Und **Platz** Felder werden basierend auf der Reservierung automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit der Anforderung** Für den Service.
Dringlichkeit	Wählen Sie aus **Dringlichkeit** Für den Geräteservice.
Auswirkung	Wählen Sie aus **Auswirkung** Der Nichtverfügbarkeit des Service.
Gebäude	**Gebäude** , Der den Geräteservice angefordert hat.
Stockwerk	**Stockwerk** , Der den Geräteservice angefordert hat.
Leertaste	**Platz** , Der für den Geräteservice angefordert wurde.

3. Sie können der Reservierung Serviceelemente hinzufügen.

   Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den bestimmten Standort mindestens ein Serviceelement verfügbar ist.

   Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen zu Service-Elementen bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Geräteanforderung wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Blockieren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Bearbeiten Sie eine Arbeitsplatzanforderung

Bearbeiten Sie die Details einer Arbeitsplatzanforderung, oder ändern Sie Arbeitsplatzserviceelemente, die in einer Arbeitsplatzanforderung enthalten sind.

Vorbereitungen
Das Bearbeiten einer Anforderung wird für die folgenden Anforderungstypen unterstützt:

- Abzeichenanforderungen
- Catering
- Reinigung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiterparkplatz
- Ausrüstung
- Möbelanforderung
- Allgemeine Anforderung
- Anforderung von Heiz- und Kühlung
- Platzanordnungsanforderung
- Technischer Support

Wenn Sie eine Anforderung aus einer Arbeitsplatzreservierung erstellt haben, können Sie die Anforderung nur über die Seite „Reservierungszusammenfassung“ bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Reservierung frei, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.

Hinweis:

- Basierend auf der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können Sie eine Anforderung möglicherweise nicht bearbeiten.
- Das Bearbeiten einer Anforderung wird nur für offene Anforderungen unterstützt. Wenn eine Anforderung geschlossen oder abgeschlossen ist, kann sie nicht bearbeitet werden.
- Das Bearbeiten einer Anforderung wird nur unterstützt, wenn die Anforderung Arbeitsplatzservice-Elemente enthält.
- Wenn alle Arbeitsplatzservices einer Anforderung erfüllt sind, kann die Anforderung nicht bearbeitet werden, auch wenn es sich um eine offene Anforderung handelt.
- Serviceelemente, die innerhalb der Vorlaufzeit liegen, können nicht geändert werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
   a. Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Wartung**an.
   b. Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Wartungsanforderung** .
2. Auf der Mitarbeiter-Center Zielseite auswählen **Meine Anforderungen** .
3. Wählen Sie in der Liste meine Anforderungen die Arbeitsplatzanforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie auf der Seite „Anforderungsdetails“ die Option aus **Aktionen** , Und wählen Sie dann aus **Bearbeiten Sie die Anforderung** .
5. Bearbeiten Sie die Details der Anforderung basierend auf Ihrer Anforderung.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie Arbeitsplatzservice-Elemente, die in Ihrer Anforderung enthalten sind.
   Sie können Arbeitsplatzservice-Elemente der Anforderung hinzufügen oder daraus entfernen. Sie können auch die Mengen der Serviceelemente ändern, die der Anforderung bereits hinzugefügt wurden.

   Hinweis: Ein Arbeitsplatzservice-Element kann nicht bearbeitet werden, wenn es bereits erfüllt wurde.

7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Arbeitsplatzanforderung wird aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Notfall-Wartungsanforderung senden

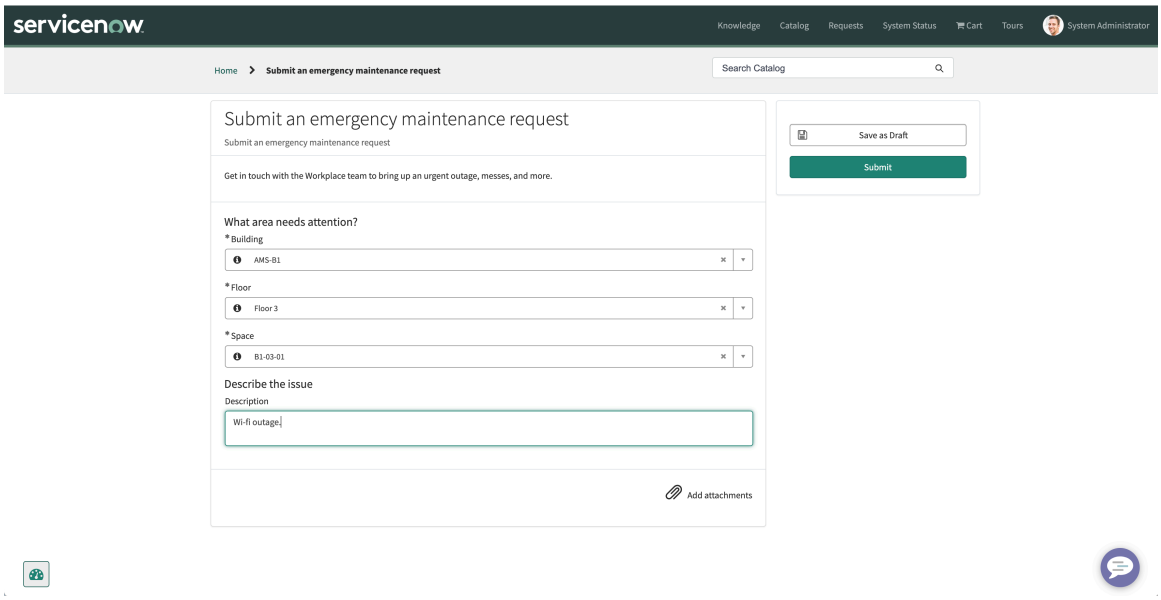
Senden Sie eine Notfallwartungsfallanforderung für die Wartung des Besprechungsraums.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage** > **Katalog** In der Navigationsmenüleiste.
   Sie können auch über auf das Formular „Anforderung von Notfallwartung“ zugreifen Mitarbeiter-Center Portal. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices** > **Wartung** > **Eine Notfall-Wartungsanforderung senden**an.
2. Wählen Sie Aus **Senden Sie eine Notfallwartungsanforderung** Datensatzformular.



3. Geben Sie die Feldinformationen ein.

Welcher Bereich Handlungsbedarf hat

Feld	Beschreibung
Gebäude	Gebäude, für das die Wartungsanforderung ausgelöst wird.
Stockwerk	Stockwerk, in dem die Wartung durchgeführt werden soll.
Leertaste	Arbeitsbereich, der gewartet werden muss.
Das Problem beschreiben	Kurzbeschreibung des Wartungsfalls.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein Arbeitsplatzfall wird erstellt und automatisch der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen. Sie wird dann manuell einem Anwender in der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zu Notfallwartungsfällen an.

   Wenn der Fall einer Notfallwartungsanforderung einer Zuweisungsgruppe für Arbeitsplatzereignisplaner zugewiesen ist, wird der AI-Agentic-Workflow **Verwalten Sie**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

temporäre Bereichsschließungen Wird ausgelöst. Das Team von KI-Agents blockiert einen Arbeitsbereichsstandort für Wartung. KI-Agents erstellen einen Datensatz in der Tabelle „sn_wsd_Core_Block_location“, um einen Standort zu blockieren. Wenn es betroffene Reservierungen für einen gesperrten Standort gibt, verschieben KI-Mitarbeiter alle vorhandenen Reservierungen an einen neuen Standort.weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie temporäre Bereichsschließungen – Agentischen Workflow.

Senden Sie eine Change-Ereignis-Anforderung für eine Reservierung

Fordern Sie als Arbeitsplatzmitarbeiter eine Änderung des Datums, der Uhrzeit und der Dauer Ihrer geplanten Ereignisreservierung an.

Vorbereitungen

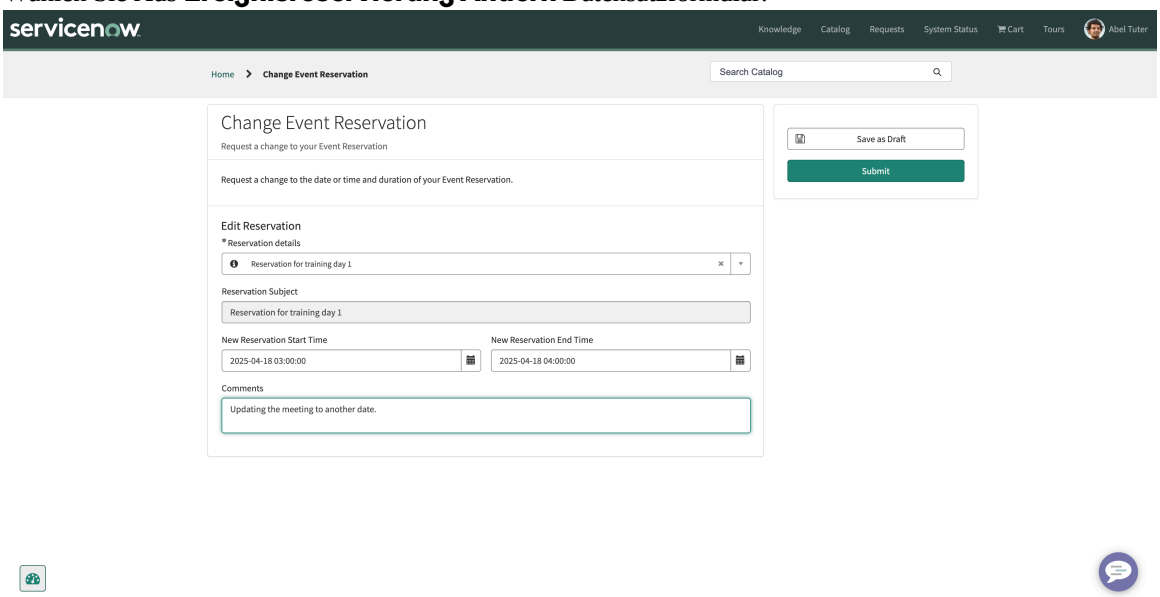
Hinweis: Nur Reservierungen, die von einem Mitarbeiter erstellt wurden oder die in als angefordert festgelegt wurden Workplace Reservation Management Sind sichtbar, damit Sie auswählen und aktualisieren können.

Wählen Sie eine Reservierung aus, die Sie aktualisieren möchten, und wählen Sie das neue Datum, die Uhrzeit und die Dauer aus, für die Sie Ihre Reservierung aktualisieren möchten. Ein Arbeitsplatzfall wird mit einem aktualisierten oder neuen Arbeitsplatzservice erstellt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage** > **Katalog** In der Navigationsmenüleiste.
   Sie können auch über auf das Formular „Anforderung von Notfallwartung“ zugreifen Mitarbeiter-Center Portal. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices** > **Wartung** > **Ereignisreservierung ändern**an.
2. Wählen Sie Aus **Ereignisreservierung Ändern** Datensatzformular.



3. Geben Sie die Feldinformationen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignisreservierung ändern

Feld	Beschreibung
Reservierungsdetails	Beschreibung, die Sie beim Erstellen einer Reservierung angegeben haben. Wählen Sie die Beschreibung aus der Dropdown-Liste aus. Während Sie eingeben, füllt das System die Beschreibung aus den zwischengespeicherten Informationen automatisch aus.
Reservierungsbetreff	Reservierungszweck, für den Sie einen Raum reservieren. Wenn Sie das Feld Reservierungsdetails auswählen, werden diese Informationen automatisch aktualisiert.
Startdatum und -Uhrzeit	Startdatum und -Uhrzeit für eine Reservierung. Wählen Sie Startdatum und -uhrzeit aus.
Enddatum und -Uhrzeit	Enddatum und -Uhrzeit für eine Reservierung. Wählen Sie Enddatum und -uhrzeit aus.
Kommentare	Optional. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Wenn eine Change-Ereignisanforderung übermittelt wird, wird ein Arbeitsplatzfall erstellt. Der Fall wird automatisch der Zuweisungsgruppe Arbeitsplatz-Ereignisplaner zugewiesen. Sie wird dann manuell einem Anwender in der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen.

Wenn der Change-Ereignis-Anforderungsfall einem Arbeitsplatz-Ereignisplaner zugewiesen ist, AI-Agentic-Workflow **Helfen Sie bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen** Wird ausgelöst. KI-Mitarbeiter rufen eine Reservierung aus Falldetails ab, analysieren die Reservierung, und aktualisieren die Notizen zu Reservierungsfällen für Arbeitsplatzereignisplaner zur Überprüfung. Wenn derselbe Standort für das Aktualisierungsdatum und die Uhrzeit verfügbar ist, reserviert die Anwendung einen Platz für Sie. Wenn Sie beim Ändern des Datums, der Uhrzeit und der Dauer einer Reservierung keinen Standort Ihrer Wahl finden können, bietet die Anwendung einen Link, über den Sie manuell einen bevorzugten Standort auswählen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zum Change-Ereignis-Reservierungsfall an und Helfen Sie bei der Verwaltung des agentischen Workflows für Arbeitsplatzreservierungen.

Arbeitsplatzfälle verwalten

Als Arbeitsplatz-Fallmanager können Sie über Arbeitsplatzservices erstellte Arbeitsplatzfälle verwalten. Sie können Fälle anzeigen und bei Bedarf aktualisieren.

Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie

Zeigen Sie offene, geschlossene und nicht zugewiesene Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.admin, sn_wsd_Case.Manager, sn_wsd_case.case_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei Bedarf können Sie jeden Arbeitsplatzfall anzeigen. Zeigen Sie die vom Anwender bereitgestellten Details im Abschnitt Variablen des Arbeitsplatzfalls an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Arbeitsplatzfälle anzuzeigen:
   - **Mir zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihnen zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Meiner Gruppe zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihrer Gruppe zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Offen**: Wählen Sie diese Option aus, um offene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Offen – nicht zugewiesen** : Wählen Sie diese Option aus, um offene, aber nicht zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Geschlossen**: Wählen Sie diese Option aus, um geschlossene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Alle**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
3. Um alle Arbeitsplatzfälle anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle** .
4. Wählen Sie einen beliebigen Arbeitsplatzfall aus, um die Details anzuzeigen.

Formular „Arbeitsplatzfälle“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige ID, die einer Arbeitsplatzfallanforderung zugewiesen ist.
Status	Status einer Arbeitsplatzfallanforderung. Beispiel: Arbeitsplatzfall ist aktiv, Geschlossen, Abgeschlossen oder in Arbeit, bereit oder abgebrochen.
Arbeitsplatzfall-Aufgabentyp	
Arbeitsplatzstandort	Standort, für den die Arbeitsplatzfallanforderung gestellt wurde.
Arbeitsplatzservice-Element	Name des Service-Elements. Zum Beispiel Platzanordnung, Tee, Kaffee usw.
Menge	Mengennummer des Service-Artikels.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Arbeitsplatzfalls.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Arbeitsplatzfalls.
Zuweisungsgruppe	Arbeitsplatzzuweisungsgruppe, der der Fall zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Anwender, der dieser Fallaufgabe zugewiesen ist.
Lieferant	Name des Lieferanten, der die Anforderung erfüllt.
Übergeordnet	ID-Nummer des übergeordneten Falls.
Lieferzeit	Lieferzeit des angeforderten Service-Elements.
Bereinigungsdauer	Bereinigen Sie die Dauer für einen Platz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startzeit der Vorbereitung	Startzeit, zu der das Service-Element vorbereitet wird.
Vorbereitungsdauer	Vorbereitungsdauer für eine Service-Element-Anforderung.
Kosten	Kosten der Service-Elemente.
Aktiv	Option zum Aktivieren und Angeben, dass die Fallaufgabe aktiv ist.
Ersatz für	Wenn ein Service in aktualisiert oder bearbeitet wird Workplace Reservation Management Portal, der Arbeitsplatzfall, der ursprünglich ausgelöst wurde, wird durch einen neuen Arbeitsplatzfall ersetzt. Diese Benachrichtigung ist für den Arbeitsplatzmanager oder Arbeitsplatzmitarbeiter gedacht und bewirkt Folgendes: ○ Im alten Fall wird eine Benachrichtigung angezeigt, die auf den neuen Fall verweist. ○ Im alten Fall wird eine Benachrichtigung angezeigt, um einfachen Zugriff auf den vorherigen Fall zu ermöglichen, um vergangene Aktionen zu suchen. Beispiel: Wenn Sie während der Reservierung WCASE0001207 ursprünglich für eine Serviceanfrage ausgelöst haben, lautet der ursprüngliche Fall WCASE0001207. Nachdem Sie beim Ändern eines Bereichs (Standorts), Datums und einer Uhrzeit eine Bearbeitung oder Aktualisierung vorgenommen haben, wird ein neuer Servicefall, WCASE0001208, als Ersatz für die ursprüngliche Fallanforderung (WCASE0001207) ausgelöst. Wenn Sie die neu erstellte Anforderung WCASE0001208 öffnen, wird die folgende Benachrichtigung angezeigt: Dies ist eine Ersatzaufgabe. Überprüfen Sie bei Bedarf die Kommentare des übergeordneten Falls, um die Änderungen anzuzeigen. Der vorherige übergeordnete Fall: WCASE000127 . Weitere Informationen zum Beibehalten oder Verwerfen von Services beim Aktualisieren eines Reservierungsstandorts finden Sie unter Reservierung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie das Zahnradsymbol (Zahnradsymbol ), um die zusätzlichen Felder hinzuzufügen, die Sie benötigen.
   Zum Beispiel die **Menge** , **Gesamtkosten** , **Reservierung** Felder usw.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Anweisungen zur Erfüllung** Registerkarte und wählen Sie die Prüflistenliste aus, um eine Prüfliste für die Erfüllung der Serviceanfrage zu erstellen.
7. Überprüfen Sie den Abschnitt Kommentare und Arbeitsnotizen, um die Kommentare anzuzeigen, die einer Serviceanfrage hinzugefügt wurden, Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Service oder des Abbruchs des Service.

   Gilt nur für Fälle, die als Teil einer Reservierung erstellt wurden. Wenn der Mitarbeiter den Service ändert und ein neuer Fall erstellt wird, wird den Arbeitsnotizen des neuen Falls eine Zusammenfassung hinzugefügt, die die folgenden Informationen enthält:

   - Hinzugefügt
   - Geändert
   - Entfernt
   - Nicht geändert

   Die Arbeitsnotizen zeigen auch die Services, die nicht geändert wurden, zusammen mit dem Namen des Service und der Menge.
8. Um Aufgaben anzuzeigen, die einem Fall zugeordnet sind (gilt nur, wenn Services als Teil einer Reservierung bestellt werden), wählen Sie aus **Untergeordnete Aufgaben** Zugehöriger Link.

   Neue untergeordnete Fälle für Services auf Kategorieebene können erstellt und durch vorhandene Fälle ersetzt werden, nachdem ein Mitarbeiter Services geändert oder eine Reservierung aktualisiert hat. Die vorherigen Fälle sind auf festgelegt **Abgebrochen** .

   - Wählen Sie die untergeordnete Aufgabe aus, um die Details anzuzeigen, falls zutreffend.

     Eine Meldung wird angezeigt, die beschreibt, dass dieser Fall ein Ersatzfall für einen vorherigen Fall ist.
   - Wählen Sie die Fall-ID aus, um die Details der vorherigen Fallanforderung anzuzeigen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.
9. Kosten sind auf Fall- und Aufgabenebene sichtbar und werden berechnet und aktualisiert, wenn ein Mitarbeiter Services im Rahmen einer Reservierung bestellt oder bearbeitet.

   - **Übergeordnet** : In einem übergeordneten Fall werden die Kosten als Summe der aktiven untergeordneten Fälle (Kategorie) angezeigt.
   - **Untergeordnetes Element (Kategorie)** : Für untergeordnete Fälle werden die Kosten als Summe der Kosten für die zugehörigen Aufgaben und Fälle angezeigt.
   - **Aufgaben** : In zugehörigen Aufgaben und Fällen werden die Kosten als Preis pro Artikel, Menge und Gesamtkosten angezeigt.
10. Dient zum Beibehalten von Services, während eine Reservierung mit vorgenommen wird Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, Mitarbeiter müssen die Reservierung öffnen und das Plugin öffnen, um Datum, Uhrzeit oder Standorte zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Um sicherzustellen, dass Services beibehalten werden, wählen Sie aus **Reservierung speichern** .

> **Hinweis:** Nur die Reservierung in wird aktualisiert Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Bricht die Services ab.

Zeigen Sie Details zu Notfallwartungsfällen an

Arbeitsplatzereignisplaner können die Details des Notfallwartungsfalls und die von KI-Mitarbeitern durchgeführten Aktionen in den Arbeitsnotizen des Falls anzeigen.

Vorbereitungen

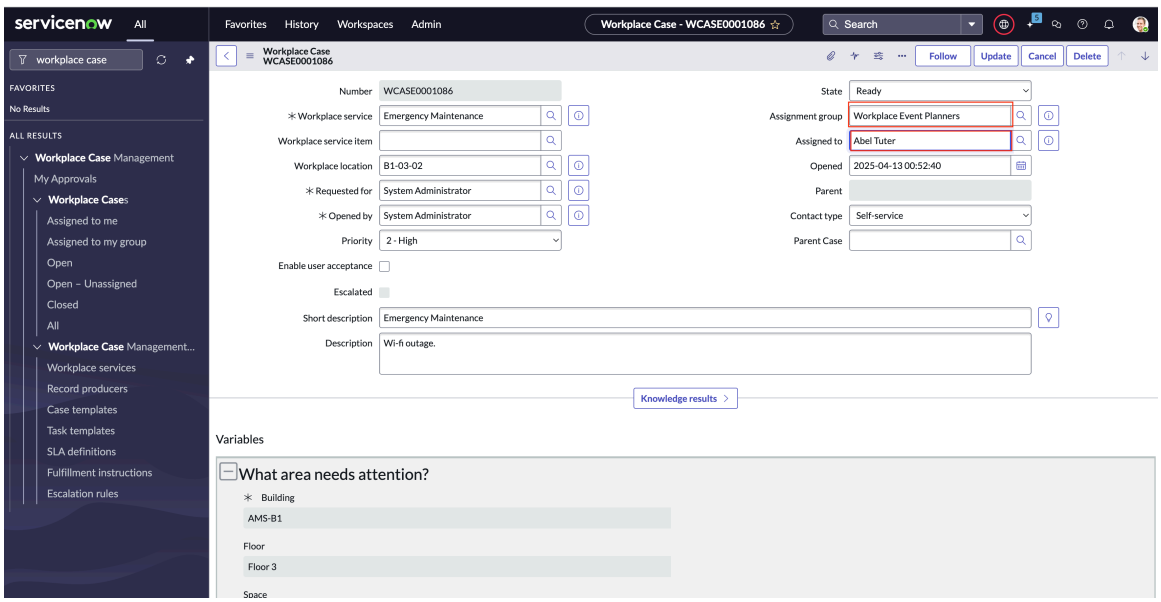
Die folgenden Anwendungen müssen installiert werden:

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Reservation Management
- Arbeitsplatz-Assistent

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer, sn_wsd_case.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**an.



Wenn eine Notfallwartungsanforderung übermittelt wird, wird ein Arbeitsplatzfall erstellt. Weitere Informationen zur Notfallwartungsanforderung finden Sie unter Eine Notfall-Wartungsanforderung senden.

Der Arbeitsplatzfall „Change-Ereignis-Anforderung“ wird automatisch der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen. Sie wird dann manuell einem Anwender in der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen. Wenn er einem Arbeitsplatz-Ereignisplaner zugewiesen wird, wird der aggregierte KI-Workflow „temporäre Bereichsschließungen verwalten“ ausgelöst. KI-Service Desk-Mitarbeiter blockieren einen Standort zu Wartungszwecken, und verschieben alle betroffenen Reservierungen vom gesperrten Standort an einen verfügbaren neuen Standort. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie temporäre Bereichsschließungen – Agentischen Workflow.

Automatische Übersetzung

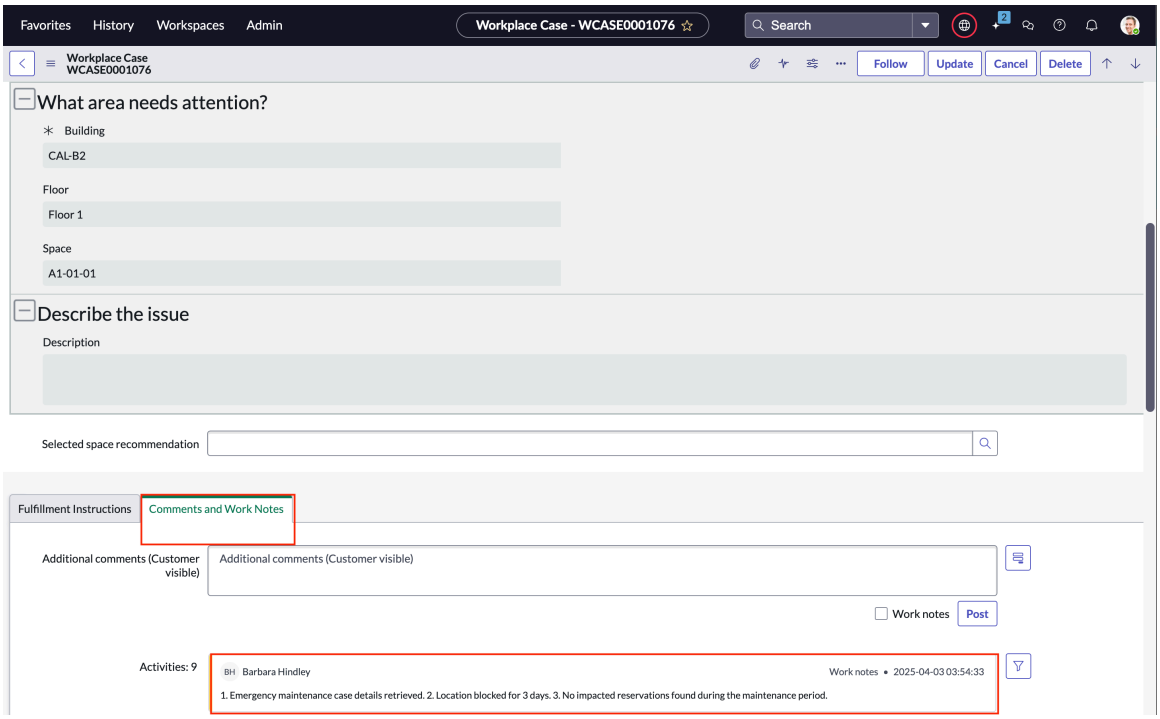
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignisplaner können die von KI-Agents in gesendeten Benachrichtigungen überprüfen Now Assist Bereich. KI-Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigt Arbeitsplatz-Ereignisplaner über Aktionen, die durch Falllösung und Fallzusammenfassungshinweise in der Konversationsschnittstelle ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Benachrichtigungen in Now Assist Bereich.

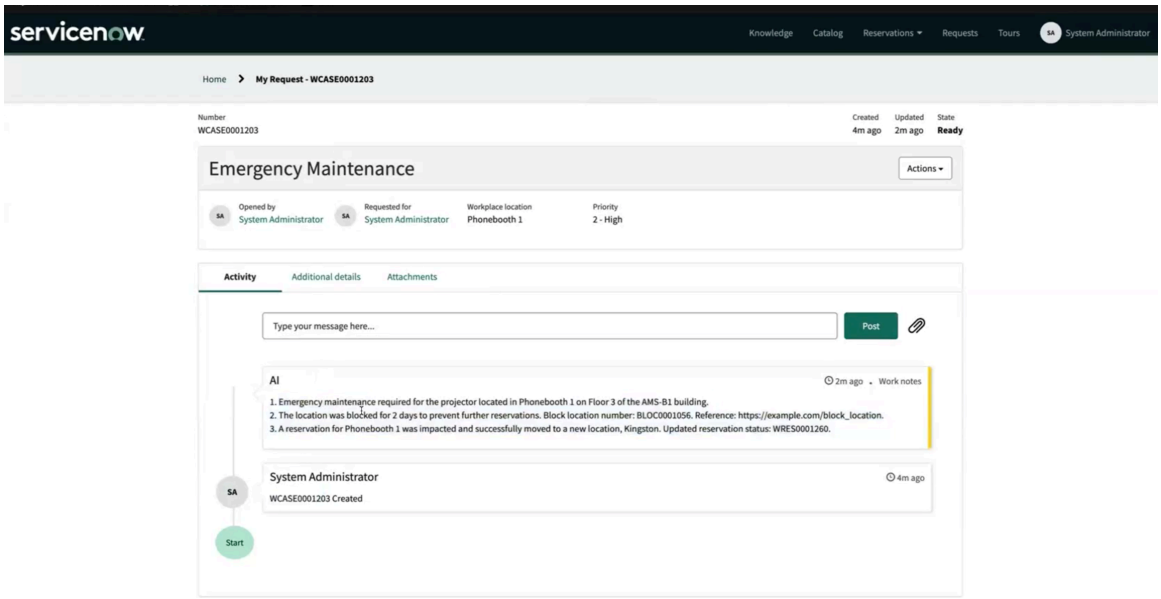
Das Team von KI-Agents aktualisiert auch die Arbeitsnotizen des Falls.

2. Um die Arbeitsnotizen für einen Fall zu überprüfen, wählen Sie einen Notfall-Wartungsanforderungsfall aus (**Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**) an.
3. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie den Abschnitt Kommentare und Arbeitsnotizen aus.

   Die Notfallwartungsfallaktivitäten werden auch den Arbeitsnotizen eines Falls hinzugefügt. Arbeitsplatzereignisplaner können die Arbeitsnotizen überprüfen, um die von KI-Agents durchgeführten Aktivitäten zu verstehen. Überprüfen Sie das Aktivitätsprotokoll und die Lösungshinweise, die von KI-Mitarbeitern für einen Notfall-Wartungsfall bereitgestellt werden.



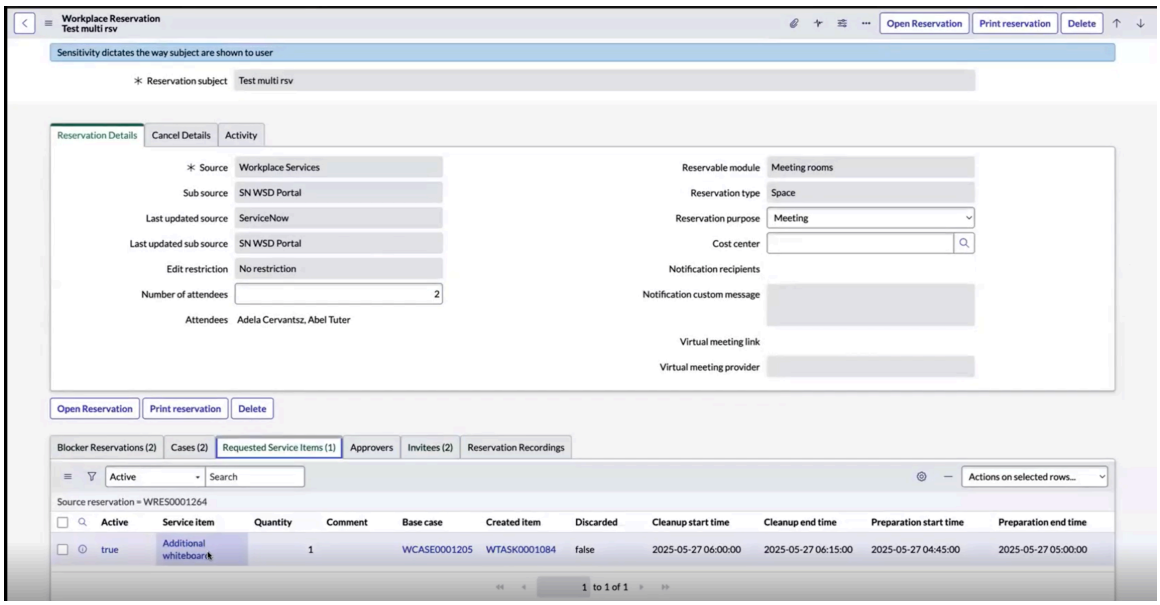
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Alle Reservierungen** > **Arbeitsplatzreservierungen**an.
   - Überprüfen Sie die Reservierung für mehrere Gebäude oder ein einzelnes Gebäude, die für die Arbeitsplatzwartung an einem Standort storniert wurde.

     (Optional) Die Reservierung wird an einen neuen Standort verschoben. Beispiel: Kingston Campus.
   - Wählen Sie die Reservierung (Kingston) aus, die sich im Status bestätigt befindet und an einen neuen Standort verschoben wurde, und öffnen Sie sie.
   - Wählen Sie in der zugehörigen Liste die aus **Angeforderte Service-Elemente** Registerkarte.

     Überprüfen Sie die Arbeitsplatzreservierungsservices, die vom stornierten Reservierungsstandort zum neuen Reservierungsstandort verschoben werden.



   - Wählen Sie in der zugehörigen Liste die aus **Eingeladene Personen** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

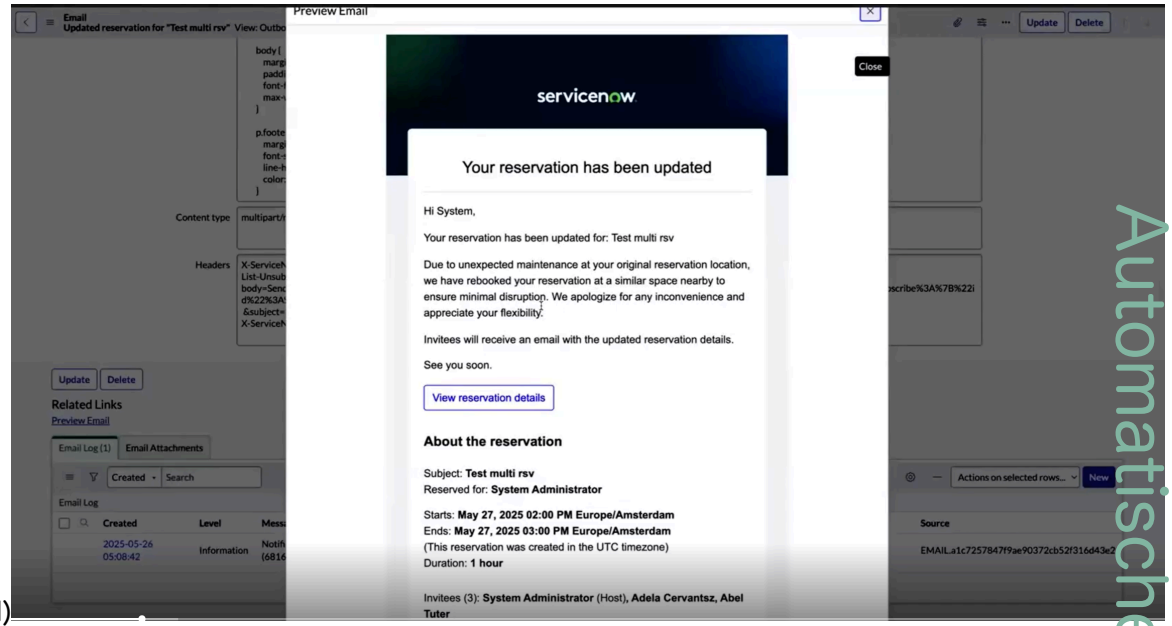
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie die eingeladenen Personen, die an den ausgewählten oder verschobenen Reservierungsstandort verschoben werden.

- Navigieren Sie zur Seite „Reservierungszusammenfassung“, um die stornierte Reservierung und die aktualisierte Reservierung mit einem neuen Standort zu überprüfen.

5. **Wahlweise:** Eine E-Mail-Benachrichtigung wird ausgelöst und an Administratoren von Arbeitsplatzreservierungen und Ereignisplaner für den aktualisierten Reservierungsstandort gesendet.

(Optional)



Zeigen Sie Details zum Change-Ereignis-Reservierungsfall an

Arbeitsplatzereignisplaner können die Details des Change-Ereignis-Reservierungsfalls und die von KI-Mitarbeitern durchgeführten Aktionen in den Arbeitsnotizen des Falls anzeigen.

Vorbereitungen

Die folgenden Anwendungen müssen installiert werden:

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Reservation Management
- Arbeitsplatz-Assistent

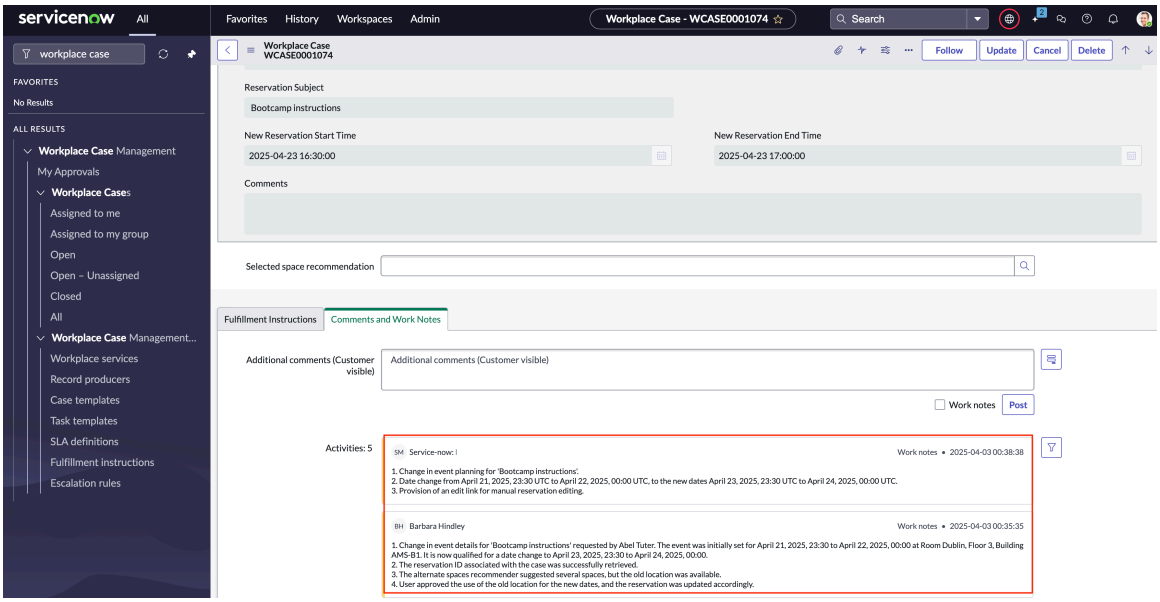
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer, sn_wsd_case.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**an. Wählen Sie die Arbeitsnotizdetails für einen Change-Ereignis-Reservierungsfall aus, und überprüfen Sie sie. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Change-Ereignis-Anforderung für eine Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn ein Arbeitsplatzanwender eine Change-Ereignis-Reservierungsanforderung übermittelt, wird ein Arbeitsplatzfall erstellt. Der Arbeitsplatzfall wird automatisch der Gruppe Arbeitsplatz-Ereignisplaner zugewiesen. Sie wird dann manuell einem Anwender in der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen. Wenn der Fall einem Arbeitsplatzereignisplaner zugewiesen wird, wird die Hilfe für den agentischen KI-Workflow zur Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen ausgelöst. KI-Service Desk-Mitarbeiter rufen die Reservierung autonom aus den Falldetails ab und analysieren die Reservierung, um sie auf ein neues Datum, eine neue Uhrzeit und eine neue Dauer zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Helfen Sie bei der Verwaltung des agentischen Workflows für Arbeitsplatzreservierungen.

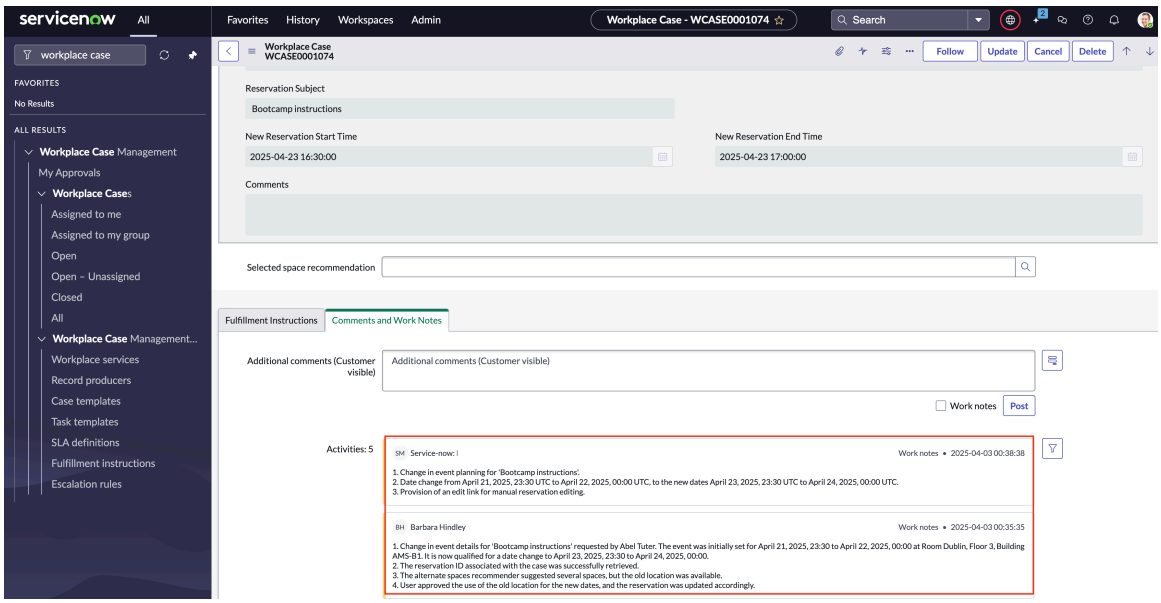
KI-Mitarbeiter benachrichtigen die Arbeitsplatz-Ereignisplaner mithilfe von Now Assist Konversationsschnittstelle des Bereichs. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Benachrichtigungen in Now Assist Bereich. Die Arbeitsplatznotizen werden auch für einen Change-Ereignis-Anforderungsfall hinzugefügt.

Das Team von KI-Agents aktualisiert auch die Arbeitsnotizen des Falls.

2. Um die Notizen zum Arbeitsplatzfall zu überprüfen, wählen Sie einen Change-Ereignis-Anforderungsfall aus (**Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**) an.
3. Scrollen Sie nach unten, und überprüfen Sie den Abschnitt Kommentare und Arbeitsnotizen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie das Aktivitätsprotokoll und die Lösungshinweise, die von KI-Agents für einen Change-Ereignis-Anforderungsfall bereitgestellt werden.



Drucken Sie Arbeitsplatzfälle

Drucken Sie Falldetails zusammen mit zugehörigen Services oder Service-Elementen, um ein effektives Fallmanagement und eine effektive Lösung zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_reader, sn_wsd_case.case_writer, sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Falladministrator können Sie einen Fallbericht anzeigen, der Reservierungsdetails, Services und andere relevante Informationen enthält. Sie können auch die Dokumentvorlagen Arbeitsplatzfall, Arbeitsplatzreservierung und Arbeitsplatzaufgabe nach Bedarf konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentvorlagen konfigurieren.

Hinweis: Aktivieren Sie die Funktion „Fall drucken“, indem Sie das Plugin „Dokumentvorlagen“ installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Arbeitsplatzfälle anzuzeigen:
   - **Mir zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihnen zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Meiner Gruppe zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihrer Gruppe zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Öffnen** : Wählen Sie diese Option aus, um offene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Offen – nicht zugewiesen** : Wählen Sie diese Option aus, um offene, aber nicht zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Geschlossen**: Wählen Sie diese Option aus, um geschlossene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Alle**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie alle Arbeitsplatzfälle an, indem Sie auswählen **Alle** .
4. Zeigen Sie die Details an, indem Sie einen beliebigen Arbeitsplatzfall auswählen.
5. Wählen Sie Aus **Fall drucken** .
   Das heruntergeladene Dokument zeigt den Arbeitsplatzfall und die zugehörigen Details des untergeordneten Falls an.

> **Hinweis:** Die **Fall drucken** Die Schaltfläche ist nur für Anwender mit der Rolle sn_wsd_case.case_reader sichtbar.

Verwalten von Druckfällen

Filtern Sie Arbeitsplatzfälle anhand von Kriterien wie Kurzbeschreibung, Arbeitsplatzstandort oder anderen relevanten Feldern, um einen konsolidierten Bericht zu generieren.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um fortzufahren:

- Druckfilterauswahl: Wenden Sie Filter an, und wählen Sie diese Option aus, um eine Arbeitsplatzaufgabe mit angehängtem konsolidierten Bericht zu erstellen.
- Ausgewählte Datensätze drucken: Wählen Sie manuell einen oder mehrere Arbeitsplatzfälle aus, und wählen Sie diese Option aus, um den konsolidierten Bericht direkt anzuzeigen.

Drucken Sie gefilterte Fälle

Verwenden Sie Filterkriterien, um mehrere Fälle zu filtern und basierend auf den gefilterten Fällen einen konsolidierten Bericht zu generieren. Sie können die Bedingung basierend auf der Kurzbeschreibung, dem Arbeitsplatzstandort oder anderen Feldern festlegen. Wenn Sie den Filter ausführen und Filterauswahl drucken auswählen, wird eine neue Arbeitsplatzaufgabe mit dem konsolidierten Bericht als Anhang erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**an.
2. Wählen Sie das Filtersymbol aus, und legen Sie die Filterkriterien fest.
   Die Ergebnisse werden basierend auf der gefilterten Bedingung angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Druckfilterauswahl** .
   Sie können den konsolidierten Bericht mit den gefilterten Falldetails auf einer neuen Arbeitsplatzaufgabenseite anzeigen.

Ausgewählte Fälle drucken

Drucken Sie einen konsolidierten Bericht, einschließlich untergeordneter Fälle und zugehöriger Services, indem Sie mindestens einen Arbeitsplatzfall auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**an.
2. Wählen Sie mindestens einen Arbeitsplatzfall aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Druckt ausgewählte Datensätze** .
4. Laden Sie den konsolidierten Bericht in die Arbeitsplatzaufgabe herunter, und zeigen Sie ihn an. Wählen Sie Aus **Druckaufgabe** Zum Anzeigen des Arbeitsplatzaufgabenberichts.

Integration von Universal-Anforderung in Workplace Service Delivery

Kombinieren Sie Workplace Service Delivery-Services mit Universal-Anforderung, um Ihren Mitarbeitern eine angenehme Arbeitsplatz-Experience zu bieten. Stellen Sie einen gemeinsamen Help Desk bereit, damit Mitarbeiter Anfragen im Zusammenhang mit ihrem Arbeitsplatz einreichen können, ohne den Workplace Service Catalog durchsuchen zu müssen.

Die Integration mit Universal-Anforderung ermöglicht es einem Mitarbeiter, eine allgemeine Anfrage zu jedem arbeitsplatzbezogenen Problem zu stellen. Ein Mitarbeiter kann Support erhalten, indem er eine Einzelhilfe-Option für Services auswählt, die nicht im Katalog enthalten sind.

Für weitere Informationen zu Universal-Anforderung, Siehe Universal-Anforderung .

Vorteile von Integrationen mit Universal-Anforderung

Mit der Integration können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie direkt in der Anwendung Universal-Anforderung mit der Option **Einen Arbeitsplatzfall erstellen** einen Arbeitsplatzfall.
- Übertragen Sie mit der Option **Übertragung** einen Arbeitsplatzfall an eine andere Abteilung oder zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange.
- Arbeitsplatzservice als Universal-Anforderung konfigurieren
- Zeigen Sie von erstellte Arbeitsplatzfälle an Universal-Anforderung Unter **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**an.
- Auf der Workplace-Serviceportal, Kann ein Mitarbeiter anzeigen Universal-Anforderung Von ihnen in ausgelöst **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Anforderungen**an.

Systemanforderungen für die Integration von Workplace Service Delivery mit Universal-Anforderung

Die folgenden Plugins müssen installiert sein:

- Universal-Anforderung (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core)
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)

Universal-Anforderung und Arbeitsplatzfälle

Wenn Mitarbeiter keinen Arbeitsplatzservice finden können, der zu ihrem Problem im Workplace-Serviceportal passt, können sie die Option **Hilfe anfordern** auswählen. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt, wenn ein Mitarbeiter **Hilfe anfordern** auswählt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Über die Option gelangt der Mitarbeiter zu einem Hilfeformular, in dem der Mitarbeiter alle Problemdetails angeben kann. Durch diese Hilfeanforderung wird eine Universal-Anforderung ausgelöst.
2. Die Universal-Anforderung wird einem Weiterleitungsmitarbeiter zugewiesen. Der Mitarbeiter analysiert die Anforderung als arbeitsplatzbezogene Anfrage und erstellt einen Arbeitsplatzfall.
3. Der Arbeitsplatzmanager bearbeitet den Arbeitsplatzfall und ändert den Status des Falls abhängig vom Fortschritt.
4. Die Universal-Anforderung wird nur dann geschlossen, wenn der Mitarbeiter die Lösung akzeptiert.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie einen von Universal-Anforderung erstellten Arbeitsplatzfall zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange übertragen, wenn er sich nicht auf Arbeitsplatzservices bezieht.

Mitarbeiter können die Details für ihre Universal-Anforderung jederzeit anzeigen.

Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller als Universal-Anforderung konfigurieren

Ermöglichen Sie einem Mitarbeiter, mit einem Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller aus dem Workplace-Serviceportal eine universelle Anforderung zu übermitteln. Konfigurieren Sie einen Arbeitsplatzservice so, dass eine Universal-Anforderung erstellt wird, wenn ein Mitarbeiter eine Auswahl trifft.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin Universal-Anforderung aktiviert haben.

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Einen Arbeitsplatzservice, der mit einem Datensatzersteller verknüpft ist Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.
- Einen aktiven Datensatzersteller

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Datensatzersteller**an.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller aus, den Sie als universelle Anforderung konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration für universelle Anforderungen** aus.
4. Um die Funktion für universelle Anforderungen zu aktivieren, wählen Sie **Universal Request erstellen** aus.
5. Wenn die universelle Anforderung eine zusätzliche Überprüfung erfordert, wählen Sie **Zusätzliche Überprüfung erforderlich**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Datensatzersteller des Arbeitsplatzservices ist als universelle Anforderung konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage über diesen Arbeitsplatzservice absendet, wird eine universelle Anforderung erstellt. Die Anforderung wird automatisch der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatzservices“ zugewiesen.

Arbeitsplatzfälle über Universal-Anforderung erstellen

Erstellen Sie als Weiterleitungsmitarbeiter einen Arbeitsplatzfall aus einer universellen Anforderung, und weisen Sie ihn dann der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatzservices“ zu. Der Arbeitsplatzmanager bearbeitet den Arbeitsplatzfall und ergreift weitere Maßnahmen, um die Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins installiert haben:

- Universal-Anforderung (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core)
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)

Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_wsd_case.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz der universellen Anforderung, aus dem Sie einen Arbeitsplatzfall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Arbeitsplatzfall erstellen**.

Ergebnis

Der Arbeitsplatzfall wird erstellt und automatisch der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatzservices“ zugewiesen. Bei Bedarf können Sie dem Formular „Arbeitsplatzfall“ auch weitere Details hinzufügen.

Im Formular „Arbeitsplatzfall“ wird die Nummer der universellen Anforderung angezeigt, die zum Erstellen des Arbeitsplatzfalls verwendet wurde. Die Nummer des Arbeitsplatzfalls wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal Request“ und in der zugehörigen Liste „Zugeordnete Tickets“ angezeigt.

Über eine Universal-Anforderung an einem Arbeitsplatzfall arbeiten

Als Arbeitsplatzmanager arbeiten Sie an einem Arbeitsplatzfall, der über eine Universal-Anforderung erstellt wird. Stellen Sie eine Lösung für den Arbeitsplatzfall bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die im folgenden Verfahren beschriebenen Statusänderungen können Sie entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Universal Request-Statuszuordnung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzfalldatensatz aus, der über die Universal-Anforderung erstellt wird.
3. Ändern Sie im Formular das Feld **Status** in **In Bearbeitung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn sich der Arbeitsplatzfall nicht auf einen Arbeitsplatzservice bezieht, übertragen Sie den Fall an die zuständige Abteilung oder zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange. Wählen Sie **Übertragung** aus, um den Fall zu übertragen. Weitere Informationen zum Übertragen eines Falls finden Sie unter Aus universellen Anforderungen erstellte Arbeitsplatzfälle übertragen.

4. Wenn Sie den Fall lösen, ändern Sie den Status in **Geschlossen – vollständig**.

Ergebnis

Der Status für die Universal-Anforderung wird basierend auf dem Status des Arbeitsplatzfalls aktualisiert. Für weitere Informationen zu Statusänderungen von Universal-Anforderung, Siehe status und Gründe der Universal-Anforderung .

Wenn Sie den Status des Arbeitsplatzfalls in „Unvollständig schließen“ ändern, ohne den Fall zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange oder an eine andere Abteilung zu übertragen, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn die Option **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die Universal-Anforderung ausgewählt ist, ändert sich der Status der Anforderung in den Status „In Bearbeitung“.
- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die Universal-Anforderung deaktiviert ist, wird die Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

Aus universellen Anforderungen erstellte Arbeitsplatzfälle übertragen

Übertragen Sie einen Arbeitsplatzfall zurück an Universal-Anforderung, an eine andere Abteilung oder an einen anderen Service. Sie können die Anforderung mit oder ohne Angabe einer Lösung übertragen.

Vorbereitungen

Hinweis: Um einen Fall übertragen zu können, müssen Sie entweder Teil der Zuweisungsgruppe sein, oder der Fall muss Ihnen zugewiesen sein.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Datensatz des Arbeitsplatzfalls aus, den Sie übertragen möchten.
3. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Ticket übertragen“ die folgenden Details an.

Formular „Ticket übertragen“

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, der Sie den Fall übertragen möchten
Übertragungsgrund	Grund, warum Sie die Anforderung an die Abteilung übertragen
Transfer notes (Transfernotizen)	Kurze Beschreibung des Grunds für die Übertragung des primären Tickets. Diese Hinweise werden vom UA-Weiterleitungsmitarbeiter gelesen, der universelle Anforderungen bearbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren	Option zum Kopieren der Kommentare und Anhänge dieses Falls während der Übertragung. Die Option ist automatisch ausgewählt. **Hinweis:** Von der Transferaktion werden keine Arbeitsnotizen kopiert.

5. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnis
Der Fall wird an die ausgewählte Abteilung übertragen.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Überwachen Sie den Status der in Ihrer Organisation ausgelösten Arbeitsplatzfälle.

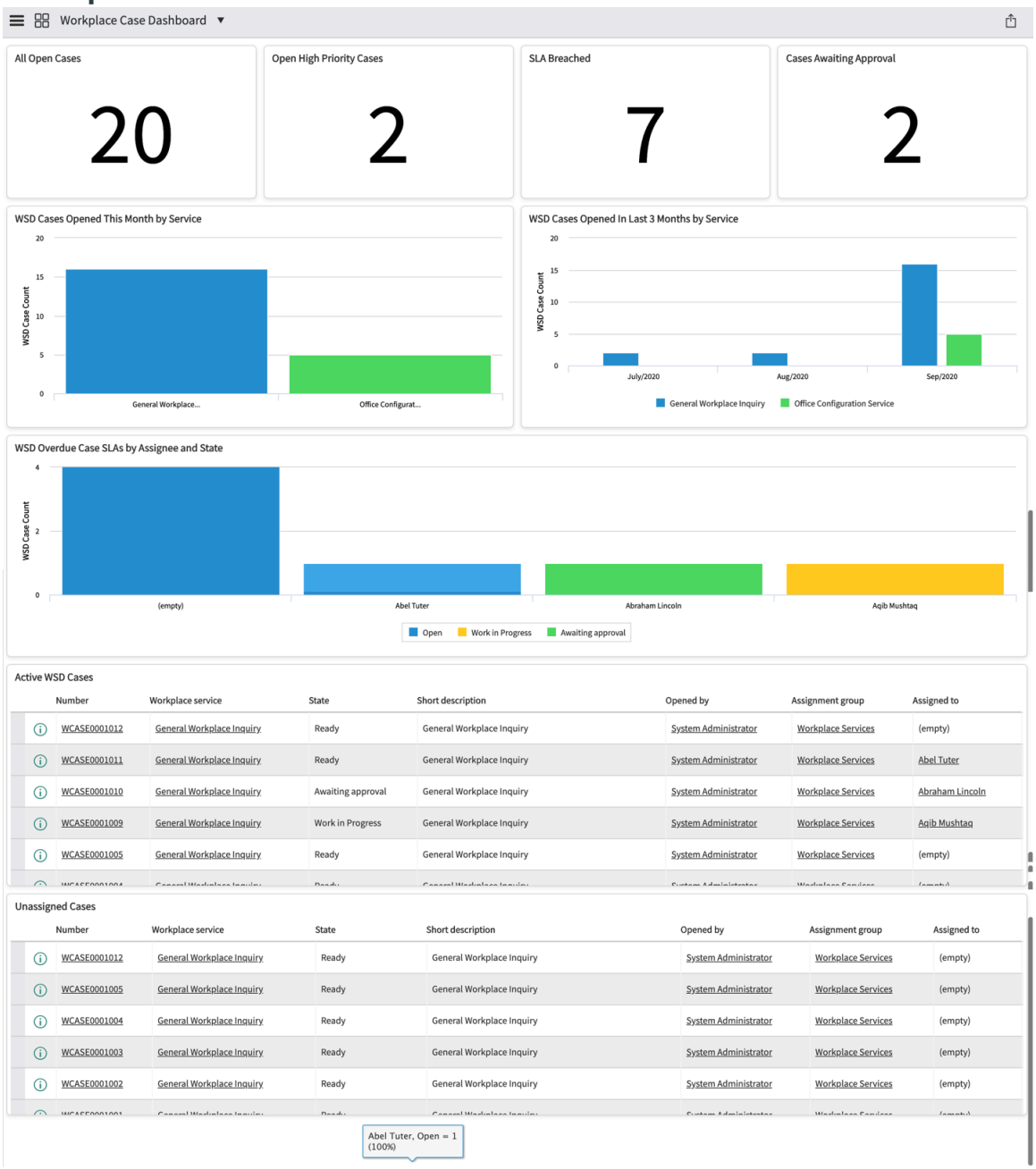
Arbeitsplatzfall-Dashboard

Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Anzahl der Arbeitsplatzfälle nachzuverfolgen, die mit den Arbeitsplatz-Services aus Workplace Service Delivery oder Workplace-Serviceportal erstellt wurden. Überwachen Sie die Anzahl offener Fälle, Fälle, die eine Genehmigung erfordern, und anderer Fälle an einem bestimmten Tag.

Die Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Dashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzfall-Dashboard



Um auf das Dashboard „Arbeitsplatzfall“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**an.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatz-Fallmanager: Benötigt Transparenz über den Echtzeitstatus von Arbeitsplatzfällen	sn_wsd_case.manager	• Überprüft alle offenen Fälle • Überwacht Fälle mit hoher Priorität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
		• Überwacht Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung verstoßen • Überwacht die Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Alle offenen Fälle	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle
Offene Fälle mit hoher Priorität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle mit hoher Priorität
SLA verletzt	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die gegen die SLA verstoßen haben
Fälle, die auf Genehmigung warten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten
Diesen Monat geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
In den letzten drei Monaten geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die in den letzten drei Monaten mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
SLA für überfällige WSD-Fälle nach Beauftragten und Status	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die die SLA-Frist überschritten haben, mit den entsprechenden Beauftragten dargestellt
Aktive WSD-Fälle	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag
Nicht zugewiesene Fälle	Liste	Liste der nicht zugewiesenen Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installiert werden.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gruppenrollen: Arbeitsplatzereignisplaner	Der KI-Agentic-Workflow weist Notfallwartungsanforderungen und Change-Ereignisanforderungen, die von einem Arbeitsplatzanwender übermittelt werden, autonom zu. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie temporäre Bereichsschließungen – Agentischen Workflow und Helfen Sie bei der Verwaltung des agentischen Workflows für Arbeitsplatzreservierungen.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_rsv.reservation_Planer
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange-Administrator [sn_wsd_case.admin]	• Richtet Daten zu Arbeitsplatzservices ein • Erstellt Arbeitsplatzservices • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_case.manager
Arbeitsplatz-Fallmanager [sn_wsd_case.manager]	• Zeigt alle Fälle an. • Verwaltet Fälle. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Fallvorlagen. • Aufgaben-Vorlagen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Arbeitsplatzservices. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Arbeitsplatzservice-Aktivitäten.	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genehmigungsoptionen. • Eskalationsregel erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Erfüllungsanweisungen. • Führt auf Service Desk-Mitarbeiter bezogene Aktionen aus.	
Service Desk-Mitarbeiter für Arbeitsplatzfälle [sn_wsd_case.workplace_agent]	Verfügt über dieselben Berechtigungen wie der Arbeitsplatzfall-Writer und kann zusätzlich folgende Aktionen ausführen: • Flow-Ausführungen anzeigen • Knowledge Base-Artikel schreiben	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
Arbeitsplatzfall-Writer [sn_wsd_case.case_writer]	• Arbeitsplatzaufgaben erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. • Aufgabenvorlagen lesen. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Arbeitsplatzfälle. • Liest Folgendes: ○ Eskalationsregeln ○ Anweisungen zur Erfüllung	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader
Arbeitsplatzfall-Reader [sn_wsd_case.case_reader]	Verfügt über Leseberechtigungen für den Zugriff auf alle • Arbeitsplatzaufgaben • Arbeitsplatzfälle	sn_wsd_core.task_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Arbeitsplatzreservierung sn_wsd_Case.Bypass_Services_Limitation	Mit dieser Rolle kann der Anwender beim Erstellen einer Reservierung alle Service-Elemente anzeigen, auch wenn sie sich in der Vorlaufzeit befinden. Der Anwender kann ein hinzugefügtes Serviceelement für eine vorhandene Reservierung entfernen, auch wenn dies der Fall ist • Bereits angeordnet • In Vorlaufzeit der Bestellung • Wenn **Schränken Sie die Stornierung angeforderter Services ein** Ist „wahr“ aktiviert. Kann konfigurieren **Vorlaufzeit der Bestellung** Am Standort des Service-Elements oder Service-Elements.	sn_wsd_Case.Bypass_Services_Limitation

Rollen aktualisiert von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzbenutzer [sn_wsd_core.workplace_user]	Von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Version 1.21.0. Diese Rolle hat Schreibzugriff auf die Tabelle „Arbeitsplatzfall“ [sn_wsd_Case_Workplace_Case].	Keine

Tabellen

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzfall [sn_wsd_case_workplace_case]	Erweitert die Tabelle „Arbeitsplatzaufgabe“ [sn_wsd_core_workplace_task] Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzfällen in der Anwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	: Wenn **WSD: Archivieren Sie alte Arbeitsplatzaufgaben** Die Archivierungsregel wird angewendet, dann wird die Tabelle „Arbeitsplatzfall“ [sn_wsd_Case_Workplace_Case] ebenfalls archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Arbeitsplatzservice [sn_wsd_case_workplace_service]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservices in der Anwendung
Arbeitsplatzservice-Aktivität [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservice-Aktivitäten in der Anwendung
Fallstufeneskalation sn_wsd_case_tier_definition	Speichert Informationen zu allen Eskalationsregeln für Arbeitsplatzfälle, die in der Anwendung erstellt wurden
Erfüllungsanweisung sn_wsd_case_fulfillment_instruction	Speichert Informationen zu allen Erfüllungsanweisungen, die für Arbeitsplatzservices in der Anwendung erstellt wurden
Service-Elemente anfordern [sn_wsd_case_service_item_request]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservice-Elementen, die über einen Arbeitsplatzservice angefordert wurden. **Hinweis:** Wenn **WSD: Archivieren Sie alte Arbeitsplatzaufgaben** Die Archivierungsregel wird angewendet, dann wird die Tabelle „Service-Elemente anfordern“ [sn_wsd_Case_Service_item_Request] ebenfalls archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Speicherort des Arbeitsplatzservice-Elements [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	Erweitert die Tabelle „Speicherort des Arbeitsplatzservices“. Speichert Informationen zu allen Speicherorten des Arbeitsplatzservice-Elements, die in der Anwendung hinzugefügt werden.
Speicherort des Arbeitsplatzservices [sn_wsd_case_m2m_service_location]	Speichert Informationen zu allen Speicherorten des Arbeitsplatzservice.
Arbeitsplatz-Feldzuordnung [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatz-Feldzuordnungen, die in der Anwendung erstellt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzservice-Element [sn_wsd_case_workplace_service_item]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservice-Elementen, die in der Anwendung erstellt werden.
Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatz-Vorlagenkonfigurationen, die in der Anwendung erstellt werden.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange verfügbar.

Hinweis: Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	Prüft auf eingegangene E-Mails für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange. Diese Eigenschaft ist nur für Workplace Case Management Version 1.0.1 verfügbar. Diese Eigenschaft ist nicht mehr verfügbar, wenn Sie ein Upgrade auf Workplace Case Management Version 1.0.2 oder höher durchführen. Diese Eigenschaft ist als sn_wsd_core.wsd_inbound_email für Workplace Case Management Version 1.0.2 und höher verfügbar. . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: askwsd@example.com • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_wsd_case.acceptance_timeout	Wenn für einen Arbeitsplatzfall „Anwenderabnahme aktivieren“ auf „True“ gesetzt und nichts für „Zeitüberschreitung bei Abnahme“ festgelegt wird, wendet diese Eigenschaft die Standardzeitüberschreitung auf 172800 Sekunden (zwei Tage) an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 172800 Sekunden • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Formular „Arbeitsplatzservice“

Verwenden Sie das Formular „Arbeitsplatzservice“, um Details wie Falltabelle, Standardvorlage und Datensatzersteller anzugeben.

Formular „Arbeitsplatzservice“

Feld	Beschreibung
Servicename	Geben Sie einen Namen für den Arbeitsplatzservice ein.
Falltabelle	Tabelle, die für den Arbeitsplatzservice verwendet wird.
Ausführungstyp	Erfüllungstyp für den Arbeitsplatzservice. Sie können einen der folgenden Werte auswählen: • **Manuell**: Wählen Sie diese Option für eine manuelle Erfüllung aus. Mit dieser Option können Sie die Anfrage mit einer Antwort durch einen Mitarbeiter erfüllen. • **Serviceaktivität**: Wählen Sie diese Option, um Aktivitäten zur Erfüllung des Arbeitsplatzservices auszulösen. Speichern Sie das Formular, um Arbeitsplatzservice-Aktivitäten zu erstellen oder zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen • **Flow**: Wählen Sie diese Option aus, um einen vorhandenen Subflow aus der Anwendung zur Erfüllung zu verwenden. Weitere Informationen zu Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow . **Hinweis:** Wenn Sie einen benutzerdefinierten Subflow erstellen, stellen Sie sicher, dass die Eingabefelder auf Folgendes festgelegt sind: ○ Bezeichnung: Workplace Case ○ Name: workplace_case ○ Typ: Reference.Workplace Case

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzservice“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Fall automatisch schließen	Option zum automatischen Schließen des Falls, wenn die Serviceaktivitäten geschlossen werden. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Erfüllungstyp** die Option **Serviceaktivität** auswählen.
Flow	Flow, der für den Arbeitsplatzservice verwendet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Erfüllungstyp** die Option **Flow** auswählen.
Standardvorlage	Fallvorlage für den Arbeitsplatzservice. Weitere Informationen finden Sie unter Fall- und Aufgabenvorlagen.
Aktivitäten bei Aktualisierungen erneut initiieren	Option zum Schließen aller untergeordneten Aufgaben und zum erneuten Erstellen, wenn ein Anwender die Arbeitsplatzservice-Elemente eines Falls ändert. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird der Datensatz des angeforderten Elements aktualisiert, und nur die untergeordneten Aufgaben mit Änderungen werden abgebrochen und erneut erstellt. Untergeordnete Aufgaben, die bereits geschlossen sind, werden nicht erneut erstellt. Wenn ein Anwender Standort, Datum, Uhrzeit oder andere Anforderungsdaten ändert, werden alle untergeordneten Aufgaben erneut initiiert, auch wenn dieses Feld nicht ausgewählt ist. Die Auswahl dieses Felds ist hilfreich, wenn Sie Serviceaktivitäten wie Genehmigungen haben, die vor anderen Aktivitäten abgeschlossen werden müssen.
Anwendung	Anwendung, für die der Arbeitsplatzservice erstellt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Arbeitsplatzservice.
Verfügbar für	Option zum Festlegen, wo der Arbeitsplatzservice verfügbar ist. • **Fall**: Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsplatzservice nur für Benutzer von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange verfügbar zu machen. • **Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsplatzservice während

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzservice“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	der Reservierung für Mitarbeiter verfügbar zu machen. • **Fall und Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsplatzservice für Benutzer von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange und Mitarbeiter verfügbar zu machen, die eine Reservierung vornehmen. **Hinweis:** Die Optionen **Reservierung** und **Fall und Reservierung** werden nur angezeigt, wenn die Anwendung Workplace Reservation Management installiert ist.
Anforderungsänderungen zulassen für	Option zum Festlegen, wo Anwender die Arbeitsplatzserviceanforderungen ändern können. Sie können auswählen **Fall** , **Reservierung** , Oder beide Optionen je nach Anforderung. Dieses Feld ist nur für die Rolle sn_wsd_Case.admin verfügbar.
Lassen Sie Anforderungsänderungen zu	Option zum Aktivieren von Änderungen der Arbeitsplatzserviceanforderungen. Dieses Feld ist in Arbeitsplatz-Fallmanagement 1.23.1 verfügbar.
Datensatzersteller	Datensatzersteller, über den Anwender den Arbeitsplatzservice anfordern können. Für einen Arbeitsplatzservice können Sie einen oder mehrere Datensatzersteller auswählen. Der Datensatzersteller muss in erstellt werden Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung.
Datensatzersteller für Reservierung	Datensatzersteller, der beim Hinzufügen zusätzlicher Services zu einer Reservierung verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Wert von **Verfügbar für** Feld enthält Reservierung. Wenn dieses Feld leer ist, wird beim Hinzufügen oder Bearbeiten zusätzlicher Services für eine Reservierung eine generische Schnittstelle verwendet. Wenn Services mit einem Datensatzersteller hinzugefügt werden, wird derselbe Datensatzersteller beim Bearbeiten des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzservice“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Service verwendet, bis alle Elemente erfüllt sind. Wenn der Datensatzersteller geändert oder entfernt wird, bevor die Elemente erfüllt sind, wird der frühere Datensatzersteller bei der Bearbeitung der Services weiterhin verwendet. Wenn der ausgewählte Datensatzersteller gelöscht oder deaktiviert wird, sehen Anwender beim Bearbeiten der Service-Elemente einen Fehler. Benutzer müssen sich dann an den Administrator oder Fallmanager wenden, um die Services zu aktualisieren.
Zuordnung der Kurzbeschreibung	Datensatzersteller-Feld, das für die Kurzbeschreibung des Arbeitsplatzservice verwendet wird. Dieses Feld wird angezeigt, nachdem ein Datensatzersteller für den Arbeitsplatzservice ausgewählt wurde.
Nur Auswahl eines einzelnen Service-Elements zulassen	Option, mit der Anwender nur eine Option innerhalb einer Kategorie aus einer Auswahlliste auswählen können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Workplace Reservation Management installiert ist.
Beschreibung	Beschreibung des Arbeitsplatzservice, die den Zweck des Arbeitsplatzservice erklärt. Sie können HTML-Text oder regulären Text als Beschreibung hinzufügen.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Begrüßen Sie Ihre Gäste und außerhalb des Standorts tätigen Mitarbeiter mit einer reibungsloseren, problemloseren Experience. Verwenden Sie ServiceNow® Besuchermanagement für Arbeitsstätten, um Ihren Betrieb im Empfangsbereich zu optimieren und Ihre Gäste und externen Mitarbeiter zu begrüßen. Sie können Besucher registrieren und im Voraus planen, was sie benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

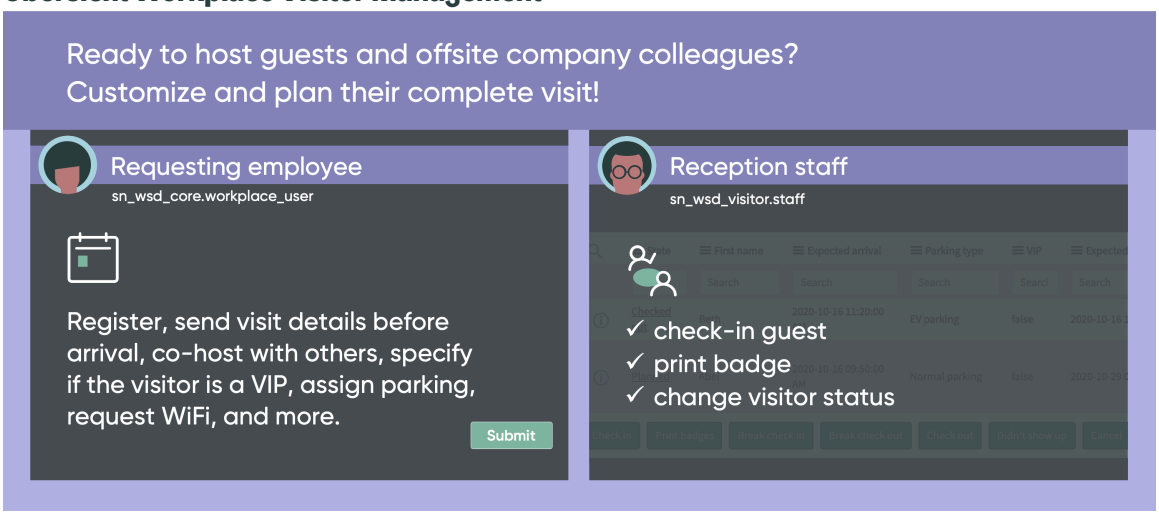
Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über Besuchermanagement für Arbeitsstätten Konzepte und Funktionen.	**Konfigurieren** Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die besucherbezogenen Einstellungen ein.	**Registrieren** Registrieren Sie Besucher wie Kollegen oder externe Gäste vor ihrer Ankunft.
Verwalten Verwalten Sie Besucherregistrierungen.	**Analytics- und Reporting-Lösungen** Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit Dashboards und Berichten.	**Referenz** Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten erkunden

Begrüßen Sie Ihre Gäste und außerhalb des Standorts tätigen Mitarbeiter mit einer reibungsloseren, problemloseren Experience. Verwenden Sie ServiceNow® Besuchermanagement für Arbeitsstätten, um Ihren Betrieb im Empfangsbereich zu optimieren und Ihre Gäste und externen Mitarbeiter zu begrüßen. Sie können Besucher registrieren und im Voraus planen, was sie benötigen.

Übersicht Workplace Visitor Management



Mitarbeiter, Administratoren und Mitarbeiter an der Rezeption können die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten für verschiedene Zwecke verwenden.

Besucher registrieren

Mitarbeiter können externe Besucher und externe Kollegen für einen Besuch registrieren. Sie können deren Besuchsdaten, Parkmöglichkeiten und WLAN-Anforderungen angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Gastgeberrolle für Besucher gemeinsam mit anderen übernehmen. Sie können angeben, ob ein Besucher ein VIP ist. Sie können den Empfangsmitarbeitern eine spezielle Notiz hinterlassen, um deren Besuch anzupassen.

Besucherregistrierungen verwalten

Administratoren und Mitarbeiter an der Rezeption können Besucherregistrierungen verwalten und aktualisieren. Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten können Sie Besucher, die derzeit eingecheckt sind, erwartete Besucher, Besucher, die sich in der Pause befinden, und Besucher, die ausgecheckt haben, anzeigen. Sobald die Besucher vor Ort sind, können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Einchecken
- Pause – auschecken
- Pause – einchecken
- Auschecken
- Abbrechen
- Abzeichen drucken
- Mit „Nicht erschienen“ aktualisieren

Besucherregistrierung

Als Mitarbeiter können Sie mit der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten Besucher im Voraus registrieren.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Besucher registrieren sowie Datum, Uhrzeit und Ort des Besuchs angeben
- Einen ganzen Tag oder eine kürzere Zeitspanne registrieren
- Einen Gastgeber angeben, insbesondere wenn Sie nicht verfügbar sind
- Für das Empfangspersonal private Informationen angeben, wenn für den Besucher spezielle Anforderungen zu beachten sind
- Externe Kollegen registrieren
- Besuchern alle Informationen mitteilen, die sie während ihres Besuchs benötigen

Sie können auch den Virtual Agent-Chat-Support im Workplace-Serviceportal verwenden, um einen Besucher zu registrieren und die Detailinformationen zur Registrierung Ihrer Besucher anzuzeigen. Der Chat-Support bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

- Einen Gast registrieren
- Informationen zu den Besuchern abrufen, die am heutigen Tag erwartet werden
- Uhrzeit des erwarteten Besuchs abrufen
- Stornieren Sie einen registrierten Besucher.
- Zeigen Sie die Besuchsprotokolle an, um den aktuellen Status eines Besuchers zu erfahren.
- Erstellen Sie eine Besucherrichtlinie, oder ändern Sie die vorhandene Richtlinie, die ein Besucher vor dem Besuch akzeptieren muss. Aktivieren oder deaktivieren Sie eine Besucherrichtlinie, wenn es sich nicht um einen Zwang handelt.
- Überprüfen Sie die Bestätigungen der Besucherrichtlinie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald Sie die Registrierung eingereicht haben, erhält das Empfangspersonal die Registrierung in der Anwendung. Wenn Besucher vor Ort sind, checkt das Empfangspersonal die Besucher ein, druckt ihre Abzeichen aus, aktualisiert ihre Pausen und aktualisiert im Laufe des Tages ihre anderen Status.

Weitere Informationen zur Registrierung eines Besuchers finden Sie unter Besucherregistrierung durchführen.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten, und konfigurieren Sie die Einstellungen für die Besucherregistrierung.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten installieren

Installieren Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus.

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.0.3.
   - Besuchermanagement für Arbeitsstätten (sn_wsd_visitor)

Erforderliche Rolle: admin

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Besuchermanagement für Arbeitsstätten
- ID der Anwendung: sn_wsd_visitor

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Besuchermanagement für Arbeitsstätten) oder ihrer ID (sn_wsd_visitor). Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Besuchermanagement für Arbeitsstätten erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Besucherrichtlinien erstellen

Definieren Sie eine Richtlinie, die von einem Besucher vor seiner Ankunft akzeptiert werden muss. Senden Sie dem Besucher eine E-Mail-Benachrichtigung über die Richtlinie, und ermöglichen Sie ihm, die Richtlinie zu akzeptieren, indem er auf die E-Mail antwortet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Besucherrichtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder des Richtlinienformulars

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Besucherrichtlinie
Aktiv	Option zum Aktivieren der Richtlinie
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Richtlinie
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Richtlinie. Richtlinieninhalt, der von den Besuchern gelesen und akzeptiert werden muss

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Besucherrichtlinie wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Weisen Sie die Besucherrichtlinie Arbeitsplatzstandorten zu.

Besucherrichtlinien einem Arbeitsplatzstandort zuweisen

Fügen Sie einer Besucherrichtlinie mindestens einen Arbeitsplatzstandort hinzu. Besucher, die für die Ankunft an diesen Standorten registriert sind, erhalten vorher eine E-Mail-Benachrichtigung, damit sie die Richtlinie akzeptieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weisen Sie eine Besucherrichtlinie einem Arbeitsplatzstandort zu.
Sie können Besucherrichtlinien auch zuweisen, indem Sie den Arbeitsplatzstandort unter **Gebäude** auswählen. Wählen Sie das Gebäude aus, und vergewissern Sie sich, dass die Option **Visitor policy view** (Benutzerrichtlinien-Ansicht) aktiviert ist. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und weisen Sie die Richtlinie zu.

- Wechseln Sie zu „Gebäude“.
- Wählen Sie das Gebäude aus.
- Vergewissern Sie sich, dass die Ansicht „Visitor policy view“ (Besucherrichtlinien-Ansicht) ausgewählt ist.
- Klicken Sie auf „Bearbeiten“, um dem Standort die verfügbaren Richtlinien zuzuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Besucherrichtlinien**an.
2. Wählen Sie die Besucherrichtlinie aus, der Sie den Arbeitsplatzstandort hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Arbeitsplatzstandort aus **Sammlung** Und verschieben Sie sie dann in die **Standortliste** Spalte mithilfe des Add-Remove-Symbols ( ).
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Wenden Sie die Richtlinie in der zugehörigen Liste Standorte auf interne oder externe Besucher an Und konfigurieren Sie, ob die Richtlinien Signaturen erfordern .

   a. Wählen Sie das Vorschausymbol ( ) Für den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

   b. Wählen Sie im Vorschaufenster für die Standortrichtlinie aus **Öffnen Sie Den Datensatz** .

   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Standortrichtlinie“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Standortrichtlinie“.

Ergebnis

Die Besucherrichtlinie wird dem ausgewählten Arbeitsplatzstandort zugewiesen.

Datensatzersteller für Besucherverwaltung erstellen

Stellen Sie Mitarbeitern besucherbezogene Services als Selfservice-Option zur Verfügung. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um diese Services als Katalogelemente im Arbeitsplatzservices-Katalog anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Datensatzersteller**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	Tabelle „Besucherregistrierung“ (sn_wsd_visitor_visitor_registration), der der Datensatzersteller zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Tabelle „Besucherregistrierung“ für den Datensatzersteller der des zugeordneten Arbeitsplatzservices entspricht.
Modell	Produktmodelltabelle, falls für den Datensatzersteller relevant
Applikation	Dieses Feld ist auf Workplace Visitor Management festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Hilfe für alle Fragen erweitern	Wählen Sie diese Option aus, damit Benutzer die Hilfe für alle Fragen erweitern können.

4. Füllen Sie die folgenden Felder auf der Registerkarte entsprechend aus:
   - **Darin enthalten**
   - **Eingabehilfe**
   - **Generierte Datensatzdaten**
   - **Portaleinstellungen**
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Was darin enthalten ist** das folgende Skript ein:

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Variablen** die Variablen für das Arbeitsplatzservices-Katalogelement je nach Bedarf.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen.

   Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Variablen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalog-Variablen .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Datensatzersteller wird erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Besucherabzeichenvorlage

Erstellen Sie eine HTML-Vorlage, die zum Drucken von Abzeichen für Ihre Arbeitsplatzstandorte verwendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Visitor.Manager, sn_wsd_Core.Workplace_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Vorlagen für Besucherabzeichen**an.
2. Wählen Sie in der Liste HTML-Vorlagen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

HTML-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des HTML-Vorlagendatensatzes.
Textkörper	Textkörper der HTML-Vorlage. Sie können das Quellcodesymbol (**<>**), um den HTML-Code des Textkörpers zu bearbeiten.
Tabelle	Tabelle, aus der Variablen für die Vorlage ausgewählt werden. Die Tabelle „Besucherregistrierung“ [sn_wsd_Visitor_Registration] ist standardmäßig ausgewählt.
Papiergröße	Papiergröße, die zum Drucken des Abzeichens verwendet wird.
Variablen auswählen	Option, um Felder aus der Tabelle auszuwählen und sie als Variablen zum HTML-Text hinzuzufügen.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Abzeichenvorlagendatensatz wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie die Abzeichenvorlage einem Arbeitsplatzstandort zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Arbeitsplatzstandort Abzeichenvorlagen zu.

Weisen Sie einem Arbeitsplatzstandort Abzeichenvorlagen zu

Weisen Sie einem Arbeitsplatzstandort eine Abzeichenvorlage zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Visitor.Manager, sn_wsd_Core.Workplace_Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Vorlagen für Besucherabzeichen**an.
2. Wählen Sie in der Liste HTML-Vorlagen die Abzeichenvorlage aus, die Sie verwenden möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Arbeitsplatzstandorte die Option aus **Bearbeiten** .
4. Von **Sammlung** Spalte die Arbeitsplatzstandorte auswählen, denen die Vorlage zugewiesen werden muss.
5. Verschieben Sie den Arbeitsplatzstandort in **Liste der Arbeitsplatzstandorte** Spalte mithilfe des Add-Remove-Symbols ( ).

   Hinweis: Sie können Arbeitsplatzstandorte aus entfernen **Liste der Arbeitsplatzstandorte** Spalte mithilfe des Add-Remove-Symbols ( ).

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Abzeichenvorlage wird den ausgewählten Standorten zugewiesen.
Nachdem ein Besucher eingecheckt wurde, können Sie ein Abzeichen aus dem Besucherregistrierungsdatensatz drucken.

Sie können die Abzeichenvorlage überprüfen, die einem Standort in zugewiesen ist **Abzeichenvorlage** Feld des Arbeitsplatzstandort-Datensatzes. Wenn **Abzeichenvorlage** Das Feld ist im Datensatz des Arbeitsplatzstandorts nicht verfügbar. Sie können es hinzufügen, indem Sie das Formularlayout konfigurieren.

Wenn einem Standort keine Abzeichenvorlage zugewiesen ist, wird beim Drucken eines Abzeichens die nächstgelegene Vorlage aus seiner Standorthierarchie ausgewählt. Wenn in der Hierarchie keine Vorlage vorhanden ist, die in angegebene Abzeichenvorlage `sn_wsd_visitor.default_badge_template`Systemeigenschaft ist ausgewählt.

Wenn das Besucherbild nicht gefunden wird, wird ein Standardavatar für die Abzeichenvorlage verwendet. Sie können das Avatar-Bild in ändern `sn_wsd_visitor.visitor_avatar.png`Datensatz der Tabelle „Bilder“ [DB_image].

Besuchermanagement für Arbeitsstätten für Kiosk für Arbeitsplatz-Services konfigurieren

Sie können Seiten, Check-in-Flows und Check-out-Flows für die Integration konfigurieren Besuchermanagement für Arbeitsstätten Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Weitere Informationen zu Kiosk für Arbeitsplatz-Services finden Sie unter Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Konfigurieren Sie Seiten für Kiosk für Arbeitsplatz-Services

Konfigurieren Sie Seiten, die Sie für Check-in- oder Check-out-Flows auf anzeigen möchten Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Seitenkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Kiosk-Seitenkonfigurationen die Option aus **Neu** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“.

   Wichtig: Wenn die Besucherrichtlinien für die Bestätigungsseite Hyperlinks enthalten, können Besucher die Links verwenden, um die Kiosk-Umgebung zu verlassen, und können nicht zum Kiosk zurückkehren. Der Kiosk-Operator muss die Kiosk-Umgebung mithilfe der Kiosk-URL neu laden.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Nächste Maßnahme

Seiten mit dem Typ „Authentifizierung“ oder „Endseite“ können mithilfe der zugehörigen Listen weiter angepasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Kiosk-Seitenanpassungen.

Erstellen Sie einen Flow für Kiosk für Arbeitsplatz-Services

Erstellen Sie einen Check-in- oder Check-out-Flow für den Arbeitsplatz-Service-Kiosk.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration**an.
2. Wählen Sie je nach Anforderung eines der folgenden Module aus.
   - Check-in-Flows
   - Check-out-Flows

   Je nach ausgewähltem Modul wird entweder die Liste „Kiosk-Check-in-Flow-Konfigurationen“ oder die Liste „Kiosk-Check-out-Flow-Konfigurationen“ geöffnet.
3. Wählen Sie in der Liste aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie in einem der folgenden Themen basierend auf dem ausgewählten Modul.
   - Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-in-Flows“
   - Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-out-Flows“

Schnellstarttest für Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Validieren Besuchermanagement für Arbeitsstätten Nach jeder Konfigurationsänderung, z. B. einem Upgrade oder nach der Entwicklung einer Funktionalität. Kopieren Sie diese Schnellstarttests, und passen Sie sie an, wenn Sie Ihre instanzspezifischen Daten verwenden.

Alle Test-Suites und Tests sollten für eine Standardimplementierung ausgeführt werden. Um eine anwenderdefinierte Implementierung zu validieren, kopieren Sie den automatisierten Test, und konfigurieren Sie ihn für Ihre Anpassung.

Standardmäßig ist der Schnellstarttest deaktiviert und eine schreibgeschützte Testvorlage. Der Schnellstarttest liefert nur dann ein bestandenes Ergebnis, wenn Sie ihn mit dem Demodaten- oder Funktions-Plugin ausführen.

Kopieren und konfigurieren Sie den Schnellstarttest, um ein bestandenes Ergebnis zu erhalten, wenn Sie ihn mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Agile Development 2,0 (com.snc.sdlc.Agile.2,0) und Agile Development 2,0 – ATF-Tests (com.snc.sdlc. Agile .2,0.atf)-Plugins müssen aktiviert sein.

Hinweis: Beim Ausführen des Schnellstarttests sind Demodaten erforderlich.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Für Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Schnellstarttests muss Besuchermanagement für Arbeitsstätten aktiviert sein.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Test	Beschreibung	Release-Version
Testregister Gast	Stellt vor dem Absenden des Formulars sicher, dass Arbeitsplatzanwender oder Mitarbeiter auf den Datensatzersteller zugreifen können und im Formular alle Pflichtfelder ausgefüllt sind.	Washington DC

Führen Sie einen Schnellstarttest für aus Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Besuchermanagement für Arbeitsstätten Bietet Schnellstarttests, die Sie auf Ihrer Instanz ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**an.
2. Suchen und wählen Sie den Schnellstarttest aus, den Sie ausführen möchten.
   Informationen zu verfügbaren Schnellstarttests finden Sie unter Schnellstarttest für Besuchermanagement für Arbeitsstätten.
3. Wählen Sie **Test ausführen**.
   Die **Testschritte** Die Registerkarte enthält Schritte zum Ausführen des Schnellstarttests.
   Nach dem Ausführen des Tests wird die **Schrittergebnisse** Die Registerkarte zeigt den Status der Testschritte an. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

Registrieren eines Besuchers

Übermitteln Sie eine Besucherregistrierung, um die von Ihnen eingeladenen Personen vor ihrem Besuch in der Organisation zu registrieren. Akzeptieren oder lehnen Sie als Besucher Besucherrichtlinien basierend auf Ihren Einstellungen ab.

Besucherregistrierung durchführen

Planen Sie den Besuch eines Besuchers oder externen Kollegen im Voraus. Geben Sie die Besuchsdetails wie Datum, Uhrzeit, Standort und mehr an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig: Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übermitteln Sie diese Anforderung, um einen Gast zu registrieren. Geben Sie in Form einer privaten Notiz für das Empfangspersonal an, ob zusätzliche Anforderungen für den Besuch bestehen.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Administratoren und Mitarbeiter an der Rezeption können Besucher auch direkt über die Anwendung registrieren. Navigieren zu **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Empfangspersonal** > **Besucher registrieren**an.

Sie können Besucher auch über den Chat-Support von Virtual Agent registrieren. Navigieren zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal** > **Homepage Des Arbeitsplatzserviceportals** Und wählen Sie das Chat-Symbol ( ). Geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen, um einen Besucher zu registrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.

   Hinweis: Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Arbeitsplätze** Und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Besucherverwaltung**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Servicekatalog für Arbeitsplätze **Besucherverwaltung** aus.

      Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Besucherverwaltung**an.

3. Wählen Sie **Einen Gast registrieren** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Einen Gast registrieren“

Feld	Beschreibung
Besuchsbeschreibung	Beschreibung mit Detailinformationen zum Zweck des Besuchs
Standort	Der Ort des Besuchs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Host	Der Name des Gastgebers. Standardmäßig ist das Feld auf **Systemadministrator** festgelegt.
Datum und Uhrzeit der Ankunft	Das Datum und die Ankunftszeit des Besuchs, angezeigt als Symbol für Ankunftsdatum und -zeit ( )
Abfahrtsdatum und -uhrzeit	Dieses Feld wird automatisch auf 1 Stunde nach dem angegebenen Ankunftsdatum und der angegebenen Ankunftszeit festgelegt. Sie können dieses Feld ändern, indem Sie mit dem Symbol für Abfahrtsdatum und -uhrzeit ( ) eine andere Uhrzeit auswählen.
Ganztägig	Option für Besuche, die einen ganzen Tag dauern.
Private Notiz an Rezeption	Zusätzliche Anforderungen oder eine private Notiz an das Empfangspersonal
Gastgeber	Weitere Gastgeber für den Besucher. Die Gastgeber und der Hauptgastgeber werden über die Registrierung informiert.

5. Wählen Sie **Externen Besucher hinzufügen** aus, um einen Besucher hinzuzufügen.

   a. Wählen Sie **Hinzufügen**.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Externen Besucher hinzufügen“

Bekannten Besucher auswählen	Option, aus einer Liste bereits bekannter Besucher einen Besucher auszuwählen, der bereits zuvor schon einmal zu Besuch war. Diese Auswahl legt automatisch den Namen, die E-Mail-Adresse und andere relevante Informationen zu dem Besucher fest.
Besuchertyp	Der Typ des Besuchers
Vorname	Der Vorname des Besuchers
Nachname	Der Nachname des Besuchers
Titel	Ein Titel für den Besucher, falls erforderlich.
E-Mail-Adresse des Besuchers	Die E-Mail-Adresse des Besuchers
Die Telefonnummer des Besuchers	Die Telefonnummer zur Kontaktaufnahme mit dem Besucher
Organisation	Die Organisation des Besuchers
WLAN	Option, dem Besucher WLAN-Zugriff zu gewähren
VIP	Option, den Besucher als wichtige Person (VIP) zu kennzeichnen. Mit dieser Option kann das Empfangspersonal Besucher priorisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parkplatzvorlieben	Die Parkwünsche des Besuchers
Nummernschild	Die Angaben auf dem Nummernschild des Besuchers

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Sie können eine Zeile mithilfe des Symbols zum Hinzufügen/Entfernen von Zeilen ( ) bearbeiten oder aus der Formulartabelle entfernen.

6. Wählen Sie **Mitarbeiter des Unternehmens hinzufügen** aus, um einen Kollegen hinzuzufügen.

a. Wählen Sie **Hinzufügen**.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Mitarbeiter des Unternehmens hinzufügen“

Einen Kollegen auswählen	Der Name Ihres Kollegen. Die Felder **Vorname**, **Nachname** und **E-Mail** werden automatisch festgelegt. Um Details zu bearbeiten, wählen Sie das Vorschaudatensatz-Symbol ( ) Und **Speichern** Die Änderungen.
E-Mail	Dieses Feld wird automatisch mit der E-Mail-Adresse des ausgewählten Kollegen befüllt. Sie können es bearbeiten.
Parkplatzart	Die Parkwünsche des Kollegen
Nummernschild	Die Angaben auf dem Nummernschild des Kollegen

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Sie können eine Zeile mithilfe des Symbols zum Hinzufügen/Entfernen von Zeilen ( ) bearbeiten oder aus der Formulartabelle entfernen.

7. In **Benachrichtigungseinstellungen** Wählen Sie den Kanal aus, über den benachrichtigt werden soll, wenn der Besucher das Gebäude eincheckt.
Sie können verknüpfen Virtual Agent Mit anderen Kanälen wie Microsoft Teams Oder Slack. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Virtual Agent Mit anderen Kanälen .

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ihre Besucherregistrierung wird übermittelt, und Sie können Ihre Anforderungen anzeigen. Die Details zum Besuch werden an die E-Mail-Adresse des Besuchers gesendet.

Wenn Besucherrichtlinien für den Besuch gelten, enthält die an den Besucher gesendete E-Mail Optionen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Richtlinien. Wenn der Besucher die Richtlinien in der E-Mail ablehnt, kann er sie beim Einchecken über trotzdem akzeptieren Kiosk für Arbeitsplatz-Services. Weitere Informationen zum Kiosk-Check-in-Prozess finden Sie unter Checken Sie mit einer Einladung ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Sie können die Details Ihrer Anforderung überprüfen. Sie können die Anforderung auch bearbeiten oder abbrechen.

- Sie können Ihre Anforderungen anzeigen, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen.
  - Aktivieren Sie in Workplace-Serviceportal die Registerkarte „Anforderungen“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
  - Auf der Now Mobile App-Navigationsleiste, wählen Sie aus **Für Mich** Und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt meine Anforderung, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
  - Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen Sie aus **Zeigen Sie Mir Alles** Um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen, um Ihre Besucherdetails anzuzeigen.
- Auf dem Bildschirm „Anforderungsdetails“ können Sie eine Anforderung abbrechen, indem Sie auswählen **Anforderung Abbrechen** .
- Sie können mit der Suchoption in der **Besucherliste** nach registrierten Besuchern suchen.

Überprüfen Sie die Besucherrichtlinien

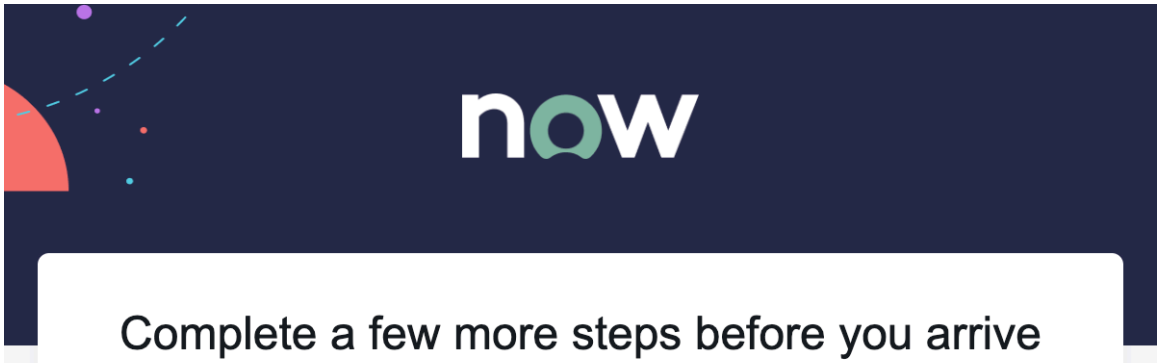
Überprüfen Sie die Arbeitsplatzrichtlinien vor Ihrem Besuch, und akzeptieren Sie die Richtlinien, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Besuch an einem Arbeitsplatz registrieren oder jemand eine Besucherregistrierung in Ihrem Namen erstellt, erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail über die Überprüfung der Arbeitsplatzrichtlinien. Sie können die Richtlinien basierend auf Ihren Einstellungen überprüfen und akzeptieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Complete a few more steps before you arrive

Hi Visitor,

Before your visit, we want you to be prepared so your check-in can be smooth.

Please read and sign our workplace policies, this ensures you understand our workplace.

Visitor Policy

On the day of arrival on location, it is important to follow instructions from the Host as and when required. When visiting you will commit to following the establishment's policies, procedures and codes. The Hosts can spend time on arrival ensuring you understand what is required.

Decline policies | Read and sign policies

About this visit

Subject: **Client Visit**
Reservation host: **Abel Tuter**

Starts: **June 27, 2025 09:00 AM - 12:00 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **3 hours**

Location: **Building B**

For questions about your visit, you can contact Abel Tuter.

See you soon.

Sincerely,
ServiceNow Workplace Services team

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Sie können die Richtlinien auch in akzeptieren Kiosk für Arbeitsplatz-Services Während des Besucher-Check-in-Prozesses. Weitere Informationen zum Kiosk-Check-in-Prozess finden Sie unter Checken Sie mit einer Einladung ein.

Hinweis: Wenn Sie die Richtlinien vor Ihrem Besuch akzeptieren, werden die Richtlinien während des Kiosk-Check-in-Prozesses nicht angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail, die Sie über die Arbeitsplatzrichtlinien erhalten haben.
2. Akzeptieren oder lehnen Sie die Besucherrichtlinien basierend auf Ihren Einstellungen ab.

Auswahl	Schritte
Akzeptieren Sie die Richtlinien	**a.** Wählen Sie in der E-Mail-Adresse für Arbeitsplatzrichtlinien die Option aus **Richtlinien lesen und signieren** . Die Seite Besucherrichtlinien wird geöffnet und enthält Details zu allen Besucherrichtlinien. **b.** Überprüfen Sie die Richtlinien, und wählen Sie dann aus **Stimme Zu** . Basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration müssen Sie möglicherweise eine Signatur hinzufügen, um den Richtlinien zuzustimmen.
Lehnen Sie die Richtlinien ab	Sie können die Richtlinien aus der E-Mail ablehnen, indem Sie auswählen **Richtlinien ablehnen** . Sie können die Richtlinien auch ablehnen, nachdem Sie sie auf der Seite „Besucherrichtlinien“ überprüft haben, indem Sie auswählen **Ablehnen** . Eine Seite wird geöffnet und bestätigt, dass Sie die Richtlinien abgelehnt haben. Sie können die Richtlinien erneut überprüfen, indem Sie auswählen **Zurück** .

Automatische Übersetzung

Verwalten von Besucherregistrierungen

Als Administrator oder Empfangsmitarbeiter können Sie Besucherregistrierungen nachverfolgen und ihren Status aktualisieren, während die Besucher vor Ort sind.

Als Administrator oder Empfangsmitarbeiter können Sie für Besucherregistrierungen folgende Aktionen ausführen:

- Besucher bei der Anwendung und beim Serviceportal registrieren
- Alle Besucherregistrierungen anzeigen
- Alle Besucherregistrierungen anzeigen, die für den heutigen Tag gelten oder von Ihnen erstellt wurden
- Besucherbezogene Services für Ihre Mitarbeiter als Selfservice erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Besucherregistrierungen mit dem Besucherempfangs-Dashboard überwachen
- Besucherrichtlinien erstellen und Arbeitsplatzstandorten zuweisen

Als Administrator können Sie auch Besuchsprotokolle anzeigen, die Detailinformationen zu den Statusänderungen für Besucherregistrierungen enthalten.

Besucherregistrierungen aktualisieren

Verfolgen Sie Besucherregistrierungen nach, und aktualisieren Sie den Status von Besuchern, während diese sich vor Ort befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin oder sn_wsd_visitor.staff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Besucherübersicht**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die Besucherregistrierung zu aktualisieren.
   - **Alle Besucherregistrierungen**
   - **Meine Besucherregistrierungen**
   - **Heutige Registrierungen**
3. Wählen Sie die Besucherregistrierung aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie mehrere Registrierungen aus, wenn Sie sie mit demselben Status aktualisieren möchten.
5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, je nachdem, welche Statusaktualisierung Sie vornehmen möchten.

Optionen	Beschreibung
Einchecken	Sie checken den Besucher ein, wenn er die Räumlichkeiten betritt.
Abzeichen drucken	Drucken Sie ein Abzeichen für den Besucher aus. Eine Vorschau des Abzeichens wird angezeigt, bevor Sie drucken.
Pause – auschecken	Sie checken den Besucher aus, wenn er die Räumlichkeiten verlässt, um eine Pause zu machen.
Pause – einchecken	Sie checken den Besucher ein, wenn er nach der Pause die Räumlichkeiten wieder betritt.
Auschecken	Sie checken den Besucher aus, wenn er die Räumlichkeiten verlässt und den Besuch beendet.
Ist nicht aufgetaucht	Der Besucher hat seinen Termin nicht wahrgenommen.
Abbrechen	Sie stornieren die Besucherregistrierung.

Weitere Informationen zu verschiedenen Status und zulässigen Statusänderungen bei einer Besucherregistrierung finden Sie unter Status von Besucherregistrierungen.

Ergebnis

Der Status der Besucherregistrierung wird aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besucherregistrierungen anzeigen

Zeigen Sie die über das Serviceportal übermittelten Besucherregistrierungen an. Sie können alle Besucherregistrierungen anzeigen, die für den heutigen Tag gelten oder von Ihnen erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin oder sn_wsd_visitor.staff

- Empfangsmitarbeiter können den Status von Besucherregistrierungen aktualisieren.
- Sie können von überall in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten aus Abzeichen drucken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Besucherübersicht**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Besucherregistrierungen anzuzeigen:
   - **Alle Besucherregistrierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Besucherregistrierungen anzuzeigen, die über diese Anwendung vorgenommen wurden.
   - **Meine Besucherregistrierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Besucherregistrierungen anzuzeigen, die Sie vorgenommen haben.
   - **Heutige Registrierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Reservierungen des heutigen Tages anzuzeigen.
3. Wählen Sie eine Besucherregistrierung aus, um die zugehörigen Details anzuzeigen.
   - Die Registerkarte „Besuchsdetails“ enthält Informationen wie Standort, Gastgeber, Mithosts, Ankunfts- und Abfahrtszeiten.
   - Die Registerkarte Besucherdetails enthält die Informationen des Besuchers wie Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und Einwilligung.
   - Die Registerkarte Besucherservices enthält Informationen wie den Parktyp und das Nummernschild und ob der Besucher ein VIP ist oder WLAN erfordert.

   Sie können auch sehen, ob der Besucher die Besucherrichtlinien akzeptiert oder abgelehnt hat, indem Sie den Datensatz in der zugehörigen Liste Bestätigung der Besucherrichtlinie auswählen. Weitere Informationen zu Bestätigungen der Besucherrichtlinie finden Sie unter Zeigen Sie Bestätigungen der Besucherrichtlinie an.

Zeigen Sie Bestätigungen der Besucherrichtlinie an

Zeigen Sie Richtlinienbestätigungen an, die von den Besuchern übermittelt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Visitor.staff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Bestätigungen der Besucherrichtlinie**an.
   Sie können auch zum Besucherregistrierungsdatensatz des Besuchers navigieren.
2. Wählen Sie in der Liste Bestätigungen der Besucherrichtlinie den Datensatz aus, den Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie die Details zur Bestätigung der Besucherrichtlinie an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Bei Richtlinien, die eine Signatur erfordern, wird die Signatur als Bild an den Datensatz angehängt. Wenn der Administrator den Besucher anonymisiert, wird die Signatur aus dem Datensatz entfernt.

Bestätigungsdatensatz für Besucherrichtlinie

Feld	Beschreibung
Besucherregistrierung	Besucherregistrierungsdatensatz, der Informationen über den Besuch, den Besucher und die Besucherservices enthält.
Standortrichtlinie	Richtlinien, die mit dem Standort des Besuchs verknüpft sind.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Status	Status der Richtlinienbestätigung. Dieses Feld wird automatisch aktualisiert, je nachdem, ob der Besucher die Richtlinien akzeptiert, abgelehnt oder nicht reagiert hat.

Status von Besucherregistrierungen

Die Besucherprotokolle zeigen den aktuellen Status der Besucherregistrierungen an. Diese Status können in andere Status geändert werden.

Die verschiedenen Status einer Besucherregistrierung lassen sich folgendermaßen beschreiben.

Status von Besucherregistrierungen

Status	Beschreibung
Geplant	Dies ist der Anfangsstatus einer Besucherregistrierung, nachdem sie erstellt wurde. Dieser Status kann in die folgenden Status geändert werden: • Check-in • Abbrechen • Ist nicht aufgetaucht
Eingecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal eingecheckt. Dieser Status kann in die folgenden Status geändert werden: • Auschecken • Pause – auschecken Sie können ein Besucherabzeichen drucken, indem Sie auswählen **Abzeichen drucken** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status von Besucherregistrierungen (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Ausgecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal ausgecheckt.
Pause eingecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal eingecheckt, nachdem er von seiner Pause zurückgekehrt ist.
Pause ausgecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal für eine Pause ausgecheckt. Dieser Status kann in die folgenden Status geändert werden: • Pause – einchecken • Auschecken
Abgeschlossen	Der Besucher hat den Besuch abgeschlossen und ausgecheckt.
Storniert	Die Besucherregistrierung wurde storniert.
Nicht aufgetaucht	Der Besucher hat seinen Termin nicht wahrgenommen.
Verschwunden	Es gibt keine Aktualisierung zu dem Besucher, oder er hat ausgecheckt, ohne das Empfangspersonal zu informieren.

Besucher anonymisieren

Als Administrator können Sie einen Besucher anonymisieren, um den Besucherdatensatz und alle Detailangaben des Besuchers zu löschen. Alle zukünftigen Registrierungen des Besuchers werden storniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Administrator können Sie einen Besucher anonymisieren. Mitarbeiter können anfordern, dass ein Besucher aus Sicherheitsgründen oder aus einem anderen Grund anonymisiert wird.

Wenn Sie einen Besucher anonymisieren, wird sein Datensatz gelöscht. In allen aktuellen Besucherregistrierungen werden die Besucherdaten durch einen zufälligen Wert ersetzt. Alle zukünftigen Registrierungen des Besuchers werden storniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn Sie installiert haben Kiosk für Arbeitsplatz-Services, Alle Besucherbilder und Signaturen werden entfernt, wenn Sie einen Besucher anonymisieren.
- Nachdem Sie einen Besucher anonymisiert haben, müssen die Besucherdetails einmalig aus den Audit-Datensätzen gelöscht werden. Um die Details automatisch aus den Audit-Datensätzen zu löschen, wird ein festes Skript zusammen mit der Anwendung im ServiceNow Store bereitgestellt. Laden Sie das an die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten angehängte feste Skript *WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml* aus dem ServiceNow Store unter den unterstützenden Dokumenten herunter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Suchen Sie die Tabelle „Besucher“ [sn_wsd_visitor_visitor].
   - Geben Sie im Feld **Bezeichnung** die Bezeichnung Besucher ein.
   - Geben Sie im Feld **Name** den Namen sn_wsd_visitor_visitor ein.
3. Wählen Sie die Tabelle „Besucher“ [sn_wsd_visitor_visitor] aus.
4. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Liste anzeigen**.
5. **Wahlweise:** Geben Sie in der Anwendung **Filternavigator** den Wert sn_wsd_visitor_visitor.list ein und führen Sie einen Suchvorgang aus.
6. Wählen Sie in der Liste der Besucher den Besucher aus, den Sie anonymisieren möchten.
7. Wählen Sie im Besucherformular **Besucherdaten anonymisieren** aus.
8. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Ergebnis

Der Besucher wird anonymisiert, und alle Detailangaben des Besuchers werden gelöscht. Alle zukünftigen Registrierungen für den Besucher werden storniert, und die Daten in den Feldern werden durch zufällige Werte ersetzt.

Wenden Sie die Archivrichtlinie für die Besucherverwaltung an

Wenden Sie die Archivierungsrichtlinie für an Besuchermanagement für Arbeitsstätten. Die Archivierungsrichtlinie archiviert alte Besucherdatensätze und Besucherregistrierungsdatensätze, die älter als ein Jahr sind.

Vorbereitungen

Die Archivierungsrichtlinie verbessert die Leistung und steuert das Wachstum der Tabellengröße, indem alte Daten archiviert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an.
2. Filtern Sie im Suchfeld Archivierungsregeln nach **WSD** .
   WSD (Arbeitsplatzservice Delivery).
3. Wählen Sie die folgenden Archivierungsregeln für die Besucherverwaltung nach Bedarf im Bearbeitungsmodus aus, und klicken Sie auf diese Option:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **WSD: Archivieren Sie einen einjährigen Besuchsdatensatz** : Archiviert ein Jahr alte Besucherdatensätze für das letzte Jahr in Besuchermanagement für Arbeitsstätten.
- **WSD: Archivieren Sie die Registrierung eines 1 Jahr alten Besuchs** : Archiviert einjährige Besucherregistrierungsdatensätze in Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

4. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der Archivierungsrichtlinie für eine ausgewählte Tabelle.
5. Wenden Sie die erforderlichen Filterbedingungen an.
6. Wählen Sie Aus **Berechnen Sie Die Schätzung Neu** Um die Datensätze zu kennen, die für die Archivierung geeignet sind.
7. Wählen Sie Aus **Archiv Jetzt Ausführen** Unter zugehörige Links zum Ausführen der Archivierungsregel.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert werden.

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Komponenten

Mit der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Rollen

Mit Workplace Visitor Management installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzbesucher-Administrator [sn_wsd_visitor.admin]	Als Administrator können Sie: • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung. • Führen Sie alle Aktionen eines Besuchermanagers aus. • Greifen Sie auf Besucherprotokolle zu. • Konfigurieren Sie Anwendungseinstellungen. • Zeigen Sie die zugehörigen Datensatzersteller an, und verwalten Sie sie.	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
Arbeitsplatzbesucher-Manager [sn_wsd_visitor.manager]	Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:	sn_wsd_visitor.staff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Visitor Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Führt alle Aktionen eines Besucherpersonals aus. • Erstellen, überprüfen und weisen Sie Besucherrichtlinien zu, die ein Besucher vor dem Besuch des Standorts akzeptieren muss. • Zeigen Sie Besucherregistrierungen an, verwalten und aktualisieren Sie sie. • Das Dashboard für den Besucherempfang anzeigen • Besucher registrieren	
Arbeitsplatz-Empfangspersonal [sn_wsd_visitor.staff]	Als Empfangsmitarbeiter können Sie: • Zeigen Sie Besucherregistrierungen an, verwalten und aktualisieren Sie sie. • Besucherdatensätze anzeigen und aktualisieren. • Besucher registrieren • Das Dashboard für den Besucherempfang anzeigen • Abzeichen für Besucher drucken	sn_wsd_core.workplace_user

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Tabellen

Mit Workplace Visitor Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwenderbesucher [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	Speichert Informationen über die Verknüpfung zwischen einem Besucher und einem Mitarbeiter. Der Mitarbeiter muss diese Informationen bei der Registrierung des Besuchers angegeben haben.
Organisation [sn_wsd_visitor_organization]	Speichert Informationen über das Unternehmen des Besuchers, z. B. Namen und Beschreibung des Unternehmens
Besuchen Sie [sn_wsd_visitor_visit]	Speichert Informationen zum Besuch. Jeder Besucher ist mit einem Besuch verknüpft. Ein Besuch kann mehrere Besucher umfassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Visitor Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Besucher [sn_wsd_visitor_visitor]	Speichert Informationen über alle Besucher, die einen Besuch durchgeführt haben. Ein Mitarbeiter kann die Besucherdetails für zukünftige Registrierungen wiederverwenden.
Besucherregistrierung [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	Speichert Informationen zu allen Besucherregistrierungen, die in der Anwendung erstellt werden
Besuchsprotokoll [sn_wsd_visitor_visit_log]	Speichert Informationen zu den Statusänderungen, die während eines Besuchs protokolliert wurden
Richtlinie [sn_wsd_visitor_policy]	Speichert Informationen zu allen Besucherrichtlinien, die in der Anwendung erstellt werden.
Standortrichtlinie [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	Speichert Informationen zu den Besucherrichtlinien, die den Arbeitsplatzstandorten hinzugefügt wurden.
Bestätigung der Besucherrichtlinie [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	Speichert Informationen zu allen Bestätigungen, die für eine Besucherrichtlinie erhalten wurden.
Kiosk-Seitenkonfigurationen [sn_wsd_Visitor_page_Configuration]	Speichert Informationen zu den für erstellten Seiten Kiosk für Arbeitsplatz-Services.
Konfigurationen des Kiosk-Check-in-Flows [sn_wsd_Visitor_Checkin_Flow_Configuration]	Speichert Informationen zu den für erstellten Check-in-Flows Kiosk für Arbeitsplatz-Services.
Konfigurationen des Kiosk-Check-out-Flows [sn_wsd_Visitor_Checkout_Flow_Configuration]	Speichert Informationen zu den für erstellten Check-out-Flows Kiosk für Arbeitsplatz-Services.
Kiosk-Authentifizierungsoption [sn_wsd_Visitor_authentication_Option]	Speichert Informationen zu den Authentifizierungsoptionen, die für erstellt wurden Kiosk für Arbeitsplatz-Services.
Authentifizierungsoption für Besucher [sn_wsd_Visitor_page_m2m_authentication_Option]	Speichert Informationen zu Authentifizierungsoptionen, die einer Konfiguration der Authentifizierungsseite hinzugefügt wurden.
Kiosk – Nächster Schritt [sn_wsd_Visitor_Next_STEP]	Speichern Sie Informationen zu den nächsten Schritten, die einer Endseitenkonfiguration hinzugefügt werden.

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Eigenschaften

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten sind mehrere Eigenschaften verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	Mit dieser Eigenschaft können Sie E-Mails an Besucher senden, um sie daran zu erinnern, ihre Besucherrichtlinie zu akzeptieren oder abzulehnen. Wenn ein Besucher nicht antwortet, wird das Empfangspersonal benachrichtigt, dies zu überprüfen, wenn der Besucher die Rezeption besucht. **Hinweis:** Die Besucherregistrierung wird nicht storniert, wenn der Besucher keine Antwort auf die Besucherrichtlinie gibt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	Mit dieser Eigenschaft können Sie eine generische E-Mail-Adresse zum Senden oder Empfangen von Besucheranfragen angeben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	Diese Eigenschaft ermöglicht die Besuchersynchronisierung zwischen den Anwendungen Sicherheit am Arbeitsplatz und Besuchermanagement für Arbeitsstätten. Wenn ein Besucher in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten registriert ist, werden die Besucherdetails auch an die Anwendung Sicherheit am Arbeitsplatz gesendet, sodass andere besucherbezogene Aktionen ausgeführt werden können. • Typ: true/false • Standardwert: **true** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_wsd_visitor.default_badge_template	Diese Eigenschaft gibt die sys_ID der Abzeichenvorlage an, die verwendet wird, wenn in der Standorthierarchie der Besucherregistrierung kein Abzeichen gefunden wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Besuchermanagement für Arbeitsstätten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Der Standardwert ist die sys_ID des *Visitor Badge (Black and White)*Vorlage.

Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-in-Flows“

Verwenden Sie das Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-in-Flows“, um einen Check-in-Flow für zu erstellen Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-in-Flows“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration des Check-in-Flows.
Konfiguration der Authentifizierungsseite	Seitenkonfiguration, die die Check-in-Authentifizierung enthält.
Konfiguration der Selbstregistrierungsseite	Seitenkonfiguration, die den Selbstregistrierungs-Flow enthält.
Konfiguration der Bestätigungsseite	Seitenkonfiguration, die die Check-in-Richtlinien enthält, die der Besucher bestätigen muss. Weitere Informationen zu Richtlinien finden Sie unter Besucherrichtlinien erstellen.
Konfiguration der Bildseite	Seitenkonfiguration, die die Kamera verwendet, um ein Bild des Besuchers aufzunehmen.
Konfiguration der Zusammenfassungsseite	Seitenkonfiguration, die die Zusammenfassung des Besuchs enthält.
Seitenkonfiguration beenden	Seitenkonfiguration, die die nächsten Schritte anzeigt, denen der Besucher folgen kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Seitenkonfiguration.

Hinweis: Die Bestätigung, Zusammenfassung, Bild, Und Selbstregistrierungsseiten sind optional. Wenn eine optionale Seite nicht konfiguriert ist, wird sie im Check-in-Flow übersprungen.

Check-in-Flows basierend auf der Selbstregistrierung

Szenario	Flow
Authentifizierung ist erfolgreich	**Authentifizierungsseite** > **Zusammenfassungsseite** > **Bildseite** > **Bestätigungsseite** > **Endseite** > **Kiosk-Homepage**
Die Authentifizierung schlägt fehl, und die Selbstregistrierung ist nicht konfiguriert	**Authentifizierungsseite** > **Authentifizierungsfehler** > **Kiosk-Homepage**
Die Authentifizierung schlägt fehl, die Selbstregistrierung ist konfiguriert, und der Besucher deaktiviert die Selbstregistrierung	**Authentifizierungsseite** > **Authentifizierungsfehler** > **Selbstregistrierungsseite** > **Kiosk-Homepage**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Check-in-Flows basierend auf der Selbstregistrierung (Fortsetzung)

Szenario	Flow
Die Authentifizierung schlägt fehl, die Selbstregistrierung ist konfiguriert, und der Besucher entscheidet sich für die Selbstregistrierung	**Authentifizierungsseite** > **Authentifizierungsfehler** > **Selbstregistrierungsseite** > **Bildseite** > **Bestätigungsseite** > **Endseite** > **Kiosk-Homepage**

Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-out-Flows“

Verwenden Sie das Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-out-Flows“, um einen Check-out-Flow für zu erstellen Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-out-Flows“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration des Check-out-Flows.
Konfiguration der Authentifizierungsseite	Seitenkonfiguration, die die Check-out-Authentifizierung enthält. Wenn die Authentifizierung erfolgreich ist, zeigt der Kiosk die Zusammenfassungsseite an. Wenn die Zusammenfassungsseite nicht konfiguriert ist, zeigt der Kiosk die Endseite an.
Konfiguration der Zusammenfassungsseite	Seitenkonfiguration, die die Check-out-Zusammenfassung enthält. Die Konfiguration der Zusammenfassungsseite ist optional. Wenn der Besucher auswählt **Fahren Sie Fort** , Der Kiosk zeigt die Endseite an.
Seitenkonfiguration beenden	Seitenkonfiguration, die die Check-out-Bestätigung enthält. Wenn der Besucher auswählt **Fertig** , Oder wenn die Seite dreißig Sekunden lang inaktiv ist, zeigt der Kiosk die Authentifizierungsseite an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Seitenkonfiguration.

Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“

Verwenden Sie das Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“, um Seiten für zu erstellen Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Seitenkonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titel	Titel, der angezeigt wird, wenn die Seite an einem Kiosk angezeigt wird.
Seitentyp	Typ der Seite, die Sie für den Kiosk-Flow erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-in-Flows“.
Untertitel	Untertitel, der angezeigt wird, wenn die Seite an einem Kiosk angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Seitenkonfigurationsdatensatzes. Dieses Feld wird basierend auf dem Anwendungsbereich Ihrer Instanz automatisch ausgefüllt.
Optionaler Schritt	Option, mit der Kiosk-Anwender die Aufnahme eines Bildes überspringen können. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Seitentyp lautet **Bild** .
Richtlinien immer anzeigen	Option zum Anzeigen der Seite „Richtlinien“ immer, auch wenn der Besucher die Richtlinien früher akzeptiert hat.
Datensatzersteller	Datensatzersteller, der die Selbstregistrierungslogik enthält. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Seitentyp lautet **Selbstregistrierung** . Sie können den Standard verwenden **WSD-VM-Selbstregistrierung** Datensatzersteller, der in enthalten ist Besuchermanagement für Arbeitsstätten Anwendung.
Primäre Authentifizierungsoption	Authentifizierungsoption, die standardmäßig auf der Authentifizierungsseite geöffnet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Seitentyp lautet **Authentifizierung** . **Hinweis:** Wenn **Primäre Authentifizierungsoption** Feld ist im Formular nicht sichtbar. Sie müssen es dem Formularlayout hinzufügen. Weitere Informationen zu Formularlayouts finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

Konfiguration des Datensatzerstellers für die Selbstregistrierung

Als Administrator können Sie den standardmäßigen Datensatzersteller konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Datensatzersteller**, Und wählen Sie dann aus **WSD-VM-Selbstregistrierung** Datensatzersteller.

Die zugehörige Liste Variablen enthält die Variablen, die im Datensatzersteller enthalten sind. Die folgenden Variablen werden am Kiosk nicht angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Location*: Der Standort des Kiosk-Geräts bestimmt die Unternehmensrichtlinien und die Liste der Hosts für das Kiosk-Gerät.

  Der Standortwert wird zur Laufzeit basierend auf der Kiosk-Konfiguration automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.

- *Duration*: Die Dauer des Besuchs wird verwendet, um die erwartete Abfahrtszeit des Besuchers zu bestimmen.

  Der Standardwert für die Dauer ist **1 Std** , Der eine Stunde angibt. Sie können eine Kombination von Zahlen mit eingeben H Um Stunden oder anzugeben M Zum Festlegen von Minuten. Beispiel: 5 Std Ist fünf Stunden, 30 m Ist dreißig Minuten, 1 Std. 30 Min Ist eine Stunde und dreißig Minuten.

Kiosk-Seitenanpassungen

Die Seitenkonfigurationen, die für erstellt wurden Kiosk für Arbeitsplatz-Services Kann mithilfe der zugehörigen Listen weiter angepasst werden.

Authentifizierungsseite

Nach dem Erstellen einer Konfiguration der Authentifizierungsseite können Sie der Seite die Authentifizierungsoptionen hinzufügen. Um eine Authentifizierungsoption aus der Liste Authentifizierungsoptionen für Besucher hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** , Füllen Sie dann das Formular „Authentifizierungsoption für Besucher“ aus.

Formular „Authentifizierungsoption für Besucher“

Feld	Beschreibung
Authentifizierungsoption	Option, die für die Besucherauthentifizierung verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie in der folgenden Tabelle mit Authentifizierungsoptionen.
Seitenkonfiguration	Konfiguration der Authentifizierungsseite, mit der die Option verknüpft ist.

Authentifizierungsoptionen

Authentifizierungsoption	Beschreibung
Mit QR-Code einchecken	Besucher muss den QR-Code der Einladung zur Authentifizierung scannen. Der QR-Code befindet sich in der E-Mail-Einladung, die an den Besucher gesendet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Kiosk-Betreiber Kameraberechtigungen für den Kiosk bereitstellt, um den QR-Code zu scannen. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Kiosk-Geräts.
Mit QR-Code auschecken	Besucher muss den QR-Code der Einladung zur Authentifizierung scannen. Der QR-Code befindet sich in der E-Mail-Einladung, die an den Besucher gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Authentifizierungsoptionen (Fortsetzung)

Authentifizierungsoption	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Kiosk-Betreiber Kameraberechtigungen für den Kiosk bereitstellt, um den QR-Code zu scannen. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Kiosk-Geräts.
Check-in mit E-Mail-Adresse	Besucher müssen seine E-Mail-Adresse für die Authentifizierung verwenden.
Check-out mit E-Mail-Adresse	Besucher müssen seine E-Mail-Adresse für die Authentifizierung verwenden.
Check-in mit Einladungs-Passcode	Besucher muss den Einladungsübergangscode für die Authentifizierung verwenden. Der Passcode befindet sich in der E-Mail-Einladung, die an den Besucher gesendet wird.
Check-out mit Einladungs-Passcode	Besucher muss den Einladungsübergangscode für die Authentifizierung verwenden. Der Passcode befindet sich in der E-Mail-Einladung, die an den Besucher gesendet wird.
Check-in mit Telefonnummer	Der Besucher muss seine Telefonnummer für die Authentifizierung verwenden.
Check-out mit Telefonnummer	Der Besucher muss seine Telefonnummer für die Authentifizierung verwenden.
Check-in mit Ihrem Namen	Besucher muss seinen vollständigen Namen für die Authentifizierung verwenden.
Check-out mit Ihrem Namen	Besucher muss seinen vollständigen Namen für die Authentifizierung verwenden.

Endseite

Nach dem Erstellen einer Endseitenkonfiguration können Sie weitere Schritte für den Besucher hinzufügen. Um einen Schritt aus der Liste „nächste Schritte“ des Kiosk hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** , Füllen Sie dann das Formular „Nächster Kiosk-Schritt“ aus.

Formular „Nächster Kiosk-Schritt“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes des nächsten Schritts.
Titel	Titel des Schritts auf der Kiosk-Endseite.
Untertitel	Untertitel des Schritts auf der Kiosk-Endseite.
Reihenfolge	Reihenfolge des Schritts. Schritte mit einer höheren Reihenfolge werden später auf der Seite angezeigt.
Seite	Endseite, mit der der Datensatz verknüpft ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Nächster Kiosk-Schritt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.

Formular „Standortrichtlinie“

Verwenden Sie das Formular „Standortrichtlinie“, um einem Arbeitsplatzstandort eine Besucherrichtlinie zuzuweisen und die Richtlinie auf interne/externe Besucher anzuwenden Und konfigurieren Sie, ob die Richtlinien Signaturen erfordern .

Formular „Standortrichtlinie“

Feld	Beschreibung
Standort	Arbeitsplatzstandort, mit dem die Besucherrichtlinie verknüpft ist.
Richtlinie	Besucherrichtlinie, die mit dem Arbeitsplatzstandort verknüpft ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Erforderlich für intern	Option zum Aktivieren der Richtlinie für interne Besucher.
Signatur für internen erforderlich	Option zum Aktivieren von Signaturen für interne Besucher, um die Richtlinie zu bestätigen. Die Besuchersignatur wird im Bestätigungsdatensatz der Besucherrichtlinie gespeichert.
Erforderlich für extern	Option zum Aktivieren der Richtlinie für externe Besucher.
Signatur für externen erforderlich	Option zum Aktivieren von Signaturen für externe Besucher, um die Richtlinie zu bestätigen. Die Besuchersignatur wird im Bestätigungsdatensatz der Besucherrichtlinie gespeichert.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Überwachen Sie den Status von Besucherregistrierungen, die in Ihrer Organisation vorgenommen wurden.

Besuchsprotokolle anzeigen

Zeigen Sie die Besuchsprotokolle an, in denen alle Statusänderungen einer Besucherregistrierung angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können jederzeit alle Statusänderungen einer Besucherregistrierung anzeigen. Sie können hier auch Statusaktualisierungen vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Besuchsprotokolle**an.
2. Suchen Sie nach der Besucherregistrierung, die Sie anzeigen möchten.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie den aktuellen und vorherigen Status an, indem Sie das Info-Symbol ( ) neben dem Besuchsprotokoll auswählen.
   Weitere Informationen zu den einzelnen Status finden Sie unter Status von Besucherregistrierungen.

Besucherempfangs-Dashboard

Mit dem Besucherempfangs-Dashboard können Sie für jeden Tag die in der Anwendung erstellte Besucherregistrierungen nachverfolgen. Verfolgen Sie den Status der Besucher, die sich vor Ort befinden. Zeigen Sie die Anzahl der Besucher an, die erwartet werden, die eingecheckt oder ausgecheckt haben, die eine Pause machen oder die nicht erschienen sind.

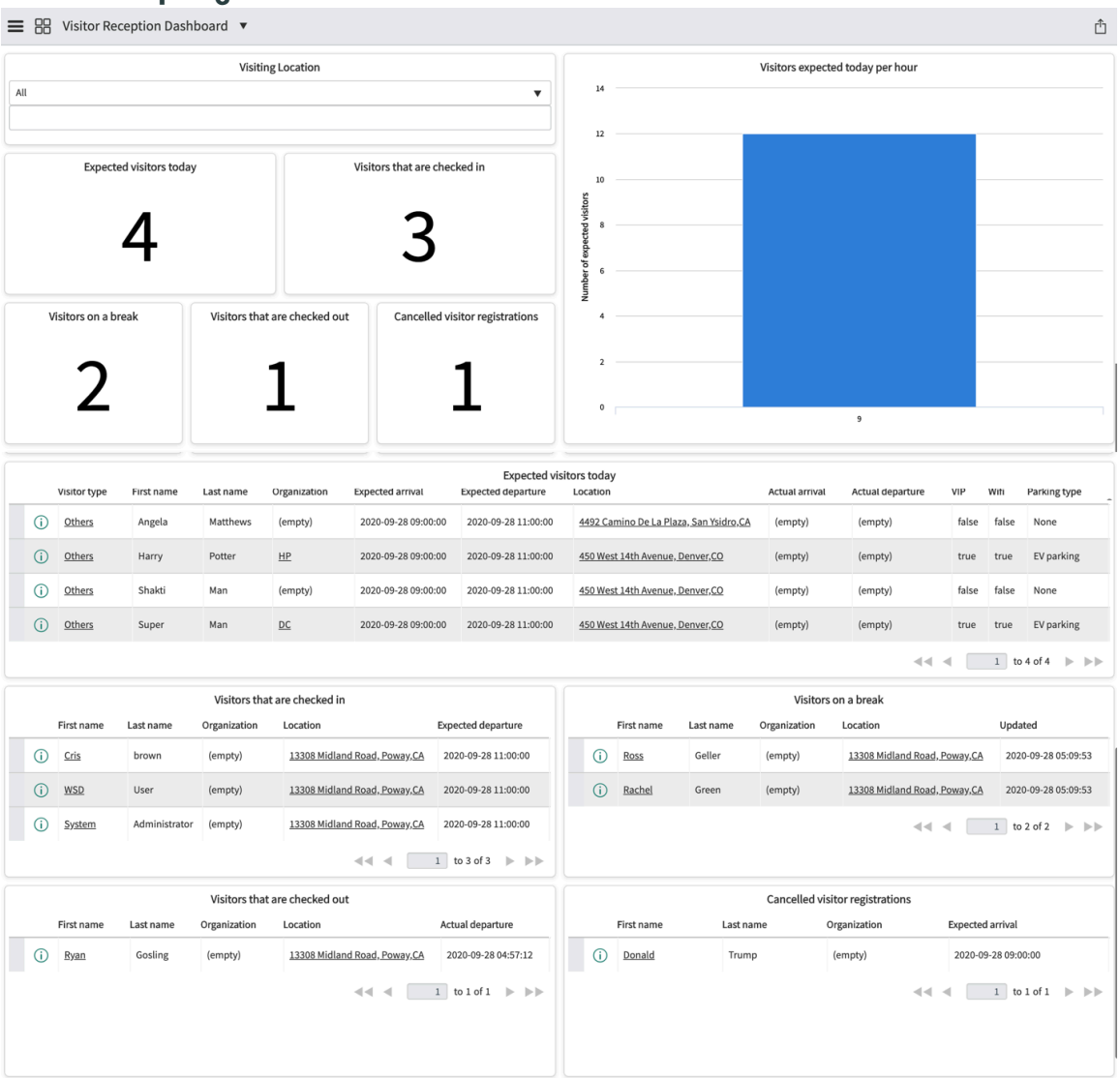
Hinweis: Die Besuchermanagement für Arbeitsstätten Dashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besucherempfangs-Dashboard



Um auf das Dashboard für Besucherempfang zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** an.

Wählen Sie einen Ort im oberen Feld **Visiting Location (Besuchsstandort)** aus, um Berichte für diesen Standort in separaten Registerkarten anzuzeigen.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Manager: Benötigt Einblick in den Echtzeitstatus und die Anzahl der erstellten Besucherregistrierungen.	sn_wsd_visitor.manager	• Besucherregistrierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Besucherregistrierungen überwachen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
		• Aktuell eingecheckte und ausgecheckte Besucher überwachen • Besucher überwachen, die sich in der Pause befinden • Erwartete Besucher am aktuellen Tag und zu jeder beliebigen Stunde überwachen • Abgebrochene Registrierungen überprüfen • Nicht erschienene Besucher überprüfen

Datenvisualisierungen

Im Dashboard „Besucherempfang“ können Sie die folgenden Visualisierungen anzeigen.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute erwartete Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erwarteten Besucher
Eingecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eingecheckt sind
Besucher in der Pause	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eine Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die am aktuellen Tag ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der stornierten Besucherregistrierungen
Besucher, die heute pro Stunde erwartet werden	Spalte	Anzahl der zu jeder beliebigen Zeit am aktuellen Tag erwarteten Besucher. Die Anzahl zeigt den Tagestrend an, zu welchem Zeitpunkt Besucher erwartet werden.
Heute erwartete Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der erwarteten Besucher am aktuellen Tag
Eingecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit eingecheckt sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Besucher in der Pause	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Liste	Stornierte Besucherregistrierungen

Workplace-Kalender-Synchronisierung

Verbessern Sie die Reservierungs-Experience an Ihrem Arbeitsplatz, indem Sie Ihre Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung synchronisieren. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Reservierungen mit ServiceNow® Workplace Reservation Management oder mit den Kalender-Service-Anbietern Ihrer Organisation, z. B. Microsoft Exchange Online, vorzunehmen.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Workplace-Kalender-Synchronisierung Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung.

Synchronisieren

Synchronisieren Sie Reservierungen zwischen Workplace Reservation Management

Verwalten

Verwalten Sie Reservierungssynchronisierungen, und zeigen Sie die Synchronisierungs-Deltas an. Informieren Sie sich über Synchronisierungsbedingungen und Problembehandlung.

Analytics- und Reporting-Lösungen

Koordinieren Sie die Arbeit und verbessern Sie Prozesse mit dem Synchronisierungs-Dashboard.

Referenz

Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften, geplanten Aufgaben und Flows ab.

Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden

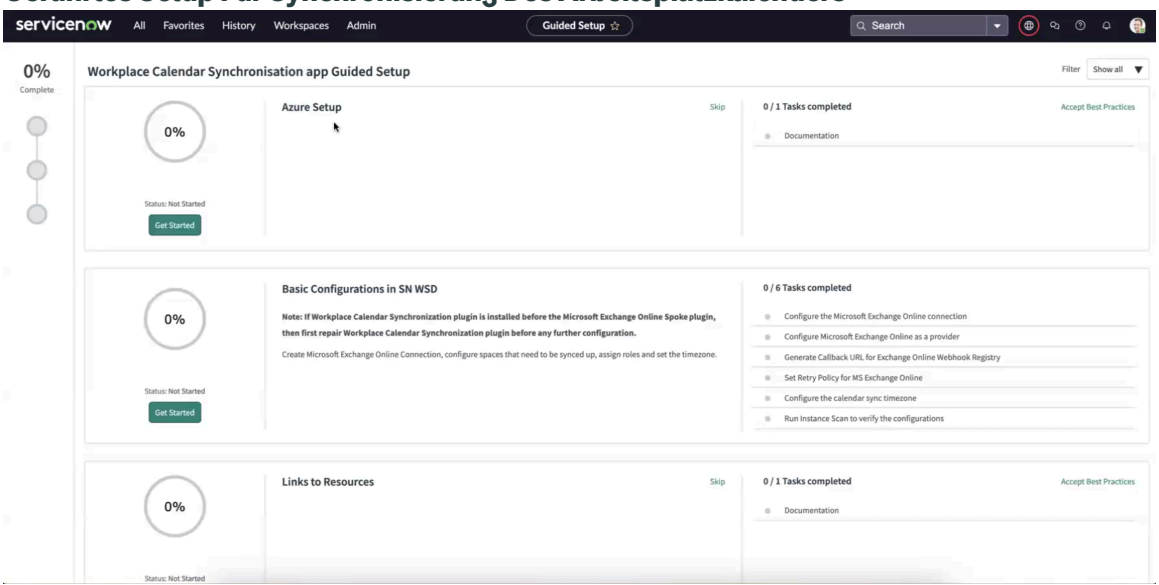
Verbessern Sie Ihre Arbeitsplatzreservierungs-Experience. Synchronisieren Sie Ihre Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter, indem Sie verwenden ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Reservierungen mit ServiceNow® Workplace Reservation Management oder mit den Kalender-Service-Anbietern Ihrer Organisation, z. B. Microsoft Exchange Online, vorzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Die Anwendung synchronisiert reservierungsbezogene Informationen basierend auf der Konfiguration, die im angeforderten Arbeitsplatzraum vorgenommen wurde. Wenn Sie mit einem Kalenderanbieter synchronisieren, werden die Reservierungen direkt den Kalendern Ihrer Mitarbeiter hinzugefügt.

Hinweis: Workplace-Kalender-Synchronisierung Das geführte Setup ist für Systemadministratoren verfügbar und wird sofort mit der Anwendung bereitgestellt. Auf das geführte Setup kann über zugegriffen werden **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.

Geführtes Setup Für Synchronisierung Des Arbeitsplatzkalenders



Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Die Anwendung unterstützt die folgenden Kalenderservices:

- Microsoft Exchange Online
- Google Kalender
- Microsoft Exchange On: Vor Ort

Hinweis: Workplace-Kalender-Synchronisierung Unterstützt keine hybriden Microsoft Exchange-Umgebungen.

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Die Anwendung verwendet den Kalenderservice als primäre Quelle. Die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzraums kann jedoch separat über den Kalenderanbieter oder das Reservierungsportal überprüft werden. Ereignisse werden zum Aktualisieren vom Kalenderanbieter gesendet und empfangen. Der Kalenderanbieter bestätigt Reservierungen für Räume, die mit erstellt wurden Workplace Reservation Management Reservierungsportal.

Geben Sie Ihre Verbindungs- und Synchronisierungseinstellungen an

Als Administrator können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Verbindungen mit einem Kalender-Service konfigurieren
- Konfigurieren Sie Arbeitsplatzelemente, die bei der Reservierung synchronisiert werden müssen.

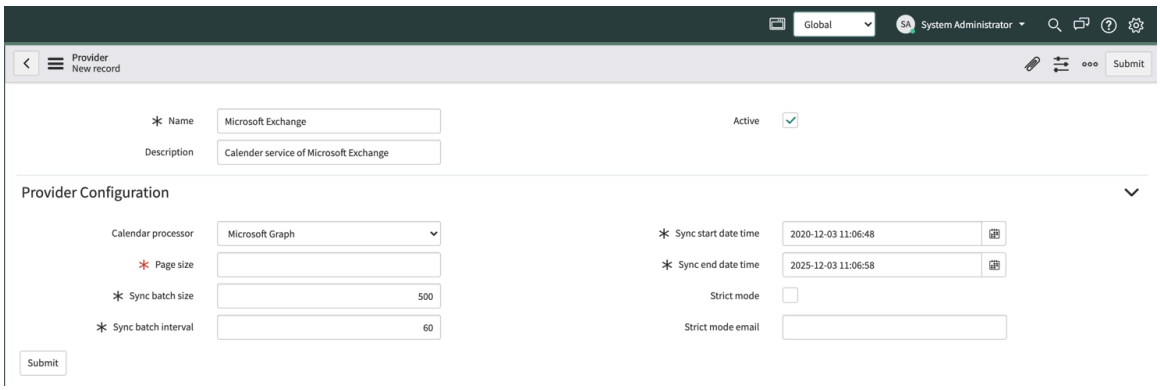
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ereignisse und Kalenderereignisse überwachen, die in den Anwendungen erstellt werden Informationen zur Funktionsweise von Ereignissen finden Sie unter Ereignisse in Workplace-Kalender-Synchronisierung.
- Für Google Kalender und Microsoft Exchange, Erhalten Sie Kalenderaktualisierungen über Synchronisierungs-Deltas (Synchronisierungs-Deltas). Synchronisierungs-Deltas enthalten jeweils ein Token, mit dem die Anwendung nur die Änderungen abruft, die seit dem letzten Intervall stattgefunden haben, anstatt den vollständigen Kalenderverlauf des Arbeitsplatzelements anzuzeigen.

  Hinweis: Wenn Sie verwenden Microsoft Exchange Online, Sie können keine Synchronisierungs-Deltas anzeigen.

- Erhalten Sie für Microsoft Exchange Online Kalenderaktualisierungen über Abonnements und Rückrufereignisse. Ein Rückrufereignis löst die Anwendung aus, um die Kalenderinformationen abzurufen.
- Erhalten Sie für Google Calendar und Microsoft Exchange lokal Kalenderaktualisierungen über Synchronisierungs-Deltas (Synchronisierungs-Deltas). Synchronisierungs-Deltas enthalten jeweils ein Token, mit dem die Anwendung nur die Änderungen abruft, die seit dem letzten Intervall stattgefunden haben, anstatt den vollständigen Kalenderverlauf des Arbeitsplatzelements anzuzeigen.

Sie können mithilfe des folgenden Konfigurationsformulars eine Verbindung mit Ihrem Kalender-Service erstellen:



Erstellen oder aktualisieren Sie Reservierungen

Als Mitarbeiter können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Reservieren Sie für ein Arbeitsplatzelement in beiden Workplace Reservation Management Anwendung und synchronisieren Sie sie mit Ihrem Kalenderservice.
- Aktualisieren Sie eine Reservierung, oder stornieren Sie eine Reservierung über den Kalenderanbieter oder den Workplace Reservation Management Anwendung. Zeigen Sie die Reservierungsdetails an, fügen Sie Teilnehmer hinzu, ändern Sie den Standort oder mehr.

  Warnung: Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können nicht in bearbeitet werden Workplace Reservation Management Anwendung

- Die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen mit Workplace Reservation Management und Ihrem Kalender-Service überprüfen
- Planen Sie mit dem Kalenderanbieter Besprechungen, fügen Sie einen Standort hinzu, laden Sie Teilnehmer ein und vieles mehr. Die Meetings werden als Reservierung mit Workplace Reservation Management synchronisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle eigenen Arbeitsplatzreservierungen an einem zentralen Ort anzeigen

Hinweis: Nur Räume, die in der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_Core_room] hinzugefügt wurden, werden mit dem Kalenderanbieter synchronisiert. Um Plätze zu synchronisieren, müssen diese Plätze als Räume in der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_core_room] hinzugefügt werden.

Synchronisierte Informationen

Wenn Sie Ihren Kalenderanbieter und synchronisieren Workplace Reservation Management Wenn eine Reservierung erstellt oder aktualisiert wird, werden die folgenden Informationen synchronisiert:

- Details des reservierten Standorts
- Betreff der Reservierung
- Start- und Endzeiten der Reservierung
- Datenschutz der Reservierung
- Eingeladene Personen der Reservierung

Workplace-Kalender-Synchronisierung konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung zum Erstellen personalisierter Kalender auf unterstützten Plattformen, z. B. Microsoft Exchange Online, Google Kalender, oder Microsoft Exchange Lokal.

Mit dieser Funktion können Anwender bestimmte Ereignisse auswählen und mit einem oder mehreren persönlichen Kalendern synchronisieren.

Workplace-Kalender-Synchronisierung installieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setup-Anweisungen aus:Navigieren Sie zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Workplace-Kalender-Synchronisierung
- ID der Anwendung: sn_wsd_rsvsync

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins werden aktiviert, wenn Sie installieren Workplace-Kalender-Synchronisierung:

- Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.3.3
- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv), mindestens Version 1.3.3
- Microsoft Exchange Online

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie je nach Kalenderanbieter, den Sie konfigurieren möchten, die folgenden Plugins:
  - Microsoft Exchange Server Spoke
  - Google Kalender-Spoke.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Workplace-Kalender-Synchronisierung) oder ihrer ID (sn_wsd_rsvsync). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Workplace-Kalender-Synchronisierung erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Setup Workplace-Kalender-Synchronisierung

Erstellen Sie als Administrator Verbindungen mit Ihren Kalenderanbietern, und synchronisieren Sie Reservierungen.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Reservierungen mit zu synchronisieren Workplace-Kalender-Synchronisierung:

- Authentifizieren ServiceNow Mit Ihrem Kalenderanbieter.
- Richten Sie eine OAuth-Konnektivität mit Ihrem Kalenderanbieter ein: Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung, und generieren Sie OAuth-Entitäten.
- Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen konfigurieren: Geben Sie den Verbindungstyp, das OAuth-Entitätsprofil und den Typ der Anmeldeinformationen an.
- Kalenderanbieter konfigurieren: Wählen Sie den Kalenderprozessor aus, und geben Sie an, wie und wann die Synchronisierung durchgeführt werden soll.
- Für Microsoft Exchange Aktivieren Sie On Premise und Google Calendar **Kalenderelemente der WSDRS-Synchronisierung** Geplante Aufgabe.

Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben und Flows finden Sie unter Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben Und Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Flows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Sie werden nicht benachrichtigt, wenn ein Ereignis von Microsoft Outlook abgelehnt oder abgelehnt wird. Aus demselben Grund wird eine geplante Aufgabe – **Bereinigung wartet auf/ abgelehnte Reservierungen** , Ist verfügbar, die Sie in einer geeigneten Häufigkeit ausführen können, um die vom Microsoft Outlook-Kalender abgelehnten oder abgelehnten Reservierungen zu löschen.

Warnung: Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können nicht in bearbeitet werden Workplace Reservation Management Anwendung.

Workplace-Kalender-Synchronisierung Version 1.6.1 und älter

Wenn Sie verwenden Workplace-Kalender-Synchronisierung Version 1.6.1 und älter, um eine Verbindung mit einzurichten Microsoft Exchange Online, Siehe Microsoft Exchange Online - Kalendersynchronisierung.

Workplace-Kalender-Synchronisierung Version 2.0.1 und höher

Von Workplace-Kalender-Synchronisierung2.0.1 und höher verwendet die Anwendung Microsoft Exchange Online Spoke. Die Installation ist erforderlich Microsoft Exchange Online Spoke-Version 3,2.1, andernfalls funktioniert die Anwendung nicht.

Workplace-Kalender-Synchronisierung2.0.1 und höher verwendet IntegrationHub Die REST-API, mit der eine Verbindung hergestellt werden soll Microsoft Exchange Online Spoke.

Festlegen Workplace-Kalender-Synchronisierung Eigenschaften

Konfigurieren Sie die Eigenschaften für Workplace-Kalender-Synchronisierung Um den Integrationsmodus für Exchange Online-Synchronisierung auf strikt, persönliche Authentifizierung oder Normal festzulegen, um Reservierungen zu synchronisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Hinweis: Die Eigenschaft „Integrationsmodus für Exchange Online-Synchronisierung“ wird für nicht unterstützt Google Kalender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Eigenschaften**an.
2. Legen Sie den Eigenschaftswert für den Exchange Online-Synchronisierungsintegrationsmodus auf einen der folgenden Werte fest:

Integrationsmodi Für Exchange Online-Synchronisierung

Modus	Beschreibung
Strikt	Um den Anwender im strikten Modus zum Verwalten aller Reservierungen in Outlook mit einem Autorisierungscode zu verwenden, richten Sie die Authentifizierung im strikten Modus ein, um Microsoft Exchange Online mit der Workplace-Kalendersynchronisierung zu verbinden.
Persönlich	Um die eigenen Reservierungen eines Anwenders in Outlook mit seinem persönlichen Token zu verwalten, konfigurieren Sie die Verbindungen und Einstellungen mit Microsoft Exchange Online im Modus „persönliche Authentifizierung“. Dieser Prozess stellt die Synchronisierung von Reservierungen sicher und schränkt den nicht autorisierten Zugriff auf den Kalender des Anwenders ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modus	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft wird für nicht unterstützt Google Kalender und Microsoft Exchange Lokal.
Normal	Um alle Reservierungen in Outlook mit Administratorclient-Anmeldeinformationen zu verwalten, richten Sie eine Authentifizierung im normalen Modus ein, um Microsoft Exchange Online mit der Workplace-Kalendersynchronisierung zu verbinden.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Microsoft Exchange Online - Kalendersynchronisierung

Synchronisieren Sie Reservierungen zwischen Microsoft Exchange Online Und Workplace Reservation Management.

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Die Anwendung stellt ein Medium bereit, um eine Verbindung zwischen herzustellen Microsoft Exchange Online Outlook-Kalender und Workplace Reservation Management Anwendung. Sie können im Reservierungsportal vorgenommene Reservierungen mit synchronisieren Microsoft Outlook Kalender, und sperren Sie Datum und Uhrzeit. Auf ähnliche Weise können Sie auch die in vorgenommenen Ereignisse synchronisieren Microsoft Outlook Kalender mit Workplace Reservation Management Die Reservierungen und ihre Details anwenden und nachverfolgen.

Microsoft Graph-API

Die Microsoft Graph Die API bietet Zugriff auf Daten, die in Microsoft 365-Services gespeichert sind. Um also Reservierungen zu synchronisieren, die Microsoft Graph Verbindung spielt eine entscheidende Rolle. Wenn Sie installieren Microsoft Exchange Online Spoke, die folgenden Anmeldeinformationen sind installiert:

- **Ms Graph 1**
- **Ms Graph 2**

Um zu installieren Microsoft Exchange Online Spoke, siehe Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen.

Abonnements

Wenn Sie eine reservierbare Synchronisierungskonfiguration aktivieren, um Reservierungen mit zu synchronisieren Microsoft Exchange Online, Wird automatisch ein Abonnement erstellt. Die Anwendung benachrichtigt, wenn eine Abonnementverlängerung fehlschlägt. Die Benachrichtigung wird mit an die Anwender gesendet Workplace-Kalender-Synchronisierung administratorrolle [sn_wsd_rsvsync.admin]. Abonnements werden nur für aktive reservierbare Synchronisierungskonfigurationen erstellt. Ein Abonnement benachrichtigt Sie über die Änderungen an Ereignissen im Raum-Postfach. Weitere Informationen zu Abonnements finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Eine Webhook-Registrierung enthält die abonnementbezogenen Details zum Durchführen eines Rückrufs. Informationen zum Konfigurieren einer Webhook-Registrierung finden Sie unter Konfigurieren Sie die Webhook-Registrierung von Microsoft Exchange Online Spoke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisierung von Workplace Service Delivery Bis Microsoft Exchange Online

Dient zum Synchronisieren von Reservierungen, die mit vorgenommen wurden Workplace Reservation Management-Anwendung für Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook Kalender, müssen Sie zuerst eine Verbindung mit erstellen Microsoft Exchange Online. Je nachdem, wie Sie die Verbindungen herstellen möchten, lesen Sie die entsprechenden Themen:

Hinweis: Standardmäßig Microsoft Exchange Online Spoke stellt Ihnen die Anmeldeinformationen MS Graph 1 und MS Graph 2 bereit. Wenn Sie den von der Anwendung bereitgestellten Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen nicht verwenden möchten, können Sie einen eigenen Alias erstellen.

- Dient zum Konfigurieren einer Verbindung im Normalmodus mit Microsoft Exchange Online, Siehe Erstellen Sie eine Verbindung im Normalmodus mit Microsoft Exchange Online.
- Dient zum Konfigurieren einer Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Online, Siehe Erstellen Sie eine Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Online.

Synchronisierung von Microsoft Exchange Online Bis Workplace Reservation Management

Der Prozess zum Synchronisieren von Reservierungen, die in vorgenommen wurden Microsoft Outlook Kalender zu Workplace Reservation Management Wird mithilfe von Abonnements durchgeführt. Im Kalenderanbieter wird ein Abonnement für den Raum erstellt (reservierbarer Synchronisierungsdatensatz). Die Anwendung wird vom Abonnement benachrichtigt, wenn eine Aktion für den Raum ausgeführt wird. Weitere Informationen zu Abonnements finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Strikter Modus

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Mit der Anwendung können Sie Ihre Verbindungen und Konfigurationen mit konfigurieren Microsoft Exchange Online Auch im strikten Modus. Im strikten Modus werden Ereignisse nicht direkt im Kalender eines Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zum Ereignis eingeladen. Sie können eine E-Mail-ID für den strikten Modus angeben, mit der Sie Reservierungen synchronisieren möchten. Mitarbeiter können Änderungen nur mit vornehmen Workplace Reservation Management Anwendung.

Um den strikten Modus zu konfigurieren, aktivieren Sie **Strikter Modus** Option beim Konfigurieren von Microsoft Exchange Online Als Kalenderanbieter. Die anfordernden Personen werden als eingeladene Personen betrachtet.

Persönlicher Authentifizierungsmodus

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Mit der Anwendung können Sie Ihre Verbindungen und Konfigurationen mit konfigurieren Microsoft Exchange Online Im persönlichen Authentifizierungsmodus, um Reservierungen zu synchronisieren und den nicht autorisierten Zugriff auf Ressourcenkalender zu beschränken. Im persönlichen Authentifizierungsmodus wird ein Authentifizierungstoken auf Anwenderebene generiert, mit dem der Anwender Reservierungen erstellen, aktualisieren oder stornieren kann, um Ereignisse im Outlook-Kalender des Anwenders zu synchronisieren. Sie müssen eine E-Mail-ID für den strikten Modus angeben, mit der Sie Reservierungen synchronisieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

möchten. Mitarbeiter können Änderungen nur in vornehmen Workplace Reservation Management Anwendung, die das generierte Token verwendet.

Um den persönlichen Authentifizierungsmodus zu konfigurieren, aktivieren Sie während der Konfiguration von die Option persönlicher Modus Microsoft Exchange Online Als Kalenderanbieter.

Frühere Reservierungen synchronisieren

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Mit der Anwendung können Sie Reservierungen synchronisieren, die in der Vergangenheit vorgenommen wurden. Sie können die Dauer in Datum und Uhrzeit angeben, mit der diese vergangenen Reservierungen synchronisiert werden sollen Microsoft Exchange Online Oder Workplace Reservation Management. Sie können die Einstellung mit konfigurieren **Synchronisieren Sie frühere Reservierungen** . Geben Sie an **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Manuell aus dem Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren. In **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** , Sie können die Endzeit nach Belieben angeben.

Multi-Provider-Setup

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Ermöglicht Ihnen das Konfigurieren eines Multi-Provider-Setups mit Microsoft Exchange Online. Das heißt, konfigurieren Sie mehrere Verbindungen und Anmeldeinformationen mit Microsoft Exchange Online. Weitere Informationen zum Einrichten eines multianbieters finden Sie unter Erstellen Sie mit einen oder mehrere Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online.

Wichtig: Multi-Provider wird nicht unterstützt oder ist nicht identisch mit Exchange-Hybridkonfigurationen.

Verarbeitung von „keine Anforderung“

Keine Anforderung ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax einer Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Anstatt das Ereignis jedoch an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass wie erwartet generiert wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung beim Kalenderanbieter keine API-Aufrufe durchführt, wenn Sie eine Reservierung in erstellen, aktualisieren oder stornieren Workplace Reservation Management Anwendung.

Führen Sie einen Instanzscan aus

Führen Sie einen Instanzscan für Ihre Konfigurationen der Arbeitsplatzkalendersynchronisierung mit aus Microsoft Exchange Online. Die Instance Scan Die Anwendung diagnostiziert die Konfigurationen beim Kalenderanbieter, indem eine Reihe von Prüfungen mithilfe von Suites ausgeführt wird.

Siehe Führen Sie einen Instanzscan aus, um ihn zu überprüfen Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration.

Erstellen Sie eine Verbindung im Normalmodus mit Microsoft Exchange Online

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Verbindung im Normalmodus mit herzustellen Microsoft Exchange Online.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Microsoft Azure Im normalen Modus

Richten Sie eine Authentifizierung im Normalmodus mit ein Microsoft Azure Um eine Verbindung herzustellen Microsoft Exchange Online Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Exchange-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie Berechtigungen für den normalen Modus hinzu, damit Sie synchronisieren können Workplace-Kalender-Synchronisierung Mit Microsoft Exchange OnlineÜber GraphAPI.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine App-Registrierung haben, wählen Sie aus **Neue Registrierung** .
   a. Geben Sie im Formular ein **Name** Der Registrierung.
   b. Wählen Sie aus **Unterstützte Account-Typen** Ihrer Wahl.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie an **Umleitungs-URL** .
      Geben Sie die folgenden Details an:
      i. Wählen Sie die Plattform als aus **Web** .
      ii. Geben Sie die URL im folgenden Format ein: https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Wenn Sie bereits eine App-Registrierung haben, wählen Sie die App-Registrierung aus.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**an.
   b. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**an.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Configure Web“ (Web konfigurieren) aus.

Formular „Configure web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	Geben Sie eine URL im folgenden Format ein: https://[Instanz].service-now.com/oauth_redirect.do
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Aktivieren Sie **Access tokens (Zugriffstoken)** und **ID tokens (ID-Token)**.

   d. Wählen Sie **Konfigurieren**.
5. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.
   b. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den geheimen Schlüssel ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Läuft ab**, wann er ablaufen soll.

d. Wählen Sie **Hinzufügen**.

e. Kopieren Sie nach dem Hinzufügen im Abschnitt geheime Clientdaten den Wert, indem Sie auswählen **In Zwischenablage kopieren** .

6. Fügen Sie eine Berechtigung hinzu.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.

b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .

c. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.

d. Klicken Sie auf **Application permissions (Anwendungsberechtigungen)**.

e. Wählen Sie unter **Kalender** die Option **Calendars.ReadWrite** aus.

f. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

g. Wählen Sie im Bildschirm „konfigurierte Berechtigungen“ die Option aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für ServiceNow** .

Ergebnis
Microsoft Exchange Online wird mit Microsoft Azure eingerichtet.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Ressourcen Microsoft Exchange Online Im Kalender. Weitere Informationen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .

Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen

Stellen Sie eine Verbindung mit her Microsoft Exchange Online Spoke durch Erstellen einer Verbindung.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

1. Installieren Microsoft Exchange Online Spoke von ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Exchange Online-Spoke .

> **Wichtig:** Nach der Installation Microsoft Exchange Online Spoke, überprüfen Sie, ob **Datenstromaktion** Feld der Datenquelle **Exchange Online-Kalender** Ist nicht auf leer festgelegt. Andernfalls reparieren Sie Microsoft Exchange Online Spoke-Plugin.

2. Nach der Installation Microsoft Exchange Online Führen Sie je nachdem, welche Art von Kunde Sie sind, die folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie ein Neukunde sind, finden Sie unter Workplace-Kalender-Synchronisierung installieren Informationen zum Installieren der Anwendungen.
   - Wenn Sie bereits Kunde sind, führen Sie ein Upgrade auf die neuesten Versionen der folgenden Anwendungen durch:
     - Workplace Reservation Management
     - Workplace-Kalender-Synchronisierung
3. Reparieren Sie Microsoft Exchange Online Spoke. Führen Sie die folgende Reparatur durch, wenn Sie nie eine interne Abhängigkeit von hatten `com.glide.hub.action_type.datastream`Plugin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Pluginsan**.

b. Suchen und auswählen Microsoft Exchange Online Spoke.

c. **Reparieren** Das Plugin.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Synchronisieren Sie Reservierungen über eine Verbindung mit Microsoft Exchange Online Spoke.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Microsoft Exchange Online Spoke ist installiert.
   Weitere Informationen finden Sie unter **Bevor Sie beginnen** Abschnitt.
2. Richten Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke ein .
   Wenn Sie ein neuer Kunde sind, in **Erstellen Sie Verbindungsdatensätze für die Microsoft Exchange Online-Spoke** Verfahren: Führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 1** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

     Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 1** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.
   - Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 2** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

     Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 2** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.

Nächste Maßnahme

Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online

Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online

Registrieren Sie für die OAuth-Autorisierung Microsoft Exchange Online bei der ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Schritte ausgeführt haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Microsoft Azure Im normalen Modus
- Konfigurierte Ressourcen Microsoft Exchange Online Im Kalender. Weitere Informationen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
- Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie Aus **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**
3. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den angegebenen Details aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes, z. B. Microsoft Exchange zur Synchronisierung.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Authentifizierung in erstellt wurde Microsoft Azure.
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Client-Anmeldeinformationen** aus.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie Ein https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/Token .
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do eingetragen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: Microsoft Exchange Online default_profile.

Ergebnis

Die OAuth-Registrierung wird für Microsoft Exchange Online hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Je nachdem, ob Sie den Standardalias verwenden oder einen eigenen Alias erstellen möchten, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- So verwenden Sie den Standardalias: Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online Standardanmeldeinformationen und -Verbindungen werden verwendet.
- So erstellen Sie einen eigenen Alias: Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.

Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online Standardanmeldeinformationen und -Verbindungen werden verwendet

Richten Sie für Microsoft Exchange Online einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ein, damit Sie Reservierungen synchronisieren können. Konfigurieren Sie die Standard-Anmeldeinformationen und -Verbindungen. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt festgelegt sind.

Vorbereitungen

- Konfigurieren Microsoft Azure Im normalen Modus
- Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis: Um ab Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, die Reservierungen automatisch mit Microsoft Exchange Online zu synchronisieren, stellen Sie eine Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke, Version 3.2.1, her. Wenn Sie ein Upgrade auf Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, durchgeführt haben, ist das folgende Verfahren nicht mehr erforderlich. Weitere Informationen zum Installieren der Microsoft Exchange Online-Spoke und zum Einrichten einer Verbindung finden Sie unter Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an. Führen Sie die folgenden Aktionen einzeln aus:

   a. Wählen Sie Aus **Ms Graph 1** .
   Überprüfen Sie im Formular, ob **OAuth-Entitätsprofil** Ist als festgelegt **Microsoft Exchange Online_clientCredentials, Standard_Profile** . Wenn dies nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

   b. Kehren Sie zurück zu **Anmeldeinformationen** Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie Aus **Ms Graph 2** .
Überprüfen Sie im Formular, ob **OAuth-Entitätsprofil** Ist als festgelegt **Microsoft Exchange Online_clientCredentials, Standard_Profile** . Wenn dies nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

2. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Verbindungen**an.
Führen Sie die folgenden Aktionen einzeln aus:

a. Wählen Sie Aus **Ms Graph 1** .
Überprüfen Sie, ob die Felder wie folgt festgelegt sind:

- **Verbindungsalias** : **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
- **Anmeldeinformationen** : **Ms Graph 1**
- **Verbindungs-URL** : https://graph.microsoft.com

b. Kehren Sie zurück zu **Verbindungen** Liste.

c. Wählen Sie Aus **Ms Graph 2** .
Überprüfen Sie, ob die Felder wie folgt festgelegt sind:

- **Verbindungsalias** : **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
- **Anmeldeinformationen** : **Ms Graph 2**
- **Verbindungs-URL** : https://graph.microsoft.com

Ergebnis

Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist festgelegt.

- Konfigurieren Sie neue Räume (Ressourcen) in Microsoft Exchange Online, um Reservierungen zu synchronisieren.
- Vergewissern Sie sich nach der Synchronisierung, dass der Betreff der Besprechung unverändert geblieben ist. Wenn das Besprechungsthema geändert wurde, nehmen Sie mithilfe von Microsoft PowerShell Änderungen vor.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter

Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online Wenn Sie die von der Anwendung bereitgestellten Standardaliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen nicht verwenden möchten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.

2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .

3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .

4. Aktualisieren Sie die Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten. Informationen zur Verwendung des Standardalias finden Sie unter Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online Standardanmeldeinformationen und -Verbindungen werden verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen gespeichert haben **Name** .
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke**
Übergeordneter Alias	Wählen Sie **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt.
5. Erstellen Sie OAuth 2,0-Anmeldeinformationen, die im neu erstellten Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibungen
Name	Name des Berechtigungsnachweises Geben Sie einen eindeutigen Namen an, um sich von den von der Anwendung bereitgestellten Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das bei der Anwendungsregistrierung in generiert wurde Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online.
Betrifft	Geben Sie an, wie Sie auf die MID-Server anwenden möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge für die Anmeldeinformationen.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Der Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.

f. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Anmeldeinformationsdatensatz.

g. Wählen Sie im Formular aus **OAuth-Token abrufen** .
Geben Sie im sich öffnenden Microsoft-Fenster Ihre Anmeldeinformationen ein.

h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie den Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

c. Wählen Sie im Formular in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option aus **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

HTTPS-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformation	Wählen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.
Verbindungsalias	Das Feld wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen festgelegt.
Verbindungs-URL	https://graph.microsoft.com eingeben

e. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz wird mit den angegebenen Anmeldeinformationen und Verbindungen erstellt.

Nächste Maßnahme
Informationen zur Verwendung für den Kalenderanbieter finden Sie unter Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter.

Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter

Konfigurieren Microsoft Exchange Online Als Kalenderanbieter im normalen Modus zum Synchronisieren von Reservierungen.

Vorbereitungen
Wichtig: Wenn Sie den von der Anwendung bereitgestellten Standardalias für den Kalenderanbieter nicht verwenden möchten, können Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen. Siehe Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis: Damit Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die der des Anbieters entspricht.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Microsoft Exchange Online Als Kalenderanbieter. Wenn Sie Ihren eigenen Alias angeben möchten, aktivieren Sie **Alias überschreiben** Option. Informationen zum Erstellen eines eigenen Alias finden Sie unter Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kalenderanbieters. Beispiel: Microsoft Exchange.
Beschreibung	Beschreibung des Kalender-Service
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kalender-Providers

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie Aus **Microsoft Graph** Von **Anbieterkonfiguration** .
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl Ihres eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus **Anbieterkonfiguration** . Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Alias überschreiben?** Options- rom **Anbieterkonfiguration** . Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -Uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Geben Sie an **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Manuell aus dem Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren. **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung liegt mindestens 5 Jahre ab dem **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle früheren Reservierungen aus dem angegebenen zu synchronisieren **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Zu **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . Sie können die Einstellung mit konfigurieren **Synchronisieren Sie frühere Reservierungen** .
E-Mail des delegierten Anwenders	E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen von Aktualisierungen zu Raumkalendern als Benachrichtigungen verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn mehrere delegierte Anwender mehrere Räume verwalten, muss ein separater Kalenderanbieterdatensatz erstellt werden, damit jeder Anwender seine jeweiligen Räume verwalten kann. Dies erfordert das Abrufen einzelner Token für jeden Anwender, das Erstellen separater Verbindungen und Anmeldeinformationsaliasse und die Zuordnung zum jeweiligen Kalenderanbieter.

Hinweis: Das Feld „strikter Modus“ ist veraltet, und der Anwender muss die Eigenschaft „Exchange Online-Synchronisierungsintegrationsmodus“ auf „strikt“, „persönlich“ oder „Normal“ festlegen. Darüber hinaus wurde die E-Mail-Adresse im strikten Modus auf E-Mail für delegierte Anwender aktualisiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Kalender-Provider wird hinzugefügt.

Warnung: Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können nicht in bearbeitet werden Workplace Reservation Management Anwendung.

Nächste Maßnahme
Führen Sie einen Instanzscan aus, um ihn zu überprüfen Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Instanzscan aus, um ihn zu überprüfen Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration.

Erstellen Sie eine Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Online

Für eine Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Online, Sie müssen die folgenden Aktionen ausführen.

Microsoft Azure konfigurieren

Richten Sie eine Authentifizierung im strikten Modus mit ein Microsoft Azure Um eine Verbindung herzustellen Microsoft Exchange Online Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung.

Vorbereitungen
Als delegierter Anwender müssen Sie über ein gültiges Postfach im verfügen Microsoft Exchange Online. Der Anwender wird anhand der E-Mail-Adresse identifiziert. Dieselbe E-Mail-Adresse muss in der E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders angegeben werden, wo dies erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: Exchange-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie zum Synchronisieren Berechtigungen für den strikten Modus hinzu Workplace-Kalender-Synchronisierung Mit Microsoft Exchange OnlineÜber GraphAPI im strikten Modus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**an.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine App-Registrierung haben, wählen Sie aus **Neue Registrierung** .
   a. Geben Sie im Formular ein **Name** Der Registrierung.
   b. Wählen Sie aus **Unterstützte Account-Typen** Ihrer Wahl.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie an **Umleitungs-URL** .
      Geben Sie die folgenden Details an:
      i. Wählen Sie die Plattform als aus **Web** .
      ii. Geben Sie die URL im folgenden Format ein: https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Wenn Sie bereits eine App-Registrierung haben, wählen Sie die App-Registrierung aus.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**an.
   b. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**an.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Configure Web“ (Web konfigurieren) aus.

Formular „Configure web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	Geben Sie eine URL im folgenden Format ein: https://[Instanz].service-now.com/oauth_redirect.do
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Aktivieren Sie **Access tokens (Zugriffstoken)** und **ID tokens (ID-Token)**.

   d. Wählen Sie **Konfigurieren**.
5. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.
   b. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den geheimen Schlüssel ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Läuft ab**, wann er ablaufen soll.
   d. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   e. Kopieren Sie nach dem Hinzufügen im Abschnitt geheime Clientdaten den Wert, indem Sie auswählen **In Zwischenablage kopieren** .
6. Fügen Sie eine Berechtigung hinzu.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .
   c. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie Aus **Delegierte Berechtigungen** .

e. Unter **Kalender** , Wählen Sie aus **Kalender.Lesen/Schreiben** , **Kalender.Lesen/ Schreiben.Freigegeben** Und **Offline_Access** .

f. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

g. Wählen Sie im Bildschirm „konfigurierte Berechtigungen“ die Option aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für ServiceNow** .

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Konfiguration für den strikten Modus in Microsoft Exchange Online.

Erstellen Sie eine Verbindung mit Microsoft Exchange Online Spoke im strikten Modus

Konfigurieren Sie eine Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Online Spoke.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

1. Installieren Microsoft Exchange Online Spoke von ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Exchange Online-Spoke .

   Wichtig: Nach der Installation Microsoft Exchange Online Spoke, überprüfen Sie, ob **Datenstromaktion** Feld der Datenquelle **Exchange Online-Kalender** Ist nicht auf leer festgelegt. Andernfalls reparieren Sie Microsoft Exchange Online Spoke-Plugin.

2. Nach der Installation Microsoft Exchange Online Führen Sie je nachdem, welche Art von Kunde Sie sind, die folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie ein Neukunde sind, finden Sie unter Workplace-Kalender-Synchronisierung installieren Informationen zum Installieren der Anwendungen.
   - Wenn Sie bereits Kunde sind, führen Sie ein Upgrade auf die neuesten Versionen der folgenden Anwendungen durch:
     - Workplace Reservation Management.
     - Workplace-Kalender-Synchronisierung.
3. Reparieren Sie Microsoft Exchange Online Spoke. Führen Sie die folgende Reparatur durch, wenn Sie nie eine interne Abhängigkeit von hatten `com.glide.hub.action_type.datastream`Plugin.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Pluginsan**.

   b. Suchen und auswählen Microsoft Exchange Online Spoke.

   c. **Reparieren** Das Plugin.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Synchronisieren Sie Reservierungen über eine Verbindung mit Microsoft Exchange Online Spoke.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Microsoft Exchange Online Spoke ist installiert.
   Weitere Informationen finden Sie unter **Bevor Sie beginnen** Abschnitt.
2. Richten Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke ein .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein neuer Kunde sind, in **Erstellen Sie Verbindungsdatensätze für die Microsoft Exchange Online-Spoke** Verfahren: Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 1** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

  Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 1** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.

- Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 2** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

  Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 2** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.

- OAuth-Token abrufen.
  a. Wählen Sie die Anmeldeinformationen aus (**Ms Graph 1** Und **Ms Graph 2**), die Sie zuvor erstellt haben.
  b. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **OAuth-Token abrufen** .
  c. In Microsoft Exchange Online Anmeldeseite, die angezeigt wird, melden Sie sich mit den E-Mail-Anmeldeinformationen des Anwenders im strikten Modus an.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Konfiguration für den strikten Modus in Microsoft Exchange Online

Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Erstellen Sie eine Konfiguration für den strikten Modus in Microsoft Exchange Online

Geben Sie die E-Mail-Adresse Ihres delegierten Anwenders in an Microsoft Portal.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Verbindung mit Microsoft Exchange Online Spoke im strikten Modus

Erforderliche Rolle: Microsoft admin

Prozedur

1. Gehen Sie zu https://admin.microsoft.com/ .
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Ressourcen Räume und Ausrüstung** .
3. Wählen Sie eine Ressource von aus **Typ** – **Raum** Für die Sie den strikten Modus konfigurieren möchten.
4. Bearbeiten Sie in den Raumdetails die **Delegierte** Feld.
5. Geben Sie die Anwender oder die E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders an.
6. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

> **Wichtig:** Wiederholen Sie die Schritte von Schritt 3 bis Schritt 6 für jede Ressource des Typs **Raum** Für die Sie den strikten Modus konfigurieren möchten.

Ergebnis

Der Anwender ist als delegierter Anwender konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Erstellen Sie eine App-Registrierung für den strikten Modus Microsoft Exchange Online Mit ServiceNow-Instanz für OAuth-Autorisierung.

Vorbereitungen

Microsoft Azure konfigurieren.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) Auf Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung mit einem OAuth-Drittanbieter her**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den angegebenen Details aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes als Datensatz im strikten Modus, z. B. strikter MSExchange-Modus.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung in Microsoft Azure erzeugt wurde.
Client-Secret	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Autorisierungscode**.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token > ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do eingetragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: MSExchange – Standardprofil für strikten Modus.
6. Erstellen Sie einen OAuth-Entitätsbereich.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche die Option aus **Neue Zeile einfügen...**
   b. Geben Sie den Namen als ein `Kalender.Lesen/Schreiben` Für den Umfang.
   c. Geben Sie den OAuth-Bereich als ein `Kalender.Lesen/Schreiben` .
   d. Klicken Sie auf das Symbol Speichern.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile der Anwendungs-Registry und wählen Sie Speichern.
   Das System erstellt den Bereichsdatensatz. Erstellen Sie auf ähnliche Weise die folgenden Entitätsbereiche:
   - **Name** : Kalender.Lesen.Schreiben.Freigegeben

     OAuth-Bereich : Kalender.Lesen.Schreiben.Freigegeben
   - **Name** : Offline_Access

     OAuth-Bereich : Offline_Access
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie im Formular „Anwendungsregistrierung“ die aus **OAuth-Entitätsprofile** Zugehörige Liste.
   In den folgenden Schritten fügen Sie dem Standardprofil die OAuth-Entitätsbereiche hinzu, die Sie in Schritt 6 erstellt haben.
   a. Wählen Sie das standardmäßige Entitätsprofil aus, z. B. Standardprofil für den strikten MSExchange-Modus.
   b. Gehen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ wie folgt vor:
      i. Doppelklicken Sie im Abschnitt „Umfänge von OAuth-Entitätsprofilen“ auf **Fügen Sie eine neue Zeile ein** .
      ii. Wählen Sie das Suchsymbol ( ).
      iii. Wählen Sie Aus `Kalender.Lesen/Schreiben` Das dem OAuth-Provider zugewiesen ist, den Sie in Schritt 6 erstellt haben.
      iv. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, und fügen Sie auch die folgenden in Schritt 6 erstellten OAuth-Entitätsprofilbereiche hinzu:
         - `Calendars.ReadWrite.Shared`
         - `offline_access`
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die OAuth-Registrierung im strikten Modus wird für hinzugefügt Microsoft Exchange Online Mit dem strikten Modus OAuth-Entitätsprofile und OAuth-Entitätsbereiche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Sie können den Standardalias konfigurieren oder einen eigenen Alias erstellen.

Informationen zum Konfigurieren des Standardalias finden Sie unter Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online.

Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online

Richten Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für ein Microsoft Exchange Online. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt festgelegt sind.

Vorbereitungen

Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Hinweis: Um ab Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, die Reservierungen automatisch mit Microsoft Exchange Online zu synchronisieren, stellen Sie eine Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke, Version 3.2.1, her. Wenn Sie ein Upgrade auf Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, durchgeführt haben, ist das folgende Verfahren nicht mehr erforderlich. Weitere Informationen zum Installieren der Microsoft Exchange Online-Spoke und zum Einrichten einer Verbindung finden Sie unter Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie den Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, um das Standardentitätsprofil zu verwenden, das während der Anwendungsregistrierung im strikten Modus (in) erstellt wurde Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online). Sie können auch einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten. Informationen zum Erstellen eines eigenen Alias finden Sie unter Erstellen Sie Ihre eigenen Anmeldeinformationen und Verbindungsalias für den strikten Modus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Überprüfen Sie, ob das OAuth-Entitätsprofil wie folgt festgelegt ist:
   Führen Sie die folgenden Aktionen einzeln aus:

   a. Wählen Sie Aus **Ms Graph 1** .
   Überprüfen Sie im Formular, ob **OAuth-Entitätsprofil** Wird mit dem OAuth-Entitätsprofil festgelegt, das beim Erstellen der App-Registrierung für den strikten Modus erstellt wurde (ausgeführt in) Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online). Wenn dies nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Um das OAuth-Token zu generieren, wählen Sie aus **OAuth-Token abrufen** Zugehöriger Link. Melden Sie sich auf der angezeigten Microsoft Exchange-Anmeldeseite mit den E-Mail-Anmeldeinformationen des delegierten Anwenders an. Sie müssen zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden. Wenn Sie gefragt werden, geben Sie die E-Mail-Anmeldeinformationen im strikten Modus an

> ⚠ **Warnung:** Wenn Sie nicht zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden, werden möglicherweise die Anmeldeinformationen des angemeldeten Anwenders im selben Browser verwendet, was falsch ist. Sie müssen den Browser schließen und aktualisieren, um zu den Anmeldeinformationen aufgefordert zu werden.

c. Kehren Sie zurück zu **Anmeldeinformationen** Liste.

d. Wählen Sie Aus **Ms Graph 2** .
Überprüfen Sie im Formular, ob **OAuth-Entitätsprofil** Wird mit dem OAuth-Entitätsprofil festgelegt, das beim Erstellen der App-Registrierung für den strikten Modus erstellt wurde (ausgeführt in) Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online). Wenn dies nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

> ⚠ **Warnung:** Wenn Sie nicht zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden, werden möglicherweise die Anmeldeinformationen des angemeldeten Anwenders im selben Browser verwendet, was falsch ist. Sie müssen den Browser schließen und aktualisieren, um zu den Anmeldeinformationen aufgefordert zu werden.

Ergebnis

Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist festgelegt.

- Konfigurieren Sie neue Räume (Ressourcen) in Microsoft Exchange Online, um Reservierungen zu synchronisieren.
- Vergewissern Sie sich nach der Synchronisierung, dass der Betreff der Besprechung unverändert geblieben ist. Wenn der Besprechungsbetreff geändert wird, verwenden Sie Microsoft PowerShell, um Änderungen vorzunehmen

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter im strikten Modus

Erstellen Sie Ihre eigenen Anmeldeinformationen und Verbindungsalias für den strikten Modus

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten, der während der Registrierung der Anwendung im strikten Modus erstellt wurde. Sie können Ihren Kalender so konfigurieren, dass er den Alias als Überschreibungsalias verwendet.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung mit standardmäßigen Anbieterverbindungen und -Anmeldeinformationen. Führen Sie dieses Verfahren aus, wenn Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen möchten, anstatt den Standardalias zu verwenden. Wenn Sie den Standardalias verwenden möchten, lesen Sie unter Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen gespeichert haben **Name** .
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke**
Übergeordneter Alias	Wählen Sie **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt. Im nächsten Schritt müssen Sie einen OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz erstellen.
5. Erstellen Sie OAuth 2,0-Anmeldeinformationen, die im neu erstellten Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibungen
Name	Name des Berechtigungsnachweises Geben Sie einen eindeutigen Namen an, um sich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
	von den von der Anwendung bereitgestellten Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das generiert wurde, als Sie die App-Registrierung im strikten Modus in durchgeführt haben Richten Sie die OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online.
Betrifft	Geben Sie an, wie Sie auf die MID-Server anwenden möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge für die Anmeldeinformationen.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Der Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.

f. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Anmeldeinformationsdatensatz.

g. Wählen Sie im Formular aus **OAuth-Token abrufen** .

Hinweis: Wenn Sie den strikten Modus konfigurieren, müssen Sie diesen Schritt ausführen.

Geben Sie im sich öffnenden Microsoft-Fenster Ihre Anmeldeinformationen ein.

h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie den Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

c. Wählen Sie im Formular in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option aus **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

HTTPS-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformation	Wählen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.
Verbindungsalias	Das Feld wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungs-URL	https://graph.microsoft.com eingeben

e. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz wird mit den angegebenen Anmeldeinformationen und Verbindungen erstellt.

Nächste Maßnahme
Informationen zur Verwendung für den Kalenderanbieter finden Sie unter Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter im strikten Modus.

Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter im strikten Modus

Konfigurieren Microsoft Exchange Online Als Kalenderanbieter im strikten Modus zum Synchronisieren von Reservierungen.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Als delegierter Anwender müssen Sie ein gültiges Postfach im haben Microsoft Exchange Online. Der Anwender wird anhand der E-Mail-Adresse identifiziert. Dieselbe E-Mail-Adresse muss in der E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders angegeben werden, wo dies erforderlich ist.
- Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online. Wenn Sie Ihren eigenen Alias verwenden möchten, lesen Sie unter Erstellen Sie Ihre eigenen Anmeldeinformationen und Verbindungsalias für den strikten Modus.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis: Damit Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die der des Anbieters entspricht.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kalender-Service Beispiel: Strikter Microsoft Exchange-Modus
Beschreibung	Beschreibung des Kalender-Service
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kalender-Providers
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl Ihres eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus **Anbieterkonfiguration** . Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben **Anbieterkonfiguration** . Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -Uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Geben Sie an **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Manuell aus dem Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren. **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung liegt mindestens 5 Jahre ab dem **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle früheren Reservierungen aus dem angegebenen zu synchronisieren **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Zu **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
E-Mail des delegierten Anwenders	E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen reservierungsbezogener Benachrichtigungen verwendet wird. Mitarbeiter werden in der Reservierung als eingeladene Personen betrachtet.

Hinweis: Das Feld „strikter Modus“ ist veraltet, und der Anwender muss die Eigenschaft „Exchange Online-Synchronisierungsintegrationsmodus“ auf „strikt“, „persönlich“ oder „Normal“ festlegen. Darüber hinaus wurde die E-Mail-Adresse im strikten Modus auf E-Mail für delegierte Anwender aktualisiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Kalender-Provider wird hinzugefügt.

Warnung: Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können nicht in bearbeitet werden Workplace Reservation Management Anwendung.

Nächste Maßnahme
Führen Sie einen Instanzscan aus, um ihn zu überprüfen Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Instanzscan aus, um ihn zu überprüfen Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration.

Erstellen Sie eine Verbindung mit dem persönlichen Authentifizierungsmodus Microsoft Exchange Online

Stellen Sie als Administrator eine Verbindung mit dem persönlichen Authentifizierungsmodus her Microsoft Exchange Online Dient zum Synchronisieren von Reservierungen. Ein Authentifizierungstoken auf Anwenderebene wird generiert, mit dem Sie Reservierungen erstellen, aktualisieren oder stornieren können, um Ereignisse auf dem zu synchronisieren Microsoft Outlook Kalender.

Integrationen

System-zu-System-Integrationen werden für alle Aktionen verwendet, die nicht vom Anwender ausgelöst werden und mit synchronisiert werden müssen Microsoft Outlook. Für alle anderen vom Anwender ausgelösten Aktionen wird das persönliche Token des Anwenders verwendet.

Unterquellen für Reservierungen

Eine neue Unterquelle, `sn_wsd_Rest_api` , Wurde eingeführt, um die Reservierungen zu unterscheiden, die von der REST API stammen. Diese Aktion ermöglicht die Verwendung von System-zu-System-Anmeldeinformationen zum Synchronisieren der Reservierungen mit Microsoft Outlook Im persönlichen Authentifizierungsmodus.

Upgrade-Szenarien werden verarbeitet

Wenn der strikte Modus für aktive Kalenderanbieter vor dem Upgrade aktiviert ist, wird die Systemeigenschaft nach dem Upgrade automatisch auf strikt festgelegt.

Wenn der Normalmodus vor dem Upgrade für aktive Kalenderanbieter konfiguriert ist, wird die Systemeigenschaft nach dem Upgrade automatisch auf „Normal“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Strikter Modus** Das Kontrollkästchen wird im Kalenderanbieter nicht mehr angezeigt, da die entsprechende Spalte im Kalenderanbieter veraltet ist. Um den strikten Modus zu konfigurieren, müssen Sie die Systemeigenschaft festlegen `sn_wsd_rsvsync.Sync_Integration_Mode` Auf Instanzebene.

Der strikte Modus kann jetzt mithilfe der Systemeigenschaft auf Instanzebene konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Festlegen Workplace-Kalender-Synchronisierung Eigenschaften.

Reservierungsbeschränkungen

Überprüfen Sie die Einschränkungen für das Erstellen, Aktualisieren oder Löschen von Anwenderreservierungen sowie für Blocker- und Gruppenreservierungen, wenn der persönliche Authentifizierungsmodus aktiviert ist.

Beschränkungen

Reservierungstyp	Beschreibung
Blocker-Reservierungen	Wenn der persönliche Modus aktiviert ist, werden Blocker-Reservierungen im Kalender des delegierten Anwenders erstellt, wobei der Anwender „angefordert für“ als eingeladene Person hinzugefügt wird. Wenn `sn_wsd_rsv.Blocker_user` Die Systemeigenschaft gibt einen Blocker-Anwender an. Das System erstellt die Reservierung im Kalender des delegierten Anwenders und fügt den Blocker-Anwender als eingeladene Person hinzu.
Reservierung im Namen des Anwenders	Die **Diese Reservierung ist für** Feld wird im persönlichen Authentifizierungsmodus nicht angezeigt. Im persönlichen Modus können Sie keine Kundenreservierungen erstellen, da Sie keinen Zugriff auf den Kalender eines anderen Anwenders haben. Sie können jedoch Reservierungen im Namen für nicht synchronisierte Räume erstellen.
Gruppenreservierungen	Gruppenreservierungen werden im persönlichen Modus für synchronisierungsfähige Räume nicht unterstützt, auch wenn dies der Fall ist **Gruppenreservierungen aktivieren** Das Kontrollkästchen ist im reservierbaren Modul aktiviert. Sie können Gruppenreservierungen für nicht synchronisierte Räume erstellen.
Erstellen Sie eine Reservierung	Die folgenden Einschränkungen gelten beim Erstellen von Reservierungen über Workplace Service Delivery(WSD)-Portal, Ereignisplaner, Schnellreservierung und Now Mobile: **Im persönlichen Modus** Wenn der Anwender „angefordert für“ nicht mit dem Sitzungsanwender übereinstimmt, kann die Reservierung nicht erstellt werden. **Im strikten oder normalen Modus** Reservierungen können ohne Einschränkungen erstellt werden.
Aktualisieren oder stornieren Sie die Reservierung	Die folgenden Einschränkungen gelten beim Aktualisieren oder Stornieren von Reservierungen über das WSD-Portal, den Ereignisplaner und Now Mobile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschränkungen (Fortsetzung)

Reservierungstyp	Beschreibung
	Im normalen Modus Alle Reservierungen können aktualisiert oder storniert werden. **Im persönlichen Authentifizierungsmodus** • Wenn das Synchronisierungsmailfach der Reservierung auf festgelegt ist **Sonstiges** (Eine Reservierung, die im Kalender für delegierte Anwender erstellt wurde), kann die Reservierung im Kalender für delegierte Anwender aktualisiert oder abgebrochen werden. • Wenn das Synchronisierungsmailfach auf festgelegt ist **Anwender** , Gelten die folgenden Regeln: ◦ Wenn die Reservierung aus anderen Quellen als WSD-Portal, Schnellreservierung, WSD Mobile oder Ereignisplaner bearbeitet oder storniert wird, kann sie nicht aktualisiert oder storniert werden. ◦ Wenn der Sitzungsanwender (die Person, die die Reservierung aktualisiert oder storniert) nicht mit dem Anwender „angefordert für“ übereinstimmt, kann die Reservierung nicht bearbeitet oder abgebrochen werden. ◦ Wenn kein persönliches Token für den Anwender vorhanden ist, der die Reservierung aktualisiert oder storniert, kann die Reservierung nicht aktualisiert oder storniert werden. ◦ In allen anderen Fällen kann die Reservierung aktualisiert oder storniert werden. **Hinweis:** Alle oben genannten Reservierungen, die nicht aktualisiert oder abgebrochen werden können, werden in der Zeitplanansicht des Arbeitsbereichs des Ereignisplaners abgeblendet angezeigt. **Im strikten Modus** Benutzer können eine Reservierung nur aktualisieren oder stornieren, wenn das Synchronisierungsmailfach auf festgelegt ist **Sonstiges** Im strikten Modus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Azure konfigurieren

Richten Sie einen persönlichen Authentifizierungsmodus mit ein Microsoft Azure Um eine Verbindung herzustellen Microsoft Exchange Online Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung.

Vorbereitungen

Im Modus „persönliche Authentifizierung“ ein gültiger delegierter Anwenderaccount mit einer zugehörigen E-Mail-Adresse auf Microsoft Exchange Online Ist erforderlich. Die Identität des Anwenders wird durch seine E-Mail-Adresse bestimmt, die gegebenenfalls auch im Feld E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders angegeben werden muss.

Erforderliche Rolle: Exchange-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **App-Registrierungen**an.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine App-Registrierung haben, wählen Sie aus **Neue Registrierung** .
   a. Geben Sie im Formular ein **Name** Der Registrierung.
   b. Wählen Sie aus **Unterstützte Account-Typen** Ihrer Wahl.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie an **Umleitungs-URL** .
   Geben Sie die folgenden Details an:
      i. Wählen Sie die Plattform als aus **Web** .
      ii. Geben Sie die URL im folgenden Format ein: `https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do`
4. Wenn Sie bereits eine App-Registrierung haben, wählen Sie die App-Registrierung aus.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**an.
   b. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**an.
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Configure web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	Geben Sie eine URL im folgenden Format ein: `https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do`
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Wählen Sie aus **Zugriffstoken** Und **ID-Token** Optionen.

   d. Wählen Sie **Konfigurieren**.
5. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**an.

b. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den geheimen Schlüssel ein.

c. In **Läuft Ab** Wählen Sie einen Ablauf aus.

d. Wählen Sie **Hinzufügen**.

e. Nachdem Sie Details zum geheimen Client hinzugefügt haben, kopieren Sie den Wert im Abschnitt „geheime Clientgeheimnisse“, indem Sie auswählen **In Zwischenablage kopieren** .

6. Fügen Sie eine Berechtigung hinzu.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**an.

b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .

c. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.

d. Wählen Sie Aus **Delegierte Berechtigungen** .

e. In **Kalender** Abschnitt „Berechtigung“ auswählen **Kalender.Lesen/Schreiben** , **Kalender.Lesen/Schreiben.Freigegeben** , Und **Offline_Access** .

f. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

g. Wählen Sie im Bildschirm „konfigurierte Berechtigungen“ die Option aus **Erteilen Sie die Administratoreinwilligung für ServiceNow** .

Ergebnis
Microsoft Exchange Online Ist mit eingerichtet Microsoft Azure.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie den Ressourcenraum, und geben Sie die E-Mail-Details des delegierten Anwenders an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Ressourcenräume in Microsoft Exchange Online.

Konfigurieren Sie Ressourcenräume in Microsoft Exchange Online

Geben Sie die E-Mail-Adresse Ihres delegierten Anwenders in an Microsoft Portal für den Zugriff auf den Ressourcenkalender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Microsoft admin

Prozedur

1. Gehen Sie zu https://admin.microsoft.com/ .
2. Wählen Sie im Navigationsmenü die Option aus **Ressourcen Räume und Ausrüstung** .
3. Wählen Sie eine Ressource von aus **Typ** – **Raum** Zum Konfigurieren des strikten Modus auf .
4. Bearbeiten Sie in den Raumdetails **Delegierte** Feld.
5. Geben Sie die Anwender oder die E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders an.
6. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

> **Wichtig:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 6 für jede Ressource des Typs **Raum** Für den Sie den strikten Modus konfigurieren möchten.

Ergebnis
Der Anwender ist als delegierter Anwender konfiguriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für den persönlichen Authentifizierungsmodus für Microsoft Exchange Online Mit ServiceNow Instanz für OAuth-Autorisierung. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die OAuth-Konnektivität im persönlichen Authentifizierungsmodus mit ein Microsoft Exchange Online.

Richten Sie die OAuth-Konnektivität im persönlichen Authentifizierungsmodus mit ein Microsoft Exchange Online

Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für den persönlichen Authentifizierungsmodus für Microsoft Exchange Online Mit Ihrer Instanz für die OAuth-Autorisierung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Microsoft Azure. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Azure .

Bestätigen Sie, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Synchronisierung Des Arbeitsplatzkalenders** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie aus **Microsoft Exchange Online_personalAuth** OAuth-Provider für persönliche Authentifizierung erstellt.
3. Füllen Sie im Formular „Drittanbieter-OAuth-Anbieter“ die Felder aus:

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Drittpartei-OAuth-Provider“ .
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: Microsoft Exchange Online_personalAuth – Standardprofil.
5. Wählen Sie die Liste OAuth-Entitätsbereiche aus, und stellen Sie sicher, dass die folgenden OAuth-Umfänge bereits für das OAuth-Anbieterprofil definiert sind:
   a. Calendars.ReadWrite
   b. Calendars.ReadWrite.Shared
   c. Offline_Access
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die OAuth-Registrierung wird für hinzugefügt Microsoft Exchange Online Mit persönlichem Authentifizierungsmodus OAuth-Entitätsprofile und OAuth-Entitätsbereiche.

Konfigurieren Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den persönlichen Authentifizierungsmodus Microsoft Exchange Online

Richten Sie eine Verbindung und einen Anmeldeinformationsalias für den persönlichen Authentifizierungsmodus für ein Microsoft Exchange Online. Bestätigen Sie, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt festgelegt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Synchronisierung Des Arbeitsplatzkalenders** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie den Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, um das Standardentitätsprofil zu verwenden, das während der Anwendungsregistrierung des persönlichen Authentifizierungsmodus erstellt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie den untergeordneten Aliastyp Microsoft_Exchange_Online_PersonalAuth für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, der für die persönliche Authentifizierung erstellt wurde.
3. Gehen Sie wie folgt vor, um die HTTP-Verbindungsdetails zu überprüfen:
   a. Im Formular Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen unter **Verbindungen** Wählen Sie den Verbindungsnamen aus.
   b. In **Verbindungsalias** Feld überprüfen, ob der untergeordnete Alias die Eigenschaften vom übergeordneten Alias erbt.
   c. Stellen Sie sicher, dass die Verbindungs-URL auf festgelegt ist https://graph.microsoft.com https://graph.microsoft.com.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um die Details der OAuth-Anmeldeinformationen zu überprüfen:
   a. Im Formular Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen unter **Verbindungen** Wählen Sie den Anmeldeinformationsnamen aus.
   b. Überprüfen Sie im Formular „OAuth 2,0-Anmeldeinformationen“, ob **OAuth-Entitätsprofil** Ist mit dem standardmäßigen OAuth-Entitätsprofil festgelegt, das beim Erstellen der App-Registrierung für den persönlichen Authentifizierungsmodus erstellt wurde.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein neues OAuth-Zugriffstoken mit dem konfigurierten OAuth-Entitätsprofil anzufordern, das für die persönliche Authentifizierung erstellt wurde:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
   b. Wählen Sie Aus **Ms Graph 1** .
   c. Legen Sie das OAuth-Entitätsprofil auf das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil für die persönliche Authentifizierung fest, das beim Ausführen der Anwendungsregistrierung des persönlichen Authentifizierungsmodus generiert wurde.
   d. Wählen Sie Aus **OAuth-Token abrufen** .
   Melden Sie sich auf der angezeigten Microsoft Exchange-Anmeldeseite mit den E-Mail-Anmeldeinformationen des delegierten Anwenders an.
6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein neues OAuth-Zugriffstoken mit dem konfigurierten OAuth-Entitätsprofil anzufordern, das für die persönliche Authentifizierung erstellt wurde:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie Aus **Ms Graph 2** .

c. Legen Sie das OAuth-Entitätsprofil auf das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil für die persönliche Authentifizierung fest, das beim Ausführen der Anwendungsregistrierung des persönlichen Authentifizierungsmodus generiert wurde.

d. Wählen Sie Aus **OAuth-Token abrufen** .
Melden Sie sich auf der angezeigten Microsoft Exchange-Anmeldeseite mit den E-Mail-Anmeldeinformationen des delegierten Anwenders an.

Ergebnis
Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist festgelegt.

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den persönlichen Authentifizierungsmodus

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie den Standardalias, der während der Registrierung der Anwendung im persönlichen Authentifizierungsmodus erstellt wurde, nicht verwenden möchten. Sie können Ihren Kalender so konfigurieren, dass er den Alias als Überschreibungsalias verwendet.

Vorbereitungen
Hinweis: Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen nur, wenn mehrere delegierte Anwender-E-Mails erforderlich sind. Stellen Sie sicher, dass der Alias auch im Kalenderanbieter angegeben ist.

Bestätigen Sie, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Synchronisierung Des Arbeitsplatzkalenders** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung stellt standardmäßig eine Verbindung und Anmeldeinformationen bereit. Führen Sie dieses Verfahren aus, wenn Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen möchten, anstatt den Standardalias zu verwenden. Informationen zur Verwendung des Standardalias finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den persönlichen Authentifizierungsmodus Microsoft Exchange Online.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen gespeichert haben **Name** .
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als festgelegt ist **Synchronisierung Des Arbeitsplatzkalenders**
Übergeordneter Alias	Wählen Sie **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt. Im nächsten Schritt müssen Sie einen OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz erstellen.
5. Erstellen Sie OAuth 2,0-Anmeldeinformationen, die im neu erstellten Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.

   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibungen
Name	Name des Berechtigungsnachweises Geben Sie einen eindeutigen Namen an, um sich von den von der Anwendung bereitgestellten Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das generiert wurde, als Sie die App-Registrierung für den persönlichen Authentifizierungsmodus in durchgeführt haben Richten Sie die OAuth-Konnektivität im persönlichen Authentifizierungsmodus mit ein Microsoft Exchange Online.
Betrifft	Geben Sie an, wie Sie auf die MID-Server anwenden möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge für die Anmeldeinformationen.

   e. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.

   f. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Anmeldeinformationsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie im Formular aus **OAuth-Token abrufen** .

Hinweis: Wenn Sie einen strikten Modus konfigurieren, müssen Sie diesen Schritt ausführen.

Geben Sie im sich öffnenden Microsoft-Fenster Ihre Anmeldeinformationen ein.

h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie den Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option aus **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

HTTPS-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformation	Wählen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.
Verbindungsalias	Das Feld wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen festgelegt.
Verbindungs-URL	https://graph.microsoft.com eingeben

e. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter im persönlichen Authentifizierungsmodus

Verbessern Sie Ihre Arbeitsplatzreservierungs-Experience mit Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung zum Synchronisieren von Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter. Konfigurieren Microsoft Exchange Online Dient zum Synchronisieren von Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter über den persönlichen Authentifizierungsmodus.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung „Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders“ verwendet den Kalenderanbieter als primäre Quelle, um zu bestätigen, dass Ereignisse für Raumbuchungen über das Portal für das Management von Arbeitsplatzreservierungen aktualisiert und bestätigt werden.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Als Anwender im persönlichen Authentifizierungsmodus müssen Sie über ein gültiges Postfach im verfügen Microsoft Exchange Online. Der Anwender wird anhand der E-Mail-Adresse identifiziert. Dieselbe E-Mail-Adresse muss in der E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders angegeben werden, wo dies erforderlich ist.

Bestätigen Sie, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Synchronisierung Des Arbeitsplatzkalenders** .

Hinweis: Damit Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die der des Anbieters entspricht.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Anbieterformular aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Anbieterformular.

   Hinweis: Die **Strikter Modus** Das Feld ist veraltet, und Sie müssen die Eigenschaft „Exchange Online-Synchronisierungsintegrationsmodus“ auf den strikten, persönlichen oder normalen Modus festlegen. Darüber hinaus wurde die E-Mail-Adresse im strikten Modus auf E-Mail für delegierte Anwender aktualisiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um auf Ressourcenkalender zuzugreifen und eine Abonnement-ID zu generieren, müssen Sie eine reservierbare Synchronisierungskonfiguration hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu.

Führen Sie einen Instanzscan aus, um die Synchronisierungskonfiguration zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Instanzscan aus, um ihn zu überprüfen Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration.

Konfigurieren Sie die Webhook-Registrierung von Microsoft Exchange Online Spoke

Konfigurieren Sie die Rückruf-URL für die Kommunikation zwischen Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung und Microsoft Exchange Online Kalender.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Microsoft Exchange Online-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Microsoft Exchange Online-Spoke** > **Webhook-Registrierung**an.
2. Wählen Sie aus **WSDRS-Ereignisabonnement** Registrierung.
   Die Webhook-Registrierung wird standardmäßig mit der Anwendung bereitgestellt.
3. Wählen Sie im Formular aus **Rückruf-URL** .
   Die **Client-Status** Und **Rückruf-URL** Wird automatisch generiert.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie mit einen oder mehrere Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online

Für Microsoft Exchange Online Provider: Konfigurieren Sie einen oder mehrere Kalenderanbieter.

Vorbereitungen

Sie müssen die Microsoft Exchange Online-Spoke, Version 3.2.4 oder höher, installiert haben.

Wichtig: Multi-Provider wird nicht unterstützt oder ist nicht identisch mit Exchange-Hybridkonfigurationen.

Für strikten Modus:

- Stellen Sie sicher, dass jeder delegierte Anwender (im Kalenderanbieter) über einen anderen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, einen anderen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz verfügt. Sie können jedoch dasselbe OAuth-Entitätsprofil in allen Anmeldeinformationsdatensätzen wiederverwenden.
- Während der Ausführung von **OAuth-Token abrufen** Aktion für jede Anmeldeinformation müssen Sie zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden. Geben Sie bei Aufforderung die E-Mail-Anmeldeinformationen des delegierten Anwenders an.

  Hinweis: Wenn Sie nicht zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden, werden möglicherweise die Anmeldeinformationen des angemeldeten Anwenders im selben Browser verwendet, was falsch ist. Sie müssen den Browser schließen und aktualisieren, um zu den Anmeldeinformationen aufgefordert zu werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Für Anwender im Normalmodus:
   a. Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online Standardanmeldeinformationen und -Verbindungen werden verwendet oder Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.
   b. Erstellen Sie mehrere Kalenderanbieter, und geben Sie den Alias an. Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter
2. Für delegierten Anwender:
   - Wenn ein einzelner delegierter Anwender vorhanden ist, gehen Sie wie folgt vor:
     - Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online oder Erstellen Sie Ihre eigenen Anmeldeinformationen und Verbindungsalias für den strikten Modus.
     - Erstellen Sie einen Kalenderanbieter. Siehe Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter im strikten Modus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für mehrere delegierte Anwender:
  - Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für jeden delegierten Anwender. Siehe Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online Oder Erstellen Sie Ihre eigenen Anmeldeinformationen und Verbindungsalias für den strikten Modus.
  - Erstellen Sie Kalenderanbieter für jeden Anwender, und geben Sie den Alias an. Siehe Konfigurieren Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter im strikten Modus.

Ergebnis
Für einen einzelnen Anbieter werden mehrere Anbieter erstellt.

Reservierungen genehmigen

Überprüfen Sie Mitarbeiterreservierungen, die mit dem Arbeitsplatzreservierungsmanagement erstellt wurden, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. Überprüfen Sie die Details der Reservierung.
4. Genehmigen Sie die Reservierung, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie Genehmigen oder Ablehnen auswählen.

Hinweis: Wenn die Genehmigung für eine Reservierung abgelehnt wird, wird eine Löschanforderung an den Raumkalender gesendet, um den Raum freizugeben.

Google Kalender: Kalendersynchronisierung

Erstellen Sie eine Verbindung mit Google Kalender und synchronisieren Sie Reservierungen, die mit vorgenommen wurden Workplace Reservation Management Anwendung. Sie können alle Reservierungen synchronisieren, die mit vorgenommen werden Workplace Reservation Management Zu Google Kalender und umgekehrt.

Die Reservierungssynchronisierung von einem Google Kalender zu Workplace Reservation Management Wird mit verschiedenen Ansätzen wie Ereignissen und Vorkommen durchgeführt.

Wichtig: Die Anwendung unterstützt keine strikte Moduskonfiguration für Google Kalender.

Synchronisierung von Workplace Reservation Management Bis Google Kalender

Der Synchronisierungsprozess von Workplace Reservation Management Bis Google Wird mit der Google Kalender-Spoke ausgeführt. Sie können eine Verbindung mit Google mit dem Flow Designer konfigurieren.

Der Synchronisierungsprozess umfasst die folgenden Schritte:

1. Installieren Google Kalender-Spoke .
2. Richten Sie die Google Calendar-Spoke ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Authentifizieren ServiceNow Mit Google. Siehe Authentifizieren Google Für die Kalendersynchronisierung.
4. Konfigurieren der Google Calendar-Spoke-Verbindung mit Flow Designer. Siehe Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google.
5. Google Kalender-Provider wird erstellt. Siehe Konfigurieren Google Als Kalenderanbieter.

Mit der Anwendung können Sie auch einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, anstatt den mit dem Flow Designer erstellten Standardalias zu verwenden. Siehe Konfigurieren Sie Ihre eigenen Google Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Synchronisierung von Google Kalender bis Workplace Reservation Management

Die Reservierungssynchronisierung von Google„Kalender zu Reservierungsportal“ wird erstellt, indem die neuesten Kalenderaktualisierungen in abgerufen werden Google Kalender mithilfe einer geplanten Aufgabe, *`WSDRS Sync Calendar items`*. Alle Ereignisse im Zusammenhang mit den synchronisierungsfähigen Räumen werden in gelesen und aktualisiert Workplace Reservation Management Anwendung. Die Anwendung erstellt Ereignisse „Erstellen“, „Aktualisieren“, „Löschen“ und „Lesen“ in **Ereignisse** Tabelle.

Die geplante Aufgabe, *`WSDRS Sync Calendar items`*, Wird mit der Anwendung bereitgestellt, um die neuesten Änderungen für alle aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen abzurufen. Die geplante Aufgabe ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe so festgelegt, dass sie alle fünf Minuten ausgeführt wird. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe jedoch nach Belieben festlegen. Sie können sie jederzeit auch manuell ausführen.

Ein Ansatz namens Delta-Synchronisierung wird von verwendet Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung. Bei der Delta-Synchronisierung rufen Sie nur die inkrementellen Änderungen ab, die an einer Ressourcen-E-Mail-ID des Kalenders vorgenommen wurden, indem Sie einen Referenzpunkt verwenden, der als Synchronisierungstoken bezeichnet wird. Das heißt, Sie erhalten für jeden Raum (jeden reservierbaren Synchronisierungsdatensatz), der mit dem lokalen Kalenderanbieter verknüpft ist, die Synchronisierungstoken, die die Referenzpunkte zum Abrufen der Aktualisierung aus dem Kalender in Schritten sind.

- Basierend auf **Seitengröße** , **Batch-Größe synchronisieren** Und **Synchronisierungsbatch-Intervall** , Die Informationen werden von den Synchronisierungstoken abgerufen. Beispiel: Wenn Sie die Werte als angegeben haben **5** , **500** , Und **60** Bzw. (in den vorherigen Feldern). Dies bedeutet, dass Sie 500 Anforderungen in einem Intervall von 60 Sekunden stellen können. Die Synchronisierung führt zu fünf Änderungen auf einer Seite.
- Wenn Sie einen reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz unter erstellen Google Kalender müssen Sie sicherstellen, dass er aktiviert ist.
- Wenn der Synchronisierungsdatensatz aktiviert ist, wird ein Flow ausgelöst, und ein Synchronisierungstoken für diesen reservierbaren Synchronisierungsdatensatz wird in erstellt **Synchronisierungs-Deltas** Modul.
- Die geplante Aufgabe, *`WSDRS Sync Calendar items`*, Wird mit der Anwendung bereitgestellt, um die neuesten Änderungen für alle aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen abzurufen. Die geplante Aufgabe ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe so festgelegt, dass sie alle fünf Minuten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgeführt wird. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe jedoch nach Belieben festlegen. Sie können sie jederzeit auch manuell ausführen.

- Die an den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen vorgenommenen Änderungen werden als Ereignisse in erstellt **Ereignisse** Modul. Die Anwendung erstellt Ereignisse zum Erstellen, Aktualisieren, Löschen und Lesen für Google Kalender.
- Für jeden Synchronisierungsdatensatz wird ein Ereignis erstellt. Abhängig von der im Kalenderanbieter angegebenen Seitengröße werden die Änderungen angezeigt. Wenn Änderungen ausstehen, wird sie bei der nächsten Ausführung der geplanten Aufgabe angezeigt.
- Die API, die zum Abrufen der Synchronisierungstoken verwendet wird, speichert die Antwort in **Antwort** Feld des Ereignisses. Die API stellt Änderungen bereit, die an einer einzelnen Reservierung, Mehrfachreservierung und der übergeordneten wiederkehrenden Reservierung vorgenommen wurden.
- Mit der von der API erstellten Antwort wird eine Reservierung in erstellt Workplace Reservation Management Anwendung.
- Bei jeder geplanten Aufgabe wird auch das Synchronisierungstoken aktualisiert, das als Referenzpunkt für die nächste Synchronisierung verwendet wird.

Frühere Reservierungen werden synchronisiert

Er Workplace-Kalender-Synchronisierung Ermöglicht Ihnen auch das Synchronisieren von in der Vergangenheit getätigten Reservierungen. Sie können den Datums- und Zeitbereich in angeben **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Und **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Felder. Für den lokalen Kalender müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein, um vergangene Reservierungen zu synchronisieren:

- Der Kalenderanbieter, der ist Google Der von Ihnen konfigurierte Kalenderanbieter muss aktiv sein.
- Die **Synchronisieren Sie frühere Reservierungen** Feld muss ausgewählt werden.
- Die reservierbare Synchronisierungskonfiguration, für die Sie frühere Reservierungen synchronisieren möchten, muss aktiv sein.

> **Hinweis:** Nachdem Sie aktiviert haben **Synchronisieren Sie frühere Reservierungen** , Sie müssen zu den Standorten jedes reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatzes navigieren und auswählen **Standort Synchronisieren** .

Verarbeitung von „keine Anforderung“

Keine Anforderung ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax der Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Anstatt das Ereignis jedoch an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass wie erwartet generiert wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung beim Kalenderanbieter keine API-Aufrufe durchführt, wenn Sie eine Reservierung in erstellen, aktualisieren oder stornieren Workplace Reservation Management Anwendung.

Authentifizieren Google Für die Kalendersynchronisierung

Einrichten Google Um mit der Reservierungssynchronisierung mit zu beginnen Workplace Reservation Management Anwendung. Erstellen Sie Umfänge, Anmeldeinformationen und mehr.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Installieren Google Kalender-Spoke .
2. Richten Sie die Google Calendar-Spoke ein

Erforderliche Rolle: Google Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei https://admin.google.com/ an.
2. **Wahlweise:** Wenn Sie Anwender für verwalten möchten Google Führen Sie Folgendes aus:
   a. Wählen Sie Aus **Verwalten** In **Anwender** Karte auf der Homepage.
   b. Fügen Sie Anwenderdetails hinzu, löschen Sie sie oder aktualisieren Sie sie.
3. Melden Sie sich bei an https://console.cloud.google.com/ Mit Ihren google Workspace-Anmeldeinformationen.
4. Erstellen Sie ein Projekt, um die OAuth-Authentifizierung und die Berechtigung zur Verwendung von zu erhalten Google Kalender von ServiceNow.
   a. Wählen Sie Aus **Wählen Sie ein Projekt aus** Im oberen Bereich.
   b. Wählen Sie im Fenster Projekt auswählen die Option aus **NEUES PROJEKT** .
   c. Geben Sie Projektdetails ein.
      i. Geben Sie an **Projektname** .
      ii. Wählen Sie Ihr aus **Organisation** .
      iii. In **Standort** Feld auswählen **Durchsuchen** Und wählen Sie Ihre Organisation aus.
   d. Wählen Sie Aus **ERSTELLEN** .
      Es wird eine Benachrichtigung angezeigt, dass das Projekt erstellt wurde.
   e. Wählen Sie im Benachrichtigungsfenster aus **WÄHLEN SIE PROJEKT AUS** .
5. Festlegen Google Kalender-API-Berechtigungen.
   a. Wählen Sie auf der Homepage aus **APIs und Services** .
   b. Wählen Sie im oberen Bereich aus **+ AKTIVIEREN SIE APIS UND SERVICES** .
   c. Wählen Sie auf der Seite Willkommen bei der API-Bibliothek unter Google Workspace die Option aus **Google Kalender-API** .
   d. Wählen Sie auf der Detailseite der Google Kalender-API die Option aus **AKTIVIEREN** .

      Die Google Kalender-API ist für Ihr Projekt aktiviert.
6. Erstellen Sie Anmeldeinformationen, die beim Erstellen einer Verbindung und Anmeldeinformationen für verwendet werden sollen Google

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Detailseite der Google Kalender-API die Option aus **ERSTELLEN SIE ANMELDEINFORMATIONEN** .

b. Füllen Sie im Anmeldeformular der Google Kalender-API die Felder aus:

i. In **Wählen Sie eine API aus** Feld auswählen **Google Kalender-API** .

ii. Unter **Auf welche Daten greifen Sie zu?** Abschnitt auswählen **Anwenderdaten** Dient zum Erstellen einer OAuth-Anwendung.

c. Wählen Sie Aus **ALS NÄCHSTES** .

d. Füllen Sie im Abschnitt „OAuth-Einwilligungsbildschirm“ die Felder aus:

i. In **App-Name** Feld einen Namen für die OAuth-App angeben.

ii. In **Anwendersupport-E-Mail** Feld die Anwender-E-Mail-Adresse angeben, an die Fragen im Zusammenhang mit der Einwilligung gesendet werden können.

iii. Wählen Sie im Abschnitt „App-Logo“ die Option aus **DURCHSUCHEN** Zum Hochladen eines Logos für die OAuth-App.

iv. Geben Sie im Abschnitt „Entwicklerkontaktinformationen“ die E-Mail-Adresse an, an die projektbezogene Changes und Updates gesendet werden müssen.

e. Wählen Sie Aus **SPEICHERN UND FORTFAHREN** .

7. Fügen Sie Umfänge hinzu, oder entfernen Sie sie.
Geben Sie Berechtigungen für den Zugriff auf die Google Kalender-API an.

a. Wählen Sie im Abschnitt Umfänge die Option aus **FÜGEN SIE UMFÄNGE HINZU, ODER ENTFERNEN SIE SIE** .

b. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. Wählen Sie Aus **AKTUALISIEREN** .

d. Wählen Sie Aus **SPEICHERN UND FORTFAHREN** .

8. Generieren Sie die OAuth-Client-ID und zugehörige Details.

a. Im Abschnitt „OAuth-Client-ID“ in **Anwendungstyp** Feld auswählen **Webanwendung** .

b. In **Name** Feld einen Namen für die Anwendung eingeben.

c. Wählen Sie unter autorisierte JavaScript-Ursprünge die Option aus **+URL HINZUFÜGEN** Zum Hinzufügen der JavaScript-URL.

d. Wählen Sie im Abschnitt autorisierte Umleitungs-URIs die Option aus **+URL HINZUFÜGEN** Zum Hinzufügen einer Umleitungs-URL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie die URL Ihres ein ServiceNow Instanz.

e. Wählen Sie Aus **ERSTELLEN** .
Die Anmeldeinformationen für die OAuth-Anwendung werden erstellt.

f. Wählen Sie Aus **HERUNTERLADEN** Zum Herunterladen der JSON-Datei, die die Anmeldeinformationsdetails enthält.

g. Kopieren und speichern Sie die Client-ID.

9. Wählen Sie Aus **FERTIG** .

Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google

Verbinden Google Mit ServiceNow Verwenden Sie den Flow Designer, um Reservierungen zu synchronisieren.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Authentifizieren Google Für die Kalendersynchronisierung.
- Stellen Sie sicher, dass Sie in die Rolle „Super-Administrator“ haben Google.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie Google Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz. Führen Sie Schritte im Flow Designer aus. Konfigurieren Sie den Standard Google Kalender-Spoke. Sie können auch einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, wenn Sie den Standard nicht konfigurieren möchten Google Kalender-Spoke mit Flow Designer. Informationen zum Erstellen eines eigenen Alias finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihre eigenen Google Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie aus **Verbindungen** Registerkarte.
3. In **Durchsuchen Sie alle Verbindungen** Leiste, suchen Sie nach Google.
4. Wählen Sie Aus **Google_Calendar (sn_gendar_Spoke)** .
5. Wählen Sie auf der Karte Google_Calendar die Option aus **Details Anzeigen** .
6. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Neben **Google_Calendar** Verbindung.
7. Geben Sie im Fenster Verbindung konfigurieren die folgenden Anmeldeinformationen ein:
   - **Verbindungs-URL** : Eingabetaste `https://www.googleapis.com` .
   - **API-Version** : Eingabetaste `V3` . Das Feld wird automatisch ausgefüllt.
   - **OAuth-Client-ID** : Geben Sie die Client-ID ein, die Sie während der Authentifizierung kopiert haben Google Mit ServiceNow In Authentifizieren Google Für die Kalendersynchronisierung.
   - **Geheimer OAuth-Client** : Geben Sie das geheime Clientgeheimnis ein, das Sie während der Authentifizierung kopiert haben Google Mit ServiceNow In Authentifizieren Google Für die Kalendersynchronisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **OAuth-Umleitungs-URL** : Eingabetaste `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`
- **OAuth-Autorisierungs-URL** : Eingabetaste `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth`
- **OAuth-Token-URL** : Eingabetaste `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token`

8. Wählen Sie Aus **OAuth-Token konfigurieren und abrufen** .
9. In Google Melden Sie sich bei an Google Arbeitsbereich und OAuth-Token abrufen.
   Geben Sie ein Google Superadministrator-Anmeldeinformationen.

Ergebnis

Die Google Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt. Navigieren Sie zu , um den Datensatz des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen anzuzeigen **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** Und wählen Sie aus **Google_Calendar** .

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Google Als Kalenderanbieter

Konfigurieren Sie Ihre eigenen Google Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen

Sie können eigene konfigurieren Google Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten **Google_Calendar** .

Nachdem Sie sich authentifiziert haben Google Mit ServiceNow, Anstatt den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen mit der Flow Designer-Verbindungskonfiguration zu konfigurieren, können Sie auch eigene Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen.

Informationen zur Verwendung des Standardalias finden Sie unter Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google.

Richten Sie die OAuth-Konnektivität mit ein Google Kalender

Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für Google Kalender mit ServiceNow Dient zum Synchronisieren von Reservierungen. Führen Sie diese App-Registrierung durch, wenn Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für erstellen möchten Google Kalender.

Vorbereitungen

Authentifizieren Google Für die Kalendersynchronisierung

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Google Kalender-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Google Kalender-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung mit einem OAuth-Drittanbieter her**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den angegebenen Details aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zum Identifizieren des Datensatzes, z. B. Google-Kalender-Eigentümer.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Authentifizierung in erstellt wurde Google.
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Google generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie Aus **Autorisierungsmodus** .
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie Ein `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth` .
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie Ein `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token` .
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` eingetragen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: Eigenes Standardprofil des Google-Kalenders.
6. Erstellen Sie einen OAuth-Entitätsbereich.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche die Option aus **Neue Zeile einfügen...**
   b. Geben Sie den Namen als ein `Kalender` Für den Umfang.
   c. Geben Sie den OAuth-Bereich als ein `Kalender` .
   d. Klicken Sie auf das Symbol Speichern.
   e. Erstellen Sie auf ähnliche Weise einen weiteren Bereich, und geben Sie die folgenden Details ein:
      - **Name** : Kalender.Ereignisse
      - **OAuth-Bereich** : Kalender.Ereignisse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile der Anwendungs-Registry und wählen Sie Speichern.
Das System erstellt die Umfangsdatensätze.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie im Formular „Anwendungsregistrierung“ die aus **OAuth-Entitätsprofile** Zugehörige Liste. Fügen Sie in den folgenden Schritten die OAuth-Entitätsbereiche hinzu, die Sie in Schritt 6 erstellt haben.

a. Wählen Sie das standardmäßige Entitätsprofil aus, z. B. eigenes Standardprofil des Google-Kalenders.

b. Gehen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ wie folgt vor:

i. Doppelklicken Sie im Abschnitt „Umfänge von OAuth-Entitätsprofilen“ auf **Fügen Sie eine neue Zeile ein** .

ii. Wählen Sie das Suchsymbol ( ).

iii. Wählen Sie Aus Kalender Das dem OAuth-Provider zugewiesen ist, den Sie in Schritt 6 erstellt haben.

iv. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, und fügen Sie ebenfalls hinzu Kalender.Ereignisse .

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die OAuth-Konnektivität wird für hinzugefügt Google.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Google

Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Google

Anstatt den Standard zu verwenden **Google_Calendar** Alias, Sie können einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, um ihn mit zu verwenden Google Kalenderanbieter.

Vorbereitungen

Richten Sie die OAuth-Konnektivität mit ein Google Kalender

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Google Kalender-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Google Kalender-Spoke** .
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen gespeichert haben **Name** .
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als festgelegt ist **Google Kalender-Spoke**
Übergeordneter Alias	Wählen Sie Aus **sn_gendar_Spoke.Google_Calendar** .

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt. Im nächsten Schritt müssen Sie einen OAuth 2,0-Anmeldeinformationsdatensatz erstellen.
5. Erstellen Sie OAuth 2,0-Anmeldeinformationen, die im neu erstellten Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibungen
Name	Name des Berechtigungsnachweises Geben Sie einen eindeutigen Namen an, um sich von den von der Anwendung bereitgestellten Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das bei der App-Registrierung in generiert wurde Richten Sie die OAuth-Konnektivität mit ein Google Kalender.
Betrifft	Geben Sie an, wie Sie auf die MID-Server anwenden möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
Reihenfolge	Reihenfolge für die Anmeldeinformationen.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Der Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.

f. Öffnen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz.

g. Wählen Sie im Formular aus **OAuth-Token abrufen** .
Auf der Google Geben Sie im Fenster, das geöffnet wird, Ihre Anmeldeinformationen ein.

h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie den Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

c. Wählen Sie im Formular in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option aus **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

HTTPS-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformation	Wählen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.
Verbindungsalias	Das Feld wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen festgelegt.
Verbindungs-URL	Geben Sie https://www.googleapis.com ein.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz wird mit den angegebenen Anmeldeinformationen und Verbindungen erstellt.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Google Als Kalenderanbieter

Konfigurieren Google Als Kalenderanbieter

Konfigurieren Google Als Kalenderanbieter, um mit der Synchronisierung der Reservierung zu beginnen. Verknüpfen Sie sie mit dem Alias für Verbindungen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeinformationen, und konfigurieren Sie Räume, um mit der Synchronisierung zu beginnen.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Sie haben den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellt. Wenn nicht, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Konfigurieren Sie den Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Siehe Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google.
  - Erstellen Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten. Siehe Konfigurieren Sie Ihre eigenen Google Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
- Anwendungsbereich ist auf festgelegt **Google Kalender-Spoke** . Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:
  1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke von Mitarbeiter-Center Homepage.
  2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich:** .
  3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Google Kalender-Spoke** .
  4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis: Damit Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die der des Anbieters entspricht.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Google Kalender als Kalenderanbieter. Wenn Sie Ihren eigenen Alias verwenden möchten, aktivieren Sie **Alias überschreiben** Option und geben Sie den Alias an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kalender-Service Beispiel: Google Kalender.
Beschreibung	Beschreibung des Kalender-Service
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kalender-Providers
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie Aus **Google-Kalender** Von **Anbieterkonfiguration** .
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	aus **Anbieterkonfiguration** . Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie nur Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwenden möchten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, **Google_Calendar** Wird verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst aus erstellt haben **Anbieterkonfiguration** . Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -Uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung liegt mindestens 5 Jahre ab dem **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle früheren Reservierungen aus dem angegebenen zu synchronisieren **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Zu **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** .

4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Google Kalender ist als Kalenderanbieter konfiguriert.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die geplante Aufgabe fest, *WSDRS Sync Calendar items*Bis **Wahr** . Die geplante Aufgabe ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe nach Belieben festlegen. Sie können sie jederzeit auch manuell ausführen.

- Wenn Sie aktiviert haben **Synchronisieren Sie vergangene Reservierungen** Feld müssen Sie die folgenden Aktionen ausführen:

  1. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen
  2. In **Standort** Spalte, wählen Sie Standort aus.
  3. Wählen Sie im Formular Standort die Option aus **Standort Synchronisieren** . Führen Sie Schritt 2 und Schritt 3 für alle reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensätze aus.

- Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu

Microsoft Exchange Lokal: Kalendersynchronisierung

Erstellen Sie eine Verbindung mit Microsoft Exchange Lokal und synchronisieren Sie Reservierungen, die mit vorgenommen wurden Workplace Reservation Management Anwendung. Sie können alle Reservierungen synchronisieren, die mit vorgenommen werden Workplace Reservation Management Zum lokalen Kalender und umgekehrt. Die Reservierungssynchronisierung von einem lokalen Kalender mit dem Workplace Reservation Management Wird mit verschiedenen Ansätzen wie Abonnements, Synchronisierungstoken, Ereignisse und Vorkommen durchgeführt.

Die Microsoft Exchange Lokal ist im Gegensatz zu anderen Kalenderanbietern nicht online zugänglich. Der Anbieter ist Remote und nur lokal für die Organisation zugänglich. Um Kalenderreservierungen mit diesem lokalen Setup zu synchronisieren Workplace-Kalender-Synchronisierung Mit der Anwendung können Sie über den MID-Server kommunizieren. Ein MID-Server wird im selben lokalen Setup installiert, in dem sich befindet Microsoft Exchange Lokal ist installiert. Auf diese Weise kann eine Kommunikation mit dem MID-Server hergestellt und häufig kommuniziert werden. Zur Unterstützung des lokalen Kalenderanbieters wird ein neuer Kalenderprozessor Microsoft EWS in unterstützt Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung.

1. Verbinden Sie den MID-Server mit ServiceNow®.
2. Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Wichtig: Die Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Anwendung unterstützt nicht Microsoft Exchange Lokal.

Synchronisierung von Workplace Reservation Management Bis Microsoft Exchange Lokal

Synchronisieren Sie Reservierungen mit dem lokalen Kalender von Workplace Reservation Management Durch Kommunikation über den MID-Server.

- Installieren Microsoft Exchange Server-Spoke .
- Richten Sie die Microsoft Exchange Server-Spoke ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow
- Erstellen Sie nach der Konfiguration DES MID-Servers einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, um ihn mit dem Kalenderanbieter zu verbinden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Lokal.
- Konfigurieren Sie nach dem Einrichten der Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen Microsoft Exchange Lokal als Kalenderanbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Exchange lokal als Kalenderanbieter. Zur Unterstützung des lokalen Kalenderanbieters wird ein neuer Kalenderprozessor, Microsoft EWS, hinzugefügt.

Synchronisierung von Microsoft Exchange Lokaler Kalender bis Workplace Reservation Management

Die Reservierungssynchronisierung von Microsoft Exchange Der lokale Kalender für das Reservierungsportal wird durch Ausführen einer rechtzeitigen geplanten Aufgabe ausgeführt. *`WSDRS Sync Calendar items`*.

Ein Ansatz namens Delta-Synchronisierung wird von verwendet Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung. Bei der Delta-Synchronisierung rufen Sie nur die inkrementellen Änderungen ab, die an einer Ressourcen-E-Mail-ID des Kalenders vorgenommen wurden, indem Sie einen Referenzpunkt verwenden, der als Synchronisierungstoken bezeichnet wird. Das heißt, Sie erhalten für jeden Raum (jeden reservierbaren Synchronisierungsdatensatz), der mit dem lokalen Kalenderanbieter verknüpft ist, die Synchronisierungstoken, die die Referenzpunkte zum Abrufen der Aktualisierung aus dem Kalender in Schritten sind.

- Basierend auf **Seitengröße** , **Batch-Größe synchronisieren** Und **Synchronisierungsbatch-Intervall** , Die Informationen werden von den Synchronisierungstoken abgerufen. Beispiel: Wenn Sie die Werte als angegeben haben **5** , **500** , Und **60** Bzw. (in den vorherigen Feldern). Dies bedeutet, dass Sie 500 Anforderungen in einem Intervall von 60 Sekunden stellen können. Die Synchronisierung führt zu fünf Änderungen auf einer Seite.
- Wenn Sie einen reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz unter dem lokalen Kalender erstellen, müssen Sie sicherstellen, dass aktiviert ist.
- Wenn der Synchronisierungsdatensatz aktiviert ist, wird ein Flow ausgelöst, und ein Synchronisierungstoken für diesen reservierbaren Synchronisierungsdatensatz wird in erstellt **Synchronisierungs-Deltas** Modul.
- Die geplante Aufgabe, *`WSDRS Sync Calendar items`*, Wird mit der Anwendung bereitgestellt, um die neuesten Änderungen für alle aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen abzurufen. Die geplante Aufgabe ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Standardmäßig ist die geplante Aufgabe so festgelegt, dass sie alle fünf Minuten ausgeführt wird. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe jedoch nach Belieben festlegen. Sie können sie jederzeit auch manuell ausführen.
- Die an den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen vorgenommenen Änderungen werden als Ereignisse in erstellt **Ereignisse** Modul. Die Anwendung erstellt Ereignisse zum Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Lesen und Abrufen von Teilnehmern für Microsoft Exchange Lokaler Kalender.
- Für jeden Synchronisierungsdatensatz wird ein Ereignis erstellt. Abhängig von der im Kalenderanbieter angegebenen Seitengröße werden die Änderungen angezeigt. Wenn Änderungen ausstehen, wird sie bei der nächsten Ausführung der geplanten Aufgabe angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die API, die zum Abrufen der Synchronisierungstoken verwendet wird, speichert die Antwort in **Antwort** Feld des Ereignisses. Die API stellt Änderungen bereit, die an einer einzelnen Reservierung, Mehrfachreservierung und der übergeordneten wiederkehrenden Reservierung vorgenommen wurden.
- Mit der von der API erstellten Antwort wird eine Reservierung in erstellt Workplace Reservation Management Anwendung.
- Bei jeder geplanten Aufgabe wird auch das Synchronisierungstoken aktualisiert, das als Referenzpunkt für die nächste Synchronisierung verwendet wird.

Strikter Modus

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Mit der Anwendung können Sie Ihre Verbindungen und Konfigurationen mit konfigurieren Microsoft Exchange Auch lokal im strikten Modus. Im strikten Modus werden Ereignisse nicht direkt im Kalender eines Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zum Ereignis eingeladen. Sie können eine E-Mail-ID für den strikten Modus angeben, mit der Sie Reservierungen synchronisieren möchten. Mitarbeiter können Änderungen nur mit vornehmen Workplace Reservation Management Anwendung.

Um den strikten Modus zu aktivieren, können Sie aktivieren **Strikter Modus** Option in beim Konfigurieren des lokalen Kalenders bereitstellen. Die anfordernden Personen werden als eingeladene Personen betrachtet.

Frühere Reservierungen werden synchronisiert

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Ermöglicht Ihnen auch das Synchronisieren von in der Vergangenheit getätigten Reservierungen. Sie können den Datums- und Zeitbereich in angeben **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Und **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Felder. Für den lokalen Kalender müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein, um vergangene Reservierungen zu synchronisieren:

- Der Kalenderanbieter, der ist Microsoft Exchange Der von Ihnen konfigurierte lokale Kalenderanbieter muss aktiv sein.
- Die **Synchronisieren Sie frühere Reservierungen** Feld muss ausgewählt werden.
- Die reservierbare Synchronisierungskonfiguration, für die Sie frühere Reservierungen synchronisieren möchten, muss aktiv sein.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht über 1000 liegen. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl vergangener Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft zu ändern `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzelne Synchronisierung synchronisiert Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen pro Raum/Ressource vorhanden sind.

Verarbeitung von „keine Anforderung“

Keine Anforderung ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax der Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Anstatt das Ereignis jedoch an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass wie erwartet generiert wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung beim Kalenderanbieter keine API-Aufrufe durchführt, wenn Sie eine Reservierung in erstellen, aktualisieren oder stornieren Workplace Reservation Management Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Verbindung im Normalmodus für Microsoft Exchange Lokal

Konfigurieren Sie eine Verbindung im Normalmodus zwischen Microsoft Exchange Vor Ort und ServiceNow.

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow®

Konfigurieren Sie die Verbindung zwischen dem MID-Server von Microsoft Exchange On Premise und ServiceNow® Dient zum Synchronisieren von Reservierungen.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Installieren Microsoft Exchange Server-Spoke .
- Richten Sie die Microsoft Exchange Server-Spoke ein
- Sie müssen haben Microsoft Exchange Server Anmeldeinformationen.
- Ein Anwender ist in konfiguriert ServiceNow® Instanz mit der Rolle „Mid_Server“.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Laden Sie den MID-Server von herunter ServiceNow® Instanz auf dem System, in der Microsoft Exchange Server Wird gehostet.
   a. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Downloads**an.
   b. Wählen Sie den geeigneten MID-Server aus, und laden Sie ihn herunter.
2. Wechseln Sie zu Ihrem System **Downloads** Ordner und entpacken Sie die Datei.
3. Öffnen Sie > **Service Desk-Mitarbeiter** > **config.xml**an.
4. Gehen Sie in der Datei config.xml wie folgt vor:
   a. Geben Sie an ServiceNow® Instanzdetails in <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Geben Sie die Anmeldeinformationen des Anwenders mit der Rolle „MID_Server“ in ein <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> Und <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Geben Sie die Anmeldeinformationen des Anwenders mit der Rolle „MID_Server“ ein.
   c. Geben Sie einen eindeutigen Namen in ein <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.
   d. Speichern Sie die Datei.
5. Starten oder führen Sie den MID-Server aus, nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben.
6. Öffnen ServiceNow® Instanz.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie als Administrator angemeldet sind.

7. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.
   Sie bemerken, dass der von Ihnen konfigurierte MID-Server erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie den zu öffnenden MID-Server aus.
   Im Formular bemerken Sie zunächst, dass **Status** Ist auf festgelegt **Ausgefallen** Und **Validiert** Feld ist auf festgelegt **Nein** .
9. Um den Server zu validieren, wählen Sie in den zugehörigen Links aus **Validieren** .
   Nach einigen Sekunden wird der Server validiert. Die **Status** Ist auf festgelegt **Aktiv** Und **Validiert** Feld ist auf festgelegt **Ja** .

Ergebnis

Eine Plattform ist für die Kommunikation mit dem lokalen Microsoft Exchange-MID-Server und festgelegt ServiceNow® Instanz.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Lokal

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Lokal

Richten Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias für Microsoft Exchange lokal ein, damit Sie Reservierungen synchronisieren können. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt festgelegt sind.

Vorbereitungen

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie Aus **Exchange_https** .
3. Erstellen Sie im Formular eine Verbindung.

   a. In **Verbindungen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .

   b. Geben Sie im Formular die folgenden Details ein:

   - **Name** : Geben Sie einen Namen für die Verbindung ein.
   - **Anmeldeinformationen** : Anmeldeinformationen erstellen.
     i. Wählen Sie aus **Suchen Sie mithilfe der Liste** Symbol.
     ii. Wählen Sie im sich öffnenden Fenster Anmeldeinformationen die Option aus **Neu** .
     iii. In **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten erstellt werden?** Abschnitt auswählen **Anmeldeinformationen Für Standardauthentifizierung** .
     iv. Geben Sie einen **Namen** ein.
     v. Geben Sie ein **Anwendername** Und **Passwort** .
     vi. Wählen Sie **Absenden**.
   - In **Verbindungsalias** Feld eingeben sn_Exchange_Spoke.Exchange_https .
   - In **Verbindungs-URL** Geben Sie die URL in ein `<hostname>.<domain>.com/EWS/Exchange.asmx` Format. Geben Sie den jeweiligen Host und eine vollständig

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

qualifizierte Domäne ein, in der Microsoft Exchange Server installiert ist. Beispiel: https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx .

- Wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

  Ein **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** Registerkarte wird geöffnet.

- In **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** Führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - In **MID-Auswahl** Feld auswählen **Bestimmter MID-Server** .
  - In **MID-Server** Wählen Sie Ihren Server aus der Suchliste aus.
- Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange lokal als Kalenderanbieter

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange lokal als Kalenderanbieter

Legen Sie Microsoft Exchange lokal als Kalenderanbieter fest, um Reservierungen zu synchronisieren. Geben Sie den Kalenderprozessor, die synchronisierungsbezogenen Einstellungen und die Einstellung für den strikten Modus an.

Vorbereitungen

Hinweis: Damit Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die der des Anbieters entspricht.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfigurationen** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kalenderanbieter“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Anbieters ein. Beispiel: Lokal
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des lokalen Kalenderanbieters.
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie Aus **Microsoft EWS** Als Prozessor in **Anbieterkonfiguration** .
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl Ihres eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen in **Anbieterkonfiguration** . Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Von **Anbieterkonfiguration** , Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie für den Kalenderanbieter selbst erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente Sie können die Seitengröße von 1 bis 500 festlegen.
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Teilnehmer synchronisieren	Aktivieren Sie diese Option, um Teilnehmer beim Synchronisieren von Reservierungen auch zu synchronisieren.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -Uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung liegt mindestens 5 Jahre ab dem **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle früheren Reservierungen aus dem angegebenen zu synchronisieren **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Zu **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht über 1000 pro Raum liegen. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl vergangener Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft zu ändern `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzelne Synchronisierung synchronisiert Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen pro Raum vorhanden sind.
E-Mail des delegierten Anwenders	E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen von Aktualisierungen zu Raumkalendern als Benachrichtigungen verwendet wird. **Hinweis:** Wenn mehrere delegierte Anwender mehrere Räume verwalten, muss ein separater Kalenderanbieterdatensatz erstellt werden, damit jeder Anwender seine jeweiligen Räume verwalten kann. Dies erfordert das Abrufen einzelner Token für jeden Anwender, das Erstellen separater Verbindungen und Anmeldeinformationsaliasse und die Zuordnung zum jeweiligen Kalenderanbieter.

Hinweis: Das Feld „strikter Modus“ ist veraltet, und der Anwender muss die Eigenschaft „Exchange Online-Synchronisierungsintegrationsmodus“ auf „strikt“, „persönlich“ oder „Normal“ festlegen. Darüber hinaus wurde die E-Mail-Adresse im strikten Modus auf E-Mail für delegierte Anwender aktualisiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der lokale Kalenderanbieter wird erstellt.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen die reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen hinzu, mit denen Sie Reservierungen synchronisieren möchten. Informationen zum Hinzufügen eines neuen finden Sie unter Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die geplante Aufgabe fest, *`WSDRS Sync Calendar items`*Bis **Wahr** . Die geplante Aufgabe ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe nach Belieben festlegen. Sie können sie jederzeit auch manuell ausführen.
- Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Verbindung im strikten Modus für Microsoft Exchange Lokal

Konfigurieren Sie eine Verbindung im strikten Modus zwischen Microsoft Exchange Vor Ort und ServiceNow. Geben Sie Ihre Einstellung für den strikten Modus und Ihre E-Mail-Adresse an.

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow®

Konfigurieren Sie die Verbindung zwischen dem MID-Server von Microsoft Exchange On Premise und ServiceNow® Dient zum Synchronisieren von Reservierungen.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Installieren Microsoft Exchange Server-Spoke .
- Richten Sie die Microsoft Exchange Server-Spoke ein
- Sie müssen haben Microsoft Exchange Server Anmeldeinformationen.
- Ein Anwender ist in konfiguriert ServiceNow® Instanz mit der Rolle „Mid_Server“.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Laden Sie den MID-Server von herunter ServiceNow® Instanz auf dem System, in der Microsoft Exchange Server Wird gehostet.
   a. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Downloads**an.
   b. Wählen Sie den geeigneten MID-Server aus, und laden Sie ihn herunter.
2. Wechseln Sie zu Ihrem System **Downloads** Ordner und entpacken Sie die Datei.
3. Öffnen Sie > **Service Desk-Mitarbeiter** > **config.xml**an.
4. Gehen Sie in der Datei config.xml wie folgt vor:
   a. Geben Sie an ServiceNow® Instanzdetails in <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Geben Sie die Anmeldeinformationen des Anwenders mit der Rolle „MID_Server“ in ein <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> Und <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Geben Sie die Anmeldeinformationen des Anwenders mit der Rolle „MID_Server“ ein.
   c. Geben Sie einen eindeutigen Namen in ein <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.
   d. Speichern Sie die Datei.
5. Starten oder führen Sie den MID-Server aus, nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben.
6. Öffnen ServiceNow® Instanz.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie als Administrator angemeldet sind.

7. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie bemerken, dass der von Ihnen konfigurierte MID-Server erstellt wurde.

8. Wählen Sie den zu öffnenden MID-Server aus.
   Im Formular bemerken Sie zunächst, dass **Status** Ist auf festgelegt **Ausgefallen** Und **Validiert** Feld ist auf festgelegt **Nein** .
9. Um den Server zu validieren, wählen Sie in den zugehörigen Links aus **Validieren** .
   Nach einigen Sekunden wird der Server validiert. Die **Status** Ist auf festgelegt **Aktiv** Und **Validiert** Feld ist auf festgelegt **Ja** .

Ergebnis

Eine Plattform ist für die Kommunikation mit dem lokalen Microsoft Exchange-MID-Server und festgelegt ServiceNow® Instanz.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Lokal

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Lokal

Richten Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange lokal ein, damit Sie Reservierungen synchronisieren können. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt festgelegt sind.

Vorbereitungen

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse Für Verbindungen Und Anmeldeinformationen**an.
2. Wählen Sie Aus **Exchange_https** .
3. Erstellen Sie im Formular eine Verbindung.

   a. In **Verbindungen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .

   b. Geben Sie im Formular die folgenden Details ein:

   - **Name** : Geben Sie einen Namen für die Verbindung ein.
   - **Anmeldeinformationen** : Anmeldeinformationen erstellen.
     i. Wählen Sie aus **Suchen Sie mithilfe der Liste** Symbol.
     ii. Wählen Sie im sich öffnenden Fenster Anmeldeinformationen die Option aus **Neu** .
     iii. In **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten erstellt werden?** Abschnitt auswählen **Anmeldeinformationen Für Standardauthentifizierung** .
     iv. Geben Sie einen **Namen** ein.
     v. Geben Sie ein **Anwendername** Und **Passwort** .
     vi. Wählen Sie **Absenden**.
   - In **Verbindungsalias** Feld eingeben sn_Exchange_Spoke.Exchange_https .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In **Verbindungs-URL** Feld eingeben `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx` .
- Wählen Sie aus **MID-Server verwenden** Kontrollkästchen.

  Ein **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** Registerkarte wird geöffnet.
- In **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** Führen Sie die folgenden Schritte aus:
  - In **MID-Auswahl** Feld auswählen **Bestimmter MID-Server** .
  - In **MID-Server** Wählen Sie Ihren Server aus der Suchliste aus.
- Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Microsoft Exchange lokal als Kalenderanbieter im strikten Modus

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange lokal als Kalenderanbieter im strikten Modus

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange lokal als Kalenderanbieter im strikten Modus, um Reservierungen zu synchronisieren. Geben Sie Ihre Einstellung für den strikten Modus und die E-Mail-Adresse für den strikten Modus an.

Vorbereitungen
Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Lokal

Hinweis: Damit Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die der des Anbieters entspricht.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfigurationen** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Kalenderanbieter“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Anbieters ein. Beispiel: Lokal
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des lokalen Kalenderanbieters.
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie Aus **Microsoft EWS** Als Prozessor in **Anbieterkonfiguration** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl Ihres eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen in **Anbieterkonfiguration** . Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter in erstellt haben **Anbieterkonfiguration** . Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente Sie können die Seitengröße von 1 bis 500 Zoll festlegen **Anbieterkonfiguration** .
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Teilnehmer synchronisieren	Aktivieren Sie diese Option, um Teilnehmer beim Synchronisieren von Reservierungen auch zu synchronisieren.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -Uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung liegt mindestens 5 Jahre ab dem **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
E-Mail des delegierten Anwenders	E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	von Aktualisierungen zu Raumkalendern als Benachrichtigungen verwendet wird. **Hinweis:** Wenn mehrere delegierte Anwender mehrere Räume verwalten, muss ein separater Kalenderanbieterdatensatz erstellt werden, damit jeder Anwender seine jeweiligen Räume verwalten kann. Dies erfordert das Abrufen einzelner Token für jeden Anwender, das Erstellen separater Verbindungen und Anmeldeinformationsaliasse und die Zuordnung zum jeweiligen Kalenderanbieter.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle früheren Reservierungen aus dem angegebenen zu synchronisieren **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Bis **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht über 1000 pro Raum liegen. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl vergangener Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft zu ändern `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzelne Synchronisierung synchronisiert Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen vorhanden sind.

Hinweis: Das Feld „strikter Modus“ ist veraltet, und der Anwender muss die Eigenschaft „Exchange Online-Synchronisierungsintegrationsmodus“ auf „strikt“, „persönlich“ oder „Normal“ festlegen. Darüber hinaus wurde die E-Mail-Adresse im strikten Modus auf E-Mail für delegierte Anwender aktualisiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der lokale Kalenderanbieter wird erstellt.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen die reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen hinzu, mit denen Sie Reservierungen synchronisieren möchten. Informationen zum Hinzufügen eines neuen finden Sie unter Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die geplante Aufgabe fest, *WSDRS Sync Calendar items*Bis **Wahr** . Die geplante Aufgabe ist auf festgelegt **Falsch** Standardmäßig und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe nach Belieben festlegen. Sie können sie jederzeit auch manuell ausführen.
- Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu

Erstellen Sie einzelne oder mehrere Anbieter mit Microsoft Exchange On-Premise

Konfigurieren Sie einzelne oder mehrere Anbieter für den lokalen Microsoft Exchange-Kalenderanbieter.

Vorbereitungen

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
   Erstellen Sie für mehrere Verbindungen separate Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensätze.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen gespeichert haben **Name** .
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als festgelegt ist **Microsoft Exchange Online-Spoke**
Übergeordneter Alias	Wählen Sie Aus **sn_Exchange_Spoke.Exchange_https** .

   d. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt. Im nächsten Schritt müssen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für die Standardauthentifizierung erstellen.

2. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für Standardauthentifizierung, die in den neu erstellten Alias-Datensätzen für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.
   Erstellen Sie für mehrere Verbindungen einen separaten Anmeldeinformationsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. In **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten erstellt werden?** Abschnitt auswählen **Anmeldeinformationen Für Standardauthentifizierung** .

d. Geben Sie einen **Namen** ein.

e. Geben Sie ein **Anwendername** Und **Passwort** .

f. Wählen Sie **Absenden**.

3. Konfigurieren Sie Verbindungen zum Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

b. Wählen Sie den Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.
Wählen Sie je nachdem, wie Sie Verbindungen hinzufügen möchten, den entsprechenden Alias-Datensatz aus.

c. Im Formular in der **Verbindungen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .

d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

HTTPS-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Exchange auf Prem-Verbindung .
Anmeldeinformation	Wählen Sie einen von Ihnen erstellten Anmeldeinformationsdatensatz aus. Wenn Sie mehrere Anmeldeinformationen erstellt haben, wählen Sie die entsprechenden Anmeldeinformationen für diese Verbindung aus.
Verbindungsalias	Der Verbindungsalias wird automatisch mit dem Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias ausgefüllt, dem Sie diese Verbindung hinzufügen.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie Ein https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx .
MID-Server verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . Ein **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** Registerkarte wird geöffnet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verbindung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. In **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   - In **MID-Auswahl** Feld auswählen **Bestimmter MID-Server** .
   - In **MID-Server** Wählen Sie Ihren Server aus der Suchliste aus.

f. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Verbindung wird dem Alias hinzugefügt. Je nach Anzahl der Verbindungen, die Sie hinzufügen möchten, wiederholen Sie die Schritte.

4. Konfigurieren Sie Kalenderanbieter.
   Erstellen Sie einen einzelnen Anbieter oder mehrere Anbieter für lokal. Wenn Sie erstellen möchten

a. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfigurationen** > **Kalender-Provider**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Kalenderanbieter“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Anbieters ein. Beispiel: Lokal
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des lokalen Kalenderanbieters.
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie Aus **Microsoft EWS** Als Prozessor von **Anbieterkonfiguration** .
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl Ihres eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus **Anbieterkonfiguration** . Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben **Anbieterkonfiguration** . Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente Sie können die Seitengröße von 1 bis 500 festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Teilnehmer synchronisieren	Aktivieren Sie diese Option, um Teilnehmer beim Synchronisieren von Reservierungen auch zu synchronisieren.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -Uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen.
Enddatum/-zeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung ist mindestens 5 Jahre ab **Startdatum/-zeit der Synchronisierung**.
Strikter Modus	Wählen Sie die Option aus, um den strikten Modus zu aktivieren. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ereignisse nicht direkt im Kalender des Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zum Ereignis eingeladen. Sie können Änderungen nur mit der Anwendung Workplace Reservation Management vornehmen.
E-Mail im strikten Modus	E-Mail-Adresse im strikten Modus, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen reservierungsbezogener Benachrichtigungen verwendet wird. Mitarbeiter werden in der Reservierung als eingeladene Personen betrachtet.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle früheren Reservierungen vom angegebenen **Startdatum/-zeit der Synchronisierung** mit dem aktuellen Datum zu synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht über 1000 liegen. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl vergangener Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft zu ändern `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzelne Synchronisierung synchronisiert Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen vorhanden sind.

d. Wählen Sie **Absenden**.
Der lokale Kalenderanbieter wird erstellt. Wiederholen Sie Schritt 4, um einen weiteren Kalenderanbieter hinzuzufügen.

Ergebnis
Es werden mehrere Verbindungen und Anbieter erstellt.

Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu

Fügen Sie Arbeitsplatzelemente hinzu, die mit dem Kalender-Provider synchronisiert werden müssen, wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung vornimmt.

Vorbereitungen
Siehe Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Standort	Arbeitsplatzelement, das Sie mit dem Kalender-Provider synchronisieren müssen, wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung vornimmt. Dieses Feld kann beispielsweise der Ort des Besprechungsraums, Konferenzraums oder Sitzungsraums sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reservierbares Modul	Reservierbares Modul, in dem das Arbeitsplatzelement enthalten ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Arbeitsplatzraums/-Bereichs, z. B. für einen Besprechungs- oder Konferenzraum. Die E-Mail-Adresse wird verwendet, um Kalenderstatus und Ereignisse zu überprüfen. **Wichtig:** Die **E-Mail** Das Feld wird nicht automatisch mit der E-Mail-Adresse ausgefüllt, die im Raum-/Platzkonfigurationsformular angegeben ist. Nachdem Sie die E-Mail-Adresse angegeben und das Formular gespeichert haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: ○ Wenn im Formular für die Raum-/Platzkonfiguration keine E-Mail-Adresse angegeben ist, wird die angegeben **E-Mail** Das Feld des Formulars für die Raum-/Raumkonfiguration wird automatisch mit der hier angegebenen E-Mail-Adresse ausgefüllt. ○ Wenn eine E-Mail-Adresse im Formular für die Raum-/Platzkonfiguration angegeben ist und nicht mit der hier angegebenen E-Mail-Adresse übereinstimmt, wird ein Fehler angezeigt.
Aktiv	Option, das Arbeitsplatzelement für die Synchronisierung zu aktivieren **Wichtig:** Die **Aktiv** Das Feld ist schreibgeschützt und inaktiv, wenn Sie den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz zu hinzufügen Microsoft Exchange Online Oder Microsoft Exchange Lokaler Kalenderanbieter. Zum Aktivieren des reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatzes müssen Sie auswählen **Aktivieren** Option, nachdem Sie das Formular gespeichert haben.
Anbieter	Kalenderanbieter, den Sie mit dem Arbeitsplatzelement synchronisieren möchten **Anbieterkonfiguration** .
Keine Anforderung	Option zum Testen der Synchronisierung von **Anbieterkonfiguration** . Wählen Sie diese Option aus, um zu testen, ob eine Reservierung synchronisiert wurde oder nicht, wenn das Arbeitsplatzelement aktiv ist. Validieren Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Konfiguration und die Ereignisse, um sicherzustellen, dass alles wie vorgesehen eingerichtet wurde. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Ereignisse nur generiert und nicht an den Kalender-Service gesendet.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Das Arbeitsplatzelement wird hinzugefügt.

Wichtig: Wenn Sie den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz zu hinzufügen Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter, wird der reservierbare Synchronisierungskonfigurationsdatensatz nach der Erstellung deaktiviert. Um den reservierbaren Synchronisierungsdatensatz zu aktivieren, müssen Sie auswählen **Aktivieren** Option in diesem reservierbaren Konfigurationsdatensatzformular.

Hinweis: Wenn eine Konfiguration zur Synchronisierung eines reservierbaren Elements geändert oder aktualisiert wird, werden die Synchronisierungsdeltas (Sync-Delta) aus der Anwendung gelöscht.

Aktivieren oder deaktivieren Sie eine reservierbare Synchronisierungskonfiguration

Sie können eine reservierbare Synchronisierungskonfiguration aktivieren oder deaktivieren, wenn sie zu keinem Zeitpunkt erforderlich ist.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie können eine reservierbare Synchronisierungskonfiguration für aktivieren oder deaktivieren Microsoft Exchange Nur Kalenderanbieter.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz für konfigurieren Microsoft Exchange Online Und Microsoft Exchange Lokaler Kalenderanbieter, ist standardmäßig deaktiviert. Um es zu aktivieren, müssen Sie es manuell mit aktivieren **Aktivieren** Aktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie aus Microsoft Exchange Kalenderanbieter, dem die reservierbare Synchronisierungskonfiguration hinzugefügt wird.

   Hinweis: Wenn der Kalenderanbieter bereits deaktiviert ist, können Sie keine reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen aktivieren oder deaktivieren, die sich darauf beziehen.

3. Scrollen Sie im Formular „Provider“ nach unten zur zugehörigen Liste „Reservierbare Synchronisierungskonfiguration“.
4. Führen Sie in der zugehörigen Liste einen der folgenden Schritte aus, um die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente zu aktivieren oder zu deaktivieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie in der zugehörigen Liste die reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen aus, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten. Gehen Sie nach der Auswahl wie folgt vor:

  a. Wählen Sie Aus **Aktion für ausgewählte Zeilen...**

  b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen aus:

  - Aktivieren
  - Deaktivieren

- Öffnen Sie die Konfiguration der Reservierungssynchronisierung, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten, und wählen Sie im Formular aus **Aktivieren** Oder **Deaktivieren** .

> **Hinweis:** Die Darstellung der obigen Optionen hängt von ab **Aktiv** Status der Konfiguration der Reservierungssynchronisierung.

Ergebnis
Die ausgewählten Konfigurationen für die Reservierungssynchronisierung sind aktiviert oder deaktiviert.

Keine Anforderungsverarbeitung

Führen Sie einen Anruf „keine Anforderung“ durch, um die Konfiguration mit dem Kalenderanbieter zu testen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Keine Anforderung ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax der Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Anstatt das Ereignis jedoch an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass wie erwartet generiert wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung beim Kalenderanbieter keine API-Aufrufe durchführt, wenn Sie eine Reservierung in erstellen, aktualisieren oder stornieren Workplace Reservation Management Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration**an.
2. Wählen Sie den reservierbaren Synchronisierungsdatensatz aus, für den Sie „keine Anforderung“ aktivieren möchten.
3. Stellen Sie im Formular sicher, dass **Aktiv** Option ist aktiviert.
4. Aktivieren Sie **Keine Anforderung** Option.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Frühere Reservierungen synchronisieren

Synchronisieren Sie in der Vergangenheit vorgenommene Reservierungen, d. h. bevor Sie das Setup der Reservierungssynchronisierung konfigurieren.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Kalenderanbieter aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Im Fall von Microsoft Exchange Stellen Sie vor Ort sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht mehr als 1000 pro Raum/Ressource betragen. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl vergangener Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft zu ändern `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzelne Synchronisierung synchronisiert Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen pro Raum/Ressource vorhanden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie den Kalenderanbieter aus, für den Sie vergangene Reservierungen synchronisieren möchten.
3. Stellen Sie im Anbieterformular sicher, dass **Aktiv** Option ist aktiviert.
4. Aktivieren Sie **Synchronisieren Sie vergangene Reservierungen** Feld.
5. In **Startzeit der Synchronisierung** , Geben Sie die Startzeit aus der Vergangenheit an, ab der Sie Reservierungen synchronisieren möchten.

   Hinweis: Für Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter, geben Sie an **Startzeit der Synchronisierung** Manuell aus dem Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren.

6. In **Endzeit der Synchronisierung** , Geben Sie die Endzeit von der Vergangenheit an, bis zu der Sie Reservierungen synchronisieren möchten.

   Wichtig: Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die vergangenen Reservierungen werden synchronisiert.

Reservierungen abrufen

Ruft alle Ereignisse für den aktiven ab **Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen** Von Microsoft Outlook Bis Workplace Service Delivery.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**an.
2. Wählen Sie den Kalenderanbieter aus, für den Sie möchten **Rufen Sie Reservierungen ab** .
3. Klicken Sie im Formular „Anbieter“ auf **Rufen Sie Reservierungen ab** .

   Hinweis: Die **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Ist die aktuelle Uhrzeit und **Enddatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Ist die Zeit, die für den Abschluss der Synchronisierung benötigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Ausführung der Synchronisierung bei Bedarf Datensatz für aktiv **Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen** Wird generiert.

   Hinweis: **Ausführung der Synchronisierung bei Bedarf** Datensatz wird auf Anbieterebene generiert. Sie können separat auf die aktive Ressource klicken, um einen Synchronisierungsdatensatz bei Bedarf zu generieren.

5. Klicken Sie auf **Ausführungen der Synchronisierung bei Bedarf** Datensatz.
   Zeigt alle zu synchronisierenden Ressourcen an.
6. Klicken Sie Auf **Synchronisierungsausführung für reservierbare Synchronisierungskonfiguration** , Und überprüfen Sie, ob **Status** Wird in geändert **Erfolg** .

Ergebnis

Es gibt eine andere Tabelle mit der Bezeichnung Synchronisierungsausführung für **Reservierbare Synchronisierungskonfigurations-Spoke-Ereignisse** Wo alle Ereignisse für den aktiven sind **Reservierbare Synchronisierungskonfiguration** Werden angezeigt.

Reservierungen für Kalenderanbieter exportieren

Exportieren Sie einmalig alle bestätigten Reservierungen zur Synchronisierung an Ihren Kalenderanbieter.

Vorbereitungen

Sie müssen die Anwendung Workplace Reservation Management installiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Workplace-Kalender-Synchronisierung installiert haben, nachdem Sie lange Zeit Workplace Reservation Management verwendet hatten, führen Sie die regelmäßige Aufgabe zum Exportieren aus, um alle aktuellen und zukünftigen bestätigten Reservierungen an Ihren Kalenderanbieter zu exportieren. Während des Exportvorgangs werden durch die regelmäßige Aufgabe alle 45 Sekunden 10 Reservierungen in den Kalender exportiert.

Der Export wird basierend auf den folgenden Bedingungen ausgeführt:

- Reservierungen, die für in der Vergangenheit liegende Daten vorgenommen wurden, werden nicht exportiert. Es werden nur Reservierungen exportiert, die am aktuellen Datum und in der Zukunft liegen.
- Es werden nur Reservierungen mit dem Status „Bestätigt“ exportiert.
- Es werden nur Reservierungen für Plätze und Räume mit einer Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente exportiert. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente für einen Raum oder Platz finden Sie unter Fügen Sie mehrere reservierbare Synchronisierungskonfigurationen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Wählen Sie die regelmäßige Aufgabe **Reservierungen in Kalender exportieren** aus.
3. Aktivieren Sie das Feld **Aktiv**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Exportvorgang wird gestartet.

Ergebnis

Der Exportvorgang wird im Hintergrund ausgeführt. Alle 45 Sekunden werden 10 Reservierungen in den Kalender exportiert.

Hinweis: Die Anwendung sendet keine Benachrichtigung, wenn der Exportvorgang abgeschlossen ist oder wenn eine Reservierung nicht exportiert wurde.

Verwalten Sie Kalendersynchronisierungen

Überwachen Sie als Administrator die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente in der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung bei jeder Synchronisierung von Reservierungen.

Als Administrator können Sie mit der Anwendung Folgendes anzeigen und verwalten:

- Freigaben
- Events
- Kalenderelemente
- Synchronisierungs-Deltas

Wenn Sie die Synchronisierung konfigurieren, müssen Sie einige wichtige Bedingungen beachten. Siehe Synchronisierung: Voraussetzungen und Implementierung.

Genehmigungen

Wenn in der Anwendung des Kalenderanbieters erstellte Reservierungen vorliegen, die eine Genehmigung erfordern, können Sie sie mit der Genehmigungskonfiguration von Workplace Core genehmigen. Weitere Informationen zum Genehmigen von Reservierungen oder zum Erstellen von Ausführerkriterien finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.

Events

Jede Aktion während einer Reservierungssynchronisierung löst ein Ereignis aus. Diese Aktionen umfassen das Erstellen, Aktualisieren und Stornieren von Reservierungen. Workplace-Kalender-Synchronisierung verarbeitet diese Ereignisse und sendet Benachrichtigungen an die Kalender-Services. Weitere Informationen zu einem Ereignis und zum Typ der in der Anwendung erstellten Ereignisse finden Sie unter Ereignisse in Workplace-Kalender-Synchronisierung.

- Durch Ereignisse wird jeweils mindestens ein Kalenderelement erstellt.
- Jedes Ereignis enthält eine Anforderung und eine Antwort auf die Anforderung.
- Um sicherzustellen, dass mehrere Kalender-Services mit Workplace Reservation Management kommunizieren können, übersetzen Ereignisse die Reservierungen und Nachrichten des Kalenderanbieters in standardisierte Aktionen in Workplace Reservation Management.

Durch die Synchronisierung eines Arbeitsplatzelements mit dem Kalender-Service wird ein Ereignis erstellt, um die neuesten Details abzurufen. Durch die Antwort des Kalender-Services wird ebenfalls ein Ereignis erstellt. In ähnlicher Weise werden Ereignisse erstellt, wenn innerhalb von Workplace Reservation Management eine Reservierung für Arbeitsplatzelemente erstellt oder aktualisiert wird, die für die Synchronisierung konfiguriert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sind. Sie können Ereignisse in das JSON-Format konvertieren. Sie können ein Ereignis auch erneut verarbeiten, wenn ein Fehler aufgetreten ist oder aus einem beliebigen Grund.

Kalenderelemente

Jede vom Kalender-Service ausgeführte Aktion wird in ein Kalenderelement konvertiert, das in der Anwendung Workplace Reservation Management verarbeitet wird. Bei einem Kalenderelement handelt es sich entweder um eine neue Reservierung oder eine Reservierungsaktualisierung. Mithilfe von Kalenderelementen können Sie in der Anwendung Workplace Reservation Management auch Reservierungen erstellen, aktualisieren und stornieren. Sie können ein Kalenderelement in das JSON-Format konvertieren.

Synchronisierungs-Deltas

Durch die Synchronisierung eines Arbeitsplatzelements wird ein Delta-Schlüssel generiert. Ein Delta-Schlüssel wird jedes Mal verwendet und aktualisiert, wenn ein Arbeitsplatzelement mit dem Kalender-Service synchronisiert wird. Jedes Synchronisierungs-Delta enthält ein Token, das angibt, wie viele Informationen beim letzten Mal synchronisiert wurden, sodass ein Delta mit den neuen Änderungen in der nächsten Anforderung anstelle des vollständigen Kalenderverlaufs zurückgegeben werden kann. Sie können die Details des Arbeitsplatzelements kennen, z. B. die Anzahl der erstellten Reservierungen oder alle an der Reservierung vorgenommenen Änderungen. Der Delta-Schlüssel stellt sicher, dass nur die Änderungen abgerufen werden, die zwischen der vorherigen und der aktuellen Synchronisierung aufgetreten sind. Der Delta-Schlüssel ruft Details zu neuen, aktualisierten und stornierten Reservierungen für das Arbeitsplatzelement ab.

Hinweis: Synchronisierungs-Deltas werden nur für verwendet Microsoft Exchange Vor Ort und Google Kalender.

Synchronisierungsdetails anzeigen

Überprüfen Sie die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente, die während einer Synchronisierung erstellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Synchronisierung**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Synchronisierungsdetails anzuzeigen:
   - **Kalenderelemente**: Option zum Anzeigen von Kalenderelementen, die nach einer Reservierungssynchronisierung erstellt werden
   - **Ereignisse**: Option zum Anzeigen von Ereignissen, die durch Aktionen für eine Reservierung erstellt werden
   - **Synchronisierungs-Deltas**: Option zum Anzeigen von Synchronisierungs-Deltas von Arbeitsplatzelementen, die synchronisiert werden.

Ereignisse in Workplace-Kalender-Synchronisierung

Für jede reservierungsbezogene Aktion wird in ein Ereignis erstellt Workplace-Kalender-Synchronisierung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über Ereignisse

Wenn eine Synchronisierung durchgeführt wird, wird Workplace-Kalender-Synchronisierung Die Anwendung erstellt einen Eintrag für jede neue Reservierung, Erstellung, Reservierungsaktualisierung und Reservierungsstornierung. Um Ereignisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Synchronisierung** > **Ereignisse**an.

Die folgenden Ereignisse werden erstellt:

- **Erstellen** : A **Erstellen** Das Ereignis wird immer dann erstellt, wenn eine Reservierung in erstellt wird Workplace Reservation Management Reservierungsportal.
- **Aktualisieren** : An **Aktualisieren** Das Ereignis wird immer dann erstellt, wenn die in erstellte Reservierung aktualisiert wird Workplace Reservation Management Reservierungsportal oder wenn eine Reservierung ausgecheckt wird
- **Löschen** : A **Löschen** Das Ereignis wird immer dann erstellt, wenn eine Reservierungsstornierung oder ein Nichterscheinen vorliegt.
- **Lesen** : A **Lesen** Ereignis wird erstellt, wenn Workplace Reservation Management Die Anwendung beabsichtigt, die im Raumkalender im Kalenderanbieter erstellten Reservierungen zu lesen. Die **Lesen** Ereignis wird nur für erstellt Google Kalender und Microsoft Exchange Lokale Kalenderanbieter.
- **Teilnehmer abrufen** : Die **Teilnehmer abrufen** Ereignis wird für erstellt Microsoft Exchange Lokaler Kalenderanbieter zum Abrufen von Details zu Teilnehmern, die in einer Reservierung enthalten sind. Die **Lesen** Ereignis gibt keine Teilnehmerdetails für zurück Microsoft Exchange Lokaler Kalenderanbieter.

Ereignisdetails

Wenn ein Ereignis erstellt wird, wird es standardmäßig auf den Status „Neu“ gesetzt. Je nach Verarbeitung ändert sich der Status in „Verarbeitung“, „verarbeitet“ oder „Fehler“.

Wenn ein Ereignis erstellt wird, werden die Ereignisdetails in einem Ereignisformular wie folgt angezeigt:

- In der zugehörigen Liste „Anforderung“:
  - **Nutzlast** : Die **Nutzlast** Das Feld enthält die Details der Reservierung in einem Zeichenfolgenformat. Enthält reservierungsbezogene Details, z. B. Erstellen, Aktualisieren oder Abbrechen. Das Format der Nutzlast wird basierend auf dem Reservierungsportalformular festgelegt.
  - **Nutzlast des Anbieters** : Die **Nutzlast des Anbieters** Enthält die gleichen Details, die in angezeigt werden **Nutzlast** Feld, aber im Format des Reservierungsformulars des Kalenderanbieters. Das heißt, in dem Format, in dem der Kalenderanbieter liest.
- In der zugehörigen Liste Antwort die **Antwort** Das Feld zeigt die Antwort des Kalenderanbieters auf das Ereignis im Zeichenfolgenformat an.
  - Die Antwort wird nur angezeigt, wenn ein Ereignis verarbeitet wird. Das heißt, wenn ein Ereignis auf „verarbeitet“ oder „Fehler“ festgelegt wird.
  - Wenn ein Ereignis einen Fehler zurückgibt, können Sie die fehlerbezogenen Details in anzeigen **Antwort** Feld
- Im Formular können Sie Details anzeigen, z. B.:
  - Die Reservierung, für die das Ereignis erstellt wird.
  - Ort des Ereignisses.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Status und Substatus des Ereignisses.
- Für welche Aktion das Ereignis erstellt wird.
- Der Anbieter, für den das Ereignis erstellt wird.
- Die Fehlerdetails, wenn ein Ereignis zu einem Fehler führt.

- Sie können auch ändern **Nutzlast** , **Nutzlast Des Anbieters** Und **Antwort** Formatieren Sie das Zeichenfolgenformat in das JSON-Format mit **JSON formatieren** Option. Die **JSON formatieren** Hilft bei der Lesbarkeit dieser Felder.
- Wenn ein Ereignis fehlschlägt, können Sie das Ereignis auch manuell mithilfe von erneut verarbeiten **Erneut verarbeiten** Option.

Synchronisierung: Voraussetzungen und Implementierung

Wenn Sie eine Verbindung zu Ihrem Kalenderanbieter zur Synchronisierung herstellen, können einige Verbindungs- oder Synchronisierungsprobleme auftreten.

Synchronisierungsvoraussetzungen

Wenn Sie Reservierungen synchronisieren, ist Folgendes wichtig:

- Sie können keine Reservierung bearbeiten, die mit dem Kalenderanbieter in erstellt wurde Workplace Reservation Management Anwendung.
- Während der Reservierungssynchronisierung werden nur die Notizen verwendet, die der Reservierung hinzugefügt wurden Workplace Reservation Management Anwendung wird berücksichtigt. Das heißt, wenn der Text der Reservierung in aktualisiert wird Microsoft Exchange, Diese Updates werden nicht mit synchronisiert Workplace Reservation Management.
- Wenn Sie eine Reservierung erstellen, aktualisieren oder löschen, wird sie direkt im Kalender des Mitarbeiters ausgeführt. Während der Synchronisierung werden die Ereignisse aus dem Ressourcenkalender gelesen, also aus dem Raumkalender.
- Wenn ein Ereignis von der Ressource des Kalenderanbieters abgelehnt oder abgelehnt wird, bleibt die Reservierung in diesem Fall im Status Warten auf Bestätigung. Aus demselben Grund eine geplante Aufgabe **Bereinigung wartet auf/abgelehnte Reservierungen** Ist verfügbar, die Sie in einer geeigneten Häufigkeit ausführen können, um die abgelehnten oder abgelehnten Reservierungen zu löschen
- Für Microsoft Exchange Online Stellen Sie nach der Synchronisierung sicher, dass der Besprechungsbetreff unverändert ist. Wenn das Besprechungsthema geändert wurde, nehmen Sie mithilfe von Microsoft PowerShell Änderungen vor. Weitere Informationen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name .

Synchronisierungsimplementierung

Räume und Bereiche

Während der Reservierungssynchronisierung können Sie Räume und Bereiche synchronisieren.

Eingeladene Anwender

Eingeladene Personen einer Reservierung können auf beide Arten synchronisiert werden, d. h. von Workplace Reservation Management An den Kalenderanbieter oder umgekehrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn für den reservierten Raum die Reservierungssynchronisierung aktiviert ist, werden die Details der Reservierung von ihrem Kalenderanbieter wie Google oder an die eingeladenen Personen gesendet Microsoft Exchange.
- Beim Synchronisieren einer Reservierung mit eingeladenen Personen führt die Anwendung Folgendes aus:
  - Die Anwendung überprüft, ob die eingeladenen Personen bekannte Anwender oder Besucher sind, und kategorisiert sie in der Reservierung entsprechend.
  - Wenn ein eingeladener Benutzer kein bekannter Anwender oder Besucher ist, wird er in der Reservierung als „Extern“ kategorisiert. Die Details dieser eingeladenen Personen werden nicht in der Reservierungszusammenfassung angezeigt.
  - Die eingeladenen Personen erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Reservierung in geändert oder aktualisiert wird Workplace Reservation Management Anwendung. Es wird jedoch keine Benachrichtigung empfangen, wenn die Reservierung im Kalenderanbieter erstellt oder aktualisiert wird.

Notizen

Wenn eine Notiz in einer in erstellten Reservierung hinzugefügt wird Workplace Reservation Management Anwendung wird im Reservierungsdatensatz gespeichert. Ein Mitarbeiter kann bei Bedarf eine Notiz aktualisieren. Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ wird die Zusammenfassung der Besprechungsnotiz angezeigt. Wenn diese Reservierung (mit Notizen) synchronisiert wird, werden im Kalenderanbieter die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Die Notizen werden dem Text der Besprechungs-E-Mail hinzugefügt.
- Wenn der Reservierung vom Kalenderanbieter Notizen hinzugefügt wurden, werden sie mit den Notizen überschrieben, die mit hinzugefügt wurden Workplace Reservation Management Anwendung, wenn eine Reservierungsaktualisierung vorhanden ist.
- Während der Reservierungssynchronisierung werden nur die Notizen verwendet, die der Reservierung hinzugefügt wurden Workplace Reservation Management Anwendung wird berücksichtigt. Das heißt, wenn der Text der Reservierung in aktualisiert wird Microsoft Exchange, Diese Updates werden nicht mit synchronisiert Workplace Reservation Management.

Datenschutz

Wenn ein Mitarbeiter einen Raum über seinen Kalenderanbieter reserviert, hängt der Datenschutz der Reservierung von der Datenschutzeinrichtung ab, die für das Gebäude vorgenommen wurde, zu dem der Raum gehört. Der Datenschutz solcher Reservierungen kann mit geändert oder überschrieben werden Workplace Reservation Management Oder Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Link zu virtueller Besprechung

Wenn eine Reservierung in erstellt wird Microsoft Exchange Verwenden Zoom Oder Microsoft Teams, Während der Synchronisierung wird der Besprechungslink abgerufen und dem Reservierungsdatensatz in hinzugefügt Workplace Reservation Management Als Link zu virtuellen Besprechungen. Es hängt jedoch davon ab, ob der Anbieter virtueller Besprechungen in konfiguriert ist Workplace Reservation Management Oder nicht. Wenn er nicht konfiguriert ist, ist der Besprechungslink nicht enthalten.

Wenn ein Workplace Reservation Management Die Reservierung enthält einen Link für eine virtuelle Besprechung. Die Besprechungslinks werden dann wie folgt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigt, wenn sie mit synchronisiert werden Microsoft Exchange Kalender der Teilnehmer:

- **Zoom** : Wenn ein Zoom Der Besprechungslink wird hinzugefügt. Der Link wird in angezeigt **Standort** Feld der E-Mail, das die Besprechungseinladung enthält.
- **Microsoft Teams** : Wenn ein Microsoft Teams Der Link wird hinzugefügt, der Besprechungslink und die beitrittsbezogenen Details werden dem Text des Kalenderereignisses hinzugefügt. Ähnlich, wenn eine Reservierung in erstellt wird Microsoft Exchange Kalender mit **Teams-Meeting** Umschaltfläche, der Besprechungslink wird abgerufen und als virtueller Besprechungslink im Reservierungsdatensatz in gespeichert Workplace Reservation Management Anwendung.

  Hinweis: Da der Besprechungslink im Text der E-Mail angezeigt wird, dürfen Sie die Besprechungsdetails in jedem Fall nur mit aktualisieren oder ändern Workplace Reservation Management. Wenn eine Reservierungssynchronisierung durchgeführt wird, werden die Details (in diesem Fall der Besprechungslink und die Details) nur auf eine Weise synchronisiert, d. h. von Workplace Reservation Management An den Kalenderanbieter (in diesem Fall Microsoft Teams). Wenn Sie die Besprechungsdetails oder die Notizen des Kalenderanbieters bereits ändern, wird sie von überschrieben Workplace Reservation Management Wenn eine Synchronisierung durchgeführt wird.

- **Alle anderen Anbieter virtueller Besprechungen** : Der Besprechungslink wird in hinzugefügt **Standort** Feld der E-Mail, das die Besprechungseinladung enthält.

Zum Einrichten Microsoft Teams, Siehe Verbinden Workplace Reservation Management Mit Microsoft Teams.

Zum Einrichten Zoom, Siehe Verbinden Workplace Reservation Management Mit Zoom.

Debugging, Behandlung von Drosselung und anderem

Debuggen *Workplace Service Delivery* **Bis** *Microsoft Exchange Online*:

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Entwicklernachverfolgung für das Debugging aktiviert werden soll.

1. Überprüfen Sie in auf Ereignisse **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Synchronisierung** > **Ereignisse** > **an.**
2. Stellen Sie sicher, dass alle Ereignisse erfolgreich verarbeitet werden und ihre Antwort „Ereignis-ID“ und „Icaluid“ enthält.
3. Wenn ein Ereignis mit dem Fehler „zu viele Anforderungen“ fehlschlägt, aktivieren Sie die Option **WSDR – Ereignisse erneut verarbeiten** Geplante Aufgabe mit einer Häufigkeit von 5 Minuten.
4. Um eine genaue Antwortnachricht von „Rest“ zu erhalten, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Ausführungen**an. Wenden Sie den Filter nach dem Namen „Kalenderereignis erstellen“ an.
5. Validieren Sie bei jedem anderen externen Fehler oberhalb des Fehlercodes 400 das Setup im Azure-Portal gemäß dem Fehlercode. Im Folgenden sind die häufigsten Fehler aufgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zugriff auf OData ist inaktiv
- Ungültiges Objekt

6. Um diese Fehler zu beheben, muss sich die Ressource oder der Anwender im Umfang der Mandanten-ID (Client-ID) befinden.

Debuggen *Microsoft Exchange Online* **Bis** *Workplace Service Delivery*

1. Stellen Sie sicher, dass **Erstellen und aktualisieren Sie Reservierungen aus Ereignissen** Geplante Aufgabe ist aktiv.
2. Überprüfen Sie, ob in ein Ereigniseintrag vorhanden ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** > **Ereignisse**an.
3. Wenn kein Eintrag vorhanden ist, validieren Sie. Navigieren zu **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration** > **an.**an.
4. Überprüfen Sie, ob die Raum-E-Mail aktiv ist.
5. Überprüfen Sie, ob das Feld „Abonnement“ ausgefüllt ist, und überprüfen Sie, ob dieser Abonnementstatus aktiv und der Status 200 ist.
6. Wenn das Abonnement nicht ausgefüllt ist, deaktivieren und aktivieren Sie den Konfigurationsdatensatz für die Synchronisierung einzelner reservierbarer Elemente.
7. Wenn das Abonnement immer noch nicht ausgefüllt ist, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Ausführungen** > **Abonnement erstellen oder aktualisieren** Und validieren Sie den Flow.
8. Wenn ein Problem mit der Ressource auftritt, werden möglicherweise Fehler wie Ressource nicht gefunden, ungültige Ressource, SMTP-Adresse ist kein Postfach zugeordnet oder andere angezeigt. Der Fehler ist möglicherweise aus den folgenden Gründen aufgetreten:
   - Ungültige E-Mail-ID
   - Muss in office.com ein richtiges Ressourcen-Postfach haben
   - Ressource/Anwender muss im Umfang der Mandanten-ID (Client-ID) liegen.
9. Weitere Informationen zu den Fehlern finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors Und beheben Sie die Ursache.

Drosselungsproblem (HTTP-Fehler 429) in *Microsoft Exchange Online* **Bei der Verarbeitung großer Reservierungen:**

Wenn Sie gleichzeitig große Reservierungsanforderungen verarbeiten, kann es zu einer Drosselung kommen Microsoft Exchange, Das heißt, es kann zu HTTP-Fehler 429 kommen. In solchen Fällen wird empfohlen, die Wiederholungsrichtlinien in zu konfigurieren IntegrationHub Anwendung. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zu konfigurieren:

1. Gehe zu **IntegrationHub** > **Wiederholungsrichtlinien**an.
2. Wählen Sie Aus **Ms Exchange Online-HTTP-Wiederholungsrichtlinie** .
3. In **Wiederholungsstrategie** Feld auswählen **Header „Wiederholen Nach“ Berücksichtigen** .
4. In **Max. Verstrichene Zeit (Sekunden)** , Legen Sie den Wert auf 120 fest.

Tipp: Legen Sie den Wert auf 120 oder höher fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie einen Instanzscan aus, um ihn zu überprüfen Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration

Führen Sie einen Instanzscan für Ihre ph-Konfiguration keyref="var.Arbeitsplatzkalender-Sync"/> mit aus Microsoft Exchange Online. Die Instance Scan Die Anwendung diagnostiziert die Konfigurationen beim Kalenderanbieter, indem eine Reihe von Prüfungen mithilfe von Suites ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie den Instanzscan mit aus Instance Scan Anwendung, um zu überprüfen, ob beim Konfigurieren von falsche Konfigurationen vorhanden sind Microsoft Exchange Online Kalenderanbieter. Der Scan wird ausgeführt und benachrichtigt über Unrichtigkeiten.

Die Anwendung ph keyref="var.Arbeitsplatzkalender-Sync"/> stellt Ihnen die bereit *`Workplace Calendar Synchronization Configurations`*suite in Instance Scan Anwendung. Weitere Informationen zum Instanzscan finden Sie unter Instance Scan . Sie können die Suite jederzeit ausführen, um die Konfigurationen zu diagnostizieren. Die Suite führt die folgenden Konfigurationsprüfungen aus:

- **Prüfung Der Reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen** : Überprüft, ob die Konfigurationen der Reservierungssynchronisierung korrekt sind.
- **Kalendersynchronisierung – Prüfung Aktiver Anbieter** : Überprüft, ob keine aktiven Provider vorhanden sind, da die Synchronisierung nicht konfiguriert werden kann.
- **Überprüfung Der Webhook-Registrierungskonfigurationen** : Überprüft auf Rückruf-URL und den Clientstatus in der Webhook-Registrierung.
- **Konfigurationsprüfung Des Kalenderanbieters** : Überprüft, ob die Konfigurationen des aktiven Kalenderanbieters korrekt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**an.
2. Wählen Sie Aus **ph keyref="var.Arbeitsplatzkalender-Sync"/> Konfigurationen** .
   Das Formular wird geöffnet. Zeigen Sie im Formular die obigen Prüfungen in der zugehörigen Liste Prüfungen an.
3. Wählen Sie aus, um den Scan auszuführen **Suite-Scan Ausführen** .
4. Wählen Sie im Fenster Scan Suites Now (Scan-Suites jetzt) aus **Vollständige Instanz** .
5. Wählen Sie Aus **Scan Ausführen** .
   Der Scan wird ausgeführt, und Sie können den Fortschritt anzeigen.
6. Wählen Sie im Fortschrittsfenster Suite-Scan ausführen die Option aus **Wechseln Sie zum Ergebnis** Zum Anzeigen der Scan-Ergebnisse.
7. Überprüfen Sie im Formular „Scan-Ergebnis“ die Ergebnisse in der zugehörigen Liste „Scan-Ergebnisse“.
   In der zugehörigen Liste Scan-Ergebnisse können Sie die folgenden Informationen anzeigen:
   - Die **Überprüfen** In der Spalte wird die Prüfung angezeigt, die das Problem diagnostiziert hat.
   - Die **Quelltabelle** Und **Quelle** In der Spalte wird die Quelle angezeigt, in der das Problem gefunden wurde.

     Die **Quelle** Zeigt den Datensatz an, der das Problem verursacht hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die **Ergebnisdetails** Die Spalte zeigt die Details des Ergebnisses an, d. h. das Problem und seine Details. Bewegen Sie den Mauszeiger auf das Ergebnis, um die vollständigen Details anzuzeigen. Informationen zu den Ergebnisnachrichten finden Sie unter Ergebnisse des Instanzscans.

8. Korrigieren Sie die Scan-Ergebnisse.
9. Wählen Sie nach der Behebung der in der zugehörigen Liste Scan-Ergebnisse aufgeführten Probleme aus **Erneut Scannen** Im Formular „Scan-Ergebnis“.
   Der Scan zeigt die neuesten Ergebnisse mit den implementierten Korrekturen an.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Workplace-Kalender-Synchronisierung

Überwachen Sie den Status von Reservierungssynchronisierungen.

Dashboard für Synchronisierungsintegrität

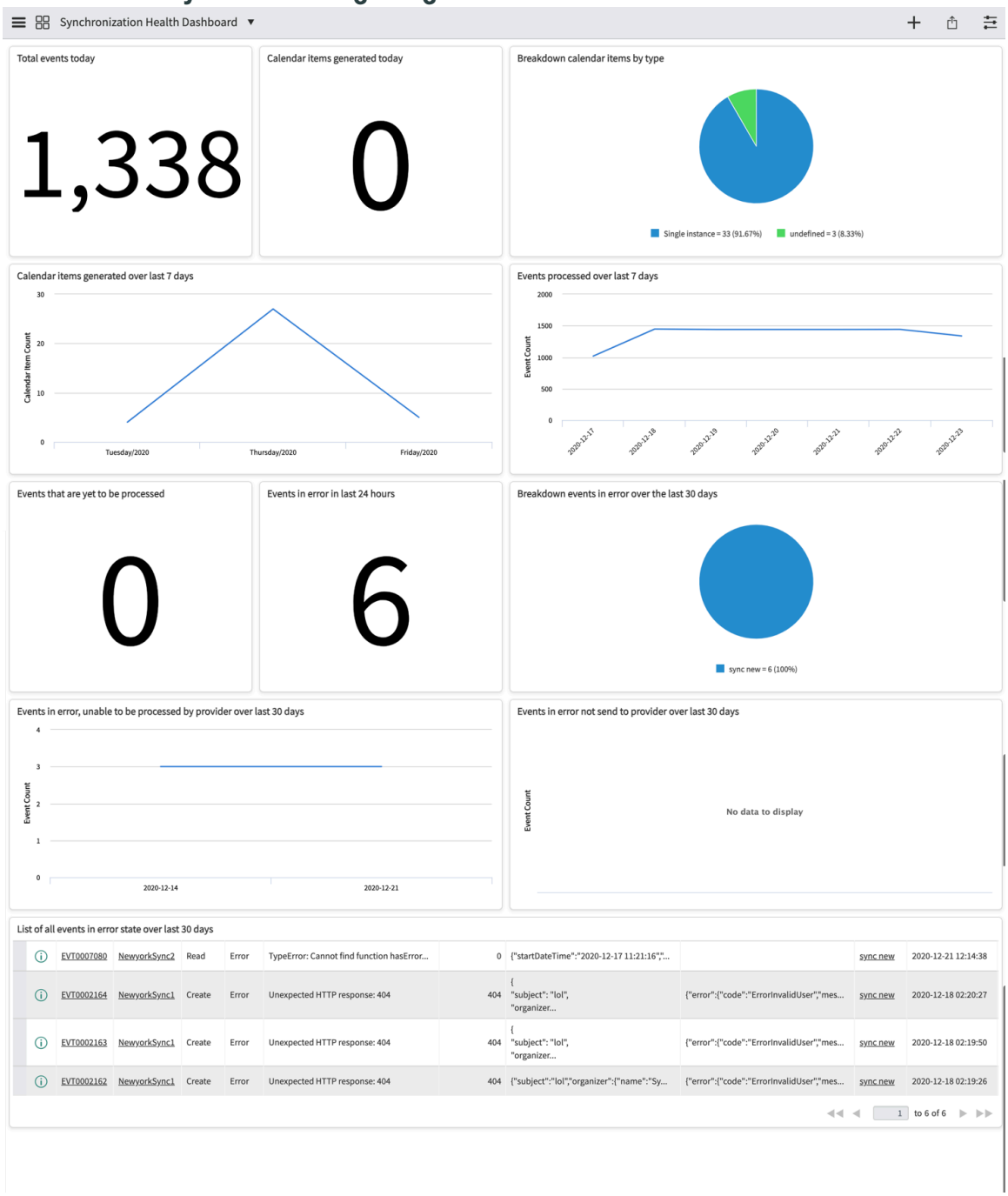
Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Reservierungssynchronisierung nachzuverfolgen. Überwachen Sie die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente, die in der Anwendung erstellt wurden, und andere zugehörige Details.

Hinweis: Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Dashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Synchronisierungsintegrität



Automatische Übersetzung

Um auf das Dashboard für die Synchronisierungsintegrität zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Ziel und Rolle des Endanwenders

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Systemadministrator und Workplace-Kalender-Synchronisierung-Administrator: Benötigt Transparenz in den Echtzeitstatus der in der Anwendung erstellten Ereignisse und Kalenderelemente	sn_wsd_rsvsync.admin	• Verbindungskonfiguration anzeigen • Kalender-Provider anzeigen • Eine Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente erstellen, verwalten und bearbeiten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungstypen

Titel	Typ	Beschreibung
Gesamtanzahl der Ereignisse heute	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erstellten Events
Heute generierte Kalenderelemente	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag generierten Kalenderelemente
Aufgliederungskalenderelemente nach Typ	Tortendiagramm	Aufgliederung der Kalenderelemente basierend auf ihrem Typ
In den letzten 7 Tagen generierte Kalenderelemente	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen generierten Kalenderelemente
In den letzten 7 Tagen verarbeitete Ereignisse	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen verarbeiteten Ereignisse
Noch zu verarbeitende Ereignisse	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die noch verarbeitet werden müssen
Fehlerhafte Ereignisse in den letzten 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 24 Stunden mit Fehlern generiert wurden
Fehlerhafte Aufgliederungsereignisse in den letzten 30 Tagen	Tortendiagramm	Aufgliederung der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden.
Fehlerhafte Ereignisse, die vom Anbieter in den letzten 30 Tagen nicht verarbeitet werden konnten	Schrittzeitreihen	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden und vom Anbieter nicht verarbeitet werden konnten
Fehlerhafte Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen nicht an den Anbieter gesendet wurden	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generierten und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungstypen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		nicht an den Anbieter gesendeten Ereignisse
Liste aller Ereignisse mit Fehlerstatus für den Zeitraum der letzten 30 Tage	Liste	Liste aller Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen einen Fehlerstatus aufwiesen

Workplace-Kalender-Synchronisierung Referenzen

Erfahren Sie mehr über die mit dem installierten Rollen, Tabellen, Systemeigenschaften, geplanten Aufgaben und Flows Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Komponenten

Mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Rollen

Workplace-Kalender-Synchronisierung -Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Workplace-Kalender-Synchronisierung Administrator [sn_wsd_rsvsync.admin]	Als Systemadministrator können Sie Folgendes tun: • Auf die vollständige Anwendung zugreifen • Eine Verbindungskonfiguration erstellen, verwalten und bearbeiten • OAuth-Anmeldeinformationen einrichten • Kalenderanbieter erstellen, verwalten und bearbeiten • Rufen Sie Reservierungen ab. Als Workplace-Kalender-Synchronisierung-Administrator können Sie Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace-Kalender-Synchronisierung -Anwenderrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	erstellen, verwalten und bearbeiten.	

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Tabellen

Workplace-Kalender-Synchronisierung Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kalenderelement [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	Speichert Informationen zu allen Kalenderelementen, die in der Anwendung erstellt werden
Synchronisierungs-Delta [sn_wsd_rsvsync_delta]	Speichert Informationen über die letzte erfolgreiche Synchronisierung eines Arbeitsplatzelements. Jedes Synchronisierungs-Delta enthält ein Token, das angibt, wie viele Informationen beim letzten Mal synchronisiert wurden, sodass ein Delta mit den neuen Änderungen in der nächsten Anforderung anstelle des vollständigen Kalenderverlaufs zurückgegeben werden kann. **Hinweis:** Ab Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1 wird für Microsoft Exchange Online nur Webhook für einen improvisierten Ansatz verwendet.
Event [sn_wsd_rsvsync_event]	Speichert Informationen zu allen Ereignissen, die in der Anwendung erstellt werden. Ereignisse werden für Aktionen wie Erstellen, Lesen, Aktualisieren oder Löschen erstellt. **Hinweis:** Wenn **WSD: Archivieren Sie alte Arbeitsplatzaufgaben** Die Archivierungsregel wird angewendet, und die Tabelle „Ereignis“ [sn_wsd_rsvsync_event] wird ebenfalls archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Anbieter [sn_wsd_rsvsync_provider]	Speichert Informationen zu den Konfigurationseinstellungen, die zum Synchronisieren der Reservierungen mit dem Kalenderanbieter verwendet werden
Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzelementen, die so konfiguriert sind, dass sie bei jeder Reservierung mit einem Kalenderservice synchronisiert werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit „Reservierungen abrufen“ installierte Tabellen

Rufen Sie Komponenten der Reservierungstabelle ab

Tabelle	Beschreibung
Reservierungen abrufen [sn_wsd_rsvsync.admin]	Ruft alle Ereignisse für den aktiven ab **Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen** Von Microsoft Outlook Bis Workplace Service Delivery
Ausführungen der Synchronisierung bei Bedarf [sn_wsd_rsvsync.admin]	Speichert den übergeordneten Datensatz der aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen.
Ausführungsstartzeit	Speichert die Startzeit, zu der Reservierungen abgerufen wurden
Ausführungsendzeit	Speichert die Endzeit, zu der das Abrufen von Reservierungen beendet wurde
Typ	Zeigt den Typ der Datensätze an.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace-Kalender-Synchronisierung verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace-Kalender-Synchronisierung verfügbar.

Hinweis: Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Workplace-Kalender-Synchronisierung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_rsvsync.Sync_Integration_Mode	Mit dieser Eigenschaft können Sie den Integrationsmodus für die Exchange Online-Synchronisierung auf strikt, persönliche Authentifizierung oder Normal festlegen, um die Reservierung zwischen Microsoft Exchange Online und Workplace-Reservierungsmanagement zu synchronisieren. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : Normal
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	Mit dieser Eigenschaft können Sie von Anwendern erstellte Reservierungen entsprechend ihrer Zeitzone synchronisieren. Zum Aktualisieren und Synchronisieren der Reservierung wird entweder die Zeitzone des Systems oder die Zeitzone des Benutzers verwendet. Zuerst überprüft die Eigenschaft, ob für den Anwender eine Zeitzone angegeben ist oder nicht. Wenn der Anwender keine Zeitzone angegeben hat, wird die Zeitzone des Systems verwendet. Auch wenn für das System keine Zeitzone angegeben ist, verwendet die Eigenschaft die UTC-Zeitzone.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace-Kalender-Synchronisierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Reservierungen synchronisiert von Microsoft Exchange Und Google Kalender Bis Workplace Service Delivery Sind nicht betroffen. • Typ: true/false • Standardwert: **false**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	Mit dieser Eigenschaft können Sie Blockerreservierungen für Arbeitsplatzstandorte erstellen, die mit dem Kalenderanbieter synchronisiert werden. • Typ: true/false • Standardwert: **true**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, wie oft ein Event erneut verarbeitet werden muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Standardzeitzonen während der Reservierungssynchronisierung verwenden. • Typ: true/false • Standardwert: **true**
sn_wsd_rsvsync.Exchange_Callback_time_limit	Mit dieser Eigenschaft können Sie die maximale Wartezeit angeben, bis Microsoft Exchange eine Benachrichtigung mit einem Rückruf erhält. Geben Sie die Zeitgrenze in negativen Sekunden an, wie im Standardwert angegeben. **Hinweis:** Sie werden nicht benachrichtigt, wenn ein Ereignis von Microsoft Outlook abgelehnt oder abgelehnt wird. Aus demselben Grund wird eine geplante Aufgabe – **Bereinigung wartet auf/ abgelehnte Reservierungen** , Ist verfügbar, die Sie in einer geeigneten Häufigkeit ausführen können, um die vom Microsoft Outlook-Kalender abgelehnten oder abgelehnten Reservierungen zu löschen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **-18000** (5 Stunden)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_Sync_interval	Diese Eigenschaft wird intern von der Anwendung verwendet. Sie ermöglicht es Ihnen, die Zeit (in Minuten) für die Synchronisierung von Ereignissen, die von Microsoft Exchange mit der Anwendung „Workplace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace-Kalender-Synchronisierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Reservation Management“ empfangen wurden, festzulegen. Stellen Sie sicher, dass die Zeit, die Sie in dieser Eigenschaft festlegen, länger als die in angegebene Zeit ist **Erstellen und aktualisieren Sie Reservierungen aus Ereignissen** Wiederholungsintervall der geplanten Aufgabe. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert:** 2
sn_wsd_rsvsync.google_event_Sync_interval	Diese Eigenschaft wird intern von der Anwendung beim Aktualisieren der Teilnehmerdetails in den Reservierungen verwendet. Stellen Sie sicher, dass die Zeit, die Sie in dieser Eigenschaft festgelegt haben, länger als die in angegebene Zeit ist **Teilnehmer der Arbeitsplatzreservierung aktualisieren (Google)** Wiederholungsintervall der geplanten Aufgabe. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anzahl der Monate angeben, für die eine Synchronisierung ausgeführt werden soll, um vergangene Reservierungen zu synchronisieren. Eine einzelne Synchronisierung wird für die angegebene Anzahl von Monaten für die vergangene Reservierung ausgeführt. Stellen Sie sicher, dass eine einzelne Synchronisierung nicht mehr als 1000 Reservierungen zurückgibt. Geben Sie die Anzahl der Monate basierend auf derselben an. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert:** 2

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben

Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Enthält geplante Aufgaben, um einige Synchronisierungen nahtlos zu verarbeiten.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
Bereinigung wartet auf/abgelehnte Reservierungen	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 5 Stunden wiederholt	Mit dieser geplanten Aufgabe werden die Reservierungen gelöscht, die seit mehr als 5 Stunden in der Wartebestätigung feststecken waren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
				(aufgrund einer Ablehnung aus der Perspektive).
Erstellen und aktualisieren Sie Reservierungen aus Ereignissen	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 1 Minute wiederholt	Diese geplante Aufgabe fügt Reservierungen von > ein/aktualisiert sie **Microsoft Exchange Online-Spoke** > **Ereignisse** Tabelle.
Reservierungen in Kalender exportieren	Workplace-Kalender-Synchronisierung	Falsch	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Die geplante Aufgabe synchronisiert vorhandene Workplace Reservation Management Reservierungen mit dem Kalender. • Ruft Details der Reservierungen ab, die nicht mit dem Kalender synchronisiert sind. • Erstellt Ereignisse für alle Reservierungen basierend auf dem Kalenderanbieter des jeweiligen Standorts. Bei erfolgreicher Erstellung von Ereignissen werden Reservierungen mit „Ereignis-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
				ID und IcalId“ ausgefüllt. • Wenn das Skript Ereignisse für eine Reservierung nicht erstellt, können Sie die Protokolle überprüfen, um den Grund für den Fehler zu ermitteln.
Benachrichtigungsauftrag für Abonnementverlängerung	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Täglich	Diese geplante Aufgabe sucht nach fehlgeschlagenen Abonnements, die mit aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatens verknüpft sind, und benachrichtigt Anwender mit der Rolle „rsvsync_admin“.
WSDRS-Prozessor für Mehrfachreservierungen	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wandelt Reservierungen, die fälschlicherweise als einzelne aus einer externen Quelle erstellt wurden, in ordnungsgemäß gruppierte untergeordnete Elemente um
WSDRS – Ereignisse erneut verarbeiten	Workplace-Kalender-Synchronisierung	Falsch	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe verarbeitet die Synchronisierungsaufrufe für WSD-Ereignisse neu, die nicht verarbeitet werden konnten.
Kalenderelemente der WSDRS-Synchronisierung	Workplace-Kalender-Synchronisierung	Falsch	Wird alle 2 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wird nur für ausgeführt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
				Microsoft Exchange Online Lokal und Google Kalender-Anbieter. Dieser Auftrag gilt nicht für Microsoft Exchange Online. Diese geplante Aufgabe synchronisiert alle Ereignisse eines Kalenders für alle Standorte, die über aktive reservierbare Synchronisierungskonfigurationen verfügen.
Teilnehmer der Arbeitsplatzreservierung aktualisieren (Google)	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 4 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wird installiert, wenn Google Kalender-Spoke ist installiert. Dieser Auftrag synchronisiert Teilnehmer, die aus Kalenderereignissen synchronisiert und in den Kalenderelementen gespeichert wurden, mit der Tabelle „Reservierungen“.
Synchronisieren Sie Teilnehmer für OnPrem	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 4 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wird installiert, wenn Microsoft Exchange Server-Spoke ist installiert. Dieser Auftrag synchronisierte Teilnehmer, die aus Kalenderereignissen synchronisiert und in Kalenderelementen gespeichert wurden,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
				mit der Tabelle „Reservierungen“.
Bereinigung wartet auf/abgelehnte Reservierungen (vor Ort)	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 5 Stunden wiederholt	Diese geplante Aufgabe löscht die Reservierungen, die seit mehr als 5 Stunden (aufgrund einer Ablehnung von) in „Warten auf Bestätigung“ feststecken Microsoft Exchange Online Lokal).
Warteschlangen-Webhook-Ereignisse	Microsoft Exchange Online Spoke	True	Wird alle 1 Minute wiederholt	Als Microsoft Exchange Online Sendet viele Benachrichtigungen für jeden Change. Um eine Race-Bedingung zu vermeiden, werden die Benachrichtigungen in der Tabelle „Webhook-Benachrichtigung“ [sn_ex_online_spke erfasst und über diese geplante Aufgabe in die Warteschlange für Rückrufe [sn_ex_online_spke_Callback_Queue] gestellt.
Wöchentlicher Zeitplan-Scan	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Einmal pro Woche	Diese geplante Aufgabe ist ein Scan, der nach der Konfiguration durchgeführt wird. Dies ist eine Suite zum Überprüfen der Konfiguration der Kalendersynchronisierung.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Flows

Nachfolgend finden Sie die Flows, die auf verschiedenen Zeitleisten ausgeführt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Flows

Flow	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
Synchronisieren Sie Reservierungspfade aus dem Konfigurations-Flow für reservierbare Module	Workplace Reservation Management	True	Täglich	Dieser Flow überprüft die aktuelle reservierbare Modulkonfiguration von Reservierungspfaden und synchronisiert sie mit den Reservierungspfaddatensätzen.
Prozessreservierungen, die synchronisiert bleiben, erforderlich	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Dieser Flow löst die Synchronisierung für Reservierungen aus, die länger als 15 Minuten auf Daten einer Drittpartei gewartet haben (z. B. Details zu virtuellen Besprechungen), bevor ein Synchronisierungsanruf für den Kalender ausgelöst wird.
Abonnements Verlängern	Microsoft Exchange Online Spoke	True	Täglich	Dieser Flow ruft alle Abonnementdatensätze ab und verlängert sie, wenn eine Verlängerung erforderlich ist, basierend auf ihrer Ablaufzeit. Wenn ein Abonnement mit dem Status „gelöscht“ markiert ist, wird der Datensatz gelöscht und nicht für die Verlängerung berücksichtigt.

Ergebnisse des Instanzscans

Nachdem der Instanzscan abgeschlossen ist, überprüfen Sie im Formular „Scan-Ergebnis“ die Ergebnisse in der zugehörigen Liste „Scan-Ergebnisse“.

Scanfunde

Die folgenden Ergebnisse werden im Scan-Bericht gemeldet:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online wurde nicht gefunden.
- Der im Alias „Überschreiben“ angegebene Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist kein untergeordneter Alias für den Alias „sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online“ für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
- Dem Alias „ + selectedAlias.getValue('Name') + „ für Verbindungen und Anmeldeinformationen sind mehrere/keine Verbindungen zugeordnet.
- Dem Alias „ + selectedAlias.getValue('Name') + „ für Verbindungen und Anmeldeinformationen sind mehrere/keine Verbindungsattribute zugeordnet.
- Falsche „Verbindungs-URL“ in „ + selectedAlias.getValue('Name') + „ Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ angegeben.
- OAuth-Provider, der dem OAuth-Entitätsbereich zugeordnet ist – „ + Umfang + “ ist nicht mit dem OAuth-Entitätsprofil dieses Bereichs identisch.
- Der OAuth-Bereich „ + scope esExpected[i] + “ muss dem Gewährungstyp „ + grantType + “ zugeordnet werden.
- Der Standardgewährungstyp des OAuth-Providers muss mit dem Gewährungstyp des OAuth-Entitätsprofils übereinstimmen.
- OAuth-Token ist abgelaufen.
- Generieren Sie ein OAuth-Token.
- Ungültige Token-URL, die der Anwendungsregistrierung zugeordnet ist – „ + applicationRegistryGr.getValue('Name') + „.
- Ungültige Autorisierungs-URL, die der Anwendungsregistrierung zugeordnet ist – „ + applicationRegistryGr.getValue('Name') + „.
- Ungültige Umleitungs-URL, die der Anwendungsregistrierung zugeordnet ist – „ + applicationRegistryGr.getValue('Name') + „.
- Den Anmeldeinformationen „+ credentialGr.getValue('Name') + „ ist kein OAuth-Entitätsprofil zugeordnet.
- Der Verbindung sind keine Anmeldeinformationen zugeordnet – „ + connectionGr.getValue('Name') + „.
- Der Verbindung sind keine aktiven Anmeldeinformationen zugeordnet – „ + connectionGr.getValue('Name') + „.
- Ungültiger Anmeldeinformationsdatensatz, der der Verbindung zugeordnet ist – „ + connectionGr.getValue('Name') + „.
- Wenn der Gewährungstyp der Verbindung (verknüpft mit Anbieter) als Autorisierungscode festgelegt ist, muss der strikte Modus für den Provider mit einer gültigen E-Mail-Adresse im strikten Modus aktiviert sein.
- Synchronisierung ist nicht konfiguriert – es wurde kein aktiver Anbieter gefunden.
- Dieser Ressource sind mehrere Abonnements zugeordnet.
- Der dieser RSV-Synchronisierungskonfiguration zugeordnete Kalenderanbieter ist inaktiv.
- Mit dieser RSV-Synchronisierungskonfiguration wurde keine E-Mail gefunden.
- Die E-Mail-Adresse für die RSV-Synchronisierungskonfiguration muss mit der E-Mail-Adresse übereinstimmen, die im Feld „E-Mail“ des Standortdatensatzes angegeben ist.
- Dieselbe E-Mail ist einer anderen RSV-Synchronisierungskonfiguration zugeordnet.
- Das Abonnement ist abgelaufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Abonnementstatus ist „ + Status + “.
- Ungültiges Abonnement.
- Für diese RSV-Synchronisierungskonfiguration wurde kein Abonnement gefunden.

Informationen zur Behebung eines Ergebnisses finden Sie unter:

- Microsoft Exchange Online - Kalendersynchronisierung
- Synchronisierung: Voraussetzungen und Implementierung

Anbieterformular

Das Anbieterformular enthält Details zum Kalenderanbieter und zum Anbieterkonfigurationsfeld.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kalenderanbieters.
Beschreibung	Beschreibung des Kalenderanbieters.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kalender-Providers
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie Aus **Microsoft Graph** Von **Anbieterkonfiguration** Registerkarte .
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl Ihres eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen Von **Anbieterkonfiguration** Registerkarte . Wenn die Option nicht aktiviert ist, werden der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, werden der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -Uhrzeit der Synchronisierung. Die Synchronisierung generiert Informationen ab diesem Datum. Geben Sie an **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** Manuell aus dem Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren. **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Sie sollten dieses Datum auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbieterformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	mindestens 5 Jahre ab dem festlegen **Startdatum/-Uhrzeit der Synchronisierung** . **Wichtig:** Die Dauer der vergangenen Synchronisierung darf 1825 Tage nicht überschreiten.
E-Mail des delegierten Anwenders	E-Mail-Adresse des delegierten Anwenders, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen von Aktualisierungen zu Raumkalendern als Benachrichtigungen verwendet wird. **Hinweis:** Wenn mehrere delegierte Anwender mehrere Räume verwalten, muss ein separater Kalenderanbieterdatensatz erstellt werden, damit jeder Anwender seine jeweiligen Räume verwalten kann. Dieser Prozess erfordert das Abrufen einzelner Token für jeden Anwender, das Erstellen separater Verbindungen und Anmeldeinformationsaliasse und die Zuordnung zum jeweiligen Kalenderanbieter.

Formular für fremden OAuth-Provider

Das Formular „Drittpartei-OAuth-Anbieter“ enthält Details zum OAuth-Anbieter, z. B. die Client-ID und das geheime Clientgeheimnis für die persönliche Authentifizierung.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des OAuth-Providers. Beispiel: Microsoft Exchange Online_personalAuth.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung in Microsoft Azure erzeugt wurde.
Geheimer Clientschlüssel	Das Passwort, das Sie beim Erstellen der App in generiert haben Microsoft Azure.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Autorisierungscode**.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token` > ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für fremden OAuth-Provider (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do eingetragen.

Workplace Space Mapping

ServiceNow® Workplace Space Mapping stellt Innenbereichskarten für interaktive Standorte und Orientierungshilfe mit Indoor Mapping und Mappedin bereit. Indoor Mapping ist Teil der Suite Workplace Service Delivery, während Mappedin der Kartenanbieter einer Drittpartei ist.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Workplace Space Mapping Und Platzoptimierung an Ihrem Arbeitsplatz mit Kartenanbietern.

Konfigurieren

Konfigurieren und installieren Workplace Space Mapping Mit Indoor Mapping oder Mappedin als Kartenanbieter.

Arbeiten mit

Verwenden Workplace Space Mapping Für interaktive Standorte und Reservierungsmanagement an Ihrem Arbeitsplatz.

Referenzen

Arbeiten Sie mit Workplace Space Mapping Tabellen, Eigenschaften und Komponenten.

Workplace Space Mapping erkunden

Arbeitsplatzbereichszuordnung bietet interaktive Standorte und Wegfindungslösungen an Ihrem Arbeitsplatz mit Indoor Mapping Und Mappedin. Indoor Mapping Stellt integrierte Innenbereichskarten für bereit Workplace Space Mapping. Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter.

Synchronisieren Gebäudepläne für Arbeitsstätten Mit Workplace Service Delivery

- Indoor Mapping Ist der integrierte Kartenanbieter mit Workplace Service Delivery suite für Wegsuche an Arbeitsplätzen.

  Hinweis: Installieren Sie beide Indoor Mapping Und das abhängige Plugin Gebäudepläne für Arbeitsstätten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zum Synchronisieren Indoor Mapping Kartendaten und Kartenobjekte (Campus, Gebäude, Stockwerke, Ort und Ortstypen), die Sie in erstellt haben Indoor Mapping Studio mit zuordnen Workplace Service Delivery, Siehe Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.

Mit externen IDs

Verwenden Sie externe IDs, um Bereiche aufzulösen, die nicht mit den Standorten in übereinstimmen Workplace Service Delivery Von Indoor Mapping Oder Mappedin-Karten nach dem Importieren oder Synchronisieren eines Gebäudes.

Workplace Space Mapping konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Workplace Space Mapping mit Indoor Mapping und Mappedin (Drittanbieter für Kartenanwendung).

Workplace Space Mapping einrichten

Konfigurieren und synchronisieren Indoor Mapping Und Mappedin ordnen Daten und Objekte mit zu Workplace Service Delivery.

Workplace Space Mapping aktivieren

Aktivierung von Workplace Space Mapping Das Plugin hängt davon ab, welches Familien-Release Sie derzeit verwenden.

Für Workplace Service Delivery Für die Arbeit mit Gebäudepläne für ArbeitsstättenUnd Mappedin installieren beide Indoor Mapping Und Gebäudepläne für Arbeitsstätten Plugins aus dem Store. Installieren Sie für Mappedin das Mappedin-Plugin (sn_wsd_mappedin) aus dem Store.

Konfigurieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery

Synchronisieren Sie Indoor Mapping Ordnen Sie Daten zu, und ordnen Sie Objekte zu, mit denen Sie arbeiten möchten Workplace Service Delivery, Siehe Gebäudepläne für Arbeitsstätten konfigurieren.

Konfigurieren Sie Mappedin mit Workplace Service Delivery

Um Mappedin als Kartenanwendung einer Drittpartei zu verwenden, füllen Sie die Konfigurationsanforderungen aus.

Mappedin-Integrationsanforderungen

Anforderung	Beschreibung
Mappedin-Anmeldeinformationen anfordern und exportieren	Vom ServiceNow-System werden von Mappedin bereitgestellte Anmeldeinformationen zum Importieren von Flächendaten (Gebäude, Stockwerke und Plätze) verwendet. Export-Anmeldeinformationen werden von der ServiceNow AI Platform dazu benötigt, eine Mappedin-Karte zu rendern und aktualisierte Stockwerkspläne regelmäßig erfolgreich erneut zu importieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mappedin-Integrationsanforderungen (Fortsetzung)

Anforderung	Beschreibung
	• Die Client-ID-Anmeldeinformationen entsprechen einem Benutzernamen in Workplace Core. • Der geheime Clientschlüssel entspricht einem Passwort in Workplace Core.
Mappedin-Integration installieren und aktivieren	Installieren und aktivieren Sie die Mappedin-Integration, um importierte Daten mit Workplace Space Mapping zu verwalten und die Karte anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mappedin-Integration installieren
Anmeldeinformationen in Workplace Space Mapping eingeben	Sie müssen Ihre Mappedin-Anmeldeinformationen in Workplace Space Mapping eingeben. Für mehr Mappedin-Anmeldeinformationen für Workplace Service Delivery verwalten
Verbindung in Workplace Space Mapping konfigurieren	Vom Basissystem wird eine vorkonfigurierte Verbindung zu Mappedin bereitgestellt.

Mappedin-Anmeldeinformationen für Workplace Service Delivery verwalten

Stellen Sie zum Konfigurieren und Arbeiten mit Mappedin sicher, dass Sie über gültige Anmeldeinformationen verfügen. Arbeiten Sie mit dem Mappedin zusammen, um diese Anmeldeinformationen zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Anmeldeinformationen**an.
2. Klicken Sie auf **Mappedin-Anmeldeinformationen**.
   Bei diesen Anmeldeinformationen handelt es sich um die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel. Sie benötigen diese zum Rendern einer Karte.
3. Geben Sie die von Mappedin bereitgestellten Informationen ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **Mappedin Export Credentials** (Mappedin-Anmeldeinformationen für Export).
   Bei diesen Anmeldeinformationen handelt es sich um die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel. Sie benötigen diese zum Exportieren einer Karte.
6. Geben Sie die von Mappedin bereitgestellten Informationen ein.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie die Karteneigenschaften an

Passen Sie an, wie Ihre Karte in Workplace-Serviceportal gerendert wird, indem Sie die Eigenschaften von Workplace Space Mapping konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eigenschaften von Karten für den Innenbereich sind spezifisch für ServiceNow AI Platform Fähigkeiten. Karteneigenschaften sind anpassbar und definieren und bestimmen die Darstellung der Legende, Bezeichnungen oder Text, die auf einer Karte für den Innenbereich angezeigt werden. Wählen Sie Aus Indoor Mapping Oder Mappedin als Kartenanbieter. Indoor Mapping Ist ein integrierter Kartenanbieter mit Workplace Service Delivery.

Hinweis: Die Kartenlegende ist nur in der Kartenansicht in verfügbar **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Reservierung vornehmen**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Platzzuordnung** > **Karteneigenschaften**an.
2. Legen Sie die Karteneigenschaften basierend auf Ihren Einstellungen fest.

   Weitere Informationen zu den Karteneigenschaften finden Sie unter Mit Workplace Space Mapping installierte Eigenschaften.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Gebäudepläne für Arbeitsstätten konfigurieren

Konfigurieren Indoor Mapping Ordnen Sie Daten und Objekte zu, mit denen Sie arbeiten möchten Workplace Service Delivery Mit Indoor Mapping.

Rolle: admin.

Erstellen und verwalten Sie Daten für Innenbereichskarten, und kartieren Sie Objekte mit Indoor Mapping Map Studio. Fügen Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter hinzu, und importieren Sie die Innenraumkartenobjekte in Workplace Service Delivery. Integrieren Sie Ihre Karten und Ortstypen, um Navigationsfunktionen und Orientierungshilfe für Innenbereiche bereitzustellen.

Bewegen Sie sich durch Innenräume mit in Workplace Service Delivery integrierten Innenbereichskarten. Sie können Reservierungen verwalten, einen Platz oder Schreibtisch in der Nähe von Kollegen suchen, Schreibtische verschieben und Probleme melden. Mitarbeiter können das Workplace Service Delivery-Serviceportal verwenden. Indoor Mapping bietet interaktive Standorte und Orientierungshilfe für Arbeitsplatzbenutzer.

1. Erhalten Sie mit Reservation Management Echtzeiteinblicke in die Platznutzung in einem Gebäude, z. B. Besprechungsräume, Veranstaltungsorte und Arbeitsbereiche.
2. Erfüllen Sie Serviceanforderungen schnell mit der Workplace Service Delivery-Fallverwaltung. Zeigen Sie Platzdetails an, und verwenden Sie Innenbereichskarten, um einen Campus, ein Gebäude oder die Innenbereiche eines Stockwerks zu lokalisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Verwenden Workplace Service Delivery Verschiebungsmanagement, um anzufordern, dass ein Schreibtisch von einem Standort zu einem anderen wechselt, wenn ein Arbeitsbereich zugeordnet ist Indoor Mapping Daten zuordnen.
4. Stellen Sie interaktive Standorte und Wegsuchlösungen bereit, indem Sie die Start- und Zielpunkte auf Karten für den Innenbereich von einem Platz auf einem Campus, einem Gebäude oder einem Stockwerk aus für Arbeitsplatzanwender eingeben.

Von Gebäudepläne für Arbeitsstätten abhängige Plugins installieren

Installieren Sie die abhängigen Plugins für Indoor Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Besuchen Sie ServiceNow Store Website zum Anzeigen der erforderlichen Apps für die Integration Indoor Mapping Mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten.

Hinweis: Installieren Sie Gebäudepläne für Arbeitsstätten Core-Plugin (sn_wsd_Indoor_Map) in Ihrem ServiceNow Instanz vor der Installation Indoor Mapping Plugin (sn_Map_Core).

Kumulative Release-Hinweise und Informationen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Filtern Sie anhand der Anwendungsnamen nach **Workplace Indoor Mapping** und **Indoor Mapping**.
3. Überprüfen Sie die Anwendungsabhängigkeiten.

   Installieren Sie die abhängigen Plugins, bevor Sie Indoor Mapping installieren.
4. Für die Integration von Indoor Mapping mit Workplace Service Delivery müssen die folgenden abhängigen Plugins installiert sein.

Zur Installation von Indoor Mapping erforderliche abhängige Plugins

Abhängige Plugins	Beschreibung
Workplace Core (sn_wsd_core)	Stellt Arbeitsplatzmanagern Funktionen zur Verwaltung und Planung von Arbeitsplatzschichten bereit.
Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map)	Stellt Kartierungsfunktionen zur Unterstützung von Workplace Service Delivery bereit. **Hinweis:** Wenn Gebäudepläne für Arbeitsstätten installiert ist, wird automatisch Workplace Space Mapping installiert.
Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv)	Eine universelle Reservierungsanwendung, die Ihren Mitarbeitern eine einheitliche Reservierungs-Experience bietet. Mit der Anwendung können Mitarbeiter Räume, Schreibtische und andere Arbeitsplatzelemente zur gewünschten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige Plugins	Beschreibung
	Zeit reservieren. Mit können Sie relevante Informationen und Services anzeigen, die an jedem Standort für Reservierungen verfügbar sind Indoor Mapping Zuordnungen.
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)	Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange-Anwendung zur Erfüllung von Arbeitsplatz-Serviceanforderungen.
Management von Arbeitsplatz-Umzügen (sn_wsd_move)	Ermöglicht Mitarbeitern den Umzug von einem Ort zu einem anderen. Mitarbeiter können mit Workplace-Serviceportal auf einfache Weise zusammenarbeiten, miteinander kommunizieren und Platzwechsel verwalten.

Erstellen Sie eine neue Indoor Mapping Platz

Erstellen Sie in Gebäudepläne für Arbeitsstätten einen Indoor Mapping-Platz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Indoor Maps-Administration** > **Neue Indoor Mapping-Fläche**an.
2. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Neue Indoor Mapping-Fläche

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte eindeutige Nummer zur Identifizierung eines Platzes.
Aktiv	Der Platz ist entweder aktiv oder inaktiv.
Name	An einem Arbeitsplatz angezeigter Ortsname.
Ist reservierbar	Arbeitsplatzbenutzer können den Platz über die Reservierungsverwaltung reservieren.
Titel	Bereichstitel, der auf Innenbereichskarten angezeigt wird.
Platztyp	Platztyp. Beispiel: Besprechungsräume
Region	Geografische Region, in der sich der Platz befindet.
Site	Name der Site.
Campus	Campus, auf dem sich der Platz befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Platz befindet.
Stockwerk	Stockwerkname.
Region	Bereichsname.
Ist reservierbar	Checkbox-Option, um anzugeben, ob der Platz reserviert werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Platztyp	Typ des Bereichs oder Orts. Beispiel: Aufzug, Café, Toilette usw.
Verwaltet von Gruppe	Workplace Service Delivery Anwendergruppenname.
Verwaltet von	Workplace Service Delivery Anwendername des Facility-Managers oder Administrators.
Innenbereichskarte des Platzes	Innenbereichskarte – Standort. Stellen Sie sicher, dass die übergeordnete Hierarchie synchronisiert ist, um verfügbare Standorte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mappedin konfigurieren

Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter für den Innenbereich. Integrieren Sie Mappedin mit Workplace Service Delivery Dient zur Bereitstellung der Navigation im Innenbereich.

Konfigurieren Sie Die Mappedin-Übersicht

Mappedin-Version 1.11.0 ist für neue Kunden nicht zur Installation verfügbar. Bestandskunden können ein Upgrade auf Mappedin-Version 1.11.0 durchführen.

Die Mappedin-Kartensoftware für den Innenbereich ist in integriert Workplace Service Delivery Zur Bereitstellung einer digitalen Zuordnungsplattform für Mitarbeiter und Arbeitsplatzanwender.

Integrieren Sie Mappedin mit Workplace Service Delivery

Integrieren Sie Mappedin mit Workplace Service Delivery Bietet Mitarbeitern, Facility-Managern und Arbeitsplatzanwendern die Möglichkeit, die Navigationsfunktionen für den Innenbereich zu nutzen. Stockwerkspläne werden in Echtzeit aktualisiert, um eine nahtlose Navigation innerhalb der Arbeitsbereiche, Gebäude und Stockwerke zu ermöglichen. Mappedin bietet interaktive Standorte und Orientierungshilfelösungen innerhalb eines Arbeitsplatzbereichs. Durch die Integration können Kunden mithilfe von Single Sign-On (SSO) problemlos von der Lösung Workplace Service Delivery zum Karteneditor Mappedin wechseln.

Gebäudemanager können Stockwerkspläne in Echtzeit bearbeiten, und Mitarbeiter können Arbeitsplätze in den interaktiven Stockwerkskarten reservieren, in denen sie die reservierten, nicht verfügbaren und verfügbaren Plätze anzeigen können, um einen Besprechungsraum zu buchen usw. Die Plätze sind farbcodiert, um sie leicht voneinander unterscheiden zu können.

Mappedin-Integration installieren

Aktivieren Sie die Mappedin-Integration, wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Integration von Mappedin mit Workplace Service Delivery ist von der Releaseversion abhängig:

- Installieren Sie für Rome und spätere Releases das Plugin „Workplace Service Delivery with Mappedin“ (sn_wsd_mappedin) und das Mappedin-Plugin aus dem Store.
- Für das Release New York mit der vollständigen Softwarepaket für die Servicebereitstellung am Arbeitsplatz (sn_wsd_suite) oder nur einigen Anwendungen muss der ServiceNow-Kundenservice zuerst die folgenden Plugins aktivieren:
  - ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
  - ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  Nachdem Sie diese Plugins aktiviert haben, können Sie das Plugin „Workplace Space Mapping“ (sn_wsd_space_map) aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Importeigenschaften verwalten

Verwenden Sie Importeigenschaften, wenn Sie eigene Anmeldeinformationsdatensätze, geplante Importe oder Datenquellen erstellen. Derzeit sind die Eigenschaften für die beim Import verwendeten Datensätze konfiguriert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Eigenschaften importieren**an.

   Hinweis: Nehmen Sie Änderungen nur vor, wenn Sie Ihre eigenen Anmeldeinformationsdatensätze, geplanten Importe oder Datenquellen konfigurieren.
2. Nehmen Sie Änderungen an Eigenschaften vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Andere Eigenschaften finden Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
4. Geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein, und öffnen Sie die folgenden Eigenschaften:

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Definiert die externe ID
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	Die maximale Anzahl von Gebäuden, für die mit einer einzelnen Auswahl IDs generiert werden sollen. 50 ist der Standardwert.
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	Die maximale Anzahl von Flächen, für die zu einem bestimmten Zeitpunkt IDs generiert werden sollen. Der Standardwert ist 5000.
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	Die Zeit (in Sekunden) für die Staffelung der Verarbeitung externer ID-Generierungen. Der Standard ist 300 Sekunden.

Mappedin-Daten in Workplace Space Mapping-Daten konvertieren

Mit der Tabelle **Mappedin-Typzuordnungen** können Sie Daten von Mappedin in Workplace Space Mapping-Daten konvertieren.

In der Tabelle **Mappedin-Typzuordnungen** gibt es Konfigurationen für die Konvertierung der Typ- und Untertypdaten in einer Mappedin-Zuordnung zu **Tabelle** und **Platztyp** in Workplace Core.

Bedingungen

Die in Mappedin verwendeten Begriffe und ihre Beziehung zu Workplace Core:

Kernbegriffe von Mappedin und Workplace

Begriff in Mappedin	Core-Laufzeit des Arbeitsplatzes
Venue (Veranstaltungsort)	Gebäude
Zuordnung	Stockwerk
Standort	Flächen

Mappedin-Daten

Angenommen, Sie möchten eine Mappedin-Zuordnung mit den folgenden Informationen konvertieren:

- Einstöckiges Gebäude
- 14 Orte insgesamt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 10 Schreibtische (Mappedin-Typ = Desk (Schreibtisch))
- 2 Konferenzräume (Mappedin-Typ = Meeting room (Besprechungsraum))
- 2 Toiletten (Mappedin-Typ = Amenities (Ausstattung), Untertyp = Universal Washroom (Allzweck-Waschraum))

Workplace Core-Daten

Sie möchten die Mappedin-Daten dieser 14 Orte konvertieren, und zwar in:

- Desks (Schreibtische)
- Räume
- Restrooms (Toiletten)

Hinweis: Sie möchten nicht, dass alle Mappedin-Daten in Flächen oder Desks (Schreibtische) konvertiert werden.

Typenzuordnungen

Um sicherzustellen, dass Ihre Orte in die richtigen Tabellen vom Typ „Fläche“ (sn_wsd_core_space) oder „Raum“ (sn_wsd_core_room) verschoben werden und dass die Orte den richtigen Typ haben (Restroom (Toilette) oder Desk (Schreibtisch)), nehmen Sie in der Tabelle **Mappedin-Typzuordnungen** die folgenden Typzuordnungen vor:

- Mappedin-Orte mit dem Typ = Desk (Schreibtisch), ohne Untertyp, die in die Tabelle „Platz“ (sn_wsd_core_space) konvertiert wurden und bei denen der Platztyp auf „Arbeitsplatz/Schreibtisch“ festgelegt ist
- Mappedin-Orte mit dem Typ = Meeting room (Besprechungsraum), ohne Untertyp, die in die Tabelle „Raum“ (sn_wsd_core_room) konvertiert wurden und bei denen der Platztyp auf „Raum“ festgelegt ist
- Mappedin-Orte mit dem Typ = Amenities (Ausstattung) und dem Untertyp = Universal Washroom (Allzweck-Waschraum) , die in die Tabelle „Platz“ (sn_wsd_core_space) konvertiert wurden und bei denen der Platztyp auf „Restroom“ (Toilette) festgelegt ist

Sie können das gesamte Mappedin-Gebäude (eingeschossiges Gebäude) importieren. Die 14 Orte gelangen in die vorgesehenen Tabellen und haben die vorgesehenen Typen.

Typzuordnungen verwalten

Verwenden Sie **Typzuordnungen**, um den Typ und Untertyp der Standorte in Mappedin in den in Workplace Space Mapping verwendeten Tabellen- und Flächentyp zu konvertieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Wichtig: In der Suite Workplace Service Delivery ab Version 2.5.3 von Workplace Core wird das Auswahlfeld **Platztyp (space_type)** nicht mehr unterstützt. Nach dem Upgrade werden Platztypen in der **Platztyp-Konfiguration** konfiguriert. Das Feld **Platztyp (space_type)** wird als Feld **Platztyp (location_type)** in die Platztabelle [sn_wsd_core_space] migriert. Kunden mit Anpassungen am nicht mehr unterstützten Feld **Platztyp (space_type)** wird empfohlen, ihren Flow manuell zu migrieren und das neue Feld **Platztyp (location_type)** zu verwenden. Das neue Behebungsskript **Standorttyp aus Platztyp aktualisieren** wird dazu eingeführt, die geplante Aufgabe **Populate location_type from space_type** für die Platztabelle [sn_wsd_core_space] auszuführen und so den nicht mehr unterstützten Feldwert **Platztyp (space_type)** zum neuen Feld **Platztyp (location_type)** zu migrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Typzuordnungen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und führen Sie Folgendes aus:

Mappedin-Typzuordnung

Feld	Definition
Mappedin-Typ	Der Typ des Mappedin-Standorts. Wenn eine Mappedin-Zuordnung importiert wird, wird der Typ dem Flächentyp zugeordnet. Das Basissystem stellt Mappedin-Typen und -Untertypen bereit, die dem Workplace Core-Tabellen- und Flächentyp zugeordnet sind.
Mappedin-Untertyp	Der Typ der Einrichtungen am Mappedin-Standort. Beispiel: ○ Damentoilette ○ Herrentoilette
Tabelle	Die Tabelle „Fläche“ (sn_wsd_core_space), in die Sie einen Mappedin-Standort importieren möchten **Hinweis:** Der Standorttyp und der Untertyp müssen mit den Werten in den Feldern „Mappedin-Typ“ und „Mappedin-Untertyp“ übereinstimmen.
Platztyp	Der Flächentyp, den Sie einem Mappedin-Standort zuordnen. **Hinweis:** Der Standorttyp und der Untertyp müssen mit den Werten in den Feldern „Mappedin-Typ“ und „Mappedin-Untertyp“ übereinstimmen. Der Wert in diesem Feld wird in der gerenderten Karte angezeigt, wenn ein Mitarbeiter eine Fläche reserviert.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Neues Gebäude importieren – Mappedin

Verwenden Sie **Import a new building** (Neues Gebäude importieren), um die Mappedin-Karte zu importieren und die Gebäudedetails zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können nur Mappedin-Zuordnungen importieren. Bevor Sie einen Import ausführen, sichern Sie das Gebäude, die Etage und die Flächen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Neues Gebäude importieren**an.
2. Füllen Sie die Felder aus.

Mappedin-Ort

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine eindeutige Zahl, die automatisch von der Anwendung generiert wird und das Gebäude identifiziert
Name	Name des Gebäudes **Hinweis:** Seien Sie spezifisch, und achten Sie bei der Benennung Ihrer Gebäude auf eine einheitliche Namenskonvention.
Region	Geografischer Standort des Gebäudes. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste", um eine Liste der Regionen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Site	Der Standort des Gebäudes in einer Region. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste", um eine Liste der Standorte anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Campus	Name des Campus, wenn an einem Standort mehrere Gebäude vorhanden sind
Örtlichkeit für den Import auswählen	Der Name des Mappedin-Orts, den Sie importieren möchten
Externe ID	Die externe Mappedin-ID, die die zu importierende Karte darstellt. Der Wert ist standardmäßig der Name des Mappedin-Orts **Hinweis:** Nachdem Sie einen Ort ausgewählt haben, ändern Sie die externe ID nicht.
Aktiv	Option, die angibt, ob dieses Gebäude aktiv ist
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob ein Arbeitsplatzbenutzer Flächen für das Gebäude reservieren kann
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Flächenreservierung für das Gebäude verwaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste" , um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Flächenreservierung für das Gebäude verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste" , um eine Liste der Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.

3. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Der Designer-Flow **Gebäude bei Bedarf importieren** wird initiiert. Die Registerkarten **Stockwerke**, **Bereiche** und **Flächen** der zugehörigen Liste werden angezeigt. Wenn keine Werte angezeigt werden, versuchen Sie, das Formular zu aktualisieren.
4. Überprüfen Sie die importierten Mappedin-Daten, und nehmen Sie Korrekturen vor.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorhandenes Gebäude importieren – Mappedin

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein vorhandenes Gebäude für eine Mappedin-Karte zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie externe IDs für die Gebäude, die Sie importieren möchten.
   Anweisungen dazu finden Sie unter Verwenden Sie externe IDs, um Leerzeichen zwischen abzugleichen Workplace Service Delivery Für Mappedin.
2. Klicken Sie Auf **Ja** Im Bestätigungsdialogfeld.
   Sie erhalten eine E-Mail mit Links zu den Gebäuden, Stockwerken und Platzlisten in einer bestimmten Ansicht. Das Listenlayout in der E-Mail enthält Spalten, die für Mappedin relevant sind.
3. Exportieren Sie die Datensätze in eine Tabelle, und senden Sie sie mit den Stockwerksplänen an Mappedin. Mappedin erstellt Stockwerkspläne mit den externen IDs.
4. Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Gebäude**an.
5. Wählen Sie das Gebäude aus, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Mappedin-Import dieses Gebäudes aktualisieren**.
6. Wählen Sie in der Liste **Örtlichkeit für den Import auswählen** den Ort aus.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Workplace Space Mapping verwenden

Mit Workplace Space Mapping kann Ihr Unternehmen Integrationen mit Anwendungen von Drittanbietern wie Mappedin durchführen, importierte Karten anpassen und die erforderlichen Daten verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktive Standortverzeichnisse anzeigen

Sie können Ihre importierte Karte in interaktiven Standortverzeichnissen anzeigen.

Typzuordnungen

Wenn Sie eine Integration mit einem Anbieter von Innenbereichskarten – Indoor Mapping oder Mappedin – durchführen, müssen Sie zuerst die Kartentypen den von Workplace Service Delivery verwendeten Kartentypen zuordnen. Durch diese Zuordnung wird sichergestellt, dass Ihre Plätze in die richtige Tabelle mit dem richtigen Typ (Arbeitsplatz und Schreibtisch) importiert werden.

- Indoor Mapping bietet integrierte Innenbereichskarten zur Navigation in Innenbereichen und als Orientierungshilfe. Synchronisieren Sie Indoor Mapping-Ortstypen mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten-Orten und -Plätzen. Konfigurieren Sie Indoor Mapping-Orte- und -Ortstypen in Map Studio, und importieren Sie dann die Kartenobjekte und Ortstypen in Gebäudepläne für Arbeitsstätten. Nachdem Sie Kartendaten und -objekte synchronisiert haben, verwenden Sie Workplace-Serviceportal für die Verwaltung von Reservierungen in Workplace, Case Management und Move Management. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
- Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter, der Innenbereichskarten und Orientierungshilfe für Arbeitsplatzbenutzer bietet. Weitere Informationen dazu, wie Typzuordnungen von Mappedin in konvertiert werden Workplace Space Mapping, Siehe Mappedin-Daten in Workplace Space Mapping-Daten konvertieren.
- Weitere Informationen zum Verwalten von Typzuordnungen für Mappedin finden Sie unter Typzuordnungen verwalten.

Import-Flow

Der wöchentliche (am Samstag ausgeführte) iHub-Flow **Auto-Import Buildings** (Automatischer Gebäude-Import) hält Ihre Karte auf dem neuesten Stand, indem die API Ihrer integrierten Anwendungen abgefragt wird. Alle Änderungen an einem Gebäude in der Anwendungssoftware sollten in Workplace Space Mapping berücksichtigt werden.

Wenn Sie beispielsweise eine Integration mit Mappedin durchführen und der iHub-Flow „Gebäude automatisch importieren“ erfolgreich ausgeführt wird, gilt Folgendes:

- Der iHub-Flow Auto-Import Buildings (Automatischer Gebäude-Import) fragt alle Gebäude ab, die mit Mappedin verknüpft sind.
- Vom iHub-Flow „Auto-Import Buildings“ (Automatischer Gebäude-Import) wird die Export-API von Mappedin dazu verwendet, nach Änderungen zu suchen, die von Mappedin an einem Gebäude vorgenommen wurden. Wenn Änderungen vorhanden sind, wird das Gebäude aktualisiert.

Externe IDs

Verwenden Sie externe IDs, um Flächen aufzulösen, deren Standorte zwischen Workplace Service Delivery und Mappedin nach dem Import eines Gebäudes oder für vorhandene Gebäude nicht übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie externe IDs, um Leerzeichen zwischen abzugleichen Workplace Service Delivery Für Mappedin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteneigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Karteneigenschaften, um die Darstellung Ihrer Karte im Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnis anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Karteneigenschaften an. Weitere Informationen zur Flächenaktualisierung und -Zuteilung mithilfe interaktiver Stockwerkskarten finden Sie unter Kartenbasierte Verwaltung Bearbeiten Sie die Räume eines Gebäudes mithilfe einer Karte.

Verwenden Sie externe IDs, um Leerzeichen zwischen abzugleichen Workplace Service Delivery Für Mappedin

Nach dem Importieren eines neuen Mappedin-Gebäudes oder nach dem Importieren eines vorhandenen Mappedin-Gebäudes, wenn die Standorte in Mappedin und nicht übereinstimmen Workplace Service Delivery, Verwenden Sie dann externe IDs, um Probleme mit Platzstandorten zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter und Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Gebäude**an.
2. Klicken Sie auf ein Gebäude mit Flächen, die nicht mit Standorten übereinstimmen.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Externe IDs generieren**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Flächen**.
   Externe IDs werden für jede Fläche angezeigt. Sie können auch externe IDs für mehrere Gebäude erstellen.
5. Überprüfen Sie jedes Gebäude in der Liste **Gebäude**, für das Sie eine externe ID benötigen.
6. Klicken Sie auf **Aktion für ausgewählte Zeilen**, und wählen Sie **Externe IDs generieren** aus.

   Hinweis: Gebäude mit Flächen, die über externe IDs verfügen, werden ignoriert.

7. Klicken Sie im Popup-Fenster **Bestätigen** auf **Ja**.
   Eine E-Mail-Benachrichtigung überprüft die generierten externen IDs für die Flächen, Stockwerke und Gebäude. Verwenden Sie die Links in der E-Mail, um eine Datei zu exportieren, die Sie in Mappedin bereitstellen können.

Workplace Space Mapping – Referenz

Erfahren Sie mehr über Workplace Space Mapping und die mit dieser Anwendung installierten Komponenten, z. B. bestimmte Benutzerrollen.

Mit Workplace Space Mapping installierte Komponenten

Zusammen mit Workplace Space Mapping werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Mit Workplace Space Mapping installierte Rollen

Mit Arbeitsplatzbereichszuordnung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Workplace Space Mapping Administrator	Als Systemadministrator können Sie Folgendes tun:	sn_wsd_mappedin.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsplatzbereichszuordnung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_wsd_space_map.admin]	• Auf die vollständige Anwendung zugreifen • Eine Verbindungskonfiguration erstellen, verwalten und bearbeiten • OAuth-Anmeldeinformationen einrichten • Kalenderanbieter erstellen, verwalten und bearbeiten Als Workplace Space Mapping-Administrator für Flächenzuordnungen können Sie folgende Aufgaben durchführen: • Erstellen, verwalten und bearbeiten Sie Stockwerkspläne aus Mappedin. • Verwalten Sie Karteneigenschaften und passen Sie die Kartenlegende an.	
Workplace Service Delivery-Mappedin-Administrator [sn_wsd_mappedin.admin]	Erstellen, verwalten und bearbeiten Sie Stockwerkspläne aus Mappedin.	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
Indoor Mapping-Administrator sn_wsd_indoor_map.admin	• Richtet die Indoor Mapping-Kartendaten und -Kartenobjekte in Gebäudepläne für Arbeitsstätten Map Studio ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	user_criteria_admin Kann Benutzerkriteriendatensätze verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten installierte Tabellen

Mit Workplace Indoor Mapping installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Zuordnung des Platztyps im Innenbereich (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	Indoor Mapping-Orte und -Ortstypen werden Workplace Service Delivery-Orten und -Platztypen zugeordnet.
Karte für den Innenbereich/WSD-Stockwerksynchronisierung sn_wsd_Indoor_Map_Floor_Sync	Synchronisiert Indoor Mapping Stockwerke mit Workplace Service Delivery Stockwerke.
Karte für den Innenbereich/WSD Typensynchronisierung sn_wsd_Indoor_Map_type_Sync	Synchronisiert Indoor Mapping Typen mit Workplace Service Delivery Typen. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Karte für den Innenbereich/WSD Reinigung sn_wsd_Indoor_Map_clean_Sync	Wenn Indoor Mapping Kartenobjekte oder Kartendaten werden aus einem Campus entfernt. Der Bereinigungsprozess ist als erster Schritt im Synchronisierungsprozess verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.

Mit Workplace Space Mapping installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit installiert Workplace Space Mapping.

Workplace Space Mapping -Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_space_Map.Mapping_Technology	Gibt den Kartenanbieter an, der für Arbeitsplatzreservierungen und Wegbeschreibungen verwendet wird. Sie können Mappedin oder Indoor Mapping als Kartenanbieter für Ihre Instanz auswählen.
sn_wsd_space_Map.Legende_available_Text	Text, der für angezeigt wird Verfügbar Legende.
sn_wsd_space_Map.Legende_available_color	Farbe, die für verfügbare Räume verwendet wird. Der Wert muss eine gültige CSS-Farbe sein. Wenn diese Eigenschaft leer ist, wird die Standardfarbe verwendet.
sn_wsd_space_Map.pattern_available	Name des Bildes, das Sie für verfügbare Platzmuster verwenden möchten.
sn_wsd_space_map.selected_item_color	Farbe, die für ein ausgewähltes Element auf der Karte verwendet wird. Der Wert muss eine gültige CSS-Farbe sein. Wenn diese Eigenschaft leer ist, wird die Standardfarbe verwendet.
sn_wsd_space_Map.Legende_booking_Text	Text, der für angezeigt wird Gebucht Legende.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Space Mapping -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_space_Map.Legende_booking_color	Farbe, die für gebuchte Räume verwendet wird. Der Wert muss eine gültige CSS-Farbe sein. Wenn diese Eigenschaft leer ist, wird die Standardfarbe verwendet.
sn_wsd_space_Map.Display_Seat_assignment	Zeigt die permanenten Sitzplatzzuweisungen im Standortverzeichnis an.
sn_wsd_space_Map.pattern_booking	Name des Bilds, das Sie für Muster für reservierten Platz verwenden möchten.
sn_wsd_space_Map.margin_between_labels	Passt den Rand zwischen Bezeichnungen in Pixel an. Der Wertebereich liegt zwischen 1 Und 50 . Diese Eigenschaft ist spezifisch für Mappedin.
sn_wsd_space_Map.Show_rsv_occ_Data_loc_dir	Zeigt Reservierungs- und Belegungsinformationen im Standortverzeichnis an.
sn_wsd_space_map.auto_refresh_show_rsv_occ_data_loc_dir	Zeitintervall in Minuten automatisch aktualisieren, um Reservierungs- und Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzuzeigen. Die automatische Aktualisierung ist deaktiviert, wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist 0 Oder eine negative Zahl. Basierend auf diesem Wert wird die Karte automatisch aktualisiert, um die neuesten Reservierungs- und Belegungsinformationen für einen ausgewählten Standort anzuzeigen.
sn_wsd_space_Map.Display_Workspace_on_the_Map	Status des Arbeitsbereichsindikators im Standortverzeichnis. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: • **Verfügbar** : Die Mitarbeiter können Bereiche nach Arbeitsbereichen anzeigen und filtern. Sie können auswählen **Arbeitsbereich** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen im Standortverzeichnis, um Arbeitsbereiche für ein ausgewähltes Stockwerk anzuzeigen. • **Inaktiv** : Die **Arbeitsbereich** Kontrollkästchen ist inaktiv und im Standortverzeichnis nicht verfügbar. Mitarbeiter können Arbeitsbereiche für ein ausgewähltes Stockwerk nicht anzeigen. • **Standard** : Die **Arbeitsbereich** Das Kontrollkästchen ist im Standortverzeichnis verfügbar und standardmäßig ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Space Mapping -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Anwendereinstellung** : Die **Arbeitsbereich** Das Kontrollkästchen ist im Standortverzeichnis verfügbar, aber nicht aktiviert. Wenn Sie diese Option auswählen, wird Ihre Einstellung in Ihrer nächsten Browsersitzung gespeichert. Um Arbeitsbereiche im Standortverzeichnis zu deaktivieren, können Sie löschen **Arbeitsbereich** Kontrollkästchen.
sn_wsd_space_Map.location_Directory_Filter_persistent	Aktiviert die Persistenz von Filtern im Standortverzeichnis. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Wahr** , Filter werden in Browsersitzungen und -Registerkarten beibehalten. Wenn Sie sich beim Standortverzeichnis abmelden und anmelden, wird der Platzverfügbarkeitsfilter aus Ihrer letzten Browsersitzung beibehalten.
sn_wsd_space_Map.Map_default_location	Standardstandort, der beim Öffnen des Standortverzeichnisses vergrößert wird. Sie können einen der folgenden Werte auswählen: • **Weltkarte** : Das Standortverzeichnis wird in der Weltkartenansicht geöffnet und kann an keinem Ort vergrößert werden. • **Arbeitsplatzprofil** : Das Standortverzeichnis wird geöffnet und vergrößert den Standort Ihres Arbeitsplatzprofils. • **Anwendereinstellung** : Das Standortverzeichnis zoomt auf den von Ihnen ausgewählten Standort.
sn_wsd_space_map.default_label_on_map	Standardwert, der für die Bezeichnungen auf der Karte verwendet wird. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: • **Bereichsnamen** : Nur der Bereichsname wird auf der Karte angezeigt. • **Bereich und Anwendernamen** : Der Bereichsname und der Name des zugewiesenen Anwenders werden auf der Karte angezeigt. Wenn einem Bereich kein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Space Mapping -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Anwender zugewiesen ist, wird nur der Bereichsname angezeigt. • **Anwendereinstellung** : Sie können auswählen, ob auf der Karte nur Bereichsnamen oder Platz- und Anwendernamen angezeigt werden.

Workplace Space Management

Überwachen Sie jeden einzelnen Standort Ihres Unternehmens auf effiziente Weise mit ServiceNow® Workplace Space Management.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Workplace Space Management Konzepte und Funktionen

Konfigurieren

Installieren und konfigurieren Workplace Space Management

Verwalten

Verwalten Workplace Space Management Standortdatensätze

Referenzen

Erfahren Sie mehr über Workplace Space Management Rollen, Eigenschaften und Komponenten

Workplace Space Management erkunden

Space Management unterstützt Arbeitsplatzbenutzer dabei, einen Schreibtisch in der Nähe ihrer Teammitglieder zu finden und zu buchen sowie Besprechungsräume für eine Kunden- oder Teambesprechung und Parkplätze zu reservieren. Diese Lösung bietet die Möglichkeit, den Bestand der verfügbaren Arbeitsplätze für Mitarbeiter zu optimieren, damit sie ihre Arbeit effizienter ausführen können.

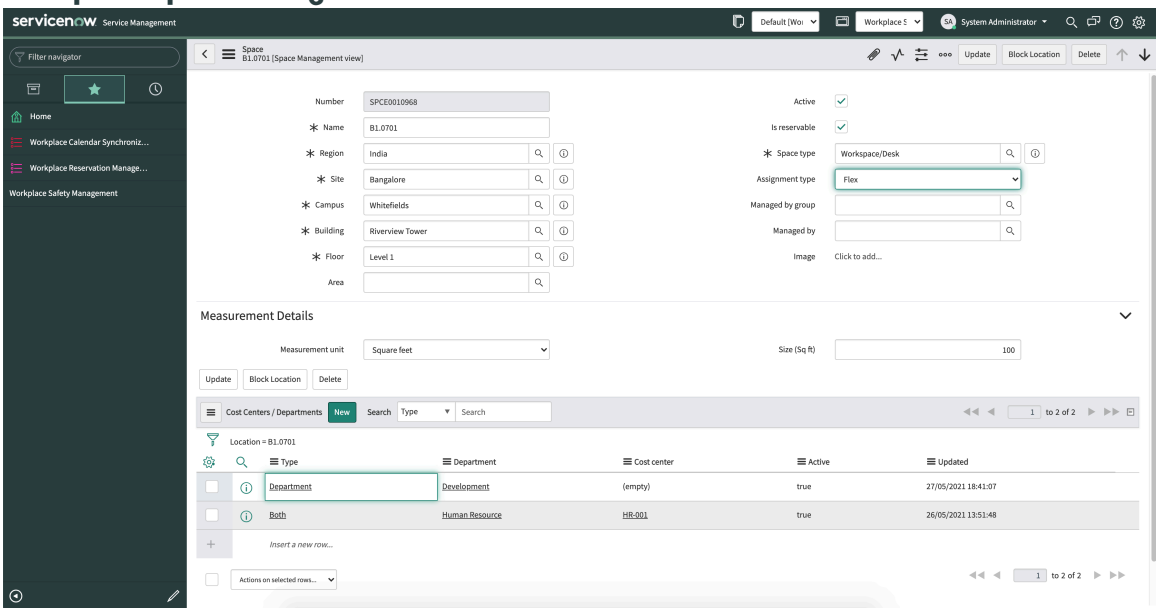
Erweiterte Flächenverwaltung

Die Anwendung Workplace Space Management ist eine erweiterte und aktualisierte Version des vorhandenen Flächenverwaltungsmoduls, das in der Anwendung ServiceNow® Workplace Core verfügbar ist. Wenn Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung Workplace Core haben, ermöglicht Ihnen die Anwendung Workplace Space Management zusätzlich, arbeitsplatzbezogene Formulare in der Ansicht „Flächenverwaltung“ zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Space Management



Arbeitsplatzstandorte überwachen

Als Arbeitsplatzmanager können Sie mit der Anwendung jeden Arbeitsplatzstandort verwalten, z. B. Mitarbeiterarbeitsplätze, Konferenzräume, Bürogebäude, Campusse usw. In einfachen Schritten können Sie von einem zentralen Ort aus jede Aktion für einen Arbeitsplatz ausführen. Mit der Anwendung können Sie Regionen, Standorte, Campusse, Gebäude, Stockwerke, Bereiche, Räume und Flächen verwalten.

Exklusive flächenbezogene Aktionen ausführen

Abgesehen von den von Workplace Core bereitgestellten Funktionen können Sie mit der Anwendung Workplace Space Management folgende exklusive arbeitsplatzbezogene Aktionen ausführen:

- Verwenden Sie alle Aktionen in Bezug auf die Flächenverwaltung, die in der Anwendung Workplace Core verfügbar sind.
- Geben Sie die Messdetails eines Standorts an, z. B. Flächengröße und Maßeinheit.
- Weisen Sie dem Platz eine Kostenstelle oder eine Abteilung zu.
- Konfigurieren Sie einen Arbeitsbereich oder Schreibtisch als flexibel oder permanent.
- Konfigurieren Sie einen Platztyp als nutzbar.
- Aktualisieren oder berechnen Sie die Gesamtgröße und die nutzbare Größe eines Arbeitsplatzstandorts bei Änderungen.
- Zeigen Sie den Grund für Anomalien in einem Arbeitsplatzprofil an.

Weitere Informationen zu jeder Funktion finden Sie unter Verwalten von Arbeitsplatzstandorten.

Optimieren Sie Räume durch Planen von Szenarien

Installieren 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung zur Verwendung der Bereichsoptimierungsfunktion, mit der Sie ein Szenario für die Zuteilung von Flächen planen, die Anwenderzuweisung ändern und andere platzbezogene Änderungen effizient vornehmen können. Führen Sie die Szenarioplanung mithilfe von Stapelplänen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und einer Stockwerkkartenansicht durch. Weitere Informationen zu finden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung– Platzoptimierung, siehe Raumoptimierung.

Workplace Core-Funktionen verwenden

Mit der Anwendung können Sie die folgenden Aktionen genauso wie in der Anwendung Workplace Core ausführen, jedoch mit zusätzlichen Funktionen:

- Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.
- Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.
- Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
- Arbeitsplatzstandort blockieren.

Raumoptimierung

Als Raumplaner können Sie verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Dient zur Überwachung aller Ihrer Szenarien und Arbeitsplatzbezogenen Informationen über eine einzige Seite mit der Bezeichnung „Platzoptimierung“.

Vorteile der Platzoptimierung

Als Raumplaner können Sie mit dem Modul „Raumoptimierung“ Folgendes tun:

- Zeigen Sie die aktive Anzahl aller in Ihrer Organisation erstellten Szenarien an, diejenigen, die von Ihnen erstellt wurden, veröffentlichte Szenarien und Entwürfe.
- In der Organisation gestellte Platzhilfeanforderungen anzeigen und bearbeiten.
- Überwachen Sie die Gesamtzahl der gestellten Platzhilfeanforderungen, und zeigen Sie ihren aktuellen Status jederzeit an.
- Erstellen Sie ein Szenario für ein oder mehrere Gebäude.
- Öffnen Sie ein Szenario, das Ihnen gehört, und nehmen Sie Änderungen mit dem Stapelplan vor.
- Zeigen Sie ein Szenario an, und zeigen Sie die Platzzuteilungen in einer Stapelplan- oder Stockwerkkartenansicht an. Sie können ein Szenario im schreibgeschützten Modus überprüfen und Ihr Feedback zu Platzzuteilungen an den Szenariobesitzer oder andere Stakeholder weitergeben.
- Erstellen Sie ein einzelnes Szenario oder mehrere Szenarien. Sie können gleichzeitig an mehreren Szenarien arbeiten und diese veröffentlichen, damit Ihre Kollegen oder Stakeholder sie überprüfen können. Nach Abschluss können Sie die beste bereitstellen.
- Zeigen Sie alle Gebäude-Stapelpläne Ihrer Organisation an. Sie können ein Szenario auch direkt auf der Seite mit den Gebäudedetails erstellen.
- Führen Sie die kartenbasierte Verwaltung mit durch Gebäudepläne für Arbeitsstätten Zuordnungen. Zeigen Sie Flächenzuteilungen und -Zuweisungen auf einer Stockwerkskarte an. Ändern Sie Zuteilungen auf der Karte direkt.
- Zeigen Sie Anwender an, die einem Bereich zugewiesen sind, weisen Sie einen Anwender einem Bereich zu, oder entfernen Sie einen zugewiesenen Anwender.
- Ändern Sie eine Platzzuweisung von flexibel in dauerhaft oder umgekehrt.
- Fügen Sie eine einzelne Zuteilung oder mehrere Zuteilungen gleichzeitig hinzu, ändern oder entfernen Sie sie, wenn Sie ihre vorhandene Abteilung oder Kostenstelle ändern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den wichtigsten Funktionen der Homepage „Platzoptimierung“ finden Sie unter Platzoptimierung: Wichtige Funktionen und Aktionen.

Installation und Zugriff auf Platzoptimierung

Sie müssen die folgenden Plugins installieren, um das Modul „Platzoptimierung“ zu verwenden:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Um das Modul „Platzoptimierung“ zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte unter aus Mitarbeiter-Center:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**an.
- Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**

Sie können auch die von Ihnen erstellten Szenarien in anzeigen **Alle**

Zeigen Sie Metriken zur Platzoptimierung an

Sie können Metriken zur Bereichsoptimierung im Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Metriken zur Platzoptimierung an.

Zeigen Sie Metriken zur Platzbelegung an

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Arbeitsplatz-Connectoren Anwendung. Weitere Informationen zu Belegungs-Dashboard-Metriken finden Sie unter Belegungs-Dashboard Anzeigen.

Scenario Planning

Verwalten Sie Platzzuteilungen an Ihrem Arbeitsplatz auf die effizienteste Weise mit der Funktion „Planung von Szenarien zur Flächenoptimierung“. Passen Sie Ihre vorhandenen Platzzuteilungen, Stockwerkanordnungen und den Sitzplan für Mitarbeiter an, indem Sie ein Szenario erstellen und bereitstellen.

Übersicht über die Szenarioplanung

Die 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ist wie eine zentrale Homepage, auf der Sie alle Ihre arbeitsplatzbezogenen Aufgaben überwachen können. Die 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Bietet Ihnen das Modul „Platzoptimierung“, mit dem Sie Szenarien mit einem Stapelplan erstellen und den Plan auf der Stockwerkkarte anzeigen können. Mit dem Raumoptimierungsmodul können Sie als Raumplaner mehrere Aktionen im Zusammenhang mit Szenarien ausführen, z. B. das Erstellen eines Szenarios, die Überwachung der Anzahl der erstellten Szenarien und vieles mehr. Weitere Informationen zum Modul „Platzoptimierung“ finden Sie unter Raumoptimierung.

Mit der Platzoptimierung können Sie Szenarioplanungen mithilfe eines Stapelplans und einer Stockwerkskarte durchführen. Mit der Szenarioplanung können Sie mehrere Versionen eines Gebäudes mit verschiedenen Platzzuteilungen erstellen, bis Sie den besten Plan finalisieren. Sie können ein Szenario für mehrere Stakeholder freigeben und den besten Plan für die Produktion bereitstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Szenarioplanung arbeiten

Um ein Szenario mit der Bereichsoptimierungsfunktion zu erstellen, müssen Sie die neueste Version der folgenden Plugins installieren:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Installieren Sie die Plugins aus dem Von ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store - Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf . .

Mit dem Raumoptimierungsmodul können Sie Szenarien für ein einzelnes Gebäude oder mehrere Gebäude erstellen. Sie können während der Arbeit mit einem Szenario die folgenden Aktionen ausführen:

- Ein Szenario erstellt eine Kopie eines Gebäudes mit dem gesamten Flächenzuteilungsplan und wird in in in einem Stapelplan gemäß Stockwerken angezeigt. Mit einem Stapelplan können Sie alle Zuteilungen anzeigen, die auf verschiedenen Stockwerken eines Gebäudes vorgenommen wurden, mit klaren Unterteilungen und Farben.
- Visualisieren Sie mit dem Stapelplan Räume und Abteilungen als Balken, und verschieben Sie sie nach Bedarf in verschiedene Stockwerke. Die Balken sind farbcodiert, und je nach Zuteilung werden die Nummern angezeigt. Sie können nicht zugewiesene Flächen auf einem Stockwerk anzeigen. Sie können die Bereiche basierend auf ihrer Abteilung oder Kostenstelle kategorisieren. Sie können Ansichten wechseln, je nachdem, wie Sie die Bereiche anzeigen möchten.
- Sie können auch eine Kopie eines vorhandenen Szenarios erstellen. Sie können mehrere Szenarien eines Gebäudes erstellen und den besten Plan mit Ihren Stakeholdern vergleichen. Sie können diese Szenarien für andere Kollegen oder Stakeholder freigeben, indem Sie den Besitz des Szenarios ändern und es nach Abschluss eines Szenarios bereitstellen.
- Erstellen Sie ein einzelnes Szenario oder mehrere Szenarien. Sie können gleichzeitig an mehreren Szenarien arbeiten und veröffentlichen, damit Ihre Stakeholder sie überprüfen können.
- Senden Ein Szenario zur Genehmigung nach der Veröffentlichung. Die Anwendung stellt eine standardmäßige Genehmigungsdefinition bereit, die zum Verarbeiten von Genehmigungen verwendet wird.
- Sie können Ihre Genehmiger- und genehmigungsbezogenen Details auf einer Registerkarte „Genehmiger“ anzeigen.
- Sie können ein genehmigtes Szenario direkt bereitstellen. Wenn das Szenario abgelehnt wird, können Sie die Details der abgelehnten anzeigen und Changes implementieren. Sie können ein Szenario mehrmals zur Genehmigung senden, bis es genehmigt wurde.
- Ändern Sie die Platzzuweisungen auf einem Stockwerk, verschieben Sie eine Abteilung oder Kostenstelle von einem Stockwerk in ein anderes, fügen Sie Flächen hinzu oder entfernen Sie sie, zeigen Sie die Anzahl der nicht zugewiesenen Flächen an und vieles mehr.
- Ändern Sie die Anwenderzuweisung eines Bereichs, indem Sie einen Anwender hinzufügen oder entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verlassen Sie ein Stockwerk einfach, indem Sie alle Zuteilungen mit einfacher Balkenbewegung im Stapelplan auf ein anderes Stockwerk verschieben.
- Weisen Sie einen Bereich als dauerhaft oder flexibel zu, oder entfernen Sie die Einstellung.
- Sie können Räume auf einem Stockwerk auch direkt mithilfe der Stockwerkskarten-Ansicht verschieben. Die Gebäudepläne für Arbeitsstätten Mit der Stockwerkskarte können Sie Aktionen im Zusammenhang mit Zuteilungen, Zuweisungstyp und Anwenderzuweisungen vornehmen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Indoor Mapping Dient zum Visualisieren und Reservieren von Flächen mithilfe von Stockwerkskarten.

Planung Planen

Verwalten Sie Platzzuweisungen, um Mitarbeitern zu helfen, zurück ins Büro zu gehen.

Übersicht über die Zeitplanung

Die Zeitplanung bietet Projektmanagern eine optimierte Experience, um Mitarbeiterzuweisungen basierend auf Projektzeitrahmen zuzuweisen und zu verwalten.

Als Projektmanager können Sie Folgendes tun:

- Zeigen Sie eine Liste der Mitarbeiter an, die Ihrem Projekt zugewiesen sind
- Zeigen Sie eine Liste der für Ihr Projekt zugewiesenen Bereiche an
- Erstellen Sie einen Zeitplan für einen bestimmten Zeitraum, um den Mitarbeitern Bereiche zuzuordnen
- Führen Sie einen Zeitplan aus, um dem Arbeitsplatzprofil der Anwender Flächen zuzuweisen

Zugriff Auf Zeitplanung

Sie müssen die folgenden Plugins installieren, um das Zeitplaner-Modul zu verwenden:

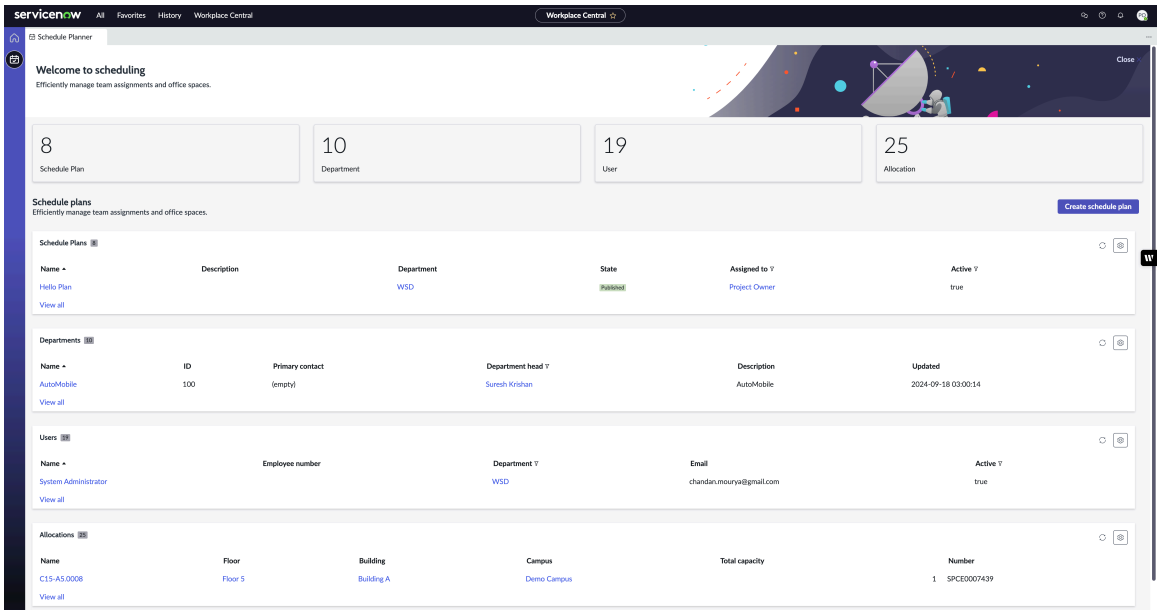
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management

Sie können die -Plugins über installieren ServiceNow Store . Sie können auch besuchen ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Release-Hinweise zu allen veröffentlichten Apps finden Sie unter Versionshinweise für ServiceNow Store .

Wichtig: Sie müssen einen Wert für festlegen `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`Eigenschaft zum Aktivieren der Zeitplanung.

Um auf den Zeitplaner zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**, Und wählen Sie dann aus **Zeitplaner** Modul im Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Projektbesitzer können Sie die erstellten Zeitpläne, die Ihnen zugewiesenen Projekte und die den Projekten zugewiesenen Bereiche und Anwender anzeigen. Sie können einen Zeitplan erstellen oder vorhandene Zeitpläne bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Zeitplanungen.

Hinweis: Ein Projektbesitzer kann Zeitpläne für die ihm zugewiesenen Projekte erstellen. Projekte können einem Anwender aus den folgenden Feldern zugewiesen werden:

- **Primärer Kontakt** Feld der Abteilung
- **Manager** Feld der Kostenstelle
- **Verwaltet von Gruppe** Oder **Verwaltet von** Feld der Arbeitsplatzentität

Nur eines der Felder wird für die Projektliste basierend auf berücksichtigt *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*Eigenschaft.

zeitplanstatus

Ein Zeitplan kann sich in einem der folgenden status befinden:

- Entwurf: Der Projektverantwortliche hat einen neuen Zeitplan erstellt, die Details jedoch nicht ausgefüllt oder die Arbeitsplatzzuweisungen gestartet.
- In Bearbeitung: Der Projektverantwortliche hat die Zeitplandetails ausgefüllt, und die Arbeitsplatzstandorte werden den Anwendern zugewiesen.
- Veröffentlicht: Der Zeitplan wird erstellt, und die Arbeitsplatzstandorte werden allen Anwendern zugewiesen.
- Abgeschlossen: Der Zeitplan hat das angegebene Enddatum erreicht, und die Zuweisungen des Arbeitsplatzstandorts werden deaktiviert.
- Storniert: Der Projektverantwortliche hat den Zeitplan storniert, und die Zuweisungen des Arbeitsplatzstandorts werden deaktiviert.

Hinweis: Die *Complete the lapsed schedule plan*Auftrag wird jeden Tag ausgeführt, um zu überprüfen, welche Zeitpläne das Enddatum erreicht haben, und sie in die zu verschieben **Abgeschlossen** status.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuteilung: Typen, Einstellung und Auswirkung

Sie können die Standorte in Ihrer Organisation basierend auf Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität kategorisieren.

Ordnen Sie Ihren Arbeitsplatzstandort einem Typ zu, basierend auf dem der Standort jederzeit klassifiziert werden kann, wenn verschiedene Arbeitsplatzbezogene Aktivitäten ausgeführt werden.

Zuordnungstypen

Sie können Ihren Arbeitsplatzstandort unter den folgenden vom System bereitgestellten Zuteilungstypen zuordnen:

- Kostenstelle
- Abteilung
- Arbeitsplatzentität

Wichtig: Beginnt ab Workplace Core Version 2.16.1, der Zuteilungstyp **Abteilung und Kostenstelle** Ist nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp **Arbeitsplatzentität** Wird eingeführt, was weitere Vorteile bietet.

Systemeigenschaft

Die Anwendung stellt Ihnen die Systemeigenschaft Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*], mit dem Sie einen Zuteilungstyp angeben können, basierend darauf, dass Bereiche abgerufen und Anwendern angezeigt werden sollen, während der Suche nach zu reservierenden Flächen, während der Szenarioplanung, Platzempfehlung usw.

Wenn ein Anwender je nach Zuteilungstyp, Arbeitsplatzprofil des Anwenders und nach einem zu reservierenden Platz sucht **Prüfung der Reservierungszuteilung** Und **Aktivieren Sie die Überprüfung der Zuteilungsdauer** Einstellungen im reservierbaren Modul werden den Anwendern die Flächen angezeigt. Die Dauerprüfung folgt nur den Start- und Enddaten der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt sind.

Wenn Sie in der Systemeigenschaft keine Zuteilung angeben, dann die **Zuteilungsprüfung erforderlich** Feld ist im Formular „Reservierbares Modul“ nicht verfügbar.

Zuteilungstyp wird festgelegt

Im Datensatz des Arbeitsplatzstandorts können Sie in der zugehörigen Liste Zuteilungen eine vorhandene Zuteilung erstellen oder aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu.

Wenn Sie bereits Kunde sind und verwenden Workplace Core Version unter 2.16.1, dann wird automatisch ein Korrekturskript angewendet, um Ihre vorhandenen Zuteilungen dem Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] Eigenschaft. Wenn Ihre Zuteilungen beispielsweise auf Abteilung basieren, wird die Eigenschaft auf Abteilung festgelegt. Wenn Ihre Zuteilungen auf Kostenstelle basieren, wird die Eigenschaft auf Kostenstelle festgelegt. Wenn Ihre Zuteilungen sowohl Kostenstelle als auch Abteilung enthalten, wird die Eigenschaft als leer festgelegt, und Warnungen werden angezeigt, um einen Zuteilungstyp anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkung der Zuteilung

Abhängig von der Zuteilung eines Arbeitsplatzstandorts werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn ein Mitarbeiter nach einem Standort sucht, der reserviert werden soll, und ob der **Zuteilungsprüfung erforderlich** Und **Aktivieren Sie die Überprüfung der Zuteilungsdauer** Optionen sind im reservierbaren Modul aktiviert. Die Darstellung der resultierenden Standorte hängt von den Zuteilungen ab, auf die der Mitarbeiter zugreifen kann. Die Dauerprüfung folgt nur den Start- und Enddaten der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt sind.
- Sie können Zuteilungen basierend auf der Kostenstelle, der Abteilung und der Arbeitsplatzentität vornehmen, zu der ein Standort oder Mitarbeiter gehört.
- Sie können Zuteilungen basierend auf der Geschäftshierarchie Ihrer Organisation vornehmen. Sie können einer Arbeitsplatzentität einen Standort oder einen Mitarbeiter zuweisen und eine Hierarchie erstellen. Mit der Anwendung können Sie Entitätstypen basierend auf Ihren Unternehmen konfigurieren und ihnen Arbeitsplatzentitäten zuweisen. Sie können auch eine Hierarchie zwischen über- und untergeordneten Elementen zwischen Arbeitsplatzentitäten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Entität und Entitätstypen des Arbeitsplatzes.
- Während der Szenarioerstellung können Sie basierend auf der Art der Zuteilung angeben, für die Sie die Bereiche gruppieren möchten. Die Gruppierungsoptionen werden Ihnen basierend auf der Zuteilung angezeigt, die in der Systemeigenschaft angegeben ist *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.

  Wichtig: Sie können kein Szenario basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen. Sie können die Kartenbereichsverwaltung nur für Arbeitsplatzentitäten anzeigen und vornehmen.

- Während der Szenarioplanung können Sie auch ändern **Anzeigen nach** Option eines Szenarios, das basierend auf verschiedenen Zuteilungen angezeigt werden soll. Sie können das Szenario jedoch nicht bearbeiten, wenn dies der Fall ist **Anzeigen nach** Die von Ihnen ausgewählt wurde unterscheidet sich von **Gruppieren nach** Einstellung des Szenarios.
- Bei Szenarien, die mit erstellt werden **Gruppieren nach** Option, die nicht mit dem aktuellen Zuteilungstyp übereinstimmt, der in festgelegt ist *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*Systemeigenschaft, dann können solche Szenarien nur im schreibgeschützten Modus angezeigt werden.
- Für einen Bereich können Sie mehrere Zuteilungen verschiedener Typen erstellen.
- Wenn ein Mitarbeiter eine Platzhilfeanforderung stellt, wird der Zuordnungstyp der Flächen basierend auf dem Zuordnungstyp festgelegt, der im Zuordnungstyp [. Angegeben ist *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] Systemeigenschaft.

Weitergabe-Funktionalität in Workplace Space Management

Mit der Anwendung Workplace Space Management können Sie die Kostenstelle oder Abteilung eines übergeordneten Arbeitsplatzstandorts an seine untergeordneten Standorte weitergeben.

Sie können die Kostenstelle oder Abteilung den untergeordneten Standorten wie Flächen, Räumen und Plätzen zuweisen. Wählen Sie aus **Drücken Sie nach unten** Option im Formular „Stockwerk“ oder „Fläche“ zum Anwenden der Werte von **Kostenstelle** Oder **Abteilung** Felder. Die Kostenstelle oder Abteilung wird abhängig von der Option **Weitergabe** übernommen, die in den untergeordneten Standorten ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, wie die Push-down-Funktionalität in Bezug auf funktioniert **Kostenstelle** Und **Abteilung** Feldkonfiguration eines Arbeitsplatzprofils und eines Bereichs:

Zugriff auf Bereiche basierend auf der Zuteilung

Benutzern kann eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zugewiesen werden. Die Kostenstelle oder Abteilung wird aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user] zugewiesen, und die Arbeitsplatzentität wird aus der Tabelle „Anwenderarbeitsplatzprofil“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile] zugewiesen.

Der Zugriff auf einen Bereich hängt vom Typ der Zuteilung ab, die in der Systemeigenschaft sn_wsd_Core.ALLOCATION_TYPE festgelegt ist, und vom Zuteilungssatz in der Platzkonfiguration.

Zugriff auf einen Bereich basierend auf Zuordnungstyp und Platzkonfiguration

Wert der Zuteilungstyp-Eigenschaft	Platzkonfiguration	Zugreifbarkeit für den Platz abhängig von Übereinstimmung der Konfiguration
Kostenstelle	**Kostenstelle**: Null **Abteilung** : Null oder <value> **Arbeitsplatzentität** : Null oder <value>	Der Anwender kann darauf zugreifen.
Kostenstelle	**Kostenstelle** : <value> **Abteilung** : Null oder <value> **Arbeitsplatzentität** : Null oder <value>	Der Anwender kann darauf zugreifen, wenn die Kostenstelle übereinstimmt.
Abteilung	**Kostenstelle** : Null oder <value> **Abteilung**: Null **Arbeitsplatzentität** : Null oder <value>	Der Anwender kann darauf zugreifen.
Abteilung	**Kostenstelle** : Null oder <value> **Abteilung** : <value> **Arbeitsplatzentität** : Null oder <value>	Der Anwender kann darauf zugreifen, wenn die Abteilung übereinstimmt.
Arbeitsplatzentität	**Kostenstelle** : Null oder <value> **Abteilung** : Null oder <value> **Arbeitsplatzentität** : Null	Der Anwender kann darauf zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf einen Bereich basierend auf Zuordnungstyp und Platzkonfiguration (Fortsetzung)

Wert der Zuteilungstyp-Eigenschaft	Platzkonfiguration	Zugreifbarkeit für den Platz abhängig von Übereinstimmung der Konfiguration
Arbeitsplatzentität	**Kostenstelle** : Null oder <value> **Abteilung** : Null oder <value> **Arbeitsplatzentität** : <value>	Der Anwender kann darauf zugreifen, wenn die Arbeitsplatzentität oder ihr übergeordnetes Element übereinstimmt.
Null	**Kostenstelle** : Null oder <value> **Abteilung** : Null oder <value> **Arbeitsplatzentität** : Null oder <value>	Der Anwender kann darauf zugreifen.

Workplace Space Management konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Workplace Space Management, um den Arbeitsplatzbereich zu optimieren.

Workplace Space Management installieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace Space Management aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core(sn_wsd_Core) , Mindestversion 2.6.2
   - Workplace Space Management(sn_wsd_spcmgmt) , Mindestversion 1,0

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Workplace Space Management
- ID der Anwendung: sn_wsd_spcmgmt

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie nach der Anwendung anhand des Namens (Workplace Space Management) oder der ID (sn_wsd_spcmgmt). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Workplace Space Management erst installieren, nachdem Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Verwalten von Arbeitsplatzstandorten

Abgesehen von den von Workplace Core bereitgestellten Funktionen zur Flächenverwaltung können Sie mit der Anwendung Workplace Space Management exklusive arbeitsplatzbezogene Einstellungen konfigurieren.

Zum Erstellen von Arbeitsplatzstandort-Datensätzen für Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen, die Sie verwenden können Workplace Core Oder Workplace Space Management. Dient zum Hinzufügen von Arbeitsplatzdatensätzen mit Workplace Core, Siehe Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.

Workplace Space Management Bietet weitere Optionen für Arbeitsplatzbezogene Funktionen für die Datensätze des Arbeitsplatzstandorts. Sie können verwenden Workplace Space Management Anwendung zum Anzeigen der Arbeitsplatzstandortsformulare in der Ansicht „Platzmanagement".

Die folgenden Funktionen sind in der Ansicht „Platzmanagement" im Formular „Arbeitsplatzstandort" verfügbar:

Messungsdetails

Geben Sie die Messungsdetails des Arbeitsplatzstandorts an, z. B. Größe und Maßeinheit. Für Gebäude, Stockwerke und Bereiche können Sie auch die Gesamtgröße und die nutzbare Größe angeben, um Infrastruktur- und andere Wartungsaktivitäten zu planen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren.

Zuordnung

Ordnen Sie Arbeitsplatzstandorten eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu, oder weisen Sie sie zu, um Standorte nachzuverfolgen und Arbeitsplatzbezogene Aktivitäten durchzuführen.

Verschieben Sie die Zuteilung an untergeordnete Standorte

Weisen Sie den untergeordneten Standorten automatisch den Zuordnungstyp des übergeordneten Standorts zu. Geben Sie im Feld **Weitergabe** an, wie Sie die Weitergabe-Funktionalität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

implementieren möchten. Den Fortschritt des Weitergabe-Prozesses können Sie im Feld **Weitergabestatus** nachverfolgen.

Die Push-down-Funktionalität hängt von den folgenden Bedingungen ab:

- Wenn der untergeordnete Standort über eine vorhandene Zuteilung verfügt, wird die Zuteilung des untergeordneten Standorts basierend auf entweder ersetzt oder nicht ersetzt **Drücken Sie nach unten** Option, die am übergeordneten Standort angegeben ist.
- Die Zugänglichkeit der mit einer Zuteilung zugewiesenen Bereiche hängt davon ab, ob die Konfiguration des Anwenderarbeitsplatzprofils und die Konfiguration des Bereichstyps übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuteilung: Typen, Einstellung und Auswirkung.

Nutzbarkeit von Flächen

Geben Sie an, ob ein Platztyp verwendet werden kann. Wenn ein Platztyp nutzbar ist, werden die diesem Platztyp zugewiesenen Bereiche in reservierungsbezogene Aktivitäten und die Berechnung der nutzbaren Größe des übergeordneten Standorts berücksichtigt. Wenn ein Platztyp nicht als nutzbar festgelegt ist, werden die diesem Typ zugewiesenen Bereiche nicht in reservierungsbezogenen Aktivitäten oder in der Berechnung der nutzbaren Größe des übergeordneten Standorts berücksichtigt.

Flexible oder dauerhafte Flächen

Konfigurieren Sie einen Bereich als flexiblen oder dauerhaften Bereich. Diese Funktion gilt nur für Bereiche vom Platztyp **Arbeitsplatz/Schreibtisch**. Wenn Sie einen Platz als flexibel konfigurieren, ist der Platz für die Reservierung im Reservierungsportal verfügbar. Wenn Sie einen Platz als dauerhaft konfigurieren, sind die Bereiche im Reservierungsportal nicht für die Reservierung verfügbar.

Anomalien in Arbeitsplatzprofilen anzeigen

Sie können den Grund für Anomalien in einem Arbeitsplatzprofil anzeigen. Anomalien in Arbeitsplatzprofilen werden durch eine Diskrepanz in der Kostenstelle, der Abteilung oder dem Zuweisungstyp zwischen dem Benutzer und dem Arbeitsplatzstandort verursacht. Weitere Informationen finden Sie unter Anomalietypen für Arbeitsplatzstandortzuweisung.

Fügen Sie einen Campus hinzu

A Workplace Service Delivery Campus enthält Gebäude, Stockwerke, Bereiche oder Flächen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Campusse**an.
2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Arbeiten an einem Campus-Datensatz

Option	Aktion
Dient zum manuellen Hinzufügen eines Campus	Klicken Sie auf **Neu**.
Dient zum Bearbeiten oder Aktualisieren eines Campus	Klicken Sie auf den Campus öffnen, den Sie bearbeiten möchten.

3. Klicken Sie Auf **Neu** Um einen neuen Campus zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie die Informationen in das Formularfeld ein.

Neues Campus-Datensatzformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Campus. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da sich das negativ auf den Reservierungsprozess auswirken kann. Wenn Sie den Namen des Campus nach der Aktualisierung ändern, wird eine Meldung angezeigt, die anzeigt, dass der Name des Campus ist **Name** Wird im nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Titel	Titel des Campus, wie auf der Karte angezeigt.
Region	Region, in der sich der Campus befindet. Klicken Sie Auf Um nach einer Region zu suchen.
Site	Name des Campus-Standorts. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach einer Website zu suchen.
Verwaltet von	Anwender, der der Verwaltung des Campus zugewiesen ist.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die der Verwaltung des Campus zugewiesen ist. **Hinweis:** Wenn ein Workplace Service Delivery Campus wird mit synchronisiert Indoor Mapping Campus und wenn neue Zuordnungsobjekte für den Innenbereich hinzugefügt werden, werden Arbeitsplatzanwendergruppen benachrichtigt, die neuesten Änderungen in zu synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Breitengrad	Breitengradkoordinaten eines Campus-Standorts.
Längengrad	Längengradkoordinaten eines Campus-Standorts.
Aktiv	Option zum Anzeigen, dass sich der Campus im Status „aktiv“ befindet.
Straße	Straße, in der sich der Campus befindet.
Stadt	Adresse des Campus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Postleitzahl	Postleitzahl des Campus-Standorts.
Reihenfolge	Wenn für einen Campus eine Sortierreihenfolge konfiguriert ist, werden die Stockwerknamen entsprechend sortiert. Wenn der Wert für die Sortierreihenfolge für ein Element nicht angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Campus-Namen sind alphabetisch basierend auf dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Innenbereichskarte des Campus	Suchen und wählen Sie aus Indoor Mapping Campus, den Sie in den Core-Campus des Workplace integrieren möchten. Der Name des Indoor Mapping Campus muss mit Ihrem identisch sein Workplace Core Campus. Ihr standardmäßiger Kartenanbieter muss sein Indoor Mapping.

4. Wenn Sie Ihren Campus mit integrieren Indoor Mapping, Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste aus **Gebäude** Und legen Sie fest **Ist reservierbar** Spalte für ein Gebäude auf „wahr“.
   b. Wiederholen Sie Schritt A für Stockwerke oder Stockwerke in einem Gebäude.
   c. Wiederholen Sie Schritt A für Bereichstypen.
5. Die Ortstypzuordnungen für Workplace Core Bereichstypen und Indoor Mapping Ortstypen sind in der Zuordnungstabelle „Ortstypen“ verfügbar (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen** > **Bereichszuordnung** > **Indoor Mapping-Administration** > **Ortstypzuordnung**) an. Wenn Sie mehrere Domänen in Ihrer Instanz haben, müssen Sie möglicherweise die Ortstypzuordnungsdatensätze in derselben Domäne wie Ihre Standortdatensätze neu erstellen. Ortstypen und Bereichstypen müssen zu derselben Domäne gehören.
6. Klicken Sie Auf **Synchronisieren** Dient zum Synchronisieren von Stockwerken, Bereichen und Flächen auf einem Campus.

   Hinweis: **Zeitzone** Von Workplace Service Delivery Campus-Standort ist zum Synchronisieren erforderlich. Arbeitsplatzreservierung wird in einer Standortzeitzone erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping Ortstypen mit Workplace Service Delivery Bereichstypen, siehe Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.

7. Um einen Indoor Map-Campus hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ), um auszuwählen **Ansicht** > **Gebäudepläne für Arbeitsstätten – Campus**an.
   a. In **Innenbereichskarte Campus** Feld, suchen Sie nach einem Campus, und fügen Sie ihn hinzu.
8. Klicken Sie Auf **Aktualisieren** Dient zum Bearbeiten eines Campus.
9. Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen, die auf einem Campus verfügbar sind, werden aufgelistet.

Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jedes Gebäude, das Teil Ihrer Organisation ist. Geben Sie an, zu welcher Region, welchem Standort und welcher Zeitzone das Gebäude gehört.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Region, Standort und Campus des Gebäudes aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie Details Ihres Gebäudes hinzu. Wenn Ihre Organisation mehrere Niederlassungen auf der ganzen Welt hat, fügen Sie die Details hinzu, z. B. die Region, den Standort der Region und den Campus, an dem sich das Gebäude befindet, das Sie hinzufügen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie **Gebäude** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Gebäudeformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Gebäudes Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen <Standortname>-16 anstatt nur 16. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies sich auf den Reservierungsprozess auswirken kann. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes nach der Aktualisierung ändern, wird eine Meldung angezeigt, die anzeigt, dass **Name** Wird im nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Region	Wählen Sie die Region aus, in der sich das Gebäude befindet.
Site	Wählen Sie den Standort aus, an dem sich das Gebäude befindet.
Campus	Wählen Sie den Campus des Standorts aus, an dem sich das Gebäude befindet.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, dass die Flächen für dieses Gebäude für eine Reservierung verfügbar sind. Wenn Sie z. B. ein Gebäude nicht als reservierbar markieren, wären die Stockwerke, Bereiche und Räume dieses Gebäudes nicht für eine Reservierung verfügbar.
Reihenfolge	Wenn sortiert wird **Reihenfolge** Ist konfiguriert, werden die Gebäudenamen entsprechend sortiert. Wenn die Sortierreihenfolge für ein Element nicht angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen sind alphabetisch basierend auf dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Zeitzone	Zeitzone des Gebäudes.
Breitengrad	Breitengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Breitengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Längengrad	Längengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Längengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Messungsdetails	
Einheit	Maßeinheit der Größe. Je nach ausgewählter Einheit ändern sich die Feldnamen **Gesamtgröße** und **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lauten die Feldnamen **Gesamtquadratfuß** und **Nutzbare Quadratfuß**. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren.
Gesamtgröße	Gesamtgröße des Gebäudes, die basierend auf der für jeden Raum oder Platz im Stockwerk angegebenen **Größe** berechnet wird. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Gesamtgröße**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Gesamtquadratfuß**. Die Größe wird unabhängig von der Nutzbarkeit berechnet, die in der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche angegeben ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe im Gebäude. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Nutzbare Quadratfuß**. Dies ist die Größe der Flächen, die für die Planung von Wartungsaktivitäten, Infrastruktur usw. verfügbar sind. Die nutzbare Größe wird auf Grundlage der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche berechnet. Wenn der **Platztyp** eines Bereichs als **Verwendbar** konfiguriert ist, wird die Größe des Bereichs in die Berechnung einbezogen. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Datenschutz und -einstellung für Mitarbeiterstandort aktivieren	Option zum Festlegen der Standortdatenschutzeinstellung für das Gebäude. Beachten Sie Folgendes: ○ Legen Sie diese Option nur fest, wenn Sie für das Gebäude einen anderen Standort für den Datenschutz einrichten möchten. ○ Standardmäßig die Datenschutzeinstellung für den Standort, die in festgelegt ist Workplace Reservation Management Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*Wird berücksichtigt. ○ Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig. ○ Sie können angeben, ob Sie Datenschutz für Arbeitsplatzprofile, Reservierungen oder beides festlegen möchten. ○ Sie können auch auswählen **Kein Datenschutz** Wenn Sie keine Privatsphäre für das Gebäude wünschen. ○ Wenn das Feld auf festgelegt ist **Keine** , Dann die in festgelegten Datenschutzeinstellungen Workplace Reservation Management Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*Wird berücksichtigt. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung
Mitarbeitern erlauben, Standortdatenschutz bei Reservierungen zu überschreiben	Ermöglicht es Ihnen, dass Mitarbeiter den Datenschutz am Standort überschreiben, während Flächen reserviert werden, die zu diesem Gebäude gehören. Das Feld ist auf festgelegt **Keine** Standardmäßig. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für Standort und Auswirkung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie Aus **Verknüpfung Des Gebäudes Aufheben** Um die Verknüpfung eines Gebäudes mit aufzuheben Indoor Mapping Kartenanbieter.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren finden Sie Indoor Mapping Ordnen Sie Datenobjekte zu zu zu Gebäudepläne für Arbeitsstätten Siehe , Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
7. Wählen Sie Aus **Standort blockieren** Zum Definieren eines Zeitraums zum Sperren dieser Standorte für die Reservierung.
8. Um ein Innenbereichskarten-Gebäude hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ), um auszuwählen **Ansicht** > **Gebäudepläne für Arbeitsstätten – Gebäude**an.
   a. In **Innenbereichskarte Gebäude** Feld, suchen Sie nach einem Gebäude, und fügen Sie es hinzu.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Das Gebäude wird der ausgewählten Region, dem ausgewählten Standort und dem ausgewählten Campus hinzugefügt.

Stockwerk mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jedes Stockwerk eines Gebäudes. Geben Sie die Messdetails des Stockwerks an, z. B. Gesamtgröße und nutzbare Größe.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Gebäude des Stockwerk-Datensatzes aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Push-down-Funktionalität können Sie allen Entitäten des Stockwerks eine Zuteilung zuweisen. Geben Sie die Bruttogröße und die nutzbare Größe des Stockwerks an, um Wartungsaktivitäten, Infrastruktur, Arbeitsplatzzuteilung usw. zu planen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie **Stockwerke** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
      Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Stockwerk“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Stockwerks. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie beispielsweise den Standortnamen <Standortname>-16 anstatt nur 16. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies sich auf den Reservierungsprozess auswirken kann. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes nach der Aktualisierung ändern, wird eine Meldung angezeigt, die anzeigt, dass **Name** Wird im nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich das Stockwerk befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob die Bereiche, Räume und Flächen in diesem Stockwerk für die Reservierung verfügbar sind.
Reihenfolge	Wenn eine Sortierreihenfolge konfiguriert ist, werden die Stockwerknamen entsprechend sortiert. Wenn der Wert für die Sortierreihenfolge für ein Element nicht angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen sind alphabetisch basierend auf dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zukunft festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Weitergabe	Definition der Push-down-Funktionalität, wenn das Stockwerk einer Zuteilung zugeordnet ist. Die Zuteilung wird den untergeordneten Standorten des Stockwerks, z. B. Räumen, Bereichen und Flächen, basierend auf der ausgewählten Push-down-Aktion zugewiesen. Die folgenden Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: ○ **Nein, lassen Sie Stockwerk- und Flächen-/Bereichsinformationen getrennt** : Die Kostenstelle oder Abteilung ist den Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks nicht zugewiesen. ○ **Ja, und vorhandene Zuteilungen ersetzen** : Die Kostenstelle oder Abteilung ist allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn für einen Bereich, einen Raum oder einen Bereich bereits eine Zuteilung vorhanden ist, wird er ersetzt. ○ **Ja, aber vorhandene Zuteilungen beibehalten** : Die Kostenstelle oder Abteilung ist allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn ein Bereich, Raum oder Bereich bereits über eine Zuteilung verfügt, wird er nicht ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die **Weitergabe**-Funktionalität ist auch davon abhängig, ob sie für die untergeordneten Standorte aktiviert ist.
Weitergabestatus	Status der Weitergabe-Funktionalität. Die Status lauten wie folgt: ○ **In Bearbeitung**: Der Weitergabe-Prozess wird noch ausgeführt. ○ **Abgeschlossen**: Der Weitergabe-Prozess ist abgeschlossen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Messungsdetails	
Gesamtgröße	Gesamtgröße des Stockwerks, die basierend auf der für jeden Raum oder Platz in des Stockwerks angegebenen **Größe** berechnet wird. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Gesamtgröße**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Gesamtquadratfuß**. Die Größe wird unabhängig von der Nutzbarkeit berechnet, die in der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche angegeben ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe des Stockwerks. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Nutzbare Quadratfuß**. Dies ist die Größe der Flächen, die für die Planung von Wartungsaktivitäten, Infrastruktur usw. verfügbar sind. Die nutzbare Größe wird auf Grundlage der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche berechnet. Wenn der **Platztyp** eines Bereichs als **Verwendbar**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	konfiguriert ist, wird die Größe des Bereichs in die Berechnung einbezogen.

6. Die **Zeitzone** Von einem Standort ist zum Synchronisieren erforderlich Indoor Mapping Und Workplace Service Delivery.
   Arbeitsplatzreservierung wird in der Zeitzone eines Standorts erstellt.

   Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping Ortstypen mit Workplace Service Delivery Bereichstypen, siehe Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.

7. Wählen Sie Aus **Heben Sie Die Verknüpfung Des Stockwerks Auf** Um die Verknüpfung eines Stockwerks mit aufzuheben Indoor Mapping Kartenanbieter.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren finden Sie Indoor Mapping Ordnen Sie Datenobjekte zu zu zu Gebäudepläne für Arbeitsstätten Siehe , Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
8. Wählen Sie Aus **Standort blockieren** Zum Definieren eines Zeitraums zum Sperren dieser Standorte für die Reservierung.
9. Um eine Karte für den Innenbereich hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ), um auszuwählen **Ansicht** > **Gebäudepläne für Arbeitsstätten – Stockwerk**an.
   a. In **Karte für den Innenbereich des Stockwerks** Feld, suchen Sie nach einem Stockwerk, und fügen Sie es hinzu.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Das Stockwerk wird dem Gebäude hinzugefügt.

Bereiche mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jeden Bereich, der sich auf einem Stockwerk befindet.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das Stockwerk des Bereichsdatensatzes aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie **Bereiche** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
      Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Bereich“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bereichs. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen <Standortname>-16 anstatt nur 16. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies sich auf den Reservierungsprozess auswirken kann. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes nach der Aktualisierung ändern, wird eine Meldung angezeigt, die anzeigt, dass **Name** Wird im nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich der Bereich befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich der Bereich befindet.
Reihenfolge	Wenn sortiert wird **Reihenfolge** Ist für einen Bereich konfiguriert, werden die Bereichsnamen entsprechend sortiert. Wenn die Sortierung **Reihenfolge** Für ein Element ist kein Wert angegeben. Dann werden die Elemente oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Bereichsnamen sind alphabetisch basierend auf dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob die Bereiche, Räume und Flächen in diesem Bereich für die Reservierung verfügbar sind.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Kapazität	Kapazität des Bereichs.
Weitergabe	Option zum Definieren der Push-down-Funktionalität, wenn der Bereich einer Zuteilung zugeordnet ist. Die Zuteilung wird den untergeordneten Standorten des Bereichs, z. B. Räumen und Flächen, basierend auf der ausgewählten Push-down-Aktion zugewiesen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Nein, lassen Sie Stockwerk- und Flächen-/Bereichsinformationen getrennt** : Die Kostenstelle oder Abteilung ist den Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks nicht zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Ja, und vorhandene Zuteilungen ersetzen** : Die Kostenstelle oder Abteilung ist allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn für einen Bereich, einen Raum oder einen Bereich bereits eine Zuteilung vorhanden ist, wird er ersetzt. ○ **Ja, aber vorhandene Zuteilungen beibehalten** : Die Kostenstelle oder Abteilung ist allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn ein Bereich, Raum oder Bereich bereits über eine Zuteilung verfügt, wird er nicht ersetzt. **Hinweis:** Die Weitergabe-Funktionalität hängt auch von der **Weitergabe**-Option ab, die für Raum und Fläche des Bereichs aktiviert ist.
Weitergabestatus	Status der Weitergabe-Funktionalität. Die Status lauten wie folgt: ○ **In Bearbeitung**: Der Weitergabe-Prozess wird noch ausgeführt. ○ **Abgeschlossen**: Der Weitergabe-Prozess ist abgeschlossen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Messungsdetails	
Einheit	Maßeinheit der Größe. Je nach ausgewählter Einheit ändern sich die Feldnamen **Gesamtgröße** und **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lauten die Feldnamen **Gesamtquadratfuß** und **Nutzbare Quadratfuß**. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren.
Gesamtgröße	Gesamtgröße des Bereichs, die basierend auf der für jeden Raum oder die Fläche im Bereich angegebenen **Größe** berechnet wird. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Gesamtgröße**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Gesamtquadratfuß**. Die Größe wird unabhängig von der Nutzbarkeit berechnet, die in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche angegeben ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe im Bereich. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Nutzbare Quadratfuß**. Dies ist die Größe der Flächen, die für die Planung von Wartungsaktivitäten, Infrastruktur usw. verfügbar sind. Die nutzbare Größe wird auf Grundlage der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche berechnet. Wenn der **Platztyp** eines Bereichs als **Verwendbar** konfiguriert ist, wird die Größe des Bereichs in die Berechnung einbezogen. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Größe Quadratfuß/Meter	Oberfläche, berechnet in Quadratfuß oder Quadratmetern. Fähigkeit, die Oberfläche automatisch in Quadratmetern oder Quadratfuß aus den CAD-Polylinien zu berechnen, wenn Polylinien als geschlossene Formen definiert sind oder wenn eine Einheit festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren.

6. Wählen Sie Aus **Standort blockieren** Zum Definieren eines Zeitraums zum Sperren dieser Standorte für die Reservierung.
7. Um ein Bild hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ), um auszuwählen **Ansicht** > **Arbeitsplatz**an.
   a. Wählen Sie eine aus **Bild** Die Sie hinzufügen und hochladen möchten.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Bereich wird dem Stockwerk hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Nächste Maßnahme

Sie können eine Zuteilung hinzufügen, wenn keine vorhanden ist. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Zuteilung finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu. Wählen Sie im Verfahren das Bereiche-Modul anstelle des Stockwerke-Moduls aus.

Räume mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jeden Raum in einem Bereich oder auf einem Stockwerk. Geben Sie die Größe des Raums an. Weisen Sie den Raum einer Kostenstelle oder einer Abteilung zu.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Bereich und Stockwerk des Raums aktiv sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie **Räume** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
      Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Felder des Formulars „Raum“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Raums. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen <Standortname>-16 anstatt nur 16. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies sich auf den Reservierungsprozess auswirken kann. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes nach der Aktualisierung ändern, wird eine Meldung angezeigt, die anzeigt, dass **Name** Wird im nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich der Raum befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Raum befindet.
Bereich	Bereich, dem Sie den Raum hinzufügen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob der Raum und die Flächen in diesem Raum für die Reservierung verfügbar sind.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Messungsdetails	
Einheit	Maßeinheit der Größe.
Size (Größe)	Größe des Raums.
Größe Quadratfuß/Meter	Oberfläche, berechnet in Quadratfuß oder Quadratmetern. Fähigkeit, die Oberfläche automatisch in Quadratmetern oder Quadratfuß aus den CAD-Polylinien zu berechnen, wenn Polylinien als geschlossene Formen definiert sind oder wenn eine Einheit festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren.

6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen QR-Code** Dient zum Generieren und Drucken von QR-Codes für diesen Bereich.
7. Wählen Sie Aus **Verknüpfung Des Bereichs Aufheben** Um die Verknüpfung eines Bereichs mit aufzuheben Indoor Mapping Kartenanbieter.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren finden Sie Indoor Mapping Ordnen Sie Datenobjekte zu zu zu Gebäudepläne für Arbeitsstätten Siehe , Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
8. Wählen Sie Aus **Standort blockieren** Zum Definieren eines Zeitraums zum Sperren dieser Standorte für die Reservierung.
9. Um ein Bild hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ), um auszuwählen **Ansicht** > **Arbeitsplatz**an.
   a. Wählen Sie aus **Zusätzliche Informationen** Registerkarte.
   b. Wählen Sie eine aus **Bild** Die Sie für einen Raum hinzufügen und hochladen möchten.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Raum wird dem Bereich und dem Raum hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können eine Zuteilung hinzufügen, wenn keine vorhanden ist. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Zuteilung finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu. Wählen Sie im Verfahren das Räume-Modul anstelle des Stockwerke-Moduls aus.

Flächen mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Flächendatensatz für jeden Arbeitsbereich, der sich auf einem Stockwerk befindet. Geben Sie den Platztyp und die Größe des Platzes an.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Raum, Bereich und Stockwerk der Fläche aktiv sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie **Flächen** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
      Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Flächen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Fläche. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen `<Standortname>-16` anstatt nur `16`. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies sich auf den Reservierungsprozess auswirken kann. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes nach der Aktualisierung ändern, wird eine Meldung angezeigt, die anzeigt, dass **Name** Wird im nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
Titel	Titel des Bereichs.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Bürogebäudes für diesen Arbeitsbereich. Wenn sich mehrere Gebäude in einer Region befinden, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich dieser Arbeitsbereich befindet.
Bereich	Name des Bereichs auf dem Bürostockwerk.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob die Flächen für die Reservierung verfügbar sind.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Temporär festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Bereichsfunktion	Der Feldwert wird von der Platztypkonfiguration des Bereichs abgeleitet.
BOMA-Typ	BOMA-Typ, dem Sie diesen Bereich zuordnen möchten. Wenn der von Ihnen ausgewählte Bereichstyp bereits einem BOMA-Typ zugeordnet ist, wird das Feld automatisch mit dem zugeordneten BOMA-Typ ausgefüllt. Weitere Informationen zu BOMA-Typen und zum Konfigurieren eines BOMA-Typs finden Sie unter Konfigurieren Sie einen BOMA-Typ.
BOMA-Typ überschrieben	Option zum Festlegen des Überschreibungsverhaltens, wenn die Platztyp- und BOMA-Typzuordnung geändert wird.
Zuweisungstyp	Zuweisungstyp der Fläche. Geben Sie an, ob die Fläche ein flexibler oder ein dauerhafter Arbeitsbereich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Arbeitsbereich/Schreibtisch** als **Platztyp** auswählen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Kapazität	Kapazität des Standorts. Standardmäßig ist der Wert auf 1 festgelegt.
Kapazitätsverhältnis	Kapazitätsverhältnis des Standorts. Standardmäßig ist der Wert auf 1 festgelegt. Das Feld gibt die Anzahl der Personen an, die der Standort aufnehmen kann, z. B. 1.5,2 usw.
Gesamtkapazität	Das Feld wird automatisch ausgefüllt und ist schreibgeschützt. Die Gesamtkapazität wird berechnet als: Gesamtkapazität = Kapazität * Kapazitätsverhältnis.
Belegungsstatus	Der Belegungsstatus des Bereichs.
Messungsdetails	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Einheit	Maßeinheit der Größe.
Size (Größe)	Größe der Fläche.
Größe Quadratfuß	Oberfläche, berechnet in Quadratfuß oder Quadratmetern. Fähigkeit, die Oberfläche automatisch in Quadratmetern oder Quadratfuß aus den CAD-Polylinien zu berechnen, wenn Polylinien als geschlossene Formen definiert sind oder wenn eine Einheit festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren.

6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen QR-Code** Dient zum Generieren und Drucken von QR-Codes für diesen Bereich.
7. Wählen Sie Aus **Verknüpfung Des Bereichs Aufheben** Um die Verknüpfung eines Bereichs mit aufzuheben Indoor Mapping Kartenanbieter.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren finden Sie Indoor Mapping Ordnen Sie Datenobjekte zu zu zu Gebäudepläne für Arbeitsstätten Siehe , Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
8. Wählen Sie Aus **Standort blockieren** Zum Definieren eines Zeitraums zum Sperren dieser Standorte für die Reservierung.
9. Um einem Bereich ein Bild hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ), um auszuwählen **Ansicht** > **Arbeitsplatz**an.
   a. Wählen Sie aus **Zusätzliche Informationen** Registerkarte.
   b. Wählen Sie eine aus **Bild** Die Sie einem Bereich hinzufügen und hochladen möchten.
      Das von Ihnen hinzugefügte Bild wird auf der Reservierungszusammenfassungsseite für einen ausgewählten Platz angezeigt.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Arbeitsbereich wird dem Bereich hinzugefügt. Die Größe des Bereichs und des Stockwerks werden basierend auf der angegebenen Flächengröße berechnet.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie eine Zuteilung hinzu, d. h. ordnen Sie den Platz einer Kostenstelle, einer Abteilung und einer Arbeitsplatzentität zu. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Zuteilung finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu. Wählen Sie im Verfahren das Flächen-Modul anstelle des Stockwerke-Moduls aus.

Platztyp mit Workplace Space Management als nutzbar konfigurieren

Geben Sie mithilfe der Platztyp-Konfigurationsfunktionalität an, ob ein Flächentyp nutzbar ist oder nicht. Geben Sie an, ob die Fläche für Reservierungen verwendet werden kann oder nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Der Platztyp ist in der Anwendung konfiguriert. Andernfalls siehe Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
- Workplace Space Management ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie einen Platztyp als nutzbar. Geben Sie an, ob der Platztyp für Reservierungen oder für eine platzbezogene Planung verwendet werden kann. Der Platztyp kann nicht verwendet werden, wenn er ein Lagerbereich oder ein eigenständiger Bereich ist, der nicht reserviert oder in platzbezogene Aktivitäten einbezogen werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie den Platztyp aus, den Sie als nutzbar konfigurieren möchten.
3. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
      Die Formularansicht ändert sich.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verwendbar**, um die Funktion zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Platztyp ist als nutzbar konfiguriert.
Die Größe aller Flächen, die diesem Platztyp zugewiesen sind, wird in den Feldern **Nutzbare Größe** ihrer Bereiche, Stockwerke und Gebäude berechnet.

Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu

Weisen Sie einem Arbeitsplatzstandort entweder eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu. Verwalten Sie Platzverbrauch, Ausgaben, Arbeitsplatzzuweisungen und Reservierungen basierend auf einer Mitarbeiterkostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität.

Vorbereitungen

Wichtig: Beginnt ab Workplace Core Version 2.16.1, der Zuteilungstyp **Abteilung und Kostenstelle** Ist nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp **Arbeitsplatzentität** Wird eingeführt, was weitere Vorteile bietet.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Flächen
- Räume
- Bereiche
- Stockwerke

Example

Wenn Sie beispielsweise eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität einem Stockwerk zuordnen möchten, wählen Sie das Stockwerk-Modul aus.

3. Wählen Sie den Standort aus, dem Sie die Zuteilung hinzufügen möchten.
4. Scrollen Sie im Formular nach unten, und wählen Sie aus **Neu** In Zuteilung Zugehörige Liste.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hinweis: Die **Startdatum** Und **Enddatum** Felder folgen der Systemzeitzone. Stellen Sie sicher, dass Sie die Daten im Kontext des Arbeitsplatzstandorts eingeben.

Zuteilungsformular

Feld	Beschreibung
Typ	Option, um anzugeben, ob Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität hinzufügen möchten.
Kostenstelle	Kostenstelle, der Sie das Stockwerk zuweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Kostenstelle** Ist in ausgewählt **Typ** Feld.
Abteilung	Abteilung, der Sie das Stockwerk zuweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Abteilung** Ist in ausgewählt **Typ** Feld.
Arbeitsplatzentität	Arbeitsplatzentität, der Sie den Bereich zuweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Arbeitsplatzentität** Ist in ausgewählt **Typ** Feld. Eine übergeordnete Entität und ihre untergeordnete Entität können demselben Arbeitsplatzstandort zugeordnet werden. Das Start- und Enddatum der untergeordneten Entität muss innerhalb des Start- und Enddatums der übergeordneten Entität liegen.
Startdatum	Datum, an dem die Zuteilung beginnt. Wenn Start- und Enddatum nicht ausgefüllt sind, gilt die Zuteilung als dauerhaft. Wenn das Startdatum ausgefüllt, das Enddatum jedoch nicht ausgefüllt ist, wird die Zuteilung nach dem Startdatum als dauerhaft betrachtet.
Enddatum	Datum, an dem die Zuteilung endet. Sie können ein Enddatum erst festlegen, nachdem Sie ein Startdatum festgelegt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Nachdem eine Zuteilung das Enddatum erreicht hat, wird *Deactivate expired allocations*Die geplante Aufgabe legt den Zuteilungsdatensatz auf „inaktiv“ fest. Wenn das Enddatum der Zuteilung innerhalb von dreißig Tagen liegt, wird der *Allocation Expiry Notification*Die geplante Aufgabe sendet eine Benachrichtigung an die folgenden Anwender: ○ Anwender, der zugewiesen ist **Primärer Kontakt** Feld der Abteilung ○ Anwender, der zugewiesen ist **Manager** Feld der Kostenstelle ○ Anwender, die dem zugewiesen sind **Verwaltet von Gruppe** Oder **Verwaltet von** Feld des Gebäudes ○ Anwender, die dem zugewiesen sind **Verwaltet von Gruppe** Oder **Verwaltet von** Feld der Arbeitsplatzentität
Zuteilungsprofil	Geben Sie an, ob die Zuteilung für Miete oder Eigentum gilt. Wenn die Zuteilung gemietet ist, wählen Sie aus **Mandant** , Wenn die Zuteilung Eigentum ist, wählen Sie andernfalls aus **Besitzer** .
Zuteilungsprozentsatz	Geben Sie den Prozentsatz der Zuteilung von 100 % an. Stellen Sie sicher, dass der zugeteilte Prozentsatz 100 % einschließlich anderer Zuteilungen mit demselben Zuteilungsprofil des Standorts ergibt. Beispiel: Wenn A- und B-Zuteilungen haben **Mandant** Als Zuteilungsprofil muss der Zuteilungsprozentsatz des Mandanten Von A und B insgesamt 100 % betragen, z. B. 50–50 % oder 25–75 % oder eine beliebige Summe.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuteilung.
Standort	Standort, dem Sie die Kostenstelle, die Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zuordnen. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Arbeitsplatzstandorts festgelegt, dem Sie die Zuteilung hinzufügen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Zuteilung wird dem Arbeitsplatzstandort hinzugefügt.

Sie können die Zuteilung den untergeordneten Standorten wie Bereichen, Räumen und Flächen zuweisen. Wählen Sie aus **Drücken Sie nach unten** Option im Stockwerk-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder Flächenformular zum Anwenden der Zuteilung. Die Zuteilung wird abhängig von angewendet **Drücken Sie nach unten** Einstellung, die in den untergeordneten Standorten angegeben ist.

Hinweis: Bei zeitgebundenen Zuteilungen werden nur die Daten für die Zuteilung berücksichtigt.

Arbeitsbereiche oder Schreibtische als flexibel oder dauerhaft konfigurieren

Definieren Sie, ob ein Platz flexibel oder dauerhaft ist. Im Reservierungsportal hängt die Verfügbarkeit eines Bereichs für ein Benutzerprofil von seinem Zuweisungstyp ab.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Der Platz wird in der Anwendung hinzugefügt. Andernfalls siehe Flächen mit Workplace Space Management hinzufügen.
- Das Feld **Platztyp** des Platzes wird auf **Arbeitsbereich/Schreibtisch** gesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können festlegen, ob ein Schreibtisch oder Arbeitsbereich ein dauerhafter oder flexibler Platz ist. Wenn Sie einen Platz als dauerhaft festlegen, wird er Mitarbeitern, die eine Reservierung im Portal vornehmen, nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie **Flächen** aus.
3. Wählen Sie den Platz aus, den Sie als flexiblen oder dauerhaften Platz zuweisen möchten.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Wählen Sie im Feld **Zuweisungstyp** eine der folgenden Optionen aus:
   - **Keine**: Der **Zuweisungstyp** ist standardmäßig auf **Keine** festgelegt. Der Platz ist sowohl für die Reservierung im Reservierungsportal als auch für die in der Anwendung Workplace Core erstellten Arbeitsplatzbenutzerprofile verfügbar.
   - **Flexibel**: Wählen Sie diese Option aus, wenn der Platz ein flexibler Arbeitsbereich ist. Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Platz für die Reservierung im Reservierungsportal verfügbar gemacht. Jedoch der Bereich, wie festgelegt als **Flexibel** , Kann keinem Anwenderprofil zugewiesen werden, da dies zu Anomalien führen kann. Nur **Dauerhaft** Bereiche können einem Anwenderprofil zugewiesen werden.
   - **Festangestellt**: Wählen Sie diese Option aus, wenn es sich um einen dauerhaften Arbeitsplatz handelt. Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Platz nur für Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

als verfügbar angezeigt, die in der Anwendung Workplace Core erstellt wurden. Der Platz steht im Reservierungsportal nicht für die Reservierung zur Verfügung.

Wenn Sie den **Zuweisungstyp** von **Keine** oder **Flexibel** zu **Festangestellt** ändern, werden alle zukünftigen Reservierungen für diesen Platz automatisch storniert. Eine Benachrichtigung über den Abbruch wird gesendet.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Abhängig von dem von Ihnen ausgewählten Zuweisungstyp wird der Platz als flexibel oder permanent konfiguriert.

Messdetails eines Arbeitsplatzstandorts aktualisieren

Geben Sie die Größe eines Standorts an. Wenn der Standort ein Bereich, ein Stockwerk oder ein Gebäude ist, können Sie die Gesamtgröße und die nutzbare Größe aktualisieren oder neu berechnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Fläche, der Raum, der Bereich, das Stockwerk oder das Gebäude aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.
   - **Flächen**
   - **Räume**
   - **Bereiche**
   - **Stockwerke**
   - **Gebäude**

   Wenn Sie beispielsweise die Größe einer Fläche aktualisieren möchten, wählen Sie **Flächen** aus.
3. Rufen Sie den Abschnitt **Messungsdetails** auf, und aktualisieren Sie die Messungen.

Abschnitt „Messungsdetails“

Feld	Beschreibung
Size (Größe)	Größe der Fläche, des Stockwerks oder des Gebäudes. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Flächen- oder Räume-Modul ausgewählt haben.
Gesamtgröße	Gesamtgröße der Fläche, des Stockwerks oder des Gebäudes.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe der Fläche, des Stockwerks oder des Gebäudes.
Maßeinheit	Maßeinheit, die zum Anzeigen der Größen verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch abhängig vom Wert der Systemeigenschaft

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	`sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit` festgelegt.

4. **Wahlweise:** Berechnen Sie die Größe neu.
   Klicken Sie auf das Symbol Größe neu berechnen ( ) Neben **Gesamtgröße** Oder **Nutzbare Größe** Feld.das Symbol „Größe neu berechnen“ wird angezeigt, wenn Sie die Größen manuell ändern. Wenn sich die Größe eines Standorts ändert, der dem ausgewählten Standort untergeordnet ist, werden die Größen automatisch neu berechnet.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. **Wahlweise:** Um die Größe mehrerer Arbeitsplatzstandorte gleichzeitig neu zu berechnen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie das Arbeitsplatzstandort-Modul aus, für das Sie die Neuberechnung durchführen möchten.
   Um beispielsweise die Größe mehrerer Gebäude neu zu berechnen, wechseln Sie zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Gebäude**an.

   b. Wählen Sie das die Standorte aus, für die Sie die Neuberechnung durchführen möchten.
   Wenn Sie sich beispielsweise im Gebäude-Modul befinden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jedem Gebäude, das Sie neu berechnen möchten.

   c. **Wahlweise:** Führen Sie eine Neuberechnung für alle Standorte gleichzeitig durch.
   Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unten neben **Aktion für ausgewählte Zeilen...** Option.

   d. Klicken Sie Auf **Aktion für ausgewählte Zeilen...** .
   Gehen Sie nach dem Klicken auf Folgendes vor:

   - **Gesamtgrößen neu berechnen**: Wählen Sie diese Option, um die **Gesamtgröße** aller Standorte neu zu berechnen.
   - **Nutzbare Größen neu berechnen**: Wählen Sie diese Option, um die **nutzbare Größe** aller Standorte neu zu berechnen.

Ergebnis
Die Größe des Arbeitsplatzstandorts wird aktualisiert.

Status von Arbeitsplatzstandorten ändern

Ändern Sie die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzstandorts in „Aktiv“, „Zukunft“, „Temporär“ oder „Deaktiviert“. Die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzstandorts für arbeitsplatzbezogene Aktivitäten wird abhängig vom festgelegten Status bestimmt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie einen Status für einen Standort fest. Geben Sie die Daten des Zeitraums an, über den der Status anzuwenden ist. Geben Sie abhängig davon, wann Sie den Status festlegen möchten, ein geplantes Start- und Enddatum an. Nachdem Sie ein Datum dafür festgelegt haben, wann die Statusänderung angewendet werden soll, geben Sie das tatsächliche Start- und Enddatum an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können den Status für den Campus und darunter in der Hierarchie angeben. Die Statusänderungen werden in der Hierarchie von oben nach unten angewendet.
- Die Statusänderung wird nur auf die untergeordneten Standorte angewendet, die denselben Status aufweisen. Wenn Sie beispielsweise den Status eines Stockwerks von **Aktiv** in **Zukunft** geändert haben, wird der Status nur derjenigen Räume dieses Stockwerks in **Zukunft** geändert, die den Status **Aktiv** aufweisen. Für Räume, deren Status **Temporär**, **Zukunft** oder **Deaktiviert** lautet, bleibt der Status unverändert. Auf dieselbe Weise wird die Statusänderung auf untergeordnete Arbeitsplatzstandorte angewendet, d. h. auf die Plätze des jeweiligen Raums.
- Wenn Sie den Status eines Standorts in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert, und dieser Standort ist für arbeitsplatzbezogene Aktivitäten nicht verfügbar.
- Wenn Sie einen Datensatz für einen Arbeitsplatzstandort erstellen, werden die Felder **Status**, **Geplantes Startdatum**, **Geplantes Enddatum**, **Tatsächliches Startdatum** und **Tatsächliches Enddatum** automatisch mit den Feldwerten des übergeordneten Standorts gefüllt.
- Die Daten in den Feldern **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** müssen am oder zwischen den Daten in den Feldern **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** des übergeordneten Standorts liegen.
- Wenn untergeordnete Standorte verfügbar sind, die derzeit reserviert sind, einen aktiven Arbeitsplatzfall aufweisen oder einem Benutzer als permanenter Standort zugewiesen sind, können Sie den Status eines Standorts nicht von **Aktiv** in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern.
- Wenn Sie den Status eines Standorts in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern, können Mitarbeiter diesen Standort und dessen untergeordnete Standorte nicht reservieren. Die Standorte werden Mitarbeitern bei der Reservierung nicht angezeigt. Wenn ein Mitarbeiter einen der Standorte als Favoriten des Mitarbeiters festlegt, wird die Option **Reservieren** für diesen Standort auf der Seite „Meine Favoriten“ des Mitarbeiters deaktiviert.
- Wenn der Status eines der untergeordneten Standorte **Aktiv** oder **Temporär** lautet, kann der Status des übergeordneten Standorts nicht in **Zukunft** oder **Deaktiviert** geändert werden. Wenn ein Platz beispielsweise den Status **Aktiv** oder **Temporär** hat, können Sie den Status des Stockwerks nicht in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**an.
2. Wählen Sie **Flächen** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Ändern Sie den Status im Feld **Status**.
6. Wählen Sie im Feld **Geplantes Startdatum** das Datum aus, an dem Sie den Standort aktivieren/reaktivieren möchten.
7. Wählen Sie im Feld **Geplantes Enddatum** das Datum aus, bis zu dem der Standort stillgelegt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie im Feld **Tatsächliches Startdatum** das Datum aus, ab dem der Standort aktiv sein soll.
9. Wählen Sie im Feld **Tatsächliches Enddatum** das Datum aus, an dem der Standort stillgelegt werden soll.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Status des Standorts wird geändert und auf alle untergeordneten Standorte angewendet.

Jeden Monat wird eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt, und die Arbeitsplatzmanager erhalten eine Erinnerungs-E-Mail bezüglich der Aktivierung oder Deaktivierung von Standorten. Die Manager müssen den Status der in der E-Mail aufgeführten Standorte manuell ändern.

- Die Erinnerungs-E-Mail enthält Informationen zu den Standorten, die ab dem Datum im Feld **Geplantes Startdatum** aktiviert werden müssen. Die E-Mail enthält auch die Standorte, die ab dem Datum im Feld **Tatsächliches Enddatum** deaktiviert werden müssen.
- Abgesehen von den monatlichen E-Mails werden an den folgenden Tagen Erinnerungs-E-Mails bezüglich der Aktivierung oder Deaktivierung von Standorten gesendet:
  - Zur Aktivierung:
    - Eine Woche vor dem Datum im Feld **Geplantes Startdatum**.
    - Am Datum im Feld **Geplantes Startdatum**.
  - Zur Deaktivierung:
    - Eine Woche vor dem Datum im Feld **Tatsächlichen Enddatum**.
    - Am Datum im Feld **Tatsächliches Startdatum**.

Konfigurieren Sie einen BOMA-Typ

Definieren Sie einen BOMA-Typ, mit dem Sie einen Bereich basierend auf seinem BOMA-Standard klassifizieren können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher Workplace Space Management Anwendung ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klassifizieren Sie einen Bereich basierend auf BOMA-Standards (Building Owners and Manager Association). Basierend auf dem BOMA-Typ eines Bereichs leitet die Organisation ab, um welche Art von Fläche es sich handelt, plant Immobilien, berechnet Ausgleichszahlungen, führt Lieferantenmanagement durch und vieles mehr. Ähnlich wie Workplace Core Konfiguration des Bereichstyps darüber hinaus können Sie einen Bereich in Bezug auf den BOMA-Standard kategorisieren und beides zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **BOMA-Typkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „BOMA-Typ“ einen ein **Name** Für den BOMA-Typ.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Aktiv** Zum Aktivieren des BOMA-Typs.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der BOMA-Typ ist konfiguriert. Informationen zum Zuordnen des BOMA-Typs zu einem Platztyp finden Sie unter Ordnen Sie einen Platztyp dem BOMA-Typ zu.

Ordnen Sie einen Platztyp dem BOMA-Typ zu

Verwenden Workplace Space Management, Ordnen Sie einen Bereichstyp zu, den Sie mit erstellt haben Workplace Core Mit einem BOMA-Typ.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Bereichstyp ist konfiguriert. Informationen zum Konfigurieren eines Bereichstyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
- BOMA-Typ ist konfiguriert. Informationen zum Konfigurieren eines BOMA-Typs finden Sie unter Konfigurieren Sie einen BOMA-Typ.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie den Platztyp aus, den Sie dem BOMA-Typ zuordnen.
3. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**an.
      Die Formularansicht ändert sich.
4. In **BOMA-Typ** Feld den BOMA-Typ auswählen, dem Sie den Platztyp zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Platztyp wird einem BOMA-Typ zugeordnet. Alle Räume, die diesem Bereichstyp zugewiesen sind, werden dem ausgewählten BOMA-Typ zugeordnet.

Erstellen Sie eine Bereichsempfehlungsregel

Definieren Sie eine Bereichsempfehlungsregel, mit der die qualifizierenden Bereiche berechnet werden müssen, wenn ein Anwender mit eine Platzunterstützungsanforderung stellt Workplace-Serviceportal. Sie benötigen das Plugin „Arbeitsplatzzentrale“.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Plugin „Arbeitsplatzzentrale“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ist installiert.
- Workplace Core ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Bereichsempfehlungsregeln, und geben Sie den Typ der Regel an, basierend auf der Bereichsergebnisse berechnet werden müssen. Regeltypen wie Bedingung, Erweitertes Skript, blockierte Bereiche ignorieren und Nähe können für eine Regel festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Bereichsempfehlungsregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Bereichsempfehlungsregel“

Feld	Beschreibung
Regelname	Name der Regel.
Regeltyp	Typ der Regel. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bedingung** : Option zum Festlegen der Regel mit Bedingungen. Sie können die Tabelle auswählen, für die Sie die Bedingungen festlegen möchten, und Bedingungen hinzufügen, die in der Regel erfüllt sein müssen. ○ **Erweitertes Skript** : Option zum Konfigurieren eines Skripts zur Ausführung in der Bereichstabelle. Stellen Sie sicher, dass das Skript eine Abfrage in der Bereichstabelle zurückgibt. ○ **Blockierte Bereiche ignorieren** : Option zum Festlegen der Regel, um blockierte Bereiche zu ignorieren, während Bereiche empfohlen werden. Standardmäßig ist die Option auf festgelegt **Blockierte Bereiche ignorieren** . ○ **Nähe** : Option zum Festlegen der Regel, dass der Platz genau in der Nähe der angegebenen Kostenstelle oder Abteilung liegen muss. Sie können die Standortebene angeben, auf der Sie die Nähe implementieren möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Bedingung **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Bedingung** In **Regeltyp** Feld.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingungstabelle	Tabelle, für die Sie die Bedingungen ausführen möchten.
Bedingungen	Bedingungen, die Sie für die Tabelle ausführen möchten. Wählen Sie Aus **Neue Kriterien** Zum Hinzufügen mehrerer Bedingungen.
Skript **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Erweitertes Skript** In **Regeltyp** Feld.	
Skript	Skript, das Sie für die Bereichstabelle ausführen möchten. Das Skript wird für die Tabelle ausgeführt und gibt qualifizierende Bereiche zurück. Stellen Sie sicher, dass die Skripts eine Abfrage in der Bereichstabelle zurückgeben.
Nähe	
Nähe zu	Wählen Sie die Standortebene aus, auf der die Nähe implementiert werden muss.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Bereichsempfehlungsregel wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Bereichsempfehlungsregeln zu einem Bereichsempfehlungsregelsatz hinzu

Konfigurieren Sie einen Bereichsempfehlungsregelsatz

Erstellen Sie einen Bereichsempfehlung-Regelsatz, der mehrere Regeln enthält. Der Regelsatz berechnet die qualifizierenden Bereiche, wenn ein Anwender mit eine Platzhilfeanforderung übermittelt Workplace-Serviceportal. Sie benötigen das Plugin „Arbeitsplatzzentrale“.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Das Plugin „Arbeitsplatzzentrale“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ist installiert.
- Workplace Core ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Bereichsempfehlungsregelsatz ist eine Sammlung von Bereichsempfehlungsregeln, auf denen die Bereiche qualifiziert sind. Standardmäßig ist **Bereichsempfehlungen – Standardregelsatz** Wird verwendet, um qualifizierende Plätze zu erhalten, wenn eine Platzhilfeanforderung übermittelt wird.

Wenn Sie einen neuen Regelsatz erstellen, müssen die Regeln, die Sie im neuen Regelsatz hinzufügen, auch über die Regeln verfügen, die in der Bereichsunterstützungsanforderung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgeführt werden, damit die Aktion „genaue Übereinstimmung“ funktioniert **Bereichsempfehlungen – Standardregelsatz** . Die **Regeltyp** Der Regeln muss sein **Erweitertes Skript** . Weitere Informationen dazu, wie das erweiterte Skript für die Arbeit mit der Aktion „genaue Übereinstimmung“ konfiguriert ist, finden Sie im vorhandenen Standardregelsatz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Bereichsempfehlungsregelsätze**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Bereichsempfehlungsregelsätze“

Feld	Beschreibung
Regelsatzname	Name des Regelsatzes.
Beschreibung	Beschreibung des Regelsatzes.
Ergebniskonfiguration	Option zum Festlegen, basierend auf welcher Standortebene die resultierenden Bereiche angezeigt werden müssen. Geben Sie an, ob Flächen desselben Stockwerks, desselben Gebäudes oder desselben Campus angezeigt werden müssen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Regelsatzes.
Reihenfolge	Reihenfolge der Implementierung. Der Regelsatz mit der niedrigsten Reihenfolge wird angewendet.
Bedingungstabelle	Tabelle, auf die Sie die Bedingungen anwenden möchten. Standardmäßig ist die Arbeitsplatzfalltabelle ausgewählt.
Bedingung	Bedingungen, die Sie auf die ausgewählte anwenden möchten **Bedingungstabelle** . Um Bedingungen hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neue Kriterien** .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der Regelsatz für Bereichsempfehlungen wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Bereichsempfehlungsregel

Fügen Sie Bereichsempfehlungsregeln zu einem Bereichsempfehlungsregelsatz hinzu

Fügen Sie einem Bereichsempfehlungsregelsatz Regeln hinzu, basierend darauf, qualifizierende Bereiche berechnet werden müssen, wenn eine Platzunterstützungsanforderung mit ausgelöst wird Workplace-Serviceportal. Ein Regelsatz ist eine Sammlung von Regeln.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ist installiert.
- Workplace Core ist installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bereichsempfehlungsregeln wurden bereits erstellt. Andernfalls Erstellen Sie eine Bereichsempfehlungsregel.
- Bereichsempfehlung-Regelsatz wurde bereits erstellt. Andernfalls Konfigurieren Sie einen Bereichsempfehlungsregelsatz.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Bereichsempfehlungsregelsätze**an.
2. Wählen Sie den Bereichsempfehlungsregelsatz aus, dem Sie die Regel hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste Bereichsempfehlungsregeln.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie die Regeln wie folgt aus:

   a. Wählen Sie die Regeln aus dem aus **Sammlung** Spalte auf der linken Seite.

   b. Verschieben Sie die Auswahl in **Liste Der Bereichsempfehlungsregeln** Spalte auf der rechten Seite.
   Um die Regel zu verschieben, verwenden Sie das Hinzufügen-/Entfernen-Symbol ( ).

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Die Bereichsempfehlungsregel wird dem ausgewählten Bereichsempfehlungsregelsatz hinzugefügt.

Stellen Sie eine Platzhilfeanforderung

Senden Sie eine Arbeitsplatzserviceanforderung, um Platzzuteilungsempfehlungen mit zu erhalten Workplace-Serviceportal. Die Workplace Service Delivery Platzhilfe bietet Ihnen die besten Optionen für den Platzzuteilungsplan basierend auf der von Ihnen angegebenen Platzmenge und der Abteilung. Sie können die am besten geeignete Zuteilung oder keine Zuteilung auswählen. Abhängig von Ihrer Auswahl stellt der Raumplaner den zu verwendenden Plan bereit.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Plugin „Arbeitsplatzzentrale“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Plugin ist installiert.
- Um die Bereichsempfehlungen auf der Karte anzuzeigen, muss die Stockwerkkarte mit konfiguriert werden Gebäudepläne für Arbeitsstätten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Abteilung und die Anzahl der Räume an, die Sie dieser Abteilung auf einem Stockwerk zuweisen möchten. Geben Sie den Standort an, an dem die Zuteilungsempfehlung angezeigt werden soll. Abhängig von der im Formular übermittelten Spezifikation bietet Ihnen das System Optionen mit den am besten geeigneten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platzzuteilungsplänen in diesem Gebäude. Wenn die ausgewählte Abteilung auf dem von Ihnen ausgewählten Stockwerk vorhanden ist, werden die Bereiche in der Nähe dieser Abteilung empfohlen.

Sie können die beste Option auswählen und die Auswahl übermitteln. Wenn eine Genehmigung konfiguriert ist, wird der Plan zur Genehmigung an Ihren Vorgesetzten gesendet. Der ausgewählte Raumplan wird an den Raumplaner weitergeleitet. Der Platzplaner überprüft den Plan und stellt ihn entsprechend bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.
   Die Workplace-Serviceportal Wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie Allgemein.
   a. Wählen Sie **Katalog**.
   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.
3. Wählen Sie Aus **Platzunterstützungsanforderung** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Platzhilfe-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Anforderungsname	Beschreibender Name für die Anforderung.
Platz zuteilen nach	Der Zuordnungstyp wird mit dem von Ihrem Administrator festgelegten Standardzuordnungstyp festgelegt. **Hinweis:** Wenn kein Zuordnungstyp angegeben ist, können Sie mit der Anforderung nicht fortfahren.
Angefordert für	Option zum Angeben des Anwenders, für den Sie die Platzhilfeanforderung stellen.
Abteilung auswählen	Abteilung, auf der Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Abteilung** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Kostenstelle auswählen	Kostenstelle, auf der Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Kostenstelle** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Arbeitsplatz-Entitätstyp auswählen	Arbeitsplatzentitätstyp, basierend auf dem Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	angezeigt, wenn **Arbeitsplatzentität** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Arbeitsplatz-Entität auswählen	Arbeitsplatzentität, auf der Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Arbeitsplatzentität** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Grund der Anforderung	Option zum Auswählen des Grunds für die Anforderung.
Platztyp	Option, um anzugeben, welche Art von Flächen Sie möchten.
Genaue Übereinstimmung (Bereichstyp)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die genau mit dem ausgewählten Platztyp übereinstimmen.
Zuweisungstyp	Option, um anzugeben, ob Sie flexible oder dauerhafte Flächen wünschen.
Menge/Kapazität	Anzahl der Flächen, die Sie zuordnen möchten.
Region	Region, in der Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Campus	Campus, auf dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Site	Site, an der Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Gebäude	Gebäude, in dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Gebäude)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die genau mit dem ausgewählten Gebäude übereinstimmen.
Einzugsdatum	Option zum Festlegen des Datums, ab dem Sie die Platzzuteilung implementieren möchten.
Genaue Übereinstimmung (Einzugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die am ausgewählten Einzugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist in nicht verfügbar Workplace Space Management Version 1.12.0.
Auszugsdatum	Option zum Festlegen des Datums, bis zu dem Sie die Flächen zuordnen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Auszugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die bis zum ausgewählten Verschiebungsdatum verfügbar sind. Diese Option ist in nicht verfügbar Workplace Space Management Version 1.12.0.
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen unterstützender Dateien bei Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Anforderung wird übermittelt. Nach der Übermittlung wird die Seite mit den Anforderungsdetails geöffnet.
6. Wählen Sie auf der Seite meine Anforderung die Option aus **Raumpläne** .
   Aktualisieren Sie die Seite, um Platzplanoptionen anzuzeigen.
   Auf der Seite werden Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungen für die ausgewählte Kostenstelle oder Abteilung im ausgewählten Stockwerk zusammen mit dem Übereinstimmungsprozentsatz angezeigt.
7. Überprüfen Sie die angezeigten Optionen.
   Der Übereinstimmungsprozentsatz wird unter jeder Option angezeigt.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Platzzuteilungen auf der Karte an, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Bereiche auf der Karte an** .

   Hinweis: Sie können die Platzzuteilungen auf der Karte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte konfiguriert ist.

9. Wählen Sie eine Option aus den bereitgestellten Optionen aus.

   a. Wählen Sie auf der Seite meine Anforderung die Option aus **Aufgaben/Aufgaben** .

   b. In **Wählen Sie eine Platzplanoption aus** , Wählen Sie aus **Aufgabe anzeigen** .
   Eine Seite mit allen Optionen, die in angezeigt werden **Raumplan** Wird zur Auswahl angezeigt.

   c. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Aus** Neben der Option, mit der Sie fortfahren möchten.

   d. **Wahlweise:** Wenn Sie aus irgendeinem Grund keine Option auswählen möchten, wählen Sie aus **Keine der oben genannten** .

      Hinweis: Wenn Sie auswählen **Keine der oben genannten** , Die Anforderung wird geschlossen, und der Status wird auf festgelegt **Abgeschlossen**

   e. Wählen Sie nach der Auswahl aus **Übermitteln** .

Ergebnis

Die von Ihnen ausgewählte Option wird übermittelt. Sie können Ihre ausgewählte Option jederzeit in anzeigen **Raumpläne** Registerkarte. Nachdem Sie die Auswahl übermittelt haben, werden die folgenden Aktionen basierend auf dem von Ihrer Organisation konfigurierten Genehmigungsprozess ausgeführt:

- Wenn für Ihr Anwenderprofil ein Genehmigungsprozess konfiguriert ist, wird die Platzanforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der Status der Platzanforderung ändert sich in Warten auf Genehmigung.
  - Wenn Ihr Manager genehmigt, wird die Platzanforderung zur Bereitstellung gesendet, und der Status ändert sich in genehmigt.
  - Wenn Ihr Manager ablehnt, wird die Platzanforderung abgelehnt, und der Status ändert sich in „Geschlossen – unvollständig“.
- Wenn Ihr Anwenderprofil keine Genehmigung erfordert, wird die Platzanforderung an den Raumplaner Ihrer Organisation übertragen, und der Status ändert sich in **Genehmigt.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Konfiguration zum Anzeigen nach

Erstellen Sie eine Konfiguration, um die Ansicht des Szenarioplaners oder der Gebäudeübersicht zu filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Nach Einstellungskonfiguration anzeigen**
2. Wählen Sie in der Liste nach Konfigurationen anzeigen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „nach Konfiguration anzeigen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „nach Konfiguration anzeigen“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zuteilungsänderungen werden überprüft

Überprüfen Sie Zuteilungsänderungen in der Tabelle „Change Tracker für Platzzuteilungstyp“, um Änderungen für Ihre Szenarien zu planen.

Die Tabelle „Change Tracker für Platzzuteilungstyp“ [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_Change_Tracker] enthält Informationen zu Zuteilungsänderungen an Ihrem Arbeitsplatz.

Sie können die Tabellenspalten auf Informationen zum Typ der Zuteilungsänderungen überprüfen.

Nachdem Sie die Zuteilungsänderungen überprüft haben, können Sie Änderungen an Ihrem Szenario vornehmen. Wenn beispielsweise das übergeordnete Element einer Arbeitsplatzentität geändert wird, können Sie die vorhandenen Bereiche in das vorherige übergeordnete Element verschieben und Flächen aus dem neuen übergeordneten Element zuordnen. Wenn eine Kostenstelle oder Abteilung gelöscht oder deaktiviert wird, können Sie die Zuteilungen aus Ihrem Szenario entfernen.

Spalten „Change Tracker für Bereichszuteilungstyp“

Spalte	Beschreibung
Typ des Change	Typ der Zuteilungsänderung, die am Arbeitsplatz vorgenommen wurde. **Inaktiv** Die Zuteilung wurde deaktiviert. **Gelöscht** Die Zuteilung wurde gelöscht. **Überordnung** Das übergeordnete Element der Arbeitsplatzentität wurde geändert.
Kostenstelle	Die Kostenstelle, die vom Change betroffen ist.
Abteilung	Die Abteilung, die vom Change betroffen ist.
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich, der von dem Change betroffen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalten „Change Tracker für Bereichszuteilungstyp“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Arbeitsplatzentität	Die vom Change betroffene Arbeitsplatzentität.
ID des gelöschten Datensatzes	SYS-ID des Zuteilungsdatensatzes, der gelöscht wurde. Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn der Change-Typ lautet **Gelöscht**.
Domäne	Domäne, in der die Zuteilung geändert wurde.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, in der der Typ der Zuteilung gespeichert ist.
Vorheriges übergeordnetes Element	Vorheriges übergeordnetes Element der Arbeitsplatzentität. Dieses Feld gilt für Arbeitsplatzentitäten und wird nur ausgefüllt, wenn der Change-Typ lautet **Neu Übergeordnete Elemente**.

Arbeitsbereiche verwalten

Arbeitsbereich wird aus verschoben Workplace Space Management Version 1.17.0 bis Workplace Core Version 2.23.2.

Hinweis: Beim Upgrade von einer vorherigen Version auf die aktuelle Version überträgt das Korrekturskript Arbeitsbereich zu Core migrieren Daten aus den alten Tabellen in die neuen Tabellen.

Siehe Arbeitsbereiche Verwalten Für weitere Informationen zu Arbeitsbereichen.

Workplace Space Management Referenzen

Mit Workplace Space Management werden mehrere Komponenten und Eigenschaften installiert.

Mit Workplace Space Management installierte Komponenten

Mit der Anwendung Workplace Space Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Workplace Space Management installierte Rollen

Rollen für Workplace Space Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_spcmgmt.admin	Als Workplace Space Management-Administrator haben Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	Als Arbeitsplatzbereich-Manager haben Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Workplace Space Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_spcmgmt.space_Planer	Als Arbeitsplatzplaner können Sie ein Szenario erstellen und bereitstellen	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_Central.Workspace_user • view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_Core.location_Writer
sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader	Als Arbeitsplatz-Szenarioleser können Sie Szenarien im schreibgeschützten Modus anzeigen.	sn_wsd_Central.Workspace_user
sn_wsd_spcmgmt.schedule_Plan_Reader	Als Zeitplanleser können Sie Zeitpläne im schreibgeschützten Modus anzeigen.	Keine
sn_wsd_spcmgmt.schedule_Plan_Writer	Als Zeitplanautor können Sie Zeitpläne erstellen und bearbeiten.	sn_wsd_spcmgmt.schedule_Plan_Reader
sn_wsd_spcmgmt.project_owner	Als Projektbesitzer können Sie Zeitpläne erstellen und verwalten.	• sn_wsd_spcmgmt.schedule_Plan_Writer • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_reader • sn_wsd_Core.location_Reader • sn_wsd_Central.Workspace_user • sn_wsd_Core.Shift_Reader

Automatische Übersetzung

Mit Workplace Space Management installierte Tabellen

Hinweis: Arbeitsbereich wird aus verschoben Workplace Space Management[Version] bis Workplace Core[Version]. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Core installierte Komponenten.

Tabellen für Workplace Space Management

Tabelle	Beschreibung
Zuteilung [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	Speichert Informationen zu allen Kostenstellen und Abteilungen, die in der Anwendung erstellt werden.
Statustracker für Arbeitsplatzstandort	Speichert Informationen zu allen Statusänderungen der Standorte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen für Workplace Space Management (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	
Arbeitsbereich [sn_wsd_spcmgmt_Workspace]	Speichert Informationen zu einem Arbeitsbereich, der einer Kostenstelle, Abteilung oder Gruppe zugeordnet ist. Diese Tabelle ist von veraltet Workplace Space Management Version 1.17.0.
Anwenderzuweisungsregel im Arbeitsbereich [sn_wsd_spcmgmt_Workspace_user_assignment]	Speichert Informationen zur Zuweisungsregel für Arbeitsbereichsanwender, um neue Anwender zu erstellen und einem Arbeitsbereich hinzuzufügen. Diese Tabelle ist von veraltet Workplace Space Management Version 1.17.0.
Arbeitsbereich [sn_wsd_spcmgmt_Workspace_m2m_space]	Speichert Informationen zu einem Arbeitsbereich. Diese Tabelle ist von veraltet Workplace Space Management Version 1.17.0.
„Anzeigen nach“-Konfiguration [sn_wsd_spcmgmt_View_by_Configuration]	Speichert Informationen zur Ansicht nach Konfigurationen, die für die Szenarioplanung oder Gebäudeübersicht erstellt wurden.
Zeitplan [sn_wsd_spcmgmt_schedule_Plan]	Speichert Informationen wie das Startdatum, das Enddatum und den ausgewählten Zeitplan für Zeitpläne.
Platz in Zeitplan [sn_wsd_spcmgmt_schedule_Plan_space]	Speichert Informationen zu den für Zeitpläne ausgewählten Arbeitsbereichen.
Anwender in Zeitplan [sn_wsd_spcmgmt_schedule_Plan_user]	Speichert Informationen zu den für Zeitpläne ausgewählten Anwendern.
Anwenderplatz in Zeitplan [sn_wsd_spcmgmt_schedule_Plan_user_space]	Speichert Informationen zu Problemen bei der Zuordnung und Validierung von Benutzern zu Bereichen für Zeitpläne.
Change-Tracker für Bereichszuteilungstyp [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_Change_Tracker]	Speichert Informationen zu Änderungen an Zuteilungstypen, die überprüft werden können, um Szenarien zu planen und zu bearbeiten.

Mit Workplace Space Management installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace Space Management verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Space Management verfügbar.

Hinweis: Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Space Management

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Standardmaßeinheit eines Bereichs angeben. • Typ: Auswahlliste • Auswahlmöglichkeiten: **sq_feet**, **sq_meter** • Standardwert: **sq_feet**

Formular „nach Konfiguration anzeigen“

Das Formular „Ansicht nach Konfiguration“ hilft Ihnen, die Tabelle und das Feld auszuwählen, die zum Filtern der Ansicht im Szenarioplaner oder in der Gebäudeübersicht verwendet werden.

Formular „nach Konfiguration anzeigen“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Ansicht nach Konfiguration, die im Szenarioplaner oder in der Gebäudeübersicht angezeigt wird.
Nach Tabelle anzeigen	Tabelle, die das Feld enthält, das Sie für die Ansicht nach Konfiguration verwenden möchten. Die folgenden Tabellen werden für Konfigurationen zum Anzeigen nach unterstützt: • Szenarioplan – Raumdetail [sn_wsd_spcmgmt_Scenario_Plan_space_Detail] • Bereich [sn_wsd_Core_space] • Platzdetail [sn_wsd_spcmgmt_space_Detail]
Nach Feld anzeigen	Feld, das zum Filtern der Ansicht des Szenarioplaners oder der Gebäudeübersicht verwendet wird. Sie können Dot-Walk zu maximal zwei Feldern durchführen. Sie können nur Felder vom Typ „Referenz“, „Auswahl“ oder „wahr/falsch“ auswählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Anwendung	Anwendung, in der der Datensatz erstellt wird. Dieses Feld wird automatisch auf Arbeitsplatzplatzverwaltung festgelegt und kann nicht bearbeitet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „nach Konfiguration anzeigen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Modus	Modus, in dem die Ansicht nach Konfiguration aktiviert ist. **Hinweis:** • Die Gebäudeübersicht wird für die Tabelle „Szenarioplan – Raumdetail“ [sn_wsd_spcmgmt_Szenario_Plan_space_ nicht unterstützt. • Die Szenarioplanung wird für die Tabelle „Flächendetail“ [sn_wsd_spcmgmt_space_Detail] nicht unterstützt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Ansicht nach Konfiguration in der Dropdown-Liste des Szenarioplaners oder der Gebäudeübersicht.
Domäne	Domäne für die Ansicht nach Konfiguration. Dieses Feld wird automatisch auf „global“ festgelegt.

Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten

Das Arbeitsplatzwartungsmanagement stellt Pläne für vorbeugende Wartung für Enterprise-Assets und Arbeitsplatzstandorte bereit. Wartungsmanager können Wartungsplanungen für Arbeitsplatzservices durchführen.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Konzepte und Funktionen des Arbeitsplatzwartungsmanagements

Konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie das Arbeitsplatzwartungsmanagement

Verwalten

Verwalten Sie Standortdatensätze für das Arbeitsplatzwartungsmanagement

Referenzen

Erfahren Sie mehr über Rollen, Eigenschaften und Komponenten des Arbeitsplatzwartungsmanagements

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzwartungsmanagement Erkunden

Arbeitsplatzadministratoren und -Manager können Wartungspläne für vorbeugende Wartung erstellen. Erstellen Dauer- oder zählerbasierte Zeitpläne für Standorte oder Assets. Ordnen Sie Ihren Plandatensätzen verschiedene Vorlagen zu, um Wartungsfälle zu erstellen.

Sie können Wartungspläne für Arbeitsplatzmodelle (Assets) und Standort (Flächen) erstellen und verwalten. Fälle von vorbeugender Wartung werden als Reaktion auf die verstrichene Zeit oder die gemessene Nutzung eines Assets erstellt. Beispiel: Kaffeemaschinen, Aufzüge, Beleuchtung und Möbel.

Veröffentlichen Sie Ihre Wartungspläne, und automatisieren Sie Zeitpläne, um Wartungsfälle für Plandatensätze zu erstellen. Wartungsfälle werden als Reaktion auf Arbeitsplatzprobleme erstellt, bei denen Nachbesserungsarbeiten erforderlich sind. Beispiel: Kaffeeverschüttungen, kaputte Möbel usw.

Arbeitsplatzmitarbeiter werden Wartungsfälle zugewiesen, um in geplanten Fällen zu handeln. Arbeitsplatzmitarbeiter können Wartungsfälle erstellen, anzeigen, aktualisieren und löschen.

Vorteile

Administratoren und Arbeitsplatzmanager können Folgendes ausführen:

- Erstellen Sie Wartungspläne für Arbeitsplatzmodelle (Assets) und Arbeitsplatzstandorte.
- Erstellen Sie Zeitpläne, oder kopieren Sie einen vorhandenen Zeitplan für einen Wartungsplan.
- Erstellen Sie zeitbasierte oder zählerbasierte Zeitpläne.
- Ordnen Sie eine Vorlage (Arbeitsplatzservice) einem Plandatensatz, einem Wartungsplan, einem Asset oder einem Standort zu. Sie können eine beliebige Bedingung in der Tabelle Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice (sn_wsd_Maintenance_Service_config) erstellen, und die Vorlage wird einem Wartungsfall zugewiesen, wenn eine Bedingung erfüllt ist. Ordnen Sie mehrere Vorlagen in Wartungsplänen und auch in Wartungsplänen zu.

  Beispielsweise verwenden Wartungspläne, die für Drucker für einen Standort erstellt wurden, Vorlage A. ebenso verwenden Wartungspläne für Büroschreibtische Vorlage B. um eine weitere Granularität in Wartungsplänen zu erzielen, können Sie die Möglichkeit nutzen Zuweisen Verschiedene Vorlagen für verschiedene Druckertypen oder Modelltypen (HP, Cannon usw.). Sie können auch eine andere Vorlage für verschiedene Wartungszeitpläne verwenden (täglich, wöchentlich, vierteljährlich usw.).
- Planen Sie Aufgaben, die nach einer zugehörigen Vorlage suchen, und erstellen Sie Wartungsfälle. Außerdem werden Wartungsfälle für Plandatensätze vorab erstellt, deren Zeitplan weniger als einen Tag beträgt.
- Verfolgen und überwachen Sie Wartungsplandatensätze und Wartungsfälle für 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.
- Analysieren Sie Metriken und Trends, um Fälle von vorbeugender Wartung vs. Fälle von korrigierender Wartung anzuzeigen. Administratoren und Arbeitsplatzmanager können geeignete Maßnahmen ergreifen, um korrigierende Wartungsprobleme zu reduzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Beispiel plötzliche Ausfälle und Druckeraufgliederung. Erstellen Sie Wartungspläne für Ihre Modelle und Assets, um das Volumen der Korrekturfälle zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard und Analytics für Arbeitsplatzwartungsmanagement.

Konfigurieren Des Wartungsmanagements

Installieren und konfigurieren Sie das Arbeitsplatzwartungsmanagement für die Erstellung und Verwaltung von Arbeitsplatzwartungsplänen.

Installieren Sie Workplace Maintenance Management

Installieren Sie die Anwendung Arbeitsplatz-Wartungsmanagement (Von ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen
Durch die Installation von Workplace Maintenance Management (sn_wsd_Maintenance) wird Folgendes aktiviert/installiert:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung (sn_wsd_Central)
   - Enterprise-Modell und Asset-Klassen (sn_ent)
   - Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)
   - Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Name der Anwendung: Arbeitsplatzwartungsmanagement
- ID der Anwendung: sn_wsd_Maintenance

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Maintenance.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Aktivieren Sie das Plugin „Workplace Central“ (sn_wsd_Central), und stellen Sie sicher, dass Ihnen die Rolle „sn_wsd_Maintenance.admin“ zugewiesen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Arbeitsplatz-Wartungsmanagement oder ID [sn_wsd_Maintenance]). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Workplace Maintenance Management installieren.

Ergebnis
Arbeitsplatzwartungsmanagement ist installiert.

Verwalten Sie Pläne für das Wartungsmanagement am Arbeitsplatz

Verwalten Sie Arbeitsplatzwartungspläne für Arbeitsplatzmodelle (Assets) und Arbeitsplatzstandorte.

Arbeitsplatzanwender (sn_wsd-Central.Workspace_user) können auf die Registerkarte „vorbeugende Wartung“ in zugreifen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Rolle: sn_wsd_Maintenance.admin und sn_wsd_Maintenance.Manager.

Erstellen und veröffentlichen Sie Wartungspläne

Erstellen Sie einen Wartungsplan für Arbeitsplatz-Assets und -Standorte. Ordnen Sie mehrere Services verschiedenen Plandatensätzen basierend auf der Art der Arbeitsplatzwartungsaktivität zu.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Enterprise-Modell und Asset-Klassen (sn_ent)
- Workplace Service Delivery
- Workplace Core
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Reservation Management

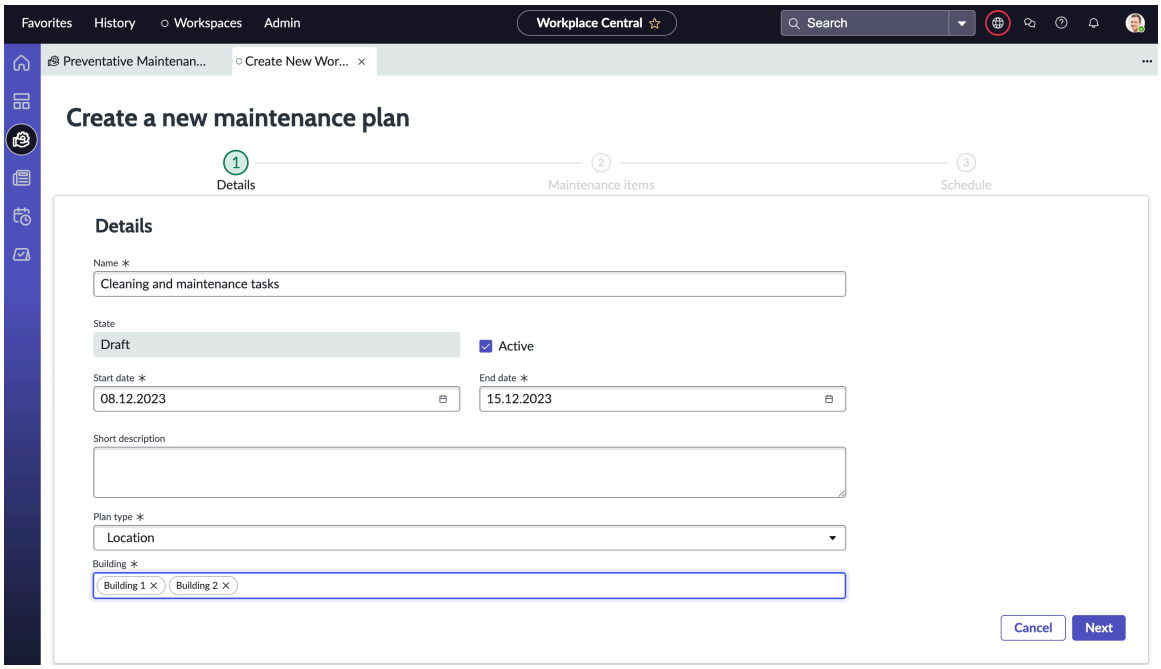
Erforderliche Rolle: sn_wsd_Maintenance.Manager, sn_wsd_maint.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Vorbeugende Wartung** Registerkartensymbol ( ).
3. Auswahlvorgang **Alle Pläne** > **Neu** Auf der Homepage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie einen Wartungsplan

Feld	Beschreibung
Name	Titel des Wartungsplans.
Status	Alle Wartungspläne beginnen standardmäßig im Status Entwurf
Aktiv	Das aktive Häkchen ist standardmäßig ausgewählt.
Startdatum	Das Startdatum eines Wartungsplans. Wählen Sie ein Datum und dann aus **OK** .
Enddatum	Das Enddatum eines Wartungsplans. Wählen Sie ein Datum und dann aus **OK** .
Plantyp	Enterprise-Assets (Modelle) und Arbeitsplatzbereiche (Standorte oder Gebäude). Wählen Sie Aus **Modell** Oder **Standort** Aus der Dropdown-Liste. Modelle: Liste der Enterprise-Modelle oder Assets, die gewartet werden müssen. Zum Beispiel Drucker, Kaffeemaschinen, Feuerlöscher usw. Standorte: Option zum Auswählen eines Arbeitsplatzstandorts (sn_wsd_Core_Workplace_location). Wählen Sie ein Gebäude aus der Liste der Gebäude aus.

Automatische Übersetzung

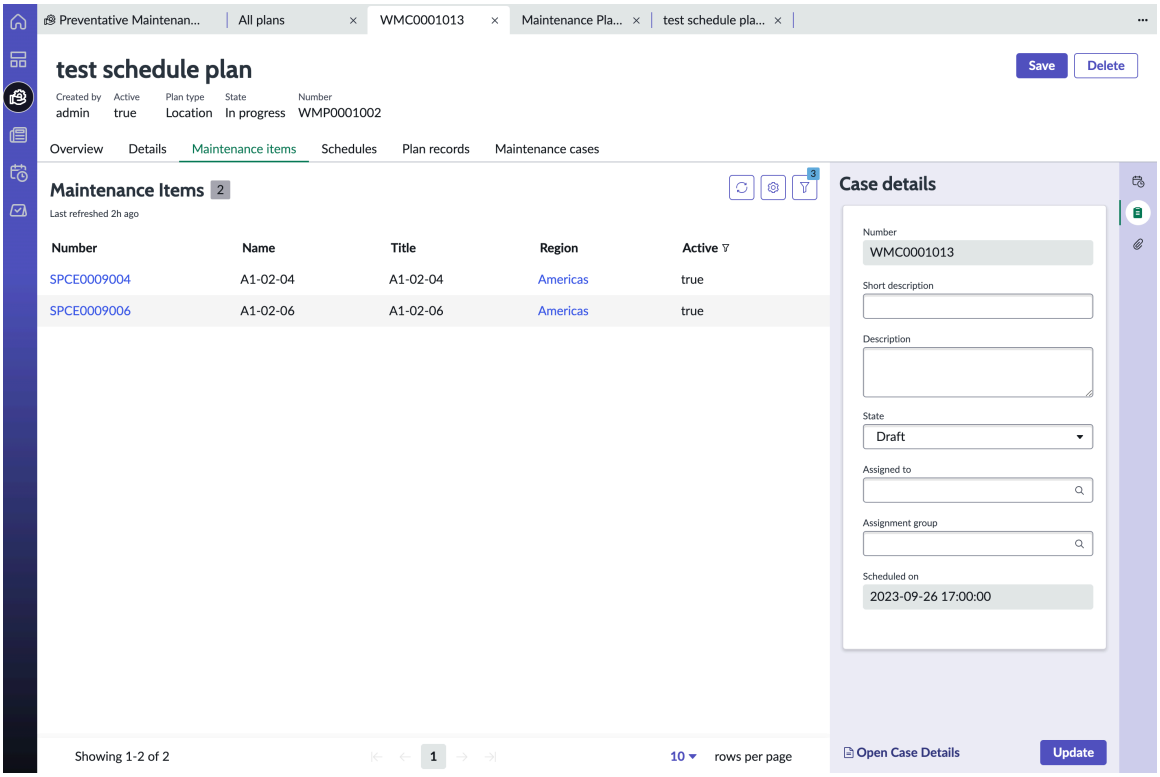
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wählen Sie für KI-Agent „Reinigungsaktivitäten optimieren“ den Plantyp als aus **Standort** . Der Modellplantyp wird nicht durch den agentischen KI-Workflow optimiert. Weitere Informationen zum Optimieren eines Wartungsplan-Datensatzes mithilfe des Agentic AI-Workflows finden Sie unter Optimierung der Reinigungsaktivitäten – Mitarbeiterübersicht.
Modell/Gebäude	Wählen Sie Assets oder Standorte aus. Wenn das ausgewählte Gebäude oder Modell kein Wartungselement anzeigt, wählen Sie aus **Zurück** Um ein anderes Asset oder einen anderen Standort auszuwählen. Basierend auf Ihrer Auswahl in **Plantyp** Feld werden verschiedene Optionen für Standorte oder Assets angezeigt. Wenn Sie ausgewählt haben **Modell** , Dann können Sie Assets oder Modelle auswählen. Wenn Sie ausgewählt haben **Standort** , Dann **Gebäude** Stehen zur Auswahl. Beispiel: Wählen Sie aus **Gebäude B** .

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Die Wartungselemente für einen ausgewählten Standort oder ein ausgewähltes Modell werden basierend auf Ihrer Auswahl eines Modells oder Standorts in Schritt 4 gefiltert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wählen Sie ein oder mehrere Wartungselemente aus.

Wenn Sie in Schritt 4 ein Gebäude ausgewählt haben, werden die mit diesem Gebäude verknüpften Stockwerke, Flächen und Bereiche angezeigt und als Teil des Wartungselements eingeschlossen.

Hinweis: Der optimierte Workflow für Reinigungsaktivitäten – Agentische KI optimiert nur Flächen auf Stockwerksebene eines ausgewählten Gebäudes. KI-Agents optimieren autonom einen Platz in einem Stockwerk, um den Schwellenwert für die Platznutzung zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren Sie den agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten.

7. Wählen Sie Aus **Zurück** Um Aktualisierungen oder Änderungen auf der Seite „Wartungsdetails“ vorzunehmen.
8. Wählen Sie **Weiter**.

   Der neue Wartungsplan wird in gespeichert **Entwurf** status.

   Die Wartungselemente wechseln zum nächsten Schritt für die Planung.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Zeitplan** Oder **Kopieren Sie einen Zeitplan** Aus der Dropdown-Liste.

   (Optional) Wählen Sie aus **Überspringen Sie die Planung** Option, wenn Sie jetzt keinen Zeitplan erstellen möchten und ihn später erstellen möchten. Nach der Veröffentlichung eines Wartungsplans können Sie einen Zeitplan erstellen oder einen vorhandenen Zeitplan für einen Plan kopieren.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungszeitplan. Weitere Informationen darüber, wie die geplante Aufgabe Wartungsfälle für einen Plandatensatz erstellt, finden Sie unter Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe Und Mit Workplace Maintenance Management installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie **Speichern**.
11. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
    Der Wartungsplan wird veröffentlicht. Eine kontextbezogene Sidebar ist verfügbar, in der Sie nach Zeitplänen suchen, Details zu Arbeitsplatzwartungsfällen anzeigen und Anhänge für einen Plan anzeigen können.

    Hinweis: Die **Veröffentlichen** Die Option ist nicht verfügbar, wenn Sie auswählen **Planung Überspringen** . Sie müssen den Wartungsplan erneut separat öffnen und auswählen **Veröffentlichen** Um den Plan zu veröffentlichen.

    Der veröffentlichte Wartungsplan kann in einer Kalenderansicht angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Wartungsplan-Kalenderansicht.
12. Überprüfen Sie die Wartungsplandetails in der Kalenderansicht.
    Der Status des Wartungsplans wird in verschoben **In Bearbeitung** status. Weitere Informationen zur Kalenderansicht finden Sie unter Wartungsplan-Kalenderansicht.

    Die **Registerkarte „Zeitpläne“** Zeigt an **Nächste Ausführungszeit** Für eine geplante Aufgabe. Die geplante Aufgabe **Arbeitsplatzwartung – nächtliche Ausführung** Wird alle 48 Stunden (2 Tage) ausgeführt und erstellt Wartungsfälle für aktive Plandatensätze. Die Zeitplanaufgabe kann täglich oder stündlich geplant werden. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe.

    Reinigungsaktivitäten optimieren der Agentic KI-Workflow optimiert Wartungsplan-Datensatz-IDs basierend auf Wartungsschwellenwertdaten für einen ausgewählten Standort autonom. Weitere Informationen finden Sie unter Optimierung der Reinigungsaktivitäten – Mitarbeiterübersicht.

Wartungsplan-Kalenderansicht

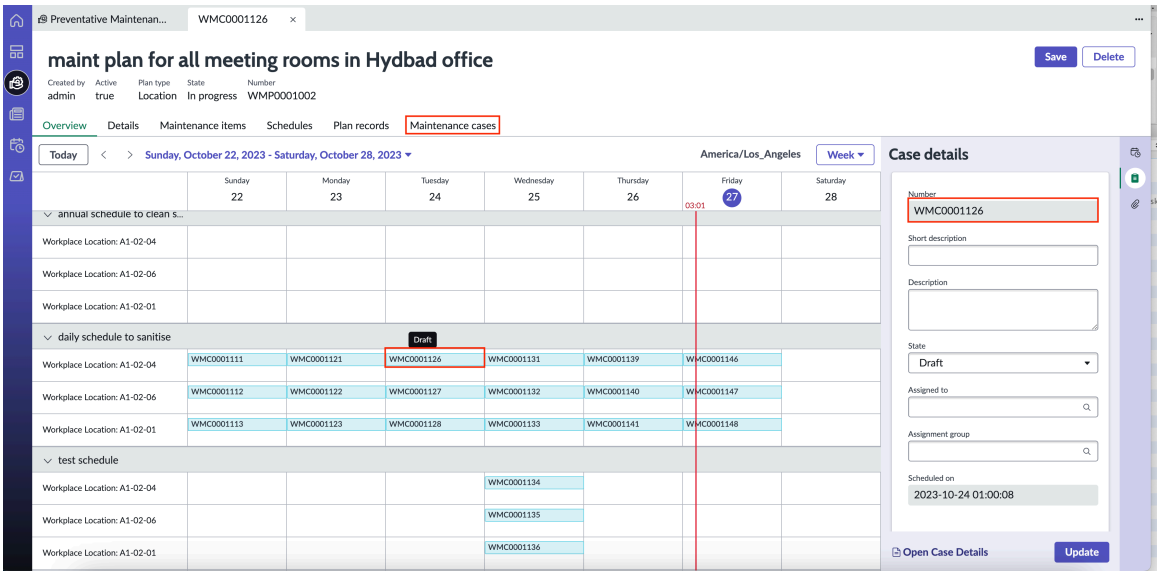
Nach der Veröffentlichung eines Wartungsplans wird der Plan in einer Kalenderansicht geöffnet. In der Kalenderansicht werden die Plandetails, Wartungselemente, Zeitpläne, Plandatensätze und Wartungsfälle für einen ausgewählten Plandatensatz angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Vorbeugende Wartung** Registerkarte und wählen Sie aus **Alle Pläne** .
3. Klicken Sie auf einen vorhandenen Plan öffnen, um den veröffentlichten Wartungsplan in einer Kalenderansicht anzuzeigen.
   Die Kalenderansichtsseite wird standardmäßig angezeigt, wenn Sie einen Wartungsplan veröffentlichen.
4. Die **Übersicht** Auf der Registerkarte wird ein Wochenkalender für einen ausgewählten Plandatensatz angezeigt.

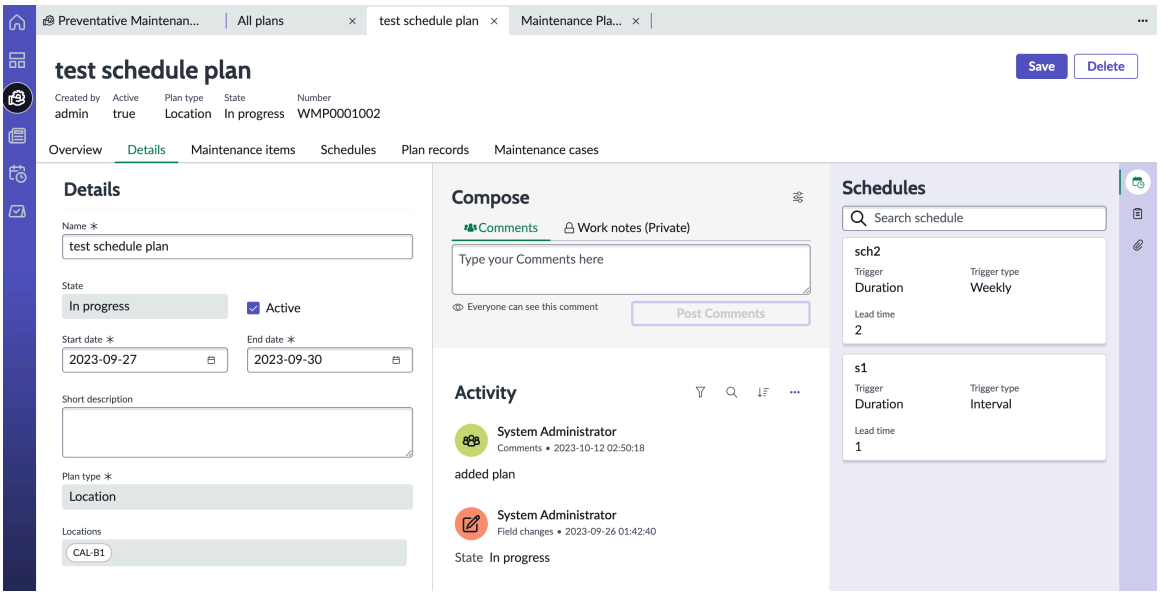
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis: Die Registerkarte Übersicht unterstützt derzeit die wöchentliche Ansicht und die aktuelle Systemzeitzone.

5. Klicken Sie auf Öffnen **Details** Registerkarte.

Die **Details** Die Registerkarte zeigt den Status des Wartungsplans an. Änderungen am Status des Wartungsplans können vorgenommen werden, um anzugeben, ob sich der Wartungsplan im Status „Entwurf“, „in Bearbeitung“ oder „aktiv“ befindet. Arbeitsnotizen können erstellt werden, sind aber nur für einen Arbeitsplatzmanager oder -Administrator sichtbar, der den Wartungsplan erstellt.



a. Name: Name des Arbeitsplatzwartungsplans.

b. Aktiv: Plan ist aktiv.

c. Startdatum: Startdatum des geplanten Wartungsplans.

d. Enddatum: Das Enddatum ist der Zeitpunkt, an dem der geplante Wartungsplan endet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

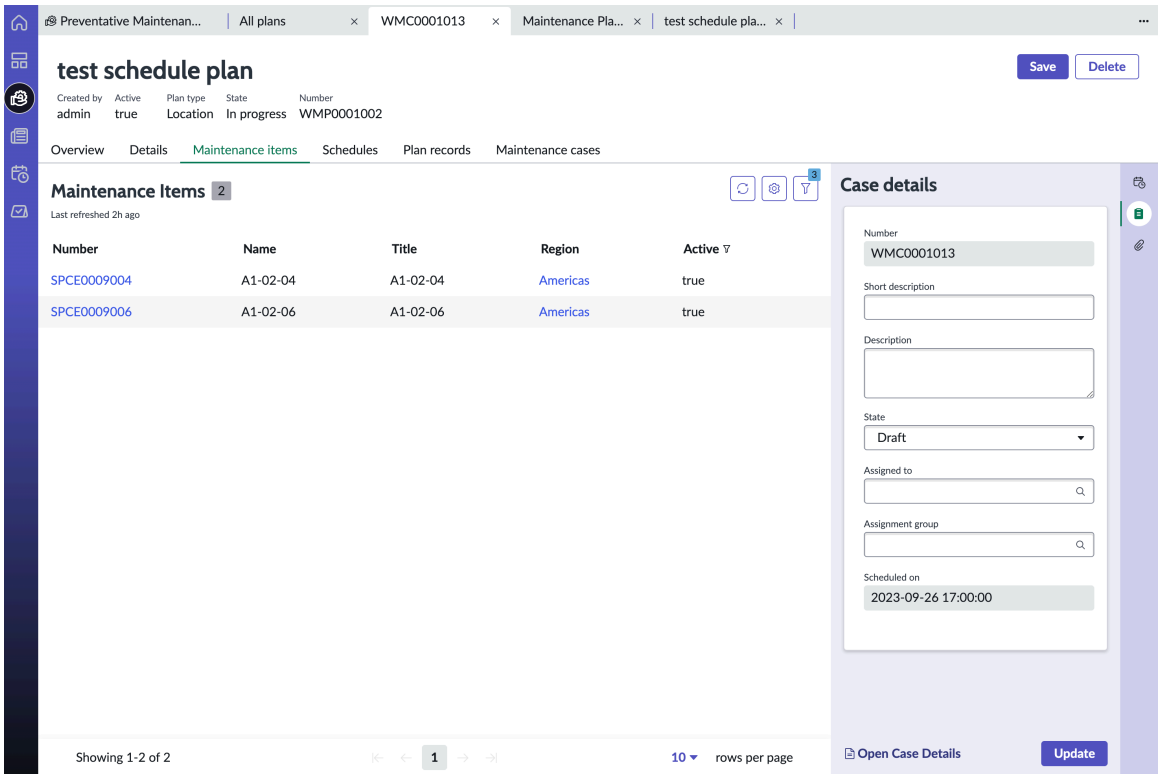
e. Verfassen:

- Kommentare: Option zum Hinzufügen von Kommentaren für Arbeitsplatzmanager.
- Arbeitsnotizen privat: Private Arbeitsnotizen.

f. Aktivität: Aktivität, die für einen Arbeitsplatzwartungsplan initiiert wurde.

g. Zeitpläne: Suchen Sie nach Zeitplänen.

6. Wählen Sie Öffnen **Wartungselemente** Registerkarte zum Anzeigen von Wartungselementen, die Sie beim Erstellen eines Wartungsplans im Feld Plantyp (Standort oder Asset) hinzugefügt haben.



a. Wählen Sie die Datensatznummer für ein Wartungselement (z. B. SPCE0009004) aus, um Details für anzuzeigen Workplace Core Platzformular.

Stockwerke, Flächen und Bereiche, die einem ausgewählten Gebäude zugeordnet sind, werden als Teil der Wartungselemente angezeigt.

b. Der Bereich „Falldetails“ auf der rechten Seite zeigt Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Fall-ID-Nummer.

- Status: Gibt den Status eines Wartungsfalls an.
- Zugewiesen an: Gibt den Anwender an, der einem Arbeitsplatzwartungsfall zugewiesen ist.
- Zuweisungsgruppe: Gibt die Anwendergruppe an, die einem Arbeitsplatz-Wartungsplan-Fall zugewiesen ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzwartungsfälle.

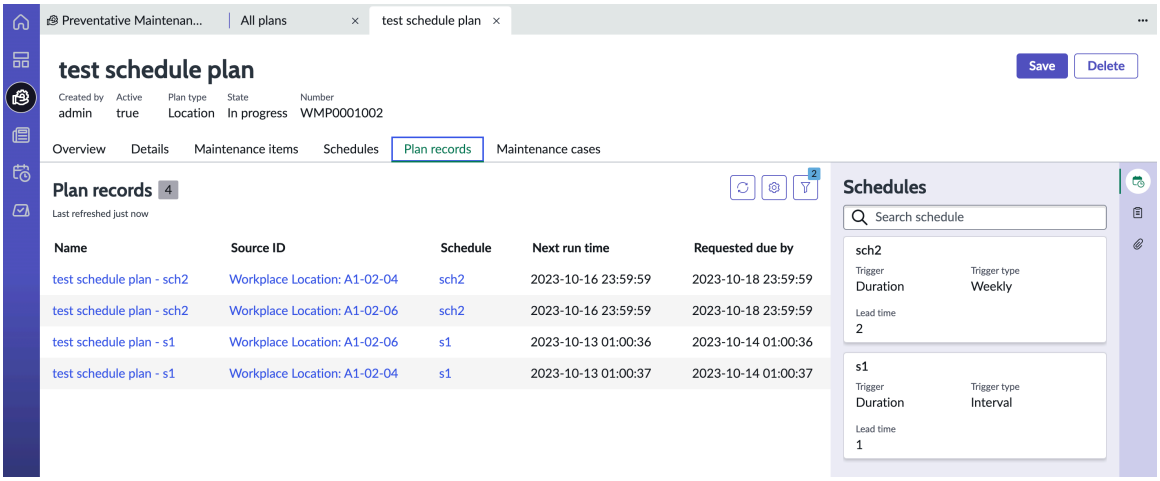
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Wenn Sie ausgewählt haben **Planung Überspringen** Beim Erstellen des Plans können Sie den Plan hier mit veröffentlichen **Veröffentlichen** Option.

   Hinweis: Die **Veröffentlichen** Die Option ist nicht verfügbar, wenn Sie auswählen **Planung Überspringen** Beim Erstellen.

8. Klicken Sie auf , um den Zeitplan für einen Wartungsdatensatz anzuzeigen **Zeitpläne** Registerkarte. Sie haben auch die Möglichkeit, einen Zeitplan zu erstellen oder zu kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungszeitplan.

9. Wählen Sie Aus **Plandatensätze** .



Die Seite „Plandatensätze“ zeigt die folgenden vorab ausgefüllten Werte an:

Plandatensätze

Spalte	Beschreibung
Name	Zeitplanname für ein Wartungselement.
Quell-ID	Die Elemente, die dem Wartungsplan-Datensatz zugeordnet sind.
Zeitplan	Link zu den Zeitplandetails.
Anforderung fällig am	Datum des Wartungsplans.
Nächster Ausführungswert	Die Ausführungszeit eines geplanten Auftrags für einen Wartungsplan-Datensatz.
Letzte Abschlusszeit	Ausführungszeit der geplanten Aufgabe.

10. Wählen Sie Aus **Wartungsfälle** Registerkarte.

    Die Arbeitsplatzwartungsfälle werden nur erstellt, wenn der entsprechende Plandatensatz eine Vorlage auswählen kann, indem er eine Bedingung in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ (sn_wsd_Maintenance_Service_config) erfüllt. Sie können eine beliebige Bedingung in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ erstellen, und die Vorlage wird einem Wartungsfall zugewiesen, wenn eine Bedingung erfüllt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wartungsfälle

Spalte	Beschreibung
Anzahl	Fall-ID für einen Wartungsfall. Sie ist mit Falldetails, Zeitplänen und Anhängen verknüpft.
Kurzbeschreibung	Beschreibung eines Wartungsplans.
Status	Status eines Wartungselements.
Geplant am	Das Datum, an dem der Wartungsfall ausgeführt werden soll.
Geplanter Wert	Der Wert ist gleich der Zeit (Tage), für die der Zeitplan ausgeführt werden soll.
Zugewiesen an	Der Name des Anwenders im Fall ist zugewiesen (vom Manager festgelegt).
Zuweisungsgruppe	Die Anwendergruppe, die einem Fall zugewiesen ist und von einem Arbeitsplatzmanager oder Arbeitsplatzadministrator festgelegt wird.
Geöffnet	Das Datum, an dem der Fall geöffnet wurde.

Auf der rechten Seite ist eine kontextbezogene Sidebar für Zeitpläne, Falldetails und Anhänge verfügbar. Sie können nach Zeitplänen suchen, Falldetails aktualisieren und Arbeitsplatzwartungsplänen Anhänge hinzufügen.

11. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungszeitplan

Definieren Sie nach dem Erstellen eines Wartungsplans einen Wartungszeitplan für einen Wartungsplan. Definieren Sie Dauer- oder zählerbasierte Zeitpläne für Ihre Assets oder Standorte täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wartungszeitpläne basieren auf Dauer oder Zähler. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Wartungszeitplan“ Dauer oder Zähler als Auslöser für den Austausch einer Druckertinkpatrone aus. Definieren Sie die Dauer des Wartungszeitplans als drei Monate und die Papierblätter als 000. Der Zeitplan wird ausgelöst, wenn die Papierblätter aufgefüllt werden müssen und die Tintenpatronen des Druckers basierend auf diesem Auslöser ersetzt werden. Der Wartungszeitplan füllt den aus **Nächste Ausführungszeit** (Dauerbasierte Zeitpläne) und **Nächster Ausführungswert** (Zählerbasierte Zeitpläne) in der Konfiguration „Planservice“. Der Wartungszeitplanauftrag sucht nach einer Wartungszeitplanvorlage in einem Plandatensatz und erstellt Wartungsfälle.

Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen und Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe.

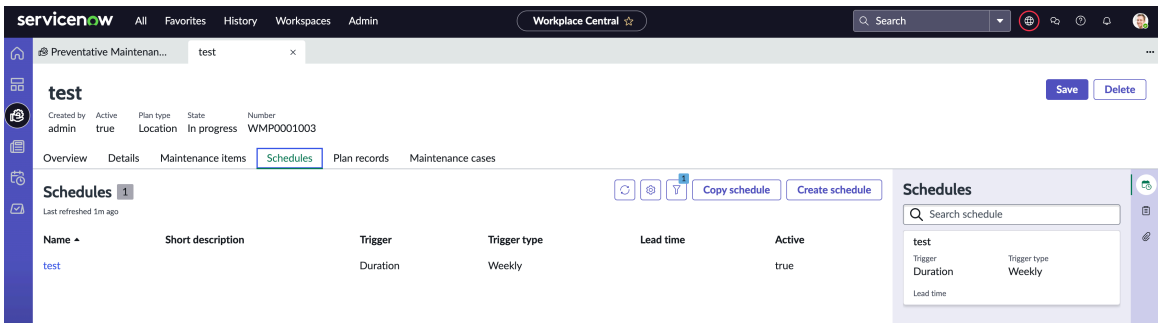
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung*.
2. Wählen Sie aus **Vorbeugende Wartung** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie einen veröffentlichten Wartungsplan aus öffnen **Meine Pläne** Oder **Alle Pläne** .
4. Wählen Sie in der Wartungskalenderansicht die aus **Zeitpläne** Registerkarte.



5. Wählen Sie Aus **Zeitplan kopieren** Dient zum Kopieren eines Wartungszeitplans für einen vorhandenen Wartungsplan.
6. Suchen Sie in der Liste nach einem Wartungsplan.
7. Wählen Sie **Kopieren**.

   Ein vorhandener Zeitplan wird in ein Wartungsplanelement kopiert.

   Hinweis: Sie können auch einen Wartungszeitplan erstellen, wenn das Kopieren eines Zeitplans nicht die beste Option für einen Wartungsplan ist.

8. Um einen Zeitplan zu erstellen, wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Zeitplan** .

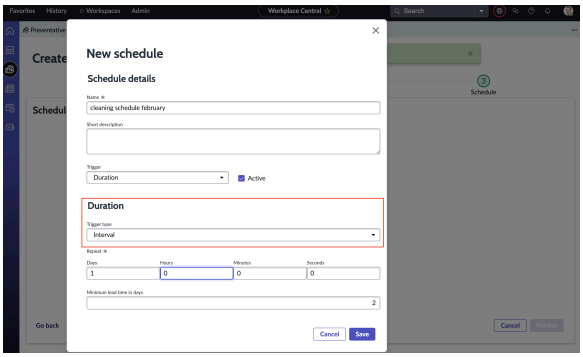
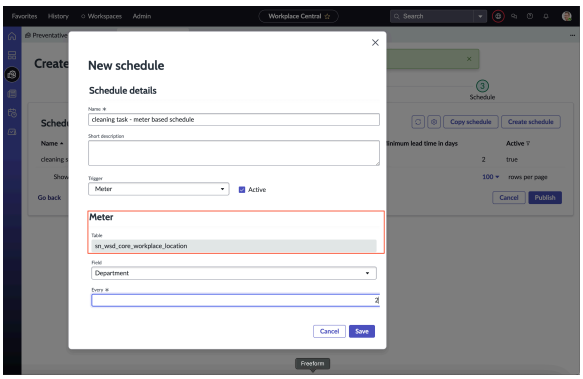
   Das Formular „neuer Zeitplan“ wird geöffnet. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „neuer Zeitplan“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Zeitplan. Beispiel: Wöchentlicher Zeitplan für Besprechungsräume.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Zeitplans oder Zeitplantyps.
Intervall	Die Zeit oder Dauer, während der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie beispielsweise eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste aus: ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich ○ Woche in einem Monat
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Zeitplan für einen Wartungsplan zu aktivieren.
Auslöser	Option zum Erstellen einer Dauer- oder zählerbasierten geplanten Wartung. ○ **Dauer** : Wartung, die basierend auf der Zeit (nächste Ausführungszeit) durchgeführt werden soll. Je nach Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um eine Dauer zu definieren. Beispiel: Vierteljährlich, wöchentlich, stündlich usw.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

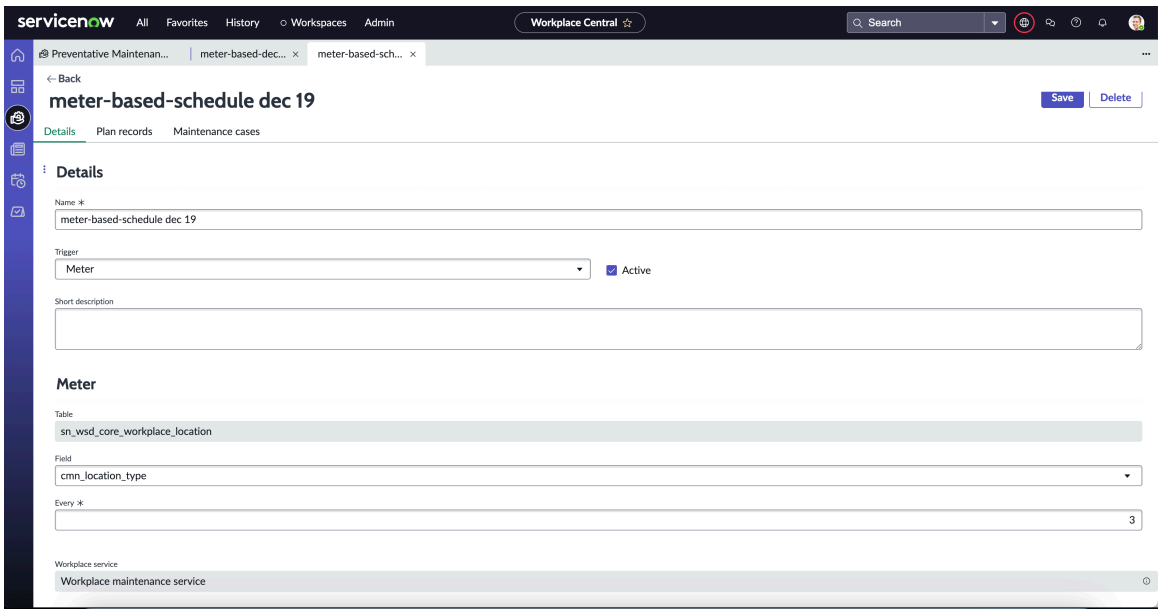
Feld	Beschreibung
	○ **Zähler** : Wartung, die basierend auf der Anzahl durchgeführt werden soll. Basierend auf Ihrer Auswahl, **Alle** Und **Feld** Optionen werden angezeigt. Beispiel: Wechseln Sie die Druckerpatrone nach alle 1000 gedruckten Blätter.
Auslösertyp (Dauer)	Der Auslösertyp bestimmt die Dauer des Zeitplanausführungsintervalls (wöchentlich, monatlich, jährlich usw.).  Füllen Sie für einen zeitbasierten Zeitplan die folgenden Feldinformationen aus: **Intervall** : Wählen Sie beispielsweise eine Dauer aus den Dropdown-Optionen aus. Beispiel: **Wöchentlich** Wiederholen: Wiederholungsintervall Stunden. Beispiel: 1 Stunde.
Auslösertyp (Meter)	Füllen Sie für einen zählerbasierten Zeitplan die folgenden Feldinformationen aus:  ○ **Tabelle** : Arbeitsplatzstandort oder -Modell. Standardmäßig ausgewählt. Die Auswahl hängt von der Auswahl von Modell (Asset) oder Standort beim Erstellen eines Wartungsplans ab. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Wartungspläne. ○ **Feld** : Feldwert für den Auslösertyp. Wählen Sie einen Wert aus den Dropdown-Optionen aus. Beispiel: **Startdatum und -Uhrzeit** . ○ **Alle** : Die Dauer des Wiederholungsintervalls. Die Anzahl der Vorkommen, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Wartungsplan ausgeführt wird. Verwendet einen ganzzahligen Wert, und der Wert muss größer als null (0) sein. Beispiel: 2 Tage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Mindestvorlaufzeit in Tagen	Gilt nur für einen dauerbasierten Zeitplan und verwendet ganzzahlige Werte (z. B. 2). Anzahl der Tage vor dem geplanten Fälligkeitsdatum, um das Datum zu bestimmen, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum ist im Feld Geplanter Start für die Aufgabe vorab ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Dauer für Auslöser ausgewählt ist. Die geplante Aufgabe stellt sicher, dass die **Nächste Ausführungszeit** Für die Dauer wird der Vorlaufzeitwert berücksichtigt (Wert für nächste Ausführungszeit = Nächstes Zeitplanzieldatum – Vorlaufzeit). Beispiel: Wenn Sie **Wochentag der Fälligkeit** Ist nächste Woche Montag und Ihre Vorlaufzeit ist 2, dann ist Ihre Vorlaufzeit Freitag (die aktuelle Woche). Bis Freitag wird der Wartungsplan einem Arbeitsplatzmanager oder Administrator zugewiesen, damit er den Zeitplan nächste Woche Montag ausführen oder auslösen kann.

9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Veröffentlichen Sie den Plan.
11. Wählen Sie den veröffentlichten Plandatensatz aus, und navigieren Sie in der Kalenderansicht zu **Zeitpläne** Registerkarte.
12. Wählen Sie den Zeitplan aus, und öffnen Sie ihn, um Details anzuzeigen.



Zugehörige Informationen

Arbeitsplatzwartungsfälle

Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe

Die geplante Aufgabe **Geplante Wartung Am Arbeitsplatz – Nächtliche Ausführung** Wird zum konfigurierten Zeitpunkt ausgeführt und erstellt Wartungsfälle. Außerdem werden Wartungsfälle vorab erstellt, wenn die geplante Dauer weniger als einen Tag beträgt.

Die geplante Aufgabe kann Fälle für Tag und bis zu zwei Tage vor der geplanten Zeit vorab erstellen. Dies basiert auf der Zeitdifferenz zwischen der Systemzeitzone, in der der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auftrag ausgeführt wird, und der Zeitzone des Arbeitsplatzmitarbeiters, die an den Fällen arbeitet.

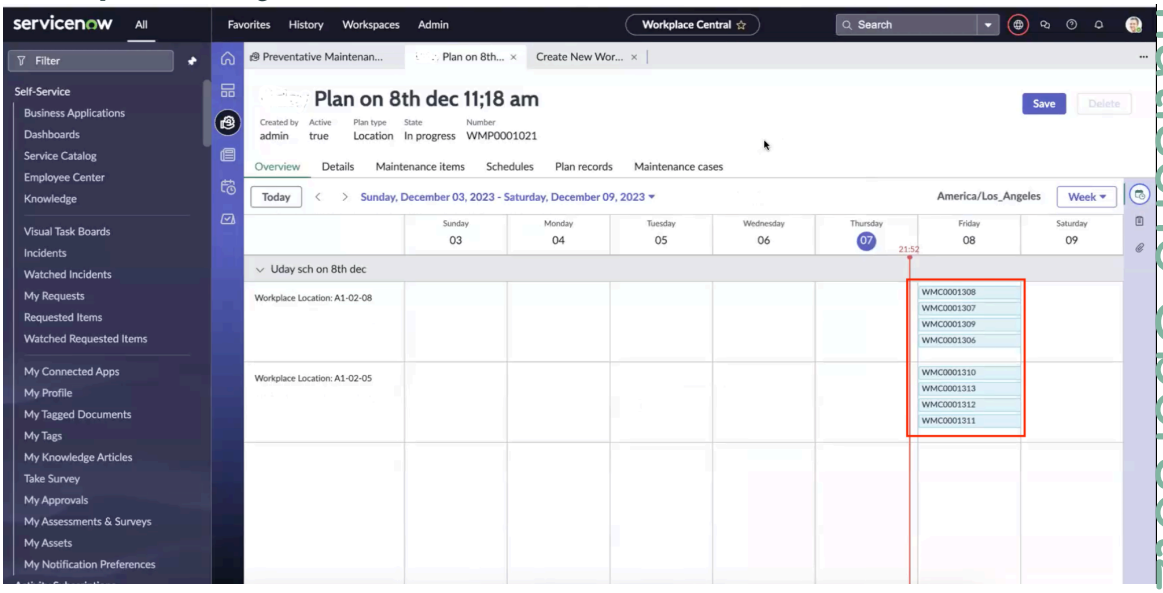
Die geplante Aufgabe **Geplante Wartung Am Arbeitsplatz – Nächtliche Ausführung** Führt Folgendes aus:

- Erstellt auf Dauer basierende Fälle.
- Erstellt zählerbasierte Fälle.

Die geplante Aufgabe kann auch Wartungsfälle vorab erstellen, wenn der konfigurierte Zeitplan weniger als einen Tag beträgt. Die Dauer basiert auf den Einstellungen für die Systemzeitzone. Wenn Sie beispielsweise einen Wartungszeitplan von sechs Stunden haben, wird die folgende Anzahl von Wartungsfällen erstellt:

- Für einen sechsstündigen Zeitplan werden vier Wartungsfälle für jedes Wartungs-Asset oder jeden Standort an einem Tag erstellt.
- Für einen sechsstündigen Zeitplan werden acht Wartungsfälle für zwei Wartungs-Assets oder -Standorte an einem Tag erstellt (jeweils vier Fälle).

Arbeitsplatzwartungsfälle



- Für einen sechsstündigen Zeitplan werden 12 Wartungsfälle für drei Wartungs-Assets oder -Standorte erstellt (jeweils vier Fälle).

Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden Wartungsfälle nur für die geplanten Datensätze erstellt, denen eine Vorlage zugeordnet ist.

Hinweis: Wenn ein Wartungszeitplan erstellt wird, wird eine Vorlage aus der Konfigurationstabelle für Arbeitsplatzwartungsservice (sn_wsd_Maintenance_Service_config) abgerufen. Ordnen Sie einem Plandatensatz basierend auf Ihren Anforderungen eine Vorlage zu. Mehrere Vorlagen können erstellt und einem Wartungsplan zugeordnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration für Arbeitsplatzvorlagen erstellen.

Dauerbasierte Fälle

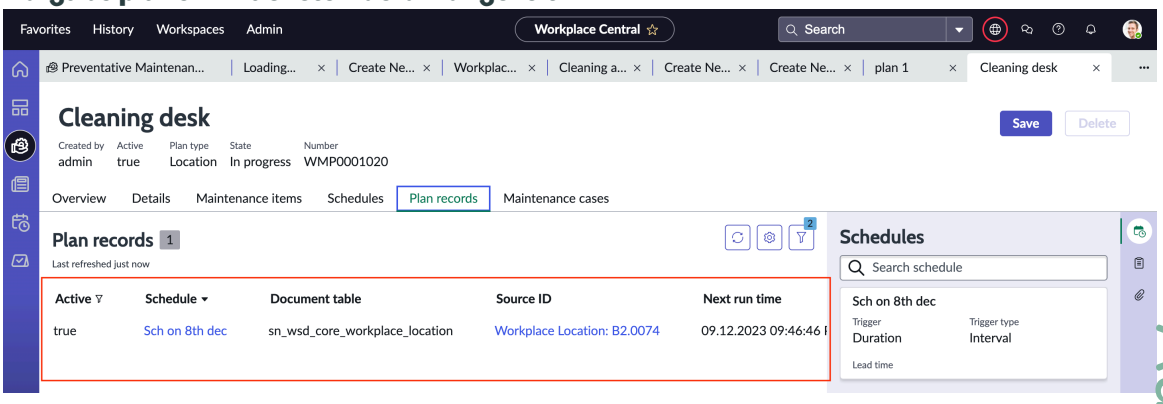
Für Fälle auf Dauer **Geplante Wartung Am Arbeitsplatz – Nächtliche Ausführung** Die geplante Aufgabe führt Folgendes aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ruft alle aktiven Plandatensätze mit ab **Nächste Ausführungszeit** Dauer.
- Filtert Plandatensätze heraus, bei denen die nächste Ausführungszeit 48 Stunden oder weniger als einen Tag beträgt.

Aufgabe planen – nächste Ausführungszeit



- Sucht nach einem Eintrag in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ (sn_wsd_Maintenance_Service_config).
- Ruft alle Datensätze aus der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ ab.
- Für jeden Datensatz in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ muss dem Zeitplan für den aktuellen Plandatensatz eine Vorlage zugeordnet sein.
  - Wenn eine Vorlage vorhanden ist, erstellt die geplante Aufgabe einen Wartungsfall und aktualisiert den **Nächste Ausführungszeit** In der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ für einen Plandatensatz.
  - Wenn einem Plandatensatz keine Vorlage zugeordnet ist, ruft die geplante Aufgabe den nächsten Plandatensatz in einer Warteschlange ab.

Hinweis: Wenn Sie einen dauerbasierten Wartungszeitplan definieren, können Sie definieren **Minimale Vorlaufzeit in Tagen** (Akzeptiert ganzzahlige Werte). Wenn die Vorlaufzeit beispielsweise 0 ist, gibt dies an, dass die Fälle für den aktuellen Tag heute selbst erstellt werden. Wenn die Vorlaufzeit jedoch 1 beträgt, wurden die Fälle gestern erstellt, d. h. die Fälle werden einen Tag vor dem Zeitplan generiert. Die **Nächste Ausführungszeit** Für die Dauer ist der Wert für die Vorlaufzeit für einen Zeitplan definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungszeitplan.

Zählerbasierte Fälle

Für zählerbasierte Fälle **Geplante Wartung Am Arbeitsplatz – Nächtliche Ausführung** Die geplante Aufgabe führt Folgendes aus:

- Die geplante Aufgabe ruft alle aktiven Plandatensätze mit ab **Nächster Ausführungswert** .
- Für jeden Plandatensatz die **Nächster Ausführungswert** Hängt von ab **Feld** Namenswert. Die **Feld** Wert ist verfügbar, wenn Sie einen zählerbasierten Zeitplan erstellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter in Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungszeitplan.

- Die geplante Aufgabe ruft den Wert von ab **Feld** Name aus der Tabelle „Asset“ (sn_ent_Asset) und vergleicht es mit **Nächster Ausführungswert** Für einen Plandatensatz.
- Die geplante Aufgabe überprüft, ob der **Nächster Ausführungswert** Ist kleiner als der ist-Wert in der Asset-Tabelle und fährt fort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn **Nächster Ausführungswert** Ist mehr, wird der nächste Plandatensatz in einer Warteschlange abgerufen.
- Der Wartungszeitplan für einen aktuellen Plandatensatz muss einen Eintrag in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ (sn_wsd_Maintenance_Service_config) enthalten.
- Ruft alle Datensätze aus der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ für diesen Zeitplan in einem Plandatensatz ab.
- Für jeden Datensatz in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ muss dem Zeitplan für den aktuellen Plandatensatz eine Vorlage zugeordnet sein.
  - Wenn einem Wartungszeitplan eine Vorlage zugeordnet ist, erstellt die Zeitplanaufgabe einen Arbeitsplatz-Wartungsfall und aktualisiert den **Nächster Ausführungswert** Für einen Plandatensatz.
  - Wenn einem Wartungszeitplan keine Vorlage zugeordnet ist, greift die geplante Aufgabe den nächsten Plandatensatz in einer Warteschlange auf.

Arbeitsplatzwartungsfälle

Die Zeitplanaufgabe erstellt Wartungsfälle für Plandatensätze.

Vorbereitungen

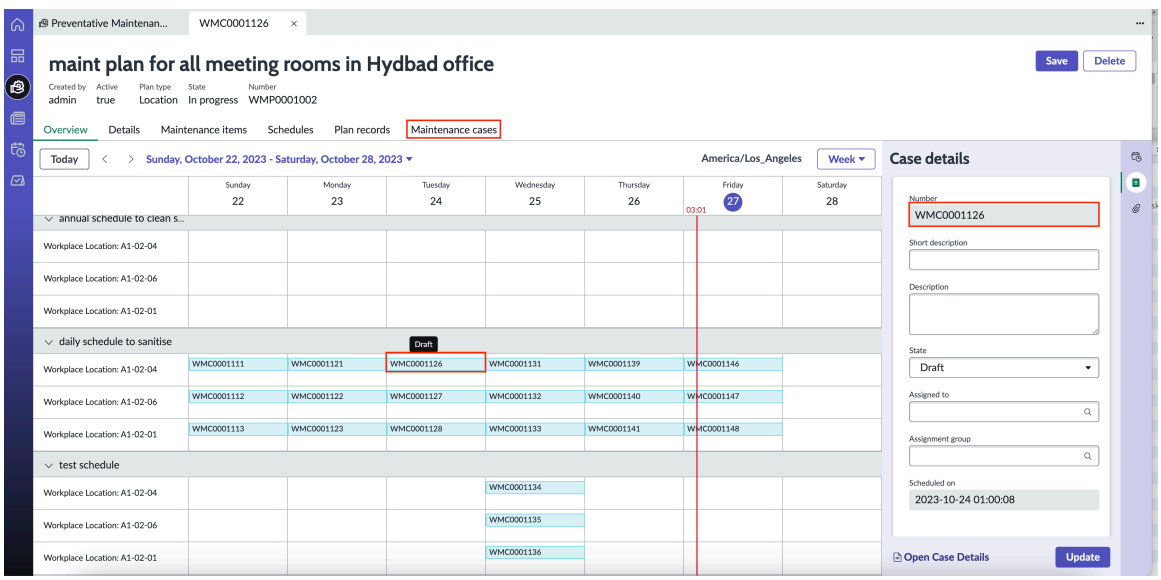
Die geplante Arbeit Arbeitsplatz – geplante Wartung wird jede Nacht alle 48 Stunden (morgen Ende des Tages) ausgeführt und erstellt dauerbasierte und zählerbasierte Fälle.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie einen veröffentlichten Plandatensatz aus.
2. Wählen Sie in der Kalenderansicht die aus **Wartungsfall** Registerkarte zum Anzeigen von Fällen, die von der geplanten Aufgabe erstellt wurden.

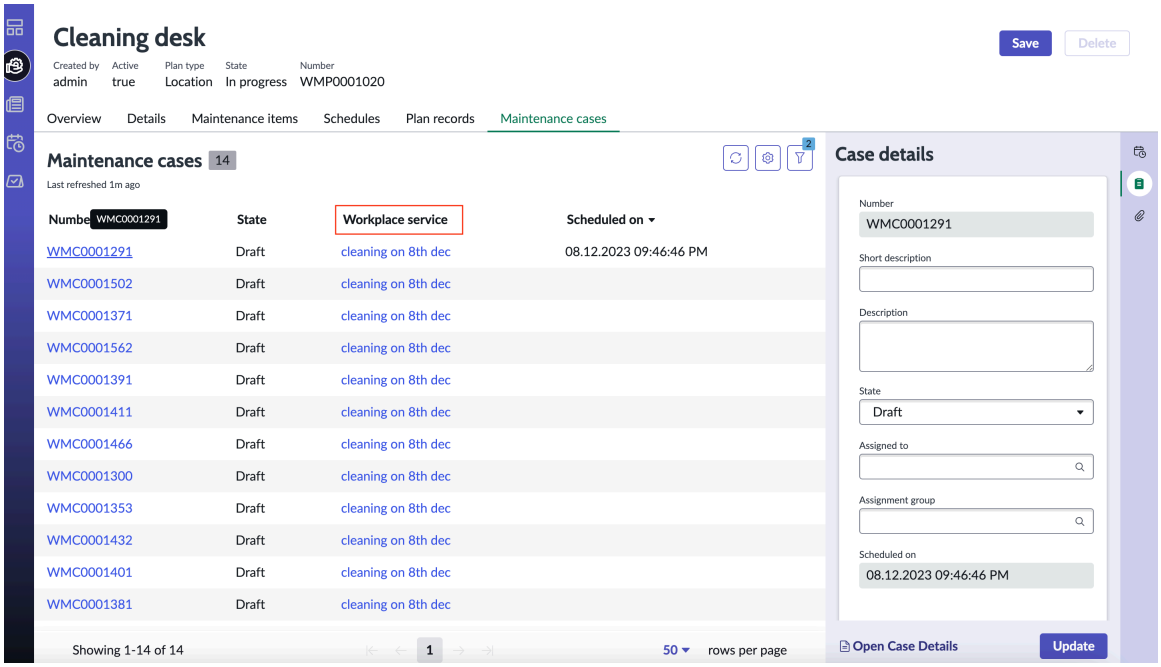
   Die **Arbeitsplatzwartung – nächtliche Ausführung** Die geplante Aufgabe generiert Wartungsfälle für Wartungsplandatensätze.



3. Wählen Sie einen Wartungsfall aus, um anzuzeigen **Arbeitsplatzservice** Zugeordnet zu einem Wartungsfall und dem Wert der geplanten Aufgabe für einen Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen.



4. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Wartungsfall aus, um den Falldetailbereich zu öffnen, und führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Datensatz zu aktualisieren:
   a. Status: Aktualisieren Sie die Details des Wartungsfalls, indem Sie den Status des Wartungsplans ändern (Entwurf, in Arbeit, Abgeschlossen usw.).
   b. Zugewiesen an: Wählen Sie einen Anwender aus, um diesen Fall zuzuweisen.
   c. Gruppe zugewiesen: Wählen Sie eine Anwendergruppe aus, um diesen Fall zuzuweisen.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Geplante Aufgaben**an.
   a. Suchen Sie in der Anwendungsspalte nach Arbeitsplatz-Wartungsmanagement.
   b. **Arbeitsplatzwartung – nächtliche Ausführung** : Diese geplante Aufgabe wird alle 48 Stunden ausgeführt (morgen Ende des Tages) und generiert Wartungsfälle für Wartungsplandatensätze.
   c. Um die geplante Aufgabe vor der geplanten Zeit auszuführen, wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
      Die geplante Aufgabe sucht nach aktiven Plandatensätzen mit **Nächste Ausführungszeit** (Dauerbasierter Zeitplan) oder **Nächster Ausführungswert** (Zählerbasierter Zeitplan) und sucht nach einer Zeitplanvorlage in einem Plandatensatz. Wenn eine Zeitplanvorlage gefunden wird, werden Wartungsfälle erstellt.
      Weitere Informationen darüber, wie Sie eine geplante Aufgabe erstellen und wie die geplante Aufgabe Plandatensätze basierend auf Bedingungen und Arbeitsplatzservices erfasst, finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungszeitplan Und Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe.
6. Um Reinigungsaktivitäten für einen ausgewählten Standort mithilfe des Agentic AI-Workflows zu optimieren, wird die geplante Aufgabe Reinigungsaktivität optimieren ausgeführt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Maintenance Management installierte Komponenten und Optimierung der Reinigungsaktivitäten – Mitarbeiterübersicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Arbeitsplatzservices

Erstellen Sie Arbeitsplatzservices wie Catering, Bürobedarf, Parkplatz oder andere Services. Ordnen Sie diesen Service einer standardmäßigen allgemeinen Anforderungsvorlage zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzservices.**an.
2. Füllen Sie im Formular „Arbeitsplatzservice“ die Felder aus:
   - Servicename: Name des Arbeitsplatzservice. Beispiel: Arbeitsplatzreinigung.
   - Falltabelle: Name der Fall- oder Anforderungstabelle. Wählen Sie aus **Arbeitsplatzwartungsfall** Tabelle (sn_wsd_Maintenance_Case).
   - Erfüllungstyp: Auswählen **Serviceaktivität** Über die Dropdown-Optionen.
   - Standardvorlage: Standardvorlage für Arbeitsplatz-Wartungsmanagement. Suchen Sie nach **Allgemeine Wartungsanforderung** Vorlage über das Suchlistensymbol ( ).
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Planservicekonfiguration erstellen

Konfigurieren Sie einen Planservice, um Arbeitsplatzservices zuzuordnen und Zeitplanbedingungen für einen Plandatensatz festzulegen.

Vorbereitungen

Der Wartungszeitplan muss einen Eintrag in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ (sn_wsd_Maintenance_Service_config) für einen Plandatensatz haben. Legen Sie Bedingungen für eine Planungsaufgabe fest, um Wartungsfälle für aktive Plandatensätze zu erstellen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung* > **Vorbeugende Wartung** > **Planservicekonfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Konfiguration der Arbeitsplatzwartung“ die Felder aus:
   a. Arbeitsplatzservice: Name des Arbeitsplatzservice.
      Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ) Und Arbeitsplatzservice für einen Plandatensatz. Beispiel: Reinigungstisch.

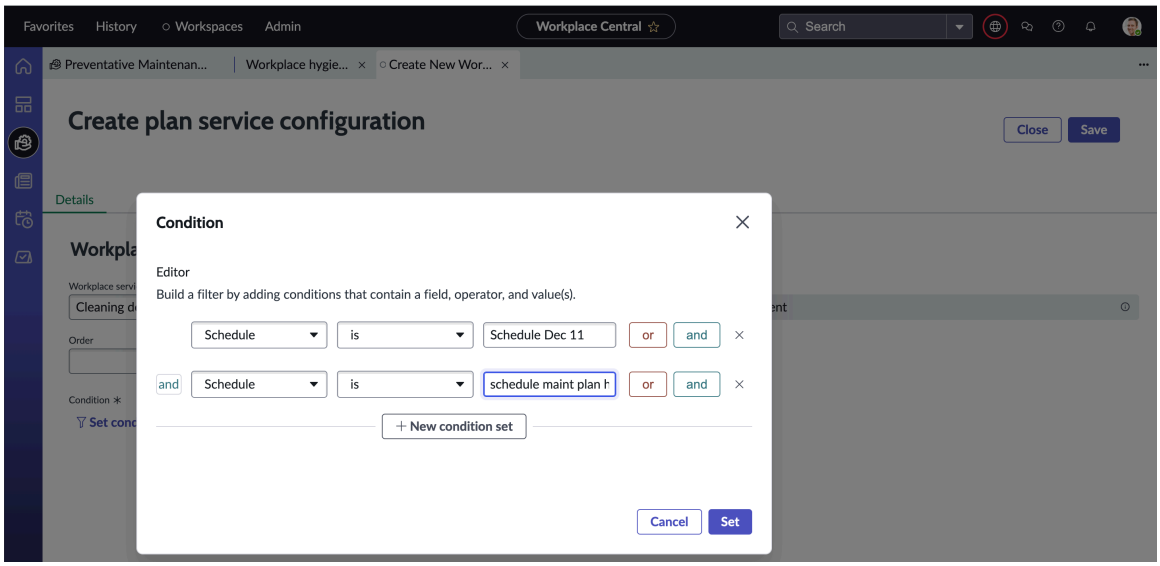
      Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsplatzservices.

   b. Reihenfolge: Ganzzahliger Wert.
      Th E höchster Reihenfolgewert wird priorisiert . Beispiel: 100.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie aus **Legen Sie Bedingungen fest** Filtern und wenden Sie Filterbedingungen für ein ausgewähltes Element an.
Wählen Sie beispielsweise aus **Zeitplan Ist Arbeitsplatzreinigung** . Die ausgewählte Bedingung wird auf alle Plandatensätze in einem ausgewählten Plan angewendet.



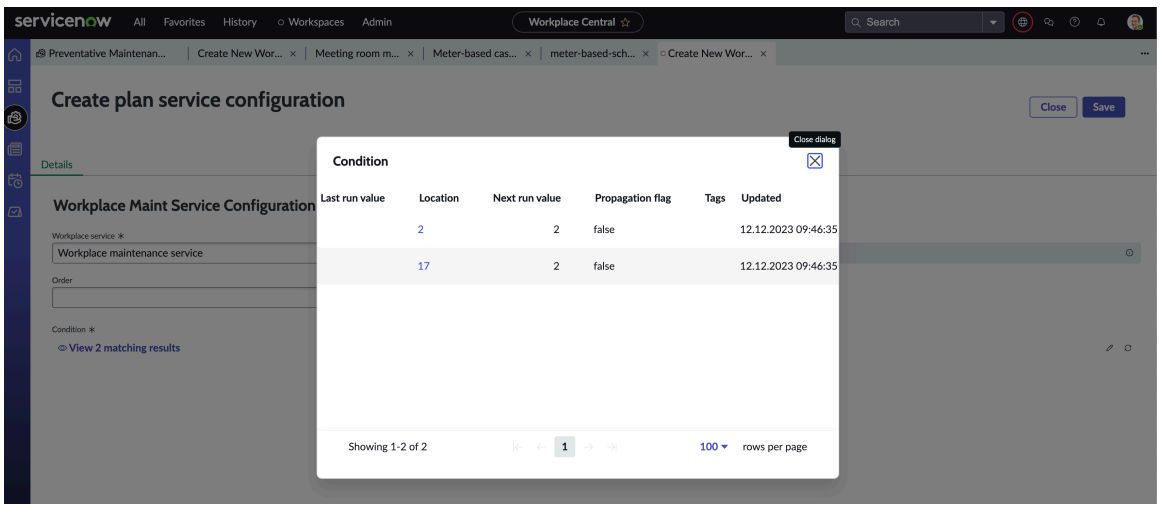
Weitere Informationen zu Arbeitsplatzservices finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsplatzservices.

an.

d. Wählen Sie Aus **Festlegen** .

e. Erweitern Sie **Zeigen Sie übereinstimmende Ergebnisse an** Um Services anzuzeigen, die einer Planservicekonfiguration zugeordnet sind.

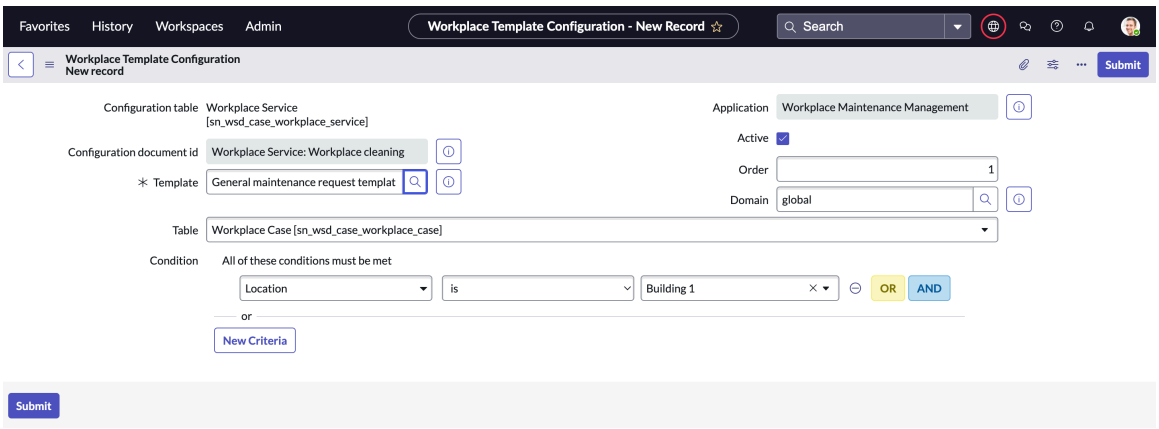
a. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **Zeigen Sie übereinstimmende Ergebnisse an** Um die geplante Aufgabe anzuzeigen **Name Nächste Ausführungszeit** Oder **Nächster Ausführungswert** Dauer.



Der ausgewählte Zeitplan wird in der Tabelle Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice aktualisiert, und die Zeitplanvorlage ist ihm zugeordnet.

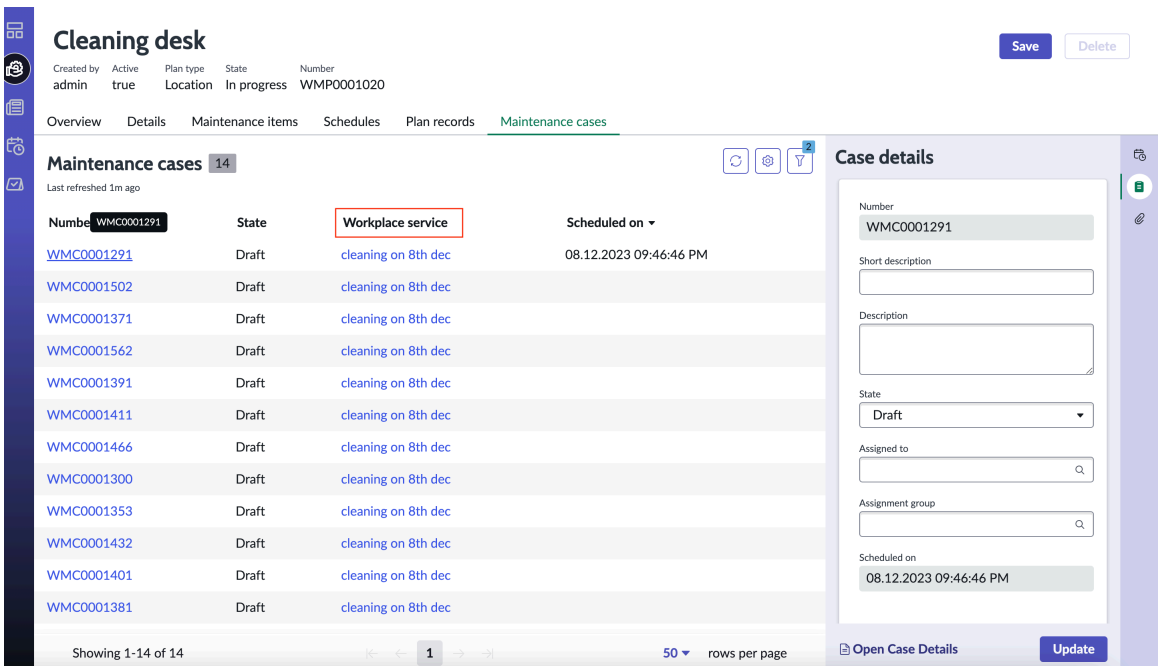
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn einem Zeitplan eine Vorlage zugeordnet ist, wird ein Arbeitsplatz-Wartungsfall erstellt.



Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe und Arbeitsplatzwartungsfälle.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Die geplante Aufgabe **Geplante Wartung Am Arbeitsplatz – Nächtliche Ausführung** Führt Wartungsfälle für einen Arbeitsplatzservice in einem Plandatensatz aus und erstellt sie.
6. Navigieren Sie zu einem veröffentlichten Plandatensatz.
7. Wählen Sie Aus **Wartungsfälle** In der Kalenderansicht.
8. Der Workp Die Spalte „lace-Services“ zeigt die Planservicekonfiguration an, die einem Plandatensatz zugeordnet ist.



Dieser Datensatz wird in der Tabelle „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ aktualisiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzwartungsfälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard und Analytics für Arbeitsplatzwartungsmanagement

Das Dashboard und das Reporting-Modul „Arbeitsplatz-Wartungsmanagement“ bieten allgemeine Berichte zu Wartungsplänen, Plandatensätzen und Fällen. Das Dashboard „vorbeugende Wartung“ bietet Arbeitsplatzmanagern und -Administratoren Einblicke in alle Pläne, aktive Live-Pläne, Pläne im Entwurfsstatus und Wartungsfälle.

Zum Anzeigen des Dashboards muss Ihnen eine der folgenden Rollen zugewiesen sein:

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.Manager

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Vorbeugende Wartung** > **Wartungspläne**an. Auf der Registerkarte „vorbeugende Wartung“ können die verschiedenen Teile des Dashboards ausgewählt werden.

Hinweis: Zwei geplante Aufgaben **Tägliche Datensammlung Des Arbeitsplatzwartungsfalls** Und **Historische Datensammlung Für Arbeitsplatzwartungsfall** Sammeln Sie Daten, um Einblicke in das Dashboard für das Arbeitsplatzwartungsmanagement zu bieten.

Eine gefilterte Liste von Arbeitsplatzmanagementplänen kann angezeigt werden, indem Sie auf die folgenden Punktzahlkomponenten klicken:

Dashboard-Daten

Daten	Beschreibung
Alle Pläne	Gesamtzahl der Wartungsplandatensätze. Die **Alle Pläne** Ansicht bietet eine Zusammenfassung aller Ihrer Wartungspläne. Sie können Pläne überwachen, einschließlich der Start- und Enddaten des Plans, und den Status eines Wartungsplans (Pläne in Bearbeitung oder im Entwurfsstatus) überprüfen.
Meine Pläne	Persönlich zugewiesene Pläne. Zeigt Arbeitsplatzmanagementpläne an, die von Arbeitsplatzanwendern erstellt wurden.
Aktive Pläne	Aktive Live-Pläne, die initiiert werden.
Entwürfe Von Plänen	Pläne, die sich in befinden **Entwurf** status.
Wartungsfälle diesen Monat	Grafisch dargestellt in einem Kreis- oder Liniendiagramm. Bietet Einblicke in die Gesamtzahl der Pläne für vorbeugende und korrigierende Wartung. Klicken Sie auf ein Element im Diagramm, um Wartungsfalldetails für einen Wartungsplan-Datensatz anzuzeigen.

Zeigen Sie auf das Diagramm oder Kreisdiagramm, um Details anzuzeigen. Durch Auswahl des Kreisdiagramms oder Diagramms wird der Anwender zu einer Registerkarte weitergeleitet, auf der die Wartungsfälle aufgelistet sind.

Wenn Sie einen Plan aus der Liste der Pläne auswählen, gelangen Sie zu einer Registerkarte, die die Details für diesen Plandatensatz auflistet. Auswählen von **Neu** Mit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Schaltfläche können Sie einen Wartungsplan erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungszeitplan.

Referenzen für das Arbeitsplatzwartungsmanagement

Mehrere Rollen und Ansichten sind verfügbar, um Plandatensätze mit dem Arbeitsplatz-Wartungsmanagement zu verwalten.

Beispiele für Wartungsplan-Zeitpläne

Wartungspläne werden für Modelle (Assets) oder Standorte erstellt. Der für einen Wartungsplan definierte Zeitplanauslösertyp kann Zähler- oder dauerbasierter Zeitplan sein. Ordnen Sie Wartungszeitplänen nach Bedarf mehrere Vorlagen zu. Die geplante Aufgabe ruft Plandatensätze ab, denen eine Vorlage zugeordnet ist, und erstellt Wartungsfälle für einen Wartungsplan.

Anwendungsfälle zum Erstellen von Wartungsplänen können beispielsweise auf folgenden basieren:

- Planen Sie den Austausch der Druckertintenpatrone
- Planen Sie die Nachfüllung von Kaffeebohnen

Wartungszeitplan für den Austausch der Druckertintenpatrone

Planen Sie einen Austausch der Druckertintenpatrone, nachdem Sie eine angegebene Anzahl von Seiten für einen Standort gedruckt haben. Beispiel: 10.000 Seiten. Definieren Sie einen allgemeinen Plan mit einem zählerbasierten Wartungszeitplan. Ordnen Sie eine Zeitplanvorlage zu, z. B. Zeitplanvorlage A.

1. Erstellen Sie einen modellbasierten Wartungsplan für den Ersatz der HP-Druckerpatrone, und veröffentlichen Sie den Plan.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Wartungspläne.

2. Zählerbasierter Zeitplan erstellen:
   - Name: Name des Zeitplans.
   - Auslöser: Auswählen **Zähler** .
   - Auslösertyp: Wählen Sie die folgenden Auslösertypen für einen zählerbasierten Zeitplan aus:
     - Tabelle: Vorab ausgefüllte Werte basierend auf Ihrem Plantyp (Modell oder Standort).
     - Feld: Wählen Sie beispielsweise den Standorttyp aus.
     - Alle: Ganzzahliger Wert. Beispiel: 3

Der Wartungsplan plant, dass der HP-Drucker Tintenpatronen nach dem Drucken von 10, 000 Seiten ersetzt.

Planen Sie das Auffüllen von Kaffeebohnen für Kaffeemaschinen

Planen Sie die tägliche Auffüllung von Kaffeebohnen für Kaffeemaschinen. Ordnen Sie eine Zeitplanvorlage zu, z. B. Zeitplanvorlage B. der Zeitplan muss einen Eintrag in der Konfigurationstabelle für Arbeitsplatzwartungsservice haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Erstellen Sie einen modellbasierten Wartungsplan für Kaffeemaschinen, und veröffentlichen Sie den Plan.
2. Erstellen Sie einen auf Dauer basierenden Zeitplan:
   - Name: Name des Zeitplans.
   - Aktiv: Wählen Sie diese Option aus, um den Zeitplan für einen Wartungsplan zu aktivieren.
   - Auslöser: Auswählen **Dauer** .
   - Auslösertyp: Intervall. Geben Sie die Dauer in Tagen und Stunden an, da dies ein täglicher Zeitplan ist.

Die Kaffeebohnen werden täglich basierend auf den Zeitplanbedingungen und der Vorlage, die diesem Wartungsplan zugeordnet sind, nachgefüllt.

Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe.

Mit Workplace Maintenance Management installierte Komponenten

Mit der Installation von Arbeitsplatz-Wartungsmanagement sind verschiedene Rollen und Komponenten oder Tabellen verfügbar.

Mit Arbeitsplatz-Wartungsmanagement installierte Rollen

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Rollen** > **an.**

Mit Arbeitsplatz-Wartungsmanagement installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_wc.Manager	Bietet Lesezugriff auf alle Daten, einschließlich Belegungs-Dashboard und anderen Dashboards.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Bietet Administratorzugriff zum Konfigurieren und Einrichten der Workplace Connectors-Anwendung	sn_wsd_wc.Manager
sn_wsd_wc.user	Bietet Lesezugriff auf nur einige Spalten und Felder. Der Lesezugriff wird von Administratoren eingerichtet.	Keine

Mit Workplace Maintenance Management installierte Tabellen

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen.**

Mit Workplace Maintenance Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatz-Wartungsplan [sn_wsd_Maintenance_Plan]	Speichert Pläne für vorbeugende Wartung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Maintenance Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatz-Wartungsplanelemente [sn_wsd_Maintenance_m2m_Plan_maint_item]	Speichert alle Elemente (Standorte oder Assets), die Teil eines Wartungsplans sind.
Arbeitsplatz-Wartungszeitplan [sn_wsd_Maintenance_schedule]	Speichert alle Zeitpläne (täglich, wöchentlich, monatlich usw.), die für einen Wartungsplan erstellt wurden.
Erstellen Sie einen Wartungsfall [sn_wsd_Maintenance_Case]	Speichert Informationen zu Wartungsfällen.
Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_Plan_to_Record]	Speichert die Plandatensätze (ein Datensatz für jeden Zeitplan und jedes Wartungselement kombiniert).
Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice (sn_wsd_Maintenance_Service_config)	Ordnet Arbeitsplatzservices zu und legt Zeitplanbedingungen für einen Plandatensatz fest. Die Zeitplanaufgabe ruft Plandatensätze ab, die über eine Wartungszeitplanvorlage für einen Arbeitsplatzservice verfügen, um Wartungsfälle zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen und Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe.

Arbeitsplatzwartungsmanagement – Geplante Aufgaben

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben.**

Mit Arbeitsplatzwartungsmanagement installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Geplante Wartung Am Arbeitsplatz – Nächtliche Ausführung	Eine geplante Aufgabe wird alle 48 Stunden (2 Tage) ausgeführt, um Plandatensätze abzurufen und Wartungsfälle zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung am Arbeitsplatz – geplante Aufgabe.
Tägliche Datensammlung Des Arbeitsplatzwartungsfalls	Diese geplante Aufgabe erfasst Daten und füllt sie im Dashboard „Arbeitsplatz-Wartungsmanagement“ aus. Erfasst Daten wie in den Feldern „relativer Start“ und „relatives Ende“ angegeben. Die Erfassungszeit ist zeitzonenspezifisch.
Historische Datensammlung Für Arbeitsplatzwartungsfall	Diese geplante Aufgabe erfasst Verlaufsdaten und füllt sie im Dashboard „Arbeitsplatz-Wartungsmanagement“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsplatzwartungsmanagement installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Beschreibung
	Erfasst Daten wie in den Feldern „relativer Start“ und „relatives Ende“ angegeben. Die Erfassungszeit ist zeitzonenspezifisch.

Mit Workplace Maintenance Management installierte Eigenschaften

Navigieren Sie zu **Alle** Kontextmenü in Ihrer Instanz, und geben Sie ein **sys_properties.list** In der Option Suchfilter. Suchen Sie im Kontextmenü der Anwendung nach den Eigenschaften des Arbeitsplatzwartungsmanagements.

Systemeigenschaften Des Arbeitsplatzwartungsmanagements

Eigenschaften	Beschreibung
sn_wsd_Maintenance.Optimise_Plans	Eigenschaft zum Optimieren von Plänen durch den Agentic AI-Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren“. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren Sie den agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten. **Hinweis:** Manager für Arbeitsplatzwartung müssen die SYS-ID des Wartungsplan-Datensatzes in das Feld Wert eingeben. Geben Sie für mehrere Pläne, die Sie optimieren möchten, kommagetrennte Werte für Wartungsplan-ID ein. Beispiel: „ `a23321432, 3243245dsf`„. Kopieren Sie die SYS-ID eines Wartungsplans aus Ihrem ServiceNow® Instanz-URL-Link. https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/3243245dsf. Hier lautet die SYS-ID des Wartungsplans 3243245dsf.
sn_wsd_Maintenance.optmise_cleaning_min_utilisation_threshold	Eigenschaft zum Analysieren des Schwellenwerts für die minimale Platznutzung. Der Standardwert lautet `40`. Wenn die Nutzung eines Arbeitsplatzwartungsplans unter diesem Bereich liegt, wird er deaktiviert, wenn er alle Deaktivierungskriterien erfüllt, die im Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren“ der Agentischen KI festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren Sie den agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten.
sn_wsd_Maintenance.optmise_cleaning_max_utilisation_threshold	Eigenschaft zum Analysieren des Schwellenwerts für die maximale Auslastung. Der Standardwert lautet `80`. Wenn die Nutzung für einen Arbeitsplatz-Wartungsplan-Fall über diesen Bereich hinausgeht, wird ein neuer Wartungsfall durch den Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren – Agentic AI“ hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften Des Arbeitsplatzwartungsmanagements (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
	unter Optimieren Sie den agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten.

Mit Wartungsmanagement installierte geplante Aufgabe

Navigieren **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Oder geben Sie ein sys_properties.list Im Suchfeld Filter oder Kontextmenü einer Instanz. Suchen Sie nach geplanten Aufgaben für das Arbeitsplatzwartungsmanagement.

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Optimieren Sie Reinigungsaktivitäten	Reinigungsaktivitäten optimieren – der Agentische Workflow wird ausgelöst, wenn diese geplante Aufgabe ausgeführt wird. Diese geplante Aufgabe wird in der UTC-Zeitzone ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren Sie den agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten
Historische Datensammlung Für Arbeitsplatzwartungsfall	Planen Sie eine Aufgabe, um zum ersten Mal Daten aus vorhandenen Datensätzen zu sammeln oder wenn ein neuer Fall hinzugefügt wird. Dies ermöglicht die Analyse von Trends und Leistungsmetriken im Zeitverlauf, indem Snapshots von Daten mithilfe geplanter Aufgaben erfasst werden, die für verschiedene Häufigkeiten konfiguriert werden können, z. B. täglich, monatlich oder jährlich.
Geplante Wartung Am Arbeitsplatz – Nächtliche Ausführung	Planen Sie eine Aufgabe, um automatisch Wartungsfälle für die geplante Arbeitsplatzwartung basierend auf aktiven Wartungsplandatensätzen in Ihrer Instanz zu erstellen. Er wird jede Nacht ausgeführt, überprüft Wartungspläne auf bevorstehende erforderliche Arbeiten, und wenn einem Plan eine Wartungsvorlage zugeordnet ist, generiert er einen Wartungsfall und aktualisiert die nächste Laufzeit des Plans. Ruft alle aktiven Wartungsplandatensätze ab, die eine „nächste Laufzeit“ aufweisen, die angibt, dass die Wartung bald fällig ist. Wenn für den Plan eine Vorlage definiert ist, erstellt die geplante Aufgabe einen neuen Wartungsfall für diesen Plan und aktualisiert die „nächste Laufzeit“ des Plans für den nachfolgenden Wartungszyklus. Wenn einem Plan keine Wartungsvorlage zugeordnet ist, wird der Auftrag zum nächsten Plandatensatz in der Warteschlange verschoben. Wenn diese geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden Wartungsfälle in der vorbeugenden Wartung generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Tägliche Datensammlung Des Arbeitsplatzwartungsfalls	Planen Sie eine Aufgabe, um geplante Wartungsfälle basierend auf vorhandenen Datensätzen für geplante Wartung mit zugehörigen Vorlagen und Zeitplänen automatisch zu erstellen. Dieser Auftrag wird jede Nacht ausgeführt, um das Wartungsmanagement-Dashboard mit Daten auszufüllen, sodass Facility-Teams Routinewartungsaufgaben effektiv verwalten und ausführen können. Die Ausführung der Aufgabe ist für täglich geplant, in der Regel nachts. Es sammelt Daten aus den Datensätzen „Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice“ und „Wartungszeitplan“. Für Datensätze zu geplanter Wartung mit einer zugehörigen Vorlage und einem zugehörigen Zeitplan erstellt der Auftrag neue offene Wartungsfälle. Die gesammelten Daten werden dann im Dashboard „Wartungsmanagement“ ausgefüllt und bieten einen klaren Überblick über geplante Wartungsaktivitäten. Es automatisiert den Prozess der Erstellung von Wartungsfällen, reduziert den manuellen Aufwand und verbessert die Effizienz.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen

Die ServiceNow® Mit der Arbeitsplatzmietverwaltung können Sie Arbeitsplatzverträge über eine einzige Schnittstelle erstellen, verwalten und nachverfolgen. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen. ServiceNow®

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über Verwaltung von Gewerbemietverträgen Konzepte und Funktionen	**Konfigurieren** Verwaltung von Gewerbemietverträgen konfigurieren	**Verwenden** Verwenden Verwaltung von Gewerbemietverträgen Um Arbeitsplatzverträge hinzuzufügen und nachzuverfolgen
Verwalten Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge und -Verlängerungen	**Referenz** Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen erkunden

Die ServiceNow® Mit der Arbeitsplatzmietverwaltung können Sie Arbeitsplatzverträge über eine einzige Schnittstelle erstellen, verwalten und nachverfolgen. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen.

Schlüsselfunktionen

Verwaltung von Gewerbemietverträgen Bietet die folgenden Funktionen:

- Einzelne Schnittstelle zum Erstellen und Verwalten von Arbeitsplatzverträgen.
- Schließen Sie Nutzungsbedingungen in einen Vertrag ein.
- Hängen Sie Dokumente an einen Vertragsdatensatz an.
- Ordnen Sie Assets einem Vertrag zu.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen zum Ablauf der Verträge.

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Verwalten und verfolgen Sie Arbeitsplatzverträge über eine einzige Schnittstelle.
- Verwalten Sie Vertragsservices und zugehörige Kosten, die Teil des Arbeitsplatzvertrags sind.
- Verwalten Sie verschiedene Versionen von Dokumenten effizient, indem Sie sie dem Arbeitsplatzvertrag hinzufügen.
- Verwenden Sie die erhaltenen Benachrichtigungen, um die Verlängerung und Zahlungen der Arbeitsplatzverträge zeitnah zu verwalten.
- Zeigen Sie die Genehmigung und den Vertragsverlauf an.

Arbeitsplatzvertragsdetails

Verwenden Verwaltung von Gewerbemietverträgen Sie können Arbeitsplatzverträge mit den folgenden Details erstellen:

- Arbeitsplatzvertrag: Grundlegende Details für einen Arbeitsplatzvertrag.
- Finanziell: Finanzdetails, z. B. ein Zahlungszeitplan, ein Zahlungsbetrag und verschiedene Kosten.
- Verlängerung: Automatische Verlängerung eines Vertrags.
- Nutzungsbedingungen: Rechtliche Nutzungsbedingungen für einen Arbeitsplatzvertrag.
- Zugeordnete Vertragselemente:
  - Arbeitsplatzserviceverträge: Allgemeine Vertragsservices und ihre Kosten, die im Rahmen des Arbeitsplatzvertrags abgedeckt werden.
  - Vertragsstandorte: Standorte, die im Rahmen des Arbeitsplatzvertrags abgedeckt sind.
  - Abgedeckte Assets: Abgedeckte Assets als Teil des Arbeitsplatzvertrags.
  - Dokumente: Vertragsbezogene Dokumente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen zu Arbeitsplatzverträgen

Sie erhalten wöchentlich Benachrichtigungen mit der Liste der Verträge, die kurz vor ihrem Ablaufdatum liegen. Informationen zur Verlängerung von Verträgen finden Sie unter Arbeitsplatzvertrag in verlängern Core-UI.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen konfigurieren

Als Administrator können Sie konfigurieren Verwaltung von Gewerbemietverträgen Und ermöglichen Anwendern der Arbeitsplatz-Mietverwaltung die Erstellung und Verwaltung von Arbeitsplatzverträgen.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren

Sie können aktivieren Verwaltung von Gewerbemietverträgen Plugin (sn_wsd_la) für Verwaltung von Gewerbemietverträgen Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Verwaltung von Gewerbemietverträgen erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Komponenten und Mit installierte Skripts Verwaltung von Gewerbemietverträgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Verwaltung von Gewerbemietverträgen Plugin (sn_wsd_la) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Verwaltung von Gewerbemietverträgen verwenden

Als Lease-Manager oder Administrator-Manager können Sie Arbeitsplatzverträge erstellen, verwalten und nachverfolgen. Sie können Arbeitsplatzvertragsservices und relevante Dokumente hinzufügen und wichtige Meilensteine nachverfolgen.

Als Mietadministrator oder Manager können Sie Folgendes tun:

- Erstellen Sie Arbeitsplatz-Mietverträge.
- Verfolgen Sie die Mietverträge als Mandant.
- Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsservices zusammen mit den Kosten hinzu.
- Fügen Sie Vertragsstandorte hinzu.
- Fügen Sie einem Vertrag Assets hinzu.
- Fügen Sie Dokumente hinzu.
- Nutzungsbedingungen erstellen und hinzufügen.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen zum Ablauf der Mietverträge.
- Verlängern Sie Arbeitsplatz-Mietverträge vor oder nach Ablauf.

Als Mietverwaltungsanwender können Sie nur die Arbeitsplatzverträge anzeigen.

Sie können auf zugreifen Verwaltung von Gewerbemietverträgen, Entweder über die Core-UI oder 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Weitere Informationen zum Zugriff auf die Anwendung und zur Verwendung aus verschiedenen Ansichten finden Sie in den folgenden Themen.

- Arbeiten mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen Von Core-UI
- Arbeiten mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen Von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Weitere Informationen zur Installation von finden Sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Siehe 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren.

Weitere Informationen zu Workflow, status und Substatus des Arbeitsplatzvertrags finden Sie unter Vertragslebenszyklus .

Arbeiten mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen Von Core-UI

Erstellen und verwalten Sie Arbeitsplatzverträge aus **Core-UI** .

Zugriff Verwaltung von Gewerbemietverträgen Von Core-UI

Um auf zuzugreifen Verwaltung von Gewerbemietverträgen, Navigieren Sie zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.

Für Informationen zur Installation Verwaltung von Gewerbemietverträgen, Siehe Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Arbeitsplatzverträge in Core-UI

Als Mietadministrator oder Manager können Sie Arbeitsplatzverträge erstellen und einem Vertrag auch Assets, Nutzungsbedingungen, Vertragsstandorte und Dokumente hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Vertragsmodell** Feld auswählen **Lease** .
4. In **Nutzungsbedingungen** Geben Sie die rechtlichen Informationen im Vertrag an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Vertragsbedingungen in hinzu, und erstellen Sie sie Core-UI
5. Füllen Sie die restlichen Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für neuen Datensatz für Arbeitsplatzvertrag.
6. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Vertrag Vertragsservices, Vertragsstandorte, Assets oder Dokumente hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Fügen Sie einem Vertrag in einen Arbeitsplatzvertragsservice hinzu Core-UI
   - Fügen Sie in einen Arbeitsplatzvertragsstandort hinzu Core-UI
   - Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Assets hinzu Core-UI
   - Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in ein Dokument hinzu Core-UI
8. Speichern und beenden Sie den Vertrag, oder übermitteln Sie ihn zur Überprüfung.
   - Wählen Sie aus, um den Vertrag zu speichern und zu beenden **Aktualisieren** .
   - Um eine Benachrichtigung an den Genehmiger zu senden, wählen Sie aus **Zur Überprüfung senden** .

     Informationen zum Genehmigungsprozess finden Sie unter Genehmigen oder lehnen Sie einen Arbeitsplatzvertrag in ab Core-UI.

Fügen Sie einem Vertrag in einen Arbeitsplatzvertragsservice hinzu Core-UI

Arbeitsplatzvertragsservices sind die allgemeinen Services, die im Rahmen des Mietvertrags angeboten werden. Sie können die Services zusammen mit den zugehörigen Kosten hinzufügen und nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie den Vertrag aus.
3. In **Arbeitsplatzvertragsservices** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitsplatzvertragsservice“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Vertragsservice.
Kosten	Die Währung und die Kosten des Vertragsservice.
Arbeitsplatzvertrag	Der Vertragsname wird automatisch ausgefüllt.
Beschreibung	Beschreibung des Vertragsservice.
Domäne	Die Domäne für den Service.

5. Wenn der gewünschte Vertragsservicetyp nicht in angezeigt wird **Arbeitsplatzvertragsservicetyp** Feld-Dropdown-Liste erstellen.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Kategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.
   b. Im Formular Kategorieauswahlen konfigurieren in **Geben Sie ein neues Elementfeld ein** Geben Sie den Namen der Kategorie ein, die Sie hinzufügen möchten.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus dem aus **Arbeitsplatzvertragsservicetyp** Dropdown-Liste „Feld“.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie in einen Arbeitsplatzvertragsstandort hinzu Core-UI

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag einen Standort hinzu, der vom Vertrag abgedeckt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wenn sich die Standorte nicht in der zugehörigen Liste Vertragsstandorte befinden, erstellen Sie sie.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie die Standortinformationen im Formular „Standort“ an.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Vertragsstandorte die vom Vertrag abgedeckten Standorte aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Standorte werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Assets hinzu Core-UI

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag Assets hinzu, einschließlich Softwarelizenzen, um anzugeben, was der Vertrag rechtlich abdeckt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Sie müssen über einen vorhandenen Vertrag verfügen.

Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit Assets wird klargestellt, was der Vertrag rechtlich abdeckt. Die zugehörige Liste abgedeckte Assets ist erst verfügbar, nachdem Sie einen Arbeitsplatzvertrag gespeichert oder übermittelt haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Überprüfen Sie die Assets in der zugehörigen Liste abgedeckte Assets.
4. Wenn ein gewünschtes Asset, das vom Vertrag abgedeckt ist, nicht zur Auswahl verfügbar ist, erstellen Sie es.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Assets aus.
   c. Füllen Sie das Formular aus, das sich auf den Asset-Typ bezieht.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste abgedeckte Assets die Option aus **Bearbeiten** .
6. Wählen Sie die vom Vertrag abgedeckten Assets aus.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die ausgewählten Assets werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsklauseln in hinzu Core-UI

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsklauseln hinzu, einschließlich Versicherungsklauseln, Parkklauseln und Garantieklauseln, um die Mietvertragsklauseln zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. In **Arbeitsplatzvertragsklauseln** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsplatzvertragsklausel“ aus.

Formular „Arbeitsplatzvertragsklauseln“

Feld	Beschreibung
Klauseltyp	Typ der Klausel.
Arbeitsplatzvertrag	Arbeitsplatzvertragsreferenz.
Unbeaufsichtigt	Ja oder Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Klauselzusammenfassung	Beschreibung der Klausel.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Vertragsklauseln werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsoptionen in hinzu Core-UI

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsoptionen hinzu, z. B. Option zum verlängern, Option zum Untermieten oder Option zum Kündigen, um die Mietvertragsoptionen zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. In **Arbeitsplatzvertragsoptionen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsplatzvertragsoption“ aus.

Formular „Arbeitsplatzvertragsoption“

Feld	Beschreibung
Optionsnummer	Nummer, die die Vertragsoption angibt.
Optionstyp	Typ der Option.
Arbeitsplatzvertrag	Arbeitsplatzvertragsreferenz.
Gültig ab	Datum, an dem die Option wirksam wird.
Geltendmachung erforderlich bis zum	Datum, bis zu dem die Option vom Mandanten ausgeübt werden kann.
Ablauf der Erneuerung	Ablaufdatum der Verlängerungsdauer.
Kündigungsfrist	Kündigungsfrist für die Ausübung einer Option
Kommentar	Beschreibung der Vertragsoption.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Vertragsoptionen werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie Verantwortlichkeiten für Arbeitsplatzverträge in hinzu Core-UI

Fügen Sie Arbeitsplatzverantwortlichkeiten hinzu, um anzugeben, wer (Vermieter oder Mieter) für verschiedene Aktivitäten wie Rasenpflege, Lackieren, Reparieren verantwortlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. In **Verantwortlichkeiten Für Arbeitsplatzvertrag** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Verantwortung für Arbeitsplatzvertrag“ aus.

Formular „Verantwortung für Arbeitsplatzvertrag“

Feld	Beschreibung
Verantwortungstyp	Beschreibt die Art der Arbeit. Beispiel: Reparatur.
Finanzielle Verantwortung	Beschreibt, welche Partei für die Arbeit bezahlen muss.
Ausführungsverantwortung	Beschreibt, welche Partei die Arbeit aufnehmen muss.
In Leasing	Option, um anzugeben, ob die Aktivität im Mietvertrag behandelt wird.
Arbeitsplatzvertrag	Arbeitsplatzvertragsreferenz.
Service	Aktivität, für die die Verantwortlichkeiten definiert werden.
Beschreibung	Beschreibung der Verantwortlichkeit.
Dokumentabschnitt	Verweis im Vertragsdokument, in dem die Verantwortlichkeit beschrieben ist.
Dokumentname	Verweis im Vertragsdokument, in dem die Verantwortlichkeit beschrieben ist.
Dokumentseite	Verweis im Vertragsdokument, in dem die Verantwortlichkeit beschrieben ist.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Vertragsverantwortlichkeiten werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie Vertragsbedingungen in hinzu, und erstellen Sie sie Core-UI

Fügen Sie Nutzungsbedingungen hinzu, und erstellen Sie sie, wenn sich ein Vertrag im Substatus „Warten auf Überprüfung“, „abgelehnt“ oder „Verlängerung abgelehnt“ befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** auf **Neue Zeile einfügen**.
4. Wählen Sie das Symbol mit Liste suchen Und überprüfen Sie, ob der Datensatz mit den Nutzungsbedingungen vorhanden ist, den Sie dem Datensatz hinzufügen möchten.
5. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, erstellen Sie ihn.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Geben Sie im Formular „Nutzungsbedingungen“ einen Namen und eine Beschreibung für den Datensatz der Nutzungsbedingungen an.

c. Wählen Sie **Absenden**.

6. Wählen Sie den Datensatz der Nutzungsbedingungen aus.

7. **Wahlweise:** Geben Sie eine Zahl in ein **Reihenfolge** Feld, um die Reihenfolge anzugeben, in der der Datensatz im Dokument mit den Nutzungsbedingungen angezeigt werden soll.

   Hinweis: Wenn Sie versuchen, für einen Vertrag einen zweiten Datensatz mit Nutzungsbedingungen einzugeben und den Datensatz zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der zweite Datensatz wird nicht hinzugefügt.

8. In **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Nutzungsbedingungen für Build** .
   Alle Datensätze aus der zugehörigen Liste Nutzungsbedingungen werden dem hinzugefügt **Nutzungsbedingungen** Abschnitt des Vertragsdatensatzes. Die Nutzungsbedingungen-Datensätze werden in der in angegebenen Reihenfolge erstellt **Reihenfolge** Feld.

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in ein Dokument hinzu Core-UI

Fügen Sie dem Arbeitsplatzvertrag Dokumente hinzu, um einen Datensatz aller relevanten Dokumente und verschiedener Versionen dieser Dokumente zu pflegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie den Vertrag aus.
3. Zeigen Sie die Dokumente an, die in der zugehörigen Liste „Dokumente“ aufgeführt sind.
4. Wenn der Dokumentdatensatz nicht in der zugehörigen Liste „Dokumente“ enthalten ist, erstellen Sie ihn.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie das Formular aus, das sich auf den Dokumentdatensatz bezieht.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
5. Verknüpfen Sie einen Dokumentdatensatz mit dem Vertrag.
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus der Liste aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren.
   c. In **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Menü auswählen **Dokumente Verknüpfen** .
6. **Wahlweise:** Fügen Sie einem Datensatz eine neue Version eines Dokuments hinzu
   a. In **Dokumente** Zugehörige Liste: Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dokumentdatensatz.
   b. Wählen Sie Aus **Version Hochladen** .
   c. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten.
   d. Wählen Sie OK aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzvertrag zur Überprüfung in übermitteln Core-UI

Sie können einen Vertrag, der sich im Status Entwurf befindet, zur Genehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status Entwurf aus.
3. In **Genehmiger** Wählen Sie einen Genehmiger für den Vertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Zur Überprüfung Senden** .

Ergebnis

Eine E-Mail-Nachricht wird an den ausgewählten Genehmiger gesendet, und der Vertragssubstatus ändert sich in „wird überprüft“.

Genehmigen oder lehnen Sie einen Arbeitsplatzvertrag in ab Core-UI

Als Mietadministrator oder Manager können Sie einen Arbeitsplatzvertrag genehmigen oder ablehnen, nachdem er zur Überprüfung übermittelt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status Angefordert aus.
3. Genehmigen oder lehnen Sie den Vertrag ab.
   - Wählen Sie aus, um den Vertrag zu genehmigen **Genehmigen** .

     Der Substatus des Vertrags ändert sich in genehmigt.
   - Wählen Sie aus, um den Vertrag abzulehnen **Ablehnen** Und geben Sie einen Ablehnungsgrund in ein **Kommentare** Feld.

     Der Substatus des Vertrags ändert sich in abgelehnt.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

- Verträge mit dem Status „Entwurf“ und einem in der Zukunft festgelegten Startdatum werden im Status „Entwurf“ beibehalten, bis das Startdatum erreicht ist.
- Wenn der Vertrag den Substatus genehmigt hat, ändert das System den Status in aktiv und entfernt den Substatus-Wert.
- Wenn ein Vertrag mit dem Status „Entwurf“ und einem Startdatum, das auf ein Datum in der Vergangenheit festgelegt ist, genehmigt wird, wird der Statuswert automatisch auf „aktiv“ festgelegt, und der Substatuswert wird leer gelassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen Von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Erstellen und verwalten Sie Arbeitsplatzverträge aus der 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Zugriff Verwaltung von Gewerbemietverträgen Von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich

- Aktivieren Sie das Plugin „Workplace Central“ (sn_wsd_Central).
- Stellen Sie sicher, dass Ihnen die Rolle sn_wsd_la.Arbeitsplatzzentrale_user zugewiesen ist.
- Zugriff Verwaltung von Gewerbemietverträgen Mit einer der folgenden Methoden:
  - Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Mietverwaltung**
  - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Mietverwaltung**

Für Informationen zur Installation Verwaltung von Gewerbemietverträgen, Siehe Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren.

Erstellen Sie Arbeitsplatzverträge in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Als Mietadministrator oder Manager können Sie Arbeitsplatzverträge erstellen und einem Vertrag auch Assets, Nutzungsbedingungen, Vertragsstandorte und Dokumente hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. In **Vertragsmodell** Feld auswählen **Lease** .
5. In **Nutzungsbedingungen** Geben Sie die rechtlichen Informationen im Vertrag an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Nutzungsbedingungen in hinzu, und erstellen Sie sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
6. Füllen Sie die restlichen Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für neuen Datensatz für Arbeitsplatzvertrag.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Sie können den Vertrag zur Überprüfung übermitteln oder dem Vertrag Vertragsservices, Vertragsstandorte, Assets, Nutzungsbedingungen oder Dokumente hinzufügen.
   Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Fügen Sie einen Arbeitsplatzvertragsservice in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
   - Fügen Sie Standorte von Arbeitsplatzverträgen in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
   - Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Assets hinzu Core-UI
   - Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Dokumente hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
9. Speichern Sie den Vertrag entweder, oder übermitteln Sie ihn zur Überprüfung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie Auf **Speichern** Um den Vertrag zu speichern.
- Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**, um eine Benachrichtigung an den Genehmiger zu senden.

  Informationen zum Genehmigungsprozess finden Sie unter Genehmigen oder lehnen Sie den Arbeitsplatzvertrag in ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Fügen Sie einen Arbeitsplatzvertragsservice in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Arbeitsplatzvertragsservices sind die allgemeinen Services, die im Rahmen des Mietvertrags angeboten werden. Sie können die Services zusammen mit den zugehörigen Kosten hinzufügen und nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie den Vertrag aus.
4. In **Arbeitsplatzvertragsservices** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitsplatzvertragsservice“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Vertragsservice.
Kosten	Die Währung und die Kosten des Vertragsservice.
Arbeitsplatzvertrag	Name des Vertrags. Der Vertragsname wird automatisch ausgefüllt.
Servicetyp des Arbeitsplatzvertrags	Der Arbeitsplatzvertragsservicetyp. Die verfügbaren Optionen sind „Parken“, „Hausrat“ oder „Allgemeine Bereichswartung“.
Beschreibung	Beschreibung des Vertragsservice.
Domäne	Die Domäne für den Service.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie Standorte von Arbeitsplatzverträgen in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Fügen Sie dem Arbeitsplatzvertrag Standorte für die Standorte hinzu, die der Vertrag abdeckt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. In **Vertragsstandorte** Zugehörige Liste: Wählen Sie entweder einen vorhandenen Standort aus, oder fügen Sie einen neuen Standort hinzu.

Standortquelle	Aktion
Vorhandener Standort	**a.** Wählen Sie **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie die Standorte aus, die vom Vertrag abgedeckt sind. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Neuer Standort	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Füllen Sie das Formular für den neuen Datensatz des Standorts aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die abgedeckten Standorte werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie Asset dem Arbeitsplatzvertrag in Arbeitsplatzzentrale hinzu

Fügen Sie den Arbeitsplatzverträgen Assets hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit Assets wird klargestellt, was der Vertrag rechtlich abdeckt. Die zugehörige Liste abgedeckte Assets wird erst angezeigt, nachdem Sie einen Arbeitsplatzvertrag gespeichert oder übermittelt haben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. Überprüfen Sie die Assets in der zugehörigen Liste abgedeckte Assets.
5. Wenn ein gewünschtes Asset, das vom Vertrag abgedeckt ist, nicht zur Auswahl verfügbar ist, erstellen Sie es.
   a. In **Abgedeckte Assets** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
   b. Füllen Sie das Formular aus, das sich auf den Asset-Typ bezieht.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
6. In **Abgedeckte Assets** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Assets.
7. Wählen Sie die Assets aus, die vom Vertrag abgedeckt sind.
8. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Fügen Sie eine Arbeitsplatzvertragsklausel in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsklauseln hinzu, einschließlich Versicherungsklauseln, Parkklauseln und Garantieklauseln, um die Mietvertragsklauseln zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. In **Arbeitsplatzvertragsklauseln** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsplatzvertragsklausel“ aus.

Formular „Arbeitsplatzvertragsklauseln“

Feld	Beschreibung
Klauseltyp	Typ der Klausel.
Arbeitsplatzvertrag	Arbeitsplatzvertragsreferenz.
Unbeaufsichtigt	Ja oder Nein
Klauselzusammenfassung	Beschreibung der Klausel.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Arbeitsplatzvertragsklauseln werden hinzugefügt.

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsoptionen in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsoptionen hinzu, z. B. Option zum verlängern, Option zum Untermieten oder Option zum Kündigen, um die Mietvertragsoptionen zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. In **Arbeitsplatzvertragsoptionen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
5. Felddetails im Formular „Arbeitsplatzvertragsoption“ finden Sie unter Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsoptionen in hinzu Core-UI.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Vertragsoptionen werden dem Vertrag hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Arbeitsbereichsvertragsverantwortlichkeiten in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Fügen Sie Arbeitsplatzverantwortlichkeiten hinzu, um anzugeben, wer (Vermieter oder Mieter) für verschiedene Aktivitäten wie Rasenpflege, Lackieren, Reparieren verantwortlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. In **Verantwortlichkeiten Für Arbeitsplatzvertrag** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
5. Felddetails im Formular „Verantwortung für Arbeitsplatzvertrag“ finden Sie unter Fügen Sie Verantwortlichkeiten für Arbeitsplatzverträge in hinzu Core-UI.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Verantwortlichkeiten des Arbeitsplatzvertrags werden hinzugefügt.

Fügen Sie Nutzungsbedingungen in hinzu, und erstellen Sie sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Nachdem Sie einen Datensatz mit Nutzungsbedingungen erstellt haben, fügen Sie den Datensatz einem Mietvertrag hinzu, der sich im Substatus „Warten auf Überprüfung“, „abgelehnt“ oder „Verlängerung abgelehnt“ befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** auf **Neue Zeile einfügen**.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Referenzsuche mit Liste“ .
6. Wählen Sie das Symbol mit Liste suchen Und überprüfen Sie, ob der Datensatz mit den Nutzungsbedingungen vorhanden ist, den Sie dem Datensatz hinzufügen möchten.
7. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, erstellen Sie ihn.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie im Formular „Nutzungsbedingungen“ einen Namen und eine Beschreibung für den Datensatz der Nutzungsbedingungen an.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie den Datensatz der Nutzungsbedingungen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. **Wahlweise:** Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein, um die Abfolge anzugeben, in der der Datensatz im Dokument mit allgemeinen Bedingungen angezeigt werden soll.

   Hinweis: Wenn Sie versuchen, für einen Vertrag einen zweiten Datensatz mit Nutzungsbedingungen einzugeben und den Datensatz zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der zweite Datensatz wird nicht hinzugefügt.

10. In **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Nutzungsbedingungen für Build** .
    Alle Datensätze aus der zugehörigen Liste Nutzungsbedingungen werden dem hinzugefügt **Nutzungsbedingungen** Abschnitt des Vertragsdatensatzes. Die Nutzungsbedingungen-Datensätze werden in der in angegebenen Reihenfolge erstellt **Reihenfolge** Feld.

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Dokumente hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Fügen Sie dem Arbeitsplatzvertrag Dokumente hinzu, um alle relevanten Dokumente an einem zentralen Ort zu verwalten und verschiedene Versionen des Dokuments beizubehalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. Verknüpfen Sie einen vorhandenen Dokumentdatensatz.
   a. In **Dokumente** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Dokumente verknüpfen** .
   b. Wählen Sie das Dokument aus, das Sie hinzufügen möchten, und wählen Sie es aus **Ok** .
5. Wenn der gesuchte Dokumentdatensatz nicht verfügbar ist, erstellen Sie einen neuen Dokumentdatensatz.
   a. In **Dokumente** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
   b. Füllen Sie die Felder im Formular „neue Dokumente erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „neue Dokumente erstellen“ .
   c. Wählen Sie **Absenden**.
6. Laden Sie Dokumentversionen in einen Dokumentdatensatz hoch.
   a. In **Dokumente** Zugehörige Liste wählen Sie einen Dokumentdatensatz aus.
   b. Wählen Sie im Anhangsbereich aus **Durchsuchen** .
   c. Wählen Sie ein Dokument aus, das hochgeladen werden soll.
   d. Wählen Sie **Hochladen** aus.
   e. Wählen Sie Aus **Übermitteln.**

Übermitteln Sie einen Arbeitsplatzvertrag zur Überprüfung in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Sie können einen Vertrag, der sich im Status Entwurf befindet, zur Genehmigung senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Entwurf** aus.
4. Wählen Sie einen **Genehmiger** für den Vertrag aus.
5. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.

Ergebnis
Eine E-Mail-Nachricht wird an den ausgewählten Genehmiger gesendet, und der Vertragssubstatus ändert sich in „wird überprüft“.

Genehmigen oder lehnen Sie den Arbeitsplatzvertrag in ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Genehmigen oder lehnen Sie einen Arbeitsplatzvertrag ab, nachdem er zur Überprüfung übermittelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Angefordert** aus.
4. Genehmigen oder lehnen Sie den Vertrag ab.
   - Wählen Sie aus, um den Vertrag zu genehmigen **Genehmigen** .

     Der Substatus des Vertrags ändert sich in genehmigt.
   - Wählen Sie aus, um den Vertrag abzulehnen **Ablehnen** Und geben Sie einen Ablehnungsgrund in ein **Kommentare** Feld.

     Der Substatus des Vertrags ändert sich in abgelehnt.

Ergebnis
- Verträge mit dem Status „Entwurf“ und einem in der Zukunft festgelegten Startdatum werden im Status „Entwurf“ beibehalten, bis das Startdatum erreicht ist.
- Wenn der Vertrag den Substatus genehmigt hat, ändert das System den Status in aktiv und entfernt den Substatus-Wert.
- Wenn ein Vertrag mit dem Status „Entwurf“ und einem Startdatum, das auf ein Datum in der Vergangenheit festgelegt ist, genehmigt wird, wird der Statuswert automatisch auf „aktiv“ festgelegt, und der Substatuswert wird leer gelassen.

Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge

Mietadministratoren und Manager können Informationen zu Arbeitsplatzverträgen nachverfolgen, verlängern und anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auf zugreifen Verwaltung von Gewerbemietverträgen, Entweder über die Core-UI oder 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Aus verschiedenen Ansichten sehen Sie sich die folgenden Themen an.

- Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge von Core-UI
- Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge über Arbeitsplatzzentrale

Weitere Informationen zum Workflow, zu status und Substatus des Mietvertrags finden Sie unter Vertragslebenszyklus .

Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge von Core-UI

Mietadministratoren und Manager können Informationen zu Arbeitsplatzverträgen über die Core-UI nachverfolgen, verlängern und anzeigen.

Arbeitsplatzvertrag in verlängern Core-UI

Verlängern Sie einen Arbeitsplatzvertrag, nachdem Sie ihn erstellt haben, wenn er bald abläuft oder wenn er abgelaufen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Verträge kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen.

Sie können einen Vertrag verlängern, der die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Der Status ist aktiv oder Abgelaufen
- Der Substatus ist „keine“ oder „abgelehnt“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status Aktiv oder Abgelaufen aus.
3. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vertragsverlängerung“

Feld	Beschreibungen
Genehmigende Person	Anwender zum Genehmigen oder Ablehnen des Vertrags.
Optionen	Dauer der Verlängerung in Jahren.
Erneuerungsstartdatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag in Kraft tritt.
Erneuerungsenddatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag ausläuft.
Kostenanpassungstyp	Typ der Kostenanpassung, die auf den verlängerten Vertrag angewendet wird. Die verfügbaren Werte sind keine, fest, manuell oder CPI.
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Eine negative Zahl zeigt einen Preisrückgang an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
	Sie können einen Wert für angeben **Kostenanpassung** Oder **Kostenanpassungsprozentsatz** Aber nicht beides.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentuale Erhöhung oder Abnahme des Preises des verlängerten Vertrags. Ein negativer Prozentsatz zeigt einen Preisrückgang an. Sie können einen Wert für angeben **Kostenanpassung** Oder **Kostenanpassungsprozentsatz** Aber nicht beides.

5. Speichern Sie die Änderungen.

   - Wählen Sie aus, um alle eingegebenen Daten zu speichern **Zur Überprüfung senden** .

     Der Vertrag wird an den angegebenen Genehmiger gesendet, und der Substatus wird in „wird überprüft“ geändert.

   - Wählen Sie aus, um alle eingegebenen Daten zu speichern **Speichern** .

     Sie können den Vertrag später zur Verlängerung übermitteln. Der Substatus wird in Warten auf Überprüfung geändert .

6. **Wahlweise:** Ändern Sie alle Informationen im Vertragsformular.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie ausgewählt haben **Speichern** Option, stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Verlängern** Wenn Sie bereit sind, die Vertragsverlängerung zur Genehmigung zu übermitteln.

Passen Sie den Arbeitsplatzvertrag in an Core-UI

Ändern Sie das Startdatum, das Enddatum oder den Zahlungsbetrag, nachdem sich der Vertrag im Status aktiv befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um einen Vertrag anzupassen, muss sein Status aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie Aus **Anpassen** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vertragswerte“

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Zahlungsbetrag	Für den Vertrag bezahlter Gesamtbetrag. Wenn der Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, wird in diesem Feld die Summe der Basiskosten aller Kostenkarten angezeigt.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln Sie Anpassungen** .

Arbeitsplatzvertrag in stornieren Core-UI

Brechen Sie einen aktiven Vertrag ab, wenn er nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wählen Sie Aus **Vertrag Stornieren** .
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Vertragsauflösung zu bestätigen.

Ergebnis
Der Vertragsstatus ändert sich in „Abgebrochen“.

Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge über Arbeitsplatzzentrale

Mietadministratoren und Manager können Informationen zu Arbeitsplatzverträgen in der Arbeitsplatzzentrale nachverfolgen, verlängern und anzeigen.

Arbeitsplatzvertrag in Arbeitsplatzzentrale verlängern

Verlängern Sie einen Arbeitsplatzvertrag, nachdem Sie ihn erstellt haben, wenn er bald abläuft oder wenn er abgelaufen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Verträge kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen.

Sie können einen Vertrag verlängern, der die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Der Status ist aktiv oder Abgelaufen
- Der Substatus ist „keine“ oder „abgelehnt“

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie Aus **Mietverwaltung** .
3. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Aktiv** oder **Abgelaufen** aus.
4. Klicken Sie auf **Verlängern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vertragsverlängerung“

Feld	Beschreibungen
Genehmigende Person	Anwender zum Genehmigen oder Ablehnen des Vertrags.
Optionen	Dauer der Verlängerung in Jahren.
Erneuerungsstartdatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag in Kraft tritt.
Erneuerungsenddatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag ausläuft.
Kostenanpassungstyp	Typ der Kostenanpassung, die auf den verlängerten Vertrag angewendet wird. Die verfügbaren Werte sind keine, fest, manuell oder CPI.
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Eine negative Zahl zeigt einen Preisrückgang an. Sie können einen Wert für angeben **Kostenanpassung** Oder **Kostenanpassungsprozentsatz** Aber nicht beides.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentuale Erhöhung oder Abnahme des Preises des verlängerten Vertrags. Ein negativer Prozentsatz zeigt einen Preisrückgang an. Sie können einen Wert für angeben **Kostenanpassung** Oder **Kostenanpassungsprozentsatz** Aber nicht beides.

6. Speichern Sie die Änderungen.
   - Wählen Sie aus, um alle eingegebenen Daten zu speichern **Zur Überprüfung senden** .

     Der Vertrag wird an den angegebenen Genehmiger gesendet, und der Substatus wird in „wird überprüft“ geändert.

   - Wählen Sie aus, um die eingegebenen Daten zu speichern **Speichern** .

     Sie können den Vertrag später zur Verlängerung übermitteln. Der Substatus wird in Warten auf Überprüfung geändert.
7. **Wahlweise:** Ändern Sie alle Informationen im Vertragsformular.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie ausgewählt haben **Speichern** Option, stellen Sie sicher, dass Sie auf klicken **Verlängern** Wenn Sie bereit sind, die Vertragsverlängerung zur Genehmigung zu übermitteln.

Passen Sie den Arbeitsplatzvertrag in der Arbeitsplatzzentrale an

Ändern Sie das Startdatum, das Enddatum oder den Betrag, der für einen Vertrag im aktiven Status bezahlt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um einen Vertrag anzupassen, muss der **Status Aktiv** sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Klicken Sie auf **Anpassen**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Vertragswerte anpassen“

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Zahlungsbetrag	Für den Vertrag bezahlter Gesamtbetrag. Wenn der Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, wird in diesem Feld die Summe der Basiskosten aller Kostenkarten angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Anpassungen übermitteln**.

Stornieren Sie den Arbeitsplatzvertrag in der Arbeitsplatzzentrale

Brechen Sie einen aktiven Vertrag ab, wenn er nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.Workplace_Central_user, sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie auf **Vertrag abbrechen**.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Vertragsauflösung zu bestätigen.

Ergebnis
Der Vertragsstatus ändert sich in „Abgebrochen“.

Referenzen für Arbeitsplatz-Lease-Administration

Erfahren Sie mehr über die Formulare, die zum Erstellen neuer Datensätze verwendet werden.

Formular für neuen Datensatz für Arbeitsplatzvertrag

Als Mietadministrator und Manager können Sie das neue Datensatzformular für Arbeitsplatzverträge verwenden, um neue Mietverträge zu erstellen.

Formular „Arbeitsplatzvertrag“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte sequenzielle Nummer.
Vertragsmodell	Modell, dem der Vertrag zugewiesen ist, das Lease sein muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzvertrag“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Lieferant	Vermieter, der für den Vertrag verantwortlich ist.
Vertragsnummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Vertragsdatensatzes.
Name	Name für den Vertrag.
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Miettyp	Typ des Leasings. Die verfügbaren Werte sind Brutto-Lease, geändertes Brutto-Lease, Netto-Lease, doppeltes Netto-Lease und Dreifach-Netto-Lease
Leed-Zertifizierungspunktzahl	Leadership in Energy and Environmental Design (LEED). Die verfügbaren Werte sind Certified, Silver, Gold und Platin.
Benachrichtigungsdauer (Monate)	Kündigungsfrist, die dem Vermieter eingeräumt werden soll, falls der Vertrag nicht verlängert wird.
Mietbedingungen (Monate)	Die Vertragslaufzeit in Monaten.
Ursprünglicher Leasingbeginn	Datum des Beginns der ursprünglichen Miete.
Ursprüngliches Leasing-Ablaufdatum	Ablaufdatum des ursprünglichen Leasings.
Status	Aktueller Status des Vertrags. Die Feldwerte sind Entwurf, aktiv, Abgelaufen oder Abgebrochen.
Substatus	Aktueller Substatus des Vertrags. Die Feldwerte sind „Warten auf Überprüfung“, „wird überprüft“, „genehmigt“ oder „abgelehnt“.
Vertragsadministrator	Person, die für die Verwaltung des Vertrags und Interaktion mit dem Lieferanten verantwortlich ist
Genehmiger	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Geschäftsinhaber	Der Anwender, der einen Arbeitsplatzvertrag angefordert hat.
Leasingklasse	Einkommen-Lease oder Ausgaben-Lease. • Wählen Sie im Falle von Untervermietung Einkommensleasing aus, wenn die Organisation Einkommen erhält. • Wählen Sie im Falle eines regulären Leasings, wenn die Organisation Ausgaben hat, die Miete aus.
Account-Typ	Verbindlichkeiten oder Forderungen. • Wählen Sie Kreditoren aus, wenn es sich um ein reguläres Leasing handelt, bei dem die Organisation Miete zahlt. • Wählen Sie Forderungen aus, wenn die Organisation Miete aus dem Mietvertrag erhält.
Datum Mietbeginn	Das Datum, an dem die Miete beginnt.
Räumungsdatum	Das Datum, an dem die Räumlichkeiten nach Ablauf der Miete geräumt werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzvertrag“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Besitzdatum	Datum, an dem die geleaste Immobilie in Besitz genommen werden kann.
Mandant	Mandant eines Vertrags.
Primärer Verwendungszweck	Der Zweck, für den die angemieteten Räumlichkeiten verwendet werden.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Vertrags.

Registerkarte „Bereich“

Feld	Beschreibung
Mietbarer Bereich	Vermietbarer Gesamtbereich der Mietobjekte.
Maßeinheit	Einheiten der mietbaren Fläche und der nutzbaren Fläche.
Nutzbarer Bereich	Gesamtnutzungsfläche der angemieteten Räumlichkeiten.

Registerkarte „Finanziell“

Feld	Beschreibung
Zahlungsplan	Zeitplan, der definiert, wann Zahlungen erfolgen sollen, z. B. monatlich oder jährlich.
Zahlungsbetrag	Betrag, der bisher für den Vertrag gezahlt wurde.
Gesamtkosten	Endgültige Kosten des Vertrags nach Anwendung von Anpassungen.
Jährliche Kosten	Jährliche Kosten des Vertrags.
Lieferantenaccount	Vendorenaccount, der dem Vertrag zugeordnet ist.
Auftragsnummer	Bestellnummer, die dem Vertrag zugewiesen ist.
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Kaution	Die rückzahlbare Summe, die an den Vermieter zur Deckung möglicher Verluste oder Schäden gezahlt wird.
Hat Kostenkarte	Option, um anzugeben, ob dem Vertrag eine Kostenkarte zugeordnet ist.

Registerkarte „Verlängerung/Erweiterung“

Feld	Beschreibung
Automatisch verlängern/erweitern	Gibt an, ob der Vertrag am Ende seiner Laufzeit verlängert oder verlängert werden kann.
Optionen	Dauer der Vertragsverlängerung oder -Verlängerung, z. B. 1 Jahr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Verlängerung/Erweiterung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung in Kraft tritt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung endet.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf diesen Vertrag angewendeten Kostenanpassung. Die verfügbaren Werte sind fest, manuell oder CPI (Verbraucherpreisindex).
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Eine negative Zahl zeigt einen Preisrückgang an. Sie können einen Wert für entweder angeben **Kostenanpassung** Oder **Kostenanpassungsprozentsatz** Aber nicht beides.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Ein negativer Prozentsatz zeigt einen Preisrückgang an. Sie können einen Wert für entweder angeben **Kostenanpassung** Oder **Kostenanpassungsprozentsatz** Aber nicht beides.

Ausführliche Informationen zum Erstellen eines Arbeitsplatzvertrags finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsplatzverträge in Core-UI

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Arbeitsplatz-Mietverwaltung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_la.Manager	Erstellen und bearbeiten Sie Mietvertragsdatensätze. Aktualisiert die Bereiche, die Teil eines Mietvertrags sind.	• sn_wsd_la.user • contract_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Anwenderrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_la.admin	Führt das Setup des Mietnachverfolgungsmoduls durch	• sn_wsd_la.Manager • sn_wsd_Central.Workspace_user
sn_wsd_la.user	Lesen Sie alle Mietvertragsinformationen. Kein Erstellungs- oder Bearbeitungszugriff.	• sn_wsd_Central.Workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.Arbeitsplatz_Central_user	Ermöglicht Anwendern den Zugriff auf Verwaltung von Gewerbemietverträgen Anwendung in Workplace Central.	Keine

Tabellen

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzvertrag [sn_wsd_la_Arbeitsplatzvertrag]	Erweitert die Tabelle „Anwendungsvertrag“ und speichert Arbeitsplatzverträge.
Arbeitsplatzvertrags-Service [sn_wsd_la_Workplace_Contract_Service]	Speichert Arbeitsplatzvertragsservices im Zusammenhang mit dem Vertrag.

Mit installierte Skripts Verwaltung von Gewerbemietverträgen

Mit installierte Skripts Verwaltung von Gewerbemietverträgen.

Mit installierte Skripts Verwaltung von Gewerbemietverträgen

Name	Beschreibung
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	Verarbeitet Benachrichtigungen für die Implementierungsklasse der Mietverwaltung.
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	Verarbeitet Benachrichtigungen in der Mietverwaltung.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reservieren Sie einen Arbeitsplatzbereich in weniger als einer Minute, ohne das Reservierungsportal zu verwenden. Mit dem Add-in „ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ können Sie eine Reservierung direkt mit Microsoft Outlook vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die Manifestdateien ein.

Reservieren



Nehmen Sie eine Reservierung mit vor Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in erkunden

Reservieren Sie einen Arbeitsplatzbereich in weniger als einer Minute, ohne das Reservierungsportal zu verwenden. Mit dem Add-in „ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ können Sie eine Reservierung direkt mit Microsoft Outlook vornehmen.

Die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in wird im Seismic-Arbeitsbereich erstellt und verwendet Seismic-Komponenten. Die Komponenten werden im Plugin „Workplace Service Delivery Components“ gespeichert, um die Mitarbeiter-Experience bei der Verwendung des Add-ins zu verbessern.

Als Mitarbeiter können Sie einen Bereich einfach direkt mit Microsoft Outlook reservieren. Mit ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in erhalten Sie die Funktionen der Anwendung Workplace Reservation Management in der Anwendung Microsoft Outlook. Mit dem Add-in kann ein Mitarbeiter einen Termin erstellen oder einen vorhandenen Termin bearbeiten. Ein Mitarbeiter kann ganz einfach die verfügbaren Bereiche finden und zusätzliche Services anfordern, ohne eine separate Anwendung öffnen zu müssen. Für die Reservierung werden nur diejenigen Standorte angezeigt, die sowohl in Microsoft Exchange Online als auch in Workplace Reservation Management vorhanden sind. Nur Räume, die in der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_core_room] hinzugefügt wurden, werden mithilfe des Kalenderanbieters synchronisiert. Um Plätze zu synchronisieren, müssen diese Plätze als Räume in der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_core_room] hinzugefügt werden.

Das Add-in wird im Menüband von Microsoft Outlook angezeigt. Wenn Sie das Add-in-Symbol auswählen, wird in einer Seitenleiste ein Reservierungsformular angezeigt. Sie können eine Manifestdatei konfigurieren und nach Microsoft Outlook hochladen, um die Add-in-Funktion anzuzeigen.

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie in der Systemeigenschaft `sn_wsd_msaddin.default_reservable_module` das reservierbare Modul angeben, das Sie für Reservierungen verwenden möchten. Im Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in können nur reservierbare Module verwendet werden.

Bei der Reservierung werden Mitarbeitern nur die Arbeitsplatzstandorte angezeigt, die dem reservierbaren Modul zugewiesen sind. Alle Reservierungen und zusätzlichen Services,

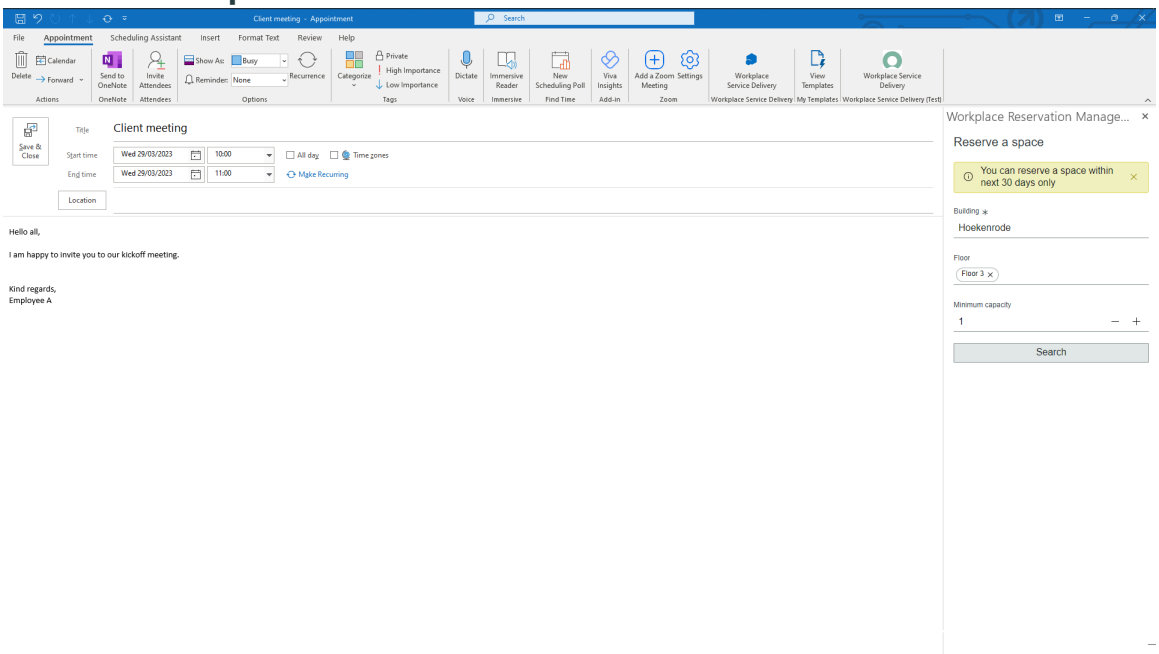
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die von Mitarbeitern angefordert werden, werden in der Anwendung Workplace Reservation Management verwaltet.

Wichtig: Die Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Anwendung unterstützt nicht Microsoft Exchange Lokal.

Fenster des Workplace Reservations-Add-in in Microsoft Outlook



Workplace Reservation Management und das Microsoft Outlook-Add-in

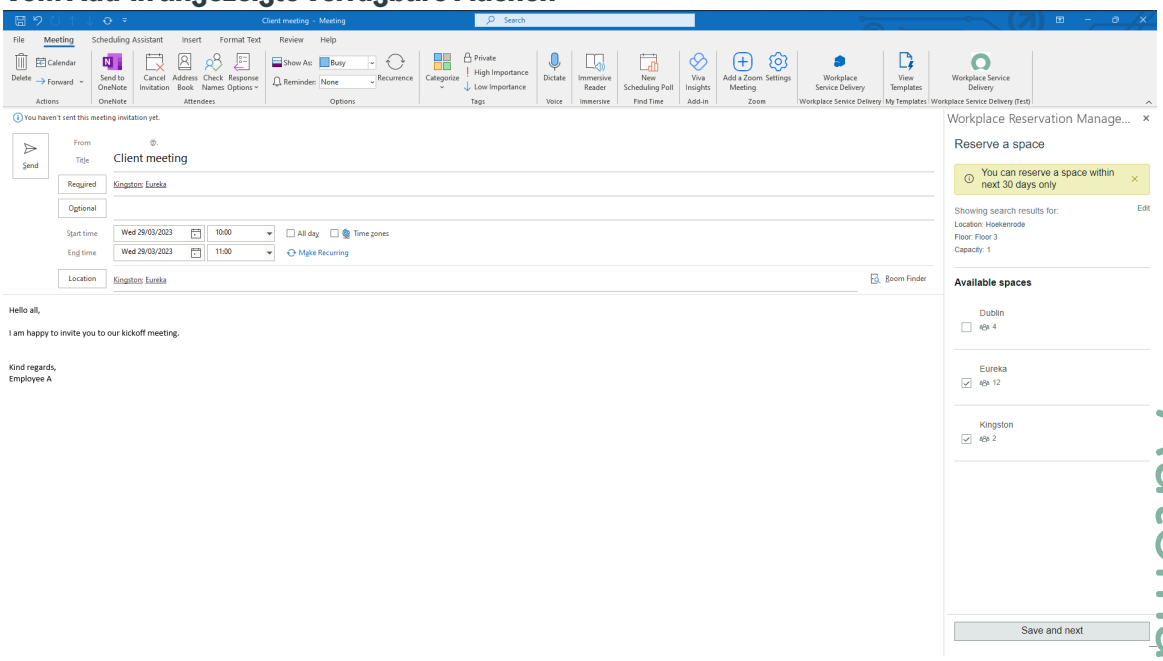
Als Mitarbeiter können Sie mit dem Add-in eine Reservierung vornehmen, ohne das Workplace Reservation Management-Reservierungsportal zu verwenden, wodurch Sie Zeit sparen. Das Add-in reduziert die Zeit für die Suche nach einem Standort, indem die verfügbaren Standorte direkt angezeigt werden. Mit dem Add-in können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit mehreren Suchkriterien verfügbare Bereiche suchen.

Vom Add-in angezeigte verfügbare Flächen

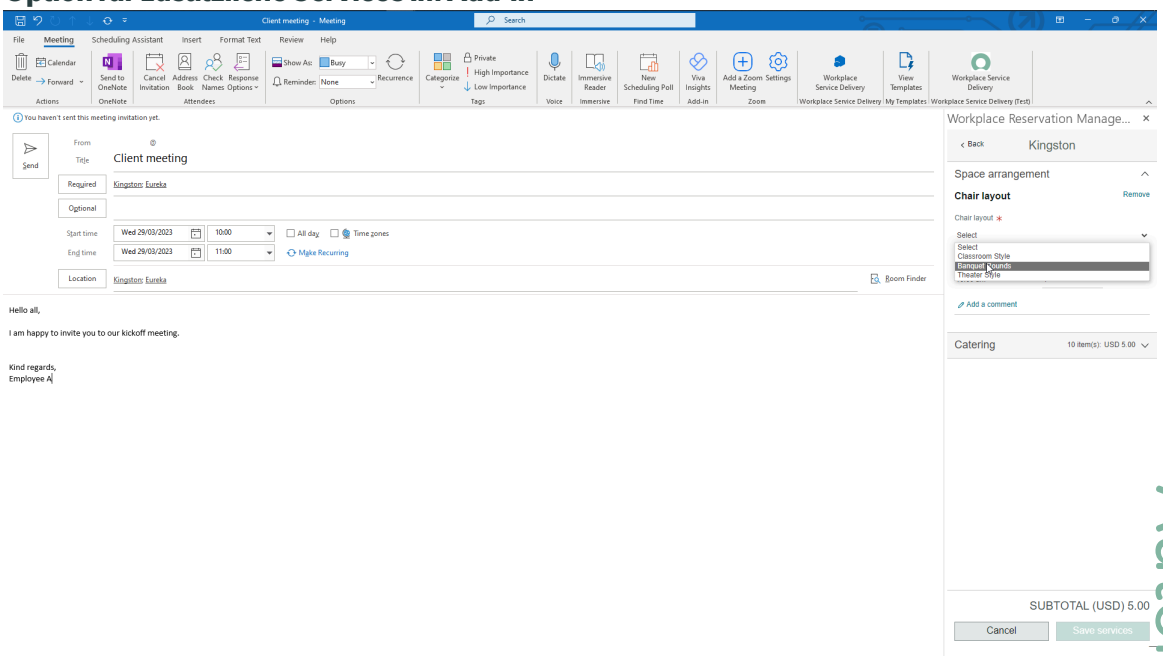


- Flächen mithilfe des Add-ins direkt einem vorhandenen oder neuen Ereignis hinzufügen.
- Reservierungen für sich selbst oder im Namen anderer anfordern.
- Reservierungen für jeden Arbeitsplatzstandort wie Konferenzraum, Parkplatz, Arbeitsbereich, Schreibtisch usw. tätigen.
- Reservierungen im Namen eines Besuchers oder für ein Treffen mit einem Besucher tätigen.
- Reservierungsdauer festlegen.
- Zusatzservices anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

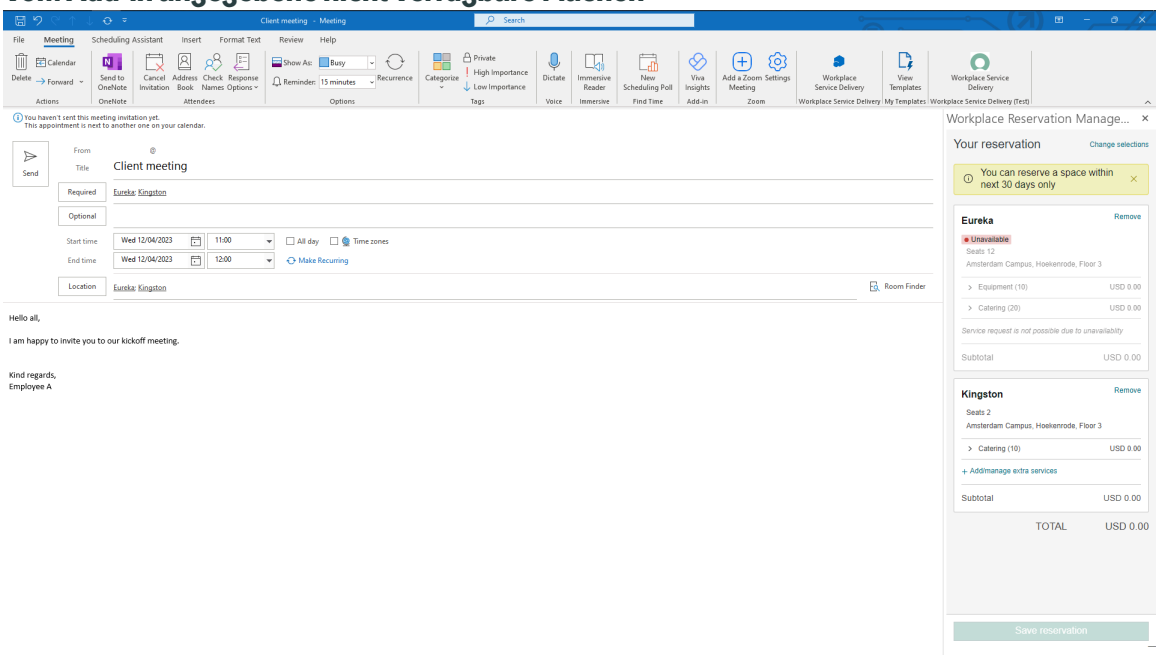
Option für zusätzliche Services im Add-in



- Vorhandene Reservierung aktualisieren oder die zusätzlichen Services ändern. Sie können den Standort ändern und Services hinzufügen/entfernen.

Wenn eine ausgewählte Fläche aus irgendeinem Grund nicht verfügbar ist oder wenn sich Datum oder Uhrzeit geändert haben, wird dies im Add-in angezeigt.

Vom Add-in angegebene nicht verfügbare Flächen



Um ein Problem zu melden, können Sie die mit der Anwendung Workplace Reservation Management verfügbaren Berichterstellungstools verwenden.

Wichtig: Derzeit ist es nicht möglich, Microsoft Outlook im Web mit dem Browser Apple Safari zu verwenden. Stattdessen können Sie Mozilla Firefox oder Google Chrome verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders

Sie können Ihre Reservierungen auch mit Ihrem Kalenderanbieter synchronisieren, indem Sie verwenden ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung Anwendung. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Reservierungen mit ServiceNow® Workplace Reservation Management oder mit den Kalender-Service-Anbietern Ihrer Organisation, z. B. Microsoft Exchange Online, vorzunehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter den folgenden:

- Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden
- Setup Workplace-Kalender-Synchronisierung

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in konfigurieren

Installieren Sie Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, und konfigurieren Sie die Manifestdatei.

Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installieren

Installieren Sie das Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen
Installieren Sie auch die Anwendung „Workplace Service Delivery Components“ aus dem Store, da die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in auf dem Arbeitsbereich von Seismic aufbaut. Workplace Service Delivery Components speichert die auf Seismic aufbauenden Komponenten, um die Experience der Mitarbeiter bei der Verwendung der Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in zu verbessern.

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.6.
   - Aktuelle Version von Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv).
   - Aktuelle Version von Workplace-Kalender-Synchronisierung (sn_wsd_rsvsync).

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Name der Anwendung: Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“
- ID der Anwendung: sn_wsd_msaddin

Wichtig: Die Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Die Anwendung verwendet die Anmeldeinformationen, die für die Microsoft Exchange Online-Synchronisierung verwendet werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warnung: Wenn Sie die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in in einem Windows-System installieren, muss auf Client-Geräten die „WebView2-Laufzeit“ installiert sein. Sie können sie hier herunterladen: https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen sich nach der Anwendung anhand des Namens (Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“) oder der ID (sn_wsd_msaddin). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie das Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ erst installieren, nachdem Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Manifestdatei für das Microsoft Outlook-Add-in erstellen

Erstellen Sie eine Manifestdatei, und passen Sie sie gemäß den Standards Ihrer Organisation an, um das Add-in in Microsoft Outlook zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Laden Sie die Beispielmanifestdatei *`Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml`* zusammen mit der Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in aus dem ServiceNow Store herunter. Sie können auch eine Manifestdatei erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei finden Sie unter Microsoft Dokumentation an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Aufgabe erstellen Sie eine Manifestdatei, indem Sie die aus dem ServiceNow Store heruntergeladene Beispielmanifestdatei anpassen. Die Parameter in der Manifestdatei, die angepasst werden können, werden im Verfahren erläutert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, in das Sie die Beispielmanifestdatei heruntergeladen haben.
2. Öffnen Sie die Manifestdatei, um die Anpassung vorzunehmen.
3. Ändern Sie in der Beispielmanifestdatei die folgenden Parameter entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassbare Parameter in der Manifestdatei

Parameter	Beschreibung
ID	Eindeutige ID für das Add-in. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation .
DisplayName	Anzeigename des Add-ins. Der Name wird im Menüband von Microsoft Outlook angezeigt.
Beschreibung	Beschreibung des Add-ins.
IconUrl	Link zum Symbolbild. Ein Youmoji-Symbol wird zusammen mit der Anwendung für das Add-in installiert. Wenn Sie ein eigenes Symbol festlegen, müssen Sie eine URL angeben, die mit dem Symbol verknüpft ist. Die folgenden Symbolformate werden unterstützt: ○ 16x16 ○ 32x32 ○ 64x64 ○ 80x80
Bilder	Link zu den im Add-in verwendeten Bildern.
SupportUrl	Link zu einer unterstützenden Umgebung.
SourceLocation	Link zu einer unterstützenden Umgebung. Sie können Ihre eigene Umgebung oder eine andere Website verknüpfen.
URL	Link zu der Instanz, in der das Add-in installiert ist.

4. Speichern Sie die Manifestdatei unter einem anderen Namen.

Ergebnis
Die Manifestdatei für das Add-in wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Führen Sie gemäß Ihren Anforderungen die folgenden Aktionen aus:

- Manifestdatei für einzelnen Benutzer hochladen
- Manifestdatei in Microsoft Office 365 hochladen

Manifestdatei für einzelnen Benutzer hochladen

Nachdem Sie die Manifestdatei erstellt haben, stellen Sie sie für die Verwendung in Microsoft Outlook zur Verfügung. Sie können das Add-in für die Verwendung durch einen einzelnen Benutzer hochladen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie eine Manifestdatei für das Add-in erstellt haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_msaddin.admin

Prozedur

1. Öffnen Sie **Microsoft Outlook**.
2. Klicken Sie im Outlook-Menüband auf **Add-Ins abrufen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Meine Add-ins** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt Anwenderdefinierte Add-ins die Option aus **Fügen Sie ein anwenderdefiniertes Add-in hinzu** > **Aus Datei hinzufügen**an.
5. Wählen Sie die Manifestdatei aus, die Sie für das Add-in erstellt haben.
6. Klicken **Weiter** > **Installieren**an.

Ergebnis

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in wird installiert. Das Add-in wird beim Planen einer Besprechung in Outlook angezeigt.

Manifestdatei in Microsoft Office 365 hochladen

Nachdem Sie eine Manifestdatei erstellt haben, laden Sie sie nach Microsoft Office 365 hoch. Sie können das Add-in Microsoft Office 365 anzeigen und verwenden, nachdem Sie die Manifestdatei hochgeladen haben.

Vorbereitungen

Wichtig: Die Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Anwendung unterstützt nicht Microsoft Exchange Lokal.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_msaddin.admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Office 365 mit Ihrem Administratorkonto an.
2. Wählen Sie das App-Startprogramm-Symbol oben links, und klicken Sie auf **Administrator**.
3. Wechseln Sie im Admin Center zu **Einstellungen** > **Services und Add-ins**an.
4. Wählen Sie **Add-In bereitstellen**, und klicken Sie auf der Übersichtsseite auf **Weiter**.
5. Wählen Sie **Benutzerdefinierte Apps hochladen**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe die Manifestdatei (.xml) auf diesem Gerät**.
7. Klicken Sie auf **Datei auswählen**, um die Manifestdatei auszuwählen, die Sie für das Add-in erstellt haben.
8. Klicken Sie auf **Hochladen**.
9. Wählen Sie im Abschnitt „Benutzer zuweisen“ eine der folgenden Optionen aus, um anzugeben, für wen das Add-in bereitgestellt werden soll.
   - **Jeder**: Wählen Sie diese Option aus, um das Add-in für alle bereitzustellen.
   - **Bestimmte Benutzer/Gruppen**: Wählen Sie diese Option aus, um das Add-in nur für ausgewählte Benutzer oder Benutzergruppen bereitzustellen. Verwenden Sie die Suchoption, um Benutzer oder Gruppen zu finden, für die Sie das Add-in bereitstellen möchten.
   - **Nur ich**: Wählen Sie diese Option aus, um das Add-in nur für sich selbst bereitzustellen.
10. Wählen Sie im Abschnitt „Bereitstellungsmethode“ eine Option aus, um anzugeben, wie das Add-in für Benutzer bereitgestellt wird.
11. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.
    Ein grünes Häkchen wird angezeigt, wenn die Add-in-Bereitstellung erfolgreich war. Befolgen Sie die Anweisungen auf der Seite, um zu testen, ob die Add-in-Bereitstellung erfolgreich ist.
12. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
13. Klicken Sie auf der letzten Seite auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Das Add-in wird nach Microsoft Office 365 hochgeladen. Die Benutzer, für die das Add-in bereitgestellt wird, können die Add-in-Option während der Planung einer Besprechung anzeigen.

Reservierung mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in tätigen

Planen Sie ein Ereignis oder einen Termin in Microsoft Outlook mit von Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in bereitgestellten zusätzlichen Funktionen .

Vorbereitungen

- Manifestdatei für das Microsoft Outlook-Add-in erstellen.
- Laden Sie die Manifestdatei hoch. Führen Sie je nach Verwendung eine der folgenden Aktionen aus:
  - Manifestdatei für einzelnen Benutzer hochladen.
  - Manifestdatei in Microsoft Office 365 hochladen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung **Microsoft Outlook**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen abhängig davon aus, welche Art von Reservierung Sie vornehmen möchten:
   - Navigieren Sie zu , um einen Termin oder ein Ereignis zu erstellen **Neue Elemente** > **Termin**an.
   - Wenn Sie eine Besprechungseinladung senden möchten, navigieren Sie zu **Neue Elemente** > **Besprechung**an.
3. Wählen Sie im Terminfenster das Reservierungs-Add-in aus.
   Das Add-in öffnet eine Seitenleiste, die ein Reservierungsformular enthält.

   Hinweis: Der Name des Add-in hängt von dem Namen ab, der in der Manifestdatei angegeben ist.

4. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit für die Reservierung aus.

   Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Ist aktiviert, und wenn Das Start- und Enddatum überschreitet **Max. Tage in der Zukunft** Wert, wird eine Warnmeldung angezeigt, die anzeigt, dass die Reservierung nur bis zu der in angegebenen Anzahl von Tagen erfolgen kann **Max. Tage in der Zukunft** . Die **Max Tage in der Zukunft** Wert wird im Modul „Reservierbar“ konfiguriert und gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu denen das Modul „Reservierbar“ reserviert werden kann.

   Hinweis: Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Wert ist nicht aktiviert. Anwender können ein Datum gemäß auswählen **Maximale Anzahl von Vorkommen** Im Modul Reservierbar. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Mitarbeiter auf klickt, öffnen Sie das Kalendersymbol Und versucht, ein Datum auszuwählen, das größer als ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, die Daten sind in der Kalenderdatumsauswahl deaktiviert.
- Beispiel: Wenn **Max. Tage in der Zukunft** Der Wert ist 90 Tage. Wenn Sie versuchen, ein Datum nach 90 Tagen auszuwählen, wird die Anzahl der Tage nach 90 Tagen in der Kalenderdatumsauswahl deaktiviert.
- Es wird eine Warnmeldung angezeigt, dass Sie nur innerhalb der nächsten 90 Tage einen Platz reservieren können. Das Datum ist standardmäßig das aktuelle Datum.
- Wenn ein Mitarbeiter manuell ein Datum eingibt, das größer als das im angegebene ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück.

Hinweis: Wenn die Anzahl von Tage Für eine Reservierung überschreitet **Max. Tage in der Zukunft** Wert, die **Reservierung Speichern** Und **Fügen Sie zusätzliche Services hinzu** Optionen sind deaktiviert. Der Mitarbeiter kann die ausgewählten Services nicht speichern. Der Mitarbeiter kann die Einladung über Outlook senden, es werden jedoch keine Services hinzugefügt.

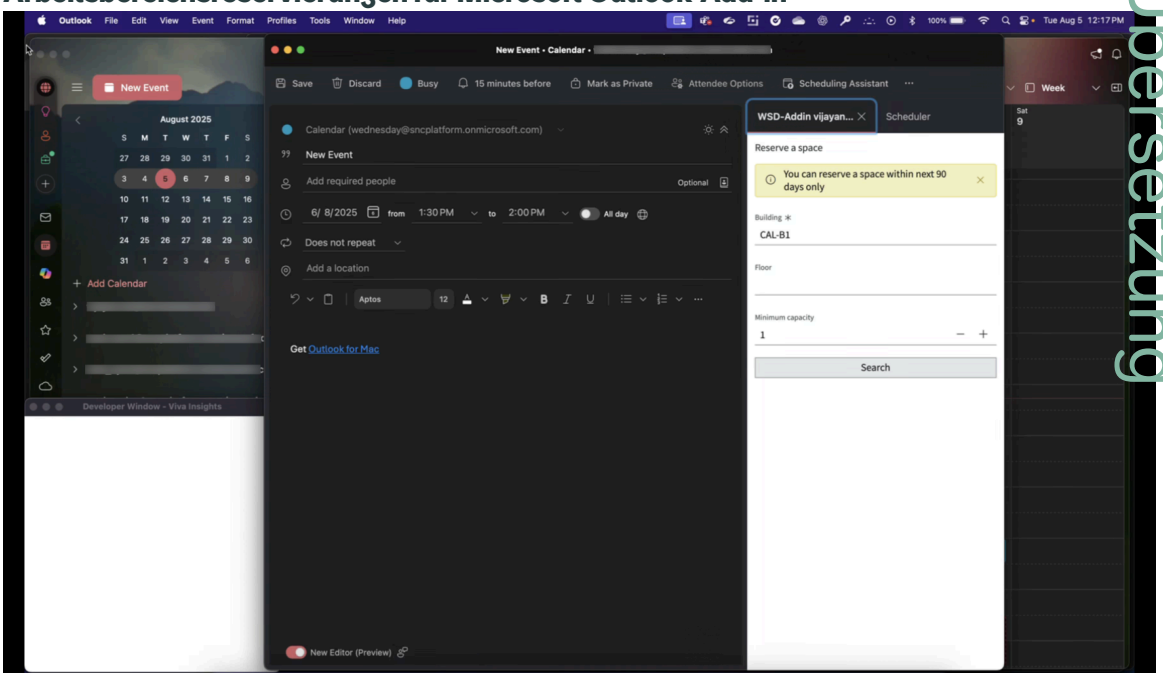
5. Füllen Sie in der Seitenleiste „Platz reservieren“ die folgenden Felder aus:

a. Wählen Sie aus **Gebäude** In dem Sie einen Termin vereinbaren möchten.

b. Wählen Sie aus **Stockwerk** In dem Sie einen Platz für den Termin reservieren möchten.

c. Wählen Sie die erforderliche aus **Kapazität** Kapazität des Bereichs.
Die Flächen werden abhängig von der angegebenen Kapazität angezeigt.

Arbeitsbereichsreservierungen für Microsoft Outlook-Add-in



6. Klicken Sie auf **Suche**.
Die verfügbaren Bereiche werden basierend auf der Suche angezeigt.

7. Wählen Sie einen Bereich aus der Liste der verfügbaren Bereiche aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch mehrere Bereiche auswählen.

8. Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, wählen Sie aus, um alle Bereichsdetails als privat zu markieren **Alle Bereichsdetails als privat festlegen** .

   Hinweis: Die Option wird basierend auf den Datenschutzeinstellungen angezeigt, die für die ausgewählten Bereiche festgelegt sind.

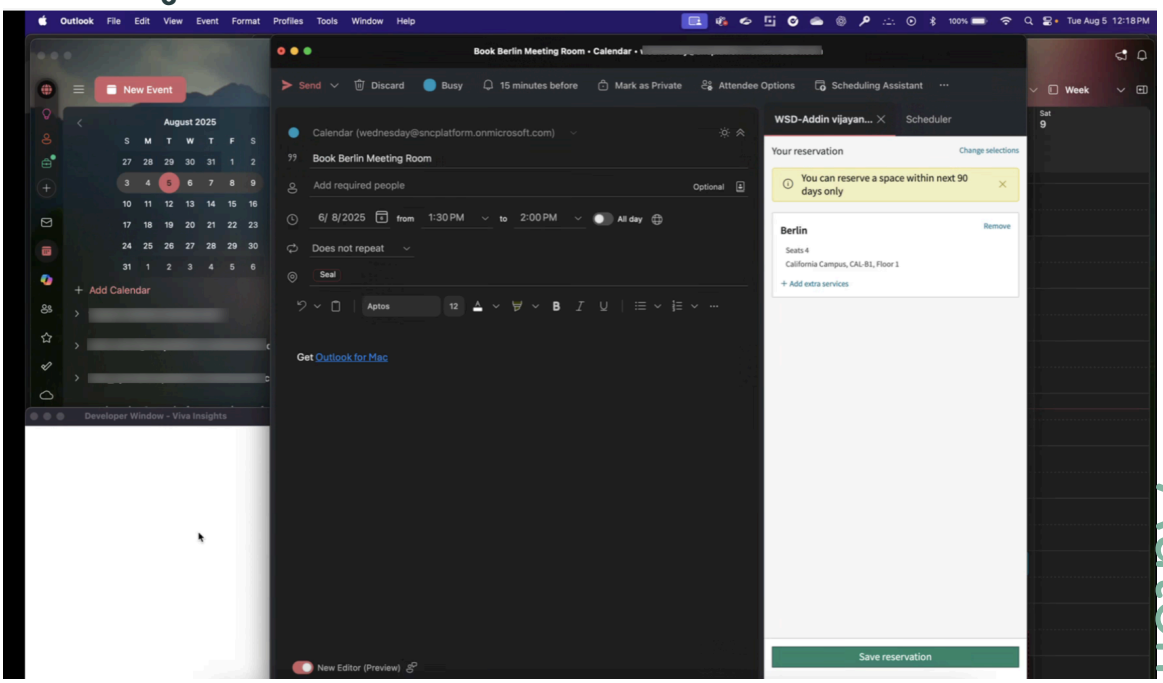
9. **Wahlweise:** Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, verwenden Sie, um den Datenschutz für einen Bereich einzeln festzulegen **Bereichsdetails als privat festlegen** Option unter jedem Bereich platziert.

   Hinweis: Die Option wird basierend auf den für den Bereich festgelegten Datenschutzeinstellungen angezeigt.

10. Klicken Sie auf **Speichern und weiter**.
11. Klicken Sie auf **+ Zusätzliche Services hinzufügen**, um zusammen mit Ihrer Reservierung weitere Services anzufordern.
12. **Wahlweise:** Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, wählen Sie **+ Zusätzliche Services hinzufügen** unter jedem Bereich separat aus.
13. Wählen Sie im Serviceformular aus den folgenden Services aus:
    - **Catering**: Option zum Anfordern von Verpflegungsleistungen. Geben Sie die Einstellungen für Frühstück und/oder Mittagessen sowie die benötigte Menge an.
    - **Ausrüstung**: Option, um spezielle Ausrüstung für die Besprechung anzufordern.
14. Klicken Sie auf **Services speichern**.
15. Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails.
16. Um Ihre Reservierung zu bearbeiten, klicken Sie auf **Change reservation** (Reservierung ändern).
17. Um die angeforderten zusätzlichen Services zu bearbeiten, klicken Sie auf **+ Zusätzliche Services hinzufügen/verwalten**.
18. Klicken Sie auf **Reservierung speichern**.
    Die Reservierung wird erstellt und in der Anwendung Workplace Reservation Management protokolliert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungsfenster in Microsoft Outlook



19. Klicken Sie im Outlook-Terminfenster auf **Senden**, um die Besprechungsanfrage zu senden.
Die Besprechungsanfrage wird an die ausgewählten Bereiche gesendet, um die Reservierung zu bestätigen.

> **Hinweis:** Wenn die Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders installiert ist und der persönliche Authentifizierungsmodus aktiviert ist, wird eine Popup-Benachrichtigung angezeigt, wenn ein Anwender beim Versuch, einen synchronisierungsfähigen Raum zu reservieren, kein Token hat. Die Benachrichtigung informiert den Anwender, dass das Token nicht verfügbar ist, und weist ihn an, sich mit der entsprechenden E-Mail bei Microsoft Exchange anzumelden, um das Token abzurufen.

Ergebnis

Die Reservierung wird erstellt. Die Reservierung wird nur gesendet, wenn Sie die Einladung über das Microsoft Outlook-Fenster senden.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in installiert werden.

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Komponenten

Mit der Anwendung Workplace Space Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

> **Hinweis:** In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Rollen

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_msaddin.admin	Als Administrator des Add-ins „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ besitzen Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	Keine

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Space Management verfügbar.

Hinweis: Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für das Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	Mit dieser Eigenschaft können Sie das reservierbare Standardmodul angeben, um eine Reservierung vorzunehmen. Die Arbeitsplatzelemente des reservierbaren Moduls werden angezeigt, um eine Reservierung vorzunehmen. Geben Sie die sys_id des reservierbaren Moduls an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	Diese Eigenschaft ermöglicht die Protokollierung der Debug-Informationen bei Verwendung der Seite „Microsoft Outlook-Add-in“. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **false**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	Mit dieser Eigenschaft können Sie einen Raum ausschließen, wenn er nicht auf der Microsoft Outlook-Add-in-Seite angezeigt werden soll. Geben Sie entweder den Raumnamen oder die E-Mail-ID des Raums an. Wenn Sie den Raumnamen angeben, stellen Sie sicher, dass der Name mit dem in konfigurierten übereinstimmt Workplace Reservation Management Anwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für das Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <empty>

Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Move Management können Ihre Mitarbeiter ohne großen Aufwand und ohne die erforderliche manuelle Erlaubnis von einem Arbeitsort zum anderen umziehen. Verwalten und erfüllen Sie Umzugsanforderungen für Mitarbeiter in einfachen Schritten.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Management von Arbeitsplatz-Umzügen Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Verwalten



Verwalten Management von Arbeitsplatz-Umzügen Standortdatensätze.

Referenzen



Arbeiten Sie mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen Rollen, Eigenschaften und Komponenten.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit Dashboards und Berichten.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen erkunden

Verwalten und erfüllen Sie Mitarbeiteranfragen mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Ermöglichen Sie Mitarbeitern die Zusammenarbeit, Kommunikation und einfache Verwaltung von Platzänderungen von Anfang bis Ende. Als Mitarbeiter können Sie eine Anforderung über das Workplace-Serviceportal senden. Als Manager können Sie Anforderungen direkt über die Anwendung stellen.

Als Manager hilft Ihnen der automatisierte Prozess, die Bewegung von Mitarbeitern und deren Eigentum mit minimaler oder ganz ohne Unterbrechung genau zu überwachen. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

können Umzugsanfragen durch Umzugsfälle und zugehörige Aufgaben erfüllen. Sie können die von Mitarbeitern gestellten Umzugsanfragen anzeigen und eine Anforderung jederzeit genehmigen oder ablehnen. Mit der Anwendung können Sie Platzkonflikte bei der Erfüllung von Umzugsanfragen identifizieren.

Als Mitarbeiter können Sie mit Workplace-Serviceportal eine Umzugsanfrage stellen, um von einem Platz zu einem anderen zu wechseln. Wechseln Sie zu einem anderen Platz im selben Gebäude oder in einem anderen Gebäude. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- Stellen Sie eine Umzugsanfrage für sich selbst oder einen Kollegen.
- Wählen Sie einen Grund für den Umzug aus.
- Wählen Sie ein Datum aus, an dem der Umzug implementiert werden soll.
- Geben Sie die Standorte „Von“ und „Nach“ an. Sie können einen Arbeitsplatz auch direkt auf der Stockwerkkarte des Gebäudes auswählen.
- Wählen Sie Geräte aus, die beim beantragten Umzug mitgenommen werden müssen.
- Geben Sie gegebenenfalls zusätzliche Informationen oder Anweisungen an.

Als Administrator können Sie mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Umzügen die folgenden Aktionen ausführen:

- Stellen Sie eine Umzugsanfrage für einen Mitarbeiter direkt mit der Anwendung anstatt im Workplace-Serviceportal.
- Überwachen Sie die in der Anwendung erstellten Umzugsanfragen. Identifizieren Sie Platzkonflikte bei der Verarbeitung von Umzugsanfragen.
- Sie können die Ihnen zugewiesen oder die derzeit offenen Umzugsanfragen oder Umzugsaufgaben bzw. sämtliche Umzugsanfragen anzeigen oder ändern.
- Automatisieren und konfigurieren Sie Genehmigungen für Umzugsanfragen, die Berechtigungen erfordern.
- Senden Sie bei Bedarf E-Mail-Benachrichtigungen an relevante Stakeholder bezüglich der Umzugsanfragen.
- Sie können eine geplante oder laufende Umzugsanfrage ändern, genehmigen oder ablehnen.

Arbeitsplatzzentrale: Umzugsmanagement

Gruppieren Sie mehrere Umzugsanforderungen unter einem Umzugsprojekt, und verfolgen Sie ihren Fortschritt gleichzeitig mithilfe von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Management von Arbeitsplatz-Umzügen für Arbeitsplatzbenutzer.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen installieren

Installieren Sie die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Umzügen aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.6.2.
   - Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- ID der Anwendung: sn_wsd_move

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand des Namens (Workplace Move Management) oder der ID (sn_wsd_move). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Workplace Move Management erst installieren, nachdem Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen-Anforderungen verwalten

Als Administrator können Sie Arbeitsplatzservices und Datensatzersteller im Zusammenhang mit Umzugsanfragen erstellen oder bearbeiten. Sie können Umzugsaufgaben erstellen oder bearbeiten, um einen Umzugsanfragefall zu erfüllen.

Der Service **Schreibtischwechsel anfordern** ist ein standardmäßiger Arbeitsplatzservice in Workplace-Serviceportal. Mitarbeiter können ihn verwenden, um eine Umzugsanfrage zu übermitteln.

Der Arbeitsplatzservice **Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern** ist standardmäßig in der Anwendung verfügbar. Nur Administratoren oder Arbeitsplatzmanager haben Zugriff auf diesen Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Erstellen eines umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen. Informationen zum Konfigurieren und Verknüpfen des Arbeitsplatzservice mit einem Datensatzersteller finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie mit der Anwendung auch die in Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange und Workplace Core verfügbaren Aktionen implementieren.

In der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie beispielsweise folgende Aktivitäten durchführen:

- Erstellen Sie einen umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice, und verknüpfen Sie ihn mit einem Datensatzersteller. Bei Bedarf können Sie auch einen Datensatzersteller erstellen.
- Konfigurieren Sie Fall- und Aufgabenvorlagen für Arbeitsplatzfälle.
- Erstellen Sie bei Bedarf untergeordnete Umzugsfälle und -aufgaben.

In der Anwendung Workplace Core können Sie folgende Aktivitäten durchführen:

- Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel für Mitarbeiter, und veröffentlichen Sie sie.
- Zeigen Sie die in der Anwendung erstellten Knowledge Base-Artikel an, und ändern Sie einen Artikel bei Bedarf.

Sie können auch mehrere Umzugsanforderungen unter einem Umzugsprojekt gruppieren und ihren Fortschritt mit nachverfolgen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.

Umzugsanfragen im Namen von Mitarbeitern erstellen

Anstatt über das Workplace-Serviceportal können Sie eine Umzugsanfrage im Namen eines Mitarbeiters direkt in der Anwendung stellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie den aktuellen Standort oder aktuellen Schreibtisch an, von dem aus der Mitarbeiter umzieht, und den Zielstandort oder Zielschreibtisch, zu dem der Mitarbeiter hinzieht. Wählen Sie das Datum des Umzugs und den Grund für den Umzug aus. Bei Bedarf können Sie auch zusätzliche Informationen zum Umzug angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Umzügen** > **Umzugsanforderungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern“

Feld	Beschreibung
Im Namen von	Name des Mitarbeiters, für den Sie die Umzugsanfrage stellen. Wenn Sie die Umzugsanfrage für sich selbst stellen, wählen Sie Ihren Namen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Angefordertes Umzugsdatum	Datum, an dem der Umzug durchgeführt werden soll. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.
Grund für Umzug	Grund für den Umzug vom aktuellen Standort. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren Gründe aus.
Von:	
Region	Bereich, in der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Site	Standort, an dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Campus	Campus, an dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
An:	
Region	Bereich, in der sich der Zielschreibtisch befindet.
Site	Standort, an dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Campus	Campus, an dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der Zielschreibtisch befindet.
Was soll umziehen?	Elemente, die vom aktuellen Schreibtisch zum Zielschreibtisch umgezogen werden sollen.
Zusätzliche Hinweise	Zusätzliche Informationen zur Umzugsanfrage.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Umzugsanfrage wird übermittelt, um den Schreibtisch des Mitarbeiters zu wechseln. Wenn es Gegenstände wie Kommunikationsgeräte, ergonomische Möbelstücke oder persönliche Gegenstände gibt, die beim Umzug an den neuen Standort mitgenommen werden müssen, werden arbeitsplatzservicebezogene Serviceaktivitäten vom Typ **Move personal items** (Persönliche Gegenstände umziehen) durchgeführt.

Wenn der Status auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Als Manager können Sie in der zugehörigen Liste „Konfliktanalyse“ prüfen, ob Konflikte mit der Umzugsanfrage bestehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Anzeigen und Überwachen von Umzugsanfragen, die Sie im Namen eines Mitarbeiters oder für sich selbst erstellt haben, finden Sie unter Umzugsanfragen anzeigen.

Umzugsanfrage für Flächenwechsel stellen

Erstellen Sie eine Umzugsanfrage, um zu einer anderen Fläche zu wechseln. Geben Sie an, warum und wann Sie wechseln möchten. Sie können eine Fläche auswählen, die sich in Ihrem aktuellen Gebäude oder in einem anderen Gebäude befindet. Sie können einen Schreibtisch auch direkt auf der Stockwerkskarte auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.
   Die Workplace-Serviceportal Wird geöffnet.
2. Öffnen Sie **Allgemein** Kategorie, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf **Katalog**.
   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.
3. Wählen Sie **Schreibtischwechsel anfordern**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Schreibtischwechsel anfordern“

Feld	Beschreibung
Name des Mitarbeiters	Name des Mitarbeiters, für den Sie die Umzugsanfrage stellen. Wenn Sie die Umzugsanfrage für sich selbst stellen, wählen Sie Ihren Namen aus.
Wann ist das angeforderte Umzugsdatum?	
Datum	Datum, an dem der Umzug durchgeführt werden soll. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.
Umzugsgrund auswählen	Grund für den Umzug vom aktuellen Standort. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren Gründe aus.
Von:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des aktuellen Platzes direkt auf der Stockwerkkarte.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
An:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des neuen Zielschreibtischs direkt auf der Stockwerkkarte. Wenn Mitarbeiter in ihrem Arbeitsplatzprofil eine dauerhafte Zuweisung haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für einen ausgewählten Bereich angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Permanente Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten anzeigen.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der Zielschreibtisch befindet.
Was soll umziehen?	Elemente, die vom aktuellen Schreibtisch zum neuen Zielschreibtisch umgezogen werden sollen.
Gibt es noch etwas zu beachten?	Zusätzliche Informationen zur Umzugsanfrage.
Anhang hinzufügen	Angehängte Dateien, die die Umzugsanfrage bei Bedarf unterstützen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Umzugsanfrage wird übermittelt.

Wenn der Status der Umzugsanfrage „Geschlossen - vollständig“ ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage erfolgreich abgeschlossen wurde. Wenn der Status auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Bei Bedarf können Sie eine weitere Anforderung stellen.

Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
- Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen** aus, um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen.

Wenn Sie eine Anforderung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**. Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzservice für Umzugsanfragen aktualisieren

Ändern Sie als Arbeitsplatzmanager in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erstellte eine Umzugsanfrage. Sie können Umzugsaufgaben hinzufügen, eine Aufgabenvorlage bearbeiten, untergeordnete Umzugsfälle hinzufügen usw.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager oder workplace manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Arbeitsplatzservices**an.
2. Wählen Sie einen der folgenden umzugsbezogenen Arbeitsplatzservices aus, den Sie bearbeiten möchten:
   - **Workplace Move Service** (Arbeitsplatzumzugsservice)
   - **Move Employee Personal Items** (Persönliche Gegenstände von Mitarbeitern umziehen)
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder, die Sie aktualisieren möchten.
   Weitere Informationen zu jedem Feld finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.
4. **Wahlweise:** Um eine Arbeitsplatzservice-Aktivität zu bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatzservice-Aktivität“, und wählen Sie die Arbeitsplatzservice-Aktivität aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Weitere Informationen zu jedem Feld finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Arbeitsplatzservice wird aktualisiert.

Umzugsbezogene Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller aktualisieren

Aktualisieren Sie einen umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller. Verknüpfen Sie einen Arbeitsplatzservice mit mindestens einem Datensatzersteller.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager oder workplace manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Arbeitsplatzservice erstellt wurde, wird der Service der mit einem Datensatzersteller verknüpft. Der Datensatzersteller wird Mitarbeitern angezeigt, wenn diese versuchen, den Arbeitsplatzservice auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Datensatzersteller**an.
2. Wählen Sie einen der folgenden Datensatzersteller aus, die Sie bearbeiten möchten:
   - **Schreibtischwechsel anfordern**
   - **Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern**
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder, die Sie ändern möchten.
   Weitere Informationen zu jedem Feld finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Datensatzersteller wird aktualisiert.

Umzugsbezogene Knowledge Base-Artikel erstellen

Erstellen Sie einen Knowledge Base-Artikel, um Mitarbeitern umzugsbezogene Informationen oder Hinweise bereitstellen zu können.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. Wählen Sie die Knowledge Base **Arbeitsplatz-Services** aus.
Kategorie	Relevante Kategorie für den Knowledge Base-Artikel. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus, oder wählen Sie das Symbol „Kategorie hinzufügen“ (⊕), um eine neue Kategorie hinzuzufügen. Sie können auch eine Unterkategorie auswählen oder hinzufügen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der Knowledge Base-Artikel gültig ist. Das Datum wird automatisch auf 2100-01-01 festgelegt.
Artikeltyp	Typ des artikels, den Sie erstellen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wählen Sie **Wiki** aus, um eine Wiki-Seite zu erstellen. ○ Wählen Sie **HTML** aus, um eine HTML-Webseite zu erstellen.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch als festgelegt **Entwurf** . Je nach Fortschritt ändert sich der Workflow des Knowledge Base-artikels in die folgenden status: ○ Prüfung ○ Veröffentlicht ○ Ausstehende Außerbetriebnahme ○ Deaktiviert
Link zu Anhang	Option zur Bereitstellung eines Knowledge Base-Artikels mit Anhang.
Anhänge anzeigen	Option zum einzelnen Anzeigen der Anhänge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Knowledge Base-Artikels. Die Kurzbeschreibung wird als Titel des Artikels angezeigt.
Artikeltext	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel angezeigt werden. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts zu ändern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **HTML** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.
Wiki	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel als Wiki angezeigt werden. Wählen Sie die Option **Wikitext** aus, um eine Vorschau des Texts anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiki** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um vorhandene Artikel nach doppelten Inhalten zu durchsuchen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnis

Der Knowledge Base-Artikel wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen

Umzugskonflikte überprüfen

Sie können den Grund für einen Konflikt bei einer Umzugsanforderung überprüfen und entscheiden, wie der Konflikt gelöst werden soll.

Wenn der Status einer Umzugsanforderung auf „unvollständig geschlossen“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanforderung aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Als Umzugsmanager können Sie in der zugehörigen Liste „Konfliktanalyse“ prüfen, ob Konflikte mit der Umzugsanfrage bestehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die verschiedenen Arten von Konflikten sind wie folgt:

- **Ausgewählter Zielstandort ist nicht aktiv**: Konflikt aufgrund von Inaktivität an dem Standort, der für den Umzug ausgewählt wurde.
- **Ausgewählter Zielstandort ist bereits belegt**: Konflikt aufgrund der Nichtverfügbarkeit des für den Umzug ausgewählten Standorts.
- **Die Kostenstelle/Abteilung des Benutzers und der ausgewählte Zielstandort stimmen nicht überein**: Konflikt aufgrund von Nichtübereinstimmung in der Kostenstelle/Abteilung des Benutzers und dem für den Umzug ausgewählten Standort. Der Konflikt wird basierend auf dem Zuordnungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] Systemeigenschaft
- **Der ausgewählte Zielstandort ist ein flexibler Standort** : Konflikt, da der Standort, der verschoben werden soll, ein flexibler Standort ist.
- **Hat eine Arbeitsplatzumzugsanforderung für einen Bereich erstellt, der ein Arbeitsplatzprofil eines anderen Anwenders ist**

Sie können auch die Liste der Validierungen anpassen, die Sie für eine Umzugsanforderung ausführen möchten. Sie können Validierungen hinzufügen oder vorhandene Validierungen in ändern *WSDMoveRequestValidations*Skripteinbindung.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Verwenden Sie Management von Arbeitsplatz-Umzügen, um im Namen eines Mitarbeiters eine Umzugsanfrage zu stellen, einen Arbeitsplatzservice für Umzugsanfragen oder einen umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller zu aktualisieren oder einen umzugsbezogenen Knowledge Base-Artikel zu erstellen.

Erstellen, aktualisieren oder stellen Sie eine Umzugsanfrage im Namen eines Mitarbeiters.

Umzugsanfragen anzeigen

Überwachen Sie die Ihnen zugewiesenen Umzugsanfragen, die derzeit offenen Anfragen und alle anderen Anfragen, die in der Anwendung erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Umzügen** > **Umzugsanforderungen**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die entsprechenden Umzugsanfragen anzuzeigen:
   - **Mir zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihnen zugewiesene Umzugsanfragen anzuzeigen.
   - **Offene Anforderungen**: Wählen Sie diese Option aus, um offene Umzugsanfragen anzuzeigen.
   - **Alle Umzugsanfragen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Umzugsanfragen anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Zugehörige Liste“, um den Status der folgenden Elementtypen zu überprüfen:
   - Untergeordnete Fälle
   - Untergeordnete Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmiger
- Fall-SLAs
- Zugehörige Knowledge Base-Artikel
- Zugehörige Fälle
- Konfliktanalyse

Umzugsaufgaben anzeigen

Überwachen Sie die umzugsbezogenen Aufgaben, die in der Anwendung erstellt werden, um eine Umzugsanfrage zu erfüllen. Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Umzugsaufgaben, die derzeit offenen Aufgaben und alle in der Anwendung erstellten Umzugsaufgaben an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Umzügen** > **Umzugsaufgaben**an.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die entsprechenden Umzugsaufgaben anzuzeigen:
   - **Mir zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihnen zugewiesene Umzugsaufgaben anzuzeigen.
   - **Offene Aufgaben**: Wählen Sie diese Option aus, um offene Umzugsaufgaben anzuzeigen.
   - **Alle Umzugsaufgaben**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Umzugsaufgaben anzuzeigen.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen Referenzen

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen werden mehrere Komponenten und Eigenschaften installiert.

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen werden viele Rollen, Tabellen und Eigenschaften installiert.

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Komponenten

Mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Umzügen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Rollen

Rollen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzumzug-Administrator	Als Management von Arbeitsplatz-Umzügen-Administrator haben	sn_wsd_move.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_wsd_move.admin]	Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	
Arbeitsplatzumzug-Manager [sn_wsd_move.manager]	Als Arbeitsplatzumzug-Manager haben Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global
Arbeitsplatzumzug-Mitarbeiter [sn_wsd_move.agent]	• Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsaufgaben. • Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsfälle. • Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel.	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
Arbeitsplatzumzug-Autor [sn_wsd_move.writer]	• Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsaufgaben. • Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsfälle.	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
Arbeitsplatzumzug-Leser [sn_wsd_move.reader]	Verfügt über Leseberechtigungen, um auf Folgendes zuzugreifen: • Umzugsaufgaben • Umzugsfälle	sn_wsd_case.case_reader

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Tabellen

Tabellen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzumzugsfall [sn_wsd_move_case]	Speichert Informationen zu allen Umzugsfällen und untergeordneten Umzugsfällen, die in der Anwendung erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Diese Tabelle ist eine untergeordnete Tabelle von Arbeitsplatzaufgaben [sn_wsd_Core_Workplace_Task] in Workplace Core. Wenn **WSD: Archivieren Sie alte Arbeitsplatzaufgaben** Die Archivierungsregel wird angewendet, und die Tabelle „Arbeitsplatz-Umzugsfall“ [sn_wsd_move_Case] wird ebenfalls archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Umzugsanforderungskonflikt [sn_wsd_move_request_conflict]	Speichert Informationen über alle Umzugskonflikte, die aufgetreten sind, während Mitarbeiter in der Anwendung eine Umzugsanfrage erfüllt haben.
Arbeitsplatzumzugsaufgabe [sn_wsd_move_task]	Speichert Informationen zu allen Umzugsaufgaben und untergeordneten Umzugsaufgaben, die in der Anwendung erstellt wurden. **Hinweis:** Wenn **WSD: Archivieren Sie alte Arbeitsplatzaufgaben** Die Archivierungsregel wird angewendet, dann wird die Tabelle „Arbeitsplatzumzugsaufgabe“ [sn_wsd_move_Task] ebenfalls archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.

Workplace Service Delivery for Mobile

Greifen Sie auf Ihrem Mobilgerät mit ServiceNow Workplace Service Delivery for Mobile auf Ihre arbeitsplatzbezogenen Services und andere Informationen zu.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
Erfahren Sie mehr über Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Konzepte und Funktionen.	Konfiguration erforderlich für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit	Referenz
Verwenden Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Um eine Reservierung vorzunehmen, erhalten Sie Wegbeschreibungen zu einem Arbeitsplatz und mehr.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte erkunden

Verwalten Sie Ihre Arbeitsplatzreservierungen mit ServiceNow Now Mobile-App.

Installieren und konfigurieren Sie Workplace Service Delivery Für Mobile-Plugin auf Ihrem ServiceNow Instanz. Installieren Sie die Anwendung separat, da sie in nicht verfügbar ist Workplace Service Delivery suite.

Nutzen Sie die Arbeitsplatzservices Ihrer Organisation direkt auf dem Mobilgerät. Die Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte for Mobile ermöglicht Ihnen Folgendes:

- Verwalten Sie Arbeitsplatzservice-Anforderungen jederzeit mit Ihrem Mobilgerät.
- Nehmen Sie einzelne oder mehrere Reservierungen für Arbeitsplätze vor.
- Nehmen Sie mehrtägige Reservierungen vor.
- Reservieren Sie einen Arbeitsbereich.
- Scannen Sie den QR-Code, und reservieren Sie schnell einen Platz.
- Erhalten Sie Anweisungen zu Ihrem Arbeitsplatz.
- Checken Sie Reservierungen ein und aus.
- Suchen Sie basierend auf Standardservices und reservierbaren Zwecken nach Standorten.
- Überprüfen, bearbeiten und stornieren Sie Reservierungen.
- Suchen Sie mithilfe der KI-Suche nach einem Campus, einem Gebäude und einem Platz.
- Zeigen Sie Besprechungsnotizen an, die einer Reservierung hinzugefügt wurden, falls zutreffend.

Hinweis: Mit der Anwendung können Sie erstellen, bearbeiten, abbrechen, einchecken, und checken Sie eine Reservierung aus. Sie können jedoch keine wiederkehrende Reservierung oder Gruppenreservierung mit der Anwendung erstellen.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte konfigurieren

Konfigurieren Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Um Reservierungen mit vorzunehmen Now Mobile-App.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installieren

Installieren Sie Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Anwendung Von ServiceNow® Store .

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core
   - Workplace Reservation Management

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Workplace Service Delivery für Mobilgeräte
- ID der Anwendung: sn-wsd-mobile

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktivieren und installieren Sie das Plugin für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Von ServiceNow® Store.
2. Navigieren Sie nach der Installation der Anwendung zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
3. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens Workplace Service Delivery für Mobilgeräte) Oder ID (App-wsd-mobile).
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet.

Verwaltung der mobilen Orientierungshilfe

Konfigurieren Sie Kartenanbieter, damit Benutzer von Workplace Service Delivery für Mobilgeräte problemlos Routen zu einem anderen Arbeitsplatz erhalten können.

Die mobile Wegsuche-Funktionalität ist für mobile Anwender verfügbar.

Hinweis: Räumliche Kartendaten und -objekte von Indoor Mapping können in Workplace Service Delivery integriert und mit reaktionsfähigen Mobilgeräten angezeigt werden.

- Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter. Konfigurieren Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter, damit Wegbeschreibungen von einem Standort zum anderen angezeigt werden.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter.

- Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm. Konfigurieren Sie Kartenbildschirme für die Wegsuche.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm.

- Navigation im Innenbereich Anwenderprofil: Verwenden Sie das Arbeitsplatzprofil eines Mitarbeiters für die Wegsuche. Die Option Wegbeschreibung abrufen wird basierend auf diesen Bedingungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Mitarbeiter muss eine Stockwerkskarte konfiguriert sein Indoor Mapping Oder Mappedin.
- Orientierungshilfe – Meine Reservierung: Rufen Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ eine Wegbeschreibung zu einem Standort ab. Für den angegebenen Standort muss eine Stockwerkkarte definiert sein, damit die Option **Wegbeschreibung abrufen** angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen.

Mitarbeiter müssen über eine laufende Reservierung verfügen. Wenn keine Reservierung vorhanden ist, wird der im Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters angegebene Standort verwendet.

Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm

Konfigurieren Sie einen Kartenbildschirm, um standortbasierte Informationen auf einer Karte aus einer mobilen App anzuzeigen. Die Karte hebt interessante Punkte hervor, und Anwender können zwischen einer Kartenansicht und einer Listenansicht wechseln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Verwaltung der mobilen Orientierungshilfe** > **Anwenderdefinierter Kartenbildschirm**an.
2. Geben Sie den Namen und die Beschreibung des anwenderdefinierten Kartenbildschirms an.
3. Füllen Sie im Formular die folgenden Formularfeldinformationen aus

Feld	Beschreibung
Symbol	Ortstypsymbol. Suchen Sie mit dem Suchsymbol ().
Leerer Status	Fügen Sie ein Bild, einen Text und Schaltflächen hinzu, um Anwender anzuweisen, eine Aktion auszuführen, einen bestimmten Bildschirm anzuzeigen oder bestimmte Informationen zu überprüfen. Konfigurieren Sie einen leeren Status, um Benutzer darüber zu informieren, dass eine Seite derzeit keine Daten enthält.
Standardanbieter	Wählen Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter aus (Indoor Mapping Oder Mappedin. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter Und um die Experience für die Innenraumposition (blauer Punkt) automatisch auf einer Karte zu aktivieren, um den blauen Punkt vom Start bis zum Endziel für die Wegsuche anzuzeigen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Kartenbildschirme zeigen eine Karte mit Standorten an, die den Datensätzen in einem Datenelement zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter

Konfigurieren Sie Kartenanbieter so, dass Wegbeschreibungen von einem Standort zu einem anderen in angezeigt werden Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.
- Indoor Mapping Ist der integrierte Kartenanbieter mit Workplace Service Delivery Anwendung.
- Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter.

Hinweis: Sie müssen für jedes Gebäude einzeln einen Kartenanbieter konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Verwaltung der mobilen Orientierungshilfe** > **Anwenderdefinierter Kartenanbieter**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwenderdefinierter Kartenanbieter

Feld	Beschreibung
Schlüsseltabelle	Tabelleneintrag, für den Sie den Kartenanbieter konfigurieren möchten. wenn Sie Gebäude [sn_wsd_Core_Building] aus der Liste ausgewählt haben.
Schlüssel	Tabelleneintrag, für den Sie den Kartenanbieter konfigurieren möchten. Beispiel: Wenn Sie Gebäude [sn_wsd_Core_Building] als Schlüsseltabelle ausgewählt haben. Suchen Sie im angezeigten Dialogfeld Dokument auswählen nach einem Dokument.und wählen Sie Gebäude:BuildingC aus. Suchen Sie mithilfe des Suchlistensymbols ( ).
iOS-Standortanbieter	Standortanbieter für iOS. Wählen Sie Aus **Apple** Oder **Atlas** Als Standortanbieter.
Android-Standortanbieter	Standortanbieter für Android. Wählen Sie Aus **Atlas** .
Anwendung	Der Name der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch generiert. Stellen Sie sicher, dass die Anwendung auf festgelegt ist **Arbeitsplatzkern** .
Kartenanbieter	Wählen Sie in der Dropdown-Liste basierend auf dem Kartenanbieter, den Sie verwenden, eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **ServiceNow** : Für Indoor Mapping. ○ **Mappedin** : Für Mappedin
ID der Positionssuche-App	Standortbereitstellung in IndoorAtlas für die Positionierung im Innenbereich oder die Blue Dot-Experience. Navigieren Sie in Ihrem Atlas-Account zu **Apps** > **IA-Support** > **API-Schlüssel** Und kopieren Sie die API-Schlüssel-ID Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **ServiceNow** (Indoor Mapping) Als Kartenanbieter. **Hinweis:** Wenn Sie haben Apple Als Standortanbieter ist dies ein optionaler Schritt für Sie. ID der Standort-App zeigt den aktuellen Standort oder die aktuelle Positionierung von Mitarbeitern (bluedot Experience) auf den Karten an. Der Startstandort in der Wegsuche wird automatisch von der Anwendung bestimmt. Wenn die Positionierung aktiviert ist, wird das Positionierungssymbol ( ) In Ihrer mobilen App für die Wegsuche.
Geheimer Schlüssel der Standortanbieter-App	Navigieren Sie in Ihrem Atlas-Account zu **Apps** > **IA-Support** > **API-Schlüssel** Und kopieren Sie die Secrete-ID des API-Schlüssels Diese Option ist verfügbar, wenn Sie installiert haben Indoor Mapping Als Ihr **Hinweis:** Wenn Sie haben Apple Als Standortanbieter müssen Sie diese Feldinformationen nicht ausfüllen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie ausgewählt haben **ServiceNow** (Indoor Mapping) Als Kartenanbieter
ID der Kartenanbieter-App	Anwendername für Mappedin. Nur verfügbar, wenn Sie Mappedin als Kartenanbieter installiert haben. Um den Anwendernamen zu finden, navigieren Sie zu **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Anmeldeinformationen**an. Wählen Sie **Mappedin-Anmeldeinformationen**, und kopieren Sie den Benutzernamen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geheimer Schlüssel der Kartenanbieter-App	App-Geheimnis des Kartenanbieters (Mappedin). Nur verfügbar, wenn Sie Mappedin als Kartenanbieter installiert haben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der benutzerdefinierte Kartenanbieter ist für die von Ihnen ausgewählte Tabellenentität konfiguriert. Beispielsweise zeigt der Kartenanbieter Anweisungen für Standorte in Building1 an.der anwenderdefinierte Kartenanbieter ist für die von Ihnen ausgewählte Tabellenentität konfiguriert. Der Kartenanbieter zeigt beispielsweise eine Wegbeschreibung für Standorte in Gebäude1 an.

   Hinweis: Die **CustomMapConfigId** wird der Sys-ID der kartierten Reservierungen von Indoor Mapping und Mappedin zugeordnet. Abzurufen Indoor Mapping Karten, Anwender müssen aktualisieren **CustomMapDefaultProviderId** Und **CustomMapConfigId** In beiden **Location_custom_Map** Und **Locations_custom_Map** . Die **CustomMapDefaultProviderId** ist die Sys-ID des zugehörigen Indoor Mapping-Datensatzes im benutzerdefinierten Kartenanbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen.

   Weitere Informationen zum Auswählen von Kartenanbieterzuordnungseigenschaften finden Sie unter Passen Sie die Karteneigenschaften an.

Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen

Aktivieren Sie die Kartenansicht für mobile Mitarbeiter, damit sie Flächen mithilfe von Stockwerkskarten reservieren können Now Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie die Option Kartenansicht aktivieren. Anwender können von unterstützte Karten anzeigen Indoor Mapping Oder Mappedin beim Reservieren eines Platzes.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Anwenderdefinierter Kartenanbieter** Dient zum Ändern des Kartenanbieters des Basissystems.
   Ändern Sie den Kartenanbieter des Basissystems, um eines Ihrer Gebäude als Schlüssel zu verwenden und entweder Ihren zu verwenden Gebäudepläne für Arbeitsstätten Oder Mappedin-Anmeldeinformationen.
2. M Appedin: Wenn Ihr Ma p Anbieter ist Mappedin. Führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Öffnen Sie den Datensatz des benutzerdefinierten Kartenanbieters des Basissystems.
   Dieser Datensatz hat keinen Namen. Wenn Ihr System mehrere anwenderdefinierte Kartenanbieter hat, müssen Sie diesen Datensatz anhand seiner sys_ID identifizieren Um die sys_ID eines Datensatzes zu überprüfen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** Fügen Sie unter zusätzliche Aktionen oben links die sys_ID ein **C5d49d2265072010f87794bf508527f6** In ein Textdokument.

   b. Ändern Sie die folgenden Felder im Formular „Anbieter anwenderdefinierter Karten“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerdefinierter Kartenanbieter“

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Tabelleneintrag, für den Sie den Kartenanbieter konfigurieren möchten. Beispiel: Gebäude1.
App-ID des Kartenanbieters	Benutzername für die Mappedin-Anmeldeinformationen. Um den Anwendernamen zu finden, navigieren Sie zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Anmeldeinformationen**an. Wählen Sie Ihre Mappedin-Anmeldeinformationen aus und kopieren Sie den Benutzernamen.
Geheimer Schlüssel der Kartenanbieter-App	Geheime App-Anmeldeinformationen Ihres Kartenanbieters (Mappedin).

c. Wählen Sie Aus **Aktualisieren**

d. Aktualisieren Sie für Mappedin **CustomMapDefaultProviderId** Und **CustomMapConfigId** Sowohl location_custom_Map als auch locations_custom_Map mit entsprechenden SYS-IDs.

e. Navigieren zu **Alle** > **sys_sg_input_list** Zum Öffnen der Seite „Eingaben“.

f. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **Location_custom_Map** Und **Locations_custom_Map** Und nehmen Sie die folgenden Änderungen für beide Eigenschaften vor:

i. Bearbeiten Sie auf der Seite „Standortkartenansicht“ und „Standortkartenansicht“ **CustomMapDefaultProviderId** Und verifiziert, dass sie der SYS-ID des zugeordneten Mappedin-Datensatzes auf der Seite „Anbieter anwenderdefinierter Karten“ zugeordnet ist (siehe Schritt 2a).

ii. Bearbeiten Sie **CustomMapConfigId** Und verifiziert, dass sie der SYS-ID von sys_sg_custom_Map_config.list zugeordnet ist. Um die sys_ID zu kopieren, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_sg_custom_Map_config.list**an. Wählen Sie Aus **Zugeordnete Reservierungen** Kopieren Sie die sys_ID, und fügen Sie sie dann für ein **CustomMapConfigId** .

3. Wenn Sie installiert haben Indoor Mapping Führen Sie als Kartenanbieter die folgenden Schritte aus:

a. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Anwenderdefinierter Kartenanbieter** Dient zum Ändern des Kartenanbieters des Basissystems.

b. Ein neuer Kartenanbieter **ServiceNow** Wird für erstellt Gebäudepläne für Arbeitsstätten Im anwenderdefinierten Kartenanbieter.

c. Öffnen Sie den anwenderdefinierten Kartenanbieterdatensatz des Basissystems, um ihn zu bearbeiten.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** Fügen Sie unter zusätzliche Aktionen oben links die sys_ID ein **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** In ein Textdokument.

e. Ändern Sie die folgenden Felder im Formular „Anbieter anwenderdefinierter Karten“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerdefinierter Kartenanbieter“

Feld	Beschreibung
Schlüsseltabelle	Gebäude (sn_wsd_Core_Building), das in integriert ist Gebäudepläne für Arbeitsstätten. Wählen Sie ein Gebäude aus, um die Kartenfunktionalität für alle anderen zu aktivieren Gebäudepläne für Arbeitsstätten Gebäude.
Schlüssel	Gebäudepläne für Arbeitsstätten Gebäudename. Beispiel: Gebäude A.
Kartenanbieter	Wählen Sie Aus **ServiceNow** Aus der Dropdown-Liste.

f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

g. Abzurufen Gebäudepläne für Arbeitsstätten Zuordnungen, Anwender muss aktualisieren **CustomMapDefaultProviderId** Und **CustomMapConfigId** Sowohl location_custom_Map als auch locations_custom_Map mit entsprechenden SYS-IDs.

h. Navigieren zu **Alle** > **sys_sg_input_list** Zum Öffnen der Seite „Eingaben“.

i. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **Location_custom_Map** Und **Locations_custom_Map** Und nehmen Sie die folgenden Änderungen für beide Eigenschaften vor:

   i. Bearbeiten Sie auf der Seite „Standortkartenansicht“ und „Standortkartenansicht“ **CustomMapDefaultProviderId** Und verifiziert, dass sie der SYS-ID des ServiceNow-zugeordneten Datensatzes auf der Seite des anwenderdefinierten Kartenanbieters zugeordnet ist (siehe Schritt 3c).

   ii. Bearbeiten Sie **CustomMapConfigId** Und verifiziert, dass sie der SYS-ID von sys_sg_custom_Map_config.list zugeordnet ist. Um die sys_ID zu kopieren, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_sg_custom_Map_config.list**an. Wählen Sie Aus **Zugeordnete Reservierungen – Innenbereichskarte** Kopieren Sie die sys_ID, und fügen Sie sie dann für ein **CustomMapConfigId** .

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Service Delivery für Mobilgeräte** > **Eigenschaften**an.
6. Navigieren Sie zur Eigenschaft „Kartenansichtsoption für Mobile WSD-Reservierungen aktivieren“.
7. Aktivieren Sie die Eigenschaft „Kartenansichtsoption für Mobile WSD-Reservierungen aktivieren“.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Option zum Anzeigen einer Stockwerkskarte mit der Kartenansicht anstelle einer Listenansicht ist für verfügbar Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Anwender. Sie können verwenden **Kartenansicht ein/aus** Option beim Vornehmen einer Reservierung zum Anzeigen von Stockwerkskarten und Auswählen von Flächen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Eigenschaft Kartenansicht ein/aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft Kartenansicht ein/aus

Konfigurieren Sie die Option Kartenansicht ein/aus im Now Mobile-App App beim Reservieren eines Bereichs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Service Delivery für Mobilgeräte** > **Eigenschaften**an.
2. Aktivieren Sie die Bearbeitungsoptionen auf der Seite „Mobile-Eigenschaften“.
3. Von **Aktivieren Sie die Kartenansichtsoption für WSD Mobile-Reservierungen** Wählen Sie in der Dropdown-Liste nach Bedarf die folgenden Optionen aus:

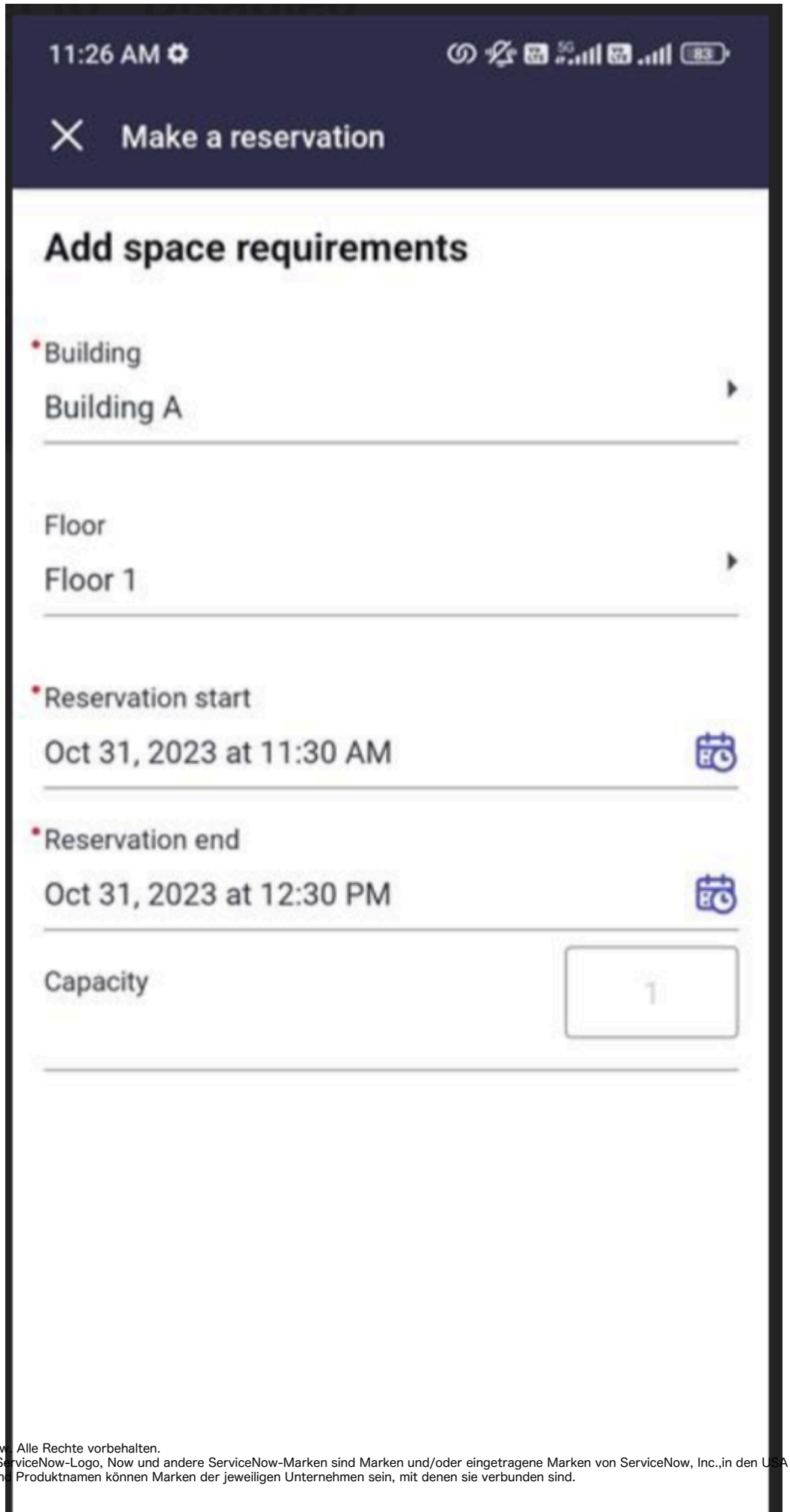
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Deaktiviert: Der **Kartenansicht ein/aus** Option ist beim Vornehmen einer Reservierung nicht verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



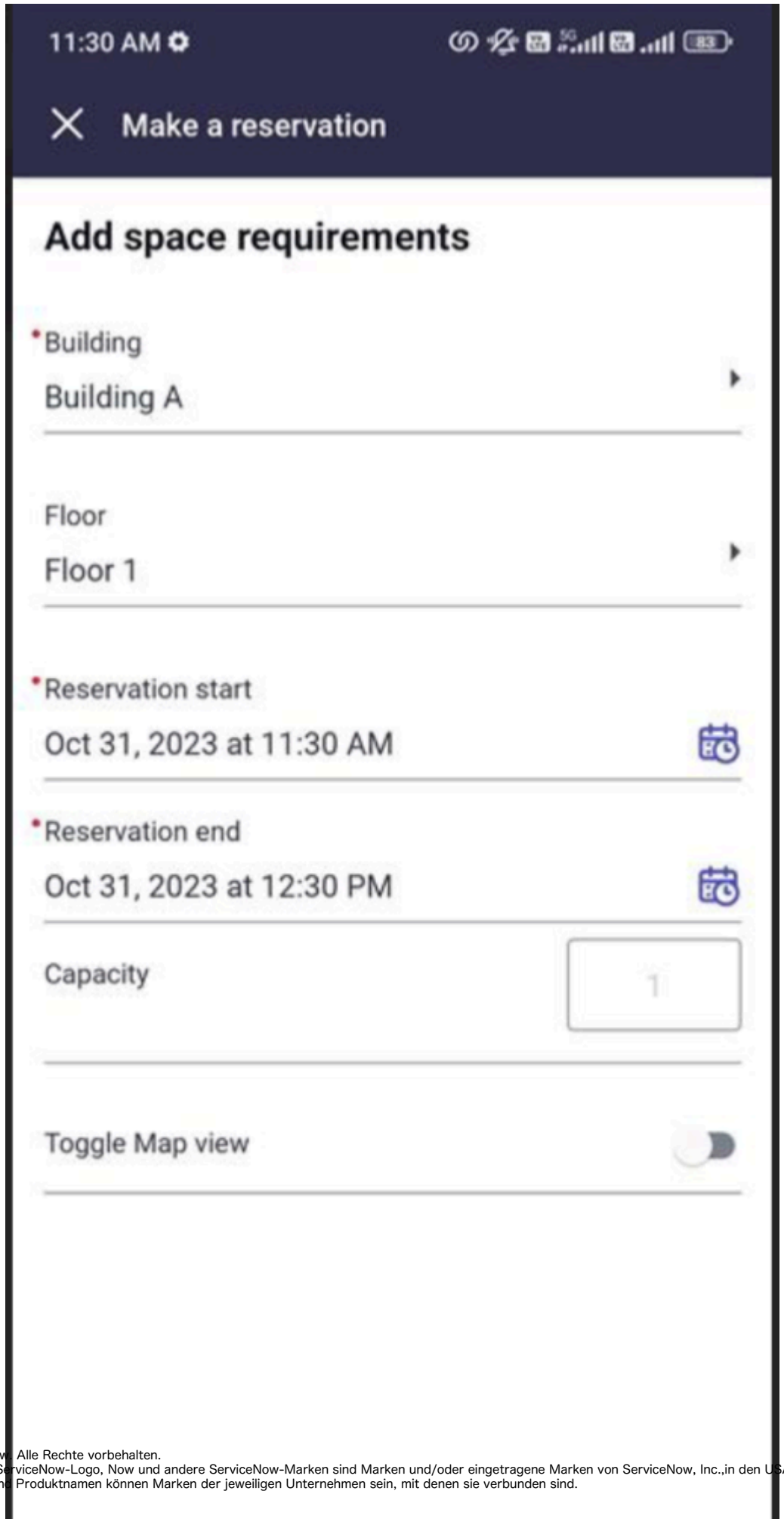
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Aktiviert: Der **Kartenansicht ein/aus** Option ist sichtbar und nicht ausgewählt (aktiviert).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



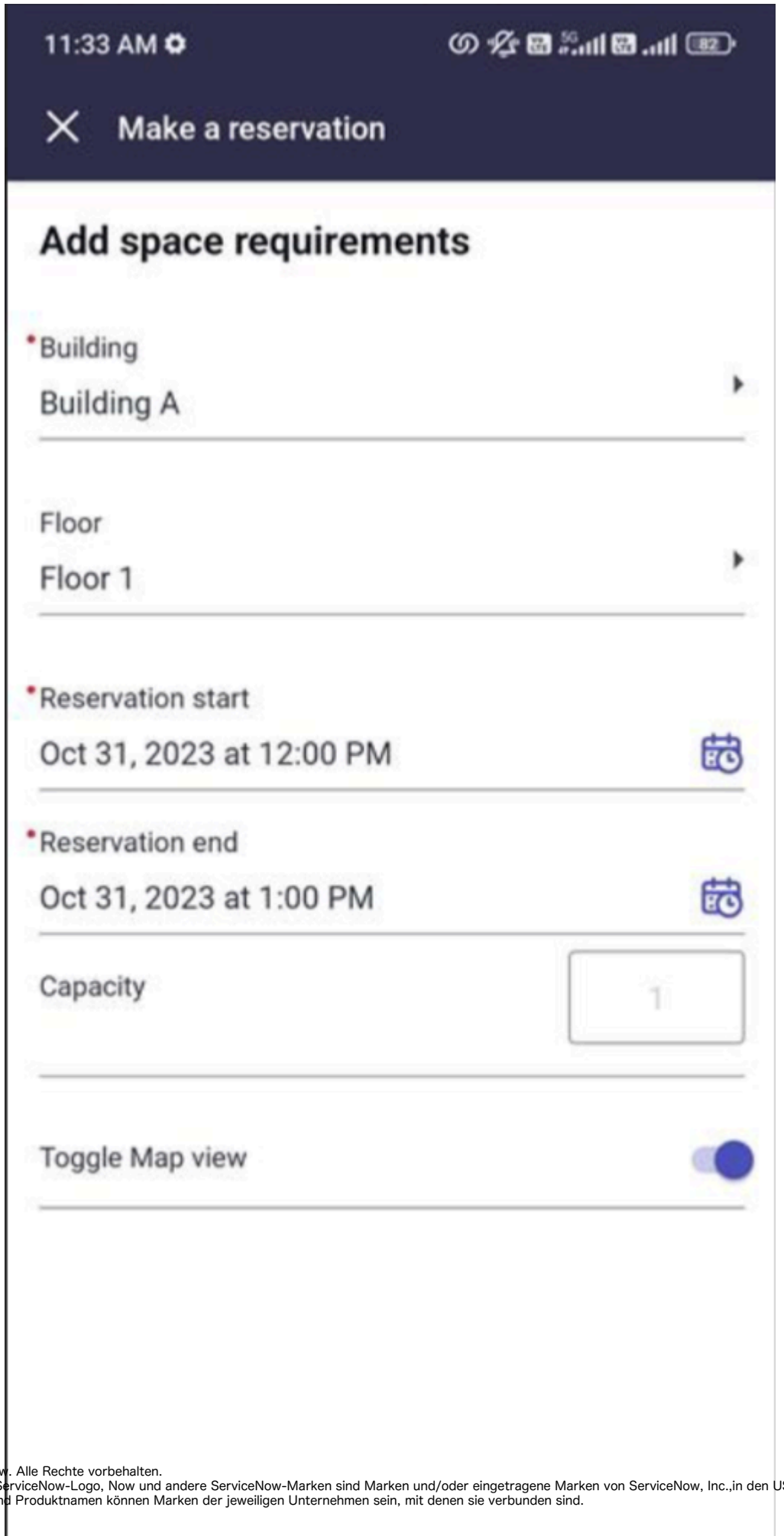
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Standard: Die **Kartenansicht ein/aus** Option ist verfügbar und ausgewählt (aktiviert).

Automatische Übersetzung

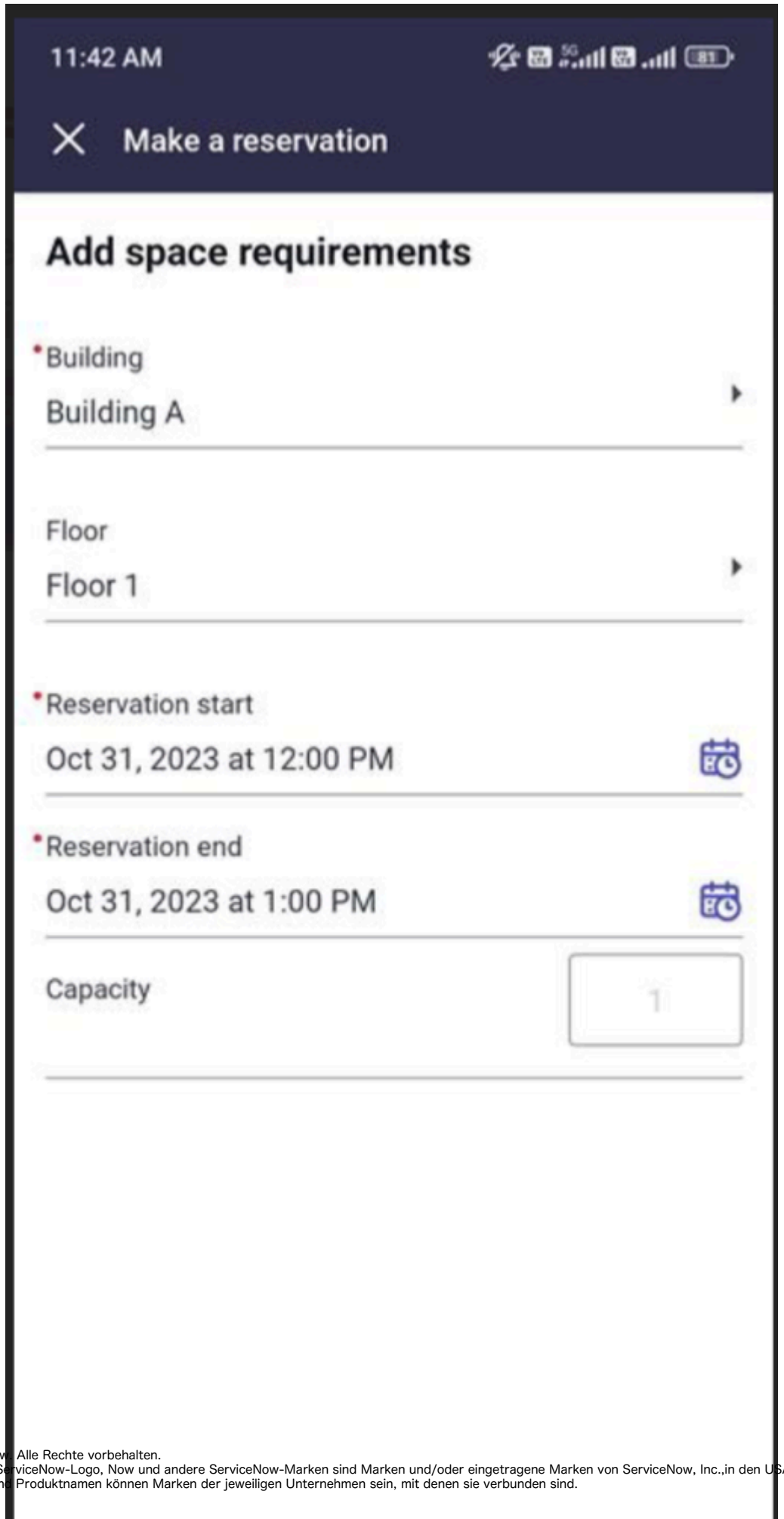
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Erforderlich: Der **Kartenansicht ein/aus** Option ist verfügbar, aber auf schreibgeschützt festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die **Kartenansicht ein/aus** Wird in diesem Fall nicht angezeigt. Wenn ein Anwender mit dieser Option fortfährt, wird die Kartenvisualisierung (Kartenansicht) verwendet. Wenn für ein Gebäude oder ein Stockwerk keine Karte verfügbar ist, können Anwender keinen Platz auswählen (da Anwender einen Bereich nur mithilfe einer Stockwerkskarte auswählen können).

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen und Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen.

Konfigurieren Sie die KI-Suche für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Installieren und konfigurieren Sie die KI-Suche mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Benutzer können die KI-Suche verwenden, um nach Campus, Gebäuden, Stockwerken oder Flächen zu suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Zum Aktivieren der KI-Suche für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Sie müssen die KI-Suche anfordern und die KI-Suche aktivieren. Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren der KI-Suche finden Sie unter KI-Suche an.

Prozedur

1. Navigieren zu **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**an.
   Es wird eine Meldung angezeigt, dass die Anwendung „KI-Suche“ in Ihrer Instanz nicht verfügbar und aktiviert ist.
2. Klicken Sie auf **KI-Suche anfordern** Schaltfläche, um die automatische Aktivierung der KI-Suche in Ihrer Instanz auszulösen.
   Ihre Anforderung wird verarbeitet, und es kann einige Zeit dauern, bis die Anwendung „KI-Suche“ aktiviert ist.
3. Stellen Sie nach der Installation und Konfiguration der KI-Suche sicher, dass Sie installiert haben Workplace Core Und Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.
4. Navigieren zu **Alle** > **Suchkonfigurationen** > **Suchkonfigurationen der NowMobile-App**an.
5. Ändern Sie die Suchmaschine in KI-Suche.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Navigieren zu **Alle** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quellen** > **Arbeitsplatzstandorttabelle**an.
8. Wählen Sie aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** Schaltfläche im oberen rechten Bereich, um die Seite „Verlauf der indizierten Quelle“ zu öffnen.
   Die indizierte Quelle befindet sich für die Indizierung in der Warteschlange. Sie können den Fortschritt überwachen, indem Sie diese Seite aktualisieren. Sobald der Erfassungsstatus ist **Indiziert** , Der Prozess ist abgeschlossen.

Ergebnis

Wenn **Erfassungsstatus** Ist **Indiziert** , Die Konfiguration der KI-Suche ist abgeschlossen, und Sie können sich bei anmelden Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App zur Suche nach Campus, Gebäuden und Flächen mithilfe der KI-Suche.

Konfigurieren Sie Karteneigenschaften für das Standortverzeichnis

Konfigurieren Sie Karteneigenschaften, um reservierungsstatus und belegungsstatus zu aktivieren, dauerhafte Sitzplatzzuweisungen anzuzeigen oder das Zeitintervall automatisch zu aktualisieren, um die neuesten Reservierungs- und Belegungsinformationen auf der Karte anzuzeigen. Arbeitsbereiche im Standortverzeichnis anzeigen oder ausblenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereichszuordnung** > **Karteneigenschaften**an.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Karteneigenschaften für das Standortverzeichnis:

Karteneigenschaften für Standortverzeichnis

Karteneigenschaft	Wert
Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen [sn_wsd_space_Map.Show_rsv_occ_Data_loc_dir]	Option zum Anzeigen der Reservierungs- und belegungsstatus im Standortverzeichnis. Legen Sie die Karteneigenschaft auf fest **Ja** Dient zum Anzeigen des Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis.
Zeitintervall der automatischen Aktualisierung (in Minuten) zum Anzeigen von Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis.	Option zum automatischen Aktualisieren von Reservierungs- und Belegungsinformationen im Standortverzeichnis. Geben Sie den Wert der Karteneigenschaft in Minuten ein. Der Standardwert ist 2 Minuten. Basierend auf diesem Wert wird die Karte alle 2 Minuten aktualisiert und automatisch mit den neuesten Reservierungs- und Belegungsinformationen für einen ausgewählten Standort aktualisiert. Sie können den Standardwert nach Bedarf ändern. Null oder negativer ganzzahliger Wert deaktiviert diese Eigenschaft. Dezimalwerte werden nicht unterstützt. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die Karteneigenschaft Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen aktiviert haben. Das Zeitintervall für die automatische Aktualisierung wird im Standortverzeichnis nur angezeigt, wenn die Eigenschaft „Reservierung und/oder Belegungsinformationen anzeigen“ in der Standortverzeichniskarte aktiviert ist. Wenn die Option Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis anzeigen auf festgelegt ist **Nein** , Die automatische Aktualisierung von Reservierungs- und Belegungsinformationen wird im Standortverzeichnis nicht angezeigt.
Konfigurieren Sie den Standardstatus für den Arbeitsbereichsindikator im Standortverzeichnis [sn_wsd_space_Map.Display_Workspace_on_the_Map]	Karteneigenschaft, um den Arbeitsbereich im Standortverzeichnis anzuzeigen. Wählen Sie nach Bedarf eine der folgenden verfügbaren Listenoptionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteneigenschaft	Wert
	○ Verfügbar: **Arbeitsbereich** Die Umschaltfläche ist im Standortverzeichnis verfügbar, ist jedoch nicht ausgewählt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Arbeitsbereiche für ein ausgewähltes Stockwerk anzuzeigen. ○ Deaktiviert: Der **Arbeitsbereich** Die Umschaltfläche ist deaktiviert und im Standortverzeichnis nicht verfügbar. Mitarbeiter können Arbeitsbereiche für ein ausgewähltes Stockwerk nicht anzeigen. ○ Standard: Standardmäßig die **Arbeitsbereich** Die Umschaltfläche ist im Standortverzeichnis verfügbar und aktiviert. ○ Anwendereinstellung: Standardmäßig die **Arbeitsbereich** Die Umschaltfläche im Standortverzeichnis ist nicht aktiviert. Wenn Sie diese Option auswählen, wird Ihre Einstellung in Ihrer nächsten Browsersitzung gespeichert. Um Arbeitsbereiche im Standortverzeichnis zu deaktivieren, können Sie das Kontrollkästchen Arbeitsbereich deaktivieren.
Persistenz von Filtern im Standortverzeichnis aktivieren [sn_wsd_space_Map.location_Directory_Filter_Persistence]	Wählen Sie Aus **Ja** Um die Persistenz von Platzverfügbarkeitsfiltern für Browsersitzungen und Registerkarten im Standortverzeichnis zu aktivieren. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt. Die Filter werden in Browsersitzungen und -Registerkarten beibehalten oder beibehalten. Informationen zum angewendeten Filter werden aus Ihrer letzten Browsersitzung beibehalten.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die aktualisierten Kartenkonfigurationseigenschaften sind im Standortverzeichnis verfügbar.

Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Mitarbeiter können ihren hybriden Arbeitsplatzzeitplan mit planen Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Sie können einen Platz für einen Tag reservieren oder Massenreservierungen über Workplace vornehmen.

Mitarbeiter können ihren bevorzugten Bürostandort angeben (Büro, Remote oder Besuch eines anderen Büros), Schreibtischvorschläge basierend auf ihren Standorteinstellungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erhalten, Arbeitsplatzservices hinzufügen, die für einen Standort verfügbar sind, bevorzugte Mitarbeitende hinzufügen und ihre Tage im Büro mit Mitarbeitenden abstimmen, um die Produktivität zu steigern und effektiv zusammenzuarbeiten. Beim Reservieren oder Anzeigen eines Bereichs können Mitarbeiter sehen, ob der ausgewählte Bereich Teil eines Arbeitsbereichs ist.

Hinweis: Die Option zum Hinzufügen Ihrer Arbeitsplatzeinstellungen und -Vorschläge ist auch im verfügbar Mitarbeiter-Center Portal. Von Mitarbeitern wird erwartet, dass sie verwenden Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App, um einen Platz zu reservieren und ihre bevorzugten Arbeitsplatzstandorte und Arbeitsplatzzeitvorschläge anzuzeigen oder zu ändern. Reservieren Sie einen Arbeitsbereich mit Ihrer mobilen App, bevor Sie ins Büro kommen. Erhalten Sie Schreibtischvorschläge basierend auf Ihrem bevorzugten Standort, früheren und zukünftigen Reservierungen, der Nähe (bevorzugte Mitarbeitende), bevorzugten Bereichen, Arbeitsbereichen und Standardservices.

Wenn einem Mitarbeiter ein Platz zur Reservierung vorgeschlagen wird, berücksichtigt die Anwendung die folgenden Tabellenkonfigurationen für Mitarbeitereinstellungen und Platzvorschläge:

- Standorteinstellungen (Campus, Gebäude, Stockwerk und Arbeitsbereich)
- Bevorzugter Bereich oder von einem Mitarbeiter festgelegte Bereiche
- Vergangene und zukünftige Reservierungsdaten
- Bevorzugte Mitarbeitende
- Startzeit und Endzeit (basierend auf der Gebäudezeitzone und der Konfiguration des reservierbaren Moduls für einen Standort).

Die Anwendung berücksichtigt auch die folgenden Konfigurationen, wenn Sie Ihre bevorzugten Arbeitsplatzstandorte abrufen:

- Filtern und rufen Sie Standorte aus den verfügbaren reservierbaren Modulen ab:
  - Ruft Standorte aus allen reservierbaren Modulen ab, die in der Eigenschaft „Platztypen“ [sn_wsd_Concierge.Vorschläge_Space_types] für die Arbeitsplatzerfahrung markiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften.
  - Überprüft, ob er mit einem der zulässigen Platztypen in der Eigenschaft „sn_wsd_Concierge.Suggestion_space_types“ übereinstimmt.
- Standorte nach Gebäude filtern: Für jedes reservierbare Modul überprüft die Anwendung, ob der bevorzugte Standort des Mitarbeiters im angegebenen Gebäude vorhanden ist. Reservierbare Module, die in einem Gebäude verfügbar sind, werden beibehalten.
- Wählt das beste reservierbare Modul aus:sucht alle übereinstimmenden reservierbaren Module und wählt das beste basierend auf den folgenden Elementen aus:
  - Wenn ein Modul kein hat **Max. Tage in der Zukunft** Einschränkung der Eigenschaft „Reservierbares Modul“, ist ausgewählt.
  - Dann berücksichtigt und wählt sie das reservierbare Modul mit dem höchsten Wert in aus **Max. Tage in der Zukunft** Eigenschaftskonfiguration.

Administratoren können Folgendes konfigurieren, um Mitarbeitern bessere Arbeitsbereichsvorschläge bereitzustellen:

- Konfiguration der Tabelle „Platzvorschläge“ basierend auf Vorschlagstypen (Standort, Nähe, Daten zu vergangener und zukünftiger Reservierung, Standardservices und Mitarbeitende). Jeder dieser Vorschlagstypen ist ein bestimmter Gewichtungswert (ganzzahliger Wert). Wenn die Anwendung einem Mitarbeiter einen Platz vorschlägt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

berücksichtigt sie diese Gewichtungswerte und ordnet ihn entsprechend in den Suchergebnissen basierend auf der Priorität oder Gewichtung an, die einem Vorschlagstyp zugewiesen ist. Wenn einer der Bereiche die Kriterien nicht erfüllt, wird dem Mitarbeiter der nächste verfügbare bevorzugte Platz angezeigt. Wenn ein bevorzugter Arbeitsbereich für einen Mitarbeiter nicht verfügbar ist, hat er auch die Möglichkeit, mithilfe der erweiterten Reservierungsoption manuell nach verfügbaren Flächen zu suchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Platzvorschlagskonfiguration

- Konfiguration der Mitarbeiterpräsenz in Arbeitsplatz-Assistent

  Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterpräsenz Festlegen.

- Eigenschaften für Arbeitsplatzvorschläge und -Einstellungen aktiviert.

  Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Verwalten Sie Ihre Einstellungen für die Anwesenheit im Büro

Mitarbeiter können ihre Einstellungen für die Anwesenheit im Büro oder am Arbeitsplatz anpassen und verwalten.

Vorbereitungen

Mitarbeiter können einen Platz reservieren und Platzvorschläge basierend auf ihren bevorzugten Standorten, Arbeitsbereichen, Arbeitsplatzservices und Mitarbeitenden erhalten. Mitarbeiter können ihre Arbeitsplatzeinstellungen bei Bedarf mithilfe der Option „Einstellungen im Büro“ in der mobilen App ändern oder aktualisieren.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Anwendungen verfügen:

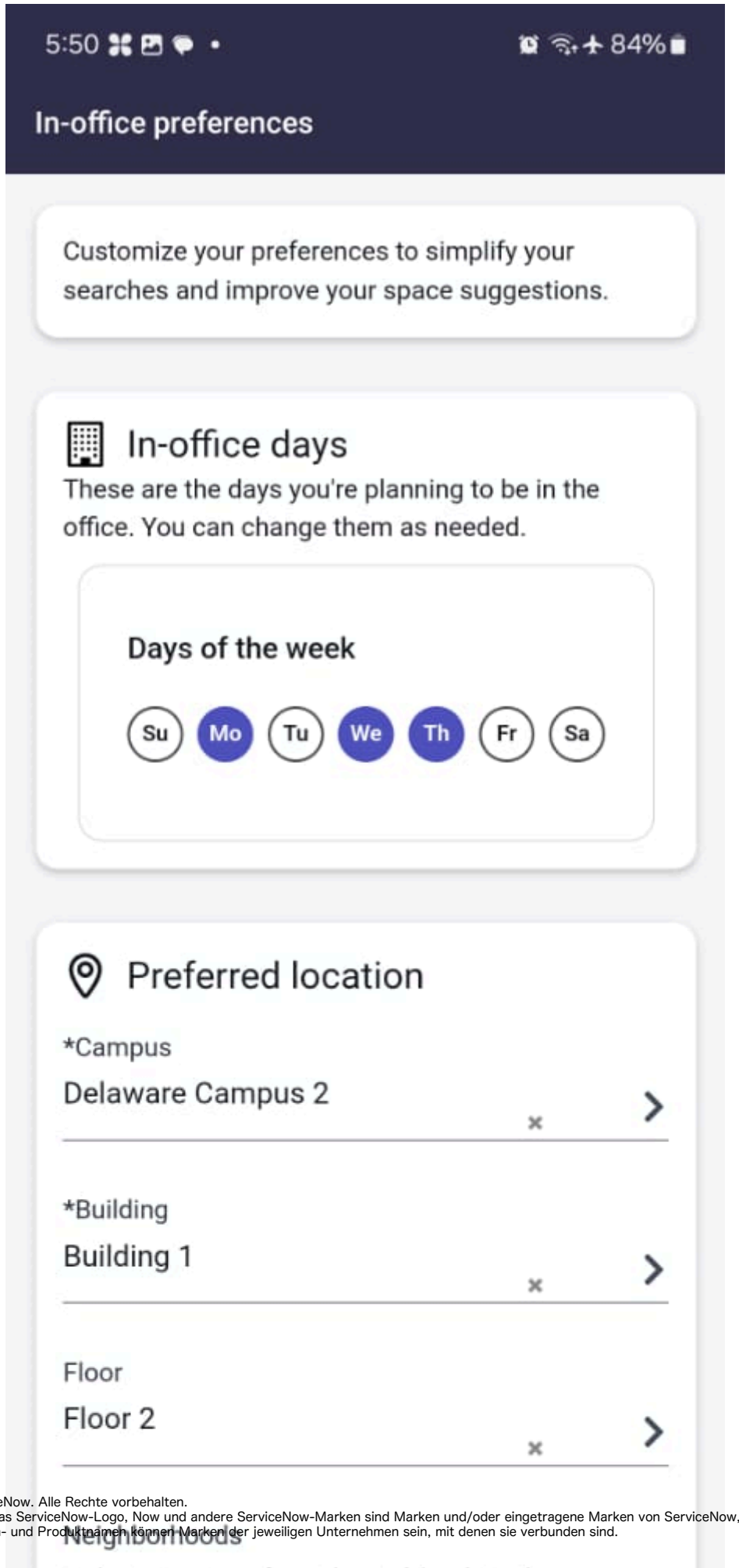
- Workplace Service Delivery für Mobilgeräte
- Workplace Core
- Workplace Reservation Management
- Arbeitsplatz-Assistent
- Indoor Mapping
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Now Mobile® an.
2. Greifen Sie auf zu Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Instanz.
3. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Einstellungen im Büro** Option auf der Homepage.

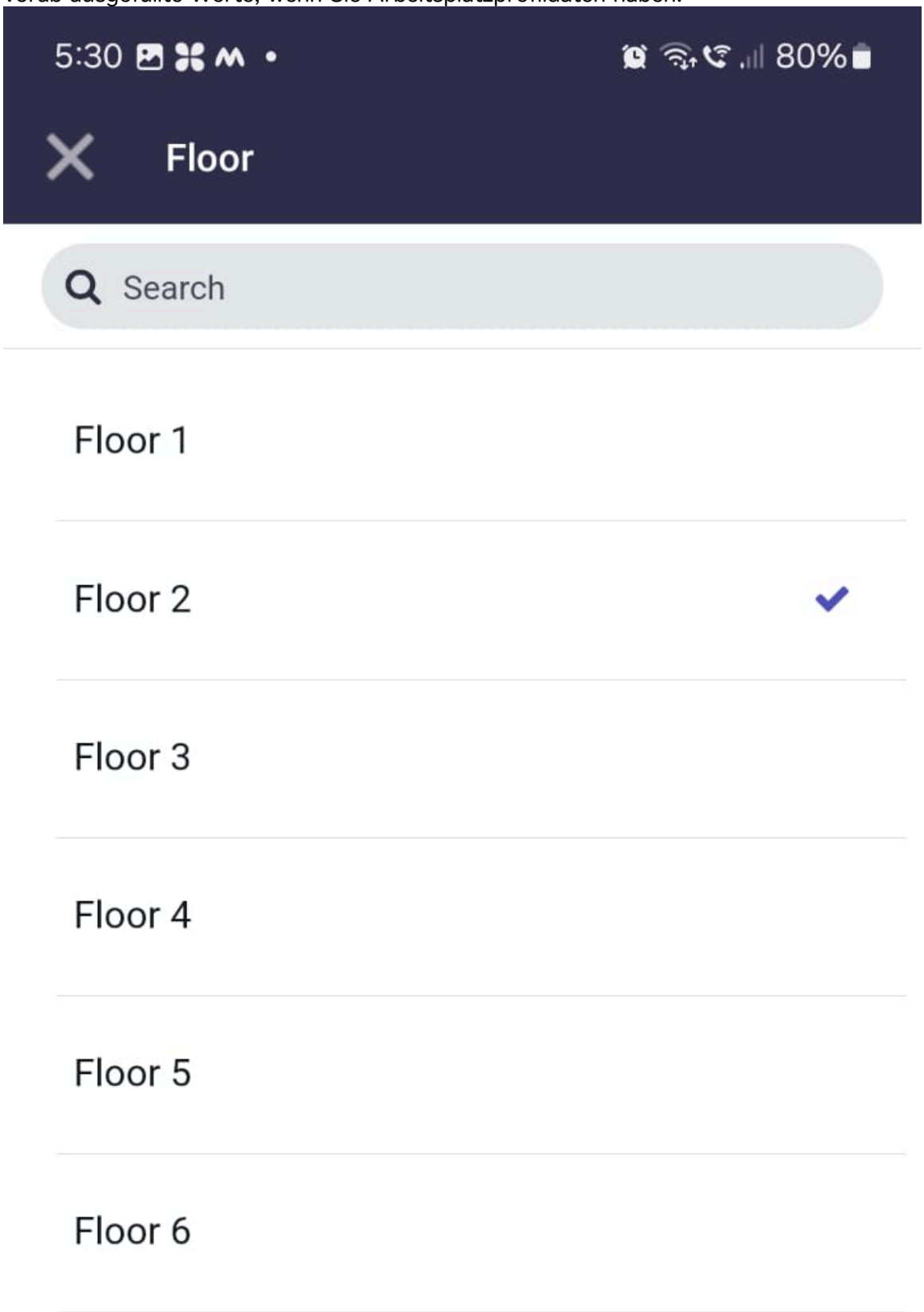
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

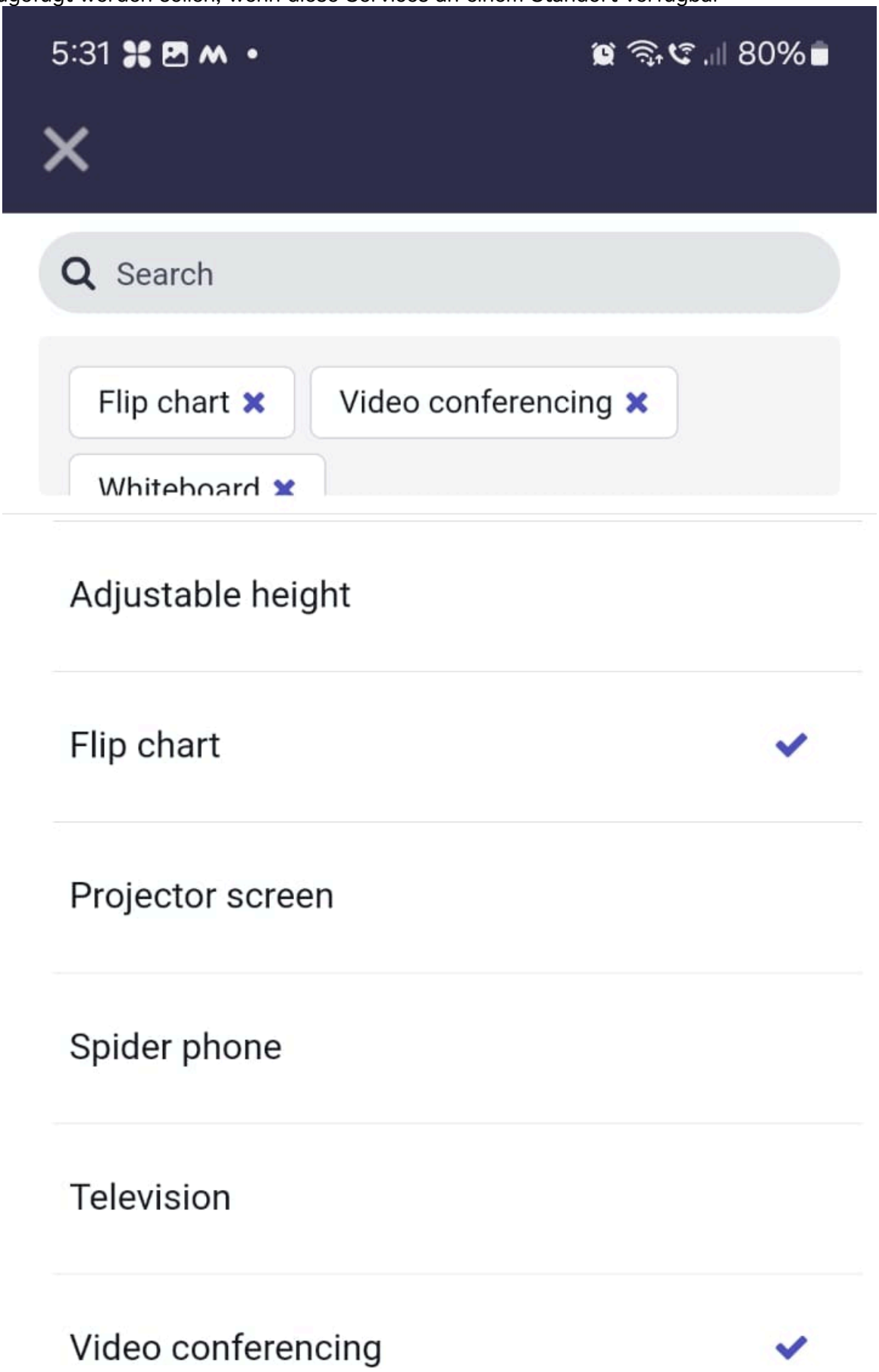
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie nach Stockwerken. Campus und Gebäude haben vorab ausgefüllte Werte, wenn Sie Arbeitsplatzprofildaten haben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie nach bevorzugten Arbeitsplatzservices, die einer Reservierung hinzugefügt werden sollen, wenn diese Services an einem Standort verfügbar



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Option Zum Verwalten Ihrer Arbeitsplatzeinstellungen ist auch im verfügbar Mitarbeiter-Center Portal (**Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsplatzservices** > **Standortsicherheit** > **Arbeitsplatzeinstellungen**) an. Mitarbeitern wird empfohlen, die zu verwenden Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Um ihren hybriden Arbeitszeitplan zu verwalten und einen Platz zu reservieren, bevor Sie ins Büro kommen.

4. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Bevorzugter Standort

Feld	Beschreibung
Campus	Campus-Name . Wenn ein Mitarbeiter ein Arbeitsplatzprofil hat, wird dieser Feldwert automatisch auf den primären Standort des Mitarbeiters festgelegt. **Hinweis:** Wenn ein Mitarbeiter kein Arbeitsplatzprofil hat, sind die Felder Campus, Gebäude, Stockwerk leer. Dies ist ein Pflichtfeld, und Mitarbeiter sollten nach ihrem bevorzugten Campus suchen und ihn aus der Liste verfügbar auswählen. Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf Ihren bevorzugten Campus-Standorten. Die Standorteinstellungen des Mitarbeiters werden bei der Suche nach einem Platz zum Erstellen einer Reservierung verwendet.
Gebäude	Gebäudename. Wenn ein Mitarbeiter ein Arbeitsplatzprofil hat, wird dieser Feldwert automatisch auf das bevorzugte Gebäude festgelegt. Dies ist ein Pflichtfeld, und Mitarbeiter sollten nach ihrem bevorzugten Gebäude suchen und aus der verfügbaren Liste auswählen. Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf Ihrem bevorzugten Gebäudestandort, um eine Reservierung zu erstellen. **Hinweis:** Gebäude muss aktiv sein und muss reservierbar sein.
Stockwerk	Stockwerkname. Mitarbeiter können nach einem bevorzugten Stockwerk in einem Gebäude suchen und hinzufügen. Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf Ihrer bevorzugten Stockwerkauswahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitsbereiche	Name des Arbeitsbereichs. Mitarbeiter können nach einem bevorzugten Arbeitsbereich oder mehreren Arbeitsbereichen suchen und hinzufügen. Wenn ein Mitarbeiter Arbeitsbereiche zugewiesen hat, wird der Feldwert automatisch auf einen Arbeitsbereich oder Arbeitsbereiche festgelegt. Mitarbeiter können einen neuen Arbeitsbereich suchen und hinzufügen. Arbeitsbereiche werden basierend auf der zugewiesenen Gruppe für einen Mitarbeiter sortiert. Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf Ihren bevorzugten Arbeitsbereichen. **Hinweis:** Arbeitsbereich ist nur verfügbar, wenn Workplace Space Management Ist installiert.
Sitzen in der Nähe von	Name der bevorzugten Mitarbeitenden. Option zum Hinzufügen bevorzugter Mitarbeitender zur Zusammenarbeit, während Sie im Büro sind. Ausgewählte Mitarbeitende werden beim Vorschlagen von Bereichen verwendet Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf Ihren bevorzugten Mitarbeitenden. Sie können mehrere Mitarbeitende hinzufügen, mit denen Sie zusammenarbeiten möchten, während Sie Ihr Büro besuchen. Wenn die Mitarbeitenden an Ihren Tagen im Büro verfügbar sind, bietet die Anwendung entsprechende Platzvorschläge. Die Anwendung ruft Daten zu bevorzugten Mitarbeitenden aus der Mitarbeiterpräsenz in ab Arbeitsplatz-Assistent. Sie haben die Möglichkeit, Mitarbeitende nach Bedarf für einen ausgewählten Standort und gemäß Ihrem Tageszeitplan für die Anwesenheit im Büro zu entfernen und neue hinzuzufügen.um mehr als 10 bevorzugte Mitarbeitende hinzuzufügen, können Sie das Dashboard „Mitarbeiteranwesenheit“ in verwenden Arbeitsplatz-Assistent Um sie hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen mitarbeitenden hinzu.
Services	Verfügbare Arbeitsplatzservices für eine Reservierung und einen ausgewählten Standort. Option zum Hinzufügen bevorzugter Arbeitsplatzservices zu einer Reservierung. Der Mitarbeiter kann nach Bedarf nach mehreren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardservices suchen und auswählen. Der Mitarbeiter kann verfügbare Standardservices nach Bedarf entfernen oder hinzufügen. Sie können nach einem neuen Service suchen und einen Service hinzufügen, wenn er für einen ausgewählten Standort verfügbar ist. Zum Beispiel Rollstuhl, Videokonferenzen, Whiteboard, Wasserflaschen, Projektor, Möbel usw.

5. Wählen Sie **Übernehmen**.
   Sie können jetzt Ihren Arbeitsplatzzeitplan verwalten und einen Platz mithilfe der Schreibtischvorschläge und Anwesenheitsdaten reservieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag in Workplace.

Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag in Workplace

Reservieren Sie Ihren bevorzugten Arbeitsbereich in Arbeitsplatz mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App.

Vorbereitungen

Zeigen Sie Ihre Workday-PR an Escence-Zeitplan, Büro sowie Remote-Tage im Zeitplankalender ar.

Mitarbeiter können ihren hybriden Arbeitsplatzzeitplan planen und die Einstellungen für die Arbeitsplatzpräsenz (im Büro, Remote und Besuch eines anderen Büros) in ändern Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Mitarbeiter können ihre bevorzugten Tage im Büro anzeigen und Einblicke in ihre bevorzugten Mitarbeitenden erhalten. Sie können einen Platz reservieren, indem sie ihren bevorzugten Arbeitsbereich und ihre Mitarbeitenden auswählen.

Erhalten Sie Einblicke in Mitarbeiter am Arbeitsplatz, die an den Tagen im Büro sein möchten. Ändern Sie Ihre Arbeitsplatzeinstellungen und Informationen zur Arbeitsplatzpräsenz nach Bedarf, um Produktivität und Zusammenarbeit am Arbeitsplatz zu maximieren. Wenn an Ihren Tagen im Büro keine Mitarbeitenden verfügbar sind, aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro, um sie mit denen Ihrer bevorzugten Mitarbeitenden abzugleichen.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Anwendungen verfügen:

- Workplace Service Delivery für Mobilgeräte
- Workplace Core
- Workplace Reservation Management
- Arbeitsplatz-Assistent
- Indoor Mapping
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

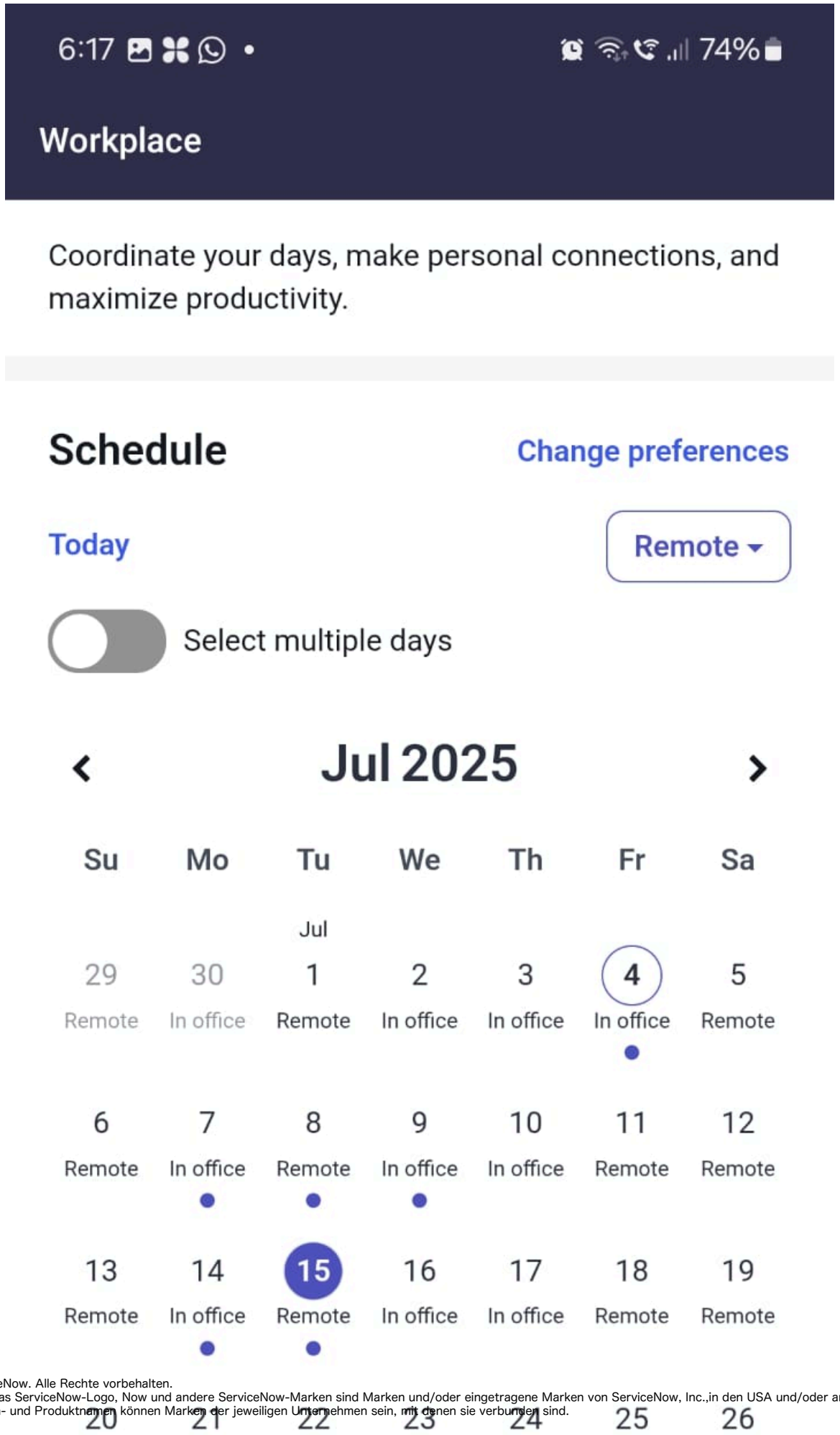
1. Melden Sie sich bei der Now Mobile®-App an.
2. Greifen Sie auf zu Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Instanz.
3. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Arbeitsplatz** Symbol für Standort-PIN ( ) Auf der mobilen Homepage.

   Die Positionsnadel ändert sich in ein blaues PIN-Symbol ( ). Der Bildschirm Arbeitsplatz wird angezeigt, auf dem Sie Ihre Arbeitstage koordinieren und mit Ihren bevorzugten Mitarbeitenden zusammenarbeiten können.
4. Tippen Sie auf, und wählen Sie ein Datum mit der Bezeichnung aus **Im Büro** Tag im Kalender, um eine Reservierung vorzunehmen.

   In der Ansicht Zeitplan-Kalender wird das aktuelle Datum standardmäßig ausgewählt. Die Textbezeichnung **Heute** Wird für das aktuelle Datum eines Monats angezeigt. Wenn Sie ein zukünftiges Datum auswählen, die Bezeichnung für **Heute** Ist inaktiv. Diese Bezeichnung ist nicht für Massenreservierungen verfügbar.
5. Auf der **Zeitplan** Nehmen Sie bei Bedarf die folgenden Änderungen vor:
   Wenn Sie eine Reservierung für ein ausgewähltes Datum haben, wird das Datum mit einem Punkt im Kalender angezeigt. Standardmäßig sind die aktuelle Woche, der aktuelle Tag und der aktuelle Monat im Kalender ausgewählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Zeigen Sie Ihren Zeitplan für Remote Workday im Büro für eine Woche im Kalender an.

Die Kalenderansicht zeigt Ihren hybriden Workday-Zeitplan (im Büro, Remote). Verwenden Sie die Chevron-Schaltflächen im Kalender, um zwischen verschiedenen Kalenderansichten (Tag, Woche und Monat) umzuschalten. Passen Sie Ihre Kalenderansicht nach Bedarf an.

- Verwenden Sie die Schaltfläche „Chevron Next“ (), um die nächste oder zukünftige Woche anzuzeigen, wenn Sie sich in einer Wochenansicht im Kalender befinden. Um den nächsten Monat in einem Kalender anzuzeigen, erweitern Sie den Kalender, und tippen Sie auf die Schaltfläche Weiter. Standardmäßig ist die Kalenderansicht reduziert, um nur eine Wochenansicht anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche „Chevron zurück“ (), um zur vorherigen Woche oder Wochen zurückzukehren.
- Verwenden Sie die Schaltfläche „Chevron erweitern“ (), um die Kalenderansicht für einen Monat zu erweitern, wenn sie sich in einem reduzierten Status befindet (zeigt nur eine Wochenansicht für einen ausgewählten Monat an, wenn sie reduziert ist).

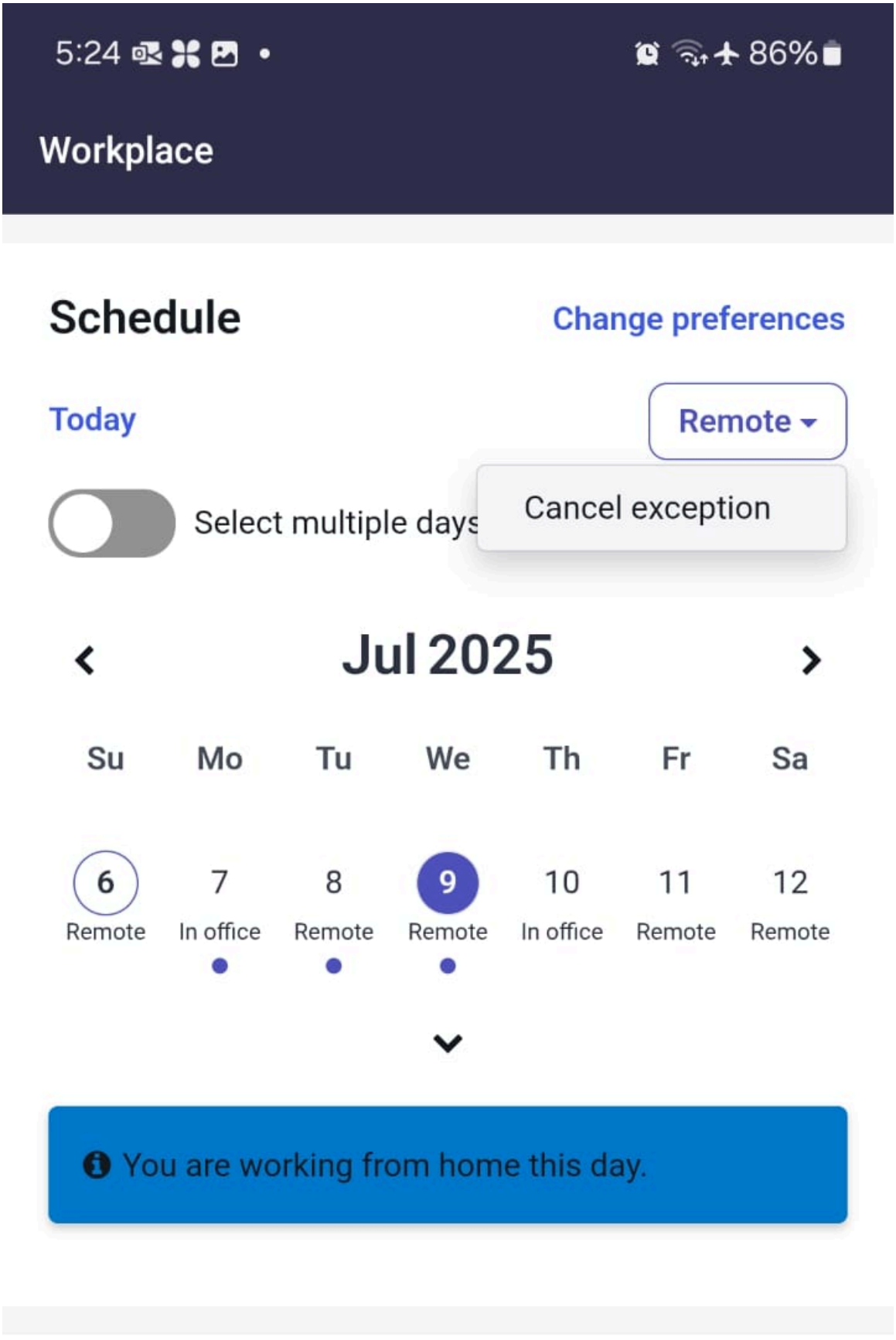
b. Ändern Sie Ihre Arbeitsplatzanwesenheitsinformationen von **Im Büro** , **Remote** , Oder **Besuch in einem anderen Büro** .
Die Anwendung ruft Anwesenheitsinformationen aus der Konfiguration der Mitarbeiterpräsenz ab. Informationen hierzu finden Sie unter Mitarbeiterpräsenz Festlegen. Diese Option ist nicht zum Erstellen von Massenreservierungen verfügbar.

Hinweis: Wenn Sie versuchen, ein Datum auszuwählen, das mit gekennzeichnet ist **Remote** , Der Remote-Tag wird in geändert **Im Büro** Anwesenheitstag und dieser Datensatz wird in der Tabelle „Ausnahmen bei Mitarbeiteranwesenheit“ (**Alle** > **Arbeitsplatz-Assistent** > **Mitarbeiteranwesenheit** > **Ausnahmen**) an. Die **Standort** Die Spalte in dieser Tabelle wird mit dem Gebäudenamen aktualisiert, mit dem Sie einen Platz für reservieren **Im Büro** Tag. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Im Büro** : Option zur Angabe Ihrer Anwesenheit im Büro oder der Tage, an denen Sie vom Büro aus arbeiten. Wenn Sie beispielsweise Ihren Tag der Anwesenheit im Büro in Remote ändern, wird die Meldung geänderter Standort angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Space suggestions

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie Aus **Ausnahme abbrechen** Um die Änderungen rückgängig zu machen, die Sie an Ihrem Workday-Anwesenheitszeitplan vorgenommen haben. Kehren Sie zurück zu **Im Büro** Von **Remote** . Die Meldung „Ausnahme abgebrochen“ wird angezeigt.

- **Remote** : Option, um anzugeben, dass Sie Remote oder von zu Hause aus arbeiten. Wenn Sie einen Remote-Tag im Kalender auswählen, zeigt die Anwendung die Meldung „Sie arbeiten heute von zu Hause aus“ an.

  Wenn Sie beispielsweise Ihre Einstellung von Remote zu im Büro ändern, zeigt die Anwendung die Meldung „Standort geändert“ an.

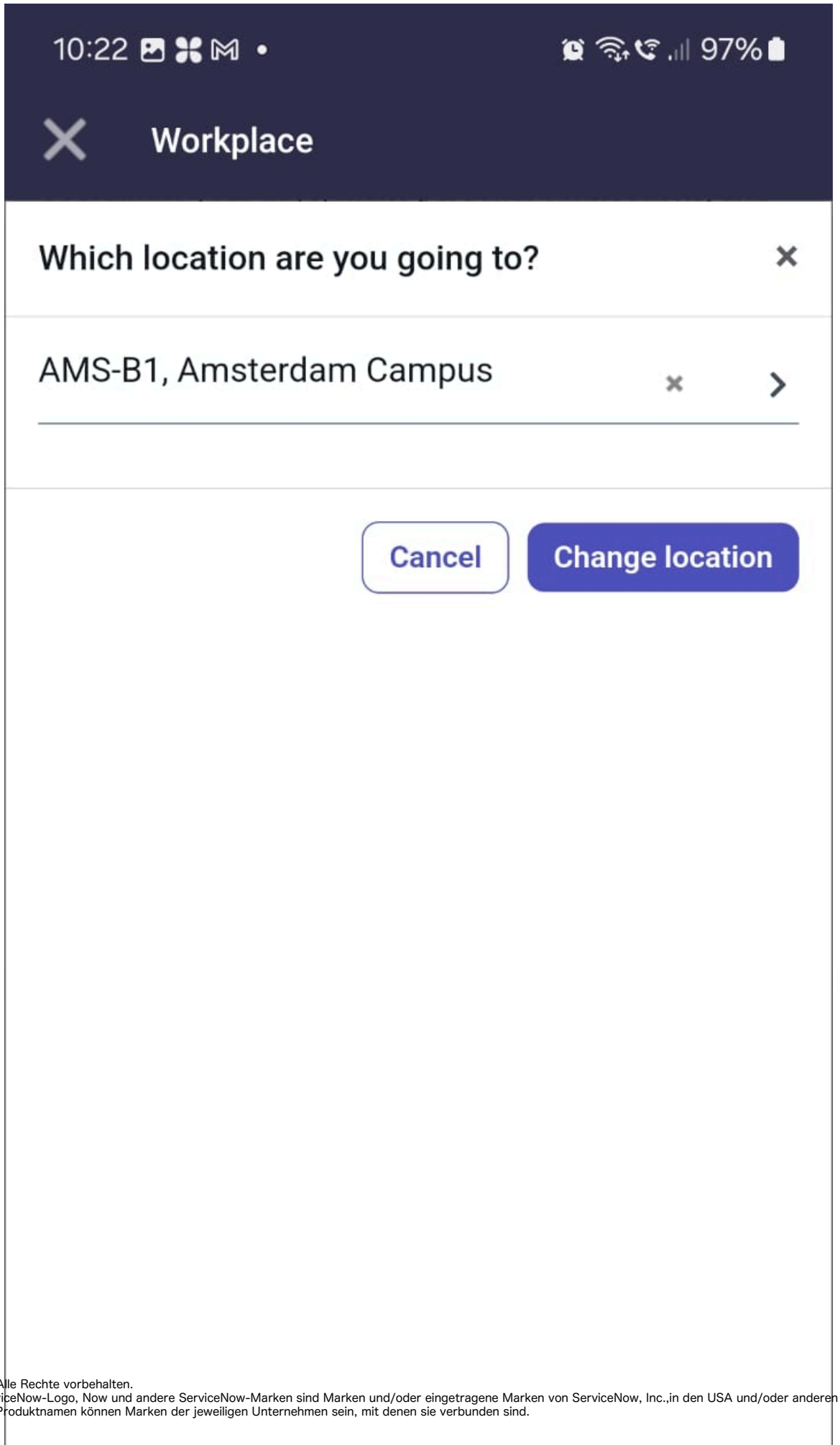
- **Besuch in einem anderen Büro** : Option, um anzugeben, dass Sie im Büro sind, aber ein anderes Büro besuchen.

  Wenn Sie versuchen, einen Remote- oder Bürotag in einen Besuch in einem anderen Büro zu ändern, wird das Dialogfeld „Standort ändern“ geöffnet. Sie können einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

neuen Standort suchen und auswählen. Wählen Sie Aus **Standort Ändern** Dient zum Aktualisieren eines neuen Standorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Ändern Sie die Einstellungen** Um Ihre Arbeitsplatzeinstellungen zu ändern.

   Die Seite „Einstellungen im Büro“ wird geöffnet, auf der Sie Ihre Tage im Büro aktualisieren können. Ändern oder ändern Sie Ihren Standort, Ihre Mitarbeitenden und Arbeitsplatzservices nach Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Ihre Einstellungen für die Anwesenheit im Büro.

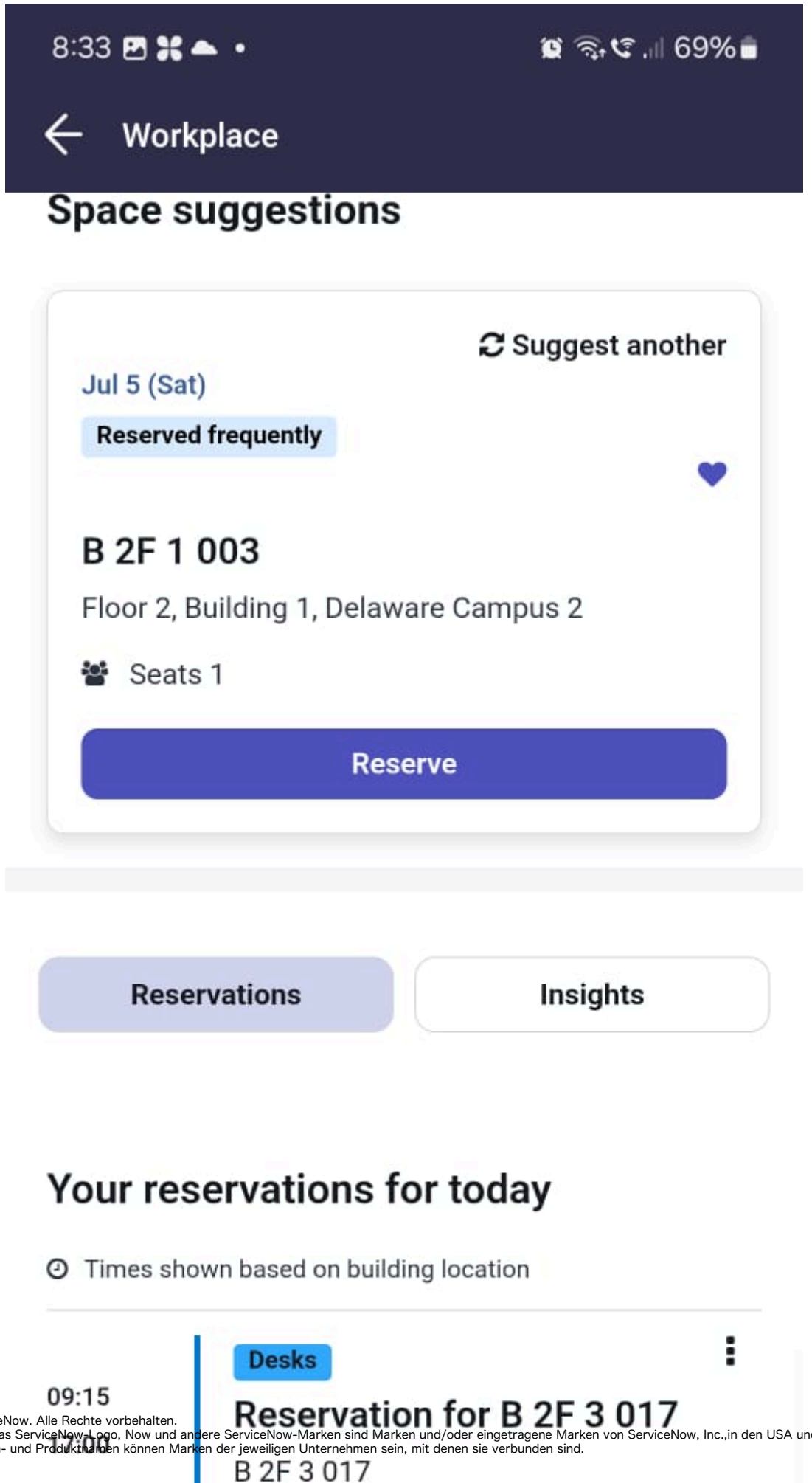
7. In **Bereichsvorschläge** , Überprüfen Sie das vorgeschlagene Gebäude, das Stockwerk und einen Platz. Standardmäßig ist **Bereichsvorschläge** Karte zeigt Ihren bevorzugten Schreibtisch oder Platz an. Wenn Sie einen anderen Standort oder Platz reservieren möchten, als Ihnen vorgeschlagen wird, ruft die Anwendung andere Standorte aus den Suchergebnissen ab, die im Reservierungsportal angezeigt werden.

   Wenn der Anwender an einem ausgewählten Tag Reservierungen hat, werden die folgenden Informationen auf der vorgeschlagenen Arbeitsbereichskarte angezeigt:

   - Reservierungszeit basierend auf Zeitzone und Standort des Gebäudes.
   - Reservierungsstatus (bestätigt, Abgeschlossen, Warten auf Bestätigung usw.)
   - Bereichsname
   - Campus, Gebäude und Stockwerkname.
   - Zeit. Die Reservierungszeit hängt von der Reservierungssystemeigenschaft für Startzeit (sn_wsd_rsv.day_Start) und Endzeit (sn_wsd_rsv.day_end) ab. Die Reservierungszeit hängt von der Zeitzone des Gebäudes ab.
   - Name des reservierbaren Moduls: Schreibtische.
   - Kapazität: Kapazität des Besprechungsraums.
   - Standardservices und Standortzwecke
   - Arbeitsbereichsbild (wenn dem Arbeitsbereich ein Bild zugeordnet ist)

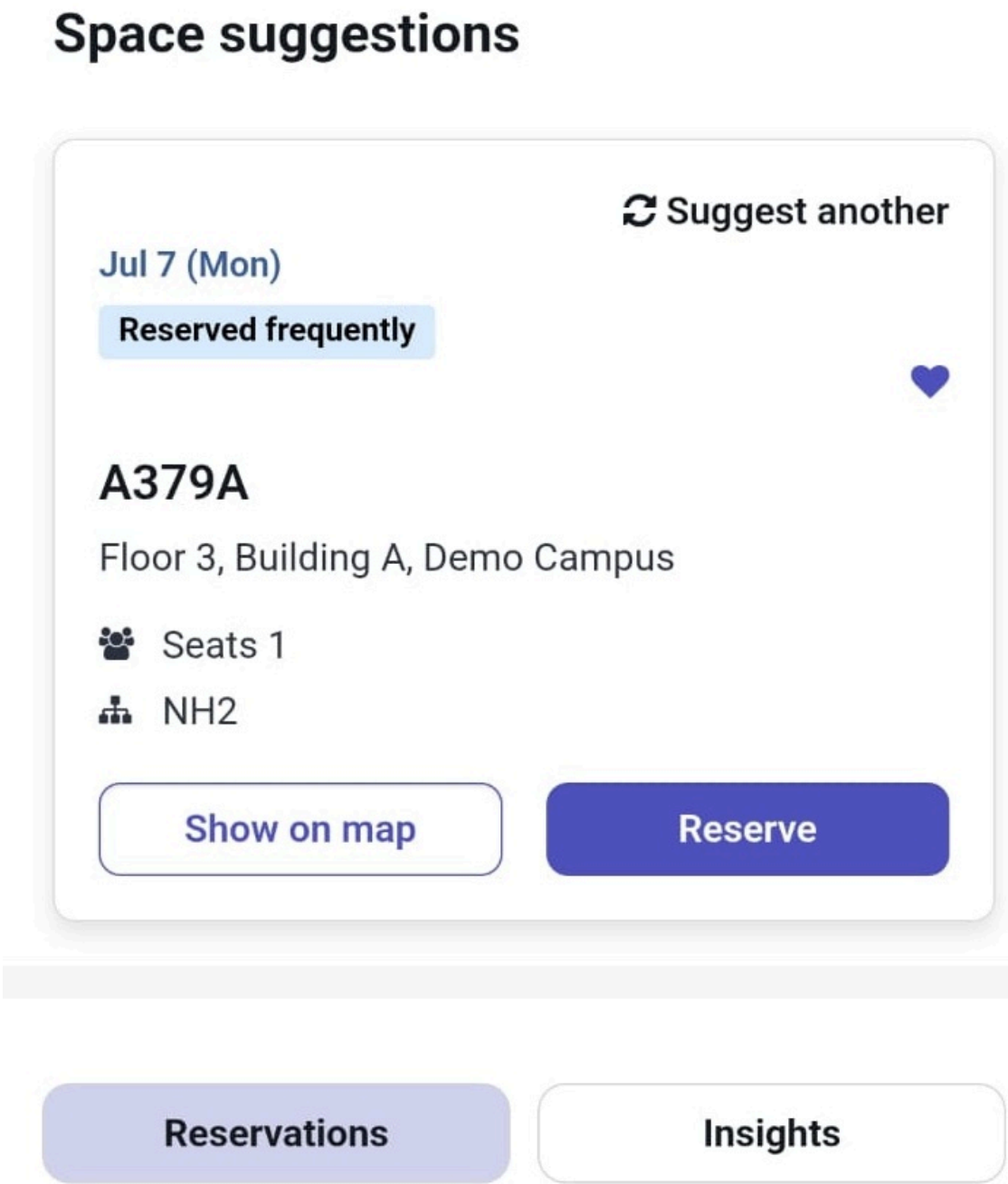
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf Ihren vergangenen und zukünftigen Reservierungsdaten, häufig verwendeten Schreibtischen oder Flächen, bevorzugten Standorten, bevorzugten Bereichen, bevorzugten Arbeitsplatzservices und bevorzugten Mitarbeitenden. Die Vorschläge-Tags, die Sie der Konfigurationstabelle „Bereichsvorschlag“ hinzugefügt haben, werden auf der Karte „Desk-Vorschläge“ angezeigt. Beispiel: **Häufig reserviert** , **Ihr Favorit** , Und so weiter. Wenn ein Mitarbeiter ein anderes Büro besucht, werden die Vorschläge aus dem Büro bereitgestellt, das ein Mitarbeiter besucht, und basieren nicht auf den Einstellungen des Anwenders im Büro.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Platzvorschlagskonfiguration Und Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften

8. Um einen vorgeschlagenen Arbeitsbereich aus Bereichsvorschlägen zu aktualisieren oder zu ändern, wählen Sie aus **Schlagen Sie einen anderen vor** Symbol „Aktualisierungsschaltfläche“ (



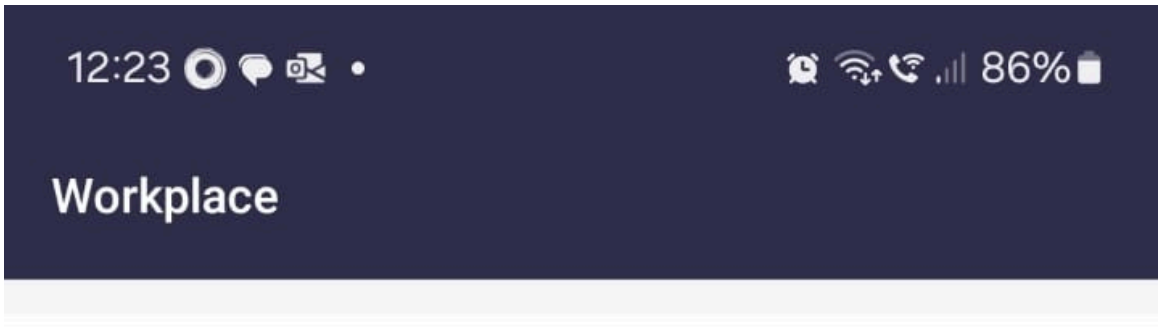
).

Die Anwendung zeigt die verfügbaren Flächen in einem Gebäude an. Die Anwendung zeigt jeweils maximal 10 Vorschläge an, wenn ein Mitarbeiter wiederholt auf die Aktualisierungsschaltfläche tippt und diese auswählt. Nach dem zehnten Versuch zeigt die Anwendung die Meldung „ Suchen Sie noch nach einem Platz, der Ihren Anforderungen entspricht? Klicken Sie hier, um Vorschläge erneut zu überprüfen.“ Auswählen **Klicken Sie hier, um Vorschläge erneut zu überprüfen** Zeigt eine Liste von Arbeitsbereichsvorschlägen an.

Hinweis: Wenn basierend auf den Mitarbeitereinstellungen keine Plätze verfügbar sind, wird der **Schlagen Sie einen anderen vor** Die Option kann auch einen einzelnen Bereich oder einige Bereiche (und nicht immer 10 bevorzugte verfügbare Plätze) anzeigen, wenn ein Mitarbeiter die Schaltfläche „Aktualisieren“ auswählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

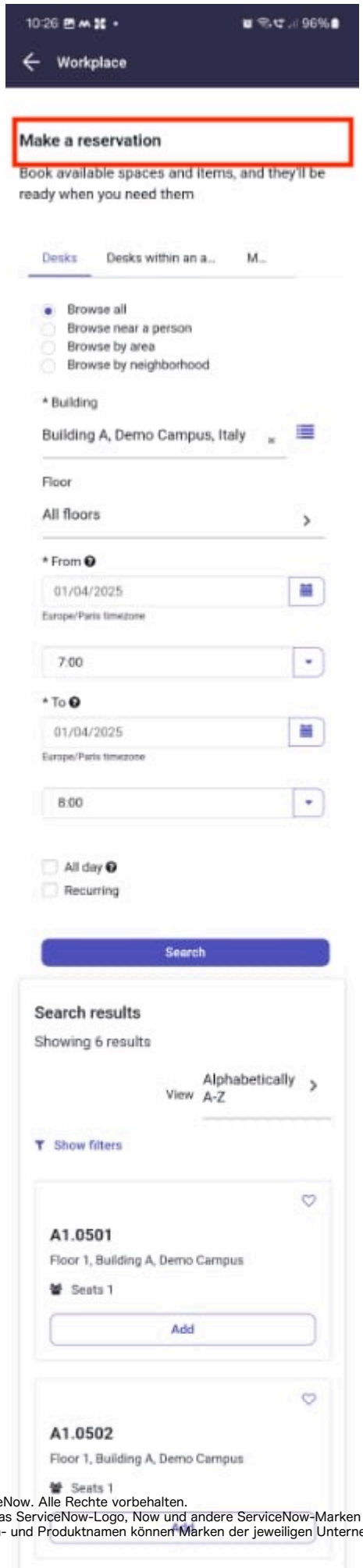
Um vorherige Vorschläge zu überprüfen, tippen Sie auf und wählen Sie „Klicken Sie hier, um Vorschläge erneut zu überprüfen“ aus.

Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Wenn Sie den gesuchten Arbeitsbereich nicht finden. Auswählen **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Öffnet den Bildschirm „Reservierung vornehmen“ in der mobilen App. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen.

9. Wählen Sie Aus **Reservieren** Um einen Platz für ein ausgewähltes Datum und eine ausgewählte Uhrzeit auf der Seite „Reservierung vornehmen“ zu reservieren.

Hinweis: Wenn die Eigenschaft sn_wsd_Concierge.allow_overlapping_Reservierungen auf festgelegt ist `false`Von Ihrem Administrator dürfen Sie für einen Tag keine überlappenden oder parallelen Reservierungen erstellen. Sie können nur eine einzelne Reservierung für einen Tag vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Anwender für einen ausgewählten Tag keine Reservierungen hat, wird die Meldung „Sie haben keine Reservierungen für diesen Tag“ angezeigt.

Wenn für einen ausgewählten Workday keine Reservierungen vorhanden sind, wird in der Anwendung „Sie haben keine Schreibtischreservierungen für heute“ angezeigt. Wenn Sie keine Reservierung vornehmen, wird in der Anwendung „Sie haben keine Reservierung für den Tag im Büro dieser Woche für (<date and month Name>) vorgenommen“ angezeigt. Wenn Sie einen Remote-Tag auswählen, wird in der Anwendung „Sie arbeiten diesen Tag von zu Hause aus“ angezeigt.

Reservierungszeiten basieren auf **Ganztägig** Reservierbare Modulkonfiguration, die von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Wenn **Ganztägig** Ist aktiviert und **Ganztägige Bedeutung** Ist auf festgelegt **Ganztägig** , Sie können eine Reservierung für einen ganzen Tag vornehmen (einen Tag oder einen ganzen Tag basierend auf der Zeitzone Ihres Gebäudes). Beispielsweise werden Reservierungszeiten von 9,00 bis 5,00 Uhr basierend auf den Eigenschaften der Startzeit und Endzeitreservierung Ihres Büroarbeitstags angezeigt. Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Reservation Management installierte Eigenschaften.

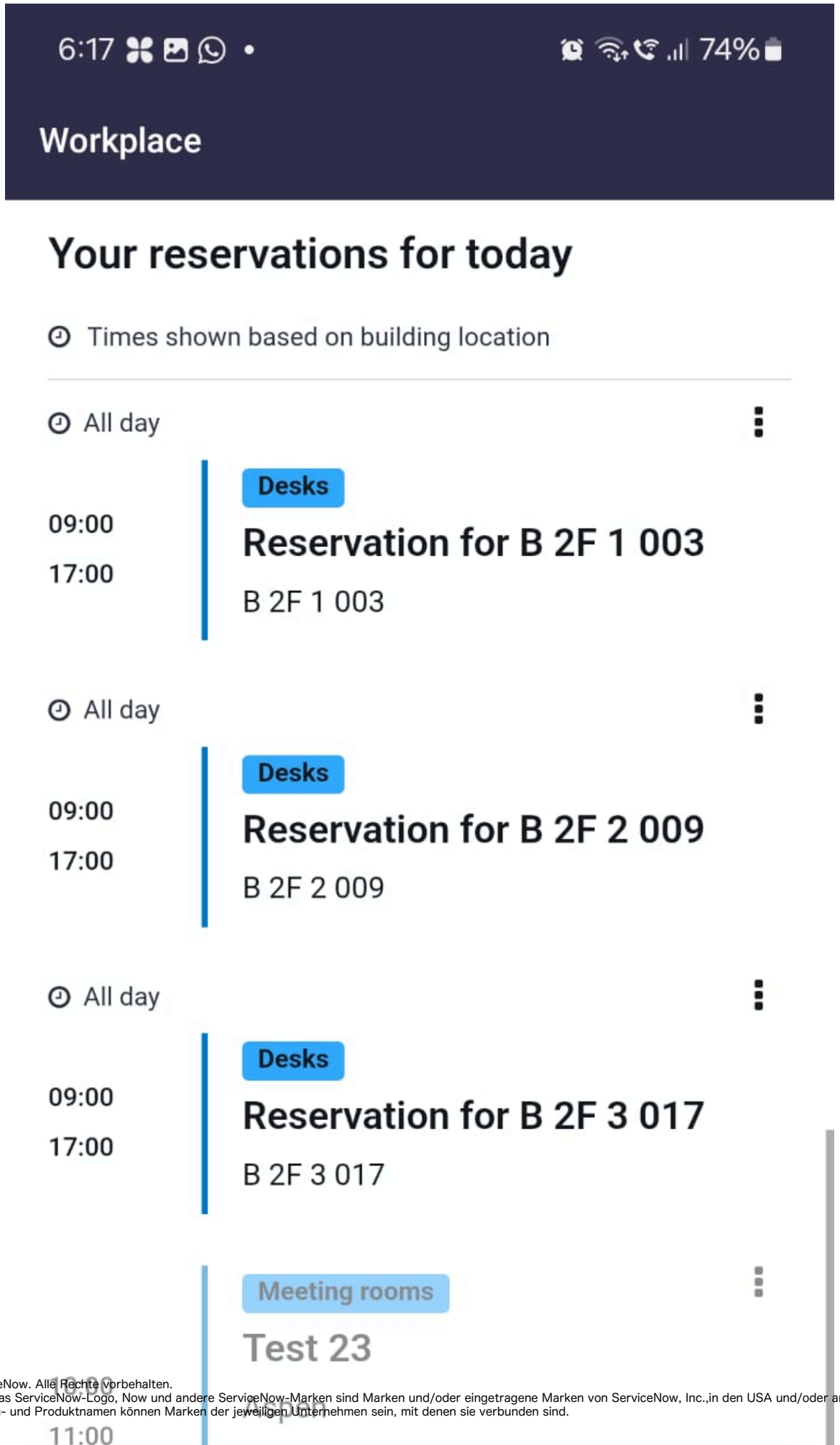
10. Tippen Sie auf **Reservierungen** Registerkarte, um Ihre Reservierungen in einer Agenda-Ansicht anzuzeigen.

    In der Ansicht Agenda werden alle Ihre vorhandenen Reservierungen angezeigt. Es werden Reservierungen angezeigt, die Sie über das Portal für erweiterte Reservierungen vorgenommen haben, und Reservierungen, die mit der mobilen App erstellt wurden. Außerdem werden die Bezeichnungen für verschiedene Typen von angezeigt Reservierungen Sie haben „Gruppe“, „ganztägig“, „wiederkehrend“ (mehrtägig), „Mehrgebäude“, „Arbeitsbereich“, und so weiter.

11. Tippen Sie in der Agenda-Ansicht auf eine Reservierung, und wählen Sie das Symbol für weitere Informationen (⋮), um das Menü Aktionen zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

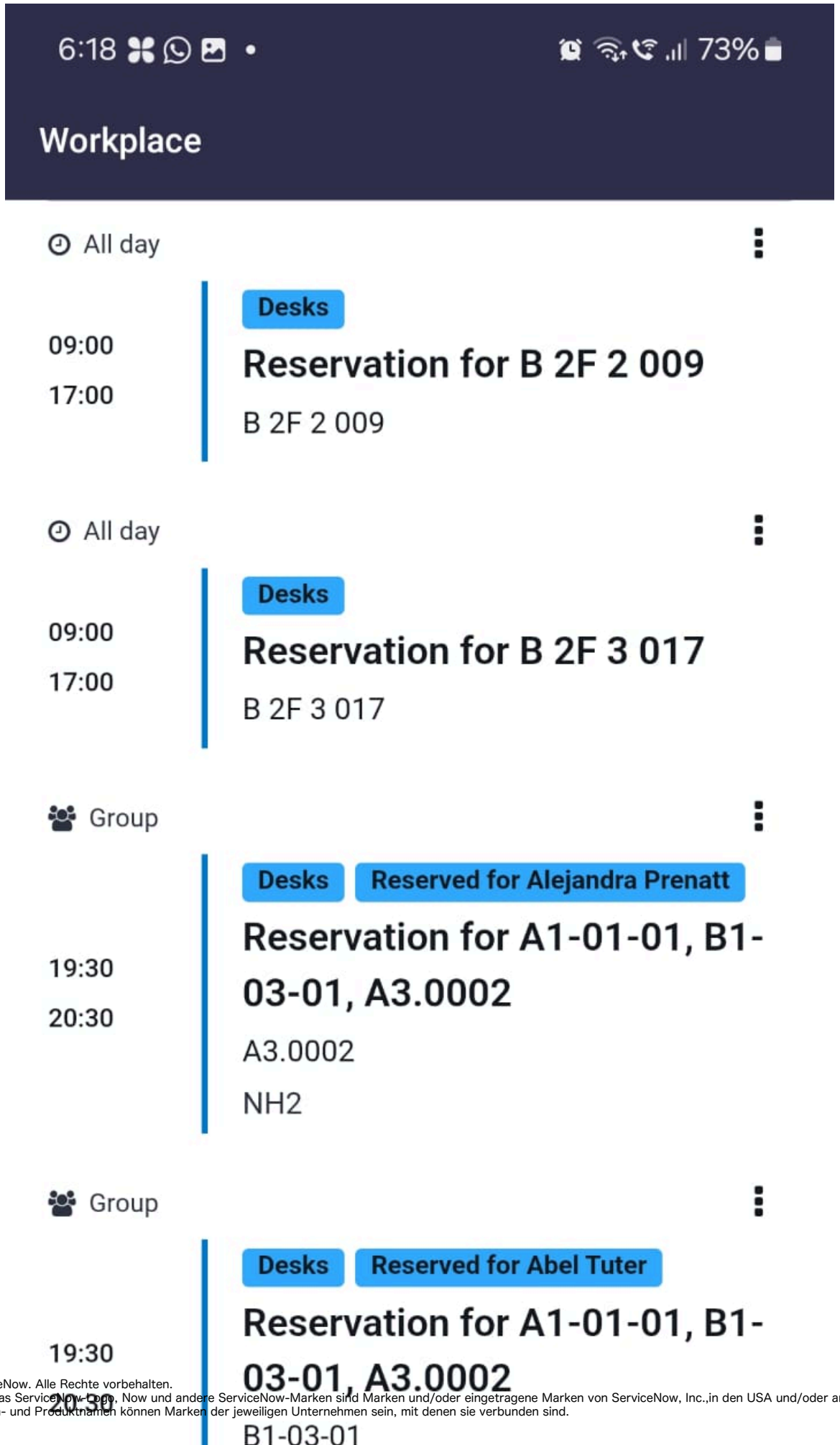


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerdem werden die Bezeichnungen für verschiedene Arten von Reservierungen angezeigt, die Sie vorgenommen haben **Gruppe** , **Ganztägig** , **Wiederkehrend (mehrere Tage)** , **Mehrere Gebäude** , **Arbeitsbereich** , Und so weiter. **Ganztägig** Reservierungen werden oben angezeigt, und dann werden andere Arten von Reservierungen in der Agenda-Ansicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Wählen Sie die Menüelemente Aktionen aus, um Folgendes abzuschließen:

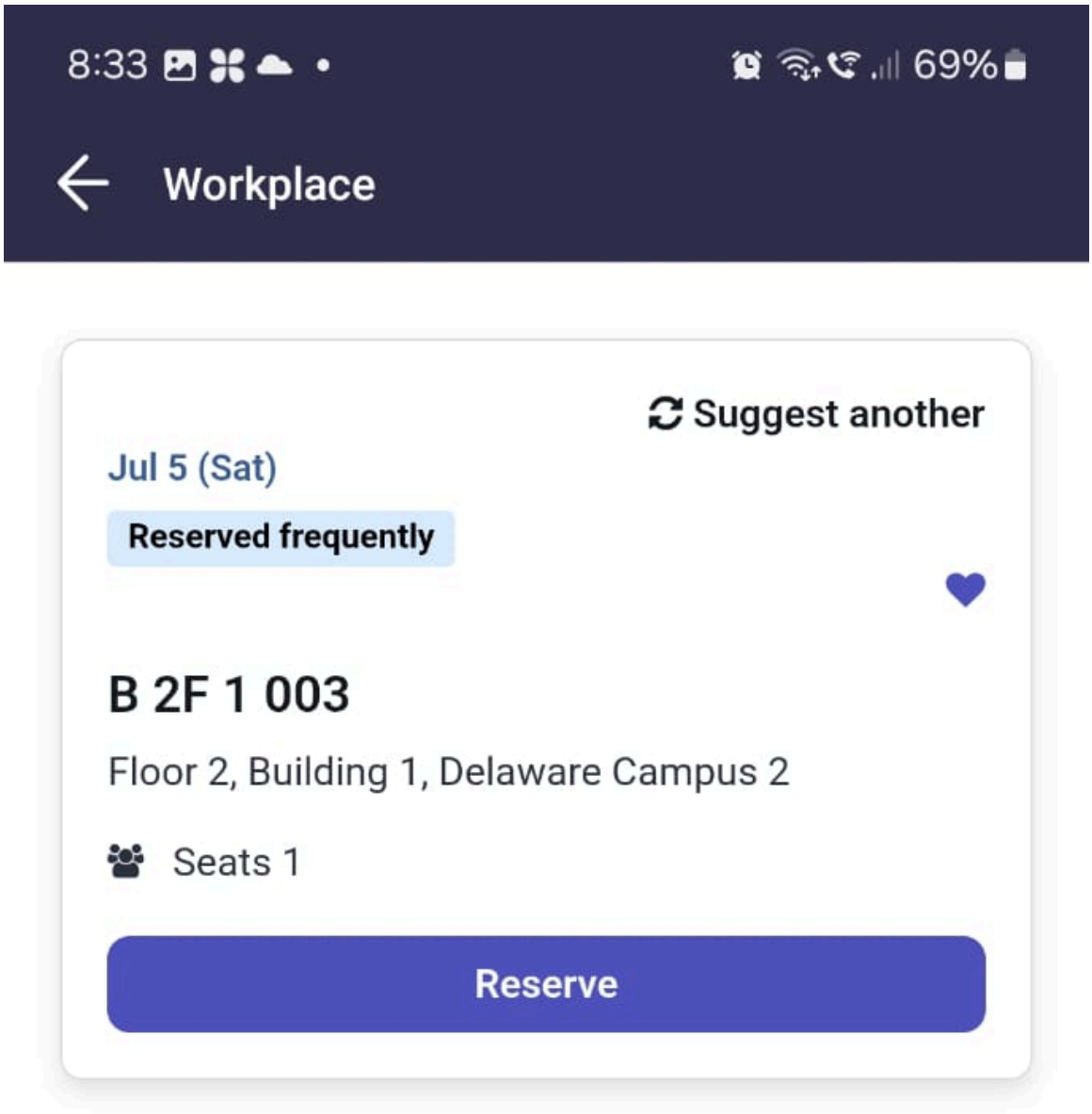
a. Wählen Sie das Aktionsmenüsymbol (⋮) Neben einer Reservierung in der Agenda-Ansicht, um das Menü Aktionen zu öffnen.

b. Das Menü Aktionen zeigt die folgenden Optionen an:

- Check-in oder Check-out
- Reservierung stornieren
- Reservierung bearbeiten
- Reservierungsinformationen anzeigen
- Auf Karte zeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

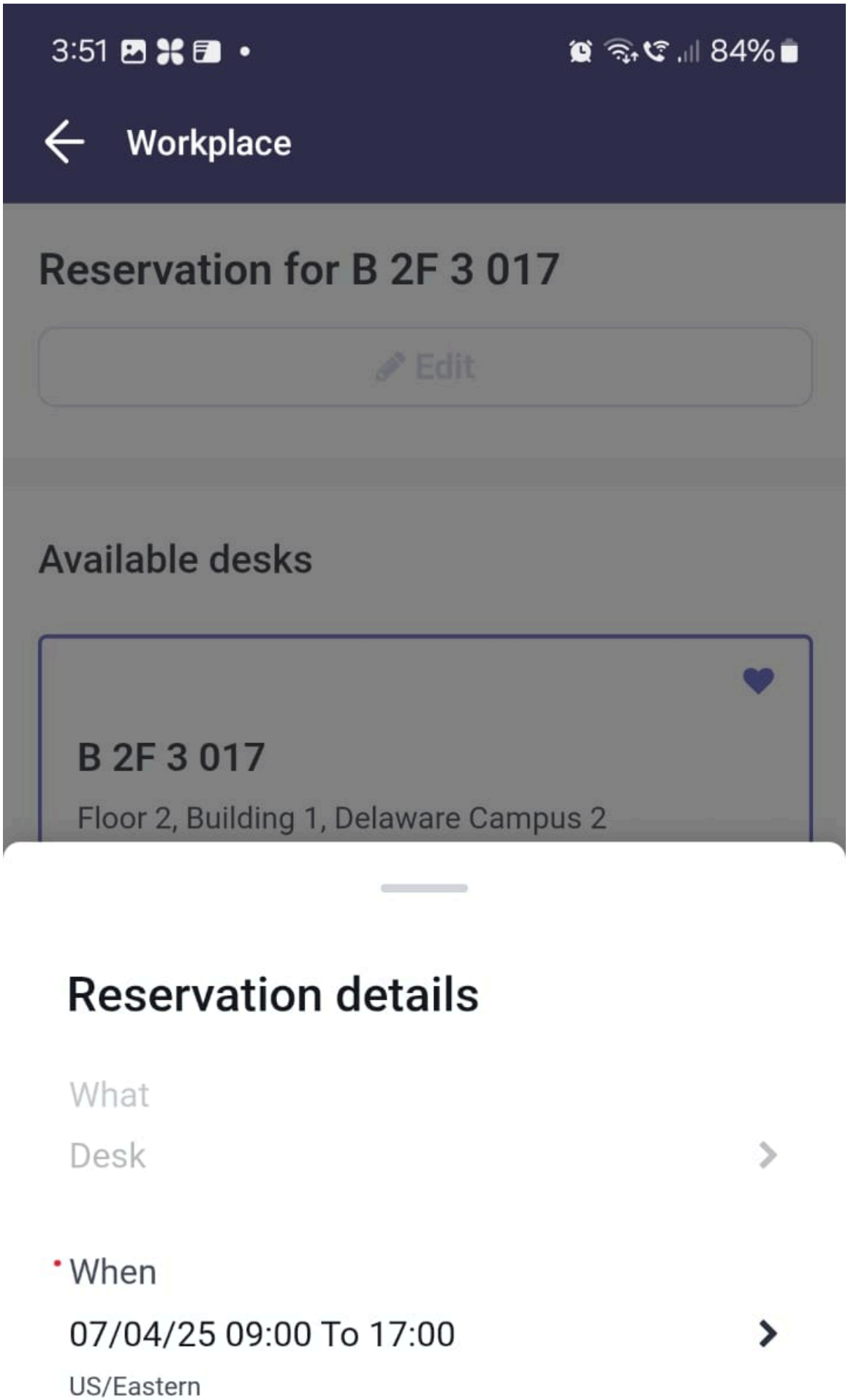
c. Check-in oder Check-out: Wählen Sie aus **Check-in** Dient zum Einchecken einer Reservierung. Nachdem eine Reservierung eingecheckt wurde, wird angezeigt **Auschecken** Option zum Auschecken Ihrer Reservierung.

d. Wählen Sie Aus **Reservierung Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten von Standort, Datum und Uhrzeit für Ihre Reservierungen.

Aktualisieren Sie Ihre Reservierungen, um Arbeitsplatzservices auf der Seite „Reservierungsdetails aktualisieren“ zu entfernen oder zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und bearbeiten Sie Ihre Reservierungen in Workplace.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

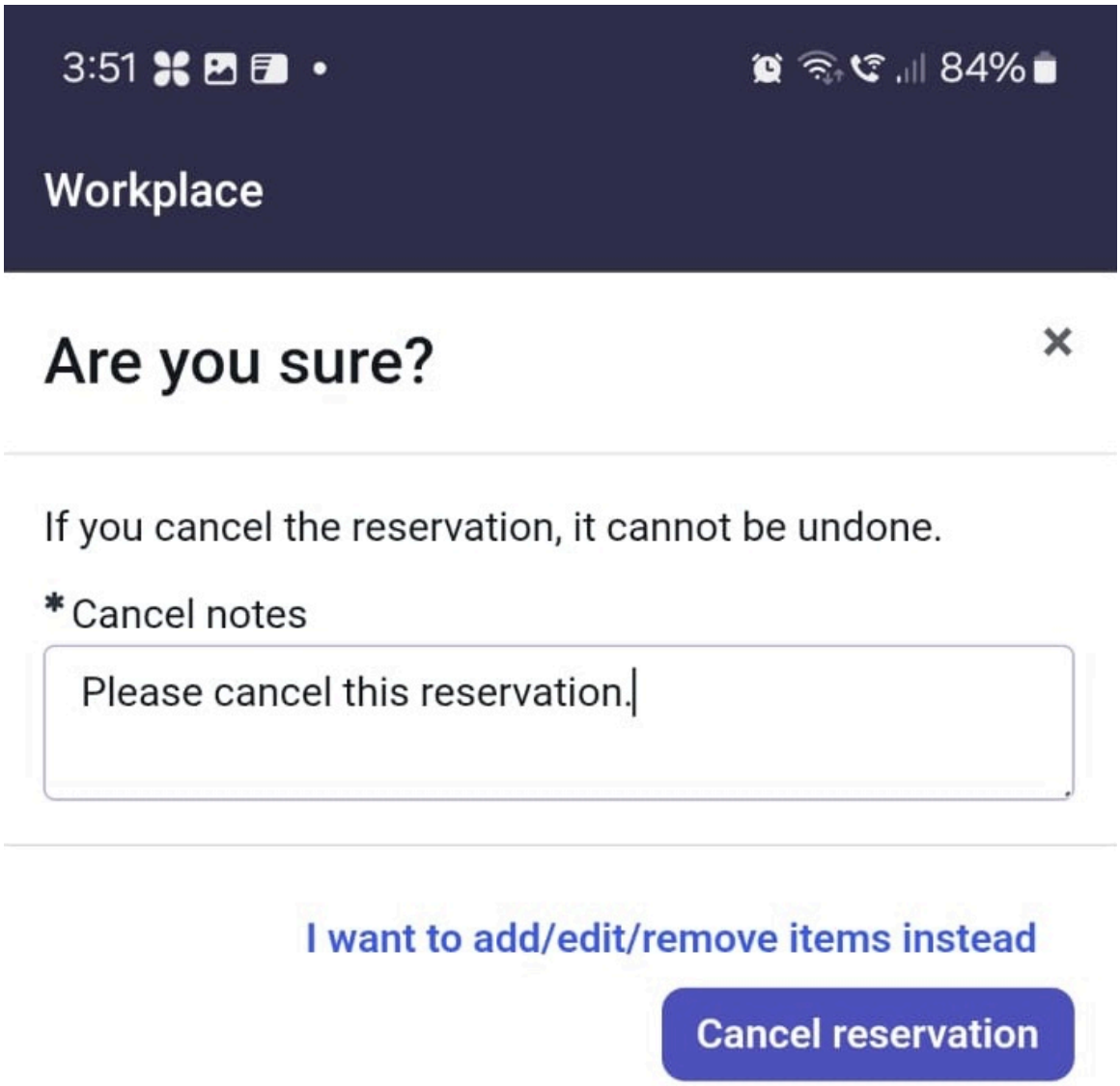


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie Aus **Reservierung Stornieren** Um eine Reservierung zu stornieren.

Mitarbeiter können eine Reservierung direkt stornieren, wenn für die Reservierung keine Stornierungsnotizen erforderlich sind. Die Option zum Hinzufügen einer Abbruchnotiz wird von Ihrem Administrator in der Widget-Konfiguration des reservierbaren Moduls festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.



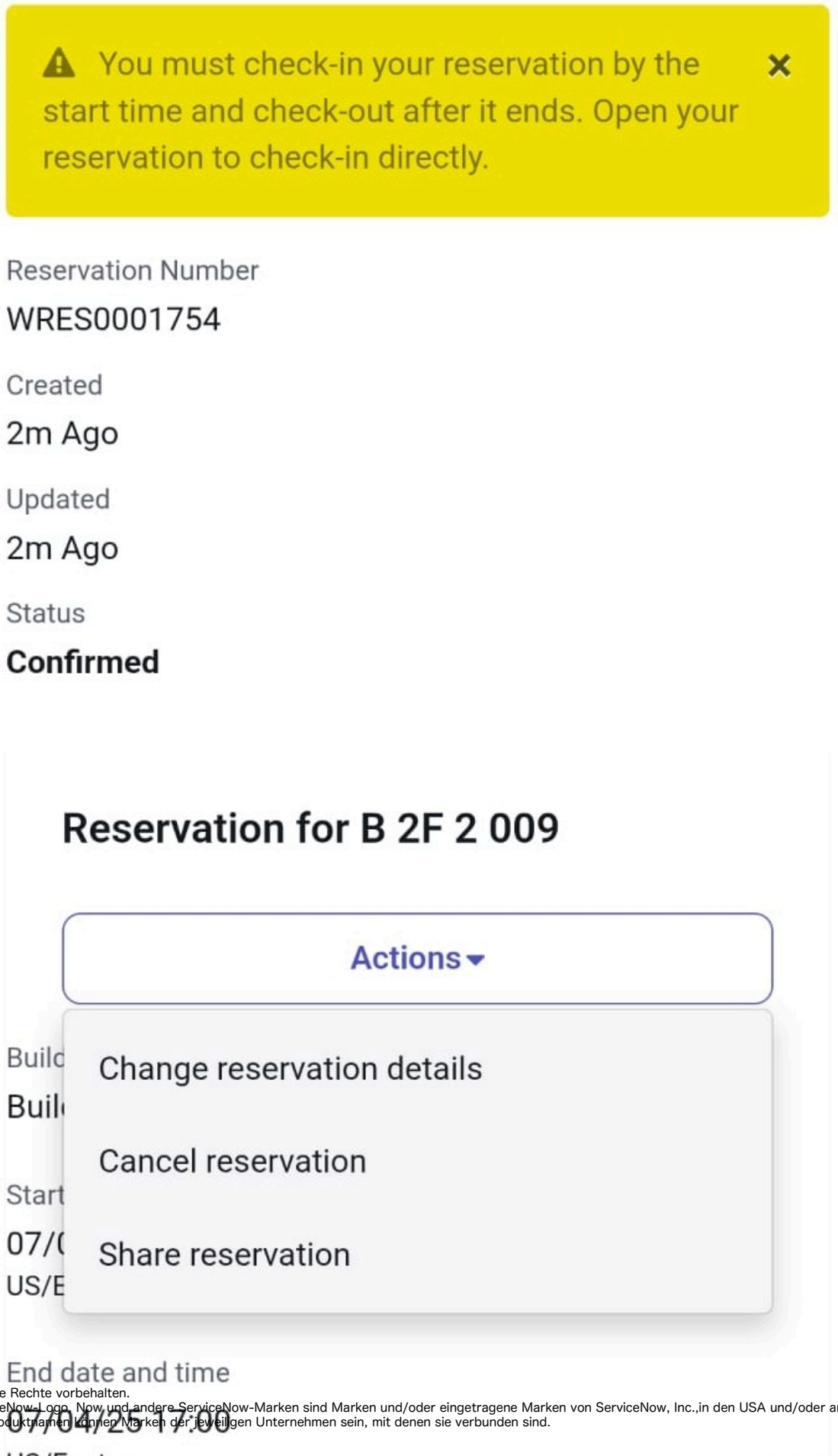
Wählen Sie Aus **Ich möchte stattdessen Elemente hinzufügen/bearbeiten/entfernen** Dient zum Aktualisieren von Arbeitsplatzelementen in einer Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Reservierungsinformationen an** Dient zum Anzeigen der Reservierungszusammenfassung für einen reservierten Platz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Einblicke** Registerkarte, um Ihre Mitarbeitenden anzuzeigen und Einblicke in ihre Tage im Büro zu erhalten.

    Passen Sie Ihre Tage im Büro an die Ihrer Mitarbeitenden an, um Produktivität und Zusammenarbeit zu maximieren. Die Anwendung ruft Informationen zu Ihren bevorzugten Mitarbeitenden aus der Konfiguration „Mitarbeiteranwesenheit“ ab. Informationen hierzu finden Sie unter Mitarbeiterpräsenz Festlegen.

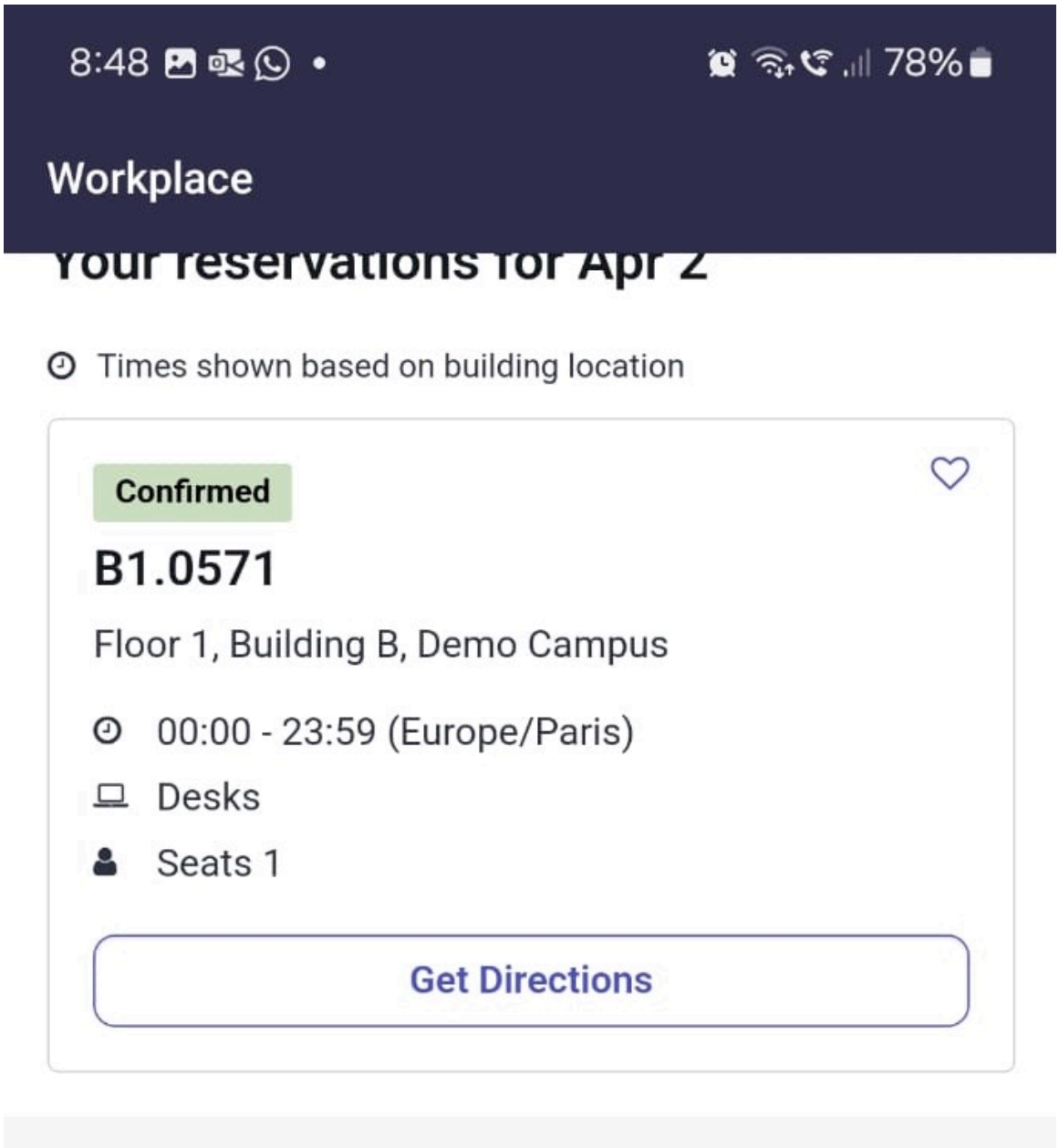
    Die Anwendung zeigt die folgenden Informationen für Ihre bevorzugten Mitarbeitenden an:

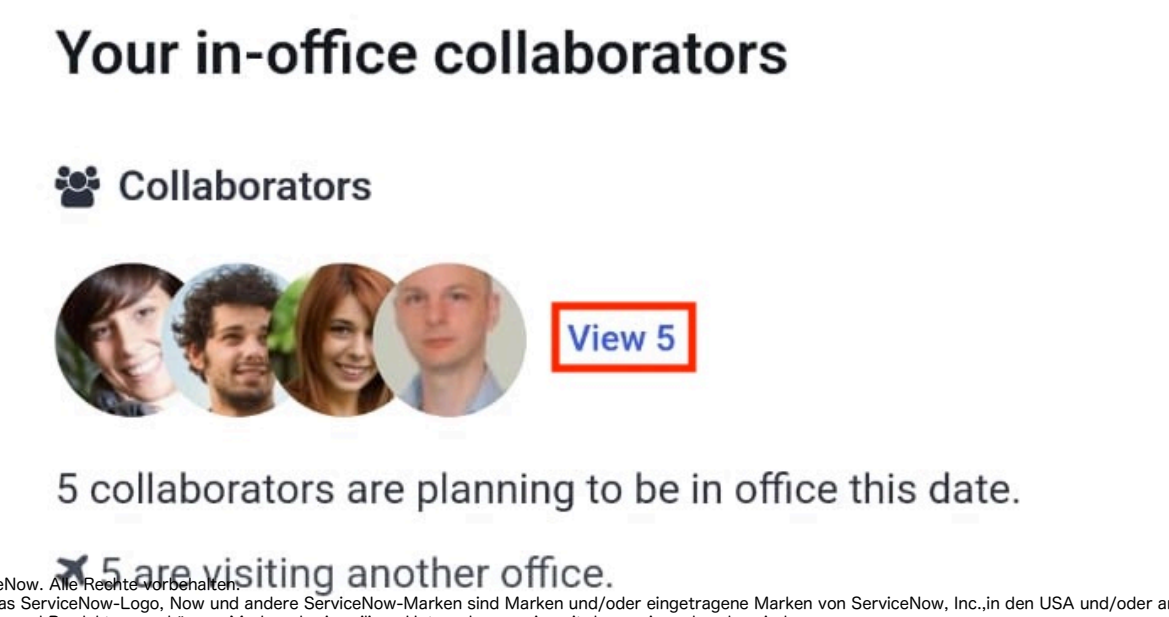
    - Die Anzahl der Mitarbeitenden, die im Büro sein möchten, während Sie das Büro besuchen
    - Zeigen Sie Details der Mitarbeitenden an, die an Ihrem Tag im Büro ein anderes Büro besuchen.
    - Mitarbeitende, die an Ihrem Tag im Büro Remote arbeiten

    Wenn für einen ausgewählten am Bürotag keine Mitarbeitenden vorhanden sind, wird in der Anwendung „keine Ihrer Mitarbeitenden planen“ angezeigt Bis Seien Sie an diesem Tag im Büro.“

Automatische Übersetzung

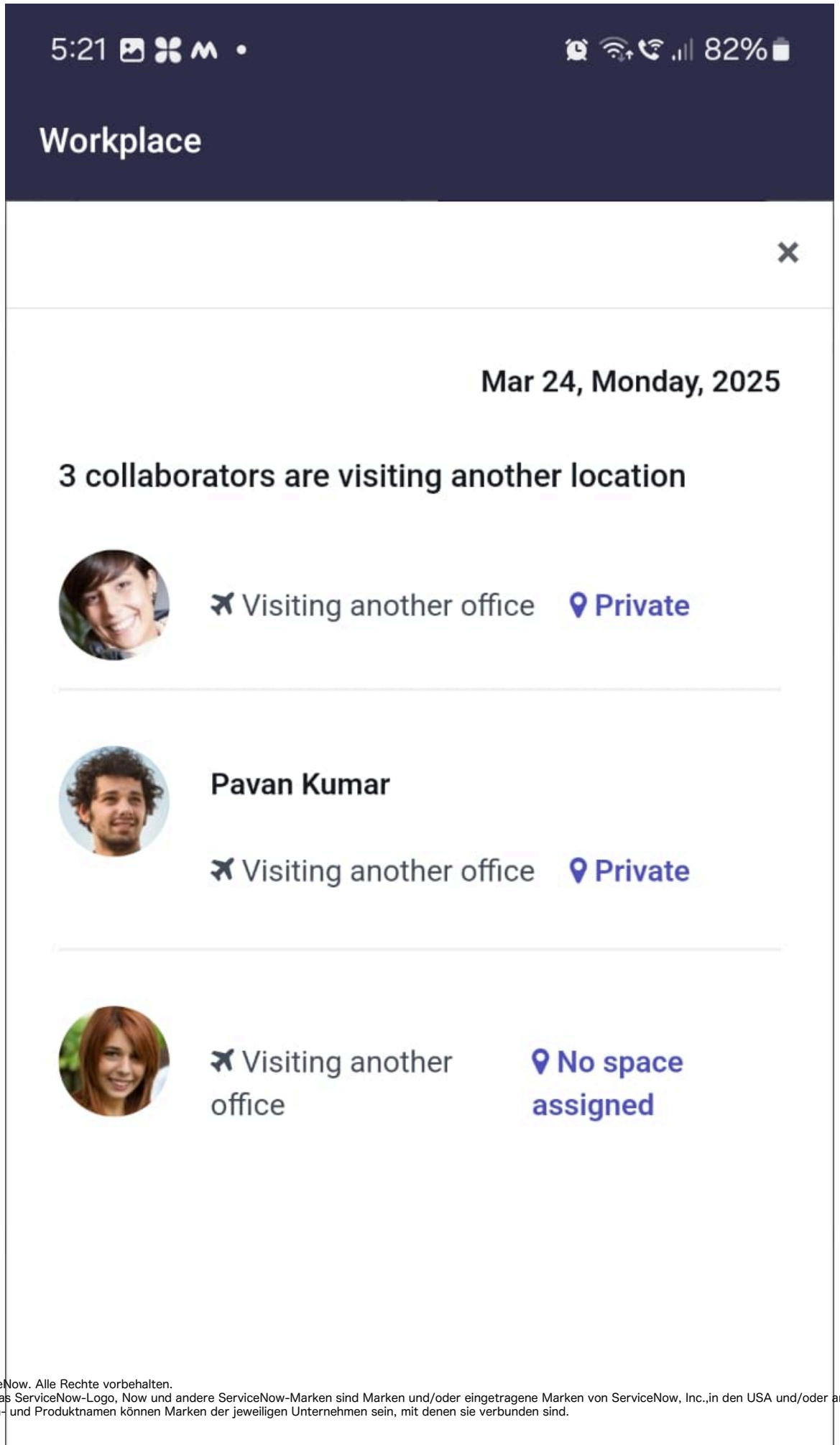
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Überprüfen Sie Ihre Einblicke in Bürotage für ein ausgewähltes Datum.

    Wenn alle Ihre bevorzugten Mitarbeitenden planen, an Ihrem Tag im Büro zu sein, zeigt die Anwendung „100 % Ihrer Mitarbeitenden planen, ins Büro zu kommen“ an. Für Tage, an denen Sie von zu Hause oder Remote arbeiten, zeigt die Anwendung „keine Einblicke vorhanden“ an Für Dieses Datum.“

Erstellen Sie Massenreservierungen in Workplace

Erstellen Sie Massenreservierungen in Workplace mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Mitarbeiter können mehrere geplante Reservierungen auf der Arbeitsplatzseite verwalten.

Vorbereitungen
Erstellen Sie Massenreservierungen auf der Arbeitsplatzseite. Wählen Sie in der Zeitplankalenderansicht mehrere Tage aus, und reservieren Sie alle ausgewählten Tage gleichzeitig. Checken Sie Reservierungen ein oder aus, bearbeiten Sie Reservierungen, zeigen Sie Reservierungszusammenfassungsdetails an, oder stornieren Sie eine Reservierung mit Workplace. Verwalten Sie Ihre Reservierungen und Anwesenheitsinformationen mit Ihrer mobilen App. Ändern Sie Ihren **Remote** Arbeitstage bis **Im Büro** Oder **Besuch in einem anderen Büro** Anwesenheitstage. Wählen Sie Ihren bevorzugten Platz oder Schreibtisch aus. Fügen Sie Ihren Reservierungen Arbeitsplatzservices hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Hinweis: Die *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit*Die Eigenschaft wird von Ihrer Verwaltung konfiguriert, um die Auswahl mehrerer Tage auf der Seite „Arbeitsplatz“ zu aktivieren. Wenn diese Eigenschaft auf einen ganzzahligen Wert festgelegt ist (z. B. 3, 5 usw.), können Mitarbeiter mehrere Daten oder Tage im Kalender auswählen, um Massenreservierungen vorzunehmen. Wenn diese Eigenschaft beispielsweise auf 5 festgelegt ist, können Mitarbeiter Massenreservierungen vornehmen und im Kalender nur fünf Daten oder Tage auswählen, um Massenreservierungen vorzunehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften.

Wenn die Eigenschaft Konfiguration des reservierbaren Moduls *Max days in future*Wird von Ihrem Administrator und dem auf 5 Tage festgelegt *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit*Die Eigenschaft ist von Ihrem Arbeitsplatzadministrator auf 6 festgelegt. Mitarbeiter können im Kalender nur fünf Daten oder Tage für Massenreservierungen auswählen. Die Am wenigsten Mini Der mal-Wert ist für die standardmäßige Massenauswahl des Kalenders durch die Anwendung ausgewählt.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Anwendungen verfügen:

- Workplace Service Delivery für Mobilgeräte
- Workplace Core
- Workplace Reservation Management
- Arbeitsplatz-Assistent
- Indoor Mapping
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Now Mobile®-App an.
2. Greifen Sie auf zu Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Instanz.
3. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Arbeitsplatz** Symbol für Standort-PIN ( ) Auf der mobilen Homepage.

   Die Positionsnadel ändert sich in ein blaues PIN-Symbol ( ). Die Seite Arbeitsplatz wird geöffnet, um Ihre bevorzugten Arbeitsbereiche zu reservieren, Ihre Arbeitstage zu koordinieren und mit Ihren bevorzugten Mitarbeitenden zusammenzuarbeiten.
4. Tippen Sie auf **Wählen Sie mehrere Tage aus** Umschaltfläche.
   Nehmen Sie Massenreservierungen vor, oder wählen Sie mehrere Tage im Kalender aus, um mehrere Reservierungen gleichzeitig vorzunehmen. Wenn diese Umschaltfläche ausgewählt ist, können Anwender im Kalender mehrere Tage für Reservierungen auswählen. Wenn Sie den Umschalter aktivieren **Wählen Sie mehrere Tage aus** Der Kalender ist standardmäßig erweitert und zeigt eine Monatsansicht an.

   Hinweis: Wenn der Mitarbeiter auf der Reservierungsseite vergangene Zeiten auswählt oder manuell eingibt, wird er auf den n-1-Slot zurückgesetzt. Wenn die aktuelle Zeit des Gebäudes beispielsweise 14:00 Uhr (n) ist, liegen die verfügbaren Zeitfenster ab 13:30 Uhr (n-1). Wenn Sie manuell 13:00 Uhr in die Startzeit eingeben, wird die Zeit auf 13:30 Uhr (n-1) zurückgesetzt.

   Vergangene Daten sind in der Kalenderansicht deaktiviert und für Arbeitsplatzmitarbeiter nicht sichtbar, wenn **Wählen Sie mehrere Tage aus** Umschaltfläche ist ausgewählt. Nur das aktuelle Datum und zukünftige Daten können im Kalender ausgewählt werden.

   Wenn Arbeitsplatz-Assistent Eigenschaft (*sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations*) Ist auf festgelegt **Ja** , Die Daten, an denen Sie bereits eine Reservierung haben, werden nicht deaktiviert und mit einem Punkt im Kalender angezeigt. Wenn diese Eigenschaft auf festgelegt ist **Nein** , Die Reservierungsdaten im Kalender sind deaktiviert, und Mitarbeiter können diese Daten nicht auswählen. Wenn sich überschneidende Reservierungen zulässig sind, wird **Im Büro** Tage sind ausgewählt. Dies umfasst auch Ausnahmen, wenn der Mitarbeiter plant, im Büro zu sein (Änderung des Remote-Tages in Tag im Büro) und wenn der Mitarbeiter ein anderes Büro besucht. Wenn sich überschneidende Reservierungen nicht zulässig sind, werden nur zulässige Tage als angegeben **Im Büro** Sind ausgewählt. Dies umfasst auch Ausnahmen, bei denen der Mitarbeiter ein anderes Büro besucht.

   Hinweis: Wenn die Eigenschaft sn_wsd_Concierge.allow_overlapping_Reservierungen auf festgelegt ist *false*Von Ihrem Arbeitsplatzadministrator können Sie keine sich überschneidenden oder parallelen Reservierungen für einen Tag erstellen. Sie können nur eine einzelne Reservierung für einen Tag vornehmen.

   Hinweis: Wenn Sie versuchen, ein Datum auszuwählen, das mit gekennzeichnet ist **Remote** , Der Remote-Tag wird in geändert **Im Büro** Anwesenheitstag und dieser Datensatz wird in der Tabelle „Ausnahmen bei Mitarbeiteranwesenheit“ (**Alle** > **Arbeitsplatz-Assistent** > **Mitarbeiteranwesenheit** > **Ausnahmen**) an. Die **Standort** Die Spalte in dieser Tabelle wird mit dem Gebäudenamen aktualisiert, mit dem Sie einen Platz für reservieren **Im Büro** Tag. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Komponenten.
5. Tippen Sie auf, entfernen Sie Daten aus dem Kalender, die standardmäßig ausgewählt sind, und wählen Sie einige Tage Ihrer Wahl aus.

   Hinweis: Sie können nur die Anzahl von Daten im Kalender verwenden, der von Ihrem Administrator in festgelegt wurde *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit*Eigenschaft.

Automatische Übersetzung

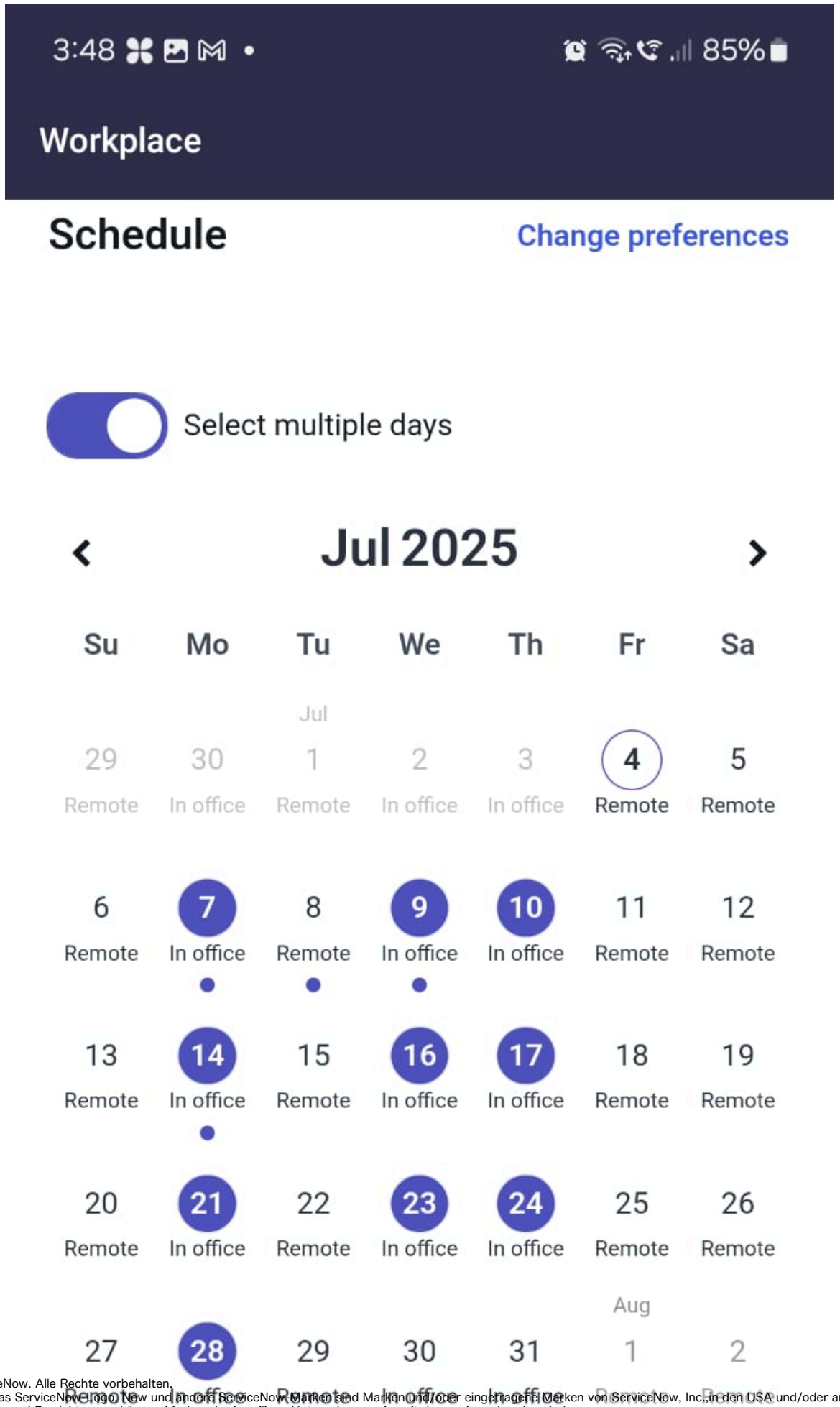
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Anwender für einen ausgewählten Tag keine Reservierungen hat, wird die Meldung „Sie haben keine Reservierungen für diesen Tag“ angezeigt.

Wenn für einen ausgewählten Workday keine Reservierungen vorhanden sind, wird in der Anwendung „Sie haben keine Schreibtischreservierungen für heute“ angezeigt. Wenn Sie keine Reservierung vornehmen, wird in der Anwendung „Sie haben keine Reservierung für den Tag im Büro dieser Woche für (<date and month Name>) vorgenommen“ angezeigt. Wenn Sie einen Remote-Tag auswählen, wird in der Anwendung „Sie arbeiten diesen Tag von zu Hause aus“ angezeigt.

6. In **Bereichsvorschläge** Listenansicht: Überprüfen Sie die vorgeschlagenen Arbeitsbereiche, bevor Sie Massenreservierungen vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

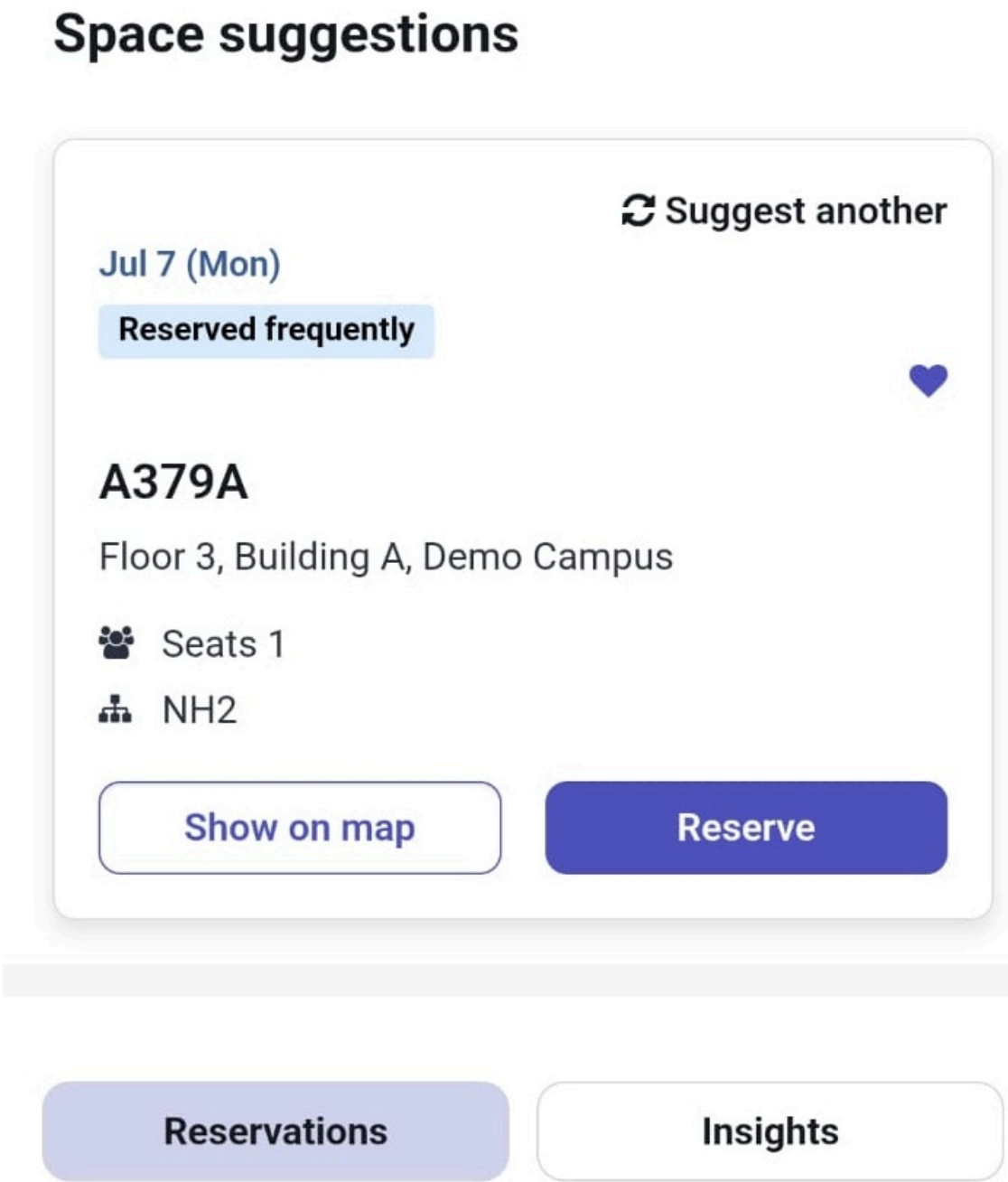
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf den folgenden Mitarbeitereinstellungen und -Nutzung:

- Vergangene und zukünftige Reservierungsdaten
- Häufig verwendeter Schreibtisch oder Arbeitsbereich
- Bevorzugte Standorte
- Bevorzugte Bereiche
- Bevorzugte Arbeitsplatzservices
- Bevorzugte Mitarbeitende

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Tags, die in einem vorgeschlagenen Bereich angezeigt werden, werden aus der Konfigurationstabelle „Bereichsvorschlag“ abgerufen. Diese Tags werden auf der Karte „Bereichsvorschläge“ angezeigt. Beispiel: **Häufig reserviert** , **In der Nähe Ihres Standorts** , **Ihr Favorit** , Und so weiter. Wenn ein Mitarbeiter ein anderes Büro besucht, werden die Vorschläge aus dem Büro bereitgestellt, das ein Mitarbeiter besucht, und basieren nicht auf den Einstellungen für Mitarbeiter im Büro, die im AnwesenheitsDashboard festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Platzvorschlagskonfiguration und Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

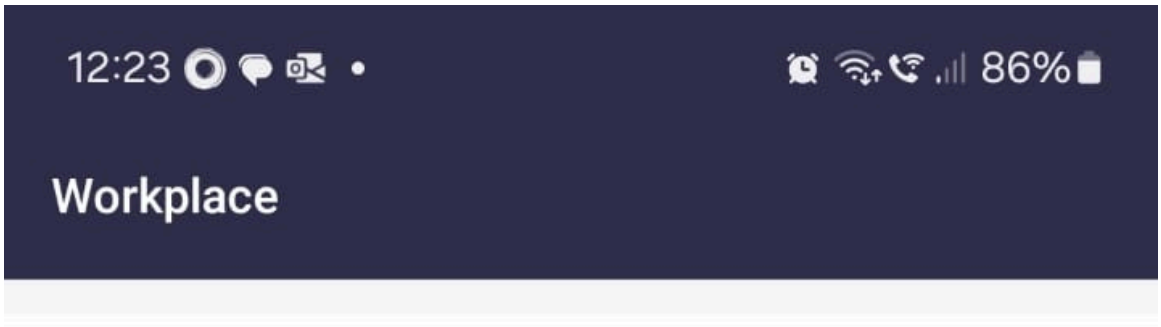
7. Um einen vorgeschlagenen Arbeitsbereich aus Bereichsvorschlägen zu aktualisieren oder zu ändern, wählen Sie aus **Schlagen Sie einen anderen vor** Symbol „Aktualisierungsschaltfläche“ (



).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zeigt jeweils maximal 10 Vorschläge an, wenn ein Mitarbeiter wiederholt auf die Aktualisierungsschaltfläche tippt und diese auswählt. Nach dem zehnten Versuch zeigt die Anwendung die Meldung „ Suchen Sie noch nach einem Platz, der Ihren Anforderungen entspricht? Klicken Sie hier, um Vorschläge erneut zu überprüfen.“ Auswählen **Klicken Sie hier, um Vorschläge erneut zu überprüfen** Zeigt eine Liste neuer Arbeitsbereichsvorschläge an.

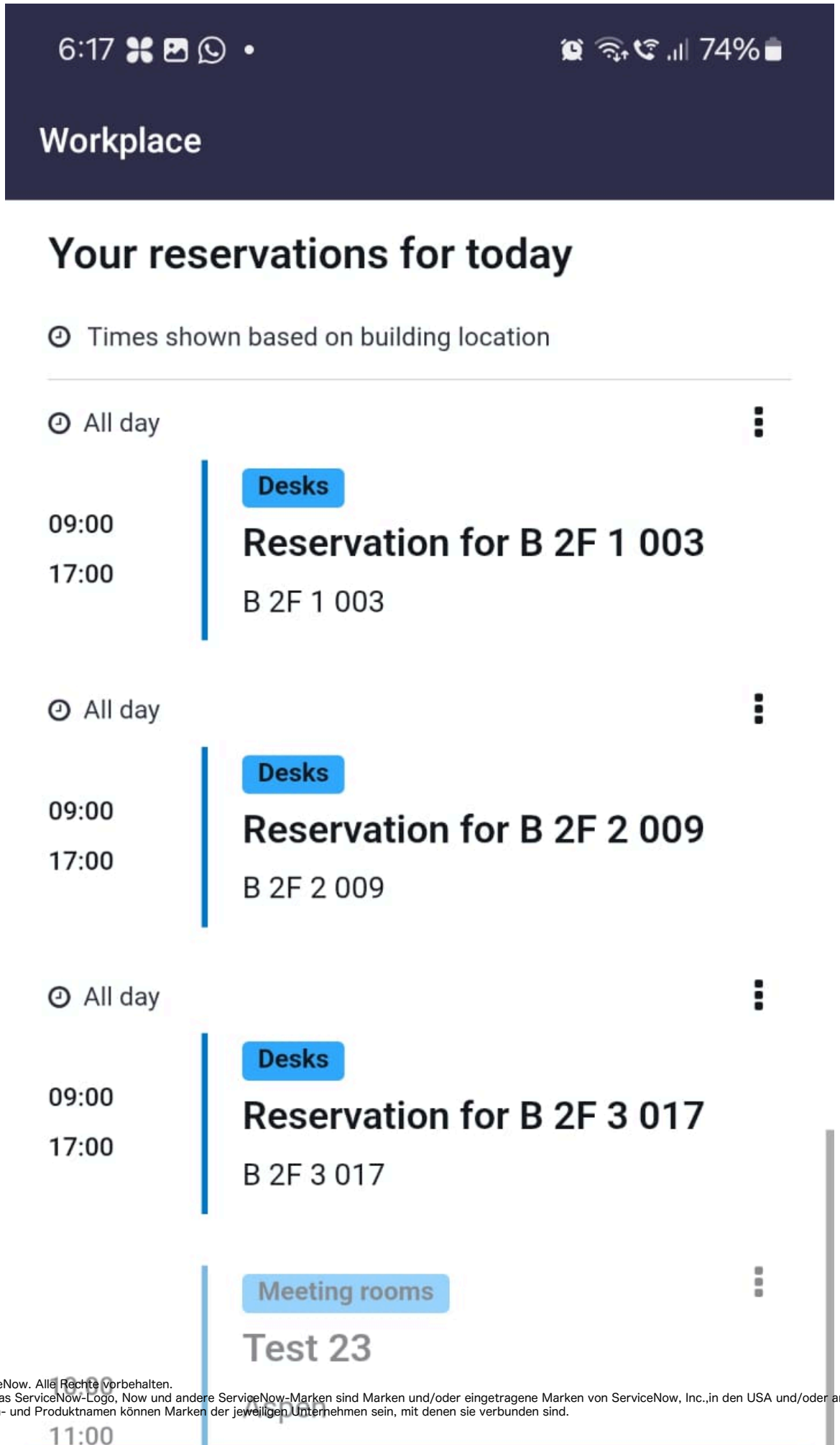
Hinweis: Wenn basierend auf den Mitarbeitereinstellungen keine Plätze verfügbar sind, wird der **Schlagen Sie einen anderen vor** Die Aktualisierungsoption kann auch ein einzelnes Leerzeichen oder einige Bereiche anzeigen (und nicht die 10 bevorzugten verfügbaren Bereiche immer).

Um vorherige Vorschläge zu überprüfen, tippen Sie auf und wählen Sie „Klicken Sie hier, um Vorschläge erneut zu überprüfen“ aus.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Wenn Sie den gesuchten Arbeitsbereich nicht finden.
   Auswählen **Durchsuchen Sie alle Bereiche** Öffnet die Seite „Reservierung vornehmen“ in Ihrer mobilen App. Wenn Sie einen Platz reservieren möchten, der als in der Karte „Platzvorschläge“ vorgeschlagen wird, verwenden Sie die Seite „Reservierung vornehmen“, um einen Platz zu reservieren.
9. Wählen Sie Aus **Ausgewählte Tage reservieren** Dient zum Reservieren mehrerer Plätze, die auf der Karte „Bereichsvorschläge“ angezeigt werden.
10. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Löschen Sie ausgewählte Tage** Dient zum Entfernen eines ausgewählten Datums oder Datums aus dem Kalender, bevor Massenreservierungen vorgenommen werden. Sie können ausgewählte Daten auch löschen, indem Sie im Kalender auf die ausgewählten Daten tippen. Wenn Sie auf ein Datum tippen, wird das Datum aus Ihrer Auswahl entfernt, und Platzvorschläge werden für die nicht ausgewählten Daten nicht angezeigt.
11. Tippen Sie auf **Reservierungen** Registerkarte, um alle Ihre reservierten Bereiche in einer Agenda-Ansicht anzuzeigen.

    In der Ansicht Agenda werden alle Ihre vorhandenen Reservierungen angezeigt. Es werden alle Reservierungen angezeigt, die Sie über das Portal für erweiterte Reservierungen vorgenommen haben, und Reservierungen, die mit der mobilen App erstellt wurden.
12. Tippen Sie in der Agenda-Ansicht auf eine Reservierung, und wählen Sie das Symbol für weitere Informationen ( ), um das Menü Aktionen zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

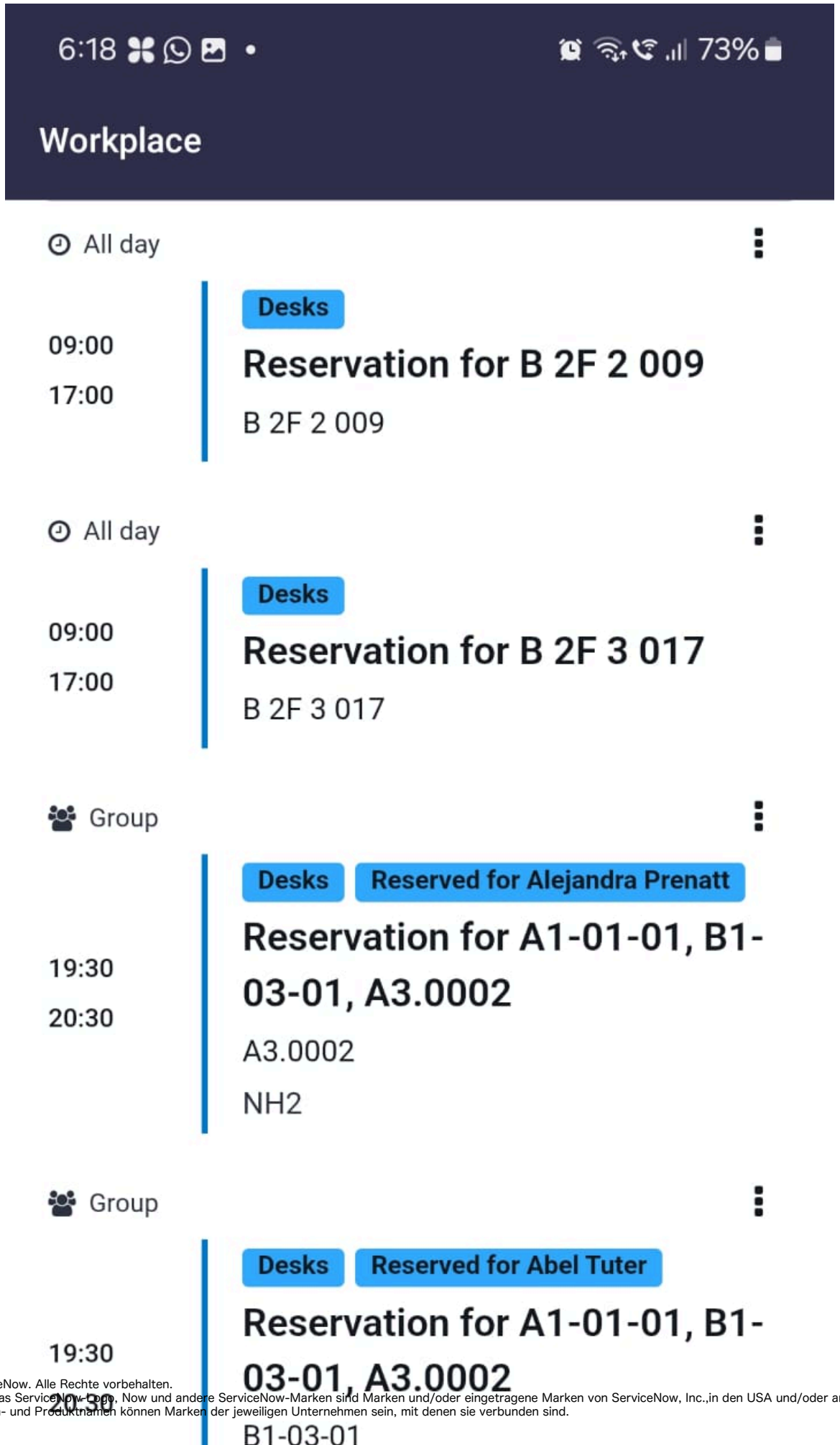
Reservierungszeiten basieren auf **Ganztägig** Reservierbare Modulkonfiguration, die von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Wenn **Ganztägig** Ist aktiviert und **Ganztägige Bedeutung** Ist auf festgelegt **Ganztägig** , Sie können eine Reservierung für einen ganzen Tag vornehmen (einen Tag oder einen ganzen Tag basierend auf der Zeitzone Ihres Gebäudes). Beispielsweise werden Reservierungszeiten von 10,25 bis 23,59 basierend auf den Einstellungen für die Ganztageszeitzone Ihres Büros angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

13. Überprüfen Sie die verschiedenen Arten von Reservierungen, die Sie in der Agenda-Ansicht vorgenommen haben.

    Die Reservierungen aus dem Reservierungsportal und der mobilen Anwendung werden in der Agenda-Ansicht angezeigt. Außerdem werden die Bezeichnungen für verschiedene Arten von Reservierungen angezeigt. Beispiel: **Gruppe** , **Ganztägig** , **Wiederkehrend (mehrere Tage)** , **Mehrere Gebäude** , **Arbeitsbereich** , Und so weiter. **Ganztägig** Reservierungen werden oben angezeigt, und dann werden andere Arten von Reservierungen in der Agenda-Ansicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Wählen Sie die Menüelemente Aktionen aus, um Folgendes abzuschließen:

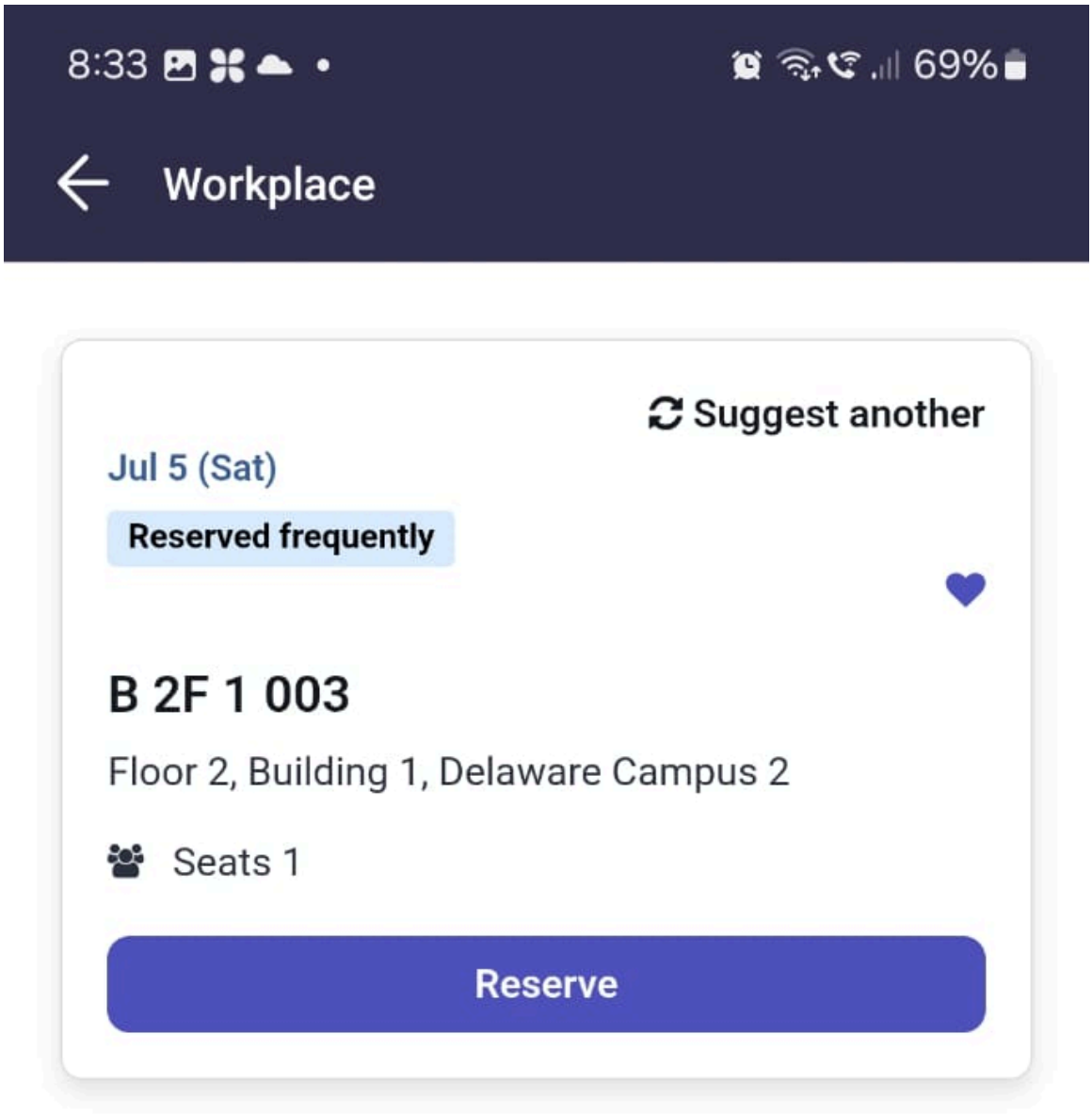
a. Wählen Sie das Aktionsmenüsymbol (⋮) Neben einer Reservierung in der Agenda-Ansicht, um das Menü Aktionen zu öffnen.

b. Das Menü Aktionen zeigt die folgenden Optionen an:

- Check-in oder Check-out
- Reservierung stornieren
- Reservierung bearbeiten
- Reservierungsinformationen anzeigen
- Auf Karte zeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



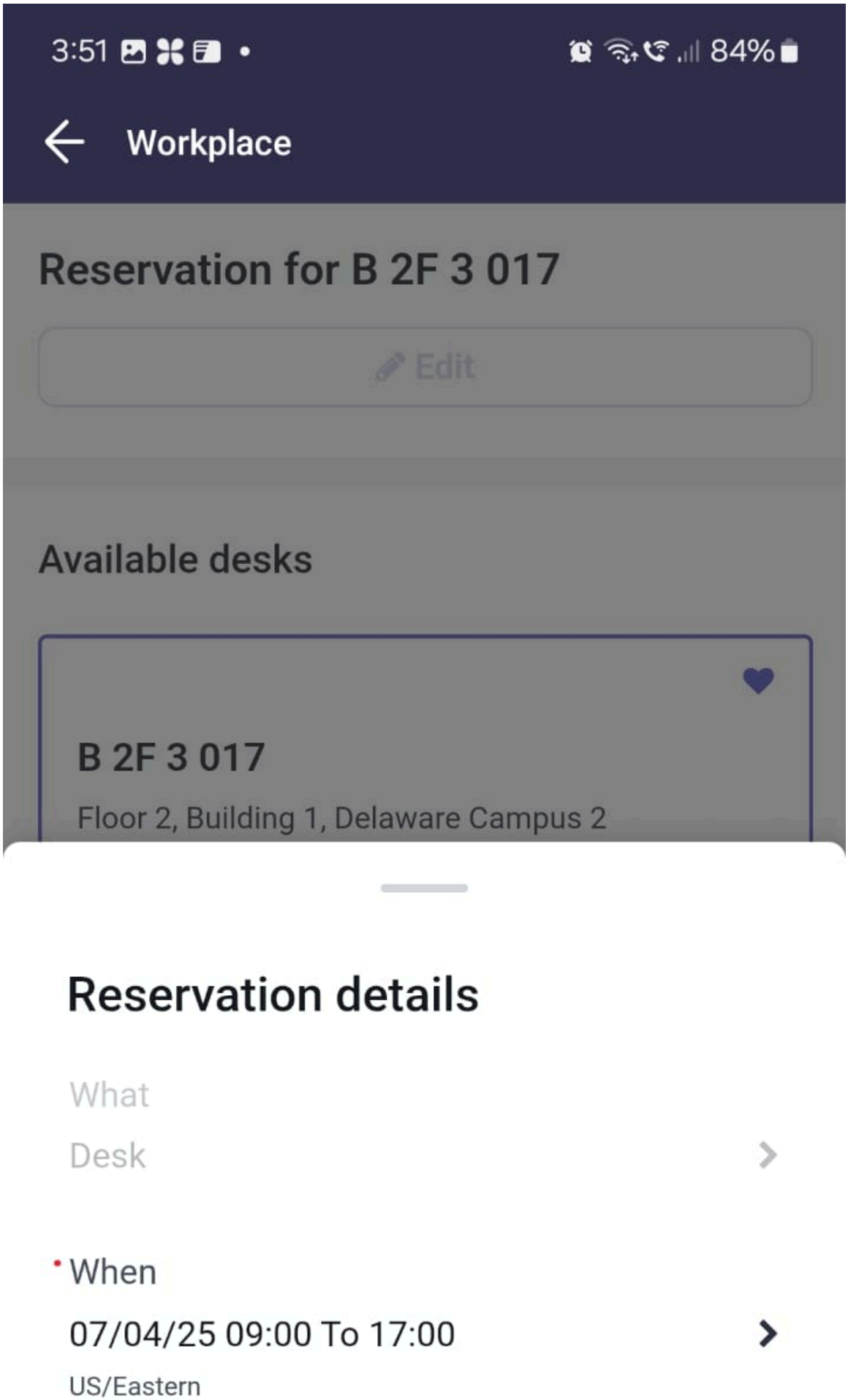
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie Aus **Check-in** Dient zum Einchecken einer Reservierung.
Nachdem eine Reservierung eingecheckt wurde, wird angezeigt **Auschecken** Option zum Auschecken Ihrer Reservierung.

d. Wählen Sie Aus **Reservierung Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten eines Standorts, Datums und einer Uhrzeit für Ihre Reservierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

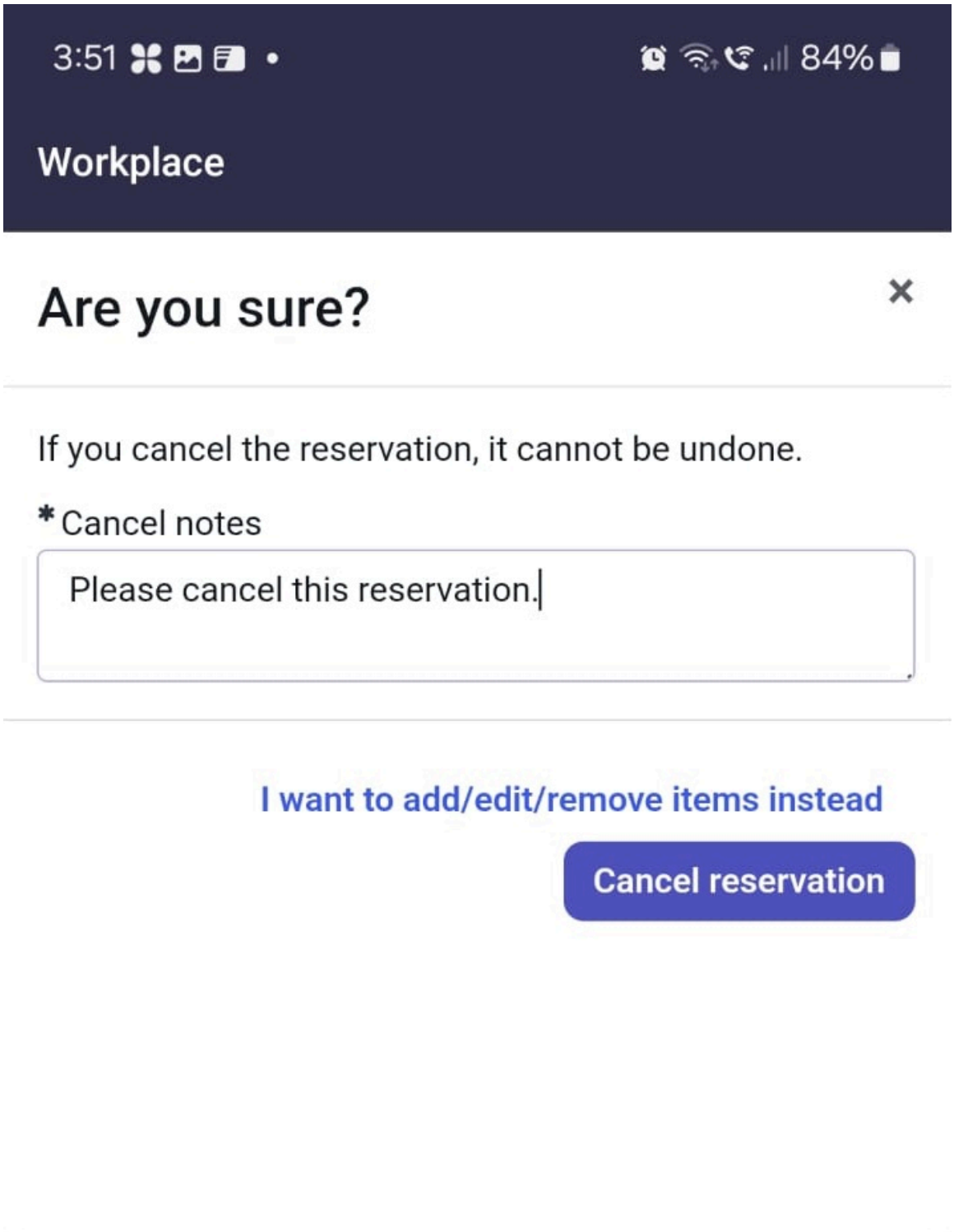
Aktualisieren Sie Ihre Reservierungen, um Arbeitsplatzservices auf der Seite „Reservierungsdetails aktualisieren“ zu entfernen oder zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und bearbeiten Sie Ihre Reservierungen in Workplace.

e. Wählen Sie Aus **Reservierung Stornieren** Um eine Reservierung zu stornieren.

Mitarbeiter können eine Reservierung direkt stornieren, wenn für die Reservierung keine Stornierungsnotizen erforderlich sind. Die Option zum Hinzufügen einer Abbruchnotiz wird von Ihrem Administrator in der Widget-Konfiguration des reservierbaren Moduls festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



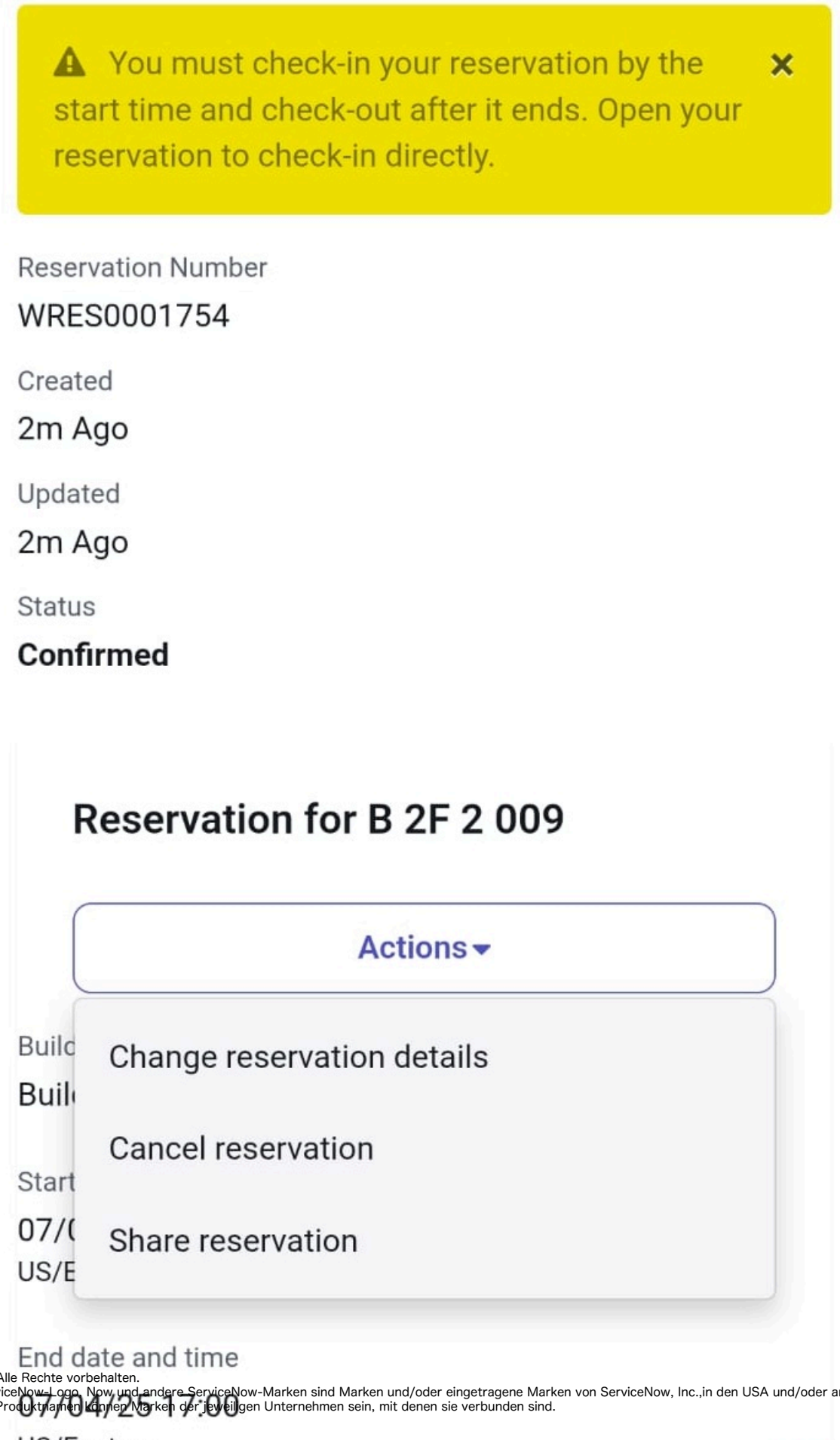
Automatische Übersetzung

Wählen Sie Aus **Ich möchte stattdessen Elemente hinzufügen/bearbeiten/entfernen** Dient zum Aktualisieren von Arbeitsplatzelementen in einer Reservierung.

Die Option zum Hinzufügen einer Abbruchnotiz wird von Ihrem Administrator in der Widget-Konfiguration des reservierbaren Moduls festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

f. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Reservierungsinformationen an** Dient zum Überprüfen der Reservierungszusammenfassung für einen ausgewählten Platz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie Aus **Auf Karte anzeigen** Um die Standortverzeichnisseite zu öffnen und einen Platz mithilfe einer Stockwerkkarte zu reservieren.

Überprüfen und bearbeiten Sie Ihre Reservierungen in Workplace

Aktualisieren oder bearbeiten Sie Reservierungen in Workplace mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Anwendung. Aktualisieren Sie Standort, Datum und Uhrzeit Ihrer vorhandenen Reservierungen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Anwendungen verfügen:

- Workplace Service Delivery für Mobilgeräte
- Workplace Core
- Workplace Reservation Management
- Arbeitsplatz-Assistent
- Indoor Mapping
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

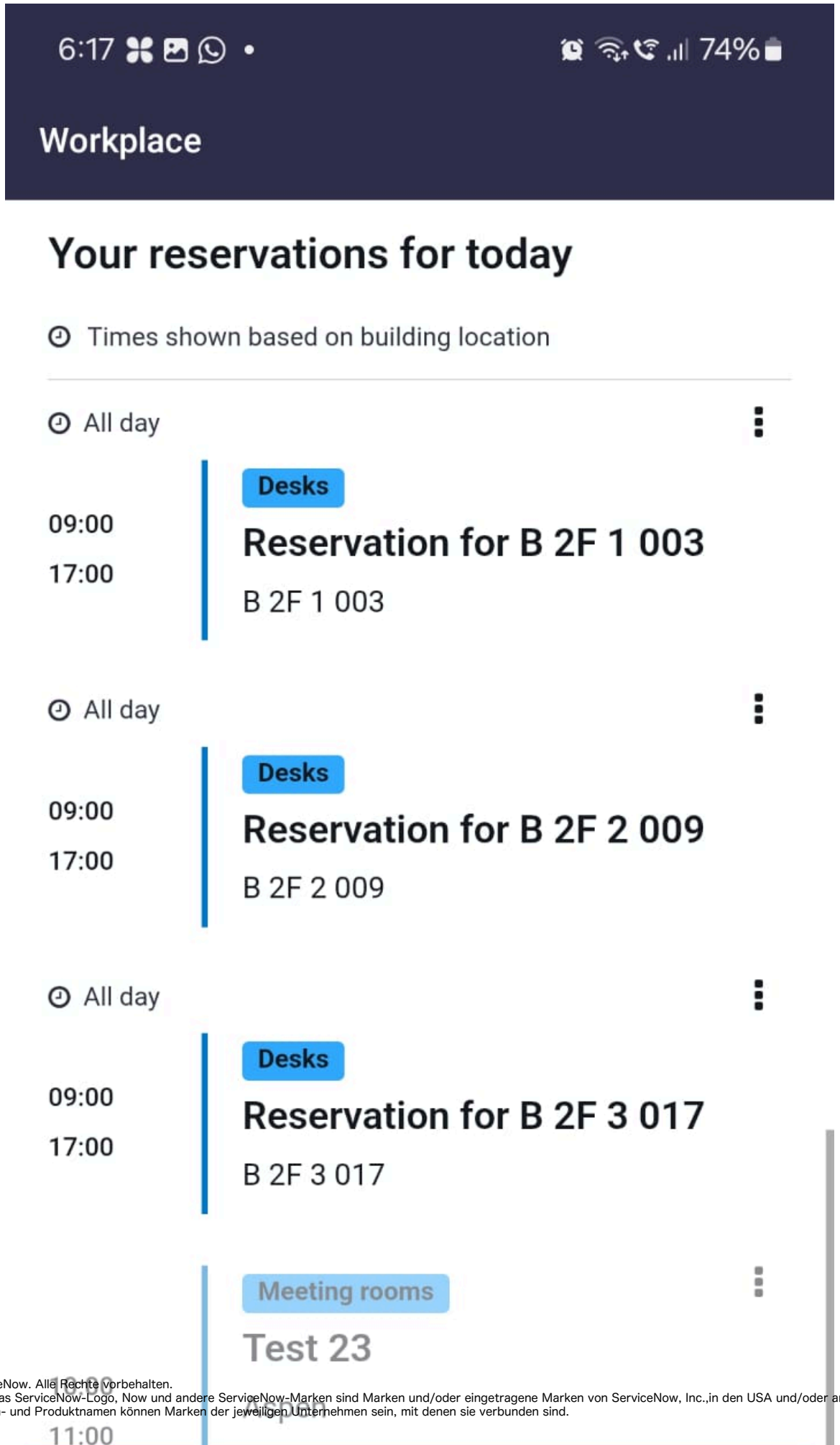
Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Now Mobile®-App an.
2. Greifen Sie auf zu Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Instanz.
3. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Arbeitsplatz** Symbol für Standort-PIN ( ) Auf der mobilen Homepage.

   Die Positionsnadel ändert sich in ein blaues PIN-Symbol ( ). Der Bildschirm Arbeitsplatz wird angezeigt, auf dem Sie Ihre Arbeitstage koordinieren und mit Ihren bevorzugten Mitarbeitenden zusammenarbeiten können.
4. Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag, oder erstellen Sie Massenreservierungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag in Workplace und Erstellen Sie Massenreservierungen in Workplace.
5. Wählen Sie aus **Reservierungen** Registerkarte.
   Standardmäßig ist **Reservierungen** Registerkarte ist ausgewählt.
6. Überprüfen Sie Ihre in verfügbaren Reservierungen **Ihre Reservierungen für heute** (Im Falle einer eintägigen Reservierung) oder **Ihre Reservierungen für <selected-date>** (Im Falle von Massenreservierungen) Agenda-Ansicht.
7. In der Agenda-Ansicht werden alle Reservierungen angezeigt, die über das Webportal „Erweiterte Reservierung“ und erstellt wurden Now Mobile® App.
   Sie können den Typ der Reservierung in der Agenda-Ansicht anzeigen. Zum Beispiel ganztägig, Gruppenreservierung, Arbeitsbereichsreservierungen usw.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie das Aktionsmenüsymbol ( ) Für eine Reservierung.

   In der Agenda-Ansicht werden Menüelemente „Aktionen“ angezeigt.

   a. Reservierungen bearbeiten: Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Reservierungen** Um eine vorhandene Reservierung zu bearbeiten und mit einem neuen Datum, einer neuen Uhrzeit und einem neuen Standort zu aktualisieren.

      Die Seite „Reservierung aktualisieren“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Reservation for B 2F 3 017

July 10, 9:00 AM To 5:00 PM

Delaware Campus 2, Building 1, Floor 2

Edit

Available desks

B 2F 3 017

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Details

Reserved frequently

B 2F 1 003

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Automatische Übersetzung

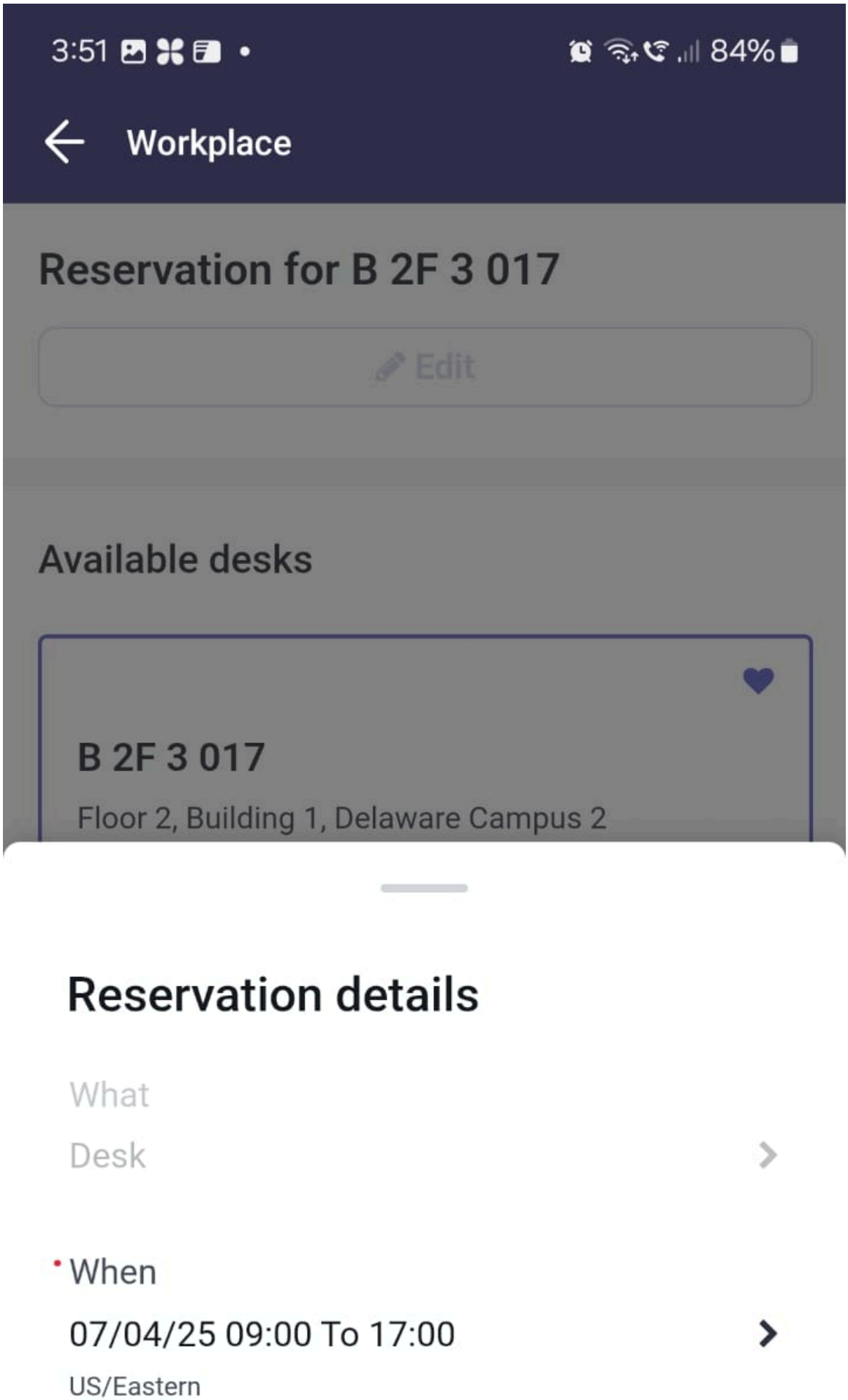
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie Ihre Reservierungen, um die Startzeit und das Datum oder die Endzeit oder das Datum und den Standort zu ändern. Sie können Arbeitsplatzservices auch aus Ihren vorhandenen Reservierungen entfernen oder bearbeiten. Nachdem Sie eine Reservierung aktualisiert haben, wird der Name des Reservierungsbetreffs automatisch in den Bereichsnamen geändert, für den Sie die Reservierung aktualisieren. Beispiel: Reservierung für C1-04-01, wobei C1-04-01 der Bereichsname ist.

Hinweis: Wenn Sie versuchen, eine Gruppenreservierung zu bearbeiten, wird die **Bearbeiten Sie Die Übergeordnete Gruppe** Die Option ist für eine Gruppenreservierung verfügbar. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die übergeordnete Gruppenreservierung auf der Reservierungszusammenfassungsseite geöffnet. Weitere Informationen zum Erstellen einer Gruppenreservierung finden Sie unter Gruppenreservierung erstellen.

b. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



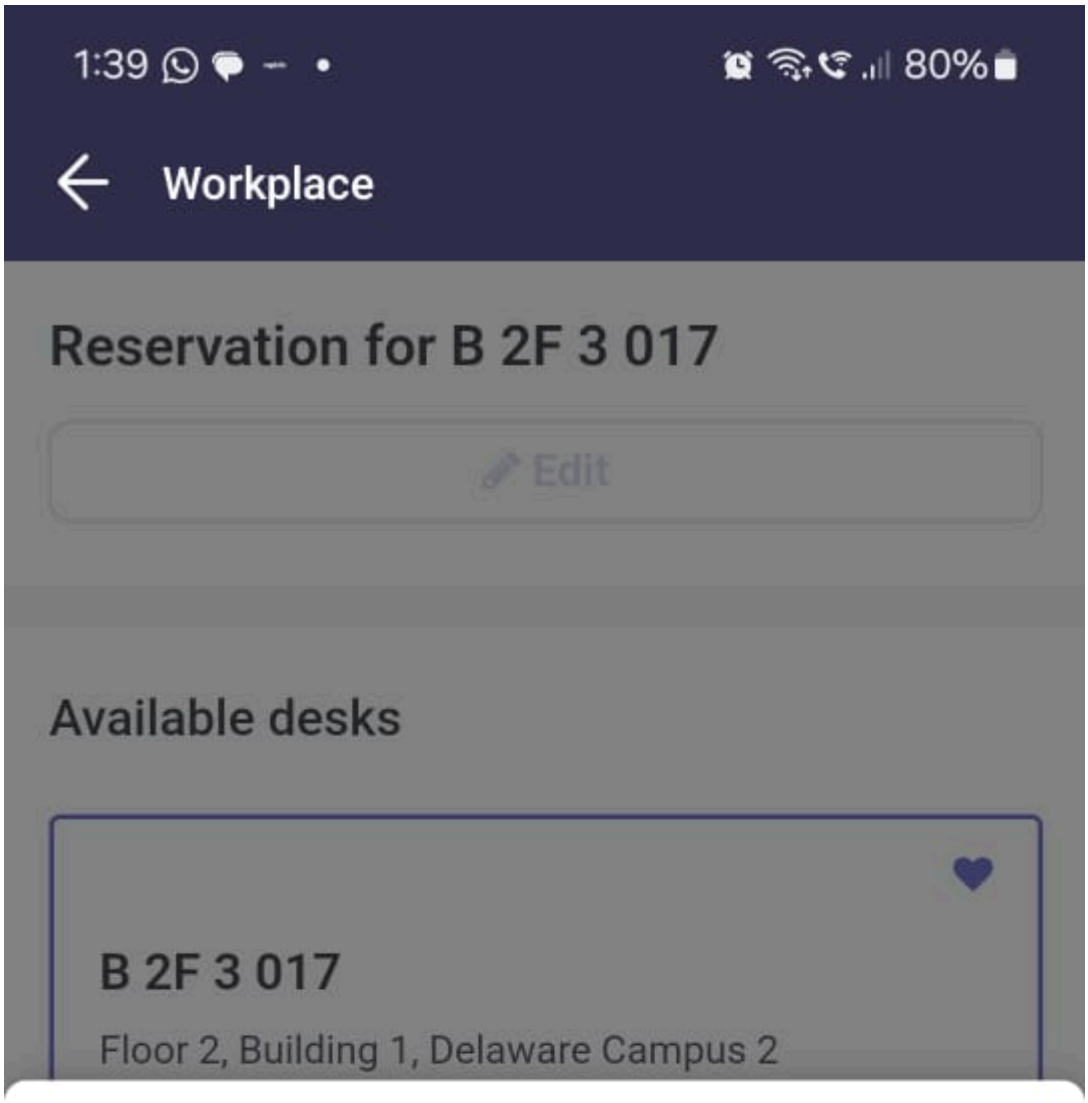
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Sie können die Konfiguration des reservierbaren Moduls nicht ändern (z. B. **Schreibtische**), wenn Sie eine Reservierung aktualisieren. Diese Option ist standardmäßig inaktiv oder im schreibgeschützten Modus.

c. Wählen Sie Aus **Wenn** Dient zum Öffnen eines Dialogfelds zum Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit einer vorhandenen Reservierung.
Geben Sie den neuen ein **Datum** , **Startzeit** , Und **Endzeit** Zum Aktualisieren einer Reservierung.
Tippen Sie Auf **Wählen Sie Aus** Zum Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit Ihrer Reservierung, um einen alternativen Platz zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



When

Date

07/10/25

Start time

9:00

End time

17:00

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie Aus **Wo** Dient zum Öffnen eines Dialogfelds.
Geben Sie den neuen Standort ein, um den Standort einer vorhandenen Reservierung zu aktualisieren.
Aktualisieren Sie **Campus** , **Gebäude** , **Stockwerk** , Und **Bevorzugter Arbeitsbereich** Einer

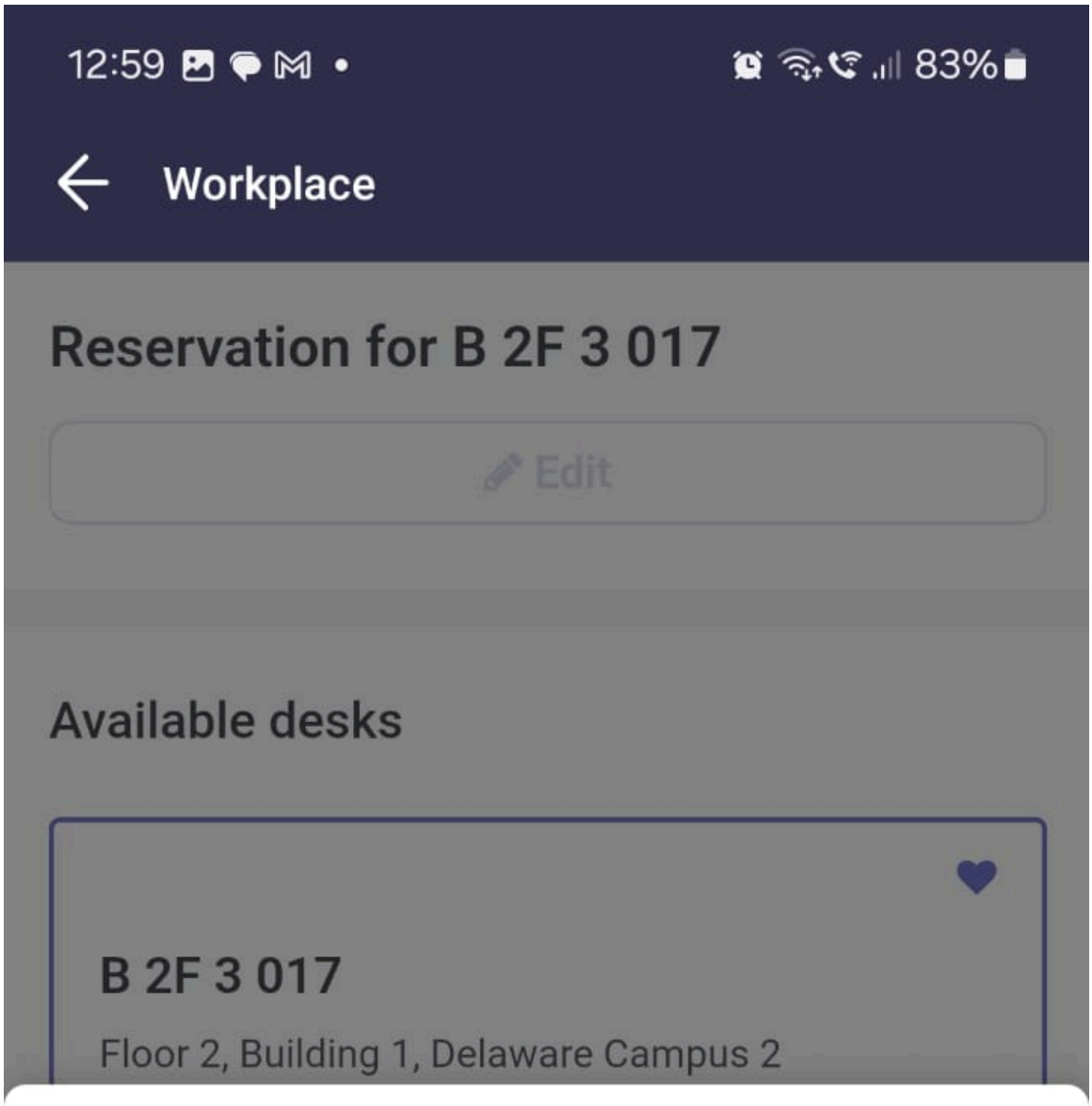
Automatische Übersetzung

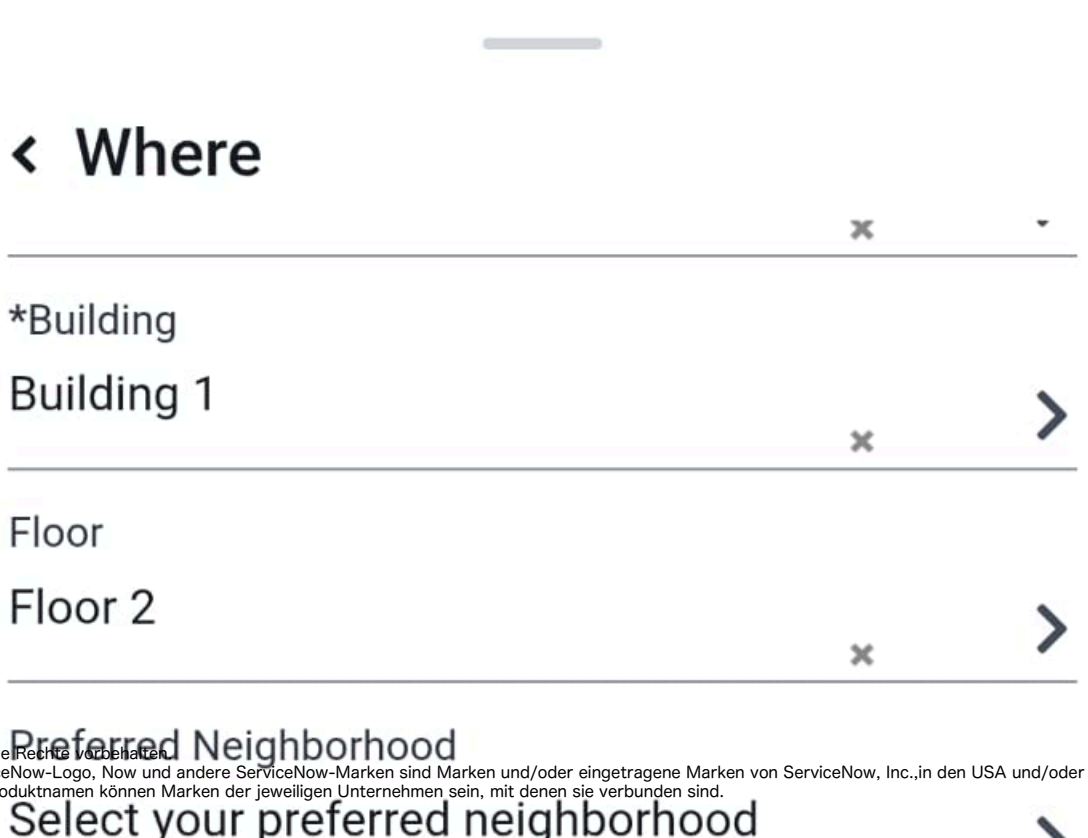
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierung. Tippen Sie Auf **Wählen Sie Aus** Um den Standort Ihrer Reservierung zu aktualisieren, um einen alternativen Platz zu finden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie Aus **Reservierung aktualisieren** Um Ihre Reservierung zu aktualisieren.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte verwenden

Verwenden Sie Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Zum Vornehmen von Reservierungen mit Now Mobile-App. Bearbeiten oder aktualisieren Sie Reservierungen, indem Sie Reservierungsdetails für Arbeitsplatzanwender freigeben, um Wegbeschreibungen zu ermöglichen.

Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping, um die Karten anzuzeigen.

Suchen Sie mithilfe der KI-Suche nach einem Campus, einem Gebäude und einem Platz

Die KI-Suchfunktion in Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Bietet KI-Kontextsuche für Campus, Gebäude, Stockwerke und Flächen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie sicher, dass Sie die KI-Suche für installiert und konfiguriert haben Workplace Service Delivery für MobilgeräteBevor Sie mithilfe der KI-Suche nach einem Campus, einem Gebäude oder einem Platz suchen.

Prozedur

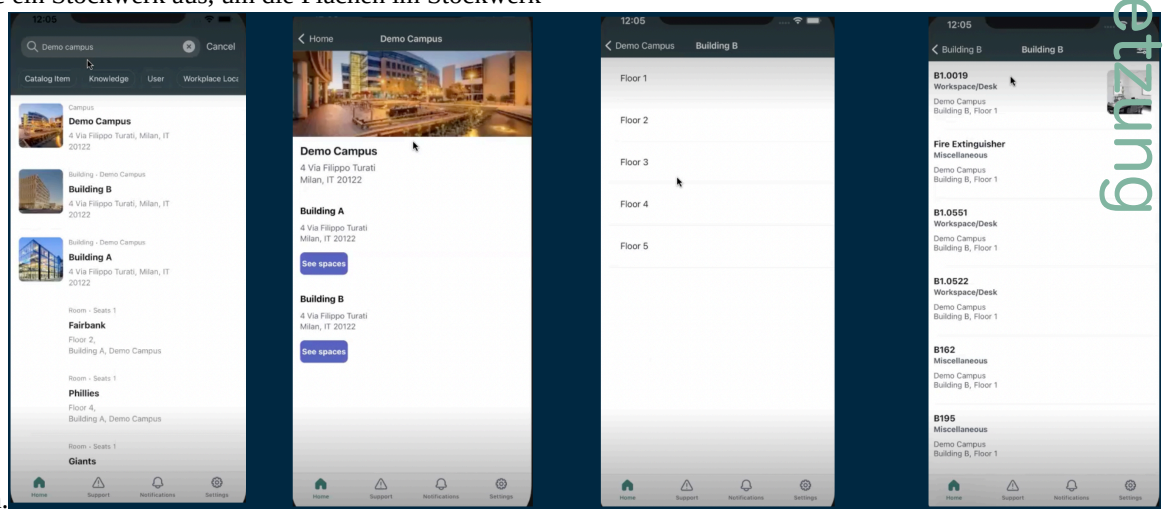
1. Melden Sie sich bei an Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Mobil.
Die Willkommensseite wird angezeigt.

2. Suchen Sie im Suchfeld nach einem Campus, einem Gebäude oder einem Platz.
Suchen Sie beispielsweise nach einem Campus (Demo-Campus).

3. Bei Auswahl eines Campus werden die Campus-Details angezeigt.

4. Klicken Sie Auf **Siehe Bereiche** Der Anwender wird angewiesen, ein Stockwerk auszuwählen.

5. Wählen Sie ein Stockwerk aus, um die Flächen im Stockwerk anzuzeigen.



6. Wählen Sie einen Bereich aus, und klicken Sie auf **Übermitteln** Um den Platz zu reservieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie Auf **Wegbeschreibungen Abrufen** Zum Abrufen von Wegbeschreibungen an einem Arbeitsplatz.

> **Hinweis:** Die **Wegbeschreibungen Abrufen** Die Option wird nur angezeigt, wenn der Arbeitsplatz über eine Stockwerkskarte verfügt und Sie einen Kartenanbieter konfiguriert haben (**Zuordnung Des Innenbereichs** Oder **Mappedin**) In den Karteneigenschaften.

Ergebnis

KI-Suche bietet bessere Suchergebnisse basierend auf den folgenden Elementen.

- Aktuelle und beliebte Suchen: Wenn Sie auf die Suchleiste tippen, werden die Suchergebnisse personalisiert und basierend auf Ihrem aktuellen Browserverlauf.
- Tippfehler automatisch korrigieren: Falsche Terminologien oder Wörter werden bei der Eingabe der Suchschlüsselbegriffe automatisch korrigiert.
- Synonymbehandlung: Die Suchmaschine sucht nach Synonymen aus den Suchschlüsselbegriffen und zeigt die Suchergebnisse entsprechend an. Geben Sie beispielsweise „Gebäude A“ ein, KI sucht nach Gebäude A sowie allen Stockwerken, die zu Gebäude A. gehören

Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen

Reservieren Sie überall und jederzeit mit der Now Mobile-App einen Arbeitsplatzstandort.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core (sn_wsd_core).

  Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Core installieren.

- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv).

  Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Reservation Management installieren.

- Workplace Service Delivery for Mobile

Um Stockwerkskarten anzuzeigen, müssen Sie Folgendes installiert haben:

- Workplace Space Mapping, Gebäudepläne für Arbeitsstätten, Und Mappedin sind installiert
- Stellen Sie sicher, dass die Kartenansicht aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen.

> **Hinweis:** Das Erstellen von Reservierungen für schichtbasierte Module wird auf nativen Mobilgeräten nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Welcome to Mobile!

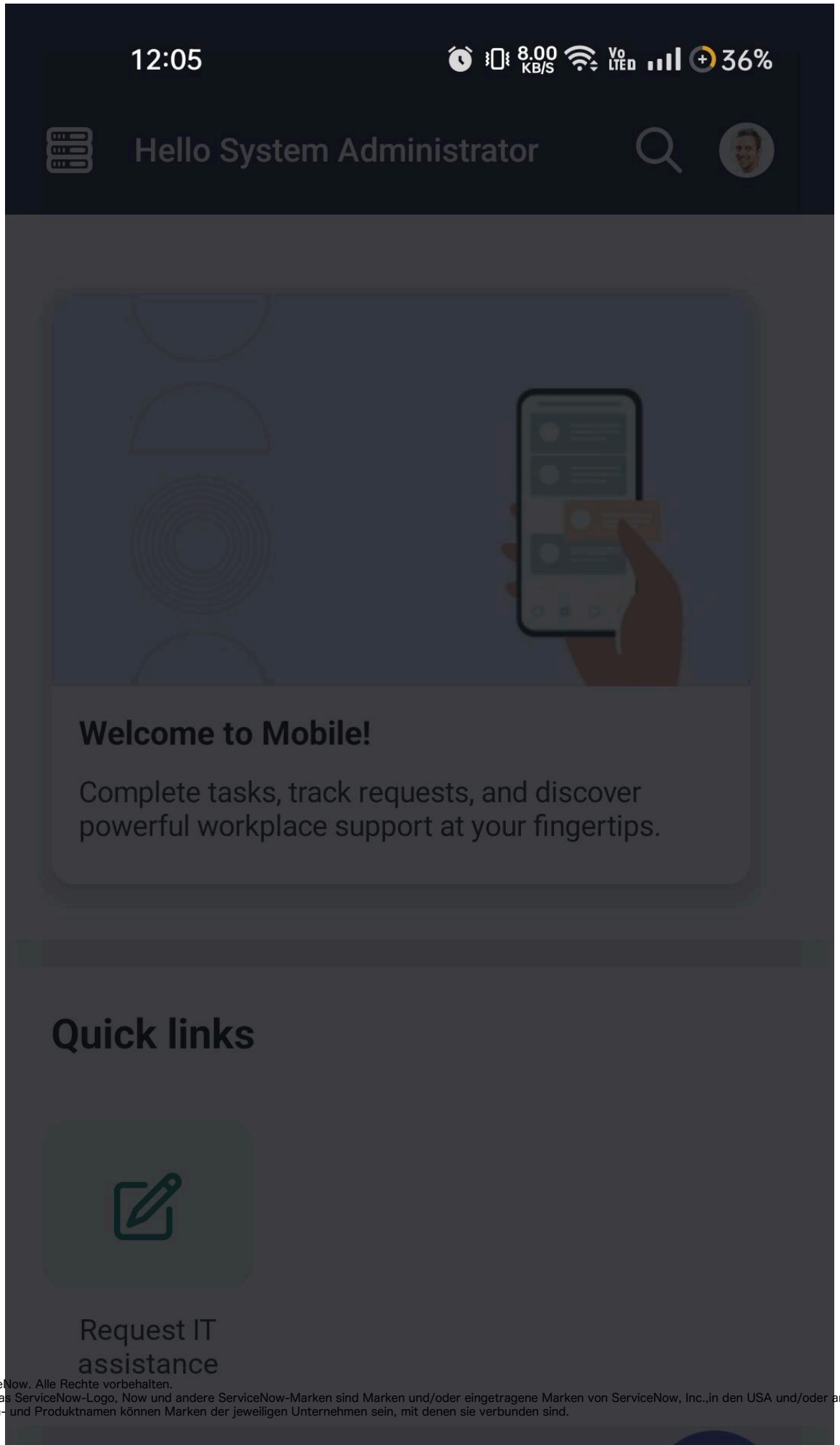
Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

Quick links

Request IT assistance

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

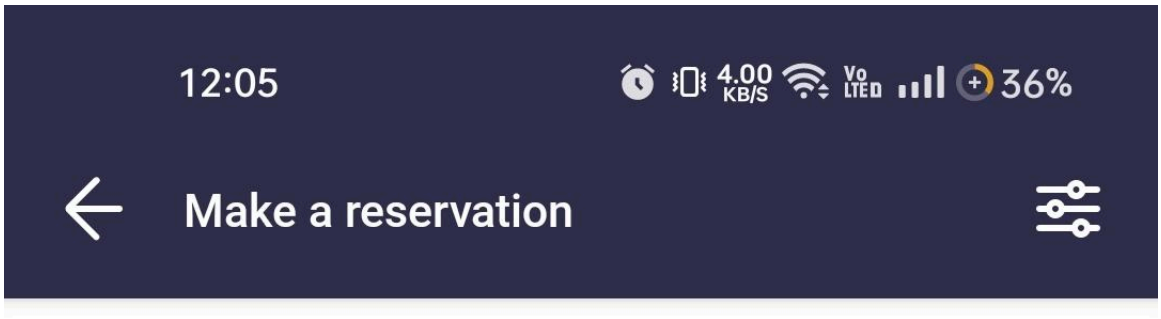
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Tippen Sie Auf **Reservieren Sie** .
3. Im Abschnitt „Reservierung vornehmen“ werden die reservierbaren Module angezeigt.

   Beispiel: Wählen Sie aus **Schreibtische** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



uday desks
Reserve up to 90 days in advance
Reserve for up to 7 days total



Desks within an area
Reserve up to 180 days in advance



Desks
Reserve up to 90 days in advance



Desks 1
Reserve up to 90 days in advance



Meeting rooms
Reserve up to 180 days in advance

Automatische Übersetzung

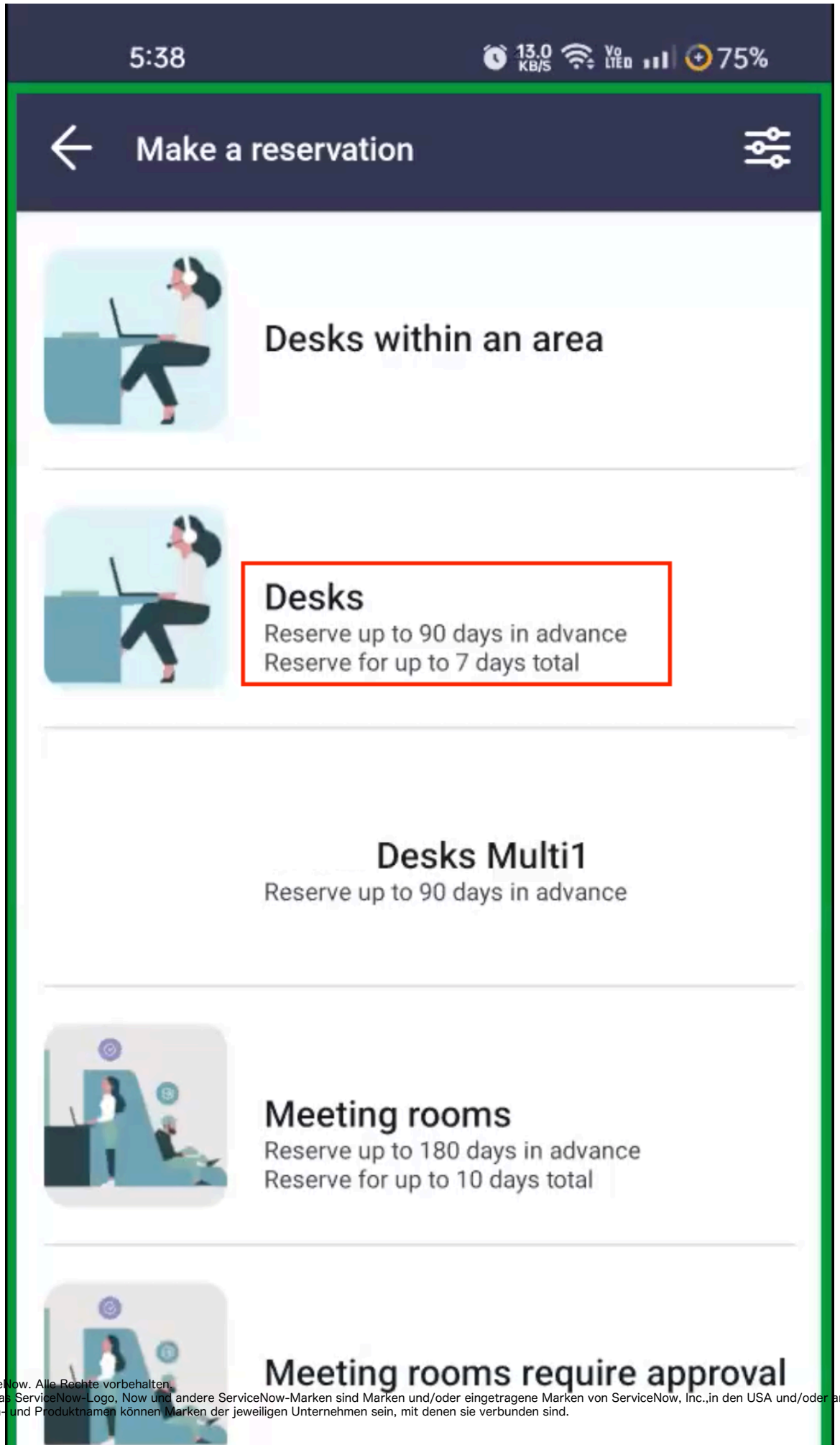
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sieverbunden sind.

4. Wenn Sie die Eigenschaft „Reservierbares Modul“ festgelegt haben **Max. Tage für mehrere Tage** Für zwei oder mehr Tage die **Reservieren Sie** Der Bildschirm zeigt die Anzahl der reservierbaren Tage an, bis zu denen eine mehrtägige Reservierung vorgenommen werden kann.

   Der Standardwert von **Max. Tage für mehrere Tage** Ist 1.

   Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Der Wert ist auf 1 festgelegt, es können nur eintägige Reservierungen vorgenommen werden, und der **Ganztägig** Option ist beim Vornehmen einer Reservierung aktiviert. Wenn **Max. Tage für mehrere Tage** Wert ist auf 2 oder einen höheren Wert festgelegt, d. h. **Ganztägig** Reservierungsoption ist deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Max. Tage in der Zukunft** Wird im Modul „Reservierbar“ von Ihrem Administrator konfiguriert. Die Anzahl der Tage in der Zukunft, bis zu denen die Reservierung vorgenommen werden kann, wird auf der Karte angezeigt. Die **Max. Tage in der Zukunft** Wert ist 1 oder höher. Wenn ein Mitarbeiter versucht, einen ungültigen Datumsbereich auszuwählen, werden keine Suchergebnisse für eine Reservierung zurückgegeben.

5. **Wahlweise:** Um eine Schnellreservierung für einen beliebigen Arbeitsplatz vorzunehmen, tippen Sie im Abschnitt „Schnellreservierung“ auf **Diesen Standort reservieren**.
   Wenn Sie bevorzugte Standorte in festgelegt haben Workplace Reservation Management Reservierungsportal, im Abschnitt Schnellreservierung wird Ihr bevorzugter Standort in angezeigt **Meine Favoriten** .

   Hinweis: Welche Arbeitsplatztypen in diesem Schnellreservierungsabschnitt verfügbar sind, hängt von der von Ihrer Organisation vorgenommenen Konfiguration ab.

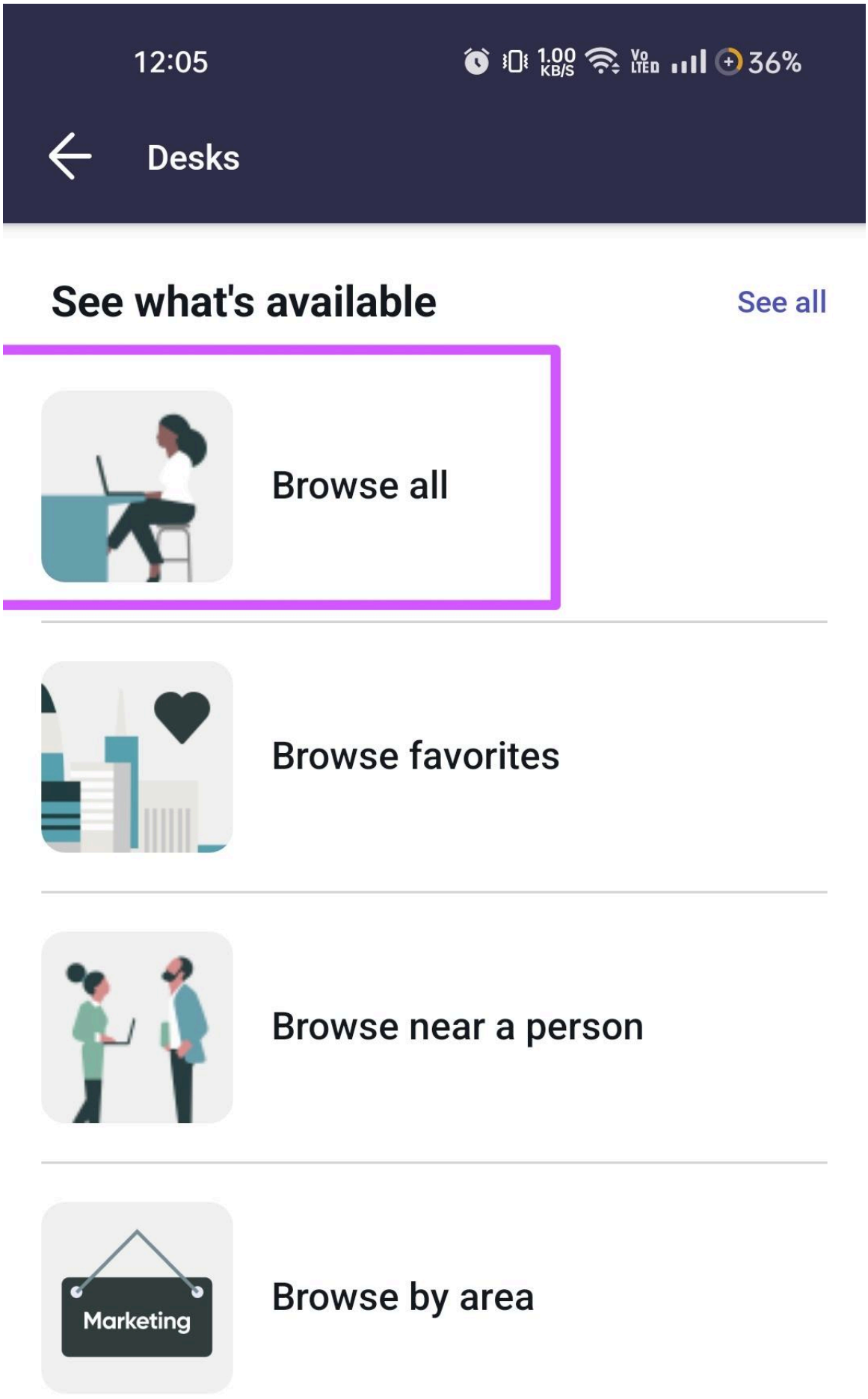
6. Wählen Sie einen reservierbaren Pfad aus.

   Eine mehrtägige Reservierung ist für alle reservierbaren Pfade verfügbar. Beispiel: Wählen Sie alle durchsuchen.

   - Alle durchsuchen
   - In der Nähe einer Person suchen
   - Nach Bereich durchsuchen
   - Nach Arbeitsbereich suchen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie Raum- oder Platzanforderungen hinzu.

a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Reservierung erstellen

Feld	Beschreibung
Gebäude	Gebäude, in dem Sie den Arbeitsplatz reservieren möchten.
Stockwerk	Stockwerk, in dem Sie den Arbeitsplatz reservieren möchten.
Reservierungsstart	Startzeit der Reservierung.
Ganztägig	Option zum Aktivieren von **Ganztägig** Oder eine eintägige Reservierung. T ime: Der ganze Tag hängt von der Reservierung für Start- und Endtag ab Von Ihrem Administrator festgelegte Eigenschaften.
Startdatum/-Uhrzeit und Enddatum/-Uhrzeit.	Option zum Auswählen der Optionen Startdatum/-Uhrzeit und Enddatum/-Uhrzeit auswählen. **Hinweis:** Reservierbare Moduleigenschaft für mehrere Tage **Max. Tage für mehrere Tage** Ist abhängig vom reservierbaren Modul **Max. Tage in der Zukunft** Wert. Sie können einen Platz für mehrere Tage nur innerhalb des Bereichs (Anzahl von Tagen) reservieren, der für angegeben ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert. Wenn das Startdatum und der Enddatumsbereich der Reservierung größer als ist **Max. Tage in der Zukunft** Wert, zeigt die Anwendung einen Validierungsfehler an, und für Enddatum und -Uhrzeit wird standardmäßig das aktuelle Datum verwendet.
Reservierungsende	Endzeit der Reservierung. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde nach der Startzeit festgelegt.
Kapazität	Kapazität der Reservierung. **Hinweis:** Wenn Sie einen verwenden iOS Gerät, tippen Sie auf ein **Fertig** Nach Angabe der Kapazität.
Standardservices	Option zur Auswahl aus verfügbaren Standardservices, nach denen die Standorte gefiltert werden müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld ist nur sichtbar, wenn Sie verwenden Workplace Service Delivery Für Mobile-Version .
Reservierbar – Zwecke	Option zur Auswahl aus verfügbaren reservierbaren Zwecken, nach denen die Standorte gefiltert werden müssen. Das Feld ist nur sichtbar, wenn Sie verwenden Workplace Service Delivery Für Mobile-Version . Wenn Sie beide angegeben haben **Standardservices** Und **Reservierbare Zwecke** , Die Suche gibt nur die Standorte zurück, die beide angegebenen Kriterien erfüllt haben.
Kartenansicht ein/aus	Zeigen Sie die verfügbaren Reservierungen mit einer Stockwerkskarte anstelle einer Listenansicht an. Die Option zum Anzeigen einer Karte ist nur verfügbar, wenn die Karteneigenschaft von Ihrem Administrator für einen ausgewählten Bereich oder Raum festgelegt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Eigenschaft Kartenansicht ein/aus.

Hinweis: Bei der Reservierung werden die Details zu Gebäude, Stockwerk, Start- und Enddatum und Uhrzeit des Arbeitsplatzprofils verwendet, falls keine Anwendereinstellungen festgelegt sind. Wenn der ausgewählte Bereich keinem Bereich zugeordnet ist, werden die Gebäude- und Stockwerkdetails automatisch ausgefüllt oder vorab ausgefüllt **Durchsuchen Sie alle Bereiche** . Wenn ein Platz einem Bereich zugeordnet ist, werden Gebäude- und Stockwerksdetails in **Nach Bereich durchsuchen** vorgefüllt. Wenn sowohl eine Anwendereinstellung als auch ein Arbeitsplatzprofil vorhanden sind, hat die Anwendereinstellung Vorrang, und die Platzzuordnung erfolgt anhand der Anwendereinstellung. Das Feld **Nach Bereich durchsuchen** wird automatisch basierend auf den Benutzereinstellungen und nicht nach dem Arbeitsplatzprofil gefüllt.

8. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
9. Wählen Sie die Standorte aus, die Sie reservieren.
   Standorte, die im Reservierungsportal als Favorit festgelegt sind, werden priorisiert und in alphabetischer Reihenfolge angezeigt, gefolgt von anderen Arbeitsplatzstandorten.
   Tippen Sie auf Gebäude, um die Informationen auf Stockwerksebene anzuzeigen, und wählen Sie ein Stockwerk aus.

   - In der Listenansicht können Sie einen oder mehrere Standorte auswählen.

     Um nach einem Standort zu suchen, geben Sie den genauen Standortnamen in das Suchfeld ein.

     Hinweis: Wenn Sie einen Bereich in der Nähe eines Anwenders durchsuchen, werden nur die fünf am besten geeigneten Bereiche aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In der Kartenansicht können Sie die Karte vergrößern, um einen oder mehrere Standorte auszuwählen.

  Verwenden Sie **Alle Stockwerke** Dropdown-Liste zum Wechseln zwischen Stockwerken.

  Klicken Sie auf **Ausgewählt** Schaltfläche, um Ihre Auswahl zu überprüfen oder auszuwählen **Alle** Um zurück zur Kartenansicht zu navigieren. Sie können auch Räume auf verschiedenen Stockwerken auswählen.

  Hinweis: Die Kartenansicht ist nur verfügbar, wenn sie von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

10. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
11. **Wahlweise:** Um alle verfügbaren Plätze zu durchsuchen, wählen Sie **Alle durchsuchen** aus.
12. Um im Kontext eines Arbeitsbereichs nach reservierbaren Flächen zu suchen, wählen Sie aus **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** Option.

    Hinweis: **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** Option ist nur verfügbar, wenn **Aktivieren Sie „nach Arbeitsbereich durchsuchen“** Die Option wird von Ihrem Administrator konfiguriert.

    a. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeigneten Platz in einem Bereich zu suchen.

    - **Arbeitsbereich** : Name des Arbeitsbereichs.
    - **Gebäude** : Name des Gebäudes, das in einem Arbeitsbereich verfügbar ist. Beispiel: NBH2
    - (Optional) **Stockwerk** : Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten. Der Reservierungsadministrator kann im Modul „Reservierbar“ angeben, ob ein Mitarbeiter ein Stockwerk in der Suche verwenden kann.
    - **Startdatum und -Uhrzeit** : Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
    - **Enddatum und -Uhrzeit** : Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

13. **Wahlweise:** Um einen Platz aus Ihrem bevorzugten Bereich zu reservieren, tippen Sie auf **Favoriten durchsuchen** .
    Die Plätze, die Sie über das Workplace Reservation Management-Reservierungsportal als bevorzugt festgelegt haben, werden mit dem Symbol für einen bevorzugten Platz (♡) angezeigt. Informationen zum Festlegen eines beliebigen Standorts als bevorzugt finden Sie unter Legen Sie einen Standort auf der Seite „Bereichsdetails“ als Favoriten fest.

    Hinweis: Die Favoritenoption wird nur angezeigt, wenn Sie Mitarbeiter-Center 25.0.0 haben und wenn Ihr Administrator die Einstellungen konfiguriert hat.

14. **Wahlweise:** Um einen verfügbaren Platz in der Nähe einer Person zu reservieren, tippen Sie auf **In der Nähe einer Person suchen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Feld **Nach Flächen in der Nähe dieses Kollegen suchen** den Benutzer aus, in dessen Nähe Sie einen Platz reservieren möchten.

> **Hinweis:** Wenn in der Nähe der Person private reservierte Plätze vorhanden sind, werden sie nicht im Suchergebnis angezeigt.

b. Wählen Sie im Feld **Reservierung des Kollegen auswählen** eine vom Benutzer vorgenommene Reservierung aus.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Kartenansicht ein/aus**, um die verfügbaren Reservierungen mithilfe einer Kartenansicht anstelle einer Listenansicht anzuzeigen.
Diese Option ist nur verfügbar, wenn sie von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

15. **Wahlweise:** Um einen verfügbaren Platz in einem bestimmten Bereich zu reservieren, tippen Sie auf **Nach Bereich durchsuchen**.

a. Wählen Sie das **Gebäude** des Bereichs aus, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

b. Wählen Sie den **Bereich** aus, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

c. Wählen Sie im Feld **Startdatum und -uhrzeit** ein Startdatum und eine Startuhrzeit aus.

d. Wählen Sie im Feld **Enddatum und -uhrzeit** das Enddatum und die Enduhrzeit aus.

e. **Wahlweise:** Wählen Sie **Kartenansicht ein/aus**, um die verfügbaren Reservierungen mithilfe einer Kartenansicht anstelle einer Listenansicht anzuzeigen.
Der verfügbare Favoritenbereich wird auf der Karte hervorgehoben.

> **Hinweis:** Dieser Umschalter ist nur verfügbar, wenn er von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

f. Wählen Sie ein Stockwerk aus der aus **Stockwerk** Dropdown-Liste in der Kartenansicht.
Beispiel: Stockwerk 1.

g. Verfügbare Bereiche, die zu einem Arbeitsbereich für ein Gebäude gehören, werden angezeigt.

16. Tippen Sie auf **Weiter**.

17. Wählen Sie in der Kartenansicht aus **Wegbeschreibungen Abrufen** Für Wegsuche und Navigation im Innenbereich.
Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit Standortverzeichnis für Now Mobile-App.

18. Klicken Sie auf **Absenden**.
Um im persönlichen Authentifizierungsmodus einen synchronisierungsfähigen Raum zu reservieren, müssen Sie Ihre E-Mail-Adresse überprüfen und auf den Link klicken, um sich bei Microsoft Exchange anzumelden. Nachdem Sie sich angemeldet haben und das Token über den Umleitungslink abgerufen haben, können Sie zum Reservierungsbildschirm zurückkehren und die Reservierung übermitteln.

19. Der Bildschirm „Reservierungsinformationen“ zeigt an **Details** Registerkarte mit Reservierungsdetails.

Bei einer mehrtägigen Reservierung wird auf dem Bildschirm „Reservierungsinformationen“ die Anzahl der Tage in einer Serie angezeigt, für die ein Platz reserviert ist (Startdatum/-Uhrzeit und Enddatum/-Uhrzeit).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungsdetails

Feld	Beschreibung
Geben Sie Ihrer Reservierung einen Namen.	Option zur Angabe eines Betreffs oder Namens für Ihre Reservierung.
Diese Reservierung ist für	Anwendername. Beispiel: Abel Tuter.
Startdatum und -Uhrzeit	Startdatum und -Uhrzeit der Reservierung.
Enddatum und -Uhrzeit	Enddatum und -Uhrzeit der Reservierung.
Link zu virtueller Besprechung	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können.
Zusätzliche Nachricht	Benutzer können die Besprechungsnotiz für eine Reservierung in der mobilen App anzeigen. Mitarbeiter können die Besprechungsnotiz in der mobilen App nicht hinzufügen oder aktualisieren. Sie können es nur anzeigen. Die Besprechungsnotizen können im Webportal für erweiterte Reservierungen hinzugefügt werden.
Arbeitsplatzstandort	Standort der Arbeitsplatzreservierung.
Stockwerk	Stockwerkname.
Gebäude	Gebäudename.
Empfindlichkeit	Betreff wird in Ihrem Kalender angezeigt und ist für alle sichtbar, außer wenn die Reservierungssensibilität auf „Privat“ festgelegt ist.
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Geben Sie Ihre Datenschutzeinstellungen an. **Hinweis:** Diese Option wird basierend auf dem Datenschutz-Setup angezeigt, das für den ausgewählten Bereich vorgenommen wurde. Sie haben die folgenden Optionen, um Ihre Reservierung auf festzulegen: ○ Keine ○ Normal ○ Privat ○ Vertraulich
Check-in-Status	Warten auf Check-in. Wenn Arbeitsplatzbereiche über einen Belegungssensor verfügen und der Status des Bereichs „nicht belegt“ oder „ungültig“ lautet, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung: „Ihre Reservierung für Reservierung für <space-name> wurde gestartet. Checken Sie entweder ein, um Ihre Teilnahme zu bestätigen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	oder geben Sie die Buchung frei, um die Platzreservierung zu stornieren.“ Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Bereiche.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Reservierungserstellung.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Reservierungsdetails.

Die **Zugehörige reservierte Elemente** Zeigt die zugehörigen Arbeitsplatzservice-Elemente für eine Reservierung an.

20. Tippen Sie auf das Symbol „zusätzliche Informationen“ ( ), um Folgendes auszuführen:
    - Reservierung bearbeiten: (Optional) Geben Sie bei Bedarf die folgenden Informationen ein:
        - Legen Sie das Feld **Reservierungsbetreff** fest.
        - Legen Sie fest **Im Namen von** Feld für den Anwender, für den Sie die Reservierung vornehmen möchten.
    - Reservierung freigeben
    - Reservierung stornieren
21. Tippen Sie auf **Absenden**.
22. Klicken Sie Auf **Check-in** Um eine Reservierung einzuchecken, wenn für das von Ihnen reservierte Arbeitsplatzelement ein- und Auschecken erforderlich ist.

    Hinweis: Sie müssen innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung einchecken. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung eingecheckt wird, wird die Reservierung storniert. Sie erhalten eine E-Mail über die Stornierung. Die Option Einchecken ist auch auf der Seite „meine Reservierungen“ verfügbar.

Wenn Sie Belegungssensoren an Ihrem Arbeitsplatzstandort installiert haben, werden Ihre reservierten Plätze automatisch eingecheckt. Sie erhalten auch Push-Benachrichtigungen für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App, wenn Ihre reservierten Bereiche automatisch eingecheckt werden. Wenn der Arbeitsplatzstandort oder der Platzstatus belegt ist, überprüft die Anwendung die Reservierung automatisch. Der Reservierungsstatus wird in den Status „in Bearbeitung“ verschoben. Eine Push-Benachrichtigung wird an Workplace Service Delivery for Mobile gesendet: „Ihre Reservierung wurde gestartet. Sie werden basierend auf der erkannten Anwesenheit im Bereich automatisch eingecheckt. Keine weitere Aktion erforderlich.“ Wenn der Status des Bereichs „nicht belegt“ oder „ungültig“ ist, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung: „Ihre Reservierung für die Reservierung für <space-name> wurde gestartet. Checken Sie entweder ein, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder geben Sie die Buchung frei, um die Platzreservierung zu stornieren.“ Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Bereiche.

Ergebnis

Die Arbeitsplatzreservierung ist bestätigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Im Abschnitt „Meine Reservierungen“ können Sie jederzeit Ihren Reservierungsstatus anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungen in der Now Mobile-App bearbeiten oder stornieren.

Im Falle einer mehrtägigen Reservierung zeigen meine Reservierungen den Status der Reservierung zusammen mit der Anzahl der Tage an, für die die mehrtägige Reservierung gilt.

Wenn für das von Ihnen reservierte Arbeitsplatzelement ein- und Auschecken erforderlich ist, finden Sie weitere Informationen unter Reservierung ein- oder auschecken.

Informationen zum Reservieren eines Platzes mit der Option zum Scannen von QR-Codes finden Sie unter Scannen Sie den QR-Code, um einen Platz zu reservieren.

Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen

Zeigen Sie mithilfe von Workplace Service Delivery für Mobilgeräte die Wegbeschreibung von einem Arbeitsplatzstandort zu einem anderen an.

Vorbereitungen

Die Anwendung Workplace Space Mapping muss installiert sein.

Hinweis: Die Option **Wegbeschreibung abrufen** wird nur angezeigt, wenn für den Arbeitsplatz eine Stockwerkskarte definiert ist und in den Karteneigenschaften **Indoor Mapping** oder **Mappedin** als Kartenanbieter ausgewählt ist.

Natives Mobilgerät Indoor Mapping Fähigkeiten hängen vom Tokyo-Familienrelease ab.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Rufen Sie Wegbeschreibungen für den Arbeitsplatz von einem der folgenden Standorte ab:

- Von Ihrem aktuellen oder einem beliebigen Standort direkt zum Arbeitsplatz eines Kollegen. Der Arbeitsplatzstandort Ihres Kollegen wird aus seiner laufenden Reservierung oder seinem Arbeitsplatzprofil abgerufen.
- Auf der Seite „meine Reservierungen“, um Wegbeschreibungen zu einem reservierten Arbeitsplatz zu erhalten.

Wichtig: Wenn für den Kollegen Datenschutz aktiviert ist, können Sie keine seiner Details anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. **Hinweis:** Bei Verwendung von Now Mobile-App, Die Datenschutzeinstellung gilt für alle Bereiche in der Reservierung.

   Verwenden Sie Arbeitsplatzstockwerkskarten, um einen Platz in zu finden und zu reservieren Workplace Service Delivery Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Wegbeschreibung zum Arbeitsplatz eines Kollegen zu erhalten:
   a. Geben Sie den Namen Ihres Kollegen in die Suchleiste ein.

   Verwenden Sie das Suchsymbol ( ) Auf dem Startbildschirm.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Profil Ihres Kollegen aus.

b. Wählen Sie auf der Profilseite **Wegbeschreibung abrufen** aus.

> **Hinweis:** Wenn das Profil des Kollegen als privat festgelegt ist, wird der verwendet **Wegbeschreibungen Abrufen** Option wird nicht angezeigt.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Wegbeschreibung zu einem reservierten Arbeitsplatz zu erhalten:

a. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie das Servicesymbol ( ) auswählen.

b. Wählen Sie die Reservierung aus, für die Sie die Wegbeschreibung abrufen möchten.

c. **Wahlweise:** Für eine Reservierung für mehrere Standorte gehen Sie wie folgt vor:

i. Wählen Sie die Registerkarte **Zugehörige reservierte Elemente** aus.

ii. Wählen Sie die Reservierung aus, die an dem Standort vorgenommen wurde, an den Sie sich begeben möchten.

5. Wählen Sie in der Zusammenfassung des Reservierungsdatensatzes **Wegbeschreibung abrufen**.
Aktivieren Sie die Positionierung im Innenbereich oder die Standortbereitstellung in Ihren mobilen Standorteinstellungen, um die Blue Dot-Experience in der Wegsuche für automatisch zu aktivieren Indoor Mapping. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Aktivieren der Positionierung im Innenbereich von einem Ziel zum anderen an einem Arbeitsplatz finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter.

6. Wählen Sie bei Bedarf mit dem Zeiger Ihren Start- und Endstandort aus, und schließen Sie die Karte.
Die Wegbeschreibung vom ausgewählten Standort zum Arbeitsplatz Ihres Kollegen wird angezeigt. Sie können Wegbeschreibungen von einem Gebäude oder Stockwerk zu einem anderen Gebäude oder Stockwerk definieren. Rufen Sie beispielsweise eine Wegbeschreibung von Gebäude A zu Gebäude B ab.

7. **Wahlweise:** Um Wegbeschreibungen von einer Fläche zu einer anderen zu erhalten, führen Sie die folgenden Aktionen auf der Karte aus.

a. Wählen Sie eine Fläche aus, und klicken Sie auf **Wegbeschreibung zum Standort abrufen**.

b. Legen Sie die Start- und Endpunkte für Wegsuche-Navigationsrouten fest.

c. Wählen Sie Richtungsmodi als aus **Standard** Oder **Zugänglich** .

(Optional) **Zugänglich** Zeigt nur Wegbeschreibungen oder Routen am Arbeitsplatz in der Nähe oder neben einem Aufzug an.

Die Karte zeigt den Navigationspfad zwischen den ausgewählten Bereichen an.

8. **Wahlweise:** Um die Wegbeschreibung als Schritte anzuzeigen, wählen Sie **Schritte anzeigen** aus.

9. **Wahlweise:** Integrieren Sie IndoorAtlas und Apple, um den aktuellen Standort des Mitarbeiters zu bestimmen und den aktuellen Standort des Mitarbeiters in der mobilen App anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie die Innenbereichssuche mit nativen Bildschirmen verwenden. Suchen Sie (mithilfe der KI-Suche) nach einem Bereich, und navigieren Sie zu ihm.

Um die Positionierung im Innenbereich zu aktivieren, konfigurieren und passen Sie an Indoor Mapping Kartenanbietereigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter.

Hinweis: Die Positionierung im Innenbereich ist mit verfügbar Softwarepaket für die Servicebereitstellung am Arbeitsplatz V1.7.

10. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um den Startort in der Wegsuche automatisch zu bestimmen **Startanweisungen** .

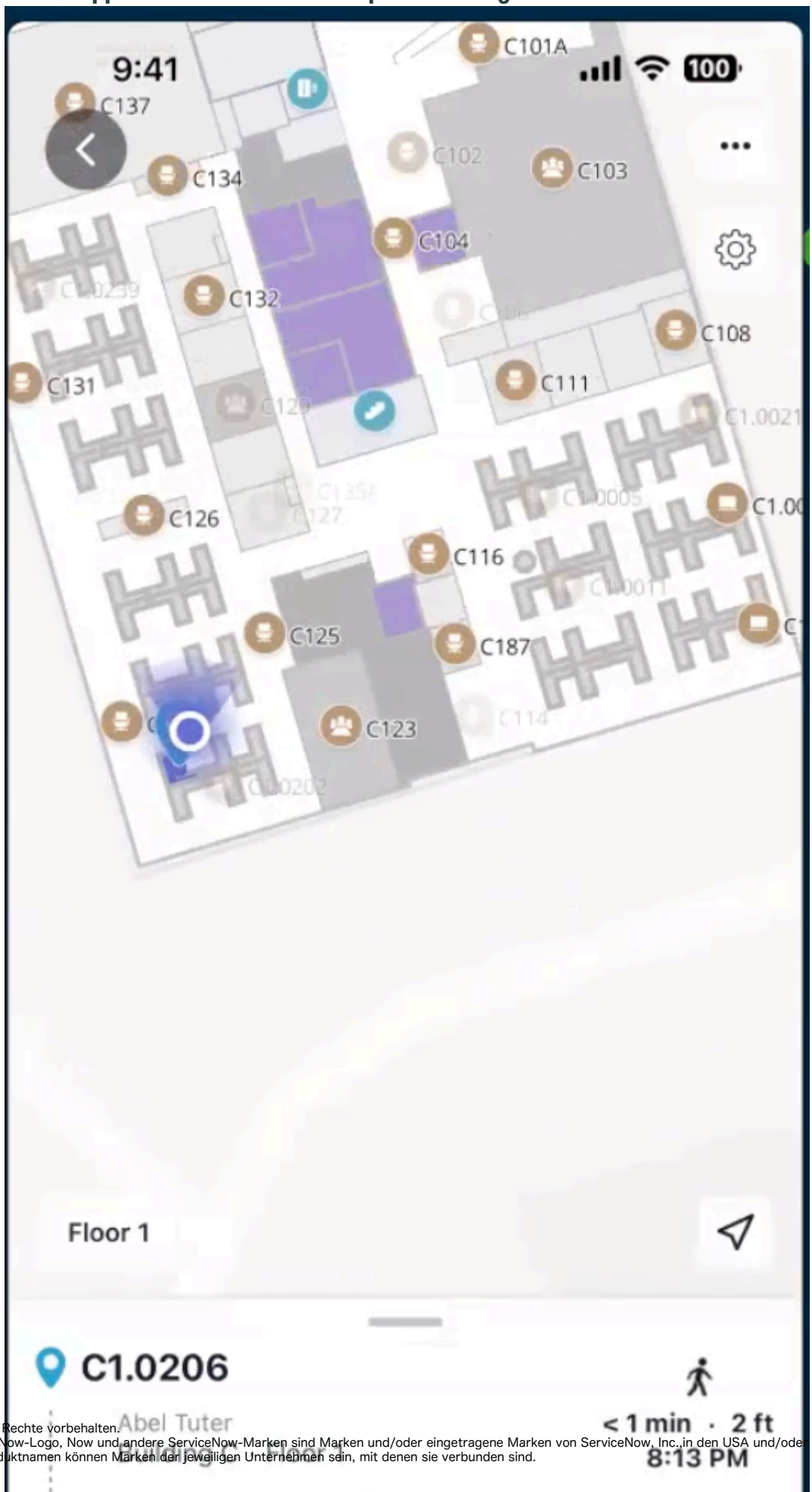
(Optional) Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie die Innenbereichssuche mit nativen Bildschirmen verwenden. Suchen Sie (mithilfe der KI-Suche) nach einem Bereich, und navigieren Sie zu ihm.

Der blaue Punkt bietet Standort- und Navigationszeichen in Echtzeit, wenn Sie sich in einem bestimmten Bereich bewegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile App mit aktivierter Innenraumpositionierung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Zoom-Optionen auf der Karte, um sich die Flächen genauer anzusehen.
12. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Flächen in alphabetischer Reihenfolge oder mithilfe der Sortieroption in der Kartenansicht.
13. **Wahlweise:** Filtern Sie die Flächen basierend auf den Flächentypen mithilfe der Filteroption in der Kartenansicht.
14. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Fläche im Stockwerk anzeigen möchten, wählen Sie die Fläche in der Kartenansicht oder direkt auf der Karte aus.
    Auf der Karte wird die Fläche hervorgehoben.
15. **Wahlweise:** Um nach einem Benutzer zu suchen, geben Sie den Namen des Benutzers oder seinen Standort ein.
    Die Anwenderdetails werden basierend auf ihrer Schreibtischreservierung angezeigt, falls vorhanden, oder werden basierend auf dem Standort des Arbeitsplatzprofils angezeigt.
16. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um eine Anforderung im Zusammenhang mit einem Bereich zu übermitteln **Stellen Sie eine allgemeine Anfrage** .
    Weitere Informationen finden Sie unter Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen. Die Standortdetails sind vordefiniert.

Ergebnis
Die Wegbeschreibung zum gewünschten Ort wird angezeigt.

Reservierungen in der Now Mobile-App bearbeiten oder stornieren

Ändern Sie Ihre bevorstehende Reservierung oder stornieren Sie die Reservierung jederzeit mit der Now Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur
1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
   Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) tippen und **Meine Reservierungen** auswählen.
3. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie bearbeiten möchten.

   Hinweis: Sie können eine Reservierung nur bearbeiten, wenn die Option aktiviert ist. Das Symbol wird angezeigt, wenn die Bearbeitungsoption verfügbar ist.

4. Tippen Sie auf **Reservierung bearbeiten**.
5. Ändern Sie die Feldinformationen.
   Wenn Sie eine Reservierung bearbeiten, werden die Felder Standardservices und reservierbare Zwecke automatisch ausgefüllt.
   - Im Falle einer einzelnen Reservierung, bei der die Reservierung für einen einzelnen Standort erstellt wird, sind die Felder bereits mit den Standardservices und reservierbaren Zwecken festgelegt, die dem Standort zugeordnet sind.
   - Im Falle von Mehrfachreservierungen, bei denen die Reservierung für mehrere Standorte erstellt wird, sind die Felder bereits mit den Standardservices und reservierbaren Zwecken festgelegt, die normalerweise an allen Standorten verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Kartenansicht ein/aus**, um die verfügbaren Reservierungen mithilfe einer Kartenansicht anstelle einer Listenansicht anzuzeigen.
   Dieser Umschalter ist nur verfügbar, wenn er von Ihrer Organisation aktiviert wurde.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Wählen Sie die Standorte aus, die Sie reservieren möchten.
9. Tippen Sie auf **Absenden**.
10. Klicken Sie auf , um die Reservierung zu stornieren **Abbrechen** .
    Sie können auch auf das Symbol „weitere Optionen“ ( )

Hinweis: Das Aussehen des Symbols hängt von dem von Ihnen verwendeten Gerätetyp ab.

Ergebnis

Die Reservierung wird entsprechend aktualisiert oder storniert.

Reservierung ein- oder auschecken

Mit der Now Mobile-App checken Sie eine bevorstehende Reservierung ein oder eine ablaufende Reservierung aus.

Vorbereitungen

Wenn Sie Belegungssensoren an Ihrem Arbeitsplatzstandort installiert haben, werden Ihre reservierten Bereiche automatisch eingecheckt. Sie erhalten auch Push-Benachrichtigungen für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App, wenn Ihre reservierten Bereiche automatisch eingecheckt werden. Ob der Arbeitsplatzstandort oder der Platzstatus lautet **Belegt** , Dann überprüft die Anwendung die Reservierung automatisch. Der Reservierungsstatus wird in den Status „in Bearbeitung“ verschoben. Eine Push-Benachrichtigung wird an Workplace Service Delivery for Mobile gesendet: „Ihre Reservierung wurde gestartet. Sie werden basierend auf der erkannten Anwesenheit im Bereich automatisch eingecheckt. Keine weitere Aktion erforderlich.“ Wenn der Status des Bereichs lautet **Nicht Belegt** Oder **Ungültig** , Anwendung sendet Push-Benachrichtigung „Ihre Reservierung für die Reservierung für <space-name> wurde gestartet. Checken Sie entweder ein, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder geben Sie die Buchung frei, um die Platzreservierung zu stornieren.“ Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Bereiche.

Hinweis: Das ein- und Auschecken von Reservierungen wird derzeit für Reservierungen mit mehreren Standorten (Kombination von zwei oder mehr Reservierungen in einer Reservierung) nicht unterstützt. Das ein- oder Auschecken von Reservierungen mit mehreren Standorten für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit und mit demselben Reservierungsbesitzer ist von der Anwendung nicht zulässig. Im Falle von Gruppenreservierungen wird jeder Bereich einem anderen Mitarbeiter zugewiesen. Das Einchecken für Gruppenreservierungen ist ebenfalls nicht zulässig. Sie müssen eine Reservierung nacheinander einchecken.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
   Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie das Servicesymbol ( ) auswählen.
3. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie ein- oder auschecken möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Reservierung ein- oder auszuchecken:
   - Um die Reservierung einzuchecken, tippen Sie auf **Reservierung einchecken**.
   - Um die Reservierung auszuchecken, tippen Sie auf **Reservierung auschecken**.

   Hinweis: Sie können eine Reservierung erst nach dem Einchecken auschecken. Nachdem Sie die Reservierung ausgecheckt haben, wird der Status der Reservierung als angezeigt **Abgeschlossen** .

Ergebnis
Die Reservierung wird entsprechend eingecheckt oder ausgecheckt.

Reservierungsdetails für andere Benutzer freigeben

Geben Sie die Details Ihrer Reservierung für einen Kollegen frei. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details wird an den Kollegen gesendet. Der Kollege kann auch eine Reservierung in der Nähe Ihres Arbeitsplatzes vornehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
   Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie das Servicesymbol ( ) auswählen.
3. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie freigeben möchten.
4. Tippen Sie auf weitere Optionen, und wählen Sie aus **Freigabesymbol** .

   Symbol ( )

   Das Aussehen des Symbols hängt von dem von Ihnen verwendeten Gerätetyp ab.
5. Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** mindestens einen Benutzer aus, für den Sie die Reservierungsdetails freigeben möchten.
   Schließen Sie die Seite, nachdem Sie die Benutzer ausgewählt haben.
6. Fügen Sie im Feld **Notiz hinzufügen** eine Notiz hinzu, die mit der Reservierung gesendet wird.
7. Tippen Sie auf **Senden**.

Ergebnis
Nachdem die Reservierung bestätigt wurde, werden die Reservierungsdetails für die ausgewählten Benutzer freigegeben.

Scannen Sie den QR-Code, um einen Platz zu reservieren

Scannen Sie den QR-Code eines Arbeitsplatzes, und reservieren Sie schnell einen Platz mit Now Mobile-App.

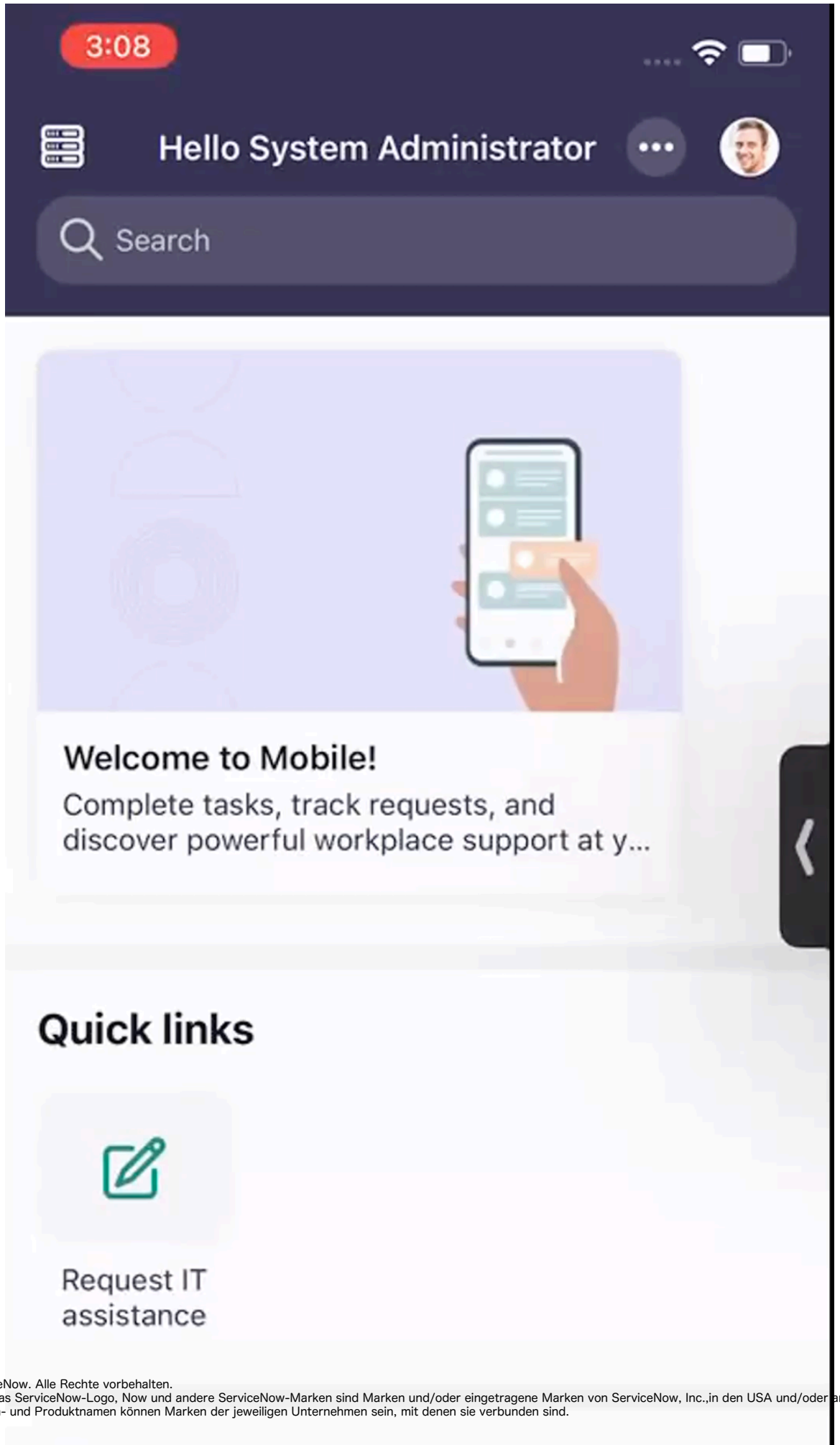
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow® Mobile-App an.
   Die Mobile-Homepage wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



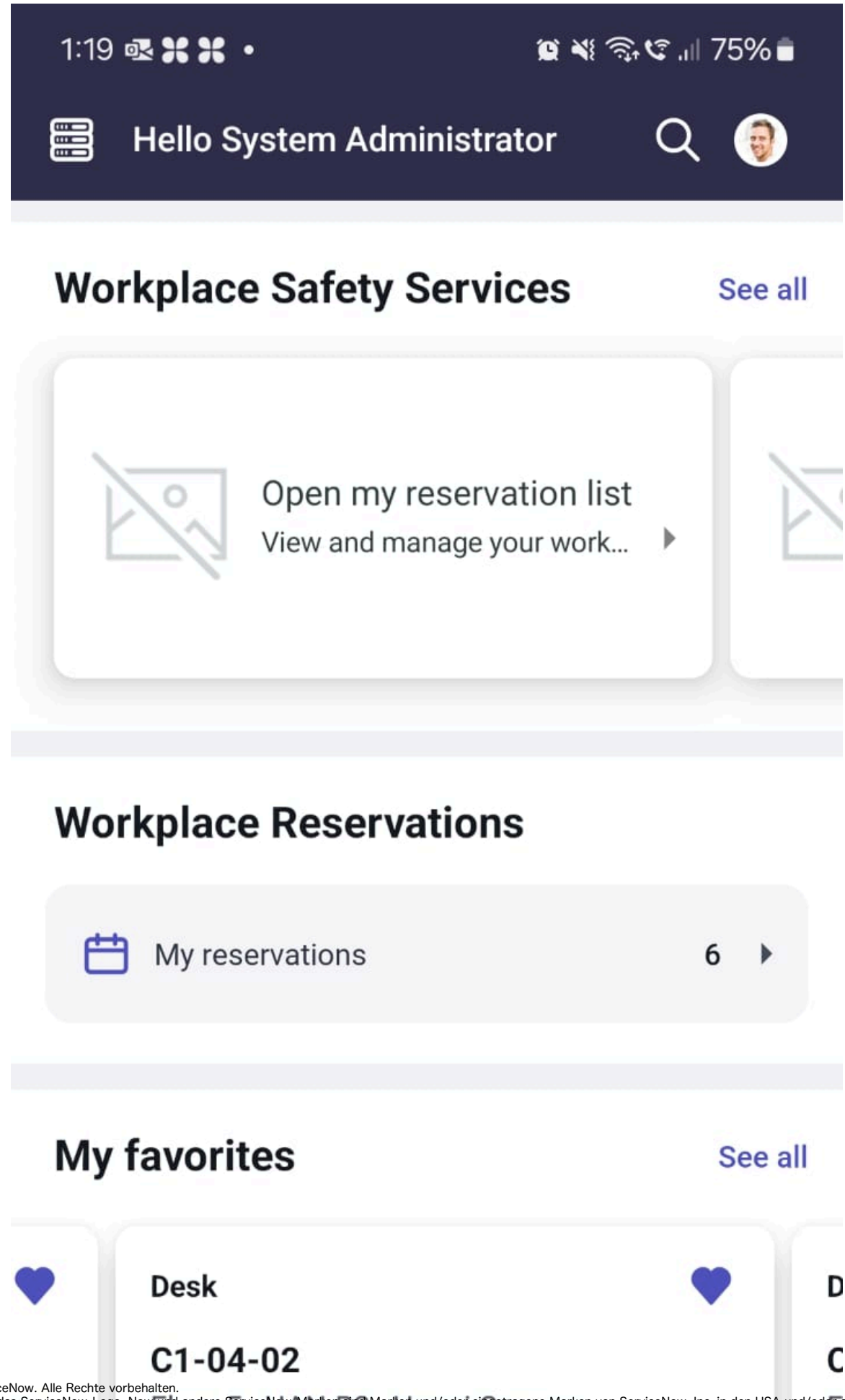
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Sie können auch einen Bereich aus auswählen **Meine Favoriten** Und reservieren Sie einen Platz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

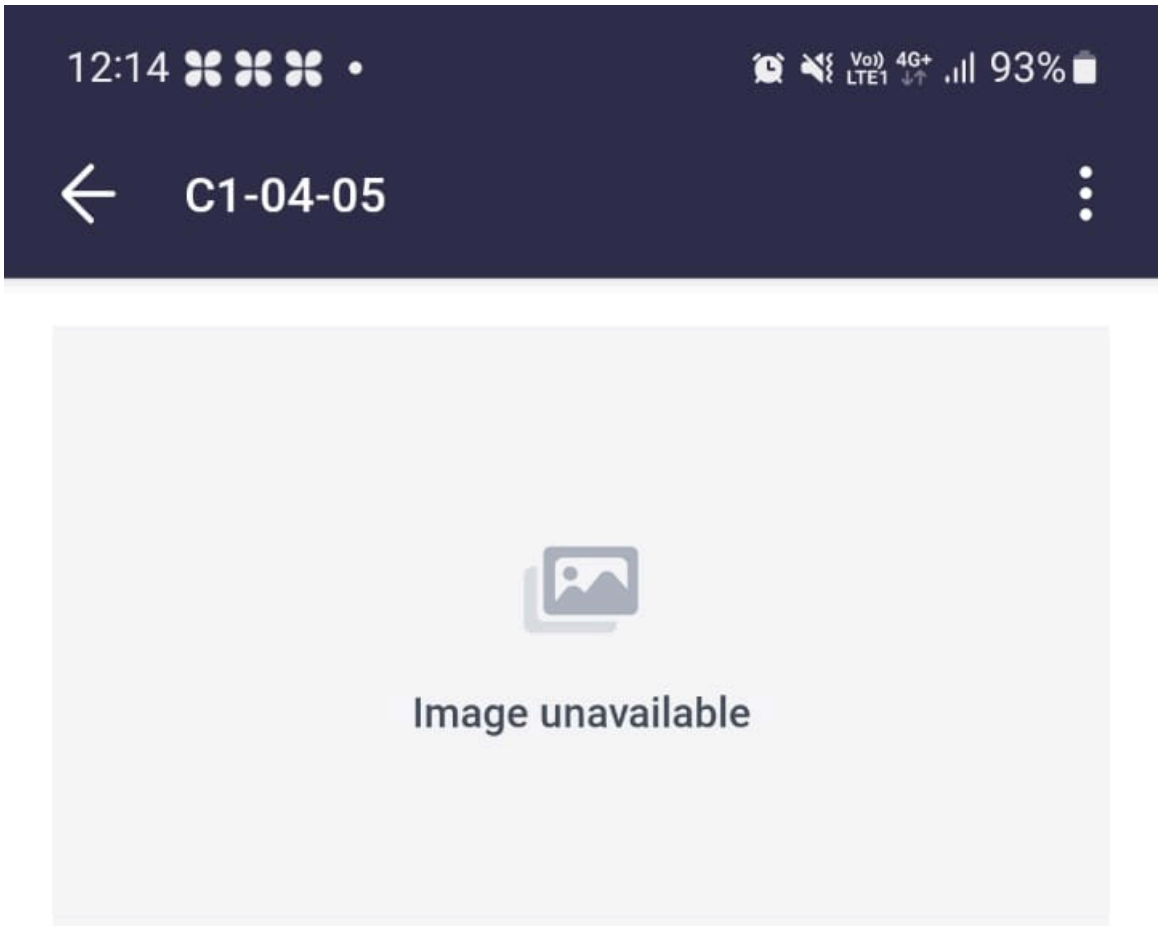


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie einen Bereich aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



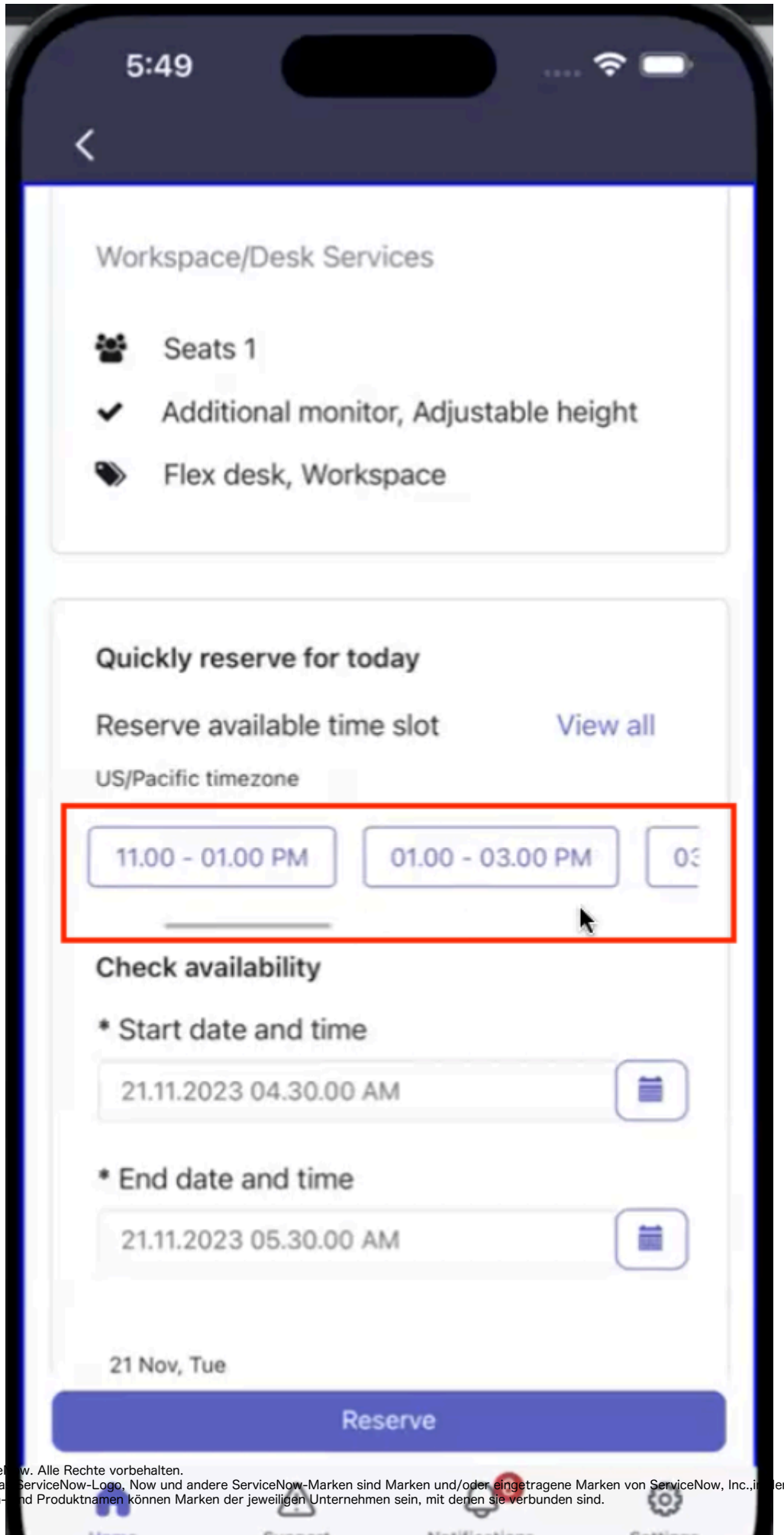
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie Auf **Siehe meine Reservierungen** Um Ihre vorhandenen Reservierungen für einen ausgewählten Bereich anzuzeigen.
   Wählen Sie einen Bereich aus der Liste der Plätze aus, um den Bildschirm „Reservierungsinformationen“ anzuzeigen. Weitere Informationen zum Bildschirm „Reservierungsinformationen“ finden Sie unter Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen.
5. Tippen Sie Auf **Re serv E** Dient zum Reservieren eines Standorts für einen ausgewählten Platz.
6. Der Bildschirm „Platzdetails“ wird mit der Option „Schnellreservierung“ für einen Tag angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch:

a. Verfügbares Zeitfenster reservieren: Wählen Sie ein Zeitfenster für Ihre Reservierung aus.

- Vorschlag für verfügbare Reservierungszeitfenster ist d Wird in horizontalen Blöcken mit einer Bildlaufleiste wiedergegeben.
- Um die Zeitfenster in einer vertikalen Liste anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .

Die Dauer des Zeitfensters hängt von ab **Max. Dauer** Und **Mindestdauer** Werte, die von Ihrem Administrator in der Konfiguration des reservierbaren Moduls konfiguriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die im Zeitfenster angezeigte Zeit berücksichtigt die Eigenschaften Startzeit des Arbeitstags (sn_wsd_rsv.day_Start) und Endzeit des Arbeitstags (sn_wsd_rsv.day_end), die von Ihrem Administrator festgelegt wurden. Wenn die Bürozeiten von 9:00 bis 17:00 Uhr liegen, werden alle verfügbaren Reservierungsfenster zwischen 9 und 5 in 2-Stunden-Intervalle unterteilt (basierend auf den Werten, die Sie für Max.- und Min.-Dauer angegeben haben). Wenn jedoch Reservierungen vorhanden sind, werden diese nicht angezeigt. Nur verfügbare Zeitfenster für eine Reservierung werden angezeigt. Wenn das verfügbare Zeitfenster für eine Reservierung von 9:00 bis 12:00 Uhr liegt und die maximale Dauer für eine Besprechung zwei Stunden beträgt, ist der Zeitraum 9:00 bis 11 das erste Zeitfenster und 11 bis 12 das nächste Zeitfenster.

Beispiel: Wenn die maximale Dauer zwei Stunden beträgt und die Mindestdauer 30 Minuten beträgt. Die Bürozeiten liegen von 9:00 bis 17:00 Uhr, und für einen Bereich (Gebäude A, Stockwerk 3, Besprechungsraum 1) sind zwei Reservierungen vorhanden. Die erste Reservierung ist von 9.00 bis 1,45 Uhr, eine andere Reservierung ist von 14.00 bis 15.00 Uhr. Dann kann 15:00 bis 17:00 Uhr das nächste Zeitfenster sein.

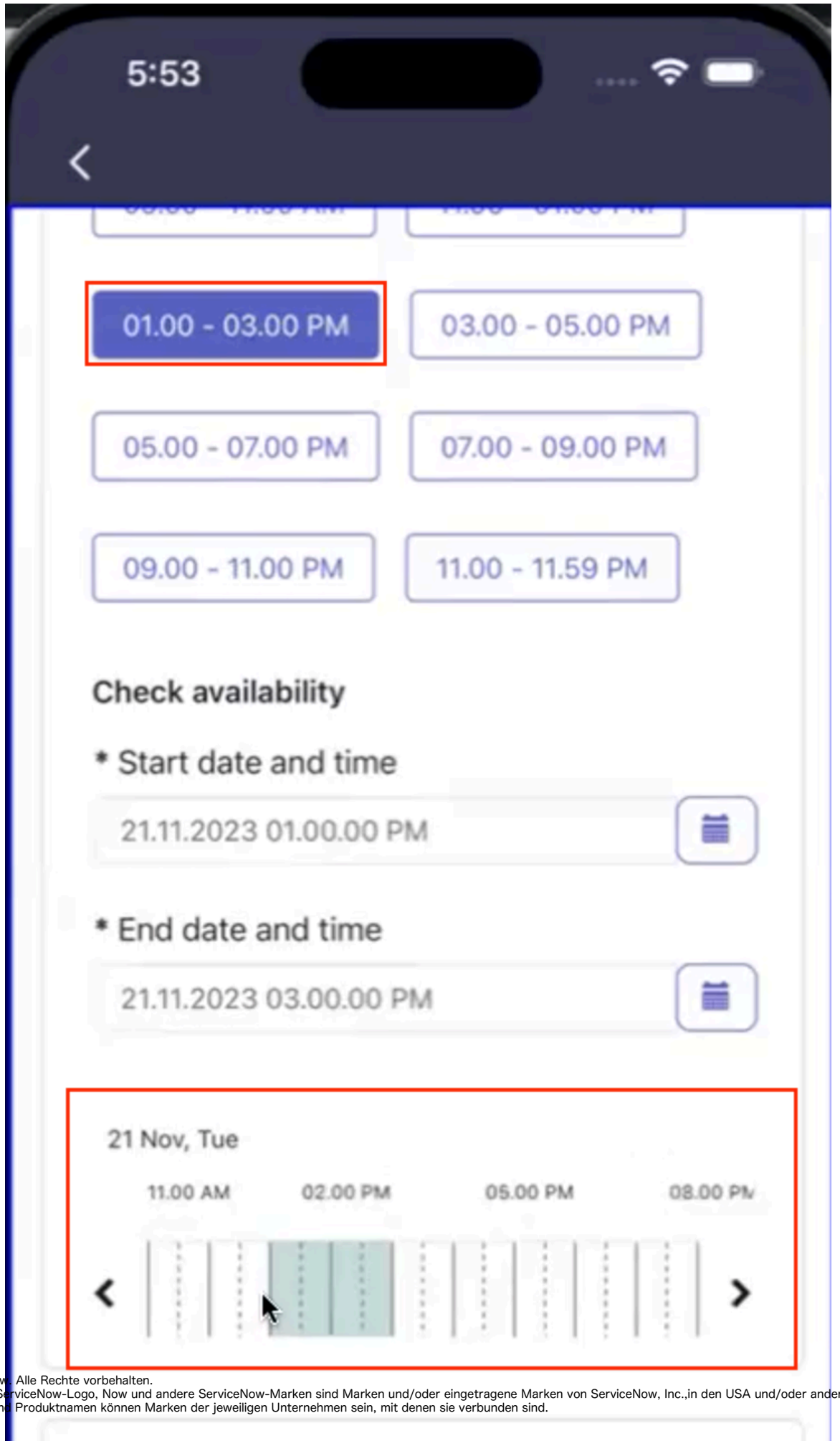
Hinweis: QR-Codereservierung wird für nicht unterstützt **Ganztägig** Reservierung. Mehrtägige und wiederkehrende Reservierungen werden auch für QR-Codereservierungen nicht unterstützt.

b. Verfügbarkeit überprüfen: Wählen Sie manuell ein Startdatum und eine Startzeit sowie ein Enddatum und eine Endzeit für Ihre Reservierung aus. Wenn Sie versuchen, ein vergangenes Datum oder ein zukünftiges Datum auszuwählen, wird die Zeit auf das aktuelle Datum zurückgesetzt. Zeitdauern können geändert werden.

c. In der Zeitplanansicht wird das Zeitfenster in vertikalen Balken angezeigt. Wählen Sie das Chevron-Symbol (›), um vorwärts zu wechseln, oder wählen Sie das Symbol (‹), um zurückzugehen und die Verfügbarkeit des Reservierungszeitfensters für einen Tag zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das ausgewählte Zeitfenster (Schritt 9a) wird hervorgehoben Grün in der geplanten Ansicht. Vorhandene Reservierungen und nicht verfügbare Zeitfenster zeigen schattierte Blöcke an. Vertikale Linien zeigen eine Dauer von 1 Stunde an, während die gepunkteten Linien eine Dauer von 30 Minuten anzeigen.

d. Wenn das ausgewählte Zeitfenster nicht verfügbar ist oder der ausgewählte Platz nicht verfügbar ist, wird eine Validierungsnachricht angezeigt. Anwender können verwenden **Bereiche in der Nähe** Option, um nach verfügbaren Flächen zu suchen oder nach dem nächsten verfügbaren Zeitfenster zu suchen. **Bereiche in der Nähe** Der Abschnitt zeigt eine Liste der Bereiche an, die sich in der Nähe des gescannten Bereichs befinden und für die Reservierung verfügbar sind.

e. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Details an** Um die Bereichsdetails anzuzeigen.

8. Tippen Sie Auf **Reservieren** Um Ihre Reservierung vorzunehmen.
Checken Sie Ihre Reservierung bis zur Startzeit ein, und checken Sie die Reservierung nach dem Ende aus. Öffnen Sie Ihre Reservierung, um direkt über die Option meine Reservierungen auf der Homepage einzuchecken.

9. Überprüfen Sie die Details der Reservierungszusammenfassung.

10. Tippen Sie Auf **Check-in** Um Ihre Reservierung einzuchecken.
Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung ein- oder auschecken.

11. Wählen Sie aus **Aktionen** Dropdown-Optionen für:

- Reservierungsdetails ändern
- Reservierung stornieren
- Reservierung freigeben

12. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um eine allgemeine Anfrage zu übermitteln oder eine Beschwerdeanforderung zu stellen **Senden Sie eine Anforderung** .

Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installiert haben.

a. Geben Sie im Feld **Wie können wir helfen?** Ihre Anfragedetails ein.

b. Tippen Sie auf **Absenden**.
Ein Fall wird für die Anfrage übermittelt.

c. Nachdem Sie die Anfragedetails überprüft haben, tippen Sie auf **Schließen**.

13. Um die Reservierungsdetails anzuzeigen und zu ändern, wählen Sie **Meine Reservierung ansehen** aus.
Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie eine Reservierung für diesen Platz haben.

a. Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ aus.
( )

Die Verfügbarkeit des Symbols hängt vom Typ des verwendeten Geräts ab.

b. Um die Reservierung zu bearbeiten, tippen Sie auf **Reservierung bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie mit Standortverzeichnis für Now Mobile-App

Arbeiten Sie mit der Kartenansicht und der Kartenansicht im Standortverzeichnis. Suchen Sie nach Mitarbeitern, Standorten und Arbeitsbereichen. Filtern Sie Räume basierend auf dem Reservierungsstatus, dem Belegungsstatus und den Platztypen. Rufen Sie mithilfe von Stockwerkskarten Wegbeschreibungen zu einem Arbeitsplatzstandort oder zu Mitarbeitenden oder einem Arbeitsplatzprofilanwender ab. Reservieren Sie einen Platz, oder stellen Sie eine Arbeitsplatzserviceanfrage oder ein Problem für einen Standort.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Anwendungen konfiguriert sind:

- Workplace Core
- Indoor Mapping
- Workplace Reservation Management (optional)

  Filtern und zeigen Sie den Reservierungsstatus für einen ausgewählten Standort im Standortverzeichnis an.

- Arbeitsplatz-Connectoren (optional)

  Filtern und zeigen Sie den Belegungsstatus für einen ausgewählten Standort im Standortverzeichnis an.

- Workplace Space Mapping

Hinweis: Bestätigen Sie, dass die Karteneigenschaften für das Standortverzeichnis von Ihrem Administrator konfiguriert wurden. Zuordnungseigenschaften für das Standortverzeichnis bieten Optionen für:

- Filtern Sie Räume basierend auf den Reservierungs- und belegungsstatus.
- Reservierungs- und Belegungsdaten im Standortverzeichnis automatisch aktualisieren.
- Steuern Sie die Einstellungsoptionen für die Kartenanzeige, um Anwender von permanenten und privaten Arbeitsplatzprofilen anzuzeigen.
- Arbeitsbereiche für einen Standort anzeigen oder ausblenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Karteneigenschaften für das Standortverzeichnis

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.Workplace_user (Workplace_user)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Now Mobile-App Und wählen Sie auf der Homepage die Option Hinzufügen (+) aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Welcome to Mobile!

Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

Quick links

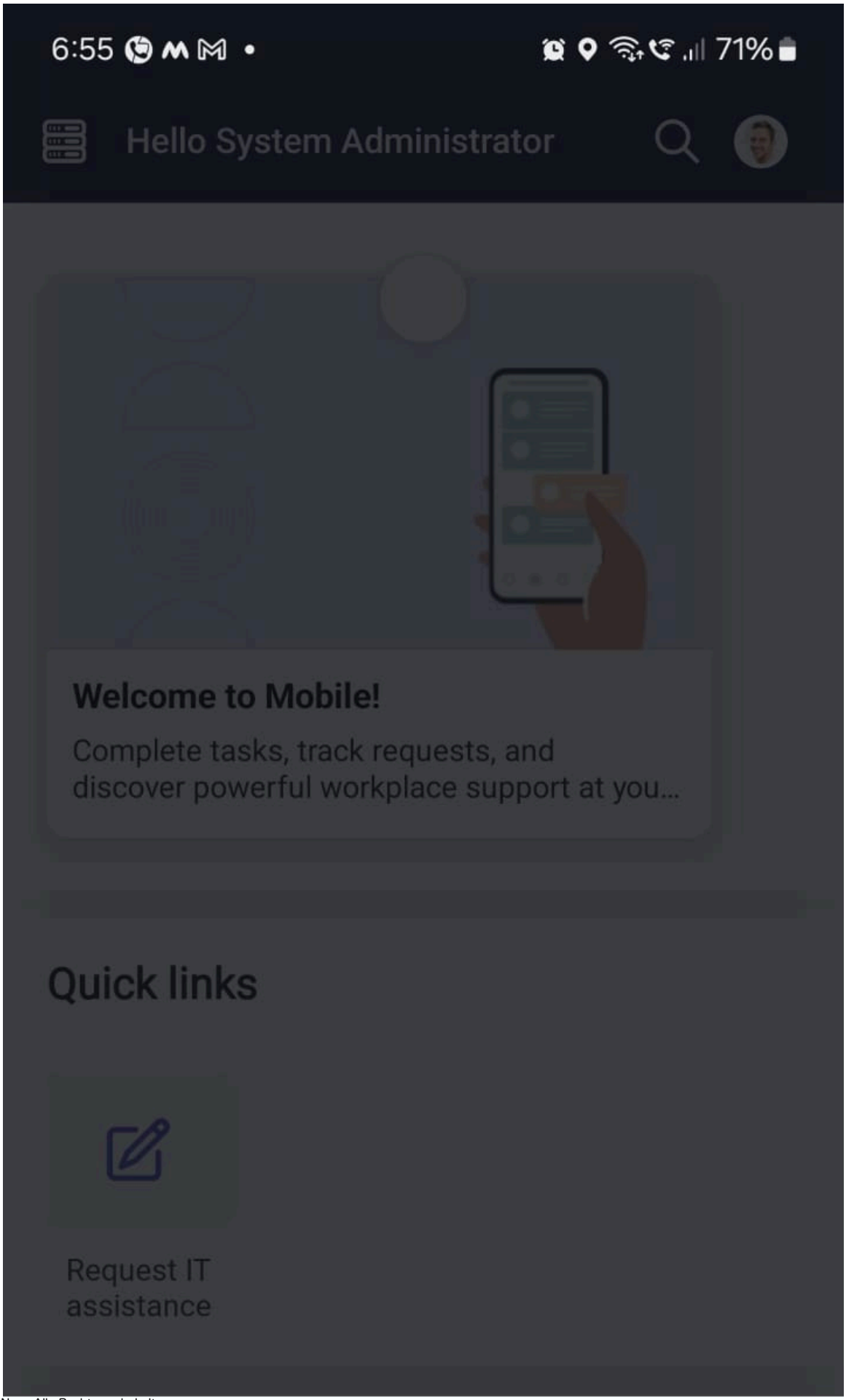
Request IT assistance

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Tippen Sie zum Auswählen **Zeigen Sie das Standortverzeichnis an** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

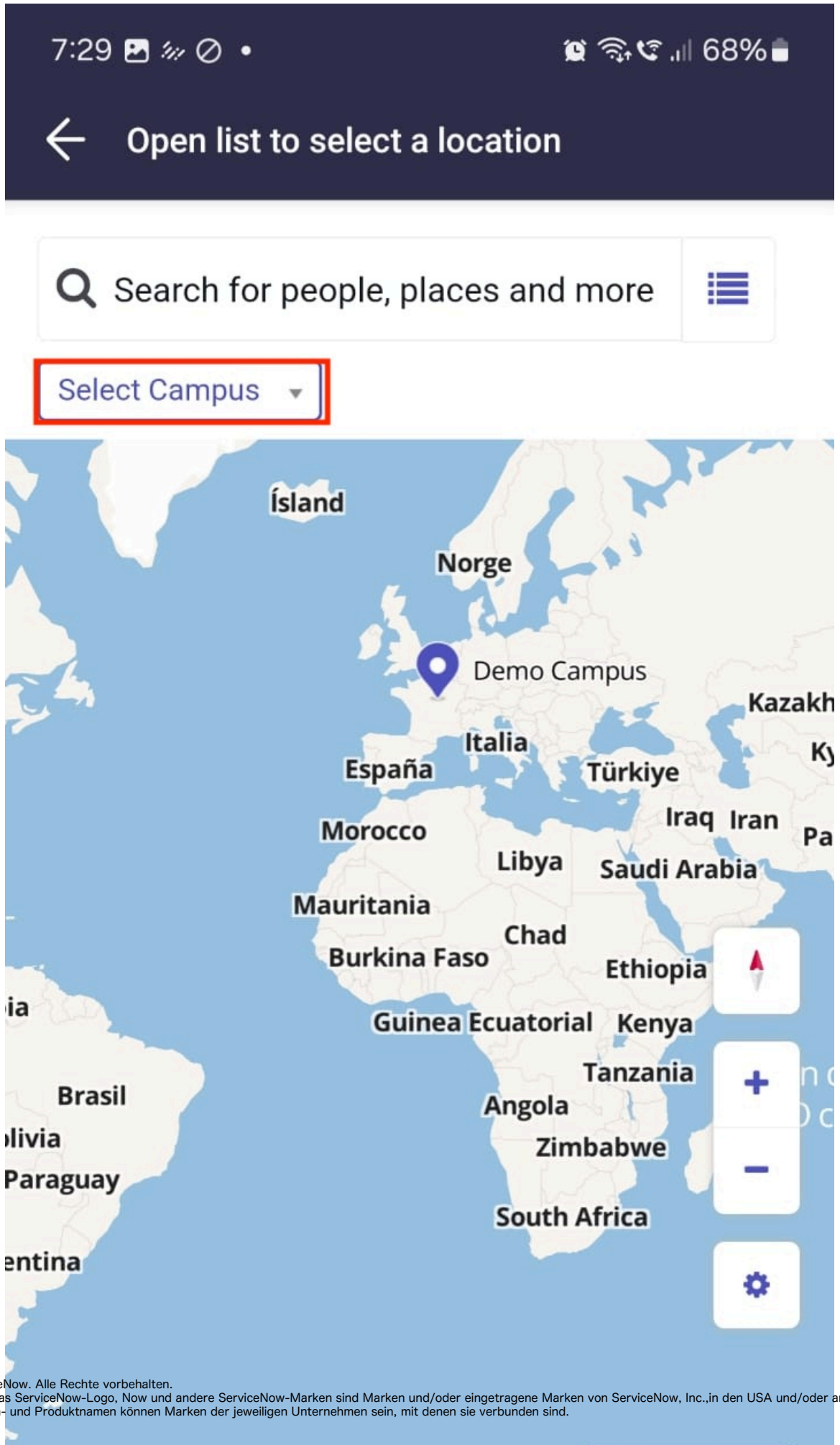
Standardmäßig wird die Kartenansicht angezeigt. Die Homepage des Standortverzeichnisses wird auf der Weltkarte angezeigt.

Hinweis: Wenn ein Standort keine Innenbereichskarten hat, wird das Standortverzeichnis in der Kartenansicht geöffnet.

3. Tippen Sie, um auszuwählen **Wählen Sie Campus Aus** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch nach einem Campus suchen oder vergrößern, um einen Campus oder Standort auszuwählen.

a. Suchen Sie in der Suchleiste nach einem Campus oder Standort.

b. Vergrößern Sie ( ) Steuerungen auf der Karte, um das Positionsmarkierungssymbol (), um einen Campus auszuwählen.

c. Mitarbeiter können auch zusammenziehen, um den Standort zu vergrößern.

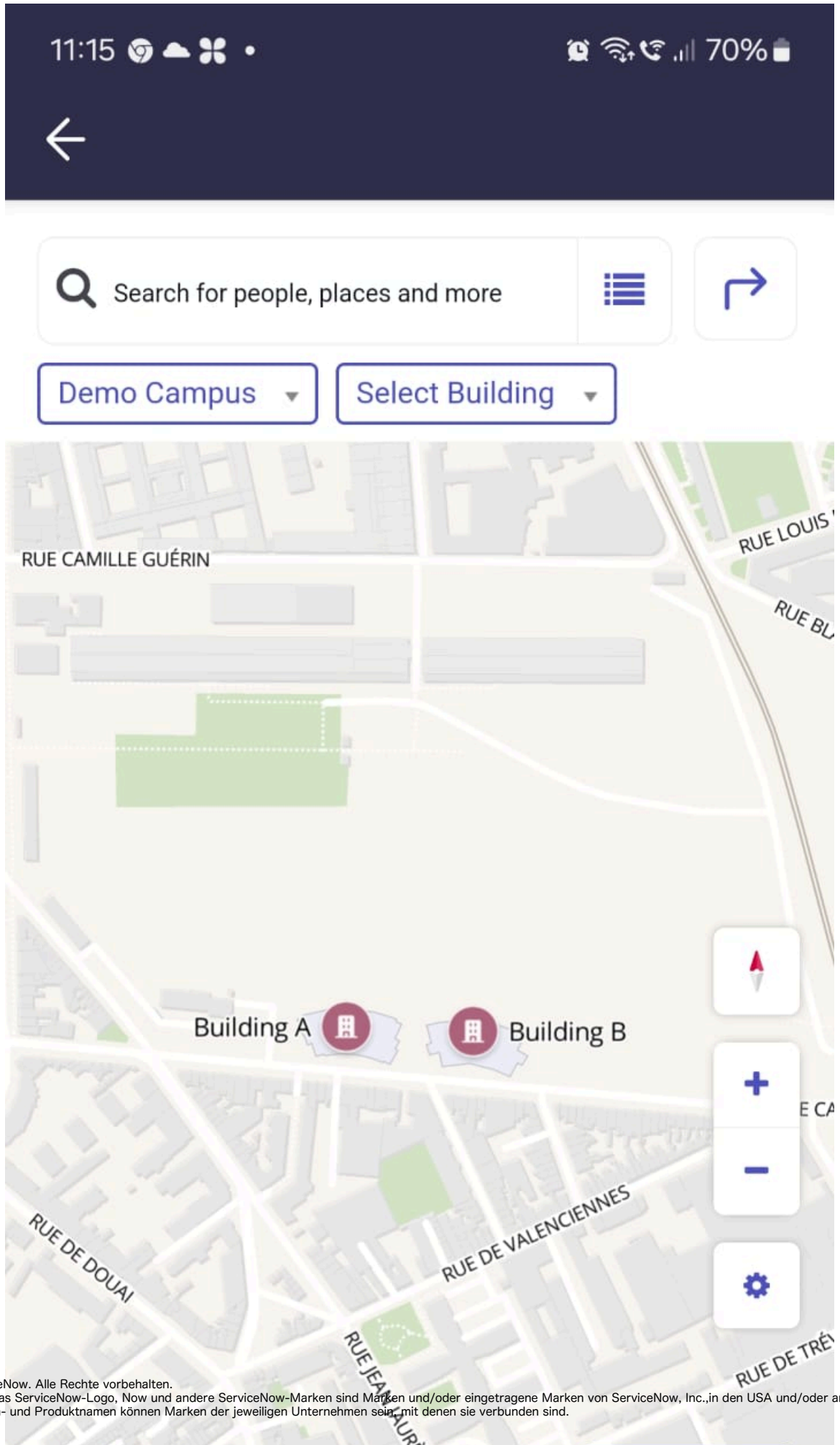
Sie können auch über Ihren mobilen Bildschirm wischen und sich auf der Karte bewegen, um einen Standort auszuwählen.

4. Wenn Sie einen Campus auswählen, wird die **Wählen Sie Gebäude Aus** Die Registerkarte ist aktiviert, und die Gebäude auf einem Campus werden angezeigt.

Beispiel: Demo-Campus mit Gebäude A und Gebäude B.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



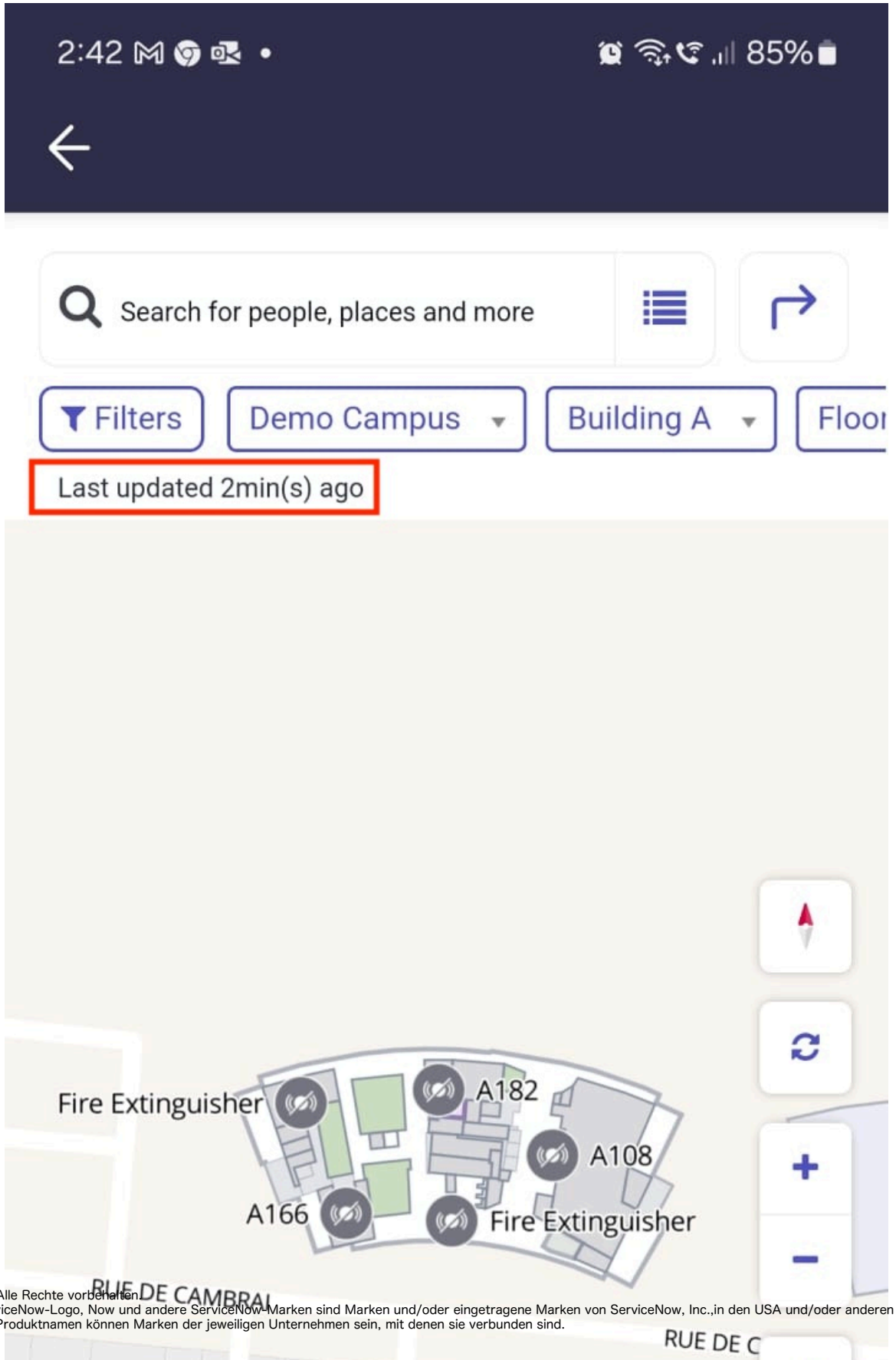
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf **Wählen Sie Gebäude Aus** Registerkarte und wählen Sie ein Gebäude aus.
   Wenn Sie ein Gebäude auswählen, wird **Wählen Sie Stockwerk Aus** Und **Filter** Menüoptionen sind aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die **Zuletzt aktualisiert <time interval>**Die Bezeichnung wird auf der Karte angezeigt, nachdem ein Gebäude ausgewählt wurde. Beispiel: **Zuletzt aktualisiert vor 1 Minute** . Die Karte wird automatisch aktualisiert, wenn Ihr Administrator die Karteneigenschaft aktiviert hat (**Zeitintervall der automatischen Aktualisierung (in Minuten) zum Anzeigen von Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis**). Diese Eigenschaft ruft die neuesten Reservierungs- und Belegungsdaten auf der Karte ab.



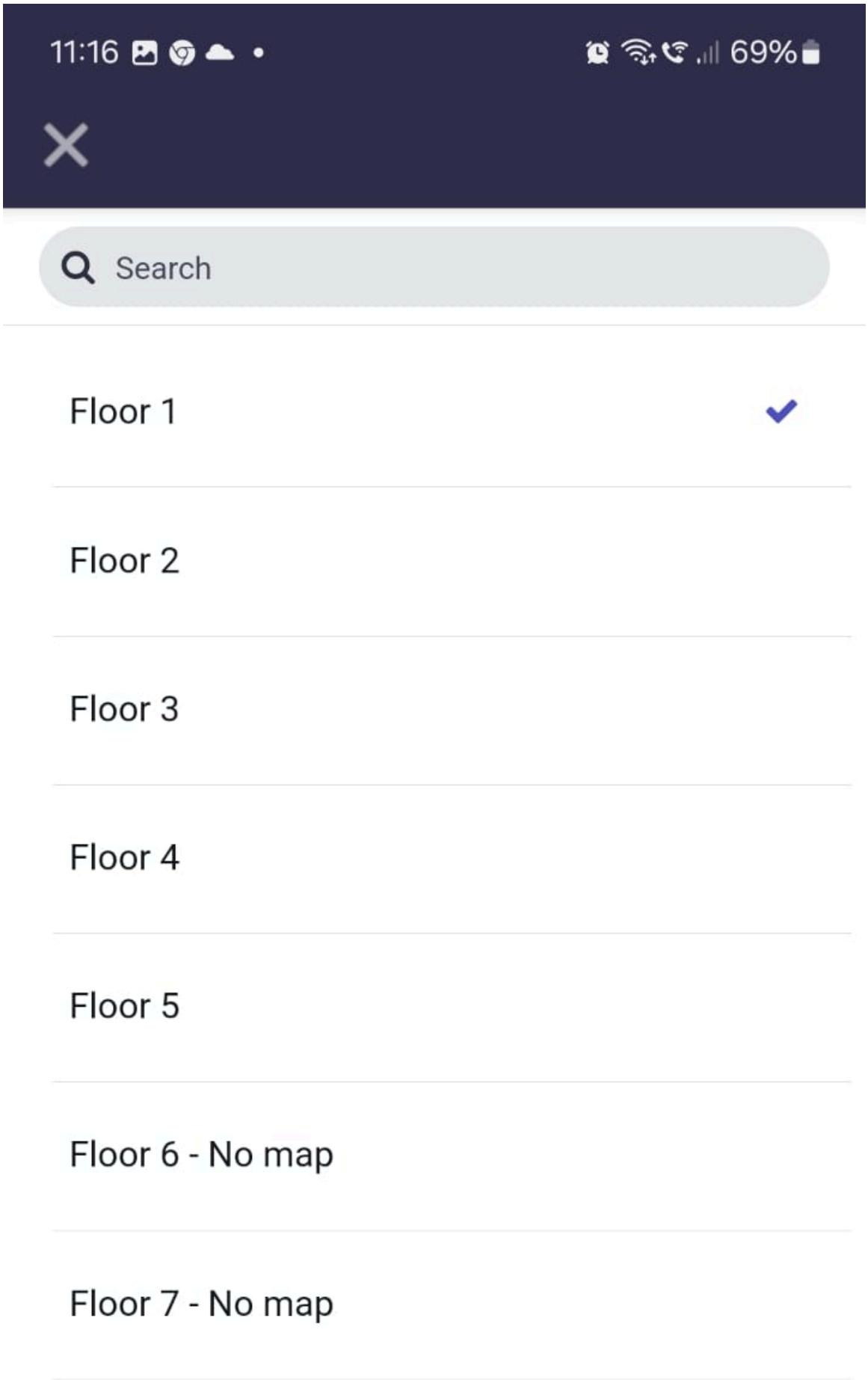
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Tippen Sie Auf **Wählen Sie Stockwerk Aus** Dient zum Auswählen eines Stockwerks.

   Sie können auch Stockwerk aus der Liste suchen und auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



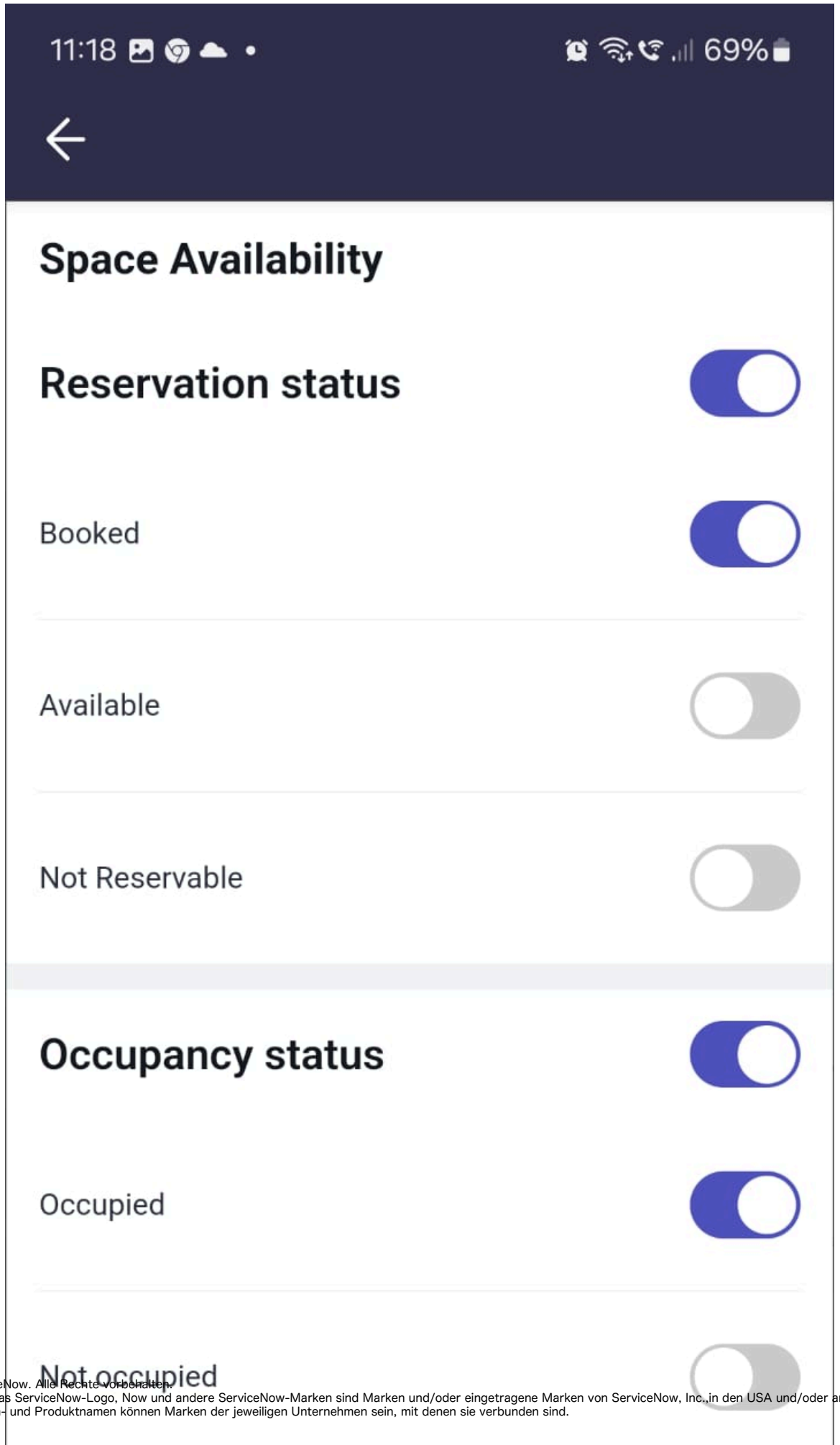
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie Aus **Filter** .
   Filtern Sie Räume oder Standorte auf der Karte nach reservierungsstatus, belegungsstatus und Raumtypen (Räume, Fitnessstudio, Aufzug usw.).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereiche werden gefiltert, und diejenigen, die den Filterbedingungen entsprechen, werden auf der Karte angezeigt. Bereiche, die die Filterbedingungen nicht erfüllen oder für die kein Filter angewendet wurde, werden weiß angezeigt (Kartenpolygonfarbe).

- Wenn sowohl Reservierungs- als auch Belegungsfilter angewendet werden, werden Bereiche angezeigt, die beide Bedingungen erfüllen.
- Wenn nur Reservierungs- oder Belegungsfilter angewendet werden, werden nur Reservierungs- oder belegungsstatus angezeigt.

Hinweis: Die anzuzeigende Option **Filter** Die Option wird von Ihrem Administrator mithilfe einer Karteneigenschaft [sn_wsd_space_Map.Show_rsv_occ_Data_loc_dir] konfiguriert. Filter können auf Stockwerk- oder Platzebene sowohl für die Kartenansicht als auch für die Kartenansicht angewendet werden.

a. Tippen Sie, um auszuwählen **Reservierungsstatus** Kontrollkästchen zum Anzeigen des Reservierungsstatus und der Symbole auf der Karte.
Weitere Informationen zu Legenden finden Sie unter Schritt 12.

b. Wählen Sie Räume basierend auf reservierungsstatus aus, und filtern Sie sie.

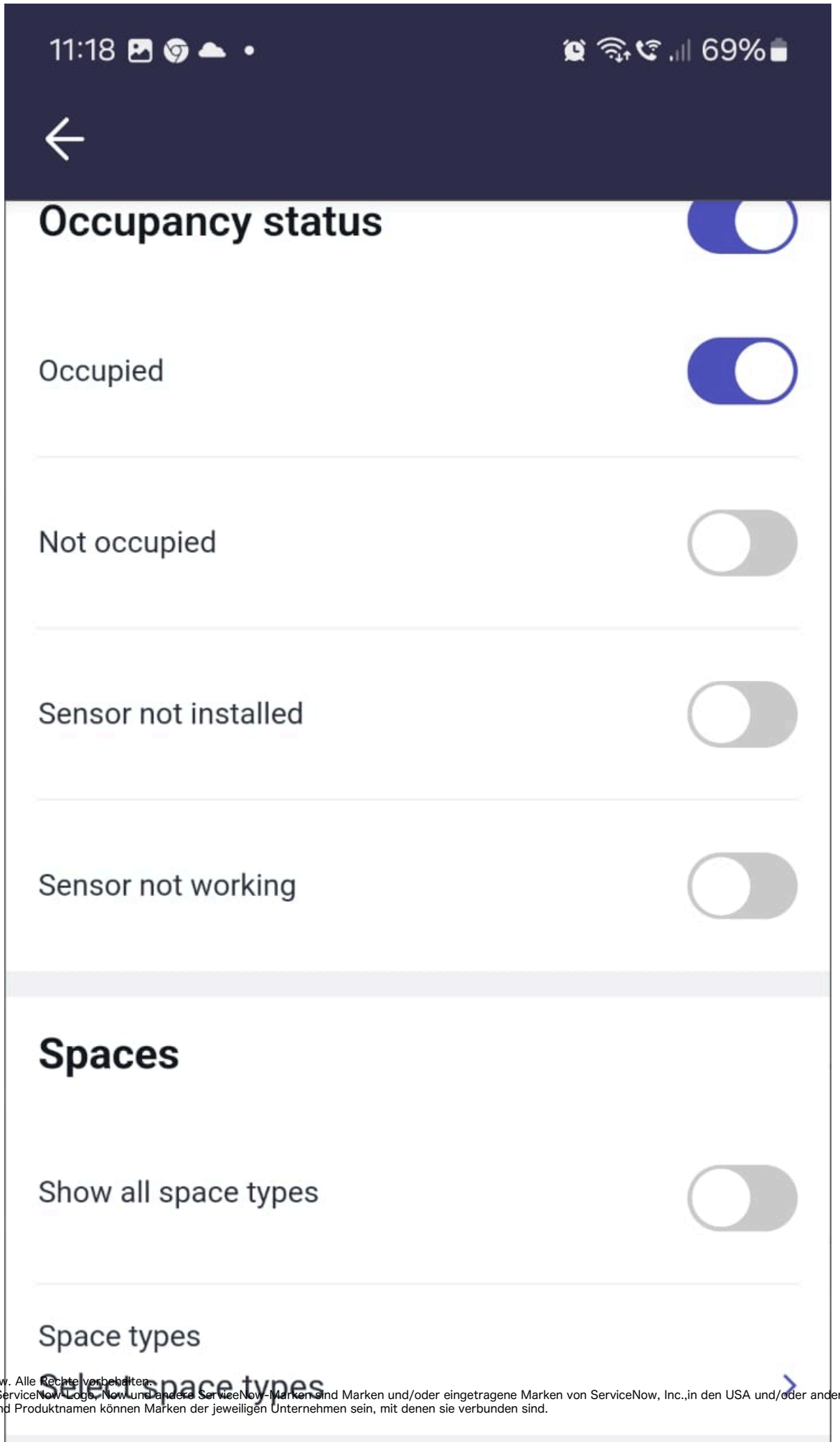
Sie können beispielsweise einen der folgenden reservierungsstatus auswählen, um nur die ausgewählten Filterbedingungen auf der Karte anzuzeigen:

- Gebucht
- Verfügbar
- Nicht reservierbar
- Derzeit gebucht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Tippen Sie, um auszuwählen **Belegungsstatus** Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Belegungsstatus und zugehörige Symbole werden auf der Karte angezeigt. Weitere Informationen zu Legenden finden Sie unter Schritt 12.

b. Filtern Sie Räume nach belegungsstatus.

Wählen Sie beispielsweise einen der folgenden belegungsstatus aus, der auf der Karte angezeigt werden soll:

- Belegt
- Nicht Belegt
- Sensor nicht installiert
- Sensor funktioniert nicht

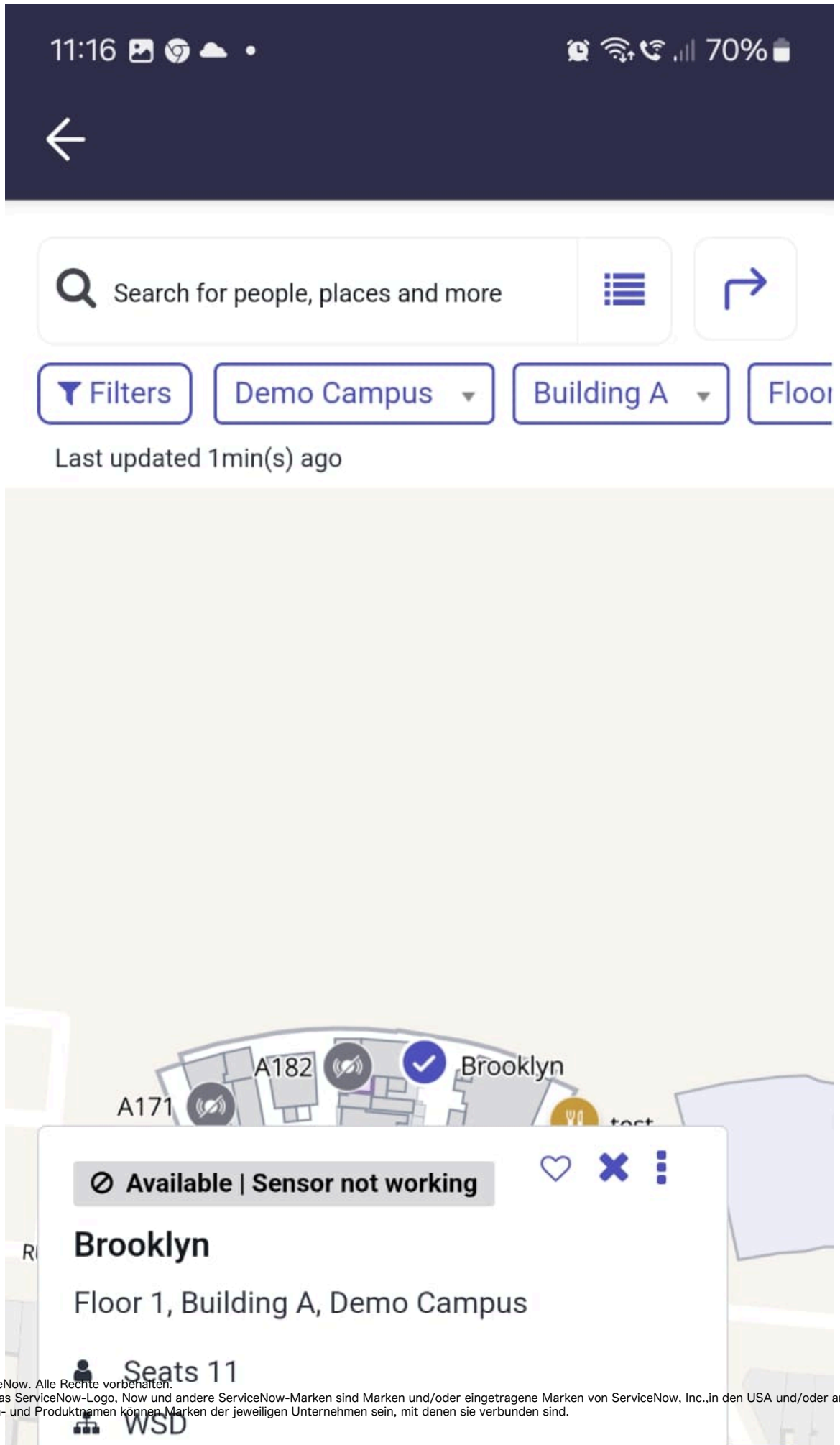
- Zum Auswählen tippen **Flächen** > **Alle Platztypen anzeigen**an.
- Filtern Sie ausgewählte Platztypen auf der Karte. Beispielsweise können die folgenden Platztypen ausgewählt werden:
  - Räume
  - Fitnessraum
  - Café
  - Telefonzelle
  - Arbeitsplatz/Schreibtisch
  - Toilette – Männer
  - Toilette – Damen
  - Verschiedenes
  - Aufzug

  Hinweis: Typen der Zuordnung von Innenbereichen werden im Standortverzeichnis als Platztypen angezeigt.

- Wählen Sie Aus **Anwenden** Um Ihre Änderungen auf die Karte anzuwenden.
- Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Löschen** Zum Entfernen von Filtern.

8. Tippen Sie auf , um einen Platz auf der Karte auszuwählen, um den Detailbereich der Bereichskarte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

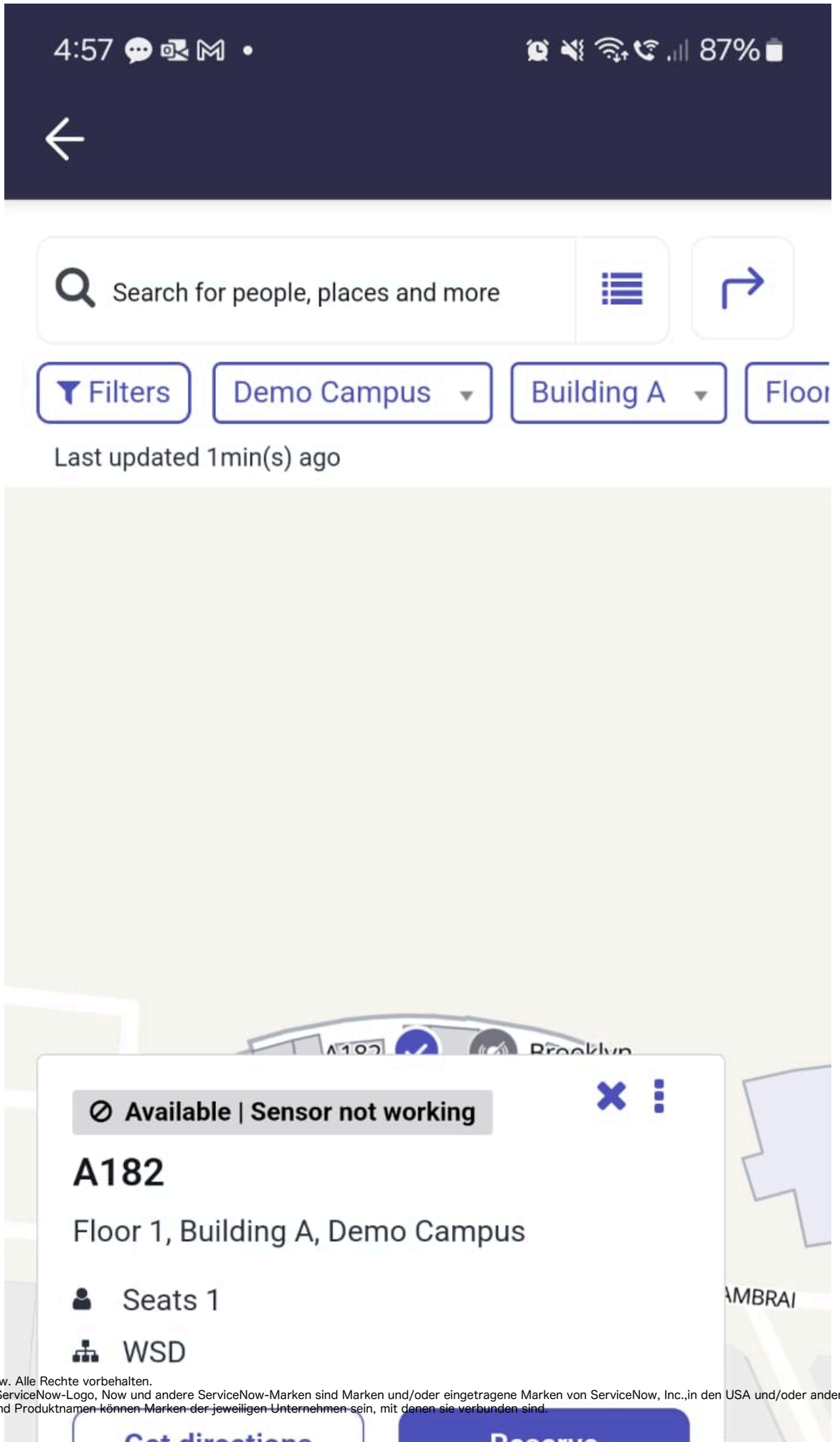
Bereichskartendetails zeigen Bezeichnungen oder Tags für Platzbelegungs- und reservierungsstatus an. Beispiel: **Verfügbar** , **Derzeit gebucht** , Oder **Sensor funktioniert nicht** .

a. Wählen Sie Aus **Reservieren** Um einen verfügbaren Platz zu reservieren.

Beispielsweise werden Tags für Reservierungs- und Belegungsstatus im Detailbereich der Bereichskarte angezeigt (**Verfügbar | Sensor funktioniert nicht**).

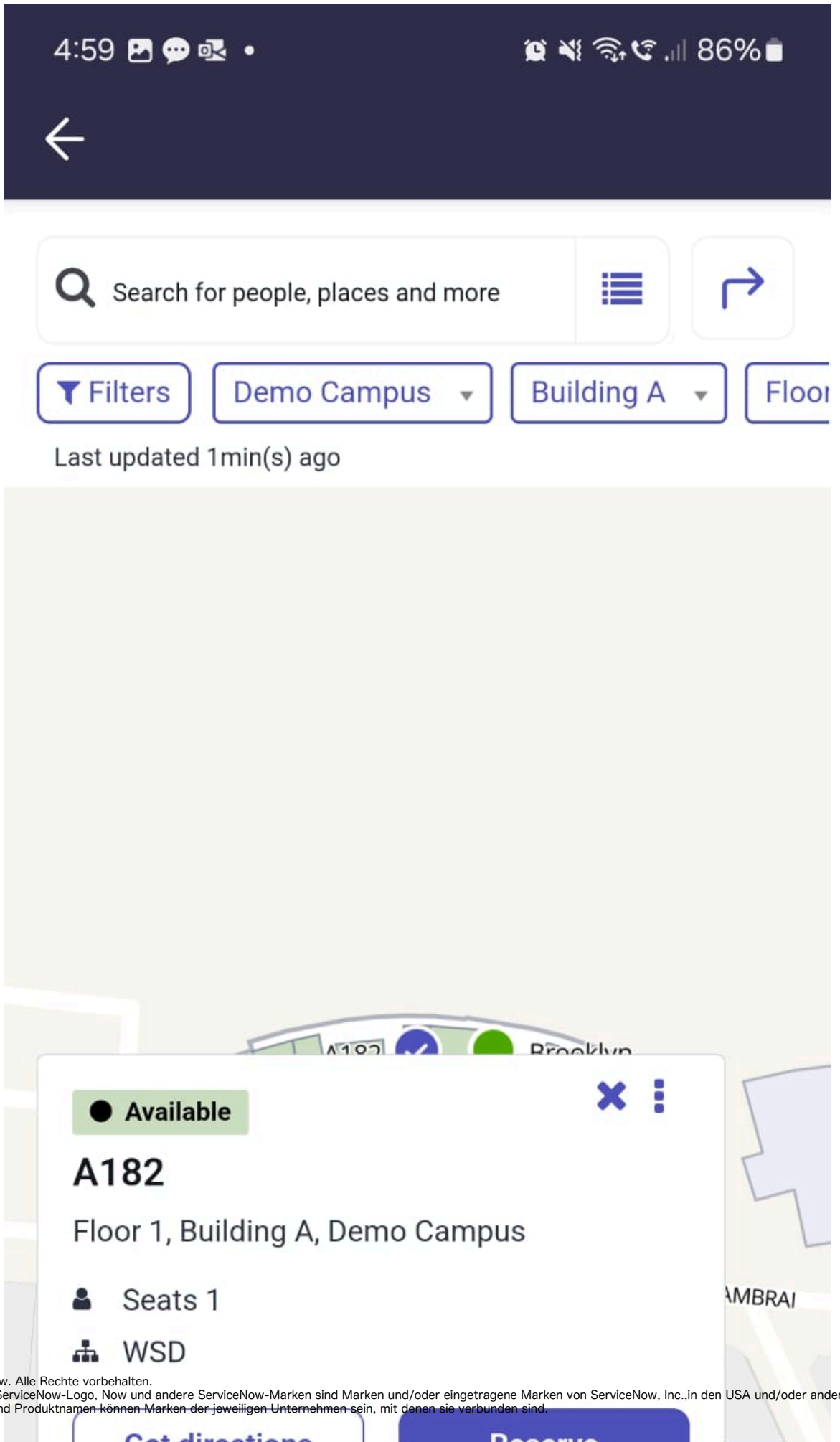
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

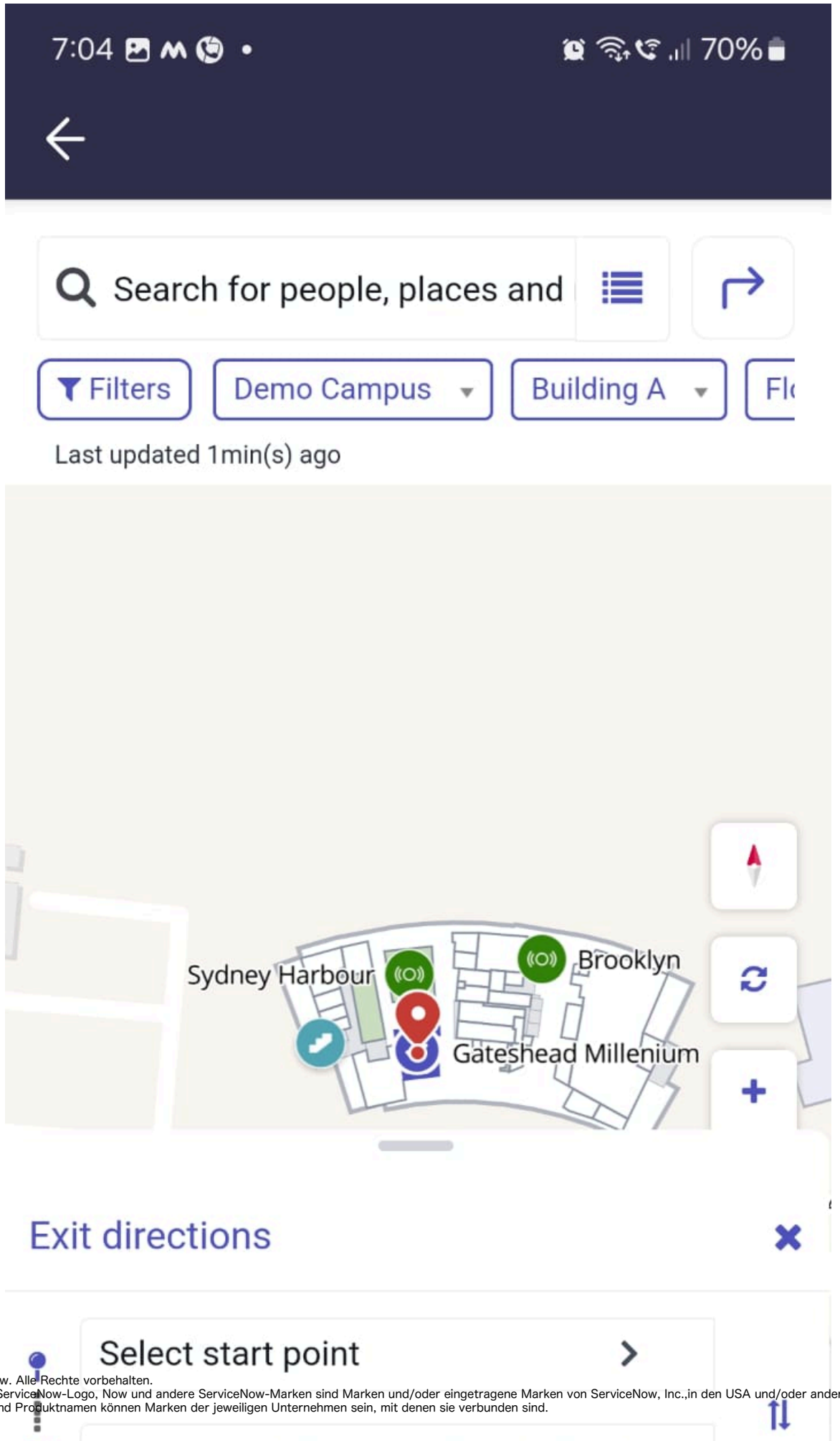
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie Aus **Wegbeschreibungen Abrufen** Für Wegsuche.
Mit dieser Option können Mitarbeiter zu einem Besprechungsraum oder zum Schreibtisch eines Kollegen navigieren und effektiv zusammenarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Wegbeschreibungen von einem ausgewählten Bereich zu einem anderen Bereich im selben Gebäude oder zu einem anderen Gebäude oder zu einem anderen Stockwerk in einem anderen Gebäude finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Tippen Sie auf die Startroute für die Wegsuche, und geben Sie sie in ein **Wählen Sie den Startpunkt aus** .

Sie können den Namen eines Arbeitsplatzprofils, einen Standort, einen Schreibtisch oder einen Besprechungsraum eingeben.

Hinweis: Wenn Sie einen Standort, ein Arbeitsplatzprofil oder einen Schreibtisch auswählen, der nicht von Ihrem Administrator für Sie konfiguriert wurde, wird eine Nachricht angezeigt Dieser Standort ist leider nicht für die Anzeige auf der Karte konfiguriert .

b. Tippen Sie auf , und geben Sie das Ziel für die Wegsuchroute in ein **Wählen Sie Endpunkt Aus** .

Der Standort ist standardmäßig ausgewählt. Sie können es nach Bedarf in ein anderes Gebäude, einen anderen Platz oder ein Arbeitsplatzprofil ändern.

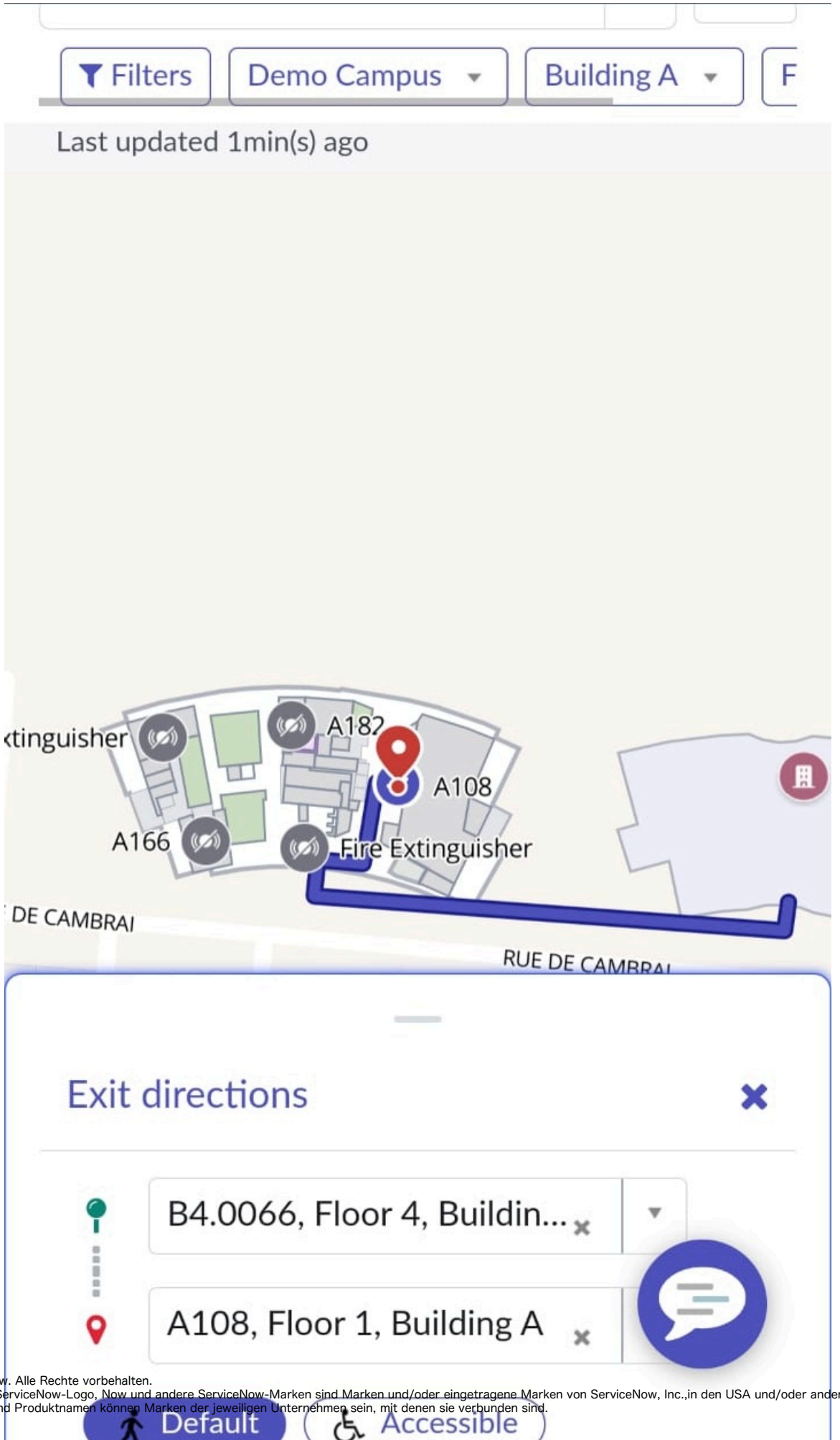
c. Wählen Sie Aus **Standard** Oder **Zugänglich** .

Zugängliche Routen oder Wege befinden sich in der Nähe oder neben einem Aufzug.

Die Wegbeschreibung wird auf der Karte angezeigt. Sie können Wegbeschreibungen von einem Gebäude oder Stockwerk zu einem anderen Gebäude oder Stockwerk definieren. Rufen Sie beispielsweise eine Wegbeschreibung von Gebäude A zu Gebäude B ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Exit directions

DE8-A2.0019 - Abel Tuter

C60-A5.0547 - Abraham Linc...

Default

Accessible

< 2 Min 52 meters

Amenities | Space Availability | Neighborhood

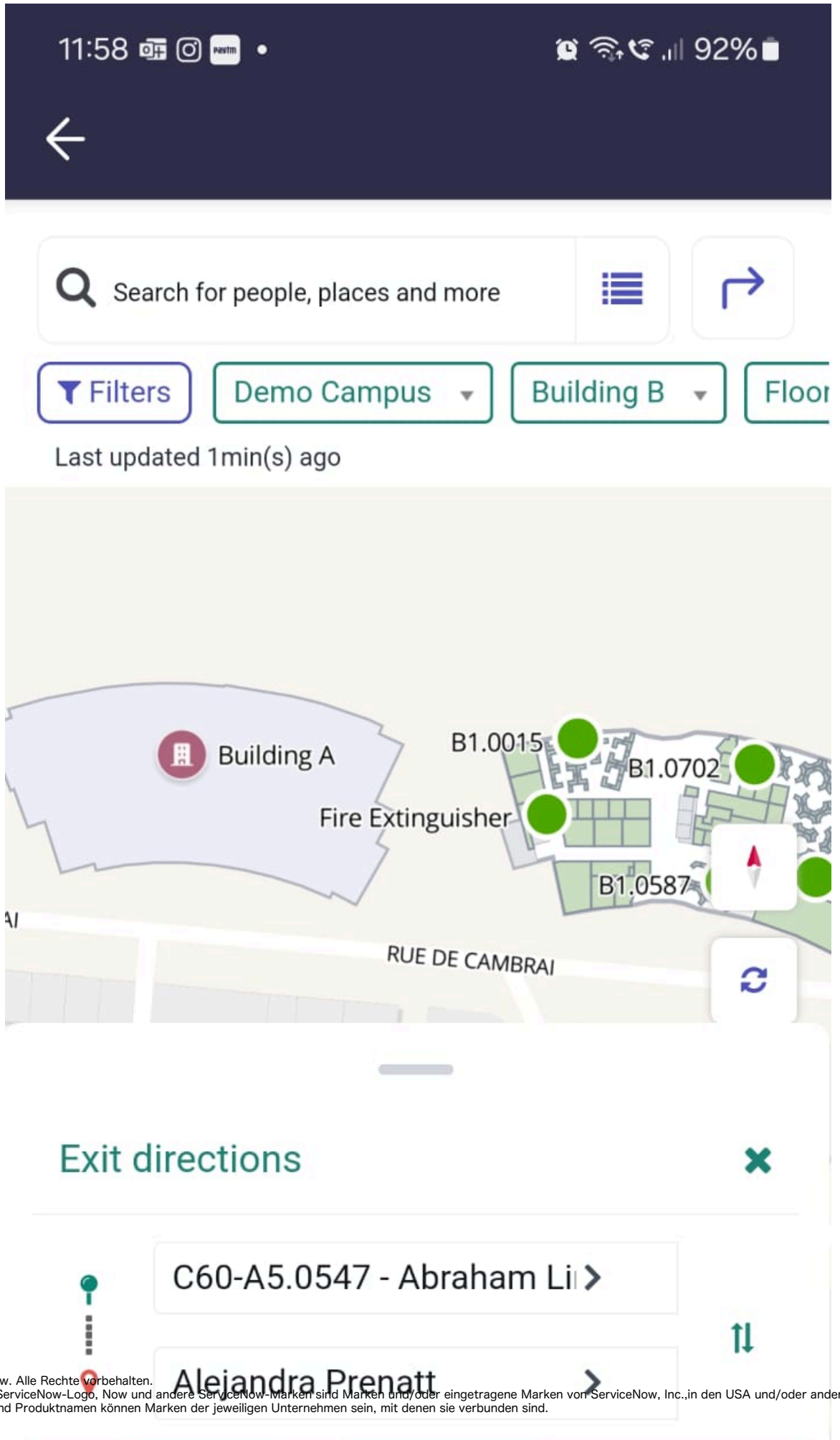
- Desk
- Elevator
- Fire extinguisher
- Meeting room

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

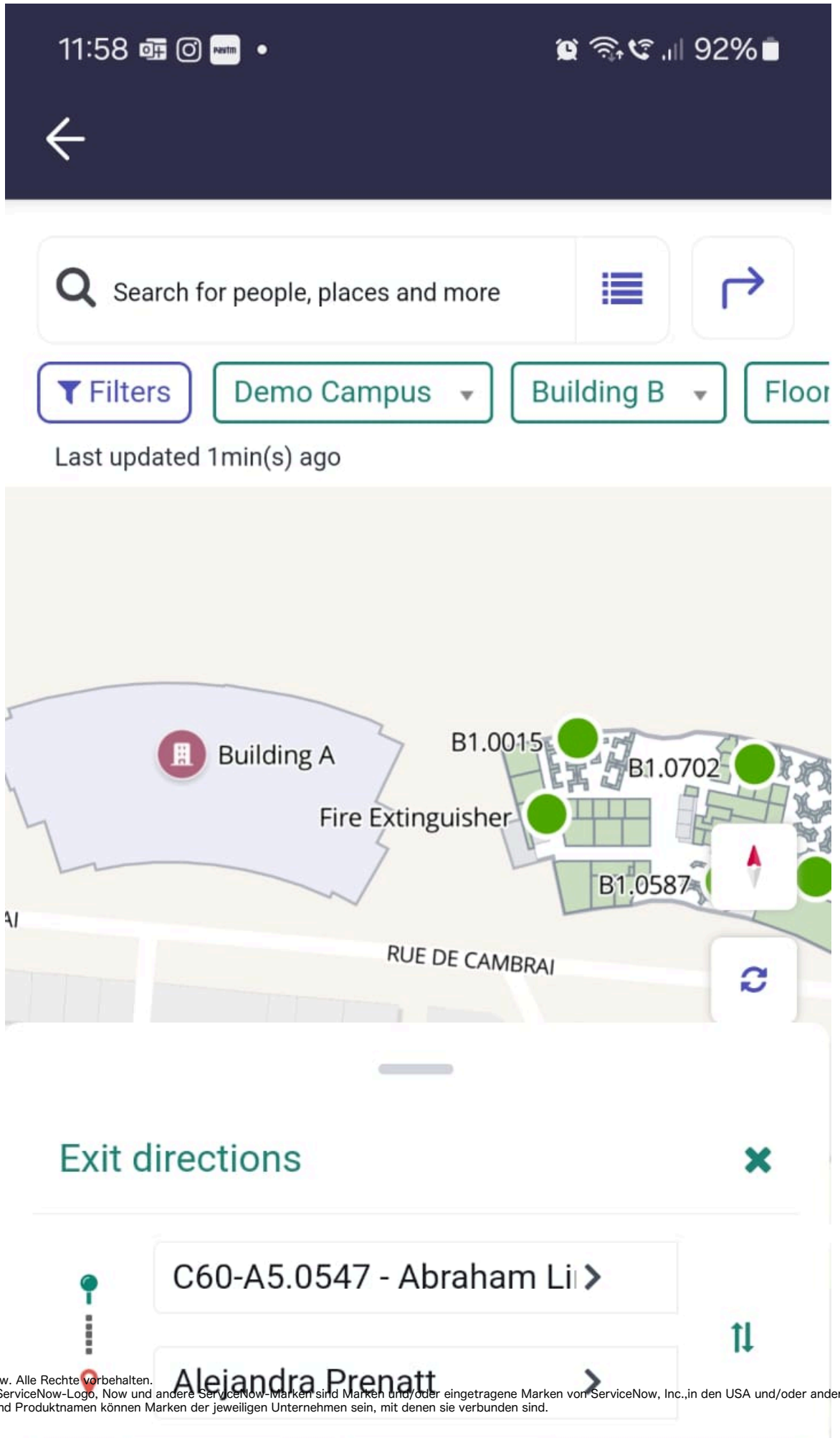
Wenn Sie versuchen, eine Route oder einen Standort anzugeben, die nicht von Ihrem Administrator konfiguriert wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt Tut Mir Leid! Dieser Standort ist nicht für die Anzeige auf der Karte konfiguriert .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Tippen Sie im Kartenbereich „Platzdetails“ auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie nach Bedarf eine der folgenden Optionen aus:

   - URL kopieren: Option zum Kopieren des Bereichs-Browserlinks. Wenn der Link URL kopieren ausgewählt ist, wird der URL-Link in die Zwischenablage kopiert. Der Link zum Bereichsstandort kann für Ihre Teammitglieder und Kollegen freigegeben werden.
   - Problem melden: Option zum Erstellen einer Arbeitsplatzserviceanforderung.

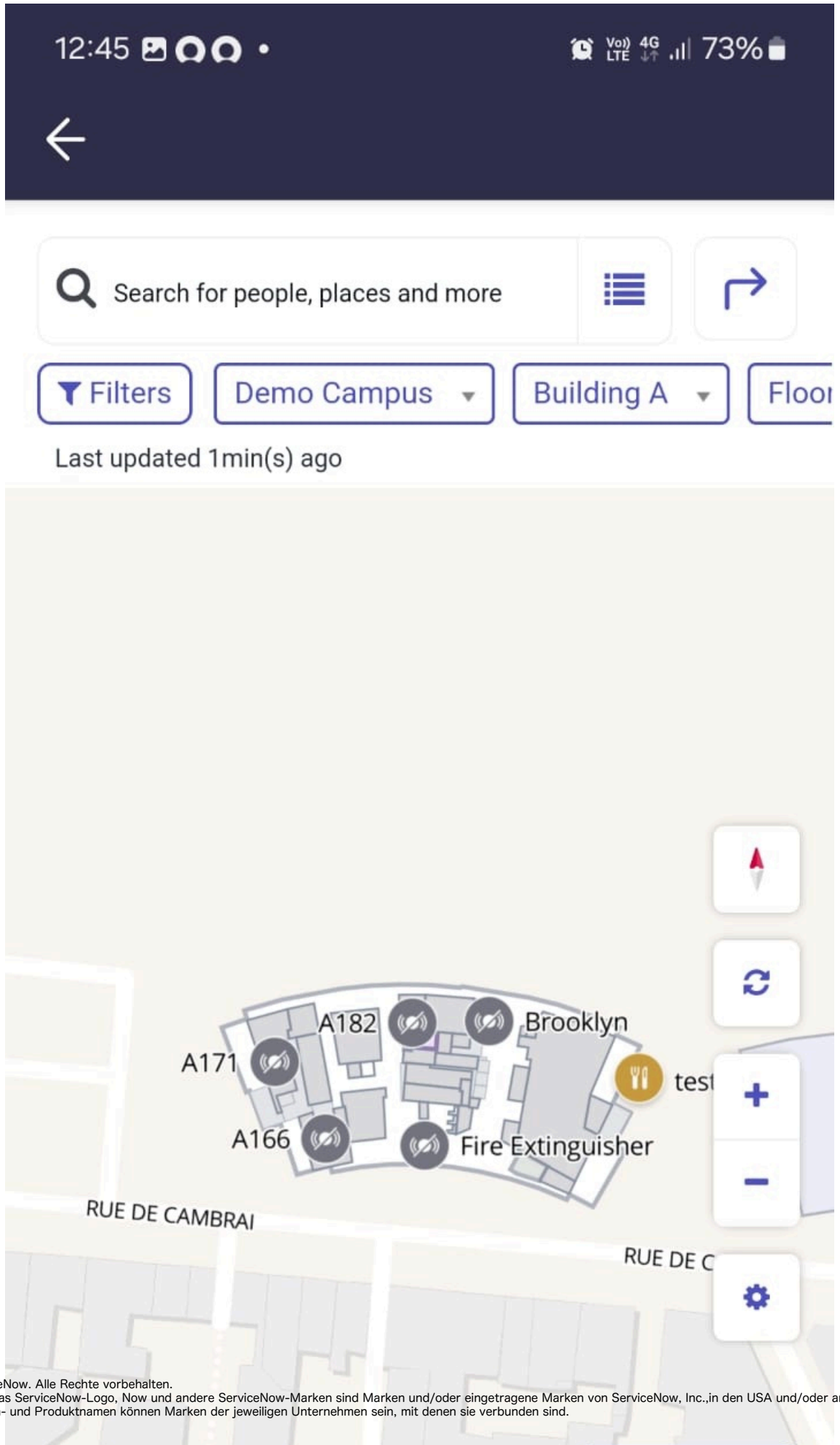


10. Wählen Sie das Symbol für Kartenanzeigeeinstellungen ( ), um Folgendes auf der Karte zu aktivieren oder zu deaktivieren: .

    - Mitarbeiternamen nicht anzeigen: Option zum Ausblenden der Namen des Arbeitsplatzprofils für Mitarbeiter auf der Karte.
    - Permanente Sitzplatzzuweisung anzeigen: Option zum Anzeigen von Arbeitsplatzprofilanwendern mit einer permanenten Sitzplatzzuteilung.
    - Ebenen: Option zum Auswählen und Anzeigen von Ebenen auf der Karte für einen ausgewählten Standort. Tippen Sie auf , und wählen Sie aus **Alle Ebenen anzeigen** Zum Anzeigen aller verfügbaren Ebenen auf der Karte.
    - Wählen Sie Aus **Anwenden** Zum Anwenden der Änderungen, die an den Anzeigeeinstellungen der Zuordnung vorgenommen wurden.

11. Tippen Sie auf die schwenkbare Drawer in der Navigationsleiste, und wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

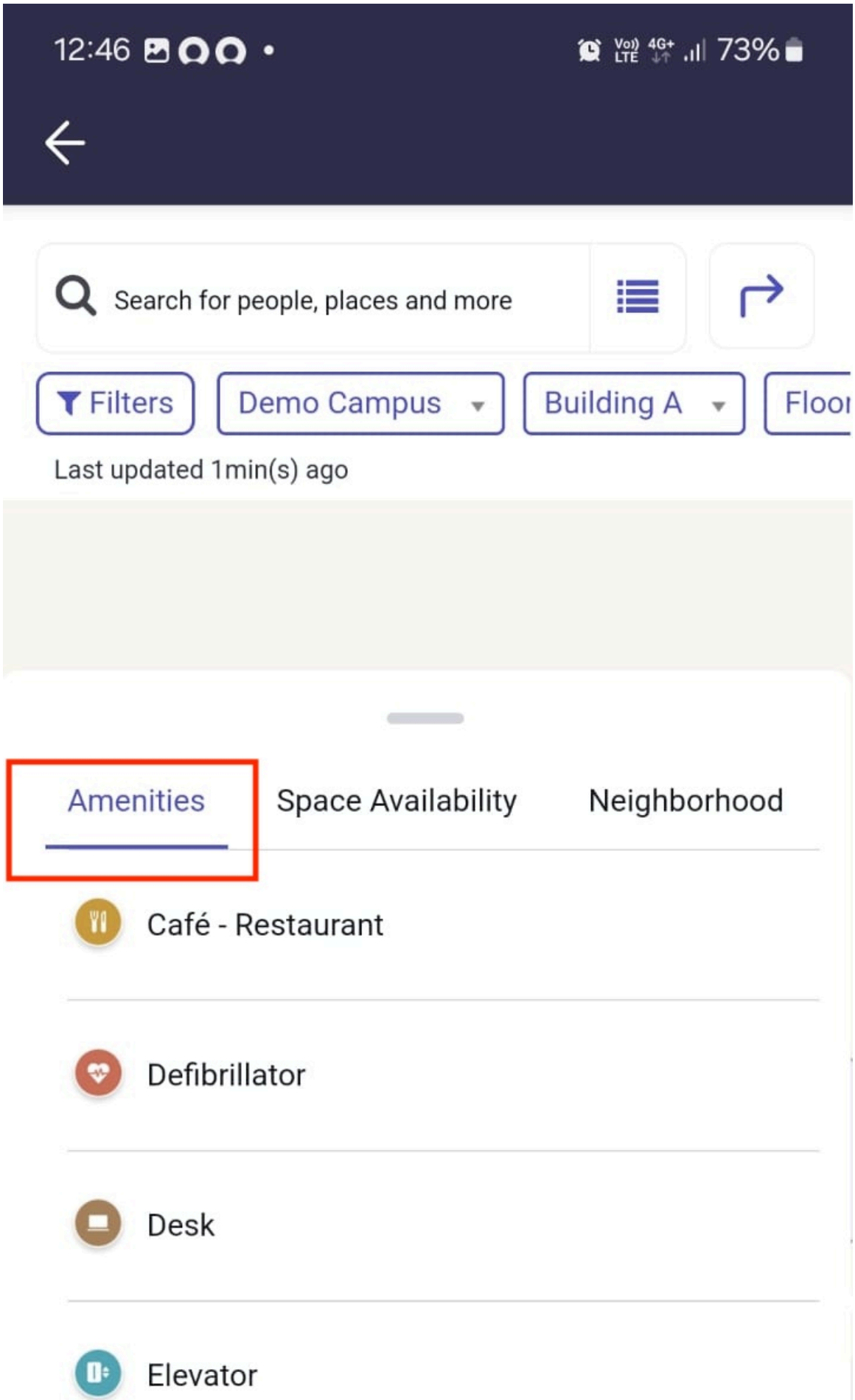
Wischen Sie horizontal oder seitwärts, um Kartenlegenden für Arbeitsplatzausstattung, Platzverfügbarkeit und Arbeitsbereich anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Annehmlichkeiten: Option zum Anzeigen der verfügbaren Platztypen für einen ausgewählten Standort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

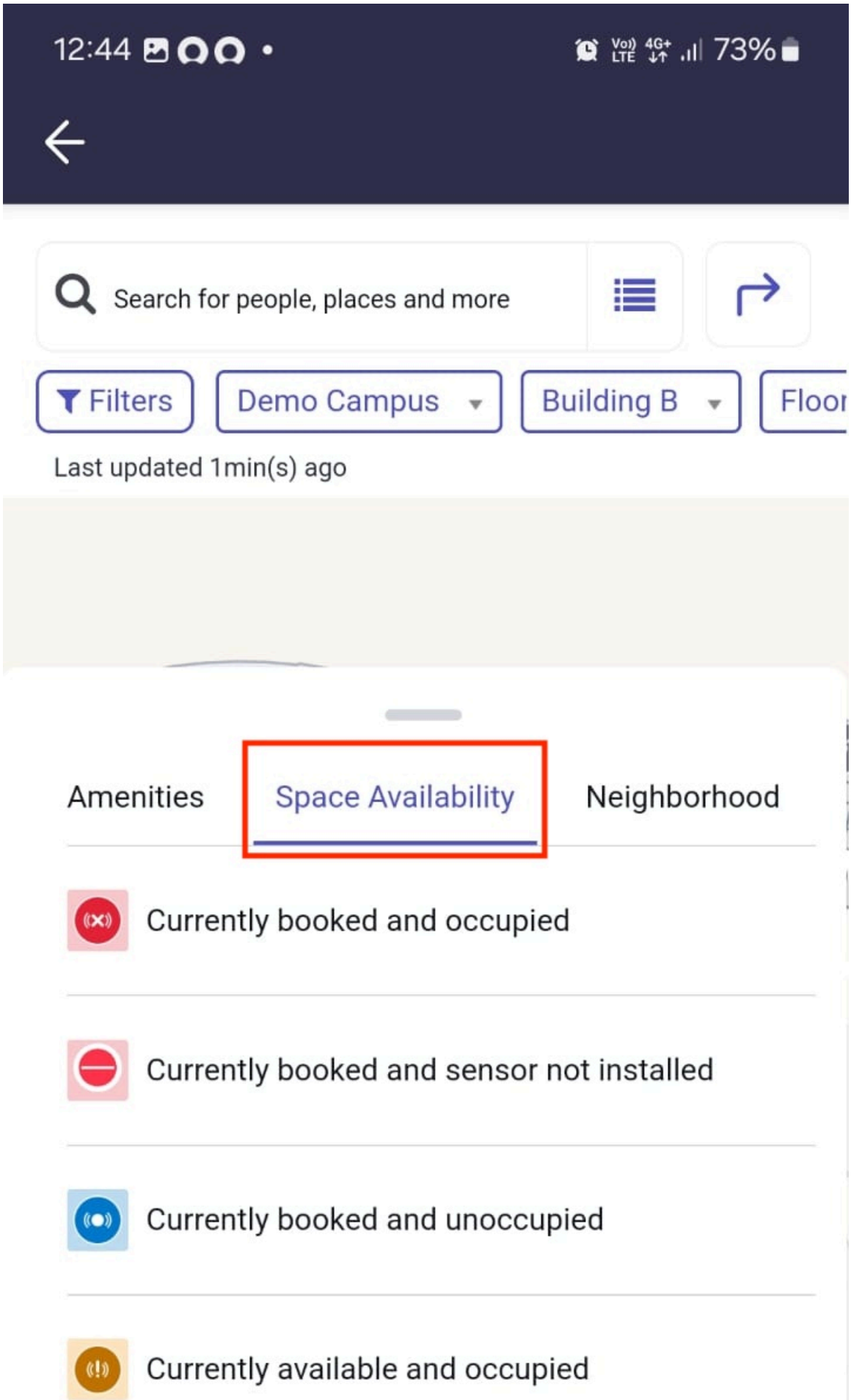


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Platzverfügbarkeit: Option zum Anzeigen der Kartenlegenden für Raumbelegung und Reservierungsstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



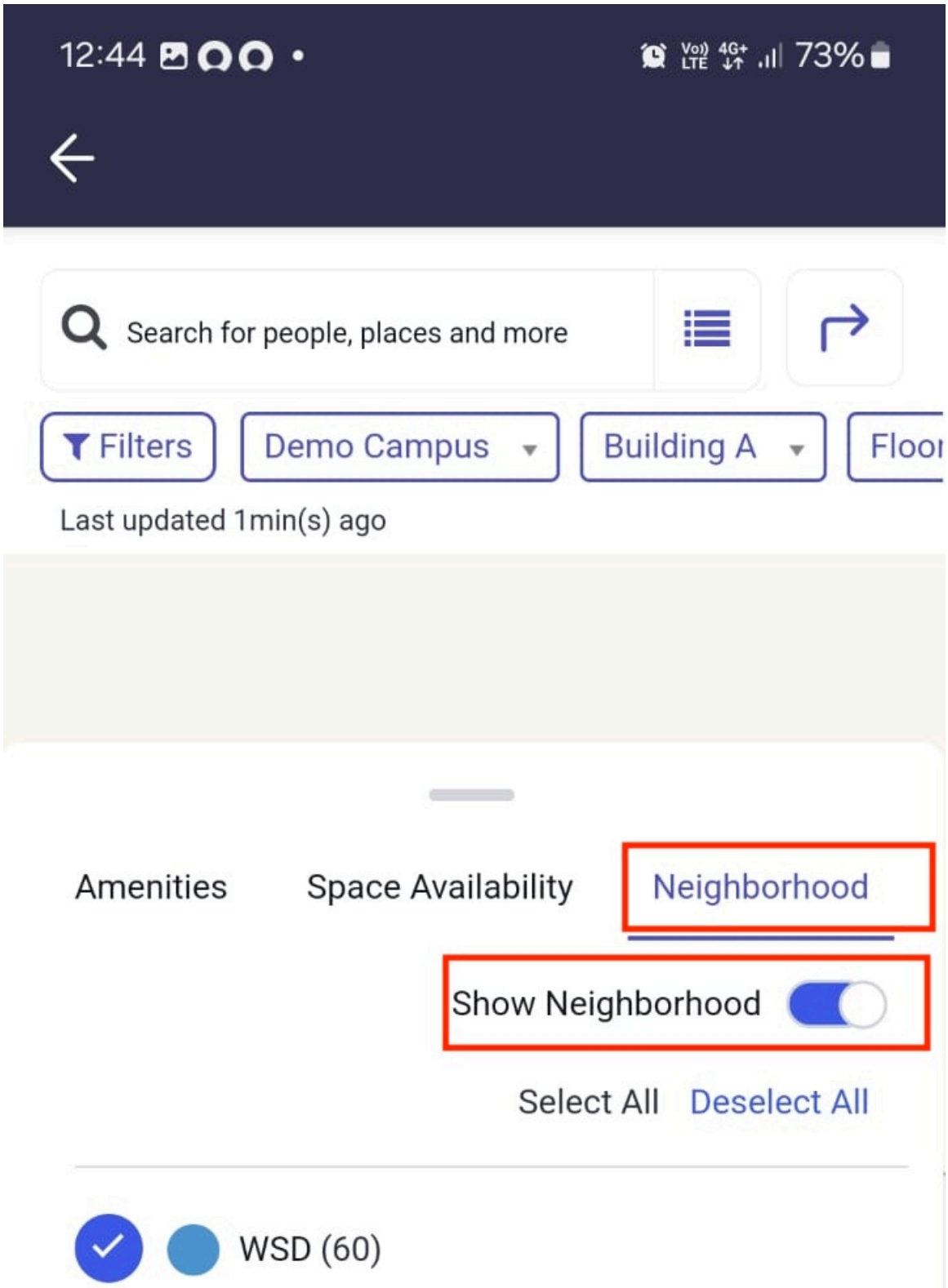
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsbereich: Option zum Aktivieren und Anzeigen bestimmter Arbeitsbereiche für einen ausgewählten Standort.

  Hinweis: Die Option zum ein- oder Ausblenden eines Arbeitsbereichs für einen Standort hängt von einer Karteneigenschaftskonfiguration [sn_wsd_space_Map.Display_Workspace_on_the_Map] ab, die von Ihrem Administrator festgelegt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Karteneigenschaften für das Standortverzeichnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

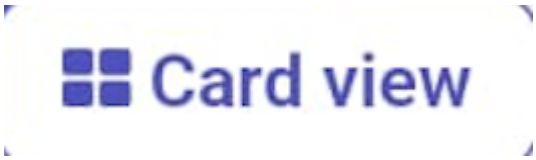
Wählen Sie die Schaltfläche „Arbeitsbereich aktivieren“ und „aus“, um die Arbeitsbereiche auf der Karte ein- oder auszublenden.

- Arbeitsbereiche sind basierend auf einer zugewiesenen Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsplatzentität farbcodiert.
- Bereiche mit einem zugewiesenen Arbeitsbereich werden auf der Karte mit der Arbeitsbereichsfarbe gefüllt.
- Die **Wählen Sie alle aus** Und **Deaktivieren Sie alle** Optionen können verwendet werden, um Arbeitsbereiche auszuwählen oder abzuwählen.
- Bereiche, die zu mehr als einem Arbeitsbereich gehören, werden mit einer eindeutigen Farbe dargestellt, und der Arbeitsbereich wird in der Kartenlegende mit „&“ angezeigt.

12. Tippen Sie auf , um die Kartensteuerelemente oder -Symbole auszuwählen, die auf der Karte verfügbar sind.

- Norden zurücksetzen: Option zum Auswählen des Symbols „Norden zurücksetzen“ ( ).
- Ansicht aktualisieren: Um die Karte manuell zu aktualisieren, wählen Sie das Symbol für die aktualisierte Ansicht aus .
- Kartenanzeigeeinstellungen: Wählen Sie das Symbol für Karteneinstellungen ( ) Zum Öffnen der Anzeigeoptionen:
- Zoom-Steuerungen: Option zum Vergrößern und Verkleinern der Karte. Das Steuerungssymbol „Vergrößern“ ( ) Und Symbol zum Verkleinern der Steuerung ( ) Kann verwendet werden, um die Zoomstufe der Karte zu ändern.

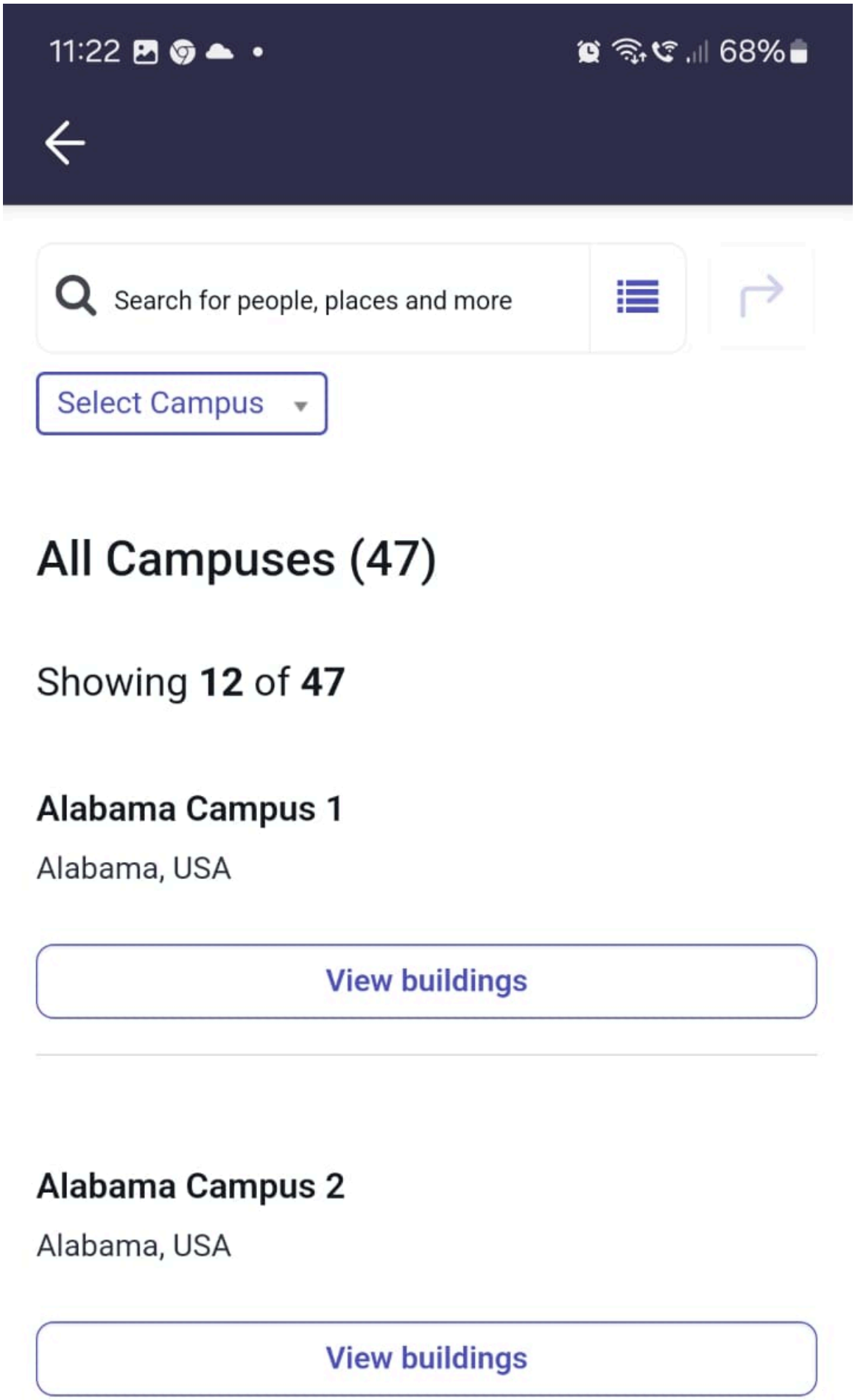
13. Um zur Kartenansicht zu wechseln, wählen Sie aus **Kartenansicht** Registerkarte.



14. Wählen Sie im Bildschirm alle Campus einen Campus aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

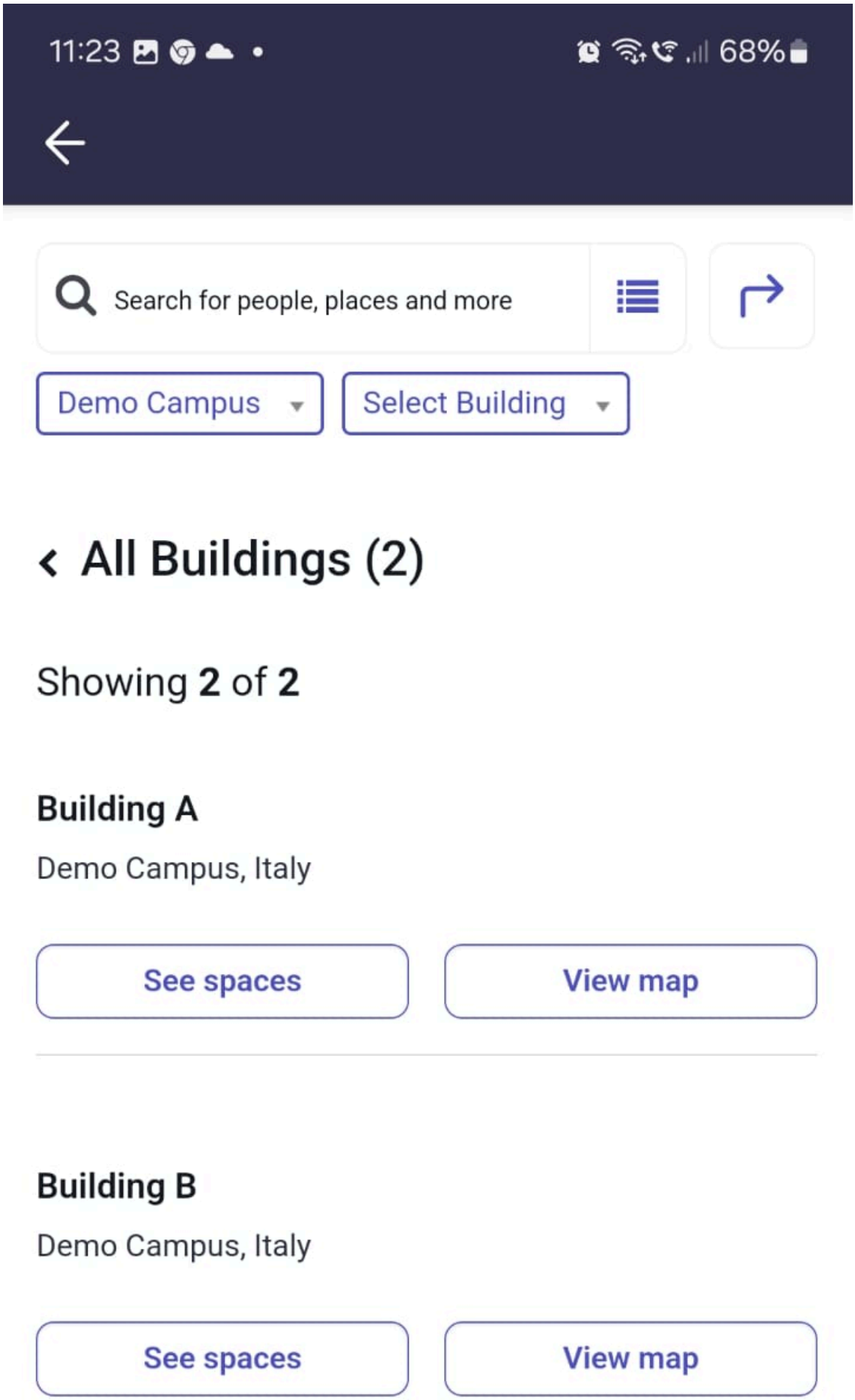
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Wählen Sie Gebäude aus** Die Registerkarte ist aktiviert, wenn Sie einen Campus auswählen.

15. Tippen Sie, um ein Gebäude auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Stockwerk** Und **Filter** Menüoptionen werden aktiviert, wenn Sie ein Gebäude auswählen.

16. Tippen Sie auf , um ein Stockwerk aus auszuwählen **Stockwerk** Listenoptionen.

    Der Bildschirm alle Bereiche wird für ein ausgewähltes Stockwerk angezeigt. Bereiche in einem Gebäude werden als einzelne Karten angezeigt.

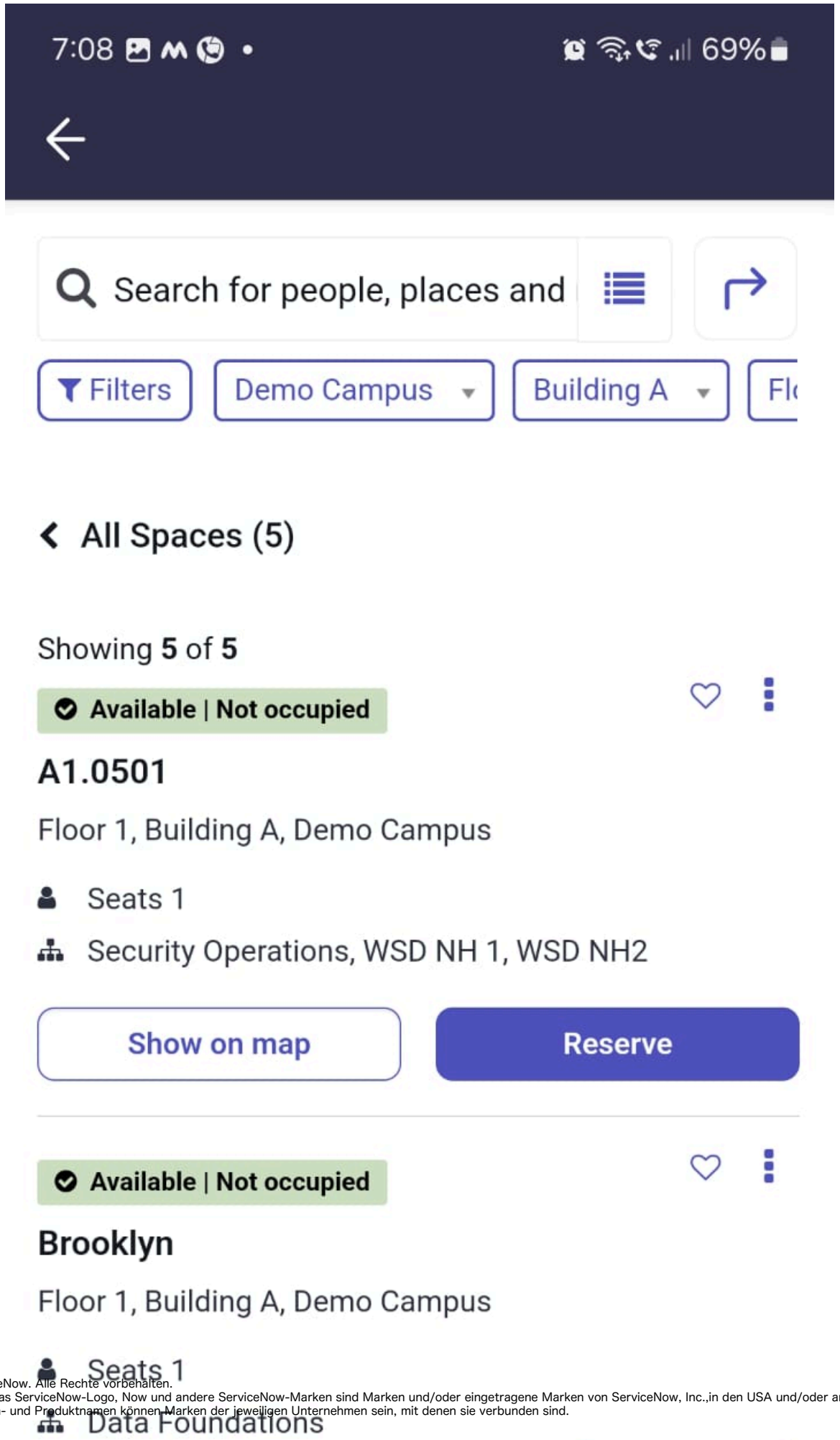
17. Tippen Sie auf , um einen Bereich auf der Seite „alle Bereiche“ auszuwählen.

    Die Platzkarte enthält die folgenden Informationen:

    - Option zum Markieren eines Bereichs als Favorit (♡)
    - Platzname
    - Belegungsstatus
    - Reservierungsstatus
    - Raumbild
    - Name und Details des Stockwerks, des Gebäudes und des Campus
    - Platzkapazität
    - Standard-Arbeitsplatzservices
    - Arbeitsbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

18. Wählen Sie Aus **Auf Karte anzeigen** Zum Anzeigen des ausgewählten Bereichs auf der Karte.
Der ausgewählte Bereich wird in der Kartenansicht geöffnet und zeigt den Bereich der Platzkarte an.

> **Hinweis:** Die Option „auf der Karte anzeigen“ ist inaktiv oder ausgegraut, wenn für einen Bereich keine Stockwerkskarte verfügbar ist.

19. Wählen Sie Aus **Reservieren** Um einen Platz zu reservieren.
Schließen Sie Ihre Reservierung über den Bildschirm „Reservierungsdetails“ ab.
20. **Wahlweise:** Wählen Sie im Bereich der Platzkarte die Option aus **Rufen Sie Wegbeschreibungen ab** Für Wegsuche und visuelle Darstellung der Routen auf einer Karte, um zu einem Arbeitsplatzstandort oder einem Teammitglied zu navigieren.
Bei Auswahl **Rufen Sie Wegbeschreibungen ab** , Sie werden zur Kartenansicht weitergeleitet.
21. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Melden Sie ein Problem** Um einen Arbeitsplatzservice anzufordern oder ein Problem mit dem Arbeitsplatzservice zu melden.
22. Wählen Sie einen Bereich aus, und wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮).
    - URL kopieren: Option zum Freigeben des URL-Links für den Bereichsstandort und zum Freigeben für Ihre Teammitglieder.
    - Problem melden: Option zum Erstellen einer Arbeitsplatzserviceanforderung. Diese Option ist in der Option „weitere Aktionen“ nur für einen Bereich verfügbar, der gebucht oder reserviert werden kann. Wenn ein Platz bereits reserviert ist oder nicht verfügbar ist, ist die Option Problem auslösen als Schaltfläche auf der Platzkarte verfügbar.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte Referenzen

Erfahren Sie mehr über die mit der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierten Systemeigenschaften.

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierte Komponenten

Die folgende Tabelle, Rolle und Eigenschaften werden mit installiert Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierte Tabellen

Mit Workplace Service Delivery für Mobile installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Mobile Reservierungen (sn_wsd_mobile_St_mobile_reservation)	Speichert Reservierungsdaten für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierte Eigenschaften

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte sind mehrere Eigenschaften verfügbar.

Eigenschaften für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Eigenschaft	Beschreibung
Grenzwert für die Näherungssuche für Flächen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person mit Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_Proximity_search_limit)	Mit dieser Eigenschaft können Sie den Suchgrenzwert festlegen, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsplatz in der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Nähe eines anderen Benutzers sucht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **5**
Kartenansichtsoption für WSD Mobile-Reservierungen aktivieren [sn_wsd_mobile.enable_Map_View_for_mobile_Reservierungen]	Diese Eigenschaft zeigt an **Kartenansicht ein/aus** Option beim Vornehmen einer Reservierung über die mobile App.

Hinweis: Diese Eigenschaften werden aus der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties.list] abgeleitet.

Indoor Mapping

Indoor Mapping Map Studio bietet Arbeitsplatzanwendern in Campus, Gebäude, Stockwerk und Arbeitsbereichen Gebäudevisualisierungs- und Wegsuchfunktionen. Indoor Mapping Map Studio ist die Schnittstelle, auf der Sie Ihre Karten visualisieren und entwerfen, um digitalisierte interaktive Standorte innerhalb von Arbeitsplätzen und Gebäuden zu erstellen.

Innenbereichskarten entwerfen und verwalten

Erstellen Sie Campus, Gebäude und Stockwerke, importieren Sie Ihre Stockwerksplan-Quelldateien, und verwalten und aktualisieren Sie Ihre Kartenobjekte und Daten in Map Studio.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Indoor Mapping Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren

Installieren und konfigurieren Indoor Mapping Als Kartenanbieter

Verwalten

Erstellen Indoor Mapping Ordnen Sie Objekte und Kartendaten zu

Referenzen

Arbeiten Sie mit

Indoor Mapping

Komponenten, Rollen und Eigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indoor Mapping erkunden

Karten für den Innenbereich Objekte und Daten können mit synchronisiert werden Workplace Service Delivery Und können für das Reservierungsmanagement, das Fallmanagement, das Umzugsmanagement und innerhalb des Standortverzeichnisses für die Wegsuche verwendet werden.

Kartenerstellung und Inhaltsverwaltung

Erstellen, verwalten und bearbeiten Sie Ihre Karten von einem zentralen Ort aus mit Indoor Mapping Map Studio. Endanwender können die Innenräume des Gebäudes sowie andere Details im Innen- und Außenbereich für einen ausgewählten Campus, ein Gebäude oder ein Stockwerk visualisieren.

Indoor Mapping Stellt Funktionen in Map Studio zur Digitalisierung von Arbeitsplatzgrundlagen bereit. Mit der Map Studio-Schnittstelle können Kartenadministratoren und Karteneditoren Karten erstellen und aktualisieren, die im gesamten verwendet werden können Workplace Service Delivery suite:

1. Erhalten Sie Echtzeiteinblicke zur Platznutzung in einem Gebäude für Besprechungsräume, Veranstaltungsorte und Arbeitsbereiche mit Reservierungsmanagement.
2. Erfüllen Sie Serviceanforderungen schnell mit der Workplace Service Delivery-Fallverwaltung. Zeigen Sie Platzdetails an, und verwenden Sie Innenbereichskarten, um einen Campus, ein Gebäude oder die Innenbereiche eines Stockwerks zu lokalisieren.
3. Verwenden Workplace Service Delivery Verschieben Sie das Management, um einen Schreibtisch anzufordern, und verschieben Sie ihn von einem Standort an einen anderen. Stellen Sie sicher, dass der Arbeitsbereich zugeordnet ist Indoor Mapping Daten zuordnen.
4. Stellen Sie interaktive Standorte und Wegsuchlösungen bereit, indem Sie Start- und Zielpunkte auf Karten für den Innenbereich angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit Standortverzeichnis für Now Mobile-App und Arbeiten Sie mit der Kartenansicht im Standortverzeichnis.

Innenbereichskarten können erstellt werden, indem vorhandene Architektur- oder Ingenieurgrundrisse importiert und konvertiert werden, um Innenbereichskarten zu erstellen. Indoor Mapping Unterstützt AutoCAD-Dateien (DWG und DXF) und Rasterquellendateien (PNG). Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio und Importieren Sie Rasterdateien.

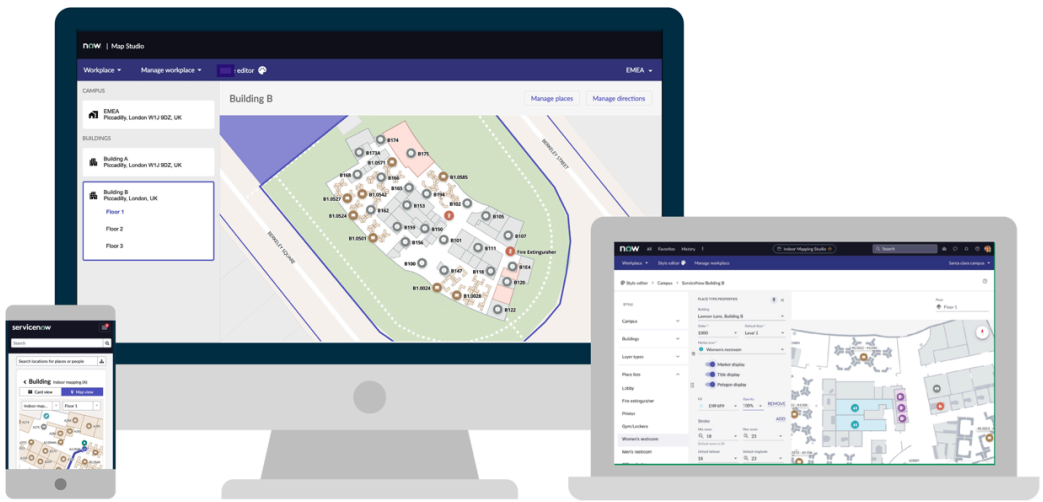
Passen Sie Karten mit an und verwalten Sie sie Indoor Mapping Studio Zuordnen. Arbeiten Sie in Echtzeit zusammen, und aktualisieren Sie Kartendaten und -Objekte. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Zuordnungsobjekte und -Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indoor Mapping

The Indoor Mapping application provides Map Studio to enable map admins to fully digitalize floor plans and manage the entire map lifecycle. The application also provides a set of default values to configure, style and customize indoor maps.





Automatische Übersetzung

Indoor Mapping konfigurieren

Installieren und konfigurieren Indoor Mapping Ordnen Sie Instanzdaten und -Eigenschaften zu.

Indoor Mapping installieren

Installieren Sie Indoor Mapping Anwendung (sn_Map_Core) Mit abhängigen Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie die Indoor Mapping-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Hinweis: Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins. Für Indoor Mapping Ordnen Sie Objekte zu, und ordnen Sie Daten zu, um mit Arbeitsplatzservicebereitstellung [Arbeitsplatzservice-Delivery] zu arbeiten. Installieren Sie in Ihrer Instanz sowohl Arbeitsplatzzuordnung für Innenbereiche [Arbeitsplatzzuordnung für Innenbereiche] als auch Indoor Mapping [Indoor-Mapping].

Erforderliche Rolle: Map admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Indoor Mapping installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Regelmäßige Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Kartenkomponenten Indoor Mapping.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Indoor Mapping (sn_map_core) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, können Sie sie über anfordern ServiceNow Store.

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche,verfügbare Anwendungsversionen werden aufgelistet.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Ihre Karteninstanzdaten

Indoor Mapping Stellt eine Reihe von Standardparametern zum Anzeigen und Konfigurieren aller Ihrer Karten bereit.

Vorbereitungen

Hinweis: Die eingeschränkte Rolle des Karteneditors in Map Studio hat nur Zugriff auf einen Campus oder wenige zugewiesene Campus. Diese Rolle kann nur Kartenobjekte und -Daten für die ihr zugewiesenen Campus bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den rollenbasierten Zugriff in Indoor Mapping.

Um die Kartendatenparameter anzupassen und zu ändern, aktualisieren Sie die Standardparameter in Indoor Mapping. Berücksichtigen Sie Folgendes, bevor Sie Ihre Campus- und Gebäude erstellen.

Erforderliche Rolle: Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping**an.
2. Wählen Sie eines der folgenden Zuordnungsobjekte aus, um die Standardparameter zu konfigurieren und anzupassen:
   - **Campus** : Liste der Campusse in Ihrer Organisation. Bearbeiten Sie, um die Campus zu aktivieren oder zu deaktivieren.
   - **Ebenentypen** : Quellebenen, die in Ihren Karten angegeben sind. Beispiel: Gebäude, Gras, Raster, Raum, Wand usw. Bearbeiten Sie die Ebenentypen, um Namen und Domänen, sichtbare Attribute, aktiven und inaktiven Status zu ändern.
   - **Ortstypen** : Ortstypen, die zum Anzeigen von Orten auf den Karten verfügbar sind. Zum Beispiel Auditorium, Fahrradparkplatz, Busbahnhof usw. Ortstypen werden verwendet, um Inhalte auf den Karten anzuzeigen. Sie können die Namen und Domänen, sichtbare Attribute, den aktiven und inaktiven Status bearbeiten und ändern.
   - **Richtungsmodi** : Richtungsmodi, die für Ihre Anwender verfügbar sind. Beispiel: Standard (Walking), zugänglich, Fahrrad usw. Sie können die Namen und Domänen, die durchschnittliche Geschwindigkeit (wird zur Berechnung der geschätzten Ankunftszeit verwendet), die Richtungsmodussymbole sowie den aktiven und inaktiven Status bearbeiten und ändern.
   - **Connector-Typen** : Connector-Typen, die auf Ihren Karten verfügbar sind. Beispiel: Treppe, Aufzug, Rolltreppe, Rampe, usw. Bearbeiten und ändern Sie den Namen und die Domäne, die Wartezeit pro Stockwerk, die Symbol- und Zoom-Attribute, den aktiven und inaktiven Status.
   - **Symbole** : Symbole, die auf Ihren Karten verfügbar sind. Zum Beispiel Auditorium, Feuerlöscher, Computerraum, Gebäude, usw. Bearbeiten und ändern Sie den Namen, den Titel und die Domäne, den aktiven und inaktiven Status und das tatsächliche Dateibild.
   - **Ansichtstypen** : Auf Ihren Karten verfügbare Anzeigetypen. Beispiel: Alle, Standard, minimal. Bearbeiten und ändern Sie Name, Titel und Domäne, Outdoor-Stil, aktiven und inaktiven Status.
   - **Ortsgruppen** : Platzgruppen, die auf Ihren Karten verfügbar sind. Bearbeiten und ändern Sie den Namen, die Beschreibung und die Domäne, den zugehörigen Campus, den aktiven und den inaktiven Status.
   - **Schriftarten** : Schriftarttypen, die auf der Karte verfügbar sind. Bearbeiten und ändern Sie den Namen, die Beschreibung und die Domäne, und laden Sie neue Schriftarten hoch.
   - **Outdoor-Stile** : Outdoor-Stile, die auf Ihren Karten verfügbar sind. Beispiel: Standard, OpenStreetMap usw. Bearbeiten und ändern Sie den Namen und die Beschreibung, die GeoJSON-Beschreibung, den inaktiven und den aktiven Status.

     Standard-Navigationsstile für den Außenbereich. Outdoor-Stil-Datensätze können von Kartenadministratoren (Rolle „map_admin“) erstellt und geändert werden. Outdoor-Stil-Datensätze besitzen einen Namen und eine Stildatei. Stildateien müssen der Mapbox-Stilspezifikation entsprechen. Beispiele: default.json, empty.json und openstreetmap.json.

     „Default.JSON“ ist der standardmäßige Outdoor-Kartenstil, der von bereitgestellt und gehostet wird Indoor Mapping Basierend auf OpenStreetMap-Daten und OpenMapTiles. Ein leerer Outdoor-Stil weist einen weißen Hintergrund ohne Outdoor-Kartendaten auf. „openstreetmap.json“ enthält die Standardkartenkacheln aus OpenStreetMap, die direkt von OpenStreetMap stammen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Anwender müssen die OpenStreetMap-Lizenz beachten, bevor sie diese in der Produktion verwenden.

- Indoor Mapping-Eigenschaften: Weitere Informationen zum Festlegen der Konfigurationseigenschaften finden Sie unter Indoor Mapping-Eigenschaften.

Konfigurieren Sie den rollenbasierten Zugriff in Indoor Mapping

Konfigurieren Indoor Mapping Zum Aktualisieren des rollenbasierten Zugriffs für Kartenadministratoren, Karteneditoren und eingeschränkte Rollen des Karteneditors.

Vorbereitungen

Rollenbasierter Zugriff auf Indoor Mapping Map Studio erfordert die folgenden drei Rollen:

- Kartenadministrator (sn_Map_Core.Map_admin): Kartenadministratoren in Map Studio können die Kartendaten und -Objekte in einrichten Indoor Mapping Map Studio und hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung. Kartenadministratoren können auch Anwenderkriteriendatensätze verwalten.
- Karteneditor (sn_Map_Core.Map_Editor): Karteneditoren können Karten in einrichten Indoor Mapping Karten-Studio erstellen, Stockwerkspläne importieren und Karten in Map Studio verwalten (bearbeiten oder löschen).
- Karteneditor eingeschränkt (sn_Map_Core.Map_Editor_Limited): Diese Rolle hat eingeschränkten Zugriff auf einen Campus oder nur wenige Campus. Benutzer mit dieser Rolle können ihnen zugewiesene Campus anzeigen und bearbeiten. Die Indoor Mapping **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio** Menü ist ausgeblendet und für diese Rolle nicht verfügbar.

  Kartenadministratoren können Anwenderkriteriendatensätze hinzufügen, um der eingeschränkten Rolle des Karteneditors Zugriff auf einen Campus zu gewähren. Anwender mit eingeschränkter Rolle des Karteneditors können einen Campus in der Kontextmenüsuche der Anwendung nicht anzeigen **Alle** > **Indoor Mapping** > **Campusse**an.

Fügen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz hinzu, um zu entscheiden, welche Anwender, Rollen und Gruppen auf einen Campus zugreifen können.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie einen Anwenderdatensatz aus, und öffnen Sie ihn.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Rollen** auf **Bearbeiten**.
4. In **Sammlung** Liste auswählen **sn_Map_Core.Map_Editor_Limited** Rolle, und klicken Sie auf **Hinzufügen** .
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Um Zugriff auf einen Campus in Map Studio zu gewähren, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Campusse**an.
7. Wählen Sie auf der Campus-Seite einen Campus aus, um ihn zu öffnen.

   Wählen Sie einen Campus aus, für den Sie dem Karteneditor eingeschränkten Rollenzugriff gewähren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie Aus **Campus-Editoren** Registerkarte im Abschnitt zugehörige Liste.
9. Wählen Sie Aus **Anwenderkriterien** , Klicken Sie auf **Neu** .
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Neuer Datensatz der Campus-Editoren

Feld	Beschreibung
Anwenderkriterien	Suchen und wählen Sie Anwender mit der Rolle „sn_Map_Core_Map_Editor_Limited“ aus.
Campus	Wählen Sie einen Campus aus, oder erstellen Sie einen neuen Campus, um Anwendern Zugriff auf diese Rolle zu gewähren.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Wenn ein Anwender mit eingeschränkter Rolle des Karteneditors ein Gebäude löscht, wird das Gebäude nur in der Datenbank deaktiviert und nicht tatsächlich aus der Datenbank gelöscht.

Indoor Mapping-Eigenschaften

Passen Sie Komponenten und Objekte an, und rendern Sie sie, indem Sie aktualisieren Indoor Mapping Eigenschaften.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Indoor Mapping-Eigenschaften**an.
   Indoor Mapping-Eigenschaften werden angezeigt. Passen Sie die Eigenschaften der Kartenkomponente nach Bedarf an.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Indoor Mapping-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
URL des Kartenimportservice	Option zum Definieren der URL, von der aus der Kartenimport-Service erreicht werden kann, um Stockwerkspläne zu aktivieren. Diese Eigenschaft ist dem zugeordnet *(sn_map_core.map_import_service.url)* Systemeigenschaft.
Standard-Outdoor-Stil, der in Map Studio verwendet wird	Gibt den standardmäßigen Outdoor-Stil an, der in Map Studio verwendet wird. Diese Eigenschaft verwendet den Datensatz der Outdoor-Stiltabelle, einschließlich der Standardtabellen und anwenderdefinierten Stile. Diese Eigenschaft ist dem zugeordnet *sn_map_core.studio.default_outdoor_style* Systemeigenschaft. **Hinweis:** Verwenden Sie nicht den „leeren“ Outdoor-Stil, da Sie damit nicht auf Stockwerkspläne verweisen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Entscheiden Sie, ob das System Studio daran hindern soll, die Google Geocoding-API aufzurufen.	Zugeordnet zu *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding*Systemeigenschaft. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie verhindern, dass Map Studio einen Aufruf der Google Geocoding-API tätigt. Die Google Geocoding-API wird standardmäßig in Map Studio verwendet, um Vorschläge für die Standortadresse bereitzustellen und die Karte während der Erstellung eines Campus auf der ausgewählten Standortadresse zu zentrieren. Sie können die Verwendung der Google Geocoding-API beim Erstellen eines Campus verhindern, indem Sie in die Weltkarte zoomen, um auf den Standort des Campus zu verweisen.
Maximale Anzahl von Anwenderkriterien, die zur Bestimmung von Campus-Editoren berücksichtigt werden.	Maximale Anzahl von Anwendern, die Campus-Editoren sein können. Diese Eigenschaft kann erhöht werden, wenn die Anzahl der Anwender als Campus-Editoren mehr als 100 beträgt. Dies kann sich auf die Leistung von Map Studio auswirken. Der Standardwert ist 100 und ist dem zugeordnet *sn_map_core.max_user_criteria_count* Systemeigenschaft.
Maximaler Abstand in Zentimetern zwischen dem ersten und letzten Punkt zum Konvertieren einer Linie in ein Polygon beim Importieren einer AutoCAD-Datei	Option zum automatischen Schließen aller Zeilen, die einen Zentimeter voneinander entfernt sind, in einer CAD-Datei. Zum Erstellen eines Polygons auf der Karte müssen die Poly-Linien in einer CAD-Datei geschlossen werden, bevor Sie die CAD-Datei in Map Studio importieren. Wenn die Zeilen nicht geschlossen sind, hilft das Aktivieren dieser Eigenschaft, die offenen Linien in einem Polygon abzuziehen und zu schließen.
Auf „true“ festlegen, um ausgeblendete CAD-Layer während des Imports zu ignorieren	Option zum Ignorieren aller ausgeblendeten CAD-Ebenen in der AutoCAD-Quelldatei. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die ausgeblendeten CAD-Ebenen nicht auf der Karte angezeigt.
Kommagetrennte Liste von CAD-Layern, die bei Importen ignoriert werden sollen (z. B. layer1,layer2)	Option zum Ignorieren der CAD-Ebenen, die Sie nicht auf der Karte anzeigen oder anzeigen möchten. Die Ebenen, auch wenn sie nicht ausgeblendet sind, werden ignoriert. Geben Sie die Namen der Ebenen an, die Sie ignorieren möchten, als kommagetrennte Liste. Die ignorierten Ebenen werden nach dem Importieren der CAD-Datei nicht auf der Karte angezeigt.
Auf „true“ festlegen, um die Vereinfachung von GeoJSON-Features während CAD-Importen zu aktivieren	Option zum Reduzieren der Komplexität von aus der CAD-Datei extrahierten Geometrien, um die Leistung mit zu verbessern *sn_map_core.cad_simplify_enabled*Systemeigenschaft.
Toleranz des Vereinfachungsalgorithmus, der während AutoCAD-Importen ausgeführt werden kann, wenn alle Bedingungen erfüllt sind	Option zum Ändern der Genauigkeit des Vereinfachungsalgorithmus mithilfe der Systemeigenschaft *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*. Sie ist standardmäßig auf 0,1 festgelegt, was den Grad der Vereinfachung definiert, wobei „0“ die ursprüngliche Geometrie ist und nichts in der Geometrie geändert wird. Wenn diese Option auf 0,1 festgelegt ist, liefert sie die genauesten Ergebnisse, indem die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geometrie vereinfacht wird. Wenn Sie beispielsweise den Wert auf 0,8 erhöhen, kann ein Kreis zu einem Dreieck werden, und die Genauigkeit der Geometrie wird reduziert, da die Koordinaten einer Geometrie entfernt werden.
Mindestanzahl von Koordinaten in einem GeoJSON-Feature zum Ausführen des Vereinfachungsalgorithmus (sofern aktiviert) während AutoCAD-Importen.	Schwellenwert zur Vereinfachung komplexer Formen oder Geometrien mit 20 oder mehr Koordinaten mithilfe von `sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold`Eigenschaft. Der Standardwert ist 20 Koordinaten. Importieren Sie die CAD-Datei nach dem Hochladen in Map Studio, um die reduzierten Koordinaten oder Punkte auf der Karte anzuzeigen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten Sie CAD-Quelldateien

Verwalten Sie Ihre CAD-Quelldateien mit dem AutoCAD-Importtool in Indoor Mapping V1.8.0.

- Kunden, die verwenden Indoor Mapping V1.8.0 kann CAD-Quelldateien mit dem AutoCAD-Importtool importieren und konfigurieren. Standardmäßig ist das AutoCAD-Importtool in Map Studio aktiviert.
- Bestandskunden mit Indoor Mapping mit Version 1.7.0 und höher können die CAD-Quelldateien mit dem neuesten AutoCAD-Importtool in migriert werden Indoor Mapping V1.8.0. Wenn Sie nicht zur neuesten Version migrieren möchten, deaktivieren Sie die Option zum Konfigurieren und Importieren des neuesten AutoCAD-Verarbeitungstool in Map Studio. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das AutoCAD-Importtool.

  Wenn Sie nicht installiert haben Indoor Mapping V1.8.0, Sie können das AutoCAD-Tool in weiterhin verwenden Indoor Mapping Version 1.7.0 und höher.

AutoCAD-Importanforderungen

Nachdem Sie ein Gebäude hinzugefügt haben, können Sie mit dem Import Ihrer CAD-Stockwerksplanquellendatei in Map Studio beginnen.

Innenbereichskarten in werden erstellt Indoor Mapping Kann durch manuellen Import der CAD-Stockwerksplanquellen oder durch Automatisierung des Importprozesses mithilfe der AutoCAD-Importfunktion in Map Studio erfolgen. CAD-Dateien müssen bestimmte Anforderungen in Map Studio erfüllen, bevor die CAD-Quelldateien importiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow-Blog

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Kartenadministratoren müssen sicherstellen, dass ihre CAD-Quellen die Importanforderungen von erfüllen Indoor Mapping Studio Zuordnen. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die AutoCAD-Quellen von Grafikdesignern auf Designkorrekturen und Richtigkeit überprüft werden. Der Import von JSON- oder GEOJSON-Dateien ist nur für den Migrationsprozess des Drittanbieters für Zuordnungen verfügbar.

AutoCAD-Dateien mit bis zu 200 MIB können in Map Studio hochgeladen werden. Das Hochladen größerer Dateien kann zu einer Verschlechterung der Leistung führen.

Beachten Sie, dass die generierten Daten je nach Dateifunktionen auch dann höher sein können, wenn die Datei unter 200MiB liegt. Dies kann auch zu Leistungsverschlechterungen oder Importproblemen führen.

Datei

Stockwerke in einem Gebäude sollten sich in einer isolierten Datei befinden. Indoor Mapping Map Studio kann nur ein Stockwerk pro Datei lesen und laden. Daher ist es wichtig, dass sich jedes Stockwerk in einer eindeutigen Datei befindet.

Ebenen

Alle Gebäudeebenen müssen getrennt sein. Stockwerkspläne werden in AutoCAD mit einem Ebenensystem erstellt. Es ist wichtig, dass sich jedes Gebäudeelement auf einer anderen Ebene befindet, um Elemente zu stilisieren oder zu löschen. Zeigen Sie nur Ebenen an, die Ihre Kartenanwender benötigen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Datei keine unnötigen Details enthält, da Ebenen mit zu vielen Elementen den Importprozess blockieren können.

Hinweis: Interaktive Karten müssen so klar wie möglich sein. Entfernen Sie nicht wichtige Elemente wie Waschbecken oder Fenster. Sortieren Sie die Elemente beim Importieren Ihres Stockwerksplans, indem Sie diese Elemente auf einer separaten Ebene platzieren.

Alle Textobjekte müssen entsprechend ihrem Typ auf einer dedizierten Ebene isoliert werden. Jeder Objekttyp muss eine eigene Textebene haben.

Zeichnungen müssen basierend auf dem Zeichnungstyp auf einer dedizierten Ebene isoliert werden. Stellen Sie sicher, dass sich jeder Raumtyp auf einer separaten Ebene befindet. Wenn Sie Elemente zusammenführen, stellen Sie sicher, dass sie mit derselben Linien- und Hintergrundfarbe importiert werden.

Namen müssen klar und in einer Datei in eine andere identisch sein. In Map Studio wird die Konfiguration nach dem Importieren einer Datei beibehalten und automatisch nur dann auf andere Dateien angewendet, wenn die Ebenennamen identisch sind (nur in Tokio und späteren Releases verfügbar). Kartenadministratoren, Kartenersteller oder Karteneditoren können die verschiedenen Ebenen in Map Studio nicht erkennen, wenn Ihre Dateien unterschiedliche Ebenennamen haben. Die CAD-Konfigurationen werden nicht automatisch ausgeführt.

Zeilen

Alle Linien müssen verbunden sein, um geschlossene Formen zu bilden. Linien in der CAD-Datei werden verwendet, um den Stockwerksplan zu zeichnen und Ihre Gebäudestruktur, Räume und unzugänglichen Bereiche zu definieren. Bereiche außerhalb der geschlossenen Linien gelten als offene Bereiche. Zum Beispiel Flure.

Stellen Sie sicher, dass alle Linien und Formen ordnungsgemäß geschlossen sind. Wenn beispielsweise Formen nicht ordnungsgemäß geschlossen sind, werden Räume in einem Flur nicht als Teil eines Flurs betrachtet, und in den Räumen werden Punkte erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exportieren

Exportieren Sie Ihre CAD-Datei im DWG- oder DXF-Format. Andere Formate werden nicht unterstützt. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Version der CAD-Datei exportieren. AutoCAD 12 (AC1009) bis AutoCAD 2018–2021 (AC1032) wird in unterstützt Indoor Mapping Studio Zuordnen.

AutoCAD-Importtool

Das AutoCAD-Importtool in Indoor Mapping v 1.8.0 bietet die Möglichkeit, die Qualität und das Niveau des Designs und der Details in Ihrer CAD-Datei zu konfigurieren, zu optimieren und zu verbessern.

Laden Sie Ihre CAD-Quelldatei mit dem neuesten AutoCAD-Importtool hoch. Importiert die benannten Objekte, Blöcke und Ebenen in Ihre CAD-Datei.

Konfigurieren Sie das AutoCAD-Importtool

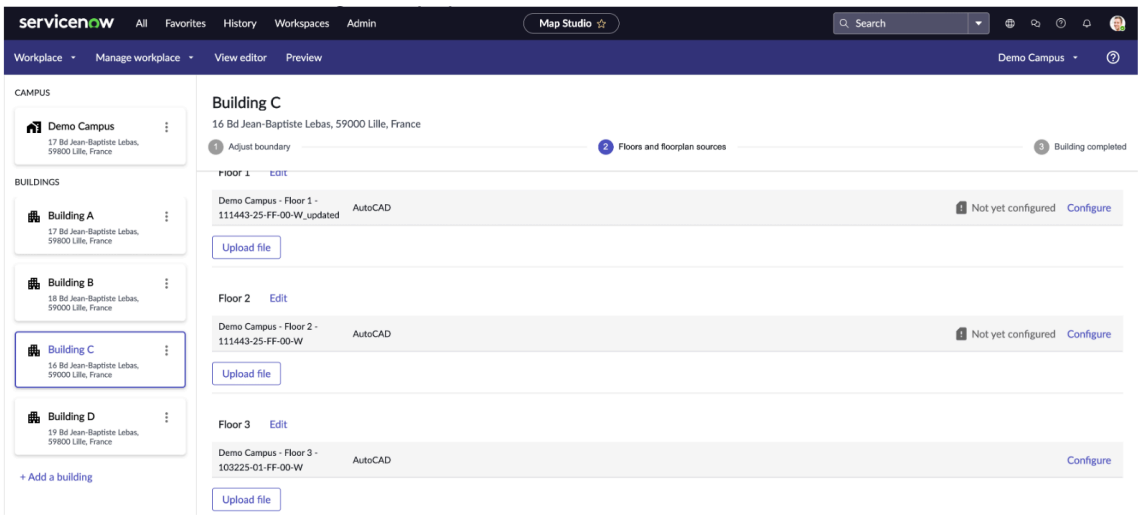
Konfigurieren Sie Ihre CAD-Quelldatei, und importieren Sie sie in Map Studio.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

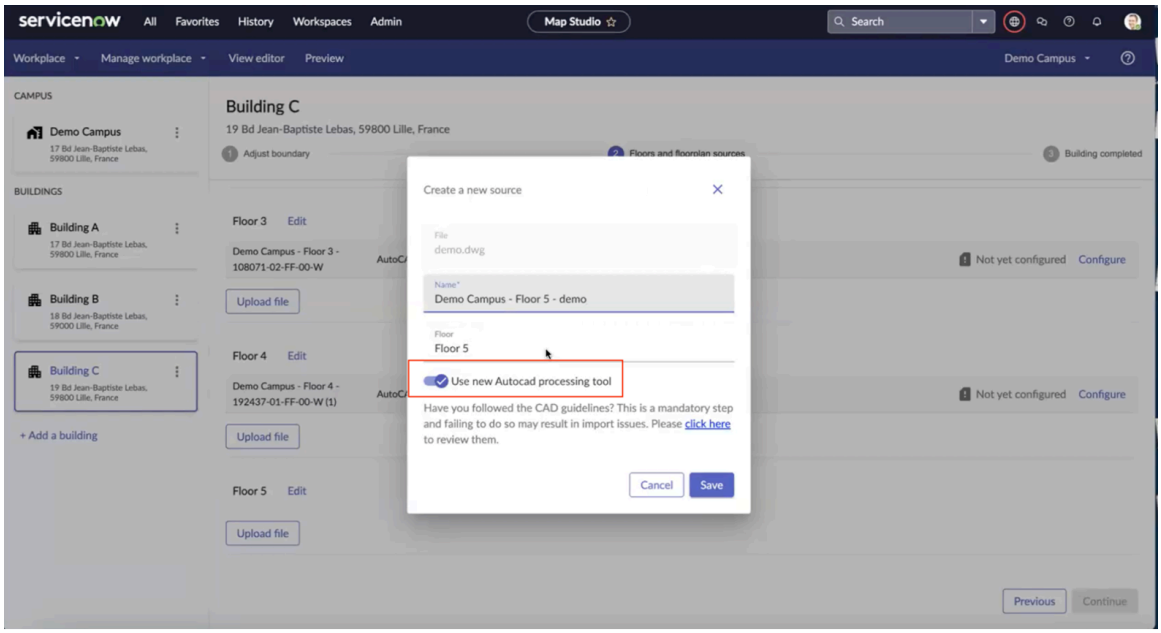
1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
   Beispiel: Demo Campus.
3. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Oder navigieren Sie zu **Arbeitsplatz Verwalten** > **Stockwerk- und Stockwerkspläne**an.
   Diese Liste der Gebäude für einen ausgewählten Campus wird angezeigt.
4. Wählen Sie ein Gebäude aus dem Bereich aus.
5. Wählen Sie ein Stockwerk aus, um Ihre CAD-Quelldatei hochzuladen.



6. Wählen Sie Aus **Hochladen** Datei, wenn Ihre CAD-Quelle nicht hochgeladen und für ein Stockwerk konfiguriert ist.
7. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Dient zum Konfigurieren und Aktualisieren Ihrer CAD-Datei.
8. Das Dialogfeld neue Quelle erstellen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
   - Datei: Name der AutoCAD-Quelldatei. Beispiel: Demo.dwg
   - Name: Campus-Name wird hinzugefügt und ist standardmäßig vorab ausgefüllt.
   - Stockwerk: Name des Stockwerks, in dem die CAD-Konfigurationsänderungen vorgenommen werden müssen oder in dem die CAD-Datei importiert werden soll. Beispiel: Stockwerk 3.
   - Verwenden Sie das neue AutoCAD-Verarbeitungstool: Standardmäßig ist diese Option aktiviert.

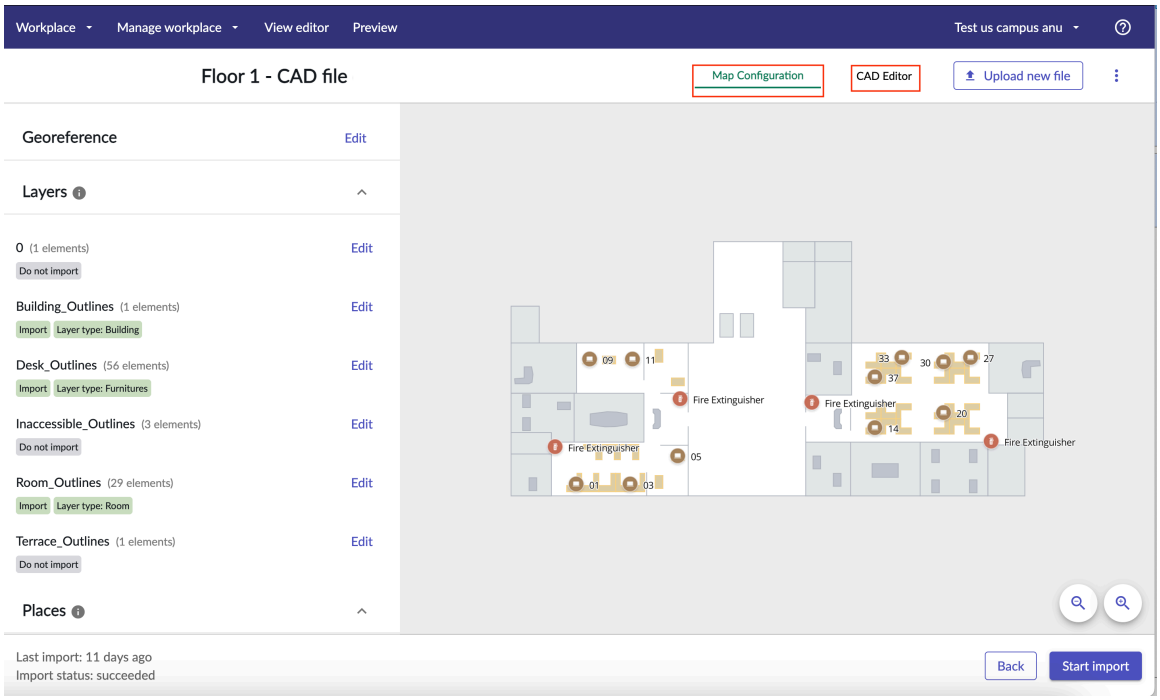
   Hinweis: Deaktivieren Sie **Verwenden Sie das neue AutoCAD-Verarbeitungstool** Schaltfläche, wenn Sie das in früheren Versionen von bereitgestellte AutoCAD-Tool weiterhin verwenden möchten Indoor Mapping(Vor Version 1.8.0). Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio.

10. Überprüfen Sie die CAD-Richtlinien, indem Sie auswählen **Klicken Sie hier** Link.
11. Wählen Sie **Speichern**.
    Die CAD-Konfigurationsseite wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter CAD-Konfiguration.

CAD-Konfiguration

Das Layout der CAD-Konfigurationsseite bietet **Kartenkonfiguration** Registerkarte und **CAD-Editor** Registerkartenoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

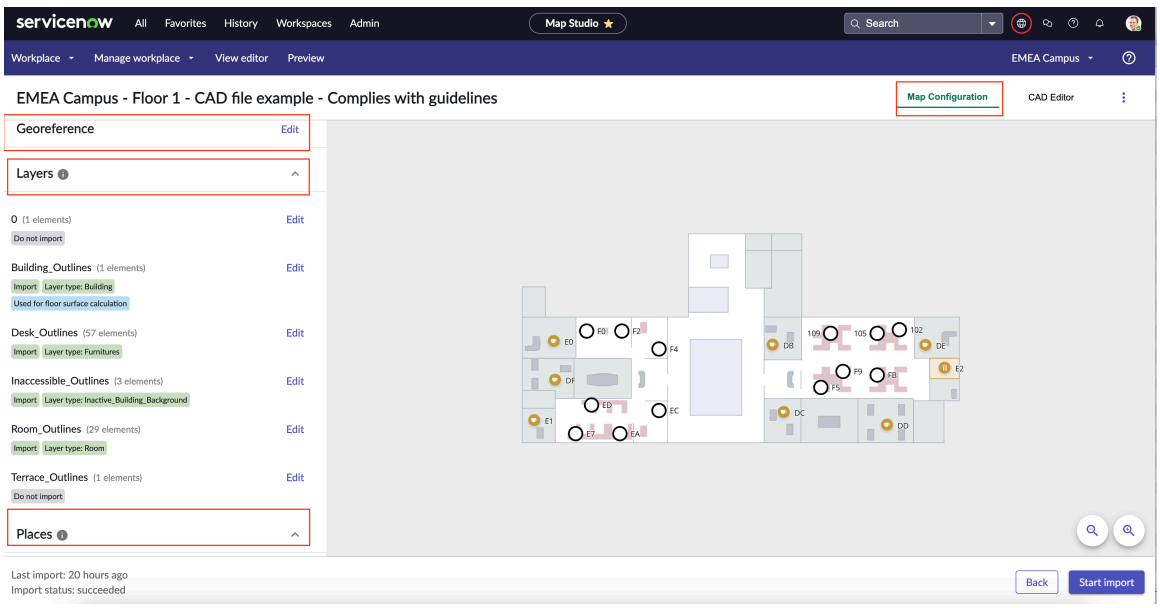


Hinweis: Indoor Mapping Ruft die CAD-Konfiguration aus zuvor konfigurierten Dateien basierend auf den Ebenennamen ab. Wenn Sie Ihre CAD-Datei zum ersten Mal importieren oder wenn Ihre CAD-Datei in wenige unbekannte Ebenennamen enthält Indoor Mapping, Dann wird die CAD-Datei nach dem Importieren nicht konfiguriert, und die Vorschau der Kartenkonfiguration ist leer.

Registerkarte „Kartenkonfiguration“

CAD-Ebenen, Orte, Text, Block, Ebenentypen verwalten und Ortstypen mithilfe des Vorschaulayouts der Kartenkonfiguration.

Wählen Sie aus **Kartenkonfiguration** Registerkarte zum Öffnen der Kartenkonfigurationsseite. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Kartenkonfiguration.



Automatische Übersetzung

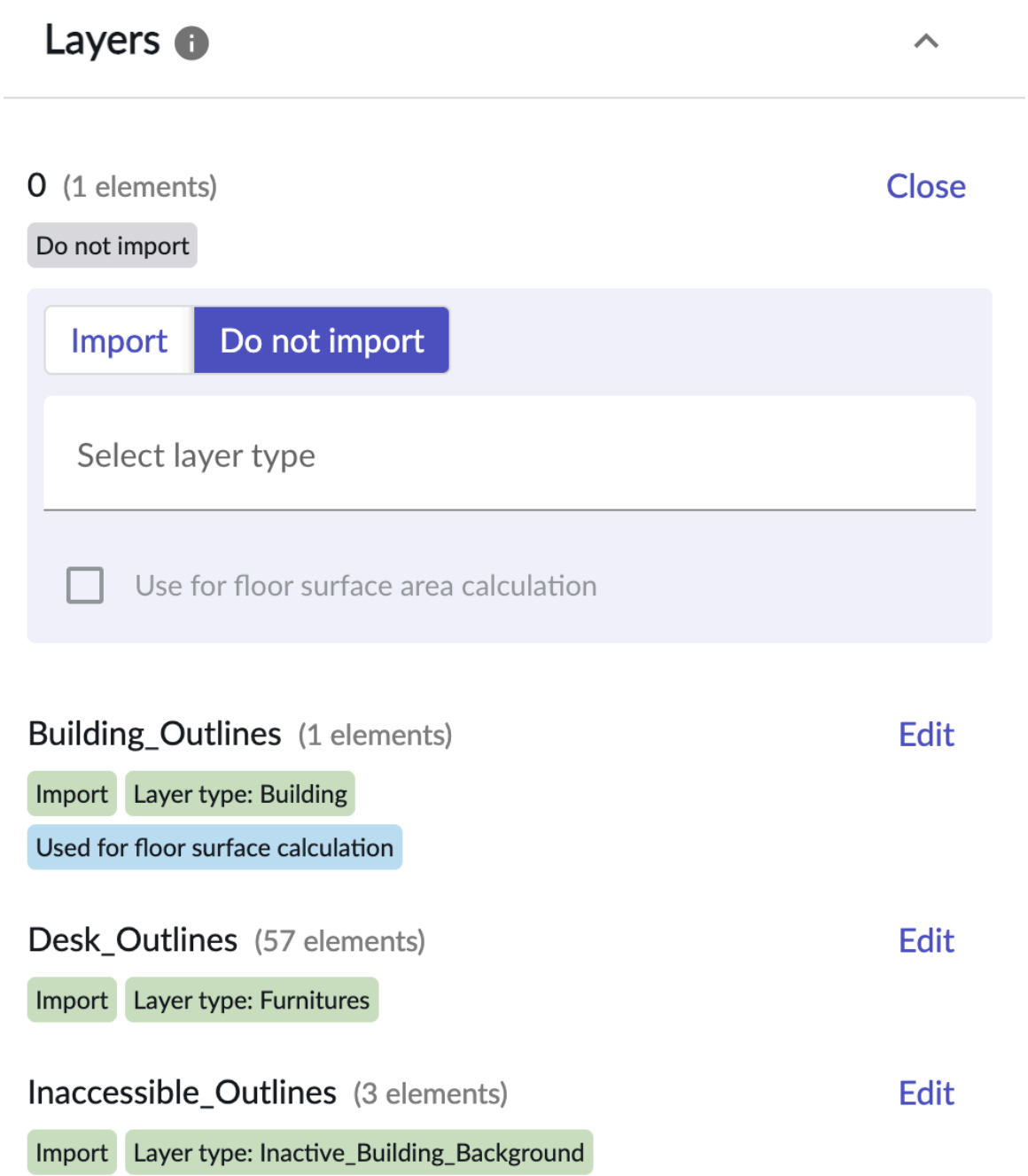
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Georeferenz

Verweisen Sie auf Ihren Stockwerksplan, und positionieren Sie ihn auf der Karte, um ihn zu skalieren und auf der Weltkarte (OpenStreetMap) auszurichten. Weitere Informationen finden Sie unter Georeferenz für Ihren Stockwerksplan.

Ebenen

Konfigurieren Sie die Ebenen in Ihrer CAD-Datei, und zeigen Sie eine Vorschau auf dem Vorschaulayout der Kartenkonfiguration an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Ebenen.

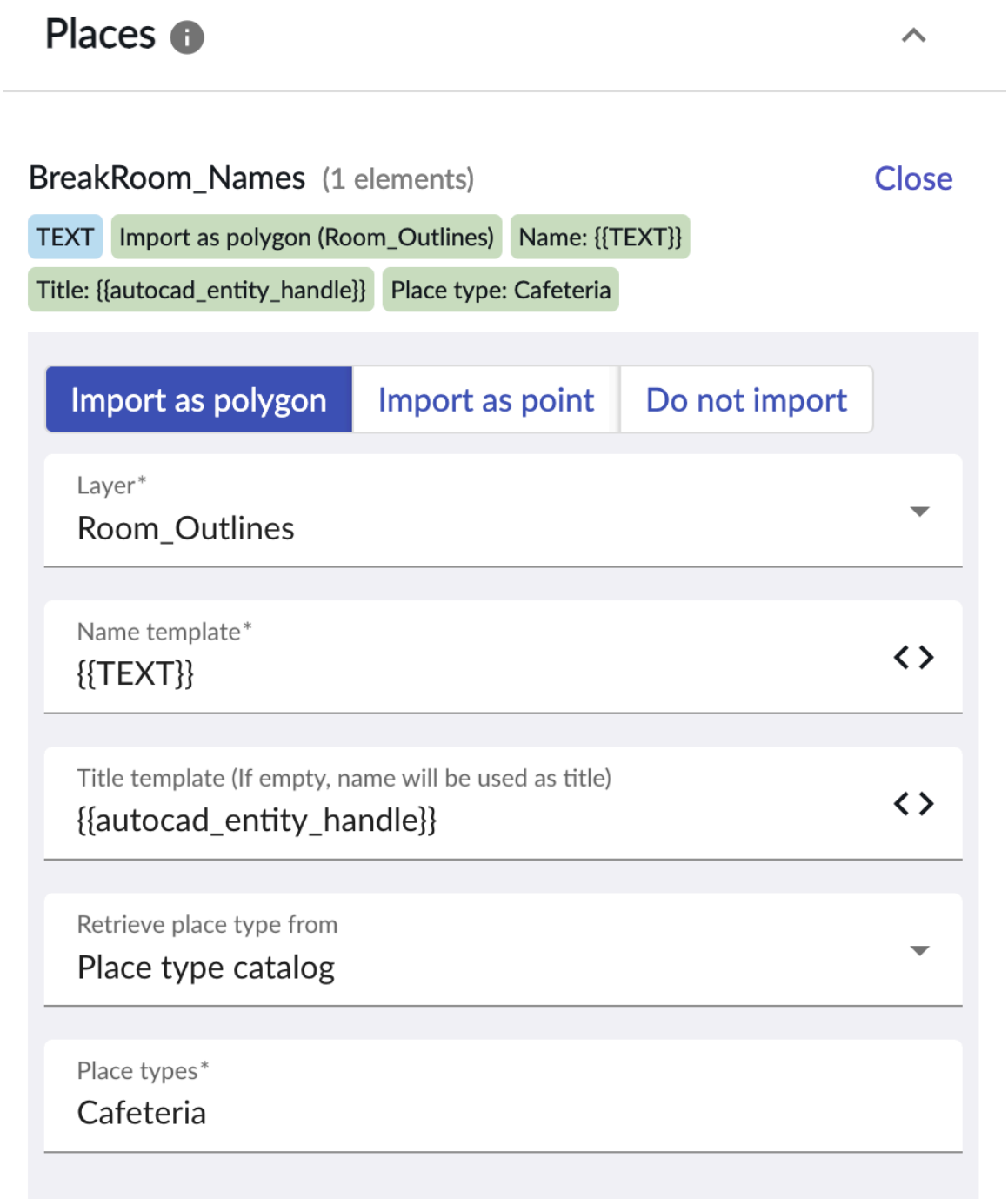


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Orte

Konfigurieren Sie die Position in Ihrer CAD-Datei, und zeigen Sie eine Vorschau auf dem Vorschaulayout der Kartenkonfiguration an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Orte.



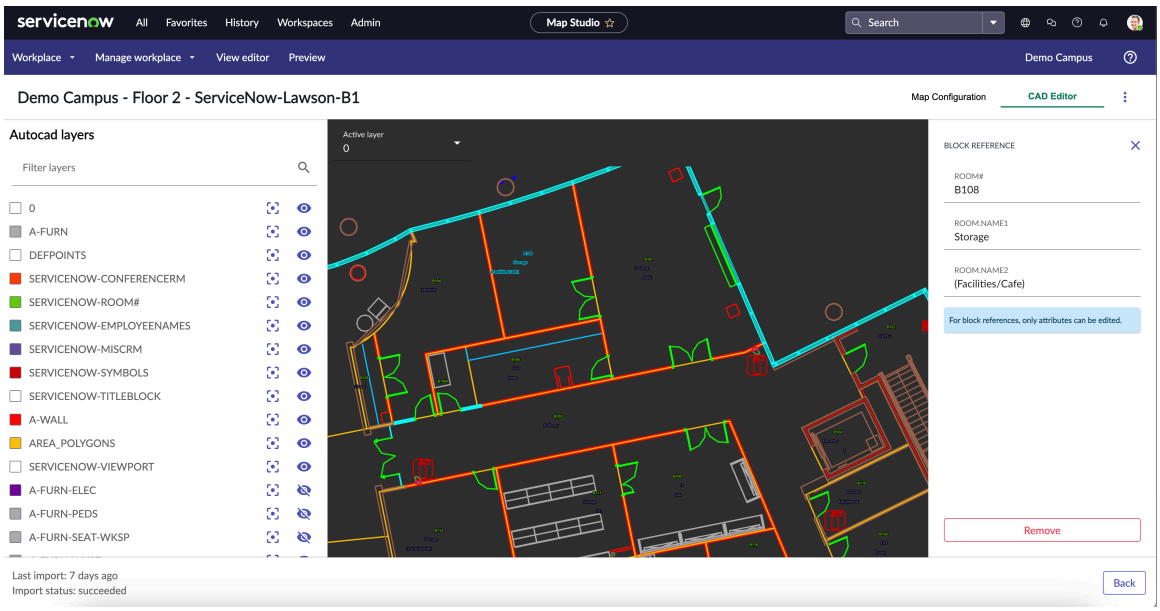
Registerkarte „CAD-Editor“

Der CAD-Editor bietet Bearbeitungs- und Zeichentools, um Ihre CAD-Quelldatei zu bearbeiten und zu optimieren. Fügen Sie Text, Ort oder ein Blockattribut hinzu oder aktualisieren Sie sie. Beheben Sie fehlende Polylinien, Polygone und Platzierungen in Ihrer CAD-Datei.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

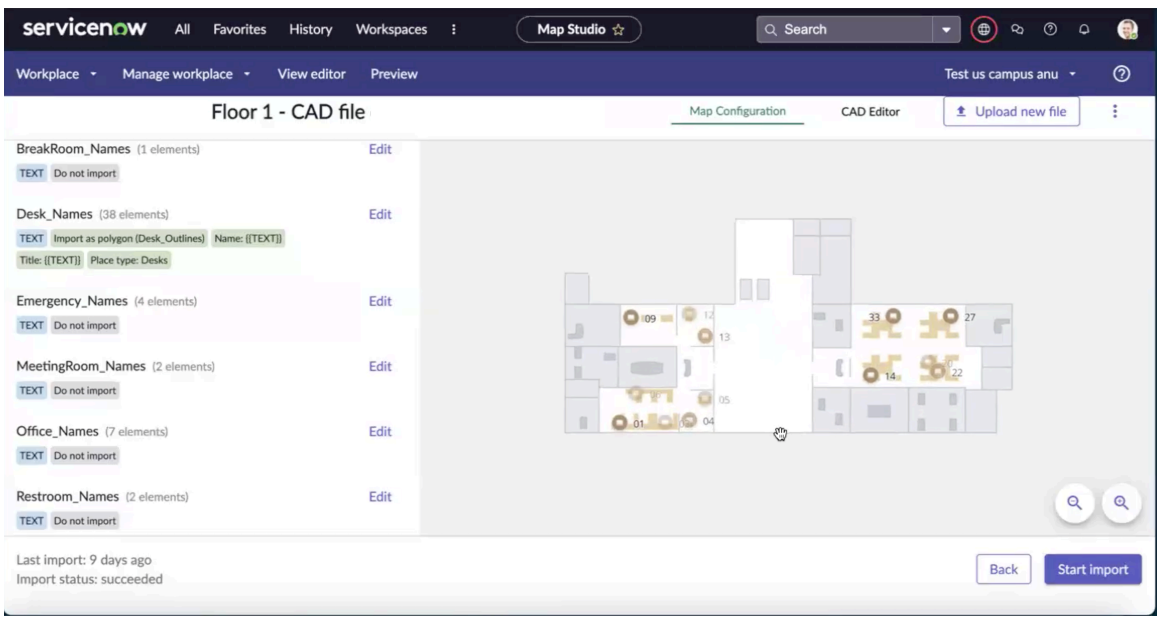
Konfigurieren und verwalten Sie Ebenen, Orte, Text und Blockattribute. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Kartenkonfiguration.



Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Kartenkonfiguration

Verwalten Sie Objekte und Elemente in Ihrer CAD-Datei über die Registerkarte Kartenkonfiguration.

Wählen Sie eine Ebene oder einen Ort aus, um eine Vorschau auf dem Vorschaulayout der Kartenkonfiguration anzuzeigen.



Georeferenz für Ihren Stockwerksplan

Georeferenzierung und Positionierung Ihres Quellstockplans auf der Karte, um ihn zu skalieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

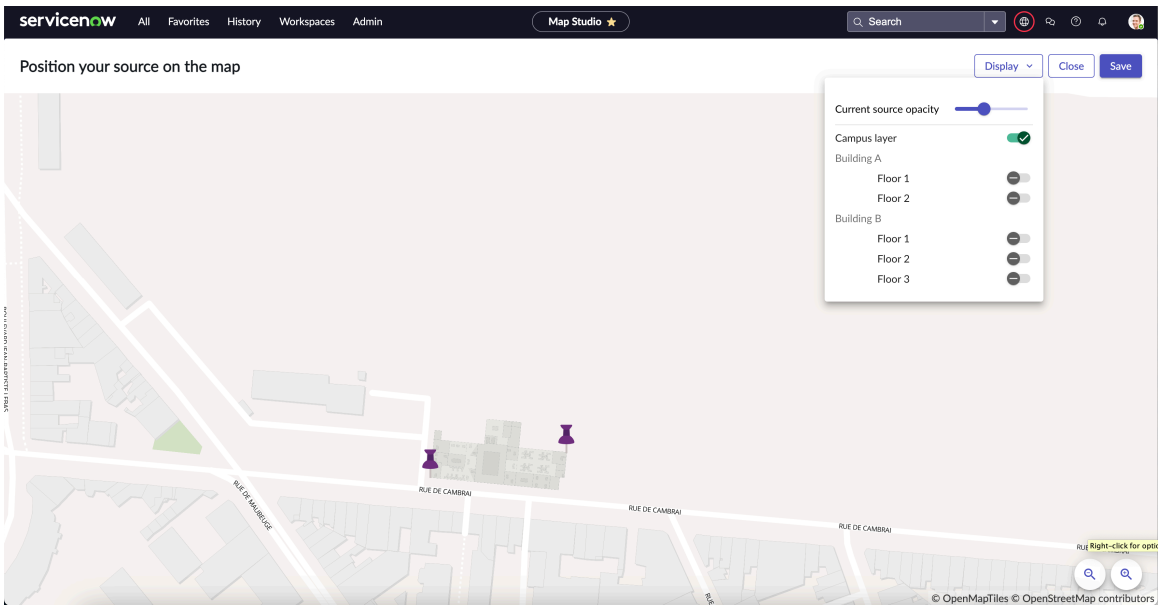
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte Kartenkonfiguration aus, um die Kartenkonfigurationsseite anzuzeigen.

   Hinweis: Wenn der Stockwerksplan nicht auf der Karte positioniert ist, wird keine Georeferenz festgelegt (⚠) Warnung wird angezeigt.

2. Wählen Sie Georeferenz und dann aus **Bearbeiten** .



3. Bewegen Sie sich um die Stifte, um Ihren Stockwerksplan auf der Karte zu positionieren.
4. Wählen Sie Aus **Anzeige** , Aktivieren Sie dann in der Dropdown-Liste die Optionsschaltfläche für die erforderlichen Stockwerke.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Ebenen

Wählen Sie eine Ebene in der Vorschau der Kartenkonfiguration aus, und bearbeiten Sie sie.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1108237557?h=a4419f48c7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Ebenen sind die Formen oder Geometrien in Ihrer CAD-Datei.

Erforderliche Rolle: sn_Map_Core.Map_admin

Prozedur

1. Wählen Sie aus **Kartenkonfiguration** Registerkarte.

   Die Vorschauseite der Kartenkonfiguration wird in den Fokus gerückt.

2. Erweitern Sie **Ebenen** Durch Auswahl des Chevron-Umschaltsymbols (^).
3. Wählen Sie Aus **Ebenen** Dient zum Auswählen einer Ebene.

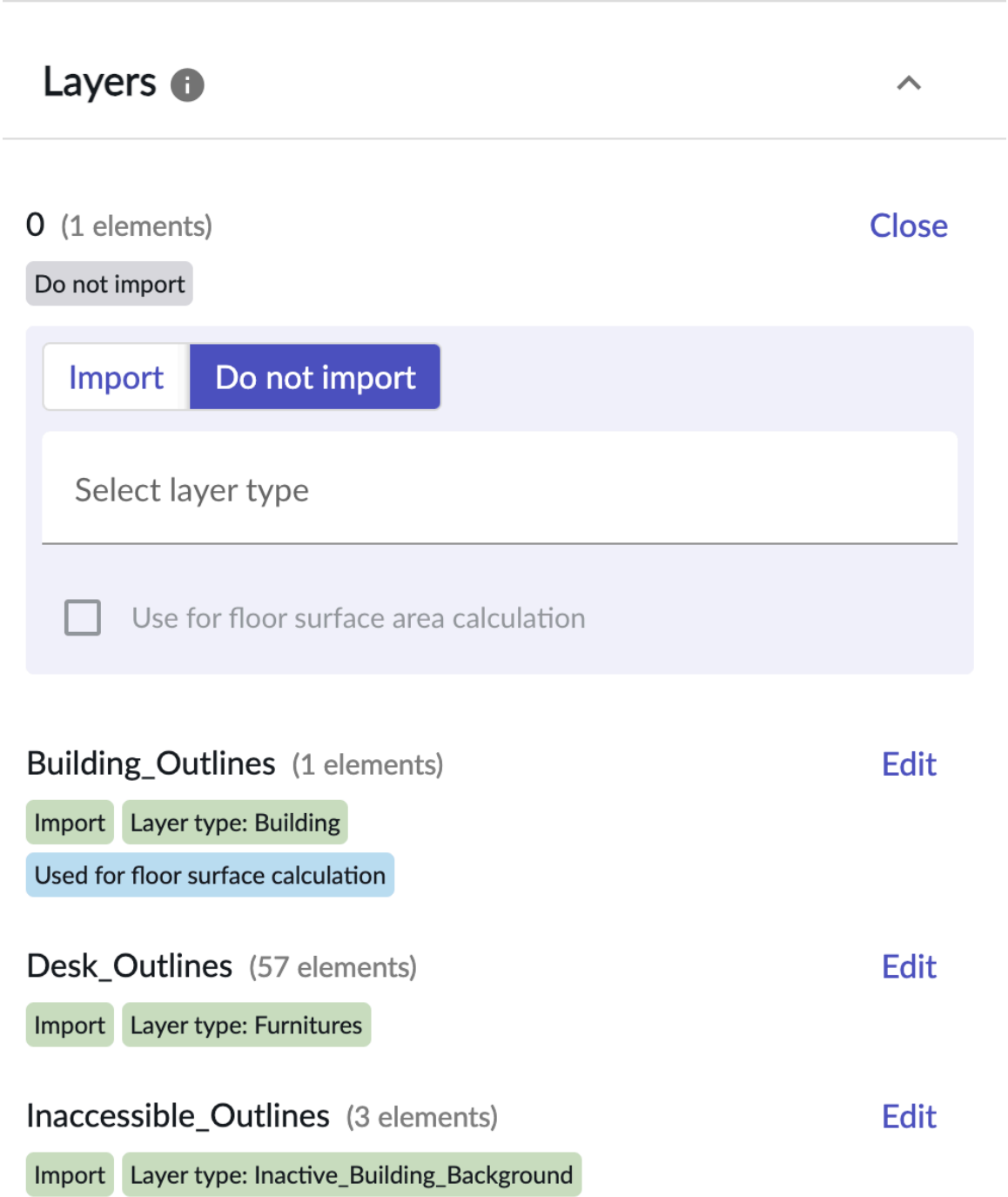
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Bearbeiten**.

Der Bearbeitungsbereich wird angezeigt.

Hinweis: **Verwenden Sie für die Berechnung der Stockwerkoberfläche** Die Option kann nicht ausgewählt werden, nachdem sie für eine Ebene aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie die AutoCAD-Stockwerksoberfläche.



Die ausgewählte Ebene zeigt den Ebenennamen zusammen mit der Anzahl der darin enthaltenen Elemente an. Beispiel: Logo (1442 Elemente)

Die Zusammenfassungspille zeigt zusammengefasste Informationen für eine Ebenenkonfiguration an. Die Zusammenfassungspille fasst Informationen basierend auf der Ebenenkonfiguration und dem Ebenenstatus in den folgenden Farben zusammen:

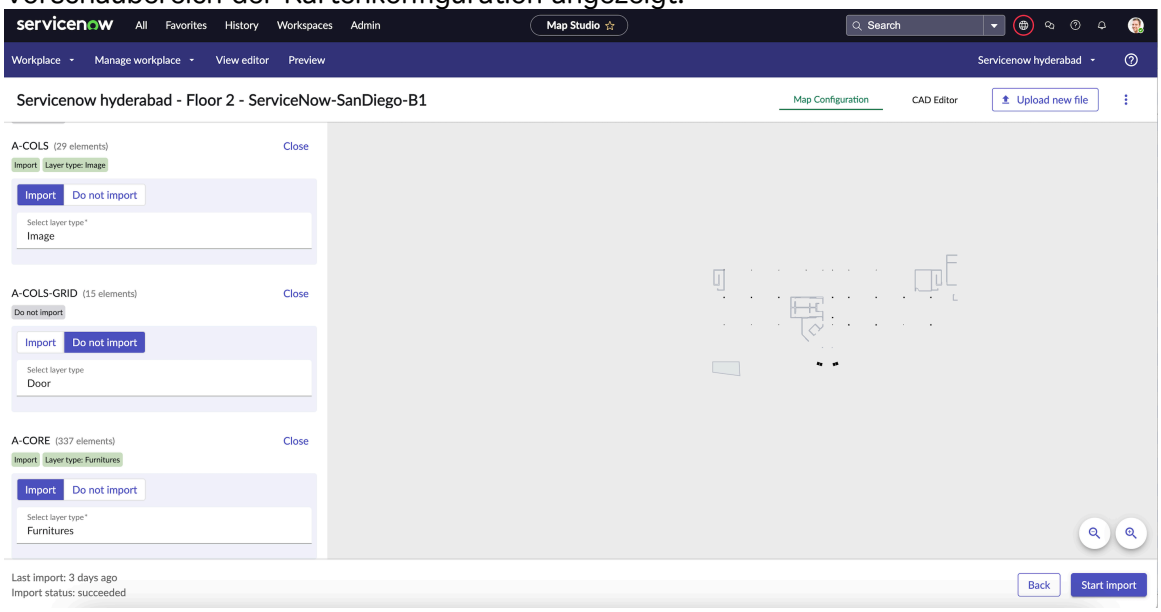
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Neutral blau: Gibt den Typ des ausgewählten Elements an. Zum Beispiel Text oder Block.
- Grün: Gibt an, dass die Ortskonfiguration für einen ausgewählten Ort korrekt ist.
- Orange: Gibt geringfügige Konfigurationsprobleme an.
- Grau: Gibt Ebenen an, die nicht importiert werden.
- Rot: Zeigt Blockierungsfehler an.

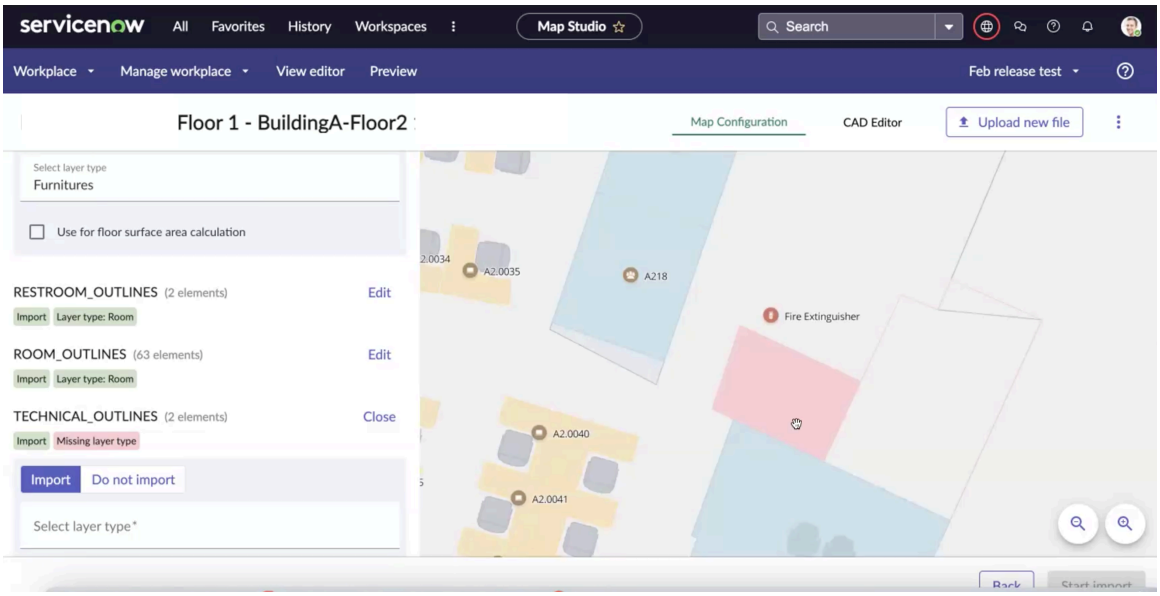
5. Wählen Sie Aus **Importieren** Um die Elemente in einer Ebene in Ihre CAD-Datei zu importieren.
   Eine Validierungsnachricht wird angezeigt: Konfiguration erfolgreich gespeichert
6. Wählen Sie Aus **Nicht importieren** Wenn Sie keine Ebenenkonfiguration in Ihre CAD-Datei importieren möchten.
   Eine Validierungsnachricht wird angezeigt: Konfiguration erfolgreich gespeichert

   Die ausgewählten Ebenenelemente werden basierend auf Ihrer Auswahl im Vorschaubereich der Kartenkonfiguration angezeigt.



7. Lösen Sie einen fehlenden Ebenentyp (in der Zusammenfassungspille rot hervorgehoben), indem Sie einen Ebenentyp aus auswählen **Wählen Sie den Ebenentyp aus** Optionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der fehlende Ebenentyp wird aufgelöst, und die Zusammenfassungspille zeigt den Ebenentyp grün hervorgehoben. Die Vorschau der Kartenkonfiguration zeigt den fehlenden Ebenentyp mit dem neu zugewiesenen Ebenentyp an.

Hinweis: Ebenentypen werden auf einer Karte mit Standardstilen gerendert. Wenn der Ebenentyp fehlt, werden Elemente mit einem roten Standardstil angezeigt.

Ebenentyp kategorisiert und wendet einen Stil auf eine Ebene aus der Tabelle „Indoor Mapping Ebenentypen“ an (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ebenentypen**)

8. Um einen Ebenentyp vom aktuellen Typ in einen anderen zu ändern, wählen Sie aus **Wählen Sie den Ebenentyp aus** Option.
   Beispiel: Wenn Ihr aktueller Ebenentyp ist **Raum** Und wählen Sie aus **Gebäude** Aus der Liste, um einen Ebenentyp zu ändern. Der neu ausgewählte Ebenentyp wird zusammen mit seinem Stil und seinen Kategorien angewendet.
9. Wählen Sie nach dem Vornehmen der Änderungen aus **Schließen** Zum Schließen des Bearbeitungsbereichs.
10. Wiederholen Sie die Schritte für die Ebenen, die Sie in Ihre CAD-Quelldatei importieren möchten.

Konfigurieren Sie Orte

Konfigurieren Sie Orte mithilfe des Vorschaulayouts der Kartenkonfiguration. Ruft Ortstypen aus der CAD-Datei ab.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch Formen, Namen und Titel für einen Ortstyp konfigurieren.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1108237588?h=2d4e19ef4b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: sn_Map_Core.Map_admin

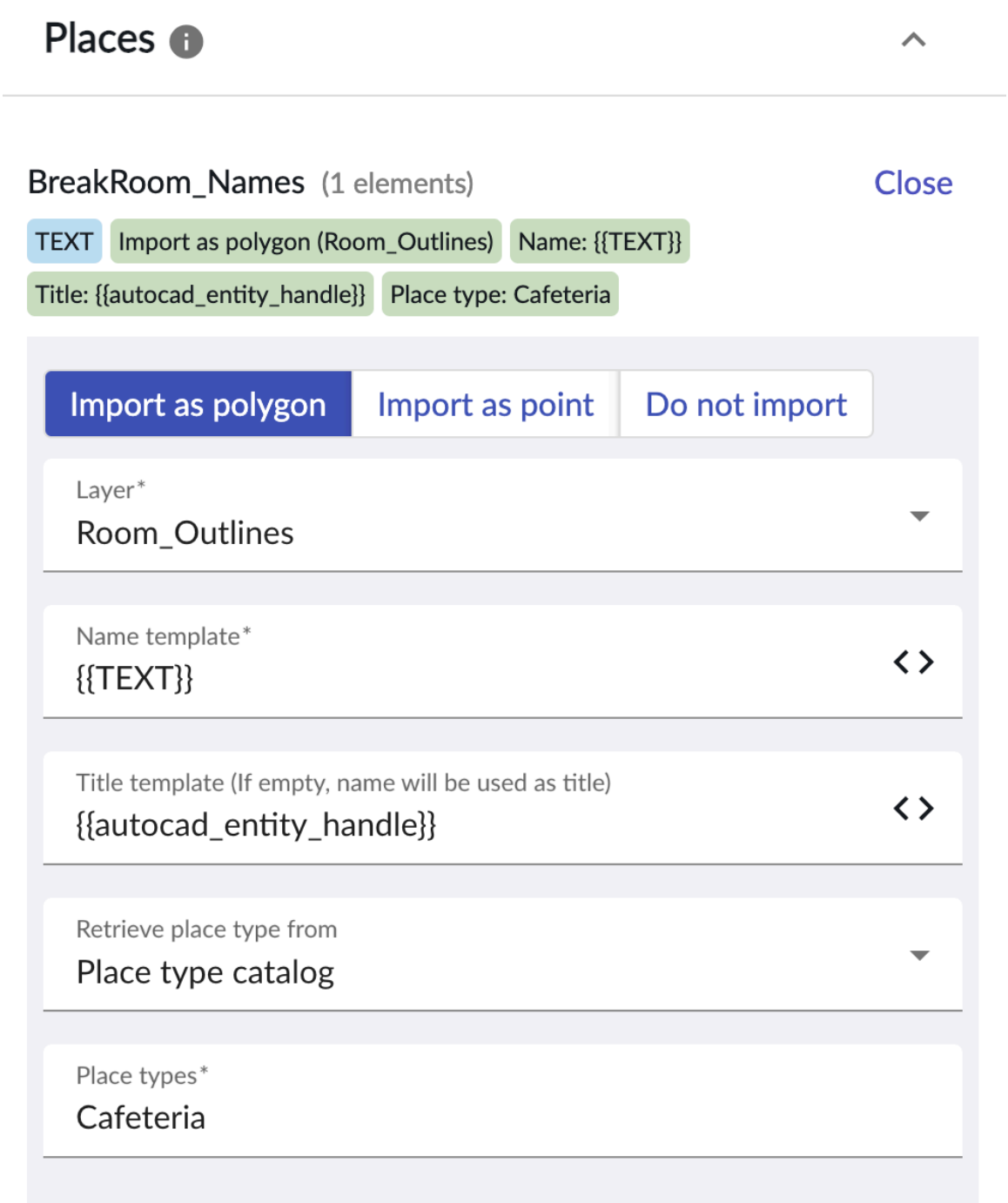
Prozedur

1. Wählen Sie aus **Kartenkonfiguration** Registerkarte.

   Die Vorschauseite der Kartenkonfiguration wird in den Fokus gerückt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erweitern Sie **Orte** Durch Auswahl des Chevron-Umschaltsymbols ( ).
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten der Ortsattribute und -Elemente.
   Der Bearbeitungsbereich wird angezeigt.



Der ausgewählte Ort zeigt die Anzahl der Elemente an einem Ort an. Beispiel: Breakout-Raum (1 Element).

Die Zusammenfassungspillen fassen Informationen zu Ihrer Ortskonfiguration zusammen. Die Zusammenfassungspille zeigt beispielsweise an, ob der Ort ein Block oder Text ist, der Ortstyp „Cafeteria“ oder „Patio“ (Konfigurationsinformationen).

Automatische Übersetzung

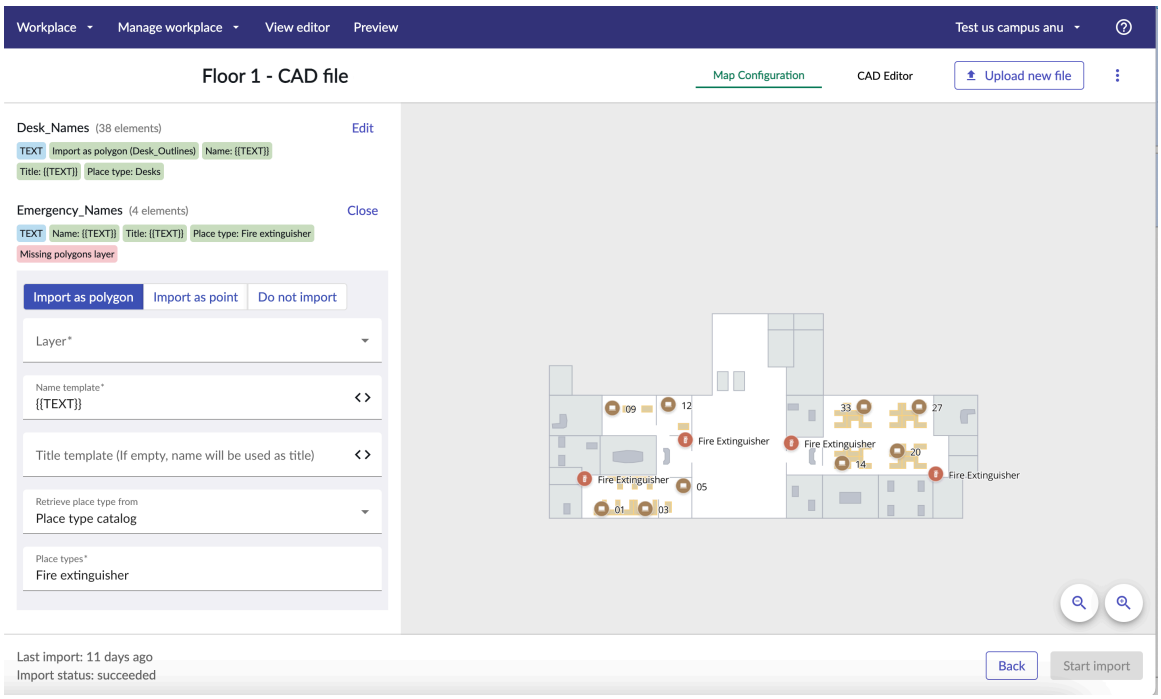
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie etwas in Ihrer Konfiguration verpasst haben, geben die Zusammenfassungspillen Warnungen (rot hervorgehoben) wie fehlende Polylinie oder fehlendes Polygon aus.

Die Zusammenfassungspille fasst Informationen basierend auf der Ortskonfiguration und dem Ortsstatus in den folgenden Farben zusammen:

- Neutral blau: Gibt den Typ des ausgewählten Elements an. Zum Beispiel Text oder Blöcke.
- Grün: Gibt an, dass die Ortskonfiguration für einen ausgewählten Ort korrekt ist.
- Orange: Gibt geringfügige Konfigurationsprobleme an.
- Grau: Gibt Ebenen an, die nicht importiert werden.
- Rot: Zeigt Blockierungsfehler an.

4. Wählen Sie Importoptionen (**Importieren Sie als Polygon** : Schritt 5 oder **Als Punkt importieren** : Schritt 7), um die Konfiguration in Ihre CAD-Datei zu importieren.
   Sie können auch auswählen **Nicht importieren** Wenn Sie die Konfiguration nicht in Ihre CAD-Datei importieren möchten.
5. Wählen Sie Aus **Als Polygon importieren** Um einen Ort als Polygon in Ihre CAD-Datei zu importieren.



Hinweis: Der Text wird in der Vorschau der Kartenkonfiguration rot angezeigt, wenn Sie als Polygon erstellen auswählen und die Form fehlt.

a. Von **Ruft Polygone aus dieser Ebene ab** Liste die Ebene auswählen, die angibt, wo sich die Formen für diese Orte auf der Karte befinden.
   Wenn sich die Formen für Besprechungsräume auf der Ebene Besprechungsraum befinden, wählen Sie Besprechungsraum aus der Dropdown-Liste aus.

b. In **Namensvorlage** Geben Sie die Namensvorlage ein, die Sie für die Orte verwenden möchten.

   Sie können die folgenden Optionen auswählen, die in der CAD-Datei verwendet werden sollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie Aus **TEXT** Wenn der Ortsname aus der CAD-Datei kopiert werden soll.

  Wenn der Ort in Ihrer CAD-Datei als Block definiert ist, können Sie auch ein Blockattribut für die Namensvorlage auswählen.

- Wählen Sie Aus **autocad_Entity_handle** Wenn Sie Möchten Sie eine vom CAD generierte eindeutige ID für eine Ebene verwenden. Entitätsnamen und Handles sind innerhalb einer CAD-Zeichnung eindeutig.

c. Wählen Sie Aus **Blöcke** Wenn Sie Blockattribute in Ihrer Konfiguration definiert haben.

Hinweis: Blöcke sind in nicht verfügbar Indoor Mapping Version 1.13.0.

d. Von **Titeltextebene** Liste die Ebene auswählen, die Titel für die Orte enthält.
Die aktuelle Ebene ist standardmäßig ausgewählt.

e. In **Titelvorlage** Feld die Titelvorlage eingeben, die Sie für die Orte verwenden möchten.

Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird der Name als Titel des Ortstyps verwendet.

Sie können auswählen **TEXT** Oder **autocad_Entity_handle** Um es dem Feld hinzuzufügen.

Wenn der Ort als Block in Ihrer CAD-Datei definiert ist, können Sie auch ein Blockattribut für die Titelvorlage auswählen.

6. In **Orttyp aus abrufen** , Wählen Sie die Option zum Abrufen von Ortstypen aus der CAD-Datei aus.
Sie können eine der folgenden Optionen auswählen, um Ortstypen aus der CAD-Datei abzurufen:

- **Ortstypkatalog** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Standard anwenden möchten Indoor Mapping Ortstypstile und -Kategorien für einen Ortstyp. Der Ortstypkatalog oder die Ortstyptabelle (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) Enthält Indoor Mapping Ortstypen und ihre Standardstile. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Indoor Mapping Symbole und Ortstypen.

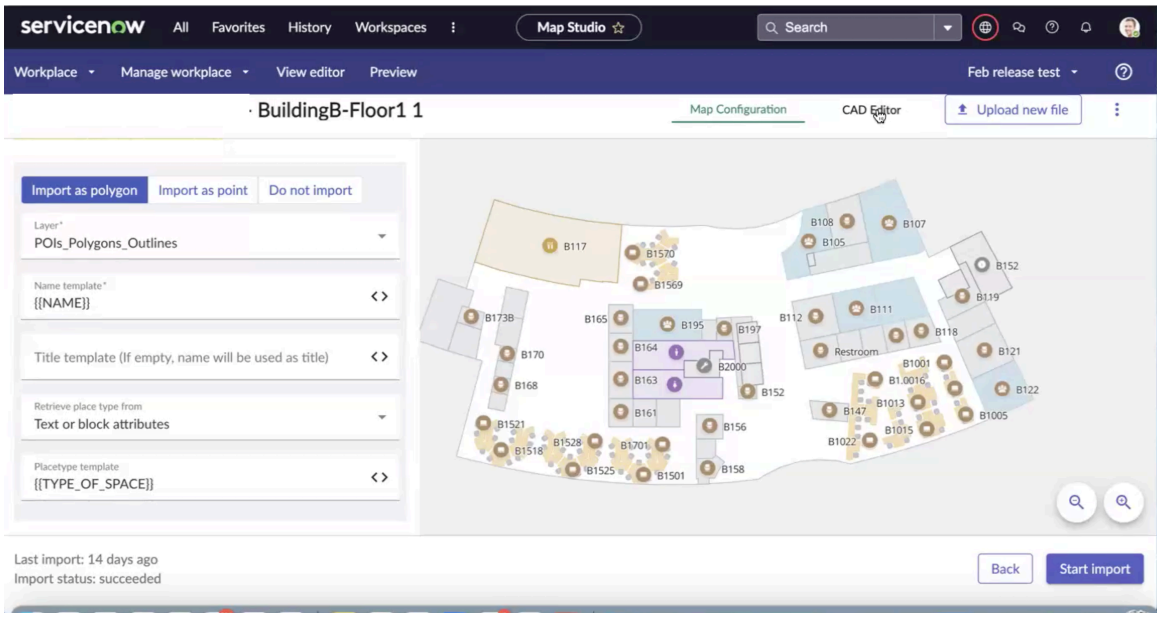
  - **Ortstypen** : Wählen Sie eine entsprechende aus Indoor Mapping Ortstyp, um ihn zu formatieren und zu kategorisieren. Beispiel: Feuerlöscher. Der ausgewählte Ortstyp wird in der Vorschau des CAD-Editors angezeigt.

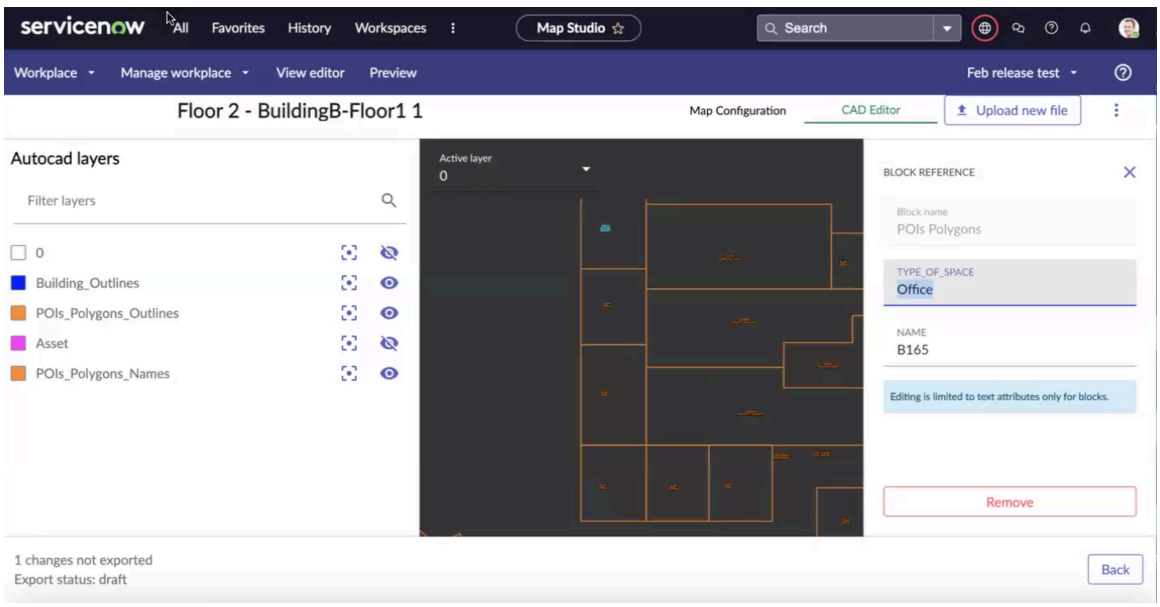
  - Wenn Indoor Mapping Orte sind in integriert Workplace Service Delivery, Die Orte werden als Besprechungsraum, Feuerlöscher usw. kategorisiert. Basierend auf dieser Kategorisierung können Sie auch überprüfen, ob die Besprechungsräume reserviert werden können.

- **Blockattribute** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Ortstyp aus abrufen möchten Blockattribute.

  Hinweis: Die Der Name der Blockattribute enthält die Informationen zum Ortstyp. Der Ortstypname in einer CAD-Datei muss mit den Ortstypnamen in übereinstimmen Indoor Mapping Ortstypkatalog. Wenn Der Name der Blockattribute stimmt nicht mit dem Namen des Ortstyps in überein Indoor Mapping, Erstellen Sie den Ortstyp, die Stile und die Symbole in Indoor Mapping Ortstypen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Indoor Mapping Symbole und Ortstypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





- **Andere Ebene** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie Ortstypen aus einer anderen Ebene anwenden möchten.

  Von **Textebene Des Ortstyps** Wählen Sie die Ebene aus, die die Ortstypen für die Standorte auf der Karte und dann in enthält **PlacetType-Vorlage** Geben Sie die Vorlage ein, die Sie für die Ortstypen verwenden möchten.

- **Später manuell festgelegt** : Wenn Platztypen mit festgelegt werden **Später manuell festgelegt** Option zeigt die Vorschau der Kartenkonfiguration den Ort als unbekannten Ortstyp an.

  Wenn in der Vorschau des CAD-Editors ein Standardorttyp ausgewählt wird, der manuell festgelegt wird, wird die Meldung „Informationen sind in einem Stockwerksplan nicht verfügbar, manuell festlegen“ angezeigt.

  Der Ortstyp wird als Verschiedenes oder unbekannter Typ in angezeigt Indoor Mapping Ortstyptabelle (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) an. Der nicht definierte Ortstyp wird

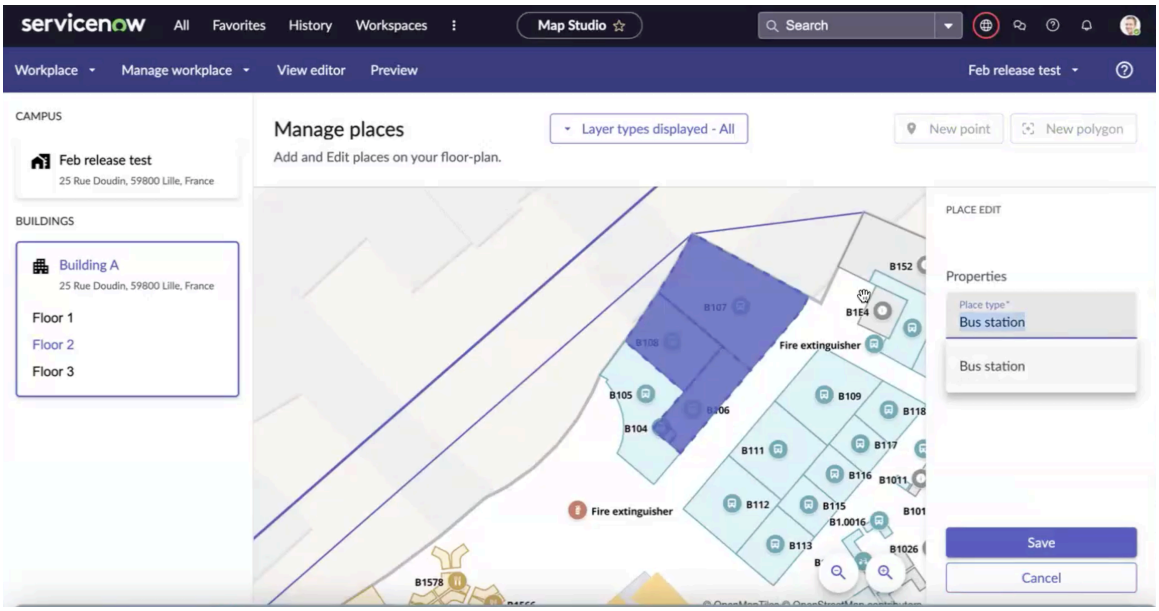
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mit einem sonstigen Ortstyp in der Tabelle „Ortstypen“ abgeglichen, sodass er während des Synchronisierungsprozesses nicht ignoriert wird.

Um Ortstypen manuell zuzuweisen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Legen Sie die Orte manuell mit dem CAD-Editor fest. Wählen Sie die entsprechende aus **Aktive Ebene** . Wählen Sie Orte aus, und fügen Sie die Ortstypinformationen dem Text- oder Blockattribut hinzu, falls vorhanden.
- Navigieren Sie zu Indoor Mapping Studio Zuordnen **Arbeitsplatz VerwaltenVerwalten Sie Orte** . Wählen Sie mehrere Orte aus, oder wählen Sie einen Ort mit einem Lasso oder mit der Umschalttaste aus, um die erforderlichen Orte auszuwählen. Wählen Sie eine entsprechende aus **Ortstyp** Im Bearbeitungsbereich „Ort“. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.



7. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Als Punkt importieren** Um einen Ort als Punkt in Ihre CAD-Datei zu importieren.

> **Hinweis:** Der Text wird in der Vorschau der Kartenkonfiguration rot angezeigt, wenn Sie als Punkt erstellen auswählen und die Form fehlt.

a. Wählen Sie die folgenden Optionen aus, um Ortstypen zu konfigurieren:

a. Namensvorlage : Konfigurieren Sie den Namen für Ihre Vorlage.

- Wählen Sie Aus **TEXT** Wenn der Text oder Name aus der CAD-Datei kopiert werden soll.

  In der Vorschau der Kartenkonfiguration wird der Name auf der Karte für einen ausgewählten Ort angezeigt.

- Wählen Sie Aus **autocad_Entity_handle** Dient zur Verwendung einer vom CAD generierten eindeutigen ID. Entitätsnamen und Handles sind innerhalb einer CAD-Zeichnung eindeutig.

b. Wählen Sie Aus **Blöcke** Wenn Sie Blockattribute in Ihrer Konfiguration definiert haben.

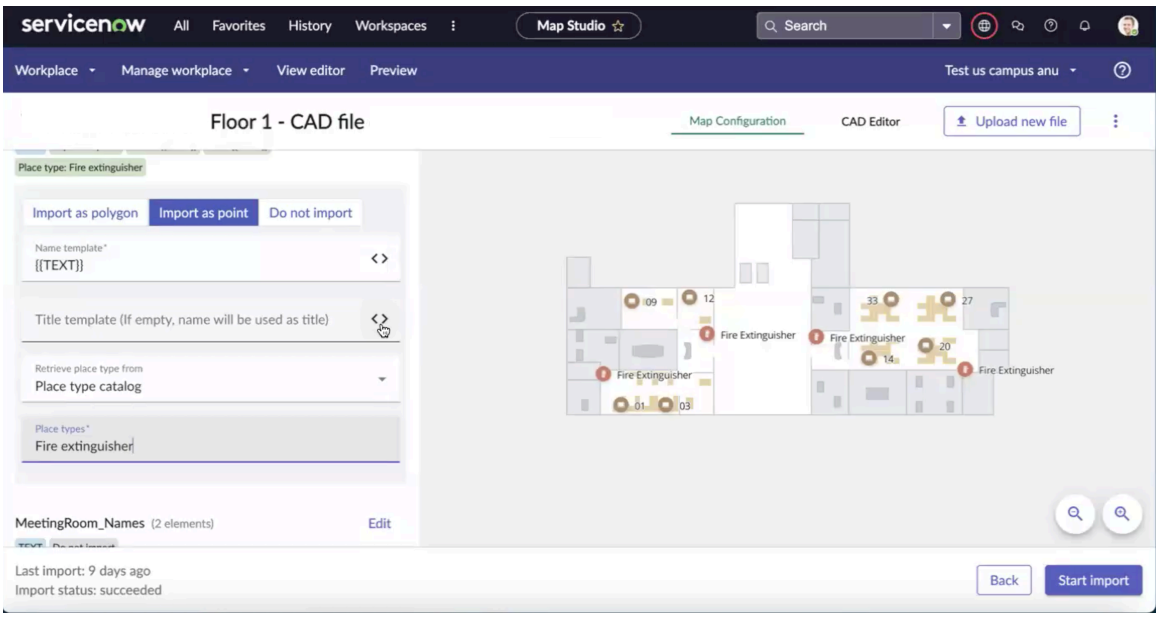
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. **Titelvorlage** : Wählen Sie Aus **TEXT** Oder **autocad_Entity_handle** Wenn der Text oder Name aus AutoCAD verwendet werden soll.

Hinweis: Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird der Name als Titel verwendet (siehe Schritt 6 a).

8. Wählen Sie unter „Orttyp abrufen“ die folgenden Optionen aus:

- **Ortstypkatalog** : Option zum Anwenden des Standardstils der Innenbereichszuordnung auf Ortstypen. Der Ortstypkatalog oder die Ortstyptabelle (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) Enthält Indoor Mapping Ortstypen und Standardstile.
  - **Ortstypen** : Wählen Sie eine entsprechende aus Indoor Mapping Ortstyp zum Stilen und Kategorisieren von Orten. Beispiel: Feuerlöscher.
  - Der ausgewählte Ortstyp wird in der Vorschau des CAD-Editors angezeigt.



- **Blockattribute** : Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Ortstyp aus abrufen möchten Blockattribute.

Hinweis: Die Der Name der Blockattribute in einer CAD-Datei muss mit den Namen des Ortstyps in übereinstimmen Indoor Mapping Ortstypkatalog. Wenn Der Name der Blockattribute stimmt nicht mit dem Namen des Ortstyps in überein Indoor Mapping, Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst den Ortstyp, die Stile und das Symbol in erstellen Indoor Mapping Und rufen Sie sie dann ab.

- **Später manuell festgelegt** : Wenn Platztypen mit festgelegt werden **Später manuell festgelegt** Option zeigt die Vorschau der Kartenkonfiguration den Ort als unbekannten Ortstyp an.

  Wenn in der Vorschau des CAD-Editors ein Standardorttyp ausgewählt wird, der manuell festgelegt wird, wird die Meldung „Informationen sind in einem Stockwerksplan nicht verfügbar, manuell festlegen“ angezeigt.

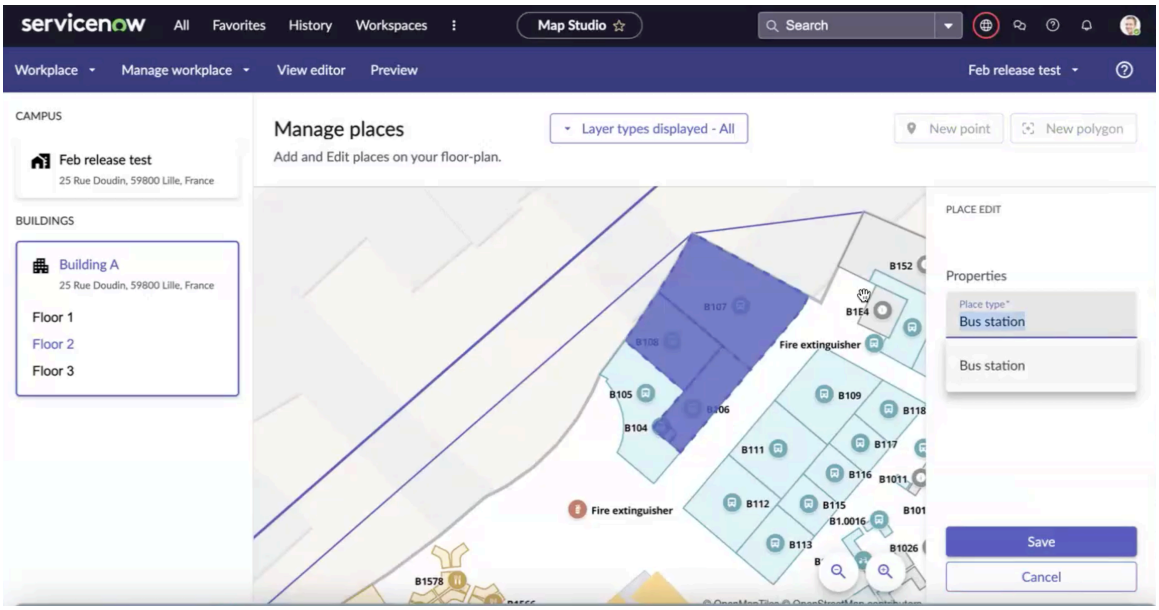
  Der Ortstyp wird als Verschiedenes oder unbekannter Typ in angezeigt Indoor Mapping Ortstyptabelle (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) an. Der nicht definierte Ortstyp wird mit einem sonstigen Ortstyp in der Tabelle „Ortstypen“ abgeglichen, sodass er während des Synchronisierungsprozesses nicht ignoriert wird.

Automatische Übersetzung

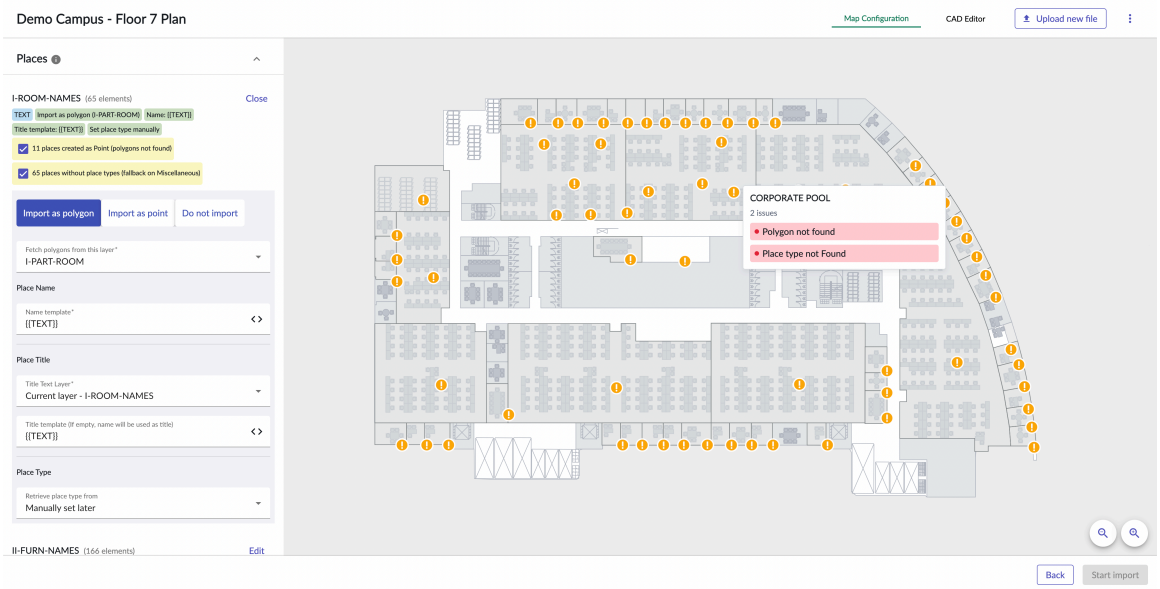
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Ortstypen manuell zuzuweisen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Legen Sie die Orte manuell mit dem CAD-Editor fest. Wählen Sie die entsprechende aus **Aktive Ebene** . Wählen Sie Orte aus, und fügen Sie die Ortstypinformationen dem Text- oder Blockattribut hinzu, falls vorhanden.
- Navigieren Sie zu Indoor Mapping Studio Zuordnen **Arbeitsplatz VerwaltenVerwalten Sie Orte** . Wählen Sie mehrere Orte aus, oder wählen Sie einen Ort mit einem Lasso oder mit der Umschalttaste aus, um die erforderlichen Orte auszuwählen. Wählen Sie eine entsprechende aus **Ortstyp** Im Bearbeitungsbereich „Ort“. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.



9. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Kontrollkästchen „Warnung“, um die Warnungen auf der Karte anzuzeigen. Die Kontrollkästchen werden basierend auf den im Bearbeitungsbereich vorgenommenen Änderungen aktualisiert.



10. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Probleme wie ein fehlendes Polygon zu lösen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wechseln Sie in der Vorschau der Kartenkonfiguration zur Registerkarte CAD-Editor.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte „CAD-Editor“.

- Wählen Sie den Ort in der CAD-Editor-Vorschau aus, und fügen Sie ein Polygon oder eine fehlende Linie hinzu.
- Wechseln Sie zurück zur Vorschau der Kartenkonfiguration.

  Beachten Sie, dass in der Zusammenfassungspille für den Ort angezeigt wird **Als Polygon importieren** Grün hervorgehoben, und der Text ist nicht rot hervorgehoben. Der Stil wird zusammen mit dem Polygon angezeigt.

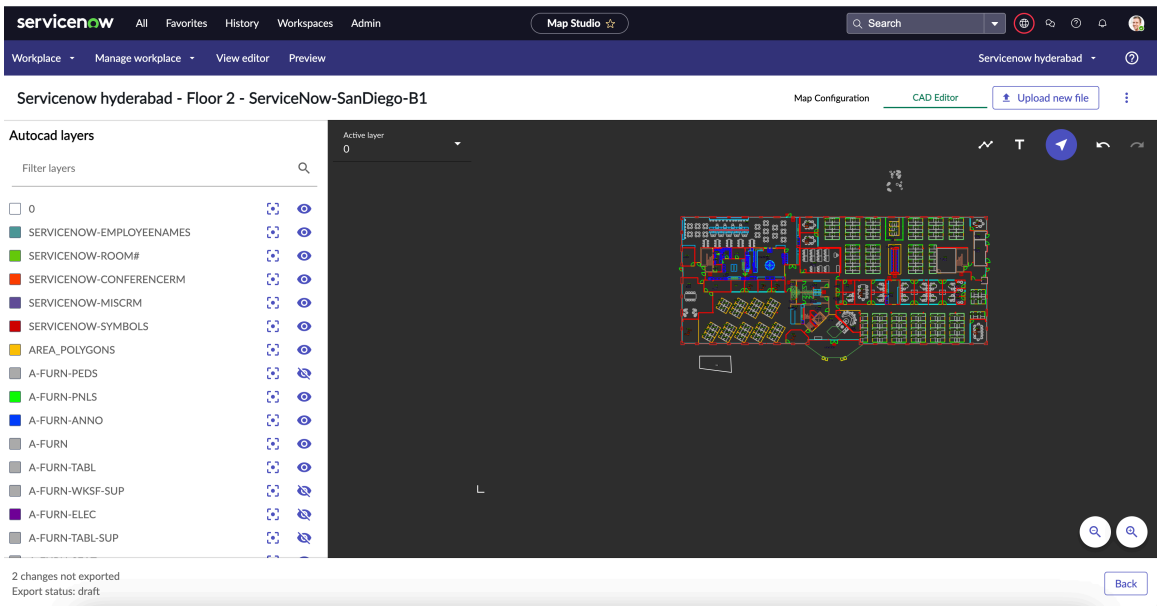
Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte „CAD-Editor“

Bearbeiten und verwalten Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte „CAD-Editor“. Zeichnen Sie Polylinien oder Polygone, fügen Sie Text oder Mtext hinzu, bearbeiten Sie Text-, Platz- oder Blockattribute.

Der CAD-Editor zeigt eine Vorschau der CAD-Ebenen, -Orte, -Blöcke, -Elemente, -Geometrien, und Form. Das Original wird beibehalten Stil und Farbe Ihrer CAD-Quelldatei . Fügen Sie Ihrer CAD-Datei Änderungen hinzu, entfernen oder aktualisieren Sie sie in Echtzeit. Lösen Sie Probleme wie nicht geschlossene Polylinien, fehlende Polygone, fehlende Textattribute. Bearbeiten Sie Block-, Ebenen-, Text- und Ortstypattribute.

Verschieben Sie ein Element mit von einer Ebene in eine andere **Aktive Ebene** Option. Elemente in einer CAD-Datei können sich auf verschiedenen Ebenen befinden. Nachdem Sie die Änderungen an Formen, Geometrien und Elementen im CAD-Editor aktualisiert haben, wechseln Sie zur Kartenkonfiguration, um eine Vorschau Ihrer aktualisierten Änderungen auf der Karte anzuzeigen.

Wenn Ihre CAD-Datei zahlreiche Ebenen enthält, verwenden Sie **Ebenen filtern** Zum Suchen und Sortieren der Ebenen, die Sie auswählen möchten. Isolieren Sie eine Ebene, und arbeiten Sie unabhängig daran. Blendet eine Ebene in der CAD-Editor-Vorschau aus oder ein.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Isolieren Sie eine Ebene im CAD-Editor

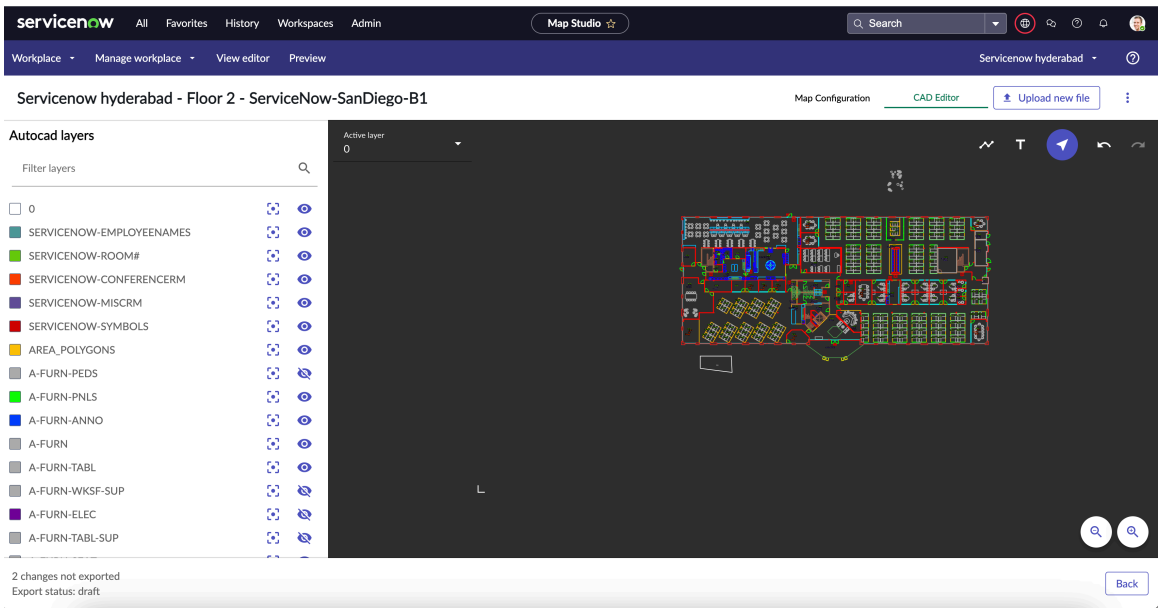
Der CAD-Editor bietet die Möglichkeit, eine Ebene während der Bearbeitung Ihrer CAD-Datei von mehreren Ebenen zu isolieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie aus **CAD-Editor** Registerkarte.
2. Navigieren Sie zu **Autocad-Ebenen** .



3. **Wahlweise:** Verwenden Sie **Ebenen filtern** Option zum Filtern und Suchen nach Ebenen.
   Wenn Sie zahlreiche Ebenen in Ihrer CAD-Datei haben, hilft die Filteroption beim Sortieren und Bearbeiten einiger ausgewählter Ebenen gleichzeitig.
4. Wählen Sie eine Ebene aus, und wählen Sie die isolierte Ebene aus Symbol ( ) .
5. Die Vorschau zeigt die Ebene, die isoliert wurde.
   Beispiel: Polylinien oder Polygone.
6. Verwenden Sie die Auswahl t-Toolsymbol ( ), um die isolierte Ebene im Editor auszuwählen.
7. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie, und nehmen Sie Änderungen nach Bedarf vor.

> **Hinweis:** Blöcke können nicht bearbeitet werden, aber Attribute innerhalb eines Blocks können bearbeitet werden.

Blenden Sie eine Ebene im CAD-Editor aus oder zeigen Sie sie an

Blenden Sie eine Ebene aus oder zeigen Sie sie an, während Sie Ebenen im CAD-Editor bearbeiten und aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie aus **CAD-Editor** Registerkarte.
2. Navigieren Sie zu **AutoCAD-Ebenen** .
3. Wählen Sie eine Ebene aus, und wählen Sie den Umschalter aus Symbol „aus Sichtbarkeit“).
4. Die Ebene ist ausgeblendet und wird nicht in der CAD-Editor-Vorschau angezeigt.
   Beispiel: Raum A. Raum A wird für eine ausgewählte Ebene nicht angezeigt.
5. Um eine Ebene anzuzeigen, wählen Sie aus Symbol für Sichtbarkeit ein/aus ( ) Option .

Zeichnungs- und Bearbeitungswerkzeuge im CAD-Editor

Die Registerkarte „CAD-Editor“ bietet Bearbeitungs- und Zeichentools zum Konfigurieren, Optimieren und Bearbeiten Ihrer CAD-Dateien, bevor Sie sie in Map Studio importieren.

Es bietet die folgenden Bearbeitungs- und Zeichenfunktionen:

- Linie zeichnen: Das Zeichenlinie-Tool ( ) Wird verwendet, um eine Linie oder Polylinie zu zeichnen. Verwenden Sie das Werkzeug „Linie zeichnen“, um nicht geschlossene Polylinien in einem Polygon zu schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeichnen Sie eine Polylinie oder ein Polygon.
- Text: Das Zeichentext-Tool ( ) Wird verwendet, um Text- oder Mtext-Textobjekte (mehrzeilig) hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren oder fügen Sie Textattribute hinzu.
- S Auswählen Auch I : Das Auswahltool ( ) Wird verwendet, um Regionen, Objekte oder Elemente innerhalb einer aktiven Ebene auszuwählen.
- Rückgängig machen: Das Rückgängig-Tool ( ) Wird verwendet, um die neuesten Bearbeitungsaktionen auf ihren vorherigen Status zurückzusetzen. Das Tool „Rückgängig machen“ setzt die CAD-Änderungen in ihren vorherigen Status zurück, bevor die Aktion ausgeführt wurde.
- Wiederholen: Das Redo-Tool Wird verwendet, um Änderungen an der CAD-Quelldatei im CAD-Editor erneut anzuwenden oder abzubrechen. Der CAD-Editor wendet die zuletzt geänderte Aktion erneut an.

Zeichnen Sie eine Polylinie oder ein Polygon

Zeichnen Sie eine Polylinie, ein Polygon oder eine geometrische Form mit dem im CAD-Editor verfügbaren Werkzeug „Linie zeichnen“. Verbinden Sie Linien, um ein Polygon oder eine Form zu bilden.

Vorbereitungen

Wenn Sie beispielsweise eine geometrische Form erstellen möchten, um einen Raum zu bilden, können Sie das Tool „Linie zeichnen“ verwenden, um die Scheitelpunkte zu zeichnen. Lösen Sie auch fehlende Polylinien in einem Polygon auf, oder fügen Sie ein fehlendes Polygon hinzu, indem Sie eine Linie zeichnen und die Knoten verbinden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte CAD-Editor aus.
2. Wählen Sie Aus **Aktive Ebene** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie eine Ebene aus, auf der Sie die Polylinie, das Polygon oder eine Form hinzufügen möchten.

3. Wählen Sie das Tool „Linie zeichnen“ aus Tool.
4. Wählen Sie einen Ausgangspunkt oder Knoten aus, und ziehen Sie ihn.
5. Lassen Sie das Tool los, um eine Linie zu erstellen, indem Sie am letzten hinzugefügten Punkt erneut auswählen.
6. Um eine Form zu erstellen, wählen Sie den Ausgangspunkt aus.

   Wenn Sie ein Polygon zeichnen, müssen Sie entweder den ersten Punkt auswählen, den Sie erstellt haben, oder den letzten Punkt oder Knoten auswählen, um eine Linie zu erstellen.

7. Wählen Sie Aus **Entfernen** Zum Entfernen des Elements aus der CAD-Datei.

Aktualisieren oder fügen Sie Textattribute hinzu

Fügen Sie Textattribute im CAD-Editor hinzu, bearbeiten, aktualisieren oder entfernen Sie sie.

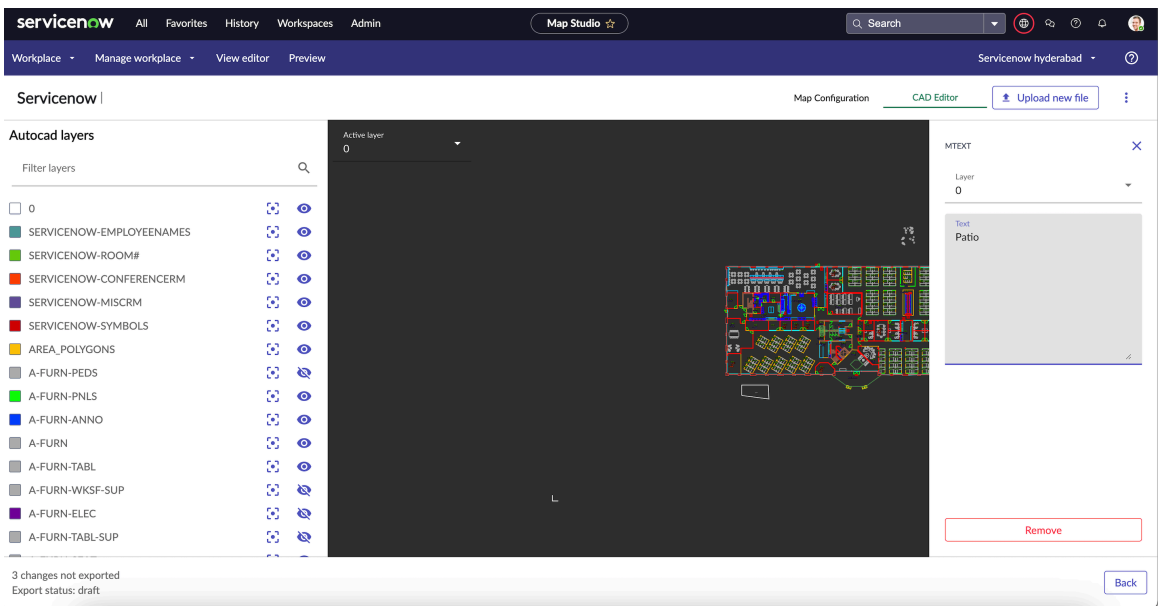
Vorbereitungen

Wenn Sie beispielsweise den Namen eines Raums ändern möchten, können Sie den Text auswählen und ihn im Textbearbeitungsbereich umbenennen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte CAD-Editor aus.
2. Wählen Sie die entsprechende aus **Aktive Ebene** Im CAD-Editor kann.
3. Wählen Sie das Texttool-Symbol ( ) Aus dem Menü.
4. Wählen Sie diese Option aus, um den Text hinzuzufügen.
5. Der Textbearbeitungsbereich wird geöffnet.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie den Text hinzu, und schließen Sie den Bereich.

   Das Textattribut wird einer ausgewählten Ebene in der CAD-Datei hinzugefügt.

7. Um einen vorhandenen Text zu bearbeiten, wählen Sie den Text aus, um den Textbearbeitungsbereich zu öffnen und zu bearbeiten.
   Die aktualisierten Änderungen werden in der CAD-Editor-Vorschau angezeigt.

8. Wählen Sie Aus **Entfernen** Zum Entfernen eines Texts.

Blockattribute werden bearbeitet

Bearbeiten Sie Blockattribute im CAD-Editor.

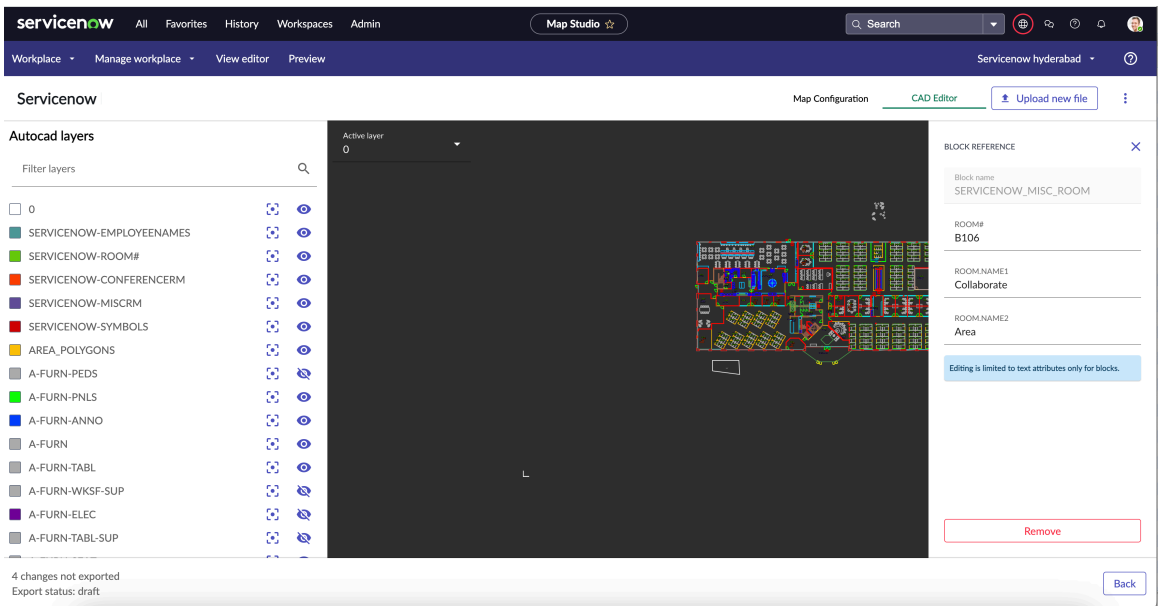
Vorbereitungen

Hinweis: Blöcke können nicht bearbeitet werden. Nur Attribute innerhalb eines Blocks können bearbeitet werden. Polylinien, die mit einem Block verknüpft sind, können nicht bearbeitet werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie aus **CAD-Editor** Registerkarte.
2. Wählen Sie im Vorschaulayout eine Blockreferenz aus.
3. Der Bearbeitungsbereich wird angezeigt.



4. Bearbeiten Sie die Attribute nach Bedarf.
   Bearbeiten Sie beispielsweise die Textattribute in einem Block.
5. Wählen Sie Aus **Entfernen** Zum Entfernen des Elements aus der CAD-Zeichnung.

Geometrie oder Polylinie in einer Ebene schließen

Schließen Sie eine nicht geschlossene Zeile in einer Ebene im CAD-Editor.

Vorbereitungen

Eine Form wird geschlossen, wenn alle Knoten durch Linien verbunden sind. Wenn eine Linie fehlt oder die Scheitelpunkte nicht ordnungsgemäß verbunden sind, zeigen die Eigenschaften für eine ausgewählte Geometrie die Form als nicht geschlossen an.

Automatische Übersetzung

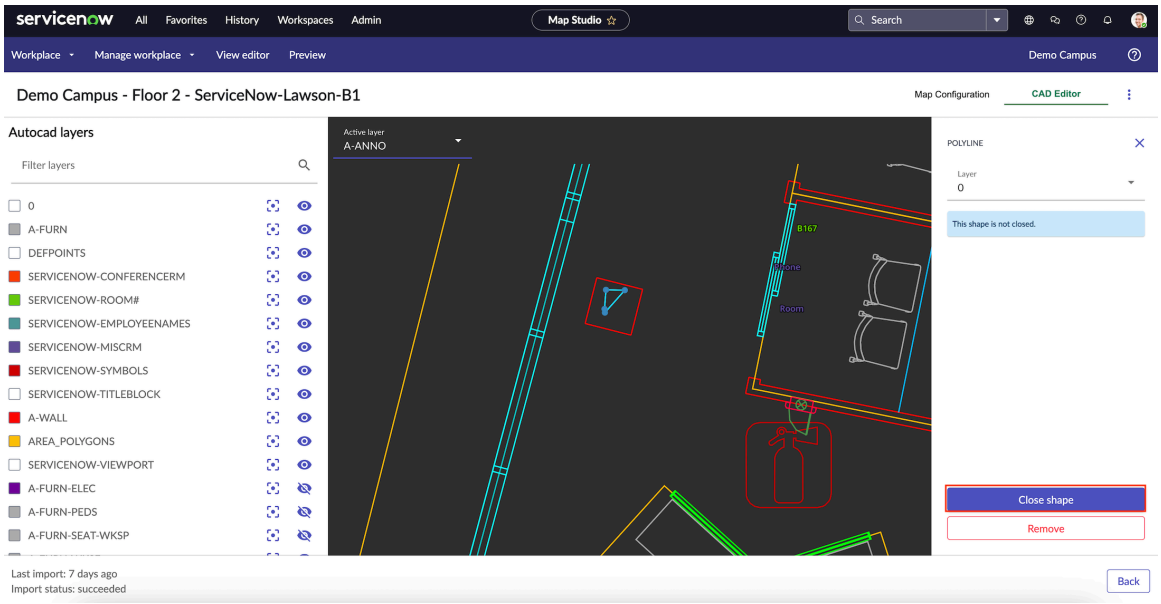
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

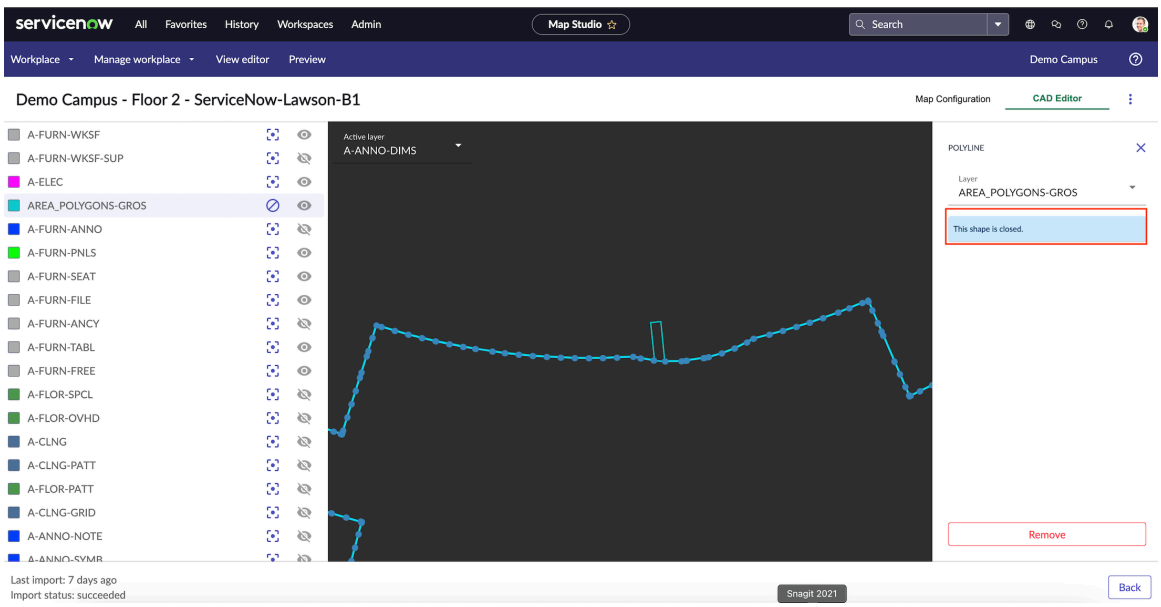
1. Wählen Sie aus **CAD-Editor** Registerkarte.
2. Wählen Sie in der CAD-Datei eine Polylinie, eine Form oder eine Geometrie mit nicht geschlossenen Linien oder Eckpunkten aus.
3. Wählen Sie diese Option aus, um den Bearbeitungsbereich zu öffnen.

   Im Bearbeitungsbereich wird die Validierungsnachricht „die Form ist nicht geschlossen“ angezeigt.



4. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Form** Um die Polylinien automatisch zu schließen.

   Die Form ist geschlossen.



5. Wählen Sie Aus **Entfernen** Zum Entfernen des Elements aus der CAD-Zeichnung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CAD-Konfiguration exportieren

Exportieren Sie die aktualisierten CAD-Änderungen in Ihre CAD-Datei. Durch das Exportieren der aktualisierten Änderungen wird eine Kopie der geänderten CAD-Datei in erstellt Indoor Mapping.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nehmen Sie Konfigurationsänderungen an Ihrer CAD-Quelldatei mit den Registerkarten CAD-Editor und Kartenkonfiguration vor. CAD-Konfigurationsänderungen werden in der AutoCAD-Quelltabelle (sn_Map_Core_autocad_Source) aktualisiert.

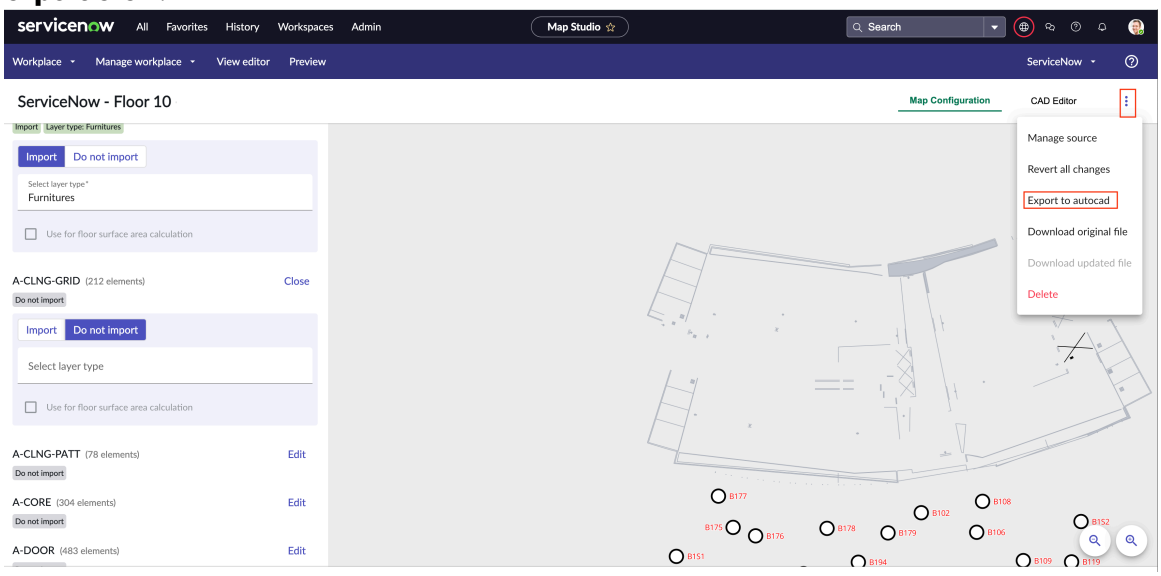
Hinweis: Das Exportieren der CAD-Konfigurationsänderungen ist ein optionaler Schritt. Die aktualisierten CAD-Konfigurationsänderungen befinden sich in Indoor Mapping Als aktualisierte CAD-Datei (Kopie).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

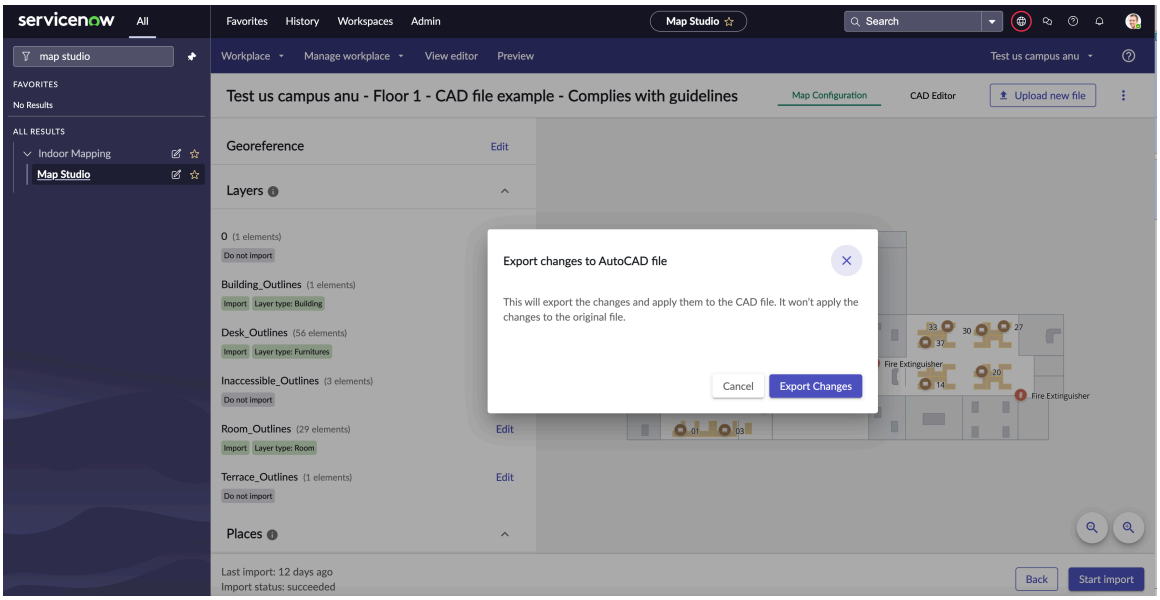
1. **Wahlweise:** Wählen Sie das Menüsymbol „weitere Optionen“ (⋮) Und wählen Sie aus **In autocad exportieren** .



2. Das Dialogfeld „Exportieren“ wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie **Exportieren**.

Die Anwendung kann einige Zeit in Anspruch nehmen, um die Änderungen zu laden und den Exportvorgang abzuschließen. Die Ladezeit hängt von der Größe der CAD-Datei ab.

Hinweis: Aktualisierungen, die an der CAD-Datei vorgenommen werden, sind nur lokal in verfügbar Indoor Mapping Bis Sie die Änderungen in Ihre CAD-Datei exportieren. Durch das Exportieren der Datei wird die CAD-Datei mit den in vorgenommenen Änderungen auf dem neuesten Stand gehalten Indoor Mapping.

4. Die **Laden Sie die aktualisierte Datei herunter** Die Option ist im Menü „weitere Optionen“ ( ), nachdem Sie Ihre CAD-Änderungen exportiert haben.

Wenn Sie diese Option auswählen, wird die aktualisierte CAD-Datei heruntergeladen.

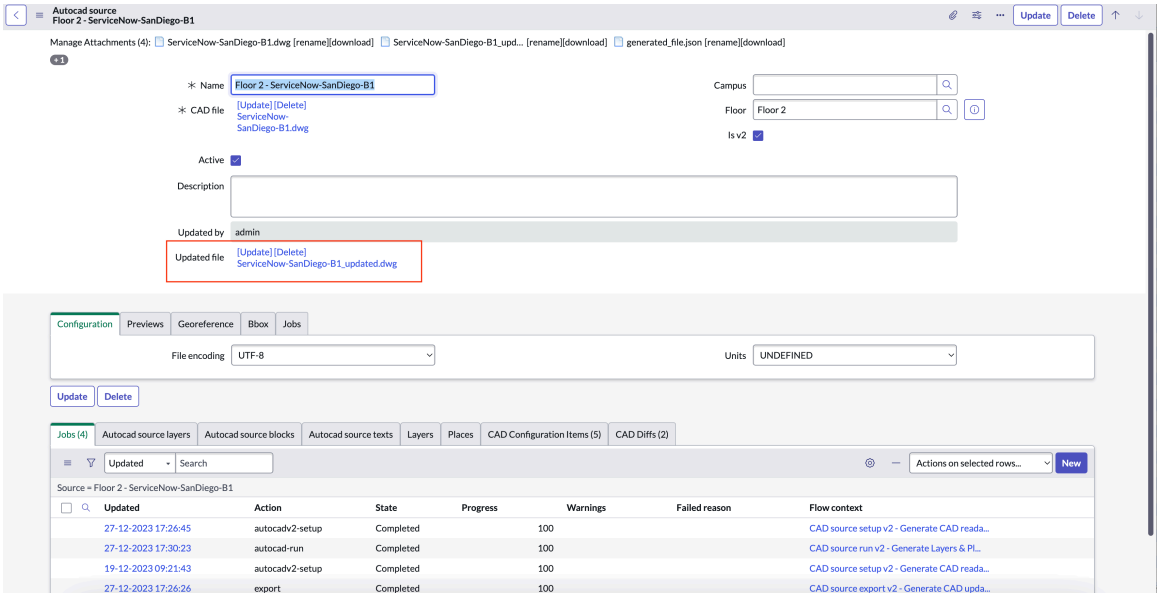
5. Navigieren Sie zu AutoCAD-Quellen (**Alle** Und im Kontextmenü filtern nach `sn_Map_Core_autocad_Source.LIST` .
Die aktualisierten CAD-Dateiänderungen finden Sie in dieser Tabelle.

Hinweis: Die Attribute, die hinzugefügt, geändert oder gelöscht werden, werden in der AutoCAD-Quelltabelle (sn_Map_Core_autocad_Source) aktualisiert. Durch das Exportieren der Änderungen werden die Änderungen nicht auf Ihre ursprüngliche CAD-Datei angewendet. Der AutoCAD-Quelltabelle wird eine neue Spalte hinzugefügt, um die aktualisierte CAD-Datei anzuzeigen. Ihre ursprüngliche CAD-Datei bleibt intakt. Beispielsweise lautet Ihr ursprünglicher CAD-Dateiname **Demo.dxf** Und die aktualisierten CAD-Änderungen werden in eine neue Spalte exportiert **Demo_updated.dxf** .

6. Wählen Sie in der Liste der CAD-Quelldateien die von Ihnen aktualisierte CAD-Datei aus, und öffnen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die exportierten CAD-Änderungen sind als neue Datei in verfügbar **Datei aktualisiert** Spalte.



Importieren Sie die CAD-Konfiguration

Nachdem Ihre CAD-Konfiguration abgeschlossen ist, importieren Sie die CAD-Konfigurationsänderungen.

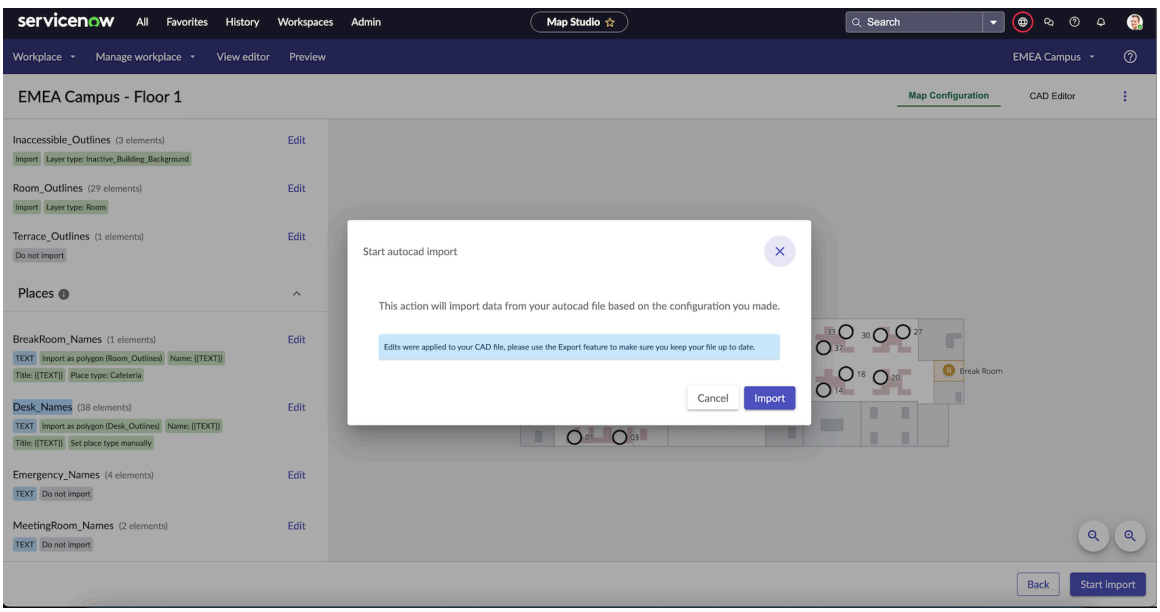
Vorbereitungen

Hinweis: Ihre CAD-Konfigurationsänderungen müssen abgeschlossen sein, bevor Sie Ihre Änderungen importieren. Das Bearbeiten und Aktualisieren Ihrer CAD-Quelldatei ist nicht obligatorisch. Die CAD-Datei darf nur bearbeitet und aktualisiert werden, wenn Informationen in Ihrer CAD-Datei fehlen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie auf der AutoCAD-Konfigurationsseite die Option aus **Import Starten** Um sicherzustellen, dass Ihre Karte erstellt wird.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Import Starten** Die Schaltfläche ist nur aktiviert, wenn Ebenen und Orte, die Sie in Ihrer CAD-Datei anzeigen möchten, keine Probleme aufweisen, z. B. fehlendes Polygon, Vorlage oder Polylinien. Beheben Sie diese Probleme, bevor Sie die Ebenen und Orte in Ihre CAD-Quelldatei importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Kartenkonfiguration.

2. Wählen Sie Aus **Import Starten** .

   Die aktualisierten CAD-Konfigurationsänderungen werden für einen Stockwerksplan in das Kartenstudio importiert. Es wird eine Meldung angezeigt, dass die Gebäudekonfiguration für einen Campus abgeschlossen ist.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zur Übersicht** Um zur Übersichtsseite Map Studio Campus zu navigieren.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um Ihre aktualisierten Änderungen in Echtzeit auf einer Weltkarte (OpenStreetMap) anzuzeigen.

Dateieinstellungen bearbeiten

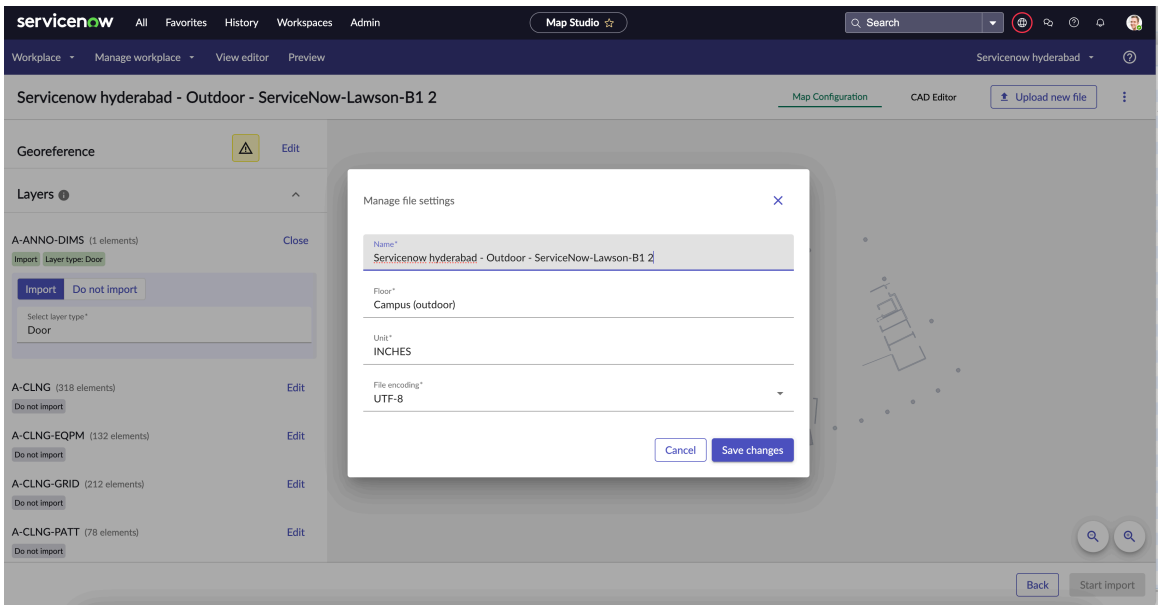
Ändern Sie die Einstellungen für die Einheitendatei Ihrer CAD-Quelldatei.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Homepage der CAD-Konfiguration das Menü weitere Aktionen (⋮).
2. Wählen Sie Aus **Quelle verwalten** .



3. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
   - Stockwerk: Name des Stockwerks, in dem Sie den CAD-Quellplan konfigurieren.
   - Einheit : Die Einheit, die im Feld angezeigt wird, ist die aktuelle Dateieinheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Dateieinheit ändern möchten, wählen Sie die erforderliche Größe der Dateieinheit aus.

- Dateicodierung: Option zum Ändern oder Aktualisieren des Dateicodierungsstandards. Aktualisieren Sie das Dateicodierungsformat nur, wenn ein Problem mit dem Dateicodierungsstandard auftritt.

Massenaktualisierung von Stockwerksplänen

Verwenden Sie die Massenimport-Funktion, um Stockwerkspläne zu aktualisieren, indem Sie mehrere CAD-Dateien importieren.

Erstellen Sie eine Importgruppe

Erstellen Sie eine Importgruppe, und verwenden Sie sie, um Stockwerkspläne in einem Massenvorgang zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Map_Core.Map_admin, sn_Map_Core.Map_Editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Massenimporte** > **Importgruppen**an.
   Sie können auch zu navigieren **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Importgruppen für Stockwerksplan“ die Option aus **Neu** .

   Hinweis: Wenn Sie sich im Kartenstudio befinden, wählen Sie aus **Dateien importieren** Auf der **Massen-Update von Zuordnungen** Karte.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Importgruppe für Stockwerksplan“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Importgruppenformular für Stockwerkskarte.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Hängen Sie CAD- oder PNG-Dateien an den Datensatz an.
   Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien an einen Datensatz finden Sie unter Anhänge verwalten .
6. Wählen Sie Aus **Import Starten** .
   Das System erstellt Importaufgaben basierend auf der Anzahl der an den Datensatz angehängten Dateien.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie die Importaufgaben, die für Ihre Importgruppe erstellt werden. Weitere Informationen zur Arbeit an Importaufgaben finden Sie unter Arbeiten Sie an einer Importaufgabe.

Nachdem die Importaufgaben erstellt wurden, wird für jede Aufgabe der AI-Agentic-Workflow „Kartenaktualisierungen automatisieren“ ausgelöst. Der Kartenadministrator-Agent ruft autonom Quellen für die hochgeladene CAD-Datei ab und setzt die Importaufgabe fort. Wenn die Quelle nicht gefunden wird, verschiebt der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe in den Warten auf Anwendereingabe status.

Weitere Informationen zum Workflow „Zuordnungsaktualisierungen automatisieren“ für KI-Agentic finden Sie unter Automatisieren Sie den agentischen Workflow für Kartenaktualisierungen.

Hinweis: Wenn Sie ausgewählt haben **Überwachte KI-Ausführung** Im Formular „Importgruppe für Stockwerkskarte“ müssen Sie den KI-Agent für jede Importaufgabe manuell auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie an einer Importaufgabe

Wählen Sie eine Quelle aus, und lösen Sie Probleme, um die Importaufgabe für einen Stockwerksplan abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Map_Core.Map_admin, sn_Map_Core.Map_Editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Importaufgaben sind automatisierte Prozesse, erfordern jedoch manchmal Ihre Eingaben. Wenn eine Importaufgabe ohne Ihre Eingabe nicht fortgesetzt werden kann, wird der **Status** Feld ist auf festgelegt Warten auf Anwendereingabe .

Die erforderliche Eingabe basiert auf **Schritt** Feld und weitere Informationen werden den Arbeitsnotizen des Datensatzes hinzugefügt.

- Quellabruf: Dieser Schritt ist erforderlich, um die CAD-Datei mit ihrer Quelle in zu verknüpfen Workplace Service Delivery Anwendung.
- Georeferenz: Dieser Schritt ist erforderlich, um Ihren Quell-Stockwerksplan auf der Karte zu positionieren und zu skalieren.
- Konfiguration: Dieser Schritt ist erforderlich, um die Ebenen und Ortstypen für den Stockwerksplan auszuwählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Massenimporte** > **Ausstehende Aufgaben**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Importaufgaben für Stockwerksplan“ die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten. Sie können auch eine Importaufgabe aus der Importgruppe auswählen. Weitere Informationen zu Importgruppen finden Sie unter Erstellen Sie eine Importgruppe.
3. Wenn sich die Importaufgabe auf befindet Quellabruf Schritt: Wählen Sie eine Quelle für die Importaufgabe aus.
   Wenn der Dateiname mit der Quelle identisch ist, wählt das System die Quelle automatisch aus und fährt mit dem nächsten Schritt fort. Andernfalls wird der agentische Workflow „Kartenaktualisierungen automatisieren“ ausgelöst, um die Quelle abzurufen. Der Kartenadministrator-Agent ruft automatisch Quellen für die hochgeladene CAD-Datei ab. Wenn die richtige Quelle gefunden wird, legt der Service Desk-Mitarbeiter die Quelle fest und setzt die Aufgabe fort. Wenn die Quelle nicht gefunden wird, verschiebt der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe in den Warten auf Anwendereingabe status.

   Weitere Informationen zum Workflow „Zuordnungsaktualisierungen automatisieren“ für KI-Agentic finden Sie unter Automatisieren Sie den agentischen Workflow für Kartenaktualisierungen.

   Hinweis: Wenn **Überwachte KI-Ausführung** Wurde beim Erstellen der Importgruppe ausgewählt. Sie müssen auswählen **KI-Agent auslösen** Dient zum Auslösen des agentischen Workflows „Kartenaktualisierungen automatisieren“.

   a. Wählen Sie im Feld Quelle die Quelle aus, die sich auf die angehängte Quelldatei bezieht.

   Example
   Beispiel: Wenn die Quelldatei A-Floor3.dwg Ist für das dritte Stockwerk von Gebäude A, wählen Sie aus Gebäude A: Stockwerk 3 Als Quelle.

   b. Wählen Sie **Fortsetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn sich die Importaufgabe auf befindet Georeferenz Schritt: Konfigurieren Sie die Georeferenz des Stockwerksplans.
   Wenn die Georeferenz des Stockwerksplans bereits konfiguriert ist, wechselt das System automatisch zum nächsten Schritt.

   a. Öffnen Sie die Stockwerkskarte, indem Sie auswählen **Öffnen Sie in Map Studio** .

   b. Legen Sie die Georeferenz des Stockwerksplans fest.
   Weitere Informationen zum Festlegen der Georeferenz finden Sie unter Georeferenz für Ihren Stockwerksplan.

   c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

5. Wenn sich die Importaufgabe auf befindet Konfiguration Schritt: Konfigurieren Sie die Ebenen und Plätze auf dem Stockwerksplan.
   Wenn die Ebenen und Orte bereits konfiguriert sind, wechselt das System automatisch zum nächsten Schritt.

   a. Öffnen Sie die Stockwerkskarte, indem Sie auswählen **Öffnen Sie in Map Studio** .

   b. Konfigurieren Sie die Ebenen und Plätze auf dem Stockwerksplan.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren von Ebenen und Orten finden Sie in den folgenden Themen:

   - Konfigurieren Sie Ebenen
   - Konfigurieren Sie Orte

   c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren

Extrahieren Sie Raum- und Platzabmessungen aus CAD-Dateien oder Indoor Mapping Studio Zuordnen. Verwenden Sie die extrahierten Eigenschaften in Workplace Service Delivery(WSD) Platzmesstabelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Indoor Mapping-Administration** > **Eigenschaftenzuordnung**an.
   Standardmäßig werden die folgenden Eigenschaften in gespeichert Indoor Mapping Eigenschaftszuordnungstabelle:

   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** : Wenn die Polylinien als geschlossene Formen definiert sind oder eine Einheit festgelegt ist, berechnen Sie die Oberfläche automatisch in Quadratmetern aus den CAD-Polylinien. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt **Falsch** .
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** : Wenn die Polylinien als geschlossene Formen definiert sind oder eine Einheit festgelegt ist, berechnen Sie die Oberfläche automatisch in Quadratfuß aus den CAD-Polylinien. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt **Falsch** .
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET** : Ruft ab **Nutzbar_size_sq_feet** Von Polygonen in Indoor Mapping. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, wenn Ihre CAD-Datei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

keine geschlossenen Formen hat oder wenn in der Datei keine Einheit definiert ist. Diese Eigenschaft wird auch für Rasterdateien (PNG) verwendet. Die Skalierung in Indoor Mapping Variiert geringfügig je nachdem, wie das Gebäude während des Georeferenzierungsprozesses gedehnt wurde. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt **Wahr** .

- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** : Ruft ab **Usable_size_sq_meter** Aus einer CAD-Datei für eine Oberfläche aus Polygonen in Indoor Mapping. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, wenn Ihre CAD-Datei keine geschlossenen Formen hat oder wenn in der Datei keine Einheit definiert ist. Diese Eigenschaft wird auch für Rasterdateien (PNG) verwendet. Die Skalierung in Indoor Mapping Variiert geringfügig je nachdem, wie weit das Gebäude während des Georeferenzierungsprozesses gestreckt wurde. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt **Wahr** .

Nach der Aktivierung werden diese Eigenschaften während des Synchronisierungsprozesses automatisch auf angewendet Indoor Mapping Zuordnungen. Die Eigenschaften füllen das Feld „nutzbare Quadratmeter“ oder „Quadratfuß“ des aus Workplace Core Bereichstabelle standardmäßig. Die Formularfelder der Bereichstabelle können nach Bedarf geändert werden.

Hinweis: Wählen Sie einen Wert aus der berechneten AutoCAD-Datei aus, oder wählen Sie einen Wert aus, der in verfügbar ist Indoor Mapping Studio zuordnen.

2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Eigenschaft.

Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zuordnung von Innenbereichszuordnung“

Feld	Beschreibung
Eigenschaft	Name der Eigenschaft, wie sie in der AutoCAD-Datei angezeigt wird. Beispiel: **KAPAZITÄT** . Dieser Name kann nicht geändert werden.
WSD-Bereichsspalte	Tabelle, die zum Zuordnen einer CAD-Eigenschaft zu einer WSD-Bereichsspalte verwendet wird, wenn die Kartendaten für Innenbereichszuordnung mit synchronisiert werden Workplace Service Delivery. Wählen Sie einen beliebigen Wert aus der Dropdown-Liste aus. Beispiel: **Kapazität** .
Reihenfolge	Option zum Festlegen einer Importreihenfolge für jeden Datensatz in der CAD-Eigenschaftenzuordnungstabelle. Die Reihenfolge ist nützlich, wenn zwei Eigenschaften in denselben WSD-Bereichsspalten für zwei verschiedene Dateien platziert werden müssen.
Aktiv	Option zum Aktivieren einer Eigenschaft.
Domäne	Option für Domänentrennung. Der Standardwert ist **Global** .

3. Wählen Sie **Absenden**.

4. Navigieren Sie nach dem Importieren der CAD-Quelldateien zu **Orte** Im Menü Map Studio.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie diese Option aus, um einen Ort zu öffnen.
   Der Bereich Orte wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. Beachten Sie das **AutoCAD-Eigenschaften** Feld ist verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.
6. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren Campus synchronisieren, nachdem Sie eine CAD-Eigenschaft hinzugefügt haben.

   Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.
7. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Campusse**an.
   Fügen Sie einer Fläche auf einem Campus eine Zuordnung von Platzeigenschaften hinzu, wenn diese Eigenschaften keinem Bereich hinzugefügt werden.
8. Wählen Sie einen Campus aus.
9. Wählen Sie das Symbol für personalisierte Listenspalten ( ), um die erforderlichen Werte aus der Sammlungsliste in die Liste verfügbar zu verschieben.
10. Wählen Sie **OK**.
11. Auf einem Campus verfügbare Plätze werden mit den ausgewählten Werten aktualisiert, nachdem eine CAD-Datei in Map Studio importiert wurde und nach Indoor Mapping Synchronisierungsprozess ist abgeschlossen.

Berechnen Sie die AutoCAD-Stockwerksoberfläche

Berechnen Sie den Stockwerkbereich und die Abmessungen in Indoor Mapping Ordnen Sie Studio beim Importieren Ihrer AutoCAD-Stockwerkquellen zu.

Vorbereitungen

Die berechneten Messungen der Stockwerkgröße in Indoor Mapping Sind in verfügbar Workplace Core Stockwerkstabellenformular mit vorab ausgefüllten Feldwerten. Beispiel: **Gesamtquadrat-Fuß** , **Nutzbare Quadratfuß** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

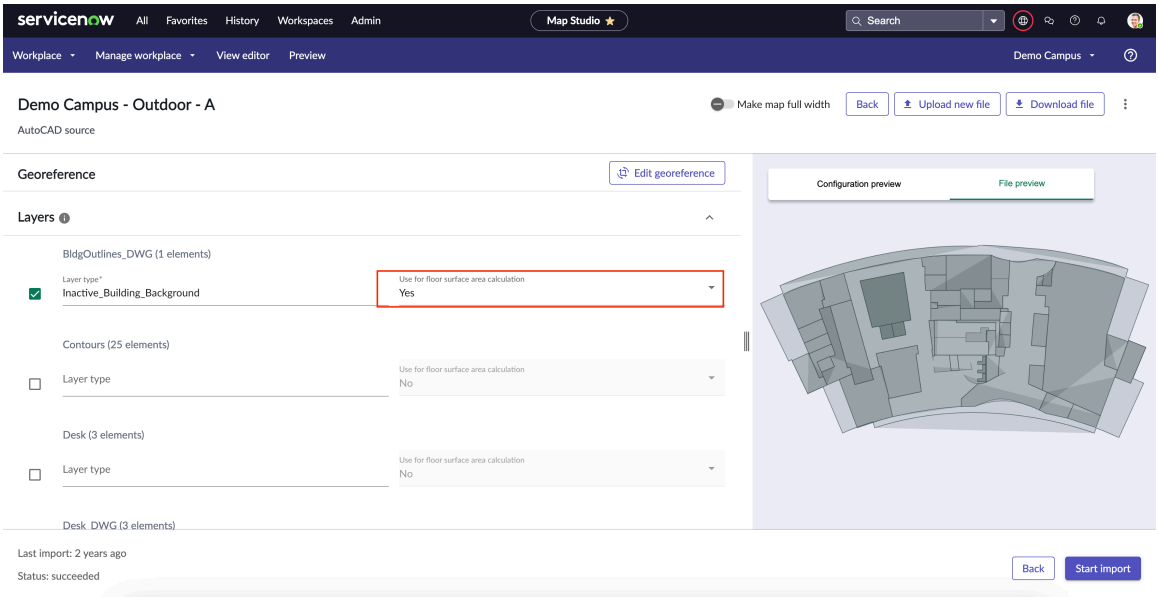
1. Um die Stockwerkgröße aus einer AutoCAD-Datei zu berechnen, aktivieren Sie die Eigenschaft zur Berechnung der Stockwerkgröße.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Indoor Mapping-Eigenschaften**an.
   b. Aktivieren Sie die Bearbeitung, und legen Sie die Eigenschaft fest **Legen Sie „wahr“ fest, um die Berechnung der Stockwerkgröße zu aktivieren** Auf „wahr“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
3. Wählen Sie einen Campus aus, für den Sie die Stockwerksoberfläche berechnen möchten.

   Beispiel: Demo Campus.
4. Wählen Sie ein Gebäude im Kartenstudio aus.
5. Auswahlvorgang **Arbeitsplatz Verwalten** > **Stockwerk Und Grundrisse**an.
6. Wählen Sie einen Stockwerksplan aus, und wählen Sie aus **Konfigurieren** .
7. Wählen Sie auf der AutoCAD-Quellseite die aus **Verwenden Sie für die Berechnung der Stockwerkoberfläche** Aus der Listenoptionsx.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Verwenden Sie für die Berechnung der Stockwerkoberfläche** Die Option ist erst sichtbar, nachdem Sie die Berechnungseigenschaft für die Stockwerkgröße aktiviert haben, wie in Schritt 1 gezeigt.

Hinweis: Es ist optional und nicht obligatorisch, einen auszuwählen **Ebene** Beim Auswählen von **Verwenden Sie für die Berechnung der Stockwerkoberfläche** Option.



8. Wählen Sie ein aus **Ebene** Die die Gliederung des Stockwerks darstellt, um den Wert der Stockwerkoberfläche zu berechnen.

   Die Ebene, für die **Verwenden Sie für die Berechnung der Stockwerkoberfläche** Die Berechnung ist ausgewählt und wird für die Berechnung der Stockwerkoberfläche verwendet.

   Hinweis: Es kann jeweils nur eine Ebene ausgewählt werden. Stellen Sie sicher, dass die ausgewählte Ebene geschlossene Polylinien aufweist.

9. Wählen Sie Aus **Dateivorschau** Um eine Vorschau anzuzeigen und zu überprüfen, ob die Polylinien für eine ausgewählte Ebene geschlossen sind.

   Wenn die ausgewählte Stockwerksebene mehrere geschlossene Polylinien aufweist, wird die größte Polylinie verwendet.

   a. Wählen Sie Aus **Ja** Aus der Dropdown-Liste.

10. Wählen Sie Aus **Import Starten** Dient zum Importieren des CAD-Stockwerkquellplans.

    Der berechnete Wert für die Stockwerksoberfläche wird in der Stockwerkkonfiguration in Map Studio gespeichert.

11. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Eigenschaftenzuordnung**an.
    Dadurch wird der berechnete Wert der Stockwerkoberfläche aus Kartenstudio an verschoben Workplace Core Stockwerkstabellenformular.

12. Klicken Sie auf der Seite „Zuordnung der Innenbereichseigenschaften“ auf **Neu** Und füllen Sie die Formularfelder aus:

    Hinweis: Dieser Schritt muss nur einmal konfiguriert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuordnung von Platzeigenschaften im Innenbereich“

Feld	Beschreibung
Eigenschaft	Der Name der Eigenschaft. Beispiel: **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** Und **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** . **Hinweis:** Der Name der Eigenschaft kann nicht geändert oder bearbeitet werden. Der Eigenschaftsname muss mit dem übereinstimmen, den Sie in Ihrer AutoCAD-Datei als Bezeichnung verwendet haben.
WSD-Tabelle	Die Tabelle, in der Sie die Eigenschaft ausfüllen oder platzieren möchten. Wählen Sie Aus **Stockwerk** Aus der Dropdown-Liste, um den Wert der Stockwerkoberfläche in der Stockwerkstabelle zu berechnen.
WSD-Feld	Das Feld, in dem die Stockwerkoberfläche automatisch ausgefüllt werden soll. Wählen Sie Aus **Gesamtquadrat-Fuß** Oder **Nutzbare Quadratfuß** .
Reihenfolge	Sie können die Reihenfolge als 0 beibehalten.
Aktiv	Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird Ihre Eigenschaft automatisch auf Ihren verschiedenen Karten deaktiviert. Wählen Sie diese Option aus, um die Eigenschaft zu aktivieren.
Domäne	Der Standardwert ist **Global** . Beibehalten **Global** Um Konflikte zwischen Ihren verschiedenen Anwendungen zu vermeiden.

13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
14. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Karte für den Innenbereich/WSD-Synhronisierungen** Dient zum Ausführen des Synchronisierungsskripts, um das ausgewählte Stockwerk mit der Eigenschaft aktualisiert zu aktualisieren.
15. Wählen Sie einen Campus aus.

    Das Synchronisierungsskript synchronisiert die neu hinzugefügten berechneten Stockwerksoberflächenfelder in der Stockwerkstabelle.
16. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Wählen Sie das Stockwerk aus, für das Sie den Wert der Oberfläche berechnet haben, und überprüfen Sie den Abschnitt „Messdetails“.

    Beispielsweise werden die folgenden Feldwerte je nach Anwenderkonfiguration vorab ausgefüllt:

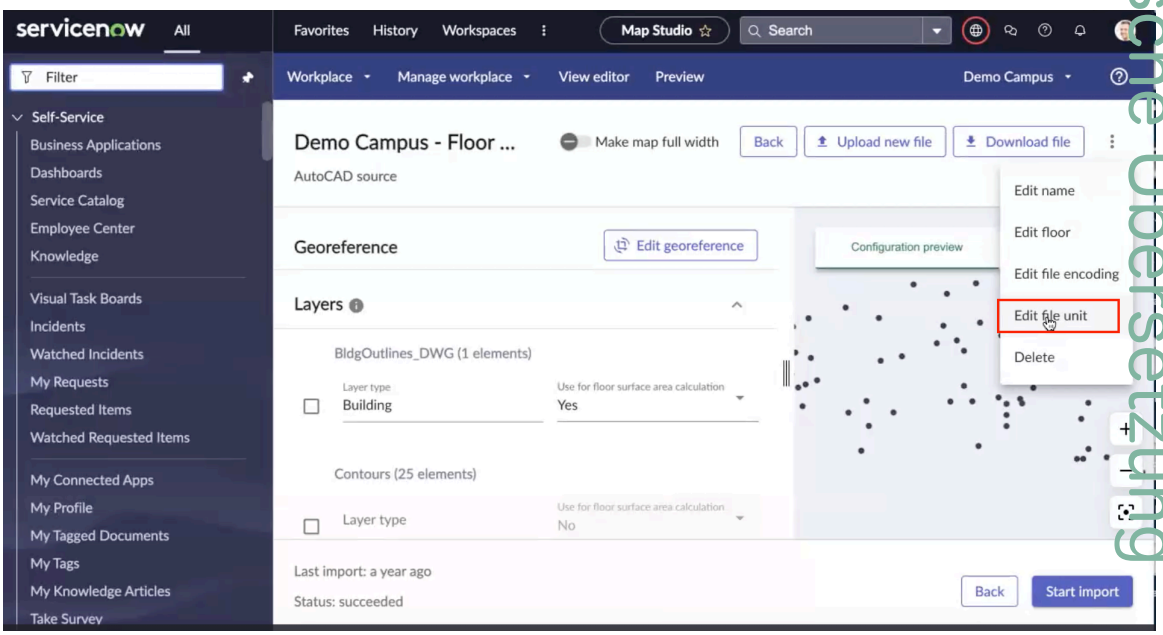
    a. **Insgesamt Quadratfuß** : Der Wert der Stockwerkoberfläche wird automatisch ausgefüllt.

    b. **Nutzbare Quadratfuß** : Der Wert der Stockwerkoberfläche des Stockwerks wird automatisch ausgefüllt.

    Hinweis: Wenn die CAD-Werte beim Importieren der CAD-Datei in Map Studio falsch oder leer sind, hat die CAD-Datei wahrscheinlich keine Einheit oder eine falsche Einheit. In solchen Fällen sind CAD-Dateikonvertierungen in Map Studio nicht genau.

    Der Wert der CAD-Dateieinheit kann in Map Studio basierend auf den AutoCAD-Dateikoordinaten korrekt berechnet werden. Navigieren Sie zurück zur Konfigurationsseite der CAD-Datei für einen Stockwerksplan, und führen Sie Folgendes aus:

    - Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (⋮) Im oberen rechten Bereich von Map Studio.
    - Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie die Dateieinheit** Option.



    - Wählen Sie eine Einheit aus der Dropdown-Liste aus.

      Beispiel: Fuß.

    - Klicken Sie auf **Speichern**.
    - Klicken Sie Auf **Import Starten** Und führen Sie die Synchronisierung erneut aus.

      Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.

      Die Konvertierungen sind jetzt korrekt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rasterdateianforderungen

Rasterdateien sind flache Dateien, daher müssen Design und Orte manuell erstellt werden. Rasterstockplandateien müssen die Map Studio-Importanforderungen erfüllen.

Wenn Sie eine PNG-Quelle (Rasterbild) importieren, muss der Prozess zur Erstellung von Designs und Orten manuell in einem Grafikdesigner-Tool durchgeführt werden. Beispiel: Adobe Illustrator. Derzeit werden nur PNG-Dateiformate unterstützt.

Hinweis: Kartenadministratoren müssen sicherstellen, dass die Stockwerksplanquellen die Importanforderungen von erfüllen Indoor Mapping. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die PNG-Quellen (Rasterbild) von Grafikdesignern auf Designkorrekturen und Richtigkeit überprüft werden. Der Import von JSON-/GEOJSON-Dateien ist nur für die Migration von Drittanbietern für Zuordnungen verfügbar.

Weitere Informationen zu Importanforderungen für Rasterdateien finden Sie unter ServiceNow-Blog .

Anforderungen an Rasterdesign

Designeigenschaften	Anforderungen
Proportionen von Stockwerksplänen	• Stellen Sie sicher, dass Ihre Design Studio-Zeichenfläche ein Verhältnis von 20.000 x 20.000 Pixel aufweist, um ein optimales Bildrendering zu ermöglichen. • Stellen Sie sicher, dass der Stockwerksplan die gesamte Zeichenfläche in Ihrem Design Studio einnimmt. Die Qualität der Bilder basiert auf der Größe der Zeichenfläche. Wenn der Stockwerksplan nicht in die gesamte Zeichenfläche passt, wird die endgültige Größe verringert und kann verpixelt werden. • Stellen Sie sicher, dass der Maßstab des Gebäudes den tatsächlichen Proportionen und der Form des Gebäudes auf der Außenkarte entspricht. Wenn die Gebäudeproportionen nicht genau sind, wirkt sich dies auch auf die Genauigkeit der Zeit- und Entfernungsangaben in Wegbeschreibungen aus.
Design	• Gestalten Sie Ihren Stockwerksplan um, um ihn so benutzerfreundlich wie möglich zu machen. Stockwerkspläne müssen so einfach wie möglich gehalten werden, damit Endbenutzer die Karte leicht verstehen können. • Stellen Sie sicher, dass alle Textobjekte aus der Rasterbilddatei entfernt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen an Rasterdesign (Fortsetzung)

Designeigenschaften	Anforderungen
	Textobjekte werden in der PNG-Datei für Stockwerkspläne nicht unterstützt. **Hinweis:** Plätze für Bereiche werden hinzugefügt, um Orte auf einer Karte zu beschreiben. Daher können Textobjekte auf einer Karte für Endbenutzer verwirrend sein. • Entfernen Sie die Bildränder. Alle Flächen um ein Gebäude müssen entfernt oder transparent gemacht werden.
Export	Exportieren Sie die Bilddatei mit den folgenden Anforderungen: • Typ: Derzeit werden nur PNG- und JPEG-Rasterbildquellen in unterstützt Indoor Mapping. • Größe: Bilddateien dürfen 50 MB nicht überschreiten. • Abmessungen: Die Bildgröße muss 20.000 x 20.000 Pixel betragen.

Importieren Sie Rasterdateien

Nachdem Sie Ihren Campus und dessen Gebäude und Stockwerk erstellt haben, laden Sie die Rasterquelldateien der Stockwerkspläne hoch, und importieren Sie sie.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zu Anforderungen an Rasterquelldateien finden Sie unter Rasterdateianforderungen.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
3. Auswahlvorgang **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerk und Stockwerkspläne**an.
4. Wählen Sie das von Ihnen erstellte Stockwerk aus, und klicken Sie auf **Datei hochladen** .
5. Wählen Sie die Rasterdatei aus, die Sie für den Stockwerksplan importieren möchten.
6. Vor dem Hochladen der Rasterdatei können Sie den Namen der Quelle bearbeiten. Standardmäßig lautet der Name der Quelle <Campus-Name-Floor title-file Name>.
7. Stellen Sie sicher, dass der richtige Stockwerkname oder die richtige Ebene ausgewählt ist.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Nach dem Hochladen der Datei (das Hochladen kann einige Minuten dauern) wird oben auf dem Bildschirm die Vorschau des Stockwerksplans angezeigt.
10. Die nächsten Schritte zum Konfigurieren der Rasterdatei werden angezeigt.
11. Bearbeiten Sie Georeferenzen, und verwenden Sie die beiden lila Stifte, um die Skalierung Ihres Stockwerksplans festzulegen, indem Sie die Stifte ziehen und verschieben, um sie an die Gebäudeform auf der Weltkarte anzupassen.
12. Klicken Sie auf die Stifte. Die Farbe ändert sich in Rosa, und Sie können die Position ändern.
13. Klicken Sie auf eine der Stifte, und halten Sie sie gedrückt, um ihre Position zu ändern.

> **Hinweis:** Es ist wichtig, dass Sie Ihren Stockwerksplan auf Skalierung festlegen, da dies bei der Wegsuche und dem Abrufen von Wegbeschreibungen hilft. Die Anweisungen zeigen die genaue Zeit und den Abstand zwischen Punkten an. Beispiel: Punkt A und Punkt B.

14. Wählen Sie den Ebenentyp der Datei aus, die Sie importieren.
Ebenentypen müssen zuvor konfiguriert werden, während Sie Ihre Standardwerte einrichten.
15. Wählen Sie nach Abschluss der Schritte 11 und 12 aus **Import Starten** Zum Importieren der Rasterquelldatei.
16. Nachdem der Stockwerksplan importiert wurde, klicken Sie auf **Fortsetzen**.
Alternativ können Sie auch zu navigieren **Arbeitsplatz Verwalten** > **Orte**an.
Sie werden zu „Orte“ weitergeleitet.

> **Hinweis:** Rasterdateien sind Flat Files, daher müssen Orte manuell erstellt werden.

Verwalten Sie Zuordnungsobjekte und -Daten

Verwalten Sie Kartenobjekte und Kartendaten über die Map Studio-Oberfläche. Passen Sie Ihre Karten beliebig oft an.

In Map Studio können Sie Zuordnungsobjekte und Zuordnungsdaten verwalten und bearbeiten. Laden Sie CAD- und Rasterbilddateiquellen hoch, konfigurieren Sie Ihre Architekturdiagramme, und importieren Sie sie zurück in das Kartenstudio, um Karten mit einem tollen Aussehen zu erhalten. Erstellen Sie Ansichten, Orte und Richtungsdiagramme, und migrieren Sie Daten mit der Snapshot-Funktion zu einer anderen Instanz.

Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen

Erstellen Sie zuerst Indoor Mapping Campus und fügen Sie ihm mithilfe von einige Gebäude und Stockwerke hinzu Indoor Mapping Studio Zuordnen. Importieren Sie Ihre CAD- und Rasterbildquellendateien, um Ihre Campuskonfiguration abzuschließen.

Vorbereitungen

Installieren Indoor Mapping Und konfigurieren Sie grundlegende Informationen über Ihren Campus, Ihr Gebäude oder Ihre Stockwerke in Map Studio, indem Sie die Stockwerksplanquellen importieren.

> **Hinweis:** Laden Sie AutoCAD-Quelldateien (DWF oder DXF) oder Rasterbild (PNG) hoch und importieren Sie sie in Map Studio.

Bevor Sie mit der Verwendung von Map Studio beginnen, stellen Sie sicher, dass Ihre Stockwerkspläne die folgenden Richtlinien erfüllen:

- AutoCAD-Anforderungen
- Rasteranforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wenn Sie über vorhandene Campus verfügen, können Sie außerdem auf der Map Studio-Homepage nach einem Campus suchen.
   a. Wählen Sie aus **Suchen** Symbol ( ), um nach einem Campus zu suchen, den Sie aktualisieren oder zu dem Sie wechseln möchten.
3. Um einen Campus zu erstellen, wählen Sie aus **Erste Schritte** Registerkarte.
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fügen Sie eine Adresse hinzu

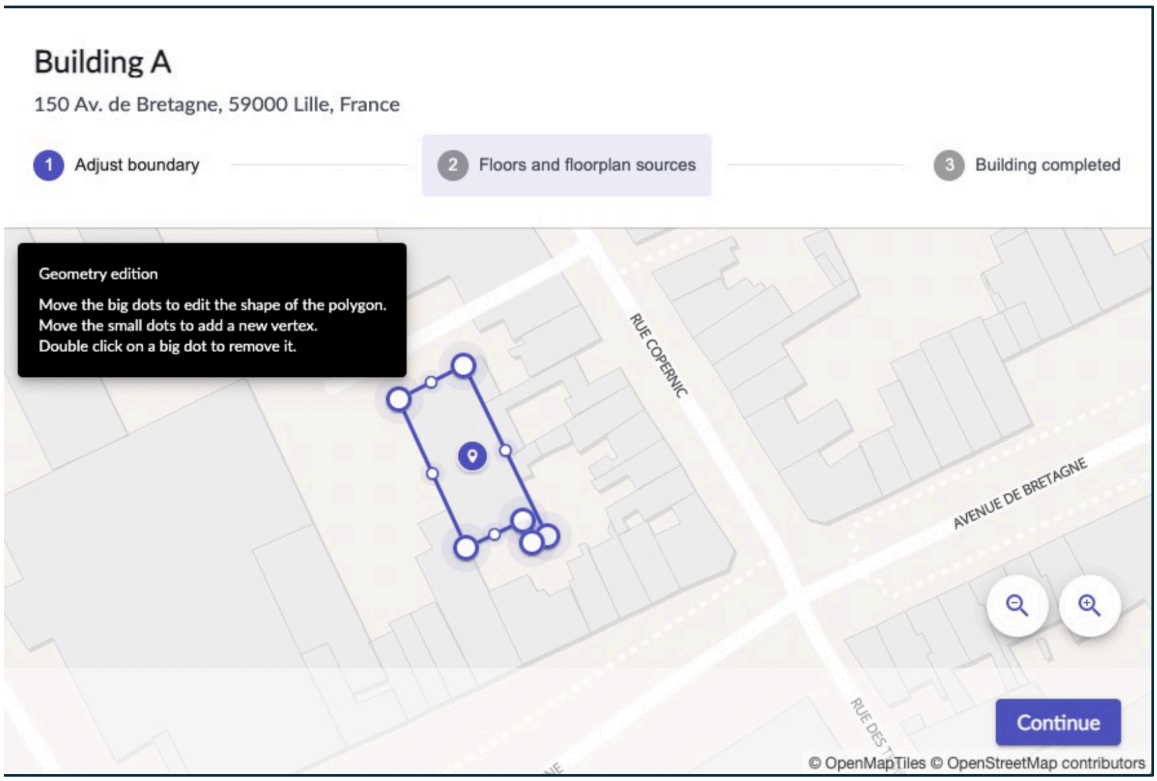
Feld	Beschreibung
Land	Land oder Region, in der sich der Campus befindet.
Campus-Name	Name des Campus.
Adresse	Genaue Adresse des Campus-Standorts, wie auf der Karte angezeigt.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten des Campus-Namens und der Adresse.
5. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um Ihr erstes Gebäude hinzuzufügen.
6. Geben Sie den Gebäudenamen an.
   Gebäudeadresse ist PR-ausgefüllt.
7. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
8. Geben Sie den Namen des Gebäudes und die Adresse ein.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Gebäudegrenzen werden automatisch berechnet.
10. **Wahlweise:** Wenn Sie Ihr neu erstelltes Gebäude auf der Karte nicht finden können, wird der folgende Bildschirm angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Wählen Sie **Fortsetzen**.

> **Hinweis:** Ihr Polygon muss sich mindestens um das Gebäude herum befinden. Es muss nicht der genauen Form des Gebäudes entsprechen.

12. In dieser Phase können Sie zusätzliche Gebäude hinzufügen oder die Details vorhandener Gebäude bearbeiten.
13. Wählen Sie Aus **+Hinzufügen eines Gebäudes** Um zusätzliche Gebäude auf Ihrem Campus zu erstellen.
14. Navigieren zu **Arbeitsplatz Verwalten** > **Stockwerk Und Grundrisse** Um Ihrem Gebäude ein Stockwerk oder Stockwerke hinzuzufügen.
15. Wählen Sie Ihr Gebäude aus.

> **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie ein Gebäude auswählen, da Sie Dateien auf Campus-Ebene hochladen können. Wenn Sie ein Gebäude auswählen, ist es auf allen Ebenen sichtbar, da Sie Ihre Dateien nur auf der Außenebene importieren können.

16. Wählen Sie Aus **Fügen Sie ein Stockwerk hinzu** .
Füllen Sie die Felder im Formular aus

Ein Stockwerk hinzufügen

Feld	Beschreibung
Gebäude	Name oder Nummer des Gebäudes, in dem sich das Stockwerk befindet.
Anzahl	Stockwerksebene. Verwendet eine ganze Zahl oder einen numerischen Wert.
Name	Stockwerkname oder -Titel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel, der auf dem Stockwerk-Controller angezeigt wird.

17. Klicken Sie auf **Erstellen**.
18. Wiederholen Sie die Schritte 16-18 für jedes Stockwerk Ihres Gebäudes.
19. Navigieren Sie zu „**Arbeitsplatz Verwalten** > **Campus und Gebäude**an.
    Es ist wichtig, dass Ihr Campus Umfasst Oder ihre Grenzen sind für alle Gebäude gut angepasst. Die Grenzen werden automatisch angepasst. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit dem Grenzeditor.
    Ihr Campus ist konfiguriert.
20. Nachdem Ihr Campus und Ihre Gebäude erstellt wurden, können Sie mit dem Import Ihrer CAD-Dateien oder Rasterbild-Stockwerksplanquelldateien beginnen.
21. Navigieren Sie in Map Studio zu **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerke und Stockwerkspläne**an.
22. Suchen Sie Ihr Stockwerk, in das Sie Ihre CAD- oder Rasterdatei hochladen möchten.

    (Optional) in dieser Phase können Stockwerkspläne als AutoCAD-Quellen (DXF/DWG) oder Rasterbilddateien (PNG) hochgeladen und importiert werden, oder Sie können die Dateien nach dem Erstellen eines Campus importieren. Stellen Sie sicher, dass Sie die Designrichtlinien überprüft haben, bevor Sie die Quellen in Map Studio importieren. Weitere Informationen zum Importieren finden Sie unter Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio Und Importieren Sie Rasterdateien.

23. Wählen Sie nach dem Importieren einer CAD- oder Rasterdatei aus **Arbeitsplatz Verwalten** Und wählen Sie aus **Übersicht** .
24. Wählen Sie das von Ihnen erstellte Gebäude aus.
    Ihre Karte ist konfiguriert und im Map Studio verfügbar.

Arbeiten mit dem Grenzeditor

Der Grenzeneditor hilft beim Definieren des zugeordneten Bereichs eines Campus auf der globalen Karte, indem die Campus-Grenzen angepasst werden, um den Standort eines Campus zu visualisieren und auf einer Karte aufzubauen. Grenzen werden verwendet, um zwischen Karten für den Außenbereich und zugeordneten Bereichen für den Innenbereich zu unterscheiden.

Vorbereitungen

Stockwerkspläne, Plätze und Wegbeschreibungen müssen innerhalb der Grenzen liegen, um ordnungsgemäß angezeigt zu werden. Wenn die Grenzen automatisch vom System berechnet wurden, können Sie die Markierung deaktivieren **Grenze automatisch berechnen** Zum Ändern der Grenzen.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus.

   Der Campus wird in Map Studio angezeigt.

3. Navigieren Sie zu **Arbeitsplatz Verwalten** , **Campus Und Gebäude** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Passen Sie die Grenze eines Campus an, oder ändern Sie sie, wenn Änderungen oder Aktualisierungen am Campus vorgenommen wurden und wenn Orte, Stockwerkspläne oder Wegbeschreibungen jetzt außerhalb der ursprünglichen Grenze liegen, die während der Erstellung des Campus festgelegt wurde.
   a. Stellen Sie sicher, dass der Campus im linken Bereich ausgewählt ist.
   b. Verschieben Sie die großen Punkte auf der Campus- oder Gebäudegrenze, um die Form eines Polygons zu bearbeiten.
   c. Verschieben Sie die kleinen Punkte, um einen neuen Scheitelpunkt hinzuzufügen.
   d. Doppelklicken Sie auf einen großen Punkt, um ihn zu entfernen
5. Klicken Sie Auf **Grenze speichern** Um die Änderungen zu speichern.
   Die **Grenze speichern** Die Schaltfläche ist aktiviert, wenn Änderungen an der Campus- oder Kartenobjektgrenze vorgenommen werden.
6. Sie können die Gebäudegrenzen auch ändern oder anpassen, wenn Aktualisierungen oder Änderungen vorgenommen wurden und wenn sich Stockwerkspläne oder Wegbeschreibungen jetzt außerhalb der ursprünglichen Gebäudegrenze befinden.
   a. Stellen Sie im linken Bereich sicher, dass das Gebäude ausgewählt ist.
   b. Verschieben Sie die großen Punkte in einem Gebäude, um die Form eines Polygons zu bearbeiten, und verschieben Sie die kleinen Punkte, um einen neuen Scheitelpunkt hinzuzufügen.
   c. Doppelklicken Sie auf einen großen Punkt auf dem Polygon, um es zu entfernen.
   d. Klicken Sie Auf **Grenze speichern** Nach Anpassung der Campus-Grenzen.

   Die **Grenze automatisch berechnen** Die Option ist auch neben verfügbar **Grenze speichern** Schaltfläche für Campus- und Gebäudegrenzen.

   (Standardmäßig aktiviert) durch Aktivieren dieser Option können die Grenzen automatisch angepasst werden, wenn neue Stockwerkspläne, Plätze oder Wegbeschreibungen hinzugefügt werden und sie außerhalb ihrer ursprünglichen Grenzen liegen. Wenn diese Option aktiviert ist, können die Grenzen nicht manuell angepasst werden. Deaktivieren Sie sie, um die Gebäudegrenzen manuell anzupassen.

Importieren Sie Outdoor-Elemente

Importieren Sie Outdoor-Elemente, die Sie auf der Karte für den Innenbereich anzeigen möchten. Dies kann ein grafisches Element wie ein Logo oder ein Außenparkplatz mit Parkplätzen sein, der als Plätze erstellt werden muss.

Vorbereitungen

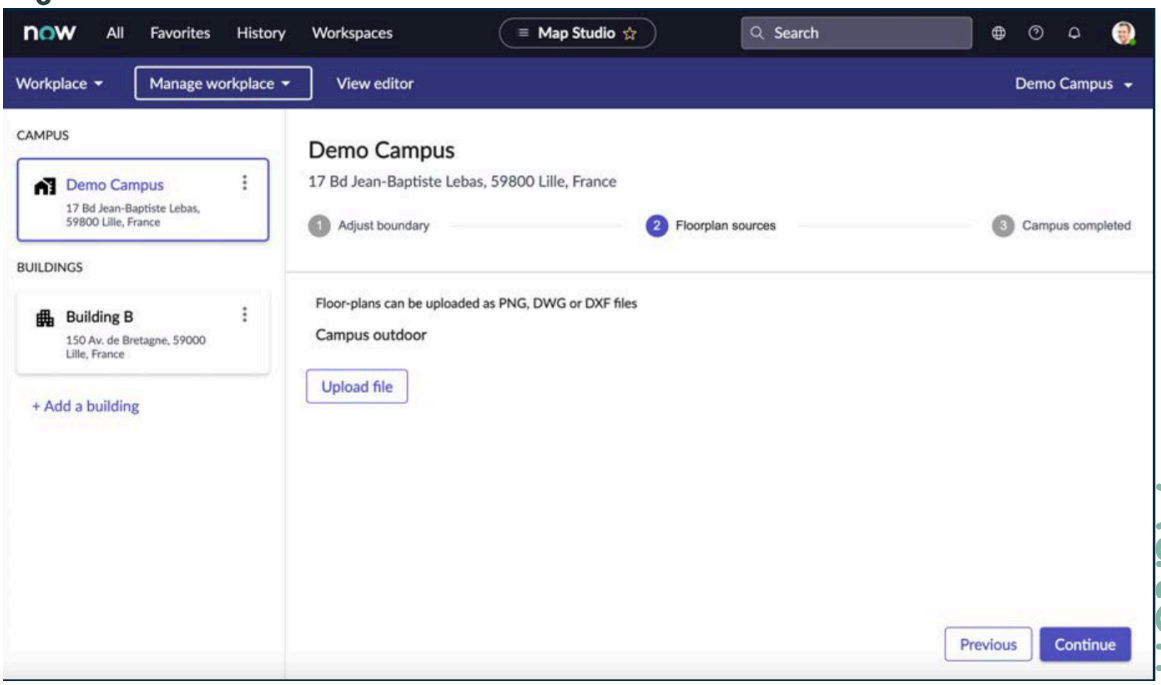
Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus, der Ihrer Außenebene hinzugefügt werden soll.
3. Navigieren zu **Arbeitsplatz Verwalten** > **Stockwerk Und Grundrisse**an.
4. Fügen Sie eine neue Quelle hinzu, und wählen Sie die Datei aus, die Sie importieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Outdoor-Elemente hinzu



5. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
6. Konfigurieren Sie die Rasterquelldatei.
7. Bearbeiten Sie die Georeferenz.
   Weitere Informationen zum Bearbeiten von Georeferenzen finden Sie unter Importieren Sie Rasterdateien.
8. Wählen Sie den Ebenentyp aus.
9. Klicken Sie Auf **Import Starten** .
10. Erstellen Sie einen Platz auf Ihrem Campus, indem Sie auswählen **Neuer Punkt** Oder **Neues Polygon** .
    Weitere Informationen zum Erstellen eines Polygons und Punkts finden Sie unter Plätze verwalten.
11. Stellen Sie sicher, dass Sie das Stockwerk auf einem Campus auswählen.
12. Beginnen Sie mit der Erstellung von Anweisungen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Wegbeschreibungen.

Plätze verwalten

Bearbeiten Sie Campus und Gebäude, um Orte, Symbole und Ortstypen hinzuzufügen, die Sie auf den Karten für den Innenbereich anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Ortstypen werden verwendet, um einen physischen Standort auf Ihrer Karte zu definieren. Dies kann ein Polygon oder ein Punkt sein, je nachdem, ob ein Ort einem Raum oder nur einem Ort auf Ihrer Karte entspricht. Orte sind mit Ortstypen verknüpft und werden verwendet, um die verschiedenen Orte auf Ihrer Karte zu kategorisieren (Beispiel: Besprechungsraum, Büro, Drucker, Parks, Treppe, Fahrstühle usw.). Orte haben auch Markierungen, die den Ortstitel anzeigen.

Hinweis: Orte können entweder automatisch durch einen CAD-Import generiert werden oder müssen manuell mit einem Rasterimport erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Rasterdateien und Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

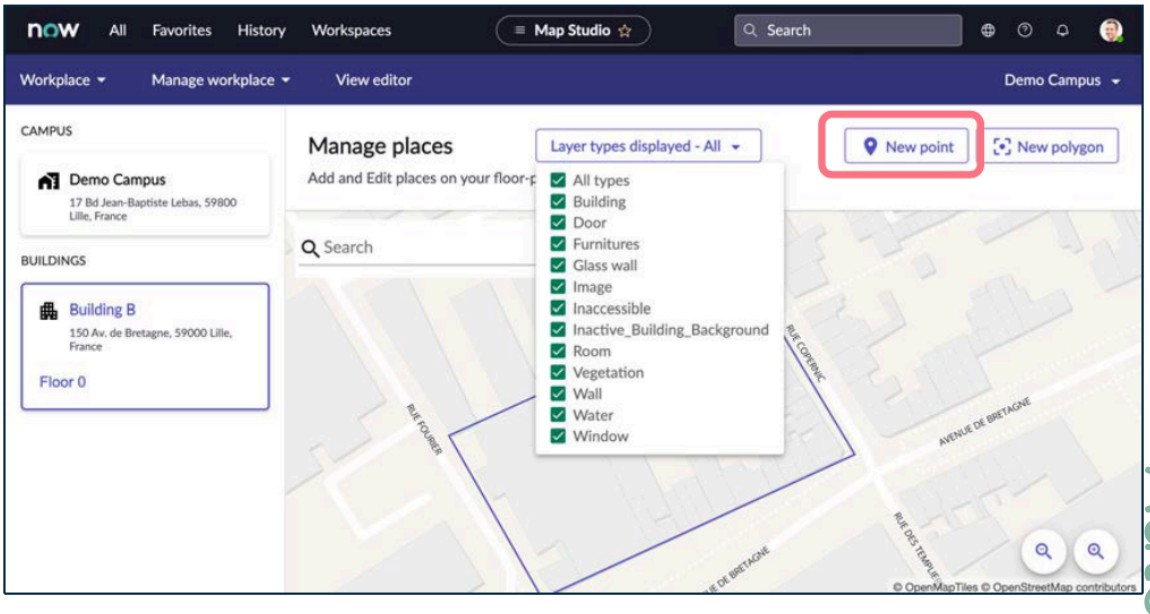
Prozedur

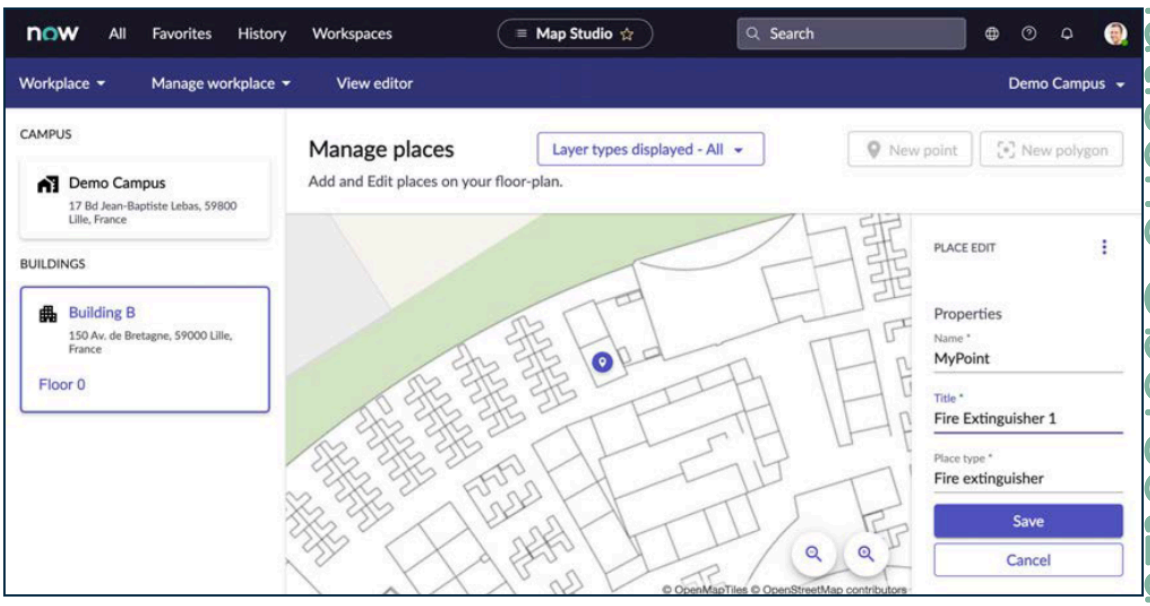
1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
   Der Campus wird auf der Map Studio-Homepage geöffnet.
3. Um Plätze zu bearbeiten und zu verwalten, wählen Sie ein Gebäude aus.
4. Wählen Sie im Kartenmenü **Plätze verwalten** aus.
5. Wählen Sie das Stockwerk aus, auf dem Ihre Orte auf Ihren Karten angezeigt werden sollen.
6. Klicken Sie Auf **Neuer Punkt** Oder **Neues Polygon** Um mit der Erstellung von Orten und neuen Points of Interest zu beginnen.
7. Wählen Sie Aus **Neuer Punkt** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen neuen Punkt





Automatische Übersetzung

8. Klicken Sie auf die Karte, um den Punkt zu positionieren.

Füllen Sie die Formularfelder im Formular aus

Platzieren Sie den Bearbeitungsbereich

Name	Bezeichnungsname für ein Leerzeichen. **Hinweis:** Verwenden Sie für jeden Bereich einen eindeutigen Namen, um die Bereiche auf einer Karte zu identifizieren (für Endanwender nicht sichtbar).
Titel	Titel, der auf der Karte angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ortstyp	Ortstypen werden verwendet, um Orte zu kategorisieren (z. B. Besprechungsräume, Schreibtische usw.). Außerdem wird ein Standardsymbol bereitgestellt, das später im Ansichts-Editor angepasst werden kann.
Stockwerk	Stockwerk, dem Orte und Ortstypen hinzugefügt werden.

Hinweis: Wenn Orte in einer CAD-Datei mit dem AutoCAD-Importtool konfiguriert werden (Indoor Mapping v.18.0), nur die **Ortstyp** Das Feld kann im Ortsbearbeitungsbereich bearbeitet werden. Die **Name** , **Titel** , Und **Stockwerk** Sind schreibgeschützte Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Orte.

9. Wählen Sie Aus **Neues Polygon** Zum Hinzufügen von Polygonen bzw. Punkten.
10. Klicken Sie auf die Karte, um ein Polygon für einen Ort zu zeichnen, und schließen Sie das Polygon, indem Sie auf den blauen Punkt oder Punkt klicken.
    Polygone können verwendet werden, wenn Sie kein Gebäude auf dem Campus haben.
11. Stellen Sie sicher, dass Sie die Form schließen, indem Sie die Erstellung am ersten Punkt abschließen oder beenden.

Füllen Sie die Felder im Formular aus

Ort bearbeiten

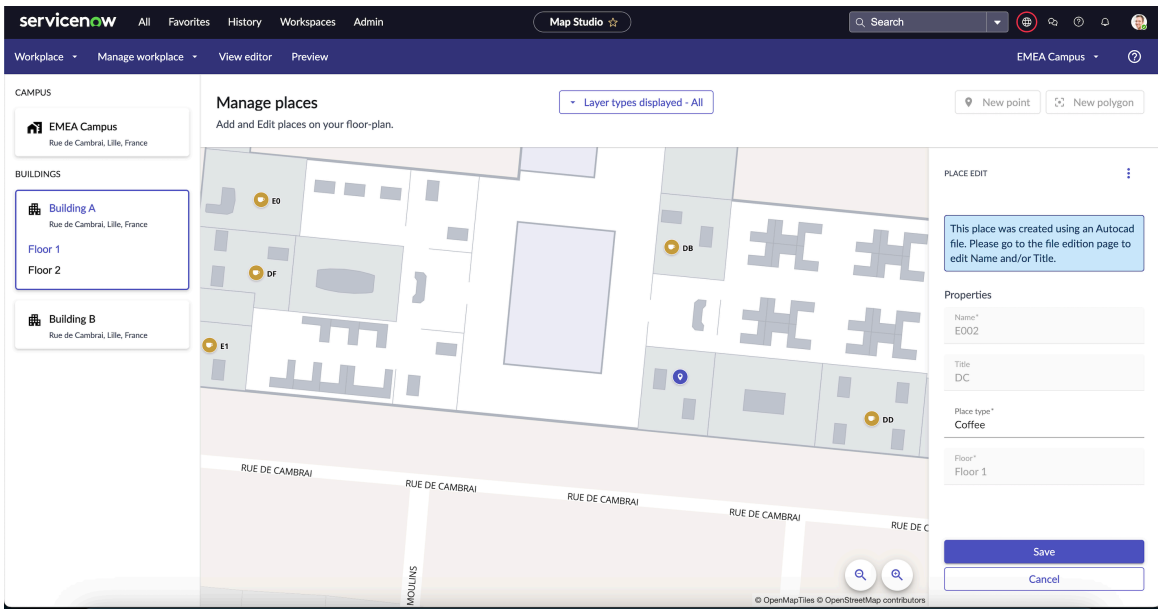
Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnungsname zur Identifizierung eines bestimmten Orts (für Endanwender nicht sichtbar).
Titel	Titel, wie auf der Karte angezeigt.
Ortstyp	Name des Ortstyps. Die Ortstypen werden verwendet, um einen physischen Standort auf Ihrer Karte zu definieren. Dies kann ein Polygon oder ein Punkt sein, je nachdem, ob dieser Ort einem Raum oder nur einem Ort auf Ihrer Karte entspricht (Cafeteria, Stand, Aufzug, Auditorium usw.).
Stockwerk	Stockwerknamen. Die Orte und Ortstypen werden für ein ausgewähltes Stockwerk erstellt.
Fügen Sie eine Markierung hinzu	Markierung auf der Karte. Fügen Sie eine Markierung hinzu, um die Positionsnadel auf der Karte anzuzeigen. Markierungen definieren das Symbol (Bild) des Orts und identifizieren einen Standort auf Ihrer Karte.
Fügen Sie einen Eingang hinzu	Der Eingang zu einem Raum wird von der Wegsuche-Anwendung verwendet. Wenn Sie einen Eingang hinzufügen, endet der Weg dort.

12. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Ort aus (konfiguriert über die CAD-Konfigurationsseite), um den Bereich „Ortsbearbeitung“ zu öffnen.

(Optional) Beachten Sie, dass **Name** , **Titel** , Und **Stockwerk** Sind schreibgeschützte Felder und können nicht bearbeitet werden. Nur die **Ortstyp** Feld kann bearbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Validierungsnachricht wird angezeigt, um zu informieren, dass der ausgewählte Ort mit einer AutoCAD-Datei erstellt wurde. Diese Felder können auf der AutoCAD-Konfigurationsseite bearbeitet werden (Indoor Mapping v 1,8.0). Weitere Informationen finden Sie unter AutoCAD-Importtool und Konfigurieren Sie Orte.



13. Klicken Sie auf **Speichern**.

14. Um von einem Punkt zu einem Polygon zu wechseln, klicken Sie auf das Symbol „andere Optionen“ (⋮) Im Bereich „Ortsbearbeitung“, und wählen Sie aus **Wechseln Sie zu einem Polygon** .

    Wenn Sie einen Ort auswählen, werden im Bereich „Ortsbearbeitung“ die CAD-Dateieigenschaften wie Raum, Kapazität usw. angezeigt Die AutoCAD-Eigenschaften werden in einer dedizierten Tabelle gespeichert **sn_Map_Core_Place_properties** . Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um Platz oder Raumfläche zu extrahieren.

    Die Indoor Mapping Die Anwendung bietet die Möglichkeit, Raumdimensionen aus CAD-Dateien zu extrahieren und in zu verwenden Workplace Service Delivery Räume und Platzmessungen.

Erstellen Indoor Mapping Symbole und Ortstypen

Zum Verwalten von Orten und Ortstypen in Indoor Mapping Map Studio, beginnen Sie mit der Erstellung von Symbolen für Orte, und erstellen Sie dann einen Ortstyp.

Vorbereitungen

Indoor Mapping Ortssymbole werden für Orte und verwendet, um zu definieren, was auf Ihrer Karte angezeigt wird. Die Symbole werden auch verwendet, um Ihre Ortstypen zu stylen. Ortstyp, der sicher zum Kategorisieren von Orten verwendet wird. Sie können Orte in einer Ansicht anzeigen oder nicht anzeigen. Ortstypen haben Folgendes:

- Name
- Symbol
- Farbe (im Falle eines Polygons)

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **icons**an.
   Die Indoor Mapping Die Seite „Symbole“ wird angezeigt. Um ein vorhandenes Symbol zu bearbeiten, wählen Sie ein Symbol aus, und wenden Sie Ihre Änderungen an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um neue Symbole zu erstellen.
3. Füllen Sie die folgenden Informationen auf der neuen Symboldatensatzseite aus:

   a. **Name** : Name des Symbols.

   b. **Bilddatei** : Wählen Sie eine Bilddatei aus, die als Symbolbild verwendet werden soll, und fügen Sie sie hinzu.

   c. **Titel** : Bildtitel zum Herunterladen des Symbols als PNG-Datei.

   Die Größe des Bildes wird vom automatisch an die richtige Größe und Form angepasst Indoor Mapping Studio Zuordnen.

   d. **Aktiv** : Das Symbol muss aktiv sein, um im Studio und in Ihrem Gebäude angezeigt zu werden, um einen Mehrwert zu schaffen und Ihre Ortstypen auf der Karte zu unterscheiden.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das neue Symbol für Indoor Mapping Ortstyp wird erstellt.
5. Nachdem Sie die Symbole erstellt haben, müssen Sie die Ortstypen erstellen.

   Ortstypen werden mit Ihrem Symbol in Map Studio angezeigt, um Orte auf der Karte zu unterscheiden.

6. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**an.
7. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines neuen Ortstypdatensatzes.

   Füllen Sie die Felder im Formular aus

Ortstyp

Feld	Beschreibung
Name	Definieren Sie den Namen des Ortstyps.
Standardmäßiges Markersymbol	Suchen und wählen Sie das erforderliche Symbol aus der Liste aus.
Standardstrichfarbe	Farbe, die der Ortstyp im Map Studio anzeigen soll. Fügen Sie das Hash-Symbol (#) für die Hexadezimalfarbe ein, damit Map Studio erkannt und differenziert werden kann (nur für Polygone verfügbar). Beispiel: #008000 für Farbe Grün.
Standardmäßige Strichdeckkraft	Wählen Sie für die Opazität einen Bereich zwischen 0 und 1 aus (nur verfügbar für Polygone).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hier steht „0“ für transparent und „1“ für undurchsichtig.
Standardstrichbreite	Die Dicke der Umrisse oder des Strichs Ihres Ortstyps.
Standardmäßige Polygonanzeige	Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Deaktivieren Sie die Auswahl, wenn der Ortstyp als Punkt auf der Karte angezeigt werden soll. Ein Polygon stellt die Oberfläche eines Raums dar, z. B. Besprechungsräume oder andere geschlossene Räume. Der Punkt wird verwendet, um einen Ort darzustellen, der nicht fixiert ist, oder um einen Ort darzustellen, der sich nicht in einem geschlossenen Raum befindet, z. B. einen Ruheplatz oder ein Telefon.
Standardmäßige Titelanzeige	Option zum Anzeigen des Titels des Ortstyps in Map Studio.
Standardmäßige Markeranzeige	Wählen Sie diese Option aus, um das Symbol Ihres Ortstyps in Map Studio anzuzeigen.
Aktiv	Option zum Aktivieren, Deaktivieren oder Deaktivieren der Ortstypen auf Karten. Durch Deaktivieren des Ortstyps wird der Ortstyp nicht entfernt. Sie ist auf Ihrer Karte nur inaktiv, und die Karte enthält keine Points of Interest.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem die Einstellungen gespeichert wurden, wird die Liste der Campus- und Gebäude angezeigt, für die der Ortstyp aktiv ist.
9. Um Ihren neuen Ortstyp einzurichten, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Studio Zuordnen.**
10. Wählen Sie einen Campus aus, und wählen Sie aus **Verwalten Sie Orte** Zum Hinzufügen und Bearbeiten von Orten.
    Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten und Mit Ansichtseditor bearbeiten.

Verwalten Sie Wegbeschreibungen

Wegbeschreibungen werden verwendet, um auf der Karte Routen von Punkt A zu Punkt B zu berechnen. Kartenadministratoren können manuell Linien auf den Stockwerkskarten von Bereichen zeichnen, in denen Personen innerhalb eines Gebäudes gehen dürfen. Dies kann nicht automatisiert werden und muss manuell erfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Zwei Richtungsmodi (**Zugänglich** Und **Standard**) Sind standardmäßig in aktiviert Indoor Mapping.
   - **Zugänglich:** Dieser Modus ist für Benutzer mit eingeschränkter Mobilität vorgesehen. Daher sind die Treppen und Rolltreppen standardmäßig inaktiv, während Aufzüge und Rampen hinzugefügt werden.
   - **Standard** : Konfiguriert für allgemeine Öffentlichkeit und Fußgänger.
2. Neue Richtungsmodi erfordern Symbole.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Indoor Mapping Symbole und Ortstypen
3. Um einen neuen Richtungsmodus zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Richtungsmodi**an.

   Füllen Sie die Felder im Formular aus

   Neue Richtungsmodi

Feld	Beschreibung
Name	Name des Richtungsmodus.
Titel	Der Titel des Richtungsmodus wird im Kartenstudio angezeigt, wenn Sie den Richtungsmodus einer Richtung auswählen.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol aus der Liste aus.
Durchschnittliche Geschwindigkeit	Durchschnittliche Geschwindigkeit für die Art des verwendeten Transportmittels.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Richtungsmodus auf der Karte. **Hinweis:** Durch das Deaktivieren des Richtungsmodus wird er nicht entfernt, er wurde gerade auf Ihrer Karte deaktiviert, und die Wegbeschreibung wird nicht auf der Karte angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neu hinzugefügte Richtungsmodus ist in der Liste verfügbar.

   Hinweis: Wählen Sie im Datensatz für den Richtungsmodus die Option aus **Weiterleitung zu Zuordnungen des Richtungsmodus** Um die Liste der Campusse und Gebäude zu finden, für die der Richtungsmodus aktiv ist.

5. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
6. Wählen Sie einen Campus aus.
7. Wechseln Sie zu **Arbeitsplatz verwalten**, und wählen Sie **Richtungen**.
   Alternativ wählen Sie aus **Verwalten Sie Wegbeschreibungen** Über das Menü Map Studio.
8. Wählen Sie ein Gebäude und Stockwerke aus, in denen Sie die zu bearbeitenden Wegbeschreibungen hinzufügen möchten.
9. Von **Richtungsmodi** Dropdown-Liste einen Richtungsmodus aus den verfügbaren Optionen auswählen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

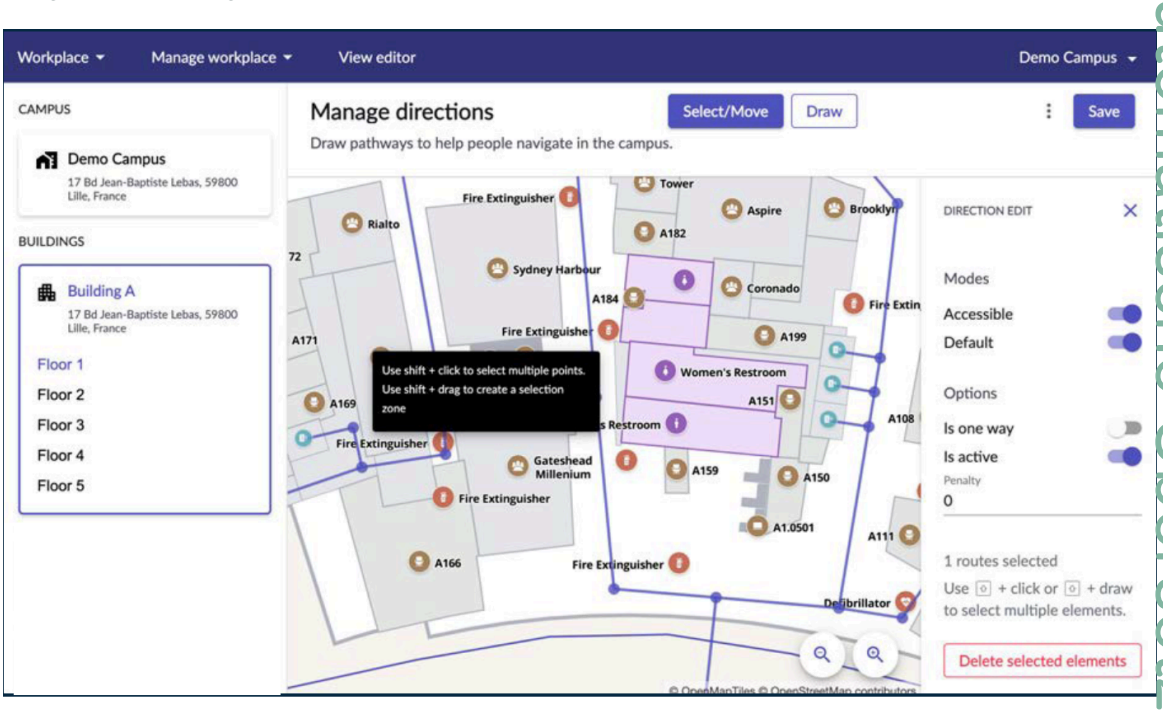
- **Alle Modi**
- **Zugänglich**
- **Standard**

10. Um eine Wegbeschreibung zwischen zwei Punkten zu zeichnen, wählen Sie **Zeichnen**, und beginnen Sie mit dem Zeichnen von Routen entlang aller Flure für jedes Stockwerk.

Hinweis: Linien müssen gerade sein, da sie von der Wegsuche-Anwendung zum Anzeigen von Routen innerhalb eines Gebäudes verwendet werden.

Alle erstellten Segmente sind standardmäßig auf aktiv festgelegt. Dieser Status kann jederzeit in Studio bearbeitet werden, um alle Änderungen (Incidents, Renovierungen usw.) widerzuspiegeln. Ändern Sie den Status, indem Sie die Umschaltoption auswählen **Aktiv** Oder **Inaktiv** .

Wegbeschreibung zeichnen



11. Um das Zeichnen anzuhalten, wählen Sie aus **Auswählen/Verschieben** Oder drücken Sie **esc** (Escape) auf der Tastatur.
Alle erstellten Segmente sind standardmäßig auf festgelegt **Aktiv** . Der Status aktiv kann jederzeit in Map Studio bearbeitet werden, um Änderungen (Incidents, Renovierungen usw.) widerzuspiegeln.

12. Um den Status zu ändern, klicken Sie auf die Umschaltoption **Aktiv** Oder **Inaktiv** .
Status helfen der Anwendung „Wegsuche“, eine ähnliche Route zu berechnen, ohne die inaktiven Routen oder Segmente zu durchlaufen.

13. Verwenden Sie **Alle Modi** Option zur Verwendung des Segments auf beide Arten **Zugänglich** Oder **Standard** .
Sie können sie auch ändern, um nur Einbahnanweisungen zu aktivieren.

14. Wählen Sie eine Möglichkeit aus, und definieren Sie, wie das Segment verwendet werden kann.

15. Kleine Pfeile werden auf der Karte angezeigt.
Die Route mit dem ausgewählten Richtungsmodus wird auf der Karte hervorgehoben.

16. Jedes der Segmente des Richtungsdiagramms kann bearbeitet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Standardmäßig werden sowohl der Standard- als auch der zugängliche Modus für jedes Segment als aktiv angezeigt.
18. Sobald das Richtungsdiagramm abgeschlossen ist, stellen Sie sicher, dass Sie die Connectors klar identifizieren, um Ihre Stockwerke miteinander zu verknüpfen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Connector-Typ.
19. Wählen Sie aus **Anzeigeeinstellungen** Symbol Neben **Speichern** Schaltfläche.
20. Wählen Sie Aus **Connector-Links** .
21. Wählen Sie den Knoten aus, der einen Connector darstellt, und stellen Sie sicher, dass das richtige Gebäude ausgewählt ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Connector-Typ.
22. Nachdem Sie die Connectors erstellt haben, verknüpfen Sie zusätzliche Stockwerke Ihres Gebäudes.
23. Wählen Sie den Knoten aus, und stellen Sie sicher, dass Sie ihn mit demselben Knoten verknüpfen, den Sie für denselben Connector erstellt haben.
24. Nachdem Sie Richtungsdiagramme für jedes Stockwerk in einem Gebäude erstellt haben, wiederholen Sie den Vorgang, um ein Diagramm auf dem Campus hinzuzufügen.
25. Stellen Sie sicher, dass Sie zwei Diagramme verknüpfen, indem Sie die beiden Endknoten verbinden.
26. Klicken Sie auf **Speichern**.
27. Um die Verknüpfung eines Connectors aufzuheben, wählen Sie aus **Trennen Sie den Connector** .
28. Wählen Sie Aus **Ortseingänge** Von Anzeigeeinstellungen, um die Ortseingänge für einen ausgewählten Campus oder ein ausgewähltes Gebäude anzuzeigen.
    Diese Option wird auf der Karte angezeigt, wo sich der Eingang befindet und der Punkt oder die Punkte, die von Diagrammrichtungen als Startpunkte verwendet werden.
29. Wählen Sie Aus **Vom System generierte Pfade zu Eingängen** Von Anzeigeeinstellungen:
    Diese Option wird verwendet, um eine Verbindung von Ortseingängen mit einem generierten Pfad herzustellen. Die grün markierten Pfade zeigen vom System generierte Pfade an. Anwender haben nicht manuell zeichnen. Die Anwendung berechnet automatisch Pfade aus einem Eingang.
30. Klicken Sie auf **Speichern**.
31. Klicken Sie auf das Symbol „andere Optionen“ ( ).
32. Wählen Sie Aus **Wegbeschreibung kopieren** .

    Diese Option hilft beim Zuordnen oder Kopieren von Richtungen, wenn mehrere Stockwerke dasselbe Layout haben. Sie können auch Wegbeschreibungen wiederverwenden, die für ein vorheriges Stockwerk definiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Kopieren Sie Richtungsdiagramme in mehrere Stockwerke.
33. Klicken Sie Auf **Speichern** Um alle Ihre Änderungen zu speichern.
34. Nach dem Bearbeiten der Anweisungen müssen Sie den Richtungsmodus im Kartenansichts-Editor aktivieren, damit er für alle Kartenanwender verfügbar ist.
35. Wählen Sie Aus **Editor Anzeigen** Klicken Sie im Campus-Menü auf **Bearbeiten.**
36. Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** .
37. Wenn Sie einen Inhalt entfernen möchten, wählen Sie ihn aus, und klicken Sie auf **Löschen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Connector-Typ

Erstellen Sie Connectors (Treppen, Aufzüge, Rolltreppen, Rampen), und aktivieren Sie den Connector-Typ im Ansichts-Editor. Connector-Typ enthält den Stil (Symbol) und die Eigenschaften für jeden Connector.

Vorbereitungen

Indoor Mapping Stellt standardmäßig aktivierte Connector-Typen bereit. Sie können je nach Anforderung einen neuen Connector-Typ erstellen.

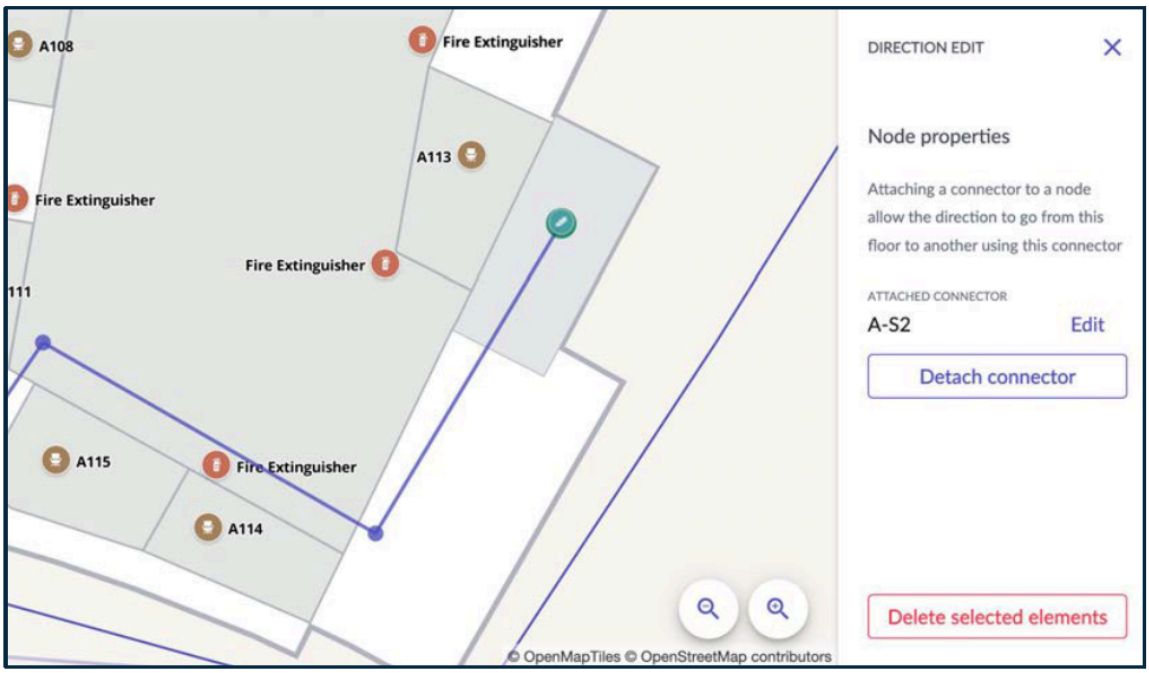
Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

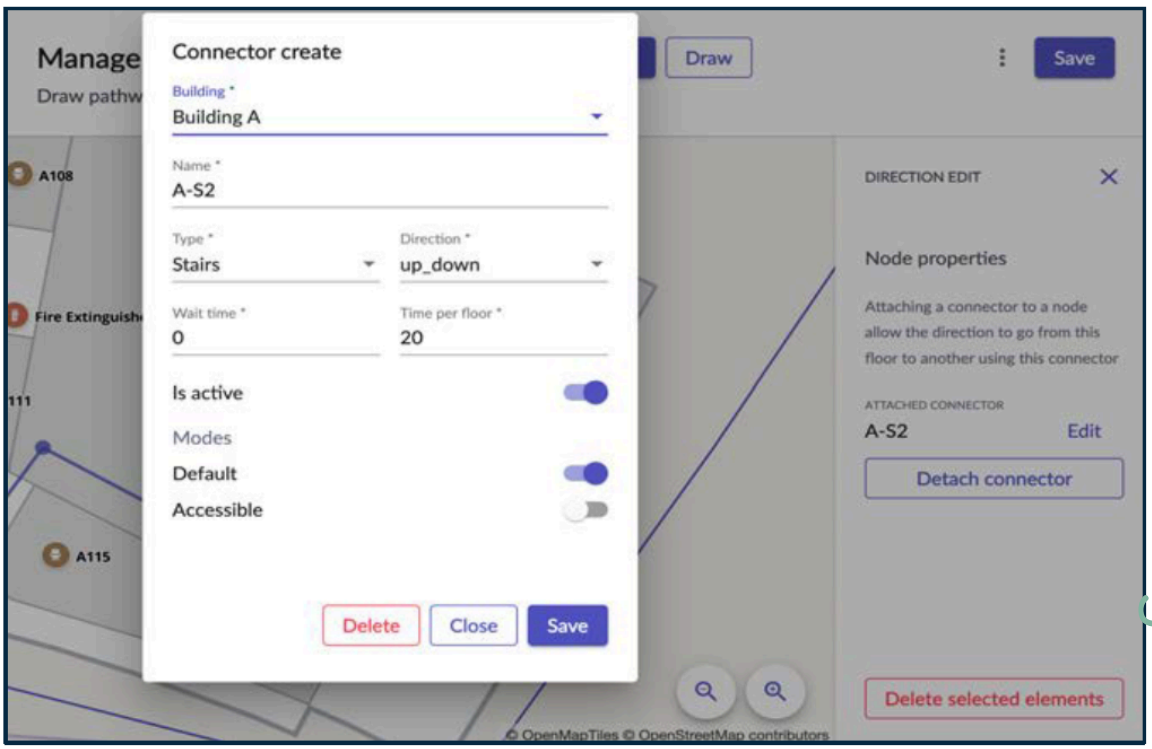
Prozedur

1. Um ein Symbol für Ihren Connector-Typ zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Symbole**an.
   Indoor Mapping Stellt eine bereits vorhandene Symbolbibliothek bereit. Um ein vorhandenes Symbol zu bearbeiten, wählen Sie einen Symboldatensatz aus, und wenden Sie Ihre Änderungen an. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Indoor Mapping Symbole und Ortstypen.
2. Navigieren Sie nach dem Erstellen Ihres Symbols zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Connectortypen**an. Sie können einen vorhandenen Connector-Typ bearbeiten, indem Sie den Datensatz auswählen und Ihre Änderungen anwenden.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Connector-Typ zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Connectors





Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Connector-Erstellung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Connector-Typs. Beispiel: Aufzug

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Name wird in der Dropdown-Liste angezeigt, wenn Sie einen neuen Connector in Map Studio erstellen.
Standardmäßige Wartezeit	Geben Sie die Standardwartezeit an. Beispiel: 30
Standardzeit pro Stockwerk	Standardzeit pro Stockwerk. Beispiel: 5
Standardmäßiges Markersymbol	Sie müssen den Symboltyp für den Connector suchen und auswählen, z. B. „Aufzug“
Aktiv	Option, um den Connector-Typ zu aktivieren. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird Ihr Connector-Typ automatisch auf Ihren verschiedenen Karten deaktiviert. **Hinweis:** Durch Deaktivieren des Connector-Typs wird er nicht entfernt. Sie wird auf Ihrer Karte deaktiviert, und es wird keine Connector-Anzeige auf Ihren Karten angezeigt, bis sie erneut aktiviert wird.
Standardreihenfolge	Geben Sie die Standardreihenfolge für den Connector-Typ an.
Maximaler Standardzoom	Der Standardwert ist 23.
Minimaler Standardzoom	Der Standardwert ist 15.
Standardmäßige Markeranzeige	Option zum Auswählen der standardmäßigen Markeranzeige.
Standardrichtung	Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen aus: ○ In Betrieb ○ Ausgeschaltet ○ Nach oben und unten

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Connector-Typ ist auf der Seite „Connector-Typen“ verfügbar.
5. Um den Connector-Typ im Ansichts-Editor zu aktivieren, damit er für alle Ihre Gebäude verfügbar ist, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
6. Wählen Sie einen Campus aus, und wählen Sie im Menü Kartenstudio die Option aus **Editor Anzeigen** .
7. Wählen Sie im Inhaltsbereich des Ansichts-Editors im linken Bereich aus **+Connector Hinzufügen** Zum Hinzufügen des neu hinzugefügten Connectors.
8. Wählen Sie den Connector-Typ aus, den Sie in Schritt 3 hinzugefügt haben.
9. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
10. Wählen Sie Aus **Speichern Sie diese Ansicht** Um Ihre Änderungen zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopieren Sie Richtungsdiagramme in mehrere Stockwerke

Wählen Sie einen Campus oder ein Gebäude aus, und kopieren Sie Stockwerkrichtungsdiagramme aus einem Stockwerk in ein einzelnes Stockwerk oder mehrere Stockwerke in einem Gebäude.

Vorbereitungen

Hinweis: Wenn ein Gebäude ähnliche Stockwerklayouts über Stockwerke hat, z. B. Stockwerk 1, 2, 3 usw., und wenn Sie Wegbeschreibungen von einem Stockwerk in ein anderes replizieren möchten, kopieren Sie Wegbeschreibungen von einem einzelnen Stockwerk in mehrere Stockwerke in einem Gebäude. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Connectors zwischen allen Stockwerken verknüpft sind.

Die Zieletagen, aus denen Sie kopieren, müssen zum selben Gebäude gehören. Das Kopieren von Richtungsdiagrammen aus einem Stockwerk in mehrere Stockwerke hilft beim Kopieren der manuell erstellten Richtungsdiagramme. Anwender müssen das Diagramm nicht auf jedem Stockwerk zeichnen, wenn die Gebäudearchitektur und -Struktur ähnlich sind.

Erforderliche Rolle: Zuordnungs-Editoren, Zuordnungs-Administrator, Zuordnungs-Editor beschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
3. Auswahlvorgang **Arbeitsplatz Verwalten** > **Richtungen**an.
4. Wählen Sie ein Gebäude in Map Studio aus, und klicken Sie auf das Menüsymbol „weitere Aktionen“ ( ).
5. Wählen Sie Aus **Wegbeschreibung kopieren** Aus der Liste.

   a. Führen Sie im Dialogfeld „Richtungen kopieren“ die folgenden Schritte aus:

   - **Von** : Wählen Sie das Stockwerk aus, aus dem Sie die Wegbeschreibung kopieren möchten.
   - **Bis** : Die Stockwerke, in die Sie die Wegbeschreibung kopieren möchten. Klicken Sie Auf **Wählen Sie Alle Aus** Um alle oder mehrere Stockwerke gleichzeitig auszuwählen.

     Hinweis: Die Stockwerke müssen zum selben Gebäude gehören. Wenn Sie beispielsweise Wegbeschreibungen aus Gebäude A kopieren möchten, müssen die Stockwerke, die Sie zum Kopieren auswählen, zu Gebäude A gehören

6. Wählen Sie das Stockwerk im aus **Von** Listen Sie ein Stockwerk auf, und wählen Sie es aus, oder klicken Sie auf **Wählen Sie alle aus** Dient zum Auswählen mehrerer Stockwerke in einem Gebäude.
7. Klicken Sie Auf **Wegbeschreibung kopieren** .
   Die Stockwerksanweisungen werden in ausgewählte Stockwerke kopiert.
8. Wählen Sie Aus **Löschen Sie die Wegbeschreibung des Stockwerks** Zum Löschen vorhandener Wegbeschreibungen für ein ausgewähltes Gebäude oder Stockwerk.

Mit Ansichtseditor bearbeiten

Mit dem Map Studio-Ansichtseditor können Sie Innenbereichskarten bearbeiten und anpassen. Aktivieren der Standardansicht in Indoor Mapping Ist ein obligatorischer Schritt, damit Karten in gerendert werden können Workplace Service Delivery.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Für Indoor Mapping Zeigen Sie den Editor an. Als Kartenadministrator entscheiden Sie, welche Elemente für Zuordnungsanwender sichtbar sein sollen. Sie können auch den Stil verschiedener Elemente wie Ebenen und Orte definieren. Ein Standardansichtstyp ist mit verfügbar Indoor Mapping Muss jedoch aktiviert sein. Dies ist ein obligatorischer Schritt. Wenn die Standardansicht nicht aktiviert ist, Indoor Mapping Zuordnungen werden nicht in gerendert Workplace Service Delivery.

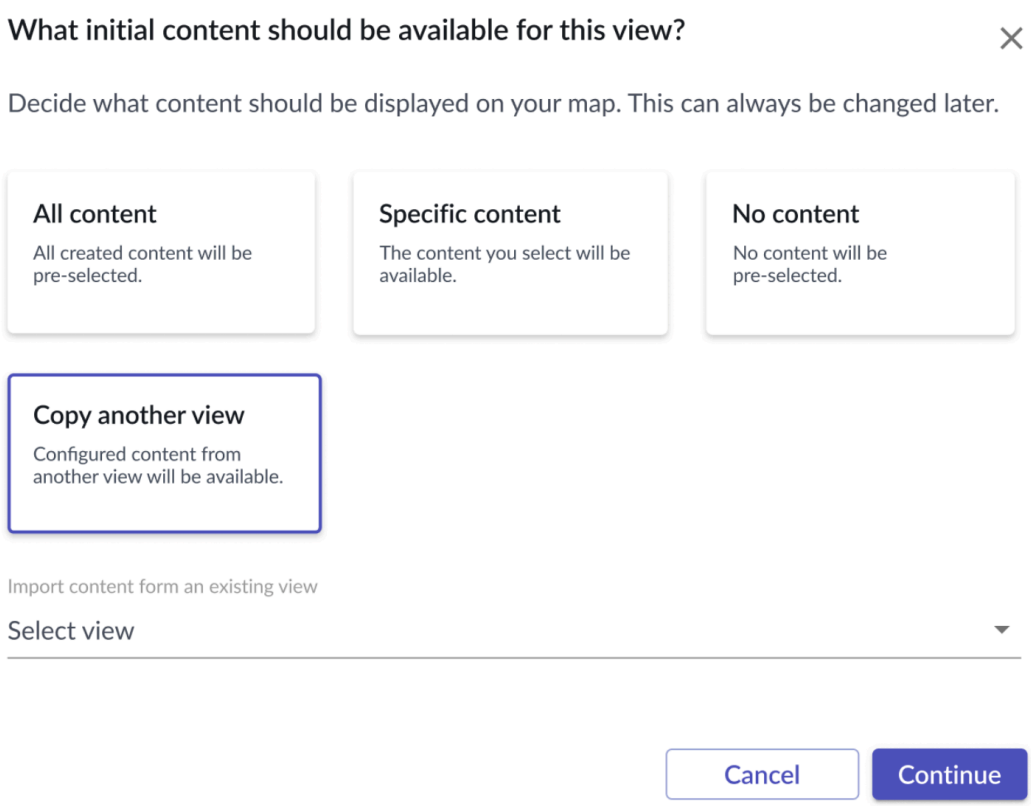
Sie können bei Bedarf zusätzliche Ansichtstypen erstellen und anpassen. In wird jedoch nur der Standardansichtstyp verwendet Workplace Service Delivery Derzeit. Ansichtstyp und Ansichtseditor sind Funktionen von Indoor Mapping.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie beide installiert haben Indoor Mapping Und Gebäudepläne für Arbeitsstätten Plugins.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie auf der Homepage einen Campus oder ein Gebäude aus, und wählen Sie aus **Ansichts-Editor** . Die **Standard** Ansicht und andere Ansichtstypen, die Sie dem Ansichts-Editor hinzugefügt haben, werden angezeigt. Klicken Sie beispielsweise auf **Standard** . Die **Bearbeiten** Die Schaltfläche wird angezeigt, wenn die Ansicht bereits konfiguriert wurde und nicht leer ist. Wenn die Ansicht nie konfiguriert ist oder leer ist, wird sie durch ersetzt **Nicht aktiviert** Warnung. Klicken Sie, um die Ansicht zu bearbeiten und zu aktivieren.



3. Ihnen stehen die folgenden vier Optionen zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Optionen definieren den Inhalt, den Sie auf Ihrer Zuordnung anzeigen möchten. Beispielsweise können Sie mehrere Ansichtstypen auf Ihrem Campus hinzufügen, z. B. Ebenen, Orte, Ortstypen usw.

- **Gesamter Inhalt** : In dieser Option wird die Ansicht automatisch generiert. Alle Gebäude und Stockwerke sind ausgewählt. Alle Ebenentypen, Ortstypen und Connector-Typen werden auch mit dem Standardstil ausgewählt. Alle Richtungsmodi sind ausgewählt.
- **Aus Ansicht kopieren** : Option zum Auswählen einer Ansicht. Es kann sich um andere Ansichtstypen vom gleichen Campus oder einen Ansichtstyp von einem anderen Campus handeln. Nur konfigurierte Ansichten werden angezeigt. Wenn Sie eine Ansicht auf demselben Campus auswählen, werden alle Ansichtsinhalte kopiert, einschließlich Gebäude und Stockwerke. Wenn Sie eine Ansicht von einem anderen Campus auswählen, werden alle Gebäude und Stockwerke in Standardoptionen eingeschlossen, da sie nicht vom anderen Campus kopiert werden können.

  Sie können den ausgewählten Inhalt und den ausgewählten Stil aus einer anderen Ansicht kopieren. Wenn Sie beispielsweise die Anzeige von Ortstypen in einer Ansicht ändern möchten, müssen Sie nicht den gesamten Prozess für jeden Ortstyp wiederholen. Sie können die Konfigurationen einfach aus einer anderen Ansicht kopieren und die erforderlichen Anpassungen entsprechend Ihren Anforderungen vornehmen.

- **Bestimmter Inhalt** : Popup-Dialogfeldoption zum Auswählen der Gebäude/Stockwerke, Ebenentypen, Ortstypen, Connector-Typen und Richtungsmodi aus der Prüfliste. Der ausgewählte Inhalt wird der Ansicht mit seinem Standardstil hinzugefügt.
- **Beginnen Sie mit einer leeren Ansicht** : In dieser Option wählen Sie keinen Inhalt aus. In der Ansicht und der Karte wird nichts angezeigt.

4. Wählen Sie eine der vier Optionen aus Schritt 3 aus.
   Beispiel: **Verwenden Sie die Standardkonfiguration** .
5. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Der Ansichtsinhalt wird für die ausgewählte Option geladen, und die Karte für den ausgewählten Campus wird zusammen mit dem Ansichtstyp angezeigt.
6. Klicken Sie Auf **Speichern Sie diese Ansicht** Um die Änderungen zu speichern.
7. Wenn mehr als ein Ansichtstyp vorhanden ist, können Kartenersteller auswählen **Kopieren Sie eine andere Ansicht** Und dann **Importieren Sie Stile aus einem vorhandenen** .
8. Die **Editor-Inhalt Anzeigen** Zeigt Inhalte basierend auf Ihrer Auswahl an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt des Editors anzeigen.
9. Klicken Sie Auf **Anwenden** Zum Anwenden der Ansichtsänderungen.
10. Klicken Sie Auf **Speichern Sie diese Ansicht** .
    Sie haben auch die Möglichkeit, die Ansicht zurückzusetzen, indem Sie auf das Menüsymbol „weitere Optionen“ ( ) Verfügbar neben **Speichern Sie diese Ansichtsoption** .

Inhalt des Editors anzeigen

Arbeiten Sie mit dem Inhalt des Ansichts-Editors, und passen Sie den Campus, die Gebäude, die Ebenen, die Orte, die Connectors an. und Richtungsmodi-Eigenschaften.

Vorbereitungen

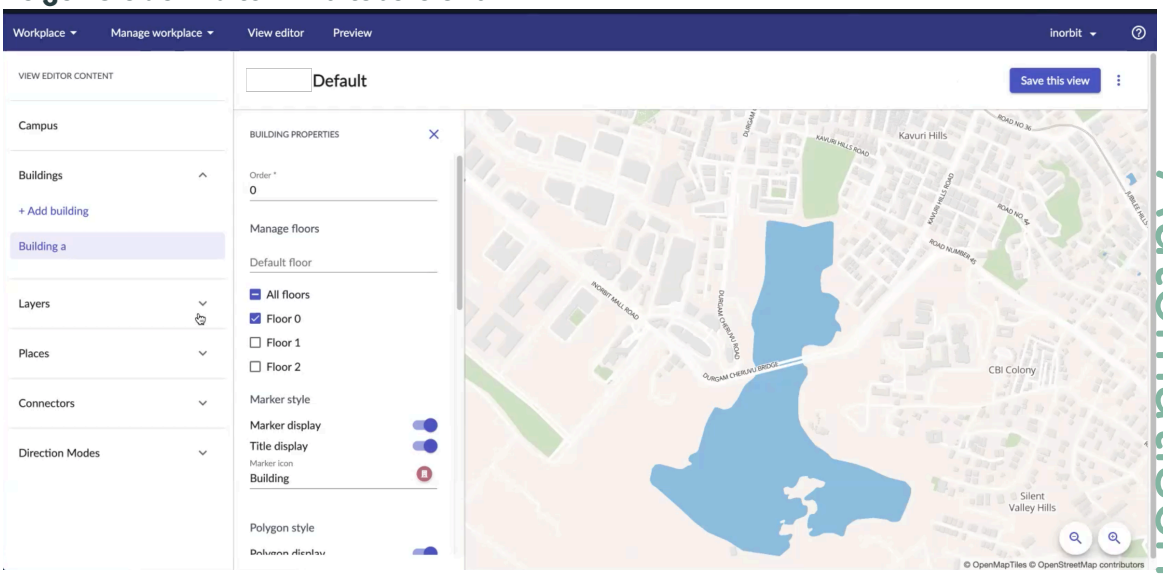
Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus, für den Sie den Inhalt des Ansichtseditors anpassen möchten.
3. Wählen Sie in Map Studio die Option aus **Arbeitsplatz Verwalten** > **Editor Anzeigen**an.
4. Wählen Sie eine Ansicht aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Beispiel: Standard.

Zeigen Sie den Editor-Inhaltsbereich an



5. Klicken Sie zum Bearbeiten des Inhalts einer Campus-Ansicht auf die Dropdown-Liste Campus, um die Campus-Eigenschaften anzuzeigen.
6. Aktualisieren Sie die Eigenschaften, und entscheiden Sie, wie Ihr Campus auf der Karte gerendert wird.
   Füllen Sie das Formularfeld aus

Campus-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Markierungsstil	Wählen Sie aus **Markerstil** Und **Titelanzeige** Schlüsseloptionen ein/aus.
Polygonstil	Wählen Sie aus **Polygonstil** Option. Bearbeiten Sie bei Bedarf die Farbe des Strichs (Linie), die Breite, die Deckkraft und die Füllfarbe.
Standardkamera	Klicken Sie auf die Schaltfläche Standardkamera, um sie auf der Karte zu positionieren. Legen Sie den Standardbreitengrad und -Längengrad, die Standardpeilung und den Standardabstand fest. Eine Peilung ist die Richtung, in die Sie blicken, gemessen im Uhrzeigersinn als Winkel vom wahren Norden auf einem Kompass.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie Aus **Gebäude** Und wählen Sie in der Dropdown-Liste die Elemente aus, die in Ihrer Ansicht angezeigt werden sollen.
8. Wählen Sie Aus **+Gebäude hinzufügen** .
9. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die erforderlichen Gebäude und Stockwerke aus.
10. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Anwenden** .
11. Wählen Sie Aus **Ebenen** Und wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **+Ebene hinzufügen** .
12. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Ebenen aus, die Sie in Ihrer Ansicht anzeigen möchten.
13. Wählen Sie **Übernehmen**.
14. Wählen Sie Aus **Orte** Und wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **+Orte hinzufügen** .
15. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Orte aus, die Sie in Ihrer Ansicht sehen möchten.
16. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
17. Wählen Sie Aus **Connectors** Und wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **+Connector hinzufügen** .
18. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Connectors aus, die Sie in Ihrer Ansicht anzeigen möchten.
19. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
20. Wählen Sie Aus **Richtungsmodi** Und wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **+Richtungsmodi hinzufügen** .
21. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Richtungsmodi (Standard oder zugänglich) aus, die Sie in Ihrer Ansicht anzeigen möchten.
22. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Kartenvorschau

Verwenden Sie die Kartenvorschau, um Karten und Testrichtungen anzuzeigen, die Sie in erstellt haben Indoor Mapping Studio Zuordnen. Durch Testanweisungen wird sichergestellt, dass Wegbeschreibungsdiagramme in der Wegfindung wie für Mitarbeiter und Besucher erwartet funktionieren.

Vorbereitungen

Hinweis: Schritt-für-Schritt-Anweisungen für die Wegsuche innerhalb von Arbeitsplätzen sind nur im verfügbar Now Mobile-App.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

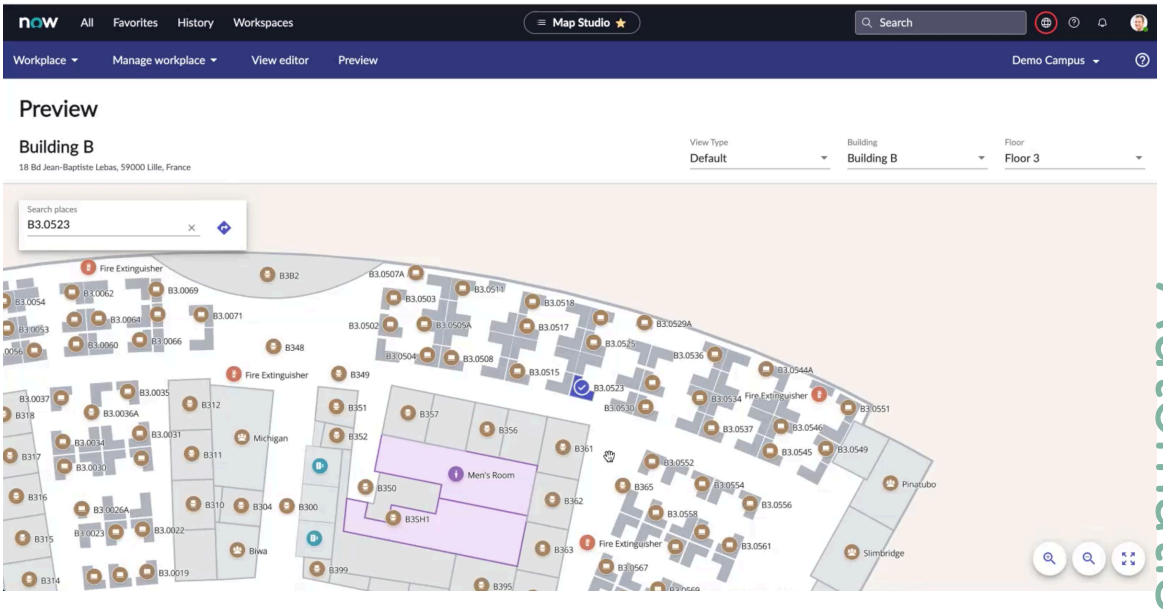
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
   Erstellen Sie einen, wenn Sie keinen Campus im Kartenstudio haben. Weitere Informationen zum Erstellen eines Campus finden Sie unter Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen
3. Klicken Sie Auf **Vorschau** .
   Die Karte wird in geöffnet **Vorschau** Modus. Wenn die Ansicht nicht aktiviert ist, wird in der Vorschau nichts angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Ansichtseditor bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Suchen Sie im Suchfeld nach Orten auf dem Campus, z. B.: Besprechungsraum 101.
   Wenn Sie mit der Eingabe in das Suchfeld beginnen, bietet die Anwendung automatische Vorschläge für Plätze, die auf dem ausgewählten Campus verfügbar sind.
5. Wählen Sie einen Ort aus, der hervorgehoben werden soll, und zeigen Sie ihn auf der Karte an.

Kartenvorschau



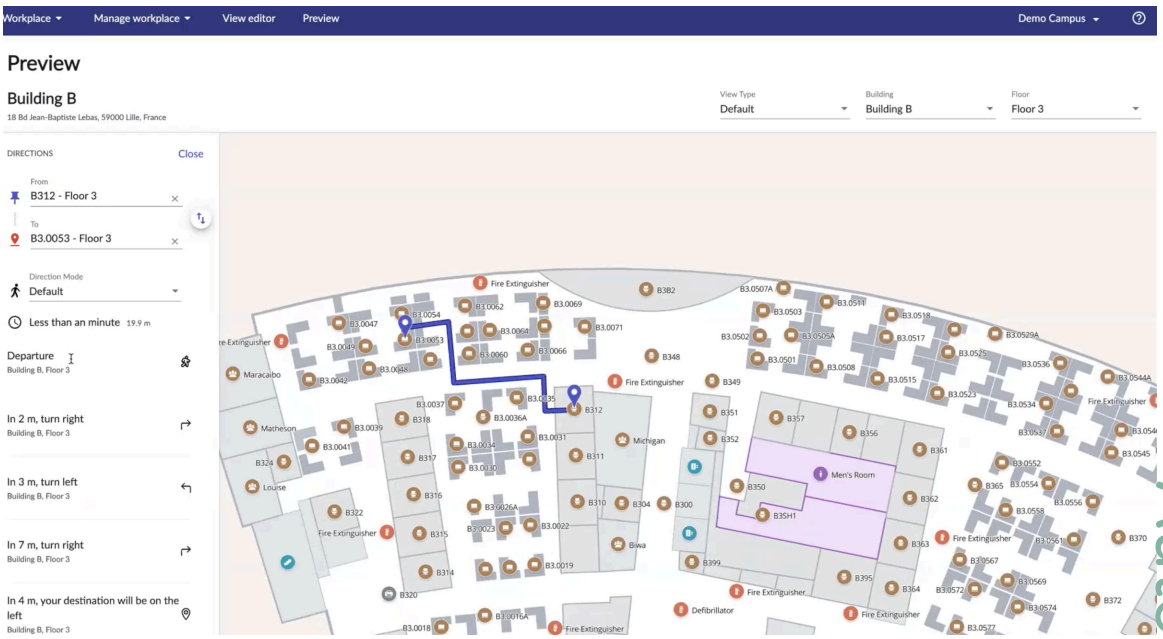
6. Wählen Sie aus **Wegbeschreibungen Abrufen** Symbol ( ), um den Bereich „Change-Richtungen“ zu öffnen.
   Die Anwendung stellt Warnungen bereit, wenn Sie für Ihren Ansichtstyp in einem ausgewählten Campus keine Richtungsmodi hinzugefügt haben. Das Hinzufügen des Richtungsmodus hilft, die Richtung in einem Gebäude für die Wegsuche und das Standortverzeichnis zu aktivieren.
7. Geben Sie an **Von** Und **Bis** Felder zum Angeben der Stockwerke, von denen aus Sie die Wegsuchfunktionen haben möchten.
8. Sie können auch Wegbeschreibungen von einem Gebäude zum anderen hinzufügen.
9. Wählen Sie die erforderlichen Gebäude in aus **Von** Und **Bis** Felder zum Anzeigen der Richtungen.

   Beispiel: Sie können auf einem Campus von einem Gebäude in ein anderes (Gebäude A nach B) wechseln. Innerhalb desselben Gebäudes (Gebäude B) können Sie ein Stockwerk (Stockwerk 3) auswählen und Wegbeschreibungen für die Wegsuche von einem Platz zum anderen auf Stockwerk 3 (B312 bis B3.0053) erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenvorschau



10. Sie können das Symbol „Richtung umkehren“ verwenden Verfügbar in der Nähe von **Von** Und **Bis** Felder zum Ändern der Optionen von und in und zum Umkehren der Richtungen.
11. Schalten Sie zwischen um **Ansichtstypen** Verfügbar im Menü oben rechts (falls Sie mehrere Ansichtstypen haben).

    Wählen Sie die Gebäude und Stockwerke aus, die Sie auf der Karte anzeigen möchten. Vergrößern und verkleinern Sie nach Bedarf.

    Ändern Sie den Campus über **Campus** Dropdown-Liste im Menü oben rechts im Kartenstudio.

Drucken Sie eine Karte

Drucken Sie eine Karte, indem Sie relevante Optionen konfigurieren und Filter anwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Karte aus einer der folgenden Anwendungen drucken.

- Standortverzeichnis
- Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
  - Gebäudeübersicht

Vorbereitungen

Hinweis: Kartendruck wird auf nicht unterstützt Mozilla Firefox.

Erforderliche Rolle: sn_Map_Core.Map_printer

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer App zur Kartenansicht, und wählen Sie dann aus **Karte drucken** .
2. Konfigurieren Sie im Bereich Karteninhalt bearbeiten die Felder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie den Karteninhaltsbereich

Feld	Beschreibung
Stecknadel auf Karte zeigen	Option zum Anzeigen einer PIN auf der Karte.
PIN-Bezeichnung	Bezeichnungstext für die PIN auf der Karte. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **PIN auf Karte anzeigen** Ist ausgewählt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **PIN auf Karte anzeigen** Ist ausgewählt, und die Anheftposition wird gespeichert. Sie können die Bezeichnung ändern, indem Sie auswählen **Bearbeiten Sie Die Pin** Über den Bereich Karteninhalt bearbeiten.
Entfernen Sie Den Hintergrund Für Den Außenbereich	Option zum Entfernen des Kartenbereichs außerhalb des ausgewählten Gebäudes.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Position auf der Karte aus, um die PIN zu platzieren, und wählen Sie dann aus **Platzierung Speichern** .
   Um eine PIN auf der Karte zu platzieren, die **PIN auf Karte anzeigen** Feld muss ausgewählt werden. Sie können die Position der Nadel ändern, indem Sie auswählen **Bearbeiten Sie Die Pin** Über den Bereich Karteninhalt bearbeiten.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Seite „Karte bearbeiten“ einen Bereich aus, um die Platzeinstellungen anzupassen.

Platzeinstellungen

Feld	Beschreibung
Bereichstext anzeigen	Option zum Anzeigen der Bereichsbezeichnung auf der Karte.
Bereichsmarkierung anzeigen	Option zum Anzeigen des Platzsymbols auf der Karte.
Reihenfolge auf Karte	Reihenfolge des Bereichstexts und der Markierung auf der Karte. ○ Nach oben: Bereichstext und Markierung werden in die oberste Ebene der Karte verschoben. ○ Standard: Bereichstext und Markierung befinden sich auf der Standardebene der Karte. ○ In den Hintergrund senden: Bereichstext und Markierung werden in die niedrigste Ebene der Karte verschoben.
Textgröße der Bereichsbezeichnung	Größe des Bereichsbezeichnungstexts auf der Karte.

5. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Zum Öffnen der Drucklayoutseite.
6. Wählen Sie im Bereich „Drucklayout“ die Papiergröße und -Ausrichtung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Optionen finden Sie unter Kartendruckoptionen.

7. Zoomen Sie im Vorschaubereich die Karte entsprechend Ihren Anforderungen, und ziehen Sie sie.
   Sie können mit der rechten Maustaste klicken, um die Karte zu rotieren.
8. Konfigurieren Sie die Optionen im Bereich „Drucklayout“.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Kartendruckoptionen.
9. Wählen Sie Aus **Drucken** .

Ergebnis

Sie können die Karte mit Ihrem Webbrowser drucken oder als PDF speichern.

Trouble?

- Wenn das Seitenverhältnis der Karte nicht mit Ihrer Instanz übereinstimmt, überprüfen Sie, ob die Layouteinstellungen (z. B. Seitengröße und -Ausrichtung) des Druckdialogs Ihres Browsers mit den Einstellungen in Ihrer Instanz übereinstimmen.
- Wenn die Karte auf der gedruckten Seite verschoben wird oder die Position der Symbole oder der PIN nicht mit der Ihrer Instanz übereinstimmt, legen Sie die Ränder im Druckdialogfeld Ihres Browsers auf fest **Keine** .
- Der Lizenztext wird automatisch der Outdoor-Karte hinzugefügt und in der gedruckten Karte enthalten. Um den Lizenztext zu entfernen, müssen Sie die Outdoor-Karte mithilfe von entfernen **Entfernen Sie Den Hintergrund Für Den Außenbereich** Option.

Erstellen Sie Snapshots zum Migrieren Indoor Mapping Daten

Erstellen Sie Snapshots für die Erstellung von Point-in-Time-Sicherungen von Indoor Mapping Ordnen Sie Daten und Objekte zu zu zu, und migrieren Sie die Snapshots zu Workplace Service DeliveryInstanzen.

Vorbereitungen

Hinweis: Anwender ohne Zuordnungsadministrator- oder Zuordnungseditorrollen können keinen Snapshot erstellen, lesen, herunterladen oder anwenden. Anwender mit den Rollen „wsd_Core_admin“ können Snapshots erstellen oder anwenden, wenn sie verwendet werden **Snapshot-Arbeitsplatzstandorte** Option ist aktiviert.

Snapshot-Fähigkeit in Indoor Mapping Bietet Folgendes:

- Möglichkeit, Zuordnungsdaten und Instanzwerte für den Innenbereich zu exportieren
- Möglichkeit, Zuordnungsdaten für den Innenbereich und Instanzwerte zu importieren
- Möglichkeit zum Importieren und Exportieren Gebäudepläne für Arbeitsstätten Zugehörige Objekte

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, wsd_Core_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Snapshots**an.
   Die Seite „Snapshots“ wird angezeigt, und eine Liste vorhandener Snapshots, falls vorhanden, wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Erstellen eines neuen Snapshot-Datensatzes.
   Stellen Sie sicher, dass Sie den Update-Satz für exportieren/importieren Indoor Mapping Und andere konfigurierte Anwendungen.
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Name** : Geben Sie einen Namen für den Snapshot an.
- **Campus** : Wählen Sie nach Bedarf einen oder mehrere Campus aus. Standardmäßig sind alle Campus ausgewählt.
- **Schließen Sie Arbeitsplatzstandorte ein** : Wählen Sie sie aus, um alle mit verknüpften Arbeitsplatzelemente zu erfassen Indoor Mapping.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der Snapshot wird erstellt. Der Status wird als angezeigt **In Bearbeitung** Auf der Snapshot-Seite. Dieser Prozess kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Nach Abschluss wird der Status in verschoben **Erstellt** .

5. Klicken Sie auf der Snapshot-Seite auf die neu erstellten Snapshot-Daten öffnen.
6. Wählen Sie Aus **Snapshot Herunterladen** Um den Snapshot lokal herunterzuladen oder zu exportieren. Dateien werden als XML heruntergeladen.
7. Importieren Sie den Snapshot mit Update-Sätzen auf einer anderen Instanz, in der Sie den Snapshot anwenden möchten.
8. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze abrufen** Zum Importieren der XML-Datei.
9. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Update-Satz aus XML importieren** .
10. Klicken Sie auf der Seite „XML importieren“ auf **Wählen Sie die Datei aus** Und wählen Sie die heruntergeladene XML aus, aus der Sie die XML-Datei heruntergeladen haben.
11. Wählen Sie **Hochladen** aus.
12. Wechseln Sie nach dem Import zu **Indoor Mapping** > **Snapshots** Und wählen Sie den importierten Snapshot aus.
13. Klicken Sie Auf **Snapshot anwenden** Dient zum Anwenden auf eine Instanz, auf die die Snapshot-Daten angewendet werden sollen.

    Durch das Anwenden eines Snapshots werden alle Datensätze für ein ausgewähltes Kartenobjekt überschrieben, z. B. Campus, Gebäude, Stockwerk oder Flächen. Daher hilft es, einen Snapshot zu haben, falls Sicherungsdaten erforderlich sind.

14. Wählen Sie Aus **Ja** Dient zum Anwenden des Snapshots auf ein ausgewähltes Zuordnungsobjekt.
15. Um einen Snapshot zu löschen, wählen Sie den Campus auf der Campus-Seite aus, und klicken Sie auf **Aktionen** Dropdown-Feld für ausgewählte Elemente, und wählen Sie aus **Löschen** .
16. Einige Tabellen sind während des Snapshot-Prozesses betroffen.
    Weitere Informationen zu betroffenen Tabellen finden Sie unter Vom Snapshot betroffene Tabellen.

Tastenkombinationen

Die mit bereitgestellten Tastenkombinationen Indoor Mapping Ermöglichen Sie Map Studio-Administratoren, allgemeine administrative Aufgaben schnell auszuführen, indem Sie Schlüssel in verwenden **Studio Zuordnen** .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

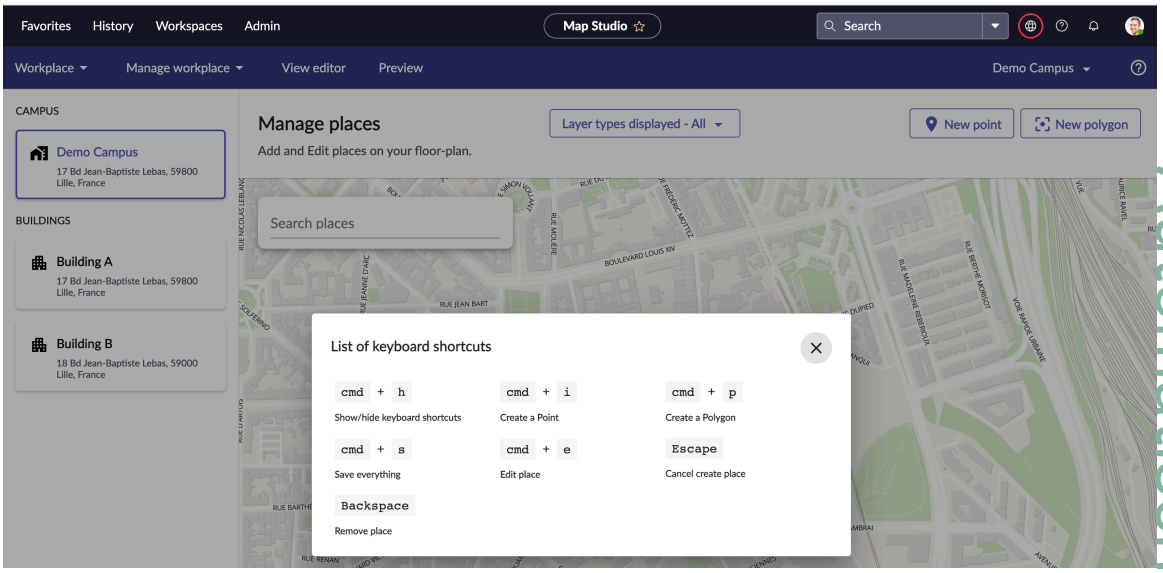
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Map Studio**an.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
3. Klicken Sie auf das Hilfesymbol ( ), um die Liste der verfügbaren Tastenkombinationen anzuzeigen. Sie können auch verwenden **Befehlstaste + :** (Mac) oder **strg+:** (Windows) zum Anzeigen der Tastaturverknüpfungsliste. Drücken Sie **esc** Zum Schließen des Dialogfelds.

Liste der Tastenkürzel



4. Zum Anzeigen der Tastenkombinationen für **Wegbeschreibung** Klicken Sie auf das Hilfesymbol ( ) Verfügbar im oberen rechten Bereich von Map Studio.
   - Zeichenmodus ein/aus; **Befehlstaste + m** (Mac) oder **strg+m** (Windows).
   - Alle aktualisierten Diagramme speichern: **Befehlstaste +s** (Mac) oder **strg+m** (Windows).
   - Zeichnung beenden: Drücken Sie **esc** (Mac) oder **Esc** (Windows).
   - Ausgewählte Elemente löschen: Wenn ein Knoten oder eine Route ausgewählt ist, drücken Sie **fn + Löschen** (Mac) oder **Rücktaste** (Windows).
5. So zeigen Sie eine Liste von Verknüpfungen für Orte an:
   - Erstellen Sie einen neuen Ort mit einem Punkt: **Befehlstaste + i** (Mac) oder **strg + i** .
   - Neues Polygon erstellen: **Befehlstaste +p** (Mac) oder **strg+p**
   - Ausgewählten Ort bearbeiten: **Befehlstaste +e** (Mac) oder **strg+e** (Windows)
   - Ausgewählten Ort speichern: **Befehlstaste +s** (Mac) oder **strg + s** (Windows)
   - Prozess „Ort erstellen“ abbrechen: **esc** (Mac) oder **Esc** (Windows)
   - Ausgewählten Ort löschen: **fn + Löschen** (Mac) oder **Rücktaste** (Windows).

Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery

Synchronisieren Indoor Mapping Standorte und Kartendatenobjekte mit Workplace Service Delivery Campus, Gebäude, Stockwerke und Flächen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Änderungen, die Sie an vornehmen Workplace Service Delivery Gebäude-, Stockwerk- und Platzdatensätze werden nicht automatisch mit aktualisiert Indoor Mapping Daten und Objekte zuordnen. Synchronisieren Sie, um die Änderungen zu aktualisieren Indoor Mapping Campus, Gebäude, Stockwerke und Ortstypen mit Workplace Service Delivery(WSD) Standortdatensätze.

Hinweis: Nach der Installation von Indoor Mapping Führen Sie das Synchronisierungsdienstprogramm aus, um die Anwendung und die Standorte auf Ihrer Karte zu aktualisieren Indoor Mapping Standortdatensätze mit Workplace Service Delivery Standorte. Führen Sie das Synchronisierungsdienstprogramm aus, wenn Sie Standorte hinzufügen, aktualisieren oder entfernen Workplace Service Delivery Oder aktualisieren Sie Standorte oder ordnen Sie Objekte in zu Indoor Mapping Studio Zuordnen.

Der Synchronisierungsprozess ist ein fünfstufiger Prozess. Führen Sie während des Synchronisierungsprozesses nach Bedarf entsprechende Aktionen aus:

- Bereinigung: Der Bereinigungsschritt im Synchronisierungsdienstprogramm ist anfänglich nicht verfügbar, wenn Sie den Synchronisierungsassistenten zum ersten Mal ausführen. Sie ist nur für Bereiche verfügbar, die beim Vornehmen von Aktualisierungen an gelöscht werden Indoor Mapping Studio zuordnen.

  Hinweis: A **Reinigung** Schritt kann auch als erster Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm angezeigt werden, wenn ein Standortdatensatz in geändert oder aktualisiert wird Indoor Mapping Studio zuordnen. Dieser Schritt wird für Standortdatensätze angezeigt, die synchronisiert, aber später nach dem Synchronisierungsprozess aktualisiert oder geändert werden.

- Gebäudesynchronisierung: Option zum Synchronisieren eines Gebäudes auf einem Campus in Indoor Mapping Und Workplace Service Delivery.
- Stockwerksynchronisierung: Option zum Synchronisieren der Stockwerke in einem Gebäude in Indoor Mapping Und Workplace Service Delivery Stockwerkdatensatz.
- Typsynchronisierung: Option zum Verknüpfen und Zuordnen Indoor Mapping Ortstypen für entsprechende Bereiche in Workplace Service Delivery.Diese Option zeigt an Indoor Mapping Ortstypen, die nicht mit verknüpft sind Workplace Service Delivery Bereiche. Sie können auswählen **Link** Vorgang im Synchronisierungsdienstprogramm zum Verknüpfen der Standortdatensätze.
- Bereichssynchronisierung: Option zum Synchronisieren der auf einem Stockwerk verfügbaren Flächen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Indoor Mapping-Administration** > **Karte des Innenbereichs/WSD-Synchronisierungen**an.

   Auf der Seite „Karte für den Innenbereich/WSD-Synchronisierungen“ werden vorhandene Synchronisierungsdatensätze für angezeigt Indoor Mapping Und Workplace Service Delivery.

2. Wählen Sie **Neu**.

   Hinweis: Sie müssen einen Campus, eine Region und eine Site in erstellen oder haben Workplace Service Delivery(WSD).

   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karte für den Innenbereich/Formular „WSD-Synchronisierung“

Feld	Beschreibung
WSD-Campus	Option zum Auswählen von Workplace Service Delivery Campus. Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ), um zu suchen und auszuwählen Workplace Service Delivery Campus. Stellen Sie sicher, dass die Zeitzone des Campus mit der Region Ihres übereinstimmt Indoor Mapping Campus.

3. Wählen Sie **Absenden**.

   Ein neuer Synchronisierungsdatensatz wird erstellt.

4. Wählen Sie auf der Seite „Synchronisierungsdatensatz“ die aus Indoor Mapping Campus, den Sie mit synchronisieren möchten Workplace Service Delivery Campus, wenn sie nicht bereits synchronisiert sind. Der neue Datensatz zum Synchronisieren des Skripts wird geöffnet (z. B. IMWS0005278).

   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Karte für den Innenbereich/WSD-Synchronisierungen“

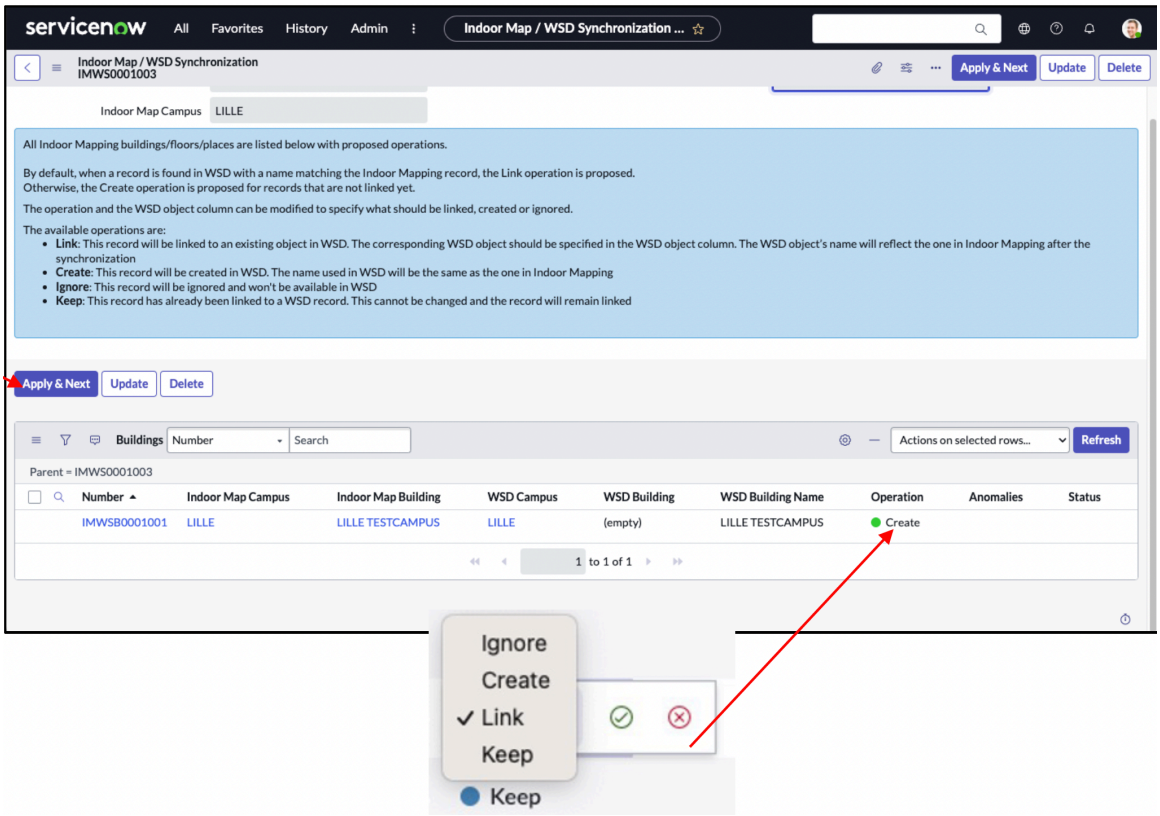
Feld	Beschreibung
WSD-Campus	Campus wurde in Schritt 3 erstellt.
Karte für den Innenbereich des Campus	Karte des Innenbereichs Campus. Suchen Sie mithilfe des Suchlistensymbols ( ), um auszuwählen Indoor Mapping Campusinformationen oder suchen Sie nach einem Indoor Map-Campus.

   Die Campus werden synchronisiert.

5. Das Synchronisierungsdienstprogramm synchronisiert ein Gebäude auf einem Campus.

   Dies ist der erste Schritt im Synchronisierungsprozess, wenn Sie das Synchronisierungsdienstprogramm zum ersten Mal ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

WSD-Campus	Name des Workplace Service Delivery Campus.
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping Campus.
Status	Gebäude

Hinweis: A **Reinigung** Schritt kann auch als erster Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm angezeigt werden, wenn Änderungen oder Ergänzungen an vorgenommen werden Indoor Mapping Standortdatensätze oder Kartenobjekte, nachdem sie synchronisiert wurden.

Sie können den vorgeschlagenen Vorgang im Synchronisierungsdienstprogramm ändern. Wählen Sie einen Vorgang in der Spalte Vorgang aus, und klicken Sie mit der rechten Maustaste, um ihn zu ändern.

- Wenn ein neues Gebäude erkannt wird, **Erstellen** Der Vorgang wird in der Spalte „Vorgang der zugehörigen Liste Gebäude“ vorgeschlagen. Gibt an, dass ein entsprechendes Indoor Mapping Kartendatensatz ist in nicht vorhanden Workplace Service Delivery, Und ein neuer Datensatz muss erstellt werden. Der in verwendete Standortname Workplace Service Delivery Muss dem Standortnamen in ähnlich sein Indoor Mapping
- **Link** : Gibt an, dass ein übereinstimmender Datensatz von Indoor Mapping Wird in gefunden Workplace Service Delivery Basierend auf dem Standortnamen. Die Indoor Mapping Datensatz ist mit einem vorhandenen Objekt in verknüpft Workplace Service Delivery(WSD). Nach dem Verknüpfen von Workplace Service Delivery Der Standortname wird in angezeigt Indoor Mapping.
- **Ignorieren** : Gibt an, dass Indoor Mapping Datensatz wird ignoriert und ist in nicht verfügbar Workplace Service Delivery.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Beibehalten** : Gibt an, dass Indoor Mapping Datensatz ist bereits mit verknüpft Workplace Service Delivery Datensatz. Dieser Datensatz kann im Synchronisierungsprozess nicht geändert werden. Wenn Sie die Verknüpfung eines Datensatzes aufheben möchten, wählen Sie in einen Standortdatensatz aus Workplace Core Und wählen Sie aus **Verknüpfung Aufheben** . Nach dem Aufheben der Verknüpfung wird im Standortdatensatz nicht angezeigt **Beibehalten** Vorgang.
- **Reinigung** : Zwei Synchronisierungsvorgänge sind verfügbar, wenn die Bereinigungsaktivität für einen Standortdatensatz ausgeführt wird:
  - **Stilllegen** : Option zum Festlegen des Status von Workplace Service Delivery Standort bis **Stilllegen** .

    Hinweis: Mit dieser Aktion werden alle Verweise auf entfernt Indoor Mapping Und ist in deaktiviert Workplace Core Standorttabelle. Das Objekt ist für nachfolgende Synchronisierungen nicht verfügbar.

  - **Verknüpfung Aufheben** : Option zum Aufheben der Verknüpfung mit oder zum Entfernen von Verweisen Indoor Mapping. Der Standort bleibt in aktiv Workplace Core Und können in nachfolgenden Synchronisierungen wiederverwendet werden.

6. Wählen Sie Aus **Anwenden Und Weiter** .

   Der Synchronisierungsprozess zeigt Anomalien an, wenn ein Datensatz ungültig ist. Wechseln Sie zur Instanzprotokollseite, um den Grund für die Anomalie zu überprüfen.

   Die Gebäudedatensätze werden synchronisiert, und der Status wird als angezeigt **In Warteschlange** .

   Hinweis: Das Synchronisierungsdienstprogramm benötigt einige Zeit, um einen Standortdatensatz zu synchronisieren. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist und die Seite mit dem aktualisierten Status aktualisiert wird. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist.

7. Nachdem die Erstellung von Datensätzen synchronisiert wurde, wird das Synchronisierungsdienstprogramm synchronisiert **Status** Verschiebt sich zu **Stockwerk** .

   Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

WSD-Campus	Name des Workplace Service Delivery Campus.
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping Campus ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Gebäude

   Die Stockwerkdatensätze können synchronisiert werden, und der Status wird als angezeigt **In Warteschlange** .

   Hinweis: Das Synchronisierungsdienstprogramm benötigt einige Zeit, um einen Standortdatensatz zu synchronisieren. Warten Sie, bis ein Synchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, bevor Sie mit dem nächsten Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm fortfahren. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Der Synchronisierungsprozess zeigt Anomalien an, wenn ein Datensatz in der Spalte „Anomalien“ der zugehörigen Liste ungültig ist.

8. Wählen Sie Aus **Anwenden Und Weiter** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Hinweis:** Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Warten Sie, bis ein Synchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, bevor Sie mit dem nächsten Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm fortfahren. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen sein, bevor ein neuer gestartet werden kann.

9. **Wahlweise:** Fahren Sie mit fort **Typ** Synchronisierung.

   Indoor Mapping Orte, die nicht mit verknüpft sind Workplace Service Delivery Bereiche werden beim Synchronisierungsprozess ignoriert. Dieser Schritt stellt sicher, dass alle Indoor Mapping Ortstypen sind mit entsprechenden verknüpft Workplace Service Delivery Bereiche.

   - Standardmäßig neuer Standort **Typen** Sind verknüpft mit **Verschiedenes** .
   - Wählen Sie in der zugehörigen Liste die Spalte Vorgang aus, und nehmen Sie Inline-Änderungen vor.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie aus **Link** , **Ignorieren** , Oder **Beibehalten** Zum Ändern des vorgeschlagenen Vorgangs .

10. Wählen Sie Aus **Anwenden Und Weiter** .

> **Hinweis:** Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Warten Sie, bis ein Synchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, bevor Sie mit dem nächsten Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm fortfahren. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen sein, bevor ein neuer gestartet werden kann.

11. **Wahlweise:** Das Synchronisierungsdienstprogramm zeigt an **Bereichstyp bei Link oder Beibehalten aktualisiert?** Option.

    (Optional) Diese Option verhindert das Überschreiben von Standortdatensätzen, die bereits synchronisiert wurden.

    Zum Beispiel ein Ortstyp (Auditorium) in Indoor Mapping Ist mit verknüpft **Verschiedenes** Workplace Service Delivery Bereichstyp. Wenn dieser Raumtyp später in einen Besprechungsraum in geändert wird Workplace Service Delivery, Aktualisieren Sie diesen Standortdatensatz, indem Sie auswählen **Bereichstyp bei Link oder Beibehalten aktualisiert?** . Dadurch wird verhindert, dass die Standortdatensätze später im Synchronisierungsprozess überschrieben werden, wenn **Link** Und **Beibehalten** Vorgänge sind ausgewählt. Ein entsprechendes Workplace Service Delivery Standort wird nur in hinzugefügt Indoor Mapping Wenn **Erstellen** Option ist ausgewählt.

12. Der Status des Synchronisierungsdienstprogramms wird in verschoben **Platz** Synchronisierung.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

WSD-Campus	Name des Workplace Service Delivery Campus.
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping Campus ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Flächen

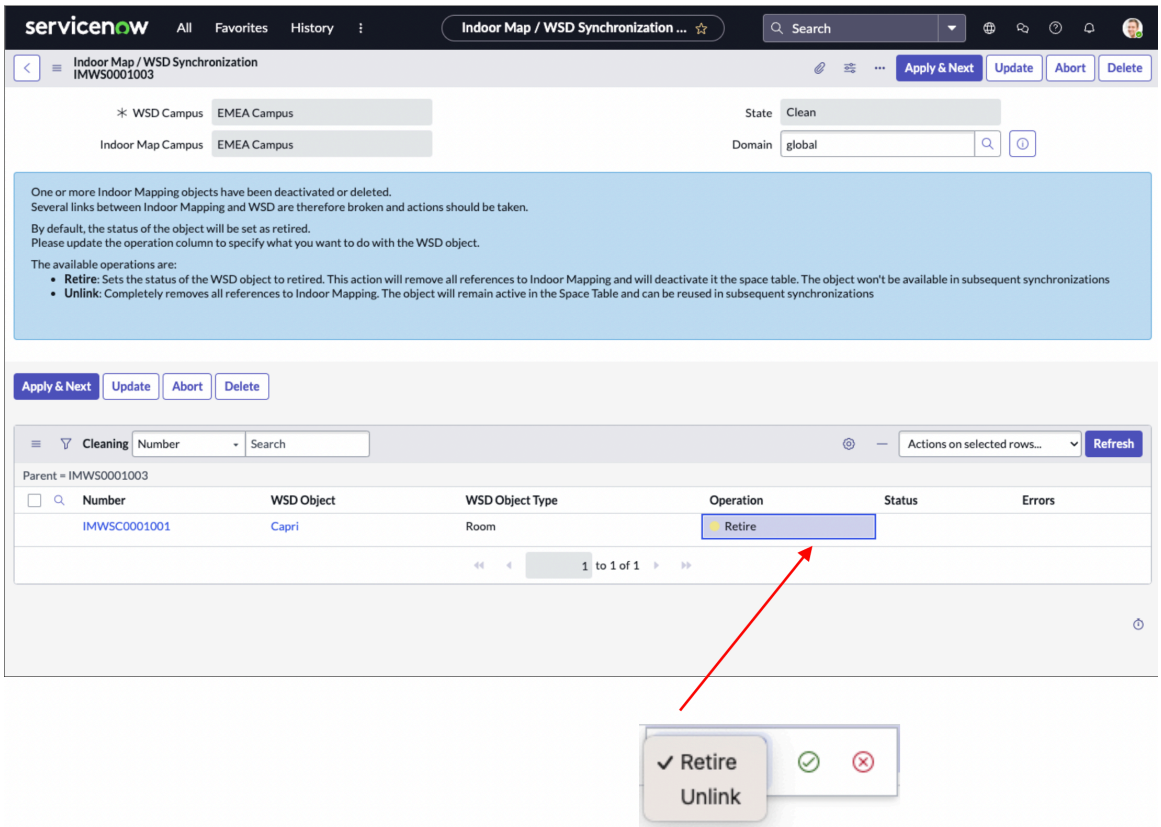
13. Fahren Sie mit den vorgeschlagenen Vorgängen fort **Link** , **Erstellen** , **Ignorieren** , Oder **Beibehalten** .
14. Wählen Sie Aus **Anwenden Und Weiter** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Die **Verbleibende Vorgänge** Feld zeigt den Fortschritt der Synchronisierung an. Warten Sie, bis ein Vorgang abgeschlossen ist. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** In den zugehörigen Listen, um den synchronisierten Status eines Datensatzes abzurufen.

Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen sein, bevor ein neuer gestartet werden kann. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist.

15. **Wahlweise:** Wenn Aktualisierungen oder Änderungen an vorgenommen werden Indoor Mapping Standort- oder Kartendatenobjekte im Kartenstudio, nachdem ein Standortdatensatz bereits synchronisiert wurde, A **Reinigung** Schritt wird im Assistenten des Synchronisierungsdienstprogramms als erster Schritt angezeigt. Standortdatensatz, der in gelöscht oder aktualisiert wird Indoor Mapping Studio zuordnen, nachdem Standorte synchronisiert wurden, werden angezeigt, damit Sie die entsprechenden Maßnahmen ergreifen können. Standardmäßig ist **Stilllegen** Vorgang wird vorgeschlagen. Sie kann geändert werden **Verknüpfung Aufheben** Vorgang.



16. Wenn alle Standortdatensätze auf einem Campus synchronisiert sind, wird die Synchronisierung durchgeführt **Status** Verschiebt sich zu **Abgeschlossen** .

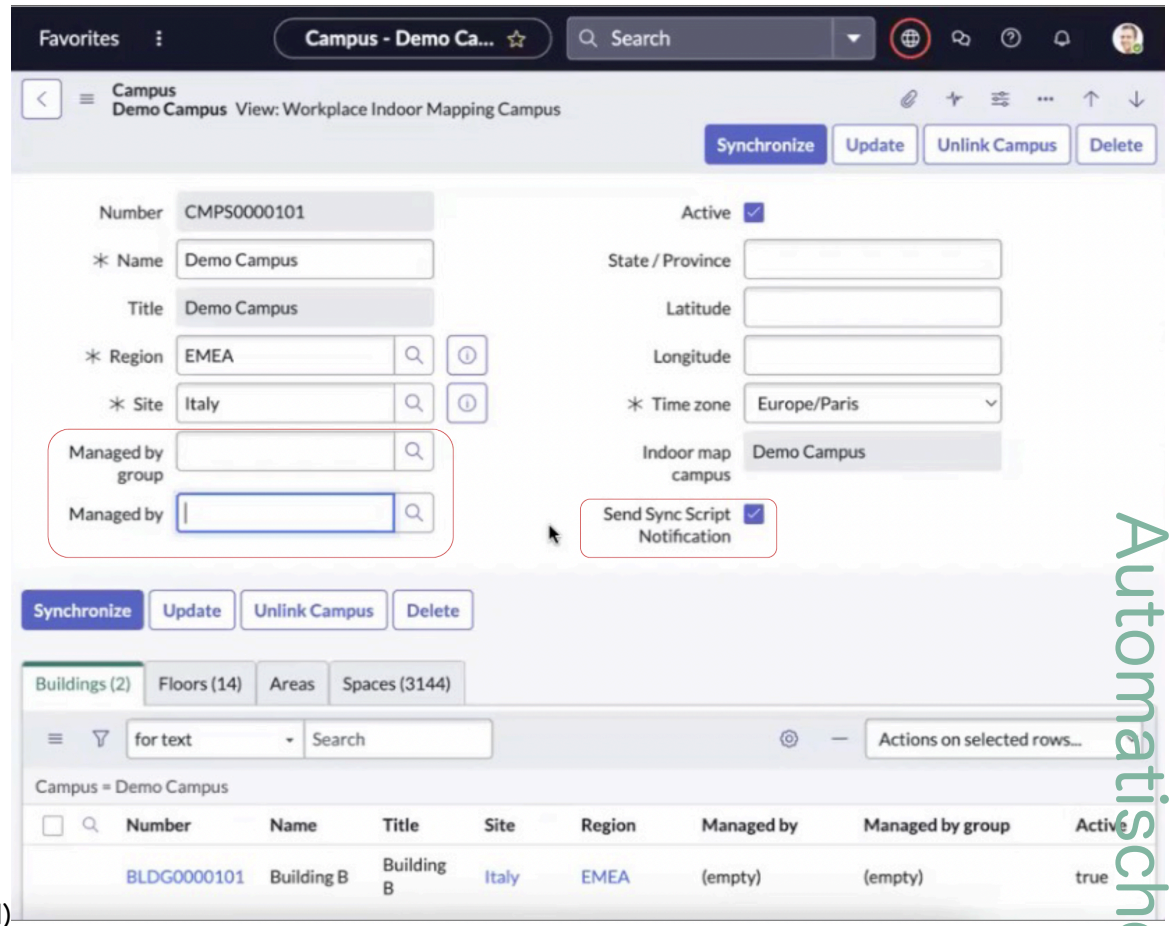
17. Aktivieren Sie die Standardansicht in Indoor Mapping Studio zuordnen.

Hinweis: Aktivieren der Standardansicht in Indoor Mapping Ist ein obligatorischer Schritt. Die Standardansicht ist erforderlich, um die Karte in zu rendern Workplace Service Delivery. Weitere Informationen zur Standardansicht finden Sie unter Mit Ansichtseditor bearbeiten.

18. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, die an Arbeitsplatzanwender jedes Mal gesendet werden, wenn eine Änderung oder Aktualisierung an synchronisierten Standortdatensätzen vorgenommen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional)

a. Aktivieren Sie Benachrichtigungen auf dem Workplace Core Campus-Tabelle.

b. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Campusse**an.

c. Wählen Sie auf der Campus-Seite die aus Zahnradeinstellungen Symbol ( ).

d. Wählen Sie in den personalisierten Listenspalten die Option aus **Benachrichtigung Über Synchronisierungsskript Senden** Und fügen Sie sie der ausgewählten Spalte hinzu.

e. Wählen Sie Aus **Ok** .

f. Wählen Sie auf der Campus-Seite aus der Liste der Campus einen Campus aus.

g. In **Verwaltet von Gruppe** Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ), um nach einer Arbeitsplatzgruppe zu suchen und die Gruppe hinzuzufügen.

h. In **Verwaltet von** Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ), um nach einem Arbeitsplatzanwender zu suchen und den Arbeitsplatzanwender hinzuzufügen.

i. Wählen Sie aus **Benachrichtigung über Synchronisierungsskript senden** Kontrollkästchen. Arbeitsplatzanwender werden täglich benachrichtigt, wenn ein Standortdatensatz aktualisiert wird und wenn nicht synchronisierte Daten erkannt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

19. Starten Sie das Dienstprogramm „Synchronisieren“, um Standortdatensätze mit den neuesten Änderungen zu aktualisieren.

    Wenn Änderungen in vorgenommen werden Indoor Mapping Map Studio, aktualisierte Standorte und Kartenobjekte werden nicht automatisch mit synchronisiert Workplace Service Delivery Bereiche. Das Synchronisierungsdienstprogramm muss manuell ausgeführt werden.

    Aktivieren Sie **Synchronisieren** Und **Heben Sie die Verknüpfung des Campus auf** Auf einem Workplace Service Delivery Campus.

    a. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Campusse**an.

    b. Wählen Sie einen Campus aus der Liste der Campus aus.
    Beispiel: Campus 501.

    c. Wählen Sie auf der Detailseite des Campus-Formulars das Menüsymbol „zusätzliche Aktionen“ ( ).

    d. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Zuordnung Des Arbeitsplatzes Im Innenbereich** Campus.

    e. Wählen Sie die Zeitzone Ihres Campus aus.

    f. Fügen Sie hinzu Indoor Mapping Campus-Name für Indoor Mapping Campus-Feld.

    g. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Verknüpfen des WSD Campus und Indoor Mapping Campus.

    h. Nach dem Speichern sind die folgenden Schaltflächen verfügbar:

    - **Synchronisieren** : Option zum Navigieren zur Seite „Karte für den Innenbereich/WSD-Synchronisierungen“.
    - **Heben Sie Die Verknüpfung Des Campus Auf** : Option zum Entfernen der Verknüpfung oder Zuordnung zwischen Workplace Service Delivery Campus und Indoor Mapping Campus. Der Standort bleibt in aktiv Workplace Core Und können in nachfolgenden Synchronisierungen wiederverwendet werden.

      Die **Heben Sie Die Verknüpfung Des Campus Auf** Die Registerkarte ist verfügbar, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist und das Kartenobjekt „Indoor Mapping“ mit WSD-Standorten verknüpft ist, was darauf hinweist, dass die Verknüpfung abgeschlossen ist. Wenn Sie die Verknüpfung eines Campus aufheben, wird die Verknüpfung aller mit einem Campus verknüpften Gebäude aufgehoben. Wenn Sie die Verknüpfung eines Gebäudes aufheben, wird die Verknüpfung aller Stockwerke und Flächen aufgehoben, die einem Gebäude zugeordnet sind. Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Stockwerks werden die mit einem Stockwerk verknüpften Bereiche aufgehoben.

Synchronisieren Indoor Mapping Mit CMN-Standorten

Erstellen Sie einen neuen CMN-Standort, oder synchronisieren Sie einen vorhandenen CMN-Standort mit einem entsprechenden Indoor Mapping Ortstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

CMN-Standorte mit synchronisieren Indoor Mapping Datenobjekte zuordnen. Workplace Service Delivery Ist in diesem Fall nicht in Ihrer Instanz installiert, und Sie haben CMN-Standorttypen, mit denen Sie synchronisieren möchten Indoor Mapping.

Hinweis: Nach der Installation Indoor Mapping Und aktualisieren Sie Standorte in Map Studio, führen Sie das Synchronisierungsskript aus, um es mit CMN-Standorten zu synchronisieren und auf dem neuesten Stand zu halten. Der Synchronisierungsprozess muss jedes Mal ausgeführt werden, wenn ein neuer Ort oder Standort in aktualisiert wird Indoor Mapping Studio Zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Indoor Mapping Daten dem CMN-Standort zuordnen.

Stellen Sie sicher, dass Ihre CMN-Standorte (cmn_location) über die richtige Zuordnung von CMN-Standorttypen verfügen, mit denen synchronisiert werden soll Indoor Mapping Campus, Gebäude, Stockwerke und Plätze. Beispiel: Wenn Sie synchronisieren Indoor Mapping Gebäude überprüft und stellt das Synchronisierungsskript sicher, dass der entsprechende CMN-Standort den Standorttyp Gebäude/Struktur hat. Wenn das Synchronisierungsskript den entsprechenden CMN-Standorttyp nicht finden kann, wird Ihnen vorgeschlagen, ein neues Gebäude zu erstellen. Daher ist die Zuordnung der CMN-Standorte zu den entsprechenden CMN-Standorttypen erforderlich.

Während des Synchronisierungsprozesses werden alle CMN-Standorte umbenannt, um sie mit den Standortnamen in abzugleichen Indoor Mapping. Beispiel: Wenn Ihr Campus-Name in Indoor Mapping Ist Demo-Campus. Dann wird auch der entsprechende CMN-Campus in der CMN-Standorttabelle in Demo-Campus umbenannt.

Berücksichtigen Sie Folgendes, um CMN-Standorte mit zu synchronisieren Indoor Mapping Standorte und Kartendaten:

Aktivieren Sie die CMN-Standorteigenschaft

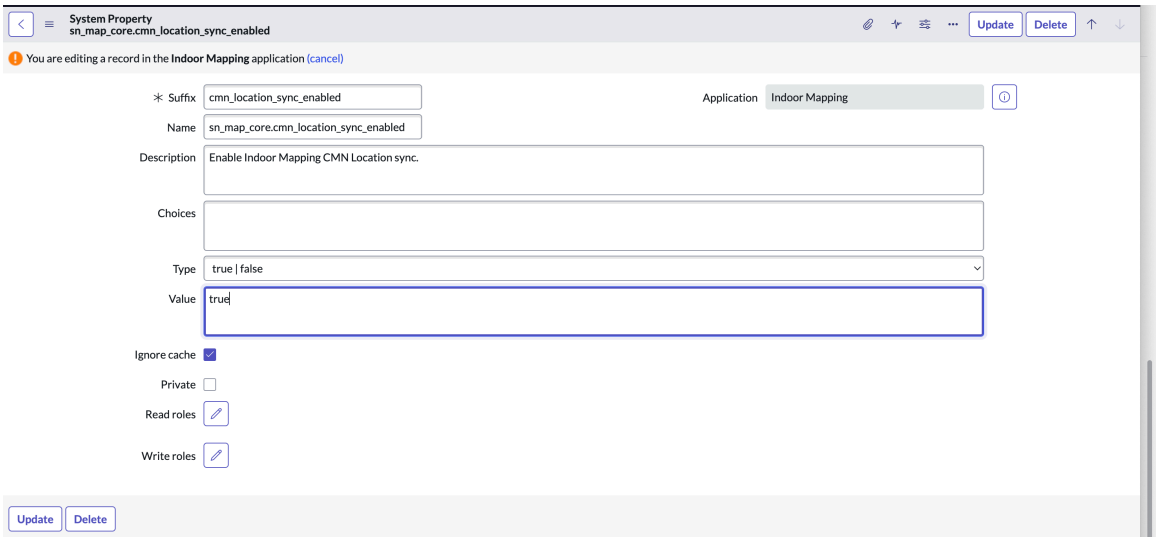
Dient zum Synchronisieren von CMN-Standorttypen mit Indoor Mapping, Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **sn_Map_Core.cmn_location_Sync_enabled** .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**an.
2. Suchen Sie auf der Seite „Systemeigenschaften“ nach **CMN** In **Name** Spalte.
3. Auswählen, um zu öffnen **sn_Map_Core.cmn_location_Sync_enabled** Eigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Standardwert dieser Eigenschaft ist **Wahr** .

Hinweis: Wenn Workplace Service Delivery Ist in Ihrem System installiert, muss diese Eigenschaft auf festgelegt werden **Falsch** . Sie können diese Eigenschaft aktivieren (wenn sie auf „falsch“ und „wenn“ festgelegt ist Workplace Service Delivery Ist nicht installiert) zum Synchronisieren von CMN-Standorten und -Standorttypen mit Indoor Mapping Daten zuordnen.

Fügen Sie CMN-Standorte hinzu, und ordnen Sie sie zu Indoor Mapping Ortstypen

CMN-Standorttypen sind nicht standardmäßig in verfügbar Indoor Mapping Ortstyptabelle. Ordnen Sie einen vorhandenen CMN-Standorttyp in Ihrer Instanz einer entsprechenden Spalte für CMN-Standorttyp in zu, oder ordnen Sie ihn zu Indoor Mapping Ortstyptabelle. Wenn CMN-Standorttypen nicht verfügbar sind, erstellen Sie einen CMN-Standorttyp, um ihn einem zuzuordnen Indoor Mapping Ortstyp.

Vorbereitungen

Das Synchronisierungsdienstprogramm sucht nach einem entsprechenden CMN-Standorttyp und synchronisiert ihn mit einem Indoor Mapping Ortstyp. Beispiel: Indoor Mapping Ortstyp **Schreibtische** Ist dem CMN-Standorttyp zugeordnet **Schreibtische** .

Hinweis: Im Fall von Indoor Mapping, Alle Kartenobjekte wie Campus, Gebäude, Stockwerk und Plätze haben separate Tabellen. Im Falle eines CMN-Standorts gibt es jedoch nur eine Tabelle für die Typen „Campus“, „Gebäude“, „Stockwerke“ und „Standort“. Die übergeordnete Spalte in der CMN-Standorttabelle enthält die Hierarchie von Campus, Gebäuden, Stockwerken usw. Alle Zuordnungsobjekte in der CMN-Standorttabelle haben eine übergeordnete Standortspalte und einen untergeordneten Standort, gemäß dem die Standorte in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] erstellt werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

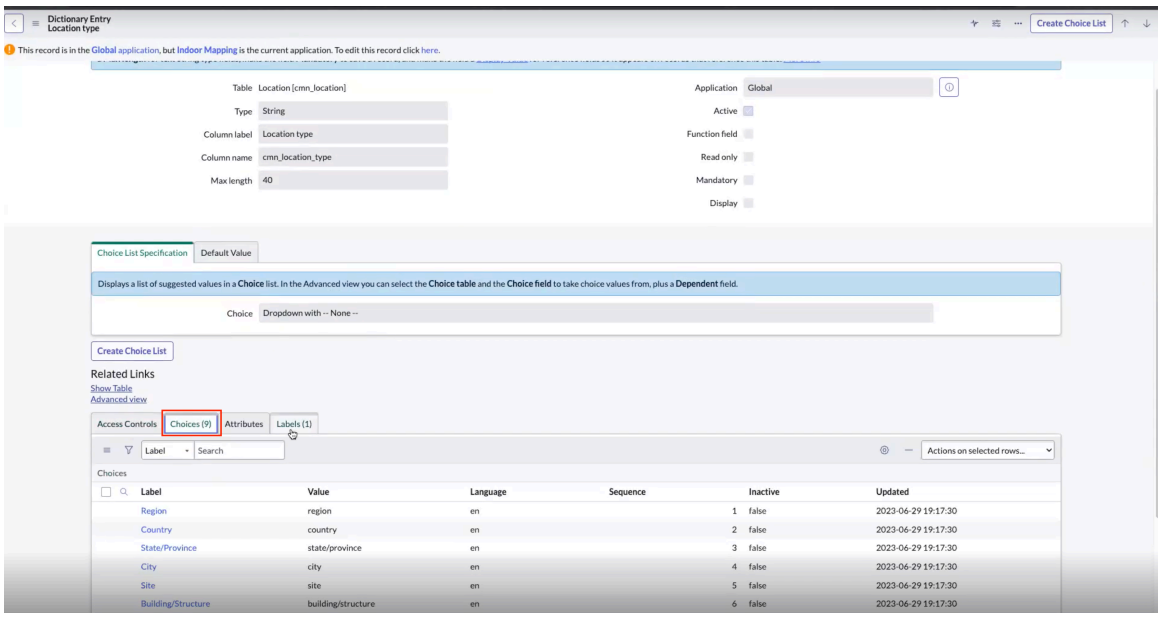
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie aus, oder suchen Sie nach **Standorte** Tabelle (cmn_location).
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ auf **Standorttyp**.

   Die Tabelle „Standorttyp“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie einen Standort in der Tabelle „Standorttyp“ für einen CMN-Standort hinzu.
   Die Standorttypen werden in der Spalte CMN-Standorttyp von verwendet Indoor Mapping Ortstyptabelle. Dies ist ein obligatorischer Schritt, da CMN-Standorttypen standardmäßig nicht in verfügbar sind Indoor Mapping Ortstyptabelle.
5. Klicken Sie auf **Auswahlmöglichkeiten** Spalte zum Erstellen der entsprechenden Spalte Indoor Mapping Ortstypen in der CMN-Standorttabelle.
   Zum Beispiel Ortstypen von Schreibtischen, Besprechungsräumen usw.



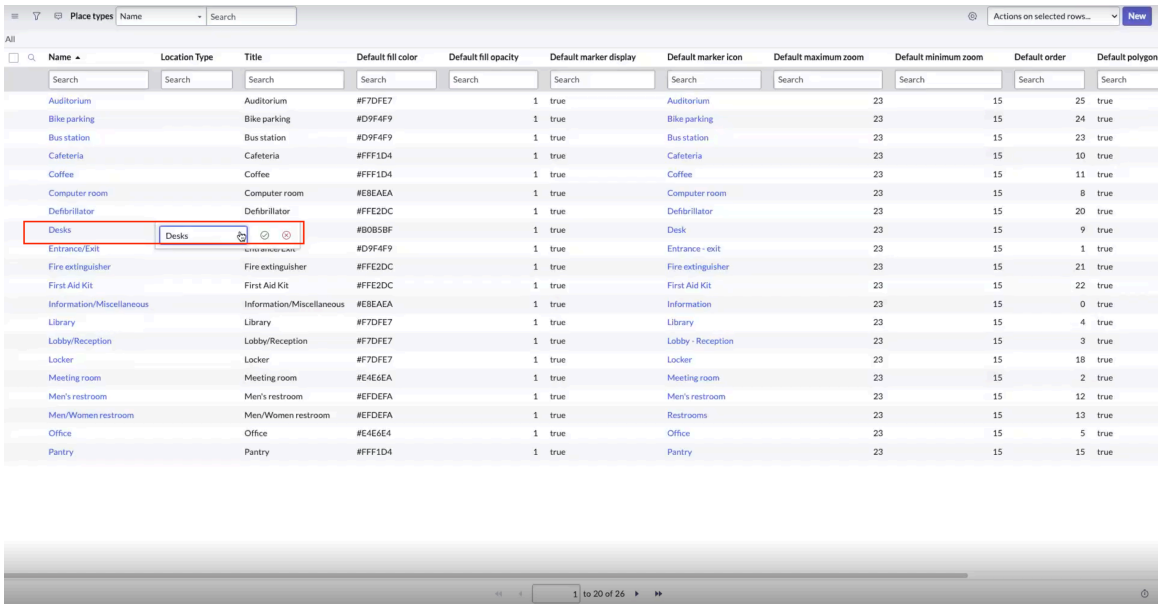
6. Wählen Sie aus **Fügen Sie eine Zeilenoption ein** In **Bezeichnung** Spalte und fügen Sie einen CMN-Standort-Platztyp hinzu (z. B. Schreibtische).
7. Nehmen Sie Inline-Änderungen vor, und speichern Sie den Datensatz.
8. Um die CMN-Standorttypen (Orte, siehe Schritt 6) mit Platztypen für die Zuordnung von Innenbereichen zuzuordnen, ändern Sie den Anwendungsbereich in Global.
9. Wählen Sie Aus **Zuordnung Des Innenbereichs** .
10. Navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen** Tabelle.
11. Wählen Sie das Symbol „Liste personalisieren“ ( ) Und verschieben **Standorttyp** Zur ausgewählten Listenspalte.
12. Doppelklicken Sie auf eine beliebige Zeile, um Inline-Änderungen in der Spalte „Standorttyp“ (cmn_location_type) vorzunehmen, und fügen Sie einen CMN-Standort hinzu, der dem entsprechenden entspricht Indoor Mapping Ortstypen.

    Fügen Sie beispielsweise Ortstypen von hinzu **Schreibtische** .

    Hinweis: Der Ortstyp (Schreibtische) wurde in Schritt 6 der Auswahlspalte der Tabelle „cmn-Standorte“ (cmn_locations) hinzugefügt.

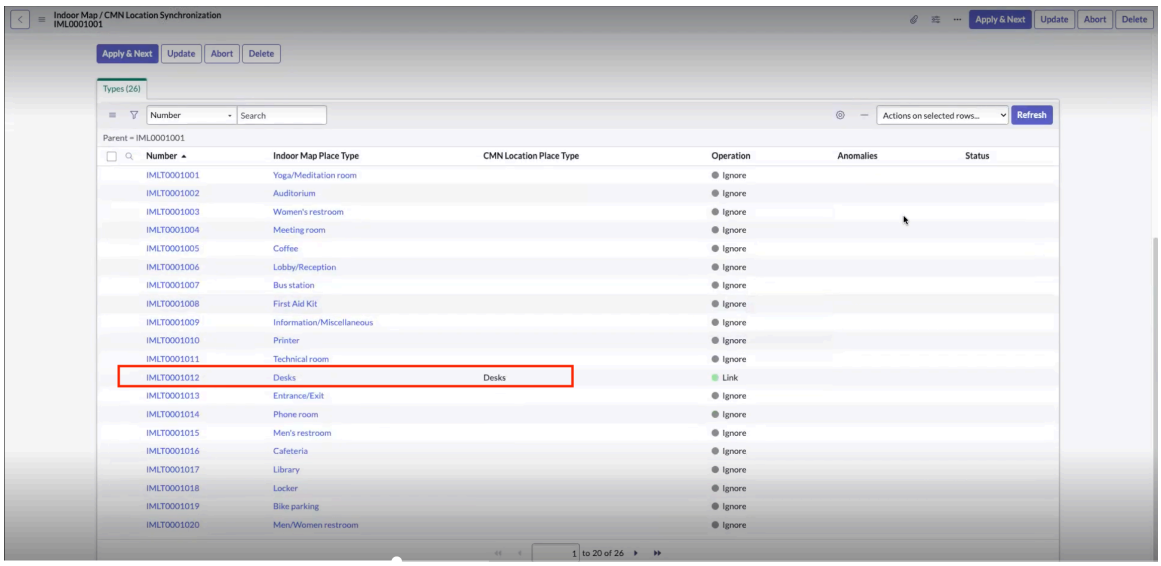
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



13. Speichern Sie den Datensatz, nachdem Sie Inline-Änderungen vorgenommen haben.

Dieser Schritt sollte jedes Mal manuell ausgeführt werden, wenn Sie eine entsprechende hinzufügen möchten Indoor Mapping Ortstypen und ordnen Sie sie einem CMN-Standort-Ortstypen zu. Das Synchronisierungsskript ordnet die CMN-Standorte relevanten zu Indoor Mapping Orte. Wenn die CMN-Standorttypen nicht hinzugefügt werden, zeigt das Synchronisierungsskript an **CMN-Standorttyp** Spalte so leer, da kein entsprechender CMN-Standortorttyp für gefunden werden kann Indoor Mapping Orte.



Hinweis: Indoor Mapping Orte im Freien (z. B. Cafeteria, Park usw.) sind direkt mit einem Campus und nicht mit einem Stockwerk verknüpft. Beim Synchronisieren der CMN-Standorte werden auch die Außenbereiche synchronisiert.

Ergebnis

Die CMN-Standorttypen werden hinzugefügt und können dem entsprechenden zugeordnet werden Indoor Mapping Orte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisieren Indoor Mapping Daten dem CMN-Standort zuordnen

Synchronisieren Sie die CMN-Standorte und Standortorttypen mit Indoor Mapping Kartendaten, Orte und Ortstypen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

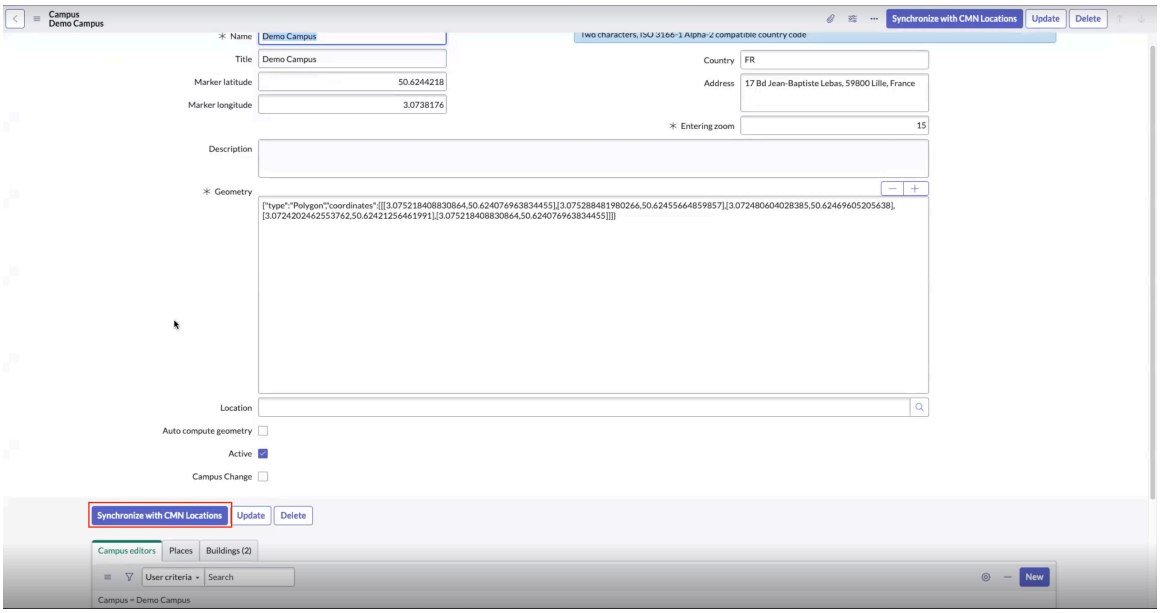
Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie konfiguriert haben Indoor Mapping Standorte, Stockwerksplan und Kartenobjekt:
   - Fügen Sie Campus, Gebäude und Stockwerke in Map Studio hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen.
   - Fügen Sie einem Stockwerk einen Stockwerksplan hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter und Verwalten Sie CAD-Quelldateien.
   - Fügen Sie Orte in Map Studio hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten
   - Aktivieren Sie die Standardansicht in Indoor Mapping Studio zuordnen. In Indoor Mapping Wählen Sie aus **Ansichtseditor** > **Standard**an. Wählen Sie Aus **Gesamter Inhalt** .

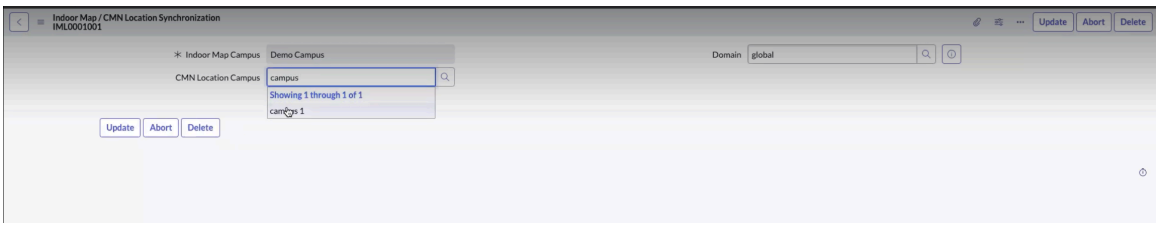
     Hinweis: Aktivieren der Standardansicht in Indoor Mapping Ist ein obligatorischer Schritt. Die Standardansicht ist erforderlich, um die Stockwerkskarten in zu rendern Workplace Service Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Ansichtseditor bearbeiten.

2. Navigieren zu **Indoor Mapping** > **Campusse**an.
3. Wählen Sie auf der Campus-Seite einen Campus aus.
   Beispiel: Demo-Campus
4. Um einen CMN-Campus zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **CMN-Standort** Und öffnen Sie die Tabelle Location (cmn_location), und wählen Sie aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular „Standort“ die Formularfelder aus:
   - Name: Name des Campus.
   - Straße: Straße, in der sich der Campus befindet.
   - Stadt: Adresse des Campus.
   - Bundesland/Kanton: Statistik, in der sich der Campus befindet.
   - Land: Land, in dem sich der Campus befindet.
   - Übergeordnetes Element: Hierarchie des übergeordneten Elements. Beispielsweise ist Campus das übergeordnete Element, und Gebäude, die zu einem Campus gehören, sind das untergeordnete Element. Weitere Informationen finden Sie unter Standortmigrationshierarchie konfigurieren.
   - Breitengrad: Breitengradkoordinaten eines Campus-Standorts.
   - Längengrad: Längengradkoordinaten eines Campus-Standorts.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie aus, und öffnen Sie **Demo-Campus** Die Sie in Schritt 3 erstellt haben.
8. Wählen Sie Aus **Synchronisieren Sie mit CMN-Standorten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Suchen und wählen Sie im Formular „Synchronisierungsdatensatz“ den CMN-Campus aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.



10. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um zuzuordnen Indoor Mapping Campus mit dem CMN-Campus. Der Standortdatensatz wird in der Tabelle „CMN-Standorte“ aktualisiert.
11. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Tabellen** Und suchen Sie nach dem Synchronisierungsdatensatz.

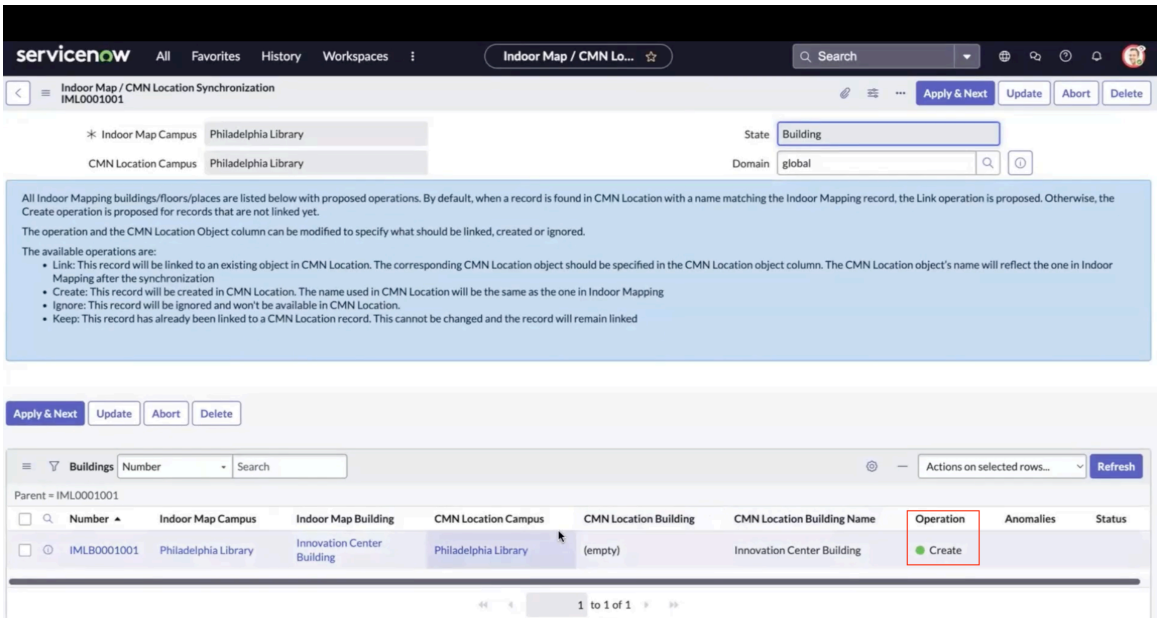
    (Optional) Stellen Sie sicher, dass Indoor Mapping Campus-Name stimmt mit CMN-Standort Campus überein.
12. Navigieren zu **Indoor Mapping** > **Campusse**an.
13. Wählen Sie aus Indoor Mapping Campus, den Sie synchronisieren möchten.
14. Wählen Sie Innenbereichskarte/CMN-Standortsynchronisierung aus, um das Synchronisierungsskript auszuführen.
15. Das Synchronisierungsdatensatzformular synchronisiert den Campus und wird verschoben, um die Gebäude auf einem Campus zu synchronisieren. Es zeigt die folgenden vorab ausgefüllten Daten an.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping Campus ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des Campus des CMN-Standorts ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Gebäude
Domäne	Global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Gebäude einen Vorgang in der Spalte Vorgang aus, und klicken Sie mit der rechten Maustaste, um den vorgeschlagenen Vorgang zu ändern.



Folgende Optionen sind verfügbar:

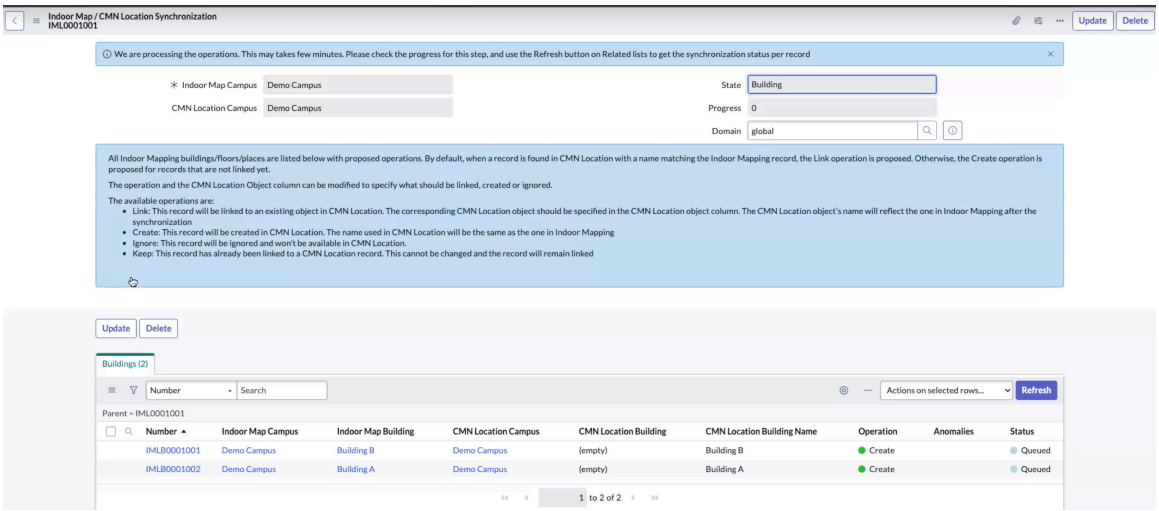
- **Erstellen** : Gibt an, dass in kein entsprechendes CMN-Gebäude vorhanden ist Indoor Mapping, Und ein neuer Datensatz muss erstellt werden. Der am CMN-Standort verwendete Standortname muss mit dem Standortnamen in übereinstimmen Indoor Mapping.
- **Link** : Gibt an, dass ein übereinstimmender Datensatz vom CMN-Standort in gefunden wurde Indoor Mapping. Wählen Sie diese Option aus, mit der das CMN-Gebäude verknüpft werden soll Indoor Mapping.
- **Ignorieren** : Gibt an, dass der CMN-Standort ignoriert werden kann und in nicht verfügbar ist Indoor Mapping.
- **Beibehalten** : Gibt an, dass der CMN-Standort bereits mit einem entsprechenden Datensatz in verknüpft ist Indoor Mapping. Dieser Datensatz kann im Synchronisierungsprozess nicht geändert werden.

17. Wählen Sie Aus **Anwenden Und Weiter** .

18. Wenn Sie ausgewählt haben **Erstellen** Vorgang in Schritt 16 wird ein Gebäude am CMN-Standort erstellt, und der Status wird als angezeigt **In Warteschlange** .
Die Synchronisierung wird gemäß dem Auswahlvorgang (Erstellen, Verknüpfen, Beibehalten oder Ignorieren) ausgeführt.

> **Hinweis:** Der Synchronisierungsprozess wird ausgeführt, und der Vorgang wird in die Warteschlange gestellt, bis er abgeschlossen ist. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung von Standortdatensätzen in dieser Phase unvollständig ist. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist oder bis die Seite mit dem Status aktualisiert wurde **Abgeschlossen** .

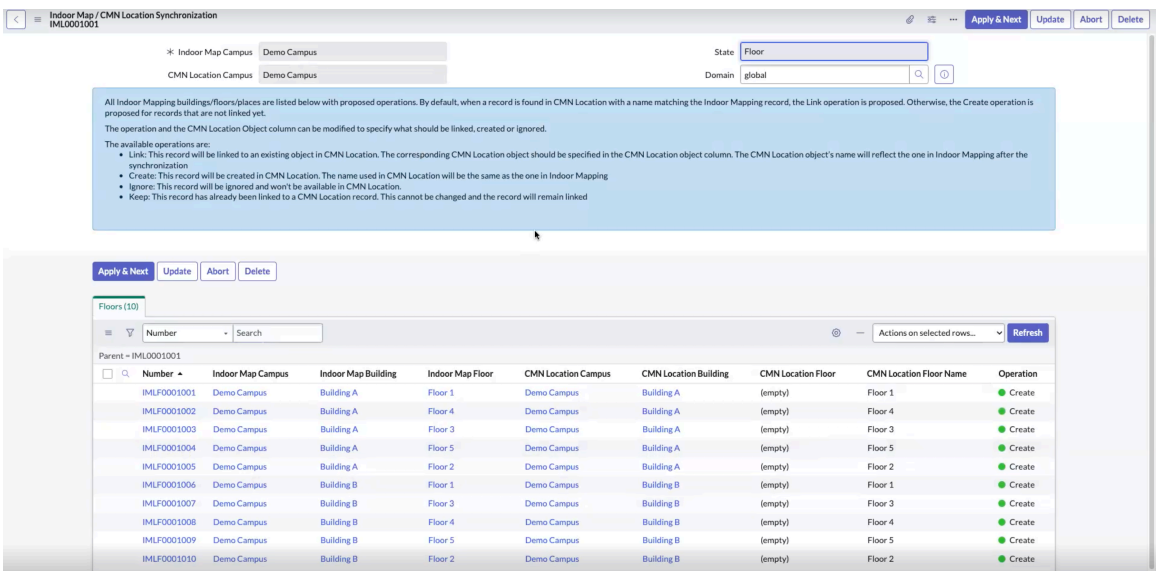
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



19. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Seite zu aktualisieren und zu überprüfen, ob die Synchronisierung für ein Gebäude abgeschlossen ist.
20. Der Synchronisierungsstatus wird in Stockwerke verschoben.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping Campus ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des Campus des CMN-Standorts ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Stockwerk
Domäne	Global



21. Wählen Sie die Stockwerke aus, die Sie synchronisieren möchten.
Wählen Sie den erforderlichen Vorgang aus dem vorgeschlagenen Vorgang (Erstellen, Verknüpfen, Beibehalten, Ignorieren) aus der zugehörigen Liste aus.
22. Wählen Sie Aus **Anwenden Und Weiter** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

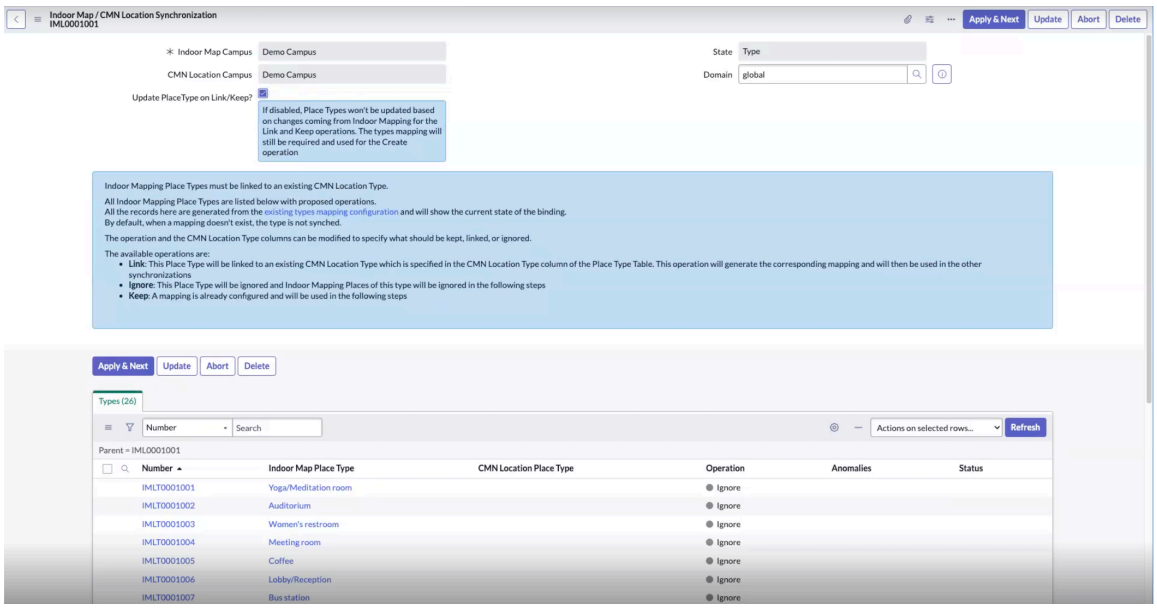
Automatische Übersetzung

Hinweis: Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang (Erstellen, Verknüpfen, Beibehalten oder Ignorieren) ausgeführt. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist und in die Warteschlange gestellt ist. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen sein, bevor ein neuer gestartet werden kann. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist.

23. Der Synchronisierungsstatus wird in verschoben **Typ** Synchronisieren Indoor Mapping Ortstypen mit CMN-Standort-Ortstypen.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

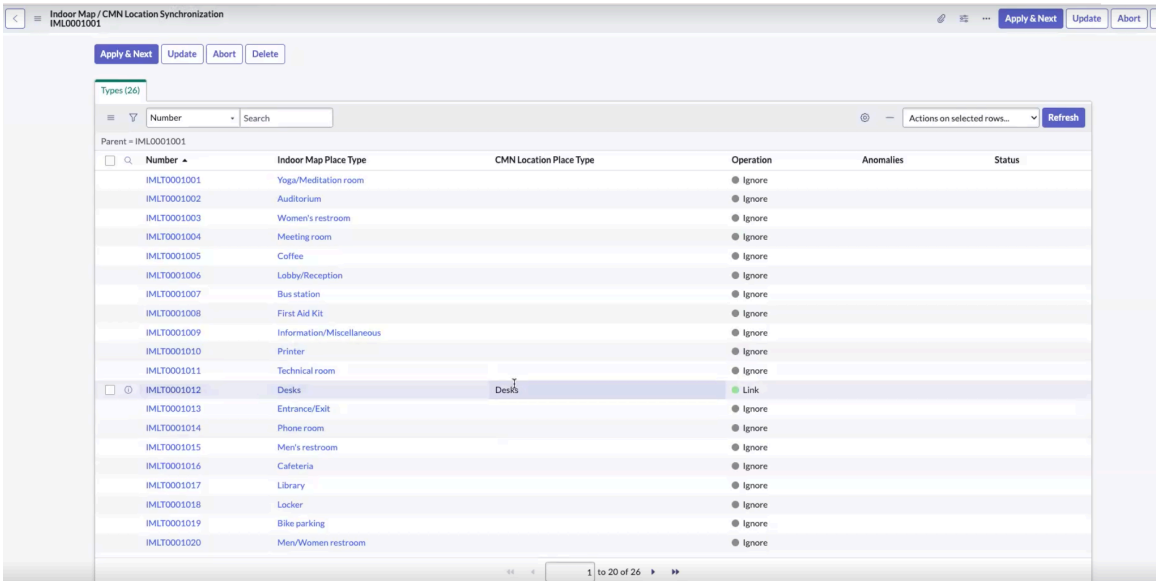
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping Campus ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des Campus des CMN-Standorts ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Typ
Domäne	Global



Wählen Sie den erforderlichen Vorgang aus dem vorgeschlagenen Vorgang (Erstellen, Verknüpfen, Beibehalten, Ignorieren) aus der zugehörigen Liste aus.

Wenn die Spalte „CMN-Standort-Platztyp“ leer ist, erstellen Sie einen CMN-Standort-Platztyp, um ihn dem entsprechenden zuzuordnen Indoor Mapping Ortstypen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie CMN-Standorte hinzu, und ordnen Sie sie zu Indoor Mapping Ortstypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



24. Wählen Sie Aus **Anwenden Und Weiter** .

> **Hinweis:** Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen sein, bevor ein neuer gestartet werden kann. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist.

25. Der Synchronisierungsstatus wird in verschoben **Orte** .

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping Campus ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des Campus des CMN-Standorts ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Orte
Domäne	Global

Wählen Sie den erforderlichen Vorgang aus dem vorgeschlagenen Vorgang (Erstellen, Verknüpfen, Beibehalten, Ignorieren) aus der zugehörigen Liste aus.

> **Hinweis:** Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist. **Verbleibende Vorgänge** Zeigt den Fortschritt des Synchronisierungsprozesses an. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen sein, bevor ein neuer gestartet werden kann. Nicht auswählen **Aktualisieren** Da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist.

26. Die Synchronisierung wird zu verschoben **Abgeschlossen** Wenn alle Standortdatensätze synchronisiert sind.

27. Überprüfen Sie nach Abschluss der Synchronisierung, ob der CMN-Standort Campus, Gebäude, Stockwerke und Plätze synchronisiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um sicherzustellen, dass die Ortstypen verknüpft sind, navigieren Sie zu dem Indoor Mapping Campus, den Sie in Schritt 1 erstellt haben (**Demo-Campus**) Und öffnen Sie das Campus-Formular.

b. Beachten Sie, dass **Standort** Feld hat den Campus-Namen **Demo-Campus** .
Dies ist ein Verweis auf den Campus am CMN-Standort und zeigt, dass der Indoor Mapping-Campus mit dem CMN-Standort verknüpft ist.

c. Die **Heben Sie Die Verknüpfung Des Campus Auf** Die Registerkarte ist verfügbar, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist und das Kartenobjekt „Indoor Mapping“ mit dem CMN-Standort verknüpft ist, was angibt, dass die Verknüpfung abgeschlossen ist.

Wenn Sie die Verknüpfung eines Campus aufheben, wird die Verknüpfung aller mit einem Campus verknüpften Gebäude aufgehoben. Wenn Sie die Verknüpfung eines Gebäudes aufheben, wird die Verknüpfung aller Stockwerke und Flächen aufgehoben, die einem Gebäude zugeordnet sind. Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Stockwerks werden die mit einem Stockwerk verknüpften Bereiche aufgehoben.

28. Wenn die Datensätze vollständig synchronisiert sind, wird in der Tabelle „CMN-Standorte“ die Spalte „Standortquelle“ als angezeigt Indoor Mapping.



29. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte aus, um einen Synchronisierungsdatensatz als Favorit festzulegen.

a. Wählen Sie das Symbol Listensteuerungen ( ) Und wählen Sie aus **Favoriten erstellen** Um Ihren Synchronisierungsdatensatz einfach zu finden.

b. Wählen Sie bei Bedarf eine Farbe aus.

c. Wählen Sie Aus **Ok** .

(Optional) Weitere Informationen zum Synchronisieren finden Sie Indoor Mapping Standorte mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten, Siehe Synchronisieren Indoor Mapping Mit Workplace Service Delivery.

30. Um einen Ort oder Standort zu hinzuzufügen Indoor Mapping Gebäude, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.

a. Wählen Sie das Gebäude aus, um einen Ort oder Standort hinzuzufügen.

b. Wählen Sie Orte verwalten.

c. Wählen Sie das Stockwerk aus, das auf einer Karte angezeigt werden soll.

d. Klicken Sie Auf **Neuer Punkt** Oder **Neues Polygon** Um mit der Erstellung von Orten und neuen Points of Interest zu beginnen.

Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.

31. Nachdem Sie die Orte oder Standorte in hinzugefügt haben Indoor Mapping Ordnen Sie Studio zu, synchronisieren Sie die Orte mit CMN-Standorten für ein Gebäude oder einen Campus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Synchronisierung wird verwendet

Synchronisieren Sie Ihre Arbeitsplatzstandorte mit Ihrem Indoor Mapping Daten mithilfe der erweiterten Synchronisierungsfunktion.

Um die erweiterte Synchronisierungsfunktion zu verwenden, müssen Sie die erste manuelle Synchronisierung abgeschlossen haben, um Indoor Mapping und WSD zu verknüpfen. Sie müssen über die Rolle sn_wsd_Indoor_Map.admin oder sn_wsd_Core.Workplace_Manager verfügen, um auf die relevanten Module zuzugreifen.

⚠ **Warnung:** Stellen Sie sicher, dass Sie eine 1-zu-1-Beziehung zwischen Bereichstypen und Ortstypen haben, damit die bidirektionale Funktionalität funktioniert.

Informationen zur Verwendung der erweiterten Synchronisierungsfunktion finden Sie in den folgenden Schritten.

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften der erweiterten Synchronisierung, um das Verhalten der Synchronisierungsvorgänge zwischen Indoor Mapping und Arbeitsplatzservicebereitstellung zu definieren.

   Weitere Informationen zu den Eigenschaften der erweiterten Synchronisierung finden Sie unter Eigenschaften zur erweiterten Synchronisierung.

2. Aktualisieren Sie Daten in Workplace Core.

   Aktualisiert die Standorthierarchie-Objekte in Workplace Core Werden mit synchronisiert Indoor Mapping Objekte basierend auf den Synchronisierungseigenschaften. Diese Objekte umfassen die Namen und Titel von Campussen, Gebäuden, Stockwerken und Bereichen.

   Das Attribut „Ortstyp“ wird auch in aktualisiert Indoor Mapping Wenn der Wert „Bereichstyp“ für einen Arbeitsplatzbereich aktualisiert wird. Wenn ein Platz in Workplace Core Wird gelöscht oder in den Status „stillgelegt“ geändert, der zugehörige Indoor Mapping Ort ist deaktiviert.

3. Aktualisieren Sie Daten in Indoor Mapping Indoor Mapping.

   Aktualisiert die Standorthierarchie-Objekte in Indoor Mapping Werden mit synchronisiert Workplace Core Basierend auf den Synchronisierungseigenschaften. Diese Objekte enthalten Feldwerte wie Name und Titel.

   Die Ortstypen werden von synchronisiert Indoor Mapping Orte bis Workplace Core. Objekte werden in erstellt Workplace Core Wenn sie in erstellt werden Indoor Mapping. Beispiel: Wenn ein Update einer CAD-Datei drei neue einführt Indoor Mapping Orte werden die drei Orte basierend auf den Synchronisierungseigenschaften als Arbeitsplatzbereiche erstellt.

   Ortseigenschaften werden mit den zugeordneten Feldern in synchronisiert Workplace Core Wie in der Zuordnung der Innenbereichseigenschaften konfiguriert. Beispiel: Quadratfuß (SQ FT) oder Quadratmeter (SQ M), berechnet aus den CAD-Oberflächenbereichsinformationen. Wenn ein Ort in ist Indoor Mapping Wird gelöscht oder deaktiviert, wird der zugehörige Arbeitsplatzbereich stillgelegt.

4. Überprüfen Sie ausstehende Synchronisierungsvorgänge, um die Vorgänge zu verarbeiten oder zu ignorieren.

   Weitere Informationen zu erweiterten Synchronisierungsvorgängen finden Sie unter Verwalten Sie erweiterte Synchronisierungsvorgänge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Überprüfen Sie die Synchronisierungsaktivitäten auf Informationen zu den Aktualisierungen, die an vorgenommen wurden Indoor Mapping Und Workplace Core Als Teil der erweiterten Synchronisierung.

   Sie können die Synchronisierungsaktivitäten anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Workplace Core** > **Erweiterte Synchronisierung** > **Aktivitäten zur erweiterten Synchronisierung**an.

   Die Liste Erweiterte Synchronisierungsaktivitäten enthält Informationen zu Synchronisierungsvorgängen wie Zeitstempel, Betroffene Tabelle und Arbeitsplatzstandort.

6. Überprüfen Sie die Synchronisierungsfehlerprotokolle auf Informationsnachrichten, Warnungen oder Fehler.

   (Optional) Sie können die Synchronisierungsfehlerprotokolle anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Workplace Core** > **Erweiterte Synchronisierung** > **Erweiterte Synchronisierungsfehlerprotokolle**an.

Verwalten Sie erweiterte Synchronisierungsvorgänge

Überprüfen Sie ausstehende Synchronisierungsvorgänge, und entscheiden Sie, ob der Vorgang verarbeitet oder ignoriert werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Indoor_Map.admin oder sn_wsd_Core.Workplace_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Erweiterte Synchronisierung** > **Vorgänge zur erweiterten Synchronisierung**an.
2. Filtern Sie die Liste, um die Datensätze einzubeziehen, die Sie verarbeiten möchten.

   Nur die Datensätze, die im Filter enthalten sind, werden verarbeitet. Weitere Informationen zum Filtern von Listen finden Sie unter Erstellen Sie einen Filter in der Liste .

   Überprüfen Sie die ausstehenden Vorgänge, einschließlich Stilllegungen von Arbeitsplatzflächen oder Indoor Mapping Deaktivierungen platzieren.

3. Bearbeiten Sie den Vorgang basierend auf Ihren Anforderungen.
   Datensätze, für die der Vorgang auf festgelegt ist **Ignorieren** Werden nicht verarbeitet.
4. Wählen Sie Aus **Prozess Ausstehend** .

Wichtig: Nur die Datensätze, die im Filter enthalten sind, werden verarbeitet.

Ergebnis

Ausstehende Datensätze, die auf „stilllegen“ oder „Deaktivieren“ festgelegt sind, werden verarbeitet und mit synchronisiert Indoor Mapping Oder Workplace Core.

Wenn einige Datensätze nicht verarbeitet werden, können Sie die Fehlerprotokolle überprüfen. Sie können die Synchronisierungsfehlerprotokolle anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Workplace Core** > **Erweiterte Synchronisierung** > **Erweiterte Synchronisierungsfehlerprotokolle**an.

an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AutoCAD-Tool

AutoCAD-Tool in Indoor Mapping V1.7.0 und frühere Versionen. Sie bietet die Möglichkeit, die CAD-Datei in Map Studio zu importieren und einige Konfigurationsänderungen an Orten und Dateigrößeneinheiten vorzunehmen.

Für Informationen zum AutoCAD-Importtool in Indoor Mapping V1.8.0, siehe AutoCAD-Importtool.

Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio

Erstellen Sie einen Campus, fügen Sie dem Campus einige Gebäude und Stockwerke hinzu. Laden Sie Ihren CAD-Stockwerksplan hoch, um Konfigurationsänderungen vorzunehmen und eine Vorschau des CAD-Designlayouts anzuzeigen.

Vorbereitungen

Nachdem Sie die erforderlichen Platztyp- und Dateieinheitsgrößen geändert haben, importieren Sie sie in Map Studio, um Ihre Gebäudekonfiguration abzuschließen. Zeigen Sie die aktualisierten Änderungen an Orten und Ortstypen im Kartenstudio an (**Arbeitsplatz Verwalten** > **Orte**) an.

Erforderliche Rolle: Zuordnungs-Editor, Zuordnungs-Administrator, Zuordnungs-Editor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**an.
2. Erstellen Sie einen Campus, fügen Sie einem Campus einige Gebäude und Stockwerke hinzu, oder wählen Sie einen vorhandenen Campus aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen
3. Navigieren zu **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerke und Stockwerkspläne**an.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie ein Stockwerk hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Fügen Sie ein Stockwerk hinzu** Option.
5. Wählen Sie Aus **Hochladen** Zum Hochladen der CAD-Quelldatei.
   Beispiel: Demo.dwf
6. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

   a. **Datei** : Name der CAD-Quelldatei.
   Standardmäßig ist der Name der Quelle <Campus-Name-Floor title-file Name>. Beispiel: Lawson-B12.dwg

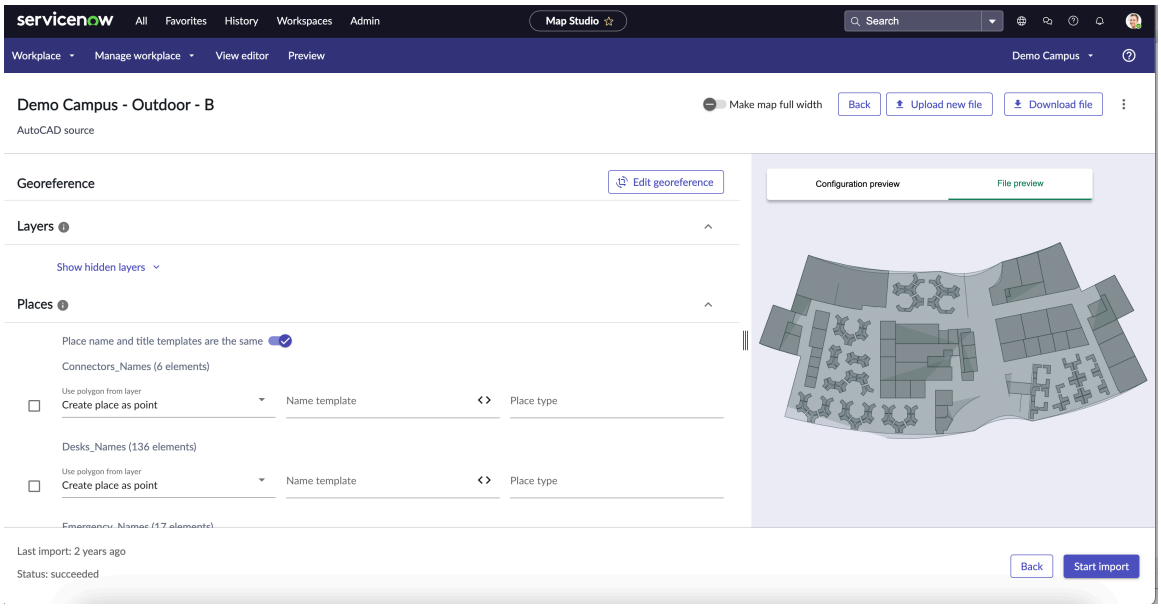
   b. **Name** : Campus-Name.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine Nachricht mit einem anklickbaren Link zum Überprüfen von AutoCAD-Richtlinien Wird angezeigt.

   Überprüfen Sie die Richtlinien, bevor Sie die CAD-Datei hochladen.

8. Der Upload-Prozess kann je nach Größe der CAD-Datei einige Zeit dauern.
9. Wählen Sie nach Abschluss des Upload-Prozesses aus **Konfigurieren** .
   Bei großen Dateien kann der Konfigurationsprozess einige Zeit in Anspruch nehmen.
10. Auf der AutoCAD-Quellseite werden die folgenden Optionen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Georeferenz: Option zum Bearbeiten der Position und zum Anpassen der Standort-Pins für einen Standort.
- Ebenen: Option zum Konfigurieren von Ebenentypen, die auf der globalen Karte angezeigt werden sollen.
- Orte: Option zum Konfigurieren von Orten, die auf der globalen Karte angezeigt werden sollen.
- Konfigurationsvorschau: Vorschau der CAD-Dateikonfiguration.
- Dateivorschau: Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen an Ebenen und Orten vorgenommen haben, zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Änderungen im Konfigurationsvorschaulayout an.

11. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Georeferenz** Zum Verschieben der Standort-Pins und Positionieren des Stockwerks auf der globalen Karte (OpenStreetMap).
Wenn Standortstifte nicht positioniert sind, Warnmeldung **Noch nicht konfiguriert** Wird angezeigt.

Füllen Sie die Felder im Formular aus

Georeferenz bearbeiten

Feld	Beschreibung
Bildschirm	Wählen Sie in der Dropdown-Option ein Stockwerk oder Stockwerke in einem Gebäude aus. Aktivieren Sie die Umschaltoption, um Gebäude und Stockwerke auf der Karte anzuzeigen. Ziehen und bewegen Sie sie, um die Positionsstifte nach Bedarf zu positionieren.
An anderen Quellen ausrichten	Wählen Sie den Campus oder Kartenobjekte aus der Liste aus. Wählen Sie Aus **Ausrichten** Um Ihren Stockwerksplan an der Form und Größe eines Gebäudes auf der globalen Karte auszurichten.

a. Klicken Sie auf **Speichern**.

12. Um eine Vorschau der CAD-Datei anzuzeigen, wählen Sie die folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. **Soll importiert werden** : Die dynamische Vorschau ändert sich basierend auf der Auswahl, die Sie treffen.

b. **Hochgeladen** : Zeigt die Vorschau für die hochgeladene CAD-Quelldatei an.

13. Wählen Sie die erforderlichen Ebenen aus dem aus **Ebenen** Abschnitt, den Sie auf der Karte anzeigen möchten.
Wenn Ihre CAD-Quelldatei zu viele Ebenen enthält, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wählen Sie nur die erforderlichen Ebenen aus.

14. Um CAD-Elemente innerhalb jeder Ebene zu visualisieren, wählen Sie aus **Karte mit voller Breite erstellen** Option.

15. Konfigurieren Sie die Konfiguration des Ortstyps mit **Orte** Abschnitt.

16. Wählen Sie die Orte aus der Liste aus, die Sie auf der Karte anzeigen möchten.
Füllen Sie das Feld im Formular aus

Orte

Feld	Beschreibung
Polygon aus Ebene verwenden	Ebene, auf der sich die Ortsformen befinden.
Titelvorlage	Erforderliche Titelvorlage aus der Liste der verfügbaren Vorlagen.
Ortstyp	Ortstyp zum Kategorisieren des Ortstyps auf der Karte. Beispiel: Auditorium.

17. Wiederholen Sie die Schritte für Orte, die Sie importieren und auf der Karte in Map Studio anzeigen möchten.

18. **Wahlweise:** Obwohl die CAD-Importanforderungen besagen, dass Polylinien geschlossene Formen bilden müssen, um Polygone zu erstellen, bietet Indoor Mapping eine Eigenschaft zum automatischen Schließen dieser Formen, wenn einige Polylinien in der Datei nicht ordnungsgemäß geschlossen sind.

19. **Wahlweise:** Geben Sie den maximalen Abstand zwischen zwei Punkten auf der Karte ein, und das System schließt die Punkte.

20. **Wahlweise:** Wenn es eine kleine Trennung zwischen dem ersten und dem letzten Punkt gibt, können Sie dies korrigieren, indem Sie die sys_property ändern, indem beim Importieren einer CAD-Datei Linien automatisch in Polygon konvertiert werden.

a. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Indoor Mapping-Eigenschaften**an.

b. Suchen Sie nach **sn_Map_Core.line_to_Polygon_max_distance**

(Optional) Diese Eigenschaft gibt den maximalen Abstand in Zentimetern zwischen dem ersten und letzten Punkt an, um eine Linie beim Importieren einer AutoCAD-Datei in ein Polygon zu konvertieren.

c. Geben Sie für diese Eigenschaft einen Wert im Bereich 1–100 an.

(Optional) Beispiel: Legen Sie sn_Map_Core.line_to_Polygon_max_distance auf 15 fest.

d. Importieren Sie die CAD-Datei erneut, und bestätigen Sie, dass beide Orte jetzt in Polygon konvertiert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

21. Wählen Sie Aus **Import Starten** .
22. Wählen Sie nach Abschluss des Imports aus **Arbeitsplatz Verwalten** Und wählen Sie aus **Übersicht** .
23. Klicken Sie auf das von Ihnen erstellte Gebäude.
    Ihre Karte ist jetzt im Map Studio mit den CAD-Änderungen verfügbar.
24. **Wahlweise:** Wählen Sie im Menü der CAD-Konfigurationsseite nach Bedarf die folgenden Optionen aus:
    - **Laden Sie eine neue Datei hoch** Zum Hochladen eines neuen Stockwerksplans.
    - **Datei herunterladen** Zum Herunterladen der CAD-Datei.
    - **Erstellen Sie eine Karte mit voller Breite** Dient zum Anzeigen der CAD-Datei im vollständigen Modus.
25. **Wahlweise:** Wählen Sie das Menüsymbol weitere Aktionen ( ):
    - Name bearbeiten: Option zum Bearbeiten des CAD-Quellnamens. Wählen Sie Aus **Speichern** Nachdem Sie den Namen aktualisiert haben.
    - Stockwerk bearbeiten: Option zum Bearbeiten des Quellstockwerks. Wählen Sie Aus **Speichern** Nach dem Aktualisieren des Stockwerknamens.
    - Dateicodierung bearbeiten: Option zum Bearbeiten der Quelldateicodierung. Wählen Sie ein Standardcodierungsformat für Ihre Datei aus. Wählen Sie Aus **Speichern und hochladen** .
    - Dateieinheit bearbeiten: Option zum Bearbeiten der CAD-Dateieinheit. Beispiel: Zoll, Fuß, Zentimeter usw.
    - Neues AutoCAD-Tool verwenden: Option zum Wechseln und Navigieren zur neuen AutoCAD-Prozessorkonfigurationsseite, um die Ebenen, Orte und Objekte in Ihrer CAD-Datei zu verwalten, zu bearbeiten und zu optimieren.
    - Löschen: Option zum Löschen der CAD-Quelldatei.

    Die CAD-Datei wird in Map Studio geladen, und die Konfiguration für Ebenen, Ebenentypen und Orte wird erstellt. Die Anwendung wendet die gleichen Konfigurationen automatisch auf nachfolgende Stockwerke an, die importiert werden. Thi S ist hilfreich bei der Beschleunigung von Konfigurationen von Gebäuden, die mehrere Stockwerke haben und bei denen alle CAD-Dateien ähnliche Ebenen haben. Wenn die CAD-Ebenen in den nachfolgenden Dateien dieselben Ebenennamen haben wie die Ebenen in der ursprünglichen Datei, werden Ebenen, Ebenentypen und Orte vorab ausgefüllt Mit Dieselben Werte wie in der ursprünglichen Datei.

Indoor Mapping Referenzen

Erfahren Sie mehr über die grundlegenden Indoor Mapping-Begriffe im Zusammenhang mit der Kartierung von Innenbereichen und die Komponenten wie Rollen, Tabellen und Eigenschaften, die gemeinsam mit Innenbereichskarten installiert werden.

Mit installierte Kartenkomponenten Indoor Mapping

Zusammen mit der Anwendung Indoor Mapping werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Benutzerrollen, Tabellen und regelmäßige Aufgaben.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für dieses Plugin verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Installierte Rollen

Mit Indoor Mapping installierte Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Indoor Mapping-Administrator sn_map_core.map_admin	• Richtet die Kartendaten und -objekte in Indoor Mapping Map Studio ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	user_criteria_admin Kann Benutzerkriteriendatensätze verwalten.
Karteneditor sn_map_core.map_editor	Richtet Karten in Indoor Mapping Map Studio ein, importiert Stockwerkspläne und kann Karten in Map Studio verwalten (bearbeiten oder löschen).	Nicht zutreffend.
Zuordnungs-Editor eingeschränkt sn_Map_Core.Map_Editor_Limited	Beschränkt den Zugriff auf einen Campus und kann nur Campus anzeigen und bearbeiten, die dieser Rolle zugewiesen sind. Anwender mit dieser Rolle können nicht alle Campus- oder Zuordnungsobjekte in Map Studio anzeigen oder aktualisieren.	Nicht zutreffend
Kartendrucker sn_Map_Core.Map_printer	Ermöglicht Anwendern den Zugriff auf die Kartendruckseite und das Drucken von Karten.	Keine

Installierte Tabellen

Mit installierte Tabellenkomponenten Indoor Mapping

Tabelle	Beschreibung
AutoCAD-Quelle [sn_map_core_autocad_source]	Stellt die erforderlichen Daten und das Benutzer-Setup für eine AutoCAD-Datei zum Generieren (Importieren) von Orten und Ebenen bereit.
Autocad-Quellblock [sn_map_core_autocad_source_block]	Wird automatisch nach dem Hochladen einer AutoCAD-Datei generiert und stellt die Daten bereit, die zum Extrahieren von AutoCAD-Blöcken in Orte auf Karten erforderlich sind.
Autocad-Quellebene [sn_map_core_autocad_source_layer]	Wird automatisch nach dem Hochladen einer AutoCAD-Datei generiert und stellt die Daten bereit, die zum Extrahieren von AutoCAD-Ebenen in Kartenebenen erforderlich sind.
Autocad-Quelltext [sn_map_core_autocad_source_text]	Wird automatisch nach dem Hochladen einer AutoCAD-Datei generiert und stellt die Daten bereit, die zum Extrahieren von AutoCAD-Texten in Orte auf Karten erforderlich sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Tabellenkomponenten Indoor Mapping (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Campus [sn_map_core_campus]	Gibt den Campusnamen, die Adresse und die Geometrie an. Ein Campus enthält eine Reihe von Gebäuden.
Gebäude [sn_map_core_building]	Gibt den Gebäudenamen, den Campus, die Adresse und die Geometrie an. Ein Gebäude enthält eine Reihe von Stockwerken.
Stockwerk [sn_map_core_floor]	Gibt Name und Nummer des Stockwerks an. Ein Stockwerk enthält eine Reihe von Orten.
Schriftart [sn_map_core_floor]	Verwalten Sie Schriftarten für Innenbereichskarten.
Connector [sn_map_core_connector]	Verwalten Sie Connectors und Connectortypen für Gebäude, z. B. Treppen, Rolltreppen und Aufzüge.
Connectortyp [sn_map_core_connector_type]	Unterteilt Connectors in Typen, um einen gemeinsamen Stil und Informationen wie Wartezeit und die Richtung der Connectors bereitzustellen, z. B.: Aufzug.
Richtungsmodus sn_map_core_direction_mode	Definiert die Routeneinstellungen, z. B.: barrierefrei.
Symbol [sn_map_core_icon]	Stellt ein Symbol bereit, das auf der Karte für Orte, Gebäude, Campus, Connectors und Richtungsmodi verwendet werden soll.
Kachel [sn_map_core_tile]	Wird automatisch generiert, nachdem eine raster_source importiert wurde, und stellt Standort und Bild für die Kacheln bereit, die für die importierte Ebene generiert wurden.
Auftrag [sn_map_core_job]	Zum Verwalten von Aufträgen.
Inhalt anzeigen [sn_map_core_view_content]	Stellt einen Stil und Inhalt für einen Campus bereit, der in einem Ansichtstyp angezeigt wird. Der Stil kann für Campus, Gebäude, Ort, Connector, Ebene, Ortstyp, Connectortyp und Ebenentyp angegeben werden.
Ebene [sn_map_core_layer]	Zum Verwalten von Ebenen im Stockwerksplan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Tabellenkomponenten Indoor Mapping (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Ebenentyp [sn_map_core_layer_type]	Organisiert Ebenen in Typen, um einen gemeinsamen Stil bereitzustellen.
Ort [sn_map_core_place]	Stellt den Ortsnamen und die Geometrie bereit.
Ortstyp [sn_map_core_place_type]	Unterteilt Orte in Typen, um einen gemeinsamen Stil bereitzustellen.
Ansichtstyp [sn_map_core_view_type]	Stellt mehrere Stile für denselben Campus bereit. Diese Tabelle kann auch verwendet werden, um einen anderen Inhalt für denselben Campus anzuzeigen.
Eingang [sn_map_core_place_entrance]	Stellt die Standorte des Ortseintrags bereit.
Platzmarker [sn_map_core_place_marker]	Stellt die Standorte des Platzmarkers bereit
Knoten [sn_map_core_node]	Gibt die Position eines Knotens im Richtungsdiagramm an.
Routen [sn_map_core_route]	Stellt einen Pfad zwischen zwei Knoten bereit.
Rasterquelle [sn_map_core_raster_source]	Stellt die erforderlichen Daten und das Benutzer-Setup bereit, um eine Bildebene zu generieren (importieren).
Campus-Editor sn_map_core_m2m_campus_editor	Ermöglicht Benutzern das Bearbeiten eines Campus anhand von Benutzerkriterien.
Connector zu Zuordnungen des Richtungsmodus [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	Zum Verwalten von Connectors und Richtungsmodi für ein Gebäude.
Route zu Zuordnungen des Richtungsmodus [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	Ordnet Routen mit relevanten Richtungsmodi zu.
Zuordnungen von Typ und Campus zum Richtungsmodus anzeigen [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	Ermöglicht die Verwendung eines Richtungsmodus innerhalb eines Campus, der mit einem Ansichtstyp angezeigt wird.
Ansichtstyp-Leser	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen eines Ansichtstyps anhand eines Benutzerkriteriums.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Tabellenkomponenten Indoor Mapping (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_map_core_m2m_view_type_reader]	
Zuordnungen von Typ und Campus zu Benutzerkriterien anzeigen [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen eines Campus mit einem Ansichtstyps anhand eines Benutzerkriteriums.
Schriftart [sn_map_core_font]	Erforderliche Schriftarten für Outdoor-Stile.
Outdoor-Stil [sn_map_core_outdoor_style]	Definiert den Stil der Straßenkarte, die hinter der Innenbereichskarte angezeigt wird.
Snapshot sn_Map_Core_Snapshot	Erstellt einen Snapshot, um Daten über Instanzen hinweg zu migrieren.
Zuordnung von Platzeigenschaften sn_Map_Core_Place_properties	Extrahiert Raumabmessungen aus einer CAD-Quelldatei.
CAD-Konfigurationselement [sn_Map_Core_cad_Configuration_item]	Wird intern von Map Studio verwendet, um die für eine AutoCAD-Quelle vorgenommene Konfiguration zu speichern.
CAD Diff sn_Map_Core_cad_Diff	Wird intern von Map Studio verwendet, um die Änderungen zu speichern, die an einer AutoCAD-Quelle im CAD-Editor vorgenommen wurden.
Karte des Innenbereichs/WSD-Synchronisierung [sn_wsd_Indoor_Map_Sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Daten mit zuordnen Workplace Service Delivery Daten.
Karte für den Innenbereich/WSD-Gebäudesynchronisierung [sn_wsd_Indoor_Map_Building_Sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Daten werden mit erstellt Workplace Core Gebäudedaten.
Karte für den Innenbereich/WSD Reinigung [sn_wsd_Indoor_Map_clean_Sync]	Tabelle, die vom Synchronisierungsprozess zwischen verwendet wird Indoor Mapping Und Workplace Service Delivery. Der Bereinigungsschritt ist Teil des Synchronisierungsprozesses.
Karte für den Innenbereich/WSD-Stockwerksynchronisierung [sn_wsd_Indoor_Map_floor_Sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Stockwerkdaten mit Workplace Core Stockwerkdaten.
Indoor-Mapping-Ortseigenschaften [sn_wsd_Indoor_Map_Place_properties_Mapping]	Indoor Mapping Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Tabellenkomponenten Indoor Mapping (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Karte für den Innenbereich/WSD-Bereichssynchronisierung [sn_wsd_Indoor_Map_space_Sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Bereichsdaten mit Workplace Core Bereichsdaten.
Karte für den Innenbereich/WSD Typensynchronisierung [sn_wsd_Indoor_Map_type_Sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Ortstypdaten mit Workplace Core Bereichstypdaten.
Karte für den Innenbereich/CMN-Standort-Gebäudesynchronisierung [sn_Map_Core_Building_Sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Gebäudedaten mit CMN-Standortgebäudedaten.
Quelle [sn_Map_Core_Source]	Übergeordnete Tabelle für alle Arten von Quellen in Indoor Mapping. Quellen sind Dateien (Raster- oder PNG-Dateien oder CAD-Dateien), die importiert werden können, um Stockwerkspläne zu erstellen.
AutoCAD-Quelle [sn_map_core_autocad_source]	Speichert die AutoCAD-Datei und Daten zur Datei.
Autocad-Quellblock [sn_map_core_autocad_source_block]	Intern von Map Studio verwendet. Speichert Informationen zu Blockreferenzen in einer AutoCAD-Datei.
Autocad-Quellebene [sn_map_core_autocad_source_layer]	Intern von Map Studio verwendet. Speichert Informationen zur Ebenenkonfiguration in einer AutoCAD-Datei.
Autocad-Quelltext [sn_map_core_autocad_source_text]	Intern von Map Studio verwendet. Speichert Informationen zu Text, der in einer AutoCAD-Datei vorhanden ist.
Druckanforderung [sn_Map_Core_print_Request]	Wird intern von der Anwendung „Indoor Mapping“ verwendet. Speichert Informationen zu Druckanforderungen, die von Anwendern gestellt werden.

Geplante Aufgaben

Mit Indoor Mapping installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Alte Indoor Mapping-Kacheln bereinigen (alte Versionen > 3 Tage)	Eine geplante Aufgabe wird alle Tage ausgeführt, um Daten zu löschen, die in der Kacheltabelle nicht mehr relevant sind. In den Kacheltabellen werden Daten gespeichert, die aus dem PNG-Dateiimport generiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Indoor Mapping installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Wenn eine neue PNG hochgeladen wird, um eine vorhandene abzurufen, werden zuvor generierte Kacheln nicht mehr verwendet und daher von der geplanten Aufgabe gelöscht.
Skriptbenachrichtigung synchronisieren	Eine Benachrichtigung wird an den Administrator gesendet, wenn Änderungen an vorgenommen wurden Indoor Mapping Kartendatenobjekte und das Synchronisierungsskript wird nicht ausgeführt. Die Benachrichtigung erinnert den Administrator daran, dass die Daten möglicherweise nicht synchronisiert sind und der Synchronisierungsprozess ausgeführt werden muss.

Indoor Mapping-Terminologie

Wichtige Begriffe in Indoor Mapping.

In Indoor Mapping verwendete Begriffe

Bedingungen	Beschreibungen
Blöcke	Blöcke sind eine AutoCAD-Funktion, die das Textelement einer CAD-Datei gruppiert, um Blöcke für Schreibtische, Besprechungsräume usw. zu erstellen
Grenze	Stellt die Grenze eines Campus oder Gebäudes dar.
Gebäude	Stellt ein physisches Gebäude dar. Ein Campus kann mehrere Gebäude enthalten. Ein Gebäude kann mehrere Stockwerke haben. **Hinweis:** Ein Gebäude muss zu einem Campus gehören.
Campus	Ein Campus enthält eine Reihe von Gebäuden und Elementen im Freien, z. B.: • Orte, die Außenpunkte oder Ortstypen darstellen. Beispiele: Bushaltestelle, Feuerlöscher, Besuchertor usw. • Ebenen, die Elemente von Gebäuden im Außenbereich darstellen. Beispiele: Spazierwege, Bäume, Parkanlagen usw. • Knoten und Routen zur Darstellung möglicher Richtungen in Gebäuden.
Campus (Im Freien)	Campus (im Freien) sind die grafischen Elemente (z. B. Bäume oder Logos) oder Orte (z. B. Bushaltestelle, Restaurant), die auf der Weltkarte platziert sind. Elemente im Freien hängen nicht von einem Gebäudegeschoss ab und werden angezeigt.
Connectors	Definiert die physischen Mittel zum Ändern der Stockwerke (z. B. Treppen, Rolltreppen, Rampen oder Aufzüge). Connectors werden den Richtungsdiagrammknoten hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Indoor Mapping verwendete Begriffe (Fortsetzung)

Bedingungen	Beschreibungen
Connectortypen	Definiert die Art der in einer Instanz verfügbaren Connectors (z. B. Rampen, Rolltreppen, Aufzüge usw.). Ein Connector-Typ enthält den Stil (Symbol) und die Eigenschaften für jeden Connector. Neue Connector-Typen können auf Instanzebene erstellt werden.
Richtungen oder Richtungsdiagramm	Stellt eine Reihe verbundener Linien und Knoten dar, die in Map Studio erstellt wurden, um die Wegsuche auf der Karte bereitzustellen.
Richtungsmodi	Definiert mehrere Arten von Wegbeschreibungen oder Transportmitteln (z. B. Fußgänger, zugänglich, Fahrrad, Lkw usw.). Zusätzliche Modi können auf Instanzebene erstellt werden.
Eingang (Polygone)	Polygoneingänge definieren, wo sich die Tür eines Bereichs befindet, damit die Wegsuchungs-Engine entsprechend in den Raum eintritt.
Stockwerk	Stellt ein Stockwerk eines bestimmten Gebäudes dar.
Stockwerksplanquellen	Definiert die ursprüngliche Datenquelle oder Datei, die in Map Studio importiert werden soll, um eine Innenbereichskarte zu erstellen. Es kann entweder ein PNG oder DWG/DXF sein.
Stockwerk-Controller	Stellt eine Liste von Stockwerken oder Schaltflächen dar, auf die Sie klicken können, um die verschiedenen Gebäudeebenen zu visualisieren.
Georeferenz	Aktion zur Positionierung eines Stockwerksplans an seinem genauen Standort auf der Weltkarte.
Anwendung „Innenbereichskarte“	Die Anwendung Indoor Mapping ist das Plugin, das installiert werden muss, um Map Studio zu verwenden und eine Indoor Map zu konfigurieren.
IPS	Positionierungssystem für den Innenbereich, auch als Technologie bezeichnet, die den blauen Punkt auf der Karte bereitstellt.
Ebenen	Ebenen sind Teil der CAD-Datei und stellen die Elemente eines Stockwerksplans dar (z. B. Rohre, Räume, Spalten usw.).
Ebenentyp	Definiert den Typ von Ebenen wie Wände, Spalten, Heizungsrohre usw. Sie werden auf Instanzebene definiert. Sie werden verwendet, um die importierten Elemente zu kategorisieren und zu formatieren (nur CAD-Import).
Map Studio	Map Studio ist das Tool zum Erstellen, Bearbeiten und Verwalten von Innenbereichskarten.
Marker	Eine Markierung ist eine Nadel, die auf einem Campus/Gebäude/Polygon platziert wird, um das Symbol und den Titel anzuzeigen.
Name	Der Name ist eine Administrator-ID für ein importiertes oder erstelltes Element (z. B. Name eines Orts).
Knoten	Definiert Punkte entlang des Richtungsdiagramms. Knoten werden auch zum Erstellen von Connectors zum Ändern des Stockwerks verwendet.
Outdoor-Stil	Stellt das „Außen“ zwischen Gebäuden dar (Standard, offener Straßenkarte usw.). Neue Outdoor-Stile können auf Instanzebene erstellt werden.
Orte	Orte beziehen sich auf jedes Element, das auf der Karte platziert wird, nach dem Anwender suchen können. Dies kann ein Besprechungsraum,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Indoor Mapping verwendete Begriffe (Fortsetzung)

Bedingungen	Beschreibungen
	eine Bibliothek, ein Park usw. sein Orte sind entweder Polygone oder Punkte. Sie können automatisch aus einer CAD-Datei importiert oder manuell in Map Studio erstellt werden.
Ortstypen	Ortstypen werden Points of Interest hinzugefügt, um sie zu kategorisieren und mit dem richtigen Symbol und der richtigen Farbe zu formatieren. Neuer Ort. Typen können auf Instanzebene erstellt werden.
Polygon (Orte)	Ein Polygon besteht aus einem Stift und einer Form. Polygone sind obligatorisch, damit Besprechungsräume je nach Buchungsstatus grün oder rot gefärbt werden können.
Punkt (Orte)	Ein Punkt ist eine auf der Karte platzierte Nadel, die keine Form hat.
Rasterbilddatei	Unterstützt den Import von PNG-Rasterbildern für den Hauptstockwerksplan. Das Rasterbild stellt eine Rasterkachelebene für ein Stockwerk bereit.
Segment oder Route	Definiert eine Linie zwischen zwei Knoten.
Stileditor	Dient zum Erstellen, Konfigurieren und Stilen einer Ansicht.
Text	Text ist eine AutoCAD-Funktion, die zum Hinzufügen von Textelementen auf einer CAD-Ebene verwendet wird. Auf diese Weise können Anwender Textelemente für Schreibtische, Besprechungsräume usw. erstellen.
Kachel	Der Titel wird Endanwendern auf der Karte angezeigt (z. B. Titel eines Orts).
Ansicht	Eine Ansicht besteht aus Inhalt und Stil, die für bestimmte Anwender angezeigt werden. Ansichten werden im Stil-Editor konfiguriert. Administratoren können beispielsweise einen Mitarbeiter-Ansichtstyp erstellen und zum Stileditor wechseln, um zu entscheiden, was sie in dieser Ansicht anzeigen möchten. Sie können auch den Stil dieser Elemente für diese Ansicht auswählen.
Ansichtstypen	Stellt einen Namen für eine bestimmte Ansicht bereit (z. B. Mitarbeiter, Wartung usw.). Ansichtstypen können auf Instanzebene erstellt werden.
Orientierungshilfe	Automatisierter Algorithmus, der einen Pfad zwischen einem Ursprung und einem Ziel anzeigt. Die Wegsuche unterscheidet sich von der Innenraumpositionierung und enthält keinen blauen Punkt.
Zoomstufe/Standardzoom	Definiert, auf welchen Zoomstufen bestimmte Elemente angezeigt werden oder auf welcher Zoomstufe ein Campus geöffnet wird.

Vom Snapshot betroffene Tabellen

Wenige Indoor Mapping Und Gebäudepläne für Arbeitsstätten Tabellen sind während des Snapshot-Prozesses betroffen, wenn die Indoor Mapping Sicherungsdaten werden zu migriert Workplace Service Delivery Instanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebäudepläne für Arbeitsstätten Tabellen

Die folgenden Tabellen sind während des Snapshot-Prozesses betroffen.

- sn_wsd_Core_Campus
- sn_wsd_Core_Building
- sn_wsd_Core_floor
- sn_wsd_Core_space
- sn_wsd_Core_area

Indoor Mapping Tabellen

Die folgenden Tabellen sind während des Snapshot-Prozesses betroffen.

- sn_Map_Core_Campus
- sn_Map_Core_Building
- sn_Map_Core_floor
- sn_Map_Core_node
- sn_Map_Core_Route
- sn_Map_Core_Connector
- sn_Map_Core_m2m_Route_direction_Mode
- sn_Map_Core_Layer
- sn_Map_Core_Kachel
- sn_Map_Core_autocad_Source
- sn_Map_Core_autocad_Source_Layer
- sn_Map_Core_autocad_Source_Block
- sn_Map_Core_autocad_Source_Text
- sn_Map_Core_geojson_Source
- sn_Map_Core_Raster_Source
- sn_Map_Core_Job
- sn_Map_Core_Place
- sn_Map_Core_Place_entry
- sn_Map_Core_Place_Marker
- sn_Map_Core_Place_properties
- sn_Map_Core_View_content
- sn_map_core_m2m_campus_editor
- sn_Map_Core_m2m_View_type_Campus_direction_Mode
- sn_Map_Core_m2m_View_type_Campus_Reader

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Snapshots zum Migrieren Indoor Mapping Daten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartendruckoptionen

Die Kartendruckoptionen bieten Konfigurationen für Seitenformat, Schriftart, Symbole, Kollision, Legende, und Zeitstempel.

Seitenformatoptionen

Feld	Beschreibung
Seitenausrichtung	Ausrichtung, in der Sie die Seite drucken möchten. Die Ausrichtung kann im hoch- oder Querformat sein.
Seitengröße	Papierformat, das Sie zum Drucken der Karte verwenden möchten.

Optionen für Seiteninhalt

Feld	Beschreibung
Seitentitel hinzufügen	Option zum Anzeigen des Titels auf der Karte.
Zeitstempel hinzufügen	Option zum Anzeigen des Druckzeitstempels auf der Karte.
Legenden einschließen	Option zum Aktivieren der Kartenlegende.
Legenden auf separater Seite aufbewahren	Option zum Verschieben der Legende auf die zweite Seite des Drucklayouts. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Legenden Einschließen** Ist ausgewählt.
Wegbeschreibungen hinzufügen	Option zum Anzeigen von Richtungen zwischen den im Standortverzeichnis ausgewählten Punkten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Karte Wegbeschreibungen zwischen Standorten enthält.
Zu- und Von-Informationen einschließen	Option zum Anzeigen der Informationskarte für die im Standortverzeichnis ausgewählten Punkte. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Geben Sie Wegbeschreibungen ein** Ist ausgewählt.
Bereichstitel durch Nummern ersetzen	Option zum Ändern der Standortnamen in Nummern. Durch Aktivieren dieser Option wird die Legende mit den Nummern und zugehörigen Standortbezeichnungen geändert.

Weitere Optionen

Feld	Beschreibung
Textgröße der Bereichsbezeichnung	Größe der Standortbezeichnungen auf der Karte.
Größe der Bereichsmarkierung	Größe der Standortsymbole auf der Karte.
Textgröße für Legendenbezeichnung	Größe des Texts der Kartenlegende.
Symbolgröße für Legendenbezeichnung	Größe der Kartenlegendensymbole.
Text-Anti-Kollision entfernen	Option zum Aktivieren der Überlappung von Standortbezeichnungen. Sie können diese Option

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Optionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	aktivieren und die Schriftgröße anpassen, um Kollisionen zu vermeiden.
Symbol-Anti-Kollision entfernen	Option zum Aktivieren der Überlappung von Standortsymbolen. Sie können diese Option aktivieren und die Symbolgröße anpassen, um Kollisionen zu vermeiden.

Importgruppenformular für Stockwerkskarte

Sie können Details zur Importgruppe angeben und Anwender auswählen, die über den Importfortschritt benachrichtigt werden müssen.

Importgruppenformular für Stockwerksplan

Feld	Beschreibung
Anzahl	Bezeichner des Importgruppendatensatzes. Dieses Feld wird automatisch generiert und kann nicht bearbeitet werden.
Name	Name der Importgruppe.
Anwender benachrichtigen	Option, um den angegebenen Anwender über den Importfortschritt zu benachrichtigen.
Zu benachrichtigender Anwender	Systemanwender, der über den Importfortschritt benachrichtigt werden muss.
Überwachte KI-Ausführung	Option zum Festlegen, ob der aggregierte KI-Workflow „Kartenaktualisierungen automatisieren“ manuell oder automatisch ausgelöst werden muss.
Anweisungen für KI-Agenten	Spezielle Anweisungen für den KI-Agent im Workflow „Automatisieren der Kartenaktualisierungen für KI-Agentic“.
Status	Status des Importprozesses. Dieses Feld wird automatisch auf Entwurf festgelegt und kann nicht bearbeitet werden.
Verbleibende Aufgaben	Anzahl der Aufgaben, die im Importprozess verbleiben. Dieses Feld wird basierend auf den Importaufgaben des Stockwerksplans automatisch generiert und kann nicht bearbeitet werden.

Eigenschaften zur erweiterten Synchronisierung

Sie können das Verhalten von Synchronisierungsvorgängen definieren, indem Sie die Eigenschaften der erweiterten Synchronisierung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf die Eigenschaften der erweiterten Synchronisierung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Workplace Core** > **Erweiterte Synchronisierung** > **Eigenschaften zur erweiterten Synchronisierung**

Sie benötigen die Rolle sn_wsd_Indoor_Map.admin oder die Rolle sn_wsd_Core.Workplace_Manager, um die erweiterten Synchronisierungseigenschaften zu konfigurieren.

Zuordnung des Innenbereichs zu WSD-Synchronisierungseigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_indoor_map.es_automate_create	Ermöglicht die Erstellung von WSD-Standortdatensätzen als Teil des Synchronisierungsprozesses. Sie können die folgenden Optionen eingeben, um die Erstellung von Standortdatensätzen zu ermöglichen. • Gebäude • floor • Platz Sie können mehrere Optionen eingeben, indem Sie sie durch ein Komma trennen.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_update	Aktiviert die Aktualisierung von WSD-Standortdatensätzen als Teil des Synchronisierungsprozesses. Sie können die folgenden Optionen eingeben, um die Aktualisierung von Standortdatensätzen zu ermöglichen. • Campus • Gebäude • floor • Platz Sie können mehrere Optionen eingeben, indem Sie sie durch ein Komma trennen.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_retire	Aktiviert die Stilllegung von WSD-Standortdatensätzen als Teil des Synchronisierungsprozesses. Alle Stilllegungen erfordern eine Überprüfung und Bestätigung. Sie können die folgenden Optionen eingeben, um die Stilllegung von Standortdatensätzen zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnung des Innenbereichs zu WSD-Synchronisierungseigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Gebäude • floor • Platz Sie können mehrere Optionen eingeben, indem Sie sie durch ein Komma trennen.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_activity_enabled	Option zum Protokollieren von Aktivitäten für eine verbesserte Synchronisierung. Sie können die erweiterten Synchronisierungsaktivitäten anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Workplace Core** > **Erweiterte Synchronisierung** > **Aktivitäten zur erweiterten Synchronisierung**an.

Synchronisierungseigenschaften von WSD zu Innenbereichszuordnung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_indoor_map.es_sync_name_to_im	Ermöglicht die Synchronisierung von Namensänderungen von WSD zu Indoor Mapping. Sie können die folgenden Optionen eingeben, um die Synchronisierung von Standortdatensätzen zu aktivieren. • Campus • Gebäude • floor • Platz Sie können mehrere Optionen eingeben, indem Sie sie durch ein Komma trennen.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_title_to_im	Ermöglicht die Synchronisierung von Titeländerungen von WSD nach Indoor Mapping. Sie können die folgenden Optionen eingeben, um die Synchronisierung von Standorttiteln zu aktivieren. • Campus • Gebäude • floor • Platz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisierungseigenschaften von WSD zu Innenbereichszuordnung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Sie können mehrere Optionen eingeben, indem Sie sie durch ein Komma trennen.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_spacetype_to_im	Ermöglicht die Synchronisierung von Bereichstypänderungen von WSD nach Indoor Mapping.
sn_wsd_indoor_map.es_default_space_type	WSD-Bereichstyp, der verwendet werden soll, wenn keine Ortstypzuordnung gefunden wird.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_deactivate	Aktiviert die Deaktivierung von Indoor Mapping Datensätze als Teil des Synchronisierungsprozesses. Sie können die folgenden Optionen eingeben, um die Deaktivierung von Indoor Mapping-Datensätzen zu aktivieren. • Campus • Gebäude • floor • Platz Sie können mehrere Optionen eingeben, indem Sie sie durch ein Komma trennen.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Mit einem einzigen Arbeitsbereich Arbeitsplätze effizienter verwalten, 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Als Administrator, Arbeitsplatzmanager, Platzplaner, Mietadministrator oder Mietmanager Sie können verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung zum Ausführen von Arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten wie Planung, Überwachung, Anzeige und Optimierung von Arbeitsplätzen in kürzerer Zeit.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren

Installieren 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Und zugehörige Plugins, um zu beginnen.

Verwenden

Verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Um Arbeitsplatzbezogene Aktivitäten effizient durchzuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Komponenten	
Verwalten Sie Arbeitsplatzbezogene Aktivitäten. Zeigen Sie Metriken und die Liste der erstellten Aktivitäten an.	Rufen Sie Details zu den installierten Komponenten und den wichtigsten Funktionen von ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.	

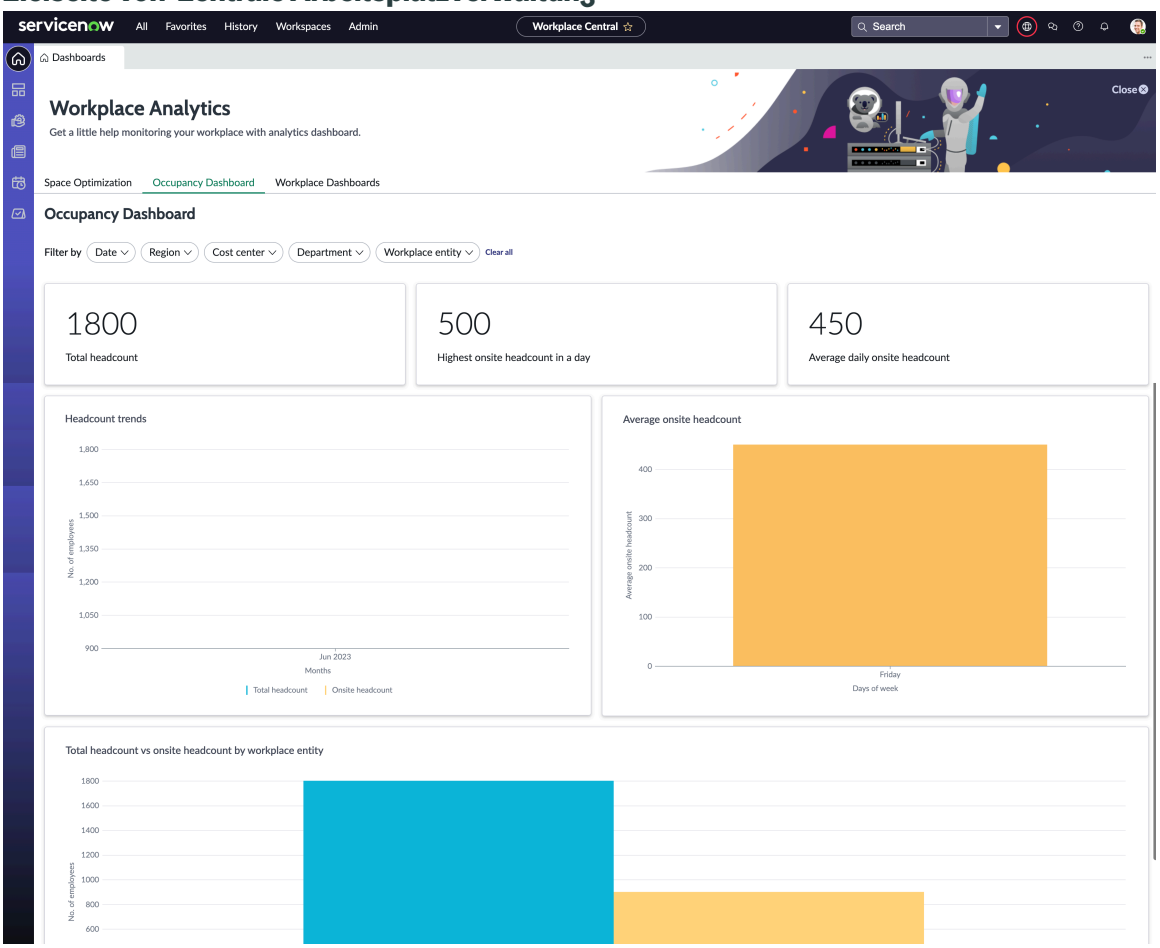
'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung erkunden

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ist eine One-Stop-Anwendung, in der Sie wichtige Metriken anzeigen und darauf zugreifen können Oder steuern Sie alle Ihre arbeitsplatzbezogenen Vorgänge.

Installieren Sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Plugin (sn_wsd_Central) Von ServiceNow Store.

Als Arbeitsplatzmanager 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Erleichtert Ihnen das Konfigurieren, Ausführen, Überwachen und Ausführen aller Ihrer Arbeitsplatzaktivitäten in einem einzigen Arbeitsbereich. Die Anwendung hilft Ihnen, Zeit zu sparen, ohne zu verschiedenen Orten navigieren zu müssen, um Arbeitsplatzbezogene Aktionen auszuführen. Sie können beispielsweise ein Szenario planen, die Szenariemetriken nachverfolgen, Arbeitsplatzaktivitäten analysieren, Arbeitsplatzwartungspläne überwachen und vieles mehr.

Zielseite von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung können Sie Folgendes ausführen:

- Planen Sie Szenarien mit der Funktion „Szenarioplanung“, die im Modul „Platzoptimierung“ verfügbar ist. Dieses Modul stellt die kollektiven Informationen für alle im System erstellten, veröffentlichten, bereitgestellten und archivierten Szenarien bereit.

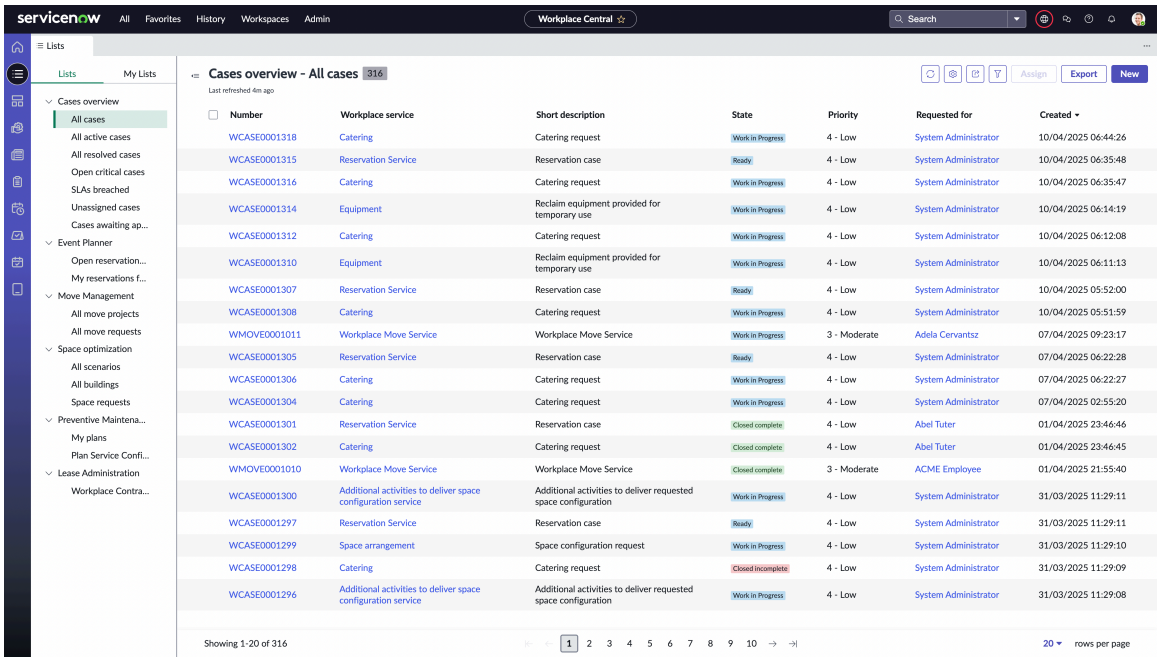
  Weitere Informationen zur Szenarioplanung und zum Raumoptimierungsmodul finden Sie unter Scenario Planning.

- Sie können Szenariometriken im Modul „Platzoptimierung“ nachverfolgen und die Szenarien auch einzeln anzeigen.
- Arbeiten Sie an Platzhilfeanforderungen.
- Zeigen Sie Platzzuordnungsanforderungen an, und verfolgen Sie sie.
- Stellen Sie Platzanforderungen bereit, um die in Anforderungen angegebenen Zuteilungsänderungen zu implementieren.
- Mit der Anwendung „Lease Administration“ können Sie Arbeitsplatzverträge erstellen, nachverfolgen und verwalten.
- Zeigen Sie ein Dashboard für Schlüsselmetriken für Platzoptimierung, Mietverwaltung und Wartungsmanagement an. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Analytics arbeiten.
- Erstellen Sie Umzugsprojekte, um Arbeitsplatzumzugsanforderungen gleichzeitig nachzuverfolgen. Sortieren Sie Umzugsanforderungen unter einem Projekt mithilfe von Filterbedingungen, und überwachen Sie deren Erfüllung. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.
- Planen Sie Umzugsanforderungen bei Bedarf.
- Verfolgen Sie den Fortschritt von Umzugsanforderungen, und bearbeiten Sie sie basierend auf der Priorität und den Daten, an denen sie voraussichtlich erfüllt werden.
- Mit dem Ereignisplaner können Sie jederzeit die an Ihrem Arbeitsplatz erstellten Reservierungen mithilfe des Ereignisplaners überwachen.
- Überprüfen Sie die geplante Reservierung des aktuellen Tages, stornierte Reservierungen und Reservierungen, die noch genehmigt werden müssen.
- Zeigen Sie Reservierungsdetails an, und bearbeiten Sie eine Reservierung als Reservierungsplaner.
- Öffnen Sie die Details einer Reservierung in der Mitarbeiterzentrale.

Listet Modul auf

Das Listenmodul ist ein allgemeines Dashboard, das Listen für die Anwendungstabellen und anwenderdefinierten Listen enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „Listen“

Die Registerkarte Listen enthält alle Tabellen, die mit installiert sind Workplace Service Delivery Anwendungen. Sie können nur die Listen anzeigen, auf die Ihre Rolle Zugriff hat.

Weitere Informationen zu den Listen finden Sie in der Dokumentation der entsprechenden Anwendung.

- Workplace Analytics
- Scenario Planning
- Planung Planen
- Platzhilfe
- Ereignisplaner
- Umzugsverwaltung
- Fallmanagement
- Kiosk Indoor Mapping

Registerkarte „meine Listen“

Die Registerkarte meine Listen enthält anwenderdefinierte Listen, die Sie für erstellt haben 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können eine anwenderdefinierte Liste erstellen, indem Sie eine vorhandene verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Oder mithilfe einer Systemtabelle, auf die Sie Zugriff haben, auflisten. Sie können auch Ihre anwenderdefinierten Listen organisieren, indem Sie auswählen **Neu Anordnen** Option.

Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Listen finden Sie unter Anwenderdefinierte Listen werden in erstellt 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Workplace Analytics

Die ServiceNow Workplace Analytics Das Dashboard zeigt wichtige Metriken an, mit denen Sie die Nutzung von Arbeitsplatzressourcen optimieren und Ihren ROI maximieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

- Daten – Gesteuerte Einblicke, Trends und Leistungskennzahlen für die folgenden Anwendungen :
  - Raumoptimierung
  - Mietverwaltung
  - Wartungsverwaltung
  - Arbeitsplatz-Connectoren
- Filter zum Einschränken der Datenauswahl.

Vorteile

- Wichtige Metriken und Trends in einem einzigen Bereich
- Datenbereichsauswahl mithilfe von Filtern
- Trends antizipieren
- Priorisieren Sie Ressourcen, indem Sie Trends analysieren
- Kostenreduzierung durch Ressourcenoptimierung
- Anpassbare Widgets, um relevante Metriken anzuzeigen

Auf Workplace Analytics zugreifen

Um auf zuzugreifen Workplace Analytics, 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren.

Sie können auf zugreifen Workplace Analytics Mit einer der folgenden Methoden:

- Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.

Weitere Informationen zur Verwendung von Workplace Analytics finden Sie unter Mit Workplace Analytics arbeiten.

Raumoptimierung

Als Raumplaner können Sie verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Dient zur Überwachung aller Ihrer Szenarien und Arbeitsplatzbezogenen Informationen über eine einzige Seite mit der Bezeichnung „Platzoptimierung“.

Vorteile der Platzoptimierung

Als Raumplaner können Sie mit dem Modul „Raumoptimierung“ Folgendes tun:

- Zeigen Sie die aktive Anzahl aller in Ihrer Organisation erstellten Szenarien an, diejenigen, die von Ihnen erstellt wurden, veröffentlichte Szenarien und Entwürfe.
- In der Organisation gestellte Platzhilfeanforderungen anzeigen und bearbeiten.
- Überwachen Sie die Gesamtzahl der gestellten Platzhilfeanforderungen, und zeigen Sie ihren aktuellen Status jederzeit an.
- Erstellen Sie ein Szenario für ein oder mehrere Gebäude.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Öffnen Sie ein Szenario, das Ihnen gehört, und nehmen Sie Änderungen mit dem Stapelplan vor.
- Zeigen Sie ein Szenario an, und zeigen Sie die Platzzuteilungen in einer Stapelplan- oder Stockwerkkartenansicht an. Sie können ein Szenario im schreibgeschützten Modus überprüfen und Ihr Feedback zu Platzzuteilungen an den Szenariobesitzer oder andere Stakeholder weitergeben.
- Erstellen Sie ein einzelnes Szenario oder mehrere Szenarien. Sie können gleichzeitig an mehreren Szenarien arbeiten und diese veröffentlichen, damit Ihre Kollegen oder Stakeholder sie überprüfen können. Nach Abschluss können Sie die beste bereitstellen.
- Zeigen Sie alle Gebäude-Stapelpläne Ihrer Organisation an. Sie können ein Szenario auch direkt auf der Seite mit den Gebäudedetails erstellen.
- Führen Sie die kartenbasierte Verwaltung mit durch Gebäudepläne für Arbeitsstätten Zuordnungen. Zeigen Sie Flächenzuteilungen und -Zuweisungen auf einer Stockwerkskarte an. Ändern Sie Zuteilungen auf der Karte direkt.
- Zeigen Sie Anwender an, die einem Bereich zugewiesen sind, weisen Sie einen Anwender einem Bereich zu, oder entfernen Sie einen zugewiesenen Anwender.
- Ändern Sie eine Platzzuweisung von flexibel in dauerhaft oder umgekehrt.
- Fügen Sie eine einzelne Zuteilung oder mehrere Zuteilungen gleichzeitig hinzu, ändern oder entfernen Sie sie, wenn Sie ihre vorhandene Abteilung oder Kostenstelle ändern möchten.

Weitere Informationen zu den wichtigsten Funktionen der Homepage „Platzoptimierung“ finden Sie unter Platzoptimierung: Wichtige Funktionen und Aktionen.

Installation und Zugriff auf Platzoptimierung

Sie müssen die folgenden Plugins installieren, um das Modul „Platzoptimierung“ zu verwenden:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Um das Modul „Platzoptimierung“ zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte unter aus Mitarbeiter-Center:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**an.
- Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**

Sie können auch die von Ihnen erstellten Szenarien in anzeigen **Alle**

Zeigen Sie Metriken zur Platzoptimierung an

Sie können Metriken zur Bereichsoptimierung im Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Metriken zur Platzoptimierung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Metriken zur Platzbelegung an

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Arbeitsplatz-Connectoren Anwendung. Weitere Informationen zu Belegungs-Dashboard-Metriken finden Sie unter Belegungs-Dashboard Anzeigen.

Scenario Planning

Verwalten Sie Platzzuteilungen an Ihrem Arbeitsplatz auf die effizienteste Weise mit der Funktion „Planung von Szenarien zur Flächenoptimierung“. Passen Sie Ihre vorhandenen Platzzuteilungen, Stockwerkanordnungen und den Sitzplan für Mitarbeiter an, indem Sie ein Szenario erstellen und bereitstellen.

Übersicht über die Szenarioplanung

Die 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ist wie eine zentrale Homepage, auf der Sie alle Ihre arbeitsplatzbezogenen Aufgaben überwachen können. Die 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Bietet Ihnen das Modul „Platzoptimierung“, mit dem Sie Szenarien mit einem Stapelplan erstellen und den Plan auf der Stockwerkkarte anzeigen können. Mit dem Raumoptimierungsmodul können Sie als Raumplaner mehrere Aktionen im Zusammenhang mit Szenarien ausführen, z. B. das Erstellen eines Szenarios, die Überwachung der Anzahl der erstellten Szenarien und vieles mehr. Weitere Informationen zum Modul „Platzoptimierung“ finden Sie unter Raumoptimierung.

Mit der Platzoptimierung können Sie Szenarioplanungen mithilfe eines Stapelplans und einer Stockwerkskarte durchführen. Mit der Szenarioplanung können Sie mehrere Versionen eines Gebäudes mit verschiedenen Platzzuteilungen erstellen, bis Sie den besten Plan finalisieren. Sie können ein Szenario für mehrere Stakeholder freigeben und den besten Plan für die Produktion bereitstellen.

Mit Szenarioplanung arbeiten

Um ein Szenario mit der Bereichsoptimierungsfunktion zu erstellen, müssen Sie die neueste Version der folgenden Plugins installieren:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Installieren Sie die Plugins aus dem Von ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store - Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf . .

Mit dem Raumoptimierungsmodul können Sie Szenarien für ein einzelnes Gebäude oder mehrere Gebäude erstellen. Sie können während der Arbeit mit einem Szenario die folgenden Aktionen ausführen:

- Ein Szenario erstellt eine Kopie eines Gebäudes mit dem gesamten Flächenzuteilungsplan und wird in in in einem Stapelplan gemäß Stockwerken angezeigt. Mit einem Stapelplan können Sie alle Zuteilungen anzeigen, die auf verschiedenen Stockwerken eines Gebäudes vorgenommen wurden, mit klaren Unterteilungen und Farben.
- Visualisieren Sie mit dem Stapelplan Räume und Abteilungen als Balken, und verschieben Sie sie nach Bedarf in verschiedene Stockwerke. Die Balken sind farbcodiert, und je nach Zuteilung werden die Nummern angezeigt. Sie können nicht zugewiesene Flächen auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einem Stockwerk anzeigen. Sie können die Bereiche basierend auf ihrer Abteilung oder Kostenstelle kategorisieren. Sie können Ansichten wechseln, je nachdem, wie Sie die Bereiche anzeigen möchten.

- Sie können auch eine Kopie eines vorhandenen Szenarios erstellen. Sie können mehrere Szenarien eines Gebäudes erstellen und den besten Plan mit Ihren Stakeholdern vergleichen. Sie können diese Szenarien für andere Kollegen oder Stakeholder freigeben, indem Sie den Besitz des Szenarios ändern und es nach Abschluss eines Szenarios bereitstellen.
- Erstellen Sie ein einzelnes Szenario oder mehrere Szenarien. Sie können gleichzeitig an mehreren Szenarien arbeiten und veröffentlichen, damit Ihre Stakeholder sie überprüfen können.
- Senden Ein Szenario zur Genehmigung nach der Veröffentlichung. Die Anwendung stellt eine standardmäßige Genehmigungsdefinition bereit, die zum Verarbeiten von Genehmigungen verwendet wird.
- Sie können Ihre Genehmiger- und genehmigungsbezogenen Details auf einer Registerkarte „Genehmiger“ anzeigen.
- Sie können ein genehmigtes Szenario direkt bereitstellen. Wenn das Szenario abgelehnt wird, können Sie die Details der abgelehnten anzeigen und Changes implementieren. Sie können ein Szenario mehrmals zur Genehmigung senden, bis es genehmigt wurde.
- Ändern Sie die Platzzuweisungen auf einem Stockwerk, verschieben Sie eine Abteilung oder Kostenstelle von einem Stockwerk in ein anderes, fügen Sie Flächen hinzu oder entfernen Sie sie, zeigen Sie die Anzahl der nicht zugewiesenen Flächen an und vieles mehr.
- Ändern Sie die Anwenderzuweisung eines Bereichs, indem Sie einen Anwender hinzufügen oder entfernen.
- Verlassen Sie ein Stockwerk einfach, indem Sie alle Zuteilungen mit einfacher Balkenbewegung im Stapelplan auf ein anderes Stockwerk verschieben.
- Weisen Sie einen Bereich als dauerhaft oder flexibel zu, oder entfernen Sie die Einstellung.
- Sie können Räume auf einem Stockwerk auch direkt mithilfe der Stockwerkskarten-Ansicht verschieben. Die Gebäudepläne für Arbeitsstätten Mit der Stockwerkskarte können Sie Aktionen im Zusammenhang mit Zuteilungen, Zuweisungstyp und Anwenderzuweisungen vornehmen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Indoor Mapping Dient zum Visualisieren und Reservieren von Flächen mithilfe von Stockwerkskarten.

Planung Planen

Verwalten Sie Platzzuweisungen, um Mitarbeitern zu helfen, zurück ins Büro zu gehen.

Übersicht über die Zeitplanung

Die Zeitplanung bietet Projektmanagern eine optimierte Experience, um Mitarbeiterzuweisungen basierend auf Projektzeitrahmen zuzuweisen und zu verwalten.

Als Projektmanager können Sie Folgendes tun:

- Zeigen Sie eine Liste der Mitarbeiter an, die Ihrem Projekt zugewiesen sind
- Zeigen Sie eine Liste der für Ihr Projekt zugewiesenen Bereiche an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen Zeitplan für einen bestimmten Zeitraum, um den Mitarbeitern Bereiche zuzuordnen
- Führen Sie einen Zeitplan aus, um dem Arbeitsplatzprofil der Anwender Flächen zuzuweisen

Zugriff Auf Zeitplanung

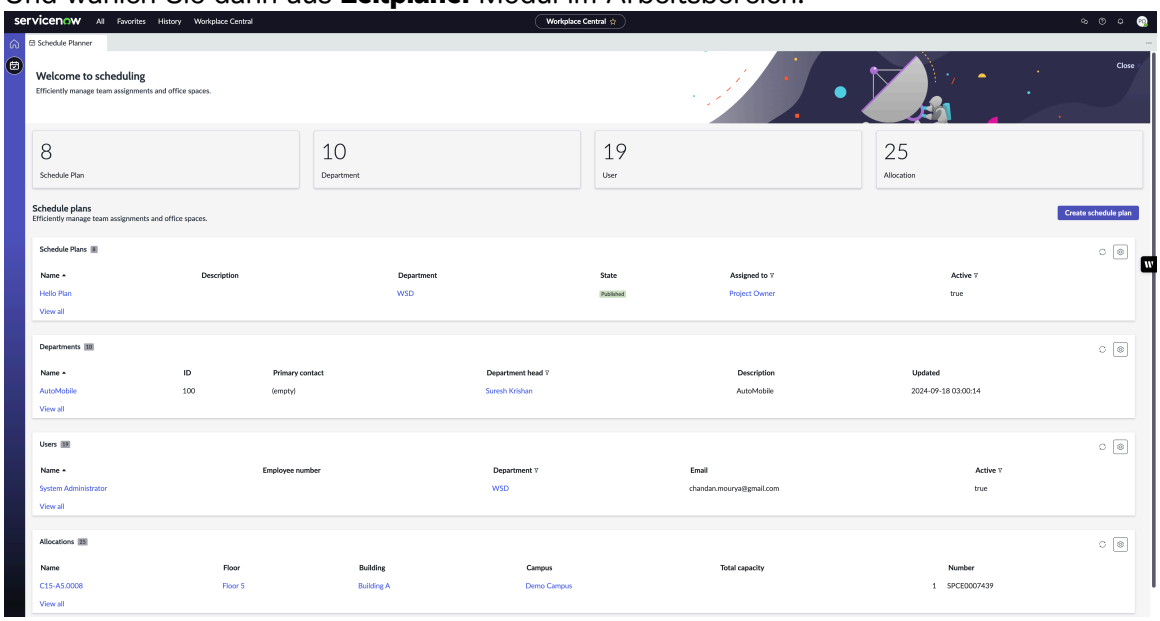
Sie müssen die folgenden Plugins installieren, um das Zeitplaner-Modul zu verwenden:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management

Sie können die -Plugins über installieren ServiceNow Store . Sie können auch besuchen ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Release-Hinweise zu allen veröffentlichten Apps finden Sie unter Versionshinweise für ServiceNow Store .

Wichtig: Sie müssen einen Wert für festlegen `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`Eigenschaft zum Aktivieren der Zeitplanung.

Um auf den Zeitplaner zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**, Und wählen Sie dann aus **Zeitplaner** Modul im Arbeitsbereich.



Als Projektbesitzer können Sie die erstellten Zeitpläne, die Ihnen zugewiesenen Projekte und die den Projekten zugewiesenen Bereiche und Anwender anzeigen. Sie können einen Zeitplan erstellen oder vorhandene Zeitpläne bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Zeitplanungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Ein Projektbesitzer kann Zeitpläne für die ihm zugewiesenen Projekte erstellen. Projekte können einem Anwender aus den folgenden Feldern zugewiesen werden:

- **Primärer Kontakt** Feld der Abteilung
- **Manager** Feld der Kostenstelle
- **Verwaltet von Gruppe** Oder **Verwaltet von** Feld der Arbeitsplatzentität

Nur eines der Felder wird für die Projektliste basierend auf berücksichtigt *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*Eigenschaft.

zeitplanstatus

Ein Zeitplan kann sich in einem der folgenden status befinden:

- Entwurf: Der Projektverantwortliche hat einen neuen Zeitplan erstellt, die Details jedoch nicht ausgefüllt oder die Arbeitsplatzzuweisungen gestartet.
- In Bearbeitung: Der Projektverantwortliche hat die Zeitplandetails ausgefüllt, und die Arbeitsplatzstandorte werden den Anwendern zugewiesen.
- Veröffentlicht: Der Zeitplan wird erstellt, und die Arbeitsplatzstandorte werden allen Anwendern zugewiesen.
- Abgeschlossen: Der Zeitplan hat das angegebene Enddatum erreicht, und die Zuweisungen des Arbeitsplatzstandorts werden deaktiviert.
- Storniert: Der Projektverantwortliche hat den Zeitplan storniert, und die Zuweisungen des Arbeitsplatzstandorts werden deaktiviert.

Hinweis: Die *Complete the lapsed schedule plan*Auftrag wird jeden Tag ausgeführt, um zu überprüfen, welche Zeitpläne das Enddatum erreicht haben, und sie in die zu verschieben **Abgeschlossen** status.

Platzhilfe

Unterstützen Sie Ihre Organisation als Raumplaner bei der Raumplanung und deren Bereitstellung. Arbeiten Sie an Platzanforderungen, die innerhalb der Organisation gestellt werden, und implementieren Sie die Änderungen mithilfe des Arbeitsbereichs „Platzoptimierung“.

Mit dem zentralen Arbeitsbereich des Arbeitsplatzes können Sie die in der Organisation übermittelten Bereichsanforderungen verwalten und bereitstellen, indem Sie einen einfachen Prozess befolgen. Eine Platzanforderung wird als Arbeitsplatzfall in der Anwendung erstellt. Sie können den Arbeitsplatzfall im Arbeitsbereich „Platzoptimierung“ anzeigen. Als Platzplaner können Sie die folgenden Aktionen für Arbeitsplatzfälle für Platzanforderungen ausführen:

- Zeigen Sie die Gesamtzahl der Arbeitsplatzplatzanforderungen an, die in der Organisation mithilfe der Metriken erstellt wurden.
- Arbeiten Sie an jedem Arbeitsplatzanforderungs-Arbeitsplatzfall, der derzeit ausgeführt wird, jederzeit.
- Zeigen Sie die Bereichsanforderungsdetails an.
- Weisen Sie die Platzanforderung einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem Anwender zu.
- Fügen Sie dem Arbeitsplatzfall Kommentare und Arbeitsnotizen hinzu. Die Kommentare und Arbeitsnotizen werden dem Anwender in den Anforderungsdetails angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die Bereichsplandetails der Anforderung an. Wenden Sie mithilfe der Filterpillen Filter auf die Planelemente an.
- Zeigen Sie den Raumplan auf der Stockwerkskarte an. Um die Stockwerkskarte anzuzeigen, muss die Stockwerkskarte mit dem Komponenten-Plugin „Arbeitsplatzzuordnung für Innenbereiche“ und „Indoor Mapping“ erstellt werden.
- Überprüfen Sie die Genehmigungsdetails der Anforderung.
- Zeigen Sie den jeweiligen Platz- und Anwenderbereitstellungsplan an, und stellen Sie ihn bereit.

Ereignisplaner

Verwalten Sie in Ihrer Organisation angeforderte Reservierungen in einem einfachen Ereignisplaner. Überprüfen Sie als Reservierungsplaner die geplanten Reservierungen des aktuellen Tages, und zeigen Sie die Reservierungsdetails an. Mit der Zeitplanansicht können Sie eine Reservierung auch auf ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit umplanen, indem Sie sie einfach per Drag-and-Drop an einen anderen Zeitpunkt verschieben.

Sie können auch als Reservierungsplaner und Reservierungsanzeige auf den Ereignisplaner zugreifen. Der Planer bietet Ihnen eine detaillierte Ansicht aller von Mitarbeitern angeforderten Reservierungen sowie der von Ihnen angeforderten Reservierungen für sich selbst oder im Namen anderer. Öffnen Sie das Standortverzeichnisportal auf der Homepage des Ereignisplaners, und zeigen Sie es an.

Sie können überprüfen, ob Reservierungen vorhanden sind, die zusätzliche Services erfordern, stornierte Reservierungen und vieles mehr. Mit dem Ereignisplaner können Sie die Reservierungen auch in einer geplanten Ansicht anzeigen, in der Sie Reservierungen nachverfolgen können, die auf einem beliebigen Campus, seinen Gebäuden und einem bestimmten Stockwerk vorgenommen wurden. In der geplanten Ansicht werden Reservierungen basierend auf ihrem Status in Farben angezeigt. Sie können eine Reservierung auch zu einem späteren Zeitpunkt planen, indem Sie sie einfach über die Zeitleiste ziehen. Sie können jederzeit die Details einer Reservierung anzeigen, z. B. die genauen Details, die von der anfordernden Person angegeben wurden, die zusätzlichen von ihr bereitgestellten Services, die für diese Services erstellten Fälle und Aufgaben, die eingeladenen Personen und mehr.

Wichtig: Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_Calendar) von Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

In der Zeitplanansicht des Ereignisplaners können Sie verschiedene Aktionen für die Reservierung ausführen. Beachten Sie jedoch Folgendes:

- Öffnen Sie das Standortverzeichnisportal in der Ansicht „geplant“, und zeigen Sie es an. Weitere Informationen finden Sie unter Öffnen Sie das Standortverzeichnis im Ereignisplaner, und zeigen Sie es an.
- Sie können nur Reservierungen verwalten, die mit erstellt wurden Workplace Core Anwendungen.
- Sie können Reservierungen für Einzel- und Vorkommen verwalten.
- Sie können eine Reservierung mit mehreren Standorten oder Gruppen nur verwalten, indem Sie die Reservierungsdetails öffnen und nicht in der Zeitplanansicht.
- Als Reservierungsplaner können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

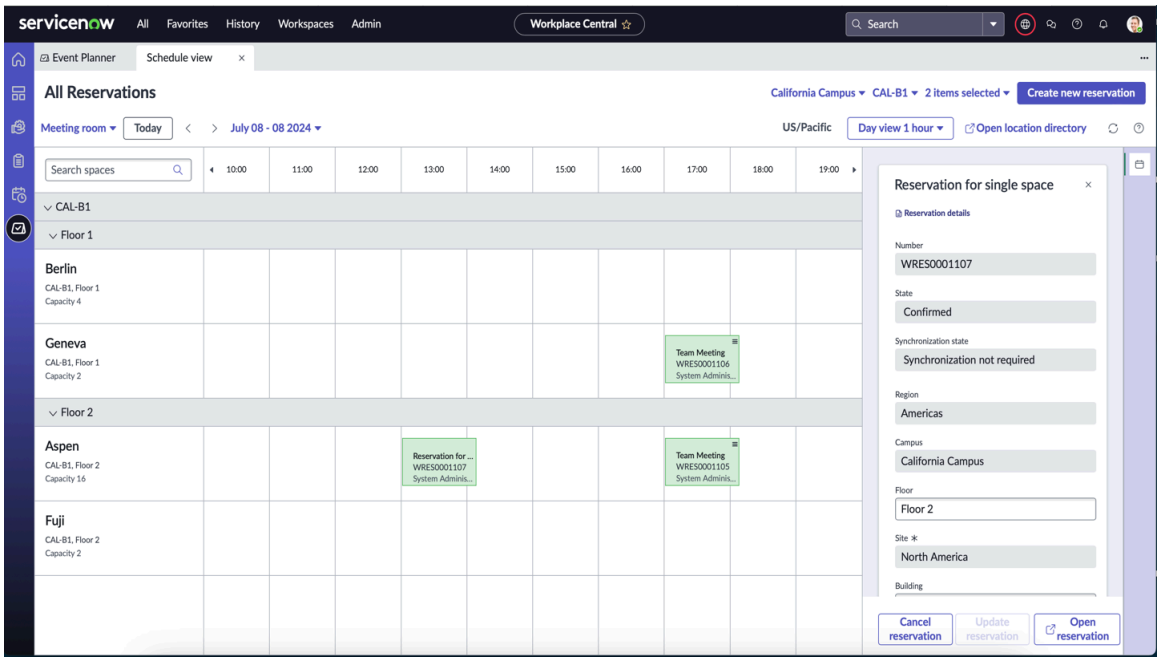
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ziehen Sie eine Reservierung an ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit, um die Reservierung neu zu planen.
- Ändern Sie die Reservierungszeiten,
- Ändern Sie den Standort der Reservierung.
- Reservierung stornieren

- **Hinweis:** Das Abbrechen einer wiederkehrenden Reservierung sollte nur dieses bestimmte Vorkommen und nicht die vollständige Serie löschen. Die vollständige wiederkehrende Reservierung kann über das Portal storniert werden.

- Öffnen Sie eine Reservierung, nehmen Sie erweiterte Änderungen vor, und fügen Sie Services hinzu



Der Ereignisplaner bietet Ihnen auch die Möglichkeit, eine Reservierung zu erstellen. Der Planer navigiert Sie zum Reservierungsportal, von dem aus Sie eine Reservierung vornehmen können. Als Reservierungsplaner können Sie die Anzahl der Teilnehmer einer Reservierung, den Reservierungszweck und die Kostenstelle bearbeiten.

Hinweis: In der geplanten Ansicht können Sie eine Reservierung nicht aktualisieren, nachdem Sie ein anwenderdefiniertes Feld bearbeitet haben.

Der Arbeitsbereich „Ereignisplaner“ bietet Ihnen großartige Optionen zur Nachverfolgung Ihrer Reservierungen. Weitere Informationen zu den wichtigsten Funktionen und ihren Fähigkeiten finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ereignisplaner.

Weitere Informationen zur Rolle „Reservierungsplaner“ finden Sie unter Mit Workplace Reservation Management installierte Komponenten

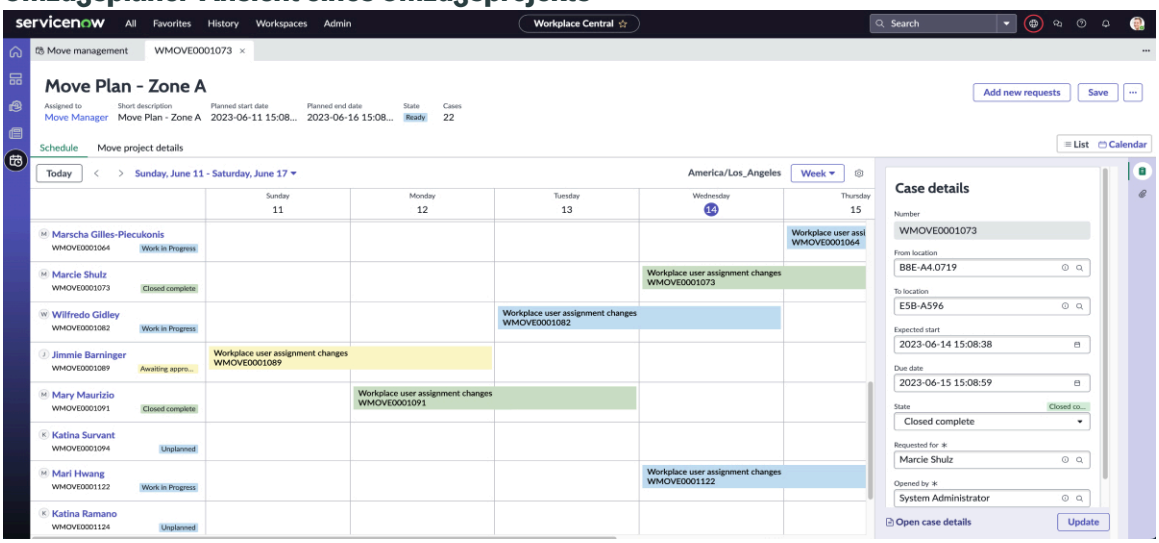
Umzugsverwaltung

Überwachen Sie mehrere Arbeitsplatzverschiebungen gleichzeitig nahtlos mit dem Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“ in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Erstellen Sie Umzugsprojekte, um den Fortschritt von Umzugsanforderungen nachzuverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“ können Sie Umzüge zum geplanten Datum planen. Sie können ein Umzugsprojekt erstellen und Umzugsanforderungen mit verschiedenen Filterbedingungen gruppieren, z. B. Arbeitsplatzstandort, Campus, Platztyp oder mehr.

Umzugsplaner-Ansicht eines Umzugsprojekts



Mit einem Umzugsprojekt können Sie Anforderungen in einer Zeitplanansicht bearbeiten, die als Umzugsplaneransicht bezeichnet wird. Die Umzugszeitplanansicht bietet eine visuelle Darstellung von Umzugsanforderungen in einer Zeitplanansicht, die der Zeitplanansicht von ähnelt Workplace Reservation Management Reservierungsportal. Die Anforderungen werden mit ihrem aktuellen Status, dem Datum, an dem sie verschoben werden sollen, und weiteren Details angezeigt. Auf diese Weise können Sie Umzugsanforderungen gemäß dem angeforderten Datum in erfüllen Management von Arbeitsplatz-Umzügen. Weitere Informationen zum Umzugsplaner finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, Aktionen und status.

Wichtig: Im Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“ können Sie Umzugsanforderungen nur für verschiedene Daten anzeigen und planen. Um eine Umzugsanforderung zu erfüllen, müssen Sie verwenden Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Mit einem Umzugsprojekt können Sie Umzugsanforderungen logisch gruppieren, die den von Ihnen angegebenen Bedingungen entsprechen. Sie können alle Umzugsanforderungen anzeigen, die den Bedingungen in einem einzelnen Umzugsprojekt entsprechen.

Wenn beispielsweise derzeit etwa 100 Umzugsanforderungen von Mitarbeitern angefordert werden, wird es schwierig, die Erfüllung von Umzugsanforderungen zu priorisieren. In solchen Fällen können Sie Folgendes tun, indem Sie den Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“ in verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung:

1. Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, und geben Sie Bedingungsfilter an, um Umzugsanforderungen zu gruppieren, die der Bedingung entsprechen. Sie können Bedingungen wie Arbeitsplatzstandort, Platztyp, Campus, angefordertes Umzugsdatum, Zuweisungsgruppe oder mehr verwenden.
2. Bearbeiten Sie im Projekt die Anforderungen, die der Bedingung entsprechen.
3. Zeigen Sie Details der Umzugsanforderungen im Projekt in einer Kalenderansicht an. Die Anforderung wird als Balken angezeigt, der über das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum verteilt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Zeigen Sie die Anzahl der Tage an, die für die Erfüllung einer Anforderung verfügbar sind, das Start- und Enddatum der Anforderung, den der Anforderung zugewiesenen Anwender und mehr.
5. Planen Sie die Anforderungen auf ein anderes Datum, indem Sie sie bei Bedarf über den Kalender ziehen.

Wenn Sie an mehreren Umzugsprojekten arbeiten, können Sie verschiedene Metriken im Zusammenhang mit Umzugsanforderungen überwachen, z. B. die Anzahl der aktiven Projekte, Umzugsaufgaben, die Anzahl der geplanten und ungeplanten Anforderungen mit dem Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“.

Als Umzugsmanager mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“ können Sie Folgendes ausführen:

- Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, um mehrere Umzugsanforderungen gleichzeitig nachzuverfolgen. Geben Sie Bedingungen wie Gebäude, Zuweisungsgruppe, Platztyp usw. an, nach denen die Umzugsanforderungen gruppiert werden müssen.
- Verfolgen Sie die Anzahl der von Ihnen erstellten aktiven Umzugsprojekte.
- Zeigen Sie die Anzahl der Umzugsanforderungen an, die den Umzugsprojekten zugeordnet sind.
- Verfolgen Sie die Anzahl der Arbeitsplatzumzugsaufgaben, die zur Implementierung der Umzugsanforderungen erstellt wurden.
- Zeigen Sie die Anzahl der geplanten und ungeplanten Umzugsanforderungen an, die derzeit in der Anwendung erstellt wurden. Sie können wissen, an welchen Anforderungen Sie aktiv arbeiten können
- Visualisieren Sie die aktuellen status von Umzugsanforderungen. Nachverfolgen, welche Anforderungen abgeschlossen sind und welche nicht Basierend auf dem Status können Sie an allen Anforderungen arbeiten, die Aufmerksamkeit erfordern.
- Sie können auch jedes Umzugsprojekt visualisieren, an dem Sie arbeiten. Jedes Projekt wird basierend auf der Anzahl der Umzugsfälle angezeigt, die dem Umzugsprojekt zugewiesen sind.

Weitere Informationen zum Umzugsmanagement-Arbeitsbereich finden Sie unter Umzugsmanagement – wichtige Funktionen und Aktionen.

Fallmanagement

Verwalten Sie als Arbeitsplatz-Fallmanager alle Ihre Arbeitsplatzfälle über den Fallmanagement-Arbeitsbereich in von einem zentralen Ort 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich.

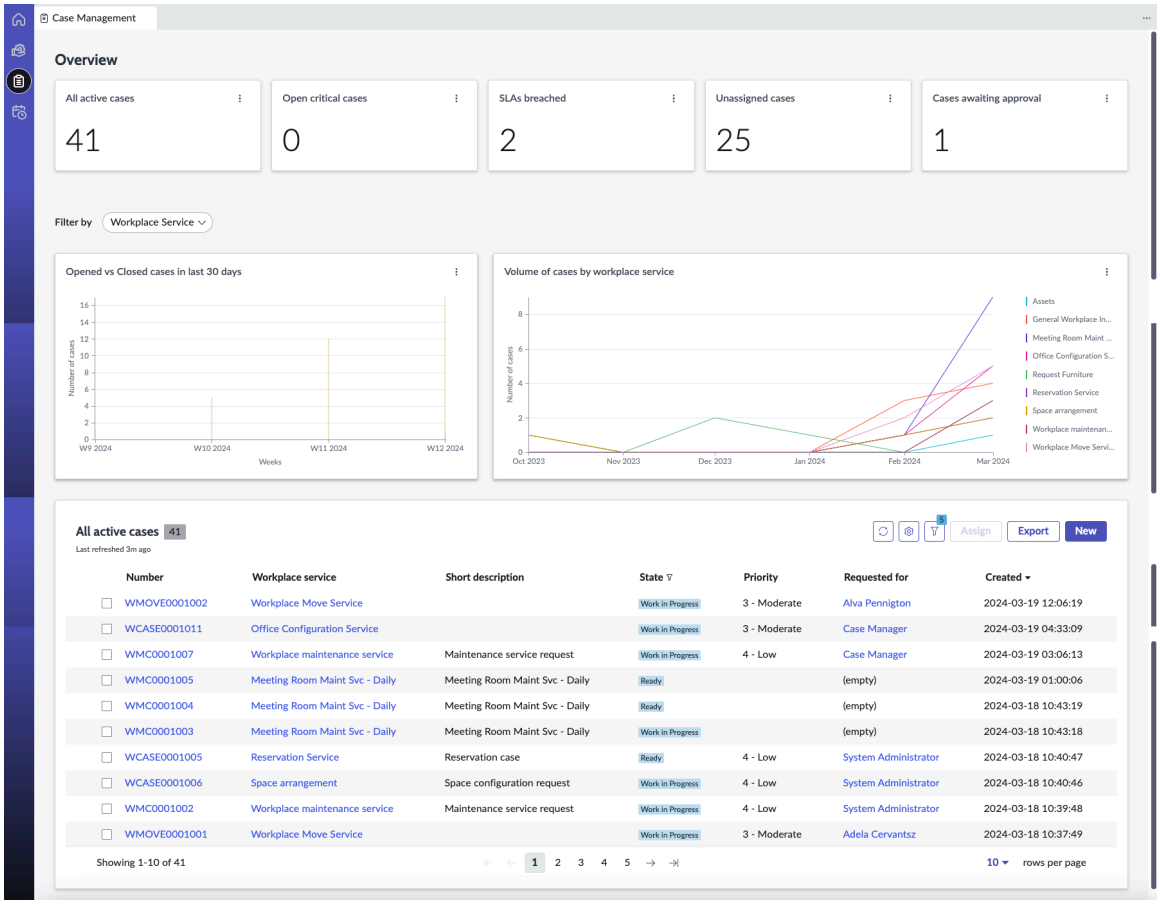
Der Fallmanagement-Arbeitsbereich hilft Ihnen, Tausende von Arbeitsplatzfällen zu bearbeiten, die täglich in der Organisation angefordert werden. Anstatt zu verwenden Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung zur Überwachung der Fälle bietet Ihnen der Arbeitsbereich eine einfache und effiziente Anzeige derselben Fälle in verschiedenen Kategorien, damit Sie sie einfach bearbeiten können. Anstatt Tausende von Fällen zu verifizieren und die angegebenen Daten detailliert zu lesen, analysiert der Arbeitsbereich sie und stellt die Daten entsprechend dar. Die Falldetails werden so angezeigt, dass Sie mit wenigen Auswahlmöglichkeiten die wichtigsten Informationen leicht finden und schnelle Aktionen ausführen können.

Wichtig: Sie benötigen die Rolle Fallmanager [sn_wsd_Case.Manager], um auf das Fallmanagement-Modul zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu den wichtigsten Funktionen des Fallmanagement-Arbeitsbereichs und mehr finden Sie unter Fallmanagement: Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.

Sie können die eingehenden Fälle mithilfe von Diagrammen analysieren. Überprüfen Sie die Status der Fälle, und zeigen Sie sie im Detail an. Im Arbeitsbereich werden die Fälle angezeigt, die SLA-Verstöße haben. Im Arbeitsbereich werden Fälle wie normale Arbeitsplatzfälle, Wartungsfälle und Umzugsfälle angezeigt.



Als Fallmanager können Sie im Arbeitsbereich die folgenden Aktionen ausführen:

- Überwachen Sie die Anzahl der aktiven Fälle, kritischen Fälle, Fälle mit SLA-Verstoß, nicht zugewiesene Fälle und Fälle, die auf Genehmigung warten.
- Zeigen Sie das Diagramm der geöffneten und geschlossenen Fälle wöchentlich an.
- Zeigen Sie das monatliche Fallvolumen basierend auf den Arbeitsplatzservices an.
- Zeigen Sie die Liste der aktiven Fälle im Detail an.
- Erstellen Sie eine Arbeitsplatzserviceanforderung direkt, anstatt das Arbeitsplatzserviceportal zu verwenden.
- Weisen Sie einem anderen Service Desk-Mitarbeiter innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe einen Fall zu.
- Zeigen Sie Falldetails an, z. B. die Details des Mitarbeiters, der den Fall angefordert hat, und den Standort des Arbeitsplatzes auf der Stockwerkkarte.
- Fügen Sie dem Fall Notizen oder Kommentare hinzu.
- Zeigen Sie Anhänge mit dem Fall an, fügen Sie Prüflistenelemente hinzu, zeigen Sie dem Fall zugeordnete Knowledge Base-Artikel an, zeigen Sie Vorlagen an und vieles mehr.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Administrator oder Falladministrator können Sie einen Fall abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Ebenso können Sie als Umzugsadministrator einen Umzugsfall abbrechen, und als Wartungsadministrator können Sie einen Wartungsfall abbrechen.

Kiosk Indoor Mapping

Verbessern Sie die Besucher- und Mitarbeiter-Experience, indem Sie Innenbereichskarten an Kiosken an Ihrem gesamten Arbeitsplatz bereitstellen.

Übersicht über die Kiosk-Innenbereichskarte

Kiosk-Indoor-Mapping bietet eine Arbeitsbereich-Experience zum Konfigurieren der Karten für Kioske.

Als Kiosk-Administrator können Sie Folgendes tun:

- Konfigurieren Sie eine Karte für einen Kiosk.
- Verknüpfen Sie einen Kiosk mit einer vorhandenen Karte.
- Passen Sie die Elemente an, die von den Kiosk-Anwendern verwendet werden sollen.
  - Arbeitsbereiche
  - Platzbuchungen
  - Platzzuweisungen
  - Bereichsfilter
  - Orientierungshilfe
  - Reservierungs- und Belegungsdaten
  - Fähigkeit, einen Fall zu melden

Als Kiosk-Anwender können Sie Folgendes tun:

- Zeigen Sie die Karte und Ihren Standort auf der Karte an
- Suchen Sie nach einem Ort auf der Karte
- Filtern Sie Räume basierend auf der permanenten Sitzplatzzuweisung, Belegungsdaten und anderen vom Administrator aktivierten Kriterien
- Wählen Sie einen Bereich aus, und zeigen Sie die Bereichsdetails an
- Rufen Sie Wegbeschreibungen vom Kiosk zu einem Platz ab
- Buchen und erstellen Sie einen Arbeitsplatzfall

Zugriff Auf Kiosk Indoor Mapping

Sie müssen die folgenden Plugins installieren, um das Kiosk-Indoor-Mapping-Modul zu verwenden.

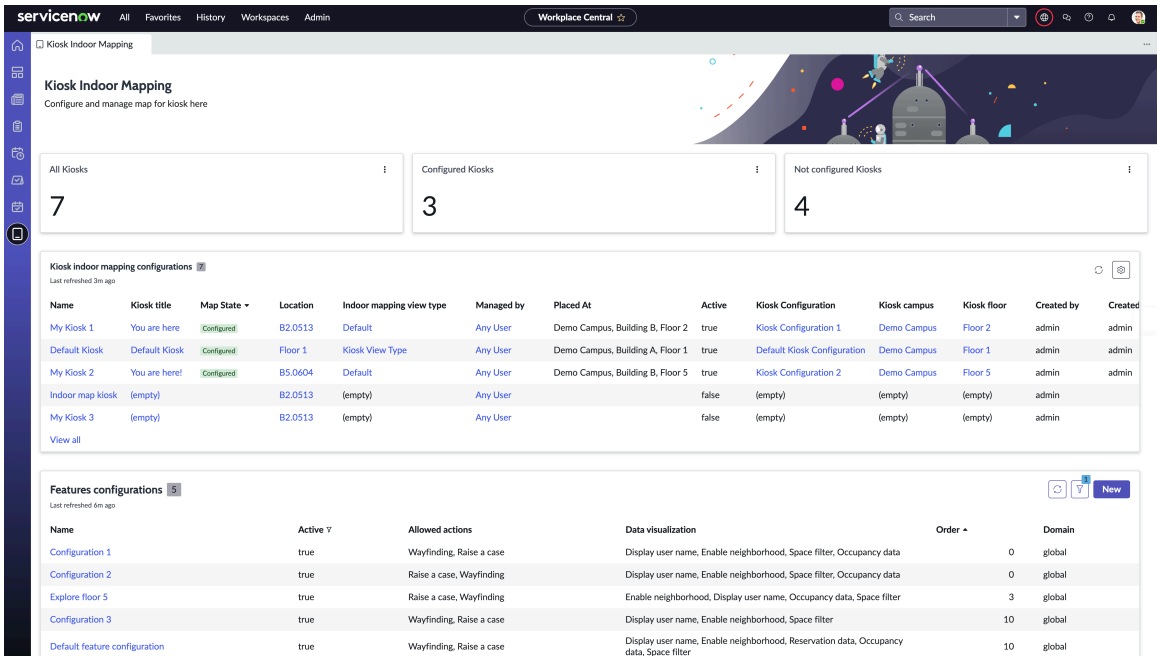
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Kiosk für Arbeitsplatz-Services
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Sie können die -Plugins über installieren ServiceNow Store . Sie können auch besuchen ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Release-Hinweise zu allen veröffentlichten Apps finden Sie unter Versionshinweise für ServiceNow Store .

Navigieren Sie zu , um auf das Modul „Kiosk Indoor Mapping“ zuzugreifen **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**, Und wählen Sie dann aus **Kiosk-Innenbereichskarte** Modul im Arbeitsbereich.



Konfigurieren Sie Die Arbeitsplatzzentrale

Installieren Sie Workplace Central und zugehörige Plugins.

Installieren Sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Weitere Informationen zur Installation finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren.

Sie müssen auch die folgenden Plugins installieren, um mit der Verwendung von zu beginnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung:

- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskarten-Ansicht müssen die Stockwerkskarten mit erstellt werden Gebäudepläne für Arbeitsstätten Studio zuordnen.

Installieren Sie die Plugins aus dem Von ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store - Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf . .

Dient zum Anpassen einer Seite in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung finden Sie im Knowledge Base-artikel: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Konfigurieren Sie Genehmiger eines Szenarios

Konfigurieren Sie Genehmiger für Szenarien, die zur Genehmigung gesendet werden. Bearbeiten Sie die Szenariogenehmigungsdefinition, um Szenarien hinzuzufügen oder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu entfernen. Standardmäßig sind die Arbeitsplatzmanager so konfiguriert, dass sie ein Szenario genehmigen

Vorbereitungen

Sie können entweder die standardmäßige Szenariogenehmigungsdefinition bearbeiten, **Szenarioplangenehmigung** , Die die Anwendung bereitgestellt hat, oder erstellen Sie eine neue Genehmigungsdefinition.

Informationen zum Erstellen einer neuen Genehmigungsdefinition finden Sie unter Genehmigungsdefinitionen erstellen.

Hinweis: Um der Genehmigungsdefinition einen Genehmiger hinzuzufügen, muss der Genehmiger in den Ausführerkriterien konfiguriert werden. Informationen hierzu finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Genehmigungsdefinitionen**an.
2. Wählen Sie Aus **Szenarioplangenehmigung** Genehmigungsdefinition.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes“.
4. Wählen Sie Aus **Szenarioplan-Genehmiger** .
5. Fügen Sie im Formular Genehmiger hinzu **Genehmiger** Feld.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Genehmiger ist so konfiguriert, dass er das Szenario überprüft.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren

Installieren Sie die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Space Management
   - Raumplaner für Arbeitsstätten
   - Management von Arbeitsplatz-Umzügen
   - Gebäudepläne für Arbeitsstätten Für Stockwerkkartenansicht.
   - Verwaltung von Gewerbemietverträgen
   - Dokumentverwaltung Für Arbeitsplatz-Mietverwaltung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- ID der Anwendung: sn_wsd_Central

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Arbeitsplatzzentrale oder ID (sn_wsd_Central).
   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Workplace Central installieren können.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung verwenden

Führen Sie mit Arbeitsplatzbezogene Aktivitäten durch 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung.

Dient zum Anpassen einer Seite in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung finden Sie im Knowledge Base-artikel: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Anwenderdefinierte Listen werden in erstellt 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Sie können anwenderdefinierte Listen mit dem Listenmodul in erstellen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können eine anwenderdefinierte Liste erstellen, indem Sie vorhandene Listen aus verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Oder mithilfe einer Systemtabelle.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Liste basierend auf einer vorhandenen Liste

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Liste basierend auf einer vorhandenen Liste in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie benötigen möglicherweise zusätzliche Rollen basierend auf den Listen, auf die Sie zugreifen möchten 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Central.Workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Listen** Symbol ( ).
3. Wählen Sie aus **Meine Listen** Registerkarte, und wählen Sie dann aus **Fügen Sie eine neue Liste hinzu** .
   Das Popup-Fenster neue Liste wird mit angezeigt **Von vorhandenem starten** Standardmäßig ausgewählte Registerkarte.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Mit vorhandener beginnen

Feld	Beschreibung
Liste	Vorhanden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Liste, die Sie für Ihre anwenderdefinierte Liste verwenden möchten. Das System zeigt nur Listen an, auf die Ihre Rolle Zugriff hat. Nachdem Sie eine Liste ausgewählt haben, werden im Popup zusätzliche Felder angezeigt.
Listenname	Anzeigename für die anwenderdefinierte Liste.
Spalten auswählen	Spalten, die aus dem ausgewählten ausgewählt werden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Liste und wird in der anwenderdefinierten Liste angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, nachdem Sie eine Liste im ausgewählt haben **Liste** Feld. Einige Spalten sind möglicherweise bereits basierend auf der ausgewählten Liste ausgewählt.

5. Verwenden Sie im Abschnitt Filter hinzufügen die folgenden Optionen, um die Datensätze in Ihrer anwenderdefinierten Liste zu filtern und zu sortieren.

Option	Beschreibung
Vorhandenen Filter verwenden	Verwenden Sie einen vorhandenen Filter, der mit dem ausgewählten verfügbar ist 'Zentrale Arbeits-platzverwaltung Liste.
Filter speichern	Speichern Sie die aktuellen Filterkriterien. Sie können gespeicherte Filter für andere anwenderdefinierte Listen verwenden. Sie können anderen Anwendern auch Berech–tigungen zur Verwendung des Filters für ihre anwenderdefinierten Listen gewähren.
Aktualisieren (Anzahl aktualisieren)	Aktualisieren Sie die Anzahl der Datensätze basie-rend auf den aktuellen Filterkriterien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Editor	Erstellen Sie Bedingungssätze für die Filterkriterien.
Sortieren nach	Wählen Sie Felder aus, die die Ergebnisse in den anwenderdefinierten Listen in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren sollen.

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Liste basierend auf einer Systemtabelle

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Liste in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Basierend auf einer Systemtabelle.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie benötigen möglicherweise zusätzliche Rollen basierend auf der Systemtabelle, auf die Sie für die anwenderdefinierte Liste zugreifen möchten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Central.Workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Listen** Symbol ( ).
3. Wählen Sie aus **Meine Listen** Registerkarte, und wählen Sie dann aus **Fügen Sie eine neue Liste hinzu** .
   Das Popup-Fenster neue Liste wird mit angezeigt **Von vorhandenem starten** Standardmäßig ausgewählte Registerkarte.
4. Wählen Sie aus **Erstellen Sie Ihre eigenen** Registerkarte.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Selbst erstellen

Feld	Beschreibung
Listenname	Anzeigename für die anwenderdefinierte Liste.
Quelle auswählen	Systemtabelle, die Sie für Ihre anwenderdefinierte Liste verwenden möchten. Das System zeigt nur Tabellen an, auf die Ihre Rolle Zugriff hat. Nachdem Sie eine Liste ausgewählt haben, werden im Popup zusätzliche Felder angezeigt.
Spalten auswählen	Spalten, die aus der ausgewählten Systemtabelle ausgewählt und in der anwenderdefinierten Liste angezeigt werden. Dieses Feld wird angezeigt, nachdem Sie eine Systemtabelle in ausgewählt haben **Wählen Sie Quelle Aus** Feld. Einige Spalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	sind möglicherweise bereits basierend auf der ausgewählten Liste ausgewählt.

6. Verwenden Sie im Abschnitt Filter hinzufügen die folgenden Optionen, um die Datensätze in Ihrer anwenderdefinierten Liste zu filtern und zu sortieren.

Option	Beschreibung
Vorhandenen Filter verwenden	Verwenden Sie einen vorhandenen Filter, der mit dem ausgewählten verfügbar ist 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Liste.
Filter speichern	Speichern Sie die aktuellen Filterkriterien. Sie können gespeicherte Filter für andere anwenderdefinierte Listen verwenden. Sie können anderen Anwendern auch Berechtigungen zur Verwendung des Filters für ihre anwenderdefinierten Listen gewähren.
Aktualisieren (Anzahl aktualisieren)	Aktualisieren Sie die Anzahl der Datensätze basierend auf den aktuellen Filterkriterien.
Editor	Erstellen Sie Bedingungssätze für die Filterkriterien.
Sortieren nach	Wählen Sie Felder aus, die die Ergebnisse in den anwenderdefinierten Listen in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren sollen.

7. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Arbeiten mit Platzoptimierung

Führen Sie Aktionen im Zusammenhang mit der Platzoptimierung durch, z. B. Erstellen von Szenarien, Genehmigen von Szenarien und mehr.

Hinweis: Um auf das Modul „Platzoptimierung“ in zuzugreifen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Sie müssen über die Rolle sn_wsd_spcmgmt.space_Planer oder die Rolle sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader verfügen; sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader ist eine schreibgeschützte Rolle.

Erstellen Sie ein Szenario

Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude. Fügen Sie Platzzuteilungen hinzu, aktualisieren oder entfernen Sie sie, bevor Sie ein Szenario veröffentlichen und bereitstellen. Verwalten und aktualisieren Sie Ihre Szenarien mithilfe der Registerkarten Stapelplan und Stockwerkkartenkomponente.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- Indoor Mapping (Für kartenbasierte Verwaltung)
- Workplace Core
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Service Delivery Komponenten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management

Wichtig: Sie können Bereiche basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten nur für ein Gebäude anzeigen. Sie können kein Szenario basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen oder anzeigen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader (schreibgeschützt; zum Anzeigen eines Szenarios)

Prozedur

1. Navigieren Sie einer der folgenden Positionen:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
     Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Erstellen Sie ein Szenario, indem Sie auswählen **Erstellen Sie ein Szenario** Aus einer der folgenden Optionen.

Pfad	Aktion
Auf der Registerkarte Platzoptimierung	Wählen Sie Aus **Erstellen Sie ein Szenario** .
Aus einem Szenariolistenabschnitt	Wählen Sie Aus **Erstellen Sie ein Szenario** .
Aus dem Abschnitt „Gebäude“	**a.** Wählen Sie ein Gebäude aus. **b.** Wählen Sie auf der Registerkarte Gebäu–dedetails die Option aus **Erstellen Sie ein Szenario** .

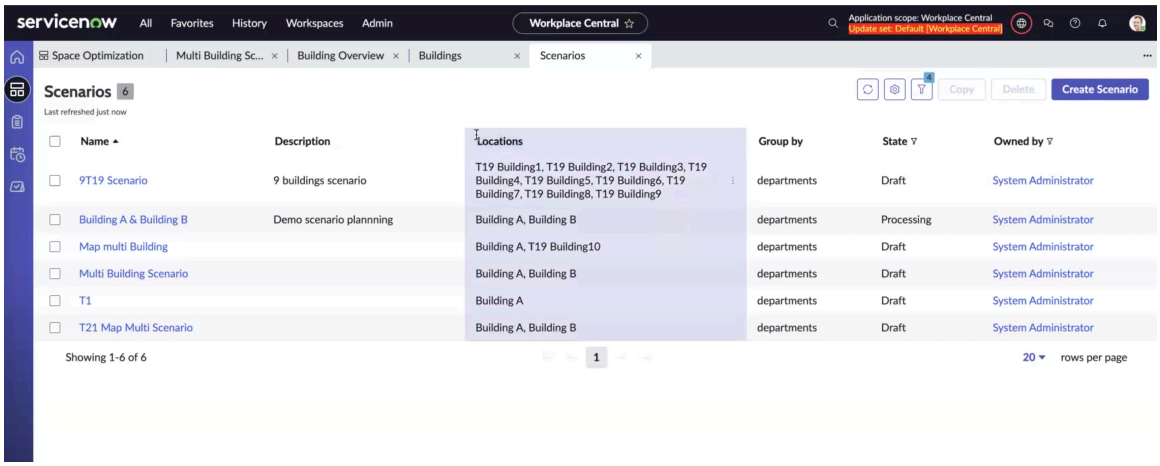
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Szenariodetails“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Szenariodetails“.
5. Wählen Sie Aus **Szenario speichern** .
6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ), um zu überprüfen, ob Ihr Szenario in verschoben wurde **Entwurf** status.

Ergebnis

Das neue Szenario wird in erstellt **Wird Verarbeitet** status und dauert einige Zeit, um zu wechseln **Entwurf** status. Sie können kein Szenario öffnen, das sich im Status „Verarbeitung“ befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zu szenariostatus finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

Nachdem ein Szenario zu verschoben wurde **Entwurf** status können Sie das Szenario öffnen und die Ansichtsoptionen für das Szenario auswählen.

- **Bearbeiten Sie Das Szenario** : Sie können ein Szenario nur mit dieser Option bearbeiten. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie auf der Seite „Platzoptimierung“ ein Szenario auswählen. Sie ist nicht verfügbar, wenn Sie auf der Seite „Platzoptimierung“ ein Gebäude auswählen.
- **Zeigen Sie Das Szenario An** : Zeigt Szenariodetails (nicht zugewiesene Bereiche, zugeteilte Flächen und Anwenderzuweisungsdetails) für ein ausgewähltes Gebäude, Stockwerk oder eine ausgewählte Bar an.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Erstellen einer Kopie eines vorhandenen Szenarios finden Sie unter Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios.

Zeigen Sie das Szenario mithilfe des Stapelplans oder der Stockwerkkarte an, oder bearbeiten Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Szenario anzeigen oder bearbeiten.

Ein Szenario anzeigen oder bearbeiten

Sie können Details wie Stockwerkdetails und Flächen-KPIs anzeigen. Sie können ein Szenario bearbeiten, um Projekten und Arbeitsbereichen Räume zuzuweisen, Anwendern Flächen zuzuweisen oder Platzzuweisungen zu bearbeiten.

Ein Szenario anzeigen

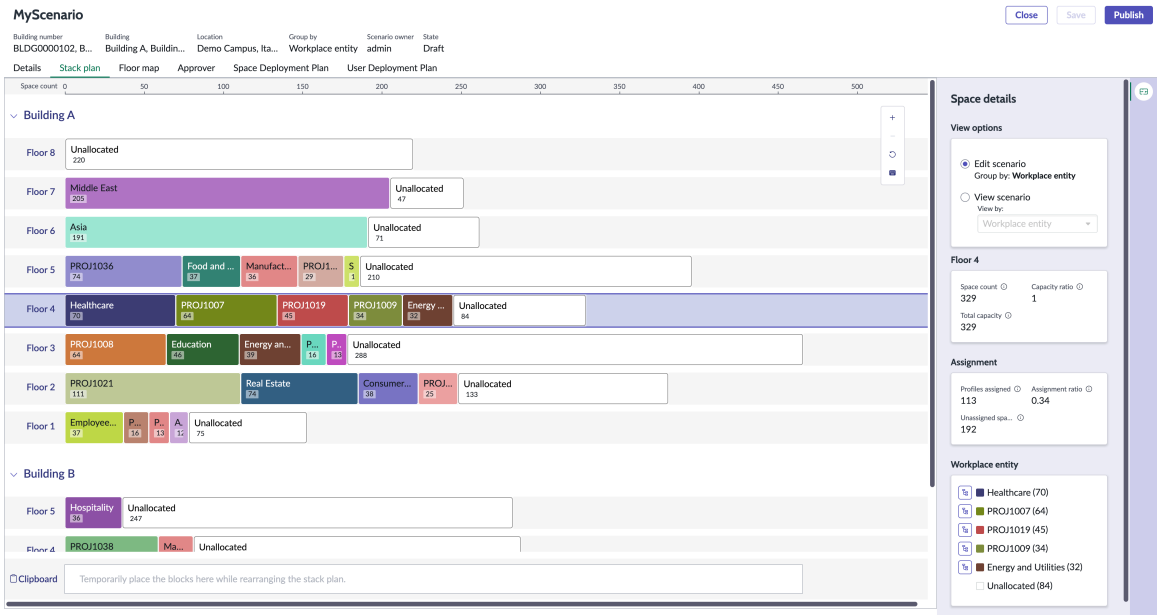
Beim Anzeigen eines Szenarios können Sie auswählen **Anzeigen nach** Option zum Gruppieren von Flächen im Stapelplan oder auf der Stockwerkkarte. Wenn Sie Arbeitsplatzentität auswählen, können Sie auch die Entitätsebene auswählen, die Sie zum Anzeigen des Szenarios verwenden möchten. Das Szenario zeigt standardmäßig alle Entitätsebenen an.

Sie können ein Szenario im Stapelplan oder auf der Stockwerkkarte anzeigen. Weitere Informationen zu Stapelplänen und Stockwerkskarten finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

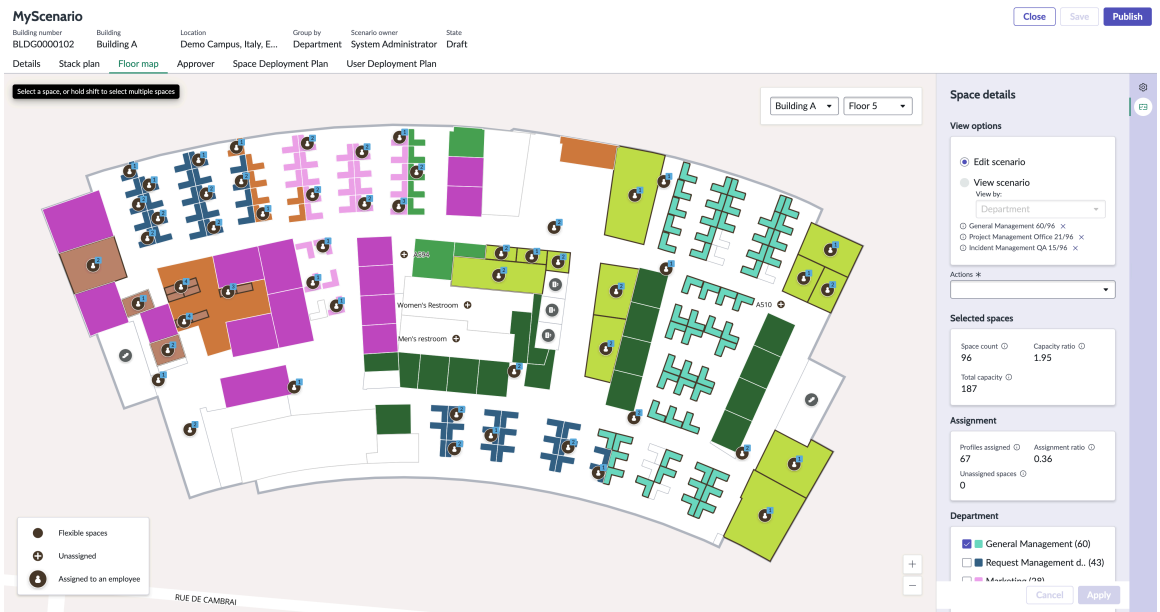
Im Bereich Bereichsdetails werden Informationen zu den Bereichen und Profilzuweisungen für ein Szenario angezeigt. Wenn Sie ein Gebäude, ein Stockwerk oder einen Balken im Stapelplan auswählen, werden die Informationen basierend auf Ihrer Auswahl aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie Flächen auf der Stockwerkskarte auswählen, werden im Bereich Bereichsdetails Informationen basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.



Die Informationen im Bereich Bereichsdetails werden auf Karten angezeigt. Sie können die Karten auch anzeigen, während Sie das Szenario bearbeiten.

- Die erste Karte zeigt die Platzanzahl, die Gesamtkapazität und das Verhältnis der Kapazität zu den Flächen an.

  Der Name der Karte ändert sich basierend auf Ihrer Auswahl im Stapelplan oder Stockwerkskarte.

- Die **Zuweisung** Die Karte zeigt die Anzahl der Profile an, die den ausgewählten Bereichen zugewiesen sind, die Anzahl der nicht zugewiesenen Plätze und das Zuweisungsverhältnis von Anwendern zu Bereichen.
- Die Legendenkarte zeigt die Zuteilungen im ausgewählten Bereich des Stapelplans oder der Stockwerkkarte an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Name der Karte ändert sich basierend auf Ihrer Auswahl im Stapelplan oder Stockwerkskarte.

Wenn die Option „Anzeigen nach“ Arbeitsplatzentität ist, können Sie die Hierarchie anzeigen, indem Sie das Struktursymbol () Auf der Legendenkarte.

Bearbeiten eines Szenarios

Beim Bearbeiten eines Szenarios wird **Gruppieren nach** Die Option wird verwendet, um Flächen basierend auf dem Zuordnungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] Systemeigenschaft.

Beispiel: Wenn **Gruppieren nach** Option ist **Arbeitsbereich** , Dann können Sie Arbeitsbereiche auf der Registerkarte Stapelplan des Szenarios bearbeiten.

Sie können ein Szenario mithilfe des Stapelplans oder mithilfe der Stockwerkskarte bearbeiten. Weitere Informationen zu Stapelplänen und Stockwerkskarten finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

- Wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ ausgewählt, nur Zuweisungen mit **Arbeitsbereichszuweisung** Typ ist anwendbar. Für jede andere Option „Gruppieren nach“ Zuweisungen mit **Standortzuweisung** Typ ist anwendbar.
- Das Bearbeiten eines Szenarios basierend auf Arbeitsplatzentitäten wird von unterstützt Workplace Space Management Version 1.15.0. In früheren Versionen können Sie Bereiche basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten für ein Gebäude anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie die Bereiche eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an
- Wenn Sie Arbeitsplatzentität als Option Gruppieren nach auswählen, werden die Balken des Stapelplans basierend auf dem niedrigsten Knoten in der Hierarchie angezeigt. Beispiel: Wenn die Hierarchie für die Bereiche lautet Unternehmen\Europa \Informationstechnologie\IT-Support , Die Balken werden für angezeigt IT-Support . Beim Bearbeiten eines Szenarios können Sie die Entitätsebene auswählen, die Sie für den Stapelplan verwenden möchten.

Weitere Informationen zum Bearbeiten eines Szenarios finden Sie unter einem der folgenden Themen.

Bearbeiten Sie ein Szenario mit dem Stapelplan

Bearbeiten Sie ein Szenario mit dem Stapelplan, um Abteilungen, Kostenstellen, Arbeitsplatzentitäten oder Arbeitsbereichen Flächen zuzuweisen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie ein Szenario erstellt haben und es sich im Status Entwurf befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader (schreibgeschützt; zum Anzeigen eines Szenarios)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie einer der folgenden Positionen:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie alle Szenarien aus, und wählen Sie dann das Szenario aus, das Sie bearbeiten möchten.
   Standardmäßig wird das Szenario in geöffnet **Stapelplan** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Bereich Bereichsdetails auf der Karte Ansichtsoptionen die Option aus **Bearbeiten Sie das Szenario** .
   Die **Gruppieren nach** Option wird basierend auf dem Zuordnungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] Systemeigenschaft.
4. Wählen Sie das Symbol Akkordeon-Bereich ( ) Für das Gebäude, das Sie bearbeiten möchten.
   Sie können ein Akkordeon erweitern, um die Stockwerke eines Gebäudes anzuzeigen. Wenn Ihr Szenario mehrere Gebäude enthält, wird das Akkordeon des letzten Gebäudes standardmäßig erweitert.
   - Wenn Sie ein Gebäude auswählen, um die Stockwerke anzuzeigen, werden die Ränder des ausgewählten Gebäudes hervorgehoben.
   - Wenn Sie im Stapelplan ein Stockwerk auswählen, um die Flächen oder Zuteilungen anzuzeigen, werden die Ränder des ausgewählten Stockwerks hervorgehoben.
   - Wenn Sie einen Balken oder eine Fläche auswählen, um die Anzahl der zugewiesenen Plätze anzuzeigen, werden die Ränder des ausgewählten Balkens oder Bereichs hervorgehoben.
5. Bearbeiten Sie den Stapelplan basierend auf Ihren Anforderungen.

Aktion	Schritte
Vergrößern oder verkleinern Sie den Stapelplan	Verwenden Sie die Zoom-Optionen ( ) Im Stapelplan.
Ändern Sie die Größe eines Balkens	**a.** Wählen Sie den Balken aus, dessen Größe Sie ändern möchten. **b.** Wählen Sie auf der Karte Kartenlegende die Option aus **Größe Ändern** . **c.** Geben Sie im Feld Platzanzahl die Anzahl der Flächen ein, die Sie dem Balken zuordnen möchten. **d.** In **Weisen Sie hinzugefügte Bereiche aus zu** Oder **Verbleibenden Platz zuweisen** Feld eine übergeordnete Entität oder nicht zugeordnete Bereiche auswählen. Die Bereiche werden der ausgewählten Entität zugewiesen oder hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	Dieser Schritt gilt, wenn die Option Gruppieren nach Arbeitsplatzentität ist. **e.** Wählen Sie Aus **Anwenden** , Speichern Sie dann das Szenario.
Verschieben Sie einen Balken in ein anderes Stockwerk	**a.** Wählen Sie die Leiste aus, die Sie verschieben möchten. **b.** Wählen Sie auf der Karte Kartenlegende die Option aus **Verschieben** . **c.** In **Dem Gebäude zuweisen** Feld das Gebäude auswählen, in das Sie die Leiste verschieben möchten. ▪ Sie können nur Gebäude auswählen, die dem Szenario basierend auf den Platzauswahlkriterien hinzugefügt werden. ▪ Sie können die Leiste auch vorübergehend in die Zwischenablage verschieben. **d.** In **Dem Stockwerk zuweisen** Feld das Stockwerk auswählen, in das Sie den Balken verschieben möchten. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden, wenn **Dem Gebäude zuweisen** Wert ist **Zwischenablage** . **e.** In **Platzzuteilung** Feld eine übergeordnete Entität oder einen nicht zugeteilten Platz auswählen. Die Bereiche werden der ausgewählten Entität zugewiesen. Dieses Feld ist anwendbar, wenn die Option Gruppieren nach Arbeitsplatzentität ist. **f.** Wählen Sie Aus **Anwenden** , Speichern Sie dann das Szenario.
Ziehen Sie einen Balken in ein anderes Stockwerk	**a.** Ziehen Sie die Leiste auf das Stockwerk, in das Sie sie verschieben möchten. **b.** Wählen Sie im Popup-Fenster „Platzauswahl“ nicht zugewiesene Bereiche oder eine übergeordnete Entität aus. Dieser Schritt gilt, wenn die Option Gruppieren nach Arbeitsplatzentität ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie ein Szenario mithilfe der Stockwerkskarte

Bearbeiten Sie ein Szenario mithilfe der Stockwerkskarte, um Zuteilungen hinzuzufügen oder zu entfernen oder um Anwender Flächen in Ihrer Organisation zuzuweisen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie ein Szenario erstellt haben und es sich im Status Entwurf befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario.

Stellen Sie sicher, dass Sie ausgewählt haben Indoor Mapping Als Kartenanbieter zum Anzeigen von Karten.

- Weitere Informationen zum Auswählen eines Kartenanbieters finden Sie unter Passen Sie die Karteneigenschaften an.
- Weitere Informationen zu Innenbereichskarten finden Sie unter Indoor Mapping.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader (schreibgeschützt; zum Anzeigen eines Szenarios)

Prozedur

1. Navigieren Sie einer der folgenden Positionen:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
     Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
     Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie in der Liste alle Szenarien das Szenario aus, das Sie bearbeiten möchten.
   Standardmäßig wird das Szenario in geöffnet **Stapelplan** Registerkarte.
3. Wählen Sie aus **Stockwerkskarte** Registerkarte.
4. Wählen Sie im Bereich Bereichsdetails auf der Karte Ansichtsoptionen die Option aus **Bearbeiten Sie das Szenario** .
   Die **Gruppieren nach** Option wird basierend auf dem Zuordnungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] Systemeigenschaft.
5. Bearbeiten Sie das Szenario mithilfe der Stockwerkskarte.

Aktion	Beschreibung
Vergrößern oder verkleinern Sie die Karte	Verwenden Sie die Zoom-Optionen ( ) Auf der Karte.
Ändern Sie die Karte in ein anderes Stockwerk und Gebäude	Wählen Sie ein Gebäude und ein Stockwerk aus der aus **Gebäude** Und **Stockwerk** Listenoptionen.
Zeigen Sie die Details eines Bereichs an	Wählen Sie einen oder mehrere Bereiche auf der Karte aus. Sie können mehrere Bereiche auswählen, indem Sie die Umschalttaste gedrückt hal–ten. Sie können auch die Umschalt-Taste gedrückt halten und einen Kreis zeichnen, um Flächen auf der Karte auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
	Die Details der ausgewählten Bereiche werden im Abschnitt Bereichsdetails angezeigt.
Bearbeiten Sie die Zuteilung eines Bereichs	**a.** Wählen Sie die Bereiche aus, die Sie bearbeiten möchten. Sie können mehrere Bereiche auswählen, indem Sie die Umschalttaste gedrückt halten. Sie können auch die Umschalt-Taste gedrückt halten und einen Kreis zeichnen, um Flächen auf der Karte auszuwählen. **b.** Im Bereich Bereichsdetails über **Aktionen** Dropdown-Liste auswählen **Zuteilung** . **c.** In **Zuteilung** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ▪ **Ändern Sie die Zuteilung** : Wählen Sie diese Option aus, um die Zuteilung zu ändern. ▪ **Fügen Sie Zuteilung hinzu** : Wählen Sie diese Option aus, um eine Zuteilung hinzuzufügen. ▪ **Entfernen Sie die Zuteilung** : Wählen Sie diese Option aus, um die Zuteilung zu entfernen. **d.** In **Zuteilungstyp** Feld die Zuteilung auswählen, die Sie vornehmen möchten. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Ändern Sie die Zuteilung** Oder **Fügen Sie Zuteilung hinzu** . Der Name des Felds hängt von ab **Gruppieren nach** Feld des Szenarios. **e.** Wählen Sie Aus **Anwenden** , Speichern Sie dann das Szenario. **Hinweis:** Wenn Sie für Arbeitsplatzentitäten eine übergeordnete und eine untergeordnete Entität als Zuteilungen hinzufügen, wird in der Kartenlegende nur die untergeordnete Entität angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Bearbeiten Sie den Zuweisungstyp eines Bereichs	**a.** Wählen Sie die Bereiche aus, für die Sie die Zuweisung ändern möchten. Sie können mehrere Bereiche auswählen, indem Sie die Umschalttaste gedrückt halten. Sie können auch die Umschalt-Taste gedrückt halten und einen Kreis zeichnen, um Flächen auf der Karte auszuwählen. **b.** Im Bereich Bereichsdetails über **Aktionen** Dropdown-Liste auswählen **Zuweisungstyp** . **c.** In **Zuweisungstyp** Feld den Typ der Zuweisung auswählen, die Sie vornehmen möchten. **d.** Wählen Sie Aus **Anwenden** , Speichern Sie dann das Szenario.
Weisen Sie einem Bereich einen Anwender zu	**a.** Wählen Sie den Bereich aus, den Sie bearbeiten möchten. Sie können nur einen einzelnen Bereich auswählen, um einen Anwender zuzuweisen. **b.** Im Bereich Bereichsdetails über **Aktionen** Dropdown-Liste auswählen **Anwenderzuweisung** . **c.** In **Anwenderzuweisung** Wählen Sie den Anwender aus, den Sie dem Bereich zuweisen möchten. Sie können auch mehrere Anwender auswählen. **d.** Wählen Sie Aus **Anwenden** , Speichern Sie dann das Szenario.
Entfernen Sie einen Anwender, der einem Bereich zugewiesen ist	**a.** Wählen Sie den Bereich aus, den Sie bearbeiten möchten. Sie können nur einen einzelnen Bereich auswählen, um einen Anwender zu entfernen. **b.** Im Bereich Bereichsdetails auf der **Zuweisung** Karte, entfernen Sie einen Anwender, indem Sie das Symbol „Zuweisung entfernen“ (✕).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Bearbeiten Sie die Anzeige der Anwenderzuweisung und des Zuweisungstyps auf der Karte	**a.** Wählen Sie im Bereich Bereichsdetails das Symbol Karteneinstellungen (⚙). **b.** Je nachdem, welche Änderungen Sie vornehmen möchten, aktivieren oder deaktivieren Sie eine der folgenden Optionen: ▪ **Zugewiesen an** : Option zum Anzeigen der Anzahl der Anwender, die einem Bereich zugewiesen sind. ▪ **Zuweisungstyp** : Option zum Anzeigen des Zuweisungstyps, d. h. flexibel oder dauerhaft.
Ändern Sie die Opazität von farbigen Flächen	Sie können die Deckkraft der Bereiche ändern, die basierend auf den Optionen „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ farbig sind. Das Ändern der Deckkraft ist hilfreich, wenn einige Elemente auf der Karte aufgrund der Farbe ausgeblendet sind. **a.** Wählen Sie im Bereich Bereichsdetails das Symbol Karteneinstellungen (⚙). **b.** In **Deckkraft** Feld den Prozentwert eingeben, der für die hervorgehobenen Bereiche gelten soll. **c.** Wählen Sie **Übernehmen**. Der angegebene Deckkraftwert wird für die farbigen Bereiche festgelegt.

Wichtig:

Wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ ausgewählt, nur Zuweisungen mit **Arbeitsbereichszuweisung** Typ ist anwendbar. Für jede andere Option „Gruppieren nach“ Zuweisungen mit **Standortzuweisung** Typ ist anwendbar.

Bearbeiten Sie Anwenderzuweisungen eines Arbeitsbereichs

Fügen Sie einem Arbeitsbereich einen Anwender hinzu, oder bearbeiten Sie die vorhandenen Anwenderzuweisungen eines Arbeitsbereichs in einem Gebäude.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie ein Szenario erstellt haben, das auf Arbeitsbereichen basiert. Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsbereichen und Szenarien finden Sie in den folgenden Themen.

- Arbeitsbereiche Verwalten
- Erstellen Sie ein Szenario.

Wichtig: Sie können nur in einer Gebäudeansicht eine Anwenderzuweisung hinzufügen oder eine Anwenderzuweisung eines Arbeitsbereichs bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Anwenderzuweisungen eines Arbeitsbereichs in einem Gebäude oder Szenario hinzufügen oder entfernen. Ein Arbeitsplatzanwender kann nur einen Standort in einem Arbeitsbereich haben. Wenn einem Anwender mehrere Standorte im selben Arbeitsbereich zugewiesen sind, wird der zuletzt hinzugefügte Standort als aktiv festgelegt, und andere werden gelöscht.

Hinweis: In einem Gebäude können Sie anwenderzuweisungsbezogene Änderungen nur für einen Arbeitsbereich vornehmen, der bereits erstellt wurde. Sie können keinen neuen Arbeitsbereich hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt alle Gebäude das Gebäude aus, für das Sie die Anwenderzuweisungen des Arbeitsbereichs ändern möchten.
   Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen einer Liste von Gebäuden.
   Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Arbeitsbereiche auf jedem Stockwerk des Gebäudes an.
   a. Wählen Sie das Symbol für Stapelplaneinstellungen ( ), um die Einstellungen zu öffnen.
   b. In **Anzeigen nach** Feld auswählen **Arbeitsbereich** .
   Der Stapelplan zeigt die Arbeitsbereiche im Gebäude an.
5. Bearbeiten Sie die Anwenderzuweisungen eines Arbeitsbereichs im Stapelplan.
   a. Wählen Sie den Arbeitsbereich auf dem Stockwerk aus, in dem Sie die Anwenderzuweisungen bearbeiten möchten.
   b. Wählen Sie im Bereich Bereichsdetails im Abschnitt Zuweisung die Option aus **Bearbeiten Sie Anwenderzuweisungen** .
   Eine Seite wird geöffnet, auf der die Liste der Anwender angezeigt wird, die dem Arbeitsbereich zugewiesen sind.
   c. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Filter-, Sortierungs- oder Aktualisierungsoptionen, um die Liste zu ändern.
   d. Fügen Sie dem Arbeitsbereich Anwender hinzu, oder entfernen Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Schritte
Fügen Sie dem Arbeitsbereich Anwender hinzu	**a.** Wählen Sie **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie im Fenster Anwenderpro–fil hinzufügen die Anwender aus, die Sie hinzufügen möchten. Verwenden Sie die Filteroption, um die Anwenderliste zu filtern. Sie können dem Arbeitsbereich bis zu 1000 Anwender hinzufügen. **c.** Wählen Sie **Hinzufügen**. Die Anwender werden dem Arbeitsbereich hinzugefügt. Mit der Arbeitsbereichszuweisung wird dem Arbeitsplatzprofil des Anwenders eine neue Arbeitsplatzprofil-Standortzuweisung hinzuge-fügt. Die **Quelle** Feld der Anwenderzuwei–sung ist als manuell festgelegt.
Entfernen Sie Anwender aus dem Arbeitsbereich	**a.** Wählen Sie die Anwender aus, die Sie aus dem Arbeitsbereich entfernen möch–ten. **b.** Wählen Sie **Entfernen**. **c.** Wählen Sie im Bestätigungsfenster für die Löschung die Option aus **Löschen Sie Alle** . Die Anwender werden aus dem Arbeitsbe–reich entfernt. Das Arbeitsplatzprofil Standortzu-weisung wird mit der Arbeitsbereichszuweisung aus dem Arbeitsplatzprofil des Anwenders entfernt.

Arbeitsbereichszuweisungen sind anwendbar, wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ oder „Anzeigen nach“ in einer Szenario- oder Gebäudeübersicht ausgewählt. Standortzuweisungen gelten für alle anderen Optionen.

Überprüfen Sie ein Szenario

Überprüfen Sie ein Szenario, das von Ihrem Kollegen in einem Gebäude im schreibgeschützten Modus erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader (schreibgeschützt; zum Anzeigen eines Szenarios)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Szenario überprüfen, das von Ihrem Kollegen aus dem Modul „Platzoptimierung“ erstellt wurde, und Ihr Feedback vor der Bereitstellung mit ihm teilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Um ein Szenario zu überprüfen, muss das Szenario veröffentlicht werden und sich im Status bereit befinden.
- Sie können ein Szenario nicht bearbeiten, Sie können das Szenario nur im schreibgeschützten Modus anzeigen. Zum Bearbeiten eines Szenarios müssen Sie als Besitzer dieses Szenarios zugewiesen sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie in den Kacheln Szenariemetriken die aus **Veröffentlichte Szenarien** Kachel.
   Eine Liste der veröffentlichten Szenarien wird auf einer separaten Registerkarte angezeigt.
4. **Wahlweise:** Scrollen Sie im Abschnitt Szenarioliste durch die Liste, und klicken Sie auf **Alle anzeigen** .
5. Wählen Sie das Szenario aus, das Sie anzeigen möchten.
   Verwenden Sie Filter in der Liste, um das gesuchte Szenario zu finden.
   Nach der Auswahl wird das Szenario in einem Stapelplan geöffnet.
6. Zeigen Sie im Stapelplan auf einen Balken, oder wählen Sie ihn aus, um weitere Details anzuzeigen.
   Wenn Sie einen Balken auswählen, können Sie die Details im Zusammenhang mit dem Balken im rechten Bereich anzeigen. Weitere Informationen zu den Funktionen der Stapelplanansicht finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen.
7. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Szenarioplan direkt auf einem Stockwerk an, indem Sie auswählen **Stockwerkkartenansicht** Registerkarte.

   Hinweis: Sie können den Szenarioplan nur auf einer Stockwerkskarte anzeigen, wenn die Stockwerkskarte mit konfiguriert ist Gebäudepläne für Arbeitsstätten Studio zuordnen.

Veröffentlichen Sie ein Szenario

Nach dem Erstellen eines Szenarios und der Implementierung der Platzzuteilung und -Zuweisung wird das Szenario durch eine Änderung des Zuweisungstyps für eine Abteilung, eine Kostenstelle oder einen Arbeitsbereich veröffentlicht. Teilen Sie das Szenario mit Ihren Kollegen oder Stakeholdern.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Szenario

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Veröffentlichen Sie ein Szenario, nachdem es erstellt wurde, damit es für andere im schreibgeschützten Modus angezeigt werden kann. Geben Sie das Szenario für Ihre Kollegen oder Stakeholder frei, um es im schreibgeschützten Modus zu überprüfen. Greifen Sie über das Modul „Platzoptimierung“ auf das veröffentlichte Szenario zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Szenario veröffentlichen, ändert sich der Status des Szenarios von **Entwurf** status bis **Bereit** status. Weitere Informationen zu den status eines Szenarios finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie das Szenario, das Sie veröffentlichen möchten.
   Folgen Sie einem der folgenden Pfade.

Pfad	Aktion
Aus dem Abschnitt Szenarioliste	**a.** Klicken Sie am Ende der Liste Szenarien auf **Alle anzeigen** . Eine Liste aller in der Anwendung erstell–ten Szenarien wird angezeigt. **b.** Wählen Sie das Szenario aus, das Sie veröffentlichen möchten. Sie können die Such- und Filteroptionen in der Liste verwenden.
Aus dem Abschnitt „Gebäudeliste“	**a.** Wählen Sie das Gebäude aus, dessen Szenario Sie veröffentlichen möchten. Die Stapelplanansicht des Gebäudes wird geöffnet. **b.** Wählen Sie Aus **Zugehörige Szenarien** . **c.** Wählen Sie das Szenario aus, das Sie veröffentlichen möchten.

   Der Stapelplan des ausgewählten Szenarios wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Szenario nach Bedarf im Stapelplan oder der Stockwerkkarte.
   Siehe Überprüfen Sie ein Szenario.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Die **Veröffentlichen** Die Schaltfläche ist sowohl im Stapelplan als auch in der Stockwerkkarte für ein ausgewähltes Szenario verfügbar
   Das Szenario wird veröffentlicht.

Ergebnis

Das Szenario wird veröffentlicht.

Zeigen Sie alle Szenarioimmobilien- und Zuteilungsänderungen im Detail mit an **Platzbereitstellungsplan** Oder **Anwenderbereitstellungsplan** Registerkarte. Die Details aller Änderungen, die Sie im Szenario durchgeführt haben, werden angezeigt. Details zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fläche, Stockwerk, Gebäude, Change-Typ, aktuellem Wert anzeigen Szenariowert und Arbeitsplatzfälle.

Nächste Maßnahme

Senden Sie ein Szenario zur Genehmigung

Senden Sie ein Szenario zur Genehmigung

Nach der Veröffentlichung des Szenarios senden Sie Ihr Szenario zur Genehmigung an Arbeitsplatzmanager Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

1. Erstellen Sie ein Szenario
2. Veröffentlichen Sie ein Szenario

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein Szenario veröffentlicht haben, senden Sie das Szenario zur Genehmigung. Das Szenario wird zur Genehmigung an die Arbeitsplatzmanager zur Genehmigung gesendet. Wenn mehrere Genehmiger für ein Szenario vorhanden sind, wird die Genehmigung oder Ablehnung des Arbeitsplatzmanagers berücksichtigt, der es zuerst durchführt. Sie können Ihre genehmigungsbezogenen Details in anzeigen **Genehmiger** Registerkarte. Wenn ein Szenario zur Genehmigung gesendet wird, ändert sich der Status des Szenarios von veröffentlicht in Warten auf Genehmigung, und Sie können das Szenario nicht bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie das Szenario, das Sie zur Genehmigung senden möchten.
   Folgen Sie einem der folgenden Pfade.

Pfad	Aktion
Aus dem Abschnitt Szenarioliste	**a.** Klicken Sie am Ende der Liste Szenarien auf **Alle anzeigen** . Eine Liste aller in der Anwendung erstell–ten Szenarien wird angezeigt. **b.** Wählen Sie das Szenario aus, das Sie zur Genehmigung senden möchten. Sie können die Such- und Filteroptionen in der Liste verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pfad	Aktion
Aus dem Abschnitt „Gebäudeliste“	**a.** Wählen Sie das Gebäude aus, dessen Szenario Sie zur Genehmigung senden möchten. Die Stapelplanansicht des Gebäudes wird geöffnet. **b.** Wählen Sie Aus **Zugehörige Szenarien** . **c.** Wählen Sie das Szenario aus, das Sie zur Genehmigung senden möchten.

Der Stapelplan des ausgewählten Szenarios wird geöffnet.

4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Szenario.
   Siehe Überprüfen Sie ein Szenario.
5. **Wahlweise:** Wenn das Szenario nicht veröffentlicht wird, veröffentlichen Sie das Szenario.
   Siehe Veröffentlichen Sie ein Szenario.
6. Klicken Sie nach der Veröffentlichung auf **Zur Genehmigung senden** Um das Szenario zur Genehmigung zu senden.
7. **Wahlweise:** Öffnen Sie **Genehmiger** Registerkarte, um Ihre genehmigerbezogenen Details anzuzeigen.
8. Je nach Status des Szenarios nach dem Senden zur Genehmigung gehen Sie wie folgt vor:
   - Abgelehnt: Wenn das Szenario vom Genehmiger abgelehnt wird, ändert sich der Status des Szenarios in „abgelehnt“.

     Um die Ablehnungsdetails anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

     a. Wählen Sie aus **Genehmiger** Registerkarte.

     b. Suchen Sie nach **Abgelehnt** status.

     Verwenden Sie die Filteroption, um den Status „abgelehnt“ anzuzeigen.

     c. In **Kommentare** , Zeigen Sie die Kommentare des Genehmigers an.

     d. Wählen Sie aus **Stapelplan** Registerkarte zum Implementieren der vom Genehmiger vorgeschlagenen Änderungen.

     e. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** .

     f. Klicken Sie nach dem Speichern des Szenarios auf, um das Szenario erneut zur Genehmigung zu senden **Zur Genehmigung senden.**

     Der Status des Szenarios wird erneut in Warten auf Genehmigung geändert, und Sie können das Szenario nicht mehr bearbeiten.

     Wenn das Szenario abgelehnt wird, können Sie ein Szenario mehrmals zur Genehmigung senden, bis es genehmigt wird.

   - Genehmigt: Wenn das Szenario genehmigt wird, ändert sich der Status des Szenarios in genehmigt. Sie können das Szenario nicht mehr bearbeiten, nachdem es genehmigt wurde.
9. Nachdem das Szenario genehmigt wurde, stellen Sie das Szenario bereit.
   Siehe Stellen Sie ein Szenario bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Der Szenariogenehmigungsprozess ist abgeschlossen.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie ein Szenario bereit

Ändern Sie den Besitzer eines Szenarios

Ändern Sie den Besitz eines Szenarios, das veröffentlicht wird und sich im Status „bereit“ befindet. Ermöglichen Sie anderen Platzplanern auch, ihre Änderungen an dem von Ihnen erstellten Szenario vorzunehmen. Ein kann ein Szenario zwischen mehreren Besitzern gleichzeitig wechseln.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

1. Erstellen Sie ein Szenario.
2. Veröffentlichen Sie ein Szenario

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ändern Sie den Besitz eines veröffentlichten Szenarios, damit andere Raumplaner ihre Änderungen implementieren können. Ein Szenario kann von mehreren Raumplanern nacheinander bearbeitet werden.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie das Szenario, für das Sie den Besitz ändern möchten.
   Folgen Sie einem der folgenden Pfade.

Pfad	Aktion
Aus dem Abschnitt Szenarioliste	**a.** Klicken Sie am Ende der Liste Szenarien auf **Alle anzeigen** . Eine Liste aller in der Anwendung erstell–ten Szenarien wird angezeigt. **b.** Wählen Sie das Szenario aus, für das Sie den Besitz ändern möchten. Sie können die Such- und Filteroptionen in der Liste verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pfad	Aktion
Aus dem Abschnitt „Gebäudeliste“	**a.** Wählen Sie das Gebäude aus, dessen Szenariobesitzer Sie ändern möchten. Die Stapelplanansicht des Gebäudes wird geöffnet. **b.** Wählen Sie Aus **Zugehörige Szenarien** . **c.** Wählen Sie das Szenario aus, für das Sie den Besitz ändern möchten.

Standardmäßig wird der Stapelplan des ausgewählten Szenarios geöffnet.

4. Wählen Sie aus **Details** Registerkarte des Szenarios.
   Das Formular „Szenariodetails“ wird geöffnet.
5. In **Im Besitz von** Feld den Namen des Raumplaners auswählen, in den Sie den Besitz verschieben möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Das Szenario wird in die ausgewählten Raumplaner verschoben. Sie können das Szenario nicht mehr ändern. Sie können Änderungen an einem Szenario nur vornehmen, wenn Sie als Besitzer des Szenarios zugewiesen sind.

Stellen Sie ein Szenario bereit

Stellen Sie das Szenario nach der Veröffentlichung eines Szenarioplans in Ihrer Produktion bereit.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie ein Szenario erstellt und veröffentlicht haben. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen.
  - Erstellen Sie ein Szenario
  - Veröffentlichen Sie ein Szenario
- Stellen Sie sicher, dass Ihnen das Szenario zugewiesen ist. Sie können nur Szenarien bereitstellen, die Sie besitzen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein Szenario veröffentlicht haben, müssen Sie das Szenario bereitstellen, um die Änderungen an den Produktions- oder Hauptgebäudedaten zu implementieren.

Hinweis:

- Von Workplace Space Management In Version 1.15.0 werden durch die Bereitstellung eines Szenarios vorhandene Zuteilungen für einen Bereich durch die auf der angegebenen Zuteilungen ersetzt **Gruppieren nach** Wert.
- Für Workplace Space Management Bei der Bereitstellung eines Szenarios werden bei 1.14.0 oder früheren Versionen alle Zuteilungen für den Bereich unabhängig von durch neue Zuteilungen ersetzt **Gruppieren nach** Wert.

Während der Bereitstellung können Sie alle Umzugsanforderungen, die für die Szenariobereitstellung gestellt wurden, in einem einzelnen Umzugsprojekt zusammenfassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit einem Umzugsprojekt können Sie Umzugsanforderungen nachverfolgen und auch basierend auf der Verfügbarkeit planen. Weitere Informationen zu Umzugsprojekten finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, Aktionen und status.

Hinweis: Die Option zum Erstellen eines Umzugsprojekts wird nur angezeigt, wenn im veröffentlichten Szenario mindestens eine Arbeitsplatzanwenderbewegung vorhanden ist.

Prozedur

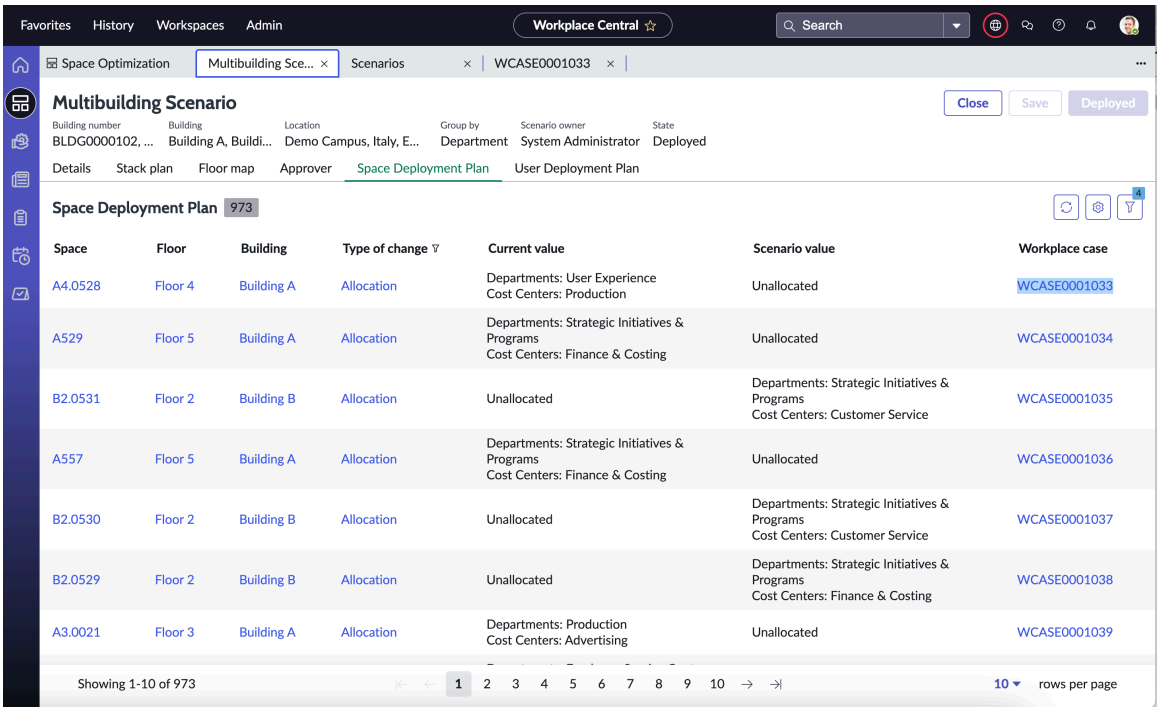
1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
2. Wählen Sie aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie das Szenario aus, das Sie bereitstellen möchten.
   Das Szenario muss sich in Ihrem Besitz befinden. Um den Besitzer eines Szenarios zu überprüfen, können Sie überprüfen **Im Besitz von** Feld in **Details** Registerkarte des Szenarios.
4. Wählen Sie Aus **Bereitstellen** .
   Das Szenario wird bereitgestellt, und Arbeitsplatzfälle werden für alle Zuteilungs- und Zuweisungsänderungen erstellt, die Sie an einem Szenario vorgenommen haben.

   Wichtig: Ihre Produktionsdaten werden mit den Szenarioplanänderungen aktualisiert. Überprüfen Sie die aktualisierten Änderungen, bevor Sie mit der Bereitstellung fortfahren.

   Hinweis: Sie können es nach der Bereitstellung kein Szenario bearbeiten. Sie können das Szenario nur anzeigen, indem Sie verwenden **Optionen Anzeigen** .
5. **Wahlweise:** Navigieren Sie zu **Platzbereitstellungsplan** Und **Anwenderbereitstellung** Registerkarte.
   Die Details aller Änderungen, die Sie im Szenario durchgeführt haben, werden angezeigt. Sie können Details für Gebäude und Stockwerk anzeigen, auf dem der Change angewendet wurde, Fläche, Art der Changes, aktuelle und Szenariowerte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zum Platzbereitstellungsplan und zum Anwenderbereitstellungsplan finden Sie in den folgenden Themen:

- Bereichsbereitstellungsplan
- Anwenderbereitstellungsplan

6. **Wahlweise:** Wenn Sie im angezeigten Dialogfeld ein Umzugsprojekt für alle Umzüge des Szenarios erstellen möchten, wählen Sie aus **Erstellen Sie ein Umzugsprojekt** Option.
   Sie können alle Umzugsanforderungen anzeigen, die nach der Bereitstellung des Szenarios im Umzugsprojekt erstellt wurden. Bei Bedarf können Sie eine Umzugsanforderung nachverfolgen und planen. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.

   Warnung: Die Option wird nur angezeigt, wenn im veröffentlichten Szenario mindestens ein Arbeitsplatzanwender verschoben wurde.

7. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Option aus **Ja** Zur Bereitstellung.

Ergebnis

Das Szenario wird bereitgestellt. Nachdem das Szenario bereitgestellt wurde, ändert sich der Status des Szenarios in **Bereitgestellt** . Jeder Change löst einen Arbeitsplatzfall in der aus Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung.

Je nach Art des Change werden die folgenden Arbeitsplatzservicetypen erstellt:

- **Arbeitsplatzanwenderzuweisung und Umzugsservice über Szenarioplanung** : Arbeitsplatzservice zum Aktualisieren der Anwenderzuweisung und zum Ausführen von Umzugsaktivitäten im Zusammenhang mit dem Anwender.
- **Arbeitsplatzzuweisungstyp Service** : Arbeitsplatzservice zum Ändern des Zuweisungstyps eines Bereichs.
- **Change-Service Für Arbeitsplatzzuteilung** : Arbeitsplatzservice zum Ändern der Zuteilung eines Bereichs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie für alle Umzugsanforderungen in einem bereitgestellten Szenario an einem Umzugsprojekt arbeiten möchten, verfolgen Sie das Umzugsprojekt im Umzugsmanagement-Arbeitsbereich. Informationen zur Arbeit am Umzugsprojekt finden Sie unter Arbeiten Sie an einem Umzugsprojekt.

Zeigen Sie Details zu Szenarioänderungen an

Zeigen Sie Details zu jedem Change an, den Sie in einem Szenario implementiert haben. Sie können Details anzeigen, z. B. den geänderten Platz, den Change-Typ und den mit dem Change verknüpften Arbeitsplatzumzugsfall.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie ein Szenario erstellt haben. Weitere Informationen zum Erstellen eines Szenarios finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader (schreibgeschützt; zum Anzeigen eines Szenarios)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie Details zu allen im Szenario vorgenommenen Changes an. Sie können Details anzeigen, z. B. das Stockwerk, auf dem der Change angewendet wurde, den geänderten Platz, den Change-Typ und den Szenariowert. Wenn sich das Szenario im Status bereitgestellt befindet, können Sie auch die Arbeitsplatzumzugsfälle anzeigen, die jedem im Szenario implementierten Change zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie das Szenario, das Sie anzeigen möchten, mithilfe eines der folgenden Pfade.

Pfad	Aktion
Aus dem Abschnitt Szenarioliste	**a.** Wählen Sie am Ende der Liste Szenarien die Option aus **Alle anzeigen** . Eine Liste aller in der Anwendung erstell–ten Szenarien wird angezeigt. **b.** Wählen Sie das Szenario aus, das Sie anzeigen möchten. Sie können die Such- und Filteroptionen in der Liste verwenden.
Aus dem Abschnitt „Gebäudeliste“	**a.** Wählen Sie das Gebäude aus, das Sie anzeigen möchten. Die Stapelplanansicht des Gebäudes wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pfad	Aktion
	b. Wählen Sie Aus **Zugehörige Szenarien** . **c.** Wählen Sie das Szenario aus, das Sie anzeigen möchten.

Der Stapelplan des ausgewählten Szenarios wird geöffnet.

4. Wählen Sie aus **Platzbereitstellungsplan** Registerkarte des Szenarios.
   Um anwenderbezogene Changes anzuzeigen, wählen Sie aus **Anwenderbereitstellungsplan** .

Ergebnis

Die Details aller Changes, die für das Szenario implementiert sind, werden angezeigt. Wenn sich das Szenario im Status bereitgestellt befindet, können Sie auch die Arbeitsplatzumzugsfälle anzeigen, die jedem im Szenario implementierten Change zugeordnet sind.

Weitere Informationen zu den Platzbereitstellungsplänen und den Anwenderbereitstellungsplänen finden Sie in den folgenden Themen:

- Bereichsbereitstellungsplan
- Anwenderbereitstellungsplan

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios, und nehmen Sie Änderungen vor. Sparen Sie Zeit, um ein Szenario aus zu erstellen Kratzer Wenn nur geringfügige Änderungen an einem bereits erstellten Szenario vorhanden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich das Szenario, das Sie kopieren möchten, in einem der folgenden Status befindet:

- Entwurf
- Bereit

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klont ein vorhandenes Szenario, da es den Kopierprozess verwendet. Anstatt Änderungen von Grund auf vorzunehmen, nehmen Sie Änderungen an einem bereits erstellten Szenario vor, indem Sie es kopieren. Kopieren Sie ein Szenario, das sich entweder im Status Entwurf oder im Status bereit befindet.

Wenn Sie ein Szenario kopieren, wird die Kopie mit demselben Namen erstellt, aber mit „- Copy 2“ angehängt, um sie leicht zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Klicken Sie im Abschnitt Szenarienliste am Ende der Szenarienliste auf **Alle anzeigen** .
   Eine Liste aller in der Anwendung erstellten Szenarien wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Szenario, das Sie kopieren möchten.
5. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke der Seite die aus **Kopieren** Option.

Ergebnis

Nach einigen Sekunden des Kopiervorgangs wird die Szenariokopie erstellt. Um die Kopie anzuzeigen, aktualisieren Sie die Liste, indem Sie auf das Symbol „Liste aktualisieren“ ( ). Die Szenariokopie hat denselben Namen wie das kopierte Szenario, wird jedoch mit „- Kopie 2“ angehängt. Beispiel: Szenario ABC – Kopie 2. Wenn Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios erstellen, wird das Szenario direkt in der Stapelplanansicht und im Szenariomodus des kopierten Szenarios geöffnet.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Bearbeitung des Szenarios finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario.

Zeigen Sie Platzzuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie

Mit der Raumoptimierung können Sie auch Platzzuteilungen anzeigen und platzbezogene Änderungen direkt an einem Gebäude vornehmen. Sie können einen Gebäudestapelplan und eine Stockwerkskarte wie Szenarien anzeigen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Workplace Service Delivery Komponenten
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskarten-Ansicht müssen die Stockwerkskarten mit erstellt werden Gebäudepläne für Arbeitsstätten Studio zuordnen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader (schreibgeschützt; zum Anzeigen eines Gebäudes)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Aktionen direkt an einem Gebäude ausführen, anstatt sie durch die Szenarioplanung zu bearbeiten. In der Gebäudeansicht können Sie Folgendes ausführen:

- Zeigen Sie die Flächenzuteilungen auf jedem Stockwerk basierend auf verschiedenen Ansichtsoptionen an. Weitere Informationen zu den verschiedenen verfügbaren Optionen für Ansicht nach finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen.
- Ruft die Platzdetails jeder Zuteilung im Stapelplan wie in Szenarien ab.
- Führen Sie die kartenbasierte Bereichsverwaltung durch. Z. B. Bearbeiten oder Aktualisieren von Anwenderzuweisungen zu einem Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Platzzuteilungen basierend auf den Arbeitsplatzentitäten an. Diese Ansichtsoption wird nur in der Gebäudeansicht unterstützt. Sie können den Entitätstyp angeben, basierend auf dem Sie die Platzzuteilungen anzeigen möchten.
- Sie können Änderungen auch direkt an einem Gebäude mithilfe einer Stockwerkkarte vornehmen. Siehe Bearbeiten Sie die Räume eines Gebäudes mithilfe einer Karte.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt alle Gebäude das Gebäude aus, für das Sie die Flächen anzeigen möchten.
   Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen einer Liste von Gebäuden.
   Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.
4. Um die Flächen in jedem Stockwerk basierend auf der Zuteilung anzuzeigen, der sie zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie im rechten Bereich die aus **Stapelplaneinstellungen** Symbol ( ), um die Einstellungen zu öffnen.

   b. In **Anzeigen nach** Wählen Sie eine Option aus.
   Die folgenden Ansichtsoptionen sind verfügbar:
      - **Abteilung**
      - **Kostenstelle**
      - **Arbeitsbereich**
      - **Arbeitsplatzentität**

        Wenn Sie auswählen **Arbeitsplatzentität** , Ein zusätzliches Feld, **Arbeitsplatzentitätstyp** Wird auch angezeigt, in dem Sie den Entitätstyp angeben können, basierend auf dem Sie die Bereiche anzeigen möchten.

      - **Platztyp**
      - **Zuweisungstyp**
      - **Raumstatus**
      - **Bereichsfunktion**
      - **Belegungsstatus**
5. Um die Bereichsdetails anzuzeigen, die der von Ihnen ausgewählten Zuteilung zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol Bereichsdetails ().

b. Wählen Sie im Stapelplan den Balken aus, für den Sie die Platzdetails anzeigen möchten.
Die Details wie Platzanzahl, Kapazität, Anwenderzuweisungsdetails und die der Zuteilung zugeordnete Farblegende werden auf der rechten Seite angezeigt.

6. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Platz zuzuweisen oder die Zuteilung zu ändern:

a. Wählen Sie aus **Stockwerkskarte** Und **Gebäude** Registerkarte.

b. Wählen Sie das Stockwerk und das Gebäude aus, in dem sich der Bereich befindet, mithilfe der Dropdown-Liste oben rechts auf der Karte.

c. Wählen Sie direkt einen Bereich auf der Karte aus, um die Details dieses Bereichs im rechten Bereich anzuzeigen.
Sie können einzelne oder mehrere Bereiche auswählen, indem Sie einen Kreis um sie ziehen oder die Umschalttaste auf der Tastatur verwenden. Die Details im rechten Bereich werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Die flexiblen, zugewiesenen und nicht zugewiesenen Bereiche werden mit verschiedenen Farbcodes hervorgehoben. Die Legende dieser Farbcodes wird auf der Karte angezeigt. Wenn einem Anwender ein Bereich zugewiesen ist, wird ein Avatar-Symbol mit der Anzahl der Anwender angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

d. Wählen Sie im Seitenbereich aus **Bearbeiten Sie Bereiche** .
Eine Seite wird geöffnet, auf der die Liste der ausgewählten Bereiche angezeigt wird.

e. Wählen Sie die Bereiche aus, für die Sie die Zuteilung ändern möchten.

f. Wählen Sie aus **Zuteilungen** Dropdown-Liste.

g. Wählen Sie je nach der Zuteilungsänderung, die Sie vornehmen möchten, eine der folgenden Optionen aus:

- **Ändern Sie die Zuteilung** : Zum Ändern der vorhandenen Zuteilung.
- **Fügen Sie Zuteilung hinzu** : Zum Hinzufügen einer Zuteilung.
- **Entfernen Sie die Zuteilung** : Zum Entfernen der vorhandenen Zuteilung.

h. Im Fenster, das geöffnet wird, in **Zuteilungstyp** Feld den Zuteilungstyp auswählen.
Sie können je nach Anforderung auch beliebige Zuteilungen auswählen.

i. Wählen Sie **Übernehmen**.

j. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster die Änderungen, die kurz vor der Implementierung stehen, und wählen Sie aus **Bestätigen** .
Die Zuteilungsänderungen werden automatisch gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten oder zeigen Sie die Bereiche eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an

Zeigen Sie die Bereiche in einem Gebäude basierend auf ihren Entitätstypen an. Fügen Sie auf der Stockwerkskarte direkt eine Zuteilung hinzu, oder ändern Sie eine Zuteilung von Platz. Weisen Sie einer Arbeitsplatzentität aus der Stockwerkskarte Räume zu.

Vorbereitungen

Zeigen Sie Platzzuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie

Wichtig: Sie können Bereiche basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten nur für ein Gebäude anzeigen. Sie können kein Szenario basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen oder anzeigen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader (schreibgeschützt; zum Anzeigen eines Gebäudes)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Bereiche eines Gebäudes basierend auf verschiedenen Entitätstypen anzeigen, die Sie in der Anwendung konfiguriert haben. Mit dem Stapelplan können Sie die Anzahl der Bereiche anzeigen, die jeder Entität zugewiesen sind. Zeigen Sie die Hierarchie jeder Entität an, d. h. die untergeordneten und übergeordneten Arbeitsplatzentitäten.

Weisen Sie in der Stockwerkkartenansicht des Gebäudes einen Bereich direkt einer Arbeitsplatzentität zu, oder ändern Sie eine vorhandene Zuteilung eines Bereichs.

Sie können Änderungen auch direkt an einem Gebäude mithilfe einer Stockwerkkarte vornehmen. Siehe Bearbeiten Sie die Räume eines Gebäudes mithilfe einer Karte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt alle Gebäude das Gebäude aus, für das Sie die Flächen anzeigen möchten.
   Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen einer Liste von Gebäuden.
   Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.
4. Um die Bereiche in jedem Stockwerk basierend auf den Arbeitsplatzentitäten anzuzeigen, denen sie zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol für Stapelplaneinstellungen ( ), um die Einstellungen zu öffnen.
   b. In **Anzeigen nach** Feld auswählen **Arbeitsplatzentität** .
   c. In **Arbeitsplatzentitätstyp** Feld den Entitätstyp angeben, basierend auf dem Sie die Arbeitsplatzentitäten anzeigen möchten.
      Wenn Sie alle Arbeitsplatzentitäten unabhängig von ihren Entitätstypen anzeigen möchten, wählen Sie aus **Alle Ebenen** .
5. Um die Bereichsdetails anzuzeigen, die jeder Arbeitsplatzentität zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol Bereichsdetails ( ).

b. Wählen Sie im Stapelplan den Balken der Arbeitsplatzentität aus, für die Sie die Bereichsdetails anzeigen möchten.
Die Details der Arbeitsplatzentität, z. B. Platzanzahl, Kapazität, Details zur Anwenderzuweisung und die der Entität zugeordnete Farblegende, werden auf der rechten Seite angezeigt.

Bereiche, die der ausgewählten Arbeitsplatzentität nicht direkt oder indirekt zugewiesen sind (allen Entitätstypen der unteren Hierarchie, die für die ausgewählte Arbeitsplatzentität aufgelöst werden können), werden der höheren Hierarchie der Arbeitsplatzentität zugewiesen als angezeigt **Andere** .

6. Um die Hierarchie der Arbeitsplatzentität anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie die Arbeitsplatzentität aus, für die Sie die Hierarchie anzeigen möchten.
Wählen Sie die Leiste im Stockwerk aus.

b. Wechseln Sie im Bereich Bereichsdetails zum Abschnitt Arbeitsplatzentität.

c. Wählen Sie das Hierarchiesymbol ( ) Neben der Farblegende der Arbeitsplatzentität.
Die Legende zeigt die Farbe der Entität und die Anzahl der dieser Entität im Stockwerk zugewiesenen Bereiche an.

Ein Fenster mit den Details der Arbeitsplatzentität und ihrer Hierarchie wird geöffnet. Die Anzahl der Bereiche, die jeder Entität in der Hierarchie zugewiesen sind, ist klar detailliert.

d. Wahlweise: Wählen Sie im Fenster das Erweiterungssymbol ( ), um die Liste der Entitäten auf untergeordneter Ebene und die Anzahl der ihm zugewiesenen Bereiche anzuzeigen.
Zeigen Sie auf das Infosymbol ( ), um die Anzahl der Bereiche anzuzeigen, die dieser Entitätsebene direkt aus der Gesamtzahl der Zuweisungen auf ihr und ihren Unterebenen in der Hierarchie zugewiesen sind.

7. Um einer Arbeitsplatzentität einen Platz zuzuweisen oder die Zuteilung zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie aus **Stockwerkskarte** Registerkarte.

b. Wählen Sie das Stockwerk aus, in dem sich der Platz befindet, mithilfe der Dropdown-Liste oben rechts auf der Karte.

c. Wählen Sie direkt einen Bereich auf der Karte aus, um die Details dieses Bereichs im rechten Bereich anzuzeigen.
Sie können einzelne oder mehrere Bereiche auswählen, indem Sie einen Kreis um sie ziehen oder die Umschalttaste auf der Tastatur verwenden. Die Details im rechten Bereich werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Die Bereiche werden je nach Zuteilung mit verschiedenen Farben hervorgehoben. Die Legende der Farben wird auf der Karte angezeigt. Wenn einem Anwender ein Bereich zugewiesen ist, wird ein Avatar-Symbol mit der Anzahl der Anwender angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie im Seitenbereich aus **Bearbeiten Sie Bereiche** .
Eine Seite wird geöffnet, auf der die Liste der ausgewählten Bereiche angezeigt wird.

e. Wählen Sie die Bereiche aus, für die Sie die Zuteilung in eine Arbeitsplatzentität ändern möchten.

f. Wählen Sie aus **Zuteilungen** Dropdown-Liste.

g. Wählen Sie je nach der Zuteilungsänderung, die Sie vornehmen möchten, eine der folgenden Optionen aus:

- **Ändern Sie die Zuteilung** : Zum Ändern der vorhandenen Zuteilung in eine Arbeitsplatzentität.
- **Fügen Sie Zuteilung hinzu** : Zum Hinzufügen der Zuteilung der Arbeitsplatzentität.
- **Entfernen Sie die Zuteilung** : Zum Entfernen der vorhandenen Zuteilung.

h. Im Fenster, das geöffnet wird, in **Zuteilungstyp** Feld auswählen **Arbeitsplatzentität** .
Sie können je nach Anforderung auch andere Zuteilungen auswählen.

i. In **Entitätstyp** Feld den Entitätstyp auswählen, zu dem der Platz gehört.

j. In **Arbeitsplatzentität** Feld die Arbeitsplatzentität auswählen, zu der der Platz gehört.

k. Wählen Sie **Übernehmen**.

l. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster die Änderungen, die kurz vor der Implementierung stehen, und wählen Sie aus **Bestätigen** .
Die Zuteilungsänderungen werden automatisch gespeichert.

Arbeiten Sie an einer Platzunterstützungsanforderung

Erfüllen Sie als Platzplaner Anforderungen zur Unterstützung von Arbeitsplatzbereichen. Zeigen Sie den ausgewählten Bereichsplan der Anforderung an, und stellen Sie ihn entsprechend bereit. Sie können die Anforderung auch einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem Anwender zuweisen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskarten-Ansicht müssen die Stockwerkskarten mit erstellt werden Gebäudepläne für Arbeitsstätten Studio zuordnen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Platzanforderung übermittelt wird, wird in der Anwendung ein Arbeitsplatzfall erstellt. Die 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Mit dem Dashboard „Platzoptimierung“ können Sie alle Arbeitsplatzanforderungsbezogenen Arbeitsplatzfälle an einem Ort anzeigen. Als Platzplaner können Sie die folgenden Aktionen für eine Anforderung ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie von Anwendern übermittelte Bereichsanforderungen an. Sie können eine Anforderung anzeigen, auch wenn der Anwender keine Option ausgewählt hat. Solche Arbeitsplatzfälle werden mit dem Status „in Arbeit“ festgelegt.
- Verfolgen Sie die Gesamtzahl der in der Organisation erstellten Bereichsanforderungen mithilfe der Platzierungsmetrikstafel. Sie können auch die detaillierte Liste der Platzanforderungen anzeigen.
- Überwachen Sie den Status einer Platzanforderung, und bearbeiten Sie sie entsprechend.
- Zeigen Sie den ausgewählten Platzplan einer Platzanforderung an, und stellen Sie ihn bereit.
- Weisen Sie die Platzanforderung einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem Anwender zu.
- Zeigen Sie den Raumplan auf einer Stockwerkskarte an, und visualisieren Sie die Sitzplätze vor der Bereitstellung.
- Fügen Sie der Anforderung Arbeitsnotizen hinzu. Arbeitsnotizen werden nur dem Platzplaner angezeigt, der an dieser Anforderung arbeitet.
- Fügen Sie der Anforderung Kommentare hinzu, damit der Anwender anzeigen kann. Sie können den Fortschritt informieren oder ihn mit allen Informationen benachrichtigen, die er wissen muss.

Detaillierte Informationen zu Funktionalität, Ansichten und status finden Sie unter Genehmigungen, status, Aktionen und Schlüsselfunktionen von Platzanforderungen.

Hinweis: Sie können nur eine Platzanforderung bereitstellen, die sich im Status genehmigt befindet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ().
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Um eine Platzanforderung zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - In **Szenarien** Abschnitt „Metriken“ auswählen **Alle Platzanforderungen** .
   - In **Platzanforderungen** Abschnitt auswählen **Alle anzeigen** .

   Die Registerkarte „Platzanforderungen“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Wenden Sie Filter und Sortieroptionen auf die Liste an, um die Anforderung herauszufiltern.
5. Wählen Sie den Arbeitsplatzfall der Platzanforderung aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Der Arbeitsplatzfall wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet und zeigt verschiedene Details der Anforderung an. Detaillierte Informationen zu den verschiedenen Optionen, die in der Anforderung angezeigt werden, finden Sie unter Genehmigungen, status, Aktionen und Schlüsselfunktionen von Platzanforderungen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsplatzfall** -Bereich können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die Platzanforderung einer anderen Zuweisungsgruppe zuzuweisen, bearbeiten Sie **Zuweisungsgruppe** Feld.
- Um die Platzanforderung direkt einem anderen Anwender zuzuweisen, geben Sie den Anwender im an **Zugewiesen an** Feld.
- Scrollen Sie, um die Anforderungsdetails und die von der anfordernden Person bereitgestellten Variablen anzuzeigen.

7. In **Aktivität** -Bereich können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Fügen Sie Kommentare in hinzu **Kommentare** Abschnitt und wählen Sie aus **Kommentare veröffentlichen** Um Anwender mit Informationen zu benachrichtigen.
   - Fügen Sie Arbeitsnotizen in hinzu **Arbeitsnotizen** Abschnitt und wählen Sie aus **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** Um andere Raumplaner zu benachrichtigen, die an der Anforderung arbeiten. Arbeitsnotizen werden der anfordernden Person nicht angezeigt.
8. Wählen Sie aus **Raumplan** Registerkarte zum Anzeigen des von der anfordernden Person ausgewählten Bereichsplans.

   Sie können den Platz auf der Karte auch anzeigen, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Bereiche auf der Karte an.**

   > ⚠ **Warnung:** Sie können den Platzplan nur anzeigen, wenn die anfordernde Person eine Option auswählt. Wenn die anfordernde Person keine Option ausgewählt hat, wird **Raumplan** Auf der Registerkarte werden keine Informationen angezeigt.

9. Wählen Sie aus **Genehmigungen** Registerkarte, um die Genehmigerdetails der Platzanforderung anzuzeigen.
10. Wählen Sie aus **Platzbereitstellungsplan** Dient zum Anzeigen der Bereichszuteilungsdetails wie Change-Typ, aktueller Wert und Szenariowert.
11. Wählen Sie aus **Stockwerkskarte** Registerkarte, um den Raumplan auf einer Stockwerkskarte anzuzeigen. Die Legende der Farbe, die sich auf die einzelnen Abteilungen bezieht, wird im rechten Bereich angezeigt.

    > ℹ **Hinweis:** Sie können die Stockwerkskarte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk, auf dem der Raumplan erstellt wird, eine Stockwerkskarte konfiguriert ist. Stellen Sie sicher, dass Sie konfiguriert haben Indoor Mapping Als Kartenanbieter, um Karten anzuzeigen und das Plugin für Indoor Mapping-Komponenten zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Karteneigenschaften an.

12. Wählen Sie nach dem Vornehmen der Änderungen aus **Speichern** .
13. Gehen Sie wie folgt vor, um den Platzplan bereitzustellen:
    a. Wählen Sie aus **Platzbereitstellungsplan** Registerkarte.
    b. Überprüfen Sie den Raumplan und die Zuteilungen, falls erforderlich.
    c. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.
    Der in der Anforderung ausgewählte Raumplan wird bereitgestellt.

Ergebnis

Der Platzplan wird für die Bereichsanforderung bereitgestellt. Der Status der Anforderung wird in Bereitstellung in Bearbeitung geändert, bis alle Platzzuteilungen implementiert sind. Für jede Zuteilung wird ein Arbeitsplatzfall erstellt. Während der Bereitstellung werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Arbeitsplatzfall, der einer Zuteilung zugeordnet ist, nicht erfolgreich ist, d. h. wenn der Status in „Geschlossen – unvollständig“ geändert wird. In solchen Fällen schlägt die Bereitstellung fehl, und der Status der Platzanforderung wird auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt. Sie können Kommentare hinzufügen, wenn Sie den Anwender mit den Fehlerdetails benachrichtigen möchten.
- Wenn alle Arbeitsplatzfälle, die Zuteilungen zugeordnet sind, erfolgreich implementiert wurden, d. h. wenn alle den Status auf „Abgeschlossen“ festgelegt haben, ist die Bereitstellung erfolgreich. Wenn die Bereitstellung erfolgreich ist, wird die Platzanforderung auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Kartenbasierte Bereichsverwaltung

Als Raumplaner können Sie Platzzuweisungen, Anwenderzuweisungen und andere Aktionen für ein Gebäude direkt mithilfe der Stockwerkkarte des Gebäudes ausführen.

Die Stockwerkkartenansicht eines Gebäudes ermöglicht es Ihnen, die Änderungen in Echtzeit zu visualisieren. Sie können alle Aktionen auf der Karte implementieren, z. B. Flächenzuteilungen, Arbeitsbereichszuteilungen, Mitarbeiterzuweisungen und Mitarbeiterbewegungen.

Installieren Sie die folgenden Plugins:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskarten-Ansicht müssen die Stockwerkskarten mit erstellt werden Gebäudepläne für Arbeitsstätten Studio zuordnen.

Bearbeiten Sie die Räume eines Gebäudes mithilfe einer Karte

Platzplaner und -Administratoren können Bereichsattribute und Zuteilungsänderungen mithilfe interaktiver Stockwerkskarten aktualisieren. Wählen Sie einen einzelnen Bereich aus, und bearbeiten Sie ihn, oder aktualisieren Sie Massenbereiche über Stockwerkskarten. Fügen Sie Platzzuteilungen nach Bedarf hinzu, ändern oder entfernen Sie sie. Die aktualisierten Bereichsattribute und Zuordnungsänderungen werden in Echtzeit auf einer Stockwerkskarte angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung** > **Alle Gebäude**an.
2. Wählen Sie Aus **Alle Anzeigen** Und wählen Sie ein Gebäude aus der Liste der Gebäude aus.
3. Wählen Sie im Stapelplan das Symbol für Stapelplaneinstellungen ( ) Im rechten Bereich, um verschiedene Ansichtsoptionen anzuzeigen.
4. Wählen Sie Aus **Anzeigen nach** Dient zur Auswahl der Ansicht, basierend auf der die Bereiche im Stockwerk kategorisiert werden müssen.
   Die folgenden Ansichtsoptionen sind verfügbar:
   - Abteilung
   - Kostenstelle
   - Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsplatzentität
- Platztyp
- Zuweisungstyp
- Raumstatus
- Bereichsfunktion
- Belegungsstatus

Die Bereiche werden basierend auf der ausgewählten Ansicht angezeigt.

5. Um die Platzdetails für einen ausgewählten Stapelbalken anzuzeigen, wählen Sie das Symbol „Platzdetails“ () Im rechten Bereich.
6. Um die Platzzuteilungen auf einer Karte anzuzeigen, wählen Sie aus **Stockwerkskarte** Registerkarte.
   Die Stockwerkskarte des ausgewählten Stockwerks im Stapelplan wird angezeigt. Die Bereiche werden basierend auf der von Ihnen ausgewählten Ansichtsoption hervorgehoben.
7. Um die Stockwerke zu ändern, verwenden Sie **Stockwerk** Option.
8. Um die Raumdetails der Bereiche oder eines ausgewählten Bereichs anzuzeigen, wechseln Sie im rechten Bereich zum Abschnitt Bereichsdetails.
   Verschiedene Bereichsdetails wie Flächenanzahl, zugewiesene Profile, Abteilungsdetails und mehr werden angezeigt.
9. Um die Ansicht zu ändern, wählen Sie im rechten Bereich das Symbol Karteneinstellungen ().
   Im Bereich Karteneinstellungen können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
   - **Ändern Sie die Stockwerkkartenansicht** : Wählen Sie aus **Anzeigen nach** Option. Die folgenden Ansichtsoptionen sind verfügbar:
     - Abteilung
     - Kostenstelle
     - Arbeitsbereich
     - Arbeitsplatzentität
     - Platztyp
     - Zuweisungstyp
     - Raumstatus
     - Bereichsfunktion
     - Belegungsstatus
   - Bereiche basierend auf der Zuweisung anzeigen: Sie können die folgenden Einstellungen aktivieren oder deaktivieren:
     - **Zugewiesen an** : Zeigen Sie den Anwender an, dem ein Bereich zugewiesen ist.
     - **Zuweisungstyp** : Zeigt den Zuweisungstyp eines Bereichs an.
     - **Deckkraft %** : Deckkraft der farbigen Bereiche auf der Karte. Sie können die Deckkraft reduzieren, wenn einige Kartenelemente aufgrund der farbigen Bereiche ausgeblendet sind.
10. Um den Bereich auf der Karte zu vergrößern, verwenden Sie die Zoomoptionen, die unten rechts auf der Karte angezeigt werden.
11. Gehen Sie wie folgt vor, um die Bereichsattribute oder ihre Zuteilungsdetails zu bearbeiten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

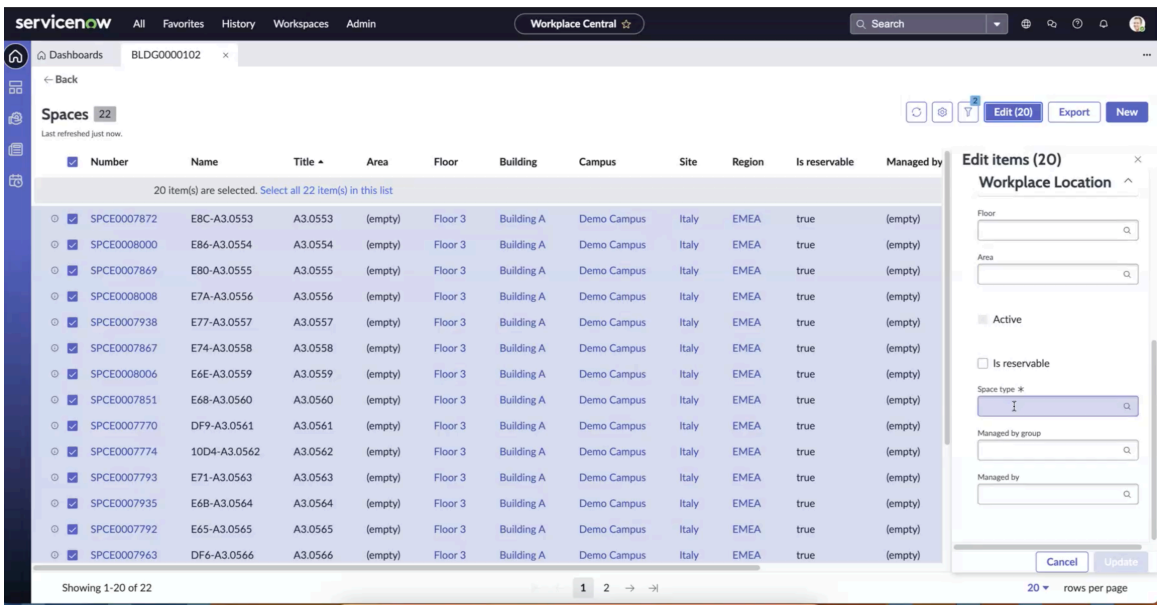
a. Wählen Sie entweder einen einzelnen Bereich oder Massenbereiche aus.

Um mehrere Bereiche auszuwählen, wählen Sie aus, und halten Sie gedrückt **Schicht** Taste, um einen Kreis (Lasso) zu zeichnen oder einen freien Auswahlrahmen um die zu bearbeitenden Bereiche zu zeichnen.

b. Wählen Sie nach der Auswahl im rechten Bereich aus, um die Bereiche zu bearbeiten **Bereich Bearbeiten** Option unter **Bereichsdetails** Abschnitt.
Eine neue Registerkarte mit einer Listenansicht der ausgewählten Bereiche wird geöffnet. Sie können die Spalten konfigurieren, basierend auf denen Sie die Bereiche anzeigen möchten, sowie Änderungen vornehmen und Zuteilungsänderungen vornehmen. Die aktualisierten Änderungen werden in Echtzeit auf einer Stockwerkskarte angezeigt.

c. Wählen Sie die Bereiche aus, die Sie bearbeiten möchten, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.

Hinweis: Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **glide.lists.inline_editing_enabled** Zum Vornehmen von Inline-Bearbeitungen auf den Listenseiten.



d. Wählen Sie nach der Auswahl der erforderlichen Flächen aus **Bearbeiten** .

e. Der rechte Bereich wird in geöffnet **Bearbeiten** Modus.

f. Wählen Sie aus, nachdem Sie die erforderlichen Bereichsattribute und Zuordnungsänderungen vorgenommen haben **Aktualisieren** Um die Änderungen zu speichern.

g. Wenn für ein ausgewähltes Stockwerk Flächen mit ähnlichen Namen vorhanden sind, wird eine Nachricht angezeigt, um den Bereichsnamen zu ändern.

h. Doppelte Bereiche werden ebenfalls angezeigt, damit sie entfernt werden können.

i. Ergreifen Sie geeignete Aktionen, um Stockwerknamen zu ändern und doppelte Flächen zu entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

j. Um die Details der Platzzuteilung zu aktualisieren, wählen Sie in der Listenansicht erforderliche Bereiche aus, und wählen Sie aus **Zuteilung** Dropdown-Liste zum Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Platzzuteilungen.

Zuteilungsoptionen

Feld	Beschreibung
Zuordnung hinzufügen	Wählen Sie Aus **Fügen Sie Zuteilung hinzu** Aus der Dropdown-Liste, um neue Platzzuteilungen hinzuzufügen. ▪ Von **Zuteilungstyp** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Zuteilungstyp aus. ▪ Basierend auf **Zuteilungstyp** Auswahl: Wählen Sie die erforderliche Option aus. ▪ Wählen Sie **Übernehmen**.
Zuteilung ändern	Wählen Sie Aus **Ändern Sie die Zuteilung** Aus der Dropdown-Liste, um die Platzzuteilung zu ändern oder zu aktualisieren. ▪ Von **Zuteilungstyp** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Zuteilungstyp aus. ▪ Basierend auf **Zuteilungstyp** Auswahl: Wählen Sie die erforderliche Option aus. ▪ Wählen Sie **Übernehmen**.
Zuteilung entfernen	Wählen Sie Aus **Entfernen Sie die Zuteilung** Aus der Dropdown-Liste, um die ausgewählte Platzzuteilung zu entfernen. ▪ Wählen Sie die Zuteilung aus dem aus **Zuteilungstyp** Dropdown-Liste, ▪ Wählen Sie die erforderliche Option basierend auf aus **Zuteilungstyp** Auswahl. ▪ Wählen Sie **Übernehmen**.

k. Wählen Sie außerdem aus **Exportieren** Dient zum Exportieren der Massenplatzdatensatzdaten in Excel, JSON, HTML oder CSV.

l. Wählen Sie aus **Liefertyp** Liste und auswählen **Herunterladen** Oder **E-Mail** Zum Herunterladen oder Senden der ausgewählten Bereichsdatensatzdaten.

m. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen Arbeitsplatzstandort hinzuzufügen und die Pflichtfelder zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Arbeitsplatzstandorten.

n. Wählen Sie nach dem Durchführen der Änderungen aus **Speichern** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Wählen Sie Aus **Zurück** Um zurück zu zu navigieren **Stockwerkskarte** .
    Alle Änderungen, die Sie an Bereichsdatensätzen vornehmen, werden in Echtzeit angewendet und auf der Stockwerkskarte des ausgewählten Bereichs verfügbar.

Verschieben Sie mithilfe der Karte Mitarbeiter auf einem Stockwerk oder in ein anderes Stockwerk

Mit der Stockwerkkartenansicht des Gebäudes können Sie einzelne oder mehrere Mitarbeiter auf einem Stockwerk oder in ein anderes Stockwerk verschieben. Weisen Sie einem Mitarbeiter einen Platz zu, oder heben Sie die Zuweisung auf.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob das Gebäude, in das Sie Mitarbeiter umziehen möchten, über eine Stockwerkskarte verfügt.

Hinweis: Sie müssen installieren Management von Arbeitsplatz-Umzügen Plugin zum Verschieben eines Mitarbeiters an einen anderen Standort.

Wichtig: Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht verschieben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Prozedur

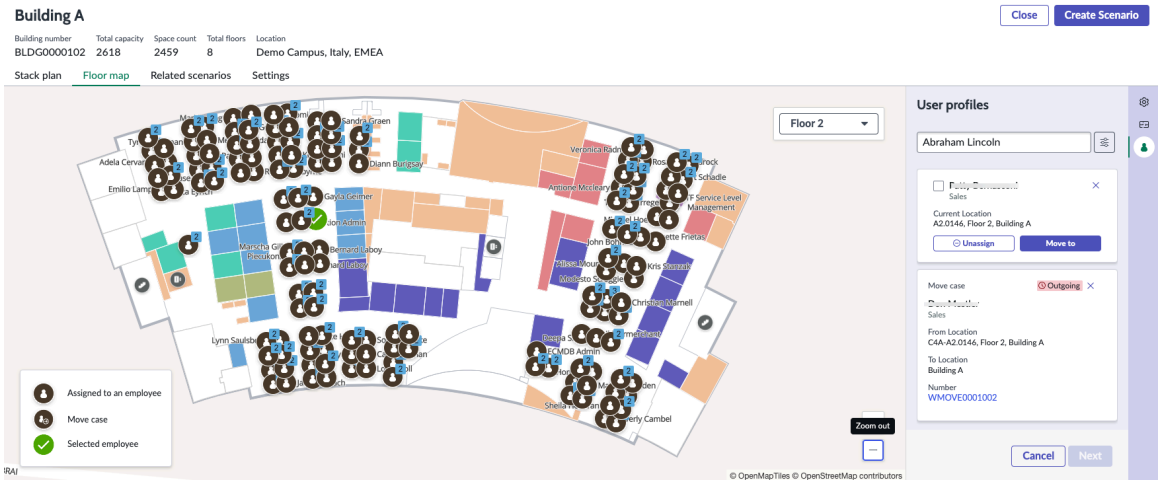
1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt alle Gebäude das Gebäude aus, in dem Sie Mitarbeiterbewegungen durchführen möchten.

   Wichtig: Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht verschieben.

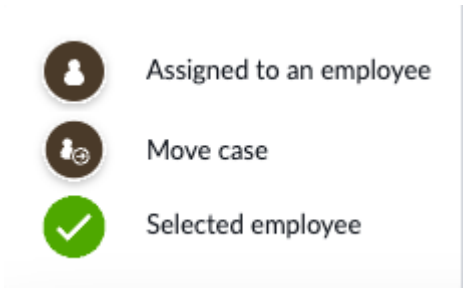
   Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen einer Liste von Gebäuden.

   Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.
4. Wählen Sie im Stapelplan die aus **Stockwerkskarte** Registerkarte zum Anzeigen der Stockwerkkarte des Gebäudes.
5. Wählen Sie das Stockwerk aus, in das Sie Mitarbeiter verschieben möchten, indem Sie verwenden **Stockwerk** Option auf der Karte.
6. Wählen Sie im Seitenbereich aus **Anwender** Symbol ( ).
   Die Stockwerkkarte zeigt Anwendersymbole basierend auf Mitarbeiterzuweisungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf der Karte werden die einem Mitarbeiter zugewiesenen Bereiche, die Bereiche mit einem laufenden Umzugsfall und der derzeit ausgewählte Bereich wie folgt angezeigt:



7. Um die Details eines oder mehrerer Mitarbeiter anzuzeigen, die einem Bereich zugewiesen sind, wählen Sie aus Oder der Umzug Symbol im Bereich.

   Nach der Auswahl wird das Symbol mit hervorgehoben
   Die Details eines oder mehrerer zugewiesener Mitarbeiter werden im angezeigt **Anwenderprofile** Bereich. Wenn ein Umzugsfall läuft, werden Details zum Umzugsfall angezeigt.

8. Um die Details des Umzugsfalls auf einem Platz anzuzeigen, wählen Sie aus Symbol im Bereich.

   Nach der Auswahl wird das Symbol mit hervorgehoben Symbol.
   Die Details des eingehenden oder ausgehenden Umzugsfalls werden auf angezeigt **Anwenderprofile** Bereich. Ein eingehender Umzugsfall wird als gekennzeichnet **Eingehend** Und ein ausgehender Umzugsfall wird als gekennzeichnet **Ausgehend** . Sie können die Umzugsfallnummer auswählen, um die Umzugsfalldetails auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

9. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Mitarbeiter an einen anderen Standort zu verschieben:

   a. Wählen Sie den Platz auf der Karte aus, dem der Mitarbeiter zugewiesen ist.
   Die Mitarbeiterdetails werden im angezeigt **Anwenderprofile** Bereich.

   b. Wählen Sie auf der Kachel „Mitarbeiterdetails“ aus, um den Mitarbeiter zu verschieben **Verschieben Sie zu** .

   c. Gehen Sie im Formular wie folgt vor:
   Sie können die Stockwerkkartenansicht mit ändern **Bereichsansicht anzeigen** Option. Nach der Auswahl werden in der Stockwerkkarte die Platzdetails und die Anzahl der zugewiesenen Mitarbeiter angezeigt, und es werden keine Mitarbeiternamen angezeigt. Sie können den Zielbereich auch auf der Karte auswählen, indem Sie auswählen **Bereichsansicht anzeigen** Option.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. In **Aktionen** Feld den Typ des Umzugs auswählen, den Sie ausführen möchten. Sie können die folgenden Optionen auswählen:

- Bereich zuweisen oder verschieben: Wählen Sie diese Option aus, um den Mitarbeiter in einen anderen Bereich zu verschieben.
- Bereich zuweisen oder verschieben: Wählen Sie diese Option aus, um den Mitarbeiter in einen anderen Bereich zu verschieben.
- Zuweisen oder in Stockwerk verschieben: Wählen Sie diese Option aus, um den Mitarbeiter in ein anderes Stockwerk zu verschieben.
- Gebäude zuweisen oder in Gebäude verschieben: Wählen Sie diese Option aus, um den Mitarbeiter in ein anderes Gebäude zu verschieben.
- Zuweisung aufheben: Wählen Sie diese Option aus, um die Zuweisung des Bereichs zum Mitarbeiter aufzuheben.

Hinweis: Die **Wählen Sie Gebäude aus** Das Feld ist standardmäßig mit dem aktuellen Gebäude festgelegt. Sie können das Gebäude nicht ändern.

ii. In **Wählen Sie Stockwerk aus** Feld das Stockwerk auswählen, in das Sie den Mitarbeiter verschieben möchten.

iii. In **Bereich zuweisen** Feld den Bereich auswählen, in den Sie den Mitarbeiter verschieben möchten.

iv. In **Platz zuweisen** Feld den Bereich auswählen, in den Sie den Mitarbeiter verschieben möchten.

v. Wählen Sie **Übernehmen**.

d. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster, und wählen Sie aus **Bestätigen** .
Eine Umzugsanforderung wird erstellt, um den Umzug durchzuführen. Auf der Karte werden der Bereich, aus dem der Mitarbeiter verschoben wird, und der Bereich, aus dem der Mitarbeiter verschoben werden soll, mit markiert Symbol.

10. Um die Zuweisung eines Mitarbeiters zu einem Bereich aufzuheben, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie den Platz auf der Karte aus, dem der Mitarbeiter zugewiesen ist.
Die Mitarbeiterdetails werden im angezeigt **Anwenderprofile** Bereich.

b. Wählen Sie auf der Kachel „Mitarbeiterdetails“ aus, um die Zuweisung des Mitarbeiters zum Bereich aufzuheben **Zuweisung Aufheben** .

c. Wählen Sie im Formular aus **Anwenden** .

d. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster, und wählen Sie aus **Bestätigen** .
Die Zuweisung des Mitarbeiters zum Bereich ist aufgehoben.

11. Um einen Mitarbeiter einem Bereich zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

Wichtig: Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie den Bereich auf der Karte aus, in dem Sie einen oder mehrere Mitarbeiter zuweisen möchten. Die Details werden im angezeigt **Anwenderprofile** Bereich. Wenn ein Umzugsfall vorhanden ist oder bereits Anwender vorhanden sind, werden die entsprechenden Details im Bereich angezeigt.

b. Suchen und wählen Sie die Mitarbeiter aus.
Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um zu suchen:

- In **Suchen Sie Anwender** Feld nach dem Mitarbeiter suchen, den Sie zuweisen möchten.

  Wählen Sie in der Liste den Anwender aus.

- Wählen Sie für eine erweiterte Suche das Schiebereglersymbol Anwender suchen ( ).

  i. Suchen Sie im Fenster Anwender auswählen aus einer Liste von **Systemanwender** Oder **Arbeitsplatzprofile** .

  ii. Wählen Sie mindestens einen Mitarbeiter aus, und wählen Sie aus **Wählen Sie Anwender aus** .

Mindestens ein ausgewählter Mitarbeiter wird dem Bereich hinzugefügt.

- Wenn der ausgewählte Mitarbeiter keinen vorhandenen Standort hat, wird die **Aktueller Standort** Wird nicht angezeigt.
- Wenn der ausgewählte Mitarbeiter bereits einem Standort zugewiesen ist, werden die Standortdetails in angezeigt **Aktueller Standort** .

c. Um einen Mitarbeiter zuzuweisen, der noch keinem Standort zugewiesen ist, gehen Sie wie folgt vor:

> **Wichtig:** Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht verschieben.

i. Wählen Sie auf der Kachel „Mitarbeiterdetails“ dieses Mitarbeiters die Option aus **Zuweisen an** .

ii. Geben Sie im Formular den Zuweisungstyp in an **Aktionen** Feld und die Standortdetails in **Wählen Sie Stockwerk aus** , **Bereich zuweisen** Und **Platz zuweisen** Felder entsprechend.

iii. Wählen Sie **Übernehmen**.

iv. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster, und wählen Sie aus **Bestätigen** .

Der ausgewählte Bereich wird dem Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters zugewiesen. Wenn dem Arbeitsplatzprofil bereits ein primärer Bereich zugewiesen ist, wird der ausgewählte Bereich mit zugewiesen **Ist primär** Feld auf „falsch“ festgelegt.

d. Um einen Mitarbeiter zuzuweisen, der bereits einem Bereich zugewiesen ist, gehen Sie wie folgt vor:

> **Wichtig:** Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie auf der Kachel „Mitarbeiterdetails“ dieses Mitarbeiters die Option aus **Zuweisen an** .

ii. Geben Sie im Formular den Zuweisungstyp in an **Aktionen** Feld und die Standortdetails in **Wählen Sie Stockwerk aus** , **Bereich zuweisen** Und **Platz zuweisen** Felder entsprechend.

iii. Wählen Sie **Übernehmen**.

iv. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster, und wählen Sie aus **Bestätigen** .

Der ausgewählte Bereich wird dem Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters zugewiesen, und die Zuweisung des vorherigen Bereichs ist aufgehoben. Wenn dem Arbeitsplatzprofil bereits ein primärer Bereich zugewiesen ist, wird der ausgewählte Bereich mit zugewiesen **Ist primär** Feld auf „falsch“ festgelegt.

12. Gehen Sie wie folgt vor, um mehrere Mitarbeiterverschiebungen, Zuweisungen oder Aufheben der Zuweisung gleichzeitig durchzuführen:

Wichtig: Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht verschieben.

a. Wählen Sie aus, und halten Sie die Taste gedrückt **Schicht** Taste zum Zeichnen eines Kreises (Lasso) oder zum Zeichnen eines freien Auswahlrahmens um die Bereiche.

Die ausgewählten Bereiche werden mit dem ausgewählten Symbol markiert Symbol. Die Mitarbeiterdetails und die Umzugsfälle für die ausgewählten Bereiche werden im angezeigt **Anwenderprofile** Bereich.

b. Führen Sie im -Bereich die Schritte 9, 10 und 11 entsprechend aus.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen auf der Kachel „Mitarbeiterdetails“, wenn mehrere Änderungen vorgenommen werden, und führen Sie die Aktionen aus.

Um einem Mitarbeiter einen Platz zuzuweisen, verwenden Sie **Zuweisen an** Option.

Um einen Mitarbeiter aus dem vorhandenen Bereich in einen anderen Bereich zu verschieben, verwenden Sie **Verschieben Sie zu** Option.

Um die Zuweisung eines Mitarbeiters zum Bereich aufzuheben, verwenden Sie **Zuweisung Aufheben** Option.

Arbeiten mit Zeitplanungen

Erstellen Sie Zeitpläne, und führen Sie sie aus, um Ihren Mitarbeitern Arbeitsbereiche zuzuweisen.

Zeitplan erstellen

Erstellen Sie einen Zeitplan, um Mitarbeiter, Bereiche und Mitarbeiterbereichszuordnungen für Ihre Projekte zuzuweisen.

Vorbereitungen

Wichtig: Der Administrator muss einen Wert für festlegen `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`Eigenschaft zum Aktivieren der Zeitplanung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Zeitpläne für Projekte erstellen, die Ihnen zugewiesen sind. Projekte können einem Anwender aus den folgenden Feldern zugewiesen werden:

- **Primärer Kontakt** Feld der Abteilung
- **Manager** Feld der Kostenstelle
- **Verwaltet von Gruppe** Oder **Verwaltet von** Feld der Arbeitsplatzentität

Nur eines der Felder wird für die Projektliste basierend auf berücksichtigt *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*Eigenschaft. Wenn der Zuteilungstyp beispielsweise Abteilung ist, werden in der Projektliste nur die Abteilungen angezeigt, für die Sie der primäre Kontakt sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können auch öffnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Von Mitarbeiter-Center Indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Zeitplaner** Symbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste Zeitpläne die Option aus **Erstellen Sie einen Zeitplan** .
4. Füllen Sie auf der Detailseite die Felder aus, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zeitplandetails“.
   Ein Zeitplandatensatz wird in erstellt **Entwurf** status.
5. Wählen Sie auf der Seite „Anwenderauswahl“ die Anwender aus, die Sie in den Zeitplan aufnehmen möchten, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
   Die Anwenderauswahlgrenze basiert auf dem Wert von *WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.USER_SELECTION_LIMIT*Konstant. Die Standardauswahlgrenze ist 1000.

   Hinweis: Wenn *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*Die Eigenschaft ist auf Abteilung oder Kostenstelle festgelegt. Die Anwender werden in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] angezeigt. Wenn die Eigenschaft auf Arbeitsplatzentität festgelegt ist, werden die Anwender aus der Tabelle „Anwenderarbeitsplatzprofil“ [sn_wsd_Core_Workplace_Profile] angezeigt.

6. Wählen Sie auf der Seite „Bereichsauswahl“ die Arbeitsbereiche aus, die Sie in den Zeitplan aufnehmen möchten, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .
   Der Grenzwert für die Platzauswahl basiert auf dem Wert von *WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.SPACE_SELECTION_LIMIT*Konstant. Die Standardauswahlgrenze ist 1000.

   Hinweis: Die Flächen werden in der Tabelle „Zuteilung“ [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_Map] angezeigt.

7. Nachdem das System eine Zuordnung für die Anwender und Arbeitsbereiche erstellt hat, wählen Sie aus **Validieren** .

   Hinweis: Die Zuordnung für Anwender und Bereiche wird zufällig generiert. Sie können die Zuordnung ändern, indem Sie die Spalten „Anwender“ und „Arbeitsbereich“ bearbeiten.

   Basierend auf den ausgewählten Arbeitsbereichen und Anwendern fordert das System Sie möglicherweise auf, Warnungen und Fehler zu beheben. Der Zeitplan kann mit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnungen erstellt werden. Sie müssen die Fehler jedoch beheben, um den Zeitplan zu erstellen.

Sie können den Fehler oder die Warnung in anzeigen **Validierungsprobleme** Spalte.

Validierungsprobleme

Validierungsproblem	Problemtyp	Beschreibung
Anwender nicht gefunden	Fehler	Das dem Bereich zugeordnete Anwenderfeld ist leer. Ordnen Sie dem Bereich einen Anwender zu, um den Fehler zu beheben.
Bereich Nicht Gefunden	Fehler	Das dem Anwender zugeordnete Bereichsfeld ist leer. Ordnen Sie dem Anwender einen Bereich zu, um den Fehler zu beheben.
Anwendereintrag Dupliziert	Warnung	Der Anwender ist mehreren Bereichen zugeordnet.
Platzeintrag Dupliziert	Warnung	Der Bereich ist mehreren Anwendern zugeordnet.

8. Beheben Sie die Fehler und Warnungen, und wählen Sie dann aus **Erstellen Sie einen Plan** .

Ergebnis

Der Zeitplandatensatz wird in verschoben **In Bearbeitung** status. Das System benötigt einige Zeit, um die Arbeitsbereiche dem Arbeitsplatzprofil der Anwender zuzuweisen. Sie können den Fortschritt auf der Registerkarte Zuweisungen anzeigen.

Wenn ein Anwender über eine Standortzuweisung für ein Arbeitsplatzprofil verfügt, erstellt der Zeitplan eine nicht primäre Standortzuweisung. Wenn ein Anwender kein Arbeitsplatzprofil hat, erstellt das System ein Arbeitsplatzprofil und eine primäre Standortzuweisung.

Nach der Veröffentlichung eines Zeitplans erhalten die ausgewählten Anwender eine E-Mail mit Details zu ihrer Arbeitsbereichszuweisung und dem Start- und Enddatum des Zeitplans.

Bearbeiten Sie einen Zeitplan

Bearbeiten Sie einen Zeitplan, um die Details, ausgewählte Anwender oder ausgewählte Bereiche zu ändern.

Vorbereitungen

Sie können nur einen Zeitplan bearbeiten, der sich im Status Entwurf befindet und Ihnen zugewiesen ist. Wenn sich ein Zeitplan nicht im Status Entwurf befindet, können Sie nur ändern **Name** , **Zugewiesen an** , Und **Beschreibung** Felder.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**, Und wählen Sie dann aus **Planung Planen** Modul.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Zeitplaner** Symbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste Zeitpläne den Entwurf des Zeitplans aus, den Sie bearbeiten möchten.
4. Ändern Sie die Details, die Anwenderauswahl oder die Platzauswahl je nach Anforderung.
   Sie können zur erforderlichen Seite navigieren, indem Sie auswählen **Zurück** Oder **Als Nächstes** . Durch das Hinzufügen weiterer Anwender oder Bereiche werden die vorhandenen Zuordnungen nicht geändert.

   Hinweis: Durch das Ändern der Felder „Projekt“, „Zeitplan“, „Startdatum“ oder „Enddatum“ werden die Seiten „Anwenderauswahl“, „Platzauswahl“ und „Zuordnung“ zurückgesetzt.

5. Navigieren Sie zur Zuordnungsseite, und wählen Sie dann aus **Plan Erstellen** .
   Weitere Informationen zur Zuordnung und Validierung von Anwenderbereichen finden Sie unter Zeitplan erstellen.

Brechen Sie einen Zeitplan ab

Brechen Sie einen Zeitplan ab, um die Standortzuweisungsdatensätze für Ihre Mitarbeiter zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Sie können nur Zeitpläne abbrechen, die sich im Status Entwurf oder veröffentlicht befinden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**, Und wählen Sie dann aus **Planung Planen** Modul.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Zeitplaner** Symbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste Zeitpläne den Zeitplan aus, den Sie abbrechen möchten.
4. Wählen Sie auf der Detailseite des Zeitplans die Option aus **Abbrechen** .
   Sie können den Zeitplan auch löschen, indem Sie auswählen **Löschen** Aus dem Kontextmenü. Durch das Löschen eines Zeitplans werden auch die jeweiligen Standortzuweisungen gelöscht.

Ergebnis

Der Zeitplan wird in den Status Abgebrochen verschoben. Wenn der Zeitplan vor dem Abbruch veröffentlicht wurde, werden die im Plan erstellten Standortzuweisungen deaktiviert.

Mit Workplace Analytics arbeiten

Verwenden Sie als Arbeitsplatzmanager oder -Administrator Workplace Analytics Dashboard für den Zugriff auf wichtige Metriken für Platzoptimierung, Wartungsmanagement, Mietverwaltung und Belegungseinblicke, damit Sie effektive Entscheidungen treffen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen der Dashboards verfügen.

Zeigen Sie Metriken zur Platzoptimierung an

Verwenden Sie das Dashboard „Platzoptimierung“ Workplace Analytics Dient zur Analyse von Trends der Platzkapazität und -Auslastung, um eine optimale Nutzung von Arbeitsbereichen zu erreichen.

Voraussetzungen für den Zugriff auf das Dashboard „Platzoptimierung“

- Stellen Sie sicher, dass 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren
- Stellen Sie sicher, dass Workplace Space Management Anwendung (sn_wsd_spcmgmt) ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Space Management installieren.
- Stellen Sie sicher, dass 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Und Workplace Space Management Anwendungen und alle zugehörigen Store-Anwendungen sind gültig ServiceNow Berechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Führen Sie die geplante Aufgabe aus *`Workplace Analytics Space Management report data generation`*Bevor Sie das Dashboard „Platzoptimierung“ zum ersten Mal anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie die geplante Aufgabe für das Dashboard „Platzoptimierung“ aus.

Zugriff auf das Dashboard

Um auf das Dashboard „Raumoptimierung“ zuzugreifen, müssen Sie über eine der folgenden Rollen verfügen: sn_wsd_spcmgmt.space_Planer, sn_wsd_spcmgmt.Manager, sn_wsd_rsv.Manager oder sn_wsd_Core.Workplace_Manager.

Greifen Sie über einen der folgenden Navigationspfade auf das Dashboard zu:

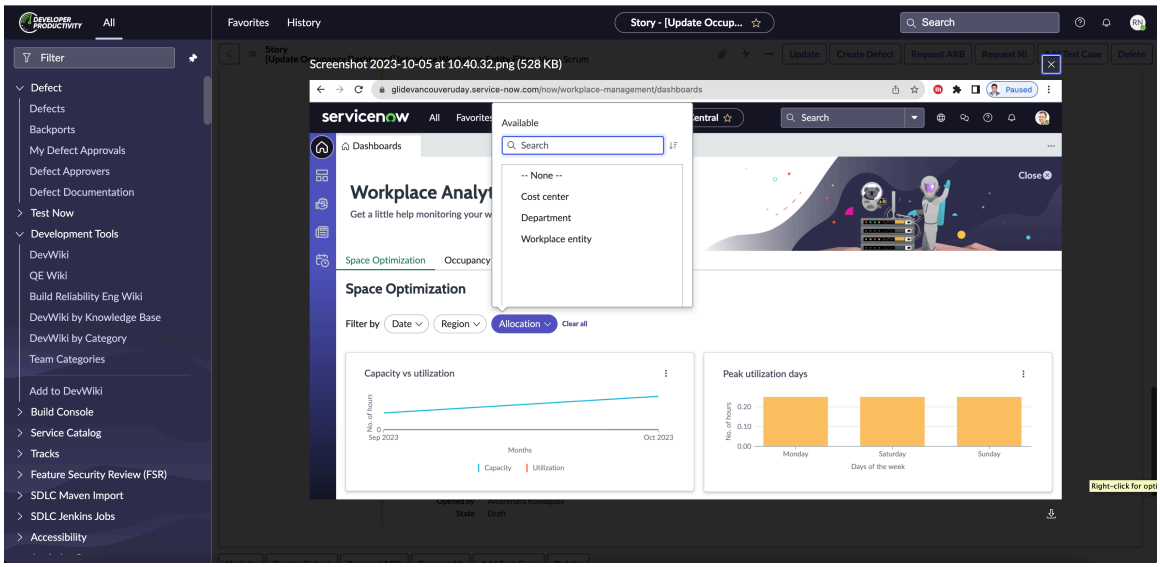
- **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
- **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**

Berichte

Die folgenden Standardberichte zeigen nur Daten für das letzte Jahr an. Sie Kann den Datenbereich mithilfe der verfügbaren Filter für Datum, Region, Standort, Campus, Zuteilung anpassen Arbeitsplatzentität.

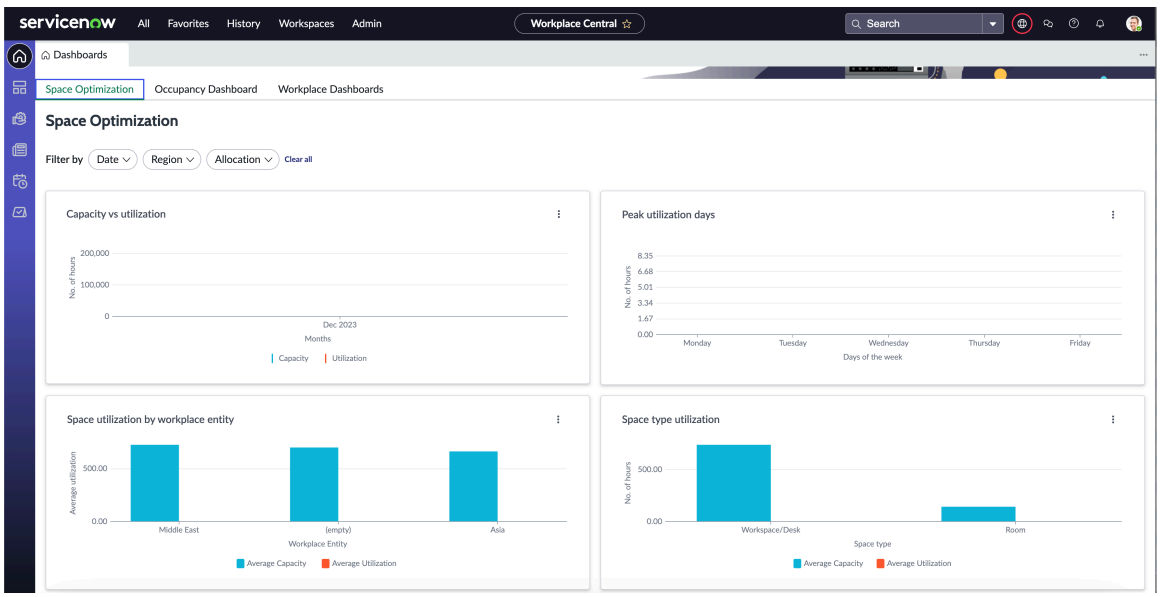
Mit dem Zuteilungstyp [sn_wsd_Core.ALLOCATION_TYPE] können Sie einen Zuteilungstyp basierend auf der Platznutzung angeben. Für die Berichte werden nur Zuteilungen berücksichtigt, die im ausgewählten Zeitrahmen aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen finden Sie unter Zuteilung: Typen, Einstellung und Auswirkung.

Mit dem Dashboard „Platzoptimierung“ können Sie auch Daten basierend auf dem Entitätstyp visualisieren. Verwalten Sie Platzzuteilungen basierend auf der Arbeitsplatzentität, um eine ordnungsgemäße Raumnutzung sicherzustellen.



Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen.

Die Kapazität wird basierend auf den folgenden Kriterien berechnet:

- Die Gesamtkapazität ist die Gesamtzahl der Stunden, die ein aktiver Platz für die Reservierung verfügbar ist.
- Die Kapazität wird anhand der Reservierungseigenschaften berechnet **Startzeit des Arbeitstags** Und **Endzeit des Arbeitstags** .

Die Nutzung wird anhand der folgenden Kriterien berechnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Mitarbeiter mit permanenter Sitzplatzzuteilung wird die Platznutzung anhand der Reservierungseigenschaften Startzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_Start] und Endzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_end] berechnet.
- Für Mitarbeiter, die keine dauerhafte Sitzplatzzuteilung haben, wird die Platznutzung aus der Gesamtreservierungszeit in den Arbeitsschichtstunden des Tages berechnet. Die Arbeitsschicht- oder Bürostunden werden aus der Startzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_Start] und der Endzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.Day_end] berechnet.
- Beispiel: Wenn die Büroarbeitszeiten 9 Stunden betragen und eine Besprechung stattfindet Der Raum ist für 11 Stunden reserviert. Die Gesamtnutzung beträgt in diesem Fall 9 Stunden. Die Eigenschaften Startzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_Start] und Endzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.Day_End] werden bei der Berechnung der Bürozeiten verwendet. Die nicht zugewiesenen Stunden an einem Tag für einen reservierten Platz werden bei der Berechnung der Gesamtreservierungsdauer für einen Tag oder eine mehrtägige Reservierung nicht berücksichtigt. Die Reservierungseigenschaft für Bürozeiten ist in festgelegt **(** > **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Eigenschaften**an.

Kapazität vs. Auslastung

Dieser Berichtsaspekt zeigt die verfügbaren Platzressourcen vs. Ihre Belegung an.

Vorteile:

- Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Einblick in die Flächenverfügbarkeit vs. Den Belegungstrend.
- Mit können Sie Ihre Platzzuweisungen und die Platzoptimierung neu konfigurieren, um eine optimale Ressourcennutzung zu erzielen.
- Ein Schreibtisch kann von mehreren Arbeitsplatzentitäten geteilt werden.

  Für BSP Ausreichend, ein Sitz oder Schreibtisch wird geteilt b y Anwender A und Anwender B. wenn Anwender A den Arbeitsplatz reserviert, überprüft die Anwendung die Arbeitsplatzentität von Anwender A und berechnet Bestimmt die Platznutzung und das Kapazitätsverhältnis.
- Wählen Sie einen Berichtsaspekt oder eine Karte aus, und doppelklicken Sie, um die Details anzuzeigen.

Spitzenauslastungstage

Dieser Bericht zeigt die durchschnittliche Nutzung für Wochentage an.

Vorteile:

- Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Einblick in die Platznutzung für die Wochentage.
- Ermöglicht Ihnen, Ressourcen entsprechend dem Bedarf zu priorisieren.
- Wählen Sie einen Berichtsaspekt aus, und doppelklicken Sie, um die Details anzuzeigen.

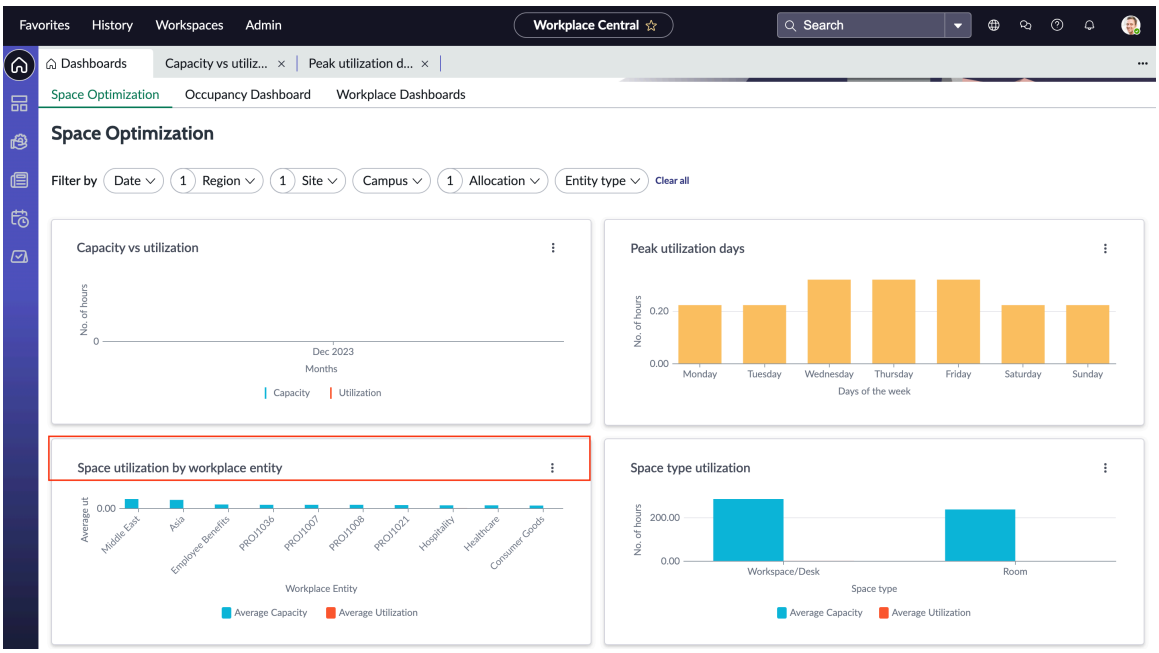
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnung:

Durchschnittliche Auslastung = [Gesamtnutzung in Stunden für einen Wochentag/ Anzahl der für den Wochentag verfügbaren Flächen]

Bereichsauslastung nach Arbeitsplatzentität

Dieser Berichtsaspekt wird angezeigt Die Durchschnittliche Kapazität und durchschnittliche Auslastung basierend auf der Arbeitsplatzentität.



Vorteile:

- Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Wählen Sie aus **Zuteilung** Registerkarte in den Optionen Filtern nach, und ordnen Sie sie nach einer anderen Arbeitsplatzentität zu.
- Wählen Sie Aus **Entitätstyp** Wählen Sie in den Optionen Filtern nach eine Arbeitsplatzentität aus, um die Metriken für die Platznutzung für eine ausgewählte Entität anzuzeigen.
- Vergleichen Sie den Datensatz für die durchschnittliche Kapazität und die durchschnittliche Auslastung für eine Arbeitsplatzentität.
- Wählen Sie einen Berichtsaspekt aus, und doppelklicken Sie, um die Details anzuzeigen.

Berechnung:

Durchschnittliche Kapazität nach Arbeitsplatzentität = [Gesamtkapazität in Stunden für eine Arbeitsplatzentität/Anzahl der für eine Arbeitsplatzentität verfügbaren Plätze]

Bereichstypauslastung

Dieser Berichtsaspekt zeigt die durchschnittliche Kapazität und die durchschnittliche Auslastung für einen Platztyp an.

Vorteile:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Vergleichen Sie Daten für die durchschnittliche Kapazität und die durchschnittliche Auslastung für einen Platztyp.
- Fügen Sie Bereichstypen hinzu, oder entfernen Sie sie, um eine optimale Platzoptimierung zu erzielen.

Berechnung:

Durchschnittliche Kapazität nach Platztyp = [Gesamtkapazität in Stunden für einen Platztyp basierend auf den Bürozeiten/Anzahl der für eine Arbeitsplatzentität verfügbaren Flächen]

Widgets werden angepasst

Sie können die Widgets anpassen, um relevante Metriken anzuzeigen, indem Sie verwenden UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder Tutorial .

Führen Sie die geplante Aufgabe für das Dashboard „Platzoptimierung“ aus

Führen Sie als Administrator die geplante Aufgabe aus *`Workplace Analytics Space Management report data generation`*Dient zur Berechnung von Kapazität und Auslastung für alle Bereiche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Auftrag sollte ausgeführt werden, bevor das Dashboard zum ersten Mal angezeigt wird. Der Auftrag berechnet Kapazität und Auslastung für alle Bereiche und füllt eine interne Tabelle aus, aus der die Dashboards ausgefüllt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**an.
2. Wählen Sie Aus **Generierung von Berichtsdaten für Arbeitsplatzanalysen – Flächenmanagement** Aus der Liste.
3. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Um den Auftrag auszuführen.

Belegungs-Dashboard Anzeigen

Arbeitsplatzadministratoren und -Manager können die Arbeitsbereichsbelegungsmetriken anzeigen, um die Auslastung des Arbeitsplatzes zu planen und zu optimieren.

Vorbereitungen
Um den Bericht „Belegungs-Dashboard“ anzuzeigen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

- Installiert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendungs-Plugin (sn_wsd_Central).
- Arbeitsplatzanwender müssen ein Mitarbeiterprofil erstellt haben.
- Arbeitsplatzanwendern muss im Mitarbeiterprofil ein Arbeitsplatzstandort zugewiesen sein.

Arbeitsplatzanwender mit den folgenden Rollen können auf den Bericht „Belegungs-Dashboard“ zugreifen:

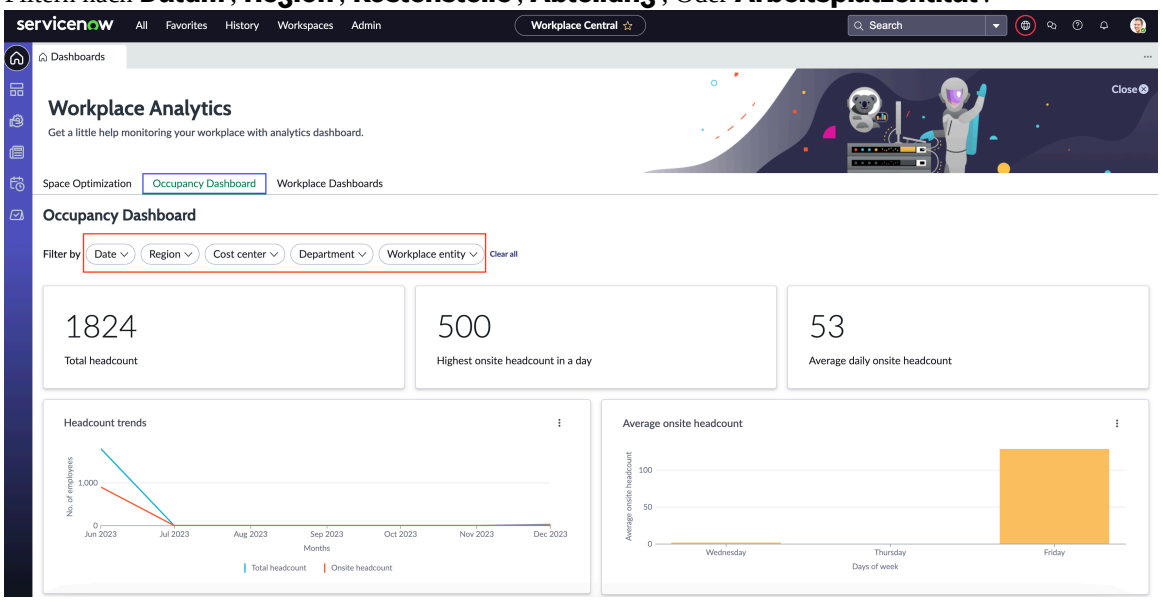
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_wsd_Central.Workplace_Analytics_user
- sn_wsd_wc.Manager
- sn_wsd_wc.user

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Belegungs-Dashboard** .
3. Filtern nach **Datum** , **Region** , **Kostenstelle** , **Abteilung** , Oder **Arbeitsplatzentität** .

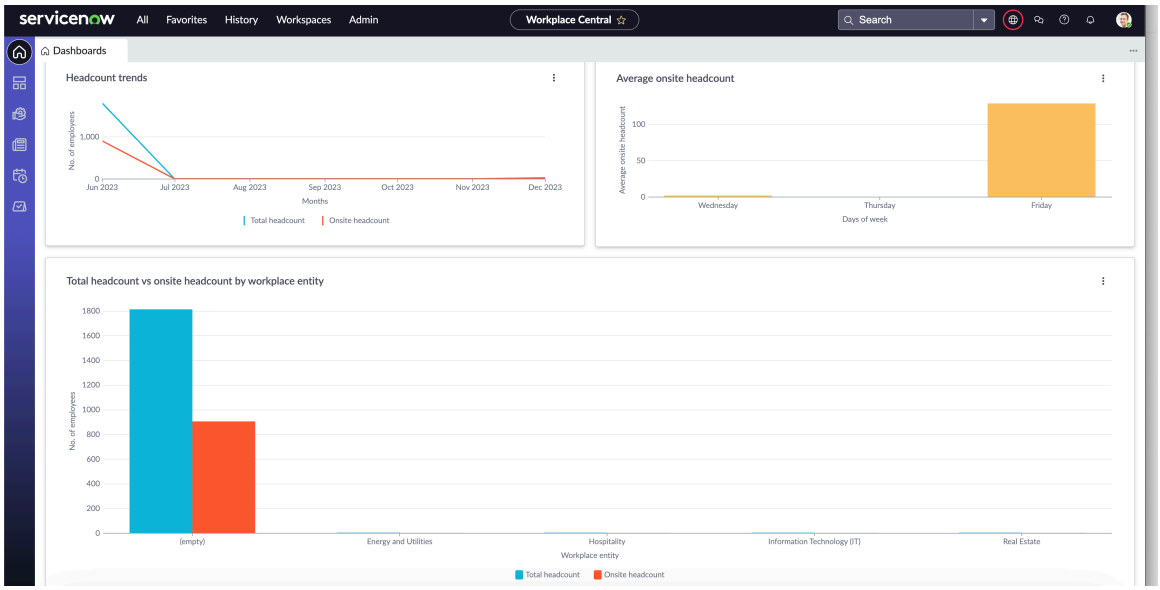


4. Wählen Sie Aus **Anwenden** Nachdem Sie die erforderlichen Filter ausgewählt haben.
5. Zeigen Sie an **Gesamtanzahl der Mitarbeiter** , **Höchste Mitarbeiterzahl vor Ort pro Tag** , Und **Durchschnittliche tägliche Mitarbeiterzahl vor Ort** Für eine ausgewählte Region, ein Datum und eine Kostenstelle oder Abteilung.
6. Zeigen Sie Belegungsberichte basierend auf den folgenden Kriterien an:
   - Personalbestandstrends
   - Verfügbare Mitarbeiterzahl vor Ort
   - Gesamtanzahl der Mitarbeiter vs. Online-Mitarbeiter nach Abteilung
   - Gesamtzahl der Mitarbeiter vs. Mitarbeiter vor Ort nach Arbeitsplatzentität

     Filtern Sie nach Arbeitsplatzentität, um Flächenzuteilungen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten anzuzeigen. Die auf Arbeitsplatzentitäten basierende Zuteilung ermöglicht es Ihnen, den Platzverbrauch jedes Unternehmens in Ihrer Organisation zu steuern. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen und Anwesenheits-Analytics.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Die folgenden Standard-Bewertungslisten sind im Dashboard verfügbar:

   Wählen Sie eine Bewertungsliste aus, um detaillierte Berichte und Metriken anzuzeigen:

   - T otal Mitarbeiteranzahl
   - Höchster Personalbestand vor Ort an einem Tag
   - Durchschnitt E täglich Mitarbeiterzahl vor Ort

8. Wählen Sie ein Objekt im Diagramm aus, um die zugehörige Komponentenseite zu öffnen. Wählen Sie beispielsweise aus **Mitarbeiterbezahltrends** Im Diagramm, um die Seite „Mitarbeitertrends“ zu öffnen. Die Mitarbeiterzahl für eine ausgewählte Region, einen Standort, einen Campus, ein Gebäude, eine Kostenstelle, oder Abteilung wird angezeigt.
9. Wählen Sie Aus **Exportieren** Dient zum Exportieren von Belegungs-Dashboard-Daten in Excel-, JSON-, CSV- oder PDF-Dateien.
10. Laden Sie die Daten nach dem Exportieren herunter, oder senden Sie sie per E-Mail.

Zeigen Sie Lease-Administrationsmetriken an

Verwenden Sie das Dashboard „Mietverwaltung“, um Einblicke in die Gesamtanzahl der Verträge, aktiven Verträge, Vertragsentwürfe und auslaufenden Verträge zu erhalten.

Voraussetzungen für den Zugriff auf das Dashboard „Mietverwaltung“

- Stellen Sie sicher, dass 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren
- Stellen Sie sicher, dass Verwaltung von Gewerbemietverträgen Anwendung (sn_wsd_la) ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren
- Stellen Sie sicher, dass 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Und Verwaltung von Gewerbemietverträgen Anwendungen und alle zugehörigen Store-Anwendungen sind gültig ServiceNow Berechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

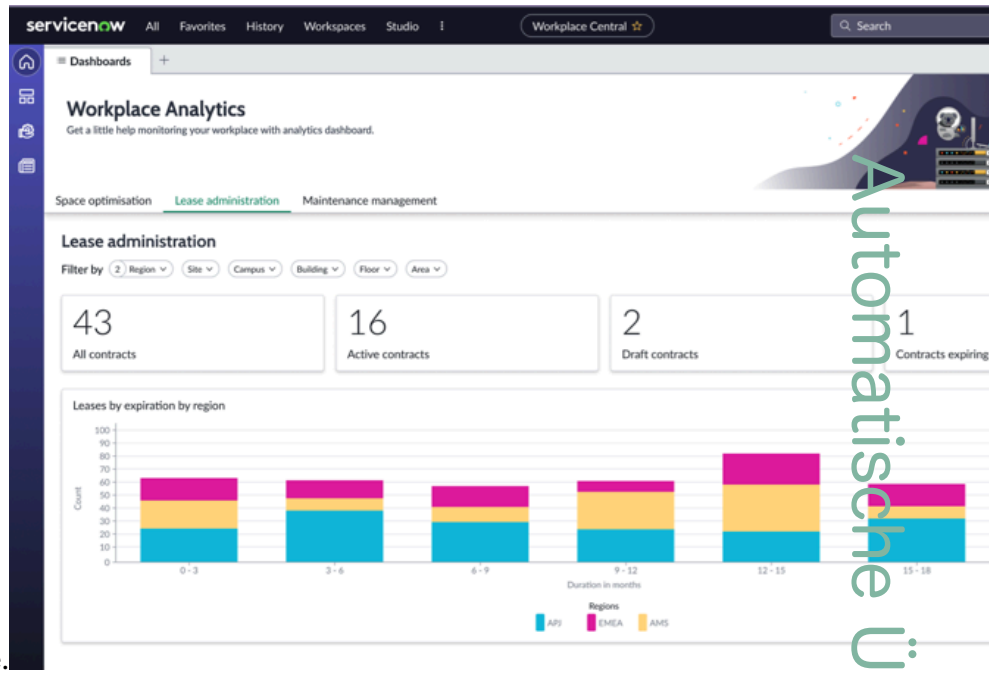
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf das Dashboard

Um auf das Dashboard „Mietverwaltung“ zuzugreifen, müssen Sie über die Rolle sn_wsd_la.Manager oder sn_wsd_la.admin verfügen.

- Greifen Sie über einen der folgenden Navigationspfade auf das Dashboard zu:
  - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
  - **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**
- Navigieren Sie zu



MietverwaltungRegisterkarte.

Bewertungslisten und Bericht

Hinweis: Arbeitsplatzverträge ohne Standortwert sind nicht in der Gesamtanzahl enthalten.

Die folgenden Standardbewertungslisten sind im Dashboard verfügbar. Wählen Sie die Karte aus, um die Liste der Datensätze anzuzeigen.

- **Alle Verträge** – Zeigt die Gesamtzahl der Arbeitsplatzverträge an.
- **Aktive Verträge** – Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge in einem aktiven Status an.
- **Vertragsentwürfe** – Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge im Status Entwurf an.
- **Läuft in 60 Tagen ab** – Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge an, die innerhalb der nächsten 60 Tage ablaufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung von Gewerbemietverträgen.

Berichte

Mietablauf nach Region

Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge an, die in verschiedenen Regionen ablaufen.

Vorteile:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigt eine konsolidierte Ansicht der Anzahl der ablaufenden Arbeitsplatzverträge an, damit Sie sie rechtzeitig verlängern können. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzvertrag in verlängern Core-UI.

Zeigen Sie Wartungsmanagement-Metriken an

Verwenden Sie das Wartungsmanagement-Dashboard, um Einblicke in Wartungsfälle, ihre Trends und die Compliance des Wartungsplans zu erhalten. Mit diesen Einblicken können Sie einen effizienten Wartungsplan erstellen, um Workflows zu verbessern und Wartungsaktivitäten und die zugehörigen Kosten zu reduzieren.

Voraussetzungen für den Zugriff auf das Dashboard „Wartungsmanagement anzeigen“

- Stellen Sie sicher, dass 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Workplace Maintenance Management (sn_wsd_Maintenance) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Workplace Maintenance Management.
- Erstellen und veröffentlichen Sie einen Wartungsplan. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Wartungspläne und Arbeitsplatzwartungsfälle.

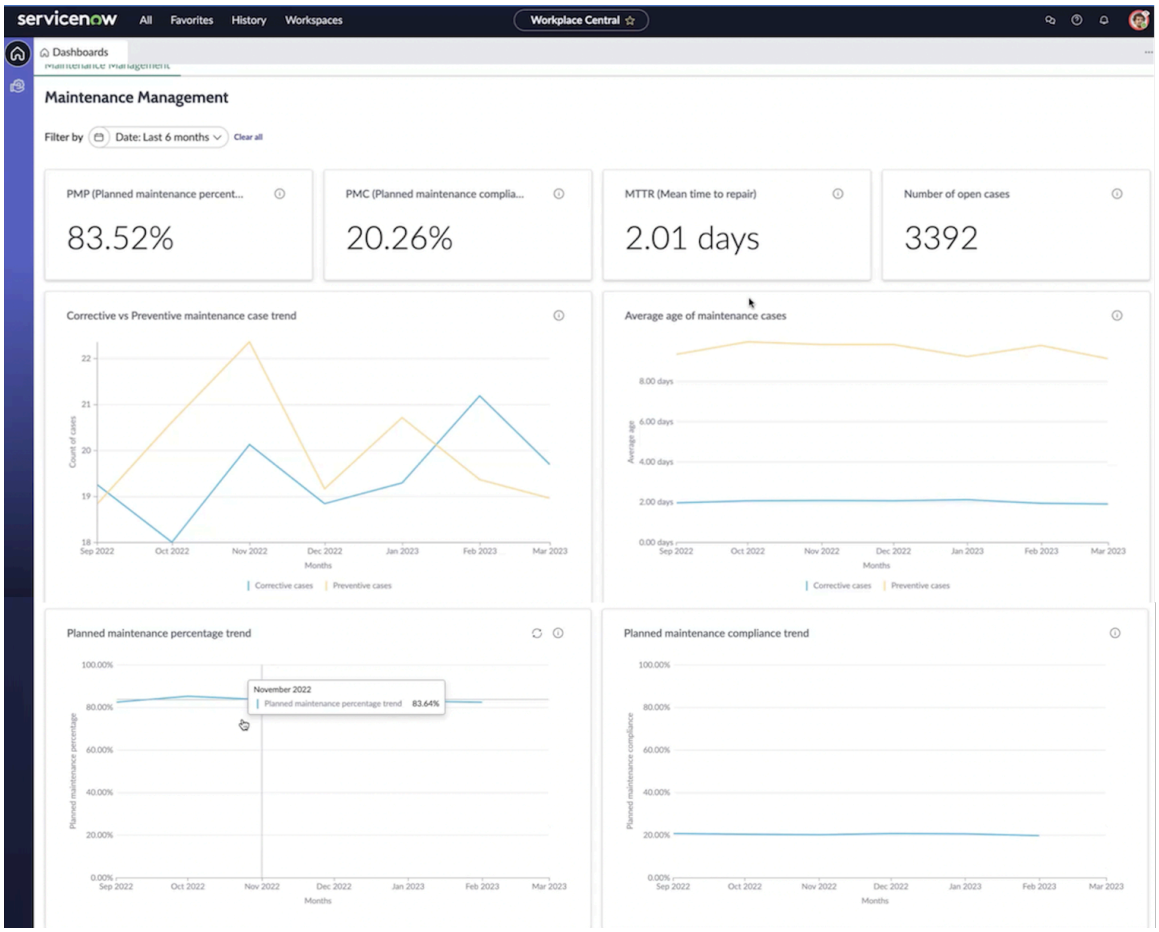
  Sie können auch einen Wartungsplan-Datensatz erstellen, indem Sie die Option „vorbeugende Wartung“ auf der zentralen Homepage des Arbeitsplatzes verwenden. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an. Wählen Sie das Symbol Präventivwartung ( ) In der Kontext-Seitenleiste, um einen Wartungsplan zu erstellen.
- Stellen Sie sicher, dass das Plugin Performance Analytics(Com.snc.PA) ist installiert und Sie haben Performance Analytics Prämienberechtigung. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0 installieren
- Stellen Sie sicher, dass 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Workplace Maintenance Management-Anwendungen und alle zugehörigen Store-Anwendungen sind gültig ServiceNow Berechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Führen Sie aus *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`*Auftrag, bevor das Dashboard zum ersten Mal angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie die geplante Aufgabe für das Wartungsmanagement-Dashboard aus.

Zugriff auf das Dashboard

Für den Zugriff auf das Wartungsmanagement-Dashboard benötigen Sie die Rolle sn_wsd_Maintenance.Manager oder sn_wsd_maint.admin.

- Greifen Sie über einen der folgenden Navigationspfade auf das Dashboard zu:
  - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
  - **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**
- Wählen Sie aus **Wartungsmanagement** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bewertungslisten

Die folgenden Standardbewertungslisten sind im Dashboard verfügbar. Um die Liste der Datensätze anzuzeigen, wählen Sie die zugehörige Karte aus.

PMP (Planned Maintenance Percentage, Prozentsatz der geplanten Wartung)

Zeigt den Prozentsatz der geplanten Tage für Präventivfälle im Vergleich zu den geplanten Gesamttagen für Präventivwartungsfälle und korrigierende Wartungsfälle an. Ein hoher Prozentwert gibt an, dass mehr Zeit für geplante Wartungsaktivitäten als für ungeplante Aktivitäten aufgewendet wird.

Berechnung:

Prozentsatz der geplanten Wartung = (Gesamtzahl der Tage, die benötigt wurden, um alle Fälle der vorbeugenden Wartung für eine Dauer abzuschließen / Gesamtzahl der Tage, die benötigt wurden, um alle Wartungsfälle für die Dauer abzuschließen) X 100

PMC (Planned Maintenance Compliance, Compliance mit geplanter Wartung)

Zeigt den Prozentsatz der Gesamtzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung im Vergleich zur Gesamtzahl der Fälle von vorbeugender Wartung an. Ein hoher Prozentwert gibt an, dass Wartungsaktivitäten gemäß Zeitplan abgeschlossen werden.

Berechnung:

Compliance bei geplanter Wartung = (Anzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung/Gesamtzahl Fälle von vorbeugender Wartung) X 100

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MTR (Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur)

Zeigt die durchschnittliche Zeit an, die zum Schließen eines Wartungsfalls benötigt wird. Ein niedriger Wert gibt an, dass die Prozesse für Wartung und die erforderlichen Kompetenzen für ihre Handhabung effektiv sind.

Berechnung:

Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur = durchschnittliches Alter aller Wartungsfälle / Gesamtzahl der Wartungsfälle

Anzahl der offenen Fälle

Zeigt die Gesamtzahl der offenen Fälle an. Eine geringe Anzahl offener Fälle zeigt an, dass Ihr Wartungsplan und Lösungsprozesse effektiv sind.

Berechnung:

Gesamtzahl der Fälle von vorbeugender und korrektiver Wartung, die sich nicht im Status „Abgeschlossen“, „Geschlossen unvollständig“ oder „Abgebrochen“ befinden.

Berichte

Die folgenden Standardberichte sind im Dashboard verfügbar. Wählen Sie die Karte aus, um die Liste der Datensätze anzuzeigen.

Falltrend für korrigierende vs. Vorbeugende Wartung

Zeigt den Trend der Fälle von korrektiver und vorbeugender Wartung an.

Vorteile:

Analysieren Sie den Trend, um die Effizienz der Planung zu verstehen und alle Assets zu identifizieren, die stillgelegt oder ersetzt werden müssen.

Durchschnittliches Alter der Wartungsfälle

Zeigt das durchschnittliche Alter der Fälle von korrektiver und vorbeugender Wartung an.

Vorteile:

Analysieren Sie den Trend, um die Effizienz von Wartungsservices zu verstehen und die Prozesse oder Assets zu identifizieren, die das Alter von Wartungsfällen erhöhen. Ergreifen Sie Schritte, um das Alter der Fälle zu reduzieren.

Formel:

- Durchschnittliches Alter der Fälle von korrigierender Wartung = [Summe der Alter für alle Korrekturfälle/Gesamtzahl oder Wartungsfälle]
- Durchschnittliches Alter der Fälle von vorbeugender Wartung = [Summe der Alter für alle Präventivfälle/Gesamtzahl oder Wartungsfälle]

Trend bei Prozentsatz der geplanten Wartung

Zeigt den prozentualen Trend für die Gesamtzahl der Tage an, die für Präventivfälle aufgewendet wurden, vs. Die Gesamtzahl der geplanten Tage für vorbeugende und korrigierende Wartungsfälle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile:

Analysieren Sie den Trend, um Problembereiche zu identifizieren, die zu ungeplanten Aktivitäten oder Korrekturfällen führen. Ändern Sie den Prozess, oder ersetzen oder deaktivieren Sie die Assets, um ungeplante Aktivitäten zu vermeiden.

Formel:

Trend in Prozent der geplanten Wartung = (Gesamtzahl der geplanten Wartungstage / Gesamtzahl der Wartungstage) X 100

Trend der Compliance bei geplanter Wartung

Zeigt den prozentualen Trend der Gesamtzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung im Vergleich zur Gesamtzahl der Fälle von vorbeugender Wartung an.

Vorteile:

Analysieren Sie den Compliance-Trend für geplante Wartung, um Probleme zu identifizieren, die zu einer Abweichung vom Plan führen. Ergreifen Sie Schritte zur Verbesserung von Prozessen, die zu inkonsistenten pünktlichen Abschlüssen führen.

Berechnung:

Trend zur Compliance bei geplanter Wartung = [Anzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung/ Gesamtzahl Fälle von vorbeugender Wartung] X 100

Indikatoren

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Indikatorgruppen und Indikatoren werden zum Ausfüllen der Widgets im Dashboard verwendet.

Indikatoren und Indikatorgruppen

Indikatorengruppenname	Indikatoren
Arbeitsplatz.Wartung.Fall.Geschlossen	• Alterssummenstunden der geschlossenen Fälle für Arbeitsplatzwartung • Alterssummenstunden der geschlossenen Korrekturfälle für Arbeitsplatzwartung • Anzahl der geschlossenen Korrekturfälle für Arbeitsplatzwartung • Alterssummenstunden der geschlossenen Präventivfälle für Arbeitsplatzwartung • Anzahl der geschlossenen Präventivfälle für Arbeitsplatzwartung
Arbeitsplatz.Wartung.Fall.Geöffnet	• Anzahl der Korrekturfälle • Anzahl der offenen Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren und Indikatorgruppen (Fortsetzung)

Indikatorengruppenname	Indikatoren
	• Anzahl der Präventivfälle • „Abgeschlossen“-Anzahl der geöffneten Präventivfälle für Arbeitsplatzwartung

Sie können auch neue Indikatoren hinzufügen. Weitere Informationen zur Arbeit mit -Indikatoren finden Sie unter Konfigurieren Performance Analytics Grundlagen .

Führen Sie die geplante Aufgabe für das Wartungsmanagement-Dashboard aus

Führen Sie als Administrator die geplante Aufgabe aus *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`*Dient zum Sammeln von Daten für das vergangene Jahr, die vom Dashboard „Wartungsmanagement“ verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen und veröffentlichen Sie einen Wartungsplan-Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Wartungspläne.

Die geplante Aufgabe sollte ausgeführt werden, bevor das Dashboard zum ersten Mal angezeigt wird. Erfasst alle Daten, die für die Berichte des letzten Jahres erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter . Zeigen Sie Wartungsmanagement-Metriken an

Prozedur

1. **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**an.
2. Wählen Sie Aus **Historische Datensammlung Für Arbeitsplatzwartungsfall** Aus der Liste.
3. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Um den Auftrag auszuführen.

Zugehörige Informationen

Mit Workplace Maintenance Management installierte Komponenten

Arbeitsplatz-Dashboards Verwalten

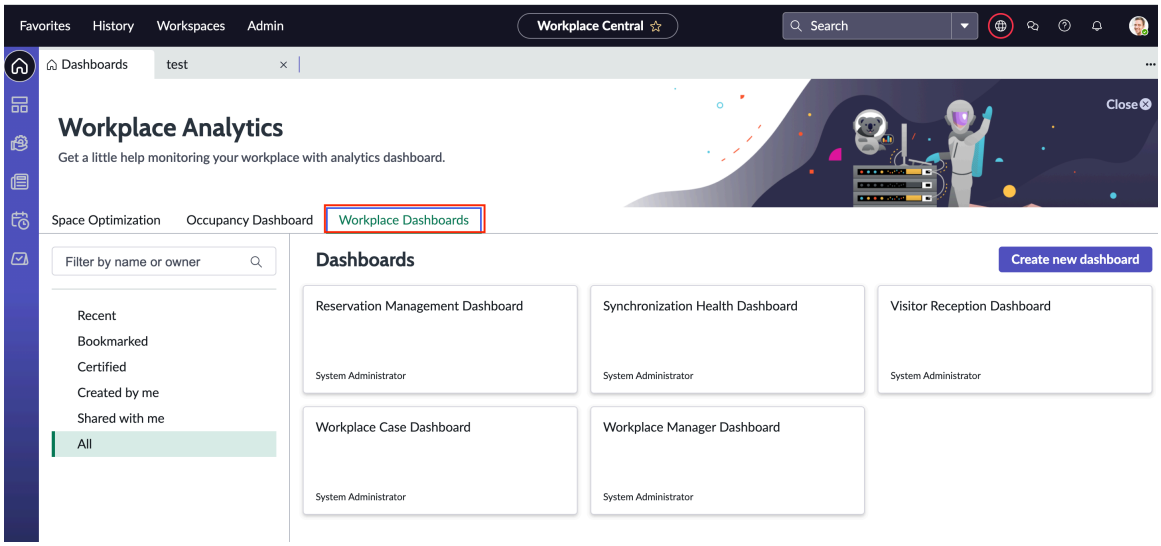
Verwalten Sie Arbeitsplatz-Dashboards in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Um Einblicke und Metriken zu Reservierungen, Besuchern, Arbeitsplatzmanager-Aktivitäten, Arbeitsplatzfällen und Synchronisierungen zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**an.



2. Die folgenden Arbeitsplatz-Dashboards sind verfügbar:
   - Reservierungsverwaltung – Dashboard
   - Besucherempfangs-Dashboard
   - Arbeitsplatzfall-Dashboard
   - Workplace Manager-Dashboard
   - Dashboard für Synchronisierungsintegrität

Reservierungsverwaltung – Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard zur Reservierungsverwaltung, um die Reservierungen und die Besprechungshäufigkeit in Ihrer Organisation zu überwachen. Für jeden Tag können Sie Details wie die Anzahl der Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und die Anzahl der Besprechungen für verschiedene Standorte anzeigen.

Hinweis: Die Workplace Reservation ManagementDashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

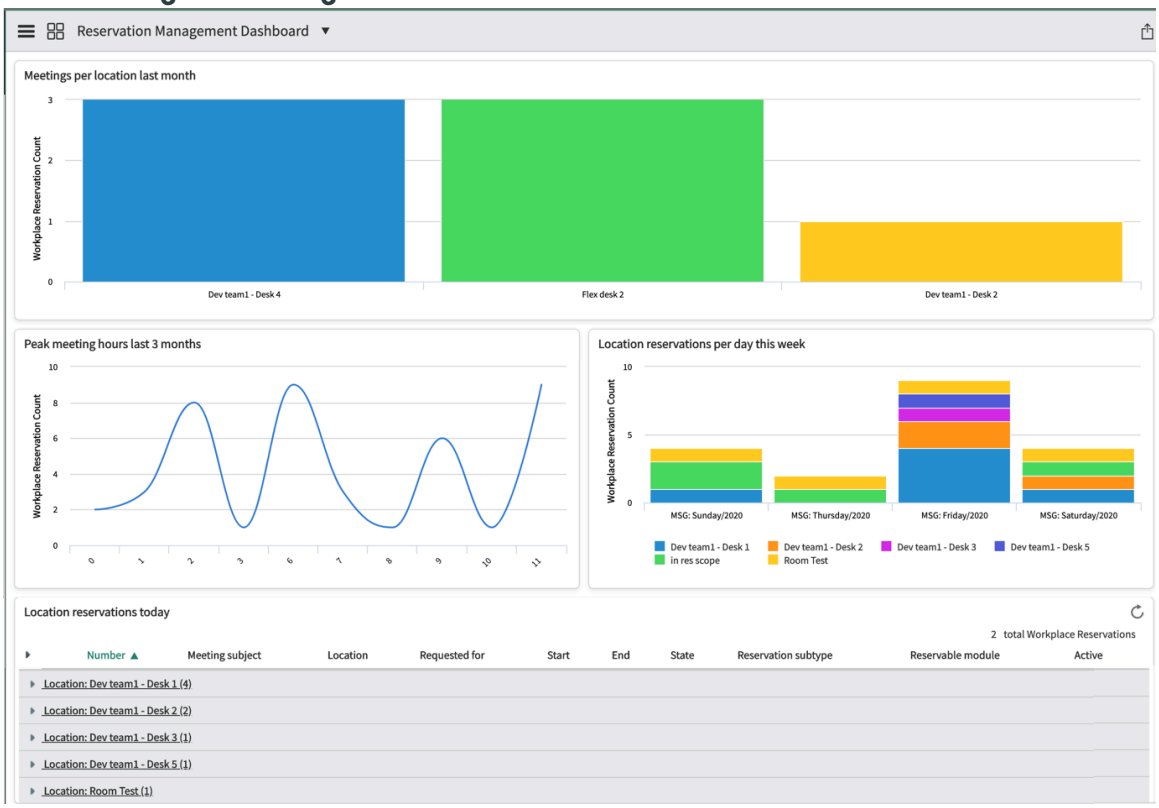
Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungsverwaltung – Dashboard



Um auf das Reservierungsmanagement-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**an.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt Einblick in Echtzeitstatus und Anzahl der Reservierungen, Standorte mit den meisten Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und Reservierungen des aktuellen Tages.	sn_wsd_rsv.manager	• Reservierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Reservierungen überwachen • Spitzenzeiten überwachen, wenn die maximale Anzahl von Besprechungen organisiert ist • Anzahl der Besprechungen für jeden Standort überwachen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Besprechungen pro Standort im letzten Monat	Spalte	Anzahl der geplanten Besprechungen an jedem Standort im letzten Monat
Spitzenzeiten für Besprechungen in den letzten 3 Monaten	Linie	Spitzenzeiten, zu denen die maximale Anzahl von Besprechungen in den letzten 3 Monaten geplant war
Standortreservierungen pro Tag diese Woche	Gestapelte Spalten	Anzahl der täglich für die aktuelle Woche vorgenommenen Reservierungen
Standortreservierungen heute	Liste	Anzahl der für heute geplanten Reservierungen gruppiert nach Standorten

Arbeitsplatzfall-Dashboard

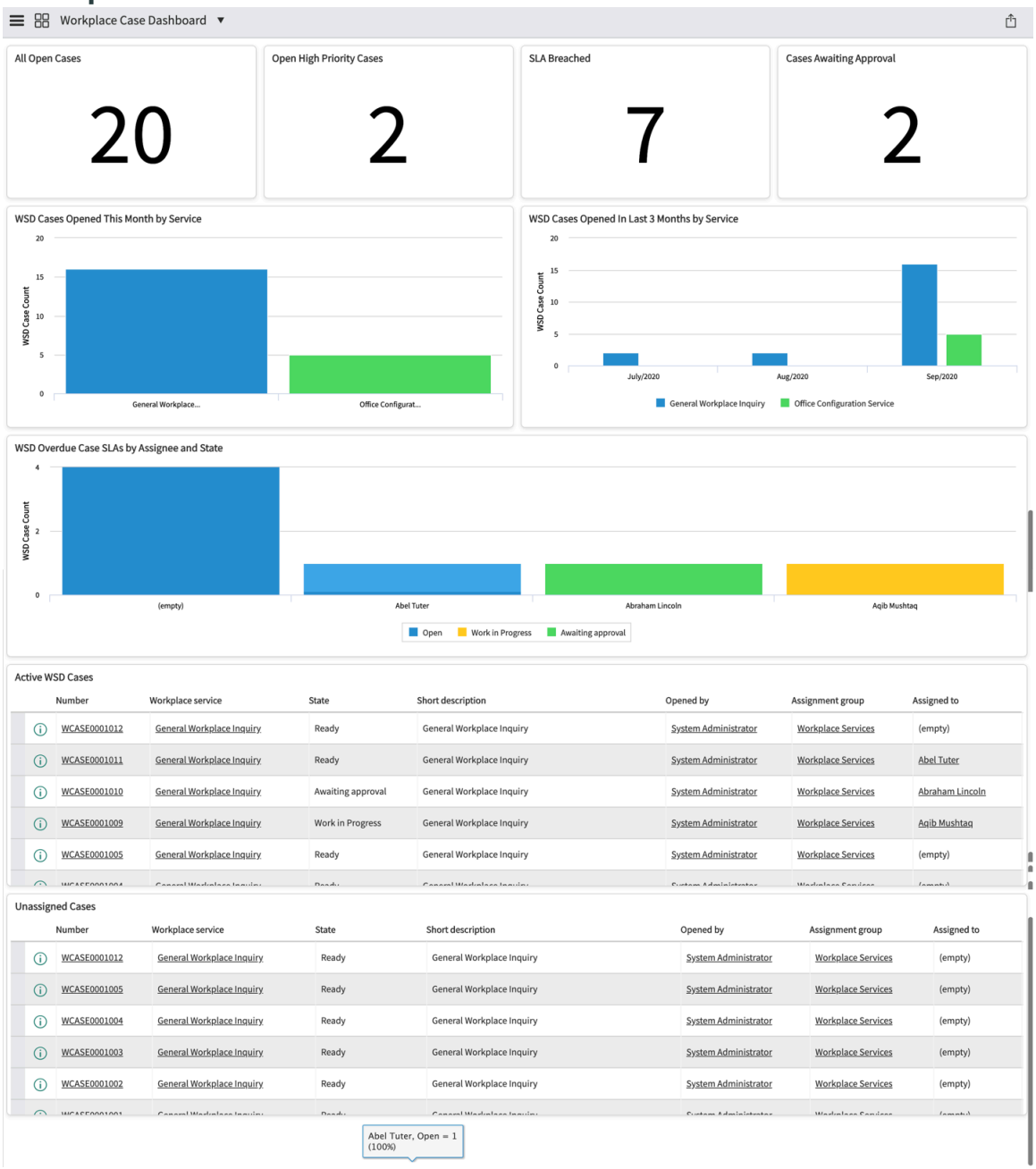
Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Anzahl der Arbeitsplatzfälle nachzuverfolgen, die mit den Arbeitsplatz-Services aus Workplace Service Delivery oder Workplace-Serviceportal erstellt wurden. Überwachen Sie die Anzahl offener Fälle, Fälle, die eine Genehmigung erfordern, und anderer Fälle an einem bestimmten Tag.

Die Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Dashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzfall-Dashboard



Um auf das Dashboard „Arbeitsplatzfall“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**an.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatz-Fallmanager: Benötigt Transparenz über den Echtzeitstatus von Arbeitsplatzfällen	sn_wsd_case.manager	• Überprüft alle offenen Fälle • Überwacht Fälle mit hoher Priorität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
		• Überwacht Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung verstoßen • Überwacht die Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Alle offenen Fälle	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle
Offene Fälle mit hoher Priorität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle mit hoher Priorität
SLA verletzt	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die gegen die SLA verstoßen haben
Fälle, die auf Genehmigung warten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten
Diesen Monat geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
In den letzten drei Monaten geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die in den letzten drei Monaten mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
SLA für überfällige WSD-Fälle nach Beauftragten und Status	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die die SLA-Frist überschritten haben, mit den entsprechenden Beauftragten dargestellt
Aktive WSD-Fälle	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag
Nicht zugewiesene Fälle	Liste	Liste der nicht zugewiesenen Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag

Besucherempfangs-Dashboard

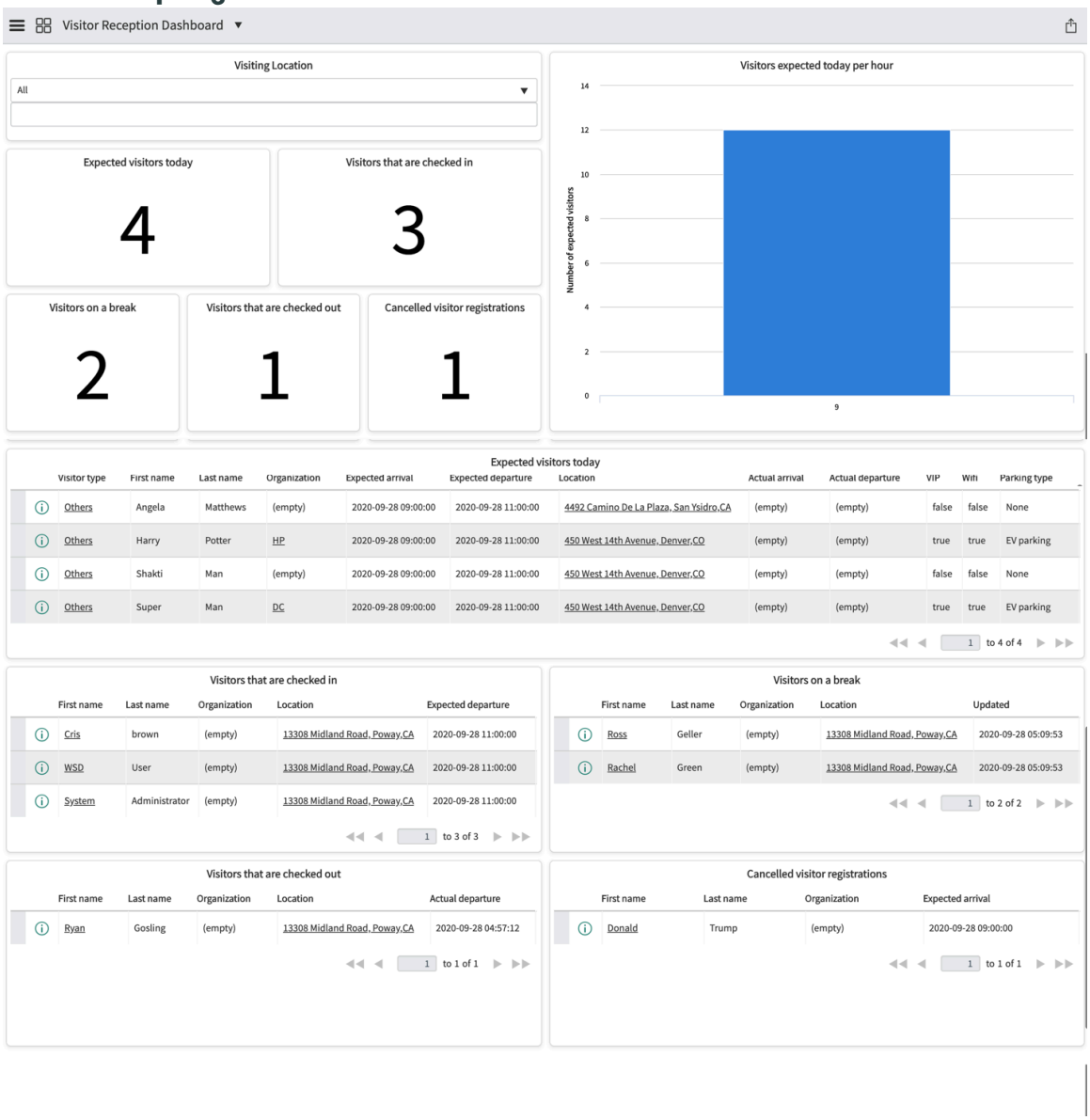
Mit dem Besucherempfangs-Dashboard können Sie für jeden Tag die in der Anwendung erstellte Besucherregistrierungen nachverfolgen. Verfolgen Sie den Status der Besucher, die sich vor Ort befinden. Zeigen Sie die Anzahl der Besucher an, die erwartet werden, die eingecheckt oder ausgecheckt haben, die eine Pause machen oder die nicht erschienen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Besuchermanagement für Arbeitsstätten Dashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Besucherempfangs-Dashboard



Um auf das Dashboard für Besucherempfang zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** an.

Wählen Sie einen Ort im oberen Feld **Visiting Location (Besuchsstandort)** aus, um Berichte für diesen Standort in separaten Registerkarten anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Manager: Benötigt Einblick in den Echtzeitstatus und die Anzahl der erstellten Besucherregistrierungen.	sn_wsd_visitor.manager	• Besucherregistrierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Besucherregistrierungen überwachen • Aktuell eingecheckte und ausgecheckte Besucher überwachen • Besucher überwachen, die sich in der Pause befinden • Erwartete Besucher am aktuellen Tag und zu jeder beliebigen Stunde überwachen • Abgebrochene Registrierungen überprüfen • Nicht erschienene Besucher überprüfen

Datenvisualisierungen

Im Dashboard „Besucherempfang“ können Sie die folgenden Visualisierungen anzeigen.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute erwartete Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erwarteten Besucher
Eingecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eingecheckt sind
Besucher in der Pause	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eine Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die am aktuellen Tag ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der stornierten Besucherregistrierungen
Besucher, die heute pro Stunde erwartet werden	Spalte	Anzahl der zu jeder beliebigen Zeit am aktuellen Tag erwarteten Besucher. Die Anzahl zeigt den Tagestrend an, zu welchem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		Zeitpunkt Besucher erwartet werden.
Heute erwartete Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der erwarteten Besucher am aktuellen Tag
Eingecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit eingecheckt sind
Besucher in der Pause	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Liste	Stornierte Besucherregistrierungen

Dashboard für Synchronisierungsintegrität

Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Reservierungssynchronisierung nachzuverfolgen. Überwachen Sie die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente, die in der Anwendung erstellt wurden, und andere zugehörige Details.

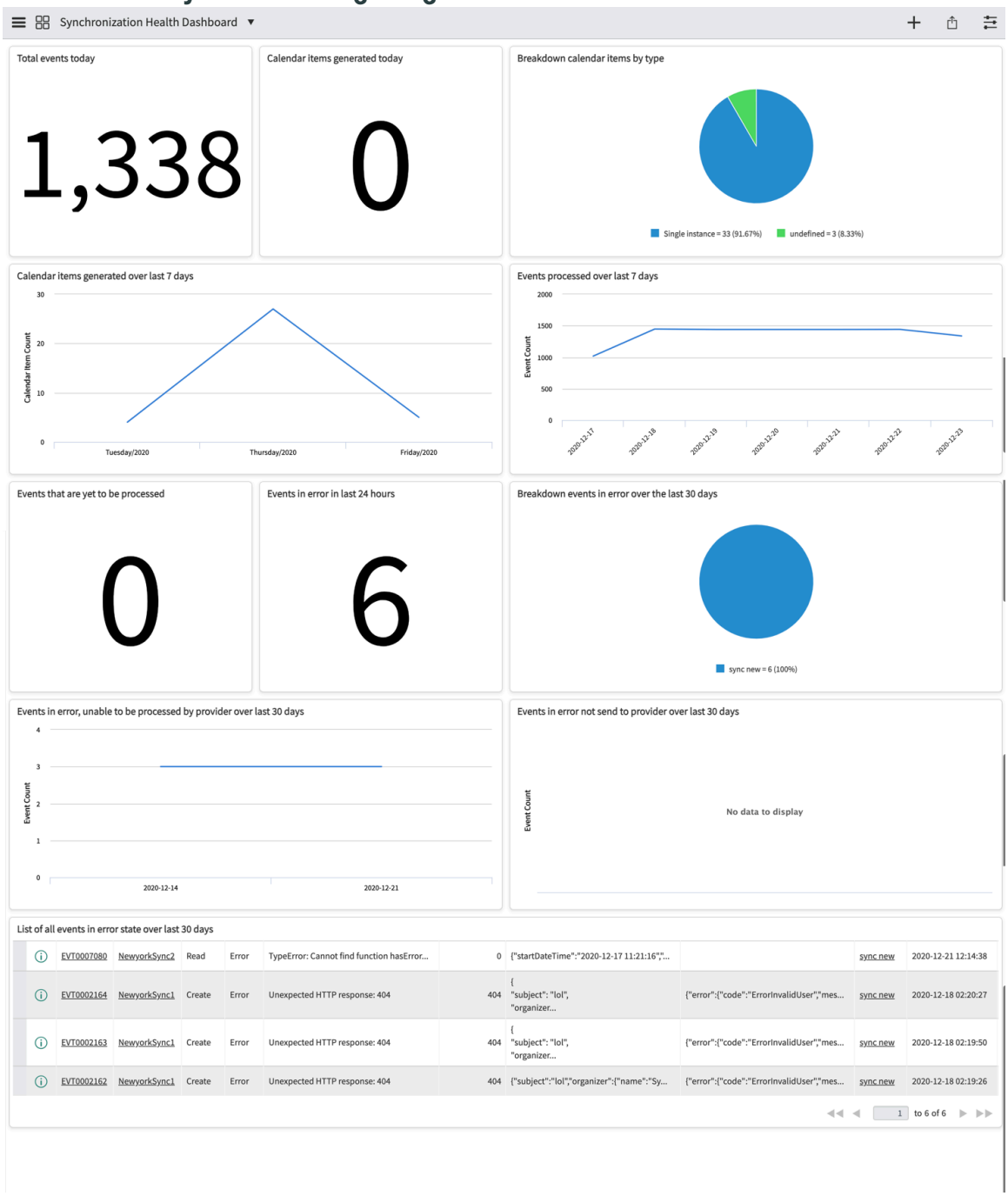
Hinweis: Die Workplace-Kalender-Synchronisierung Dashboard wird zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Sie können die migrierten Dashboards von verwenden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu migriert 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Alte Dashboards werden für neue nicht unterstützt Workplace Service Delivery Kunden. Für Bestandskunden sind alte Dashboards derzeit verfügbar, werden aber bald veraltet sein.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Synchronisierungsintegrität



Automatische Übersetzung

Um auf das Dashboard für die Synchronisierungsintegrität zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Ziel und Rolle des Endanwenders

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Systemadministrator und Workplace-Kalender-Synchronisierung-Administrator: Benötigt Transparenz in den Echtzeitstatus der in der Anwendung erstellten Ereignisse und Kalenderelemente	sn_wsd_rsvsync.admin	• Verbindungskonfiguration anzeigen • Kalender-Provider anzeigen • Eine Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente erstellen, verwalten und bearbeiten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungstypen

Titel	Typ	Beschreibung
Gesamtanzahl der Ereignisse heute	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erstellten Events
Heute generierte Kalenderelemente	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag generierten Kalenderelemente
Aufgliederungskalenderelemente nach Typ	Tortendiagramm	Aufgliederung der Kalenderelemente basierend auf ihrem Typ
In den letzten 7 Tagen generierte Kalenderelemente	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen generierten Kalenderelemente
In den letzten 7 Tagen verarbeitete Ereignisse	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen verarbeiteten Ereignisse
Noch zu verarbeitende Ereignisse	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die noch verarbeitet werden müssen
Fehlerhafte Ereignisse in den letzten 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 24 Stunden mit Fehlern generiert wurden
Fehlerhafte Aufgliederungsereignisse in den letzten 30 Tagen	Tortendiagramm	Aufgliederung der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden.
Fehlerhafte Ereignisse, die vom Anbieter in den letzten 30 Tagen nicht verarbeitet werden konnten	Schrittzeitreihen	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden und vom Anbieter nicht verarbeitet werden konnten
Fehlerhafte Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen nicht an den Anbieter gesendet wurden	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generierten und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungstypen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		nicht an den Anbieter gesendeten Ereignisse
Liste aller Ereignisse mit Fehlerstatus für den Zeitraum der letzten 30 Tage	Liste	Liste aller Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen einen Fehlerstatus aufwiesen

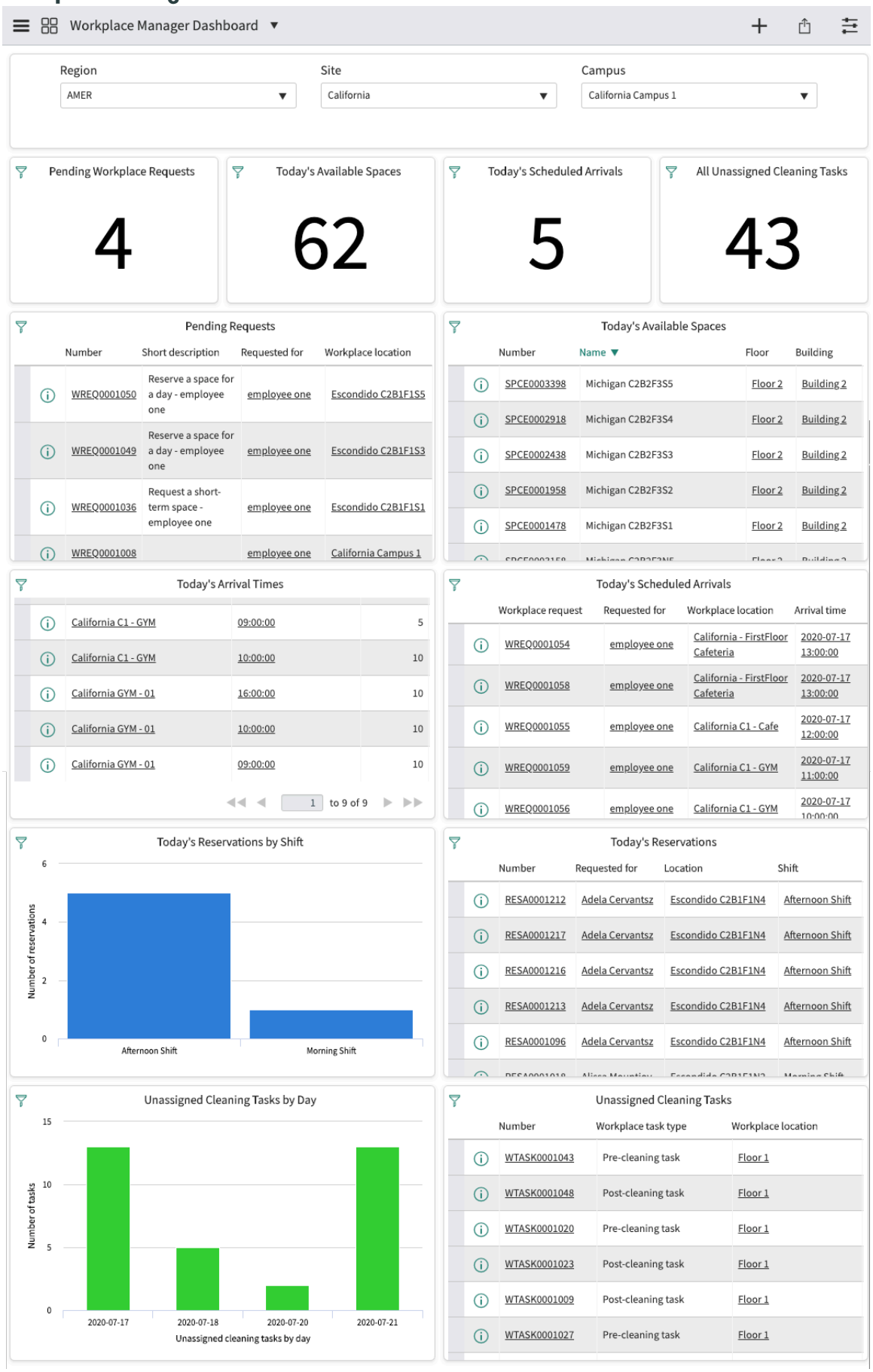
Workplace Manager-Dashboard

Verwenden Sie das Arbeitsplatzmanager-Dashboard, um die Platzzuteilung und Arbeitsplatzwartungsaktivitäten auf Ihrem Bürocampus zu überwachen. Für jeden bestimmten Tag können Sie die Details für verfügbare Bereiche, Platzreservierungen, ausstehende Arbeitsplatzanforderungen, Ankunftszeiten für verschiedene Standorte, Ankunft von Mitarbeitern und Wartungsaufgaben anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Manager-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf das Arbeitsplatzmanager-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**an.

Wenn Sie im Arbeitsplatzbericht-Filter oben im Dashboard eine Region, einen Standort und einen Campus auswählen, werden Berichte für diesen Campus angezeigt.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Workplace Manager: Benötigt Einblicke in den Echtzeitstatus der Arbeitsplatzverfügbarkeit, geplanten Ankünfte und Arbeitsplatzwartung.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen prüfen • Von Mitarbeitern erstellte Arbeitsplatzreservierungsanforderungen überwachen • Ankunftszeiten überwachen • Mitarbeiteransammlungen an gemeinsamen Arbeitsplatzstandorten anhand geplanter Ankünfte schätzen • Fortschritt von Aufgaben am Arbeitsplatz überwachen

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute verfügbare Flächen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heute geplante Ankünfte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Alle nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Anforderungen	Liste	Liste des ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus
Heute verfügbare Flächen	Liste	Liste der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heutige Ankunftszeiten	Liste	Liste der für heute geplanten Ankunftszeiten an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Heute geplante Ankünfte	Liste	Liste der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte für verschiedene Standorte auf dem Campus
Heutige Reservierungen nach Schicht	Balken	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute, gruppiert nach Schicht
Heutige Reservierungen	Liste	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden. Die Reinigungsaufgaben in diesem Bericht haben ein Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen und umfassen alle Aufgabentypen wie Geplant, Ungeplant und Ad-hoc.
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden

Automatische Übersetzung

Arbeiten mit Umzugsmanagement

Erstellen, überwachen und bearbeiten Sie Umzugsprojekte, die zum Planen von Umzugsanforderungen erstellt wurden. Arbeiten Sie mit der Umzugsplanungsfunktion am Projekt, und überwachen Sie mehrere Umzugsanforderungen gleichzeitig.

Hinweis: Um auf das Modul „Umzugsmanagement“ in zuzugreifen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Sie müssen über die Rolle sn_wsd_move.Manager verfügen.

Erstellen Sie ein Umzugsprojekt Aus vorhandenen Umzugsanforderungen

Erstellen Sie als Umzugsmanager ein Umzugsprojekt, um Umzugsanforderungen logisch basierend auf verschiedenen Kriterien zu gruppieren und sie nach Priorität zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins installiert haben:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, um mehrere Umzugsanforderungen in einem einzelnen Projekt zu gruppieren, um sie zu überwachen und zu verwalten. Geben Sie Bedingungen an, nach denen die Umzugsanforderungen gefiltert werden müssen, um sie unter dem Projekt zu gruppieren. Sie können Bedingungen festlegen, um Arbeitsplatzumzugsanforderungen basierend auf Arbeitsplatzstandort, Gebäude, Raumtyp, Zuweisungsgruppe, Abteilung, und mehr. Geben Sie einen Namen und eine kurze Beschreibung für das Projekt an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Umzugsmanagement ()-Modul.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie ein Projekt** .
   Sie können ein Umzugsprojekt auch an den folgenden Standorten erstellen:
   - Wählen Sie Aus **Meine aktiven Projekte** Kachel und wählen Sie aus **Erstellen** In der Listenansicht.
   - In **Alle Umzugsprojekte** Abschnitt auswählen **Alle anzeigen** . Wählen Sie in der Listenansicht aus **Erstellen** .
   - Sie können auch ein Umzugsprojekt erstellen, wenn Sie ein Szenario bereitstellen. Nachdem Sie ausgewählt haben **Bereitstellen** Aktion: Wählen Sie im Dialogfeld aus **Erstellen Sie ein Umzugsprojekt** .

   > **Wichtig:** Die Option wird nur angezeigt, wenn im Szenario ein Arbeitsplatzanwender oder ein Arbeitsplatzstandort verschoben wird.

4. Geben Sie im Formular „Umzugsprojekt erstellen“ einen Namen und eine Kurzbeschreibung für das Projekt an.
5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie aus vorhandenen Umzugsanforderungen aus** .
6. In **Editor** Geben Sie Ihre Bedingungen an.
   Standardmäßig wird das Projekt mit den Bedingungen „Projekt“ und „aktiv“ erstellt, die Sie nicht entfernen können.
   a. Um eine Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie aus **+neue Bedingung festgelegt** .
   b. Legen Sie eine Bedingung fest, nach der Sie Verschiebungsanforderungen in dieses Projekt filtern möchten.
7. Erstellen Sie das Projekt, indem Sie auswählen **Erstellen** .

Ergebnis

Das Umzugsprojekt wird erstellt, und alle Umzugsanforderungen, die den von Ihnen angegebenen Filterbedingungen entsprechen, werden im Umzugsplaner angezeigt. Die Umzugsanforderungen werden Ihnen standardmäßig in der Zeitplanansicht angezeigt. Das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

geplante Start- und Enddatum des Projekts wird basierend auf dem Minimum festgelegt **Erwarteter Start** Datum und Maximum **Fälligkeitsdatum** Aus den Umzugsanforderungen, die dem Projekt zugeordnet sind.

Ein Umzugsprojekt enthält sowohl die Zeitplanansicht als auch eine Listenansicht. Weitere Informationen zu Umzugsprojekten finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, Aktionen und status.

Nächste Maßnahme

Arbeiten Sie an einem Umzugsprojekt.

Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, indem Sie eine Excel-Datei hochladen

Erstellen Sie als Umzugsmanager ein Umzugsprojekt, indem Sie eine Excel-Datei hochladen, die umzugsbezogene Informationen für die Mitarbeiter enthält.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob die folgenden Plugins installiert sind:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Umzugsmanagement ( )-Modul.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie ein Projekt** .
   Sie können ein Umzugsprojekt auch an den folgenden Standorten erstellen:
   - Wählen Sie Aus **Meine aktiven Projekte** Kachel und wählen Sie aus **Erstellen** In der Listenansicht.
   - In **Alle Umzugsprojekte** Abschnitt auswählen **Alle anzeigen** . Wählen Sie in der Listenansicht aus **Erstellen** .
   - Sie können auch ein Umzugsprojekt erstellen, während Sie ein Szenario bereitstellen. Nachdem Sie ausgewählt haben **Bereitstellen** Aktion: Wählen Sie im Dialogfeld aus **Erstellen Sie ein Umzugsprojekt** .

   Wichtig: Die Option wird nur angezeigt, wenn im Szenario ein Arbeitsplatzanwender oder ein Arbeitsplatzstandort verschoben wird.
4. Geben Sie im Formular „Umzugsprojekt erstellen“ einen Namen und eine Kurzbeschreibung für das Projekt an.
5. Wählen Sie Aus **Umzugsfälle per Excel-Upload erstellen** , Und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
6. Laden Sie eine Excel-Datei hoch, die umzugsbezogene Informationen enthält.
   Die Datei muss verschiebungsbezogene Informationen in den entsprechenden Spalten enthalten. Sie können eine Excel-Vorlage herunterladen, indem Sie auswählen **Excel-Vorlage herunterladen** . Weitere Informationen zur Zeichenbeschränkung der Excel-Spalten finden Sie unter Excel-Spaltenlängen für Umzugsprojekte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Auf der **Datei hochladen** Karte, wählen Sie aus **Datei anhängen** .

b. Auf der **Anhänge** Popup: Wählen Sie aus **Wählen Sie Datei aus** .

c. Wählen Sie eine Datei in Ihrem lokalen System aus, und wählen Sie dann aus **Hochladen** .
Um eine andere Datei anzuhängen, müssen Sie die vorhandene Datei über das Kontextmenü entfernen.

d. Schließen Sie das Popup-Fenster, nachdem die Datei hochgeladen wurde.

Das System benötigt einige Zeit, um die hochgeladene Datei zu verarbeiten, und lädt die Daten in eine Bereitstellungstabelle. Nachdem die Umzugsinformationen verarbeitet wurden, zeigt das System Informationen zu Datenproblemen und Geschäftskonflikten an.

7. Überprüfen Sie die Informationen auf der Seite mit Umzugsinformationen, und lösen Sie die Konflikte.

Hinweis: In der Umzugsbereitstellungstabelle gespeicherte Daten (zur Verarbeitung von Datenkonflikten) werden nach sieben Tagen archiviert. Stellen Sie sicher, dass Sie Umzugsfälle erstellen, bevor die Daten archiviert werden.

Konflikte wie nicht vorhandener Mitarbeiter oder dieselbe Quelle und dasselbe Ziel werden als Datenkonflikte gespeichert. Konflikte wie Zuteilungsabweichung oder Überschreitung der Kapazität werden als Geschäftskonflikte angezeigt. Weitere Informationen zu den Konflikten finden Sie unter Verschiebungskonflikte für Projekte, die per Excel-Upload erstellt wurden.

Aktion	Schritte
Lösen Sie Datenkonflikte	**a.** Wählen Sie auf der Karte „Datenkonflik–te“ das Symbol „Datenkonflikte verschie–ben“ anzeigen. **b.** Lösen Sie die Konflikte auf der Register–karte „Datenkonflikte verschieben“, in–dem Sie die Datensätze bearbeiten oder löschen. ▪ Sie können Datensätze löschen, indem Sie die Kontrollkästchen aktivieren und dann auswählen **Löschen** . ▪ Sie können einen Datensatz bearbeiten, indem Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ) Für den Datensatz. ▪ Sie können mehrere Datensätze bear–beiten, indem Sie die Kontrollkästchen aktivieren und dann auswählen **Bearbei ten** . **c.** Wählen Sie nach der Lösung der Konflik–te aus **Erneut Verarbeiten** . Das System verarbeitet die Datensätze neu und zeigt alle verbleibenden Daten–konflikte an. Wenn alle Konflikte gelöst sind, ist die Konfliktliste leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
[Optional] Lösen Sie die Geschäftskonflikte	○ **Bearbeiten** : Sie können die Umzugsinformationen in der Umzugsinformationstabelle bearbeiten, um Datenprobleme zu beheben oder Geschäftskonflikte zu lösen. ○ **Ignorieren** : Sie können den Konflikt ignorieren und lösen, nachdem die Umzugsfälle erstellt wurden. ○ **Entfernen** : Sie können den Umzugsinformationsdatensatz aus der Umzugsinformationstabelle entfernen. Umzugsfälle werden für entfernte Datensätze nicht erstellt.

8. Erstellen Sie die Umzugsfälle, indem Sie auswählen **Umzugsfälle erstellen** .
   Das System benötigt einige Zeit, um Umzugsfälle basierend auf den Umzugsinformationsdatensätzen zu erstellen. Sie können den Fortschritt anzeigen, indem Sie das Umzugsprojekt öffnen.

Trouble?
Wenn Sie nach dem Hochladen einer Excel-Datei versehentlich ein Umzugsprojekt schließen, zeigt das System beim Öffnen des Umzugsprojekts einen Ladebildschirm an. Wählen Sie aus, um den Ladebildschirm zu schließen und das Projekt zu bearbeiten **Bearbeiten Sie Umzugsprojekt** .

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie die erstellten Fälle im **Umzugsfälle** Registerkarte:
  - Die **Liste** Ansicht zeigt Details wie Status und Umzugsdaten für die Fälle an.
  - Die **Kalender** Ansicht zeigt die geplanten Umzugsdaten für die Umzugsfälle an. Sie können die Fälle planen, indem Sie sie im Kalender verschieben.
- Überprüfen Sie die Umzugsaufgaben, die für die Umzugsfälle erstellt werden. Die **Aufgaben verschieben** Auf der Registerkarte werden Details wie die Priorität und den Status der Umzugsaufgaben angezeigt.
- Zeigen Sie die Projektdetails, Kommentare, Arbeitsnotizen und Aktivitäten im an **Projektdetails verschieben** Registerkarte.

Hinweis: Das Umzugsprojekt wird nicht als abgeschlossen markiert, auch wenn alle untergeordneten Fälle geschlossen sind. Sie können dem Projekt über die Zeitplanansicht oder die Listenansicht weitere Fälle hinzufügen.

Weitere Informationen zur Arbeit an einem Umzugsprojekt finden Sie unter Arbeiten Sie an einem Umzugsprojekt.

Arbeiten Sie an einem Umzugsprojekt

Arbeiten Sie nach dem Erstellen eines Umzugsprojekts mit dem Umzugsplaner an dem Projekt. Der Umzugsplaner zeigt alle Umzugsanforderungen in einer Zeitplanansicht (Kalenderansicht) und einer Listenansicht an. Verfolgen Sie alle Umzugsanforderungen, die unter dem Umzugsprojekt gruppiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie ein Umzugsprojekt erstellt haben und es aktiv ist. Weitere Informationen zum Erstellen eines Umzugsprojekts finden Sie unter einem der folgenden Themen:

- Erstellen Sie ein Umzugsprojekt Aus vorhandenen Umzugsanforderungen
- Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, indem Sie eine Excel-Datei hochladen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich der bewusst sind Verschieben Sie Projektansichten, Aktionen und status.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an. Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Umzugsmanagement ( )-Modul.
3. In **Umzugsmanagement** Wählen Sie den Abschnitt „Metriken“ aus **Meine aktiven Projekte** Kachel.
4. Wählen Sie in der Listenansicht das Projekt aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Das Projekt wird in einer separaten Umzugsplaner-Registerkarte mit einer Kalenderansicht geöffnet.
5. Zeigen Sie die Anwender an, die die Umzugsanforderungen ausgelöst haben, indem Sie den Bereich Umzugsanforderungen auf der linken Seite anzeigen.
   Scrollen Sie durch die Liste, um alle Anwender anzuzeigen. Die Umzugsanforderungen werden basierend auf ihrer Umzugsanforderungsnummer sortiert.
6. Zeigen Sie die geplanten Start- und Enddaten im Kalender an, indem Sie horizontal im Kalender scrollen.

   Wichtig: Umzugsanforderungen, die sich im Status „Ungeplant“ befinden, werden nicht mit einem Balken angezeigt. Als Umzugsmanager müssen Sie das geplante Start- und Enddatum für die Umzugsanforderungen angeben.

7. Zeigen Sie die vorherige Woche oder nächste Woche mit an **Vorherige Woche/nächste Woche** Optionen (‹ ›) Oben links im Kalender platziert.
8. Ändern Sie die Kalenderansicht von Woche in Monat, indem Sie verwenden **Woche/Monat** Option ( ).

   Wichtig: Sie können eine Umzugsanforderungsleiste in nicht verschieben **Monat** Anzeigen.

9. Zeigen Sie die Tastenkombinationen an, indem Sie das Symbol Einstellungen ( ).
10. Zeigen Sie Details einer Umzugsanforderung an, indem Sie das Ereignis/die Leiste im Kalender auswählen.
    Die Details der Umzugsanforderung werden rechts im Bereich „Falldetails“ angezeigt. Um weitere Falldetails wie untergeordnete Aufgaben, Fall-SLAs und mehr anzuzeigen, wählen Sie aus **Öffnen Sie Falldetails** .
11. Aktualisieren Sie die Details der Umzugsanforderung.

    a. Bearbeiten Sie im Bereich „Falldetails“ die Felder, die Sie ändern möchten.

    b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um andere Falldetails anzuzeigen oder zu aktualisieren, z. B. die untergeordneten Fälle, untergeordneten Aufgaben, Genehmiger, Fall-SLAs und mehr **Öffnen Sie Falldetails** .
Die Umzugsanforderung wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet.

i. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten.

ii. Wählen Sie **Speichern**.

12. Planen Sie eine Umzugsanforderung an einen anderen Tag.

a. Wählen Sie die Leiste für Umzugsanforderungen im Kalender aus.

b. Ziehen Sie die Anforderung zum gewünschten Datum.

Hinweis:

- Sie können die Anforderung nur horizontal ziehen, d. h. an einen anderen Tag im Kalender.
- Sie können die Anforderung nicht an einen anderen Anwender ziehen.
- Sie können eine Anforderung nicht ziehen, wenn Sie sich in befinden **Monat** Anzeigen.

c. Wählen Sie **Speichern**.

13. Ändern Sie das geplante Start- und Enddatum der Umzugsanforderung.

a. Wählen Sie die Leiste für Umzugsanforderungen im Kalender aus.

b. In **Falldetails** Bearbeiten Sie die folgenden Felder:

- **Erwarteter Start** : Bearbeiten Sie dieses Feld, um den erwarteten Start der Umzugsanforderung zu ändern. Wählen Sie also das Datum aus, ab dem Sie mit dem Umzug beginnen möchten.
- **Fälligkeitsdatum** : Bearbeiten Sie dieses Feld, um das Fälligkeitsdatum der Umzugsanforderung zu ändern. Wählen Sie also das Datum aus, bis zu dem Sie die Umzugsanforderung schließen möchten.

14. Wechseln Sie zur Listenansicht der Umzugsanforderungen, indem Sie die Option Liste auswählen (List).

15. Entfernen Sie eine Anforderung, oder weisen Sie sich selbst eine Umzugsanforderung zu.

a. Wählen Sie die Listenoption (List), um die Umzugsanforderungen in einer Listenansicht zu öffnen.

b. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Anforderung zu entfernen:

i. Wählen Sie die Umzugsanforderungen aus, die Sie entfernen möchten.

ii. Wählen Sie **Entfernen**.

c. Um sich selbst eine Umzugsanforderung zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

i. Wählen Sie die Umzugsanforderungen aus, die Sie sich selbst zuweisen möchten.

ii. Wählen Sie **Bearbeiten**.

iii. Wählen Sie **Mir zuweisen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. **Wahlweise:** Erstellen Sie Umzugsaufgaben für mehrere Umzugsanforderungen in der Listenansicht.
    a. Wählen Sie die Anforderungen aus, für die Sie Aufgaben erstellen möchten.
    b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Aufgaben hinzu** .
    c. Wählen Sie im Popup-Formular einen Arbeitsplatzaufgabentyp, einen Arbeitsplatzstandort und eine Arbeitsplatzserviceaktivität aus.
    d. Geben Sie im Feld Kurzbeschreibung Informationen zur Aufgabe ein.
    e. Wählen Sie eine Zuweisungsgruppe aus, und weisen Sie die Aufgabe dann einem Mitglied der Zuweisungsgruppe zu.
    f. Wählen Sie die Priorität für die Aufgabe aus, und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
17. Fügen Sie weitere Umzugsanforderungen hinzu.
    a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie neue Anforderungen hinzu** .
    Eine separate Registerkarte wird mit einer Liste von Umzugsanforderungen geöffnet, die keinem Umzugsprojekt zugewiesen sind.
    b. Wählen Sie die Umzugsanforderungen aus, die Sie hinzufügen möchten.
    c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
18. Um die Details des Umzugsprojekts anzuzeigen, den Status des Projekts zu ändern, das Projekt einem anderen Umzugsmanager zuzuweisen, den Statusübergang des Projekts, die tatsächlichen Start- und Enddaten und mehr zu erfahren, gehen Sie wie folgt vor:
    a. Wählen Sie aus **Projektdetails verschieben** Registerkarte.
    b. **Wahlweise:** Um den Status zu ändern, bearbeiten Sie **Status** Feld.
    Informationen zum Ändern der status finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, Aktionen und status.
    c. **Wahlweise:** Weisen Sie das Projekt einem anderen Umzugsmanager zu, indem Sie ändern **Zugewiesen an** Feld.
    d. **Wahlweise:** Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu.
        i. Wechseln Sie zu **Verfassen** Bereich.
        ii. Geben Sie Ihre Arbeitsnotizen ein.
        iii. Wählen Sie Aus **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
        iv. Wählen Sie **Speichern**.
    e. **Wahlweise:** Fügen Sie Anhänge der Projekte hinzu, oder zeigen Sie sie an, indem Sie das Symbol Anhänge (.
    f. Wählen Sie **Speichern**.
19. Wählen Sie **Speichern**.
20. Umzugsprojekt löschen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> ⚠ **Warnung:** Das Löschen eines Projekts löscht die zugehörigen Umzugsanforderungen nicht oder wirkt sich nicht auf sie aus. Nach dem Löschen bleibt die Umzugsanforderung im aktuellen Status ohne Projektzuordnung vorhanden.

a. Wählen Sie Symbol „weitere Aktionen“ ( ).

b. Wählen Sie **Löschen**.

c. Wählen Sie **OK**.

Ergebnis
Die Änderungen werden im Umzugsprojekt gespeichert.

Mit Ereignisplaner arbeiten

Überwachen Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Reservierungen von einem einzigen Arbeitsbereich aus. Erstellen Sie eine Reservierung, öffnen Sie eine Reservierung, planen Sie eine Reservierung zu einem anderen Zeitpunkt, oder verschieben Sie sie an einen anderen Standort. Öffnen Sie das Standortverzeichnisportal über die Startseite des Ereignisplaners und die Ansicht „geplant“ .

Verfolgen Sie Reservierungen mit dem Ereignisplaner

Als Reservierungsplaner und Reservierungsbetrachter ermöglicht Ihnen der Ereignisplaner die Überwachung der Reservierungen, die an Ihrem Arbeitsplatz angefordert werden.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_Calendar) von Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer oder sn_wsd_rsv.reservation_Viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie die Anzahl der Reservierungen, die für den aktuellen Tag geplant sind, und ob zusätzliche Services vorhanden sind. Der Ereignisplaner zeigt auch die Reservierungen an, die für heute storniert wurden, und die Reservierungen, die noch genehmigt werden müssen. Die Reservierungen werden standardmäßig mit den folgenden Details angezeigt:

- Anfordernde Person der Reservierung
- Standort, der reserviert ist
- Gebäude und Campus des Standorts
- Start- und Endzeit der Reservierung
- Aktueller Status der Reservierung
- Typ der Reservierung

Sie können die Spalten bearbeiten, um die Informationen entsprechend Ihren Anforderungen anzuzeigen.

Sie können alle Reservierungen anzeigen, die derzeit aktiv sind, sowie die Reservierungen, die von Ihnen erstellt oder für Sie angefordert wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Ereignisplaner** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Ereignisplaner“ wird geöffnet.
3. Gehen Sie wie folgt vor, um die Reservierungsstatus der aktuellen Tage anzuzeigen:

   a. Wechseln Sie zu **Reservierungen** Abschnitt „Metriken“.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, die als Liste angezeigt werden sollen:
      - **Geplante Reservierungen für heute**
      - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
      - **Stornierte Reservierungen von heute**
      - **Reservierungen mit ausstehender Genehmigung**

4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Alle Reservierungen** Abschnitt.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zu **Meine Reservierungen** Abschnitt.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .
5. Gehen Sie wie folgt vor, um die Spalten der Listenansicht zu bearbeiten:

   a. Wählen Sie das Symbol Listenaktionen ( ).

   b. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Spalten** .

   c. Nachdem Sie die Spalten hinzugefügt haben, die Sie anzeigen möchten, wählen Sie aus **OK** .

6. **Wahlweise:** Um die Liste zu aktualisieren, wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ).
7. **Wahlweise:** Um einen Filter auf die Liste anzuwenden, wählen Sie das Symbol Filter anzeigen ( ).
8. Um alle am Arbeitsplatz erstellten Reservierungen in einer Zeitplanansicht anzuzeigen, wählen Sie aus **Öffnen Sie die Zeitplanansicht** .

Zeigen Sie Reservierungsdetails im Ereignisplaner an

Überprüfen Sie die Details einer Reservierung, die an Ihrem Arbeitsplatz erstellt wurde.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_Calendar) von Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer oder sn_wsd_rsv.reservation_Viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Ereignisplaner** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Ereignisplaner“ wird geöffnet.
3. Gehen Sie wie folgt vor, um die Reservierungsstatus der aktuellen Tage anzuzeigen:

   a. Wechseln Sie zu **Reservierungen** Abschnitt „Metriken“.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, die als Liste angezeigt werden sollen:

   - **Geplante Reservierungen für heute**
   - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
   - **Stornierte Reservierungen von heute**
   - **Reservierungen mit ausstehender Genehmigung**

4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Alle Reservierungen** Abschnitt.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zu **Meine Reservierungen** Abschnitt.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .
5. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie anzeigen möchten.
   Die Reservierung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die Details der Reservierung werden angezeigt.
6. Wählen Sie basierend auf den Details, die Sie anzeigen möchten, eine der folgenden Registerkarten aus:
   - **Blocker-Reservierungen** : Zum Anzeigen der Blocker-Reservierungen, die vor und nach den Reservierungen erstellt wurden. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn zusätzliche Services angefordert wurden.
   - **Fälle** : Zum Anzeigen der Arbeitsplatzfälle, die für die in der Reservierung angeforderten zusätzlichen Services erstellt wurden.
   - **Aufgaben** : Zum Anzeigen der Arbeitsplatzaufgaben, die zur Erfüllung der in der Reservierung angeforderten zusätzlichen Services erstellt wurden.
   - **Angeforderter Service** : Zum Anzeigen der mit der Reservierung angeforderten Services.
   - **Genehmiger** : Genehmiger der Reservierung.
   - **Eingeladene Personen** : Zur Reservierung eingeladene Personen.
   - **Reservierungsaufzeichnungen** : Aufzeichnungen der Reservierung, wenn ein Link zu einer virtuellen Besprechung enthalten war.
7. Wählen Sie aus, um die Reservierung im Portal zu öffnen **Reservierung öffnen** .
   Die Reservierung wird im geöffnet Mitarbeiter-Center Portal.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Bearbeiten der Reservierung finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Reservierung mit dem Ereignisplaner.

Bearbeiten Sie eine Reservierung mit dem Ereignisplaner

Bearbeiten Sie als Reservierungsplaner eine Reservierung direkt mit dem Ereignisplaner.

Vorbereitungen

Sie können eine Reservierung auch über die Zeitplanansicht verwalten. Mit der Zeitplanansicht können Sie die Start- und Endzeit bearbeiten oder die Reservierung an

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen anderen Standort verschieben. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Zeitplanansicht.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_Calendar) von Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Wichtig: Mit der Zeitplanansicht können Sie eine Reservierung mit mehreren untergeordneten Elementen oder einer untergeordneten Gruppe, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurde, nicht bearbeiten. Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Reservierungsplaner können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Ziehen Sie eine Reservierung an ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit, um die Reservierung neu zu planen.
- Ändern Sie die Reservierungszeiten,
- Ändern Sie den Standort der Reservierung.
- Reservierung stornieren
- Öffnen Sie eine Reservierung, nehmen Sie erweiterte Änderungen vor, und fügen Sie Services hinzu.

Um eine Reservierung mit mehreren Standorten oder einer Gruppe zu verwalten, müssen Sie die Reservierungsdetails öffnen und Änderungen vornehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Ereignisplaner** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Ereignisplaner“ wird geöffnet.
3. Gehen Sie wie folgt vor, um die Reservierungsstatus der aktuellen Tage anzuzeigen:

   a. Wechseln Sie zu **Reservierungen** Abschnitt „Metriken“.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, die als Liste angezeigt werden sollen:
      - **Geplante Reservierungen für heute**
      - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
      - **Stornierte Reservierungen von heute**
      - **Reservierungen mit ausstehender Genehmigung**

4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Alle Reservierungen** Abschnitt.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zu **Meine Reservierungen** Abschnitt.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Reservierung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die Details der Reservierung werden in angezeigt **Details** Registerkarte.
6. In **Details** Bearbeiten Sie je nach Änderungen eines der folgenden Felder:
   - **Anzahl der Teilnehmer**
   - **Reservierungszweck**
   - **Kostenstelle**
7. Um den für die zusätzlichen Services erstellten Arbeitsplatzfall zu bearbeiten, wählen Sie aus **Fälle** Registerkarte.
8. Wählen Sie nach dem Vornehmen der Änderungen aus **Speichern** .

Ergebnis
Die Änderungen werden gespeichert. Informationen zum Ändern der Reservierungszeiten oder zum Ändern des Standorts finden Sie unter Arbeiten mit Zeitplanansicht.

Arbeiten mit Zeitplanansicht

Sie können alle an Ihrem Arbeitsplatz erstellten Reservierungen überprüfen und auch Änderungen in der Zeitplanansicht des Ereignisplaners vornehmen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_Calendar) von Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Wichtig: Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer oder sn_wsd_rsv.reservation_Viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gehen Sie in der Ansicht „Ereignisplaner-Zeitplan“ wie folgt vor:

- Sie können nur Reservierungen verwalten, die mit erstellt wurden Workplace Reservation Management Anwendungen.
- Verwalten Sie ein- und mehrtägige Reservierungen.
- Sie können eine Reservierung nur verwalten oder aktualisieren, indem Sie eine Reservierung auf der Reservierungsportalseite öffnen und nicht die Zeitplanansicht verwenden.

Mit der Zeitplanansicht können Sie Reservierungen anzeigen, die auf jedem Campus, Gebäude oder Stockwerk Ihrer Organisation erstellt wurden. Die Zeitplanansicht bietet eine klare kalenderbasierte Ansicht der Reservierungen und reservierten Plätze. Zeigt alle Reservierungen an, die je nach Reservierungszeitleiste für einen einzelnen Tag oder eine Woche (mehrere Tage) auf einem Platz erstellt wurden.

- Sie können Reservierungen nach Platztypen und Standorten filtern.
- Zeigen Sie Reservierungen an, die für aktuelle und vergangene Daten angefordert wurden.
- Zeigen Sie die Reservierungen des aktuellen Tages an, die für ein ausgewähltes Gebäude angefordert wurden.
- Gehen Sie als Reservierungs- oder Platzplaner wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ziehen Sie eine Reservierung auf einen anderen Platz für einen ausgewählten Campus und ein ausgewähltes Gebäude. Aktualisieren Sie Datum und Uhrzeit nach Bedarf.
- Stornieren Sie eine Reservierung.
- Öffnen Sie eine vorhandene Reservierung im Reservierungsportal. Aktualisieren Sie das Startdatum und Enddatum, die Uhrzeit oder den Standort der Reservierung im Workplace Reservation Management Portal.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Ereignisplaner** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Ereignisplaner“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Zeitplanansicht** .
   Eine Zeitplanansicht wird geöffnet, in der alle Standorte Ihrer Organisation angezeigt werden. Wenn Ihr bereits in der Vergangenheit einen Standortfilter auf die Zeitplanansicht angewendet hat, wird der Filter beibehalten, und die Standorte werden entsprechend angezeigt.
4. Um direkt nach einem Bereich zu suchen, geben Sie den Bereichsnamen in an **Bereiche durchsuchen** Suchleiste oben links.
5. Wählen Sie ein Datum aus, um die Reservierungsdetails anzuzeigen.
6. Um Reservierungen für ein Datum und eine Uhrzeit anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:
   Der Kalender zeigt die Zeit basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Campus an.

   a. Wählen Sie aus **Datum** .
      Das Datumsfeld wird direkt mit der aktuellen Datumsauswahl angezeigt.

   b. Wählen Sie im Kalender das Datum aus, das Sie anzeigen möchten.
      Sie können Monat und Jahr bei Bedarf ändern.

   c. Wählen Sie **OK**.

   Die für ein ausgewähltes Datum erstellten Reservierungen werden angezeigt.
7. Wählen Sie ein aus **Campus** Aus dem Menü Zeitplanansicht.
8. Wählen Sie ein aus **Gebäude** Und **Stockwerk** .
   Standardmäßig werden alle Gebäude und Stockwerke angezeigt. Deaktivieren Sie in der Dropdown-Liste „Gebäude“ und „Stockwerk“ alle Gebäude oder Stockwerke, die Sie nicht benötigen.
9. Um die Flächen nach ihrem reservierbaren Zweck zu filtern, wählen Sie aus **Reservierbare Aufgaben** Option und treffen Sie eine Auswahl.
   Wenn kein reservierbarer Zweck ausgewählt ist, werden alle Bereiche angezeigt, einschließlich derjenigen, die keinen reservierbaren Zweck haben.
   Die Bereiche, die dem ausgewählten Zweck entsprechen, werden angezeigt.
10. Um die Zeitlinie des Kalenders zu ändern, verwenden Sie die Option Zeitlinie.
    Standardmäßig ist der Kalender auf eine 30-Minuten-Ansicht festgelegt, also auf **Tagesansicht 30 Minuten** Option ist ausgewählt.
11. Um Reservierungsdetails anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie eine Reservierung aus.
Die Reservierungsdetails (Start- und Enddatum, Uhrzeit, Reservierungsdauer, t Typ der Reservierung Und der aktuelle Status wird angezeigt.

b. Um die Reservierungsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren, wählen Sie das Symbol Seitenbereich öffnen ( ).

c. Wählen Sie aus, um die Reservierung im Portal zu öffnen und weitere Details anzuzeigen **Reservierung öffnen** .

12. Eine Reservierung an einem anderen Datum, einer anderen Uhrzeit oder einem anderen Standort aktualisieren.

Hinweis: Sie können diese Aktion nur ausführen, wenn Sie ein Reservierungsplaner sind.

a. Wählen Sie eine Reservierung aus.

b. Ziehen Sie die Reservierung zu einem gewünschten Zeitpunkt

Hinweis: Sie können die Reservierung nicht an ein anderes Datum verschieben. Sie können nur die Zeiten ändern.

Wichtig: Mit der Zeitplanansicht können Sie eine Reservierung mit mehreren untergeordneten Elementen oder einer untergeordneten Gruppe, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurde, nicht bearbeiten.

c. Überprüfen Sie im Fenster „Reservierungsänderungen bestätigen“ die zu implementierenden Änderungen, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Nein, Abbrechen** Oder **Ja, Aktualisieren** .

Hinweis: Wenn für die Reservierung zusätzliche Serviceanfragen vorhanden sind, müssen Sie sie erneut anfordern, nachdem Sie die Reservierungen verschoben haben. Wenn Sie eine Reservierung verschieben, werden die zusätzlichen Services nicht verschoben.

13. Um die Reservierung an einen anderen Standort in einem Gebäude oder Stockwerk zu verschieben, gehen Sie wie folgt vor:

Hinweis: Sie können diese Aktion nur ausführen, wenn Sie ein Reservierungsplaner sind.

a. Wählen Sie die Reservierung aus.

b. Ziehen Sie die Reservierung an den gewünschten Standort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Lesen Sie im Fenster Reservierungsänderungen bestätigen die Änderungen, die implementiert werden, und wählen Sie eine der beiden aus **Nein, Abbrechen** Oder **Ja, Aktualisieren** .

> **Wichtig:** Wenn für die Reservierung zusätzliche Serviceanfragen vorhanden sind, müssen Sie sie erneut anfordern, nachdem Sie die Reservierungen verschoben haben.
>
> - Nachdem Sie die Reservierung verschoben haben, müssen Sie die zusätzlichen Services erneut anfordern. Wenn Sie eine Reservierung verschieben, werden die zusätzlichen Services nicht verschoben, da die Services für verschiedene Standorte variieren.
> - Wenn Sie eine von einem Mitarbeiter angeforderte Reservierung verschieben, wird eine Benachrichtigung an den Mitarbeiter gesendet, um die Aktion zu bestätigen.
> - Um die Reservierung zu ändern und die Services beizubehalten, bearbeiten Sie zuerst die Reservierung.

14. Um eine Reservierung auf dem ausgewählten Campus zu erstellen, wählen Sie aus **Erstellen Sie eine neue Reservierung** .
Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

Ermöglichen Sie Ereignisplanern, Reservierungen flexibler zu bearbeiten

Reservierungsplaner können bestimmte Einstellungen im Modul „Reservierbar“ umgehen oder überschreiben, wenn eine Reservierung an einen anderen Standort in der geplanten Ansicht des Ereignisplaners verschoben wird.

Platzplaner mit der Rolle (sn_wsd_rsv.reservation_Planer) können eine Reservierung verschieben, wenn ein Standort oder Platz Teil eines reservierbaren Moduls ist. Platzplaner und Reservierungsplaner (sn_wsd_rsv.reservation_Planer) mit der dedizierten Rolle (sn_wsd_rsv.Bypass_Module_validation) können bestimmte Einstellungen in der Konfiguration des reservierbaren Moduls ignorieren oder umgehen. Sie können eine Reservierung von einem reservierbaren Modul in ein anderes verschieben und aktualisieren, ohne eine Reservierung neu erstellen zu müssen. Platzplaner können die Konfigurationsbeschränkungen des Moduls „Reservierbar“ umgehen, um Reservierungen schnell und einfach zu optimieren.

Beispielsweise können Reservierungsplaner oder Platzplaner die folgenden Einstellungen im Modul „Reservierbar“ umgehen:

- Max. Tage in der Zukunft
- Max. Anzahl des Vorkommens
- Min. Und Max. Dauer
- Verfügbar In
- Ganztägig

Platzplaner können beim Verschieben einer Reservierung im Ereignisplaner Folgendes tun:

- Wechseln Sie zu verschiedenen reservierbaren Modulen, wenn ein Platz in mehreren reservierbaren Modulen verfügbar ist.

> **Hinweis:** Platzplaner können eine Reservierung nicht von einem Platz in einen anderen verschieben, wenn ihr kein reservierbares Modul zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schichtbasierte Reservierungen verschieben. Platzplaner können eine schichtbasierte Reservierung an einen Standort verschieben, der dasselbe schichtbasierte Reservierungsmodul hat.

  Hinweis: Platzplaner können eine schichtbasierte Reservierung nicht in ein anderes schichtbasiertes Modul verschieben. Wenn ein Platz Teil von zwei verschiedenen schichtbasierten reservierbaren Modulen ist, kann beim Verschieben einer Reservierung nur eines der schichtbasierten reservierbaren Module ausgewählt werden. Platzplaner können ein schichtbasiertes reservierbares Modul in ein nicht schichtbasiertes reservierbares Modul verschieben. Beispiel: **Schreibtische innerhalb einer reservierbaren Schicht** Modul zu **Schreibtische** Reservierbares Modul.

Verschieben Sie Reservierungen zwischen reservierbaren Modulen mithilfe der Zeitplanansicht

Reservierungs- oder Platzplaner können Reservierungen zwischen reservierbaren Modulen verschieben oder aktualisieren. Planer mit der Rolle „sn_wsd_rsv.Bypass_Module_validation“ können die Konfigurationseinstellungen des reservierbaren Moduls umgehen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Anwendungen installiert haben:

- Workplace Core
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Reservation Management
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Reservierungs- oder Platzplaner können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie eine Reservierung auf der Seite „geplante Ansicht des Ereignisplaners“.
- Ziehen Sie eine Reservierung, und verschieben Sie sie an einen anderen Standort, ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit.
- Ändern oder aktualisieren Sie den Reservierungsstandort, das Start- und Enddatum und die Uhrzeit.
- Öffnen Sie eine Reservierung auf der Seite „geplante Ansicht“, um eine Reservierung in zu aktualisieren Workplace Reservation Management Reservierungsportalseite und Services hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzzentrale** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.

   Sie können auch öffnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Von Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center** > **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.

2. Wählen Sie das Symbol Ereignisplaner ( ).

3. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Ansicht „geplant“** .

   Die Seite „Zeitplanansicht“ wird geöffnet. Wenn Sie in der Vergangenheit bereits einen Standortfilter auf die Zeitplanansicht angewendet haben, wird der Filter beibehalten, und die Standorte werden entsprechend angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

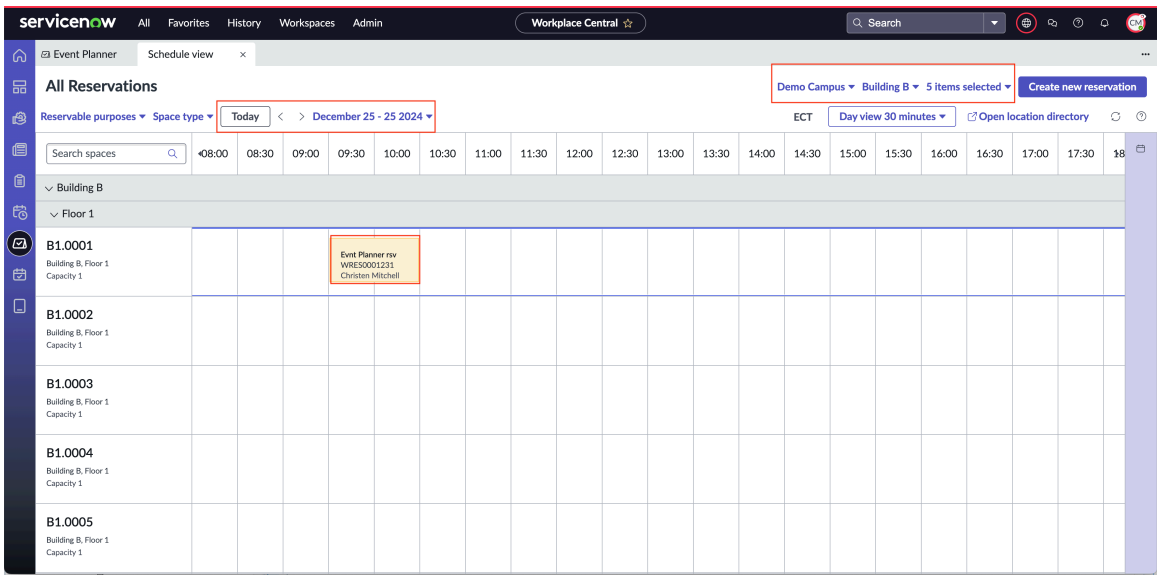
4. Um nach Reservierungen zu suchen, die für einen Campus, ein Gebäude oder ein Stockwerk angefordert wurden, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie ein aus **Campus** Aus dem Menü.

      Die **Gebäude** Und **Stockwerk** Felder werden automatisch ausgefüllt. Standardmäßig werden alle Gebäude und Stockwerke angezeigt. Die Flächen auf einem Campus werden basierend auf dem Gebäude und Stockwerk angezeigt, in dem sich der Campus befindet. Wählen Sie nach Bedarf ein Gebäude und ein Stockwerk aus. Sie können die standardmäßig in der Dropdown-Liste ausgewählten Gebäude und Stockwerke löschen oder deaktivieren.

      Platzplaner oder Reservierungsplaner können das Modul „Reservierbar“ beim Verschieben oder Aktualisieren einer Reservierung in ein anderes Modul „Reservierbar“ ändern. Planer können nach Flächen suchen und einen neuen Standort auswählen.

   b. Um eine Reservierung für ein bestimmtes Datum anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:



   a. Wählen Sie das Datum in der Datumsauswahl aus, für das Sie eine Reservierung anzeigen möchten.

      Beispiel: 24. Dezember 2024.

   b. Ändern Sie den Monat oder das Jahr nach Bedarf.

   c. Wählen Sie **OK**.

   Die für ein ausgewähltes Datum verfügbaren Reservierungen werden angezeigt.

5. Wählen Sie Aus **Bereichstyp** Dient zum Filtern reservierbarer Standorte basierend auf Platztypen.

   Zum Beispiel Fitnessstudio, Aufzug, Besprechungsräume, Schreibtische/ Besprechungsräume, und so weiter.

   Die geplante Ansicht zeigt nur Bereiche des ausgewählten Typs an.

6. Um eine Reservierung zu erstellen, wählen Sie aus **Erstellen Sie eine neue Reservierung** Schaltfläche im Menü „geplante Ansicht“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird im Reservierungsportal geöffnet.

Hinweis: Das Hinzufügen mehrerer Plätze zu einer Reservierung wird im Ereignisplaner nicht unterstützt. Wählen Sie beim Erstellen einer Reservierung nur einen einzelnen Platz aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

Beim Erstellen einer Reservierung können Platzplaner oder Reservierungsplaner die im Modul „Reservierbar“ konfigurierten Start- oder Enddatumsbeschränkungen umgehen:

- Max. Tage in der Zukunft

  Bei mehrtägigen Reservierungen können Planer eine Zeitspanne auswählen, die die Modulkonfiguration „Reservierbar“ überschreitet. Wenn beispielsweise die maximale Anzahl von Tagen in der Zukunft 90 beträgt, können Platzplaner eine Reservierung vornehmen, die das Limit von 90 Tagen überschreitet.

  Hinweis: Beim Synchronisieren einer Reservierung mit Microsoft Exchange Server, Reservierungsdaten, die zu weit in der Zukunft liegen, werden abgelehnt.

- Wiederkehrend

  Für wiederkehrende Reservierungen können Planer ein Datum auswählen, das hinter liegt **Maximale Anzahl von Vorkommen** Wert, der in der Konfiguration des reservierbaren Moduls festgelegt ist.

7. Um die Reservierung von einem reservierbaren Modul in ein anderes oder innerhalb desselben reservierbaren Moduls zu verschieben, gehen Sie wie folgt vor:

   Hinweis: Beim Verschieben oder Aktualisieren einer Reservierung von einem Standort zu einem anderen kann nur ein Platz oder Standort ausgewählt werden.

   a. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie aktualisieren möchten.

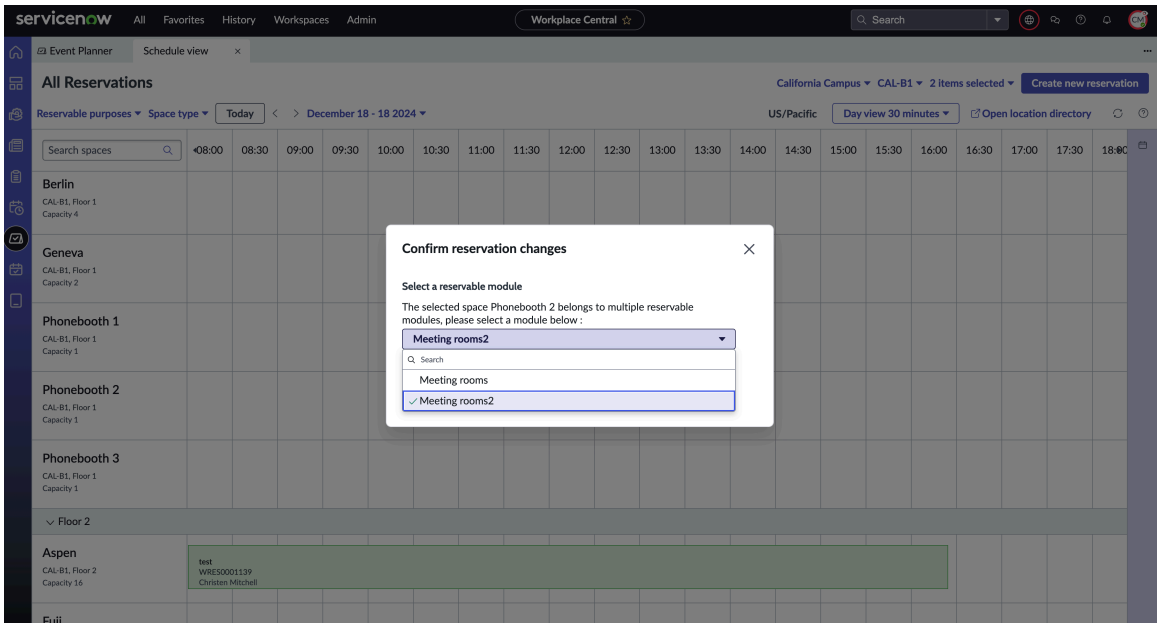
   b. Ziehen Sie die Reservierung per Drag-and-Drop an den gewünschten Ort oder Platz.

      Beispiel: Wählen Sie eine Reservierung auf dem Demo-Campus im ersten Stock aus Raum B1-02 aus, und verschieben Sie sie in Raum B2-02.

      Hinweis: Sie können eine Reservierung von einem Standort an einen anderen Standort innerhalb desselben reservierbaren Moduls verschieben oder sie kann an einen Platz oder Standort mit einem anderen reservierbaren Modul verschoben werden. Arbeitsplatzservices, die einer Reservierung hinzugefügt werden, bleiben intakt, wenn die Services auf dem neuen Bereich verfügbar sind.

   c. Das Dialogfeld „Reservierungsänderungen bestätigen“ wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, in das Sie Ihre Reservierung verschieben möchten.

In der Liste werden alle verfügbaren reservierbaren Module angezeigt, zu denen der ausgewählte Platz oder Standort gehört.

Beim Aktualisieren der Reservierung werden bestimmte Rollen und Einschränkungen für Reservierungs- oder Platzplaner (sn_wsd_rsv.reservation_Planer) mit der Rolle (sn_wsd_rsv.Bypass_Module_validation) ignoriert oder umgangen.

- Wenn ein ausgewählter Standort oder Platz in mehreren reservierbaren Modulen verfügbar ist, können Reservierungs- oder Platzplaner beim Aktualisieren einer Reservierung das reservierbare Modul aus auswählen. Wenn ein Platz Teil mehrerer reservierbarer Module ist, werden verfügbare reservierbare Module in der Liste zur Auswahl angezeigt. Die reservierbaren Module sind alphabetisch sortiert.

  Hinweis: Wenn Der Bereich ist Teil mehrerer reservierbarer Module. Eines der berechtigten reservierbaren Module wird basierend auf den Platzdetails vorausgewählt Algorithmus. Wenn Space Dublin beispielsweise Teil von reservierbaren Moduldesks ist und Sie ihn in Bereich Eureka verschieben möchten, der auch Teil desselben reservierbaren Moduls (Schreibtische) ist, wird die Schreibtische basierend auf der Logik der Platzdetails vorausgewählt. Wenn Sie einen Platz an einen Standort verschieben, der Teil von zwei verschiedenen reservierbaren Modulen ist, wird eines der reservierbaren Module basierend auf dem Algorithmus für Platzdetails vorausgewählt. Beispiel: Wenn Sie Eureka nach B1.003 verschieben und B1.003 Teil von zwei reservierbaren Modulen ist (**Schreibtische** Und **Schreibtische in einem Bereich**), eines dieser reservierbaren Module ist basierend auf dem Algorithmus für Platzdetails vorausgewählt.

- Wenn der Platz Teil mehrerer reservierbarer Module ist, einschließlich des aktuellen Moduls, aus dem der Ereignisplaner eine Reservierung an einen anderen Standort verschiebt, wird das aktuelle Modul vorausgewählt. Der Reservierungs- oder Platzplaner kann nach Bedarf ein neues Modul aus der Liste der angezeigten Module auswählen.

- Wenn ein Platz Teil eines einzelnen reservierbaren Moduls ist, kann beim Aktualisieren einer Reservierung von einem Standort zu einem anderen nur dieses reservierbare

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

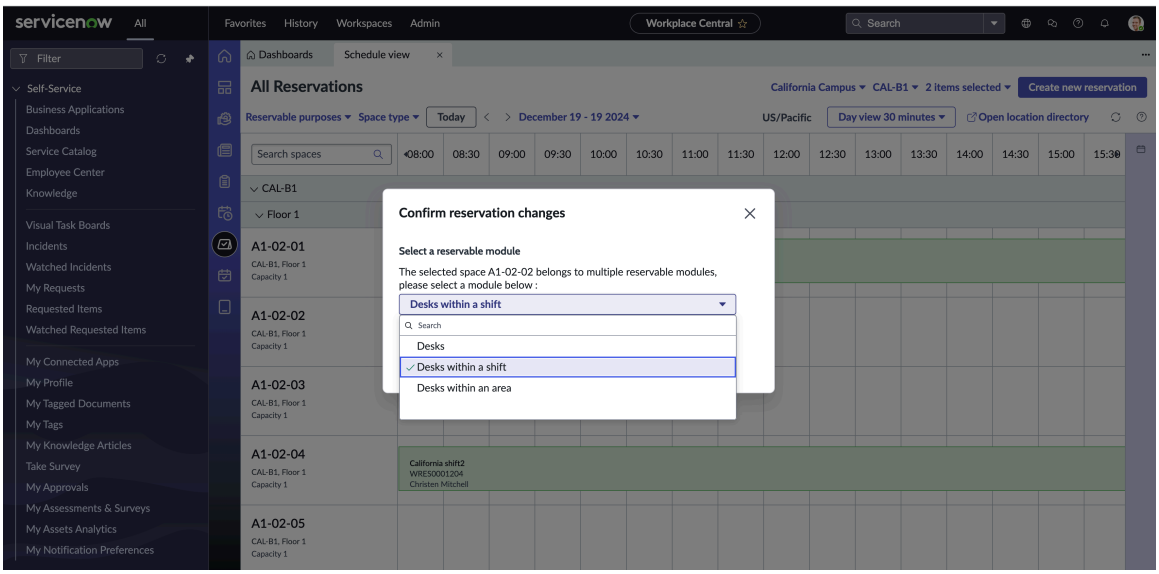
Modul ausgewählt werden. Im Dialogfeld „Reservierungsänderungen bestätigen“ wird nicht die Dropdown-Liste mit mehreren reservierbaren Modulen angezeigt, und nur ein reservierbares Modul wird zur Auswahl angezeigt.

Hinweis: Wenn der ausgewählte Platz kein reservierbares Modul hat, ist das Verschieben oder Aktualisieren einer Reservierung an einen neuen Standort nicht zulässig. Eine Meldung wird angezeigt: „Die Verspätung t-Raum hat keine modu le Zugeordnet.“

e. Wählen Sie Aus **Ja, aktualisieren** Um Ihre Auswahl zu bestätigen.

8. Wählen Sie in der Ansicht „geplant“ eine vorhandene schichtbasierte Reservierung aus.

a. Wählen Sie eine Reservierung von einem Standort aus, und verschieben oder ziehen Sie sie an einen gewünschten Ort.
Das Dialogfeld „Reservierungsänderungen bestätigen“ wird geöffnet.



b. Wählen Sie ein reservierbares Modul aus, in das Sie die ausgewählte Reservierung und den ausgewählten Platz verschieben möchten.
Beim Verschieben einer schichtbasierten Reservierung, Th E Schichtbasiertes reservierbares Modul, dessen t Der Bereich, der Teil von ist, ist vorausgewählt.

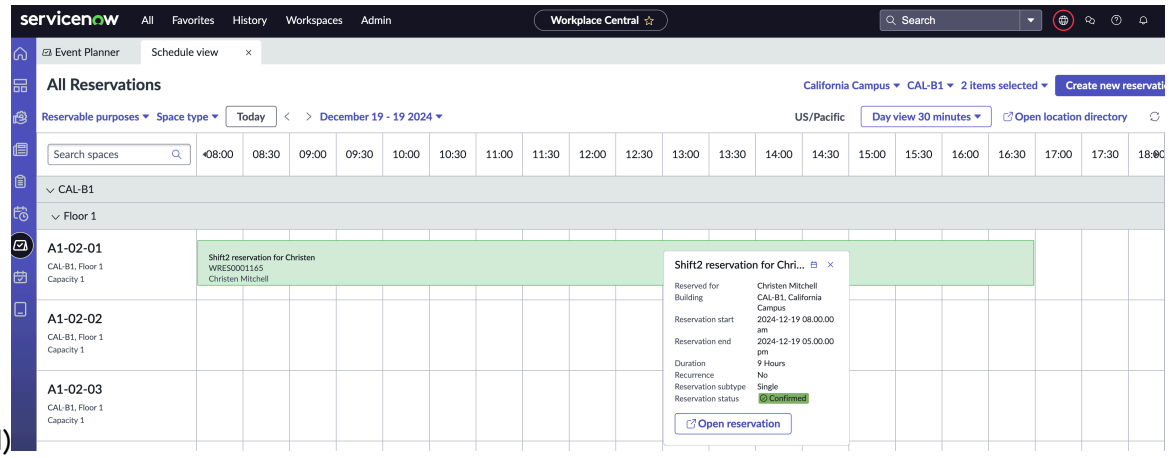
Hinweis: Sie können einen Standort innerhalb derselben schichtbasierten Reservierung und nicht in eine andere schichtbasierte Reservierung verschieben. Wenn Sie versuchen, eine Reservierung zu verschieben, stehen im Dialogfeld „Reservierungsänderungen bestätigen“ keine zwei verschiedenen Schichten zur Auswahl. Platzplaner können eine schichtbasierte Reservierung in ein Modul ohne Schichtreservierung (Schreibtische, Besprechungsräume usw.) verschieben. Beispiel: **Schreibtische innerhalb einer Schicht** Das reservierbare Modul kann in verschoben werden **Schreibtische** Reservierbares Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglichen Sie Ereignisplanern, Reservierungen flexibler zu bearbeiten.

9. Wahlweise: Wählen Sie das Symbol Reservierungsdetails anzeigen ( ), um das Kontextfenster im Seitenbereich „Reservierungsdetails“ zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional)



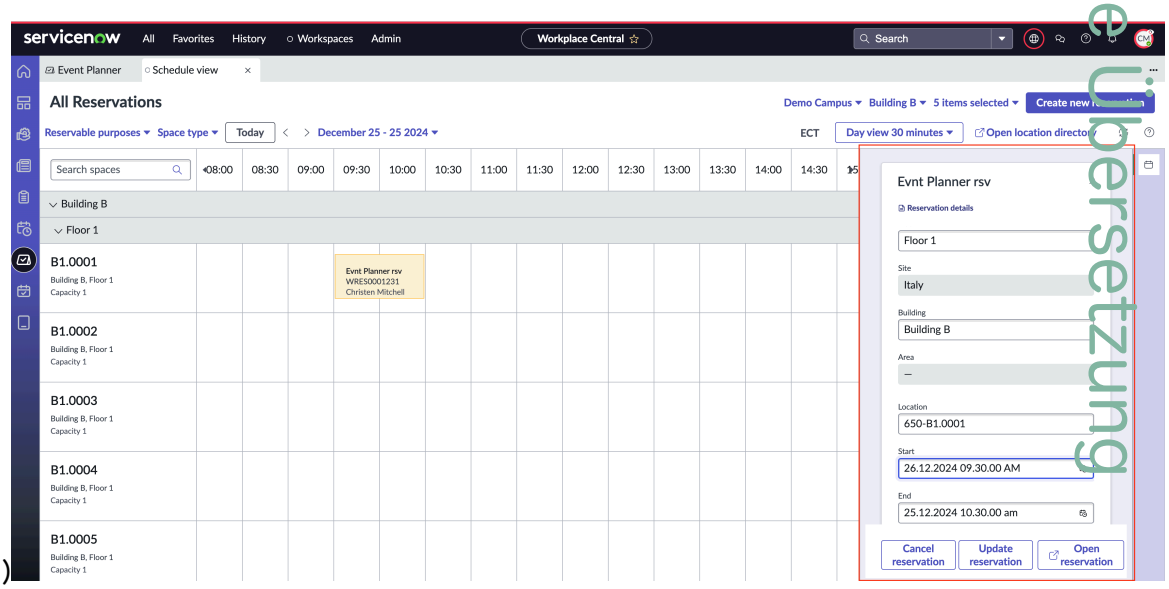
a. Wählen Sie eine Reservierung aus, und wählen Sie sie aus, um das Informationsfenster für Reservierungsdetails zu öffnen.

i. Wählen Sie Aus **Reservierung Öffnen** . Ihre Reservierung wird in einer neuen Browserregisterkarte auf der Portalseite „Mitarbeiterzentrale“ geöffnet.

ii. (Optional) Wählen Sie aus **Aktionen** Registerkarte und wählen Sie aus **Reservierungsdetails ändern** Um die Reservierung zu aktualisieren.

b. Wählen Sie in der Ansicht „geplant“ eine vorhandene Reservierung aus, um die Reservierung über den kontextbezogenen Seitenbereich zu öffnen und zu aktualisieren.
Aktualisieren Sie die folgenden Feldinformationen:

(Optional)



- Stockwerk
- Gebäude
- Standort
- Startdatum
- Enddatum
- Angefordert für

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reservierungsbetreff
- Zusätzliche Nachricht

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

c. Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen vorgenommen haben, wählen Sie aus **Reservierung aktualisieren** .
Die **Reservierung aktualisieren** Die Schaltfläche ist aktiviert, wenn Sie Änderungen im kontextbezogenen Seitenbereich „Reservierungsdetails“ bearbeiten oder aktualisieren.

Folgen Sie Schritt 7 bis Schritt 8 nach Bedarf.

Reservierungsdetails drucken

Drucken Sie die Details einer Reservierung, die an Ihrem Arbeitsplatz erstellt wurde.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_Calendar) von Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer oder sn_wsd_rsv.reservation_Viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können auch öffnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Von Mitarbeiter-Center Direkt, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie im Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ das Symbol für Ereignisplaner ( ).
3. Zeigen Sie den Reservierungsstatus der aktuellen Tage im Ereignisplaner-Dashboard an, indem Sie wie folgt vorgehen:

   a. Wechseln Sie zum Abschnitt Reservierungsmetriken.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, die als Liste angezeigt werden sollen:

   - **Geplante Reservierungen für heute**
   - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
   - **Stornierte Reservierungen von heute**
   - **Reservierungen mit ausstehender Genehmigung**

4. Zeigen Sie die aktiven Reservierungen an, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Zeigen Sie alle Reservierungen an, indem Sie zum Abschnitt alle Reservierungen wechseln.
   - Zeigen Sie die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung an, indem Sie zum Abschnitt meine Reservierungen wechseln.

   Zeigen Sie weitere Reservierungen an, indem Sie auswählen **Alle anzeigen** .
5. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie drucken möchten.
   Die Details der Reservierung werden auf einer neuen Registerkarte angezeigt.
6. Wählen Sie Aus **Reservierung drucken** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Bericht „Arbeitsplatzreservierung“ ist sowohl in den Abschnitten „Aktivität“ als auch „Anhänge“ verfügbar.

Hinweis: Die Funktion „Reservierung drucken“ ist nur für Reservierungen mit einem oder mehreren untergeordneten Elementen verfügbar und nicht für Blocker-Reservierungen und Reservierungen mit mehreren übergeordneten Elementen.

Stornieren Sie eine Reservierung im Ereignisplaner

Als Reservierungsplaner können Sie mit dem Ereignisplaner eine Reservierung jederzeit stornieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_Calendar) von Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Planer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Ereignisplaner** Symbol ( ).
   Das Dashboard „Ereignisplaner“ wird geöffnet.
3. Gehen Sie wie folgt vor, um eine aktuelle Tagesreservierung zu stornieren:
   a. Wechseln Sie zu **Reservierungen** Abschnitt „Metriken“.
   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, die als Liste angezeigt werden sollen:
      - **Geplante Reservierungen für heute**
      - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Alle Reservierungen** Abschnitt.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zu **Meine Reservierungen** Abschnitt.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .
5. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie stornieren möchten.
   Die Reservierung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die Details der Reservierung werden angezeigt.
6. Wählen Sie Aus **Reservierung stornieren** Um die Reservierung zu stornieren.
7. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Bestätigen Sie den Abbruch** .

Ergebnis

Die Reservierung wurde storniert. Die Stornierungsnotizen werden automatisch generiert.

Öffnen Sie das Standortverzeichnis im Ereignisplaner, und zeigen Sie es an

Öffnen Sie das Standortverzeichnisportal auf der Homepage des Ereignisplaners und der Ansicht „geplant“, und zeigen Sie es an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core
- Workplace Reservation Management
- Indoor Mapping

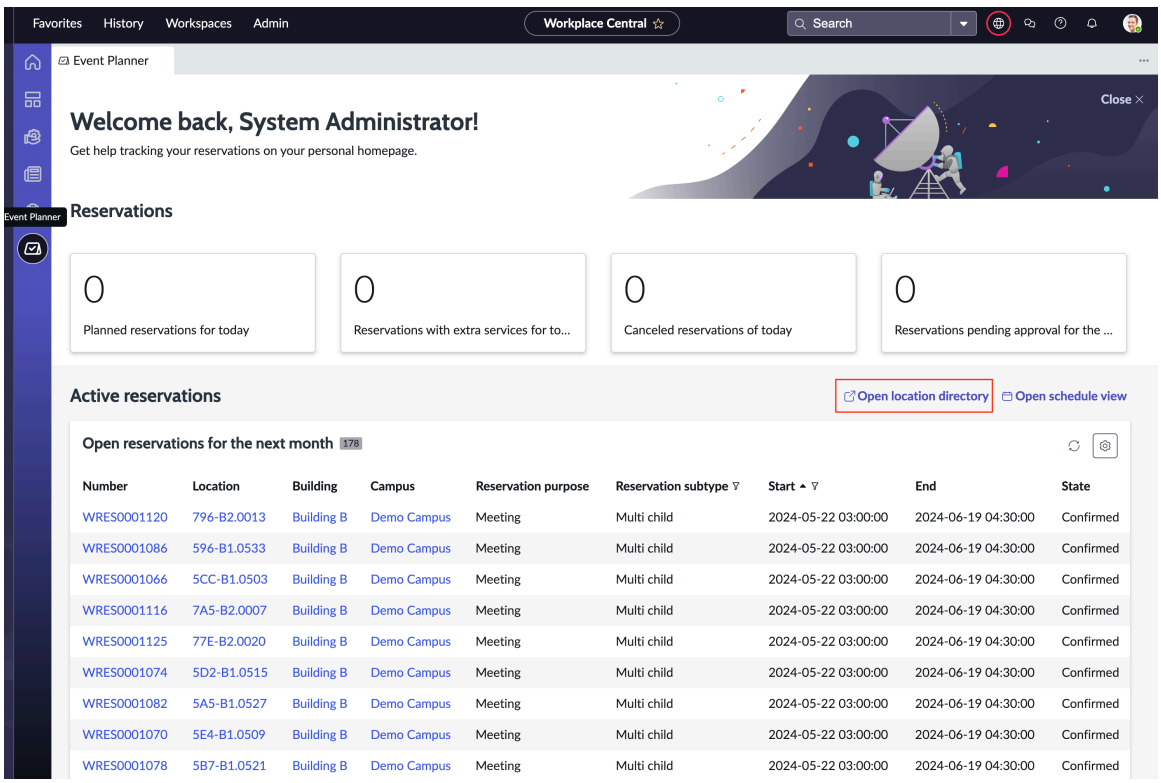
> **Hinweis:** Wenn Indoor Mapping Ist nicht installiert, ist die Option zum Öffnen und Anzeigen des Standortverzeichnisses auf der Homepage des Ereignisplaners nicht verfügbar.

- Indoor Mapping Komponente
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten Komponente
- Arbeitsplatzstapelplan
- Workplace Space Mapping

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_Viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus **Ereignisplaner** Symbol ( ).
   Die Homepage des Ereignisplaners wird angezeigt.



3. Wählen Sie aus **Öffnen Sie das Standortverzeichnis** Option.

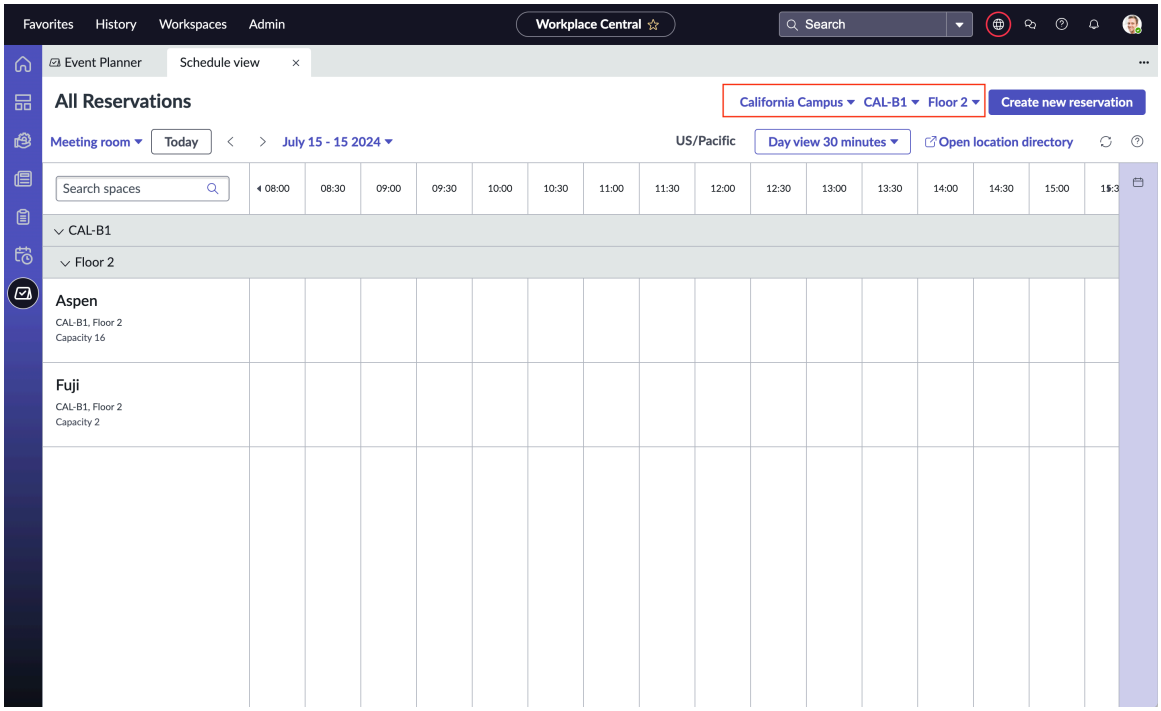
   Die Homepage des Standortverzeichnisses wird in einer neuen Browserregisterkarte im Mitarbeiter-Center-Portal geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenansicht Ist standardmäßig ausgewählt.

4. Wählen Sie aus **Öffnen Sie die geplante Ansicht** Option auf der Homepage.
5. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie Das Standortverzeichnis** Auf der Seite „geplante Ansicht“.



a. Basierend auf Ihrer Auswahl eines Campus, Gebäudes oder Stockwerks in der Ansicht „geplant“ werden die folgenden Optionen angezeigt:

- Campus: Wählen Sie einen Campus aus. Die Gebäude und Stockwerke innerhalb dieses Campus werden automatisch ausgewählt. Es steht jeweils nur ein Campus zur Auswahl.

  Hinweis: Wenn kein Campus ausgewählt ist, wird das Standortverzeichnisportal ohne Kontext in der Kartenansicht geöffnet.

- Gebäude: Option zum Auswählen eines Gebäudes.
  - Wählen Sie ein Gebäude aus. Das Standortverzeichnisportal wird geöffnet, und die Gebäudeansicht zeigt die standardmäßigen Stockwerkinformationen an.
  - Wenn mehr als ein Gebäude ausgewählt ist, öffnet das Standortverzeichnisportal das erste ausgewählte Gebäude und das Stockwerk, das in den Listenoptionen Stockwerk ausgewählt wurde.
- Stockwerk: Option zum Auswählen eines Stockwerks.
  - Wenn mehrere Stockwerke ausgewählt sind, zeigt das Standortverzeichnisportal das Stockwerk an, das zuerst in der Kartenansicht ausgewählt wurde. Beispiel: Stockwerk 1.
  - Wenn nur ein Stockwerk ausgewählt ist, öffnet das Standortverzeichnis dieses Stockwerk in der Kartenansicht.
  - Wenn keines der Stockwerke ausgewählt ist, öffnet das Standortverzeichnisportal das ausgewählte Gebäude mit dem Standardgeschoss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wenn Sie in der Ansicht „geplant“ keinen Campus auswählen, wird die Zielseite des Standortverzeichnisses ohne Kontext geöffnet.

c. Wenn Sie ein ungültiges Stockwerk, ein Gebäude oder einen Campus angeben, wird eine Meldung angezeigt.

„Anscheinend ist dieser Standort nicht vorhanden.“ Sie werden zur standardmäßigen Kartenansicht weitergeleitet.

Arbeiten mit Fallmanagement

Verwalten Sie Ihre Arbeitsplatzfälle mit dem Fallmanagement-Arbeitsbereich. Überwachen Sie den Fortschritt der Fälle, aktualisieren Sie die Fälle, und führen Sie andere Aktionen aus.

Wichtig: Sie benötigen die Rolle Fallmanager [sn_wsd_Case.Manager], um auf das Fallmanagement-Modul zuzugreifen.

Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle mithilfe des Fallmanagements

Überwachen Sie die in Ihrer Organisation angeforderten Arbeitsplatzfälle jederzeit mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Fallmanagement-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Anzahl der aktiven Fälle und die Details dieser Fälle mithilfe des Dashboards. Kennen Sie die Gesamtzahl der Fälle, die derzeit kritisch sind, nicht zugewiesene SLAs verletzen, nicht zugewiesen sind und auf Genehmigung warten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ( ).
   Das Fallmanagement-Dashboard wird geöffnet.
3. Um die Anzahl der Fälle basierend auf ihrem Status anzuzeigen, wechseln Sie zu **Übersicht** Abschnitt.

   a. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um die Liste der Fälle anzuzeigen:

   - **Alle aktiven Fälle**
   - **Offene kritische Fälle**
   - **Verletzte SLAs**
   - **Nicht zugewiesene Fälle**
   - **Fälle, die auf Genehmigung warten**

   b. Führen Sie in der Listenansicht der Fälle bei Bedarf eine der folgenden Aktionen aus:

   - Liste aktualisieren
   - Bearbeiten Sie die Spalten der Liste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenden Sie den Filter auf die Liste an
- Weisen Sie den Fall einem Anwender zu
- Exportieren Sie die Fälle in das gewünschte Format
- Fall erstellen

c. Informationen zum Hinzufügen einer eigenen Liste finden Sie unter Erstellen Sie Ihre eigene Liste, um Fallmetriken anzuzeigen.

4. Um eine Liste aller aktiven Fälle anzuzeigen, aktivieren Sie die **Alle aktiven Fälle** Abschnitt.

a. Wahlweise: In der Listenansicht können Sie auch einen oder mehrere Fälle mit einem anderen Anwender zuweisen **Zuweisen** Option.
Sie können die Spalten der Liste bearbeiten und bei Bedarf Filter hinzufügen.

b. Um den Fall im Detail anzuzeigen, wählen Sie den Arbeitsplatzfall aus.

c. Informationen zum Vornehmen von Änderungen an Arbeitsplatzfällen finden Sie unter Arbeiten Sie mit Fallmanagement an einem Arbeitsplatzfall.

Erstellen Sie Ihre eigene Liste, um Fallmetriken anzuzeigen

Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Liste, um Arbeitsplatzfälle anzuzeigen. Sie können die Arbeitsplatzfälle basierend auf dem Filter anzeigen, den Sie anwenden, und die Fälle überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt das Dashboard die Metrikkacheln und die Liste aller Fälle in verschiedenen Kategorien an. Wenn Sie im Dashboard eine Metrikkachel auswählen, wird eine Listenansicht mit den zugehörigen Fällen geöffnet. In der Listenansicht im linken Bereich werden standardmäßig die folgenden Listen angezeigt:

- Alle Fälle
- Alle aktiven Fälle
- Alle gelösten Fälle
- Offene kritische Fälle
- Verletzte SLAs
- Nicht zugewiesene Fälle
- Fälle, die auf Genehmigung warten

Sie können auch eine eigene Liste im Bereich basierend auf erstellen und die Arbeitsplatzfälle anzeigen, die dem Filter „Satz“ entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ( ).
   Das Fallmanagement-Dashboard wird geöffnet.
3. In **Übersicht** Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um die Listenansicht zu öffnen.
   - **Alle aktiven Fälle**
   - **Offene kritische Fälle**
   - **Verletzte SLAs**
   - **Nicht zugewiesene Fälle**
   - **Fälle, die auf Genehmigung warten**
4. Wählen Sie in der Listenansicht im linken Bereich aus **Meine Listen** .
5. Wählen Sie **Neue Liste hinzufügen**.
6. Gehen Sie im angezeigten Dialogfeld neue Liste wie folgt vor:

   a. Um eine andere Version der vorhandenen Liste zu erstellen, wählen Sie aus **Von vorhandenem starten** Registerkarte.
      i. In **Liste** Wählen Sie die Liste aus, die Sie wiederverwenden möchten.
      ii. In **Listenname** Feld einen Namen für die Liste eingeben.
      iii. In **Wählen Sie Spalten aus** Wählen Sie die Spalten aus, die Sie zusätzlich anzeigen möchten.
      iv. In **Filter hinzufügen** Fügen Sie die Filter hinzu, nach denen die Arbeitsplatzfälle gefiltert werden müssen.

   b. Um eine neue Liste zu erstellen, wählen Sie aus **Erstellen Sie Ihre eigenen** Registerkarte.
      i. In **Listenname** Feld den Namen der Liste eingeben.
      ii. In **Wählen Sie Quelle Aus** Wählen Sie die Quelltabelle aus.
      iii. In **Wählen Sie Spalten aus** Wählen Sie die Spalten aus, die Sie anzeigen möchten.
      iv. In **Filter hinzufügen** Fügen Sie die Filter hinzu, nach denen die Arbeitsplatzfälle gefiltert werden müssen.

   c. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis
Die anwenderdefinierte Liste wird zu hinzugefügt **Meine Listen** Registerkarte im linken Bereich. Sie können die Listen jederzeit anzeigen und die Arbeitsplatzfälle verwalten.

Arbeiten Sie mit Fallmanagement an einem Arbeitsplatzfall

Aktualisieren, bearbeiten oder lösen Sie einen Arbeitsplatzfall jederzeit über einen einzelnen Arbeitsbereich mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Fallmanagement-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Dashboard können Sie jederzeit an einem Fall arbeiten. Sie können jede Aktion für einen Fall ausführen, z. B. einen Fall aktualisieren, bearbeiten und sogar lösen, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie fertig sind. Um Zeit beim Filtern der Fälle zu sparen, zeigt der Arbeitsbereich die Fälle standardmäßig in verschiedenen Kategorien in an **Übersicht** Abschnitt.

- Aktualisieren Sie die Falldetails.
- Ändern Sie den Status des Falls.
- Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.
- Zeigen Sie Wissensartikel an, oder hängen Sie sie an.
- Markieren Sie die Prüfliste, oder fügen Sie neue Prüflistenelemente hinzu.
- Zeigen Sie die Mitarbeiterdetails an, die den Fall angefordert haben, und senden Sie ihn bei Bedarf direkt.
- Zeigen Sie den Arbeitsplatzstandort auf der Stockwerkkarte an. Zeigen Sie für Umzugsfälle die an **Von Standort** Und **An Standort** Auf der Karte.
- Erstellen Sie bei Bedarf untergeordnete Fälle und untergeordnete Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.

Weitere Informationen zu den Funktionen und Aktionen, die Sie im Arbeitsbereich ausführen können, finden Sie unter Fallmanagement: Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ( ).
   Das Fallmanagement-Dashboard wird geöffnet.
3. Um einen Fall zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wechseln Sie zu **Übersicht** Abschnitt.

     Wählen Sie die entsprechende Kachel aus, um die Liste der Fälle zu öffnen.
   - Wechseln Sie zu **Alle aktiven Fälle** Abschnitt.
4. Wählen Sie den Fall aus, den Sie öffnen möchten.
   In der Listenansicht werden die Fälle als WCASEXXXX für normale Arbeitsplatzfälle, WMCXXXX für Wartungsfälle und WMOVEXXXX für Umzugsfälle angezeigt.
   Die Falldetails werden auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Weitere Informationen zur Ansicht, zu den Aktionen, die Sie ausführen können, und zu zusätzlichen Funktionen finden Sie unter **Falldetailseite** Abschnitt in Fallmanagement: Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails Thema.
5. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor.

Aktion	Prozedur
Dient zum Bearbeiten der Formularfelder des Falls	In **Details** Führen Sie die folgenden Schritte aus: **a.** Bearbeiten Sie das Feld, das Sie ändern möchten. Sie können die Details ändern, z. B. **Arbeitsplatzservice** Mit der der Fall angefordert wurde, die **Arbeitsplatzstandort** , **Zuweisungsgruppe** , **Zugewiesen an**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Prozedur
	Anwender, detailliert **Beschreibung** , **Elemente am Standort** Und mehr. ▪ Für Umzugsfälle können Sie die Details bearbeiten, z. B. **Von Standort** , **An Standort** , **Grund** . ▪ Für Wartungsfälle können Sie die Details bearbeiten, z. B. **Produktmodell** Und **Enterprise-Asset** . **b.** Wählen Sie Aus **Speichern** Um die Änderungen zu aktualisieren.
Zum Hinzufügen eines Kommentars oder Arbeitsnotizen	In **Details** Führen Sie die folgenden Schritte aus: **a.** Wechseln Sie zu **Verfassen Und Aktivität** Bereich. **b.** Um einen Kommentar hinzuzufügen, wählen Sie aus **Kommentare** Registerkarte und fügen Sie Ihren Kommentar hinzu. **c.** Um private Notizen hinzuzufügen, wählen Sie aus **Arbeitsnotizen (privat)** Und fügen Sie Ihre Notizen hinzu. **d.** Wählen Sie Aus **Kommentare veröffentlichen** **e.** Wählen Sie Aus **Speichern** Um die Änderungen zu aktualisieren.
Dient zum Anzeigen der Aktivitäten, die bis zum aktuellen Datum für den Fall ausgeführt wurden	In **Details** Registerkarte wechseln Sie zur **Aktivität** Bereich.
Um anzuzeigen Angefordert für Mitarbeiterdetails oder senden Sie ihm eine E-Mail	Wählen Sie das Symbol auf einen Blick ( ) Im rechten Seitenbereich. **Hinweis:** Die Mitarbeiterdetails werden standardmäßig angezeigt, wenn Sie den Fall öffnen. Die Mitarbeiterdetails unterliegen jedoch der Verfügbarkeit in der Systemdatenbank. Wenn die Details nicht verfügbar sind, werden die Details des Administrators oder Fallmanagers angezeigt. Wenn in kein Mitarbeiter angegeben ist **Angefordert für** Feld, dann werden die Mitarbeiterdetails nicht angezeigt. ○ In **Mitarbeiterdetails** Überprüfen Sie die Details. ○ Um eine E-Mail zu senden, wählen Sie die E-Mail-Adresse direkt aus, und gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Prozedur
	a. Verfassen Sie auf der Seite „neuer E-Mail-Entwurf“ Ihre E-Mail, und ändern Sie bei Bedarf den Betreff. **b.** Um eine Datei anzuhängen, wählen Sie aus **Datei anhängen** . **c.** Um die E-Mail zu senden, wählen Sie aus **E-Mail senden** . Sie können E-Mail-Entwürfe auch mit anzeigen **Zeigen Sie Entwürfe an** Option.
Zum Anzeigen von Knowledge Base-Artikeln im Zusammenhang mit dem Fall	Wählen Sie Wissensartikel ( ) Im rechten Seitenbereich. ○ In **Wissensartikel** Bereich nach einem artikel suchen. ○ Um den artikel auf einer separaten Seite anzuzeigen, wählen Sie im artikel aus **Vollständige Ansicht** . ○ Um den artikel zu kennzeichnen, wählen Sie aus **Kennzeichnung** . ○ Um den artikel als nützlich zu markieren, wählen Sie aus **Hilfreich** .
Zum Anzeigen oder Hochladen von Anhängen zum Fall	Wählen Sie das Anhangsymbol ( ). ○ In **Anhänge** Bereich, zeigen Sie die Anhänge an. ○ Um eine Datei hochzuladen, wählen Sie aus **Wählen Sie Aus** .
Um die Vorlage des Falls anzuzeigen oder eine Vorlage hinzuzufügen	Wählen Sie das Vorlagensymbol ( ). ○ In **Vorlagen** Zeigen Sie die Vorlagen im an **Alle** Registerkarte. ○ Um eine Vorlage hinzuzufügen, wählen Sie aus . ○ Um von Ihnen hinzugefügte Vorlagen anzuzeigen, wählen Sie aus **Meine Vorlagen** Registerkarte. Informationen zum Erstellen einer Vorlage finden Sie unter: ○ Arbeitsplatz-Fallvorlagen erstellen ○ Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen erstellen
Dient zum Anzeigen des im Fall angegebenen Arbeitsplatzstandorts; zum Anzeigen des Standorts	Wählen Sie das Standortsymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Prozedur
von und bis eines Umzugsfalls; zum Anzeigen des Asset-Standorts eines Wartungsfalls	○ In **Standorte** Zeigen Sie die Standortdetails an, z. B. den Standortnamen, das Stockwerk, das Gebäude, den Campus und die Regionsdetails. ○ Um den Standort auf der Karte anzuzeigen, scrollen Sie nach unten zu **Zuordnung** Abschnitt. Auf der Karte können Sie Folgendes tun: ▪ Ziehen Sie die Karte. ▪ Vergrößern/verkleinern Sie die Karte. ○ Für einen Umzugsfall die **Standort** Im Bereich werden die Details des angezeigt **Von Standort** Und **An Standort** Unter **Verschieben von** Und **Verschieben Sie zu** Registerkarten. ○ Für einen Wartungsfall die **Arbeitsplatzstandort** Im Bereich wird der Standort des im Fall angegebenen Assets angezeigt. Wenn kein Asset angegeben ist, wird der im Fall ausgewählte Arbeitsplatzstandort angegeben.
Zum Anzeigen der Erfüllungsanweisungen	Wählen Sie das Symbol „Erfüllungsanweisungen“ ( ). Informationen zum Hinzufügen von Erfüllungsanweisungen finden Sie unter Erfüllungsanweisungen hinzufügen.
Zum Anzeigen oder Hinzufügen von Prüflistenelementen	Wählen Sie das Prüflistensymbol ( ). ○ Markieren Sie eine Prüfliste, wenn sie abgeschlossen ist. ○ Bearbeiten Sie bei Bedarf eine Prüfliste. ○ Fügen Sie bei Bedarf ein Prüflistenelement hinzu. Wenn keine Prüflistenelemente vorhanden sind, können Sie sie hinzufügen.
Um die untergeordneten Fälle anzuzeigen oder einen untergeordneten Fall hinzuzufügen	Wechseln Sie zu **Untergeordnete Fälle** Registerkarte. **a.** Zeigen Sie die mit dem Fall erstellten untergeordneten Fälle an. Aktualisieren Sie, bearbeiten Sie Spalten, oder wenden Sie Filter bei Bedarf an. **b.** Um einen untergeordneten Fall zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** . Siehe Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Prozedur
Um die untergeordneten Aufgaben anzuzeigen oder eine untergeordnete Aufgabe hinzuzufügen	Wechseln Sie zu **Untergeordnete Aufgaben** Registerkarte. ○ Zeigen Sie die mit dem Fall erstellten untergeordneten Aufgaben an. Aktualisieren Sie, bearbeiten Sie Spalten, oder wenden Sie Filter bei Bedarf an. ○ Um einen untergeordneten Fall zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** . Siehe Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.
Zum Anzeigen der Details von Genehmigern	Wechseln Sie zu **Genehmiger** Registerkarte.
Um die Fall-SLAs anzuzeigen und ein SLA hinzuzufügen	Wechseln Sie zu **Fall-SLAs** Registerkarte. ○ Zeigen Sie die SLA-Details an, die dem Fall zugeordnet sind. ○ Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen eines SLA. Informationen zum Erstellen der SLA-Definition finden Sie unter SLA-Definitionen erstellen.
Zum Anzeigen der angehängten Knowledge Base-Artikel	Wechseln Sie zu **Angehängtes Wissen** Registerkarte. Zeigen Sie Artikel an, oder fügen Sie sie hinzu.
Zum Anzeigen der Knowledge Base-Artikel, die vom Anwender angezeigt werden	Wechseln Sie zu **Vom Anwender gelesene KB-Artikel** Registerkarte. Zeigen Sie Artikel an, oder fügen Sie sie hinzu.
Zum Anzeigen der zugehörigen Fälle	Wechseln Sie zu **Zugehörige Fälle** Registerkarte. Zeigen Sie die Fälle an, oder fügen Sie bei Bedarf einen Fall hinzu. Siehe Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.
Für einen Wartungsfall zum Anzeigen der zugehörigen Arbeitsplatzfälle	Wechseln Sie zu **Arbeitsplatzfälle** Registerkarte. Zeigen Sie die Fälle an, oder fügen Sie bei Bedarf einen Fall hinzu. Siehe Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.
Zum Anzeigen der mit dem Fall angeforderten Arbeitsplatzservice-Elemente	Wechseln Sie zu **Angeforderte Service-Elemente** Registerkarte.

6. Wählen Sie nach dem Vornehmen der Änderungen aus **Speichern** .

Ergebnis

Der Arbeitsplatzfall wird basierend auf Ihren Änderungen aktualisiert oder geändert. Informationen zum Abbrechen oder Löschen des Falls finden Sie unter Brechen Sie einen Fall ab, oder löschen Sie ihn.

Erstellen Sie einen Arbeitsplatz-Servicefall

Als Fallmanager können Sie neben der Verwaltung der Arbeitsplatzfälle auch direkt mit erstellen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Fallmanagement-Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Senden Sie eine Arbeitsplatzserviceanforderung im Namen eines Mitarbeiters aus beliebigem Grund. Sie können eine Anforderung direkt über den Fallmanagement-Arbeitsbereich stellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ().
   Das Fallmanagement-Dashboard wird geöffnet.
3. Um einen Fall zu erstellen, verwenden Sie eine der folgenden Navigationen:
   - Scrollen Sie auf der Zielseite „Fallmanagement“ nach unten zu **Alle aktiven Fälle** Abschnitt und wählen Sie aus **Neu** .
   - Auf der Zielseite „Fallmanagement“ in **Übersicht** Öffnen Sie eine Kachel, und wählen Sie aus **Neu** In der Listenansicht.
4. In **Welchen Service möchten Sie anfordern?** Dialogfeld wählen Sie den Typ der Arbeitsplatzserviceanforderung aus, die Sie stellen möchten.
   Sie können die folgenden Arbeitsplatzserviceanforderungen stellen:
   - Bürofläche neu konfigurieren
   - Schreibtischwechsel anfordern
   - Möbel anfordern
   - Allgemeine Anforderung senden
   - Wartungsanforderung senden
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Informationen zum Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Arbeitsplatzservice wird angefordert Themen.
6. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Anforderung zu übermitteln.

Ergebnis
Die Arbeitsplatzserviceanforderung wird übermittelt, und ein Arbeitsplatzfall wird erstellt. Aktualisieren Sie **Alle aktiven Fälle** Liste zum Anzeigen des Arbeitsplatzfalls.

Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe

Als Fallmanager können Sie zur Erfüllung eines Falls einen untergeordneten Fall und auch eine untergeordnete Aufgabe mithilfe des Arbeitsbereichs erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ( ).
   Die Zielseite „Fallmanagement“ wird geöffnet.
3. Um den Fall zu öffnen, dem Sie einen untergeordneten Fall/eine untergeordnete Aufgabe hinzufügen möchten, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wechseln Sie zu **Übersicht** Abschnitt.

     Wählen Sie die entsprechende Kachel aus, um die Liste der Fälle zu öffnen.
   - Wechseln Sie zu **Alle aktiven Fälle** Abschnitt.
4. Wählen Sie den Fall aus, dem Sie einen untergeordneten Fall/eine untergeordnete Aufgabe hinzufügen möchten.
   Die Falldetails werden auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Weitere Informationen zur Ansicht, zu den Aktionen, die Sie ausführen können, und zu zusätzlichen Funktionen finden Sie unter **Falldetailseite** Abschnitt in Fallmanagement: Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails Thema.
5. Gehen Sie wie folgt vor, um einen untergeordneten Fall zu erstellen:

   a. Wählen Sie auf der Seite „Falldetails“ die aus **Untergeordnete Fälle** Registerkarte.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Neuen Arbeitsplatzfall erstellen“

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzservice	Wählen Sie den Arbeitsplatzservice des Falls aus.
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie den untergeordneten Fall erstellen.
Status	Wählen Sie den Status des Falls aus. Standardmäßig ist der Status auf Entwurf festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, der Sie den Fall zuweisen möchten.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie den untergeordneten Fall erstellen.
Angefordert für	Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie den Fall erstellen.
Anwenderabnahme aktivieren	Wählen Sie die Option aus, wenn Sie die Anwenderakzeptanz für den Fall aktivieren möchten.
Kontakttyp	Geben Sie den Kontaktmodus an.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Falls ein.
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Falls ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Fügen Sie Kommentare zum Fall hinzu. Die Kommentare sind für die anfordernde Person sichtbar.
Arbeitsnotizen	Fügen Sie dem Fall Arbeitsnotizen hinzu. Die Notizen sind nur für Sie sichtbar.

d. Um eine beliebige Datei anzuhängen, wählen Sie das Anhangssymbol ( ) Im Seitenbereich.

e. Um eine Vorlage für den Fall zu konfigurieren, wählen Sie das Vorlagensymbol ( ).

f. Wählen Sie **Speichern**.
Der untergeordnete Fall wird erstellt.

6. Gehen Sie wie folgt vor, um eine untergeordnete Aufgabe zu erstellen:

a. Wählen Sie auf der Seite „Falldetails“ die aus **Untergeordnete Aufgaben** Registerkarte.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Arbeitsplatzaufgabe erstellen“

Feld	Beschreibung
Status	Wählen Sie den Status der Aufgabe aus. Standardmäßig ist der Status auf Offen festgelegt.
Typ der Arbeitsplatzaufgabe	Wählen Sie den Typ der Aufgabe aus.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, der Sie die Aufgabe zuweisen möchten.
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie die untergeordnete Aufgabe erstellen.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie die untergeordnete Aufgabe erstellen.
Signaturvorlage	Wählen Sie die Signaturvorlage aus.
Lieferant	Wählen Sie den Lieferanten für die Aufgabe aus.
Arbeitsplatzservice-Aktivität	Wählen Sie die Aktivität Arbeitsplatz-Service aus, um die Aufgabe zu implementieren.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Aufgabe ein.

d. Um eine beliebige Datei anzuhängen, wählen Sie das Anhangssymbol ( ) Im Seitenbereich.

e. Um eine Vorlage für die Aufgabe zu konfigurieren, wählen Sie das Vorlagensymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie **Speichern**.
Die untergeordnete Aufgabe wird erstellt.

7. Wählen Sie nach dem Hinzufügen des untergeordneten Falls/der untergeordneten Aufgabe aus **Speichern** Um die Änderungen zu speichern.

Drucken Sie einen Arbeitsplatzfall

Als Fallmanager können Sie neben der Verwaltung von Arbeitsplatzfällen auch einen Arbeitsplatzfall mit drucken 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Fallmanagement-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_reader, sn_wsd_case.case_writer, sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
Sie können auch öffnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Von Mitarbeiter-Center Direkt, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. In 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Wählen Sie das Fallmanagement-Symbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Zielseite „Fallmanagement“ den Fall, den Sie abbrechen oder löschen möchten, mit einer der folgenden Navigationen:
   - Wechseln Sie zu **Übersicht** Abschnitt.

     Wählen Sie die entsprechende Kachel aus, um die Liste der Fälle zu öffnen.
   - Wechseln Sie zu **Alle aktiven Fälle** Abschnitt.
4. Wählen Sie den Fall aus.
Die Falldetails werden auf einer separaten Registerkarte angezeigt.
5. Wählen Sie auf der Seite „Falldetails“ die Option aus **Fall drucken** .
Der Bericht zu Arbeitsplatzfällen ist sowohl in den Abschnitten „Aktivität“ als auch „Anhänge“ verfügbar.

Druckfall verwalten

Filtern Sie Arbeitsplatzfälle anhand von Kriterien wie Kurzbeschreibung, Arbeitsplatzstandort oder anderen relevanten Feldern, um einen konsolidierten Bericht mithilfe des Arbeitsbereichs „zentrales Fallmanagement am Arbeitsplatz“ zu generieren.

Verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um fortzufahren:

- Druckfilterauswahl: Wenden Sie Filter an, und wählen Sie diese Option aus, um eine Arbeitsplatzaufgabe mit angehängtem konsolidierten Bericht zu erstellen.
- Ausgewählte Datensätze drucken: Wählen Sie manuell einen oder mehrere Arbeitsplatzfälle aus, und wählen Sie diese Option aus, um den konsolidierten Bericht direkt anzuzeigen.

Drucken Sie gefilterte Fälle

Verwenden Sie Filterkriterien, um mehrere Fälle zu filtern und basierend auf den gefilterten Fällen einen konsolidierten Bericht zu generieren. Sie können die Bedingung basierend auf der Kurzbeschreibung, dem Arbeitsplatzstandort oder anderen Feldern festlegen. Wenn Sie den Filter ausführen und Filterauswahl drucken auswählen, wird eine neue Arbeitsplatzaufgabe mit dem konsolidierten Bericht als Anhang erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ( ).
   Die Zielseite „Fallmanagement“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie das Filtersymbol aus, und legen Sie die Filterkriterien fest.
   Die Ergebnisse werden basierend auf der gefilterten Bedingung angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Druckfilterauswahl** .
   Sie können den konsolidierten Bericht mit den gefilterten Falldetails auf einer neuen Arbeitsplatzaufgabenseite anzeigen.

Ausgewählte Fälle drucken

Drucken Sie einen konsolidierten Bericht, einschließlich Aufgabendetails und zugehöriger Services, indem Sie mindestens einen Arbeitsplatzfall auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ( ).
   Die Zielseite „Fallmanagement“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie mindestens einen Arbeitsplatzfall aus.
4. Wählen Sie Aus **Drucken Sie ausgewählte Fälle** .
   Sie können den konsolidierten Bericht mit den ausgewählten Falldetails auf einer neuen Arbeitsplatzaufgabenseite anzeigen.

Brechen Sie einen Fall ab, oder löschen Sie ihn

Als Fallmanager können Sie einen Arbeitsplatzfall jederzeit abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Löschen Sie als Administrator einen Falldatensatz vollständig aus der Anwendung, wenn er nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Als Arbeitsplatz-Fallmanager können Sie einen Fall abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Durch das Abbrechen eines Falls werden alle untergeordneten Fälle und untergeordneten Aufgaben abgebrochen, die dem Fall zugeordnet sind. Der Status wird auf Abgebrochen festgelegt.

Wichtig: Nur ein Administrator kann einen Fall löschen. Ein Falladministrator kann nur einen Arbeitsplatzfall löschen, ein Umzugsadministrator kann nur einen Umzugsfall löschen, und ein Wartungsadministrator kann nur einen Wartungsfall löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: administrator (zum Löschen eines Falls) und sn_wsd_Case.Manager (zum Abbrechen eines Falls)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Fallmanagement** Symbol ( ).
   Die Zielseite „Fallmanagement“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie den Fall, den Sie abbrechen/löschen möchten, mit einer der folgenden Navigationen:
   - Wechseln Sie zu **Übersicht** Abschnitt.

     Wählen Sie die entsprechende Kachel aus, um die Liste der Fälle zu öffnen.
   - Wechseln Sie zu **Alle aktiven Fälle** Abschnitt.
4. Wählen Sie den Fall aus.
5. Gehen Sie wie folgt vor, um den Fall abzubrechen:
   a. Wählen Sie auf der Seite „Falldetails“ die Option aus **Abbrechen** .
   b. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Ja** .
   Der Fall und alle untergeordneten Fälle, untergeordneten Aufgaben und Flows, die den Fällen zugeordnet sind, werden abgebrochen, und der Status wird auf Abgebrochen gesetzt.
6. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Fall zu löschen:

   Wichtig: Nur ein Administrator kann einen Fall löschen. Ein Falladministrator kann nur einen Arbeitsplatzfall löschen, ein Umzugsadministrator kann nur einen Umzugsfall löschen, und ein Wartungsadministrator kann nur einen Wartungsfall löschen.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Falldetails“ weitere Aktionen aus ( ).

      Hinweis: Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ein Administrator sind.

   b. Wählen Sie **Löschen**.

   c. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Ja** Zum Löschen.
      Der Arbeitsplatzfalldatensatz, die zugehörigen SLAs und mehr werden aus der Anwendung gelöscht.

Arbeiten mit Kiosk Indoor Mapping

Erstellen Sie Karten für den Innenbereich, und konfigurieren Sie Kartenelemente für Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Konfigurieren Sie Kartenfunktionen für Kiosk

Konfigurieren Sie Kartenfunktionen wie Aktionen und Datenvisualisierung für den Kiosk.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Indoor_Map.admin und sn_wsd_Central.Workspace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   Sie können auch öffnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Von Mitarbeiter-Center Indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Symbol Kiosk Indoor Mapping ( ).
3. Wählen Sie in der Liste Zuordnungsfunktionskonfigurationen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zuordnungsfunktionskonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Funktionskonfigurationsdatensatzes.
Reihenfolge	Reihenfolge der Funktionskonfiguration am Kiosk.
Zulässige Aktionen	Aktionen, die der Anwender am Kiosk ausführen kann. Sie können mehrere Aktionen aus der Liste auswählen. Die **Melden Sie einen Fall** Aktion ist verfügbar, wenn Sie installiert haben Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.
Datenvisualisierung	Datenvisualisierungselemente, z. B. Arbeitsbereiche und Platzfilter, für den Kiosk-Anwender. Sie können mehrere Visualisierungsoptionen aus der Liste auswählen. Die verfügbaren Elemente hängen von den Anwendungen ab, die Sie in Ihrer Instanz installiert haben. Beispiel: **Belegungsdaten** Ist nur verfügbar, wenn Sie installiert haben Arbeitsplatz-Connectors.

5. Speichern Sie den Datensatz.

Ergebnis
Die Kartenkonfiguration wird als Datensatz im Kiosk-Modul „Innenbereichskarte“ gespeichert.

Konfigurieren Sie die Kiosk-Position und Karteneinstellungen

Konfigurieren Sie die Kiosk-Position und die Kameraposition auf der Karte.

Vorbereitungen
Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration, die für die Kiosk-Innenbereichskartierungsfunktion verwendet werden soll. Weitere Informationen zum Erstellen einer Kiosk-Konfiguration finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Indoor_Map.admin und sn_wsd_Central.Workspace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Symbol Kiosk Indoor Mapping ( ).
3. Wählen Sie in der Liste Kiosk-Kartenkonfigurationen den Datensatz aus, den Sie konfigurieren möchten.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Kiosk-Konfiguration finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.
   Die **Kartenkonfiguration** Die Registerkarte ist standardmäßig geöffnet.
4. Wählen Sie im Bereich Kiosk-Platzierung die Option aus **Kiosk auf Karte platzieren** , Und wählen Sie dann eine Position auf der Karte aus.
5. Wählen Sie im Bereich Kiosk-Platzierung einen Ansichtstyp für die Karte aus.
6. Geben Sie einen Kiosk-Titel ein, der den Kiosk-Anwendern angezeigt werden soll.
7. Wählen Sie Aus **Platzierung Speichern** .
   Die Kiosk-Platzierung wird auf der Karte gespeichert. Sie können die Platzierung bearbeiten oder den Kiosk aus der Karte entfernen.
8. Wählen Sie das Symbol Karteneinstellungen.
9. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Position** , Verschieben Sie dann die Karte, um die Standardposition der Kamera festzulegen.
   Sie können auch Werte in die Felder eingeben, um die Kameraposition festzulegen.

Wertbereiche der Karteneinstellungen

Feld	Wertbereich
Standardzoom	16 bis 23
Standardpeilung	-180 bis 180
Standardabstand	0 bis 60

10. Wählen Sie Aus **Bestätigen** , Und wählen Sie dann aus **Speichern Sie Die Konfiguration** .

Ergebnis

Die Kiosk-Position und Karteneinstellungen werden in der Kiosk-Konfiguration gespeichert.

Trouble?

Wenn Sie erhalten Zuordnung kann nicht initialisiert werden Fehler auf der Registerkarte „Kartenkonfiguration“. Versuchen Sie eine der folgenden Aktionen:

- Stellen Sie sicher, dass der Kiosk-Standort mit dem Standort der Karte übereinstimmt, die Sie verwenden möchten.
- Gewähren Sie dem Anwender, der Zugriff auf die Kiosk-Innenbereichskarte haben muss, die Berechtigungen für den Ansichtstyp.
- Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ansichtstypen**
  - Stellen Sie sicher, dass **Kiosk** Ansichtstyp ist aktiv.
  - Wenn **Kiosk** Ansichtstyp ist nicht verfügbar. Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie ein Modul für die Kiosk-Innenbereichskarte

Erstellen Sie ein Modul für den Kiosk, um den Flow für den Kiosk zu entscheiden.

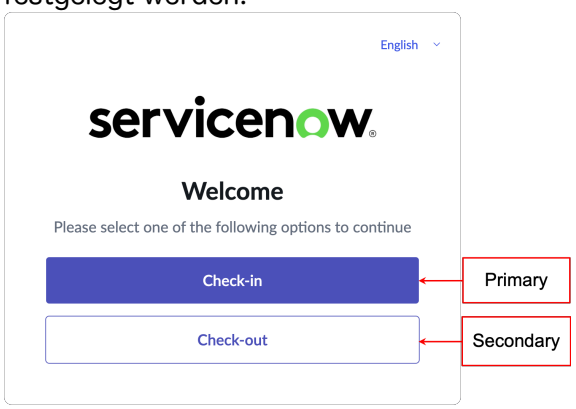
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.admin und sn_wsd_Central.Workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
2. Wählen Sie das Symbol Kiosk Indoor Mapping ( ).
3. Wählen Sie in der Liste Kiosk-Kartenkonfigurationen den Datensatz aus, den Sie konfigurieren möchten.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Kiosk-Konfiguration finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.
   Die **Kartenkonfiguration** Die Registerkarte ist standardmäßig geöffnet.
4. Wählen Sie aus **Modulkonfiguration** Registerkarte.
5. Wählen Sie in der Liste Kiosk-Module die Option aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kiosk-Modulkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Kiosk-Konfiguration	Kiosk-Konfiguration, mit der das Modul verknüpft ist.
Modulkonfiguration	Konfigurationsdatensatz für das Kiosk-Modul. Weitere Informationen zum Erstellen eines Moduls finden Sie unter Erstellen Sie ein Kiosk-Modul. Weitere Informationen zum Erstellen einer Kartenkonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie Kartenfunktionen für Kiosk.
Aktiv	Status der Kiosk-Modulkonfiguration.
Typ	Typ des Farbschemas, das Sie für die Kiosk-Modulkonfiguration festlegen möchten. Der Typ kann auf primär oder sekundär festgelegt werden. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge der Einstellungen des Kiosk-Moduls.

Hinweis:

- Das Kiosk-Gerät verwaltet die Sitzung automatisch, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt. Der Sitzungszeitüberschreitungswert kann in konfiguriert werden `glide.ui.session_timeout`Eigenschaft.
- Der Kiosk-Header enthält die Sitzungsaktualisierungs-API. Stellen Sie sicher, dass Sie das Kiosk-Design oder den Kiosk-Header nicht entfernen oder ersetzen.

  Informationen zum Anpassen des Kiosk-Headers finden Sie unter Passen Sie den Kiosk-Header an.

7. Speichern Sie den Datensatz.
   Das Kiosk-Modul wird erstellt und mit der Konfiguration verknüpft.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung verwalten

Überwachen Sie Ihre arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten. Zeigen Sie die Metriken und die Liste der Aktivitäten an, die jederzeit erstellt werden.

Dient zum Anpassen einer Seite in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung finden Sie im Knowledge Base-artikel: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Genehmigen Sie ein Szenario

Als Arbeitsplatzmanager können Sie genehmigen oder ablehnen, wenn ein Szenario zur Genehmigung gesendet wird

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Sie haben die Rolle „Szenarioleser“ [sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader].
- Sie sind zum Genehmigen berechtigt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.Arbeitsplatzmanager und sn_wsd_spcmgmt.Szenario_Reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Arbeitsplatzmanager können Sie ein Szenario genehmigen. Die Workplace Core Genehmigungsdefinition, stellt bereit **Szenarioplangenehmigung** Standardmäßig wird die Szenariogenehmigung durchgeführt. Die Genehmigungsdefinition besteht aus **Szenarioplan-Genehmiger** Ausführerkriterien, in denen alle Arbeitsplatzmanager für die Genehmigung von Szenarien konfiguriert sind. Informationen zum Konfigurieren weiterer Genehmiger finden Sie unter Konfigurieren Sie Genehmiger eines Szenarios.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie die Genehmigung aus, die sich in befindet **Angefordert** status.
   Sie können auch Filteroptionen verwenden, um nur die Genehmigungen anzuzeigen, die sich in befinden **Angefordert** status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um das Szenario vor der Genehmigung anzuzeigen, in **Wird Genehmigt** Klicken Sie auf das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen ( ).
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie im Formular „Szenarioplan“ auf **Öffnen Sie den Szenarioplan** .
   Der Szenario-Stapelplan wird im schreibgeschützten Modus geöffnet.
6. Überprüfen Sie das Szenario.
7. Führen Sie nach der Überprüfung des Szenarios die Schritte 1 und 2 erneut aus, um sie zu genehmigen oder abzulehnen.
8. Führen Sie im Formular einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf, um das Szenario zu genehmigen **Genehmigen** .

     Das Szenario wird genehmigt.
   - Um das Szenario abzulehnen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. In **Kommentare** Geben Sie den Grund für die Ablehnung an.

        Wenn Sie Änderungen am Szenario vorschlagen möchten, geben Sie kurz die Änderungen an.
     b. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** Nachdem Sie Kommentare eingegeben haben.
     c. Klicken Sie auf **Ablehnen**.

        Das Szenario wird abgelehnt.

Ergebnis

Das Szenario wird basierend auf der von Ihnen durchgeführten Aktion genehmigt oder abgelehnt. Wenn das Szenario genehmigt wird, ändert sich der Status des Szenarios in genehmigt. Wenn er abgelehnt wird, wird der Szenariostatus in abgelehnt geändert.

Zeigen Sie Arbeitsplatzszenarien an

Verfolgen Sie die Anzahl der an Ihrem Arbeitsplatz erstellten Szenarien. Zeigen Sie die Szenarien an, die sich im Status „veröffentlicht“, im Status „Entwurf“ und mehr befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie die Szenarien an, die mit dem Modul „Platzoptimierung“ an Ihrem Arbeitsplatz erstellt wurden. Das Modul „Platzoptimierung“ bietet Ihnen Metriken für Szenarien basierend auf ihrem aktuellen Status. Sie erhalten eine Liste der Gesamtszenarien und der Szenarien, die basierend auf Gebäuden erstellt wurden. Sie können den Status eines Szenarios jederzeit überwachen, indem Sie das Modul „Platzoptimierung“ überprüfen. Weitere Informationen zum Modul „Platzoptimierung“ finden Sie unter Platzoptimierung: Wichtige Funktionen und Aktionen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Standorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Arbeitsplatzzentrale auch über öffnen Mitarbeiter-Center Direkt. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**an.
Das Dashboard „Arbeitsplatzanalysen“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Bereichsoptimierung** Symbol ().
   Das Dashboard „Platzoptimierung“ wird geöffnet.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Nummern der Szenarien basierend auf ihrem aktuellen Status an, indem Sie anzeigen **Szenarien** Abschnitt.
   Sie können auch die nummerierte Kachel auswählen, um die Details der Szenarien anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Szenarien unabhängig von ihrem aktuellen Status an.

   a. Wechseln Sie im Abschnitt Szenarien zu **Alle Szenarien** .
      Eine Liste von Szenarien wird angezeigt. In der Liste werden fünf Szenarien gleichzeitig angezeigt.

   b. Zeigen Sie alle Szenarien an, indem Sie in der Liste nach unten scrollen und auf klicken **Alle anzeigen** .
      Die **Szenarien** Registerkarte wird geöffnet.

5. Zeigen Sie alle Gebäude Ihres Arbeitsplatzes an.
   Sie können ein Gebäude öffnen und das Gebäude in einem Stapelplan anzeigen. Der Stapelplan zeigt das aktuelle Szenario an, das im Gebäude bereitgestellt wird. Sie können ein Szenario auch direkt aus einem Gebäudeszenarioplan erstellen.

   a. Wechseln Sie im Abschnitt Szenarien zu **Alle Gebäude** .
      Eine Liste der Gebäude wird angezeigt. In der Liste werden fünf Gebäude gleichzeitig angezeigt.

   b. Zeigen Sie alle Gebäude an, indem Sie in der Liste nach unten scrollen und klicken **Alle anzeigen** .
      Die **Gebäude** Registerkarte wird geöffnet.

Stellen Sie eine Platzhilfeanforderung

Senden Sie eine Arbeitsplatzserviceanforderung, um Platzzuteilungsempfehlungen mit zu erhalten Workplace-Serviceportal. Die Workplace Service Delivery Platzhilfe bietet Ihnen die besten Optionen für den Platzzuteilungsplan basierend auf der von Ihnen angegebenen Platzmenge und der Abteilung. Sie können die am besten geeignete Zuteilung oder keine Zuteilung auswählen. Abhängig von Ihrer Auswahl stellt der Raumplaner den zu verwendenden Plan bereit.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Plugin „Arbeitsplatzzentrale“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Plugin ist installiert.
- Um die Bereichsempfehlungen auf der Karte anzuzeigen, muss die Stockwerkkarte mit konfiguriert werden Gebäudepläne für Arbeitsstätten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Abteilung und die Anzahl der Räume an, die Sie dieser Abteilung auf einem Stockwerk zuweisen möchten. Geben Sie den Standort an, an dem die Zuteilungsempfehlung angezeigt werden soll. Abhängig von der im Formular übermittelten Spezifikation bietet Ihnen das System Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungsplänen in diesem Gebäude. Wenn die ausgewählte Abteilung auf dem von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihnen ausgewählten Stockwerk vorhanden ist, werden die Bereiche in der Nähe dieser Abteilung empfohlen.

Sie können die beste Option auswählen und die Auswahl übermitteln. Wenn eine Genehmigung konfiguriert ist, wird der Plan zur Genehmigung an Ihren Vorgesetzten gesendet. Der ausgewählte Raumplan wird an den Raumplaner weitergeleitet. Der Platzplaner überprüft den Plan und stellt ihn entsprechend bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an.
   Die Workplace-Serviceportal Wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie Allgemein.
   a. Wählen Sie **Katalog**.
   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis: Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**an.
3. Wählen Sie Aus **Platzunterstützungsanforderung** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Platzhilfe-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Anforderungsname	Beschreibender Name für die Anforderung.
Platz zuteilen nach	Der Zuordnungstyp wird mit dem von Ihrem Administrator festgelegten Standardzuordnungstyp festgelegt. **Hinweis:** Wenn kein Zuordnungstyp angegeben ist, können Sie mit der Anforderung nicht fortfahren.
Angefordert für	Option zum Angeben des Anwenders, für den Sie die Platzhilfeanforderung stellen.
Abteilung auswählen	Abteilung, auf der Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Abteilung** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Kostenstelle auswählen	Kostenstelle, auf der Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Kostenstelle** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Arbeitsplatz-Entitätstyp auswählen	Arbeitsplatzentitätstyp, basierend auf dem Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Arbeitsplatzentität** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatz-Entität auswählen	Arbeitsplatzentität, auf der Sie Flächen zuordnen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn **Arbeitsplatzentität** Ist in festgelegt **Platz zuteilen nach** Feld.
Grund der Anforderung	Option zum Auswählen des Grunds für die Anforderung.
Platztyp	Option, um anzugeben, welche Art von Flächen Sie möchten.
Genaue Übereinstimmung (Bereichstyp)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die genau mit dem ausgewählten Platztyp übereinstimmen.
Zuweisungstyp	Option, um anzugeben, ob Sie flexible oder dauerhafte Flächen wünschen.
Menge/Kapazität	Anzahl der Flächen, die Sie zuordnen möchten.
Region	Region, in der Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Campus	Campus, auf dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Site	Site, an der Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Gebäude	Gebäude, in dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Gebäude)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die genau mit dem ausgewählten Gebäude übereinstimmen.
Einzugsdatum	Option zum Festlegen des Datums, ab dem Sie die Platzzuteilung implementieren möchten.
Genaue Übereinstimmung (Einzugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die am ausgewählten Einzugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist in nicht verfügbar Workplace Space Management Version 1.12.0.
Auszugsdatum	Option zum Festlegen des Datums, bis zu dem Sie die Flächen zuordnen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Auszugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Bereiche angezeigt werden sollen, die bis zum ausgewählten Verschiebungsdatum verfügbar sind. Diese Option ist in nicht verfügbar Workplace Space Management Version 1.12.0.
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen unterstützender Dateien bei Bedarf.

5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anforderung wird übermittelt. Nach der Übermittlung wird die Seite mit den Anforderungsdetails geöffnet.

6. Wählen Sie auf der Seite meine Anforderung die Option aus **Raumpläne** .
   Aktualisieren Sie die Seite, um Platzplanoptionen anzuzeigen.
   Auf der Seite werden Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungen für die ausgewählte Kostenstelle oder Abteilung im ausgewählten Stockwerk zusammen mit dem Übereinstimmungsprozentsatz angezeigt.
7. Überprüfen Sie die angezeigten Optionen.
   Der Übereinstimmungsprozentsatz wird unter jeder Option angezeigt.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Platzzuteilungen auf der Karte an, indem Sie auswählen **Zeigen Sie Bereiche auf der Karte an** .

   Hinweis: Sie können die Platzzuteilungen auf der Karte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte konfiguriert ist.

9. Wählen Sie eine Option aus den bereitgestellten Optionen aus.

   a. Wählen Sie auf der Seite meine Anforderung die Option aus **Aufgaben/Aufgaben** .

   b. In **Wählen Sie eine Platzplanoption aus** , Wählen Sie aus **Aufgabe anzeigen** .
   Eine Seite mit allen Optionen, die in angezeigt werden **Raumplan** Wird zur Auswahl angezeigt.

   c. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Aus** Neben der Option, mit der Sie fortfahren möchten.

   d. **Wahlweise:** Wenn Sie aus irgendeinem Grund keine Option auswählen möchten, wählen Sie aus **Keine der oben genannten** .

      Hinweis: Wenn Sie auswählen **Keine der oben genannten** , Die Anforderung wird geschlossen, und der Status wird auf festgelegt **Abgeschlossen**

   e. Wählen Sie nach der Auswahl aus **Übermitteln** .

Ergebnis

Die von Ihnen ausgewählte Option wird übermittelt. Sie können Ihre ausgewählte Option jederzeit in anzeigen **Raumpläne** Registerkarte. Nachdem Sie die Auswahl übermittelt haben, werden die folgenden Aktionen basierend auf dem von Ihrer Organisation konfigurierten Genehmigungsprozess ausgeführt:

- Wenn für Ihr Anwenderprofil ein Genehmigungsprozess konfiguriert ist, wird die Platzanforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der Status der Platzanforderung ändert sich in Warten auf Genehmigung.
  - Wenn Ihr Manager genehmigt, wird die Platzanforderung zur Bereitstellung gesendet, und der Status ändert sich in genehmigt.
  - Wenn Ihr Manager ablehnt, wird die Platzanforderung abgelehnt, und der Status ändert sich in „Geschlossen – unvollständig“.
- Wenn Ihr Anwenderprofil keine Genehmigung erfordert, wird die Platzanforderung an den Raumplaner Ihrer Organisation übertragen, und der Status ändert sich in **Genehmigt.**

Genehmigen Sie eine Platzunterstützungsanforderung

Als Arbeitsplatzmanager können Sie eine Platzunterstützungsanforderung genehmigen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Sie sind zum Genehmigen berechtigt.
- Sie sind der Manager des Anwenders, der die Platzunterstützungsanforderung ausgelöst hat.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Arbeitsplatzmanager können Sie eine Platzhilfeanforderung genehmigen, die von einem Ihnen zugewiesenen Anwender gestellt wird. Die Workplace Core Genehmigungsdefinition, stellt bereit **Genehmigung Der Bereichsempfehlung** Standardmäßig wird die Genehmigung der Platzanforderung durchgeführt. Die Genehmigungsdefinition besteht aus **Genehmigungskonfiguration Für Bereichsempfehlung** Ausführerkriterien, in denen alle Arbeitsplatzmanager so konfiguriert sind, dass sie Platzunterstützungsanforderungen genehmigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie die Genehmigung aus, die sich in befindet **Angefordert** status.
   Sie können auch Filteroptionen verwenden, um nur die Genehmigungen anzuzeigen, die sich in befinden **Angefordert** status.
3. Um die Anforderungsdetails vor der Genehmigung anzuzeigen, in **Wird Genehmigt** Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen ( ).
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Überprüfen Sie die Anforderungsdetails.
6. Führen Sie nach der Überprüfung der Details die Schritte 1 und 2 erneut aus, um sie zu genehmigen oder abzulehnen.
7. Führen Sie im Formular einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie aus, um die Anforderung zu genehmigen **Genehmigen** .

     Die Anforderung wurde genehmigt.
   - Um die Anforderung abzulehnen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. In **Kommentare** Geben Sie den Grund für die Ablehnung an.

        Wenn Sie Änderungen an der Anforderung vorschlagen möchten, geben Sie die Änderungen kurz an.

     b. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen** Nachdem Sie Ihre Kommentare eingegeben haben.

     c. Klicken Sie auf **Ablehnen**.

        Die Anforderung wird abgelehnt.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Formulare von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installierte Rollen

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_Central.Workspace_user	Hat Zugriff auf 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Arbeitsbereich.	canvas_user
sn_wsd_Central.Workplace_Analytics_User	Hat Zugriff auf den Arbeitsplatz-Analytics-Arbeitsbereich	sn_wsd_Central.Workspace_user

Für Details zu Rollen, die zur Verwendung von erforderlich sind 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Weitere Informationen finden Sie in den mit installierten Rollen Workplace Space Management Und Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Tabellen

Mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Auslastung vs. Kapazität [sn_wsd_spcmgmt_usage_Capacity]	Eine Tabelle zum Speichern von Kapazität und Auslastung, die bis zur Bereichsebene gegliedert ist.

Skripte

Mit installierte Skripts 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Tabelle	Beschreibung
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Skript, das die Tabelle „Kapazität vs. Auslastung“ für Platzmanagement in Workplace Analytics ausfüllt

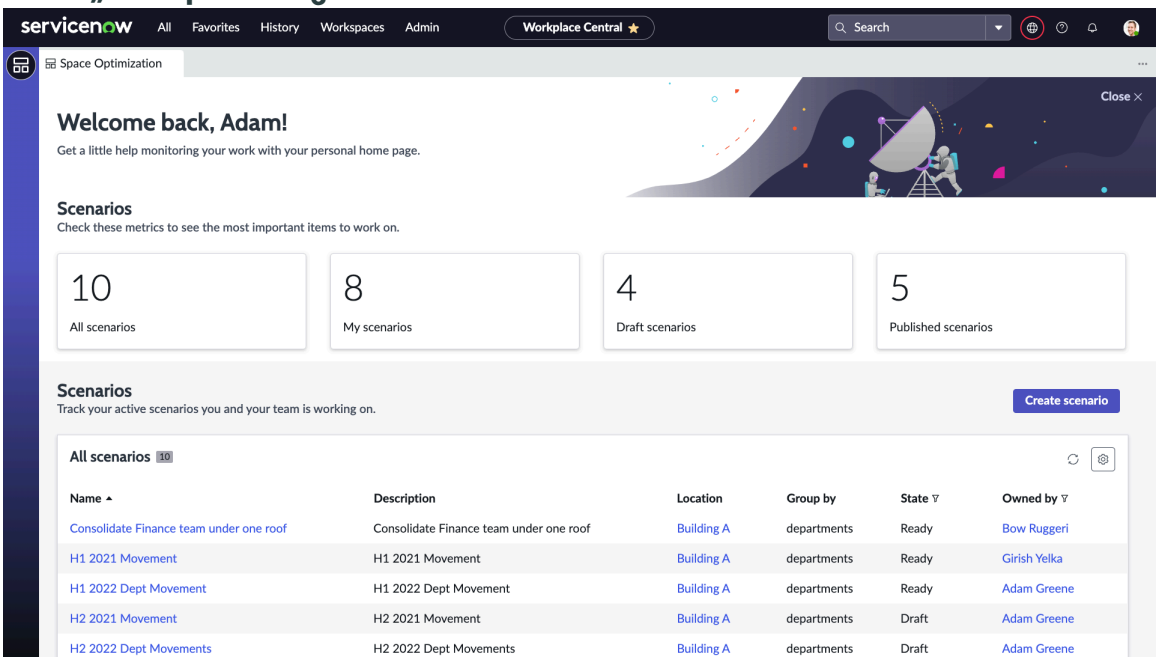
Platzoptimierung: Wichtige Funktionen und Aktionen

Als Platzplaner können Sie mit dem Modul „Platzoptimierung“ mehrere szenariobezogene Aktionen ausführen. Sie können ein Szenario mit dem Stapelplan erstellen, es auf einer Stockwerkskarte anzeigen und direkt Änderungen vornehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modul „Platzoptimierung“



Sie können ein Szenario erstellen, die Szenariometriken nachverfolgen, Szenariodetails anzeigen und Gebäudedetails aus dem Modul anzeigen. Die Platzoptimierung zeigt die folgenden Informationen an:

- **Szenarien** : Zeigt die Szenariometriken an.
- **Erstellen Sie ein Szenario** : Option zum Erstellen eines Szenarios für ein Gebäude. Weitere Informationen zum Erstellen eines Szenarios finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario.
- **Szenarien** : Listet die Details folgender Elemente auf:
  - Details von Szenarien wie Name, Standort, Status und Besitzer.
  - Details zum Gebäude Ihrer Organisation.
    Sie können ein Szenario oder ein Gebäude auswählen, um weitere Details anzuzeigen.

Sie können auch Szenarien anzeigen, die von Ihnen in der Anwendung Szenarioplanung erstellt wurden. Navigieren zu **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**an.

Szenariometriken

Als Raumplaner können Sie die Gesamtzahl der Szenarien, die derzeit in Ihrer Organisation erstellt werden, in gefilterten Kacheln anzeigen. Sie können jede Kachel auswählen, um weitere Details in einer Liste anzuzeigen.

In den Kacheln „Szenariemetriken“ werden die Zahlen basierend auf den folgenden Elementen angezeigt:

- **Alle Szenarien** : Gesamtzahl der Szenarien, die in der Anwendung erstellt werden.
- **Meine Szenarien** : Gesamtzahl der Szenarien, die sich in Ihrem Besitz befinden.
- **Szenarien entwerfen** : Gesamtzahl der von Ihnen erstellten Szenarien, die sich im Entwurfsstatus befinden.
- **Veröffentlichte Szenarien** : Gesamtzahl der veröffentlichten Szenarien.

Sie können auch eine Kachel auswählen, um die Liste anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenariodetails

Als Platzplaner können Sie die Liste aller in Ihrer Organisation erstellten Szenarien anzeigen. Die Details wie Name, Standort, Status, Besitzer usw. werden angezeigt. Sie können die Listenansichtseinstellungen basierend darauf konfigurieren, welche Details Sie zu einem Szenario anzeigen möchten. Auf der Homepage werden fünf Szenarien gleichzeitig angezeigt. Um weitere anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** .

- Wenn Sie auswählen **Alle anzeigen** , Die Liste wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Szenarien mit ihren Details anzeigen können.
- Sie können auch die folgenden Aktionen in der Liste ausführen:
  - **Kopieren** : Erstellen Sie eine weitere Kopie eines vorhandenen Szenarios, um neue Änderungen vorzunehmen. Sie können jeweils nur ein Szenario kopieren. Das kopierte Szenario wird mit demselben Namen erstellt, der mit „- Copy 2“ angehängt wird.
  - **Löschen** : Löschen Sie ein oder mehrere Szenarien, wenn sie nicht mehr benötigt werden.
  - **Erstellen Sie ein Szenario** : Erstellen Sie ein Szenario.
  - Aktualisieren Sie die Liste.
  - Bearbeiten Sie die Spalte.
  - Fügen Sie Filter hinzu, oder entfernen Sie sie.

Gebäudedetails

Als Raumplaner können Sie die Liste der Gebäude Ihrer Organisation im Modul „Raumoptimierung“ anzeigen. Sie können die Listenansichtseinstellungen basierend darauf konfigurieren, welche Details Sie über ein Gebäude anzeigen möchten. Auf der Homepage werden fünf Szenarien gleichzeitig angezeigt. Um weitere anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** . Wenn Sie auswählen **Alle anzeigen** , Die Liste wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle Gebäude Ihrer Organisation und ihre Details anzeigen können. Sie können die Liste aktualisieren, Spalten bearbeiten oder gebäudebezogene Filter anwenden.

Wenn Sie ein Gebäude auswählen, wird das Gebäude in einer Stapelplanansicht geöffnet, in der Sie alle Platzzuteilungen und Stockwerkanordnungen sehen können. Ein Stapelplan ist eine visuelle Darstellung aller Zuteilungen, die auf einem Stockwerk eines Gebäudes vorgenommen wurden. Jede Zuteilung wird in einem Balken basierend auf der Abteilung oder Kostenstelle angezeigt, die zugewiesen ist. Weitere Informationen zur Stapelplanansicht und Stockwerkkartenansicht finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

- Die Details des Gebäudes, z. B. seine Gesamtkapazität, die Gesamtzahl der Flächen und der Standort, werden oben im Plan angezeigt.
- Sie können die Gesamtzahl der nicht zugewiesenen Flächen des Gebäudes insgesamt sowie Stockwerkweise anzeigen.
- Sie können die Gebäudedetails in einer Stapelplanansicht oder einer Stockwerkkartenansicht anzeigen. Die Stockwerkkartenansicht ist nur verfügbar, wenn Sie haben Gebäudepläne für Arbeitsstätten Stockwerkskarten konfiguriert. Mit der Stockwerkskarten-Ansicht können Sie die Zuteilung auf einer Stockwerkskarte anzeigen und Änderungen direkt vornehmen.
- Sie können die einer Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsplatzentität zugewiesenen Flächen im Stapelplan oder auf der Stockwerkkarte anzeigen. Sie können auswählen, wie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie die Zuteilungen anzeigen möchten. Wählen Sie im rechten Bereich mithilfe von eine Ansicht aus **Anzeigen nach** Option.

- Sie können einen Balken im Stapelplan oder einen Platz auf der Stockwerkkarte auswählen, um weitere Details anzuzeigen, z. B. Kapazitätsanzahl, Kapazitätsverhältnis und Gesamtkapazität. Sie können auch auf die Leiste zeigen, um dieselben Details in einem Tooltip anzuzeigen. Im Detailfenster im rechten Bereich werden alle Balkendetails, die Details zu Zuweisungen und der Abteilung angezeigt.
- Sie können andere Szenarien im Zusammenhang mit dem Gebäude in anzeigen **Zugehörige Szenarien** Registerkarte.
- In **Einstellungen** Registerkarte können Sie einen Filter anwenden, basierend auf dem Sie die Flächen auf einem Stockwerk anzeigen möchten.
- Sie können ein Szenario nicht bearbeiten, wenn Sie es in der Gebäudeansicht öffnen. Um ein Szenario eines Gebäudes zu bearbeiten, kopieren Sie dieses Szenario, und nehmen Sie Änderungen vor. Das Szenario kopiert die genauen Gebäudedaten und ermöglicht es Ihnen, Änderungen vorzunehmen. Die Änderungen wirken sich nicht auf die Hauptdaten aus, solange sie bereitgestellt werden. Um ein Szenario eines Gebäudes zu erstellen, können Sie auch auswählen **Erstellen Sie ein Szenario** Option, wenn das Gebäude in der Stapelplanansicht geöffnet ist.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ereignisplaner

Die 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Der Ereignisplaner ist ein zentraler Arbeitsbereich, in dem Sie alle in Ihrer Organisation angeforderten Reservierungen gleichzeitig überprüfen können.

Funktionen des Ereignisplaners

Sie können alle Reservierungen Ihrer Organisation in diesem einzelnen Arbeitsbereich anzeigen und überwachen, wie viele Arbeitsplatzstandorte von Mitarbeitern interagiert werden. Mit dem Planer können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Greifen Sie als Reservierungsplaner und Reservierungsbetrachter auf den Ereignisplaner zu.
- Legen Sie die Start- und Endzeit fest, die im Kalender in der Zeitplanansicht angezeigt wird.
- Zeigen Sie verschiedene Reservierungen an, z. B. einzelne, wiederkehrende Reservierungen, mehrere untergeordnete Elemente, Gruppen usw.
- Überprüfen Sie die verfügbaren und nicht verfügbaren Bereiche jederzeit.
- Bei Bedarf können Sie die angeforderten Reservierungen auf einem Campus, in einem Gebäude oder in einem Stockwerk direkt anzeigen oder bearbeiten.
- Öffnen und zeigen Sie das Standortverzeichnis mit dem Ereignisplaner an.
- Zeigen Sie den Planer in einer Ansicht „geplant“ an. Öffnen Sie das Standortverzeichnis in der Ansicht „geplant“.
- Ändern Sie eine Reservierung in ein früheres oder späteres Datum oder eine frühere Uhrzeit.
- Zeigen Sie detaillierte Informationen zu jeder angeforderten Reservierung an, entweder in der Vergangenheit, am aktuellen Tag oder in Kürze.
- Zeigen Sie Details an, z. B. die anfordernde Person, den aktuellen Status der Reservierung, den Check-in- und Check-out-Status, die eingeladenen Personen, die Anzahl der teilnehmenden Personen usw.
- Erstellen Sie eine Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Als Reservierungsplaner können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  - Ziehen Sie eine Reservierung an ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit, um die Reservierung neu zu planen.
  - Ziehen Sie eine Reservierung mit Service-Elementen per Drag-and-Drop an eine andere Zeit oder einen anderen Standort. Die Service-Elemente können nicht geändert werden, aber die Menge der Service-Elemente kann geändert werden.

    Hinweis: Wenn für den neuen Standort oder die neue Zeit kein oder mehrere hinzugefügte Services vorhanden sind, wird eine Meldung mit der Meldung angezeigt, dass diese Änderung zum Verlust eines oder mehrerer Services für diese Reservierung führt.

  - Ändern Sie die Reservierungszeiten.
  - Ändern Sie den Standort der Reservierung.
  - Stornieren Sie eine Reservierung.

    Hinweis: Nur dieses bestimmte Vorkommen wird gelöscht, wenn eine wiederkehrende Reservierung storniert wird, nicht die vollständige Serie. Sie können die vollständige wiederkehrende Reservierung über das Portal stornieren.

  - Öffnen Sie eine Reservierung, nehmen Sie erweiterte Änderungen vor, und fügen Sie Services hinzu.
  - Bearbeiten Sie die Reservierung im kontextbezogenen Seitenbereich des Kalenders. Diese Funktionalität ist nur für einzelne und wiederkehrende Reservierungen verfügbar.

    Hinweis: Wenn Sie einen Gebäudewert in einer vorhandenen Reservierung ändern, da der vorherige Standort im aktualisierten Gebäude nicht verfügbar ist, löst die Auswahl einen Fehler aus. Sie können einen anderen Standort auswählen.

- Als Reservierungsplaner können Sie Details zu Einzel- oder Vorkommen-Reservierungen verwalten. Sie können Reservierungsdetails wie den reservierbaren Zweck, die Anzahl der Teilnehmer und die Kostenstelle auch direkt über die Detailseiten der Reservierung bearbeiten.

  Hinweis: Sie können eine Reservierung mit mehreren Standorten oder Gruppen nur verwalten, indem Sie die Reservierungsdetails öffnen und nicht in der Zeitplanansicht.

Wichtig: Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Zielseite

Die Zielseite des Ereignisplaners besteht aus den folgenden Abschnitten:

Reservierungen

Die Metriken der Reservierungen werden im Abschnitt angezeigt. Die Metriken der geplanten Reservierung des aktuellen Tages, der angeforderten zusätzlichen Services, der stornierten Reservierungen und der ausstehenden Genehmigungsreservierungen.

Aktive Reservierungen

In diesem Abschnitt wird die detaillierte Liste aller in der Organisation angeforderten Reservierungen und der von Ihnen angeforderten Reservierungen angezeigt. Sie können die Reservierungen auch in einer Zeitplanansicht mit anzeigen **Öffnen Sie die Zeitplanansicht** Option.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungsmetriken

Auf der Zielseite des Ereignisplaners können Sie die Reservierungsmetriken in anzeigen **Reservierungen** Abschnitt. Die folgenden Metrikkarten werden angezeigt. Sie können die Metrikkarte auswählen, um die jeweiligen Reservierungen in einer Liste anzuzeigen.

Geplante Reservierungen für heute

Anzahl der Reservierungen, die für den aktuellen Tag (heute) geplant sind.

Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute

Anzahl der Reservierungen mit zusätzlichen Serviceanfragen für den aktuellen Tag (heute).

Stornierte Reservierungen von heute

Anzahl der Reservierungen, die für den aktuellen Tag (heute) storniert wurden.

Reservierungen mit ausstehender Genehmigung

Anzahl der Reservierungen, die auf Genehmigung warten.

Listenansicht „Reservierungen“

Die **Aktive Reservierungen** Im Abschnitt auf der Zielseite wird eine Liste der Reservierungen angezeigt. Sie können alle von Ihnen angeforderten Reservierungen und Reservierungen anzeigen. Die **Aktive Reservierungen** Im Abschnitt wird Folgendes angezeigt:

Alle Reservierungen

Die **Alle Reservierungen** Im Abschnitt wird die Liste der Reservierungen angezeigt, die in Ihrer gesamten Organisation erstellt wurden. In der Liste werden jeweils zehn Reservierungen angezeigt. Wählen Sie aus **Alle anzeigen** Option zum Anzeigen aller Reservierungen. Sie können die folgenden Details anzeigen:

- Die anfordernde Person für Reservierungen.
- Der Standort, an dem die Reservierung erstellt wird.
- Das Gebäude und der Campus, in dem sich der Standort befindet.
- Der Reservierungszweck.
- Die Reservierungstypen wie „einzeln“, „Vorkommen“, „mehrere untergeordnete Elemente“, „Gruppe“ und „andere“.
- Die Start- und Endzeit der Reservierung.
- Der aktuelle Status der Reservierung.

Sie können die Liste bei Bedarf aktualisieren. Sie können auch die Spalten der Liste bearbeiten, je nachdem, wie Sie die Liste anzeigen möchten.

Meine Reservierungen

Die **Meine Reservierungen** Abschnitt zeigt die Liste der Reservierungen an, die Sie entweder für sich selbst oder für andere erstellt haben. In der Liste werden jeweils 10 Reservierungen angezeigt. Wählen Sie aus **Alle anzeigen** Option zum Anzeigen aller Reservierungen.

Sie können die Liste bei Bedarf aktualisieren. Sie können auch die Spalten der Liste bearbeiten, je nachdem, wie Sie die Liste anzeigen möchten. Sie können so konfigurieren, dass bis zu 10 Spalten gleichzeitig angezeigt werden.

Reservierungszeitplanansicht

Mit dem Ereignisplaner können Sie alle Reservierungen in einer Zeitplanansicht mit anzeigen **Öffnen Sie die Zeitplanansicht** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Die Zeitplanansicht öffnet eine Zeitlinienansicht, die alle Arbeitsplatzstandorte Ihrer Organisation anzeigt, z. B. Campus, Gebäude, Stockwerke und Flächen in diesem Stockwerk. Die Zeitplanansicht verfügt über die folgenden Fähigkeiten:

Campus-Auswahl

Oben rechts in der Zeitplanansicht können Sie den Campus angeben, für den Sie die Reservierungen mit anzeigen möchten **Campus** Option. Nachdem Sie den Campus angegeben haben, die **Gebäude** Und **Stockwerke** Filter werden automatisch generiert. Sie können das Gebäude und die Überschwemmung angeben, die Sie anzeigen möchten. Als Administrator können Sie die Anzahl der Campus konfigurieren, die in der Dropdown-Auswahl angezeigt werden müssen. Sie können die Nummer in angeben *`Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.`* Eigenschaft.

Nachdem Sie Ihren Campus angegeben haben, wird die Auswahl beibehalten und standardmäßig angezeigt, wenn Sie die Zeitplanansicht beim nächsten Mal öffnen.

Reservierbar – Zweck

Sie können verwenden **Reservierbarer Zweck** Option zum Filtern der Flächen auf dem Campus basierend auf den in Ihrer Organisation konfigurierten reservierbaren Zwecken.

Datum

Sie können die Reservierungen eines beliebigen Datums anzeigen, indem Sie ein Datum im Kalender auswählen. Sie können auswählen **Heute** Um den aktuellen Tag im Kalender anzuzeigen.

Zeitzone

Die Zeitlinie der Zeitplanansicht wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Standorts festgelegt.

Zeitrahmen

Sie können den Zeitrahmen der Zeitplanansicht an der Dropdown-Stelle oben rechts in der Ansicht angeben. Standardmäßig ist der Zeitrahmen auf festgelegt **Tagesansicht 30 Minuten** . Sie können die Zeit in einem einstündigen Fenster oder in einer Wochenansicht anzeigen.

Ereignisplaner-Zeitplan

Sie können die Start- und Endzeit festlegen, die im Kalender in der Zeitplanansicht angezeigt wird, über die Systemeigenschaften *`Start time Event Planner Schedule`* , Und *`End time Event Planner Schedule`*.

Snap-Dauer

Wenn Sie eine Reservierung per Drag-and-Drop verschieben, wählen Sie die Reservierung aus und verschieben sie um eine bestimmte Dauer. Die Dauer wird als Snap-Dauer bezeichnet.

Die standardmäßige Snap-Dauer für eine 30-Minuten- und 60-Minuten-Ansicht der Zeitplanansicht des Ereignisplaners beträgt 5 bzw. 15 Minuten. Die Mindest- und Höchstwerte zum Festlegen einer Snap-Dauer für eine 30-Minuten-Ansicht sind 1 und 30, für eine 60-Minuten-Ansicht 1 und 60. Sie können die Standardwerte mithilfe der Systemeigenschaften ändern *`Snap duration for 30 min view of Workplace Event Planner Schedule View`*Und *`Snap duration for 60 min view of Workplace Event Planner Schedule View`*.

Neu laden

Sie können die Ansicht jederzeit aktualisieren, indem Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).

Legende

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Farblegende anzeigen, basierend auf der die Reservierungen angezeigt werden. In der Legende werden die Farben angezeigt, die jedem Status zugeordnet sind. Als Administrator können Sie die Farben ändern, die jedem Status in zugeordnet sind Workplace Reservation Management Eigenschaften. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Eigenschaften** Zum Ändern der Eigenschaften. Sie können die folgenden Eigenschaften bearbeiten und Ihre Farben angeben:

- Farbe für Reservierungsentwürfe in der Ereignisplaner-Experience
- Farbe für Reservierungen in Bearbeitung in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für Reservierungen mit ausstehender Bestätigung in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für bestätigte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für abgeschlossene Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für Reservierungen mit ausstehender Genehmigung in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für genehmigte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für abgelehnte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für Reservierungen mit Konflikt in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für schreibgeschützte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.

Geben Sie den Hex-Code für die Farbe an.

Bereiche suchen

Sie können direkt mit nach einem Bereich suchen **Bereiche durchsuchen** Option.

Reservierungen

Die für einen Bereich erstellten Reservierungen werden als Balken zwischen Start- und Endzeit angezeigt. Die Reservierungen werden basierend auf ihrem aktuellen Status in Farben angezeigt. Sie können die Farblegende anzeigen, um den Status zu erfahren.

Sie können die Reservierung auswählen, um Details wie Start- und Endzeit der Reservierung, Dauer, Untertyp, Status und angeforderte Services anzuzeigen, falls vorhanden.

- Sie können auch weitere Details zu den Reservierungen im Seitenbereich anzeigen, indem Sie das Symbol Seitenbereich öffnen ( ).
- Um die Reservierung zu öffnen und im Portal anzuzeigen, können Sie auswählen **Reservierung öffnen** Option. Die Reservierung wird in angezeigt Mitarbeiter-Center Standardmäßig. Wenn die Reservierung in einem anwenderdefinierten Portal anstelle des Mitarbeiter-Centers geöffnet werden soll, müssen Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  1. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**an.
  2. Suchen und öffnen **WPCoreUtils** .
  3. In **Skript** Feld, überschreiben GetCommonPortalSuffix Funktion zum Abrufen des allgemeinen Portalsuffixes.
  4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
- Sie können auch die Option Anzeigen ( )-Symbol, um eine detaillierte Ansicht der Reservierung zu erhalten. Im Seitenbereich werden die reservierungsbezogenen Details angezeigt, z. B. Standort, Start- und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endzeit, aktueller Status, Synchronisierungsstatus, Reservierungsbetreff und angeforderte Services. Als Reservierungsplaner können Sie die Reservierung auch mit stornieren **Reservierung stornieren** Option.

- Sie können die Reservierung auch zu einem anderen Zeitpunkt oder an einen anderen Ort verschieben, indem Sie den Balken der Reservierung ziehen.

Zuletzt aktualisierte Unterquelle

- Wenn eine Reservierung über den kontextbezogenen Seitenbereich aktualisiert wird, wird die zuletzt aktualisierte Unterquelle als aktualisiert **Arbeitsplatzereignisplaner** .
- Wenn eine Reservierung über das Portal aktualisiert wird, wird die zuletzt aktualisierte Unterquelle als aktualisiert **Arbeitsplatzservicebereitstellung** .

Detailansicht „Reservierung“

Wenn Sie im Ereignisplaner eine Reservierung auswählen, wird die Reservierung in einer neuen Registerkarte geöffnet, auf der alle reservierungsbezogenen Details angezeigt werden. Auf der Seite werden die Details der anfordernden Person, der aktuelle Status und der Campus, auf dem die Reservierung angefordert wird, in der Ansicht der obersten Ebene angezeigt.

Die Reservierungsdetails werden auf den folgenden Registerkarten angezeigt:

Details

Die **Details** Auf der Registerkarte werden die Reservierungsdetails angezeigt, die von der anfordernden Person während der Reservierung im Reservierungsformular angegeben wurden. Als Reservierungsplaner können Sie bearbeiten **Anzahl der Teilnehmer** , **Reservierbarer Zweck** Und **Kostenstelle** Feld.

Blockerreservierungen

Auf der Registerkarte werden Blocker-Reservierungen angezeigt, die zusammen mit der Reservierung erstellt wurden. Blocker-Reservierungen werden zur Bereinigung und Vorbereitung erstellt, wenn zusätzliche Services mit der Reservierung angefordert werden.

Fälle

Auf der Registerkarte werden die Arbeitsplatzfälle angezeigt, die erstellt wurden, um die mit der Reservierung angeforderten zusätzlichen Services zu erfüllen. Wenn Arbeitsplatzaufgaben erstellt wurden, wird ein **Aufgaben** Die Registerkarte wird angezeigt.

Angeforderte Service-Elemente

Auf der Registerkarte werden die mit der Reservierung angeforderten Service-Elemente angezeigt.

Verantwortliche Vertragsgenehmigung

Auf der Registerkarte werden die Details der Genehmiger der Reservierung angezeigt.

Eingeladene Anwender

Auf der Registerkarte werden die Details der eingeladenen Personen angezeigt, die zur Reservierung eingeladen wurden.

Reservierungsaufzeichnung

Auf der Registerkarte werden die Aufzeichnungsdetails angezeigt, wenn die Reservierung einen Link zu einer virtuellen Besprechung enthält.

Auf der Seite „Reservierungsdetails“ können Sie die Reservierung auch öffnen, um sie in anzuzeigen Mitarbeiter-Center Portal mit **Reservierung öffnen** Option. Wenn die Reservierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in einem anwenderdefinierten Portal anstelle des Mitarbeiter-Centers geöffnet werden soll, müssen Sie die folgenden Aktionen ausführen:

1. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**an.
2. Suchen und öffnen **WPCoreUtils** .
3. In **Skript** Feld, überschreiben GetCommonPortalSuffix Funktion zum Abrufen des allgemeinen Portalsuffixes.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Als Reservierungsplaner können Sie eine Reservierung bei Bedarf mit stornieren **Reservierung stornieren** Option.

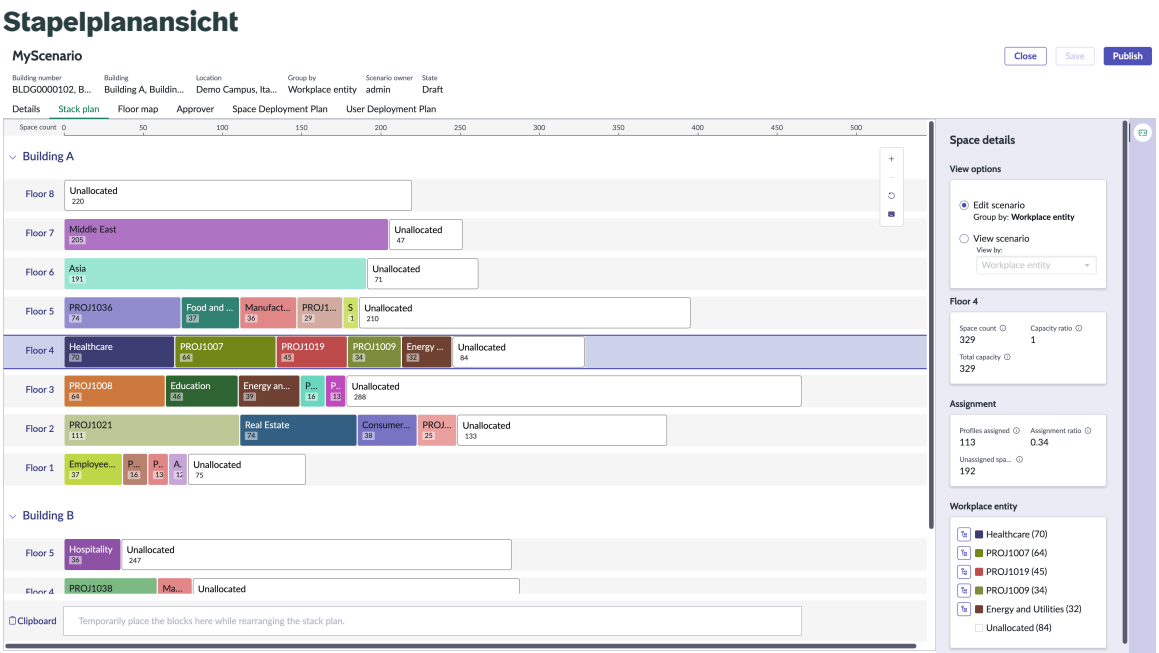
Szenario und Gebäude: Ansichten, status, Einstellungen und wichtige Funktionen

Erstellen oder zeigen Sie ein Szenario mithilfe eines Stapelplans und einer Stockwerkkartenansicht an. Mit der Szenarioplanung können Sie Flächen mit verschiedenen Ansichten, einfachen Einstellungen und mehreren wichtigen Funktionen effizient zuweisen und Anwenderzuweisungen definieren.

Wenn Sie ein Szenario erstellen oder öffnen, wird das Szenario standardmäßig in einer Stapelplanansicht geöffnet. Wenn für das Gebäude, für das Sie ein Szenario erstellen oder das Szenario anzeigen, Stockwerkskarten konfiguriert sind, können Sie die Flächenzuteilungen direkt auf der Stockwerkskarte anzeigen. Sie können nur an einem Szenario arbeiten, wenn es in Ihrem Besitz ist oder wenn Sie von Ihrem Kollegen als Besitzer zugewiesen wurden.

Stapelplanansicht

Ein Stapelplan ist eine visuelle Darstellung der Flächenzuteilungen basierend auf Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsplatzentität oder Arbeitsbereich. Der Stapelplan zeigt die verschiedenen Abteilungen, Kostenstellen, Arbeitsbereichs- oder Arbeitsplatzentitäten Ihrer Organisation in verschiedenen Farbcodes an.



Ein Stapelplan ähnelt einem Diagramm. Die Y-Achse des Plans zeigt die verschiedenen Stockwerke eines Gebäudes, und die X-Achse zeigt die Länge des Balkens, der aus der Gesamtkapazität des Gebäudes bestimmt wird. Wenn beispielsweise die Summe der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kapazitäten aller Flächen 1000 beträgt, beträgt die Länge des Balkens 1000 plus andere Flächen, die dem ausgewählten Balken zugewiesen sind.

Wenn Sie ein Szenario erstellen, müssen Sie angeben, auf welcher Basis Sie Ihre Platzzuteilungen gruppieren möchten. Beispielsweise kann die Basis nach Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsbereich in gruppiert werden **Gruppieren nach** Feld. Der Stapelplan zeigt die Zuteilungen basierend auf dieser Auswahl an. Der Stapelplan wird dann direkt im Szenariomodus geöffnet. Der Szenariomodus ist der Gruppierungsmodus, der in ausgewählt ist **Gruppieren nach** Feld. Wenn Sie ein Szenario öffnen, das sich im Status „veröffentlicht“ befindet, um die Zuteilungen zu überprüfen, wird das Szenario standardmäßig im Szenariomodus geöffnet.

Sie können ein Szenario nur ändern, wenn Sie der Besitzer sind und sich das Szenario im Status veröffentlicht befindet. Wenn Sie ein Szenario öffnen, das nicht in Ihrem Besitz ist, können Sie den Plan nur im schreibgeschützten Modus anzeigen.

In einem Szenario können Sie alle Details im Zusammenhang mit dem Gebäude anzeigen, z. B. Kapazität, Platzanzahl, nicht zugewiesene Flächen und mehr. Mit können Sie die Ansicht „Platzzuteilungen“ eines Szenarios ändern **Anzeigen nach** Option.

Die Stapelplanansicht enthält die folgenden Funktionen:

Zeigen Sie Platzzuteilungen an, oder bearbeiten Sie sie

Zeigen Sie Flächenzuteilungen basierend auf Abteilungen, Kostenstellen, Arbeitsplatzentität oder Arbeitsbereich an. Die Flächen auf einem Stockwerk, die zu derselben Zuteilung gehören, werden als Balken gruppiert. Die Balken auf einem Stockwerk sind zur einfachen Identifizierung farbcodiert. Sie können die Legende der Farbcodes im rechten Bereich anzeigen.

Wichtig: Sie können die auf Arbeitsplatzentitäten basierende Zuteilung nur in einer Gebäudestapelplan-Ansicht anzeigen.

Details anzeigen

Der Detailbereich eines Szenarios enthält Folgendes:

- **Optionen Anzeigen** : In diesem Abschnitt können Sie angeben, ob Sie ein Szenario bearbeiten oder anzeigen möchten. Von Workplace Space Management Version 1.13.0. Die Anzeigetypen sind standardmäßig alphabetisch sortiert. Sie können die Reihenfolge ändern oder Ansichtstypen aus der Tabelle „nach Konfiguration anzeigen“ [sn_wsd_spcmgmt_View_by_Configuration] hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Konfiguration zum Anzeigen nach. Die folgenden Optionen sind standardmäßig verfügbar:
  - **Bearbeiten Sie das Szenario** : Option zum Bearbeiten des Szenarios. Sie können nur bearbeiten, wenn Sie ein Raumplaner sind.
  - **Zeigen Sie das Szenario an** : Option zum Anzeigen des Szenarios im schreibgeschützten Modus. Standardmäßig wird das Szenario basierend auf angezeigt **Gruppieren nach** Von Ihnen angegebene Auswahl. Sie können Szenarien basierend auf den folgenden Elementen anzeigen:
    - Zuweisungstyp
    - Kostenstelle
    - Abteilung
    - Arbeitsbereich
    - Belegungsstatus
    - Bereichsfunktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Raumstatus
- Platztyp
- Arbeitsplatzentität

  Wenn Sie Arbeitsplatzentität auswählen, können Sie den Entitätstyp angeben, um die Bereiche zu gruppieren.

- **Details zu Bereich/Stockwerk/Bar** : Die Details eines Bereichs, z. B. Anzahl und Kapazität.
  - **Platzanzahl** : Anzahl der Plätze. Der Wert wird von den in angegebenen Werten abgeleitet **Kapazität** Feld aller Bereichsdatensätze.
  - **Gesamtkapazität** : Die Gesamtkapazität des Bereichs. Die Werte werden von den in angegebenen Kapazitäten abgeleitet **Kapazitätsverhältnis** Feld aller Bereichsdatensätze. Ein Kapazitätsverhältnis kann für einen Bereich größer als 1 sein. Das bedeutet, dass einem Bereich mehr als ein Anwender zugewiesen sein kann. Die Länge eines Stapelplanbalkens wird basierend auf der Gesamtkapazität bestimmt.
  - **Kapazitätsverhältnis** : Das Verhältnis der Kapazität, das durch Division von bestimmt wird **Platzanzahl** Und **Gesamtkapazität** Werte.
- **Zuweisung** : Anzahl der Anwender, die einem Bereich zugewiesen sind. Die Werte werden basierend auf Ihrer Auswahl im Plan angezeigt

  Hinweis: In Workplace Space Management In Version 1.13.0 sind Anwenderprofile, denen Standortzuweisungen Zeitplänen zugeordnet sind, von der Szenarioplanung ausgeschlossen.

  - **Profile zugewiesen** : Anzahl der Anwenderprofile, die dem Gebäude/Stockwerk/ausgewählten Balken zugewiesen sind.
  - **Zuweisungsverhältnis** : Das Verhältnis der zugewiesenen Personen zur Gesamtkapazität dieses Gebäudes/Stockwerks/ausgewählten Balkens.
  - **Nicht zugewiesene Bereiche** : Anzahl der nicht zugewiesenen Bereiche für das Gebäude/Stockwerk/den ausgewählten Balken.
  - **Zugewiesene Profile** : Die Details der Anwender, die dem ausgewählten Bereich oder den ausgewählten Bereichen zugewiesen sind.

  Wenn ein Szenario nach Arbeitsbereich gruppiert ist, können Sie einem Arbeitsbereich auch Anwenderzuweisungen aus dem Szenario-Stapelplan mit vornehmen **Bearbeiten Sie Anwenderzuweisungen** Option. Sie können einen Anwender hinzufügen, einen Anwender entfernen oder einen Anwender in einem Arbeitsbereich aktualisieren.

  Wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ ausgewählt, nur Zuweisungen mit **Arbeitsbereichszuweisung** Typ ist anwendbar. Für jede andere Option „Gruppieren nach“ Zuweisungen mit **Standortzuweisung** Typ ist anwendbar.

- **Legende** : Dieser Abschnitt hängt von der in ausgewählten Ansicht ab **Anzeigen nach** Feld. Wenn Sie beispielsweise Abteilung als Ansichtsoption auswählen, wird die Legende aller im Gebäude verfügbaren Abteilungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansichten ändern

Ändern Sie die Ansicht des Balkens basierend auf verschiedenen Typen. Die folgenden Ansichtstypen sind verfügbar:

> **Hinweis:** Von Workplace Space Management Version 1.13.0. Die Ansichtstypen sind standardmäßig alphabetisch sortiert. Sie können die Reihenfolge ändern oder Ansichtstypen aus der Tabelle „nach Konfiguration anzeigen“ [sn_wsd_spcmgmt_View_by_Configuration] hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Konfiguration zum Anzeigen nach.

- **Zuweisungstyp** : Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf ihrem Zuweisungstyp an, z. B. „dauerhaft“ oder „flexibel“.
- **Kostenstelle** : Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf Kostenstellen an. Die Balken sind mit den verschiedenen Kostenstellen Ihrer Organisation gekennzeichnet.
- **Abteilung** : Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf Abteilungen an. Die Balken sind mit verschiedenen Abteilungen Ihrer Organisation gekennzeichnet.
- **Arbeitsbereich** : Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf dem Arbeitsbereich an. Die Balken sind mit verschiedenen Arbeitsbereichen Ihrer Organisation gekennzeichnet.
- **Belegungsstatus** : Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf dem Belegungsstatus an.
- **Bereichsfunktionen** : Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf verschiedenen Platzfunktionen an. Die Balken sind mit verschiedenen Bereichsfunktionen Ihrer Organisation gekennzeichnet.
- **Platzstatus** : Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf ihrem Status an, z. B. aktiv, Zukunft, stillgelegt oder temporär. Die Balken sind mit den verschiedenen Platzstatus gekennzeichnet.
- **Bereichstyp** : Zeigen Sie die Bereiche auf einem Stockwerk basierend auf ihren Flächentypen an, z. B. Arbeitsbereich/Schreibtisch, Raum, Toilette und mehr. Die Balken sind mit den verschiedenen Bereichstypen Ihrer Organisation gekennzeichnet.
- **Arbeitsplatzentität** : Zeigen Sie die Bereiche auf einem Stockwerk basierend auf der Arbeitsplatzentität an. Nachdem Sie die Option Arbeitsplatzentität ausgewählt haben, können Sie auch den Typ der Entität auswählen, um die Bereiche zu gruppieren.

Verwenden Sie Tastenkombinationen

Klicken Sie auf das Symbol für Tastenkombinationen ( ), um die Verknüpfungen anzuzeigen, die Sie während der Szenarioplanung verwenden können. Sie können Tastenkombinationen verwenden, z. B.:

- Linke/rechte Tasten: Zum Navigieren zwischen Stapelplanbalken in einer Zeile (Stockwerk).
- Nach-oben/nach-unten-Tasten: Zum Navigieren zwischen der vorherigen oder nächsten Zeile (Stockwerk).
- Leertaste: Zum Anzeigen der zusätzlichen Details der hervorgehobenen Stapelplanleiste im Tooltip.
- Eingabetaste: Zum Auswählen der hervorgehobenen Stapelplanleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die Details einer Zuteilung an

Sehen Sie sich die Details einer Zuteilung für den Plan im Detailbereich an, der auf der rechten Seite angezeigt wird. Die Details im rechten Bereich eines Szenarios hängen von der Auswahl ab, die Sie für den Plan und die treffen **Anzeigen nach** Option.

- Wenn Sie ein Stockwerk auswählen, werden im rechten Bereich Details angezeigt, z. B. Stockwerkname, Platzanzahl im Stockwerk, Gesamtkapazitätsverhältnis des Stockwerks, Kapazität des Stockwerks, zugewiesene Profile, Zuweisungsverhältnisse, nicht zugewiesene Flächen und Abteilung/Kostenstelle, die diesem Stockwerk zugewiesen ist. Die Leiste wird basierend auf Ihrer Ansichtsauswahl angezeigt. Die Details der Leiste werden unten im rechten Bereich angezeigt. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Bereichstyp** Als **Anzeigen nach** Option wird die Leiste basierend auf Platztypen angezeigt, und die Details der Platztypen, die auf einem Stockwerk zugewiesen sind, werden unten im rechten Bereich angezeigt.
- Wenn Sie einen Balken auswählen, z. B. Abteilung ABC, werden im rechten Bereich Details angezeigt, z. B. der Balkenname (Abteilung ABC), die Platzanzahl der Abteilung ABC, das Kapazitätsverhältnis der Abteilung ABC, die Gesamtkapazität der Abteilung ABC, die der Abteilung ABC zugewiesenen Profile, das Zuweisungsverhältnis der Abteilung ABC, nicht zugewiesene Plätze in Abteilung ABC, die Farbcode der Abteilung ABC.

  Wenn Sie nur einen Balken auswählen (Abteilung ABC), können Sie die Platzanzahl ändern und diesen Balken (Abteilung ABC) auch einem anderen Stockwerk zuweisen **Platzanzahl** Und **Zuweisen an** Felder.

- Wenn Sie im Stapelplan keine Auswahl getroffen haben, werden die Gesamtdetails im Zusammenhang mit dem Gebäude mit denselben Feldern wie oben angezeigt.

Zeigen Sie nicht zugewiesene Bereiche an

Überprüfen Sie nicht zugeteilte Flächen auf einem Stockwerk. Nicht zugeteilte Bereiche sind die Bereiche, die keiner Kostenstelle, Abteilung, Arbeitsplatzentität oder Arbeitsbereich zugewiesen sind. Basierend auf den nicht zugewiesenen Flächen können Sie die Anzahl der Flächen für eine Abteilung erhöhen oder verringern. Wenn Sie Flächen mehr als die Anzahl der nicht zugewiesenen Flächen zuteilen, können Sie die Zuteilung nicht vornehmen.

Wichtig: Sie können die auf Arbeitsplatzentitäten basierende Zuteilung nur in einer Gebäudestapelplan-Ansicht anzeigen.

Ordnen Sie einen Balken einem anderen Stockwerk zu

Verschieben Sie einen Balken von einem Stockwerk in ein anderes. Verschieben Sie beispielsweise die Abteilung ABC von Stockwerk 1 in Stockwerk 5.

Verschieben Sie einen Balken in die Zwischenablage

Verschieben Sie einen Balken in die Zwischenablage, wenn Sie sich hinsichtlich der Zuteilung unsicher sind. Eine Zwischenablage ähnelt einem Arbeitsbereich, der zum vorübergehenden Halten von Balken verwendet wird.

Zusammenführen von Balken, die geteilt werden

Kombinieren Sie die Balken, die in verschiedene Stockwerke aufgeteilt sind, zu einem Stockwerk, indem Sie sie zusammenführen. Die Bereiche werden automatisch gruppiert.

Zeigen Sie die Kapazität oder das Kapazitätsverhältnis an

Überprüfen Sie die Kapazität oder das Kapazitätsverhältnis eines Gebäudes, Stockwerks oder eines Balkens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebäudeansicht

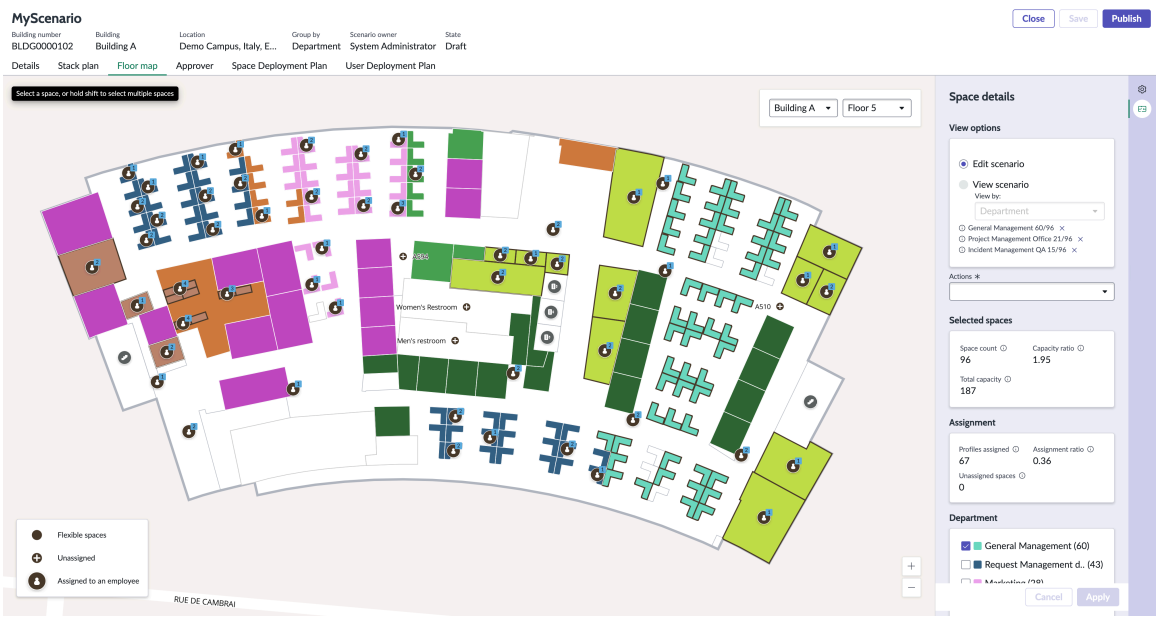
Nicht nur während der Szenarioplanung, Sie können auch die Flächen eines Gebäudes und seine Zuteilung sowie verschiedene Flächendetails in einem Stapelplan jederzeit anzeigen. Im Dashboard „Platzoptimierung“ können Sie das Gebäude auswählen, das Sie anzeigen möchten. Das Gebäude wird in einem Stapelplan angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Platzzuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie. Der Stapelplan zeigt die Stockwerke des Gebäudes und die Zuteilungen an, z. B. wie er für ein Szenario angezeigt wird. In einer Gebäudeansicht können Sie ausschließlich die folgenden Aktionen ausführen:

- Sie können die Bereiche eines Gebäudes basierend auf den Arbeitsplatzentitäten anzeigen, denen sie zugeordnet sind. Die **Anzeigen nach** Option in einer Gebäudeansicht zeigt eine zusätzliche Option an **Arbeitsplatzentität** Mit können Sie die Bereiche anzeigen. Darüber hinaus können Sie nach der Auswahl den Entitätstyp angeben, basierend auf dem die Bereiche angezeigt werden müssen.
- Wenn Sie im Stapelplan eine auf Arbeitsplatzentität basierende Zuteilung auswählen, werden die Details der Hierarchie dieser ausgewählten Bereichszuteilung und die Anzahl der Flächen, die jeder über- und untergeordneten Hierarchie zugewiesen sind, detailliert angezeigt.
- Sie können Anwenderzuweisungen einer Arbeitsbereichszuteilung in einer Gebäudeansicht bearbeiten. Sie können die Zuteilung eines Anwenders hinzufügen, entfernen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie die Bereiche eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an.

Szenario: Stockwerkkartenansicht

Zeigen Sie die Platzzuteilungen auf einem Stockwerk mithilfe der Stockwerkkartenansicht an. Die Stockwerkkartenansicht für ein Stockwerk ist nur verfügbar, wenn die Stockwerkskarte mit konfiguriert ist Gebäudepläne für Arbeitsstätten. Mit der Stockwerkskarten-Ansicht können Sie die Zuteilungen, Anwenderzuweisungen, die Bewegung der Abteilung/Kostenstelle/Arbeitsplatzentität/des Arbeitsbereichs auf einem Stockwerk mit einfachen Aktionen anzeigen. Wählen Sie aus **Stockwerkskarte** Registerkarte im Szenarioplan, um die Stockwerkskarte anzuzeigen.

Stockwerkkartenansicht



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Stockwerkkartenansicht bietet die folgenden Funktionen:

Zeigen Sie die einzelne Zuteilung an

Sie können die Zuteilungen einzelner Flächen auf der Karte direkt anzeigen. Die Bereiche werden basierend auf der Zuteilung, der sie zugewiesen sind, farbig dargestellt. Die Legende wird im rechten Bereich angezeigt.

Zeigen Sie ein beliebiges Szenario an

Sie können jedes Szenario jederzeit anzeigen. Wenn Sie ein Szenario öffnen, das von anderen geöffnet wurde, können Sie die Zuteilungen und Details im schreibgeschützten Modus anzeigen. Ein Szenario wird im Szenariomodus geöffnet, der dafür konfiguriert ist. Sie können den Mauszeiger über die Bereiche auf der Stockwerkskarte bewegen, um die Details in einem Tooltip anzuzeigen.

Zoom

Vergrößern oder verkleinern Sie die Karte, um die Zuteilungen anzuzeigen.

Ändern Sie die Stockwerke

Sie können verschiedene Stockwerke des Gebäudes mithilfe der Stockwerkauswahl auswählen, die auf der Karte verfügbar ist. Wenn Sie ein Stockwerk im Stapelplan auswählen und dann die Stockwerkkartenansicht öffnen, wird die Stockwerkskarte dieses Stockwerks angezeigt. Wenn Sie im Stapelplan keine Auswahl getroffen haben, wird standardmäßig das Stockwerk 1 des Gebäudes geöffnet.

Platz auswählen

Wählen Sie direkt einen Bereich auf der Karte aus, und zeigen Sie die Details dieses Bereichs im rechten Bereich an. Sie können einzelne oder mehrere Bereiche auswählen, indem Sie einen Kreis um sie ziehen oder die Umschalttaste auf der Tastatur verwenden. Die Details im rechten Bereich werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Die flexiblen, zugewiesenen und nicht zugewiesenen Bereiche werden mit verschiedenen Farbcodes hervorgehoben. Die Legende dieser Farbcodes wird auf der Karte angezeigt.

Beim Bearbeiten eines Szenarios können Sie im Abschnitt „Bereichsdetails“ ein Kontrollkästchen aktivieren, um alle Bereiche mit demselben Farbcode auszuwählen.

Wenn einem Anwender ein Bereich zugewiesen ist, wird ein Avatar-Symbol mit der Anzahl der Anwender angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

Details anzeigen

Im rechten Bereich können Sie die folgenden Details anzeigen:

- **Anzeigen nach** : Option zum Ändern der Ansicht der Karte. Die Ansichtsoptionen werden anhand der in einem Bereichsdatensatz verfügbaren Bereichstypen bestimmt. Die Bereiche werden auf der Karte basierend auf der ausgewählten Ansicht hervorgehoben.
- **Aktionen** : Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen oder mehrere Bereiche auf dem Stockwerk ausgewählt haben. Die folgenden Optionen werden im Feld angezeigt:
  - **Zuteilung** : Option zum Vornehmen von zuordnungsbezogenen Änderungen, z. B. Hinzufügen, Ändern oder Entfernen einer Zuteilung.
  - **Zuweisungstyp** : Option zum Ändern des Zuweisungstyps, z. B. das Ändern eines Bereichs von „permanent“ in „flexibel“ oder umgekehrt. Sie können auch die vorhandene Anwenderzuweisung entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Flächen-/Stockwerkdetails** : Die Details eines Bereichs wie Anzahl und Kapazität werden angezeigt.
  - **Platzanzahl** : Anzahl der Plätze. Der Wert wird von den in angegebenen Werten abgeleitet **Kapazität** Feld aller Bereichsdatensätze.
  - **Gesamtkapazität** : Die Gesamtkapazität des Bereichs. Der Wert wird von den in angegebenen Kapazitäten abgeleitet **Kapazitätsverhältnis** Feld der Bereichsdatensätze. Ein Kapazitätsverhältnis kann für einen Bereich mehr als eins sein. Das bedeutet, dass einem Bereich mehr als ein Anwender zugewiesen sein kann. Die Länge des Balkens wird basierend auf der Gesamtkapazität bestimmt.
  - **Kapazitätsverhältnis** : Verhältnis der Kapazität, das durch Division der Werte für Platzanzahl und Gesamtkapazität bestimmt wird.
- **Zuweisung** : Anzahl der zugewiesenen Anwender. Die Werte werden basierend auf Ihrer Auswahl im Plan angezeigt

  Hinweis: In Workplace Space Management In Version 1.13.0 sind Anwenderprofile, denen Standortzuweisungen Zeitplänen zugeordnet sind, von der Szenarioplanung ausgeschlossen.

  - **Profile zugewiesen** : Anzahl der Anwenderprofile, die dem Gebäude/Stockwerk/ausgewählten Balken zugewiesen sind.
  - **Zuweisungsverhältnis** : Verhältnis der zugewiesenen Personen zur Gesamtkapazität dieses Gebäudes/Stockwerks/ausgewählten Balkens.
  - **Nicht zugewiesene Bereiche** : Anzahl der nicht zugewiesenen Bereiche im Gebäude/Stockwerk/ausgewählten Balken.

  Wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Ansicht nach“ ausgewählt, nur Zuweisungen mit **Arbeitsbereichszuweisung** Typ ist anwendbar. Für jede andere Option „Ansicht nach“ Zuweisungen mit **Standortzuweisung** Typ ist anwendbar.

- **Legende** : Dieser Abschnitt hängt von der in ausgewählten Ansicht ab **Anzeigen nach** Feld. Wenn Sie beispielsweise Abteilung als Ansichtsoption auswählen, wird die Legende aller auf dem Stockwerk verfügbaren Abteilungen angezeigt.

Passen Sie die Karteneinstellungen an

Ändern Sie die Karteneinstellungen. Sie können im rechten Bereich zwischen Details zur Stockwerksplanansicht und Details zu Karteneinstellungen wechseln. Die im Bereich angezeigten Stockwerksplandetails hängen von den Karteneinstellungen ab. Die folgenden Einstellungen sind verfügbar:

- **Zugewiesen an** : Option zum Anzeigen der Anwender, denen der Bereich zugewiesen ist.
- **Zuweisungstyp** : Option zum Anzeigen des Zuweisungstyps des Bereichs, der flexibel oder dauerhaft ist.
- **Deckkraft %** : Deckkraft der farbigen Bereiche auf der Karte. Sie können die Deckkraft reduzieren, wenn einige Kartenelemente aufgrund der farbigen Bereiche ausgeblendet sind.

Ändern Sie die Platzzuteilungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

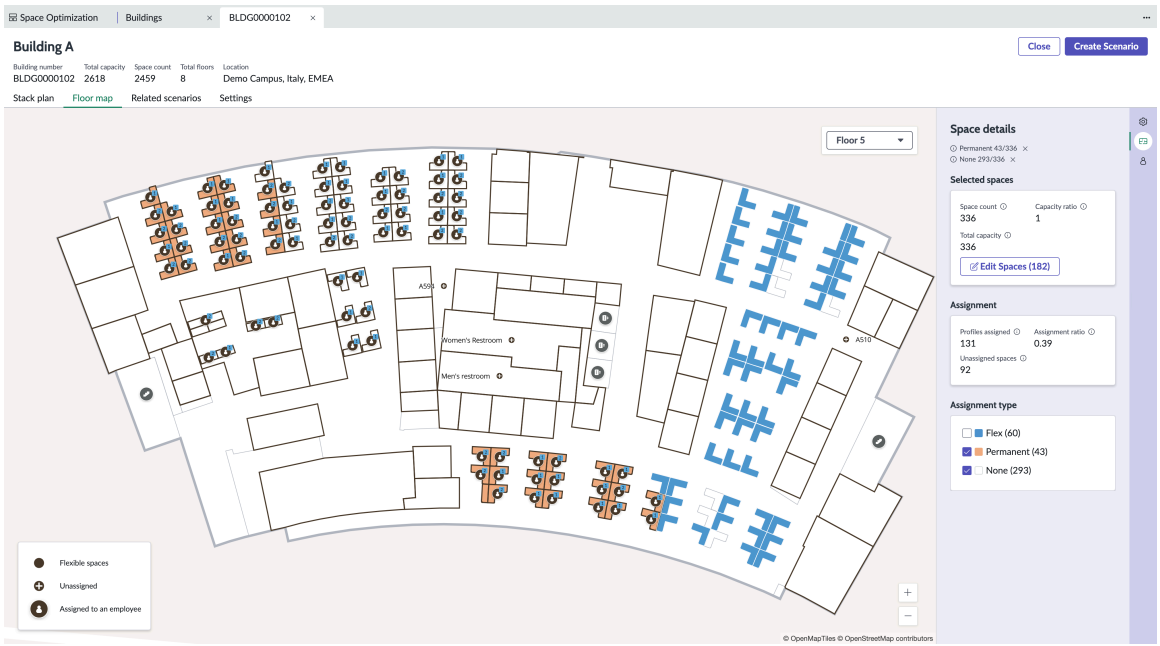
Wenn Sie eine Abteilung in ein Stockwerk verschieben, werden die dieser Abteilung zugewiesenen Bereiche mit den vorhandenen Flächen dieser Abteilung im Stockwerk gruppiert. Sie können diese Platzzuteilungen je nach Stockwerkabteilung anzeigen. Sie können auch einen einzelnen Raum oder mehrere Bereiche dieser Abteilung auswählen und mit einer anderen Abteilung zuordnen **Aktionen** Option.

Gebäude: Stockwerkkartenansicht

Sie können auch jederzeit einen Gebäudestapelplan oder eine Stockwerkkarte anzeigen und Änderungen speziell am Gebäude vornehmen. Sie können Aktionen direkt mithilfe der Stockwerkkarte des Gebäudes ausführen, wenn das Gebäude über einen verfügt Gebäudepläne für Arbeitsstätten Stockwerkskarte konfiguriert.

Ähnlich wie beim Szenario ermöglicht die Stapelplanansicht eines Gebäudes auch die Durchführung von Flächenzuteilungen und die Anzeige der Flächen auf dem Stockwerk basierend auf verschiedenen Optionen.

Die **Stockwerkskarte** Mit der Ansicht eines Gebäudes können Sie eine kartenbasierte Flächenverwaltung durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Kartenbasierte Bereichsverwaltung.



Auf einer Stockwerkskarte können Sie Folgendes tun:

- Sie können die Bereiche des Stockwerks direkt anzeigen. Von Workplace Space Management Version 1.13.0. Die Ansichtstypen sind standardmäßig alphabetisch sortiert. Sie können die Reihenfolge ändern oder Ansichtstypen aus der Tabelle „nach Konfiguration anzeigen“ [sn_wsd_spcmgmt_View_by_Configuration] hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Konfiguration zum Anzeigen nach. Die folgenden Kategorien sind standardmäßig verfügbar:
  - **Zuweisungstyp**
  - **Kostenstelle**
  - **Abteilung**
  - **Arbeitsbereich**
  - **Belegungsstatus**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Bereichsfunktion**
- **Raumstatus**
- **Platztyp**
- **Arbeitsplatzentität**

  Wenn Sie auswählen **Arbeitsplatzentität** , Ein zusätzliches Feld **Arbeitsplatzentitätstyp** Wird auch angezeigt, in dem Sie den Entitätstyp angeben können, basierend auf dem Sie die Bereiche anzeigen möchten.

Hinweis: In Workplace Space Management In Version 1.13.0 werden Anwenderprofile, denen Standortzuweisungen Zeitplänen zugeordnet sind, aus der Gebäudeansicht ausgeschlossen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Platzzuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie.

- Sie können die Bereiche auf einem Stockwerk bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie die Räume eines Gebäudes mithilfe einer Karte.
- Weisen Sie einen Mitarbeiter einem Bereich zu, oder heben Sie die Zuweisung auf. Verschieben Sie mithilfe der Karte Mitarbeiter auf einem Stockwerk oder in ein anderes Stockwerk.
- Sie können auch die Opazität der farbigen Bereiche in ändern **Karteneinstellungen** Bereich. Das Ändern der Deckkraft ist hilfreich, wenn einige Elemente auf der Karte aufgrund der Farbe ausgeblendet sind.

Beim Anzeigen oder Bearbeiten von Bereichen können Sie im Abschnitt „Bereichsdetails“ ein Kontrollkästchen aktivieren, um alle Bereiche mit demselben Farbcode auszuwählen.

Zugehörige Szenarien

Die Registerkarte zugehörige Szenarien wird angezeigt, wenn Sie ein Gebäude mit dem Modul „Platzoptimierung“ öffnen. Alle Szenarien im Zusammenhang mit dem ausgewählten Gebäude werden aufgelistet.

Details im Zusammenhang mit Szenarien wie Name, Status, Besitzer, Datum der Erstellung, Gruppe, für die sie erstellt wurde und mehr werden angezeigt. Sie können die Liste aktualisieren, die Spalten bearbeiten und Filter anwenden.

szenariostatus

Ein Szenario durchläuft seit der Erstellung für die Bereitstellung verschiedene Statusänderungen basierend auf den dafür implementierten Aktionen. Basierend auf dem Status eines Szenarios können Sie es für Ihre Kollegen oder Stakeholder freigeben, um den Plan zu überprüfen und in den Hauptproduktionsdaten zu implementieren.

Ein Szenario hat die folgenden status:

- **Wird Verarbeitet** : Ein Szenario ist auf festgelegt **Wird Verarbeitet** Wenn die Erstellung ausgeführt wird. Wenn Sie ein vorhandenes Szenario kopieren, wird das neu erstellte Szenario während des Kopiervorgangs auf festgelegt **Wird Verarbeitet** .

  Wenn ein Szenario gespeichert wird, wird auch der Status des Szenarios jederzeit auf festgelegt **Wird Verarbeitet** Wenn der Speicherprozess ausgeführt wird.

- **Entwurf** : Ein Szenario wird auf Entwurf festgelegt, wenn es einsatzbereit ist, d. h. wenn es bearbeitet wird. Während dieses Status kann es nur der Besitzer des Szenarios anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Bereit** : Ein Szenario wird auf „bereit“ gesetzt, wenn es veröffentlicht wird. Wenn ein Szenario veröffentlicht wird und das Szenario auf den Status „bereit“ gesetzt wurde, können Sie es für Ihre Kollegen oder Stakeholder freigeben, um Feedback zu erhalten. Das Szenario ist nur im schreibgeschützten Modus für andere verfügbar.
- **Warten auf Genehmigung** : Ein Szenario wird auf „Warten auf Genehmigung“ festgelegt, wenn es nach der Veröffentlichung zur Genehmigung gesendet wird. Wenn ein Szenario zur Genehmigung gesendet wird, kann das Szenario nicht mehr bearbeitet werden, es sei denn, der Status ändert sich in „abgelehnt“.
- **Abgelehnt** : Ein Szenario wird auf „abgelehnt“ festgelegt, wenn ein Genehmiger das Szenario abgelehnt hat. Wenn das Szenario abgelehnt wird, können Sie die vom Genehmiger vorgeschlagenen Änderungen mithilfe seiner Kommentare implementieren und erneut zur Genehmigung senden.
- **Genehmigt** : Ein Szenario wird auf genehmigt festgelegt, wenn ein Genehmiger das Szenario genehmigt. Wenn ein Szenario genehmigt wird, können Sie ein Szenario nicht mehr bearbeiten. Sie können nur ein Szenario bereitstellen.
- **Bereitgestellt** : Ein Szenario wird auf „bereitgestellt“ festgelegt, wenn es für die Hauptproduktionsdaten bereitgestellt wird. Sie können keine Änderungen an einem bereitgestellten Szenario vornehmen. Um Änderungen vorzunehmen, müssen Sie eine Kopie dieses Szenarios erstellen und Änderungen vornehmen.
- **Archiviert** : Ein bereitgestelltes Szenario wird auf „Archiviert“ festgelegt, wenn es älter als sechs Monate ist.

Einstellungen

Die Registerkarte Einstellungen wird angezeigt, wenn Sie ein Gebäude direkt mit dem Modul „Platzoptimierung“ öffnen. Auf der Registerkarte Einstellungen können Sie den Platzqualifizierungsfilter auf die im Stapelplan angezeigten Bereiche anwenden. Sie können einen Filter basierend darauf anwenden, welche Art von Flächen oder wie Sie die Bereiche anzeigen möchten.

Wenn Sie beispielsweise alle Bereiche vom Typ Arbeitsplatz/Schreibtisch anzeigen möchten, wenden Sie den Filter Bereichstyp an. Auf der Registerkarte Stapelplan werden diese Bereiche basierend auf der Ansicht angezeigt, die Sie in ausgewählt haben **Anzeigen nach** Option.

Genehmigende Person

Auf der Registerkarte Genehmiger werden Details aller Genehmiger angezeigt, die für die Genehmigung eines Szenarios konfiguriert sind. Auf der Registerkarte Genehmiger werden Details angezeigt, z. B. die Genehmiger, die genehmigen dürfen, der Status der Genehmigung, die Kommentare zur Genehmigung und die Zeit der Genehmigung. Nachdem Sie ein Szenario zur Genehmigung gesendet haben und das Szenario vom Genehmiger abgelehnt wurde, können Sie die Details der Ablehnung in anzeigen **Kommentare** Der Registerkarte Genehmiger und implementieren Sie die Changes.

Die Anwendung stellt eine standardmäßige Genehmigungsdefinition bereit **Szenarioplangenehmigung** , In dem Arbeitsplatzmanager als Genehmiger für Szenarien konfiguriert sind. Sie können eine neue Genehmigungsdefinition erstellen oder die Standarddefinition bearbeiten. Informationen zum Erstellen einer neuen Genehmigungsdefinition finden Sie unter Genehmigungsdefinitionen erstellen.

Hinweis: Um der Genehmigungsdefinition einen Genehmiger hinzuzufügen, muss der Genehmiger in den Ausführerkriterien konfiguriert werden. Informationen hierzu finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platzbereitstellungsplan und Anwenderbereitstellungsplan

Die Registerkarten Platzbereitstellungsplan und Anwenderbereitstellungsplan werden angezeigt, wenn Sie ein Szenario erstellen. Die Änderungen, die Sie an einem Szenario vornehmen, werden in den jeweiligen Bereitstellungsplänen protokolliert. Nachdem Sie die am Stapelplan vorgenommenen Änderungen gespeichert haben, zeigt der Plan jede Änderung mit den geänderten Details an.

Registerkarte „Platzbereitstellung“ : Der Plan zeigt die Zuteilungen und Änderungen des Bereichszuweisungstyps an, die für das Szenario durchgeführt wurden.

Registerkarte „Anwenderbereitstellung“ : Der Plan zeigt die anwenderzuweisungsbezogenen Changes wie Hinzufügen, Aktualisieren und Löschen an, die für das Szenario ausgeführt wurden.

Nach der Veröffentlichung der Änderungen und nach Abschluss der Platzzuteilungen müssen Sie die Änderungen bereitstellen, um sie in die Produktion auszuführen. Mit dem -Plan können Sie die Changes mit bereitstellen **Bereitstellen** Option.

Nachdem das Szenario bereitgestellt wurde, wird für jeden Change ein Arbeitsplatzfall erstellt. Nach der Bereitstellung werden zusätzliche Details wie die jedem Change zugeordneten Arbeitsplatzfälle in den Bereitstellungsplänen angezeigt. Die folgenden Arbeitsplatzumzugsfälle werden für jeden Change entsprechend erstellt:

- Arbeitsplatzanwenderzuweisung und Umzugsservice über Szenarioplanung: Arbeitsplatzumzugsfall, der erstellt wurde, um die Anwenderzuweisung zu ändern und den Bereich zu verschieben.
- Arbeitsplatzzuweisungstyp Service: Arbeitsplatzfall, der erstellt wurde, um den Zuweisungstyp eines Bereichs zu ändern.
- Change-Service für Arbeitsplatzzuteilung: Arbeitsplatzfall, der erstellt wurde, um die Platzzuteilung zu ändern.

Genehmigungen, status, Aktionen und Schlüsselfunktionen von Platzanforderungen

Führen Sie als Platzplaner die in der Organisation gestellten Platzzuteilungsanforderungen über das Dashboard „zentrale Arbeitsplatzoptimierung“ aus. Verwenden des Dashboards „zentrale Arbeitsplatzoptimierung“, um mehrere Aufgaben zum Überprüfen der Verfügbarkeit, manuellen Zuteilung von Flächen und andere Prozesse zu vermeiden, die bei der Raumplanung beteiligt sind.

Funktionalität

Das Arbeitsplatzserviceportal ermöglicht Arbeitsplatzmanagern und anderen Arbeitsplatzanwendern, eine Platzempfehlungsanforderung zu stellen, indem sie ihre Anforderungen angeben. Die Anwendung generiert verschiedene Platzplanoptionen basierend auf ihren Spezifikationen. Wenn eine Platzanforderung übermittelt wird, wird in der Anwendung ein Arbeitsplatzfall erstellt. Mit der zentralen Arbeitsplatzoptimierung können Sie als Platzplaner nur die Arbeitsplatzfälle anzeigen, die speziell aus einer Platzanforderung generiert wurden.

Als Raumplaner müssen Sie nur einige Aktionen ausführen, um einen Raumplan bereitzustellen. Die Anwendung wendet verschiedene Algorithmen auf den von der anfordernden Person angegebenen Standort an und generiert mehrere Platzplanoptionen. Die anfordernde Person erhält diese Platzplanoptionen, um eine Auswahl zu treffen und zu übermitteln. Diese Vorplanung der Platzzuteilung erleichtert Ihnen als Platzplaner die Bereitstellung des Raumplans.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dashboard „Platzoptimierung“ bietet Ihnen die Metriken der Gesamtzahl der gestellten Platzanforderungen und zeigt auch Details zu jeder Platzanforderung an. Sie können die Details auch anzeigen, indem Sie verschiedene Filter anwenden und auch basierend auf dem Gebäude, für das sie angefordert wird.

Im Dashboard „Platzoptimierung“ können Sie Platzanforderungen mit einer der folgenden Optionen anzeigen:

- In **Szenarien** Metriktafel auswählen **Alle Platzanforderungen** .
- In **Platzanforderungen** Abschnitt auswählen **Alle anzeigen** Zum Anzeigen aller Platzanforderungen.

Genehmigungen

Wenn eine Platzunterstützungsanforderung eine Genehmigung erfordert, können Sie sie mit genehmigen Workplace Core Genehmigungskonfiguration. Sie können eine Platzunterstützungsanforderung nur der Anwender genehmigen, denen Sie als Manager zugewiesen sind.

Bereichsanforderungsansichten

Wenn Sie einen Arbeitsplatzfall für eine Platzanforderung öffnen, wird eine separate Registerkarte mit verschiedenen Details geöffnet. Sie können die Details in verschiedenen Ansichten anzeigen.

Details der Anforderung

Die Platzanforderung wird standardmäßig in der Detailansicht „Anforderung“ geöffnet. In den Anforderungsdetails werden die Details wie folgt in drei verschiedene Bereiche aufgeteilt:

1. **Arbeitsplatzfall und Variablen** : Im ersten Bereich werden die Arbeitsplatzfalldetails und die von der anfordernden Person bereitgestellten Variablen detailliert dargestellt.
   - Im Abschnitt Arbeitsplatzfall können Sie die Beschreibung der Anforderung anzeigen. Sie können die Platzanforderung auch einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem Anwender mit zuweisen **Zuweisungsgruppe** Und **Zugewiesen an** Feld.
   - Im Abschnitt Variablen können Sie alle Details anzeigen, die von der anfordernden Person im Formular angegeben wurden.
2. **Verfassen und Aktivität** : Im zweiten Bereich können Sie Kommentare und Aktivitäten hinzufügen, die seit ihrer Erstellung für die Bereichsanforderung ausgeführt wurden.
   - Im Abschnitt Verfassen können Sie der Anforderung Kommentare und Arbeitsnotizen hinzufügen. Kommentare werden auch der anfordernden Person angezeigt, während Arbeitsnotizen nur den Raumplanern angezeigt werden, die an der Platzanforderung arbeiten.
   - Im Abschnitt „Aktivität“ können Sie alle Details zu den Aktionen anzeigen, die für die Platzanforderung ausgeführt werden, z. B. Statusänderungen, Genehmigungen, Arbeitsnotizen und alle.
3. **Anhänge und Vorlagen** : Im dritten Bereich können Sie zwei verschiedene Ansichten auswählen, d. h. Anhänge anzeigen oder hinzufügen oder Arbeitsplatzfallvorlagen anzeigen. Sie können diese Optionen im Bereich ganz rechts auswählen.

Raumplan

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In **Raumplan** Registerkarte Sie können die von der anfordernden Person ausgewählte Bereichsplanoption anzeigen. Sie können den Raumplan auch auf der Stockwerkskarte anzeigen. Die Stockwerkskarte ist nur sichtbar, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte konfiguriert wurde, die mit der Anwendung „Arbeitsplatzzuordnung für Innenbereiche“ konfiguriert wurde und wenn Sie die Komponente „Innenbereichskarte“ installiert haben.

- Der Flächenplan zeigt auch allgemeine Informationen zum Stockwerk, Gebäude und Campus in Form von Pillen an.
- Der Raumplan enthält detaillierte Informationen zu den Flächen, dem Stockwerk, dem Gebäude, dem Campus, dem Standort, und die Region, die für die Zuteilung verwendet wird.

Wichtig: Wenn die anfordernde Person keine Optionsauswahl getroffen hat, wird **Raumplan** Auf der Registerkarte werden keine Details angezeigt.

Genehmigungen

In **Genehmigungen** Registerkarte können Sie die Genehmigerdetails der Platzanforderung anzeigen.

Platzbereitstellungsplan

Die **Platzbereitstellungsplan** Zeigt die detaillierten Informationen zur Zuteilung, das Stockwerk, in dem die Fläche zugewiesen ist, den Typ der im Plan vorgenommenen Änderung, den aktuellen Wert und den Szenariowert an. Wenn Sie den Platzplan bereitstellen, wird für jede Zuteilung ein Arbeitsplatzfall erstellt und ausgeführt. Bis alle Arbeitsplatzfälle in Bearbeitung sind, gilt die Bereitstellung nicht als erledigt.

Anwenderbereitstellungsplan

Die **Anwenderbereitstellungsplan** Zeigt die detaillierten Informationen zu den Änderungen im Zusammenhang mit der Anwenderzuweisung in der Umgebung an, wenn das Szenario nach Umgebung gruppiert ist.

Stockwerkkarte

In der Stockwerkkartenansicht können Sie die Stockwerkskarte des Stockwerks anzeigen, in dem der Raumplan geplant ist. Die Stockwerkskarte ist nur sichtbar, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte mit Arbeitsplatzzuordnung für Innenbereiche konfiguriert ist und wenn Sie die Komponente „Innenbereichskarte“ installiert haben. Sie können die folgenden Aktionen auf einer Stockwerkskarte ausführen:

- Wechseln Sie die Standorte mit den Filtern Stockwerk, Gebäude und Campus.
- Vergrößern und verkleinern Sie die Karte. Sie können auch doppelklicken, um zu vergrößern.
- Zeigen Sie die Legende, die jeder Abteilung zugeordnet ist, im rechten Bereich an.

bereichsanforderungsstatus

Eine Bereichsanforderung unterliegt seit ihrer Erstellung mehreren Statusänderungen. Basierend auf dem Status der Anforderung können Sie Aktionen und Bereitstellungen ausführen.

Eine Platzanforderung hat die folgenden status:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Entwurf** : Wenn eine Platzanforderung mit dem Arbeitsplatzserviceportal erstellt wird, wird sie zunächst einige Sekunden lang auf den Status Entwurf gesetzt und dann in den Status bereit geändert.
- **Bereit** : Nachdem die Anforderung erstellt wurde und die Platzplanoptionen noch generiert werden, wird der Status auf „bereit“ festgelegt.
- **In Arbeit** : Nachdem die Optionen generiert wurden und den anfordernden Personen zur Auswahl verfügbar sind, wird der Status auf „in Bearbeitung“ festgelegt. Der Status wird auf „in Bearbeitung“ festgelegt, bis die anfordernde Person eine Option auswählt.
  - Wenn die anfordernde Person eine Option auswählt, ändert sich die Anforderung in den nächsten Status.
  - Wenn die anfordernde Person die Option keine aus der Liste der bereitgestellten Optionen auswählt, wird die Anforderung geschlossen, und der Status wird auf Abgeschlossen gesetzt.
- **Warten auf Genehmigung** : Wenn die anfordernde Person eine Option auswählt und die Anforderung übermittelt, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:
  - Wenn das Profil der anfordernden Person eine Genehmigung durch einen Manager erfordert, wird die Anforderung zur Genehmigung gesendet, und der Status wird auf „Warten auf Genehmigung“ festgelegt.
  - Wenn das Profil der anfordernden Person keine Genehmigung erfordert, wird der Status automatisch in genehmigt geändert.
- **Unvollständig geschlossen** : Wenn die Anforderung zur Genehmigung gesendet wird und der Genehmiger die Anforderung ablehnt, d. h. wenn der Genehmiger den ausgewählten Raumplan ablehnt, ändert sich der Status in „Geschlossen – unvollständig“.
- **Genehmigt** : Wenn der Genehmiger die Platzanforderung genehmigt, wird der Status in genehmigt geändert. Sie können nur Platzanforderungen bereitstellen, die sich im Status genehmigt befinden. Auch die **Platzbereitstellungsplan** Und **Anwenderbereitstellungsplan** Zeigt den in der Platzanforderung ausgewählten Platz an, wenn die Anforderung genehmigt ist.
- **Bereitstellung wird ausgeführt** : Wenn Sie den in der Bereichsanforderung ausgewählten Raumplan bereitstellen, ändert sich der Status der Anforderung in Bereitstellung in Bearbeitung. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt, wenn sich eine Anforderung im Status „Bereitstellung in Bearbeitung“ befindet:
  - Für jede Zuteilung wird ein Arbeitsplatzfall erstellt und implementiert.
  - Der Bereitstellungsprozess ist nur erfolgreich, wenn alle Arbeitsplatzfälle erfolgreich implementiert wurden, d. h. wenn alle Fälle mit dem Status „Abgeschlossen“ geschlossen wurden.
  - Der Bereitstellungsprozess ist nicht erfolgreich, wenn ein Arbeitsplatzfall nicht erfolgreich implementiert wird, d. h. wenn ein Fall mit dem Status „Geschlossen unvollständig“ geschlossen wird.
- **Abgeschlossen** : Wenn die Bereitstellung erfolgreich implementiert wurde, wird die Platzanforderung geschlossen, und der Status wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt. Wenn die Bereitstellung fehlschlägt, wird die Platzanforderung geschlossen, und der Status wird auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt.

Umzugsmanagement – wichtige Funktionen und Aktionen

Als Umzugsmanager erfüllen Sie Umzugsanforderungen effizient, indem Sie sie logisch gruppieren, um Projekte mit zu verschieben 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Umzugsmanagement-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“

Der Umzugsmanagement-Arbeitsbereich ist ein One-Stop-Arbeitsbereich, in dem Sie mehrere Aktionen für eine Umzugsanforderung ausführen können, die von einem Mitarbeiter gestellt oder aus einer Szenariobereitstellung generiert wurde. Mit dem Arbeitsbereich können Sie Ihre Arbeitsauslastung verwalten, indem Sie Umzugsprojekte erstellen und diese Anforderungen nach dem erwarteten Start- und Fälligkeitsdatum überwachen.

Der Arbeitsbereich verfügt über mehrere wichtige Funktionen, z. B. Metriken im Zusammenhang mit Umzugsanforderungen, visuelle Darstellung, detaillierte Ansichten und die Option zum Erstellen eines Umzugsprojekts. Das Umzugsmanagement zeigt Informationen in den folgenden Kategorien an:

- **Umzugsmanagement** : Zeigt Metriken Ihrer aktiven Umzugsprojekte, Umzugsanforderungen und Umzugsaufgaben an. Es bietet auch eine visuelle Darstellung der geplanten und ungeplanten Umzugsanforderungen, status von Anforderungen und aktiven Projekten.
- **Erstellen Sie ein Projekt** : Option zum Erstellen eines Umzugsprojekts. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Umzugsprojekt Aus vorhandenen Umzugsanforderungen.
- **Umzugsmanagement** : Listet die Details folgender Elemente auf:
  - Details aller Umzugsprojekte mit geplantem Start- und Enddatum, aktuellem Status und zugewiesenem Anwender.
  - Details aller Umzugsanforderungen mit ihrem aktuellen Status, dem angeforderten Umzugsdatum, dem erwarteten Start und dem Fälligkeitsdatum.

Detaillierte Informationen zu Umzugsprojekten, ihren Funktionen und verschiedenen status finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, Aktionen und status.

Metriken der Umzugsanforderung

Als Umzugsmanager können Sie die Metriken anzeigen, die den Ihnen zugewiesenen aktiven Projekten zugeordnet sind, die Anzahl der Umzugsanforderungen und Umzugsaufgaben. Sie können jede Kachel auswählen, um weitere Details in einer Listenansicht anzuzeigen. Im Abschnitt „Umzugsmanagement-Metriken“ werden die folgenden Metriken angezeigt:

- **Meine aktiven Projekte** : Anzahl der aktiven Projekte, an denen Sie derzeit arbeiten.
- **Umzugsanforderungen** : Anzahl der aktiven Umzugsanforderungen, die den aktiven Umzugsprojekten zugeordnet sind.
- **Aufgaben verschieben** : Anzahl der aktiven Umzugsaufgaben, die zur Erfüllung der aktiven Umzugsanforderungen erstellt wurden.
- **Geplante vs. Ungeplante Anforderungen** : Visuelle Darstellung geplanter und ungeplanter Umzugsanforderungen in einem Kreisdiagramm. Ungeplante Anforderungen sind Anforderungen, die keine haben **Erwarteter Start** Oder **Fälligkeitsdatum** Angegeben.
- **Umzugsanforderungen (Kreisdiagramm)** : Visuelle Darstellung der status der Umzugsanforderung in einem Kreisdiagramm.
- **Meine aktiven Projekte** : Visuelle Darstellung jedes Umzugsprojekts und die Anzahl der Fälle, die jedem Projekt zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umzugsprojektdetails

Im Abschnitt „Details zum Umzugsmanagement“ können Sie die Details aller in der Organisation erstellten Umzugsprojekte anzeigen. Sie können Details des Projekts anzeigen, z. B. Name des Projekts, aktueller Status, geplantes Start- und Enddatum und zugewiesener Anwender. Sie können ein Umzugsprojekt auswählen und auf einer anderen Registerkarte separat daran arbeiten.

Im Arbeitsbereich werden jeweils bis zu fünf Umzugsprojekte angezeigt. Um alle Umzugsprojekte anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** Am Ende der Liste.

- Wenn Sie auswählen **Alle anzeigen** , Die Liste wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Umzugsprojekte mit ihren Details anzeigen können.
- Sie können auch die folgenden Aktionen in der Liste ausführen:
  - **Erstellen** : Erstellen Sie ein Umzugsprojekt.
  - **Löschen** : Löschen Sie ein oder mehrere Umzugsprojekte, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

    Warnung: Durch das Löschen eines Projekts wird nur das Projekt entfernt und nicht die ihm zugeordneten Umzugsanforderungen. Die Verknüpfung der Umzugsanforderungen mit dem gelöschten Umzugsprojekt wird aufgehoben.

  - **Aktualisieren** Die Liste.
  - **Bearbeiten** Die Spalte.
  - Fügen Sie Filter hinzu, oder entfernen Sie sie.
  - Sie können ein Umzugsprojekt auswählen, um die Details auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen. Bei der Auswahl wird das Arbeitsplatzumzugsprojekt geöffnet, in dem Sie die Projektdetails anzeigen und bei Bedarf auch Informationen wie den Status bearbeiten können.

Details der Umzugsanforderung

Im Abschnitt „Details zum Umzugsmanagement“ können Sie die Details aller in der Organisation erstellten Umzugsanforderungen anzeigen. Sie können die Details anzeigen, z. B. die Anforderungsnummer, den Status, den Anwender angefordert, das Umzugsdatum der Anforderung, das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum und das Projekt, dem die Anforderung zugeordnet ist. Sie können eine Umzugsanforderung auswählen, um sie auf einer anderen Registerkarte zu öffnen.

Im Arbeitsbereich werden jeweils bis zu fünf Umzugsanforderungen angezeigt. Um alle Umzugsanforderungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** Am Ende der Liste.

- Wenn Sie auswählen **Alle anzeigen** , Die Liste wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Umzugsanforderungen mit ihren Details anzeigen können.
- Sie können auch die folgenden Aktionen in der Liste ausführen:
  - **Aktualisieren** Die Liste.
  - **Bearbeiten** Die Spalte.
  - Fügen Sie Filter hinzu, oder entfernen Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können eine Umzugsanforderung auswählen, um die Details auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Datensatz des Arbeitsplatzumzugsfalls geöffnet, in dem Sie die Anforderungsdetails anzeigen und bei Bedarf Informationen bearbeiten können.

Verschieben Sie Projektansichten, Aktionen und status

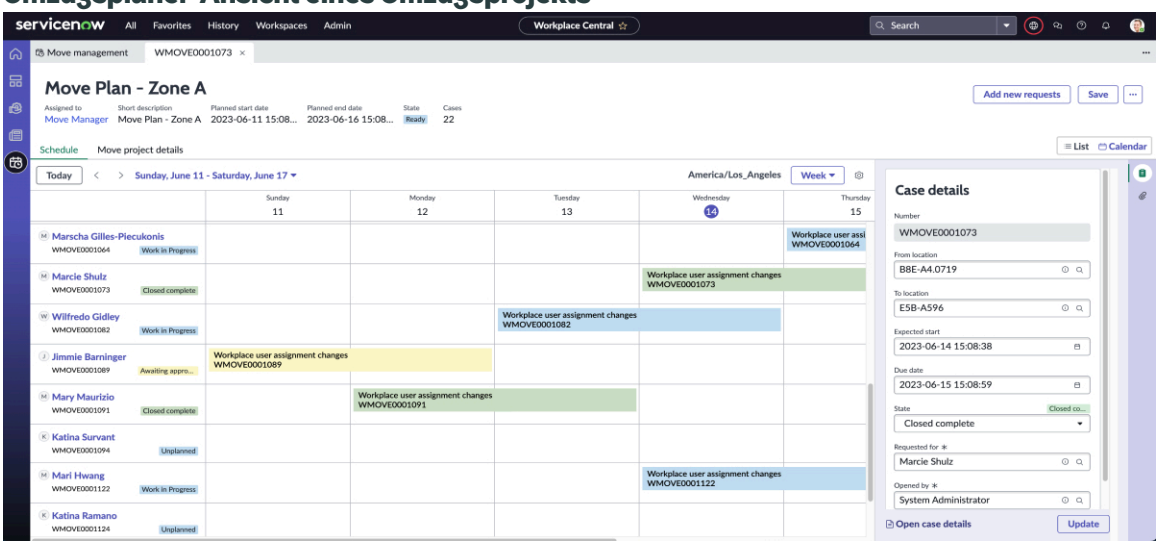
Erstellen, verfolgen und bearbeiten Sie als Umzugsmanager Umzugsprojekte, um mehrere Umzugsanforderungen gleichzeitig zu erfüllen. Mit dem Umzugsprojekt können Sie mit einer Zeitplanansicht arbeiten, die schneller ist als das Öffnen einzelner Umzugsanforderungen.

Mit einem Umzugsprojekt können Sie Umzugsanforderungen basierend auf den angegebenen Bedingungen logisch gruppieren. Sie können alle Umzugsanforderungen in einem einzelnen Umzugsprojekt anzeigen.

Mit der Zeitplanansicht des Umzugsprojekts können Sie:

- Überprüfen Sie den Anwender, der die Umzugsanforderung ausgelöst hat.
- Zeigen Sie den aktuellen Status dieser Umzugsanforderung an.
- Zeigen Sie das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum an, bis zu dem die Anforderung erfüllt sein muss, und bearbeiten Sie sie. Die Daten werden in einem Kalender angezeigt.
- Überprüfen Sie die Anzahl der täglich zu erfüllenden Umzugsanforderungen.
- Planen Sie eine Umzugsanforderung an ein anderes Datum, indem Sie einfach den Balken der Anforderung ziehen.

Umzugsplaner-Ansicht eines Umzugsprojekts



Datumsangaben verschieben

Der folgende Prozess erklärt, wie Start- und Enddatum eines Umzugsprojekts bestimmt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Ein Mitarbeiter oder ein Umzugsmanager stellt eine Umzugsanforderung. Sie geben ein Datum im an **Angefordertes Umzugsdatum** Feld.
2. Wenn die Umzugsanforderungen im Arbeitsbereich „Umzugsmanagement“ sortiert werden, werden sie mit angezeigt **Angefordertes Umzugsdatum** , **Erwarteter Start** , Und **Fälligkeitsdatum** .
3. Das geplante Start- und Enddatum des Umzugsprojekts wird basierend auf dem Minimum festgelegt **Erwarteter Start** Datum und Maximum **Fälligkeitsdatum** Aus den Umzugsanforderungen, die dem Projekt zugeordnet sind.

Verschieben Sie Projektansichten

Wenn Sie ein Umzugsprojekt in Arbeit auswählen, wird es auf einer separaten Registerkarte geöffnet. Standardmäßig wird sie in der Zeitplanansicht geöffnet. Sie können die Umzugsprojektdetails in verschiedenen Ansichten bearbeiten und anzeigen.

Zeitplan

Die Standardansicht, wenn Sie ein Umzugsprojekt öffnen. Die Zeitplanansicht ist eine interaktive Kalenderansicht, die entsprechend Ihrer lokalen Zeitzone angezeigt wird. Sie können auch über die Registerkarte Listenoptionen (zu einer Listenansicht wechseln 

).

Die Ansicht wird basierend auf den folgenden Kategorien kategorisiert:

- **Umzugsanforderungen** : In der ersten Spalte werden die Details der Umzugsanforderung angezeigt, z. B. der Name der anfordernden Person, die Umzugsanforderungsnummer und ihr aktueller Status.
- **Kalender** : Die Hauptanzeige der Ansicht enthält die Ereignisdetails in einer Kalenderansicht, sortiert nach einem Satz von Daten. Das minimale geplante Startdatum ist das erste Datum des Kalenders, und das maximale geplante Enddatum ist das Enddatum des Kalenders.
  - Jeder Kalendertag wird mit der Anzahl der Umzugsfälle angezeigt, die voraussichtlich erfüllt werden.
  - Der Kalender zeigt die Umzugsanforderung als Balken im Kalender an. Um die Umzugsanforderung an einem anderen Tag zu planen, ziehen Sie die Leiste zum gewünschten Datum im Kalender.
  - Der Kalender zeigt die Daten basierend auf Ihrem aktuellen lokalen Datum an. Zeigt Datum und Uhrzeit basierend auf Ihrer Zeitzone an.
  - Wenn eine Umzugsanforderung keine hat **Erwarteter Start** Oder **Fälligkeitsdatum** Angegeben, zeigt der Kalender keinen Balken für die Anforderung an.
  - Sie können zwischen einer wöchentlichen Ansicht und einer monatlichen Ansicht wechseln. Standardmäßig wird der Kalender in einer wöchentlichen Ansicht angezeigt.
  - Wenn Sie im Kalender eine Umzugsanforderungsleiste auswählen, wird ein Falldetailbereich angezeigt. Sie können Falldetails wie anzeigen **An Standort** , **Erwarteter Start** , **Fälligkeitsdatum** , **Status** , Und **Anforderung für** .
- **Liste** : Sie können Ihre Ansicht über die Registerkarte Listenoptionen (von einer Kalenderansicht in eine Listenansicht ändern 

). Zeigen Sie alle Umzugsanforderungen unter dem Umzugsprojekt als Liste an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können die Details der Anforderung anzeigen, z. B. Anforderungsnummer, Status, relevante Daten und das Umzugsprojekt.
- Sie können einzelne oder mehrere Umzugsanforderungen entfernen, indem Sie sie aus ihrer Liste auswählen.
- Sie können sich auch eine oder mehrere Umzugsanforderungen zuweisen, indem Sie verwenden **Bearbeiten** Option.

Umzugsprojektdetails

Die Registerkarte Details zum Umzugsprojekt enthält Details wie den Namen des Projekts, den Umzugsmanager, der dem Projekt zugewiesen ist, und den Status des Projekts.

- Sie können den Status des Ihnen zugewiesenen Projekts ändern.
- Sie können das Projekt sich selbst neu zuweisen, indem Sie ändern **Zugewiesen an** Feld.
- Sie können die Aktivitäten wie Statusänderungen und Anwenderzuweisungsänderungen nachverfolgen, die für das Projekt im Abschnitt „Aktivität“ ausgeführt wurden.
- Im Abschnitt Verfassen können Sie dem Projekt Arbeitsnotizen hinzufügen. Sie können Ihre Namen eingeben und auswählen **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .

Anhänge

Sie können alle Anhänge in anzeigen **Anhänge** Abschnitt.

Umzugsanforderungen hinzufügen

Sie können einem Umzugsprojekt jederzeit weitere Umzugsanforderungen hinzufügen, während sich das Projekt noch im Status „in Arbeit“ befindet. Wählen Sie aus **Fügen Sie neue Anforderungen hinzu** Zum Hinzufügen von Umzugsanforderungen. Sie können einem Projekt mehrere Umzugsanforderungen hinzufügen.

projektstatus verschieben

Ein Umzugsprojekt durchläuft die folgenden Statusänderungen:

Wird initialisiert

Wenn das Umzugsprojekt während der Bereitstellung eines Szenarios erstellt wird, wird der Status auf festgelegt **Wird Initialisiert** . Dieser Status wird festgelegt, wenn ein Umzugsprojekt erstellt wird und die Umzugsanforderungen weiterhin darunter erstellt werden.

Bereit

Wenn ein Umzugsprojekt mit allen Umzugsanforderungen bereit ist, die den Bedingungen entsprechen, wird der Status des Projekts auf festgelegt **Bereit** .

In Arbeit

Wenn Sie mit der Arbeit am Projekt beginnen, können Sie den Status auf festlegen **In Arbeit** .

Abgeschlossen

Nachdem Sie alle Umzugsanforderungen des Umzugsprojekts erfüllt haben, können Sie den Status in ändern **Abgeschlossen** . Sie können sie auf festlegen **Abgeschlossen** Nur, wenn alle Umzugsanforderungen, die dem Projekt zugewiesen sind, als festgelegt sind **Inaktiv** .

Ein Projekt, das sich in befindet **Abgeschlossen** status kann nicht bearbeitet werden. Sie können nur bearbeiten **Zugewiesen an** Und **Status** Felder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unvollständig geschlossen

Wenn Sie ein Umzugsprojekt aus bestimmten Gründen schließen möchten, unabhängig vom Status der ihm zugewiesenen Umzugsanforderungen, können Sie den Status in ändern **Unvollständig geschlossen** . Das Ändern des Status des Projekts wirkt sich nicht auf den Status der dem Projekt zugewiesenen Umzugsanforderungen aus.

Ein Projekt, das sich in befindet **Unvollständig geschlossen** status kann nicht bearbeitet werden. Sie können nur bearbeiten **Zugewiesen an** Und **Status** Felder.

Abgebrochen

Sie können ein Umzugsprojekt jederzeit abbrechen, indem Sie den Status in ändern **Abgebrochen** . Das Ändern des Status des Projekts wirkt sich nicht auf den Status der dem Projekt zugewiesenen Umzugsanforderungen aus.

Ein Projekt, das sich in befindet **Abgebrochen** status kann nicht bearbeitet werden. Sie können nur bearbeiten **Zugewiesen an** Und **Status** Felder.

Fallmanagement: Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails

Die 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Der Fallmanagement-Arbeitsbereich ist ein All-in-One-Arbeitsbereich, mit dem ein Fallmanager Hunderte von Arbeitsplatzfällen verwalten kann, die in der Organisation erstellt wurden.

Fallmanagement: Wichtige Funktionen

Überwachen Sie als Fallmanager die große Anzahl der täglich eingehenden Arbeitsplatzfälle jederzeit mithilfe des Arbeitsbereichs. Überprüfen Sie die Anzahl der aktiven Arbeitsplatzfälle, die Fälle mit SLA-Verstoß und die Fälle, die kritisch sind. Im Arbeitsbereich können Sie sich auf Prioritätsfälle konzentrieren, indem Sie eine kategorisierte Anzeige bereitstellen. Im Arbeitsbereich können Sie Folgendes ausführen:

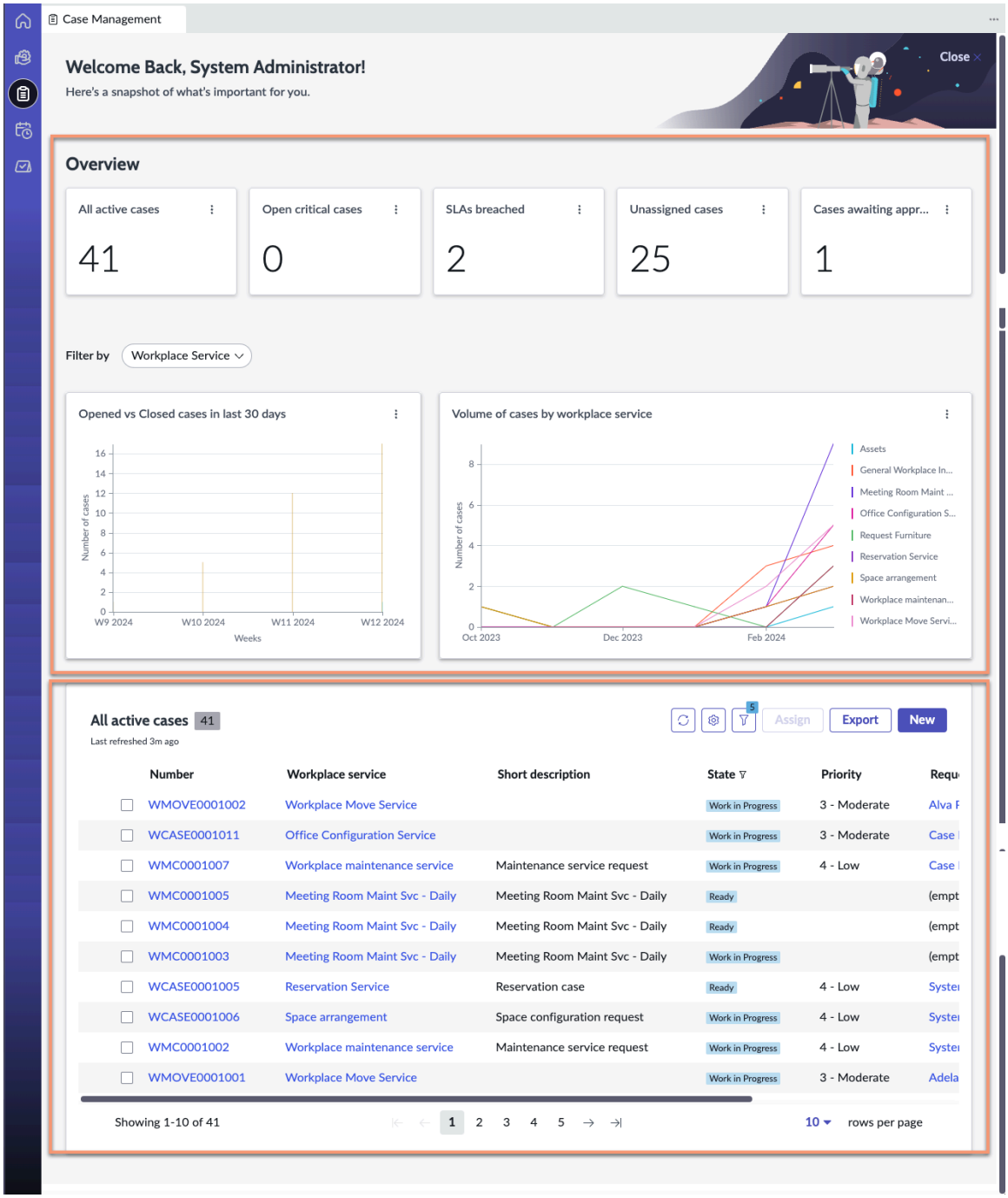
- Sie können die Anzahl der geöffneten und geschlossenen Fälle wöchentlich analysieren. Sie können das monatliche Fallvolumen basierend auf den Arbeitsplatzservices kennen.
- Sie können die Falldetails in einer organisierten Anzeige anzeigen, in der Sie sich auf die wichtigsten Aktionen und Details konzentrieren können, um den Fall schnell zu lösen. Sie können einen Fall bearbeiten, Falldetails aktualisieren, die Details des Mitarbeiters anzeigen, der den Fall angefordert hat, und den im Fall angegebenen Standort auf einer Stockwerkkarte kennen.
- Als Administrator oder Falladministrator können Sie einen Fall abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Ebenso können Sie als Umzugsadministrator einen Umzugsfall abbrechen, und als Wartungsadministrator können Sie einen Wartungsfall abbrechen.
- Bei Umzugsfällen können Sie „von Standort“ und „an Standort“ auf der Karte anzeigen. Sie können das Datum wissen, bis zu dem der Umzug implementiert werden muss.
- Im Falle von Wartungsfällen können Sie die Details im Zusammenhang mit dem angegebenen Asset anzeigen und den Standort des auf der Karte angegebenen Assets kennen. Sie kennen die Details wie das Produktmodell und Asset-bezogene Details.
- Wenn Hunderte von Fällen wie reguläre Arbeitsplatzfälle, Umzugsfälle und Wartungsfälle vorhanden sind, können Sie die Fälle sortieren und einen Filter auf die Fälle anwenden, um sie basierend auf der Priorität zu bearbeiten.
- Sie können die Liste der Fälle bei Bedarf exportieren.

Die Zielseite des Arbeitsbereichs wird wie folgt kategorisiert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Übersicht** : Die **Übersicht** Im Abschnitt werden die Metriken der Fälle angezeigt. Sie können die Anzahl der Fälle in verschiedenen Kategorien anzeigen und auch ein Diagramm des Fallvolumens anzeigen.
- **Alle aktiven Fälle** : Die **Alle aktiven Fälle** Abschnitt zeigt eine detaillierte Listenansicht aller derzeit aktiven Fälle an, einschließlich der normalen Arbeitsplatzfälle, Umzugsfälle und Wartungsfälle.



Fallmanagement – Metriken (Übersicht)

Der Arbeitsbereich zeigt die Metriken aller Arbeitsplatzfälle unter an **Übersicht** Abschnitt. Die **Übersicht** Im Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt:

Metriken

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Abschnitt „Metriken“ werden die folgenden Fallnummern auf Karten angezeigt:

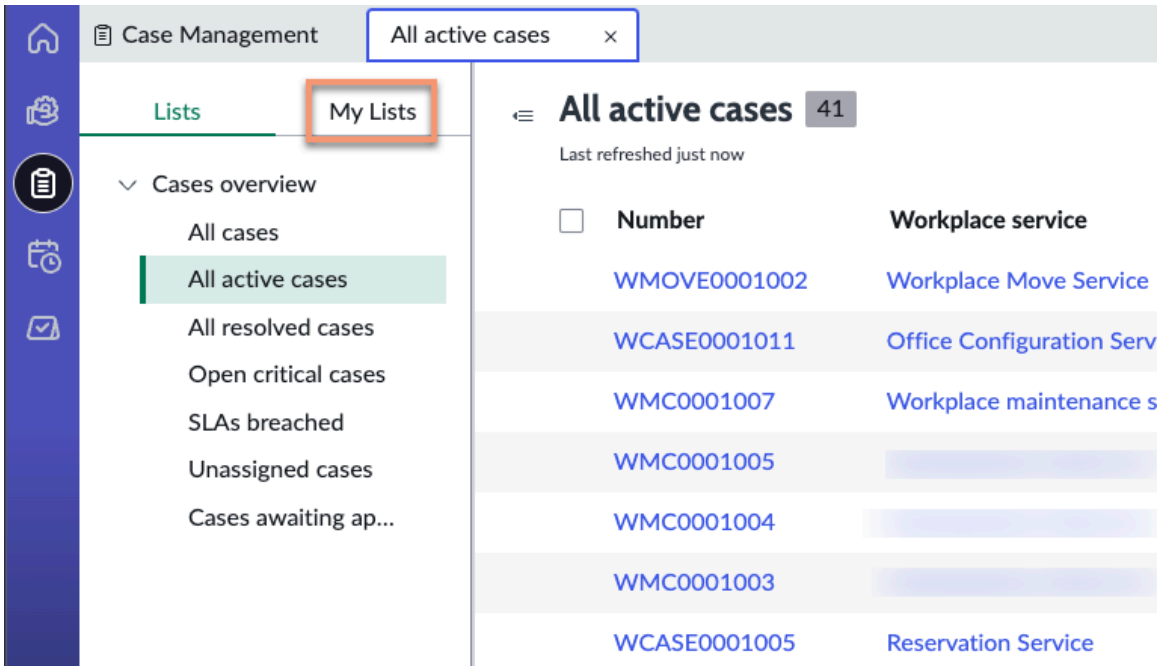
- **Alle aktiven Fälle** : Zeigt die Anzahl der aktiven Fälle an, die derzeit in der Organisation angefordert werden. Die Zahl enthält die Fälle im Status „Entwurf“ und andere Status außer „Abgebrochen“, „Geschlossen – unvollständig“ und „Geschlossen – Abgeschlossen“.
- **Offene kritische Fälle** : Zeigt die Anzahl der kritischen Fälle an, die derzeit offen sind.
- **SLAs verletzt** : Zeigt die Gesamtzahl der Fälle an, die SLA-Verstöße aufweisen, d. h. die Fälle, die die Frist für die Lösung überschritten haben.
- **Nicht zugewiesene Fälle** : Zeigt die Gesamtzahl der nicht zugewiesenen Fälle an.
- **Fälle, die auf Genehmigung warten** : Zeigt die Gesamtzahl der Fälle an, die auf Genehmigung warten.

Sie können die Metrikkarte auswählen, um eine detaillierte Liste der Fälle anzuzeigen. Die Fallnummern werden als WCASEXXXX für Arbeitsplatzfälle, WMCXXXX für Wartungsfälle und WMOVEXXXX für Umzugsfälle wie in angezeigt Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung. In der Listenansicht können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Aktualisieren Sie die Liste, und bearbeiten Sie die Spalten der Liste.
- Sortieren Sie die Listenbasis und nicht, wie Sie sie anzeigen möchten.
- Kopieren Sie die URL in die Zwischenablage.
- Filtern Sie die Liste basierend auf verschiedenen Bedingungen, und zeigen Sie die gefilterten Bedingungen in einem Seitenbereich an. Mit können Sie auch eine erweiterte Ansicht dieser Filter abrufen **Erweiterte Ansicht** Option.
- Exportieren Sie die Arbeitsplatzfälle mit in das gewünschte Format **Exportieren** Option.
- Erstellen Sie einen Arbeitsplatzfall mit **Neu** Option. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsplatz-Servicefall. Anstatt zu verwenden Workplace-Serviceportal Um eine Arbeitsplatzserviceanforderung im Namen eines Mitarbeiters aus einem anderen Grund zu übermitteln, können Sie eine Anforderung direkt über den Fallmanagement-Arbeitsbereich stellen.
- Weisen Sie den Fall mithilfe von einem Anwender zu **Zuweisen** Option.

Wenn Sie die Listenansicht öffnen, wird im linken Bereich eine Listenansicht der obigen Metrikkarten angezeigt. Darüber hinaus können Sie in der Listenansicht auch anzeigen **Alle Fälle** Und **Alle gelösten Fälle** . Sie können auch zu wechseln **Meine Listen** Registerkarte im Bereich und erstellen Sie eine anwenderdefinierte Liste basierend auf den anderen Metriken, die Sie mit anzeigen möchten **Fügen Sie eine neue Liste hinzu** Option. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre eigene Liste, um Fallmetriken anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Diagramme

Der Arbeitsbereich zeigt auch ein Diagramm mit dem Volumen der Fälle basierend auf Arbeitsplatzservices an. Sie können auch zusätzliche Filter anwenden, je nachdem, wie Sie sie anzeigen möchten. Standardmäßig werden die Diagramme angezeigt, wobei der Filter auf festgelegt ist **Arbeitsplatzservice** Nur. Auf der Seite werden die folgenden Diagramme angezeigt:

- **Geöffnete vs. Geschlossene Fälle in den letzten 30 Tagen** : Zeigt die Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen geöffneten und geschlossenen Fälle in einer wochenbasierten Ansicht an. Sie können das Diagramm auswählen, um die Details der Fälle anzuzeigen.
- **Fallvolumen nach Arbeitsplatzservice** : Zeigt das Gesamtvolumen der Fälle basierend auf Arbeitsplatzservices der letzten sechs Monate an (einschließlich des aktuellen Monats). Sie können das Diagramm auswählen, um die Fälle anzuzeigen, die dem ausgewählten Arbeitsplatzservice zugeordnet sind.

Fallmanagement: Listenansicht

Sie können eine detaillierte Liste aller Arbeitsplatzfälle anzeigen, die derzeit in der Anwendung in aktiv sind **Alle aktiven Fälle** Abschnitt. In der Listenansicht werden die Fälle als WCASEXXXX für normale Arbeitsplatzfälle, WMCXXXX für Wartungsfälle und WMOVEXXXX für Umzugsfälle angezeigt. In der Listenansicht können Sie die folgenden Details anzeigen:

- Die Nummer des Arbeitsplatzfalls
- Der Arbeitsplatzservice, mit dem der Fall angefordert wurde
- Eine kurze Beschreibung des Falls
- Priorität des Falls
- Mitarbeiter, für den der Fall angefordert wird
- Datum, an dem der Fall angefordert wurde

In der Liste können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

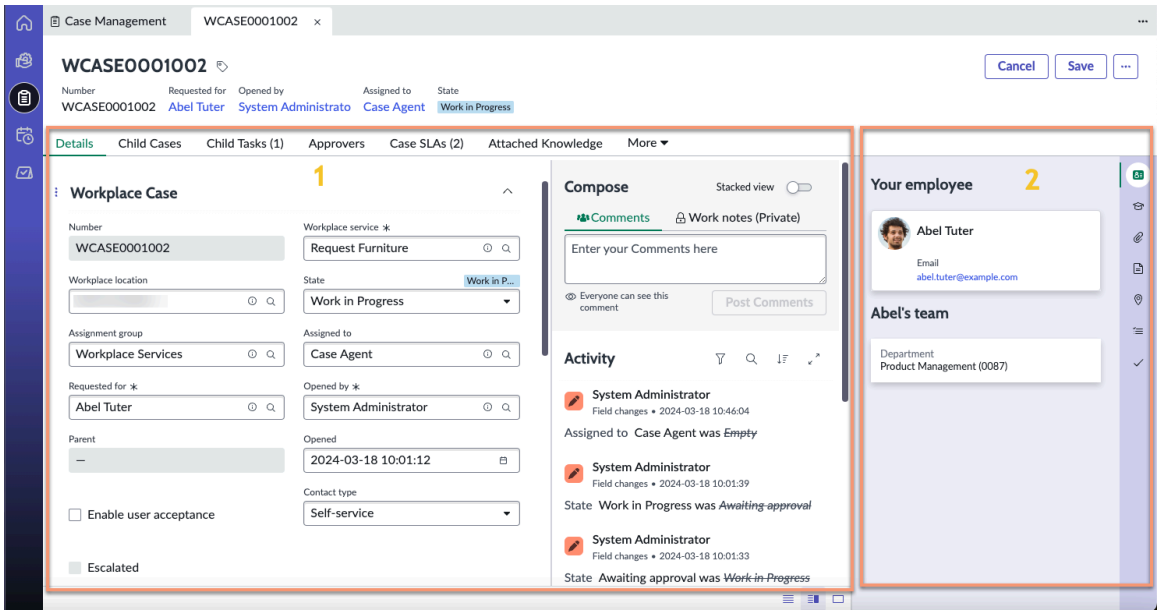
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisieren Sie die Liste.
- Bearbeiten Sie die Spalten der Liste basierend auf den Informationen, die Sie anzeigen möchten.
- Wenden Sie Filterbedingungen auf die Liste an, und ändern Sie sie bei Bedarf.
- Weisen Sie einen oder mehrere Fälle einem anderen Anwender zu, indem Sie verwenden **Zuweisen** Option.
- Exportieren Sie die Fälle mit in das gewünschte Format **Exportieren** Option.
- Erstellen Sie jederzeit einen Arbeitsplatz-Servicefall mit **Neu** Option. Anstatt zu verwenden Workplace-Serviceportal Um eine Arbeitsplatzserviceanforderung im Namen eines Mitarbeiters aus einem anderen Grund zu übermitteln, können Sie eine Anforderung direkt über den Fallmanagement-Arbeitsbereich stellen.

Falldetailseite

Wenn Sie einen Fall auswählen, um seine Details anzuzeigen, werden die Falldetails auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Auf der Seite „Falldetails“ werden die Details in einem organisierten Format und in verschiedenen Abschnitten angezeigt.



Die Falldetails werden in den folgenden Ansichten kategorisiert:

(1) formularbasierte Ansicht

Wenn Sie einen Fall öffnen, die grundlegenden Details des Falls, z. B. den Fall **Nummer** , **Angefordert für** , **Geöffnet von** Und aktuell **Status** Des Falls werden im Header angezeigt. Die Details des Falls werden in einer formularbasierten Ansicht angezeigt, die auch in angezeigt wird Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Anwendung. Mit dem Formular können Sie die folgenden Informationen zum Fall anzeigen:

Details

Standardmäßig werden auf der Seite die Informationen unter angezeigt **Details** Registerkarte. Die **Details** Auf der Registerkarte werden die von der anfordernden Person eingegebenen Arbeitsplatzfallinformationen angezeigt. Alle Formularfelder mit den Details werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Details wie anzeigen **Arbeitsplatzservice** Mit der der Fall angefordert wurde, die **Arbeitsplatzstandort** , **Zuweisungsgruppe** , **Zugewiesen an** Anwender, detailliert **Beschreibung** , **Elemente am Standort** Und mehr.
- Für Umzugsfälle können Sie auch die Details anzeigen, z. B. **Von Standort** , **An Standort** , **Grund** Für Umzug.
- Für Wartungsfälle können Sie auch die Details anzeigen, z. B. **Produktmodell** , **Enterprise-Asset** .

In **Details** Anzeigen können Sie Kommentare in hinzufügen **Verfassen** Bereich und veröffentlichen Sie sie im Fall. Sie können auch private Arbeitsnotizen hinzufügen.

Im Bereich werden auch alle Aktivitäten angezeigt, die für den Fall in ausgeführt wurden **Aktivität** Abschnitt des Bereichs.

Untergeordnete Fälle

Die **Untergeordnete Fälle** Zeigt die mit dem Arbeitsplatzfall erstellten untergeordneten Fälle an. Sie können Details der untergeordneten Fälle anzeigen, z. B. **Nummer** , **Kurzbeschreibung** , **Status** , **Zugewiesen an** Anwender, **Arbeitsplatzaufgabentyp** , **Arbeitsplatzstandort** Und mehr. Sie können die Spalten bearbeiten, die Liste aktualisieren und Filter auf die Fälle anwenden.

Sie können bei Bedarf auch einen untergeordneten Fall mit erstellen **Neu** Option. Informationen zum Erstellen eines untergeordneten Falls finden Sie unter Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.

Untergeordnete Aufgaben

Die **Untergeordnete Aufgaben** Zeigt die mit dem Arbeitsplatzfall erstellten untergeordneten Aufgaben an. Sie können Details der untergeordneten Aufgabe anzeigen, z. B. **Nummer** , **Kurzbeschreibung** , **Status** , **Zugewiesen an** Anwender, **Arbeitsplatzaufgabentyp** , **Arbeitsplatzstandort** Und mehr. Sie können die Spalten bearbeiten, die Liste aktualisieren und Filter auf die Aufgaben anwenden.

Sie können bei Bedarf auch eine untergeordnete Aufgabe mit erstellen **Neu** Option. Informationen zum Erstellen einer untergeordneten Aufgabe finden Sie unter Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.

Verantwortliche Vertragsgenehmigung

Die **Genehmiger** Zeigt die Genehmiger des Falls an.

Fall-SLAs

Die **Fall-SLA(s)** Zeigt die dem Fall zugeordneten SLAs an. Sie können die SLA-Definitionen anzeigen, die für die dem Fall zugeordneten Fälle definiert sind. Sie können auch ein SLA mit hinzufügen **Neu** Option.

Angehängte Wissensartikel

Die **Angehängtes Wissen** Zeigt die angehängten Wissensartikel mit dem Fall an. Sie können einen wissensartikel mit hinzufügen **Neu** Option.

Vom Anwender gelesene Artikel der Knowledge Base

Zeigt die Knowledge Base-Artikel an, die vom Anwender gelesen werden, der dem Fall zugeordnet ist.

Zugehörige Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Zugehörige Fälle** Zeigt die Fälle an, die sich auf den Fall beziehen. Sie können einen Fall auch mit erstellen **Neu** Option.

Arbeitsplatzfälle

Die **Arbeitsplatzfälle** Die Registerkarte wird angezeigt, wenn Sie einen Wartungsfall öffnen. Sie können die Arbeitsplatzfälle anzeigen, die dem Wartungsfall zugeordnet sind. Sie können einen Fall mit erstellen **Neu** Option.

Angeforderte Service-Elemente

Die **Angeforderte Service-Elemente** Zeigt die Arbeitsplatzservice-Elemente an, die mit dem Fall angefordert werden.

(2) Aktionsbereich

Auf der Detailseite wird auf der rechten Seite ein Seitenbereich angezeigt, in dem Sie verschiedene Aktionen ausführen und wichtige Details anzeigen können, um den Fall zu lösen. Der Seitenbereich besteht aus den folgenden Optionen:

- **Auf einen Blick** : Wenn Sie den Fall öffnen, wird standardmäßig auf der Seite angezeigt **Angefordert für** Mitarbeiterdetails, falls verfügbar in **Mitarbeiterdetails** Bereich. Dieser Bereich wird angezeigt, wenn auf einen Blick ( ) Option ist ausgewählt. Die Details umfassen den Namen des Mitarbeiters, die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters, mit der Sie eine E-Mail direkt an den Mitarbeiter senden können, und die Kontaktdetails. Wenn die Mitarbeiterdetails nicht verfügbar sind, werden der Administrator oder die Fallmanager-Details angezeigt.
- **Wissensartikel** : Wählen Sie das Wissensartikelsymbol ( ), um Wissensartikel basierend auf dem Fall anzuzeigen. Sie können **Kennzeichnung** Der artikel, zeigen Sie den artikel auf einer separaten Registerkarte mit an **Vollständige Ansicht** Aktivieren und markieren Sie den artikel mit als nützlich **Hilfreich** Option.
- **Anhang** : Symbol „Anhang auswählen“ ( ), um die Anhänge im Fall anzuzeigen. Bei Bedarf können Sie auch Anhänge hochladen.
- **Vorlage** : Wählen Sie das Vorlagensymbol ( ), um die dem Fall zugeordneten Vorlagen anzuzeigen. Wenn Sie Ihre eigene Vorlage ausgewählt haben, können Sie sie in anzeigen **Meine Vorlage** Registerkarte. Sie können eine Vorlage auch mit der Option Vorlage erstellen ( ).
- **Standort** : Wählen Sie das Standortsymbol ( ), um den im Fall angegebenen Arbeitsplatzstandort anzuzeigen. Die **Arbeitsplatzstandort** Im Bereich werden die Details des Standorts angezeigt, z. B. **Stockwerk** , **Gebäude** , **Campus** Und **Region** . Der Standort wird auch auf einer Stockwerkskarte angezeigt. Sie können die Karte ziehen und vergrößern/verkleinern, um eine bessere Ansicht zu erhalten.
  - Für einen Umzugsfall die **Standort** Im Bereich werden die Details des angezeigt **Von Standort** Und **An Standort** Unter **Verschieben von** Und **Verschieben Sie zu** Registerkarten.
  - Für einen Wartungsfall die **Arbeitsplatzstandort** Im Bereich wird der Standort des im Fall angegebenen Assets angezeigt. Wenn kein Asset angegeben ist, wird der im Fall ausgewählte Arbeitsplatzstandort angegeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Erfüllungsanweisungen**: Wählen Sie das Symbol für Erfüllungsanweisungen ( ), um die Erfüllungsanweisungen im Zusammenhang mit dem Fall anzuzeigen.
- **Prüfliste**: Wählen Sie das Prüflistensymbol ( ), um die Prüfliste des Falls anzuzeigen. Sie können die Prüfliste markieren, wenn dies abgeschlossen ist, und auch Prüflistenelemente mit hinzufügen **Bearbeiten** Option.

Sie können jederzeit die folgenden Aktionen für einen Fall ausführen:

Abbrechen

Brechen Sie einen Fall jederzeit ab, wenn er nicht mehr benötigt wird. Wenn Sie den Fall abbrechen, werden alle ihm zugeordneten untergeordneten Fälle und Aufgaben abgebrochen. Der Status der Fälle und Aufgaben wird auf Abgebrochen festgelegt.

Speichern

Speichern Sie die Änderungen, die Sie am Fall mit vorgenommen haben **Speichern** Option.

Löschen

Löschen Sie als Administrator einen Falldatensatz vollständig aus der Anwendung.

Wichtig: Nur ein Administrator kann einen Fall löschen. Ein Falladministrator kann nur einen Arbeitsplatzfall löschen, ein Umzugsadministrator kann nur einen Umzugsfall löschen, und ein Wartungsadministrator kann nur einen Wartungsfall löschen.

Formular „Zeitplandetails“

Das Detailformular hilft Ihnen, das Projekt und den Zeitplan für Ihren Zeitplan auszuwählen.

Detailformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zeitplans.
Abteilung Kostenstelle Arbeitsplatzentität	Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsplatzentität, für die der Zeitplan erstellt wird. Dieser Feldname basiert auf dem Wert von *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*Eigenschaft.
Beschreibung	Beschreibung für den Zeitplan.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zeitplandatensatzes. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden und wird basierend auf dem Zeitplanstatus automatisch aktualisiert. Dieses Feld ist standardmäßig ausgewählt und wird gelöscht, wenn der Zeitplan abgebrochen oder abgeschlossen ist. Dieses Feld wird erst angezeigt, nachdem der Zeitplandatensatz erstellt wurde, und ist beim Bearbeiten des Zeitplans sichtbar.
Zugewiesen an	Anwender, dem der Zeitplan zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detailformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch auf den Anwender festgelegt, der den Zeitplan erstellt. Dieses Feld wird erst angezeigt, nachdem der Zeitplandatensatz erstellt wurde, und ist beim Bearbeiten des Zeitplans verfügbar.
Domäne	Domäne, für die der Zeitplan erstellt wird. Dieses Feld wird erst angezeigt, nachdem der Zeitplan erstellt wurde und ist beim Bearbeiten des Zeitplans verfügbar.

Formular „Auswahlvorlage“

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Zeitplan, dem Arbeitsbereiche zugewiesen werden.
Startdatum	Startdatum der Arbeitsbereichszuweisungen. Das Startdatum muss in der Zukunft liegen.
Enddatum	Enddatum der Arbeitsbereichszuweisungen.

Hinweis: Sie können einen Zeitplan nur bearbeiten, wenn er sich im Status Entwurf befindet. Wenn sich der Zeitplan nicht im Status Entwurf befindet, können Sie nur ändern **Name** , **Zugewiesen an** , Und **Beschreibung** Felder.

Formular „Szenariodetails“

Verwenden Sie das Formular „Szenariodetails“, um den Szenariobesitzer, den Standort, die Auswahl für Gruppierung und die Platzauswahlkriterien auszuwählen.

Formular „Szenariodetails“

Feld	Beschreibung
Szenarioname	Name des Szenarios
Szenariobesitzer	Name oder ID des Szenariobesitzers. Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das automatisch ausgefüllt wird. Nachdem das Szenario erstellt wurde, ändert sich der Feldname in **Im Besitz von** . Nachdem das Szenario erstellt wurde, können Sie es einem anderen Anwender zuweisen.
Standorte	Standorte, die dem Szenario hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Szenariodetails“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, nachdem ein Szenario erstellt wurde. Die Standorte werden basierend auf angezeigt **Platzauswahlkriterien** Des Szenarios.
Gruppieren nach	Option zum Auswählen und Gruppieren eines Szenarios basierend auf dem Zuteilungstyp. Nachdem das Szenario erstellt wurde, ist dieses Feld schreibgeschützt. Zuteilungstypen werden in definiert *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*Systemeigenschaft • Abteilung • Kostenstelle • Arbeitsbereich • Arbeitsplatzentität Wenn Sie Arbeitsplatzentität als Option Gruppieren nach auswählen, werden die Balken des Stapelplans basierend auf dem niedrigsten Knoten in der Hierarchie angezeigt. Beispiel: Wenn die Hierarchie für Bereiche lautet Unternehmen\Europa \Informationstechnologie\IT-Support , Die Balken werden für angezeigt IT-Support .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Szenariodetails“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn **Arbeitsbereich** Ist als Option „Gruppieren nach“ ausgewählt, nur Zuweisungen mit **Arbeitsbereichszuweisung** Typ ist anwendbar. Für jede andere Option „Gruppieren nach“ Zuweisungen mit **Standortzuweisung** Typ ist anwendbar. • Das Erstellen oder Anzeigen eines Szenarios basierend auf Arbeitsplatzentitäten wird von unterstützt Workplace Space Management Version 1.15.0. Arbeitsplatzentität wird für Szenarien, die in früheren Versionen erstellt wurden, nicht unterstützt. In früheren Versionen können Sie Bereiche basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten für ein Gebäude anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie die Bereiche eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an.
Platzauswahlkriterien	Option zum Anwenden des Filters und Auswählen von Standorten für ein Szenario. • Feld auswählen: Wählen Sie nach Bedarf Campus, Gebäude oder Stockwerk aus. Beispiel: Gebäude ist B1A2. Sie können mehrere Gebäude mithilfe der Platzauswahlkriterien auswählen und hinzufügen. • Operator auswählen: Auswählen **Und** **Oder** Operatoren nach Bedarf. • Wert eingeben: Option zum Bereitstellen des Werts für das ausgewählte Feld. Wenn Sie beispielsweise Gebäude auswählen, geben Sie den Wert als Namen des Gebäudes ein (Gebäude A). Standortnamen werden basierend auf den Filterbedingungen angezeigt. Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ),

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Szenariodetails“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	um Ergebnisse anzuzeigen, die den Filterbedingungen entsprechen.

Bereichsbereitstellungsplan

Ein Flächenbereitstellungsplan enthält Informationen darüber, wie sich die im Szenario vorgenommenen Änderungen auf die Bereiche des Gebäudes auswirken.

Tabelle „Platzbereitstellungsplan“

Spalte	Beschreibung
Leertaste	Arbeitsplatzstandort, der für den szenariobezogenen Change verwendet wird.
Stockwerk	Stockwerk des Arbeitsplatzstandorts.
Gebäude	Gebäude des Arbeitsplatzstandorts.
Typ des Change	Typ der Änderung, die am Bereich im Szenarioplan vorgenommen wurde. Der Wert in dieser Spalte kann sein Zuteilung , Zuweisungstyp , Oder (Leer) Basierend auf den Änderungen, die am Arbeitsplatzstandort vorgenommen wurden. Wenn beispielsweise ein Platz dem IT-Support zugewiesen wurde und das Szenario den Platz HR und Finanzen zuweist, lautet der Change-Typ Zuteilung .
Aktueller Wert	Aktueller Zuteilungs- oder Zuweisungstypwert des Arbeitsplatzstandorts. Der Wert in dieser Spalte hängt von der Art der Änderung ab, die am Arbeitsplatzstandort vorgenommen wurde. Wenn beispielsweise ein Platz dem IT-Support zugewiesen wurde und das Szenario den Platz HR und Finance zuweist, lautet der aktuelle Wert IT-Support .
Szenariowert	Wert des Zuteilungs- oder Zuweisungstyps des Arbeitsplatzstandorts im Szenario. Der Wert in dieser Spalte hängt von der Art der Änderung ab, die am Arbeitsplatzstandort vorgenommen wurde. Wenn beispielsweise der IT-Support-Arbeitsplatzentität ein Platz zugewiesen wurde und das Szenario den Platz HR und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Platzbereitstellungsplan“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Finanzen zuweist, lautet der Szenariowert Arbeitsplatzentitäten: HR, Finanzen .
FTP-Anwendernamen	Anzahl der Aktualisierungen, die im Szenario am Arbeitsplatzstandort vorgenommen werden.
Aktualisiert	Zeitstempel der letzten Änderung am Arbeitsplatzstandort.
Arbeitsplatzfall	Arbeitsplatzfalldatensatz, der für Zuteilungsänderungen am Arbeitsplatzstandort erstellt wird. Arbeitsplatzfälle werden erstellt, nachdem ein Szenario bereitgestellt wurde. Der Wert in dieser Spalte ist für Änderungen des Zuweisungstyps leer.

Anwenderbereitstellungsplan

Ein Anwenderbereitstellungsplan enthält Informationen darüber, wie sich die im Szenario vorgenommenen Änderungen auf die Mitarbeiter und ihre Arbeitsplatzstandorte auswirken.

Anwenderbereitstellungsplan-Tabelle

Spalte	Beschreibung
Anwender	Anwender, der von dem szenariobezogenen Change betroffen ist.
Vorgang	Typ des Vorgangs, der im Szenario ausgeführt wird. • Einfügen: Dem Anwender wird ein neuer Platz im Szenario zugewiesen • Update: Der zugewiesene Platz des Anwenders wird im Szenario geändert • Löschen: Die Zuweisung des Anwenders wird im Szenario entfernt • Verwaist: Der Arbeitsbereich des Anwenders wird im Szenario auf 0 geändert, sodass die Zuweisung des Anwenders zum Arbeitsbereich auf dem entsprechenden Stockwerk verwaist wurde.
Von Arbeitsplatzstandort	Aktueller Arbeitsplatzstandort, der dem Anwender zugewiesen ist.
Arbeitsplatzstandort	Arbeitsplatzstandort, der dem Anwender im Szenarioplan zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordnetes Element des zugewiesenen Arbeitsplatzstandorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderbereitstellungsplan-Tabelle (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Das System zeigt bis zu 2 übergeordnete Elemente basierend auf der Standorthierarchie an.
Arbeitsplatzfall	Arbeitsplatzfalldatensatz, der für Zuweisungsänderungen des Anwenders erstellt wird. Arbeitsplatzfälle werden erstellt, nachdem ein Szenario bereitgestellt wurde.

Excel-Spaltenlängen für Umzugsprojekte

Die Excel-Spalten müssen innerhalb der angegebenen Länge liegen, um ein Umzugsprojekt zu erstellen.

Excel-Spaltenlängen für Umzugsprojekte

Excel-Spalte	Spaltenlänge
Name des Mitarbeiters	151
Mitarbeiter-E-Mail	100
Dringlichkeit	40
Aus Gebäude	100
Von Stockwerk	
Von Bereich	
In Gebäude	
Zu Stockwerk	
Zu Raum	
Zusätzliche Details	4000

Verschiebungskonflikte für Projekte, die per Excel-Upload erstellt wurden

Überprüfen Sie die Konflikte, und entscheiden Sie, ob Sie sie lösen oder ignorieren möchten.

Wenn Sie ein Umzugsprojekt aus einer Excel-Datei erstellen, zeigt die Tabelle mit Umzugsinformationen die Geschäfts- und Datenkonflikte an. Sie können die Konflikte überprüfen, um zu entscheiden, ob Sie sie lösen oder ignorieren möchten. Sie können den Umzugsdatensatz auch aus der Tabelle entfernen.

Geschäftskonflikte

Konflikt	Beschreibung
Inaktives Ziel	Der Standortdatensatz des ausgewählten Ziels ist inaktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftskonflikte (Fortsetzung)

Konflikt	Beschreibung
Belegtes Ziel	Das ausgewählte Ziel ist bereits von einem anderen Anwender belegt.
Zuteilungsabweichung	Die Zuteilung des Anwenders stimmt nicht mit der Zuteilung des ausgewählten Ziels überein. Weitere Informationen zu Zuteilungen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu.
Flexibles Ziel	Das ausgewählte Ziel ist ein flexibler oder freigegebener Standort, keine feste Zuweisung. Weitere Informationen zu flexiblen und dauerhaften Flächen finden Sie unter Arbeitsbereiche oder Schreibtische als flexibel oder dauerhaft konfigurieren.
Kapazität überschritten	Das ausgewählte Ziel überschreitet seine Kapazität, wenn der Umzug abgeschlossen ist. Weitere Informationen zum Definieren der Kapazität eines Standorts finden Sie unter Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren.

Datenkonflikte

Konflikt	Beschreibung
Erforderliche Daten fehlen	Der Datensatz enthält keine Informationen für die angegebenen obligatorischen Spalten. • Name des Mitarbeiters • Mitarbeiter-E-Mail • Aus Gebäude • Von Stockwerk • Von Bereich • In Gebäude • Zu Stockwerk • Zu Raum
Ungültiger/nicht vorhandener Mitarbeiter	Der Anwendername ist im System nicht verfügbar.
Ungültige/nicht vorhandene E-Mail	Die E-Mail-Adresse ist im System nicht verfügbar.
Falsches Gebäude/Stockwerk/falscher Platz/Raum als Ziel	Das Gebäude, das Stockwerk oder die Fläche, in die der Anwender wechselt, ist falsch oder ungültig.
Falsches Gebäude/Stockwerk/falscher Platz/Raum als Quelle	Das Gebäude, das Stockwerk oder die Fläche, aus der der Anwender wechselt, ist falsch oder ungültig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenkonflikte (Fortsetzung)

Konflikt	Beschreibung
Gleiche Quelle und Ziel	Die von- und Zielspeicherorte des Datensatzes sind identisch.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung-Problembehandlung

Beheben Sie Probleme, mit denen Sie in konfrontiert sind 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Anwendung.

Bedingung

Nach der Übertragung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Daten zwischen ServiceNow ServiceNow Instanzen, einige Daten und Links gehen verloren.

Abhilfe

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. Wählen Sie in der Liste Korrekturskripts die aus **Tabelle mit Ladeplatzdetails: Aktueller Status** Skript.
3. Wählen Sie auf der Seite „Korrekturskriptdetails“ die Option aus **Führen Sie Das Korrekturskript Aus** .

Arbeitsplatz-Connectors

Arbeitsplatz-Connectoren Ist ein generisches Framework, mit dem Daten aus den Abzeichen- oder Belegungssensoren in importiert werden können Workplace Service Delivery Anwendungen, die Spokes verwenden.

Workplace Connectors Erkunden

Arbeitsplatz-Connectoren Ist ein Framework zur Integration verschiedener Arten von Abzeichen-, Belegungs-, Luftqualitäts- und Temperatursensordaten. Es bietet eine standardisierte Möglichkeit zum Abrufen von Abzeichen-, Belegungs-, Luftqualitäts- und Temperaturdaten von Arbeitsplatzhardware oder -Sensoren in Workplace Service Delivery.

Schlüsselfunktionen

- Konfigurieren Sie mehrere Hardware- oder Sensordatenanbieter (z. B. mehrere Abzeichenlieferanten, Belegungssensoren, Luftqualitäts- und Temperatursensoren).
- Erstellen Sie Erweiterungspunkte, um Daten aus Arbeitsplatzhardware oder -Sensor in ein Lieferantenunabhängiges Format umzuwandeln. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Hinzufügen eines geskripteten Erweiterungspunkts .
- Stellen Sie Analytics und Metriken für Mitarbeiterabzeichendaten bereit, um die Belegung des Arbeitsplatzes zu optimieren.
- Dashboard „Flächenbelegungsmetriken“ zum Anzeigen von Analytics basierend auf Mitarbeitermitarbeitern und Büroplatznutzung.
- Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für Reservierungen basierend auf den Einblicken in die Raumbelegungsdaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie Belegungssensordaten für Arbeitsplatzstandorte an. Zeigen Sie Ihre Reservierungen im Standortverzeichnis basierend auf Belegungs- und Reservierungsstatus an, und verwalten Sie sie.
- Überwachen Sie Schadstoffe im Innenbereich, einschließlich Feinstaub (PM1 und PM2.5) und in der Luft enthaltene Chemikalien (flüchtige organische Verbindungen oder VOCs), relative Luftfeuchtigkeit, Temperatur und Kohlendioxid (CO2) in einem Gebäude oder Arbeitsplatz.
- Reduzierte Betriebskosten für Arbeitsplätze oder Gebäudewartung mit besserer Luftqualität und optimaler Luftfeuchtigkeit. Reduzierte Feinstaub in der Luft reduziert den Energieverbrauch eines Gebäudes.

Arbeitsplatz-Connectoren konfigurieren

Konfigurieren Arbeitsplatz-Connectoren Um die Installations- und Setup-Aufgaben abzuschließen.

Installieren Sie Workplace Connectors

Installieren Sie die Anwendung Workplace Connectors Von ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Plugins verfügen:

- Arbeitsplatz-Connectoren
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Core

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Arbeitsplatz-Connectoren
- Anwendungs-ID: sn_wsd_wc

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Arbeitsplatz-Connectors oder ID (sn_wsd_wc).
   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über anfordern ServiceNow Store.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste abhängiger Plugins und Anwendungen wird angezeigt. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Arbeitsplatzplatzmanagement installieren können.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, wählen Sie aus **Demodaten laden** .

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter

Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter in Arbeitsplatz-Connectoren Zum Abrufen der Arbeitsplatzsensordaten von Drittpartei-Datenanbietern.

Vorbereitungen

Hinweis: Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, ist das Feld „Anbietername“ vorab ausgefüllt. Wenn Sie die Produktdaten des Basissystems nicht verwenden, können Sie einen Anbieterdatensatz erstellen. Die Seed-Daten sind als Teil von verfügbar Metrikus-Spoke Integration.

Erforderliche Rolle: admin (sn_wsd_wc.admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Anbieter**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

   Geben Sie einen Anbieternamen ein. Beispiel: Metrikus.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Datenquellen, und planen Sie Importe

Richten Sie die Datenquelle für das Integrations-Framework ein (z. B. Abzeichen von Spoke-Daten), und planen Sie den Importauftrag, um regelmäßig Daten aus der Datenquelle abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Datenquellen**an.
2. Öffnen Sie das Datenquellenformular, indem Sie auswählen **Neu Erstellen** .
3. Importieren Sie den Abzeichendatensatz von Mitarbeitern in Arbeitsplatz-Connectoren Durch Auswahl der importierten Datei (z. B. CSV-Abzeichendatei).
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung für die Importsatztabelle. Beispiel: Abzeichendaten.
Tabellenname für Importsatz	Name der Importsatztabelle. Beispiel: Badging_Data.
Typ	Option zum Auswählen des Verbindungstyps aus der Quelle zur Tabelle „Abzeichendaten“. Wählen Sie beispielsweise Datei aus.
Dateiabrufmethode	Option zum Auswählen der entsprechenden Methode aus der Dropdown-Liste zum Importieren der Datei. Zum Beispiel SFTP, FTP usw.
Format	Option zur Angabe des Datenformattyps. Beispiel: CSV.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Geplante Importsätze** > **Geplante Importe**an.
7. Wählen Sie **Neu erstellen**.
8. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe gemäß Ihren Anforderungen, einschließlich der Häufigkeit der Ausführung und der Zuordnung zur Datenquelle.
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „geplanter Datenimport“

Feld	Beschreibung
Name	Name der installierten Arbeitsplatzhardware, des Sensordatenanbieters oder der Spoke. Zum Beispiel Belegungssensor, Abzeichen-Spoke-Daten usw.
Datenquelle	Die Quelldatentabelle (Abzeichendatentabelle) und die Zieltabelle (Mitarbeiteranwesenheitsdatentabelle).
Ausführen als	Anwender, der die geplante Aufgabe ausführt. Beispiel: **Systemadministrator** .
Ausführen	Gewünschte Importhäufigkeit für die geplante Aufgabe. Beispiel: **Täglich** .
Täglich	Der Zeitpunkt, zu dem die geplante Aufgabe importiert werden soll. Beispiel: 10:30:00

10. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Datenauswahlen für Abzeichen

Die Tabelle „Auswahloptionen für Abzeichendaten“ (sn_wsd_wc_Badging_Data_choice) enthält die Abzeichenstatusdetails für die Ereignistypen „Einziehen“ und „Auswischen“. Sie können mehrere abzeichenstatus erstellen und den entsprechenden Ereignistyp zuweisen.

Vorbereitungen

Hinweis: Die Anwendung enthält vorab ausgefüllte Werte für den Status „Checkin_AccessGranted“ und „Checkout_AccessGranted“, und Sie können diese Werte nicht ändern oder löschen. Sie können jedoch mehrere Status erstellen und den Ereignistyp nach Bedarf festlegen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Auswahlmöglichkeiten für Abzeichen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auswahlmöglichkeiten für Abzeichendaten

Feld	Beschreibung
Status	Der Status der Abzeichendaten. Beispiel: Zugriff gewährt.
Anwendung	Name der Anwendung. Standardwert: Arbeitsplatz-Connectors.
Wert	Der Mindest- oder Höchstwert des angegebenen Abzeichenstatus. Geben Sie den Wert im Bereich 1–99 ein.
Typ	Option zum Auswählen der Ereignistypen: ○ Nach innen wischen ○ Nach außen wischen

Richten Sie Workplace Connectors für Abzeichendaten ein

Als Arbeitsplatz-Connectoren Administrator, konfigurieren Arbeitsplatz-Connectoren Dient zum Importieren von Daten aus Datensätzen für Arbeitsplatzabzeichen. Zum Beispiel Mitarbeiteranwesenheitsdaten aus Abzeichensprachen.

Die Abzeichen-Vendor-Spoke ist so konzipiert, dass Abzeichendaten eines bestimmten Lieferanten verarbeitet werden. Verwendet eine Abzeichendatentabelle als Quelle zum Abrufen der Daten. Außerdem können CSV-Datendateien über die SFTP-Methode importiert werden. Ein geplanter Importsatz wird verwendet, um die Datei zu transformieren und die Tabelle „Abzeichendaten“ auszufüllen.

Arbeitsplatz-Connector bietet Analytics-Funktionen zur Analyse von Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern. Die geplante Aufgabe `Process Provider Data Record`Wird alle 5 Minuten ausgeführt, um Daten abzurufen und die Mitarbeiteranwesenheitstabelle auszufüllen.

Anforderung für Abzeichendaten-Analytics

- Stellen Sie sicher, dass Mitarbeiter über ein Mitarbeiter-Arbeitsplatzprofil verfügen.
- Arbeitsplatzstandorte werden dem Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters zugewiesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Weitere Informationen zur Implementierung von Arbeitsplatz-Connectoren Framework- und Abzeichensensordaten finden Sie unter Implementierungsleitfaden für Arbeitsplatzverbinder V1.0 Aug 2023 im ServiceNow Community.

Erstellen Sie einen Abzeichendatenanbieter

Konfigurieren Sie einen neuen Anbieter, und fügen Sie ihn hinzu, um die Abzeichendaten abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Anbieter**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und fügen Sie einen neuen Anbieter hinzu, um die Abzeichendaten vom Spoke-Lieferanten abzurufen.

Konfigurieren Sie Connectors für Abzeichendaten

Konfigurieren Sie die Connector-Konfigurationstabelle [sn_wsd_wc_Connector_config], um die Abzeichen-Spoke-Datensätze abzurufen.

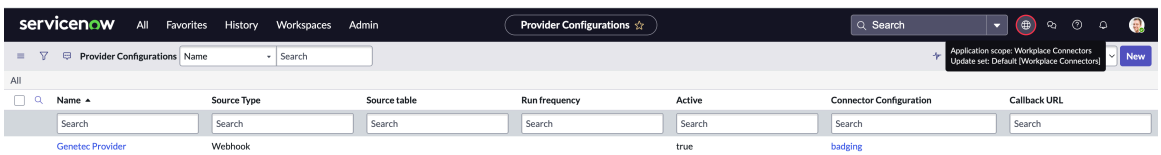
Vorbereitungen

Als Arbeitsplatz-Connectoren Administrator, fügen Sie die neue Connector-Konfigurationstabelle hinzu, um eine Verbindung zum Abzeichen-Integrations-Framework herzustellen. Diese Konfiguration ruft die Abzeichendaten aus dem Integrations-Framework ab.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Connector-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie im Bereich Anwendungsbereich als aus **Arbeitsplatz-Connectors** .



3. Wählen Sie **Neu**.
4. In **Zieltabelle** Feld die Zieltabelle für die Abzeichen-Spoke-Daten auswählen.
   In diesem Fall handelt es sich um die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“. Weitere Informationen finden Sie unter .
5. In **Typ** Feld den Typ der Daten auswählen, die der Connector verarbeitet, aus der Dropdown-Liste.

   Zum Beispiel Abzeichendaten oder Belegungsdaten.
6. In **Erweiterungspunktdefinition** Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ) Und wählen Sie aus **BadgingDataHandler** Als Erweiterungspunkt für die Integration.

Hinweis: Der Erweiterungspunkt wird verwendet, um Abzeichendaten vom Anbieter zu verarbeiten und in das Standardformat zu konvertieren, das von jedem Anbieter implementiert werden soll. Es ist nur eine Schnittstelle. Jeder Anbieter muss über eine separate Implementierung verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Hinzufügen eines geskripteten Erweiterungspunkts .

7. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern der Connector-Konfiguration.

Konfiguration des Anbieter-Connectors

Um Details für einen neuen Anbieter zu registrieren, konfigurieren Sie einen Anbieter so, dass er Daten aus einer Abzeichentabelle importiert, oder verwenden Sie die Webhook-APIs. Die Abzeichendaten werden für freigegeben Arbeitsplatz-Connectoren Durch Abzeichen für Lieferanten. Die Abzeichendaten werden verarbeitet und transformiert, um Metriken zur Raumbelegung in Ihrer Organisation abzuleiten.

Konfigurieren Sie Abzeichentabellendaten

Registrieren Sie Details für einen neuen Anbieter, konfigurieren Sie eine Abzeichentabelle, und importieren Sie Daten aus der Quelltabelle in die Zieltabelle, um sie in das Abzeichensystem zu integrieren.

Vorbereitungen

Die Abzeichendatentabelle ist die Quelltabelle, und die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ ist die Zieltabelle. Die Abzeichendaten aus der Quelltabelle werden von einem Abzeichenanbieter importiert (z. B. die Anwesenheitsdaten von Abzeichenlesern).

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Provider-Connector-Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie im Menü das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
3. Wählen Sie **Neu erstellen**.

Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Provider-Connector-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Anbieter	Name des Abzeichendatenanbieters.
Quelltyp	Quelle, aus der die Abzeichendaten erfasst und in die Anwesenheitstabelle des Zielmitarbeiters geladen werden. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Tabelle** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie ein vorhandener Anwender sind und ausgewählt haben **Aus Tabelle importieren** Option in einem früheren Release zum Abrufen von Abzeichendaten in Ihrem Arbeitsplatz-Connectoren Instanz, die **Quelltyp** Feld ist standardmäßig auf festgelegt **Tabelle** . Wenn **Aus Tabelle importieren** Option wurde in nicht ausgewählt Arbeitsplatz-Connectoren-Instanz, dann die **Quelltyp** Feld ist standardmäßig auf festgelegt **Extern** . Die **Aus Tabelle importieren** Option wird im November nicht unterstützt ServiceNow Store Release.
Ausführungshäufigkeit	Tag- und Uhrzeithäufigkeit zum Importieren von Daten aus dem Arbeitsplatzsystem. Beispiel: 5 Minuten. Der Prozessanbieterdatensatz wählt die Datensätze aus der Abzeichendatentabelle aus und füllt die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ basierend auf der Ausführungshäufigkeit aus.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Anbieterkonfiguration aktiv ist.
Connector-Konfiguration	Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ) Und wählen Sie aus **Abzeichen** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Connectors für Abzeichendaten.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Filtern Sie im Tabellenabschnitt „Anbieterausführungen“ nach **Zeit der letzten Abfrage** .

   Die Tabelle „Anbieterausführung“ [sn_wsd_wc_Provider_Execution] speichert alle Zeitstempel der Ausführung geplanter Aufgaben. Jedes Mal, wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird **Anbieterdaten verarbeiten** Datensatzausführungen. Diese Tabelle zeigt einen Eintrag in der Spalte „Zeit der letzten Abfrage“. Die Zeit für den Import von Daten aus der Quelltabelle (Abzeichendaten) in die Zieltabelle (Anwesenheitsdaten des Mitarbeiters) wird in der Spalte „Zeit der letzten Abfrage“ aktualisiert.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
8. In **Name Der Geplanten Aufgaben** Feld, nach dem Daten gefiltert werden **Prozessanbieterdatensätze** Und wählen Sie es aus.
   Prozessanbieterdatensätze lesen Daten aus Lieferantenabzeichendaten (Quelltabelle). Nach der Verarbeitung der Abzeichendaten werden sie in die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ (Zieltabelle) geladen.
9. Wählen Sie die Prozessdatensätze für Zeitplanskriptausführung für Provider im Bearbeitungsmodus aus, und öffnen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Überprüfen Sie das Formular „Prozessanbieterdatensätze“.
    Ändern oder aktualisieren Sie bei Bedarf **Wiederholungsintervall** Zeiten für die geplante Aufgabe.
11. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
    Die geplante Aufgabe verwendet die Quelldaten aus der Abzeichendatentabelle, um die Daten in das erforderliche Format zu transformieren, und platziert sie in der Tabelle mit den Zieldaten für Mitarbeiteranwesenheitsdaten.

Konfigurieren Sie ein Webhook-Ereignis

Konfigurieren Sie ein Webhook-API-Ereignis in der Anbieterkonfigurationstabelle, damit Abzeichenanbieter die Abzeichendaten freigeben können, die aus Abzeichentabellen mithilfe des Webhook-Ereignisses erfasst wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Abzeichendaten (JSON) werden mit verarbeitet ServiceNow Rest API-Explorer. Einzelne oder mehrere Rohabzeichendatensätze (Nutzlast) können mit dem REST API Explorer freigegeben und verarbeitet werden. Das Webhook-Ereignis für Abzeichendaten wird in einem oder mehreren JSON-Datensätzen in die Tabelle „Connector-Ereignisse“ geladen. Mehrere Datensätze werden als Array gesendet. Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheits-Analytics.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Provider-Connector-Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu erstellen**.

Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Provider-Connector-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Anbieterkonfiguration.
Quelltyp	Quelle, aus der die Abzeichendaten erfasst und in die Anwesenheitstabelle des Zielmitarbeiters geladen werden. Wählen Sie Aus **Webhook** Dient zum Konfigurieren des Webhook-Ereignisses.
Token-Parametername	Die **Token-Parametername** Und **Tokenwert** Ist ein geheimes Schlüssel-Wert-Paar, das verwendet wird, um den API-Aufruf vom Lieferantenabzeichen-System an zu authentifizieren Arbeitsplatz-Connectoren Anwendung. Beide Systeme haben den Tokennamenwert. Mithilfe des Tokennamens authentifiziert die Anwendung die API-Anforderung.
Tokenwert	Der Tokenwert ist der geheime Schlüssel, der vom Abzeichenanbieter beim Aufrufen des API-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ereignisses verwendet wird, damit der Server die API-Anforderung authentifizieren kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Anbieterkonfiguration aktiv ist.
Connector-Konfiguration	Option zum Suchen und Auswählen des Suchlistensymbols ( ), um auszuwählen **Abzeichen** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Connectors für Abzeichendaten.
Callback URL	Option zum Auswählen des Rückruf-URL-Symbols ( ) Zum Sperren oder Bearbeiten der Rückruf-URL.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Wählen Sie das neu erstellte Webhook-Ereignis aus.

   Die Schaltfläche Rückruf-URL generieren ist verfügbar, um eine Rückruf-URL für die REST API-Anforderung zu generieren.

5. Als Abzeichenlieferant können Sie die Abzeichendaten im JSON-Format freigeben, indem Sie zu navigieren **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**an.
6. Wählen Sie auf der Rest API Explorer-Seite Folgendes aus:
   - Namespace: Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **sn_wsd_wc**
   - API-Name: Workplace Connector-Webhook
   - API-Version: v1
7. Geben Sie auf der Seite „Workplace Connector-Webhook-Ereignis“ die folgenden Werte an:
   - Token_Name: Tokenparametername, der in Schritt 2 verwendet wird. Der Tokennamenwert wird von Abzeichenlieferanten verwendet, um die Abzeichendaten (JSON) für freizugeben Arbeitsplatz-Connectoren. Die Rohdaten (Nutzlast- oder Abzeichendaten) werden verarbeitet und in die Tabelle „Connector-Ereignisse“ geladen.
   - ni.nolog.id: Kopieren Sie die System-ID des in Schritt 2 erstellten Webhooks, und fügen Sie ihn ein. Wählen Sie das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen ( ) Aus dem Bereich.
   - Token_value: Tokenwert, der in Schritt 2 angegeben wird. Der Tokenwert ist der geheime Schlüssel, der vom Abzeichenanbieter beim Aufrufen des API-Ereignisses verwendet wird, damit der Server die API-Anforderung authentifizieren kann.

   a. Wählen Sie im API-Anforderungstext die Option aus **Roh** Und kopieren Sie die Abzeichendaten (Nutzlast) im JSON-Format.
   Diese Abzeichendaten werden von Abzeichensensoren erfasst.

   b. Wählen Sie **Senden**.
   Wenn der Antwortcode lautet **200 OK** Und das Antwortergebnis ist **Erfolg** , Die Abzeichendaten werden in die Tabelle „Connector-Ereignisse“ geladen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Tabelle „Connector-Ereignisse“ (sn_wsd_wc_Connector_Events) lädt die Abzeichendaten, die von Abzeichenlieferanten freigegeben werden. Der Status der Abzeichendaten ist **Neu** Wenn es vom REST API Explorer geladen wird.
- Die geplante Aufgabe **Webhook-Anbieterdatensätze verarbeiten** Wird jede Minute ausgeführt, um die Abzeichendaten aus der Tabelle „Connector-Ereignisse“ zu laden (Daten mit dem Status **Neu**) In die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“.

Die geplante Aufgabe übernimmt die Quelldaten aus dem **Webhook** Ereignis, um die Daten in das erforderliche Format zu transformieren und sie dann in die Tabelle mit Anwesenheitsdaten des Zielmitarbeiters zu platzieren.

Hinweis: Um auf zuzugreifen Arbeitsplatz-Connectoren Geplante Aufgaben, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an. Suchen Sie nach **Arbeitsplatz-Connectors** In der Spalte Anwendung. Für sind zwei geplante Aufgaben verfügbar Arbeitsplatz-Connectoren.

- **Prozessanbieterdatensätze** : Liest Daten aus Lieferantenabzeichendaten (Quelltabelle). Nach der Verarbeitung der Abzeichendaten lädt der Datensatz sie in die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ (Zieltabelle). Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Abzeichentabellendaten.
- **Webhook-Anbieterdatensätze verarbeiten** : Liest Daten aus der Tabelle „Connector-Ereignisse“. Verarbeitet die Webhook-Ereignisdaten und lädt sie in die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ (Zieltabelle).
- Daten werden in die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ geladen. Der Status der Abzeichendaten in der Tabelle „Connector-Ereignisse“ ändert sich in **Verarbeitet** .
- Aus der Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ werden die Daten in die Tabelle „Anwesenheitsanalysen“ geladen.

Hinweis: Abzeichendatensätze in der Tabelle „Connector-Ereignisse“ mit dem Status „verarbeitet“ werden nach zwei Tagen ab dem Datum der Erstellung oder dem aktuellen Datum von der Tabelle „Connector-Ereignisse“ [sn_wsd_wc_Connector_Events] gelöscht. Daten im Status „Fehler“ werden nach sieben Tagen ab dem Erstellungsdatum gelöscht. Daten im Status „Neu“ werden nicht gelöscht.

Bading-Daten

Die Abzeichendaten [sn_wsd_wc_Badging_Data] sind die Zieltabelle, die die Mitarbeiterabzeichendaten und Mitarbeiterzugriffsdatensätze enthält.

Vorbereitungen

Die *`Process Provider Data Record`*Die geplante Aufgabe wird regelmäßig (alle fünf Minuten) ausgeführt und lädt die Abzeichendaten in die Tabelle „Abzeichendaten“.

Hinweis: Die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ wurde veraltet, und eine neue Tabelle mit Abzeichendaten wurde eingeführt, um die MetricBase-Integration zu unterstützen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Abzeichenleser** > **Abzeichendaten**an.
2. Überprüfen Sie im Formular die Felddetails für Abzeichendaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abzeichendaten

Feld	Beschreibung
Anwender	Das Arbeitsplatzprofil des Anwenders.
Standort	Arbeitsplatzstandort, der dem Anwender zugewiesen ist. Die Standortdaten zeigen die vollständige Standorthierarchie (Region, Standort, Campus, Gebäude, Stockwerke, und Bereiche). Im Anwenderarbeitsplatzprofil wird **Standort** Feld muss mit dem richtigen Standort und aktualisiert werden **Arbeitsplatzentität** Spalte ist dem Arbeitsplatzprofil des Anwenders zugeordnet.
Ereignisdaten	Zeitreihendaten. Wählen Sie diesen Wert aus, um die Zeitreihendaten in verschiedenen Transformationen zu visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Transformationen .

Die Tabellendaten für Abzeichendaten werden in die Tabelle „Anwesenheitsanalysen“ geladen, um in Raumbelegungsmetriken zu generieren 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheits-Analytics.

Anwesenheits-Analytics

Die Tabelle „Anwesenheitsanalysen“ berechnet Abzeichendaten basierend auf der Mitarbeiteranzahl auf Region, Standort, Campus und Gebäudeebene. Es leitet Belegungsdaten aus der Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“ ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern**an.

   (Optional) Überprüfen Sie, ob die Spalte Ereignistyp auf festgelegt ist **Nach innen wischen** Und die Spalte Status ist auf festgelegt **Zugriff Gewährt** .

2. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**an.

   - Überprüfen Sie, ob **Standort** Feld wird mit dem richtigen Standort aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie den primären Standort eines Arbeitsplatzprofils fest.
   - Überprüfen Sie, ob **Arbeitsplatzentität** Spalte ist dem Arbeitsplatzprofil des Anwenders zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen und Konfigurieren Sie die Entität und Entitätstypen des Arbeitsplatzes.

3. Navigieren Sie zu **Alle** Und suchen Sie im Kontextmenü der Anwendung nach **sn_wsd_Central_attendance_Analytics.list** .

   Die Seite Anwesenheitsanalysen wird angezeigt.

   Hinweis: Anwesenheitsdatensätze mit N-2-Zeitstempel werden von der geplanten Aufgabe verarbeitet. Hier ist N das aktuelle Datum oder der aktuelle Tag vor dem gestern.

   Die Dashboard-Metriken für Belegung können in angezeigt werden 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Die folgenden Rollen können auf die Berichte zugreifen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

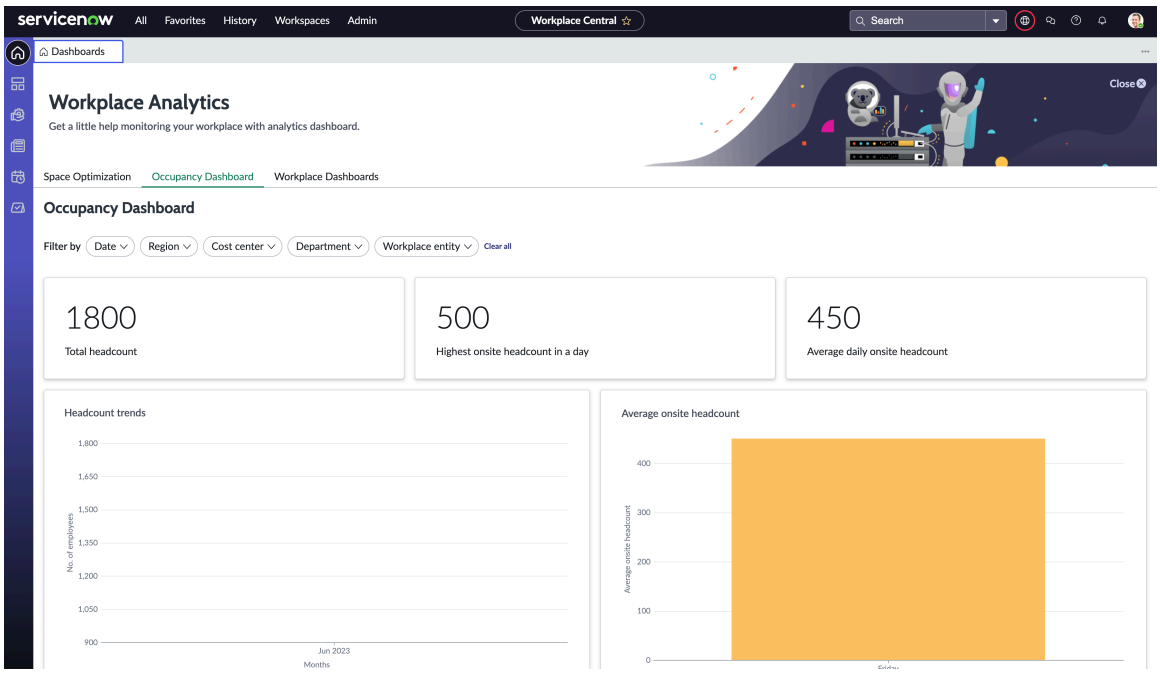
- sn_wsd_Central.Workplace_Analytics_user
- sn_wsd_wc.Manager
- sn_wsd_wc.user

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Belegungs-Dashboard**an.

   (Optional) In 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Daten filtern nach **Arbeitsplatzentität** In den Belegungs-Dashboard-Daten.

   - Die geplante Aufgabe **WSDHeadCount – täglicher Auftrag** In 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Wird täglich ausgeführt, ruft Daten aus der Tabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ ab und lädt sie in die Tabelle „Anwesenheitsanalysen“.

   - (Optional) Die geplante Aufgabe „WSDHeadCount – tägliche Aufgabe“ prüft nach Werten der Arbeitsplatzentität. Sie füllt die Daten zur Belegung des Mitarbeiterbereichs basierend auf der Mitarbeiteranzahl auf Region, Standort, Campus und Gebäudeebene für eine Arbeitsplatzentität aus.



   Weitere Informationen finden Sie unter Belegungs-Dashboard Anzeigen.

Erweiterungspunkt für Abzeichendaten

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um Abzeichendaten vom Anbieter zu verarbeiten und in ein Standardformat zu konvertieren. Bestätigen Sie, dass jeder Anbieter diese Erweiterung implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach sn_wsd_wc.BadgingDataHandler .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Formularbanner die aus **Hier** Link zum Bearbeiten des Datensatzes.
4. Wählen Sie aus **Implementierung Erstellen** Zugehöriger Link zum Erstellen eines spezifischen Erweiterungspunktskripts für Ihre Abzeichendaten.

Setup Arbeitsplatz-Connectoren Für Belegungsdaten

Konfigurieren Sie Arbeitsplatz-Connectors, um Arbeitsplatzbelegungsdaten bereitzustellen.

Daten zur Arbeitsplatzbelegung bieten Echtzeiteinblicke zur Arbeitsplatzfläche- und Ressourcenoptimierung. Verwendet die Belegungsdaten aus den Belegungs-Connectors oder -Sensoren, die an einem Arbeitsplatzstandort installiert sind. Die Belegungsdaten werden von Drittpartei-Belegungssensordatenanbietern bereitgestellt. Beispiel: Metrikus-Spoke Ist in integriert Flow Designer-Integrations-Hub. Die externen IDs von Metrikus-Spoke Sind zugeordnet zu Arbeitsplatz-Connectoren Standorte zum Abrufen der Belegungsdaten.

Hinweis: Kunden, die nicht verwenden Metrikus-Spoke Muss eine eigene Integration erstellen, um Einblicke in Belegungsdaten für Standorte zu erhalten, die in bereitgestellt werden Arbeitsplatz-Connectoren Standorte.

Connector-Daten für Arbeitsplatzbelegung bieten die folgenden Vorteile:

- Checkt automatisch eine Reservierung basierend auf den Platzbelegungsdaten und dem Reservierungsstatus ein. Beispiel: Belegt, nicht belegt, Reservierung wird ausgeführt, Reservierung wird storniert usw. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Bereiche.
- Stellt nahezu Echtzeit-Belegungsdaten auf Stockwerkskarten bereit. Mitarbeiter können Plätze basierend auf Belegungsdaten und Reservierungsdaten reservieren.

Metrikus-Spoke aktivieren

Aktivieren Sie Metrikus-Spoke Plugin aus dem ServiceNow Speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens suchen Metrikus-Spoke Oder ID [sn.wsd.metrikus.Spoke]. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, fordern Sie sie über an ServiceNow Speichern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, bestätigen Sie, dass sie aktiviert werden, bevor Sie aktivieren Metrikus-Spoke Plugin.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie aktivieren möchten, wählen Sie aus **Demodaten laden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Metrikus-Spoke integrieren

Integrieren Metrikus-Spoke Mit Flow Designer-Integrations-Hub Dient zum Abrufen von Belegungsdaten für Arbeitsplatzstandorte.

Metrikus-Spoke Stellt die Belegungssensordaten bereit, indem die in bereitgestellten Arbeitsplatzstandorte oder -Bereiche zugeordnet werden Arbeitsplatz-Connectoren.

- Metrikus-Spoke aktivieren.
- Integrieren Metrikus-Spoke In Flow Designer-Integrations-Hub.
- Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter in Arbeitsplatz-Connectoren

Connector-Konfigurationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Connector-Konfigurationen“ zum Laden der Belegungsdaten in die Tabelle „Daten zur Zielbelegung“ (sn-wsd_wc_space_occupancy). Die Connector-Konfigurationstabelle ruft die Sensordaten von verschiedenen Belegungsdatenanbietern ab .

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Sensordatenanbieter verfügen, um Daten von einem Anbieter von Belegungsdaten abzurufen und abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter

Hinweis: Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, sind einige Felder vorab ausgefüllt. Wenn Sie die Produktdaten des Basissystems nicht verwenden, können Sie die Connector-Daten konfigurieren. Die Seed-Daten sind als Teil von verfügbar Metrikus-Spoke Integration.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Connector-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus:

Connector-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Option zum Angeben der Ziel- oder Zieltabelle zum Speichern der Belegungsdaten. Raumbelegungsdaten auswählen (sn_wsd_wc_space_occupancy) Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsbelegungsdaten Werden Abgerufen.
Typ	Option zum Auswählen des Typs der Sensordaten. Wählen Sie Aus **Belegung** .
Definition des Erweiterungspunkts	Option zum Suchen nach Erweiterungspunktdefinition für die Belegungsdaten. Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ) Wählen Sie aus, um nach einer Erweiterungspunktdefinition zu suchen **OccupancyDataHandler** Als Erweiterungspunkt für die Integration. **Hinweis:** Die Erweiterungspunktdefinition definiert, wie die Daten von Drittpartei-Datenanbietern des Belegungssensors umgewandelt werden. Die Belegungsdaten werden in die Ziel- oder endgültige Tabelle (Tabelle „Platzbelegungsdaten“) geladen. Die von bereitgestellten externen IDs Metrikus Oder andere Belegungsdatenanbieter werden verarbeitet und umgewandelt. Jeder Anbieter von Belegungsdaten muss über ein separates Implementierungs- oder Integrations-Spoke-Framework verfügen.
Veraltete Zeit (in Minuten)	Option zur Angabe der Zeit (in Minuten), nach der Belegungsdaten als veraltet betrachtet werden. Nach diesem Zeitpunkt werden neue Daten aus der Tabelle „Belegungsdatenanbieter“ abgerufen. Wenn Sie ein Stockwerk auf der Karte auswählen und dieser Bereich über einen Belegungsdatensensor verfügt, werden neue Belegungsdaten nur für die Bereiche abgerufen, die veraltete Belegungsdaten aufweisen.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern der Connector-Konfiguration.

Provider-Connector-Konfiguration

Registrieren Sie Details für den Anbieter von Belegungsdaten, den Datenquellentyp und die Details zur Connector-Konfiguration (Sensor). Filtern Sie Räume mit einem Bedingungsgenerator, und rufen Sie Belegungsdaten für einen Arbeitsplatzstandort ab.

Vorbereitungen

Hinweis: Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, sind einige Felder vorab ausgefüllt. Wenn Sie die Produktdaten des Basissystems nicht verwenden, können Sie die Datentabelle des Provider-Connectors konfigurieren. Die Seed-Daten sind als Teil von verfügbar Metrikus-Spoke Integration.

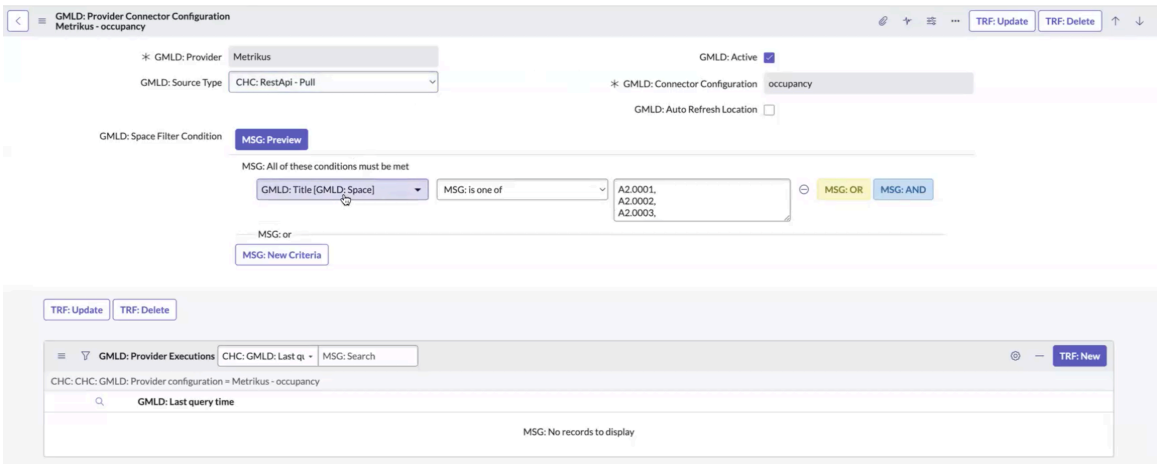
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Provider-Connector-Konfiguration**an.



2. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Provider-Connector-Konfigurationen

Feld	Beschreibung
Anbieter	Name des Belegungsdatenanbieters. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn Metrikus-Spoke Ist mit installiert und konfiguriert Flow Designer-Integrations-Hub.
Quelltyp	Option zum Festlegen des Endpunkts, mit dem welcher angegeben wird Arbeitsplatz-Connectoren Ruft Daten von Metrikus oder anderen Spoke-Anbietern für Belegungsdaten ab. Wählen Sie Aus **RestApi-Pull**
Aktiv	Option zum Auswählen aktiver Provider-Connector-Konfigurationsdaten. Nur aktive Datensätze aus der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“ werden in der Tabelle „Provider Space Mapping“ hinzugefügt oder aktualisiert. Standardmäßig ist diese Option auf festgelegt **Falsch** . Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es auf festzulegen **Wahr** .
Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen der erforderlichen Sensorelemente aus der Tabelle „Connector-Konfiguration“. Zum Beispiel Abzeichen oder Belegung.
Standorte automatisch aktualisieren	Option zum automatischen Aktualisieren von Standorten, wenn Flächen hinzugefügt werden oder wenn einige Bereiche aus

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	einem ausgewählten Standort entfernt werden. Die geplante Aufgabe **Aktualisieren Sie die Datensätze der Provider-Bereichszuordnung** Wird täglich ausgeführt und liest **Standort Automatisch Aktualisieren** Feld in der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“. Er liest alle Datensätze in den Konfigurationsdatensätzen des Provider-Connectors und aktualisiert die Tabelle „Provider Space Mapping“ mit den neuesten Daten. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Bereiche, die einem Standort hinzugefügt werden, mit der Tabelle „Anbieterbereichszuordnung“ synchronisiert. Wenn Flächen entfernt werden, wird der Datensatz des Belegungssensors aus der Connector-Liste der Tabelle „Bereichszuordnung des Anbieters“ entfernt. Wenn beispielsweise einem Standort ein Stockwerk oder ein Platz hinzugefügt wird, werden sie automatisch hinzugefügt An einen ausgewählten Standort.

3. Filtern Sie Bereiche mit **Bereichsfilterbedingung** .
   Wählen Sie Aus **Vorschau** Um die Ergebnisse anzuzeigen, die Ihre Filterbedingungsabfrage zurückgibt. Wählen Sie den Link aus, um die übereinstimmenden Platzdatensätze in anzuzeigen Arbeitsplatz-Connectoren.

   Wählen Sie beispielsweise aus **[Platz]** Aus der Liste. Wählen Sie die Filterbedingung als aus **[Ist]** Und geben Sie die Felder manuell ein **[A1.001, A1.002, A1.003]** .

   Wenn eine Zeile in den Platzfilterbedingungen erstellt oder aktualisiert wird, werden die Bereichsdatensätze, die die Bedingung erfüllen, in die Tabelle „Anbieterbereichszuordnung“ geladen. Eine Business-Regel wird im Hintergrund ausgeführt, um die ausgewählten Bereichsdatensätze in der Tabelle „Anbieterbereichszuordnungen“ auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bereichszuordnung des Anbieters für Belegungsdaten.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Wenn ein Datensatz in der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“ aktualisiert wird, werden die ausgewählten Bereiche oder Standortdatensätze in der Tabelle „Provider Space Mapping“ aktualisiert. Die Standortdatensätze werden mit der Standorthierarchie aktualisiert (Datensätze für Region, Campus, Gebäude, Stockwerk und Fläche).

Bereichstypzuordnungen des Providers

Diese Tabelle ordnet Arbeitsplatzraumtypen oder -Standorte mit externen IDs zu, die von den Platzbelegungsdatenanbietern bereitgestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Administration** > **Bereichstypzuordnungen des Providers**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Bereichstypzuordnung des Providers

Feld	Beschreibung
Platztyp	Workplace Service Delivery Bereichstyp. Zum Beispiel Räume, Schreibtische, Besprechungsräume usw.
Bereichstyp des Providers	Bereichstyp des Anbieters. Zum Beispiel Schreibtische, Räume usw.
Anbieter	Anbietername. Beispiel: Metrikus.

3. Wählen Sie **Absenden**.

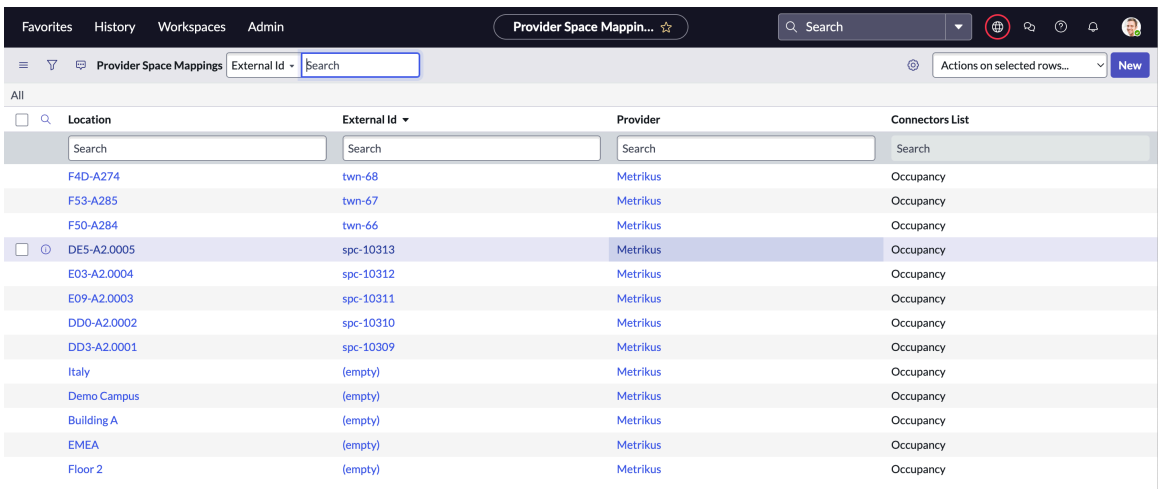
Konfigurieren Sie die Bereichszuordnung des Anbieters für Belegungsdaten

In der Datentabelle „Anbieterbereichszuordnung“ werden die Arbeitsplatzstandorte und externen IDs gespeichert, die vom Anbieter der Belegungsdaten bereitgestellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Bereichszuordnung des Providers**an.
   Die Standortdaten werden den externen IDs des Anbieters zugeordnet. Beispiel: Metrikus Belegungsdaten mithilfe der externen IDs. Die Standorthierarchie wird für die Bereiche oder Standorte angezeigt, die Sie in ausgewählt haben Provider-Connector-Konfiguration Tabelle.



2. Wählen Sie aus, um Datensätze für eine Anbieterbereichszuordnung zu erstellen **Neu** .
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereichszuordnung des Providers

Feld	Beschreibung
Standort	Arbeitsplatzstandorte, die dem Anbieter von Belegungsdaten zugeordnet sind. Die Standortdaten zeigen die vollständige Standorthierarchie (Region, Standort, Campus, Gebäude, Stockwerke, und Bereiche)
Externe ID	Option zum manuellen Eingeben der externen ID, die von bereitgestellt wird Metrikus Spoke oder ein anderer Anbieter von Belegungs-Spoke-Daten. Wählen Sie eine Zeile in der Spalte Extern ID aus, und geben Sie ein Metrikus ID oder Spoke-Provider-ID, und wählen Sie das Häkchen-Symbol ( ), um zu speichern. Externe IDs sind entsprechende Platz-IDs oder Standort-IDs auf der Anbieterseite. Externe IDs des Anbieters (z. B. Metrikus) Werden den Bereichsdatensätzen in zugeordnet Arbeitsplatz-Connectoren an. Die Daten der externen ID werden in eine entsprechende umgewandelt Arbeitsplatz-Connectoren Bereichs-ID in Metrikus-Spoke Datenkonverter-Erweiterungspunkt. Die Daten werden dann einer Bereichs-ID in zugeordnet Arbeitsplatz-Connectoren.
Anbieter	Name des Leistungserbringers, der die Belegungsdaten in bereitstellt Arbeitsplatz-Connectoren. Beispiel: Metrikus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter.
Connectors-Liste	Option zum Anzeigen der Liste aller Connectors oder Sensordaten, die der Anbieter unterstützt. Wählen Sie das Symbol „Connector-Liste entsperren“ ( ) Und wählen Sie aus **Belegung** .

3. Wählen Sie **Absenden**.

Aktionskonfigurationsdaten werden abgerufen

Rufen Sie mit Aktionen vom Anbieter der Belegungsdaten ab Flow Designer-Integrations-Hub. Geben Sie die Transformationsdefinitionen an, und rufen Sie den Subflow auf, um Belegungsdaten abzurufen. Beispiel: Metrikus-Spoke Integration. Die Belegungssensordaten vom Belegungsdatenanbieter werden umgewandelt, um Raumbelegungsdaten in abzuleiten Arbeitsplatz-Connectoren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

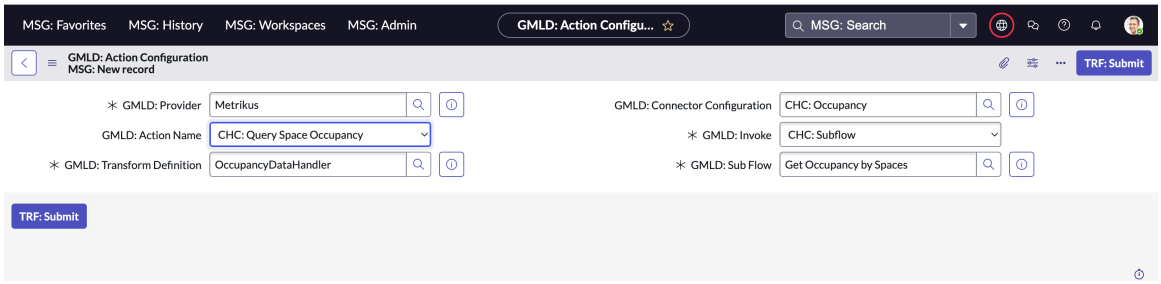
Vorbereitungen

Hinweis: Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, sind einige Felder vorab ausgefüllt. Wenn Sie die Produktdaten des Basissystems nicht verwenden, können Sie die Tabelle „Aktionskonfigurationsdaten“ konfigurieren. Die Seed-Daten sind als Teil von verfügbar Metrikus-Spoke Integration.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Aktionskonfigurationen**an.



2. Wählen Sie **Neu**.

Füllen Sie die Formularfelder aus:

Aktionskonfigurationen

Feld	Beschreibung
Anbieter	Name des Anbieters. Wählen Sie Aus **Metrikus** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter.
Aktionsname	A Ktionen sind wiederverwendbare Vorgänge zur Automatisierung E Prozesse. Aktionen werden im Flow Designer definiert Metrikus Spoke-Integration. Weitere Informationen finden Sie unter , Siehe Metrikus-Spoke Wählen Sie Aus **Bereichsbelegung Abfragen** : Das Skript für die Aktion „Confi“ Gurations überprüft den Arbeitsplatzbereich auf Belegung Status. Beispiel: **Belegt** , **Nicht Belegt** , **Ungültig** , Und so weiter.
Definition umwandeln	Wandelt die Belegungsdatenausgabe der Anbieter um (z. B. Metrikus) In Arbeitsplatz-Connectoren Wählen Sie Aus **Belegungsdaten-Handler** .
Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen von Sensordaten aus der Connector-Konfigurationstabelle. Zum Beispiel Belegung oder Abzeichen. Wählen Sie Aus **Belegung** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Connector-Konfigurationen.
Aufruf	Ruft Subflows aus dem Flow Designer für auf Metrikus Spoke-Integration. Weitere Informationen finden Sie unter , Siehe Metrikus-Spoke Wählen Sie **Subflow** aus.
Subflow	So b-Flows bestehen aus Eigenschaften, Eingaben oder Ausgaben, einer Reihenfolge von Aktionen und Daten, die erfasst oder erstellt wurden. Subflows sind wiederholbare Aktionen. Wählen Sie Aus **Ruft alle Belegungen nach IDs ab** .

3. Wählen Sie **Absenden**.

   Die Belegungsdaten aus der Tabelle „Aktionskonfigurationen“ werden in die endgültige Tabelle oder die Zieltabelle geladen Bereichsbelegungsdaten Werden Abgerufen Tabelle.

Bereichsbelegungsdaten Werden Abgerufen

Rufen Sie die Bereichsbelegung D ab ata-Tabelle zum Laden von wor Kplace-Belegungsdaten und Einblicke in Raumbelegungsdaten für einen ausgewählten Arbeitsplatzstandort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Belegungssensoren** > **Daten zur Bereichsbelegung**an.

   Füllen Sie die Formularfelder aus.

Daten zur Bereichsbelegung

Feld	Beschreibungen
Provider-Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen des Belegungsdatenanbieters und des Belegungssensors. Beispiel: **Metrikus: Belegung** .
Anzahl	Option zum Angeben der Anzahl der Anwender an einem Arbeitsplatzstandort oder einem Arbeitsplatz. Verwendet einen Ganzzahlwert. Beispiel: 0, 1 usw.
Ereigniszeitstempel	Option zum Überprüfen der veralteten Zeit der Daten. Veraltete Zeit sn_wsd_wc_Stale_time überprüft, ob die ist **Ereigniszeitstempel** Das Feld in der Datentabelle „Platzbelegung“ hat den neuesten Zeitstempel. Diese Eigenschaft überprüft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
	die Zeit, nach der die Belegungsdaten als veraltet betrachtet werden. Nach der veralteten Zeit werden die neuen Daten vom Belegungsdatenanbieter abgerufen (z. B. Metrikus Spoke). Wenn **sn_wsd_wc_Stale_time** Der Eigenschaftswert ist auf 30 Minuten festgelegt, die Anwendung fragt die Tabelle „Platzbelegung“ ab und ruft die neuen Daten für einen Standort oder einen Bereich von ab Metrikus Alle 30 Minuten.
Standort	Option zum Auswählen eines Standorts, für den Sie die Belegungsdaten verwenden möchten.
Status	Option zum Auswählen des Belegungsstatus des Bereichs oder Standorts (belegt, nicht belegt, derzeit nicht belegt, ungültig usw.) Für einen ausgewählten Standort.
Abfragestatus	Gibt an **Angefordert** Oder **Erhalten** Status für Belegungssensordaten. ○ **Angefordert** : Gibt eine Null- oder keine Antwort von an Metrikus Wenn ein Fehler auftritt oder die Arbeitsplatzbereiche nicht zugeordnet sind Metrikus Externe IDs. ○ **Erhalten** : Gibt eine erfolgreiche Antwort von an Metrikus Für belegte oder nicht belegte Arbeitsplatzstandorte. Um den Belegungsstatus eines Bereichs im Standortverzeichnis (Kartenansicht und Kartenansicht) zu überprüfen, bestätigen Sie, dass Ihr Abfragestatus im ist **Erhalten** Status. Wenn ein Arbeitsplatzstandort oder ein Arbeitsplatz Belegungssensordaten zugeordnet ist, werden auch die Standortverzeichnisplatzdatensätze aktualisiert (belegt, nicht belegt, derzeit nicht belegt usw.).

2. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Nach dem Vornehmen von Bearbeitungen oder Aktualisierungen.

Die abgerufenen Raumbelegungsdaten können verwendet werden, um die folgenden Anwendungsfälle zu verifizieren:

- O wird angezeigt Belegungsdaten im Standortverzeichnis. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Arbeitsplatzaktivitäten und -Services mit dem Standortverzeichnis.
- Automatischer Check-in für Reservierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Bereiche.

Setup Arbeitsplatz-Connectoren Für Umgebungsdaten

Konfigurieren Sie die Datensensoren der Arbeitsplatzumgebung, um Daten zur Luftqualität und Temperatur für einen Arbeitsplatz abzurufen und abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie die Einheiten zum Messen von Luftqualität und Temperatur in der Tabelle „Maßeinheit“ [sn_wsd_wc_unit_of_measure]. Die Einheiten werden der Umgebungsdatentabelle hinzugefügt.

Arbeitsplatz-Connectoren Die Umgebungsdatentabelle (sn_wsd_wc_space_Environment) überprüft die Luftqualität und -Temperatur am Arbeitsplatz. Überprüft die Kohlendioxid- und Ozonwerte sowie die Temperatur und den relativen Feuchtigkeitswert an einem Arbeitsplatzstandort.

Hinweis: Arbeitsplatz-Connectoren Von Kunden wird erwartet, dass sie ein eigenes Umweltdaten-Framework für die Verwendung von Umgebungssensordatensätzen erstellen. Weitere Informationen zur Implementierung von Arbeitsplatz-Connectoren Framework- und Umgebungssensordaten, siehe Arbeitsplatz-Connectors I Implementierungsleitfaden V1.0 A ug 2024 auf der ServiceNow Community.

Richten Sie die Connector-Konfiguration für Umgebungssensordaten ein

Konfigurieren Sie die Tabelle „Connector-Konfigurationen“ zum Laden der Umgebungsdaten. Die Connector-Konfigurationstabelle ruft die Sensordaten von verschiedenen Anbietern von Umgebungssensordaten ab.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Lieferant oder Anbieter zum Abrufen von Umgebungssensordaten ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter.

Hinweis: Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und stellen vorab ausgefüllte Werte bereit. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Connector-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus:

Connector-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Ziel- oder Zieltabelle zum Speichern der Umgebungssensordaten. Wählen Sie die Tabelle „Umgebungsdaten“ (sn_wsd_wc_space_Environment) aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort.
Typ	Typ der Sensordaten. Wählen Sie Aus **Umgebung** Aus der Liste.
Definition des Erweiterungspunkts	Suchen Sie nach der Erweiterungspunktdefinition für die Umgebungsdaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Suchen Sie mithilfe des Suchlistensymbols ( ), um die Erweiterungspunktdefinition zu finden **EnvironmentDataHandler** . **Hinweis:** Die Erweiterungspunktdefinition definiert, wie die Daten von Drittanbietern von Umgebungssensordaten umgewandelt werden. Die Daten werden nach der Transformation in die Zielumgebungsdatentabelle geladen .Die von bereitgestellten externen IDs Metrikus Oder andere Datenanbieter werden verarbeitet und umgewandelt. Anbieter von Umgebungsdaten oder Lieferanten sollten über ein separates Implementierungs-Framework für diese Erweiterungspunkte verfügen. Wenn Sie beispielsweise zwei verschiedene Lieferanten haben, die Umgebungsdatensätze bereitstellen, wird erwartet, dass Sie zwei verschiedene Implementierungen für den Erweiterungspunkt erstellen (EnvironmentDataHandler, sofort einsatzbereit). Stellen Sie sicher, dass Sie die Umgebungsdaten in den Einheiten gemäß den in der Tabelle „Maßeinheiten“ konfigurierten Einheiten speichern. Die Einheiten müssen übereinstimmen. Wenn beispielsweise der Anbieter von Umgebungsdaten oder der Lieferant Temperatursensordatensätze in Fahrenheit freigibt und die Temperatureinheit in der Tabelle „Maßeinheiten“ in Celsius ist, sollten die Fahrenheit-Einheiten in Celsius konvertiert werden. Die Konvertierung kann mithilfe der Erweiterungspunktdefinition erfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Datentabelle „Maßeinheiten“ für Umgebungssensoren ein.
Veraltete Zeit (in Minuten)	Zeit (in Minuten), nach der Daten als veraltet betrachtet werden. Nach diesem Zeitpunkt werden neue Daten aus der Datenanbietertabelle abgerufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: 5 Minuten. Die Anwendung ruft alle 5 Minuten Daten ab.

4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern der Connector-Konfiguration.

Provider-Connector-Konfiguration für Umgebungssensoren

Konfigurieren Sie die Provider-Connector-Konfiguration für die Einrichtung von Umgebungssensoren an Arbeitsplatzstandorten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Sensordatenanbieter für das Abrufen von Umgebungsdaten von Umweltsensor-Anbietern oder -Lieferanten konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter.

Hinweis: Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und stellen vorab ausgefüllte Werte bereit. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Provider-Connector-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Provider-Connector-Konfigurationen

Feld	Beschreibung
Anbieter	Name des Datenanbieters für Umgebungssensoren. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn der Anbieter (z. B. Metrikus-Spoke).
Quelltyp	Option zum Festlegen des Endpunkts, mit dem welcher angegeben wird Arbeitsplatz-Connectoren Ruft Daten von Metrikus oder anderen Anbietern von Umgebungssensordaten ab. Folgende Optionen sind verfügbar: ○ Tabelle ○ Webhook ○ Extern ○ RestAPI-Pull Wählen Sie beispielsweise aus **RestApi-Pull**
Aktiv	Option zum Auswählen aktiver Provider-Connector-Konfigurationsdaten. Nur aktive Datensätze aus der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“ werden hinzugefügt Oder aktualisiert in Anbieter Bereichszuordnungstabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig ist diese Option auf festgelegt **Falsch** . Legen Sie diesen Wert auf fest **Wahr** .
Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen der erforderlichen Sensorelemente aus der Tabelle „Connector-Konfiguration“. Beispiel: Environmental.
Standorte automatisch aktualisieren	Option zum automatischen Aktualisieren von Standorten, wenn Flächen hinzugefügt werden oder wenn einige Bereiche aus einem ausgewählten Standort entfernt werden. Die geplante Aufgabe **Aktualisieren Sie die Datensätze der Provider-Bereichszuordnung** Wird täglich ausgeführt und liest **Standort Automatisch Aktualisieren** Feld in der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“. Er liest alle Datensätze in den Konfigurationsdatensätzen des Provider-Connectors und aktualisiert die Tabelle „Provider Space Mapping“ mit den neuesten Daten. Wenn beispielsweise einem Standort ein neues Stockwerk oder eine Fläche hinzugefügt wird, werden sie automatisch hinzugefügt An einen ausgewählten Standort.

3. Filtern Sie Bereiche mit **Bereichsfilterbedingung** .
   Wählen Sie Aus **Vorschau** Um die Ergebnisse anzuzeigen, die Ihre Filterbedingungsabfrage zurückgibt. Wählen Sie den Link aus, um die übereinstimmenden Platzdatensätze in anzuzeigen Arbeitsplatz-Connectoren.

   Wählen Sie beispielsweise aus **[Platz]** Aus der Liste. Wählen Sie die Filterbedingung als aus **[Ist]** Und geben Sie die Felder manuell ein **[A1.001, A1.002, A1.003]** .

   Wenn eine Zeile in den Platzfilterbedingungen erstellt oder aktualisiert wird, werden die Bereichsdatensätze, die die Bedingung erfüllen, in die Tabelle „Anbieterbereichszuordnung“ geladen. Eine Business-Regel wird im Hintergrund ausgeführt, um die ausgewählten Bereichsdatensätze in der Tabelle „Anbieterbereichszuordnungen“ auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bereichszuordnung des Anbieters für Belegungsdaten.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Wenn Datensätze in der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“ aktualisiert werden, werden die ausgewählten Bereiche oder Standortdatensätze in der PR aktualisiert Registerkarte „Ovider-Bereichszuordnung“ le. Die Standortdatensätze werden mit der Standorthierarchie aktualisiert (Datensätze für Region, Campus, Gebäude, Stockwerk und Fläche).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie die Datentabelle „Maßeinheiten“ für Umgebungssensoren ein

Konfigurieren Sie die Maßeinheit für Luftqualität (Kohlendioxid- und Ozonmetrik) und Temperatureinheiten (Grad celsius und Mikrogramm pro Kubikmeter) für einen Arbeitsplatzstandort. Die Arbeitsplatz-Connectoren Umgebungssensoren überprüfen die Luft- und Temperaturqualitätsmetriken an einem Arbeitsplatzstandort.

Vorbereitungen

Hinweis: Die in der Tabelle „Maßeinheiten“ ausgewählten Einheiten müssen mit den tatsächlichen Daten übereinstimmen, die von Ihrem Anbieter oder Lieferanten mithilfe der Erweiterungspunktdefinition oder des EnvironmentDataHandlers freigegeben werden. Wenn die Dateneinheiten nicht übereinstimmen, müssen sie konvertiert und dann in den Umgebungsdaten gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Provider-Connector-Konfiguration für Umgebungssensoren

Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und stellen vorab ausgefüllte Werte bereit. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Maßeinheiten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Maßeinheiten

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Der Name der Umgebungssensordatentabelle (sn_wsd_wc_space_Environment).
Wertfeld	Parameter, für die Sie die Maßeinheit haben möchten. Beispiel: Kohlendioxideinheiten, Ereigniszeitstempel, Standort, Ozoneinheiten, Temperatureinheiten, relative Luftfeuchtigkeit usw. Wenn Sie Kohlendioxid auswählen, werden Einheiten für Kohlendioxid angezeigt.
Metrik	Luftqualitätsmetriken wie Kohlendioxid, Ozon, bestimmte Materie (PM) usw. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Temperatur** Im Feld Wert werden Metriken im Zusammenhang mit der Temperatur angezeigt.
Einheiten	Einheiten für die im Feld „Metriken“ ausgewählten Metriken. Beispiel: **Teile pro Million** Wenn Sie Kohlendioxid im Feld Metrik ausgewählt haben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort

Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort in erstellen Arbeitsplatz-Connectoren. Die Tabelle „Umgebungsdaten“ (sn_wsd_wc_space_Environment) überprüft Luftqualität, Temperatur und Luftfeuchtigkeit an einem Arbeitsplatzstandort.

Vorbereitungen

Hinweis: Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und stellen vorab ausgefüllte Werte bereit. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Umgebungssensor** > **Umweltdaten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Informationen in das Formularfeld ein.

   Weitere Informationen zu Umgebungsformularfeldern finden Sie unter Umgebungsdatenformular für Arbeitsplatz-Connectoren.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erweiterungspunkt für Belegungs- und Umgebungsdaten

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um Belegungs- und Umgebungsdaten des Anbieters zu verarbeiten und in ein Standardformat zu konvertieren. Bestätigen Sie, dass jeder Anbieter diese Erweiterung implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach sn_wsd_wc.OccupancyEnvironmentDataHandler .
3. Wählen Sie im Formularbanner die aus **Hier** Link zum Bearbeiten des Datensatzes.
4. Wählen Sie aus **Implementierung Erstellen** Zugehöriger Link zum Erstellen eines spezifischen Erweiterungspunktskripts für Ihre Belegungs- und Umgebungsdaten.

Setup Arbeitsplatz-Connectoren Für WLAN-Daten

Konfigurieren Sie WLAN-Datensensoren für den Arbeitsplatz, um die Daten von WLAN-Anbietern zu erfassen, um die Platznutzung zu optimieren und den Arbeitsplatzbetrieb effizient zu verwalten. Sie können WLAN-Daten verwenden, um die Belegung von Flächen und die Anwesenheit von Mitarbeitern im Büro zu bestimmen.

WLAN-Daten sind in Zugriffspunkte integriert, um die Nachverfolgung von Gerätekonnektivität und Verbindungstrennungsereignissen zu ermöglichen. Zum Beispiel Laptops und Mobilgeräte.

Hinweis: Arbeitsplatz-Connectoren Von Kunden wird erwartet, dass sie eigene Geschäftsanwendungsfälle für die Verwendung von WLAN-Datensätzen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie die WLAN-Daten der Connector-Konfiguration ein

Konfigurieren Sie die Tabelle „Connector-Konfigurationen“ zum Laden der WLAN-Daten in die Tabelle „Ziel-WLAN-Zugriffsdaten“ (sn_wsd_wc_wifi_Access_Data). Die Connector-Konfigurationstabelle ruft die Daten von verschiedenen WLAN-Datenanbietern ab.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass ein Tabellendatensatz für die WLAN-Daten vorhanden ist.

Hinweis: Die Anwendung enthält Seed-Daten oder Basissystemtabellendatensätze, die vorab ausgefüllte Werte für WLAN-Daten enthalten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Connector-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Connector-Konfigurationen“

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Ziel- oder Zieltabelle zum Speichern der WLAN-Daten. Wählen Sie die Tabelle „WLAN-Daten“ (sn_wsd_wc_wifi_Access_Data) aus.
Typ	Typ der Sensordaten. Wählen Sie WLAN aus der Liste aus.
Definition des Erweiterungspunkts	Erweiterungspunktdefinition für die WLAN-Daten. Suchen Sie mithilfe des Suchlistensymbols ( ), um die Erweiterungspunktdefinition zu finden **WifiAccessLogDataHandler** .
Veraltete Zeit (in Minuten)	Zeit (in Minuten), nach der Daten als veraltet betrachtet werden. Nach diesem Zeitpunkt werden neue Daten aus der Datenanbietertabelle abgerufen. Beispiel: 5 Minuten. Die Anwendung ruft alle 5 Minuten Daten ab.
Unterstützte Metriken	Zieldatensatz für unterstützte Metriken. Wählen Sie Ereignisdaten Aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Provider-Connector-Konfiguration für WLAN-Daten

Konfigurieren Sie die Tabelle „Provider Connector-Konfigurationen“ für die Einrichtung von WLAN-Daten an Arbeitsplatzstandorten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Provider-Connector-Konfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Provider-Connector-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Anbieter	Name des WLAN-Datenanbieters (z. B. Genetec).
Quelltyp	Option zum Festlegen des Endpunkts, mit dem welcher angegeben wird Arbeitsplatz-Connectoren Ruft Daten aus Genetec oder anderen WLAN-Datenanbietern ab. Wählen Sie beispielsweise aus **RestApi-Pull** .
Aktiv	Option zum Auswählen aktiver Provider-Connector-Konfigurationsdaten. Nur aktive Datensätze aus der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“ werden in der Tabelle „Provider Space Mapping“ hinzugefügt oder aktualisiert. Standardmäßig ist dieser Wert auf festgelegt **Falsch** . Legen Sie diesen Wert auf fest **Wahr** .
Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen der erforderlichen Sensorelemente aus der Tabelle „Connector-Konfiguration“. Beispiel: WLAN.
Callback URL	Dies gilt nur, wenn der Quelltyp Webhook ist.
Standorte automatisch aktualisieren	Option zum automatischen Aktualisieren von Standorten, wenn Flächen hinzugefügt werden oder wenn einige Bereiche aus einem ausgewählten Standort entfernt werden. Die geplante Aufgabe **Aktualisieren Sie die Datensätze der Provider-Bereichszuordnung** Wird täglich ausgeführt und liest **Standort Automatisch Aktualisieren** Feld in der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“. Er liest alle Datensätze in den Konfigurationsdatensätzen des Provider-Connectors und aktualisiert die Tabelle „Provider Space Mapping“ mit den neuesten Daten. Wenn beispielsweise einem Standort ein neues Stockwerk oder eine Fläche hinzugefügt wird, werden sie automatisch einem ausgewählten Standort hinzugefügt.
Token-Parametername	Token-Parametername.
Tokenwert	Tokenwert.
Metriken	Metriktabelle.

4. Filtern Sie Bereiche mit **Bereichsfilterbedingung** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie Aus **Vorschau** Um die Ergebnisse anzuzeigen, die Ihre Filterbedingungsabfrage zurückgibt. Wählen Sie den Link aus, um die übereinstimmenden Platzdatensätze in anzuzeigen Arbeitsplatz-Connectoren.

Wählen Sie beispielsweise aus **Platz** Aus der Liste. Wählen Sie die Filterbedingung als aus **[Ist]** Und geben Sie die Felder manuell ein **A1.001, A1.002, A1.003** .

Wenn eine Zeile in den Platzfilterbedingungen erstellt oder aktualisiert wird, werden die Bereichsdatensätze, die die Bedingung erfüllen, in die Tabelle „Anbieterbereichszuordnung“ geladen. Eine Business-Regel wird im Hintergrund ausgeführt, um die ausgewählten Bereichsdatensätze in der Tabelle „Anbieterbereichszuordnungen“ auszufüllen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Wenn Datensätze in der Tabelle „Provider Connector-Konfiguration“ aktualisiert werden, werden die ausgewählten Bereiche oder Standortdatensätze in der Tabelle „Provider Space Mapping“ aktualisiert. Die Standortdatensätze werden mit der Standorthierarchie aktualisiert (Datensätze für Region, Campus, Gebäude, Stockwerk und Fläche).

WLAN-Datentabelle

Rufen Sie den Gerätenamen, den Zugriffspunkt sowie das Datum und die Uhrzeit der Verbindung für einen Arbeitsplatzstandort ab. Die Arbeitsplatz-Connectoren WLAN-Daten überprüfen die Belegung eines Arbeitsplatzstandorts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Die Anwendung enthält Seed-Daten oder Basissystemtabellendatensätze, die vorab ausgefüllte Werte für WLAN-Daten enthalten, die von WAP-Geräten abgerufen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **WLAN-Zugriffspunktdaten** > **WLAN-Daten**an.
2. Überprüfen Sie im Formular die Felddetails für WLAN-Daten.

Formular „WLAN-Daten“

Feld	Beschreibung
Zugangspunkt	WLAN-Zugriffspunkt, über den ein Gerät eine Verbindung herstellt oder die Verbindung trennt.
Gerätename	Der Name des Geräts, das mit WLAN verbunden ist.
Standort	Arbeitsplatzstandorte, die dem WLAN-Datenanbieter zugewiesen sind. Die Standortdaten zeigen die vollständige Standorthierarchie (Region, Standort, Campus, Gebäude, Stockwerke, und Bereiche).
Wap-Clientname	Der Name des Clientgeräts, das eine Verbindung zu einem drahtlosen Zugriffspunkt herstellt.
Ereignis-Daten	Zeitreihendaten. Wählen Sie diesen Wert aus, um die Zeitreihendaten in verschiedenen Transformationen zu visualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Transformationen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunktdefinition für WLAN-Daten

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um WLAN-Zugriffsprotokolldaten des Anbieters zu verarbeiten und in ein Standardformat zu konvertieren. Bestätigen Sie, dass jeder Anbieter diese Erweiterung implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach sn_wsd_wc.WifiAccessLogDataHandler .
3. Wählen Sie im Formularbanner die aus **Hier** Link zum Bearbeiten des Datensatzes.
4. Wählen Sie aus **Implementierung Erstellen** Zugehöriger Link zum Erstellen Ihres WLAN-datenspezifischen Erweiterungspunktskripts.

Führen Sie den MetricBase-Auslöser „Temperatur über Schwellenwert hinaus“ aus

Überwachen Sie Temperaturschwellenwerte mit dem MetricBase-Auslöser „Temperatur über Schwellenwert hinaus“, der die Zeitreihendaten aus den Belegungs- und Umgebungsdaten liest MetricBase Daten und initiiert Workflow-Studio Flows. Dies MetricBase Der Auslöser sendet die E-Mail-Benachrichtigung an die betroffene Person oder Gruppe, wenn die Temperatur in einem Bereich den definierten Schwellenwert überschreitet.

Vorbereitungen

Hinweis: Die Anwendung enthält Seed-Daten oder vorab ausgefüllte Werte für den Auslöser „Temperatur über Schwellenwert“. Weitere Informationen zu finden MetricBase Auslöser, siehe Flows werden mit ausgelöst MetricBase Daten .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **MetricBase** > **MetricBase-Auslöser** > **Auslöserdefinitionen**an.
2. Wählen Sie Aus **Temperatur Außerhalb Des Schwellenwerts** .
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Felddetails im Formular.

Formular „Datenauswahlen für Abzeichen“

Feld	Beschreibung
Aggregator	Option zum Auswählen des Aggregators für Aufbewahrungsrichtlinien. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ Max. ○ Min. ○ Durchschnitt
Fenster	Die aggregierte Dauer zum Überprüfen der Temperatur für einen Raum. Beispiel: 30 Minuten.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Connectoren Referenzen

Erfahren Sie mehr über die mit installierten Rollen, Tabellen, Systemeigenschaften und Tabellen für geplante Aufgaben Arbeitsplatz-Connectoren.

Mit Workplace Connectors installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Arbeitsplatz-Connectoren Anwendung, einschließlich Anwenderrollen und Tabellen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt.

Mit Arbeitsplatz-Connectoren installierte Rollen

Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_wc.Manager	Bietet Lesezugriff auf alle Daten, einschließlich Belegungs-Dashboard und anderen Dashboards.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Bietet Administratorzugriff zum Konfigurieren und Einrichten von Arbeitsplatz-Connectoren Anwendung.	sn_wsd_wc.Manager
sn_wsd_wc.user	Bietet Lesezugriff auf nur einige Spalten und Felder. Der Lesezugriff wird von Administratoren eingerichtet.	Keine

Mit Arbeitsplatz-Connectoren installierte Tabellen

Tabellenkomponenten

Tabelle	Beschreibung
Anbieter (sn_wsd_wc_Provider)	Speichert Sensordaten für Platzbelegung, die von Anbietern von Belegungsdaten bereitgestellt werden.
Connector-Konfiguration [sn_wsd_wc_Connector_config]	Konfiguriert einen Connector für die Verbindung mit dem Integrations-Framework. Diese Konfiguration ruft die Daten aus der Integration in Arbeitsplatzanwendungen ab. Diese Tabelle enthält Informationen zu den in der Anwendung definierten Arbeitsplatz-Connectors. Zum Beispiel Abzeichendaten, Belegungssensoren usw. Diese Tabelle kann auch Daten für jeden der Connectors über Erweiterungspunkte verarbeiten.
Mitarbeiteranwesenheitsdaten [sn_wsd_wc_Employee_Attendance_Data]	Die Datentabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ ist die Zieltabelle, in die Daten aus der Quelltabelle (Abzeichendatentabelle) importiert werden. Diese Tabelle enthält Abzeichendaten von Mitarbeitern, z. B. Anwender-ID, Abzeichenzeit zusammen mit allen anderen in den Connectors definierten Ereignissen.
Provider-Ausführung [sn_wsd_wc_Provider_Execution]	Speichert alle Zeitstempel der Ausführung der geplanten Aufgabe. Jedes Mal, wenn die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenkomponenten (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	geplante Aufgabe ausgeführt wird **Anbieterdaten verarbeiten** Datensatzausführungen, diese Tabelle hat einen Eintrag für die letzte Abfragezeit. Die Zeit, die für den Import von Daten aus der Quelltabelle (Abzeichendaten) in die Zieltabelle (Anwesenheitsdaten des Mitarbeiters) benötigt wurde, wird in aktualisiert **Zeit der letzten Abfrage** . t
Konfiguration des Anbieter-Connectors [sn_wsd_wc_Provider_config]	Speichert Anbieterdaten (Belegung oder Abzeichen). Importiert Daten aus der Quelltabelle in die Zieltabelle.
Connector-Ereignisse [sn_wsd_wc_Connector_Events]	Die Tabelle „Connector-Ereignisse“ (sn_wsd_wc_Connector_Events) lädt die Abzeichendaten, die von Abzeichenlieferanten freigegeben werden. Die Geplante Aufgabe **Webhook-Anbieterdatensätze verarbeiten** Wird jede Minute ausgeführt, um die Abzeichendaten aus der Tabelle „Connector-Ereignisse“ zu laden (Daten mit Status **Neu**) In die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheitsdaten“. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Webhook-Ereignis.
Anbieter (sn_wsd_wc_Provider)	Speichert Sensordaten für Platzbelegung, die von Anbietern von Belegungsdaten bereitgestellt werden.
Zuordnung des Bereichstyps des Providers sn_wsd_wc_Provider_space_type_Mapping	Speichert die Zuordnung zwischen Workplace Core Platz- oder Standortdatensätze und Sensoranbieterdatensätze für Belegungsdaten.
Bereichszuordnung des Anbieters [sn_wsd_wc_Provider_space_type_Mapping]	Speichert Workplace Core Standortdatensätze.
Aktionskonfiguration [sn_wsd_wc_action_config]	Speichert Aktionen, Subflows und Transformationsdefinitionen aus Metrikus-Spoke.
Raumbelegungsdaten [sn_wsd_wc_space_occupancy]	Speichert externe IDs, die von einem Sensoranbieter freigegeben werden, z. B. Metrikus. Die externen IDs von Sensoranbietern werden von gemeinsam genutzten Bereichen zugeordnet Arbeitsplatz-Connectoren.
Umgebungsdaten [sn_wsd_wc_space_Environment]	Speichert Daten für Umgebungssensordaten (Luft- und Temperaturwerte für einen Arbeitsplatzstandort). Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort.
Maßeinheit [sn_wsd_wc_unit_of_measure]	Maßeinheit für Luft, Temperatur, VOC usw. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Datentabelle „Maßeinheiten“ für Umgebungssensoren ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenkomponenten (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Umgebungsdaten archivieren [AR_sn_wsd_wc_space_Environment]	Archiviert Umgebungsdaten. Weitere Informationen finden Sie unter .
Raumbelegung archivieren [AR_sn_wsd_wc_space_occupancy]	Archiviert Platzanfallsdaten. Weitere Informationen finden Sie unter .

Geplante Aufgabe

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an. Suchen Sie nach Arbeitsplatz-Connectoren In A Pplikationsspalte.

- *Process webhook provider data records*: Wird jede Minute ausgeführt, um Datensätze des Webhook-Ereignisanbieters zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Webhook-Ereignis.
- *Process provider data records*; Wird alle 5 Minuten ausgeführt, um Anbieterdatensätze in zu verarbeiten Arbeitsplatz-Connectoren.
- *Refresh Provider Space Mapping records*: Führt tägliche Ausführungen aus und führt die Platzfilterbedingung in der Konfigurationstabelle des Provider-Connectors für die aktiven Datensätze aus, bei denen das Feld „Automatische Aktualisierung“ auf „wahr“ festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Provider-Connector-Konfiguration.

Umgebungsdatenformular für Arbeitsplatz-Connectoren

Das Umgebungssensor-Datenformular enthält vorab ausgefüllte Umgebungsdatenwerte und Maßeinheiten.

Umweltdaten

Feld	Beschreibung	Einheiten
Konfiguration des Anbieter-Connectors	Sensor des Umgebungsdatenanbieters. Beispiel: **Metrikus: Umgebung** .	N/V
Kohlendioxid	Kohlendioxid (CO2)-Konzentration an einem Arbeitsplatzstandort.	Kohlendioxideinheiten.
Ozon	Einheit auf Ozonebene an einem Arbeitsplatzstandort.	Ozoneinheiten.
Temperatur	Temperaturstufen zur Messung extremer Hitze oder Kälte an einem Arbeitsplatzstandort.	Temperatureinheiten.
Gesamtsumme der Emissionskonzentration (TVOC)	Einheit für flüchtige organische Verbindungen (VOCs) an einem Standort. Hilft bei der Analyse der Luftqualität und der Identifizierung der Verschmutzungsquellen, um die Umweltexposition zu reduzieren.	Gesamteinheiten flüchtiger organischer Verbindungen (TVOCs).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umweltdaten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Einheiten
Relative Luftfeuchtigkeit	Luftfeuchtigkeit an einem Arbeitsplatzstandort. Hohe Luftfeuchtigkeit fördert das Wachstum von Schimmelpilzen, die Atemprobleme verursachen können.	Einheiten der relativen Luftfeuchtigkeit.
Feinstaub 2,5	Feinstaub (PM) für Feinluftpartikel mit einem Durchmesser von höchstens 2,5 Mikrometer.	Feinstaub 2,5 Einheiten.
Feinstaub 10	Feinstaub (PM) für mikroskopische Materie, die in der Luft schwebt und einen Durchmesser von 10 mu oder Mikro misst.	Feinstaub 10 Einheiten.
Ereigniszeitstempel	Datum und Uhrzeit für den Ereigniszeitstempel. Veraltete Zeit sn_wsd_wc_Stale_time überprüft, ob die ist **Ereigniszeitstempel** Daten haben den neuesten Zeitstempel. Diese Eigenschaft überprüft die Zeit, nach der die Daten als veraltet betrachtet werden. Nach der veralteten Zeit werden aktuelle oder aktuelle Daten vom Datenanbieter abgerufen (z. B. Metrikus Spoke).	NA
Standort	Arbeitsplatzstandort, an dem der Umgebungsdatensensor installiert ist.	NA
Abfragestatus	**Hinweis:** Dies ist ein internes Feld und wird von verwendet Arbeitsplatz-Connectoren Framework zum Optimieren der Anbieterabfragen. Dieses Feld darf nicht manuell aktualisiert werden.	NA

Datenzusammenfassung

Führen Sie aus `DataSummarization`Geplante Aufgabe zum Abrufen der täglichen Aggregatzusammenfassungsdaten. Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden die Daten aus der Zieltabelle und erfasst MetricBase Und speichert die täglichen Aggregatdaten in der jeweiligen Zusammenfassungstabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die MetricBase Die Anwendung speichert Zeitreihendaten, d. h. Daten, die in regelmäßigen Abständen als Stichproben erfasst werden. Der Administrator gibt eine Metrik an, die gespeichert werden soll, und wie oft sie erfasst werden soll, indem er eine Zeitreihendefinition in erstellt MetricBase. Die Zeitreihendaten werden von der Instanz an die gesendet MetricBase Server, der verwendet MetricBase API . Weitere Informationen zu finden MetricBase, Siehe Definieren und Sammeln MetricBase Daten .

Arbeitsplatz-Connectoren Unterstützt das Abrufen der Zeitreihendaten aus dem MetricBase Und füllt die Daten in die folgenden Zusammenfassungstabellen aus:

Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Zusammenfassung** Zum Anzeigen der Zusammenfassungstabellen.

Zusammenfassungsdaten

Tabellenname	Beschreibung
Daten zur Bereichsbelegung – tägliche Zusammenfassung	In der Tabelle „tägliche Zusammenfassungsdaten der Raumbelegung“ (sn_wsd_wc_space_occupancy_Daily_Summary_Data) werden Aggregatdaten angezeigt, die aus der Zieltabelle „Belegungs- und Umgebungsdaten“ und abgerufen wurden MetricBase. Die `DataSummarization`Die geplante Aufgabe wird täglich ausgeführt und lädt die täglichen Aggregatzusammenfassungsdaten in die Tabelle. Erfasst die Metrikdaten (Wert der Platzbelegung) aus der Zieltabelle (Belegungs- und Umgebungsdaten) und MetricBase Und füllt die Daten in der Zusammenfassungstabelle aus (tägliche Zusammenfassungsdaten zur Bereichsbelegung).
WLAN-Daten – tägliche Zusammenfassung	In der Tabelle „tägliche WLAN-Zusammenfassungsdaten“ (sn_wsd_wc_wifi_Daily_Summary_Data) können Sie aggregierte Daten von WLAN-Anbietern anzeigen, um die Anwesenheit der Mitarbeiter im Büro zu bestimmen. Die `DataSummarization`Die geplante Aufgabe wird täglich ausgeführt und ruft die Zusammenfassungsdaten basierend auf den in der WLAN-Datenzieltabelle und gespeicherten WLAN-Zeitreihendaten ab MetricBase Datenbank.
Umweltdaten – tägliche Zusammenfassung	Die Tabelle „tägliche Zusammenfassungsdaten für Umwelt“ (sn_wsd_wc_Environmental_Daily_Summary_Data) zeigt tägliche zusammengefasste Umgebungsdaten an, einschließlich Luftqualität und Temperatur für einen Arbeitsplatz. Die `DataSummarization`Die geplante Aufgabe wird täglich ausgeführt und lädt die täglichen Aggregatzusammenfassungsdaten in die Tabelle „tägliche Zusammenfassungsdaten für die Umgebung“. Erfasst Metrikdaten aus der Zieltabelle (Belegungs- und Umgebungsdaten) und MetricBase Und füllt die Zusammenfassungstabellendaten aus.
Umweltdaten – stündliche Zusammenfassung	In der Tabelle „tägliche Zusammenfassungsdaten für Umwelt“ (sn_wsd_wc_Environmental_STURLY_Summary_Data) werden stündlich zusammengefasste Umgebungsdaten angezeigt, einschließlich Luftqualitäts- und Temperaturdaten für einen Arbeitsplatz. Die `DataSummarization`Die geplante Aufgabe wird täglich ausgeführt und lädt die stündlichen Zusammenfassungsdaten in die Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassungsdaten (Fortsetzung)

Tabellenname	Beschreibung
	„Umgebungsstündliche Zusammenfassungsdaten“. Erfasst Metrikdaten aus der Zieltabelle (Belegungs- und Umgebungsdaten) und MetricBase Und füllt die Zusammenfassungstabellendaten aus.

Archivieren und löschen Sie Zusammenfassungsdatentabellen

Verwenden Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln, um die Zusammenfassungsdaten zu archivieren und zu löschen. Archivieren und löschen Sie die täglichen Zusammenfassungsdaten der Raumbelegung (sn_wsd_wc_space_occupancy_Daily_Summary_Data), tägliche Zusammenfassungsdaten der Umgebungsbelegung (sn_wsd_wc_Environmental_Daily_Summary_Data), Zusammenfassungsdaten zu Umweltzahlen (sn_wsd_wc_Environmental_Stundly_Summary_Data) und tägliche Zusammenfassungsdaten (sn_wsd_wsd_wifi_Daily_Daily_summary_Data).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an.
2. Wählen Sie die erforderliche Archivregel aus, und öffnen Sie sie.

Archivregeln für Zusammenfassungsdaten

Typ	Archivregel	Dauer
Daten zur Bereichsbelegung – tägliche Zusammenfassung	Archivplatzbelegung – Tägliche Zusammenfassungsdatentabelle	Archivieren Sie die tägliche Zusammenfassungsdatentabelle der Raumbelegung nach 365 Tagen.
Umweltdaten – tägliche Zusammenfassung	Tägliche Zusammenfassungsdaten für Umwelt archivieren (AR_sn_wsd_wc_Environmental_Daily_Summary_Data)	Archivieren Sie die tägliche Zusammenfassungsdatentabelle der Umgebung nach 365 Tagen.
Umweltdaten – stündliche Zusammenfassung	Stündliche Zusammenfassungsdaten für die Umwelt archivieren (AR_sn_wsd_wc_Environmental_Stündly_Summary_Data)	Archivieren Sie die Tabelle der stündlichen Zusammenfassungsdaten der Umgebung nach 15 Tagen.
WLAN-Daten – tägliche Zusammenfassung	Tägliche Wlan-Zusammenfassungsdatentabelle Archivieren	Archivieren Sie die tägliche WLAN-Zusammenfassungsdatentabelle nach 365 Tagen.

3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. In **Bedingungen** Ändern Sie die Archivfilterbedingungen nach Bedarf.
5. Wählen Sie aus **Archiv Jetzt Ausführen** Zugehöriger Link.
   Die Daten werden in der Tabelle „archiviert“ archiviert.
6. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivlöschregeln**an.
7. Wählen Sie die erforderliche Vernichtungsregel aus, und öffnen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vernichtungsregeln für Zusammenfassungsdaten

Typ	Vernichtungsregel	Dauer
Daten zur Bereichsbelegung – tägliche Zusammenfassung	Vernichtungsregel für sn_wsd_wc_space_occupancy_Daily_Summary_Data	Löscht Daten aus der Tabelle „Tägliche Zusammenfassungsdaten für Archivplatzbelegung“ [AR_sn_wsd_wc_space_occup nach 365 Tagen.
Umweltdaten – tägliche Zusammenfassung	Vernichtungsregel für sn_wsd_wc_Environmental_Daily_Summary_Data	Löscht Daten aus der Tabelle „Tägliche Zusammenfassungsdaten der Umgebung archivieren“ [AR_sn_wsd_wc_Environmental_Daily_ nach 365 Tagen.
Umweltdaten – stündliche Zusammenfassung	Vernichtungsregel für sn_wsd_wc_Environmental_stündly_Summary_Data	Löscht Daten aus der Tabelle „Stündliche Zusammenfassungsdaten archivieren“ [AR_sn_wsd_wc_Environmental_Stündl alle 15 Tage.
WLAN-Daten – tägliche Zusammenfassung	Vernichtungsregel für sn_wsd_wc_wifi_Daily_Summary_Data	Löscht Daten aus der Tabelle „Tägliche Zusammenfassungsdaten für WLAN archivieren“ [AR_sn_wsd_wc_wifi_Daily_Summary_ nach 365 Tagen.

8. In **Archivierungsdauer** Feld, legen Sie die Archivdauer fest, bevor die Datensätze gelöscht werden.
9. Führen Sie den Auftrag aus, indem Sie auswählen **Archivlöschung Jetzt Ausführen** Zugehöriger Link.

Führen Sie den On-Demand-Auftrag „DataSummarization“ aus

Verwenden Sie die geplante OnDemandDataSummarization-Aufgabe bei Bedarf, um Zusammenfassungsdaten für den erforderlichen Connector-Typ abzurufen, wenn die geplante Aufgabe „DataSummarization“ die Belegungs-, Umgebungs- oder WLAN-Zusammenfassungsberichte nicht ausfüllt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. In **Anwendungssuche** Feld eingeben `Arbeitsplatz-Connectors` .
3. Wählen Sie in den gefilterten Suchergebnissen die geplante Aufgabe OnDemandDataSummarization aus, und öffnen Sie sie.
4. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Migrieren Sie Ereignisdaten zu neuen Zusammenfassungstabellen

Migrieren Sie alte Sensorereignisdaten aus den vorhandenen Tabellen in die neuen Zusammenfassungsdatentabellen, indem Sie die geplante Aufgabe OnDemandDataMigration verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Auftrag fasst täglich aggregierte Daten basierend auf angegebenen Kriterien zusammen, z. B. tagbezogen, hierarchisch und geschäftsentitätsbezogen für Belegungs-, Umgebung-, Abzeichen- und WLAN-Daten. Die zusammengefassten Daten werden in den neuen Tabellen „tägliche Zusammenfassungsdaten der Raumbelegung“, „tägliche WLAN-Zusammenfassungsdaten“, „tägliche Zusammenfassungsdaten für die Umwelt“ und „tägliche Zusammenfassungsdaten für die Umwelt“ gespeichert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. In **Anwendungssuche** Feld eingeben Arbeitsplatz-Connectors .
3. Wählen Sie in den gefilterten Suchergebnissen die geplante Aufgabe OnDemandDataMigration aus, und öffnen Sie sie.
4. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Notfallmaßnahmen-Management

ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen helfen Ihrer Organisation, ihre Geschäftskontinuitätsbemühungen bei Naturkatastrophen und Pandemien wie COVID-19 zu mobilisieren. Optimieren und automatisieren Sie Aktivitäten an mehreren Fronten, damit alle informiert und verbunden bleiben, wenn Sie Notfälle antizipieren oder erleben.

Video, das die Emergency Response Management-Apps und deren Zusammenarbeit beschreibt

Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bieten folgende Möglichkeiten:

Notfall-Kontaktaufnahme

Bleiben Sie über E-Mail oder Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte mit Benutzern in Kontakt. Geben Sie wichtige Informationen zu Notfall- und Sicherheitsmaßnahmen weiter, und bitten Sie die Benutzer, ihren Status und ihren Standort zu melden. Nach der Installation von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus können Sie mithilfe von Notfall-Kontaktaufnahme einen Umfragelink senden, um besser zu beurteilen, ob Benutzer bereit sind, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Notfall-Eigenmeldung

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, ihren Gesundheitsstatus zu melden. Wenn Benutzer melden, dass sie in Quarantäne gehen, können sie mit einem Workflow sicher wieder an den Arbeitsplatz zurückkehren, wenn sie bereit sind. Funktionsbereiche wie HR können ebenfalls benachrichtigt werden.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Identifizieren Sie Benutzer, die möglicherweise einer Infektionskrankheit ausgesetzt waren, indem Sie Besprechungen, Standorte, Schichten und Reservierungen eines betroffenen Benutzers sowie Abzeichen-Scans analysieren.

Emergency Response Management for Now Mobile

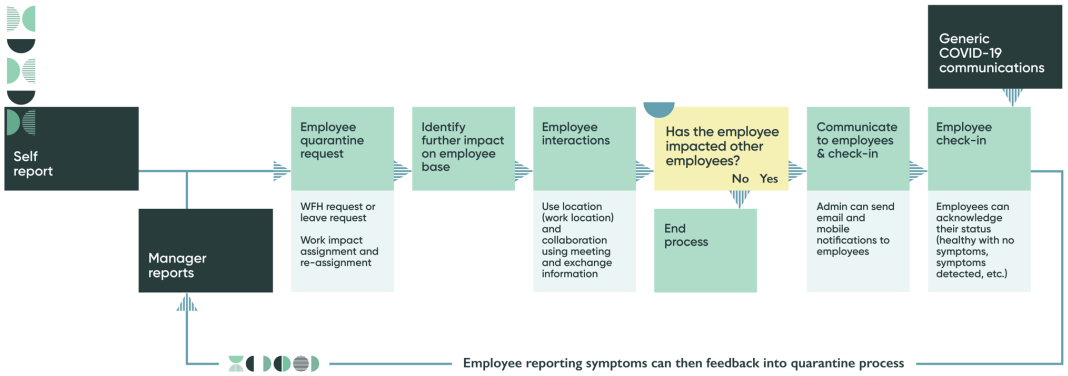
Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, die die Now Mobile-App verwenden, auf Push-Nachrichten von Notfall-Kontaktaufnahme zu reagieren und ihren Gesundheitsstatus selbst zu melden.

Verwenden Sie die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen zusammen, um Workflows für die Weitergabe von Informationen an Benutzer zu automatisieren, die Auswirkungen auf Ihr Team zu bewerten und auf das Notfallereignis zu reagieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für Apps für das Notfallmanagement – von der eigenständigen Meldung über die Bewertung des Ansteckungsrisikos bis hin zur Rückmeldung des Gesundheitszustands seitens der Benutzer



Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Domain Separation-Unterstützung für Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen

Sie können sich in den Themen der einzelnen Anwendungen von Notfallmaßnahmen-Management über Anwendungsfälle für die Domain Separation-Unterstützung für Service Provider informieren.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Kontaktaufnahme

Benachrichtigen Sie Anwender über wichtige Informationen über erwartete oder auftretende Notfallsituationen. Senden Sie eine Outreach-Benachrichtigung per E-Mail, Push-Benachrichtigung an Mobilgeräte oder SMS, um eine Benutzerantwort anzufordern. Sie können auch andere bevorzugte Kommunikationskanäle konfigurieren.

Emergency Outreach wurde zusammen mit anderen ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management-Apps zur Überwachung und Hilfe bei der Eindämmung der Ausbreitung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 unter Benutzern entwickelt. Mit dem Release von zusätzlich ServiceNow® Safe Workplace Suite Apps können Unternehmen eine Notfallsituation vom Ausbruch bis zur Wiedereröffnung des Arbeitsplatzes verwalten.

Einige von Safe Workplace Suite -Apps nutzen Notfall-Kontaktaufnahme Benachrichtigungsfunktion zur Kommunikation mit Anwendern.

- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Stellt eine Kontaktkontaktbenachrichtigung mit einem Link zu einer Umfrage bereit, um die Bereitschaft des Anwenders zu bewerten, an den Arbeitsplatz zurückzukehren. Passen Sie die Benachrichtigung und die Umfrage an die Bedenken Ihres Unternehmens an.
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern verwendet Outreach-Benachrichtigungen, um Benutzer aufzufordern, jeden Tag ihre Gesundheitsstatusverifizierung einzureichen, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren können.
- Kontaktverfolgung Verwendet die folgenden Kontaktkontaktbenachrichtigungen:
  - Eine Outreach-Benachrichtigung, um Benutzer am Arbeitsplatz dazu aufzufordern, eine Liste von Benutzern bereitzustellen, mit denen sie im Laufe des Tages in Kontakt waren. Die tägliche Protokollbenachrichtigung kann an jedem Arbeitstag oder nach Bedarf zu einer bestimmten Zeit geplant und gesendet werden. Das Führen von täglichen Protokollen ermöglicht es Kontaktverfolgern, betroffene Benutzer nachzuverfolgen, wenn ein Benutzer betroffen ist.
  - Eine Outreach-Benachrichtigung, um Benutzer dazu aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zu erteilen.
  - Eine Outreach-Benachrichtigung für potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Risikofall, um sie darüber zu informieren, dass sie möglicherweise mit einem betroffenen Benutzer am Arbeitsplatz Kontakt hatten.

Hinweis: Safe Workplace Suite Apps erfordern ein Abonnement. Installieren Notfall-Kontaktaufnahme Installieren Sie zuerst Safe Workplace Suite App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Mit anderen Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen verwenden

Die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen, die auf der Grundlage der ServiceNow AI Platform® entwickelt wurden, unterstützen Organisationen bei ihren Notfallmaßnahmen. Mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr können Sie Benutzer identifizieren, die möglicherweise Kontakt mit betroffenen Benutzern hatten. Über die Anwendung Notfall-Eigenmeldung können Benutzer ihren Gesundheitsstatus selbst melden. Manager können den Gesundheitsstatus der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter nachverfolgen, sodass Arbeit neu zugewiesen werden kann und Reaktionsteams die gesamten Daten und Trends überwachen können. Beide Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Notfall-Kontaktaufnahme installieren

Sie können Notfall-Kontaktaufnahme installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Installation von Notfall-Kontaktaufnahme ist keine zusätzliche Administrationskonfiguration erforderlich. Optional können Sie Benachrichtigungen und Antwortnachrichten konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Emergency Outreach.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis
Notfall-Kontaktaufnahme wurde in Ihrer Instanz installiert.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie optional Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus, um dies mit Notfall-Kontaktaufnahme zu verwenden. Mit der Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-App können Sie Benachrichtigungen von Notfall-Kontaktaufnahme nutzen, um die Bereitschaft Ihrer Mitarbeiter zu bewerten, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme installieren

Sie können Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Durch das Installieren von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus werden Benachrichtigungsoptionen zur Notfall-Kontaktaufnahme-App hinzugefügt. Als Beispiel wird eine standardmäßige Gesundheitsbereitschaftsumfrage bereitgestellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Formular "Outreach senden" in Notfall-Kontaktaufnahme bietet die Option, eine Umfrage anstelle einer Gesundheitsstatusanforderung zu senden. Nutzer mit Administratorrolle sn_imt_checkin.checkin_admin werden Eigentümer der beispielhaften Gesundheitsbereitschaftsumfrage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Employee Readiness Surveys.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, wählen Sie **Schließen**.

Ergebnis

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus wurde in Ihrer Instanz installiert. Verwenden Sie die Anwendung, indem Sie zur Notfall-Kontaktaufnahme-App navigieren.

Mit Notfall-Kontaktaufnahme installierte Komponenten

Zusammen mit Notfall-Kontaktaufnahme werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Notfall-Kontaktaufnahme Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Notfall-Kontaktaufnahme Administrator [sn_imt_checkin.checkin_admin]	Kann eine neue Emergency Outreach-Benachrichtigung erstellen und die Antworten des Benutzers anzeigen Kann Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen erstellen und verwalten Die App Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core muss installiert sein.	survey_creator

Installierte Tabellen

Notfall-Kontaktaufnahme Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Notfall-Kontaktaufnahme [sn_imt_checkin_employee_check_in]	Definieren Sie die Zielgruppe und den Benachrichtigungsinhalt, der an die Benutzer gesendet werden soll.
Outreach-Bestätigungen [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	Definieren Sie den Outreach-Bestätigungsdatensatz und die Antwort, die von einem Benutzer empfangen wurde.
Antwortoptionen [sn_imt_checkin_response_option]	Definieren Sie die Antworten, die in der Benachrichtigung an Benutzer angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Kontaktaufnahme Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Notfall-Kontaktaufnahme-Kanäle [sn_imt_checkin_channels]	Erstellen Sie Benachrichtigungskanäle mithilfe eines Skripts oder Subflows, z. B. für Slack- oder Facebook-Plattformen für die Zusammenarbeit.
Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	Definieren Sie den Bestätigungsdatensatz der täglichen Gesundheitsverifizierung und die Antwort, die von einem Benutzer empfangen wurde. Die Tabelle steht nur zur Verfügung, wenn Sie auch ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern abonnieren. Die Daten dieser Tabelle werden in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ angezeigt, wenn Sie die Outreach-Benachrichtigung „Tägliche Gesundheitsverifizierung“ an Mitarbeiter senden.
Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanäle [sn_imt_checkin_m2m_Kanal_employee_check_in]	Enthält Datensätze, die Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen mit dem Benachrichtigungskanal verbinden, der beim Senden verwendet wurde.
Sysauto-Skript für Kontaktaufnahme [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Enthält geplante Aufgaben für das Senden von Kontaktbenachrichtigungen, z. B. für tägliche Kontaktprotokolle aus der Kontaktverfolgung-App
Umfrageinstanzen [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	Verbindet Umfragedatensätze mit Umfrageinstanzen für eine verbesserte Berichterstellung.
Antwortkriterien [sn_imt_checkin_response_criteria]	Fragensatz, der bestimmt, ob das Antwortskript ausgeführt wird, wenn ein Mitarbeiter eine Umfrage abschließt, basierend auf den Antworten des Mitarbeiters auf diese Fragen.
Antwortskript [sn_imt_checkin_response_script]	Liste aller Antwortskripts. Antwortskripts werden verwendet, damit basierend auf Mitarbeiterantworten auf Umfragen automatisch Aktionen ausgelöst werden.
Outreach-Instanzprotokolle anzeigen [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	Liste der Outreach-Umfragen mit Informationen zu ihrer Erstellung und dem Status ihrer Umfrageinstanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen konfigurieren

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann E-Mail-Benachrichtigungen für jede der Apps hinzufügen, die mithilfe von Notfall-Kontaktaufnahme kommunizieren. Jede App bietet eine Standard-E-Mail-Benachrichtigung als Beispiel für die Planung einer neuen Benachrichtigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungsfunktion unterstützt die folgenden Anwendungen und Outreach-Benachrichtigungen des Basissystems.

- Notfall-Kontaktaufnahme: Fordern Sie eine Antwort an, in der Mitarbeiter ihren Gesundheitsstatus angeben.
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus: Senden Sie einen Umfragelink mit Fragen, um die Bereitschaft der Mitarbeiter zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu bestimmen.
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern: Anforderung, dass Mitarbeiter täglich ihre Gesundheitsstatusverifizierung bestätigen, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren können.
- Kontaktverfolgung:
  - Planen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um anzufordern, dass Mitarbeiter am Arbeitsplatz andere Mitarbeiter auflisten, mit denen sie Kontakt hatten.
  - Planen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um Mitarbeiter aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.
  - Senden Sie eine E-Mail-Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Risikofall, um sie darüber zu informieren, dass sie möglicherweise mit einem betroffenen Mitarbeiter am Arbeitsplatz Kontakt hatten.

Prozedur

1. Fügen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung hinzu, um die Sendebedingungen und den Benachrichtigungsinhalt für eine Outreach-Benachrichtigung anzupassen.
2. Aktualisieren Sie die E-Mail-Benachrichtigung, die in der Outreach-Benachrichtigung verwendet wird.
3. Fügen Sie eine Safe Workplace-Zielgruppe für die Mitarbeiter hinzu, an die Sie die Benachrichtigung senden möchten.
4. Konfigurieren Sie Antwortoptionen, wenn sie für eine Outreach-Benachrichtigung erforderlich sind.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie zusätzliche Benachrichtigungskanäle, z. B. Slack oder Microsoft Teams, über die Sie Benachrichtigungen senden möchten.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Umfrage wie die Mitarbeiterbereitschaftsumfrage hinzu, die mit der Outreach-Benachrichtigung gesendet wird.

   (Optional) Informationen zum Auswählen der Umfrage finden Sie unter .

   Informationen zum Erstellen einer Umfrage finden Sie unter Umfrageverwaltung Und Umfragedesigner .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Konfigurieren Sie Outreach-Benachrichtigungen und versenden Sie sie per E-Mail, Mobile-Push und SMS an Ihre Mitarbeiter.

> **Hinweis:** SMS-Benachrichtigungen sind nur für Outreach-Bestätigungen und tägliche Gesundheitsverifizierungen verfügbar.

E-Mail-Benachrichtigungen zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Fügen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung hinzu, um die Sendebedingungen und die Benachrichtigung für Ihre Mitarbeiter anzupassen und sie anstelle der Standardbenachrichtigung für eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung zu verwenden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Standard-E-Mail-Benachrichtigung, um sich mit der Art und Weise vertraut zu machen, wie die Benachrichtigung angelegt und geskriptet ist. Verwenden Sie die Standardbenachrichtigungsdetails, um die Informationen für die Benachrichtigung vorzubereiten, die Sie hinzufügen.

Standard-E-Mail-Benachrichtigungen nach Anwendung

Anwendung	Name der Benachrichtigung
Notfall-Kontaktaufnahme	Mitarbeiter-Check-ins
Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus	Outreach-Umfragen
Gesundheits-Screening von Mitarbeitern	Tägliche Gesundheitsverifizierung
Kontaktverfolgung	• Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter • User Privacy Consent • Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Benachrichtigung“

Outreach-Benachrichtigung	Pflichtfelder für die Konfiguration der E-Mail-Benachrichtigung.
Freiwilliger Gesundheits-Check-in.	Feld **Tabelle**: Outreach-Bestätigungen [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Outreach-Benachrichtigung	Pflichtfelder für die Konfiguration der E-Mail-Benachrichtigung.
	[Notification count][changes] und **[Sys id] [starts with]**
Outreach-Umfragen	Feld **Tabelle**: Bewertungsinstanz [asmt_assessment_instance] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ Feld **Absenden wenn**: Wählen Sie **Ereignis wird ausgelöst** aus. ○ Feld **Eventname**: Wählen Sie **sn_imt_checkin.survey_instance_notify** aus. ○ **Bedingungen**: **[Assigned to.Active][is][true]**
Tägliches Kontaktprotokoll	Feld **Tabelle**: Bestätigungen des täglichen Protokolls [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]** und **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
User Privacy Consent	Feld **Tabelle**: Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligungen [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[Parent consent][is empty]** und **[Consent status][is][Not Acknowledged]** und **[Notification count][changes]** und **[Notification count][greater than or is][1]** und **[User.Active][is][true]** und **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen	Feld **Tabelle**: Risikobenachrichtigung [sn_imt_tracing_exposure_notice] Registerkarte **Absendezeitpunkt**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Outreach-Benachrichtigung	Pflichtfelder für die Konfiguration der E-Mail-Benachrichtigung.
	○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]** und **[Notification count][changes]**
Tägliche Gesundheitsverifizierung (Outreach)	Feld **Tabelle**: Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]** und **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

4. Geben Sie im Feld **Erweiterte Bedingung** den Code ein, um die E-Mail-Benachrichtigung der entsprechenden Outreach-Benachrichtigung zuzuordnen.
   - Für die Benachrichtigung zu Outreach-Umfragen:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - Für andere Outreach-Benachrichtigungen:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

   Ersetzen Sie die Variable <your-sys_id> durch die sys_id der Benachrichtigung, die Sie hinzufügen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf den Header, wählen Sie die Option **sys_id kopieren** aus und fügen Sie die sys_id in die Codezeile ein.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Empfänger** die Zielgruppe aus, an die die Benachrichtigung gesendet wird.
   Sie können die Zielgruppe auch beim Konfigurieren oder Senden der zugehörigen Outreach-Benachrichtigung auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen für Notfälle senden.
6. Auf der Registerkarte **Inhalt** geben Sie Betreff und Text der E- Mail-Nachricht ein.
   Leeren Sie die E-Mail-Vorlage, wenn sie nicht für Ihre Outreach-Benachrichtigung gilt oder Sie den E-Mail-Inhalt in der entsprechenden Outreach-Benachrichtigung definiert haben.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und ändern Sie sie bei Bedarf.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mit Notfall-Kontaktaufnahme verwendete Benachrichtigungen ändern

Der Administrator kann mit Notfall-Kontaktaufnahme verwendete E-Mail-Benachrichtigungen ändern.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Details zur Planung, Erstellung und Änderung von Systembenachrichtigungen, indem Sie mit E-Mail-Benachrichtigungen erstellen beginnen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach Senden**, Und wählen Sie dann die Registerkarte Inhaltskonfiguration aus.
2. Wählen Sie im Feld **Antwortmodus** den Modus der zu ändernden Outreach-Benachrichtigung aus.
   Die Standardbenachrichtigung für diesen Antwortmodus wird angezeigt. Wenn sie nicht angezeigt wird, suchen Sie anhand des Namens nach der Benachrichtigung und wählen Sie sie aus.

Standard-E-Mail-Benachrichtigungen nach Anwendung

Anwendung	Name der Benachrichtigung
Notfall-Kontaktaufnahme	Mitarbeiter-Check-ins
Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus	Outreach-Umfragen
Gesundheits-Screening von Mitarbeitern	Tägliche Gesundheitsverifizierung
Kontaktverfolgung	○ Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter ○ User Privacy Consent ○ Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen

3. Klicken Sie auf das Vorschausymbol ( ) neben dem Feld **Benachrichtigung** und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
4. Ändern Sie im Benachrichtigungsdatensatz die Details der Benachrichtigung.
   Befolgen Sie die Anforderungen für die jeweilige Benachrichtigung für die Anwendung. Informationen zum Überprüfen der Anforderungen für jede Anwendung finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau** und überprüfen Sie Ihre Änderungen.
   Stellen Sie sicher, dass die in der Benachrichtigung erforderlichen Informationen korrekt und die Links gültig sind.
6. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die geänderte Benachrichtigung wird für zukünftige Outreach-Benachrichtigungen für die entsprechende Anwendung verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe für Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Fügen Sie eine Gruppe von Benutzern für Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen hinzu. Wählen Sie bestimmte Benutzer auf Grundlage von Kriterien wie Standort, Abteilung, Gruppe als Zielgruppe aus.

Vorbereitungen

Die Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppenfunktion ist verfügbar, wenn Sie Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core gekauft haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Safe Workplace-Zielgruppe** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Zielgruppe ein.

   Example

   Beispielsweise `Gebäude C`, `Netzwerkgruppe` oder `Bob unterstellte Facilities-Mitarbeiter`.
3. Geben Sie die Benutzer an, die Benachrichtigungen erhalten sollen.

Methode	Aktion
Benutzer manuell hinzufügen	Wählen Sie die Benutzer, die Sie der Zielgruppe hinzufügen möchten, im Feld **Benutzer** aus.
Tabelle mit Benutzern hochladen	Klicken Sie im Feld **Datei hochladen** auf den Link, um eine Datei hinzuzufügen. Der Header der ersten Spalte der Tabelle muss `user_name` sein, wenn Sie eine Liste mit Benutzer-IDs hochladen, oder `email`, wenn Sie eine Liste mit E-Mail-Adressen hochladen. **Hinweis:** Wenn Sie mehr als 500 Einträge haben, teilen Sie die Tabelle in mehrere Dateien auf.
Zusätzliche Kriterien verwenden, die auf allgemeinen Feldern der Benutzertabelle [sys_user] basieren	**a.** Wählen Sie Werte für die Felder **Gruppen**, **Rollen**, **Unternehmen**, **Standorte** oder **Abteilungen** aus. **b.** Wählen Sie einen Wert im Feld **Zielgruppenkriterien** aus. ▪ Beziehen Sie alle im Feld „Benutzer“ aufgelisteten Benutzer sowie zusätzliche Benutzer ein, die mindestens eines der anderen Kriterien erfüllen, indem Sie **Mindestens eines der Kriterien (ODER)** auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktion
	▪ Beziehen Sie nur Benutzer ein, die alle ausgewählten Kriterien erfüllen, indem Sie **Alle Kriterien (UND)**auswählen. Alle im Feld **Benutzer** aufgelisteten Benutzer sind nur dann in der Zielgruppe enthalten, wenn sie auch alle zusätzlichen Kriterien erfüllen.
Bedingungen im Bedingungsgenerator eingeben	**a.** Behalten Sie entweder die Standardeinstellung der Benutzertabelle [sys_user] bei, oder wählen Sie eine andere Tabelle und dann eine Spalte in dieser Tabelle aus, um ihre Felder anzuzeigen. Im Bedingungsgenerator werden Felder basierend auf Ihrer Auswahl aufgelistet. Scrollen Sie zum Ende der Liste und wählen Sie **Zugehörige Felder anzeigen** aus, um Felder aus zugehörigen Tabellen anzuzeigen. Die Anzahl der Nutzer in der Zielgruppe wird unter dem Feld **Zielgruppenkriterien** angezeigt. Überprüfen Sie beim Hinzufügen von Kriterien diese Anzahl, um sicherzustellen, dass Benutzer wie gewünscht hinzugefügt und gefiltert werden. **b.** Erstellen Sie die Bedingung. Sie können beispielsweise eine Etage eines bestimmten Gebäudes oder Benutzer angeben, die einem bestimmten Manager unterstellt sind.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Notfall-Kontaktaufnahme-Antwortoptionen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Antwortoptionen, aus denen Mitarbeiter auswählen, um auf eine Gesundheitsstatusanforderung von Notfall-Kontaktaufnahme zu reagieren. Sie können die Antworten des Basissystems ändern, neue Antworten hinzufügen und nicht mehr verwendete Antworten deaktivieren.

Vorbereitungen

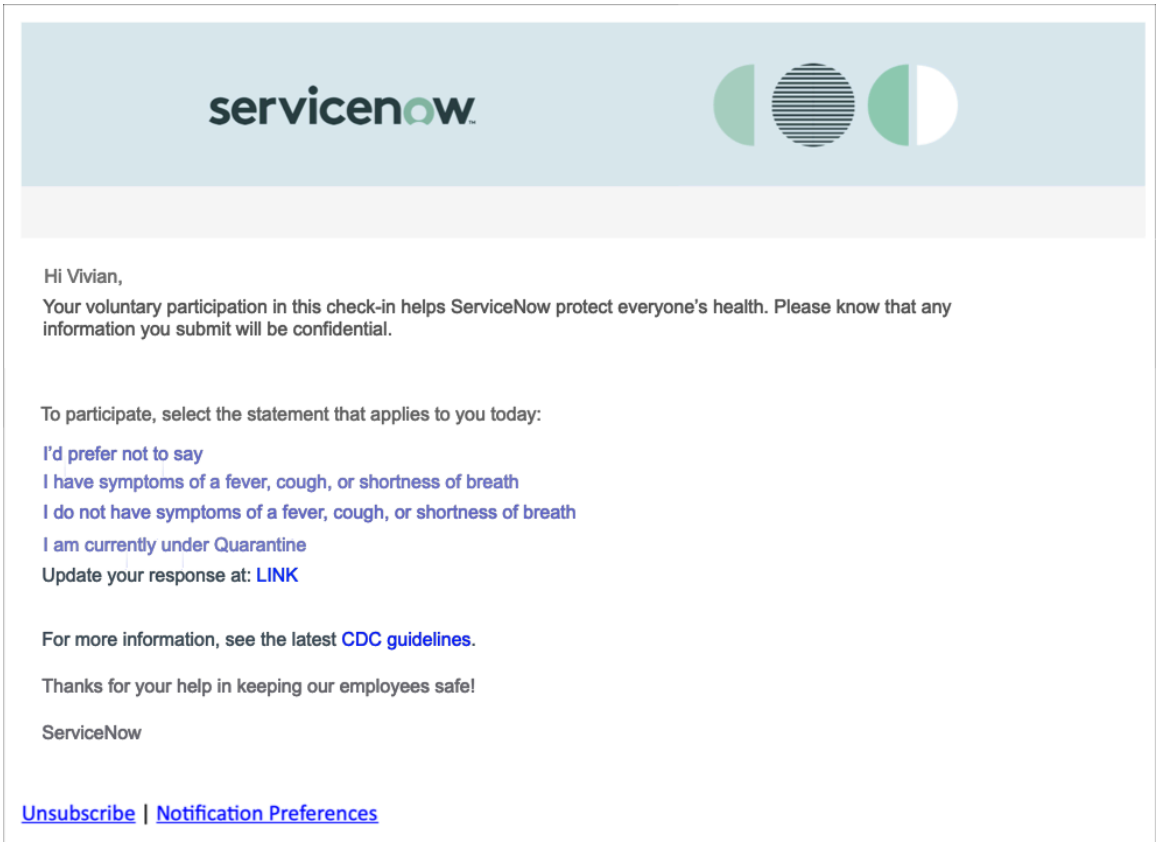
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortoptionen werden in der Notfall-Kontaktaufnahme-E-Mail-Benachrichtigung angezeigt, die Mitarbeiter erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

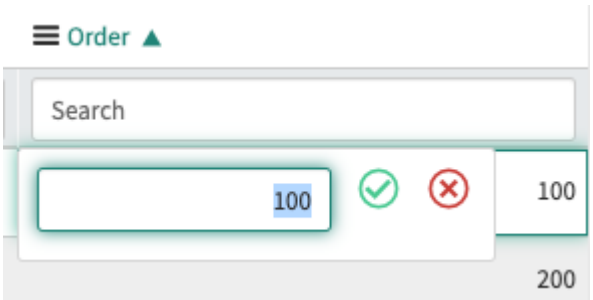
E-Mail-Nachricht mit Antworten



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Antwortoptionen**an.
2. **Wahlweise:** Ändern Sie den Text einer Antwortoption.
   a. Öffnen Sie die Antwortoption.
   b. Bearbeiten Sie den Text im Feld **Antworttext**.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Reihenfolge, in der Antwortoptionen angezeigt werden.
   Die einfachste Möglichkeit, die Reihenfolge zu ändern, besteht darin, die Listenbearbeitungsfunktion in der Liste der Antwortoptionen zu verwenden. Sie können auch jede Option öffnen, um die Reihenfolgennummer zu aktualisieren. Antworten werden in numerischer Reihenfolge angezeigt.

   a. Doppelklicken Sie in der Liste **Reihenfolge** auf den zu aktualisierenden Reihenfolgenwert.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Geben Sie die Nummer ein und klicken Sie auf das grüne Häkchensymbol.

c. Stellen Sie sicher, dass die Antworten in der entsprechenden Reihenfolge angezeigt werden, indem Sie auf die Spaltenüberschrift **Reihenfolge** klicken, bis sie in absteigender Reihenfolge sortiert ist.

4. Wahlweise: Fügen Sie eine Antwortoption hinzu.

a. Klicken Sie in der Liste der Antwortoptionen auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder aus.

Formularfelder

Feld	Beschreibung
Antworttext	Der Text, den der Benutzer als Antwort auswählen kann.
Reihenfolge	Die Zahl, die die Position dieser Antwort in der Liste angibt. So platzieren Sie die neue Antwort: ▪ Geben Sie für die erste Antwort die niedrigste Zahl an. ▪ Geben Sie für eine Antwort in der Mitte eine Zahl zwischen den Zahlen der Antworten darüber und darunter an. ▪ Geben Sie für die letzte Antwort die höchste Nummer an.
Antwortwert	Schreibgeschützter, eindeutiger Wert basierend auf dem Antworttext.
Aktiv	Option, um sicherzustellen, dass diese Antwortoption in der Benachrichtigung angezeigt wird.
SMS-Option	Die Nummer, die ein Benutzer für die Antwort auf eine SMS-Benachrichtigung mit dieser Antwort auswählt. Jede SMS-Option muss eine eindeutige Nummer aufweisen. **Hinweis:** Weisen Sie eine Nummer zu, wenn Ihr Unternehmen diese Antwort in SMS-Benachrichtigungen verwendet.
Antwortmodus	Der Modus der Outreach-Benachrichtigung, z. B. Outreach-Bestätigungen.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Wahlweise: Deaktivieren Sie eine Antwortoption, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren und auf **Aktualisieren** klicken.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal erstellen

Erstellen Sie einen Benachrichtigungskanal, um Gesundheitsstatusanforderungen mithilfe der bevorzugten Kommunikationsmethode Ihres Unternehmens zu senden, z. B. die Kollaborationsplattform Slack oder Microsoft Teams. Erstellen Sie den Benachrichtigungskanal mithilfe eines Skripts oder eines Subflows.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

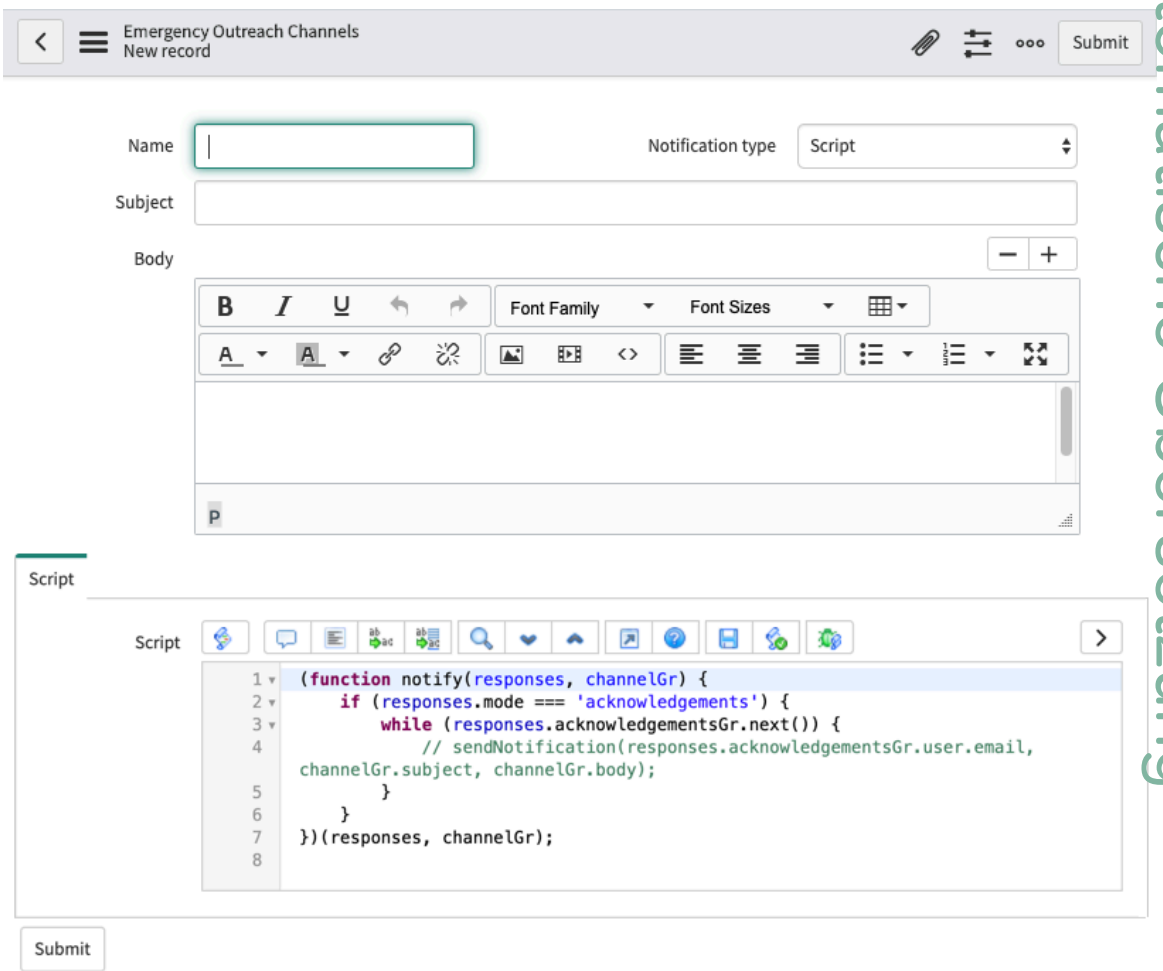
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einen Benachrichtigungskanal erstellt haben, können Sie den Kanal auswählen, wenn Sie eine Benachrichtigung senden. Der Kanal verwendet den angegebenen Betreff und Text und sendet Benachrichtigungen an die Benutzer, die Sie beim Senden der Gesundheitsstatusanforderung auswählen. Beispielsweise verfügt die IT-Netzwerkgruppe Ihres Unternehmens vielleicht über einen Slack-Kanal, den sie genauer überwacht als E-Mails. Slack-Benachrichtigungskanal erstellen Um mit Mitgliedern der IT-Netzwerkgruppe zu kommunizieren, wählen Sie die Gruppe als Zielgruppe und den Slack-Benachrichtigungskanal aus.

Wenn die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** aktiviert sind, werden alle drei Benachrichtigungen gesendet. Um nur den Slack-Benachrichtigungskanal zu verwenden, deaktivieren Sie diese beiden Kontrollkästchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Kanäle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Geben Sie den Namen Ihres Benachrichtigungskanals ein.
   Verwenden Sie einen kurzen Namen, der die Kommunikationsmethode angibt, um es der anfordernden Person zu erleichtern, den richtigen Kanal auszuwählen.
4. Geben Sie im Feld **Betreff** den Betreff Ihres Benachrichtigungskanals ein.
5. Geben Sie im Feld **Text** die Textnachricht ein.
6. Erstellen Sie einen Skriptbenachrichtigungskanal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Behalten Sie im Feld **Benachrichtigungstyp** den Standardbenachrichtigungstyp **Skript** bei.

b. Ersetzen Sie im Feld **Skript** den Code im Kommentar durch das Skript, um eine Verbindung mit dem Kanal herzustellen.

Example

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

Informationen zu JavaScript-APIs für GlideRecord finden Sie unter GlideRecord: Bereichsbezogen .

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example

Das folgende Beispiel enthält Code zum Zählen der Anzahl der Bestätigungen und Umfrageinstanzen, die beim Senden der Benachrichtigung generiert wurden. Es zeigt die Anzahl der Bestätigungen und Umfrageinstanzen an, die erfolgreich waren. Verwenden Sie diese Informationen, um Fehler zu überprüfen und zu beheben, die in der zugehörigen Liste „Lieferprotokoll“ im Outreach-Datensatz angezeigt werden.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. Erstellen Sie einen Subflow-Benachrichtigungskanal.

a. Erstellen Sie einen Subflow, der in der Outreach-Benachrichtigung verwendet werden soll. Informationen zum Erstellen, Veröffentlichen und Testen von Subflows finden Sie unter Subflows .

Verwenden Sie in dem von Ihnen erstellten Subflow die folgenden Eingaben:

- *mode* (Zeichenfolge)
- *acknowledgements* (sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement-Datensätze)

  Wenn der Modus *acknowledgements* ist, wird „acknowledgements“ auf einen gültigen GlideRecord festgelegt und *survey_instances* ist null.

- *survey_instances* (asmt_assessment_instance-Datensätze)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Modus *survey_instances* ist, wird „survey_instances“ auf einen gültigen GlideRecord festgelegt und *acknowledgements* ist null.

- *channel* (sn_imt_checkin_channels-Referenz)

Die folgenden Ausgaben sind optional:

- *total_count* (Ganzzahl)
- *sent_count* (Ganzzahl)

Um diese Ausgaben zu überprüfen, geben Sie die Gesamtanzahl der Bestätigungen oder Umfragen im Vergleich zu den erfolgreichen Bestätigungen oder Umfragen an.

b. Wählen Sie als Benachrichtigungstyp **Subflow** aus.
Der Skriptabschnitt ändert sich in Flow und das Referenzfeld **Subflow** wird angezeigt.

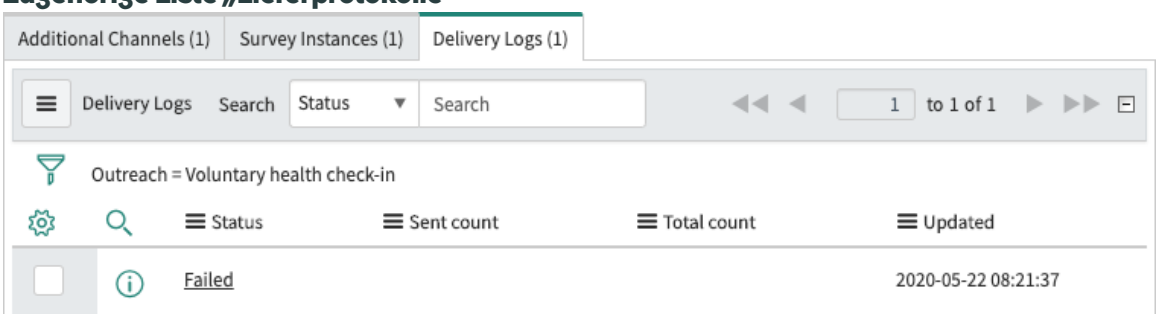
c. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Trouble?

Wenn eine Kontaktanfrage über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird in der Nachricht zur Kontaktaufnahme eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt.

Zugehörige Liste „Lieferprotokolle“



1. Testen Sie den Benachrichtigungskanal auf eine Kontaktnachricht und öffnen Sie den Datensatz „Fehlgeschlagen“, um die Fehlermeldung zu überprüfen.

2. Beheben Sie Fehler, durch die die Benachrichtigung fehlgeschlagen ist.

3. Setzen Sie den Test des Benachrichtigungskanals fort, bis keine Fehler mehr auftreten.

Example: Slack-Kanalskript

Hinweis: Das folgende Skript dient nur als Referenz. Beziehen Sie sich darauf, wenn Sie ein Benachrichtigungskanalskript für Ihre Umgebung entwickeln.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
 xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
      client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
    return client;
};

var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
        var email = users[i].profile.email;
        if (email) {
            emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
        }
    }
    return emailToSlackIdMap;
};

var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
        throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
        throw new Error(body.error);
    }

    return body;
};

var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
};

var users = runSlackCommand('users.list').members;
var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
var numSent = 0;

while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
        ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
        : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      var slackId = emailToSlackIdMap[email];
      if (slackId) {
         sendMessage(slackId, message);
         numSent += 1;
      }
   }

   return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus ändern oder hinzufügen

Überprüfen Sie die Umfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft von Mitarbeitern, die mit der Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-App installiert wurde. Ändern Sie die Umfrage, oder erstellen Sie mindestens eine Umfrage, die basierend auf den Bereitschaftsbedenken, die Sie ansprechen möchten, und allen gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, verwendet werden soll.

Vorbereitungen

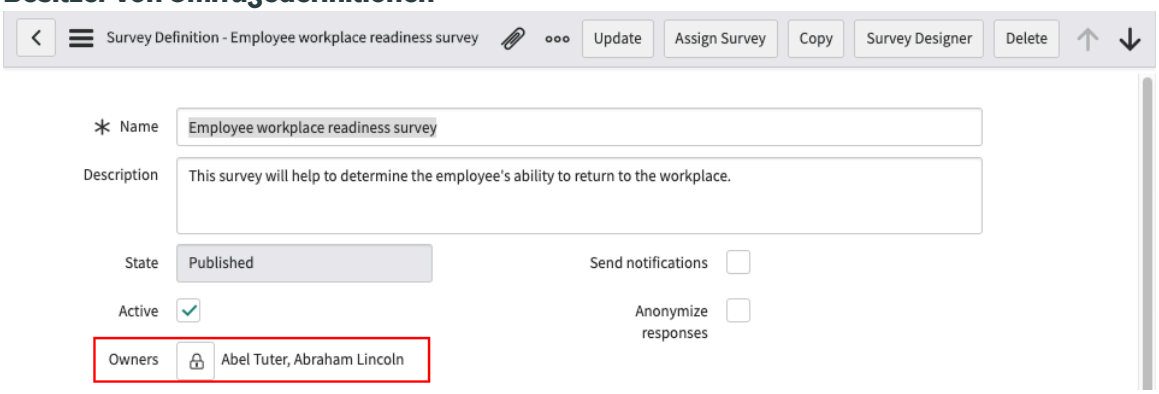
Machen Sie sich mit der Umfrageverwaltung vertraut. Treffen Sie sich dann mit anderen Stakeholdern des Reaktionsteams, um die Änderungen an der Umfrage zu planen. Entscheiden Sie, ob Sie die vorhandene Umfrage bearbeiten möchten, bevor Sie sie an Mitarbeiter senden, oder ob Sie eine oder mehrere neue Umfragen erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ haben die Rolle „survey_creator“ und werden zu Besitzern der Standardbereitschaftsumfrage. Benutzer mit der Rolle „survey_creator“ können die Standardumfrage bearbeiten oder kopieren. Diese Benutzer können auch eine weitere Bereitschaftsumfrage hinzufügen und andere Benutzer als Besitzer hinzufügen, um mit ihnen zusammenzuarbeiten.

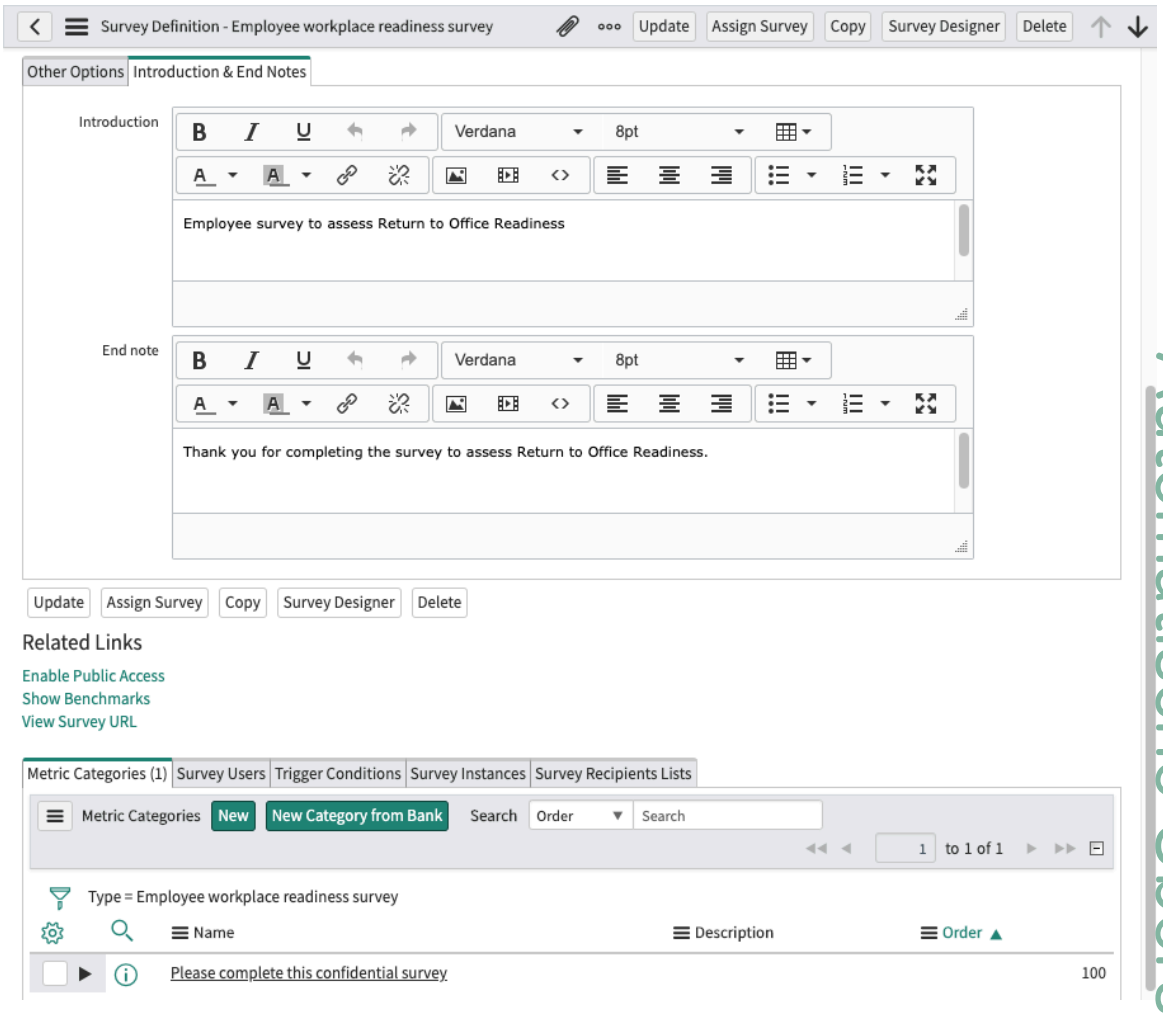
Besitzer von Umfragedefinitionen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen** Und öffnen Sie **Mitarbeiterarbeitsplatz-Bereitschaftsumfrage** .



2. Aktualisieren Sie mithilfe des Plans, den Sie zum Ändern der Umfrage erstellt haben, eines der folgenden Umfrageelemente.

Option	Beschreibung
Besitzer hinzufügen	Wählen Sie das Sperrsymbol (🔒) neben **Besitzer** aus, um die Liste der Umfragebesitzer zu entsperren. Fügen Sie den Benutzer hinzu, der an dieser Umfrage mitarbeiten soll.
Einführungs- und Endtext aktualisieren	Wählen Sie auf die Registerkarte „Einführung und Endnotizen“ aus, und aktualisieren Sie den Text.
An Fragen arbeiten	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ auf **Bitte füllen Sie diese vertrauliche Umfrage aus**. Fragen werden in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ angezeigt. **b.** Wählen Sie die Frage, um das Formular „Frage für Umfrage“ zu öffnen. Ändern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	und vervollständigen Sie Ihre Bearbeitungen. Die Antworten sind in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetrikendefinitionen“ aufgeführt.
An Antworten auf Fragen arbeiten	Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetrikendefinitionen“ die zu bearbeitende Antwort aus. Aktualisieren Sie die Antwort wie gewünscht.

3. Schließen Sie alle anderen Änderungen an den Umfrageoptionen ab und wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die geänderte Umfrage wird für zukünftige Outreach-Umfragen verwendet.

Zusätzliche Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus hinzufügen

Erstellen Sie eine oder mehrere Umfragen, die für verschiedene Arbeitsplätze oder andere Problembereiche verwendet werden sollen. Planen Sie zunächst sorgfältig die Umfragen, um die besten Daten für Ihre Bewertung der Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu sammeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überlegen Sie, wie Sie mit der Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes beginnen möchten und was Sie über die Mitarbeiter erfahren müssen, bevor Sie beginnen können. Arbeiten Sie mit einem Benutzer mit der Rolle „survey_admin“ in Ihrem Unternehmen, um die Arten von Fragen und Antworten für die Umfrage zu planen. Informationen zum Hinzufügen von Umfragen finden Sie unter Umfrageverwaltung und Umfragedesigner .

Prozedur
- Um eine Umfrage zu erstellen, navigieren Sie zu **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**an.
- Wählen Sie **Neu** oder **Umfragedesigner** aus, und geben Sie die Informationen ein, um die Umfrage aus dem von Ihnen erstellten Plan abzuschließen.
  Entscheiden Sie sich für eine Namenskonvention, die für Umfragen verwendet werden soll, damit ein Benutzer mit der Rolle „Sn_imt_checkin.checkin_admin“ weiß, welche beim Senden von Outreach-Umfragen ausgewählt werden soll. Beispiele: **Bereitschaftsumfrage für Indien** oder **Bereitschaft von Mitarbeitern im Kundenservice zur Rückkehr**.

Zugehörige Informationen

Bereitschaftsumfrage in Emergency Outreach senden

Benachrichtigungen für Notfälle senden

Nutzen Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um Benutzer zu benachrichtigen, ihren Gesundheitsstatus zu melden. Nutzen Sie Notfall-Kontaktaufnahme außerdem, um Benutzern im Notfall schnell wichtige Informationen zu übermitteln.

Vorbereitungen
Benutzer müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um SMS-Benachrichtigungen senden und empfangen zu können:

- Ihr Unternehmen muss über ein Safe Workplace Suite-Abonnement verfügen und Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert haben.
- Ihr Unternehmen muss über einen Twilio-Account und eine Telefonnummer verfügen.
- Das Notify-Plugin und der Notify-Twilio Direct-Treiber müssen aktiviert sein.
- Die Bezeichnung für Ihre Nummer in **Benachrichtigen** > **Nachrichten** Muss auf festgelegt werden **Kontaktaufnahme** .

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Notify und des Notify-Twilio Direct-Treibers finden Sie unter Notify .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Notfall-Kontaktaufnahme ist in ServiceNow Store ohne Abonnement verfügbar. Das Basissystem stellt eine Benachrichtigung bereit, die den Empfänger zur Antwort bezüglich seines Gesundheitsstatus anfordert. Die Antworten werden als Outreach-Datensätze gespeichert, und der Gesundheitsstatus wird jedes Mal aktualisiert, wenn der Benutzer mit einer Änderung antwortet.

Einige von Safe Workplace Suite -Apps nutzen Notfall-Kontaktaufnahme Benachrichtigungsfunktion zur Kommunikation mit Anwendern. Die Safe Workplace Suite Apps bieten flexiblere Funktionen als die Verwendung Notfall-Kontaktaufnahme Als eigenständige App.

- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus stellt eine Benachrichtigung mit einem Link zu einer Umfrage bereit, um die Bereitschaft der Benutzer zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu bewerten.
- Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bietet die Möglichkeit, Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen zu verwenden, um die Auswahl von Empfängern für einen Outreach zu vereinfachen.
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern: Anforderung, dass Benutzer täglich ihre Gesundheitsstatusverifizierung bestätigen, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren können.
- Kontaktverfolgung unterstützt die folgenden Outreach-Benachrichtigungsanforderungen:
  - Eine geplante Benachrichtigung für wiederkehrende Benutzer zum Ausfüllen eines täglichen Kontaktprotokolls
  - Eine Aufforderung, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und die Einwilligung zur Verwendung der Daten für die Kontaktnachverfolgung zu erteilen

Das folgende Verfahren gilt für die Verwendung von Notfall-Kontaktaufnahme Als eigenständige App oder mit Safe Workplace Suite Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach Senden**an.
2. Geben Sie einen Namen ein, der den Zweck der Outreach-Benachrichtigung beschreibt.

   Example

   Beispiel: Check-in für weltweiten Gesundheitsstatus oder Check-in für Gesundheitsstatus im Londoner Büro.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Zweck für das Senden des Outreach an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** an, wann der Outreach gesendet werden soll.

Optionen	Aktion
Zum Senden der Benachrichtigung bei Bedarf	Behalten Sie den Standardwert **Keine** für **Modus** bei. Der Outreach wird gesendet, wenn Sie auf **Benachrichtigung senden** klicken.
So planen Sie die Benachrichtigung	**a.** Legen Sie den Modus auf **Geplant** fest. **b.** Geben Sie im Feld **Ausführen** an, wie oft der Outreach gesendet werden soll. Die Optionen lauten **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Einmal**. ▪ Geben Sie für tägliche Kontaktaufnahmen die Zeit ein, zu der Sie die Kontaktaufnahme senden möchten. Sie können Stunden, Minuten und Sekunden angeben. Beispiel: Geben Sie 17:30:00 ein, um die Kontaktaufnahme um 17:30 Uhr zu senden. Wenn Sie möchten, dass die Kontaktaufnahme an bestimmten Wochentagen nicht gesendet wird, wählen Sie diese Tage im Feld **Ausschließen** aus. ▪ Für wöchentliche Kontaktaufnahme wählen Sie den Wochentag und die Uhrzeit aus, zu der die Kontaktaufnahme gesendet werden sollen. ▪ Für monatliche Kontaktaufnahme wählen Sie den Tag des Monats und die Uhrzeit aus, zu der die Kontaktaufnahme gesendet werden sollen. Wenn Sie einen Tag auswählen, den es nicht in allen Monaten gibt, z. B. 31, wird die Kontaktaufnahme am letzten Tag des Monats ausgeführt. ▪ Planen Sie für Kontaktaufnahmen, die nur einmal gesendet werden, das Datum und die Sendezeit der Kontaktaufnahmen im Feld **Wird gestartet**. **c.** (Optional) Um die Kontaktaufnahme basierend auf der im Benutzerprofil festgelegten Zeitzone zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In Ortszeit senden**. Die Outreach-Nachrichten verweisen auf eine Sendezeit basierend auf der Zeitzone des Benutzers, der die Benachrichtigung sendet. Wenn sich der Absender beispielsweise in der Pacific-Zeitzone (USA) befindet, wird für einen für 16:30 Uhr geplanten Outreach für Benutzer in dieser Zeitzone die Sendezeit 16:30:00 und für Benutzer in der Central-Zeitzone (USA) die Sendezeit 18:30:00 Uhr angezeigt, da die Pacific-Zeitzone zwei Stunden vor der Central-Zeitzone liegt.

Hinweis:

In vorherigen Releases von Notfall-Kontaktaufnahme wurde die Benachrichtigungsplanung über die Auswahl von **Zeitplan** und Eingabe von Details in einem Popup-Fenster konfiguriert. Die Zeitplanung wird jetzt auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** konfiguriert.

Ein geplanter Outreach, den Sie vor dem Upgrade gesendet haben, stellt die Funktion der vorherigen Planung bereit, wenn Sie ihn erneut senden müssen. Diese Funktionalität bietet die Flexibilität zum Einrichten eines neuen geplanten Outreach bzw. zum erneuten Senden eines zuvor geplanten Outreach.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um zu bestimmen, wer den Outreach erhält:

Installierte Apps	Aktion
Notfall-Kontaktaufnahme eigenständig	Wählen Sie auf der Registerkarte **Zielgruppe auswählen** die Kombination von Benutzern aus, an die die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll. Wählen Sie aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten oder anderen Suchfiltern wie Gebäude, Kostenstelle oder Ländercode.Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Safe Workplace-Zielgruppe hinzu .
Mit Sicherheit am Arbeitsplatz	Wählen Sie auf der Registerkarte „Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe“ den Namen der Zielgruppe aus, an die die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Outreach-Details werden gespeichert, und zugehörige Listen werden angezeigt. Mit der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kanäle“ können Sie weitere benutzerdefinierte Kanäle angeben, die beim Senden der Benachrichtigung berücksichtigt werden sollen. Andere zugehörige Listen werden mit Outreach-Empfängern und ihrem Status gefüllt, nachdem Sie die Benachrichtigung gesendet haben.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltskonfiguration**, und behalten Sie den Standardantwortmodus **Outreach-Bestätigungen** bei.
8. Geben Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

Optionen	Aktion
E-Mail-Benachrichtigung deaktivieren	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail**.
Andere Benachrichtigungen auswählen	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie die zu verwendende Benachrichtigung aus.
Einleitungsnachricht überprüfen und bearbeiten	Ändern Sie Betreff und Text wie gewünscht. Die Standardnachrichtenvorlage fordert die Benutzer auf, ihren Gesundheitsstatus in Bezug auf Infektionskrankheiten wie COVID-19 zu übermitteln. Der Benutzer wählt eine Antwort aus einer Liste möglicher Antworten aus.
Mobile-Push-Benachrichtigungen senden	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**. Das Kontrollkästchen ist aktiv, wenn „ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher“ [com.glide.mobile-employee] aktiviert ist. Der Inhalt der Push-Benachrichtigung wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen aktiv ist, und Sie können ihn ändern. **b.** Ändern Sie den Text der Push-Nachricht wie gewünscht. Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
	Wenn die Mobile-Anwendung bei einer Instanz registriert ist, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in den Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
SMS-Benachrichtigung senden	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Message via SMS (Nachricht per SMS)**. **b.** Ändern Sie den SMS-Nachrichtentext. **Hinweis:** Wenn bei vorhandenen Outreaches **Message via SMS (Nachricht per SMS)** ausgewählt wird, ist die **SMS-Nachricht** nicht automatisch ausgefüllt. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**. SMS-Antwortoptionen werden dynamisch anhand der Tabelle „Antwortoptionen“ [sn_imt_checkin_response_option] ausgefüllt.
Benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal erstellen	**a.** Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanäle“, klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. **b.** Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**, **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** und **Message via SMS (Nachricht per SMS)** aktiviert sind, werden alle vier Benachrichtigungen gesendet. Um nur den benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal zu verwenden, deaktivieren Sie diese drei Kontrollkästchen.

9. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.
   Die Benachrichtigung wird sofort oder zu dem auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** angegebenen Zeitpunkt gesendet. Wenn Antworten empfangen werden, erscheinen sie in der zugehörige Liste „Outreach-Bestätigungen“.

Nächste Maßnahme

Prüfen Sie die Notfall-Kontaktaufnahme-Bestätigungen.

Zugehörige Informationen

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe für Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Outreach-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll senden.

Senden Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme Benachrichtigung für Datenschutzeinwilligungen von Mitarbeitern in Kontaktverfolgung

Bereitschaftsumfrage senden und Antworten anzeigen

Benachrichtigungen für die tägliche Gesundheitsverifizierung senden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Kontaktaufnahme-Bestätigungen überprüfen

Überprüfen Sie die Liste der Bestätigungen aus einer Outreach-Benachrichtigung, um den Status jedes Mitarbeiters anzuzeigen. Senden Sie die Outreach-Benachrichtigung erneut an Mitarbeiter, die nicht geantwortet haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An** Und öffnen Sie die Kontaktkontaktbenachrichtigung, um sie anzuzeigen.
   Antworten werden in der zugehörigen Liste „Outreach-Bestätigungen“ aufgeführt. Wenn Mitarbeiter auf die Benachrichtigung antworten, werden deren Datensätze mit ihren Status aktualisiert und es wird angegeben, ob sie per E-Mail oder SMS oder über ein Mobilgerät geantwortet haben.



   Wenn Mitarbeiter noch nicht geantwortet haben, klicken Sie auf **Benachrichtigung erneut senden**. Die Benachrichtigung wird nur an Mitarbeiter erneut gesendet, die noch nicht geantwortet haben.

   Hinweis: Wenn Mitarbeiter ihren Status in einer nachfolgenden E-Mail aktualisieren, wird der Datensatz des Mitarbeiters im ursprünglichen Vorkommnis und im Dashboard aktualisiert. Mitarbeiter können ihren Status nicht über Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräten ändern.

   #### Trouble?

   Wenn eine Kontaktanfrage über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird im Datensatz der Kontaktaufnahme eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt. Sie enthält eine Liste der erfolgreichen und fehlgeschlagenen Protokollsätze für die von Ihnen gesendete Benachrichtigung.

   Je nachdem, wie der Benachrichtigungskanal erstellt wurde, können Erfolgsnachrichten die Anzahl der erfolgreich gesendeten Benachrichtigungen und die Gesamtzahl der angeforderten Benachrichtigungen anzeigen. Wenn die Gesamtanzahl höher als die Anzahl der gesendeten Nachrichten ist, ist die Differenz die Anzahl der fehlgeschlagenen Benachrichtigungen.

   Öffnen Sie den Datensatz, und untersuchen Sie die Fehlerursache. Korrigieren Sie die Fehlerursache, oder verwenden Sie eine andere Benachrichtigungsmethode für die Benutzer, deren Benachrichtigung nicht gesendet wurde.

2. **Wahlweise:** Zeigen Sie das Notfall-Kontaktaufnahme-Dashboard an, das Daten aus Mitarbeiter-Benachrichtigungsereignissen zusammenfasst.

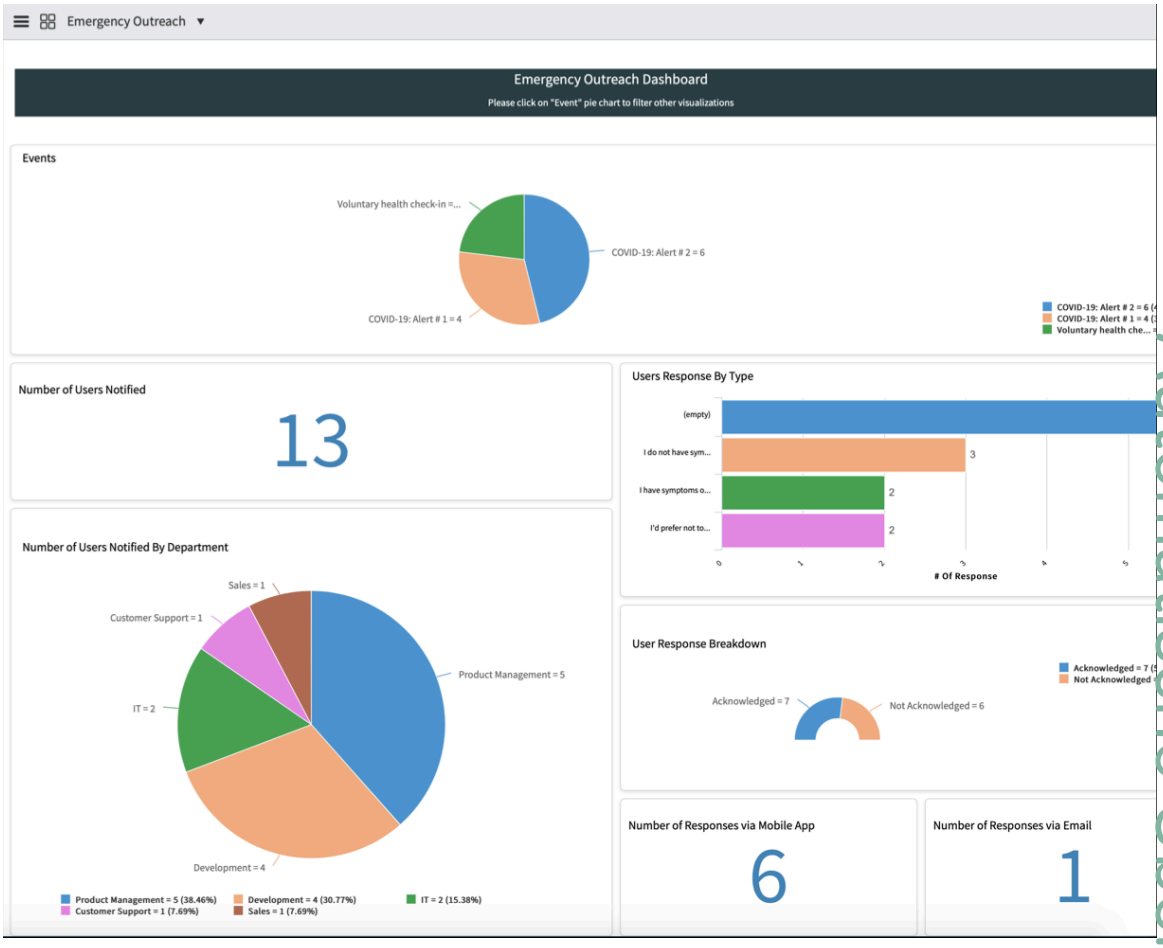
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Dashboard anzeigen**an.

b. Überprüfen Sie die kumulierten Benachrichtigungsdaten und den Trend.

c. Klicken Sie im Kreisdiagramm **Events** auf ein Ereignis, um die zugehörigen Daten anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

Benachrichtigungen für die tägliche Gesundheitsverifizierung senden

Nutzen Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um Benutzer zu benachrichtigen, damit diese ihren täglichen Gesundheitsstatus melden.

Vorbereitungen

Benutzer müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um SMS-Benachrichtigungen senden und empfangen zu können:

- Ihr Unternehmen muss über ein Safe Workplace Suite-Abonnement verfügen und Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert haben.
- Ihr Unternehmen muss über einen Twilio-Account und eine Telefonnummer verfügen.
- Das Notify-Plugin und der Notify-Twilio Direct-Treiber müssen aktiviert sein.
- Die Bezeichnung für Ihre Nummer in **Benachrichtigen** > **Nachrichten** Muss auf festgelegt werden **Kontaktaufnahme** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Notify und des Notify-Twilio Direct-Treibers finden Sie unter Notify .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach Senden**an.
2. Geben Sie einen Namen ein, der den Zweck der Outreach-Benachrichtigung beschreibt.

   Example
   Beispiel: Globale tägliche Gesundheitsverifizierung oder Tägliche Gesundheitsverifizierung im Londoner Büro.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Zweck für das Senden des Outreach an.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** an, wann der Outreach gesendet werden soll.

Optionen	Aktion
Zum Senden der Benachrichtigung bei Bedarf	Behalten Sie den Standardwert **Keine** für **Modus** bei. Der Outreach wird gesendet, wenn Sie auf **Benachrichtigung senden** klicken.
So planen Sie die Benachrichtigung	**a.** Legen Sie den Modus auf **Geplant** fest. **b.** Geben Sie im Feld **Ausführen** an, wie oft der Outreach gesendet werden soll. Die Optionen lauten **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Einmal**. ▪ Geben Sie für tägliche Kontaktaufnahmen die Zeit ein, zu der Sie die Kontaktaufnahme senden möchten. Sie können Stunden, Minuten und Sekunden angeben. Beispiel: Geben Sie 17:30:00 ein, um die Kontaktaufnahme um 17:30 Uhr zu senden. Wenn Sie möchten, dass die Kontaktaufnahme an bestimmten Wochentagen nicht gesendet wird, wählen Sie diese Tage im Feld **Ausschließen** aus. ▪ Für wöchentliche Kontaktaufnahme wählen Sie den Wochentag und die Uhrzeit aus, zu der die Kontaktaufnahme gesendet werden sollen. ▪ Für monatliche Kontaktaufnahme wählen Sie den Tag des Monats und die Uhrzeit aus, zu der die Kontaktaufnahme gesendet werden sollen. Wenn Sie einen Tag auswählen, den es nicht in allen Monaten gibt, z. B. 31, wird die Kontaktaufnahme am letzten Tag des Monats ausgeführt. ▪ Planen Sie für Kontaktaufnahmen, die nur einmal gesendet werden, das Datum und die Sendezeit der Kontaktaufnahmen im Feld **Wird gestartet**. **c.** (Optional) Um die Kontaktaufnahme basierend auf der im Benutzerprofil festgelegten Zeitzone zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In Ortszeit senden**. Die Outreach-Nachrichten verweisen auf eine Sendezeit basierend auf der Zeitzone des Benutzers, der die Benachrichtigung sendet. Wenn sich der Absender beispielsweise in der Pacific-Zeitzone (USA) befindet, wird für einen für 16:30 Uhr geplanten Outreach für Benutzer in dieser Zeitzone die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
	Sendezeit 16:30:00 und für Benutzer in der Central-Zeitzone (USA) die Sendezeit 18:30:00 Uhr angezeigt, da die Pacific-Zeitzone zwei Stunden vor der Central-Zeitzone liegt.

Hinweis:

In vorherigen Releases von Notfall-Kontaktaufnahme wurde die Benachrichtigungsplanung über die Auswahl von **Zeitplan** und Eingabe von Details in einem Popup-Fenster konfiguriert. Die Zeitplanung wird jetzt auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** konfiguriert.

Ein geplanter Outreach, den Sie vor dem Upgrade gesendet haben, stellt die Funktion der vorherigen Planung bereit, wenn Sie ihn erneut senden müssen. Diese Funktionalität bietet die Flexibilität zum Einrichten eines neuen geplanten Outreach bzw. zum erneuten Senden eines zuvor geplanten Outreach.

5. Bestimmen Sie, wer die Outreach-Benachrichtigung über die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme oder Sicherheit am Arbeitsplatz erhält.

App	Aktion
Notfall-Kontaktaufnahme eigenständig	Wählen Sie auf der Registerkarte „Zielgruppe auswählen“ die Kombination von Benutzern aus, an die die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll. Wählen Sie aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten oder anderen Suchfiltern wie Gebäude, Kostenstelle oder Ländercode.
Sicherheit am Arbeitsplatz	Wählen Sie auf der Registerkarte Sicherheit am Arbeitsplatz **Zielgruppe** den Namen der Zielgruppe aus, an die die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die Outreach-Details werden gespeichert, und zugehörige Listen werden angezeigt. Mit der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kanäle“ können Sie weitere benutzerdefinierte Kanäle angeben, die beim Senden der Benachrichtigung berücksichtigt werden sollen. Andere zugehörige Listen werden mit Outreach-Empfängern und ihren Status ausgefüllt, nachdem Sie die Benachrichtigung gesendet haben.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltskonfiguration**, und wählen Sie den Antwortmodus **Tägliche Gesundheitsverifizierung** aus.
8. Geben Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

Optionen	Aktion
E-Mail-Benachrichtigung deaktivieren	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail**.
Andere Benachrichtigungen auswählen	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie **Tägliche Gesundheitsverifizierung** aus.
Einleitungsnachricht überprüfen und bearbeiten	Ändern Sie Betreff und Text.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
	Die Benachrichtigung enthält den Link zum Formular der täglichen Gesundheitsverifizierung, das der Benutzer in der Instanz oder der mobilen App verwenden kann.
Mobile-Push-Benachrichtigungen senden	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**. Das Kontrollkästchen ist aktiv, wenn „ServiceNow Now–Mobile App Screens and Applet Launcher“ [com.glide–.mobile-employee] aktiviert ist. Der Inhalt der Push-Be–nachrichtigung wird angezeigt, wenn das Kontrollkäst–chen aktiv ist. **b.** Ändern Sie den Text der Push-Nachricht wie gewünscht. Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichti–gungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn die Mobile-Anwendung bei einer Instanz registriert ist, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in den Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers er–stellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benut–zer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sol–len.
SMS-Benachrichtigung senden	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Message via SMS (Nachricht per SMS)**. **b.** Ändern Sie den SMS-Nachrichtentext wie erforderlich. **Hinweis:** Wenn bei vorhandenen Outreaches **Message via SMS (Nachricht per SMS)** ausgewählt wird, ist die **SMS-Nachricht** nicht automatisch ausgefüllt. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn Sie eine SMS-Benachrichtigung senden, wird kein Link zur täglichen Gesundheitsverifizierung gesendet. Be–nutzer antworten auf die SMS-Nachricht direkt mit ihrem Status. SMS-Antwortoptionen werden dynamisch anhand der Ta–belle „Antwortoptionen“ [sn_imt_checkin_response_option] ausgefüllt.
Benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal erstellen	**a.** Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanä–le“, klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. **b.** Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**, **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** und **Message via SMS (Nachricht per SMS)** aktiviert sind, werden alle vier Be–nachrichtigungen gesendet. Um nur den benutzerdefinier–

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
	ten Benachrichtigungskanal zu verwenden, deaktivieren Sie diese drei Kontrollkästchen.

9. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.
   Die Benachrichtigung wird sofort oder zu dem auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** angegebenen Zeitpunkt gesendet. Wenn Antworten empfangen werden, erscheinen sie in der zugehörige Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“. Neue Datensätze werden für jeden Tag in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ für jeden in der Zielgruppe enthaltenen Benutzer erstellt.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Bestätigungen der täglichen Gesundheitsverifizierung. Senden Sie die Benachrichtigung erneut an Benutzer, die einen Tag lang nicht geantwortet haben. Wenn ein Benutzer eine Antwort über eine Benachrichtigung vom Vortag sendet, wird der Status für die Benachrichtigung über das letzte an den Benutzer gesendete Datum aktualisiert.

Beispiel: Vom 1. bis 10. August senden Sie die tägliche Gesundheitsbenachrichtigung an Zane. Wenn Zane den Link in der am 4. August gesendeten Benachrichtigung verwendet, wird der Bestätigungsstatus für Zane in der Benachrichtigung vom 10. August aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe für Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Outreach-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll senden.

Senden Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme Benachrichtigung für Datenschutzeinwilligungen von Mitarbeitern in Kontaktverfolgung

Bereitschaftsumfrage senden und Antworten anzeigen

Bestätigungen der täglichen Gesundheitsverifizierungen überprüfen

Überprüfen Sie die Liste der Bestätigungen aus der Benachrichtigung zur täglichen Gesundheitsverifizierung, um den Status aller Benutzer anzuzeigen. Senden Sie die Outreach-Benachrichtigung erneut an Benutzer, die nicht geantwortet haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An**an.
2. Öffnen Sie die Outreach-Benachrichtigung für die tägliche Gesundheitsverifizierung.
   Antworten werden in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ aufgeführt. Für Benutzer, die auf die Benachrichtigung antworten, wird der jeweilige Datensatz mit deren Bestätigungsstatus aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Benutzer noch nicht geantwortet haben, klicken Sie auf **Benachrichtigung erneut senden**. Die Benachrichtigung wird nur an Benutzer erneut gesendet, die noch nicht geantwortet haben.

Hinweis: Wenn Benutzer ihren Status in einer nachfolgenden E-Mail aktualisieren, wird der Datensatz des Benutzers im ursprünglichen Ereignis für den Tag aktualisiert.

Neue Datensätze werden in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ für jeden in der Zielgruppe enthaltenen Benutzer erstellt. Wenn ein Benutzer eine Antwort über die Benachrichtigung eines Vortages sendet, wird die Antwort für das letzte Datum aktualisiert, an dem dem Benutzer die Benachrichtigung gesendet wurde.

Bereitschaftsumfrage senden und Antworten anzeigen

Verwenden Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um eine Umfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft zu senden. Überprüfen Sie die Umfrageantworten, um Ihre Pläne zur Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes zu unterstützen.

Vorbereitungen

Zum Senden einer Umfrage muss die Anwendung Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installiert sein.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile-App .

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach Senden**an.
2. Geben Sie einen Namen ein, der den Zweck der Umfrage beschreibt.

   Example
   Beispiele: „Bereitschaftsumfrage für San Diego“ oder „Mitarbeiterbereitschaft in Europa“.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Zweck für das Senden der Outreach-Umfrage an.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** an, wann der Outreach gesendet werden soll.

Optionen	Aktion
Zum Senden der Benachrichtigung bei Bedarf	Behalten Sie den Standardwert **Keine** für **Modus** bei. Der Outreach wird gesendet, wenn Sie auf **Benachrichtigung senden** klicken.
So planen Sie die Benachrichtigung	**a.** Legen Sie den Modus auf **Geplant** fest. **b.** Geben Sie im Feld **Ausführen** an, wie oft der Outreach gesendet werden soll. Die Optionen lauten **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich** und **Einmal**. ▪ Geben Sie für tägliche Kontaktaufnahmen die Zeit ein, zu der Sie die Kontaktaufnahme senden möchten. Sie können Stunden, Minuten und Sekunden angeben. Beispiel: Geben Sie 17:30:00 ein, um die Kontaktaufnahme um 17:30 Uhr zu senden. Wenn Sie möchten, dass die Kontaktaufnahme an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
	bestimmten Wochentagen nicht gesendet wird, wählen Sie diese Tage im Feld **Ausschließen** aus. ▪ Für wöchentliche Kontaktaufnahme wählen Sie den Wochentag und die Uhrzeit aus, zu der die Kontaktaufnahme gesendet werden sollen. ▪ Für monatliche Kontaktaufnahme wählen Sie den Tag des Monats und die Uhrzeit aus, zu der die Kontaktaufnahme gesendet werden sollen. Wenn Sie einen Tag auswählen, den es nicht in allen Monaten gibt, z. B. 31, wird die Kontaktaufnahme am letzten Tag des Monats ausgeführt. ▪ Planen Sie für Kontaktaufnahmen, die nur einmal gesendet werden, das Datum und die Sendezeit der Kontaktaufnahmen im Feld **Wird gestartet**. **c.** (Optional) Um die Kontaktaufnahme basierend auf der im Benutzerprofil festgelegten Zeitzone zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In Ortszeit senden**. Die Outreach-Nachrichten verweisen auf eine Sendezeit basierend auf der Zeitzone des Benutzers, der die Benachrichtigung sendet. Wenn sich der Absender beispielsweise in der Pacific-Zeitzone (USA) befindet, wird für einen für 16:30 Uhr geplanten Outreach für Benutzer in dieser Zeitzone die Sendezeit 16:30:00 und für Benutzer in der Central-Zeitzone (USA) die Sendezeit 18:30:00 Uhr angezeigt, da die Pacific-Zeitzone zwei Stunden vor der Central-Zeitzone liegt.

Hinweis:

In vorherigen Releases von Notfall-Kontaktaufnahme wurde die Benachrichtigungsplanung über die Auswahl von **Zeitplan** und Eingabe von Details in einem Popup-Fenster konfiguriert. Die Zeitplanung wird jetzt auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** konfiguriert.

Ein geplanter Outreach, den Sie vor dem Upgrade gesendet haben, stellt die Funktion der vorherigen Planung bereit, wenn Sie ihn erneut senden müssen. Diese Funktionalität bietet die Flexibilität zum Einrichten eines neuen geplanten Outreach bzw. zum erneuten Senden eines zuvor geplanten Outreach.

5. Bestimmen Sie, wer die Outreach-Benachrichtigung über die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme oder Sicherheit am Arbeitsplatz erhält.

App	Aktion
Notfall-Kontaktaufnahme eigenständig	Wählen Sie auf der Registerkarte „Zielgruppe auswählen“ die Kombination von Benutzern aus, an die die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll. Wählen Sie aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten oder anderen Suchfiltern wie Gebäude, Kostenstelle oder Ländercode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App	Aktion
Sicherheit am Arbeitsplatz	Wählen Sie auf der Registerkarte Sicherheit am Arbeitsplatz **Zielgruppe** den Namen der Zielgruppe aus, an die die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Outreach-Umfragedetails werden gespeichert und zugehörige Listen werden angezeigt. Mit der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kanäle“ können Sie weitere benutzerdefinierte Kanäle angeben, die beim Senden der Umfragebenachrichtigung berücksichtigt werden sollen. Die zugehörige Liste Umfrageinstanzen wird mit Outreach-Empfängern und ihrem Umfragestatus gefüllt, nachdem Sie die Benachrichtigung gesendet haben.
7. Tippen Sie auf die Registerkarte **Inhaltskonfiguration** und wählen Sie im Feld **Antwortmodus** die Option **Umfrage** aus.
   Verwenden Sie das Feld **„Status“** auf dem Kontaktformular, um den Erstellungsstatus Ihrer Umfrageinstanzen beim Senden der Benachrichtigung zu bestätigen.
8. Wählen Sie die zu verwendende Umfrage aus, oder behalten Sie die standardmäßige **Umfrage zur Bereitschaft der Mitarbeiter für den Arbeitsplatz** bei.
9. Zum Festlegen eines Fälligkeitsdatums für die Umfrage geben Sie einen Wert in das Feld **Dauer** ein.

   Das Feld **Dauer** legt die zulässige Zeit bis zum Abschluss der zugewiesenen Umfrageinstanzen fest, und zwar ab dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrageinstanz generiert wurde. Die für den Outreach erstellten Umfrageinstanzen verwenden das Feld **Dauer** für ihr Fälligkeitsdatum anstelle des Felds **Bewertungsdauer** in der Umfrage.
10. Geben Sie an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

Optionen	Aktion
E-Mail-Benachrichtigung deaktivieren	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail**.
Umfrage auswählen	Wählen Sie die zu verwendende Umfrage aus, oder behalten Sie die standardmäßige **Umfrage zur Bereitschaft der Mitarbeiter für den Arbeitsplatz** bei.
Andere Benachrichtigungen auswählen	Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie die zu verwendende Benachrichtigung aus.
Einleitungsnachricht überprüfen und bearbeiten	Ändern Sie Betreff und Text wie gewünscht. Die Benachrichtigung enthält den Umfragelink, den der Mitarbeiter in der Instanz oder der mobilen App verwenden kann.
Mobile-Push-Benachrichtigungen senden	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**. Das Kontrollkästchen ist aktiv, wenn „ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher“ [com.glide.mobile-employee] aktiviert ist. Der Inhalt der Push-Benachrichtigung wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen aktiv ist, und Sie können ihn ändern. **b.** Ändern Sie den Text der Push-Nachricht wie gewünscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
	Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn die Mobile-Anwendung bei einer Instanz registriert ist, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in den Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
Benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal erstellen	**a.** Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanäle“, klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. **b.** Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** aktiviert sind, werden alle drei Benachrichtigungen gesendet. Um nur den benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal zu verwenden, deaktivieren Sie diese beiden Kontrollkästchen.

11. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.
Die Benachrichtigung und der Umfragelink werden an die Zielgruppe gesendet. Für jeden Empfänger wird eine Umfrageinstanz mit dem Status **Umfrage bereit**erstellt.

Wenn Sie die Outreach-Umfragebenachrichtigung senden, werden alle offenen Umfrageinstanzen für die Empfänger abgebrochen. Wenn Sie eine Outreach-Benachrichtigung erneut senden, werden die offenen Umfrageinstanzen nicht abgebrochen.

Bei geplanten Outreaches, z B. Umfragen, die täglich oder wöchentlich gesendet werden, werden bei jedem Senden der Outreaches die offenen Umfragen des vorherigen Tages oder der vorherigen Woche abgebrochen.

Sie können keine Outreach-Umfragebenachrichtigung erstellen, wenn die Umfrage in einer geplanten Outreach-Benachrichtigung verwendet wird.

Nachdem die Benachrichtigung gesendet wurde, wird die zugehörige Liste Emergency Outreach Instance Logs angezeigt. Die Feldwerte für den **Instanzerstellungsstatus** stimmen mit dem Status im Kontaktformular überein.

- Erfolg: Eine Instanz wurde für jeden Empfänger in der Zielgruppe erstellt. Die Anzahl der erstellten Bewertungsinstanzen muss mit der Anzahl der Zielbewertungsinstanzen oder Empfänger der Umfrage übereinstimmen.

- Teilweiser Erfolg: Eine Instanz wurde für einige Empfänger in der Zielgruppe erstellt, aber nicht für alle. Die Anzahl der erstellten Ziel-Bewertungsinstanzen und erstellten Bewertungsinstanzen stimmt nicht überein.

  Senden Sie die Benachrichtigungen an Benutzer, die keine Benachrichtigung oder Instanz erhalten haben, indem Sie auf **An verbleibende senden**klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fehlgeschlagen: Es wurden keine Instanzen erstellt und keine Umfragen gesendet.

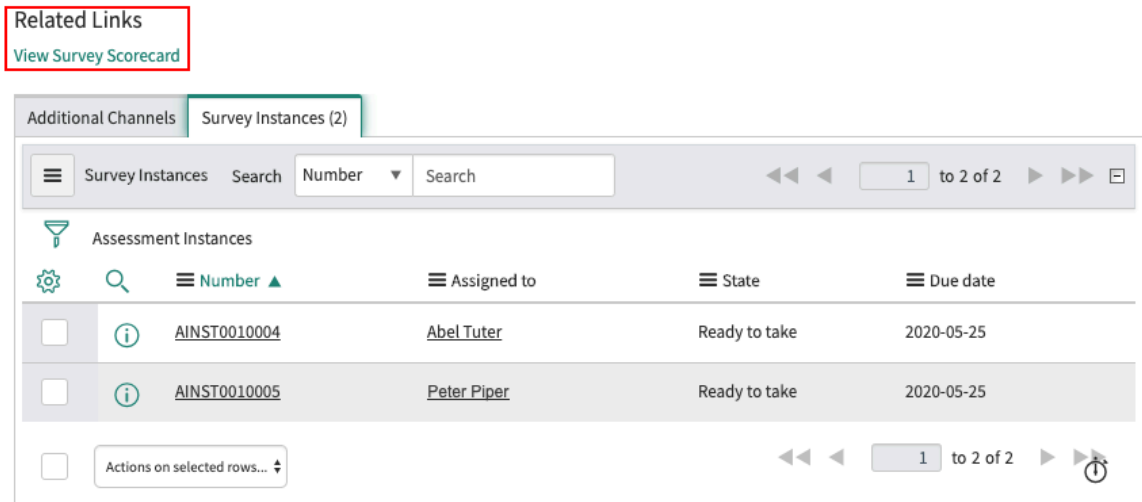
  Senden Sie die Benachrichtigung erneut an alle Benutzer, indem Sie erneut auf **„Benachrichtigung senden“** klicken.

12. Navigieren Sie zu , um Umfrageinstanzen anzuzeigen **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach An** Und öffnen Sie die Umfragebenachrichtigung, um sie anzuzeigen.

    Hinweis: Benutzer mit der Rolle sn_imt_checkin.checkin_admin können alle Umfrageinstanzen aufrufen. Benutzer, denen die Umfrage zugewiesen wurde, können nur ihre eigenen Umfrageinstanzen aufrufen.

    Wenn Mitarbeiter die Umfrage abschließen, wird der Status in ihrer Umfrageinstanz aktualisiert.

    Wenn Mitarbeiter noch nicht geantwortet haben und Instanzen für alle Benutzer erfolgreich erstellt wurden, klicken **Sie auf „Benachrichtigung erneut senden"**. Die Benachrichtigung wird nur an Mitarbeiter erneut gesendet, die noch nicht geantwortet haben.



Trouble?

Wenn eine Kontaktanfrage über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird im Datensatz der Kontaktaufnahme eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt. Sie enthält eine Liste der erfolgreichen und fehlgeschlagenen Protokollsätze für die von Ihnen gesendete Benachrichtigung.

Je nachdem, wie der Benachrichtigungskanal erstellt wurde, können Erfolgsnachrichten die Anzahl der erfolgreich gesendeten Benachrichtigungen und die Gesamtzahl der angeforderten Benachrichtigungen anzeigen. Wenn die Gesamtanzahl höher als die Anzahl der gesendeten Nachrichten ist, ist die Differenz die Anzahl der fehlgeschlagenen Benachrichtigungen.

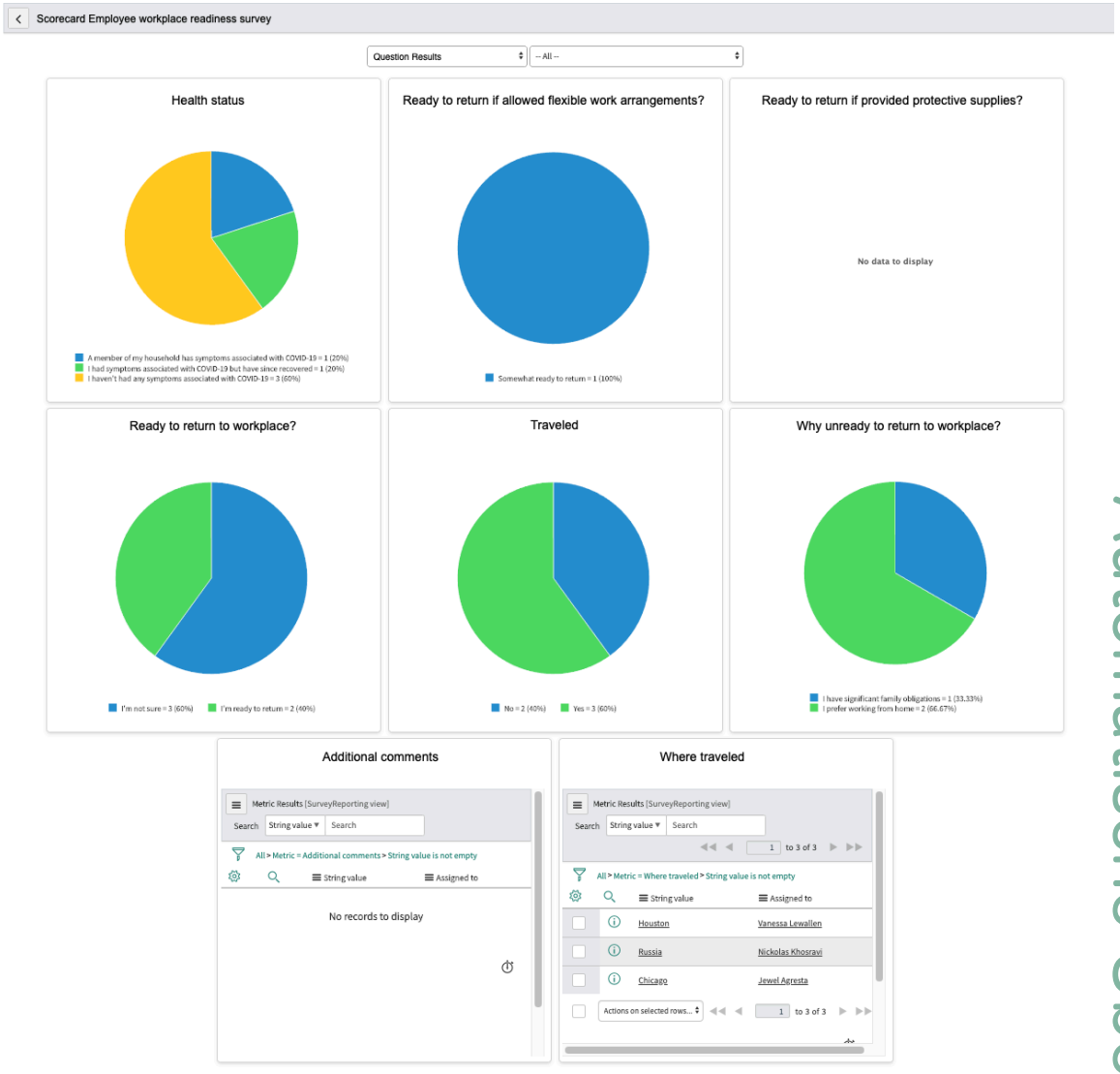
Öffnen Sie den Datensatz, und untersuchen Sie die Fehlerursache. Korrigieren Sie die Fehlerursache, oder verwenden Sie eine andere Benachrichtigungsmethode für die Benutzer, deren Benachrichtigung nicht gesendet wurde.

13. Um den Status von Outreach-Instanzen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach-Instanzprotokolle anzeigen**an.

14. Zum Anzeigen der interaktiven Bewertungsliste mit allen Antworten und Ergebnissen klicken Sie auf den zugehörigen Link **Bewertungsliste der Umfrage anzeigen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Gesundheitsstatus melden

Wenn Sie eine E-Mail-, Mobile-Push- oder SMS-Benachrichtigung erhalten, um Ihren Gesundheitsstatus zu melden, können Sie Ihren Status über die Nachricht aktualisieren.

Vorbereitungen

Um mobile Push-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: keine

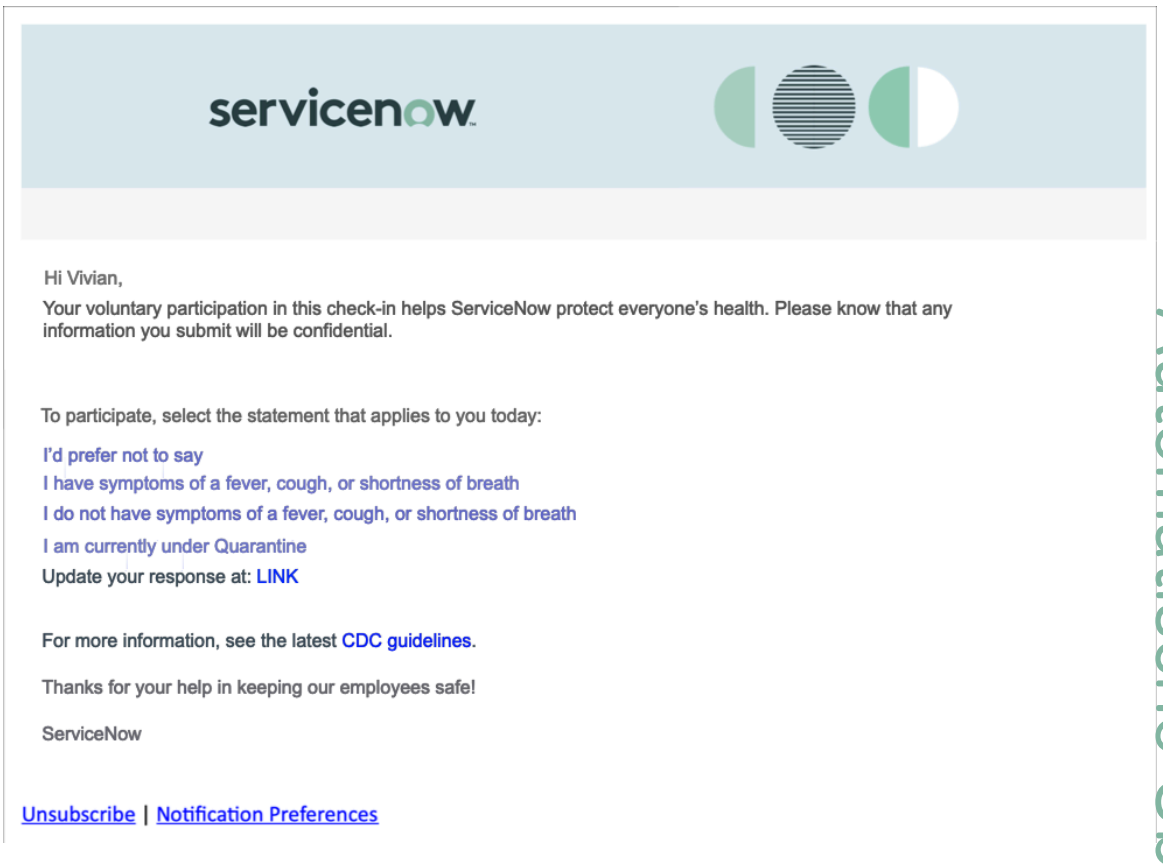
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

- Um auf eine E-Mail-Benachrichtigung zu antworten, wählen Sie eine Antwort aus der Nachricht aus, und senden Sie sie per E-Mail.

Example



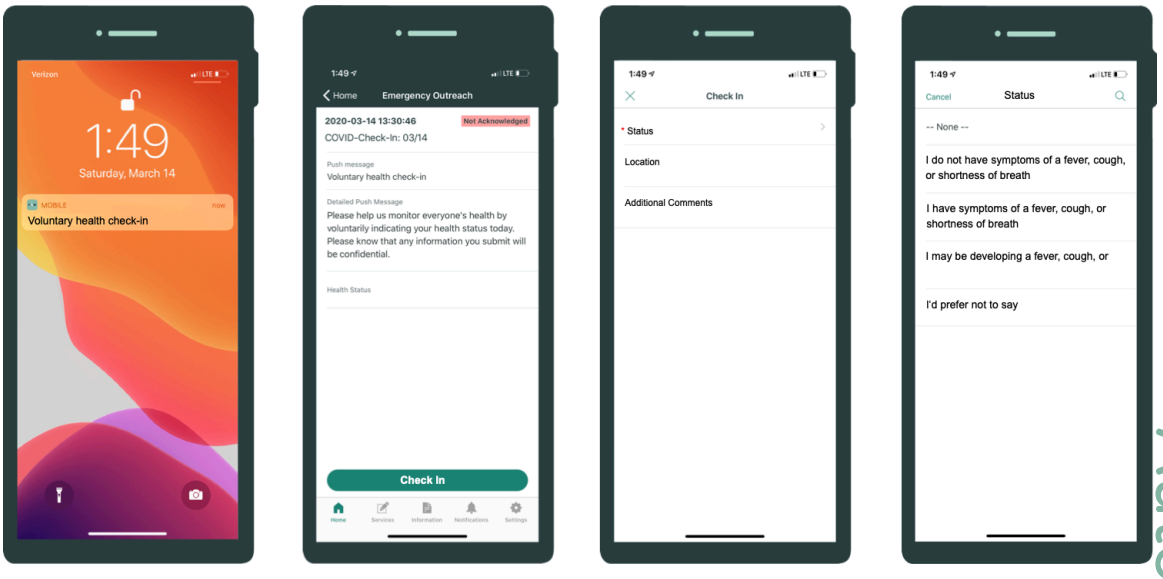
- So antworten Sie auf eine Push-Benachrichtigung auf ein Mobilgerät:

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **Check In**.
3. **Wahlweise:** Geben Sie auf dem Bildschirm „Check In“ Ihren Standort und zusätzliche Kommentare an.
4. Tippen Sie auf **Status**, und wählen Sie dann eine Antwort aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



- So antworten Sie auf eine SMS-Benachrichtigung:

1. Öffnen Sie die SMS-Nachricht auf Ihrem Telefon.
2. Antworten Sie mit der Nummer Ihrer Antwort.

Ergebnis

Nachdem Sie auf die Benachrichtigung geantwortet haben, wird Ihre Antwort an Sie und Ihren Arbeitgeber gesendet. Ein Datensatz mit Ihrer Antwort wird ebenfalls aktualisiert. Ihre personenbezogenen Daten sind sicher. Nur die Mitarbeiter, die die Gesundheitssituation verwalten, haben Zugriff auf Ihre Antwort.

Antwortskripts

Verwenden Sie Antwortskripts, um automatisch Aktionen basierend auf Benutzerantworten auf Umfragen auszulösen. Antwortskripts können zum Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen in allen Notfallmaßnahmen-Management- und Safe Workplace Suite-Apps verwendet werden.

Jedes Antwortskript ist einer Umfrage zugeordnet. Das Antwortskript wird ausgeführt, wenn ein Benutzer die zugeordnete Umfrage abschließt und seine Antworten den Antwortkriterien entsprechen.

Hinweis: Die App Employee Readiness Surveys muss installiert sein, damit Antwortskripts verwendet werden können.

Enthaltene Antwortskripts

Notfall-Kontaktaufnahme stellt das vorgefertigte Antwortskript für die PSA-Anforderung bereit.

Das Antwortskript für die PSA-Anforderung erfordert die Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz-App. Dieses Antwortskript erstellt eine PSA-Anforderung für Mitarbeiter, die die Umfrage zur Bereitschaft der Mitarbeiter für den Arbeitsplatz ausfüllen und die Antwortkriterien für Gesundheitsstatus, Reise und Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz erfüllen.

Das Antwortskript für die PSA-Anforderung ist standardmäßig nicht aktiv und muss manuell aktiviert werden. Es kann ohne Änderungen aktiviert werden, Sie können das Skript jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens bearbeiten. Navigieren Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zum Aktivieren des Skripts „PPE anfordern“ zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Antwortskripts** Und klicken Sie auf den Datensatz PSA anfordern. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wenn Sie zusätzliche Aktionen basierend auf Umfrageantworten ausführen müssen, können Sie zusätzliche Antwortskripts erstellen. Verwenden Sie das enthaltene Antwortskript für die PSA-Anforderung als Beispiel, um Ihre eigenen Antwortskripts zu erstellen.

Antwortskript erstellen

Erstellen Sie ein Antwortskript, um automatisch Datensätze basierend auf Benutzerantworten auf Umfragen zu erstellen oder zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortskripts können zum Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen in allen Notfallmaßnahmen-Management- und Safe Workplace Suite-Apps verwendet werden. Beispielsweise können Sie ein Antwortskript erstellen, um einen Arbeitsbereich für einen Benutzer zu reservieren, der bereit ist, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Antwortskripts** Und klicken Sie auf **Neu** .
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Antwortskriptformular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Ausgewählt.
Name	Name des Antwortskripts.
Umfrage	Umfrage, bei der das Skript ausgeführt wird. Wenn eine Umfrageinstanz von einem Benutzer abgeschlossen wird, wird das Skript ausgeführt, wenn die Antworten des Benutzers auf die Umfragefragen den Antwortkriterien entsprechen.
Skript	Skript zum Einfügen oder Aktualisieren eines Datensatzes. Die Skript sollten die folgenden Schritte ausführen. ○ Die sys_id für den Benutzer abrufen, der die Umfrage übermittelt hat. `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **Hinweis:** Die Variable `userGr` ist in der Aktion „Run Response Scripts“ (Antwortskripts ausführen) definiert. Diese Aktion wird vom Flow „Antwortskriptaktionen“ verwendet, der die Antwortskripts ausführt, wenn ein Benutzer eine Umfrage abschließt und die Antwortkriterien erfüllt. Die Variable `userGr` Variable ist ein Anwender-GlideRecord. Daher können Sie sie verwenden, um bei Bedarf zusätzliche Felder vom Anwender abzurufen. Beispielsweise ruft `userGr.getValue('location')` den Standort des Benutzers ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	○ Wenn das Plugin, das die Tabelle installiert, in die Sie schreiben möchten, aktiv ist, fügen Sie einen Datensatz für den Benutzer ein oder aktualisieren Sie ihn.
	
	Hinweis: Der folgende Code dient nur als Beispiel. Sie müssen die richtigen Plugin-, Tabellen- und Feldnamen in Ihrem Skript angeben und alle weiteren erforderlichen Änderungen vornehmen.
	
	`//example code to insert a record`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.initialize();`
	`  now_GR.user_field = userSysId;`
	`  now_GR.field = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.insert();`
	`}`
	
	`//example code to update an existing record associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.get('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.field_to_update = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.update();`
	`}`
	
	`//example code to update multiple existing records associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.updateMultiple();`
	`}`

3. Speichern Sie den Antwortskriptdatensatz über das Kontextmenü des Formulars.
   Die zugehörige Liste der Antwortkriterien wird automatisch mit allen Fragen aus der zugehörigen Umfrage ausgefüllt.
4. Bearbeiten Sie die Antwortkriterien, um die Antworten zu definieren, die ein Benutzer für die Ausführung des Antwortskripts angeben muss.
   a. Definieren Sie die erforderliche Antwort in den Antwortkriterien für relevante Fragen.
   b. Löschen Sie die Antwortkriterien für alle Fragen, die keine bestimmte Antwort erfordern.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Domain Separation für Emergency Outreach

Domain Separation-Anwendungsfälle für Service Provider (SP) werden von dieser Anwendung vollständig unterstützt. In der folgenden Tabelle werden die Anwendungsfälle von Domain Separation für Service Provider (SPs) aufgeführt, die diese Anwendung nutzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für Domain Separation

Anwendungsfall	Funktionen	Einschränkungen
Intern für SP – Der Check-in-Administrator des SP verwendet die Anwendung, um interne Mitarbeiter per E-Mail oder über die Now Mobile-App zu kontaktieren.	Ja	Keine
Extern für SP – Der Check-in-Administrator verwendet die Anwendung, um die Tenant-Mitarbeiter per E-Mail oder über die Now Mobile-App zu kontaktieren.	Ja	Keine
Tenant – Der Check-in-Administrator der Tenant-Organisation verwendet die Anwendung, um die eigenen (ausschließlich in der eigenen Domäne befindlichen) Mitarbeiter per E-Mail oder über die Now Mobile-App zu kontaktieren.	Ja	Keine

Die Domain Separation wirkt sich auf einige Module in der Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme aus.

SENDEN KONTAKTAUFNAHME Modul (Neu für Mitarbeiter-Check-in-Tabelle erstellen)

- Das Notification-Modul kann für Zielbenutzer, -gruppen, -abteilungen oder -standorte konfiguriert oder für Bedingungskriterien angepasst werden.
- Das E-Mail-Format ist auf Standard-HTML festgelegt.
- Es ist eine Domänenspalte vorhanden.

RESPONSE OPTIONS-Modul (Benachrichtigungsantworttabelle)

- Es ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Hier werden Antwortlinks aufgelistet, die in Benachrichtigungen angezeigt werden.

ANZEIGEN OUTREACH Modul (Mitarbeiter-Check-in-Tabelle)

- Es ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Neben der Benachrichtigungsstruktur wird eine zugehörige Liste angezeigt, die alle Antworten enthält (Tabelle: Check-In-Bestätigung); die Antworttabelle verfügt über Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten und Geschäftslogik.
- Es kann eine Excel-Tabelle ausgegeben werden, in der die aktuellen Antworten und Status angezeigt werden.

DASHBOARD-Modul

Reporting-Dashboard: Zeigt das Aggregat aller Benachrichtigungen und ihren Bestätigungsstatus an.

Notfall-Eigenmeldung

Während einer Krise bietet die Anwendung ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung Benutzern die Möglichkeit, ihren Arbeitgeber über ihren Gesundheitsstatus zu informieren. Sie bietet auch einen Workflow, wie genesene Mitarbeiter wieder sicher an den Arbeitsplatz zurückzukehren können. Manager und Reaktionsteams können die Meldungen von Benutzern nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Gegensatz zu E-Mail- oder Telefon-Meldungen und zur manuellen Datenkonsolidierung wird von Notfall-Eigenmeldung ein digitaler Workflow bereitgestellt, mit dem die Meldungsdaten der Benutzer für Analysen und Aktionen erfasst und automatisch zusammengefasst werden. Die Anwendung bietet Vorteile für zahlreiche Personen innerhalb der Organisation, wobei verschiedene Ansichten für verschiedene Rollen angezeigt werden.

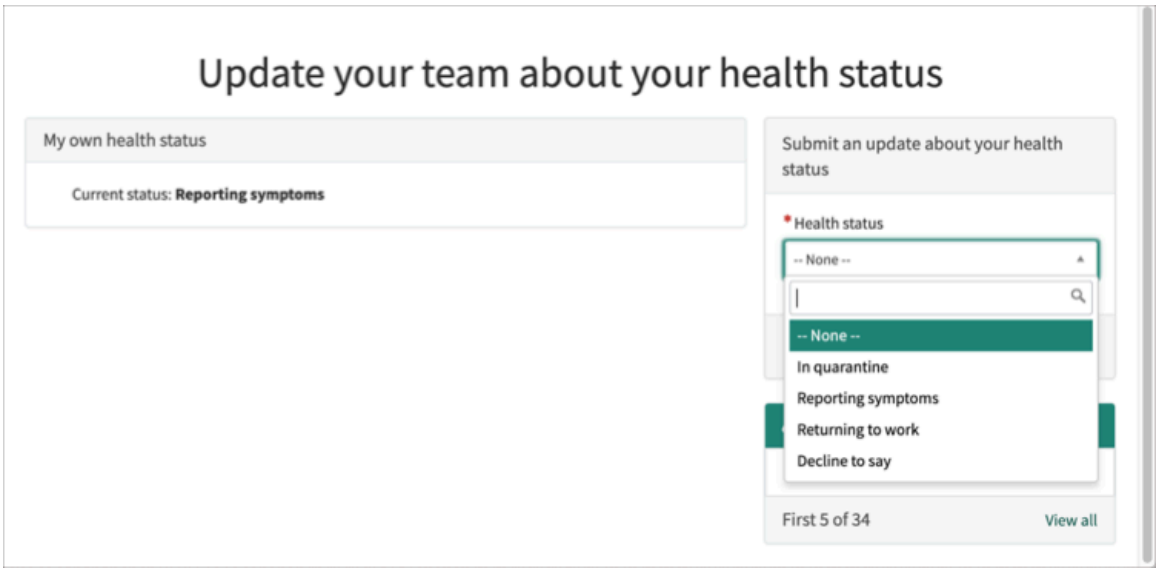
Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Benutzer können ihren Status melden

Eine menügesteuerte Schnittstelle ermöglicht Benutzern, ihren Status an ihre Manager zu melden. Benutzer können dieselbe Schnittstelle verwenden, um ihren Manager und ihr globales Reaktionsteam aktuell zu informieren, wenn sie bereit sind, zur Arbeit zurückzukehren. Manager können Benutzer benachrichtigen, wenn sie zurückkehren können.

Benutzeransicht



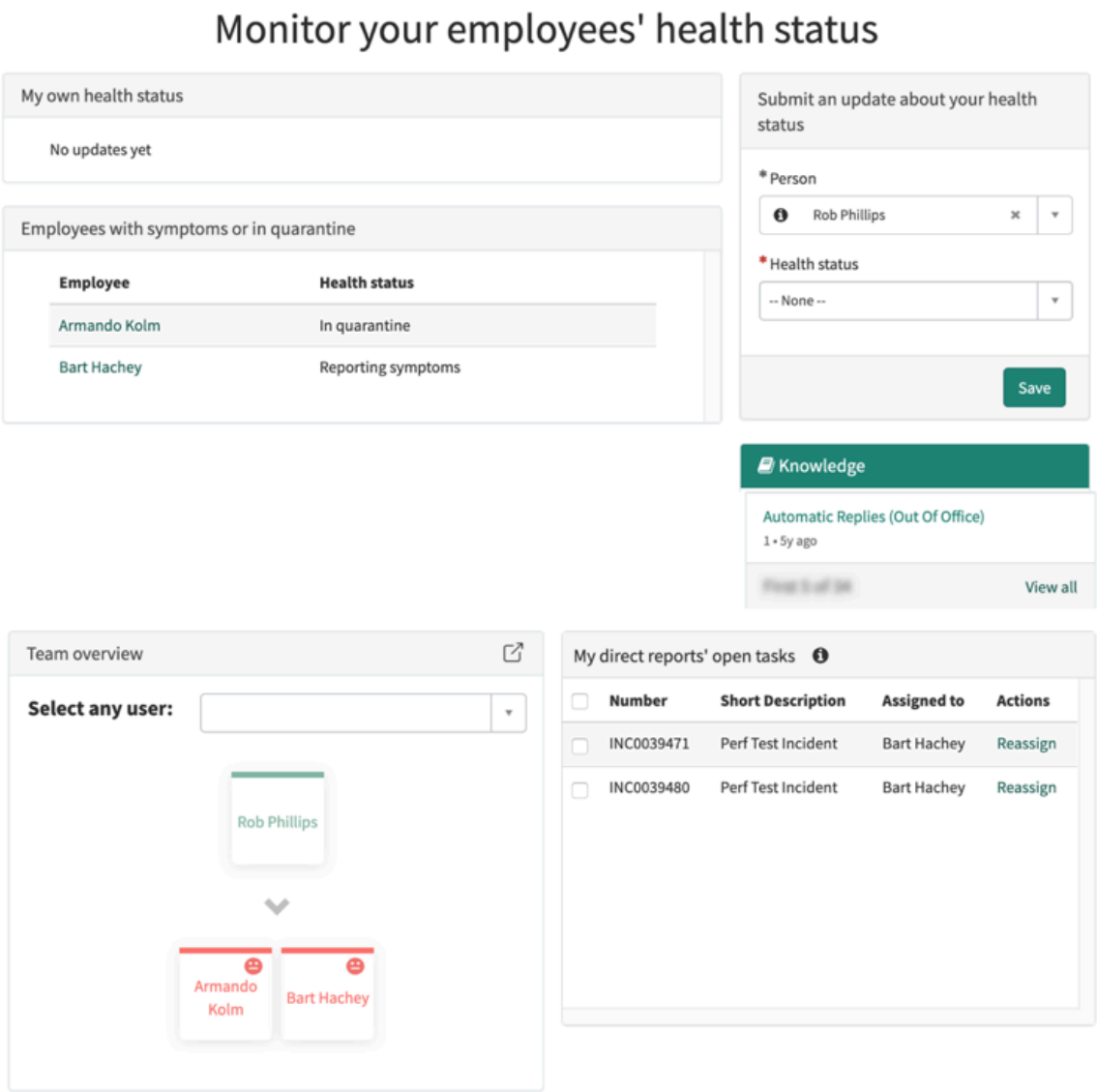
If ServiceNow® Kontaktverfolgung Ist installiert, wird automatisch ein Fall für einen Anwender erstellt, der sich selbst als in Quarantäne befindet. Wenn zum Zeitpunkt der Meldung ein aktiver Fall für den Benutzer vorhanden ist, wird dem Fall für die Selbstmeldung eine Notiz hinzugefügt.

Manager können den Status ihrer Teams überwachen

Manager können eine Zusammenfassung der gemeldeten Status ihres Teams und Details einer einzelnen Person anzeigen. Sie können die Arbeit eines betroffenen Benutzers anderen im Team neu zuweisen, wenn die Arbeit in der ServiceNow-Instanz nachverfolgt wird. Wenn Benutzer keinen Zugriff auf die Anwendung haben, kann der Manager eine Meldung in ihrem Namen übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager-Ansicht



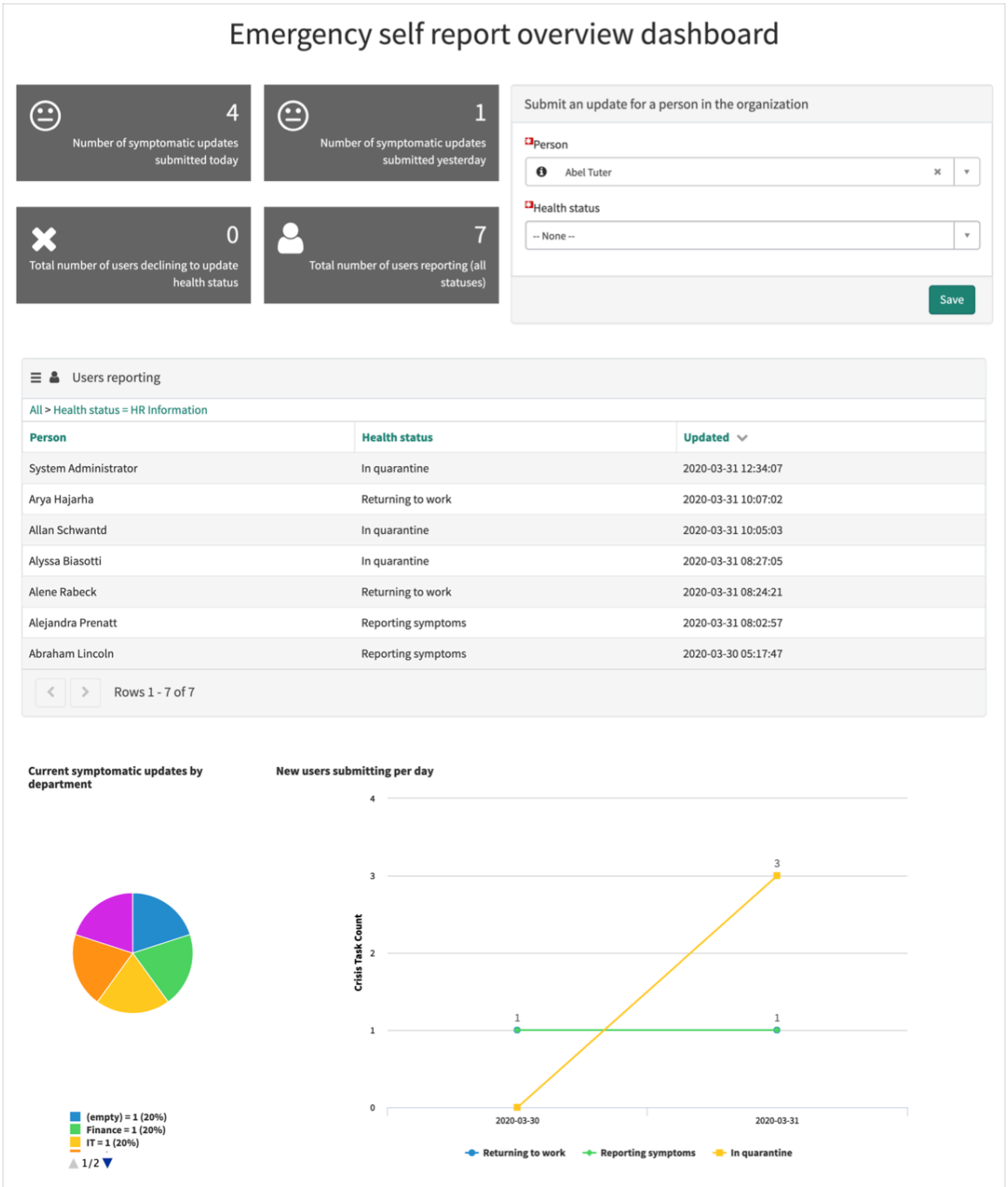
Reaktionsteams können den Status aller Teams anzeigen

Reaktionsteams können ein Übersichts-Dashboard anzeigen, das den Status aller Benutzer zusammenfasst, die sich selbst gemeldet haben. Daten können für Analyse und Aktionen auf verschiedene Arten angezeigt und sortiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reaktionsteam-Ansicht



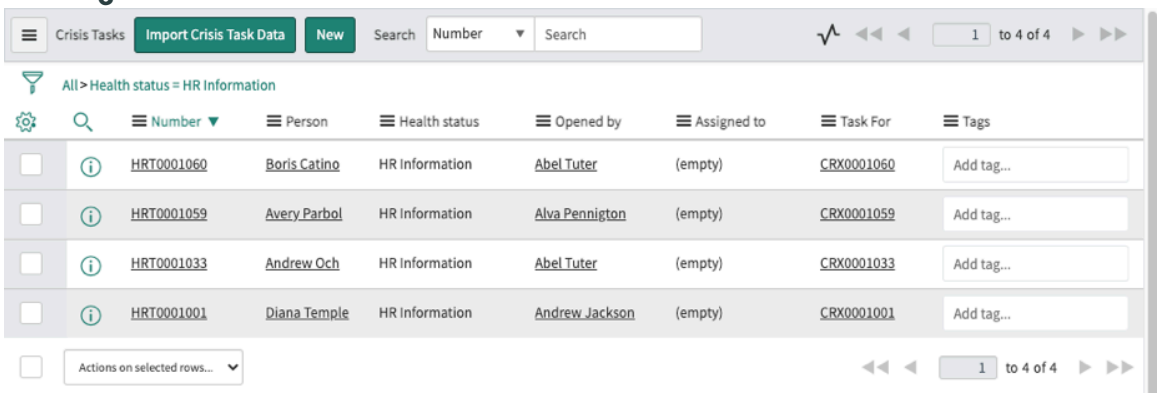
Reaktionsteam kann mit HR-Aufgaben arbeiten

HR-Aufgaben werden erstellt, wenn sich ein Benutzer selbst meldet. Jede HR-Aufgabe ist einer Eigenmeldungs-Krisenaufgabe zugeordnet. Das Mitglied des Antwortteams kann zu navigieren **Notfall-Selbstantwort** > **HR-Aufgaben** Zum Anzeigen der Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Aufgaben



HR-Aufgaben ist kein bestimmter Workflow zugeordnet. Sie werden im Status „Offen“ erstellt, und das Schließen der zugehörigen Krisenaufgabe wirkt sich nicht auf die HR-Aufgabe aus. Ihre Organisation kann, wenn das gewünscht ist, bestimmen, wie HR-Aufgaben verwendet oder verwaltet werden. Überprüfen Sie das HR-Aufgabenformular, um festzustellen, ob es in Ihrer Reaktionsstrategie nützlich sein kann.

Mit anderen Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen verwenden

Notfall-Eigenmeldung wurde ursprünglich mit dem Ziel entwickelt, die Verbreitung von COVID-19 unter den Benutzern zu überwachen und dabei zu helfen, die Verbreitung zu stoppen. Es ist Teil einer Suite mit ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen, die auf der Grundlage der ServiceNow AI Platform® entwickelt wurden, damit Unternehmen bei ihren Notfallmaßnahmen unterstützt werden können. Mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr können Sie Benutzer identifizieren, die möglicherweise einem Infektionsrisiko ausgesetzt waren. Sie können dann die betroffenen Benutzer über die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme kontaktieren. Beide Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Notfall-Eigenmeldung einrichten

Installieren Sie die Anwendung, um Notfall-Eigenmeldung einzurichten. Konfigurieren Sie dann den Benutzerzugriff, eine zugehörige Knowledge Base und Systemeigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Eigenmeldung installieren

Sie können Notfall-Eigenmeldung installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Emergency Self Report.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

Die Anwendung Notfall-Eigenmeldung wurde in Ihrer Instanz installiert.

Mit Notfall-Eigenmeldung installierte Komponenten

Zusammen mit Notfall-Eigenmeldung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in Notfall-Eigenmeldung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Selbstberichtbenutzer [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Greifen Sie auf das Emergency Self Report-Dashboard zu, um den Gesundheitsstatus zu melden.	notify_view
Krisenaufgabenbenutzer [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	Zeigt HR-Aufgaben an und verwaltet sie, übermittelt Updates für andere Benutzer und importiert Krisenaufgaben. Gewähren Sie auch die Rolle „Selbstberichtsbenutzer“.	notify_view

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit Notfall-Eigenmeldung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Krisenaufgabe [sn_imt_quarantine_crisis_task]	Enthält alle Krisenaufgaben zu Selbstberichten, einschließlich HR-Krisenaufgaben.
Statusprotokoll für Krisenaufgaben [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	Enthält einen Verlauf aller gemeldeten Gesundheitsstatus für jeden Benutzer. Diese Tabelle wird nur ausgefüllt, wenn die Eigenschaft *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* auf true festgelegt ist.
Massenimport von Krisenaufgaben [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	Die Tabelle „Import Set“ zum Importieren von gemeldeten Gesundheitsstatus aus einer Excel-Tabelle, um Krisenaufgaben in Massen zu erstellen. Wenn Sie Daten aus der Excel-Datei in die Anwendung laden, werden die importierten Datensätze zuerst in dieser Import-Set-Tabelle gespeichert. Nachdem Sie die Transformation oder das geplante Importskript ausgeführt haben, werden die Datensätze in die Tabelle „Krisenaufgaben“ kopiert.

Notfall-Eigenmeldung konfigurieren

Konfigurieren Sie Notfall-Eigenmeldung, um den Bericht auf Ihre Geschäftsanforderungen abzustimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Konfigurationsschritte nach Bedarf aus.

- Gewähren Sie den entsprechenden Mitgliedern des Reaktionsteams App-Zugriff.
- Geben Sie benutzerdefinierte Systemnachrichten an, um Ihren Benutzern und Mitgliedern des Reaktionsteams zu helfen.
- Legen Sie Systemeigenschaften fest, um zu steuern, wie Sie Notfall-Eigenmeldung verwenden.
- Konfigurieren Sie die Optionen für den Benutzergesundheitsstatus.
- Erstellen Sie eine dedizierte Knowledge Base, und fügen Sie sie Ihrem Serviceportal hinzu.

Prozedur

1. Fügen Sie die standardmäßigen Anwendungsbenutzerrollen den entsprechenden Gruppen hinzu.

   Die Anwendung stellt die folgenden Standardrollen in der Tabelle „sys_user_role“ bereit:

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   Ermöglicht Gruppenmitgliedern oder Einzelpersonen, eine Gesundheitswarnung für sich selbst zu übermitteln. Manager können auch Warnungen für die ihnen direkt unterstellten Personen übermitteln und überwachen.

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Automatische Übersetzung

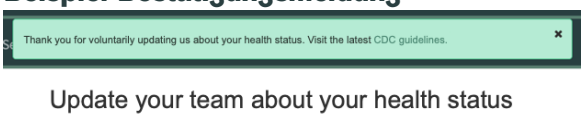
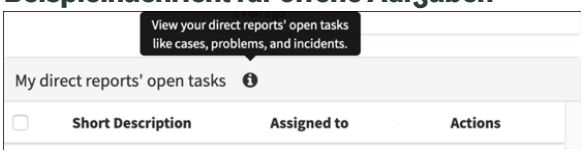
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht Gruppenmitgliedern, z. B. HR-Mitarbeitern oder Mitgliedern des Teams „Globale Sicherheit“, die gemeldeten Gesundheitswarnungen zu verwalten.

Informationen zum Zuweisen von Rollen zu Gruppen finden Sie unter Rollen .

2. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **UI-Konfiguration**, Legen Sie die gewünschten Nachrichtenwerte fest, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .

Notfall-Eigenmeldung UI-Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	Konfigurieren Sie die Nachricht, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie einen Gesundheitsstatus übermittelt haben. **Beispiel-Bestätigungsmeldung** 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	Konfigurieren Sie einen Tooltip für Manager, die offene Aufgaben für die ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen. **Beispielnachricht für offene Aufgaben** 

3. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **Notfall-Selbstmeldeeigenschaften**, Legen Sie die gewünschten Eigenschaftswerte fest, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren** .

Notfall-Eigenmeldung -Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	Wenn diese Eigenschaft auf `true` festgelegt ist, wird in der Tabelle „Statusprotokoll für Krisenaufgaben“ [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] jedes Mal ein neuer Datensatz erstellt, wenn eine Aktualisierung des Gesundheitsstatus eines Benutzers übermittelt wird. Datensätze zu Krisenaufgaben weisen die zugehörige Liste „Statusprotokolle für Krisenaufgaben“ auf, die alle Aktualisierungen des Gesundheitsstatus für diese Krisenaufgabe anzeigt. Wenn diese Eigenschaft auf `false` festgelegt ist, wird die Tabelle „Statusprotokoll für Krisenaufgaben“ nicht ausgefüllt. Der Standardwert ist „`false`“.
sn_imt_quarantine.data.retention.period	Legt die Anzahl der Tage fest, über die Datensätze in der Tabelle „Statusprotokoll für Krisenaufgaben“ [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] gespeichert werden, bevor sie gelöscht werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Beschreibung
	Der Standardwert beträgt 30 Tage.
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	Bestimmt die Daten, die im Notfall-Eigenmeldung-Dashboard im Bereich für offene Aufgaben meiner direkt unterstellten Mitarbeiter sichtbar sind. Beim Standardwert werden nur P1- und P2-Anforderungen, Incidents für den letzten Monat und diejenigen angezeigt, die den direkt unterstellten Mitarbeitern des Managers zugewiesenen sind: `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior	Legt das Verhalten von Krisenaufgaben für Benutzer fest, die ihren Gesundheitszustand aktualisieren, nachdem ihre letzte Krisenaufgabe geschlossen wurde. Wenn der Wert Aktualisieren lautet, wird die letzte HR-Krisenaufgabe des Benutzers erneut geöffnet und sein Gesundheitszustand mit dem neuen gemeldeten Status aktualisiert. Wenn der Wert Erstellen lautet, wird eine neue HR-Krisenaufgabe erstellt, falls für den neu gemeldeten Status des Benutzers noch keine offene Aufgabe vorhanden ist. Der Standardwert lautet Aktualisieren.
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReopen	Legt die Gesundheitszustände fest, die Aufgaben erneut öffnen oder neue Aufgaben erstellen, wenn sie von einem Benutzer gemeldet werden, nachdem deren letzte Krisenaufgabe geschlossen wurde. Standardmäßig handelt es sich bei den Zuständen, die Aufgaben erneut öffnen oder neue Aufgaben erstellen, um **In Quarantäne** und **Melden von Symptomen**.
sn_imt_quarantine.hrGroup	Mitglieder des globalen Reaktionsteams, die Zugriff auf die Benutzerdatensätze Ihres Teams haben. Sie können einer Gruppe, die als globales Reaktionsteam fungieren soll, eine Rolle hinzufügen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Beschreibung
	oder Sie können die Rolle direkt den Benutzern hinzufügen.
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	Anzahl der Ebenen in Ihrer Organisationsstruktur. Wenn Sie beispielsweise CEO, VP, Director, Manager und einzelne Beitragende haben, gibt es in ihrer Organisationsstruktur fünf Ebenen.
sn_imt_quarantine.outSickDuration	Der Zeitrahmen (in Tagen), nach dem Benutzer bei Krankheit sicher zur Arbeit zurückzukehren können. Der Standardwert ist 20 Tage.
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	Der Zeitrahmen (in Tagen), nach dem Benutzer bei selbst auferlegter Quarantäne sicher zur Arbeit zurückzukehren können. Der Standardwert ist 14 Tage.

4. Konfigurieren Sie die Möglichkeiten der Rückmeldung, die Benutzer auswählen können.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Auswahllisten**an.

   b. Legen Sie einen Suchfilter mit den folgenden Bedingungen fest:
      - **[Table] [is] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - **[Element] [is] [request_type]**

   c. Ändern Sie die Bezeichnung oder den Wert für Auswahlmöglichkeiten in der Liste, oder fügen Sie neue Werte hinzu.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. Konfigurieren Sie Wissensartikel zu dem Notfallereignis.

   Geben Sie beispielsweise lokale Vorschriften, Organisationsrichtlinien und Anleitungen an.

   a. Erstellen Sie eine Knowledge Base, die die Artikel der Anwendung enthält.

   b. Navigieren zu **Serviceportal** > **Seiten**an.

   c. Suchen Sie nach der ID `self_report_dashboard`, und klicken Sie auf den Datensatz.

   d. Klicken Sie auf den Link **Emergency Self Report - Container 2**.

   e. Klicken Sie unter Spalte 2 auf **Instanz von einfacher Liste**.

   f. Benennen Sie die Knowledge Base auf der Registerkarte „Tabelle und Filter“, indem Sie folgende Filterbedingung festlegen: **[Knowledge Base] [ist] [<Name>]**.

   g. Ordnen Sie Anwendungsartikel der Knowledge Base der Anwendung zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitsstatus während eines Notfalls melden und nachverfolgen

Notfall-Eigenmeldung wird von Benutzern verwendet, damit sie ihren Gesundheitsstatus selbst melden können, von Managern zur Nachverfolgung des Gesundheitsstatus ihrer Benutzer und von Reaktionsteams, damit sie den Status für alle Benutzer anzeigen und die Daten für Analyse und Aktionen sortieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.crisis_task_user oder sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Workflow für Notfall-Eigenmeldung beginnt damit, dass Benutzer ihren Gesundheitszustand selbst melden, Manager die zu ergreifenden Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Zustand des betroffenen Benutzers ermitteln und ein Reaktionsteam eine einheitliche Ansicht des Zustands aller meldenden Benutzer auswertet.

Prozedur

- So melden Sie Ihren Gesundheitsstatus:

1. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **Dashboard Für Notfall-Selbstberichte**an.

   Hinweis: Um Ihren Gesundheitszustand in der App Now Mobile zu melden, navigieren Sie zur Registerkarte **Gesundheit** und tippen Sie auf das Schnellaktionssymbol ( ) in der rechten oberen Ecke.

   Wenn Sie ein Manager sind, wird Ihr Name im Feld **Person** automatisch ausgewählt, sodass Sie Ihren eigenen Gesundheitszustand melden können. Wenn Sie den Status für einen direkt unterstellten Mitarbeiter melden, wählen Sie den Namen des betreffenden Benutzers im Feld **Person** aus.

   Wenn Sie kein Manager sind, können Sie nur Ihren eigenen Status melden, und das Feld **Person** wird nicht angezeigt.

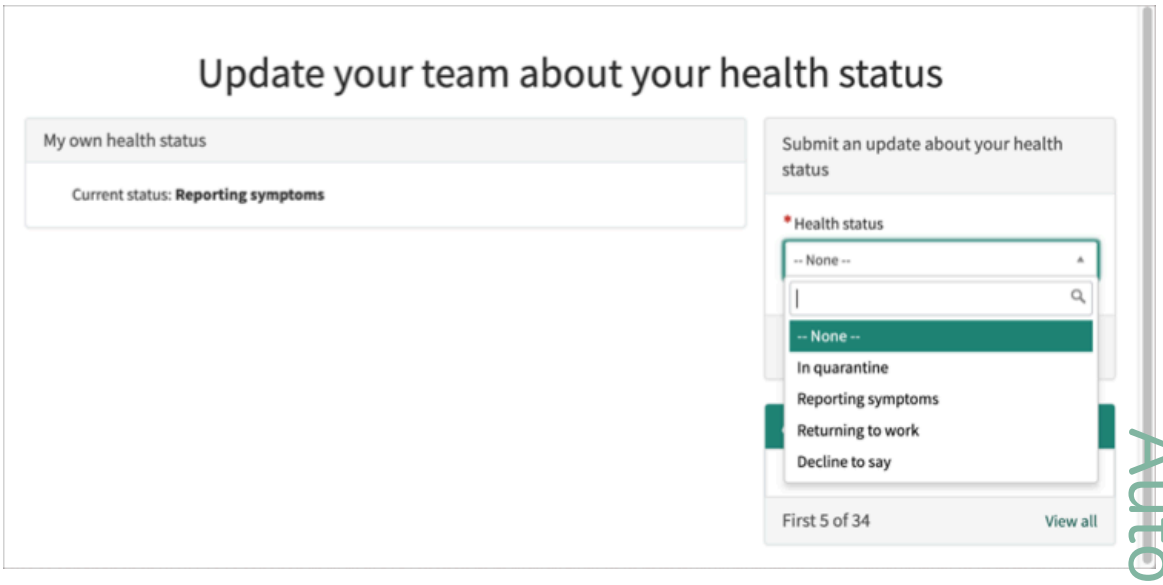
2. Wählen Sie in der Liste **Gesundheitszustand** eine Option aus.

   Systemadministratoren können diese Optionen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Gesundheitsstatus wird auf der linken Seite des Bildschirms aktualisiert. Eine Nachricht wird an Ihren Manager gesendet, und eine Krisenaufgabe wird für das Reaktionsteam generiert. Der Krisenaufgabe kann ein Genehmiger zugewiesen werden, und die zugewiesenen Aufgaben des berichtenden Benutzers können überprüft werden.

   Wenn Kontaktverfolgung installiert ist und Sie die Option **In Quarantäne** ausgewählt haben, wird automatisch ein Fall für den Benutzer erstellt. Wenn zum Zeitpunkt der Meldung ein aktiver Fall für den Benutzer vorhanden ist, wird dem Fall für die Selbstmeldung eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow® Kontaktverfolgungan.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bereit sind, zur Arbeit zurückzukehren, aktualisieren Sie Ihren Gesundheitsstatus auf **Zurück zur Arbeit**.
   Eine Human Resources-Aufgabe wird erstellt, damit sich die HR-Abteilung mit Ihnen abstimmen kann. Die HR-Aufgabe dient zur Information und wird nicht automatisch aktualisiert, wenn andere Aufgaben aktualisiert werden. In der Ansicht Ihres Managers ändert sich Ihr Status in grün.

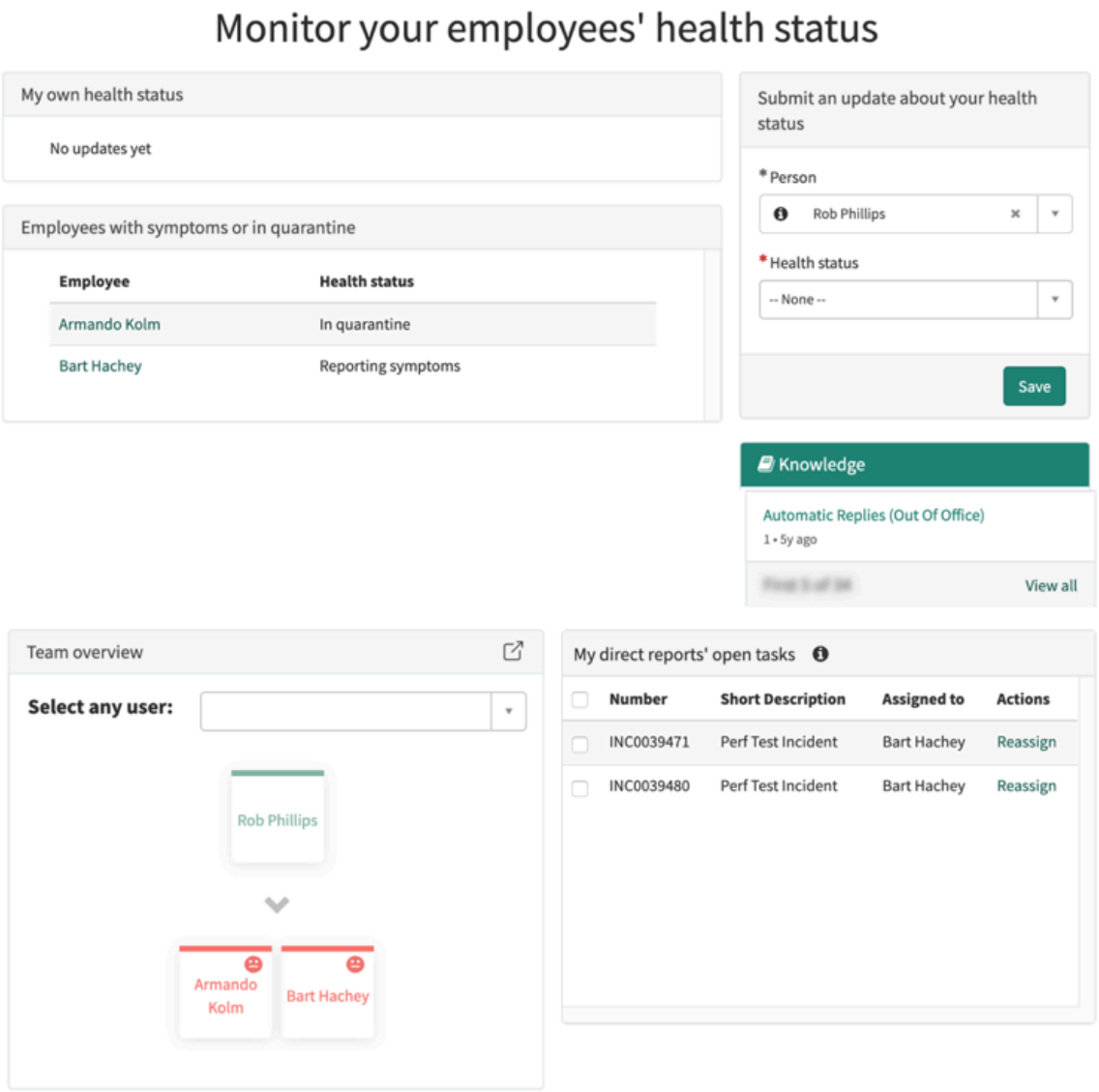
- So bewerten Sie den Gesundheitsstatus Ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter (wenn Sie ein Manager sind):

1. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **Dashboard Für Notfall-Selbstberichte**an.

   Sie sehen eine einzelne Bildschirmansicht der Status und der Aufgaben Ihres direkten Teams und können einzelne Benutzerdatensätze auswählen. Grüne Kacheln zeigen an, dass der Benutzer keine Informationen bereitgestellt hat. Die Kacheln der betroffenen Teammitglieder sind rot und zeigen ein Symbol an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf eine Kachel, um die zugewiesenen Aufgaben eines Benutzers anzuzeigen.

3. Um Aufgaben des Benutzers neu zuzuweisen, klicken Sie in der Aufgabenzeile auf den Link **Erneut zuweisen**, weisen Sie die Aufgabe einem anderen Benutzer zu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Dashboard aller Benutzerberichte anzeigen, wenn Sie ein Reaktionsteammitglied sind

HR-Aufgaben von Benutzern mit Eigenmeldung anzeigen

Mitglieder des Notfall-Reaktionsteams können alle Benutzerberichte und zugehörigen HR-Aufgaben im Übersichts-Dashboard von Notfall-Eigenmeldung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Notfall-Eigenmeldung-Dashboard ermöglicht die Überwachung seitens des Notfall-Reaktionsteams und Aufgaben des Notfall-Reaktionsteams. Benutzer mit der HR-

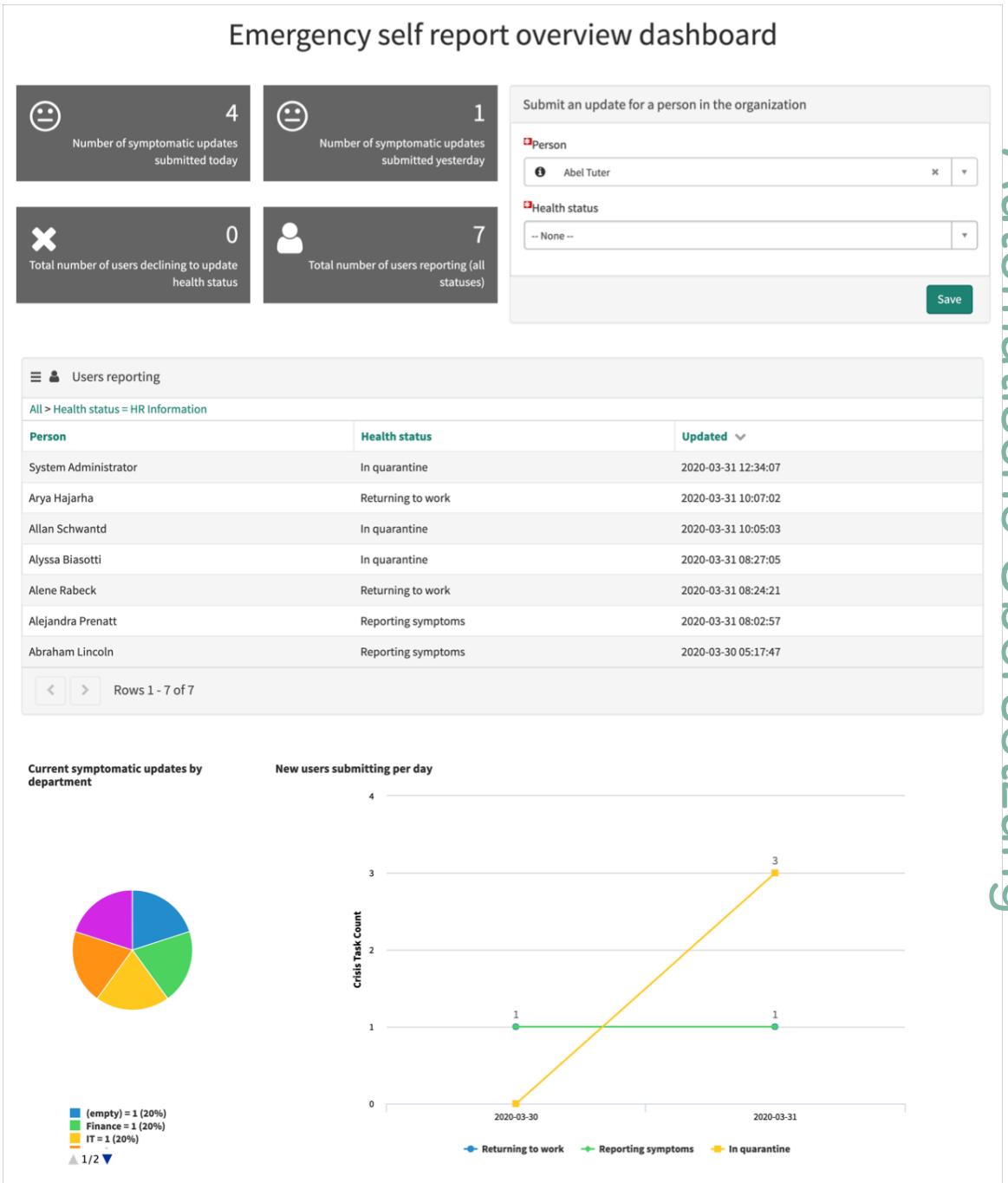
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfallreaktionsrolle können auch Meldungen im Namen von beliebigen Personen in ihrem Unternehmen erstellen und sie können Datensätze nach Bedarf ganz einfach aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Eigenmeldung** > **Dashboard „Übersicht“**an.
   Sie können auf das Dashboard auch als Service Portal-Seite zugreifen.
2. Überprüfen Sie die Anzahl der am aktuellen Tag eingegangenen Meldungen und Aktualisierungen und klicken Sie auf eine beliebige Karte, um die Daten anzuzeigen.



3. **Wahlweise:** Um jemanden hinzuzufügen, der keinen Zugriff für eine Selbstmeldung hat, wählen Sie den Namen des Benutzers im Feld **Person** aus, und wählen Sie einen Status aus der Liste **Gesundheitsstatus** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Um eine HR-Aufgabe für einen sich meldenden Benutzer anzuzeigen, klicken Sie in der Liste **Benutzer Berichte** auf den Namen des Benutzers.
5. **Wahlweise:** Exportieren Sie die Liste der sich meldenden Benutzer im PDF-, Excel- oder CSV-Format, indem Sie auf das Symbol im Listenbanner klicken.
6. Überprüfen Sie die Diagramme, um auf einen Blick zu sehen, wie das Unternehmen betroffen ist. Klicken Sie auf ein beliebiges Element in einem Diagramm, z. B. ein Tortendiagramm-Element oder eine Markierung, um die entsprechenden Daten anzuzeigen.

Krisenaufgabendaten importieren

Laden Sie als Krisenaufgaben-Administrator eine Tabelle mit selbst gemeldeten Gesundheitsstatus hoch, um Krisenaufgaben in Massen zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine Tabelle (CSV- oder XLSX-Datei) mit Daten in den folgenden Spalten: Person, Benutzername und Gesundheitsstatus. Sie können eine Vorlage aus dem Datenquellen-Datensatz „Krisenaufgabendaten importieren“ herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die regelmäßige Aufgabe für den Massenimport von Krisenaufgabendaten wird mit der Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert. Wenn Sie die Tabelle hochladen, können Sie den Auftrag manuell ausführen, um Daten in die Krisenaufgabentabelle zu importieren. HR-Aufgaben und die zugehörigen Krisenaufgaben werden für jeden Benutzer basierend auf dem von ihm gemeldeten Gesundheitsstatus erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Eigenmeldung** > **HR-Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Krisenaufgabendaten importieren**.
3. Öffnen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte“ den geplanten Auftrag **Massenimport von Krisenaufgabendaten** für den Datenimport.
4. Öffnen Sie im Feld **Datenquelle** den Datensatz **Krisenaufgabendaten importieren**.
   a. Klicken Sie auf das Anhang-Symbol ( ).
   b. Klicken Sie auf **Datei wählen**, und wählen Sie die Excel-Quelldatei aus.
   c. Schließen Sie das Fenster „Anhänge“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Datensatz „Geplanter Datenimport“ wird mit dem Anhang angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
   Der Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, um Daten aus der Tabelle „Massenimport von Krisenaufgaben“ in die Tabelle „Krisenaufgabe“ zu kopieren.

   Hinweis: Die Anzahl der Datensätze in der Excel-Quelldatei beeinflusst die erforderliche Zeit, bis die importierten Daten in der Tabelle „Krisenaufgaben“ verfügbar sind.

Ergebnis

Datensätze werden in die Tabelle „Massenimport von Krisenaufgaben“ importiert und in die Tabelle „Krisenaufgaben“ kopiert. Neue HR-Aufgaben werden mit ihren zugehörigen Krisenaufgaben erstellt. Datensätze werden in den folgenden Situationen nicht in die Krisenaufgabentabelle kopiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Benutzername ist ungültig oder leer.
- Der Gesundheitsstatus ist ungültig oder leer.
- Der Benutzer hat einen aktiven Fall.
- Der Benutzer ist ein Duplikat.

Domain Separation für Emergency Self Report

In der folgenden Tabelle werden die Anwendungsfälle von Domain Separation für Service Provider (SPs) aufgeführt, die diese Anwendung nutzen.

Anwendungsfälle für Domain Separation

Anwendungsfall	Funktionen	Einschränkungen
Intern für SP – SP verwendet die Anwendung, damit interne Mitarbeiter ihren Status über ein spezielles Serviceportal oder über eine Webseite selbst melden können.	Ja	Keine
Extern für SP – SP verwendet die Anwendung, damit Mitarbeiter von Mandantenorganisationen ihren Status über ein spezielles Serviceportal oder über eine Webseite selbst melden können.	Ja	Keine
Mandant – Die Mandantenorganisation verwendet die Anwendung für ihre Subdomäne, damit die eigenen Mitarbeiter ihren Status über ein spezielles Serviceportal oder über eine Webseite selbst melden können.	Ja	Keine

Die Domain Separation wirkt sich auf einige Module in der Anwendung Notfall-Eigenmeldung aus. Diese Module können von Service Providern und Mandanten verwendet werden.

EMERGENCY SELF REPORT DASHBOARD-Modul

- Eine Webseite, auf der Benutzer ihren aktuellen Status selbst melden können. Wenn sie ihren Status übermitteln, wird ein Gesundheitsdatensatz erstellt. (Tabelle: Krisenaufgabe)
- Eine Knowledge Base-Artikelliste

ALL HEALTH RECORDS & HR TASKS-Modul (Krisenaufgaben)

- Es sind Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten verfügbar.
- Wird aus der Aufgabentabelle erweitert und enthält daher die erforderliche Geschäftslogik gemäß Domain Separation.
- Zugehörige Liste, Genehmiger (Tabelle: Genehmigung) ist eine eingerichtete Tabelle mit Domain Separation.
- Zugehörige Liste, Aufgaben (Tabelle: Aufgabe) ist eine eingerichtete Tabelle mit Domänentrennung.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Die Anwendung ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr hilft Ihnen, Benutzer, die möglicherweise einer Infektionskrankheit ausgesetzt waren, zu identifizieren, indem Sie mehrere Datenquellen wie Besprechungen, Standorte, Schichten, WLAN-Zugriffsprotokolle und Abzeichen-Scans der betroffenen Benutzer analysieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr bietet Nachverfolgungssysteme zur Verwendung der folgenden Datenquellen zum Generieren einer Liste potenziell exponierter Benutzer:

- Microsoft Office 365-Besprechungseinladung
- Standort des ServiceNow-Benutzerprofils
- Arbeitsbereichsreservierungen
- Abzeichen-Scanprotokoll
- WLAN-Zugriffsprotokoll
- Tägliches Mitarbeiterprotokoll
- Außendienstaufgabe
- Besucherprotokoll
- Näherungssensordaten für Handgeräte oder tragbare Geräte

Hinweis: Einige der Nachverfolgungssysteme erfordern die Installation anderer Safe Workplace Suite- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.

Sie können auch manuell Benutzer hinzufügen, von denen Sie wissen, dass sie möglicherweise durch einen betroffenen Benutzer risikogefährdet sind.

Zusätzlich zur Verwendung der einfachen Nachverfolgungssysteme können Sie ein Nachverfolgungssystem einrichten, das Ihre eigene Datenquelle verwendet, um potenziell exponierte Benutzer zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Verwenden Sie das geführte Setup, um zu implementieren Safe Workplace Suite Apps

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um zu öffnen Sicherheit am Arbeitsplatz Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Mit anderen Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen verwenden

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr wurde ursprünglich mit dem Ziel entwickelt, die Verbreitung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 in Gemeinschaften zu überwachen und dabei zu helfen, die Verbreitung zu stoppen. Es ist Teil einer Suite mit ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen, die auf der Grundlage der ServiceNow AI Platform® entwickelt wurden, damit Unternehmen bei ihren Notfallmaßnahmen unterstützt werden können. Sie können Benutzern auch ermöglichen, ihren Gesundheitsstatus über die Anwendungen Notfall-Kontaktaufnahme und Notfall-Eigenmeldung selbst zu melden, die beide im ServiceNow Store verfügbar sind.

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installieren

Sie können Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Emergency Exposure Management.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
5. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

   Die Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr wurde in Ihrer Instanz installiert.

6. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen .

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Komponenten

Zusammen mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Emergency Exposure-Administrator [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Kann eine neue Diagnoseanforderung erstellen und die Liste der betroffenen Benutzer anzeigen oder herunterladen.	• sn_imt_diagnosis.workplace • sn_imt_monitoring.monitori
Analyst Arbeitsplatzgefahrenpotenzial [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	Identifiziert potenziell exponierte Mitarbeiter in der Anwendung ServiceNow® Workplace	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Core anhand von Arbeitsplatzreservierungen	

Installierte geplante Aufgaben

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Mitarbeiterdiagnoseereignissen ausführen	Sucht ausstehende Ereignisse in der Tabelle „Diagnoseereignisse“ [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] und verarbeitet sie, um die Tabelle „Betroffene Benutzer“ [sn_imt_diagnosis_impacted_users] aufzufüllen.

Installierte Tabellen

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Diagnostic Request [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	Ermöglicht dem Benutzer, eine Diagnoseanforderung für den betroffenen Benutzer zu erstellen
Diagnostikereignisse [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	Für Diagnoseanforderungen generierte Teilaufgaben. Mit einer geplanten Aufgabe werden die Aufgaben verarbeitet, sodass die Liste der möglicherweise betroffenen Mitarbeiter identifiziert werden kann.
Diagnoseanforderungsaufgabe [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	Diagnoseanforderungsaufgaben, die automatisch für Diagnoseanforderungen erstellt werden, um die Liste der potenziell betroffenen Mitarbeiter zu identifizieren. Die Aufgabe wird basierend auf der ausgewählten Datenquelle in einer Diagnoseanforderung erstellt.
Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgabe [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	Konfiguration für eine Diagnoseanforderungsaufgabe. Für eine Datenquelle, die in einer Diagnoseanforderung ausgewählt wurde, entspricht die entsprechende Diagnoseanforderungsaufgabe, wenn sie erstellt wird, dem Typ der Aufgabenkonfiguration.
Betroffene Benutzer [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	Mitarbeiter, die durch einen betroffenen Mitarbeiter möglicherweise Infektionskrankheiten ausgesetzt waren. Wird durch die Analyse mehrerer Datenquellen für die betroffenen Mitarbeiter ausgefüllt.
Betroffene Besucher [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	Besucher, die möglicherweise einer Infektion ausgesetzt waren. Wird durch die Analyse der Eintrittsanforderungsdatensätze der von den betroffenen Mitarbeitern eingeladenen Besucher gefüllt. Die Tabelle steht nur zur Verfügung, wenn Sie auch ServiceNow® Kontaktverfolgung und ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern abonnieren. Die Daten dieser

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Tabelle werden in der zugehörigen Liste „Betroffene Besucher“ des Diagnoseberichtsformulars angezeigt.
Potenzielle Gefährdung am Arbeitsplatz [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	Potenziell exponierte Mitarbeiter, die während des angegebenen Zeitraums Reservierungen für dieselben Schichten wie der betroffene Mitarbeiter hatten Die Tabelle steht nur zur Verfügung, wenn Sie auch Workplace Core abonnieren.
Nachverfolgungssystem [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	Konfiguration von Datenquellen, um mithilfe von Diagnoseanforderungen Mitarbeiter zu finden, die einem potenziellen Risiko ausgesetzt waren
Eigenschaften des Nachverfolgungssystems [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	Systemeigenschaften für die zusätzliche Konfiguration von Nachverfolgungssystemen

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr einrichten

Nach der Installation von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr führen Sie das Setup des Nachverfolgungssystems für Ihre Datenquellen, die Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgaben und die Registrierung der Microsoft-Anwendungen durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Microsoft Office 365 für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.
   In Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr werden anhand von Daten aus Microsoft Office 365 die Besprechungen der betroffenen Mitarbeiter analysiert, um andere Personen zu identifizieren, die möglicherweise einem Infektionsrisiko ausgesetzt waren.
2. Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.
   Das Nachverfolgungssystem entspricht einer Datenquelle zur Kontaktverfolgung, die Sie in einer Diagnoseanforderung auswählen können, um eine potenzielle Gefährdung durch einen betroffenen Mitarbeiter zu ermitteln.
3. Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern..
   Mit einer Diagnoseanforderungsaufgabe können Sie einige manuelle Aufgaben ausführen, um bezüglich eines betroffenen Mitarbeiters einen Diagnoseanforderungsbericht zu erstellen, in dem potenziell exponierte Personen identifiziert werden.

Konfigurieren Sie Microsoft Office 365 für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Konfigurieren Sie Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr, indem Sie die Anwendungssystemeigenschaften festlegen. Wenn Sie nach Microsoft Office 365-Besprechungsinformationen suchen möchten, müssen Sie auch die Microsoft-Anwendung registrieren und konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:

Wenn Sie On-Premise-Kunde mit Microsoft Office 365 sind und Hilfe beim Konfigurieren von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr benötigen, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder kontaktieren Sie Kundenservice und Support unter `https://support.servicenow.com/now?draw=case` .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Registrieren Sie die Microsoft-Anwendung.
   a. Melden Sie sich beim Azure-Portal an.
   b. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Azure Active Directory** aus.
   c. Wählen Sie unter **Erstellen** die Option **App registration** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Formularfelder

Feld	Wert
Name	Der Name der Anwendung
Unterstützte Account-Typen	Wählen Sie die erste Option: Nur Konten in diesem Organisationsverzeichnis.

   Die App wird mit eindeutigen Anmeldeinformationen für die Verwendung erstellt.

2. Fügen Sie der Microsoft-Anwendung Berechtigungen hinzu, um die Kalender der Mitarbeiter lesen zu können.
   a. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **API-Berechtigungen** aus.
   b. Klicken Sie auf **Berechtigung hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Bereich für Berechtigungen für die API-Anforderung unter **Häufig verwendete Microsoft-APIs** die Option **Microsoft Graph** aus.
   d. Klicken Sie auf **Anwendungsberechtigungen**.
   e. Wählen Sie unter **Kalender** die Option **Calendars.Calendars read**.
   f. Klicken Sie auf **Berechtigungen hinzufügen**.
   g. Klicken Sie auf **Delegierte Berechtigungen**.
   h. Wählen Sie unter **Kalender** die Option **Calendars.Calendars read**.
   i. Klicken Sie auf **Berechtigungen hinzufügen**.
   j. Klicken Sie auf dem Bildschirm „Konfigurierte Berechtigungen“ auf **Administratoreinwilligung gewähren**.
3. Rufen Sie ein vertrauenswürdiges SSL-Zertifikat nach dem Verfahren Ihres Unternehmens ab. Informationen zum Hinzufügen eines TLS/SSL-Zertifikats in Microsoft Azure App Service finden Sie unter SSL-Zertifikat hinzufügen in der Dokumentation zu Microsoft Azure App Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Laden Sie das Zertifikat im Azure-Portal hoch.
   a. Greifen Sie auf das Azure-Portal zu.
   b. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zertifikate und Geheimnisse** aus.
   c. Wählen Sie **Zertifikat hochladen** und laden Sie das in Schritt 3 erstellte Zertifikat hoch.
5. Erstellen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz ein Java Key Store-Zertifikat.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Zertifikate**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie ein neues Zertifikat mit dem **Typ**-Wert *Java Key Store*.
   c. Legen Sie den Text der **Kurzbeschreibung** auf den in 3 verwendeten Alias fest.
   d. Legen Sie das **Keystore-Kennwort** auf das im Schritt 3 verwendete Kennwort fest.
   e. Hängen Sie das in Schritt 3 exportierte `keystore.jks`-Zertifikat an.
6. Legen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz Systemeigenschaften für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr fest.
   a. Navigieren zu **Emergency Exposure Management** > **Eigenschaften**an.
   b. Überprüfen Sie die Werte oder ändern Sie sie für Ihre Umgebung.
   c. Fügen Sie diese erforderlichen Eigenschaften hinzu.
      - Client-ID
      - Mandanten-ID
      - Zertifikat – Die „sys_id“ des in Schritt 5 erstellten Zertifikats.
      - Privater Schlüssel – Verwenden Sie das Kennwort, das zum Generieren des Keystore in Schritt 3 verwendet wurde.
      - (Optional) Standort – Standort, der über Tabellen zugänglich ist, z. B. eine Etage oder ein Gebäude.
   d. Vergewissern Sie sich, dass die Microsoft-URL für die Token-Generierung für Ihre Organisation korrekt ist.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Wenn Sie ein Nachverfolgungssystem für eine Kontaktverfolgungsdatenquelle konfigurieren, können Sie potenziell exponierte Mitarbeiter mithilfe einer Diagnoseanforderung identifizieren.

Mit der Diagnoseanforderung für einen betroffenen Mitarbeiter werden die Kontaktverfolgungsdaten abgefragt und Personen identifiziert, die möglicherweise mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben. Sie können in einer Diagnoseanforderung mehrere Nachverfolgungssysteme auswählen, um den Umfang der potenziellen Gefährdung um zusätzliche Datenquellen zu erweitern.

Bei einem Nachverfolgungssystem kann es sich auch um eine Gruppe anderer Nachverfolgungssysteme mit einem ähnlichem Typ der Eingabedatenquelle handeln. Angenommen, Sie verfügen über eine WLAN-Zugriffsdatenintegration mit mehreren Systemen wie Cisco DNA Spaces und Mist Systems. Dann könnten Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ein Nachverfolgungssystem namens „WLAN-Zugriffsprotokoll“ verwenden, das als übergeordnetes Nachverfolgungssystem anderer Nachverfolgungssysteme fungiert, die die WLAN-Eingangsdatenquellen verwenden.

Sie können die Nachverfolgungssysteme an die in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr verfügbaren Datenquellen anpassen oder ein neues Nachverfolgungssystem einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Damit bestimmte Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr verfügbar sind, müssen Sie andere Anwendungen von Safe Workplace Suite und Emergency Response Operations installieren.

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Nachverfolgungssysteme

Diese Nachverfolgungssysteme sind standardmäßig aktiviert.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr Nachverfolgungssysteme

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Standort	Mitarbeiter, die sich zusammen mit dem betroffenen Mitarbeiter auf demselben Stockwerk oder in demselben Gebäude befunden haben.
Outlook-Besprechungen Microsoft Office 365	Mitarbeiter, die während des angegebenen Zeitraums dieselben Besprechungen wie der betroffene Mitarbeiter angenommen haben.

Mit Workplace Core installiertes Nachverfolgungssystem

Dieses Nachverfolgungssystem ist standardmäßig nicht aktiviert. Um dieses Nachverfolgungssystem für die Identifizierung potenziell exponierter Mitarbeiter zu verwenden, aktivieren Sie es und konfigurieren die entsprechende Datenquelle in Workplace Core.

Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Das Sicherheitsmanagement Am Arbeitsplatz .

Workplace Core Nachverfolgungssystem

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Arbeitsplatzreservierungen	Mitarbeiter, die während des angegebenen Zeitraums Reservierungen für dieselben Schichten wie der betroffene Mitarbeiter hatten.

Mit Kontaktverfolgung installierte Nachverfolgungssysteme

Diese Nachverfolgungssysteme sind standardmäßig nicht aktiviert. Um diese Nachverfolgungssysteme für die Identifizierung potenziell exponierter Mitarbeiter zu verwenden, aktivieren Sie sie und konfigurieren die entsprechenden Datenquellen in Kontaktverfolgung.

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktnachverfolgung einrichten .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontaktverfolgung Nachverfolgungssysteme

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Abzeichenleser	Fragt die Tabelle „Zugriffsregister für Abzeichen“ [sn_imt_tracing_badge_access_register] nach Mitarbeitern ab, die während des angegebenen Zeitraums ihr Abzeichen an denselben Abzeichenlesegeräten wie der betroffene Mitarbeiter gescannt haben.
Tägliches Mitarbeiterprotokoll	Fragt die Tabelle „Tägliche Kontaktprotokolle“ [sn_imt_tracing_daily_contact_log] nach Mitarbeitern ab, mit denen der betroffene Mitarbeiter während des angegebenen Zeitraums interagiert hat.
Besucherprotokoll	Fragt die Tabelle „Zutrittsanforderung durch Besucher“ [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] nach Besuchern ab, die während des angegebenen Zeitraums mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben. Es wird die Liste der Besucher abgefragt, die den Arbeitsplatz auf Einladung des betroffenen Mitarbeiters besucht haben, geprüft und eingelassen wurden. Stellen Sie sicher, dass Sie Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert haben, um dieses Nachverfolgungssystem zu verwenden.
WLAN-Zugriffsprotokoll	Fragt die Tabelle „WLAN-Zugriffsprotokoll“ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] nach Mitarbeitern ab, die während des angegebenen Zeitraums dieselben WLAN-Zugriffpunkte wie der betroffene Mitarbeiter genutzt haben. Welche WLAN-Zugriffsprotokolldaten zur Identifizierung potenziell betroffener Mitarbeiter verwendet werden, hängt von den WLAN-Standorteinstellungen und den verfügbaren Integrationen ab. Das Nachverfolgungssystem kann je nach Datenquelle die folgenden untergeordneten Nachverfolgungssysteme haben: • Mist Systems • Cisco DNA Spaces Weitere Informationen finden Sie unter Protokolldaten für den WLAN-Zugriff abrufen. **Hinweis:** Der Zeitraum, in dem Sie die Daten über eine Echtzeit-API abrufen können, ist in den Richtlinien zur Datenaufbewahrung Ihres WLAN-Service Providers angegeben.
Handgeräte/Wearables	Fragt die Tabelle „Zugriffsregister für Wearables“ [sn_imt_tracing_wearable_access_register] nach Mitarbeitern ab, die über Handgeräte oder Wearables verfügen und sich während des angegebenen Zeitraums in unmittelbarer Nähe des betroffenen Mitarbeiters aufgehalten haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontaktverfolgung Nachverfolgungssysteme (Fortsetzung)

Nachverfolgungssystem	Abfrage
	Dem Nachverfolgungssystem für Handgeräte/ Wearables ist das Nachverfolgungssystem „Zebra MotionWorks Proximity“ untergeordnet.
Kinexon SafeZone	Verwendet eine Integration mit der KINEXON SafeZone-API, damit potenziell gefährdete Benutzer mit tragbaren KINEXON-Geräten identifiziert werden können, die sich während des angegebenen Zeitraums in der Nähe des betroffenen KINEXON-Benutzers befunden haben. Weitere Informationen finden Sie unter KINEXON-Integration konfigurieren.

Mit Außendienst-Management installiertes Nachverfolgungssystem

Dieses Nachverfolgungssystem ist standardmäßig nicht aktiviert. Um dieses Nachverfolgungssystem für die Identifizierung potenziell exponierter Mitarbeiter zu verwenden, aktivieren Sie es und konfigurieren die entsprechende Datenquelle in Außendienst-Management.

Weitere Informationen finden Sie unter Notfallrisikomanagement für Außendienstmitarbeiter .

Außendienst-Management Nachverfolgungssystem

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Außendienst	Kunden, die während des angegebenen Zeitraums von einem betroffenen Außendienstmitarbeiter besucht wurden. Fragt auch andere Außendienstmitarbeiter ab, die mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben oder denselben Kunden wie der betroffene Mitarbeiter während des angegebenen Zeitraums besucht haben.

Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten

Richten Sie ein Nachverfolgungssystem für die Datenquelle einer möglichen Gefährdung ein, um mithilfe von Diagnoseanforderungen für einen betroffenen Mitarbeiter potenziell exponierte Personen zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu den verfügbaren Nachverfolgungssystemen finden Sie unter Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Nachverfolgungssysteme**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für das Nachverfolgungssystem

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Nachverfolgungssystems. Der Titel wird als Option zur Auswahl in der Liste **Nachverfolgungssystem** im Formular „Diagnoseanforderung“ angezeigt.
Name	Name des Nachverfolgungssystems
Übergeordnet	Nachverfolgungssystem für eine Gruppe anderer Nachverfolgungssysteme, die einen ähnlichen Typ der Eingabedatenquelle verwenden. Wenn sich die Nachverfolgungssysteme in einer Gruppe befinden, wird nur das übergeordnete Nachverfolgungssystem in der Liste **Nachverfolgungssystem** im Formular „Diagnoseanforderung“ angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Nachverfolgungssystems. Nur aktive Verfolgungssysteme stehen als Datenquelle für die Diagnoseanforderungen zur Auswahl.
Erfordert Daten	Option zum Aktivieren des Start- und Enddatums zur Angabe eines Zeitraums für die Abfrage der Datenquelle für das Nachverfolgungssystem. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Felder **Startdatum** und **Enddatum** angezeigt, wenn Sie dieses Nachverfolgungssystem im Formular „Diagnoseanforderung“ auswählen.
Registerkarte „Verarbeitungsskript“	
Bedingung	Bedingung zum Bestimmen der Nachverfolgungssystemdaten für die Diagnoseanforderung bei Auswahl eines übergeordneten Nachverfolgungssystems. Beispiel: Die beiden Nachverfolgungssysteme A1 und A2 haben dasselbe übergeordnete Nachverfolgungssystem namens A. Wenn Sie in einer Diagnoseanforderung A als die Nachverfolgungsquelle auswählen, wird mit der Bedingung gesteuert, ob Daten von A1 oder A2 abgefragt werden. Schauen Sie sich als Referenz die Bedingungsskripts der Basisnachverfolgungssysteme Cisco DNS Spaces und Mist System an, deren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	übergeordnetes Nachverfolgungssystem das WLAN-Zugriffsprotokoll ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Nachverfolgungssystem unter **Übergeordnet** ausgewählt ist.
Übergeordnetes Verarbeitungsskript verwenden	Option zum Ausführen des Verarbeitungsskripts des übergeordneten Nachverfolgungssystems. Mit dem Verarbeitungsskript des übergeordneten Nachverfolgungssystems wird die entsprechende zugehörige Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ mit den Daten zu potenziell exponierten Mitarbeitern ausgefüllt. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Verarbeitungsskript des aktuellen Nachverfolgungssystems nicht ausgeführt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Nachverfolgungssystem unter **Übergeordnet** ausgewählt ist.
Verarbeitungsskript	Skript zum Ausfüllen der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ mit den Daten zu potenziell exponierten Mitarbeitern.
Registerkarte „Kontaktdiagramm“	
Legendensymbol	Symbol, das das Nachverfolgungssystem als Datenquelle für potenziell gefährdete Kontakte in der Visualisierung der potenziell exponierten Kontakte im Fallformular kennzeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten.
Legenden-Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Sie den Mauszeiger über das Legendensymbol bewegen
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Symbole im Abschnitt „Grund für die Risikogefährdung“ angezeigt werden

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Das Nachverfolgungssystem wird erstellt. Das Nachverfolgungssystem wird als eine der Optionen im Feld **Nachverfolgungssystem** im Formular „Diagnoseanforderung“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Einem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zuordnen.
- Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zuordnen

Ordnen Sie einem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zu, um zusätzliche Kontrolle über die Verwendung der Datenquelle des Nachverfolgungssystems zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Liste der Systemeigenschaften zur Zuordnung zu den verschiedenen Nachverfolgungssystemen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Nachverfolgungssysteme**an.
2. Öffnen Sie das Nachverfolgungssystem, dem Sie eine Systemeigenschaft zuordnen möchten.
   Um dem Nachverfolgungssystem eine neue Systemeigenschaft zuzuordnen, erstellen Sie diese, indem Sie in der zugehörigen Liste „Systemeigenschaften“ auf **Neu** klicken und das Formular „Systemeigenschaften“ ausfüllen.

   Weitere Informationen zu den Formularfeldern „Systemeigenschaft“ finden Sie unter Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu .
3. Ordnen Sie dem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Systemeigenschaften“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Systemeigenschaften aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der Systemeigenschaften**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.

Systemeigenschaften, die Nachverfolgungssystemen in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr zugeordnet werden können.

Um die für ein Nachverfolgungssystem verfügbaren Systemeigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Nachverfolgungssysteme** Und öffnen Sie den Nachverfolgungssystemdatensatz.

Weitere Informationen zum Einrichten oder Ändern eines Nachverfolgungssystems finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme, die mit Kontaktverfolgung installiert werden

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktnachverfolgung einrichten .

Eigenschaften für Kontaktverfolgung

Eigenschaft	Beschreibung
Nachverfolgungssystem: Abzeichenleser	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	Anzahl der Datensätze, die gleichzeitig für Abzeichenleserdaten verarbeitet werden sc Standardwert ist 500.
sn_imt_tracing.badge_reader_location	Das Feld in der Tabelle „Abzeichenzugriffsregister“ [sn_imt_tracin das auf den Standort des Abzeichenlesers v die Option **Abzeichenleser verwende** „Diagnoseanforderung“ ausgewählt ist. Sie ein Dot-Walking-Feld angeben, z. B. „floo Der Standardwert ist das floor_name-Feld [sn_imt_tracing_badge_reader].
sn_imt_tracing.badge_owner_field	Das Feld in der Tabelle „Abzeichenzugriffsregister“ [sn_imt_tracin das auf den Abzeicheneigentümer verweist Option **Abzeichenleser verwenden** in „Diagnoseanforderung“ ausgewählt ist. Sie ein Dot-Walking-Feld angeben, z. B. „user Der Standardwert ist das Feld Benutzer in [sn_imt_tracing_user_badge].
Nachverfolgungssystem: WLAN-Zugriffsprotokoll	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Das Feld in der CMDB-Klassentabelle, das den Besitzer identifiziert, die dem WLAN-Client in den WLAN-Zugriffsprotokollen entsprechen. D cmdb_ci_computer.
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [cmdb_ci_computer], in dem die M des WLAN-Clients gespeichert ist. Der Sta mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [cmdb_ci_computer], das den Bes Clients aus den WLAN-Zugriffsprotokolle Standardwert ist assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Die Felder in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [cmdb_ci_computer], die den WL identifizieren, der dem WLAN-Client im W Zugriffsprotokoll entspricht. Der Standard mac_address, name.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Die CMDB-Klassentabelle, die zum Identi und des Besitzers verwendet wird, die dem Client (Bluetooth LE) in den WLAN-Zugr entsprechen. Der Standardwert ist cmdb_c **Hinweis:** Die Tabelle „Wearable-Technologien“ [cmdb_ci_wearable] v Anwendung CMDB CI Class Models ServiceNow Store erhältlich ist. Weit finden Sie unter CMDB-CI-Klassenm

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [das die MAC-Adresse des WLAN-BLE-C Standardwert ist mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [das den Besitzer des WLAN-BLE-Clients Zugriffsprotokollen identifiziert. Der Stand assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [das das WLAN-Asset identifiziert, das den BLE-Client im WLAN-Zugriffsprotokoll e Standardwerte sind mac_address,asset_tag
Nachverfolgungssysteme: Mist Systems	
sn_imt_tracing.mist_api	API zum Zugriff auf die WLAN-Zugriffsp Systems. Der Standardwert ist https://api.m **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt n WLAN-Zugriffsprotokolle mit Mist S
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	Maximale Anzahl von Datensätzen, die vo API-Aufrufen verarbeitet werden. Der Stan **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt n WLAN-Zugriffsprotokolle mit Mist S
Nachverfolgungssystem: Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	Grad der Nähe, bei dem die Interaktion des mit einem betroffenen Mitarbeiter als pote betrachtet wird. Die verfügbaren Optionen Stockwerke oder Gebäude. Der Standar (10 m)“. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt n Proximitätsberichte mithilfe von Cisc erfassen.
Eigenschaften, die nur gelten, wenn Sie WLAN-Rohdaten von Cisco DNA Spaces mithilfe von WLAN-Rohdatendateien erfassen	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	URL oder IP-Adresse (z. B. 192.168.1.1) d FTP-Servers (SFTP), von dem aus auf die Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wi importierten WLAN-Rohdatendateien zug kann.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	Port auf dem SFTP-Server, über den eine den Zugriff auf die Dateien zulässig ist.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Dateipfad auf dem SFTP-Server, in dem di Zugriffsdatendateien von Cisco DNA Spac

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Beispielsweise ist im Dateipfad /up Daily/ServiceNow_Daily_Visits_: • /upload/Visit Data/Daily/ der Ord SFTP-Server, in dem die Dateien sind. • ServiceNow_Daily_Visits_ der erst des von Cisco DNA Spaces verw Standarddateinamens, gefolgt vo Uhrzeit des Uploads. Beispielsweise lautet der Standard für die WLAN-Zugriffsdaten für de 19. August 2020 um 01:00 Uhr UT ServiceNow_Daily_Visits_2020-08-19 • ServiceNow_Daily_Visits_ ist ein fe • 2020-08-19 ist das Datum, an der Zugriffsdaten erfasst wurden. • 0100 UTC ist die von Ihnen gepla Upload der Datei durch Cisco DN **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Anzahl von Benutzern Lese- und Sch diesen Speicherort hat.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Zeit im Format HH:mm, zu der das Cisco System die Dateien mit WLAN-Zugriffsda den SFTP-Server hochlädt. Dieser Zeitste Teil des Namens der WLAN-Zugriffsdate
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	Benutzername, der für die Anmeldung bei erforderlich ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass kein privilegierter Benutzer wie ein A ist. Weisen Sie die Mindestberechtigu zum Lesen der Dateien in dem in der *sn_imt_tracing.wifi_log_s* festgelegten Verzeichnis erforderlich
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	Passwort, das für die Anmeldung beim SF erforderlich ist.
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Integrationsebene mit Cisco DNA Spaces von WLAN-Zugriffsdaten. Die verfügbare „proximity_report“ und „wifi_log_report“

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt n Integration von Cisco DNA Spaces ve WLAN-Zugriffsdaten abzurufen.
Nachverfolgungssystem: Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	API-Endpunkt für die Anmeldung bei der SafeZone-Instanz und den Zugriff auf KIN Dieser API-Endpunkt wird auch zum Abru Kontaktverfolgung erforderlichen Informa Ersetzen Sie den Standardendpunkt durch Instanz.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON Administrator-Anwendername
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON Administratorpasswort.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Die Mindestkontaktdauer (in Sekunden) zw KINEXON-Sensoren, die erforderlich ist, werden kann, ob ein Benutzer ein potenzie Kontakt ist. Bei der Abfrage werden alle D Werten unter dieser Dauer ausgelassen. De 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Die minimale Gesamtdauer (in Sekunden) zwischen zwei KINEXON Sensoren innerh Datumsbereichs. Wenn die Gesamtdauer k Wert ist, werden in der Abfrage alle Konta zwischen dem Sensorpaar ausgelassen. De 300 .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Die maximale Entfernung (in Metern) zwis KINEXON Sensoren, die bestimmen, ob A sind. Bei der Abfrage werden alle Kontakt dieser Entfernung ausgelassen. Der Standa
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Bestimmt die Zeit (in Sekunden), die zwis aufeinanderfolgenden Kontaktinstanzen ve die potenzielle Gefährdung als zwei potenz betrachtet wird. Der Standardwert lautet 15

Automatische Übersetzung

Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern.

Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe, um eine Diagnoseanforderungsaufgabe automatisch in einer Diagnoseanforderung zu erstellen. Basierend auf dem ausgewählten Nachverfolgungssystem In der Diagnoseanforderung erstellt die entsprechende Aufgabenkonfiguration eine Diagnoseanforderungsaufgabe, um potenziell betroffene Mitarbeiter zu identifizieren.

Vorbereitungen

Das Modul **Konfigurationen der Diagnoseanforderungsaufgaben** im Anwendungsnavigator ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung Kontaktverfolgung installiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Diagnoseanforderungsaufgabenkonfiguration ist nur erforderlich, wenn ein Nachverfolgungssystem zusätzliche Arbeit zum Generieren des Diagnoseanforderungsberichts erfordert. Beispiel: Sie wählen in einer Diagnoseanforderung das Nachverfolgungssystem für das WLAN-Zugriffsprotokoll aus und Cisco DNA Spaces ist die WLAN-Eingabedatenquelle. Zum Abrufen potenziell exponierter Mitarbeiter müssen Sie eine Diagnoseanforderungsaufgabe ausführen, indem Sie eine Datei mit WLAN-Zugriffsdaten anhängen oder einen Proximitätsbericht über das Cisco DNS Spaces-Portal generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Konfigurationen Der Diagnoseanforderungsaufgabe**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe
Import Set-Tabelle	Bereitstellungstabelle, in die Datensätze vor der Transformation dieser Datensätze aus einer Datenquelle importiert werden.
Transform Map	Eine Reihe von Feldzuordnungen, die die Beziehungen zwischen Feldern in einem Importsatz und Feldern in der Zieltabelle definieren. Beispiel: „WLAN-Zugriffsregister“ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] ist die Zieltabelle zum Zuordnen von Feldern für WLAN-Zugriffsdaten. Während der Transformation werden Daten basierend auf der Transformationszuordnung aus der Importsatz-Tabelle in die Zieltabelle kopiert. Ein einzelnes Importsatz-Feld kann mehreren Feldern in anderen Tabellen zugeordnet werden.
Typ	Datenquellentyp, der abgefragt wird, um die potenziell betroffenen Mitarbeiter zu identifizieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Nur aktive Konfigurationen können eine Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen.
Anweisungen	Satz von Anweisungen zum Verarbeiten und Abschließen der zugewiesenen Diagnoseanforderungsaufgabe.
Registerkarte „Bedingungen“	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Diagnoseanforderungstabelle [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] zum Überprüfen, welche Datenquelle ausgewählt ist
Bedingung	Bedingungen zum Abrufen der ausgewählten Datenquelle in der Diagnoseanforderung.
Skriptbedingung	Skriptbedingung zur Auswertung zusätzlicher Parameter.
Nachverarbeitungsregisterkarte	
Verarbeitungsskript	Skript, das nach Abschluss des Datenimports ausgeführt werden soll.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Es wird eine Konfiguration für die Diagnoseanforderungsaufgabe für einen Datenquellentyp erstellt.

Potenziell exponierte Benutzer identifizieren

Wenn ein Benutzer seinen Gesundheitszustand selbst gemeldet hat, verwenden Sie Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr, um andere Benutzer zu identifizieren, die möglicherweise mit dem betroffenen Benutzer in Kontakt gekommen sind. Sie können mehrere Datenquellen analysieren, z. B. Standorte, Besprechungen, Arbeitsbereichsreservierungen, Abzeichen-Scans und WLAN-Zugriffsdaten des betroffenen Benutzers, um potenziell risikogefährdete Benutzer zu identifizieren.

Vorbereitungen
Zum Abfragen mehrerer Datenquellen verlangt Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr, dass für Ihre Instanz die folgenden Anwendungen, Plugins und Konfigurationen verfügbar sind.

Microsoft Office 365

Registrieren und konfigurieren Sie Optionen zum Scannen von Microsoft Outlook-Besprechungsdaten.

Kontaktverfolgung

Abzeichenleser-Scans, das tägliche Kontaktprotokoll der Benutzer, das WLAN-Zugriffsprotokoll, Proximitätsdaten von Handgeräten oder Wearables und Besucherdaten

Untersuchung Der Mitarbeitergesundheit Und Kontaktnachverfolgung

Scannt Besucherdaten

Außendienst-Management (Com.snc.work_Management)

Scannt die Daten von Außendienstaufgaben

Wichtig:

Wenn Sie On-Premise-Kunde mit Microsoft Office 365 sind und Hilfe beim Konfigurieren von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr benötigen, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder kontaktieren Sie Kundenservice und Support unter `https://support.servicenow.com/now?draw=case` .

Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Sie können keine Diagnoseanforderung für betroffene Benutzer erstellen oder ausführen, die der Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing nicht zugestimmt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Neu erstellen**an.
   Das Feld **Status der Berichtserstellung** ist auf **Nicht initiiert** festgelegt, und das Kontrollkästchen **Aktiv** ist aktiviert.
2. Wählen Sie im Feld **Betroffener Benutzer** den Namen des Benutzers aus.
3. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ) im Feld **Nachverfolgungssystem**, und wählen Sie mindestens eine Option für das Nachverfolgungssystem aus, um die entsprechenden Datenquellen abzufragen.
   Sie können mehrere Quellen zusammen auswählen, um potenziell betroffene Benutzer besser zu identifizieren.

Nachverfolgungssysteme und entsprechende Datenquellenabfragen

Nachverfolgungssystem (Erforderliche Anwendung/ erforderliches Plugin)	Abfrage
Standort	Benutzer, die sich zusammen mit dem betroffenen Benutzer auf demselben Stockwerk oder in demselben Gebäude befunden haben
Outlook-Besprechungen (Microsoft Office 365)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums dieselben Besprechungen wie der betroffene Benutzer angenommen haben
Arbeitsplatzreservierungen (Workplace Core)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums Reservierungen für dieselben Schichten wie der betroffene Benutzer hatten
Abzeichenleser (Kontaktverfolgung)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums ihr Abzeichen an denselben Abzeichenlesegeräten wie der betroffene Benutzer gescannt haben
Tägliches Mitarbeiterprotokoll (Kontaktverfolgung)	Liste der Benutzer, mit denen der betroffene Benutzer während des angegebenen Zeitraums interagiert hat
Besucherprotokoll (Kontaktverfolgung Und Gesundheits-Screening von Mitarbeitern)	Liste der Besucher, mit denen der betroffene Benutzer während des angegebenen Zeitraums interagiert hat. Es werden Besucher abgefragt, die vom betroffenen Benutzer eingeladen, geprüft und eingelassen wurden.
WLAN-Zugriffsprotokoll (Kontaktverfolgung)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums dieselben WLAN-Zugangspunkte wie der betroffene Benutzer genutzt haben. WLAN-Zugriffsprotokolldaten zur Identifizierung potenziell betroffener Benutzer hängen von den WLAN-Standorteinstellungen und den verfügbaren Integrationen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverfolgungssystem (Erforderliche Anwendung/ erforderliches Plugin)	Abfrage
	Weitere Informationen finden Sie unter Protokolldaten für den WLAN-Zugriff abrufen. **Hinweis:** Daten, die über eine Echtzeit-API empfangen werden, werden so lange gespeichert, wie in den Richtlinien zur Datenspeicherung Ihres WLAN-Serviceanbieters angegeben.
Handgeräte/Wearables (Kontaktverfolgung)	Benutzer mit Handgeräten oder Wearables, die sich während des angegebenen Zeitraums länger als zulässig in unmittelbarer Nähe des betroffenen Benutzers aufgehalten haben
Kinexon SafeZone (Kontaktverfolgung)	Benutzer mit KINEXON-Wearables, die während des angegebenen Zeitraums in enger Nähe zu anderen KINEXON-Benutzern waren. Daten, die von der KINEXON SafeZone-API abgerufen wurden. Erfordert eine aktive KINEXON-Integration. Weitere Informationen finden Sie unter KINEXON-Integration konfigurieren. **Hinweis:** Benutzer, die einer Datenschutzeinwilligung zustimmen müssen, dies aber noch nicht getan haben, werden ausgeschlossen, selbst wenn sie potenziell exponierte Kontakte sind.
Außendienst (Außendienst-Management)	Kunden, die während des angegebenen Zeitraums von einem betroffenen Außendienstmitarbeiter besucht wurden. Fragt auch andere Außendienstmitarbeiter ab, die mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben oder denselben Kunden wie der betroffene Mitarbeiter während des angegebenen Zeitraums besucht haben.

4. Wenn dies für ein ausgewähltes Nachverfolgungssystem erforderlich ist, geben Sie das Start- und Enddatum an.
   a. Geben Sie im Feld **Startdatum** das geschätzte Infektionsdatum an.

      Da das Infektionszeitfenster variieren kann, das Sie berücksichtigen müssen, wählen Sie ein Startdatum mindestens 14 Tage vor dem Datum der Symptommeldung aus.

   b. Geben Sie im Feld **Enddatum** das Datum der gemeldeten Symptome an, mindestens einen Tag vor dem aktuellen Tag.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Zugehörige Listen werden angezeigt, die nach der Ausführung eines Diagnoseberichts ausgefüllt werden.
6. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
   Eine regelmäßige Aufgabe ruft potenziell betroffene Benutzerdaten aus den ausgewählten Quellen ab und lädt die Daten in entsprechende zugehörige Listen. Aktualisieren Sie eine Liste, um die potenziell betroffenen Benutzer sofort anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Option **Handgeräte/Wearables** ausgewählt haben, wird eine Diagnoseanforderungsaufgabe erstellt. Befolgen Sie die Anweisungen in der Aufgabe, um die Daten zu potenziell exponierten Benutzern abzurufen.

Wenn Sie die Option **WLAN-Zugriffsprotokoll** ausgewählt haben, basieren die abgefragten WLAN-Daten auf der Standorteinstellung, die für den Standort des betroffenen Benutzers festgelegt wurde. Verfügbare Optionen:

- Integration von Mist Systems: Die WLAN-Daten werden von Mist Systems abgerufen, wenn Sie die Diagnoseanforderung ausführen.

  Wenn das Standortnetzwerk Bluetooth LE unterstützt und das Unternehmen Benutzern BLE-Geräte zur Verfügung gestellt hat, wird der WLAN-Zugriff über die BLE-Geräte dazu genutzt, potenziell risikogefährdete Benutzer zu identifizieren.

- Integration von Cisco DNA Spaces: Die WLAN-Daten sind basierend auf dem Cisco-Stufenwert verfügbar, der in der Eigenschaft *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* festgelegt ist:
  - Wenn der Wert *wifi_log_report* festgelegt ist, werden die Daten für die angegebenen Tage aus den WLAN-Zugriffsdatendateien vom SFTP-Server importiert und im Speicherortpfad abgefragt, damit potenziell risikogefährdete Benutzer identifiziert werden können.
  - Wenn der Wert *proximity_report* festgelegt ist, wird eine Diagnoseanforderungsaufgabe zum Abrufen der potenziell risikogefährdeten Benutzer erstellt. Folgen Sie den Anweisungen in der Aufgabe, um Daten zu möglicherweise betroffenen Benutzern aus der ausgewählten Datenquelle abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter Daten potenziell exponierter Benutzer aus einer Datenquelle abrufen.
- Manueller Import: Die WLAN-Daten werden aus einer Microsoft Excel-Tabelle in die Tabelle „WLAN-Zugriffsregister“ importiert.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie die potenziell betroffenen Benutzer manuell hinzu, z. B. Benutzer, die einen Standort mit einem betroffenen Benutzer besucht haben.

   a. Klicken Sie in der Liste „Betroffene Benutzer manuell hinzugefügt“ auf **Neu**.

   b. Wählen Sie den potenziell betroffenen Benutzer aus.

   c. **Wahlweise:** Fügen Sie Kommentare über den Grund hinzu, aus dem Sie den Benutzer hinzugefügt haben. Durch die Eingabe von Kommentaren können andere Benutzer identifiziert werden, die für den Fall, dass bei diesem Benutzer erste Symptome auftreten, ebenfalls potenziell betroffen sein könnten.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der Benutzer wird in der zugehörigen Liste „Betroffene Benutzer manuell hinzugefügt“ angezeigt.

Ergebnis

In den zugehörigen Listen werden potenziell betroffene Benutzer angezeigt. Die zugehörigen Listen „Betroffene Besucher“, „Betroffene Kunden“ und „Betroffene Außendienstmitarbeiter“ werden nur angezeigt, wenn relevante Benutzer vorhanden sind.

Hinweis: Benutzer, die der Verwendung ihrer Daten nicht zugestimmt haben, werden aus der Liste der potenziell betroffenen Benutzer herausgefiltert. Sie können sie der Liste der potenziell betroffenen Benutzer jedoch manuell hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen und entsprechende Beschreibungen

Zugehörige Liste	Beschreibung
Alle betroffenen Benutzer	Alle Benutzer, die potenziell exponiert waren. Diese Liste ist eine Kombination aller Datensätze in den anderen zugehörigen Listen. In der Spalte **Nachverfolgungssystem** können Sie die Risikoquelle für einen Benutzer sehen.
Betroffene Anwender manuell hinzugefügt	Diese Liste ist leer, es sei denn, ein Benutzer mit der Rolle sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin fügt zusätzliche potenziell betroffene Benutzer manuell hinzu.
Betroffene Besucher	Besucher, die vom betroffenen Benutzer eingeladen wurden, die das Screening bestanden haben und die während des angegebenen Zeitraums mit dem betroffenen Benutzer interagiert haben
Betroffene Kunden	Kunden, die über die Analyse der Arbeitsaufträge des Außendienstes hinzugefügt wurden. Potenziell betroffene Kunden werden anhand der Arbeitsaufträge bestimmt, die ein betroffener Außendienstmitarbeiter zwischen den angegebenen Terminen bearbeitet hat.
Betroffene Außendienstmitarbeiter	Außendienstmitarbeiter, die über die Analyse der Arbeitsaufträge des Außendiensts hinzugefügt wurden. Potenziell betroffene Außendienstmitarbeiter werden ermittelt, wenn sie zwischen den angegebenen Terminen mit einem betroffenen Mitarbeiter interagiert oder denselben Kunden wie der betroffene Mitarbeiter besucht haben.

Trouble?

Wenn die Ausführung der Diagnose fehlschlägt, überprüfen Sie den Status aller Aufträge, die gestartet wurden, indem Sie auf den Link **Zugehörige Aufträge anzeigen** klicken. Sie können die Details anzeigen, einschließlich der Protokollmeldung, um die Fehlerursache zu bestimmen.

Hinweis: Fehlgeschlagene Aufträge werden dreimal automatisch wiederholt, die Standardeinstellung in den Eigenschaften von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr. Um zu versuchen, den Auftrag erneut auszuführen, nachdem Sie das Problem behoben haben, klicken Sie auf **Erneut verarbeiten**.

Nächste Maßnahme

Abhängig von den installierten Anwendungen und Plugins können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf **Bericht herunterladen**, um eine Tabelle mit allen betroffenen Benutzern herunterzuladen. Der Bericht enthält die E-Mail-Adresse und den Standort des jeweiligen Benutzers sowie die Angabe, ob er nach Standort, Arbeitsplatzreservierung, Zusammenarbeit, Abzeichenleserdaten oder Außendienst-Arbeitsaufträgen identifiziert wurde. Für manuell hinzugefügte Benutzer ist der Kommentar enthalten.
- Klicken Sie auf **Besucherbericht herunterladen**, um eine Tabelle mit allen potenziell exponierten Besuchern herunterzuladen, die den betroffenen Benutzer getroffen haben. Der Bericht enthält die E-Mail-Adresse und Namen aller Besucher.

Hinweis:

Die Schaltfläche ist nur verfügbar, wenn Sie das Nachverfolgungssystem **Besucherprotokoll** aktiviert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Fallmanager kann einen Fall für den betroffenen Benutzer anlegen und potenziell betroffene Benutzer aus der zugehörigen Liste dem Fall hinzufügen, um ihren Gesundheitsstatus zu verfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle für betroffene Mitarbeiter erstellen.

- Der Manager der betroffenen Außendienstmitarbeiter kann weitere Maßnahmen ergreifen, z. B. ihre künftigen Arbeitsauftragszuweisungen blockieren. Weitere Informationen finden Sie unter Notfallrisikomanagement für Außendienstmitarbeiter .

Daten potenziell exponierter Benutzer aus einer Datenquelle abrufen

Arbeiten Sie an der Diagnoseanforderungsaufgabe, um Informationen zu potenziell betroffenen Benutzern aus einer ausgewählten Datenquelle abzurufen und die entsprechenden zugehörigen Listen im Formular „Diagnoseanforderung“ auszufüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Diagnoseanforderungsaufgabe wird aus der Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgabe für den Datenquellentyp erstellt, der im Formular „Diagnoseanforderung“ ausgewählt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern..

Prozedur

1. Navigieren zu **Emergency Exposure Management** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Diagnoseanforderung aus der Liste.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Diagnoseanforderungsaufgaben“ eine Diagnoseanforderungsaufgabe.
4. Folgen Sie den Anweisungen in der Aufgabe, um Daten zu möglicherweise betroffenen Benutzern aus der ausgewählten Datenquelle abzurufen.
5. Wenn die Aufgabenkonfiguration erfordert, dass Sie die Aufgabe manuell abschließen, wählen Sie in der Liste „Status“ die Option **Geschlossen** aus.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der Status der Diagnoseanforderungsaufgabe wird zu „Schließen“ aktualisiert. Die potenziell exponierten Benutzer aus der Datenquelle werden der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ hinzugefügt.

Daten potenziell exponierter Benutzer aus Cisco DNA Spaces abrufen

Rufen Sie Daten zu potenziell exponierten Benutzern aus dem Cisco-WLAN-Zugriffsprotokoll ab, um sie in die entsprechenden zugehörigen Listen im Formular „Diagnoseanforderung“ einzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Prozedur

Greifen Sie über einen Anhang mit den Cisco WLAN-Zugriffsprotokolldaten auf die Informationen eines potenziell exponierten Benutzers zu, oder durch Generieren eines Berichts über das Cisco DNA Spaces-Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
WLAN-Zugriffsprotokolldatei anhängen	**a.** Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten" (). **b.** Klicken Sie im Fenster „Anhänge" auf **Datei auswählen**, und wählen Sie eine Protokolldatei für den WLAN-Zugriff aus. **c.** Wählen Sie in der Liste „Status" die Option **Geschlossen** aus. **d.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Der Status der Diagnoseanforderungsaufgabe wird zu „Schließen" aktualisiert.
Bericht generieren und Daten über das Cisco-Portal veröffentlichen	**a.** Melden Sie sich beim Cisco DNA Spaces-Portal an. **b.** Klicken Sie auf der Seite „Proximity Reporting (Proximitätsbericht)" auf **Bericht erstellen**. **c.** Geben Sie das Start- und Enddatum für den Berichtszeitraum ein. **d.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auto-submit report data to ServiceNow task (Berichtsdaten automatisch an ServiceNow-Aufgabe übermitteln)**. **e.** Geben Sie in das Feld für die **Nummer der Diagnoseanforderungsaufgabe** die Nummer der Diagnoseanforderungsaufgabe ein. **f.** Klicken Sie auf **Bericht generieren**. Das Cisco-System erstellt einen Proximitätsbericht und speichert die WLAN-Zugriffsprotokolldaten aus dem Bericht in der WLAN-Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wifi_access_register] auf der ServiceNow-Instanz. Der Status der Diagnoseanforderungsaufgabe wird zu „Schließen" aktualisiert.

Ergebnis

Cisco WLAN-Zugriffsprotokolldaten umfassen die Näherungsebene der Benutzer, die mit dem Cisco WLAN-Netzwerk am Arbeitsplatz verbunden sind. Die potenziell betroffenen Benutzer werden über die Cisco-WLAN-Zugriffsprotokolle basierend auf den von der Eigenschaft `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` festgelegten Näherungsebenenoptionen identifiziert (innerhalb von 10 m vom Router, auf demselben Stockwerk oder in demselben Gebäude). Die Informationen zu diesen potenziell exponierten Benutzern werden in die entsprechende zugehörige Liste im Formular „Diagnoseanforderung" eingefügt.

Daten potenziell exponierter Benutzer aus Zebra MotionWorks-Proximitätsberichten abrufen

Laden Sie eine Tabelle mit den Zebra MotionWorks-Proximitätsdaten hoch, um eine Liste potenziell exponierter Benutzer abzurufen und die Daten in die entsprechenden zugehörigen Listen im Formular „Diagnoseanforderung" einzufügen.

Vorbereitungen

Sie müssen dazu zuerst die Microsoft Excel-Datei aus dem Zebra MotionWorks-Portal herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten" ().
2. Klicken Sie im Fenster „Anhänge" auf **Datei auswählen** und wählen Sie eine Zebra MotionWorks-Proximitätsberichttabelle aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Status" die Option **Geschlossen** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Zebra MotionWorks-Proximitätsbericht enthält eine Liste von Benutzern mit Handgeräten oder Wearables, die sich in unmittelbarer Nähe des betroffenen Benutzers aufgehalten haben. In diesem Proximitätsbericht ist angegeben, welche Benutzer sich während des angegebenen Zeitraums länger als zulässig in unmittelbarer Nähe des betroffenen Benutzers aufgehalten haben. Die Informationen zu diesen potenziell exponierten Benutzern werden in die entsprechende zugehörige Liste im Formular „Diagnoseanforderung" eingefügt.

Domain Separation für Emergency Exposure Management

In der folgenden Tabelle werden die Anwendungsfälle von Domain Separation für Service Provider (SPs) aufgeführt, die diese Anwendung nutzen.

Hinweis: Diese Informationen können sich ändern: Nutzung ausschließlich auf SPs begrenzen.

Anwendungsfälle für Domänentrennung für SPS

Anwendungsfall	Funktionen	Einschränkungen
Intern für SP – SP verwendet die Anwendung für interne Mitarbeiter, die möglicherweise mit einem betroffenen internen Mitarbeiter zusammengearbeitet haben.	Ja	Keine
Extern für SP – SP verwendet die Anwendung zum Identifizieren von Mitarbeitern (SP oder Mandant), die möglicherweise mit einem betroffenen Mitarbeiter (SP oder Mandant) zusammengearbeitet haben.	Nein	Ohne die Domänenspalte gibt es keine Sicherheitsfunktion der Basissystem-Plattform, die verhindert, dass ein SP-Benutzer mit Zugriffsrechten für die Anwendung Mandanteninformationen anzeigen kann, die der Benutzer eigentlich nicht sehen dürfte. „Beschränkende" Anwendungseigenschaften für Outlook-Einstellungen
Mandant – Die Mandantenorganisation verwendet die Anwendung zum Identifizieren von Mitarbeitern, die möglicherweise mit einem betroffenen Mitarbeiter zusammengearbeitet haben.	Nein	Ohne die Domänenspalte gibt es keine Sicherheitsfunktion der Basissystem-Plattform, die verhindert, dass ein Mandantenbenutzer, der Zugriffsrechte für die Anwendung hat, Informationen anderer Mandanten anzeigen kann, deren Anzeige ansonsten für den Benutzer ausgeschlossen wäre. „Beschränkende" Anwendungseigenschaften für Outlook-Einstellungen

Die Domain Separation wirkt sich auf einige Module in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr aus.

CREATE NEW & ALL-Modul (Dignoseanforderung)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten und Geschäftslogik sind nicht vorhanden.
- Es wird ein Diagnoseereignis auf der Grundlage von Outlook-Meetings, des Kontakts zu einem betroffenen Benutzer oder des Benutzerstandorts erstellt, sodass Benutzer identifiziert werden können, die im Rahmen der Zusammenarbeit möglicherweise einem Ansteckungsrisiko ausgesetzt waren.
- Die Ergebnisse des Diagnoseereignisses werden an die Diagnoseanforderung zurückgegeben oder können manuell hinzugefügt werden.

Hinweis: Da der Datensatz der Diagnoseanforderung die Felder „Benutzer“ (Tabelle: Sys_User) und „Standort“ (Tabelle: Cmn_Location) enthält, wird die Sichtbarkeit dieser Referenzfelder durch die Domain Separation-Funktion beeinflusst. Wenn sich ein Benutzer in einer Domäne befindet, für die nicht die entsprechenden Sichtbarkeitseinstellungen festgelegt sind, werden die betreffenden Felder in der Diagnoseanforderung leer angezeigt, auch wenn sie eigentlich Daten enthalten.

PROPERTIES-Modul

Seite für standardmäßige Anwendungseigenschaften, alle Einstellungen gelten global für die Anwendung.

Hinweis: Mit dieser Eigenschaft wird die Möglichkeit der Outlook-Unterstützung in einer Umgebung mit Domänentrennung eingeschränkt, weil Mandanten verschiedene Einstellungen vom Service Provider erhalten.

- Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten und Geschäftslogik sind nicht vorhanden.
- Die Outlook- oder Standortantworten werden erfasst und an die Diagnoseanforderung zurückgesendet.
- Es handelt sich um eine reine Administratorfunktion.

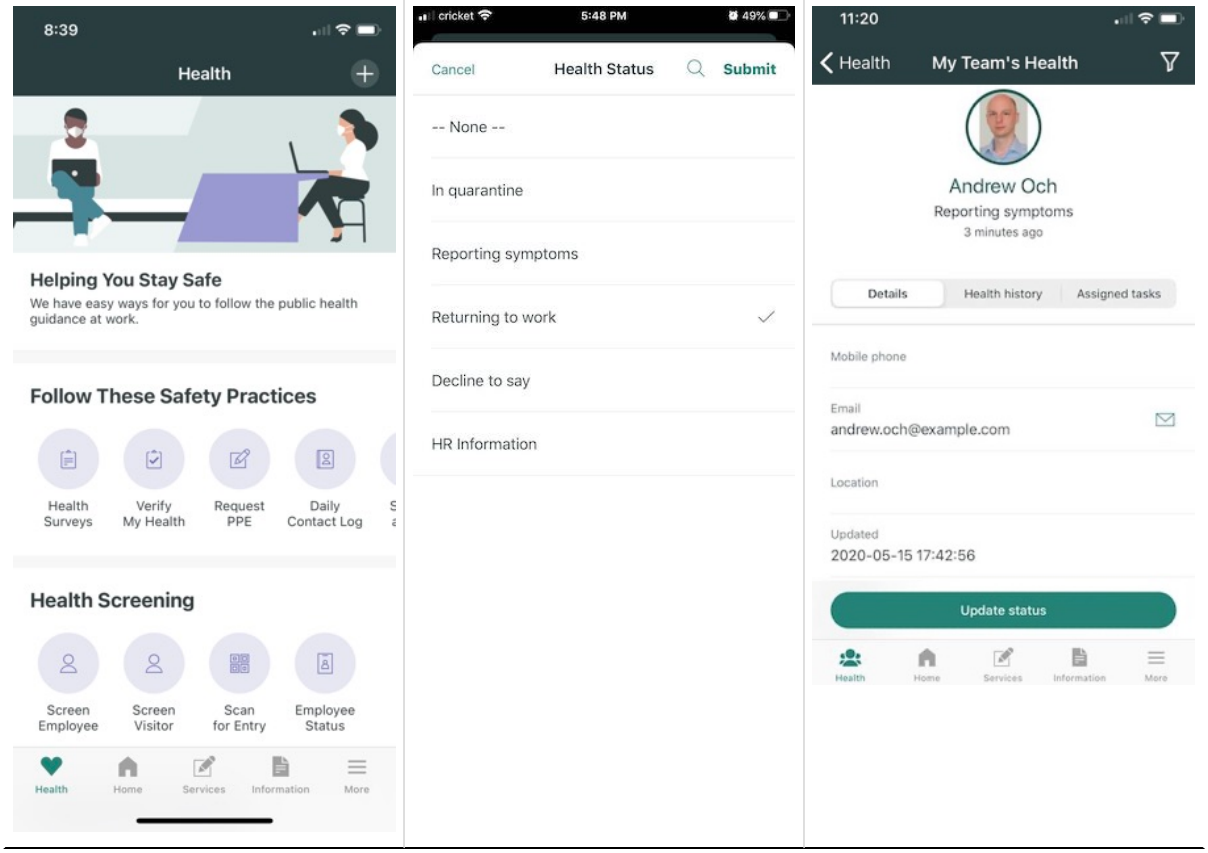
Safe Workplace for Mobile

Verwalten Sie von jedem beliebigen Ort aus die Schritte für die Rückkehr an den Arbeitsplatz mithilfe der App Safe Workplace for Mobile.

Mit der ServiceNow® Sicherheit am Arbeitsplatz Mobile-Experience können Unternehmen mithilfe der Now Mobile-App von überall die wichtigsten Schritte für die Rückkehr von Benutzern an ihren Arbeitsplatz verwalten. Mit einem intuitiven mobilen Design und einer benutzerfreundlichen Oberfläche können Unternehmen eine nahtlose Rückkehr an den Arbeitsplatz bieten und Anwendern ermöglichen, Gesundheitstests und Umfragen abzuschließen, Besuche einzurichten, Reservierungen vorzunehmen, PSA anzufordern und anderes mehr, um ihre Gesundheit und Sicherheit zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsansichten



Zugriff auf andere Anwendungen über Safe Workplace for Mobile

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Notfall- und Safe-Arbeitsplatzanwendungen

Notfallmaßnahmen-Management **Anwendungen**	Sicherheit am Arbeitsplatz-**Anwendungen**
• Notfall-Kontaktaufnahme • Notfall-Eigenmeldung • Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr	• Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus • Gesundheits-Screening von Mitarbeitern • Workplace Core • Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz • Safe Workplace-Dashboard • Kontaktverfolgung • Gesundheitstests für den Arbeitsschutz • Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core • Enterprise Employee Experience Pack

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall- und Safe-Arbeitsplatzanwendungen (Fortsetzung)

Notfallmaßnahmen-Management Anwendungen	Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen
	• Employee Travel Safety • Vaccination Status

Safe Workplace for Mobile Funktionen

Safe Workplace (Mobile) – Berichterstellungs- und Benachrichtigungsfunktionen



Outreach-Benachrichtigungen empfangen und beantworten

Erhalten Sie wichtige Benachrichtigungen, die in der Notfall-Kontaktaufnahme-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät generiert werden. Sie können Ihren Gesundheitsstatus auch selbst über diese Benachrichtigungen melden.

Weitere Informationen zu Notfall-Kontaktaufnahme finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Informationen zum Melden Ihres Gesundheitsstatus über Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Gesundheitsstatus melden .



Gesundheitsstatus im Serviceantwort-Dashboard melden

Klicken Sie unter „Mein aktueller Gesundheitsstatus“ auf Ihren Namen, um Ihren Gesundheitsstatus zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus in Now Mobile melden.



Status Ihrer direkten Untergebenen anzeigen

Als Manager können Sie unter **Gesundheit meines Teams** im Abschnitt **Mein Team** eine Übersicht über den Gesundheitszustand Ihrer unterstellten Mitarbeiter anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten.



Kritische Aufgaben Ihren arbeitenden Mitarbeitern neu zuweisen

Als Manager können Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter** im Abschnitt **Mein Team** tippen, um die Arbeit anzuzeigen, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen ist. In dieser Liste können Sie Aufgaben nach Bedarf Ihren arbeitenden unterstellten Mitarbeitern neu zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile-Abschnitte

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben, werden die für die Mobile-Experience von Notfallmaßnahmen-Management verfügbaren Mobile-Abschnitte angezeigt. Jeder Abschnitt umfasst mehrere Anwendungen. Scrollen Sie nach links, um alle Anwendungen für ein Thema anzuzeigen.

Abschnitte im Zusammenhang mit Themen und Funktionen der mobilen Anwendung

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
Gesundheitsumfragen Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus.	Mitarbeiter überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Integritätsbildschirm für den Eintrag durch.	Verbrauchsartikel zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
Meine Gesundheit verifizieren Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus und Compliance überprüfen.	Besucher überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen.	Hardware zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
PSA anfordern Weitere Informationen finden Sie unter PSA anfordern.	Für Zutritt scannen Weitere Informationen finden Sie unter Abzeichendaten von Benutzern erfassen.	Verbrauchsartikel hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.
Tägliches Kontaktprotokoll Weitere Informationen finden Sie unter Kontakte von Mitarbeitern mit täglichen Protokollen nachverfolgen.	Mitarbeiterstatus Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitszustand anzeigen.	Hardware hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.
Datenschutzeinwilligung Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.		Modell hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter Modelle für PSA-Artikel erstellen.
Besuch einrichten Weitere Informationen finden Sie unter Besucher zum Arbeitsplatz einladen.		
COVID-19-Tests		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte im Zusammenhang mit Themen und Funktionen der mobilen Anwendung (Fortsetzung)

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19-Diagnosetests anfordern.		
Reisegenehmigung anfordern Weitere Informationen finden Sie unter Reisegenehmigung anfordern.		
Impfung melden Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus Ihrer Organisation melden.		
Impfbefreiung beantragen Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		
Anträge auf Impfbefreiung Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		

Abschnitte im Zusammenhang mit mobilen Integritätsprüfungen

Mein aktueller Gesundheitszustand	Auf Ankunft vorbereiten	Mein Team
Weitere Informationen finden Sie unter Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen.	Meine Bereitschaftsprüfliste Stellt eine Prüfliste mit Aufgaben bereit, die vor der Ankunft am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.	Gesundheit meines Teams Zeigt eine Liste der Ihnen unterstellten Mitarbeiter und deren Gesundheitsstatus an.
	Mein Bürozutrittscode Stellt einen QR-Code bereit, mit dem Sie am Arbeitsplatz einchecken können.	Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter Zeigt alle offenen Aufgaben an, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind und die vor der Ankunft

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte im Zusammenhang mit mobilen Integritätsprüfungen (Fortsetzung)

Mein aktueller Gesundheitszustand	Auf Ankunft vorbereiten	Mein Team
		am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.

Safe Workplace Suite Für Bundeskunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Zur Verwendung sind Lizenzen erforderlich Safe Workplace Suite Anwendungen in Produktionsinstanzen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Safe Workplace for Mobile installieren

Installieren Sie die Apps Now® Mobile und Safe Workplace for Mobile.

Vorbereitungen

Die App Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) ist abhängig vom Plugin com.sn_imt_quarantine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die App Safe Workplace for Mobile ist gleichfalls optional abhängig von anderen Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen. Wenn Sie eines dieser Plugins installiert haben, werden die entsprechenden Anwendungen in Ihrer App Safe Workplace for Mobile angezeigt:

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Downloads auf Bundesebene für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030260] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps [KB0030258] artikel im Store-Hilfezentrum, um weitere Informationen zu erhalten.

Prozedur

1. Laden Sie auf Ihrem Mobilgerät die App Now Mobile für Apple iOS oder Google Android aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store herunter.
2. Navigieren Sie in Ihrer Instanz zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
3. Suchen Sie nach `Safe Workplace for Mobile` .
4. Klicken Sie auf **Installieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
7. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen .

Gesundheitsstatus in Now Mobile melden

Melden Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now® Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

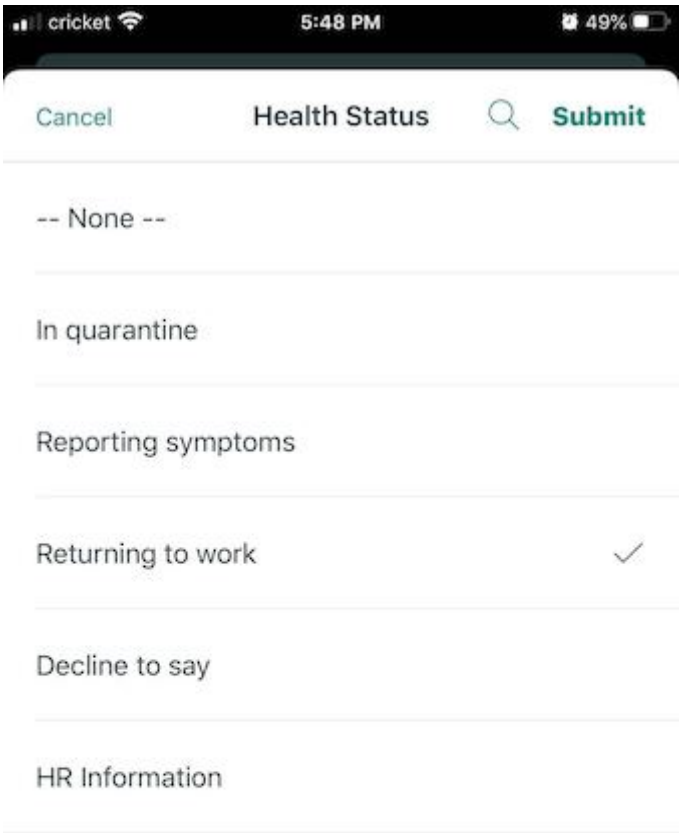
Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Klicken Sie oben auf der Seite „Gesundheit“ auf das Schnellaktionssymbol ( ), um das Eigenmeldungs-Applet zu öffnen.
3. Wählen Sie Ihren Gesundheitsstatus aus der Liste aus, und tippen Sie auf das Häkchensymbol ( ), um Ihren Status zu bestätigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen

Zeigen Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

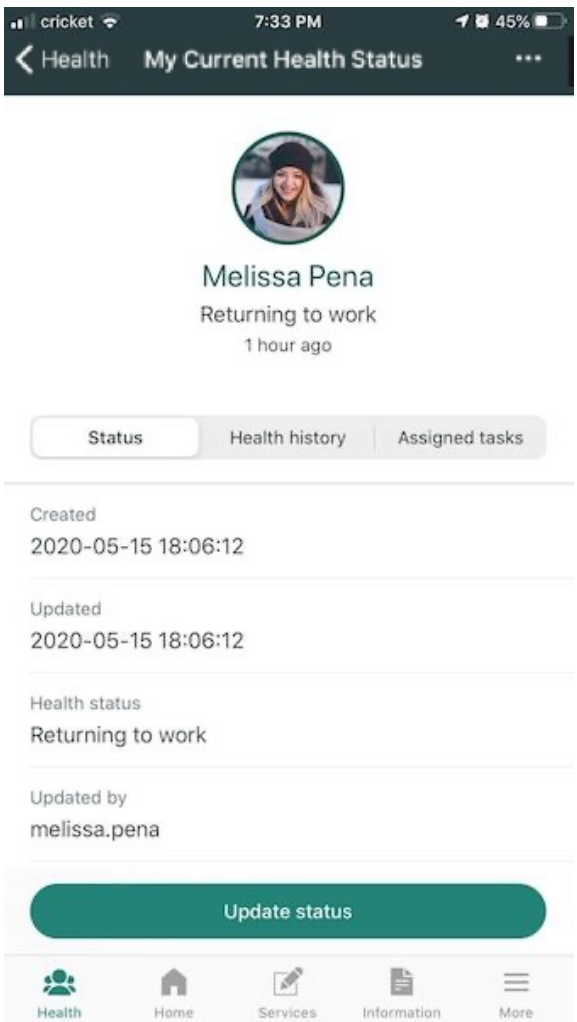
Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Mein aktueller Gesundheitsstatus**, und klicken Sie auf den Link **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf Ihren Namen.

Bildschirm „Mein aktueller Gesundheitszustand“

Auf dem Bildschirm **Mein aktueller Gesundheitszustand** werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Registerkarte **Status**, um Ihren aktuellen gemeldeten Status anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf Ihrer Gesundheitsstatusaktualisierungen anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um Ihren Gesundheitsstatus zu ändern.
- Wenn Sie ein Manager sind, verwenden Sie die Aktion **Alle neu zuweisen** über das Menüsymbol oben (⋯), um alle Aufgaben neu zuzuweisen.



Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten

Zeigen Sie die Gesundheitsstatus Ihrer direkten Untergebenen mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

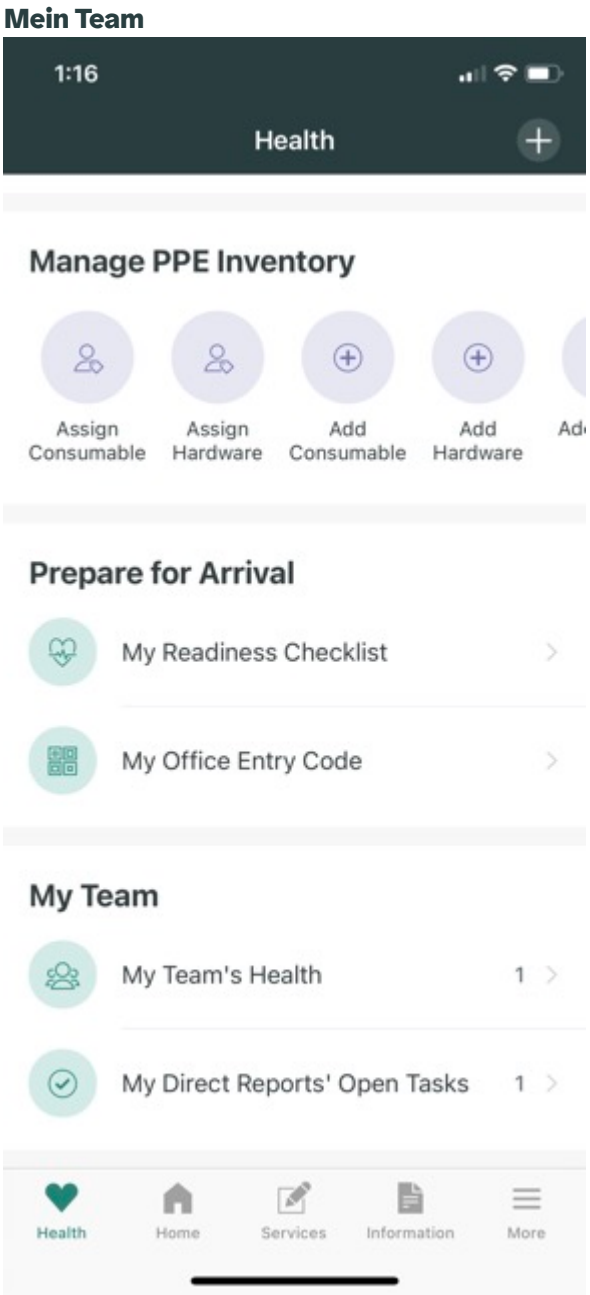
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf den Link **Gesundheit meines Teams**.
   Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ finden Sie eine Liste aller Benutzer.

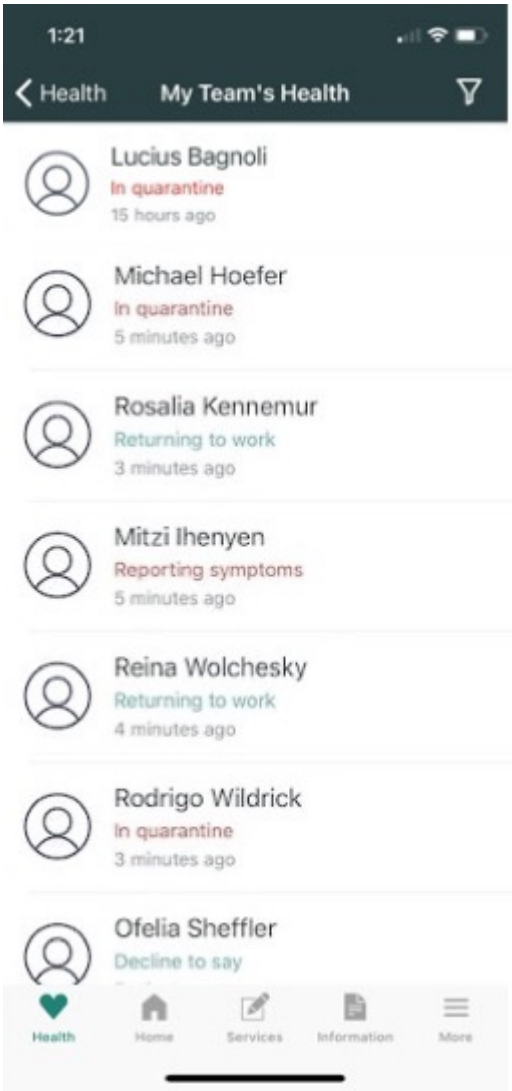


3. Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ wird eine Liste aller Benutzer und deren Status angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Benutzer und deren Status



4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Status für einen Benutzer.
   - Wischen Sie auf einem Eintrag in der Liste nach links, um den Status des Benutzers zu aktualisieren.
   - Tippen Sie auf einen Datensatz in der Liste, und klicken Sie unten im Aufgabenformular auf **Status aktualisieren**.

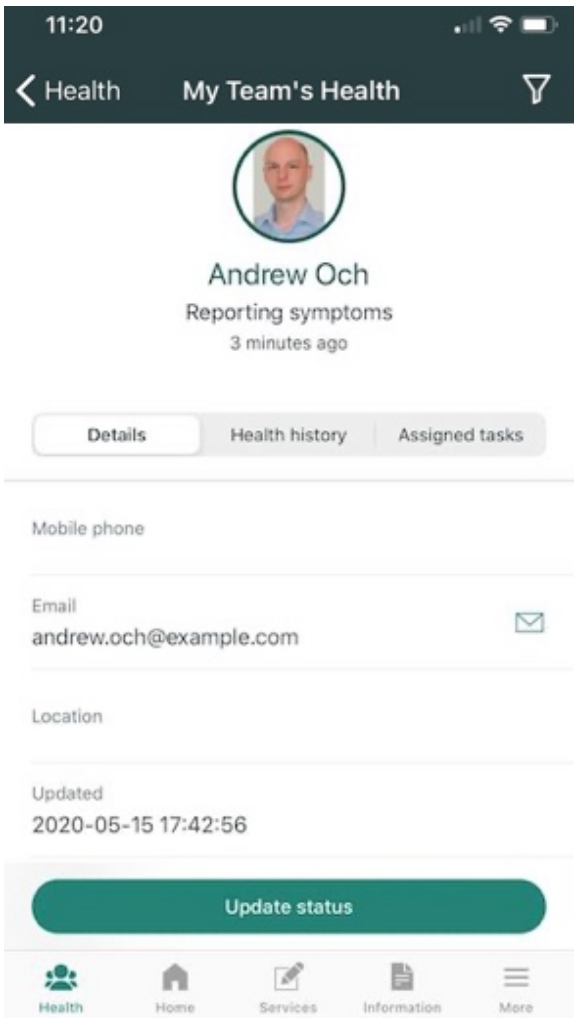
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf einen Eintrag in der Liste, um den Bildschirm mit dem Mitarbeiterdatensatz anzuzeigen.

Bildschirm für Mitarbeiterdatensatz

Auf dem Bildschirm für den Mitarbeiterdatensatz werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Kontakt- und Standortinformationen im Bildschirm Details, um mit Ihren direkten Untergebenen in Kontakt zu bleiben.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf der Gesundheitsstatusaktualisierungen des Benutzers anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die dem Benutzer zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um den Gesundheitsstatus des Benutzers zu ändern.



Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen

Als Manager können Sie eine Liste der Ihren Teammitgliedern zugewiesenen Aufgaben anzeigen und die Aufgaben anderen Teammitgliedern neu zuweisen.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zuzugreifen, müssen Sie über verfügen Now® Mobile App. Ihre Instanz muss über verfügen Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis: Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

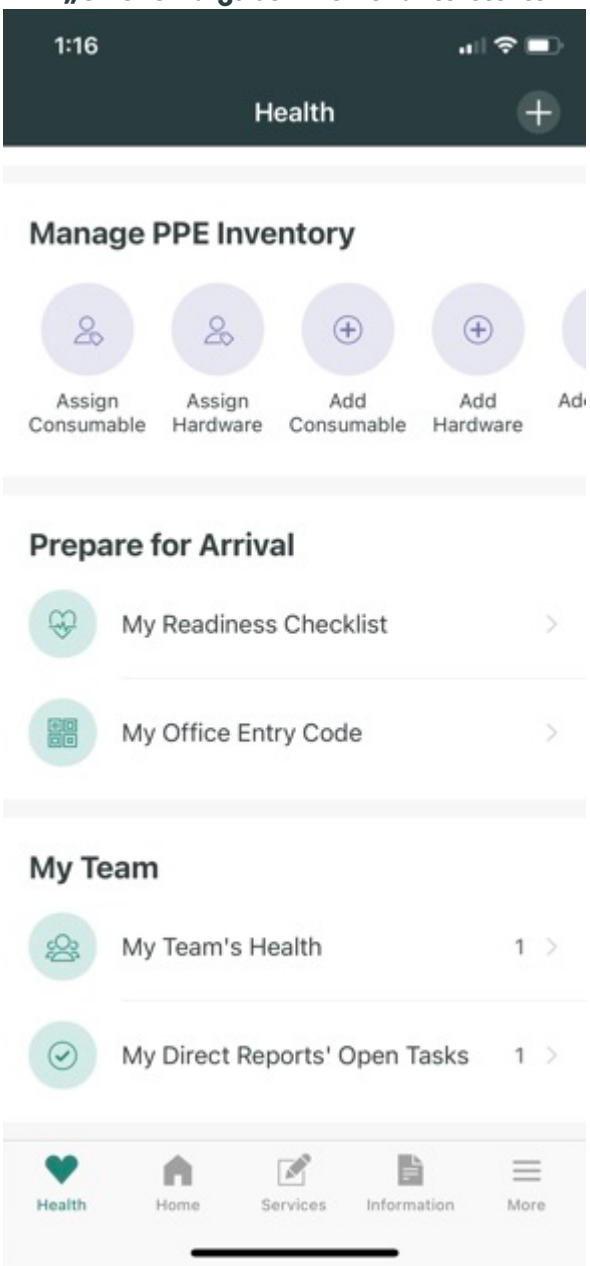
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter**.

Link „Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter“



Es wird eine Liste aller offenen Aufgaben, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind, angezeigt.

3. Klicken Sie zum Anzeigen von Details zur Aufgabe auf die offene Aufgabe.
4. Um eine Aufgabe neu zuzuweisen, wischen Sie nach links, und klicken Sie auf **Neu zuweisen**.
5. Suchen Sie nach einem Benutzer, dem Sie die Aufgabe neu zuweisen möchten, und wählen Sie den Namen des Benutzers aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Assistent

Die Arbeitsplatz-Assistent Anwendung ist ein Workplace Service Delivery Anwendung, die Mitarbeitern Echtzeiteinblicke bietet, um ihre Arbeitsplatz-Experience zu optimieren.

Erste Schritte

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über Arbeitsplatz-Assistent Konzepte und Funktionen.	**Konfigurieren**  Installieren Arbeitsplatz-Assistent Um zu beginnen.	**Verwenden**  Verwenden Arbeitsplatz-Assistent– Mitarbeiterpräsenz, damit Mitarbeiter Routinen festlegen können.
Verwalten  Verwalten Sie Mitarbeiterroutinen und Mitarbeitende.	**Komponenten**  Rufen Sie Details zu den installierten Komponenten und den wichtigsten Funktionen von ab Arbeitsplatz-Assistent.	**Referenz**  Rufen Sie Details zu den in verwendeten Formularen und Listen ab Arbeitsplatz-Assistent.

Arbeitsplatz-Assistent erkunden

Die Arbeitsplatz-Assistent Anwendung ist ein Workplace Service Delivery Anwendung, die Mitarbeitern Echtzeiteinblicke bietet, um ihre Arbeitsplatz-Experience zu optimieren.

Die Arbeitsplatz-Assistent Die Anwendung hilft Mitarbeitern, ihre Anwesenheit vor Ort zu planen, persönliche Interaktionen durch Teamzusammenarbeit zu verbessern und eine Routine festzulegen, um anzugeben, an welchen Tagen sie im Büro sein möchten. Die Concierge-Experience, also das Modul „Mitarbeiteranwesenheit“, ist in verfügbar Workplace-Serviceportal, Mitarbeiter-Center, Und auch auf der Now Mobile-App.

Anwesenheits-Dashboard

Das AnwesenheitsDashboard kann verwendet werden, um die Mitarbeiterpräsenz am Arbeitsplatz anzuzeigen und zu optimieren. Mitarbeiter können Ausnahmen erstellen, um ihre Tage im Büro zu aktualisieren, ohne ihre Routine zu ändern, und Reservierungen für die Tage erstellen, an denen sie das Büro besuchen möchten. Facility Manager können Daten aus dem Dashboard verwenden, um Büroflächen zu planen, die die Arbeitsanforderungen des Unternehmens unterstützen.

Das Dashboard enthält einen Kalenderabschnitt mit einer personalisierten Wochenansicht, in der die folgenden Informationen angezeigt werden:

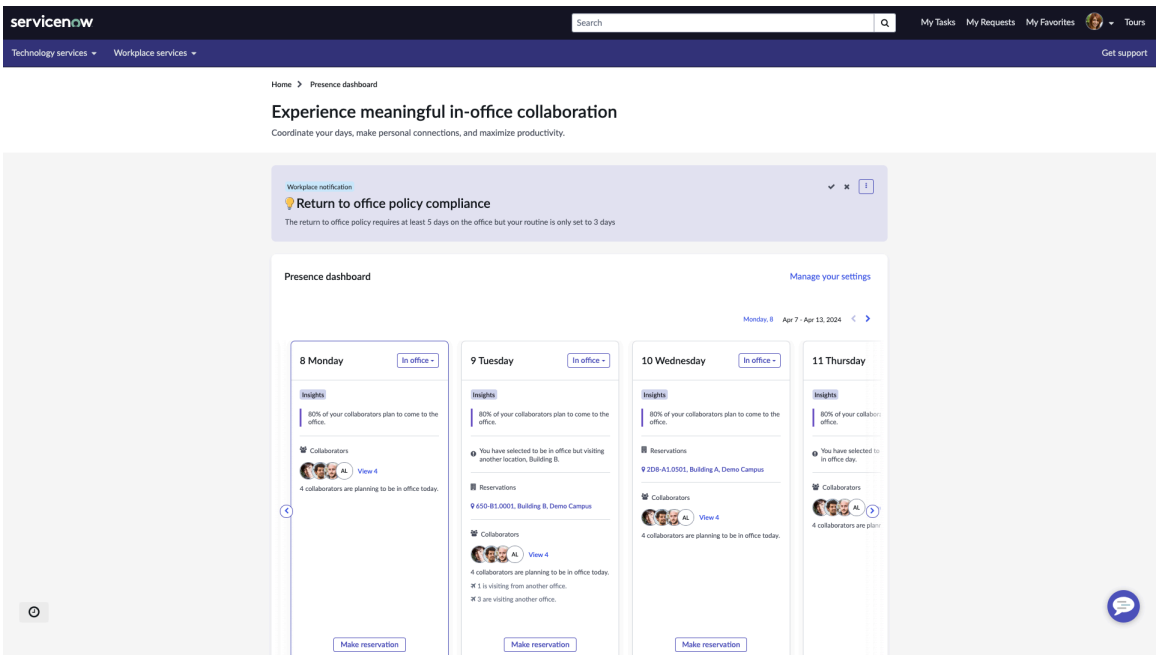
- Mitarbeiterroutine
- Routineausnahmen
- Routineausnahmen an einem alternativen Standort

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeitende, die planen, im Büro zu sein
- Kalendereinblicke zu Mitarbeitenden und Reservierungen an einem bestimmten Tag
- Persönliche Einblicke, die Mitarbeiter über die Anwesenheit im Büro informieren

Anwesenheits-Dashboard



Hinweis:

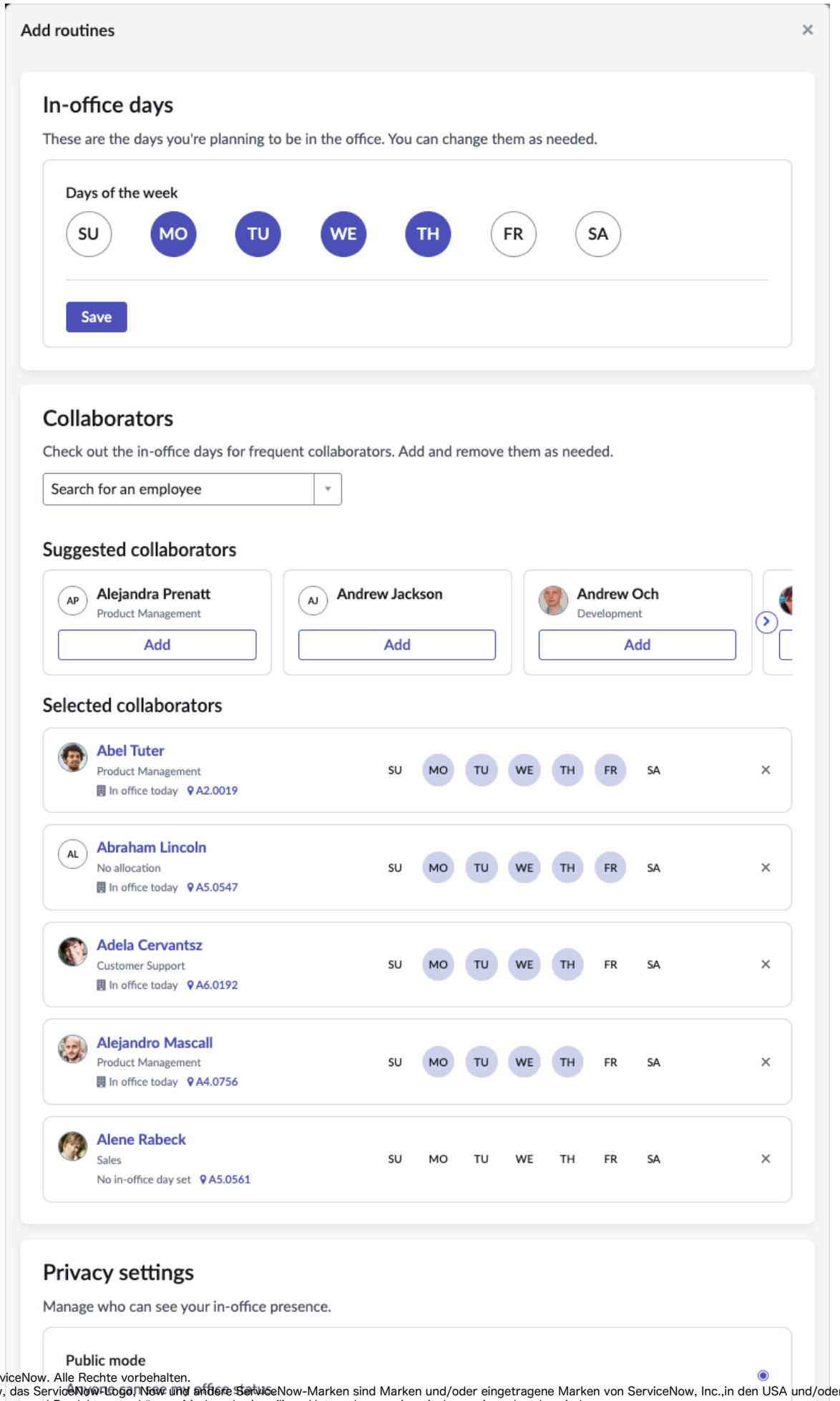
- Dashboard-Einblicke werden nach einem festgelegten Intervall generiert, das vom Administrator konfiguriert werden kann.
- Kalendereinblicke werden generiert, wenn Sie das Dashboard öffnen, und alle 30 Minuten aktualisiert.

Routine für Mitarbeiteranwesenheit

Die Arbeitsplatz-Assistent Mit der Anwendung können Mitarbeiter ihre erwartete Anwesenheit im Büro festlegen. Ein Mitarbeiter kann die Wochentage festlegen, an denen er im Büro anwesend ist. Mitarbeiter können auch ihre Kollegen, Manager oder Stakeholder als Mitarbeitende hinzufügen, um sie über ihre erwartete Anwesenheit im Büro während der Woche zu informieren. Durch Hinzufügen von Mitarbeitenden können Mitarbeiter ihre Anwesenheit im Büro koordinieren, um die Interaktion zu verbessern, eine Besprechung zu planen oder Kontakte zu knüpfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

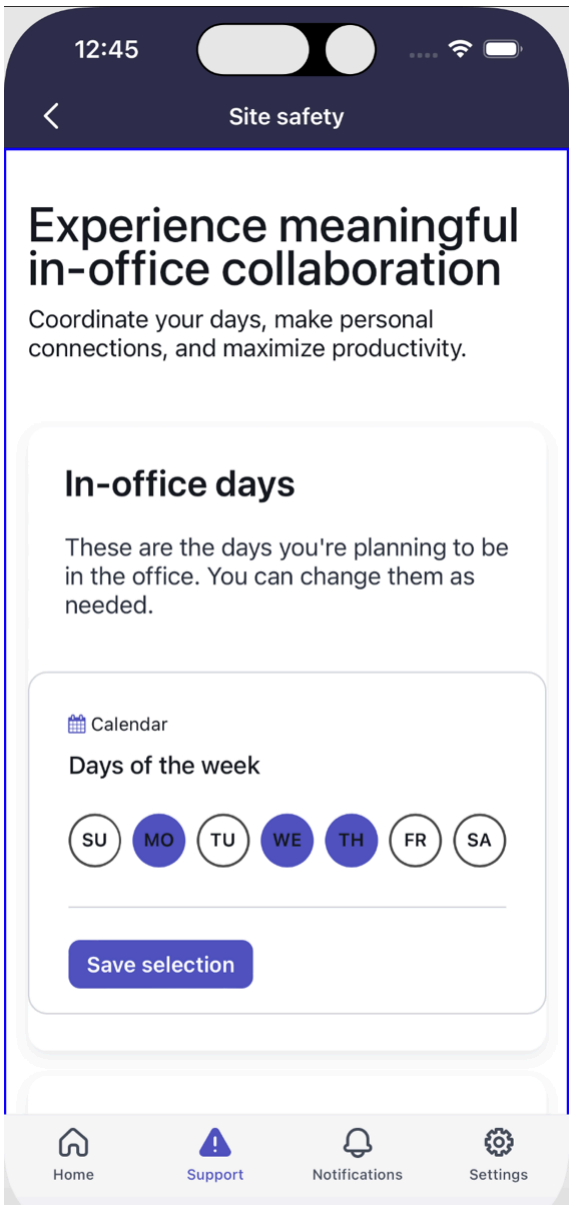


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe der Zusammenarbeit können Mitarbeiter einander als Mitarbeitende hinzufügen, um sich über die erwarteten Tage im Büro zu informieren. Sie können ihre Routinen basierend auf ihrem Arbeitsfortschritt, Meetings, Planungen und mehr planen. Ein Mitarbeiter kann jederzeit seine Routine im Büro ändern oder eine Ausnahme festlegen, um die Interaktion mit den Mitarbeitenden zu verbessern und so die persönlichen Interaktionen und die Leistung zu steigern.

Mitarbeiter können ihre Tage im Büro mit festlegen Workplace-Serviceportal, Mitarbeiter-Center, Und auch Now Mobile-App.



Als Administrator, der das Modul „Mitarbeiteranwesenheit“ in verwendet Arbeitsplatz-Assistent Anwendung können Sie Folgendes ausführen:

- Nehmen Sie bei Bedarf jederzeit Aktualisierungen vor.
- Zeigen Sie die für einen Mitarbeiter hinzugefügten Mitarbeitenden an. Sie können die Details des Mitarbeiters anzeigen, dem der mitarbeitende hinzugefügt wird.
- Zeigen Sie routinebezogene Details an, z. B. das Start- und Enddatum der Routine. Zu jedem Zeitpunkt ist nur eine Mitarbeiterroutine aktiv. Wenn ein Mitarbeiter seine Routine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktualisiert, wird ein Datensatz erstellt, der alte Datensatz wird ungültig und mit einem Enddatum generiert.

- Zeigen Sie Routineausnahmen an, die von Mitarbeitern ausgelöst wurden.
- Fügen Sie Abschnitte hinzu, die im AnwesenheitsDashboard angezeigt werden, oder entfernen Sie sie.
- Legen Sie den ersten Wochentag im Kalenderabschnitt mit fest *glide.ui.date_picker.first_day_of_week*Systemeigenschaft.
- Wenden Sie den Filter mit auf Mitarbeitende an *sn_wsd_concierge.collaborators_filter*Systemeigenschaft. Basierend auf dem Filter werden Mitarbeiter beim Hinzufügen eines mitarbeitenden angezeigt. Weitere Informationen zum Festlegen der Eigenschaft finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften.
- Erstellen Sie Einblicke für Mitarbeiter, die personalisiert und im AnwesenheitsDashboard und im Kalenderabschnitt angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mit anwenderdefinierte Einblicke Proaktive Hinweismeldungen.
- Konfigurieren Sie das Ändern des Signalkonfigurationszeitplans, um das Intervall der Dashboard-Einblicke zu aktualisieren.

Vorschläge für Arbeitsplatzreservierung

Arbeitsplatz-Assistent Und Workplace Core Administratoren können Arbeitsplatzvorschläge konfigurieren und einem Mitarbeiter einen Platz zur Reservierung vorschlagen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Arbeitsplatzbereichsvorschläge für Mitarbeiter.

Mitarbeiter können ihren Arbeitsplatzzeitplan und ihre Einstellungen im Büro in festlegen Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Wenn einem Mitarbeiter mithilfe von einen Platz vorgeschlagen wird Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Anwendung verwendet diese Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Arbeitsplatz-Assistent konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Arbeitsplatz-Assistent Anwendung.

Arbeitsplatz-Assistent installieren

Installieren Sie die Anwendung Arbeitsplatz-Assistent aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Überprüfen Sie, ob Workplace Core Plugin ist aktiviert.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Arbeitsplatz-Assistent
- ID der Anwendung: sn_wsd_Concierge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Arbeitsplatz-Assistent Oder ID (sn_wsd_Concierge). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Arbeitsplatz-Assistent erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Konfigurieren Sie Kalenderabschnitte im AnwesenheitsDashboard

Als Administrator können Sie Kalenderabschnitte im AnwesenheitsDashboard hinzufügen oder daraus entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Concierge.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiteranwesenheit** > **Kalenderabschnitte**an.
   Die Standardkalenderabschnitte lauten wie folgt:
   - Abschnitt „WSD-Anwesenheit – Zusammenarbeit"
   - WSD – Anwesenheit – Abschnitt „Ausnahme"
   - WSD – Anwesenheit – Abschnitt „Einblicke"
   - WSD – Anwesenheit – Abschnitt „Reservierung"

   Hinweis:
   - Der Abschnitt „WSD-Einblicke" ist verfügbar, wenn Sie installiert haben Proaktive Hinweismeldungen.
   - Der Abschnitt „WSD-Anwesenheitsreservierung" ist verfügbar, wenn Sie installiert haben Workplace Reservation Management.
2. Ändern Sie die Reihenfolge der Darstellung des Abschnitts, indem Sie die Werte in der Spalte Reihenfolge bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Kalender einen Abschnitt hinzu.

> **Wichtig:** Das Hinzufügen eines Widgets, das nicht für das AnwesenheitsDashboard optimiert ist, kann zu unerwarteten Ergebnissen in der Anwenderoberfläche führen. Wenn Sie ein Widget erstellen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie ein Standard-Widget kopieren und ändern.

   a. Wählen Sie in der Tabelle „Widgets für Mitarbeiteranwesenheitskalender“ die Option aus **Neu** .

   b. Füllen Sie die Felder im Widget-Formular „Mitarbeiteranwesenheitskalender“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Mitarbeiteranwesenheitskalender-Widget“.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

Konfigurieren Sie Arbeitsplatzbereichsvorschläge für Mitarbeiter

Konfigurieren Sie die Tabelle „Arbeitsplatzbereichsvorschläge“, um Arbeitsbereichsvorschläge abzurufen. Die Anwendung bietet Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf den Mitarbeitereinstellungen, wenn ein Platz reserviert wird.

Arbeitsplatz-Assistent Und Workplace Core Administratoren können Arbeitsplatzvorschläge konfigurieren, während sie einem Mitarbeiter einen Platz vorschlagen. Mitarbeiter können Zugriff auf einen Platz haben, der ihren Bedürfnissen entspricht, um eine Reihe von Aktivitäten abzuschließen, z. B. die Reservierung eines Platzes, die Auswahl ihrer Tage im Büro, die Auswahl ihrer bevorzugten Mitarbeitenden und Arbeitsplatzservices.

> **Hinweis:** Die Option zum Hinzufügen Ihrer Arbeitsplatzeinstellungen und -Vorschläge ist auch im verfügbar Mitarbeiter-Center Portal. Von Mitarbeitern wird erwartet, dass sie verwenden Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App, um einen Platz zu reservieren und ihre bevorzugten Arbeitsplatzstandorte und Arbeitsplatzzeitvorschläge anzuzeigen oder zu ändern. Reservieren Sie einen Arbeitsbereich mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App. Erhalten Sie Schreibtischvorschläge basierend auf Ihrem bevorzugten Standort, früheren und zukünftigen Reservierungen, der Nähe (bevorzugte Mitarbeitende), bevorzugten Bereichen, Arbeitsbereichen und Standardservices.

Wenn ein Mitarbeiter mit nach einem Arbeitsbereich sucht Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Die Anwendung stellt einem Mitarbeiter Platzvorschläge basierend auf den folgenden Kriterien bereit:

- Verfügbarkeit des Bereichs basierend auf der Konfiguration des reservierbaren Moduls (Schreibtische) in Workplace Reservation Management
- Einstellungen für Mitarbeiterpräsenz in festgelegt Arbeitsplatz-Assistent Dient hauptsächlich (oder nur) der Empfehlung des Gebäudes oder Standorts, den der Mitarbeiter während des Büros besuchen möchte.
- Bevorzugte Standorte (Campus, Gebäude, Stockwerk oder Arbeitsbereiche), die von einem Mitarbeiter festgelegt wurden
- Bevorzugte Arbeitsplatzservices, die in den Arbeitsplatzeinstellungen hinzugefügt wurden
- Daten vergangener und zukünftiger Reservierungen
- Nähe (bevorzugte Mitarbeitende)
- Arbeitsplatzservices

Mitarbeiter können ihren Arbeitsplatzzeitplan und ihre Einstellungen im Büro in festlegen Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Wenn Sie einem Mitarbeiter einen Platz vorschlagen, verwendet die Anwendung diese Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Zugehörige Informationen

Mit Workplace Core installierte Komponenten

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften

Mitarbeiterpräsenz Festlegen

Vorschläge für Anwenderplatz

Empfohlene Arbeitsbereichsvorschläge des Mitarbeiters werden im Datensatz der Tabelle „Anwenderbereichsvorschläge“ (sn_wsd_Core_user_space_Suggestion) zwischengespeichert. Diese Tabelle wird automatisch aktualisiert, wenn Mitarbeiter die Option „Arbeitsplatzeinstellungen“ verwenden, um ihre Reservierungen, Arbeitsplatzservices, Anwesenheit und Mitarbeitenden zu aktualisieren. Die Anwendung verwendet diese zwischengespeicherten Daten, wenn sie einem Mitarbeiter einen Arbeitsbereichsvorschlag vorschlägt.

Vorbereitungen

Die folgenden Plugins sind erforderlich:

- Workplace Core
- Arbeitsplatz-Assistent
- Workplace Reservation Management
- Workplace Space Management

Hinweis: Administratoren müssen diesen Tabellendatensatz nicht konfigurieren oder aktualisieren. Die Daten in dieser Tabelle werden basierend auf den Daten der Mitarbeiterpräsenz und der Arbeitsplatzeinstellungen automatisch aktualisiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.admin, sn_wsd_Concierge.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Assistent** > **Vorschläge für Arbeitsplatz** > **Vorschläge für Anwenderplatz**an.

   Hinweis: Die Zusammenfassung des Tabellendatensatzes dient nur zur Illustration, und Administratoren müssen keine Änderungen an diesem Datensatz vornehmen.

2. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie im neuen Datensatz „Anwenderbereichsvorschläge“ die folgenden Feldinformationen aus.

Vorschläge für Anwenderplatz

Feld	Beschreibung
Anwender	Gibt einen Mitarbeiteranwender an.
Platztypen	Gibt die Spaltenoption Bereichstyp im Datensatz der Tabelle „Bereiche“ an. Beispiel: Arbeitsplatz/ Schreibtische. Weitere Informationen finden Sie unter:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften ○ Flächen mit Workplace Space Management hinzufügen ○ Platztyp-Konfigurationen hinzufügen
Gebäude	Gibt das Gebäude an, das einem Mitarbeiter vorgeschlagen wird, oder ein Gebäude, das von einem Mitarbeiter basierend auf Arbeitsplatzeinstellungen und -Vorschlägen ausgewählt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte und Mitarbeiterpräsenz Festlegen.
Vorschläge	System-ID des verwendeten reservierbaren Standardmoduls. Zum Beispiel die **Schreibtische** Reservierbares Modul.

Hinweis: Die zwischengespeicherten Daten in den Anwenderbereichsvorschlägen (sn_wsd_Core_user_space_suggestions) werden nach 48 Stunden von der Anwendung gelöscht.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterpräsenz Festlegen

Verwalten Sie Ihre Einstellungen für die Anwesenheit im Büro

Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag in Workplace

Platzvorschlagskonfiguration

Administratoren können Bereichsvorschläge für Mitarbeiter konfigurieren, damit Mitarbeiter ihren bevorzugten Arbeitsbereich reservieren können. Mitarbeiter können mithilfe von einen Arbeitsbereich basierend auf ihren Einstellungen reservieren Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App. Arbeitsplatzvorschläge für einen Mitarbeiter werden aus Mitarbeiteranwesenheitsdaten, Standorteinstellungen, bevorzugten Arbeitsbereichen des Mitarbeiters, Daten zu vergangenen und zukünftigen Reservierungen, bevorzugten Mitarbeitenden und Standardservices abgeleitet.

Vorbereitungen

Die folgenden Plugins sind erforderlich:

- Workplace Core
- Arbeitsplatz-Assistent
- Workplace Reservation Management
- Workplace Space Management

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Laden Sie die verfügbaren Demodaten mit Workplace Core Nach der Installation der Anwendung. Die mit verfügbaren Demodaten Workplace Core Stellt Beispieldatentypen bereit, um die Verwendung der Platzvorschlag-Konfigurationstabelle [sn_wsd_Core_space_Suggestion_Configuration] zu veranschaulichen. Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, sind einige Felder vorab ausgefüllt. Wenn Sie die Demodaten nicht verwenden, können Sie den Datensatz der Tabelle „Bereichsvorschläge“ nach Bedarf konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Core.admin, sn_wsd_Concierge.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Assistent** > **Vorschläge für Arbeitsplatz** > **Konfiguration für Arbeitsplatzvorschlag**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass für jeden Einstellungstyp nur ein Datensatz vorhanden ist.

Konfiguration für Arbeitsplatzvorschlag

Feld	Beschreibung
Vorschlagstyp	Opti Ein, um einen Vorschlagstyp auszuwählen, um bevorzugte Arbeitsplatzvorschläge anzuzeigen An Mitarbeiter in den Suchergebnissen, wenn sie einen Platz reservieren. Wählen Sie einen der folgenden Vorschlagstypen aus: ○ Standort: Der im Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters festgelegte Standort wird als bevorzugter Arbeitsplatzstandort vorgeschlagen. Mitarbeiter können ihren bevorzugten Standort (Campus, Gebäude, Stockwerk) auf der Registerkarte „Einstellungen im Büro“ in ändern Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. ○ Favoriten: Arbeitsbereiche, die von einem Mitarbeiter als Favorit festgelegt wurden, werden priorisiert, und bevorzugte Bereiche werden zuerst in den Suchergebnissen angezeigt, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsbereich sucht. ○ Frühere und zukünftige Reservierungen: Arbeitsbereichsvorschläge basierend auf den vergangenen und zukünftigen Reservierungsdaten des Mitarbeiters werden berücksichtigt und priorisiert, wenn einem Mitarbeiter ein Platz vorgeschlagen wird. ○ Nähe: Bevorzugte Mitarbeitende des Mitarbeiters am Arbeitsplatz. Bevorzugte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Mitarbeitende und ihr Zeitplan für Tage im Büro oder Arbeitstage werden berücksichtigt, wenn einem Mitarbeiter ein Platz vorgeschlagen wird. ○ Standardservices: Arbeitsbereichsvorschlag basierend auf bevorzugten Arbeitsplatzservices eines Mitarbeiters. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Ihre Einstellungen für die Anwesenheit im Büro und Mitarbeiterpräsenz Festlegen.
Gewichtung	Option zum Bereitstellen einer Gewichtung (ganzzahliger Wert), um den Vorschlagstyp zu priorisieren, während einem Mitarbeiter ein Platz vorgeschlagen wird. Wenn die angegebene Gewichtung für höher ist **Vorschlagstyp** , Die Anwendung verwendet die höhere Gewichtung, um einen Platz in den Suchergebnissen zu priorisieren und vorzuschlagen, wenn einem Mitarbeiter ein Arbeitsbereich vorgeschlagen wird. Vorschlagstypen mit höherer Gewichtung werden in den Suchergebnissen an erster Stelle rangiert, wenn ein Mitarbeiter nach einem Platz sucht. Beispiel: Wenn der Vorschlagstyp ist **Standort** Hat den Gewichtungswert 33, **Nähe** Hat 32, und **Favoriten** Hat 12, **Standort** Wird mehr Präferenz erhalten und im Suchergebnis höher eingestuft. Der bevorzugte Standort des Mitarbeiters wird zuerst einem Mitarbeiter in den Suchergebnissen vorgeschlagen, gefolgt von **Nähe** , Und **Favoriten** .
Aktiv	Option zum Festlegen des Kontrollkästchenwerts auf „wahr“.
Vorschlag-Tag	Option zum Hinzufügen eines Tags oder einer Bezeichnung für einen Bereichsvorschlagstyp. Beispielsweise können die Tags als hinzugefügt werden **Bevorzugte Services** , **Mitarbeiter In Der Nähe** , **Bevorzugter Standort** , **Ihr Favorit** , **Häufig reserviert** , Und so weiter. Die Tags werden im angezeigt **Schreibtischvorschläge** Karte in Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Reservierung für einen Tag in Workplace.

4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Legen Sie die Eigenschaften in fest Arbeitsplatz-Assistent Für Mitarbeiter, um Arbeitsplatzvorschlagstypen zu aktivieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften.

   Nachdem die Konfiguration abgeschlossen ist und die erforderlichen Eigenschaften aktiviert sind, können Mitarbeiter mit der Verwaltung ihres Arbeitsplatzzeitplans und ihrer Einstellungen beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Mit Workplace Core installierte Komponenten

Mitarbeiterpräsenz Festlegen

Verwalten Arbeitsplatz-Assistent– Anwesenheit Des Mitarbeiters

Verwalten Sie Mitarbeiterroutinen, Mitarbeitende und Ausnahmen. Überwachen Sie die von Mitarbeitern erstellten Routinen, Mitarbeitenden und Ausnahmen.

Zeigen Sie Mitarbeiteranwesenheitsmodule an

Verfolgen Sie die Routinen Und Ausnahmen Erstellt von Mitarbeitern und den von Mitarbeitern hinzugefügten Mitarbeitenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Concierge.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Modul „Mitarbeiteranwesenheit“ können Sie Folgendes ausführen:

- Fügen Sie Routinedetails hinzu, z. B. das Arbeitsplatzprofil, das der Routine zugeordnet ist, die Start- und Endzeit der Routine und die in der Routine festgelegten Tage im Büro.
- Fügen Sie die Anwesenheitsausnahmen für Tage im Büro oder Remote-Tage hinzu, oder zeigen Sie sie an.
- Von Mitarbeitern hinzugefügte Mitarbeitende hinzufügen oder anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiteranwesenheit**an.
2. Zeigen Sie Mitarbeiterroutinen an, indem Sie das Routinenmodul auswählen.
   Eine Liste der in der Anwendung erstellten Routinen wird angezeigt.

   Hinweis: Die Liste enthält einen Filter, der inaktive Routinen ausblendet.

3. Zeigen Sie die Routineausnahmen an, indem Sie das Modul Ausnahmen auswählen.
   Eine Liste der von Mitarbeitern erstellten Ausnahmen wird angezeigt.

   Hinweis: Datensätze, die älter als sechs Monate sind, werden aus der Liste entfernt.

4. Zeigen Sie die Mitarbeitenden von Mitarbeitern an, indem Sie das Modul „Mitarbeitende“ auswählen.
   Eine Liste Ihrer Mitarbeitenden wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie mit anwenderdefinierte Einblicke Proaktive Hinweismeldungen

Verwenden Proaktive Hinweismeldungen Dient zum Erstellen von Einblickabschnitten für das Dashboard „Mitarbeiterpräsenz“.

Vorbereitungen

Hinweis: Um Einblicke zu erstellen, müssen Sie installieren Proaktive Hinweismeldungen Version 3,1 oder höher.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator können Sie verwenden Proaktive Hinweismeldungen Um Einblicke für Mitarbeiter zu erstellen. Diese Einblicke werden im AnwesenheitsDashboard und in den Kalenderabschnitten angezeigt. Weitere Informationen zu Proaktive Hinweismeldungen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen.

Informationen zu den mit Workplace Concierge installierten Standardeinblicken finden Sie unter Mit installierte Einblicke Arbeitsplatz-Assistent.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Signaldatenquelle für den Einblick.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Datenquelle für ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkonfigurationen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. In **Kanäle und Aktionen** Feld eingeben `AnwesenheitsDashboard` .
5. In **Kategorie-Tags** Geben Sie einen der folgenden Werte ein.
   - Anwesenheitskalendereinblick: Erstellt einen Einblick für den Kalenderabschnitt des Anwesenheitsdashboards.
   - AnwesenheitsDashboard-Einblick: Erstellt einen Einblick für das AnwesenheitsDashboard.
6. In **Datenquelle** Feld die Signaldatenquelle auswählen, die Sie zuvor erstellt haben.
7. In **Zeitplan** Wählen Sie das Feld aus **Bei Bedarf** Zeitplan.

   Hinweis: Der Zeitplan bei Bedarf gilt für Kalendereinblicke. Weitere Informationen zu Signalzeitplänen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen.

8. Von **Empfangender Anwender** Liste, wählen Sie aus **Mitarbeiter** .
9. Füllen Sie die verbleibenden Felder basierend auf Ihren Anforderungen aus, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Signalkonfiguration“.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Signalkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen.

Ergebnis

Sie haben ein Signal konfiguriert, das dem Anwender den Einblick in der geplanten Häufigkeit anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterpräsenz Festlegen

Legen Sie Ihre Tage im Büro fest. Arbeiten Sie mit Ihren Kollegen zusammen, und planen Sie Ihre Besprechungen und laufenden Zusammenarbeiten effizient.

Tage im Büro festlegen

Als Mitarbeiter mit Workplace-Serviceportal Und Mitarbeiter-Center, Sie können Ihre Anwesenheit im Büro festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Dashboard „Mitarbeiteranwesenheit“.

Standort	Navigation
Workplace-Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatzserviceportal**an. Die Portal-Homepage wird geöffnet. **b.** Öffnen Sie die Kategorie Sicherheit am Standort. **i.** Wählen Sie **Katalog**. **ii.** Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**. **iii.** Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus. **Hinweis:** Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste „Kataloge“, und wählen Sie aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Standortsicherheit**an. **c.** Wählen Sie Aus **Mitarbeiterpräsenz** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie auf der Zielseite des Mitarbeiter-Centers die aus **Arbeitsplatzservices** > **Sicherheit am Standort**an. **c.** Wählen Sie Aus **Mitarbeiterpräsenz**

2. Wählen Sie auf der Seite des Anwesenheitsdashboards die Option aus **Verwalten Sie Ihre Einstellungen** Zum Öffnen des Fensters „Routine hinzufügen“.

Hinweis: Wenn Sie das Dashboard zum ersten Mal besuchen, wählen Sie aus **Erste Schritte** .

3. Wählen Sie im Abschnitt Tage im Büro die Wochentage aus, an denen Sie im Büro sein möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Wenn Sie beispielsweise Montag und Mittwoch im Büro sein möchten, wählen Sie aus **MO** Und **WIR** .

4. Nachdem Sie die Tage festgelegt haben, wählen Sie aus **Speichern** .
   Die Auswahl wird gespeichert.
5. **Wahlweise:** Sie können auch einen Kollegen als Mitarbeitenden hinzufügen und anzeigen, an welchen Tagen er im Büro anwesend ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen mitarbeitenden hinzu.

Ergebnis
Sie haben Ihre Tage im Büro festgelegt. Sie können Ihre Auswahl jederzeit ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro.

Fügen Sie einen mitarbeitenden hinzu

Koordinieren Sie Ihre Tage im Büro mit Ihren Kollegen. Fügen Sie sie als Mitarbeitende hinzu, und zeigen Sie die Tage an, an denen Ihre Kollegen im Büro anwesend sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum AnwesenheitsDashboard.
   Weitere Informationen finden Sie unter den genannten Schritten Hier .
2. Öffnen Sie auf der Seite des Anwesenheitsdashboards das Fenster Routine hinzufügen, indem Sie auswählen **Verwalten Sie Ihre Einstellungen** .

   Hinweis: Wenn Sie das Dashboard zum ersten Mal besuchen, wählen Sie aus **Erste Schritte** .

3. **Wahlweise:** Fügen Sie Mitarbeitende aus dem Abschnitt vorgeschlagene Mitarbeitende hinzu.

   Hinweis: Vorgeschlagene Mitarbeitende werden angezeigt, nachdem Sie Mitarbeitende hinzugefügt und das Fenster „Routine hinzufügen“ erneut geöffnet haben.

4. Suchen Sie im Abschnitt mitarbeitende nach dem Mitarbeiter, den Sie als mitarbeitender hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie den Mitarbeiter aus den Suchergebnissen aus.
   Der Mitarbeiter wird als Ihr mitarbeitender gespeichert.

Ergebnis
Die ausgewählten Mitarbeiter werden als Ihre Mitarbeitenden hinzugefügt. Sie können die Routine im Büro auf der Seite „Mitarbeiteranwesenheit“ anzeigen.

Sie können jederzeit auch einen mitarbeitenden entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie einen mitarbeitenden.

Aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro

Aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro jederzeit mithilfe des Anwesenheitsdashboards.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum AnwesenheitsDashboard.
   Weitere Informationen finden Sie unter den genannten Schritten Hier .
2. Öffnen Sie im AnwesenheitsDashboard das Fenster Routine hinzufügen, indem Sie auswählen **Verwalten Sie Ihre Einstellungen** .
3. Ändern Sie im Abschnitt Tage im Büro Ihre vorhandene Auswahl basierend auf Ihren Anforderungen.
   - Wählen Sie einen Tag aus, um Ihre Anwesenheit im Büro festzulegen.
   - Löschen Sie eine Auswahl, um eine Remote-Anwesenheit festzulegen.
4. Nachdem Sie die Tage festgelegt haben, wählen Sie aus **Speichern** .
   Die Auswahl wird aktualisiert.

Entfernen Sie einen mitarbeitenden

Entfernen Sie einen vorhandenen Mitarbeitenden, wenn Sie nicht mehr wissen möchten, ob er Routine hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dashboard „Mitarbeiteranwesenheit“.
   Weitere Informationen finden Sie unter den genannten Schritten Hier .
2. Wählen Sie auf der Seite des Anwesenheitsdashboards die Option aus **Verwalten Sie Ihre Einstellungen**
   Zum Öffnen des Fensters „Routine hinzufügen“.
3. Entfernen Sie im Abschnitt Mitarbeitende unter ausgewählte Mitarbeitende einen Mitarbeitenden, indem Sie das Symbol Mitarbeitenden entfernen (✕).
4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Ja, entfernen** .

Ergebnis

Der mitarbeitende wird aus Ihrer Routine entfernt.

Aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro als Ausnahmen

Verwenden Sie als Mitarbeiter das AnwesenheitsDashboard, um Ihre Tage im Büro zu aktualisieren, ohne Ihre Routine zu ändern.

Vorbereitungen

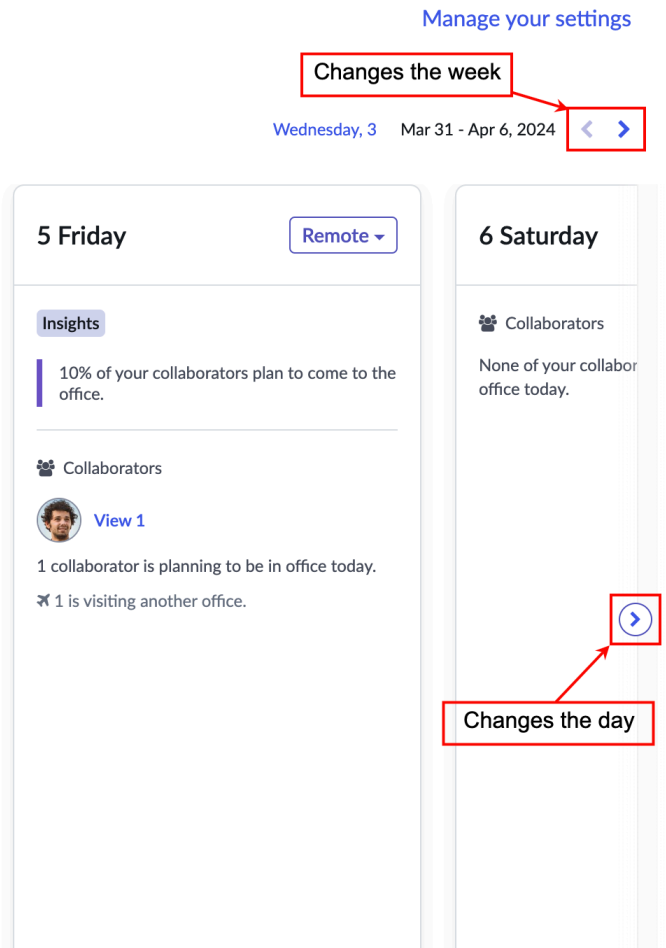
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dashboard „Mitarbeiteranwesenheit“.
   Weitere Informationen finden Sie unter den genannten Schritten Hier .
2. Navigieren Sie zu dem Tag, den Sie aktualisieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die Navigationspfeile, um den Tag oder die Woche des Kalenders zu ändern.



- Navigieren Sie zum aktuellen Tag, indem Sie den Datumslink auswählen.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Kalenderkarte eine der folgenden Optionen aus.
   - Wählen Sie Aus **Remote** Um Ihre Anwesenheit in Remote zu ändern.
   - Wählen Sie Aus **Im Büro** Um Ihre Anwesenheit in Ihr zugewiesenes Büro zu ändern.
   - Wählen Sie Aus **Besuchen Sie ein anderes Büro** Um Ihre Anwesenheit in ein anderes Büro als Ihr zugewiesenes Büro zu ändern, und wählen Sie dann das Büro aus, das Sie besuchen werden.

   Für den ausgewählten Tag wird automatisch eine Ausnahme erstellt, und Ihre Anwesenheit wird aktualisiert.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Reservieren Sie** Um einen Platz für den Tag zu reservieren, an dem Sie das Büro besuchen.
   Informationen zum Vornehmen einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

Verwalten der Anwesenheitsdatenschutzeinstellungen

Verwalten Sie, ob Mitarbeiter Ihre Anwesenheit im Büro anzeigen können, indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen auswählen.

Wenn Sie Ihre Anwesenheit auf „Privat“ festlegen, wird Ihre Routine für andere Mitarbeiter ausgeblendet, und Sie werden nicht als Mitarbeitender im Dashboard-Kalender für Anwesenheit angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Datenschutzeinstellungen über das AnwesenheitsDashboard

Verwalten Sie Ihre Datenschutzeinstellungen über das AnwesenheitsDashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum AnwesenheitsDashboard.
   Weitere Informationen finden Sie unter den genannten Schritten Hier .
2. Öffnen Sie im AnwesenheitsDashboard das Fenster Routine hinzufügen, indem Sie auswählen **Verwalten Sie Ihre Einstellungen** .

   Hinweis: Wenn Sie das Dashboard zum ersten Mal besuchen, wählen Sie aus **Erste Schritte** .
3. Wählen Sie im Abschnitt Datenschutzeinstellungen je nach Ihren Einstellungen eine der folgenden Optionen aus.
   - Öffentlicher Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine im AnwesenheitsDashboard und im Abschnitt „Mitarbeitende“ anzeigen.
   - Privater Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine nicht sehen.

   Die ausgewählte Datenschutzoption wird automatisch gespeichert.

Verwalten Sie Datenschutzeinstellungen über Mitarbeiterprofil

Verwalten Sie Ihre Datenschutzeinstellungen über Mitarbeiterprofil Anwendung.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss sich für anmelden Mitarbeiterprofil. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie auf der Mitarbeiter-Center-Homepage Ihr Profil und dann aus **Einstellungen** .
3. Wählen Sie im Abschnitt „Anwendereinstellungen für Anwesenheit“ in der Liste „Datenschutz für Anwesenheit“ eine der folgenden Optionen aus.
   - Öffentlicher Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine im AnwesenheitsDashboard und im Abschnitt „Mitarbeitende“ anzeigen.
   - Privater Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine nicht sehen.

Arbeitsplatz-Assistent – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den in verwendeten Formularen und Listen Arbeitsplatz-Assistent Anwendung.

Formular „Mitarbeiteranwesenheitskalender-Widget“

Sie können das Widget-Formular „Mitarbeiteranwesenheitskalender“ verwenden, um dem Kalenderabschnitt im AnwesenheitsDashboard ein Widget hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Mitarbeiteranwesenheitskalender-Widget“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Abschnitts.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Abschnitt im AnwesenheitsDashboard angezeigt wird.
Beschreibung	Beschreibung des Abschnitts.
Widget	Widget, das im Abschnitt angezeigt wird.
Anwenderkriterien	Anwenderkriterien, um zu entscheiden, welche Anwender den Abschnitt sehen können.
Widget-Parameter	Parameter, die an das Widget übergeben werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Abschnitts im AnwesenheitsDashboard.

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Arbeitsplatz-Assistent werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Rollen

Arbeitsplatz-Assistent Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_Concierge.admin	Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_core.profile_writer

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Tabellen

Arbeitsplatz-Assistent Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Routine für Mitarbeiteranwesenheit [sn_wsd_Concierge_Employee_Presence_Routine]	Speichert Informationen zu allen in der Anwendung erstellten Routinen für Mitarbeiteranwesenheit.
Mitarbeiteranwesenheitsausnahmen	Wenn der Anwesenheitsstatus von geändert wird **Im Büro** Bis **Remote** , Ein Datensatz wird in der Tabelle „Ausnahmen bei Mitarbeiteranwesenheit“ erstellt (**Alle** > **Arbeitsplatz-Assistent** > **Mitarbeiteranwesenheit** > **Ausnahmen**) an. Wenn der Anwesenheitsstatus geändert wird von „ **Im Büro** Oder **Remote** „ Bis“ **Besuchen Sie ein anderes Büro** ,“ in der Tabelle „Ausnahmen bei Mitarbeiteranwesenheit“ wird ein Datensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Assistent Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	erstellt, und die Spalte „Standort“ wird mit dem Gebäudenamen für aktualisiert **Im Büro** Tag. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit verfügbaren Systemeigenschaften an Arbeitsplatz-Assistent Nach Bedarf.

Konfigurieren Arbeitsplatz-Assistent Eigenschaften für verbesserte Arbeitsbereichsvorschläge. Die bevorzugten Arbeitsplatzvorschläge werden einem Mitarbeiter in den Suchergebnissen angezeigt. Mitarbeiter können einen vorgeschlagenen Arbeitsbereich auswählen, während sie einen Platz mit reservieren Workplace Service Delivery für Mobilgeräte App.
Die Arbeitsbereichsvorschläge basieren auch auf den Standorteinstellungen des Anwenderarbeitsplatzprofils, der Konfiguration der Mitarbeiterpräsenz, der Konfiguration der Anwenderbereichstabelle und der Tabellenkonfiguration für Bereichsvorschläge sowie zukünftigen und vergangenen Reservierungen.

Die folgenden Eigenschaften werden mit installiert Arbeitsplatz-Assistent.

Hinweis: Die Arbeitsplatz-Assistent Eigenschaften sind in verfügbar **Alle** > **Arbeitsplatz-Assistent** > **Administration** > **Eigenschaften.**an. Diese Eigenschaften sind auch in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie ein sys_properties.list Im Kontextmenü des Navigationsfilters.

Arbeitsplatz-Assistent -Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Filter für Mitarbeitende [sn_wsd_Concierge.Collaborators_Filter]	Eigenschaft zum Hinzufügen eines mitarbeiten den für eine Bedingungsfilter nach Bedarf an, um Arbeitsplatz anwende Standardwert ist auf „wahr“ festgelegt.
Zulassen, dass Anwender eine parallele Reservierung über die Karte „Schreibtischvorschläge“ auf der Arbeitsplatzseite haben [sn_wsd_Concierge.allow_overlapping_Reservierungen]	Eigenschaft, um parallele oder mehrere Schreibtischreservi „Desk-Vorschläge“ in zuzulassen Workplace Service Deliv Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „wahr“ auf „falsch“ festgelegt ist, können Mitarbeiter m nicht mehrere oder parallele Schreibtischreservie Nach der Reservierung eines Bereichs werden d Arbeitsbereiche nicht angezeigt. Standardmäßig ist „allow_overlapping_Reservierungen“ au Eigenschaft nicht ausgewählt oder falsch ist, wird die Karte Reservierung ausgeblendet. Die Meldung „Reservierung fü date>, <calendar weekday> erstellt“ wird angezeigt. Das Ä zeigt den Aspekt „Platzvorschläge“. Wenn diese Eigenscha Aspekt „Bereichsvorschläge“ sichtbar. Weitere Informatio Reservierung für einen Tag in Workplace.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Assistent -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Gibt die Anzahl der vergangenen Tage an, die beim Generieren von Reservierungsvorschlägen für den Anwender berücksichtigt werden sollen [sn_wsd_Concierge.Vorschläge_reservation_past_days_to_consider]	Gibt die maximale Anzahl vergangener Tage an, die die An einem Mitarbeiter einen Arbeitsbereich vorschlägt. Der Hö Anwendern parallele Reservierungen über die Karte „Berei dies auf „wahr“ oder „falsch“ festgelegt werden (aktivieren Weitere Informationen finden Sie unter Reservierb
Liste der Platztypen, die verwendet werden, wenn Mitarbeitern verfügbare Plätze zur Reservierung vorgeschlagen werden. [sn_wsd_Concierge.Vorschläge_Bereich_Typen]	Platztyp-Datensatz, der verwendet wird, wenn einem Mitar vorgeschlagen werden. Standardmäßig wird der Bereichsty **Arbeitsbereich/Schreibtisch** Konfiguration Des Rese Die Liste der Platztypen bestimmt, welche Berei Mitarbeitern zur Reservierung vorgeschlagen we 5f017383eb512010b89bfdfc9c5228c8. Standardmäßig ist **Schreibtische** Reservierbares Schreibtisch (Bereichstyp) werden angezeigt. Mi Standorte und Arbeitsbereiche anzeigen, die in d „Reservierbare Schreibtische“ auf der Seite „Arb Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Um andere reservierbare Modulkonfigurationen Besprechungsräume, fügen Sie die SYS_ID der F dieser Eigenschaft hinzu. Diese Eigenschaft kann verwenden. Zum Beispiel: Liste der Bereichstypen: 5f017383eb512010b89bfdfc9c5228c8,20713b Legen Sie fest **Verfügbar in** Reservierbare Modul für **Arbeitsplatzerfahrung** In der Konfiguration de Stellen Sie sicher **Ganztägig** Ist auf der Moduleb Standardmäßig ist diese Eigenschaft für aktivier Des Reservierbaren Moduls. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierb Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesenhe Delivery für Mobilgeräte. Weitere Informationen finden Sie unter: • Platztyp-Konfigurationen hinzufügen • Flächen mit Workplace Space Management hinzufügen • Platzvorschlagskonfiguration • Verwalten Sie den Arbeitsplatzzeitplan und die Anwesen Delivery für Mobilgeräte.
Die maximale Anzahl von Tagen, die ein Mitarbeiter über die Arbeitsplatz-Experience gleichzeitig auswählen kann [sn_wsd_Concierge.Workplace_day_selection_limit]	Option zum Eingeben der maximalen Anzahl von Tagen, d Kalenderkomponente auf der Seite „Arbeitsplatz“ auswähle Der Standardwert ist 10 Tage. Negativer Wert (Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Anwesenheit im Büro mit Workplace Service Delivery für

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Assistent -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn diese Eigenschaft festgelegt ist, wird **Wäh** Umschaltfläche ist auf der Seite „Arbeitsplatz“ v im Kalender mehrere Tage auswählen, um Masse Wenn diese Eigenschaft beispielsweise auf 5 fes Tage im Büro sehen, die im Kalender ausgewählt Der Mitarbeiter kann Tage oder Daten im Kalend die maximal zulässigen ausgewählten Tage in die Wenn kein Datum ausgewählt ist, wählt das Syst (mögliche) Datum aus und versucht, alle Tage bis auszuwählen. Wenn ein Mitarbeiter ein Datum aus dem Kalend aus der Listenansicht Bereichsvorschläge entfer

Mit installierte Einblicke Arbeitsplatz-Assistent

Die folgenden Einblicke werden mit installiert Arbeitsplatz-Assistent Und Proaktive Hinweismeldungen Plugins.

Installieren von Arbeitsplatz-Assistent Plugin mit Proaktive Hinweismeldungen Das Plugin erstellt Datensätze in den folgenden Tabellen.

Tabelle „Signalkonfiguration“ [sn_PP_Signal_config]

Signalkonfiguration	Beschreibung
Einblick in Mitarbeiterreservierungen	Zeigt eine Nachricht an, wenn der Mitarbeiter eine Reservierung an einem Tag hat, der auf Remote festgelegt ist. Dieser Einblick wird in der Kalenderwochenansicht angezeigt.
Prozentsatz der Mitarbeitenden im Büro	Zeigt den Prozentsatz der Mitarbeitenden an, die an einem bestimmten Tag im Büro sind. Dieser Einblick wird in der Kalenderwochenansicht angezeigt.
Routine-Compliance	Zeigt eine Nachricht an, wenn die Mitarbeiterpräsenz nicht auf fünf Tage im Büro festgelegt ist. Dieser Einblick wird im AnwesenheitsDashboard angezeigt. Diese Signalkonfiguration ist für die Ausführung jede Woche geplant. Nach dem Aktualisieren der Routine können Mitarbeiter den Einblick bis in die folgende Woche sehen. Dieses Problem kann durch Ändern des Zeitplans gelöst werden.

Signaldatenquelltabelle [sn_PP_Signal_Data_Source]

Signaldatenquelle	Beschreibung
Datenquelle des Mitarbeitenden	Datenquelle für den Prozentsatz der Mitarbeitenden in der Bürosignalkonfiguration.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signaldatenquelltabelle [sn_PP_Signal_Data_Source] (Fortsetzung)

Signaldatenquelle	Beschreibung
Mitarbeiterreservierungen	Datenquelle für die Signalkonfiguration „Mitarbeiterreservierungen – Einblick“.
Routine-Compliance	Datenquelle für die Routine-Compliance-Signalkonfiguration.

Tabelle „Signalkanalkonfiguration“ [sn_PP_Signal_Channel_config]

Signalkanalkonfiguration	Beschreibung
Anwesenheits-Dashboard	Kanalkonfiguration für das AnwesenheitsDashboard in der Arbeitsplatz-Assistent Anwendung.

Signalkategorie-Tabelle [sn_PP_Signal_category]

Anwesenheitskalender-Einblick	Zeigt den Einblick in der Kalenderwochenansicht an.
Anwesenheitsdashboard-Einblick	Zeigt den Einblick im AnwesenheitsDashboard an.

Workplace Agent für Mobilgeräte

Verwalten Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben mit Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung auf Ihrem Mobilgerät.

Erste Schritte

Untersuchen



Informieren Sie sich über die Workplace Agent für Mobilgeräte.

Konfigurieren



Installieren Workplace Agent für Mobilgeräte Um zu beginnen.

Verwenden



Verwenden Workplace Agent für Mobilgeräte Zum Verwalten, Bearbeiten, Aktualisieren und Lösen von Arbeitsplatzfällen

Komponenten



Wissen Sie über die wichtigsten Funktionen von Bescheid Workplace Agent für Mobilgeräte.

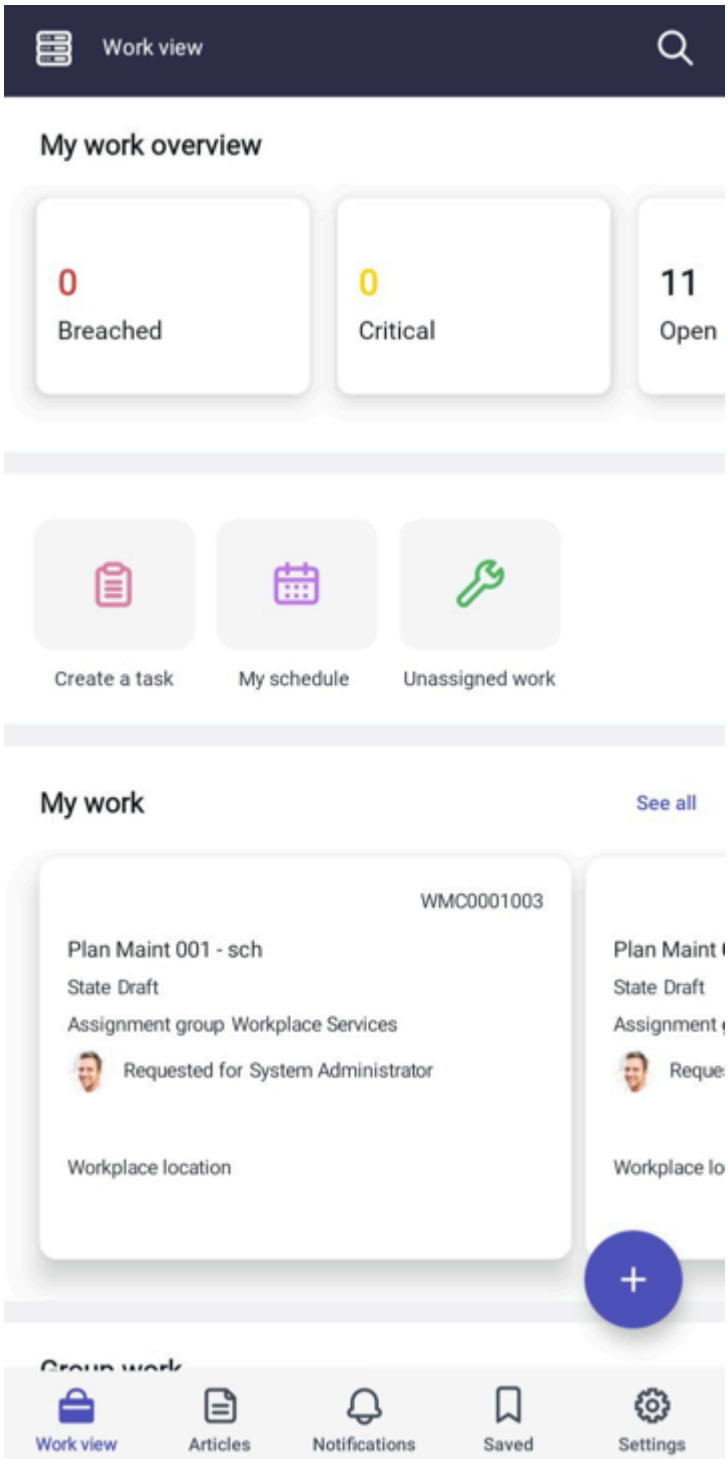
Workplace Agent für Mobilgeräte erkunden

Verwalten Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben unterwegs mit der Anwendung „Mitarbeiterarbeitsplatzservices für Mobilgeräte“ im ServiceNow Agent Mobile Anwendung. Als

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

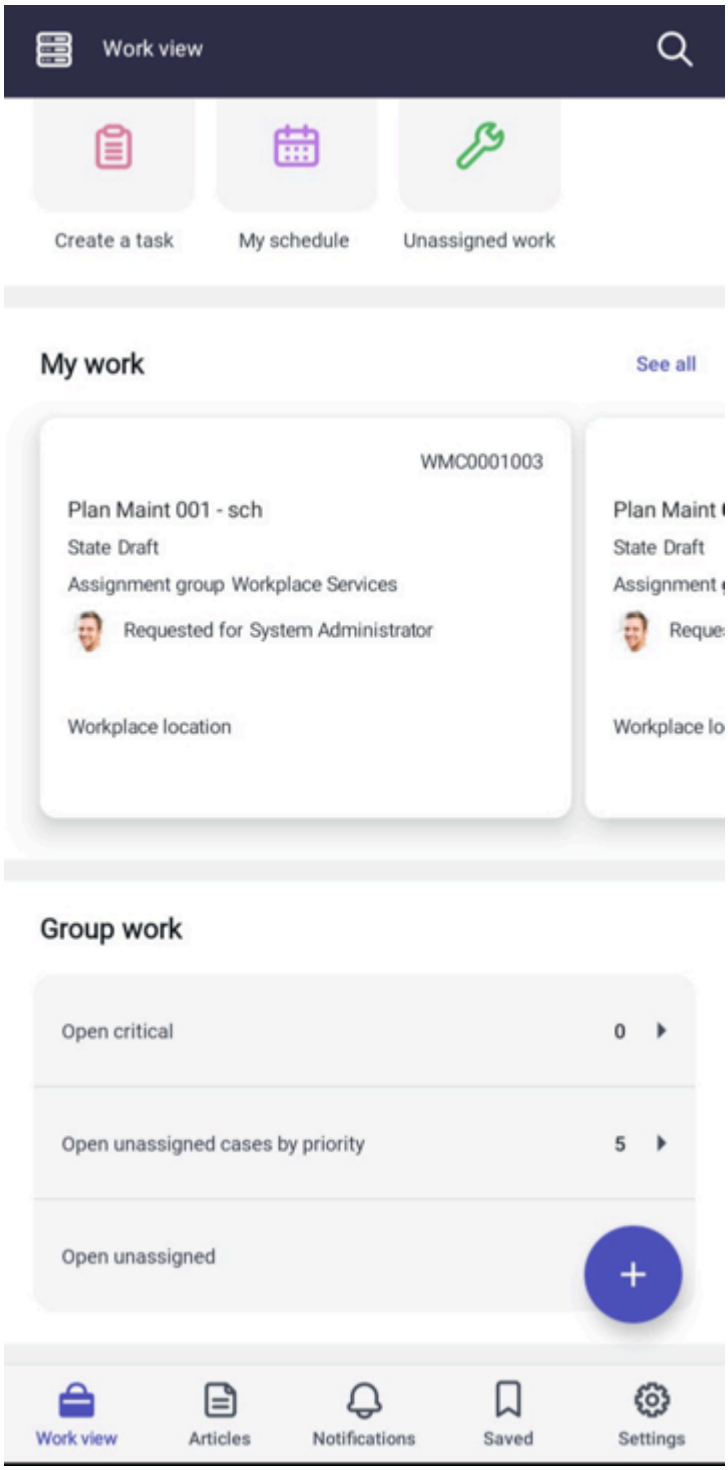
Arbeitsplatzmitarbeiter können Sie mit der Anwendung Arbeitsplatzfälle auf Ihrem Mobilgerät anstelle eines Desktops oder Laptops anzeigen, verwalten und erstellen.

Die Workplace Agent für Mobilgeräte-Anwendung auf ServiceNow Agent Mit der mobilen Anwendung können Sie an den in erstellten Arbeitsplatzfällen arbeiten Workplace Service Delivery Anwendungen. Mit der Anwendung können Sie Arbeitsplatzfälle, Fallaufgaben, Umzugsaufgaben und Wartungsaufgaben verwalten und erstellen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Arbeitsplatzmitarbeiter können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Sie können alle mit den -Anwendungen erstellten Arbeitsplatzfälle anzeigen.
- Die Anwendung zeigt die Fälle in den folgenden Kategorien an:
  - Ihre Arbeitsübersicht mit Nummern.
  - Ihre zugewiesene Arbeit mit den Details der Fälle.
  - Die Arbeit Ihrer Zuweisungsgruppe.
  - Nicht zugewiesene Arbeit in Ihrer Zuweisungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können die Ihnen zugewiesenen Fälle basierend auf ihrem Status bearbeiten, z. B. Kritisch, Offen, gelöst
- Sie können Fälle und Aufgaben einem anderen Arbeitsplatzmitarbeiter zuweisen.
- Sie können Fälle und Aufgaben unterwegs aktualisieren, wenn Sie Fortschritte machen oder zusätzliche Informationen hinzufügen.
- Sie können mithilfe des Kartenstandorts zum Arbeitsplatzstandort navigieren, an dem der Arbeitsplatzfall oder die Aufgabe erstellt wird. Für einen Umzugsfall können Sie sowohl „von Standort“ als auch „an Standort“ anzeigen.
- Für einen Wartungsfall können Sie Details wie das enthaltene Asset, das Modell des Produkts und mehr anzeigen.
- Sie können auch Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben bearbeiten, die den Fällen einzeln zugeordnet sind.
- Sie können Anhänge zu einem Fall jederzeit hochladen.

Weitere Informationen zu finden Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendungsfunktionen, siehe Workplace Agent für Mobilgeräte – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails

Workplace Agent für Mobilgeräte konfigurieren

Installieren Sie Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung, um sie auf zu verwenden ServiceNow Agent Mobile Anwendung.

Workplace Agent für Mobilgeräte installieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)
   - Workplace Maintenance Management (sn_wsd_Maintenance)
   - Management von Arbeitsplatz-Umzügen (sn_wsd_move)
   - „Gebäudepläne für Arbeitsstätten“ (sn_wsd_indoor_map)
   - Erweiterte Modell- und Asset-Klassen (sn_ent)

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Workplace Agent für Mobilgeräte
- ID der Anwendung: sn_wsd_Agent_mob

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Workplace Agent für Mobilgeräte verwenden

Verwenden Sie Workplace Agent für Mobilgeräte Dient zum Ausführen von Arbeitsplatzfall- oder aufgabenbezogenen Aktivitäten mit ServiceNow Agent Mobile Anwendung.

Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben

Verfolgen Sie die Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben, die Ihnen und Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind. Kennen Sie die Anzahl der Fälle, die offen, kritisch und verletzt sind, jederzeit. Zeigen Sie die Details des Falls an, und führen Sie eine entsprechende Aktion aus.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow Agent– Workplace Agent für Mobilgeräte Mit der Anwendung können Sie die Ihnen zugewiesenen Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben unterwegs verwalten, ohne dass Sie einen Desktop oder Laptop benötigen. Sie können jede Art von Arbeitsplatzfällen verwalten, z. B. regulärer Arbeitsplatzfall, Wartungsfall, Umzugsfall, Platzkonfigurationsfall und Reservierungsfall. Die Anwendung bietet Ihnen eine kategoriebasierte Anzeige, mit der Sie schnell auf die Ihnen und Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesenen Arbeiten zugreifen können. Die **Arbeitsansicht** Der Anwendung zeigt Ihre Arbeit, Ihre Gruppenarbeit und nicht zugewiesene Arbeit an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detaillierte Informationen zu den verfügbaren Funktionen finden Sie unter Workplace Agent für Mobilgeräte – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung.
   Der Startbildschirm wird mit geöffnet **Arbeitsansicht** .
2. Auf der **Arbeitsansicht** Je nachdem, welche Fälle oder Aufgaben Sie überprüfen möchten, können Sie aus den folgenden Optionen auswählen.

Abschnitt	Aktionen
Meine Arbeitsübersicht	Überprüfen Sie die Berichte der Ihnen zugewiesenen Arbeitsplatzfälle. Wählen Sie aus den folgenden Berichten aus, um weitere Informationen zu erhalten: ○ Wählen Sie Aus **Verstoß** Um die Arbeitsplatzfälle anzuzeigen, die die festgelegten SLAs nicht eingehalten haben. ○ Wählen Sie Aus **Kritisch** Zum Anzeigen der Arbeitsplatzfälle, die kritisch sind und Aufmerksamkeit erfordern. ○ Wählen Sie Aus **Öffnen** Um die Fälle anzuzeigen, die Sie geöffnet haben und in Bearbeitung sind. ○ Wählen Sie Aus **Gelöst** Um die Gesamtzahl der Fälle anzuzeigen, die Sie gelöst haben. ○ Wählen Sie Aus **Alle** Um alle Fälle unabhängig von ihrem Status anzuzeigen. Die Details der Fälle werden angezeigt, wenn Sie die Karte auswählen. Sie können den Fall weiter auswählen, um die Falldetails auf einer separaten Seite anzuzeigen.
Meine Arbeit	○ Wischen Sie nach rechts durch den Abschnitt, um die Details aller Ihnen zugewiesenen Fälle und Aufgaben anzuzeigen. ○ Um die Details in einer Liste anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle anzeigen** Option. ○ Sie können die Karte Falldetails auswählen, um die Details auf einer separaten Seite zu öffnen und eine beliebige Aktion auszuführen. Verwenden Sie auf der Seite den Filter, um Fälle und Aufgaben separat anzuzeigen. **a.** Wählen Sie das Filtersymbol ( ). **b.** Um einen Filter auf die Arbeitsplatzfälle anzuwenden, wählen Sie aus **Arbeitsplatzfall** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt	Aktionen
Gruppenarbeit	Wechseln Sie zu **Gruppenarbeit** Abschnitt zum Anzeigen der Fälle und Aufgaben, die der Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, zu der Sie gehören. Wählen Sie aus den folgenden Optionen aus: ○ **Öffnen Sie Kritisch** : Wählen Sie diese Option aus, um alle kritischen Fälle anzuzeigen, die Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind. ○ **Offene nicht zugewiesene Fälle nach Priorität** : Wählen Sie diese Option aus, um eine Liste der nicht zugewiesenen Arbeitsplatzfälle Ihrer Zuweisungsgruppe anzuzeigen. ▪ Sie können die Fälle nach ihrer Priorität anzeigen. ▪ Sie können einen Fall jederzeit auswählen und ihn bei Bedarf selbst oder einem beliebigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. ○ **Offen, nicht zugewiesen** : Wählen Sie diese Option aus, um nicht zugewiesene Fälle und Aufgaben anzuzeigen.
Nicht zugewiesene Arbeit	Wechseln Sie zu **Nicht zugewiesene Arbeit** Abschnitt zum Anzeigen der Details aller Fälle und Aufgaben, die derzeit keinem Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind. ○ Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Zum Anzeigen aller Fälle und Aufgaben in einer Liste auf einer separaten Seite. ○ Wählen Sie den Fall oder die Aufgabe aus, um ihn auf einer separaten Seite zu öffnen. Auf der Seite können Sie sich den Fall selbst zuweisen oder Aktualisierungen vornehmen.

Automatische Übersetzung

3. Um die von Ihrer Organisation hinzugefügten Wissensartikel zu überprüfen, wählen Sie aus **Artikel** Registerkarte unten.
   Die Seite Artikel wird geöffnet
4. Um die Benachrichtigungen zu Fällen mit SLA-Verstoß oder anderen Verstößen anzuzeigen, wählen Sie aus **Benachrichtigungen** Registerkarte unten.
   Die Seite Benachrichtigungen wird geöffnet. Auf der Seite werden die folgenden Benachrichtigungen angezeigt:
   ○ Fall: Einzelperson zugewiesen
   ○ Fall: Der Gruppe zugewiesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fall kommentiert: An Beauftragten
- Fall eskaliert – wenn für einen Fall ein SLA-Verstoß vorliegt, wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten gesendet.

Wählen Sie Aus **Löschen Sie alle** Um die Benachrichtigungen zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

5. Um die gespeicherten Fälle, Aufgaben oder Anhänge anzuzeigen, wählen Sie aus **Gespeichert** Registerkarte unten.
   Die gespeicherte Seite wird geöffnet und zeigt alle Fälle, Aufgaben und Anhänge an, die Sie gespeichert haben.
6. Um sich abzumelden oder profilbezogene Einstellungen vorzunehmen, wählen Sie aus **Einstellungen** Registerkarte unten.

Weisen Sie einen nicht zugewiesenen Fall oder eine nicht zugewiesene Aufgabe zu

Arbeiten Sie an einem nicht zugewiesenen Fall oder einer nicht zugewiesenen Aufgabe. Weisen Sie den Fall oder die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen Arbeitsplatzmitarbeiter, der Ihrer Zuweisungsgruppe angehört, nicht zugewiesene Fälle oder Aufgaben zu. Sie können an jeder Art von Arbeitsplatzfall arbeiten, z. B. regulärer Arbeitsplatzfall, Wartungsfall, Umzugsfall, Platzkonfigurationsfall, Reservierungsfall, und Aufgaben, die diesen Fällen zugeordnet sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung.
   Der Startbildschirm wird mit geöffnet **Arbeitsansicht** .
2. Auf der **Arbeitsansicht** Um nicht zugewiesene Fälle anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   a. Wechseln Sie zu **Gruppenarbeit** Und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

      i. Wählen Sie Aus **Offene nicht zugewiesene Fälle nach Priorität** Oder **Offen, nicht zugewiesen** Dient zum Anzeigen einer Liste nicht zugewiesener Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben.

      Eine Liste von Arbeitsplatzfällen und -Aufgaben wird angezeigt. Wählen Sie aus Filtersymbol zum Filtern der Fälle oder Aufgaben.

      ii. **Anwenden** Die Änderungen.

   b. **Wahlweise:** Sie können auch zu wechseln **Nicht zugewiesene Arbeit** Abschnitt zum Anzeigen der nicht zugewiesenen Fälle und Aufgaben.

3. Wählen Sie den Arbeitsplatzfall/die Aufgabe aus, den Sie zuweisen möchten.
   Je nach Auswahl wird die Seite „Falldetails“ oder die Seite „Aufgabendetails“ geöffnet.
4. Um den Fall/die Aufgabe sich selbst zuzuweisen, wählen Sie auf der Detailseite aus **Mir zuweisen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die **Mir zuweisen** Die Option ist nur für einen Arbeitsplatzfall verfügbar.

5. Um den Fall/die Aufgabe einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie aus Aktionssymbol in der oberen rechten Ecke des Headers.
6. Wählen Sie im Menü die Option aus **Fall zuweisen** .
   Eine Liste von Anwendern wird auf einer separaten Seite angezeigt, auf der Sie den Service Desk-Mitarbeiter suchen und auswählen können, dem Sie den Fall/die Aufgabe zuweisen möchten.
7. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Fall/die Aufgabe wird dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Bearbeiten oder zeigen Sie Falldetails in an Workplace Agent für Mobilgeräte App

Aktualisieren Sie einen Arbeitsplatzfall jederzeit unterwegs. Die Anwendung bietet Ihnen alle bearbeitungsbezogenen Optionen, um relevante Änderungen vorzunehmen, wann immer Sie bearbeiten möchten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendung können Sie jede Art von Arbeitsplatzfall bearbeiten, z. B. einen regulären Arbeitsplatzfall, einen Wartungsfall, einen Umzugsfall, einen Platzkonfigurationsfall und einen Reservierungsfall.

Informationen zu allen Details, zugehörigen Listen und Aktionen, die auf einer Falldetailseite verfügbar sind, finden Sie unter Workplace Agent für Mobilgeräte – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Agent Workplace Service for Mobile“ an.
   Der Startbildschirm wird mit geöffnet **Arbeitsansicht** .
2. Auf der **Arbeitsansicht** Wechseln Sie zu einem der folgenden Abschnitte, um den Fall zu öffnen, den Sie bearbeiten möchten:
   - Meine Arbeitsübersicht
   - Meine Arbeit
   - Gruppenarbeit
   - Nicht zugewiesene Arbeit
3. Wählen Sie den Fall aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Die Falldetailseite des ausgewählten Falls wird separat geöffnet.
4. Gehen Sie wie folgt vor, um die Felder des Falls zu bearbeiten:

   a. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Dient zum Bearbeiten des Falls.
      Das Formular „Fall bearbeiten“ wird mit den vorhandenen Feldern geöffnet.

   b. Ändern Sie im Formular die Felder, die Sie bearbeiten möchten.
      Sie können Felder basierend auf der Art des Falls bearbeiten, den Sie bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Absenden**.
Der Fall wird bearbeitet.

5. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Kommentar hinzuzufügen:

a. Wählen Sie Aus **Kommentar** .

Sie können auch auswählen Symbol oben rechts im Header, und wählen Sie aus **Fügen Sie einen Kommentar hinzu** .

b. Geben Sie auf der Seite Kommentar hinzufügen Ihre Notizen und Kommentare in ein **Arbeitsnotizen** Und **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** Felder.

c. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** .
Der Kommentar wird zum Fall veröffentlicht.

6. Um andere Aktionen auszuführen, wählen Sie aus Symbol oben rechts im Header und gehen Sie wie folgt vor:

a. Um einen Knowledge Base-artikel anzuhängen, wählen Sie aus **Hängen Sie Wissen An** .

i. Suchen Sie auf der Seite „Wissen anhängen“ nach dem artikel, den Sie anhängen möchten, und wählen Sie ihn aus.

ii. Wählen Sie **Absenden**.
Der Knowledge Base-artikel ist an den Fall angehängt.

b. Um eine untergeordnete Aufgabe zu erstellen, wählen Sie aus **Aufgabe erstellen** .

i. Geben Sie im Formular Aufgabe erstellen die Details ein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine untergeordnete Aufgabe.

ii. Wählen Sie **Absenden**.
Die untergeordnete Aufgabe wird für den Fall erstellt.

c. Wählen Sie aus, um die Prüfliste des Falls zu aktualisieren **Aktualisieren Sie die Prüfliste** .
Wählen Sie auf der Seite „Prüfliste“ die Prüflistenelemente aus, die Sie hinzufügen möchten. Auf der Seite werden die ausgewählten Prüflistenelemente als abgeschlossen markiert.

d. Wählen Sie aus, um den aktuellen Status des Falls zu aktualisieren **Status aktualisieren** .

i. Wählen Sie im Formular Aktualisierungsstatus den Status aus, in den Sie den Fall aktualisieren möchten.

ii. Wählen Sie **Absenden**.
Der Status wird aktualisiert.

e. Wählen Sie aus, um die Anhänge anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu bearbeiten **Anhänge anzeigen** .

i. Zeigen Sie auf der Seite „Anhang“ die Liste der Anhänge an.

ii. Um einen Anhang zu bearbeiten, wählen Sie aus Symbol.

iii. Um einen Anhang zu löschen, wählen Sie aus Symbol.

iv. Um eine Vorschau eines Bildes anzuzeigen, wählen Sie das Bild direkt aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Um den Fall zur Schnellreferenz zu speichern, wählen Sie aus Symbol.
   Der Fall wird gespeichert. Sie können auswählen **Gespeichert** Registerkarte unten im Bildschirm, um den Fall anzuzeigen.

Drucken Sie Arbeitsplatzfälle

Arbeitsplatzmitarbeiter können den Arbeitsplatzfall jederzeit von unterwegs drucken. Die Fallberichte enthalten Reservierungsdetails, Services und alle anderen relevanten Informationen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung.
   Der Startbildschirm wird mit geöffnet **Arbeitsansicht** .
2. Auf der **Arbeitsansicht** Wechseln Sie zu einem der folgenden Abschnitte, um den Fall zu öffnen, dem Sie eine untergeordnete Aufgabe hinzufügen möchten.
   - Meine Arbeitsübersicht
   - Meine Arbeit
   - Gruppenarbeit
   - Nicht zugewiesene Arbeit
3. Wählen Sie den Fall aus.
   Die Falldetailseite des ausgewählten Falls wird separat geöffnet.
4. Wählen Sie aus Symbol oben rechts im Header.
5. Wählen Sie Aus **Fall drucken** .
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
6. Wählen Sie **Ja**.
   Das heruntergeladene Dokument zeigt die Details des Arbeitsplatzfalls an.

Drucken Sie Arbeitsplatzaufgaben

Arbeitsplatzmitarbeiter können die Arbeitsplatzaufgabendetails drucken, die sich auf einen Arbeitsplatzfall beziehen. Die Aufgabenberichte enthalten Reservierungsdetails, Services und alle anderen relevanten Informationen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung.
   Der Startbildschirm wird mit geöffnet **Arbeitsansicht** .
2. Auf der **Arbeitsansicht** Wechseln Sie zu einem der folgenden Abschnitte, um die Fälle und Aufgaben anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Meine Arbeitsübersicht
- Meine Arbeit
- Gruppenarbeit
- Nicht zugewiesene Arbeit

3. **Wahlweise:** Wenn Sie den übergeordneten Fall der Aufgabe kennen, wählen Sie den Fall aus.
   Die Seite „Falldetails“ wird separat geöffnet.
4. Wählen Sie die Aufgabe aus.
   Die Seite mit den Aufgabendetails wird separat geöffnet.
5. Wählen Sie Aus **Druckaufgabe** .
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.
6. Wählen Sie **Ja**.
   Das heruntergeladene Dokument zeigt die Details der Arbeitsplatzaufgabe an.

Erstellen Sie eine untergeordnete Aufgabe

Fügen Sie einem Arbeitsplatzfall bei Bedarf untergeordnete Aufgaben hinzu. Mit der Anwendung können Sie eine untergeordnete Aufgabe sofort auf der Seite „Falldetails“ erstellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Agent Workplace Service for Mobile“ an.
   Der Startbildschirm wird mit geöffnet **Arbeitsansicht** .
2. Auf der **Arbeitsansicht** Wechseln Sie zu einem der folgenden Abschnitte, um den Fall zu öffnen, dem Sie eine untergeordnete Aufgabe hinzufügen möchten.
   - Meine Arbeitsübersicht
   - Meine Arbeit
   - Gruppenarbeit
   - Nicht zugewiesene Arbeit
3. Wählen Sie den Fall aus.
   Die Falldetailseite des ausgewählten Falls wird separat geöffnet.
4. Wählen Sie aus Symbol oben rechts im Header.
5. Wählen Sie Aus **Aufgabe erstellen** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Im Formular wird **Übergeordneter Fall** Das Feld wird automatisch mit der Fallnummer des Falls festgelegt, dem Sie diese untergeordnete Aufgabe hinzufügen.

   Hinweis: Sie können eine Aufgabe auch durch Schnellaktion erstellen, ohne eine Verbindung zu einem übergeordneten Fall über herzustellen **Arbeitsansicht** Seite in Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aufgabe erstellen“

Feld	Beschreibung
Typ der Arbeitsplatzaufgabe	Legen Sie den Typ der Aufgabe fest
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Aufgabe ein.
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe ein.
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie die Aufgabe erstellen.
Arbeitsplatzservice-Element	Wählen Sie das Arbeitsplatzelement aus, wenn die Aufgabe einem Arbeitsplatzservice-Element zugeordnet ist.
Produktmodell	Wählen Sie das Produktmodell aus.
Asset	Wählen Sie den Asset-Typ aus.
Priorität	Legen Sie die Priorität der Aufgabe fest.
Status	Legen Sie den Status der Aufgabe fest.
Erwarteter Beginn	Geben Sie das erwartete Startdatum ein.
Fälligkeitsdatum	Geben Sie das Fälligkeitsdatum ein.
Kosten	Geben Sie die Kosten für die Aufgabe ein.
Lieferant	Wählen Sie den geeigneten Lieferanten aus.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, zu der die Aufgabe gehört.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Anwender-Agent aus, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten.
Status	Legen Sie den Status der Aufgabe fest.
Übergeordneter Fall	Aufgabe wird für den übergeordneten Fall erstellt
Signaturvorlage	Wählen Sie eine Signaturvorlage aus.
Anhang hinzufügen	Fügen Sie einen Anhang hinzu, der sich auf die Aufgabe bezieht.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die untergeordnete Aufgabe wird erstellt. Nach der Erstellung werden die Details der untergeordneten Aufgabe auf einer separaten Seite angezeigt. Weitere Informationen zu Aktionen, die Sie für eine Aufgabe ausführen können, finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie eine untergeordnete Aufgabe an.

Erstellen Sie über einen Arbeitsplatzfall im Namen eines Mitarbeiters Workplace Agent für Mobilgeräte

Erstellen Sie Arbeitsplatzfälle im Namen eines Mitarbeiters Workplace Agent für Mobilgeräte Arbeitsansichtsseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung.
2. Auf der **Arbeitsansicht** Klicken Sie auf die Schnellaktionsoption in der oberen Ecke des Headers.
3. Tippen Sie Auf **Erstellen Sie einen Fall** .
4. Auf der **Erstellen Sie einen Fall** Wählen Sie eine beliebige Option aus.
5. Geben Sie im Formular alle erforderlichen Details ein.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Bearbeiten oder zeigen Sie eine untergeordnete Aufgabe an

Zeigen Sie eine Aufgabe an, oder aktualisieren Sie sie, wann immer Sie die Details abrufen oder den Fortschritt aktualisieren möchten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Plugins installiert haben.

Siehe Workplace Agent für Mobilgeräte – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails Um detaillierte Informationen zu allen verfügbaren Aktionen zu erhalten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Agent Workplace Service for Mobile“ an.
   Der Startbildschirm wird mit geöffnet **Arbeitsansicht** .
2. Auf der **Arbeitsansicht** Wechseln Sie zu einem der folgenden Abschnitte, um die Fälle und Aufgaben anzuzeigen.
   - Meine Arbeitsübersicht
   - Meine Arbeit
   - Gruppenarbeit
   - Nicht zugewiesene Arbeit
3. **Wahlweise:** Wenn Sie den übergeordneten Fall der Aufgabe kennen, wählen Sie den Fall aus.
   Die Seite „Falldetails“ wird separat geöffnet.
4. Wählen Sie die Aufgabe aus.
   Die Seite mit den Aufgabendetails wird separat geöffnet.
5. Um zu dem in der Aufgabe angegebenen Standort zu wechseln, wählen Sie das Standortsymbol ( ).
   Die Karte wird geöffnet. Wählen Sie Aus **Rufen Sie Wegbeschreibungen ab** Um die Anweisungen zu kennen.
6. Gehen Sie wie folgt vor, um die Aufgabendetails zu bearbeiten:
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Ändern Sie im Formular „Aufgabe bearbeiten“ die Felder, die Sie bearbeiten möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Absenden**.
Die Aufgabendetails werden aktualisiert.

7. Um die für die Aufgabe ausgeführten Aktivitäten anzuzeigen und Notizen oder Anhänge hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie aus **Aktivität** Registerkarte.

b. Um einen Kommentar hinzuzufügen, wählen Sie aus **Fügen Sie Einen Kommentar Hinzu** .

c. Um eine Datei anzuhängen, wählen Sie aus .

d. Um Fotos anzuhängen, wählen Sie aus .

e. Um ein Foto oder Video aufzunehmen, wählen Sie aus .

8. Um andere Aktionen auszuführen, wählen Sie aus Symbol oben rechts im Header und gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie aus, um die Prüfliste der Aufgabe zu aktualisieren **Aktualisieren Sie die Prüfliste** .
Wählen Sie auf der Seite „Prüfliste“ die Prüflistenelemente aus, die Sie hinzufügen möchten.

b. Wählen Sie aus, um den aktuellen Status der Aufgabe zu aktualisieren **Status aktualisieren** .

i. Wählen Sie im Formular „Status aktualisieren“ den Status aus, in den Sie die Aufgabe aktualisieren möchten.

ii. Wählen Sie **Absenden**.
Der Status wird aktualisiert.

c. Um einen Kommentar hinzuzufügen, wählen Sie aus **Fügen Sie einen Kommentar hinzu** .
Mit können Sie einen Kommentar auch direkt auf der Detailseite hinzufügen **Kommentar** Option.

i. Geben Sie Ihre Arbeitsnotizen in ein **Arbeitsnotizen** Feld.

ii. Um zusätzliche Kommentare hinzuzufügen, geben Sie die Kommentare in ein **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** .

iii. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** .
Die Kommentare werden veröffentlicht.

d. Wählen Sie aus, um die Anhänge anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu bearbeiten **Anhänge anzeigen** .

i. Zeigen Sie auf der Seite „Anhang“ die Liste der Anhänge an.

ii. Um einen Anhang zu bearbeiten, wählen Sie aus Symbol.

iii. Um einen Anhang zu löschen, wählen Sie aus Symbol.

iv. Um eine Vorschau eines Bildes anzuzeigen, wählen Sie das Bild direkt aus.

9. Um die Aufgabe zur Schnellreferenz zu speichern, wählen Sie aus Symbol.
Die Aufgabe wird in gespeichert **Gespeichert** Registerkarte. Sie können die Aufgabe jederzeit direkt über diese Registerkarte anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Offline-Modus

Sie können in den Offline-Modus wechseln und in an Ihren Arbeitsplatzfällen arbeiten ServiceNow Agent Anwendung. Wenn Sie im Offline-Modus arbeiten, können Sie jede Aktion ohne Internetverbindung ausführen. Sobald Sie den Onlinemodus aktiviert haben, werden alle Änderungen automatisch synchronisiert. Wenn Konflikte auftreten, können Sie sie in Ihrem Postausgang lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_Case.Arbeitsplatzagent

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Offline-Modus zu aktivieren:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen** .
2. Wählen Sie Aus **Cache Herunterladen** .
3. Aktivieren Sie **Offline-Modus** Option.

Workplace Agent für Mobilgeräte – Referenzen

Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen von Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung.

Workplace Agent für Mobilgeräte – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails

Die Workplace Agent für Mobilgeräte Mit können Sie Ihre Arbeitsplatzfälle, Wartungsfälle, Umzugsfälle und Aufgaben, die ihnen zugeordnet sind, unterwegs mit Ihrem Mobilgerät verwalten.

Workplace Agent für Mobilgeräte – Fähigkeiten

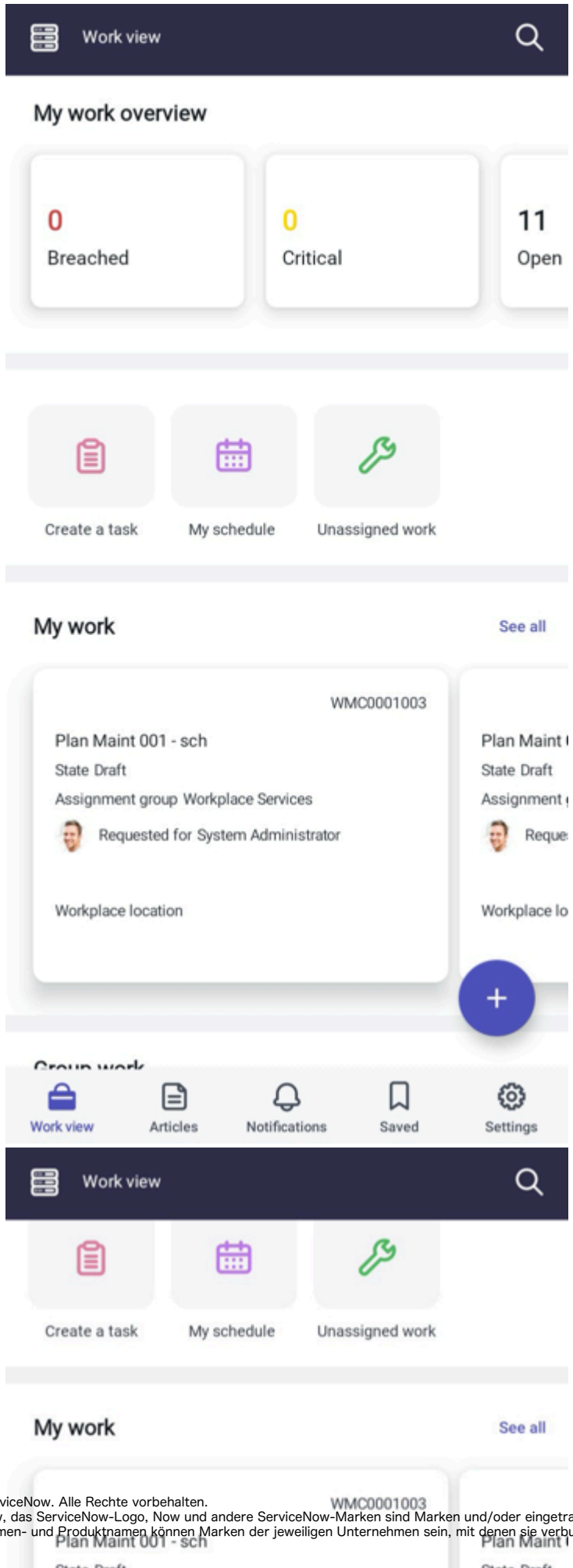
Die Workplace Agent für Mobilgeräte Ist für Arbeitsplatzmitarbeiter konzipiert, um alle Fälle zu bearbeiten, die von ausgelöst wurden Workplace Service Delivery Anwendungen jederzeit. Die Anwendung möchte hauptsächlich Zeit sparen, indem Sie einen Fall von überall aus mit nur einem Mobilgerät anzeigen oder bearbeiten können. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einen Fall basierend auf dem Fortschritt anzeigen, bearbeiten, aktualisieren und lösen.

Wenn Sie sich als Service Desk-Mitarbeiter bei der Anwendung anmelden, zeigt die Anwendung alle Ihnen zugeordneten Arbeitsplatzfälle an. Sie können Details abrufen, z. B. die Anzahl der Ihnen zugewiesenen Fälle, die Details der Ihnen zugewiesenen Fälle, die Fälle, die Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, sowie die nicht zugewiesenen Fälle, die zur Zuweisungsgruppe des Service Desk-Mitarbeiters gehören.

Wenn Sie sich als Service Desk-Mitarbeiter anmelden, können Sie mit einer Schnellaktion einen Fall oder eine Aufgabe erstellen, ohne eine Verbindung zu einem übergeordneten Fall herstellen zu müssen. Verwenden Sie das Suchsymbol Von der oberen rechten Ecke, um auf der Seite „Arbeitsansicht“ nach Fällen, Aufgaben, Artikeln, Services und Personen zu suchen. Die KI-Suche liefert Ergebnisse aus **Arbeitsplatzfall** , **Arbeitsplatzaufgabe** , **Wissen** artikel innerhalb des Arbeitsplatzservice oder der Anwender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Alle erfassten Bildschirme stammen aus dem Workplace Agent für Mobilgeräte Anwendung auf einem Android-Gerät.

Der Startbildschirm von Workplace Agent für Mobilgeräte Mit der Anwendung können Sie zwischen den folgenden Registerkarten wechseln:

- **Arbeitsansicht** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Arbeitsansicht** Seite standardmäßig. Auf dem Bildschirm „Arbeitsansicht“ werden alle Ihre Arbeitsplatzfall-bezogenen Informationen in verschiedenen Abschnitten kategorisiert angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter **Arbeitsplatzmitarbeiter für Mobilgeräte – Arbeitsansicht** Thema unten.
- **Artikel** : Die **Artikel** Auf der Registerkarte werden die Knowledge Base-Artikel angezeigt, die von Ihrer Organisation erstellt wurden. Die Suchoption verwendet KI und wird verwendet, um im Arbeitsplatzservice nach Artikeln zu suchen.
- **Benachrichtigungen** : Die **Benachrichtigungen** Auf der Registerkarte werden Benachrichtigungen über Fälle mit SLA-Verstoß und mehr angezeigt.
- **Gespeichert** : Die **Gespeichert** Auf der Registerkarte werden alle Fälle oder Aufgaben angezeigt, die Sie für eine Schnellansicht oder aus einem anderen Grund gespeichert haben.
- **Einstellungen** : Die **Einstellungen** Auf der Seite können Sie Einstellungen im Zusammenhang mit Ihrem Profil und mehr vornehmen. Sie können auch in den Offline-Modus wechseln. Wenn Sie im Offline-Modus arbeiten, können Sie jede Aktion ohne Internetverbindung ausführen. Sobald Sie den Onlinemodus aktiviert haben, werden alle Änderungen automatisch synchronisiert. Wenn Konflikte auftreten, können Sie sie in Ihrem Postausgang lösen.

Workplace Agent für Mobilgeräte – Arbeitsansicht

Die **Arbeitsansicht** Ist die Standardseite, die beim Starten der Anwendung angezeigt wird. **Arbeitsansicht** Ist die Hauptseite der Anwendung, von der aus Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle und -Aufgaben anzeigen können. Die Ansicht ist in verschiedenen Abschnitten kategorisiert, in denen die Ihnen zugewiesenen Fälle und die Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesenen Fälle unterteilt sind, um die Nachverfolgung zu erleichtern. Auf der Seite werden die folgenden Abschnitte angezeigt:

Meine Arbeitsübersicht

Die **Meine Arbeitsübersicht** Abschnitt zeigt einen Bericht der Fälle und Aufgaben an, die dem angemeldeten Arbeitsplatzmitarbeiter unter verschiedenen Status zugewiesen sind.

Die folgenden Berichte werden als Karten angezeigt:

- **Verstoß** : Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzfälle an, die gegen die SLAs verstoßen haben.
- **Kritisch** : Zeigt die Anzahl der kritischen Fälle an, die Ihnen zugewiesen sind und auf die Lösung warten.
- **Öffnen** : Zeigt die Anzahl der Fälle an, die derzeit geöffnet sind und in Bearbeitung sind.
- **Gelöst** : Zeigt die Anzahl der Fälle an, die Sie gelöst haben.
- **Alle** : Zeigt alle offenen Fälle, Aufgaben und Berichte an.

Sie können eine Berichtskarte auswählen, um weitere Details zu den Fällen/Aufgaben zu erhalten. Sie können Details anzeigen, z. B. die Art des Arbeitsplatzfalls, die Priorität des Falls, die Fallnummer, den aktuellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status des Falls, die dem Fall zugeordnete Zuweisungsgruppe, den Mitarbeiter, für den der Fall angefordert wurde, und den Standort, für den der Arbeitsplatzfall angefordert wird, zusammen mit der Standort-PIN, um ihn auf der Stockwerkkarte anzuzeigen. Sie können auch die Falldetailkarte auswählen, um weitere Details wie die untergeordneten Fälle, untergeordneten Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, zu erhalten und Aktionen zu bearbeiten oder auszuführen. Um weitere Informationen zu den Falldetails und Aktionen zu erhalten, die Sie für einen Fall/eine Aufgabe ausführen können, scrollen Sie nach unten zu **Arbeitsplatzfalldetails: Übersicht und Aktionen** Thema unten.

Die **Arbeitsansicht** Seite zeigt einen Abschnitt mit Quick-Links zum Ausführen von Aktionen an.

- **Erstellen Sie eine Aufgabe** : Service Desk-Mitarbeiter können eine Aufgabe erstellen, ohne eine Verbindung zu übergeordneten Fällen herzustellen.
- **Mein Zeitplan** : Zeigt nur die Fälle und Aufgaben an, für die das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum in einer Kalenderansicht verfügbar ist. Sie können auch eine Aufgabe auf der Seite „mein Zeitplan“ erstellen, die einem übergeordneten Fall zugeordnet wird.

  Speichern : Die **Speichern** Option ( ) Speichert den Fall, damit Sie ihn einfach in einem einzelnen Fenster anzeigen können. Sie können die gespeicherten Fälle in anzeigen **Gespeichert** Registerkarte unten im Bildschirm.

  Um zum aktuellen Datum in der Kalenderansicht zurückzukehren, wählen Sie aus Symbol.

- **Nicht zugewiesene Arbeit** : Zeigt alle nicht zugewiesenen Fälle und Aufgaben einer oder mehrerer Zuweisungsgruppen an, denen Sie angehören. Die nicht zugewiesenen Fälle und Aufgaben werden der Zuweisungsgruppe zugewiesen, aber keinem Arbeitsplatzmitarbeiter zugewiesen.

  Fälle und Aufgaben werden in einer Liste angezeigt, die unter ihren jeweiligen Registerkarten segmentiert ist. Sie können auch mithilfe von Fall- und Aufgabenfiltern gefiltert werden.

Meine Arbeit

Die **Meine Arbeit** Abschnitt zeigt die Details der Fälle/Aufgaben an, die Sie bearbeiten. Die Fälle werden als Karten mit Details wie dem Typ des Arbeitsplatzfalls, der Priorität des Falls, der Fallnummer, dem aktuellen Status des Falls, der dem Fall zugeordneten Zuweisungsgruppe, dem Anwender, für den der Fall angefordert wurde, dem Standort, für den der Fall angefordert wird, sowie der Standort, für den der Fall angefordert wird, zusammen mit der Standortnadel angezeigt, um ihn auf der Stockwerkkarte anzuzeigen.

Sie können die Liste nach rechts wischen, um weitere Fälle anzuzeigen und auszuwählen **Alle anzeigen** Dient zum Anzeigen einer vollständigen Liste aller Fälle auf einem separaten Bildschirm.

Gruppenarbeit

Die **Gruppenarbeit** Mit dem Abschnitt können Sie die Ihnen und Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesenen Arbeitsplatzfälle in den folgenden Kategorien anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Öffnen Sie Kritisch** : Zeigt eine Liste kritischer Fälle an.
- **Offene nicht zugewiesene Fälle nach Priorität** : Zeigt eine Liste der Fälle an, die Ihrer Zuweisungsgruppe zugeordnet sind, aber keiner zugewiesen sind. Die Fälle werden nach Priorität angezeigt
- **Offen, nicht zugewiesen** : Zeigt eine Liste von Fällen und Aufgaben an, die nicht zugewiesen sind.

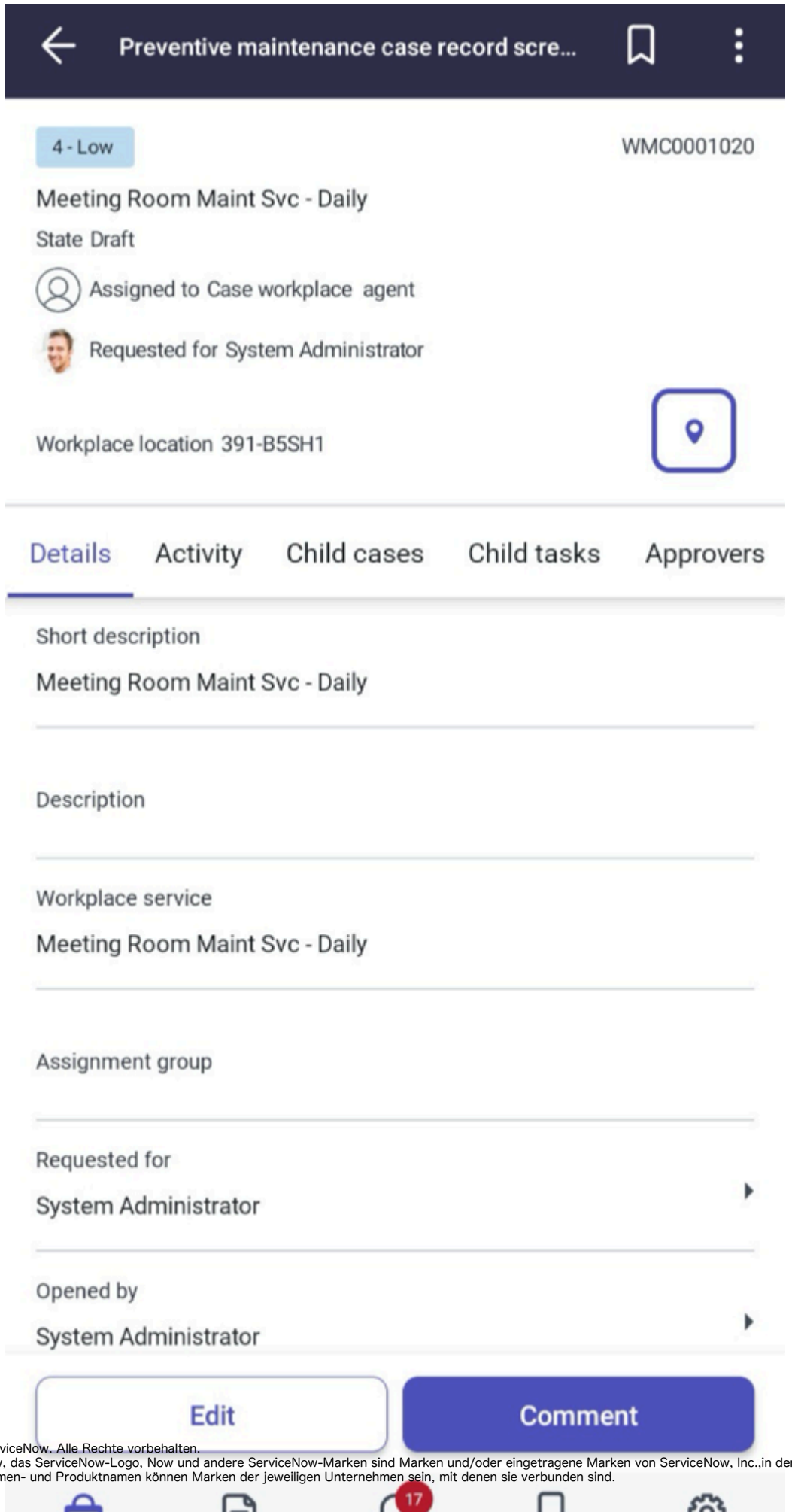
Sie können die Falldetails jederzeit auswählen, um weitere Details zum Fall oder zur Aufgabe auf einem separaten Bildschirm anzuzeigen.

Arbeitsplatzfalldetails: Übersicht und Aktionen

Mit der Anwendung können Sie vollständige Details zu einem Arbeitsplatzfall, einem Wartungsfall, einem Umzugsfall, einem Platzkonfigurationsfall und Aufgaben anzeigen, die dem Fall zugeordnet sind. Die Falldetailansicht bietet eine ähnliche Ansicht wie die Ansicht, die angezeigt wird, wenn Sie den Fall in einer nativen Ansicht auf einem Desktop/Laptop öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf dem Startbildschirm der Anwendung können Sie als Arbeitsplatzmitarbeiter basierend auf Priorität, Zuweisungsstatus, aktuellem Status und mehr an jedem Fall arbeiten. Die **Arbeitsansicht** Zeigt Fälle basierend auf verschiedenen Kategorien an, damit Sie leichter mit der Arbeit beginnen können.

Je nach Typ des Arbeitsplatzfalls, den Sie öffnen, gibt es verschiedene Falldetailbildschirme, z. B.:

- Arbeitsplatzfall
- Arbeitsplatzreservierungsfall
- Umzugsfall
- Fall der vorbeugenden Wartung
- Fall der korrigierenden Wartung

Wenn Sie beispielsweise einen regulären Arbeitsplatzfall öffnen, werden die Details des Falls separat angezeigt **Arbeitsplatzfalldetails** Bildschirm.

Der Bildschirm „Falldetails“ für alle Falltypen zeigt vollständige Details des Falls zusammen mit den zugehörigen Listen an.

Die Standardansicht der Falldetails bietet die folgenden Optionen:

- **Positionsnadel** : Wählen Sie die Standort-PIN aus ( ), um die Standort-PIN des Arbeitsplatzstandorts auf der Stockwerkkarte über den zugehörigen Listen anzuzeigen.
- **Speichern** : Die **Speichern** Option ( ) Ermöglicht Ihnen das Speichern des Falls, dass Sie ihn einfach in einem einzelnen Fenster anzeigen möchten. Sie können die gespeicherten Fälle in anzeigen **Gespeichert** Registerkarte unten im Bildschirm.
- **Zugehörige Listen** : Die folgenden zugehörigen Listen werden angezeigt:

  Details

  Zeigt die Details des Falls an, z. B. die Beschreibung, den Arbeitsplatzservice, mit dem der Fall angefordert wird, den Mitarbeiter, für den der Fall angefordert wird, den Anwender, der den Fall geöffnet hat, den Arbeitsplatzstandort, für den der Fall erstellt wird, das Datum, an dem der Fall angefordert wurde, und andere Details wie die erwartete Startzeit und das Fälligkeitsdatum.

  - Wenn Sie einen Umzugsfall anzeigen, können Sie die Details anzeigen, z. B. **Von Standort** , **An Standort** , **Grund** Für Umzug, **Angefordertes Umzugsdatum** Und **Fälligkeitsdatum** Bis wann der Umzug ausgeführt werden muss.
  - Wenn Sie einen Wartungsfall anzeigen, können Sie die Details anzeigen, z. B. **Produktmodell** Eines Assets und **Enterprise-Asset** .

  Variablen

  Zeigt die Variablen an, die im Formular eingegeben wurden, als der Fall von der anfordernden Person angefordert wurde.

  Aktivität

  Zeigt die verschiedenen Aktivitäten an, die seit seiner Erstellung für den Arbeitsplatzfall ausgeführt wurden.

  Untergeordnete Fälle

  Zeigt die untergeordneten Fälle an, die für diesen Fall erstellt wurden.

  Untergeordnete Aufgaben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigt die untergeordneten Aufgaben an, die zur Erfüllung des Falls erstellt wurden. Sie können die untergeordnete Aufgabe auswählen, um die Aufgabendetails auf einer separaten Seite anzuzeigen. Weitere Informationen zum Anzeigen von Aufgabendetails und mehr finden Sie unter **Details zur Arbeitsplatzaufgabe: Übersicht und Aktionen** Thema unten.

Verantwortliche Vertragsgenehmigung

Zeigt die Genehmiger im Zusammenhang mit dem Fall an.

Fall-SLAs

Zeigt die dem Fall zugeordneten SLAs an. Wenn ein untergeordneter Fall oder eine untergeordnete Aufgabe gegen ein SLA verstößt, wird die Fallkarte mit einem angezeigt **Verstoß** Tag.

Angehängtes Wissen

Zeigt alle Wissensartikel an, die dem Fall zugeordnet sind. Sie können den Link auswählen, um auf einer separaten Seite zum Knowledge Base-artikel zu navigieren.

Zugehörige Fälle

Zeigt Fälle im Zusammenhang mit diesem Arbeitsplatz an, falls vorhanden. Im Falle eines Präventivfalls oder eines Korrekturwartungsfalls wird die verwendet **Zugehörige Fälle** Zugehörige Liste wird als angezeigt **Arbeitsplatzfälle** .

Fallkonfliktprüfung

Die zugehörige Liste wird nur für den Umzugsfall angezeigt. Zeigt die Konflikte an.

Angeforderte Service-Elemente

Zeigt die Service-Elemente an, die zusammen mit dem Fall angefordert werden.

Anweisungen zur Erfüllung

Zeigt die Erfüllungsanweisung zur Erfüllung des Arbeitsplatzfalls an. Sie können den Link auswählen, um auf einer separaten Seite zum Knowledge Base-artikel mit der Erfüllungsanweisung zu navigieren.

Wenn Sie einen Umzugsfall öffnen, werden die folgenden zugehörigen Listen angezeigt:

Die Seite „Falldetails“ enthält die folgenden Aktionsoptionen:

Fall bearbeiten

Die **Bearbeiten Sie den Fall** Mit der Option können Sie einen Fall jederzeit bearbeiten.

Kommentar

Die **Kommentar** Mit der Option können Sie einem Arbeitsplatz Kommentare hinzufügen, wann immer Sie weitere Informationen hinzufügen oder Informationen zum Fortschritt vornehmen möchten. Sie können Arbeitsnotizen hinzufügen, um andere Service Desk-Mitarbeiter zu benachrichtigen, und zusätzliche Kommentare, um die anfordernde Person zu informieren.

Mir zuweisen

Die **Mir zuweisen** Mit der Option können Sie sich den Fall selbst zuweisen, wenn der Fall nicht zugewiesen ist und zu der Zuweisungsgruppe gehört, der Sie angehören. Die Option wird nur angezeigt, wenn der Fall nicht zugewiesen ist.

Wählen Sie das Aktionsmenü ( ) Im Header oben rechts auf der Falldetailseite, um weitere unten aufgelistete Aktionen anzuzeigen:

Kommentare hinzufügen

Mit der Option können Sie Kommentare zum Fall veröffentlichen. Es ist mit identisch **Kommentar** Aktion auf der Seite. Sie können Arbeitsnotizen hinzufügen, um andere Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desk-Mitarbeiter zu benachrichtigen, und zusätzliche Kommentare, um die anfordernde Person zu informieren.

Fall zuweisen

Mit der Option können Sie den Fall einem anderen Arbeitsplatzmitarbeiter zuweisen. Die Option wird nur angezeigt, wenn die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben ist.

Aufgabe erstellen

Mit der Option können Sie eine untergeordnete Aufgabe erstellen, und ein übergeordneter Fall ist bereits zugeordnet.

Wissensartikel anhängen

Mit der Option können Sie dem Arbeitsplatzfall bei Bedarf Knowledge Base-Artikel hinzufügen. Sie können aus einer Liste verfügbarer Knowledge Base-Artikel suchen. Sie können einem Fall mehrere Artikel hinzufügen.

Prüfliste aktualisieren

Mit der Option können Sie Prüflistenelemente bei Bedarf aktualisieren.

Status aktualisieren

Mit der Option können Sie den aktuellen Status des Falls aktualisieren.

Anhänge anzeigen

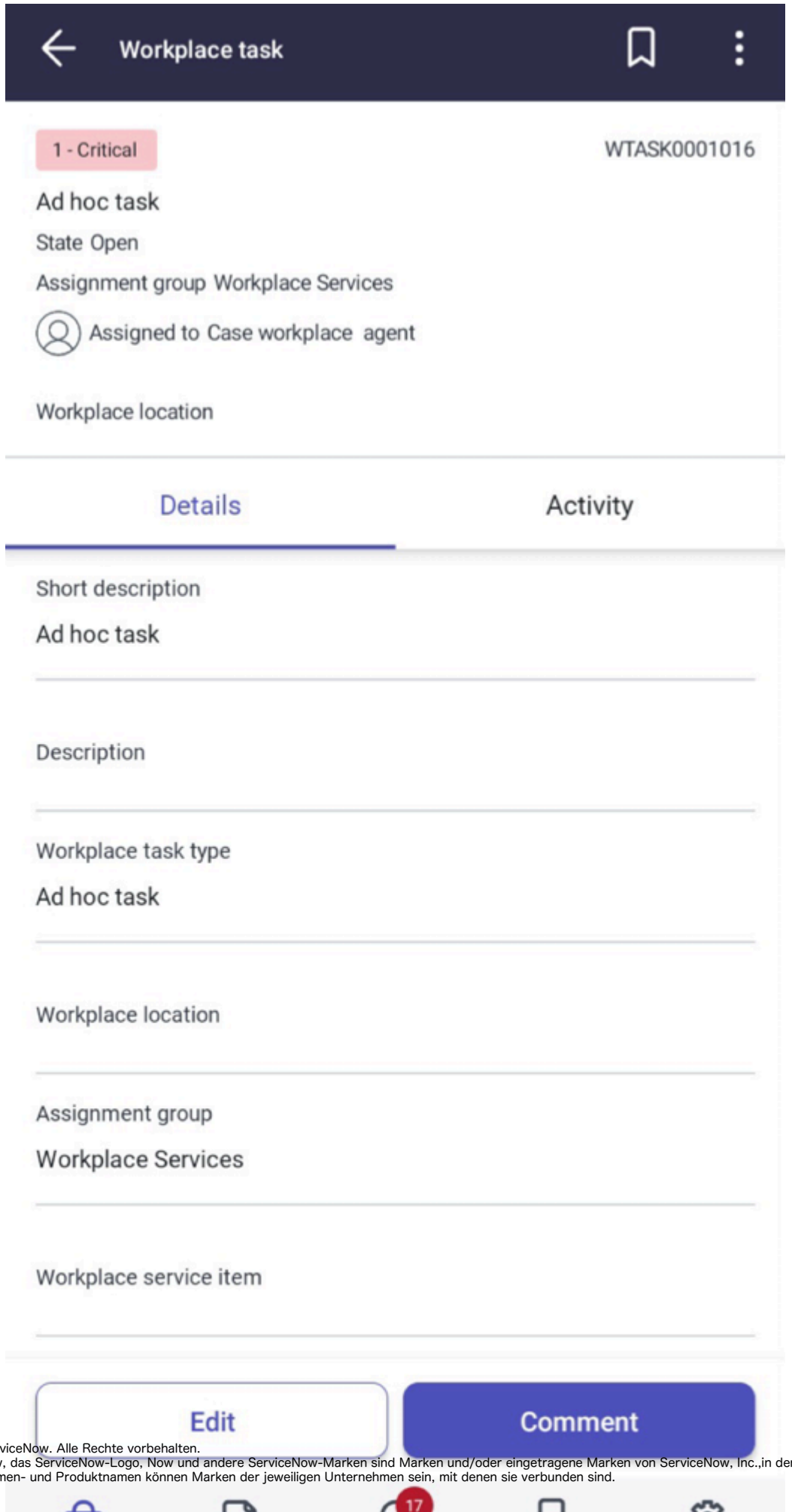
Mit der Option können Sie alle Anhänge des Falls an einem zentralen Ort anzeigen.

Details zur Arbeitsplatzaufgabe: Übersicht und Aktionen

Mit der Anwendung können Sie Aufgaben jederzeit schließen. Sie können eine Aufgabe über öffnen **Arbeitsansicht** Oder indem Sie den Fall öffnen, dem sie zugeordnet ist.

Die Detailkarte „Arbeitsplatzaufgabe“ zeigt Informationen an, z. B. die Aufgabennummer, die Priorität der Aufgabe, den Aufgabennamen, den aktuellen Status der Aufgabe, die Zuweisungsgruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist, den Arbeitsplatzstandort, für den die Aufgabe erstellt wird, und die Standortanheftung des Arbeitsplatzstandorts, um ihn auf der Stockwerkkarte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Karte Details zu Arbeitsplatzaufgaben auswählen, werden die Aufgabendetails in einem separaten Bildschirm geöffnet. Die Aufgabendetails zeigen die Details der Aufgabe und die für die Aufgabe ausgeführten Aktivitäten an.

Auf der Seite „Aufgabendetails“ können Sie die folgenden Optionen verwenden:

- **Positionsnadel** : Wählen Sie die Standort-PIN aus ( ), um die Standort-PIN des Arbeitsplatzstandorts anzuzeigen, der der Aufgabe auf der Stockwerkkarte zugeordnet ist
- **Speichern** : Die **Speichern** Option ( ) Ermöglicht Ihnen das Speichern des Falls, dass Sie ihn einfach in einem einzelnen Fenster anzeigen möchten. Sie können die gespeicherten Fälle in anzeigen **Gespeichert** Registerkarte unten im Bildschirm.

In der Standardansicht „Aufgabendetails“ werden die folgenden Informationen angezeigt:

Details

Zeigt die Aufgabendetails an, z. B. die Beschreibungen, den Aufgabentyp, den Standort, für den die Aufgabe erstellt wird, die Zuweisungsgruppe, das in der Aufgabe enthaltene Arbeitsplatzservice-Element, den Lieferanten, die Signaturvorlage, die Details des Anwenders, der die Aufgabe geöffnet hat, wann die Aufgabe geöffnet wurde und wann die Aufgabe geöffnet wurde usw. Sie können auch die übergeordneten Falldetails der Aufgabe anzeigen. Die Details zu erwarteter Startzeit und Fälligkeitsdatum werden ebenfalls angezeigt.

Aktivität

Zeigt die Details aller Aktivitäten an, die für die Aufgabe ausgeführt werden. Sie können bei Bedarf auch einen Kommentar hinzufügen und Anhänge hinzufügen. Sie können Anhänge wie Dateien und Bilder hinzufügen und sogar ein Foto oder ein Video mit der Kamera aufnehmen.

Auf der Detailseite können Sie die folgenden Aktionen für eine Aufgabe ausführen:

Bearbeiten

Mit der Option können Sie die Aufgabendetails jederzeit bearbeiten.

Kommentar

Mit der Option können Sie Kommentare zur Aufgabe veröffentlichen. Sie können Arbeitsnotizen und auch zusätzliche Kommentare veröffentlichen.

Wählen Sie für weitere Aktionen das Aktionsmenü aus Im Header oben rechts auf der Seite mit den Aufgabendetails. Die folgenden Aktionen werden angezeigt:

Aufgabe zuweisen

Mit der Option können Sie die Aufgabe bei Bedarf einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. Die Option wird nur angezeigt, wenn die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben ist.

Kommentar hinzufügen

Mit der Option können Sie dem Fall Kommentare hinzufügen. Sie können Arbeitsnotizen hinzufügen, um andere Service Desk-Mitarbeiter zu benachrichtigen, und zusätzliche Kommentare, um die anfordernde Person zu informieren.

Prüfliste aktualisieren

Mit der Option können Sie Prüflistenelemente bei Bedarf aktualisieren.

Status aktualisieren

Mit der Option können Sie den aktuellen Status der Aufgabe basierend auf Ihrem Fortschritt aktualisieren.

Anhänge anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Option können Sie alle Anhänge der Aufgabe an einem zentralen Ort anzeigen.

WSD für Microsoft Places

Verwalten Sie alle Ihre Arbeitsplatzserviceanforderungen über die WSD für Microsoft Places Anwendung in integriert Microsoft Teams.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Referenzen
Erfahren Sie mehr über WSD für Microsoft Places	Installieren WSD für Microsoft Places Um zu beginnen	Wissen Sie über die wichtigsten Funktionen von Bescheid Wissen Sie über die wichtigsten Funktionen von Bescheid WSD für Microsoft Places

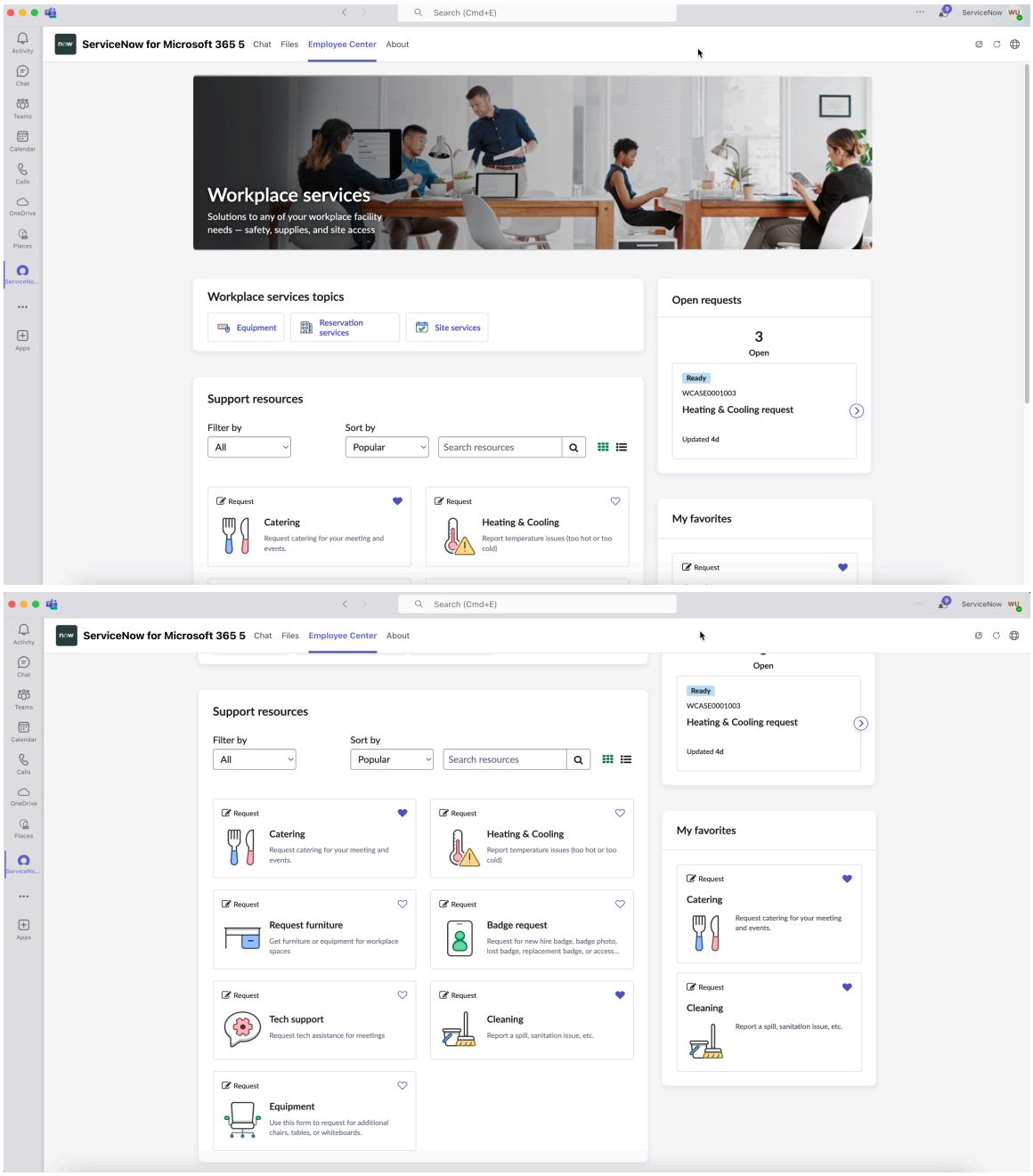
WSD für Microsoft Places erkunden

Verwalten und erstellen Sie alle Ihre Arbeitsplatzserviceanforderungen aus der WSD für Microsoft Places Anwendung in integriert Microsoft Teams.

Die WSD für Microsoft Places Anwendung in integriert Microsoft Teams Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Verwalten offener Arbeitsplatzserviceanforderungen. Sie können Arbeitsplatzserviceanforderungen in verwalten und erstellen **Gerät** , **Reservierungsservices** , Und **Websiteservices** Registerkarten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Arbeitsplatzanwender können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Sie können alle offenen Anforderungen anzeigen.
- Sie können Serviceanfragen erstellen.
- Die Anwendung zeigt die folgenden Arbeitsplatzservice-Themen an:
  - **Ausrüstung**
  - **Reservierung**
  - **Standortservices**
- Sie können einen erstellen **Gerät** Und **Möbel anfordern** Serviceanfragen von **Gerät** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können erstellen **Catering** Serviceanfrage von **Reservierungsservices** .
- Sie können Serviceanfragen wie erstellen **Abzeichenanforderung** , **Heizung Und Kühlung** , **Technischer Support** , Und **Reinigung** Anforderungen von **Websiteservices** .

Weitere Informationen zum Erstellen von Serviceanfragen finden Sie unter Arbeitsplatzservice wird angefordert.

Zugehörige Informationen

WSD für Microsoft Places– Wichtige Funktionen und Aktionen

WSD für Microsoft Places konfigurieren

Installieren und integrieren Sie WSD für Microsoft Places Anwendung mit Microsoft Teams.

Zum Registrieren und Integrieren von WSD für Microsoft Places Anwendung mit Microsoft Teams, Führen Sie die folgenden Verfahren in einer Reihenfolge aus:

- Registrieren Sie **WSD für MS Places** Anwendung Registrieren Sie WSD für Microsoft Places Anwendung
- Laden Sie Manifestdateien herunter Laden Sie Manifestdateien herunter
- Manifestdatei (.JSON) ändern Ändern Sie die Manifestdatei
- Laden Sie die Anwendung hoch Laden Sie hoch WSD für Microsoft Places Anwendung

Zugehörige Informationen

WSD für Microsoft Places– Wichtige Funktionen und Aktionen

Registrieren Sie WSD für Microsoft Places Anwendung

Registrieren Sie WSD für Microsoft Places Anwendung in Microsoft Azure Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Azure Portal.
2. Klicken Sie Auf **App-Registrierungen** .
3. Klicken Sie Auf **+ neue Registrierung** .
4. Geben Sie ein **Anzeigename** .
   Anwendungs-ID (Client) , **Verzeichnis-ID (Mandant)** , **Objekt-ID** , Und **Anwendungs-ID-URL** Werden automatisch generiert.
5. Wechseln Sie zu **API-Berechtigungen** .
6. Unter **Konfigurierte Berechtigungen** Fügen Sie die folgenden Berechtigungen hinzu, und geben Sie an **Zustimmung des Großadministrators für ServiceNow** .
   - Calendars_ReadWrite
   - E-Mail
   - offline_access
   - openid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Profil
- User_Read

7. Wechseln Sie zu **Stellen Sie eine API bereit** .
8. Sie können Clients hinzufügen, indem Sie auswählen **+Fügen Sie eine Client-Anwendung hinzu** .
9. Wechseln Sie zu **Authentifizierung** .
10. Fügen Sie hinzu **Web-Umleitungs-URLs** .

Nächste Maßnahme
Verfolgen Sie den Download der Manifestdateien.

Laden Sie Manifestdateien herunter

Laden Sie die Manifestdateien im Rahmen der Konfiguration und Integration herunter WSD für Microsoft Places Anwendung in Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie registrieren WSD für Microsoft Places Anwendung in Microsoft Azure Portal.

Weitere Informationen zur Registrierung von finden Sie WSD für Microsoft Places Anwendung, siehe Registrieren Sie WSD für Microsoft Places Anwendung

Prozedur

1. Navigieren zu **Teams** > **ServiceNow for Teams**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer Registrierung.
3. Alle Felder werden generiert. Geben Sie ein **Kurzname** Und **Vollständiger Name** Entsprechend Ihren Anforderungen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
6. Unter **Konfigurieren Sie Virtual Agent** Wählen Sie die erste Option aus **Konfigurieren Sie eine ServiceNow-Instanz für Ihren Microsoft Teams-Mandanten** .
7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Geben Sie ein **Anwendungs-ID** Und **Verzeichnis-ID (Client)** .
9. Geben Sie ein **Registerkartenname** Und klicken Sie auf **Als Nächstes** . **Anwendungsregistrierungsdatensatz** Wird erstellt.
10. Klicken Sie auf **Manifest herunterladen**.

Nächste Maßnahme
Verfolgen Sie die Änderung der JSON-Datei aus der Manifest-ZIP-Datei.

Ändern Sie die Manifestdatei

Ändern Sie die Manifestdatei als Teil von WSD für Microsoft Places Anwendung in Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Manifestdatei herunterladen.

Weitere Informationen zum Herunterladen der Manifestdateien finden Sie unter Laden Sie Manifestdateien herunter

Prozedur

1. Entpacken Sie die Manifestdatei.
2. Öffnen Sie die JSON-Datei
3. Befolgen Sie die Anweisungen zum Ändern:
   a. Suchen Sie nach **id** In der JSON-Datei und ersetzen Sie sie durch **Anwendungs-ID (Client)** .
   b. Suchen Sie nach **Bots** , **Composeextensions** , Und **Aktivitäten** Und entfernen Sie sie.

   Hinweis: Wenn die Anwender mehrere Portale öffnen möchten, dann der zweite Teil der Inhalts-url **sn_now_Teams_ms_login.do** Sollte durch ersetzt werden **n_ms_Teams_wsd_ms_login.do** .
4. Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **sn_now_Teams.Portal.Suffix** .
5. Geben Sie Ein **wsp** Im Feld Wert.
6. Speichern Sie die JSON-Datei, und komprimieren Sie alle Dateien.

Nächste Maßnahme

Folgen Sie dem Upload-Anwendungsprozess, um die Integration von abzuschließen WSD für Microsoft Places Anwendung mit Microsoft Teams.

Laden Sie hoch WSD für Microsoft Places Anwendung

Laden Sie hoch WSD für Microsoft Places Anwendung in Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie die Manifestdatei (JSON-Datei) ändern.

Weitere Informationen zum Ändern der Manifestdatei finden Sie unter Ändern Sie die Manifestdatei

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Teams Mit der E-Mail-Adresse.
2. Wählen Sie Aus **+ Apps** .
3. Wählen Sie Aus **Verwalten Sie Ihre Apps** .
4. Unter **Apps** , Klicken Sie auf **Laden Sie eine App hoch** .
5. Wählen Sie Aus **Laden Sie eine anwenderdefinierte App hoch** , Suchen Sie nach der aktualisierten ZIP-Datei, und laden Sie sie hoch.
6. Klicken Sie Auf **Hinzufügen** Zu integrieren WSD für Microsoft Places Anwendung in Microsoft Teams.

Ergebnis

Die WSD für Microsoft Places Die Anwendung ist in integriert Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

WSD für Microsoft Places -Referenzen

Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen von WSD für Microsoft Places Anwendung.

WSD für Microsoft Places– Wichtige Funktionen und Aktionen

Die WSD für Microsoft Places Mit der Anwendung können Sie Arbeitsplatzserviceanforderungen erstellen und alle Ihre offenen Arbeitsplatzserviceanforderungen verwalten.

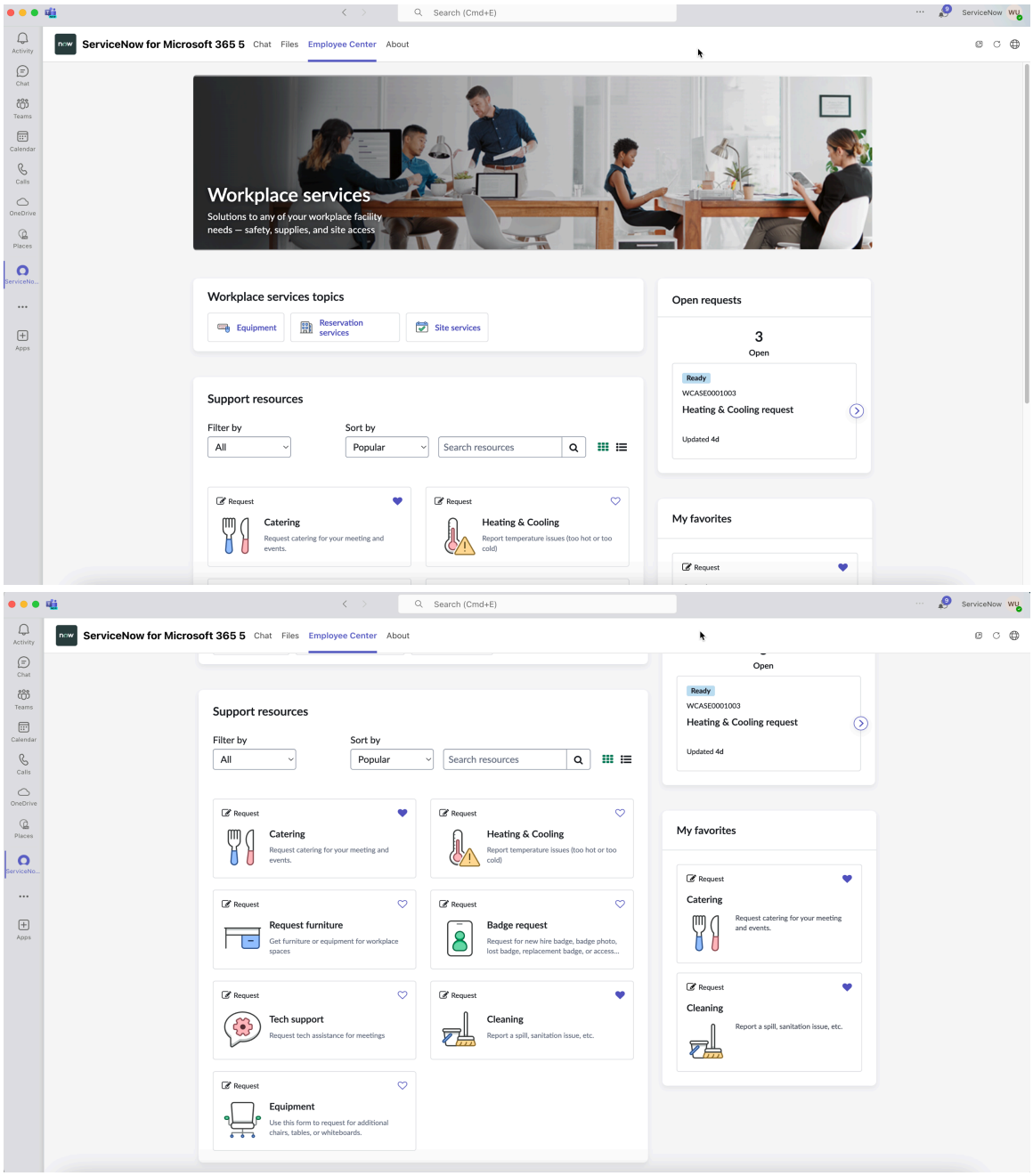
WSD für Microsoft Places– Schlüsselfunktionen

Die WSD für Microsoft Places Ist für einen Arbeitsplatzanwender zum Erstellen und Verwalten von Arbeitsplatzserviceanforderungen konzipiert. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Serviceanfragen erstellen, anzeigen und deren Fortschritt überwachen.

Wenn Sie sich bei anmelden WSD für Microsoft Places Anwendung als Service Desk-Mitarbeiter zeigt die Anwendung alle Arbeitsplatzserviceanforderungen unter Arbeitsplatzservicethemen an. Sie können Details wie die Anzahl der offenen Anforderungen abrufen. Sie können Serviceanfragen auch als Favoriten hinzufügen, um sie unter anzuzeigen **Meine Favoriten** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Der Startbildschirm von WSD für Microsoft Places Anwendung wird angezeigt **Arbeitsplatzservices-Themen** , **Support-Ressourcen** , **Offene Anforderungen** , Und **Meine Favoriten** .

Die Arbeitsplatzserviceanforderungen unter **Support-Ressourcen** Werden in angezeigt **Kartenansicht** Standardmäßig. Die Ansicht kann in geändert werden **Listenansicht** . Diese Anforderungen können nach populär und alphabetisch sortiert und nach Artikeln und Anforderungen gefiltert werden.

WSD für Microsoft Places– Arbeitsplatzservice-Themen

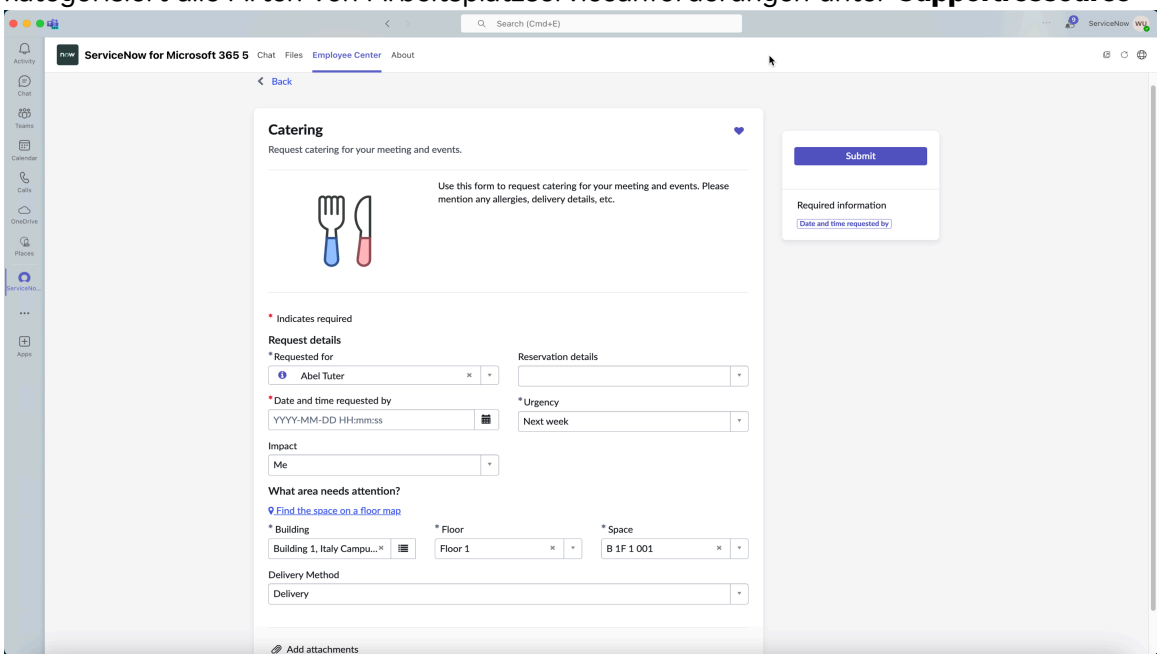
Die **Arbeitsplatzservice-Themen** Ist die Standardseite, die beim Starten der Anwendung angezeigt wird. **Arbeitsplatzservice-Themen** Kategorisiert alle Arten von Arbeitsplatzserviceanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Gerät** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Gerät** Standardmäßig Registerkarte. Die **Gerät** Auf der Registerkarte werden kategorisierte Arbeitsplatzserviceanforderungen angezeigt **Gerät** Und **Angeforderte Möbel** .
- **Reservierungsservices** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Reservierungsservices** Standardmäßig Registerkarte. Auf der Registerkarte Reservierungsservices werden kategorisierte Arbeitsplatzserviceanforderungen angezeigt **Catering** Und **Technischer Support** .
- **Websiteservices** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Websiteservices** Standardmäßig Registerkarte. Auf der Registerkarte Site-Services werden kategorisierte Arbeitsplatzserviceanforderungen angezeigt **Heizung Und Kühlung** , **Abzeichenanforderung** , Und **Reinigung** .

WSD für Microsoft Places– Supportressourcen

Die **Arbeitsplatzservice-Themen** Ist die Standardseite, die beim Starten der Anwendung angezeigt wird. **Arbeitsplatzservice-Themen** Ist die Hauptseite der Anwendung und kategorisiert alle Arten von Arbeitsplatzserviceanforderungen unter **Supportressource**



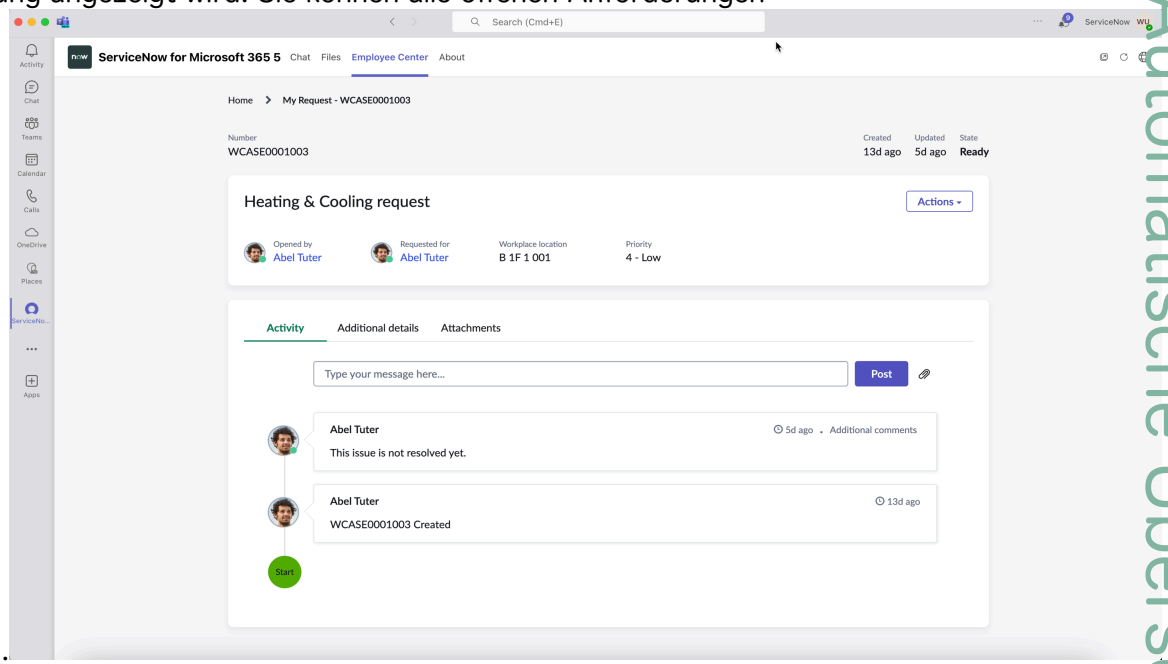
- **Catering** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Catering** Standardmäßig anfordern. Sie können eine Catering-Anforderung für Ihre Besprechungen und Ereignisse übermitteln.
- **Heizung Und Kühlung** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Heizung Und Kühlung** Standardmäßig anfordern. Sie können eine Anforderung zum Melden von Temperaturproblemen (zu heiß oder zu kalt) senden.
- **Angeforderte Möbel** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Angeforderte Möbel** Standardmäßig anfordern. Sie können eine Anforderung für Möbel oder Geräte für Arbeitsplatzbereiche übermitteln.
- **Abzeichenanforderung** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Abzeichenanforderung** Standardmäßig. Sie können eine Anforderung für ein neues Personalabzeichen, ein Abzeichenfoto, ein verlorenes Abzeichen, ein Ersatzabzeichen oder ein Zugriffsproblem senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Technischer Support** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Technischer Support** Standardmäßig. Sie können eine Anforderung für technische Unterstützung für Projektoren, Videokonferenzen usw. für Ihre Besprechungen senden.
- **Reinigung** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Reinigung** Standardmäßig anfordern. Sie können eine Anforderung zum Melden eines Problems mit verschütteten Flüssigkeiten und Hygieneeinrichtungen senden.
- **Gerät** : Auf dem Startbildschirm wird angezeigt **Gerät** Standardmäßig anfordern. Sie können eine Anforderung für zusätzliche Stühle, Tische oder Whiteboards für Ihre Arbeitsplatzbereiche senden.

WSD für Microsoft Places– Offene Anforderungen und meine Favoriten

Offene Anforderungen Ist das Standard-Widget, das beim Starten der Anwendung angezeigt wird. Sie können alle offenen Anforderungen



anzeigen.

Meine Favoriten Ist das Standard-Widget, das beim Starten der Anwendung angezeigt wird. Sie können den Favoriten beliebige Serviceanfragen hinzufügen. Diese Anforderungen werden dann unter angezeigt **Meine Favoriten** Registerkarte.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services

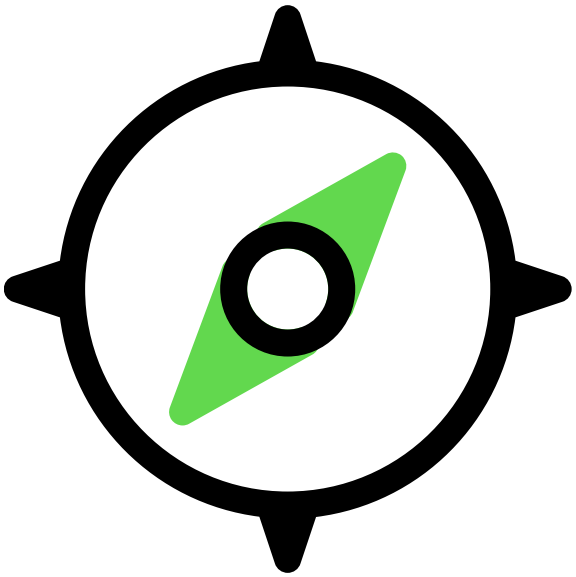
Kiosk für Arbeitsplatz-Services Bietet Besuchern eine nahtlose Check-in-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

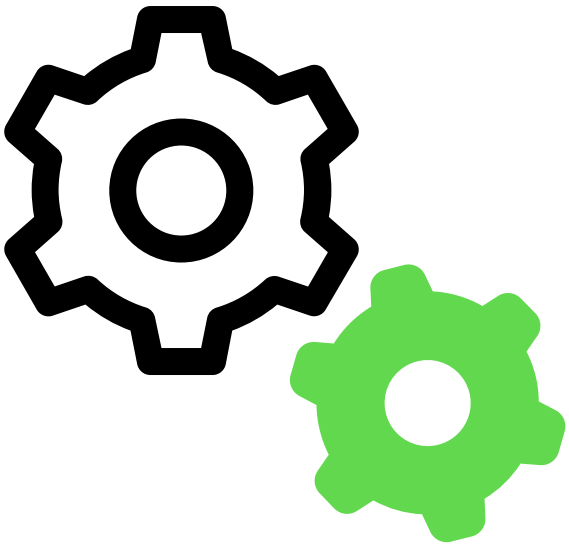
Erste Schritte

Untersuchen



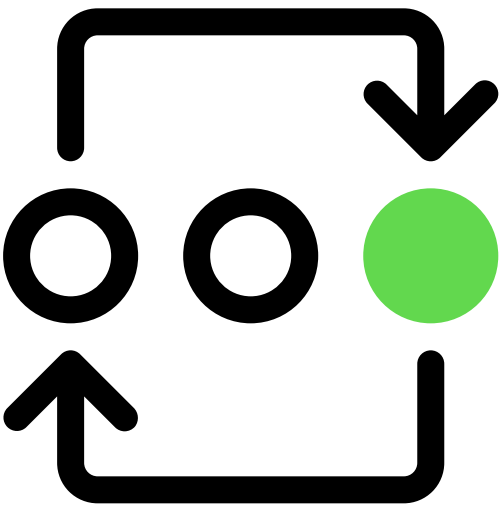
Erfahren Sie mehr über die Bereitstellung einer nahtlosen Check-in-Experience für Besucher.

Konfigurieren



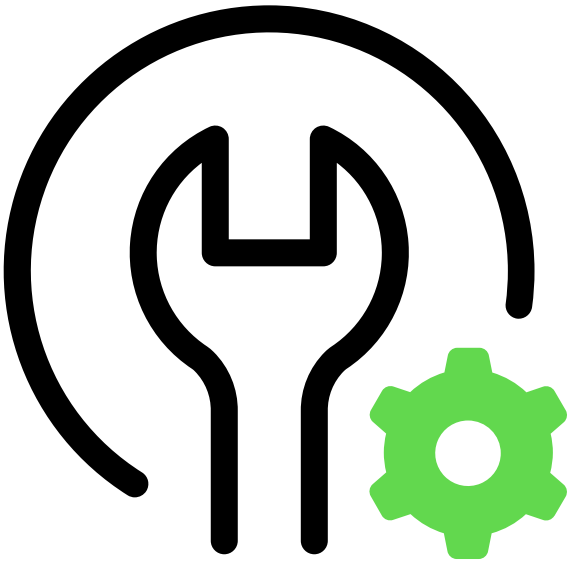
Planen und konfigurieren Sie Ihren Kiosk für Arbeitsplatz-Services Installation.

Integrieren



Integrieren Kiosk für Arbeitsplatz-Services Mit anderen Funktionen.

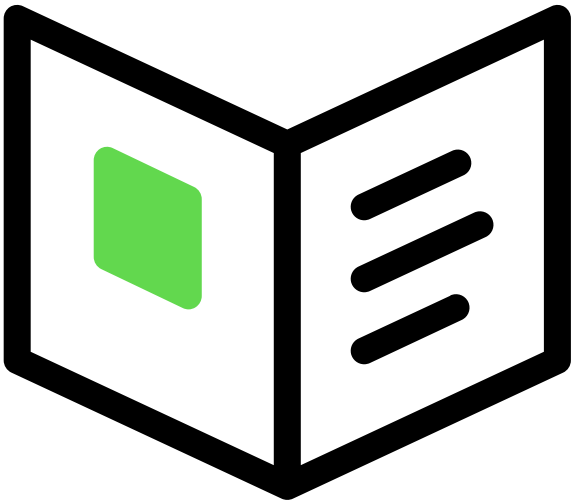
Verwalten



Weisen Sie ein Kiosk-Konfigurationsformular für Kiosk-Geräte zu, ändern oder entfernen Sie es.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Checken Sie ein, oder registrieren Sie sich selbst als Besucher.	Informationen zu Listen und Formularen, die zum Konfigurieren verwendet werden Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Problembehandlung und Hilfe

- Arbeitsplatzservice-Bereitstellung am ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Kiosk für Arbeitsplatz-Services erkunden

Erfahren Sie mehr über Kiosk für Arbeitsplatz-Services Bietet Besuchern eine nahtlose Check-in-, Check-out- und Selbstregistrierungs-Experience.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Übersicht

Kiosk für Arbeitsplatz-Services Ist eine anpassbare Kiosk-Experience für Besucher, die autonom ein-, auschecken und sich selbst registrieren können, anstatt in einer Warteschlange zu warten. Besucher können ihre vorhandenen Einladungen verwenden, um mit ihrem Passcode, Namen, E-Mail-Adresse oder ihrer Telefonnummer ein- oder auszuchecken. Mitarbeiter können verwenden Besuchermanagement für Arbeitsstätten Funktion zum Senden von Einladungen an Besucher und zum Benachrichtigen, wenn sich der Besucher über den Kiosk eincheckt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Kiosk-Administrator	Kiosk-Administratoren konfigurieren Kiosk-Geräte, erstellen Kiosk-Seiten und verknüpfen die Seiten mit den Konfigurationen.
Kiosk-Betreiber	Kiosk-Betreiber richten Geräte ein, indem sie sie mit Kiosk-Gerätekonfigurationen verknüpfen.
Besucher	Besucher checken mit dem Kiosk-Gerät ein, checken aus oder registrieren sich selbst.
Mitarbeiter (Host)	Mitarbeiter senden mithilfe von Einladungen an Besucher Besuchermanagement für Arbeitsstätten Funktion. Mitarbeiter können entweder per E-Mail oder benachrichtigt werden Virtual Agent Wenn der Besucher eincheckt.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Vorteile

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie Kioske, konfigurieren Sie Willkommensseiten, und fügen Sie dem Kiosk Module hinzu.	• Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration • Erstellen Sie eine Kiosk-Homepage	Kiosk-Administratoren
Erstellen Sie Module für den Flow zum ein- und Selbstregistrierung oder den Flow zum Auschecken.	Erstellen Sie ein Kiosk-Modul	Kiosk-Administratoren
Weisen Sie einem Gerät eine Kiosk-Konfiguration zu, um die Konfiguration abzurufen.	Wählen Sie einen Kiosk für ein Gerät aus	Kiosk-Operatoren
Checken Sie autonom ein, anstatt in einer Warteschlange zu warten	Checken Sie mit einer Einladung ein	Besucher

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Kiosk für Arbeitsplatz-Services finden Sie unter:

- Kiosk für Arbeitsplatz-Services konfigurieren
- Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwalten
- Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwenden
- Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Referenz

Kiosk für Arbeitsplatz-Services konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihren Kiosk für Arbeitsplatz-Services Installation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Hinweis:

- Das Kiosk-Gerät verwaltet die Sitzung automatisch, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt. Der Sitzungszeitüberschreitungswert kann in konfiguriert werden `glide.ui.session_timeout`Eigenschaft.
- Der Kiosk-Header enthält die Sitzungsaktualisierungs-API. Stellen Sie sicher, dass Sie das Kiosk-Design oder den Kiosk-Header nicht entfernen oder ersetzen.

  Informationen zum Anpassen des Kiosk-Headers finden Sie unter Passen Sie den Kiosk-Header an.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services installieren

Installieren Sie die Anwendung Kiosk für Arbeitsplatz-Services aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** In Ihrer Instanz.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
2. Überprüfen Sie, ob Workplace Core Plugin ist aktiviert.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Kiosk für Arbeitsplatz-Services
- ID der Anwendung: sn_wsd_Kiosk

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Kiosk für Arbeitsplatz-Services Oder ID (sn_wsd_Kiosk). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über anfordern ServiceNow Store.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste abhängiger Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Kiosk für Arbeitsplatz-Services.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, wählen Sie aus **Demodaten laden** .

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration

Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration, weisen Sie eine Homepage zu, und verknüpfen Sie ein Kiosk-Gerätemodul.

Vorbereitungen

Hinweis:

- Das Kiosk-Gerät verwaltet die Sitzung automatisch, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt. Der Sitzungszeitüberschreitungswert kann in konfiguriert werden `glide.ui.session_timeout`Eigenschaft.
- Der Kiosk-Header enthält die Sitzungsaktualisierungs-API. Stellen Sie sicher, dass Sie das Kiosk-Design oder den Kiosk-Header nicht entfernen oder ersetzen.

  Informationen zum Anpassen des Kiosk-Headers finden Sie unter Passen Sie den Kiosk-Header an.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.admin

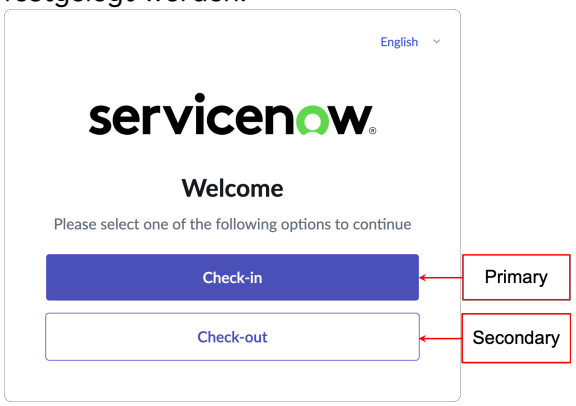
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kiosk-Verwaltung** > **Alle Kioske**an.
   Für Kiosk für Arbeitsplatz-Services Navigieren Sie zu Version 1.1.0 oder früher **Alle** > **Kiosk-Verwaltung** > **Kiosk-Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Kiosk-Konfigurationen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Kiosk-Konfigurationsformular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Kiosk-Konfigurationsformular.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kiosk-Modulkonfigurationen die Option aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kiosk-Modulkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Kiosk-Konfiguration	Kiosk-Konfiguration, mit der das Modul verknüpft ist.
Modulkonfiguration	Konfigurationsdatensatz für das Kiosk-Modul. Weitere Informationen zum Erstellen eines Moduls finden Sie unter Erstellen Sie ein Kiosk-Modul. Weitere Informationen zum Erstellen einer Kartenkonfiguration finden Sie unter Konfigurieren Sie Kartenfunktionen für Kiosk.
Aktiv	Status der Kiosk-Modulkonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Farbschemas, das Sie für die Kiosk-Modulkonfiguration festlegen möchten. Der Typ kann auf primär oder sekundär festgelegt werden. 
Reihenfolge	Reihenfolge der Einstellungen des Kiosk-Moduls.

Hinweis:

- Das Kiosk-Gerät verwaltet die Sitzung automatisch, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt. Der Sitzungszeitüberschreitungswert kann in konfiguriert werden `glide.ui.session_timeout`Eigenschaft.
- Der Kiosk-Header enthält die Sitzungsaktualisierungs-API. Stellen Sie sicher, dass Sie das Kiosk-Design oder den Kiosk-Header nicht entfernen oder ersetzen.

  Informationen zum Anpassen des Kiosk-Headers finden Sie unter Passen Sie den Kiosk-Header an.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Sie haben eine Kiosk-Konfiguration konfiguriert und mit einem Kiosk-Modul verknüpft.

Erstellen Sie eine Kiosk-Homepage

Erstellen Sie eine Homepage-Konfiguration, die angezeigt wird, wenn ein Anwender das Kiosk-Gerät öffnet.

Vorbereitungen

Hinweis:

- Das Kiosk-Gerät verwaltet die Sitzung automatisch, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt. Der Sitzungszeitüberschreitungswert kann in konfiguriert werden `glide.ui.session_timeout`Eigenschaft.
- Der Kiosk-Header enthält die Sitzungsaktualisierungs-API. Stellen Sie sicher, dass Sie das Kiosk-Design oder den Kiosk-Header nicht entfernen oder ersetzen.

  Informationen zum Anpassen des Kiosk-Headers finden Sie unter Passen Sie den Kiosk-Header an.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kiosk-Verwaltung** > **Kiosk-Homepage**an.
2. Wählen Sie in der Liste Kiosk-Homepages die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kiosk-Homepage-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kiosk-Homepage.
Titel	Titel, der auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.
Untertitel	Untertitel, der auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.
Beschreibung	Beschreibung der Kiosk-Homepage.
Logo	Logobild, das auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.
Hintergrundbild	Hintergrundbild, das auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie ein Kiosk-Modul

Erstellen Sie ein Kiosk-Modul und Modulkonfigurationen, um den Flow und die Seiten zu bestimmen, die an einem Kiosk angezeigt werden müssen.

Vorbereitungen

Hinweis:

- Das Kiosk-Gerät verwaltet die Sitzung automatisch, bevor eine Zeitüberschreitung auftritt. Der Sitzungszeitüberschreitungswert kann in konfiguriert werden `glide.ui.session_timeout`Eigenschaft.
- Der Kiosk-Header enthält die Sitzungsaktualisierungs-API. Stellen Sie sicher, dass Sie das Kiosk-Design oder den Kiosk-Header nicht entfernen oder ersetzen.

  Informationen zum Anpassen des Kiosk-Headers finden Sie unter Passen Sie den Kiosk-Header an.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kiosk-Verwaltung** > **Kiosk-Module**an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Kiosk-Module“ die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kiosk-Modulformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kiosk-Moduls.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Kiosk-Moduls.
Eingabepunkt	Seite, die auf dem Startbildschirm des Moduls angezeigt wird. Wählen Sie für den Besucher-Check-in aus *visitor_check_in*. Wählen Sie für Besucher-Check-out aus *visitor_check_out*. Wählen Sie für die Kiosk-Innenbereichskarte aus *kiosk_indoor_map*.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kiosk-Modulkonfiguration die Option aus **Neu** .
6. Geben Sie im Formular ein **Name** Und **Beschreibung** Füllen Sie für den Datensatz die Felder aus.

Formular „Modulkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Modul	Modul, mit dem die Konfiguration verknüpft ist.
Konfigurationstabelle	Tabelle, die den Konfigurations-Flow für den Kiosk enthält. Wählen Sie zum Einchecken von Besuchern beispielsweise die Tabelle Kiosk-Check-in-Flow-Konfiguration [sn_wsd_Visitor_Checkin_Flow_Configuration] aus. Wählen Sie zum Auschecken von Besuchern die Tabelle Kiosk-Check-out-Flow-Konfiguration [sn_wsd_Visitor_Checkout_Flow_Configuration] aus. Wählen Sie für eine Kiosk-Innenbereichskarte die Konfiguration der Kiosk-Innenbereichskarte [sn_wsd_Indoor_Map_Feature_Configuration] aus.
Bedingung	Bedingung, die den Konfigurations-Flow aus der Konfigurationstabelle auswählt. Die Bedingung darf nur mit einer Konfiguration übereinstimmen. Verwenden Sie beispielsweise *sys_id*Wert, um sicherzustellen, dass nur ein Datensatz der Bedingung entspricht.
Erfordert Kamera	Option zur Verwendung der Kamera des Kiosk-Geräts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn diese Option ausgewählt ist, muss der Kiosk-Betreiber Kameraberechtigungen für das Kiosk-Gerät bereitstellen. Besucher können die Kamera verwenden, um QR-Codes zu scannen oder ein Foto zu machen. **Hinweis:** Wenn ein Kiosk-Flow die QR-Code-Authentifizierung enthält oder ein Besucherbild erfordert, wird dieses Feld automatisch aktiviert, wenn Sie die Flows dem Kiosk hinzufügen.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie Seitenparameter hinzu, indem Sie den Namen und den Wert des Parameters eingeben.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Passen Sie den Kiosk-Header an

Passen Sie den Kiosk-Header an, indem Sie den CSS-Code des Kiosk-Header-Datensatzes bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Wählen Sie in der Liste Serviceportale die Option aus **Kiosk** Datensatz.
3. Von **Design** Feld öffnen **Kiosk-Design** Datensatz.
4. Von **Header** Feld öffnen **Kiosk-Header** Datensatz.
5. In **CSS** Feld, passen Sie den Code basierend auf Ihren Anforderungen an.

Example

Sie können beispielsweise den Kiosk-Header ausblenden, indem Sie die Anzeige von festlegen `Header-Container` Klasse bis `Keine` .

Integration Kiosk für Arbeitsplatz-Services

Integrieren Kiosk für Arbeitsplatz-Services Mit Workplace Service Delivery Funktionen, um Kiosk-Anwendern verschiedene Experiences bereitzustellen.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten integrieren

Integrieren Kiosk für Arbeitsplatz-Services Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten Dient zum Erstellen einer Experience zum ein-, Auschecken- und Selbstregistrierung für Besucher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsübersicht

1. Erstellen Sie Seitenkonfigurationen basierend auf den Flows, die Sie am Kiosk unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Seiten für Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

   Die Konfigurationen für Authentifizierung, Zusammenfassung und Endseite sind erforderlich, um Check-in- und Check-out-Flows zu unterstützen. Die Konfiguration der Selbstregistrierungsseite ist erforderlich, um den Selbstregistrierungs-Flow zu unterstützen. Darüber hinaus können Sie eine Bestätigungsseite erstellen, um Besucherrichtlinien am Kiosk anzuzeigen.

   Wichtig: Wenn die Besucherrichtlinien für die Bestätigungsseite Hyperlinks enthalten, können Besucher die Links verwenden, um die Kiosk-Umgebung zu verlassen, und sie können nicht zum Kiosk zurückkehren. Der Kiosk-Operator muss die Kiosk-Umgebung mithilfe der Kiosk-URL neu laden.

2. Erstellen Sie Check-in- und Check-out-Flows für den Kiosk mithilfe der Seitenkonfigurationen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow für Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

   Alternativ können Sie den Standard-Check-in- und Check-out-Flow verwenden, der im enthalten ist Besuchermanagement für Arbeitsstätten Anwendung.

   Sie können mehrere Check-in- und Check-out-Flows erstellen und mit verschiedenen Kiosk-Modulen verknüpfen.

3. Erstellen Sie eine Kiosk-Modul- und -Modulkonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Kiosk-Modul.

   Das Kiosk-Modul ist mit der Check-in- oder Check-out-Tabelle verknüpft, um den Flow und die Seiten für den Kiosk zu entscheiden.

4. Erstellen Sie eine Homepage-Konfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Homepage.
5. Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration, weisen Sie die Homepage-Konfiguration zu, und verknüpfen Sie das von Ihnen erstellte Kiosk-Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.
6. Weisen Sie die Kiosk-Konfiguration einem Kiosk-Gerät zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Kiosk-Geräts.

Nach der Integration Kiosk für Arbeitsplatz-Services Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten, Besucher können den Kiosk zum Einchecken, Auschecken oder Selbstregistrierung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwenden.

Wenn zur Laufzeit am Kiosk ein Fehler auftritt, wird dem Anwender eine generische Fehlerseite angezeigt. Als Administrator finden Sie Informationen zu den Fehlern in den Systemprotokollen. Weitere Informationen zu Fehlerszenarien finden Sie unter Kiosk für Arbeitsplatz-Services Fehlerszenarien.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten integrieren

Integrieren Kiosk für Arbeitsplatz-Services Mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten Um Kiosk-Anwendern Optionen zur Suche nach einem Platz, zum Abrufen von Wegbeschreibungen und zum Auslösen von Fällen bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsübersicht

1. Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration, die Sie für die Innenbereichskarte verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.

   Sie können auch vorhandene Kiosk-Konfigurationen verwenden, wenn sie Ihren Anforderungen entsprechen.

   Hinweis: Sie können eine anwenderdefinierte Homepage für die Kiosk-Konfiguration erstellen oder die Standard-Homepage verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen einer Homepage finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Homepage.

2. Erstellen Sie eine Kartenfunktionskonfiguration aus 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Kartenfunktionen für Kiosk.
3. Richten Sie die Kiosk-Position und Karteneinstellungen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Kiosk-Position und Karteneinstellungen.
4. Konfigurieren Sie ein Modul für die Kiosk-Innenbereichskarte. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Modul für die Kiosk-Innenbereichskarte.
5. Weisen Sie die Kiosk-Konfiguration einem Kiosk-Gerät zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Kiosk-Geräts.

Nach der Integration Kiosk für Arbeitsplatz-Services Mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten, Kiosk-Anwender durchsuchen den Arbeitsplatz, suchen nach Flächen, erhalten Wegbeschreibungen und melden Fälle. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kiosk-Innenbereichskarte.

Wenn zur Laufzeit am Kiosk ein Fehler auftritt, wird dem Anwender eine generische Fehlerseite angezeigt. Als Administrator finden Sie Informationen zu den Fehlern in den Systemprotokollen. Weitere Informationen zu Fehlerszenarien finden Sie unter Kiosk für Arbeitsplatz-Services Fehlerszenarien.

Der Kiosk verwendet **Allgemeine Kiosk-Anforderung** Datensatzersteller, um einen Fall aus zu erstellen **Melden Sie ein Problem** Modal. Sie können den Datensatzersteller konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfallmanagement – Setup** > **Datensatzersteller**an.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwalten

Kiosk-Operatoren können Kiosk-Geräte über Kiosk-Konfigurationsseiten binden und entsperren.

Konfigurationsprüfliste

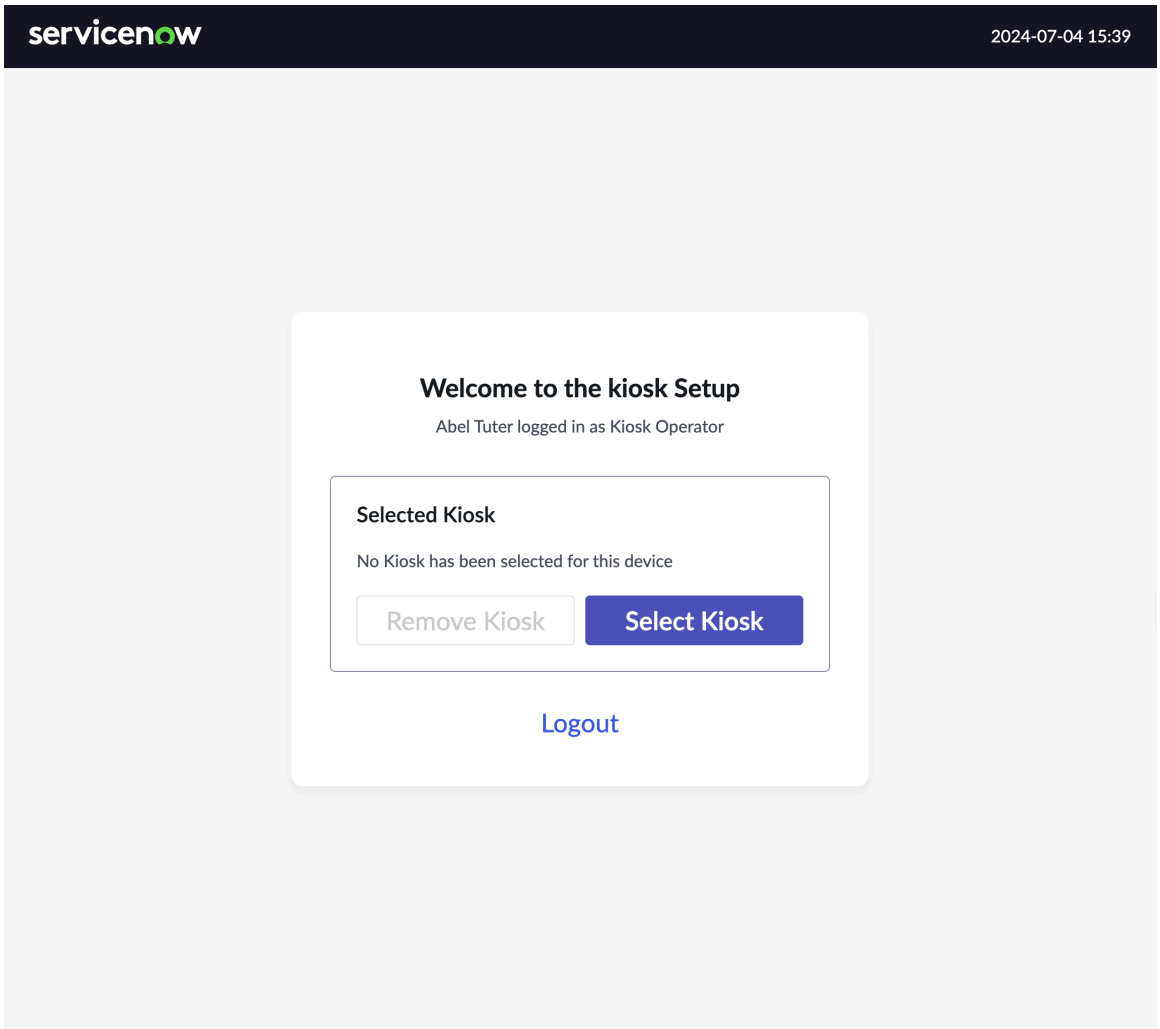
Einrichten eines Kiosk-Geräts

Richten Sie ein Kiosk-Gerät ein, indem Sie dem Gerät eine Kiosk-Konfiguration zuweisen.

Um die Nutzung eines Kiosk-Geräts zu aktivieren, müssen Sie einen Kiosk für das Gerät auswählen. Das Modul zeigt dann die vom Administrator konfigurierten Seiten an, und Besucher können mit dem Gerät einchecken und sich selbst registrieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Kiosk-Geräten finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.

Sie können über die folgende URL auf die Kiosk-Seite zugreifen: https://<instance name>.service-now.com/kiosk

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Wählen Sie einen Kiosk für ein Gerät aus

Wählen Sie einen Kiosk für das Gerät aus, um die vom Kiosk-Administrator erstellten Konfigurationsseiten zu rendern.

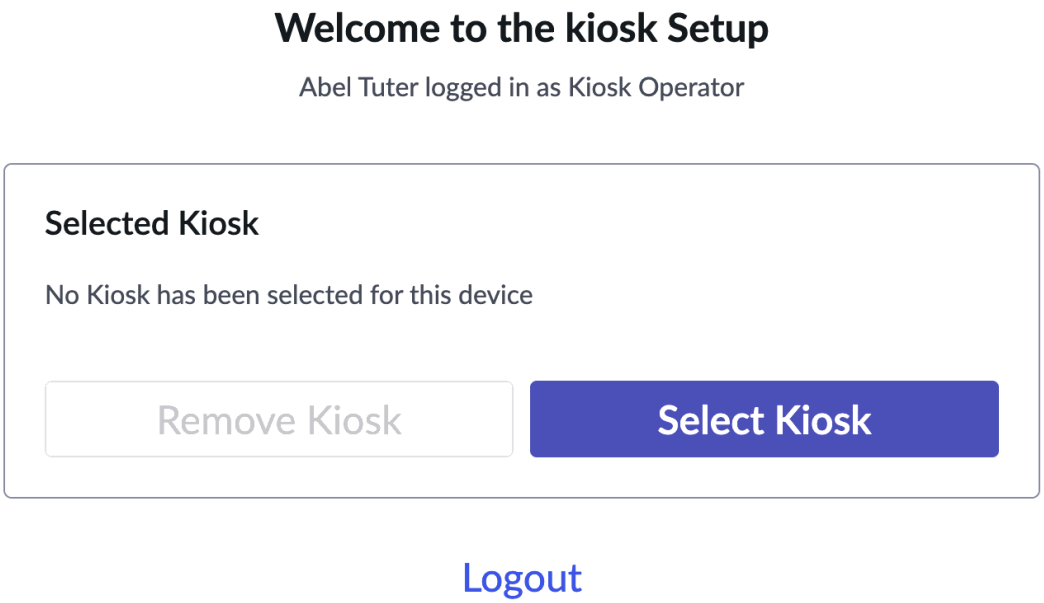
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.Operator

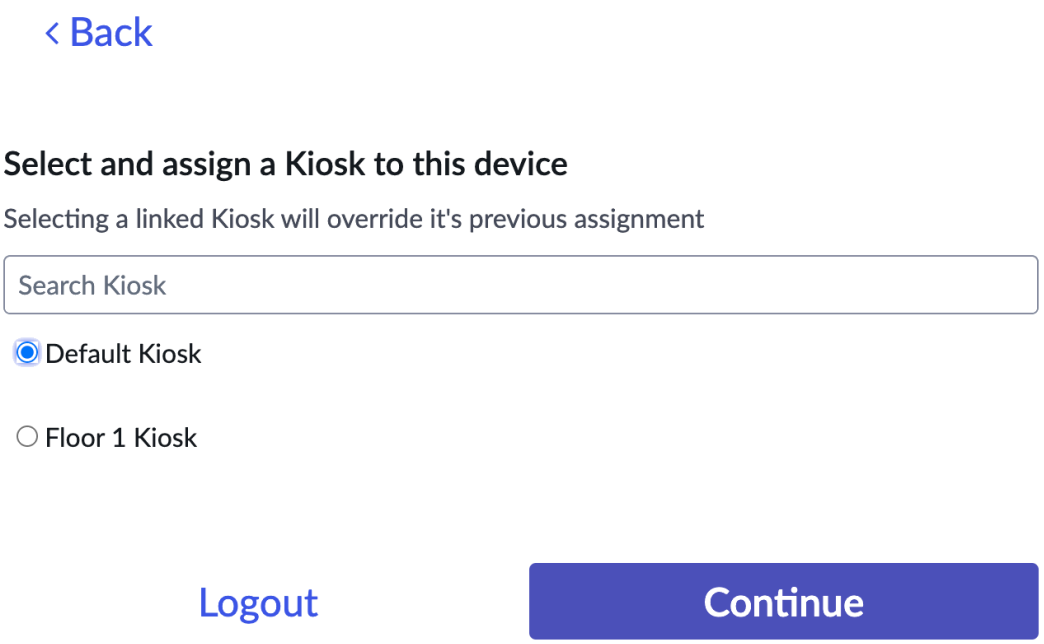
Prozedur

1. Melden Sie sich auf einem Kiosk-Gerät mit Ihren Anmeldeinformationen für den Operator an.
2. Wählen Sie auf der Kiosk-Setup-Seite die Option aus **Wählen Sie Kiosk Aus** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie einen Kiosk aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .



4. Wahlweise: Stellen Sie Kameraberechtigungen für den Kiosk bereit.

a. Wählen Sie auf der Seite Kamerazugriff zulassen die Option aus **Fahren Sie Fort** .

b. Wählen Sie in der Eingabeaufforderung Ihres Browsers die Option aus, um den Zugriff der Kamera auf die Website immer zuzulassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie den Apple Safari-Browser verwenden, müssen Sie der Website erlauben, immer über Ihre Browsereinstellungen auf die Kamera zuzugreifen.

Sicherheitsfunktionen von Google Chrome auf iOS erlauben keinen dauerhaften Kamerazugriff auf Websites, daher sind kamerabezogene Funktionen des Kiosks deaktiviert.

c. Nachdem der Kamerazugriff gewährt wurde, wählen Sie aus **Kiosk Speichern** .

Wenn Sie über vorhandene Kioske verfügen, die nicht über Kameraberechtigungen verfügen, erhalten Sie eine Benachrichtigung, um die Kioske zu aktualisieren und den Zugriff auf die Kamera zu ermöglichen.

Ändern oder entfernen Sie den Kiosk für ein Gerät

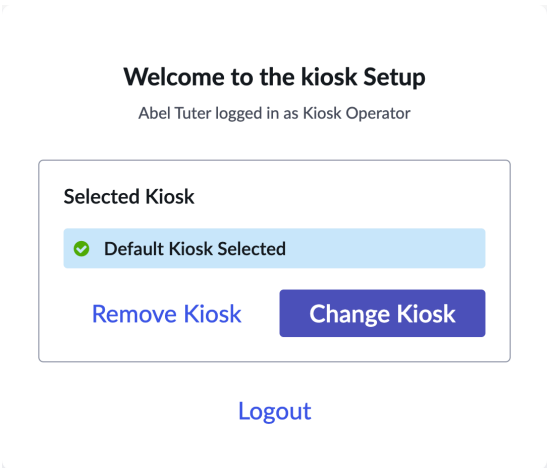
Weisen Sie einen anderen Kiosk zu, oder entfernen Sie den zugewiesenen Kiosk von einem Gerät.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.Operator

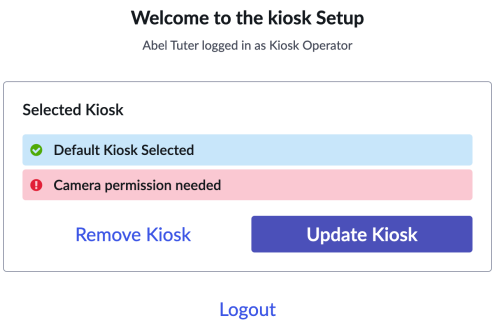
Prozedur

1. Melden Sie sich auf einem Kiosk-Gerät mit Ihren Anmeldeinformationen für den Operator an.
2. Wählen Sie auf der Kiosk-Setup-Seite eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Kiosk entfernen	Entfernen Sie den zugewiesenen Kiosk vom Gerät.
Kiosk ändern	Weisen Sie dem Gerät einen anderen Kiosk zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: **a.** Wählen Sie Aus **Ändern Sie Den Kiosk** .  **b.** Wählen Sie einen Kiosk aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** . **c.** Wählen Sie auf der Seite Kamerazugriff zulassen die Option aus **Fahren Sie Fort** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	d. Wählen Sie in der Eingabeaufforderung Ihres Browsers die Option, um Kamerazugriff immer zuzulassen. **Hinweis:** Wenn Sie den Apple Safari-Browser verwenden, müssen Sie der Website erlauben, immer über Ihre Browsereinstellungen auf die Kamera zuzugreifen. Sicherheitsfunktionen von Google Chrome auf iOS erlauben keinen dauerhaften Kamerazugriff auf Websites, daher sind kamerabezogene Funktionen des Kiosks deaktiviert.
Kiosk aktualisieren	Gewähren Sie Kamerazugriff auf den Kiosk, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: **a.** Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Den Kiosk** .  **b.** Wählen Sie auf der Seite Kamerazugriff zulassen die Option aus **Fahren Sie Fort** . **c.** Wählen Sie in der Eingabeaufforderung Ihres Browsers die Option, um Kamerazugriff immer zuzulassen. **Hinweis:** Wenn Sie den Apple Safari-Browser verwenden, müssen Sie der Website erlauben, immer über Ihre Browsereinstellungen auf die Kamera zuzugreifen. Sicherheitsfunktionen von Google Chrome auf iOS erlauben keinen dauerhaften Kamerazugriff auf Websites, daher sind kamerabezogene Funktionen des Kiosks deaktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwenden

Kiosk für Arbeitsplatz-Services Bietet Besuchern eine nahtlose Check-in-, Check-out- und Selbstregistrierungs-Experience.

Checken Sie mit einer Einladung ein

Checken Sie sich als Besucher ein, indem Sie eine Einladung eines Mitarbeiters verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.Viewer

Prozedur

1. Wählen Sie auf dem Kiosk-Gerät aus **Check-in** .
2. Wählen Sie eine der folgenden Check-in-Optionen aus.
   Der Einladungsübergangscode ist die standardmäßige Check-in-Option.

   Hinweis: Wenn der QR-Code die Standard-Check-in-Option ist, wird die Kamera auf der Check-in-Seite aktiviert, um den QR-Code zu scannen.

   - Mit QR-Code einchecken
   - Check-in mit Einladungs-Passcode
   - Check-in mit E-Mail-Adresse
   - Check-in mit Telefonnummer
   - Check-in mit Ihrem Namen
3. Geben Sie die Informationen basierend auf der Check-in-Option ein, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .

   Hinweis: Wenn die angegebenen Informationen falsch sind oder nicht mit einer Einladung verknüpft sind, zeigt das Kiosk-Gerät eine Fehlerseite an. Wenn der Administrator die Selbstregistrierung aktiviert hat, können Sie Ihren Besuch registrieren, indem Sie auswählen **Besuch registrieren** . Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich selbst als Besucher.
4. Überprüfen Sie die Details Ihres Besuchs, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
5. **Wahlweise:** Machen Sie ein Bild für den Check-in-Prozess.

   a. Wählen Sie auf der Seite Bild machen die Option aus **Fahren Sie Fort** .

   b. Wählen Sie das Kamerasymbol, um den Timer für ein Bild zu starten.
   Sie können die Zeit verwenden, um Ihre Position anzupassen.

   c. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um das Bild für Ihren Besuch zu verwenden.
   Sie können Ihr Bild auch erneut aufnehmen, indem Sie auswählen **Wiederholen** .
6. **Wahlweise:** Lesen Sie die Besucherrichtlinien, und wählen Sie dann aus **Bestätigen** .
   Basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration müssen Sie möglicherweise eine Signatur hinzufügen, um die Richtlinien zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie die Richtlinien bereits vor Ihrem Besuch unterzeichnet und zugestimmt haben, werden die Richtlinien möglicherweise weiterhin basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration angezeigt.

7. Zeigen Sie die nächsten Schritte an, und wählen Sie dann aus **Fertig** .

Registrieren Sie sich selbst als Besucher

Registrieren Sie sich als Besucher, indem Sie Ihre Details angeben, z. B. Ihren Namen, den Zweck des Besuchs und den Gastgeber.

Vorbereitungen

Der Selbstregistrierungs-Flow muss vom Administrator konfiguriert und aktiviert werden. Sie können sich nur selbst registrieren, wenn Sie versuchen, einzuchecken und das Kiosk-Gerät eine Fehlerseite anzeigt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_Kiosk.Viewer

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Fehlerseite die Option aus **Besuch registrieren** .
2. Füllen Sie die folgenden Feldwerte aus, wenn Sie vom Kiosk-Gerät dazu aufgefordert werden.
   a. Zweck Ihres Besuchs
   b. Ihr Name
   c. Ihr Unternehmensname
   d. Ihr Gastgeber, der Mitarbeiter, den Sie treffen möchten
   e. Grund für Ihren Besuch

   Hinweis: Die Felder können sich basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration ändern.
3. Überprüfen Sie auf der Seite „Registrierungszusammenfassung“ die Details Ihres Besuchs, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
   Sie können die Details auch basierend auf Ihren Anforderungen bearbeiten.
4. **Wahlweise:** Machen Sie ein Bild für den Check-in-Prozess.
   a. Wählen Sie auf der Seite Bild machen die Option aus **Fahren Sie Fort** .
   b. Wählen Sie das Kamerasymbol, um den Timer für ein Bild zu starten.
   Sie können die Zeit verwenden, um Ihre Position anzupassen.
   c. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Um das Bild für Ihren Besuch zu verwenden.
   Sie können Ihr Bild auch erneut aufnehmen, indem Sie auswählen **Wiederholen** .
5. Lesen Sie die Besucherrichtlinien, und wählen Sie dann aus **Bestätigen** .
   Basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration müssen Sie möglicherweise eine Signatur hinzufügen, um die Richtlinien zu bestätigen.
6. Zeigen Sie die nächsten Schritte an, und wählen Sie dann aus **Fertig** .

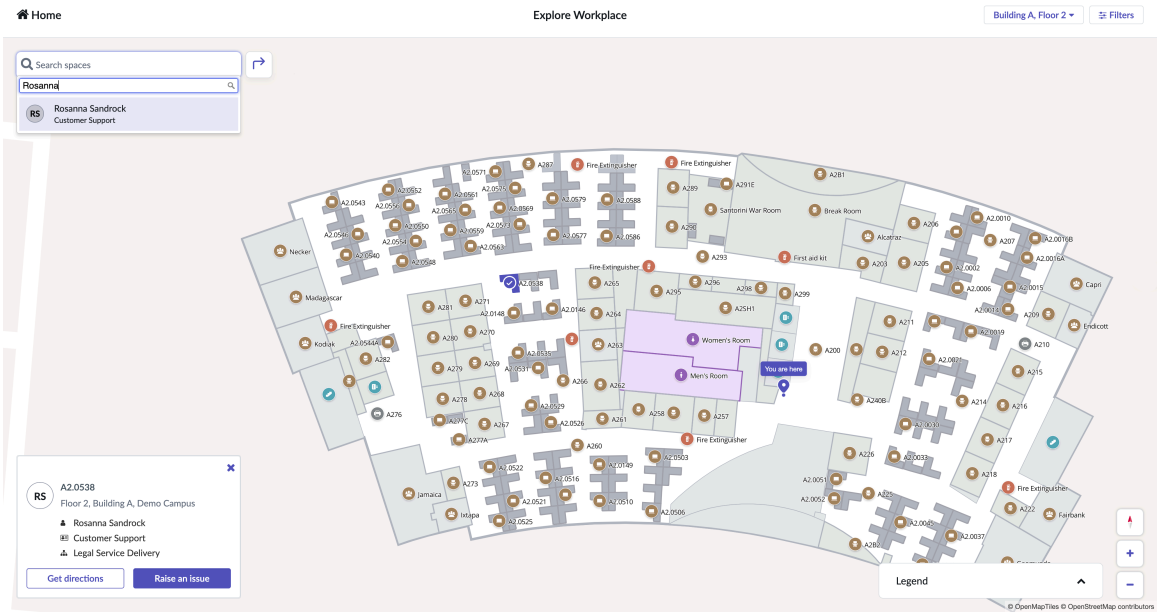
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Kiosk-Innenbereichskarte

Verwenden Sie die Kiosk-Innenbereichszuordnungsfunktion, um nach Flächen zu suchen, Wegbeschreibungen abzurufen und Fälle zu erstellen.

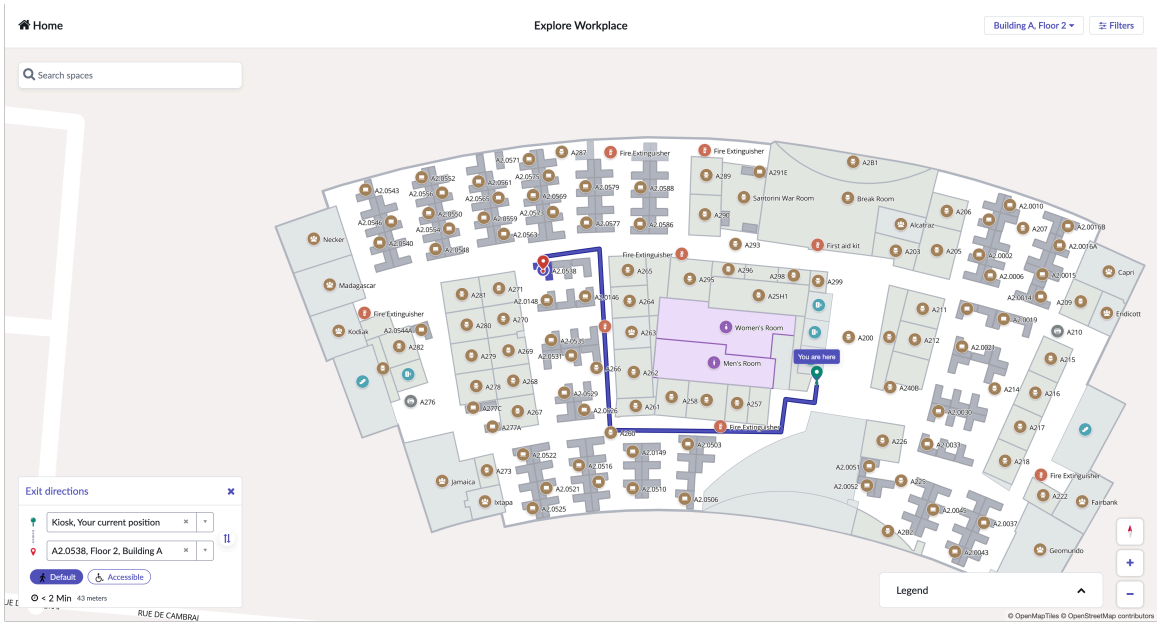
Sie können auf die Kiosk-Innenbereichskarte zugreifen, indem Sie auswählen **Arbeitsplatz erkunden** Am Kiosk. Sie können dann die Karte für den Innenbereich verwenden, um Folgendes zu tun.

- Schwenken, drehen oder zoomen Sie die Karte je nach Anforderung.
- Wählen Sie ein anderes Gebäude oder Stockwerk aus, um die relevante Karte zu durchsuchen.
- Filtern Sie Räume basierend auf Arbeitsbereichen, Reservierungs- und Belegungsstatus und Raumtyp.
- Suchen Sie nach einem Anwender oder einem Bereich, indem Sie die Suchleiste verwenden und das entsprechende Ergebnis auswählen. Der Kiosk hebt den Bereich hervor und zeigt Informationen wie Anwenderzuweisung, Abteilung und Arbeitsbereich an. Die angezeigten Informationen können je nach Konfiguration des Administrators variieren.



- Zeigen Sie die Kartenlegende an, um Informationen zu den Symbolen und Elementen auf der Karte zu erhalten.
- Rufen Sie Wegbeschreibungen zu einem Bereich ab, nachdem Sie ihn auf der Karte oder in der Suchleiste ausgewählt haben. Der Kiosk zeigt den Pfad zu Ihrem Ziel an, das sich auf einem anderen Stockwerk oder Gebäude befinden kann. Sie können auch einen zugänglichen Pfad wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können auch Wegbeschreibungen zu einem Bereich abrufen, indem Sie auf die Schaltfläche „Wegbeschreibung“ ( ) Und dann das Ziel auswählen.

Sie können Schritt-für-Schritt-Anweisungen aktivieren und auch die Einheiten auswählen, die Sie für die Entfernung verwenden möchten. Sie können entweder Fuß oder Meter als Maßeinheit auswählen. Die Standardeinheit wird basierend auf dem Kiosk-Standort festgelegt.

- Melden Sie ein Problem, nachdem Sie einen Platz auf der Karte oder in der Suchleiste ausgewählt haben. Der Kiosk zeigt ein Formular an, in dem Sie Details zum Problem angeben, die Dringlichkeit auswählen und einen Anwender auswählen können, der eine Anforderung in seinem Namen stellt.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den in verwendeten Listen und Formularen Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Kiosk für Arbeitsplatz-Services Plugin, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_Kiosk.admin	Hat Zugriff zum Konfigurieren der Kiosk-Funktionen und -Experience.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_Kiosk.Operator	Hat Zugriff zum Binden einer Kiosk-Konfiguration an ein physisches Kiosk-Gerät.	Keine
sn_wsd_Kiosk.Viewer	Hat Zugriff zum Anzeigen und Verwenden der Kiosk-Experience.	Keine

Tabellen

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kiosk-Konfiguration [sn_wsd_Kiosk_Configuration]	Speichert Informationen zu den in der Anwendung erstellten Kiosk-Konfigurationen.
Kiosk-Modulkonfigurationen [sn_wsd_Kiosk_device_m2m_Module_Configuration]	Speichert Informationen zu den für eine Kiosk-Konfiguration erstellten Modulen.
Kiosk-Homepage [sn_wsd_Kiosk_Home_page]	Speichert Informationen zu den Homepages, die für Kioske erstellt werden.
Kiosk-Modul [sn_wsd_Kiosk_Module]	Speichert Informationen zu den Modulen, die auf Kiosk-Geräten angezeigt werden.
Kiosk-Modulkonfiguration [sn_wsd_Kiosk_Module_Configuration]	Speichert Informationen zu den für ein Kiosk-Modul erstellten Konfigurationen.
Kiosk-Status [sn_wsd_Kiosk_Last_alive]	Speichert Informationen zum Status von Kiosk-Geräten, z. B. Datum und Uhrzeit der letzten Aktivität am Kiosk Und der Status der Kameraberechtigung .

Eigenschaften

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_Kiosk.Kiosk_Reset_delay	Gibt die Dauer der Inaktivität an, bevor der Kiosk auf die Homepage zurückgesetzt wird.
sn_wsd_Kiosk.Kiosk_Heartbeat_delay	Gibt die Dauer an, nach der der Kiosk die Instanz anpingt, um zu aktualisieren **Kiosk-Status** Tabelle.

Kiosk-Konfigurationsformular

Verwenden Sie das Kiosk-Konfigurationsformular, um eine Kiosk-Gerätekonfiguration zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kiosk-Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kiosk-Geräts.
Homepage-Konfiguration	Homepage-Konfiguration, die mit dem Kiosk-Gerät verknüpft werden muss.
Verwaltet von	Anwendergruppe, die das Kiosk-Gerät verwalten kann.
Standort	Standort des Kiosk-Geräts. Die Unternehmensrichtlinien und die Liste der Hosts werden basierend auf dem ausgewählten Standort angezeigt. Stellen Sie sicher, dass der Standort kein Standort oder keine Region ist. Der Standort muss ein Campus, ein Gebäude oder ein Standort niedriger Ordnung sein. **Hinweis:** Um Mitarbeiter in der Liste der Hosts anzuzeigen, muss der Kiosk-Standort mit dem Standort des Arbeitsplatzprofils der Mitarbeiter übereinstimmen.
Beschreibung	Beschreibung des Kiosk-Geräts.
Standardsprache	Standardsprache, die auf dem Kiosk-Gerät angezeigt wird.
Einzelmodulmodus	Option, um nur ein einzelnes Modul für die Kiosk-Konfiguration zu aktivieren. Wenn mit der Konfiguration mehrere Module verknüpft sind, wird das Modul mit der niedrigsten Reihenfolge am Kiosk angezeigt.
Geräte-ID	Automatisch generierter Bezeichner für das Kiosk-Gerät.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services Fehlerszenarien

Suchen Sie in den Systemprotokollen nach der Ursache und den zugehörigen Informationen für Kiosk-Fehler.

Die Kiosk für Arbeitsplatz-Services Zeigt dem Anwender eine generische Fehlerseite an, wenn ein Fehler auftritt. Als Administrator finden Sie Informationen zu den Fehlern in den Systemprotokollen. In den folgenden Szenarien kann ein Fehler auftreten:

- Der Kiosk stellt nicht die erforderlichen Parameter bereit.
- Der Flow-Konfigurationsdatensatz wurde in der Tabelle „Kiosk-Modulkonfiguration“ [sn_wsd_Kiosk_Module_Configuration] nicht gefunden.
- Der Konfigurationsdatensatz für die Innenbereichskarte wurde in der Tabelle „Konfiguration der Kiosk-Innenbereichskarte“ [sn_wsd_Indoor_Map_Kiosk_Configuration] nicht gefunden.
- Der konfigurierte Ansichtstyp ist für die Rolle „Kiosk-Viewer“ [sn_wsd_Kiosk.Kiosk_Viewer] nicht zugänglich.
- Der konfigurierte Campus ist nicht Teil des konfigurierten Ansichtstyps.

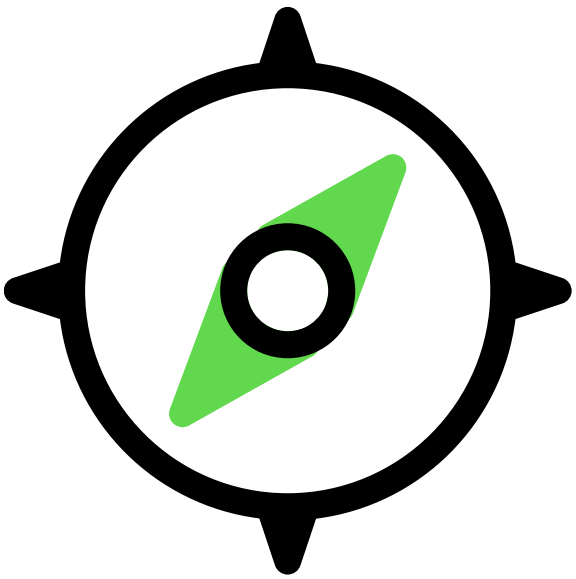
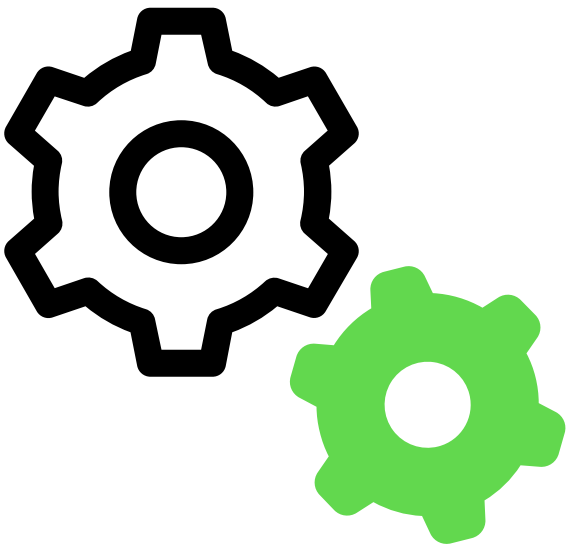
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Stockwerk, auf dem die Kiosk-Kamera festgelegt ist, ist nicht Teil des konfigurierten Ansichtstyps.
- Das Stockwerk, in dem sich der Kiosk befindet, ist nicht Teil des konfigurierten Ansichtstyps.

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Verbessert Ihre Arbeitsplatzservices-Experience mit generativen KI-Fähigkeiten.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) erkunden	installieren und konfigurieren Now Assist für WSD konfigurieren

Automatische Übersetzung

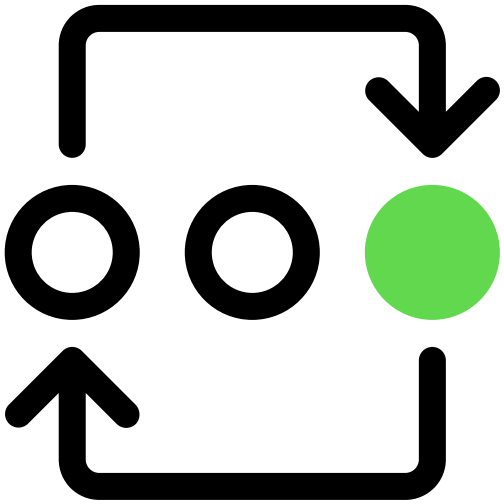
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit KI-Agent-Workflows in Now Assist für WSD



Verwenden Sie die Anwendungsfälle des KI-Agents in Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)

Arbeiten mit



Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist für WSD verwenden

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus wird diese Anwendung erfasst Daten zu Arbeitsplatzanforderungen (z. B. Reservierungen). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) erkunden

Die Now Assist In Virtual Agent Assists Workplace Service Delivery Arbeitsplatzmitarbeiter können Besprechungsbereiche bequem und schnell buchen.

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) – Übersicht

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Bietet Arbeitsplatzanwendern eine optimierte Konversations-Experience basierend auf generativer KI. Arbeitsplatzmitarbeiter können eine Arbeitsplatzreservierungsanforderung übermitteln, um einen Platz zu reservieren und einer Reservierung Services hinzuzufügen. Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Verbessert die Anwender-Experience durch Kombination von KI-Suche mit Now Assist In Virtual Agent Kompetenzen des generative KI-Chats.

Die generativen KI-Fähigkeiten bieten eine menschenähnliche Konversations-Experience für Workplace Reservation Management Reservierungsanforderungsübermittlungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Workplace Reservation Management Administratoren	Die Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Ruft Details von ab Workplace Reservation Management Und bietet Arbeitsplatzanwendern durch Nutzung der GenAI-Fähigkeiten von Now Assist. • Platz für Besprechungen reservieren • Hinzufügen von Kollegen zu einer Reservierung • Hinzufügen von Besuchern oder Gästen zu einer Reservierung • Hinzufügen eines Zoom-Meeting-Links für Remote-Beitritt • Catering-Services bestellen und hinzufügen
Agentic KI-Workflow	Die folgenden Workflows der Agentischen KI sind für verfügbar Now Assist für WSD: • Temporäre Bereichsschließungen verwalten • Unterstützung bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen • Optimieren Sie Reinigungsaktivitäten • Automatisieren Sie Kartenaktualisierungen

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) finden Sie unter:

- Now Assist für WSD konfigurieren
- Now Assist für WSD verwenden

Ergänzende Informationen für Now Assist für WSD

Erhalten Sie einen schnellen Überblick über unterstützte Patch-Versionen und Anwendungsinformationen.

Unterstützte Versionen

Now Assist für WSD(sn_wsd_gen_ai) wird auf unterstützt Zurich v1. 1,0

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Store-App zum Erstellen einer Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird Installiert Now Assist für WSD(sn_wsd_genai) aktiviert die folgende abhängige Anwendung:

Now Assist für Plattform (sn_genai_Platform)

Now Assist für WSD konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie den Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD). Konfigurieren Sie als Systemadministrator Now Assist für WSDAnwendung, damit anfordernde Personen für Arbeitsplatzreservierungen nutzen können Now Assist Fähigkeiten der generativen KI.

Konfiguration – Übersicht

1. Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) installieren
2. Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Für Workplace Service Delivery

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) installieren

Installieren und aktivieren Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Von ServiceNow® Store.

Vorbereitungen
Zum Installieren der Anwendung ist die Rolle Systemadministrator (admin) erforderlich.

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden abhängigen Anwendungen installiert und konfiguriert haben:

- Now Assist für Plattform (sn_genai_Platform)
- Workplace Reservation Management
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Besuchermanagement für Arbeitsstätten
- Arbeitsplatz-Assistent

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**an.
   - Für Informationen zum Plugin-Abteilung Reihenfolge der Abhängigkeiten und Plugin-Aktivierung, siehe Anwendungsinformationen.
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
2. Wählen Sie Aus **Synchronisieren Sie jetzt** Zum Synchronisieren der Plugins-Seite mit Ihrer neu berechtigten Store-Anwendung.
3. Suchen Sie in der Suchleiste nach einem Now Assist-Produkt.

   Suchen Sie nach Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)(sn_wsd_gen_ai).
4. Installieren Sie das Plugin, und kehren Sie zu Ihrer Instanz zurück.

Hinweis: Wird Installiert Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD)(sn_wsd_gen_ai) aktiviert und installiert Now Assist für Platform (sn_genai_Platform).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Für Workplace Service Delivery

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, eine Reservierungsanforderung mithilfe einer Konversations-Experience basierend auf generativer KI zu übermitteln.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsplatzanwender können nutzen Now Assist In Virtual Agent Indem Sie konfigurieren Now Assist für WSD. Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Kann konfiguriert werden, um Arbeitsplatzelemente zu reservieren, Besucher einzuladen und zusätzliche Services hinzuzufügen. Die Now Assist In Virtual Agent Die Anwendung bietet Konversations-Experiences für Workplace Service Delivery Flows.

Weitere Informationen zu finden Now Assist In Virtual Agent, Siehe Now Assist in Virtual Agent .

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Anwendungen aus dem installiert haben ServiceNow Store :

- Wird Installiert Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Aktiviert und installiert Now Assist für Platform (sn_genai_Platform)
- Workplace Reservation Management
- Besuchermanagement für Arbeitsstätten

  Besuchermanagement für Arbeitsstätten Gilt für **Fügen Sie der Reservierung Besucher hinzu** Themenblock und ist optional.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

  Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Gilt für **Catering zu Reservierung hinzufügen** Themenblöcke und sind optional.

Hinweis: Die folgenden Themenblöcke werden standardmäßig veröffentlicht.

- Catering zu Reservierung hinzufügen
- Zoom zu Reservierung hinzufügen
- Fügen Sie der Reservierung einen Besucher hinzu

Um die zugehörigen Subflows auszuführen, muss die erforderliche Anwendung installiert sein, und die Funktion muss in der Konfiguration des reservierbaren Moduls aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Von **LLM-Assistent** Liste, wählen Sie aus **Now Assist in Virtual Agent** .
3. Veröffentlichen Sie **Platz Reservieren** Thema.
   Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema veröffentlichen .
   Das Thema „Bereich reservieren“ wird veröffentlicht und kann über verwendet werden Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie ein reservierbares Modul, um ähnliche Arbeitsplatzelemente in einer Kategorie zu gruppieren. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
  - Aktivieren Sie Links zu virtuellen Besprechungen für Ihre Reservierung, indem Sie einen Anbieter für virtuelle Besprechungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anbieter virtueller Besprechungen konfigurieren.
  - Stellen Sie zusätzliche Services wie Catering für die Reservierungen bereit, indem Sie Arbeitsplatzservices erstellen und sie Arbeitsplatzstandorten hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen.
- S Wählen Sie die Portale und Kanäle aus, die die haben Virtual Agent Wird auf angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert .

  Hinweis: Auswählen von Workplace-Serviceportal Für Now Assist In Virtual Agent Ersetzt die vorhandene NLU-Experience.

- Verwenden Sie Virtual Agent Um ein Arbeitsplatzelement zu reservieren, fügen Sie Services hinzu, und laden Sie Besucher ein. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Now Assist in VA, um ein Arbeitsplatzelement zu reservieren .

Ändern Sie das LLM (LLM) für WSD

Ändern oder aktualisieren Sie ein LLM (LLM), für das generiert werden soll Now Assist für WSD.

Vorbereitungen

LLM-Drittanbieter sind zusätzlich zum Now LLM-Service für Now Assist-Kompetenzen und KI-Agents verfügbar. Für weitere Informationen zu LLMS in Now Assist. Für jeden Anwendungsfall von Now Assist in Document Intelligence kann jeweils nur ein LLM aktiviert werden. Now Assist verwendet das ausgewählte LLM bei der Verarbeitung von Dokumenten für den Anwendungsfall.

Hinweis: Now LLM Service, AWS Claude, Azure OpenAI, Und Google Gemini Sind die unterstützten LLM-Modellanbieter auf Now Assist für WSD.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen** > **Modellanbieter verwalten**an.
2. Überprüfen Sie die folgenden Optionen auf der Workflow-Seite „Anbieter verwalten“:
   - Richtlinienzusammenfassung, die von Ihrer Organisation bezüglich der Nutzung nicht konformer Modellanbieter festgelegt wurde.
   - Modellanbieter, die Now Assist zugewiesen sind Now Assist für WSD.
3. Wählen Sie aus **Bearbeiten Sie den Modellanbieter** Registerkarte zum Ändern des LLM-Modellanbieters.
4. Wählen Sie einen LLM-Modellanbieter aus der aus **Standardmodellanbieter** Liste.

   Wählen Sie Aus **Azure Open AI** Dient zum Ändern des Standard-LLM-Modellanbieters. Insgesamt betroffene Kompetenzen beim Ändern des LLM-Modellanbieters werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können den Modellanbieter für eine Instanz bearbeiten oder anpassen, um ihn auf einer Kompetenz- oder Kompetenzgruppenebene zu aktualisieren.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Instanz** Karte zum Aktualisieren des Modellanbieters für alle Kompetenzen und Kompetenzgruppen in einer Instanz.
6. Wählen Sie Aus **Speichern und aktivieren** Dient zum Aktualisieren des LLM-Modellanbieters.

Now Assist für WSD verwenden

Verwenden Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) f Oder erstellt einen erneuten Benutzer Reservierung.

Übersicht über Now Assist für WSD

Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD) Verbessert Ihren ServiceNow® Arbeitsplatzservices-Experience mit generativen KI-Fähigkeiten. Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience, indem Sie eine generative Experience verwenden, um mit Ihrem physischen Arbeitsbereich zu interagieren.

Es ermöglicht Mitarbeitern Folgendes:

- Platz für Besprechungen reservieren
- Hinzufügen von Kollegen zu einer Reservierung
- Hinzufügen von Besuchern oder Gästen zu einer Reservierung
- Hinzufügen eines Zoom-Meeting-Links für Remote-Beitritt
- Catering-Services bestellen und hinzufügen

Reservieren Sie einen Platz mit Now Assist In Virtual Agent

Mit dem Thema „Bereich reservieren Virtual Agent“ können Sie eine Reservierung mit erstellen Now Assist für Workplace Service Delivery (WSD). Sie können Ihrer Reservierung auch Services hinzufügen.

Vorbereitungen

Die **Platz Reservieren** Thema muss hinzugefügt werden Now Assist In Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Für Workplace Service Delivery.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Anwendungen verfügen:

- Now Assist für Plattform (sn_genai_Platform)
- Workplace Reservation Management Management von Arbeitsplatzreservierungen (sn_wsd_rsv)

Erforderliche Rolle: S n_wsd_Core.Arbeitsplatzanwender

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Mitarbeiter-Center-Portal an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.
2. Wählen Sie aus, und öffnen Sie Now Assist In Virtual Agent Chat-Fenster.
3. Geben Sie Ihre Abfrage oder Stichwörter ein, um einen Besprechungsraum zu reservieren.

Automatische Übersetzung

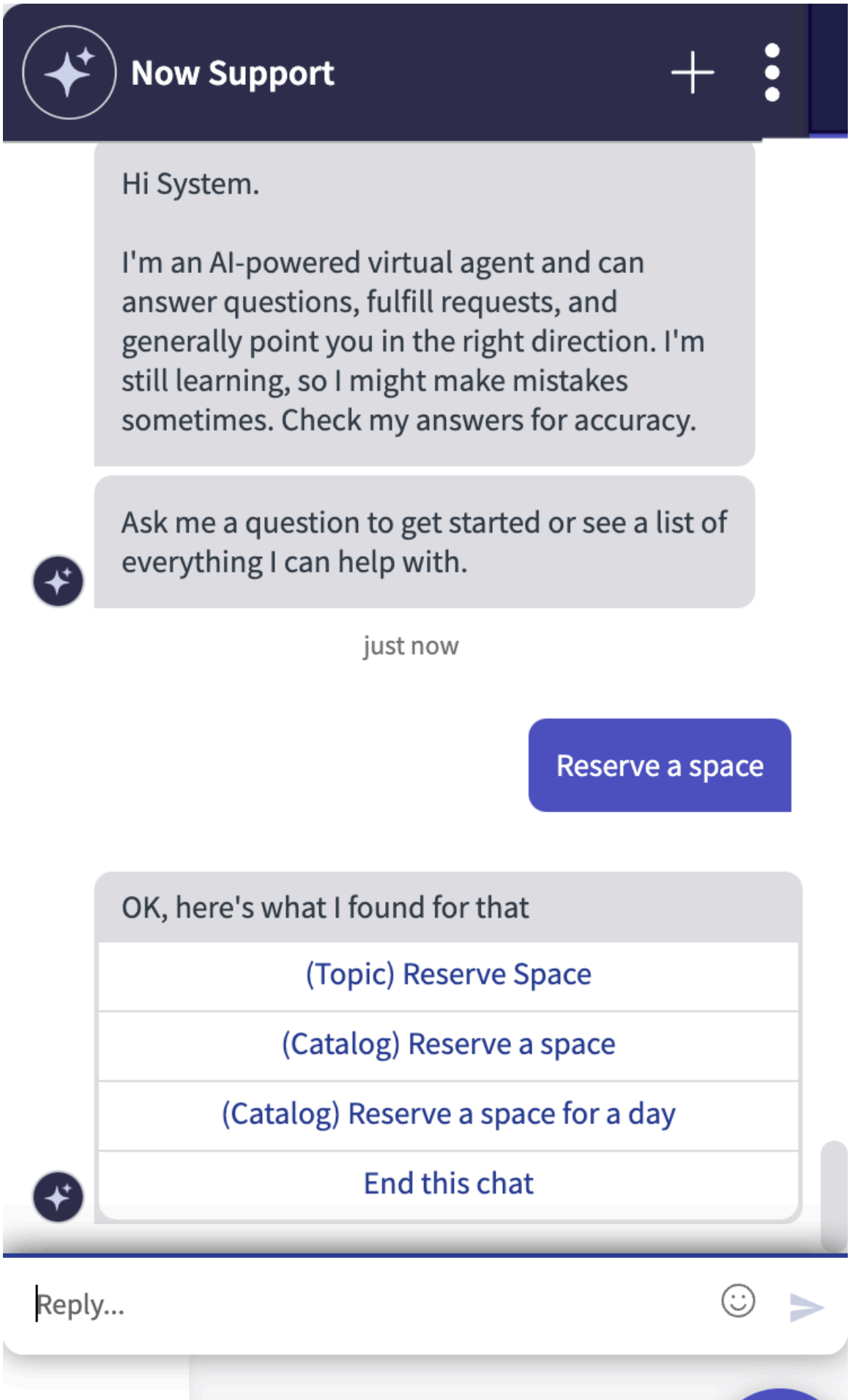
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Now Assist In Virtual Agent Bot unterstützt eine menschlich ähnliche Konversationssprache. Sie können beispielsweise „Platz für mich reservieren“ abfragen, ich möchte einen Platz für 10 UHR reservieren usw.

4. Nach der ersten Begrüßungsnachricht wird die Now Assist In Virtual Agent Bot bietet eine Erklärung dafür, was Sie davon erwarten können.
5. Geben Sie Ihre Abfrage oder Stichwörter ein, um einen Platz zu reservieren.
   Eine freundliche Konversation oder Äußerung in natürlicher Sprache kann verwendet werden, wenn Sie Ihre Arbeitsplatzanforderungen stellen oder übermitteln.

   Während das große Sprachmodell (LLM) Ihre Anforderung (Äußerung) verarbeitet, zeigen animierte Punkte im Chatfenster an, dass der Bot an Ihrer Anforderung arbeitet.
6. Die Now Assist In Virtual Agent Zeigt Optionen zum Reservieren eines Platzes an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Option zum Reservieren eines Platzes mit Now Assist In Virtual Agent Ist nur verfügbar, wenn Ihr Administrator hinzugefügt hat **Platz Reservieren** Virtual Agent-LLM-Thema im Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Für Workplace Service Delivery

7. Wählen Sie Aus **(Thema) Reservieren Sie Platz** .

   Wenn die Schaltfläche Themenname ausgewählt ist, wird die anfordernde Person am Arbeitsplatz in diesem Themen-Flow innerhalb von gestartet Now Assist In Virtual Agent.

   Die Anwendung versucht, „Stichwörter“ in den vom Mitarbeiter eingegebenen Sätzen zu finden. Es verwendet die von einem Mitarbeiter eingegebenen Stichwörter für Reservierungsanforderungen und zeigt Vorschläge für die schrittweise Reservierung eines Platzes an. Basierend auf der bereitgestellten Eingabe versucht der Bot, zunächst so viele Datenpunkte wie möglich abzurufen. Beispiel: „Ich möchte einen Schreibtisch für Freitag von 9 bis 11 Uhr reservieren“ sind die von einem Mitarbeiter eingegebenen Stichwörter. Die Anwendung erfasst die folgenden Datenpunkte und zeigt Vorschläge an:

   - Bereichstyp: Das System filtert nach Modulen mit „Platz“
   - In Gebäude AMS-B1 wird der Mitarbeiter gebeten, zu bestätigen
   - Startzeit: 9:00 Uhr
   - Endzeit: 11 Uhr

   Da kein Datum angegeben ist, wird der Mitarbeiter vom Bot aufgefordert, das Datum anzugeben.

   Beispiel: Wenn der Mitarbeiter „Ich möchte einen Platz am nächsten Montag von 9 bis 11 Uhr“ eingibt. Die Gebäudeinformationen werden in dieser Eingabe nicht angegeben, daher fordert der Bot auf, das Gebäude anzugeben. Das Datum wird basierend auf der Eingabe „Nächster Montag“ sowie der Start- und Endzeit berechnet. Je mehr Informationen ein Mitarbeiter bereitstellt, desto weniger Eingaben sind vom Bot erforderlich, um eine Reservierung zu verarbeiten und zu erstellen.

8. Die Now Assist In Virtual Agent Bot weist Sie an, den Typ der Reservierung auszuwählen, die Sie vornehmen möchten.

   Wählen Sie beispielsweise aus **Besprechungsräume.**

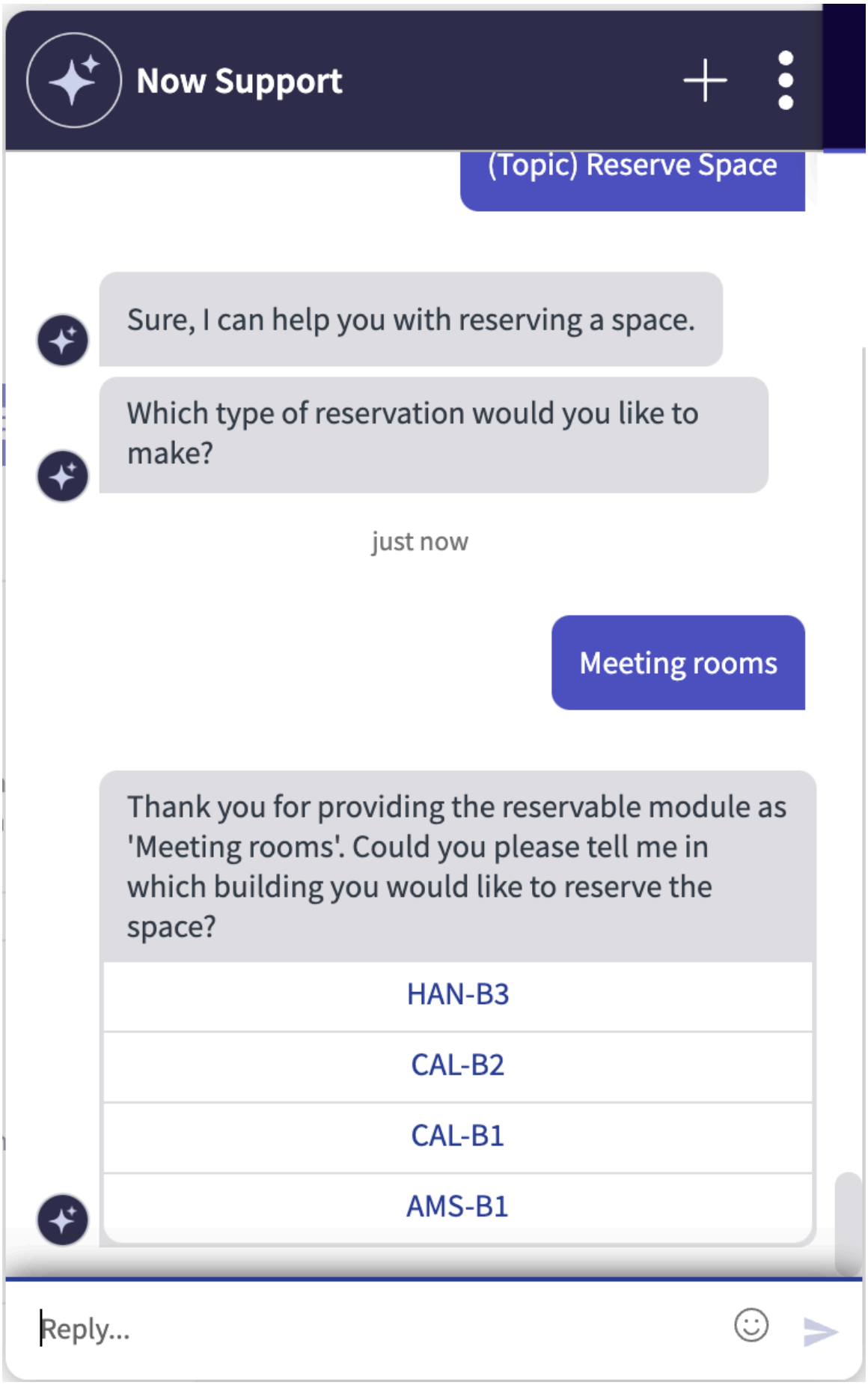
   Hinweis: Nur die **Alle Durchsuchen** Reservierbare Modulkonfiguration wird von unterstützt Now Assist In Virtual Agent. Zeigt alle Reservierungstypen an, die in verfügbar sind **Alle Durchsuchen** Reservierbares Modul. Beispiel: **Schreibtische** , **Schreibtische innerhalb einer Schicht** , Und so weiter.

   Die **Bestimmte Einheit Auswahltyp** Wird in der Konfiguration der reservierbaren Tabelle unterstützt. **Container** Wird für nicht unterstützt Now Assist In Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

9. Die Now Assist In Virtual Agent Der Bot weist Sie an, einen Standort für die Reservierung eines Bereichs auszuwählen.

10. Wählen Sie ein Gebäude aus.
    Beispiel: **CAL-B2** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

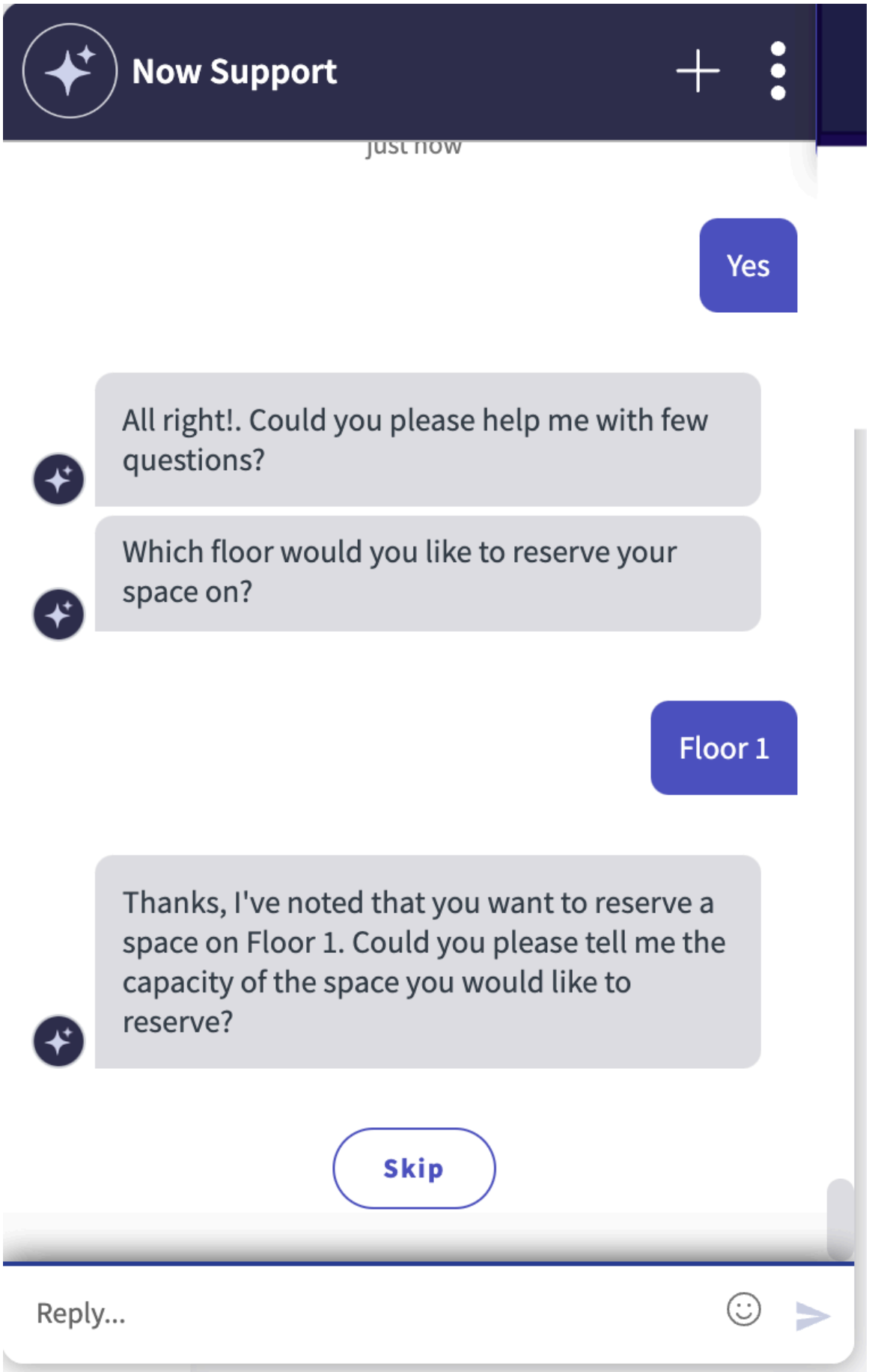
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Now Assist In Virtual Agent Bot weist Sie an, das Start- und Enddatum für die Reservierung anzugeben.

    Hinweis: Wiederkehrende Reservierungen und mehrtägige Reservierungen sind derzeit nicht verfügbar, wenn Sie einen Besprechungsraum mit dem Bot buchen. Nur einzelne Reservierungen für ein ausgewähltes Datum können erstellt werden. Stellen Sie sicher, dass Start- und Enddatum in der Zeitzone des Gebäudes liegen und nicht in der Vergangenheit liegen dürfen.

12. Now Assist In Virtual Agent Bot bestätigt Ihre Auswahl für einen Standort und Reservierungsdaten.
13. Now Assist In Virtual Agent Bot weist Sie an, den Stockwerknamen, die Kapazität und den Platznamen anzugeben, für den Sie einen Besprechungsraum reservieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



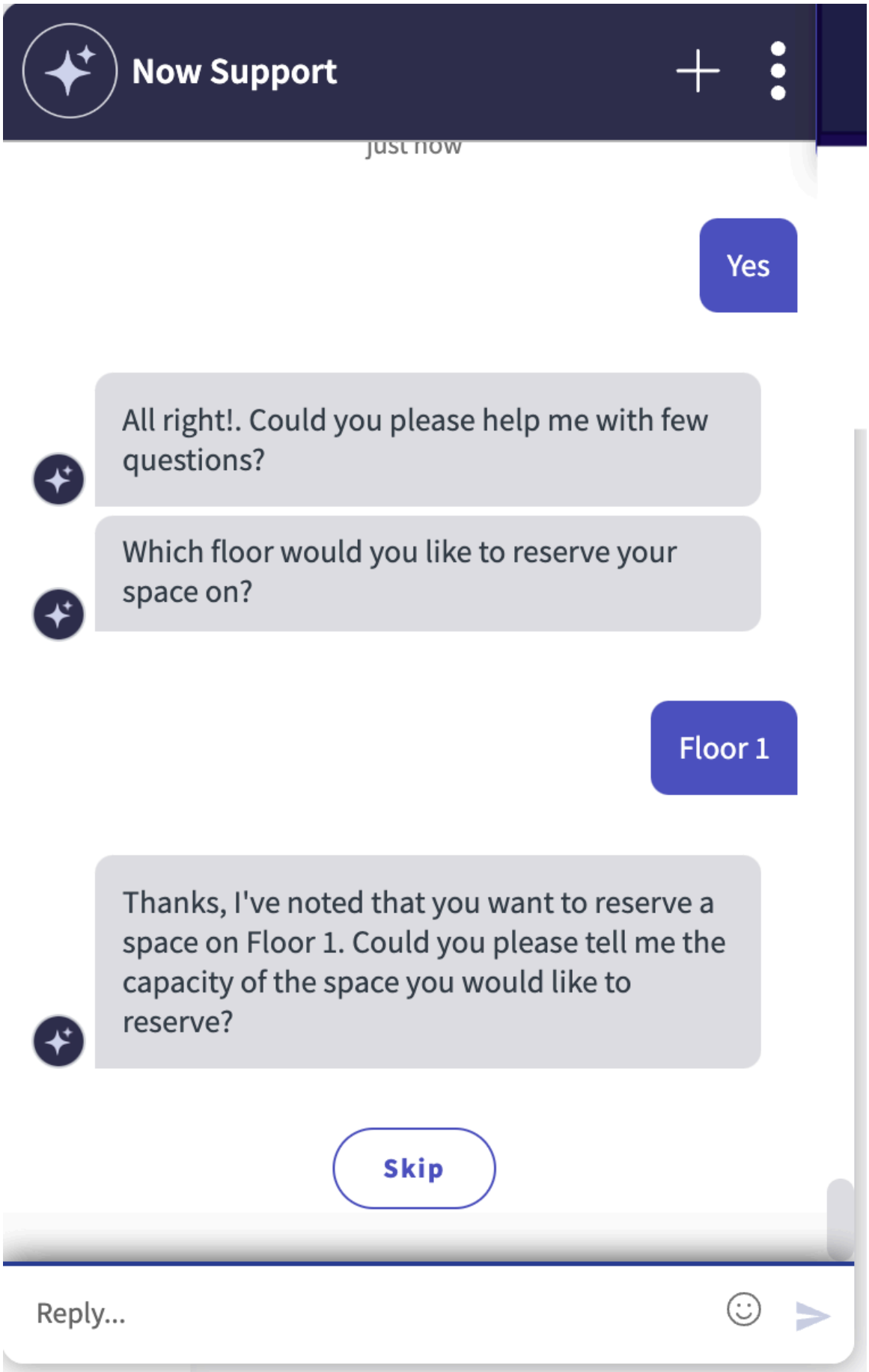
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Stockwerk, Kapazität und Schichtzeitplan sind optionale Eingaben. Wenn keine Plätze verfügbar sind, wird Now Assist In Virtual Agent Bot zeigt die folgende Meldung an: „Leider sind derzeit keine Plätze verfügbar. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und versuchen Sie es erneut.“ Wenn die Vorschläge nicht Ihren Anforderungen entsprechen, haben Sie auch die Möglichkeit zur Auswahl **Keine entsprechen meiner Einstellung** . Wenn ungültige Anwendereingaben angegeben werden, z. B. ein falscher Gebäudename oder ein vergangenes Datum, fordert der Bot Sie auf, die Details erneut einzugeben.

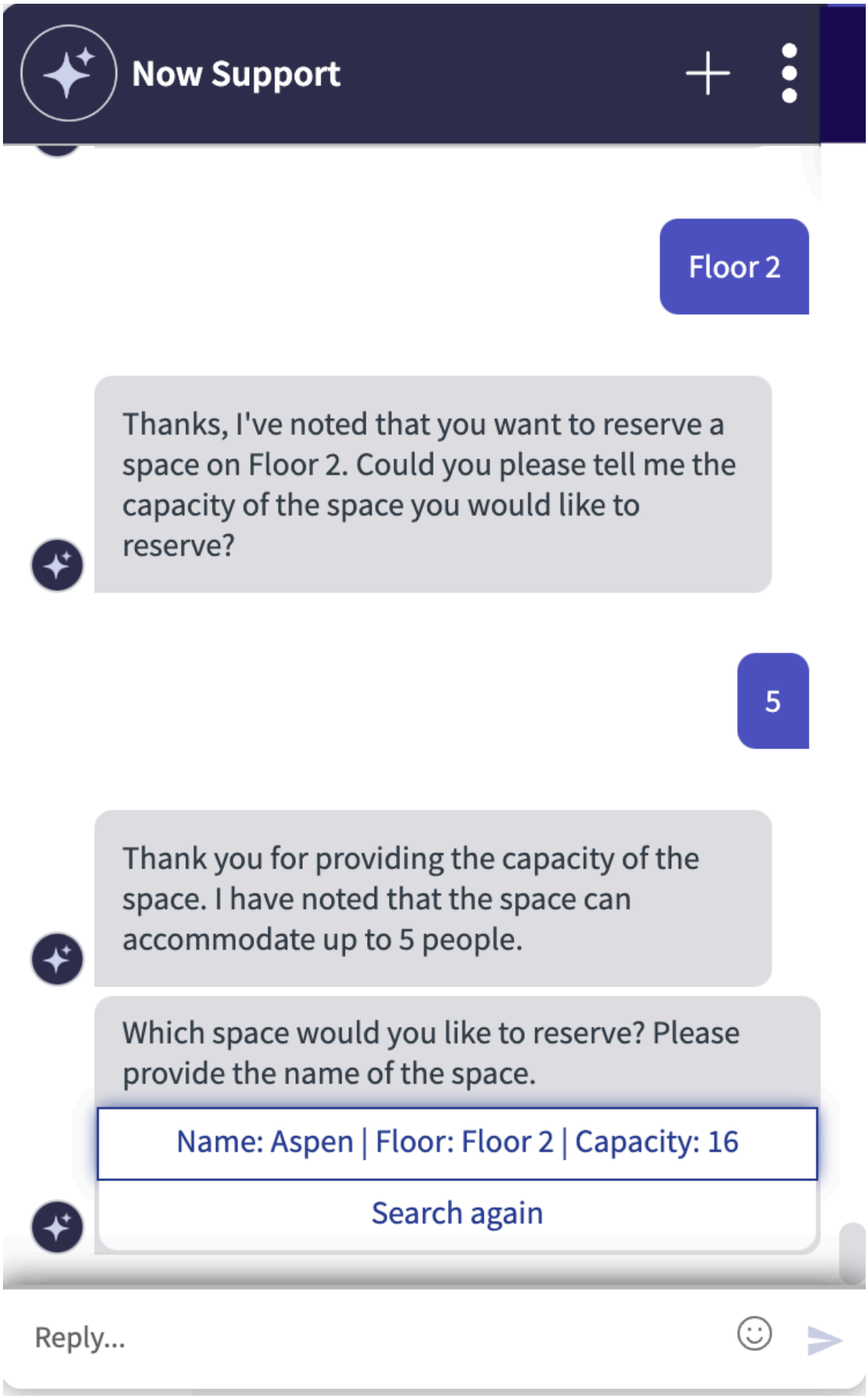
Die Now Assist In Virtual Agent Bot zeigt Standortergebnisse an. Der Name des Gebäudes, das Stockwerk und die Kapazität werden im Ergebnis angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie einen Bereich aus den von angezeigten Vorschlägen aus Now Assist In Virtual Agent.

Die Now Assist In Virtual Agent Verarbeitet die von Ihnen angegebenen Informationen und schließt Ihre Reservierung ab.

14. Um die Reservierungsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren, wählen Sie den Link aus **Klicken Sie hier, um Reservierungsdetails anzuzeigen.**

    Die Seite Reservierungszusammenfassung wird angezeigt. Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ können Sie Ihre Reservierungsdetails bearbeiten und aktualisieren.

15. **Wahlweise:** Now Assist In Virtual Agent Bietet Vorschläge zum Hinzufügen von Services zu Ihrer Reservierung.

    (Optional) Sie können Ihrer Reservierung Gäste und externe Besucher, den Link für virtuelle Zoom-Besprechungen oder Catering-Services hinzufügen. Wenn Sie Ihrer Reservierung keinen dieser Services hinzufügen möchten, können Sie diesen Schritt überspringen und Ihre Reservierung in dieser Phase abschließen.

    Hinweis: Die Option zum Hinzufügen von Arbeitsplatzservices wird basierend auf der entsprechenden Serviceverfügbarkeit für einen ausgewählten Standort angezeigt. Wenn beispielsweise Zoom-Spoke und der Anbieter virtueller Meetings im Modul Reservierbar konfiguriert sind, wird die Option Zoom-Service hinzugefügt vom Bot angezeigt. Dies hängt auch von der Verfügbarkeit eines Standorts oder reservierbarer Modulkonfigurationseinstellungen durch Ihren Administrator ab. Wenn also keine Zoom-Spoke konfiguriert ist oder Gäste keine Reservierung erhalten, zeigt der Bot die zugehörigen Fragen oder Vorschläge nicht an. Bei Catering-Services überprüft die Anwendung, ob diese für einen ausgewählten Standort zugewiesen sind.

16. **Wahlweise:** Now Assist In Virtual Agent Weist Sie an, Gäste zu Ihrer Reservierung einzuladen.

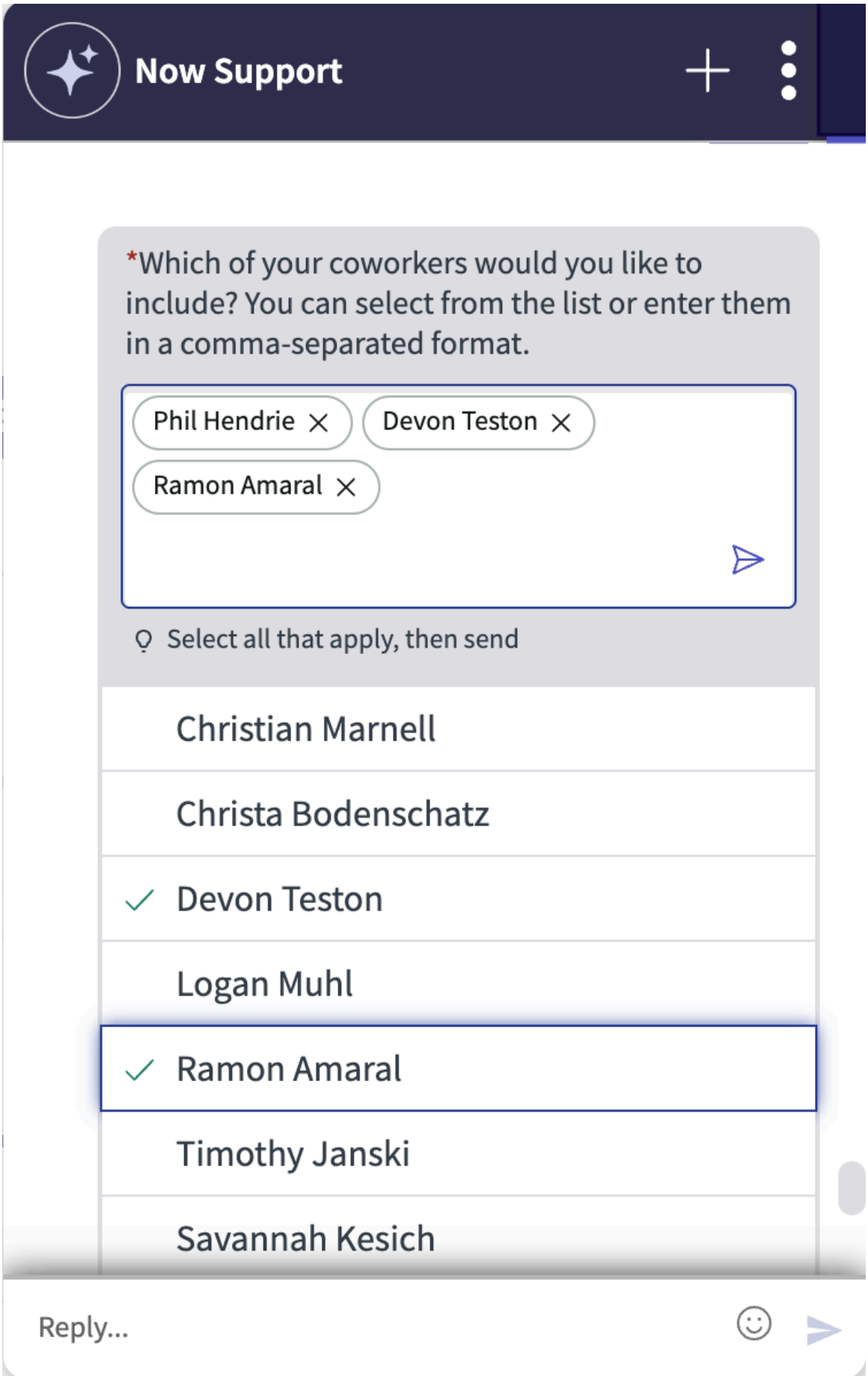
    Hinweis: Die Option zum Hinzufügen von Gästen wird nur angezeigt, wenn **Eingeladene Personen Zulassen** Die Konfiguration ist im Reservierungsmodul aktiviert. Mit dieser Option im Modul „Reservierbar“ können Sie Teilnehmer einladen und Ihrer Reservierung hinzufügen. Sie können Gäste zu Ihrer Reservierung einladen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

17. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Ja** Wenn Sie Ihrer Reservierung Gäste hinzufügen möchten.

    Hinweis: Sie können Ihrer Reservierung mehrere eingeladene Personen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Für Workplace Service Delivery. Sie benötigen auch Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

18. Now Assist In Virtual Agent Bietet Vorschläge zur Auswahl Ihrer Gäste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

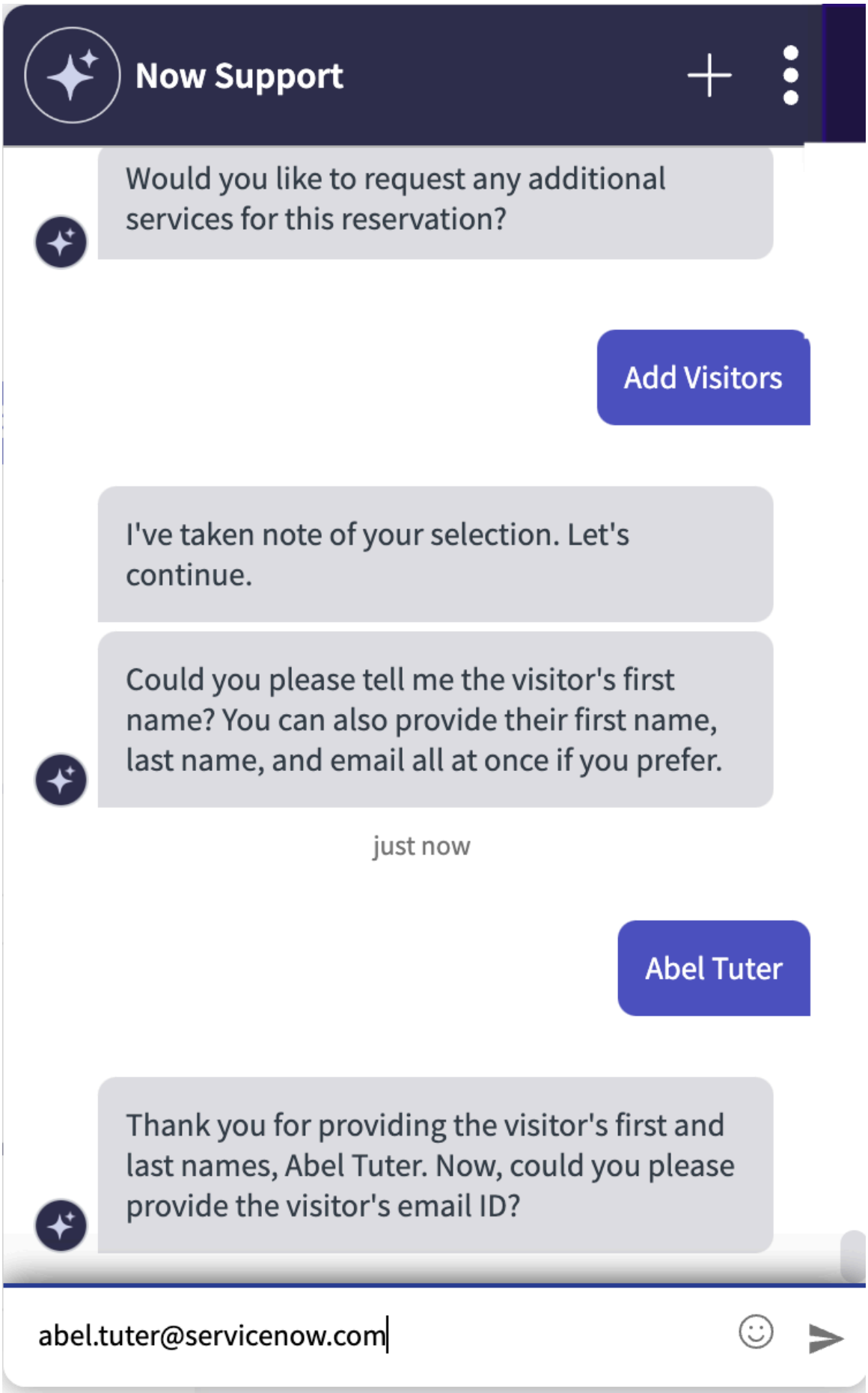
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

19. Now Assist In Virtual Agent Bestätigt die von Ihnen angegebenen Gastdetails.
20. Wählen Sie Aus **Ja** Um fortzufahren.
    Wählen Sie Aus **Nein** Zum Ändern oder Aktualisieren Ihrer Auswahl.
21. **Wahlweise:** Nach dem Hinzufügen von Gästen können Sie Ihrer Reservierung zusätzliche Services wie externe Besucher hinzufügen.

    (Optional) Sie können nur Besucher zu einer Reservierung hinzufügen, für die Sie der Host sind. Arbeitsplatzanwender mit den Rollen „sn_wsd_rsv.Manager“ oder „sn_wsd_rsv.reservation_Planer“ können eingeladene Personen zu einer Reservierung hinzufügen. Arbeitsplatzanwender mit der Rolle „sn_wsd_Core.Workplace_user“ können einer Reservierung keine eingeladenen Personen hinzufügen, wenn sie nicht der Host sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Es können nicht alle Besucher gleichzeitig hinzugefügt werden. Sie sollten nacheinander Besucher hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise Besucher A, Besucher B und Besucher C haben, fügen Sie zuerst Besucher A hinzu, und fügen Sie Besucher B und Besucher C. hinzu

a. Now Assist In Virtual Agent Weist Sie an, den Vornamen, den Nachnamen und die E-Mail-ID des externen Besuchers anzugeben.

(Optional) Wenn ein Besucher, der bereits einer Reservierung hinzugefügt wurde, erneut hinzugefügt wird, bietet der Bot Vorschläge zum Hinzufügen eines weiteren Besuchers.

b. Geben Sie die erforderlichen Details an.

c. Nach dem Hinzufügen des Besuchers Now Assist In Virtual Agent Bestätigt, dass die Besucherregistrierung abgeschlossen ist.

d. Now Assist In Virtual Agent Bietet Vorschläge zum Hinzufügen einiger weiterer Besucher zu Ihrer Reservierung.

e. Sie können auswählen **Überspringen** Um fortzufahren und mit Ihrer Reservierung fortzufahren.

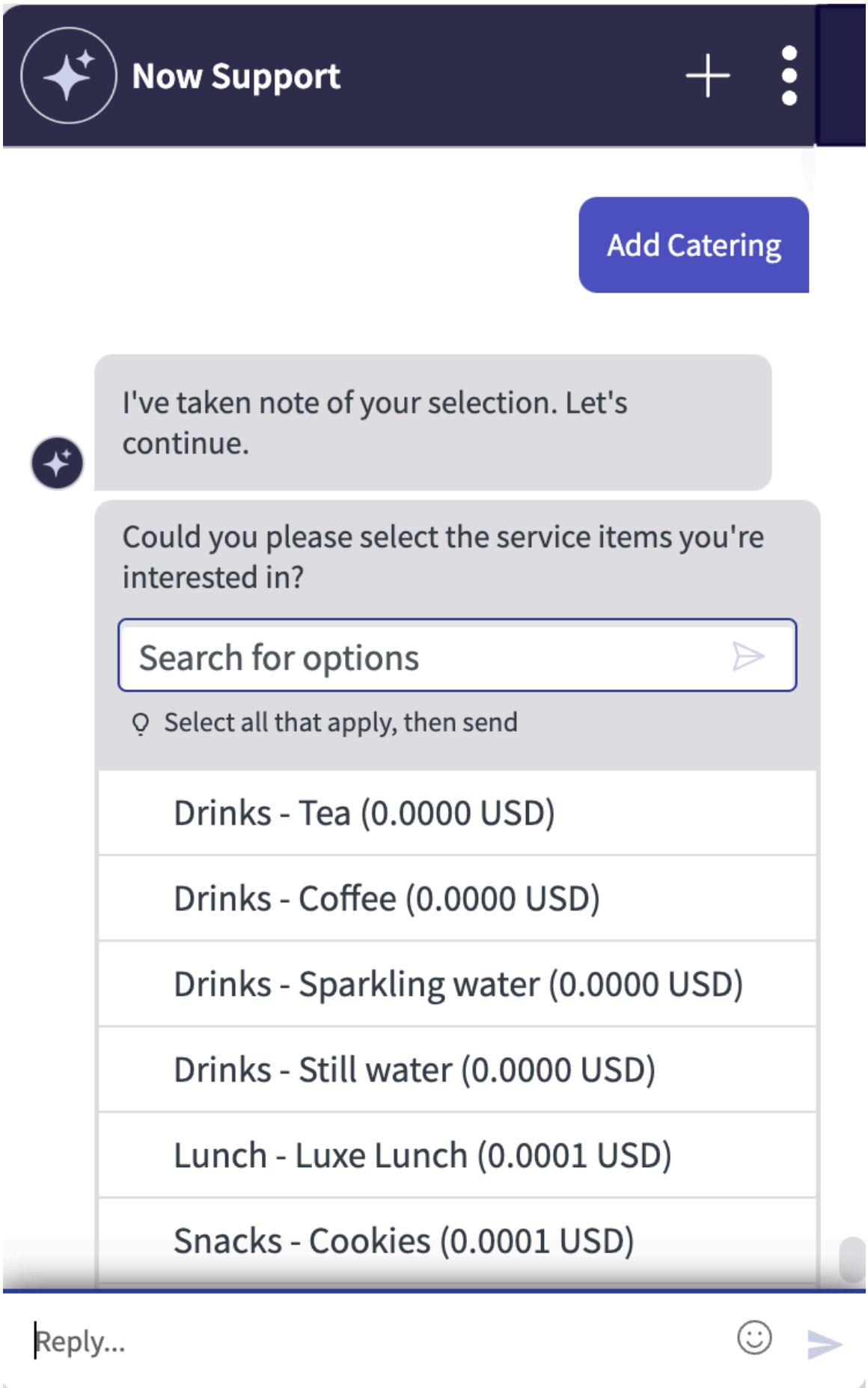
22. Wahlweise: Now Assist In Virtual Agent Zeigt die Option zum Hinzufügen von Catering-Services an.

Hinweis: Die Services, die Sie hinzufügen, sind standardmäßige Catering-Arbeitsplatzservices, die mit bereitgestellt werden Workplace Reservation Management. Es werden keine von Ihnen hinzugefügten anwenderdefinierten Catering- oder Arbeitsplatzservices unterstützt.

a. Wählen Sie die erforderlichen Catering-Services aus (Mittagessen, Snacks, Getränke).

(Optional) Sie können auch einen Konversationstext eingeben oder hinzufügen, z. B. „Mittagessen, einige Snacks und Getränke hinzufügen“, „Mineralwasser und einige Snacks hinzufügen usw.“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



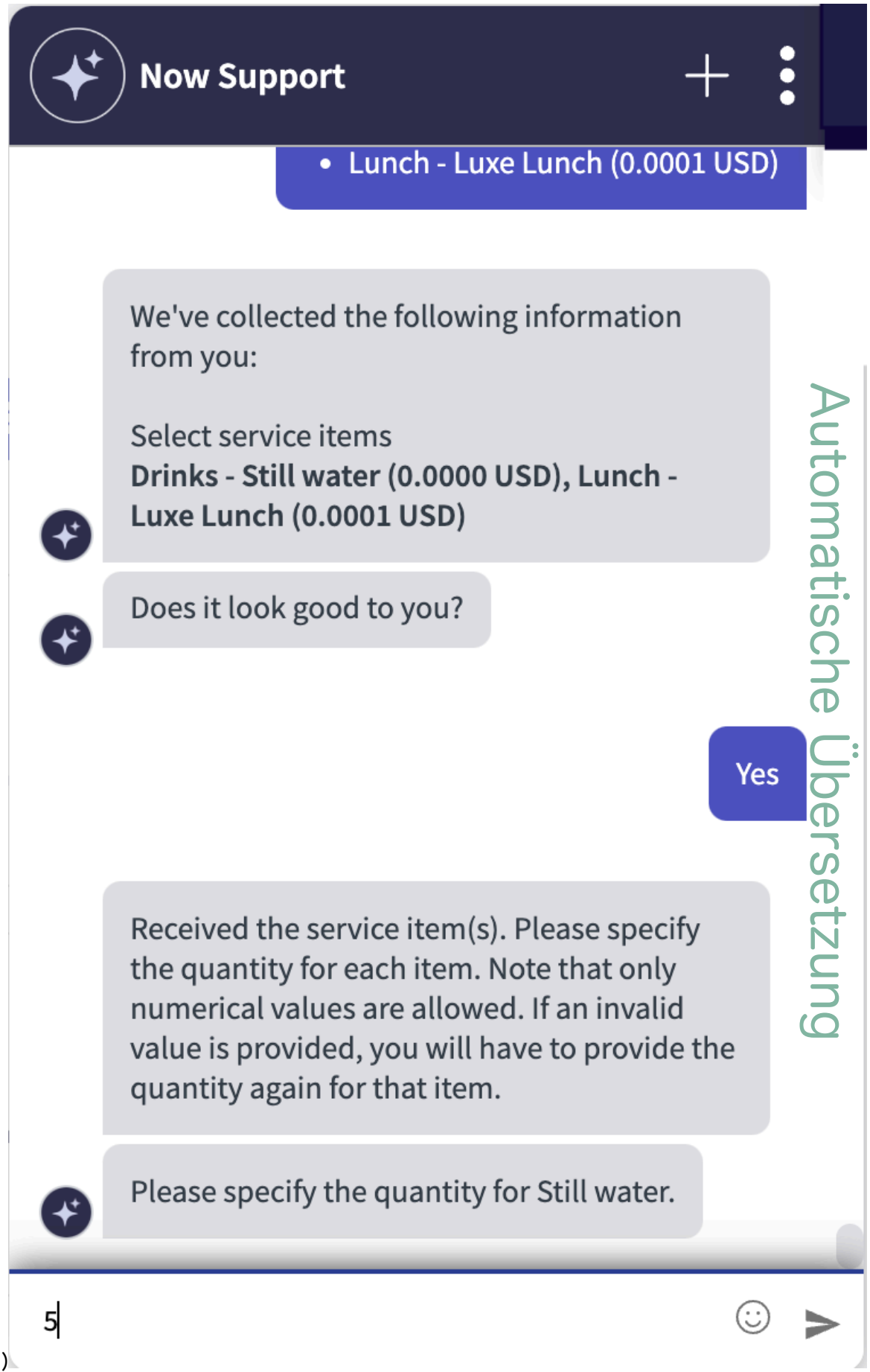
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn der angeforderte Catering-Service nicht verfügbar ist, wird eine Meldung angezeigt, dass der angeforderte Catering-Service nicht verfügbar ist.

b. Nachdem Sie eine Catering-Option ausgewählt haben, fordert der Bot Sie auf, die Menge anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

(Optional)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Der Bot fordert Sie auf, die Menge für alle ausgewählten Catering-Menüelemente anzugeben.

d. Nachdem Sie Ihre Auswahl bestätigt haben, fügt der Bot Ihrer Reservierung die Catering-Services hinzu.

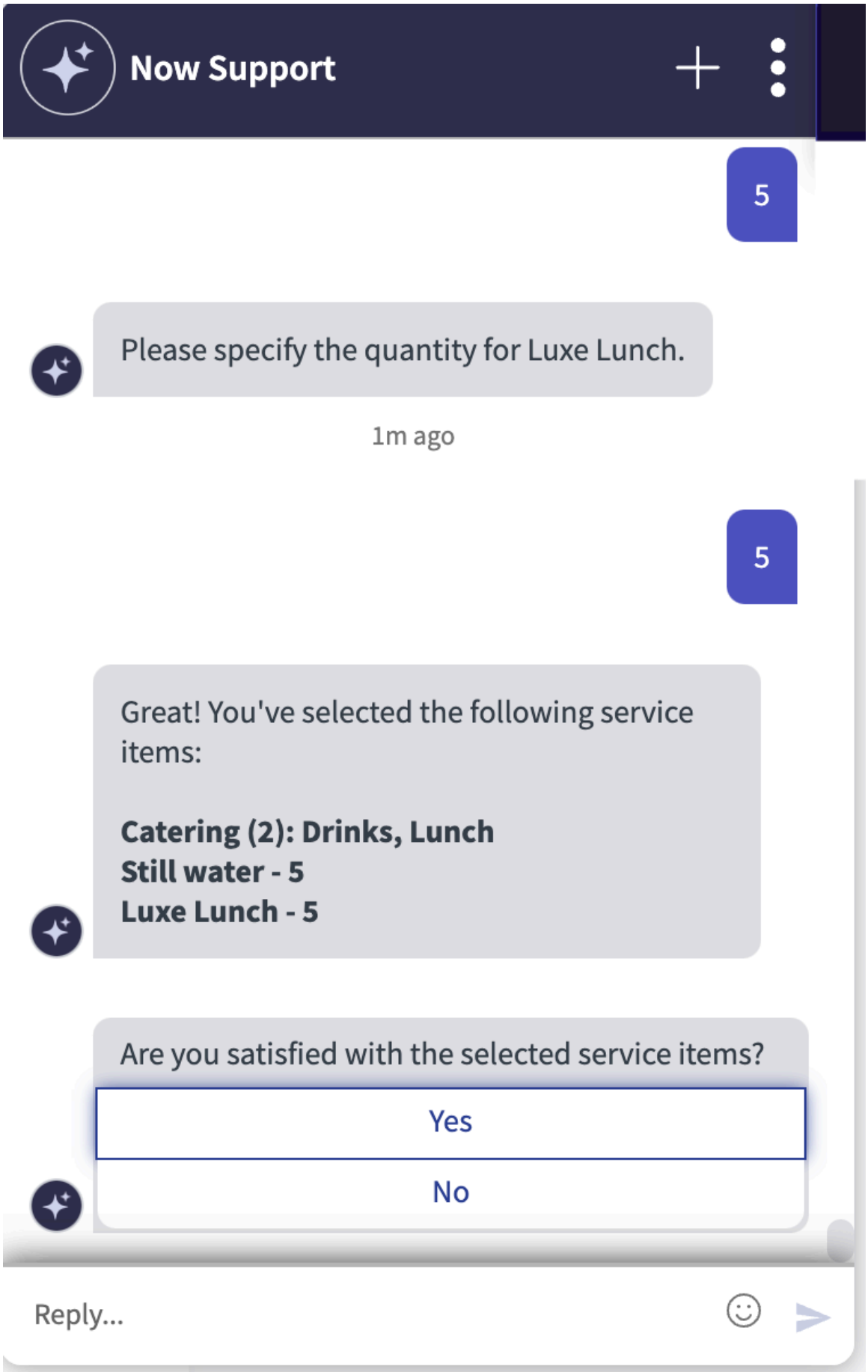
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Die Now Assist In Virtual Agent Catering-Services wurden Ihrer Reservierung erfolgreich hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

23. **Wahlweise:** Now Assist In Virtual Agent Stellt Eingabeaufforderungen zum Hinzufügen eines Zoom-Meeting-Links bereit.

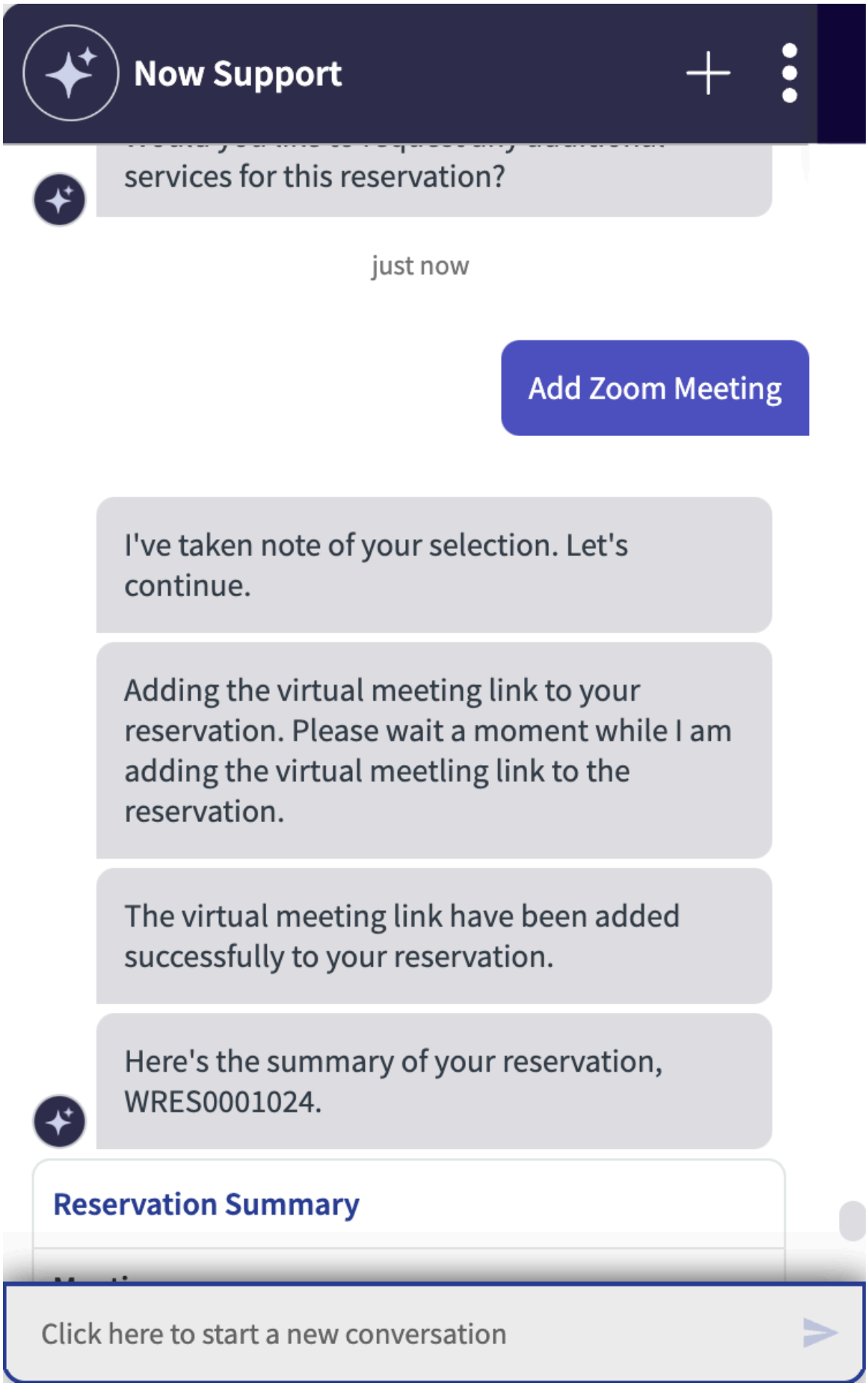
    (Optional) Stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

    a. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Virtual Agent Für Workplace Service Delivery.

    b. Zoom-Spoke ist für konfiguriert Workplace Reservation Management. Weitere Informationen finden Sie unter Verbinden Workplace Reservation Management Mit Zoom.

24. Now Assist In Virtual Agent Zeigt eine Bestätigungsnachricht zusammen mit der Arbeitsplatzfallaufgabe an, die nach dem Hinzufügen des Links „virtuelle Zoom-Besprechung“ erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



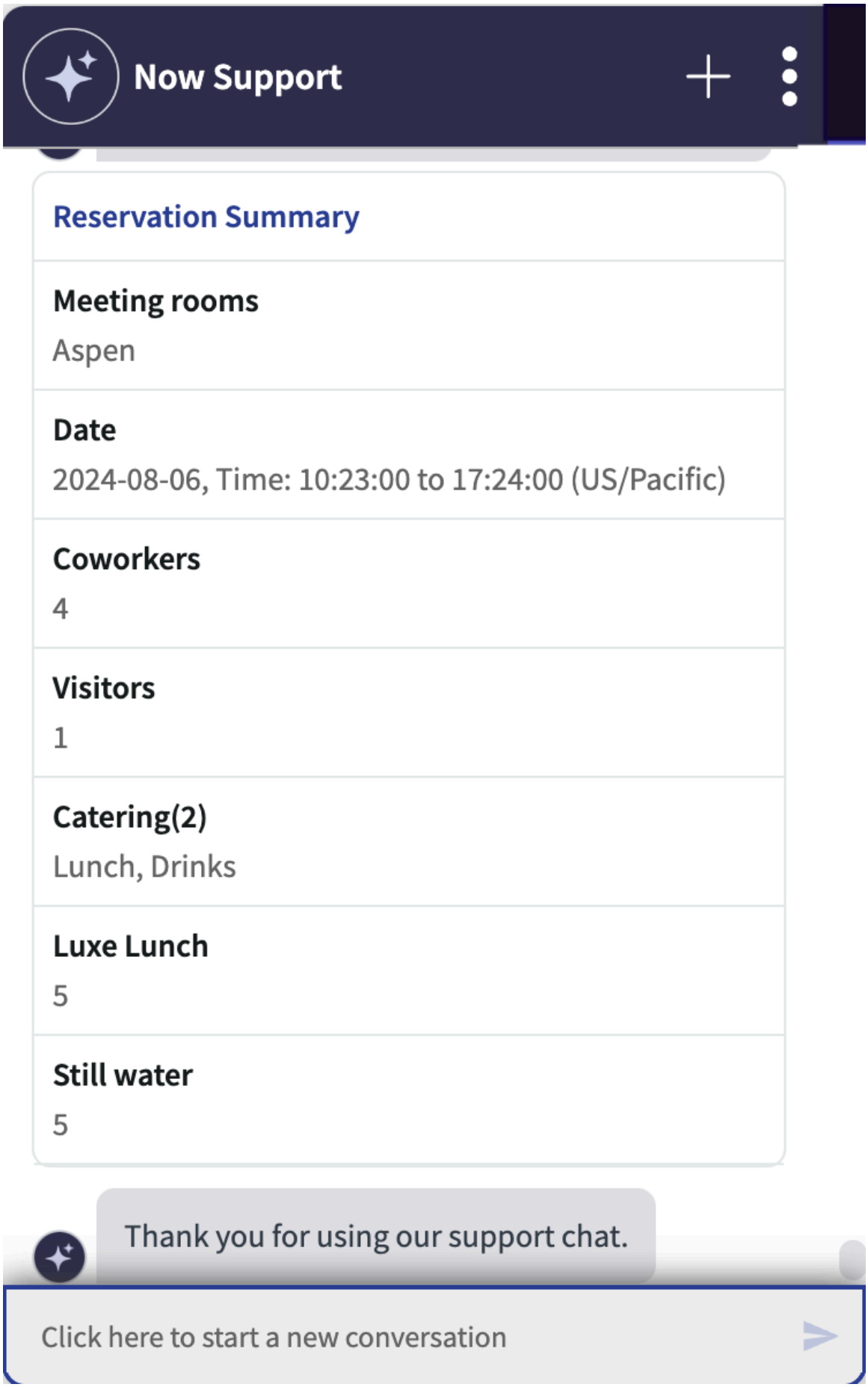
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

25. Die Now Assist In Virtual Agent Zeigt die Reservierungszusammenfassung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie Benachrichtigungen in Now Assist Bereich

Überprüfen Sie Benachrichtigungen von KI-Agents in Now Assist Bereich.

Vorbereitungen

Arbeitsplatzereignisplaner können die Benachrichtigungen überprüfen und KI-Agents dabei unterstützen, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um einen Platz zu blockieren, vorhandene Reservierungen an einen neuen Standort zu verschieben oder das Datum, die Uhrzeit oder die Dauer einer vorhandenen Reservierung zu aktualisieren.

Erforderliche Rolle: Now_Assist_Panel_role, sn_wsd_rsv.reservation_Planer, sn_wsd_case.case_writer

Prozedur

1. Wählen Sie in Ihrer Instanz das Now Assist-Sparkle-Symbol in ( ) Navigationsmenüleiste zum Öffnen des Now Assist-Bereichs.

   Verwenden Sie die Now Assist-Konversationsschnittstelle, um Benachrichtigungen, Fallzusammenfassung und Lösungshinweise zu erhalten.

2. Um die Benachrichtigungen von KI-Mitarbeitern für eine Notfallwartungsanforderung zu überprüfen, wählen Sie das Now Assist-Funkelsymbol ( ) In der Navigationsmenüleiste Ihrer Instanz.

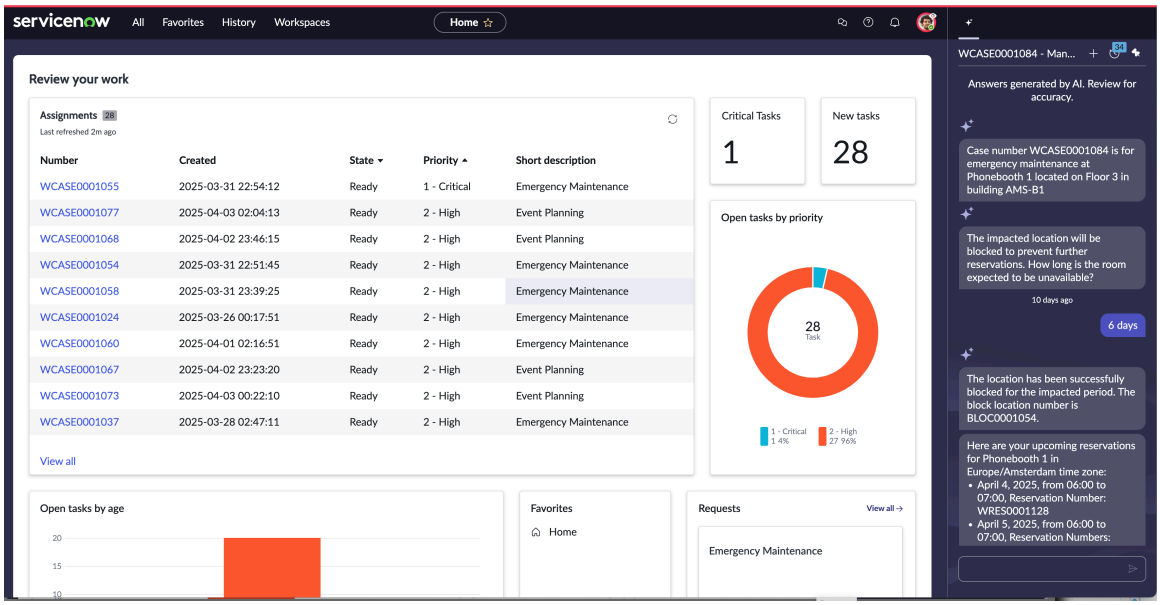
   KI-Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigt Arbeitsplatz-Ereignisplaner über Aktionen, die durch Falllösung und Fallzusammenfassungshinweise in der Konversationsschnittstelle ausgeführt werden. Wählen Sie die Benachrichtigungen in der Konversationsoberfläche aus, und öffnen Sie sie, um die Fallzusammenfassung und Lösungshinweise zu überprüfen.

   Beispielsweise wird eine Notfallwartungsanforderung übermittelt und einem Anwender in der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen. Wenn eine Notfallbesprechungsanforderung übermittelt wird, wird eine Arbeitsplatzfallaufgabe erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Notfall-Wartungsanforderung senden und Zeigen Sie Details zu Notfallwartungsfällen an.

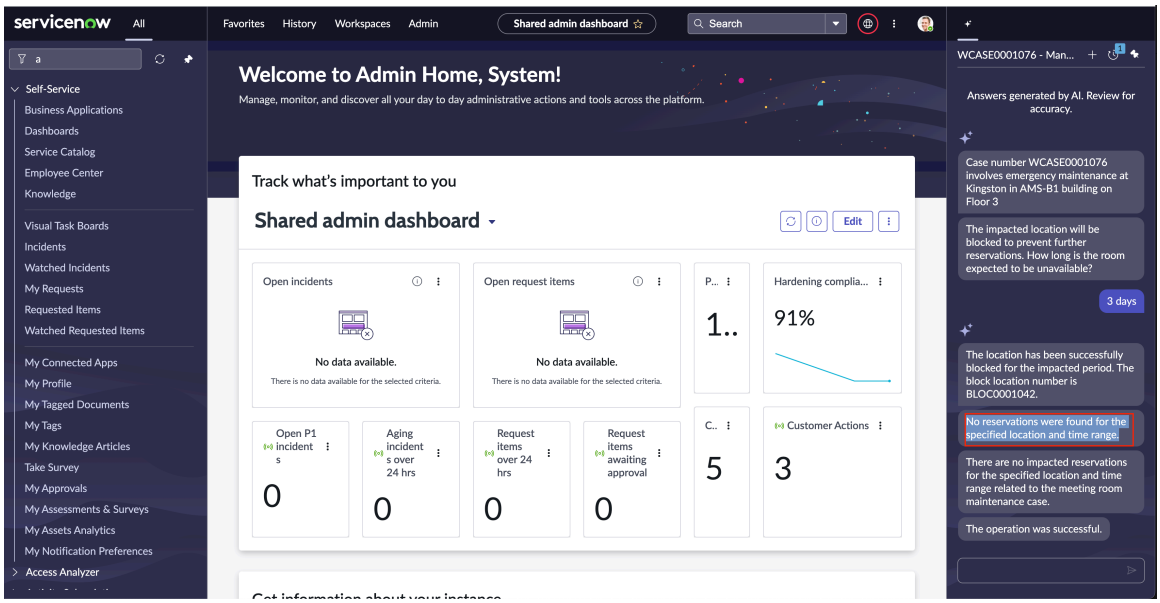
   Arbeitsplatzereignisplaner werden von KI-Agents benachrichtigt, wenn sie einen Standort blockieren und eine vorhandene Reservierung von einem gesperrten Standort an einen anderen verschieben. KI-Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigen den Arbeitsplatz-Ereignisplaner-Anwender über den Now Assist-Bereich und führen die folgenden Aktivitäten in der Konversationsschnittstelle aus:

   - Kontaktiert den Anwender des Arbeitsplatzereignisplaners und fasst das Problem zusammen.
   - KI-Mitarbeiter fragt den Arbeitsplatz-Ereignisplaner nach der Dauer, für die der Platz während des Wartungszeitraums blockiert (nicht verfügbar) werden soll.
   - Nach Erhalt der Bestätigung erstellen die KI-Agents einen Blockstandortdatensatz in der Tabelle „sn_wsd_Core_Block_location“. Der Standort ist während des Notfallwartungszeitraums gesperrt oder nicht verfügbar. Die vorhandene Reservierung wird autonom an einem neuen Standort aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



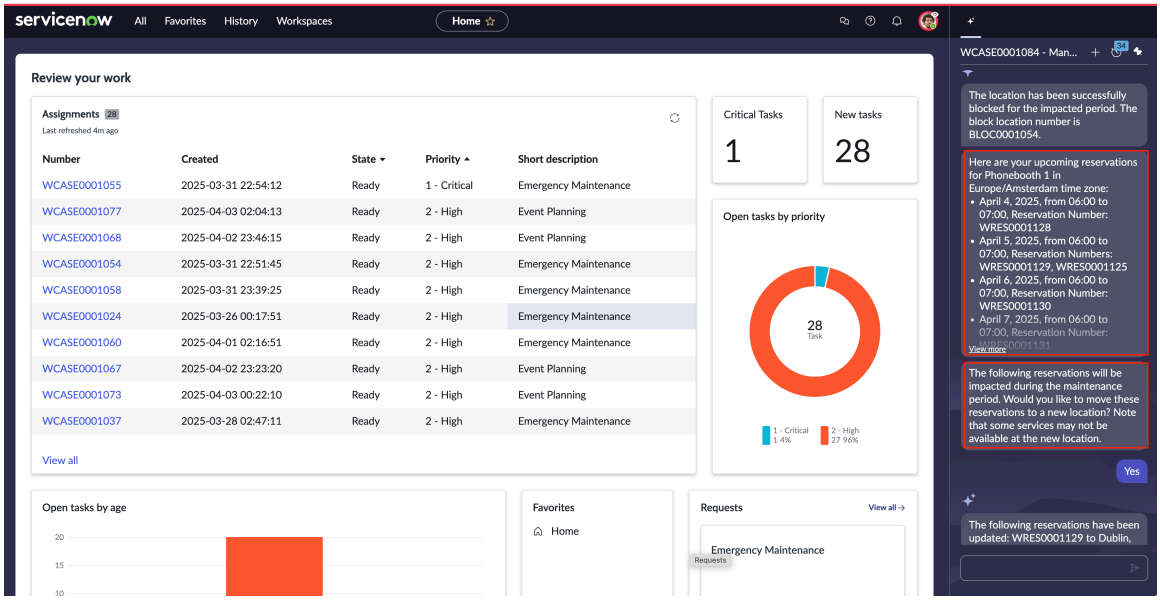
- Wenn für einen gesperrten Standort keine betroffenen Reservierungen vorhanden sind, informieren KI-Mitarbeiter die Arbeitsplatz-Ereignisplaner darüber, dass keine betroffenen Reservierungen für einen gesperrten Standort vorhanden sind.



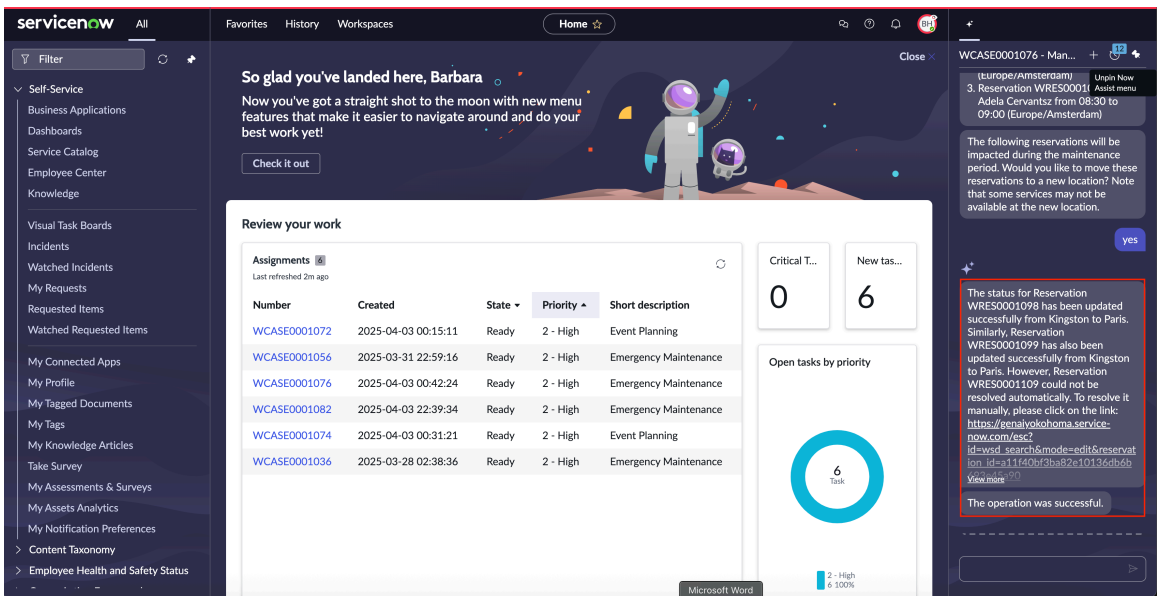
- Wenn am gesperrten Standort Reservierungen vorhanden sind, Listen KI-Mitarbeiter die betroffenen Reservierungen oder Reservierungen für Arbeitsplatz-Ereignisplaner zur Überprüfung auf.
- KI-Mitarbeiter bitten die Arbeitsplatz-Ereignisplaner, die betroffenen Reservierungen zu bestätigen.
- Arbeitsplatzereignisplaner können den Standort bestätigen und KI-Agents helfen, die Reservierung oder Reservierungen an einen verfügbaren Standort zu verschieben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Wenn Sie möchten, dass die Reservierung an einen anderen Standort verschoben wird, geben Sie Ihren Vorschlag in der Konversationsoberfläche ein. Wenn der Standort verfügbar ist, blockieren KI-Agents den Standort für Sie.
- Wenn KI-Agents eine betroffene Reservierung nicht bearbeiten können, wird ein Link zum Arbeitsplatz-Ereignisplaner bereitgestellt, um die Reservierungen manuell zu verschieben oder zu aktualisieren. Arbeitsplatzereignisplaner können zur Reservierungsportalseite navigieren und die Reservierungen manuell aktualisieren oder neu planen.



Hinweis: Reservierungen mit mehreren Standorten werden von KI-Agents nicht unterstützt.

- KI-Service Desk-Mitarbeiter teilen Fallzusammenfassungs- und Lösungshinweise für Arbeitsplatzereignisplaner.

Die Notfallwartungsfallaktivitäten werden auch den Arbeitsnotizen des Notfallwartungsfalls hinzugefügt. Arbeitsplatzereignisplaner können die Arbeitsnotizen überprüfen, um die von KI-Agents durchgeführten Aktivitäten zu verstehen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zu Notfallwartungsfällen an.

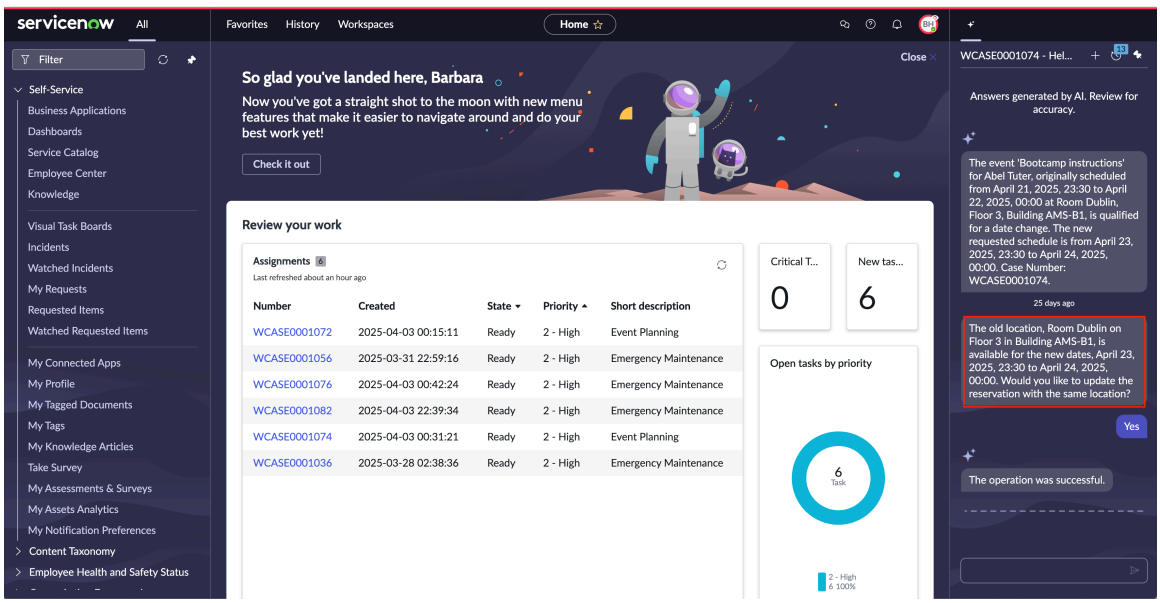
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein weiteres Beispiel kann sein, wenn eine Change-Ereignis-Anforderung von einem Arbeitsplatzanwender übermittelt wird. Der Change-Ereignis-Anforderungsfall wird übermittelt, um das Datum, die Uhrzeit und die Dauer einer vorhandenen Reservierung zu aktualisieren. Der Change-Ereignis-Anforderungsfall wird einem Anwender in der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen. Hilfe für KI-agentischen Workflow „Arbeitsplatzreservierungen verwalten“ wird ausgelöst, wenn der Fall einem Arbeitsplatz-Ereignisplaner zugewiesen wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Change-Ereignis-Anforderung für eine Reservierung und Zeigen Sie Details zum Change-Ereignis-Reservierungsfall an.

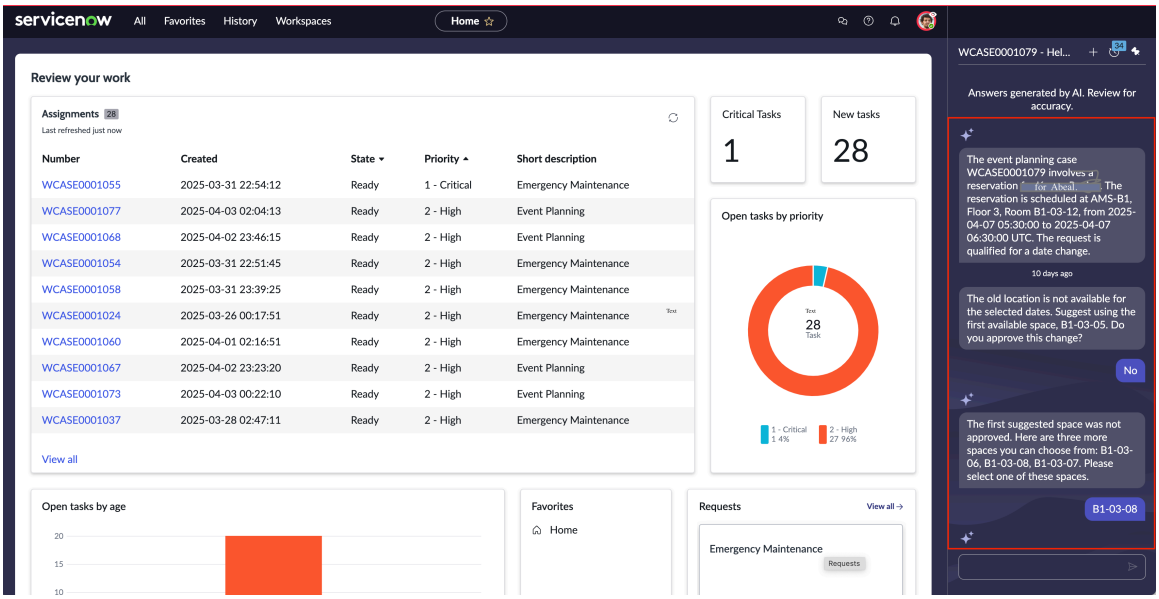
Wählen Sie die Benachrichtigungen in der Konversationsoberfläche aus, und öffnen Sie sie, um die Fallzusammenfassung und Lösungshinweise zu überprüfen.

- Arbeitsplatzereignisplaner können die Benachrichtigung überprüfen und mit dem KI-Mitarbeiter chatten, um Abfragen zum Verschieben einer Reservierung an einen anderen Standort zu beantworten.
- Wenn der alte Standort verfügbar ist, verschieben KI-Mitarbeiter die Reservierung an den alten Standort, wenn Datum, Uhrzeit und Dauer einer vorhandenen Reservierung aktualisiert werden.

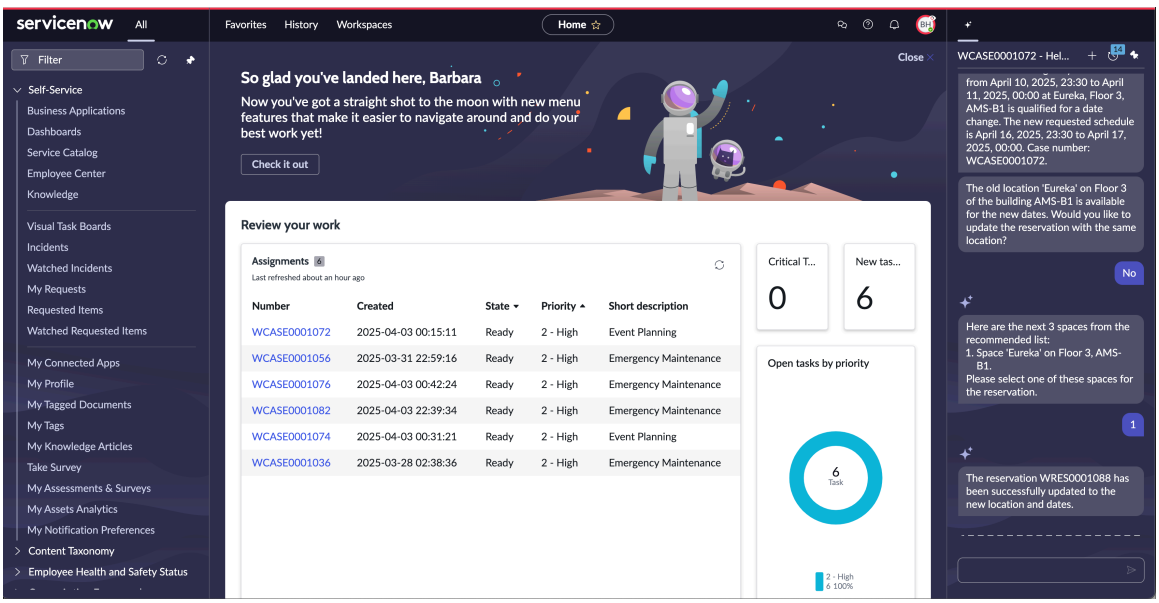


- Wenn der alte Standort beim Aktualisieren einer Reservierung nicht verfügbar ist, zeigen KI-Mitarbeiter einen neuen Standort an und bitten die Arbeitsplatz-Ereignisplaner, dies zu bestätigen. Sie können den Standort bestätigen oder nach einem anderen Standort fragen, den Sie bevorzugen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- KI-Service Desk-Mitarbeiter zeigen dann 3 neue verfügbare Plätze für die Reservierung an. Sie können eine dieser Optionen auswählen. Wenn Sie einen anderen Standort möchten, stellen KI-Agents einen Link bereit, über den Sie zur Reservierungsportalseite navigieren und den gewünschten Platz manuell auswählen können.



- KI-Service Desk-Mitarbeiter stellen dann Hinweise zur Falllösung und eine Zusammenfassung bereit, die Arbeitsplatz-Ereignisplaner überprüfen können.

Das Team von KI-Agents aktualisiert eine vorhandene Reservierung mit einem neuen Datum, einer neuen Uhrzeit oder einer neuen Dauer. KI-Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigen Arbeitsplatz-Ereignisplaner über die Konversationsschnittstelle des Now Assist-Bereichs über das geänderte Datum und die geänderte Uhrzeit für eine Reservierung. Wenn der alte Standort nicht für eine Reservierung verfügbar ist, verschieben KI-Mitarbeiter die Reservierung mit aktualisiertem Datum und Uhrzeit an einen neuen Standort. Weitere Informationen finden Sie unter Helfen Sie bei der Verwaltung des agentischen Workflows für Arbeitsplatzreservierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit KI-Agent-Workflows in Now Assist für WSD

Agentic-Workflows in Now Assist für WSD Helfen Sie, Arbeitsplatzaufgaben autonom zu erledigen.

Tabelle 1. Verfügbare KI-Agent-Workflows für Now Assist für WSD

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Temporäre Bereichsschließungen verwalten	Dieses Team von KI-Mitarbeitern kommt zusammen, wenn ein Wartungsfall für Besprechungsräume vorliegt, der vorrangig geprüft werden muss. • Wenn die Anforderung zur Notfallwartung übermittelt wird, müssen Wartungsarbeiten durchgeführt werden. • Der Notfallfall wird einem Anwender in der Zuweisungsgruppe Arbeitsplatz-Ereignisplaner zugewiesen. • Der Standort wird von KI-Agents zu Wartungszwecken blockiert. • Wenn im Wartungsarbeitsbereich Reservierungen vorhanden sind, verschieben KI-Mitarbeiter die Reservierungen an einen verfügbaren Standort. KI-Mitarbeiter reduzieren sich wiederholende Aufgaben für Arbeitsplatz-Ereignisplaner. Sie bieten Hilfe und verifizieren, dass Mitarbeiter während eines Ausfalls oder einer Notfallwartung Zugriff auf Funktionsbereiche innerhalb einer Organisation haben. KI-Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten die Arbeit für Arbeitsplatz-Ereignisplaner, damit sie sich auf wichtigere und komplexere Aufgaben	• Aktualisierungsprogramm für Arbeitsplatzfallnotizen • Fallabruf • KI-Agent für Lösungsprozesse bei Reservierungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle 1. Verfügbare KI-Agent-Workflows für Now Assist für WSD (Fortsetzung)

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	konzentrieren können, die menschliches Eingreifen erfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie temporäre Bereichsschließungen – Agentischen Workflow.	
Unterstützung bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen	Dieses Team von KI-Agents hilft Arbeitsplatzereignisplanern und ermöglicht die autonome Neuplanung von Ereignissen am Arbeitsplatz. KI-Mitarbeiter unterstützen Arbeitsplatz-Ereignisplaner mit allen relevanten Informationen und Vorbereitungsarbeiten, wenn Änderungen an einer geplanten Reservierung auftreten. KI-Service Desk-Mitarbeiter sammeln relevante Informationen und stellen den Arbeitsplatz-Ereignisplanern Vorschläge für die nächste bestmögliche Aktion bereit. Ereignisplaner können Reservierungen nach Bedarf überprüfen und optimieren, indem sie sich die Details des Arbeitsplatzfalls ansehen. Um die Aufgabe abzuschließen, führen KI-Agents Folgendes aus: • Rufen Sie die Details zum Bearbeiten des Arbeitsplatzfalls für das Change-Ereignis ab. • Analysieren Sie die Reservierung, die aus dem vorherigen Schritt abgerufen wurde. • Aktualisieren Sie die Hinweise zu Arbeitsplatzfällen mit allen durchgeführten Aktionen.	• KI-Agent zur Aktualisierung von Reservierungen • Fallabruf • KI-Agent zur Reservierungsanalyse • Aktualisierungsprogramm für Arbeitsplatzfallnotizen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle 1. Verfügbare KI-Agent-Workflows für Now Assist für WSD (Fortsetzung)

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	Weitere Informationen finden Sie unter Helfen Sie bei der Verwaltung des agentischen Workflows für Arbeitsplatzreservierungen.	
Optimieren Sie Reinigungsaktivitäten	Dieses Team von KI-Mitarbeitern erhält alle offenen Fälle für das Wartungsmanagement am Arbeitsplatz. Die *`Workplace Planned Maint Nightly Run`*Die geplante Aufgabe wird täglich oder stündlich ausgeführt, um Wartungsfälle zu erstellen. Jeder Arbeitsplatz-Wartungsfall stellt einen Reinigungs- oder Wartungsfall an einem Standort für ein bestimmtes Zeitintervall dar, auch als Zeitplan bezeichnet (täglich oder stündlich). Der agentische KI-Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren“ ruft den Schwellenwert für die Platznutzung für jeden Arbeitsplatz-Wartungsfall ab. Basierend auf den Schwellenwerten für die Platznutzung werden neue Wartungsfälle erstellt oder nicht ausgelastete Wartungsfälle deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Optimieren Sie den agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten.	• Fall-Aggregator-KI-Agent • Nutzungsrate – KI-Agent • Falloptimierung – KI-Agent
Automatisieren Sie Kartenaktualisierungen	Der KI-Agent hilft Kartenadministratoren, die Zuordnung während Massenaktualisierungen von zu konfigurieren Indoor Mapping. Der KI-Agent ruft autonom Quellen für die CAD-Datei ab und setzt die Importaufgabe fort. Wenn die Quelle nicht gefunden wird, verschiebt der KI-Agent die Aufgabe in den Warten auf Anwendereingabe status.	Kartenadministrator-Agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle 1. Verfügbare KI-Agent-Workflows für Now Assist für WSD (Fortsetzung)

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	Weitere Informationen finden Sie unter Automatisieren Sie den agentischen Workflow für Kartenaktualisierungen.	

Wichtig: Alle Anwendungsfall- und KI-Agent-Datensätze sind standardmäßig schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst den Anwendungsfall duplizieren und dann die folgenden Schritte ausführen:

- Aktivieren Sie den Anwendungsfall.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im Anwendungsfall.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den Anwendungsfall automatisch aufzurufen. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Verwalten Sie temporäre Bereichsschließungen – Agentischen Workflow

Dieses Team von KI-Mitarbeitern sperrt vorübergehend einen Standort, wenn ein Notfall-Wartungsfall für den Arbeitsplatz übermittelt wird.

Workflow-Übersicht für temporäre Bereichsschließungen verwalten

KI-Mitarbeiter führt Wartungsaufgaben aus, sperrt einen Raum für Wartung und verschiebt alle vorhandenen Reservierungen an einen anderen Standort, wenn die angeforderte Notfallwartung am Arbeitsplatz einem Anwender in der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Notfall-Wartungsanforderung senden.

Das Team von KI-Mitarbeitern sperrt einen Raum für Notfallwartungen und verschiebt alle vorhandenen Reservierungen vom gesperrten Standort an einen anderen Standort. Reservierungen für mehrere Gebäude und Gruppen werden auch von den Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet. KI-Mitarbeiter senden Benachrichtigungen über den Now Assist-Bereich an Arbeitsplatz-Ereignisplaner. Das Team von KI-Agents führt autonom Folgendes durch:

- Ruft die Falldetails aus der Notfallwartungsanforderung ab.

  Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zu Notfallwartungsfällen an.

- Ruft die betroffene Reservierung von einem Standort ab und blockiert einen Standort für Wartungsarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren.

- KI-Service Desk-Mitarbeiter benachrichtigt Arbeitsplatz-Ereignisplaner mit der Falllösung und -Zusammenfassung über die Konversationsschnittstelle des Now Assist-Bereichs.

  KI-Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine Bestätigung von Arbeitsplatzplanern, bevor sie einen Standort blockieren oder eine Reservierung an einen anderen Standort verschieben. Arbeitsplatzereignisplaner können über die Konversationsschnittstelle des Now Assist-Bereichs auf Abfragen von KI-Mitarbeitern reagieren. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Benachrichtigungen in Now Assist Bereich.

- Aktualisiert die Fallnotizen für Notfallwartungsanforderungen mit allen ergriffenen Aktionen. Arbeitsplatzereignisplaner können das Aktivitätsprotokoll überprüfen, um die von KI-Agents durchgeführten Aktionen zu erfahren.

  Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zu Notfallwartungsfällen an.

Verwalten Sie den Workflow für temporäre Bereichsschließungen

So greifen Sie auf den Workflow „Wartungs-Besprechungsräume“ zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht** > **Verwalten Sie temporäre Bereichsschließungen**an. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Agents, die im Workflow „temporäre Bereichsschließungen verwalten“ verwendet werden.

   Der Workflow „Beschreiben und Verbinden von temporären Platzschließungen verwalten“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie Aus **Auslöser Definieren** Dient zum Überprüfen des Auslöserfaktors (Notfallsitzungsräume) für diesen agentischen Workflow. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser für temporäre Bereichsschließungen verwalten.
3. Die **Wählen Sie Anzeigen** Mit der Option wird der Now Assist-Bereich aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige auswählen.

KI-Agents, die im Workflow „temporäre Bereichsschließungen verwalten“ verwendet werden

Die **Verbinden Sie KI-Agents** Im Abschnitt „Beschreiben und Verbinden“-Workflow werden die KI-Agents angezeigt, die am Workflow zum Verwalten des temporären Bereichsschließens arbeiten.

Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter werden zum Verwalten des Workflows für temporäre Bereichsschließungen verwendet:

KI-Agenten verbinden

KI-Agent-Name	Beschreibung	KI-Agent-Tools und -Ressourcen
Hinweise zu Arbeitsplatzfällen	Aktualisierungsprogramm für Arbeitsplatzfallnotizen	Aktualisierung der Arbeitsplatzfallnotizen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Agenten verbinden (Fortsetzung)

KI-Agent-Name	Beschreibung	KI-Agent-Tools und -Ressourcen
Fallabruf	Fallabruf	• Rufen Sie Details zum Besprechungsraum-Wartungsfall ab. • Ruft Details zu Change-Ereignis-Falldetails ab. an.
KI-Agent für Lösungsprozesse bei Reservierungen	Reservierungsauflösung – KI-Agent wird verarbeitet	• Automatische Auflösung für alle Reservierungen. • Reservierungen für einen Standort und einen Zeitbereich abrufen,Standort blockieren

Auslöser für temporäre Bereichsschließungen verwalten

Wenn einem Anwender in der Gruppe „Arbeitsplatz-Ereignisplaner“ eine Notfallwartungsanforderung zugewiesen wird, wird der KI-Agentic-Workflow „temporäre Bereichsschließungen verwalten“ ausgelöst. Im Workflow „Auslöser definieren“ beginnt der agentische Workflow mit der Ausführung, wenn der Auslöser die folgenden Bedingungen erfüllt:

Vorhandene Auslöser

Feld	Beschreibung
Name	Notfall-Wartungsfall
Auslöser	Erstellt oder aktualisiert Ein Notfall-Wartungsfall wird übermittelt, und ein Arbeitsplatzfall wird erstellt. Wenn der Arbeitsplatzfall Arbeitsplatzereignisplanern zugewiesen ist, KI-Agentic **Verwalten Sie temporäre Bereichsschließungen** Workflow wird ausgelöst.
Tabelle	Arbeitsplatzfall [sn_wsd_Case_Workplace_Case]
Bedingungen	[Zugewiesen an] [ist nicht leer][Arbeitsplatzservice] ist [Notfallwartung]
Ausführen als	assigned_to
Kanal	Now Assist-Bereich
Status	Aktiv

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorhandene Auslöser (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn der Status aktiv ist, wird der KI-Agent autonom ausgelöst.

Anzeige auswählen

Wählen Sie im Workflow Anzeige auswählen die Option aus **Anzeige** Zum Anzeigen des Now Assist-Bereichs. Arbeitsplatzanwender mit Now_Assist_Panel_role erhalten Benachrichtigungen für die ausgelöste Anwendungsfallausgabe. Wenn die Option Now Assist-Bereich aktiviert ist, werden die KI-Agent-Ausgabe oder -Benachrichtigungen im Now Assist-Bereich angezeigt.

Hinweis: Um die Ausgabe eines ausgelösten Anwendungsfalls anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle now_Assist_Panel_role verfügen.

Wählen Sie diese Option aus, um Benachrichtigungen zu erhalten und zu überprüfen, die von KI-Agents im Now Assist-Bereich gesendet werden. KI-Service Desk-Mitarbeiter senden Benachrichtigungen an Arbeitsplatz-Ereignisplaner im Now Assist-Bereich mit den Falllösungs- und Zusammenfassungsnotizen. Sie fordert die Bestätigung der Arbeitsplatz-Ereignisplaner an, bevor sie einen Standort blockieren und betroffene Reservierungen in einen anderen verfügbaren Arbeitsbereich verschieben oder bevor Datum, Uhrzeit und Dauer einer vorhandenen Reservierung aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Benachrichtigungen in Now Assist Bereich.

Zugehörige Informationen

Now Assist KI-Agents

Installieren Now Assist KI-Agents

KI-Agenten-Studio

Helfen Sie bei der Verwaltung des agentischen Workflows für Arbeitsplatzreservierungen

Der agentische KI-Workflow „Hilfe bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen“ ermöglicht es Arbeitsplatzereignisplanern, eine geplante Reservierung neu zu planen. KI-Service Desk-Mitarbeiter sammeln relevante Informationen aus einer Arbeitsplatzreservierung und aktualisieren eine vorhandene geplante Reservierung mit einem neuen Datum, einer neuen Uhrzeit und einer neuen Dauer.

KI-Agents rufen die Reservierung aus den Details des Change-Ereignisreservierungsfalls ab. KI-Mitarbeiter analysieren eine vorhandene Reservierung, bevor sie sie mit einem neuen Datum und einer neuen Uhrzeit aktualisieren. Wenn der alte Standort beim Aktualisieren einer vorhandenen Reservierung nicht verfügbar ist, aktualisieren KI-Mitarbeiter die Reservierung und verschieben sie an einen neuen Standort. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Change-Ereignis-Anforderung für eine Reservierung.

Eine Change-Ereignis-Anforderung wird zum Aktualisieren einer vorhandenen Reservierung von einem Arbeitsplatzanwender übermittelt. Ein Arbeitsplatzfall wird mit einem neuen Arbeitsplatzservice erstellt. Der Arbeitsplatzfall wird einem Anwender in der Zuweisungsgruppe Arbeitsplatz-Ereignisplaner zugewiesen.

Das Team von KI-Agents führt autonom Folgendes durch:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rufen Sie die Details des Arbeitsplatzfalles für die Change-Ereignisanforderung ab, wenn sie einem Arbeitsplatzereignisplaner zugewiesen werden.
- Analysieren Sie die Reservierung, die aus dem vorherigen Schritt abgerufen wurde. Wenn der alte Standort beim Aktualisieren von Datum, Uhrzeit und Dauer einer Reservierung verfügbar ist, aktualisieren KI-Mitarbeiter die Reservierung. Wenn der alte Standort nicht für eine Reservierung verfügbar ist, verschieben KI-Mitarbeiter die Reservierung an einen neuen Standort, während Datum, Uhrzeit und Dauer der Reservierung aktualisiert werden.
- Senden Sie über die Konversationsschnittstelle des Now Assist-Bereichs Benachrichtigungen an Arbeitsplatz-Ereignisplaner.

  Arbeitsplatzereignisplaner können über die Konversationsschnittstelle des Now Assist-Bereichs auf Abfragen von KI-Mitarbeitern reagieren. KI-Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine Bestätigung von Arbeitsplatzplanern, bevor sie eine Reservierung an einem anderen Standort aktualisieren, wenn der alte Standort nicht verfügbar ist. Es werden drei Arbeitsplatzstandorte angezeigt. Sie können den Standort auswählen oder die KI-Agents bitten, weitere Standorte anzuzeigen. KI-Mitarbeiter stellen einen Link bereit, über den Sie auf die Reservierungsseite klicken und zur Reservierungsseite navigieren können, um manuell einen Standort Ihrer Wahl auszuwählen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Benachrichtigungen in Now Assist Bereich.
- Aktualisieren Sie die Arbeitsnotizen des Change-Ereignis-Anforderungsfalls mit allen durchgeführten Aktionen. Arbeitsplatzereignisplaner können das Aktivitätsprotokoll überprüfen, um die Aktionen anzuzeigen, die KI-Mitarbeiter zum Aktualisieren eines geplanten Reservierungsereignisses ausgeführt haben.

  Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zum Change-Ereignis-Reservierungsfall an.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Details zum Change-Ereignis-Reservierungsfall an.

Unterstützung bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen

So greifen Sie auf die Hilfe zur Verwaltung von Workflow-Reservierungen zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht** > **Helfen Sie bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen**an.

   Der Workflow Beschreiben und verbinden wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Mitarbeiter, die in verwendet werden, helfen bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen.

2. Wählen Sie Aus **Auslöser Definieren** Dient zum Überprüfen des Auslöserfaktors (Notfallsitzungsräume) für diesen agentischen Workflow. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser für Hilfe bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen
3. Die **Wählen Sie Anzeigen** Mit der Option wird der Now Assist-Bereich aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige auswählen.

KI-Mitarbeiter, die in verwendet werden, helfen bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen

Die **Verbinden Sie KI-Agents** Im Abschnitt „Beschreiben und Verbinden“-Workflow werden die KI-Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die am Workflow „Hilfe bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen“ arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter werden im Workflow „temporäre Bereichsschließungen verwalten“ verwendet:

KI-Agenten verbinden

KI-Agent-Name	Beschreibung	KI-Agent-Tools und RessourcenR
KI-Agent zur Aktualisierung von Reservierungen	KI-Agent zur Aktualisierung von Reservierungen	Aktualisieren Sie die Reservierung.
Fallabruf	Fallabruf	Ruft Details zu Change-Ereignis-Falldetails ab.
KI-Agent zur Reservierungsanalyse	KI-Agent zur Reservierungsanalyse	Rufen Sie den Bearbeitungslink der Reservierung und alternative Bereichsempfehlungen ab.
Aktualisierungsprogramm für Arbeitsplatzfallnotizen	Aktualisierungsprogramm für Arbeitsplatzfallnotizen.	Arbeitsplatzfallnotizen, die für einen Arbeitsplatzfall aktualisiert wurden, der für eine Change-Ereignis-Anforderung erstellt wurde.

Auslöser für Hilfe bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen

Im Workflow „Auslöser definieren“ beginnt der agentische Workflow mit der Ausführung, wenn der Auslöser die folgenden Bedingungen erfüllt:

Vorhandene Auslöser

Feld	Beschreibung
Name	Änderung des Reservierungsdatums
Auslöser	Erstellt oder aktualisiert Eine Change-Ereignis-Anforderung wird übermittelt, und ein Arbeitsplatzfall wird erstellt. Wenn der Arbeitsplatzfall Arbeitsplatzereignisplanern zugewiesen ist, KI-Agentic **Helfen Sie bei der Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen** Workflow wird ausgelöst.
Tabelle	Arbeitsplatzfall [sn_wsd_Case_Workplace_Case]
Bedingungen	[Zugewiesen an] [ist nicht leer][Arbeitsplatzservice] ist [Ereignisplanung]
Ausführen als	assigned_to
Kanal	Now Assist-Bereich
Status	Aktiv **Hinweis:** Wenn der Status aktiv ist, wird der KI-Agent autonom ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeige auswählen

Wählen Sie im Workflow Anzeige auswählen die Option aus **Anzeige** Zum Anzeigen des Now Assist-Bereichs. Arbeitsplatzanwender mit Now_Assist_Panel_role erhalten Benachrichtigungen für den ausgelösten Fall. Wenn die Option Now Assist-Bereich aktiviert ist, werden die KI-Agent-Ausgabe oder -Benachrichtigungen im Now Assist-Bereich angezeigt.

Hinweis: Um die Ausgabe eines ausgelösten Anwendungsfalls anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle now_Assist_Panel_role verfügen.

Wählen Sie diese Option aus, um Benachrichtigungen von KI-Agents im Now Assist-Bereich zu erhalten und zu überprüfen. KI-Mitarbeiter benachrichtigen Ereignisplaner im Now Assist-Bereich mit den Falllösungs- und Zusammenfassungsnotizen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Benachrichtigungen in Now Assist Bereich.

Zugehörige Informationen

Now Assist KI-Agents

Installieren Now Assist KI-Agents

KI-Agenten-Studio

Optimierung der Reinigungsaktivitäten – Mitarbeiterübersicht

Der Service Desk-Mitarbeiter „Reinigungsaktivitäten optimieren“ führt Reinigungsaktivitäten an einem Arbeitsplatzstandort basierend auf den Schwellenwerten für die Platznutzung durch.

Dieses Team von KI-Mitarbeitern erhält alle offenen Fälle für das Wartungsmanagement am Arbeitsplatz. Die *`Workplace Planned Maint Nightly Run`*Die geplante Aufgabe wird täglich oder stündlich ausgeführt, um Wartungsfälle zu erstellen. Jeder Arbeitsplatz-Wartungsfall stellt einen Reinigungs- oder Wartungsfall an einem Standort für ein bestimmtes Zeitintervall dar, auch als Zeitplan bezeichnet (täglich oder stündlich). Der agentische KI-Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren“ ruft den Schwellenwert für die Platznutzung für jeden Arbeitsplatz-Wartungsfall ab.

Hinweis: Reinigungsaktivitäten optimieren der Agentische Workflow optimiert einen Bereich auf Stockwerksebene für ein ausgewähltes Gebäude. Es werden nur nicht reservierbare Flächen wie Toiletten usw. optimiert.

Weitere Informationen zum Erstellen von Wartungsmanagement-Plandatensätzen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Wartungspläne.

- Der agentische KI-Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren“ wird ausgelöst, wenn die *`Optimize cleaning activities`*Geplante Aufgabe wird ausgeführt. Der KI-Agent „Reinigungsaktivitäten optimieren“ optimiert einen Wartungsplan-Datensatz und ruft Raumnutzungsdaten mit den folgenden Eigenschaften des Arbeitsplatz-Wartungsmanagements ab.

  Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Maintenance Management installierte Komponenten

  - Die *`sn_wsd_maintenance.optimise_plans`*Die Eigenschaft hilft bei der Optimierung eines Wartungsplans für ein ausgewähltes Stockwerk. Um einen Wartungsplan zu optimieren, sollten Manager für Arbeitsplatzwartung die sys_ID aus der Wartungsplan-URL kopieren. Beispiel: <https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/ 59e13dbc3b27e5090fd390f23e45a68. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch die sys_ID eines Wartungsplan-Datensatzes kopieren, indem Sie zum Symbol „zusätzliche Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .

Hier ist 59e13dbc3b27e5090fd390f23e45a68 die sys_ID eines Wartungsplan-Datensatzes.

Hinweis: Manager für Arbeitsplatzwartung sollten die sys_ID eines Wartungsplan-Datensatzes manuell kopieren. Dies ist ein erforderlicher Schritt, um Reinigungsaktivitäten auf einem Stockwerk in einem Gebäude zu optimieren. Die KI-Agents führen die Platzoptimierung auf dem Stockwerk eines ausgewählten Gebäudes durch.

- Nachdem Sie die sys_ID des Wartungsplans manuell kopiert haben, führen Sie die geplante Aufgabe Reinigungsaktivitäten optimieren aus. Diese geplante Aufgabe löst den agentischen KI-Workflow zur Optimierung von Reinigungsaktivitäten auf einem Stockwerk eines ausgewählten Gebäudes aus. Die Platzoptimierung für den Standort erfolgt in der UTC-Zeitzone.
- Die **Fall-Aggregator-KI-Agent** Ruft alle offenen Wartungsfälle basierend auf der Wartungsplan-ID ab. Ruft Fälle ab, die sich entweder in befinden **Entwurf** , **Bereit** , Oder **Warten Auf Genehmigung** status im System für etwa 48 Stunden (zwei Tage).

- **Nutzungsrate – KI-Agent** Verwendet eine Liste der verfügbaren Wartungsfälle und berechnet die Nutzungsrate für jeden Fall. Der Nutzungsquotenrechner berechnet den Nutzungsschwellenwert für ein Stockwerk in einem Gebäude. Der Nutzungsquotenrechner berechnet die Platzoptimierung. Berücksichtigt die verfügbaren Reservierungen und die Besucherregistrierung für ein ausgewähltes Stockwerk in einem Gebäude.
- (Optional) Arbeitsplatzwartungsmanager können in einer Instanz zum Kontextmenü navigieren und eingeben **sn_aia_Execution_Plan.list** Im Suchfeld Filter, um die Tabelle „Ausführungspläne“ zu öffnen. Diese Tabelle zeigt den Ausführungsstatus des agentischen KI-Workflows am Arbeitsplatz. Überprüfen Sie die Wartungsfälle, die vom agentischen KI-Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren“ ausgeführt werden.
  - Wählen Sie einen optimierten agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten aus.
  - Wählen Sie aus **Toolausführung** Registerkarte zum Überprüfen der Ausführungstools und des Ausführungsstatus.
  - Ein Tag wird dem Wartungsfall hinzugefügt, nachdem er zum ersten Mal optimiert wurde.

    Das Tag wird als Bezeichner hinzugefügt, um zu zeigen, dass ein ausgewählter Wartungsfall zur Platzoptimierung verarbeitet wird. Sie wird vom agentischen KI-Workflow nicht erneut zur Verarbeitung abgerufen. Wenn ein Fall aktualisiert und erneut verarbeitet wird, wird die sys_ID vorhandener Tags und der Fall nicht erneut getaggt. Die sys_ID des Tags wird verwendet, um verarbeitete Wartungsfälle aus den nicht verarbeiteten Wartungsfällen zu identifizieren.

- Die **Falloptimierung – KI-Agent** Analysiert Fälle, die nach Standort, Zeitplantyp und Datum gruppiert sind, um die Ressourcennutzung zu optimieren. Es bestätigt, dass Wartungsfälle innerhalb der definierten Nutzungsschwellenwerte bleiben, indem neue Fälle erstellt werden, wenn die Nutzungsrate zu hoch ist, und nicht ausgelastete Fälle deaktiviert werden.
  - Ruft die Nutzungsschwellenwerte ab.
  - Die *sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_min_utilisation_threshold*Die Eigenschaft analysiert den Schwellenwert für die minimale Platznutzung. Der Standardwert ist 40. Wenn die Nutzung für einen Arbeitsplatzwartungsfall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

unter diesem Bereich liegt, wird er deaktiviert. Sie wird deaktiviert, wenn sie alle Deaktivierungskriterien erfüllt.

Hinweis: Wenn ein Stockwerk beispielsweise nur eine Reservierung für einen Tag hat, werden nur 10 % des Platzes für ein ausgewähltes Stockwerk optimiert. Dieser Bereich fällt unter den minimalen Schwellenwert-Nutzungsbereich von 40. Der Wartungsfall ist in diesem Fall deaktiviert. Die Deaktivierung eines Wartungsfalls hängt auch von der Intervallzeit einer geplanten Aufgabe ab. Wenn beispielsweise die tägliche Ausführung der Zeitplanaufgabe geplant ist, werden die Wartungsfälle, die eine Optimierung des Platzbedarfs aufweisen, vom agentischen KI-Workflow entfernt oder deaktiviert. Wenn jedoch eine geplante Aufgabe stündlich ausgeführt werden soll, werden alle Wartungsfälle mit einem Mindestschwellenwert entfernt oder deaktiviert, mit Ausnahme eines. Das System behält einen nicht ausgelasteten Wartungsfall bei, bevor alle anderen Wartungsfälle deaktiviert werden, deren Ausführung stündlich geplant ist. Wenn Fälle deaktiviert werden, ändert sich der Status in **Abgeschlossen** In der Tabelle Arbeitsplatz-Wartungsfälle.

- Die *sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_max_utilisation_threshold*Die Eigenschaft analysiert den maximalen Nutzungsschwellenwert für einen Wartungsfall. Der Standardwert beträgt 80. Wenn die Nutzung für einen Arbeitsplatz-Wartungsplan-Fall in diesen Bereich fällt oder höher als dieser Bereich ist, wird vom agentischen KI-Workflow Reinigungsaktivitäten optimieren ein neuer Wartungsfall hinzugefügt. Ein neuer Fall wird hinzugefügt, damit die optimierten Reinigungsaktivitäten mit einem einzigen Wartungsfall behandelt werden. Ein neuer Wartungsfall kann ihn effizient verarbeiten.

Optimieren Sie den agentischen Workflow für Reinigungsaktivitäten

Dieses Team von Arbeitsplatzmitarbeitern kann offene Wartungsfälle finden und für Arbeitsplatzwartungsaktivitäten optimieren. Diese Service Desk-Mitarbeiter können einen Wartungsfall basierend auf der Nutzungsrate eines Standorts optimieren, für den ein Wartungsfall erstellt wird.

Optimierung der Reinigungsaktivitäten – Übersicht über den agentischen Workflow

Dieser KI-Agentic-Workflow ermöglicht es Arbeitsplatzteams, Reinigungs- und andere Wartungszeitpläne basierend auf Platznutzung und -Optimierung zu planen und zu verwalten. Diese agentische KI ruft Mitarbeiterreservierungsdaten und die Besucherregistrierung ab, die für einen bestimmten Bürostandort und ein bestimmtes Datum geplant sind. Überprüft den Schwellenwert für die minimale und maximale Platznutzung, um festzustellen, ob Bereinigungsanforderungen erforderlich sind. Deaktiviert die Fälle, wenn ein Standort einen minimalen Nutzungsschwellenwert (unter 40) anzeigt. Die Service Desk-Mitarbeiter optimieren den Reinigungszeitplan basierend darauf, wie Mitarbeiter am Arbeitsplatz einen Platz oder Standort nutzen möchten. Es überprüft Platzverschwendung, um Mitarbeitern eine optimale Arbeitsplatzerfahrung zu bieten. Weitere Informationen finden Sie unter Optimierung der Reinigungsaktivitäten – Mitarbeiterübersicht.

KI-Agents, die im Workflow „Reinigungsaktivitäten optimieren“ verwendet werden

Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Übersicht**an. Wählen Sie Aus **Optimieren Sie Reinigungsaktivitäten** Aus der Liste der verfügbaren agentischen KI-Workflows. Das Team von Service Desk-Mitarbeitern optimiert einen Standort basierend auf dem Schwellenwert für die Platznutzung. Dieses Team von Service Desk-Mitarbeitern ruft offene Wartungsfälle ab und optimiert sie basierend auf dem Nutzungsschwellenwert. Die Optimierung wird auf dem Stockwerk eines ausgewählten Gebäudes von den Service Desk-Mitarbeitern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

autonom durchgeführt und erfordert keine erforderlichen Genehmigungen von einem Arbeitsplatzanwender.

Hinweis: Manager für Arbeitsplatzwartung (sn_wsd_Maintenance.Manager) und Administratoren für Arbeitsplatzwartung (sn_wsd_Maintenance.admin) können diesen agentischen KI-Workflow konfigurieren.

Optimieren Sie Reinigungsaktivitäten – KI-Agents

KI-Agent-Name	Beschreibung
Fall-Aggregator-KI-Agent	Dieser Service Desk-Mitarbeiter ruft alle offenen Wartungsfälle basierend auf der Wartungsplan-ID ab. Jeder Arbeitsplatz-Wartungsfall stellt einen Reinigungs- oder Wartungsfall für einen Standort für ein geplantes Intervall dar. Die Optimierung erfolgt auf einem Stockwerk eines ausgewählten Gebäudes. Ruft alle Wartungsplandatensätze ab, die bestimmte Kriterien erfüllen. Beispielsweise ruft er eine Reihe von Wartungsplänen ab und sucht nach Fällen, die für die nächsten 48 Stunden offen sind. Der Status der Fälle muss „in“ sein **Entwurf** , **Bereit** , Oder **Warten auf Genehmigung** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Wartungspläne. Dieser Service Desk-Mitarbeiter berücksichtigt auch Arbeitsplatzreservierungen auf einem Stockwerk. Wenn ein Fall für die Toilettenwartung geöffnet wird, identifiziert der Service Desk-Mitarbeiter das Stockwerk, auf dem sich die Toilette befindet. Berücksichtigt wird auch die Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen, Besucherregistrierungen und permanenten Sitzplatzzuweisungen, bevor der Schwellenwert für die Platzoptimierung abgerufen wird.
Nutzungsrate – KI-Agent	Dieser Service Desk-Mitarbeiter kann eine Liste der verfügbaren Wartungsfälle erstellen, um die Nutzungsrate für jeden Fall zu berechnen. Diese Nutzungsrate wird verwendet, um die Fälle zu optimieren. Sie verwendet den Nutzungsquotenrechner, um die Nutzungsrate zu berechnen.
Falloptimierung – KI-Agent	Die Fallnutzungsoptimierung analysiert Fälle, die nach Standort, Zeitplantyp und Datum gruppiert sind, um die Ressourcennutzung zu optimieren. Es bestätigt, dass Fälle innerhalb der definierten Nutzungsschwellenwerte bleiben, indem Fälle erstellt werden, wenn die Nutzung zu hoch ist, und Fälle mit unzureichender Auslastung deaktiviert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falloptimierung – KI-Agent

Der KI-Agent für Falloptimierung analysiert Fälle, die nach Standort, Zeitplantyp und Datum gruppiert sind, um die Ressourcennutzung zu optimieren. Es wird überprüft, ob Wartungsfälle innerhalb der definierten Nutzungsschwellenwerte bleiben. Es werden Wartungsfälle erstellt, wenn der Nutzungsschwellenwert zu hoch ist. Wenn der Nutzungsschwellenwert niedrig ist, werden die Wartungsfälle für nicht ausgelastete Stockwerke deaktiviert. Beim Deaktivieren eines Wartungsfalls stellt dieser Service Desk-Mitarbeiter die minimale Fallverfügbarkeit für jede Wartungszeitplangruppe sicher. Es behält mindestens einen Wartungsfall bei, bevor alle nicht ausgelasteten Wartungsfälle deaktiviert werden. Die Ausgabe des KI-Agents für Nutzungsrate wird diesem Agent als Eingabe für die Platzoptimierung gegeben.

Fall-Aggregator-KI-Agent

Dieser Service Desk-Mitarbeiter ruft alle offenen Wartungsfälle basierend auf der Wartungsplan-ID ab. Jeder Arbeitsplatz-Wartungsfall stellt einen Reinigungs- oder Wartungsfall an einem Standort für ein bestimmtes Zeitintervall dar, auch als Zeitplan bezeichnet. Dieser Service Desk-Mitarbeiter ruft die offenen Wartungsfälle (Wartungsplan-Datensatz-IDs) im Wartungsmanagementsystem ab.

Nutzungsrate – KI-Agent

Dieser Service Desk-Mitarbeiter kann eine Liste der verfügbaren Wartungsfälle erstellen und die Nutzungsrate jedes Falls berechnen. Diese Nutzungsrate wird verwendet, um die Fälle zu optimieren. Dieser Service Desk-Mitarbeiter verwendet eine Liste von Wartungsfällen als Eingabe und berechnet die Nutzungsrate für Standorte für einen bestimmten Zeitplan.

Automatisieren Sie den agentischen Workflow für Kartenaktualisierungen

Dieser KI-Agent hilft Zuordnungsadministratoren, die Zuordnung während Massenaktualisierungen von zu konfigurieren Indoor Mapping.

Übersicht über den Workflow für Kartenaktualisierungen automatisieren

Der KI-Agent ruft autonom Quellen für die CAD-Datei ab und setzt die Importaufgabe fort. Wenn die Quelle nicht gefunden wird, verschiebt der KI-Agent die Aufgabe in den Warten auf Anwendereingabe status. Weitere Informationen zu Importaufgaben finden Sie unter Arbeiten Sie an einer Importaufgabe.

Der KI-Agent führt autonom Folgendes aus:

- Ruft alle Quellen für das hochgeladene CAD ab.
- Legt die CAD-Quelle für die Importaufgabe fest und setzt die Aufgabe fort.
- Verschiebt die Aufgabe in Warten auf Anwendereingabe status, wenn die Quelle nicht gefunden wird.

Automatisieren Sie den Workflow für Kartenaktualisierungen

Um auf den Workflow „Kartenaktualisierungen automatisieren“ zuzugreifen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Auswahlvorgang **Automatisieren Sie Kartenaktualisierungen**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Auslöser definieren** Dient zum Überprüfen der Auslöserfaktoren für diesen agentischen Workflow.
4. Die **Anzeige** Mit der Option wird der Now Assist-Bereich aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige auswählen.

KI-Agents, die im Workflow „Kartenaktualisierungen automatisieren“ verwendet werden

Die **Verbinden Sie KI-Agents** Im Abschnitt „Beschreiben und Verbinden“-Workflow werden die KI-Agents angezeigt, die am Workflow „Kartenaktualisierungen automatisieren“ arbeiten.

Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter werden im Workflow „Kartenaktualisierungen automatisieren“ verwendet:

KI-Agenten verbinden

KI-Agent-Name	Beschreibung
Kartenadministrator-Agent	Dieser Service Desk-Mitarbeiter bearbeitet alles im Zusammenhang mit der Konfiguration der Innenbereichskarte.

Anzeige auswählen

Wählen Sie im Abschnitt UI-Anzeige auswählen die Option aus **Anzeige** Zum Anzeigen des Now Assist-Bereichs. Arbeitsplatzanwender mit Now_Assist_Panel_role erhalten Benachrichtigungen für die ausgelöste Anwendungsfallausgabe. Wenn die Option Now Assist-Bereich aktiviert ist, werden die KI-Agent-Ausgabe oder -Benachrichtigungen im Now Assist-Bereich angezeigt.

Hinweis: Um die Ausgabe eines ausgelösten Anwendungsfalls anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle now_Assist_Panel_role verfügen.

Wählen Sie diese Option aus, um Benachrichtigungen zu erhalten und zu überprüfen, die von KI-Agents im Now Assist-Bereich gesendet werden. KI-Agents senden Benachrichtigungen an Kartenadministratoren im Now Assist-Bereich über Aktualisierungen der Importaufgaben.

Zugehörige Informationen

Now Assist KI-Agents

Installieren Now Assist KI-Agents

KI-Agenten-Studio

Vertragsmanagement Pro

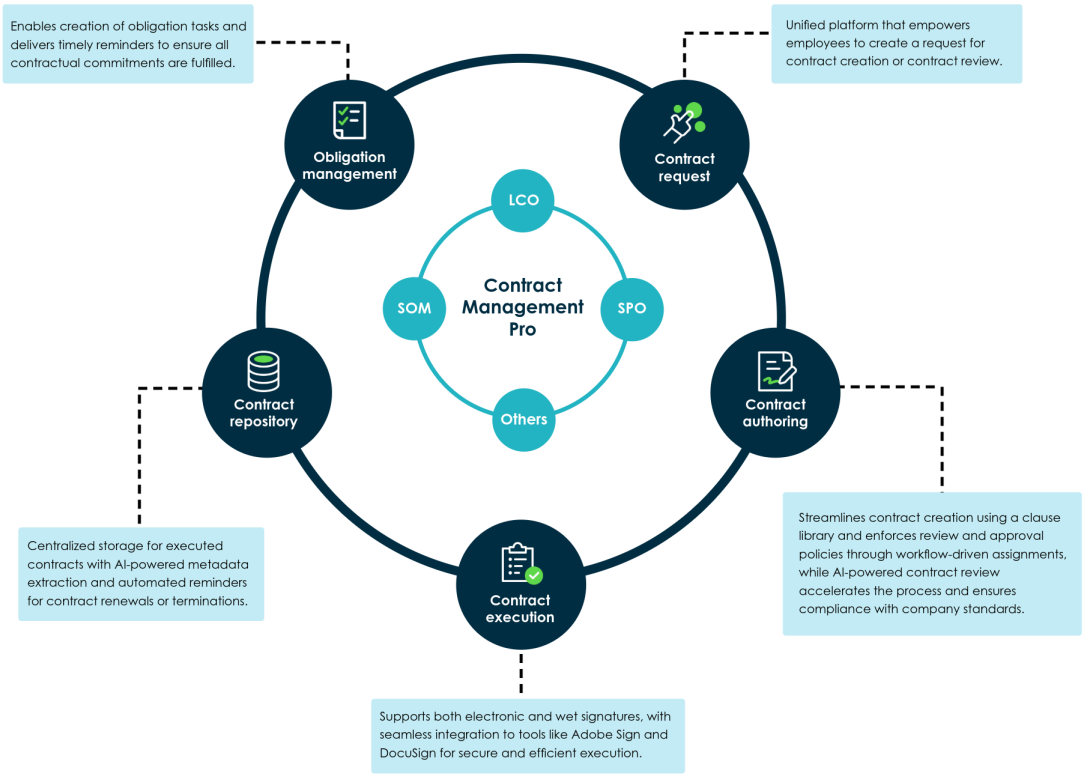
Die ServiceNow® Vertragsmanagement Pro Mit der Lösung können Sie Vertragsdokumentvorlagen, Klauseln und Klauselvariationen einrichten und Vertragsanforderungen initiieren. Unterstützt wird auch Now Assist Gesteuerte Vertragsanalyse und Metadatenextraktion, E-Signaturen, Nasssignaturen und externe Speichersysteme.

Sie können die umsetzbaren Widgets für verwenden Arbeitsbereich für Verträge Zum Kategorisieren, Priorisieren und effizienten Arbeiten an Vertragsanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Dashboard „Verträge“, Sie können die verschiedenen Trends bei Vertragsanforderungen analysieren und Einblicke in das Volumen der Vertragsanforderungen erhalten, die von Ihrem Team bearbeitet werden.

Vertragsmanagement Pro – Übersicht



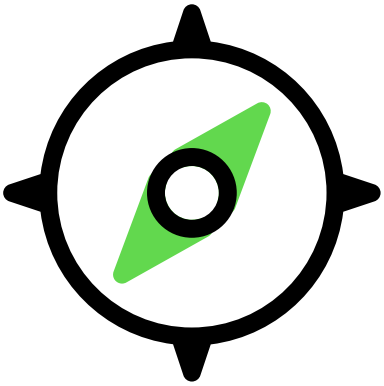
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

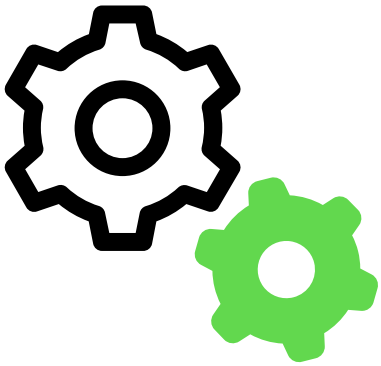
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Vertragsmanagement Pro

Konfigurieren



Vertragsmanagement Pro installieren und konfigurieren

Verwenden



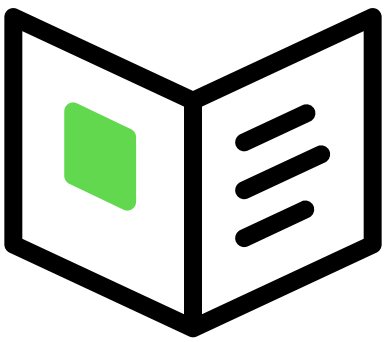
Verwenden Vertragsmanagement Pro Um Vertragsanforderungen zu übermitteln, verwalten Sie Dokumentvorlagen und -Klauseln, fordern Sie Signaturen an, und verwenden Sie externen Speicher

Verwalten



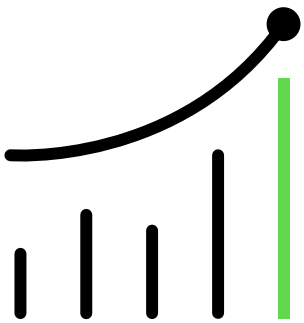
Verwalten Sie Vertragsvorlagen und Verträge

Referenz



Ruft Details zu Komponenten ab, z. B. Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die installiert sind

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwenden Now Assist In Vertragsmanagement Zur Steigerung der Anwenderproduktivität mit generativer KI

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

Versionshinweise

Erfahren Sie mehr über neue und geänderte Elemente. Siehe das Versionshinweise zu Vertragsmanagement Pro .

ServiceNow Community

Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Vertragsmanagement Pro Anwender in ServiceNow-Community .

Customer Success Center

Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im Customer Success Center .

ServiceNow University

Greifen Sie über auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu ServiceNow-Universität .

Known Error-Portal

Weitere Informationen zu bestimmten Known Error sowie Problemumgehungen, falls vorhanden, finden Sie im Known Error-Portal .

Vertragsmanagement Pro erkunden

Erfahren Sie mehr über Vertragsmanagement Pro Anwendung über einen Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die sie bieten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsmanagement Pro – Übersicht

Vertragsmanagement Pro Mit der Lösung können Sie Vertragsdokumentvorlagen, Klauseln und Klauselvariationen einrichten und Vertragsanforderungen initiieren. Unterstützt wird auch Now Assist Gesteuerte Vertragsanalyse und Metadatenextraktion, E-Signaturen, Nasssignaturen und externe Speichersysteme.

Vertragsmanagement Pro Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Core-Administrator für Verträge	Der Vertragsadministrator verwaltet Vertragsdatensätze, Anwenderrollen und Systemkonfigurationen.
Core-Konfigurator für Verträge	Der Vertragskonfigurator verwaltet die Konfigurationen im Zusammenhang mit Contract Management Pro. Sie konfigurieren Vertragsvorlagen, externe Systeme und Konfigurationsregeln.
Core-Erfüller für Verträge	Der Vertragserfüller initiiert Aktionen bei der Erfüllung einer zugewiesenen Vertragsausführung. Dies umfasst Aufgaben wie das Erstellen von Überarbeitungen, das Hinzufügen von Unterzeichnern und das Abbrechen von Unterzeichnerzuweisungen.
Core-Anwender für Verträge	Vertragsanwender initiieren und verfolgen die Vertragsausführung.
Vertragsüberprüfer	Vertragsüberprüfer überprüfen Vertragsdokumente, verfolgen Überprüfungsaufgaben nach und verwenden die Klauselbibliothek, um entsprechende Klauseln hinzuzufügen.
Vertragsberichtanzeige	Der Betrachter für Vertragsberichte zeigt Vertragsberichte an, analysiert Vertragstrends und unterstützt die datengesteuerte Entscheidungsfindung.
Herausgeber des Vertragsberichts	Der Herausgeber des Vertragsberichts veröffentlicht Berichte im Vertrags-Dashboard.
Verpflichtungsanwender	Verpflichtungsanwender übermittelt Verpflichtungsanforderung.
Verpflichtungserfüller	Verpflichtungserfüller initiiert Aktionen bei der Erfüllung einer Verpflichtung. Dies umfasst Aufgaben wie „Verpflichtungen erstellen“, „Genehmigen“, „Ablehnen“ oder „Abbrechen“ von Verpflichtungsaufgaben.
Verpflichtungsadministrator	Bietet administrativen Zugriff auf das Verpflichtungsmanagement und die zugrunde liegenden Daten.

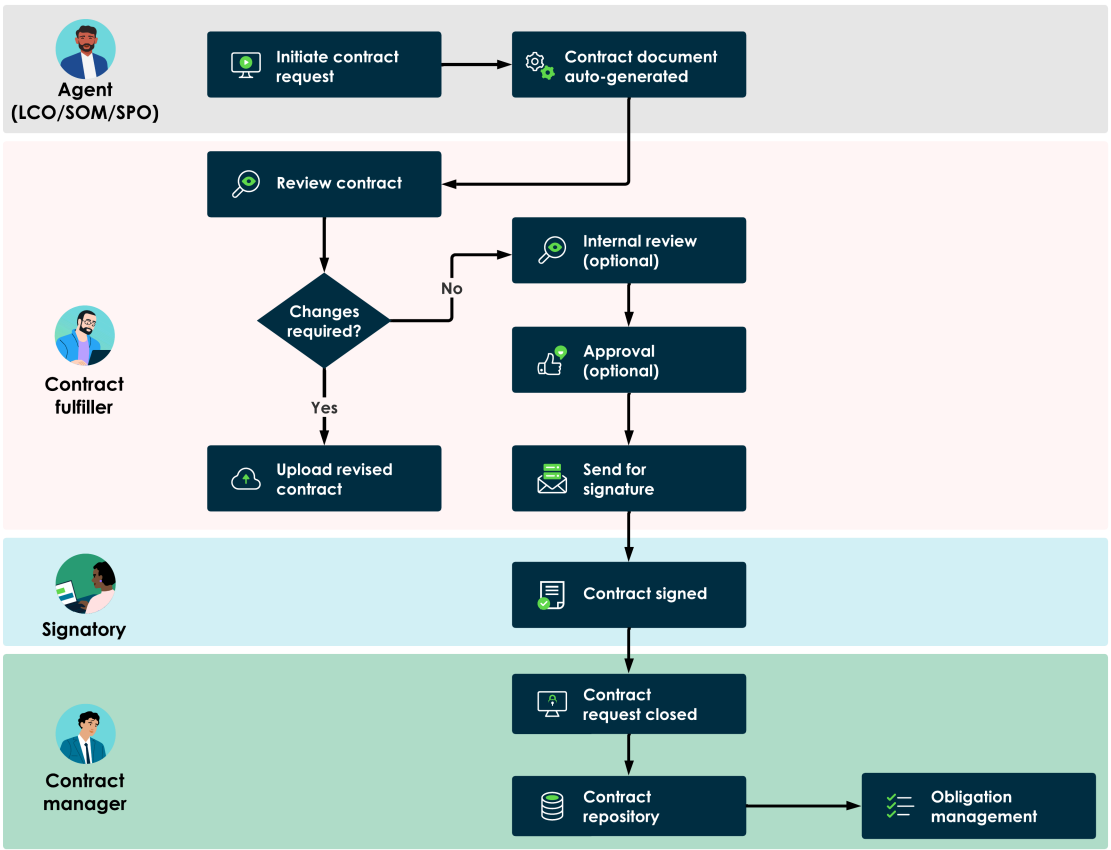
Workflow für Selfservice-Vertragsanforderung

Die folgende Abbildung bietet einen Überblick über die Selfservice-Vertragsanforderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Self-Service-Anforderungs-Workflow



1. Die Vertragsanfordernde initiiert eine Vertragsanforderung.
2. Ein Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und die Metadaten, Klauseln, Unterzeichner und Tabellen werden gemäß vordefinierten Bedingungen dynamisch hinzugefügt.
3. Der Vertragserfüller zeigt das Vertragsdokument an und führt eine der folgenden Aktionen aus:
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird die Genehmigung von Stakeholdern eingeholt. Sendet das Vertragsdokument zur Signatur.
   b. Wenn Änderungen erforderlich sind, lädt eine neue Überarbeitung des Dokuments hoch und holt die Genehmigung von Stakeholdern ein, bevor es zur Signatur gesendet wird.
4. Wenn ein Unterzeichner das Dokument ablehnt, wird es zur Überarbeitung an die anfordernde Person zurückgesendet, und die Überarbeitung wird zur Signatur gesendet.
5. Nachdem alle Unterzeichner das Dokument genehmigt haben. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Vertragsanforderungsdatensatz angehängt.
6. Der unterzeichnete Vertrag wird im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem, auf das im Vertrags-Repository verwiesen wird. Die anfordernde Person und die Abteilungsmitglieder können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

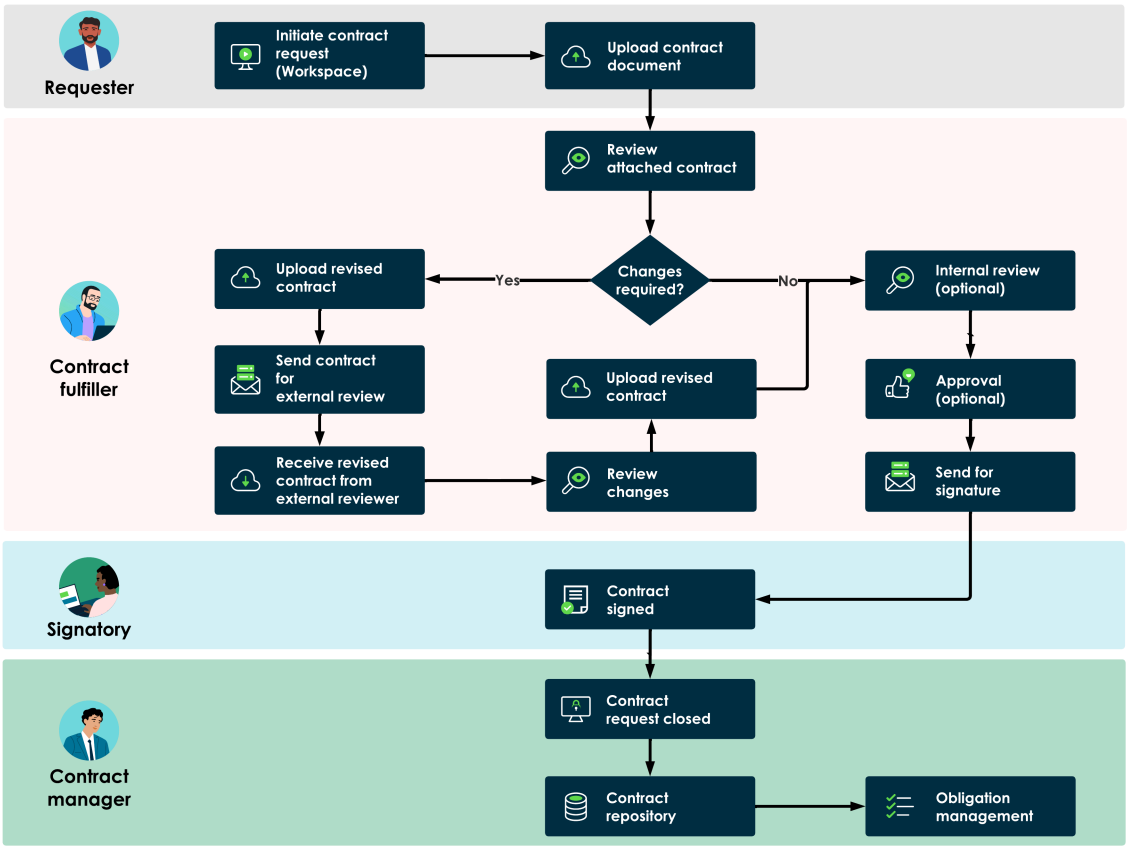
Workflow für nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen

Die folgende Abbildung bietet einen Überblick über die nicht selbst versorgten Vertragsanforderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für nicht-Selfservice-Anforderungen



Ein Workflow für nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen kann wie folgt ausgeführt werden:

1. Die Vertragsanfordernde initiiert eine Vertragsanforderung aus dem Arbeitsbereich.
2. Die Vertragsanfordernde lädt einen einzelnen Vertrag oder mehrere Verträge und ihre Begleitdokumente hoch und klassifiziert sie.
3. Der Vertragserfüller zeigt das Vertragsdokument an, das an die Vertragsanforderung angehängt ist.
4. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.
5. Der Vertragserfüller zeigt das Vertragsdokument an und führt eine der folgenden Aktionen aus:
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird die Genehmigung von Stakeholdern eingeholt. Sendet das Vertragsdokument zur Signatur.
   b. Wenn Änderungen erforderlich sind, ändert das Vertragsdokument und erhält bei Bedarf eine interne oder Ad-hoc-Genehmigung. Lädt eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments hoch und sendet zur Signatur.
6. Wenn mehrere Vertragsdokumente vorhanden sind, bereitet der Vertragserfüller die Signaturen vor, indem er die Reihenfolge angibt. Wenn eine E-Signatur vorhanden ist, fügt der Vertragserfüller die erforderlichen Felder hinzu und sendet das Vertragsdokument zur Unterzeichnung.
7. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
- Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt, und der Anwender, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.

8. Der unterzeichnete Vertrag wird im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem, auf das im Vertrags-Repository verwiesen wird. Die anfordernde Person und die Abteilungsmitglieder können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Vertragsmanagement Pro – Vorteile

Vertragsmanagement Pro – Vorteile

Funktion	Leistung	Anwender
Word-Dokumentvorlagen	Konfigurieren Sie Word-Dokumentvorlagen für den Vertrag, um den Bedarf an Überarbeitungen zu optimieren und zu reduzieren und die Einheitlichkeit in generierten Vertragsdokumenten zu gewährleisten. Richten Sie die dynamische Inhaltsgenerierung durch Zuordnungen und Bedingungen für Klauseln und Tabellen ein.	Vertragskonfigurator
Klauselverwaltung	Verwalten Sie eine Bibliothek von Klauselvariationen effektiv. Verwenden Sie Klauselvariationen, um Inhalte je nach den angegebenen Bedingungen dynamisch in einem Vertrag zu platzieren.	Vertragskonfigurator
Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge	Verwenden Sie Microsoft Word-Dokumente, um Inhaltssteuerelemente hinzuzufügen, die als Platzhalter für den Inhalt fungieren. Word-Vorlagen sind einfacher zu überprüfen, zu markieren und zu ändern.	Vertragskonfigurator
Selfservice- und nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen	Initiieren Sie Selfservice- oder nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen.	Vertragsanwender
Verpflichtungsmanagement	Verfolgen und verwalten Sie Vertragsverpflichtungen, um Compliance sicherzustellen und Risiken zu minimieren.	Verpflichtungserfüller oder Verpflichtungsanwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsmanagement Pro – Vorteile (Fortsetzung)

Funktion	Leistung	Anwender
Externe Anwendungen für konfigurieren Vertragsmanagement Pro	Integration mit externen Speicher- und Anbietern elektronischer Signaturen.	Vertragskonfigurator
Dashboard „Verträge“	Erhalten Sie einen Einblick in das Volumen der Vertragsanforderungen, die von Ihrem Team bearbeitet werden.	Vertragserfüller
Arbeitsbereich für Verträge	Arbeiten Sie mit umsetzbaren Widgets, um Vertragsanforderungen zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu bearbeiten.	Vertragsanwender oder Vertragserfüller
Now Assist in Vertragsmanagement	Verwenden Sie Now Assist in Vertragsmanagement, um Verträge auf nicht standardmäßige und fehlende Klauseln zu analysieren und Informationen aus unterzeichneten Verträgen zu extrahieren, die im Vertrags-Repository hinzugefügt werden sollen.	Now Assist-Vertragserfüller

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Vertragsmanagement Pro finden Sie unter:

- Vertragsmanagement Pro konfigurieren
- Vertragsmanagement Pro verwenden
- Now Assist in Vertragsmanagement
- Vertragsmanagement Pro verwalten
- Vertragsmanagement Pro – Referenz

Klauselverwaltung

Mit der Klauselverwaltung können Sie eine Bibliothek von Klauseln, Klauselvariationen und Word-Dokumentvorlagen effektiv verwalten.

Klausel

Eine Klausel ist eine Sammlung von Klauselvariationen, die einen Inhaltsblock enthalten.

Klauseln werden in einer Klauselbibliothek gespeichert, aus der Sie sie in Vertragsvorlagen einfügen können. Sie können Klauselvariationen beim Erstellen einer Vertragsvorlage erstellen und hinzufügen oder sie später hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder bearbeiten Sie eine Vertragsklausel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klauselvariationen

Eine Klauselvariante ist ein Inhaltsblock, der dem Vertragsdokument dynamisch hinzugefügt werden kann, sodass mehrere Vorlagen für denselben Anforderungstyp nicht mehr erforderlich sind. Sagen Sie beispielsweise, dass für ein Vertragsdokument mit Geheimhaltungsvereinbarung nur ein Abschnitt basierend auf der geografischen Region der Unterzeichnungsentität geändert werden muss. Sie erstellen mehrere Dokumentvorlagen mit identischem Inhalt, wobei der einzige Unterschied standortbezogene Inhalte ist.
Sie können jetzt die bedingungsbasierten Klauselvariationen verwenden, um nur eine Vertragsvorlage zu erstellen, die Dokumente für verschiedene Standorte generieren kann. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie dynamische Klauseln für Vertragsvorlagen.

Klauselmanagement-Vorteile

- Verwalten Sie eine Bibliothek von Klauselvariationen mit Klauselverwaltung effektiv.
- Verwenden Sie Klauselvariationen, um Inhalte je nach den angegebenen Bedingungen dynamisch in einem Vertrag zu platzieren.
- Verwenden Sie Vertragsvorlagen, um Verträge für verschiedene Bedingungen dynamisch zu generieren, anstatt Verträge für verschiedene Umstände manuell erstellen zu müssen.
- Fügen Sie der Vertragsüberarbeitung während der Erstellung oder Verhandlung Klauseln aus der Klauselbibliothek hinzu.

Word-Dokumentvorlagen

Microsoft Word Basierend auf einer Vertragsvorlage können Sie Vorlagen erstellen, die zum Generieren von Verträgen oder Dokumenten gemäß einer übermittelten Anforderung verwendet werden.

Word-Dokumentvorlagen

Sparen Sie Zeit und die manuelle Arbeit beim Ausfüllen von Vertragsdokumenten oder Standardbriefen für jede Anforderung, indem Sie sie mit Vertrags- oder Dokumentvorlagen generieren. Word-Dokumentvorlagen können von Geschäftsbereichen verwendet werden, um ein Vertragsdokument mit vordefinierten Inhalten zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt. Sie können beispielsweise eine Vertragsvorlage für die Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, um ein Vertragsdokument der Geheimhaltungsvereinbarung zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Word-Dokumentvorlagen Funktionen

- Support für Vertragsvorlagen in Microsoft Word Format für Standardvertragsdokumente wie Geheimhaltungsvereinbarungen.
- Unterstützung für Steuerungen für Feld-, Klausel-, Unterzeichner- und Tabelleninhalte, die als Platzhalter für Inhalte in der Dokumentvorlage fungieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Word-Dokumentvorlagen – Vorteile

- Dokumentvorlagen in Microsoft Word Sind einfacher zu überprüfen, zu markieren und zu ändern als PDF- und HTML-Vorlagen.
- Dokumentvorlagen reduzieren den Bedarf an Überarbeitungen und sorgen für Einheitlichkeit in allen Dokumenten.
- Möglichkeit, die dynamische Inhaltsgenerierung durch Zuordnungen und Bedingungen für Klauseln und Tabellen einzurichten.

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Mit Verträgen können Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzufügen Microsoft Word Dokument in beiden Windows Und macOS Systeme. Inhaltssteuerelemente fungieren als Platzhalter für Inhalte in einer Dokumentvorlage

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Vertragsfunktionen

- Unterstützung für das Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen für Felder, Klauseln und Unterzeichner, die als Platzhalter für Inhalte in der Dokumentvorlage fungieren.
- Unterstützung für das Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen in beiden Windows Und macOS Systeme, die Desktop- oder Online-Versionen von verwenden Microsoft Word.

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Vertragsleistungen

Die Microsoft Word Mit dem Add-in können Sie Inhaltssteuerelemente für beide hinzufügen macOS Sowie auf -Systemen Windows Systeme, während das manuelle Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen nur auf funktioniert Windows System.

Weitere Informationen zu Inhaltssteuerelementen und zum Konfigurieren der Vertragsvorlage finden Sie unter Fügen Sie mithilfe von Dokumentinhaltssteuerungen hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge Und Erstellen einer Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Selfservice- und nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen

Vertragsmanagement Pro Unterstützt die Initiierung von Selfservice Und Keine Selfservice Vertragsanforderungen.

Der Hauptunterschied zwischen Selfservice Und Keine Selfservice Vertragsanforderungen werden verwendet Besitzen Papier oder Papier von Drittpartei Zum Generieren von Vertragsdokumenten .

Selfservice-Vertragsanforderungen

Selfservice-Vertragsanforderungen werden mithilfe der Vertragsvorlagen erfüllt, die auf den des Unternehmens basieren Besitzen Papier. Mit Vertragsvorlagen sparen Sie Zeit und die manuelle Arbeit beim Ausfüllen von Vertragsdokumenten oder Standardbriefen für jede Anforderung. Darüber hinaus stellen Vertragsvorlagen sicher, dass die Vertragsrichtlinien des Unternehmens befolgt werden, um Konsistenz zu erhalten. Sie können beispielsweise eine Vertragsvorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, um ein Vertragsdokument zur Geheimhaltungsvereinbarung zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine Selfservice-Vertragsanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht selbst bediente Vertragsanforderungen

Nicht selbst bediente Vertragsanforderungen sind Anforderungen zur Überprüfung von Vertragsdokumenten basierend auf Drittparteipapieren. Sie müssen keine Vertragsvorlagen für Papiervertragsanforderungen von Drittparteien erstellen und konfigurieren. Nicht selbst bediente Vertragsanforderungen unterstützen die Überprüfung mehrerer Vertrags- und Begleitdokumente aus einer einzigen Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine Vertragsanforderung ohne Selfservice.

Vertragsmanagement Pro konfigurieren

Konfigurieren Sie grundlegende Daten für Vertragsmanagement Pro Um den Vertragslebenszyklus für Ihre Organisation effektiv zu verwalten.

Vertragsmanagement Pro installieren

Installieren Sie die Anwendung Vertragsmanagement Pro. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Überprüfen Sie Vertragsmanagement Pro(sn_cm_pro) Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Vertragsmanagement Pro installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter #unique_4025

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Vertragsmanagement Pro(sn_cm_pro) Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Konfigurieren Sie als -Administrator Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge werden bei der Installation installiert Vertragsmanagement Pro. Sie müssen konfigurieren, damit sie in verfügbar ist Microsoft Word Als Add-in.

Das folgende Video führt Sie durch den Prozess der Konfiguration Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge für macOS.

https://player.vimeo.com/video/1103595090?h=80fc82c814&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

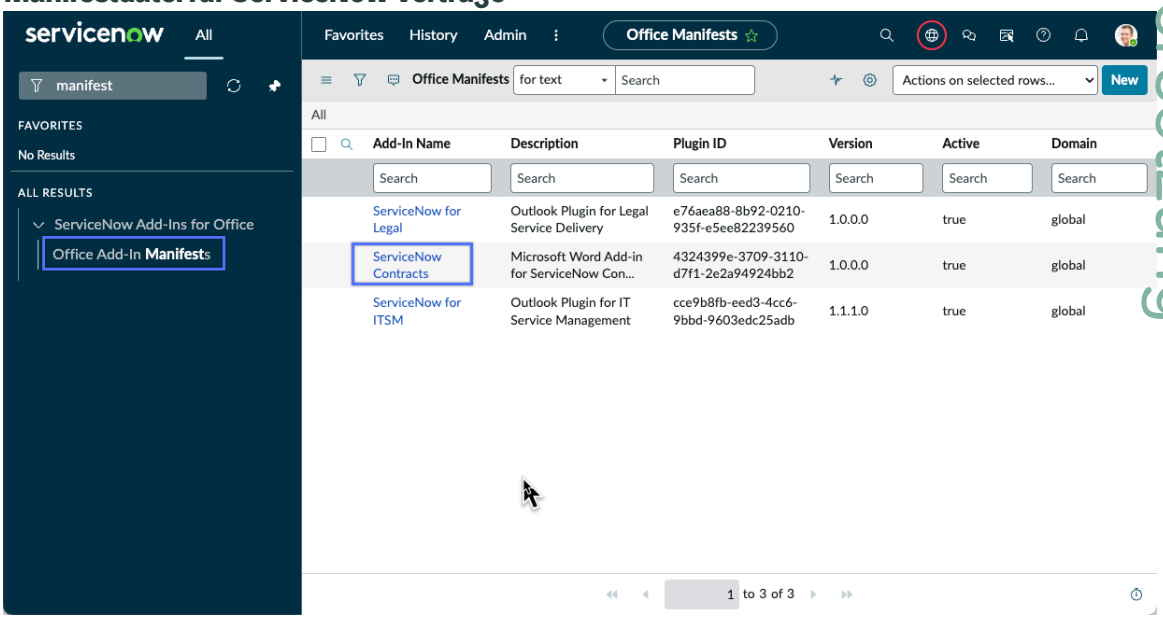
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung „Global“ für den Antwortheader „Content-Security-Policy“ inaktiv und die Anwendung „Microsoft Word-Add-in für ServiceNow Contracts“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie HTTP-Antwortheader .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**an.
2. Wählen Sie in der Liste Office-Manifeste die Option aus **ServiceNow-Verträge** .

Manifestdatei für ServiceNow Verträge

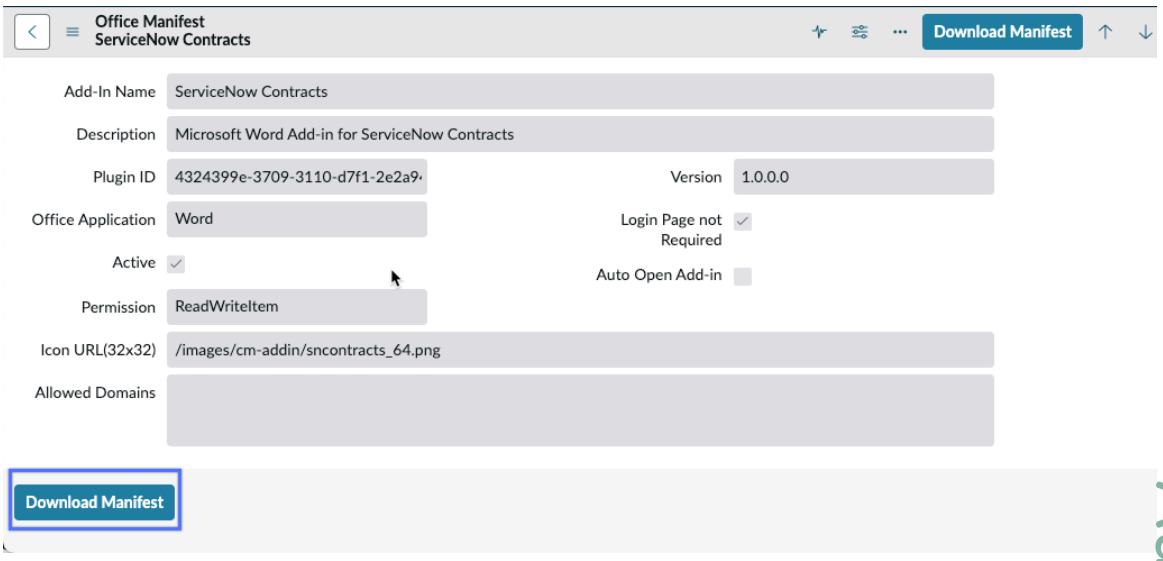


3. Wenn Ihr ServiceNow Instanz ist mit Single Sign-on (SSO)-Anmeldung konfiguriert. Löschen Sie die **Anmeldeseite nicht erforderlich** Kontrollkästchen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
4. Wählen Sie Aus **Manifest Herunterladen** Um die Datei herunterzuladen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manifestdatei herunterladen



5. Wenn Ihr ServiceNow Instanz ist mit Single Sign-on (SSO)-Anmeldung konfiguriert. Aktualisieren Sie die Manifestdatei.

   a. Öffnen Sie die Manifestdatei.

   b. Suchen Sie nach `AppDomänen` Element.

   c. Fügen Sie ein hinzu `AppDomain` Element und geben Sie die SSO-Host-URL darin ein.
   Beispiel

```
<AppDomains>
<AppDomain><Instance URl></AppDomain>
<AppDomain><SSO Host URl></AppDomain> <!-- Enter the host URL only, e.g.,
 www.<sso provider>.com -->
</AppDomains>
```

   d. Speichern Sie die Manifestdatei.

6. Konfigurieren Sie das Add-in.

System	Schritte
macOS	**a.** Kopieren Sie die Manifestdatei in /Users/<user-id>/Library/Containers/com.microsoft.Word/Data/Documents/wef Verzeichnis. **b.** Öffnen Sie Microsoft Word. **c.** Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten. **d.** Navigieren zu **Einfügen** > **Meine Add-in s**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

System	Schritte
	e. Wählen Sie Aus **ServiceNow-Verträge** . **f.** Navigieren Sie zum Menü **Startseite** . **Hinweis:** Dient zum Herstellen einer Verbindung mit mehreren Instanzen über Microsoft Word Fügen Sie dem Add-in die entsprechenden Manifestdateien hinzu wef Ordner in Ihrem System und stellen Sie sicher, dass jede Manifestdatei eine eindeutige ID enthält.
Windows	**a.** Veröffentlichen Sie die Manifestdatei. Weitere Informationen finden Sie unter Office-Add-ins mit dem einheitlichen App-Manifest für Microsoft 365 Von Microsoft Office 365. **b.** Öffnen Sie Microsoft Word. **c.** Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten **d.** Navigieren Sie zum Menü **Einfügen** > **Meine Add-ins**an. **e.** Wählen Sie Aus **ServiceNow-Verträge** Um das Add-in hinzuzufügen. **f.** Navigieren Sie zu **Startseite** Menü.
Microsoft Word Online	**a.** Öffnen Microsoft Word Online. **b.** Wählen Sie im Menüband Startseite die Option aus **Add-ins** > **Weitere Add-ins**an. Die Add-ins werden angezeigt. **c.** Navigieren Sie zu **VOM ADMINISTRATOR VERWALTET** . **d.** Wählen Sie Aus **Laden Sie mein Add-in hoch** . **e.** Durchsuchen Sie im Popup-Fenster Add-in hochladen die Manifestdatei, und wählen Sie sie aus. **f.** Wählen Sie **Hochladen** aus. Der Bestätigungsbildschirm des Uploads wird angezeigt.

Ergebnis

Die **ServiceNow-Verträge** Das Add-in ist im Startband verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kernelemente für Verträge in Vertragsmanagement Pro einrichten

Erstellen und verwalten Sie als Vertragskonfigurator verschiedene Komponenten, die zum Generieren eines Vertragsdokuments erforderlich sind, wenn eine Vertragsanforderung übermittelt wird.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen zu erstellen und zu verwalten, die zum Generieren eines Vertragsdokuments in verwendet werden Vertragsmanagement Pro.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp zum Definieren verschiedener Arten von Vertragsanforderungen, und ordnen Sie ihn einem Vertragsmodell zu.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung in Vertragsmanagement Pro

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage vom Typ .docx, die beim Senden einer Vertragsanforderung verwendet werden kann, um einen Standardvertrag mit vordefinierten Inhalten zu generieren.

Konfigurieren Sie dynamische Klauseln für Vertragsvorlagen

Aktivieren Sie dynamische anwenderdefinierte Inhalte in Vertragsvorlagen durch Klauseln, die Klauselvariationen für voreingestellte Bedingungen enthalten.

Definieren Sie eine Regel für interne Unterzeichner

Definieren Sie einen Anwender als interne Unterzeichnerregel, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um automatisch dem Vertragsdokument für eine Anforderung hinzuzufügen.

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente einfach zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage einfacher zu finden.

Erstellen Sie eine Vertragskonfiguration

Definieren Sie das Vertrags-Repository, in dem die Verträge gespeichert werden, und ordnen Sie die Daten zu, die dem Vertragsdokument hinzugefügt werden sollen.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie als Vertragskonfigurator einen Vertragstyp zum Definieren verschiedener Arten von Vertragsanforderungen, und ordnen Sie ihn einem Vertragsmodell zu.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich die Anwendung im globalen Bereich befindet.

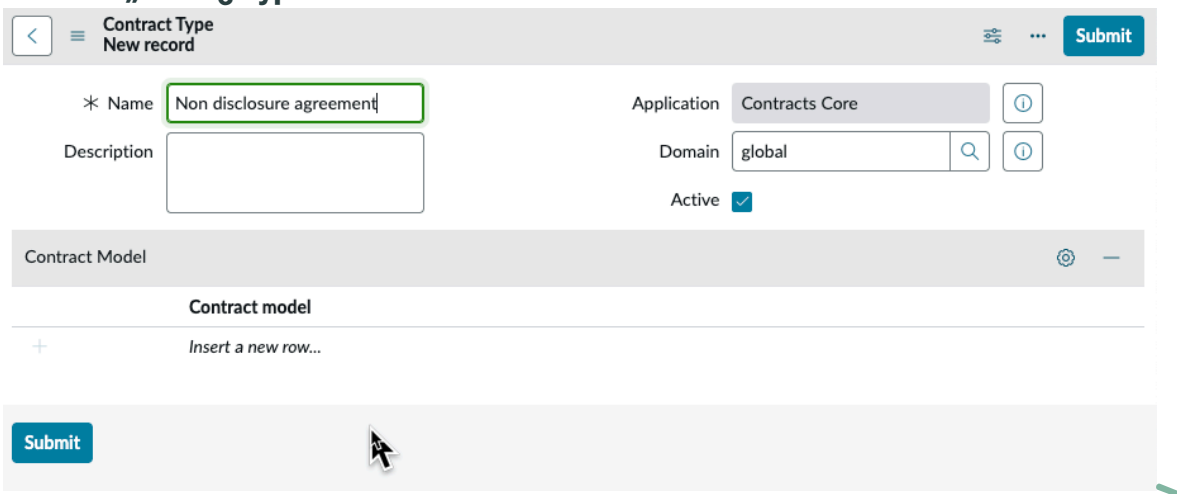
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Vertragstypen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie einen Vertragstyp.
   - Um einen Vertragstyp zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen vorhandenen Vertragstyp zu ändern, öffnen Sie den Vertragstyp aus der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vertragstyp“



3. In **Name** Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Vertragstyp ein.
4. Die **Beschreibung** Geben Sie eine Beschreibung für den Vertragstyp ein.
5. Wählen Sie Aus **Aktiv** Zum Aktivieren dieses Vertragstyps.
   Nur aktive Vertragstypen sind zur Verwendung in Dokumentvorlagen, Vertrags-Repository und Vertragsanforderungen verfügbar.
6. Fügen Sie ein Vertragsmodell hinzu.
   a. Doppelklicken Sie in der eingebetteten Liste Vertragsmodell auf **Fügen Sie eine neue Zeile ein** .
   b. Wählen Sie Suche mithilfe des Listensymbols ( ).
   Liste der Vertragsmodelle wird angezeigt.
   c. Wählen Sie das Vertragsmodell aus der Liste aus, oder erstellen Sie ein neues.

   Hinweis: Ordnen Sie einem Vertragstyp nur ein Vertragsmodell zu. Ein Fehler wird angezeigt, wenn versucht wird, den Vertragstypdatensatz zu speichern, nachdem mehr als ein Vertragsmodell hinzugefügt wurde.
7. Speichern Sie den Vertragstyp.
   - Um einen neuen Vertragstyp zu speichern, wählen Sie aus **Übermitteln** .
   - Um die Änderungen an einem vorhandenen Vertragstyp zu speichern, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Ergebnis

Der Vertragstyp, der einem Vertragsmodell zugeordnet ist, wird erstellt.

Konfigurieren Sie die Feldzuordnung für die Verknüpfung von über- und untergeordneten Verträgen

Wählen Sie den untergeordneten Vertragstyp aus, und konfigurieren Sie die Zuordnung von über- und untergeordneten Feldern, um die zugeordneten Felder beim Verknüpfen vom übergeordneten Vertrag zu erben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Video führt Sie durch den Prozess der Konfiguration der Zuordnung von über- und untergeordneten Feldern, um zugeordnete Felder zu erben, wenn sie verknüpft sind.

https://player.vimeo.com/video/1101939047?h=05c71f2ee4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen untergeordneten Vertragstyp für einen Vertragstyp konfigurieren und die Felder zuordnen, um automatisch Werte vom übergeordneten Vertrag zu übernehmen, wenn sie verknüpft werden. Ein Vertragstyp kann mehrere untergeordnete Vertragstypen und Feldzuordnungen haben. Sie können jeweils ein Feld zuordnen.

Die **Felder verknüpfen und erben** Die Schaltfläche im Fenster „Vertrag verknüpfen“ ist nur verfügbar, wenn Sie die Zuordnung von über- und untergeordneten Elementen konfigurieren.

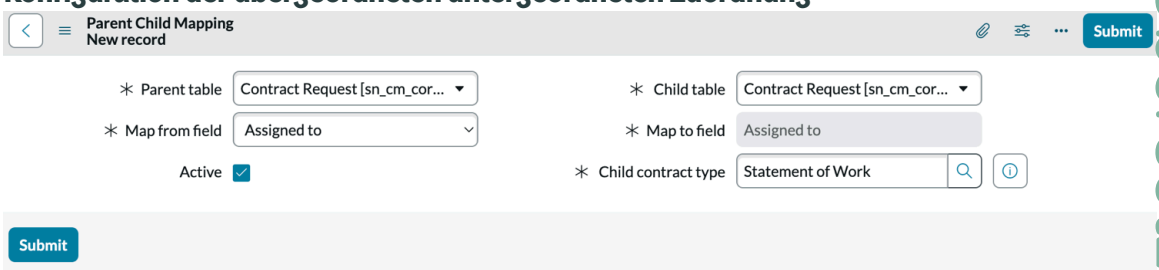
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Vertragstypen**an.
2. Wählen Sie den Vertragstyp aus, für den Sie einen untergeordneten Vertragstyp konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste übergeordnete untergeordnete Zuordnungen die Option aus **Neu** .
4. Konfigurieren Sie im Formular „Zuordnung übergeordneter untergeordneter Elemente“ den Typ des untergeordneten Vertrags, und ordnen Sie die Felder zu.

Konfiguration der übergeordneten untergeordneten Zuordnung



Formular für übergeordnete untergeordnete Zuordnung

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, aus der Felder für einen untergeordneten Vertragstyp kopiert werden sollen.
Untergeordnete Tabelle	Tabelle, in die Felder kopiert werden.
Aus Feld zuordnen	Feld in der übergeordneten Tabelle, das in einen untergeordneten Vertragstyp kopiert wird.
Feld zuordnen	Feld in der untergeordneten Tabelle, das das Feld von der übergeordneten Tabelle erbt.
Untergeordneter Vertragstyp	Untergeordneter Vertragstyp für den ausgewählten Vertragstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie im Formular Vertragstyp die Option aus **Aktualisieren** .

Ergebnis
Die übergeordnete untergeordnete Zuordnung ist konfiguriert, und Werte aus den zugeordneten übergeordneten Feldern werden beim Verknüpfen vom untergeordneten Vertrag geerbt.

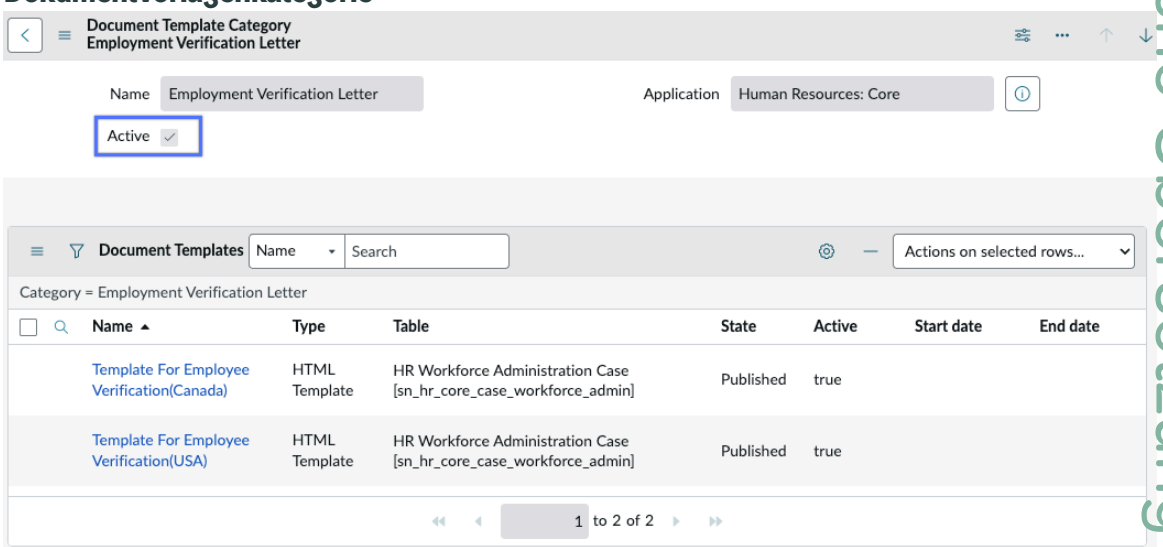
Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien

Erstellen Sie als Vertragskonfigurator Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente einfach zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage einfacher zu finden. Beispielsweise könnte eine Dokumentvorlagenkategorie NDA-Japan Geheimhaltungsvereinbarungen für Japan gruppieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenkategorien**an.
2. In **Name** Geben Sie den Namen für die Kategorie ein.
3. Wählen Sie Aus **Aktiv** Um die Kategorie zu aktivieren.

Dokumentvorlagenkategorie



4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern der Kategorie.

Ergebnis
Die Dokumentvorlagenkategorie ist aktiviert und kann einer Dokumentvorlage zugeordnet werden.

Ermöglichen Sie Anwendern, E-Mail-Details im Aktivitätenstrom anzuzeigen

Geben Sie als Vertragskonfigurator die Anwenderrollen an, damit Anwender E-Mail-Details im Aktivitätenstrom von Vertragsanforderungen anzeigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Automatische Übersetzung

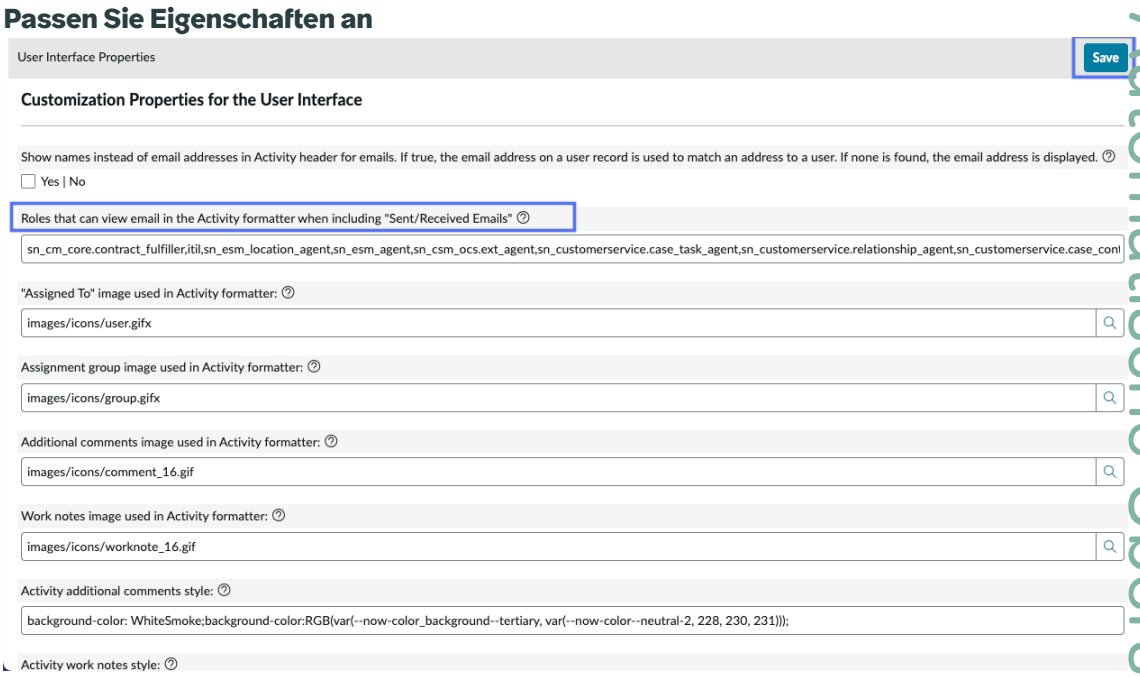
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Geben Sie die Anwenderrollen für einen Anwender an.

- Fügen Sie eine Rolle über die Anwenderoberfläche (UI) hinzu.
  a. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
  b. In **Rollen, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können, wenn „gesendete/empfangene E-Mails“ eingeschlossen wird** Eigenschaftsfeld hinzufügen Sie Rollen, für die Sie die Anzeige von Details zu gesendeten E-Mails im Aktivitätenstrom aktivieren möchten. Verwenden Sie beim Hinzufügen zusätzlicher Rollen ein Kommatrennzeichen.

     Um Vertragserfüllern beispielsweise zu ermöglichen, E-Mail-Details im Aktivitätenstrom anzuzeigen, fügen Sie hinzu `sn_cm_Core.Contract_Fulfiller` .



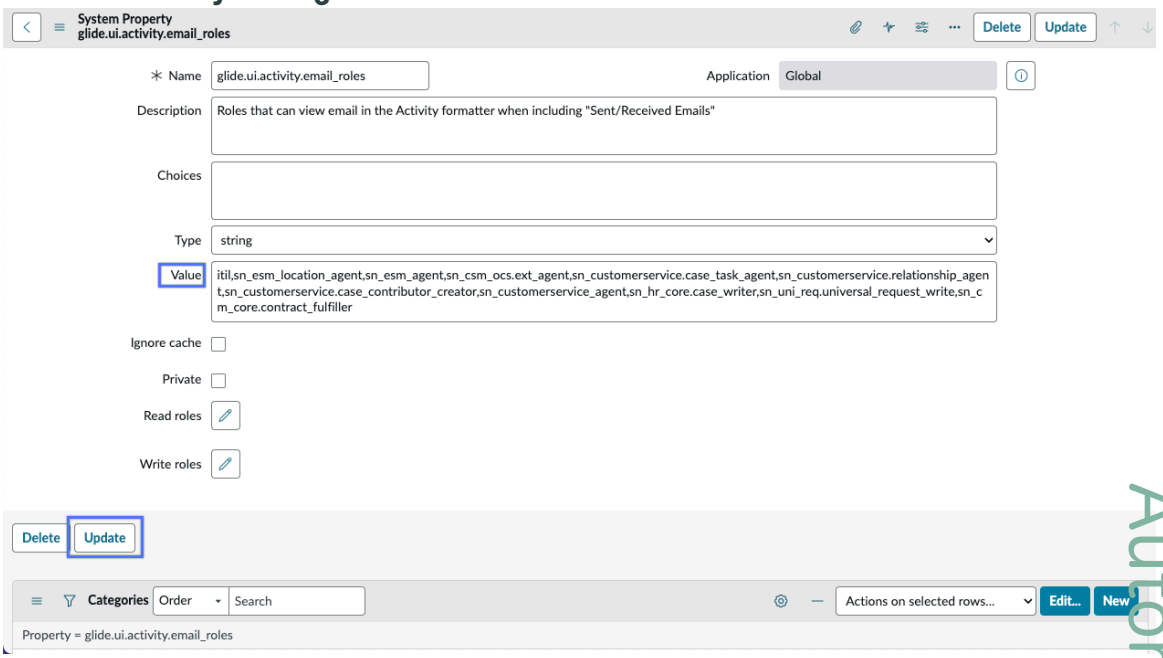
  c. Wählen Sie **Speichern**.
- Fügen Sie der Systemeigenschaft eine Rolle hinzu.
  a. Wählen Sie aus **Alle** Menü.
  b. Geben Sie in der Suchleiste ein `sys_properties.list` .
  c. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `Glide.ui.Activity.email_roles` Eigenschaft.
  d. In **Wert** Fügen Sie Rollen hinzu, für die Sie die Anzeige von E-Mail-Details im Aktivitätenstrom aktivieren möchten. Verwenden Sie beim Hinzufügen zusätzlicher Rollen ein Kommatrennzeichen.

     Um Vertragserfüllern beispielsweise zu ermöglichen, E-Mail-Details im Aktivitätenstrom anzuzeigen, fügen Sie hinzu `sn_cm_Core.Contract_Fulfiller` .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie die Systemeigenschaften an



e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Alle Anwender mit der Anwenderrolle, die der Systemeigenschaft hinzugefügt wurde, können E-Mail-Details im Aktivitätenstrom einer Vertragsanforderung anzeigen.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren

Aktivieren Sie als Vertragskonfigurator eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Verträge zu generieren.

Vorbereitungen

Sie müssen einen Anbieter für elektronische Signaturen konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Funktion gilt nur für elektronisch unterzeichnete Verträge.

Das von bereitgestellte Abschlusszertifikat DocuSign Oder Adobe Sign Enthält den Audit-Pfad mit den Zeitstempeldetails zu jeder Unterzeichneraktion während einer elektronischen Signatur. Der Audit-Pfad stellt sicher, dass keine Ablehnung vorliegt, und löst alle Einwände.

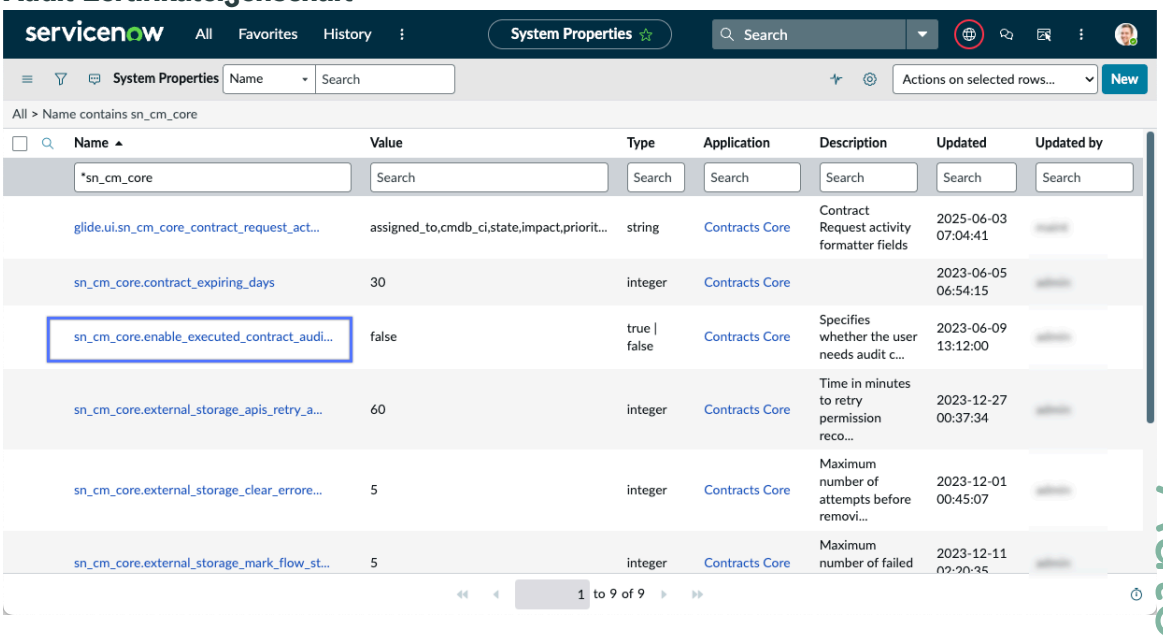
Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `sn_cm_Core.enable_Execute_Contract_Audit_certificate` Eigenschaft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Audit-Zertifikateigenschaft



3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.
5. Aktualisieren Sie **Wert** Feld bis `Wahr` .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Für den elektronisch unterzeichneten Vertrag wird ein Abschlusszertifikat ausgestellt.

Konfigurieren Sie die Dauer der Signaturpause beim Ändern von Unterzeichnern

Konfigurieren Sie die Dauer, für die ein Signatur-Workflow angehalten wird, wenn Unterzeichner für einen laufenden Signatur-Workflow geändert werden.

Vorbereitungen

Mit den Optionen „Unterzeichner ändern“ und „Signatur fortsetzen“ kann ein Vertragserfüller einen laufenden Signaturprozess anhalten, um ausstehende Unterzeichner hinzuzufügen, zu entfernen, zu ändern oder neu anzuordnen.

Wenn der Signaturprozess nicht innerhalb der von der Systemeigenschaft festgelegten konfigurierten Zeitgrenze fortgesetzt wird, werden Änderungen an den Unterzeichnern automatisch rückgängig gemacht, und der Signaturprozess wird aus seinem vorherigen Status fortgesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur für den Workflow mit Nasssignatur und den Workflow für elektronische Signatur mit DocuSign Integration.

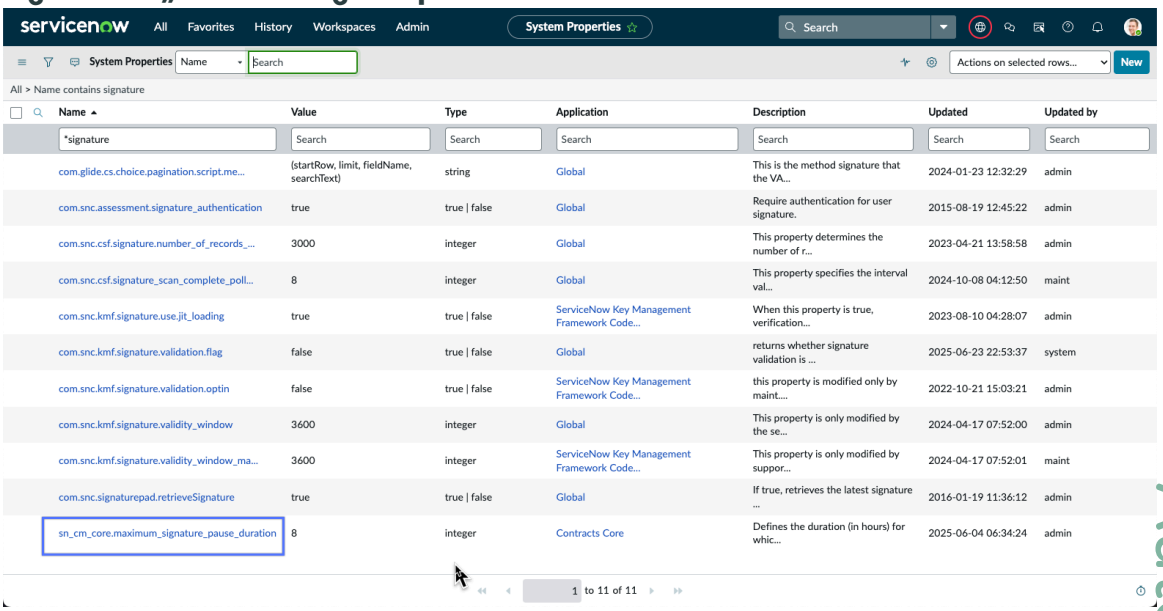
Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `Maximum_Signature_Pause_duration` Eigenschaft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft „maximale Signaturpausedauer“



3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.
5. Aktualisieren Sie **Wert** Feld mit der Dauer, für die der Signaturprozess angehalten wird.
   - Der Mindestwert, der festgelegt werden kann, beträgt 8 Stunden, der Höchstwert 24 Stunden. Die Standarddauer ist auf 8 Stunden festgelegt.
   - Der Wert von 8 Stunden wird berücksichtigt, wenn der konfigurierte Wert außerhalb des zulässigen Bereichs liegt.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Dauer der Signaturpausierung ist festgelegt. Weitere Informationen zum Signatur-Workflow finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung Und Unterzeichnende Personen ändern.

Konfigurieren Sie Bedingungen zum Senden von Erinnerungsbenachrichtigungen für auslaufende Verträge

Konfigurieren Sie Vertrags-Repository-Regeln, um die Ablaufbedingungen zu bestimmen, unter denen Erinnerungsbenachrichtigungen für auslaufende Verträge gesendet werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

E-Mail-Benachrichtigungen sind für die folgenden Vertragsablaufbedingungen im Basissystem verfügbar:

- Abgelaufen: Die E-Mail-Benachrichtigungserinnerung wird nicht gesendet, und die Ablaufstufe im Vertrag ist auf Abgelaufen festgelegt.
- Innerhalb von 7 Tagen: Die E-Mail-Benachrichtigungserinnerung wird sieben Tage vor Ablauf des Vertrags gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Innerhalb von 15 Tagen: Die E-Mail-Benachrichtigungserinnerung wird 15 Tage vor Ablauf des Vertrags gesendet.
- Innerhalb von 30 Tagen: Die E-Mail-Benachrichtigungserinnerung wird 30 Tage vor Ablauf des Vertrags gesendet.

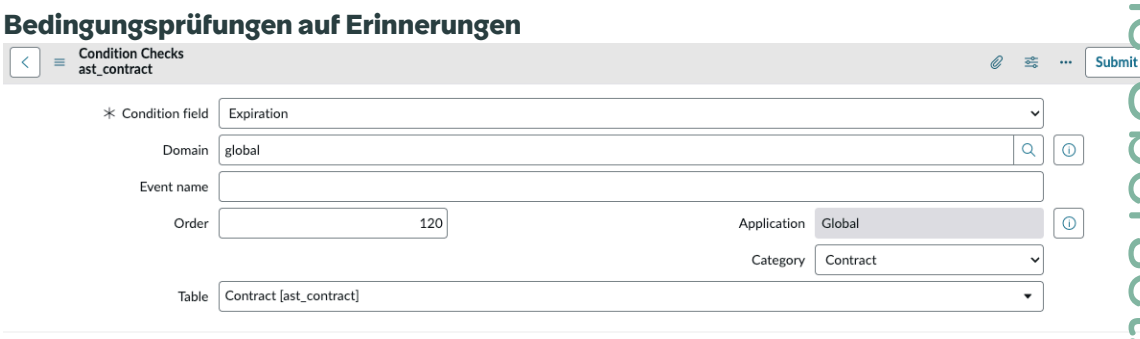
Sie können die Vertrags-Repository-Regel aktualisieren, um Ablaufbedingungen zu ändern oder hinzuzufügen, die bestimmen, wann die Benachrichtigungs-E-Mail gesendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Regeln für Vertrags-Repositorys**an.
2. Legen Sie die Bedingung für die zu sendende Benachrichtigung fest.
   a. Suchen Sie auf der Seite „Bedingungsprüfungen“ nach dem Eintrag, dessen **Tabelle** Feldwert ist Repository für Rechtsverträge (sn_lg_cnt_Repository) und **Bedingungsfeld** Wert ist „expiration_level“, und wählen Sie aus **Vertrag** In **Kategorie** Feld.
   b. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Neu** Um eine Bedingung zu erstellen.
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.



   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Formularfelder für Bedingung für ablaufende Verträge.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

3. **Wahlweise:** Passen Sie den Nachrichteninhalt in der Standard-E-Mail-Benachrichtigungsvorlage an.
   a. Auswahlvorgang **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
   b. Suchen und wählen Sie aus **Erinnerung An Ablauf Des Rechtsvertrags** .

      (Optional) Wenn eine Nachricht zum aktuellen Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** .

   c. Wählen Sie im Fenster Erinnerung an Ablauf des Rechtsvertrags die Option aus **Inhalt** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Geben Sie den Inhalt für die E-Mail-Benachrichtigungsnachricht in ein **Nachrichten-HTML** Feld.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Erinnerungen an den Ablauf des Vertrags werden basierend auf den definierten Bedingungen ausgelöst.

Externe Anwendungen für konfigurieren Vertragsmanagement Pro

Richten Sie externe Anwendungen ein, die Services bereitstellen, z. B. das elektronische Signieren von Vertragsdokumenten und das Speichern unterzeichneter Verträge oder Dokumente im Zusammenhang mit Anforderungen in einem externen Speichersystem.

Die Vertragsmanagement Pro Anwendung verwendet Spokes von IntegrationHub Zur Integration mit externen Anwendungen. Der Vertragskonfigurator (sn_cm_Core.Contract_config) kann die Konfiguration dieser externen Apps abschließen, nachdem der Administrator die Installation und Konfiguration dieser Spokes abgeschlossen hat.

Integration mit externen Speichersystemen

Spokes externer Speicheranbieter konfigurieren

Der -Administrator kann verwenden IntegrationHub So installieren und konfigurieren Sie die folgenden externen Speicheranbieter-Spokes zum Speichern von Dokumenten, die an Vertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdokumente angehängt sind:

- Google Drive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke

Externe Speicheranbieter konfigurieren

Der Vertragskonfigurator kann die Integrationen der externen Speicher-App über einrichten **Vertragsintegrationen** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem.

Externe Speicherberechtigungen

Die Berechtigungen werden auf Anforderungsebene gewährt. Alle Dokumentordner und Dokumente im Anforderungsordner erben die Berechtigungen vom übergeordneten Ordner.

Alle Anwenderrollen verfügen automatisch über Leseberechtigung.

Die Schreibberechtigung wird den folgenden Anwenderrollen gewährt, wenn der Status der Vertragsanforderung „in Arbeit“ oder „Neu“ lautet (es sei denn, die Statuen des Vertragsdokuments sind auch „Neu“):

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppenmanager
- Collaborator

Integration mit E-Signatur-Anbietern

Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen konfigurieren

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen für Vertragsdokumente zu installieren und zu konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Adobe Sign Spoke
- DocuSign Spoke

Apps von Anbietern elektronischer Signaturen einrichten

Der Konfigurator kann die Integrationen der App für elektronische Signaturen über einrichten **Vertragsintegrationen** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem

Konfigurieren Sie als Vertragskonfigurator ein externes Speichersystem, um unterzeichnete Vertragsdokumente zu speichern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Video führt Sie durch den Prozess der Konfiguration von externem Speicher für Vertragsmanagement Pro.

https://player.vimeo.com/video/1101939070?h=1bd8c1877f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für das externe Speichersystem installiert und eingerichtet hat, das Sie konfigurieren möchten.

Google Drive Spoke **Version v1.3.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Google Drive Account, siehe Einrichten Google Drive Spoke an.

Microsoft OneDrive Spoke **Version v2.1.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Google Drive Account, siehe Einrichten Microsoft OneDrive Spoke .

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Konfiguration eines externen Speichers werden Anwendern, die der Vertragsanforderung zugeordnet sind, Zugriffsberechtigungen gewährt, abhängig vom Status der Vertragsanforderung und dem Status des Vertragsdokuments.
Alle Anwenderrollen verfügen automatisch über Leseberechtigung.

Die Schreibberechtigung wird den folgenden Anwenderrollen gewährt, wenn der Status der Vertragsanforderung „in Arbeit“ oder „Neu“ lautet und der Status des Vertragsdokuments nicht „Signatur vorbereiten“ lautet:

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppenmanager
- Collaborator

Zugriffsberechtigungen, die für den übergeordneten Anforderungsordner festgelegt sind, werden automatisch von allen darin enthaltenen Unterordnern und Dokumenten geerbt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.

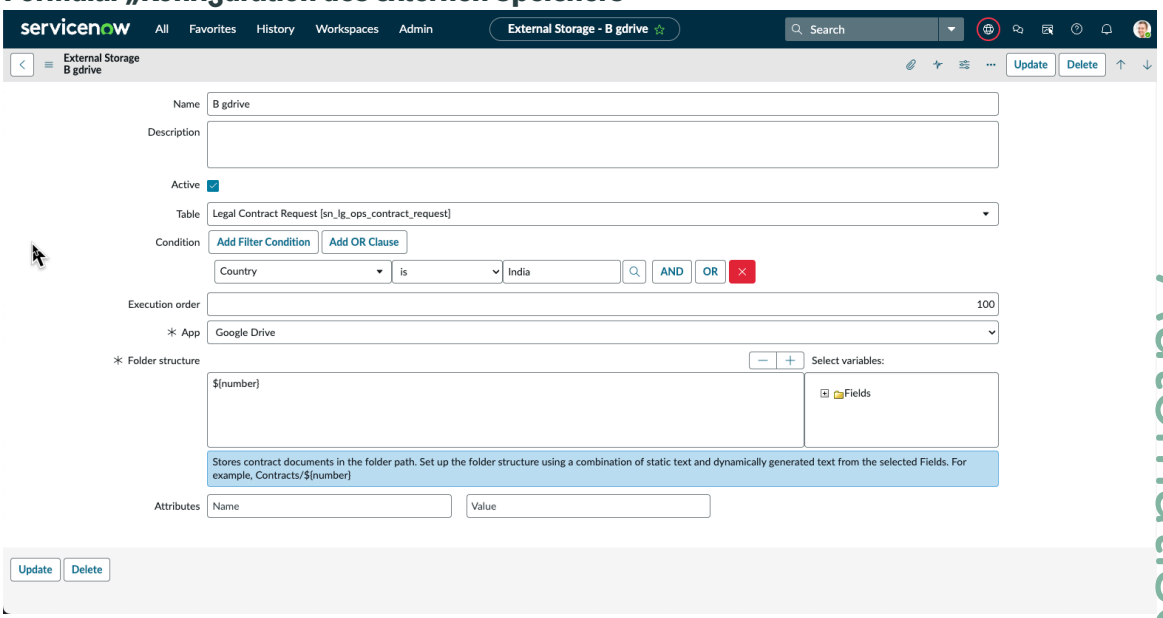
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
- Um eine vorhandene externe App-Konfiguration zu ändern, öffnen Sie die vorhandene externe App-Konfiguration aus der Liste.

3. Klicken Sie auf der Seite „Vertragsintegrationstyp“ auf **Externer Speicher** Link.

Formular „Konfiguration des externen Speichers“



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Externer Speicher“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration eines externen Speichers als aktiv.
Tabelle	Tabelle, die zum Speichern der Anforderungsdetails für Ihre Anwendung konfiguriert ist. Alle Dokumente, die an die in der ausgewählten Tabelle erstellten Datensätze angehängt sind, werden in dem externen Speicher gespeichert, den Sie konfigurieren. Beispiel: Wenn Sie konfigurieren Google Drive Als externer Speicher und Auswahl der Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] werden alle Dokumente, die an die in der Tabelle „Vertragsanforderung“ erstellten Datensätze angehängt sind, automatisch in gespeichert Google Drive.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können eine andere Tabelle konfigurieren, um externen Speicher zu konfigurieren. **Hinweis:** Wenn Sie eine andere Tabelle auswählen, müssen Sie einen entsprechenden Flow zuordnen.
Bedingung	Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welche Integrations-App verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits eingerichtet Google Drive Integration von externem Speicher und wenn Sie dort nur NDA-Verträge speichern möchten, können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Dann wählen Sie Google Drive aus. Ebenso können Sie Bedingungen basierend auf der Region definieren, z. B. **[Standort] [Ist] [Vereinigte Staaten]** Und wählen Sie dann aus Google Drive Oder **[Standort] [Ist] [Indien]** Und wählen Sie aus Microsoft OneDrive Für eine bessere Discovery.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein externes Speichersystem zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das System mit dem niedrigeren Wert wird zuerst ausgewählt.
App	Externes Speichersystem wie Google Drive oder Microsoft OneDrive.
Ordnerstruktur	Dateipfad zum Speichern des unterzeichneten Vertragsdokuments im externen Speichersystem. Definieren Sie eine Ordnerstruktur mithilfe einer Kombination aus statischem und dynamisch generiertem Text aus den ausgewählten Feldern. Beispiel: Ordnerstruktur `Rechtsabteilung/${company}/Verträge/${number}`. Dabei gilt: ○ `Rechtsabteilung` und `Verträge` sind die statischen Texte. ○ `${company}` und `${number}` sind die aus der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Felder. Diese Feldvariablen werden beim Speichern eines Dokuments dynamisch durch die Werte im jeweiligen Feld ersetzt.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Ergebnis

Die Konfiguration für das externe Speichersystem kann zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet werden.

Hinweis: (Optional) Sie können den Datensatz anzeigen, bearbeiten und löschen.

Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter

Konfigurieren Sie einen Anbieter für elektronische Signaturen, damit Benutzer Vertragsdokumente elektronisch unterzeichnen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Video führt Sie durch den Prozess zur Konfiguration Ihres E-Signatur-Anbieters für Vertragsmanagement Pro.

https://player.vimeo.com/video/1101939031?h=b0e8fb523e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes in IntegrationHub für die Anbieter elektronischer Signaturen installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Adobe Sign-Spoke **Version v2.5.1 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Synchronisieren von finden Sie Adobe Sign Gruppe, siehe Synchronisieren Adobe Sign Gruppe mit ServiceNow an.

DocuSign-Spoke **Version v4.1.x oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von DocuSign Account, siehe Richten Sie die DocuSign eSignature-Spoke mithilfe der Autorisierungscodegewährung ein .

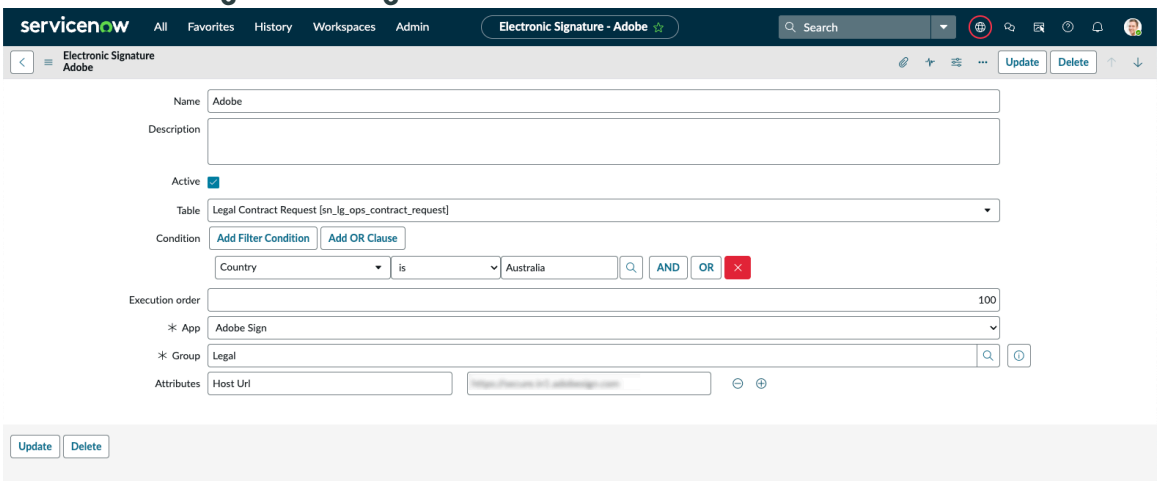
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Vertragsintegrationstyp“ auf **Elektronische Signatur** Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für E-Signatur-Konfiguration



4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Elektronische Signatur“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer externen App als aktiv
Tabelle	Tabelle, die zum Speichern der Anforderungsdetails für Ihre Anwendung konfiguriert ist. Alle Dokumente, die an Datensätze angehängt sind, die in der ausgewählten Tabelle erstellt wurden, verwenden den konfigurierten Anbieter für elektronische Signaturen zum Signieren. Beispiel: Wenn Sie konfigurieren DocuSign Wählen Sie als Anbieter der elektronischen Signatur die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] aus. Dann folgen alle Vertragsdokumente, die an Vertragsanforderungen angehängt sind, die in der Tabelle „Vertragsanforderung“ erstellt wurden DocuSign E-Signatur-Flow zum Signieren. **Hinweis:** Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können eine andere Tabelle konfigurieren, um den Anbieter elektronischer Signaturen zu konfigurieren. **Hinweis:** Wenn Sie eine andere Tabelle auswählen, müssen Sie einen entsprechenden Flow zuordnen.
Bedingung	Filtern Sie Bedingungen, um zu bestimmen, welches Integrationskonto verwendet werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Angenommen, Sie haben bereits das DocuSign-Konto für elektronische Signaturen eingerichtet und möchten, dass dieses Konto für Signaturen ausschließlich für NDA-Verträge verwendet wird. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann im Feld **Integrationsanbieter** die Option DocuSign und unter **Account** das zugehörige Konto aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein Integrationskonto für die elektronische Signatur von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das Integrationskonto mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert wird zuerst ausgewählt.
App	Anbieter elektronischer Signaturen wie Adobe Sign oder DocuSign.
Account	Account, der zugeordnet ist DocuSign Integration für Vertragsmanagement Pro. A DocuSign Account wird zum Verwalten von Anwendern, Vorlagen und Dokumenten verwendet. Organisationen können separate Accounts für verschiedene Abteilungen wie die Rechtsabteilung oder das Beschaffungswesen konfigurieren, um ihre eigenen Signierungs-Workflows und Berechtigungen unabhängig zu verwalten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn DocuSign Ist in ausgewählt **App** Feld.
Gruppe	Gruppe, die dem zugeordnet ist Adobe Sign Integration für Vertragsmanagement Pro. Adobe Sign Gruppen werden verwendet, um Anwender und ihre Dokumente basierend auf Teams oder Abteilungen wie der Rechtsabteilung oder der Beschaffung zu organisieren, sodass jede Gruppe ihre eigenen Signierworkflows und Berechtigungen separat verwalten kann. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Adobe Sign Ist in ausgewählt **App** Feld.
Attribute	Zusätzliche Konfigurationselemente basierend auf Ihrem Anbieter für elektronische Signaturen. Geben Sie die folgenden Details an: **Host-Url** : Fügen Sie die URL des ausgewählten Anbieters für elektronische Signaturen hinzu, mit der Sie das Vertragsdokument abschließen oder aktualisieren können, bevor Sie es an die Unterzeichner senden. Verwenden Sie beispielsweise die Web-UI-URL für **Adobe Sign**Oder verwenden **DocuSign**UI für DocuSign.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Ergebnis

Die Konfiguration für die elektronische Signatur kann zum Signieren von Vertragsdokumenten verwendet werden.

Hinweis: (Optional) Sie können den Datensatz anzeigen, bearbeiten und löschen.

Konfigurieren Sie den Erweiterungspunkt für Benachrichtigungen

Fügen Sie eine Aktion und ihre Funktionalität auf der Seite „Standardticket“ für eine Vertragsanforderung hinzu, oder ändern Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Überprüfen Sie die Konfiguration der Skripteinbindung, der geskripteten Erweiterungspunkte und der Widgets.
- Weitere Informationen zur Verwendung und Anpassung der Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .
- Stellen Sie sicher, dass Sie den Anwendungsbereich auf diese Anwendung festgelegt haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem ApprovalNotificationWorkspaceURLExt Das Skript bietet die Konfiguration allgemeiner Aktionen für alle Anforderungstypen. Sie können diese allgemeinen Aktionen für einen bestimmten Anforderungstyp überschreiben oder weitere Aktionen hinzufügen.

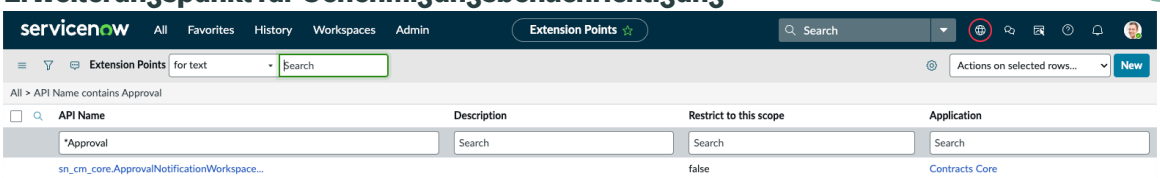
Prozedur

Fügen Sie eine Aktion im geskripteten Erweiterungspunkt hinzu, oder ändern Sie sie.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.

b. Suchen und wählen Sie aus **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** Erweiterungspunkt.

Erweiterungspunkt für Genehmigungsbenachrichtigung



c. Fügen Sie eine Implementierung für einen Praxisbereich hinzu, oder ändern Sie sie.
Um eine neue Implementierung für einen Praxisbereich hinzuzufügen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Implementierung erstellen**.

Aktualisieren Sie das Skript im Formular „Skripteinbindung“ nach Bedarf.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Um diese Implementierung auf den Praxisbereich zu beschränken, fügen Sie dem Parameter *canHandle* folgenden Code hinzu:

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' + sysId
   */
  getWorkspaceURL: function() {
     return "legal/counsel-center";

  },
```

ii. Um eine neue Aktion hinzuzufügen, aktualisieren Sie die Methode *process*.

Als Referenz können Sie eine vorhandene *process*-Methode der Skripteinbindung DefaultLegalTicketActions oder die Implementierung eines anderen Praxisbereichs heranziehen.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Um eine Liste der verfügbaren Standard-E-Mail-Benachrichtigungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen** Und suchen Sie nach **Vertragssupport** Kategorie.

Informationen zum Erstellen neuer E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für den Genehmigungs-Workflow in Vertragsmanagement Pro

Aktivieren Sie die Benachrichtigungen für Vertragsmanagement Pro Um Anwender zu benachrichtigen, wenn die Genehmigung für die Vertragsüberarbeitung initiiert, genehmigt, abgelehnt oder abgebrochen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Plattformbenachrichtigungen, Genehmigungsanforderung und Genehmigung abgelehnt, werden ausgelöst, wenn die Genehmigung für die Vertragsüberarbeitung in einer Vertragsanforderung initiiert wird.

Um doppelte Benachrichtigungen für ein Ereignis zu vermeiden, sind die folgenden Benachrichtigungen standardmäßig nicht aktiviert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vertragsdokument: Genehmigung angefordert
- Vertragsdokument: Genehmigt
- Vertragsdokument: Genehmigung abgebrochen

Sie können die spezifischen Benachrichtigungen für aktivieren Vertragsmanagement Pro Genehmigungs-Workflow und richten Sie dann eine Bedingung ein, um die standardmäßigen Plattformbenachrichtigungen zu stoppen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. In **Kategorie** Spalte, suchen Sie nach `Vertragssupport` .
3. Wählen Sie die Genehmigungsbenachrichtigung für Vertragsdokumente aus, die Sie aktivieren möchten. Die verfügbaren Benachrichtigungen sind:
   - Vertragsdokument: Genehmigung angefordert
   - Vertragsdokument: Genehmigt
   - Vertragsdokument: Genehmigung abgebrochen
4. Wählen Sie im Formular Benachrichtigung die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Hinweis: Sie müssen konfigurieren **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** Erweiterungspunkt, für den die Benachrichtigungen aktiviert werden sollen Center für Rechtsangelegenheiten.

   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Erweiterungspunkt für Benachrichtigungen.

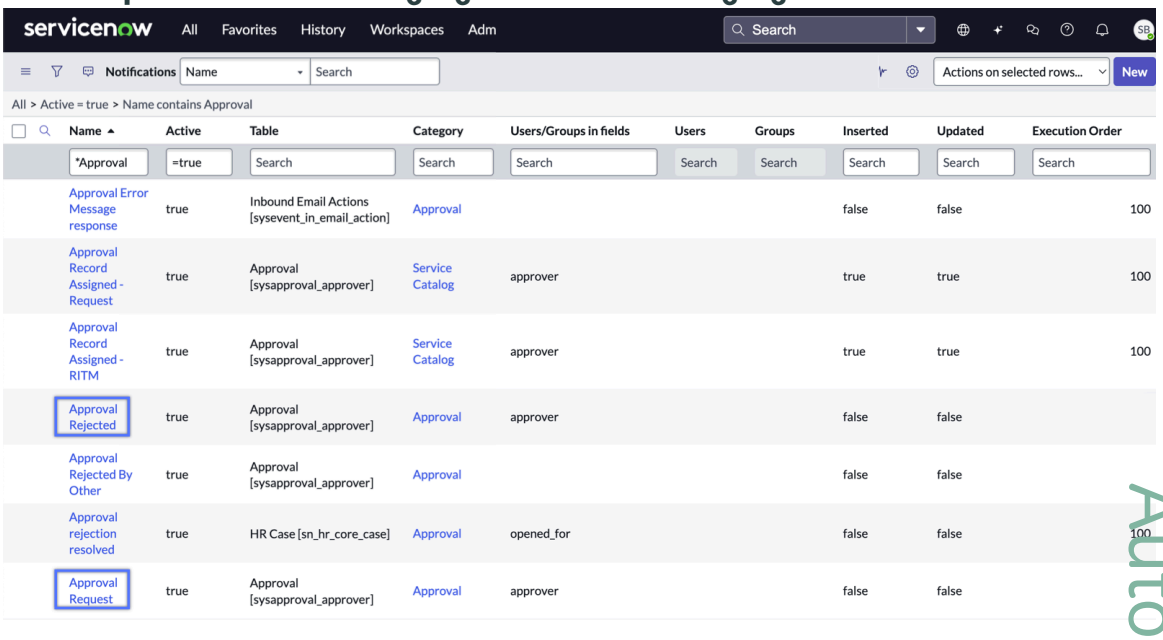
6. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass Standardbenachrichtigungen für den Genehmigungs-Workflow im Zusammenhang mit nicht ausgelöst werden Vertragsmanagement Pro.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.

   b. Suchen Sie nach den Standardbenachrichtigungen, die ausgelöst werden, wenn die Genehmigung für eine Vertragsüberarbeitung initiiert wird.
   Die Standardbenachrichtigungen sind *`Approval Request`*Und *`Approval Rejected`*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardplattformbenachrichtigungen für den Genehmigungs-Workflow



c. Wählen Sie die Benachrichtigung aus.

d. Wählen Sie aus **Zeitpunkt des Sendens** Registerkarte.

e. In **Bedingungen** Legen Sie die folgende Bedingung fest, um sicherzustellen, dass die ausgewählte Benachrichtigung nicht für den Genehmigungs-Workflow der Vertragsüberarbeitung ausgelöst wird: **[Quelltabelle] [ist nicht] [sn_cm_Core_document_Revision]** .

Ergebnis

Die Vertragsmanagement Pro Bestimmte Genehmigungsbenachrichtigungen werden aktiviert, und die Standardsystembenachrichtigungen werden für die Genehmigung der Vertragsüberarbeitung gestoppt.

Füllen Sie das Start- und Enddatum für Vertragsanforderungen automatisch aus

Konfigurieren Sie eine Erweiterungspunktimplementierung, um das Start- und Enddatum beim Erstellen einer Vertragsanforderung automatisch hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

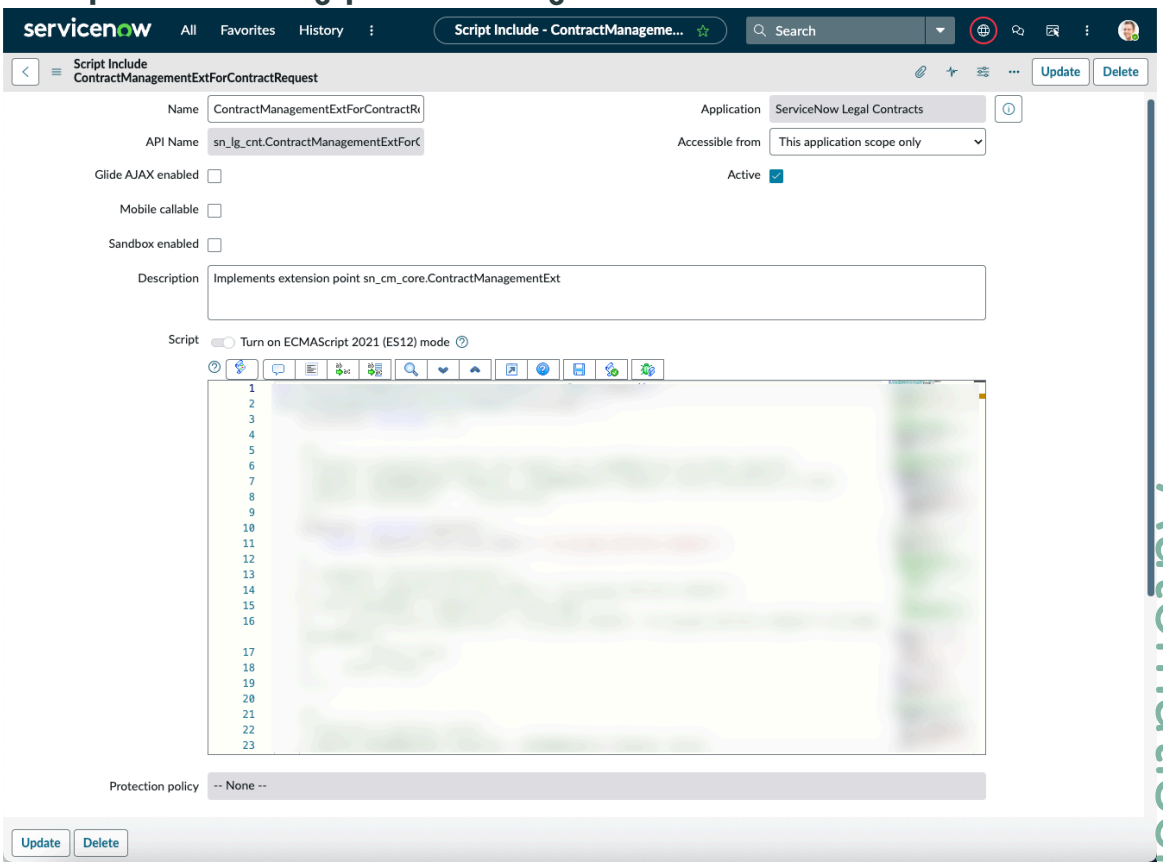
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Feld eingeben `sn_cm_Core.ContractManagementErw` .
3. Wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Implementierung erstellen** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Skripteinbindung“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geskripteter Erweiterungspunkt für Verträge



Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt.

6. In **Skript** Feld, fügen Sie eine Methode hinzu `PopulateDataForInitiateContractModal` Zum Definieren der Felder, aus denen die Werte automatisch in hinzugefügt werden **Startdatum** Und **Enddatum** Felder einer Vertragsanforderung.
   Sie können auch die genauen Daten für definieren **Startdatum** Und **Enddatum** .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die **Startdatum** Und **Enddatum** Felder im anfänglichen Vertragsfenster werden beim Erstellen einer Vertragsanforderung automatisch aus dem übergeordneten Datensatz aktualisiert.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung in Vertragsmanagement Pro

Erstellen Sie Vertragsvorlagen, um sie einfach zu generieren Microsoft Word Vertragsdokumente basierend auf Anforderungstypen in Vertragsmanagement Pro.

Die Vertragsvorlage in Vertragsmanagement Pro Benötigt einen Microsoft Word Dokument, das Inhaltssteuerelemente als Eingabe enthält. Der von den Inhaltssteuerelementen markierte Inhalt wird analysiert und zum Erstellen von Klauseln und Klauselvariationen verwendet.

Sie können Inhaltssteuerelemente entweder manuell oder mithilfe von hinzufügen Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. Verwenden Sie nur eine Methode für eine einzelne Vertragsvorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Mit Microsoft Word Add-in können Sie Inhaltssteuerelemente für hinzufügen macOS Sowie Windows Systeme. Mit der manuellen Methode können Sie Inhaltssteuerelemente nur für hinzufügen Windows Systeme.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen einer Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.
- Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie Inhaltssteuerelemente manuell hinzufügen.

Konfigurieren Sie nicht-Aufgabentabellen für Vertragsvorlagen

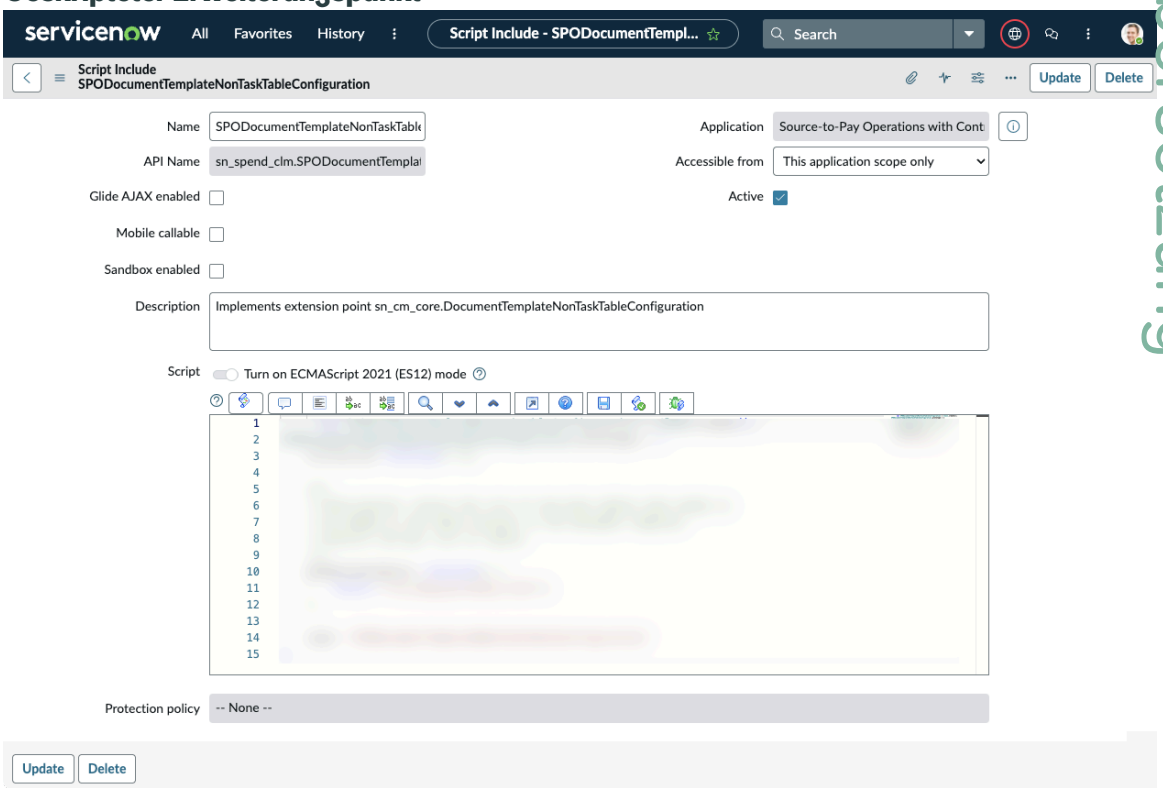
Fügen Sie dem Skript einer Erweiterungspunktimplementierung nicht-Aufgabentabellen hinzu, damit Sie sie beim Erstellen von Vertragsvorlagen auswählen können. Eine Tabelle ohne Aufgabe erweitert keine Aufgabentabellen und speichert Datensätze, Referenzdaten oder Konfigurationsinformationen, die auf der gesamten Plattform verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Feld eingeben `sn_cm_Core.DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration` .
3. Wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Implementierung erstellen** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Skripteinbindung“ aus.

Geskripteter Erweiterungspunkt



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt.

6. In **Skript** Geben Sie den Namen der nicht-Aufgabentabellen ein, die Sie für Vertragsvorlagen konfigurieren möchten.
   Verwenden Sie ein Komma (,), um die Namen der nicht-Aufgabentabelle im Skript zu trennen.

   Example
   Das folgende Beispiel zeigt ein Skript, in dem zwei nicht-Aufgabentabellen hinzugefügt werden.

```
    var DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration = Class.create();
DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration.prototype = {
  initialize: function() {},

  /**
   * Description: return the list of non-task tables that needs to
   * be added in the table choices in the document template
   * @return {Array} list of tables
   */
  getNonTaskTables: function() {
 return ['sn_spend_psd_procurement_request_line','sn_quote_mgmt_core_quote'];
  },

  type: 'DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration'
};
```

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die nicht-Aufgabentabellen können in ausgewählt werden **Tabelle** Dropdown-Liste in der Ansicht „Vertragsvorlagen“ der Seite „Word-Vorlagen“ der Anwendung „Vertragsverwaltung“.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.

Erstellen einer Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Erstellen Sie Vertragsvorlagen mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge zum Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, um Inhaltssteuerelemente zu enthalten

Erstellen Sie mit eine Vertragsvorlage Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge, denen Sie dann Inhaltssteuerelemente hinzufügen können.

Vorbereitungen
Überprüfen Sie, ob der Anwendungsbereich auf festgelegt ist **Global** Durch Auswahl des Symbols Anwendungsbereich ( ) Im Header Ihrer Homepage.

Wenn Sie eine Vertragsvorlage für eine nicht-Aufgabentabelle erstellen, stellen Sie sicher, dass die nicht-Aufgabentabelle dem Erweiterungsskript hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie nicht-Aufgabentabellen für Vertragsvorlagen.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

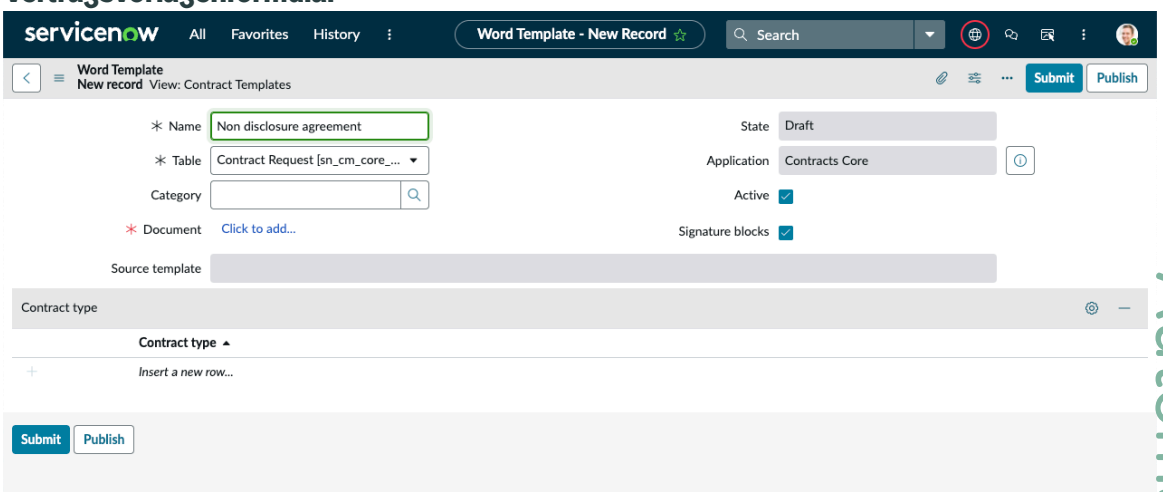
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.

Vertragsvorlagenformular



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten. **Hinweis:** Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können die Vorlage in einer anderen Tabelle konfigurieren.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Laden Sie ein hoch Microsoft Word Dokument vom Typ .Docx . Dieses Dokument wird durch eine aktualisierte Version ersetzt, die Inhaltssteuerelemente für Metadaten, Unterzeichner und Klauseln mit enthält Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.
Status	Der Anfangsstatus wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.
Signaturblöcke	Option zum Deaktivieren von Signaturblöcken in der Vertragsvorlage. **Hinweis:** Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert, um die Signaturblockkonfiguration für eine Vertragsvorlage zu aktivieren. Wenn diese Option ausgewählt ist:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Sie können keine teilnehmerbasierte Vorlage hochladen. ○ Die **Teilnehmer** Zugehörige Liste ist nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Signaturblöcke mit hinzu, und konfigurieren Sie sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.
Startdatum	Datum, an dem die Word-Dokumentvorlage gültig wird. Die Angabe eines Startdatums hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Word-Dokumentvorlage gültig ist. Die Angabe eines Enddatums hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Wenn die Werte in **Startdatum** Und **Enddatum** Felder sind leer. Die Vorlage ist immer gültig. **Hinweis:** Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.

4. In **Vertragstyp** Wählen Sie nur eine Kategorie des Vertragstyps aus.
   Wenn Sie beispielsweise eine Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie aus **Geheimhaltungsvereinbarung** Als Vertragstyp.

   Hinweis: In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie mithilfe von Dokumentinhaltssteuerungen hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Fügen Sie mithilfe von Dokumentinhaltssteuerungen hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Fügen Sie Inhaltssteuerelemente mit hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. Inhaltssteuerelemente fungieren als Platzhalter in Vertragsvorlagen.

Die Microsoft Word Add-in für ServiceNow Mit Verträgen können Sie Inhaltssteuerungen für Metadaten, Unterzeichner, Klauseln und Tabelle in das Vertragsdokument über die folgenden Registerkarten hinzufügen.

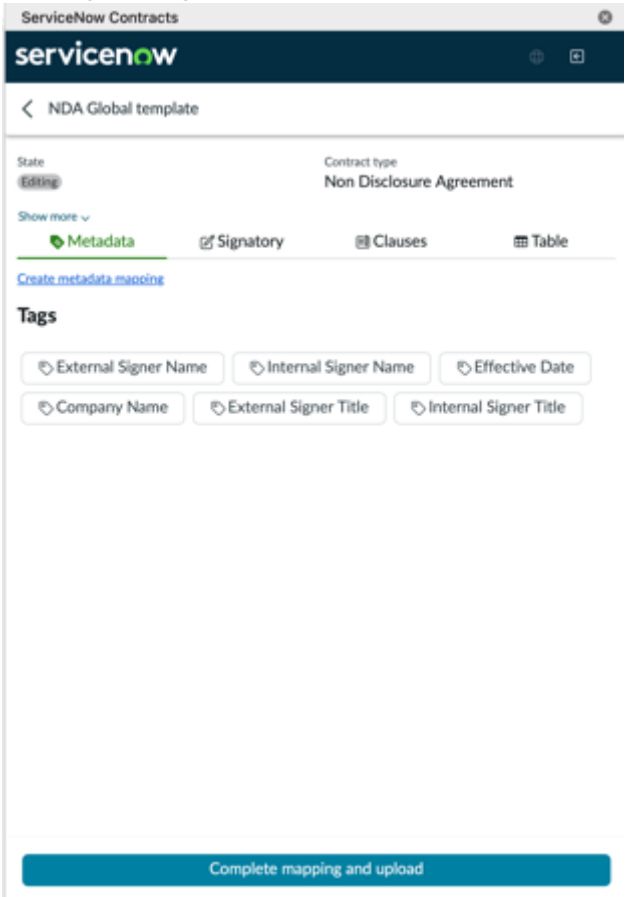
- Metadaten: Zeigen Sie Metadaten für Felder, Variablen und Variablensätze an, und fügen Sie sie hinzu, um die Informationen im Vertragsdokument vorab auszufüllen.
- Unterzeichner: Zeigen Sie Unterzeichner an, und fügen Sie sie hinzu, um ihre Unterschriften im Vertragsdokument hinzuzufügen.
- Klauseln: Zeigen Sie Klauseln und Klauselvariationen an, und fügen Sie sie einem Vertragsdokument hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabelle: Bestimmen Sie die Daten, die aus einer Datenquellentabelle in Ihrer ServiceNow-Instanz einer Tabelle in einem Vertragsdokument hinzugefügt werden

Vertragsvorlagenkomponenten in Microsoft Word Add-in



Sie können auch den Anwendungsbereich wechseln und sich mit den folgenden Optionen abmelden:

- Symbol für Umfangswechsel: Verwenden Sie das Symbol für Umfangswechsel ( ), um den richtigen Umfang festzulegen, um die Bearbeitung der Vertragsvorlage zu ermöglichen. Dieses Symbol ist aktiv, wenn Sie eine Vertragsvorlage zum Bearbeiten auswählen und auch eine Administratorrolle haben.
- Abmeldesymbol: Abmeldesymbol verwenden ( ), um sich von abzumelden Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

> **Hinweis:** Wenn Sie bei der erneuten Anmeldung zur Plattformseite anstatt zur Word-Add-in-Seite weitergeleitet werden, führen Sie die in genannten Schritte aus Dieser KB-artikel Um das Problem zu beheben.

Konfigurieren Sie Metadaten für Felder, Variablen und Variablensätze in einem Vertragsdokument

Fügen Sie als Vertragskonfigurator Metadaten für Felder, Variablen und Variablensätze hinzu, und konfigurieren Sie sie, um die Informationen im Vertragsdokument vorab auszufüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge müssen konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Es muss eine Vertragsvorlage vorhanden sein, die aktiv ist und sich im Status Entwurf oder Bearbeitung befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, um Inhaltssteuerelemente zu enthalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die für Felder, Variablen und Variablensätze hinzugefügten Metadaten fungieren als Platzhalter für Werte, die verwendet werden Beim Generieren Vertragsdokument.

Hinweis: In Vertragsmanagement Pro Version 1,4.1, das Formular „Rechtsvertragsanforderung“ in Center für Rechtsangelegenheiten Und Arbeitsbereich für Verträge Zeigt nur zugeordnete Rechtsfelder für Variablen in der Ansicht „Vertragserfüller“ an. Sie müssen daher anwenden **Feldzuordnung** Option beim Einrichten der Metadatenzuordnung für Rechtsverträge. Bearbeiten Sie für vorhandene Vorlagen mit Variablenzuordnung die Vorlage, und aktualisieren Sie die Konfiguration mit **Feldzuordnung** .

Weitere Informationen zum Bearbeiten einer Vertragsvorlage finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

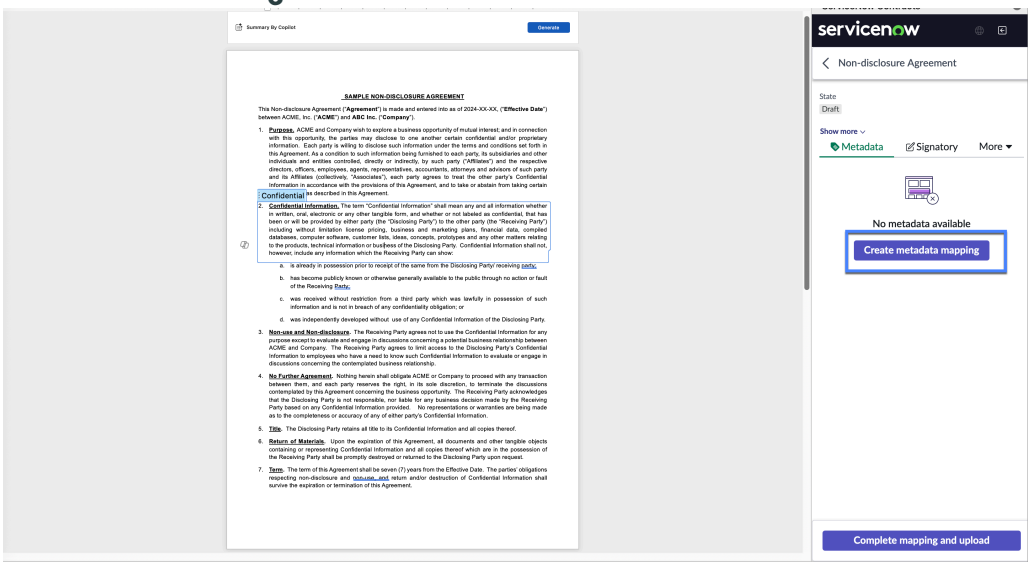
- Die Metadaten der Typfeldzuordnung erhalten ihren Wert aus der Tabelle, der die Vertragsvorlage zugeordnet ist.
- Die Metadaten vom Typ „Variablen“ erhalten ihren Wert vom Datensatzersteller.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten Microsoft Word.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, für die Microsoft Word Add-in ist konfiguriert.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. Auf dem Add-in-Bildschirm in **Vorlagen** Wählen Sie die Vertragsvorlage aus, der Sie die Metadaten hinzufügen möchten.
   Nur Vorlagen, die im globalen Anwendungsbereich erstellt wurden, sind sichtbar.
5. In Microsoft Word Dokument: Platzieren Sie den Cursor an der Stelle, an der Sie den Platzhalter für Metadaten hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metadatenzuordnung erstellen



6. In **Metadaten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erstellen Sie eine Metadatenzuordnung** .
7. Im Formular „Zuordnung erstellen“ in **Typ** Feld: Wählen Sie entweder Feldzuordnung oder Variablen aus.

Typ der Metadaten	Felder verfügbar
Feldzuordnung	○ **Zuordnungsfeld** – Felder der Tabelle, der die Vertragsvorlage zugeordnet ist. ○ **Feldname** – Das Feld wird automatisch auf den Wert von festgelegt **Zuordnungs feld** . Sie können den Wert auch ändern.
Variablen	**Hinweis:** Wenn ein Erfüller die Rechtsfelder in einer Vertragsanforderung aktualisiert und die Vorlage der Vertragsanforderung eine Variablenzuordnung verwendet, wird das Vertragsdokument beim Erstellen einer Vertragsüberarbeitung nicht mit den neuen Werten aktualisiert. ○ **Datensatzersteller** – Der Datensatzersteller, von dem Sie die Variable hinzufügen möchten. Wenn Sie beispielsweise eine Variable aus einer Vertragsanforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung hinzufügen möchten, wählen Sie den Datensatzersteller für eine Geheimhaltungsvereinbarung aus. ○ **Variable** – Die Variable des Datensatzerstellers, den Sie hinzufügen möchten. ○ **Variablensatz-Zeile** – Der Zeilenwert des Variablensatzes. Das Feld wird nur angezeigt, wenn der ausgewählte Wert in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

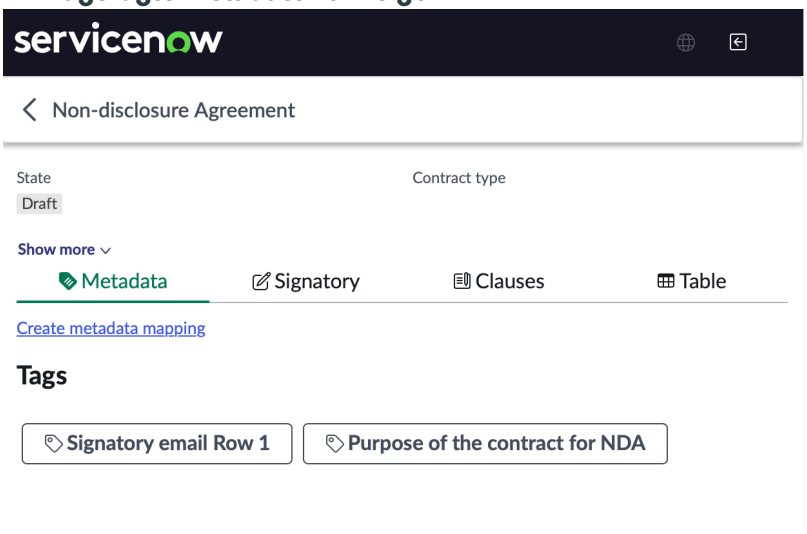
Typ der Metadaten	Felder verfügbar
	angezeigt wird **Variable** Ist ein Satz von Werten. Beispielsweise ist die Variable Unterzeichner ein Satz von Variablen für Titel, Name und E-Mail-Adresse. Sie können diesen Datensatz in Zeilen und Spalten visualisieren. **Signatory** | | **Title** | **Name** | **Email address** | | Row1 | Manager | Abel Tuter | abel.tuter@acme.com | | Row2 | COO | Beth Anglin | beth.anglin@acme.com | | Row3 | Lead | Lana Keels | lana.keels@acme.com | Wenn Sie die Variable Beth Anglin zuordnen möchten, geben Sie ein Zeilen2 Als Wert in **Variablensatz-Zeile** Feld. ○ **Feldname** – Dieses Feld wird abhängig von den Werten für automatisch ausgefüllt **Variable** Und **Variablensatz-Zeile** . Sie können den Wert auch ändern. Die maximale Zeichenbeschränkung für den Feldnamen beträgt 200. **Hinweis:** Validierungsfehler können aus den folgenden Gründen auftreten: ▪ Der Feldname ist nicht eindeutig. ▪ Sie haben Metadaten einem Feld zugeordnet, das bereits zugeordnet wurde.

8. Wählen Sie **Erstellen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Metadaten werden hinzugefügt und als Kachel mit dem Feldnamen als Titel angezeigt.

Hinzugefügte Metadaten anzeigen



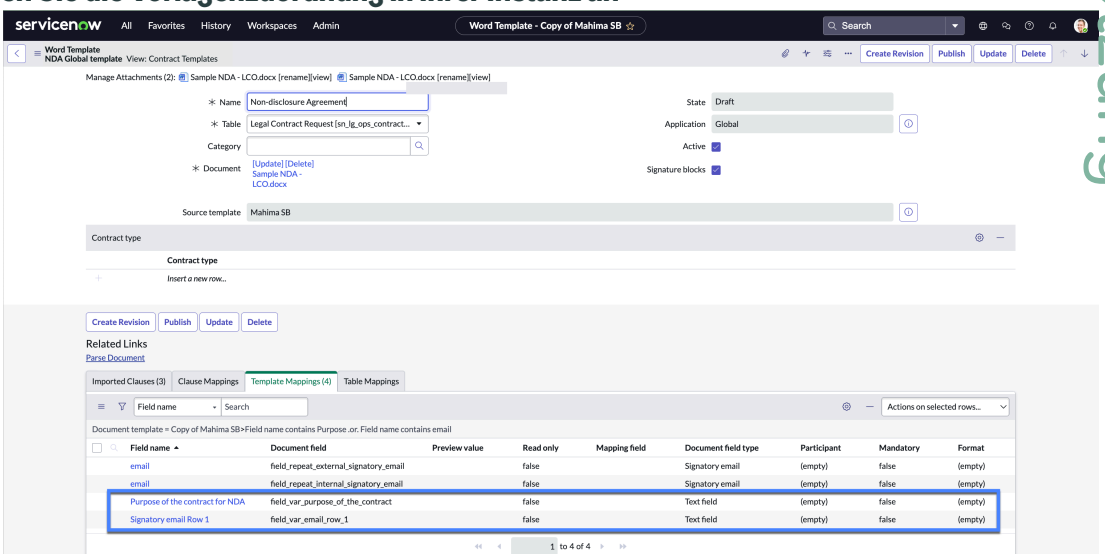
- Die Metadaten werden mit synchronisiert ServiceNow Instanz.

Hinweis:

Wenn Sie die Variable sys_ID einbezogen haben, müssen Sie dieses Skript anpassen, um es korrekt anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Felder in der Vertragsvorlage, um den richtigen sys_ID-Wert in Vertragsdokumenten anzuzeigen.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie die Metadaten an andere Stellen im Dokument oder in der Kopf- oder Fußzeile des Word-Dokuments hinzu, indem Sie die Kachel auswählen und an die gewünschte Stelle verschieben.
10. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Metadaten an, indem Sie sich bei anmelden ServiceNow Instanz und Navigation zu **Vorlagenzuordnungen** Zugehörige Liste der Vertragsvorlage.

Zeigen Sie die Vorlagenzuordnung in Ihrer Instanz an



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterzeichner in der Vertragsvorlage mit konfigurieren Microsoft Word Add-in

Damit Unterzeichner ihre Signaturen im Vertragsdokument hinzufügen können, können Sie entweder Signaturblöcke erstellen oder Teilnehmer in einer Vertragsvorlage mit Platzhaltern konfigurieren.

Fügen Sie Teilnehmer für einen Vertrag mit hinzu, und konfigurieren Sie sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Konfigurieren Sie als Vertragskonfigurator Teilnehmer, und fügen Sie Platzhalter für ihre Signaturen mit hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow® Verträge.

Vorbereitungen

Die Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge müssen konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Eine aktive Vertragsvorlage muss im Status Entwurf oder Bearbeitung vorhanden sein, in dem **Signaturblöcke** Option ist nicht ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, um Inhaltssteuerelemente zu enthalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

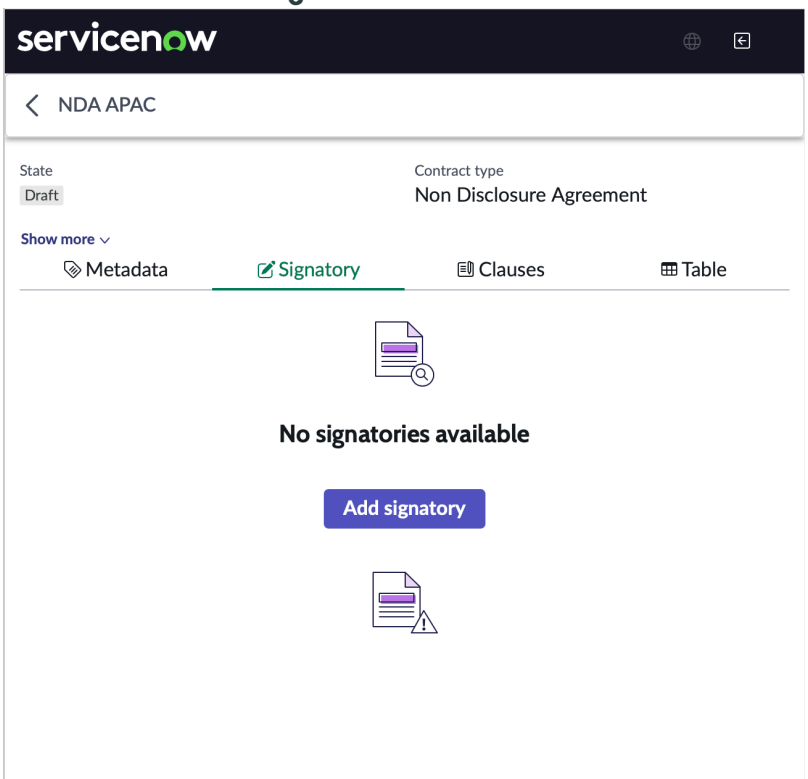
Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten Microsoft Word.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. Auf dem Add-in-Bildschirm in **Vorlagen** Wählen Sie die Vertragsvorlage aus, der Sie die Metadaten hinzufügen möchten.
5. In **Unterzeichner** Wählen Sie die Registerkarte aus **Unterzeichner hinzufügen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterzeichner hinzufügen



6. Fügen Sie den Teilnehmer hinzu, und konfigurieren Sie ihn entweder als internen oder externen Anwender. Wenn Sie beim Hinzufügen von Unterzeichnerdetails einen Wert in hinzufügen **Anwender** Feld wird der Teilnehmer als interner Unterzeichner betrachtet.

Typ des Unterzeichners	Verfügbare Felder
Intern	○ **Name** – Eindeutiger Anzeigename des zugeordneten Unterzeichners. ○ **Reihenfolge** – Eindeutige Reihenfolge, in der eine Signatur initiiert werden muss, damit der Teilnehmer die Aktion abschließen kann. ○ **Anwender** – Das Feld aus der Tabelle, das der Vertragsvorlage zugeordnet ist und als Platzhalter für den Anwender fungiert. Beispiel: **Zugewiesen an** . **Hinweis:** ▪ Wenn Sie einen Wert für dieses Feld auswählen, wird der Teilnehmer als interner Anwender betrachtet. Wenn Werte für die optionalen Felder angegeben werden **Teilnehmername** Und **Teilnehmer-E-Mail** Zusammen mit **Anwender** Feld wird die Anforderung der elektronischen Signatur an die E-Mail-Werte des Teilnehmers gesendet, nicht an **Name** Und **E-Mail** Felder, die dem Anwenderdatensatz zugeordnet sind. ▪ Wenn **Erweitertes Skript** Feld ist ausgewählt, der Wert in **Anwender** Das Feld wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ des Unterzeichners	Verfügbare Felder
	○ **Teilnehmername** (Optional): Das Feld aus der Tabelle, das der Vertragsvorlage zugeordnet ist und als Platzhalter für den Teilnehmernamen fungiert. Beispiel: **Geschlossen von** . ○ **Teilnehmer-E-Mail** (Optional): Das Feld aus der Tabelle, das der Vertragsvorlage zugeordnet ist und als Platzhalter für die Teilnehmer-E-Mail-Adresse fungiert. Beispiel: **Geschlossen von > E-Mail** . ○ **Teilnehmertitel** (Optional) – Option zum Angeben des Titels, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist. **Hinweis:** ▪ Der Wert im Feld Teilnehmertitel wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. ▪ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.
Extern	○ **Name** – Felder der Tabelle, der die Vertragsvorlage zugeordnet ist. ○ **Reihenfolge** – Reihenfolge, in der eine Signatur initiiert werden muss, damit der Teilnehmer die Aktion abschließen kann. ○ **Anwender** – Geben Sie keinen Wert an. ○ **Teilnehmername** – Das Feld aus der Tabelle, die der Vertragsvorlage zugeordnet ist und als Platzhalter für den Teilnehmernamen fungiert. Beispiel: **Geschlossen von** . Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist. **Hinweis:** Der Wert in **Teilnehmername** Das Feld wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. ○ **Teilnehmer-E-Mail** – Das Feld aus der Tabelle, das der Vertragsvorlage zugeordnet ist und als Platzhalter für Teilnehmer-E-Mail fungiert. Beispiel: **Geschlossen von > E-Mail** . Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist. **Hinweis:** Der Wert im Feld Teilnehmer-E-Mail wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist.

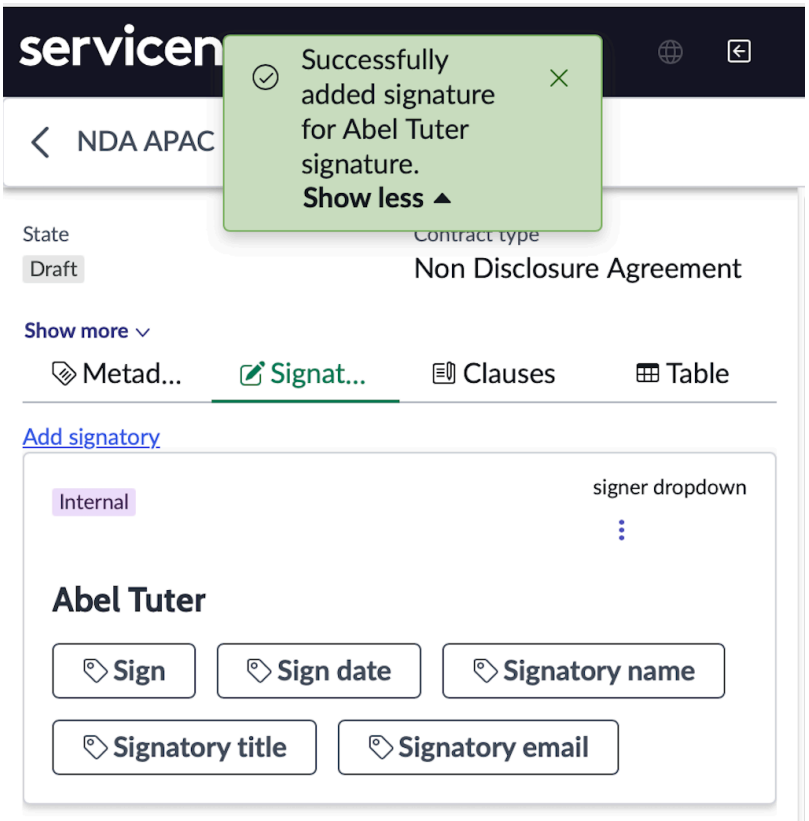
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ des Unterzeichners	Verfügbare Felder
	○ **Teilnehmertitel** (Optional) – Option zum Angeben des Titels, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist. **Hinweis:** ▪ Der Wert im Feld Teilnehmertitel wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. ▪ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.

7. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Unterzeichnerkarte im Word-Add-in



- ○ Der Unterzeichner wird hinzugefügt, und die Unterzeichnerkarte wird angezeigt.
- ○ Der Unterzeichner wird je nach den angegebenen Werten als intern oder extern markiert.
- ○ Der hinzugefügte Unterzeichner verfügt über Metadaten „Signatur“, „Signaturdatum“, „Signaturtitel“, „Signaturname“ und „E-Mail signieren“.

8. Platzieren Sie **Signieren** Metadaten im Dokument.
Legen Sie beim Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen für Teilnehmer die Schriftfarbe der Inhaltssteuerungs-Tags so fest, dass sie der Hintergrundfarbe des Dokuments entsprechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Platzieren Sie den Cursor an der Stelle, an der die Signatur hinzugefügt werden soll.

b. Wählen Sie das Tag signieren aus, um die Metadaten zu platzieren.

9. Führen Sie die Schritte für die folgenden Metadaten aus:

- **Sign_date**
- **Signatory_title**
- **Signatory_Name**
- **Signatory_email**

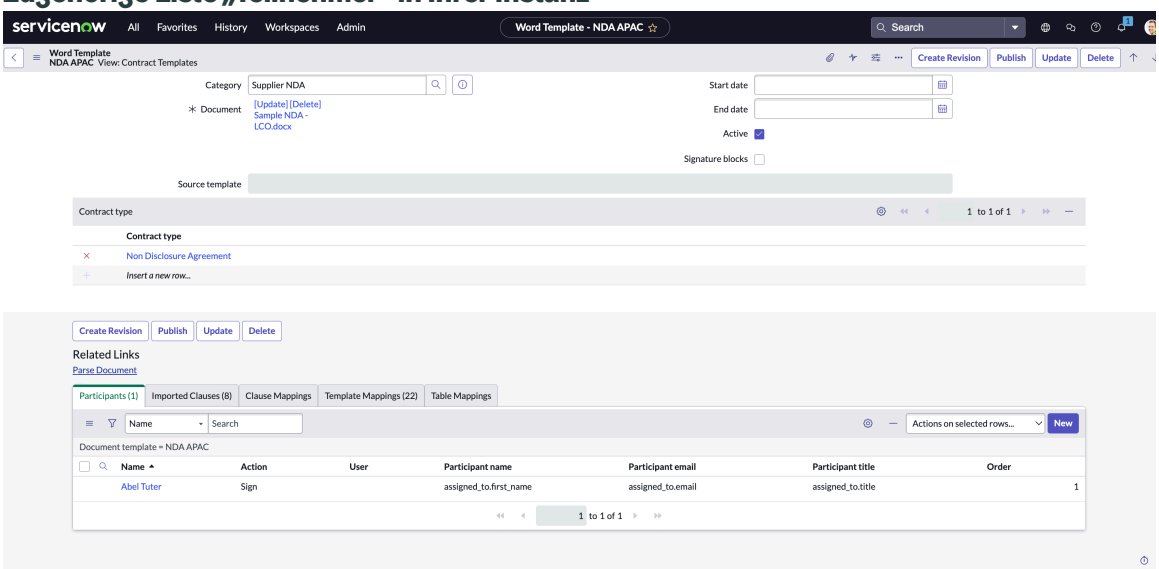
Die Unterzeichnerfelder wie Name, Titel und E-Mail werden im Vertragsdokument nicht vorab ausgefüllt, bevor es zur Signatur gesendet wird. Diese Felder werden vom Anbieter der elektronischen Signatur ausgefüllt, wenn der Unterzeichner auf das Dokument zugreift, um es zu signieren.

10. Wahlweise: Zeigen Sie die Unterzeichnerdetails an, indem Sie sich bei anmelden ServiceNow Instanz und Navigation zu **Teilnehmer** Zugehörige Liste der Vertragsvorlage.

Ergebnis

Die Unterzeichnerdetails und die Metadaten werden mit synchronisiert ServiceNow Instanz.

Zugehörige Liste „Teilnehmer“ in Ihrer Instanz



Fügen Sie Signaturblöcke mit hinzu, und konfigurieren Sie sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow® Verträge

Fügen Sie Signaturblöcke in Vertragsvorlagen hinzu, und konfigurieren Sie sie, um Unterzeichner, Platzhalter für Signaturen und andere Metadaten im Vertragsdokument zu definieren. Signaturblöcke werden dem Vertragsdokument basierend auf der Anzahl der in der Vertragsanforderung angegebenen Unterzeichner automatisch hinzugefügt.

Vorbereitungen

Die Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge müssen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Eine aktive Vertragsvorlage muss im Status Entwurf oder Bearbeitung vorhanden sein, in dem **Signaturblöcke** Option ist ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, um Inhaltssteuerelemente zu enthalten.

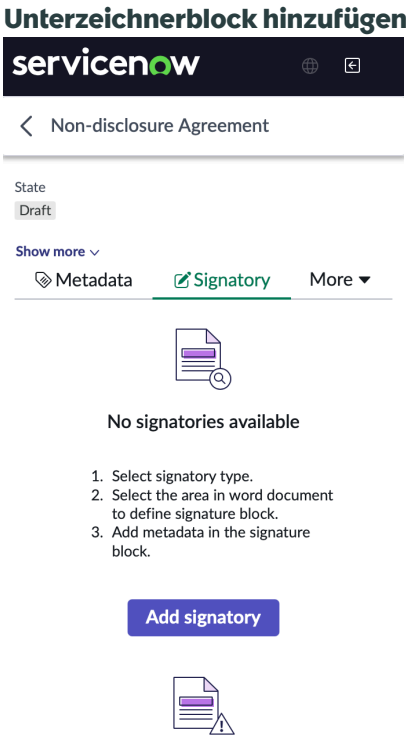
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Tabellen mit zuordnen möchten Microsoft Word Add-in.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, für die Microsoft Word Add-in ist konfiguriert.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. Auf dem Add-in-Bildschirm in **Vorlagen** Wählen Sie die Vertragsvorlage aus, der Sie die Signaturmetadaten hinzufügen möchten.
5. In **Unterzeichner** Wählen Sie die Registerkarte aus **Unterzeichner hinzufügen** .



6. Legen Sie im Abschnitt Unterzeichnertyp den Signaturtyp auf intern oder extern fest, und wählen Sie aus **Als Nächstes** .

   Hinweis: Sie können einen internen Signaturblock und einen externen Signaturblock erstellen.

7. Definieren Sie den Signaturblock in Microsoft Word Dokument.
   a. Wählen Sie einen Platzhalter in aus Microsoft Word Dokument.
   b. Wählen Sie das Signatur-Tag aus.
   c. Wählen Sie **Weiter**.
8. Fügen Sie die Elemente ein, die Sie im Signaturblock anzeigen möchten.
   Wenn Sie Inhaltssteuerelemente für einen Signaturblock hinzufügen, legen Sie die Schriftfarbe der Inhaltssteuerungs-Tags so fest, dass sie der Hintergrundfarbe des Dokuments entsprechen.

Automatische Übersetzung

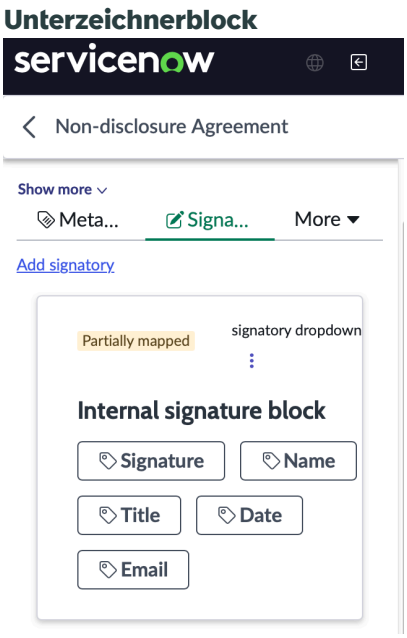
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Platzieren Sie den Cursor innerhalb des Signaturblocks.

b. Wählen Sie das Tag für die Metadaten aus, die Sie hinzufügen möchten.
Sie können die folgenden Metadaten hinzufügen:

- Signatur
- Name
- Titel
- Datum
- E-Mail

9. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.



Die Unterzeichnerfelder wie Name, Titel und E-Mail werden im Vertragsdokument nicht vorab ausgefüllt, bevor es zur Signatur gesendet wird. Diese Felder werden vom Anbieter der elektronischen Signatur ausgefüllt, wenn der Unterzeichner auf das Dokument zugreift, um es zu signieren.

10. Wahlweise: Zeigen Sie die Unterzeichnerdetails an, indem Sie zu navigieren **Vorlagenzuordnungen** Zugehörige Liste des Formulars „Vertragsvorlage“.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie eine Regel für interne Unterzeichner, um Unterzeichnerdetails automatisch in Vertragsdokumenten mithilfe der Vorlage hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Regel für interne Unterzeichner.

Ordnen Sie Klauseln und Klauselvariationen mit zu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Fügen Sie als Vertragskonfigurator Klauseln und Klauselvariationen zu einem Vertrag mit hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge müssen konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

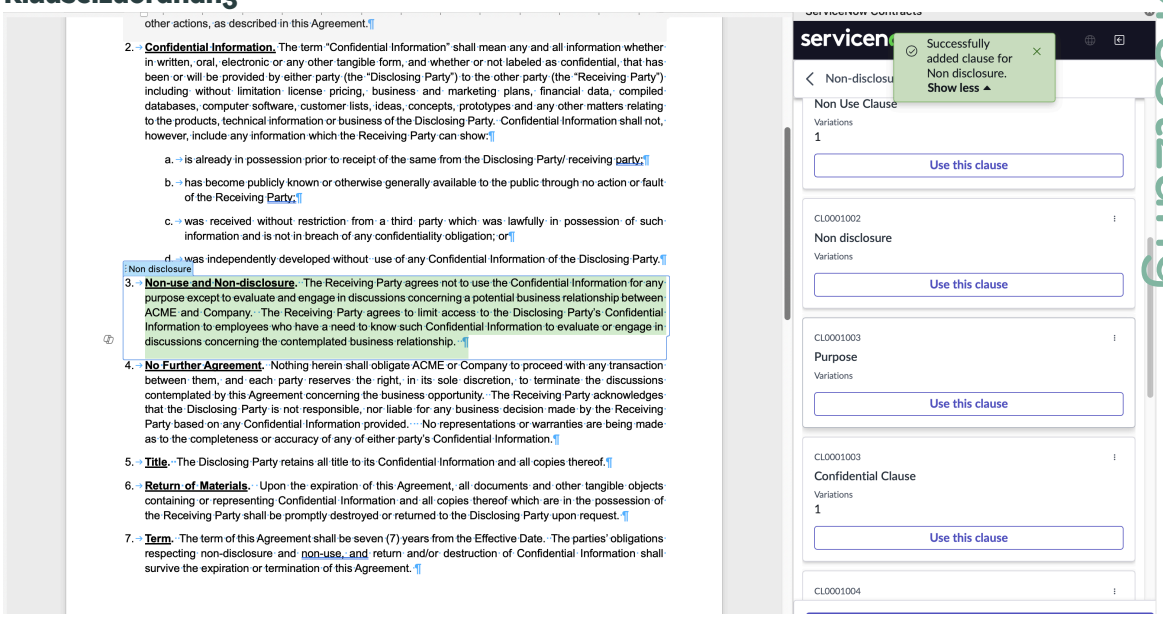
Eine aktive Vertragsvorlage im Status Entwurf oder Bearbeitung muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, um Inhaltssteuerelemente zu enthalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten Microsoft Word.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. In **Vorlagen** Wählen Sie die Vertragsvorlage aus, für die Sie Klauseln hinzufügen oder ändern möchten.
5. Navigieren Sie zu **Klauseln** Registerkarte.
   Eine Liste der aktiven Klauseln, die der in der Vertragsvorlage ausgewählten Tabelle zugeordnet sind, wird angezeigt.
6. Auf der Microsoft Word Startband, wählen Sie das Symbol Formatierungsmarken anzeigen/ausblenden (¶), um die Formatierungssymbole anzuzeigen.
7. In Microsoft Word Dokument: Wählen Sie den Inhalt aus, der zusammen mit dem Absatzendsymbol (¶).
8. Ordnen Sie den Inhalt den Klauseln zu, indem Sie entweder eine vorhandene Klauselvariation verwenden, eine Klausel erstellen oder eine Klauselvariation erstellen.
   Eine Klausel kann nicht mehr als einem Inhaltsstück zugeordnet werden.

Klauselzuordnung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

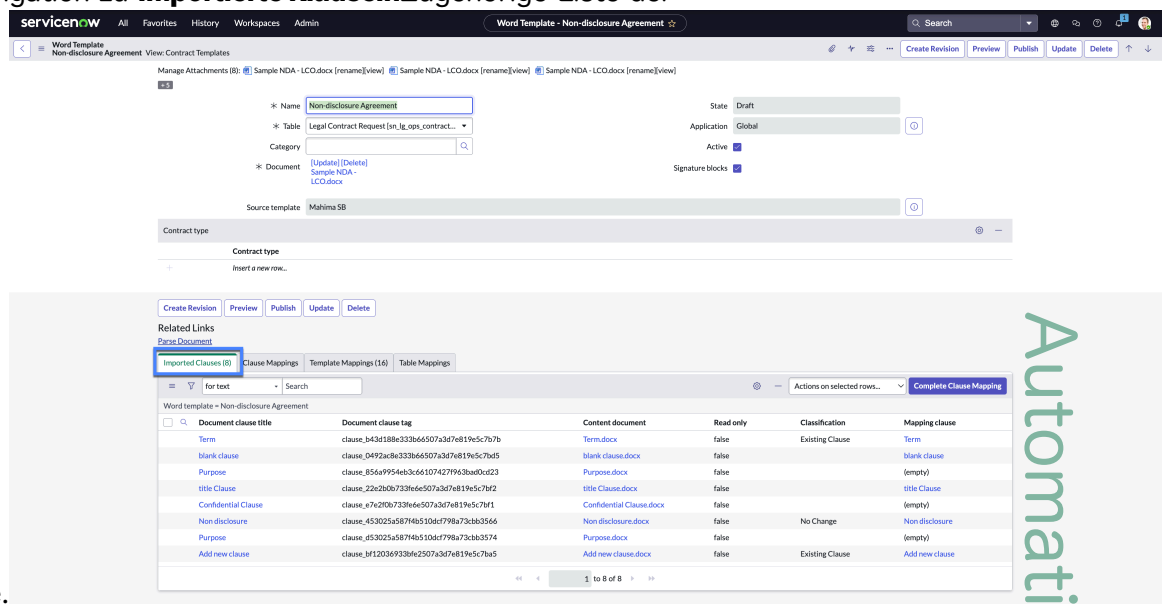
Methoden für die Inhalts- und Klauselzuordnung	Schritte
Verwenden Sie die Klausel unverändert, und aktualisieren Sie keine der vorhandenen Klauseln oder Klauselvariationen	In **Klauseln** Wählen Sie die Registerkarte aus **Verwenden Sie diese Klausel** Für die Klausel, die Sie verwenden möchten. **Hinweis:** Die importierte Klausel ist in als keine Änderung klassifiziert ServiceNow Instanz.
Erstellen Sie eine Klausel, und erstellen Sie keine Klauselvariation	**a.** In **Klauseln** Wählen Sie das Symbol neue Klausel erstellen (+). **b.** Füllen Sie die Felder im Formular „neue Klausel“ aus. ▪ **Name** – Eindeutiger Name für die Klausel. ▪ **Vertragstyp** – Dieses Feld wird automatisch auf den Vertragstyp festgelegt, der der Vertragsvorlage zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn der Vertragstyp, der der Vorlage zugeordnet ist, deaktiviert ist, wird **Vertragstyp** Feld ist leer. Sie können nur den aktiven Vertragstyp im Feld auswählen. ▪ **Beschreibung** – Informationen zur Klausel. **c.** Wählen Sie **Erstellen** aus. **Hinweis:** ▪ Sie können weitere Vertragstypen manuell hinzufügen. ▪ Es werden keine Klauselvariationen erstellt. ▪ Die importierte Klausel wird als vorhandene Klausel in klassifiziert ServiceNow Instanz.
Erstellen Sie eine Klauselvariation für eine vorhandene Klausel	In **Klauseln** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erstellen Sie Eine Variante** Für die Klausel, die Sie verwenden möchten. Die importierte Klausel wird als vorhandene Klausel in klassifiziert ServiceNow Instanz.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Zeigen Sie zugeordnete Klauseln an** Umschalter, um die zugeordneten Klauseln anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Der ausgewählte Inhalt ist mit der Klausel gekennzeichnet.
- Die Klauseldetails werden mit synchronisiert ServiceNow Instanz. Sie können auf die Klauseldetails zugreifen, indem Sie sich bei anmelden ServiceNow Instanz und Navigation zu **Importierte Klauseln**Zugehörige Liste der Vertragsvorlage.



Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Zuordnung ab und laden Sie sie hoch Microsoft Word Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält

Ordnen Sie Vertragstabellen mit zu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Verwenden Sie ServiceNow Add-in „Verträge“, um eine Vertragstabelle einer Quelltabelle in zuzuordnen ServiceNow Instanz zur Bestimmung der Daten, die in einem Vertragsdokument hinzugefügt werden. Wenn ein Vertragsdokument aus der Vorlage generiert wird, werden die Zeilen und Spalten dynamisch in der zugeordneten Tabelle des Vertragsdokuments hinzugefügt.

Vorbereitungen

Die Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge müssen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Eine aktive Vertragsvorlage muss im Status Entwurf oder Bearbeitung vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, um Inhaltssteuerelemente zu enthalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Word Dokument, in dem Sie Tabellen zuordnen möchten.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, für die Microsoft Word Add-in ist konfiguriert.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. In **Vorlagen** Registerkarte von Microsoft Word Add-in-Bildschirm wählen Sie die Vertragsvorlage aus, der Sie die Datenquellentabelle zuordnen möchten.
5. In **Tabelle** Registerkarte erstellen Sie eine Tabellenzuordnung für die Vorlage.
   - Wählen Sie für eine erste Tabellenzuordnung aus **Konfigurieren Sie die Tabellenzuordnung** .
   - Wählen Sie für nachfolgende Tabellenzuordnungen das Hinzufügen-Symbol aus + Neben der Suchleiste.
6. In **Tabellenzuordnungsdetails** Konfigurieren Sie die Details für die Datenquellentabelle, aus der Sie Daten im Vertragsdokument hinzufügen möchten.

   a. In **Übergeordnete Anforderungstabelle** , Wählen Sie die Quelltabelle aus, aus der die Vertragsanforderung erstellt wird.

   > **Hinweis:** Das Feld wird nur angezeigt, wenn die Vertragsanforderungstabelle [sn_cm_Core_Contract_Request] beim Erstellen der Vertragsvorlage ausgewählt ist.

   b. In **Tabelle** Feld die Datenquellentabelle auswählen, aus der Sie Daten in einem Vertragsdokument hinzufügen möchten.

   c. **Wahlweise:** In **Name** Feld entweder den Standardnamen beibehalten oder einen eindeutigen Tabellennamen eingeben.

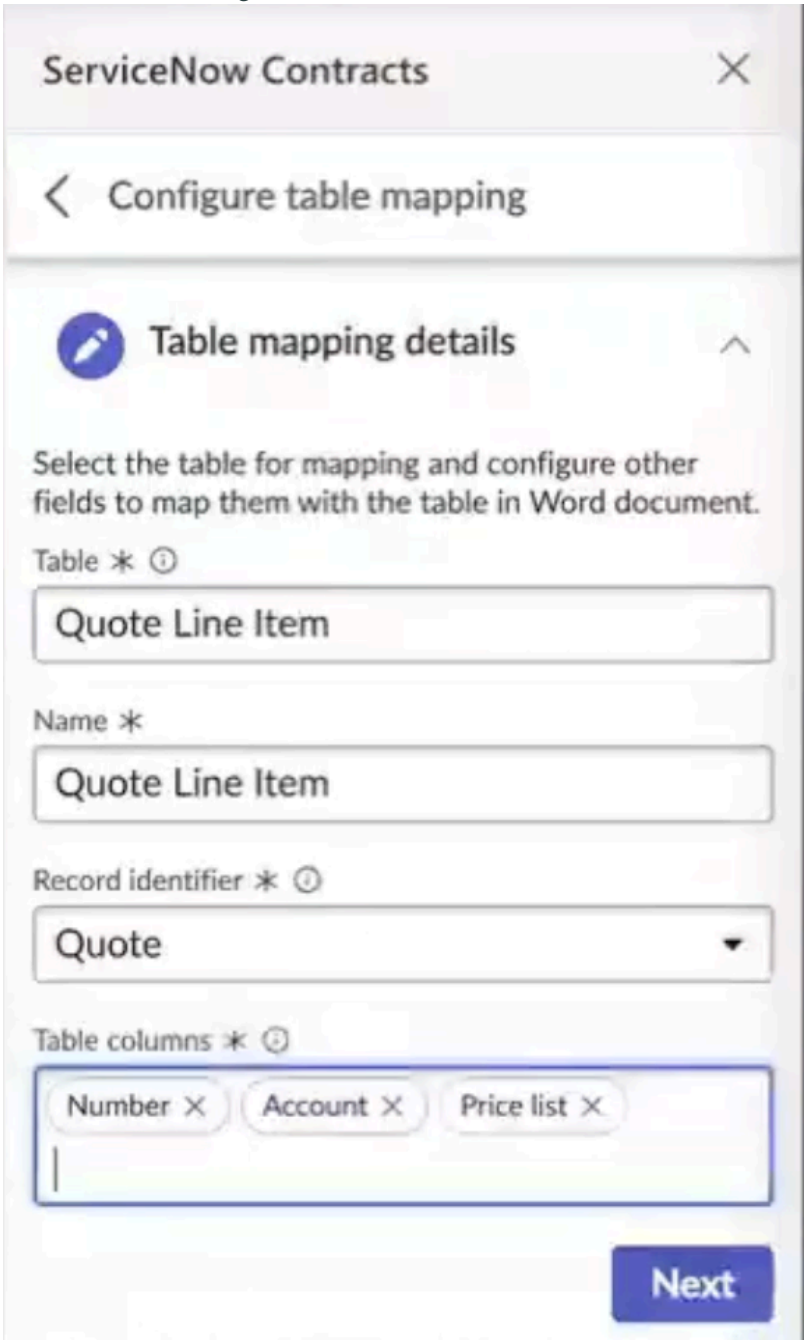
   d. In **Datensatzbezeichner** Feld ein Tabellenfeld auswählen, um zu bestimmen, welche Datensätze dem Vertragsdokument hinzugefügt werden.
   Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „Angebotspositionen“ ausgewählt haben und nur Daten aus dem Angebotsdatensatz einschließen möchten, der den Vertrag initiiert hat, wählen Sie aus **Angebot** Feld.

   e. In **Tabellenspalten** Feld die Spalten der Datenquellentabelle auswählen, die Sie der Vertragsvorlage zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie **Weiter**.

Tabellenzuordnungsdetails



7. In **Konfiguration der Tabellenanzeige** Legen Sie die Anzeigeeigenschaften fest, um zu definieren, wie die Daten in der Tabelle im Vertragsdokument angezeigt werden, und wählen Sie dann aus **Als Nächstes** .

Feld	Beschreibung
Sortieren nach	Die Kriterien, nach denen die Daten sortiert werden sollen.
Sortierreihenfolge	Sortiert die Daten entweder in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge.

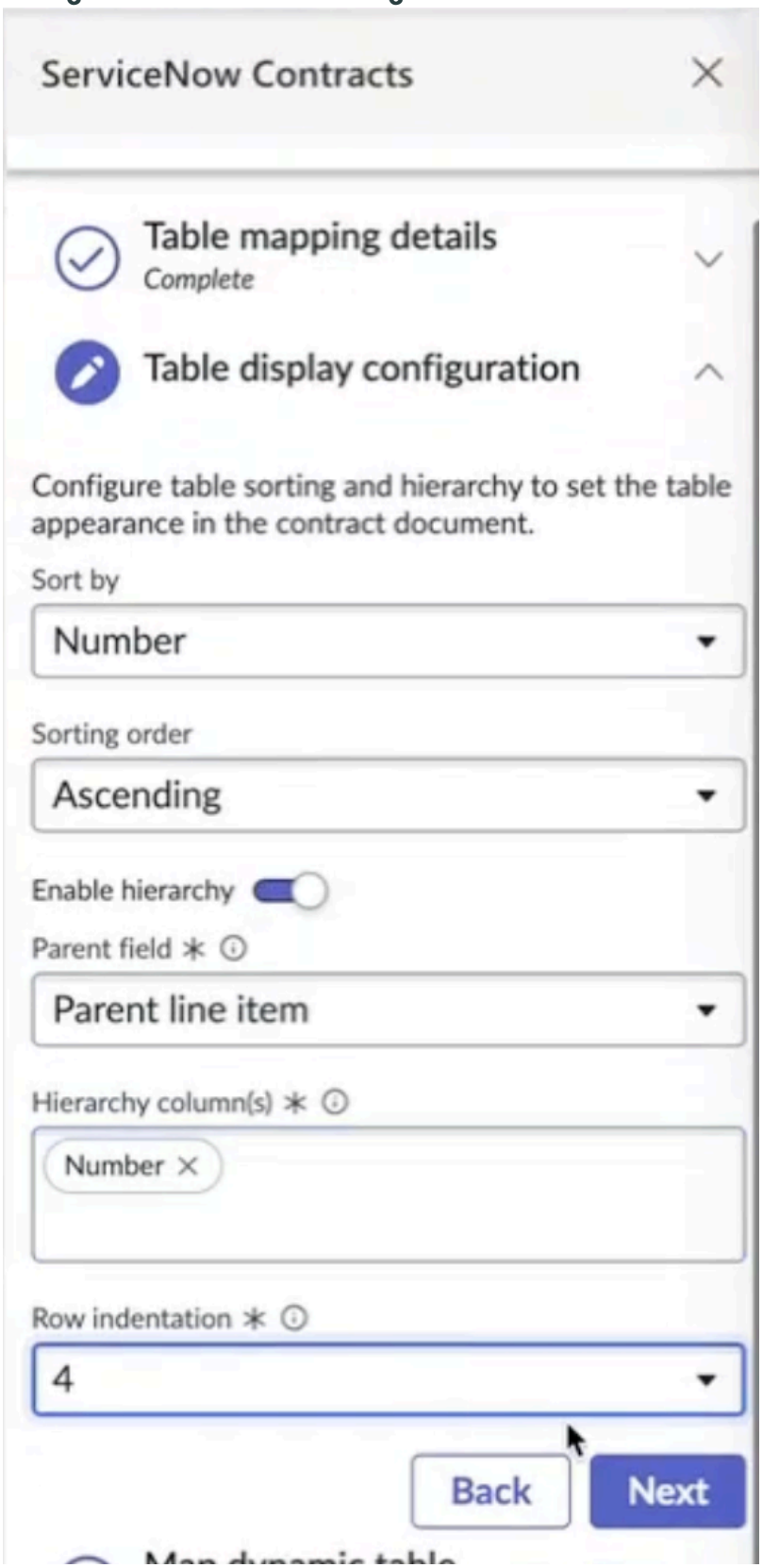
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Hierarchie aktivieren	Option zum Gruppieren der Daten basierend auf über-/untergeordneten Beziehungen.
Übergeordnetes Feld	Das übergeordnete Feld für die Hierarchieansicht. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Hierarchie aktivieren** Wurde ausgewählt.
Hierarchiespalte(n)	Die Spalten, für die Daten in der Hierarchieansicht angezeigt werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Hierarchie aktivieren** Wurde ausgewählt.
Zeileneinzug	Die Anzahl der Bereiche, in denen untergeordnete Spalten eingerückt werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Hierarchie aktivieren** Wurde ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration der Tabellenanzeige



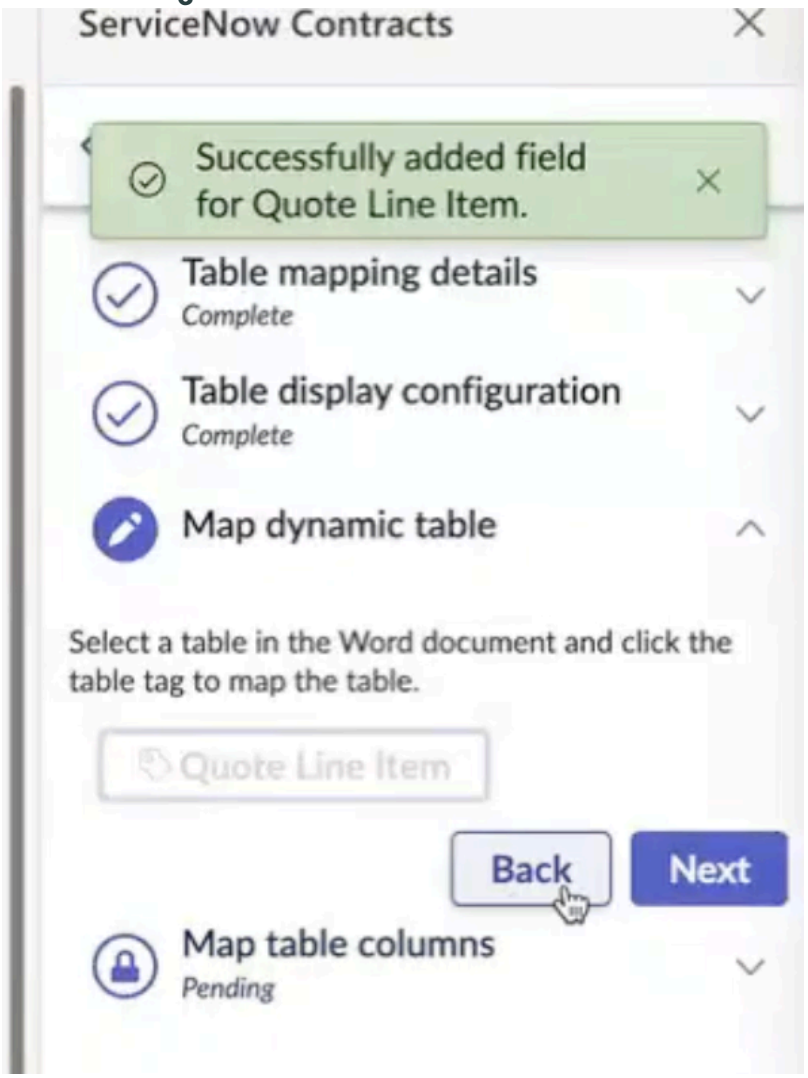
8. Zeigen Sie die Formatierungssymbole an, indem Sie das Symbol Formatierungsmarken anzeigen/ausblenden (¶) Auf Microsoft Word Startband.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Initiieren Sie die Tabellenzuordnung in der Vertragsvorlage, indem Sie sie zusammen mit dem Absatzsymbol (¶) auswählen und dann das Tabellen-Tag in auswählen **Dynamische Tabelle zuordnen** Abschnitt.
10. Wählen Sie **Weiter**.
11. Ordnen Sie die Spalten in der Vertragsvorlagentabelle zu, indem Sie eine Spalte in der zugeordneten Tabelle und dann das entsprechende Spalten-Tag in auswählen **Tabellenspalten zuordnen** Abschnitt.
12. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.

Tabellenkonfiguration



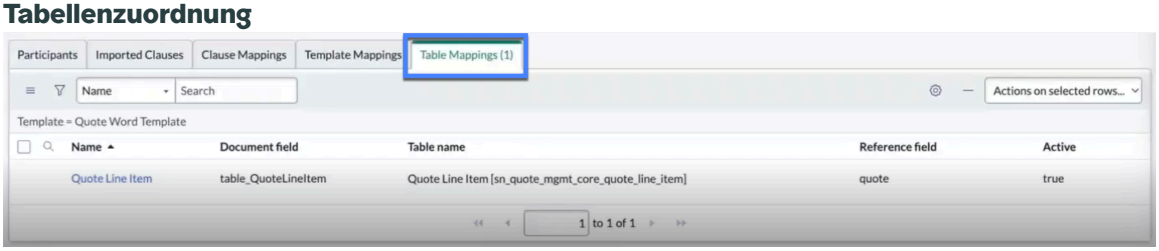
Automatische Übersetzung

Ergebnis

Die Tabellenzuordnung ist abgeschlossen und wird unter aufgeführt **Tabelle** Registerkarte im Add-in-Bereich.

Die Unterzeichnerdetails und die Metadaten werden mit synchronisiert ServiceNow Instanz.

Tabellenzuordnung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Bedingungen für die Tabellenzuordnung hinzufügen, um nach den im Vertrag angezeigten Daten zu filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Bedingungen für eine Tabellenzuordnung hinzu.

Fügen Sie Bedingungen für eine Tabellenzuordnung hinzu

Verwenden Sie als Vertragskonfigurator Bedingungsgeneratoren, um Kriterien für eine Tabellenzuordnung in einer Vertragsvorlage zu definieren, damit nur die wesentlichen Daten aus der zugeordneten Tabelle im Vertragsdokument angezeigt werden.

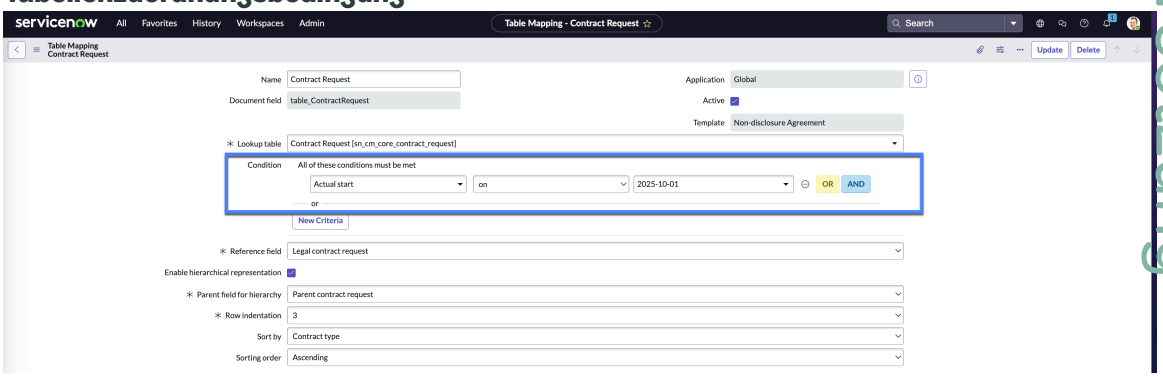
Vorbereitungen

- Tabellen in zuordnen Microsoft Word Dokument mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Vertragstabellen mit zu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.
- Laden Sie das Dokument mit den Inhaltssteuerelementen hoch, und analysieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die Zuordnung ab und laden Sie sie hoch Microsoft Word Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält.
- Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie in der Liste die Vertragsvorlage, für die Sie Tabellenzuordnungsbedingungen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Tabellenzuordnungen die Zuordnung aus.
4. In **Bedingung** Feld, definieren Sie eine Bedingung für die Tabellenzuordnung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Bedingungsanweisung mit dem Bedingungsgenerator .

Tabellenzuordnungsbedingung



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie zugeordnete Spalten, um Felder aus zugehörigen Tabellen anzuhängen oder hinzuzufügen

Konfigurieren Sie dynamische Tabellen in einer Vertragsvorlage, um zusätzliche Daten aus zugehörigen Tabellenfeldern anzuzeigen, indem Sie sie an vorhandene Spalten anhängen oder als neue Spalten hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Vertragskonfigurator können Sie Skripts zum Konfigurieren der zugeordneten Tabellenspalten in einer Vertragsvorlage hinzufügen, um zusätzliche Felder aus zugehörigen Tabellen einzubeziehen. Sie können diese Informationen entweder an eine vorhandene Spalte anhängen oder als neue Spalte hinzufügen.

Vorbereitungen

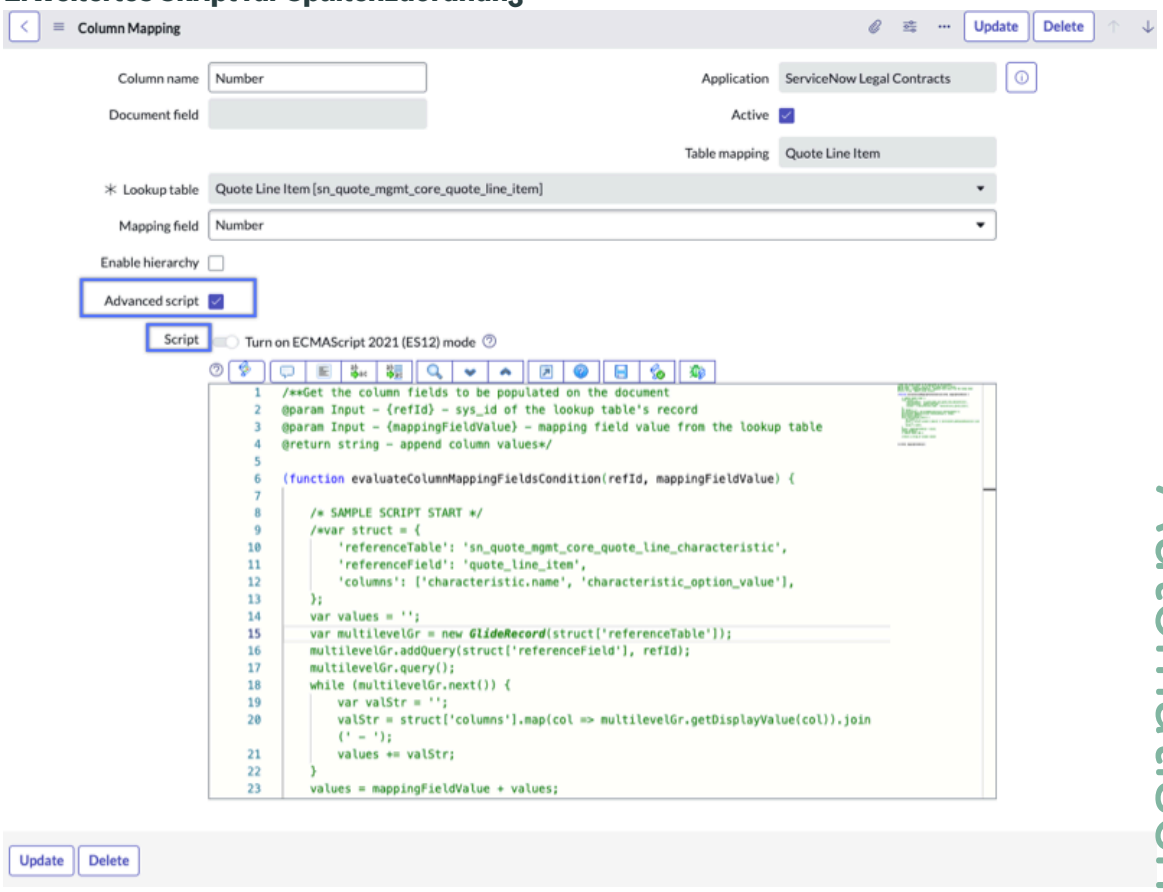
- Tabellen in zuordnen Microsoft Word Dokument mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Vertragstabellen mit zu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.
- Laden Sie das Dokument mit den Inhaltssteuerelementen hoch, und analysieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die Zuordnung ab und laden Sie sie hoch Microsoft Word Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält.
- Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie in der Liste die Vertragsvorlage, für die Sie Tabellenzuordnungsbedingungen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Tabellenzuordnungen eine Zuordnung aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Spaltenzuordnung eine Spalte aus.
5. Wählen Sie im Formular „Spaltenzuordnung“ die aus **Erweitertes Skript** Kontrollkästchen. Die **Skript** Feld wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitertes Skript für Spaltenzuordnung



6. In **Skriptfeld** Fügen Sie das Skript hinzu, um zusätzliche Felder aus zugehörigen Tabellen einzubeziehen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie im Formular Tabellenzuordnung die Option aus **Aktualisieren** .

Ergebnis

Die zusätzlichen Felder werden an eine Spalte angehängt oder als neue Spalte im Vertragsdokument hinzugefügt, das mit dieser Vorlage generiert wird.

Schließen Sie die Zuordnung ab und laden Sie sie hoch Microsoft Word Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält

Als Vertragskonfigurator, nachdem die Inhaltssteuerelemente zu hinzugefügt wurden Microsoft Word Dokument, das für die Vertragsvorlage mit verwendet werden soll Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge, Laden Sie das Dokument in hoch ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Fügen Sie Metadaten, Unterzeichnerdetails und Inhaltssteuerelemente für die Klauseln hinzu, bevor Sie das Dokument hochladen. Das hochgeladene Dokument wird auf die Inhaltssteuerelemente und Daten analysiert, die in ausgefüllt werden ServiceNow Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie mithilfe von Dokumentinhaltssteuerungen hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

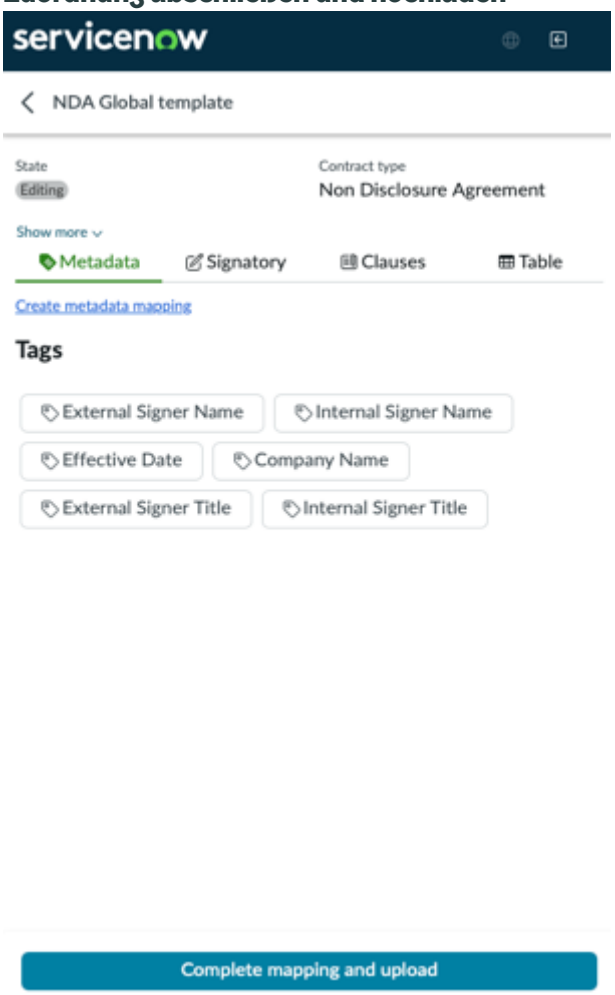
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie sich befinden Hinzugefügt Inhaltssteuerelemente in Microsoft Word.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm des Add-ins die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
4. Wählen Sie die Vertragsvorlage aus, für die Sie das Dokument hochladen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Zuordnung ab und laden Sie sie hoch** .

Zuordnung abschließen und hochladen



6. Wählen Sie im Bestätigungsbildschirm die Option aus **Zuordnung abschließen** .
   Das Vertragsdokument wird hochgeladen, und die Inhaltssteuerelemente werden analysiert. Die ServiceNow Instanz wird mit den Daten aus dem Vertragsdokument aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen.

Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen

Schließen Sie als Vertragskonfigurator die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek mit Klauselvariationen zu erstellen, die den in markierten Inhalt enthält Microsoft Word Dokument mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich auf **Global** gesetzt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:
  1. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ) In der oberen rechten Ecke.
  2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option bestehend aus **Anwendungsbereich** .
  3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator aus **Global** .
- Klauseln und Klauselvariationen in zuordnen Microsoft Word Dokument mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Klauseln und Klauselvariationen mit zu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
- Laden Sie das Dokument mit den Inhaltssteuerelementen hoch, und analysieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die Zuordnung ab und laden Sie sie hoch Microsoft Word Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

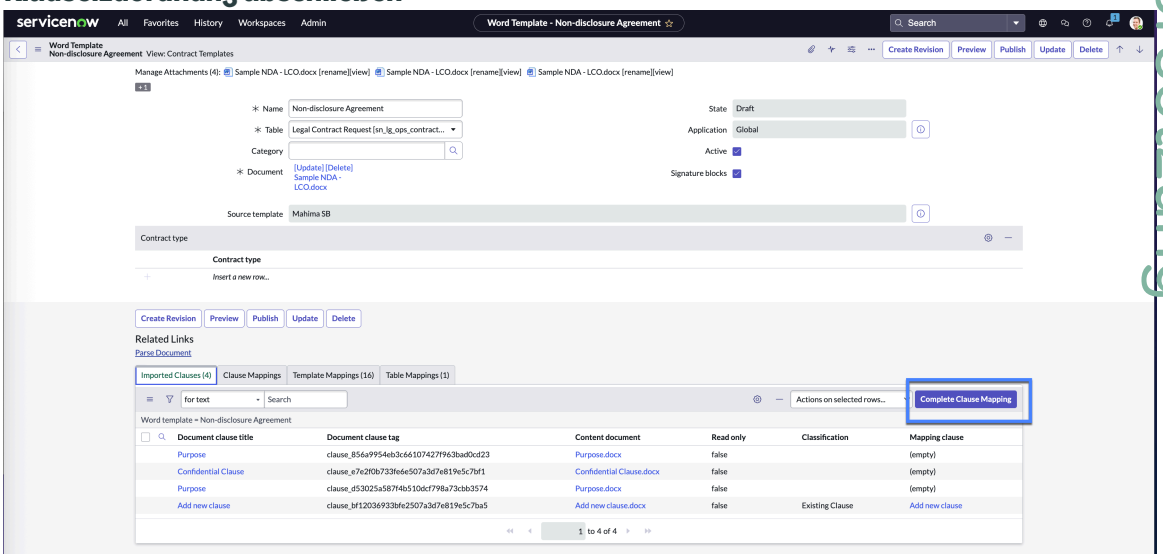
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klauseln, die aus importiert werden Microsoft Word Dokumente werden verwendet, um eine Klauselbibliothek mit Klauselvariationen zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie in der Liste die Vertragsvorlage, für die Sie die Klauselzuordnung abschließen möchten.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste importierte Klauseln.
4. Wählen Sie Aus **Schließen Sie Die Klauselzuordnung Ab** .

Klauselzuordnung abschließen



- Wenn die Zuordnung erfolgreich ist, werden in der zugehörigen Liste Klauselzuordnungen die Details der zugeordneten Klauseln mit ihrem Vertragstyp angezeigt.
- Wenn die Zuordnung nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Mögliche Ursachen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Es wurde kein Vertragstyp ausgewählt.
- Allen Klauseln wurde keine Klassifizierung zugewiesen.
- Als neue Klausel klassifizierte Klauseln wurden einer Klausel zugeordnet, anstatt leer zu sein.
- Für Klauseln, die als vorhandene Klausel oder „kein Change“ klassifiziert sind, ist keine Klausel zugeordnet.

5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Vertragsvorlage.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die mit einer Klausel verknüpften Klauselvariationen an, indem Sie das Symbol „hierarchische Listen anzeigen/ausblenden“ ( ) Für die Klausel.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie Inhaltssteuerelemente manuell hinzufügen

Erstellen Sie Vertragsvorlagen, indem Sie Inhaltssteuerelemente manuell hinzufügen.

Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument

Bereiten Sie als Vertragskonfigurator einen vor Microsoft Word Dokument, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten, indem Sie den Inhalt mit Inhaltssteuerelementen markieren, damit er effizient analysiert und wiederverwendet werden kann.

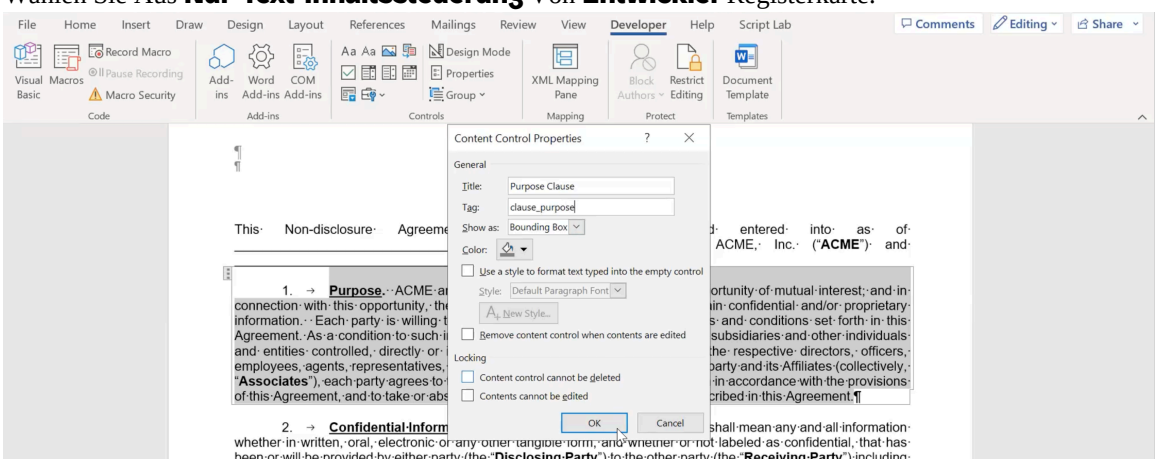
Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich auf einem befinden Windows System zum Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen in einem Microsoft Word Dokument.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. In Microsoft WordÖffnen Sie das Dokument, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten.
2. Auf der Microsoft Word Startband, wählen Sie das Symbol Formatierungsmarken anzeigen/ausblenden (¶), um die Formatierungssymbole anzuzeigen.
3. Zeigen Sie an **Entwickler** Registerkarte in Microsoft Word.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Registerkarte „Entwickler“ an Thema in Microsoft Office 365 Dokumentation.
4. Wählen Sie den Inhalt aus, der getaggt werden soll.
5. Wählen Sie Aus **Nur-Text-Inhaltssteuerung** Von **Entwickler** Registerkarte.



6. Wählen Sie aus **Eigenschaften** Option von **Entwickler** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. In **Inhaltssteuerelementeigenschaften** Dialogfeld einen Titel für das Inhaltssteuerelement eingeben.
8. Geben Sie einen Tag-Wert ein.

Hinweis:

- Bei den Tag-Namen wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet. Wenn zwei Tag-Namen wie „clause_PURPOSE“ und „clause_purpose“ vorhanden sind, werden beide gleich behandelt.
- Die maximale Zeichenbeschränkung für das Tag beträgt 200.
- Wenn Sie Inhaltssteuerelemente für Signatur oder Unterzeichner hinzufügen, legen Sie die Schriftfarbe der Inhaltssteuerungs-Tags so fest, dass sie der Hintergrundfarbe des Dokuments entsprechen.

Tag-Namen enthalten ein Präfix mit dem Inhaltssteuerungstyp.

Unterstützte Inhaltssteuerungstypen

Inhaltssteuerungstyp	Beschreibung
Feld_	Gibt Metadaten an.
Klausel_	Gibt eine Klausel an.
Signatur_	Gibt eine Signatur an.
Sign_date_	Gibt das Signaturdatum an.
Signatory_Name	Gibt den Namen des Unterzeichners an.
Signatory_email	Gibt die E-Mail-Adresse des Unterzeichners an.
Signatory_title	Gibt den Titel des Unterzeichners an.

9. Wählen Sie **OK**.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, die zum Generieren eines Standardvertrags mit vordefinierten Inhalten verwendet werden kann, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

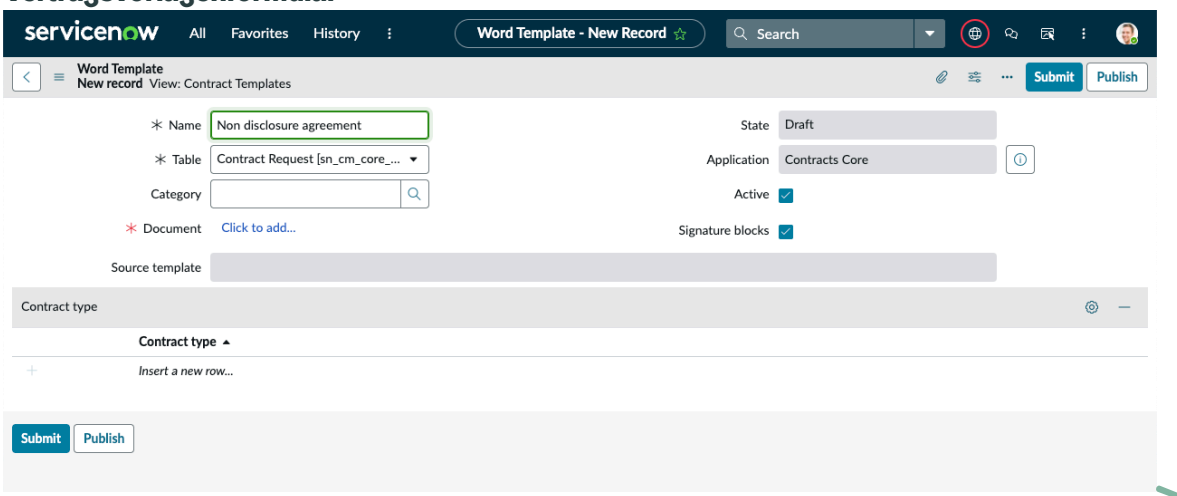
Wenn Sie eine Vertragsvorlage für eine Tabelle ohne Aufgabe erstellen, stellen Sie sicher, dass die Tabelle ohne Aufgabe dem Erweiterungsskript hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie nicht-Aufgabentabellen für Vertragsvorlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
   Die Seite „Word-Vorlagen“ wird standardmäßig in der Ansicht „Vertragsvorlagen“ geöffnet.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsvorlagenformular



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie Klauseln und die Vorlagenfeldzuordnung importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein sein Microsoft Word(.docx) Dokument und muss gültige Inhalts-Controller haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ **Bearbeitung**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ **Veröffentlicht**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.
Startdatum	Datum, an dem die Word-Dokumentvorlage gültig wird. Die Angabe eines Startdatums hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** Ist ausgewählt.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Word-Dokumentvorlage gültig ist. Die Angabe eines Enddatums hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn die Werte in **Startdatum** Und **Enddatum** Felder sind leer. Die Vorlage ist immer gültig. **Hinweis:** Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** Ist ausgewählt.

Wenn das Dokument ausgewählt ist, werden die zugehörigen Listen Teilnehmer, importierte Klauseln, Klauselzuordnungen und Vorlagenzuordnungen angezeigt.

4. In **Vertragstyp** Wählen Sie nur eine Kategorie des Vertragstyps aus.
   Wenn Sie eine Vorlage für die Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie aus **Geheimhaltungsvereinbarung** Als Vertragstyp.
5. Wählen Sie Aus **Dokument Analysieren** Dient zum Extrahieren des durch die Inhaltssteuerung markierten Inhalts aus dem importierten Dokument.
   - Die Inhaltssteuerelemente, die haben *`clause_`*AS-Präfix werden aus dem Dokument abgeleitet und in der zugehörigen Liste „importierte Klauseln“ aufgeführt.
   - Die Inhaltssteuerelemente, die haben *`field_`*, *`signatory_`*, *`signature_`*, Und *`sign_`* AS-Präfix werden vom Dokument abgeleitet und in der zugehörigen Liste Vorlagenzuordnungen aufgeführt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert.

Nächste Maßnahme
1. Informationen zum Hinzufügen von Teilnehmern, mit denen Sie Signaturen erhalten müssen, finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie Teilnehmer.
2. Um Signaturen einzufügen, öffnen Sie eine **Signatur_** Datensatz in **Vorlagenzuordnungen** Zugehörige Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Zuordnungen der Vertragsvorlage
   a. In **Dokumentfeldtyp** , Geben Sie an `Signatur` .
   b. In **Teilnehmer** Geben Sie den Teilnehmer an, mit dem Sie die Signatur benötigen.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Aktualisieren Sie auf ähnliche Weise die folgenden Datensätze.
   - Unterzeichnen
   - Signaturdatum
   - Feld
   - Name des Unterzeichners
   - Unterzeichner-E-Mail
   - Titel des Unterzeichners

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine vollständige Liste finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument

3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Erstellen und konfigurieren Sie Teilnehmer

Fügen Sie Teilnehmer hinzu, die als Platzhalter für Anwender fungieren, die als Unterzeichner eines Vertragsdokuments zugewiesen werden, und konfigurieren Sie sie.

Vorbereitungen

A Microsoft Word Das Dokument muss hochgeladen und analysiert worden sein, um Klauseln für die Vertragsvorlage bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

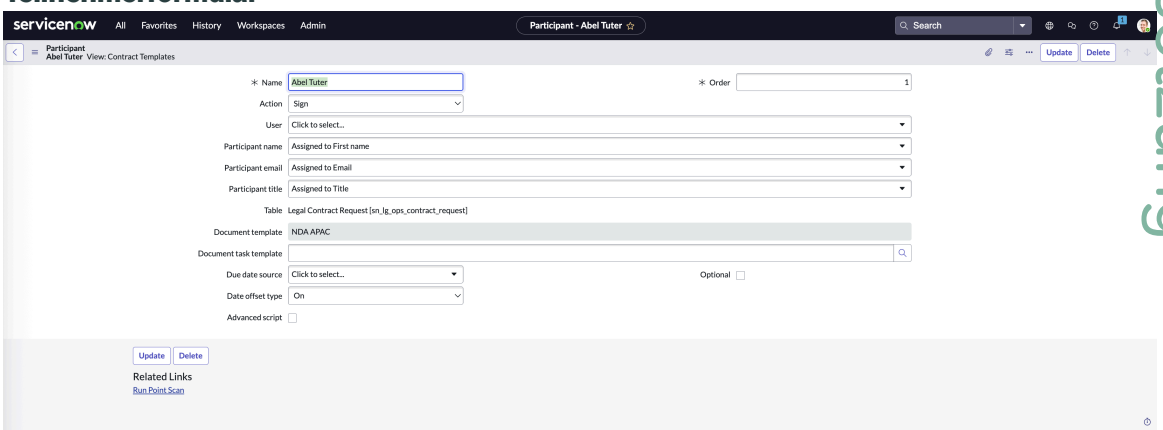
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Teilnehmerformular für Vertragsvorlagen.

   Weitere Informationen zu Inhaltssteuerelementen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.

Teilnehmerformular



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Teilnehmer wird der Dokumentvorlage hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular für Vertragsvorlagen

Verwenden Sie das Teilnehmerformular, um Teilnehmer in einer Vertragsvorlage hinzuzufügen.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Zeigen Sie den Namen des zugeordneten Teilnehmers an.
Aktion	Typ der Aktion, die vom Teilnehmer ausgeführt werden soll, z. B. **Signieren** .
Reihenfolge	Reihenfolge, in der eine Aufgabe initiiert werden muss, damit der Teilnehmer die Aktion abschließen kann
Anwender	Zuordnung des Anwenderfelds zu einem Teilnehmer. **Hinweis:** • Wenn Sie einen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als interner Anwender betrachtet. Wenn die Felder „Teilnehmername“ und „Teilnehmer-E-Mail“ (optional für internen Anwender) zusammen mit dem Feld „Anwender“ ausgefüllt werden, wird die elektronische Signaturaufgabe an den Teilnehmernamen und die Teilnehmer-E-Mail gesendet, nicht die Felder „Name“ und „E-Mail“ aus dem Feld „Anwender“. Wenn Sie keinen Wert im Feld Anwender auswählen, wird der Teilnehmer als externer Anwender betrachtet (Teilnehmer, der keinen Zugriff auf das ServiceNow-System hat). Geben Sie für diese Teilnehmer den Namen des Teilnehmers, die E-Mail-Adresse des Teilnehmers und den Titel des Teilnehmers an. • Der Wert im Feld Anwender wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Teilnehmername	Option zum Angeben des Namens, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist. **Hinweis:** • Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail sind obligatorisch, wenn Sie keinen Wert in auswählen **Anwender** Feld. • Der Wert im Feld Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.
Teilnehmer-E-Mail	Option zum Angeben einer E-Mail-Adresse, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail sind obligatorisch, wenn Sie keinen Wert in auswählen **Anwender** Feld. • Der Wert im Feld Teilnehmer-E-Mail wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.
Teilnehmertitel	Option zum Angeben des Titels, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Anwender ist. **Hinweis:** • Der Wert im Feld Teilnehmertitel wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage speichern oder aktualisieren, während das Feld Erweitertes Skript ausgewählt ist. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSign ist.
Tabelle	Tabelle (Tabelle „sys_user“ oder eine beliebige Tabelle, die die Tabelle „sys_user“ erweitert), aus der Sie die Variablen ausfüllen möchten.
Dokumentvorlage	Name der Dokumentvorlage
Dokumentaufgabenvorlage	Vorlage, die in der Aufgabentabelle der Dokumentvorlage dafür ausgewählt wird, zusätzliche Details für die Dokumentaufgabe auszufüllen, z. B. Beschreibung und Kurzbeschreibung für Aufgaben vom Typ Ausfüllen, Unterzeichnen und Überprüfen **Hinweis:** Wenn keine zusätzlichen Details definiert sind, werden die Standardwerte der Vorlage in der Dokumentvorlagenaufgabe verwendet.
Quelle des Fälligkeitsdatums	Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe, die für diesen Teilnehmer erstellt wird.
Offsettyp für Datum	Das Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe wird aus dem Aufgabendatensatz ausgewählt. Darüber hinaus können Sie das Fälligkeitsdatum um Tage, Wochen oder Monate verschieben.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Felds Skript.
Skript	Skript, das die Teilnehmerbedingungen mit Anwender-ID, Teilnehmername, Teilnehmer-E-Mail-Adresse und Teilnehmertitel angibt. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Optional	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Teilnehmer übersprungen, wenn der Teilnehmeranwender und die Teilnehmer-E-Mail nicht verfügbar sind. Diese Prüfung wird nur zur Laufzeit und nicht während der Konfiguration der Vorlage durchgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassifizieren und ordnen Sie importierte Klauseln zu

Klassifizieren und ordnen Sie importierte Klauseln zu, um den Inhalt aus den Klauseln in einer Vertragsvorlage zu verwenden.

Vorbereitungen

A Microsoft Word Das Dokument muss hochgeladen und analysiert worden sein, um Klauseln für die Vertragsvorlage bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die importierten Klauseln enthalten Inhalte, die aus extrahiert wurden Microsoft Word Dokument, das von den Inhaltssteuerelementen markiert ist. Durch die Klassifizierung und Zuordnung der importierten Klauseln wird eine Klauselbibliothek mit Klauselvariationen erstellt, die den in den importierten Klauseln verfügbaren Inhalt enthält.

Weitere Informationen zu Klauselvariationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Klauselvariation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste importierte Klauseln.
4. Aktualisieren Sie entweder eine vorhandene Klauselvariation mit dem Inhalt, der in der importierten Klausel verfügbar ist, oder erstellen Sie eine neue Klausel oder Klauselvariation mit diesem Inhalt.

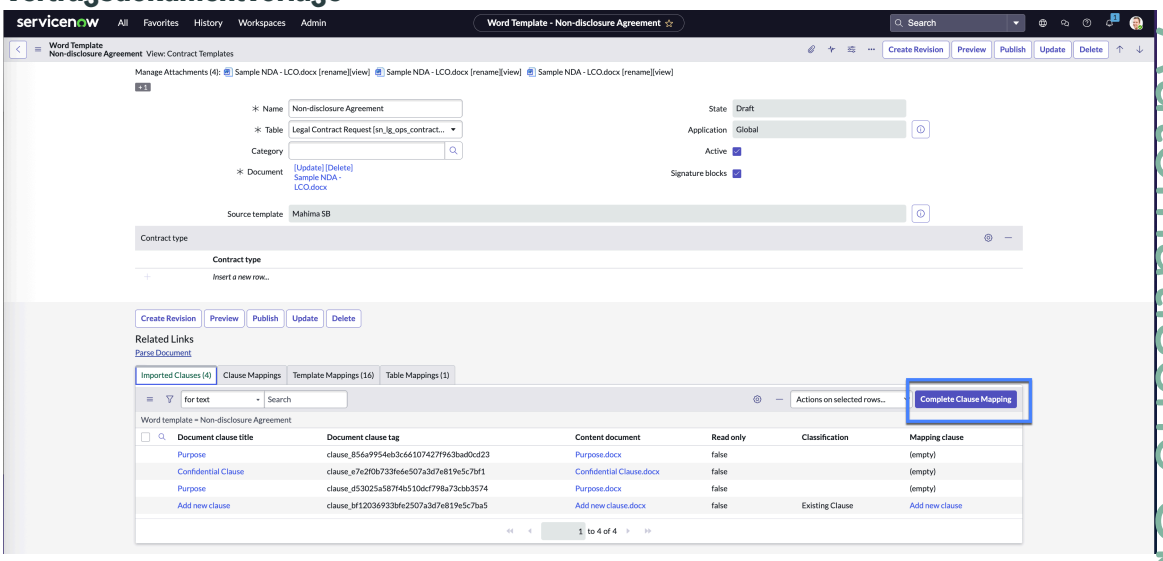
Verwendung der importierten Klauseldaten	Schritte
Aktualisieren Sie keine der vorhandenen Klauseln oder Klauselvariationen	**a.** In **Klassifizierung** Wählen Sie den Drop–down-Pfeil aus. **b.** Wählen Sie Aus **Keine Änderung** Aus der Liste. **c.** In **Zuordnungsklausel** Feld eine aktive Klausel aus der Klauselbibliothek aus–wählen.
Erstellen Sie eine neue Klausel und ihre Klauselvariation	**a.** In **Klassifizierung** Wählen Sie den Drop–down-Pfeil aus. **b.** Wählen Sie Aus **Neue Klausel** Aus der Liste. **c.** In **Zuordnungsklausel** Feld, ergreifen Sie keine Aktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwendung der importierten Klauseldaten	Schritte
Erstellen Sie eine neue Klauselvariation	**a.** In **Klassifizierung** Wählen Sie den Drop–down-Pfeil aus. **b.** Wählen Sie Aus **Vorhandene Klausel** Aus der Liste. **c.** In **Zuordnungsklausel** Feld eine aktive Klausel aus der Klauselbibliothek aus–wählen.

5. Wählen Sie Aus **Schließen Sie Die Klauselzuordnung Ab** .

Vertragsdokumentvorlage



- Wenn die Zuordnung erfolgreich ist, werden in der zugehörigen Liste Klauselzuordnungen die Details der zugeordneten Klauseln mit ihrem Vertragstyp angezeigt.
- Wenn die Zuordnung nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Mögliche Ursachen:
  - Es wurde kein Vertragstyp ausgewählt.
  - Allen Klauseln wurde keine Klassifizierung zugewiesen.
  - Klauseln mit der Klassifizierung „neue Klausel“ wurden einer Klausel zugeordnet, anstatt leer zu sein.
  - Für Klauseln mit den Klassifizierungen einer vorhandenen Klausel oder eines No Change ist keine Klausel zugeordnet.

6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die mit einer Klausel verknüpften Klauselvariationen an, indem Sie das Symbol „hierarchische Listen anzeigen/ausblenden“ (▸ Für eine Klausel.

Aktualisieren Sie Zuordnungen der Vertragsvorlage

Aktualisieren Sie Vorlagenzuordnungen, um Informationen im Vertragsdokument vorab auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Vorlagenzuordnung.
4. Wählen Sie das zu aktualisierende Feld aus.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vorlagenzuordnung“

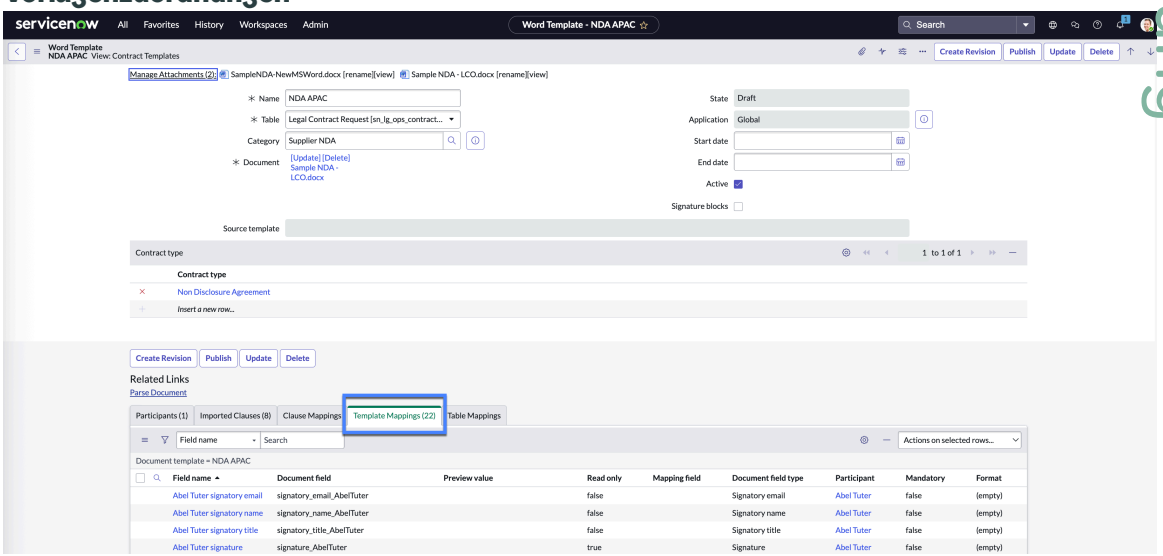
Feld	Beschreibung
Feldname	Dieses Feld wird automatisch mit dem Titel des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Beispiel: Unternehmen
Dokumentfeld	Dieses Feld wird automatisch mit dem Tag des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Dem Namen ist der Feldtyp vorangestellt. Beispiel: Field_companyName.
Dokumentfeldtyp	Der Typ des zugeordneten Felds. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Textfeld: Beschreibende Metadaten. ○ Signatur: Signaturen während des elektronischen Signaturprozesses. ○ Signaturdatum: Datum der Unterzeichnung. ○ Name des Unterzeichners: Name des Unterzeichners. ○ E-Mail-Adresse des Unterzeichners: E-Mail-Adresse des Unterzeichners. ○ Titel des Unterzeichners: Titel des Unterzeichners. **Hinweis:** ○ Diese Optionen sind verfügbar, wenn die Vorlage für vertragsbezogen ist Vertragsmanagement Pro. ○ Stellen Sie sicher, dass Sie den Teilnehmern Signatur und Signaturdatum zugeordnet haben, und löschen Sie alle nicht zugeordneten Felder für Signatur und Signaturdatum.
Vorschauwert	Ein Feldzuordnungswert, der beim Testen der Vorlage anstelle des Platzhalters verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Textfeld** Ist aus ausgewählt **Dokumentfeldtyp** .
Format	Format, in dem die Werte vom Teilnehmer einzugeben sind. Wenn der Teilnehmer keinen Wert im angegebenen Format eingibt, wird für den Teilnehmer ein Validierungsfehler angezeigt.
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vorlagenzuordnung.
Zuordnungstabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Dokumentvorlage zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zuordnungsfeld	Zuordnungsfeld, das zum Zuordnen der Werte aus dem Tabellenfeld verwendet wird, das eingefügt wird, wenn diese Vorlage in einem Vertrag verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Textfeld** Ist aus ausgewählt **Dokumentfeldtyp** .
Teilnehmer	Wählen Sie den Teilnehmer aus, der der Vertragsvorlage zugeordnet ist. Beim Erstellen von Teilnehmern ○ Um einen internen Unterzeichner zu erstellen, ordnen Sie dem Teilnehmerdatensatz eine Anwenderreferenz zu, z. B. P1. ○ Um einen externen Unterzeichner zu erstellen, ordnen Sie die Felder Teilnehmername, Teilnehmer-E-Mail und Teilnehmertitel im Teilnehmerdatensatz zu. Wenn Sie einen Teilnehmer den Feldern „Name“, „E-Mail“ und „Titel“ des Unterzeichners in den Vorlagenzuordnungen zuordnen, hat der Teilnehmerdatensatz den Feldern „Teilnehmername“, „E-Mail“ und „Titel“ in den Unterzeichneraufgaben den Wert zugeordnet. **Hinweis:** Wenn die Vorlage über eine Unterzeichnerregel verfügt, hat die Unterzeichnerzuordnung unter der Unterzeichnerregel Vorrang vor der Anwenderzuordnung im Teilnehmerdatensatz.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Skripteditors.
Skript	Das Skript, das die Zuordnung zwischen Feldern und Datensatzerstellervariablen konfiguriert. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Erweitertes Skript** ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Vorlagenzuordnungen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage, um sie zum Generieren eines Standardvertragsdokuments mit vordefiniertem Inhalt verfügbar zu machen, wenn ein Vertragsanwender eine Anforderung übermittelt.

Vorbereitungen

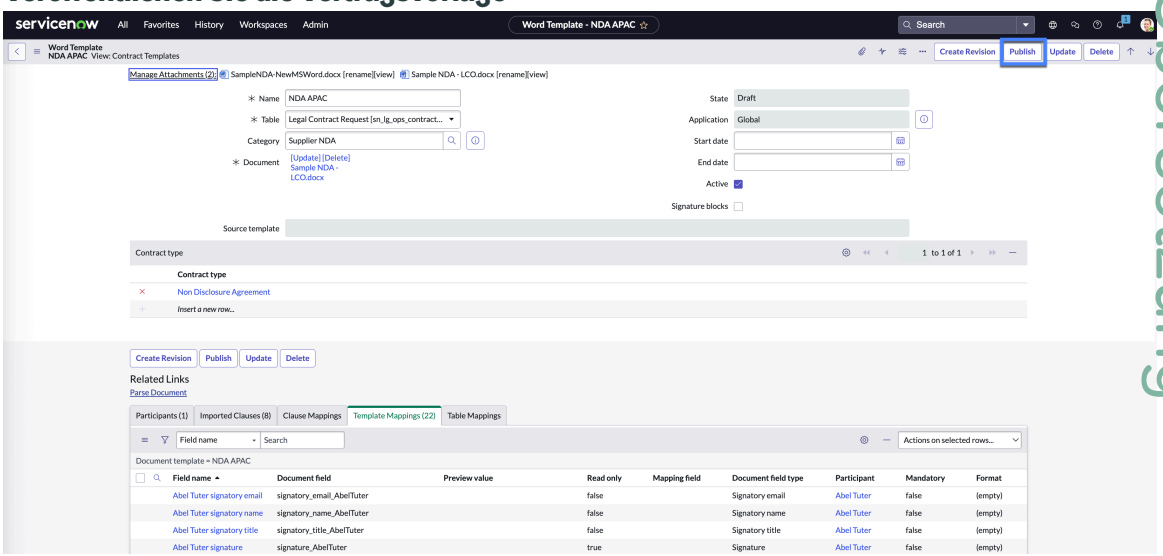
Stellen Sie sicher, dass die Klauselzuordnung abgeschlossen wurde, bevor Sie eine Vertragsvorlage mit Klauseln veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen und Klassifizieren und ordnen Sie importierte Klauseln zu.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsvorlage**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Vertragsdokument.
   a. Generieren Sie das Vertragsdokument, und zeigen Sie eine Vorschau an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie ein Vertragsdokument aus einer Vorlage, und zeigen Sie es in der Vorschau an.
   b. Wenn Änderungen erforderlich sind, aktualisieren Sie das Dokument, und speichern Sie es.
4. Wählen Sie beim Abschließen des Inhalts des Vertragsdokuments aus **Veröffentlichen** .

Veröffentlichen Sie die Vertragsvorlage



Ergebnis

Die Vertragsvorlage wird veröffentlicht.

Hinweis: Wenn der Vertragstyp, der der Vertragsvorlage zugeordnet ist, deaktiviert ist, wenn sich die Vertragsvorlage im Status Entwurf oder Bearbeitung befindet, wird beim Versuch, die Vorlage zu veröffentlichen, ein Fehler angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln

Konfigurieren Sie eine Regel, um die Vertragsdokumentvorlage zu identifizieren, die zum Generieren des Vertragsdokuments für die anfordernde Person verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Variablen im Zusammenhang mit der Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie der Anwendungstabelle den Verweis auf die Vertragsanforderung hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Vertragsvorlagenregeln**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vertragsvorlagenregel“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vertragsvorlagenregel.
Beschreibung	Beschreibung der Vertragsvorlagenregel.
Angeforderte Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsanforderungen gespeichert werden. **Hinweis:** Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können die Vorlagenregeln in einer anderen Tabelle konfigurieren.
Kategorie	Kategorie der Dokumentvorlage.
Vorlage	Die veröffentlichte und aktive Vertragsvorlage, die zum Generieren des Vertragsdokuments verwendet wird.
Betrifft	Bedingungen, unter denen die Vertragsvorlage ausgewählt wird. Um beispielsweise eine Regel anzuwenden, wenn eine Vertragsanforderung in einer NDA-Kategorie übermittelt wird, geben Sie die Bedingung ein **[Kategorie][ist][NDA]** .
Reihenfolge	Zur Festlegung der Ausführungsreihenfolge der Auswahlregel.

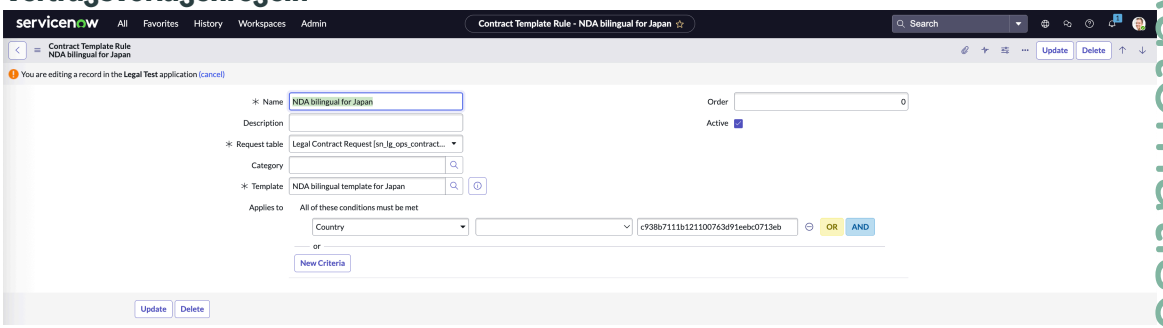
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn mehrere Regeln die Bedingungen einer Vertragsanforderung erfüllen, wird die Vorlagenregel mit der niedrigsten Reihenfolgennummer zur Auswahl der Vorlage ausgeführt.
Aktiv	Option zum Markieren der Regel als aktiv. Beim Senden einer Anforderung und beim Identifizieren der entsprechenden Vorlage werden nur aktive Regeln berücksichtigt

4. Wählen Sie **Absenden**.

Vertragsvorlagenregeln



Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Vertragskonfiguration

Definieren Sie eine Regel für interne Unterzeichner

Definieren Sie eine Regel für interne Unterzeichner, um Unterzeichner mithilfe von Unterzeichnerzuordnungen einer Vorlage zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_admin und sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Variablen im Zusammenhang mit einer Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie der Anwendungstabelle den Verweis auf die Vertragsanforderung hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Regeln für interne Unterzeichner**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Regeln für interne Unterzeichner“

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der internen Unterzeichnerregel.

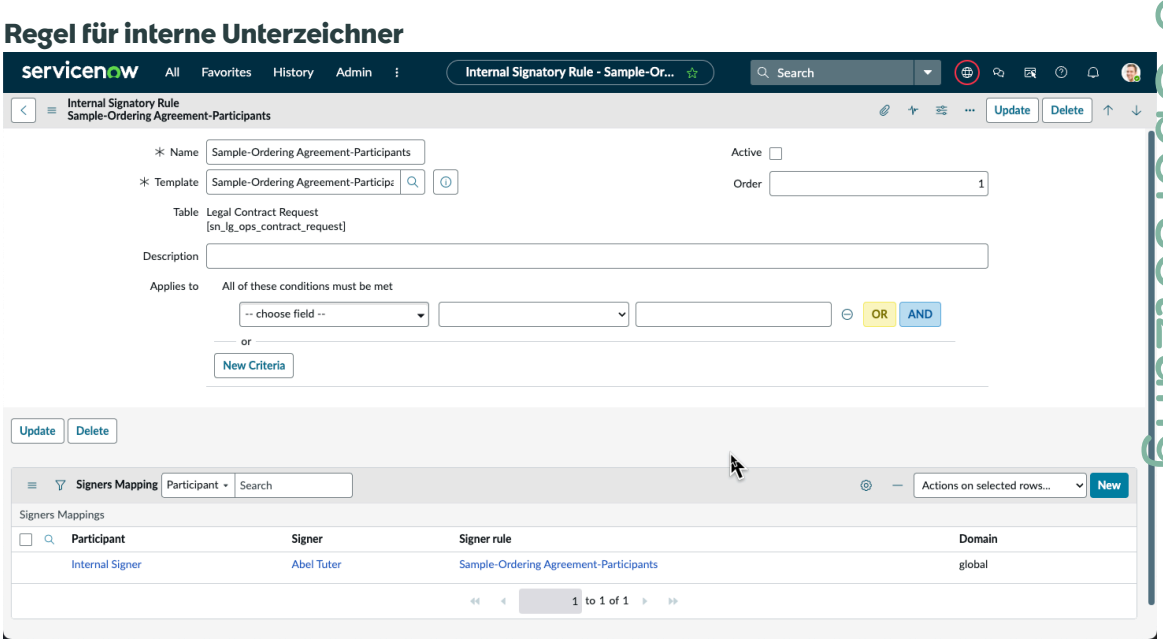
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vorlage	Vorlage aus der Liste der aktiven und veröffentlichten Vorlagen ausgewählt.
Tabelle	Tabelle, die der ausgewählten Vorlage zugeordnet ist. Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Vorlage ausgewählt wird.
Beschreibung	Beschreibung der Regel für interne Unterzeichner.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Unterzeichnerregel aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Unterzeichnerregel verwendet wird.
Betrifft	Bedingungen, unter denen die Regel für interne Unterzeichner ausgewählt wird. Wenn Sie beispielsweise eine Zuweisungsgruppe auswählen und einen Anwender als Unterzeichner konfigurieren, ist dieser Anwender der interne Unterzeichner für Vertragsanforderungen, die die ausgewählte Zuweisungsgruppe enthalten.

Automatische Übersetzung

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.



5. In **Unterzeichnerzuordnungen** Abschnitt auswählen **Neu** .

   a. In **Teilnehmer** Feld einen Teilnehmer auswählen.

   Hinweis: Wenn Signaturblöcke für die Vertragsvorlage konfiguriert sind, ist dieses Feld nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. In **Unterzeichner** Feld einen Anwender aus der Liste auswählen.

c. Wählen Sie **Absenden**.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis: Wenn mehr als eine interne Unterzeichnerregel anwendbar ist, wird die Unterzeichnerregel mit der niedrigsten Reihenfolge berücksichtigt.

Ergebnis

Eine Regel für interne Unterzeichner wird erstellt, um einen Anwender als internen Unterzeichner für die entsprechende Vertragsvorlage zuzuordnen.

Hinweis: Während der Zuweisung des Unterzeichners für den Vertrag basierend auf einem eigenen Papier, die *`Internal Signatory`*Regel hat Vorrang.

- Ein Anwender von **Unterzeichnerzuordnungen** Wird als Unterzeichner ausgewählt.
- Für Vertragsvorlagen, die mit Teilnehmern konfiguriert sind, wenn ein Teilnehmer den nicht erfüllt *`Internal Signatory`*Regelkriterien: Ein Unterzeichner wird aus der Anwenderfeldzuordnung der Teilnehmerliste in der Vorlage ausgewählt.
- Überprüfen Sie beim Erstellen der Unterzeichneraufgabe für einen internen Anwender, ob der offizielle Name des Anwenders im Mitarbeiterprofil des Anwenders verfügbar ist. Wenn kein Wert in angegeben ist **Offizieller Name** Feld verwenden Sie den Anwendernamen aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user]. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil -Formular.
- Wenn keine Daten gefunden werden, wird ein leerer Unterzeichnerdatensatz erstellt, der mit den richtigen Unterzeichnerdetails aktualisiert werden kann.

Erstellen Sie eine Vertragskonfiguration

Definieren Sie das Vertrags-Repository, in dem die Verträge gespeichert werden, und ordnen Sie die Daten zu, die dem Vertragsdokument hinzugefügt werden sollen.

Vorbereitungen

Eine Vertragsvorlage und eine Vorlagenregel, die die Vorlage auswählt, wenn der Anwender eine Vertragsanforderung übermittelt, müssen vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung in Vertragsmanagement Pro und Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln.

Wenn die Variablen im Zusammenhang mit der Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie der Anwendungstabelle den Verweis auf die Vertragsanforderung hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Vertragsdokumenten Daten hinzuzufügen, müssen Sie Anforderungstabellenfelder Repository-Feldern zuordnen.

Hinweis:

Drittpartei-Verträge haben bereits eine Standardvertragskonfiguration im Basissystem.

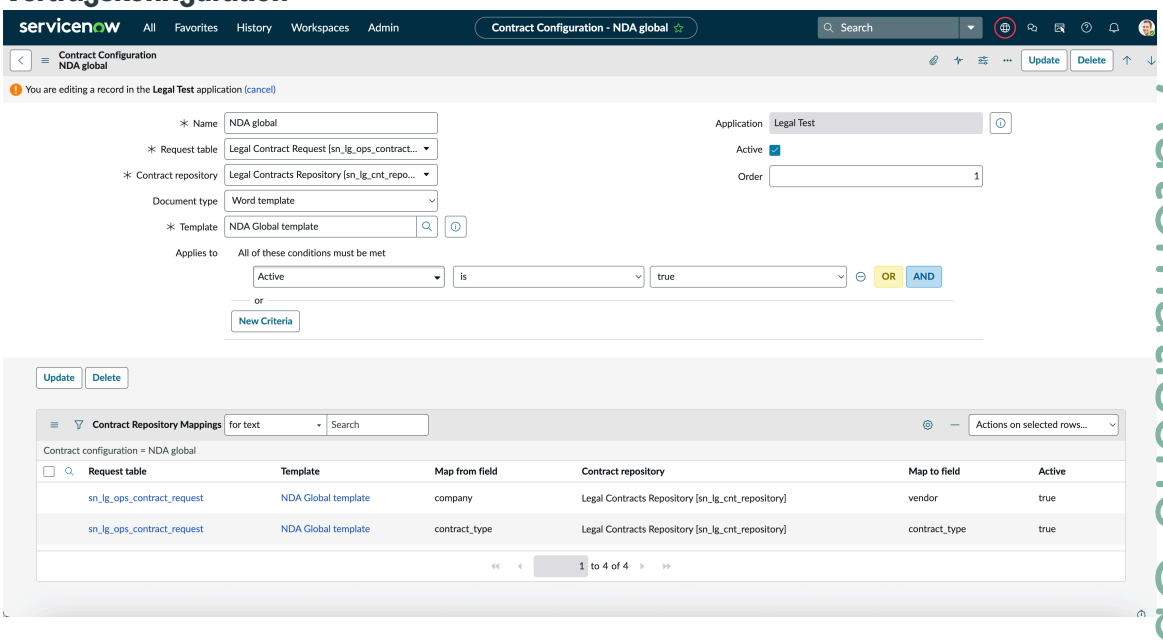
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragskonfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Vertragskonfiguration“ aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Vertragskonfiguration“.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Vertrags-Repository-Zuordnungen die Option aus **Neu** .

Vertragskonfiguration



6. In **Zuordnungstyp** , Wählen Sie den Typ der Zuordnung aus, die Sie ausführen möchten.
   Die Felder im Formular ändern sich je nach Auswahl.

Zuordnungstyp	Felder verfügbar
Feldzuordnung: Ordnen Sie Felder aus der Anforderungstabelle den Feldern in der Vertrags-Repository-Tabelle zu.	○ **Anforderungstabelle** – Tabelle, der Sie die Vertragskonfiguration zuordnen möchten. ○ **Aus Feld zuordnen** – Feld der Anforderungstabelle, das Sie der zuordnen möchten **Dem Feld zuordnen** , Ein Feld im Vertrags-Repository. ○ **Aktiv** – Option, um anzugeben, dass die Vertrags-Repository-Zuordnung aktiv ist. ○ **Vertrags-Repository** – Dieses Feld wird automatisch auf das Konfigurations-Repository festgelegt, das in festgelegt ist **Vertrags-Repository** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungstyp	Felder verfügbar
Vorlagenzuordnung: Ordnen Sie die Vorlagenzuordnungen einer Vertragsvorlage den Feldern im Vertrags-Repository zu.	○ **Vorlage** – Dieses Feld wird automatisch auf die Vorlage festgelegt, für die Sie die Repository-Zuordnung erstellen. ○ **Vorlagenzuordnung** – Das Feld aus der Vorlage, das Sie zuordnen möchten **Dem Feld zuordnen** Wert, ein Feld im Vertrags-Repository. ○ **Aktiv** – Option, um anzugeben, dass die Vertrags-Repository-Zuordnung aktiv ist.
Vorlagenzuordnung: Ordnen Sie Felder des Datensatzerstellers den Feldern in der Vertrags-Repository-Tabelle zu.	○ **Datensatzersteller** – Der Datensatzersteller, aus dem Sie die Variable kopieren möchten. Wenn Sie beispielsweise eine Variable aus einer Vertragsanforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung kopieren möchten, wählen Sie Datensatzersteller für eine Geheimhaltungsvereinbarung aus. ○ **Variable** – Die Variable des Datensatzerstellers, die Sie einem Feld im Vertrags-Repository zuordnen möchten. ○ **Aktiv** – Option, um anzugeben, dass die Vertrags-Repository-Zuordnung aktiv ist. ○ **Dem Feld zuordnen** – Das Feld, dem Sie die Variable vom Datensatzersteller zuordnen möchten.

7. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern der Repository-Zuordnung.
8. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Vertragskonfiguration.

Aktivieren Sie die Stichwortsuche für Vertragsvorlagen

Aktivieren Sie die Stichwortsuche in Vertragsvorlagen.

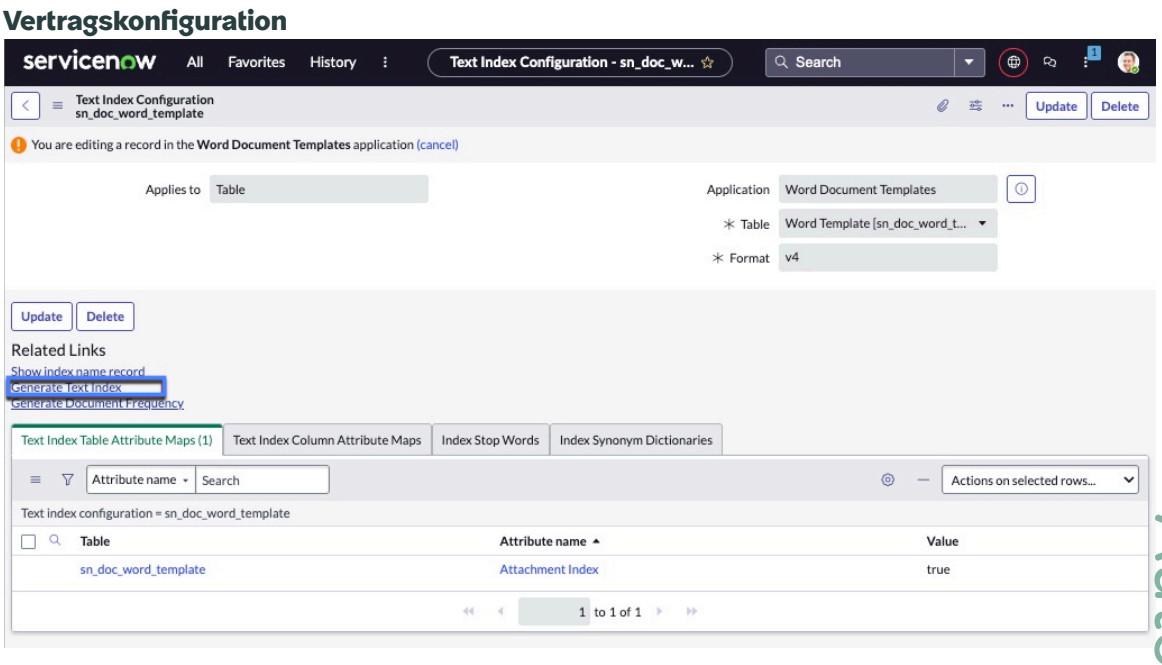
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

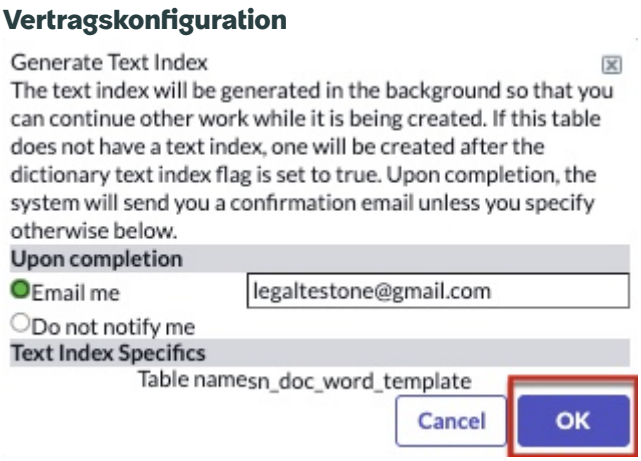
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**an.
2. Wählen Sie in der Liste den Datensatz mit dem Tabellenwert aus **Word-Vorlage [sn_doc_Word_template]** .
3. Wählen Sie Aus **Textindex Generieren** Über zugehörige Links

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Aus **Ok** Im Dialogfeld Textindex generieren.



Ergebnis

Die Tabelle wird indiziert. Weitere Informationen zur Suche nach einem Stichwort in einer Vertragsvorlage finden Sie unter Suchen Sie in Vertragsvorlagen nach Stichwörtern

Konfigurieren Sie dynamische Klauseln für Vertragsvorlagen

Aktivieren Sie dynamische anwenderdefinierte Inhalte in Vertragsvorlagen durch Klauseln, die Klauselvariationen für voreingestellte Bedingungen enthalten.

Eine Klausel ist eine Sammlung von Klauselvariationen, die einen Inhaltsblock enthalten. Beispiel: Nur ein Abschnitt in einem Vertragsdokument mit Geheimhaltungsvereinbarung muss basierend auf der geografischen Region der unterzeichnenden juristischen Person geändert werden. Sie erstellen mehrere Dokumentvorlagen mit dem identischen Inhalt, wobei der einzige Unterschied standortbezogene Inhalte ist. Sie können dann die bedingungsbasierten Klauselvariationen verwenden, um nur eine Vertragsvorlage zu erstellen, die Dokumente für verschiedene Standorte generieren kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klauseln werden in einer Klauselbibliothek gespeichert, aus der Sie sie in Vertragsvorlagen einfügen können. Sie können Klauselvariationen beim Erstellen einer Vertragsvorlage erstellen und hinzufügen oder sie später hinzufügen.

Vorteile von Klauselvariationen

Die Vorteile der Verwendung von Klauselvariationen in Dokumentvorlagen sind:

- Effiziente Verwendung einer einzelnen Vertragsvorlage zur Erstellung von Verträgen mit verschiedenen anwenderdefinierten Details.
- Aufnahme einer einzelnen Klauselvariante in mehrere Vertragsvorlagen.
- Fähigkeit, Bedingungen zu definieren und die Priorität der Ausführung festzulegen, damit im generierten Dokument dynamisch eine entsprechende Inhaltsvariation erfasst wird.

Zugehörige Informationen

- Erstellen oder bearbeiten Sie eine Vertragsklausel
- Erstellen Sie eine Klauselvariation
- Fügen Sie einer Klausel Metadaten mithilfe des Add-ins hinzu

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Vertragsklausel

Erstellen oder ändern Sie als Vertragskonfigurator Klauseln, die Klauselvariationen verwalten, die Vertragsvorlagen zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Klauselverwaltung**an.
2. Wählen Sie aus, ob Sie eine neue Klausel erstellen oder eine vorhandene Klausel ändern.
   - Um eine Klausel zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine vorhandene Klausel zu ändern, öffnen Sie eine Klausel aus der Liste.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neuer Datensatz für Klausel“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Dieses Feld wird automatisch mit einer eindeutigen Nummer ausgefüllt.
Name	Eindeutiger Name für die Klausel.
Vertragstyp	Typ des Vertrags, dem Sie die Klausel zuordnen möchten. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Klausel zuordnen möchten. **Hinweis:** Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können die Klauselbibliothek in einer anderen Tabelle konfigurieren.

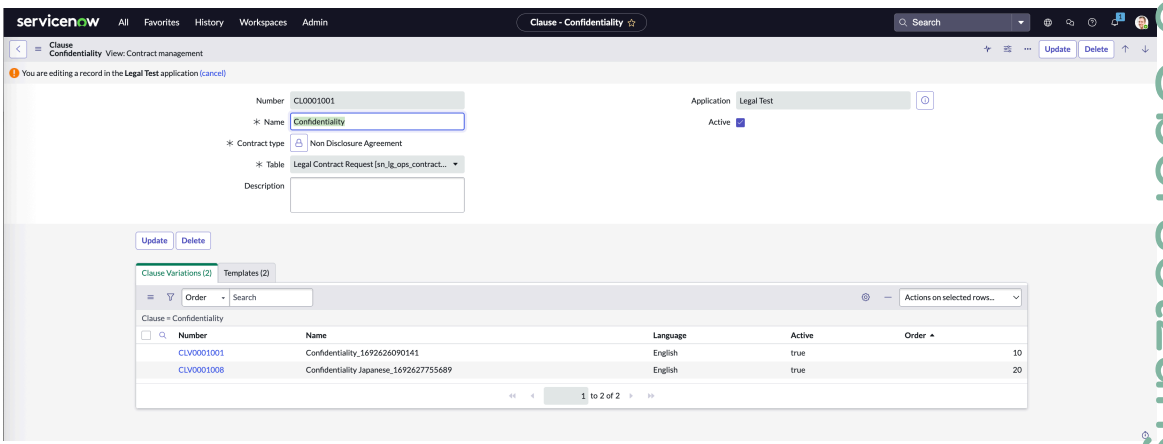
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Wenn Sie die Tabelle „Rechtsvertragsanforderung“ auswählen, wird die Klausel nur für die Vorlagen angezeigt, die dieser Tabelle zugeordnet sind.
Beschreibung	Informationen zur Klausel.
Anwendung	Anwendung, zu der die Klausel gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Klausel erstellen.
Aktiv	Option, um die Klausel aktiv und zur Verwendung verfügbar zu machen. **Hinweis:** Beim Bearbeiten einer vorhandenen Klausel können Sie die Klausel nicht als inaktiv festlegen, wenn eine aktive Klauselvariation vorhanden ist.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die Klausel wird gespeichert, und die zugehörigen Listen für Klauselvariationen und Vorlagen werden angezeigt.
5. Speichern Sie die Klausel.
   - Um eine neue Klausel zu speichern, wählen Sie aus **Übermitteln** .
   - Um die Änderungen an einer vorhandenen Klausel zu speichern, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Klauselformular



Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Klauselvariationen, um sie in der Dokumentvorlage für eine vordefinierte Bedingung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Klauselvariation.

Erstellen Sie eine Klauselvariation

Erstellen Sie als Vertragskonfigurator eine Klauselvariation, die in einer Vertragsvorlage für vordefinierte Bedingungen verwendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Variablen im Zusammenhang mit der Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie der Anwendungstabelle den Verweis

Automatische Übersetzung

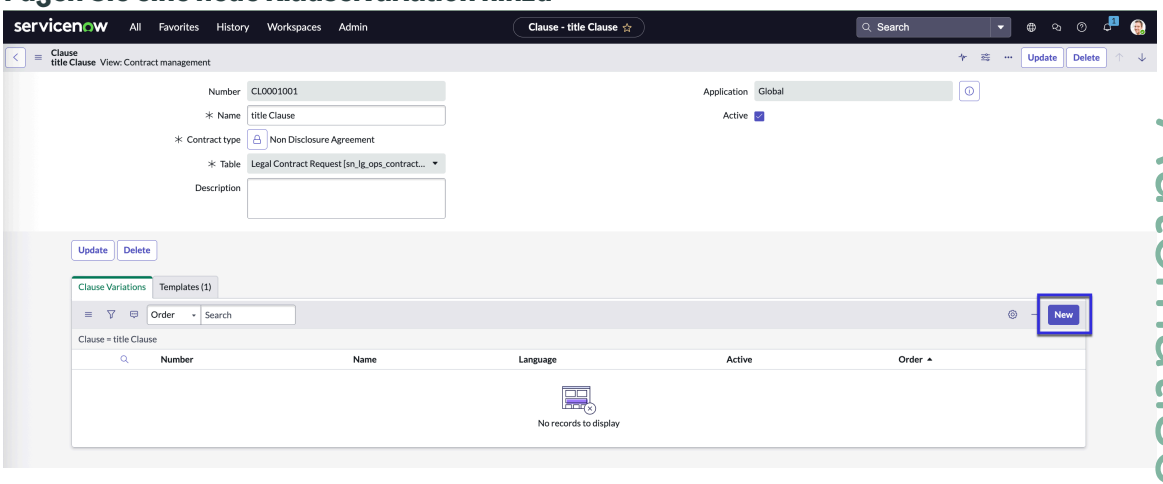
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf die Vertragsanforderung hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Klauselverwaltung**an.
2. Wählen Sie eine Klausel aus.
3. In **Klauselvariationen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .

Fügen Sie eine neue Klauselvariation hinzu

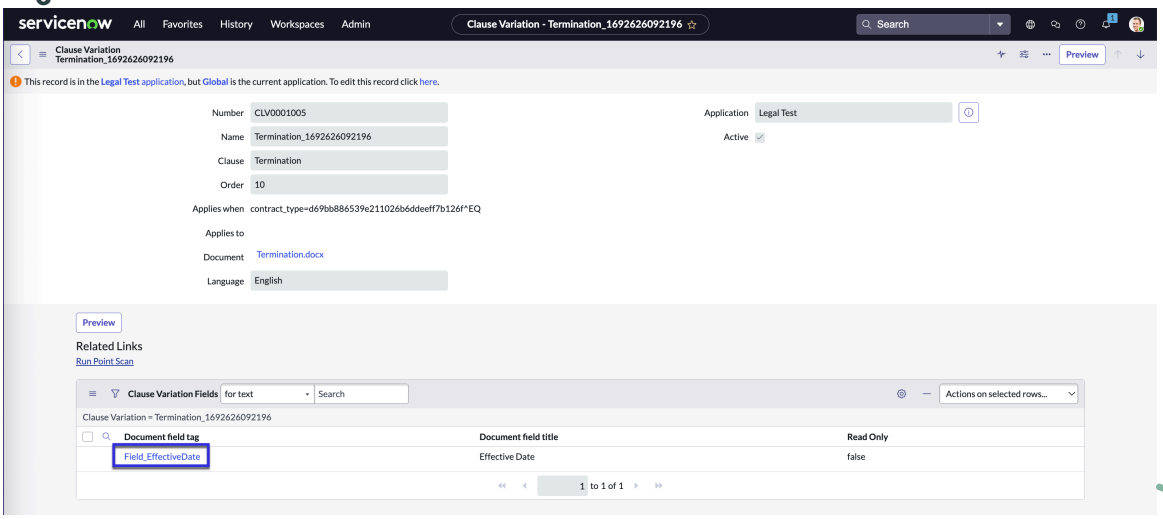


4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu Feldern finden Sie unter Formular „Klauselvariation“.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   - Die zugehörige Liste Klauselvariationsfelder wird angezeigt.
   - Das importierte Dokument wird analysiert, und die Inhaltssteuerelemente des Typs „Feld“ werden extrahiert und in der zugehörigen Liste „Klauselvariationsfelder“ angezeigt.
   - Wenn Sie eine Klauselvariation bearbeiten, die einer veröffentlichten Vertragsvorlage zugeordnet ist, und ein Dokument mit zusätzlichen Inhaltssteuerelementen importiert haben, werden die nicht zugeordneten Inhaltssteuerelemente in der zugehörigen Liste nicht zugeordnete Metadaten aufgeführt
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Klauselvariationsfelder ein Klauselvariationsfeld aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie eine neue Klauselvariation hinzu



7. Zeigen Sie im Formular die folgenden Details an.

Formular „Klauselvariationsfeld“

Feld	Beschreibung
Klauselvariation	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Klauselvariation festgelegt.
Dokumentfeldtitel	Titel des Inhaltssteuerelements.
Dokumentfeld-Tag	Tag der Inhaltssteuerung.
Schreibgeschützt	Option, um zu verhindern, dass dieses Feld bearbeitet wird.

8. Speichern Sie im Formular „Klauselvariation“ die Metadaten, indem Sie auswählen **Aktualisieren** .
9. Speichern Sie im Formular „Klauselvariation“ die Klauselvariation, indem Sie auswählen **Aktualisieren** .

Fügen Sie einer Klausel Metadaten mithilfe des Add-ins hinzu

Fügen Sie als Vertragskonfigurator Metadaten hinzu, um Informationen im Voraus auszufüllen, die im Vertragsdokument platziert werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Word-Add-in konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

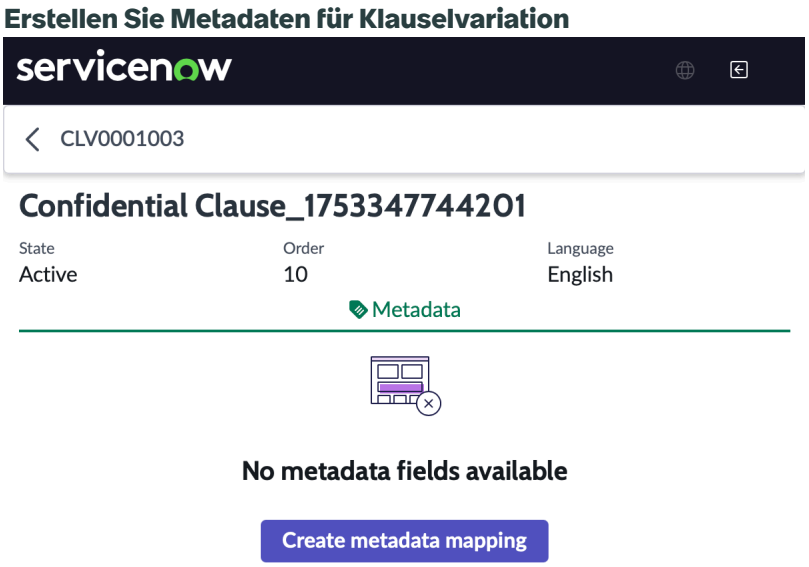
Prozedur

1. Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten Microsoft Word.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
   Der Anmeldebildschirm des Add-ins wird angezeigt.
3. Geben Sie die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Der Add-in-Bildschirm wird mit den Registerkarten Vorlagen und Klauseln angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Klauseln eine Klausel aus.
   Die Klauselvariationsdetails werden angezeigt.

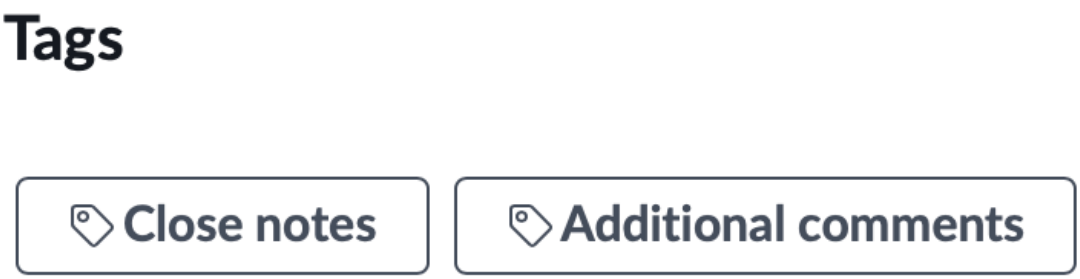
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie die Klauselvariation aus, für die Sie Metadaten hinzufügen möchten.
6. In Microsoft Word, Platzieren Sie den Cursor an der Stelle, an der Sie die Metadaten hinzufügen möchten.
7. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Metadatenzuordnung** .



8. In **Feldname** Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Metadaten ein.
9. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   - Die Metadaten werden hinzugefügt und als Kachel mit dem Feldnamen als Titel angezeigt.



   - Die Metadaten werden mit synchronisiert ServiceNow Instanz. Sie können die Metadaten anzeigen, indem Sie sich bei anmelden ServiceNow Instanz und Navigation zu **Feldzuordnung** Zugehörige Liste einer Klauselvariation.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie die erstellten Metadaten zu anderen Stellen im Dokument hinzu, indem Sie auf das Tag klicken.
11. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Zuordnung ab und laden Sie sie hoch** .
    Die Datei wird hochgeladen. Wenn die Klauselvariation mehreren Vorlagen zugeordnet ist und die Variation Metadaten enthält, werden die nicht zugeordneten Metadaten angezeigt, und Sie müssen sie für jede der Vorlagen zuordnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Vertragsanforderungsfunktionen in Ihrem Arbeitsbereich hinzu, und konfigurieren Sie sie

Konfigurieren Sie als Vertragsadministrator Ihren Arbeitsbereich so, dass er verwendet wird Vertragsmanagement Pro Funktionalität.

Fügen Sie eine Aktionsschaltfläche für den Arbeitsbereich zum Initiieren einer Vertragsanforderung hinzu

Definieren Sie eine Aktionsschaltfläche in Ihrem Arbeitsbereich, und ordnen Sie sie der integrierten Aktion zu, die eine Vertragsanforderung initiiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie Ihrem Arbeitsbereich die Funktion „Vertragsanforderung initiieren“ hinzu.

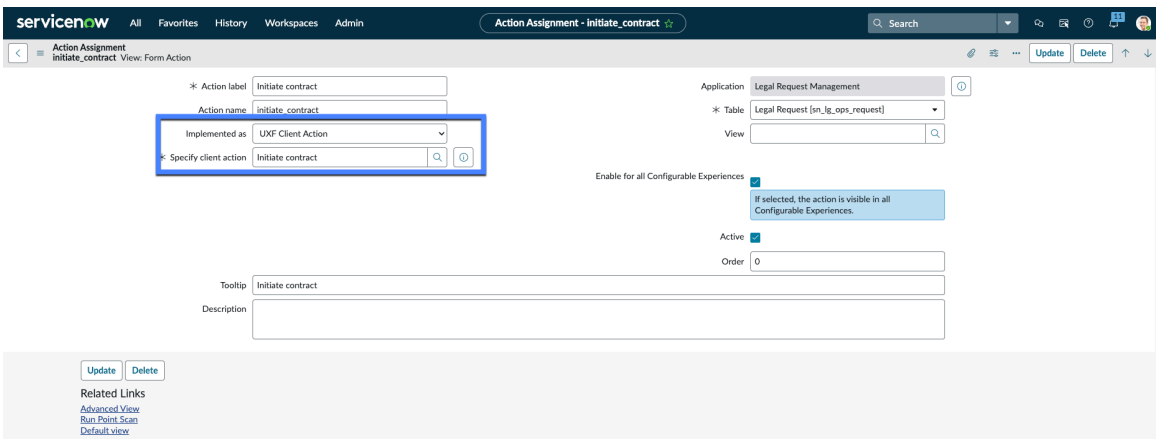
a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktionen**
Weitere Informationen finden Sie unter Wird Angepasst Konfigurierbarer Arbeitsbereich Mit deklarativen Aktionen

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Legen Sie die Aktion auf den Typ „UXF-Clientaktion“ fest, und ordnen Sie die Aktion der Funktionalität „Vertragsanforderung initiieren“ zu, indem Sie die folgenden Feldwerte eingeben.

Vertragsanforderungsfelder initiieren

Feld	Wert
Implementiert als	UFX-Clientaktion
Client-Aktion angeben	Vertrag initiieren



d. Füllen Sie im Formular die anderen Felder aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Aktionszuweisung“

e. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erstellen Sie eine Ereigniszuordnung für die deklarative Aktion „Vertrag initiieren“.

   a. Wählen Sie Aus **Erweiterte Ansicht** Unter zugehörige Links aufgeführt.

   b. Wählen Sie zur zugehörigen Liste UX-Add-on-Ereigniszuordnungen aus.

   c. Wählen Sie **Neu**.

   d. Wählen Sie im Feld deklarative Quellaktion die Option Initiate_Contract aus.

   e. Wählen Sie im Feld Zielereignis die Option [Datensatzseite] Modal öffnen aus.

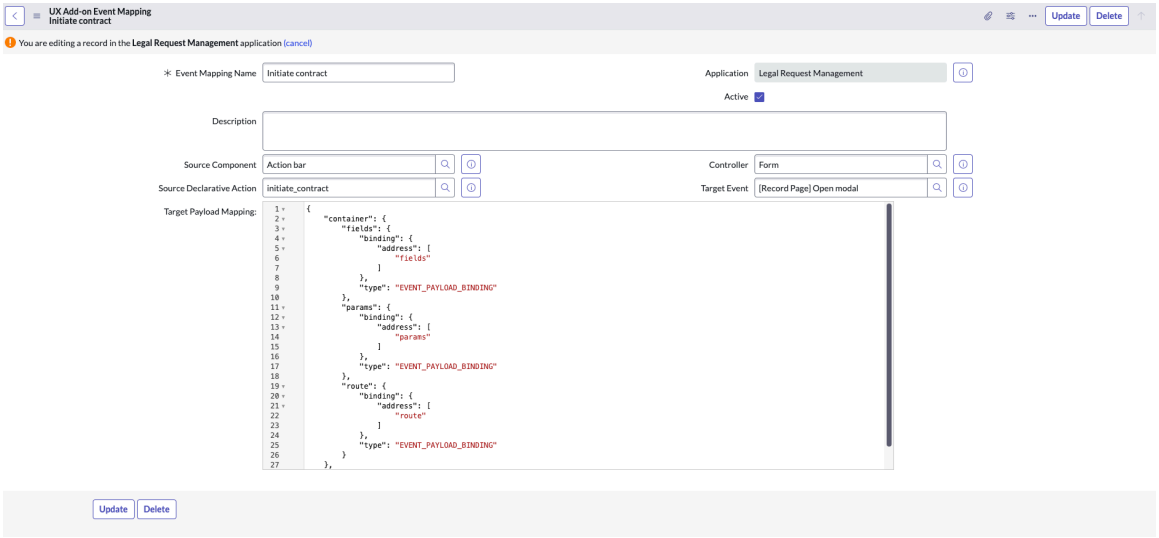
   f. In **Zuordnung Der Zielnutzlast** Feld definieren Sie die zu sendenden Felder, indem Sie den folgenden JSON-Code einfügen.

```
{
  "container": {
    "fields": {
      "binding": {
        "address": [
          "fields"
        ]
      },
      "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
    },
    "params": {
      "binding": {
        "address": [
          "params"
        ]
      },
      "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
    },
    "route": {
      "binding": {
        "address": [
          "route"
        ]
      },
      "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
    }
  },
  "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

   g. Füllen Sie im Formular die anderen Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter UFX – Formular „Ereigniszuordnung hinzufügen“.

h. Wählen Sie **Absenden**.

3. Konfigurieren Sie Sichtbarkeitsbedingungen für die Schaltfläche „Vertragsaktion initiieren“.

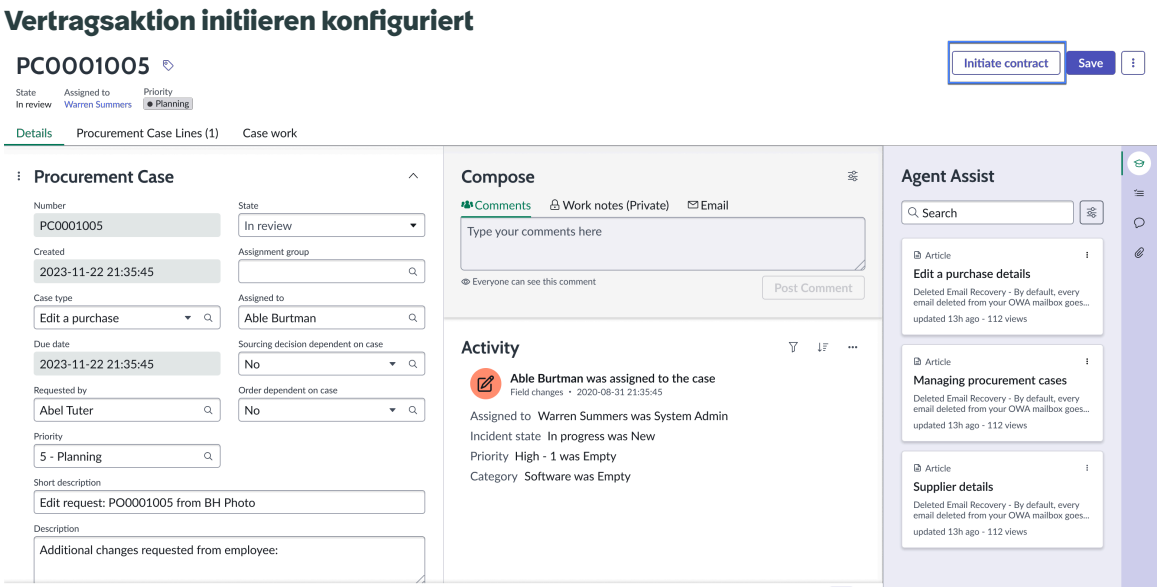
a. Wählen Sie Aus **Erweiterte Ansicht** Unter zugehörige Links aufgeführt.

b. Wählen Sie aus, um die zugehörige Liste Bedingungen anzuzeigen.

c. Legen Sie die Bedingungen für die Sichtbarkeit der Aktionsschaltfläche fest.

Ergebnis

In Ihrem Arbeitsbereich ist eine Aktionsschaltfläche verfügbar, mit der Anwender Vertragsanforderungen aus einem Vertragsdatensatz initiieren können.



Fügen Sie Ihrem Arbeitsbereich die Registerkarte „Vertragsanforderungen“ hinzu

Fügen Sie Ihrem Formular als Administrator die Möglichkeit hinzu, auf Vertragsanforderungsdetails zuzugreifen, indem Sie die Registerkarte Vertragsanforderungen hinzufügen.

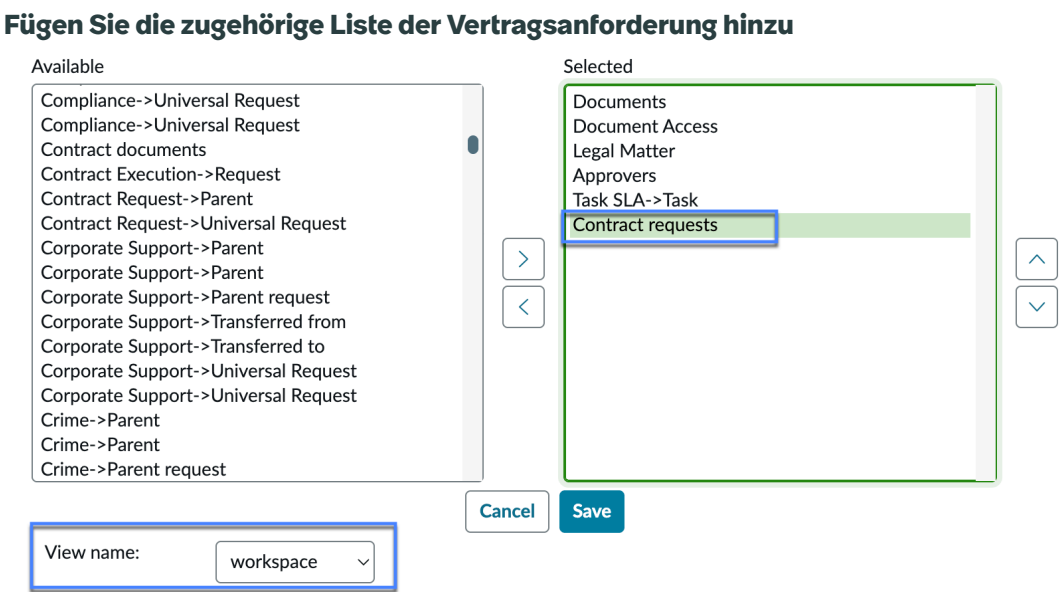
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

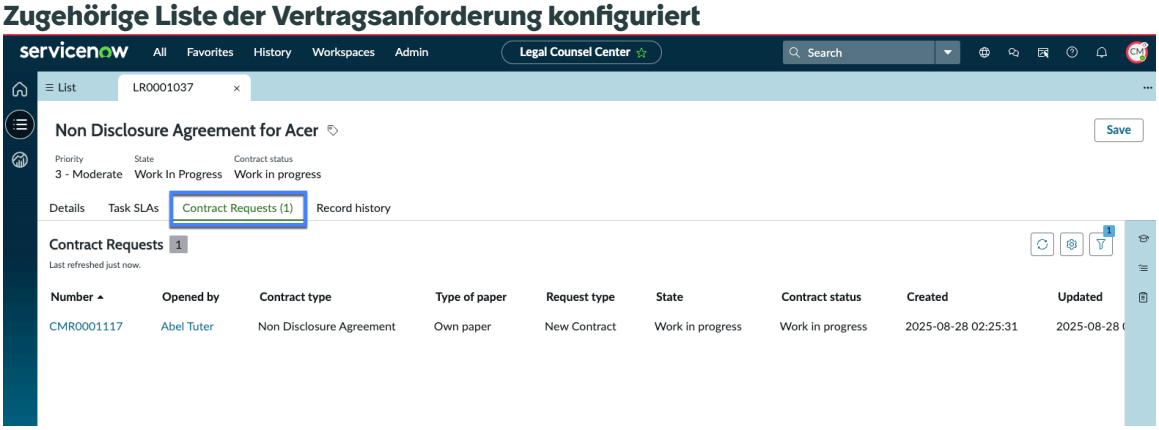
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**
2. Wählen Sie die Tabelle aus, der Ihr Formular zugeordnet ist.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenü-Symbol Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
4. In **Anzeigen** Wählen Sie die Arbeitsbereichsansicht aus, die die Registerkarte Vertragsanforderung enthalten soll.
5. Fügen Sie die Registerkarte Vertragsanforderungen hinzu, indem Sie verschieben **Vertragsanforderung** Aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt.



6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Registerkarte „Vertragsanforderungen“ ist in Ihrem Arbeitsbereich verfügbar, um die Anforderungsdetails anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Rollen, die für die Bearbeitung von Vertragsanforderungen erforderlich sind, finden Sie unter #unique_4025.

Zeigt Vertragsdokumente in einem Vertrags-Repository-Datensatz an

Aktivieren Sie als Administrator die Anzeige von Vertragsdokumenten in einem Vertrags-Repository-Datensatz, indem Sie ihm die Registerkarte Vertragsdokumente hinzufügen.

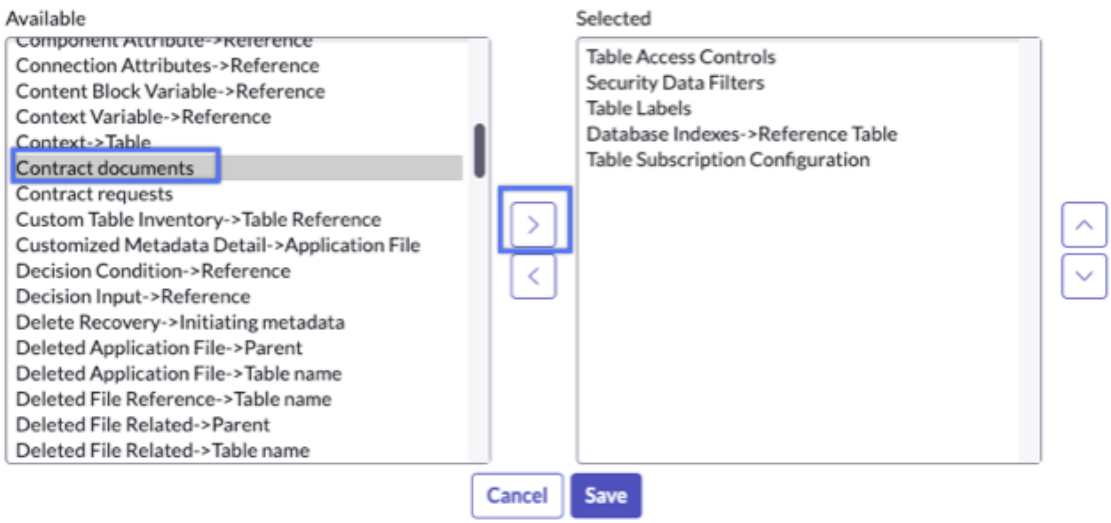
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**
2. Wählen Sie die als Vertrags-Repository konfigurierte Tabelle aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragskonfiguration.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenü-Symbol Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
4. In **Anzeigen** Wählen Sie Ihren Arbeitsbereich aus.
5. Fügen Sie die Registerkarte Vertragsdokumente in Vertrags-Repository-Datensätzen hinzu, indem Sie verschieben **Vertragsdokumente** Aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt.

Fügen Sie die zugehörige Liste „Vertragsdokumente“ hinzu



6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

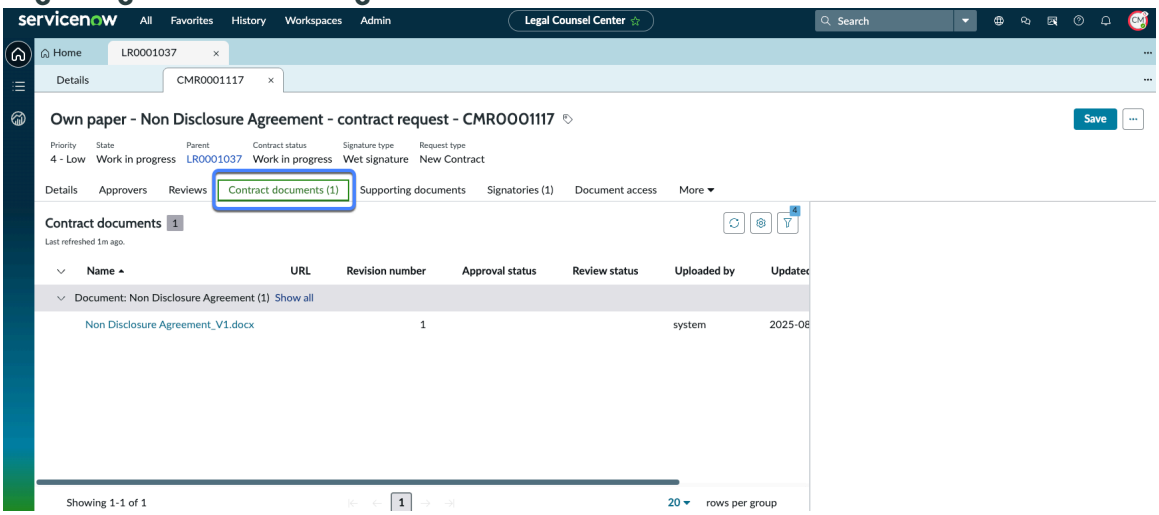
Ergebnis

Die Registerkarte Vertragsdokument ist in Ihrem Arbeitsbereich verfügbar, um die Vertragsdokumente und ihre Versionen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste des Vertragsdokuments



an.

Konfigurieren Sie den Header des Vertragsanforderungsformulars für Ihren Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie als Administrator den Header des Vertragsanforderungsformulars für Ihren Arbeitsbereich.

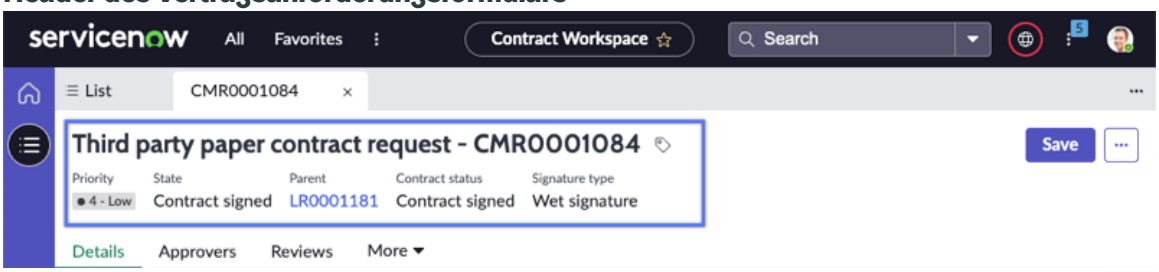
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Formularheader enthält ein primäres Feld und sekundäre Felder. Sie können Ihren Arbeitsbereich den Header-Tabellen des Basissystemformulars hinzufügen, um die Felder anzugeben, die in einem Header der Vertragsanforderung für Ihren Arbeitsbereich angezeigt werden.

Header des Vertragsanforderungsformulars



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**an.
2. In **Tabelle** Wählen Sie die UX-Formularheader-Tabellen aus, die sich auf das Vertragsformular beziehen.

Formularfelder für Vertragsanforderung	Tabelle
Kurzbeschreibung, Priorität, Vertragsstatus, übergeordneter Datensatz, Vertragsstatus, und Signaturtyp.	sn_cm_Core_Contract_Request
Teilnehmername	sn_cm_Core_Signer_Task

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Vertragsanforderung	Tabelle
Name des Dokuments, anfordernde Person der Vertragsanforderung, neueste Version des Dokuments, Speicherdetails und der Ordner, in dem das Dokument gespeichert wird	sn_cm_Core_document und wählen Sie es aus.

3. Wählen Sie aus **UX-Header-Konfigurationen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie Ihren Arbeitsbereich aus der Liste verfügbar aus, und verschieben Sie ihn in die Liste ausgewählt.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Gruppieren Sie Vertragsdokumente nach Vertragstyp im Vertragsanforderungsformular

Gruppieren Sie als Administrator die Vertragsdokumente im Vertragsanforderungsformular nach Vertragstyp.

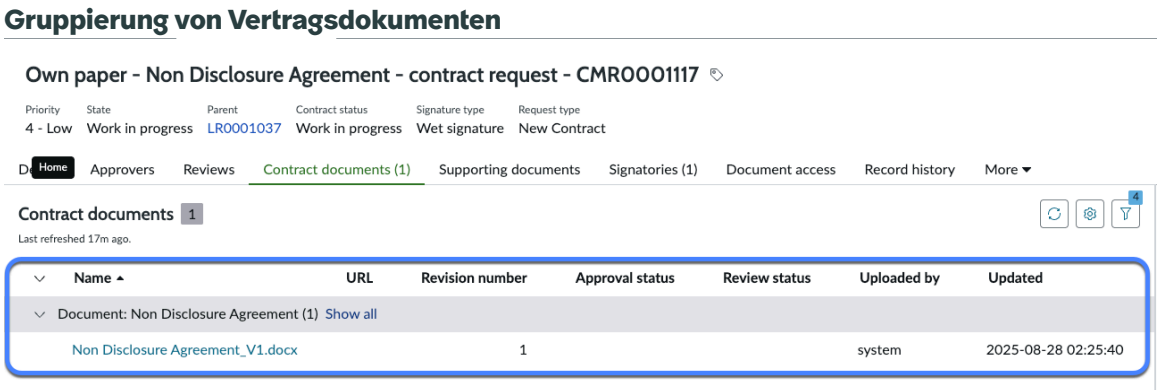
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: In Center für Rechtsangelegenheiten Und Arbeitsbereich für Verträge, Die Vertragsdokumente werden standardmäßig basierend auf dem Vertragstyp gruppiert.

Passen Sie die Standard-Datensatzseite (SRP) an, um Vertragsdokumente gruppiert nach Vertragstyp auf der Registerkarte „Vertragsdokument“ über UI Builder anzuzeigen, einen Builder für Webanwenderoberflächen. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .



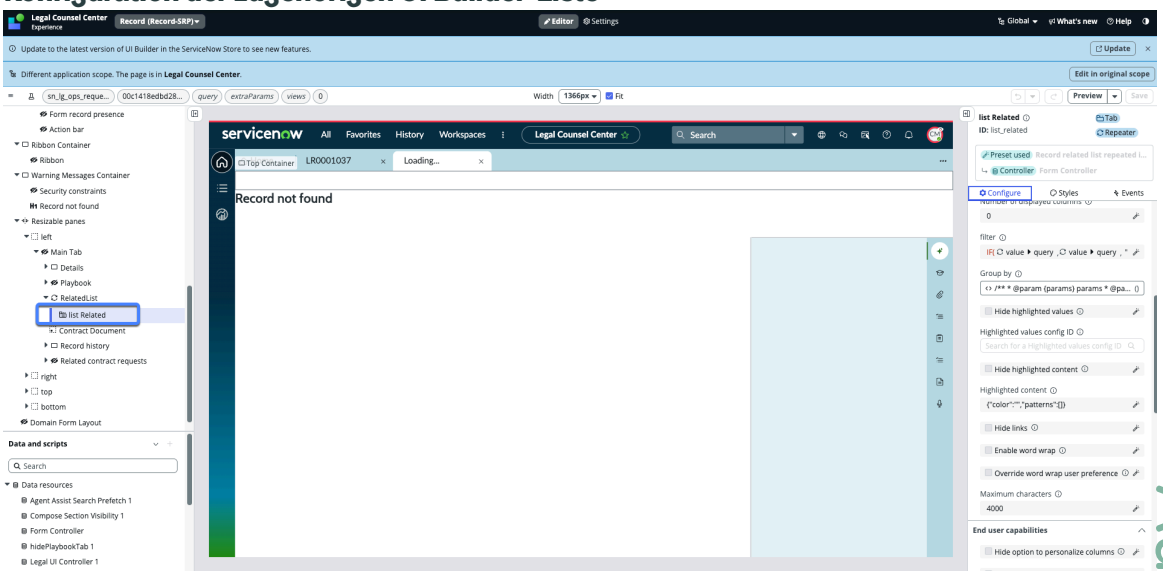
Prozedur

1. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Suchen und wählen Sie Ihren Arbeitsbereich aus.
3. Navigieren zu **Datensatz** > **SRP-Datensatz**an.
4. In der Liste Seiteninhalt unter **Textkörper** > **Größenanpassbare Bereiche** > **Links** > **Hauptregisterkarte** > **Zugehörige Liste**, Wählen Sie aus **Zugehörige Liste** .

Automatische Übersetzung

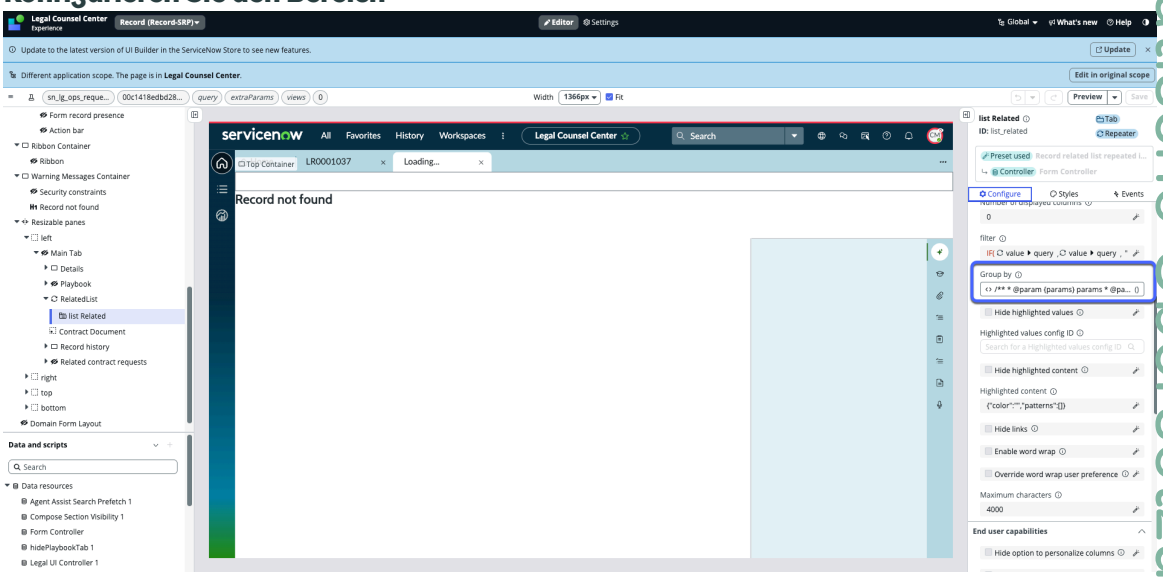
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration der zugehörigen UI Builder-Liste



5. In **Konfigurieren** Bereich auswählen **Gruppieren nach** Feld.

Konfigurieren Sie den Bereich



6. Geben Sie den folgenden Code in ein **Gruppieren nach** Feld:

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
 var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
=="sn_cm_core_contract_request";
 var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
 if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
   return 'document';
 }
return '';
}
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn das Feld nicht bearbeitbar ist, wählen Sie den für Ihren Arbeitsbereich geltenden Bereich in aus **Wählen Sie eine Anwendung aus** Dropdown-Liste oben auf der Seite.

7. Wählen Sie **Übernehmen**.

Gewähren Sie Berechtigungen zum Konfigurieren von Standardvertragsdokumentinformationen

Ermöglichen Sie einem Vertragsanwender als Administrator die Konfiguration von Informationen, die im Vertragsdokument platziert werden, indem Sie eine Vertragskonfiguratorrolle zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorlagenzuordnungen fügen Standardinformationen automatisch in das Vertragsdokument ein. Zum Konfigurieren von Vorlagenzuordnungen benötigt der Vertragsanwender die Rolle „Vertragskonfigurator“ (sn_cm_Core.Contract_config).

Prozedur

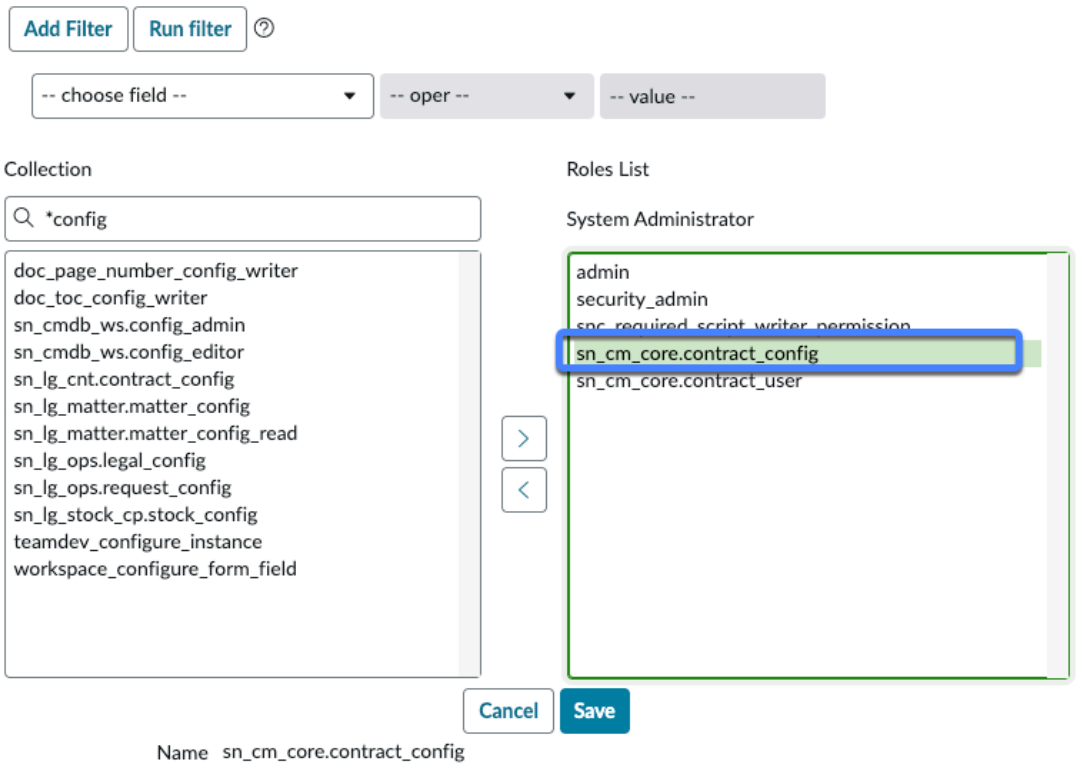
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.

2. Suchen Sie nach dem Anwender, und wählen Sie ihn aus.

3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.

4. Verschieben Sie die Rolle sn_cm_Core.Contract_config aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt.

Fügen Sie dem Anwender die Rolle „sn_cm_Core.Contract_config“ hinzu



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Speichern Sie den Anwenderdatensatz, indem Sie auswählen **Aktualisieren** .

Gewähren Sie Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Gewähren Sie als Administrator Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder, damit sie in Bedingungsgeneratoren ausgewählt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

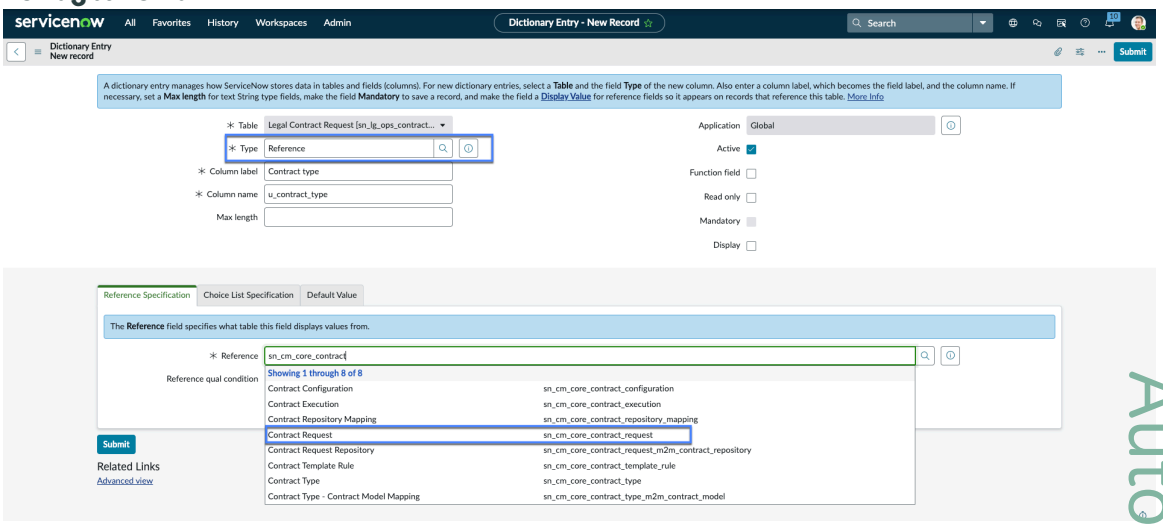
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**
2. Wählen Sie die Anwendungstabelle aus, deren Variablen in Bedingungsgeneratoren verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie der Tabelle die Vertragsanforderung als Referenzfeld hinzu.
   a. Wählen Sie aus **Spalten** Registerkarte und wählen Sie aus **Neu** .
   b. In **Typ** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ) Und suchen nach Referenz Und wählen Sie es aus.
   c. In **Spaltenbezeichnung** , Geben Sie eine eindeutige Bezeichnung für die Spalte ein.
   d. In **Spaltenbezeichnung** , Geben Sie einen eindeutigen Feldnamen der Spalte ein.
   e. Wählen Sie Aus **Referenzspezifikation** Registerkarte.
   f. In **Referenz** Feld „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] auswählen.
   g. Füllen Sie die Felder im Wörterbucheintragsformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Wörterbucheintragsformular .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

h. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivieren Sie, dass Vertragsanforderungen im Bedingungsgenerator verfügbar sind



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fügen Sie Zugriff auf das Verpflichtungsmanagement aus Vertrags-Repository-Datensätzen hinzu

Fügen Sie als Administrator die Registerkarte Verpflichtungen in Vertrags-Repository-Datensätzen hinzu, um Vertragsverpflichtungen zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**an.
2. Wählen Sie einen Vertragsdatensatz aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenü-Symbol Und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
4. In **Anzeigen** Wählen Sie die Arbeitsbereichsansicht aus, die die Registerkarte Verpflichtungen enthalten soll.
5. Fügen Sie Zugriff auf das Verpflichtungsmanagement hinzu, indem Sie verschieben **Verpflichtung** Aus der Liste verfügbar in die Liste ausgewählt.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Registerkarte Verpflichtungen wird in Vertrags-Repository-Datensätzen angezeigt.

Weitere Informationen zu Rollen, die für die Arbeit am Verpflichtungsmanagement erforderlich sind, finden Sie unter #unique_4025.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopieren Sie Felder aus der übergeordneten Anforderung in die Vertragsanforderung

Konfigurieren Sie `Vertragsmanagement Erw` Erweiterungspunkt zum automatischen Kopieren erforderlicher Felder aus dem übergeordneten Datensatz in die Vertragsanforderung, wenn sie initiiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Feld eingeben `sn_cm_Core.ContractManagementErw` .
3. Wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Implementierung erstellen** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Skripteinbindung“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt.

6. In **Skript** Aktualisieren Sie die Funktion copyDataFromBUToCMR, um die Felder zu konfigurieren, die Sie aus dem übergeordneten Datensatz in die Vertragsanforderung kopieren möchten.
   Beispiel: Wenn Sie kopieren möchten **Account** Und **Enddatum** Felder von einem übergeordneten Datensatz bis zur Vertragsanforderung können Sie Folgendes verwenden:

```
copyDataFromBUToCMR: function(parentRequestGr) {
 return {
        data: {
         'account': parentRequestGr.getValue('account'),
         'end_date': parentRequestGr.getValue('contract_end_date'),
   }
  };
},
```

   Hinweis: Der Datentyp des übergeordneten Datensatzfelds und des Felds der Vertragsanforderung müssen übereinstimmen.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ die Option aus **Aktualisieren** .

Ergebnis
Wenn eine Vertragsanforderung initiiert wird, werden die konfigurierten Felder automatisch mit den entsprechenden Werten aus dem zugehörigen übergeordneten Datensatz ausgefüllt.

Wird Konfiguriert Arbeitsbereich für Verträge Mit UI Builder Komponenten

Konfigurieren und anpassen Arbeitsbereich für Verträge Mithilfe von UI Builder Builder für Webanwenderoberflächen.

Konfiguration – Übersicht

Weitere Informationen zu dieser Anwendung finden Sie unter UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff UI Builder Zum Anpassen von Arbeitsbereich für Verträge Indem Sie zu navigieren **Alle** > **UI Builder**, Und dann auswählen **Vertragsarbeitsbereich** .

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten in UI Builder und Konfigurierbarer Arbeitsbereich konfigurieren .

Arbeitsbereich für Verträge aktivieren

Sie können aktivieren Arbeitsbereich für VerträgePlugin (sn_cm_Workspace) Für Vertragsmanagement ProWenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Überprüfung des folgenden Elements: Arbeitsbereich für Verträge Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit werden zwei Rollen installiert Arbeitsbereich für Verträge Plugin.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsbereich für Verträge installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Arbeitsbereich für VerträgePlugin (sn_cm_Workspace) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Konfigurieren Sie die KI-Suche für Arbeitsbereich für Verträge

Erhalten Sie in verbesserte Suchergebnisse Arbeitsbereich für Verträge Indem Sie konfigurieren ServiceNow® KI-Suche Anwendung, um damit zu arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der KI-Suchmaschine in Arbeitsbereich für Verträge, Sie können mit Stichwörtern im Zusammenhang mit Vertragsanforderungen suchen und die relevantesten Suchergebnisse finden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein neuer Kunde sind, die KI-Suche Die Anwendung ist mit Ihrem Basissystem konfiguriert.

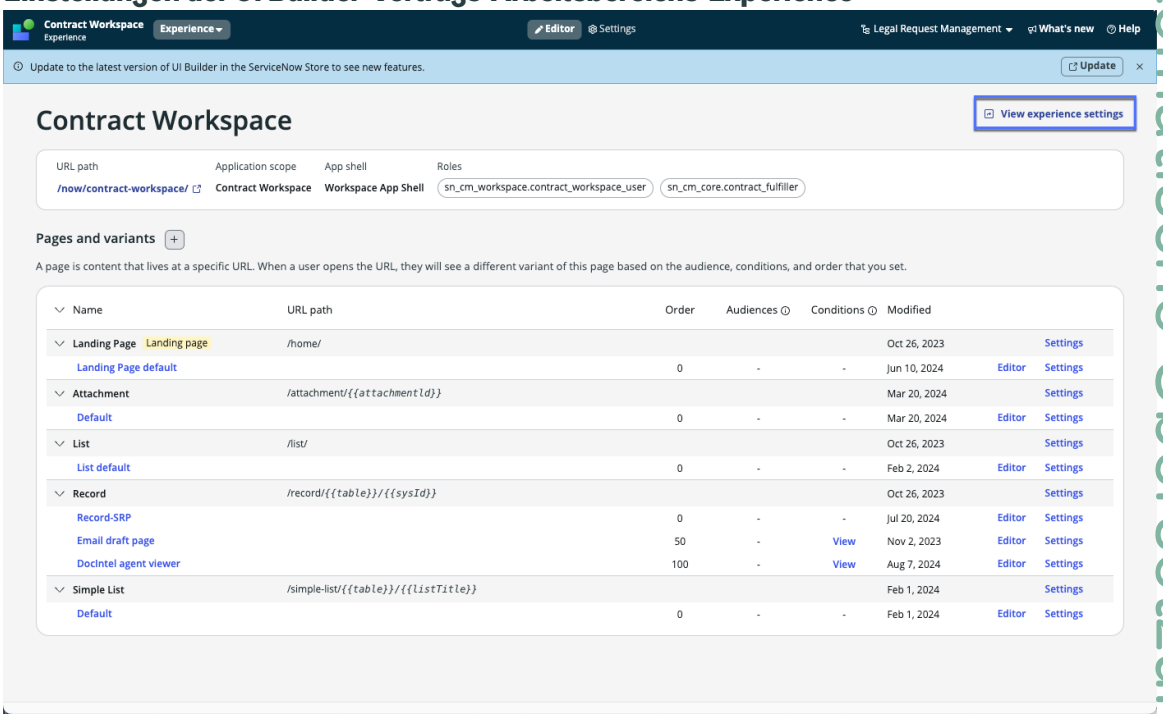
Wenn Sie bereits Kunde sind, müssen Sie konfigurieren Arbeitsbereich für Verträge Zur Verwendung von KI-Suche Anwendung.

Weitere Informationen zu finden KI-Suche Anwendung und wie Sie sie am effektivsten verwenden können, siehe KI-Suche . Um Informationen zum Zuordnen von zu erhalten KI-Suche Anwendung mit Arbeitsbereich für Verträge, Siehe Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für die KI-Suche .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt Experiences die Option aus **Vertragsarbeitsbereich** .
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Experience-Einstellungen an** .

Einstellungen der UI Builder-Vertrags-Arbeitsbereichs-Experience

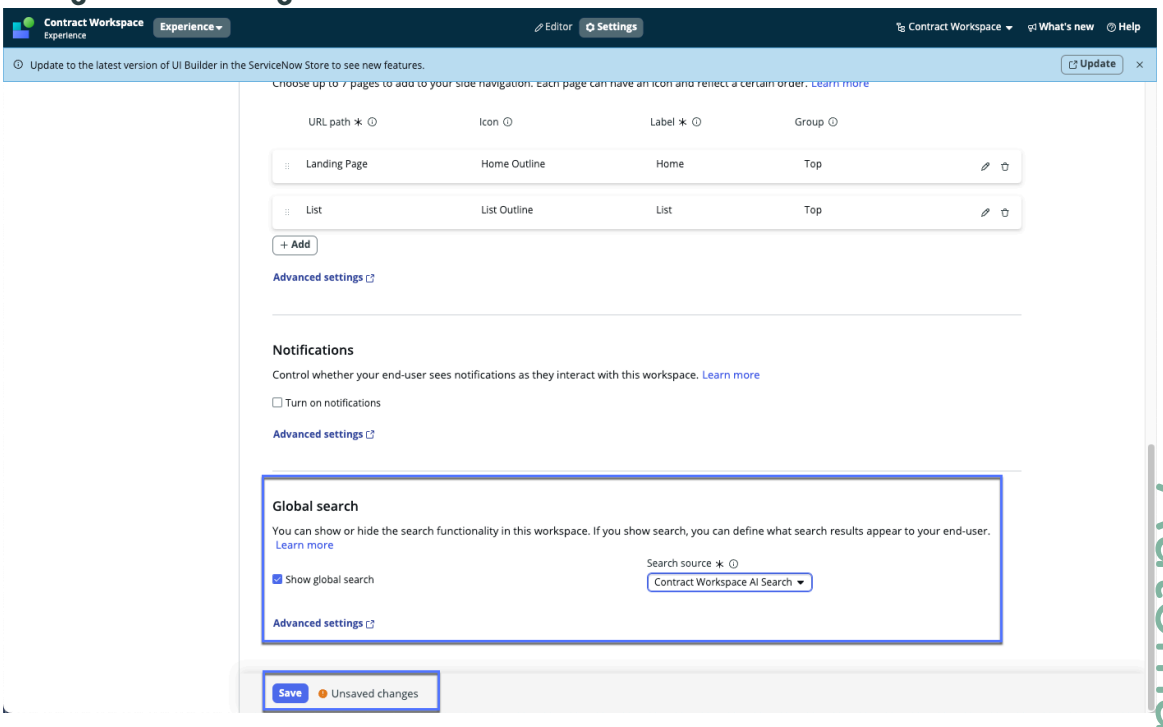


4. Im Abschnitt „Globale Suche“ in **Suchquelle** Dropdown-Liste auswählen **Vertragsarbeitsbereich – KI-Suche** .
5. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die globale Suche



6. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quellen**an.
7. Wählen Sie auf der Seite „Indexquellen der KI-Suche“ die Option aus **Vertragsanforderung** Und **Vertrags-Repository** .
8. Indizieren Sie Tabellen, um die Leistung und Genauigkeit von Suchergebnissen zu verbessern, indem Sie auswählen **Indizieren Sie Alle Tabellen** Aus der Dropdown-Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen.

Ergebnis

KI-Suche Ist für konfiguriert Arbeitsbereich für Verträge.

Verpflichtungsmanagement-Benachrichtigungen konfigurieren

Aktivieren Verpflichtungsmanagement Benachrichtigungen, um Anwender zu benachrichtigen, wenn eine Verpflichtungsaufgabe erstellt, zugewiesen, übermittelt, genehmigt oder abgelehnt wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Genehmigungsanforderung und die Genehmigung abgelehnt werden Benachrichtigungen werden ausgelöst, wenn eine Verpflichtungsaufgabe zur Genehmigung übermittelt wird und die Verpflichtungsaufgabe genehmigt oder abgelehnt wird.

Um doppelte Benachrichtigungen für ein Ereignis zu vermeiden, sind die folgenden Benachrichtigungen standardmäßig nicht aktiviert:

- Verpflichtungsaufgabe übermittelt
- Verpflichtungsaufgabe genehmigt
- Verpflichtungsaufgabe abgelehnt

Sie können die Benachrichtigungen aktivieren, die für Verpflichtungsaufgaben spezifisch sind, und dann eine Bedingung einrichten, um die Standardsystembenachrichtigungen zu stoppen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Benachrichtigungen im Zusammenhang mit Verpflichtungen finden Sie unter Verpflichtungsmanagement-Benachrichtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

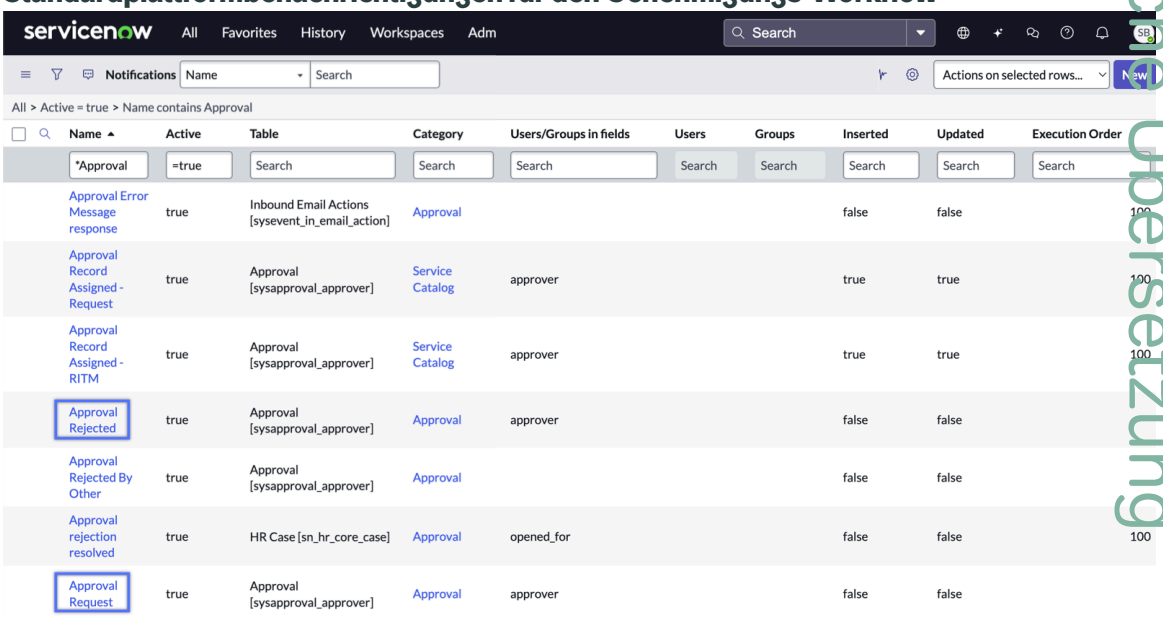
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach Verpflichtung .
3. Wählen Sie die Verpflichtungsbenachrichtigung aus, die Sie aktivieren möchten.
4. Wählen Sie im Formular Benachrichtigung die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass Standardbenachrichtigungen nicht für Ereignisse im Zusammenhang mit Verpflichtungsaufgaben ausgelöst werden.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.

   b. Suchen Sie nach den Standardbenachrichtigungen, die ausgelöst werden, wenn eine Verpflichtungsaufgabe zur Genehmigung übermittelt wird und die Verpflichtungsaufgabe genehmigt oder abgelehnt wird. Die Standardbenachrichtigungen sind *`Approval Request`*Und *`Approval Rejected`*.

Standardplattformbenachrichtigungen für den Genehmigungs-Workflow



   c. Wählen Sie die Benachrichtigung aus.

   d. Wählen Sie aus **Zeitpunkt des Sendens** Registerkarte.

   e. In **Bedingungen** Legen Sie die folgende Bedingung fest, um sicherzustellen, dass die ausgewählte Benachrichtigung nicht für Ereignisse im Zusammenhang mit Verpflichtungsaufgaben ausgelöst wird: **[Quelltabelle] [ist nicht] [sn_cm_Obligation_Task]** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die verpflichtungsaufgabenspezifischen Benachrichtigungen werden aktiviert, und die Standardsystembenachrichtigungen werden für Verpflichtungsereignisse gestoppt.

Vertragsmanagement Pro verwenden

Verwenden Vertragsmanagement Pro Dient zum Initiieren und Verwalten von Vertragsanforderungen für Selbstversorgungs- und nicht-Selbstversorgungs-Verträge.

Arbeitsbereich für Verträge

Als Vertragserfüller können Sie mit den umsetzbaren Widgets arbeiten Arbeitsbereich für Verträge Zum Kategorisieren, Priorisieren und effizienten Arbeiten an Vertragsanforderungen.

Die Arbeitsbereich für Verträge Homepage enthält Informationen zu offenen Vertragsanforderungen, Dokumentüberarbeitungen mit ausstehender Genehmigung und ablaufenden Verträgen. Wenn Sie ein Widget auswählen, wird die zugehörige Liste der Vertragsanforderungen auf einer separaten Seite angezeigt. Für Ring-Widgets können Sie verwenden **Gruppieren nach** Filter, um die Vertragsanforderungen nach Status, Status oder Papiertyp anzuzeigen.

Widgets auf Arbeitsbereich für Verträge

Name	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesen	Punktzahl 	Anzahl der nicht zugewiesenen Vertragsanforderungen.
Mir zugewiesen	Ring 	Anzahl der Ihnen zugewiesenen Vertragsanforderungen.
Meine Zusammenarbeit	Ring 	Anzahl der Vertragsanforderungen, denen Sie als mitarbeitender hinzugefügt wurden.
Ausstehende Genehmigungen	Punktzahl 	Anzahl der Ihnen zugewiesenen Vertragsanforderungen für die Genehmigung einer Überarbeitung eines Vertragsdokuments, die ausstehen.
Verträge, die ablaufen müssen	Balkendiagramm 	Anzahl der auslaufenden Verträge, die Sie ausgeführt haben. Die Verträge werden nach der Anzahl der Tage gruppiert, bevor der Vertrag abläuft.

Die Arbeitsbereich für Verträge Wird über die konfigurierbare UI Builder-Anwendung erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Zugriff auf Arbeitsbereich für Verträge Erfordert die Aktivierung von Arbeitsbereich für Verträge Plugin. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich für Verträge aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich für Verträge – Vorteile

Die Arbeitsbereich für Verträge Ermöglicht es Vertragserfüllern, Vertragsanforderungen effizienter zu bearbeiten.

Vorteile von Arbeitsbereich für Verträge Funktionen

Leistung	Funktion
Übersicht über offene Vertragsanforderungen, ausstehende Dokumentüberarbeitungsgenehmigungen und Verträge, die ablaufen.	Anwenderaktions-Widgets
Möglichkeit, nur die offenen Vertragsanforderungen anzuzeigen, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern.	Filterfähigkeiten
Relevantere Suchergebnisse mit Advanced ServiceNow® KI-Suchmaschine.	AI Search

Vertragsanforderung wird initiiert

Initiieren Sie als Fallbesitzer oder -Erfüller einen Selfservice- oder nicht-Selfservice-Vertrag für den Fall, an dem Sie arbeiten.

Initiieren Sie eine Selfservice-Vertragsanforderung

Initiieren Sie als Fallbesitzer oder -Erfüller einen Selfservice-Vertrag für den Fall, an dem Sie arbeiten. Selfservice-Verträge werden übermittelt, wenn Sie möchten, dass eigene papierbasierte Vertragsdokumente zur Überprüfung gesendet werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Initiieren einer Selfservice-Vertragsanforderung sicher, dass Sie Vertragstypen und Vorlagen für sie erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertragstyp und Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung in Vertragsmanagement Pro.

Stellen Sie sicher, dass die Schaltfläche „Vertrag initiieren“ Ihrem Arbeitsbereich hinzugefügt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktionsschaltfläche für den Arbeitsbereich zum Initiieren einer Vertragsanforderung hinzu.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user oder sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

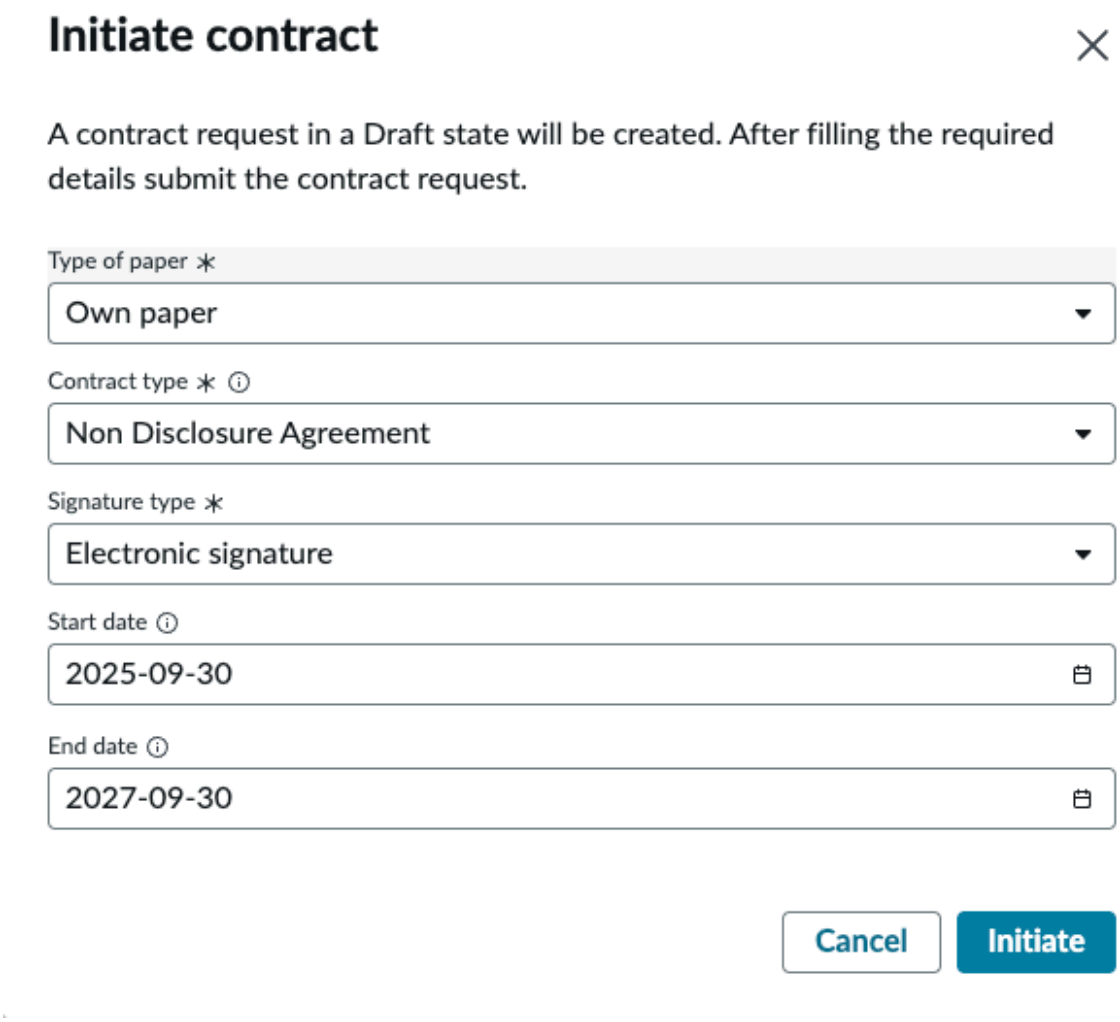
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie den Fall, für den Sie einen Vertrag initiieren möchten.
3. Wählen Sie Aus **Vertrag initiieren** .
4. In **Papiertyp** Dropdown-Liste auswählen **Eigenes Papier** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initiieren Sie einen eigenen Vertrag in Papierform



5. In **Vertragstyp** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Typ des Vertrags aus, den Sie generieren möchten.

   Hinweis: In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.

6. In **Signaturtyp** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Signaturtyp für das Vertragsdokument aus.
7. In **Startdatum** Feld das Startdatum des Vertrags angeben.
8. In **Enddatum** Feld das Enddatum des Vertrags angeben.
   Das Enddatum muss nach dem Startdatum liegen.
9. Wählen Sie Aus **Initiieren** .
   Wenn Sie keine aktive Vertragsvorlage für den ausgewählten Vertragstyp haben, wird ein Fehler angezeigt.

Ergebnis
Eine Vertragsanforderung wird initiiert und wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet, auf der die Details der Vertragsanforderung angezeigt werden.

Wenn Validierungsfehler auftreten, wird die Vertragsanforderung in erstellt **Entwurf** status. Wenn keine Validierungsfehler auftreten, wird die Vertragsanforderung in erstellt **In Arbeit** status.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Formular „Vertragsanforderung“ können Sie die Vertragsanforderung zuweisen, Mitarbeitende hinzufügen, der Beobachtungsliste Anwender hinzufügen, den Signaturtyp ändern und das Start- und Enddatum aktualisieren.

Nächste Maßnahme

Die nächsten Schritte hängen davon ab, ob Validierungsfehler aufgetreten sind:

- Wenn Validierungsfehler aufgetreten sind, füllen Sie die Unterzeichnerdetails aus, und übermitteln Sie die Vertragsanforderung erneut. Weitere Informationen finden Sie unter Beheben Sie den Fehler beim übermitteln eines Selfservice-Vertrags.
- Wenn keine Validierungsfehler aufgetreten sind, können Sie mit der Bearbeitung der Vertragsanforderung fortfahren. Weitere Informationen finden Sie unter . Arbeiten Sie als Vertragsanwender an eigenständigen Vertragsanforderungen Und Arbeiten Sie an Selfservice-Vertragsanforderungen Als Vertragserfüller.

Initiieren Sie eine Vertragsanforderung ohne Selfservice

Initiieren Sie als Fallbesitzer oder -Erfüller die Übermittlung von Verträgen, wenn Drittpartei-basierte Vertragsdokumente zur Überprüfung gesendet werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der initiierte Vertrag wird gemäß einer Zuweisungsregel oder manuell von einem Vertragserfüller oder einem Gruppenmanager zugewiesen. Der Vertragsadministrator kann die Zuweisungsregel ändern, um die Gruppe anzugeben, der die Vertragsanforderung zugewiesen werden soll.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Schaltfläche „Vertrag initiieren“ Ihrem Arbeitsbereich hinzugefügt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktionsschaltfläche für den Arbeitsbereich zum Initiieren einer Vertragsanforderung hinzu.

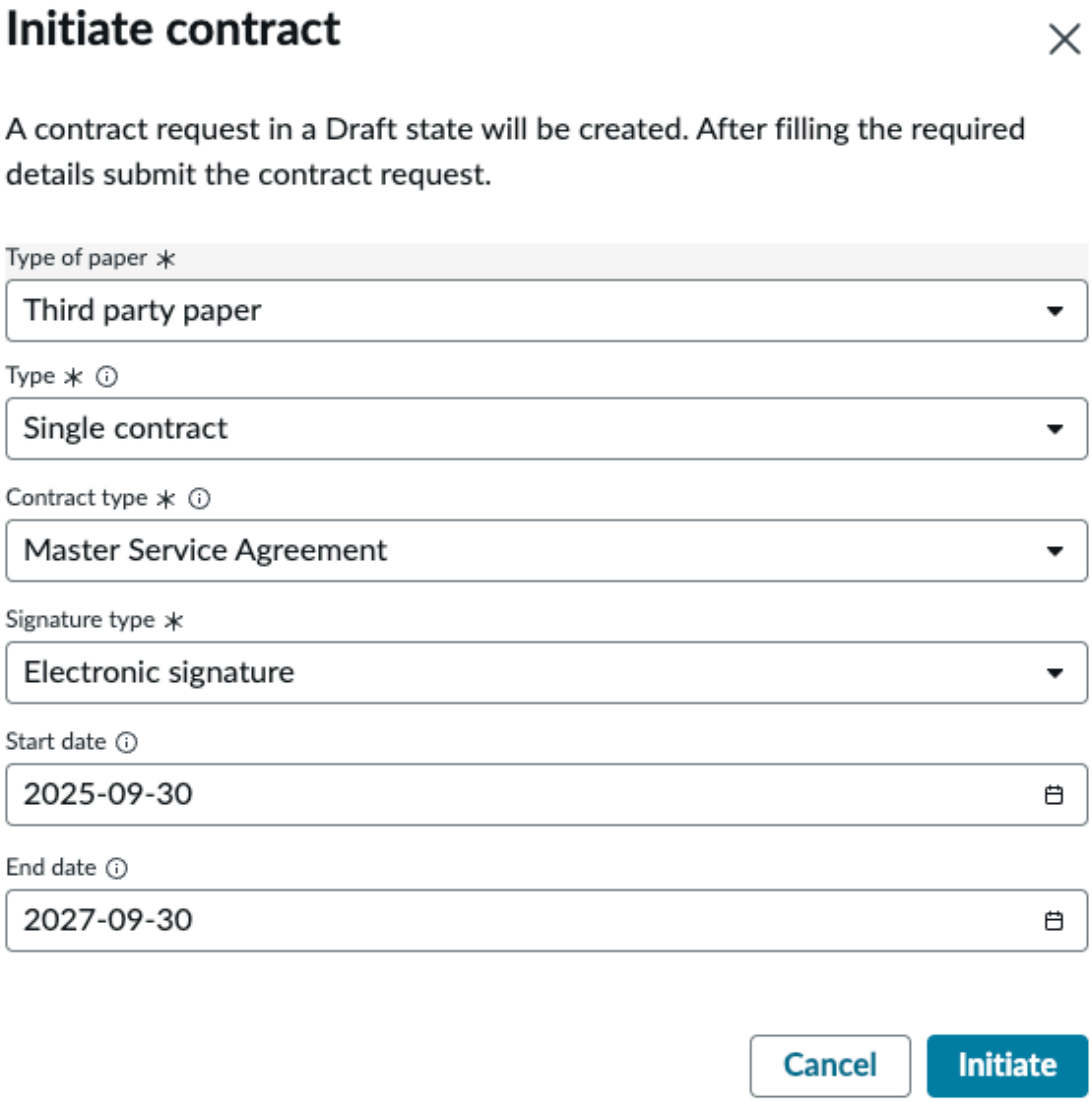
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user, sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie den Fall, für den Sie einen Vertrag initiieren möchten.
3. Wählen Sie Aus **Vertrag initiieren** .
4. In **Papiertyp** Dropdown-Liste auswählen **Drittpartei-Papier** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Initiieren Sie einen eigenen Vertrag in Papierform



5. In **Typ** Feld angeben, ob die Vertragsanforderung für einen einzelnen Vertrag oder mehrere Verträge gilt. Wenn Sie auswählen **Einzelner Vertrag** , **Vertragstyp** Feld wird angezeigt.
6. In **Vertragstyp** Feld den Typ des Vertrags auswählen, für den die Vertragsanforderung erstellt wird.
7. In **Signaturtyp** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Signaturtyp für das Vertragsdokument aus.
8. In **Startdatum** Feld das Startdatum des Vertrags angeben.
9. In **Enddatum** Feld das Enddatum des Vertrags angeben.
   Das Enddatum muss nach dem Startdatum liegen.
10. Wählen Sie Aus **Initiieren** .

Ergebnis
Eine Vertragsanforderung wird initiiert und wird in einer neuen Registerkarte geöffnet, auf der die Details der Vertragsanforderung angezeigt werden.

Bei Validierungsfehlern wird die Vertragsanforderung im Status Entwurf erstellt. Wenn keine Validierungsfehler auftreten, wird die Vertragsanforderung im Status Neu erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Vertragsdokumente hinzu, und übermitteln Sie die Vertragsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Vertragsdokumente zu einer nicht-Selfservice-Vertragsanforderung hinzu.

Zeigen Sie Details zur Vertragsanforderung an, und verfolgen Sie sie

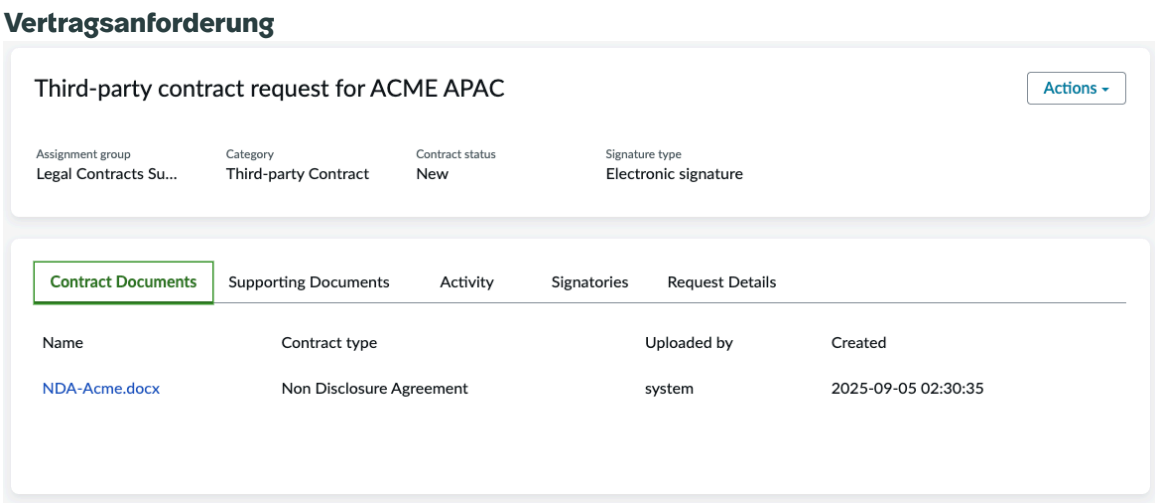
Zeigen Sie als Vertragsanwender oder Vertragsadministrator die Details an, und verfolgen Sie die Aktivitäten der Vertragsanforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user, sn_cm_Core.Contract_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.



3. Zeigen Sie die Details der Vertragsanforderung an.
   - Überprüfen Sie die Anforderungsdetails, indem Sie auf zugreifen **Details** Registerkarte.
   - Status zeigt den Status der Vertragsanforderung an.
   - Vertragsstatus zeigt den Status des Vertragsdokuments an.
   - Überprüfen Sie das Vertragsdokument, indem Sie auf zugreifen **Vertragsdokumente** Registerkarte.
     - Wenn die Anforderung internen Speicher für Anhänge verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie es auswählen.
     - Wenn die Anforderung externen Speicher verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie den Link auswählen.
   - Zeigen Sie die Liste der Begleitdokumente an, indem Sie auf zugreifen **Begleitdokumente** Registerkarte. Diese zugehörige Liste ist nur für Vertragsanforderungen ohne Selfservice verfügbar.
   - Zeigen Sie eine Liste der Unterzeichner und deren Details an, indem Sie auf zugreifen **Unterzeichner** Registerkarte.
   - Zeigen Sie das endgültige Vertragsdokument an, indem Sie auf zugreifen **Vertrags-Repository** Registerkarte. Wenn mehrere Vertragsdokumente in einer nicht selbst

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

versorgten Vertragsanforderung angehängt werden, wird für jeden Vertragstyp ein separater Datensatz erstellt.

- Zeigen Sie die Zugriffsebenen für Dokumente für verschiedene Personas an, indem Sie auf zugreifen **Dokumentzugriff** Registerkarte.

4. Verfolgen Sie die Aktivitäten der Anforderung, und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der daran arbeitet, indem Sie auf zugreifen **Aktivität** Registerkarte.

Weisen Sie eine Vertragsanforderung zu

Weisen Sie als Vertragserfüller oder Vertragsadministrator sich selbst oder jemandem in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Vertragsanforderung zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller, sn_cm_Core.Contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Vertragsanwender eine Anforderung übermittelt, wird sie gemäß der Standardzuweisungsregel automatisch einer Gruppe oder einem Anwender zugewiesen. Wenn die Anforderung einer Vertrags-Supportgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Vertragsanforderung sich selbst zuweisen oder sie einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

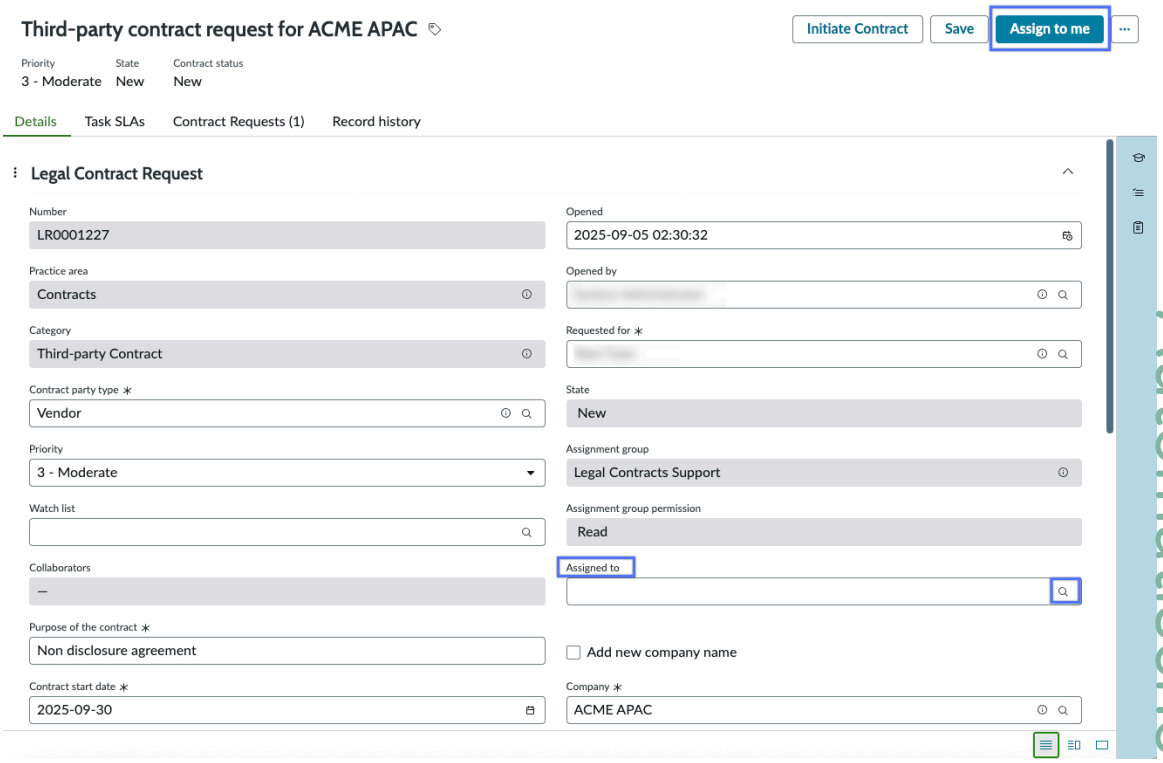
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Öffnen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen eine Anforderung, indem Sie auf die Anforderungsnummer klicken.
4. Weisen Sie die Anforderung sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die Anforderung sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
- Um die Anfrage einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** einen Benutzer im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Anforderung zuweisen



Verwenden Sie eine Selfservice-Vertragsanforderung

Verwenden Vertragsmanagement Pro Zum übermitteln von Vertragsanforderungen, die Vertragsdokumente mithilfe einer vordefinierten Vertragsvorlage und Vorlagenregeln generieren.

Features

- Vertragsvorlagen mit Metadaten, Klauseln und Tabellen und erstellen Geschäftsregeln zur Auswahl der relevantesten Vorlage für eine Anforderung.
- Vertragsvorlagen in Microsoft Word Format ermöglicht eine einfachere Vertragsüberprüfung und -Bearbeitung für den Vertragserfüller.
- Integrationen elektronischer Signaturen mit Adobe Sign Und DocuSign.
- Unterstützung für Nasssignaturen für manuelle Signaturen.
- Externe Speicherintegrationen mit Google Drive Und Microsoft OneDrive Zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente.
- Zentralisiertes Vertrags-Repository, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Systemeigenschaft zum Generieren einer Abschlusszertifizierung für einen elektronisch unterzeichneten Vertrag.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für Self-Service-Verträge

Wenn eine anfordernde Person eine Selfservice-Vertragsanforderung übermittelt, wird ein Vertragsdokument mithilfe einer Standardvertragsvorlage basierend auf den Informationen aus der Anforderung erstellt. Die Informationen aus der Anforderung werden an den entsprechenden Stellen in der Vorlage eingefügt.

Bei Bedarf können anfordernde Personen bestimmte Änderungen im generierten Vertragsdokument anfordern. Der Erfüller kann diese angeforderten Änderungen verwalten und verarbeiten, um erforderliche Überarbeitungen am Vertragsdokument von einem zentralen Ort aus vorzunehmen. Da sich Vertragsdokumente in befinden Microsoft Word Das Formatieren, Überprüfen, Bearbeiten und Finalisieren der Vertragsdokumente ist einfacher als für Dokumente im PDF- oder HTML-Format.

Wenn das generierte Vertragsdokument keine Änderungen erfordert, kann die anfordernde Person es zur elektronischen Signatur an die Unterzeichner senden. Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben, wird es im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem basierend auf der Konfiguration. Die anfordernde Person und die Mitglieder der Vertragsabteilung können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Ein Workflow für eine Selfservice-Vertragsanforderung kann wie folgt ausgeführt werden:

1. Die Vertragsanfordernde initiiert eine Vertragsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsanforderung wird initiiert.
   - Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird eine Vertragsanforderung im Status „in Arbeit“ erstellt.
   - Wenn Validierungsfehler der Unterzeichner auftreten, löst die anfordernde Person sie und übermittelt die Vertragsanforderung erneut.
2. Ein Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und die Metadaten, Klauseln, Unterzeichner und Tabellen werden gemäß vordefinierten Bedingungen dynamisch hinzugefügt.
3. Die anfordernde Person des Vertrags bearbeitet die Anforderungen für alle Änderungen und erstellt mithilfe von eine neue Version des Vertragsdokuments **Erneut Generieren** Oder **Dokument synchronisieren** Option.
4. Die anfordernde Person des Vertrags zeigt das Vertragsdokument an und führt eine der folgenden Aktionen aus:
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird das Dokument zur Signatur gesendet.
   b. Wenn Änderungen erforderlich sind, übermittelt die anfordernde Person eine Change-Anforderung.
5. Basierend auf der Change-Anforderung kann der Vertragserfüller die folgenden Aktionen ausführen:
   a. Initiiert einen internen Überprüfungsprozess.
      i. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

         Hinweis: Der Vertragserfüller kann parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Der Vertragserfüller kann jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

      ii. Ein Gruppenmanager für Vertragsüberprüfer kann die Überprüfungsaufgabe zuweisen, oder ein Vertragsüberprüfer kann sie selbst zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Der zugewiesene Vertragsüberprüfer beginnt mit der Bearbeitung des Vertragsdokuments.

iv. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.

v. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.

vi. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert oder lehnt Redlines ab, schlägt Bearbeitungen vor und fügt Kommentare hinzu.

vii. Der Vertragsüberprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.

viii. Der Vertragserfüller erhält das aktualisierte Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.

- Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
- Für externen Speicher: Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Nach Abschluss der Überprüfung kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

b. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen festgestellt werden, werden die Änderungen vorgenommen, und eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt.

c. Nachdem das Dokument abgeschlossen wurde, sendet der Erfüller das Dokument an die anfordernde Person.

6. Die Vertragsanfordernde zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags an und sendet ihn, wenn keine Änderungen erforderlich sind, an die Unterzeichner. Wenn Änderungen erforderlich sind, wird der Überprüfungs- und Überarbeitungsprozess fortgesetzt.
7. Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, werden Vertragsdokumente darin gespeichert. Andernfalls werden sie in gespeichert ServiceNow Instanz.
8. Wenn ein Unterzeichner das Dokument ablehnt, wird es zur Überarbeitung an die anfordernde Person zurückgesendet, und die Überarbeitung wird zur Signatur gesendet.
9. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Vertragsanforderungsdatensatz angehängt.
10. Der unterzeichnete Vertrag wird im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem, auf das im Vertrags-Repository verwiesen wird. Die anfordernde Person und die Abteilungsmitglieder können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Hinweis:

Die Vertragsanfordernde kann eine Vertragsanforderung stornieren, wenn der Status „Entwurf“, „Neu“, „Genehmigung ausstehend“, „Signatur ausstehend“ oder „in Arbeit“ lautet.

Arbeiten Sie an Selfservice-Vertragsanforderungen Als Vertragserfüller

Überprüfen und finalisieren Sie ein Vertragsdokument gemäß der Vertragsanforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Selfservice-Vertragsanforderung kann von einem Vertragsanwender bearbeitet werden. Ein Vertragserfüller kann der Anforderung jedoch durch eine Zuweisungsregel oder durch einen Gruppenmanager zugewiesen werden. Ein Vertragserfüller kann an der Vertragsanforderung arbeiten, kann aber auch Ad-hoc-Genehmigungen initiieren und Überarbeitungen manuell erstellen, während ein Vertragsanwender keine Ad-hoc-Genehmigungen initiieren oder Überarbeitungen manuell erstellen kann.

Sie können den Feldern Zugewiesen an und Mitarbeitender nicht denselben Anwender hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die Ihnen zugewiesen ist, oder wenn Sie ein mitarbeitender an der Vertragsanforderung sind.
3. Arbeiten Sie an der Vertragsanforderung.

Aktion	Schritte
Geben Sie den Vertrag als unbefristet an	Wählen Sie aus **Unbefristet** Kontrollkästchen auf der Registerkarte Details, um den Vertrag als unbefristet zu klassifizieren. **Hinweis:** Die **Enddatum** Muss leer sein, wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist. Die **Unbefristet** Das Kontrollkästchen ist in Vertragsanforderungen verfügbar, die über initiiert werden Vertriebs- und Auftragsmanagement Und Source-to-Pay Operations.
Vertragsdokument erneut generieren	Erstellen Sie eine Version des Vertragsdokuments. Mit dieser Option werden die Änderungen verworfen, die in der vorherigen Version des Dokuments vorgenommen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach der Änderung der Anforderung erneut.
Synchronisieren Sie das Dokument **Hinweis: Diese Option ist für verfügbar Vertragsmanagement Pro Ab Version 1.2.1**	Erstellen Sie eine Version des Vertragsdokuments, während Sie die in der vorherigen Version vorgenommenen Änderungen beibehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine aktualisierte Vertragsdokumentüberarbeitung, nachdem Sie eine selbst bediente Vertragsanforderung geändert haben (beginnend) Vertragsmanagement Pro1,2.1).
Erstellen Sie Dokumentüberarbeitungen	Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung.
Fügen Sie Unterzeichner hinzu	Fügen Sie Unterzeichner hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Unterzeichner in der Selfservice-Vertragsanforderung hinzu.
Unterzeichner synchronisieren	Aktualisieren Sie das Vertragsdokument mit den neuesten Unterzeichnerdetails. Weitere Informatio-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
Hinweis: Diese Option ist für nicht verfügbar Vertragsmanagement Pro Ab Version 1.2.1, da dies nicht mehr erforderlich ist.	nen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert.
Initiieren Sie Ad-hoc-Genehmigungen	Initiieren Sie Ad-hoc-Genehmigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
Kommunizieren Sie mit Stakeholdern per E-Mail	Kommunizieren Sie mit Stakeholdern per E-Mail. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail an Stakeholder senden
Analysieren Sie Vertragsdokumente mit Now Assist, um nicht standardmäßige und fehlende Klauseln zu identifizieren	Verwenden Now Assist Um die Vertragsdokumente zu analysieren, um die nicht standardmäßigen und fehlenden Klauseln zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsanalyse mit Now Assist In Vertragsmanagement.
Senden Sie das Dokument zur Signatur	Senden Sie das Dokument zur Signatur. Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung.
Anforderung abbrechen	Anforderung abbrechen: ○ Wählen Sie auf der Seite „Vertragsanforderung“ im Menü Aktionen die Option aus **Anforderung Abbrechen** . ○ Bestätigen Sie den Abbruch, indem Sie auswählen **Anforderung Abbrechen** .

Arbeiten Sie als Vertragsanwender an eigenständigen Vertragsanforderungen

Bearbeiten Sie als Vertragsanwender die Anforderung, generieren Sie das Vertragsdokument erneut, und senden Sie es zur Signatur.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Arbeiten Sie an der Vertragsanforderung.

Aktion	Schritte
Anfragendetails ändern	Ändern Sie die Felder der Self-Service-Überprüfungsanforderung. Wenn Sie einen Unternehmensnamen hinzufügen möchten, der nicht in aufgeführt ist **Unternehmen** Wählen Sie das Feld aus **Fügen Sie einen neuen Unternehmensna**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	men hinzu Aktivieren Sie das Kontrollkäst–chen, und geben Sie dann den Unterneh–mensnamen in ein **Neuer offizieller Name des Unternehmens** Feld.
Vertragsdokument erneut generieren	Erstellen Sie eine Vertragsdokumentüberarbeitung aus der Vertragsvorlage, die die neuesten Werte enthält und die in der vorherigen Version des Dokuments vorgenommenen Änderungen verworfen. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach der Änderung der Anforderung erneut.
Synchronisieren Sie das Dokument **Hinweis: Diese Option ist für verfügbar Vertragsmanagement Pro Ab Version 1.2.1**	Erstellen Sie eine neue Version des Vertragsdokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern, während Sie die in der vorherigen Version vorgenommenen Änderungen beibehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine aktualisierte Vertragsdokumentüberarbeitung, nachdem Sie eine selbst bediente Vertragsanforderung geändert haben (beginnend) Vertragsmanagement Pro1,2.1).
Unterzeichner synchronisieren **Hinweis: Diese Option ist für nicht verfügbar Vertragsmanagement Pro Ab Version 1.2.1, da dies nicht mehr erforderlich ist.**	Aktualisieren Sie das Vertragsdokument mit den neuesten Unterzeichnerdetails. Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert
Senden Sie das Dokument zur Signatur.	Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie ein Vertragsdokument zur Unterzeichnung.
Anforderung abbrechen	○ Wählen Sie auf der Seite „Vertragsan–forderung“ im Menü Aktionen die Option aus **Anforderung Abbrechen** . ○ Wählen Sie Aus **Anforderung Abbrechen** Zum Bestätigen des Abbruchs.

Fügen Sie Unterzeichner in der Selfservice-Vertragsanforderung hinzu

Fügen Sie Unterzeichner in selbst versorgten Vertragsanforderungen hinzu, wenn der Vertrag aus einer Vorlage generiert wird, die mit Signaturblöcken konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller oder sn_cm_Core.Contract_user

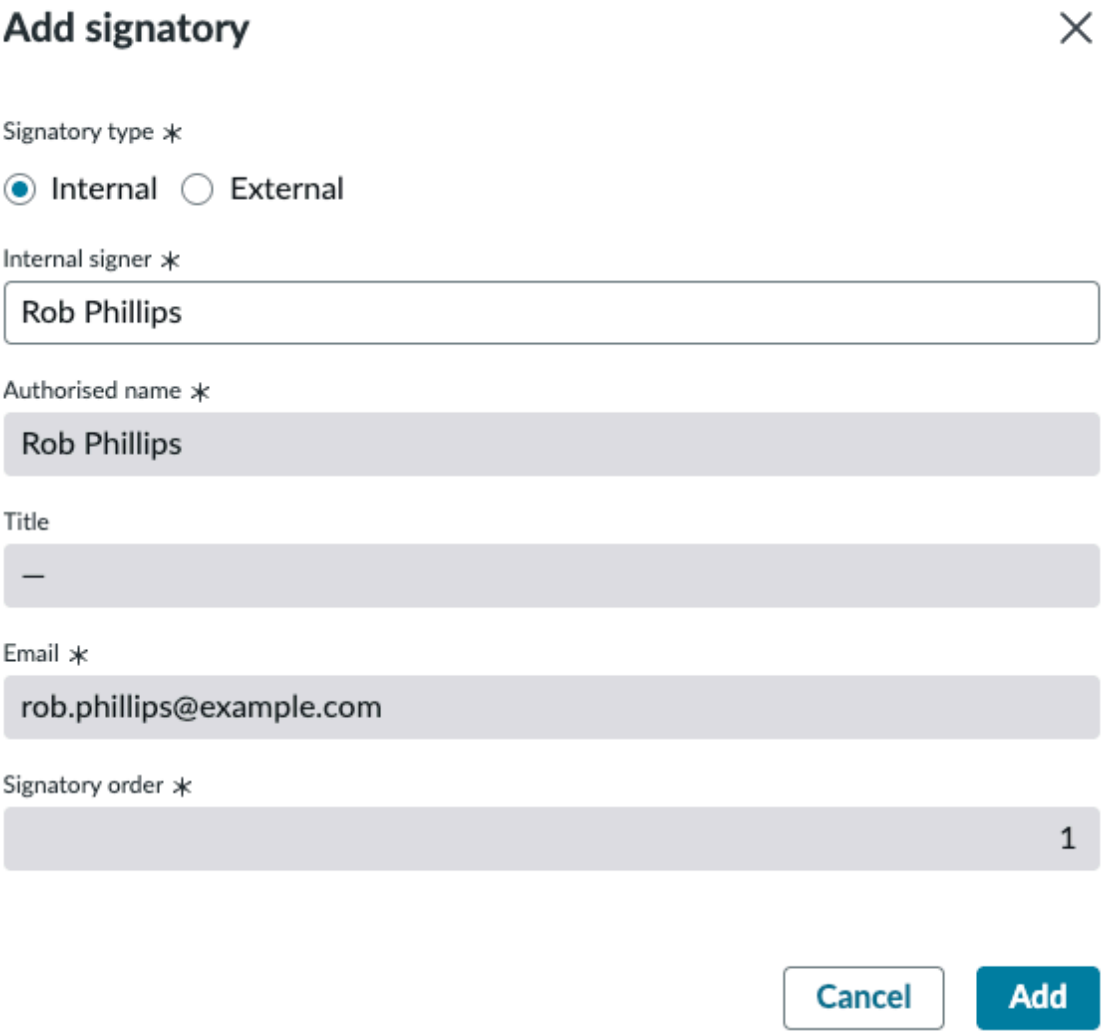
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die Ihnen zugewiesen ist oder für die Sie mitarbeiten.
3. In **Unterzeichner** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Formular „Unterzeichner hinzufügen“ an, ob Sie einen internen oder externen Unterzeichner konfigurieren, indem Sie auswählen **Intern** Oder **Extern** .

Unterzeichner hinzufügen



5. Konfigurieren Sie die Unterzeichner.

Option	Schritte
Intern	**a.** In **Interner Unterzeichner** Feld den Namen des Unterzeichners eingeben. Die Felder **Name des autorisierten Unterzeichners** , **Unterzeichner** , Und **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Werden automatisch ausgefüllt. **b.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Vertrag an den Unterzeichner gesendet werden soll. Der Reihenfolgewert muss eindeutig sein **c.** Wählen Sie **Hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Extern	**a.** In **Name des autorisierten Unterzeichners** Geben Sie den Namen des externen Unterzeichners ein. **b.** In **Unterzeichner** Feld den Titel des externen Unterzeichners eingeben. **c.** In **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Geben Sie die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners ein. **d.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Vertrag zur E-Signatur an Unterzeichner gesendet werden soll. Der Reihenfolgewert muss eindeutig sein. **e.** Wählen Sie **Hinzufügen**.

Erstellen Sie eine aktualisierte Vertragsdokumentüberarbeitung, nachdem Sie eine selbst bediente Vertragsanforderung geändert haben (beginnend) Vertragsmanagement Pro1,2.1)

Wenn eine Vertragsanforderung geändert wird, synchronisieren Sie das Vertragsdokument für Selfbedienungsanforderungen, um eine neue Überarbeitung des Dokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern zu erstellen, während Sie die in der vorherigen Version des Kontaktdokuments vorgenommenen Änderungen beibehalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die **Dokument synchronisieren** Option ist ab verfügbar Vertragsmanagement Pro Version 1,2.1.

Sie können ein Vertragsdokument nur synchronisieren, wenn sich die Vertragsanforderung im Status „in Arbeit“ befindet.

Hinweis: Tabellen werden nicht aktualisiert, wenn Sie verwenden **Dokument synchronisieren** Option. Sie müssen das Dokument erneut generieren, um die Tabellen zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach der Änderung der Anforderung erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller oder sn_cm_Core.Contract_user

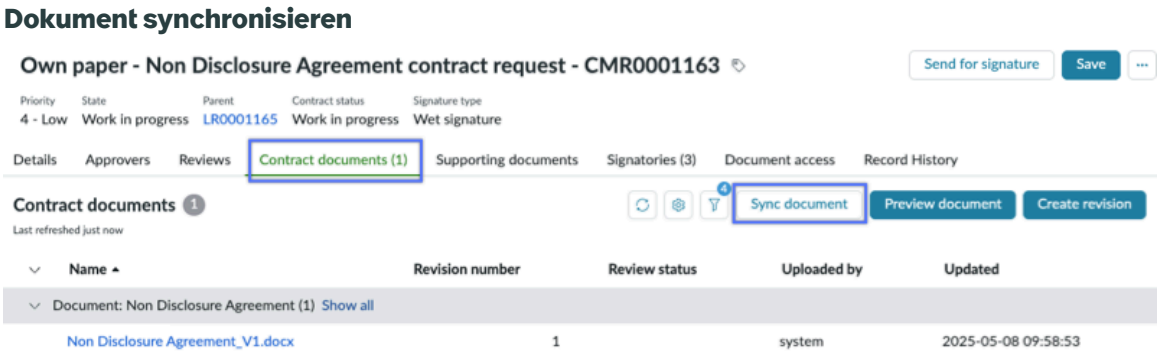
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Dokument synchronisieren** .



Ergebnis

Eine neue Vertragsdokumentüberarbeitung wird mit den aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern erstellt. Die in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden beibehalten.

Generieren Sie das Vertragsdokument nach der Änderung der Anforderung erneut

Generieren Sie als Vertragsanwender oder Vertragserfüller das Vertragsdokument für Selfservice-Anforderungen erneut, wenn die übergeordnete Anforderung geändert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die übergeordnete Anforderung geändert wird, können Sie se die **Erneut Generieren** Option zum Generieren eines neuen Vertragsdokuments Aus der Vertragsvorlage Mit dem neuesten Metadaten, Unterzeichner und Tabellen . Sie können ein Vertragsdokument nur erneut generieren, wenn der Status „Entwurf“ oder „in Bearbeitung“ lautet.

Alle Änderungen, die an den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung vorgenommen werden, werden mit den Unterzeichnerinformationen aus der Vertragsvorlage überschrieben. Wenn die Informationen des Unterzeichners nach der Regeneration unvollständig oder inkonsistent sind, können Sie dies tun Aktualisieren Sie die Unterzeichner manuell . Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller oder sn_cm_Core.Contract_user

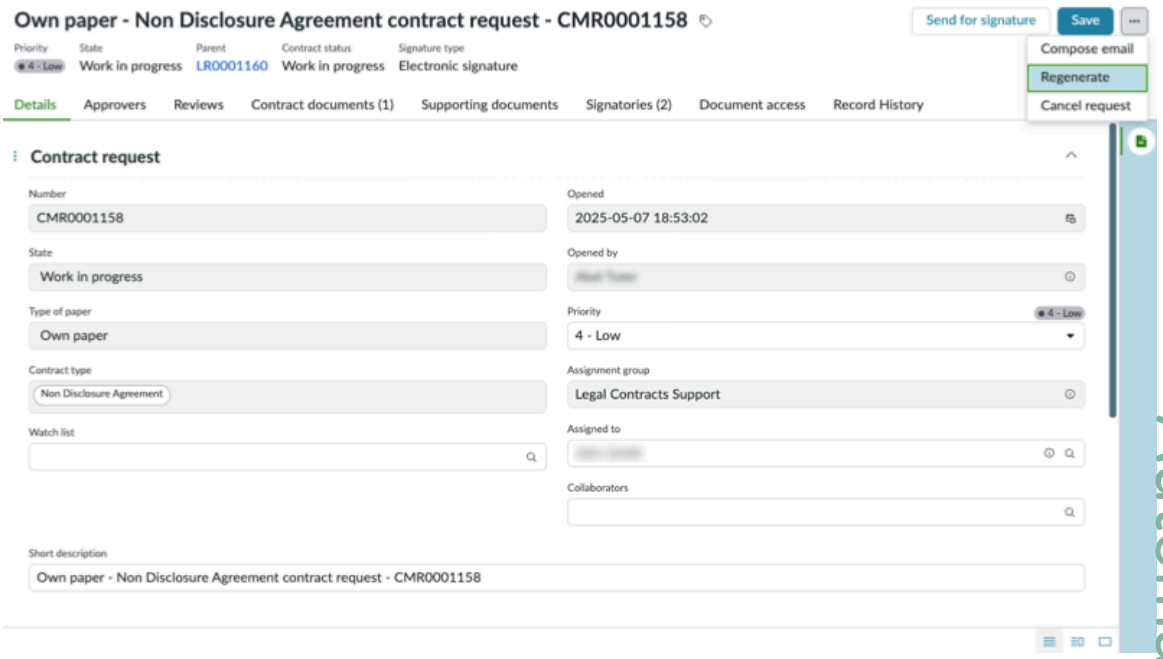
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Erneut Generieren** .



Ergebnis

Die Ergebnisse der Regeneration hängen vom Anfangsstatus des Dokuments ab:

- Entwurf: Ersetzt die vorhandene Überarbeitung des Vertragsdokuments.
- In Arbeit: Erstellt eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments. Alle in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden verworfen.

Beachten Sie, dass Vertragserfüller zwar alle Vertragsdokumentüberarbeitungen sehen können, ein Vertragsanwender jedoch nur die neueste Überarbeitung sehen kann.

Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert

Aktualisieren und synchronisieren Sie als Vertragsanwender oder Erfüller die Unterzeichnerdetails, wenn die Vertragsübermittlung fehlgeschlagen ist oder das Vertragsdokument aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht gesendet werden kann.

Beheben Sie den Fehler beim Senden von Vertragsdokumenten zur Signatur (beginnend mit Vertragsmanagement Pro1,2.1)

Aktualisieren Sie die Unterzeichnerdetails in einem externen Vertragsdokument in Vertragsmanagement Pro Wenn beim Senden des Dokuments aufgrund einer Nichtübereinstimmung zwischen den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und dem Vertragsdokument ein Fehler auftritt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user, sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

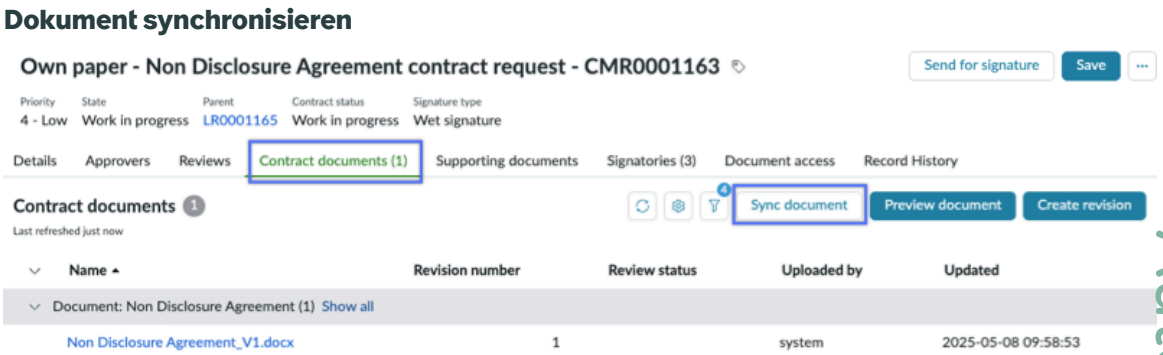
Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie den Unterzeichner aus.
5. Aktualisieren Sie die Unterzeichnerinformationen.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte.
8. Wählen Sie Aus **Dokument synchronisieren** .



Eine neue Vertragsdokumentüberarbeitung wird mit den aktualisierten Unterzeichnerinformationen erstellt.

9. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Vertragsanforderung.
10. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** .
    Eine Nachricht mit Details des Vertragsdokuments, das zur Signatur gesendet wird, wird angezeigt.
11. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** In der Bestätigungsnachricht.

Beheben Sie den Fehler beim übermitteln eines Selfservice-Vertrags

Übermitteln Sie als Vertragsanwender eine Vertragsanforderung erneut, die aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht übermittelt wurde, indem Sie Unterzeichnerinformationen aktualisieren und synchronisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Überprüfen Sie die Informationen in **Aktivität** Stream, um den Validierungsfehler zu finden.
4. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
5. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Unterzeichnerdetails.
7. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
8. Wählen Sie Aus **Unterzeichner synchronisieren** .
   Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie Aus **Erneut Übermitteln** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die Vertragsanforderung wird erneut übermittelt, und der Status ändert sich von „Entwurf“ in „in Bearbeitung“.

Beheben Sie einen Fehler beim Senden zur Signatur

Aktualisieren und synchronisieren Sie als Vertragsanwender oder -Erfüller die Unterzeichnerdetails, wenn das Senden zur Signatur aufgrund einer Diskrepanz zwischen Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und dem Vertragsdokument fehlschlägt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user, sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Navigieren Sie zu **Aktivität** Stream, um den Validierungsfehler zu finden.
4. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
5. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Unterzeichnerdetails.
7. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
8. Wählen Sie Aus **Unterzeichner synchronisieren** .
   Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden.**
    Eine Nachricht mit Details des Vertragsdokuments, das zur Signatur gesendet wird, wird angezeigt.
11. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** In der Bestätigungsnachricht.

Ergebnis
Eine neue Vertragsdokumentüberarbeitung wird mit den neuesten Unterzeichnerdetails erstellt und zur Signatur gesendet. Der Aktivitätenstrom zeigt Details des Vertragsdokuments an, das zur Signatur gesendet wird.

Überprüfung und Abschluss eines Selfservice-Vertragsdokuments

Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument, das generiert wurde, nachdem die Selfservice-Vertragsanforderung übermittelt wurde, und senden Sie es dann zur Unterzeichnung.

Nach dem Senden einer Selfservice-Vertragsanforderung wird ein Vertragsdokument basierend auf der Vertragsvorlage und den Vertragsvorlagenregeln generiert. Ein Workflow zum Überprüfen und Abschließen eines Selfservice-Vertragsdokuments kann wie folgt vorangehen:

1. Der Vertragsanwender überprüft das Vertragsdokument.
   - Wenn keine Änderungen erforderlich sind, übermittelt der Vertragsanwender das Dokument zur Signatur.
   - Wenn Änderungen erforderlich sind, sendet der Vertragsanwender eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller, und der Prozess wird fortgesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details der Change-Anforderung wird an den Vertragserfüller gesendet.
3. Der Vertragserfüller aktualisiert das Dokument und erstellt eine Dokumentüberarbeitung.
4. Der Vertragserfüller erhält eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern.
5. Vertragserfüller sendet Das Vertragsdokument zurück an den Vertragsanwender.
6. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Vertragsanwender gesendet, dass das Dokument aktualisiert wurde.
7. Das Vertragsdokument kann für Stakeholder freigegeben und nach Abschluss zur Unterzeichnung gesendet werden.
8. Wenn zusätzliche Änderungen erforderlich sind, übermittelt der Vertragsanwender die Change-Anforderung erneut. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Dokument akzeptiert und zur Signatur gesendet werden kann.

Überprüfen Sie ein Vertragsdokument in Ihrem Arbeitsbereich

Überprüfen Sie als Vertragsanwender ein Vertragsdokument, und senden Sie eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller, wenn Änderungen im Vertragsdokument erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Change-Anforderungen können nur von Anwendern übermittelt werden, die die Vertragsanforderung initiiert haben oder für die sie initiiert wurde.
- Der Vertragsstatus in der Anforderung lautet „in Arbeit“.
- Die **Änderungen anfordern** Die Option ist nicht verfügbar, wenn eine zuvor übermittelte Change-Anforderung nicht abgeschlossen ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung in dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle** **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte.
3. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu.

Standort	Aktion
Aus dem internen Speicher	**a.** Wählen Sie Aus **Vorschau des Dokuments anzeigen** . **b.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus. **c.** Wählen Sie Aus **Vorschau** Zum Anzeigen des Dokuments.
Aus externem Speicher	Wählen Sie den Link im aus **URL** Spalte. Das Dokument wird aus dem externen Speicher geöffnet.

4. Überprüfen Sie das Vertragsdokument.

Überprüfungsergebnis	Aktion
Es ist kein Change erforderlich	Senden Sie das Dokument zur Signatur. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie ein Vertragsdokument zur Unterzeichnung.
Änderungen sind erforderlich	Senden Sie eine Change-Anforderung. **a.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste Aktionen die Option aus **Änderungen Anfordern** . **b.** Hängen Sie eine Datei in an **Anhangsdokument** Feld. **c.** Beschreiben Sie die gewünschten Änderungen in **Kommentare** Feld. **d.** Wählen Sie **Absenden**. Die Change-Anforderung wird für das Vertragsdokument übermittelt. Die Details der Change-Anforderung und das angehängte Dokument werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. ○ Wenn eine Vertragsanforderung einem Vertragserfüller zugewiesen wurde, wird ihr Status in „angeforderte Änderungen“ geändert, und der Vertragsstatus bleibt in „in Bearbeitung“. ○ Wenn eine Vertragsanforderung niemandem zugewiesen ist, ändert sich ihr Status in Neu, und sie wird im Vertragsar–

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungsergebnis	Aktion
	beitsbereich als nicht zugewiesen aufge–führt, an dem ein Vertragserfüller arbei–ten kann.

Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung

Überprüfen Sie als Vertragserfüller die Change-Anforderung, aktualisieren Sie das Vertragsdokument, und senden Sie es an den Vertragsanwender zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie die Vertragsanforderung aus, für die die Change-Anforderung übermittelt wurde.
   Die Details der Change-Anforderung sind in enthalten **Aktivität** Stream und die Benachrichtigungs-E-Mail.
3. Wenn Ihnen die Vertragsanforderung nicht bereits zugewiesen ist, wählen Sie aus **Mir zuweisen** .
4. Wählen Sie Aus **Arbeit beginnen** Um an der Change-Anforderung zu arbeiten.
5. Wählen Sie die Registerkarte Vertragsdokumente aus.
6. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu, und bearbeiten Sie es.

Auswahl	Schritte
Laden Sie das Vertragsdokument aus dem internen Speicher herunter	**a.** Wählen Sie Aus **Vorschau des Dokuments anzeigen** . **b.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus. **c.** Wählen Sie **Vorschau**. **d.** Wählen Sie das Download-Symbol ( ). **e.** Bearbeiten Sie das heruntergeladene Dokument.
Laden Sie das Vertragsdokument aus dem externen Speicher herunter	**a.** Wählen Sie die URL aus. Das Dokument wird aus dem externen Speicher geöffnet. **b.** Laden Sie das Vertragsdokument herun–ter **c.** Bearbeiten Sie das heruntergeladene Dokument.
Bearbeiten Sie das Vertragsdokument direkt aus dem externen Speicher	**a.** Wählen Sie die URL aus. Das Dokument wird aus dem externen Speicher geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Schritte
	b. Bearbeiten Sie das Dokument direkt aus dem externen Speicher. Das Dokument wird automatisch im ex–ternen Speicher gespeichert.

7. Wenn Sie Haben Laden Sie das Dokument aus dem Speicher herunter, und laden Sie das aktualisierte Vertragsdokument hoch, indem Sie eine Überarbeitung erstellen.

   a. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Überarbeitung** .

   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Überarbeitung aus einen Speichertyp aus, und laden Sie das neue Dokument hoch.

   - **Im Arbeitsbereich** : Wählen Sie Aus **Datei Anhängen** Und Laden Sie das Dokument hoch.
   - **Aktivitätenstrom** : In **Dokument** Feld das Dokument auswählen, das basierend auf Anhängen im Aktivitätenstrom angezeigt wird.

     Die Dokumente, die beim anfordern von Änderungen für einen Vertrag angehängt werden, und die Dokumente, die über eingehende E-Mails empfangen werden, sind im Aktivitätenstrom verfügbar.
   - **Externer Speicher** – Wählen Sie im Feld Dokument das Dokument aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn externer Speicher konfiguriert ist

8. **Wahlweise:** Holen Sie die Genehmigung des aktualisierten Dokuments von Stakeholdern ein. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments.

9. Geben Sie das Vertragsdokument an die anfordernde Person zurück.

   a. Wählen Sie Aus **Dokument senden** .

   b. Wählen Sie Aus **Dokument senden** Auf dem Bestätigungsbildschirm.

Ergebnis

Das Dokument wird an den Anwender zurückgesendet, und der Vertragsstatus wird in Dokument bereit aktualisiert, um anzuzeigen, dass das Vertragsdokument die Change-Anforderung bearbeitet hat.

Senden Sie ein Vertragsdokument zur Unterzeichnung

Nachdem ein Vertragsdokument überprüft und abgeschlossen wurde, senden Sie das Dokument zur Unterzeichnung.

Vorbereitungen

Das Vertragsdokument muss überprüft und abgeschlossen worden sein, und der Vertragsstatus muss auf „Dokument bereit“ festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie ein Vertragsdokument in Ihrem Arbeitsbereich und Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung.

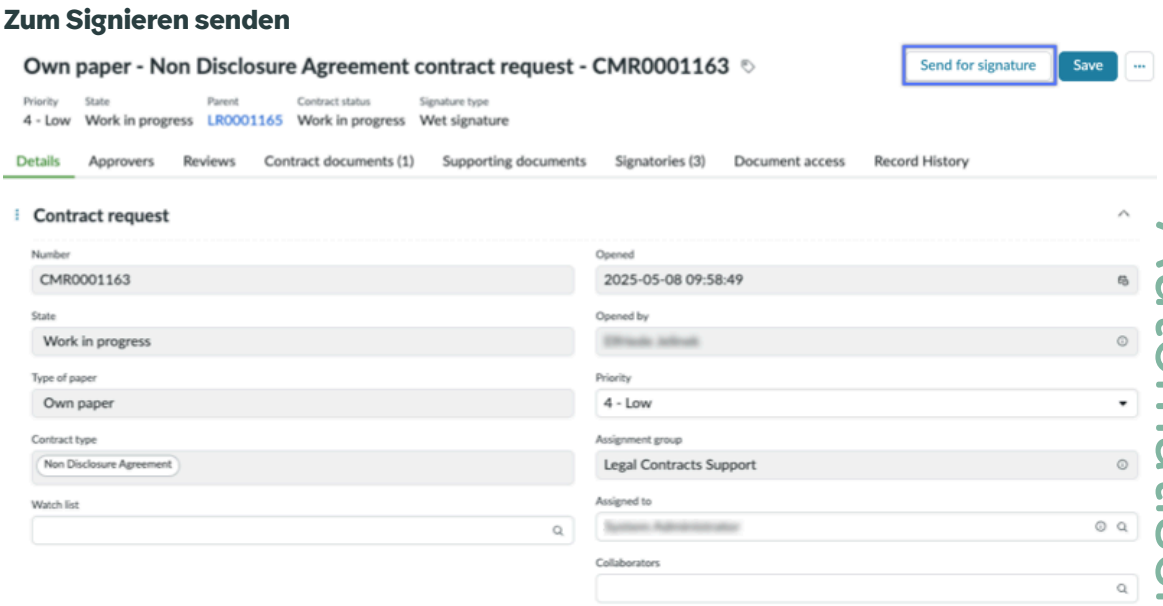
Wenn die Vertragsanforderung mit einer übergeordneten Vertragsanforderung verknüpft ist, muss sich die übergeordnete Anforderung im Status „Vertrag unterzeichnet“ oder „Abgeschlossen“ befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
3. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** .



   - Wenn eine Nachricht mit den Details des Vertragsdokuments angezeigt wird, wählen Sie aus **Zur Signatur senden** .
   - Wenn eine Meldung angezeigt wird, dass die Unterzeichner nicht synchronisiert wurden:

     a. Aktualisieren und synchronisieren Sie die Signaturen.

     - Für Versionen von Vertragsmanagement Pro Ab 1,2 finden Sie unter Beheben Sie den Fehler beim Senden von Vertragsdokumenten zur Signatur (beginnend mit Vertragsmanagement Pro1,2.1).
     - Für frühere Versionen von Vertragsmanagement Pro, Siehe Beheben Sie einen Fehler beim Senden zur Signatur.

     b. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** .

     c. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** In der Bestätigungsnachricht.
   - Wenn eine Meldung angezeigt wird, dass die übergeordnete Vertragsanforderung nicht unterzeichnet ist, stellen Sie sicher, dass der übergeordnete Vertrag entweder unterzeichnet oder nicht verknüpft ist, bevor Sie auswählen **Zur Signatur senden** .

     Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie einen verknüpften Vertrag.

Ergebnis

Das Dokument wird zur Signatur an die angegebenen Unterzeichner gesendet. Der Aktivitätenstrom zeigt Details des Vertragsdokuments an, das zur Signatur gesendet wird.
Der Status der Vertragsanforderung und der Vertragsstatus werden in Warten auf Signatur aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie eine Vertragsanforderung ohne Selfservice

Verwenden Vertragsmanagement Pro yto: Übermitteln Sie nicht selbst bediente Vertragsanforderungen zur Überprüfung von Verträgen basierend auf Vorlagen von Drittparteien.

Features

Nicht selbst bediente Vertragsanforderungen umfassen die folgenden Funktionen:

- Fähigkeit, ein Drittparteidokument zur Überprüfung zu übermitteln.
- Möglichkeit, mehrere Vertrags- und Begleitdokumente zur Überprüfung hochzuladen.
- Erhalten Sie von internen Fachexperten eine Überprüfung und Feedback zu Vertragsdokumenten.
- Integrationen elektronischer Signaturen mit Adobe Sign Und DocuSign.
- Unterstützung für das Speichern von Vertragsdokumenten in Ihrem ServiceNow Instanz oder externe Speichersysteme wie Microsoft OneDrive Und Google Drive.
- Vertrags-Repository, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Unterstützung für eine konfigurierbare Systemeigenschaft, um eine Abschlusszertifizierung zu generieren.

Anforderungs-Workflow für nicht-Selfservice-Verträge

Ein Workflow für nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen kann wie folgt ausgeführt werden:

1. Die Vertragsanfordernde initiiert eine Vertragsanforderung aus dem Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsanforderung wird initiiert.
2. Eine Vertragsanforderung wird im Status Entwurf erstellt.
3. Die Vertragsanfordernde lädt einen einzelnen Vertrag oder mehrere Verträge und ihre Begleitdokumente hoch und klassifiziert sie.
4. Der Vertragserfüller zeigt das Vertragsdokument an, das an die Vertragsanforderung angehängt ist.
5. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.
6. Wenn eine Expertenüberprüfung oder Feedback von internen Teams erforderlich ist, initiiert der Vertragserfüller einen internen Überprüfungsprozess.
   a. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

      Hinweis: Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

   b. Dem Vertragsüberprüfer wird die Überprüfungsaufgabe zugewiesen
   c. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
   d. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
   e. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Der Vertragsüberprüfer überprüft den Vertrag und gibt Feedback. Wenn ein überarbeitetes Dokument verfügbar ist, wird es auch für den Vertragserfüller freigegeben.

g. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.

   - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
   - Für externen Speicher – Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

7. Der Vertragserfüller lädt den überarbeiteten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch.
8. Der Vertragserfüller sendet das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte.
9. Der Vertragserfüller zeigt die Antworten der Drittparteikontakte im Aktivitätenstrom der Vertragsanforderung an.

   Möglicherweise sind mehrere Iterationen von Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien abgeschlossen wird. Der Überprüfungsprozess kann erneut mit verschiedenen Überprüfergruppen durchgeführt werden.

10. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen festgestellt werden, werden die Änderungen vorgenommen, und eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt. Das Vertragsdokument kann nur dann zur Unterzeichnung gesendet werden, wenn es genehmigt wurde.
11. Wenn mehrere Vertragsdokumente vorhanden sind, bereitet der Vertragserfüller die Signaturen vor, indem er die Reihenfolge angibt. Wenn eine E-Signatur vorhanden ist, fügt der Vertragserfüller die erforderlichen Felder hinzu und sendet das Vertragsdokument zur Unterzeichnung.
12. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.
    - Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
    - Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt, und der Anwender, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.
13. Der unterzeichnete Vertrag wird im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem, auf das im Vertrags-Repository verwiesen wird. Die anfordernde Person und die Abteilungsmitglieder können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Ändern Sie eine Vertragsanforderung ohne Selfservice

Ändern Sie als anfordernde Person die Vertragsanforderung, um die Anforderungsdetails zu aktualisieren oder das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version zu ersetzen.

Vorbereitungen
Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich im Status „Neu“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Vertragsarbeitsbereich, und wählen Sie die Vertragsanforderung aus.
2. Ändern Sie die Anforderung.

Aktion	Schritte
Anfragendetails ändern	Ändern Sie die Felder der nicht selbst versorgten Überprüfungsanforderung.
Fügen Sie Dokumente hinzu, und klassifizieren Sie sie	Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Vertragsdokumente zu einer nicht-Selfservice-Vertragsanforderung hinzu Und Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Drittpartei-Vertragsanforderung neu
Löschen Sie Dokumente	Wählen Sie im Abschnitt Dokumente das Löschen-Symbol (🗑) Neben dem Dokument, das Sie löschen möchten.

3. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Datensatzes.

Arbeiten Sie an einer nicht eigenständigen Vertragsüberprüfungsanforderung

Überprüfen und überarbeiten Sie ein Vertragsdokument ohne Selfservice. Als mitarbeitender an der Anforderung können Sie das überarbeitete Dokument per E-Mail an Stakeholder senden, um die Überarbeitungen zu überprüfen, und dann das fertige Dokument zur E-Signatur aus der Vertragsanforderung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Auf der **Listen** Öffnen Sie eine Vertragsanforderung, indem Sie unter eine Option auswählen **Vertragsanforderungen** .

Option	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status und der Vertragsstatus der Vertragsanforderung lautet „in Arbeit“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

3. **Wahlweise:** Wenn Sie Hilfe von anderen Erfüllern benötigen, um an der Vertragsanforderung zu arbeiten, fügen Sie sie in hinzu **Mitarbeitende** Feld.

   Hinweis:

   - Anwender mit der Rolle sn_cm_Core.Contract_Fulfiller werden in aufgeführt **Mitarbeitende** Feld.
   - Derselbe Anwender kann nicht den Feldern Zugewiesen an und Mitarbeitender hinzugefügt werden.

   Die Mitarbeitenden werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer Vertragsanforderung als Mitarbeitende hinzugefügt wurden.

4. **Wahlweise:** Geben Sie den Vertrag als unbefristet an, indem Sie auswählen **Unbefristet** Kontrollkästchen auf der Registerkarte Details.

   Hinweis: Die **Enddatum** Muss leer sein, wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist.

   Die **Unbefristet** Das Kontrollkästchen ist in Vertragsanforderungen verfügbar, die über initiiert werden Vertriebs- und Auftragsmanagement Und Source-to-Pay Operations.

5. **Wahlweise:** Klassifizieren Sie den Vertrag oder die Begleitdokumente, die zur Überprüfung übermittelt wurden, neu.

   (Optional) Beispiele für die erneute Klassifizierung des Vertrags oder der Begleitdokumente sind:

   - Sie können den Typ des Vertragsdokuments von einer Geheimhaltungsvereinbarung in eine Partnerschaftsvereinbarung ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Drittpartei-Vertragsanforderung neu.
   - Sie können das Begleitdokument in ein Vertragsdokument ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie Begleitdokumente in der Vertragsanforderung neu.

6. Öffnen Sie eine vorhandene Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
   - Für interne Speicherung: Öffnen Sie den Dokumentüberarbeitungsdatensatz, indem Sie zu navigieren **Vertragsdokumente** Registerkarte und dann den Namen des Dokuments auswählen.
   - Für externen Speicher: Zeigen Sie das Dokument online an, indem Sie zu navigieren **Vertragsdokumente** Registerkarte und dann auf den Link im klicken **URL** Registerkarte.

7. Überprüfen Sie die Vertragsdokumente.

8. Erstellen Sie Dokumentüberarbeitungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung.

9. Analysieren Sie die Vertragsdokumente mit, um nicht standardmäßige und fehlende Klauseln zu identifizieren Now Assist In Vertragsmanagement.
   Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsanalyse mit Now Assist In Vertragsmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist, senden Sie das Dokument zur Ad-hoc-Genehmigung.
    Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
11. Richten Sie eine E-Mail an Stakeholder ein, damit das ausgefüllte Vertragsdokument überprüft und die Änderungen bestätigt werden.
    Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail an Stakeholder senden.
12. Fügen Sie die internen oder externen Unterzeichner hinzu, die für E-Signaturen im Vertrag erforderlich sind, indem Sie zu navigieren **Unterzeichner** Registerkarte und dann auswählen **Hinzufügen** .

Option	Schritte
Intern	**a.** In **Interner Unterzeichner** Feld den Namen des Unterzeichners eingeben. Die **Name des autorisierten Unterzeichners** , **Unterzeichner** , Und **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Felder werden automatisch ausgefüllt. **b.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Vertrag an den Unterzeichner gesendet werden soll. Der Reihenfolgewert muss eindeutig sein. Beispiel: Geben Sie die Ordnungsnummern 10, 20, 30 usw. ein, wobei sie jedes Mal um 10 steigen. Das System beginnt mit dem Senden des Vertrags an den internen Unterzeichner mit der niedrigsten Nummer.
Extern	**a.** In **Name des autorisierten Unterzeichners** Geben Sie den Namen des externen Unterzeichners ein. **b.** In **Unterzeichner** Feld den Titel des externen Unterzeichners eingeben. **c.** In **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Geben Sie die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners ein. **d.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Vertrag zur E-Signatur an Unterzeichner gesendet werden soll. Der Reihenfolgewert muss eindeutig sein. Beispiel: Geben Sie die Ordnungsnummern 10, 20, 30 usw. ein, wobei sie jedes Mal um 10 steigen. Das System beginnt mit dem Senden des Vertrags an den externen Unterzeichner mit der niedrigsten Nummer.

13. Wenn alle Stakeholder eine Überarbeitung des Vertragsdokuments vereinbart haben, wählen Sie aus **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** Um das Dokument vorzubereiten und an die Unterzeichner für E-Signaturen zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Option zum Neuanordnen wird nur angezeigt, wenn mehrere Dokumente angehängt sind.

a. Ziehen Sie im Popup-Fenster Dokument neu anordnen die Dokumente, und platzieren Sie sie, um die Reihenfolge zu definieren.

b. Wählen Sie Aus **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** .

Hinweis: Wenn Sie auswählen **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** , Das Dokument wird im konfigurierten E-Signatursystem geöffnet.

- Bei DocuSign wird das Dokument automatisch im E-Signatur-Portal geöffnet, ohne dass eine Anmeldung erforderlich ist.
- Für Adobe Sign müssen Sie sich beim E-Signatur-Portal anmelden, um das Dokument zu öffnen.

Der Dokumentstatus wird auf „Signatur vorbereiten“ aktualisiert. Die Vertragsdokumente, die in der nicht selbst versorgten Vertragsanforderung übermittelt werden, werden in einem einzigen Dokument zusammengefasst und zur Vorbereitung der Signatur gesendet.

14. Füllen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatursystem aus, und senden Sie es zur Signatur.

a. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an, um sicherzustellen, dass der Inhalt korrekt ist.

b. Fügen Sie die erforderlichen Felder hinzu, einschließlich **Signatur** Feld.

c. Wählen Sie **Senden**.
Ein E-Signatur-Umschlag wird erstellt und an alle Unterzeichner gesendet. Wenn das System eine Erfolgsbenachrichtigung vom Anbieter der elektronischen Signatur erhält, werden Status und Vertragsstatus in Warten auf Signatur aktualisiert.

15. **Wahlweise:** Wenn Sie die Signaturanforderung abbrechen müssen, bevor alle Unterzeichner das Unterzeichnen des Dokuments abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Signatur abbrechen** .
Der Status der Vertragsanforderung wird in „in Bearbeitung“ und der Status des Vertragsdokuments in „Signatur abgebrochen“ geändert.

Nächste Maßnahme

- Unterzeichner können den Vertrag unterzeichnen oder ablehnen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung.

- Überprüfen Sie den Status der Vertragsanforderung und den Status des Vertragsdokuments in der Anforderung:
  - Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument signieren, wird der Status des Vertragsdokuments in „Vertrag unterzeichnet“ geändert. Auf der **Unterzeichner** Registerkarte wird der Status aller Unterzeichner in signiert aktualisiert. Sie können über auf den Vertrags-Repository-Datensatz zugreifen **Vertrags-Repository** Registerkarte.
  - Wenn ein Unterzeichner die Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnt, wird der Vertragsstatus in Signierung abgelehnt geändert. Wenn weitere Änderungen im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsdokument erforderlich sind, aktualisieren Sie es, und senden Sie es erneut an die Unterzeichner zur Unterzeichnung.

- Nachdem alle Unterzeichner das Dokument unterzeichnet haben, wird eine E-Mail mit dem finalisierten Vertragsdokument an die Unterzeichner gesendet.

- Wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterzeichnet wurde, können Sie die Anforderung schließen, indem Sie auswählen **Schließen Sie Abgeschlossen** .

Fügen Sie Vertragsdokumente zu einer nicht-Selfservice-Vertragsanforderung hinzu

Fügen Sie als Vertragsanwender oder die Person, für die der Vertrag angefordert wurde, einzelne oder mehrere Verträge hinzu, und klassifizieren Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Vertragsanforderung ohne Selfservice unterstützt das Hochladen von Vertrags- und Begleitdokumenten. Nur die Vertragsdokumente werden zur Unterzeichnung gesendet.
- Sie können mehrere Dokumente anhängen, jeweils ein Dokument.
- Sie können Vertragsdokumente anhängen, wenn sich die Vertragsanforderung im Status Entwurf befindet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Vertragsdokument die Option aus **Dokument Anhängen** .
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Vertragstyp auswählen den Vertragstyp aus.
5. Wählen Sie Aus **Datei anhängen** Link.
6. Wählen Sie die Datei aus, die angehängt werden soll.
7. Wählen Sie Aus **Anhängen** .
   Die ausgewählte Datei wird angehängt und in der zugehörigen Liste Vertragsdokumente aufgeführt.

Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Drittpartei-Vertragsanforderung neu

Klassifizieren Sie als Vertragserfüller die in einer Drittpartei-Vertragsüberprüfungsanforderung übermittelten Dokumente neu. Sie müssen beispielsweise den Typ des Vertragsdokuments von Geheimhaltungsvereinbarung in Partnerschaftsvereinbarung ändern.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Typ der Vertragsanforderung mehrere Verträge ist.

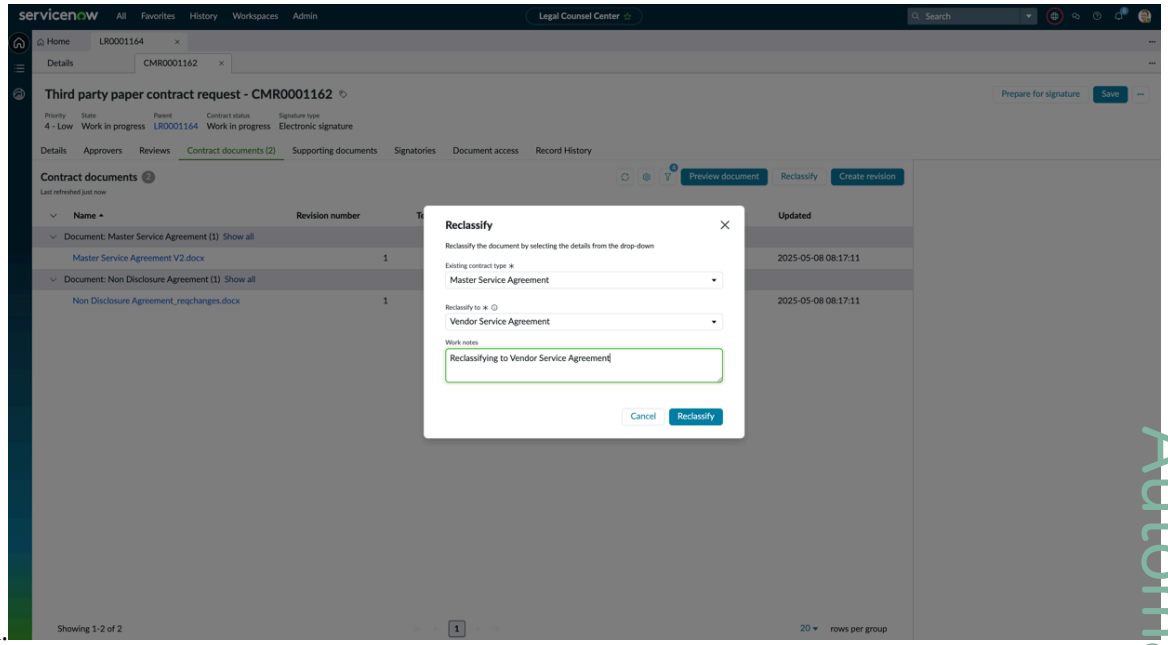
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Vertragsarbeitsbereich, und wählen Sie die Vertragsanforderung aus.
2. In **Vertragsdokumente** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu Klassifizieren** .
3. In **Vorhandener Vertragstyp** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus, den Sie neu klassifizieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. In **Neu klassifizieren in**Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus, in den Sie erneut klassifizieren



möchten.
In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument in hinzu **Arbeitsnotizen** Feld.
6. Wählen Sie Aus **Neu Klassifizieren** Zum Aktualisieren der Klassifizierung.
7. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern des Datensatzes.

Ändern Sie Begleitdokumente in der Vertragsanforderung

Als Vertragserfüller können Sie in der Vertragsanforderung übermittelte Begleitdokumente hinzufügen, klassifizieren oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und wählen Sie die Vertragsanforderung aus, für die Sie die Dokumente ändern möchten.
2. Navigieren Sie zu **Begleitdokumente** Registerkarte.
3. Ändern Sie die Begleitdokumente.

Aktion	Schritte
Fügen Sie Begleitdokumente hinzu	Fügen Sie der Vertragsanforderung Begleitdokumente hinzu
Klassifizieren Sie Begleitdokumente neu	Klassifizieren Sie Begleitdokumente in der Vertragsanforderung neu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
Entfernen Sie das Begleitdokument	**a.** Wählen Sie das Dokument aus, das Sie löschen möchten. **b.** Wählen Sie **Entfernen**. **c.** Wählen Sie im Bestätigungsbildschirm aus **Entfernen** .

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern des Datensatzes.

Fügen Sie der Vertragsanforderung Begleitdokumente hinzu

Fügen Sie der Vertragsanforderung als Vertragsanwender oder -Erfüller einzelne oder mehrere Begleitdokumente hinzu, und klassifizieren Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user, sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Vertragsanforderungen unterstützen das Hochladen einzelner Verträge oder mehrerer Verträge und Begleitdokumente. Nur die Vertragsdokumente werden zur Unterzeichnung gesendet.
- Sie können mehrere Dokumente gleichzeitig anhängen.
- Sie können nicht mehrere Begleitdokumente mit demselben Namen anhängen.
- Ein Vertragsanwender kann ein Begleitdokument anhängen, wenn der Status Entwurf ist.
- Ein Vertragserfüller kann ein Begleitdokument anhängen, wenn der Status „in Arbeit“ lautet.

Sie können Begleitdokumente nur anhängen, wenn der Status Entwurf oder in Bearbeitung ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Begleitdokument die Option aus **Dokument Anhängen** .
4. Wählen Sie in der Dropdownliste Hochladen aus einen Speichertyp aus, und laden Sie ein neues Dokument hoch.
   - **Computer** : Wählen Sie Aus **Datei Anhängen** Und Laden Sie ein Dokument hoch.
   - **Eingehende E-Mail** : Wählen Sie im Feld Dokument das Dokument aus, das basierend auf einem Anhang im Aktivitätenstrom angezeigt wird.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument in hinzu **Arbeitsnotizen** Feld.
6. Wählen Sie **Hochladen** aus.
   Die ausgewählte Datei wird angehängt und in der zugehörigen Liste „Begleitdokumente“ aufgeführt.

Klassifizieren Sie Begleitdokumente in der Vertragsanforderung neu

Klassifizieren Sie als Vertragserfüller die in der Vertragsanforderung übermittelten Begleitdokumente neu. Sie können beispielsweise das Begleitdokument als Vertragsdokument neu klassifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Typ der Vertragsanforderung mehrere Verträge ist.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Begleitdokumente nur neu klassifizieren, wenn der Status „in Arbeit“ lautet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und öffnen Sie die Vertragsanforderung, für die Sie die Dokumente neu klassifizieren möchten.
2. In **Begleitdokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu Klassifizieren** .
3. In **Wählen Sie das Dokument aus** Wählen Sie in der Dropdown-Liste das Dokument aus, das Sie neu klassifizieren möchten.
4. In **Neu klassifizieren in** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den neuen Vertragstyp aus.
   In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument in hinzu **Arbeitsnotizen** Feld.
6. Wählen Sie Aus **Neu Klassifizieren** Zum Aktualisieren der Klassifizierung.
7. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern des Datensatzes.

E-Mail an Stakeholder senden

Richten Sie als Vertragserfüller eine E-Mail an Stakeholder ein, um die Überprüfung des überprüften Vertragsdokuments anzufordern und die Änderungen zu bestätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option zum Verfassen einer E-Mail ist nur verfügbar, wenn der Status „Warten auf Genehmigung“, „Warten auf Signatur“, „Vertrag unterzeichnet“ oder „in Bearbeitung“ lautet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie weitere Aktionen aus Symbol.
4. Wählen Sie Aus **E-Mail verfassen** .
5. Wählen Sie im Popup-Fenster E-Mail verfassen die Dokumente aus, die angehängt werden sollen
6. In **Neuer E-Mail-Entwurf** Fügen Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger in hinzu **Bis** , **CC** , Und **BCC** Felder nach Bedarf.
7. Geben Sie den Betreff der E-Mail in ein **Betreff** Feld.
   Standardmäßig wird die Kurzbeschreibung der Anforderung im Feld Betreff ausgefüllt.
8. Verfassen Sie einen E-Mail-Text.

Aktion	Schritte
Geben Sie Ihre eigene Nachricht ein.	Geben Sie Ihre Nachricht in das Textfeld ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
Verwenden Sie Antwortvorlagen, um vordefinierte Inhalte in den E-Mail-Text einzufügen	◦ Wählen Sie Symbol für Antwortvorlagen ( ). ◦ Wählen Sie die entsprechende Antwortvorlage aus. ◦ Wählen Sie Aus **In Zwischenablage kopieren** . ◦ Fügen Sie den Inhalt in den E-Mail-Text ein.
Verwenden Sie E-Mail-Vorlagen, um eine vordefinierte Vorlage zu verwenden	◦ Wählen Sie Symbol „E-Mail-Vorlagen“ ( ). ◦ Wählen Sie eine entsprechende Antwortvorlage basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail aus. ◦ Wählen Sie Aus **Vorlage Anwenden** Zur Verwendung der Vorlage. **Hinweis:** Nur Antwortvorlagen, die für den E-Mail-Kanal konfiguriert sind, können verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen .

9. Senden Sie die E-Mail sofort oder später, oder verwerfen Sie sie.

Aktion	Schritte
Senden Sie die E-Mail sofort	Um die E-Mail sofort zu senden, wählen Sie aus **E-Mail senden** .
Senden Sie die E-Mail später	◦ Wählen Sie im Formular neuer E-Mail-Entwurf die Option weitere Aktionen aus Symbol zum Anzeigen von E-Mail-Entwürfen auswählen **Zeigen Sie Entwürfe an** ◦ Wählen Sie einen E-Mail-Entwurf aus der Liste aus, um ihn zu laden. ◦ Wenn eine neuere Dokumentüberarbeitung veröffentlicht wurde, müssen Sie diese Überarbeitung durch das angehängte Dokument ersetzen. ◦ Um die E-Mail zu senden, wählen Sie aus **E-Mail senden** . an.
Verwerfen Sie die E-Mail	Um die E-Mail zu verwerfen, wählen Sie aus **Entwurf verwerfen** .

Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikation per E-Mail .

Ergebnis

Nachdem die E-Mail gesendet wurde, wird sie dem Aktivitätenstrom im Anforderungsformular hinzugefügt. E-Mails, die Sie von anderen erhalten, werden dem Aktivitätenstrom ebenfalls hinzugefügt.
Um eine Liste der verfügbaren Standard-E-Mail-Benachrichtigungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **Benachrichtigungen** Und suchen Sie nach **Vertragssupport** Kategorie.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie während der Erstellung oder Verhandlung Klauseln hinzu

Fügen Sie als Vertragserfüller oder Überprüfer beim Erstellen oder Aushandeln einer Vertragsüberarbeitung Klauseln aus der Klauselbibliothek hinzu, die in aufgeführt ist Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller oder sn_cm_Core.Contract_Reviewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie an einem eigenen Vertragsdokument oder einem papierbasierten Vertragsdokument einer Drittpartei arbeiten, können Sie die Klauselbibliothek verwenden, um das Dokument auf fehlende oder nicht konforme Klauseln zu überprüfen. Sie können dem Dokument auch Klauselinhalte aus der Klauselbibliothek hinzufügen. Die Klauselbibliothek ist unter den folgenden Bedingungen verfügbar:

- Die Vertragsanforderung befindet sich im Status „in Arbeit“. Sie sind dieser Anforderung zugewiesen, oder Sie sind Gruppenmanager oder Mitarbeitender.
- Die Vertragsanforderung befindet sich im Status „Warten auf Überprüfung“. Ihnen wird die interne Überprüfungsaufgabe als Vertragsüberprüfer zugewiesen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Word Dokument, das überprüft oder verhandelt wird.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm des Add-ins die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie aus **Klauselbibliothek** Registerkarte.
5. Durchsuchen Sie die Klausel mithilfe des Klauselnamens.

   Aktive Klauseln für den Vertragstyp, der dem Vertragsdokument zugeordnet ist, werden angezeigt.
6. Wählen Sie die Klausel in der Bibliothek aus.
7. Wählen Sie den Inhalt im Dokument aus, in dem Sie die Klausel hinzufügen möchten.
8. Wählen Sie Aus **Verwenden Sie diese Klausel** Für eine bestimmte Klausel, die anwendbar ist.
   Die Klausel wird dem Dokument hinzugefügt. Wenn im Klauselinhalt eine gültige Metadatenzuordnung vorhanden ist, werden die Metadaten automatisch ausgefüllt. Andernfalls wird ein Inhaltssteuerungs-Tag-Name hinzugefügt, und die Metadaten müssen manuell aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Metadaten für Felder, Variablen und Variablensätze in einem Vertragsdokument.

Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung

Erstellen Sie als Vertragserfüller eine Dokumentüberarbeitung, um eine aktualisierte Version des Vertrags hochzuladen, die die neuesten Änderungen in der Vertragsanforderung, Korrekturen oder Vorschläge von einer Drittpartei enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Dokumentüberarbeitungen nur erstellen, wenn der Status „in Bearbeitung“ lautet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn der Vertragstyp inaktiv ist, wird **Erstellen Sie eine Überarbeitung** Die Schaltfläche ist für selbst bearbeitete Vertragsanforderungen nicht verfügbar.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Vertragsanforderung in dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Schritte zum Öffnen einer Vertragsanforderung in Ihrem Arbeitsbereich

Methode	Schritte
Vertragsarbeitsbereich	○ Navigieren Sie zu **Alle#Vertragsarbeitsbereich** . ○ Wählen Sie das Listensymbol (*[Listensymbol]*). ○ Wählen Sie Aus **Vertragsanforderungen#alle** ○ Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	○ Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. ○ Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. ○ Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

2. In **Vertragsdokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erstellen Sie Eine Überarbeitung** .

Überarbeitung erstellen

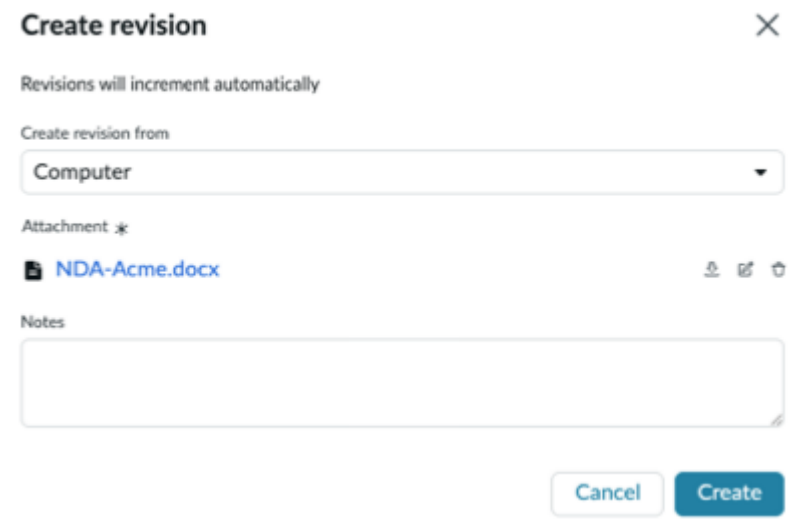


3. In **Erstellen Sie eine Überarbeitung** Laden Sie den aktualisierten Vertrag hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popup-Fenster „Überarbeitung erstellen“



a. Wählen Sie für Anforderungen ohne Selfservice den Vertragstyp im aus **Wählen Sie den Vertragstyp aus** Feld.
In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.

Hinweis: Das Feld ist nur für Vertragsanforderungen vom Typ „mehrere Verträge“ verfügbar.

b. In **Erstellen Sie eine Überarbeitung aus** Dropdown-Liste wählen Sie die Quelle des aktualisierten Vertrags aus, und fügen Sie die Datei hinzu.

Computer

Wählen Sie diese Option aus, um eine Datei aus Ihrem System hochzuladen. Die **Anhang** Feld wird angezeigt S Nach Auswahl dieser Option. Wählen Sie Aus **Datei Anhängen** Und laden Sie den aktualisierten Vertrag aus Ihrem System hoch.

Aktivitätenstrom

Wählen Sie diese Option aus, um ein Dokument aus dem Aktivitätenstrom auszuwählen. Die **Dokument** Das Feld wird angezeigt, wenn Sie diese Option auswählen. Wählen Sie das Dokument im Aktivitätenstrom aus.

Der Aktivitätenstrom enthält Dokumente, die angehängt werden, wenn Änderungen für einen Vertrag angefordert werden, oder Dokumente, die per E-Mail empfangen werden.

Externer Speicher

Wählen Sie diese Option aus, wenn externer Speicher aktiviert ist. Die **Dokument** Das Feld wird angezeigt, wenn Sie diese Option auswählen. Wählen Sie den aktualisierten Vertrag aus dem externen Speicher aus.

4. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Das Dokument wird der Vertragsanforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist eine höhere als die Überarbeitungsnummer des vorherigen Dokuments. Die Dokumentüberarbeitung wird in aufgeführt **Vertragsdokumente** Registerkarte.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interne Überprüfungsübersicht

Lassen Sie Ihr Vertragsdokument von internen Fachexperten überprüfen, die über das erforderliche Fachwissen verfügen.

Ein Workflow für die Überprüfung von Inhalten durch Fachexperten kann wie folgt weitergehen:

1. Bei selbst bearbeiteten Vertragsanforderungen sendet der Vertragsanwender eine Change-Anforderung an den Erfüller für den Inhalt, der intern überprüft werden muss.

   Hinweis: Für nicht selbst bediente Vertragsanforderungen kann der Vertragsanwender keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

2. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe, wenn die Vertragsanforderung den Status „in Arbeit“ oder „Warten auf Überprüfung“ hat.
3. Der Vertragsüberprüfer oder der Manager weist die Überprüfungsaufgabe zu.
4. Der zugewiesene Vertragsüberprüfer beginnt mit der Bearbeitung des Vertragsdokuments.
5. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
6. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
7. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.
8. Der Vertragsüberprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.
9. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.
   - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
   - Für externen Speicher – Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

Die Vertragsanforderung verbleibt im Status „Warten auf Überprüfung“, bis eine Überprüfungsaufgabe aktiv ist.

Fordern Sie eine interne Überprüfung an

Initiieren Sie eine Überprüfung des Vertragsdokuments durch interne Fachexperten.

Vorbereitungen

- Für Selfservice-Vertragsanforderungen benötigen Sie möglicherweise eine Überprüfung und Feedback von internen Fachexperten. Bei Bedarf kann die anfordernde Person des Vertrags eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller übermitteln. Der Vertragserfüller übermittelt dann eine Überprüfungsaufgabe mit den Details der Change-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie ein Vertragsdokument in Ihrem Arbeitsbereich.

- Für nicht selbst bediente Vertragsanforderungen kann der Vertragsanwender keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können eine Überprüfungsaufgabe auslösen, wenn der Status der Vertragsanforderung „in Arbeit“ oder „Warten auf Überprüfung“ lautet.
- Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung im Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle** **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

2. Wählen Sie die Registerkarte Überprüfungen aus.
3. Wählen Sie Aus **Neue Aufgabe** .
4. Füllen Sie die Details im Formular „neue Überprüfungsaufgabe erstellen“ aus.

Erstellen Sie eine Aufgabe zum anfordern einer internen Überprüfung

Feld	Wert
Vertragstyp	Vertrag, für den Sie eine interne Überprüfungsanforderung übermitteln möchten. **Hinweis:** Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn nur ein Vertragstyp vorhanden ist. Die neueste Überarbeitung des Vertragsdokuments wird zur Überprüfung gesendet

Automatische Übersetzung

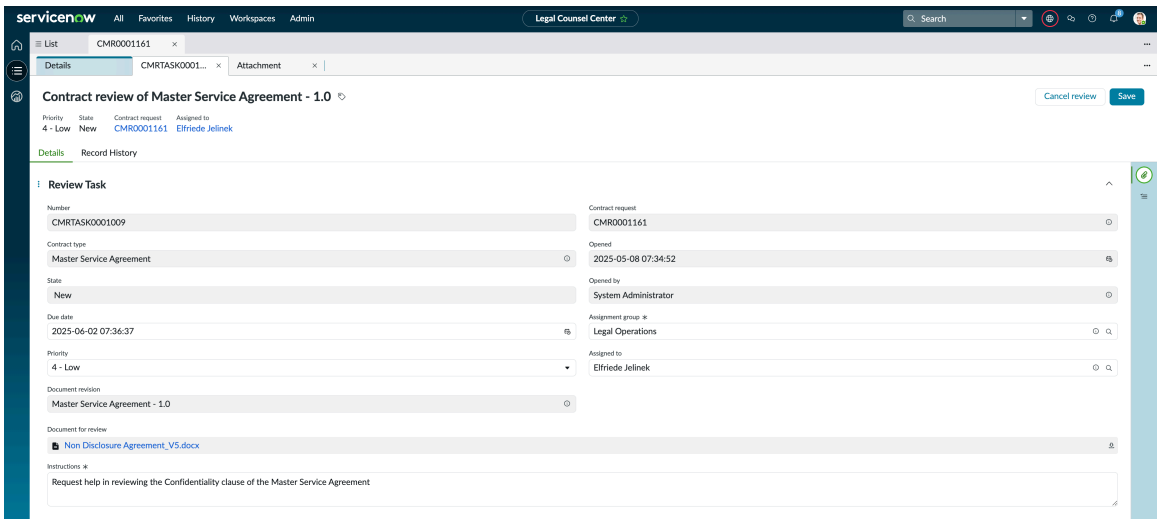
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Priorität	Prioritätsstufe für die Bearbeitung der Überprüfungsanforderung.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe mit Vertragsüberprüferrolle, der die Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Anweisungen	Beschreibung zur Angabe des zu überprüfenden Inhalts.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis

Eine Überprüfungsaufgabe wird erstellt, auf der Registerkarte Überprüfungen aufgeführt, und die Details der Change-Anforderung werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Der Vertragsstatus wird in Warten auf Überprüfung aktualisiert. Wenn die neue Aufgabe nicht in der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf die Schaltfläche „Liste aktualisieren“ ( ).



Arbeiten Sie an der internen Überprüfungsaufgabe

Überprüfen Sie als Vertragsüberprüfer Vertragsdokumente, und geben Sie Feedback zu diesen Dokumenten

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Reviewer

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste der Prüfungsaufgaben des Vertragsarbeits-bereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbe reich**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Wählen Sie Aus **Überprüfungsaufgaben**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	d. Wählen Sie Aus **Alle** Oder **Nicht Zugewiesen** . **e.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Zielseite des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie aus **Überprüfungsaufgabe** Karte. **c.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Überprüfungsaufgaben. **c.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.
Registerkarte „Überprüfungen der Vertragsanforderung“	○ Navigieren Sie zu Vertragsarbeitsbereich oder Ihrem Arbeitsbereich. ○ Öffnen Sie eine Vertragsanforderung. ○ Wählen Sie Aus **Überprüfungen** Registerkarte. ○ Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.

2. Wenn die Überprüfungsaufgabe nicht bereits zugewiesen ist, wählen Sie aus **Mir zuweisen** .
3. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
4. Öffnen Sie das Vertragsdokument.
   - Interner Speicher: Laden Sie das Dokument herunter.
   - Externer Speicher: Wählen Sie den Dokumentlink aus, um ihn zu öffnen.
5. Wenn Sie zusätzlichen Kontext benötigen, um das Dokument zu überprüfen, fordern Sie weitere Informationen an.

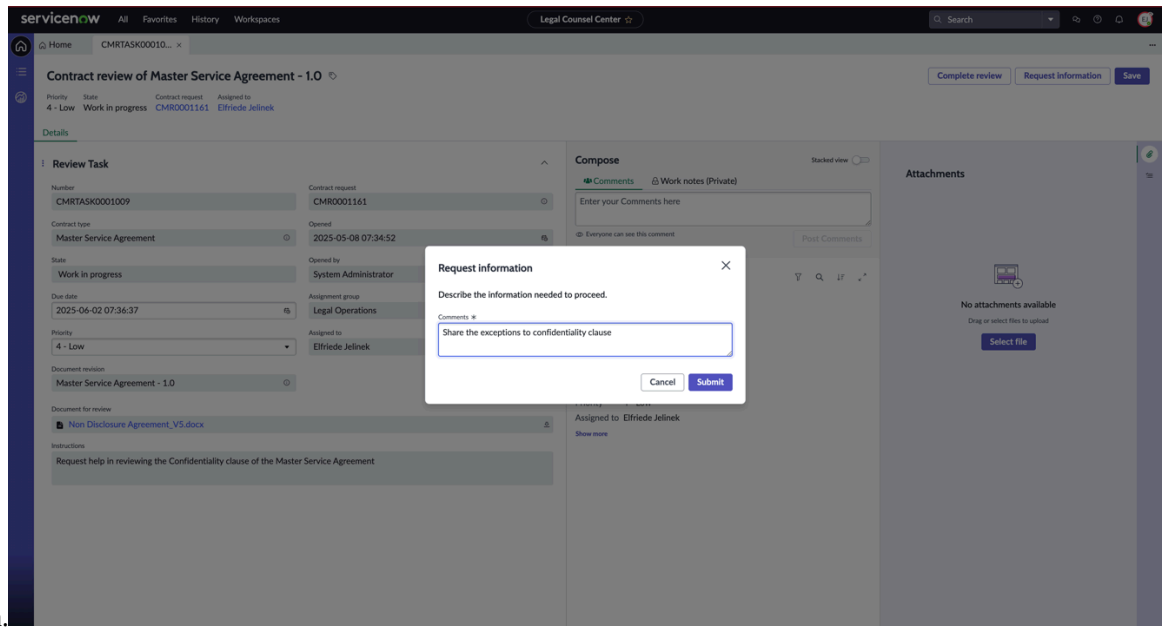
   a. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ().

   b. Wählen Sie Aus **Informationen anfordern** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie im Feld Kommentare die Details zu den erforderlichen Informationen ein.



d. Wählen Sie **Absenden**.
Der Status der Vertragsanforderung und der Status der Überprüfungsaufgabe ändern sich in Warten auf Informationen, und Sie können mit der Überprüfung fortfahren, nachdem Sie Informationen erhalten haben.

6. Teilen Sie das Überprüfungsfeedback
Der Überprüfer bearbeitet das Dokument, schlägt Änderungen durch Kommentare vor und genehmigt oder lehnt Redlines ab.

Typ des Speichers	Schritte
Interner Speicher	**a.** Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Über prüfung ab** . **b.** Wenn Sie ein geändertes Vertragsdoku–ment freigeben möchten, wählen Sie aus **Ja** . **Hinweis:** Wenn Sie kein geändertes Vertragsdokument zum Freigeben haben, wählen Sie aus **Nein** Und geben Sie Ar-beitsnotizen in das Feld Kommentare ein **c.** Wählen Sie Aus **Datei anhängen** Ver–knüpfen Sie eine Datei, und wählen Sie sie aus **d.** Geben Sie im Feld Kommentare Arbeits–notizen ein. **e.** Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ des Speichers	Schritte
Externer Speicher	**a.** Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Über prüfung ab** . **b.** Geben Sie im Feld Kommentare Arbeits–notizen ein. **Hinweis:** Die Option Datei anhängen ist nicht verfügbar, da das Vertragsdoku–ment direkt im externen Speicher bearbeitet wird. **c.** Wählen Sie **Absenden**.

Die Überprüfungsaufgabe wird geschlossen, Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt, und der Status ändert sich in „Abgeschlossen“.

Geben Sie angeforderte Informationen zur internen Überprüfung frei

Geben Sie als Vertragserfüller die vom Überprüfer angeforderten Informationen frei, um mit der Überprüfung des Vertragsdokuments fortzufahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitsnotizen, die beim anfordern von Informationen hinzugefügt werden, sind im Aktivitätenstrom verfügbar. Überprüfen Sie die erforderlichen Informationen, und sammeln Sie die Informationen, die an den Überprüfer gesendet werden sollen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

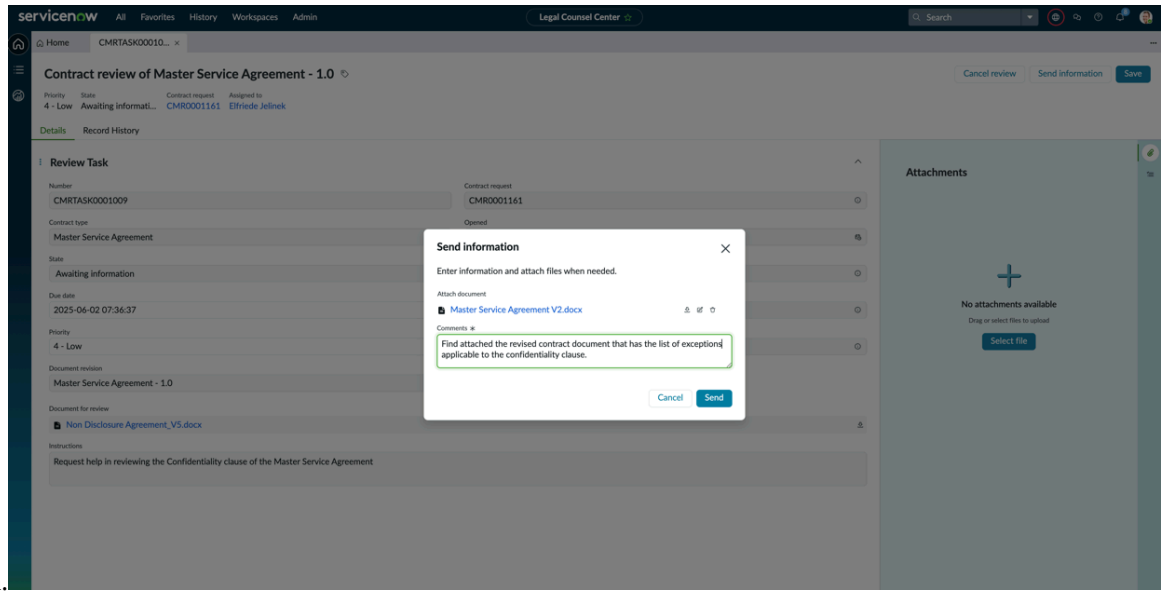
Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbe reich**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Aufgaben zum Überprü fen** > **Alle** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Zielseite des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbe reich**an. **b.** Wählen Sie Aus **Überprüfungsaufgabe** Karte. **c.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Überprüfungsaufgaben. **c.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.
Registerkarte „Überprüfungen“	○ Navigieren Sie zu Vertragsarbeitsbereich oder Ihrem Arbeitsbereich. ○ Öffnen Sie eine Vertragsanforderung. ○ Wählen Sie Aus **Überprüfungen** Registerkarte. ○ Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.

2. Wählen Sie Aus **Informationen senden** .
3. Wenn Sie ein Dokument freigeben möchten, wählen Sie aus **Datei anhängen** .
4. Wählen Sie die Datei aus, die freigegeben werden soll.
5. Geben Sie im Feld Kommentare Arbeitsnotizen ein.



6. Wählen Sie **Senden**.

Ergebnis

Die Informationen werden für den Überprüfer freigegeben, und der Status der Überprüfungsaufgabe ändert sich in „in Bearbeitung“.

Brechen Sie eine interne Überprüfungsaufgabe ab

Brechen Sie als Vertragserfüller eine Überprüfungsaufgabe unabhängig von ihrem Status ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Automatische Übersetzung

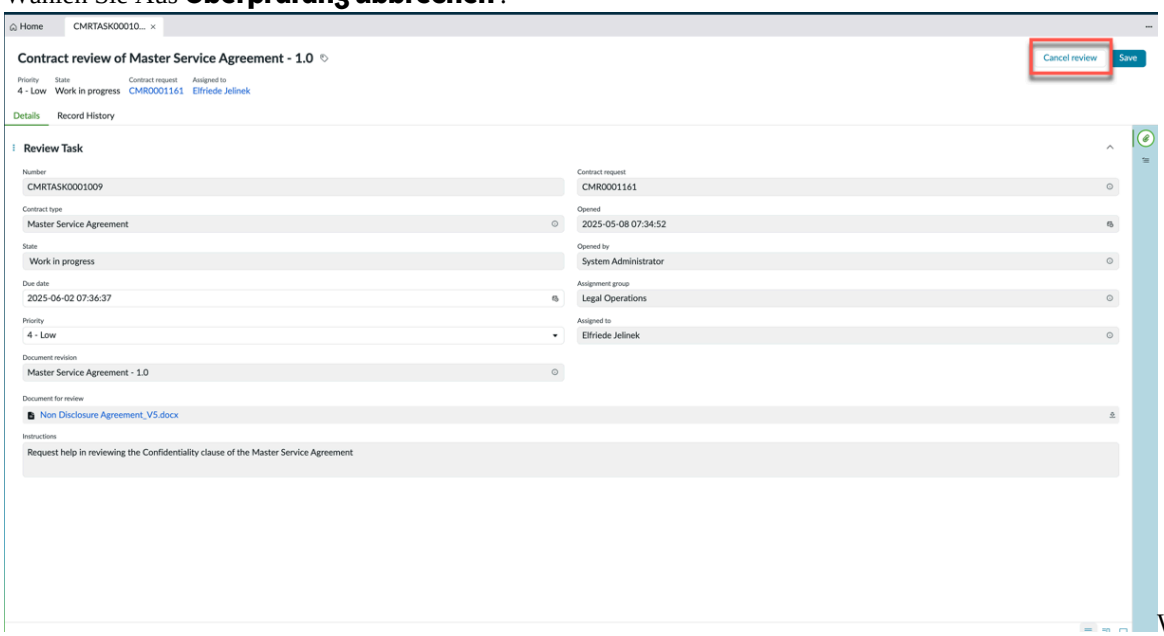
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Aufgaben zum Überprüfen** > **Alle** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Zielseite des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie Aus **Überprüfungsaufgabe** Karte. **c.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Überprüfungsaufgaben. **c.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.
Registerkarte „Überprüfungen“	**a.** Navigieren Sie zu Vertragsarbeitsbereich oder Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie eine Vertragsanforderung. **c.** Wählen Sie Aus **Überprüfungen** Registerkarte.

2. Wählen Sie Aus **Überprüfung abbrechen** .



Wenn Sie ausgewählt haben **Überprüfung abbrechen** Wählen Sie auf der Registerkarte Überprüfungen im Popup-Fenster die Überprüfungsaufgabe aus, die abgebrochen werden soll.

3. Geben Sie im Feld Kommentare Informationen zum Abbrechen der Anforderung ein

4. Wählen Sie Aus **Ja, Abbrechen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Überprüfungsaufgabe wird abgebrochen, und die Stornierungskommentare werden im Abschnitt „zusätzliche Kommentare“ der Vertragsanforderung angezeigt.
- Wenn alle Überprüfungsaufgaben abgebrochen oder geschlossen wurden, wird der Status der Vertragsanforderung in „in Bearbeitung“ geändert.

Verknüpfen von über- und untergeordneten Verträgen

Verknüpfen Sie einen übergeordneten Vertrag mit einem untergeordneten Vertrag, um hierarchische Beziehungen zwischen Vertragsanforderungen und Erben von Feldern aus der übergeordneten Vertragsanforderung herzustellen.

Sie können eine Vertragsanforderung über die Registerkarte zugehörige Vertragsanforderung einem übergeordneten Vertrag zuordnen. Wenn verknüpft, wird **Übergeordneter Vertrag** Das Feld auf der Registerkarte Details der Vertragsanforderung wird automatisch mit der Nummer der übergeordneten Vertragsanforderung ausgefüllt. Je nach Konfiguration können untergeordnete Verträge Felder vom übergeordneten Vertrag erben. Darüber hinaus werden die zugehörigen Vertrags-Repository-Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Vertragsanforderungen automatisch verknüpft.

Um einen Vertrag als übergeordnetes Element zu verknüpfen, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Der Anwender muss der Vertragsanforderung zugewiesen sein, ein Gruppenmanager oder ein mitarbeitender.
- Die Vertragsanforderung muss sich in einem der folgenden status befinden: Entwurf, in Bearbeitung, Ausstehende Überprüfung oder Vertrag unterzeichnet.

  Hinweis: Wenn sich die Vertragsanforderung im Status „Vertrag unterzeichnet“ befindet, muss sich die übergeordnete Vertragsanforderung im Status „Vertrag unterzeichnet“ oder „Abgeschlossen“ befinden.

- Der übergeordnete Vertrag darf sich nicht im Status „Abgebrochen“ befinden.
- Beim Verknüpfen kann nur ein übergeordneter Vertrag ausgewählt werden.
- Der übergeordnete Vertrag muss ein einzelner Vertragstyp sein, der ein eigenes Papier oder Papier einer Drittpartei verwendet.

Zugehörige Informationen

Verknüpfen Sie übergeordnete Vertragsanforderungen

Verknüpfen und erben Sie übergeordnete Vertragsfelder

Entfernen Sie einen verknüpften Vertrag

Konfigurieren Sie die Feldzuordnung für die Verknüpfung von über- und untergeordneten Verträgen

Verknüpfen Sie übergeordnete Vertragsanforderungen

Verknüpfen Sie übergeordnete Verträge während der Entwurfs- und Verhandlungsphase, um eine hierarchische Beziehung zwischen den übergeordneten und den untergeordneten Verträgen herzustellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Video führt Sie durch den Prozess zum Verknüpfen einer übergeordneten Vertragsanforderung.

https://player.vimeo.com/video/1101938972?h=8d6091b955&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich die Vertragsanforderung im Status Entwurf, in Arbeit, auf Überprüfung warten oder Vertrag unterzeichnet befindet.

Hinweis: Wenn sich die Vertragsanforderung im Status „Vertrag unterzeichnet“ befindet, muss sich die übergeordnete Vertragsanforderung im Status „Vertrag unterzeichnet“ oder „Abgeschlossen“ befinden.

Sie müssen entweder der Vertragsanforderung oder einem Gruppenmanager oder einem mitarbeitenden Mitarbeiter zugewiesen sein.

Stellen Sie sicher, dass der übergeordnete Vertrag ein einzelner Vertragstyp ist, und verwenden Sie eigenes Papier oder Papier von Drittparteien.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung im Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle** **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

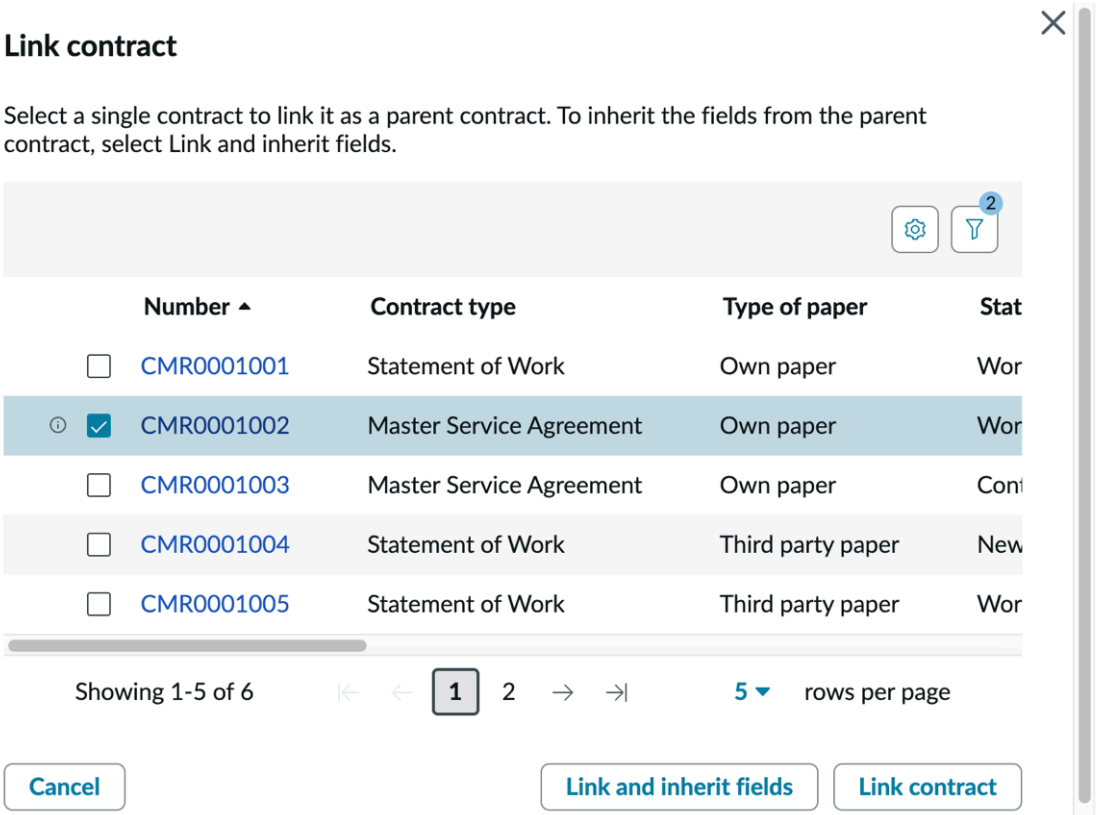
2. Wählen Sie die Registerkarte zugehörige Vertragsanforderungen aus.
3. Wählen Sie Aus **Übergeordneten Vertrag verknüpfen** .
4. Aktivieren Sie im Fenster „Vertrag verknüpfen“ das Kontrollkästchen für die Vertragsanforderung, die Sie als übergeordneten Vertrag verknüpfen möchten.

Hinweis: Sie können nur eine Vertragsanforderung auswählen, wenn Sie sie als übergeordneten Vertrag verknüpfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsfenster verknüpfen



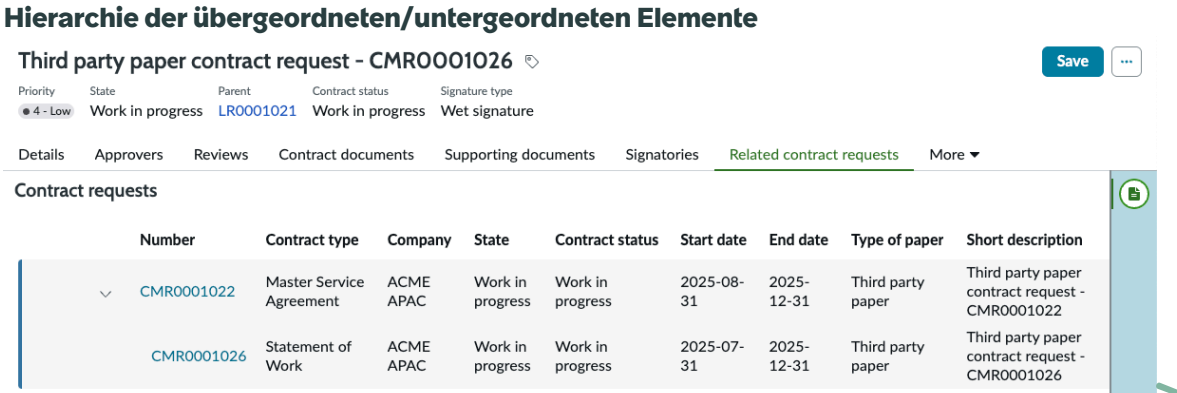
5. Wählen Sie Aus **Vertrag verknüpfen** .
   Die ausgewählte Vertragsanforderung ist als übergeordneter Vertrag verknüpft. Die über-/untergeordnete Beziehung wird in einer hierarchischen Reihenfolge auf der Registerkarte zugehörige Vertragsanforderungen angezeigt.

   Die zugehörigen Vertrags-Repository-Datensätze für die Vertragsanforderungen werden automatisch verknüpft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Übergeordnete Vertragsanforderung** Feld wird mit der Nummer der übergeordneten Vertragsanforderung aktualisiert. Die Details des verknüpften übergeordneten Vertrags werden im Aktivitätenstrom angezeigt.



Verknüpfen und erben Sie übergeordnete Vertragsfelder

Verknüpfen Sie übergeordnete Verträge während der Entwurfs- und Verhandlungsphase, um eine hierarchische Beziehung zwischen den übergeordneten und den untergeordneten Verträgen herzustellen, und übernehmen Sie die konfigurierten Felder automatisch vom übergeordneten Vertrag.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Video führt Sie durch den Prozess der Verknüpfung einer übergeordneten Vertragsanforderung und der Übernahme ihrer Felder.

https://player.vimeo.com/video/1101938996?h=aa72ebab4a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich die Vertragsanforderung im Status Entwurf, in Arbeit oder auf Überprüfung warten befindet.

Sie müssen entweder der Vertragsanforderung oder einem Gruppenmanager oder einem mitarbeitenden Mitarbeiter zugewiesen sein.

Stellen Sie sicher, dass der übergeordnete Vertrag keine Drittpartei-Vertragsanforderung vom Typ „mehrere Verträge“ ist.

Stellen Sie sicher, dass die übergeordnete untergeordnete Zuordnung konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Feldzuordnung für die Verknüpfung von über- und untergeordneten Verträgen.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung im Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle** **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

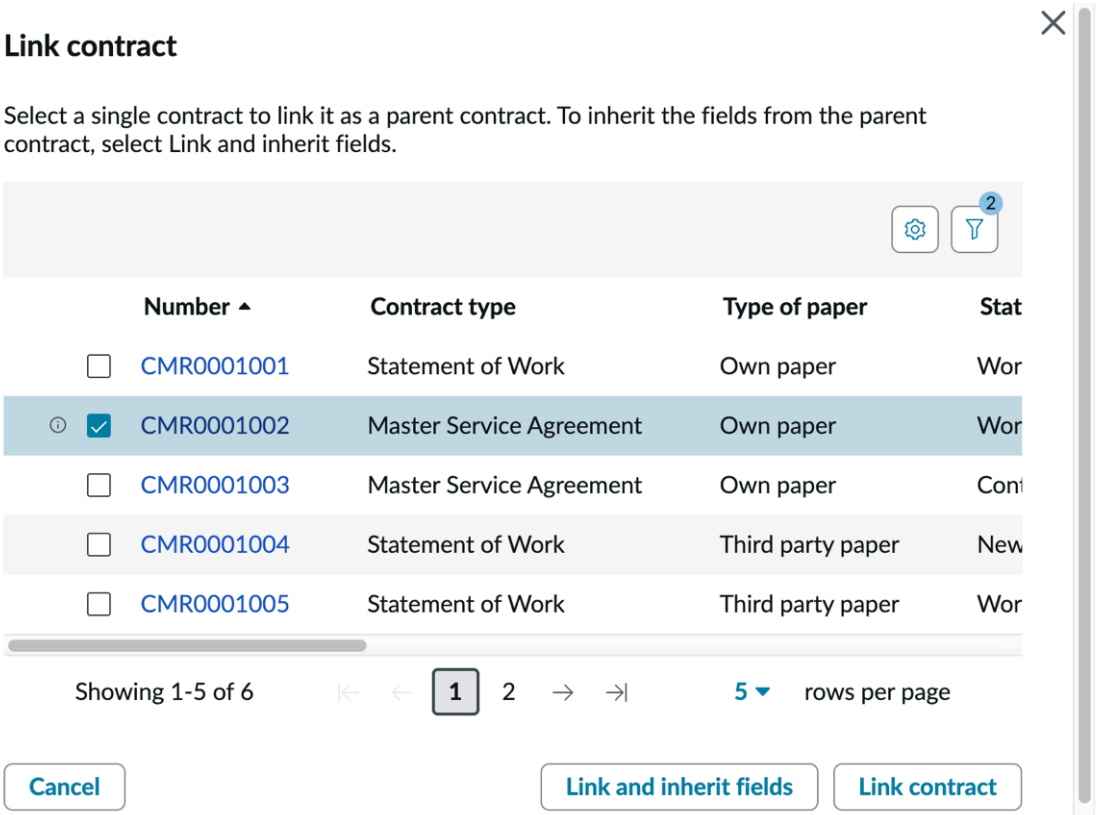
2. Wählen Sie die Registerkarte zugehörige Vertragsanforderungen aus.
3. Wählen Sie Aus **Übergeordneten Vertrag verknüpfen** .
4. Aktivieren Sie im Fenster „Vertrag verknüpfen“ das Kontrollkästchen für die Vertragsanforderung, die Sie als übergeordneten Vertrag verknüpfen möchten.

Hinweis: Sie können nur eine Vertragsanforderung auswählen, wenn Sie sie als übergeordneten Vertrag verknüpfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsfenster verknüpfen



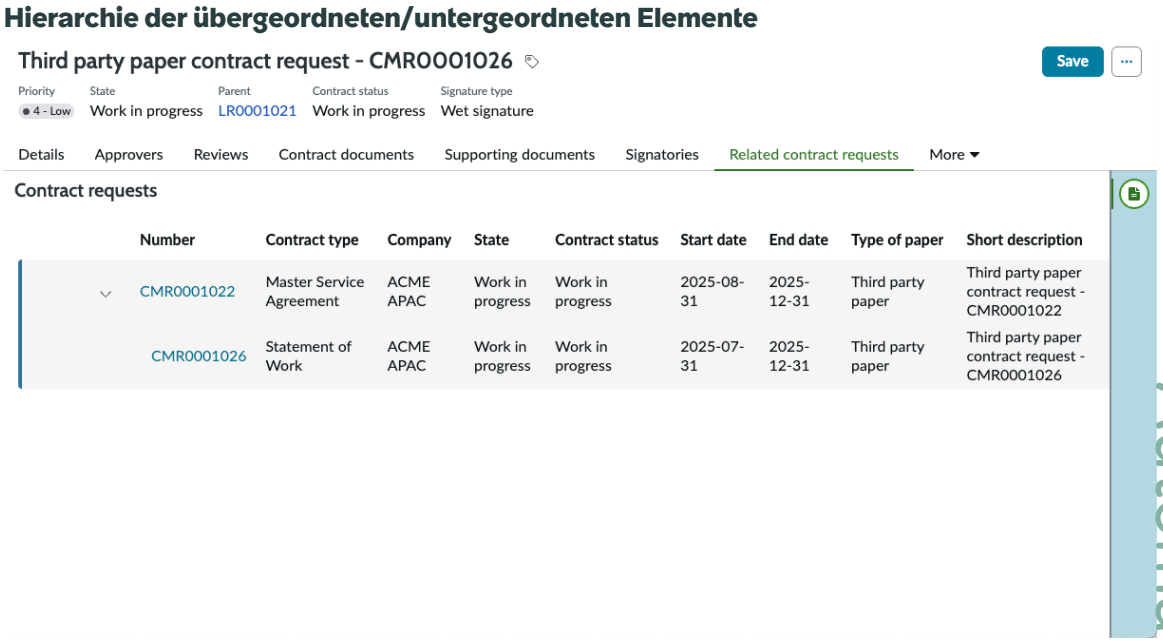
5. Wählen Sie Aus **Felder verknüpfen und erben** .
   Die ausgewählte Vertragsanforderung wird als übergeordneter Vertrag verknüpft, und ihre Felder werden vom untergeordneten Vertrag geerbt. Die über-/untergeordnete Beziehung wird in einer hierarchischen Reihenfolge auf der Registerkarte zugehörige Vertragsanforderungen angezeigt.

   Die zugehörigen Vertrags-Repository-Datensätze für die Vertragsanforderungen werden automatisch verknüpft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Übergeordnete Vertragsanforderung** Feld wird mit der Nummer der übergeordneten Vertragsanforderung aktualisiert. Die Details des verknüpften übergeordneten Vertrags werden im Aktivitätenstrom angezeigt.



Entfernen Sie einen verknüpften Vertrag

Entfernen Sie einen verknüpften übergeordneten Vertrag aus Vertragsanforderungen, wenn Sie eine falsche Vertragsanforderung verknüpft haben oder die Verknüpfung nicht mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Entfernen Sie den verknüpften Vertrag** Die Schaltfläche ist nicht verfügbar, wenn die Vertragsanforderung keine verknüpften Verträge enthält.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung im Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

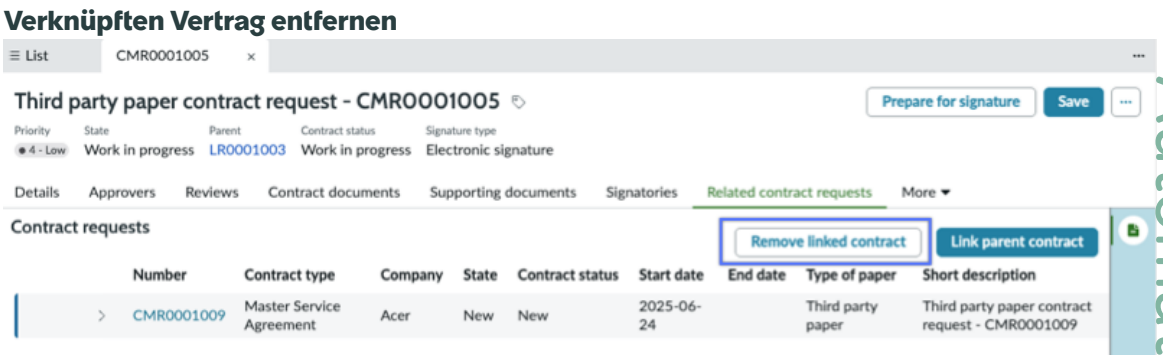
Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle** **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

2. Wählen Sie die Registerkarte zugehörige Vertragsanforderungen aus.
3. Wählen Sie Aus **Entfernen Sie den verknüpften Vertrag** .



4. Wählen Sie in der Bestätigungsnachricht die Option aus **Entfernen** .
   Die verknüpfte übergeordnete Vertragsanforderung wird entfernt, und die Verknüpfung der zugehörigen Vertrags-Repository-Datensätze wird aufgehoben.

   Die Hierarchie von über- und untergeordneten Elementen wird aktualisiert, um nur verknüpfte untergeordnete Verträge anzuzeigen.

   Die Nummer der übergeordneten Vertragsanforderung wird aus entfernt **Übergeordnete Vertragsanforderung** Feld. Der Aktivitätenstrom zeigt den über- und untergeordneten Verknüpfungsverlauf an.

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Vertragsdokumentüberarbeitung von einem Anwender oder einer Anwendergruppe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Genehmigung einer Überarbeitung von Vertragsdokumenten von Stakeholdern anfordern. So funktioniert der Flow:

- Sie können die Genehmigungen einem Anwender oder einer Anwendergruppe in Ihrer Organisation zuweisen. Anwender mit den Rollen „Gruppenmanager“ oder „Vertragserfüller“, die sich in befinden **Zugewiesen an** Oder **Mitarbeitender** Felder können die Genehmigung für die Überarbeitung auslösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine Genehmigung initiieren, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können auf die Genehmigung reagieren.
- Ein Genehmiger, der keinen Zugriff auf die Vertragsüberarbeitung hat, erhält schreibgeschützten Zugriff auf den Datensatz, bis der zugewiesene Genehmigungsdatensatz abgeschlossen ist.

Hinweis: Nur die neueste Überarbeitung eines bestimmten Vertragstyps wird zur Genehmigung gesendet. Wenn eine Genehmigung einer bestimmten Überarbeitung aussteht, können Sie keine weitere Genehmigung für dieselbe initiieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie unter eine Option auswählen **Vertragsanforderungen** .

Option	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung lautet „in Arbeit“, und der Vertragsstatus lautet auch „in Arbeit“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
5. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Vertragstyp	Wählen Sie in der Dropdown-Liste nur eine Kategorie des Vertragstyps aus, z. B. **Bestellformular** . **Hinweis:** Wenn Sie nur einen Vertragstyp haben, wird er automatisch ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumentüberarbeitung	Die neueste Überarbeitung des Dokuments . Zum Beispiel `Bestellformular: 1,0` . Die Zahl spiegelt die neueste Dokumentüberarbeitung wider. Die Überarbeitungsnummer ist im Feld „Genehmigen“ sichtbar. **Hinweis:** Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist eine höhere als die vorherige Überarbeitungsnummer.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. **Hinweis:** Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
Anwendergruppe auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist. **Hinweis:** Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

6. Klicken Sie auf **Initiiert**.
   Alle Genehmigungsdatensätze werden aufgelistet, und der Genehmigungsstatus ändert sich in **Angefordert** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Zugewiesene Genehmiger werden in hinzugefügt **Genehmiger** Registerkarte mit anderen Genehmigungsdetails. Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link, um den Datensatz für die Aktion zu öffnen.

Hinweis: Die Überarbeitungsnummer des Vertragstyps ist im Feld „Genehmigen“ von sichtbar **Genehmiger** Registerkarte.

Nächste Maßnahme

Genehmiger können und anzeigen Genehmigen oder lehnen Sie ein Vertragsdokument ab.

Genehmigen oder lehnen Sie ein Vertragsdokument ab

Überprüfen Sie eine Vertragsanforderung oder einen Anhang, und genehmigen oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Sie müssen eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zur Genehmigungsanforderung erhalten haben.
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz über die E-Mail-Benachrichtigung, den Selfservice oder Mitarbeiter-Center Portal.

Optionen	Schritte
Über die E-Mail-Benachrichtigung	Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um den zu genehmigenden Datensatz zu öffnen.
Aus Self-Service	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an. **b.** Klicken Sie in der Liste „Meine Freiga–ben“ auf einen Datensatz, der zur Ge–nehmigung geöffnet werden soll.
Von Mitarbeiter-Center	**a.** Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal in der Menüleiste auf **Meine Aufgaben**. **b.** Klicken Sie in der Liste „Meine Aufgaben“ auf der Registerkarte **Öffnen** auf einen Datensatz, der zur Genehmigung geöff–net werden soll.

2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Klicken Sie zum Genehmigen des Datensatzes auf **Genehmigen**.
   - Geben Sie zum Ablehnen des Datensatzes im Feld **Anmerkungen** einen Ablehnungskommentar ein und klicken auf Sie auf **Ablehnen**.

Hinweis: Zeigen Sie das Vertragsüberarbeitungsdokument an, das als Anhang im internen Speicher oder mit dem Anzeigezugriff im externen Speicher verfügbar ist.

Ergebnis

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen im Genehmigungsdatensatz. Vertragserfüller und Mitarbeitende erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über die Genehmigung oder Ablehnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Elements

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes wird von „angefordert“ in „genehmigt“ aktualisiert. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. • Jeder Genehmiger, der nicht hinzugefügt wurde **Beobachtungsliste** In der Anforderung verliert der Zugriff auf das genehmigte Vertragsdokument.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes wird von „angefordert“ in „abgelehnt“ aktualisiert. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. • Die vom Genehmiger veröffentlichten Ablehnungskommentare werden dem Abschnitt „Anforderungsaktivitäten“ hinzugefügt. • Jeder Genehmiger, der nicht hinzugefügt wurde **Beobachtungsliste** In der Anforderung verliert der Zugriff auf das abgelehnte Vertragsdokument.

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments ab

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Vertragsdokumentüberarbeitung ab, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen
Sie können eine Ad-hoc-Genehmigung nur abbrechen, wenn sie sich im Status „Angefordert“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und öffnen Sie die Vertragsanforderung.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung abbrechen**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Genehmigung abbrechen“ im Feld **Genehmigung für** den Genehmigungsdatensatz aus, den Sie abbrechen möchten.

   Hinweis: Wenn Sie nur ein Vertragsdokument haben, wird es automatisch ausgefüllt.

4. Geben Sie Kommentare zum Abbrechen des Genehmigungsdatensatzes ein und klicken Sie auf **Abbruch bestätigen**.

Ergebnis
Der Genehmigungsdatensatz wird abgebrochen, sein Status wird in „Abgebrochen“ geändert und dem Genehmigungsdatensatz werden Kommentare hinzugefügt. Wenn die Genehmigung bei einer Benutzergruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angefordert wurde, werden die entsprechenden Genehmigungsdatensätze für alle Benutzer in der Benutzergruppe abgebrochen.

Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung

Vertragsmanagement Pro Unterstützt elektronische Signatur oder nasse (manuelle) Signatur für eine Vertragsanforderung.

- Elektronische Signatur: Ermöglicht es Unterzeichnern, das Vertragsdokument elektronisch zu signieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.

  Wenn Sie ein Abschlusszertifikat generieren möchten, müssen Sie auswählen **Elektronische Signatur** Als Signaturtyp in der Vertragsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

- Nasssignatur: Ermöglicht es Unterzeichnern, das Vertragsdokument manuell zu signieren. Sie können dann das unterzeichnete Dokument in eine Vertragsanforderung hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein manuell unterzeichnetes Vertragsdokument hoch.

Workflow für elektronische Signatur

- Senden Sie das abgeschlossene Dokument zum Signieren an die Unterzeichner.
  - Status und Vertragsstatus werden in Warten auf Signatur aktualisiert, und der elektronische Signatur-Flow wird wie in konfiguriert ausgelöst Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.
  - Eine E-Mail-Benachrichtigung, dass das Vertragsdokument zur Signatur verfügbar ist, wird an den ersten Unterzeichner gesendet. Die E-Mail enthält einen Link zum Vertragsdokument, das der Unterzeichner über öffnen und signieren kann DocuSign Oder Adobe Sign Anbieter der elektronischen Signatur.

    Die Unterzeichner erhalten eine Signaturanforderungs-E-Mail gemäß der Reihenfolge, die auf der Registerkarte Unterzeichner festgelegt ist.

  - Die Unterzeichnerfelder wie Name, Titel und E-Mail werden im Vertragsdokument nicht vorab ausgefüllt, bevor es zur Signatur gesendet wird. Diese Felder werden vom Anbieter der elektronischen Signatur ausgefüllt, wenn der Unterzeichner auf das Dokument zugreift, um es zu signieren.
- Unterzeichner können das Vertragsdokument unterzeichnen oder ablehnen.

Unterzeichneraktion für das Vertragsdokument

Aktion der Unterzeichner	Workflow
Alle Unterzeichner entscheiden sich für eine elektronische Signatur	○ Der erste Unterzeichner unterzeichnet das Vertragsdokument Wenn mehr als ein Unterzeichner vorhanden ist, wird das Vertragsdokument an den nächsten Unterzeichner in der Reihenfolge gesendet. Der Status des aktuellen Unterzeichners in der Anforderung wird von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion der Unterzeichner	Workflow
	„Ausstehende Signatur“ in „unterzeichnet“ aktualisiert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert. ○ Nachdem der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt, und das signierte Dokument wird daran angehängt. Bei Vertragsanforderungen, die mehrere Vertragsdokumente enthalten, wird das unterzeichnete Vertragsdokument in einzelne Dokumente aufgeteilt und an den Vertrags-Repository-Datensatz für den jeweiligen Vertragstyp angehängt. Der Status der Anforderungen wird in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert.
Mindestens ein Unterzeichner entscheidet sich für eine nasse Signatur	○ Mindestens ein Unterzeichner hat beschlossen, eine Nasssignatur anstelle einer elektronischen Signatur durchzuführen. ○ Das feucht unterzeichnete Vertragsdokument im PDF-Format wird für den Vertragserfüller freigegeben. ○ Der Vertragserfüller lädt das unterzeichnete Dokument hoch, wählt die Unterzeichner aus, die das feucht unterzeichnete Vertragsdokument freigegeben haben, und fährt mit dem Signaturworklow fort, indem er das Dokument an die nächsten Unterzeichner sendet. Der Status des Unterzeichners in der Anforderung wird von „Ausstehende Signatur“ in „unterzeichnet“ aktualisiert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert. Der Signaturtyp wird auf „gemischte Signatur“ aktualisiert, nachdem alle Unterzeichner das Dokument unterzeichnet haben. ○ Nachdem der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird der Vertrags-Repository-Datensatz automatisch erstellt, und das signierte Dokument wird daran angehängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion der Unterzeichner	Workflow
	Bei Vertragsanforderungen, die mehrere Vertragsdokumente enthalten, wird das unterzeichnete Vertragsdokument in einzelne Dokumente aufgeteilt und an den Vertrags-Repository-Datensatz für den jeweiligen Vertragstyp angehängt. Der Status der Anforderungen wird in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert.
Das Dokument wird vom Unterzeichner abgelehnt.	Eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Unterzeichner das Signieren des Dokuments abgelehnt hat, wird an die anfordernde Person gesendet. Der Status „Unterzeichner“ in der Anforderung wird in „abgelehnt“ geändert. Der Status ändert sich in „in Arbeit“ und der Vertragsstatus ändert sich in „Signieren abgelehnt“.
Das Vertragsdokument wird erneut zur Unterzeichnung gesendet.	Für vom Vertragsanwender erfüllte Vertragsanforderung: Ein Vertragsanwender kann eine Change-Anforderung übermitteln. Der Vertragserfüller arbeitet an der Change-Anforderung und sendet das aktualisierte Dokument an die anfordernde Person des Vertrags zurück. Das aktualisierte Vertragsdokument wird vom Vertragsanwender zur Unterzeichnung gesendet. Für vom Vertragserfüller erfüllte Vertragsanforderung: Der Vertragserfüller erstellt eine Dokumentüberarbeitung manuell oder mithilfe der Option „erneut generieren“ und sendet das Dokument erneut zur Signatur.

Wenn die Systemeigenschaft `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate`lst auf „wahr“ festgelegt, wird das Abschlusszertifikat generiert und an den Vertrags-Repository-Datensatz angehängt.

Wet-Signatur-Workflow

- Senden Sie das abgeschlossene Dokument zum Signieren an die Unterzeichner.
  - Status und Vertragsstatus werden in Warten auf Signatur aktualisiert.
  - Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an gesendet Zuerst unterzeichner y in Reihenfolge Und die Vertragsdokumente werden als PDFs in der E-Mail angehängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der aktuelle Unterzeichner wird im Feld an der E-Mail platziert. Der Vertragserfüller, die Person, die den Vertrag geöffnet hat, die Person, für die der Vertrag angefordert wurde, und der Initiator der Aktion zum Senden zur Signatur werden im Feld CC platziert.

- Unterzeichner akzeptieren das Dokument oder lehnen es ab.

Unterzeichneraktion für das Vertragsdokument

Aktion der Unterzeichner	Workflow
Der aktuelle Unterzeichner akzeptiert das Dokument, und es sind ausstehende Unterzeichner vorhanden	○ Der Unterzeichner druckt das Vertragsdokument aus, unterzeichnet es und gibt es dann an die anfordernde Person zurück. ○ Nach Erhalt des unterzeichneten Vertragsdokuments lädt der Vertragserfüller den unterzeichneten Vertrag hoch und sendet das Dokument an die ausstehenden Unterzeichner.
Der Unterzeichner lehnt das Dokument ab	Der Unterzeichner sendet das Dokument zur erforderlichen Korrektur an die anfordernde Person zurück. Die Unterzeichner und der Vertragserfüller können zusammenarbeiten und das Vertragsdokument abschließen.
Alle Unterzeichner haben das Dokument unterzeichnet	○ Nach Erhalt des von allen Unterzeichnern unterzeichneten Vertragsdokuments lädt der Vertragserfüller das unterzeichnete Vertragsdokument im PDF-Format hoch. ○ Das Vertragsdokument wird dem Repository hinzugefügt, nachdem es hochgeladen wurde. Bei Selfservice-Verträgen wird der Status der Anforderung in „Abgeschlossen“ und der Vertragsstatus in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert. Bei Verträgen ohne Selfservice werden der Status der Anforderung und der Vertragsstatus in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert. Um die Vertragsanforderung zu schließen, wählen Sie Abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein manuell unterzeichnetes Vertragsdokument hoch.

Ändern Sie Unterzeichner, wenn der Signatur-Workflow ausgeführt wird

Mit den Optionen „Unterzeichner ändern“ können Sie ausstehende Unterzeichner hinzufügen, entfernen, bearbeiten oder neu anordnen,#während ein Signatur-Workflow ausgeführt wird. Durch das Initiieren dieser Aktion wird der Signatur-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow#für eine durch die Systemeigenschaft definierte Dauer angehalten *maximum_signature_pause_duration*. Um den Signatur-Workflow nach dem Vornehmen von Änderungen fortzusetzen, verwenden Sie **Signatur Fortsetzen** Option zum Fortsetzen des Workflows.

Der Workflow kann wie folgt vorangehen:

- Verwenden **Ändern Sie die Unterzeichner** Option bis Ändern Sie die Unterzeichner .
- Unterzeichner hinzufügen, entfernen, ändern oder neu anordnen.

  Hinweis:

  - Für signaturblockbasierte Vertragsvorlagen können Sie Aktionen hinzufügen, ändern, entfernen und neu anordnen. bei teilnehmerbasierten Vorlagen sind es nur Aktionen zum Ändern und Neuanordnen Aktiviert .
  - Die Option „Unterzeichner ändern“ ist in den Workflows „Wet Signature“ und „elektronische Signatur“ mit verfügbar DocuSign Integration des Anbieters für elektronische Signaturen.

- Wählen Sie Aus **Signatur fortsetzen** Um den Signatur-Workflow fortzusetzen Sobald die Änderungen abgeschlossen sind .

  Hinweis: Wenn die Signatur ist Workflow Wird nicht innerhalb der konfigurierten Zeitdauer fortgesetzt, alle an den Unterzeichnern vorgenommenen Änderungen werden rückgängig gemacht, und die Signatur Workflow Setzt den vorherigen Status fort.

- E-Mail-Benachrichtigungen zur Signaturanforderung werden an die Unterzeichner gesendet.
- Nachdem der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt, und das signierte Dokument wird daran angehängt.

Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichnende Personen ändern und Signaturanforderung erneut senden.

Zugriff auf Vertragsdokumente

Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Ein Vertragserfüller kann Vertragsdokumente anzeigen und aktualisieren
- Nur ein Vertragsadministrator kann Vertragsdokumente löschen.
- Anfordernde Personen können nur die Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die Vertragsanforderung übermittelt haben.
- Anwender, die der Beobachtungsliste hinzugefügt wurden, können nur Vertragsdokumente für Vertragsanforderungen anzeigen, die sie hinzugefügt haben.

Beim Generieren des Vertrags-Repository-Datensatzes werden zugeordnete Felder und ihre Werte auf Datentyp und Richtigkeit validiert. Wenn Validierungsfehler gefunden werden, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Vertragserfüller gesendet. Die E-Mail zeigt auch die Liste der Felder an, die nicht in das endgültige Vertragsdokument kopiert wurden, und den Link zum Vertrags-Repository-Datensatz. Der Erfüller öffnet dann den Datensatz über den Link und korrigiert die Werte, um die Validierungsfehler zu beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie ein manuell unterzeichnetes Vertragsdokument hoch

Laden Sie das feucht unterzeichnete Vertragsdokument hoch, das Sie von den Unterzeichnern erhalten haben. Sie müssen ein Vertragsdokument hochladen, um einen Workflow mit nassem Signatur durchzuführen oder wenn einer der Unterzeichner im elektronischen Workflow entscheidet, eine nasse Signatur durchzuführen.

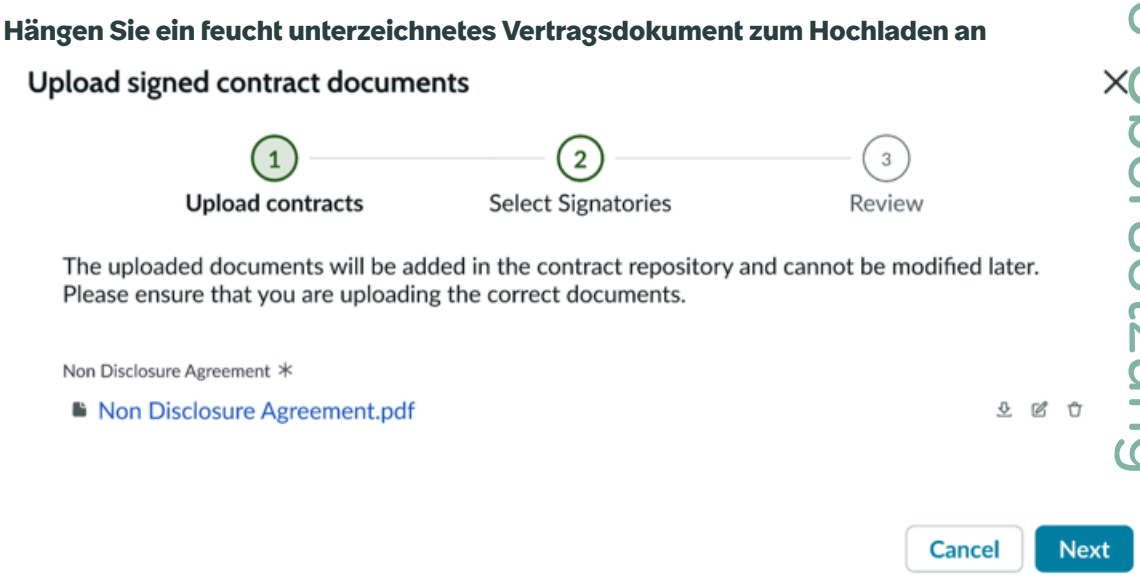
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Status der Vertragsanforderung und der Vertragsstatus müssen „Warten auf Signatur“ lauten.

Vorbereitungen
Sie können ein Vertragsdokument nur im PDF-Format hochladen.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie Aus **Laden Sie unterzeichnete Vertragsdokumente hoch** .
4. Hängen Sie das feucht unterzeichnete Vertragsdokument an, das von den Unterzeichnern erhalten wurde.
   a. Wählen Sie im Schritt Verträge hochladen die Option aus **Datei Anhängen** .
   b. Wählen Sie das Vertragsdokument aus, und wählen Sie aus **Öffnen** .



Das Vertragsdokument ist angehängt.

   c. Wählen Sie **Weiter**.

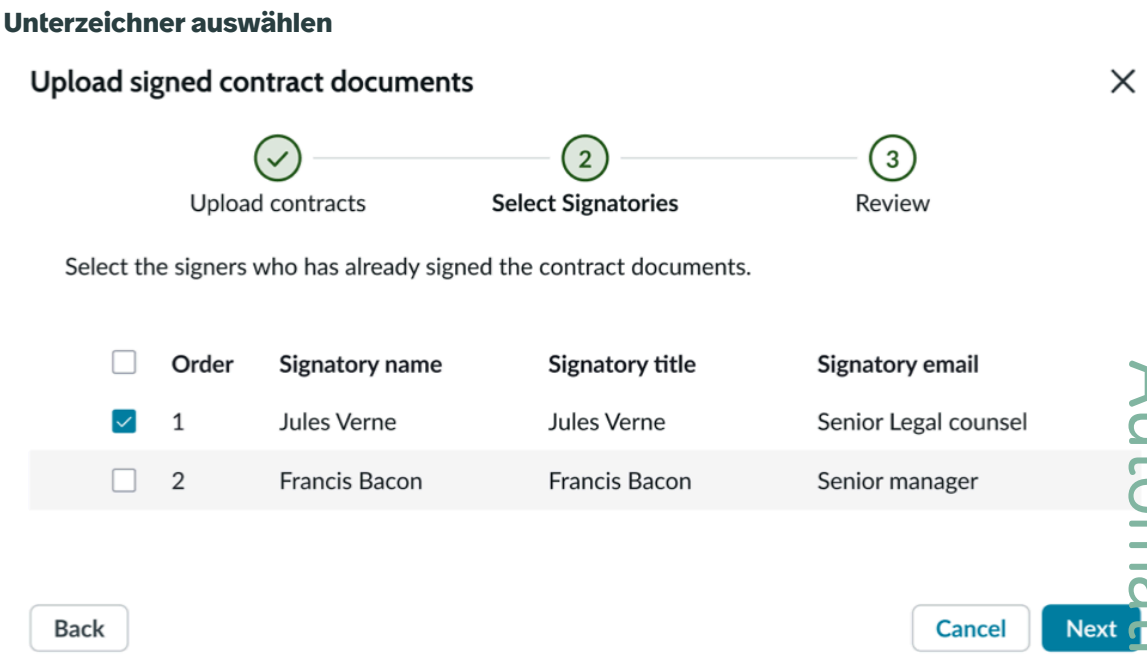
5. Wählen Sie die Unterzeichner aus, die das Vertragsdokument unterzeichnet haben und freigeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

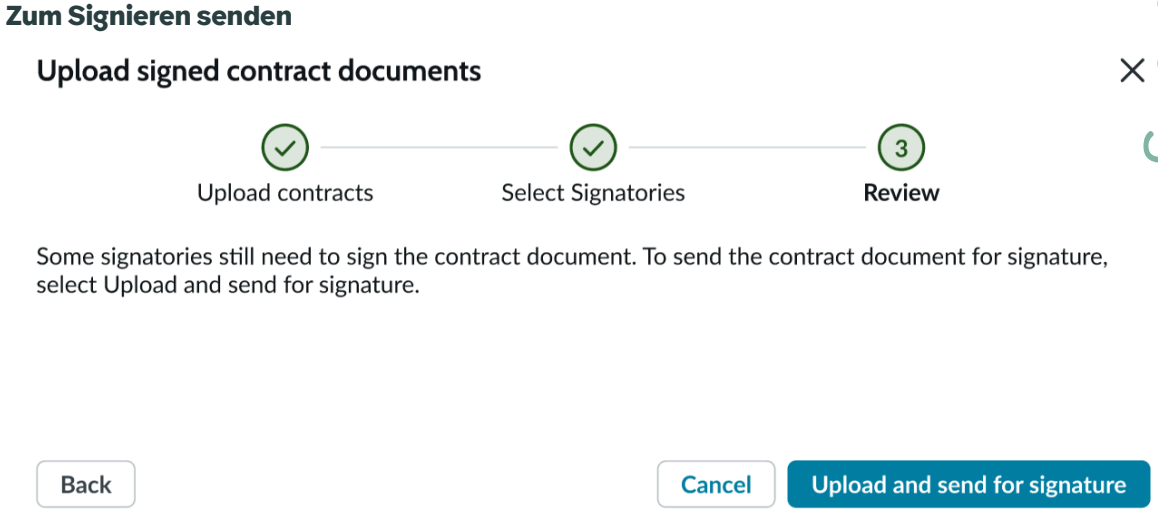
a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Unterzeichner, die das Vertragsdokument unterzeichnet haben.

b. Wählen Sie **Weiter**.



6. Überprüfen Sie das Vertragsdokument, und laden Sie es hoch.

- Unterzeichnetes Vertragsdokument hochladen: Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben, wählen Sie diese Option aus **Hochladen** Zum Hochladen des Dokuments.
- Senden Sie das hochgeladene Dokument an die nächsten Unterzeichner – wenn einige der Signaturen ausstehen, wählen Sie aus **Hochladen und zur Signatur senden** Zum Hochladen und Senden des Dokuments an den nächsten Unterzeichner in der Reihenfolge.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument haben, wird es in die Vertragsanforderung hochgeladen. Ein Vertrags-Repository-Datensatz wird erstellt, und das unterzeichnete Vertragsdokument wird an ihn angehängt.

Eine E-Mail mit dem angehängten endgültigen Vertragsdokument wird an die Unterzeichner gesendet.

Für eigene Verträge in Papierform wurde der Status der Anforderung auf aktualisiert **Abgeschlossen** Und der Vertragsstatus wurde auf aktualisiert **Vertrag unterzeichnet** .

Bei Verträgen mit Drittparteien werden der Status der Anforderung und der Vertragsstatus in aktualisiert **Vertrag unterzeichnet** . Wählen Sie aus, um die Vertragsanforderung zu schließen **Schließen Sie abgeschlossen** .

Unterzeichnende Personen ändern

Ändern Sie Unterzeichner, während ein Signatur-Workflow ausgeführt wird.

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft *maximum_signature_pause_duration*Zum Definieren der Zeitdauer, für die der Signatur-Workflow angehalten wird, nachdem Sie die Option „Unterzeichner ändern“ ausgewählt haben. Der Mindestwert, der festgelegt werden kann, beträgt 8 Stunden, der Höchstwert 24 Stunden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Dauer der Signaturpause beim Ändern von Unterzeichnern.
- Die Option „Unterzeichner ändern“ ist nur für den Workflow für Nasssignatur und den Workflow für elektronische Signatur mit verfügbar DocuSign Integration des Anbieters für elektronische Signaturen.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie **Ändern Sie die Unterzeichner** Option zum Anhalten des Signaturprozesses, wenn Sie einen Unterzeichner hinzufügen, ändern, neu anordnen oder entfernen möchten. Wenn der Signaturprozess nicht innerhalb der konfigurierten Zeitdauer (wie durch die Systemeigenschaft definiert) fortgesetzt wird *maximum_signature_pause_duration*), werden alle an den Unterzeichnern vorgenommenen Änderungen automatisch rückgängig gemacht, und der Signaturprozess wird aus seinem vorherigen Status fortgesetzt.

- Sie können die Option zum Ändern von Unterzeichnern nur auswählen, wenn sich die Vertragsanforderung im Status Warten auf Signatur befindet.
- Sie können nur Unterzeichner entfernen, ändern oder neu anordnen, die das Vertragsdokument noch nicht unterzeichnet haben.
- Wenn der Signaturprozess angehalten wird, können Unterzeichner mit ausstehender Signaturaufgabe über die bereits empfangene E-Mail-Adresse der Signaturanforderung nicht auf das Vertragsdokument zugreifen.
- Für signaturblockbasierte Vertragsanforderungen können Sie Aktionen zum Hinzufügen, Entfernen und Neuanordnen ausführen.
- Für teilnehmerbasierte Vertragsanforderungen können Sie nur Aktionen zum Ändern und Neuanordnen ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die sich im Status Warten auf Signatur befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Ändern Sie die Unterzeichner** .
   - Der Vertragsstatus wird in Signatur angehalten aktualisiert.
   - Der Aktivitätenstrom zeichnet die Aktion „Unterzeichner ändern“ auf.
4. Wählen Sie Aus **Ändern** Auf dem Bestätigungsbildschirm.
5. Navigieren Sie zu **Unterzeichner** Registerkarte.
6. Ändern Sie die Unterzeichner.

Aktion	Schritte
Fügen Sie Unterzeichner hinzu	**a.** Wählen Sie **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Aus **Intern** Oder **Extern** . **c.** Geben Sie die Detailinformationen ein. **d.** Wählen Sie **Hinzufügen**. **Hinweis:** Die **Hinzufügen** Die Option ist nicht für selbst bearbeitete Vertragsanforderungen verfügbar, die Vertragsvorlagen mit teilnehmerbasierten Unterzeichnern verwenden.
Bearbeiten Sie den Unterzeichner	**a.** Wählen Sie einen Unterzeichner aus der Liste aus, indem Sie auf den Unterzeichnerauftrag klicken. Die Seite mit den Unterzeichnerdetails wird angezeigt. **b.** Ändern Sie die Felder. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Unterzeichnende Personen neu anordnen	**a.** Wählen Sie **Neu anordnen**. Das Popup „Neu anordnen“ wird angezeigt. **b.** Wählen Sie für den Unterzeichner, den Sie neu anordnen möchten, das Symbol Neu anordnen ( ). **c.** Ziehen Sie den Unterzeichner in die erforderliche Reihenfolge. **d.** Wählen Sie **Neu anordnen**.
Unterzeichner entfernen	**a.** Wählen Sie den Unterzeichner aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren. **b.** Wählen Sie **Entfernen**. **Hinweis:** Die **Entfernen** Die Option ist nicht für selbst bearbeitete Vertragsanforderungen verfügbar, die Vertragsvorlagen mit teilnehmerbasierten Unterzeichnern verwenden.

Ergebnis

Der Signaturprozess wird angehalten, und die Unterzeichner werden geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Setzen Sie den Signaturprozess fort, nachdem Sie die Unterzeichner geändert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Signaturprozess fortsetzen.

Signaturprozess fortsetzen

Setzen Sie den angehaltenen Signaturprozess mit den geänderten Unterzeichnern fort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Signatur fortsetzen** Option zum Fortsetzen des Signaturprozesses. Wenn der Signaturprozess nicht innerhalb der konfigurierten Zeitdauer (wie durch die Systemeigenschaft definiert) fortgesetzt wird *`maximum_signature_pause_duration`*), werden alle an den Unterzeichnern vorgenommenen Änderungen automatisch rückgängig gemacht, und der Signaturprozess wird aus seinem vorherigen Status fortgesetzt.

Signatur fortsetzen Die Option ist nur für den Workflow mit Nasssignatur und den Workflow für elektronische Signatur mit verfügbar DocuSign Integration des Anbieters für elektronische Signaturen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die sich im Status „Signatur angehalten“ befindet.
3. Wählen Sie Aus **Signatur fortsetzen** .
4. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** Auf dem Bestätigungsbildschirm.

Ergebnis

- Der Vertragsstatus wird auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert.
- Wenn sich der aktuelle Unterzeichner von vor der Pause unterscheidet, wird eine Benachrichtigung zur Signaturanforderung gesendet.
- Der Aktivitätenstrom zeichnet die Aktion Signatur fortsetzen auf.

Signaturanforderung erneut senden

Mit der Funktion „Signaturanforderung erneut senden“ können Vertragserfüller bei Bedarf die Signaturanforderung manuell auslösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die sich im Status „Warten auf Signatur“ befindet.
3. Wählen Sie Aus **Signaturanforderung erneut senden** .
4. Wählen Sie Aus **Erneut Senden** Auf dem Bestätigungsbildschirm.

Ergebnis
Benachrichtigung wird erneut an den aktuellen Unterzeichner gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Brechen Sie den Signaturprozess ab

Brechen Sie einen nassen Signaturprozess für Vertragsdokumente ab, die an Unterzeichner gesendet wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Status der Vertragsanforderung muss „Warten auf Signatur“ lauten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Auf der Seite „Standardticket“ von **Aktionen** Menü auswählen **Signatur abbrechen** .
4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Signatur abbrechen** .

Ergebnis
Der Vertragsstatus wird in Signatur abgebrochen aktualisiert, und eine Benachrichtigungs-E-Mail wird an alle Unterzeichner gesendet.

Brechen Sie eine Vertragsanforderung ab

Brechen Sie eine Vertragsanforderung ab, wenn sie nicht mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Wichtig: Wenn Sie eine Vertragsanforderung abbrechen, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user, sn_cm_Core.Contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Vertragsanforderung abbrechen, wenn der Status der Vertragsanforderung den Status „Entwurf“, „Neu“, „Warten auf Genehmigung“, „Warten auf Signatur“ und „in Arbeit“ aufweist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie weitere Aktionen aus Symbol.
4. Wählen Sie Aus **Anforderung Abbrechen** .
5. Wählen Sie Aus **Anforderung Abbrechen** Zum Bestätigen des Abbruchs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Anforderung wird abgebrochen, und die zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Die Stornierungskommentare werden in angezeigt **Aktivität** Registerkarte der Anforderung.
- Der Status der Vertragsanforderung wird in „Abgebrochen“ und der Vertragsstatus in „Vertrag abgebrochen“ geändert.
- Die an die Unterzeichner gesendete Dokumentsignatur wird abgebrochen, um das weitere Signieren zu blockieren. Die Unterzeichner erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Vertragsanforderung abgebrochen wurde.

Unterzeichnete Vertragsdokumente in der Vorschau anzeigen und herunterladen

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument an, und laden Sie es herunter.

Vorbereitungen

Wichtig: Wenn Sie eine Vertragsanforderung abbrechen, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn alle Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet haben, wird es als endgültiges Vertragsdokument betrachtet und in der Tabelle „Vertragsanforderungs-Repositorys“ [sn_cm_Core_Contract_Request_m2m_Contract_Repository] gespeichert.
Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Der Gruppenmanager, der dem Anwender und dem mitarbeitenden zugewiesen ist, hat Bearbeitungszugriff auf das Vertrags-Repository.
- Der Vertragserfüller, der derselben Zuweisungsgruppe angehört, hat Anzeigezugriff auf das Vertrags-Repository.
- Der Vertragserfüller, der sich nicht in der Zuweisungsgruppe befindet, hat keinen Zugriff auf das Vertrags-Repository.
- Nur ein Vertragsadministrator kann Vertragsdokumente löschen.
- Anfordernde Personen können nur die Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die Vertragsanforderung übermittelt haben.
- Anwender können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie der Beobachtungsliste der entsprechenden Vertragsanforderungen hinzugefügt wurden.

Wenn mehrere Vertragsdokumente angehängt sind, wird für jeden Vertragstyp ein separater Vertrags-Repository-Datensatz erstellt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
3. Navigieren Sie zu **Vertrags-Repository** .
4. Wählen Sie die Vertragsnummer aus.
5. Navigieren Sie zu **Vertragsdokumente** Registerkarte.
6. Zeigen Sie das Vertragsdokument an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Schritte
Wenn interner Speicher konfiguriert ist	**a.** Wählen Sie die Überarbeitungsnummer aus. **b.** Wählen Sie im Bereich Anhänge das Dokument aus, um es anzuzeigen. **c.** Wählen Sie das Download-Symbol aus, um das Dokument herunterzuladen.
Wenn externer Speicher konfiguriert ist	**a.** Wählen Sie die URL aus. Das Dokument wird aus dem externen Speicher geöffnet. **b.** Wählen Sie das Download-Symbol aus, um das Dokument herunterzuladen.

Verpflichtungsmanagement

Verpflichtungsmanagement In Vertragsmanagement Pro Ermöglicht Ihnen, die in einem Vertrag angegebenen Verantwortlichkeiten nachzuverfolgen und zu erfüllen.

Mit Verpflichtungsmanagement, Kann ein Vertragsmanager Verpflichtungsdatensätze erstellen, um bestimmte Anweisungen und Verpflichtungsaufgabentypen zu definieren, die zur Erfüllung der Vertragsverpflichtung erforderlich sind. Verpflichtungsaufgaben werden erstellt, um die in einem Vertrag angegebenen Aktivitäten nachzuverfolgen und abzuschließen, z. B. das übermitteln einer IT-Asset-Rechnung jeden Monat.

Ein Verpflichtungsdatensatz kann zwei Arten von Verpflichtungsaufgaben haben:

Ad-hoc-Verpflichtungsaufgabe

Die Verpflichtungsaufgabe kann nur einmal oder in unregelmäßigen Abständen erforderlich sein, um die Vertragsverpflichtungen zu erfüllen.

Wiederkehrende Verpflichtungsaufgabe

Die Verpflichtungsaufgabe ist in regelmäßigen Abständen erforderlich, um die Vertragsverpflichtungen zu erfüllen. Wiederkehrende Verpflichtungsaufgaben werden automatisch basierend auf dem definierten Zeitplan erstellt.

Die Verpflichtungsmanagement Der Workflow startet, nachdem der unterzeichnete Vertrag dem Vertrags-Repository-Datensatz hinzugefügt wurde. Er kann wie folgt weitergehen:

1. Ein Vertragsmanager überprüft den Vertrag im Vertrags-Repository und erstellt Verpflichtungsdatensätze für wichtige Verpflichtungen.
2. Der Vertragsmanager stellt die Verpflichtungsdetails, einschließlich eines Zeitplans für Verpflichtungsaufgaben, im Verpflichtungsdatensatz bereit.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Verpflichtungsdatensätze.
3. Verpflichtungsaufgaben werden erstellt.
   - Für einen Ad-hoc-Zeitplan erstellt der Vertragsmanager eine Verpflichtungsaufgabe aus dem **Verpflichtungsaufgaben** Registerkarte.
   - Für einen wiederkehrenden Zeitplan werden die Verpflichtungsaufgaben automatisch basierend auf dem definierten Zeitplan erstellt.
4. Der zugewiesene Anwender wird benachrichtigt, wenn die Verpflichtungsaufgabe erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Der zugewiesene Anwender arbeitet an der Verpflichtungsaufgabe und übermittelt sie zur Überprüfung.

   Der Status der Verpflichtungsaufgabe ändert sich von „Offen“ in „Warten auf Genehmigung“.

6. Der Verpflichtungserfüller überprüft die Aufgabe und genehmigt oder lehnt sie ab.
   - Wenn die Verpflichtungsaufgabe abgelehnt wird, ändert sich der Status der Aufgabe in Offen, und der zugewiesene Anwender arbeitet weiter daran.
   - Wenn die Verpflichtungsaufgabe genehmigt wird, ändert sich der Status der Aufgabe in Abgeschlossen.

Erstellen Sie Verpflichtungsdatensätze

Erstellen Sie Verpflichtungsdatensätze für unterzeichnete Verträge in Verpflichtungsmanagement Zur Erfüllung der im Vertrag angegebenen Verantwortlichkeiten durch Verpflichtungsaufgaben. Wiederkehrende Verpflichtungsaufgaben werden automatisch aus dem Datensatz erstellt. Sie können auch Ad-hoc-Verpflichtungsaufgaben hinzufügen, die nur einmal oder in unregelmäßigen Abständen ausgeführt werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Weitere Informationen zum Hinzufügen von Verpflichtungsaufgaben, die nur einmal oder in unregelmäßigen Abständen ausgeführt werden, finden Sie unter Erstellen Sie eine Ad-hoc-Verpflichtungsaufgabe.

Vorbereitungen

Der Vertragsdatensatz muss sich im Status „aktiv“ befinden.

Die Gruppenmanager der Gruppen „Besitzer von Rechtsverträgen“ und „Verpflichtungserfüller“ müssen ebenfalls Mitglied der jeweiligen Gruppe sein.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Obligation.Obligation_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie einen ausgeführten Vertrag in Ihrem Arbeitsbereich.

Methode	Schritte
Vertragsarbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Wählen Sie Aus **Ausgeführte Verträge** . **d.** Wählen Sie Aus **Alle** . **e.** Wählen Sie einen aktiven Vertrags-Repo–sitory-Datensatz aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie eine Vertragsanforderung, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Vertrag unterzeichnet“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	c. Wählen Sie aus **Vertrags-Repository** Registerkarte. **d.** Wählen Sie einen aktiven Vertrags-Repository-Datensatz aus.

2. Wählen Sie aus **Verpflichtungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie **Neu**.

> **Hinweis:** Wenn **Neu** Schaltfläche ist nicht verfügbar. Stellen Sie sicher, dass der ausgewählte Vertrag aktiv ist.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verpflichtungsformular.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Ad-hoc-Verpflichtungsaufgabe

Erstellen Sie eine Verpflichtungsaufgabe, die nur einmal oder in unregelmäßigen Abständen erforderlich ist, um eine in einem Vertrag angegebene Verpflichtung nachzuverfolgen und zu erfüllen.

Vorbereitungen

Die Verpflichtung und der Vertrag müssen sich im Status „aktiv“ befinden.

Der Zeitplantyp im Verpflichtungsdatensatz muss sein **Ad-Hoc** .

Erforderliche Rolle: sn_cm_Obligation.Obligation_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Verpflichtung aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Vertragsarbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus. **c.** Wählen Sie Aus **Verpflichtungen** . **d.** Wählen Sie Aus **Alle Verpflichtungen** . **e.** Wählen Sie einen aktiven Verpflichtungsdatensatz aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie eine Vertragsanforderung, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Vertrag unterzeichnet“ befindet. **c.** Wählen Sie aus **Vertrags-Repository** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	d. Öffnen Sie einen aktiven Vertragsdaten–satz. **e.** Wählen Sie aus **Verpflichtungen** Regis–terkarte. **f.** Wählen Sie einen aktiven Verpflichtungs–datensatz aus.

2. Wählen Sie aus **Verpflichtungsaufgaben** Registerkarte.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. **Wahlweise:** Auf der Seite „neue Verpflichtungsaufgabe“ in **Zugewiesen an** Feld den zugewiesenen Anwender aktualisieren.
5. In **Fälligkeitsdatum** Feld das Fälligkeitsdatum für die Verpflichtungsaufgabe auswählen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Verpflichtungsaufgabe wird erstellt, und der zugewiesene Anwender wird per E-Mail benachrichtigt.

Verpflichtungsaufgaben übermitteln

Arbeiten Sie als Verpflichtungsanwender an Verpflichtungsaufgaben, um die im Vertrag angegebene Verpflichtung zu erfüllen, und übermitteln Sie sie zur Überprüfung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Obligation.Obligation_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Verpflichtungsaufgabe über die E-Mail-Benachrichtigung oder Mitarbeiter-Center.

Optionen	Schritte
Über die E-Mail-Benachrichtigung	Wählen Sie den Link in der Benachrichtigungs-E-Mail aus, die gesendet wird, wenn Ihnen eine Ver-pflichtungsaufgabe zugewiesen wird, um auf die Aufgabe zuzugreifen.
Von Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitar beiter-Center**an. **b.** Wählen Sie in der Menüleiste aus **Meine Aufgaben** . **c.** Wählen Sie die Verpflichtungsaufgabe im aus **Öffnen** Registerkarte.

2. **Wahlweise:** In **Anhang** Fügen Sie die erforderlichen Anhänge hinzu.

Hinweis: Externer Speicher ist für nicht verfügbar Verpflichtungsmanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. In **Kommentare** Feld erforderliche Kommentare hinzufügen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Verpflichtungsaufgabe wird zur Genehmigung gesendet, und der Status der Aufgabe ändert sich in Warten auf Genehmigung.

Brechen Sie eine Verpflichtungsaufgabe ab

Brechen Sie eine offene Verpflichtungsaufgabe in ab Verpflichtungsmanagement Das ist nicht mehr erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Verpflichtungsaufgaben, die nicht übermittelt wurden oder auf Genehmigung warten, werden automatisch abgebrochen, wenn Sie den übergeordneten Verpflichtungsdatensatz deaktivieren.

Vorbereitungen

Die abzubrechende Aufgabe muss sich im Status „Offen“, „übermittelt“ oder „Warten auf Genehmigung“ befinden.

Sie müssen der Gruppenmanager der Genehmigergruppe oder der Genehmiger der Verpflichtungsaufgabe sein.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Obligation.Obligation_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Verpflichtungsaufgabe aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Vertragsarbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus. **c.** Wählen Sie Aus **Verpflichtungen** . **d.** Wählen Sie Aus **Verpflichtungsaufgaben** . **e.** Wählen Sie die Verpflichtungsaufgabe aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Vertrag unterzeichnet“ befindet. **c.** Wählen Sie aus **Vertrags-Repository** Registerkarte. **d.** Wählen Sie einen aktiven Vertragsdatensatz aus. **e.** Wählen Sie aus **Verpflichtungen** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	f. Wählen Sie die Verpflichtungsaufgabe aus. **g.** Wählen Sie aus **Verpflichtungsaufgaben** Registerkarte und wählen Sie dann die Verpflichtungsaufgabe aus.

2. Wählen Sie **Abbrechen**.
3. Fügen Sie im Fenster „Verpflichtungsaufgabe abbrechen“ einen erforderlichen Kommentar hinzu, und wählen Sie aus **OK** .

Ergebnis
Der Status der Verpflichtungsaufgabe ändert sich in Abgebrochen.

Genehmigen Sie Verpflichtungsaufgaben, oder lehnen Sie sie ab

Überprüfen Sie als Verpflichtungserfüller die Verpflichtungsaufgaben in Verpflichtungsmanagement Die zur Genehmigung übermittelt wurden, und ergreifen Sie die entsprechende Aktion.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Obligation.Obligation_Fulfiller

Prozedur
1. Öffnen Sie die Verpflichtungsaufgabe über die Benachrichtigungs-E-Mail. Mitarbeiter-Center, Oder Arbeitsbereich für Verträge.

Optionen	Schritte
Über die E-Mail-Benachrichtigung	Wählen Sie den Link in der Benachrichtigungs-E-Mail aus, die gesendet wird, wenn Ihnen eine Verpflichtungsaufgabe zur Genehmigung für den Zugriff auf die Verpflichtungsaufgabe zugewiesen wird.
Von Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Wählen Sie in der Menüleiste aus **Meine Aufgaben** . **c.** Wählen Sie die Verpflichtungsaufgabe unter aus **Öffnen** Registerkarte.
Von Arbeitsbereich für Verträge	**Hinweis:** Die Für den Zugriff ist die Rolle sn_cm_Workspace.Contract_Workspace_user erforderlich Center für Rechtsangelegenheiten. **a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Wählen Sie Aus **Meine Arbeit** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	d. Wählen Sie Aus **Ausstehende Genehmigungen** . **e.** Wählen Sie den Verpflichtungsdatensatz aus, der genehmigt werden muss.

2. Überprüfen Sie die Verpflichtungsaufgabe, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Optionen	Schritte
Von Mitarbeiter-Center	○ Wählen Sie aus, um die Aufgabe zu genehmigen **Genehmigen** . ○ Wählen Sie aus, um die Aufgabe abzulehnen **Ablehnen** .
Von Arbeitsbereich für Verträge	**a.** In **Status** Wählen Sie genehmigt oder abgelehnt aus. **b.** Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Wenn die Verpflichtungsaufgabe genehmigt wird, wird der zugewiesene Anwender benachrichtigt, und der Status der Verpflichtungsaufgabe ändert sich in „Abgeschlossen“.
Wenn die Verpflichtungsaufgabe abgelehnt wird, wird der zugewiesene Anwender benachrichtigt, und der Status der Verpflichtungsaufgabe ändert sich in Offen.

Suchen Sie in Vertragsvorlagen nach Stichwörtern

Suchen Sie einfach nach Stichwörtern in Vertragsvorlagen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Suchfunktion für die Stichwortsuche aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Stichwortsuche für Vertragsvorlagen.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Wählen Sie in der Liste der Vertragsvorlagen das Filtersymbol aus .
3. Suchen Sie nach einzelnen oder mehreren Stichwörtern.
   - Um nach einem einzelnen Stichwort zu suchen, legen Sie die Filterbedingung auf fest **[Stichwörter][sind][<your-search-term>]** . Legen Sie beispielsweise die Filterbedingung auf [Stichwörter][sind][Beschaffung] fest.
   - Um nach mehreren Stichwörtern zu suchen, legen Sie die Filterbedingung auf fest **[Stichwörter][are]["<your-search-term1>" | "<your-search-term2>"]** . Legen Sie beispielsweise die Filterbedingung auf [Stichwörter][sind]["Beschaffung" | "Acme"] fest.
4. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnis

Jede Vertragsvorlage mit dem Stichwort wird aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie in Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Suchen Sie als Vertragskonfigurator in nach Vorlagen und Klauseln Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie konfiguriert haben Microsoft Word Add-in für ServiceNow Add-in für Verträge. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten Microsoft Word.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm des Add-ins die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. Auf der **Vorlagen** Registerkarte suchen Sie nach Vorlagen mit einem bestimmten Namen oder Status, indem Sie Suchtext in eingeben **Vorlagen durchsuchen** Suchfeld.
   Aktive Vorlagen im Status Entwurf oder Bearbeitung, die den Suchkriterien entsprechen, werden angezeigt.
5. Suchen Sie nach Klauseln, die sich entweder in der Vorlage oder nur in der Klauselbibliothek befinden.

Speicherort der Klausel	Aktionen
Teil der Vorlage	**a.** Navigieren Sie zu **Vorlagen** Registerkarte. **b.** Wählen Sie eine Vorlage. **c.** Wechseln Sie zu **Klauseln** Registerkarte **d.** In **Klauseln durchsuchen** Geben Sie den Namen der Klausel ein, die Sie durchsu–chen möchten.
Klauselbibliothek	**a.** Navigieren Sie zu **Klauseln** Registerkarte. **b.** In **Klauseln durchsuchen** Geben Sie den Namen der Klausel ein, die Sie durchsu–chen möchten.

6. Suchen Sie nach Klauselvariationen anhand des Namens, indem Sie eine Klausel mit Variationen auswählen und den Namen der Klauselvariation in eingeben **Klauselvariationen durchsuchen** Suchfeld.
   Aktive Klauseln, die den Suchkriterien entsprechen, werden angezeigt.

Vertragsmanagement Pro verwalten

Als Administrator arbeiten Sie an der Verwaltung der Word-Dokumentvorlagen, Verträge und Ansichts-Analytics.

Verwalten Sie Klauseln, Tabellen und Vertragsvorlagen

Als Administrator verwalten Sie Klauseln und Vertragsvorlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie eine Vertragsklauselvariation

Bearbeiten Sie eine Klauselvariation, um den Inhalt zu ändern, der in einer Vertragsvorlage verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Klauselverwaltung**an.
2. Wählen Sie eine Klausel aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Klauselvariationen die Klauselvariante aus.
4. Bearbeiten Sie im Formular „Klauselvariation“ die Felder, die Sie ändern möchten.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Klauselvariation“.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Das importierte Dokument wird analysiert, und die extrahierten Inhaltssteuerelemente werden in der zugehörigen Liste Klauselvariationsfelder aufgeführt.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Wenn die aktualisierte Klauselvariation einer veröffentlichten Vertragsvorlage zugeordnet ist und nach der Analyse neue Felder verfügbar sind, wird die zugehörige Liste nicht zugeordnete Metadaten mit der Liste nicht zugeordneter Felder angezeigt. Anweisungen zum Abschließen der Vorlagenzuordnung finden Sie unter Aktualisieren Sie Zuordnungen der Vertragsvorlage.

Bearbeiten Sie Vertragsvorlagen, indem Sie Inhaltssteuerelemente manuell hinzufügen

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage, um alle Änderungen widerzuspiegeln, die in die Vorlage aufgenommen werden müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Ändern Sie die Felder im Formular.

Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie Klauseln und die Vorlagenfeldzuordnung importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein sein Microsoft Word(.docx) Dokument und muss

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	gültige Inhalts-Controller haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.
Status	○ Wenn Sie eine Vertragsvorlage im Status Entwurf bearbeiten, verbleibt sie im Status Entwurf. ○ Wenn Sie eine Vertragsvorlage im Status „veröffentlicht“ bearbeiten, ändert sich der Status in „Bearbeiten“.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.

4. Wählen Sie Aus **Dokument Analysieren** Dient zum Extrahieren von geänderten Inhalten, die durch die Inhaltssteuerung aus dem importierten Dokument markiert wurden.
   - Die vorhandenen importierten Klauseln ohne Änderung werden zusammen mit ihrer Klassifizierungs- und Zuordnungsklausel beibehalten.
   - Die importierten Klauseln, für die die Inhaltssteuerelemente im importierten Dokument gelöscht werden, werden aus der Liste gelöscht.
   - Alle neu hinzugefügten Inhaltssteuerelemente werden unter importierte Klauseln, Klauselzuordnung oder Vorlagenzuordnungen aufgeführt.
5. Klassifizieren und ordnen Sie die neu hinzugefügten importierten Klauseln zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren und ordnen Sie importierte Klauseln zu.
6. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Änderungen zu speichern.
7. Wählen Sie beim Abschließen des Inhalts des Vertragsdokuments aus **Veröffentlichen** .

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Bearbeiten Sie die Metadaten, Unterzeichner oder Klauseln in einer Vertragsvorlage, die in die Vertragsvorlage aufgenommen werden muss, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung mit übermittelt Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Microsoft Word Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Vorlage die Vertragsvorlage aus, die Sie ändern möchten.
   Die zugehörige Vertragsvorlage muss aktiv sein und den Status Entwurf oder Bearbeitung aufweisen.
5. Ändern Sie das Dokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsvorlagenänderungen

Änderung	Anweisungen
Ändern Sie die Metadaten, Unterzeichner oder Klauseln mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.	Fügen Sie mithilfe von Dokumentinhaltssteuerungen hinzu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
Bearbeiten oder löschen Sie Unterzeichner.	Bearbeiten oder löschen Sie Teilnehmer mit dem Add-in
Löschen Sie Inhaltssteuerelemente	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Inhaltssteuerelement, und wählen Sie aus **Entfernen Sie Das Inhaltssteuerelement** . Das Inhaltssteuerelement wird aus gelöscht Microsoft Word Dokument. Sie müssen das Dokument jedoch hochladen und analysieren, damit Inhaltssteuerelemente aus gelöscht werden ServiceNow Instanz.

6. Laden Sie das Dokument nach Abschluss der Inhaltssteuerelemente in die Vertragsvorlagen hoch.

   a. Wählen Sie Aus **Fahren Sie mit der Auswahl eines Dokuments fort** .

   b. Wählen Sie im Bildschirm Anhang auswählen die Option aus **Datei anhängen** Und wählen Sie das geänderte Dokument aus.
   Wenn sich der Dateiname des Dokuments, das Sie hochladen, und des in der Vertragsvorlage hochgeladenen Dokuments unterscheiden, werden Sie aufgefordert, den Upload zu bestätigen.

   c. Wählen Sie Aus **Dokument hochladen und analysieren** Um die Inhaltssteuerelemente zu analysieren und die Daten zu hinzuzufügen ServiceNow Instanz.

7. Schließen Sie die Klauselzuordnung in ab ServiceNow Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen.
   - Unveränderte vorhandene Metadaten, Unterzeichner und Klauseln werden zusammen mit ihren Details beibehalten.
   - Gelöschte Metadaten, Unterzeichner und Klauseln werden aus den zugehörigen Listen „Vorlagenzuordnungen“, „Teilnehmer“ und „importierte Klauseln“ der Vertragsvorlage gelöscht.
   - Alle hinzugefügten Inhaltssteuerelemente werden unter „Teilnehmer“, „importierte Klauseln“ oder „Vorlagenzuordnungen“ aufgeführt.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. Wählen Sie beim Abschließen des Inhalts des Vertragsdokuments aus **Veröffentlichen** .

Bearbeiten oder löschen Sie Teilnehmer mit dem Add-in

Bearbeiten oder löschen Sie als Vertragskonfigurator einen Teilnehmer aus einem Microsoft Word Dokument mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

A Microsoft Word Dokument mit Inhaltssteuerelementen muss in die Vertragsvorlage hochgeladen worden sein.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Word Dokument mit Inhaltssteuerelementen.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm des Add-ins die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. In **Vorlage** Wählen Sie die Vertragsvorlage aus.
5. Navigieren Sie zu **Unterzeichner** Registerkarte.
6. Wählen Sie das Symbol Unterzeichner bearbeiten oder löschen (⋮).
7. Bearbeiten oder löschen Sie den Unterzeichner.

Aktion	Schritte
Bearbeiten Sie den Unterzeichner	**a.** Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie den Unterzeichner** . **b.** Ändern Sie die Unterzeichnerdetails. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Löschen Sie den Unterzeichner	**a.** Wählen Sie Aus **Unterzeichner löschen** . **b.** Wählen Sie Aus **Löschen** Auf dem Bestätigungsbildschirm, um den Unterzeichner zu löschen.

Ergebnis

Die an den Teilnehmern vorgenommenen Änderungen werden mit synchronisiert ServiceNow Instanz in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“.

Bearbeiten oder löschen Sie Tabellenzuordnungen in einer Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in

Als Vertragskonfigurator können Sie Tabellenzuordnungen in einer Vertragsvorlage mit bearbeiten oder löschen Microsoft Word Add-in.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mithilfe von Tabellenzuordnungen können Sie Datenquellentabellen in zuordnen ServiceNow Instanz für Tabellen in einer Vertragsvorlage. Die Zuordnungen bestimmen, welche Datensätze aus der Datenquellentabelle dem Vertrag hinzugefügt werden und wo sie hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config und canvas_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsvorlage, in der Sie die Tabellenzuordnungen bearbeiten oder löschen möchten.
2. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen des ein ServiceNow Instanz, für die Microsoft Word Add-in ist konfiguriert.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie aus **Tabelle** Registerkarte.
5. Wählen Sie in der Liste der Tabellenzuordnungen die Zuordnung aus, oder suchen Sie sie, indem Sie den Tabellennamen in die Suchleiste eingeben.
6. Ändern oder löschen Sie die Tabellenzuordnung.

Aktion	Schritte
Löschen Sie die Tabellenzuordnung	**a.** Wählen Sie das Menüsymbol aus ⋮. **b.** Wählen Sie **Löschen**. Die Inhaltssteuerelemente im Zusammen–hang mit der Tabellenzuordnung werden aus entfernt Microsoft Word Dokument.
Ändern Sie die Tabellenzuordnung	**a.** Wählen Sie das Menüsymbol aus ⋮. **b.** Wählen Sie **Bearbeiten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Vertragstabellen mit zu Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. **Hinweis:** Wenn Sie die Felder in aktualisieren **Tabellenzuordnungsdetails** Abschnitt müssen Sie die Tabelle und Spalten möglicherweise basierend auf den folgenden Bedingungen erneut zuordnen: ▪ Wenn Sie die Tabelle in ändern **Tabelle** Feld und wählen Sie aus **Aktualisieren** , Alle Abschnitte in Microsoft Word Der Add-in-Bildschirm wird gelöscht, und Sie müssen die Zuordnung erneut durchführen. ▪ Wenn Sie den Tabellennamen in ändern **Name** Feld und wählen Sie aus **Aktualisieren** , Das Inhaltssteuerelement der zugeordneten Tabelle in Microsoft Word Dokument wird entfernt. Sie müssen die Tabellen- und Tabellenspalten erneut zuordnen. ▪ Wenn Sie eine Spalte aus entfernen **Tabellenspalte** Feld und wählen Sie aus **Aktualisieren** , Das Inhaltssteuerelement der zugeordneten Tabellenspalte in Microsoft Word Dokument wird entfernt.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage

Erstellen Sie eine neue Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage, wenn Sie nur eine kleine Variation des Inhalts einer vorhandenen Vorlage benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie die Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Überarbeitung** .

   Wählen Sie die Option aus **Kopieren** Wenn Sie eine Vorlage in der Standardansicht erstellen.

   Eine Vorlagenüberarbeitung wird mit den Daten im Zusammenhang mit Teilnehmern, importierten Klauseln und Vorlagenzuordnungen erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Importieren Sie Klauseln und Vorlagenfeldzuordnungen aus einem Microsoft Word Dokument mit Inhaltssteuerelementen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.

   a. In **Dokument** Feld auswählen **Aktualisieren** .

   b. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** .

   c. Wählen Sie eine Datei aus, und wählen Sie aus **Ok** .

   d. Wählen Sie Aus **Dokument analysieren**

   - Das Dokument wird analysiert.
   - Die bereits vorhandenen Metadaten werden beibehalten.
   - Die Metadaten, die zuvor vorhanden waren, aber bei der letzten Analyse nicht gefunden wurden, werden gelöscht.
   - Die neuen Metadaten werden hinzugefügt.
   - Die bereits vorhandenen Klauseltags werden beibehalten.
   - Die Klauseln, die zuvor vorhanden waren, aber bei der letzten Analyse nicht gefunden wurden, werden gelöscht.
   - Die neuen Klauseltags werden hinzugefügt.

Eine neue Datei wird in die Vertragsvorlage hochgeladen.

Nächste Maßnahme

- Ordnen Sie alle neuen Metadaten zu, die während der Analyse gefunden wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Zuordnungen der Vertragsvorlage.
- Klassifizieren Sie neue Klauseln, die während der Analyse gefunden wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren und ordnen Sie importierte Klauseln zu

Generieren Sie ein Vertragsdokument aus einer Vorlage, und zeigen Sie es in der Vorschau an

Zeigen Sie das endgültige Formular eines Vertragsdokuments an, dessen Inhaltssteuerelemente durch die Werte der Variablen ersetzt werden, oder geben Sie Werte von Skripts zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Wählen Sie **Vorschau**.
4. Wählen Sie im Fenster „Vorschaudokument“ das Symbol „Suche mit Liste“ aus
5. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus der Liste aus, für die Sie ein Beispiel für ein Vertragsdokument generieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie Aus **Vorschau Generieren** Und schließen Sie das Popup-Fenster „Vorschaudokument“.
7. In **Verwalten Sie Anhänge** Feld auswählen **Anzeigen** Zum Anzeigen des Dokuments.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie den Dokumentlink aus, um es herunterzuladen.
9. **Wahlweise:** Ändern Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie Änderungen vornehmen möchten.

Löschen Sie eine Vertragsvorlage

Löschen Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie sie nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Wählen Sie **Löschen**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster Bestätigung die Option aus **Löschen** .

Verwalten Sie Vertragsdatensätze

Als Administrator Vertragsdatensätze verwalten.

Zeigen Sie einen Vertragsdatensatz an

Zeigen Sie den Verlauf einer Vertragsanforderung an, um Änderungen nachzuverfolgen, den Audit-Pfad zu überprüfen und Felder zu aktualisieren. Das Datum, an dem ein Vertrag geändert wurde, und die Person, die ihn geändert hat, können leicht angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Zeigen Sie alle Verträge an, indem Sie zu navigieren **Vertragsanforderungen** > **Alle Verträge**an.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie abgelaufene Verträge oder Verträge an, die bald ablaufen.
   - Um Verträge anzuzeigen, die innerhalb von 30 Tagen ablaufen, wählen Sie aus **Auslaufende Verträge** .
   - Um abgelaufene Verträge anzuzeigen, wählen Sie aus **Abgelaufene Verträge** .
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine vorherige Version des Vertrags an.
   a. Wählen Sie den Vertrag aus der Liste aus.
   b. In **Vertragsverlauf** Wählen Sie in der zugehörigen Liste ein Datum aus **Vertrag Beginnt** Spalte zum Anzeigen der früheren Version.

Ändern Sie einen Vertragsdatensatz

Nachdem ein Vertragsdatensatz erstellt wurde, können Sie das Enddatum, den übergeordneten Vertrag und das Vertragsmodell ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Änderungen an einem Vertragsenddatum oder seinen Nutzungsbedingungen vorgenommen werden, wird automatisch eine Kopie des Vertrags gespeichert und in den Vertragsverlauf aufgenommen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie das Enddatum des Vertrags.
   a. In **Enddatum** Wählen Sie das Symbol „Enddatum anzeigen“ im Feld Kalender aus ( ).
   b. Wählen Sie im Kalender-Popup ein Datum aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie den übergeordneten Vertrag.
   a. In **Übergeordneter Vertrag** Wählen Sie das Symbol „nach Datensatz suchen“ aus ( ).
   b. Wählen Sie in der Popup-Liste übergeordneter Vertrag einen Vertragsdatensatz aus, der als übergeordneter Vertrag zugewiesen werden soll.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie das Vertragsmodell.
   a. In **Vertragsmodell** Wählen Sie das Symbol „nach Datensatz suchen“ aus ( ).
   b. Wählen Sie in der Popup-Liste Vertragsmodell das Modell aus.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Felder in der Vertragsvorlage, um den richtigen sys_ID-Wert in Vertragsdokumenten anzuzeigen

Aktualisieren Sie als Vertragskonfigurator ein erweitertes Skript, um den richtigen Anzeigewert für sys_ID-Variablen im generierten Vertragsdokument zu drucken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Da das Skript für die Zuordnung von Variablen mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge verwenden `ToString()` Funktion für die Variable „sys_ID“. Ihr Anzeigewert wird in generierten Vertragsdokumenten nicht ordnungsgemäß ersetzt .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Vorlagenzuordnung.
4. Wählen Sie das Feld aus, für das das erweiterte Skript aktiviert ist und der Anzeigewert nicht ordnungsgemäß angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felddetails werden zusammen mit dem erweiterten Skript angezeigt.

5. Ersetzen Sie im Skript die Vorkommen von `ToString()` Mit `GetDisplayValue()` .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Lösungen für Performance Analytics and Reporting für Vertragsmanagement Pro

Die Dashboard „Verträge“ In Vertragsmanagement Pro Ist eine Analytics- und Reporting-Lösung, mit der Sie datengesteuerte Entscheidungen durch Einblicke und Trends treffen können, die aus Vertragsanforderungsdaten abgeleitet werden.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind zugeordnet Dashboard „Verträge“:

- ServiceNow AI Platform-Administrator (admin): Installiert und aktiviert diese Lösung und nimmt alle erforderlichen Änderungen an Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro aktivieren

Sie können aktivieren Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro Plugin (Com.sn_cm_PA), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Lösung für Performance Analytics and Reporting aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Überprüfung des folgenden Elements: Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente für Rollen und geplante Aufgaben werden mit installiert Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Analytics-Paket für Vertragsmanagement ProPlugin (Com.sn_cm_PA) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Dashboard „Verträge“

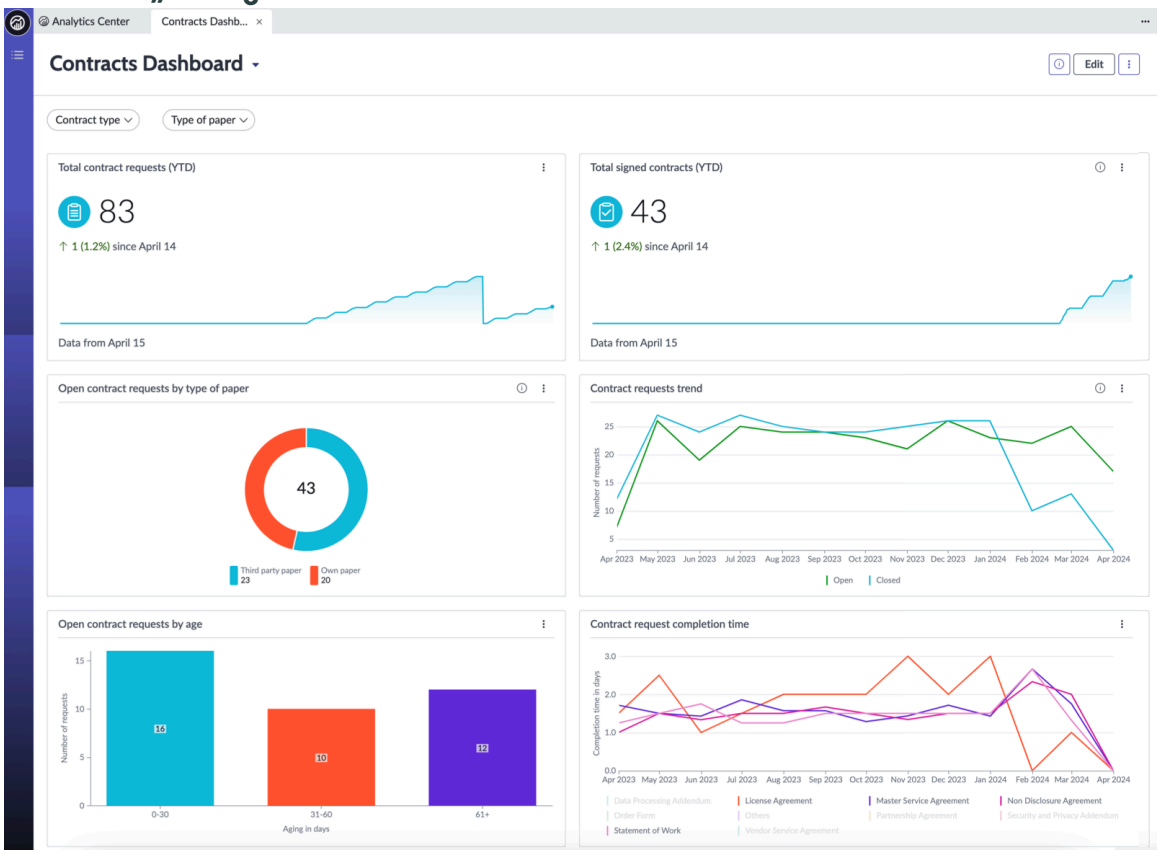
Mit Dashboard „Verträge“, Sie können datengesteuerte Entscheidungen treffen, indem Sie die aus den Vertragsanforderungsdaten abgeleiteten Trends und Einblicke analysieren.

Im Dashboard können Sie die Trends der Vertragsanforderungen analysieren, Daten vergleichen und Detailinformationen zu jedem Bericht anzeigen, um Details zu Leistungskennzahlen (KPI) anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit KPI-Details finden Sie unter Indikatoren werden mit untersucht KPI-Details .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Verträge“



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- Vertragsberichtsherausgeber [sn_cm_Core.Contract_Report_Publisher]: Erforderlich zum Bearbeiten und Veröffentlichen von Berichten im Zusammenhang mit Vertragsanforderungen und Daten unterzeichneter Verträge.
- Vertragsberichtanzeige [sn_cm_Core.Contract_Report_Viewer]: Erforderlich, um Berichte im Zusammenhang mit Vertragsanforderungen und Daten zu unterzeichneten Verträgen anzuzeigen.
- Vertrags-PA-Administrator [sn_cm_PA.PA_admin]: Erforderlich zum Aktivieren und Konfigurieren von Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro.

Auf Dashboard „Verträge“ zugreifen

Um zu öffnen Dashboard „Verträge“, Navigieren Sie zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Dashboard „Verträge“**an.

Verwenden von Daten in Dashboard „Verträge“

Allgemeine Rechtsbeistände können datengesteuerte Entscheidungen treffen, indem sie Einblicke in die Daten der Vertragsanforderungen mit den folgenden Metriken erhalten:

- Anzahl der in diesem Jahr erstellten Vertragsanforderungen und bisher unterzeichneten Verträge zusammen mit einem Vergleich mit den Daten, die während der vorherigen Ausführung geplanter Aufgaben erfasst wurden.
- Anzahl der offenen Vertragsanforderungen nach Papiertyp: Eigenes Papier und Drittpartei-Papier.
- Monatlicher Trend der offenen und geschlossenen Vertragsanforderungen in den letzten 12 Monaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl der Vertragsanforderungen nach Altersbereich.
- Monatlicher Trend der Abschlusszeit für verschiedene Vertragstypen in den letzten 12 Monaten.

Indikatoren

Vertragsanforderungen seit Jahresbeginn

Anzahl der Vertragsanforderungen, die in diesem Jahr bisher erstellt wurden.

Unterzeichnete Verträge seit Jahresbeginn

Anzahl der Verträge, die dieses Jahr bisher unterzeichnet wurden.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Verträgen je Vertragstyp

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Vertragsanforderungen nach verschiedenen Vertragstypen.

Alter der Vertragsanforderung

Anzahl der Vertragsanforderungen, die in den folgenden Zeiträumen offen waren: 0-30 Tage, 31-60 Tage und 61+ Tage.

Aufgliederungen

- Vertragstyp
- Vertragstyp des Dokuments
- Alter der Vertragsanforderung

Berichte

Berichtet über Dashboard „Verträge“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Vertragsanforderungen insgesamt (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 42	Vertragsanforderung [sn_cm_Core_Contract_Request]	Die Anzahl der in diesem Jahr bisher erstellten Vertragsanforderungen und der Trend für Vertragsanforderungsdaten Dieser Bericht vergleicht die neuesten Daten mit den Daten, die während der vorherigen Ausführung geplanter Aufgaben erfasst wurden. Es werden die folgenden Informationen angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtet über Dashboard „Verträge“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			• Erhöhen oder verringern Sie die Anzahl der Vertragsanforderungen • Prozentsatz der Erhöhung oder Abnahme • Datum, an dem die Daten zuletzt erfasst wurden
Unterzeichnete Verträge insgesamt (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 42	Vertragsanforderungs-Repository [sn_cm_Core_Contract_Request_m2m_Contract_Repository]	Anzahl der bisher unterzeichneten Verträge in diesem Jahr und Trend der unterzeichneten Verträge. Dieser Bericht vergleicht die neuesten Daten mit den Daten, die während der vorherigen Ausführung geplanter Aufgaben erfasst wurden. Es werden die folgenden Informationen angezeigt: • Unterzeichnete Vertragsanforderungen erhöhen oder verringern • Prozentsatz der Erhöhung oder Abnahme • Datum, an dem die Daten zuletzt erfasst wurden
Offene Vertragsanforderungen nach Papiertyp	Ring	Vertragsanforderung [sn_cm_Core_Contract_Request]	Echtzeitanzahl der offenen Vertragsanforderungen nach Papiertyp: Eigenes Papier und Drittpartei-Papier.
Trend bei Vertragsanforderungen	Liniendiagramm	Vertragsanforderung [sn_cm_Core_Contract_Request]	Monatlicher Echtzeit-Trend der Vertragsanforderungen, die in den letzten 12

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtet über Dashboard „Verträge“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Monaten geöffnet und geschlossen wurden. Wenn Sie den Mauszeiger auf eine Zeile bewegen, wird die Anzahl der im Monat geöffneten und geschlossenen Vertragsanforderungen angezeigt.
Offene Vertragsanforderungen nach Alter	Balkendiagramm	Vertragsanforderung [sn_cm_Core_Contract_Request]	Echtzeitanzahl der Vertragsanforderungen nach Altersbereichen. Das Alter einer Vertragsanforderung wird anhand des Erstellungsdatums der Anforderung und des Datums berechnet, an dem Sie den Bericht anzeigen.
Abschlusszeit der Vertragsanforderung	Liniendiagramm	Vertragsanforderung [sn_cm_Core_Contract_Request]	Echtzeittrend der durchschnittlichen Abschlusszeit für verschiedene Arten von Vertragsanforderungen S In den letzten 12 Monaten. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anforderung bis zum Zeitpunkt ihrer Schließung berechnet. Liniendiagramm, in dem beim Zeigen auf eine Linie die Abschlusszeit für den zugehörigen Vertragsanforderungstyp angezeigt wird. Um einen Vertragsanforderungstyp im Diagramm auszublenden, wählen Sie seinen Namen in der Legende unter dem Diagramm aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter

Filtert ein Dashboard „Verträge“

Name	Typ	Beschreibung
Vertragstyp	Mehrfachauswahl	Wählen Sie einen oder mehrere Werte aus, um relevante Vertragstypdaten in anzuzeigen Dashboard „Verträge“.
Vertragsvorlagentyp	Auswahl	Zeigt eigenes Papier und Papier von Drittparteien in der Liste an. Sie können die gewünschte Option auswählen, um die relevanten Daten in anzuzeigen Dashboard „Verträge“.

Ändern Sie die Zuweisungsregel für Vertragsanforderungen

Ändern Sie als Vertragskonfigurator die Zuweisungsregel, die im Basissystem für alle Änderungen verfügbar ist, die für den Anwender oder die Gruppe erforderlich sind, dem die Vertragsanforderung zugewiesen werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Zuweisung**an.
2. Öffnen Sie die Zuweisungsregel Standardzuweisungsgruppe für CLM-Anforderung
3. Ändern Sie die Felder im Formular.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der eindeutige Name der Zuweisungsregel
Aktiv	Option zum Markieren der Zuweisungsregel als aktiv Die Vertragsanforderung wird nur basierend auf aktiven Zuweisungsregeln einer Gruppe oder einem Anwender zugewiesen.
Registerkarte „Gilt für“	
Tabelle	Name der Tabelle, für die diese Zuweisungsregel gilt
Bedingungen	Bedingungen, für die die Zuweisungsregel gilt. Um beispielsweise eine Regel anzuwenden, wenn eine Vertragsanforderung für einen eigenen Papiertyp übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	[Papiertyp][ist][eigenes Papier]
Registerkarte „Zuweisen an“	
Anwender	Anwender, dem die Vertragsanforderung zugewiesen ist.
Gruppe	Anwendergruppe, der die Vertragsanforderung zugewiesen ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Now Assist in Vertragsmanagement

Verwenden Now Assist In Vertragsmanagement Dient zum Analysieren von Verträgen für nicht standardmäßige und fehlende Klauseln und zum Extrahieren von Informationen aus unterzeichneten Verträgen, die im Vertrags-Repository hinzugefügt werden sollen.

Keines der Advanced KI- und Datenprodukte bietet rechtliche oder professionelle Beratung. Die von den Advanced KI- und Datenprodukten bereitgestellten Ausgaben dienen nur zu Informationszwecken und sind kein Ersatz für die Beratung durch einen qualifizierten Fachmann. Der Kunde übernimmt alle Verantwortung und Verpflichtungen in Bezug auf Entscheidungen, Ratschläge, Schlussfolgerungen, rechtliche Meinungen, Empfehlungen, die aufgrund der Nutzung der Services gemacht oder gegeben werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Entscheidungen oder Aktionen, die der Kunde in Abhängigkeit von den Advanced KI- und Datenprodukten getroffen hat.

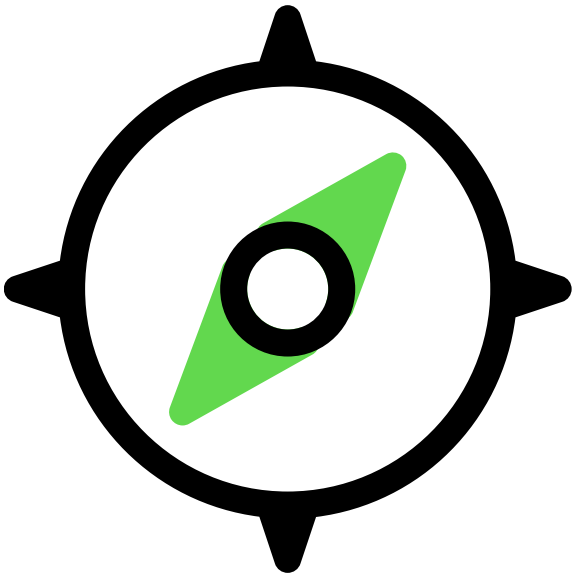
Die Advance KI- und Datenprodukte und -Services stellen keine rechtliche Beratung dar und begründen keine Rechtsanwalt-Klient-Beziehung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

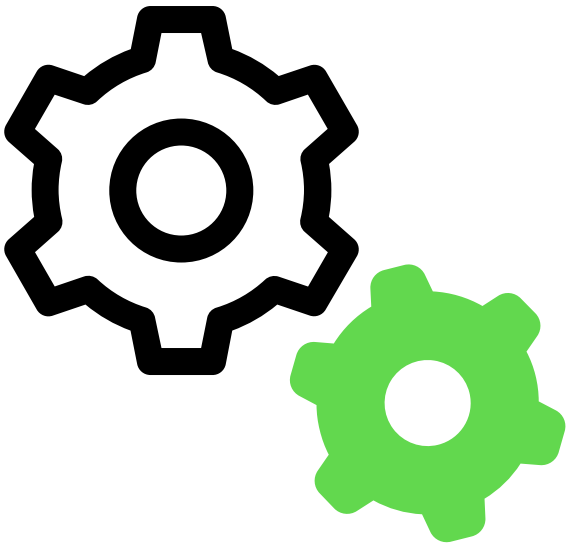
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Kompetenzen der generativen KI, die in verfügbar sind Now Assist In Vertragsmanagement

Konfigurieren



Aktivieren und konfigurieren Now Assist In Vertragsmanagement

Verwenden



Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist In Vertragsmanagement

Verwenden Sie agentische Workflows



Verwenden Sie die agentischen Workflows in Now Assist In Vertragsmanagement

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support
- KB-artikel zur Berechnung von nicht standardmäßigen und fehlenden Klauseln in der Vertragsanalyse .

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus wird diese Anwendung erfasst Gesamter Text aus dem übermittelten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsdokument. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist in Vertragsmanagement erkunden

Mit Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung können Sie die generativen KI-Fähigkeiten verwenden, um die nicht standardmäßigen und fehlenden Klauseln in Verträgen zu identifizieren, was zu einem schnelleren und effizienteren Überprüfungsprozess für Ihre Organisation führt. Sie können auch Zeit sparen, indem Sie die extrahierten Metadaten aus den unterzeichneten Verträgen überprüfen und die Informationen automatisch dem Vertrags-Repository hinzufügen.

Übersicht über Now Assist In Vertragsmanagement

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten stehen einem Vertragserfüller zur Verfügung:

- Extrahieren Sie die Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag, um die Informationen zu überprüfen und den zugeordneten Feldern im Vertrags-Repository hinzuzufügen.
- Analysieren Sie die Vertragsdokumente auf nicht standardmäßige und fehlende Klauseln, indem Sie die Vorschläge verwenden, die von generiert werden Now Assist Anwendung, um Abweichungen zu minimieren und die Bearbeitungszeit zu reduzieren.

Kompetenzen

Extraktion von Vertragsmetadaten

Extrahiert Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag, der in einem Vertrags-Repository-Datensatz angehängt ist, und zeigt die Informationen in an Document Intelligence Schnittstelle.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Kompetenz finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Vertragsmanagement. Weitere Informationen zum Extrahieren der Metadaten aus einem Vertrag finden Sie unter Metadatenextraktion mit Now Assist In Vertragsmanagement.

Vertragsanalyse

Überprüft das Vertragsdokument auf nicht standardmäßige und fehlende Klauseln.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Kompetenz finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Vertragsmanagement. Weitere Informationen zur Vertragsanalyse finden Sie unter Vertragsanalyse mit Now Assist In Vertragsmanagement.

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist In Vertragsmanagement Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator [sn_cm_gen_ai.ai_Contract_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf Now Assist In Vertragsmanagement. Installationen Now Assist In Vertragsmanagement Plugin und aktiviert die erforderlichen Kompetenzen.
Konfigurator [sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config]	Konfiguriert die Anwendungsfallzuordnungen für Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.
Erfüller [sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller]	Verwendet Now Assist In Vertragsmanagement Fähigkeiten zum Analysieren der Vertragsdokumente auf Abweichungen und zum Extrahieren der Metadaten aus unterzeichneten Verträgen.

Metadaten-Extraktions-Workflow

Der folgende Workflow zeigt, wie verschiedene Anwender zusammenarbeiten, um die Metadaten mithilfe von aus dem Vertrag zu konfigurieren und zu extrahieren Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.

1. Der KI-Vertragsadministrator installiert Now Assist In Vertragsmanagement Plugin (sn_cm_gen_ai).
2. Der Vertrags-KI-Administrator weist Anwendern die Rollen des Vertrags-KI-Erfüllers und des Vertrags-KI-Administrators zu.
3. Die Der Vertrags-KI-Konfigurator konfiguriert und Aktiviert die Kompetenz „Extraktion von Vertragsmetadaten“ In Now Assist-Administrator Konsole .
4. In den Systemeigenschaften gibt der Administrator an, ob die Metadatenextraktion automatisch oder manuell initiiert werden soll.
5. Wenn ein unterzeichneter Vertrag an einen Vertrags-Repository-Datensatz angehängt wird, initiiert ein Vertragsmanager mit der Rolle „sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller“ den Metadatenextraktionsprozess.

   Die Systemeigenschaften können auch so konfiguriert werden, dass der Metadatenextraktionsprozess automatisch initiiert wird, wenn der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für die Extraktion von Vertragsmetadaten.
6. Der Vertragsmanager erhält eine Benachrichtigung, wenn die Metadatenextraktion erfolgreich abgeschlossen wurde.

   Hinweis: Die *Metadata extraction-Completed*Benachrichtigung ist standardmäßig nicht aktiv.
7. Der Vertragsmanager wählt aus **Überprüfen Sie die extrahierten Metadaten** Schaltfläche zum Anzeigen der extrahierten Informationen in DocIntel betrachter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Der Vertragsmanager übermittelt die verifizierten Informationen, um sie im Vertrags-Repository zu aktualisieren.
9. Wenn der Extraktionsprozess abgeschlossen ist, wird **Extraktionsergebnisse** Die Registerkarte wird im Vertrags-Repository-Datensatz geöffnet und zeigt den Status der verarbeiteten Informationen an.

Vertragsanalyse-Workflow

Das folgende Beispiel für einen End-to-End-Workflow zeigt, wie verschiedene Anwender zusammenarbeiten, um den Vertrag mithilfe von zu konfigurieren und zu überprüfen Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.

1. Der KI-Vertragsadministrator installiert Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.
2. Der Vertrags-KI-Administrator weist Anwendern die Rollen des Vertrags-KI-Erfüllers und des Vertrags-KI-Administrators zu.
3. Die Vertrags-KI konfigurator konfiguriert und Aktiviert den Vertrag Analyse Kompetenz In Now Assist-Administrator Konsole.
4. Der KI-Konfigurator für den Vertrag ordnet die Fragengruppen den aktiven Klauseln in der Klauselbibliothek zu, ordnet die Fragen den erwarteten Antworten zu und ordnet dann den Anwendungsfall bestimmten Tabellen zu.
5. Der KI-Erfüller für den Vertrag initiiert die Vertragsanalyse mithilfe von Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung
6. Die Now Assist In Vertragsmanagement Die Anwendung analysiert den Vertrag und identifiziert die nicht standardmäßigen und fehlenden Klauseln.
7. Der KI-Erfüller des Vertrags überprüft die Analyse und ergreift die Aktion, um die Klauseln zu verwenden oder zu ignorieren.
8. Der KI-Erfüller für den Vertrag kann die fehlenden Klauseln auch aus der Klauselbibliothek hinzufügen.
9. Der KI-Erfüller des Vertrags schließt die Überprüfungsaufgabe ab.

Now Assist In VertragsmanagementVorteile

Now Assist In Vertragsmanagement Vorteile

Leistung	Schlüsselfeatures	Rolle
Extrahieren Sie die Schlüsselinformationen automatisch aus den unterzeichneten Verträgen, und aktualisieren Sie das Vertrags-Repository, was die Genauigkeit und Effizienz verbessert.	Metadaten E xtraction	Now Assist Vertragserfüller
Minimieren Sie die Abweichungen, und reduzieren Sie die Bearbeitungszeit, indem Sie nicht standardmäßige und fehlende Klauseln im Vertragsdokument identifizieren.	Vertragsanalyse	Now Assist Vertragserfüller

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Now Assist In Vertragsmanagement, Siehe die folgenden Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Now Assist In Vertragsmanagement
- Now Assist in Vertragsmanagement verwenden

Unterstützende Informationen für Now Assist In Vertragsmanagement

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die wichtigen Informationen, die sich auf beziehen Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.

Unterstützte Versionen

Now Assist-Fähigkeiten werden in unterstützt Vertragsmanagement Pro Beginnend mit Xanadu (Patch 3).

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist In Vertragsmanagement Plugin (sn_cm_gen_ai) zum Analysieren von Vertragsüberarbeitungen und Extrahieren von Metadaten aus unterzeichneten Verträgen.

Die Anwendung weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Vertragsmanagement Pro (sn_cm_pro)
- Vertragsarbeitsbereich (sn_cm_Workspace)
- Content Pack „Document Intelligence für Vertragsmanagement“ (sn_DocIntel_cm_cp)
- Now Assist für Plattform (sn_genai_Platform)
- Document Intelligence für Plattform

Unterstützte Anwenderoberflächen

Now Assist In Vertragsmanagement Unterstützte Schnittstellen

Schnittstelle	Kompetenz
Arbeitsbereich	• Extraktion von Vertragsmetadaten • Vertragsanalyse

Konfigurieren Now Assist In Vertragsmanagement

Wenn Sie über die KI-Administratorrolle verfügen, können Sie konfigurieren Now Assist In Vertragsmanagement Damit Vertragserfüller verwenden können Now Assist Fähigkeiten bei der Arbeit an Vertragsdokumenten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich die Anwendung im Status Global oder befindet Now Assist In Vertragsmanagement Umfang.

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Now Assist-Administrator Zu konfigurierende Konsole Now Assist In Vertragsmanagement. Die -Konsole enthält alles, was Sie zum Konfigurieren von benötigen Now Assist Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator Konsole .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, die für verfügbar sind Vertragsmanagement Pro In Now Assist-Administrator Konsole.

Now Assist In Vertragsmanagement Funktionen und Kompetenzen

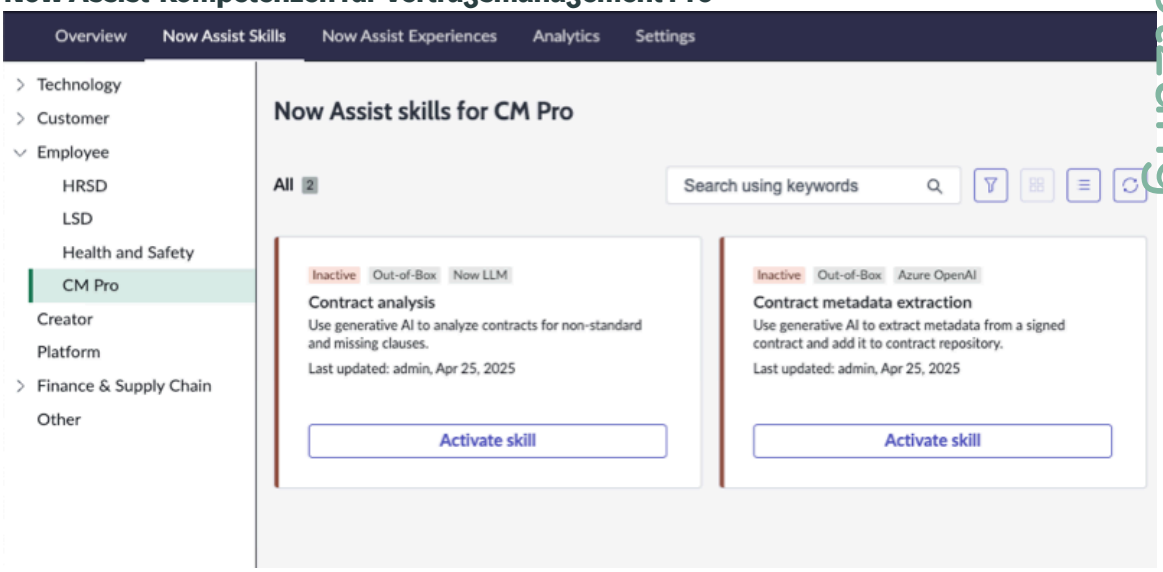
Features	Kompetenzen
Vertragsmanagement Pro	• Extraktion von Vertragsmetadaten • Vertragsanalyse

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist In Vertragsmanagement Plugin (sn_cm_gen_ai).
   - Informationen zum Plugin-Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Anwendungsinformationen .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
3. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
4. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .

Now Assist-Kompetenzen für Vertragsmanagement Pro



5. Konfigurieren Sie im geführten Setup für Kompetenzen die Anwendungsfälle und andere Zuordnungen für die Kompetenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Extraktion von Vertragsmetadaten finden Sie unter Extraktion von Vertragsmetadaten wird konfiguriert.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Vertragsanalyse finden Sie unter Vertragsanalyse wird konfiguriert.

6. Wählen Sie auf der Seite Überprüfen und aktivieren die Option aus **Aktivieren** .

Ergebnis

Die Now Assist Kompetenz ist für aktiviert Vertragsmanagement Pro.

Sie können die Kompetenz aktualisieren oder deaktivieren, indem Sie auswählen **Bearbeiten** Und **Deaktivieren** Das Optionsmenüsymbol (⋮) Der aktiven Kompetenz.

Wählen Sie große Sprachmodelle für Anwendungsfälle in aus Now Assist In Vertragsmanagement

Wählen Sie einen Anbieter für ein großes Sprachmodell (LLM) für einen Anwendungsfall für eine Vertragsanalyse oder Metadatenextraktion aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

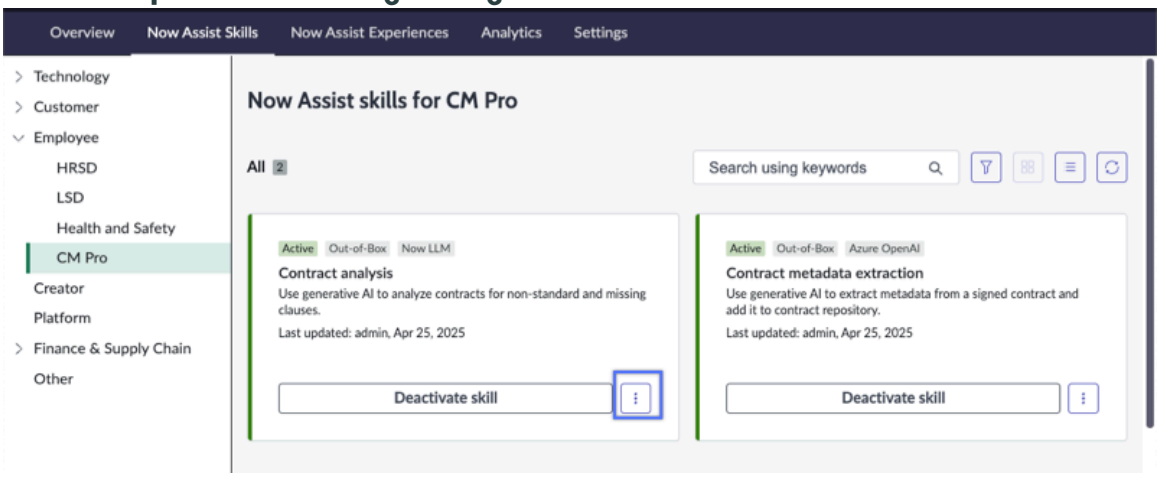
In Now Assist In Vertragsmanagement, Sie können den LLM-Anbieter auf der Ebene des Anwendungsfalls auswählen. Dieses ausgewählte LLM gilt nur für den Anwendungsfall und überschreibt das auf Kompetenzebene ausgewählte LLM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel Ihrer aktivierten Kompetenz, die Sie ändern möchten, aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü (⋮).

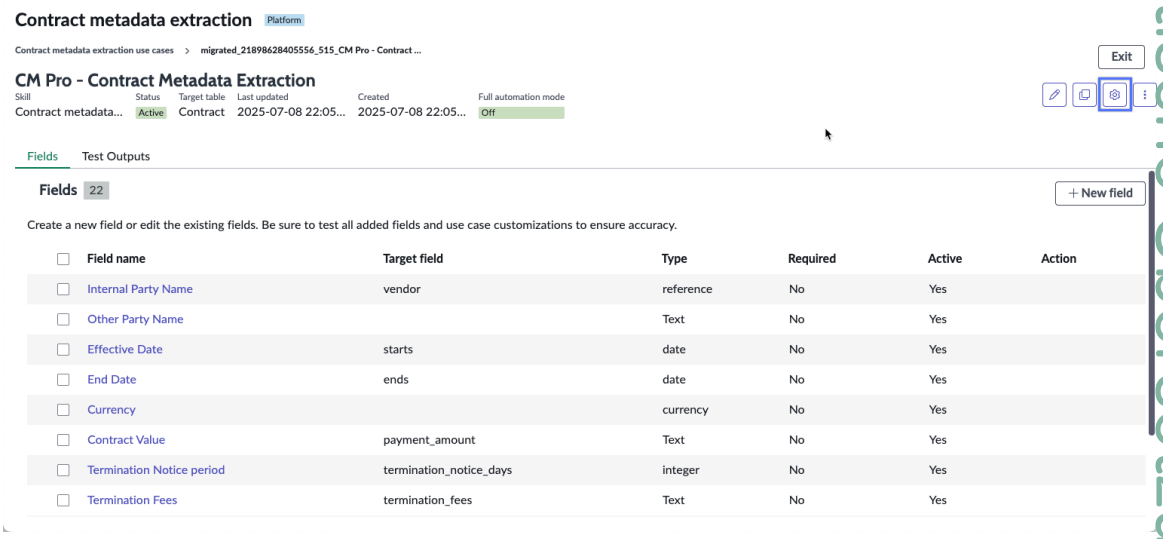
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive Kompetenzen in Vertragsmanagement Pro



4. Wählen Sie im geführten Setup für Kompetenzen die Option aus **Anwendungsfälle** .
5. Öffnen Sie den Anwendungsfall, für den Sie das LLM festlegen möchten.
6. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).

Anwendungsfalleinstellungen

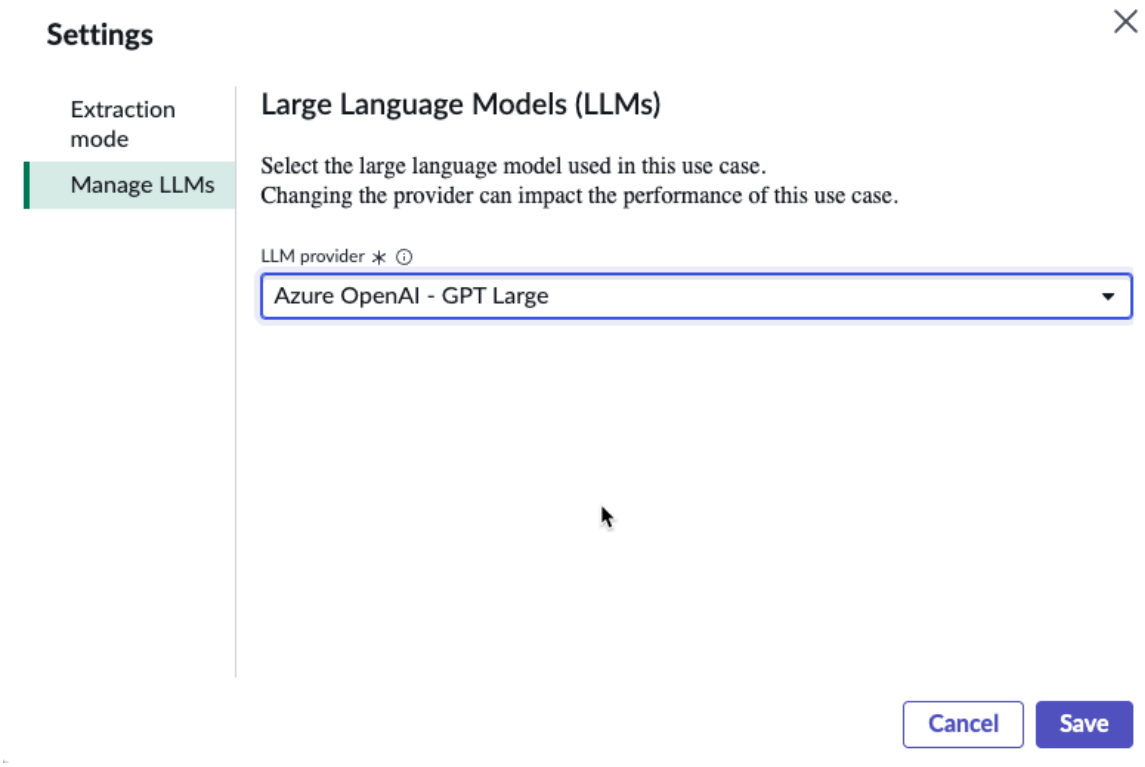


7. Wählen Sie im Fenster Einstellungen die Option aus **Verwalten Sie LLMS** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

LLMs verwalten



8. Wählen Sie in der Dropdown-Liste LLM-Anbieter den LLM-Anbieter aus.
9. Wählen Sie im Fenster Einstellungen die Option aus **Speichern** .
10. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfälle“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
11. Wählen Sie auf der Seite Überprüfen und aktivieren die Option aus **Fertig** .

Ergebnis

Der LLM-Anbieter wird für den Anwendungsfall festgelegt und für die Vertragsanalyse oder Metadatenextraktion verwendet, wenn dieser Anwendungsfall anwendbar ist.

Extraktion von Vertragsmetadaten wird konfiguriert

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften und Anwendungsfälle für die Metadatenextraktion, damit ein Vertragsmanager verwenden kann Now Assist Dient zum Extrahieren von Metadaten aus einem Vertrag und zum Hinzufügen der extrahierten Informationen zum Vertrags-Repository.

Erstellen Sie Anwendungsfälle für die Extraktion von Vertragsmetadaten

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Extraktion von Vertragsmetadaten, um die gewünschten Informationen zu definieren Now Assist Um in einem Dokument zu erkennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Anwendungsfall „cm Pro – Vertragsmetadatenextraktion“ ist mit verfügbar Now Assist In Vertragsmanagement Basissystem. Dieser Anwendungsfall kann nicht bearbeitet werden. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldern im Anwendungsfall „cm

Automatische Übersetzung

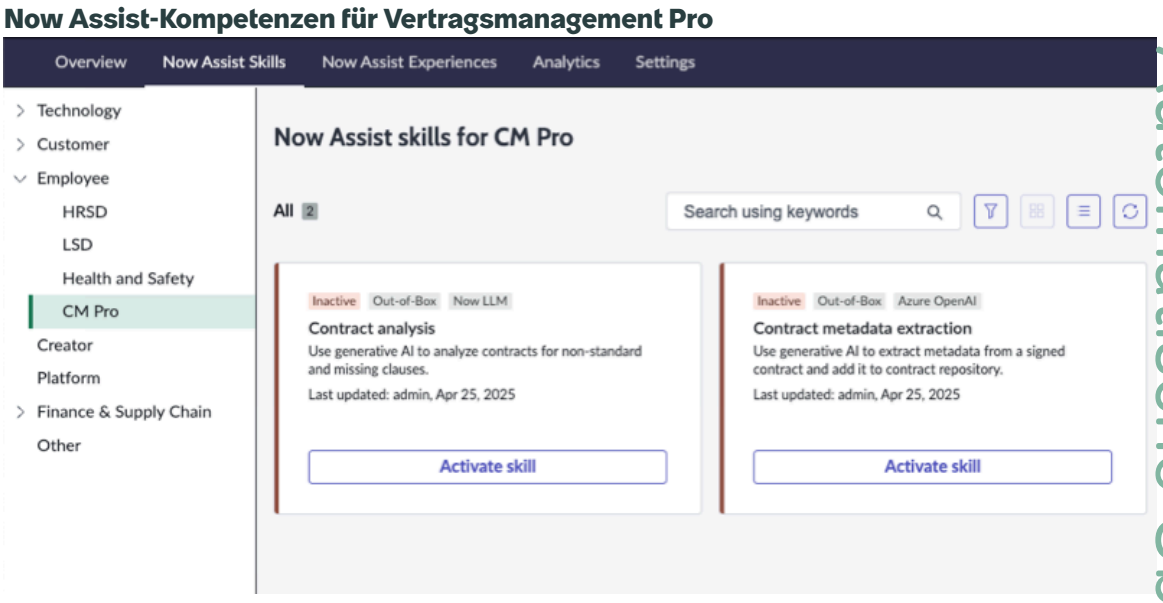
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pro – Vertragsmetadatenextraktion“ finden Sie unter Anwendungsfälle der Extraktion von Vertragsmetadaten.

Hinweis: Wenn Sie einen eigenen Anwendungsfall erstellen oder eine Kopie eines verfügbaren Anwendungsfalls anpassen, sollten Sie ihn gründlich testen, um die Richtigkeit sicherzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .



4. Zeigen Sie auf der Seite „Allgemeine Details“ die Kompetenzdetails an, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
5. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfälle für Extraktion von Vertragsmetadaten“ die Option aus **Neuer Anwendungsfall** .
6. Fügen Sie auf der Seite „Anwendungsfall definieren“ die Anwendungsfalldetails hinzu.
   a. In **Name des Anwendungsfalls** Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.
   b. In **Zieltabelle** Feld die Tabelle auswählen, in der extrahierte Informationen gespeichert werden.
   c. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
7. Wählen Sie auf der Seite „Felder definieren“ die Option aus **Fügen Sie ein Feld hinzu** Zum Hinzufügen von Feldern für den Anwendungsfall.

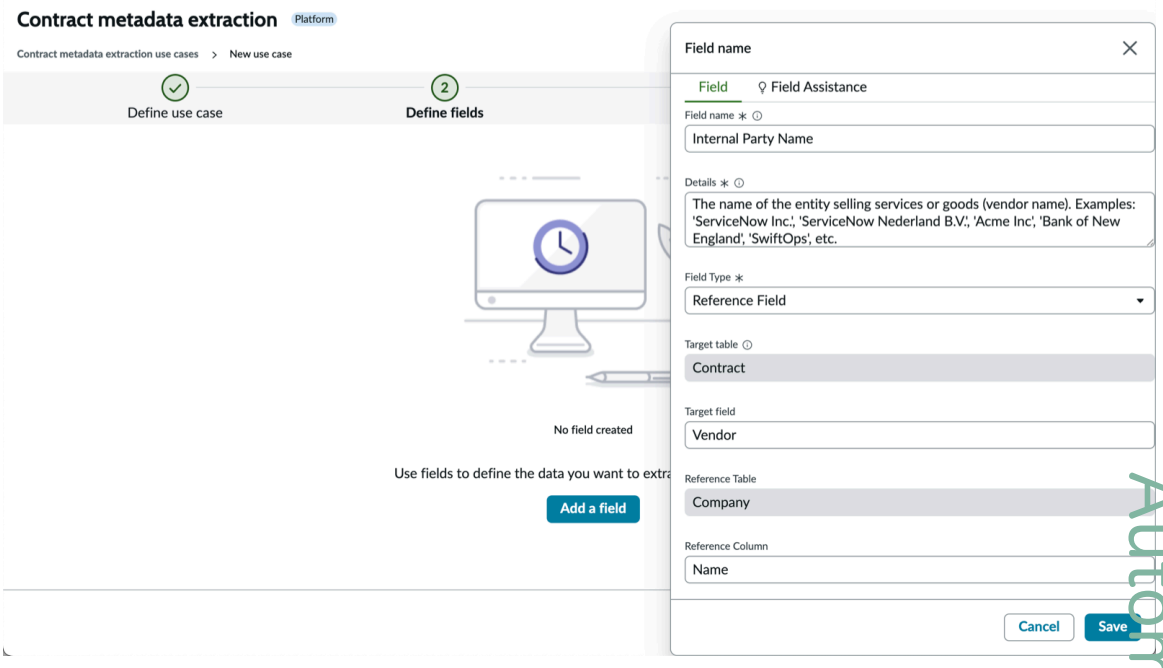
   a. Wählen Sie im Fenster Neues Feld die Option aus **Feld** .

   b. Geben Sie Details für das neue Feld ein.
   Weitere Informationen zum Feldformular finden Sie unter Feld Formular für Anwendungsfall Setup .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldseite für die Extraktion von Vertragsmetadaten



c. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Überprüfen Sie die Felder nach dem Hinzufügen gründlich, um die Richtigkeit sicherzustellen.

8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

9. **Wahlweise:** Laden Sie ein Dokument hoch, um zu testen, wie die Kompetenz zur Extraktion von Vertragsmetadaten mit dem neuen Anwendungsfall funktioniert.

a. Wählen Sie Aus **Testet ein neues Dokument** .

b. Laden Sie ein Dokument aus einem Datensatz oder vom Gerät hoch.
Sie können Dokumente im PDF-Format testen.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.
Die Ergebnisse der Metadatenextraktion für das hochgeladene Dokument werden im Seitenbereich angezeigt.

(Optional) Laden Sie ein weiteres Dokument hoch, und testen Sie es, indem Sie auswählen **Testet ein neues Dokument** .

d. **Wahlweise:** Fügen Sie neue Felder hinzu, oder aktualisieren Sie die vorhandenen Felder, indem Sie auswählen **Zurück** .

e. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** Um fortzufahren.

10. Wählen Sie Aus **Schließen Sie das Setup ab** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle der Extraktion von Vertragsmetadaten

Bei der Extraktion von Vertragsmetadaten geben Anwendungsfälle die gewünschten Informationen an Now Assist Um in einem Dokument zu erkennen, und die Anwendungsfallzuordnungen definieren die Art der zu verarbeitenden Informationen.

Der Anwendungsfall „cm Pro-Contract-Metadatenextraktion“ ist mit verfügbar Now Assist In Vertragsmanagement Basissystem. Dieser Anwendungsfall kann nicht bearbeitet werden.

Hinweis: Wenn Sie einen eigenen Anwendungsfall erstellen oder eine Kopie eines verfügbaren Anwendungsfalls anpassen, sollten Sie ihn gründlich testen, um die Richtigkeit zu überprüfen.

Die folgenden Felder werden im Anwendungsfall „cm Pro-Contract-Metadatenextraktion“ für die Metadatenextraktion konfiguriert.

Extraktionsfelder für Vertragsmetadaten

Feld	Beschreibung	Standardzielfeld
Name der anderen Partei	Der Name des Unternehmens, das Services oder Waren verkauft.	Keine
Name der internen Partei	Der Name des Unternehmens, das Services oder Waren kauft.	Lieferant
Gültig ab	Das Datum, ab dem der Vertrag wirksam wird.	beginnt
Enddatum	Das Datum, an dem der Vertrag abläuft.	endet
Vertragsnummer	Ein eindeutiger Bezeichner für den Vertrag.	Vendor_Contract
Zahlungsbedingungen	Die Bedingungen, unter denen Zahlungen erfolgen sollen.	Invoice_payment_terms
Geltendes Recht	Die Gerichtsbarkeit, unter der der Vertrag geregelt wird.	Governing_law
Vertragsdauer	Die Dauer, für die ein Vertrag gültig ist.	Contract_duration
Währung	Die Währung, in der der Vertrag lautet.	Keine
Vertragswert	Der Gesamtwert des Vertrags.	Payment_amount
Zeitraum für Kündigungsmitteilung	Die Kündigungsfrist, die erforderlich ist, um die andere Partei vor der Kündigung des Vertrags zu informieren.	Termination_notice_days
Kündigungsgebühren	Die Gebühren, die zu zahlen sind, wenn der Vertrag ausdrücklich gekündigt wird und der Vertrag erwähnt, dass eine solche Kündigung eine Zahlung beinhaltet.	Termination_Fees
Zahlungshäufigkeit	Das Zeitintervall für die Zahlung oder die Rechnungserstellung.	Payment_schedule

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extraktionsfelder für Vertragsmetadaten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Standardzielfeld
Gebühren für verspätete Zahlung	Die Gebühren, die für verspätete Zahlung zu zahlen sind.	Late_payment_fees
Beliebteste Nation verfügbar	Verfügbarkeit der Klausel, die die am meisten bevorzugten Nationen im Vertragsdokument abdeckt.	Most_Favorite_Nation_applicable
Verlängerungslimit	Die maximal zulässige prozentuale Erhöhung der Vertragsgebühr während einer jährlichen automatischen Verlängerung.	Renewal_Cap
Haftungslimit	Der Höchstbetrag, den eine Partei im Falle eines Schadens, Verlusts oder Verstoßes gemäß einem Vertrag zahlen muss.	Liability_Cap
Schließt verbundene Unternehmen ein	Verfügbarkeit der Klausel, die angibt, ob die Nutzungsbedingungen auch auf die verbundenen Unternehmen (d. h. Entitäten, die von einer Partei kontrolliert werden, sie kontrollieren oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer Partei stehen) der primären Vertragspartei gelten.	Affiliates_included
Kündigung aus Gründen der Bequemlichkeit anwendbar	Verfügbarkeit der Klausel, die angibt, ob eine Partei das Recht hat, einen Vertrag jederzeit ohne Grund zu beenden.	Termination_for_Convience_rights
Publizitätsbeschränkung gilt	Verfügbarkeit der Klausel, die eine Partei daran hindert, das Vorhandensein, die Bedingungen oder Details der Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung öffentlich zu machen.	Is_publicity_Restricted
Kündigung aus Grund	Die Klausel, die den Grund für die Kündigung des Vertrags durch eine Partei angibt, wenn die andere Partei wichtige Verpflichtungen nicht erfüllt.	Termination_for_cause
Höhere Gewalt anwendbar	Verfügbarkeit einer Klausel, die Parteien vor Haftung schützt, wenn sie Verpflichtungen aufgrund außergewöhnlicher Ereignisse außerhalb ihrer Kontrolle nicht erfüllen können.	Ist_force_majeure_applicable
Zeitraum für Verlängerungsmitteilung	Die Kündigungsfrist für die Verlängerung eines Vertrags.	Renewal_notice_period
Kündigungsfrist für Verlängerung	Die Kündigungsfrist für die Kündigung der Vertragsverlängerung.	Termination_notice_period

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extraktionsfelder für Vertragsmetadaten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Standardzielfeld
Klausel für automatische Verlängerung verfügbar	Verfügbarkeit der Klausel, die angibt, ob der Vertrag standardmäßig verlängert wird, es sei denn, jemand ergreift eine Aktion, um ihn zu kündigen.	Hat_Auto_Renewal_clause

Ordnen Sie einen Anwendungsfall für die Extraktion von Vertragsmetadaten zu

Ordnen Sie einen Anwendungsfall bestimmten Tabellen zu, und definieren Sie Bedingungen, um den Anwendungsfall für die Metadatenextraktion anzuwenden.

Vorbereitungen

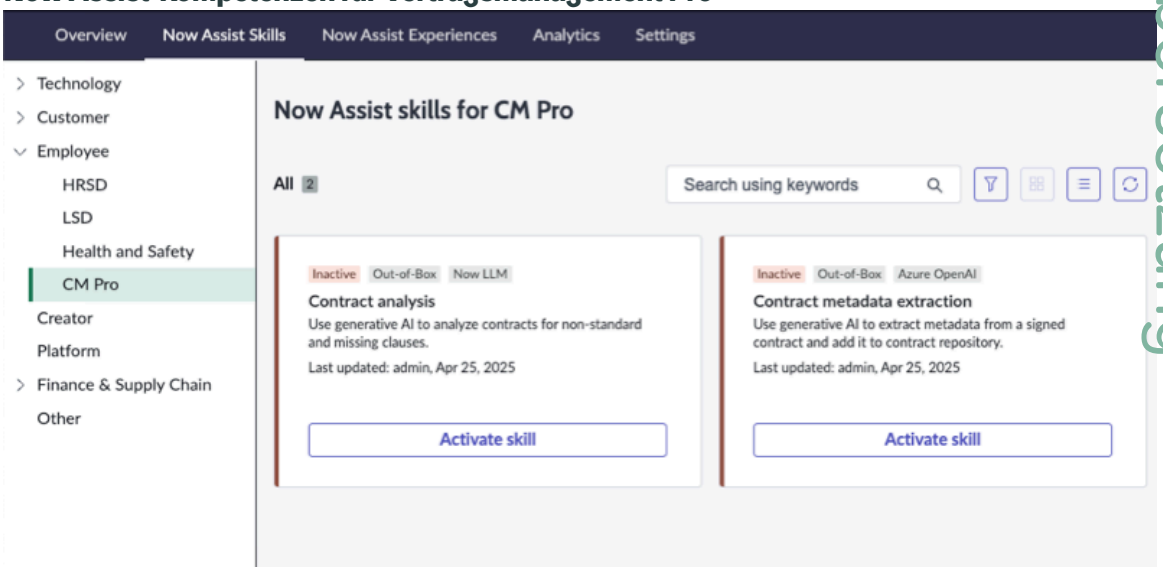
Stellen Sie sicher, dass sich die Anwendung im Status Global oder befindet Now Assist In Vertragsmanagement Umfang. Wenn Sie die Anwendungsfallzuordnung in einem anderen Anwendungsbereich konfigurieren, fügen Sie die bereichsbezogene ACL der Tabelle „Anwendungsfallzuordnung“ (sn_cm_gen_ai_usecase_Configuration) hinzu.

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .

Now Assist-Kompetenzen für Vertragsmanagement Pro



4. Zeigen Sie auf der Seite „Allgemeine Details“ die Kompetenzdetails an, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
5. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Anwendungsfalls finden Sie unter Erstellen Sie Anwendungsfälle für die Extraktion von Vertragsmetadaten.
6. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfallzuordnungen“ die Option aus **Neu** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Füllen Sie die Felder im Formular „neue Anwendungsfallzuordnung erstellen“ aus.

Formular „Anwendungsfallzuordnung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Anwendungsfallzuordnung.
Anwendungsfall	Der Anwendungsfall, der zum Extrahieren von Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag verwendet wird. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Anwendungsfälle für die Extraktion von Vertragsmetadaten angezeigt. Die **CM Pro: Extraktion von Vertragsmetadaten** Anwendungsfall ist mit verfügbar Now Assist In Vertragsmanagement Basissystem.
Vertragstyp	Der Vertragstyp, für den der Anwendungsfall gilt. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Anwendungsfall gilt. Wenn mehrere Anwendungsfälle dieselben Bedingungen erfüllen, wird zuerst der Anwendungsfall mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angewendet.
Anforderungsdatentabelle	Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können die Anwendungsfallzuordnung in einer anderen Tabelle konfigurieren.
Vertrags-Repository-Tabelle	Die Vertrags-Repository-Tabelle, in der die extrahierten Metadaten hinzugefügt werden.
Anforderungsbedingungen	Bedingungen, unter denen der Anwendungsfall für die Anforderungstabelle gilt. Das Feld wird nur angezeigt, wenn die Anforderungstabelle ausgewählt ist. Weitere Informationen zur Verwendung des Condition Builders finden Sie unter Erstellen Sie eine Bedingungsanweisung mit dem Bedingungsgenerator .
Repository-Bedingungen	Bedingungen, unter denen der Anwendungsfall die extrahierten Informationen in der Repository-Tabelle speichert. Das Feld wird nur angezeigt, wenn die Vertrags-Repository-Tabelle ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Verwendung des Condition Builders finden Sie unter Erstellen Sie eine Bedingungsanweisung mit dem Bedingungsgenerator .

8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Der Anwendungsfall ist bestimmten Tabellen und Bedingungen zugeordnet und wird auf die Metadatenextraktion angewendet, wenn die Bedingungen erfüllt sind.

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für die Extraktion von Vertragsmetadaten

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um anzugeben, ob die Extraktion der Vertragsmetadaten automatisch oder manuell initiiert werden soll.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft sn_cm_gen_ai.Cmpro_Initiate_metadata_Extraction definiert, wie der Extraktionsprozess für Vertragsmetadaten für einen Vertrags-Repository-Datensatz initiiert wird. Standardmäßig ist die Systemeigenschaft so festgelegt, dass der Extraktionsprozess für Vertragsmetadaten manuell initiiert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_admin

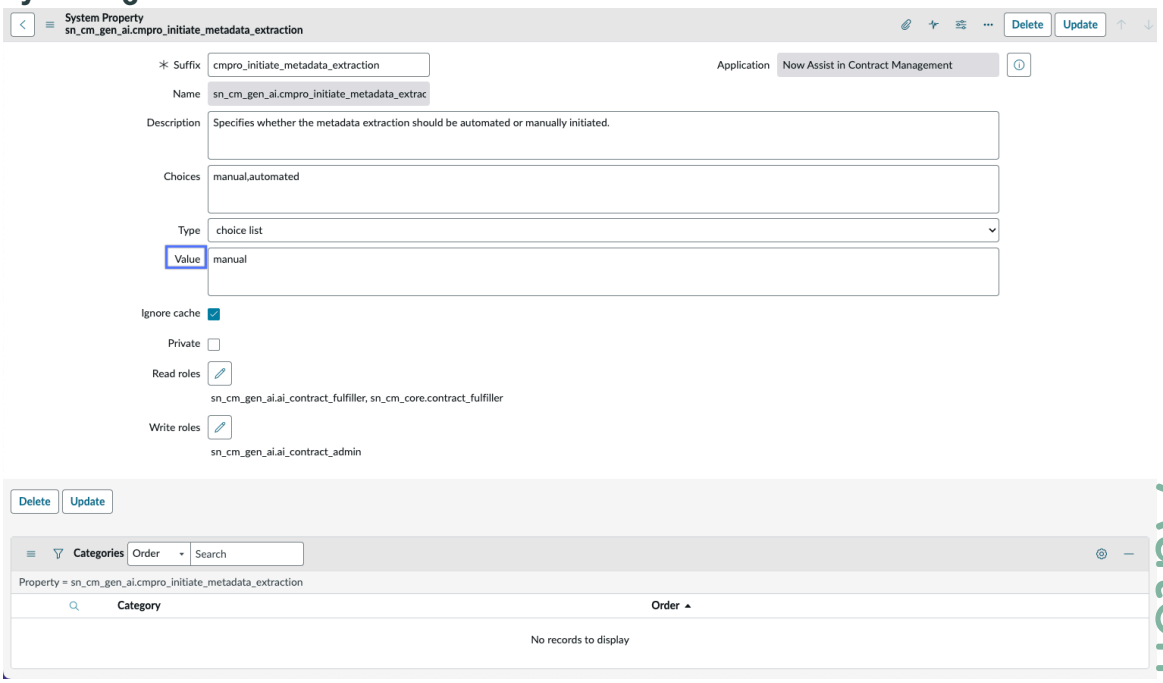
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü und Eingabetaste `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `sn_cm_gen_ai.Cmpro_Initiate_metadata_Extraction` .
3. Wählen Sie die Eigenschaft *`sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction`* aus.
4. Aktualisieren Sie **Wert** Feld.
   - Um die manuelle Initiierung des Metadatenextraktionsprozesses festzulegen, geben Sie ein `Manuell` .
   - Um die automatische Initiierung des Metadatenextraktionsprozesses festzulegen, geben Sie ein `Automatisiert` .

   Der Standardwert ist **Manuell** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft für Metadatenextraktion



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Initiierungsmethode für die Metadatenextraktion ist konfiguriert.

- Wenn auf manuell festgelegt, wird **Metadatenextraktion initiieren** Die Schaltfläche wird im Vertrags-Repository-Datensatz angezeigt, mit der Sie den Metadatenextraktionsprozess aus diesem Datensatz initiieren können.
- Wenn diese Option auf automatisch festgelegt ist, wird die Metadatenextraktion automatisch initiiert, sobald der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt wurde.

Aktivieren Sie die Benachrichtigung für die Extraktion von Vertragsmetadaten

Aktivieren Sie die Benachrichtigung für die Extraktion von Vertragsmetadaten, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn die Metadatenextraktion abgeschlossen ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *`Metadata extraction-Completed`*Benachrichtigung ist standardmäßig nicht aktiv.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

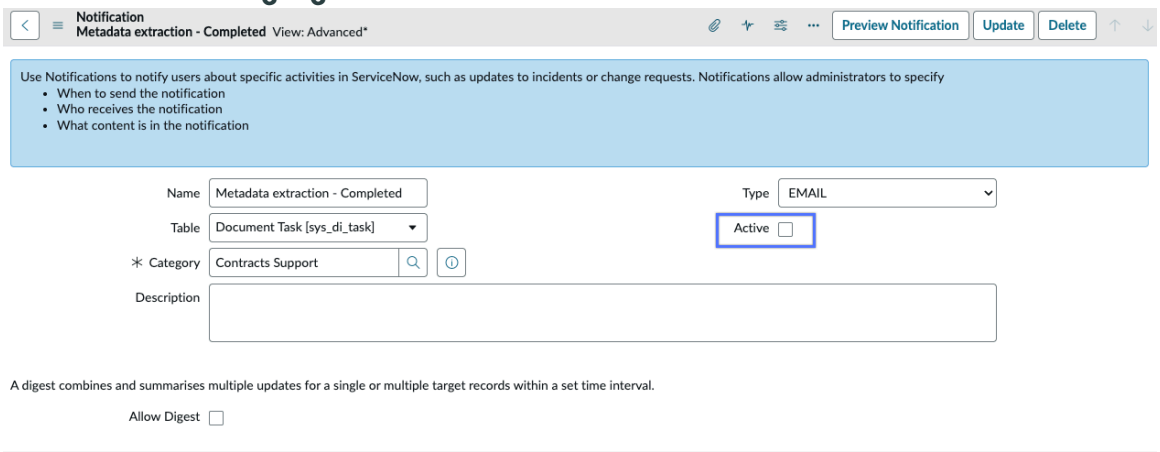
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach Metadaten .
3. Wählen Sie *`Metadata extraction-Completed`*.
4. Wählen Sie im Formular Benachrichtigung die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigung zur Metadatenextraktion



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die E-Mail-Benachrichtigung zur Metadatenextraktion wird aktiviert und wird ausgelöst, wenn der Metadatenextraktionsprozess abgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Arbeitsbereich-URL für Benachrichtigungen zur Extraktion von Vertragsmetadaten

Konfigurieren Sie die Arbeitsbereich-URL für Benachrichtigungen zur Extraktion von Vertragsmetadaten

Konfigurieren Sie einen Erweiterungspunkt, um die Arbeitsbereich-URL in E-Mail-Benachrichtigungen zu aktualisieren, damit Anwender zum richtigen Arbeitsbereich navigieren und die extrahierten Metadaten anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

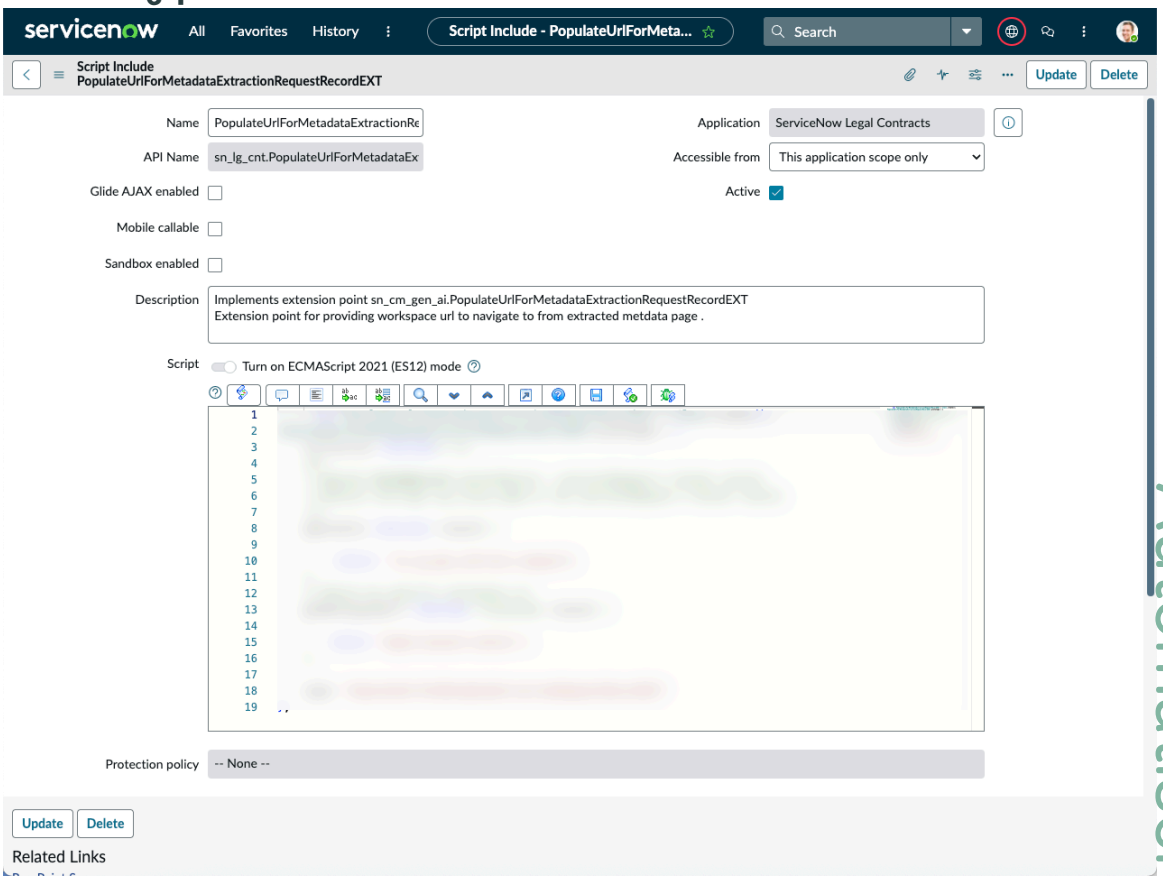
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Feld, suchen Sie nach `sn_cm_gen_ai.PopulateUrlForMetadataExtractionRequestRecordEXT` .
3. Wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie aus **Implementierung erstellen** Zugehöriger Link.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Skripteinbindung“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkt für Arbeitsbereich-URL



Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt.

6. In **Skript** Aktualisieren Sie das Skript, um die Tabelle des übergeordneten Datensatzes zu definieren, und geben Sie die Arbeitsbereich-URL an, die in die E-Mail-Benachrichtigungen aufgenommen werden soll.
   - In `Anwendungenzu` Funktion, fügen Sie den Tabellennamen des übergeordneten Datensatzes hinzu.
   - In `GetWorkspaceUrl` Funktion, fügen Sie die Arbeitsbereich-URL hinzu.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die konfigurierte Arbeitsbereich-URL wird in der E-Mail-Benachrichtigung zur Metadatenextraktion angezeigt.

Konfigurieren Sie einen Erweiterungspunkt, um Vertragsmetadaten hinzuzufügen

Aktualisieren Sie das Skript in einem Erweiterungspunkt, um Felder in einer zugehörigen Vertrags-Repository-Tabelle anzugeben, in denen Sie die extrahierten Informationen für nicht zugeordnete Felder eines Anwendungsfalls für die Metadatenextraktion hinzufügen möchten.

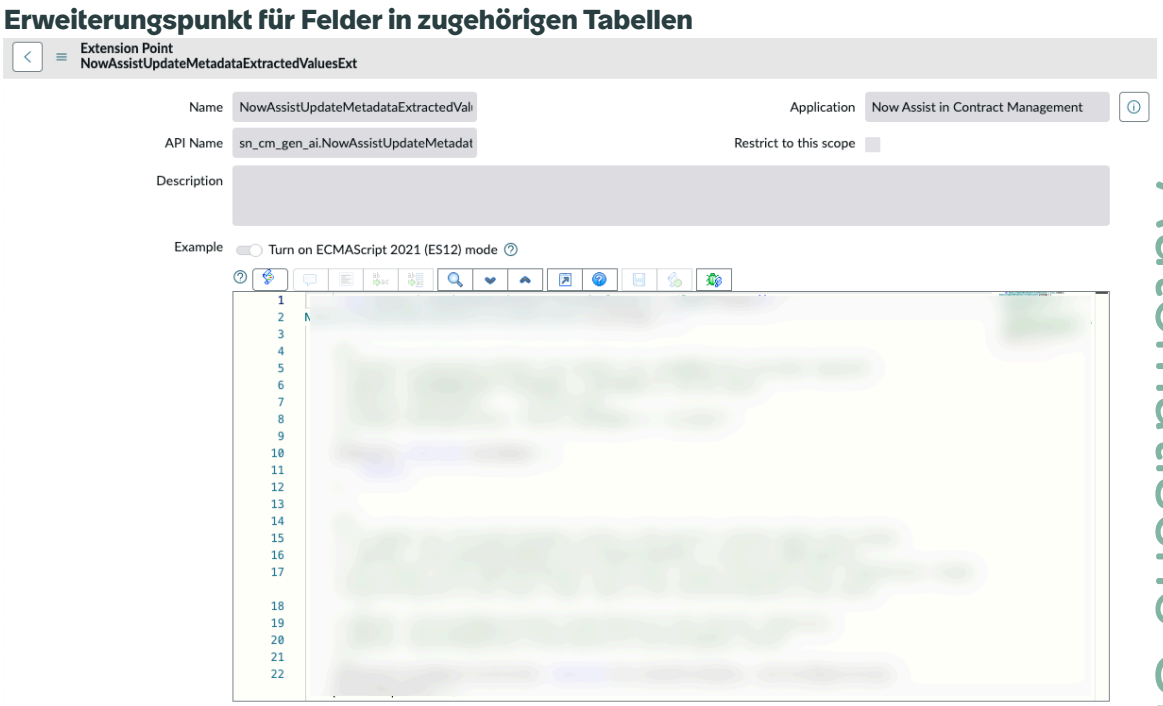
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. In **API-Name** Feld, suchen Sie nach `sn_cm_gen_ai.NowAssistUpdateMetadateExtractedWertExt` .
3. Wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie aus **Implementierung erstellen** Zugehöriger Link.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Skripteinbindung“ aus.



Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt.

6. In **Skript** Feld aktualisieren Sie das Skript, um die zugehörige Tabelle des Vertrags-Repositorys und die Feldzuordnung anzugeben
   - In `CanHandle` Funktion, fügen Sie den Namen der Anforderungstabelle hinzu, in der Sie die extrahierten Informationen aktualisieren möchten.
   - In `UpdateContractRepositoryFields` Funktion, fügen Sie ein Skript hinzu, um die Felder zu aktualisieren. Die extrahierten Metadaten werden aus abgerufen `Hat Felddaten abgerufen` Parameter.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das Skript gibt die zugehörigen Vertrags-Repository-Tabellen und ihre Feldzuordnungen an. Nach der Metadatenextraktion werden Werte aus diesen Feldern gemäß der definierten Zuordnung hinzugefügt.

Weitere Informationen zur Zuordnung von Anwendungsfällen zur Metadatenextraktion finden Sie unter Ordnen Sie einen Anwendungsfall für die Extraktion von Vertragsmetadaten zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsanalyse wird konfiguriert

Konfigurieren Sie Anwendungsfälle mit zugehörigen Feldgruppen und Feldern, und ordnen Sie sie Klauseln und erwarteten Antworten zu. Now Assist Verwendet den entsprechenden Anwendungsfall, um ein Vertragsdokument zu analysieren und nicht standardmäßige und fehlende Klauseln zu identifizieren.

Erstellen Sie Anwendungsfälle für die Vertragsanalyse

Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Vertragsanalyse, der von verwendet wird Now Assist Dient zur Identifizierung nicht standardmäßiger und fehlender Klauseln in einem Vertragsdokument.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Anwendungsfall „Vertragsanalyse“ enthält Feldgruppen und die zugehörigen Felder.

Feldgruppen stellen die Klauseln dar, die im Vertragsdokument verwendet werden. Feldgruppen sind mit Klauselvariationen einer Klauselbibliothek verknüpft. Now Assist Verwendet den zugeordneten Klauselinhalt, um Vorschläge für fehlende oder nicht standardmäßige Klauseln anzuzeigen.

Felder sind die Eingabeaufforderungsfragen, die für eine Feldgruppe hinzugefügt wurden. Felder werden einer erwarteten Antwort zugeordnet. Now Assist Führt diese Felder (Eingabeaufforderungsfragen) in einem Vertragsdokument aus, um die nicht standardmäßigen Klauseln zu identifizieren.

Fügen Sie beim Erstellen eines Anwendungsfalls eine Feldgruppe hinzu, und definieren Sie dann die Felder innerhalb dieser Feldgruppe, um sicherzustellen, dass die Felder mit der Feldgruppe verknüpft sind.

In Vertragsmanagement Pro, Der Anwendungsfall „cm Pro – Vertragsanalyse“ ist im Basissystem verfügbar. Dieser Anwendungsfall kann nicht bearbeitet werden.

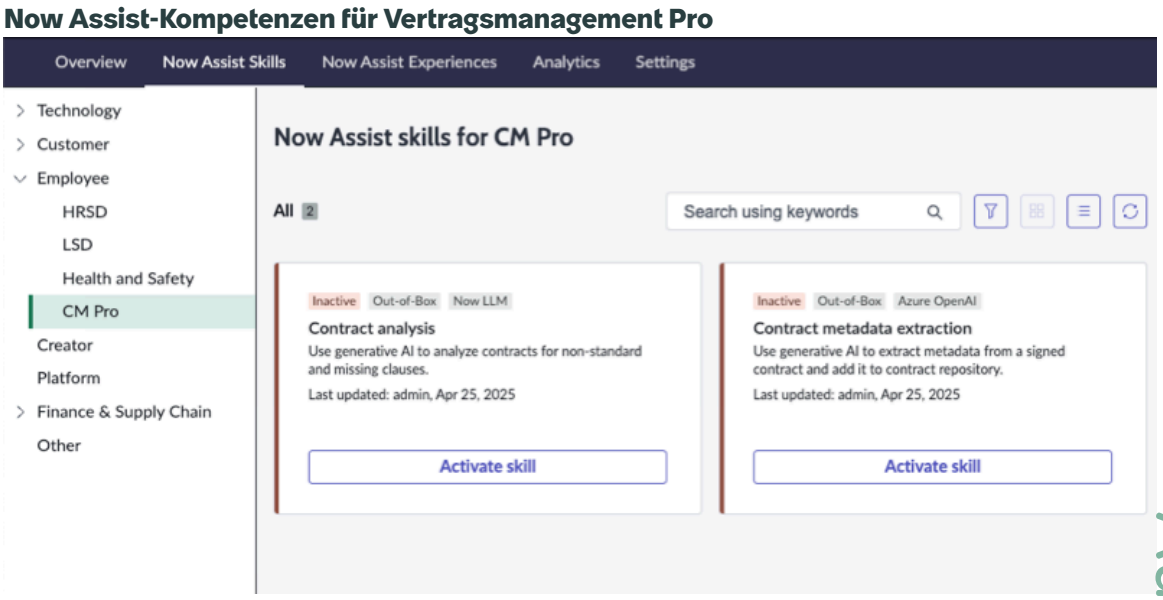
Hinweis: Wenn Sie einen eigenen Anwendungsfall erstellen oder eine Kopie eines verfügbaren Anwendungsfalls anpassen, sollten Sie ihn gründlich testen, um die Richtigkeit sicherzustellen.

Weitere Informationen zur Berechnung von nicht standardmäßigen und fehlenden Klauseln finden Sie unter KB1704731 artikel in Now Support Knowledge Base.

Prozedur

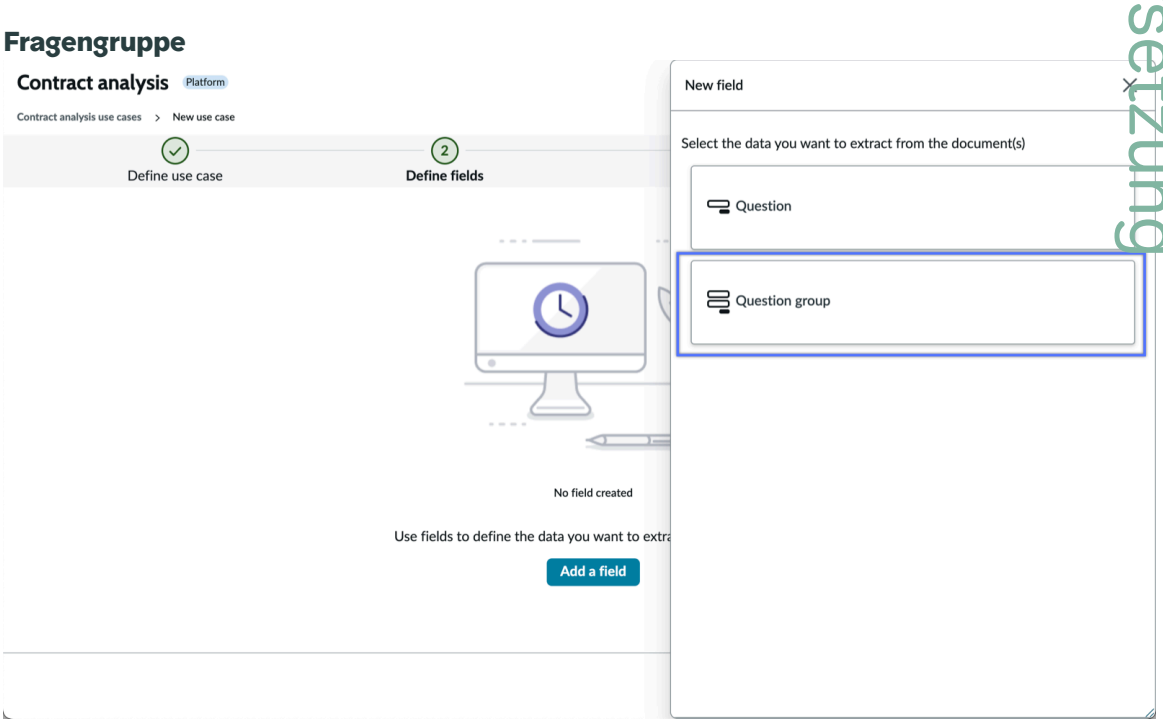
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Zeigen Sie auf der Seite „Allgemeine Details“ die Kompetenzdetails an, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
5. Wählen Sie auf der Seite F&A-Anwendungsfälle die Option aus **Neuer Anwendungsfall** .
6. Fügen Sie auf der Seite „Anwendungsfall definieren“ die Anwendungsfalldetails hinzu.
   a. In **Name des Anwendungsfalls** Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.
   b. In **Zieltabelle** Feld die Tabelle auswählen, in der der Anwendungsfall gespeichert ist.
   c. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
7. Wählen Sie auf der Seite „Felder definieren“ die Option aus **Fügen Sie ein Feld hinzu** Zum Hinzufügen von Feldern für den Anwendungsfall.

   a. Wählen Sie im Fenster Neues Feld die Option aus **Fragengruppe** .



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Fügen Sie eine Fragengruppe hinzu, und definieren Sie dann die Fragen innerhalb dieser Fragengruppe, um sicherzustellen, dass Fragen mit einer Fragengruppe verknüpft sind.

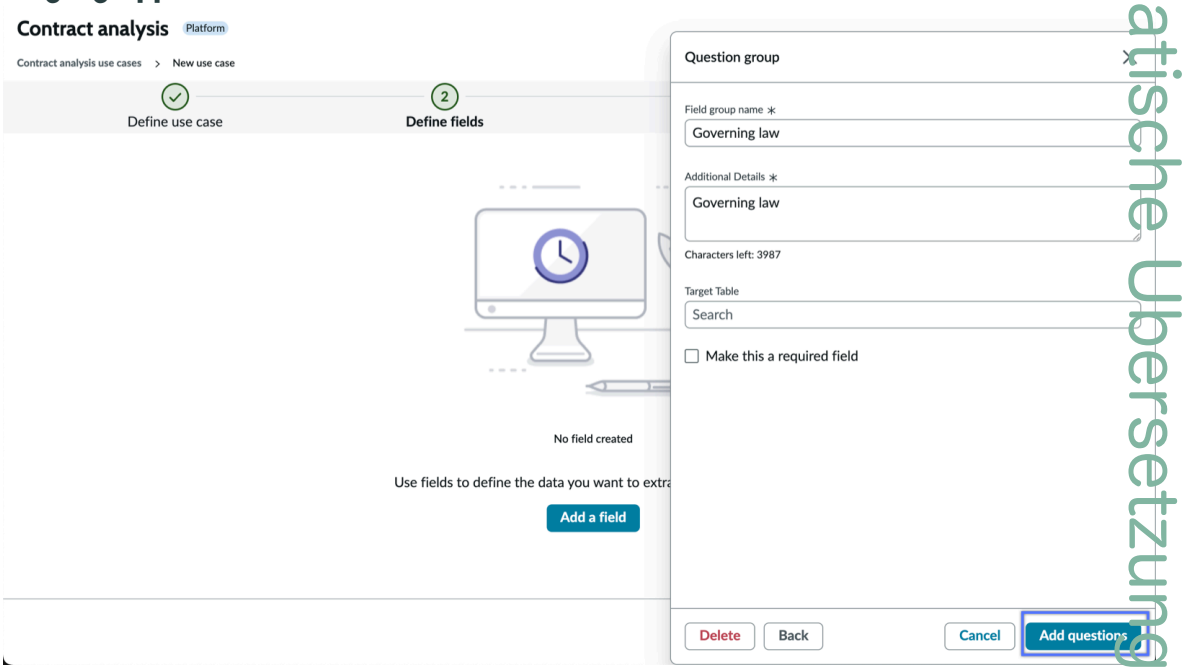
b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Feldgruppen“

Fragengruppe	Beschreibung
Name der Feldgruppe	Eindeutiger Name der Fragengruppe, die einer Klauselvariation mithilfe von Klauselzuordnungen zugeordnet wird. Beispiel: `Zweck` , `Laufzeit` , Und so weiter.
Zusätzliche Details	Weitere Informationen zur Feldgruppe.
Zieltabelle	Dieses Feld muss leer bleiben.

c. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Fragen hinzu** .

Fragengruppenseite

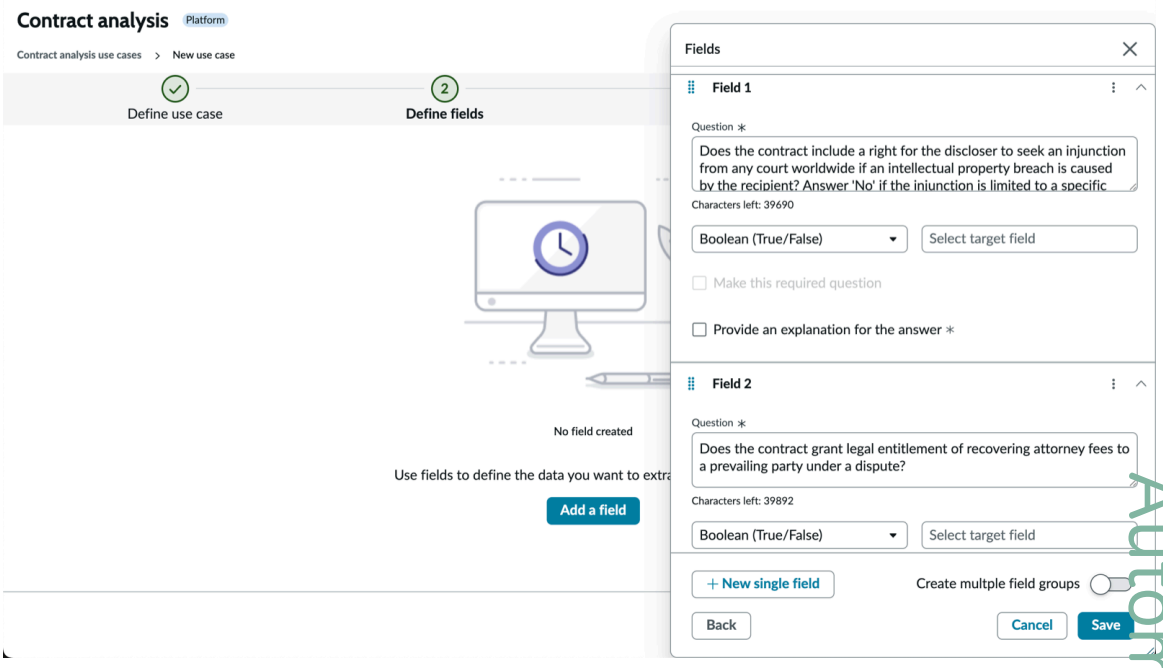


d. Geben Sie Details für das Feld ein.
Weitere Informationen zum Feldformular finden Sie unter Frage Formular für Anwendungsfall Setup .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Felder“



e. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Nachdem Sie Fragengruppen und Fragen hinzugefügt haben, sollten Sie sie gründlich testen, um ihre Richtigkeit sicherzustellen.

8. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

9. **Wahlweise:** Laden Sie ein Dokument hoch, um zu testen, wie die Vertragsanalysekompetenz mit dem neuen Anwendungsfall funktioniert.

a. Wählen Sie Aus **Testet ein neues Dokument** .

b. Laden Sie ein Dokument aus einem Datensatz oder vom Gerät hoch.
Sie können Dokumente im PDF- oder DOCX-Format testen.

c. Wählen Sie **Fortsetzen**.
Die Vertragsanalyseergebnisse für das hochgeladene Dokument werden im Seitenbereich angezeigt.

(Optional) Um ein weiteres Dokument hochzuladen und zu testen, wählen Sie aus **Testet ein neues Dokument** .

d. **Wahlweise:** Fügen Sie neue Felder hinzu, oder aktualisieren Sie die vorhandenen Felder, indem Sie auswählen **Zurück** .

e. Fahren Sie fort, indem Sie auswählen **Speichern und fortfahren** .

10. Wählen Sie auf der Seite Überprüfen und aktivieren die Option aus **Schließen Sie das Setup ab** .

Ergebnis

Die Kompetenz Anwendungsfall für Vertragsanalyse wird erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie einer Klausel eine Feldgruppe zu

Ordnen Sie einer Klausel eine Feldgruppe zu

Ordnen Sie Feldgruppen eines Anwendungsfalls Klauseln einer Klauselbibliothek zu. Now Assist Verwendet den zugeordneten Klauselinhalt, um Vorschläge für eine fehlende oder nicht standardmäßige Klausel anzuzeigen.

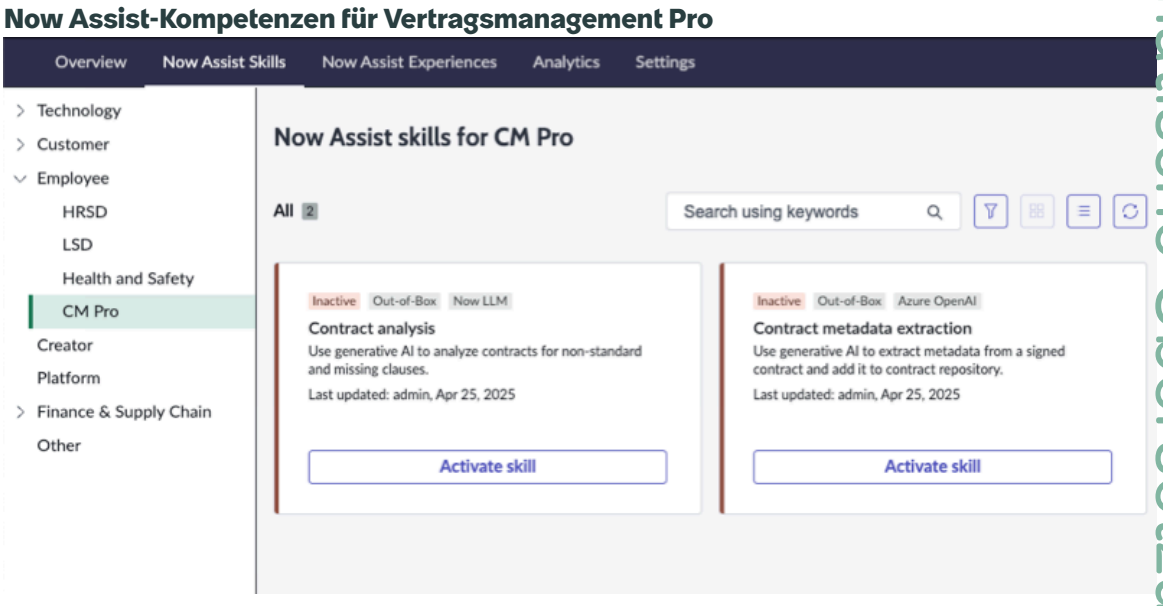
Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie aktive Klauseln in der Klauselbibliothek haben.

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .



4. Zeigen Sie auf der Seite „Allgemeine Details“ die Kompetenzdetails an, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
5. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Anwendungsfalls finden Sie unter Erstellen Sie Anwendungsfälle für die Vertragsanalyse.
6. Wählen Sie auf der Seite „Klauselzuordnungen“ die Option aus **Neue Klauselzuordnung** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Klauselzuordnung“

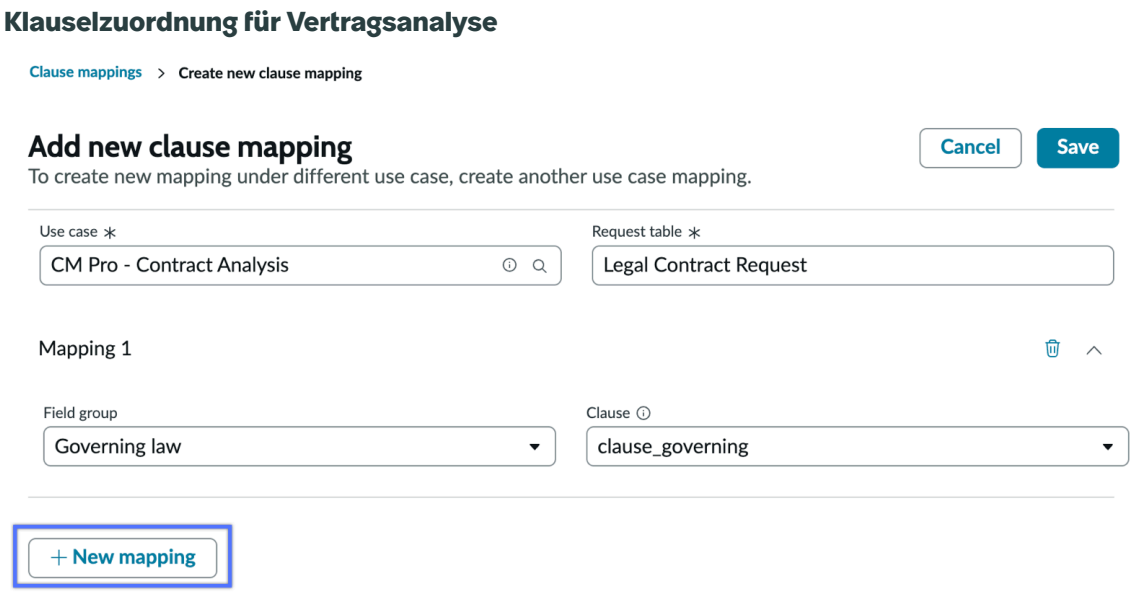
Feld	Beschreibung
Anwendungsfall	Anwendungsfall, dem Sie eine Klausel zuordnen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: In der Liste werden nur aktive Anwendungsfälle für die Vertragsanalyse angezeigt.
Anforderungsdatentabelle	Anforderungstabelle, die die Klauseln enthält, die Sie zuordnen möchten. **Hinweis:** Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können eine andere Tabelle für die Zuordnung auswählen.
Feldgruppe	Feldgruppe, der Sie eine Klausel zuordnen möchten. **Hinweis:** Nur aktive Feldgruppen werden angezeigt.
Klausel	Klausel, der Sie die Feldgruppe zuordnen möchten. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Klauseln angezeigt.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie einer Klauselvariation eine weitere Feldgruppe hinzu, indem Sie auswählen **Neue Zuordnung** .



9. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die Feldgruppen werden Klauseln der Klauselbibliothek zugeordnet. Now Assist Verwendet den zugeordneten Klauselinhalt, um Vorschläge für eine fehlende oder nicht standardmäßige Klausel anzuzeigen.

Ordnen Sie ein Feld einer erwarteten Antwort zu

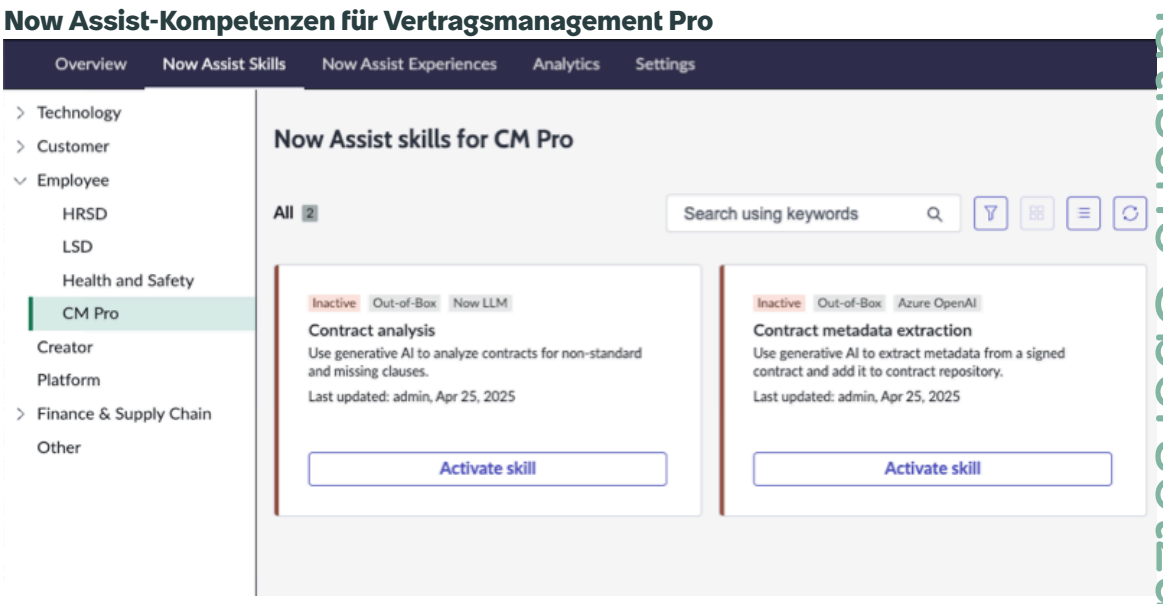
Ordnen Sie ein Feld eines Anwendungsfalls einer erwarteten Antwort zu. Now Assist Verwendet die Feldzuordnung Dient zum Identifizieren einer nicht standardmäßigen Klausel in einem Vertragsdokument.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .



4. Zeigen Sie auf der Seite „Allgemeine Details“ die Kompetenzdetails an, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
5. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Anwendungsfalls finden Sie unter Erstellen Sie Anwendungsfälle für die Vertragsanalyse.
6. Wählen Sie auf der Seite „Klauselzuordnungen“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
   Weitere Informationen zum Zuordnen einer Feldgruppe zu einer Klausel finden Sie unter Ordnen Sie einer Klausel eine Feldgruppe zu.
7. Wählen Sie auf der Seite „erwartete Antwortzuordnungen“ die Option aus **Neue Antwort** .
8. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „erwartete Antwortzuordnungen“

Feld	Beschreibung
Anwendungsfall	Anwendungsfall, dem das Feld zugeordnet ist. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Anwendungsfälle für die Vertragsanalyse angezeigt.
Anforderungsdatentabelle	Tabelle, aus der die Vertragsanalyse ausgeführt wird. **Hinweis:** Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können eine andere Tabelle für die Zuordnung auswählen.
Feld	Feld (Fragetext), das der erwarteten Antwort zugeordnet ist. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Felder angezeigt.
Erwartete Antwort	Erwartete Antwort: ○ Ja: Wenn Now Assist Gibt dieselbe Antwort wie erwartet zurück. Das System betrachtet das Feld als Standard. ○ Nein: Wenn Now Assist Gibt eine Antwort zurück, die sich von der erwarteten Antwort unterscheidet. Das System betrachtet das Feld als nicht standardmäßig. Alle diese Felder innerhalb einer Feldgruppe werden als nicht standardmäßig kategorisiert und in Transaktionsergebnissen mit KI-generierten Kommentaren sowohl im Arbeitsbereich als auch im Word-Add-in angezeigt.
Trifft zu, wenn	Bedingte Felder, die auf einer erwarteten Antwort basieren. **Hinweis:** Wenn diese Bedingung fehlschlägt, wird die erwartete Antwort nicht berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Verwendung des Condition Builders finden Sie unter Erstellen Sie eine Bedingungsanweisung mit dem Bedingungsgenerator .
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die erwartete Antwort ausgewertet wird, wenn ein Feld mehreren Antworten zugeordnet wurde. Now Assist Wertet die erwartete Antwort von der niedrigsten geordneten Nummer zur höchsten geordneten Nummer aus. Now Assist Beendet die Auswertung, wenn die erwartete Antwort erfüllt ist.

9. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Felder des Anwendungsfalls „Vertragsanalyse“ werden den erwarteten Antworten zugeordnet. Now Assist Verwendet die Feldzuordnung Dient zum Identifizieren einer nicht standardmäßigen Klausel in einem Vertragsdokument.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie einen Anwendungsfall für die Vertragsanalyse zu

Ordnen Sie einen Anwendungsfall für die Vertragsanalyse zu

Ordnen Sie einen Anwendungsfall bestimmten Tabellen zu, und definieren Sie Bedingungen für die Anwendung des Anwendungsfalls für die Vertragsanalyse.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich die Anwendung im Status Global oder befindet Now Assist In Vertragsmanagement Umfang. Wenn Sie die Anwendungsfallzuordnung in einem anderen Anwendungsbereich konfigurieren, fügen Sie die bereichsbezogene ACL der Tabelle „Anwendungsfallzuordnung“ (sn_cm_gen_ai_usecase_Configuration) hinzu.

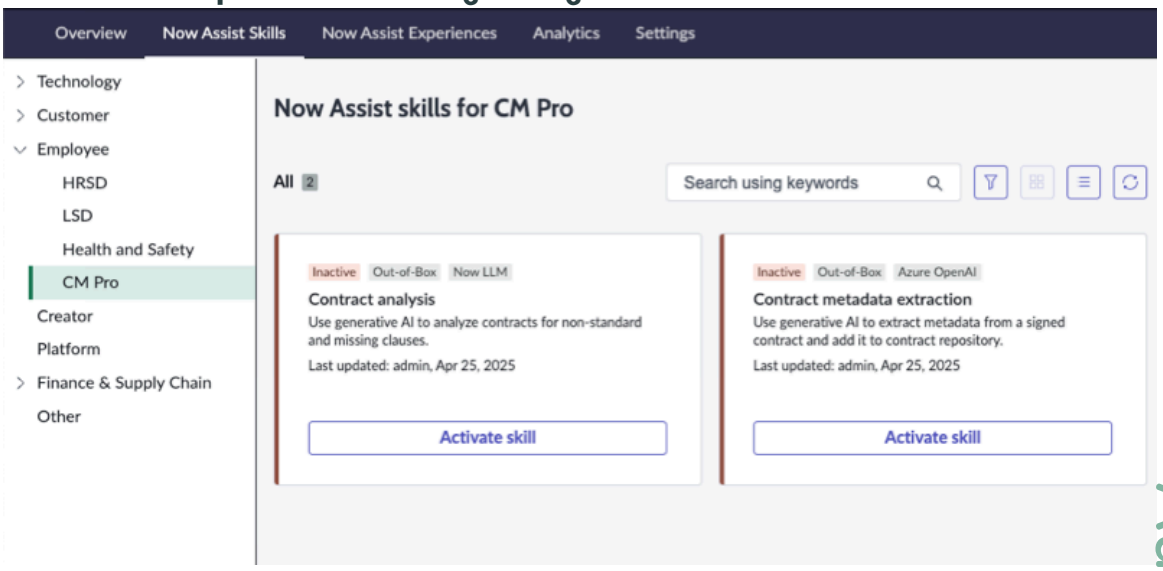
Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Kompetenzen für Vertragsmanagement Pro



4. Zeigen Sie auf der Seite „Allgemeine Details“ die Kompetenzdetails an, und wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** .
5. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfall“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Anwendungsfalls finden Sie unter Erstellen Sie Anwendungsfälle für die Vertragsanalyse.
6. Wählen Sie auf der Seite „Klauselzuordnungen“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
   Weitere Informationen zum Zuordnen einer Feldgruppe zu einer Klausel finden Sie unter Ordnen Sie einer Klausel eine Feldgruppe zu.
7. Wählen Sie auf der Seite „erwartete Antwortzuordnungen“ die Option aus **Speichern und fortfahren** .
   Weitere Informationen zum Zuordnen eines Felds zu einer erwarteten Antwort finden Sie unter Ordnen Sie ein Feld einer erwarteten Antwort zu.
8. Wählen Sie auf der Seite „Anwendungsfallzuordnungen“ die Option aus **Neu** .
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Anwendungsfallzuordnung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Anwendungsfallzuordnung.
Anwendungsfall	Der Anwendungsfall, der zum Analysieren des Vertrags auf nicht standardmäßige oder fehlende Klauseln verwendet wird. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Anwendungsfälle für die Vertragsanalyse angezeigt.
Vertragstyp	Der Vertragstyp, für den der Anwendungsfall gilt. **Hinweis:** In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Anwendungsfall gilt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn mehrere Anwendungsfälle dieselben Bedingungen erfüllen, wird zuerst der Anwendungsfall mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angewendet.
Anforderungsdatentabelle	Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können die Anwendungsfallzuordnung in einer anderen Tabelle konfigurieren.
Anforderungsbedingungen	Bedingungen, unter denen der Anwendungsfall gilt. Weitere Informationen zur Verwendung des Condition Builders finden Sie unter Erstellen Sie eine Bedingungsanweisung mit dem Bedingungsgenerator .

10. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Der Anwendungsfall ist bestimmten Tabellen und Bedingungen zugeordnet. Now Assist Wendet den Anwendungsfall für die Vertragsanalyse an, wenn die Bedingungen erfüllt sind.

Schritte nach dem Upgrade für Now Assist In Vertragsmanagement

Wenn Sie ein Upgrade auf durchführen Now Assist In Vertragsmanagement Von Yokohama(Patch 2 und niedriger) oder Xanadu(Patch 8 und niedriger) und Sie haben angepasste Anwendungsfälle, führen Sie ein Korrekturskript aus, um die vorhandenen Daten zu migrieren Now Assist-Administrator Konsole.

Vorbereitungen

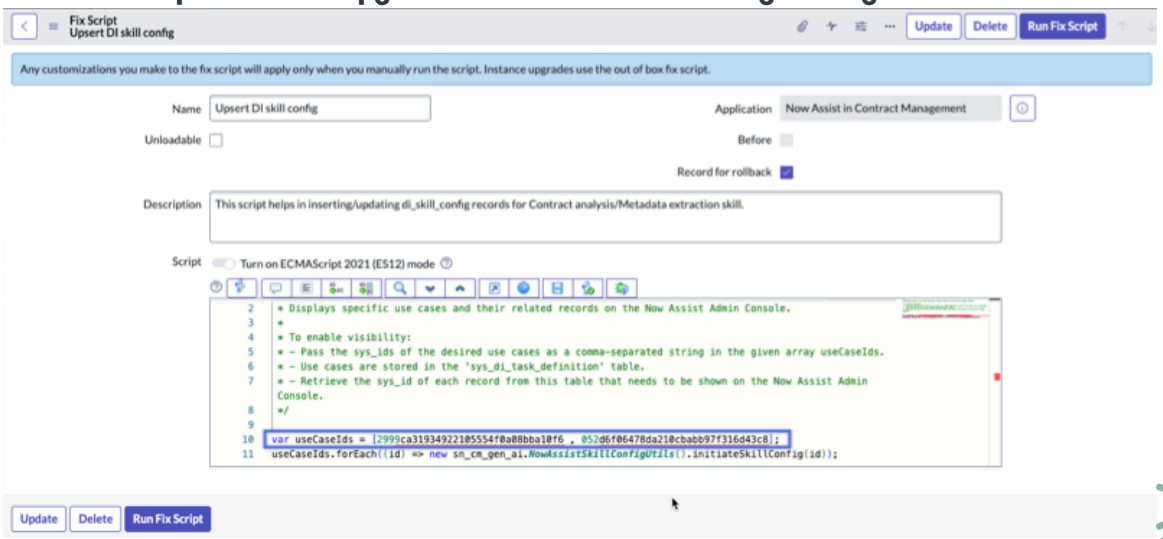
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.
2. In **Name** Feld, suchen Sie nach Upsert der DI-Kompetenzkonfiguration .
3. Fügen Sie im Skript die Anwendungsfall-IDs hinzu, die Sie zu migrieren möchten Now Assist-Administrator Konsole.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Korrekturskript nach dem Upgrade für Now Assist In Vertragsmanagement



4. Wählen Sie Aus **Führen Sie Das Korrekturskript Aus** .

Ergebnis

Ihre anwenderdefinierten Anwendungsfälle werden zu migriert Now Assist-Administrator Konsole.

Kompetenzen für verwalten Now Assist In Vertragsmanagement

Aktualisieren Sie Now Assist Kompetenzen durch Ändern, Deaktivieren oder Löschen von Anwendungsfällen, zugehörigen Feldern und anderen Zuordnungen.

Verwalten Sie Anwendungsfälle für Now Assist In Vertragsmanagement

Verwalten Sie Anwendungsfälle für Now Assist In Vertragsmanagement Durch Aktualisieren der Felder, Deaktivieren der Felder, wenn sie nicht mehr verwendet werden, Löschen, wenn nicht mehr benötigt, oder Kopieren vorhandener Anwendungsfälle, um neue zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

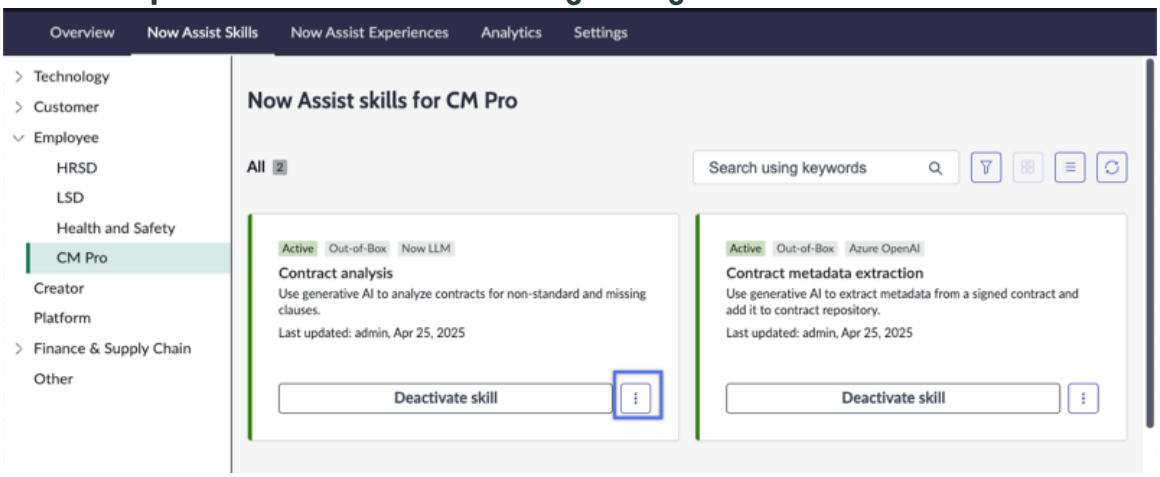
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel Ihrer aktivierten Kompetenz, die Sie ändern möchten, aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü (⋮).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive Kompetenzen in Now Assist In Vertragsmanagement



4. Wählen Sie im geführten Setup für Kompetenzen die Option aus **Anwendungsfälle** .

5. Wählen Sie das Aktionssymbol aus ⋮ Im Anwendungsfall, den Sie aktualisieren, löschen, deaktivieren oder kopieren möchten.

Bearbeiten

Ändern Sie den Anwendungsfall, indem Sie neue Felder hinzufügen oder vorhandene Felder aktualisieren, deaktivieren oder löschen.

Weitere Informationen zu finden **Feld** Formular, siehe Feld Formular für Anwendungsfall Setup Und Frage Formular für Anwendungsfall Setup .

Die Anwendungsfälle des Basissystems, **CM Pro: Extraktion von Vertragsmetadaten** Für die Extraktion von Vertragsmetadaten und **CM Pro: Vertragsanalyse** Für die Vertragsanalyse kann nicht bearbeitet, gelöscht oder deaktiviert werden. Um diese Anwendungsfälle anzupassen, erstellen Sie eine Kopie der Anwendungsfälle des Basissystems, und aktualisieren Sie die kopierten Versionen.

Hinweis: Wenn Sie einen eigenen Anwendungsfall erstellen oder eine Kopie eines verfügbaren Anwendungsfalls anpassen, sollten Sie ihn gründlich testen, um die Richtigkeit sicherzustellen. Sie können ein Dokument auf der Registerkarte Testausgaben hochladen, um zu testen, wie die Vertragsanalysekompetenz mit dem aktualisierten Anwendungsfall funktioniert.

Kopie erstellen

Kopieren Sie einen vorhandenen Anwendungsfall, um einen neuen Anwendungsfall mit denselben Feldern und Feldgruppen zu erstellen. Sie können die Felder und Feldgruppen im neuen Anwendungsfall bearbeiten, löschen oder deaktivieren.

Deaktivieren

Deaktivieren Sie einen Anwendungsfall, um ihn vorübergehend für die Kompetenz nicht verfügbar zu machen.

Die **Erneut Aktivieren** Option wird angezeigt, wenn ein Anwendungsfall deaktiviert ist. Verwenden Sie diese Option, um einen Anwendungsfall zu aktivieren.

Löschen

Löschen Sie einen Anwendungsfall, wenn er für die Kompetenz nicht mehr erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Now Assist Wendet den aktualisierten Anwendungsfall für die Vertragsanalyse oder Metadatenextraktion an.

Verwalten Sie Anwendungsfallzuordnungen für Now Assist In Vertragsmanagement

Verwalten Sie Anwendungsfallzuordnungen für Now Assist In Vertragsmanagement Durch Aktualisieren der zugeordneten Tabellen für Anwendungsfälle, Deaktivieren der Zuordnungen, wenn sie nicht mehr verwendet werden, oder Löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

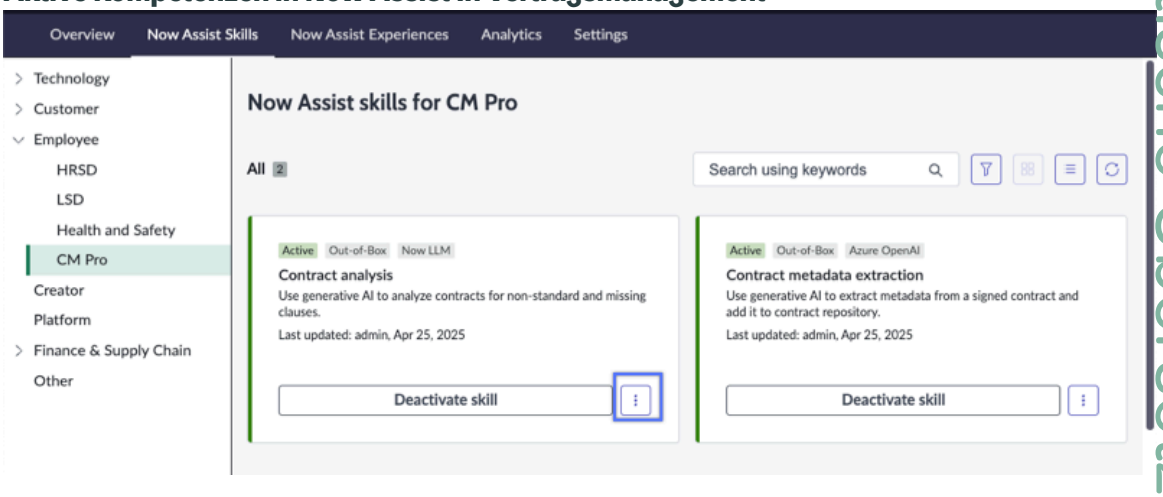
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Wählen Sie auf der Kachel Ihrer aktivierten Kompetenz, die Sie ändern möchten, aus **Bearbeiten** Im Optionsmenü (⋮).

Aktive Kompetenzen in Now Assist In Vertragsmanagement

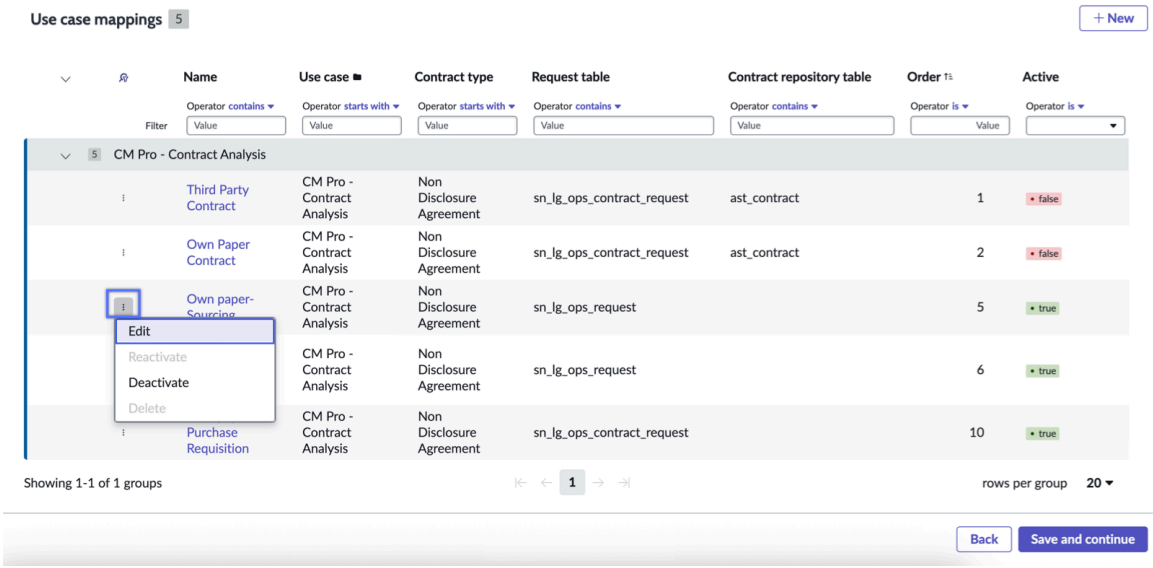


4. Wählen Sie im geführten Setup für Kompetenzen die Option aus **Anwendungsfallzuordnungen** .
5. Wählen Sie das Aktionssymbol aus ⋮ In der Anwendungsfallzuordnung, die Sie aktualisieren, löschen oder deaktivieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Anwendungsfallzuordnungen“



Bearbeiten

Aktualisieren Sie die zugeordneten Tabellen oder Bedingungen für die Zuordnung.

Weitere Informationen zum Zuordnen eines Anwendungsfalls finden Sie unter Ordnen Sie einen Anwendungsfall für die Extraktion von Vertragsmetadaten zu Und Ordnen Sie einen Anwendungsfall für die Vertragsanalyse zu.

Deaktivieren

Deaktivieren Sie eine Anwendungsfallzuordnung, um sie vorübergehend für die Kompetenz nicht verfügbar zu machen.

Die **Erneut Aktivieren** Option wird angezeigt, wenn eine Anwendungsfallzuordnung deaktiviert ist. Verwenden Sie diese Option, um eine Anwendungsfallzuordnung zu aktivieren.

Löschen

Löschen Sie eine Anwendungsfallzuordnung, wenn sie für die Kompetenz nicht mehr erforderlich ist.

Ergebnis

Now Assist Verwendet die aktualisierte Anwendungsfallzuordnung für die Vertragsanalyse oder Metadatenextraktion.

Verwalten Sie Klauselzuordnungen für die Vertragsanalyse

Verwalten Sie Klauselzuordnungen für die Vertragsanalyse, indem Sie die zugeordnete Klausel für eine Feldgruppe aktualisieren, die Zuordnungen deaktivieren, wenn sie nicht mehr verwendet werden, oder sie löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Prozedur

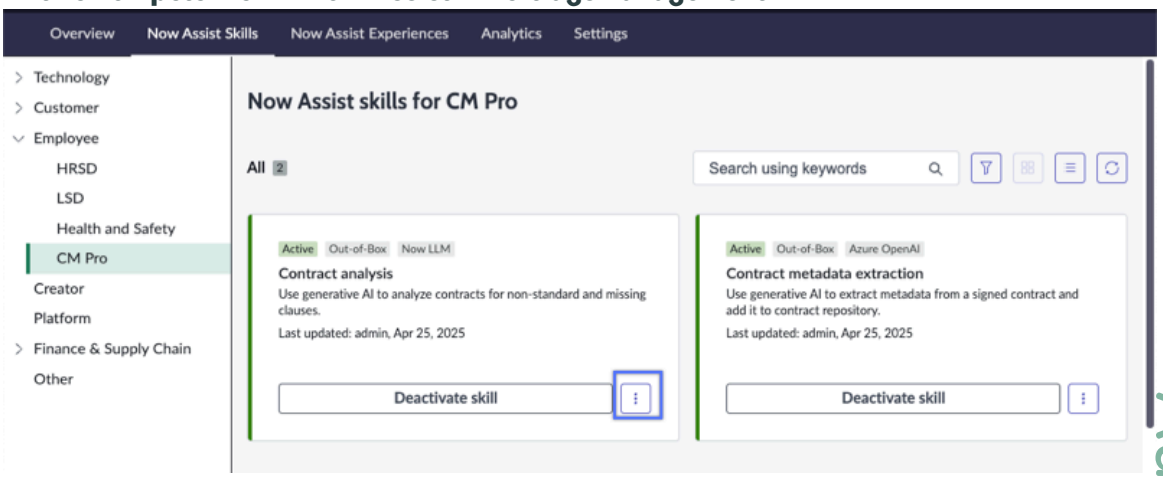
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Auf der **Vertragsanalyse** Kachel auswählen **Bearbeiten** Im Optionsmenü (⋮).

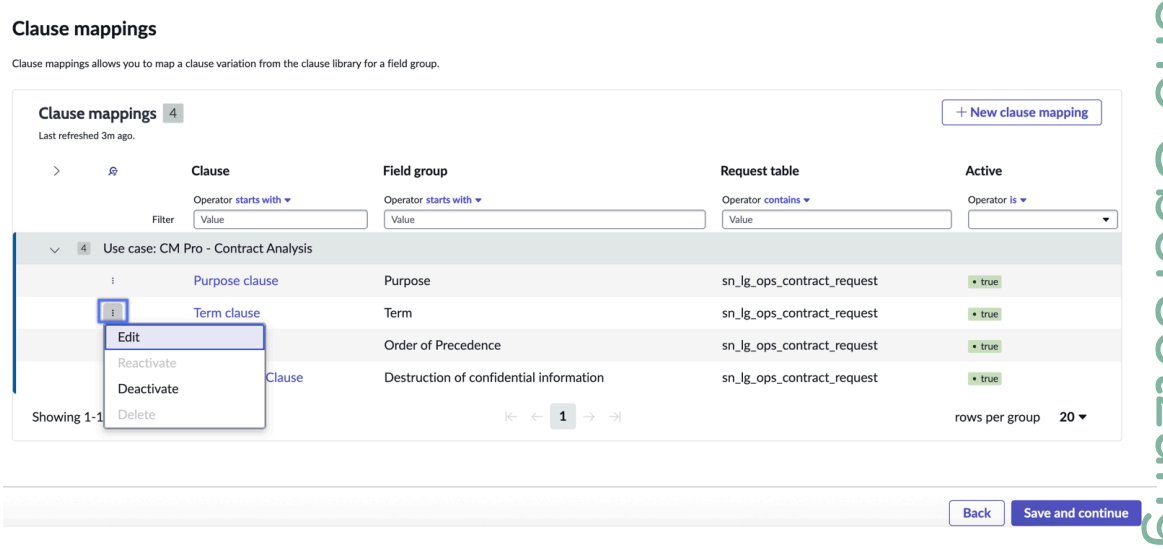
Aktive Kompetenzen in Now Assist In Vertragsmanagement



4. Wählen Sie im geführten Setup für Kompetenzen die Option aus **Klauselzuordnungen** .

5. Wählen Sie das Aktionssymbol aus ⋮ In der Klauselzuordnung, die Sie aktualisieren, löschen oder deaktivieren möchten.

Seite „Klauselzuordnungen“



Bearbeiten

Aktualisieren Sie die Feldgruppe zu Klauselzuordnungen für einen Anwendungsfall.

Weitere Informationen zur Klauselzuordnung finden Sie unter Ordnen Sie einer Klausel eine Feldgruppe zu.

Deaktivieren

Deaktivieren Sie eine Klauselzuordnung, um sie vorübergehend für die Kompetenz nicht verfügbar zu machen.

Die **Erneut Aktivieren** Option wird angezeigt, wenn eine Klauselzuordnung deaktiviert ist. Verwenden Sie diese Option, um eine Klauselzuordnung zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löschen

Löschen Sie eine Klauselzuordnung, wenn sie für die Kompetenz nicht mehr erforderlich ist.

Ergebnis

Now Assist Verwendet die aktualisierten Klauselzuordnungen, um Vorschläge für nicht standardmäßige oder fehlende Klauseln in einem Vertragsdokument anzuzeigen.

Verwalten Sie erwartete Antwortzuordnungen für die Vertragsanalyse

Verwalten Sie erwartete Antwortzuordnungen für die Vertragsanalyse, indem Sie die erwartete Antwort für die Felder eines Anwendungsfalls aktualisieren, die Zuordnungen deaktivieren, wenn sie nicht mehr verwendet werden, oder sie löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

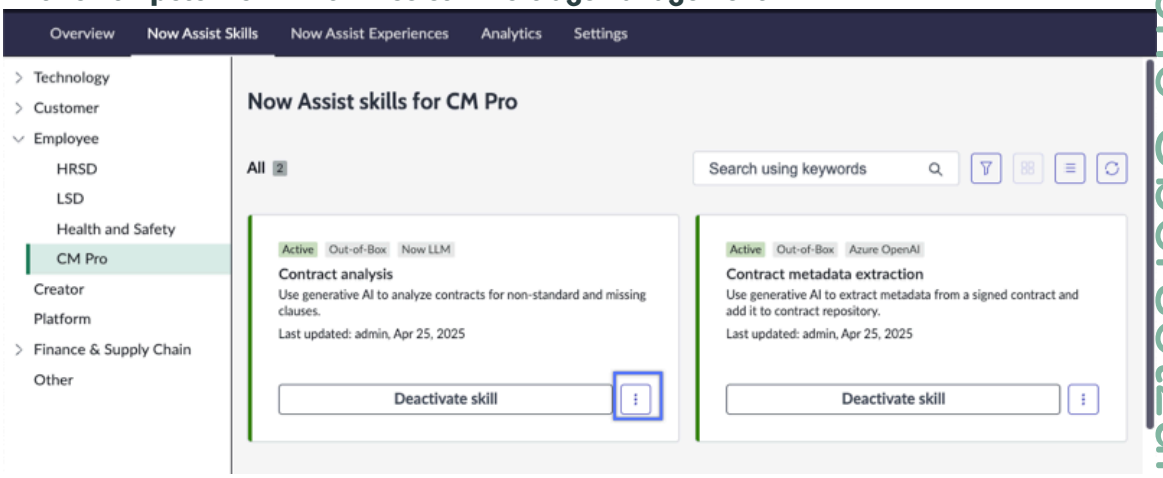
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_config, sn_cm_Contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Auf der **Vertragsanalyse** Kachel auswählen **Bearbeiten** Im Optionsmenü (⋮).

Aktive Kompetenzen in Now Assist In Vertragsmanagement

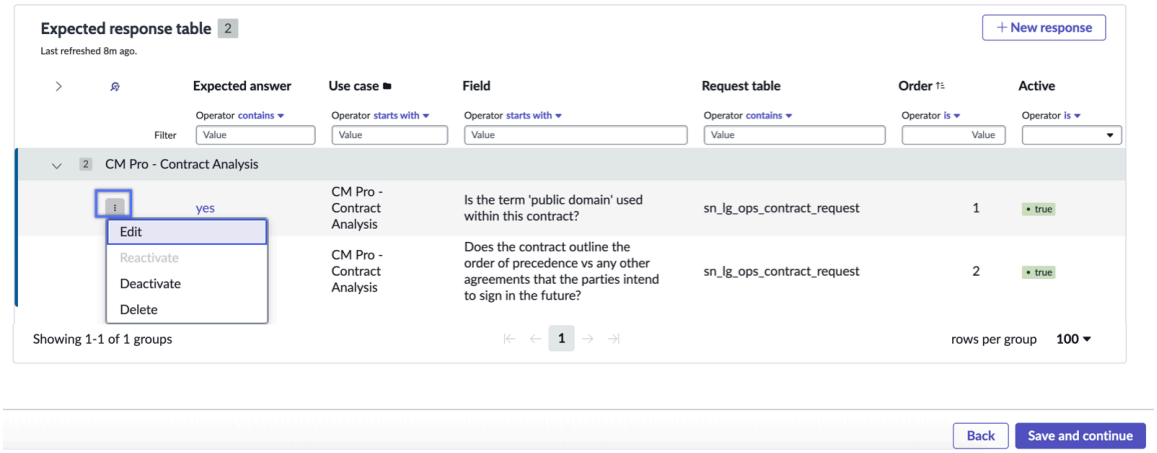


4. Wählen Sie im geführten Setup für Kompetenzen die Option aus **Erwartete Antwortzuordnungen** .
5. Wählen Sie das Aktionssymbol aus ⋮ In der erwarteten Antwortzuordnung, die Sie aktualisieren, löschen oder deaktivieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erwartete Antworten für Vertragsanalysefelder



Bearbeiten

Aktualisieren Sie die erwartete Antwort für die Felder eines Anwendungsfalls.

Weitere Informationen zur Klauselzuordnung finden Sie unter Ordnen Sie ein Feld einer erwarteten Antwort zu.

Deaktivieren

Deaktivieren Sie eine erwartete Antwortzuordnung, um sie vorübergehend für die Kompetenz nicht verfügbar zu machen.

Die **Erneut Aktivieren** Optionen werden angezeigt, wenn eine erwartete Antwortzuordnung deaktiviert ist. Verwenden Sie diese Option, um eine erwartete Antwortzuordnung zu aktivieren.

Löschen

Löschen Sie eine erwartete Antwortzuordnung, wenn sie für die Kompetenz nicht mehr erforderlich ist.

Ergebnis

Now Assist Verwendet die aktualisierten Antwortzuordnungen, um nicht standardmäßige Klauseln in einem Vertragsdokument zu identifizieren.

Deaktivieren Sie Kompetenzen für Now Assist In Vertragsmanagement

Deaktivieren Sie die Kompetenzen in Now Assist In Vertragsmanagement Wenn sie nicht verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_admin

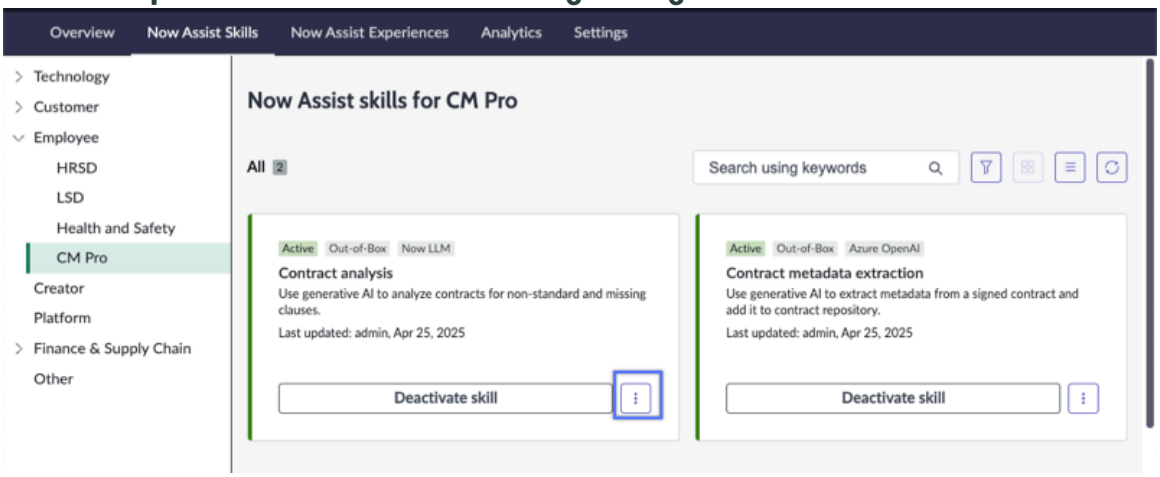
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **CM Pro**an.
3. Auf der Vertragsmanagement Pro Karte, wählen Sie aus **Zeigen Sie Details an** .
4. Wählen Sie auf der Kachel Ihrer Kompetenz, die Sie deaktivieren möchten, aus **Deaktivieren Sie Kompetenz** Im Optionsmenü (⋮).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive Kompetenzen in Now Assist In Vertragsmanagement



5. Wählen Sie in den Popup-Nachrichten die Option aus **Deaktivieren** .

Ergebnis

Die Kompetenz ist für deaktiviert Now Assist In Vertragsmanagement Und werden in angezeigt **Alle verfügbaren Vertragsmanagement Pro-Kompetenzen** Abschnitt.

Wählen Sie aus, um die Kompetenz erneut zu aktivieren **Kompetenz aktivieren** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Now Assist In Vertragsmanagement.

Now Assist in Vertragsmanagement verwenden

Wenn Sie über die Rolle sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller verfügen, können Sie die nicht standardmäßigen und fehlenden Klauseln in einem Vertrag überprüfen und die Informationen aus einem unterzeichneten Vertrag extrahieren, um sie dem Vertrags-Repository hinzuzufügen, indem Sie verwenden Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.

Metadatenextraktion mit Now Assist In Vertragsmanagement

Verwenden Sie als Vertragserfüller Now Assist In Vertragsmanagement Pro Dient zum Extrahieren von Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag und zum Hinzufügen der Informationen zu den zugeordneten Feldern im Vertrags-Repository.

Sie können die extrahierten Informationen überprüfen und die erforderlichen Korrekturen an vornehmen Document Intelligence Arbeitsbereich, bevor die Informationen zum Vertrags-Repository hinzugefügt werden. Nach Abschluss des Extraktionsprozesses wird **Extraktionsergebnisse** Die Registerkarte wird im Vertrags-Repository-Datensatz geöffnet und zeigt den Status der extrahierten Metadaten an.

Metadaten-Extraktions-Workflow für einen Vertragserfüller

Der folgende End-to-End-Workflow zeigt, wie ein Vertragsmanager Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag extrahiert und die Informationen im Vertrags-Repository hinzufügt.

1. Der Vertrags-Repository-Datensatz wird erstellt, sobald der unterzeichnete Vertrag an die Vertragsanforderung angehängt wurde.
2. Ein Vertragsmanager mit der entsprechenden Rolle (sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller) initiiert die Metadatenextraktion im Vertrags-Repository-Datensatz.

   Die Metadatenextraktion wird bei der Erstellung des Vertrags-Repository-Datensatzes automatisch initiiert, wenn der automatische Extraktionsprozess in den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für die Extraktion von Vertragsmetadaten.

3. Der Vertragsmanager erhält eine Benachrichtigung, sobald die Metadatenextraktion erfolgreich abgeschlossen wurde.

   Hinweis: Die *Metadata extraction-Completed*Benachrichtigung als ist standardmäßig nicht aktiv.

4. Der Vertragsmanager wählt aus **Überprüfen Sie die extrahierten Metadaten** Schaltfläche zum Anzeigen der extrahierten Informationen in Document Intelligence Arbeitsbereich.
5. Der Vertragsmanager übermittelt die verifizierten Informationen, um sie im Vertrags-Repository zu aktualisieren.
6. Wenn der Extraktionsprozess abgeschlossen ist, wird **Extraktionsergebnisse** Die Registerkarte wird im Vertrags-Repository-Datensatz geöffnet und zeigt den Status der verarbeiteten Informationen an.

Initiieren Sie die Metadatenextraktion aus einem Vertrag

Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, um Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag zu extrahieren, der an einen Vertrags-Repository-Datensatz angehängt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Systemeigenschaften auch so konfigurieren, dass der Metadatenextraktionsprozess automatisch initiiert wird, sobald der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemeigenschaften für die Extraktion von Vertragsmetadaten.

Hinweis: Die Extraktion von Vertragsmetadaten mithilfe von Fähigkeiten der generativen KI ist nicht verfügbar, wenn der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ aktiviert ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Vertrags-Repository-Datensatz, in dem Sie Informationen aus einem Vertrag extrahieren möchten.

Methode	Schritte
Vertragsarbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus. **c.** Wählen Sie Aus **Ausgeführte Verträge** . **d.** Wählen Sie Aus **Alle** . **e.** Wählen Sie den Vertrags-Repository-Datensatz aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie eine Vertragsanforderung, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Vertrag unterzeichnet“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	c. Wählen Sie aus **Vertrags-Repository** Registerkarte. **d.** Wählen Sie den Vertrags-Repository-Datensatz aus.

2. Wählen Sie Aus **Metadatenextraktion initiieren** .
   Eine Meldung wird angezeigt, die angibt, dass der Metadatenextraktionsprozess initiiert wurde. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn der Prozess abgeschlossen ist.

   Die **Überprüfen Sie die extrahierten Metadaten** Die Schaltfläche wird beim Initiieren der Metadatenextraktion angezeigt. Sie können die Schaltfläche auswählen, nachdem die Metadatenextraktion abgeschlossen ist.

Arbeiten Sie mit extrahierten Metadaten

Überprüfen Sie die aus einem Vertrag extrahierten Metadaten, und fügen Sie sie dem Vertrags-Repository hinzu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem der Metadatenextraktionsprozess abgeschlossen ist, können Sie die Werte der extrahierten Felder in überprüfen und ändern Document Intelligence Arbeitsbereich vor dem Senden, um zugeordnete Felder im Vertrags-Repository zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Der Metadatenextraktionsprozess muss abgeschlossen sein.

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Vertrags-Repository-Datensatz, in dem Sie extrahierte Informationen überprüfen möchten.

Methode	Schritte
Vertragsarbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus. **c.** Wählen Sie Aus **Ausgeführte Verträge** . **d.** Wählen Sie Aus **Alle** . **e.** Wählen Sie den Vertrags-Repository-Datensatz aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie eine Vertragsanforderung, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Vertrag unterzeichnet“ befindet. **c.** Wählen Sie aus **Vertrags-Repository** Registerkarte. **d.** Wählen Sie den Vertrags-Repository-Datensatz aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie die extrahierten Metadaten** .
   Die Document Intelligence Der Arbeitsbereich wird auf einer anderen Registerkarte geöffnet, auf der die extrahierten Informationen angezeigt werden.
3. Überprüfen Sie die extrahierten Informationen.
4. Geben Sie den Wert in die extrahierten Felder ein, die leer sind.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die extrahierten Informationen für die Felder mit falschen Informationen.
   a. Wählen Sie das Feld aus.
   b. Geben Sie für Textfelder den richtigen Wert ein.
      (Optional) Der Wert wird automatisch gespeichert.
   c. Wählen Sie für Referenzfelder aus **Bearbeiten** , Suchen Sie im nach dem richtigen Wert **Abgeglichen mit** Feld, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
   d. Wählen Sie für Datumsfelder aus **Bearbeiten** , Wählen Sie das Datum und dann aus **Speichern** .
   e. Geben Sie einen neuen Wert ein, oder wählen Sie einen Wert aus der Liste der verfügbaren Optionen aus.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Informationen werden übermittelt, um den zugeordneten Feldern im Vertrags-Repository hinzugefügt zu werden.

   Wenn der Extraktionsprozess abgeschlossen ist, können Sie den Status der extrahierten Felder in anzeigen **Extraktionsergebnisse** Zugehörige Liste im Vertrags-Repository-Datensatz. Weitere Informationen zum Status der Felder finden Sie unter Ergebnisse der Metadatenextraktion.

Ergebnisse der Metadatenextraktion

Auf der Registerkarte Extraktionsergebnisse im Vertrags-Repository-Datensatz werden die verarbeiteten Metadaten und ihre Status angezeigt, die angeben, ob die Metadaten den zugeordneten Feldern im Vertrags-Repository erfolgreich hinzugefügt wurden.

Status der Metadatenextraktion

Status	Beschreibung
Erfolgreich	Metadaten wurden dem zugeordneten Feld im Vertrags-Repository erfolgreich hinzugefügt.
Fehlgeschlagen – Zugriff verweigert	Der Vertragserfüller, der die Metadatenextraktion durchführt, hat keinen Schreibzugriff zum Aktualisieren des Felds im Vertrags-Repository.
Fehlgeschlagen – Feld nicht zugeordnet	Die extrahierten Metadaten sind keinem Vertrags-Repository-Feld zugeordnet.
Fehlgeschlagen – Ungültiger Wert	Die extrahierten Metadaten stimmen nicht mit dem erwarteten Format oder Typ für das zugeordnete Vertrags-Repository-Feld überein. Beispielsweise

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Metadatenextraktion (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	erwartet ein Vertrags-Repository-Feld eine Ganzzahl, der extrahierte Wert ist jedoch kein numerischer Wert.
Fehlgeschlagen – Verarbeitungsfehler	Die extrahierten Metadaten für das zugeordnete Feld verstoßen gegen eine Geschäftsregel im Repository, was dazu führte, dass der Prozess abgebrochen wurde.

Vertragsanalyse mit Now Assist In Vertragsmanagement

Als Vertragserfüller können Sie Ihre Vertragsdokumente analysieren und nicht standardmäßige oder fehlende Klauseln aus identifizieren Now Assist Kontextbezogener Seitenbereich mithilfe von Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.

Sie können ein gesamtes Dokument analysieren und nicht standardmäßige oder fehlende Klauseln anhand von identifizieren Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung. Mit Now Assist In Vertragsmanagement, Ihre Organisation kann Zeit und Aufwand sparen, indem sie den Bedarf an manueller Überprüfung reduziert.

Hinweis: Überprüfen Sie die KI-generierte Analyse auf Richtigkeit.

Mithilfe von Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung kann Ihre Organisation einem Workflow folgen, der sich durch eine Reihe von status bewegt, die in der Vertragsanforderung angezeigt werden. Um weitere Informationen zu den status des Dokuments während zu erhalten Now Assist Analyse, siehe vertragsanalysestatus in Now Assist In Vertragsmanagement.

Analysieren Sie ein Vertragsdokument

Analysieren Sie ein Vertragsdokument mit generativer KI, um nicht standardmäßige und fehlende Klauseln zu identifizieren. Sie können diese Aufgabe mit ausführen Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller oder sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Als zugewiesener Mitarbeitender oder Gruppenmanager mit der Rolle „sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller“ können Sie einen initiieren Now Assist Analyse für ein Vertragsdokument, wenn sich die Vertragsanforderung im Status „in Arbeit“ befindet.
- Die Now Assist Die Analyse wird für die neueste Überarbeitung des Vertragsdokuments ausgeführt.
- Nur Dokumente in Microsoft Word(.docx) und PDF-Formate können mit analysiert werden Now Assist Anwendung. Weitere Informationen zu den Dokumentbeschränkungen finden Sie unter Einschränkungen in Document Intelligence .
- Für Vertragsdokumente im PDF-Format können Sie ausführen Now Assist Analyse, Sie können jedoch nicht auf einen Vorschlag reagieren.

Hinweis: Überprüfen Sie die KI-generierte Analyse auf Richtigkeit.

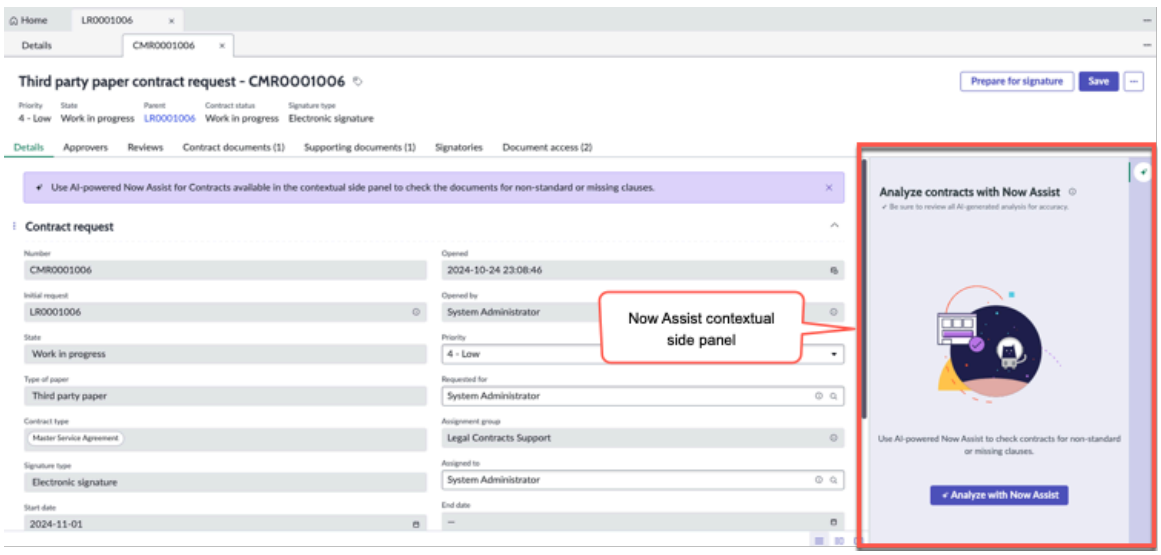
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung in dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle**an. **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

2. Wenn der kontextbezogene Seitenbereich nicht geöffnet ist, wählen Sie aus Now Assist Symbol „Überprüfung auf Verträge“ ( ).
Sie können Verträge in analysieren Now Assist Kontextbezogener Seitenbereich, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



3. Wählen Sie auf der Seite „Vertragsanforderung“ die Option aus **Vertragsdokumente** .

4. Übermitteln Sie Vertragsdokumente für Now Assist Analyse.
Die neuesten Versionen der Dokumente werden automatisch zur Analyse ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
Ausführen Now Assist Analyse eines einzelnen Vertragsdokuments	**a.** Auf der **Vertragsdokumente** Wählen Sie ein Vertragsdokument aus. **b.** Wählen Sie im kontextbezogenen Seiten–bereich aus **Analysieren Sie mit Now As sist** .
Ausführen Now Assist Analyse mehrerer Ver-tragsdokumente	**a.** Wählen Sie nach dem Öffnen einer Ver–tragsanforderung im kontextbezogenen Seitenbereich aus **Analysieren Sie mit Now Assist** . **Hinweis:** Eine Liste der Vertragsdoku-mente, die für übermittelt wurden Now As-sist Analyse wird angezeigt. Informationen zu den Dokumenten und allen gefundenen Fehlern sind ebenfalls enthalten. **b.** Wählen Sie Aus **Vertrag analysieren** .

5. Wählen Sie Aus **Vertrag analysieren** .
   a. Die Now Assist Die Anwendung erstellt eine Kopie der Dokumente und startet die Analyse der neuen Dokumente. Der Status lautet „Analyse wird ausgeführt“.
   b. Für jedes Dokument in analysierten Verträgen mit wird eine Karte erstellt Now Assist Kontextbezogener Bereich. Der Vertragsstatus wird in den Status Warten auf Überprüfung aktualisiert.
   c. Wenn die Analyse der Dokumente abgeschlossen ist, ändert sich der Status in „bereit zur Überprüfung“ mit den folgenden Details:

Status der Aktion, die für die Vertragsanalysevorschläge ausgeführt wird

Abschnitt	Beschreibung
Ausstehende Überprüfungen	Zeigt die Anzahl der gemeldeten und zur Überprüfung ausstehenden Abweichungen an.
Abgeschlossen	Zeigt die Anzahl der überprüften Abweichungen an, die überprüft wurden, und alle ergriffenen Aktionen.

6. Wählen Sie die Dokumentkarte aus, um die Details der Analyse anzuzeigen.
   Die Details der Vertragsanalyse werden mit angezeigt Now Assist Kommentare. In den Kommentaren werden die Gründe für die Kennzeichnung einer Klausel erläutert, die nicht dem Standard entspricht.
7. Zeigen Sie die Analyse an, und wählen Sie aus **Zurück** Um zu den analysierten Verträgen in zu wechseln Now Assist Kontextbezogener Seitenbereich.
   Sie können die Vorschläge nur im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen. Um auf einen Vorschlag zu reagieren, öffnen Sie eine DOCX-Datei Microsoft Word Dokumentieren und verwenden Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Now Assist Vorschläge für Klauselabweichungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie Now Assist Vorschläge für Klauselabweichungen

Überprüfen Sie Now Assist Vorschläge für Klauselabweichungen und ergreifen Sie Aktionen mithilfe von Now Assist In Vertragsmanagement Anwendung, um sicherzustellen, dass die Klauseln den Richtlinien des Unternehmens entsprechen.

Vorbereitungen

Bevor Sie mit der Überprüfung eines Dokuments beginnen, stellen Sie sicher, dass das Dokument von analysiert wurde Now Assist Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie ein Vertragsdokument.

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller und sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Klausel ist ein Abschnitt in einem Vertragsdokument, der die Richtlinien der Unternehmensvereinbarung beschreibt, z. B. den Zweck, die Bedingung oder die Vertraulichkeit.

- Als zugewiesener Mitarbeitender oder Gruppenmanager mit der Rolle „sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller“ überprüfen und bearbeiten Sie die Vorschläge aus der Vertragsanalyse, wenn sich die Vertragsanforderung im Status „in Arbeit“ befindet.
- Die Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge werden nicht unterstützt, wenn das Dokument über geöffnet wird Google Drive. Wenn Sie verwenden Google Drive Für externen Speicher müssen Sie das Dokument aus herunterladen Google Drive Und arbeiten Sie offline daran.
- Wenn Sie verwenden Microsoft OneDrive Konfiguration für externen Speicher können Sie online an dem Dokument arbeiten oder herunterladen, um offline daran zu arbeiten.
- Wenn Sie offline an den Vorschlägen arbeiten, müssen Sie das Dokument manuell hochladen, indem Sie eine Überarbeitung in der Vertragsanforderung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung in dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle**an. **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

2. Wählen Sie Aus **Vertragsdokumente** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wenn der kontextbezogene Seitenbereich nicht geöffnet ist, wählen Sie aus Now Assist Symbol „Überprüfung auf Verträge“ ( ).
4. Wählen Sie auf der Dokumentkarte aus **Öffnen Sie das Dokument** .

   In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Speicheroptionen für interne oder externe Vertrags-Downloads beschrieben.

Downloads von Vertragsdokumenten für internen oder externen Speicher

Speicher	Ergebnis
Interner Speicher	Das Dokument wird in Ihr lokales System heruntergeladen.
Externer Speicher: **a.** Microsoft OneDrive **b.** Google Drive	Das Dokument wird online über den externen Speicher geöffnet.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie konfigurieren Google Drive, Laden Sie das Dokument herunter, und öffnen Sie es offline, um zu überprüfen Now Assist Vorschläge.
6. Überprüfen Sie Now Assist Vorschläge.

   a. Von Microsoft Word Menüband auswählen ServiceNow Add-in für Verträge.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

   b. Geben Sie die Anmeldeinformationen des gesetzlichen Erfüllers ein, um sich anzumelden.
   Die ServiceNow Das Add-in „Verträge“ zeigt die Registerkarten wie in der folgenden Tabelle aufgeführt an.

Word-Add-in-Registerkarten

Abschnitt	Beschreibung
Analyse überprüfen	▪ **Ausstehende Prüfungen** : Listet alle nicht standardmäßigen Klauseln und fehlenden Klauseln auf. ▪ **Abgeschlossen** : Listet alle abgeschlossenen Aktionen für die Klausel auf.
Klauselbibliothek	Listet alle Standardklauseln auf, die für den Vertragstyp aktiv sind, zu dem das Dokument gehört.

   c. Auf der **Überprüfen Sie Die Analyse** Wählen Sie die Registerkarte aus **Ausstehende Prüfungen** Zum Überprüfen von Now Assist Vorschläge.

7. Arbeiten Sie an einer Klausel, die als nicht-Standard gekennzeichnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Auf der **Ausstehende Prüfungen** Wählen Sie die Klauselkarte aus, die als gekennzeichnet ist **Nicht Standard** .

- Microsoft Word Navigiert zu der Klausel, die der Klauselkarte zugeordnet ist. Wenn Sie nicht zur Klausel navigieren, müssen Sie manuell zur Klausel navigieren.
- Die folgenden Vorschläge werden auf der Karte angezeigt:
  - Now Assist Kommentar: Now Assist Feedback abhängig von der Klausel und den erwarteten Antworten.
  - Standardklauselvorschlag: Vorschlag zum Inhalt der Standardklausel, d. h..
  - Mehr/weniger anzeigen: Option zum erweitern oder Reduzieren des Texts.

b. Akzeptieren oder ignorieren Now Assist Vorschlag.

Aktion	Schritte
Ersetzen Sie die nicht standardmäßige Klausel	○ Wählen Sie den Klauselinhalt im Doku–ment aus, der ersetzt werden muss. ○ Wählen Sie Aus **Verwenden Sie diese Klausel** .
Vorschlag ignorieren	Wählen Sie Aus **Ignorieren** .

8. Arbeiten Sie an einer Klausel, die als fehlend gekennzeichnet ist.

a. Auf der **Ausstehende Prüfungen** Wählen Sie die Klauselkarte aus, die als nicht-Standard gekennzeichnet ist.

b. Akzeptieren oder ignorieren Now Assist Vorschlag.

Aktion	Schritte
Fehlende Klausel hinzufügen	Wählen Sie Aus **Verwenden Sie diese Klausel** .
Vorschlag ignorieren	Wählen Sie Aus **Ignorieren** .

9. Überprüfen Sie die verbleibenden nicht standardmäßigen und fehlenden Klauseln, und handeln Sie nach Bedarf.
Wenn Sie die Klauseln überprüfen und Maßnahmen ergreifen, werden sie in verschoben **Abgeschlossen** Registerkarte mit den Details der ausgeführten Aktion.

10. Fügen Sie eine Klausel aus der Klauselbibliothek hinzu.

a. Wählen Sie aus **Klauselbibliothek** Registerkarte.

b. Durchsuchen Sie die Klausel mithilfe des Klauselnamens.

Die aktiven Klauseln für den Vertragstyp, der dem Vertragsdokument zugeordnet ist, werden angezeigt.

c. Wählen Sie die Klausel in der Bibliothek aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Platzieren Sie den Cursor auf das Dokument, in dem Sie die Klausel hinzufügen möchten.

e. Wählen Sie Aus **Verwenden Sie diese Klausel** .

Die Klausel wird dem Dokument hinzugefügt. Wenn innerhalb des Klauselinhalts eine gültige Metadatenzuordnung vorhanden ist, werden die Metadaten automatisch ausgefüllt. Andernfalls wird ein Inhaltssteuerungs-Tag-Name hinzugefügt, und die Metadaten müssen manuell aktualisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Metadaten für Felder, Variablen und Variablensätze in einem Vertragsdokument.

11. Markieren Sie die Überprüfung als abgeschlossen.

a. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** .

b. Wählen Sie Aus **Ja** Um die Überprüfung als abgeschlossen zu markieren.
Sie können auswählen **Abbrechen** Um die Arbeit an den Vorschlägen fortzusetzen.

- Die Überprüfung wird als abgeschlossen markiert, und die Datei wird im konfigurierten Speicher aktualisiert.
- Nachdem die Überprüfung als abgeschlossen markiert wurde, können Sie keine weiteren Aktionen ausführen, auch wenn Prüfungen ausstehen.
- Der Vertragsstatus wird auf „in Bearbeitung“ und der Vertragsstatus auf „Überprüfung abgeschlossen“ aktualisiert.

Hinweis: Wenn Sie das Dokument heruntergeladen haben, um offline daran zu arbeiten, müssen Sie das Dokument manuell hochladen, indem Sie eine Überarbeitung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung.

Brechen Sie einen ab Now Assist Vertragsanalyse

Brechen Sie einen ab Now Assist Vertragsanalyse, wenn sie aufgrund einer Änderung der Geschäftsanforderungen nicht mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Sie müssen die Vertragsanalyse mit gestartet haben Now Assist. Weitere Informationen finden Sie unter Analysieren Sie ein Vertragsdokument.

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller und sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Analyse für ein Vertragsdokument oder für alle Vertragsdokumente abbrechen, indem Sie die Vertragsanforderung abbrechen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung in dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

Methode	Schritte
Liste des Vertragsarbeitsbereichs	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	c. Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Alle**an. **d.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbereich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie die Liste mit den Vertragsanforderungen. **c.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.

2. Brechen Sie die Vertragsanalyse für ein Vertragsdokument oder alle Dokumente in einer Vertragsanforderung ab.

Methode	Schritte
Vertragsanalyse für ein Dokument abbrechen	**a.** Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte. **b.** Wählen Sie auf der Dokumentkarte im kontextbezogenen Now Assist-Bereich aus **Abbrechen** . **c.** Brechen Sie die Vertragsanalyse ab, indem Sie auswählen **Ja, Abbrechen** .
Brechen Sie die Vertragsanalyse für alle Dokumente in einer Vertragsanforderung ab	**a.** Wählen Sie weitere Aktionen aus Symbol. **b.** Wählen Sie Aus **Anforderung abbrechen** **c.** Bestätigen Sie den Abbruch, indem Sie auswählen **Anforderung Abbrechen** .

Ergebnis

Die Vertragsanalyse wurde abgebrochen.

- Wenn eine Vertragsanalyse für ein bestimmtes Vertragsdokument abgebrochen wurde, wird Now Assist Der Analysestatus für die Dokumentversion wird auf „Abgebrochen“ aktualisiert.
- Wenn eine Vertragsanalyse für alle zu analysierenden Vertragsdokumente abgebrochen wird, wird Now Assist Der Analysestatus wird für alle ausstehenden Analysen auf „Abgebrochen“ aktualisiert. Für Vertragsdokumente, die bereits analysiert wurden, bleibt der Status „Abgeschlossen“.
- Der Status der Vertragsanforderung lautet „in Arbeit“.
- Eine Stornierungs-E-Mail-Benachrichtigung wird an den Vertragserfüller, den Gruppenmanager und den mitarbeitenden gesendet.

vertragsanalysestatus in Now Assist In Vertragsmanagement

Die Now Assist In Vertragsmanagement Die Analyse folgt einem Workflow und durchläuft eine Reihe von status, die in der Vertragsanforderung angezeigt werden. Die Vertragsanalysedetails sind im Aktivitätenstrom verfügbar und werden auch per E-Mail-Benachrichtigung an den Vertragserfüller, den Vertragsmitarbeitenden und den Zuweisungsgruppenmanager kommuniziert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen status beschrieben, die ein Dokument während der Analyse durch durchläuft Now Assist Anwendung in **C Dokument extrahieren S** Registerkarte.

Status, der auf der Registerkarte „Vertragsdokument“ der Vertragsanforderung angezeigt wird

Status	Beschreibung
Nicht gestartet	Now Assist Für die Version wurde keine Analyse angefordert.
Analyse wird ausgeführt.	Now Assist Analyse wird ausgeführt.
Bereit zur Überprüfung	Now Assist Die Analyse ist abgeschlossen, und die Vorschläge können überprüft werden.
Abgeschlossen	Now Assist Analysevorschläge werden überprüft und als abgeschlossen markiert.
Abgebrochen	Now Assist Analyse wurde abgebrochen.
Fehler	Beim Initiieren oder Ausführen von ist ein Fehler aufgetreten Now Assist Analyse.

In der folgenden Tabelle wird der Status der Dokumente in Verträge analysieren mit beschrieben Now Assist Popup-Fenster.

Status, der für jedes der Vertragsdokumente in angezeigt wird Now Assist Popup-Fenster

Status	Beschreibung
Bereit zur Analyse	Die neueste Version des Vertragsdokuments ist bereit für die Vertragsanalyse.
Nicht konfiguriert	Konfiguration fehlt für den Vertragstyp, der dem Vertragsdokument zugeordnet ist.
Dateitypfehler	Der Dateityp des Vertragsdokuments wird nicht unterstützt.
Analyse wird ausgeführt.	Now Assist Analyse wird ausgeführt.
Fehler	Fehler beim Auswerten der Details für die Vertragsanalyse.

Mit agentischen Workflows in Now Assist In Vertragsmanagement

Verwenden Sie in agentische Workflows Vertragsmanagement Pro Um Metadaten aus unterzeichneten Verträgen zu extrahieren und Erinnerungen für Vertragsverlängerung oder -Kündigung festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare agentische Workflows für Vertragsmanagement Pro KI-Agent-Sammlung

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Vertrags-Repository verwalten	Verwendet KI-Agents, um wichtige Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag zu extrahieren und das Vertragserinnerungsdatum zu berechnen, indem das Vertragsenddatum, die Klausel zur automatischen Verlängerung und die Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung oder -Kündigung analysiert werden.das Playbook in Arbeitsbereich für Verträge Ermöglicht Anwendern, extrahierte KI-Informationen zu überprüfen, das Vertrags-Repository mit extrahierten Metadaten zu aktualisieren und Erinnerungen für Vertragsverlängerung oder -Kündigung festzulegen.	• Extrahieren von Vertragsmetadaten – KI-Agent • Vertragsvorlaufzeit berechnen – KI-Agent • Vertragsdatensatz-Handler – KI-Agent

Wichtig: Standardmäßig sind alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um einen agentischen Workflow zu ändern, müssen Sie ihn zuerst duplizieren und dann aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Duplizieren Sie einen agentischen Workflow
- Agenten-Workflow erstellen
- Ändern Sie einen agentischen Workflow

Hinweis: Wenn Sie einen agentischen Workflow, KI-Agents oder Tools ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Wenn Sie den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ angepasst haben, Aktualisieren Sie die Skripteinbindung, um sie autonom auszuführen.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Konfigurieren von agentischen Workflows in Now Assist In Vertragsmanagement

Konfigurieren Sie Agentic-Workflows in Now Assist In Vertragsmanagement Damit Vertragserfüller die KI-Agents verwenden können, um bestimmte Aufgaben autonom auszuführen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um agentische Workflows in zu konfigurieren Vertragsmanagement Pro.

1. Installieren Sie Now Assist In Vertragsmanagement Plugin (sn_cm_gen_ai).
   - Informationen zum Plugin-Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Anwendungsinformationen .
2. Stellen Sie Sicher Now Assist Bereich ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .
3. Stellen Sie Sicher **Now Assist-Bereich – Plattform (Standard)** Assistent in der CI-Admin-Experience ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie LLM Virtual Agents auf dem Bildschirm „Assistenten“ .
4. Aktivieren Sie Business-Regeln für den agentischen Workflow, um die KI-Agents autonom auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Geschäftsregeln für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“.
5. Wenn Sie einen agentischen Workflow ändern möchten, duplizieren Sie ihn, und aktualisieren Sie ihn dann.

   Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Duplizieren Sie einen agentischen Workflow
   - Agenten-Workflow erstellen
   - Ändern Sie einen agentischen Workflow
6. Wenn Sie den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ angepasst haben, aktualisieren Sie die Skripteinbindung, um sie autonom auszuführen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Skripteinbindung des KI-Agents-Handlers für Verträge.
7. Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um die Kündigungsfrist für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ festzulegen, der verwendet wird, wenn die Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung und die Kündigung der Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung in einem Vertrag nicht verfügbar sind.

   Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die standardmäßige Kündigungsfrist für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ fest.
8. Aktivieren Sie die E-Mail-Benachrichtigung für die Extraktion von Vertragsmetadaten, um Anwender zu benachrichtigen, wenn die Metadatenextraktion abgeschlossen ist.

   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Benachrichtigungen für KI-extrahierte Vertragsmetadaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Geschäftsregeln für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“

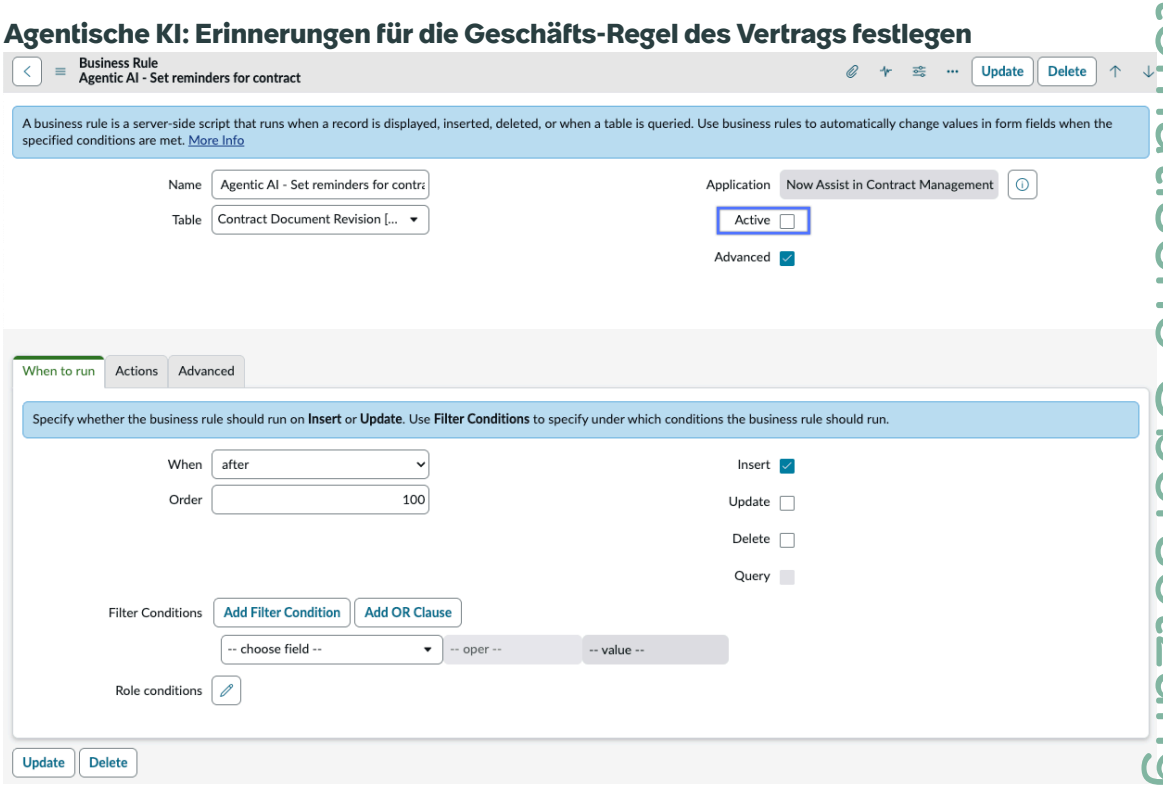
Aktivieren Sie die Business-Regeln „Agentische KI – Erinnerungen für Vertrag festlegen“ und „Erinnerungen für eContract festlegen“, um den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ autonom auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

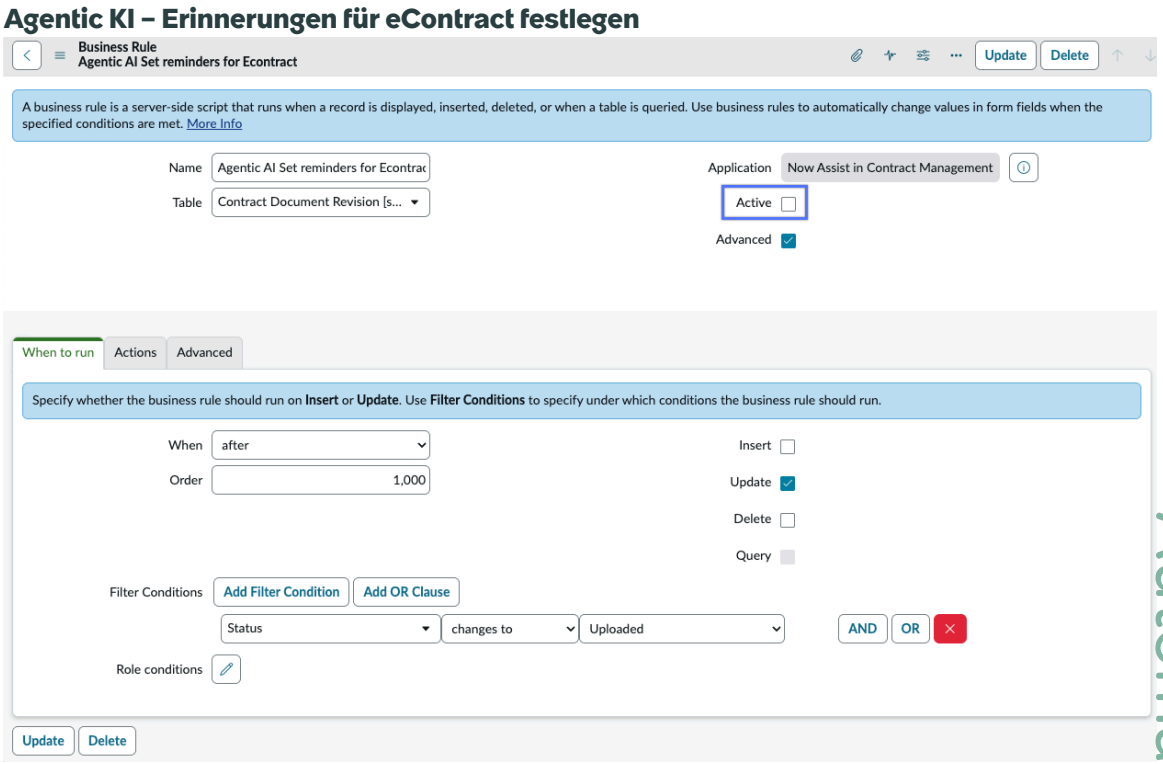
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
   Die Tabelle „Business-Regeln“ wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach `Agentische KI: Erinnerungen für Vertrag festlegen` .
3. Öffnen Sie *`Agentic AI - Set reminders for contract`*Regel.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Tabelle „Business-Regeln“ wird angezeigt.
6. Suchen Sie in der Spalte Name nach `Agentic KI – Erinnerungen für eContract festlegen` .
7. Öffnen Sie *`Agentic AI Set reminders for Econtract`*Regel.
8. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ ist für aktiviert Now Assist In Vertragsmanagement.

Legen Sie die standardmäßige Kündigungsfrist für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ fest

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um die standardmäßige Kündigungsfrist für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_admin oder sn_cm_Core.Contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung und die Kündigung der Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung in einem Vertrag nicht verfügbar sind, verwendet der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ die standardmäßige Kündigungsfrist zusammen mit anderen Vertragsdetails, um die Erinnerungen an den Vertragsmeilenstein festzulegen.

Hinweis: Die standardmäßige Kündigungsfrist im Basissystem beträgt 60 Tage.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü und Eingabetaste `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Suchen Sie in der Spalte Name nach `sn_cm_gen_ai.Contract_notice_period_in_days` .

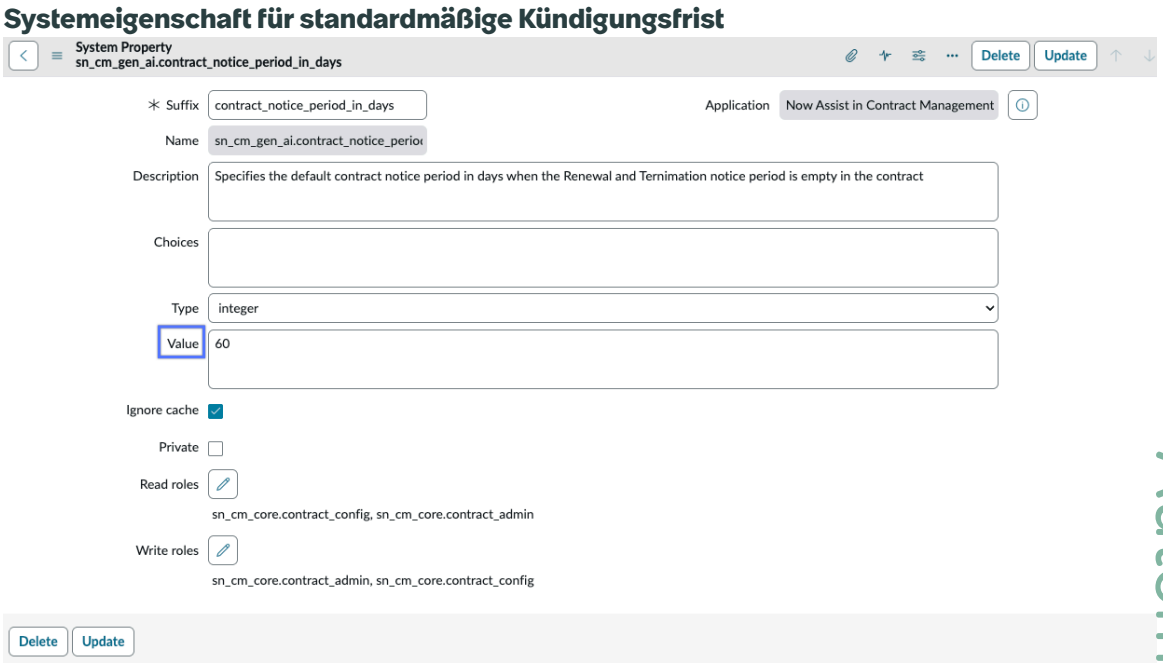
3. Wählen Sie die Eigenschaft *`sn_cm_gen_ai.contract_notice_period_in_days`* aus.

4. Aktualisieren Sie **Wert** Feld zum Festlegen der standardmäßigen Kündigungsfrist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Standardwert ist **60** .



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ verwendet den festgelegten Wert als standardmäßige Kündigungsfrist, wenn die Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung und die Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung in einem Vertrag nicht verfügbar sind.

Aktualisieren Sie die Skripteinbindung des KI-Agents-Handlers für Verträge

Aktualisieren Sie die Skripteinbindung ContractsAIAgentsHelper, um die sys_ID eines anwenderdefinierten agentischen Workflows zum Verwalten des Vertrags-Repositorys hinzuzufügen, um den agentischen Workflow autonom auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ duplizieren und einen anwenderdefinierten agentischen Workflow erstellen, müssen Sie die sys_ID des neuen agentischen Workflows in der Skripteinbindung ContractsAIAgentsHelper hinzufügen, um den agentischen Workflow autonom auszuführen.

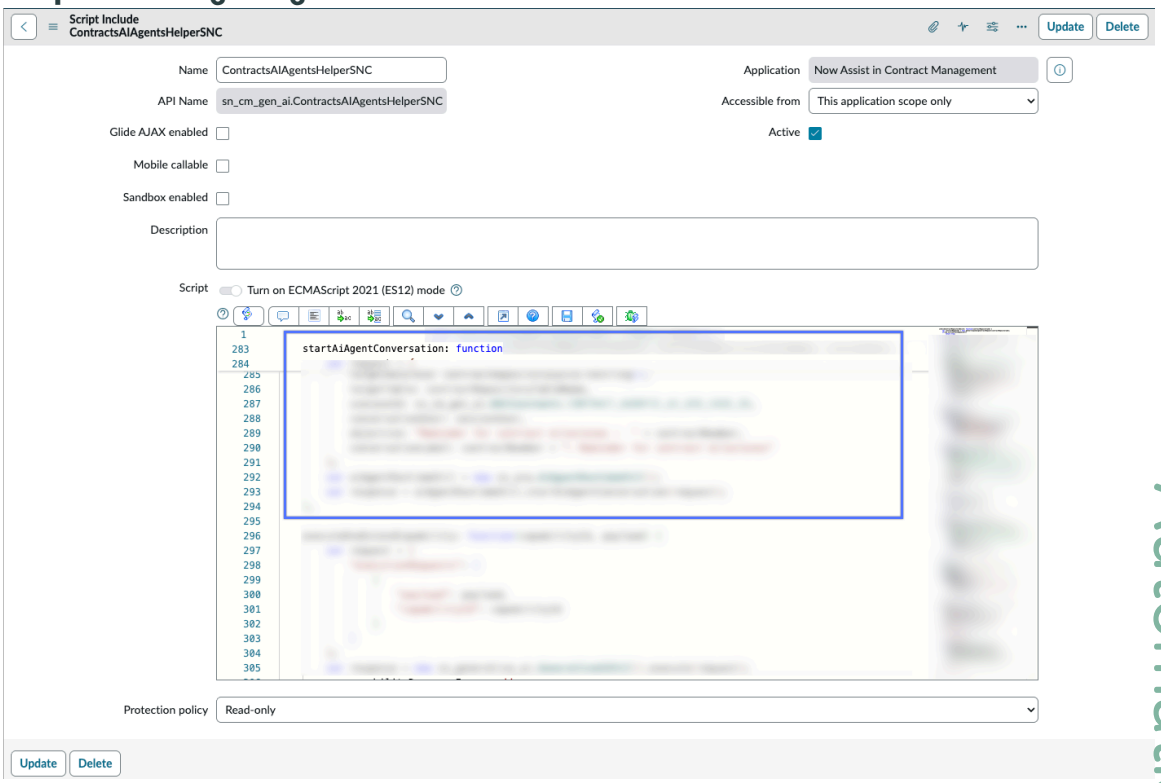
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
   Die Tabelle „Skripteinbindungen“ wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach `VertragsAIAgentsHelferSNC` .
3. Öffnen Sie *`ContractsAIAgentsHelperSNC`*.
4. In **Skript** Box kopieren `StartAiAgentConversation()` Methode.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung für agentischen Workflow



5. Navigieren Sie zurück zur Tabelle „Skripteinbindung“.
6. Suchen Sie in der Spalte Name nach `VertragsAIAgentsHelper` .
7. Öffnen Sie *`ContractsAIAgentsHelper`*.
8. In **Skript** Feld einfügen `StartAiAgentConversation()` Methode.
9. Fügen Sie unter „usecaseId“ die sys_ID des neuen agentischen Workflows hinzu.
   Sie können die sys_ID des neuen agentischen Workflows aus der Tabelle „Anwendungsfall“ [sn_aia_usecase] kopieren.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der anwenderdefinierte agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ wird autonom ausgeführt, wenn alle Auslöserbedingungen erfüllt sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie den agentischen Workflow des Vertrags-Repositorys.

Aktivieren Sie Benachrichtigungen für KI-extrahierte Vertragsmetadaten

Aktivieren Sie die E-Mail-Benachrichtigung für die Extraktion von Vertragsmetadaten, um Anwender zu benachrichtigen, wenn die Metadatenextraktion abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *`AgenticAIMetadata extraction - Completed`*Benachrichtigung ist standardmäßig nicht aktiv.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**an.
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach AgenticAIMetadaten .
3. Wählen Sie *`AgenticAIMetadata extraction - Completed`*.
4. Wählen Sie im Formular Benachrichtigung die aus **Aktiv** Kontrollkästchen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Arbeitsbereich-URL für Benachrichtigungen zur Extraktion von Vertragsmetadaten

Verwalten Sie den agentischen Workflow des Vertrags-Repositorys

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“, um die Produktivität zu verbessern, indem Sie automatisch Metadaten aus unterzeichneten Verträgen extrahieren und die Daten der Vertragserinnerung für die Vertragsverlängerung oder -Kündigung berechnen.

Verwalten Sie die Vertrags-Repository-Übersicht

Wichtig:

- Um die KI-Agents autonom auszuführen, aktivieren Sie Geschäftsregeln für den agentischen Workflow. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Geschäftsregeln für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“.

  Wenn Sie den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ angepasst haben, aktualisieren Sie die Skripteinbindung, um sie autonom auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Skripteinbindung des KI-Agents-Handlers für Verträge.

- Dient zum Anzeigen des agentischen Workflows in Now Assist-Bereich aktivieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

Der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ verwendet KI-Agents, um wichtige Metadaten aus unterzeichneten Verträgen zu extrahieren und die Daten der Vertragserinnerung zu berechnen.

Sobald die Metadatenextraktion abgeschlossen ist, können Anwender ein Playbook öffnen, um die extrahierten Informationen zu überprüfen und zu übermitteln, um das Vertrags-Repository zu aktualisieren.

Das Datum der Vertragserinnerung wird dann basierend auf den folgenden Faktoren berechnet:

- Vertragsenddatum
- Vorhandensein einer Klausel für automatische Verlängerung
- Kündigungsfrist für Vertragsverlängerung oder -Kündigung

Hinweis: Wenn die Verlängerungsfrist und die Kündigungsfrist nicht verfügbar sind, wird die konfigurierte standardmäßige Kündigungsfrist verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die standardmäßige Kündigungsfrist für den agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer können dann die Vertragserinnerungen im Playbook festlegen, indem sie das berechnete Datum überprüfen und die Empfängerliste für die Erinnerungen konfigurieren.

Der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ für eine nicht-Selfservice-Anforderung wird ausgelöst, sobald der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt wird und der **Zugewiesen an** Der Anwender in der Anforderung hat die Rolle sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller und now_Assist_Panel_user.

Der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ für eine Selfservice-Anforderung wird ausgelöst, sobald der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt wird und die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Gruppenmanager des **Zuweisungsgruppe** Hat die Rolle Now_Assist_Panel_user.
- Wenn kein Gruppenmanager für vorhanden ist **Zuweisungsgruppe** , Einer der Anwender in **Zuweisungsgruppe** Hat die Rolle Now_Assist_Panel_user.
- Wenn der Anwender Änderungen an der Vertragsanforderung angefordert hat, wird **Zugewiesen an** Der Anwender oder Gruppenmanager in der Anforderung hat die Rolle sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller und now_Assist_Panel_user.

Vertragserfüller und Zuweisungsgruppenmanager mit der Rolle „now_Assist_Panel_user“ können die Konversation des agentischen Workflows in anzeigen Now Assist Bereich.

Zugriff auf den agentischen Workflow

Erforderliche Rolle: sn_aia.admin

Wenn Ihr Service Provider für generative KI nicht ist Now LLM Service Stellen Sie sicher, dass die API-Verbindungen und -Anmeldeinformationen konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter API-Anmeldeinformationen für generative KI-Fähigkeiten konfigurieren .

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Legen Sie Erinnerungen für Vertragsmeilensteine fest** .

KI-Agents, die im agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ verwendet werden

Namen und Beschreibungen der KI-Agents

Name	Beschreibung
Extrahieren von Vertragsmetadaten – KI-Agent	Extrahiert Schlüsselmetadaten aus signierten Kontaktdokumenten basierend auf dem anwendbaren Anwendungsfall in der Kompetenz „Extraktion von Vertragsmetadaten“.
Vertragsvorlaufzeit berechnen – KI-Agent	Bestimmt die durchschnittliche Vorlaufzeit für ähnliche Verträge.
Vertragsdatensatz-Handler – KI-Agent	Ruft die Details des Vertrags-Repositorys ab, z. B. Vertragslieferant, Vertragsmodell, Anhang-ID des Vertragsdokuments usw. aus einem bestimmten Vertrags-Repository-Datensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Extrahierte KI-Ergebnisse im Vertrags-Playbook überprüfen

Mit dem Playbook in einem Vertrags-Repository-Datensatz können Sie die vom agentischen Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ extrahierten Metadaten überprüfen und Erinnerungen für Ihre Vertragsverlängerung oder -Kündigungen konfigurieren.

Der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ extrahiert Schlüsselmetadaten aus unterzeichneten Verträgen. Nachdem die Metadaten aus dem Vertrag extrahiert wurden, können Sie öffnen **Playbook** Registerkarte in einem Vertrags-Repository, um die extrahierten KI-Ergebnisse zu überprüfen.

Im Playbook können Sie Folgendes tun:

- Überprüfen Sie die Metadaten, die aus unterzeichneten Verträgen extrahiert wurden, nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und übermitteln Sie sie, um die zugeordneten Felder eines Vertrags-Repositorys zu aktualisieren.
- Überprüfen Sie das KI-berechnete Vertragserinnerungsdatum, passen Sie es bei Bedarf an, und geben Sie Empfänger an, die Benachrichtigungen erhalten, um den Vertrag entweder zu verlängern oder zu kündigen.

Arbeiten Sie mit extrahierten KI-Ergebnissen im Vertrags-Playbook

Verwenden Sie das Vertrags-Playbook, um die KI-extrahierten Metadaten und das Vertragserinnerungsdatum zu überprüfen und zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_gen_ai.ai_Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der agentische Workflow „Vertrags-Repository verwalten“ verwendet KI-Agents, um wichtige Metadaten aus unterzeichneten Verträgen zu extrahieren und das Datum der Vertragserinnerung zu berechnen. Die Metadaten werden basierend auf dem anwendbaren Anwendungsfall in der Kompetenz „Extraktion von Vertragsmetadaten“ extrahiert. Nachdem der Extraktionsprozess abgeschlossen ist, wird im Vertragsdatensatz eine Nachricht angezeigt, und eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link wird gesendet, um die extrahierten Metadaten zu überprüfen. Sobald Sie die extrahierten Metadaten überprüft und übermittelt haben, wird das Datum der Vertragserinnerung basierend auf dem Enddatum des Vertrags, der Klausel zur automatischen Verlängerung und der Kündigungsfrist für die Vertragsverlängerung oder -Kündigung berechnet.

Um Benachrichtigungen zu erhalten, wenn KI-Agents die Metadatenextraktion abschließen, stellen Sie sicher, dass Benachrichtigungen vom Systemadministrator aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Benachrichtigungen für KI-extrahierte Vertragsmetadaten.

Prozedur

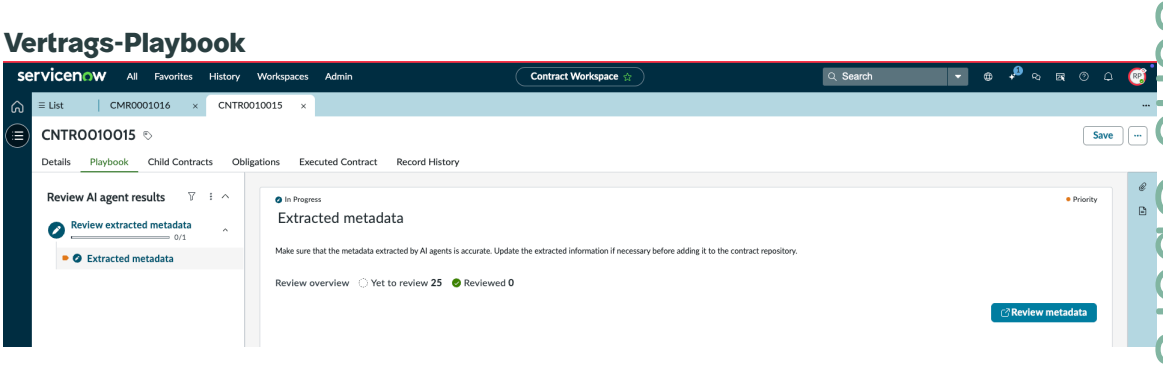
1. Öffnen Sie einen Vertrags-Repository-Datensatz, in dem Sie die extrahierten Informationen überprüfen möchten.

Methode	Schritte
Vertragsarbeitsbereich	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Vertragsarbeitsbereich**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus. **c.** Wählen Sie Aus **Ausgeführte Verträge** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	d. Wählen Sie Aus **Alle** . **e.** Wählen Sie den Vertrags-Repository-Da–tensatz aus.
Von Ihrer Anwendung verwendeter Arbeitsbe-reich	**a.** Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich. **b.** Öffnen Sie eine Vertragsanforderung, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Vertrag unterzeichnet“ befindet. **c.** Wählen Sie aus **Vertrags-Repository** Re–gisterkarte. **d.** Wählen Sie den Vertrags-Repository-Da–tensatz aus.
E-Mail-Benachrichtigung	Wählen Sie Aus **Öffnen Sie das Playbook** In der E-Mail-Benachrichtigung, die Sie nach Abschluss der Metadatenextraktion erhalten.

2. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Playbook wird geöffnet und zeigt eine schrittweise Benutzeroberfläche zur Überprüfung der extrahierten Metadaten an.

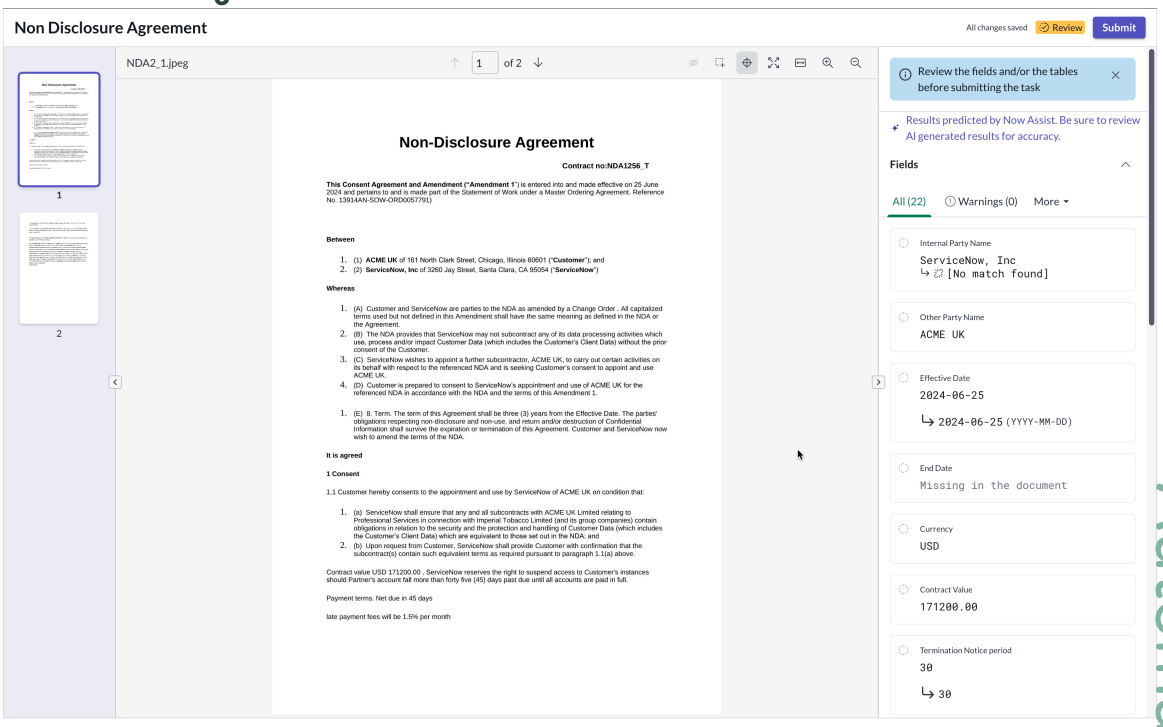


3. Wählen Sie Aus **Überprüfen Sie die Metadaten** .
   Die Document Intelligence Der Arbeitsbereich wird auf einer anderen Registerkarte geöffnet, auf der die extrahierten Informationen angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

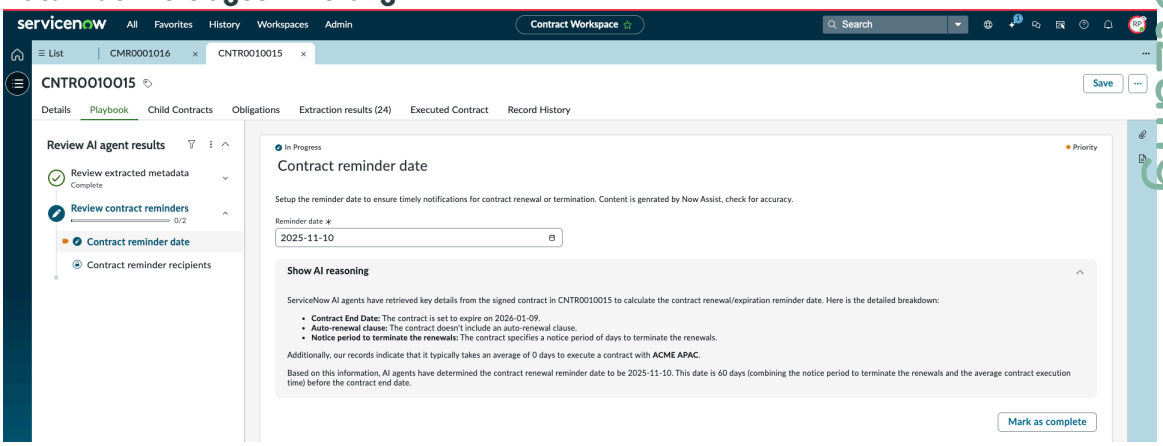
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Document Intelligence-Arbeitsbereich



4. Überprüfen und aktualisieren Sie die extrahierten Metadaten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit extrahierten Metadaten.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die überprüften Metadaten werden den Feldern des Vertrags-Repositorys und dem hinzugefügt **Extrahierte Ergebnisse** Die Registerkarte wird im Vertrags-Repository-Datensatz geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Ergebnisse der Metadatenextraktion.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Wenn das Vertragsenddatum verfügbar ist, wird das Playbook im geöffnet **Überprüfen Sie Vertragserinnerungen** Schritt, in dem Sie das KI-berechnete Erinnerungsdatum überprüfen können.

Datum der Vertragserinnerung

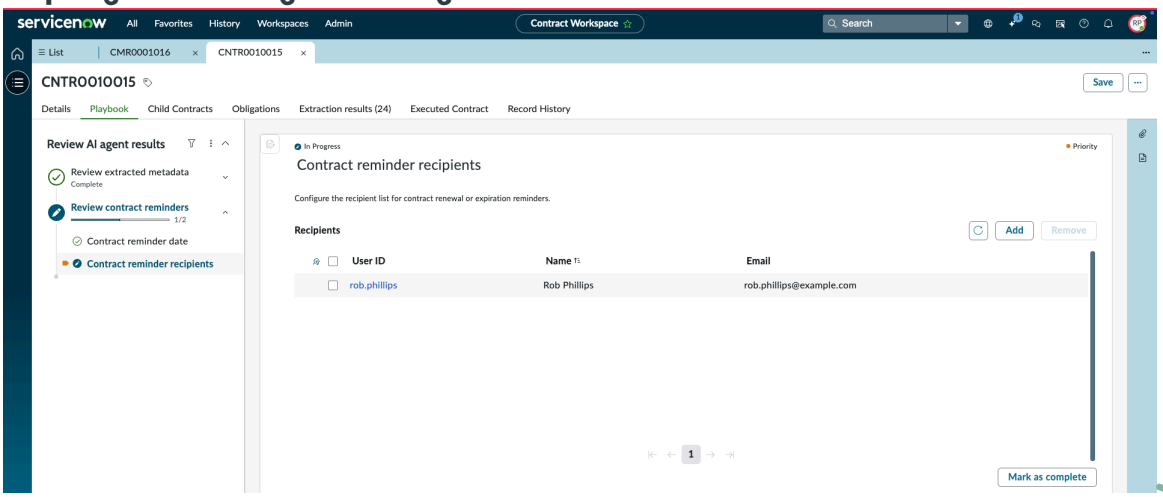


7. In **Erinnerungsdatum** Feld das Datum bei Bedarf ändern.
8. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** .
   Die Seite Empfänger der Vertragserinnerung wird geöffnet und zeigt die Liste der Anwender an, die bereits als Empfänger für die Vertragserinnerung konfiguriert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfänger der Vertragserinnerung



9. Konfigurieren Sie die Empfängerliste.
   - Um einen Anwender hinzuzufügen, wählen Sie aus **Hinzufügen** Und geben Sie dann den Anwendernamen in das Fenster Empfänger hinzufügen ein.
   - Um einen Anwender zu entfernen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen, das dem Anwendernamen entspricht, und wählen Sie dann Entfernen aus.

     Hinweis: In der Empfängerliste ist mindestens ein Anwender erforderlich.

10. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** .
    Das Datum der Vertragserinnerung wird gespeichert, und konfigurierte Anwender erhalten am angegebenen Datum eine Benachrichtigung, um sie an bevorstehende Aktionen zur Vertragsverlängerung oder -Kündigung zu erinnern.

Vertragsmanagement Pro – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Vertragsmanagement Pro.

Mit Arbeitsbereich für Verträge installierte Komponenten

Anwenderrollen werden mit der Aktivierung von installiert Arbeitsbereich für VerträgePlugin.

Rollen

Mit Arbeitsbereich für Verträge installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertragsarbeitsbereichsanwender [sn_cm_Workspace.Contract_Workspace_user]	Bietet Anwendern Zugriff auf Arbeitsbereich für Verträge.	Workspace-Benutzer [workspace_user]
Vertragsarbeitsbereichsadministrator [sn_cm_Workspace.admin]	Enthält allen Administratoren Berechtigungen zum Ändern von Arbeitsbereich für Verträge Für Vertragsmanagement Pro	Workspace-Administrator [workspace_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsbereich für Verträge installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Um den Geschäfts- oder Anwenderanforderungen zu entsprechen.	• Chat-Administrator [Chat_admin]: Die Chat-Administratorrolle verwaltet die Chat-Tabellen. • UX-Framework-Designer [uxFramework_Designer]: Die Rolle des UX-Framework-Designers hat Schreibzugriff auf UX-Seitenelementdatensätze zum Entwerfen von UIs. • Vertragsarbeitsbereichsanwender [sn_cm_Workspace.Contract_Workspace_user]: Die Anwenderrolle des Vertragsarbeitsbereichs hat Zugriff auf den Vertragsarbeitsbereich. • Erfüller-Empfehlungsadministrator [sn_Agent_recommended.Recommendation_admin] – die Administratorrolle „Erfüller-Empfehlung“ verwaltet Konfigurationen von Erfüller-Empfehlungen. • Interaktionsadministrator [Interaction_admin]: Mit der Rolle Interaction_admin können Sie das Interaktionsverwaltungssystem verwalten. • Arbeitsbereich-Listenadministrator [Workspace_list_admin]: Mit der Rolle „Workspace_list_admin“ können Sie Arbeitsbereichslisten und -Kategorien verwalten. • UI-Aktionsadministrator [ui_action_admin]: Mit der Administratorrolle der UI-Aktion können Sie UI-Aktionen verwalten. • UI Builder-Administrator [ui_Builder_admin]: Die UI Builder-Administratorrolle bietet die Berechtigung zur Verwendung der UI Builder-APIs, damit Sie UX-Seiten erstellen, aktualisieren, lesen und löschen können. • UX-Framework-Anwender [uxFramework_user]: Mit der UX-Framework-Anwenderrolle können Sie in der Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen suchen und auswählen, damit sie ein Komponentenreferenzfeld in jeder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsbereich für Verträge installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		zugänglichen Tabelle festlegen können. • Ähnlichkeitsanalyse [sn_intel_Analyzer.similarity _Analyzer_admin]: Mit der Rolle „Ähnlichkeitsanalyse“ können Sie die Ähnlichkeitsanalyse verwalten. Die Ähnlichkeitsanalyse definiert Muster und Trends, die Ihnen bei der Lösung eines Datensatzes helfen können. • Formularadministrator [Form_admin]: Die Rolle Form_admin verwaltet Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente. • Formular personalisieren [Personalize_Form]: Mit der Rolle „Personalize_Form“ können Sie Formulare personalisieren. • UI-Benachrichtigungsadministrator [ui_Notification_admin]: Mit der Administratorrolle für UI-Benachrichtigungen können Sie Benachrichtigungsauslöser konfigurieren.

Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro Plugin, einschließlich Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Rollen

Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Verträge PA-Administrator [sn_cm_PA.PA_admin]	Gewährt dem Administrator die Berechtigung zum Aktivieren und Konfigurieren von Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro Anwendung.	Vertragsberichtsherausgeber [sn_cm_Core.Contract_Report_Publisher]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben

Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Vertragskern: Tägliche Datensammlung	Sammelt Analytics-Informationen für die Indikatoren und Aufgliederungen in Dashboard „Verträge“. Dieser Auftrag wird täglich ausgeführt und füllt die Vertragsanforderungsdaten in den Widgets des Dashboards aus.
Vertragskern: Monatliche Datensammlung	Sammelt Analytics-Informationen für die Indikatoren und Aufgliederungen in Dashboard „Verträge“. Dieser Auftrag wird monatlich ausgeführt und füllt die Vertragsanforderungsdaten in den Widgets des Dashboards aus.
Vertragskern: Verlaufsdatensammlung	Bietet sofortigen Einblick aus Ihren vorhandenen Vertragsanforderungsdaten. Führen Sie diesen Auftrag beim ersten Aktivieren aus Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro Oder erstellen Sie Indikatoren. Beim ersten Sammeln von Daten generiert der Auftrag Punktzahlen und Snapshots für vorhandene Datensätze. Weitere Informationen zum Ausführen von Verlaufsdatensammlungsaufträgen finden Sie unter Verlaufsdaten erfassen .

Hinweis: Die Aufträge müssen in der folgenden Reihenfolge ausgeführt werden:

1. Vertragskern: Tägliche Datensammlung
2. Vertragskern: Monatliche Datensammlung
3. Vertragskern: Verlaufsdatensammlung

Vertragsanforderungsstatus und Vertragsdokumentstatus in Vertragsmanagement Pro

Vertragsanforderungen folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von status in Vertragsmanagement Pro. Der Status der Vertragsanforderung und der Status des Vertragsdokuments werden in den Feldern Status und Vertragsstatus im Anforderungsdatensatz angezeigt.

Für eine Vertragsanforderung können Sie Folgendes anzeigen:

- Status: Gibt den Status der Vertragsanforderung an.
- Vertragsstatus: Gibt den Status des Vertragsdokuments an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Vertragsanforderung

Status	Beschreibung	Vertragsstatus für den Status
Entwurf	Die Vertragsanforderung befindet sich im Entwurfsstatus und wurde noch nicht übermittelt.	• Entwurf • Fehler
Neu	Die Vertragsanforderung wurde übermittelt und muss noch zugewiesen werden.	• Neu • Changes angefordert
In Arbeit	Die Vertragsanforderung wurde einem Vertragserfüller zugewiesen.	• In Arbeit • Dokument genehmigt • Dokumentgenehmigung abgelehnt • Dokumentgenehmigung abgebrochen • Unterzeichnung abgelehnt • E-Signatur ungültig • Unterzeichnung abgebrochen • Changes angefordert • Dokument bereit • Überprüfung abgeschlossen • Überprüfung abgebrochen • Fehler
Warten auf Überprüfung	Eine interne Überprüfungsaufgabe wurde zur Überprüfung des Vertragsdokuments ausgelöst.	• Warten auf Überprüfung • Warten auf Informationen
Auf Genehmigung warten	Eine Genehmigungsanforderung wurde ausgelöst, und das Vertragsdokument wartet auf die Genehmigung.	Auf Genehmigung warten
Warten auf Unterzeichnung	Alle Unterzeichner haben das Dokument unterzeichnet.	• Warten auf Unterzeichnung • Unterzeichnung wird vorbereitet • Signatur angehalten
Vertrag unterzeichnet	Das Vertragsdokument wurde von allen Unterzeichnern unterzeichnet.	• Vertrag unterzeichnet • Generieren des Vertrags fehlgeschlagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Vertragsanforderung (Fortsetzung)

Status	Beschreibung	Vertragsstatus für den Status
Abgeschlossen	Alle Aktionen, einschließlich Genehmigungen und Signaturen, sind abgeschlossen.	Vertrag unterzeichnet
Abgebrochen	Die Anforderung wurde abgebrochen.	Abgebrochen

Vertragsstatus

Status des Vertragsdokuments	Beschreibung
Status: Entwurf	
Entwurf	Die Vertragsanforderung befindet sich im Entwurfsstatus und wurde noch nicht übermittelt.
Fehler	Das Vertragsdokument konnte aufgrund fehlender Konfigurationen nach dem Senden einer Anforderung nicht erstellt werden.
Status: Neu	
Neu	Die Vertragsanforderung wurde übermittelt und muss noch zugewiesen werden.
Changes angefordert	Der Vertragsanwender hat eine Anforderung mit Details zu den im Vertragsdokument erforderlichen Änderungen übermittelt. **Hinweis:** Im Status „Neu“ wird der Status des Vertragsdokuments nur dann auf „angeforderte Änderungen“ festgelegt, wenn die Zuweisung der Vertragsanforderung aufgehoben wird.
Status: In Bearbeitung	
In Arbeit	Die Vertragsanforderung wird ausgeführt.
Changes angefordert	Der Vertragsanwender hat eine Anforderung mit Details zu den im Vertragsdokument erforderlichen Änderungen übermittelt.
Dokument bereit	Die zur Änderung im Vertragsdokument übermittelte Change-Anforderung wurde erfüllt.
Dokument genehmigt	Das Vertragsdokument wurde vom Genehmiger genehmigt.
Dokumentgenehmigung abgelehnt	Das Vertragsdokument wurde vom Genehmiger abgelehnt.
Dokumentgenehmigung abgebrochen	Die Genehmigungsaufgabe wurde vom Genehmiger abgebrochen.
Unterzeichnung abgelehnt	Der Unterzeichner hat die Unterzeichnung des Vertragsdokuments abgelehnt.
E-Signatur ungültig	Im Workflow für elektronische Signatur ist ein Fehler aufgetreten.
Unterzeichnung abgebrochen	Der Signaturprozess wurde abgebrochen.
Überprüfung abgeschlossen	Ein Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument und hat Informationen vom Vertragserfüller angefordert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsstatus (Fortsetzung)

Status des Vertragsdokuments	Beschreibung
Überprüfung abgebrochen	Ein Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument und hat Informationen vom Vertragserfüller angefordert.
Fehler	Das Vertragsdokument konnte aufgrund fehlender Konfigurationen beim Ausführen der Aktion „Dokument erneut generieren“ nicht erstellt werden.
Status: Warten auf Überprüfung	
Warten auf Überprüfung	Eine interne Überprüfungsaufgabe wurde ausgelöst, und das Vertragsdokument wird derzeit überprüft.
Warten auf Informationen	Ein Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument und hat Informationen vom Vertragserfüller angefordert.
Status: Warten auf Genehmigung	
Auf Genehmigung warten	Eine Genehmigungsanforderung wurde ausgelöst, und das Vertragsdokument wartet auf die Genehmigung
Status: Warten auf Signatur	
Warten auf Unterzeichnung	Das Vertragsdokument wartet auf die Unterzeichnung.
Unterzeichnung wird vorbereitet	Das Vertragsdokument wird zur Unterzeichnung vorbereitet.
Signatur angehalten	Die Aktion „Unterzeichner ändern“ wurde initiiert, und der Signatur-Workflow wird angehalten.
Status: Vertrag unterzeichnet	
Vertrag unterzeichnet	Das Vertragsdokument wurde von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
Generieren des Vertrags fehlgeschlagen	Der Vertrag wurde unterzeichnet, aber die Generierung des Vertragsdokuments für den Repository-Speicher ist fehlgeschlagen.
Status: Abgeschlossen	
Vertrag unterzeichnet	Das Vertragsdokument wurde von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
Status: Abgebrochen	
Abgebrochen	Vertragsanforderung wurde abgebrochen.

Formular „Klauselvariation“

Verwenden Sie das neue Datensatzformular für Klauselvariation, um eine Klauselvariation zu erstellen oder zu ändern.

Klauselvariation

Feld	Beschreibung
Anzahl	Dieses Feld enthält eine automatisch generierte eindeutige Klauselvariationsnummer.
Name	Eindeutiger Name für die Klauselvariation.
Klausel	Dieses Feld wird automatisch auf den Klauselnamen festgelegt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Klauselvariation verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klauselvariation (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn mehrere Klauseln eine Bedingung erfüllen, wird zuerst die Klausel mit dem niedrigeren Wert ausgewählt.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch gemäß der Einstellung für den Anwendungsbereich festgelegt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Klauselvariation aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Trifft zu, wenn	Filterbedingungen, die auf das ausgewählte Tabellenfeld und die Datensatzerstellervariablen angewendet werden, um zu bestimmen, welche Klauselvariation verwendet werden soll.
Betrifft	Kriterien zur Bestimmung der Anwender, für die die Klauselvariation gilt. Wenn beispielsweise eine Klauselvariation für Mitarbeiter eines bestimmten Standorts gilt, ordnen Sie die Klauselvariation Anwenderkriterien zu, die nur Mitarbeiter dieser Region definieren.
Gilt für Anwender	Benutzer, für den die ausgewählten Benutzerkriterien gelten. **Hinweis:** Wenn in kein Wert ausgewählt ist **Gilt, wenn** Und **Gilt für** Felder gilt die Klauselvariation für die Vertragsvorlage unabhängig vom Anwender und der ausgewählten Tabelle.
Dokument	Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Link zum Hochladen des Dokuments mit dem geänderten Inhalt. Das ausgewählte Dokument muss das DOCX-Dateiformat haben und gültige Inhaltssteuerelemente haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.
Sprache	Dieses Feld wird automatisch auf die Standardsprache festgelegt.
Erweitertes Skript	Aktiviert **Skript** Feld, in dem Sie Klauselbedingungen für Felder und Variablen einer Tabelle definieren können, die nicht direkt mit der Vertragsvorlagentabelle verknüpft ist. Die Bedingung bestimmt, wann die Klauselvariation in einem Vertrag verwendet wird. **Hinweis:** Die **Gilt, wenn** Das Feld ist nicht verfügbar, wenn Sie auswählen **Erweitertes Skript** Kontrollkästchen.

Formular „Vertragskonfiguration“

Verwenden Sie das Formular „Vertragskonfiguration – neuer Datensatz“, um Vertragskonfigurationen zu erstellen oder zu ändern.

Formular „Vertragskonfiguration“ für Vertragsdatensätze

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragskonfiguration.
Anforderungstabelle	Tabelle, der Sie die Vertragskonfiguration zuordnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vertragskonfiguration“ für Vertragsdatensätze (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_Core_Contract_Request] ist standardmäßig ausgewählt, um die Konfiguration in einer einzelnen Tabelle zu zentralisieren und die Wiederverwendbarkeit über Produktlinien hinweg zu verbessern. Sie können die Konfiguration in einer anderen Tabelle verwenden.
Vertrags-Repository	Repository, in dem die Vertragsdatensätze erstellt werden sollen.
Dokumenttyp	Gibt an, wie das Vertragsdokument generiert wird. Verfügbare Werte: • Word-Vorlage: Das Vertragsdokument wird aus Word-Dokumentvorlagen für die Vertragskonfiguration generiert. • Drittparteivertrag: Vertragsdokumente werden aus den Dokumenten generiert, die in der Drittparteivertragsanforderung angehängt sind.
Vorlage	Die Vertragsvorlage, die zum Generieren eines Standardvertrags mit vordefiniertem Inhalt verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Word-Vorlage aus ausgewählt ist **Dokumenttyp** .
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch gemäß der Einstellung für den Anwendungsbereich festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vertragskonfiguration.
Reihenfolge	Zur Festlegung der Ausführungsreihenfolge der Auswahlregel. Wenn mehrere Regeln die Bedingungen einer Vertragsanforderung erfüllen, wird zuerst die Regel mit der niedrigsten Reihenfolgenummer für die Auswahl der Konfiguration ausgeführt.
Betrifft	Bedingungen, unter denen die Vertragskonfiguration angewendet wird. Um beispielsweise eine Konfiguration anzuwenden, wenn eine Vertragsanforderung in der Kategorie Geheimhaltungsvereinbarung übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Kategorie][ist] [Geheimhaltungsvereinbarung]** .

Eigenschaften, die zum Konfigurieren von Ablaufbenachrichtigungen installiert sind

Es gibt mehrere Eigenschaften im Zusammenhang mit Kernelemente für Verträge Das verwendet werden kann, um die Anzahl der Tage zu konfigurieren, vor denen die Ablaufbenachrichtigung gesendet werden soll, und die Generierung des Audit-Zertifikats.

Hinweis: Diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kernelemente für Verträge

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cm_Core.Contract_expiring_days	Gibt die Anzahl der Tage an, vor denen eine Ablauf-E-Mail-Benachrichtigung an die Stakeholder gesendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
sn_cm_Core.enable_Execute_Contract_Audit_certificate	Gibt an, ob der Anwender ein Audit-Zertifikat benötigt, das dem unterzeichneten Vertrag beiliegt. • Typ: true|false • Standardwert: false

Eigenschaften, die zum Konfigurieren von Vertragsintegrationen installiert sind

Es gibt mehrere Eigenschaften, mit denen Sie Integrationen für konfigurieren können Vertragsmanagement Pro.

Diese Eigenschaften sind für Vertragsmanagement Pro verfügbar.

Hinweis: Um diese Eigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Eigenschaften**an.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Abschnitt „Externer Speicher“	
Maximale Anzahl der Versuche, bevor die Berechtigungsdatensätze mit Fehlern entfernt werden sn_cm_Core.external_Storage_Clear_errored_Records_After	Die Anzahl der zulässigen Wiederholungen, bevor alle fehlerhaften Berechtigungseinträge aus der Warteschlange für die Auftragsausführung entfernt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
Maximale Anzahl von Berechtigungsdatensätzen, die in eine Auftragsausführung aufgenommen werden sollen sn_cm_Core.external_Storage_Job_Batch_limit	Anzahl der Berechtigungsdatensätze, die in der einzelnen Ausführung einer Aufgabe enthalten sein können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Zeit in Minuten für den Wiederholungsversuch der Ausführung von Berechtigungsdatensätzen sn_cm_Core.external_Storage_apis_retry_After	Die Zeit in Minuten, die das System wartet, bevor es erneut versucht, Berechtigungsdatensätze auszuführen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60
Maximale Anzahl fehlgeschlagener Aufrufe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird sn_cm_Core.external_Storage_Mark_Flow_Status_errored	Maximale Anzahl der zulässigen fehlgeschlagenen Aufrufe zur Ausführung der Aufgabe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
Abschnitt „elektronische Signatur“	
Gibt an, ob der Anwender ein Audit-Zertifikat in Kombination mit dem unterzeichneten Vertrag benötigt. sn_cm_Core.enable_Execute_Contract_Audit_certificate	Generieren Sie ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Verträge.

Formularfelder für Bedingung für ablaufende Verträge

Das Formular „Bedingung für auslaufende Verträge“ wird verwendet, um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zu aktualisieren.

Formularfelder für Bedingung für ablaufende Verträge

Feld	Beschreibung
Name	Name der Bedingung.
Tabelle	Tabelle, für die die Ablaufbedingungen der Vertragserinnerung für das ausgewählte Feld validiert werden.
Bedingungsprüfung	Tabelle, für die die Ablaufbedingungen der Vertragserinnerung für das ausgewählte Feld validiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Bedingung für ablaufende Verträge (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	werden. Eine Vertragserinnerungen-E-Mail wird ausgelöst, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
Anwendung	Die Anwendung, in der die Bedingung erstellt und verwendet wird.
Compliance-Status	Systemfeld. Nicht verwenden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden.
Ereignisname	Name des Ereignisses, das diese Bedingung auslöst.
Ablaufbedingung	Bedingung, die für „wahr“ sein muss **Bedingungsprüfung** Feld, das auf diesen Wert festgelegt werden soll. Fügen Sie so viele Bedingungen wie nötig hinzu. Weitere Informationen zur Bedingungsprüfung finden Sie unter Definieren Sie eine Bedingungsprüfung .
Domäne	Domäne der Bedingung.

Vertragsmanagement Pro status und Status für den Genehmigungs-Workflow

Vertragsmanagement Pro Anforderungen folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von status.

Die folgenden Feldwerte ändern sich basierend auf dem Fortschritt der Genehmigung.

- **Status** : Status der Vertragsanforderung.
- **Vertragsstatus** : Zusätzliche Informationen, die den Status basierend auf der vorherigen Aktion beschreiben.

Status

Status : Wenn sich eine Genehmigung im Status „angefordert“ befindet, befindet sich der Status des angeforderten Vertrags in **Warten auf Genehmigung** .

Wenn eine Genehmigung ausgeführt wird, befindet sich der Status des angeforderten Vertrags in **In Arbeit** .

Vertragsstatus

Vertragsstatus (Für neueste Überarbeitung der TPC) im Falle eines Szenarios für mehrere Dokumentgenehmigungen, wenn die letzte Vertragstypüberarbeitung oder mehr als eine Vertragstypüberarbeitung zur Genehmigung gesendet wird:

- Wenn für mindestens 1 Dokument (neueste Version) der Überarbeitungsgenehmigungsstatus ist **Angefordert** , Der Vertragsstatus ist Rollup als **Warten auf Genehmigung** .
- Wenn sich keine der Genehmigungen in befindet **Angefordert** Status, mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestens eine Genehmigung befindet sich in **Abgelehnt** status: Der Vertragsstatus ist **Dokumentgenehmigung abgelehnt** .
- Keine der Genehmigungen befindet sich im Status „abgelehnt“ mit mindestens einer Genehmigung in **Genehmigt** status, dann ist der Vertragsstatus **Dokument genehmigt** .
- Keine der Genehmigungen befindet sich in **Abgelehnt** status oder der **Genehmigt** status mit einer Genehmigung in **Abgebrochen** status, dann ist der Vertragsstatus **Dokumentgenehmigung abgebrochen**
- Keine der Genehmigungen befindet sich in **Abgelehnt** , **Abgebrochen** , Oder **Genehmigt** status ohne neue Genehmigungen, dann ist der Vertragsstatus **In Arbeit**

Hinweis: Für ein Szenario mit einem einzelnen Dokument gilt derselbe Status.

Hinweis: Für kumulative Genehmigungen im Szenario mit mehreren Dokumenten wird der Genehmigungsstatus der letzten Überarbeitung berücksichtigt, um den Vertragsstatus auszufüllen.

Formular „Aktionszuweisung“

Erfahren Sie mehr über die Felder des Formulars „Aktionszuweisung“. Verwenden Sie dieses Formular, um Ihrem Arbeitsbereich die Schaltfläche „neue Aktion“ hinzuzufügen.

Verwenden Sie das Aktionszuweisungsformular, um eine Aktionsschaltfläche in Ihrem Arbeitsbereich zu definieren und der integrierten Aktion zuzuordnen, die eine Vertragsanforderung initiiert. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktionsschaltfläche für den Arbeitsbereich zum Initiieren einer Vertragsanforderung hinzu.

Aktionszuweisung – neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der Schaltfläche angezeigt wird, die durch die Aktion erstellt wurde. Beispiel: Vertrag initiieren
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Beispiel: `Initiate_Contract` .
Anwendung	Anwendung des Arbeitsbereichs, für den die Aktion hinzugefügt wird. Beispiel: Um dem Arbeitsbereich Quell-to-Pay eine Aktion hinzuzufügen, wählen Sie Quell-to-Pay-Arbeitsbereich aus.
Tabelle	Anwendungstabelle, der die Aktion zugeordnet wird. Beispiel: Um der Beschaffungstabelle eine Aktion zuzuordnen, die Anforderungen zur Beschaffung für Lieferantenprodukte speichert, wählen Sie Beschaffungsanforderung [sn_Shop_Sourcing_activity] aus.
Ansicht	Ansicht des Formulars, in dem die Aktionsschaltfläche angezeigt wird.
Aktivieren Sie für alle konfigurierbaren Experience	Bestimmt, ob die Aktion in allen Experiences oder nur in angegebenen Experiences angezeigt werden soll. Bei „wahr“ wird die Aktion unabhängig von der Experience in jeder anwendbaren Form angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionszuweisung – neuer Datensatz (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Ganzzahl, die den Vorrang dieser Aktion in Bezug auf übereinstimmende Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit dem Cursor auf die Schaltfläche zeigen.
Beschreibung	Beschreibung der Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.

UFX – Formular „Ereigniszuordnung hinzufügen“

Das Formular „UFX-Ereigniszuordnung hinzufügen“, um die Anzeige deklarativer Aktionen in Ihrer Anwendung zu konfigurieren.

UFX – Formular „Add-on-Ereigniszuordnung“

Feld	Beschreibung
Ereigniszuordnungsname	Name für Ihre Karte. Zum Beispiel , Vertrag initiieren
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung.
Beschreibung	Beschreibung der Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.
Quellkomponente	Die Komponente, in der die Schaltfläche angezeigt wird. Zum Beispiel die Aktionsleiste.
Controller	Ein Controller, der das Zielevent verarbeitet. Beispiel: Formular.

Verpflichtungsformular

Das Verpflichtungsformular enthält die Details zum Erstellen oder Ändern eines Verpflichtungsdatensatzes in Verpflichtungsmanagement.

Formular „Verpflichtungsdatensatz“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eine automatisch generierte eindeutige Nummer für den Verpflichtungsdatensatz.
Vertrag	Eindeutige Nummer des Vertrags-Repository-Datensatzes.
Name	Name der Verpflichtung.
Kategorie	Kategorie der Verpflichtung. Verfügbare Werte: • Operativ oder Servicebereitstellung • Rechtsabteilung • Kommerziellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verpflichtungsdatensatz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Compliance • Governance
Unterkategorie	Unterkategorie der Verpflichtung. Die verfügbaren Werte hängen von der ausgewählten Kategorie ab.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verpflichtung. Wenn ein wiederkehrender Zeitplan für Verpflichtungsaufgaben definiert wurde, erstellt die Aktivierung der Verpflichtung Verpflichtungsaufgaben basierend auf dem definierten Zeitplan.
Genehmigergruppe	Gruppe, deren Mitglieder über die entsprechenden Berechtigungen zum Genehmigen oder Ablehnen einer Verpflichtungsaufgabe verfügen.
Genehmigende Person	Mitglied der Genehmigergruppe, die der Genehmigung der Verpflichtungsaufgaben zugewiesen ist.
Aufgabe zugewiesen an	Anwender, dem die Verpflichtungsaufgaben standardmäßig zugewiesen werden. Dieser Wert kann überschrieben werden, indem ein Anwender zugewiesen wird, sobald die Verpflichtungsaufgabe erstellt wurde. Eine Benachrichtigungs-E-Mail wird an den zugewiesenen Anwender gesendet.
Startdatum	Datum, ab dem die Verpflichtung wirksam wird.
Enddatum	Datum, an dem die Verpflichtung endet.
Anweisungen	Aktionen, die als Teil der Verpflichtung ausgeführt werden müssen.
Beschreibung	Extrahieren Sie aus dem Vertrag, der die Verpflichtung beschreibt.
Zeitplantyp	Zeitplantyp der Verpflichtungsaufgaben. **Ad-hoc** Verpflichtung muss einmal oder in unregelmäßigen Abständen erfüllt werden. Sie müssen Verpflichtungsaufgaben manuell erstellen. **Wiederkehrend** Verpflichtung muss regelmäßig in einem definierten Intervall erfüllt werden. Verpflichtungsaufgaben werden automatisch basierend auf dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verpflichtungsdatensatz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	in angegebenen Intervall erstellt **Wird Wiederholt** Feld und entsprechend dem Wert in **Vorlaufzeit für Aufgabenerstellung (Tage)** Feld.
Wiederholen	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiederkehrend** Ist aus ausgewählt **Zeitplan** Feld. **Hinweis:** Bei monatlichen oder jährlichen Wiederholungen ist die erste Verpflichtungsaufgabe am ausgewählten Datum fällig, und wiederkehrende Verpflichtungsaufgaben sind am selben Tag des Monats oder Jahres wie der ursprüngliche Wert fällig. Beispiel: Wenn Sie 2024 -08-10 als auswählen **Fälligkeitsdatum** Wert, die erste Verpflichtungsaufgabe ist am 10. August 2024 fällig, und die nachfolgenden Aufgaben sind am 10. Tag des Monats im angegebenen Intervall oder an diesem Datum jedes Jahr fällig. Wenn Sie den 31. Tag eines Monats als auswählen **Fälligkeitsdatum** Wert, sind die Verpflichtungsaufgaben für Monate mit weniger als 31 Tagen am letzten Tag dieses Monats fällig. Verfügbare Werte: • **Täglich** – Verpflichtungsaufgaben werden täglich erstellt und sind täglich zwischen dem Startdatum und dem Enddatum des Verpflichtungsdatensatzes fällig. • **Wöchentlich** – Verpflichtungsaufgaben werden jede Woche erstellt. Der Wert in **Wird Wiederholt** Das Feld, das angezeigt wird, wenn dieser Wert ausgewählt wird, bestimmt die Wochentage, an denen die Verpflichtungsaufgaben erfüllt werden sollen. • **Monatlich** – Verpflichtungsaufgaben werden einmal im Monat erstellt und sind am in angegebenen Tag des Monats fällig **Fälligkeitsdatum** Feld, das angezeigt wird, wenn dieser Wert ausgewählt wird. • **Alle drei Monate** – Verpflichtungsaufgaben werden alle drei Monate erstellt und sind am in angegebenen Tag des Monats fällig **Fälligkeitsdatum** Feld, das angezeigt wird, wenn dieser Wert ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verpflichtungsdatensatz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Alle sechs Monate** – Verpflichtungsaufgaben werden einmal im Monat erstellt und sind am in angegebenen Tag des Monats fällig **Fälligkeitsdatum** Feld, das angezeigt wird, wenn dieser Wert ausgewählt wird. • **Jährlich** – Verpflichtungsaufgaben werden einmal im Jahr erstellt, wobei die erste Verpflichtungsaufgabe am ausgewählten Datum fällig ist und wiederkehrende Verpflichtungsaufgaben jedes Jahr am selben Datum fällig sind.
Vorlaufzeit für Aufgabenerstellung (Tage)	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiederkehrend** Ist aus ausgewählt **Zeitplan** Feld. Bestimmt die Anzahl der Tage vor dem Fälligkeitsdatum der Aufgabe, in denen die Verpflichtungsaufgaben automatisch erstellt werden sollen.

Verpflichtungsmanagement-Benachrichtigungen

Verpflichtungsmanagement Verwendet E-Mail-Benachrichtigungen, um den Verpflichtungserfüller und die Verpflichtungsanwender zu benachrichtigen, wenn eine Verpflichtungsaufgabe erstellt, zugewiesen, übermittelt, genehmigt oder abgelehnt wird.

Benachrichtigungsdetails für Verpflichtungsaufgabe

Name	Empfänger	Titel
Verpflichtungsaufgabe erstellt/ zugewiesen	Zugewiesen an	${number} ist Ihnen zugewiesen
Verpflichtungsaufgabe übermittelt	Genehmigende Person	${number} wurde zur Genehmigung übermittelt
Verpflichtungsaufgabe genehmigt	Zugewiesen an	${number} wurde genehmigt
Verpflichtungsaufgabe abgelehnt	Zugewiesen an	${number} wurde abgelehnt

Die folgenden Benachrichtigungen sind standardmäßig nicht aktiviert:

- Verpflichtungsaufgabe übermittelt
- Verpflichtungsaufgabe genehmigt
- Verpflichtungsaufgabe abgelehnt

Informationen zum Aktivieren von Benachrichtigungen finden Sie unter Verpflichtungsmanagement-Benachrichtigungen konfigurieren.

Vertragsmanagement Pro Glossar

Erfahren Sie mehr über die in verwendeten Begriffe und Konzepte Vertragsmanagement Pro.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

A | C | E | M | N | O | R | S | T | M

A

Genehmigungs-Workflow

Eine vordefinierte Sequenz von automatisierten oder manuellen Schritten, die ein Vertrag durchlaufen muss, um die erforderlichen Genehmigungen vor der Ausführung zu erhalten.

Audit-Pfad

Ein Datensatz aller an einem Vertrag vorgenommenen Änderungen.

C

Klauselverwaltung

Der Prozess zum Erstellen, Speichern und Verwalten von Standardvertragsklauseln und ihren Variationen, um Konsistenz und Compliance sicherzustellen.

Klauselzuordnung

Zuordnung von Klauseln zu Feldgruppen und erwarteten Antworten, was bei der Automatisierung des Vertragsüberprüfungsprozesses hilft.

Klauselbibliothek

Ein zentralisiertes Repository in ServiceNow, in dem Standardvertragsklauseln und ihre genehmigten Variationen gespeichert werden, um einfachen Zugriff und eine konsistente Nutzung zu ermöglichen.

Vertragsanalyse

Eine Now Assist-Kompetenz, die verwendet wird, um Vertragsdokumente auf Klauselabweichungen zu analysieren, die Compliance mit Standardklauseln sicherzustellen und potenzielle Risiken zu identifizieren

Inhaltssteuerelemente

Dynamische Platzhalter in Microsoft Word-Dokumenten, die in ServiceNow integriert sind, um Vertragsinhalte einzufügen und zu aktualisieren.

Vertrags-Dashboard

Eine visuelle Oberfläche, die einen Überblick über Vertragsstatus, Schlüsselmetriken und Leistungsindikatoren bietet.

Vertragslebenszyklusmanagement (CLM)

Der End-to-End-Prozess der Verwaltung von Verträgen von der Initiierung über die Ausführung, Leistungsüberwachung und Verlängerung oder Kündigung.

Vertrags-Repository

Ein sicherer, zentralisierter Speicher in ServiceNow, in dem alle Vertragsdokumente und zugehörigen Informationen gespeichert werden, was einen einfachen Abruf und eine einfache Verwaltung ermöglicht.

Vertragsarbeitsbereich

Eine zentrale Schnittstelle in ServiceNow, über die vertragsbezogene Aktivitäten nachverfolgt und verwaltet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsvorlagen

Vordefinierte Vorlagen, die verwendet werden, um den Vertragserstellungsprozess zu beschleunigen und die Konsistenz über Vereinbarungen hinweg zu gewährleisten. Diese Vorlagen enthalten Platzhalter für Klauseln, Felder, dynamische Tabellen und Signaturblöcke, die basierend auf den Informationen in einer Vertragsanforderung automatisch aktualisiert werden.

E

E-Signatur

Eine rechtlich bindende elektronische Methode zum Signieren von Verträgen, mit Integrationen, die für Anbieter wie DocuSign und Adobe Sign verfügbar sind.

Mitarbeiter-Center

Ein Portal zum übermitteln von Vertragsanforderungen.

Externer Speicher

Cloud-Speicherplattformen von Drittanbietern wie OneDrive oder Google Drive, die für die Verwaltung von Vertragsdokumenten in ServiceNow integriert werden können.

M

Metadatenextraktion

Eine Now Assist-Kompetenz, die verwendet wird, um Metadaten aus unterzeichneten Verträgen zu extrahieren und dem System die Informationen hinzuzufügen, um den Dateneingabeprozess zu optimieren

Microsoft Word-Add-in

Ein Programm, das in Microsoft Word integriert wird und es einem Anwender ermöglicht, Inhaltssteuerelemente für Metadaten, Klauseln, Signaturblöcke und dynamische Tabellen hinzuzufügen.

N

Anforderung ohne Selfservice

Eine Vertragsanforderung, die die Beteiligung der Rechtsabteilung bei der Erstellung, Verhandlung oder Fertigstellung des Vertrags erfordert.

Now Assist in Contract Management Pro

Eine generative KI-gestützte Funktion, die die Produktivität steigert, indem Vertragsklauseln vorgeschlagen und Metadaten aus einem unterzeichneten Vertrag extrahiert werden.

O

Verpflichtung

Bestimmte Zusagen oder Verpflichtungen, die in einem Vertrag aufgeführt sind und die Parteien erfüllen müssen.

Verpflichtungsmanagement

Der Prozess der Nachverfolgung und Verwaltung von Verpflichtungen in ServiceNow, um Compliance und rechtzeitige Ausführung sicherzustellen.

Optische Zeichenerkennung (OCR)

Eine Technologie, die gescannte Vertragsdokumente oder PDFs in durchsuchbaren und bearbeitbaren Text in ServiceNow konvertiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung in eigenem Papier

Eine Vertragsanforderung, die von der anfordernden Person initiiert und verwaltet wird, bei der das Vertragsdokument mithilfe von Vorlagen und Klauseln erstellt wird, die bereits vom internen Vertragsteam verifiziert und genehmigt wurden, wodurch die Abhängigkeit von Rechtsabteilungen reduziert und die Verarbeitung beschleunigt wird.

R

Datensatzersteller

Ein Katalogelement, mit dem Endanwender Datensätze aus dem Servicekatalog erstellen können.

S

Selfservice-Vertragsanforderung

Eine Vertragsanforderung, die von der anfordernden Person initiiert und verwaltet wird. Das Vertragsdokument wird mithilfe von Vorlagen und Klauseln erstellt, die bereits vom internen Vertragsteam verifiziert und genehmigt wurden. Die Selfservice-Vertragsanforderung reduziert die Abhängigkeit von Teams der Rechtsabteilung und beschleunigt die Verarbeitung.

ServiceNow Store

Ein Marktplatz, auf dem Anwender Anwendungen, Plugins und Erweiterungen für ServiceNow finden und installieren können, einschließlich Vertragsmanagement-Erweiterungen.

T

Drittpartei-Vertragsanforderung

Eine Vertragsanforderung, bei der die Rechtsabteilung den Vertrag entwerfen, verhandeln oder abschließen muss.

M

Feuchte Signatur

Eine traditionelle handschriftliche Signatur auf einem physischen Vertragsdokument, die manchmal aus Compliance- oder regulatorischen Gründen erforderlich ist.

Legal Service Delivery

ServiceNow® Legal Service Delivery bietet eine einheitliche Experience zwischen den Mitarbeitern, die Rechtshilfe anfordern und den Teams der Rechtsabteilung, die sie unterstützen.

Mitarbeiter können juristische Services über eine Schnittstelle mit einem geführten intelligenten Workflow anfordern. Rechtsabteilungen können routinemäßige Anfragen an die Rechtsabteilung automatisieren oder optimieren, damit sie sich auf wertschöpfende Arbeiten konzentrieren können.

Die Teams der Rechtsabteilung können verwenden ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten Bietet Transparenz bei Anforderungen, eine priorisierte Arbeitswarteschlange und praxisspezifische Tools zur Verwaltung komplexer Rechtsangelegenheiten.

Das folgende Video bietet eine Übersicht über Legal Service Delivery. Video mit einer Übersicht über Legal Service Delivery. Es ist etwa fünf Minuten lang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile

Legal Service Delivery Verbessert die internen Rechtsbeistand- und Rechtsteamprozesse Ihrer Organisation, indem Selfservice für Mitarbeiter aktiviert wird.

- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern Selfservice-Experiences und schnellere Lösungen für Anfragen an die Rechtsabteilung.
- Ermöglichen Sie der Rechtsabteilung, sich auf komplexere Geschäftsangelegenheiten zu konzentrieren und Zeit zu priorisieren
- Verschaffen Sie sich mit dem Performance Analytics-Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung und mit dem Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ Einblicke in Vorgänge und steigern Sie die Effizienz.

Legal Service Delivery Anwendungen

Legal Service Delivery Enthält die folgenden wichtigen Anwendungen:

Rechtspraxis-Apps Core

Rechtspraxis-Apps Core Ist eine erforderliche Anwendung für die Verwendung aller Anwendungen in der Rechtspraxis.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Die Anwendung ServiceNow® Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ermöglicht Ihnen das Bereitstellen eines zentralen, einheitlichen Portals für Mitarbeiter, das diesen alle von der Rechtsabteilung benötigten Informationen, Services und Unterstützungsleistungen verfügbar macht. Mitarbeiter können Anfragen an die Rechtsabteilung übermitteln, ihren Fortschritt überwachen und Artikel der rechtlichen Knowledge Base lesen – alles über eine Omni-Channel-Experience über Portal-, Mobile- und Virtual Agent-Kanäle hinweg.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Ist die Kernanwendung in Legal Service Delivery suite. Alle anderen Anwendungen, die Sie installieren möchten, erfordern die Installation von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung.

Management von Rechtsangelegenheiten

Mit der Anwendung ServiceNow® Management von Rechtsangelegenheiten können Sie Anfragen an die Rechtsabteilung abschließend bearbeiten, die abteilungsübergreifende Aufgaben und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von Dokumenten und zum Nachverfolgen wichtiger Meilensteine erfordern. Dank der eingebetteten Sicherheit auf Datensatzebene wahren Sie die Vertraulichkeit geheimer und sensibler Informationen für jeden Datensatz.

Mit Vorlagen für Rechtsangelegenheiten werden Sie durch einen standardisierten Prozess und Workflow für verschiedene Typen von Rechtsangelegenheiten unterstützt.

Anwendungen für die Rechtspraxis

Anwendungen für die Rechtspraxis in der Legal Service Delivery Suite bieten Lösungen für die spezifischen Anforderungen verschiedener Bereiche der juristischen Praxis.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts

Die ServiceNow® Rechtliche Überprüfung des Inhalts Die Anwendung bietet einen Mechanismus, um eine Anforderung zur rechtlichen Überprüfung von Marketingmaterial, Begleitmaterial oder Präsentationsinhalten zu stellen und die Probleme zu beheben.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung ServiceNow® Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten können Sie digitale forensische Anforderungen für die Datenerkennung im Zusammenhang mit Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatenquellen bearbeiten, die Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten unterliegen.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung

Die Anwendung ServiceNow® Untersuchungen durch die Rechtsabteilung versetzt die Rechtsabteilung in Ihrer Organisation in die Lage, interne Beschwerden über einen einfachen Aufnahmeprozess anzunehmen. Mitarbeiter können Beschwerden entweder namentlich oder anonym über das Portal Anonymous Report Center einreichen. Die Rechtsabteilung kann rechtliche Untersuchungen durchführen. Zur Klärung dieser Beschwerden kann sie beispielsweise Befragungen durchführen, Beweise sammeln und Abschlussberichte mit empfohlenen Aktionen vorbereiten.

Legal Simple Contracts

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Simple Contracts können Mitarbeiter Anfragen an die Rechtsabteilung stellen, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten. Beispielsweise können sie rechtliche Anforderungen für die Erstellung von Dokumenten zur Geheimhaltungsvereinbarung (Non-Disclosure Agreement, NDA) an Drittparteien oder die Überprüfung von Vertriebsverträgen übermitteln Oder Drittpartei-Verträge . Die Rechtsabteilung kann sie dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten

Die ServiceNow® Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Die Anwendung bietet einen Mechanismus, um eine Datenschutzbewertungsanforderung zu stellen, um datenschutzbezogene Bedenken zu lösen.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken

Die ServiceNow® Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Die Anwendung hilft Organisationen, ihre rechtlichen Verpflichtungen zu verwalten, um relevante Informationen zu erhalten, wenn eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht ausgestellt wird. Mit dieser Option können Sie eine Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person übermitteln, Verwalter hinzufügen, Benachrichtigungen senden und die Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person schließen, um die Compliance mit rechtlichen und regulatorischen Vorschriften sicherzustellen.

Workflows für Compliance-Fälle

Die ServiceNow® Workflows für Compliance-Fälle Die Anwendung bietet vorgefertigte rechtliche Workflows zum übermitteln und Verwalten von Compliance-Anforderungen für die Rechtsabteilung. Die Workflows für Compliance-Fälle Enthält die folgenden Anwendungen.

Compliance für Geschenke und Einladungen

Die ServiceNow® Compliance für Geschenke und Einladungen Mit können Sie Offenlegungen von Mitarbeitern verwalten, die interne oder externe Parteien Geschenke oder Bewirtung überreichen oder erhalten, um sicherzustellen, dass sie die Unternehmensrichtlinien einhalten.

Legal Conflict of Interest

Die ServiceNow® Legal Conflict of Interest Mit der Anwendung können Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten verwalten, die sich aus Mitarbeitern mit konkurrierenden Interessen oder Loyalitäten ergeben können.

Legal Stock Preclearance

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Stock Preclearance können Sie Anforderungen von Vorabgenehmigungen für Aktien verwalten, die im Einklang mit der Stock-Preclearance-Richtlinie des Unternehmens stehen. Sie können Handelsfenster einrichten, eine Zugriffsliste verwalten und Aktienvorauslernungsanforderungen genehmigen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung zum Zusammenfassen einer Anfrage an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheit. Anforderungserfüller können mit generativer KI den Kontext verstehen, die Zusammenfassung aktualisieren und die Zusammenfassung schneller in Arbeitsnotizen veröffentlichen.

Center für Rechtsangelegenheiten

Mit ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten können Rechtsanwälte Probleme schneller lösen, indem sie durch einen Arbeitsbereich unterstützt werden, der Lösungen erleichtert. Rufen Sie in einer einheitlichen Ansicht den gesamten Kontext von rechtlichen Problemen ab, um sie schnell zu lösen.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Die ServiceNow® Servicecenter für externe Rechtsanfragen Mit der Anwendung können externe Anwender wie Kunden, Partner und die Öffentlichkeit direkt an Ihre Organisation wenden, um rechtliche Informationen zu erhalten. Sie können Klärungen anfordern, Bedenken übermitteln und die benötigten rechtlichen Informationen erhalten. Dieser Zugriff fördert das Vertrauen und zeigt das Engagement der Organisation für Rechenschaftspflicht und rechtliche Compliance.

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery Performance Analytics Legal Executive-Dashboard

Verwenden Sie Performance Analytics Dashboard für Führungskräfte der Rechtsabteilung, um einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei der Lösung von Anfragen an juristische Services zu erhalten. General Counsel und Leiter des Praxisbereichs können datengesteuerte Entscheidungen treffen, indem sie Einblicke in rechtliche Vorgänge mithilfe verschiedener vorkonfigurierter Berichte und Metriken erhalten. Sie können die Details für die wichtigsten Anfragenkategorien, Anfragen nach Anwenderstandorten, Praxisbereiche und anfragende Abteilungen, SLA-Compliance von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten, die durchschnittliche Anzahl der pro Anwalt bearbeiteten Anfragen und die durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss von Anfragen an die Rechtsabteilung und rechtlichen Angelegenheiten im Zeitverlauf anzeigen.

Virtual Agent für Legal Service Delivery

Legal Virtual Agent Conversations

Die Anwendung ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations bietet vordefinierte Konversationsthemen, um automatisierte Chats mit Mitarbeitern zu ermöglichen, die Services im Zusammenhang mit Rechtsangelegenheiten anfordern möchten. Sie können neue Themen erstellen oder vordefinierte Themen anpassen, um allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung von Mitarbeitern zu bearbeiten oder sie durch Selfservice-Aufgaben zu führen.

Mobile Experience für Legal Service Delivery

Verwenden Sie Folgendes ServiceNow® Mobile Apps für die Arbeit mit Legal Service Delivery Anwendungen.

Now Mobile-App

Mit der Now Mobile-App können Ihre Mitarbeiter rechtliche Informationen und Support über ihr Mobilgerät abrufen. Sie können Anfragen an die Rechtsabteilung übermitteln, den Status von Anforderungen nachverfolgen und Wissensartikel lesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile Agent-App

Mit der Mobile Agent-App können Benutzer der Rechtsabteilung Anfragen an die Rechtsabteilung und diesen zugewiesene Rechtsangelegenheiten mithilfe der Mobile Agent-App lösen.

Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

Domänentrennung für Legal Service Delivery-Anwendungen

Die Legal Service Delivery-Anwendungen unterstützen die Domänentrennung auf der Basisebene. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Legal Service Delivery. Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für Domänentrennung .

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Legal Service Delivery Anwender in ServiceNow-Community .

Customer Success Center

Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle Customer Success Center

ServiceNow University

Greifen Sie auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu, z. B. Legal Service Delivery (LSD) – Grundlagen Und mehr, von ServiceNow-Universität .

Known Error-Portal

Weitere Informationen zu bestimmten Known Error sowie Problemumgehungen, falls vorhanden, finden Sie im Known Error-Portal

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Die Anwendung ServiceNow® Management von Anfragen an die Rechtsabteilung bietet einen einheitlichen Mechanismus für Mitarbeiter, mit dem diese alle Informationen, Services und Hilfen erhalten, die sie von der Rechtsabteilung benötigen, sowie einen optimierten, zusammenarbeitsbasierten Prozess für die Rechtsabteilung, mit dem die entsprechenden Anfragen schnell bearbeitet werden können.

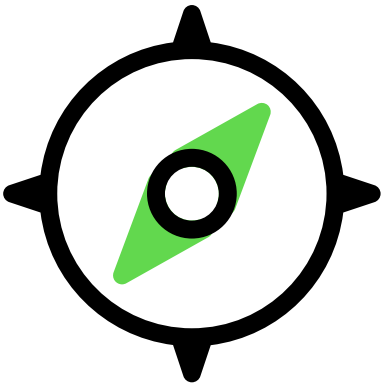
Mitarbeiter können über ein Webportal, eine mobile Plattform und Virtual Agent Anfragen an die Rechtsabteilung senden, deren Fortschritt überwachen sowie Knowledge Base-Artikel der Rechtsabteilung lesen.

Juristische Teams können in einem zentralisierten Center für Rechtsangelegenheiten zusammenarbeiten, um das Volumen der Aufnahme von Vorgängen für die Rechtsabteilung zu verwalten, Anfragen an die Rechtsabteilung zu beantworten und Arbeitsanalysen zu überwachen.

Automatische Übersetzung

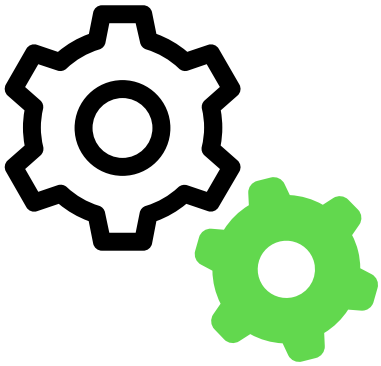
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsanwaltsangestellte und Rechtsanwälte verwenden Management von Anfragen an die Rechtsabteilung.

Einrichten



Richten Sie Praxisbereiche, Aufnahmeformulare und andere Konfigurationen ein.

Anforderung



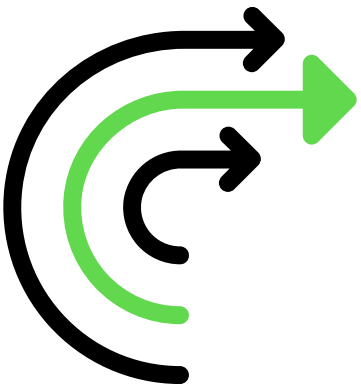
Übermitteln Sie juristische Anforderungen, und verfolgen Sie sie nach.

Verwalten



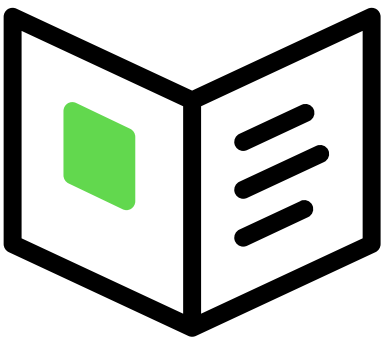
Verwalten Sie juristische Anforderungen.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung erkunden

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ermöglicht es autorisierten Mitarbeitern im Unternehmen, Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und deren Fortschritt nachzuverfolgen, während Benutzer in der Rechtsabteilung mit entsprechenden Rollen an der Lösung dieser Anfragen arbeiten können.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung – Übersicht

Mitarbeiter können Knowledge Base-Artikel der Rechtsabteilung lesen, Anfragen an die Rechtsabteilung übermitteln, den Fortschritt der übermittelten Anforderungen überwachen und über interagieren Virtual Agentan.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Service Delivery



Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Rechtlicher Konfigurator	Der Konfigurator für die Rechtsabteilung konfiguriert Daten wie Praxisbereich, Kategorie und Vorlagen für Rechtsangelegenheiten.
Rechtlicher Erfüller	Der Erfüller für die Rechtsabteilung arbeitet an zugewiesenen Anfragen und Angelegenheiten.
Rechtliche Anwender	Anwender der Rechtsabteilung übermittelt Anfragen an die Rechtsabteilung und verfolgt ihren Fortschritt. Kann zugewiesene Aufgaben im Zusammenhang mit Angelegenheiten bearbeiten.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Konfigurations-Workflow

Das folgende Beispiel für einen End-to-End-Workflow zeigt, wie verschiedene Anwender zusammenarbeiten können, um die Grundlagendaten zu konfigurieren und Anforderungen und Angelegenheiten an die Rechtsabteilung zu übermitteln, zu überprüfen und zu überprüfen.

1. Der Administrator konfiguriert eine Praxisbereichstabelle.
2. Der Administrator für den Rechtskatalog erstellt eine Katalogkategorie für die Rechtskatalog
3. Der Konfigurator für die Rechtsabteilung führt die folgenden Aktionen aus:
   a. Erstellt einen Praxisbereich.
   b. Fügt einem Praxisbereich ein Aufnahmeformular hinzu.
4. Der Konfigurator für die Rechtsabteilung oder der Angelegenheiten-Konfigurator erstellt eine Regel, um Anfragen oder Angelegenheiten der Rechtsabteilung automatisch zuzuweisen.
5. Der Rechtsadministrator aktiviert eine Systemeigenschaft, um eine langjährige Anforderung an die Rechtsabteilung zu schließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Anforderungskonfigurator führt die folgenden Aktionen aus:
   a. Erstellt einen Datensatzersteller für juristische Services mithilfe des Kataloggenerators.
   b. Konfiguriert ein externes Speichersystem für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.
7. Der Konfigurator für Rechtsabteilung erstellt oder ändert eine Antwortvorlage für juristische Services.
8. Der Administrator führt die folgenden Aktionen aus:
   a. Konfiguriert eine Aktion für juristische Services auf der Seite „Standardticket“
   b. Aktiviert und konfiguriert die KI-Suche im Serviceportal für die Rechtsabteilung

Anforderung an die Rechtsabteilung und Workflow für Rechtsangelegenheiten

Ein Workflow für eine Anforderung an die Rechtsabteilung kann wie folgt ausgeführt werden:

1. Anwender der Rechtsabteilung übermittelt eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
2. Der Erfüller für die Rechtsabteilung führt nach Bedarf die folgenden Aktionen aus:
   a. Weist die Anforderung an die Rechtsabteilung zu.
   b. Verwaltet Anhänge für eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
   c. Initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Anforderung an die Rechtsabteilung oder ihren Anhang.
   d. Bei Bedarf wird eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochgestuft.
3. Bei Bedarf kann der Anforderungserfüller eine Anfrage an die Rechtsabteilung übertragen.
4. Der Erfüller für die Rechtsabteilung schließt die Anforderung an die Rechtsabteilung bei Erfüllung.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung – Vorteile

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und Aufgaben durch eine leicht zugängliche Selfservice-Experience ersetzen	Management von Anfragen an die Rechtsabteilung	• Rechtlicher Konfigurator • Rechtsadministrator, Erfüller Für Die Rechtsabteilung • Rechtliche Anwender • Rechtlicher Administrator für Kataloge • Anforderungskonfigurator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung – Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Antworten auf häufige Anfragen an die Rechtsabteilung mithilfe von Virtual Agents automatisieren	Legal Virtual Agent Conversations	Rechtlicher Erfüller
Sinnvolle Entscheidungen basierend auf Echtzeittransparenz in Nachfragen nach Rechtsservice treffen	Analytics- und Reporting-Lösungen für Legal Service Delivery	Leiter des Praxisbereichs
Verfolgen, priorisieren und bearbeiten Sie mehrere Anforderungen gleichzeitig mit einem optimierten Center für Rechtsbeistände	Center für Rechtsangelegenheiten	Rechtlicher Erfüller

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung finden Sie unter:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung konfigurieren
- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung verwenden
- Juristische Anforderungen verwalten
- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung – Referenz

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, um Mitarbeitern Services für Anfragen in Rechtsangelegenheiten verfügbar zu machen, damit die Mitarbeiter diese Services verwenden können, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu stellen.

Konfiguration – Übersicht

1. Praxisbereiche

   Richten Sie Praxisbereiche ein, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen. Ordnen Sie dem jeweiligen Praxisbereich Kategorien zu und weisen Sie diesen einen Benutzer aus der Rechtsabteilung als Leiter für den jeweiligen Praxisbereich zu.

2. Katalogkategorien

   Erstellen Sie Katalogkategorien zum Gruppieren von Services für Rechtsangelegenheiten, die Mitarbeiter verwenden können, um eine bestimmte Anfrage an die Rechtsabteilung im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten zu finden.

3. Datensatzersteller

   Erstellen Sie Datensatzersteller, um die Aufnahmeformulare für Services für Anfragen an die Rechtsabteilung zu definieren. Diese Datensatzersteller sind im Katalog für rechtliche Angelegenheiten im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verfügbar. Mitarbeiter können sie verwenden, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

4. Externes Speichersystem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem, um Dokumente zu speichern, die an Anfragen an die Rechtsabteilung angehängt sind Und Rechtsangelegenheiten . Die Integration mit einem externen Speichersystem ermöglicht es Unternehmen, über eine zentrale Dokumentationsverwaltungs- und Aufbewahrungsrichtlinie zu verfügen.

5. Antwortvorlagen

   Konfigurieren Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die Erfüller der Rechtsabteilung verwenden können, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten über Arbeitsnotizen, Kommentare, E-Mails oder Chat-Konversationen zu senden.

   Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet und kann so konfiguriert werden, dass Feldvariablen aus dieser Tabelle eingeschlossen werden. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit erfüllen muss, damit die Vorlage über die konfigurierten Kanäle verwendet werden kann. Sie können beispielsweise eine Bedingung definieren, um Antwortvorlagen nur für Anfragen an die Rechtsabteilung vom Typ „digitale Forensik“ zu aktivieren.

   Außerdem können Sie für Chat-Antwortvorlagen einen Kurznamen angeben, der als Verknüpfung mit dem Schrägstrich-Befehl verwendet werden kann, um die Antwortnachricht einem Anwender schnell anzuzeigen.

6. E-Mail-Benachrichtigungen Erstellen oder ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden, wenn bestimmte Ereignisse auftreten. Einige mögliche Ereignisauslöser sind: Wenn eine Anforderung einem Mitglied der Rechtsabteilung zugewiesen wird, um zu bearbeiten, wird eine Anforderung geschlossen oder abgebrochen, oder eine Nachricht wird veröffentlicht, um zusätzliche Informationen zu erhalten.

   Neue E-Mail-Benachrichtigungsvorlagen sind für verfügbar Legal Service Delivery Anwendungen von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Version 4.2.2 ab, wenn Sie auch über verfügen Mitarbeiter-Center Installiert. Sie können sie durch das Präfix `EC:` in ihren Namen von den vorhandenen unterscheiden.

   - Diese E-Mail-Benachrichtigungen sind standardmäßig für neue Installationen von aktiv Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Version 5,0 und höhere Versionen.
   - Diese E-Mail-Benachrichtigungen sind standardmäßig inaktiv, wenn Sie ein Upgrade von durchführen Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Version vor 5,0. Sie müssen sie beim Deaktivieren der vorhandenen Benachrichtigungen manuell aktivieren.

     Um die E-Mail-Benachrichtigungen basierend auf den installierten Anwendungen zu aktivieren, kann der Administrator die folgenden Skripts ausführen:

     - Aktivieren Sie die EC-E-Mail-Vorlage für die Anforderung an die Rechtsabteilung : Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung.
     - Aktivieren Sie die EC-E-Mail-Vorlage für lg-Angelegenheit : Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Management von Rechtsangelegenheiten.
     - Aktivieren Sie EC-E-Mail-Vorlage für lg-Verträge : Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Legal Simple Contracts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- EC-E-Mail-Vorlage für COI der Rechtsabteilung aktivieren : Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Legal Conflict of Interest.
- Aktivieren Sie die EC-E-Mail-Vorlage für lg-Aktien : Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Legal Stock Preclearance.

Hinweis: Links in den neuen E-Mail-Benachrichtigungen führen je nach Rolle des Benutzers zu Mitarbeiter-Center oder Center für Rechtsangelegenheiten:

- Für anfordernde Personen öffnet der Link in der E-Mail die Seite „Standardticket“ in Mitarbeiter-Center Portal.
- Für juristische Erfüller öffnet der Link in der E-Mail das Datensatzformular im Center für Rechtsangelegenheiten.

7. Rechtliche Anordnungen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten

   Fügen Sie die Tabelle „Rechtliche Anordnung“ [sn_lg_ops_legal_disposition], in der Anordnungen aus Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten gespeichert werden, als zugehörige Liste zu Formularen für Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Liste zu einem Formular finden Sie unter Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu .

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installieren

Sie können die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Wenn die Anwendung Plugins oder weitere Anwendungen aus dem ServiceNow Store erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.
- Überprüfung des folgenden Elements: Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Aktivieren Sie die folgenden ServiceNow-Plugins in Ihrer Instanz, bevor Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installieren:

- Workspace Core (com.workspace_core)
- Checklist (com.glide.ui.checklist)

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rollen
- Tabellen
- Sondertabellen für Praxisbereiche
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Komponenten.

Sie können auch die folgenden Anwendungen installieren:

Center für Rechtsangelegenheiten Anwendung (sn_lg_cf_Workspace)

Mit ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten können Rechtsanwälte Probleme schneller lösen, indem sie durch einen Arbeitsbereich unterstützt werden, der Lösungen erleichtert. Rufen Sie in einer einheitlichen Ansicht den gesamten Kontext von rechtlichen Problemen ab, um sie schnell zu lösen.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

Die Anwendung ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) bietet die Möglichkeit, rechtliche Informationen zu finden, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen und auf Mobilgeräten an diesen Anforderungen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand Ihres Namens oder Ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf zuzugreifen Legal Service Delivery Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Praxisbereichstabellen konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Praxisbereichstabelle, damit Sie Felder aus Tabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten verwenden können, die in den Listenabschnitt des Center für Rechtsangelegenheiten aufgenommen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vom Datensatzersteller werden Variablen dazu verwendet, Feldinformationen zu speichern, die über Aufnahmeformulare für eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheit übermittelt wurden. Wenn Sie eine dieser Variablen als Spalten in der Listenansicht im Center für Rechtsangelegenheiten verwenden müssen, müssen Sie sie als Spalten in den entsprechenden Praxisbereichstabellen hinzufügen. Mit diesen Praxisbereichstabellen werden die Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lgs_ops_request] und die Tabelle „Rechtsangelegenheit“ [sn_lg_matter_matter] für Rechtsangelegenheiten erweitert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung und Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten.

Hinweis: Für die Verwendung von Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten müssen Sie Management von Rechtsangelegenheiten installiert haben.

Prozedur

1. Fügen Sie neue Spalten in einer Praxisbereichstabelle hinzu, die Sie verwenden möchten, um Berichte für Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten zu erstellen, die für den Praxisbereich eingereicht wurden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an .
2. Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit für den zugehörigen Praxisbereich.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über die klassische Umgebung.
3. Aktualisieren Sie die Geschäftsregel, um Variablen mit den zugeordneten Tabellenspalten zu synchronisieren, wenn Benutzer die Daten des Aufnahmeformulars ändern, nachdem sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit eingereicht haben.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.

   b. Öffnen Sie die Geschäftsregel *`Sync variable with mapped columns`*.

   c. Fügen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** eine neue ODER-Bedingung für die Kategorie hinzu.
   Wenn Sie beispielsweise die Variablen eines Compliance-Aufnahmeformulars mit den zugeordneten Spalten der Compliance-Tabelle [sn_lg_ops_compliance] synchronisieren möchten, geben Sie die folgende ODER-Bedingung ein:

   [Kategorie] [ist] [Compliance [sn_lg_ops_compliance]]

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Business-Regel .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtskatalogkategorien erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Katalogkategorie, um Ihre Rechtskatalogelemente in logischen Gruppen im Katalog für rechtliche Angelegenheiten zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Rechtskatalog** > **Kategorien verwalten**an.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Katalogkategorie.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer Katalogkategorie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Katalogkategorie ändern möchten, öffnen Sie die Katalogkategorie aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kategorieformular

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name der Katalogkategorie
Katalog	Name des Katalogs, zu dem die Kategorie gehört Wählen Sie **Legal Operations Catalog** (Katalog für rechtliche Angelegenheiten).
Standort	Standort, der für die Kategorie relevant ist
Beschreibung	Beschreibung der Kategorie. Die Beschreibung wird unter dem Katalogkategorienamen angezeigt, wenn Sie die Kategorie im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem die Kategorie anwendbar ist
Aktiv	Option, mit der die Kategorie im Portal verfügbar gemacht wird
Übergeordnet	Rechtskatalogkategorie, die das übergeordnete Element für diese Kategorie ist
Desktopbild	Großes Bild, das mit der Kategorie im Portal angezeigt wird
Symbol	Kleines Symbol, das neben dem Kategorienamen angezeigt wird, wenn die Kategorie als Unterkategorie aufgeführt ist
Kopfzeilensymbol	Symbol, das neben dem Kategorie-Header angezeigt wird, wenn die Kategorie als Kategorie der obersten Ebene aufgeführt ist

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die Service Catalog-Kategorie wird erstellt. Die Katalogkategorien werden im Praxisbereichsformular im Feld **Service Catalog-Kategorie** aufgeführt.

Nächste Maßnahme

- Ordnen Sie der Kategorie mithilfe der zugehörigen Liste Katalogelement einen Datensatzersteller zu.
- Ordnen Sie die Katalogkategorie einem Praxisbereich zu, um den Praxisbereich, den Datensatzersteller und die Katalogkategorie zusammen zuzuordnen. Diese Zuordnung hilft Mitarbeitern, die relevanten Kategorien zum Senden von Anfragen an die Rechtsabteilung zu verwenden. Diese Anfragen werden wiederum anhand des zugehörigen Praxisbereichs den richtigen Gruppen oder Benutzern zugewiesen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereiche erstellen oder ändern.

Praxisbereiche erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie Praxisbereiche für Ihre Rechtsabteilung, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Praxisbereichsformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Praxisbereichs
Aktiv	Option zum Aktivieren des Praxisbereichs Anfragen an die Rechtsabteilung können nur für aktive Praxisbereiche eingereicht werden.
Service Catalog-Kategorie	Name der Katalogkategorie, unter der die neuen Aufnahmeformulare für den Praxisbereich im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten organisiert sind. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur, wenn Sie Serviceportal für Rechtsangelegenheiten für juristische Services verwenden. Um juristische Services in Mitarbeiter-Center zu aktivieren, verwenden Sie die Taxonomiezuordnung. Weitere Informationen finden Sie unter Juristische Services im Mitarbeiter-Center-Portal.
Beschreibung	Beschreibung des Praxisbereichs

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Praxisbereich wird erstellt, und die zugehörigen Listen „Aufnahmeformulare“ und „Leiter des Praxisbereichs“ werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Fügen Sie mindestens einen Benutzer als Leiter des Praxisbereichs hinzu.

   Ein Praxisbereichsleiter kann alle nicht zugewiesenen Anfragen im Zusammenhang mit dem Praxisbereich anzeigen und sie den Mitgliedern des Praxisbereichs zuweisen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Leiter des Praxisbereichs“ auf **Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ einen oder mehrere Benutzer in der Liste **Sammlung** aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie der Liste **Leiter des Praxisbereichs** hinzuzufügen.
   Nur die Anwender von **Leiter Des Rechtsbereichs** -Gruppen werden in aufgeführt **Sammlung** Liste.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die ausgewählten Benutzer werden der zugehörigen Liste „Leiter des Praxisbereichs“ hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen aus der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare

Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen

Fügen Sie einem Praxisbereich ein Aufnahmeformular hinzu, um es einem Datensatzersteller zuzuordnen und Zuweisungsregeln und Servicelevel-Vereinbarungen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Öffnen Sie einen Praxisbereich, dem Sie ein Aufnahmeformular hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular des Aufnahmeformulars

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Aufnahmeformulars
Default subcategory (Standard-Unterkategorie)	Standardmäßige Unterkategorie, die dem Aufnahmeformular zugeordnet werden soll
Praxisbereich	Praxisbereich, zu dem das Aufnahmeformular gehört
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Aufnahmeformulars
Abschnitt „Datensatzersteller“	
Typ	Typ des Datensatzerstellers, der dem Aufnahmeformular zugeordnet werden soll Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Anforderung**: Der Leiter des Praxisbereichs kann Anfragen, die in diesem Bereich eingereicht werden, nicht zu einer rechtlichen Angelegenheit hochstufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Matter** (Angelegenheit): Benutzer der Rechtsabteilung können eine Angelegenheit in diesem Praxisbereich einreichen. ○ **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit): Der Leiter des Praxisbereichs kann Anfragen, die in diesem Praxisbereich eingereicht werden, zu einer rechtlichen Angelegenheit hochstufen. Während der Heraufstufung werden die Feldwerte aus dem Datensatz der Anfrage an die Rechtsabteilung in den Datensatz für Rechtsangelegenheiten kopiert.
Request Record Producer (Datensatzersteller für Anforderungen)	Datensatzersteller zum Senden von Anfragen im zugehörigen Praxisbereich. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatzersteller für Anfragen aus oder verwenden Sie den zugehörigen Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Anfragen**, um einen zu erstellen. Der neu erstellte Datensatzersteller für Anfragen enthält Standardwerte für einige Felder, die im Anfrageformular bereits ausgefüllt werden. **Hinweis:** Der zugehörige Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Anfragen** wird nur angezeigt, wenn dieses Feld leer ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anforderung** oder **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit) als Wert für Typ ausgewählt ist.
Matter Record Producer (Datensatzersteller für Angelegenheiten)	Datensatzersteller zum Erstellen einer Rechtsangelegenheit. Wenn eine Angelegenheit direkt erstellt werden kann, ordnen Sie einen vorhandenen Datensatzersteller für Angelegenheiten zu. Um einen neuen Datensatzersteller für Angelegenheiten zu erstellen und zuzuordnen, klicken Sie auf den zugehörigen Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Angelegenheiten**. **Hinweis:** Der zugehörige Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Angelegenheiten** wird nur angezeigt, wenn dieses Feld leer ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Matter** (Angelegenheit) als Wert für Typ ausgewählt ist.
Default matter template (Standardvorlage „Angelegenheit“)	Angelegenheitsvorlage, die standardmäßig ausgewählt wird, während die zugeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Angelegenheit hochgestuft wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Matter** (Angelegenheit) oder **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit) als Wert für Typ ausgewählt ist.
Optionen	Optionen zum Ändern des Standardverhaltens oder des Flow von juristischen Anforderungen und/oder Rechtsangelegenheiten gemäß Ihren Geschäftsanforderungen. Sie können unter den folgenden vordefinierte Optionen wählen: ○ **Assigned To field not mandatory** (Feld „Zugewiesen an“ nicht obligatorisch): Das Feld **Zugewiesen an** im Formular „Juristische Anforderung“ wird zu einem optionalen Feld. ○ **Disable Request Adhoc Approvals** (Ad-hoc-Genehmigungen für Anforderungen deaktivieren): Der Erfüller der Rechtsabteilung, der an der juristischen Anforderung arbeitet, kann keine Ad-hoc-Genehmigung für Anforderungen oder Anlagen initiieren. Die Schaltfläche **Genehmigung starten** ist im Formular „Juristische Anforderung“ nicht verfügbar. ○ **Disable Request Reopen** (Erneutes Öffnen der Anforderung deaktivieren): Die anfordernde Person kann eine geschlossene juristische Anforderung nicht erneut öffnen. Die Schaltfläche **Anforderung erneut öffnen** auf der Seite „Standardticket“ ist nicht verfügbar. ○ **Editable Assignment group in Request** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Anforderung): Der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der rechtliche Erfüller (Benutzer im Feld **Zugewiesen an**) können die Zuweisungsgruppe in einer juristischen Anforderung ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Beim Ändern der Zuweisungsgruppe kann ein Mitglied der vorhandenen Gruppen, das sich nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe befindet, den Zugriff auf die Anforderung verlieren. Der Wert im Feld **Zugewiesen an** wird gelöscht. ○ **Editable Assignment group in Matter** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Angelegenheit): Der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der rechtliche Erfüller (Benutzer im Feld **Zugewiesen an**) können die Zuweisungsgruppe in einer Rechtsangelegenheit ändern. **Hinweis:** Beim Ändern der Zuweisungsgruppe kann ein Mitglied der vorhandenen Gruppe, das sich nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe befindet, den Zugriff auf die Angelegenheit verlieren. Der Wert im Feld **Angelegenheitsbesitzer** wird ebenfalls gelöscht. ○ **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anhang aktivieren): Die an die juristischen Anforderungen und Rechtsangelegenheiten angehängten Dokumente können zu einem konfigurierten externen Speicherort hochgeladen werden. **Wichtig:** Für ein Aufnahmeformular kann nur ein externer Speicheranbieter konfiguriert werden. ○ **Enable Legal Request creation From Universal Request** (Erstellung juristischer Anforderung aus universeller Anforderung ermöglichen): Juristische Anforderungen können aus einer universellen Anforderung erstellt werden, um die Unterstützung der Rechtsabteilung für die Lösung der universellen Anforderung zu erhalten. ○ **Make Request Fulfiller as Matter Owner** (Erfüller der Anforderung zum Besitzer der Angelegenheit machen): Wenn eine juristische Anforderung zu einer Rechtsangelegenheit hochgestuft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wird, wird diese Rechtsangelegenheit automatisch dem Erfüller der juristischen Anforderung zugewiesen. ○ **Dokument aus Vorlage generieren** : Wenn eine Anforderung der Rechtsabteilung zur Vertragsüberprüfung übermittelt wird, bestimmt diese Option, ob das Dokument mithilfe einer Dokumentvorlage generiert wird. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, muss die anfordernde Person den Vertrag zur Überprüfung übermitteln. **Hinweis:** Die Option ist nur für die Tabelle sn_lg_OPS_Contract_Request verfügbar. ○ **Aktualisieren Sie Anforderungsfelder mit Variablen** : Wenn Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung zur Vertragsüberprüfung übermitteln oder die Variablen aktualisieren, werden die den Variablen zugeordneten Feldwerte automatisch aktualisiert. ○ **Initialisieren Sie den Rechtsvertrag** : Eine Vertragsanforderung wird automatisch erstellt, wenn eine Anforderung an die Rechtsabteilung für Verträge übermittelt wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Dem Praxisbereich wird ein Aufnahmeformular hinzugefügt. Der Abschnitt „Prüfliste“ und zugehörige Listen zum Verwalten von Unterkategorien, Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen, Zuweisungsregeln und Angelegenheitsvorlagen werden angezeigt.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie im Abschnitt „Prüfliste“ Aufgabenelemente hinzu, um eine Liste von Aktivitäten für den Erfüller der Anfrage bereitzustellen.
   Wenn ein Mitarbeiter eine neue Anfrage an die Rechtsabteilung über das Aufnahmeformular absendet, wird diese vordefinierte Prüfliste als Standardaufgabenelement in der entsprechenden Anfrage angezeigt.
   a. Klicken Sie neben der **Prüfliste** auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ).
   b. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   c. Geben Sie eine Beschreibung für das Aufgabenelement ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Unterkategorien“ eine neue Unterkategorie hinzu und ordnen Sie diese dem Aufnahmeformular zu.
- In der zugehörigen Liste SLA-Definitionen: Erstellen Sie eine Definition von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLA) , Falls erforderlich.
- Nutzen Sie die zugehörige Liste „Zuweisungsregeln“, um eine Zuweisungsregel für ein Aufnahmeformular zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Bearbeiten Sie im Katalog-Generator** Zugehöriger Link zum Aktualisieren des Datensatzerstellers für eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Angelegenheit oder beides basierend auf **Typ** Feldwert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über den Katalog-Generator.

  Der Administrator kann auch Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller für juristische Services .

- Nutzen Sie die zugehörige Liste der Angelegenheitsvorlagen, um dem Aufnahmeformular eine Angelegenheitsvorlage zuzuordnen, wenn ein Datensatzersteller für Angelegenheiten ausgewählt ist.

Unterkategorie für das Aufnahmeformular hinzufügen

Fügen Sie einem Aufnahmeformular eines Praxisbereichs eine Unterkategorie hinzu, um Anfragen an die Rechtsabteilung und Zuweisungen über das Aufnahmeformular zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Eine Unterkategorie mit demselben Namen können Sie vielen Aufnahmeformularen zuordnen. Ein Aufnahmeformular kann jedoch nicht mehrere Unterkategorien mit demselben Namen aufweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Öffnen Sie einen Praxisbereich.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Aufnahmeformulare ein Aufnahmeformular, in dem Sie eine Unterkategorie hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Unterkategorien“ auf **Neu**.
   Wenn Sie den nicht sehen können **Neu** Schaltfläche Wählen Sie im aktuellen Anwendungsbereich das Wort hier in der Nachricht oben auf der Seite aus, um den richtigen Anwendungsbereich für die Anzeige der Schaltfläche festzulegen.
5. Geben Sie im Feld **Unterkategorien** einen eindeutigen Namen für die Unterkategorie ein.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um anzugeben, ob die Unterkategorie aktiv ist.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Angelegenheitsvorlagen einem Aufnahmeformular zuordnen

Ordnen Sie eine Angelegenheitsvorlage einem Aufnahmeformular zu, das beim Heraufstufen einer Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer rechtlichen Angelegenheit verwendet werden kann, um vordefinierte Daten aufzunehmen.

Vorbereitungen

Hinweis: Die zugehörige Liste der Angelegenheitsvorlage ist nur im Aufnahmeformular verfügbar, wenn Sie **Matter** (Angelegenheit) oder **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit) als Wert für **Typ** ausgewählt haben.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config oder sn_lg_matter.matter_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Eine vorhandene Angelegenheit-Vorlage wird aktualisiert und veröffentlicht , Das Aufnahmeformular spiegelt die neueste Version der zugehörigen Materie-Vorlage wider.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Öffnen Sie einen Praxisbereich.
3. Öffnen Sie das Aufnahmeformular aus der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare, dem Sie eine Angelegenheitsvorlage zuordnen möchten.
4. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste der Angelegenheitsvorlagen eine vorhandene Angelegenheitsvorlage zu oder erstellen und verknüpfen Sie eine neue Angelegenheitsvorlage.

Optionen	Schritte
Vorhandene Angelegenheitsvorlage zuordnen	**a.** Klicken Sie auf **Bearbeiten**. **b.** Verschieben Sie die erforderliche Vorlage aus der Liste **Sammlung** in die **Liste der Angelegenheitsvorlagen**. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Vorlage erstellen und mit dem Aufnahmeformular verknüpfen	**a.** Klicken Sie auf **Neu**. **b.** Vorlagen für Rechtsangelegenheiten erstellen. Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Intake form mapping** (Aufnahmeformularzuordnung) des Angelegenheitsvorlagenformulars das aktuelle Aufnahmeformular ausgewählt ist.

Ergebnis

Die ausgewählte Angelegenheitsvorlage ist dem Aufnahmeformular zugeordnet.

Anforderung an die Rechtsabteilung wird zugewiesen

Anfragen an die Rechtsabteilung können automatisch über Zuweisungsregeln oder erweiterte Arbeitszuweisung zugewiesen werden. Sie können Predictive Intelligence auch verwenden, um die Zuweisungsgruppe vorherzusagen.

Verwenden Sie für die Zuweisung einer Anfrage an die Rechtsabteilung eine der folgenden Lösungen:

- Verwenden Sie Zuweisungsregeln, um Anfragen an die Rechtsabteilung direkt zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
- Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Rechtsdienstleistungen, um Service Desk-Mitarbeitern Anfragen an die Rechtsabteilung zuzuweisen. Diese Funktion berücksichtigt Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery.
- Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery, die Algorithmen für maschinelles Lernen verwendet, um die Unterkategorie und die Zuweisungsgruppe vorherzusagen. Vorhersagen mit hoher Konfidenz werden automatisch in die Felder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgefüllt, während Vorhersagen mit niedriger und mittlerer Konfidenz als Vorschläge angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence für Legal Service Delivery.

- Verwenden Sie sowohl Zuweisungsregeln als auch Predictive Intelligence für Legal Service Delivery. Bei Vorhersagen mit hoher Konfidenz wird der Wert für die Zuweisungsgruppe automatisch im Feld aktualisiert. Für Vorhersagen mit niedriger und mittlerer Konfidenz werden die Vorschläge angezeigt, und die Zuweisungsregelfunktion füllt die Zuweisungsgruppe basierend auf Ihren Konfigurationen aus.

Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für ein Aufnahmeformular, um die zugehörige Anfrage oder Angelegenheit für die Rechtsabteilung einem Benutzer oder einer Gruppe zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config oder sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Öffnen Sie das Aufnahmeformular aus der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsregeln“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der eindeutige Name der Zuweisungsregel
Aktiv	Option zum Markieren der Zuweisungsregel als aktiv Eine Anfrage an die Rechtsabteilung wird einer Gruppe oder einem Benutzer nur basierend auf aktiven Zuweisungsregeln zugewiesen.
Registerkarte „Gilt für“	
Tabelle	Name der Tabelle, für die diese Zuweisungsregel gilt
Bedingungen	Bedingungen, für die die Zuweisungsregel gilt. Wenn Sie beispielsweise eine Regel anwenden möchten, wenn eine Anfrage in einer Datenschutzkategorie an die Rechtsabteilung übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Kategorie][ist][Datenschutz]**.
Registerkarte „Zuweisen an“	
Anwender	Benutzer, dem die Anfrage an die Rechtsabteilung zugewiesen ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Benutzergruppe, der die Anfrage an die Rechtsabteilung zugewiesen ist

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Eine Zuweisungsregel mit Bedingungen wird erstellt. Jede Anfrage oder Angelegenheit für die Rechtsabteilung, die die Bedingungen der Regel erfüllt, wird der angegebenen Gruppe oder dem angegebenen Benutzer zugewiesen.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um eine langfristige Anforderung an die Rechtsabteilung zu schließen

Aktivieren Sie als Administrator sn_lg_OPS.allow_Request_closure_with_Open_matters Systemeigenschaft zum Schließen von Anfragen an die Rechtsabteilung, auch wenn sie mit Anforderungen mit langer Laufzeit verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
sn_lg_OPS.allow_Request_closure_with_Open_matters Ist eine konfigurierbare Systemeigenschaft, die zum Konfigurieren einer Anforderung an die Rechtsabteilung zum Schließen verwendet wird, obwohl sie mit Anforderungen mit langer Laufzeit verknüpft ist. Die Eigenschaft hat keine Abhängigkeit von einer anderen Funktion. Standardmäßig ist die Eigenschaft auf festgelegt **Falsch** Und Anfragen an die Rechtsabteilung können nicht geschlossen werden, wenn sie offen sind. Um Anfragen an die Rechtsabteilung zu schließen, auch wenn die primäre Anforderung an die Rechtsabteilung geöffnet ist, aktivieren Sie die Eigenschaft, indem Sie sie in ändern **Wahr** .

Prozedur
1. Geben Sie im Filternavigator ein sys_properties.list .
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach sn_lg_OPS.allow_Request_closure_with_Open_matters Eigenschaft.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.
5. Aktualisieren Sie **Wert** Feld bis Wahr .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die sn_lg_OPS.allow_Request_closure_with_Open_matters Die Systemeigenschaft ist aktiviert, und die zugehörigen rechtlichen Anforderungen können geschlossen werden, auch wenn die primäre rechtliche Anforderung offen ist.

Konfigurieren Sie die Anzahl der Datensätze, die in Suchvorschlägen angezeigt werden sollen

Konfigurieren Sie als Administrator die Systemeigenschaft sn_lg_cf_Workspace.Workspace_typeahead_list_count, um die Anzahl der Datensätze anzugeben, die in der Vorschlagsliste einer Typeahead-Suche in rechtlichen Anforderungen angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cf_Workspace.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie ein `sys_properties.list` Im Navigationsfilter.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `sn_lg_cf_Workspace.Workspace_typeahead_list_count` Eigenschaft.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. In **Wert** Feld die Anzahl der Datensätze angeben, die in der Vorschlagsliste einer Typeahead-Suche angezeigt werden sollen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verwalten von Datensatzerstellern für juristische Services

Ein Datensatzersteller hilft Ihnen beim Einrichten eines Aufnahmeformulars für Anfragen an die Rechtsabteilung, das Felder enthält, die eine anfordernde Person ausfüllen muss, sowie beim Initiieren einer Anfrage an die Rechtsabteilung.

Ein Datensatzersteller für einen juristischen Service ist einem Praxisbereich zugeordnet und wird unter einer Servicekatalog-Kategorie angezeigt, die im Praxisbereich definiert ist. Im Praxisbereich sind auch die Servicelevel-Vereinbarungen und Zuweisungsregeln konfiguriert. Basierend auf den Zuweisungsregeln wird die Anfrage den zuständigen Gruppen oder Benutzern aus der Rechtsabteilung zur Lösung zugewiesen.

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über die klassische Umgebung

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller zum Definieren eines Aufnahmeformulars für eine Anfrage an die Rechtsabteilung. Mitarbeiter können diese Aufnahmeformulare im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie den Anwendungsbereich von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ausgewählt haben.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum Verwalten von Datensatzerstellern mit Kataloggenerator finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über den Katalog-Generator .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Rechtskatalog** > **Datensatzersteller**an.
2. Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller.
   - Klicken Sie zum Anlegen eines Datensatzerstellers auf **Neu**.
   - Wenn Sie einen vorhandenen Datensatzersteller ändern möchten, öffnen Sie den Datensatzersteller aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Datensatzerstellers
Tabellenname	Name der Tabelle, in der die über den Datensatzersteller erfassten Daten gespeichert werden ○ Wählen Sie **Anfrage an die Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]** aus, wenn Sie den Datensatzersteller für Anfragen an die Rechtsabteilung erstellen. ○ Wählen Sie **Legal Matter (Rechtsangelegenheit) [sn_lg_matter_matter]** aus, wenn Sie den Datensatzersteller für Rechtsangelegenheiten erstellen. **Hinweis:** Sie müssen die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert haben, um diese Option verwenden zu können. ○ Wählen Sie eine Tabelle aus, die für einen Praxisbereich spezifisch ist, wenn Sie die vom Datensatzersteller gesammelten Daten für die Berichterstellung verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.
Anwendung	Anwendung, zu der dieser Datensatzersteller gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie den Datensatzersteller erstellen.
Aktiv	Option zum Markieren des Datensatzerstellers als aktiv. Nur aktive Datensatzersteller sind im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten als Aufnahmeformular der Rechtsabteilung verfügbar.
Registerkarte „Darin enthalten“	
Kurzbeschreibung	Kurzeschreibung des Datensatzerstellers
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Datensatzerstellers
Skript	Skripts, mit denen bestimmten Feldern im erstellten Datensatz Werte dynamisch zugewiesen werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Registerkarte „Eingabehilfe“	
Kataloge	Name des Service Catalog, zu dem dieser Datensatzersteller gehört. Wählen Sie **Legal Operations Catalog** (Katalog für rechtliche Angelegenheiten).
Kategorie	Name der Service Catalog-Kategorie, in der das Aufnahmeformular im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten angezeigt werden soll

4. Speichern Sie den Datensatzersteller.
   - Speichern Sie einen neuen Datensatzersteller, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen in einem vorhandenen Datensatzersteller, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ Variablen hinzu oder ändern Sie diese.
   Variablen in einem Datensatzersteller werden als Felder im Aufnahmeformular der Rechtsabteilung angezeigt, um Informationen von Mitarbeitern zu sammeln, wenn sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreichen.

   Wichtig: Wenn Sie den Datensatzersteller für eine Praxisbereichstabelle konfigurieren, müssen Sie die Variable einem Spaltennamen der ausgewählten Tabelle zuordnen. Aktivieren Sie im Variablenformular das Kontrollkästchen **Feld zuordnen** und den Spaltennamen der ausgewählten Praxisbereichstabelle im **Feld**. Nur die zugeordneten Variablen werden in die Spalten der ausgewählten Tabelle kopiert.

   Weitere Informationen zum Erstellen von Variablen finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicekatalog-Variable .
6. Weisen Sie in der zugehörigen Liste „Zugewiesene Themen“ das Katalogelement einem Thema in einer Taxonomie zu, sodass das Katalogelement dem Mitarbeiter-Center-Portal hinzugefügt wird.
   Weitere Informationen zu zugewiesenen Themen und zur Taxonomie finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.
7. Wenden Sie in den zugehörigen Listen „Anwendbar für“ und „Nicht anwendbar für“ die Benutzerkriterien an, um den Zugriff des Datensatzerstellers zu steuern.
   Mit Benutzerkriterien werden Bedingungen für Benutzerdatensätze definiert, mit denen Sie den Zugriff auf den Datensatzersteller für Benutzer gewähren oder verweigern können, die diese Bedingungen erfüllen. Weitere Informationen zum Erstellen von Anwenderkriterien finden Sie unter Richten Sie die Anwenderkriterien ein .
8. Wenn Sie die Option zum Speichern angehängter Dokumente für eine juristische Anforderung in einem externen Speicher aktiviert haben, können Sie das Skript hinzufügen, um die an eine juristische Anforderung angehängten Dokumente beim Senden zu validieren.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Katalog-Clientskripts“ auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalog-Clientskripts“ aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Servicekatalog-Client-Skript .

   c. Kopieren Sie im Feld **Skript** das folgende Clientskript, das für das Katalogelement ausgeführt wird, um Folgendes festzustellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Dateigröße des hochgeladenen Dokuments liegt innerhalb der zulässigen Grenzen.

  Diese Prüfung gilt für den externen Microsoft OneDrive-Speicher.

- Eine Datei mit demselben Namen ist im Ordner bereits vorhanden.

```
var status = true;
      var uniqueNames = [];
      var duplicateNames = [];
      var largeFileNames = [];
      var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
      attachments.forEach(function(attachment) {
         var name = attachment['file_name'];
         var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
         if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
            duplicateNames.push(name);
         } else if (size > 4000000) {
            largeFileNames.push(name);
         }
         uniqueNames.push(name);
      });
      if (largeFileNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
         largeFileNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
         });
         status = false;
      }
      if (duplicateNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
         duplicateNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
         });
         status = false;
      }
      return status;
   }
}
function getSizeInBytes(size) {
   var unit = size.split(" ")[1];
   var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
   switch (unit) {
      case "MB":
         value = value * 1000000;
         break;
      case "KB":
         value = value * 1000;
         break;
   }
   return value;
}
```

Automatische Übersetzung

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über den Katalog-Generator

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller mithilfe einer Katalogvorlage, um ein Aufnahmeformular für einen juristischen Service zu definieren. Mitarbeiter können diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufnahmeformulare im verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Dient zum übermitteln einer Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.Request_config oder sn_lg_matter.matter_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die folgenden mit installierten Basissystem-Katalogelementvorlagen Management von Anfragen an die Rechtsabteilung So erstellen Sie einen Datensatzersteller für juristische Services:

- **Vorlage für Aufnahmeformular für juristische Anforderung** : Zum Erstellen eines Datensatzerstellers für Anfragen an die Rechtsabteilung
- **Formularvorlage für Aufnahme von Rechtsangelegenheiten** : Zum Erstellen eines Datensatzerstellers für Rechtsangelegenheiten

Weitere Informationen zu Katalogelementvorlagen und Katalogelementen finden Sie unter Katalog-Generator .

Prozedur

1. Öffnen Sie den Katalog-Generator über den Anwendungsnavigator oder ein Aufnahmeformular.

Option	Schritte
Aus einem Aufnahmeformular	**a.** Öffnen Sie ein Aufnahmeformular Für das ein Datensatzersteller ausgewählt ist. **b.** Klicken Sie auf **Bearbeiten Sie im Katalog-Generator** Zugehöriger Link.
Im Anwendungsnavigator	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator**an. **b.** Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller. ▪ Um einen Datensatzersteller zu erstellen, auf **Dashboard** Klicken Sie auf die Registerkarte **Erstellen Sie ein neues Katalogelement** . ▪ Klicken Sie auf , um einen vorhandenen Datensatzersteller zu ändern **Katalogelemente** Registerkarte und öffnen Sie den Datensatzersteller aus der Liste. **c.** Überprüfen Sie die Schritte im Zusammenhang mit dem Erstellungsprozess, und klicken Sie auf **Fahren Sie Fort** . **d.** Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste aus, überprüfen Sie die Vorlagenvorschau, und klicken Sie auf **Verwenden Sie diese Elementvorlage** .

2. Geben Sie basierend auf der Definition der einzelnen Schritte in der Vorlage die erforderlichen Informationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Katalogelement mithilfe einer Vorlage .

Stellen Sie neben der Eingabe anderer Details sicher, dass Sie einem Datensatzersteller für einen juristischen Service die folgenden Informationen bereitstellen:

Datensatzersteller für Rechtsdienst

Schritt	Feld und Standardwerte aus der Vorlage
Ziel	**Tabelle**: ○ Für Anfragen an die Rechtsabteilung: Standard ist **Anforderung an die Rechtsabteilung [sn_lg_OPS_Request]** . Sie können auswählen Praxisbereichstabelle für Anfragen an die Rechtsabteilung Nach Bedarf. ○ Für Rechtsangelegenheiten: Standard ist **Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]** . Sie können auswählen Praxisbereichstabelle für Rechtsangelegenheiten Nach Bedarf.
Standort	○ **Kataloge** : Standard ist **Katalog Für Rechtliche Angelegenheiten** . ○ **Kategorien** : Anfrage an die Rechtsabteilung für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheit für Rechtsangelegenheiten. Sie können einen anderen Katalog und auswählen Kategorie Basierend auf Ihren Anforderungen.
Zugriff	○ **Verfügbar für** : ▪ Für Anfragen an die Rechtsabteilung: Standard ist **Anwender mit der Rolle „legal_user“** . ▪ Für Rechtsangelegenheiten: Standard ist **Rechtsangelegenheitskatalog** . Wählen Sie Anwender mit bestimmten Rollen aus, denen Zugriff auf den Datensatzersteller gewährt wird. ○ **Nicht verfügbar für** : Wählen Sie Anwender mit bestimmten Rollen aus, denen der Zugriff auf den Datensatzersteller verweigert wird. **Hinweis:** Wenn Sie in keiner Option ein Anwenderkriterium angeben, wird jedem Zugriff gewährt. Weitere Informationen zum Erstellen von Anwenderkriterien finden Sie unter Richten Sie die Anwenderkriterien ein .

3. Klicken Sie auf, um Ihre Änderungen in jedem Schritt zu speichern **Speichern** .
   Alle Änderungen an den Elementattributen werden automatisch gespeichert, wenn Sie zum nächsten Schritt navigieren.
4. Klicken Sie auf, um eine Vorschau des Datensatzerstellers anzuzeigen **Vorschau** .
5. In **Überprüfen und übermitteln** Schritt: Überprüfen Sie den Datensatzersteller, und klicken Sie auf **Übermitteln** Um den Datensatzersteller im ausgewählten Katalog zu veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem, um Dokumente zu speichern, die an juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten angehängt wurden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für das externe Speichersystem installiert und eingerichtet hat, das Sie für rechtliche Apps konfigurieren möchten.

Box-Spoke **Version v3.1.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Box Account, siehe Richten Sie die Box-Spoke ein .

Google Drive Spoke **Version v1.3.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Google Drive Account, siehe Einrichten Google Drive Spoke an.

Microsoft OneDrive Spoke **Version v2.1.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Microsoft OneDrive Account, siehe Einrichten Microsoft OneDrive Spokean.

Microsoft SharePoint Spoke **Version v2.2.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie Microsoft SharePoint, Siehe .

iManage Spoke **Spoke v1.0.0**

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des iManage-Accounts finden Sie unter Richten Sie die iManage-Spoke ein .

> **Wichtig:** Geben Sie nach dem Einrichten der Spoke dem iManage-Spoke-Anwender [sn_imanage_spk.user] Rolle für Anwender, die auf den externen iManage-Speicher zugreifen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Integrationen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.

Optionen	Schritte
Konfiguration einer externen App erstellen	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Wählen Sie auf der Seite „Integrations–typ“ die aus **Externer Speicher** Link.
Konfiguration einer vorhandenen externen App ändern	Öffnen Sie die Konfiguration der externen App aus der Liste.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Externer Speicher“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration eines externen Speichers als aktiv.
Tabelle	Tabelle, in der die Informationen der juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit gespeichert sind. Beispiel: ○ Um Dokumente für eine juristische Anforderung zu speichern, wählen Sie die Tabelle **Juristische Anforderung [sn_lg_ops_request]** aus. ○ Um Dokumente für eine Rechtsangelegenheit zu speichern, wählen Sie die Tabelle **Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]** aus. ○ Um Dokumente für eine Vertragsanforderung zu speichern, wählen Sie die Tabelle **Rechtsgültiger Vertrag [sn_lg_contracts_repository]** aus. Die ausgewählte Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen im Feld **Variablen auswählen**.
Bedingung	Filterbedingungen, um das Speichern von Dokumenten für eine bestimmte Anforderungskategorie zu bestimmen. Beispiel: Sie haben bereits die Integration mit dem externen Speicher von Box eingerichtet und möchten dort ausschließlich NDA-Verträge speichern. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann den Namen des externen Speichers im aus **App** Feld.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein externes Speichersystem zum Speichern von Dokumenten verwendet wird. Wenn mehrere externe Speichersysteme die Bedingungen erfüllen, wird dasjenige mit dem niedrigsten Reihenfolgewert zum Speichern der Dokumente ausgewählt.
App	Externes Speichersystem, auf dem die Dokumente gespeichert werden. **Hinweis:** In der Liste werden nur externe Speichersysteme angezeigt, für die Spokes installiert und konfiguriert wurden.
Ordnerstruktur	Dateipfad zum Speichern von Dokumenten im externen Speichersystem, die an eine juristische Anforderung oder Rechtsangelegenheit angehängt wurden. Definieren Sie eine Ordnerstruktur mithilfe einer Kombination aus statischem und dynamisch generiertem Text aus den in der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Feldvariablen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise in der Ordnerstruktur `Rechtlich/${company}/Verträge/${number}`, ○ `Rechtlich` und `Verträge` sind dabei statische Texte. ○ `${company}` und `${number}` sind die in der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Feldvariablen. Diese Feldvariablen werden beim Speichern eines Dokuments im externen Speicher dynamisch durch die Werte im jeweiligen Feld ersetzt.
Variablen auswählen	Liste der Variablen, die in der Ordnerstruktur verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Ordnerstruktur anzupassen.
Attribute	Zusätzliche Konfigurationselemente basierend auf Ihrem Microsoft SharePoint Und iManage Konfiguration. Fügen Sie die folgenden Details hinzu: *`Microsoft SharePoint`* ○ **Mandant** : Fügen Sie die sys_ID des hinzu Microsoft SharePoint Mandantendatensatzan. ○ **Site_Name** : Fügen Sie den Namen der Website im Mandanten hinzu. ○ **Dokumentbibliothek** : Fügen Sie die Dokumentbibliothek hinzu, die auf der Website eingerichtet ist, auf der alle Dokumente im Zusammenhang mit Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten gespeichert werden. Weitere Informationen zum Verwalten von Microsoft SharePoint Mandanten, Sites und Dokumentbibliotheken finden Sie unter Microsoft Dokumentation. Diese Felder werden nur angezeigt, wenn **SharePoint** Ist aus ausgewählt **App** Feld. *`iManage`* ○ **Bibliothek** : Wenn ein Wert angegeben ist, lädt die Anwendung Dokumente mit der angegebenen Bibliothek hoch. Dies kann auch die Erstellung oder Verwendung von Arbeitsbereichen, Ordnern usw. umfassen. Dieses Attribut ist optional. Wenn die Bibliothek also nicht angegeben ist, ist dies die bevorzugte Bibliothek von iManage Service-Account-Anwender wird verwendet. ○ **Workspace_type** : Erfasst den Typ des Arbeitsbereichs zur Unterstützung der verschiedenen Anwendungsfälle. Zum Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ **Freigegeben** : Verwenden Sie einen vorhandenen Arbeitsbereich, um Dokumente hochzuladen. ▪ **Unabhängig** : Erstellen Sie einen separaten Arbeitsbereich für jede Anforderung und Angelegenheit. Dies hilft bei der effektiven Organisation und Nachverfolgung der Dokumente. Unabhängiger Arbeitsbereich kann eine Vorlage verwenden oder nicht. ○ **Template_ID** : Eindeutiger Bezeichner der Vorlage von iManage. Die Anwendung verwendet den Bezeichner zum Erstellen iManage Objekte wie Arbeitsbereiche, Ordner und Unterordner, die beim Hochladen der Dokumente die Vorlagenkonfigurationen verwenden. Dieses Attribut wird verwendet, wenn Workspace_type unabhängig ist. Sie können Vorlagen verwenden, um konsistente Namen und Ordnerstruktur für Arbeitsbereiche beizubehalten, die in erstellt wurden iManage. ○ **Ordner_Pfad** : Wird verwendet, um die Ordner oder Unterordner zu identifizieren, in die das Dokument hochgeladen wird. Dieses Attribut wird verwendet, wenn Workspace_type unabhängig ist. ○ **Shared_Workspace_ID** : Eindeutiger Bezeichner des freigegebenen Arbeitsbereichs. Dies wird verwendet, um den Arbeitsbereich zum Hochladen der Dokumente zu identifizieren, wenn der Arbeitsbereichstyp „Freigegeben“ ist. Weitere Informationen zu finden iManage, Siehe IManage Dokumentation. **Hinweis:** iManage Anmeldeinformationen sind erforderlich, um auf die Dokumentation zuzugreifen.

4. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie eine neue externe App-Konfiguration, indem Sie auswählen **Übermitteln** .
   - Speichern Sie die Änderungen in einer vorhandenen externen App-Konfiguration, indem Sie auswählen **Aktualisieren** .

   Die Konfiguration des externen Speichers wird gespeichert.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnis

Die Integration des externen Speichersystems wurde veröffentlicht und ist zum Speichern von Dokumenten bereit, die an juristische Anforderungen angehängt sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie in Aufnahmeformularen die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anhang aktivieren) hinzu, damit die an diese juristischen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten angehängten Dokumente im konfigurierten externen Speicher abgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften für Legal Service Delivery-Apps, um die Integration mit dem externen Speicheranbieter zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Service Delivery - Eigenschaften.

Integration Legal Service Delivery Anwendungen mit iManage Speicher

Integrieren iManage Speicher mit Legal Service Delivery Anwendungen, um den Dateien mehr Sicherheit zu bieten.

Sie können integrieren iManage Speicher mit Legal Service Delivery Anwendungen.

Die drei Arten von Integrationen sind:

- Freigegebener Arbeitsbereich: Um einen vorhandenen Arbeitsbereich und Ordner zum Hochladen von Dokumenten zu verwenden, verwenden Sie bei Bedarf den freigegebenen Arbeitsbereich. Beispielsweise möchten Sie die Dokumente nach Praxisbereichen organisieren. Sie folgen also einem Szenario für freigegebenen Arbeitsbereich, bei dem die Ordner für Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten im vorhandenen Arbeitsbereich erstellt und die Dokumente in die Ordner hochgeladen werden.
- Unabhängiger Arbeitsbereich mit einer Vorlage – um jede Anforderung oder Angelegenheit separat nachzuverfolgen und Dokumente hochzuladen, verwenden Sie bei Bedarf den unabhängigen Arbeitsbereich. Mit vordefiniertem iManage Die Vorlage hilft Ihnen, konsistente Namen und Ordnerstruktur für den Arbeitsbereich in beizubehalten iManage. Die Dokumente werden mit dem im Feld Folder_path genannten Ordner hochgeladen.
- Unabhängiger Arbeitsbereich ohne Vorlage – wenn Sie jede Anforderung oder Angelegenheit separat nachverfolgen und Dokumente mit dem im Feld Folder_path genannten Ordner hochladen möchten, verwenden Sie den unabhängigen Arbeitsbereich.

Freigegebener Arbeitsbereich

Im freigegebenen Arbeitsbereich werden Arbeitsbereiche von gemeinsam genutzt ServiceNow® Anwender, die bei registriert sind iManage Und iManage Speicher.

Attributdetails des freigegebenen Arbeitsbereichs

Attribut	Optional/Obligatorisch	Beispielwerte (manuelle Eingabe)
Bibliothek	Optional	Keine
Workspace_type	Obligatorisch	Freigegeben
Template_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Ordner_Pfad	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Shared_Workspace_ID	Obligatorisch	Legal!123

- **Ordnerstruktur** : <folder>/${number}.
- **Funktionsweise** : Wenn ein Dokument hochgeladen wird, verwendet die Anwendung einen vorhandenen Arbeitsbereich (Rechtsabteilung) und verwendet den primären Ordner erneut. Die Anwendung erstellt den Ordner unter dieser Ordnerhierarchie mithilfe der Rechtsanforderungs- oder Rechtsangelegenheitsnummer und lädt das Dokument in diesen Pfad hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt, dass das Dokument in den bestimmten Ordner hochgeladen wird.

Hinweis: Wenn einer der Ordner nicht vorhanden ist, erstellt die Anwendung sie zuerst und verwendet sie anschließend. In diesem Beispiel ist es ${number}.

Legal (Workspace) > Folder > LR001.

Unabhängiger Arbeitsbereich mit einer Vorlage

Unabhängiger Arbeitsbereich mit Details zu Vorlagenattributen

Attribut	Optional/Obligatorisch	Beispielwerte
Bibliothek	Optional	Keine
Workspace_type	Obligatorisch	Unabhängig
Template_ID	Obligatorisch	LegalTemplate!120
Ordner_Pfad	Obligatorisch	Dokumente
Shared_Workspace_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend

- **Ordnerstruktur** : ${number}.
- **Funktionsweise** : Die Anwendung erstellt einen Arbeitsbereich mit dem im Feld „Ordnerstruktur“ angegebenen Wert als Arbeitsbereichsname und erstellt die Ordner wie in der Vorlage definiert. In diesem Beispiel ist LegalTemplate!123 die Template_ID, die als Vorlage verwendet wird. Verwenden Sie dann den Ordnerpfad, der im Feld Folder_path angegeben ist, um das Dokument in den Ordner im Pfad hochzuladen. In diesem Beispiel wird die Dokumentdatei in den Ordner Dokumente hochgeladen.

  Das folgende Beispiel zeigt, dass das Dokument in den bestimmten Ordner hochgeladen wird:

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

Unabhängiger Arbeitsbereich ohne Vorlage

Unabhängiger Arbeitsbereich ohne Vorlagenattribut-Details

Attribut	Optional/Obligatorisch	Beispielwerte (manuelle Eingabe)
Bibliothek	Optional	Keine
Workspace_type	Obligatorisch	Unabhängig
Template_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Ordner_Pfad	Obligatorisch	Dokumente
Shared_Workspace_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend

- **Ordnerstruktur** : ${number}.
- **Funktionsweise** : Die Anwendung erstellt einen Arbeitsbereich mit dem im Feld „Ordnerstruktur“ angegebenen Wert als Arbeitsbereichsname. Die Anwendung erstellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dann anhand der Feldinformationen Folder_path einen Ordner und lädt das Dokument in den letzten Ordner hoch.

Das folgende Beispiel zeigt, dass das Dokument in den bestimmten Ordner hochgeladen wird:

LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

Erstellen Implementierung in Geskripteter Erweiterungspunkt

Erstellen Sie die Implementierung In Der sofort einsatzbereite geskriptete Erweiterungspunkt Bis plac Es wird ausgeführt In Die Skripteinbindung im Basisanwendungscode.

Vorbereitungen

Der Anwendungsbereich muss in die spezifische Anwendung geändert werden Für die Die Implementierung Im geskripteten Erweiterungspunkt Ist Ziel.

Erforderliche Rolle: Sie müssen über die spezifische Rolle für den Entwickler oder Administrator der Anwendung oder über die Administratorrolle verfügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie möchten senden Zusätzliche Informationen beim Hochladen des Dokuments, Sie Muss die Implementierung in erstellen Der geskriptete Erweiterungspunkt Und speichern Sie es in anwenderdefinierten Feldern in Die iManage Arbeitsbereich. Die anwenderdefinierten Felder sind auf voreingestellt iManage Und müssen für die Zuordnung aktiviert sein. Beispiel: <anwenderdefiniertes Feld 1> ist zugeordnet Praxisbereich, <anwenderdefiniertes Feld 2> ist zugeordnet Kategorie, <anwenderdefiniertes Feld 3> ist zugeordnet Angefordert von usw.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach **sn_lg_OPS.iManageCustomFieldHelperExtension** Im Feld API-Name unter Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Anwendungsbereich.
3. Wählen Sie den zu öffnenden Datensatz aus.
4. Wählen Sie aus **Implementierung erstellen** In Zugehöriger Link Abschnitt .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt.

Ergebnis

Die Implementierung wird erstellt In geskriptetem Erweiterungspunkt . Für weitere Informationen zur Vorgehensweise Verwenden Die Skripteinbindung für Geskriptet Erweiterungspunkt, siehe Verwenden Die Skripteinbindung für Geskriptet Erweiterungspunkt.

Verwenden Die Skripteinbindung für Geskriptet Erweiterungspunkt

Verwenden Die Skripteinbindung für den geskripteten Erweiterungspunkt Zum Aktualisieren der anwenderdefinierten Felder in iManage Speicher basierend auf der in den Funktionen bereitgestellten Zuordnung .

Die folgenden Prozesse erklären, wie die Skripteinbindung für den geskripteten Erweiterungspunkt implementiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Formular „Skripteinbindung“ das Skriptfeld Ist Wird automatisch mit der Struktur der erwarteten Funktionsdefinitionen ausgefüllt.Weitere Informationen zum Formular „Skripteinbindung“ finden Sie unter Skripteinbindungen .
- In der Skripteinbindung Die Funktion Haben Eingaben Das ist Verfügbar, wenn die Implementierung erfolgt Ist Angerufen.
- Im Fall von iManage Erweiterungspunkt (sn_lg_OPS.iManageCustomFieldHelperExtension), im Folgenden finden Sie die Funktionsdefinition, die Erwartung und mögliche Ausgaben:

Funktion Namen , Erwarten ed-Ergebnisse , Und mögliche Ausgaben

Funktionsname	Nutzungsinformationen	Ausgabe
CanHandle	Eingabe: Tabellenname: Name der Tabelle, deren aktueller Datensatz verarbeitet wird. Verwenden: Diese Funktion wird verwendet, um zu identifizieren, ob diese Implementierung ausgeführt werden soll Wenn der TableName, den Sie übergeben, lautet Verwenden Die S A ME-Bedingung Das ist In der Funktion definiert . Beispiel: In Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, Sie Verwenden Sie die Eingabe als tableName, um zu identifizieren, ob diese Implementierung für ist Dasselbe Tabelle. Das mögliche Skript wäre wie folgt: CanHandle: Function(tableName) { return tableName == "die Zieltabelle der Implementierung "; },	Wahr/falsch Wahr: Die aktuelle Ausführung muss ausgeführt werden. Falsch: Die aktuelle Ausführung darf nicht ausgeführt werden.
Prozess	Eingabe: RequestRecord: GlideRecord-Objekt des aktuellen Rechtsdatensatzes, der verarbeitet wird. Verwenden: Diese Funktion wird verwendet, um eine Zuordnung zwischen zu erstellen iManage	{ custom1: RequestRecord.getDisplayValue(„Practice_area custom2: RequestRecord.getValue(„description“) }

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsname	Nutzungsinformationen	Ausgabe
	Felder und die Felder des Rechtsdatensatzes. Beispiel: In Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, Sie Haben GlideRecord-Objekt des aktuellen relevanten Datensatzes der Rechtstabelle, das verwendet wird, um die Werte der Datensatzfelder abzurufen und den anwenderdefinierten Feldern in der Prozessfunktion zuzuordnen. Das mögliche Skript wäre wie folgt: Prozess: Function(requestRecord) { Return { custom1: RequestRecord.getDisplayValue("Practice_area"), custom2: Data, custom4: RequestRecord.requested_for.Country, Beschreibung: requestRecord.description }; },	

Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt

Liste der Felder im geskripteten Erweiterungspunkt.

Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Erweiterungspunkt. Der Name kann bis zu 100 alphanumerische Zeichen enthalten, einschließlich Sonderzeichen.
API-Name	Name der Erweiterungspunkt-API, der der Anwendungsbereich vorangestellt ist, für den sie gilt. Dies ist ein vom System zugewiesener Name, der nicht geändert werden kann.
Anwendung	Anwendung, der der Erweiterungspunkt zugewiesen ist. Dies ist vom System zugewiesen und kann nicht geändert werden.
Zugänglich von	Anwendung Bereich, der die Anwendungen definiert Der auf diesen geskripteten Erweiterungspunkt zugreifen kann. Verfügbare Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für geskripteten Erweiterungspunkt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Alle Anwendungsbereiche – kann von jedem Anwendungsbereich aus aufgerufen werden. • Dieser Anwendungsbereich – kann über den aktuellen Anwendungsbereich aufgerufen werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des geskripteten Erweiterungspunkts.
Beschreibung	Beschreibender Inhalt zum geskripteten Erweiterungspunkt.
Skript	Das serverseitige Skript, das ausgeführt werden soll, wenn es von anderen Skripts aufgerufen wird. Das Skript muss eine einzelne JavaScript-Klasse oder eine globale Funktion definieren. Der Klassen- oder Funktionsname muss mit dem Wert im Feld **Name** übereinstimmen.
Vom Client aufrufbar	Optionen, um den geskripteten Erweiterungspunkt für Client-Skripts, Listen-/Berichtsfilter, Referenzqualifizierer oder, falls angegeben, verfügbar zu machen als Teil der URL.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage für juristische Services

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die Erfüller der Rechtsabteilung verwenden können, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten zu senden. Sie können diese wiederverwendbaren Nachrichten in ihren zugewiesenen rechtlichen Anfragen oder Formularen für Rechtsangelegenheiten sowie in Chatsitzungen oder E-Mails verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Templated Response“ (com.sn_templates_snip) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die von den Erfüllern der Rechtsabteilung verwendet werden können, um auf Stakeholder einer Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit zu reagieren. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf, um eine Antwortvorlage zu erstellen **Neu** .
- Um eine vorhandene Antwortvorlage zu ändern, öffnen Sie sie aus der Liste.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Antwortvorlagenformular.
4. Speichern Sie die Antwortvorlage.
   - Speichern Sie eine neue Antwortvorlage, indem Sie auf klicken **Übermitteln** .
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Antwortvorlage, indem Sie auf klicken **Aktualisieren** .

   Die Antwortvorlage wird erstellt, und die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.
5. Ordnen Sie einen oder mehrere Kanäle zu, über die die Antwortvorlage verwendet werden kann.
   Eine Antwortvorlage ist nur über die von Ihnen ausgewählten Kanäle verfügbar. Sie können verschiedene Nachrichten bereitstellen, indem Sie Antwortvorlagen für jeden Kanal erstellen, z. B. Chat, E-Mail oder Formular.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Kanäle auf **Bearbeiten** .

   b. Wählen Sie im Formular Mitglieder bearbeiten einen oder mehrere Kanäle aus **Sammlung** Liste und klicken Sie auf **>** Um sie zu hinzuzufügen **Kanalliste** .

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die ausgewählten Kanäle werden der zugehörigen Liste „Kanäle“ hinzugefügt.

Ergebnis

Die Antwortvorlage kann vom Erfüller der Rechtsabteilung über die konfigurierten Kanäle verwendet werden.

Aktion für juristische Services auf Seite „Standardticket“ konfigurieren

Fügen Sie auf der Seite „Standardticket“ für eine juristische Anforderung eine Aktion und ihre Funktionalität hinzu, oder ändern Sie sie.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie die Konfiguration der Skripteinbindung, der geskripteten Erweiterungspunkte und der Service Portal-Widgets für juristische Services, die mit den Legal Service Delivery-Apps installiert wurden.
- Die Aktionen sind einer der Abschnitte einer Standardticketseite des Serviceportals. Machen Sie sich also mit vertraut Standardticketseite Und Serviceportal an.
- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Serviceportal-Widgets finden Sie unter Serviceportal-Widgets .
- Weitere Informationen zur Verwendung und Anpassung der Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .
- Vergewissern Sie sich, dass Sie den Anwendungsbereich auf Management von Anfragen an die Rechtsabteilung festgelegt haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Skript DefaultLegalTicketActions für das Basissystem ermöglicht die Konfiguration allgemeiner Aktionen für alle Arten von juristischen Anforderungen. Sie können diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

allgemeinen Aktionen für einen bestimmten Typ von juristischen Anforderungen überschreiben oder weitere Aktionen hinzufügen.

Prozedur

1. Fügen Sie eine Aktion im geskripteten Erweiterungspunkt hinzu, oder ändern Sie sie.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.

   b. Suchen Sie den Erweiterungspunkt **LegalTicketAction**, und wählen Sie ihn aus.

   c. Fügen Sie eine Implementierung für einen Praxisbereich hinzu, oder ändern Sie sie.

   - Um eine neue Implementierung für einen Praxisbereich hinzuzufügen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Implementierung erstellen**.

     Aktualisieren Sie das Skript im Formular „Skripteinbindung“ nach Bedarf.

     i. Um diese Implementierung auf den Praxisbereich zu beschränken, fügen Sie dem Parameter *canHandle* folgenden Code hinzu:

     ```
     canHandle: function(tableName) {
         return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
       },
     ```

     ii. Um eine neue Aktion hinzuzufügen, aktualisieren Sie die Methode *process*.

     Als Referenz können Sie eine vorhandene *process*-Methode der Skripteinbindung DefaultLegalTicketActions oder die Implementierung eines anderen Praxisbereichs heranziehen.

   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der Implementierungen eine Klasse aus.

     Aktualisieren Sie das Skript im Formular „Skripteinbindung“ nach Bedarf.

     - Um eine vorhandene Aktion zu ändern, aktualisieren Sie den Parameter *name* im JSON-Objekt so, dass er dem im Skript DefaultLegalTicketActions entspricht.

       Um beispielsweise das Standardverhalten der Aktion „Abbrechen“ in einem bestimmten Praxisbereich zu ändern, öffnen Sie die Implementierung des Erweiterungspunkts, und behalten Sie den Parameter *name* als `cancel` bei, während Sie andere Parameter im JSON-Objekt nach Bedarf ändern.

     - Um eine neue Aktion hinzuzufügen, erstellen Sie ein JSON-Objekt, und ändern Sie den Namen und andere Parameter nach Bedarf.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie auf der Seite „Standardticket“ Aktions-Widgets für juristische Services.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.

   b. Wählen Sie das Widget **Rechtsabteilung – Ticketaktionen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Überprüfen Sie das vorhandene Skript und die Angular ng-Vorlage als Referenz, und fügen Sie sie dann nach Bedarf hinzu, bzw. ändern Sie sie.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren und konfigurieren KI-Suche In Serviceportal für Rechtsangelegenheiten

Die ServiceNow® KI-Suche Die Anwendung stellt eine moderne Suchmaschine für Verbraucher bereit Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie die sys_ID des hinzu Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Datensatz in der Systemeigenschaft, die die unterstützten Portale enthält.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
   b. Öffnen Sie Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Zeichnen Sie die sys_ID auf, und kopieren Sie sie
   c. Öffnen Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], suchen Sie, und öffnen Sie sie `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list`.
   d. In **Wert** Feld, fügen Sie die sys_ID von an Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Datensatz.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Aktualisieren Sie Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Datensatz.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
   b. Öffnen Sie den Datensatz Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **AI Search aktivieren**.
   d. In **Anwendung Durchsuchen** Feld auswählen **Serviceportal Für Rechtsangelegenheiten – Standardanwendung Für Suche** .
   Durch die Konfiguration der Suchanwendung werden Einstellungen für die Such-Experience festgelegt, z. B. die Suchmaschine und die Höchstmenge an Suchergebnissen und Vorschlägen. Standardmäßig ist eine Suchanwendungskonfiguration ausgewählt, Sie können sie jedoch nach Bedarf ändern. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Anwendungskonfigurationen durchsuchen .
   e. In **Suchergebniskonfiguration** Feld auswählen **Portal-Suche Für Rechtsangelegenheiten** .
   Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden. Standardmäßig ist eine Suchergebniskonfiguration ausgewählt, Sie können sie jedoch nach Bedarf ändern. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie eine EVAM-Definition .
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Delegierung von rechtlichen Verpflichtungen und Genehmigungen

Erfüller der Rechtsabteilung können ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren, solange sie nicht verfügbar sind. Der Delegierte erhält die gleiche Zugriffsebene wie die Erfüller der Rechtsabteilung, um an deren Anfragen an die Rechtsabteilung,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen zu arbeiten.

Legal Service Delivery bietet Unterstützung für die folgenden Delegierungen:

ServiceNow AI Platform-Delegierung

Diese Delegierungsmethode ist standardmäßig aktiv. Mit dieser Delegierung können Anwälte alle Elemente an den Delegierten delegieren. Beim Hinzufügen eines Delegierten können Anwälte jedoch die Delegierungsoptionen einschränken:

- Nur Genehmigungen delegieren
- Nur Zuweisungen delegieren
- Genehmigungen und Zuweisungen delegieren
- Benachrichtigungen delegieren

Granulare Delegierung

Mit der granularen Delegierung können Anwälte auswählen, welche Elemente aus den ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen delegiert werden sollen.

Hinweis: Diese Delegierungsmethode erfordert die Aktivierung des Plugins „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation).

Bevor Anwälte die Delegierung verwenden können, muss der Administrator die Delegierungsregeltabellen, Delegierungsregeln und konfigurieren **Mein Delegierter** Arbeitsbereichsliste in Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Arbeitsbereich:

- Legen Sie die Arbeitsbereichsliste **Meine Delegierten** in der Tabelle „Delegierter – detailliert“ [sys_granular_delegate] als aktiv fest.
- Legen Sie die Arbeitsbereichsliste **Meine Delegierten** in der Delegiertentabelle [sys_user_delegate] als inaktiv fest.

Für die neue Experience Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich, geöffnet `<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates`.

Die **Mein Delegierter** Die UX-Liste muss wie folgt konfiguriert werden:

- Die **Meine Delegierten** Die Liste in der Tabelle „granulare Delegierte“ [sys_granular_Delegate] muss aktiv sein.
- Die **Meine Delegierten** Die Liste in der Delegierten-Tabelle [sys_user_Delegate] muss inaktiv sein.

Eine Aufgabe wird delegiert, wenn sie den für eine Delegierung angegebenen Delegierungsregeln entspricht. Sie können beispielsweise nur die Anforderungen für die Datenschutzbewertung delegieren. Eine Delegierungsregel kann in der Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lg_ops_request] mit der Bedingung **[Kategorie] [ist] [Datenschutz]** festgelegt werden.

Zugehörige Informationen

Granulare Delegierung einrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtliche Verpflichtungen an einen anderen Benutzer delegieren

Delegieren Sie rechtliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit Ihren zugewiesenen rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen an einen anderen Benutzer, wenn Sie möglicherweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie unter **Set Delegate** (Delegierten festlegen) auf **Meine Delegierten**.
4. Klicken Sie in der Liste „Meine Delegierten“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Delegierter“

Feld	Beschreibung
Benutzer	Benutzer, der rechtliche Verpflichtungen an einen Delegierten delegiert.
Delegierter	Benutzer, an den Sie rechtliche Aufgaben delegieren, die Ihnen zugewiesen sind. **Hinweis:** Der Delegierte muss aus der Zuweisungsgruppe stammen, deren Mitglied Sie sind.
Start	Startdatum des Delegierungszeitraums.
Ende	Enddatum des Delegierungszeitraums.
Freigaben	Option zum Delegieren von Genehmigungen. Wählen Sie diese Option aus, um den Delegierten zu autorisieren, die Ihnen zugewiesenen Genehmigungen zu genehmigen oder abzulehnen.
Zuweisungen	Option zum Delegieren von Zuweisungen. Wählen Sie diese Option aus, um dem Delegierten für alle Genehmigungen, Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten und Aufgaben in Rechtsangelegenheiten die gleiche Zugriffsebene zu gewähren, die Sie haben.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Delegieren von Benachrichtigungen. Wählen Sie diese Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Die Festlegung der Delegierung hat für den angegebenen Zeitraum folgende Auswirkungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Delegierte kann auf alle Funktionen zugreifen und diese ausführen, die Sie für die Ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen aus der Liste **An mich delegiert** ausführen können.
- Sowohl Sie als auch der Delegierte erhalten Benachrichtigungen im Zusammenhang mit Aktivitäten zu rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheitsaufgaben und Genehmigungen.

Bestimmte rechtliche Verpflichtungen mithilfe der granularen Delegierung an einen anderen Benutzer delegieren

Delegieren Sie bestimmte rechtliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit den Ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen an einen anderen Benutzer, wenn Sie möglicherweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind. Diese spezifischen Verpflichtungen werden aus den vordefinierten Delegierungsregeln abgeleitet.

Vorbereitungen

- Das Plugin „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation) muss aktiviert sein.
- In den Einstellungen des „Legal Counsel Workspace“ (Legal Counsel-Arbeitsbereich) muss die Liste **Meine Delegierten** wie folgt konfiguriert werden:
  - Die Arbeitsbereichsliste **My Delegate** (Mein Delegierter) in der Tabelle „Delegierter – detailliert“ [sys_granular_delegate] muss aktiv sein.
  - Die Arbeitsbereichsliste **My Delegate** (Mein Delegierter) in der Tabelle „Delegierter“ [sys_user_delegate] muss inaktiv sein.
- Für die neue Experience Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich, geöffnet `<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates`.

  Die **Mein Delegierter** Die UX-Liste muss wie folgt konfiguriert werden:
  - Die **Meine Delegierten** Die Liste in der Tabelle „granulare Delegierte“ [sys_granular_Delegate] muss aktiv sein.
  - Die **Meine Delegierten** Die Liste in der Delegierten-Tabelle [sys_user_Delegate] muss inaktiv sein.
- Delegierungsregeln müssen vom Administrator erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Erforderliche Rolle: legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die granulare Delegierung verwenden, um nur bestimmte Anforderungen wie Anforderungen für die Datenschutzbewertung zu delegieren. Eine Delegierungsregel kann in der Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lg_ops_request] mit der Bedingung **[Kategorie] [ist] [Datenschutz]** festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie unter **Set Delegate** (Delegierten festlegen) auf **Meine Delegierten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie in der Liste „Meine Delegierten“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Delegierter – detailliert“

Feld	Beschreibung
Delegierter	Benutzer, an den Sie rechtliche Aufgaben delegieren, die Ihnen zugewiesen sind. **Hinweis:** Der Delegierte muss aus der Zuweisungsgruppe stammen, deren Mitglied Sie sind.
Start	Startdatum des Delegierungszeitraums.
Ende	Enddatum des Delegierungszeitraums.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Delegierung wird für den angegebenen Zeitraum erstellt. Die Registerkarte **Delegierungsregeln** wird angezeigt.
7. Weisen Sie auf der Registerkarte **Delegierungsregeln** dem Delegierten nur bestimmte rechtliche Verpflichtungen und Genehmigungen zu, die in den Delegierungsregeln definiert sind.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Delegierungsregeln** auf **Verpflichtungen hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Verpflichtungen hinzufügen“ die Delegierungsregeln aus, die Sie dem Delegierten zuweisen möchten.
   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Ergebnis
Die Festlegung der granularen Delegierung hat für den angegebenen Zeitraum folgende Auswirkungen:

- Der Delegierte kann auf die Ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen gemäß den zugewiesenen Verpflichtungen aus der Liste **An mich delegiert** zugreifen und an diesen arbeiten.
- Sowohl Sie als auch der Delegierte erhalten Benachrichtigungen im Zusammenhang mit Aktivitäten zu rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheitsaufgaben und Genehmigungen.

Delegierte rechtliche Verpflichtungen anzeigen und bearbeiten

Delegieren Sie rechtliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit Ihren zugewiesenen rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen an einen anderen Benutzer, wenn Sie möglicherweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie unter **Delegate to me** (An mich delegieren) auf ein Listenelement, um Datensätze anzuzeigen, die dem Benutzer zugewiesen sind, der seine Verpflichtungen an Sie delegiert hat.
   - Genehmigungen: Öffnet eine Liste aller delegierten Genehmigungen für Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten und Aufgaben in Rechtsangelegenheiten
   - Anforderungen: Öffnet eine Liste aller delegierten Anfragen an die Rechtsabteilung
   - Angelegenheiten: Öffnet eine Liste aller delegierten Rechtsangelegenheiten
   - Angelegenheitsaufgaben: Öffnet eine Liste aller delegierten Aufgaben in Rechtsangelegenheiten
4. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste, um ihn anzuzeigen und zu bearbeiten.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung verwenden

Mitarbeiter können eine juristische Anforderung bei der Rechtsabteilung einreichen, um Services von der Rechtsabteilung anzufordern und deren Status nachzuverfolgen.

Übersicht über die Verwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Informationen zum übermitteln und Nachverfolgen von Anfragen an die Rechtsabteilung finden Sie in den folgenden Aufgaben.

Anfragen an die Rechtsabteilung senden

Senden Sie eine an die Rechtsabteilung gerichtete Anfrage für sich selbst oder im Namen eines anderen Benutzers, um sich an die Rechtsabteilung zu wenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine juristische Anforderung auch über Ihr Mobilgerät oder den Virtual Agent-Chat einreichen.

- Weitere Informationen zum Einreichen von Anfragen an die Rechtsabteilung über ein Mobilgerät finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung über Now Mobile übermitteln.
- Um eine Anfrage an die Rechtsabteilung über den Virtual Agent-Chat senden zu können, muss in Ihrer Instanz die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Virtual Agent Conversations.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie das Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden, können Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung senden, indem Sie zum Serviceportal für Rechtsangelegenheiten navigieren und eine Anforderung aus dem auswählen **Servicekatalog** .

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie rechtliche Services** .
4. Filtern und suchen Sie in den Kategorien nach der Anfrage an die Rechtsabteilung.
5. Klicken Sie auf ein juristisches Serviceelement, für das Sie eine Anforderung senden möchten. Wenn Sie nicht sicher sind, welches Service-Element der Rechtsabteilung Sie zum Senden Ihrer Anfrage auswählen sollen, wählen Sie **General Legal Request (Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung)**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Hinweis: Jedes Formular für Anfragen an die Rechtsabteilung bietet je nach ausgewähltem juristischen Serviceelement unterschiedliche Felder.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Eine juristische Anforderung wird im Status „Neu“ erstellt.
- Die Anforderung wird einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf der im zugehörigen Praxisbereich festgelegten Zuweisungsregel zugewiesen.
- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:
  - Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
  - Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der Anforderung an die Rechtsabteilung hoch, und verwalten Sie sie.

    Hinweis: Wenn die Option „externer Speicher“ aktiviert ist, wird die **Dokumente** Registerkarte wird angezeigt. Andernfalls wird **Anhänge** Registerkarte wird angezeigt.

  - Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.
- Wenn der Administrator Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Zeigen Sie Details zur Anforderung an die Rechtsabteilung an, und verfolgen Sie sie

Zeigen Sie die Details einer Anforderung an die Rechtsabteilung an, nachdem sie übermittelt wurde, und verfolgen Sie Anforderungsaktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie zu navigieren Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Portal und Auswahl **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

2. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
3. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Zeigen Sie die Details der Anforderung an die Rechtsabteilung an.
   - Überprüfen Sie die Anforderungsdetails, indem Sie auf zugreifen **Anforderungsdetails** Registerkarte.
   - Überprüfen Sie das Vertragsdokument.
     - Wenn die Anforderung internen Speicher für Anhänge verwendet, greifen Sie auf zu **Vorschau** Registerkarte.
     - Wenn die Anforderung externen Speicher wie verwendet Microsoft OneDrive Google Drive, Oder Ähnliches, greifen Sie auf zu **Dokumentüberarbeitung** Registerkarte.
   - Zeigen Sie eine Liste der Unterzeichner und deren Details an, indem Sie auf zugreifen **Unterzeichner** Registerkarte.
   - Zeigen Sie Details zum Aufgaben-SLA an, indem Sie auf zugreifen **Aufgaben-SLAs** Registerkarte.
   - Zeigen Sie die Zugriffsebenen für Dokumente für verschiedene Personas an, indem Sie auf zugreifen **Dokumentzugriff** Registerkarte.
5. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die Aktivitäten der Anforderung, und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der daran arbeitet, indem Sie auf zugreifen **Aktivität** Registerkarte.

Übermittelte Anfragen an die Rechtsabteilung aktualisieren

Aktualisieren Sie die Anfragendetails, fügen Sie Kommentare hinzu oder laden Sie Dokumente im Rahmen einer Anfrage an die Rechtsabteilung hoch, die Sie übermittelt haben, während sie sich noch im Status „Neu“ oder „Zugewiesen“ befindet. Sie können eine übermittelte Anfrage unabhängig von ihrem Status abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie zu navigieren Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Portal und Auswahl **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

2. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
3. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste aus.
4. Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Seite „Standardticket“ die Anfragendetails, verwalten Sie Anhänge oder brechen Sie die Anfrage ab.

Aktion	Schritte
Anfragendetails ändern	**Hinweis:** Diese Möglichkeit besteht nur, wenn sich die Anfrage im Status „Neu“ befindet. **a.** Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Edit Request** (Anfrage bearbeiten) aus. **b.** Ändern Sie im Formular „Variablen“ die Anfragendetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	c. Klicken Sie auf **Speichern**. **d.** Klicken Sie auf **Zurück**, um zur Seite „Standardticket“ zurückzukehren. Die Anfrage an die Rechtsabteilung wird mit den neuen Informationen aktualisiert. Die Änderungen werden als Kommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.
Anfrage abbrechen	**a.** Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Anforderung abbrechen** aus. **b.** Geben Sie im Dialogfeld zur Bestätigung des Abbrechens der Anfrage den Grund für den Abbruch im Feld **Anmerkungen** ein, und klicken Sie auf **Confirm Cancellation** (Abbruch bestätigen). Die Anfrage wird abgebrochen und die Abbruchkommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt. Alle zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Alle ausstehenden Genehmigungsdatensätze werden ebenfalls abgebrochen und im Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ des Genehmigungsdatensatzes wird ein Kommentar veröffentlicht.

5. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare oder weitere Informationen zu Ihrer Anfrage für den Anfragenerfüller an.
6. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

Optionen	Schritte
Wenn die Registerkarte „Anhänge“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie das Symbol „Anhang hinzufügen“ (📎) Und wählen Sie eine Datei aus. ○ Um eine angehängte Datei umzubenennen, wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten des Dateinamens (✎) Und aktualisieren Sie den Dateinamen. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (✖).
Wenn die Registerkarte „Dokumente“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. Ein Link zum Dokument wird in der Spalte **Externe URL** der Dokumentliste aufgeführt. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie aus **Löschen** . Wählen Sie im

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	Dialogfeld Dokument löschen ein Dokument aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** .

7. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Freigaben** die Genehmigungsdetails an, die der Anfrage an die Rechtsabteilung zugeordnet sind.

   Hinweis: Die Registerkarte **Freigaben** wird nur angezeigt, wenn die Anfrage an die Rechtsabteilung oder ihr Anhang Genehmigungsdatensätze enthält.

8. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheiten** alle mit der juristischen Anforderung verknüpften Rechtsangelegenheiten an.

   Hinweis: Die Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** wird nur angezeigt, wenn die Anfrage an die Rechtsabteilung einer Rechtsangelegenheit zugeordnet ist und Sie zum Anzeigen von Rechtsangelegenheiten berechtigt sind.

Geschlossene juristische Anforderungen erneut öffnen

Öffnen Sie eine Anforderung erneut, wenn Sie mit der Lösung des Teams der Rechtsabteilung nicht zufrieden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als anfordernde Person können Sie nur eigene Anforderungen erneut öffnen, die geschlossen wurden („Geschlossen - vollständig“ oder „Geschlossen - unvollständig“). Eine abgebrochene Anforderung können Sie nicht erneut öffnen.

Hinweis: Für rechtliche Anforderungen, die auf Genehmigungs-Workflow basieren, wie Aktienvorabgenehmigungen, Offenlegungen von Interessenkonflikten und Geheimhaltungsvereinbarungen mit Drittparteien, ist die Option zum erneuten Öffnen nicht verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie zu navigieren Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Portal und Auswahl **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

2. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
3. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste aus.
4. Klicken Sie auf der Seite „Standardticket“ auf **Anforderung erneut öffnen**, um die Anforderung zu öffnen.
5. Geben Sie im Dialogfeld im Feld **Grund** Kommentare ein, um zu erklären, warum Sie die Anforderung erneut öffnen.
6. Klicken Sie auf **Anforderung erneut öffnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die Anforderung wird erneut geöffnet, und der Status ändert wird in „In Bearbeitung“ geändert. Die Anforderung wird demselben Mitglied des juristischen Teams zugewiesen, dem sie zuvor zugewiesen war. Wenn der Administrator E-Mail-Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten der zugewiesene Benutzer, der Leiter des Praxisbereichs, der Manager der Zuweisungsgruppe und alle Mitarbeiter, die der Anfrage hinzugefügt wurden, eine Benachrichtigung bezüglich der erneuten Öffnung der Anforderung durch die anfordernde Person. Wenn die Zuweisungsgruppenberechtigungen für die juristische Anforderung nicht „Kein Zugriff“ lauten, werden auch alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe benachrichtigt.

Juristische Anforderungen verwalten

Als Mitglied der Rechtsabteilung bearbeiten Sie juristische Anforderungen, die von Mitarbeitern eingereicht wurden, um deren Probleme zu lösen bzw. Fragen zu beantworten.

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann der Gruppenleiter die Anforderung selektieren und sich selbst oder beliebigen anderen Mitgliedern der Zuweisungsgruppe zuweisen.

Wenn eine anfordernde Person eine Anfrage an die Rechtsabteilung unter dem falschen Praxisbereich und der falschen Kategorie erstellt, kann der Erfüller die Anforderung an den richtigen Praxisbereich und die richtige Kategorie übertragen. Die übertragene Anforderung enthält alle relevanten Details, die aus der alten Anforderung kopiert wurden, einschließlich der Anhänge. Der Erfüller kann die Anforderung übermitteln oder sie an die anfordernde Person zurücksenden, um sie abzuschließen.

Hinweis: Die externen Speicheroptionen, die Anhänge in einer übertragenen Anforderung unterstützen, sind Microsoft OneDrive und Google Drive.

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um Ihnen zugewiesene juristische Anforderungen zu bearbeiten.

Anfragen an die Rechtsabteilung zuweisen

Weisen Sie sich selbst oder einer Person in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung selbst selektieren oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie unter **Legal Requests (Anfragen an die Rechtsabteilung)** auf **Nicht zugewiesen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Öffnen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen eine Anforderung, indem Sie auf die Anforderungsnummer klicken.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.
   - **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen. Der zugewiesene Benutzer kann dann mit der Anforderung an die Rechtsabteilung arbeiten.
   - **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
   - **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Das Feld „Zugewiesen an“ wird optional, wenn diese Option festgelegt ist.

   Das Berechtigungsfeld „Zuweisungsgruppe“ eines aktiven Datensatzes einer Anforderung an die Rechtsabteilung kann bearbeitet werden durch:
   - Praxisbereichsleiter, Zuweisungsgruppenmanager, Zugewiesen an und delegierte Anwender.
   - Jedes Mitglied der Zuweisungsgruppe, wenn sich der Datensatz im Status „Neu“ befindet oder die Zuweisungsgruppenberechtigung „Bearbeiten“ ist, oder konfigurierte Optionen haben „assigned_to_field_not_obligatorisch“.
6. Basierend auf der Berechtigungsoption weisen Sie die Anfrage sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.
   - Um die Anforderung sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
   - Um die Anfrage einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** einen Benutzer im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Der Status der Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Der zugewiesene Benutzer kann mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung beginnen.

Anfragen an die Rechtsabteilung bearbeiten

Bearbeiten Sie juristische Anforderungen, die Ihnen zugewiesen sind, oder als Mitarbeiter, um Probleme zu lösen oder Fragen zu beantworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Hinweis: In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.
   - **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen. Der zugewiesene Benutzer kann dann mit der Anforderung an die Rechtsabteilung arbeiten.
   - **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
   - **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Das Feld „Zugewiesen an“ wird optional, wenn diese Option festgelegt ist.

   Das Berechtigungsfeld „Zuweisungsgruppe“ eines aktiven Datensatzes einer Anforderung an die Rechtsabteilung kann bearbeitet werden durch:
   - Praxisbereichsleiter, Zuweisungsgruppenmanager, Zugewiesen an und delegierte Anwender.
   - Jedes Mitglied der Zuweisungsgruppe, wenn sich der Datensatz im Status „Neu“ befindet oder die Zuweisungsgruppenberechtigung „Bearbeiten“ ist, oder konfigurierte Optionen haben „assigned_to_field_not_obligatorisch“.
5. **Wahlweise:** Wenn die Anforderung aufgrund geschäftlicher Anforderungen einer neuen Zuweisungsgruppe zugewiesen werden muss, wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine andere Zuweisungsgruppe aus.

   Hinweis: Das Feld **Zuweisungsgruppe** kann nur bearbeitet werden, wenn die Option **Editable Assignment group in Request** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Anforderung) im zugewiesenen Aufnahmeformular konfiguriert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beim Ändern der Zuweisungsgruppe können Benutzer der vorhandenen Gruppen, die sich nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe befinden, den Zugriff auf die Anforderung verlieren. Die **Zugewiesen an** Feld wird ebenfalls gelöscht , Und der zugewiesene Anwender wird per E-Mail benachrichtigt.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis: Anwender mit der Rolle sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller werden in aufgeführt **Mitarbeitende** Feld.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

7. Bearbeiten Sie die Anfrage an die Rechtsabteilung, sodass die angeforderten Services und Informationen erfüllt werden.
   Wenn die Anforderung einer detaillierten Untersuchung bedarf, können Sie die Anforderung auf eine rechtliche Angelegenheit hochstufen.

   Hinweis: Um die Anfrage an die Rechtsabteilung auf eine Rechtsangelegenheit hochzustufen, müssen Sie die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert und den Datensatzerstellertyp im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Request and Matter (Anfrage und Angelegenheit** festgelegt haben. Weitere Informationen zum Festlegen eines Datensatzerstellertyps finden Sie unter Aufnahmeformulare zu Praxisbereichen hinzufügen.

8. Verwalten Sie Dokumente, die Teil der Lösung der juristischen Anforderung sind.
9. **Wahlweise:** Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die juristische Anforderung oder deren Anlagen, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
10. **Wahlweise:** Kommunizieren Sie mit der anfordernden Person oder anderen Stakeholdern mithilfe von E-Mails, Chats, Arbeitsnotizen oder Kommentaren.
    - Per E-Mail: Kommunizieren Sie per E-Mail mit Stakeholdern. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunizieren Sie per E-Mail .
    - Live-Chats verwenden: Kommunizieren Sie mithilfe von Chats mit Stakeholdern. Weitere Informationen finden Sie unter Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten.
    - Kommentare verwenden: Um mit der anfordernden Person oder anderen Stakeholdern zu kommunizieren, geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in ein **Kommentare** Feld und klicken Sie auf **Kommentare Veröffentlichen** .
    - Mithilfe von Arbeitsnotizen: Kommunizieren Sie mit den anderen Mitgliedern der Rechtsabteilung. Geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in ein **Arbeitsnotizen** Feld und klicken Sie auf **Veröffentlichen Sie Arbeitsnotizen** .

      Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in E-Mails, Chats und Formularfelder für Rechtsanfragen und Rechtsangelegenheiten einfügen, z. B. **Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** . Wählen Sie das Symbol für die Antwortvorlage ( ) Und suchen Sie basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail eine entsprechende Antwortvorlage. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in das erforderliche Feld ein.

      Hinweis: Antwortvorlagen, die für juristische Services konfiguriert sind Sind nur zur Verwendung verfügbar.

11. Schließen Sie die Anforderung oder brechen Sie sie ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nachdem Sie die Anforderung gelöst haben, können Sie die Anforderung abschließen.
- Wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine Aktion erfordert, können Sie sie abbrechen.

Anhänge für juristische Anforderungen verwalten

Laden Sie die Begleitdokumentation wie Dokumente, E-Mail-Kopien, Bilder und andere Dateien in eine juristische Anforderung hoch, während Sie sie bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Artefakte auch als Referenzmaterial verwenden, um in Zukunft ähnliche Anforderungen zu lösen.

Wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist, können Sie den Dokumentzugriff verwalten, damit Benutzer diese Anhänge sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente in der juristischen Anfrage.

Optionen	Schritte
Anhangssymbol verwenden	(Optional) Das Anhangssymbol wird in der Seitenleiste von Counsel Assist ange–

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	zeigt, wenn die Option für externen Speicher nicht aktiviert ist. **a.** Wählen Sie in der Seitenleiste „Counsel Assist“ das Anhangssymbol aus. **b.** Im Bereich **Anhänge** können Sie Anhänge hinzufügen, umbenennen und entfernen. ▪ Um ein Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Durchsuchen** Schaltfläche oder das Symbol „Anhang hinzufügen“ (+) Und wählen Sie eine Datei aus. **Hinweis:** Die Schaltfläche **Durchsuchen** ist verfügbar, wenn die juristischen Anfrage keine Anhänge enthält. Andernfalls ist das Symbol „Anlage hinzufügen“ + verfügbar. ▪ Um eine angehängte Datei umzubenennen, wählen Sie das Aktionssymbol (⋮), wählen Sie aus **Umbenennen** Und aktualisieren Sie den Dateinamen. ▪ Um eine angehängte Datei zu löschen, wählen Sie das Aktionssymbol und dann aus **Entfernen** . ▪ Um eine angehängte Datei herunterzuladen, wählen Sie das Aktionssymbol und dann aus **Herunterladen** .
Registerkarte „Dokumente“ verwenden	(Optional) Die Registerkarte **Dokumente** wird angezeigt, wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist. ○ Laden Sie ein neues Dokument hoch. **a.** In **Dokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. **b.** Wählen Sie im Formular „Neues Dokument“ die Option aus **Datei anhängen** Verknüpfen Sie eine Datei, und wählen Sie sie aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**. Auf der Registerkarte **Dokumente** befindet sich in der Spalte **Externe URL** der Liste „Dokumente“ ein Link zu dem Dokument. ○ Entfernen Sie eine angehängte Datei.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	a. Wählen Sie in der Liste auf der Registerkarte **Dokumente** das Dokument aus, das Sie löschen möchten. **b.** Wählen Sie **Löschen**. Der Zugriff auf diese Dokumente wird für verschiedene Benutzer auf unterschiedliche Arten gesteuert. Weitere Informationen zum Verwalten von Dokumenten finden Sie unter Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung.

Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung

Die an juristische Anforderungen angehängten Dokumente werden in das konfigurierte externe Speichersystem hochgeladen, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular der jeweiligen juristischen Anforderung aktiviert ist. Der Zugriff auf diese Dokumente durch verschiedene Personas wird in Echtzeit, über eine regelmäßige Aufgabe oder bei Bedarf gesteuert.

Dokumentzugriff durch verschiedene Personas

Die folgende Tabelle zeigt die Art des Zugriffs auf Dokumente und wann er verschiedenen Personas gewährt wird.

Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung

Persona	Zugriffstyp	Wann
Anfordernde Person, angefordert für	Lesen, Schreiben, Löschen – für eigene Dokumente Schreibgeschützt – für Dokumente, die vom Erfüller der juristischen Anforderung angehängt wurden	Anforderung wird übermittelt
Gruppenmanager	Lesen, Schreiben, Löschen	Anforderung wird übermittelt
Erfüller der juristischen Anforderung (Zugewiesen an)	Lesen, Schreiben, Löschen	Anforderung wurde zugewiesen
Mitarbeiter	Lesen, Schreiben, Löschen	Der Liste **Mitarbeiter** hinzugefügt
Ad-hoc-Genehmiger	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Ad-hoc-Genehmigung wird initiiert
Leiter des Praxisbereichs	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Ausführung regelmäßiger Aufgabe oder bei Bedarf
Mitglieder der Zuweisungsgruppe	Abhängig vom Feld **Zuweisungsgruppenberechtigung**	Ausführung regelmäßiger Aufgabe oder bei Bedarf
Benutzer auf Beobachtungsliste	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Der **Beobachtungsliste** hinzugefügt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung (Fortsetzung)

Persona	Zugriffstyp	Wann
Delegierte	Lesen, Schreiben, Löschen	Aufgabe `Resolve platform delegation permissions for legal request` wird wie geplant oder bei Bedarf ausgeführt.
Delegiert durch granulare Delegierung	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Benutzer wird delegiert

Die regelmäßige Aufgabe `Process External Storage Permissions` wird in den festgelegten Intervallen ausgeführt, um den Zugriff für alle unverarbeiteten Berechtigungen für im externen Speicher abgelegte juristische Anforderungen zu synchronisieren.

- Anfordernde Personen können über die Registerkarte **Dokumente** der Seite „Standardticket“ auf die Dokumente zugreifen, die an die jeweilige juristische Anforderung angehängt sind.

  Hinweis: Anfordernde Personen können nur die Dokumente aus der Anforderung löschen, die sie angehängt haben.

- Der rechtliche Erfüller, dem der jeweiligen juristischen Anforderung zugewiesen ist, kann über die Registerkarte **Dokumente** des Anforderungsdatensatzes in Center für Rechtsangelegenheiten auf Dokumente zugreifen.
- Benutzer, die der Angelegenheit hinzugefügt wurden, können bei Bedarf Zugriff auf Dokumente anfordern, wenn sie Zugriff benötigen, bevor die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird.
- Der rechtliche Erfüller kann den Zugriff von Benutzern auf Dokumente widerrufen.
- Ad-hoc-Genehmiger verlieren den Dokumentzugriff, nachdem sie das angeforderte Element genehmigt oder abgelehnt haben.
- Delegierte verlieren den Zugriff nach Ablauf des Delegierungszeitraums.

Dokumentzugriff für juristische Anforderung anfordern

Fordern Sie Zugriff auf Dokumente an, die an eine juristische Anforderung angehängt sind, auf die Sie derzeit keinen Zugriff haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user oder sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Alle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Öffnen Sie die juristische Anforderung, für die Sie Zugriff anfordern möchten, um die angehängten Dokumente anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dokumente** auf **Zugriff anfordern**.

Ergebnis
Das System verarbeitet die Berechtigungen des Benutzers und gewährt Zugriff auf die Dokumente in der juristischen Anforderung.

Dokumentzugriff von Benutzern in juristischer Anforderung entziehen

Entziehen Sie den Zugriff vorhandener Benutzer auf Dokumente, die an eine juristische Anforderung angehängt sind, wenn diese die Dokumente nicht mehr anzeigen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die juristische Anforderung, für die Sie den Benutzerzugriff auf die angehängten Dokumente entziehen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Dokumentzugriff** die Benutzer aus, denen Sie den Dokumentzugriff entziehen möchten.

   Hinweis: Die Registerkarte **Dokumentzugriff** wird nur für den Praxisbereichsleiter, den Manager der aktuellen Zuweisungsgruppe und die zugewiesene Person angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Zugriff entfernen**.

Ergebnis
Der Dokumentzugriff wird den ausgewählten Benutzer entzogen, sie werden auch aus der Liste entfernt. Die Benutzer können daraufhin die Dokumente der Anforderung nicht mehr anzeigen.

Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten

Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine juristische Anforderung oder deren Anlagen durch einen Benutzer oder eine Benutzergruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Beispiele für Fälle, in denen Genehmigungen für eine juristische Anforderung oder deren Anlagen angefordert werden können:

- Genehmigung für juristische Vertragsdokumente von Stakeholdern.
- Ad-hoc-Genehmigung für eine juristische Anforderung, die vom Datenschutzteam autorisiert werden muss, bevor sie verarbeitet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Genehmigungen jedem Anwender oder jeder Anwendergruppe in Ihrer Organisation zuweisen Wer die Rolle legal_user hat. Wenn Sie eine Genehmigung starten, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können die Genehmigung überprüfen und entsprechend handeln.

Hinweis: Wenn für eine juristische Anforderung oder Anlage bereits ein ausstehender Genehmigungsdatensatz vorhanden ist, können Sie keine weitere Genehmigung für dasselbe Element starten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
5. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Genehmigung für	Element, für das eine Genehmigung erforderlich ist. ○ **Anforderung**: Fordert die Genehmigung für die gesamte juristische Anforderung an. ○ **Anlage**: Fordert die Genehmigung für eine Anlage in der juristische Anforderung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anlage auswählen	Anlage in der juristischen Anforderung, für die eine Genehmigung erforderlich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anlage** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde.
Dokumente auswählen	Dokumente, die an die juristische Anforderung angehängt sind, die genehmigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Dokument** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde. **Hinweis:** Die Option „Dokument“ wird in der Liste nur angezeigt, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular des Anforderungstyps aktiviert ist.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. **Hinweis:** Benutzer oder Benutzergruppen mit der Rolle „legal_user“ werden aufgelistet. ○ Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. ○ Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist.
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

6. Klicken Sie auf **Initiiert**.

Ergebnis

Abhängig von den folgenden Bedingungen werden auf der Registerkarte **Genehmiger** zugewiesene Genehmiger hinzugefügt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
- Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.

Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link, um den Datensatz zur Überprüfung und für eine Aktion zu öffnen.

Hinweis:

- Eine Anlage kann nicht gelöscht werden, nachdem eine Ad-hoc-Genehmigung gestartet wurde und sich im Status „Angefordert“ befindet. Um solche Anhänge zu entfernen, brechen Sie entweder die Ad-hoc-Genehmigungsanforderung ab, oder holen Sie zuerst die Genehmigung ein.
- Wenn Sie einen Anhang aus einer juristischen Anforderung entfernen, werden auch die zugehörigen Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze gelöscht. Im Aktivitätenstrom der Anfrage an die Rechtsabteilung wird eine Arbeitsnotiz mit den Löschungsdetails veröffentlicht.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Genehmiger können das angeforderte Elemente anzeigen und genehmigen oder ablehnen.

Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen abbrechen

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine juristische Anforderung ab, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Sie können eine Ad-hoc-Genehmigung nur abbrechen, wenn sie sich im Status „Angefordert“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	c. Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung abbrechen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Genehmigung abbrechen“ im Feld **Genehmigung für** den Genehmigungsdatensatz aus, den Sie abbrechen möchten.
6. Geben Sie Kommentare zum Abbrechen des Genehmigungsdatensatzes ein und klicken Sie auf **Abbruch bestätigen**.

Ergebnis

Der Genehmigungsdatensatz wird abgebrochen, sein Status wird in „Abgebrochen“ geändert und dem Genehmigungsdatensatz werden Kommentare hinzugefügt. Wenn die Genehmigung bei einer Benutzergruppe angefordert wurde, werden die entsprechenden Genehmigungsdatensätze für alle Benutzer in der Benutzergruppe abgebrochen.

Juristische Anforderungen oder ihre Anlagen genehmigen oder ablehnen

Prüfen Sie eine juristische Anforderung oder ihre Anlagen, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Zur Genehmigung müssen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zu dem juristischen Element erhalten haben.

Erforderliche Rolle: Approver_user und legal_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz über die E-Mail-Benachrichtigung, den Selfservice oder das Mitarbeiter-Center-Portal bzw. aus dem Center für Rechtsangelegenheiten.

Optionen	Schritte
Über die E-Mail-Benachrichtigung	Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um den zu genehmigenden Datensatz zu öffnen.
Von Center für Rechtsangelegenheiten	**Hinweis:** Für den Zugriff auf Center für Rechtsangelegenheiten ist die Rolle „request_fulfiller“ erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	a. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Elemente mit ausstehender Genehmigung**. **d.** Klicken Sie in der Liste „Elemente mit ausstehender Genehmigung“ auf einen Datensatz, der zur Genehmigung geöffnet werden soll.
Aus Self-Service	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an. **b.** Klicken Sie in der Liste „Meine Freigaben“ auf einen Datensatz, der zur Genehmigung geöffnet werden soll.
Von Mitarbeiter-Center	**a.** Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal in der Menüleiste auf **Meine Aufgaben**. **b.** Klicken Sie in der Liste „Meine Aufgaben“ auf der Registerkarte **Öffnen** auf einen Datensatz, der zur Genehmigung geöffnet werden soll.

2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Klicken Sie zum Genehmigen des Datensatzes auf **Genehmigen**.
   - Geben Sie zum Ablehnen des Datensatzes im Feld **Anmerkungen** einen Ablehnungskommentar ein und klicken auf Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnis

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen im Genehmigungsdatensatz.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Rechtselements

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ zu „Genehmigt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Abgelehnt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Rechtselements (Fortsetzung)

Genehmigen	Ablehnen
Hinweis: Wenn es sich um die Genehmigung der Anlage einer juristischen Anforderung handelte, kann die Anlage nicht aus der juristischen Anforderung gelöscht werden. • Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der juristischen Anforderung hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.	• Die vom Genehmiger veröffentlichten Kommentare zur Ablehnung werden dem Abschnitt „Aktivitäten“ der Anfrage an die Rechtsabteilung hinzugefügt. • Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der juristischen Anforderung hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.

- Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der juristischen Anforderung hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.
- Anforderungserfüller und Mitarbeiter erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über die Genehmigung oder Ablehnung.

Im Center für Rechtsangelegenheiten per E-Mail kommunizieren

Verfassen und senden Sie E-Mails direkt aus dem Formular für juristische Anforderungen im Center für Rechtsangelegenheiten. Sie können die E-Mail auch als Entwurf speichern und später senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Mir zugewiesen**.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Aktionen ( ), und wählen Sie **E-Mail erstellen** aus.
   Die Schaltfläche **E-Mail erstellen** ist nur verfügbar, wenn sich die juristische Anforderung im Status „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“ befindet.
6. In **Neuer E-Mail-Entwurf** Registerkarte eine neue E-Mail verfassen oder auf die empfangene E-Mail antworten.

   Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in den E-Mail-Text einfügen. Wählen Sie das Symbol für die Antwortvorlage ( ) Und suchen Sie basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail eine entsprechende Antwortvorlage. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

   Hinweis: Nur Antwortvorlagen, die für den E-Mail-Kanal konfiguriert sind, können verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen, die für den E-Mail-Kanal konfiguriert sind .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikation per E-Mail .

7. Senden Sie sie sofort, oder speichern Sie sie als Entwurf, um sie später zu senden.
   - Um die E-Mail sofort zu senden, klicken Sie auf **E-Mail Senden** .
   - Klicken Sie auf, um die E-Mail als Entwurf zu speichern **Als Entwurf speichern** .

   Hinweis: Sie können die E-Mail-Entwürfe anzeigen, indem Sie auf das Listensymbol (klicken) Und auswählen **Entwürfe** Listenelement unter dem **E-Mail** Kategorie und Öffnen eines E-Mail-Entwurfs.

Ergebnis
Nachdem die E-Mail gesendet wurde, wird sie dem Aktivitätenstrom im Formular „Juristische Anforderung“ hinzugefügt. E-Mails, die Sie von anderen erhalten, werden dem Aktivitätenstrom ebenfalls hinzugefügt.

Anfragen an die Rechtsabteilung auf Rechtsangelegenheiten hochstufen

Stufen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung auf eine Rechtsangelegenheit hoch, wenn die Anfrage zusätzliche Untersuchungen und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit erfordert und deren Lösung möglicherweise mehr Zeit in Anspruch nimmt.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert und den Datensatzerstellertyp im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Anforderung und Angelegenheit** festgelegt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare zu Praxisbereichen hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Um eine juristische Anforderung auf eine Rechtsangelegenheit hochzustufen, klicken Sie auf **Angelegenheit erstellen**.
5. Geben Sie im Dialogfeld „Create Matter“ (Angelegenheit erstellen) an, ob eine Vorlage zum Erstellen einer rechtlichen Angelegenheit verwendet werden soll.
   - Um einen Datensatz für eine rechtliche Angelegenheit mit vordefinierten Daten wie Phasen und Aufgaben zu erstellen, wählen Sie im Feld **Vorlage für Angelegenheit** einen Vorlagennamen aus und klicken Sie auf **OK**.
   - Um einen Datensatz für rechtliche Angelegenheiten ohne vordefinierte Daten zu erstellen, lassen Sie das Feld **Vorlage für Angelegenheit** leer und klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

- Eine Rechtsangelegenheit wird mit Details erstellt, die aus der Anfrage an die Rechtsabteilung kopiert werden.
- Sie (ein juristischer Erfüller oder Mitarbeiter) werden der **Beobachtungsliste** der Rechtsangelegenheit hinzugefügt, um darauf zugreifen zu können.
- Wenn Sie eine Vorlage für eine Angelegenheit ausgewählt haben, weist die Angelegenheit vordefinierte Phasen, Aufgaben und Attribute aus der Vorlage auf.
- Wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist, werden die an die juristische Anforderung angehängten und im konfigurierten externen Speicher gespeicherten Dokumente auf der Registerkarte **Dokumente** des Artefaktdatensatzes der Rechtsangelegenheit aufgelistet.

> **Hinweis:** Da die Dokumente im aus den Anforderungen erstellten Artefakt freigegeben werden, spiegelt sich das Hinzufügen oder Löschen von Dokumenten in diesem freigegebenen Artefakt sowohl in der Anforderung als auch in der Angelegenheit wider. Außerdem wird die Dokumentberechtigung für dieses freigegebene Artefakt auf der Ebene der juristischen Anforderung und nicht auf der Ebene der Rechtsangelegenheit verwaltet.

Übertragen Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung

Übertragen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung in einen neuen Praxisbereich oder eine neue Kategorie, wenn die Anforderung mit einem unangemessenen Praxisbereich oder einer unangemessenen Kategorie eingereicht wurde.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Datensatzersteller der Kategorie zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Die Aktion „Anforderung übertragen“ ist für Anwender verfügbar, die Schreibzugriff auf die Anforderung haben, z. B. Leiter des Praxisbereichs, Gruppenmanager und Anwender mit Rollen „Anforderungsmanager“ im Status „Neu“. Sie ist auch für die jeweiligen Erfüller verfügbar, denen die Anforderung im Status „Zugewiesen“ zugewiesen ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie Aus **Mir zugewiesen** Unter **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .

   Hinweis: Leiter des Praxisbereichs und Gruppenmanager können eine Anforderung an die Rechtsabteilung übertragen, ohne die Anforderung jemandem zuzuweisen.

4. Öffnen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung, die Sie übertragen möchten.
5. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( ) Und dann auswählen **Transferanforderung** .
6. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus.

Dialogfeld „Transferanforderung“

Feld	Beschreibung
Praxisbereich	Praxisbereich, in den Sie die Anforderung übertragen möchten.
Kategorie	Kategorie, die dem Praxisbereich zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie den Drittparteivertrag als Kategorie auswählen, müssen Sie verwenden **An anfordernde Person senden** Aktion anstelle von **Übermitteln** Nach der Übertragung der Anforderung.
Unterkategorie	Unterkategorie, die der Kategorie zugeordnet ist.
Zusätzliche Anmerkungen	Alle Kommentare, die in Bezug auf die Übertragung der Anfrage an die Rechtsabteilung hilfreich wären.

7. Wählen Sie **Übertragen**.
   Die Informationen im Abschnitt „Variablen“ müssen vollständig sein.
   - Wenn Sie über die Variableninformationen verfügen, aktualisieren Sie die Variablendetails, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

     Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die anfordernde Person, den Erfüller und alle Personen in der Beobachtungsliste gesendet.

     Hinweis: Wenn die Anforderung an die Rechtsabteilung übertragen wird **Verträge** , **Übermitteln** Schaltfläche ist nicht verfügbar.

   - Wenn Sie nicht über die vollständigen Variableninformationen verfügen, wählen Sie aus **An anfordernde Person senden** Um die Anforderung an die anfordernde Person zurückzusenden.

     Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet und für angefordert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung durch die anfordernde Person.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Anforderung an die Rechtsabteilung wird in den ausgewählten Praxisbereich übertragen.
- Eine neue Anforderung wird erstellt, und die alte Anforderung wird abgebrochen.
- Der Status der neuen Anforderung ist Entwurf.
- Der Erfüller wird zum mitarbeitenden. Mitarbeitende sind Beauftragte, die ähnliche Berechtigungen haben wie die Person, der die Anforderung an die Rechtsabteilung zugewiesen ist.
- Alle Anhänge in ServiceNow® Speicher oder externer Speicher wie Google Drive Und Microsoft OneDrive Werden an die neue Anforderung übertragen.
- Nachdem die Anforderung an die anfordernde Person gesendet wurde, wird der Name des Erfüllers aus dem Feld Mitarbeitende in die Beobachtungsliste verschoben.
- Der Anforderungsstatus wird in Neu geändert, nachdem die Variablen aktualisiert und vom Erfüller oder der anfordernden Person übermittelt wurden.

Aktualisieren Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung durch die anfordernde Person

Aktualisieren Sie die Variablen in den Formularfeldern, und übermitteln Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung der anfordernden Person, sobald die Anforderung vom Erfüller zurückgesendet wurde.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher Mitarbeiter-Center Portal ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem die Anforderung an die Rechtsabteilung übertragen wurde und der Erfüller die Anforderung an die anfordernde Person zurücksendet, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die anfordernde Person gesendet. Weitere Informationen zur Übertragung einer Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Übertragen Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung .

Hinweis: Wenn die Anforderung an die Rechtsabteilung von einem anderen Anwender im Namen der anfordernden Person erstellt wird, erhalten beide Anwender die E-Mail-Benachrichtigung, und beide können die Anforderung aktualisieren.

Prozedur

1. Wählen Sie aus **Überprüfen und übermitteln** Link in der E-Mail.
2. Auf der Seite „meine Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center, Wählen Sie die erforderliche Anforderungsaufgabe aus.
3. Die angeforderte Aufgabe wird in geöffnet Mitarbeiter-Center.
4. Füllen Sie die Felder im aus **Details** Registerkarte.
   Die Felder auf der Registerkarte Details variieren je nach Praxisbereich oder Kategorie der Anforderung.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Anforderung an die Rechtsabteilung wird mit den neuen Variableninformationen aktualisiert.

Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfragen an die Rechtsabteilung abschließen

Sie können eine Anfrage an die Rechtsabteilung abschließen, die Ihnen zugewiesen ist, nachdem Sie sie gelöst haben.

Vorbereitungen

Wenn Sie Management von Rechtsangelegenheiten installiert und eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochgestuft haben, schließt das System Anfragen an die Rechtsabteilung automatisch, wenn der verantwortliche Mitarbeiter für die Rechtsangelegenheit sich dafür entscheidet, die zugehörigen Anfragen beim Schließen der Rechtsangelegenheit abzuschließen.

Hinweis: Eine juristische Anforderung kann nicht geschlossen werden, wenn es offene Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze für sie oder ihre Anlagen gibt.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Hängen Sie Dateien an, die eine Lösung für die Anforderung oder einen Link zu einem Knowledge Base-Artikel als Referenzmaterial für die anfordernde Person darstellen.
5. Schließen Sie die Anforderung basierend auf der dafür ausgeführten Arbeit ab:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Anforderung durch Ihre Arbeit an der Anforderung gelöst wurde, klicken Sie auf **Schließung abgeschlossen**.
- Wenn Sie einige Arbeit für die Anforderung ausgeführt haben, jedoch nicht in der Lage waren, die Anforderung zu lösen, klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.

6. Geben Sie in dem Dialogfeld im Feld **Zusätzliche Kommentare** Kommentare ein, um zu erklären, warum die Anforderung abgeschlossen wurde.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Die Anforderung an die Rechtsabteilung ist geschlossen Basierend auf Systemeigenschaft `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters`Und ob mit der Anforderung eine Rechtsangelegenheit verknüpft ist oder nicht.

- Wenn die Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist und eine offene zugehörige Rechtsangelegenheit vorhanden ist, wird die Anforderung erst geschlossen, nachdem die Rechtsangelegenheit geschlossen wurde.
- Wenn die Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, wird die Anforderung unabhängig vom Status der zugehörigen Rechtsangelegenheiten geschlossen.

Der Status der Anforderung ändert sich je nach ausgewählter Option in „Geschlossen abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Management von Anfragen an die Rechtsabteilung verwenden.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Hinweis: Einige Rollen in der Spalte **Enthält Rollen** sind bei der Installation der entsprechenden Anwendung Legal Service Delivery verfügbar. Beispielsweise werden Rollen mit dem Präfix „sn_lg_matter“ hinzugefügt, wenn Sie die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installieren.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Rechtlicher Administrator [sn_lg_ops.legal_admin]	Bietet Administrationszugriff auf alle juristischen Apps und die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_Workspace.admin • sn_lg_Awa.admin • sn_lg_pi.admin
Rechtlicher Administrator für Zuweisungsregeln [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Modul „Zuweisungsregeln“ in rechtlichen Apps	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
Rechtlicher Administrator für Kataloge [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Katalogverwaltungsmodul in juristischen Apps.	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
Rechtlicher Konfigurator [sn_lg_ops.legal_config]	Bietet Zugriff zur Konfiguration von Daten wie Praxisbereiche, Kategorien und Vorlagen für rechtliche Angelegenheiten. Es bietet keinen Zugriff auf die Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
Rechtlicher Event-Administrator [sn_lg_ops.legal_event_manager]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf das Events-Modul in rechtlichen Apps	sn_lg_ops.legal_user
Rechtlicher Erfüller [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
Manager der Rechtsabteilung [sn_lg_ops.legal_manager]	Bietet Zugriff auf alle Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten und die	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Berechtigung, Verantwortliche für Anforderungen und Angelegenheiten zuzuweisen	• sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
Administrator für juristische Benachrichtigungen [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Benachrichtigungsmodul in rechtlichen Apps, um E-Mail-Benachrichtigungen zu konfigurieren **Wichtig:** Zum Hinzufügen oder Ändern von Benachrichtigungen benötigen Sie die Administratorrolle.	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
Herausgeber für rechtliche Berichte [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	Bietet eingeschränkten Zugriff auf Daten für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten für die Veröffentlichung zugehöriger Berichte.	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
Rechtsbericht-Viewer [sn_lg_ops.legal_report_viewer]	Bietet Benutzern eingeschränkten Zugriff zum Anzeigen von Berichten zu Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten im Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ und dem Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung.	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
Erfüller für Anfragen an die Rechtsabteilung [sn_lg_ops.request_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener Anfragen	• approver_user • canvas_user • task_editor • sn_templated_snip.template_snippet_reader • sn_lg_ops.legal_report_viewer • workspace_user • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_field_predictor • email_composer • sn_lg_ops.legal_user • email_composer • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_record_mgmt • Wissen • sn_lg_ops.legal_sla_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• awa_agent • sn_lg_cf_Workspace.legal_Workspace_user **Wichtig:** sn_lg_cf_Workspace.legal_Workspace_user erbt Workspace_user, der Zugriff auf den Next Experience-Arbeitsbereich bietet.
Lesezugriff für rechtliche SLA [sn_lg_ops.legal_sla_read]	Bietet Zugriff zum Anzeigen von SLAs, die für Anforderungen erstellt wurden	sn_lg_ops.legal_user
Rechtliche Benutzer [sn_lg_ops.legal_user]	Bietet Zugriff, um Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und deren Fortschritt zu verfolgen. Kann zugewiesene Aufgaben im Zusammenhang mit Angelegenheiten bearbeiten.	sn_interview_temp.reader
Anforderungsadministrator [sn_lg_ops.request_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Modul „Legal Request“ (Anfragen an die Rechtsabteilung) mit vollständigem Datenzugriff	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
Anforderungskonfigurator [sn_lg_ops.request_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie Praxisbereich und Kategorie , Und verwalten Sie Datensatzersteller über den Katalog-Generator . Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_writer
Anforderungsmanager [sn_lg_ops.request_manager]	Bietet Zugriff auf alle Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und die Berechtigung zum Zuweisen von Anfragen	sn_lg_ops.request_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben

Hinweis: Die folgenden regelmäßigen Aufgaben gelten, wenn einem Aufnahmeformular die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anlagen aktivieren) hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Externe Speicherberechtigungen verarbeiten	Die Aufgabe wählt alle geplanten Berechtigungsdatensätze für im externen Speicher gespeicherte Dokumente für juristische Anforderungen aus und führt sie aus.
Wiederholung bei Fehler in externem Dokument	Die Aufgabe wird bei Bedarf vom Administrator ausgeführt, um fehlgeschlagene Dokument-Uploads in den externen Speicher zu wiederholen.

Tabellen

Hinweis: Zusätzlich zu den folgenden Tabellen werden mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung spezifische Tabellen für Praxisbereiche installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Katalogstandards [sn_lg_ops_catalog_default]	Speichert die Standardwerte des Servicekatalogs, z. B. Deklarationsinhalte oder Vorlagen für bestimmte Anfragen an die Rechtsabteilung Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Kategorie [sn_lg_ops_category]	Speichert Aufnahmeformulare eines Praxisbereichs. Diese Aufnahmeformulare kategorisieren Anfragen an die Rechtsabteilung in relevante Gruppen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Speichert Konfigurationsdetails für Customer Relationship Management(CRM)-Apps wie Microsoft Dynamics CRM. Erweitert die Tabelle „Integration der Rechtsabteilung“.
Dokument (sn_lg_ops_external_document)	Speichert die Details der Dokumente für juristische Anforderungen, die in einem externen Speicher gespeichert sind. Diese Tabelle wird angewendet, wenn einem Aufnahmeformular die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anlagen aktivieren) hinzugefügt wird. Weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.
Elektronische Signatur [sn_lg_ops_integration_esignature]	Speichert Konfigurationsdetails für externe elektronische Signaturen, z. B. Adobe Sign oder DocuSign. Diese Tabelle erweitert die „Legal Integration“-Tabelle.
Konfiguration externer Apps (Veraltet) [sn_lg_ops_external_configuration]	Die Tabelle ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen die Tabellen „Integration der Rechtsabteilung“, „Elektronische Signatur“ und „Externer Speicher“.
Externer Speicher [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Speichert Konfigurationsdetails für externe Speichersysteme wie Google Drive oder Box. Erweitert die Tabelle „Integration der Rechtsabteilung“.
Integrationsanbieter [sn_lg_ops_integration_provider]	Speichert die Details der externen Apps, die von Legal Service Delivery-Anwendungen verwendet werden. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Rechtliche Anordnung [sn_lg_ops_legal_disposition]	Speichert Anordnungsdetails für Anfragen an die Rechtsabteilung, z. B. in Verbindung mit Patenten, Verträgen und Lobby-Arbeit.
Rechtliches Event – Zeitplaneintrag [sn_lg_ops_schedule_span]	Speichert geplante Elemente wie Besprechungen und Termine für einen Benutzer der Rechtsabteilung
Externer Ordner der Rechtsabteilung (sn_lg_ops_external_folder)	Speichert URLs und Details von Ordnern, die im externen Speichersystem erstellt wurden, um Dokumente für jede juristische Anforderung zu speichern. Diese Tabelle wird angewendet, wenn einem Aufnahmeformular die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anlagen aktivieren) hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.
Integrationen der Rechtsabteilung [sn_lg_ops_integration_core]	Speichert Konfigurationsdetails von externen Anwendungen für die Speicherung und elektronische Signaturen.
Rechtsprofil [sn_lg_ops_legal_profile]	Speichert alle rechtlichen Daten, die einem Mitarbeiter zugeordnet sind, z. B. aktive gesetzliche Aufbewahrungspflichten, vollständige rechtliche Namen und Informationen zur Staatsbürgerschaft, die für bestimmte Legal Practice Applications (LPAs) verwendet werden können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Rechtsprofilzuordnung [sn_lg_ops_legal_profile_association]	Speichert die Zuordnung zwischen einem Profil der Rechtsabteilung und Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
Anfrage an die Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Speichert Anfragen an die Rechtsabteilung, die von einem Benutzer übermittelt wurden
Rechtliche Zeitpläne [sn_lg_ops_schedule]	Speichert den Zeitplan für einen Benutzer der Rechtsabteilung.
Rechtliche Typen [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	Speichert den Typ der Anfrage an die Rechtsabteilung: Anfrage an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheit oder Aufgabe einer Rechtsangelegenheit
Meilensteine [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	Speichert die Meilensteine im Zusammenhang mit einer Anfrage an die Rechtsabteilung.
Option [sn_lg_ops_option]	Speichert die vordefinierten Optionen, um das Standardverhalten von juristischen Anforderungen und Rechtsangelegenheiten zu ändern. Sie können diese Optionen festlegen, während Sie das Aufnahmeformular eines Praxisbereichs konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Praxisbereich [sn_lg_ops_practice_area]	Speichert die Details des Praxisbereichs Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Leiter des Praxisbereichs [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	Speichert Leiter von Praxisbereichen für verschiedene Praxisbereiche.
Unterkategorie [sn_lg_ops_subcategory]	Speichert die Unterkategorien, die einem Aufnahmeformular eines Praxisbereichs zugeordnet sind Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].

Legal Service Delivery - Eigenschaften

Es sind mehrere Eigenschaften verfügbar, die Sie verwenden können, um Integrationen für Legal Service Delivery-Apps zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für Legal Service Delivery verfügbar.

Hinweis: Um diese Eigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Eigenschaften**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Legal Service Delivery

Eigenschaft	Beschreibung
Abschnitt „Externer Speicher“	
Maximale Anzahl der Versuche, bevor die Berechtigungsdatensätze mit Fehlern entfernt werden sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	Die Anzahl der zulässigen Wiederholungen, bevor alle fehlerhaften Berechtigungseinträge aus der Warteschlange für die Auftragsausführung entfernt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.
Zeit in Minuten für den Wiederholungsversuch der Ausführung von Berechtigungsdatensätzen sn_lg_ops.integration_retry_after	Die Zeit in Minuten, die das System wartet, bevor es erneut versucht, Berechtigungsdatensätze auszuführen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.
Maximale Anzahl von Berechtigungsdatensätzen, die in eine Auftragsausführung aufgenommen werden sollen sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	Anzahl der Berechtigungsdatensätze, die in der einzelnen Ausführung einer Aufgabe enthalten sein können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Legal Service Delivery (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl fehlgeschlagener Aufrufe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	Maximale Anzahl der zulässigen fehlgeschlagenen Aufrufe zur Ausführung der Aufgabe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.
Abschnitt „Integration der Rechtsabteilung – Core“	
IntegrationCore-Skriptschemaüberschreibung sn_lg_ops.integration_schema_overrides	Ihre benutzerdefinierte Schemastruktur, die Vorrang vor dem Schema im IntegrationCore-Skript hat. Als Ausgangspunkt für die Erstellung Ihrer eigenen Schemastruktur können Sie eine vorhandene Schemastruktur aus dem IntegrationCore-Skript verwenden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {}

Die Eigenschaft ist für verfügbar Management von Anfragen an die Rechtsabteilung.

Hinweis: Navigieren Sie zum Konfigurieren der Eigenschaft zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Management von Anfragen an die Rechtsabteilung** > **Eigenschaften**an.

Eigenschaften für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_lg_OPS.allow_Request_closure_with_Open_matters	Die Eigenschaft ermöglicht den Abschluss einer Anfrage an die Rechtsabteilung, auch wenn sie offene Angelegenheiten hat. • Typ: Boolean • Standardwert: falsch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung

Für Praxisbereiche spezifische Tabellen werden mit der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installiert.

Diese Praxisbereichstabellen erweitern die Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lg_ops_request].

Wenn Sie zu einer Praxisbereichstabelle Spalten hinzufügen, können Sie die Tabelle so konfigurieren, dass diese Spalten im Abschnitt „Listen“ von Center für Rechtsangelegenheiten hinzugefügt werden. Sie können diese Tabellen nach Bedarf auch in einer anderen Konfiguration verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.

- Compliance [sn_lg_ops_compliance]
- Unternehmensunterstützung [sn_lg_ops_corporate_support]
- Straftat [sn_lg_ops_crime]
- Digitale Forensik [sn_lg_ops_digital_forensics]
- Ethik [sn_lg_ops_ethics]
- Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]
- Rechtliches – Allgemein [sn_lg_ops_general_legal]
- Behördenangelegenheiten [sn_lg_ops_government_affairs]
- Arbeitsschutz und Umgebung [sn_lg_OPS_Health_Safety_and_Environment]
- Arbeit und Beschäftigung [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- Rechtliche Angelegenheiten [sn_lg_ops_legal_operations]
- Lizenzierung und technische Transaktionen [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- Rechtsstreitigkeit [sn_lg_ops_litigation]
- Marketing-Support [sn_lg_ops_marketing_support]
- Fusionen und Übernahmen [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- Patente, Marken und Geschäftsgeheimnisse [sn_lg_OPS_Patents_Brand_and_Trade_secrets]
- Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- Beschaffungsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- Immobilien [sn_lg_ops_real_estate]
- Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Aktienplanunterstützung [sn_lg_ops_stock_plan_support]

Hinweis: Einige der zuvor aufgeführten Tabellen verfügen über dedizierte Workflows, wie in der folgenden Tabelle dargestellt. Um ihre Funktionalität zu maximieren, installieren Sie die entsprechenden Workflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Praxisbereichstabelle (Anforderung an die Rechtsabteilung)	Anwendung/Workflow im Praxisbereich
Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]	Legal Simple Contracts
Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]	
Digitale Forensik [sn_lg_ops_digital_forensics]	Legal Digital Forensics
Ethik [sn_lg_ops_ethics]	Untersuchungen durch die Rechtsabteilung
Offenlegung von Geschenken und Bewirtung [sn_lg_OPS_Gift_Disclosure]	Offenlegung von Geschenken und Bewirtung
Marketing-Support [sn_lg_ops_marketing_support]	Rechtliche Überprüfung des Inhalts
Patente, Marken und Geschäftsgeheimnisse [sn_lg_OPS_Patents_Brand_and_Trade_secrets]	Legal Einfaches Geistiges Eigentum
Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Rechtsabteilung – Einfacher Datenschutz
Rechtsvertragsanforderung [sn_lg_OPS_Contract_Request]	Contract Management Pro für Legal Service Delivery

Datensatz einer juristischen Anforderung – Registerkarte „Details“

Liste der Felder auf der Registerkarte **Details** einer Anfrage an die Rechtsabteilung in Center für Rechtsangelegenheiten

Ein Datensatz einer Anfrage an die Rechtsabteilung in Center für Rechtsangelegenheiten enthält die vollständigen Informationen zur Anfrage. Die Registerkarte **Details** enthält Felder aus dem Aufnahmeformular für rechtliche Anforderungen und andere Felder, die für Benutzer der Rechtsabteilung erforderlich sind.

Felder der Registerkarte „Details“ für eine Anfrage an die Rechtsabteilung

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer für die Anfrage an die Rechtsabteilung
Praxisbereich	Praxisbereich, zu dem die juristische Anforderung gehört
Kategorie	Kategorie der Anfrage an die Rechtsabteilung, die dem ausgewählten Rechtsgebiet zugeordnet ist
Unterkategorie	Unterkategorie der Anfrage an die Rechtsabteilung, die der Kategorie zugeordnet ist
Priorität	Prioritätsebene für die Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung. Eine höhere Priorität bedeutet, dass der zugewiesene Benutzer schneller auf die Anfrage an die Rechtsabteilung reagieren sollte.
Beobachtungsliste	Benutzer mit Lesezugriff, die die Anfrage an die Rechtsabteilung überprüfen und der Anfrage zusätzliche Kommentare beifügen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details“ für eine Anfrage an die Rechtsabteilung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Die Liste enthält alle Benutzer mit der Rolle sn_legal_user. Der Anforderungserfüller kann jeden Benutzer aus der Liste hinzufügen oder die E-Mail-Adresse eines Benutzers eingeben, der nicht in der Liste aufgeführt ist.
Mitarbeiter	Benutzer, die der Anforderung hinzugefügt wurden, um den rechtlichen Erfüller bei der Lösung der Anforderung zu unterstützen. Die Mitarbeiter erhalten vollständigen Zugriff auf die zu bearbeitende Anforderung. **Hinweis:** Die Liste enthält alle Benutzer mit der Rolle „request_fulfiller“.
Geöffnet	Datum, an dem die Anfrage an die Rechtsabteilung übermittelt wurde
Geöffnet von	Benutzer, der die Anfrage an die Rechtsabteilung gesendet hat
Angefordert für	Benutzer, für den die anfordernde Person die Anfrage an die Rechtsabteilung gesendet hat
Status	Derzeitiger Status der Anfrage an die Rechtsabteilung
Zuweisungsgruppe	Gruppe der Rechtsabteilung, der die Anfrage an die Rechtsabteilung zugewiesen ist
Zuweisungsgruppenberechtigung	Berechtigungsstufe der Anfrage an die Rechtsabteilung für die Mitglieder der Zuweisungsgruppe. • **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs und der Gruppenmanager können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen. Der zugewiesene Benutzer kann dann mit der Anforderung an die Rechtsabteilung arbeiten. • **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe. • **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten.
Zugewiesen an	Benutzer der Zuweisungsgruppe, dem die Anforderung an die Rechtsabteilung zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anfrage an die Rechtsabteilung
Arbeitsnotizen	Kommentare oder Notizen für die internen Benutzer der Rechtsabteilung, die Zugriff zum Anzeigen der Anfrage an die Rechtsabteilung haben
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare oder Notizen für die anfordernde Person oder Benutzer im Feld **Beobachtungsliste**, die Zugriff zum Anzeigen der Anforderung haben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagenformular

Der Konfigurator für die Rechtsabteilung kann das Formular „Antwortvorlage“ verwenden, um eine Antwortvorlage für wiederverwendbare Nachrichten zu erstellen oder zu ändern.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Center für Rechtsangelegenheiten identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Antwortvorlage für erstellen Center für Rechtsangelegenheiten Chat, Sie müssen die Tabelle „Interaktion“ [Interaktion] auswählen. Für andere Antwortvorlagen müssen Sie eine Tabelle aus auswählen Legal Service Delivery Apps.
Bedingung	Bedingungen, die bestimmen, wann die Antwortvorlage zur Verwendung verfügbar ist. Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter: Bereichsbezogen, Global . **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der von Ihnen ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Anwendergruppen, die Zugriff auf die Antwortvorlage haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortvorlagenformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie dieses Feld leer lassen, ist die Antwortvorlage für alle Rechtsgruppen verfügbar.
Vorlagen-Textkörper	Text der Antwortvorlage, der den Erfüllern der Rechtsabteilung Anweisungen zur Beantwortung einer zugewiesenen Anfrage an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheit enthält. Sie können Feldwerte referenzieren, indem Sie Variablen aus auswählen **Variablen** Liste basierend auf der von Ihnen ausgewählten Tabelle. Platzieren Sie den Cursor an der Stelle, an der die anwenderdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie dann auf **Aktuellen Anwender Einfügen** Zum Einfügen der aktuellen Anwendervariablen (`${current_user}`) Oder **Aktuelles Datum Einfügen** Zum Einfügen der aktuellen Datumsvariablen (`${Date}`).
Variablen auswählen	Felder aus der ausgewählten Tabelle, die Sie in den Vorlagentext als Variablen einschließen können. Angenommen, Sie haben die Tabelle Anforderung an die Rechtsabteilung [sn_lg_OPS_Request] im ausgewählt **Tabelle** Feld und dann eingefügt **Angefordert für** Feldvariable im Vorlagentext. Wenn die Antwortvorlage verwendet wird, wird diese Feldvariable durch den tatsächlichen Namen des Anwenders ersetzt, für den die Anforderung an die Rechtsabteilung übermittelt wurde.

Management von Rechtsangelegenheiten

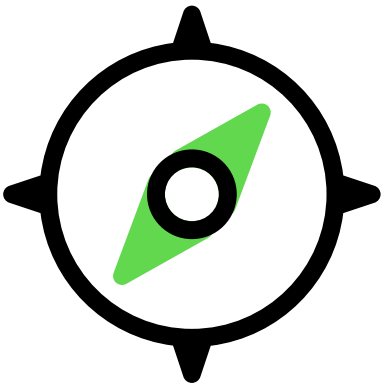
Mit der Anwendung ServiceNow® Management von Rechtsangelegenheiten können Sie Anfragen an die Rechtsabteilung abschließend bearbeiten, die abteilungsübergreifende Aufgaben und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von unterstützenden Dokumenten und zum Nachverfolgen wichtiger Meilensteine erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dank der eingebetteten Sicherheit auf Datensatzebene wahren Sie die Vertraulichkeit geheimer und sensibler Informationen für jeden Datensatz. Definieren Sie mit Vorlagen für Rechtsangelegenheiten einen standardisierten Prozess und Workflow für verschiedene Typen von Rechtsangelegenheiten.
- Mit dem Workflow für die Einbindung externer Rechtsbeistände können Sie Rechtsangelegenheiten mit dem Fachwissen und den Services eines externen Rechtsbeistands lösen.

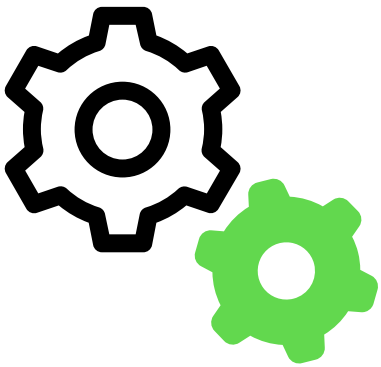
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsanwaltsangestellte und Rechtsanwälte verwenden Management von Rechtsangelegenheiten.

Einrichten



Richten Sie Vorlagen für Rechtsangelegenheiten ein, und schließen Sie andere Konfigurationen ab.

Zuweisen



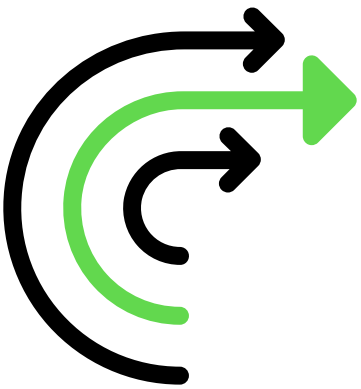
Weisen Sie Rechtsangelegenheiten den Besitzern von Angelegenheiten zu.

Verwalten



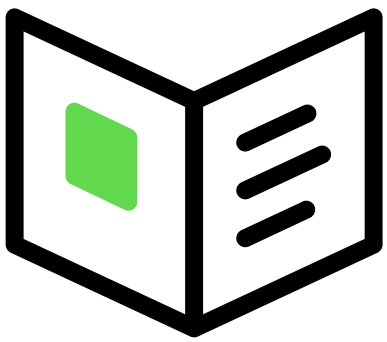
Verwalten Sie Vertragsanforderungen.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Management von Rechtsangelegenheiten erkunden

Management von Rechtsangelegenheiten ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Rechtsangelegenheiten und funktionsübergreifende Aufgaben, sodass die juristische Arbeit effektiv erledigt werden kann. Sie können relevante Dokumente speichern und wichtige Meilensteine dieser Rechtsangelegenheiten von einem zentralen Ort aus nachverfolgen.

Rechtsangelegenheiten erstellen

Sie können eine Rechtsangelegenheit auf zwei Arten erstellen:

- Ein juristischer Mitarbeiter oder Anwalt kann eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochstufen, wenn die Anfrage zusätzliche Untersuchungen und viel Zeit zur Bearbeitung erfordert.
- Ein Praxisbereichsleiter kann eine Rechtsangelegenheit direkt erstellen. Diesen Angelegenheiten liegt keine übergeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung zugrunde, aber ihnen können zugehörige Anfragen hinzugefügt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen

Die Funktionen dieser Anwendung umfassen:

- Vorlagen für Rechtsangelegenheiten aus verschiedenen Praxisbereichen mit vordefinierten Phasen und Aufgaben
- Datenschutz und Vertraulichkeit auf Datensatzebene einer Rechtsangelegenheit, damit die vertraulichen Informationen geschützt sind
- Anhänge im Datensatz der Rechtsangelegenheit, damit die für eine Rechtsangelegenheit relevanten rechtlichen Dokumente besser verwaltet werden können
- Meilensteine zum Nachverfolgen des Fortschritts einer Rechtsangelegenheit
- Integrieren Sie Rechtsangelegenheiten mit der Drittpartei Legal Tracker Anwendung.

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Jeder Aspekt einer Rechtsangelegenheit kann verwaltet und nachverfolgt werden.
- Manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und -Aufgaben werden unnötig.
- Aufgaben und Meilensteine werden durch Benachrichtigungen nachverfolgt und abgeschlossen.
- Sie können wichtige Entscheidungen treffen, indem Sie Echtzeit-Einblicke in Rechtsangelegenheiten gewinnen.
- Mit optimiertem Center für Rechtsangelegenheiten können Sie mehrere Rechtsangelegenheiten gleichzeitig nachverfolgen, priorisieren und bearbeiten.
- Interagieren Sie mit externen Kanzleien und Rechtsbeiständen, indem Sie Rechtsangelegenheiten mit integrieren Legal Tracker Anwendung zum Nachverfolgen von Bereichen oder Angelegenheiten, die von externen Rechtsbeiständen bearbeitet werden, und zum Nachverfolgen der Ausgaben für die Einbindung externer Rechtsbeistände.

Integrieren Management von Rechtsangelegenheiten Mit Legal Tracker Anwendung

Erfahren Sie mehr über die Integration in einem Beispiel-Workflow, und überprüfen Sie die Vorteile, die sie bieten kann.

Legal Tracker Ist eine Drittpartei-Anwendung für rechtliche Vorgänge, einschließlich Angelegenheiten-Management und E-Abrechnung.

Durch Integration Management von Rechtsangelegenheiten Mit Legal Tracker, Sie können mit externen Rechtsbeiständen in Kontakt treten, indem Sie automatisch eine Angelegenheit in Legal Tracker erstellen. Sie können auch die Ausgaben für die Einbindung externer Rechtsbeistände nachverfolgen.

https://player.vimeo.com/video/1060415894?h=4dfbed1d0c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Vorteile der Integration mit Legal Tracker

Die Vorteile der Integration sind:

- Interaktion mit externen Rechtsbeiständen einbeziehen und nachverfolgen.
- Automatische Erstellung von Angelegenheiten in Legal Tracker Bei Genehmigung von Interaktionen mit externen Rechtsbeiständen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die in erstellte Angelegenheit Legal Tracker Kann vom externen Rechtsbeistand aufgerufen und aktualisiert werden.
- Einzelne Schnittstelle zum Nachverfolgen und Anzeigen der Updates von Legal Tracker für die Interaktionsanforderungen externer Rechtsbeistände.
- Verfolgen Sie die Ausgaben für die Einbindung externer Rechtsbeistände.

Beispiel-Workflow für die Einbindung externer Rechtsbeistände mit Legal Tracker

1. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten überprüft eine Rechtsangelegenheit.
2. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten entscheidet sich, mit einem externen Rechtsbeistand zu interagieren.
3. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten initiiert eine Anforderung zur Einbindung eines externen Rechtsbeistands.
4. Erfüller für Rechtsangelegenheiten tritt ein Legal Tracker Details oder Optionen zum Erstellen einer Aufgabe für die Informationen, die später ausgefüllt werden sollen.
5. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten übermittelt die Anforderung eines externen Rechtsbeistands zur Genehmigung.
6. Praxisbereichsleiter erhalten eine Genehmigungsanforderung.
7. Der Leiter des Praxisbereichs überprüft und genehmigt die Interaktionsanforderung für externe Rechtsbeistände. Wenn mehr als ein Praxisbereichsleiter vorhanden sind, ist die Genehmigung eines beliebigen Leads erforderlich, um die Anforderung als genehmigt zu markieren.
   a. Wenn die Details des Legal Trackers bereits ausgefüllt sind, wird automatisch eine Integration mit Legal Tracker initiiert.
   b. In Fällen, in denen eine Aufgabe erstellt wird, um die Legal Tracker-Details auszufüllen, sollte der Aufgabenerfüller die Integration nach dem Ausfüllen der Details manuell initiieren.
8. Bei erfolgreicher Integration wird die Angelegenheit in erstellt Legal Tracker.
9. Details zur Angelegenheit werden mit synchronisiert Management von Rechtsangelegenheiten Und können in der zugehörigen Liste „externe Angelegenheit“ angezeigt werden.
10. Externer Rechtsbeistand kann in auf die Angelegenheit zugreifen und sie aktualisieren Legal Tracker.

Integrationsaktionen

Zu integrieren Management von Rechtsangelegenheiten Mit Legal Tracker Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Installieren Sie Legal Tracker Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker Spoke.
- Konfigurieren Legal Tracker Integration. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Management von Rechtsangelegenheiten Dient zur Interaktion mit externen Rechtsbeiständen mithilfe von Legal Tracker.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Rechtsangelegenheiten einrichten

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten für Rechtsangelegenheiten über Management von Rechtsangelegenheiten Zur Bereitstellung von Rechtsservices für Mitarbeiter.

Konfiguration – Übersicht

- Vorlagen für Rechtsangelegenheiten

  Erstellen Sie Vorlagen für Rechtsangelegenheiten, um rechtliche Verfahren für die Bearbeitung von Rechtsangelegenheiten zu standardisieren.

- E-Mail-Benachrichtigungen

  Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden sollen, wenn bestimmte Ereignisse auftreten, z. B. wenn eine Rechtsangelegenheit einem Verantwortlichen einer Angelegenheit zugewiesen wird oder wenn eine Angelegenheit geschlossen oder abgebrochen wird.

- Konfigurieren Management von Rechtsangelegenheiten Dient zur Interaktion mit externen Rechtsbeiständen mithilfe von Legal Tracker

  Konfigurieren Sie die Anforderungen, um die Einbindung externer Rechtsbeistände und die Erstellung von Angelegenheiten in Legal Tracker zu ermöglichen.

Management von Rechtsangelegenheiten installieren

Sie können die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten (sn_lg_matter) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Wenn die Anwendung Plugins oder weitere Anwendungen aus dem ServiceNow Store erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.
- Überprüfung des folgenden Elements: Management von Rechtsangelegenheiten Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen
- Sondertabellen für Praxisbereiche
- Business Rules

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten.

Sie können auch die folgenden Anwendungen installieren:

Center für Rechtsangelegenheiten Anwendung (sn_lg_cf_Workspace)

Mit ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten können Rechtsanwälte Probleme schneller lösen, indem sie durch einen Arbeitsbereich unterstützt werden, der Lösungen erleichtert. Rufen Sie in einer einheitlichen Ansicht den gesamten Kontext von rechtlichen Problemen ab, um sie schnell zu lösen.

Center für Rechtsangelegenheiten Components (sn_lg_ws_comps)

Mit der Anwendung ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten Components wird die Arbeitsbereich-Experience für den Center für Rechtsangelegenheiten optimiert, indem die Komponenten im Center für Rechtsangelegenheiten entkoppelt werden, sodass eine bessere Leistung verfügbar wird.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

Die Anwendung ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) bietet die Möglichkeit, rechtliche Informationen zu finden, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen und auf Mobilgeräten an diesen Anforderungen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie über die Filterkriterien und die Suchleiste nach der Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten (sn_lg_matter).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Management von Rechtsangelegenheiten installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf zuzugreifen Legal Service Delivery Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten helfen Ihnen bei der Standardisierung von Rechtsverfahren, Richtlinien und Workflows für verschiedene Typen von Angelegenheiten.

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, die Sie auf eine Rechtsangelegenheit anwenden können, wenn Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochstufen. Die mit der Vorlage erstellte Rechtsangelegenheit enthält vordefinierte Daten wie Phasen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Genehmigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Erstellen einer Vorlage für Rechtsangelegenheiten können Sie auch eine vorhandene Vorlage wiederverwenden. Dazu können Sie eine vorhandene Vorlage öffnen und über den zugehörigen Link **Vorlage kopieren** kopieren. Sie können dann die neu erstellte Vorlage nach Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Vorlagen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Rechtsangelegenheiten

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Vorlagennummer
Name	Eindeutiger Name der Vorlage für Rechtsangelegenheiten
Flow	Der Rechtsangelegenheit zugeordneter Workflow
Status	Status der Vorlage für Rechtsangelegenheiten. Der Standardwert beim Erstellen einer Vorlage für Rechtsangelegenheiten lautet „Entwurf“.
Aktiv	Option, mit der die Vorlage für Rechtsangelegenheiten als aktiv gekennzeichnet wird. Beim Erstellen einer Rechtsangelegenheit können nur aktive Vorlagen für Rechtsangelegenheiten ausgewählt werden.
Intake form mapping (Aufnahmeformularzuordnung)	Das Aufnahmeformular, dem die Rechtsangelegenheit zugeordnet ist. Während eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochgestuft wird, ermöglicht es die Aufnahmeformularzuordnung, dass die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zugehörige Vorlage für Rechtsangelegenheiten für Erfüller aus der Rechtsabteilung verfügbar ist, damit diese die Vorlage auswählen und auf die zur Rechtsangelegenheit hochgestufte Anfrage an die Rechtsabteilung anwenden können.
Abschnitt mit Standardwerten für Rechtsangelegenheiten	
Vorlage	Standardwerte, mit denen die Felder eines Formulars für Rechtsangelegenheiten, das mit der Vorlage erstellt wird, vorab ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der Liste aus, und geben Sie einen Standardwert ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird im Status „Entwurf“ erstellt. Die zugehörigen Listen „Phasen“, „Aufgaben“, „Genehmigungen“ und „Genehmigergruppen“ werden angezeigt.
5. In der zugehörigen Liste „Phasen“ können Sie Phasenvorlagen erstellen.
6. In der zugehörigen Liste „Aufgaben“ können Sie Aufgabenvorlagen erstellen.
   Sie können Aufgabensvorlagen für Rechtsangelegenheiten auch über die zugehörige Liste „Aufgaben“ im Formular „Vorlage für Angelegenheitsphase“ erstellen.
7. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigergruppen“ Benutzergruppen hinzu, an die die Angelegenheitsvorlage zur Genehmigung gesendet wird.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigergruppen“ auf **Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ in der Liste **Sammlung** eine Benutzergruppe aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie der **Genehmigergruppenliste** hinzuzufügen.
   In der Liste **Sammlung** werden sind nur Benutzergruppen der Rechtsabteilung enthalten.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die ausgewählten Genehmigergruppen werden der zugehörigen Liste „Genehmigergruppen“ hinzugefügt. Die Mitglieder dieser Gruppen werden in der zugehörigen Liste „Genehmigungen“ aufgelistet. An diese Mitglieder wird eine E-Mail-Benachrichtigung zur Genehmigung der Angelegenheitsvorlage gesendet.

   Hinweis: Alle Benutzer, die mehreren Gruppen angehören, erhalten nur eine Benachrichtigung und werden nur einmal in der Genehmigungsliste angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Zur Genehmigung senden**.
   - Wenn eine Genehmigergruppe ausgewählt ist, wird die Vorlage zur Genehmigung an die Gruppe gesendet. Der Status der Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird auf „Warte auf Genehmigung“ aktualisiert. Jeder aus der Genehmigergruppe kann die Vorlage für Rechtsangelegenheiten überprüfen und genehmigen, um sie zu veröffentlichen.
   - Wenn keine Genehmigergruppe ausgewählt ist, wird die Rechtsangelegenheit direkt veröffentlicht und ihr Status lautet „Veröffentlicht“.

   Hinweis: Wenn eine vorhandene Angelegenheit aktualisiert und veröffentlicht wird, spiegeln alle zugehörigen Aufnahmeformulare die neueste Version der Vorlage wider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phasenvorlagen für eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Phasenvorlage für eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, um die Rechtsangelegenheit strukturiert zu klären. Wenn Sie beim Erstellen einer Rechtsangelegenheit eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten anwenden, werden der Rechtsangelegenheit standardmäßig die zugehörigen Phasen aus der Vorlage hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Vorlagen** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Phasen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Phasen von Rechtsangelegenheiten

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Phasenvorlagennummer
Name	Eindeutiger Name der Phasenvorlage
Parent Matter (Übergeordnete Rechtsangelegenheit)	Vorlage für Rechtsangelegenheiten, zu der die Phasenvorlage gehört.
Reihenfolge	Zahl, die die Reihenfolge vorgibt, in der die Phasen abzuarbeiten sind, damit die Rechtsangelegenheit abgeklärt werden kann. Eine Phasenvorlage mit einer niedrigeren Nummer ist in der zu bearbeitenden Warteschlange höher eingestuft.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Als Nächstes werden Sie innerhalb einer Phasenvorlage Aufgabenvorlagen erstellen.

Aufgabenvorlagen innerhalb einer Phasenvorlage erstellen

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage innerhalb einer Phasenvorlage einer Vorlage für Rechtsangelegenheiten. Wenn Sie beim Erstellen einer Rechtsangelegenheit eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten anwenden, werden der Rechtsangelegenheit standardmäßig die zugehörigen Phasen und Aufgaben aus der Vorlage hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Vorlagen** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Phasen“ eine Phasenvorlage, der Sie eine Aufgabenvorlage hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für Aufgabenvorlagen von Rechtsangelegenheiten auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Aufgabenvorlagen von Rechtsangelegenheiten

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Aufgabenvorlagennummer
Name	Eindeutiger Name der Aufgabenvorlage
Übergeordnet	Phasenvorlage, zu der die Aufgabenvorlage gehört
Reihenfolge	Zahl, die die Reihenfolge vorgibt, in der die Aufgaben abzuarbeiten sind, damit die Rechtsangelegenheit abgeklärt werden kann. Eine Aufgabenvorlage mit einer niedrigeren Nummer ist in der zu bearbeitenden Warteschlange höher eingestuft.
Abschnitt für Standardwerte von Aufgaben	
Vorlage	Standardwerte, mit denen Felder eines Aufgabenformulars der Rechtsangelegenheit, die mit der Vorlage für Rechtsangelegenheiten erstellt wird, ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der Liste aus, und geben Sie einen Wert in das Feld ein.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
Eine Aufgabenvorlage wird erstellt. Der Abschnitt **Prüfliste** wird angezeigt.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie im Abschnitt **Prüfliste** Aufgabenelemente hinzu, um eine Liste der Aktivitäten für den Aufgabenerfüller bereitzustellen.
   a. Klicken Sie neben der **Prüfliste** auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ).
   b. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   c. Geben Sie eine Beschreibung für das Aufgabenelement ein und drücken Sie die Eingabetaste.
   Diese Prüfliste wird als Liste der Standardaufgabenelemente in der Aufgabe angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten genehmigen oder ablehnen

Sie können eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, die einer Benutzergruppe zugewiesen ist, der Sie angehören, überprüfen und genehmigen oder ablehnen. Eine genehmigte Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird veröffentlicht und steht zur Verfügung, wenn Anfragen an die Rechtsabteilung zu Rechtsangelegenheiten hochgestuft werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Öffnen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, die den Status **Angefordert** aufweist, zur Überprüfung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie im Abschnitt „Zusammenfassung des zu genehmigenden Elements“ die Details der Vorlage für Rechtsangelegenheiten.
4. Genehmigen Sie die Vorlage für Rechtsangelegenheiten bzw. lehnen Sie sie ab.
   - Um die Veröffentlichung der Vorlage für Rechtsangelegenheiten zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Genehmigt** aktualisiert.
   - Um die Vorlage für Rechtsangelegenheiten abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Abgelehnt** aktualisiert.

Ergebnis

- Im Fall der Genehmigung wird die Vorlage für Rechtsangelegenheiten veröffentlicht. Der Status des Datensatzes der Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird auf „Veröffentlicht“ aktualisiert.
- Im Fall der Ablehnung wird der Status der Vorlage für Rechtsangelegenheiten auf „Entwurf“ aktualisiert. Der Benutzer, der die Vorlage für Rechtsangelegenheiten erstellt hat, kann die Vorlage erneut bearbeiten, um die erforderlichen Informationen zu vervollständigen und erneut zur Genehmigung zu übermitteln.

Konfigurieren Management von Rechtsangelegenheiten Dient zur Interaktion mit externen Rechtsbeiständen mithilfe von Legal Tracker

Konfigurieren Sie die Anforderungen, um die Einbindung externer Rechtsbeistände und die Erstellung von Angelegenheiten in Legal Tracker zu ermöglichen.

Zu integrieren Management von Rechtsangelegenheiten Mit Legal Tracker, Stellen Sie sicher, dass Sie installiert haben Legal Tracker Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker .

Konfigurieren Legal Tracker Instanz-URL

Aktualisieren Sie die Systemeigenschaften, um die für externe Angelegenheit spezifische URL zu generieren, die im Link-Feld „Legal Tracker – Angelegenheit“ angezeigt wird. Durch Auswahl der URL kann der Anwender die Angelegenheit direkt in öffnen Legal Tracker Anwendung.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und aktiviert haben Legal Tracker Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Geben Sie auf der Seite Systemeigenschaften im Suchfeld Name ein `sn_lg_matter.legal_Tracker_Host_url` .
3. Wählen Sie die Systemeigenschaft aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Informationsnachricht oben auf der Seite zur aktuellen Anwendung aus **Hier** Um das Formular bearbeiten zu können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. In **Wert** Feld die Instanz-URL für eingeben Legal Tracker Anwendung.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Systemeigenschaft wird aktualisiert, um die neue URL hinzuzufügen, um externe Angelegenheiten direkt für zu öffnen Legal Tracker Anwendung, die in integriert werden soll Management von Rechtsangelegenheiten.

Konfigurieren Sie die Webhook-Registrierung

Konfigurieren Sie eine Rückruf-URL für die Kommunikation zwischen Management von Rechtsangelegenheiten Und Legal Tracker Anwendungen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und aktiviert haben Legal Tracker Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker .

Erforderliche Rolle: admin, sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Webhook-Registrierung muss konfiguriert werden, um Aktualisierungen im Datensatz „externe Angelegenheit“ in zu synchronisieren Management von Rechtsangelegenheiten Von Legal Tracker Anwendung. Nach erfolgreicher Konfiguration muss der Integritätsstatus der Konfiguration fehlerfrei sein. Wenn der Status fehlerhaft ist, schlägt die Synchronisierung der Updates fehl.

Prozedur

1. Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest Management von Rechtsangelegenheiten.
2. **Wahlweise:** Wenn der Anwendungsbereich nicht richtig festgelegt ist, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ).
   b. Wählen Sie die Option aus **Anwendungsbereich** .
   c. Suchen Sie im Filternavigator nach , und wählen Sie aus Management von Rechtsangelegenheiten.
   d. Aktualisieren Sie die Seite.
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
4. Wählen Sie Aus **Bezeichnung** Geben Sie für den Suchbereich ein `Webhook` .
5. Wählen Sie Aus **Legal Tracker – Webhook-Registrierung** Aus der Liste.
6. Wählen Sie Aus **Formular Anzeigen** Im Abschnitt zugehörige Links.
7. Geben Sie im Feld Beschreibung die Beschreibung des Webhooks ein.
8. Füllen Sie im Feld Token die Details aus.
   a. Wählen Sie die Suche über das Listensymbol aus .
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie die Details in ein **Tokenverifizierung – Neuer Datensatz** Formular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tokenverifizierung – neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Tokens.
Beschreibung	Beschreibung des Tokens.
Token	Passwort für den Zugriff auf das Token.

d. Wählen Sie **Absenden**.

9. Geben Sie im Feld Name den Namen des Webhooks ein.

10. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Seitenheader, und wählen Sie **Speichern** aus.

11. Wählen Sie Aus **Rückruf-URL** .
In der angezeigten Infonachricht wird die Rückruf-URL angezeigt. Kopieren Sie diese URL, um sie im Feld Rückruf-URL in zu verwenden Legal Tracker Plattform.

12. Melden Sie sich bei an Legal Tracker Instanz, und wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).

13. Wählen Sie im Abschnitt Integrationen die Option aus **Webhooks** .

14. Wählen Sie im Abschnitt Angelegenheiten der Seite „Webhooks“ die Option aus **Fügen Sie einen neuen Webhook hinzu** .

15. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Webhook-Formular erstellen

Feld	Beschreibung
Callback URL	Die Rückruf-URL-Informationen, die von der Seite „Token-Verifizierung“ kopiert wurden.
Ereignisse	Ereignisse, für die automatisierte Informationen zur Rechtsangelegenheit verfügbar sind. Verfügbare Optionen: Die **Erstellen** Und **Aktualisieren** Das Kontrollkästchen muss aktiviert sein, um die Informationen in der zugehörigen Rechtsangelegenheit für neue oder Änderungen zu erhalten, die in vorgenommen wurden Legal Tracker Plattform.
Geheimer Schlüssel	Passwort für den Zugriff auf die Webhook-Informationen.

16. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

Ergebnis

Der Webhook für Legal Tracker Die Anwendung wurde erfolgreich konfiguriert, und die Angelegenheiten-Updates in Legal Tracker werden mit Legal Matter Management synchronisiert, und die Details können in externen Angelegenheiten-Datensätzen angezeigt werden. Für eine funktionierende Webhook-Konfiguration muss der Integritätsstatus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fehlerfrei sein. Bei falschen Konfigurationen wird der Integritätsstatus als fehlerhaft angezeigt.

Konfigurieren Sie Daten, um die Erstellung von Angelegenheiten in zu aktivieren Legal Tracker

Konfigurieren Sie die Daten, die zum Erstellen einer Angelegenheit in erforderlich sind Legal Tracker.

Angelegenheit Typvorlage in Legal Tracker Hilft beim Definieren der Felder und Standardoptionen, die für jeden Materialtyp nachverfolgt werden. Dadurch können Administratoren bestimmen, in welchen Daten nachverfolgt werden Legal Tracker Angelegenheiten. Die aktuelle Integration unterstützt die minimalen Felder, die für erforderlich sind Legal Tracker Um eine Angelegenheit zu erstellen. Administratoren sollten Vorlagen für den Typ „Angelegenheit“ mit zusätzlichen Pflichtfeldern für die Erstellung von Angelegenheiten identifizieren und die Datensätze für sie in der Tabelle erstellen Legal Tracker Angelegenheit-Vorlage [sn_lg_matter_legal_Tracker_matter_template].

In Tabellen konfigurierte Daten dienen als Werte, die von den Einreichern beim übermitteln eines Formulars für externe Interaktionsanforderungen ausgewählt werden. Die Werte werden im Legal Tracker verwendet, um eine Angelegenheit zu generieren.

Um Fehler beim Erstellen von Angelegenheiten in Legal Tracker zu vermeiden, sollten Administratoren dieselben Daten wie in Legal Tracker in den folgenden Tabellen pflegen.

Legal Tracker-Tabellen

Name	Tabelle
Externer Rechtsbeistand	sn_lg_matter_outside_Counsel **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details zu externen Rechtsbeiständen hinzu
Route für Rechnungsgenehmigung	sn_lg_matter_legal_Tracker_Invoice_Approval_Route **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details zur Genehmigungsroute hinzu

Fügen Sie Details zu externen Rechtsbeiständen hinzu

Fügen Sie Details zu externen Rechtsbeiständen für eine externe Kanzlei hinzu, um die Erstellung von Angelegenheiten in zu ermöglichen Legal Tracker.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und aktiviert haben Legal Tracker Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker .

Überprüfen Sie die geplante Aufgabe **Kanzleidaten Abrufen** Wurde einmal ausgeführt, bevor Sie die Details zum externen Rechtsbeistand für eine externe Kanzlei hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Angelegenheit in zu erstellen Legal Tracker, Die Informationen zu einer externen Kanzlei und ihren externen Rechtsbeiständen sollten in beiden vorhanden sein Legal Tracker Und Management von Rechtsangelegenheiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die geplante Aufgabe **Kanzleidaten Abrufen** Ruft die Daten für externe Kanzleien aus ab Legal Tracker In Management von Rechtsangelegenheiten, Aber es gibt keine geplante Aufgabe zum Abrufen des Namens und der E-Mail-Adresse der externen Rechtsbeistände. Um die Erstellung von Angelegenheiten zu aktivieren, fügen Sie den Namen des externen Rechtsbeistands und die E-Mail-Adresse für die externe Kanzlei in manuell hinzu Management von Rechtsangelegenheiten.

Prozedur

1. Erfassen Sie den Namen und die E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands für die externe Kanzlei von Legal Tracker.
2. Öffnen Sie die Liste „externe Rechtsbeistände“.

Standort	Aktionen
Aus dem Modul „Rechtsangelegenheit“	Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Externer Rechtsbeistand – Setup** > **Externe Rechtsbeistände einrichten**an.
Von Center für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Ab– schnitt „externer Rechtsbeistand“ von **Lis ten** Menü auswählen **Alle** .

3. Wählen Sie den externen Rechtsbeistand aus, für den Sie die Details hinzufügen möchten.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „externer Rechtsbeistand“

Feld	Beschreibung
Externe Kanzlei	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der externen Kanzlei festgelegt.
Externer Rechtsbeistand – Name	Name des externen Rechtsbeistands.
Externer Rechtsbeistand – E-Mail-Adresse	E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes für externen Rechtsbeistand.

5. Speichern Sie den Datensatz des externen Rechtsbeistands.
   - Wenn Sie Details aus dem Modul „Rechtsangelegenheit“ hinzugefügt haben, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
   - Wenn Sie Details aus hinzugefügt haben Center für Rechtsangelegenheiten, Wählen Sie aus **Speichern** .

Fügen Sie Details zur Genehmigungsroute hinzu

Fügen Sie Details zur Genehmigungsroute in hinzu Management von Rechtsangelegenheiten Dient zum Aktivieren der Erstellung von Angelegenheiten in Legal Tracker.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und aktiviert haben Legal Tracker Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker .

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Erstellen einer Angelegenheit in Legal Tracker müssen die Informationen im Zusammenhang mit der Genehmigungsroute sowohl in Legal Tracker als auch vorhanden sein Management von Rechtsangelegenheiten.

Da keine geplante Aufgabe zum Abrufen der Details der Genehmigungsroute vorhanden ist, müssen Sie sie manuell hinzufügen Management von Rechtsangelegenheiten.

Prozedur

1. Erfassen Sie die Details der Genehmigungsroute aus Legal Tracker.
2. Geben Sie im Navigationsfilter Folgendes ein:
   `sn_lg_matter_legal_Tracker_Invoice_Approval_Route.list`
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Formular die Details wie im Legal Tracker vorhanden ein.

Legal Tracker – Formular „Rechnungsgenehmigungsrouten“

Feld	Beschreibung
Name der Route für Rechnungsgenehmigung	Name der Route für Rechnungsgenehmigung aus dem Legal Tracker.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genehmigungsroute.
Domäne	Name des externen Rechtsbeistands.
ID der Route für Rechnungsgenehmigung	Name der Route für Rechnungsgenehmigung aus dem Legal Tracker.

5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern des Datensatzes.

Konfigurieren Sie das Währungssymbol für den Aktivitätenstrom

Konfigurieren Sie die Währung, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig zeigt der Aktivitätenstrom Währungs- und Preisfelder an, die in das Sitzungsgebietsschema des Anwenders konvertiert wurden. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft `glide.sys.audit_currency_value` Zum Anzeigen der Währungs- und Preisfelder wie im Feld Wert.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `glide.sys.audit_currency_value` Eigenschaft.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktualisieren Sie **Wert** Feld bis `Wahr` .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie die Option, in einer Angelegenheit mit einem externen Rechtsbeistand zu interagieren

Ermöglichen Sie dem Erfüller der Rechtsabteilung, Anforderungen für externe Rechtsbeistände für eine Angelegenheit zu übermitteln.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie Legal Tracker-Spoke installiert und aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker .

  Wichtig: Geben Sie nach dem Einrichten der Spoke dem Legal Tracker-Spoke-Anwender [sn_legal_trckr_spk.user] Rolle für Anwender, die auf Legal Tracker zugreifen

- Stellen Sie sicher, dass Sie Aufnahmeformulare für Praxisbereiche ausgewählt haben, bei denen der Datensatztyp einer der folgenden ist:
  - Angelegenheit
  - Anforderung und Angelegenheit
- Stellen Sie sicher, dass Sie Details für die externen Rechtsbeistände und die Genehmigungsroute hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details zu externen Rechtsbeiständen hinzu und Fügen Sie Details zur Genehmigungsroute hinzu.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Arbeit an Angelegenheiten können Sie sich an einen externen Rechtsbeistand wenden, um zusätzliche Services zu erhalten. Sie können eine Anforderung zur Interaktion mit dem externen Rechtsbeistand senden. Um anzuzeigen **Externen Rechtsbeistand für Legal Tracker hinzufügen** Option in einer Rechtsangelegenheit müssen Sie externen Rechtsbeistand in Angelegenheit für die Praxisbereiche aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste der Praxisbereiche aus.
3. Wählen Sie das Aufnahmeformular aus **Aufnahmeformulare** Registerkarte.
4. Wählen Sie in der Informationsnachricht oben auf der Seite zur aktuellen Anwendung aus **Hier** Um das Formular bearbeiten zu können.
5. Wählen Sie das Symbol Optionen entsperren In **Optionen** Feld im Abschnitt Datensatzersteller.
6. Geben Sie Ein `Aktivieren` In **Wählen Sie den Zieldatensatz aus** Feld.
7. Wählen Sie Aus **Externen Rechtsbeistand in Angelegenheit aktivieren** Aus der Liste.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die **Externen Rechtsbeistand für Legal Tracker hinzufügen** Die Schaltfläche ist in verfügbar **Externer Rechtsbeistand** Registerkarte einer Angelegenheit. Benutzer mit der Rolle „Erfüller für Angelegenheit“ und Zugriff auf die Aktualisierung von Angelegenheiten können die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einbindung externer Rechtsbeistände für einreichen Legal Tracker. Diese Option gilt nur für Angelegenheiten und nicht für Anforderungen.

Management von Rechtsangelegenheiten verwenden

Erstellen oder fördern Sie Rechtsangelegenheiten, um rechtliche Anfragen abzuschließen, die abteilungsübergreifende Aufgaben und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von Begleitdokumenten und zum Nachverfolgen wichtiger Meilensteine erfordern.

Übersicht über die Verwendung Management von Rechtsangelegenheiten

Informationen zum übermitteln und Nachverfolgen von Rechtsangelegenheiten finden Sie in den folgenden Aufgaben.

Benutzern einer Rechtsgruppe rechtliche Angelegenheiten zuweisen

Weisen Sie sich selbst oder einer Person in der Zuweisungsgruppe eine rechtliche Angelegenheit zu, um mit der Bearbeitung der Angelegenheit zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während der Erstellung einer Rechtsangelegenheit wird diese entweder direkt oder durch Heraufstufen einer Anfrage an die Rechtsabteilung einer Zuweisungsgruppe zugewiesen. Der Leiter des Praxisbereichs oder der Gruppenmanager kann die rechtliche Angelegenheit sich selbst oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Nicht zugewiesen**.
4. Klicken Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Angelegenheiten auf die Nummer einer Angelegenheit, um sie zu öffnen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** im Feld **Angelegenheitsbesitzer** den eigenen Namen oder den Namen eines anderen Benutzers aus, um die Angelegenheit zu bearbeiten.
6. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der Rechtsangelegenheit für die zugewiesene Benutzergruppe zu ändern.
   - **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Besitzer der Rechtsangelegenheit (Benutzer im Feld **Angelegenheitsbesitzer**) können auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie bearbeiten.
   - **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit nur anzeigen.
   - **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit anzeigen und bearbeiten.

   Hinweis: Der Besitzer der Angelegenheit, der Leiter des Praxisbereichs oder der Gruppenmanager können die Zuweisungsgruppenberechtigungen für die Rechtsangelegenheit festlegen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die rechtliche Angelegenheit wird dem ausgewählten Mitglied der Benutzergruppe zugewiesen. Der Status der Angelegenheit wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Das zugewiesene Mitglied kann mit der Bearbeitung der rechtlichen Angelegenheit beginnen.

Rechtsangelegenheit bearbeiten

Bearbeiten Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung, die Ihnen zugewiesen wurde und deren Besitzer Sie sind, um Probleme zu lösen oder Fragen zu beantworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Hinweis: In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung” aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der Rechtsangelegenheit für die zugewiesene Benutzergruppe zu ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Besitzer der Rechtsangelegenheit (Benutzer im Feld **Angelegenheitsbesitzer**) können auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie bearbeiten.
- **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit nur anzeigen.
- **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit anzeigen und bearbeiten.

Hinweis: Der Besitzer der Angelegenheit, der Leiter des Praxisbereichs oder der Gruppenmanager können die Zuweisungsgruppenberechtigungen für die Rechtsangelegenheit festlegen.

5. Erstellen Sie Artefakte (Ordner bzw. Anhänge zu Rechtsangelegenheiten), und hängen Sie Dateien an ein Artefakt an, um die zusammengetragenen Begleitdokumente in der Angelegenheit zu speichern.
6. **Wahlweise:** Wenn die Anforderung aufgrund geschäftlicher Anforderungen einer neuen Zuweisungsgruppe zugewiesen werden muss, wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine andere Zuweisungsgruppe aus.

   Hinweis: Das Feld **Zuweisungsgruppe** kann nur bearbeitet werden, wenn die Option **Editable Assignment group in Matter** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Angelegenheit) im zugewiesenen Aufnahmeformular konfiguriert ist.

   Wenn die Zuweisungsgruppe geändert wird, verlieren vorhandene Gruppenmitglieder, die sich nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe befinden, möglicherweise den Zugriff auf die Angelegenheit. Die **Verantwortlicher der Angelegenheit** Feld wird ebenfalls gelöscht , Und der Verantwortliche der Angelegenheit wird per E-Mail benachrichtigt.
7. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der Rechtsangelegenheit die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie sie im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis: Im Feld **Mitarbeiter** sind Benutzer mit der Rolle „matter_fulfiller“ aufgelistet.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail benachrichtigt, dass sie einer Rechtsangelegenheit als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
8. **Wahlweise:** Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Rechtsangelegenheit oder den Inhalt des Artefakts, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
9. **Wahlweise:** Wenden Sie sich an einen externen Rechtsbeistand Beim Lösen von Angelegenheiten.
10. **Wahlweise:** Kommunizieren Sie mit der anfordernden Person oder anderen Stakeholdern mithilfe von E-Mails, Chats, Arbeitsnotizen oder Kommentaren.
    - Per E-Mail: Kommunizieren Sie per E-Mail mit Stakeholdern. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunizieren Sie per E-Mail .
    - Live-Chats verwenden: Kommunizieren Sie mithilfe von Chats mit Stakeholdern. Weitere Informationen finden Sie unter Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten.
    - Kommentare verwenden: Um mit der anfordernden Person oder anderen Stakeholdern zu kommunizieren, geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in ein **Kommentare** Feld und klicken Sie auf **Kommentare Veröffentlichen** .
    - Mithilfe von Arbeitsnotizen: Kommunizieren Sie mit den anderen Mitgliedern der Rechtsabteilung. Geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in ein **Arbeitsnotizen** Feld und klicken Sie auf **Veröffentlichen Sie Arbeitsnotizen** .

      Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in E-Mails, Chats und Formularfelder für Rechtsanfragen und Rechtsangelegenheiten einfügen, z. B.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommentare Und **Arbeitsnotizen** . Wählen Sie das Symbol für die Antwortvorlage ( ) Und suchen Sie basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail eine entsprechende Antwortvorlage. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in das erforderliche Feld ein.

Hinweis: Antwortvorlagen, die für juristische Services konfiguriert sind Sind nur zur Verwendung verfügbar.

11. **Wahlweise:** Erstellen und verwalten Sie im Abschnitt „Counsel Assist“ eine Prüfliste mit Elementen, um die Schritte zur Lösung der juristischen Angelegenheit nachzuverfolgen.
12. Erstellen Sie Phasen und Aufgaben unter Phasen, um die Untersuchung zu organisieren.
    Sie können diese Aufgaben Benutzern in verschiedenen Abteilungen Ihrer Organisation zuweisen.
13. Fügen Sie Meilensteine hinzu, um Zeitleisten nachzuverfolgen und wichtige Aufgaben abzuschließen.
14. **Wahlweise:** Ordnen Sie die Angelegenheit einer anderen Anfrage an die Rechtsabteilung ähnlicher Art zu.
15. Sie können entweder die rechtliche Angelegenheit schließen, nachdem Sie die erforderlichen Aktivitäten durchgeführt haben oder sie abbrechen, wenn keine weiteren Maßnahmen erforderlich sind.
    - Um die Angelegenheit abzuschließen, befolgen Sie die Anweisungen unter Juristische Angelegenheiten abschließen.
    - Um die Angelegenheit abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen **Abbrechen**.
16. Wenn neue Informationen bekannt werden oder weitere Untersuchungen erforderlich sind, öffnen Sie die rechtliche Angelegenheit erneut, nachdem sie abgeschlossen oder abgebrochen wurde.

Ad-hoc-Genehmigungen für Rechtsangelegenheiten oder deren Artefakte starten

Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für Rechtsangelegenheiten oder deren Artefakte durch einen Benutzer oder eine Benutzergruppe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiele für Fälle, in denen Genehmigungen für eine Rechtsangelegenheit oder deren Artefakt angefordert werden können:

- Genehmigung für juristische Vertragsdokumente von Stakeholdern.
- Ad-hoc-Genehmigung für eine Rechtsangelegenheit, die eine Genehmigung des Datenschutzteams erfordert, bevor sie verarbeitet werden kann.

Sie können diese Genehmigungen jedem Anwender oder jeder Anwendergruppe in Ihrer Organisation zuweisen Wer die Rolle legal_user hat. Wenn Sie eine Genehmigung starten, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können die Genehmigung überprüfen und entsprechend handeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn für eine Rechtsangelegenheit oder ein Artefakt bereits ein ausstehender Genehmigungsdatensatz vorhanden ist, können Sie keine weitere Genehmigung für dasselbe Element starten.
- Anhänge, die einen Ad-hoc-Genehmigungsdatensatz im Status „Angefordert“ haben, können nicht aus einer Rechtsangelegenheit entfernt werden. Um solche Anhänge zu entfernen, brechen Sie entweder die Ad-hoc-Genehmigungsanforderung ab oder holen Sie zuerst die Genehmigung ein.
- Wenn Sie einen Anhang aus einer Rechtsangelegenheit entfernen, werden auch die zugehörigen Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze gelöscht.

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung” aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
5. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Genehmigung für	Element, für das eine Genehmigung erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Angelegenheit**: Zum Einholen einer Genehmigung für die gesamte Rechtsangelegenheit. ○ **Artefakt**: Zum Einholen einer Genehmigung für eine Anlage oder alle Anlagen in einem Artefakt.
Artefakt auswählen	Artefakt in der Rechtsangelegenheit, für das eine Genehmigung erforderlich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Artefakt** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde.
Anlage auswählen	Anlage im ausgewählten Artefakt, für das eine Genehmigung erforderlich ist. Wählen Sie eine bestimmte Anlage zur Genehmigung aus oder lassen Sie das Feld leer, um die Genehmigung für alle Anlagen zu erhalten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Artefakt** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde.
Dokumente auswählen	Dokumente, die an die Rechtsangelegenheit angehängt sind, die genehmigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Dokument** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde. **Hinweis:** Die Option „Dokument“ wird in der Liste nur angezeigt, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular aktiviert ist.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. **Hinweis:** Benutzer oder Benutzergruppen mit der Rolle „legal_user“ werden aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. ○ Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist.
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

6. Klicken Sie auf **Initiiert**.

Ergebnis

Abhängig von den folgenden Bedingungen werden auf der Registerkarte **Genehmiger** zugewiesene Genehmiger hinzugefügt:

- Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
- Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.

Wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist, werden Dokumente in einem Anhang zu Rechtsangelegenheiten (einem sog. Artefakt) in den externen Speichersystemen abgelegt. Basierend auf der Genehmigungsanforderung erfolgt der Dokumentzugriff für die Genehmiger auf Angelegenheits-, Artefakt- oder Dokumentebene. Weitere Informationen zum Dokumentzugriff finden Sie unter Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten.

Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link, um den Datensatz zur Überprüfung und für eine Aktion zu öffnen.

Hinweis:

- Eine Anlage kann nicht gelöscht werden, nachdem eine Ad-hoc-Genehmigung gestartet wurde und sich im Status „Angefordert“ befindet. Um solche Anhänge zu entfernen, brechen Sie entweder die Ad-hoc-Genehmigungsanforderung ab oder holen Sie zuerst die Genehmigung ein.
- Wenn Sie einen Anhang aus einer Rechtsangelegenheit entfernen, werden auch die zugehörigen Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze gelöscht. Im Aktivitätenstrom der Rechtsangelegenheit wird eine Arbeitsnotiz mit den Löschungsdetails veröffentlicht.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Genehmiger können das angeforderte Elemente anzeigen und genehmigen oder ablehnen.

Ad-hoc-Genehmigungen für Rechtsangelegenheiten abbrechen

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Rechtsangelegenheit ab, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie können eine Ad-hoc-Genehmigung nur abbrechen, wenn sie sich im Status „Angefordert“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung” aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung abbrechen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Genehmigung abbrechen“ im Feld **Genehmigung für** den Genehmigungsdatensatz aus, den Sie abbrechen möchten.
6. Geben Sie Kommentare zum Abbrechen des Genehmigungsdatensatzes ein und klicken Sie auf **Abbruch bestätigen**.

Ergebnis

Der Genehmigungsdatensatz wird abgebrochen, sein Status wird in „Abgebrochen“ geändert und dem Genehmigungsdatensatz werden Kommentare hinzugefügt. Wenn die Genehmigung bei einer Benutzergruppe angefordert wurde, werden die entsprechenden Genehmigungsdatensätze für alle Benutzer in der Benutzergruppe abgebrochen.

Wenden Sie sich an einen externen Rechtsbeistand

Wenden Sie sich an einen externen Rechtsbeistand, um von seiner Expertise bei der Lösung von Rechtsangelegenheiten zu profitieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Optionen sind für die Einbindung externer Rechtsbeistände verfügbar.

- Mit dem Workflow „Offenlegung rechtlicher Erfindungen“ können Sie Erfindern ermöglichen, ihre Erfindungen strukturiert offenzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Invention Disclosure.
- Integration mit wird verwendet Legal Tracker, Sie können mit externen Rechtsbeiständen interagieren, indem Sie automatisch Angelegenheiten in Legal Tracker erstellen, um Aktualisierungen und Ausgaben für die Interaktion mit externen Rechtsbeiständen nachzuverfolgen.

Beispiel-Workflow für die Einbindung externer Rechtsbeistände mit Legal Tracker

1. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten überprüft eine Rechtsangelegenheit.
2. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten entscheidet sich, mit einem externen Rechtsbeistand zu interagieren.
3. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten initiiert eine Anforderung zur Einbindung eines externen Rechtsbeistands.
4. Erfüller für Rechtsangelegenheiten tritt ein Legal Tracker Details oder Optionen zum Erstellen einer Aufgabe für die Informationen, die später ausgefüllt werden sollen.
5. Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten übermittelt die Anforderung eines externen Rechtsbeistands zur Genehmigung.
6. Praxisbereichsleiter erhalten eine Genehmigungsanforderung.
7. Der Leiter des Praxisbereichs überprüft und genehmigt die Interaktionsanforderung für externe Rechtsbeistände. Wenn mehr als ein Praxisbereichsleiter vorhanden sind, ist die Genehmigung eines beliebigen Leads erforderlich, um die Anforderung als genehmigt zu markieren.
   a. Wenn die Details des Legal Trackers bereits ausgefüllt sind, wird automatisch eine Integration mit Legal Tracker initiiert.
   b. In Fällen, in denen eine Aufgabe erstellt wird, um die Legal Tracker-Details auszufüllen, sollte der Aufgabenerfüller die Integration nach dem Ausfüllen der Details manuell initiieren.
8. Bei erfolgreicher Integration wird die Angelegenheit in erstellt Legal Tracker.
9. Details zur Angelegenheit werden mit synchronisiert Management von Rechtsangelegenheiten Und können in der zugehörigen Liste „externe Angelegenheit“ angezeigt werden.
10. Externer Rechtsbeistand kann in auf die Angelegenheit zugreifen und sie aktualisieren Legal Tracker.

    Wenn ein externer Rechtsbeistand eine externe Angelegenheit im Legal Tracker erneut öffnet oder schließt, wird das Feld „Rechtsangelegenheitsstatus“ automatisch mit einem Kommentar im Aktivitätenstrom im Legal Counsel Center aktualisiert.

Fordern Sie die Einbindung eines externen Rechtsbeistands an

Erstellen Sie als Erfüller für die Rechtsabteilung eine Interaktionsanforderung für einen externen Rechtsbeistand für eine Angelegenheit.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie das Management von Rechtsangelegenheiten so konfiguriert haben, dass Sie mit einem externen Rechtsbeistand interagieren. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden Sie unter Konfigurieren Management von Rechtsangelegenheiten Dient zur Interaktion mit externen Rechtsbeiständen mithilfe von Legal Tracker.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_Fulfiller, sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.

Methode	Aktion
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Homepage	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Option im Widget „Angelegenheiten“. **c.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **d.** Wählen Sie aus **Externe Rechtsbeistände** Registerkarte.
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Listen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Angelegenheiten** > **Alle**an. **d.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **e.** Wählen Sie aus **Externe Rechtsbeistände** Registerkarte.
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Angelegenheit** > **Alle** **b.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **c.** Navigieren Sie zur zugehörigen Liste der Registerkarte „externe Rechtsbeistände“.

2. Wählen Sie Aus **Externen Rechtsbeistand für Legal Tracker hinzufügen** Über den Abwärtspfeil ▼Ein **Externen Rechtsbeistand hinzufügen** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Legal Tracker Formular „Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände“.
4. Wenn Sie nicht über Legal Tracker-Details verfügen und später ausgefüllt werden sollen, wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Aufgabe zum Eingeben von Details zum Legal Tracker-Feld** Kontrollkästchen.
   Eine Aufgabe wird erstellt, um die Legal Tracker-Details auszufüllen, sobald die Anforderung eines externen Rechtsbeistands genehmigt wurde. Sie müssen die Details ausfüllen und die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände für die Integration mit Legal Tracker übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsaufgabe, die zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde und Geben Sie Ein Legal Tracker Details und zur Integration übermitteln.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie die Anforderung zur Interaktion mit einem externen Rechtsbeistand zur Genehmigung

Senden Sie als Erfüller für die Rechtsabteilung eine Interaktionsanforderung für einen externen Rechtsbeistand zur Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_Fulfiller, sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.

Methode	Aktion
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Homepage	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Option im Widget „Angelegenheiten“. **c.** Wählen Sie aus **Externe Rechtsbeistände** Registerkarte.
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Listen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Angelegenheiten** > **Alle**an. **d.** Wählen Sie aus **Externe Rechtsbeistände** Registerkarte.
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Angelegenheit** > **Alle** **b.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **c.** Navigieren Sie zur zugehörigen Liste der Registerkarte „externe Rechtsbeistände“.

2. Öffnen Sie in der Liste die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand.

3. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung senden** .

Genehmigen oder lehnen Sie die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand ab

Genehmigen Sie als Leiter des Praxisbereichs die Interaktionsanforderung für externe Rechtsbeistände.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_Fulfiller, sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anforderung zur Genehmigung der Einbindung externer Rechtsbeistände.

Methode	Aktion
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Homepage	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Option im Widget „Ausstehende Genehmigungen“. **c.** Öffnen Sie den Datensatz in der Liste zur Genehmigung.
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Listen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Meine Arbeit** > **Elemente mit ausstehender Genehmigung**an. **d.** Öffnen Sie den Datensatz in der Liste zur Genehmigung.
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Genehmigungen** **b.** Öffnen Sie den Datensatz in der Liste zur Genehmigung.

2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Wählen Sie im Feld Status die Option aus, um die Genehmigungsanforderung für die Beteiligung externer Rechtsbeistände zu genehmigen **Genehmigt** .

     Hinweis: Wenn die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände genehmigt wird und die Details für Legal Tracker ausgefüllt und keine Aufgabe dafür erstellt werden, wird die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände automatisch zur Integration übermittelt.

   - Wählen Sie im Feld Status die Option aus, um die Anforderung zur Genehmigung der Interaktion eines externen Rechtsbeistands abzulehnen **Abgelehnt** .

     Hinweis: Wenn der Praxisbereichsleiter die Anforderung mit den Details ablehnt, wird der Datensatz an den Erfüller zurückgesendet. Der Status des Datensatzes wird in „abgelehnt“ geändert. Der Erfüller muss den Datensatz gemäß dem angegebenen Kommentar aktualisieren und die Anforderung erneut zur Genehmigung senden.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie die Plattformansicht verwenden, wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Ergebnis der Genehmigung der Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand

Die Option zum Erstellen einer Aufgabe zum Eingeben von Details zum Legal Tracker-Feld wurde ausgewählt	Legal Tracker-Details sind bereits ausgefüllt
Bei Genehmigung der Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände wird eine Aufgabe zum Ausfüllen der Legal Tracker-Details erstellt.	• Bei Genehmigung der Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände wird automatisch eine Integration mit Legal Tracker initiiert. • Nach erfolgreicher Integration ist die in Legal Tracker erstellte Angelegenheit für die folgenden Anwender mit der Rolle „matter Admin“ zugänglich ◦ Verantwortlicher der Angelegenheit: Anwender, der als Besitzer der Rechtsangelegenheit ausgewählt wurde. ◦ Angefordert für: Anwender, für den die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand übermittelt wird. ◦ Leitender externer Rechtsbeistand: Anwender, der als leitender externer Rechtsbeistand der zugehörigen leitenden Kanzlei ausgewählt wurde. ◦ Leitende Unternehmensperson: Anwender, der als Leiter der Organisation ausgewählt wurde und sich mit dem externen Rechtsbeistand abstimmen soll. ◦ 2. Unternehmensperson: Anwender, der in Abwesenheit der leitenden Unternehmensperson als alternative Kontaktperson ausgewählt wurde. ◦ Praxisbereichsleiter: Ein oder mehrere Anwender, die die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände genehmigen können.

Nächste Maßnahme

Wenn eine Aufgabe erstellt wurde, um die Legal Tracker-Details auszufüllen, müssen Sie die Details eingeben und die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand zur Integration mit Legal Tracker übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsaufgabe, die zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde und Geben Sie Ein Legal Tracker Details und zur Integration übermitteln.

Zuweisungsaufgabe, die zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde

Weisen Sie als Erfüller der Rechtsabteilung die Aufgabe zu, die zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anforderung eines externen Rechtsbeistands einreichen, können Sie die Legal Tracker-Details später ausfüllen, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Aufgabe zum Eingeben von Details zum Legal Tracker-Feld** . Bei Genehmigung der Anforderung eines externen Rechtsbeistands wird eine Aufgabe erstellt, um die Legal Tracker-Details auszufüllen. Weisen Sie diese Aufgabe dem Anwender der Rechtsabteilung, dem Erfüller der Rechtsabteilung oder dem Erfüller der Angelegenheit zu, um die Details auszufüllen. Weitere Informationen zum Senden einer Anforderung eines externen Rechtsbeistands finden Sie unter Fordern Sie die Einbindung eines externen Rechtsbeistands an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_lg_cf_Workspace.legal_Workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Aufgabe.

Methode	Aktion
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Homepage	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Option im Widget „Angelegenheiten“. **c.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **d.** Navigieren Sie zur Registerkarte Aufgaben. **e.** Öffnen Sie in der Liste eine nicht zugewiesene Aufgabe.
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Listen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Angelegenheiten** > **Alle**an. **d.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **e.** Navigieren Sie zur Registerkarte Aufgaben. **f.** Öffnen Sie in der Liste eine nicht zugewiesene Aufgabe.
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Angelegenheit** > **Alle** **b.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **c.** Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Aufgaben, und öffnen Sie eine nicht zugewiesene Aufgabe.

2. Wählen Sie im Feld Zugewiesen an den Anwender aus, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist die Zuweisungsregel „OCE – Angelegenheit-Aufgabenregel“ verfügbar, die zum Zuweisen einer rechtlichen Aufgabe verwendet wird. Überprüfen und ändern Sie die Zuweisungsregel entsprechend Ihren Anforderungen.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Geben Sie Ein Legal Tracker Details und zur Integration übermitteln

Geben Sie als Aufgabenerfüller die Details in ein Legal Tracker Abschnitt der Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anforderung eines externen Rechtsbeistands einreichen, können Sie die Legal Tracker-Details später ausfüllen, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Aufgabe zum Eingeben von Details zum Legal Tracker-Feld** . Bei Genehmigung der Anforderung eines externen Rechtsbeistands wird eine Aufgabe erstellt, um die Legal Tracker-Details auszufüllen. Geben Sie die Legal Tracker-Details ein, und übermitteln Sie sie zur Integration. Weitere Informationen zum Senden einer Anforderung eines externen Rechtsbeistands finden Sie unter Fordern Sie die Einbindung eines externen Rechtsbeistands an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_lg_cf_Workspace.legal_Workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe.

Methode	Aktion
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Homepage	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Option im Widget „Angelegenheiten-Aufgaben“. **c.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheits–aufgabe. **d.** Wählen Sie das Symbol Datensatz öffnen ( ) Im Feld Einbindung externer Rechtsbeistände. **e.** Navigieren Sie zum Abschnitt Legal Tracker-Details.
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Listen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Angelegenheitsaufgaben** > **Meine Aufgaben**an. **d.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheits–aufgabe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktion
	e. Wählen Sie das Symbol Datensatz öffnen ( ) Im Feld Einbindung externer Rechtsbeistände. **f.** Navigieren Sie zum Abschnitt Legal Tracker-Details.
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Angelegenheitsaufgaben** > **Meine Aufgaben** **b.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheits–aufgabe. **c.** Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Daten–satzes anzeigen ( ) Im Feld Einbindung externer Rechtsbeistände. **d.** Wählen Sie **Datensatz öffnen**. **e.** Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Legal Tracker Details.

2. Geben Sie die Details des Legal Trackers ein.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Wählen Sie Aus **Zur Integration übermitteln** Dient zum Erstellen einer Angelegenheit in Legal Tracker. Während der Erstellung der Angelegenheit können Fehler für die Daten im Zusammenhang mit der Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände oder gemeldet werden Legal Tracker Detailabschnitt oder beides. Weitere Informationen finden Sie unter Beheben Sie Fehler während der Erstellung der Angelegenheit.

Ergebnis

Bei erfolgreicher Integration wird den folgenden Anwendern Zugriffsberechtigung für die in Legal Tracker erstellte Angelegenheit gewährt.

- Verantwortlicher der Angelegenheit: Anwender, der als Besitzer der Rechtsangelegenheit ausgewählt wurde.
- Praxisbereichsleiter: Anwender, die als Praxisbereichsleiter für den Praxisbereich in der Rechtsangelegenheit ausgewählt sind, an die die Genehmigung der Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände gesendet wird.
- Angefordert für: Anwender, für den die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand übermittelt wird.
- Leitender externer Rechtsbeistand: Anwender, der als leitender Rechtsbeistand der zugehörigen leitenden Kanzlei ausgewählt wurde.
- Leitende Unternehmensperson: Anwender, der als Leiter der Organisation ausgewählt wurde und sich mit dem externen Rechtsbeistand abstimmen soll.
- 2. Unternehmensperson: Anwender, der in Abwesenheit der leitenden Unternehmensperson als alternative Kontaktperson ausgewählt wurde.

Beheben Sie Fehler während der Erstellung der Angelegenheit

In Legal Tracker, Eine Angelegenheit wird erstellt, nachdem Interaktionsanforderungen für externe Rechtsbeistände genehmigt und eine Integration initiiert wurden.

Während der Erstellung der Angelegenheit können Fehler für die Daten im Zusammenhang mit der Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände oder gemeldet werden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Tracker Detailabschnitt oder beides. Sie können die Fehler im Aktivitätenstrom der Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand sehen.

Workflow, wenn ein Fehler für Details zur Anforderung der Interaktion mit externen Rechtsbeiständen gemeldet wird

Legal Tracker-Details	Workflow
Wenn der Erfüller die Legal Tracker-Details ausfüllt	• Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand wird in den Status „Entwurf“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • Eine Benachrichtigung wird an den Erfüller der Angelegenheit gesendet. • Der Erfüller für die Angelegenheit korrigiert die Werte und übermittelt die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände. • Eine Integration mit Legal Tracker wird automatisch initiiert.
Wann eine Aufgabe zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde	• Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand wird in den Status „Entwurf“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • Eine Benachrichtigung wird an den Erfüller der Angelegenheit gesendet. • Der Erfüller für die Angelegenheit korrigiert die Werte und übermittelt die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände. • Der Erfüller für die Angelegenheit übermittelt die Anforderung zur Integration.

Workflow, wenn ein Fehler für Legal Tracker-Details gemeldet wird

Legal Tracker-Details	Workflow
Wenn der Erfüller die Legal Tracker-Details ausfüllt	• Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand wird in den Status „Integration fehlgeschlagen“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • Eine Benachrichtigung wird an den Erfüller der Angelegenheit gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow, wenn ein Fehler für Legal Tracker-Details gemeldet wird (Fortsetzung)

Legal Tracker-Details	Workflow
	• Der Erfüller für die Angelegenheit korrigiert die Werte im Abschnitt „Legal Tracker“. • Der Erfüller für die Angelegenheit übermittelt die Anforderung zur Integration.
Wann eine Aufgabe zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde	• Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand wird in den Status „Integration fehlgeschlagen“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • Eine Benachrichtigung wird an die Angelegenheit und den Aufgabenerfüller gesendet. • Der Aufgabenerfüller korrigiert die Werte im Abschnitt „Legal Tracker“. • Der Aufgabenerfüller übermittelt die Anforderung zur Integration.

Workflow, wenn ein Fehler sowohl in der Anforderung zur Interaktion mit einem externen Rechtsbeistand als auch in der Legal Tracker-Details gemeldet wird

Legal Tracker-Details	Workflow
Wenn der Erfüller die Legal Tracker-Details ausfüllt	• Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand wird in den Status „Entwurf“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • Eine Benachrichtigung wird an den Erfüller der Angelegenheit gesendet. • Der Erfüller für die Angelegenheit korrigiert die Werte und übermittelt die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände. • Eine Integration mit Legal Tracker Wird automatisch initiiert.
Wann eine Aufgabe zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde	• Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand wird in den Status „Entwurf“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • Eine Benachrichtigung wird an den Erfüller der Angelegenheit gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow, wenn ein Fehler sowohl in der Anforderung zur Interaktion mit einem externen Rechtsbeistand als auch in der Legal Tracker-Details gemeldet wird (Fortsetzung)

Legal Tracker-Details	Workflow
	• Der gesetzliche Erfüller korrigiert die Werte und übermittelt die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände. • Der Aufgabenerfüller füllt die Details für aus Legal Tracker. • Der Aufgabenerfüller übermittelt die Anforderung zur Integration.

Zeigen Sie Details zu externen Angelegenheiten an

Zeigen Sie als Erfüller der Rechtsabteilung die Details zu externen Angelegenheiten an, die aus in der Rechtsangelegenheit abgerufen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_Fulfiller, sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.

Methode	Aktion
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Homepage	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie Aus **Alle Anzeigen** Option im Widget „Angelegenheiten“.
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Listen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Angelegenheiten** > **Alle**an.
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Angelegenheit** > **Alle** **b.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit.

2. Wählen Sie aus **Externe Angelegenheiten** Registerkarte.
3. Wählen Sie die Angelegenheit-ID aus, um Zusammenfassung, Ausgabeninformationen, Kanzleidetails und andere Details anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Link im Feld „Legal Tracker – Angelegenheit – Link“ aus, um die Angelegenheit in zu öffnen und anzuzeigen Legal Tracker.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löschen Sie die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand

Als Erfüller für die Rechtsabteilung können Sie eine Interaktionsanforderung für externe Rechtsbeistände löschen, die nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_Fulfiller, sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.

Methode	Aktion
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Homepage	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Alle Anzeigen** Option im Widget „Angelegenheiten“. **c.** Öffnen Sie in der Liste einen Datensatz für Rechtsangelegenheiten. **d.** Wählen Sie aus **Externe Rechtsbeistände** Registerkarte.
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten Listen	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Angelegenheiten** > **Alle**an. **d.** Öffnen Sie in der Liste einen Datensatz für Rechtsangelegenheiten. **e.** Wählen Sie aus **Externe Rechtsbeistände** Registerkarte.
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Angelegenheit** > **Alle** **b.** Öffnen Sie in der Liste eine Rechtsangelegenheit. **c.** Wählen Sie aus **Externe Rechtsbeistände** Zugehörige Liste.

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Interaktionsanforderung für externe Rechtsbeistände, die Sie löschen möchten.

3. Wählen Sie **Entfernen**.
Wenn Sie sich in der Plattformansicht befinden, wählen Sie aus **Löschen** Aus der Dropdown-Liste Aktion für die ausgewählten Zeilen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Löschstatus

Status der Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand	Externe Angelegenheit erstellt	Löschung
In Bearbeitung und nicht in Legal Tracker integriert	Nein	Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand wird gelöscht.
In Legal Tracker integriert	Ja	• Die Interaktionsanforderung für externen Rechtsbeistand und die zugehörige externe Angelegenheit werden gelöscht. • Die in Legal Tracker erstellte Angelegenheit wird nicht gelöscht.

Rechtsangelegenheiten oder deren Artefakte genehmigen oder ablehnen

Prüfen Sie eine Rechtsangelegenheit oder ihre Artefakte und genehmigen Sie sie oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Zur Genehmigung müssen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zu dem juristischen Element erhalten haben.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz über die E-Mail-Benachrichtigung, den Selfservice oder das Mitarbeiter-Center-Portal bzw. aus dem Center für Rechtsangelegenheiten.

Optionen	Schritte
Über die E-Mail-Benachrichtigung	Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um den zu genehmigenden Datensatz zu öffnen.
Von Center für Rechtsangelegenheiten	**Hinweis:** Für den Zugriff auf Center für Rechtsangelegenheiten ist die Rolle „request_-fulfiller“ erforderlich. **a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	c. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Elemente mit ausstehender Genehmigung**. **d.** Klicken Sie in der Liste „Elemente mit ausstehender Genehmigung“ auf einen Datensatz, der zur Genehmigung geöffnet werden soll.
Aus Self-Service	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an. **b.** Klicken Sie in der Liste „Meine Freigaben“ auf einen Datensatz, der zur Genehmigung geöffnet werden soll.
Von Mitarbeiter-Center	**a.** Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal in der Menüleiste auf **Meine Aufgaben**. **b.** Klicken Sie in der Liste „Meine Aufgaben“ auf der Registerkarte **Öffnen** auf einen Datensatz, der zur Genehmigung geöffnet werden soll.

2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Klicken Sie zum Genehmigen des Datensatzes auf **Genehmigen**.
   - Geben Sie zum Ablehnen des Datensatzes im Feld **Anmerkungen** einen Ablehnungskommentar ein und klicken auf Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnis

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen im Genehmigungsdatensatz.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Rechtselements

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ zu „Genehmigt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. **Hinweis:** Wenn es sich um die Genehmigung einer Anlage des Artefakts der Rechtsangelegenheit handelte, kann die Anlage nicht aus dem Artefakt der Rechtsangelegenheit gelöscht werden.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Abgelehnt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. • Die vom Genehmiger veröffentlichten Kommentare zur Ablehnung werden dem Abschnitt „Aktivitäten“ der Rechtsangelegenheit hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Rechtselements (Fortsetzung)

Genehmigen	Ablehnen
• Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.	• Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.

Im Center für Rechtsangelegenheiten per E-Mail kommunizieren

Verfassen und senden Sie E-Mails direkt aus dem Formular für juristische Angelegenheiten im Center für Rechtsangelegenheiten. Sie können die E-Mail auch als Entwurf speichern und später senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Aktionen ( ), und wählen Sie **E-Mail erstellen** aus.
   Die Schaltfläche **E-Mail erstellen** ist nur verfügbar, wenn sich die Rechtsangelegenheit im Status „Zugewiesen" oder „In Bearbeitung" befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Erstellen Sie auf der Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** eine neue E-Mail, oder antworten Sie auf die empfangene E-Mail. Senden Sie sie sofort, oder speichern Sie sie als Entwurf, um sie später zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikation per E-Mail .

Ergebnis

Nachdem die E-Mail gesendet wurde, wird sie dem Aktivitätenstrom im Formular „Rechtsangelegenheit“ hinzugefügt. E-Mails, die Sie von anderen erhalten, werden dem Aktivitätenstrom ebenfalls hinzugefügt.

Phasen zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie einer Angelegenheit eine Phase hinzu, um bestimmte Aufgaben nachzuverfolgen und die Angelegenheit abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine rechtliche Angelegenheit mit einer Angelegenheitsvorlage erstellen, verfügen Sie in der Angelegenheit möglicherweise bereits über vordefinierte Phasen aus der Vorlage.

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung” aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Um eine Phase hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Phasen** auf **Neu**.
5. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Phase ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Nummer ein, um festzulegen, in welcher Reihenfolge die Phase verarbeitet werden soll.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Eine Phase wird der Angelegenheit hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Aufgaben in der Phase hinzu, um Aktivitäten innerhalb der Angelegenheit zu verwalten. Wenn die Aufgabe von einem anderen Benutzer ausgeführt werden muss, weisen Sie sie ihm zu.

Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Aufgabe in einer juristischen Angelegenheit oder einer Phase einer juristischen Angelegenheit, die Sie oder ein anderer Benutzer ausführen müssen, um die Angelegenheit zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Fügen Sie einer Angelegenheit oder Phase Aufgaben hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einer Angelegenheit eine Aufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** des Formulars „Rechtsangelegenheiten“ auf **Neu**.
- Um einer Phase eine Aufgabe hinzuzufügen, öffnen Sie die gewünschte Phase auf der Registerkarte **Phasen**, und klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** für den Phasendatensatz auf **Neu**.

5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Legal Matter Task“ (Aufgabe für rechtliche Angelegenheit)

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Aufgabe
Typ	Der Typ der Aufgabe.
Priorität	Prioritätsebene zum Bearbeiten und Abschließen der Aufgabe. Die Priorität einer Aufgabe bestimmt ihre Bedeutung für die Lösung der Angelegenheit.
Phase	Phase, zu der die Aufgabe gehört
Matter (Angelegenheit)	Angelegenheit, zu der die Aufgabe gehört
Ereignisname	Name des Kalenderereignisses, das mit der Aufgabe verknüpft ist. Ein Kalenderereignis mit einem Fälligkeitsdatum hilft Ihnen, den Fortschritt der Aufgabe in Bezug auf bestimmte Meilensteine zu verfolgen.
Status	Der aktuelle Status der Aufgabe, der den Fortschritt bei ihrer Bearbeitung angibt
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabe bearbeitet werden soll, wenn sich mehrere Aufgaben in einer Phase bzw. Angelegenheit befinden
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, in der angegeben wird, welche Aktivitäten und Ausgaben voraussichtlich zum Abschluss der Aufgabe erforderlich sind
Abschnitt „Notizen“	
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare und Notizen, die sich die anfordernde Person ebenfalls ansehen kann
Arbeitsnotizen	Kommentare und Notizen, die sich nur Benutzer mit einer Autorisierung für die Angelegenheit ansehen können
Risikodetails: Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn „Risiko und Minderung“ unter „Typ“ ausgewählt ist.	
Risikobesitzer	Besitzer des Risikos.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Risikobeschreibung	Beschreibung des Risikos.
Proposed mitigation plan (Vorgeschlagener Verringerungsplan)	Planen Sie, um das Risiko zu mindern.
Aktion abgeschlossen	Aktionen, die abgeschlossen wurden.
Interviewdetails: Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn unter „Typ“ die Option „Interview“ ausgewählt ist.	
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Startzeit des Interviews.
Enddatum und -zeit	Datum und Endzeit des Interviews.
Befragter	Name der befragten Person.
Zusätzliche Interviewer	Namen der Personen, die die Befragung durchgeführt haben.
Interviewnotizen	Notizen aus der Befragung

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie in der kontextbezogenen Seitenleiste Anweisungen und auszuführende Elemente für die Aufgabe hinzu.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Anweisungen** auf **Hinzufügen**, um Anweisungen für den zugewiesenen Benutzer hinzuzufügen und die Aufgabe abzuschließen.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** auf **Erstellen**, um auszuführende Elemente zur Nachverfolgung des Fortschritts der Aktivitäten in der Angelegenheitsaufgabe hinzuzufügen.
   - Wenn der Materialtyp auf „Interview“ festgelegt ist, ist die Komponente „Interview-Vorlage“ in der kontextbezogenen Sidebar sichtbar.

   Wichtig: Um Interviewvorlagen zu verwenden, müssen Sie zuerst das Plugin „Interviewvorlagen“ (com.sn_Interview_Templates) installieren und die angeforderte RCA von Interviewvorlagen für aktivieren Management von Rechtsangelegenheiten Und Center für Rechtsangelegenheiten Anwendungsbereich.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Artefakt (Ordner) hinzu, in das Sie oder der zugewiesene Benutzer Dateien hochladen können, die sich auf die Aufgabe oder ihre Untersuchung beziehen.

Ergebnis

Eine Rechtsangelegenheitsaufgabe wird erstellt und auf der Registerkarte **Aufgaben** der Angelegenheit aufgeführt. Wenn die Aufgabe einem Phasendatensatz hinzugefügt wurde, wird sie auch auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** der Phase aufgeführt.

Tipp: Wenn die neue Aufgabe nicht in der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste ( ).

Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten abschließen

Wenn Sie die Arbeit an der zugewiesenen Aufgabe für eine Angelegenheit abgeschlossen haben, markieren Sie die Aufgabe als abgeschlossen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Zu erledigende Aufgaben**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Meine Aufgaben“ die gewünschte Aufgabe.
5. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt **Aktivität** der Aufgabe Kommentare ein oder fügen Sie Anhänge hinzu.
6. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnis

Die Aufgabe der Angelegenheit wird abgeschlossen und ihr Status auf „Prüfung“ aktualisiert. Sie wird zur Genehmigung an den Besitzer der Angelegenheit gesendet.

Aufgaben für juristische Angelegenheiten genehmigen oder ablehnen

Als Besitzer einer Angelegenheit können Sie Aufgaben für die Angelegenheit, die von ihren Verantwortlichen als abgeschlossen markiert wurden, überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Items Pending Approvals** (Elemente – Ausstehende Genehmigungen).
4. Klicken Sie in der Liste „Aufgaben“ auf **Angefordert**, um eine Aufgabe innerhalb einer Angelegenheit zur Überprüfung und Genehmigung zu öffnen.
5. Genehmigen Sie die Aufgabe der Angelegenheit bzw. lehnen Sie sie ab:
   - Um die Aufgabe der Angelegenheit zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf „Genehmigt“ aktualisiert.
   - Um die Aufgabe der Angelegenheit abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**. Geben Sie in dem Dialogfenster in das Feld **Kommentare** Kommentare zu der Genehmigung bzw. Ablehnung ein.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf „Abgelehnt“ aktualisiert.

Ergebnis

- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe genehmigen, wird sie geschlossen. Der Status der Aufgabe wird zu „Geschlossen – vollständig“ geändert.
- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe ablehnen, wird sie erneut geöffnet. Der Status der Aufgabe wird auf „In Bearbeitung” aktualisiert. Der Besitzer der Aufgabe kann sie erneut bearbeiten, um ihre Anforderungen zu erfüllen, sie als abgeschlossen zu markieren und zur Genehmigung einzureichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten abbrechen

Sie können eine Angelegenheitsaufgabe abbrechen, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Sie können nur Aufgaben abbrechen, die sich in einem der folgenden Status befinden: „Entwurf“, „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Angelegenheiten** auf **Mir zugewiesen**.
4. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** die Aufgabe, die Sie abbrechen möchten.

   Hinweis: Sie können auch mehrere Aufgaben gleichzeitig abbrechen. Wählen Sie Aufgaben in der Liste aus und klicken Sie auf **Aufgaben abbrechen**.

5. Klicken Sie im Formular „Legal Matter Task“ (Aufgabe für rechtliche Angelegenheit) auf **Abbrechen**.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Aufgabe abbrechen“ Kommentare zum Abbrechen der Aufgabe ein und klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

Die Angelegenheitsaufgabe wird abgebrochen und ihr Status wird auf „Abgebrochen“ aktualisiert.

Artefakte für juristische Angelegenheiten erstellen

Erstellen Sie ein Artefakt für eine juristische Angelegenheit, um Dokumente, E-Mails und Dateien hochzuladen und zu speichern, die mit ihr in Zusammenhang stehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Nicht nur der Angelegenheitsbesitzer, sondern auch Mitarbeiter und Aufgabenerfüller können auf der Registerkarte **Aufgaben** einer Angelegenheitsaufgabe Artefakte hinzufügen.

Hinweis: Wenn Dateien an die Anforderung angehängt wurden, bevor sie zu einer Angelegenheit hochgestuft wurde, wird in dieser Angelegenheit ein Standardartefakt erstellt, der diese Dateien enthält. Wenn die externe Speicheroption aktiviert ist, werden die Dokumente in dem aus den Anforderungen erstellten Artefakt freigegeben. Insofern spiegelt sich das Hinzufügen oder Löschen von Dokumenten in diesem freigegebenen Artefakt sowohl in der Anforderung als auch in der Angelegenheit wider. Außerdem wird die Dokumentberechtigung für dieses freigegebene Artefakt auf der Ebene der juristischen Anforderung und nicht auf der Ebene der Rechtsangelegenheit verwaltet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Um ein Artefakt hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Artefakte** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Artefakt"

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer des Artefakts
Parent Matter (Übergeordnete Rechtsangelegenheit)	Die Angelegenheit, der das Artefakt zugewiesen ist
Inhaltstyp	Typ von Inhalten, die das Artefakt enthalten kann, z. B. E-Mails, Dokumente oder Bilder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Artefakts, z. B. sein Name
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Artefakts, z. B. sein Zweck und sein Inhalt
Abschnitt „Notizen"	
Arbeitsnotizen	Kommentare und Notizen, die sich nur Benutzer mit einer Autorisierung für das Artefakt und die übergeordnete Angelegenheit ansehen können

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Artefakt wird mit den angegebenen Details erstellt.
7. In **Externe Links** Registerkarte, fügen Sie den Pfad oder Link zu externen Dateien hinzu. .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Speicherpfad hinzuzufügen.

b. Geben Sie einen gültigen Link für den Ordner zum Speichern und eine Kurzbeschreibung ein.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

8. **Wahlweise:** Weisen Sie das Artefakt einer Angelegenheitsaufgabe zu.

Hinweis: Wenn Sie ein Artefakt aus einer Angelegenheitsaufgabe erstellen, wird es standardmäßig mit ihr verknüpft.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Angelegenheitsaufgabe** ein Artefakt aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Legal Task“ (Rechtliche Aufgabe hinzufügen) eine Angelegenheitsaufgabe aus und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Wenn der Besitzer der Angelegenheit diese Aufgabe einer Gruppe oder einem Benutzer zuweist, erhält diese/r automatisch Zugriff auf das Artefakt. Benutzer, die auf das Artefakt zugreifen können, werden auf der Registerkarte **Artefaktanwender** aufgelistet.

9. **Wahlweise:** Widerrufen Sie die Zugriffsberechtigung von Benutzern, denen über die zugehörige Angelegenheitsaufgabe standardmäßiger Zugriff gewährt wurde.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Artefaktanwender** mindestens einen Benutzer aus, dem Sie den Zugriff auf das Artefakt verweigern möchten.

b. Klicken Sie auf **Revoke permissions** (Berechtigungen zurücknehmen).

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Dateien an Anhänge zu Rechtsangelegenheiten (Artefakte) anhängen.

Dateien an Anhänge zu Rechtsangelegenheiten (Artefakte) anhängen

Laden Sie die Begleitdokumentation wie z. B. Dokumente, E-Mail-Kopien, Bilder oder andere Dateien in das Artefakt hoch, während Sie eine juristische Angelegenheit oder eine Angelegenheitsaufgabe bearbeiten. Sie können diese Artefakte auch als Referenzmaterial verwenden, um in Zukunft ähnliche Anforderungen zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller oder sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Artefakte** ein Artefakt.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie der Rechtsangelegenheit Dokumente hinzu bzw. entfernen Sie Dokumente daraus.

Optionen	Schritte
Anhangssymbol verwenden	(Optional) Das Symbol „Anhang" wird in der Seitenleiste von Counsel Assist ange–zeigt, wenn die Option „Externer Speicher" nicht aktiviert ist. **a.** Wählen Sie in der Seitenleiste „Counsel Assist" das Anhangssymbol aus. **b.** Im Bereich **Anhänge** können Sie Anhänge hinzufügen, umbenennen und entfernen. ▪ Um ein Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Durchsuchen** Schaltfläche oder das Symbol „Anhang hinzufügen" (+) Und wählen Sie eine Datei aus. **Hinweis:** Wenn keine Anhänge vor-handen sind, ist die Schaltfläche **Durch suchen** verfügbar, andernfalls das Sym-bol „Anlage hinzufügen" +. ▪ Um ein angehängtes Dokument umzu–benennen, wählen Sie das Aktionssym–bol (⋮), wählen Sie aus **Umbenennen** Und aktualisieren Sie den Dateinamen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	▪ Um ein angehängtes Dokument zu lö–schen, wählen Sie das Aktionssymbol und dann aus **Entfernen** . ▪ Um ein angehängtes Dokument her–unterzuladen, wählen Sie das Aktions–symbol und dann aus **Herunterladen** .
Registerkarte „Dokumente“ verwenden	(Optional) Im Formular „Artefakte“ wird die Registerkarte **Dokumente** angezeigt, wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist. ○ Laden Sie ein neues Dokument hoch. **a.** In **Dokumente** Wählen Sie die Regis–terkarte aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. **b.** Wählen Sie im Formular „Neues Doku–ment“ die Option aus **Datei anhängen** Verknüpfen Sie eine Datei, und wählen Sie sie aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**. Auf der Registerkarte **Dokumente** be–findet sich in der Spalte **Externe URL** der Liste „Dokumente“ ein Link zu dem Do–kument. ○ Entfernen Sie ein angehängtes Doku–ment. **a.** Wählen Sie in der Liste auf der Re–gisterkarte **Dokumente** das Dokument aus, das Sie löschen möchten. **b.** Wählen Sie **Löschen**. Der Zugriff auf diese Dokumente wird für verschiedene Benutzer auf unterschiedli–che Arten gesteuert. Weitere Informatio–nen zum Verwalten von Dokumenten fin–den Sie unter Dokumentzugriff in Rechtsange-legenheiten.

Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten

An Rechtsangelegenheiten angehängte Dokumente werden in das konfigurierte externe Speichersystem hochgeladen, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular aktiviert ist und die Option „Alle“ oder der Angelegenheitstyp ausgewählt wurde. Die Zugriffsberechtigung auf diese Dokumente durch verschiedene Personas wird in Echtzeit, über eine regelmäßige Aufgabe oder bei Bedarf gesteuert.

Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten für verschiedene Personas

Die folgende Tabelle zeigt die Art des Zugriffs auf Dokumente und wann er verschiedenen Personas gewährt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten

Persona	Zugriffstyp	Zugriffsebene	Wann
Anfordernde Person, angefordert für	Schreibgeschützt	Dokument	Rechtsangelegenheit wird übermittelt
Gruppenmanager	Lesen, Schreiben, Löschen	Rechtsangelegenheit	Rechtsangelegenheit wird übermittelt oder von einer juristischen Anforderung hochgestuft
Angelegenheitsbesitzer (Zugewiesen an)	Lesen, Schreiben, Löschen	Rechtsangelegenheit	Rechtsangelegenheit wird zugewiesen
Mitarbeiter	Lesen, Schreiben, Löschen	Rechtsangelegenheit	Der Liste **Mitarbeiter** hinzugefügt
Ad-hoc-Genehmiger	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit, Artefakt oder Dokument basierend auf der angeforderten Genehmigung	Ad-hoc-Genehmigung wird initiiert
Besitzer der Angelegenheitsaufgabe	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Artefakt	Anhang ist einer Angelegenheitsaufgabe zugeordnet oder wenn eine Aufgabe einem Benutzer zugewiesen ist
Besitzer der Angelegenheitsaufgabe	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Dokument in Artefakt, das der Angelegenheitsaufgabe zugeordnet ist	Anhang ist einer Angelegenheitsaufgabe zugeordnet oder wenn eine Aufgabe einem Benutzer zugewiesen ist
Mitglieder der Zuweisungsgruppe	Abhängig vom Feld **Zuweisungsgruppenberechtigung**	Dokument	Aufgabe wird wie geplant oder bei Bedarf ausgeführt.
Benutzer auf Beobachtungsliste	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit	Der **Beobachtungsliste** hinzugefügt
Delegierte	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit, Artefakt oder Dokument basierend auf delegierten Aufgaben	Aufgabe `Resolve platform delegation permissions for legal matter` wird wie geplant oder bei Bedarf ausgeführt.
Delegiert durch granulare Delegierung	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit, Artefakt oder Dokument basierend auf delegierten Aufgaben	Benutzer wird delegiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die regelmäßige Aufgabe *Process External Storage Permissions* wird in den festgelegten Intervallen ausgeführt, um den Zugriff für alle unverarbeiteten Berechtigungen für im externen Speicher abgelegte Rechtsangelegenheiten zu synchronisieren.

Hinweis:

- Anfordernde Personen können über die Registerkarte **Dokumente** der Seite „Standardticket“ auf die Dokumente zugreifen, die an die jeweilige juristische Anforderung angehängt sind.

  Hinweis: Anfordernde Personen können nur die Dokumente aus der Anforderung löschen, die sie angehängt haben.

- Der Angelegenheitsbesitzer, dem der Rechtsangelegenheit zugewiesen ist, kann in Center für Rechtsangelegenheiten auf der Registerkarte **Dokumente** des Artefaktdatensatzes auf Dokumente zugreifen.
- Benutzer, die der Angelegenheit hinzugefügt wurden, können bei Bedarf Zugriff auf Dokumente anfordern, wenn sie Zugriff benötigen, bevor die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird.
- Der Administrator der Rechtsabteilung kann den Zugriff eines Benutzers auf Dokumente zu Rechtsangelegenheiten und juristischen Anforderungen widerrufen.
- Ad-hoc-Genehmiger verlieren den Dokumentzugriff, nachdem sie das angeforderte Element genehmigt oder abgelehnt haben.
- Delegierte verlieren den Zugriff nach Ablauf des Delegierungszeitraums.

Dokumentzugriff für Rechtsangelegenheit anfordern

Fordern Sie Zugriff auf Dokumente an, die an eine Rechtsangelegenheit angehängt sind, auf die Sie derzeit keinen Zugriff haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user oder sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Angelegenheiten** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die Rechtsangelegenheit, für die Sie Dokumentzugriff anfordern möchten.
5. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Artefakte** ein Artefakt.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Dokumente** die Dokumente aus, auf die Sie zugreifen möchten, und klicken Sie auf **Zugriff anfordern**.

Ergebnis

Das System verarbeitet die Benutzerberechtigungen und gewährt Zugriff auf die Dokumente im Artefakt zu der Angelegenheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriff von Benutzern in Rechtsangelegenheit entziehen

Entziehen Sie den Zugriff vorhandener Benutzer auf Dokumente, die an das Artefakt einer Rechtsangelegenheit angehängt sind, wenn diese die Dokumente nicht mehr anzeigen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Angelegenheiten** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die Rechtsangelegenheit, für die Sie den Benutzerzugriff auf die angehängten Dokumente entziehen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Dokumentzugriff** die Benutzer aus, denen Sie den Dokumentzugriff entziehen möchten.
6. Klicken Sie auf **Zugriff entfernen**.

Ergebnis
Der Dokumentzugriff wird den ausgewählten Benutzer entzogen, sie werden auch aus der Liste entfernt. Die Benutzer können daraufhin die Dokumente der Angelegenheit nicht mehr anzeigen.

Meilensteine zu rechtlichen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie einer juristischen Angelegenheit einen Meilenstein hinzu, um wichtige Kalenderereignisse nachzuverfolgen, die mit ihr im Zusammenhang stehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Die bevorstehenden Meilensteine für eine Angelegenheit können Sie auf der Registerkarte **Start** in Center für Rechtsangelegenheiten nachverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Um einen Meilenstein hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Meilensteine** auf **Neu**.
5. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Meilenstein ein.
6. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** ein Datum aus, bis zu dem der Meilenstein erreicht werden soll.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Es wird ein Meilenstein mit dem angegebenen Fälligkeitsdatum erstellt.

Zusammenhängende Anfragen an die Rechtsabteilung mit Rechtsangelegenheiten verknüpfen

Verknüpfen Sie eine oder mehrere Anfrage(n) an die Rechtsabteilung mit einer Rechtsangelegenheit, um zusammenhängende Anfragen zu bündeln und im Rahmen einer einzigen Rechtsangelegenheit zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Um eine juristische Anforderung zuzuordnen, klicken Sie auf der Registerkarte **Zugehörige Anforderungen** auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Legal Request" (Anfrage an die Rechtsabteilung hinzufügen) die Anfragen aus, die Sie der Rechtsangelegenheit hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Hinweis: Alle Anfragen an die Rechtsabteilung können einer Rechtsangelegenheit zugewiesen werden. Dies gilt auch für geschlossene und abgebrochene Anfragen.

Ergebnis
Die ausgewählten juristischen Anforderungen werden der Angelegenheit hinzugefügt und auf der Registerkarte **Zugehörige Anforderungen** aufgeführt.

Vorhandene Anfragen an die Rechtsabteilung mit Rechtsangelegenheiten verknüpfen.

Verknüpfen Sie eine bereits vorhandene Rechtsangelegenheit mit einer ähnlichen Anfrage an die Rechtsabteilung, um hilfreiche Informationen für die Lösung der Anfrage bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Um eine vorhandene Angelegenheit zuzuordnen, klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheiten** auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Legal Matter" (Rechtsangelegenheiten hinzufügen) eine juristische Angelegenheit aus, die Sie der Anforderung hinzufügen möchten und klicken Sie auf **Hinzufügen**

Ergebnis
Die ausgewählte Rechtsangelegenheit wird der juristischen Anforderung zugeordnet und in der Liste auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheiten** angezeigt.

Juristische Angelegenheiten schließen

Sie können eine Ihnen zugewiesene juristische Angelegenheit schließen, indem Sie alle Aktivitäten zu ihrer Lösung abschließen. Sie können die Angelegenheit auch schließen, wenn Sie feststellen, dass keine weitere Aktion erforderlich ist.

Vorbereitungen
Achten Sie darauf, dass alle zugehörigen Angelegenheitsaufgaben geschlossen wurden, bevor Sie die juristische Angelegenheit schließen.

Hinweis: Eine Rechtsangelegenheit kann nicht geschlossen werden, wenn es offene Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze für ihre Artefakte gibt.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt **Aktivität** Kommentare ein, fügen Sie Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzu oder hängen Sie Dateien an.
5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Close Complete Matter" (Angelegenheit vollständig abschließen) Kommentare in das Feld **Kommentare** ein.
   Kommentare, die im Dialogfeld „Close Complete Matter" (Angelegenheit vollständig abschließen) eingegeben wurden, werden in allen offenen zugehörigen Anforderungen veröffentlicht.
7. Schließen Sie zugehörige Anfragen an die Rechtsabteilung mit dem Status „Zugewiesen" oder „In Bearbeitung" zusammen mit der übergeordneten Anfrage, indem Sie das Kontrollkästchen **Close related requests (Zugehörige Anfragen abschließen)** aktivieren.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

- Die juristische Angelegenheit wird geschlossen und ihr Status wird auf „Geschlossen – vollständig" aktualisiert.
- Wenn die übergeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung der Angelegenheit keiner anderen offenen Angelegenheit zugeordnet ist, wird sie ebenfalls geschlossen.
- Wenn Sie ausgewählt haben, dass Sie alle zugehörigen Anforderungen ebenfalls abschließen möchten, werden diese ebenfalls geschlossen, sofern sie die folgenden Bedingungen erfüllen:
  - Der Status lautet entweder „Zugewiesen" oder „In Bearbeitung".
  - Die Anforderungen sind nicht mit anderen offenen Angelegenheiten verknüpft.

Juristische Angelegenheiten erneut öffnen

Wenn eine juristische Angelegenheit weiterer Untersuchungen bedarf, nachdem Sie geschlossen oder abgebrochen wurde, können Sie sie erneut öffnen, um sie weiter zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ().
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Öffnen Sie die juristische Angelegenheit, die Sie erneut öffnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Erneut öffnen**.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Reopen Matter" (Angelegenheit erneut öffnen) im Feld **Kommentare** Kommentare ein, um den Grund für das erneute Öffnen der Angelegenheit anzugeben.
   Kommentare, die im Dialogfeld „Reopen Matter" (Angelegenheit erneut öffnen) eingegeben wurden, werden in allen zugehörigen Anforderungen veröffentlicht.
7. Sie können zugehörige geschlossene oder abgebrochene Anfragen an die Rechtsabteilung zusammen mit der übergeordneten Anfrage erneut öffnen, indem Sie das Kontrollkästchen **Reopen related requests (Zugehörige Anfragen erneut öffnen)** aktivieren.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis

- Die juristische Angelegenheit wird erneut geöffnet.
- Der Status der Angelegenheit wird auf den Status aktualisiert, den sie hatte, bevor sie geschlossen oder abgebrochen wurde.
- Wenn die primäre Anfrage an die Rechtsabteilung der Angelegenheit geschlossen oder abgebrochen wurde, wird die Anfrage erneut geöffnet.
- Wenn Sie ausgewählt haben, dass Sie alle zugehörigen Anfragen ebenfalls abschließen möchten, werden alle zugehörigen Anfragen an die Rechtsabteilung mit dem Status

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Geschlossen – vollständig“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“ ebenfalls erneut geöffnet.

- Alle Mitarbeiter, die der Angelegenheit hinzugefügt wurden, erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Angelegenheit erneut geöffnet wurde.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie die juristische Angelegenheit, um sie abzuschließen.

Management von Rechtsangelegenheiten – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Management von Rechtsangelegenheiten verwenden.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Legal Matter Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Matter-Administrator [sn_lg_matter.matter_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf rechtliche Angelegenheiten und die zugrunde liegenden Daten	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
Matter-Konfigurator [sn_lg_matter.matter_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie Praxisbereichen, Aufnahmeformularen und Anfragevorlagen , Und verwalten Sie Datensatzersteller über den Katalog-Generator . Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_Interview_Temp.Writer • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Matter-Konfigurator, schreibgeschützt [sn_lg_matter.matter_config_read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Konfigurationsdaten rechtlicher Apps wie Praxisbereiche und Vorlagen für rechtliche Angelegenheiten	sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Matter-Erfüller [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	Bietet dem Erfüller Zugriff für die Arbeit an zugewiesenen Angelegenheiten	• approver_user • email_composer • Wissen • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent **Wichtig:** sn_lg_cf_Workspace.legal_Workspace_user erbt Workspace_user, der Zugriff auf den Next Experience-Arbeitsbereich bietet.
Matter-Manager [sn_lg_matter.matter_manager]	Bietet Zugriff auf alle Transaktionsdaten von Angelegenheiten und die Berechtigung zum Zuweisen von Angelegenheiten	• sn_Interview_Temp.Writer • sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tabellen

Hinweis: Zusätzlich zu den folgenden Tabellen werden mit Management von Rechtsangelegenheiten spezifische Tabellen für Praxisbereiche installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Artefakt-Inhaltstyp [sn_lg_matter_artifact_content_type]	Speichert den Inhaltstyp, der zum Kategorisieren von Artefakten verwendet wird
Genehmigergruppe [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	Speichert Benutzergruppen, die Vorlagen für Rechtsangelegenheiten genehmigen können.
Externer Speicher [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Speichert Links von externen Systemen wie Microsoft OneDrive oder Microsoft SharePoint, in denen Dokumente zu Rechtsangelegenheiten gespeichert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Juristisches Artefakt [sn_lg_matter_artifact]	Speichert die für eine Angelegenheit gesammelten Artefaktdetails.
Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]	Speichert Rechtsangelegenheiten
Rechtsangelegenheit # Kern [sn_lg_matter_core]	Speichert die Kerndetails einer Angelegenheit
Rechtsangelegenheit # Phase [sn_lg_matter_phase]	Speichert die Phasen einer Angelegenheit
Rechtsangelegenheit # Aufgabe [sn_lg_matter_task]	Speichert die Aufgaben, die einer Phase oder einer Angelegenheit zugeordnet sind
Angelegenheit # Aufgabenartefakt [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	Speichert die Details der Beziehung zwischen einem Artefakt und einer Angelegenheitsaufgabe
Angelegenheit # Aufgabenvorlage [sn_lg_matter_template_task]	Speichert die in einer Angelegenheitsvorlage definierten Aufgaben
Angelegenheitsvorlage [sn_lg_matter_template]	Speichert die Angelegenheitsvorlage, die die Standardwerte für eine Angelegenheit definiert. Durch das Erstellen einer Angelegenheit aus der Angelegenheitsvorlage werden vordefinierte Werte in der Angelegenheit ausgefüllt.
Anforderung - Angelegenheit m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	Speichert die Details der Beziehung zwischen einer Anforderung und einer Angelegenheit.

Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten

Für Praxisbereiche spezifische Tabellen werden mit der Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installiert.

Diese Praxisbereichstabellen erweitern die Tabelle „Rechtsangelegenheit“ [sn_lg_matter_matter].

Wenn Sie zu einer Praxisbereichstabelle Spalten hinzufügen, können Sie die Tabelle so konfigurieren, dass diese Spalten im Abschnitt „Listen“ von Center für Rechtsangelegenheiten hinzugefügt werden. Sie können diese Tabellen nach Bedarf auch in einer anderen Konfiguration verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.

- Compliance [sn_lg_matter_compliance]
- Unternehmensunterstützung [sn_lg_matter_corporate_support]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Straftat [sn_lg_matter_crime]
- Digitale Forensik [sn_lg_matter_digital_forensics]
- Ethik [sn_lg_matter_ethics]
- Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_matter_general_contract_support]
- Rechtliches – Allgemein [sn_lg_matter_general_legal]
- Behördenangelegenheiten [sn_lg_matter_government_affairs]
- Arbeitsschutz und Umwelt [sn_lg_matter_Health_Safety_and_Environment]
- Arbeit und Beschäftigung [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- Rechtliche Angelegenheiten [sn_lg_matter_legal_operations]
- Lizenzierung und technische Transaktionen [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- Rechtsstreitigkeiten [sn_lg_matter_litigation]
- Marketing-Support [sn_lg_matter_marketing_support]
- Fusionen und Übernahmen [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- Patente, Marken und Geschäftsgeheimnisse [sn_lg_matter_Patents_Brand_and_Trade_secrets]
- Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- Beschaffungsvertragsunterstützung [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- Immobilien [sn_lg_matter_real_estate]
- Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Aktienplanunterstützung [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Hinweis: Einige der zuvor aufgeführten Tabellen verfügen über dedizierte Workflows, wie in der folgenden Tabelle dargestellt. Um ihre Funktionalität zu maximieren, installieren Sie die entsprechenden Workflows.

Praxisbereichstabelle (Rechtsangelegenheit)	Anwendung/Workflow im Praxisbereich
Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_matter_general_contract_support]	Legal Simple Contracts
Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]	
Digitale Forensik [sn_lg_matter_digital_forensics]	Legal Digital Forensics
Ethik [sn_lg_matter_ethics]	Untersuchungen durch die Rechtsabteilung
Marketing-Support [sn_lg_matter_marketing_support]	Rechtliche Überprüfung des Inhalts
Patente, Marken und Geschäftsgeheimnisse [sn_lg_matter_Patents_Brand_and_Trade_secrets]	Legal Einfaches Geistiges Eigentum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Praxisbereichstabelle (Rechtsangelegenheit)	Anwendung/Workflow im Praxisbereich
Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Rechtsabteilung – Einfacher Datenschutz
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht [sn_lg_matter_legal_hold]	Benachrichtigung über gesetzliche Aufbewahrungspflicht

Legal Tracker Formular „Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände“

Felder in Legal Tracker Formular zur Anforderung der Einbindung externer Rechtsbeistände einer Rechtsangelegenheit.

In der Tabelle finden Sie die Felder im Formular „Einbindung externer Rechtsbeistände“ und wie sie bei der Integration zugeordnet werden, um eine Angelegenheit in Legal Tracker zu erstellen.

Erstellen Sie eine Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände

Feld	Beschreibung	Zugeordnete Parameter in der API „Legal Tracker – Angelegenheiten“
Anforderungsdetails		
Angefordert für	Name des Anwenders, der den externen Rechtsbeistand anfordert.	Keine
OCE-Nummer	Eindeutiger Bezeichner des Datensatzes des externen Rechtsbeistands.	Keine
Grund für die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands	Beschreibung der Gründe für die Einstellung eines externen Rechtsbeistands.	Keine
Beschreiben Sie den Umfang der auszuführenden Arbeiten	Beschreibung des Arbeitsumfangs, der vom externen Rechtsbeistand ausgeführt werden soll.	Keine
Kanzleidetails		
Kanzleizugang	Option zum Definieren des Firmenzugriffs auf die Angelegenheit aus der Dropdown-Liste.	Zugriff bestätigen
Leitende Kanzlei	Hauptkanzlei, der der externe Rechtsbeistand zugeordnet ist.	Keine
Leitender externer Rechtsbeistand	Leitender Rechtsbeistand der zugehörigen leitenden Kanzlei.	Keine
Angelegenheitsdetails		
Vollständiger Name der Angelegenheit/Beteiligte Parteien	Vollständiger Name der Angelegenheit oder der Parteien, die dem externen Rechtsbeistand zugeordnet werden sollen.	Vollständiger NameAndPartiesInvolved

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Zugeordnete Parameter in der API „Legal Tracker – Angelegenheiten“
Kurzer Name der Angelegenheit	Kurzname der Angelegenheit, die dem externen Rechtsbeistand zugeordnet werden soll.	shortName
Leitende Unternehmensperson	Leiter der Organisation, der sich mit dem externen Rechtsbeistand abstimmen soll.	Lead-UnternehmenPersonE-Mail
2. Unternehmensperson	Alternative Kontaktperson in Abwesenheit der leitenden Unternehmensperson.	NummernTwoUnternehmenPersonEmail
Angelegenheitsbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Angelegenheit.	Beschreibung
Startdatum	Startdatum für den externen Rechtsbeistand. Dieses Datum muss vor dem heutigen Datum liegen.	startDate
Gebührenvereinbarung	Typ der Gebühren, die aus der Dropdown-Liste ausgewählt werden sollen.	LeadFirmFeeArrangement
Betrag	Betrag, der dem externen Rechtsbeistand gemäß der Gebührenvereinbarung bereitgestellt werden soll.	Keine
Legal Tracker – Details		
Erstellt eine Aufgabe zur Eingabe von Details im Feld „Legal Tracker“	Option zum Erstellen einer Rechtsangelegenheitsaufgabe und zum Delegieren der Aufgabe, um den Abschnitt „Legal Tracker-Details“ auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie die Einbindung eines externen Rechtsbeistands an.	Keine
Angelegenheitsgruppe	Zugeordnete Sachverständigengruppe des Datensatzes des externen Rechtsbeistands.	MatterGroup
Angelegenheitstyp	Zugeordneter Materialtyp des Datensatzes des externen Rechtsbeistands.	MatterType
Zugehörige Angelegenheits-ID	ID der zugehörigen Angelegenheit des externen Rechtsbeistands.	AssociatedMatterId
Land	Land der Tätigkeit des externen Rechtsbeistands.	LänderORegion

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Anforderung zur Einbindung externer Rechtsbeistände (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Zugeordnete Parameter in der API „Legal Tracker – Angelegenheiten“
Praxisgruppe	Zugehörige Praxisgruppe des externen Rechtsbeistands.	Practice-Gruppe
Organisationseinheit	Zugeordnete Organisationseinheit des externen Rechtsbeistands.	OrganizationalUnit
Materielles Recht	Zugehöriges materielles Recht des externen Rechtsbeistands.	Materielles Recht
Route für Rechnungsgenehmigung	Zugeordnete Rechnungsgenehmigungsroute des externen Rechtsbeistands.	InvoiceApprovalRoute
AP-Route	Zugeordnete Kreditorenroute des externen Rechtsbeistands.	ApRoute

Für Legal Tracker installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben, die installiert werden, wenn die Legal Tracker-Spoke aktiviert ist. Diese Aufträge werden verwendet, um Daten aus Legal Tracker abzurufen.

Geplante Aufgaben, die zum Abrufen von Daten aus Legal Tracker installiert wurden

Geplante Aufgabe	Daten wurden mit der Tabelle synchronisiert	Aktiv	Beschreibung
Rufen Sie AP-Routendaten ab	Legal Tracker – AP-Route [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_Route]	True	Ruft AP-Routendaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Länderdaten Abrufen	Land der Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_legal_matter_Country]	True	Ruft Länderdaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Kanzleidaten Abrufen	Externe Kanzlei [sn_lg_matter_outside_Firm]	True	Ruft Kanzleidaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Die Finanzen Der Angelegenheit Ab	Legal Tracker – Angelegenheit [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	True	Ruft Finanzdaten von Angelegenheiten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Daten Zu Angelegenheit-Vorlagen Ab	Legal Tracker – Vorlage für Angelegenheit [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	Falsch	Ruft Daten zu Anfragevorlagen aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Daten Der Organisationseinheit Ab	Legal Tracker – Organisationseinheit [sn_lg_matter_legal_tracker_Organization_ unit]	True	Ruft Daten der Organisationseinheit aus dem Legal Tracker-Portal ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben, die zum Abrufen von Daten aus Legal Tracker installiert wurden (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Daten wurden mit der Tabelle synchronisiert	Aktiv	Beschreibung
Praxisgruppendaten Abrufen	LegalTracker-Praxisgruppe [sn_lg_matter_legal_tracker_Practice_Group]	True	Ruft Praxisgruppendaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Daten Zum Materiellen Recht Abrufen	Legal Tracker – materielles Recht [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_law]	True	Ruft Daten zum materiellen Recht aus dem Legal Tracker-Portal ab.

Benachrichtigungen zur Interaktion mit externem Rechtsbeistand

Benachrichtigungen sind Erinnerungen, die mithilfe von E-Mail-Vorlagen erstellt und für den Workflow zur Einbindung externer Rechtsbeistände gesendet werden. Verwenden Sie die erhaltenen Benachrichtigungen, um die Anforderung eines externen Rechtsbeistands, Aufgaben und die Behebung von Fehlern zu bearbeiten.

Details zur Benachrichtigung zur Interaktion mit externem Rechtsbeistand

Name	Empfänger	Kachel
Einbindung Externer Rechtsbeistände – Initiiert	Leiter des Praxisbereichs	Für den <OCEXXXXXX1> für die Einbindung externer Rechtsbeistände ist Ihre Genehmigung erforderlich
Einbindung Externer Rechtsbeistände: Genehmigt	• Angefordert für • Besitzer der Rechtsangelegenheit, falls anders als angefordert für	Ihre Anforderung wurde genehmigt
Einbindung Externer Rechtsbeistände – Abgelehnt	• Angefordert für • Besitzer der Rechtsangelegenheit, falls anders als angefordert für	Ihre Anforderung wurde abgelehnt
OCE-Integration mit Legal Tracker	• Angefordert für • Besitzer der Rechtsangelegenheit, falls anders als angefordert für • Leiter des Praxisbereichs	Angelegenheit für <OCERXXXX1> in Legal Tracker erfolgreich erstellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Benachrichtigung zur Interaktion mit externem Rechtsbeistand (Fortsetzung)

Name	Empfänger	Kachel
OCE Legal Tracker – Fehler	• Angefordert für • Besitzer der Rechtsangelegenheit, falls anders als angefordert für	Fehler beim Erstellen der Angelegenheit für <OCERXXXX1> im Legal Tracker
OCE: Genehmiger nicht gefunden	• Rechtlicher Administrator • Angelegenheitsbesitzer	<OCEXXXXXX1> der Einbindung externer Rechtsbeistände – Genehmigungsprozess initiieren fehlgeschlagen

Anwendungen Der Praxis Für Die Bereitstellung Von Legal Service Delivery

Anwendungen für die Rechtspraxis in der Suite „Legal Service Delivery“ bieten Lösungen für die spezifischen Anforderungen verschiedener Rechtspraxisbereiche.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts

Die ServiceNow® Rechtliche Überprüfung des Inhalts Mit der Anwendung können Mitarbeiter Marketingmaterialien, Begleitmaterial oder Präsentationsinhalte anfordern und Probleme lösen.

Mitarbeiter können übermitteln Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen, überwachen Sie den Fortschritt der Anforderungen, und lesen Sie zugehörige Knowledge Base-Artikel über ein Webportal oder Virtual Agent. Die Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung ist dem Compliance-Praxisbereich zugeordnet.

Teams der Rechtsabteilung können in einem zentralen zusammenarbeiten Center für Rechtsangelegenheiten Lösen Sie, um das Aufnahmevolumen der Rechtsabteilung zu verwalten Rechtliche Überprüfung des Inhalts Fordert und überwachen Sie Work Analytics.

Untersuchen

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsanwaltsangestellte und Rechtsanwälte verwenden Rechtliche Überprüfung des Inhalts.

Einrichten

Richten Sie Praxisbereiche, Aufnahmeformulare und andere Konfigurationen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfordern und verwalten Rechtliche Überprüfung des Inhalts **Anforderung**



Übermitteln und nachverfolgen Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Rechtliche Überprüfung des Inhalts erkunden

Die Rechtliche Überprüfung des Inhalts Mit der Anwendung (sn_lg_CONT_Review) können autorisierte Mitarbeiter in Ihrer Organisation übermitteln Rechtliche Überprüfung des Inhalts Compliance-Anforderungen und zum Nachverfolgen des Fortschritts der Anforderung. Anwender in der Rechtsabteilung mit entsprechenden Rollen können an diesen Anforderungen arbeiten und sie lösen.

Features

Die Funktionen dieser Anwendung umfassen:

- Wird Übermittelt Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung über ein Serviceportal oder Virtual Agent
- Verwalten Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen durch Lösung des Problems oder Beantwortung von Abfragen

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Einfach zugänglicher Mitarbeiter-Selfservice, der manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und -Aufgaben ersetzt
- Automatisierte Antworten auf allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung mit Virtual Agents
- Zentralisiert Center für Rechtsangelegenheiten Damit können Sie mehrere Anforderungen gleichzeitig nachverfolgen, priorisieren und bearbeiten
- Echtzeittransparenz für Anforderungen an juristische Services, die Ihnen hilft, aussagekräftige Entscheidungen zu treffen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts konfigurieren

Konfigurieren Sie die bereitzustellenden Grundlagendaten Rechtliche Überprüfung des Inhalts Fordern Sie Services an Mitarbeiter an, die diese Services verwenden können, um Anforderungen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Praxisbereiche erstellen oder ändern

Richten Sie Praxisbereiche ein, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen. Ordnen Sie dem jeweiligen Praxisbereich Kategorien zu und weisen Sie diesen einen Benutzer aus der Rechtsabteilung als Leiter für den jeweiligen Praxisbereich zu.

Rechtskatalogkategorien erstellen oder ändern

Erstellen Sie Katalogkategorien zum Gruppieren von Services für Rechtsangelegenheiten, die Mitarbeiter verwenden können, um eine bestimmte Anfrage an die Rechtsabteilung im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten zu finden.

Wenn Sie ein vorhandener Anwender sind und die Anwendung aktualisieren, führen Sie aus Korrigieren Sie Das Aufnahmeformular Für Die Inhaltsüberprüfung Korrekturskript zum Zuordnen des neuen Rechtliche Überprüfung des Inhalts Datensatzersteller zur Kategorie „Inhaltsüberprüfung“.

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über die klassische Umgebung

Erstellen Sie Datensatzersteller, um die Aufnahmeformulare für zu definieren Rechtliche Überprüfung des Inhalts Services anfordern. Diese Datensatzersteller sind im Servicekatalog Legal Operations im verfügbar Serviceportal für Rechtsangelegenheiten. Mitarbeiter können sie verwenden, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem, um Dokumente zu speichern, die an angehängt sind Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen der anfordernden Person oder des Erfüllers, damit Ihre Organisation über eine zentrale Dokumentationsverwaltungs- und Aufbewahrungsrichtlinie verfügt.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage für juristische Services

Konfigurieren Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die Erfüller der Rechtsabteilung verwenden können, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten über Arbeitsnotizen, Kommentare, E-Mails oder Chat-Konversationen zu senden.

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet und kann so konfiguriert werden, dass Feldvariablen aus dieser Tabelle eingeschlossen werden. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die ein sind Rechtliche Überprüfung des Inhalts Die Anforderung muss erfüllt sein, damit die Vorlage über die konfigurierten Kanäle verwendet werden kann. Sie können beispielsweise eine Bedingung definieren, um Antwortvorlagen nur für zu aktivieren Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen vom Typ „Marketingpräsentation“.

Für Chat-Antwortvorlagen können Sie einen Kurznamen angeben, der als Verknüpfung verwendet werden kann, um die Antwortnachricht einem Anwender schnell anzuzeigen.

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen oder ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden, wenn bestimmte Ereignisse auftreten, z. B. wenn eine Anforderung zugewiesen, geschlossen oder abgebrochen wird oder eine Nachricht veröffentlicht wurde, um zusätzliche Informationen anzufordern.

Formularlayout konfigurieren

Um Dispositionen von nachzuverfolgen Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen, fügen Sie die Tabelle „rechtliche Anordnung“ [sn_lg_OPS_legal_Disposition] als zugehörige Liste zu einem beliebigen hinzu Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungsformular. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Liste zu einem Formular finden Sie unter Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu .

Rechtliche Überprüfung des Inhalts installieren

Sie können installieren Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anwendung (sn_lg_CONT_Review), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie den Eintrag der Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Installieren Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops), bevor Sie Rechtliche Überprüfung des Inhalts installieren.

Erforderliche Rolle: sn_lg_CONT_Review.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Rechtliche Überprüfung des Inhalts installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anwendung (sn_lg_CONT_Review) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf zuzugreifen Legal Service Delivery Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Konfigurieren Sie Formulare neu, um neue Komponenten zu verwenden

Nach der Installation als Administrator Rechtliche Überprüfung des Inhalts Konfigurieren Sie Formulare neu, um den neuen Datensatzersteller der Inhaltsüberprüfung, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anforderung zur Inhaltsüberprüfung, die Teil von war Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, Wurde in eine neue Anwendung verschoben Rechtliche Überprüfung des Inhalts. Mit der neuen Anwendung sind neue Komponenten zur Inhaltsüberprüfung für verfügbar Rechtliche Überprüfung des Inhalts. Sie können die Aufnahmeformulare neu konfigurieren, um den neuen Datensatzersteller der Inhaltsüberprüfung, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie je nach den folgenden Punkten zu verwenden.

- Wenn Sie die neuen Inhaltsüberprüfungskomponenten verwenden, müssen Sie alle Anpassungen wiederholen, die Sie an den vorherigen Formularen vorgenommen haben.
- Die vorherigen Komponenten zur Inhaltsüberprüfung werden für neue Funktionalitäten nicht erweitert.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie neu **Inhaltsüberprüfung Des Aufnahmeformulars** .
   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_lg_OPS_category.list` .
   b. Wählen Sie aus der Liste die Option Rechtliche Überprüfung des Inhalts aus.
   c. In **Datensatzersteller anfordern** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( )
   d. Wenn Sie das Formular im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.
   e. Wählen Sie in der Liste Datensatzersteller das Symbol Filter anzeigen/ausblenden ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. In **Wählen Sie das Feld aus** Feld auswählen **Anwendung** .

g. Wählen Sie im Feld Bedingung die Option aus **Ist** Wenn sie nicht angezeigt wird.

h. Geben Sie Ein Rechtliche Überprüfung des Inhalts Im Textfeld.

i. Wählen Sie aus **Ausführen** Schaltfläche.

j. Wählen Sie Aus **Inhaltsüberprüfung** Aus der Liste der Datensatzersteller, die zu gehören Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anwendung.

k. Wählen Sie **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie das Katalogelement für Katalogelementkategorien neu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sc_Cat_item_category.list` .

b. Suchen Sie in der Liste Katalogelementkategorien nach **Inhaltsüberprüfung** Und wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen ( ).

c. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.

d. In **Katalogelement** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ).
Wenn Sie den Datensatz nicht bearbeiten können, wählen Sie aus **Hier** In der Zugriffsnachricht oben im Formular.

e. Wählen Sie in der Liste Katalogelemente das Filtersymbol ein-/ausblenden ( ).

f. In **Wählen Sie das Feld aus** Feld auswählen **Anwendung** .

g. Wählen Sie im Feld Bedingung die Option aus **Ist** Wenn sie nicht bereits angezeigt wird.

h. Geben Sie Ein *`Rechtliche Überprüfung des Inhalts`*Im Textfeld.

i. Wählen Sie aus **Ausführen** Schaltfläche.

j. Wählen Sie Aus **Inhaltsüberprüfung** Aus der Liste der Katalogelemente, die zu gehören Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anwendung.

k. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Konfigurieren Sie das Katalogelement für verbundene Inhalte neu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `m2m_Connected_content.list` .
Das Formular „verbundenes Inhaltskatalogelement: Inhaltsüberprüfung“ wird angezeigt.

b. In **Katalogelement** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ).

c. Wählen Sie in der Liste Katalogelemente das Filtersymbol ein-/ausblenden ( ).

d. In **Wählen Sie das Feld aus** Feld auswählen **Anwendung** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie im Feld Bedingung die Option aus **Ist** Wenn sie nicht angezeigt wird.

f. Geben Sie Ein Rechtliche Überprüfung des Inhalts Im Textfeld.

g. Wählen Sie aus **Ausführen** Schaltfläche.

h. Wählen Sie Aus **Inhaltsüberprüfung** Aus der Liste der Datensatzersteller, die zu gehören Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anwendung.

i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen

Rechtliche Überprüfung des Inhalts Ist ein Mechanismus, um eine Anforderung zur Überprüfung der Rechtsabteilung für Marketingmaterialien, Begleitmaterial oder Präsentationsinhalte zu stellen und Services von der Rechtsabteilung zu erhalten, um das Problem zu lösen und seinen Status nachzuverfolgen.

Wenn ein Mitarbeiter einen einreicht Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung, wird sie basierend auf Zuweisungsregeln, die im Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind, automatisch einer Gruppe oder einem Anwender in der Rechtsabteilung zugewiesen. Wenn die Anforderung einer Rechtsabteilung zugewiesen ist, kann der Gruppenleiter die Anforderung sich selbst oder einem beliebigen Mitglied in der Zuweisungsgruppe zuweisen. Sie können eine neue Anforderung übermitteln, eine vorhandene Anforderung aktualisieren oder zuweisen oder sogar eine Anfrage an die Rechtsabteilung abbrechen.

Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Arbeiten Sie an Anforderungen, die Ihnen in zugewiesen sind Center für Rechtsangelegenheiten.

Übermitteln Sie einen Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung

Übermitteln Sie einen Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung, Services von der Rechtsabteilung in Anspruch zu nehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie haben Legal Virtual Agent Conversations Anwendung, die auf Ihrer Instanz installiert ist, können Sie auch übermitteln Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung über Virtual Agent Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Virtual Agent Conversations.

Prozedur

1. Greifen Sie auf zu Rechtliche Überprüfung des Inhalts Aufnahmeformular.

Option	Beschreibung
Verwenden Mitarbeiter-Center	a. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** b. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	c. Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie rechtliche Services** . **d.** Wählen Sie Aus **Überprüfung Des Rechtlichen Inhalts** .
Verwenden Serviceportal Für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie **Servicekatalog**. **c.** Wählen Sie das Erweiterungssymbol aus + Ein **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Aus dem linken Bereich. **d.** Wählen Sie Aus **Compliance-Anforderungen** . **e.** Wählen Sie Aus **Überprüfung Des Rechtlichen Inhalts** Aus der vollständigen Liste der Compliance-Anforderungen.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Inhaltsüberprüfung“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Formular.
3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- A Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung wird im Status „Neu“ erstellt.
- Die Anforderung wird einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf der im zugehörigen Praxisbereich festgelegten Zuweisungsregel zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
- Wenn der Administrator Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Aktualisieren Sie ein Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung

Aktualisieren Sie Anforderungsdetails, fügen Sie Kommentare hinzu, oder laden Sie Dokumente in ein hoch Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung, die Sie übermittelt haben, während sie sich noch im Status „Neu“ oder „Zugewiesen“ befindet.

Vorbereitungen

Sie können ändern Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung nur, wenn sich die Anforderung im Status „Neu“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung.

Option	Beschreibung
Verwenden **Mitarbeiter-Center**	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
Verwenden **Serviceportal Für Rechtsangelegenheiten**	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** Von **Meine Anforderungen** Bereich.

2. Öffnen Sie Ihre eingereichten Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung.
   Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Seite „Standardticket“ die Anfragendetails, verwalten Sie Anhänge oder brechen Sie die Anfrage ab.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Die Anforderung** Aus dem Menü Aktionen.
4. Ändern Sie im Formular „Variablen“ die Anfragendetails.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie Aus **Zurück** Um zur Seite „Standardticket“ zurückzukehren.
   Die Anforderung wird mit den neuen Informationen aktualisiert. Die Änderungen werden als Kommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.
7. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare oder weitere Informationen zu Ihrer Anfrage für den Anfragenerfüller an.
8. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

Optionen	Schritte
Wenn die Registerkarte „Anhänge“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie das Symbol „Anhang hinzufügen“ (📎) Und wählen Sie eine Datei aus. ○ Um eine angehängte Datei umzubenennen, wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten des Dateinamens (✎) Und aktualisieren Sie den Dateinamen. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (✖).
Wenn die Registerkarte „Dokumente“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. Ein Link zum Dokument wird in der Spalte **Externe URL** der Dokumentliste aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie aus **Löschen** . Wählen Sie im Dialogfeld Dokument löschen ein Dokument aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** .

9. **Wahlweise:** In **Genehmigungen** Registerkarte die Genehmigungsdetails anzeigen, die der Anforderung zugeordnet sind.

   Hinweis: Die **Genehmigungen** Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung oder ihr Anhang enthält Genehmigungsdatensätze.

Weisen Sie einen zu Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung

Weisen Sie einen zu Rechtliche Überprüfung des Inhalts Fordern Sie sich selbst oder an jemanden in Ihrer Zuweisungsgruppe an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_CONT_Review.content_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung übermittelt, wird sie basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind, automatisch einer Gruppe oder einem Anwender in der Rechtsabteilung zugewiesen. Wenn die Anforderung einer juristischen Gruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung sich selbst zuweisen oder sie einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.

Die Berechtigungsstufe der Zuweisungsgruppe muss „Lesen“ oder „Bearbeiten“ sein, um die Berechtigungsstufe der Anforderung an die Rechtsabteilung für die Anwender anzuzeigen oder zu ändern. Standardmäßig ist die Berechtigungsstufe auf Lesen festgelegt. Um sie in „Bearbeiten“ zu ändern, wählen Sie zuerst aus **Mir zuweisen** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. In **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Feld auswählen **Nicht Zugewiesen** .
4. Wählen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen die Anforderungsnummer aus.
5. Weisen Sie die Anforderung sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
   Die Felder in der Anforderung an die Rechtsabteilung befinden sich im schreibgeschützten Modus, bis sie Ihnen zugewiesen wurden.
6. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen.
- **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
- **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Die **Zugewiesen An** Das Feld wird optional, wenn diese Option festgelegt ist.

7. **Wahlweise:** Um die Anforderung einem anderen Mitglied zuzuweisen, auf der **Details** Wählen Sie auf der Registerkarte einen Anwender aus **Zugewiesen an** Feld.
8. Wählen Sie aus, um die Anforderung zu aktualisieren **Speichern** .

Ergebnis
Der Status der Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Der zugewiesene Benutzer kann mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung bearbeiten.

Brechen Sie einen ab Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung

Brechen Sie einen ab Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung unabhängig von ihrem Status.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Von **Meine Anforderungen** Bereich.
3. Öffnen Sie Ihre eingereichten Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung.
4. Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Anforderung abbrechen** aus.
5. Geben Sie im Dialogfeld „Abbruch der Anforderung bestätigen“ den Grund für den Abbruch in an **Kommentare** Feld.
6. Wählen Sie Aus **Bestätigen Sie Den Abbruch** .
   Die Anfrage wird abgebrochen und die Abbruchkommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.

   Alle zugehörigen aktiven Flows werden beendet.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Rechtliche Überprüfung des Inhalts verwenden.

Mit Rechtliche Überprüfung des Inhalts installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Rechtliche Überprüfung des Inhalts installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator Für Inhaltsüberprüfung [sn_lg_CONT_Review.admin]	Bietet administrativen Zugriff auf Rechtliche Überprüfung des Inhalts Funktion und ihre zugrunde liegenden Daten.	sn_lg_CONT_Review.content_Fulfiller
Inhaltsprüfung – Erfüller [sn_lg_CONT_Review.content_Fulfiller]	Bietet Erfüller-Zugriff für die Bearbeitung zugewiesener Inhaltsüberprüfungsanforderungen.	sn_lg_ops.legal_user

Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Formular

Liste der Felder in Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.

Formular zur Überprüfung des rechtlichen Inhalts

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung von Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung.
Inhaltseigentümer	Der Besitzer von Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung.
Inhaltstyp	Wählen Sie aus der Liste des Inhaltstyps aus der Dropdown-Liste aus.
Content Link	Geben Sie einen beliebigen Link zum Inhalt an, falls verfügbar.
Zweck	Zweck des Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung.
Angefordertes Genehmigungsdatum	Genehmigungsdatum für Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderung.
Anhänge hinzufügen	Anhänge, die der Anforderung hinzugefügt werden sollen.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten

Mit der Anwendung ServiceNow® Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten können Sie digitale forensische Anforderungen für die Datenerkennung im Zusammenhang mit Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatenquellen bearbeiten, die Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten unterliegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen  Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsanwaltsangestellte und Rechtsanwälte verwenden Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten.	**Einrichten**  Richten Sie Datenquellen, ihre Erfüllungsanweisungen und eine Prüfliste ein.	**Anforderung**  Senden und verfolgen Sie digitale forensische Anforderungen.
Verwalten  Verwalten Sie digitale forensische Anforderungen für Datenquellen, die einer Untersuchung oder einem Rechtsstreit unterliegen.	**Analytics und Reporting**  Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	**Referenz**  Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten erkunden

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten ermöglicht es verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation, juristische Anforderungen zur Suche nach und Verarbeitung von digitalen Daten von Mitarbeitern einzureichen, die unter dem Verdacht stehen, böswillige Handlungen begangen oder Rechtsstreitigkeiten verursacht zu haben.

Funktionen

- Aufnahmeformular zum Sammeln von Hintergrund-, Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatenquellen mit Stichwörtern und Filterdaten.
- Kennzeichnung von E-Discovery-Datenquellen mit Anweisungen zur Datenverarbeitung.
- Integrierter Flow zur Datenschutzgenehmigung zum Abrufen der erforderlichen Genehmigungen vor Beginn der Untersuchung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vordefinierte digitale forensische Standardaufgaben unter Zuhilfenahme einer Vorlage.
- Datensatz- und Auditpfad aller Aktivitäten, die zur Unterstützung der Untersuchungen und Rechtsstreitigkeiten durchgeführt wurden.

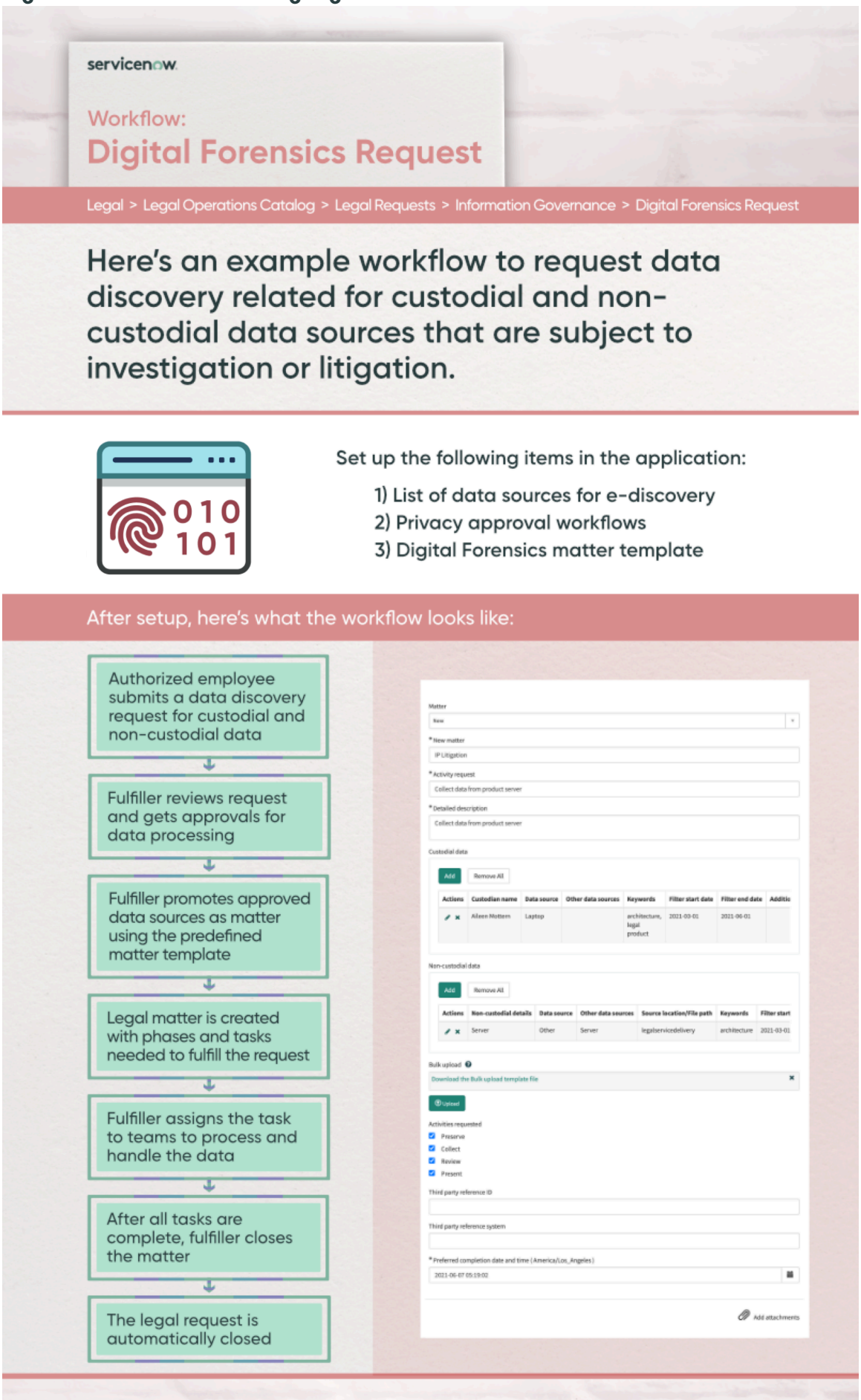
In den angegebenen Datenquellen können Sie eine digitale forensische Anforderung für die folgenden Aktionen für Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten einreichen:

- Beibehalten: Option zum Beibehalten relevanter digitaler Informationen von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten und Dokumentieren der Fakten.
- Erfassung: Option zum Sammeln digitaler Informationen von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten, die für die Untersuchung relevant sein können. Die Erfassung kann Aktivitäten wie die Erstellung der Abbilder von Speichergeräten oder das Kopieren oder Drucken digitaler Informationen umfassen.
- Prüfung: Option für eine umfangreiche, systematische Suche nach Fakten in den gesammelten Informationen im Zusammenhang mit der Untersuchung.
- Anwesend: Option zum Präsentieren der relevanten Informationen über Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in einem geeigneten Format für Stakeholder.

Nach den erforderlichen Datenschutzgenehmigungen für die Untersuchung kann das Mitglied des Teams für digitale Forensik, das an der digitalen forensischen Anforderung arbeitet, sie zu einer rechtlichen Angelegenheit heraufstufen. Die rechtliche Angelegenheit für die digitale forensische Anforderung kann Phasen aufweisen, die auf den angeforderten Aktionen basieren. Jede Phase kann Aufgaben für alle Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten für ein Stichwort, eine Datenquelle und einen Datumsbereich haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten-Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten konfigurieren

Konfigurieren Sie die für die Verwaltung von digitalen forensischen Anforderungen erforderlichen Grundlagendaten.

Als Administrator können Sie die installierten Komponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

- Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren
- Erfüllungsanweisungen und Prüfliste für eine Datenquelle hinzufügen

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_forensics) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_forensics) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Datenquelle, die eine anfordernde Person in einer digitalen forensischen Anforderung als Quelle von potenziellen Nachweisdaten auswählen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_forensics.forensics_config oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Digitale Forensik – Administrator** > **Datenquellen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Datenquelle.
   - Um eine Datenquelle zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Datenquelle zu ändern, öffnen Sie die Datenquelle aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Quelle	Name der Datenquelle.
Aktiv	Option zum Markieren der Datenquelle als aktiv. Nur aktive Datenquellen sind in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten im Aufnahmeformular für digitale forensische Anforderungen verfügbar.
Quellendetailfelder	Felder, die für die Datenquelle gelten. Die ausgewählten Felder werden im Detailformular der Datenquelle in einer digitalen forensischen Anforderung angezeigt. Aufgabenverantwortliche geben Details in diesen Feldern basierend auf den von ihnen durchgeführten Erfüllungsaktivitäten an. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben für digitale forensische Angelegenheiten erstellen. Die Feldoptionen in der Liste werden anhand der Tabelle „Datenquellendetail“ [sn_lg_forensics_search_source_detail] gefüllt.

4. Speichern Sie die Datenquelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie eine neue Datenquelle, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Datenquelle, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Nächste Maßnahme

Erfüllungsanweisungen und Prüfliste für eine Datenquelle hinzufügen. Wenn der Verantwortliche für eine rechtliche Angelegenheit eine Aufgabe für die Quelle erstellt, werden diese Anweisungen in der Aufgabe vorab ausgefüllt. Die Benutzer, denen die juristische Aufgabe zugewiesen ist, können diese Anweisungen befolgen, um die Aufgabe zu lösen.

Erfüllungsanweisungen und Prüfliste für eine Datenquelle hinzufügen

Fügen Sie Anweisungen für eine Datenquelle hinzu, denen ein Aufgabenverantwortlicher in einer rechtlichen Angelegenheit folgen kann, um die Aufgabe zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_forensics.forensics_config oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Digitale Forensik – Administrator** > **Datenquellen**an.
2. Öffnen Sie eine Datenquelle, der Sie Anweisungen hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Erfüllungsschritte“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Erfüllungsschritte“

Feld	Beschreibung
Phase	Name der Phase, in der die Aufgabe in einer rechtlichen Angelegenheit für eine digitale forensische Anforderung erstellt wird.
Suchquelle	Name der Datenquelle, für die Sie die Anweisungen hinzufügen.
Anweisungen	Anweisungen für den zugewiesenen Benutzer zur Lösung der rechtlichen Angelegenheit.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Erfüllungsschritt-Datensatz wird erstellt. Der Abschnitt **Prüfliste** wird angezeigt.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie im Abschnitt **Prüfliste** Aufgabenelemente hinzu, um eine Liste der Aktivitäten für den Aufgabenerfüller bereitzustellen.
   a. Klicken Sie neben der **Prüfliste** auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ).
   b. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   c. Geben Sie eine Beschreibung für das Aufgabenelement ein und drücken Sie die Eingabetaste.
   Diese Prüfliste wird als Liste der Standardaufgabenelemente in der entsprechenden rechtlichen Angelegenheit angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden digitaler forensischer Anforderungen

Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation können rechtliche Anforderungen zur Erkennung und Verarbeitung digitaler Daten von Mitarbeitern übermitteln, die mutmaßlich böswilliger Aktivitäten oder Rechtsstreitigkeiten sind.

Digitale forensische Anforderungen übermitteln

Senden Sie eine juristische Anforderung, um im Rahmen von internen Ermittlungen oder Rechtsstreitigkeiten Zugriff auf die Daten aktueller oder früherer Mitarbeiter zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie das Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden, können Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung senden, indem Sie zum Serviceportal für Rechtsangelegenheiten navigieren und eine Anforderung aus dem auswählen **Servicekatalog** .

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.
3. Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie rechtliche Services** .
4. Suchen Sie nach der spezifischen digitalen forensischen Anforderungen.
5. Klicken Sie auf **Digitale Forensik – Anforderung**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung

Feld	Beschreibung
Diese Anforderung hinzufügen zu	Option zum Zuordnen der juristischen Anforderung zu einer vorhandenen oder einer neuen rechtlichen Angelegenheit. ○ **Vorhandene Angelegenheit**: Option zum Zuordnen der juristischen Anforderung zu einer vorhandenen rechtlichen Angelegenheit. In der Liste werden nur aktuelle Rechtsangelegenheiten angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. ○ **Neue Angelegenheit**: Option, um eine neue Rechtsangelegenheit zu erstellen und die juristische Anforderung mit ihr zu verknüpfen.
Vorhandene Angelegenheit	Liste vorhandener Rechtsangelegenheiten zum Verknüpfen mit der juristischen Anforderung. In der Liste werden nur aktuelle Rechtsangelegenheiten angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Vorhandene Angelegenheit** ausgewählt ist.
Name der neuen Angelegenheit	Name der neuen rechtlichen Angelegenheit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Neue Angelegenheit** ausgewählt ist.
Aktivitätsanforderung	Kurzbeschreibung der Anforderung.
Detaillierte Beschreibungen	Detailinformationen der Anforderung, z. B. Details verdächtiger Aktivitäten durch Verwalter oder Details des Rechtsstreits.
Verwahrungsdaten	Mitarbeiter, für deren Daten Sie die Untersuchung anfordern. Geben Sie auch andere Untersuchungsdetails für einen Verwalter an: Suchbegriffe, Datenquellen und Suchzeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter Digitalen forensischen Anforderungen einen Verwalter hinzufügen..
Nicht-Verwahrungsdaten	Ressourcen und Assets, z. B. Server, Laptop, Mobilgerät oder Cloud-Speicher, für die Sie die Untersuchung anfordern. Geben Sie auch andere Untersuchungsdetails für einen Nicht-Verwalter an: Suchbegriffe, Datenquellen und Suchzeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter Digitalen forensischen Anforderungen Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen.
Massen-Upload	Exportieren Sie mehrere Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei. Weitere Informationen zum Hochladen der Daten aus einer Datei finden Sie unter Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei hinzufügen.
Aktivitäten angefordert	Typ der für die Daten für die Untersuchung erforderlichen Aktionen. ○ Beibehalten: Sichern Sie die Originaldaten von den Quellgeräten gemäß den Abteilungsrichtlinien, um die Beweise zu schützen und zu erhalten. ○ Erfassung: Erfassen Sie die digitalen Nachweise, die für die Untersuchung relevant sein könnten. Die Erfassung kann Aktivitäten wie die Erstellung der Abbilder von Speichergeräten oder das Kopieren oder Drucken digitaler Informationen umfassen. ○ Prüfung: Führen Sie eine umfangreiche, systematische Prüfung der Fakten in den gesammelten digitalen Beweisen durch, die sich auf die Untersuchung beziehen. ○ Anwesend: Dokumentieren und präsentieren Sie die relevanten Informationen und Ergebnisse der Prüfung in einem geeigneten Format für Stakeholder.
Drittpartei-Referenz-ID	Verweis auf eine Rechtsangelegenheiten-ID, die in Ihrem anderen Verwaltungssystem für Rechtsangelegenheiten gespeichert ist.
Drittpartei-Referenzsystem	Verweis auf Ihr anderes Verwaltungssystem für Rechtsangelegenheiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bevorzugtes Fertigstellungsdatum und -zeit	Datum, bis zu dem die Untersuchung abgeschlossen sein muss. Datum und Uhrzeit basieren auf der Zeitzone, in der Sie sich zum Zeitpunkt der Anforderung befinden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Eine digitale forensische Anforderung mit dem Status „Neu“ wird erstellt.
- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:
  - Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
  - Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der Anforderung an die Rechtsabteilung hoch, und verwalten Sie sie.

    Hinweis: Wenn die Option „externer Speicher“ aktiviert ist, wird die **Dokumente** Registerkarte wird angezeigt. Andernfalls wird **Anhänge** Registerkarte wird angezeigt.

  - Verwahrungsdaten: Zeigen Sie vorhandene Verwahrungsdetails an. Sie können die Daten auch in eine Datei exportieren.
  - Nicht-Verwahrungsdaten: Zeigen Sie vorhandene Nicht-Verwahrungsdetails an. Sie können die Daten auch in eine Datei exportieren.
  - Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.
- Wenn Sie Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Excel- oder CSV-Datei hochgeladen haben, wird die Datei als Referenzdokument an die Anforderung angehängt.

  Die Anzahl der Datensätze, die erfolgreich aus der Datei in die Anforderung hochgeladen wurden, wird als zusätzlicher Kommentar auf der Registerkarte „Aktivität“ der Seite „Standardticket“ veröffentlicht.

  Wenn der Anforderung kein Datensatz aus der Datei hinzugefügt wird, wird auf der Registerkarte „Aktivität“ eine Fehlerprotokolldatei hinzugefügt. Den Grund für den Fehler können Sie in der Fehlerprotokolldatei prüfen, die Fehler in Ihrer Datei beheben und sie erneut hochladen, indem Sie die Anforderung bearbeiten.
- Für jeden in der Anforderung hinzugefügten Verwalter wird ein Datensatz in der Tabelle „Verwahrungsdaten“ [sn_lg_forensics_custodial_data] erstellt. Wenn in der Tabelle „Rechtsprofil“ [sn_lg_ops_legal_profile] noch kein Rechtsprofil-Datensatz für jeden Verwalter vorhanden ist, wird ein entsprechender Datensatz angelegt.
- Für alle in der Anforderung hinzugefügten Nicht-Verwahrungsdaten wird in der Tabelle „Nicht-Verwahrungsdaten“ [sn_lg_forensics_non_custodial_data] ein Datensatz erstellt.

Nächste Maßnahme

Auf der Seite „Standardticket“ können Sie Anforderungsdetails aktualisieren, Kommentare hinzufügen, Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten verwalten, unterstützende Dokumente hochladen oder die Anforderung abbrechen. Weitere Informationen finden Sie unter Übermittelte digitale forensische Anforderungen aktualisieren.

Jedes Mitglied des Teams für digitale Forensik kann die Anforderung selbst selektieren und sich zuweisen oder sie selektieren und einem anderen Mitglied in der Gruppe zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald die Anforderung zugewiesen ist, wird ein Genehmigungs-Flow ausgelöst. Der Flow erstellt einen Genehmigungsdatensatz für jede in der digitalen forensischen Anforderung hinzugefügte Verwahrung und Nicht-Verwahrung. Diese Genehmigungsdatensätze werden dem Datenschutzteam in der Rechtsabteilung zugewiesen. Jedes Mitglied des juristischen Datenschutzteams kann die Anforderung genehmigen. Nach der Genehmigung kann ein Mitglied des Teams für digitale Forensik, dem die juristische Anforderung zugewiesen ist, mit der Bearbeitung der Anforderung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter An digitalen forensischen Anforderungen arbeiten.

Hinweis:

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Digitalen forensischen Anforderungen einen Verwalter hinzufügen.

Fügen Sie Ihrer digitale forensischen Anforderung einen Verwalter und zugehörige Datenquellendetails hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Klicken Sie im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung im Abschnitt „Verwahrungsdaten“ auf **Hinzufügen**.
2. Füllen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ die Felder aus.

Digitalen forensischen Anforderungen Verwalter hinzufügen.

Feld	Beschreibung
Name des Verwalters	Name des Verwalters, für dessen digitale Assets Sie eine digitale forensische Untersuchung anfordern.
Datenquelle	Quelle (Hardware oder Software), aus der die Daten für die Untersuchung erfasst werden sollen.
Andere Datenquellen	Quelle (Hardware oder Software), die im Feld **Datenquelle** nicht aufgeführt ist, aus der die Daten für die Untersuchung gesammelt werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Sonstige** unter **Datenquelle** ausgewählt ist.
Stichwörter	Begriffe, nach denen in den aus den Datenquellen des Verwalters erfassten Daten gesucht werden soll. Sie können mehrere Suchbegriffe angeben, jeweils durch ein Komma getrennt sind
Filterstartdatum	Startdatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale Forensik prüft ab diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Filterenddatum	Enddatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Forensik prüft bis zu diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Zusätzliche Informationen	Weitere Details zu den Verwahrungsdaten, die bei der Lösung der Anforderung hilfreich sein könnten.

3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Der Verwalterdatensatz wird in der Liste „Verwahrungsdaten“ im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung angezeigt.

Digitalen forensischen Anforderungen Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen

Fügen Sie Ihrer digitalen forensischen Anforderung Nicht-Verwahrungsdaten und zugehörige Datenquellendetails hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Klicken Sie im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung im Abschnitt „Nicht-Verwahrungsdaten“ auf **Hinzufügen**.
2. Füllen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ die Felder aus.

Digitalen forensischen Anforderungen Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen

Feld	Beschreibung
Nicht-Verwahrungs-Details	Details der Nicht-Verwahrungsdaten, für die Sie eine digitale forensische Untersuchung anfordern. Sie können beispielsweise Details wie Modellnummer, Seriennummer oder Produktname der Nicht-Verwahrungsdaten eingeben.
Datenquelle	Quelle, aus der die Daten für die Untersuchung erfasst werden sollen.
Andere Datenquellen	Quelle (Hardware oder Software), die im Feld **Datenquelle** nicht aufgeführt ist, aus der die Daten für die Untersuchung gesammelt werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Sonstige** unter **Datenquelle** ausgewählt ist.
Standortsuche/Dateipfad	Speicherort des Ordners oder der Datei, aus denen die Daten für die Untersuchung erfasst werden sollen. Zum Beispiel eine URL in einem Cloud-Speicher oder ein Ordner bzw. eine Datei in einem System.
Stichwörter	Begriffe, nach denen in den aus den Datenquellen erfassten Daten gesucht werden soll. Sie können mehrere Suchbegriffe angeben, jeweils durch ein Komma getrennt sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filterstartdatum	Startdatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale Forensik prüft ab diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Filterenddatum	Enddatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale Forensik prüft bis zu diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Zusätzliche Informationen	Zusätzliche Details zu den Nicht-Verwahrungsdaten, die bei der Lösung der Anforderung hilfreich sein könnten.

3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Der Datensatz mit Nicht-Verwahrungsdaten wird in der Liste „Nicht-Verwahrungsdaten“ im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung angezeigt.

Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei hinzufügen

Laden Sie eine Microsoft Excel- oder CSV-Datei hoch, die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten enthält, um einer digitalen forensischen Anforderung rasch mehrere Datensätze gleichzeitig hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie für den Upload von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten eine Datei mit einem vordefinierten Format, das auf der Seite für die digitale forensische Anforderung verfügbar ist.

Prozedur

1. Laden Sie die Vorlagendatei mit den vordefinierten Spalten herunter und fügen Sie die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdetails ein.

   a. Klicken Sie auf den Link **Download an upload template here** (Upload-Vorlage hier herunterladen), um die Excel-Dateivorlage herunterzuladen.
   Die Vorlagendatei enthält Beispieldatensätze für Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten. Während des Imports werden die in der Datei als nicht zutreffend markierten Spalten ignoriert.

   b. Überprüfen Sie die Beispieldaten in der heruntergeladenen Excel-Datei, fügen Sie Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdetails im gleichen Format hinzu und speichern Sie.

2. Klicken Sie im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung im Abschnitt „Massen-Upload“ auf **Upload**.
3. Suchen Sie nach der Excel-Datei, die die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten enthält und wählen Sie sie aus.
   Die Datei wird an die Anforderung angehängt. Bei der Übermittlung der Anforderung werden die Daten aus der Datei in die Anforderung hochgeladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übermittelte digitale forensische Anforderungen aktualisieren

Aktualisieren Sie die Anforderungsdetails, fügen Sie Kommentare hinzu, verwalten Sie Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten, oder laden Sie Dokumente zu einer digitalen forensischen Anforderung hoch, die Sie übermittelt haben, während sie sich noch im Status „Neu“ befindet. Sie können eine übermittelte Anfrage unabhängig von ihrem Status abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie zu navigieren Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Portal und Auswahl **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.
3. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
4. Öffnen Sie Ihre übermittelte digitale forensische Anforderung aus der Liste.
5. Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Seite „Standardticket“ die Anforderungsdetails, oder brechen Sie die Anforderung ab.

Aktion	Schritte
Anforderungsdetails bearbeiten	**Hinweis:** Diese Möglichkeit besteht nur, wenn sich die Anforderung im Status „Neu“ befindet. **a.** Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Edit Request** (Anfrage bearbeiten) aus. **b.** Führen Sie im Formular „Variablen“ eine der folgenden Aktionen aus: ▪ Aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf, um die Anforderungsdetails zu ändern. ▪ Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um Verwahrungsdaten hinzuzufügen Weitere Informationen finden Sie unter Digitalen forensischen Anforderungen einen Verwalter hinzufügen.. ▪ Klicken Sie auf **Alle entfernen**, um alle Verwahrungsdaten zu entfernen. ▪ Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um Nicht-Verwahrungsdaten hinzuzufügen Weitere Informationen finden Sie unter Digitalen forensischen Anforderungen einen Verwalter hinzufügen.. ▪ Klicken Sie auf **Alle entfernen**, um alle Nicht-Verwahrungsdaten zu entfernen. ▪ Um mehrere Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei auf einmal hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hochladen**. Weitere Informationen finden Sie unter Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei hinzufügen. .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	c. Klicken Sie auf **Speichern**. **d.** Klicken Sie auf **Zurück**, um zur Seite „Standardticket“ zurückzukehren. Die digitale forensische Anforderung wird mit den neuen Informationen aktualisiert. Die Änderungen werden als Kommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.
Anfrage abbrechen	**a.** Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Anforderung abbrechen** aus. **b.** Geben Sie im Dialogfeld zur Bestätigung des Abbruchs der Anforderung den Grund für den Abbruch im Feld **Anmerkungen** ein, und klicken Sie auf **Abbruch bestätigen**. Die Anfrage wird abgebrochen und die Abbruchkommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.

6. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare an, die Ihre Anforderung unterstützen.
7. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

Optionen	Schritte
Wenn die Registerkarte „Anhänge“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie das Symbol „Anhang hinzufügen“ (📎) Und wählen Sie eine Datei aus. ○ Um eine angehängte Datei umzubenennen, wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten des Dateinamens (✎) Und aktualisieren Sie den Dateinamen. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (✖).
Wenn die Registerkarte „Dokumente“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. Ein Link zum Dokument wird in der Spalte **Externe URL** der Dokumentliste aufgeführt. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie aus **Löschen** . Wählen Sie im Dialogfeld Dokument löschen ein Dokument aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** die vorhandenen Verwalter an, die der Anforderung hinzugefügt wurden, oder exportieren Sie sie in eine Datei, indem Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) klicken.
9. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Nicht-Verwahrungsdaten** die vorhandenen Nicht-Verwahrungsdaten an, die der Anforderung hinzugefügt wurden, oder exportieren Sie sie in eine Datei, indem Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) klicken.

Verwalten digitaler forensischer Anforderungen

Arbeiten Sie als Mitglied der Rechtsabteilung an den digitalen forensischen Anforderungen für die Datenerkennung im Zusammenhang mit Verwahrungs- und nicht-Verwahrungsdatenquellen, die Ermittlungen oder Rechtsstreitigkeiten unterliegen.

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten Dient zum Verwalten digitaler forensischer Anforderungen.

An digitalen forensischen Anforderungen arbeiten

Als Mitglied des Teams für digitale Forensik arbeiten Sie an einer juristischen Anforderung, um die Anforderung zu untersuchen und zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Alle**.
   Wenn Sie Mitarbeiter einer juristischen Anforderung sind, können Sie Ihre zugewiesenen Kollaborationen über **Kollaborationen** unter **Juristische Anforderung** öffnen.
4. Öffnen Sie eine digitale forensische Anforderung, um daran zu arbeiten.
   - Wenn die juristische Anforderung nicht zugewiesen ist, klicken Sie auf **Mir zuweisen**, um sie sich selbst zuzuweisen. Um die Anforderung einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie den Namen des Mitglieds im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

     Der Status der juristischen Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert. Wenn der *`Digital Forensics - Privacy Approval`*-Flow aktiv ist, wird ein Genehmigungs-Flow ausgelöst. Für alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der digitalen forensischen Anforderung wird ein entsprechender Genehmigungsdatensatz erstellt und jedem Mitglied in der juristischen Datenschutzgruppe zugewiesen. Jedes Mitglied der juristischen Datenschutzgruppe kann diese Genehmigungsdatensätze überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

     Der Status der Aktualisierungen von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten wird zu „Genehmigung ausstehend“ aktualisiert. Sie können den Status der Genehmigungsdatensätze auf der Registerkarte **Genehmiger** überprüfen.
   - Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

     Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Mitarbeiter erhalten für die Arbeit an der juristischen Anforderung dieselben Zugriffsrechte wie Sie selbst, können jedoch die Felder **Zugewiesen an**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

- Unter **Verwahrungsdaten** und **Nicht-Verwahrungsdaten** können Sie neue Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen, indem Sie auf **Neu** klicken und die Details ausfüllen. Für diese neu hinzugefügten Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensätze wird der Genehmigungs-Flow ausgelöst. Dieser erstellt die Genehmigungsdatensätze und weist sie jedem Mitglied in der juristischen Datenschutzgruppe zu.

  Hinweis:

  Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

- Nach Genehmigungen werden abgerufen , Heraufstufen der genehmigten Verwahrungsdaten in **Verwahrungsdaten** Registerkarte und die genehmigten nicht-Verwahrungsdaten in **Nicht-Verwahrungsdaten** Registerkarte zu einer neuen oder vorhandenen Rechtsangelegenheit.
  - Um sie auf eine neue Rechtsangelegenheit hochzustufen, wählen Sie sie aus und klicken Sie auf **Angelegenheit erstellen**. Sie können die Angelegenheit mithilfe einer Vorlage für digitale forensische Angelegenheiten erstellen, um sie mit vordefinierten Phasen und Aufgaben zu füllen.
  - Um sie zu einer vorhandenen Rechtsangelegenheit hochzustufen, wählen Sie sie aus, und klicken Sie auf **Fügen Sie zu einer vorhandenen Angelegenheit hinzu**. Wählen Sie im Dialogfeld „Zu vorhandener Angelegenheit hinzufügen“ eine Angelegenheit aus der Liste aus, und klicken Sie auf **OK**.

  Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung auf Rechtsangelegenheiten hochstufen.

  Hinweis: Sie können die juristische Anforderung nur dann zu einer Rechtsangelegenheit hochzustufen, wenn Sie Management von Rechtsangelegenheiten installiert und den Typ des Datensatzerstellers im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Anforderung und Angelegenheit** festgelegt haben.

  Die Rechtsangelegenheit, zu der die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensätze hochgestuft werden, wird auf der Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** angezeigt.

- Verknüpfen Sie andere zugehörige Rechtsangelegenheiten mit der juristischen Anforderung. Klicken Sie auf der Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** auf **Hinzufügen** und wählen Sie die Rechtsangelegenheit aus, die zugeordnet werden soll.
- Entfernen Sie eine Rechtsangelegenheit aus der juristischen Anforderung, wenn die Rechtsangelegenheit für die Anforderung nicht nachverfolgt werden muss. Wählen Sie auf der Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** die zu entfernenden Rechtsangelegenheit aus und klicken Sie auf **Entfernen**. Wenn es sich bei der entfernten Angelegenheit um eine digitale forensische Rechtsangelegenheit handelt, werden auch alle Verwahrer- und Nicht-Verwahrerdatensätze aus der Rechtsangelegenheit entfernt. Der Besitzer der Rechtsangelegenheit muss die zugehörigen Phasen und Aufgaben der Angelegenheit manuell abbrechen.
- Schließen Sie die juristische Anforderung, nachdem Sie die erforderlichen Aktivitäten abgeschlossen haben, um die Angelegenheit zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Eine juristische Anforderung wird automatisch geschlossen, wenn sie einer Rechtsangelegenheit zugeordnet ist und der Besitzer der Angelegenheit die zugehörigen Anfragen beim Schließen der Angelegenheit schließt.

- Wenn für die Anforderung keine Lösung mehr erforderlich ist, brechen Sie die Anforderung ab.

  Alle Verwahrungs- und nicht-Verwahrungsdatensätze sowie alle ihnen zugeordneten ausstehenden Genehmigungsdatensätze werden ebenfalls storniert.

Verarbeitung von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten genehmigen oder ablehnen

Überprüfen Sie die Verarbeitung eines Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdatensatzes einer digitalen forensischen Anforderung, und genehmigen Sie sie bzw. lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Genehmigungs-Flow, um einem Mitglied des digitalen forensischen Teams den Zugriff auf die Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten für eine digitale forensische Anforderung zu gewähren, wird über den Flow *`Digital Forensics - Privacy Approval`* automatisiert. Der Flow muss den Status „Veröffentlicht“ aufweisen. Er wird ausgelöst, wenn einem Mitglied des digitalen forensischen Teams eine digitale forensische Anforderung zugewiesen wird. Für alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der digitalen forensischen Anforderung wird ein entsprechender Genehmigungsdatensatz erstellt und jedem Mitglied in der juristischen Datenschutzgruppe zugewiesen. Jedes Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung der Verwahrungsdaten überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Elemente mit ausstehender Genehmigung**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Elemente mit ausstehender Genehmigung“ eine Anforderung, indem Sie auf **Angefordert** in der Spalte **Status** klicken.
5. Überprüfen Sie die Details der Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten, und genehmigen Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab.
   - Zur Genehmigung klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Zur Ablehnung klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnis
Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen der Genehmigungsanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung von Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Genehmigt“. • Der Status des Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensatzes in der juristischen Anforderung wird von „Ausstehende Genehmigung“ zu „Genehmigt“ aktualisiert. • Der Status der juristischen Anforderung wird von „Zugewiesen“ in „In Bearbeitung“ aktualisiert.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Abgelehnt“. • Der Status des Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensatzes in der juristischen Anforderung wird von „Ausstehende Genehmigung“ zu „Abgelehnt“ aktualisiert. Ein abgelehnter Verwahrungsdatensatz kann nicht in eine Rechtsangelegenheit verschoben werden. • Der Status der juristischen Anforderung bleibt „Zugewiesen“.

An digitalen forensischen Rechtsangelegenheiten arbeiten

Arbeiten Sie an einer Ihnen zugewiesenen digitalen forensischen Rechtsangelegenheit, um die angeforderten Aktionen für Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten auszuführen und die Anforderung zu lösen.

Vorbereitungen

Der Leiter des Übungsbereichs oder der Gruppenmanager weisen Ihnen die Rechtsangelegenheiten zu, an denen Sie arbeiten sollen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
	c. Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung" aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der Rechtsangelegenheit die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie sie im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis: Im Feld **Mitarbeiter** sind Benutzer mit der Rolle „matter_fulfiller" aufgelistet.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail benachrichtigt, dass sie einer Rechtsangelegenheit als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere genehmigte Verwalter aus zugehörigen juristischen Anforderungen hinzu.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** auf **Hinzufügen**.

   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Custodial Data" (Verwahrungsdaten hinzufügen) die Verwalterdatensätze aus, die Sie der Angelegenheit hinzufügen möchten.
   In den zugehörigen Anforderungen werden alle genehmigten Verwalter aufgelistet, die der Rechtsangelegenheit noch nicht hinzugefügt wurden.

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie der Angelegenheit neue Nicht-Verwahrungsdaten hinzu.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Nicht-Verwahrungsdaten** auf **Hinzufügen**.

   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Non-Custodial Data" (Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen) die Nicht-Verwahrungsdatensätze aus, die Sie der Angelegenheit hinzufügen möchten.
   Alle genehmigten Nicht-Verwahrungsdatensätze in den verknüpften Anforderungen, die bisher keiner Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurden, werden aufgeführt.

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. **Wahlweise:** Entfernen Sie alle vorhandenen Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten, die nicht weiter untersucht werden müssen oder der Angelegenheit irrtümlich hinzugefügt wurden, indem Sie den Datensatz auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** oder **Nicht-Verwahrungsdaten** auswählen und auf **Entfernen** klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Überprüfen Sie Phasen und Aufgaben auf den entsprechenden Registerkarten und erstellen Sie bei Bedarf weitere Phasen und Aufgaben für digitale forensische Angelegenheiten, um die Datenverarbeitung von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten zu organisieren.

   Hinweis: Die Phasen und Aufgaben sind in der Rechtsangelegenheit nur verfügbar, wenn Sie die Angelegenheit mit der Vorlage für digitale forensische Angelegenheiten erstellt haben.

9. Weisen Sie den Benutzern in verschiedenen Abteilungen Ihrer Organisation Aufgaben zu.
   a. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** die Aufgabe, indem Sie auf die Aufgabennummer klicken.
   b. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus und klicken Sie auf **Speichern**.
10. Überprüfen Sie Aufgaben für Rechtsangelegenheiten, um festzustellen, ob alle erforderlichen Aktionen abgeschlossen sind und genehmigen die Aufgaben bzw. lehnen Sie sie ab.
11. Aktualisieren Sie den Status der zugehörigen Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensätze, um den Vorgang abzuschließen.
    - Öffnen Sie auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** den Verwahrungsdatensatz, aktualisieren Sie den **Status** auf **Abgeschlossen** und klicken Sie auf **Speichern**.
    - Öffnen Sie auf der Registerkarte **Nicht-Verwahrungsdaten** den Nicht-Verwahrungsdatensatz, aktualisieren Sie den **Status** auf **Abgeschlossen** und klicken Sie auf **Speichern**.
12. **Wahlweise:** Fügen Sie Meilensteine hinzu, um Zeitleisten nachzuverfolgen und wichtige Aufgaben abzuschließen.
13. Erstellen Sie Artefakte (Ordner), und laden Sie Dateien in diese Artefakte hoch, um Dokumente aufzuzeichnen und zu speichern, die in der Rechtsangelegenheit von Nutzen sein könnten.
14. **Wahlweise:** Ordnen Sie eine neue juristische Anforderung einer Rechtsangelegenheit zu, um mehrere juristische Anforderungen mit denselben zugrunde liegenden Erfordernissen in einer einzigen Angelegenheit zu kombinieren.
    Alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus der ausgewählten Anforderung werden der Angelegenheit hinzugefügt und auf den entsprechenden Registerkarten angezeigt.
15. **Wahlweise:** Ordnen Sie die Angelegenheit einer anderen Anfrage an die Rechtsabteilung ähnlicher Art zu.
16. Schließen oder stornieren Sie die Anforderung nach Bedarf.
    - Schließen Sie die Rechtsangelegenheit, nachdem Sie die erforderlichen Aktionen für alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der Angelegenheit abgeschlossen haben. Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Elemente abgeschlossen haben, bevor Sie die Rechtsangelegenheit abschließen.
      - Alle abgeschlossenen Aufgaben sind geschlossen, alle Aufgaben, die keine Aktionen erfordern, wurden abgebrochen.
      - Der Status aller Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der Rechtsangelegenheit wurde auf „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen“ aktualisiert (je nachdem, was zutrifft).
    - Wenn die Angelegenheit keine Aktion erfordert, können Sie sie abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche „Mehr“ (···) klicken und **Abbrechen** auswählen.

      Um die mit der Angelegenheit verbundenen Anforderungen abzubrechen, aktivieren Sie im Dialogfeld „Angelegenheit abbrechen“ das Kontrollkästchen **Zugehörige Anforderungen abbrechen**. Diese Anforderungen werden nur abgebrochen, wenn sie sich nicht auf andere offene Angelegenheiten beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine zugehörige Anforderung abgebrochen wird, wird der Status aller offenen Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in „Abgebrochen“ geändert (sofern er nicht „Abgeschlossen“ war).
- Wenn eine zugehörige Anforderung nicht abgebrochen werden kann, werden alle offenen Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus der Angelegenheit entfernt. Der Status dieser Datensätze wird auf „Genehmigt“ aktualisiert.

Wenn Sie die Angelegenheit abbrechen, ohne zugehörige Anforderungen abzubrechen, werden alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus der Angelegenheit entfernt (außer sie weisen den Status „Abgeschlossen“ auf). Der Status dieser Datensätze wird auf „Genehmigt“ aktualisiert.

Aufgaben für digitale forensische Angelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Aufgabe für eine digitale forensische Rechtsangelegenheit und fügen Sie Anweisungen und Aufgabenelemente in einer Prüfliste hinzu, an der der Aufgabenverantwortliche arbeiten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurde, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und daran arbeiten, genau wie es die Verantwortlichen der Angelegenheit können. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. In Center für Rechtsangelegenheiten Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Rechtsangelegenheit neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Starten** Um mit der Arbeit zu beginnen. Der Status der juristischen Angelegen–heit wird auf „In Bearbeitung” aktuali–siert.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Rechtsangelegenheit aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. Um eine Angelegenheitsaufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** auf **Neu**, um eine Aufgabe hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Angelegenheitsaufgabe wird erstellt, und die Registerkarten **Artefakte**, **Genehmiger** und **Datenquellendetails** werden angezeigt.

5. Fügen Sie im Aufgabenformular eine neue Datenquelle hinzu.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Datenquellendetails**auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Datenquellendetails“

Feld	Beschreibung
Suchquelle	Quelle, in der die digitalen Nachweise untersucht werden sollen. Im Formular werden je nach Datenquellenkonfiguration ein oder mehrere Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren.
Typ	Datentyp der zu untersuchenden Daten: Verwahrung oder Nicht-Verwahrung.
Verwahrungsdaten.	Benutzer, dessen Daten untersucht werden müssen. In der Liste werden die in der Rechtsangelegenheit hinzugefügten Verwalter angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwahrungsdaten** als **Typ** ausgewählt ist.
Nicht-Verwahrungsdaten	Details der Nicht-Verwahrungsdaten, die untersucht werden sollen. In der Liste werden die in der Rechtsangelegenheit hinzugefügten Nicht-Verwahrungsdaten angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Nicht-Verwahrungsdaten** als **Typ** ausgewählt ist.
Aufbewahrungshinweis ausgegeben	Option, um anzugeben, dass der Verwalter über die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für die Daten oder das Gerät informiert wurde.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ein Datenquellendetail-Datensatz für ausgewählte Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten wird der Angelegenheitsaufgabe hinzugefügt. Er wird auf der Registerkarte **Datenquellendetails** sowohl im Formular „Aufgabe“ als auch im Formular „Angelegenheit“ angezeigt.

Wenn der ausgewählten Datenquelle Erfüllungsschritte zugeordnet sind, werden diese ebenfalls dem Formular „Aufgabe“ hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Kehren Sie zum Formular „Aufgabe“ zurück und fügen Sie in der kontextbezogenen Seitenleiste Anweisungen und Aufgabenelemente für die Aufgabe hinzu.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Anweisungen** auf **Hinzufügen**, um Anweisungen für den zugewiesenen Benutzer hinzuzufügen, die zum Abschluss der Aufgabe erforderlich sind.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** auf **Erstellen**, um auszuführende Elemente zur Nachverfolgung des Fortschritts der Aktivitäten in der Angelegenheitsaufgabe hinzuzufügen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Artefakt (einen Ordner) hinzu, in das Sie oder die zugewiesene Person Dateien hochladen können, die sich auf die Aufgabe oder ihre Untersuchung beziehen.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** des Formulars „Aufgabe“ im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus, dem die Aufgabe zur Bearbeitung zugewiesen werden soll.

Nächste Maßnahme

Der zugewiesene Benutzer kann an der Angelegenheitsaufgabe arbeiten, indem er den Anweisungen folgt und die Elemente aus der Prüfliste erledigt.

An Aufgaben für digitale forensische Rechtsangelegenheiten arbeiten

Folgen Sie den Anweisungen, und führen Sie die Schritte in der Prüfliste einer Ihnen zugewiesenen Aufgabe einer Rechtsangelegenheit aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Zu erledigende Aufgaben**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Zu erledigende Aufgaben“ eine Aufgabe, an der Sie arbeiten möchten, und markieren Sie sie als abgeschlossen.
5. Befolgen Sie die Anweisungen im Abschnitt **Anweisungen** auf dem Formular, und schließen Sie die Aufgaben im Abschnitt **Prüfliste** ab.
6. Aktualisieren Sie die Datenquellendetails mit den erforderlichen Informationen.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Datenquellendetails** auf den Wert in der Spalte **Aufbewahrungshinweis ausgegeben**, um den Datensatz der Datenquellendetails zu öffnen.

   b. Füllen Sie im Formular „Datenquellendetails“ die erforderlichen Felder aus.

   Hinweis: Das Formular „Datenquellendetails“ besitzt je nach Konfiguration für die Datenquelle unterschiedliche Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren.

   c. Wenn Sie den Verwaltern mitgeteilt haben, dass sich ihre Daten oder ihr Gerät in der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht befinden, aktivieren Sie **Aufbewahrungshinweis ausgegeben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Laden Sie relevante Dokumente aus dem Abschnitt **Anlagen** hoch.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt **Aktivität** der Aufgabe Kommentare ein, oder fügen Sie Anhänge hinzu.
8. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnis

Die der Rechtsangelegenheit zugeordnete Aufgabe ist abgeschlossen und wird zur Genehmigung an den Verantwortlichen der Angelegenheit gesendet.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten verwenden.

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Forensikadministrator [sn_lg_forensics.forensics_admin]	Anwendungsspezifische Administratorrolle für die App Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten mit Administratorzugriff auf die App und vollständigem Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Forensikkonfigurator [sn_lg_forensics.forensics_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für die App Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten, z. B. Suchquellen.	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Forensikerfüller [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener digitaler forensischer	sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Anforderungen und Angelegenheiten.	

Tabellen

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verwahrungskern [sn_lg_forensics_custodian]	Benutzer aus der Tabelle „Rechtsprofil“, die einer digitalen forensischen Anforderung hinzugefügt werden.
Verwahrungsdaten [sn_lg_forensics_custodial_data]	Erweitert die Tabelle „Verwahrungskern“ und verfügt über zusätzliche Felder zum Speichern von Informationen von Benutzern, die einer digitalen forensischen Anforderung hinzugefügt werden.
Datenquelle [sn_lg_forensics_search_source]	Suchquellen, Prüflistenelemente und Anweisungen für die Aufgabenverantwortlichen zur Lösung juristischer Anforderungen. Sie können Suchquellen wie Slack, Box, OneDrive oder Microsoft Outlook konfigurieren. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Datenquellendetails [sn_lg_forensics_search_source_detail]	Details, die der Aufgabenverantwortliche während der Arbeit an der Aufgabe einer digitalen forensischen Angelegenheit für eine Suchquelle für Verwalter aufgezeichnet hat.
Erfüllungsschritte [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	Schritte, die erforderlich sind, damit ein Aufgabenverantwortlicher eine zugewiesene digitale forensische Anforderung erfüllt. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Nicht-Verwahrungskern [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	Erweitert die Tabelle „Verwahrungskern“ und verfügt über zusätzliche Felder zum Speichern von Informationen von Nicht-Verwahrungsdatensätzen, die einer digitalen forensischen Anforderung hinzugefügt werden.

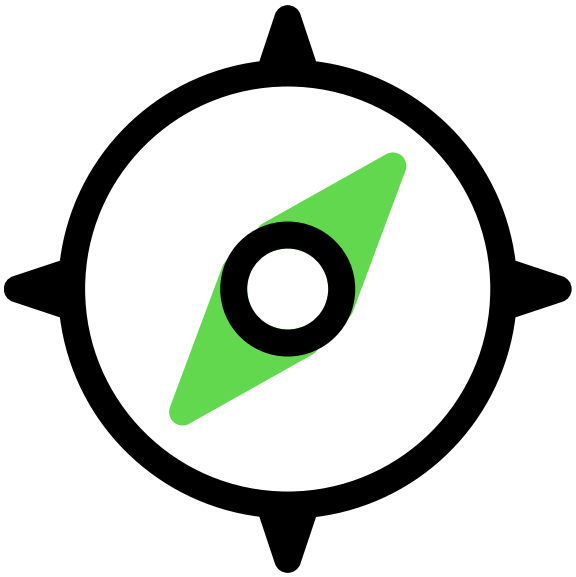
Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure Ist ein Workflow, mit dem Erfinder ihre Erfindungen strukturiert offenlegen können. Die Anwendung wird von der Anwendung Legal Simple Intellectual Property installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

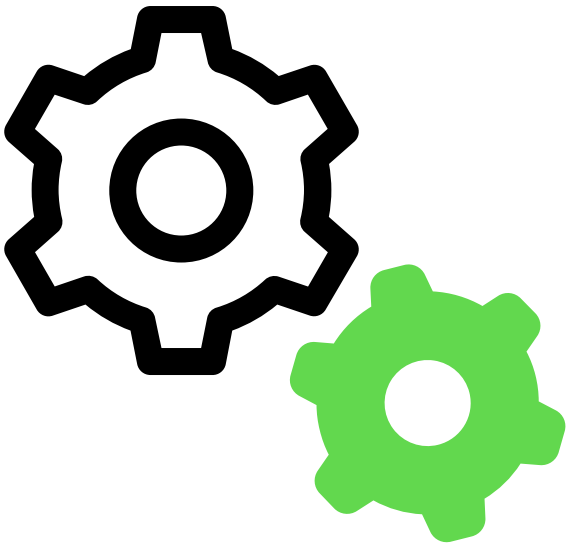
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Legal Invention Disclosure.

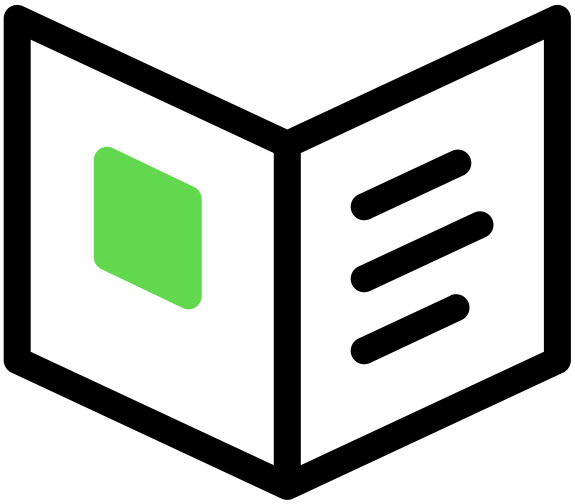
Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Legal Invention Disclosure, Richten Sie externe Kanzleien und externe Rechtsbeistände ein, und richten Sie Erfindervergütungen ein und konfigurieren Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz
	
Verwenden Legal Invention Disclosure Um Patentanfragen zu verwalten, erstellen Sie zugehörige Angelegenheiten, erleichtern Sie den Antragsprozess, und verfolgen Sie den Fortschritt.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Tabellen und Formularen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Entwickler-Website eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Legal Invention Disclosure erkunden

Erfahren Sie mehr über Legal Invention DisclosureÜber einen Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die er bieten kann.

Legal Invention Disclosure – Übersicht

Legal Invention Disclosure Optimiert den Prozess der Patentanmeldung zusammen mit dem Überprüfungsprozess und optionalen Prämien für die Erfinder. Legal Invention Disclosure Wird installiert, wenn das Plugin „Legal Simple Intellectual Property“ installiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Invention Disclosure – Vorteile

Vorteile bei Offenlegung rechtlicher Erfindung

Leistung	Funktion	Anwender
Strukturierter Prozess zum Erstellen und Senden Legal Invention Disclosure Anforderungen.	Erstellen Sie einen Legal Invention Disclosure Anforderung	sn_lg_ip.Patent_Fulfiller und sn_lg_OPS.legal_user
Optionale finanzielle Vergütungen, die dem Erfinder in ausgewählten Phasen des Patentantragsprozesses gewährt werden.	Richten Sie optionale Erfinderprämien in ein Legal Invention Disclosure	sn_lg_ip.Patent_Fulfiller
Einbeziehung externer Rechtsbeistände zur Überprüfung von Patentantragsanträgen.	Richten Sie externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure	

Legal Invention Disclosure – Workflow

Die Legal Invention Disclosure Der Konfigurations-Workflow lautet wie folgt:

1. Installieren Sie die Anwendung Legal Simple Intellectual Property, um sie automatisch zu installieren Legal Invention Disclosure.
2. Richten Sie externe Kanzleien ein, und fügen Sie sie hinzu.
3. Richten Sie externe Rechtsbeistände der jeweiligen Kanzleien ein, und fügen Sie sie hinzu.
4. Externen Rechtsbeistand aktivieren.
5. Richten Sie optionale Erfinderprämien ein.

Die Legal Invention Disclosure Der Aufgaben-Workflow lautet wie folgt:

1. Erfinder erstellt und übermittelt einen Legal Invention Disclosure Anforderung.
2. Der Patentüberprüfer oder -Erfüller überprüft die Anforderung.
3. Wenn Klärungen erforderlich sind, sendet der Patentüberprüfer oder -Erfüller die Anforderung an die anfordernde Person zurück, die die Anforderung aktualisiert und zurückgibt.
4. Der Erfüller genehmigt entweder den Antrag und initiiert den Einreichungsprozess oder lehnt den Antrag ab und schließt die Anforderung.
5. Der Erfüller erstellt eine Angelegenheit aus der Anforderung oder fügt die Anforderung einer vorhandenen Angelegenheit hinzu, wenn bereits eine ähnliche Anforderung vorhanden ist.
6. Der Erfüller fährt mit der Anwendung fort. Danach wird, wie konfiguriert, automatisch eine Vergütung für den Erfinder generiert und muss an die Gehaltsabrechnung gesendet werden, um sie zu verarbeiten und an den Erfinder zu senden.
7. Fügen Sie der Rechtsangelegenheit einen externen Rechtsbeistand hinzu, und ermöglichen Sie dem Patenterfüller, mit dem externen Rechtsbeistand zur Überprüfung und Verarbeitung von zu kommunizieren Legal Invention Disclosure Anforderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Der Erfüller sendet die Details der Anforderung per E-Mail an den externen Rechtsbeistand.
9. Der externe Rechtsbeistand überprüft die Anforderung.
10. Der externe Rechtsbeistand reicht nach der Genehmigung einen Antrag bei der Patentbehörde ein. Wenn die Anforderung nicht genehmigt wird, informiert der externe Rechtsbeistand den Erfüller, und der Erfüller schließt die Anforderung.
11. Der externe Rechtsbeistand antwortet auf die E-Mail und gibt dem Erfüller die Details zur Patentanmeldung an. Die Details stehen dem Erfüller im Aktivitätenstrom zur Verfügung, um die erforderlichen Aktionen zu ergreifen.
12. Der Erfüller aktualisiert die Rechtsangelegenheit mit den Informationen zur Patentanmeldung.
13. Ein Patent-Repository-Datensatz wird automatisch mit den relevanten Details zur Patentanmeldung generiert.
14. Wenn für diese Phase eine Vergütung für den Erfinder eingerichtet wurde, wird sie automatisch generiert und an den Erfinder gesendet.
15. Die Patentbehörde überprüft den Patentantrag, und der externe Rechtsbeistand informiert den Erfüller per E-Mail über das Ergebnis der Überprüfung.
16. Wenn das Patent gewährt wird, aktualisiert der Erfüller die Rechtsangelegenheit mit den Patentinformationen und schließt die Anforderung. Der Patent-Repository-Datensatz wird automatisch mit den Informationen aktualisiert. Wenn die Patentanmeldung abgelehnt wird, schließt der Erfüller die Anforderung.
17. Wenn für diese Phase eine Vergütung für den Erfinder eingerichtet wurde, wird sie automatisch generiert und an den Erfinder gesendet.

Legal Invention Disclosure konfigurieren

Installieren Legal Invention Disclosure Und konfigurieren Sie die Anforderungen, um eine effiziente Verarbeitung und Nachverfolgung von Patentanträgen zu ermöglichen.

Konfiguration – Übersicht

1. Installieren Sie Legal Invention Disclosure Anwendung durch Installation der Anwendung „Legal Simple Intellectual Property“.
2. Richten Sie externe Kanzleien ein, um die Zuweisung externer Rechtsbeistände zu ermöglichen, die dann zugeordnet und bewertet werden können Legal Invention Disclosure Anforderungen.
3. Richten Sie optionale Erfinderprämien ein, die in drei Phasen der Anmeldung und des Erwerbs eines Patents gewährt werden sollen.

Legal Invention Disclosure installieren

Sie können installieren Legal Invention Disclosure Anwendung Bis Installation von einfachem geistigem Eigentum der Rechtsabteilung (sn_lg_ip) Anwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Legal Invention Disclosure installiert:

- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Die Legal Einfaches Geistiges Eigentum Anwendung (sn_lg_ip) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure

Konfigurieren Sie externe Kanzleidatensätze, um die Zuweisung externer Rechtsbeistände zu ermöglichen, die die Patentanmeldung von überprüfen und verarbeiten können Legal Invention Disclosure Anforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Externer Rechtsbeistand – Setup** > **Externe Kanzleien einrichten**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neuer Datensatz“ für externe Kanzlei

Feld	Beschreibung
Externe Kanzlei – Name	Name der externen Kanzlei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der externen Kanzlei.
Büroname	Name des Büros der externen Kanzlei.
Straße und Hausnummer	Adresse der externen Kanzlei.
Postfachnummer	Postfachnummer der externen Kanzlei.
Stadt	Stadt, in der sich die externe Kanzlei befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Kanton, in dem sich die externe Kanzlei befindet.
Land	Land, in dem sich die externe Kanzlei befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren des externen Kanzleidatensatzes.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure

Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure

Erstellen Sie Datensätze für externe Rechtsbeistände, damit externe Rechtsbeistände an arbeiten können Legal Invention Disclosure Anforderung.

Vorbereitungen
Ein externer Kanzleidatensatz muss aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Einrichtung eines externen Rechtsbeistands kann entweder als Erfüller-Aufgabe oder bei der Konfiguration erfolgen Legal Invention Disclosure Nach der Installation.

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Formular zu, um einen externen Rechtsbeistand-Datensatz zu erstellen.

Standort	Aktionen
Aus dem Modul „Rechtsangelegenheit“	Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Externer Rechtsbeistand – Setup** > **Externe Rechtsbeistände einrichten**an.
Von Center für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Ab– schnitt „externer Rechtsbeistand“ von **Lis ten** Menü auswählen **Alle** .

2. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „externer Rechtsbeistand“

Feld	Beschreibung
Externe Kanzlei	Name der übergeordneten Kanzlei für den externen Rechtsbeistand aus der Suche, die bereits hinzugefügt wurde.
Externer Rechtsbeistand – Name	Name des externen Rechtsbeistands.
Externer Rechtsbeistand – E-Mail-Adresse	E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes für externen Rechtsbeistand.

4. Speichern Sie den Datensatz des externen Rechtsbeistands.
   - Wählen Sie im Formular „externe Rechtsbeistände – neuer Datensatz“ die Option aus **Übermitteln** .
   - Auf der Seite Neuen externen Rechtsbeistand aus erstellen Center für Rechtsangelegenheiten, Wählen Sie aus **Speichern** .

Aktivieren Sie, dass externer Rechtsbeistand zu hinzugefügt werden kann Legal Invention Disclosure Angelegenheiten

Ermöglichen Sie das Hinzufügen externer Rechtsbeistände zu Angelegenheiten im Zusammenhang mit Legal Invention Disclosure Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.Patent_config, sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Wählen Sie Aus **Geistiges Eigentum** Aus der Liste.
3. Wählen Sie Aus **Offenlegung Der Erfindung** In **Aufnahmeformulare** Registerkarte.

   Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

4. Wählen Sie das Schlosssymbol In **Optionen** Feld im Abschnitt Datensatzersteller.
5. Geben Sie Ein Aktivieren Wählen Sie im Feld Zieldatensatz auswählen aus **Externen Rechtsbeistand in Angelegenheit aktivieren** Aus der Liste.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie einen vorhandenen externen Rechtsbeistand einer Rechtsangelegenheit zu

Richten Sie optionale Erfinderprämien in ein Legal Invention Disclosure

Richten Sie optionale Prämien für Erfinder ein, die in drei Phasen der Anmeldung und des Erwerbs eines Patents gewährt werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen die Gebietsschemaeinstellungen in den Systemeigenschaften aktualisieren und dann die Gebietsschemawährung des Systems konfigurieren, bevor Sie die Patentvergütungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Gebietsschemaeinstellungen und Konfigurieren der globalen Einstellungen für FX-Währungen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.Patent_config

Prozedur

1. Richten Sie eine Vergütungsobergrenze für den maximalen Vergütungsbetrag ein.
   Wenn mehrere Erfinder vorhanden sind, wird der Betrag automatisch gleichmäßig unter ihnen aufgeteilt.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Geistiges Eigentum** > **Obergrenzen für Patentvergütungen**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Obergrenzen für Patentvergütung“

Startdatum	Datum, ab dem die Obergrenze für Patentvergütung implementiert wird.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Obergrenze für Patentvergütung implementiert wird.
Vergütungsobergrenze	Höchstgrenze des Vergütungsbetrags in Systemwährung.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Konfigurieren Sie die Vergütung basierend auf dem Land, in dem der Erfinder seinen Wohnsitz hat.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Geistiges Eigentum** > **Patentvergütungen pro Land**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Patentvergütungen pro Land“

Land	Name des Landes des Erfinders.
Aus Währung	Währung des ausgewählten Landes.
In Währung	Die Systemgebietsschemawährung.
Länderspezifische Vergütungsobergrenze	Das Höchstlimit des Vergütungsbetrags in der Landeswährung des Erfinders und enthält auch phasenbezogene Vergütungsobergrenzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Hinweis: Wenn dem Patentantrag mehrere Erfinder zugeordnet sind, wird die Vergütung automatisch gleichmäßig auf sie aufgeteilt.
Forex-Wechselkurs	Wechselkurs des Betrags.
Startdatum	Datum, ab dem die Landesvergütung implementiert wird.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Landespatentvergütung implementiert wird.

3. Bestimmen Sie, ob eine Vergütung in verschiedenen Phasen des Patentantragsprozesses gewährt wird.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Geistiges Eigentum** > **Patentvergütungen pro Land**an.

   b. Wählen Sie den Betrag im aus **Landesspezifische Vergütungsobergrenze** Spalte des neuen Ländereintrags.

   c. Wählen Sie im Formular „Phasenprämien“ die Option aus **Neu** .

   d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Phasenprämien“

Feld	Beschreibung
Betrag	Betrag, der dem Erfinder für den ausgewählten Status vergütet werden soll.
Patentvergütungen pro Land	Das Land des Erfinders, dem das Patent gewährt wird. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Antragsstatus	Der Status der Anwendung, für die der Erfinder belohnt werden soll. Die Phasen einer Anwendung, in denen Prämien gewährt werden können, sind: ▪ Mit Antrag fortfahren ▪ Zum Patent angemeldet ▪ Patent erteilt

Legal Invention Disclosure verwenden

Legal Invention Disclosure Bietet einen optimierten Prozess für Erfinder, um eine Patentanmeldung anzufordern und diese Anforderung sowohl intern als auch extern von externen Rechtsbeiständen zu überprüfen. Der Antrag wird dann bei den Patentbehörden eingereicht. Sie können Erfinder in ausgewählten Phasen des Anwendungsprozesses belohnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Legal Invention Disclosure Anforderung

Erstellen Sie einen Legal Invention Disclosure Anforderung detaillierter Informationen zur Erfindung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Greifen Sie auf zu Legal Invention Disclosure Aufnahmeformular.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
   b. Von **Juristische Services** Menü auswählen **Geistiges Eigentum** .
   c. Wählen Sie Aus **Anforderung Zur Offenlegung Der Erfindung** .
2. Auf der Legal Invention Disclosure Anforderungsformular, füllen Sie die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Legal Invention Disclosure -Formular.
3. **Wahlweise:** Fügen Sie der Anforderung ggf. Anhänge mit Details zur Erfindung hinzu.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- A Legal Invention Disclosure Anforderung wird im Status „Neu“ erstellt.
- Eine eindeutige Anforderungs-ID wird generiert.
- Der Anwendungsstatus in Center für Rechtsangelegenheiten Ist auf „Neu“ festgelegt.
- Die Anforderung wird basierend auf den Zuweisungsregeln, die im zugehörigen Praxisbereich festgelegt sind, einer Gruppe oder einem Anwender in der Rechtsabteilung zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
- Sie erhalten Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Überprüfen Sie Legal Invention Disclosure Anforderung

Überprüfen Sie einen Legal Invention Disclosure Fordern Sie die Übermittlung zur Patentgenehmigung an, und genehmigen Sie sie, oder fordern Sie eine Klärung von der anfordernden Person an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_Fulfiller, sn_lg_ip.Patent_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Abschnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** .
3. Wählen Sie die zu öffnende Anforderung aus.
4. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
5. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
6. Überprüfen Sie die Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie mit den bereitgestellten Informationen zufrieden sind, erstellen Sie die zugehörige Angelegenheit. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Angelegenheit, oder fügen Sie eine hinzu Legal Invention Disclosure Anforderung für eine vorhandene Angelegenheit.
- Wenn Sie mit den Informationen nicht zufrieden sind, wählen Sie aus **Klärung Erforderlich** Geben Sie die Details zu den erforderlichen Informationen im Dialogfeld „Klärung erforderlich“ ein, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnis

- Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, um die Anforderung zu aktualisieren.
- Der Status wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.
- Der Anwendungsstatus in Center für Rechtsangelegenheiten Wird auf „Klärung erforderlich“ aktualisiert.

Beantworten Sie eine Klärungsanforderung für einen Legal Invention Disclosure Anforderung

Geben Sie Informationen an, die vom Patentüberprüfer oder -Erfüller angefordert wurden, um einen auszufüllen Legal Invention Disclosure Anforderung zur Überprüfung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen eingereicht haben Legal Invention Disclosure Bei fehlenden oder unvollständigen Informationen fordert der Erfüller eine Klärung an, und Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** .
3. Geben Sie im Suchfeld ein Legal Invention Disclosure Fordern Sie die Nummer aus der E-Mail-Benachrichtigung an, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Öffnen Sie die Anforderung, indem Sie den Anforderungsnamen auswählen.
5. Geben Sie die erforderlichen Informationen an.
   - Wenn Sie um Klärung der von Ihnen bereitgestellten Informationen gebeten werden, geben Sie die Antwort auf die Abfrage in ein **Geben Sie hier Ihre Nachricht ein** Feld und wählen Sie aus **Veröffentlichen** .
   - Wenn ein Feldwert falsch ist, wählen Sie aus **Aktionen** > **Anforderung bearbeiten** Und korrigieren Sie die Werte in den Feldern.
6. Wählen Sie Aus **Zur Überprüfung Senden** Um die Anforderung mit der aktualisierten Antwort an den Erfüller zurückzusenden.

Ergebnis

Die Anforderung wird zur Überprüfung an den Erfüller zurückgesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Angelegenheit, oder fügen Sie eine hinzu Legal Invention Disclosure Anforderung für eine vorhandene Angelegenheit

Erstellen Sie eine Angelegenheit aus einem Legal Invention Disclosure Fordern Sie die Anforderung an, oder fügen Sie sie einer vorhandenen Angelegenheit hinzu, um die Details des vollständigen Patentantragsprozesses nachzuverfolgen, wenn die Anforderung für die Anmeldung eines Patents genehmigt wird.

Vorbereitungen

A Legal Invention Disclosure Anforderung muss übermittelt und akzeptiert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Legal Invention Disclosure Anforderung.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Abschnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** .
3. Wählen Sie aus Legal Invention Disclosure Anforderung zum Öffnen.
4. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
5. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
6. Bestimmen Sie, ob zuvor eine ähnliche Anforderung übermittelt wurde.
   Wenn zuvor eine ähnliche Anforderung übermittelt wurde, können Sie die aktuelle Anforderung der vorhandenen Angelegenheit im Zusammenhang mit dieser Anforderung hinzufügen.

   a. In Center für Rechtsangelegenheiten **Suchen** Feld nach einem Stichwort suchen, das sich auf die Idee in der Anforderung bezieht.
   Wählen Sie ein möglichst spezifisches Stichwort aus, um die Suchergebnisse einzugrenzen.

   b. Wenn in den Suchergebnissen eine zugehörige Angelegenheit vorhanden ist, kopieren Sie deren Nummer.

7. Erstellen Sie eine Angelegenheit aus der Anforderung, oder fügen Sie die Anforderung einer vorhandenen Angelegenheit hinzu.

Suchergebnis anfordern	Aktionen
Anforderung ist ursprünglich	**a.** Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Eine Angelegenheit** . **b.** Überprüfen Sie im Dialogfeld „Angelegenheit erstellen“, ob die Vorlage „Erfindungsoffenlegung Angelegenheit“ ausgewählt ist, oder wählen Sie sie aus, wenn sie nicht vorhanden ist. **c.** Wählen Sie **OK**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebnis anfordern	Aktionen
	Hinweis: Wenn die Anforderung mehrere Ideen in enthält **Beschreiben Sie die Erfindung** Erwägen Sie, eine separate Angelegenheit für jede Idee mit einem eindeutigen Namen zu erstellen, und ändern Sie das Feld so, dass sich nur eine Idee im Feld für jede Angelegenheit befindet.
Ähnliche Anforderung ist vorhanden	**a.** Von **Erstellen Sie Eine Angelegenheit** Dropdown-Liste auswählen **Zu vorhandener Angelegenheit hinzufügen** . **b.** Suchen Sie im Dialogfeld zu einer vorhandenen Angelegenheit hinzufügen nach der Nummer der Angelegenheit, und wählen Sie sie aus. **c.** Wählen Sie **OK**. Wenn sich der Name der anfordernden Person von der anfordernden Person der vorhandenen Angelegenheit unterscheidet, werden die Details der zusätzlichen anfordernden Person der vorhandenen Angelegenheit hinzugefügt.

Ergebnis

Aus der Anforderung wird eine neue Angelegenheit erstellt, oder die Anforderung wird einer vorhandenen Angelegenheit hinzugefügt. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

- Die Legal Invention Disclosure Das Fenster „Angelegenheit“ wird mit allen Anforderungsinformationen geöffnet.
- Der Status wird auf „in Bearbeitung“ aktualisiert.
- Der Antragsstatus lautet Patentanmeldung für die neue Angelegenheit oder wird überprüft für eine vorhandene Angelegenheit.

Ordnen Sie einen vorhandenen externen Rechtsbeistand einer Rechtsangelegenheit zu

Fügen Sie einer Rechtsangelegenheit vorhandene externe Rechtsbeistände hinzu, und ermöglichen Sie dem Patenterfüller, mit dem externen Rechtsbeistand zur Überprüfung und Verarbeitung von zu kommunizieren Legal Invention Disclosure Anforderungen.

Vorbereitungen

Die folgenden Elemente müssen erstellt worden sein:

- Ein externer Kanzleidatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure.
- Ein externer Rechtsbeistand-Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure.
- Eine zugehörige Rechtsangelegenheit. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Angelegenheit, oder fügen Sie eine hinzu Legal Invention Disclosure Anforderung für eine vorhandene Angelegenheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie benötigen die ID der Anforderung zur Offenlegung der Erfindung und die Angelegenheiten-ID.

Erforderliche Rolle: admin, sn_lg_OPS.Request_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Abschnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** .
3. Wählen Sie die Anforderung aus, und öffnen Sie sie.
4. Wählen Sie aus **Rechtsangelegenheiten** Registerkarte und öffnen Sie die Angelegenheit.
5. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
6. Wählen Sie aus **Externer Rechtsbeistand** Registerkarte.
7. Wählen Sie Aus **Externen Rechtsbeistand Hinzufügen** .
8. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Einbindung externer Rechtsbeistände erstellen“

Externe Kanzlei	Name der übergeordneten Kanzlei für den externen Rechtsbeistand aus der Suche, die bereits hinzugefügt wurde.
Externer Rechtsbeistand	Name des externen Rechtsbeistands aus der Suche, der bereits für die spezifische externe Kanzlei hinzugefügt wurde.
Status	Dieses Feld wird automatisch auf „Offline“ festgelegt und kann nicht geändert werden.
Externer Rechtsbeistand – E-Mail-Adresse	Dieses Feld wird automatisch mit der E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands ausgefüllt.

9. Wählen Sie **Speichern**.
10. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob der externe Rechtsbeistand hinzugefügt wurde, indem Sie die Registerkarte „externer Rechtsbeistand“ aktualisieren.

Fahren Sie mit fort Legal Invention Disclosure Anforderung

Einmal eine Anwendung für Legal Invention Disclosure Die Anforderung ist abgeschlossen und wurde genehmigt. Genehmigen Sie den Antrag, um zur Überprüfung durch einen externen Rechtsbeistand fortzufahren.

Vorbereitungen

Eine Rechtsangelegenheit im Zusammenhang mit der Anforderung, der ein externer Rechtsbeistand zugeordnet ist, muss vorhanden sein.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.Patent_Fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol () Aus der primären Navigation und im Abschnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** .
3. Öffnen Sie Legal Invention Disclosure Anforderung.
4. Wählen Sie aus **Rechtsangelegenheiten** Registerkarte.
5. Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist.
6. Wählen Sie Aus **Fahren Sie mit der Anwendung fort** .

Ergebnis

Eine Angelegenheit mit dem Namen „mit Anwendung fortfahren“ wird generiert und kann auf der Registerkarte „Aufgaben“ angezeigt werden. Der Status wird auf „in Arbeit“ aktualisiert, und der Anwendungsstatus wird aktualisiert, um mit der Anwendung fortzufahren.

Wenn eine optionale Vergütung für den Erfinder in der Anwendungsphase „mit fortfahren“ eingerichtet wurde, wird sie verarbeitet und an den Erfinder gesendet. Wenn eine Belohnungsaufgabe generiert wird, wird die Aufgabe zur Genehmigung an den Patenterfüller gesendet. Nach der Genehmigung werden die Informationen an das Gehaltsabrechnungsteam zur Verarbeitung der Vergütung gesendet.

Nächste Maßnahme

Sobald Sie den externen Rechtsbeistand einer Rechtsangelegenheit zugeordnet haben, senden Sie eine E-Mail mit den Details zur Angelegenheit an den externen Rechtsbeistand. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie An Legal Invention Disclosure Fordern Sie Informationen an einen externen Rechtsbeistand an.

Geben Sie An Legal Invention Disclosure Fordern Sie Informationen an einen externen Rechtsbeistand an

Geben Sie die Informationen zu an Legal Invention Disclosure Fordern Sie eine Überprüfung an einen externen Rechtsbeistand an, um festzustellen, ob ein Patent beantragt werden soll.

Vorbereitungen

Eine Rechtsangelegenheit im Zusammenhang mit der Anforderung, der ein externer Rechtsbeistand zugeordnet ist, muss vorhanden sein.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.Patent_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol () Aus der primären Navigation und im Abschnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** .
3. Öffnen Sie Legal Invention Disclosure Anforderung.
4. Wählen Sie aus **Rechtsangelegenheiten** Registerkarte.
5. Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist.
6. Wählen Sie Aus **Fahren Sie mit der Anwendung fort** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Angelegenheit mit dem Namen „mit Anwendung fortfahren“ wird generiert und kann in angezeigt werden **Aufgaben** Registerkarte. Der Status wird auf „in Arbeit“ aktualisiert, und der Anwendungsstatus wird aktualisiert, um mit der Anwendung fortzufahren.

Wenn eine optionale Vergütung für den Erfinder in der Anwendungsphase „mit fortfahren“ eingerichtet wurde, wird sie verarbeitet und an den Erfinder gesendet.

7. Erstellen Sie ein Dokument, um die Anwendungsinformationen externen Rechtsbeiständen bereitzustellen, indem Sie auswählen **PDF generieren** .
   Die vollständigen Details zur Angelegenheit werden in der PDF-Datei erfasst und in gespeichert **Artefakte** Registerkarte. Sie können die PDF-Datei auch im externen Speicher speichern, wenn sie konfiguriert ist.
8. Verfassen Sie eine E-Mail mit der Angelegenheit PDF, und senden Sie sie zur Überprüfung an den externen Rechtsbeistand.
   a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.
   b. Hängen Sie die PDF-Datei und alle anderen Begleitdokumente an, indem Sie die zugehörigen Kontrollkästchen aktivieren und dann auswählen **Wählen Sie Dokumente aus** .
   c. Überprüfen Sie in der E-Mail-Nachricht die E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands im **Bis** Feld.
   d. **Wahlweise:** Ändern Sie den Standardtext in **Betreff** Feld.
   e. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** .

Nächste Maßnahme

Sobald Sie die Entscheidung des externen Rechtsbeistands darüber erhalten haben, ob das Patent eingereicht wird, schließen Sie den Antragsanforderungsprozess ab. Weitere Informationen finden Sie unter Erleichtern Sie den Patentüberprüfungsprozess.

Erleichtern Sie den Patentüberprüfungsprozess

Aktualisieren Sie die Nachverfolgungsinformationen durch die endgültige Lösung des Patentüberprüfungsprozesses, nachdem Sie die Lösung der Prüfung des Patentantrags durch einen externen Rechtsbeistand erhalten haben.

Vorbereitungen

Eine E-Mail von einem externen Rechtsbeistand mit der Entscheidung über die Patentanmeldung wurde empfangen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.Patent_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Schließen Sie basierend auf der Lösung der Überprüfung des Patentantrags durch den externen Rechtsbeistand entweder die Anforderung, oder geben Sie an, dass das Patent eingereicht wurde.

Entscheidung des externen Rechtsbeistands	Aktionen
Akzeptiert	a. Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Ab–schnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** . b. Öffnen Sie Legal Invention Disclosure For–dern Sie an, und wählen Sie aus **Rechts angelegenheiten** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidung des externen Rechtsbeistands	Aktionen
	c. Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist. **d.** Wählen Sie Aus **Zum Patent angemeldet** . **e.** Geben Sie im Formular die Referenznum–mer, das Einreichungsdatum und den Ti–tel des Antrags aus der E-Mail-Nachricht des externen Rechtsbeistands an. **f.** Wählen Sie **Absenden**. ▪ Ein Patent-Repository-Datensatz zum Nachverfolgen der Details und des Status der Anwendung wird automa–tisch generiert und ist im zugänglich **Pa tent-Repositorys** Registerkarte. ▪ Eine neue Angelegenheit mit dem Na–men „Patent eingereicht“ wird gene–riert und ist in zugänglich **Aufgaben** Registerkarte. ▪ Der Status der Rechtsangelegenheit wird auf „in Bearbeitung“ und der Sta–tus der Anmeldung auf „Patent einge–reicht“ aktualisiert. ▪ Wenn eine optionale Vergütung für den Erfinder in der Phase „Patent ein–gereicht“ eingerichtet wurde, wird sie verarbeitet und an den Erfinder gesen–det.
Abgelehnt	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Ab–schnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** . **b.** Öffnen Sie Legal Invention Disclosure For–dern Sie an, und wählen Sie aus **Rechts angelegenheiten** Registerkarte. **c.** Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist. **d.** Wählen Sie **Geschlossen – vollständig** aus. **e.** Geben Sie den Grund für den Abschluss im Kommentarfeld in an **Schließen Sie Die Angelegenheit Ab** Fenster. **f.** Wenn Sie alle zugehörigen Anforderun–gen schließen möchten, wählen Sie aus **Schließen Sie zugehörige Anforderungen** Kontrollkästchen. **g.** Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Sobald der externe Rechtsbeistand den Patenterfüller über die Lösung der Patentanmeldung an die Patentbehörden benachrichtigt hat, schließen Sie entweder den Antrag, wenn das Patent abgelehnt wurde, oder geben Sie an, dass das Patent erteilt wurde.

Entscheidung des externen Rechtsbeistands	Aktionen
Akzeptiert	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Abschnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** . **b.** Öffnen Sie Legal Invention Disclosure Fordern Sie an, und wählen Sie aus **Rechtsangelegenheiten** Registerkarte. **c.** Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist. **d.** Wählen Sie Aus **Patent erteilt** . **e.** Geben Sie im Formular die Nummer der Patentgewährung und das Ausstellungsdatum des Antrags aus der E-Mail-Nachricht des externen Rechtsbeistands an. **f.** Wählen Sie **Bestätigen** aus. ▪ Der Patent-Repository-Datensatz wird automatisch mit den zusätzlichen Details aktualisiert und ist im zugänglich **Patent-Repositorys** Registerkarte. ▪ Eine neue Angelegenheit mit dem Namen „Patent erteilt“ wird generiert und ist in zugänglich **Aufgaben** Registerkarte. ▪ Der Status der Rechtsangelegenheit wird auf „in Arbeit“ aktualisiert, und der Status der Anwendung wird auf „Patent erteilt“ aktualisiert. ▪ Wenn eine optionale Vergütung für den Erfinder in der Phase „Patent gewährt“ eingerichtet wurde, wird sie verarbeitet und an den Erfinder gesendet.
Abgelehnt	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) Aus der primären Navigation und im Abschnitt Anfragen an die Rechtsabteilung von **Listen** Menü auswählen **Alle** . **b.** Öffnen Sie Legal Invention Disclosure Fordern Sie an, und wählen Sie aus **Rechtsangelegenheiten** Registerkarte. **c.** Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entscheidung des externen Rechtsbeistands	Aktionen
	d. Wählen Sie **Geschlossen – vollständig** aus. **e.** Geben Sie den Grund für den Abschluss im Kommentarfeld in an **Schließen Sie Die Angelegenheit Ab** Fenster. **f.** Wenn Sie alle zugehörigen Anforderun–gen schließen möchten, wählen Sie aus **Schließen Sie zugehörige Anforderungen** Kontrollkästchen. **g.** Wählen Sie **OK**.

4. Genehmigen Sie die ausstehenden Aufgaben im Zusammenhang mit den Phasen des Anwendungsprozesses.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
   b. In **Ausstehende Genehmigungen** Widget: Wählen Sie die Zahl aus.
   c. Wählen Sie alle Anforderungen im Abschnitt Genehmigungen aus.
   d. Wählen Sie Aus **Genehmigen** Zur Massengenehmigung der Anforderungen.
   Auf der Registerkarte Aufgabe wird der Status der genehmigten Aufgabe in „Abgeschlossen“ aktualisiert.
5. Wählen Sie Aus **Schließen Sie Abgeschlossen** Um die Angelegenheit zu schließen.

Legal Invention Disclosure – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, die Sie in verwenden Legal Invention Disclosure.

Mit Legal Invention Disclosure installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Legal Invention Disclosure Plugin, einschließlich Tabellen und Anwenderrolle.

Rollen

Mit Legal Invention Disclosure installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Patentkonfiguration [sn_lg_ip.Patent_config]	Konfigurationszugriff für die Bearbeitung von Anforderungen und Angelegenheiten.	sn_lg_ops.legal_user
Gesetzlicher Erfüller [sn_lg_ip.Patent_Fulfiller]	Erfüllerzugriff für die Bearbeitung zugewiesener Anforderungen und Angelegenheiten.	• sn_lg_OPS.legal_Fulfiller • sn_doc.reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Mit Legal Invention Disclosure installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Patent-Repository [sn_lg_ip_Patent_Repository]	Enthält die Details aller Patente, die für eine Rechtsangelegenheit eingereicht wurden.
Patentvergütungen pro Land [sn_lg_ip_Patent_Rewards]	Enthält die Details der Prämien für verschiedene Phasen der Patentanmeldung basierend auf dem Land des Erfinders.
Obergrenzen für Patentvergütung [sn_lg_ip_Patent_Reward_Caps]	Enthält die Details des maximalen Betrags, der für einzelne Phasen des Anwendungsprozesses an die Inventora vergütet werden soll.
Phasenvergütungen [sn_lg_ip_stage_Rewards]	Enthält die Details zu den Prämienbeträgen für einzelne Phasen des Bewerbungsprozesses für jedes Land.

Legal Invention Disclosure -Formular

Liste der Felder in Legal Invention Disclosure Anforderung in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.

Legal Invention Disclosure -Formular

Feld	Beschreibung
Name der anfordernden Person	Name der anfordernden Person. Der Name wird automatisch mit dem Namen der aktuellen anfordernden Person ausgefüllt, kann jedoch geändert werden, wenn eine Anforderung für einen anderen Anwender erfolgt.
Erfinder	Namen und Details der Erfinder.
Welchen Titel möchten Sie verwenden, um Ihre Erfindung zu beschreiben?	Titel der Erfindung.
Beschreiben Sie kurz, welches Problem Ihre Erfindung löst.	Beschreibung des Problems, bei dessen Behebung die Erfindung hilft.
Beschreiben Sie die Erfindung	Detaillierte Beschreibung der Erfindung.
Ungefähres Datum der Konzeption der Erfindung	Datum, an dem die Erfindung konzipiert wurde. Das Datum muss entweder das aktuelle Datum oder ein früheres Datum sein.
Erfindung öffentlich gemacht?	Gibt an, ob die Erfindung öffentlich offengelegt wurde. Wenn die Auswahl lautet **Ja** , Zusätzliche Felder fordern detaillierte Informationen zur Offenlegung an. • **Offenlegungsmethode der Erfindung** - Wie die Erfindung öffentlich offengelegt wurde. • **Erstes Veröffentlichungsdatum** – Datum, an dem die erste öffentliche Offenlegung der Erfindung erfolgt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Invention Disclosure -Formular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Erfindung wurde in ein Kundenprodukt implementiert oder soll in ein Kundenprodukt implementiert werden?	Gibt an, ob die Erfindung bereits irgendwo verwendet wird. Wenn die Auswahl lautet **Ja** , Zusätzliche Felder fordern detaillierte Informationen zur Implementierung an. • **Vergangenes oder zukünftiges Release des Produkts** – Vergangenes oder zukünftiges Datum, an dem das Produkt veröffentlicht wird. • **Geben Sie den Namen des Produkts an** – Name des Produkts, in dem die Erfindung verwendet wird.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung

Mit der Anwendung ServiceNow® Untersuchungen durch die Rechtsabteilung können Rechtsabteilungen Beschwerden aus einem einfachen Aufnahmeprozess über mehrere Kanäle annehmen. Das Team der Rechtsabteilung kann detaillierte rechtliche Untersuchungen organisieren und durchführen, einschließlich Befragungen, Sammlung von Beweisen und Vorbereitung von Abschlussberichten zusammen mit empfohlenen Aktionen.

Beschwerden, die bei der Rechtsabteilung eingereicht werden, z. B. Ethikbeschwerden, können Bestechung, Finanzbetrug, Insiderhandel und andere ethische Verstöße umfassen. Wenn Mitarbeiter den Verdacht haben, dass ein derartiger Verstoß vorliegt, können sie dies mit genauen Angaben der Rechtsabteilung melden, damit diese rechtliche Untersuchungen einleitet.

Integrieren Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Mit ServiceNow® Universal-Anforderung Und HR-Servicebereitstellung Apps für Mitarbeiterbeziehungen, die Mitarbeitern eine nahtlose Experience bieten, um Beschwerden über Ihre universelle Anforderung einzureichen, und damit Rechtsbeistände daran arbeiten und sie zwischen Rechts- und HR-Abteilungen übertragen können. Weitere Informationen finden Sie unter Bessere gemeinsame Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Untersuchen	Einrichten	Anforderung
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsanwaltsangestellte und Rechtsanwälte verwenden Untersuchungen durch die Rechtsabteilung.	Richten Sie Anschuldigungstypen und -untertypen sowie andere Konfigurationen ein.	Übermitteln Sie Beschwerden, z. B. Ethikbeschwerden, und verfolgen Sie sie nach.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Analytics und Reporting	Referenz
Verwalten Sie juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten, um Beschwerden zu untersuchen und zu lösen.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung erkunden

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung ermöglicht der Rechtsabteilung, Beschwerden entgegenzunehmen und detaillierte rechtliche Untersuchungen durchzuführen, indem sie Interviews führt und Beweise sammelt sowie Abschlussberichte und empfohlene Aktionen vorbereitet.

Features

- Mehrkanal-Aufnahmeprozess einschließlich Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Mitarbeiter-Center Portal und Portal des anonymen Berichtszentrums (ARC).
- Option zum Einreichen von anonymen oder namentlichen Beschwerden.
- Aufnahmeformular zum Sammeln detaillierter Informationen über Incident, Beschwerdetyp, beteiligte Parteien und Incident-Datum.

Informationen zur abteilungsübergreifenden Übertragung von Beschwerden zwischen Rechts- und HR-Abteilungen finden Sie unter Bessere gemeinsame Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Legal Investigations – Workflow

Die folgende Abbildung zeigt den Workflow zum Einreichen und Abwickeln von Beschwerden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

Legal Investigations – Workflow

Legal Investigations workflow

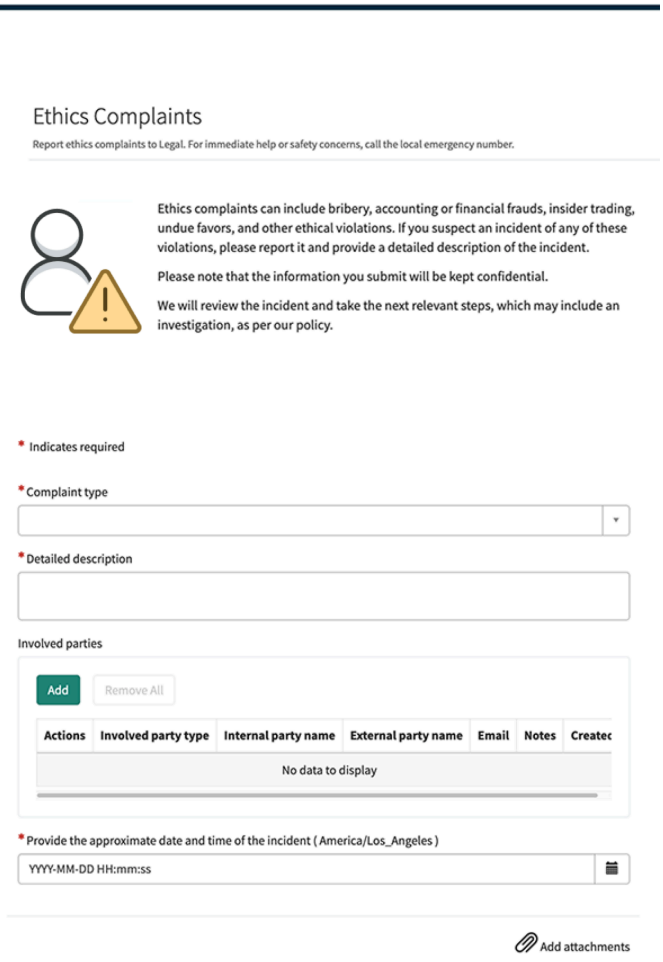
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bessere gemeinsame Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen

Mitarbeiter können Beschwerden über den übermitteln Mitarbeiter-Center Portal, ohne sich Gedanken darüber zu machen, wer die Beschwerde untersuchen soll. Während des Selektierungs- oder Untersuchungsprozesses können Erfüller, die an diesen Problemen arbeiten, sie je nach Bedarf zwischen der Rechts- und der HR-Abteilung hin- und herleiten.

Schlüsselfunktionen

Verwenden Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen zu Universal-Anforderung Zusammen für die folgenden wichtigen Funktionen:

- Omni-Channel-Modi zum übermitteln von Beschwerden über Mitarbeiter-Center Portal und Portal des anonymen Berichtszentrums (ARC).
- Einzelne Selektierungswarteschlange für alle Beschwerden über Universal-Anforderung.
- Abteilungsübergreifende Übertragung von grundlegenden Falldetails zwischen Legal Service Delivery Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Wird eingerichtet Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen, um zusammenzuarbeiten

Schließen Sie die folgenden Konfigurationen für die Integration ab Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

- Einrichten Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen
- Universal-Anforderung für juristische Services konfigurieren

Datenzuordnung

Wenn Informationen im Zusammenhang mit HR Mitarbeiterbeziehungen Und zugehörige rechtliche Ethikangelegenheiten werden zwischen HR und den Rechtsabteilungen übertragen, eine vollständige Datenkopie mit entsprechender Datenzuordnung wird durchgeführt. Aktivieren Sie für die Übertragung von Rechtsabteilung zu HR `HRERDepartmentTransferPostProcessor` Skript zum Aktivieren des Kopierens. Weitere Informationen finden Sie unter D ata-Zuordnung Felder.

Um zusätzliche Anpassungen für das Deepcopy durchzuführen, bearbeiten Sie die folgenden Skripts:

- Legal an HR: `HRERDepartmentTransferPostProcessor` (Mitarbeiterbeziehungen Umfang)
- HR zu Rechtsabteilung: `LegalDepartmentTransferPostProcessor` (Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Umfang)

In **Nachweis des Typs „Link“** Tabelle: Wenn für eine Übertragung von Rechtsabteilung zu HR externer Speicher für die Rechtsangelegenheit aktiviert ist, werden die Artefakte in Nachweise kopiert, wobei das URL-Feld die Dokument-URL enthält. Wenn der externe Speicher deaktiviert ist, wird das Affenartefakt als Nachweis mit allen Anhängen kopiert.

Wenn der externe Speicher für die Rechtsangelegenheit aktiviert ist, werden alle Anhänge oder Dokumente als Nachweise mit einem Link zu externen Dokumenten kopiert. Für eine Übertragung von Rechtsabteilung zu HR besteht keine Zuordnung zwischen den Interviews und Nachweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In **Korrigierende/Empfohlene Aktionen** Tabelle: Für eine Übertragung von Rechtsabteilung zu HR werden Anhänge in der Angelegenheit und Artefakte, die mit der empfohlenen Aktionsaufgabe verknüpft sind, als Anhänge in die HR-Korrekturmaßnahme kopiert. Wenn der externe Speicher für die Rechtsangelegenheit aktiviert ist, werden alle Anhänge oder Dokumente als Nachweise mit einem Link zu externen Dokumenten kopiert.

Workflow für die Bearbeitung von Beschwerden

Das folgende Workflow-Beispiel erklärt, wie Weiterleitungs-Mitarbeiter, Erfüller der Rechtsabteilung und HR-Mitarbeiter die Anwendungen gemeinsam verwenden können, um von Mitarbeitern eingereichte Beschwerdeanforderungen zu lösen.

1. Mitarbeiter, die einen ethischen Verstoß oder einen ähnlichen Incident beobachten, melden ihn, indem sie eine Universal-Anforderung übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Reichen Sie eine Beschwerde über den Quick-Link in ein Mitarbeiter-Center.
2. Ein Service Desk-Mitarbeiter für die Weiterleitung von Universal-Anforderungen kann diese Beschwerdeanforderungen selektieren und Tickets für die entsprechende Abteilung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Selektierung universeller Anforderungen für Beschwerden zur Ermittlung von Rechtsuntersuchungen.

   Hinweis: Wenn der Weiterleitungsmitarbeiter ein Rechtsticket für Beschwerden aus der Universal-Anforderung erstellt, wird direkt eine Ethikangelegenheit erstellt, um die Beschwerde zu bearbeiten und zu lösen.

3. Der Erfüller aus der jeweiligen Abteilung, der das Ticket zugewiesen ist, kann daran arbeiten und schließen, es an eine andere Abteilung übertragen oder an die Universal-Anforderung übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Rechtsangelegenheit für eine Beschwerde bearbeiten.
4. Wenn ein Ticket von der Rechtsabteilung an die HR-Abteilung übertragen wird, werden die Details im juristischen Ticket, z. B. Beschreibung, Kurzbeschreibung und Kommentare, in den HR-Fall kopiert. Das Ticket für die Rechtsabteilung wird geschlossen, und ein HR-Fall wird erstellt, der dann von einem HR-Mitarbeiter bearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie ein Ticket für die Rechtsabteilung an eine andere Abteilung. Ebenso kann ein HR-Mitarbeiter, der an einem HR-Fall arbeitet, ihn an die Rechtsabteilung übertragen, die eine Ethikangelegenheit erstellt.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, die zur Verwaltung der Beschwerden für rechtliche Untersuchungen erforderlich sind.

Die folgenden Komponenten werden mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installiert:

- Praxisbereich: Ethiken
- Kategorie: Ethikbeschwerden
- Zuweisungsgruppe: Rechtsabteilung – Ethik
- Datensatzersteller: Ethikbeschwerden

  Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für juristische Ermittlungen.

- Angelegenheit-Vorlage: Ethikvorlage

Als Administrator können Sie die installierten Basissystemkomponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konfigurieren Sie Anschuldigungstypen und -untertypen, die von rechtlichen Erfüllern verwendet werden, wenn sie während der Untersuchungen nach Bedarf neue Anschuldigungen hinzufügen.
- Fügen Sie Unterkategorien hinzu, oder ändern Sie sie. Diese werden für das Basissystem-Aufnahmeformular „Ethikbeschwerden“ des Praxisbereichs „Ethiken“ verwendet. Diese Unterkategorien werden im Feld **Beschwerdetyp** von Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden angezeigt.
- Aktivieren Sie die anonyme Beschwerdeübermittlung, indem Sie die folgenden Aufgaben ausführen:
  - Installieren Sie das Plugin „Anonymous Report Center“ (com.sn_Anonymous_Report_Center), um das Portal „Anonymous Reporting Center“ für die Übermittlung von Beschwerden an die Rechtsabteilung zu aktivieren.
  - Installieren Sie das Plugin „HR Scoped Security“ (com.snc.HR.scope_Security), um den Textverifizierungscode im Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden im Portal des anonymen Berichtszentrums zu aktivieren.

    Hinweis: Wenn HR-Servicebereitstellung Ist nicht installiert, müssen Sie die Berechtigungseinstellungen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Abhängigkeit des Anonymous Report Center (ARC) für die Bereitstellung von Rechtsdienstleistungen [KB1171443] artikel in Now Support Knowledge Base.

  - Aktivieren Sie die Ethikbeschwerden des Basissystems Datensatzersteller für juristische Ermittlungen Für ARC.
- Vorlagen für Rechtsangelegenheiten erstellen, um den Prozess zur Untersuchung von Beschwerden zu standardisieren.
- Konfigurieren Sie eine Interviewvorlage für Rechtsangelegenheitsaufgaben vom Typ „Interview“, um konsistente Informationen aus den Interviews zu erfassen. Wenn Sie beispielsweise einen Fragebogen in der Vorlage festlegen, kann der zugewiesene Aufgabenerfüller eine Liste vordefinierter Fragen anzeigen, die er den Befragten stellen kann.

  Weitere Informationen finden Sie unter Interviewmanagement für Mitarbeiterbeziehungen.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Untersuchungen durch die Rechtsabteilung (sn_lg_investigate) installieren.Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Untersuchungen durch die Rechtsabteilung (sn_lg_investigate) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Anschuldigungstypen und -untertypen konfigurieren

Konfigurieren Sie Anschuldigungstypen und -untertypen, die von rechtlichen Erfüllern bei der Bearbeitung von Beschwerden verwendet werden, wenn sie während Untersuchungen neue Anschuldigungen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.config oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Administrator** > **Behauptungstypen**an.
2. Konfigurieren oder ändern Sie einen Anschuldigungstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen neuen Anschuldigungstyp zu konfigurieren, klicken Sie auf **Neu**.
- Um einen vorhandenen Anschuldigungstyp zu ändern, öffnen Sie den Behauptungstyp aus der Liste.

3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Anschuldigungstyp ein.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus, um den Anschuldigungstyp zu aktivieren.
   Im Formular „Behauptung“ einer Rechtsangelegenheit werden im Feld **Typ der Anschuldigung** nur aktive Anschuldigungstypen aufgeführt.
5. Speichern Sie den Anschuldigungstyp.
   - Speichern Sie einen Anschuldigungstyp, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Anschuldigungsdatensatz, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die zugehörige Liste „Untertypen der Anschuldigung“ wird angezeigt.
6. Konfigurieren Sie Anschuldigungsuntertypen für den Anschuldigungstyp.

   Hinweis: Sie können auch einen Anschuldigungsuntertyp konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Administrator** > **Untertypen der Anschuldigung** > **an.**

   a. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Untertypen der Anschuldigung“ einen Untertyp für die Anschuldigung hinzu, indem Sie auf **Neu** klicken, oder ändern Sie einen vorhandenen Untertyp, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.

Formular „Untertyp der Behauptung”

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Untertyp der Anschuldigung.
Typ der Anschuldigung	Übergeordneter Anschuldigungstyp.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Anschuldigungsuntertyps.

   b. Speichern Sie den Anschuldigungsuntertyp.
   - Speichern Sie einen Anschuldigungsuntertyp, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie Änderungen an einem vorhandenen Anschuldigungsuntertyp, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden zu aktualisieren

Konfigurieren Sie als -Administrator `sn_lg_Investigate.Ethik_Beschwerden_Zuweisungsgruppe` Systemeigenschaft zum Verwenden einer anderen Zuweisungsgruppe zum Zuweisen von Ethikbeschwerden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
`sn_lg_Investigate.Ethik_Beschwerden_Zuweisungsgruppe` Ist eine konfigurierbare Systemeigenschaft, die zum Konfigurieren der Standardzuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden verwendet wird, die über Quick-Links in ausgelöst werden Mitarbeiter-Center. Die sys_ID einer Gruppe, die mit geschützt ist Universal-Anforderung Sensible

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle und hat Erfüller, die an Ethikbeschwerden arbeiten können, ist aktiviert, um die Systemeigenschaft zu konfigurieren.

Alternativ können Sie die Eigenschaft von konfigurieren Einrichten Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungenan.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `sn_lg_Investigate.Ethik_Beschwerden_Zuweisungsgruppe` Eigenschaft.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.
5. Aktualisieren Sie **Wert** Feld mit der sys_ID der neuen Zuweisungsgruppe.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Sie können jetzt die neue Zuweisungsgruppe verwenden, um Ethikbeschwerden zuzuweisen.

Einrichten Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen

Einrichten Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen, um die Übertragung von Beschwerdeanforderungen zwischen Rechts- und HR-Abteilungen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben ServiceNow® Installierte Apps:

- Untersuchungen durch die Rechtsabteilung (sn_lg_Untersuchen)
- Universal-Anforderung (com.snc.universal_request)
- HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen (com.sn_HR_Employee_Relations)

> **Hinweis:** Sie müssen den angeforderten eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) mit Quellbereich als genehmigen Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und Zielbereich als Human Resources Mitarbeiterbeziehungen Und Nachweismanagement .

Optional können Sie das Plugin „Anonymous Reporting Center“ (ARC) (com.sn_Anonymous_Report_Center) installieren, um die Übertragung von Tickets zwischen Abteilungen der Rechtsabteilung und der Personalabteilung (HR) zu ermöglichen. ARC erfordert zusätzlich zu eine HRSD Pro/Enterprise-Lizenz Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Abonnement.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Datensatzersteller für die Übermittlung von Beschwerden über **Quick-Link** In Mitarbeiter-Center.
   Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für juristische Ermittlungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Datensatzersteller**an.

b. Suchen und öffnen Sie Datensatzersteller mit dem Namen **Ethikbeschwerden** .

c. Verifizieren Sie das **Universal-Anforderung [Universal_Request]** Ist in ausgewählt **Tabellenname** Feld.
Es gibt zwei Datensatzersteller-Datensätze, die die Optionen für die Übermittlung von Ethikbeschwerden ermöglichen: Einen über den Mitarbeiter-Center Portale **Quick-Link** Und weitere über das Portal des anonymen Berichtszentrums.

d. Wählen Sie Aus **Aktiv** Zum Aktivieren der Datensatzersteller für Universal-Anforderungen.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis: Sie müssen die Datensatzersteller deaktivieren, die der Tabelle „Ethik“ [sn_lg_OPS_Ethics] zugeordnet sind.

2. Überprüfen Sie die Basissystem-Zuweisungsgruppe, **Compliance** , Denen die Ethikbeschwerdeanforderungen standardmäßig zugewiesen werden, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

a. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.

b. Öffnen Sie die Zuweisungsgruppe, die Sie konfigurieren möchten, um standardmäßig die konformen Anforderungen zuzuweisen.

c. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste Rollen, ob der Zuweisungsgruppe die folgenden Rollen zugewiesen sind.

- agent_workspace_user
- sn_uni_req.routing_agent
- interaction_agent

d. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Gruppenmitglieder Anwender zur Selektierung hinzu, und bearbeiten Sie die übermittelten Beschwerden.
Diesen Anwendern müssen die Rolle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent und die folgenden abteilungsspezifischen Rollen zugewiesen werden:

- sn_lg_Investigate.Fulfiller, für Anwender in der Rechtsabteilung
- sn_hr_er.case_writer, für Anwender in der HR-Abteilung

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwendergruppe .

3. Wenn Sie eine andere Zuweisungsgruppe als die Zuweisungsgruppe des Basissystems konfiguriert haben, machen Sie sie zur Standardzuweisungsgruppe für Ethikbeschwerungsanforderungen, indem Sie die Systemeigenschaft aktualisieren.

a. Kopieren Sie die sys_ID der im letzten Schritt konfigurierten Zuweisungsgruppe.

b. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Administrator** > **Eigenschaften**an.

c. Fügen Sie die sys_ID der Zuweisungsgruppe in ein **Standardzuweisungsgruppe** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Konfigurieren Sie Universal-Anforderung Eigenschaft, die bestimmt, wie das primäre Ticket während der Übertragung zwischen den Abteilungen behandelt werden soll.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

   b. Unter **Übertragungstyp** , Aktualisieren Sie **Wählen Sie den Übertragungstyp aus, um zu bestimmen, wie das primäre Ticket behandelt wird** Eigenschaft (*sn_uni_req.transfer_type*) Bis **Service** .

      Hinweis: Wenn während der Übertragung des Tickets kein Service ausgewählt wird, erfolgt die Übertragung an den Standardservice, der für die ausgewählte Transferabteilung konfiguriert ist.

   Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

5. Aktivieren Sie, damit die vollständige Datenkopie für die Rechtsabteilung nach HR ausgeführt werden soll **HRERDepartmentTransferPostProcessor** .
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
   b. Suchen Sie nach **HRERDepartmentTransferPostProcessor** Skripteinbindung und aktivieren Sie es.
6. Wenn **Ethikbeschwerde** Quick-Link ist in nicht sichtbar **Quick-Links** Abschnitt von Mitarbeiter-Center Portal, führen Sie manuell aus **AddQuickLinkToECPortal** Korrekturskript.

Beschwerde wird zur Untersuchung eingereicht

Mitarbeiter können eine Beschwerde einreichen, um einen Incident eines Compliance-Verstoßes zu melden und eine Untersuchung von der Rechts- oder HR-Abteilung anzufordern.

Sie können Beschwerden über verschiedene Kanäle übermitteln.

Reichen Sie eine Beschwerde über ein Serviceportal für Rechtsangelegenheiten

Reichen Sie eine Beschwerde über ein Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Dient zum Melden eines Verstoßes zur Untersuchung und Lösung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum anonymen Einreichen einer Beschwerde finden Sie unter Reichen Sie eine Beschwerde über das Portal des anonymen Berichtszentrums ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Suchen Sie nach einer Anfrage an die Rechtsabteilung, um z. B. eine Ethikbeschwerde einzureichen, oder klicken Sie auf **Service Catalog**, um alle verfügbaren Anfragekategorien anzuzeigen.
3. Wählen Sie im Bereich „Kategorien“ die Kategorie **Ethikanforderungen** aus.
4. Klicken Sie auf **Ethikbeschwerden**, um die Anfrage zu übermitteln.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ethikbeschwerden“ aus.
6. Um eine beteiligte Partei hinzuzufügen, klicken Sie im Abschnitt **Beteiligte Parteien** auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden.

b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Der Datensatz der beteiligten Partei wird in der Liste „Beteiligte Parteien“ im Aufnahmeformular „Ethikbeschwerden“ angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Reichen Sie eine Beschwerde über ein Mitarbeiter-Center

Reichen Sie eine Beschwerde über ein Mitarbeiter-Center Portal zum Melden eines Incidents für Compliance-Verstöße zur Untersuchung und Lösung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum anonymen Einreichen einer Beschwerde finden Sie unter Reichen Sie eine Beschwerde über das Portal des anonymen Berichtszentrums ein.

Prozedur

Reichen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal eine Beschwerde ein, indem Sie entweder verwenden **Rechtsabteilung** Menü oder **Quick-Links** Abschnitt.

Reichen Sie eine Beschwerde über das Menü „Rechtsabteilung“ in ein Mitarbeiter-Center

Reichen Sie eine Beschwerde über das Menü „Rechtsabteilung“ in ein Mitarbeiter-Center Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Diese Option ist verfügbar, wenn der Administrator den Datensatzersteller aktiviert hat, der der Tabelle „Ethik“ [sn_lg_OPS_Ethics] zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für juristische Ermittlungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Klicken Sie im Employee Center-Portal auf das Menü **Rechtsabteilung**, und wählen Sie die Option **Ethik und Compliance** aus.
3. Klicken Sie auf der Anforderungskategorieseite „Ethik und Compliance“ auf **Ethikbeschwerden**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ethikbeschwerden“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden.
5. Um eine beteiligte Partei hinzuzufügen, in **Beteiligte Parteien** Klicken Sie auf Abschnitt **Hinzufügen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ eine Option vom Typ „beteiligte Partei“ aus, um anzugeben, ob die beteiligte Partei ein Mitarbeiter der Organisation oder ein Anwender außerhalb der Organisation ist.

b. Geben Sie den Namen, die E-Mail-ID und andere Notizen der beteiligten Partei an.

> **Hinweis:** Für einen internen Mitarbeiter die **E-Mail-ID** Feld wird automatisch aus dem Profil des Anwenders ausgefüllt.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Der Datensatz der beteiligten Partei wird in der Liste „Beteiligte Parteien“ im Aufnahmeformular „Ethikbeschwerden“ angezeigt.

Wiederholen Sie diese Schritte, um weitere beteiligte Parteien hinzuzufügen.

6. Klicken Sie im Formular Ethikbeschwerden auf **Übermitteln** .

Ergebnis

Eine Anforderung an die Rechtsabteilung wird erstellt und einem zugewiesen Anforderungserfüller oder eine Zuweisungsgruppe wie konfiguriert .

Reichen Sie eine Beschwerde über den Quick-Link in ein Mitarbeiter-Center

Reichen Sie eine Beschwerde über den Quick-Link in ein Mitarbeiter-Center Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

> **Hinweis:** Diese Option ist verfügbar, wenn der Administrator den Datensatzersteller aktiviert hat, der der Tabelle „Universal-Anforderung“ [Universal_Request] zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für juristische Ermittlungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal auf **Ethikbeschwerden** Link unter **Quick-Links** Abschnitt.
3. Geben Sie im Formular Ethikbeschwerden die Zusammenfassung der Beschwerde an.
4. In **Detaillierte Beschreibung** Geben Sie die Details der Beschwerde, die Namen der beteiligten Personen sowie das ungefähre Datum und die ungefähre Uhrzeit des Incident an.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Fügen Sie Anhänge hinzu** Zum Hochladen von Dokumenten, die Ihre Beschwerde unterstützen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Eine Universal-Anforderung wird erstellt und dem zugewiesen Die Zuweisungsgruppe wie konfiguriert . Ein Service Desk-Mitarbeiter für die Weiterleitung von Universal-Anforderungen kann sie selektieren und bearbeiten.

Reichen Sie eine Beschwerde über das Portal des anonymen Berichtszentrums ein

Reichen Sie eine Beschwerde anonym über das Portal des Anonymous Report Center (ARC) ein, um einen Compliance-Verstoß-Incident zur Untersuchung und Lösung zu melden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um eine Beschwerde anonym einzureichen, müssen Administratoren die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Plugin „anonymes Meldezentrum“ (com.sn_anonymous_Report_Center) installiert
- Der Datensatzersteller für Ethikbeschwerden wurde für die Übermittlung über das ARC-Portal aktiviert.

  Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für juristische Ermittlungen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

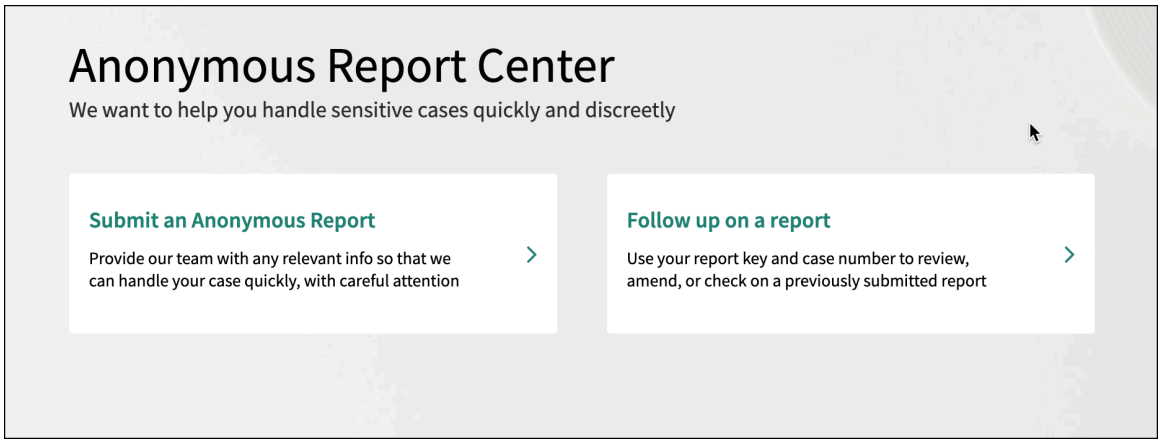
Prozedur

1. Öffnen Sie das Portal des anonymen Berichtszentrums entweder über Mitarbeiter-Center Portal oder über eine direkte URL.

Option	Schritte
Von Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Klicken Sie im Employee Center-Portal auf das Menü **Rechtsabteilung**, und wählen Sie die Option **Ethik und Compliance** aus. **c.** Klicken Sie auf der Anforderungskategorieseite „Ethik und Compliance“ auf **Anonyme Ethikbeschwerde**.
Mit direkter URL, für die keine Anmeldung erforderlich ist	Navigieren Sie zum anonymen Berichtszentrum, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und ein Suffix „/Arc“ hinzufügen. Beispiel: https://example.com/arc
Von Serviceportal für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten auf **Service Catalog**, und wählen Sie die Kategorie **Ethikanforderungen** aus. **c.** Klicken Sie auf der Kategorieseite „Ethikanforderungen“ auf **Anonyme Ethikbeschwerde**.

Wenn Sie verwenden Mitarbeiter-Center Oder Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Sie sind von Ihrem Account abgemeldet, um Ihre Identität anonym zu halten. Das Portal des anonymen Berichtszentrums wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie im Portal des anonymen Berichtszentrums auf **Übermitteln Sie einen anonymen Bericht** .
3. Klicken Sie auf der Seite „Anonymen Bericht übermitteln“ auf **Ethikbeschwerden**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ethikbeschwerden“ aus.
   Basierend auf Aktive Datensatzersteller für ARC , Verschiedene Sätze von Feldern können im Formular „Ethikbeschwerden“ angezeigt werden.

   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular zur Aufnahme von Ethikbeschwerden im Portal des anonymen Berichtszentrums.
5. Geben Sie den Textverifizierungscode ein.

   Hinweis: Damit der Textverifizierungscode funktioniert, müssen Sie das Plugin „HR Scoped Security“ installieren.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Um die gemeldete Anforderung herunterzuladen und in Ihrem System zu speichern, klicken Sie im Dialogfeld „Vielen Dank für die Übermittlung Ihres Berichts“ auf **Berichtkopie herunterladen**.
8. Notieren Sie sich den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer aus den entsprechenden Feldern, um in Zukunft auf Ihre anonyme Meldung zuzugreifen und deren Fortschritt nachzuverfolgen.

Ergebnis

Entweder eine Anforderung an die Rechtsabteilung oder eine Universal-Anforderung wird basierend auf erstellt Aktive Datensatzersteller für juristische Ermittlungen .

Um die Anonymität der anfordernden Person oder der angeforderten Anwender aufrechtzuerhalten, wird die Anforderung mit den folgenden Werten für die entsprechenden Felder übermittelt:

- **Geöffnet von** Wird als ausgefüllt `Gast` .
- **Angefordert für** Ist leer.

Greifen Sie über das Portal des anonymen Berichtszentrums auf Ihren anonymen Bericht zu

Sie können Ihre anonyme Meldung nachverfolgen, um Kommentare und Aktualisierungen des rechtlichen Erfüllers anzuzeigen, der daran arbeitet, oder um Kommentare hinzufügen.

Vorbereitungen

Um auf Ihren anonymen Bericht zuzugreifen, benötigen Sie den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer, die beim Senden der Anforderung generiert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie das Portal des anonymen Berichtszentrums entweder über Mitarbeiter-Center Portal oder über eine direkte URL.

Option	Schritte
Von Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**an. **b.** Klicken Sie im Employee Center-Portal auf das Menü **Rechtsabteilung**, und wählen Sie die Option **Ethik und Compliance** aus. **c.** Klicken Sie auf der Anforderungskategorieseite „Ethik und Compliance“ auf **Anonyme Ethikbeschwerde**.
Mit direkter URL, für die keine Anmeldung erforderlich ist	Navigieren Sie zum anonymen Berichtszentrum, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und ein Suffix „/Arc“ hinzufügen. Beispiel: https://example.com/arc
Von Serviceportal für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten auf **Service Catalog**, und wählen Sie die Kategorie **Ethikanforderungen** aus. **c.** Klicken Sie auf der Kategorieseite „Ethikanforderungen“ auf **Anonyme Ethikbeschwerde**.

   Wenn Sie verwenden Mitarbeiter-Center Oder Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Sie sind von Ihrem Account abgemeldet, um Ihre Identität anonym zu halten. Das Portal des anonymen Berichtszentrums wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

2. Wenn Sie zur Angabe von Anmeldeinformationen für die Anmeldung aufgefordert werden, können Sie diese URL kopieren und Ihre Instanzdetails eingeben, um auf das anonyme Berichtszentrum zuzugreifen. Beispiel: https://<instance_name>/Arc.

3. Klicken Sie im Portal des anonymen Berichtszentrums auf **Verfolgen Sie einen Bericht** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie auf der Seite „Nachverfolgung eines Berichts“ die entsprechenden Details ein.
   a. Geben Sie im Feld **Berichtsschlüssel** den Schlüssel der Meldung ein, den Sie nach der Übermittlung der anonymen Meldung erhalten haben.
   b. Geben Sie im Feld **Berichtsnummer** die Meldungsnummer ein, die Sie nach der Übermittlung der anonymen Meldung erhalten haben.
5. Geben Sie den Textverifizierungscode ein.

   Hinweis: Damit der Textverifizierungscode funktioniert, müssen Sie das Plugin „HR Scoped Security“ (com.snc.hr.scoped_security) installieren.

6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
   Die Meldung wird auf der Standardticketseite angezeigt.

Beschwerdeanforderungen verwalten

Als Mitglied der Rechtsabteilung bearbeiten Sie juristische Anforderungen für Beschwerden, die von Mitarbeitern eingereicht werden, um Complianceverstöße zu melden, und führen rechtliche Untersuchungen durch.

Beschwerden wurden als Anfragen an die Rechtsabteilung übermittelt

Wenn ein Mitarbeiter eine juristische Anforderung in Bezug auf eine ethische Beschwerde einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann der Gruppenleiter die Anforderung selektieren und sich selbst oder beliebigen anderen Mitgliedern der Zuweisungsgruppe zuweisen.

Beschwerden wurden als Universal-Anforderungen übermittelt

Wenn Sie die Übermittlung von Ethikbeschwerden mithilfe von Universal-Anforderungen aktiviert haben, wird sie einer Compliance-Gruppe zugewiesen. Der Service Desk-Mitarbeiter für Universal-Weiterleitung kann dann aus der Universal-Anforderung eine Ethikangelegenheit erstellen, die dann einem Verantwortlichen für Angelegenheiten zugewiesen werden kann, um zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bessere gemeinsame Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeitung von Beschwerden

Damit die rechtliche Untersuchung effektiv durchgeführt wird, können die Erfüller der Rechtsabteilung den gemeldeten Incident detailliert bewerten, um:

- Identifizieren Sie Quellen für Informationen und Nachweise
- Fügen Sie beteiligte Parteien hinzu, oder ändern Sie sie
- Bereiten Sie Fragen für das Bewerbungsgespräch vor, um wichtige Details zu sammeln
- Hängen Sie unterstützende und relevante Dokumentation an

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um zu den eingereichten Beschwerden rechtliche Untersuchungen durchzuführen.

Selektierung universeller Anforderungen für Beschwerden zur Ermittlung von Rechtsuntersuchungen

Wenn Mitarbeiter einen Ethikverstoß oder einen ähnlichen Incident beobachten und melden, werden die resultierenden Universal-Anforderungen zur Priorisierung und Lösung selektiert.

Aufgrund der Sensibilität solcher Fälle können Sie diese universellen Anforderungen für Beschwerden basierend auf den Rollen anzeigen und bearbeiten, die Ihnen zugewiesen wurden.

Universal-Anforderung Weiterleitungs-Agent

Mit der Rolle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent für die Verarbeitung sensibler Anforderungen können Sie diese Universal-Anforderungen überprüfen und selektieren.

Rechtlicher Erfüller

Mit der Rolle sn_lg_Investigate.Fulfiller können Sie eine Ethikangelegenheit aus der Universal-Anforderung erstellen.

HR-Mitarbeiter

Mit der Rolle sn_hr_er.case_writer können Sie einen HR-Fall für Fehlverhalten melden aus der Universal-Anforderung erstellen.

Erstellen Sie eine Ethikangelegenheit aus einer Universal-Anforderung

Erstellen Sie eine Ethikangelegenheit aus einer universellen Anforderung, um die Unterstützung der Rechtsabteilung bei der Lösung der Beschwerden zu erhalten.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Universal-Anforderung installiert ist und der Administrator die zugehörige Konfiguration für juristische Services abgeschlossen hat.

Erforderliche Rolle: sn_lg_Investigate.Fulfiller und sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
   Alternativ können Sie auch eine Universal-Anforderung öffnen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Öffnen**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Unter **Ethikbeschwerden** , Klicken Sie auf **Alle** .
4. Öffnen Sie die Universal-Anforderung, an der Sie arbeiten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Weisen Sie die Universal-Anforderung sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.
   - Um die Anforderung sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
   - Um die Anfrage einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** einen Benutzer im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

   Das zugewiesene Mitglied kann mit der Bearbeitung der Universal-Anforderung beginnen und die nächsten Schritte ausführen.
6. Je nach Thema der Beschwerde können Sie sie an die entsprechende Abteilung weiterleiten, indem Sie entweder eine Ethikangelegenheit oder einen HR-Fall erstellen.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines HR-Falls für Fehlverhalten melden finden Sie unter HR-Servicebereitstellung Employee Relations verwenden.
7. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Ein Rechtsticket** .
8. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Rechtsticket erstellen“ aus.
   a. Von **Tickettyp** Liste, wählen Sie aus **Ethikbeschwerden** .
   b. Geben Sie unter **Zusätzliche Anmerkungen** Details zum von der Rechtsabteilung benötigten Service und Support ein.
   c. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnis

- Eine Ethikangelegenheit wird erstellt und wird zum primären Ticket für die Universal-Anforderung. Die Nummer der Rechtsangelegenheit wird in ausgefüllt **Primäres Ticket** Feld.
- Alle Anhänge aus der Universal-Anforderung werden in die Rechtsangelegenheit kopiert. Die Vorlage für Ethikbeschwerden – Rechtsangelegenheit wird standardmäßig auf diese Rechtsangelegenheit angewendet.
- Der Status der universellen Anforderung ändert sich in „In Bearbeitung“.
- Das Feld **Statusgrund** wird mit dem vorab ausgefüllten Wert „Primäres Ticket – Bearbeitung läuft“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Wenn eine Ethikangelegenheit erstellt wird: In der Rechtsabteilung wird die Rechtsangelegenheit einem Verantwortlichen für die Angelegenheit zugewiesen. Der zugewiesene Verantwortliche der Angelegenheit Arbeitet in der Rechtsangelegenheit Und stellt die Lösung bereit oder überträgt die rechtliche Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück zur Universal-Anforderung.
- Wenn ein HR-Fall erstellt wird: In der HR-Abteilung wird der HR-Fall einem HR-Mitarbeiter zur Bearbeitung zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.

Juristische Anforderung für Beschwerde bearbeiten

Bearbeiten Sie juristische Anforderungen für Beschwerden, die Ihnen oder als Mitarbeiter zugewiesen sind, um Probleme zu lösen oder Fragen zu beantworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_Investigate.Fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Öffnen Sie eine Ihnen zugewiesene juristische Anforderung, um Aufgaben zu überprüfen und auszuführen.
   - Bearbeiten Sie die juristische Anforderung, um die Beschwerdedetails zu überprüfen und eine erste Anfrage durchzuführen.
   - Fügen Sie auf der Registerkarte **Beteiligte Parteien** eine beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie eine Partei.
   - Wenn die juristische Anforderung gründlich untersucht werden muss, stufen Sie sie zu einer Rechtsangelegenheit hoch.
   - Schließen Sie die juristische Anforderung, oder brechen Sie sie ab.
     - Schließen Sie die Anforderung, nachdem Sie sie gelöst haben.
     - Wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine Aktion erfordert, können Sie sie abbrechen.

Rechtsangelegenheit für eine Beschwerde bearbeiten

Arbeiten Sie an einer Ihnen zugewiesenen Rechtsangelegenheit, um rechtliche Untersuchungen durchzuführen und eine interne Beschwerde zu lösen.

Vorbereitungen

Der Leiter des Übungsbereichs oder der Gruppenmanager weisen Ihnen die Rechtsangelegenheiten zu, an denen Sie arbeiten sollen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_Investigate.Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Angelegenheiten** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die Rechtsangelegenheit, die Sie bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**, um mit der Bearbeitung der Rechtsangelegenheit zu beginnen.
   Der Status der juristischen Angelegenheit wird auf „In Bearbeitung” aktualisiert.
6. Während der rechtlichen Untersuchung können Sie die folgenden Informationen im Zusammenhang mit dem Incident und den beteiligten Parteien erstellen und aufzeichnen.
   - Fügen Sie auf der Registerkarte **Beteiligte Parteien** eine beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie eine Partei.
   - Fügen Sie der Angelegenheit eine Anschuldigung hinzu, und ordnen Sie sie einer oder mehreren beteiligten Parteien vom Typ „Zielperson der Anschuldigung“ zu.
   - Fügen Sie im Laufe Ihrer Untersuchungen Dokumente, Befragungen und empfohlene Aktionen bis hin zu Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Fügen Sie für eine rechtliche Untersuchungsangelegenheit Aufgaben der folgenden Typen hinzu:

- **Dokumentation**: Speichern Sie Dokumente, die Sie im Rahmen der Untersuchungen für die Rechtsangelegenheit gesammelt haben. Sie können die Aufgabe zum Zusammentragen von Untersuchungsdokumenten auch einem anderen Benutzer zuweisen. Ausführliche Anweisungen finden Sie unter Aufgaben zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen.
- **Interview**: Führen Sie Befragungen mit den beteiligten Parteien durch, und binden Sie bei Bedarf andere Benutzer in die Gespräche ein. Detaillierte Anweisungen zum Hinzufügen von Befragungen finden Sie unter Einer Rechtsangelegenheit Befragungsaufgaben hinzufügen.
- **Recommended Actions**: Geben Sie basierend auf den Ergebnissen der Untersuchungen Empfehlungen für die beteiligten Parteien ab. Detaillierte Anweisungen zum Hinzufügen von empfohlenen Aktionen finden Sie unter Rechtsangelegenheiten Aufgaben mit empfohlenen Aktionen hinzufügen.

- Führen Sie andere allgemeine Aufgaben in Bezug auf die Rechtsangelegenheit aus.

7. Schließen Sie die Rechtsangelegenheit Oder Übertragen Sie die Rechtsangelegenheit Basierend auf den Anforderungen.

Datensätze für Anschuldigungen hinzufügen und beteiligten Parteien zuordnen

Fügen Sie der Rechtsangelegenheit im Rahmen Ihrer Beschwerdeuntersuchung einen Anschuldigungsdatensatz hinzu, und ordnen Sie ihn einer beteiligten Partei zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Investigate.Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Anschuldigung auch über das Formular „Beteiligte Partei“ mit einer beteiligten Partei verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Öffnen Sie eine Ihnen zugewiesene Rechtsangelegenheit, in der Sie einen Anschuldigungsdatensatz hinzufügen möchten.
3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Anschuldigungen** einen Anschuldigungsdatensatz hinzu, oder ändern Sie einen.
   - Um einen Anschuldigungsdatensatz hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um einen vorhandenen Anschuldigungsdatensatz zu ändern, öffnen Sie einen aus der Liste.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Behauptung“

Feld	Beschreibung
Typ der Anschuldigung	Typ der Anschuldigung.
Untertyp der Anschuldigung	Untertyp des ausgewählten Anschuldigungstyps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Anschuldigung.

5. Speichern Sie den Anschuldigungsdatensatz.
   - Speichern Sie einen Anschuldigungsdatensatz, indem Sie auf **Speichern** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Anschuldigungsdatensatz, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die Registerkarte **Zielpersonen der Anschuldigung** wird angezeigt.
6. Ordnen Sie die Anschuldigung einer beteiligten Partei zu.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zielpersonen der Anschuldigung** auf **Hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Involved Party“ (Beteiligte Partei hinzufügen) eine beteiligte Partei aus der Liste aus.

      Hinweis: Eine beteiligte Partei vom Typ „Zielperson der Anschuldigung“ kann nur einem Anschuldigungsdatensatz zugeordnet werden.

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die ausgewählte beteiligte Partei wird auf der Registerkarte **Zielpersonen der Anschuldigung** aufgelistet.

Einer Rechtsangelegenheit Befragungsaufgaben hinzufügen

Fügen Sie im Rahmen Ihrer Beschwerdeuntersuchung der rechtlichen Untersuchung eine Befragungsaufgabe für die beteiligten Parteien hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Investigate.Fulfiller

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit, die Ihnen zugewiesen ist und der Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe hinzufügen möchten.
   - Um einer Angelegenheit eine Aufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** des Formulars „Rechtsangelegenheiten“ auf **Neu**.
   - Um einer Phase eine Aufgabe hinzuzufügen, öffnen Sie die gewünschte Phase auf der Registerkarte **Phasen**, und klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** für den Phasendatensatz auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Formular „Rechtsangelegenheit # Aufgabe“ im Feld **Typ** die Option **Interview** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Rechtsangelegenheit # Aufgabe“ für juristische Untersuchungen und im Aufgabentyp Spezifische Felder für Interviews.
5. Speichern Sie die Rechtsangelegenheitsaufgabe.
   - Speichern Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Speichern** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtsangelegenheiten Aufgaben mit empfohlenen Aktionen hinzufügen

Fügen Sie basierend auf den Ergebnissen Ihrer Beschwerdeuntersuchung empfohlene Aktionen für die an den rechtlichen Untersuchungen beteiligten Parteien hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Investigate.Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit, die Ihnen zugewiesen ist und der Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe hinzufügen möchten.
   - Um einer Angelegenheit eine Aufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** des Formulars „Rechtsangelegenheiten“ auf **Neu**.
   - Um einer Phase eine Aufgabe hinzuzufügen, öffnen Sie die gewünschte Phase auf der Registerkarte **Phasen**, und klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** für den Phasendatensatz auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ im Feld **Typ** den Eintrag **Empfohlene Aktion** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Rechtsangelegenheit # Aufgabe“ für juristische Untersuchungen und im Aufgabentyp Spezifische Felder empfohlene Aktionen.
5. Speichern Sie die Rechtsangelegenheitsaufgabe.
   - Speichern Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Speichern** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

An einer juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit beteiligte Parteien verwalten

Fügen Sie eine neue beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie die Informationen einer vorhandenen beteiligten Partei in einer juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit im Zusammenhang mit einer Beschwerde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Investigate.Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beteiligte Parteien sind Personen, die direkt oder indirekt mit einer Beschwerde in Verbindung stehen, z. B. Beschwerdeführer, Zeugen, Beschuldigte und andere relevante Personen. Diese Personen können von innerhalb oder außerhalb der Organisation stammen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Öffnen Sie eine juristische Anforderung oder Rechtsangelegenheit, die Ihnen zugewiesen ist, für die Sie die beteiligten Parteien verwalten möchten.
3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Beteiligte Parteien** eine beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie eine Partei.
   - Um eine beteiligte Partei hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene beteiligte Partei zu ändern, öffnen Sie eine beteiligte Partei aus der Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Beteiligte Partei“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Untersuchungen durch die Rechtsabteilung verwenden.

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Untersuchungen durch die Rechtsabteilung werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Rollen

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Untersuchungsadministrator [sn_lg_investigate.admin]	Anwendungsspezifische Administratorrolle für die App Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit Administratorzugriff auf die App und vollständigem Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_Interview_Temp.admin
Untersuchungskonfigurator [sn_lg_investigate.config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie Anschuldigungstyp und Untertyp. Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von juristischen Anforderungen und rechtlichen Angelegenheiten.	sn_Interview_Temp.Writer
Untersuchungserfüller [sn_lg_investigate.fulfiller]	Bietet Erfüller-Zugriff für die Bearbeitung zugewiesener Anforderungen und Angelegenheiten.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

Tabellen

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Rollen

Tabelle	Beschreibung
Behauptung [sn_lg_investigate_allegation]	Anschuldigungen, die gegen eine Person erhoben werden, auch als Gegenstand einer Anschuldigung bezeichnet.
Behauptungstyp [sn_lg_investigate_allegation_type]	Art der Anschuldigung, die bei der Einreichung einer Beschwerde verwendet wird, z. B. Finanzbetrug, Diskriminierung oder Belästigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Untertyp der Anschuldigung [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	Untertyp, der zur weiteren Klassifizierung von Anschuldigungstypen verwendet wird. Beispielsweise kann Finanzbetrug Untertypen wie „Unangemessene Begünstigungen“ und „Bestechung“ aufweisen.
Beteiligte Partei [sn_lg_investigate_involved_party]	Benutzer, die als Beschwerdeführer, Beschuldigter, Zeuge oder in anderer Form an einer Beschwerde beteiligt sind.
Zugeordnete Anschuldigung [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	Zuordnung zwischen einer Anschuldigung und den Zielpersonen der Anschuldigung. Eine Anschuldigung kann einer oder mehreren Zielpersonen zugeordnet werden.

Datensatzersteller für juristische Ermittlungen

Ein Datensatzersteller hilft Ihnen, ein Aufnahmeformular mit Feldern einzurichten, die eine anfordernde Person ausfüllen und eine Anforderung initiieren muss.

Wenn Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Ist installiert, Datensatzersteller für Ethikbeschwerden werden installiert.

Wenn ein Mitarbeiter eine Beschwerde einreicht, wird basierend auf der Zuordnung der aktiven Datensatzersteller zu verschiedenen Tabellen eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Universal-Anforderung erstellt.

Wichtig: Zu einem bestimmten Zeitpunkt kann nur ein Satz von Datensatzerstellern aktiv sein, die einer bestimmten Tabelle zugeordnet sind.

Juristische Anforderungen

Die folgenden Datensatzersteller können aktiviert werden, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu erstellen, wenn eine Beschwerde übermittelt wird.

Hinweis: Um eine Anforderung an die Rechtsabteilung über das Portal des anonymen Berichtszentrums zu übermitteln, benötigen Sie zusätzlich zu eine HRSD Pro/Enterprise-Lizenz Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Abonnement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller für die Übermittlung von Beschwerden als rechtliche Anforderungen

Name des Datensatzerstellers	Zugeordnete Tabelle	Beschreibung
Ethikbeschwerden	Ethik [sn_lg_ops_ethics]	• Übermittlung über Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Oder über **Rechtsabteilung** Menüoption in Mitarbeiter-Center Portal. • Erstellt eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
Ethikbeschwerden	Ethik [sn_lg_ops_ethics]	• Übermittlung über das Portal des anonymen Berichtszentrums. • Erstellt eine Anforderung an die Rechtsabteilung.

Universal-Anforderungen

Die folgenden Datensatzersteller können aktiviert werden, um Universal-Anforderungen zu erstellen, wenn eine Beschwerde übermittelt wird.

Hinweis: Diese Datensatzersteller sind standardmäßig inaktiv. Wenn Sie integrieren möchten Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Mit HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen und Beschwerden zwischen der Rechts- und der HR-Abteilung übertragen, müssen Sie sie aktivieren.

Datensatzersteller für die Übermittlung von Beschwerden als Universal-Anforderungen

Name des Datensatzerstellers	Zugeordnete Tabelle	Beschreibung
Ethikbeschwerden	Universal Request [universal_request]	• Übermittlung über **Quick-Link** Option in Mitarbeiter-Center Portal. • Erstellt eine Universal-Anforderung. • Markiert die Anforderung standardmäßig als vertrauliche Groß-/Kleinschreibung.
Ethikbeschwerden	Universal Request [universal_request]	• Übermittlung über das Portal des anonymen Berichtszentrums. • Erstellt eine Universal-Anforderung. • Markiert die Anforderung standardmäßig als vertrauliche Groß-/Kleinschreibung.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Datensatzerstellern für juristische Services.

Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden

Mitarbeiter können das Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden verwenden, um einen Incident mit Ethikverstößen zu melden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ethikbeschwerden“

Feld	Beschreibung
Beschwerdetyp	Art der Beschwerde oder Anschuldigung, bei der ein Verstoß gegen die Ethikrichtlinie der Organisation vorliegt.
Detaillierte Beschreibungen	Detaillierte Informationen zum Incident, z. B. wo und wann er aufgetreten ist.
Beteiligte Parteien	Benutzer, die in die Beschwerde verwickelt sind.
Ungefähre(s) Datum und Uhrzeit des Incidents angeben	Datum (näherungsweise), an dem der Incident aufgetreten ist.

Fügen Sie beteiligte Parteien aus dem Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ hinzu, das angezeigt wird, indem Sie im Abschnitt **Beteiligte Parteien** des Formulars „Ethikbeschwerde“ auf die Schaltfläche **Hinzufügen** klicken.

Dialogfeld „Beteiligte Parteien – Zeile hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Typ der beteiligten Partei	Typ der beteiligten Partei. • **Intern**: Mitarbeiter innerhalb der Organisation, der Zielperson der Beschwerde ist. • **Extern**: Benutzer außerhalb der Organisation, der Zielperson der Beschwerde ist.
Name der internen Partei	Name der beteiligten Partei. Das Feld **Interner Parteiname** wird durch das Feld **Externer Parteiname** ersetzt, wenn **Extern** als Typ der beteiligten Partei ausgewählt wird.
E-Mail	E-Mail-Adresse der beteiligten Partei. Für interne Mitarbeiter wird die E-Mail-Adresse automatisch aus dem Benutzerprofil übernommen. Geben Sie für externe Mitarbeiter die E-Mail-Adresse ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Extern** unter **Typ der beteiligten Partei** ausgewählt ist.
Hinweise	Zusätzliche Informationen über die beteiligte Partei.

Formular zur Aufnahme von Ethikbeschwerden im Portal des anonymen Berichtszentrums

Mitarbeiter können das Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden im ARC-Portal (Anonymous Report Center) verwenden, um einen Ethikverstoß-Incident zu melden. Je nach aktiven Datensatzerstellern werden im Formular verschiedene Sätze von Feldern angezeigt.

Die folgenden Felder werden im Formular „Ethikbeschwerden“ im ARC-Portal angezeigt, wenn der Datensatzersteller, der der Tabelle „Ethik“ [sn_lg_OPS_Ethics] zugeordnet ist, aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ethikbeschwerden“ im ARC-Portal

Feld	Beschreibung
Beschwerdetyp	Typ der Beschwerde oder Anschuldigung, die gegen die Ethikrichtlinie der Organisation verstoßen hat.
Detaillierte Beschreibung	Detaillierte Informationen zum Incident, z. B. wo und wann er aufgetreten ist.
Beteiligte Parteien	Benutzer, die in die Beschwerde verwickelt sind. Geben Sie die Namen oder E-Mail-IDs der beteiligten Parteien ein, wobei jeder Name durch ein Komma getrennt ist.
Ungefähres Datum des Ereignisse	Vorläufiges Datum, an dem der Incident aufgetreten ist.
Mir ist bekannt, dass die von mir angegebenen Informationen, einschließlich vertraulicher oder personenbezogener Daten, von den entsprechenden Teams überprüft werden.	Option zum Bestätigen der Übermittlung vertraulicher Informationen oder persönlicher Daten von Personen, die an der Anforderung beteiligt sind.

Die folgenden Felder werden im Formular „Ethikbeschwerden“ im ARC-Portal angezeigt, wenn der Datensatzersteller, der der Tabelle „Universal-Anforderung“ [Universal_Request] zugeordnet ist, aktiv ist.

Formular „Ethikbeschwerden“ – ARC-Portal

Feld	Beschreibung
Zusammenfassung der Beschwerde	Typ der Beschwerde oder Anschuldigung, die gegen die Ethikrichtlinie der Organisation verstoßen hat.
Detaillierte Beschreibung	Detaillierte Informationen zum Incident, z. B. die detaillierte Beschreibung des Incident, die Namen der beteiligten Personen sowie das ungefähre Datum und die ungefähre Uhrzeit des Incident.

Formular „Beteiligte Partei“

Rechtliche Erfüller oder Angelegenheitsbesitzer können das Formular „Beteiligte Partei“ verwenden, um eine beteiligte Partei in einer ihnen zugewiesenen juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit hinzuzufügen oder zu ändern.

Formular „Beteiligte Partei“

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der beteiligten Partei. • **Beschwerdeführer**: Benutzer, der die Beschwerde eingereicht hat. • **Zielperson der Anschuldigung**: Benutzer, gegen den die Beschwerde eingereicht wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Beteiligte Partei“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Zeuge**: Benutzer, der bei dem in der Beschwerde beschriebenen Incident anwesend war. • **Sonstige**: Benutzer, der in der bzw. für den die Untersuchung relevant sein könnte.
Externer Anwender	Option, um anzugeben, ob der Benutzer von außerhalb der Organisation stammt.
Interne Partei	Benutzer, der als beteiligte Partei hinzugefügt wurde. Das Feld **Interne Partei** wird durch das Feld **Externe Partei** ersetzt, wenn die Option **Externer Benutzer** ausgewählt wird.
E-Mail	E-Mail-Adresse der beteiligten Partei. Für interne Mitarbeiter wird die E-Mail-Adresse automatisch aus dem Benutzerprofil übernommen. Geben Sie für externe Mitarbeiter die E-Mail-Adresse ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Externer Benutzer** ausgewählt ist.
Hinweise	Zusätzliche Informationen über die beteiligte Partei.

Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ für juristische Untersuchungen

Angelegenheitsbesitzer können das Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ verwenden, um als Teil der rechtlichen Untersuchung den Aufgabentyp „Dokumente“, „Recommended Actions“ und „Interviews“ hinzuzufügen.

Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ mit Details zu empfohlenen Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Aufgabe
Typ	Der Typ der Aufgabe. Wählen Sie **Empfohlene Aktion**.
Priorität	Prioritätsebene zum Bearbeiten und Abschließen der Aufgabe. Die Priorität einer Aufgabe bestimmt ihre Bedeutung für die Lösung der Angelegenheit.
Phase	Phase, zu der die Aufgabe gehört
Matter (Angelegenheit)	Angelegenheit, zu der die Aufgabe gehört
Ereignisname	Name des Kalenderereignisses, das mit der Aufgabe verknüpft ist. Ein Kalenderereignis mit einem Fälligkeitsdatum hilft Ihnen, den Fortschritt der Aufgabe in Bezug auf bestimmte Meilensteine zu verfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ mit Details zu empfohlenen Aktionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status der Aufgabe, der den Fortschritt bei ihrer Bearbeitung angibt
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabe bearbeitet werden soll, wenn sich mehrere Aufgaben in einer Phase bzw. Angelegenheit befinden
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Interne Partei	Namen der beteiligten Parteien, für die die empfohlenen Aktionen gelten.
Abschnitt „Details der empfohlenen Aktion“	
Empfohlener Aktionstyp	Typ der empfohlenen Aktion, z. B. mündliche Verwarnung oder Suspendierung.
Diskussionsdatum und -uhrzeit	Datum, an dem die empfohlenen Aktionen mit den zugehörigen beteiligten Parteien besprochen werden sollten.
Zusätzliche Teilnehmer	Andere Benutzer als die beteiligten Parteien, die an der Besprechung zur Diskussion der Beschwerde teilnehmen würden.
Beschreibung	Beschreibung der empfohlenen Aktionen.
Abschnitt „Notizen“	
Arbeitsnotizen	Kommentare und Notizen, die sich nur Benutzer mit einer Autorisierung für die Angelegenheit ansehen können
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare und Notizen, die sich die anfordernde Person ebenfalls ansehen kann

In der folgenden Tabelle sind die Felder beschrieben, die für den Aufgabentyp der empfohlenen Aktionen spezifisch sind.

Abschnitt „Details der empfohlenen Aktion“

Feld	Beschreibung
Empfohlener Aktionstyp	Typ der empfohlenen Aktion, z. B. mündliche Verwarnung oder Suspendierung.
Diskussionsdatum und -uhrzeit	Datum, an dem die empfohlenen Aktionen mit den zugehörigen beteiligten Parteien besprochen werden sollten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Details der empfohlenen Aktion“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Teilnehmer	Andere Benutzer als die beteiligten Parteien, die an der Besprechung zur Diskussion der Beschwerde teilnehmen würden.
Beschreibung	Beschreibung der empfohlenen Aktionen.

In der folgenden Tabelle sind die Felder beschrieben, die für den Aufgabentyp Interview spezifisch sind.

Abschnitt „Interview“

Feld	Beschreibung
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Interviewbeginns.
Enddatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Interviewendes. Wenn Sie Startdatum und -uhrzeit auswählen, werden Enddatum und -uhrzeit standardmäßig automatisch auf eine Stunde nach der Startzeit festgelegt. Sie können die Einstellung abhängig von der Dauer des Interviews ändern.
Zusätzliche Interviewer	Andere Benutzer als der Hauptinterviewer (Benutzer, der im Feld **Zugewiesen an** der Aufgabe ausgewählt wurde), die am Interview beteiligt wären. Wenn die Aufgabe gespeichert wird, werden die zusätzlichen Interviewer per E-Mail über die Interviewaufgabe informiert.

D ata-Zuordnung Felder

Die Datenzuordnung von Tabellen ist erforderlich, wenn Ethikangelegenheiten vom Erfüller an HR und eine HR übertragen werden Mitarbeiterbeziehungen Fall wird an die Rechtsabteilung übertragen.

Beteiligte Partei

Rechtliche Tabelle: sn_lg_Investigate_involved_Party.

HR-Tabelle: sn_HR_er_involved_Party.

Feldzuordnung der beteiligten Partei

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
External_user	Not_in_System
type	type
Internal_Party	Anwender
External_Party	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Behauptungen

Rechtliche Tabelle: sn_lg_Investigate_allegation☒

HR-Tabelle: sn_HR_er_allegation.

Feldzuordnung für Anschuldigungen

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
Allegation_type	Allegation_type
Allegation_subtype	Allegation_subtype
Beschreibung	Beschreibung

Zielpersonen der Anschuldigung

Rechtliche Tabelle: sn_lg_Investigate_m2m_allegation_Party.

HR-Tabelle: sn_HR_er_m2m_allegation_Party.

Betreffe der Anschuldigungsfeldzuordnung

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
Beteiligte_Partei	Beteiligte_Partei
Anschuldigung	Anschuldigung
outcome	outcome

Nachweis/Artefakt

Rechtliche Tabelle: sn_lg_matter-Artefakt☒

HR-Tabelle: sn_em_evidence☒

Nachweis-/Artefaktfeldzuordnung

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
sn_lg_matter_Artifact.short_description	name
Beteiligte_Partei_Anwender	Subjects_of_allegation
Übermittelt_von	Übermittelt_von_beteiligte_Partei

Nachweis des Typs „Link“

Rechtliche Tabelle: sn_lg_matter_Artifact_external_Storage.

HR-Tabelle: sn_em_evidence.

Nachweis der Typ-Link-Feldzuordnung

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
sn_lg_matter_Artifact_external_Storage.short_description	name

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachweis der Typ-Link-Feldzuordnung (Fortsetzung)

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
Link	url-Quelle

Interviews

Rechtliche Tabelle: Aufgabe „sn_lg_matter“.

HR-Tabelle: sn_HR_er_Interview.

Feldzuordnung für Interviews

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
Beteiligte_Partei	Befragter
Interview_Notes	Notizen

Korrigierende/Empfohlene Aktionen

Rechtliche Tabelle: Aufgabe „sn_lg_matter“.

HR-Tabelle: sn_HR_er_Corrective Action.

Feldzuordnung für korrigierende/empfohlene Aktionen

Felder Der Rechtsabteilung	HR-Felder
Beteiligte_Partei	Beteiligte_Partei
Also_present	Also_present
Diskussionsdatum	Diskussionsdatum
Beschreibung	Beschreibung
Status	status
Recommended_action_type	Corrective_action_type
due_date	due_date

Hinweis: Die **Beschreibung** Feldeinbindungen **Zugewiesen an** Oder **Diskussion geführt von** Felder für Anwendernamen.

Legal Simple Contracts

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Simple Contracts können Mitarbeiter Anfragen an die Rechtsabteilung stellen, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten. Beispielsweise können sie rechtliche Anforderungen für die Erstellung von Dokumenten zur Geheimhaltungsvereinbarung (Non-Disclosure Agreement, NDA) an Drittparteien oder die Überprüfung von Vertriebsverträgen übermitteln Oder Drittpartei-Verträge . Die Rechtsabteilung kann sie dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Beispielsweise können Mitarbeiter rechtliche Anforderungen für die Erstellung von NDA-Dokumenten an Drittparteien oder die Überprüfung von Vertriebsverträgen übermitteln Oder Drittpartei-Verträge . Die Rechtsabteilung kann diese Anforderungen von einem zentralen Standort aus verwalten und verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Legal Simple Contracts Wird auf die Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Aktivierung durch Neukunden verfügbar, funktioniert jedoch weiterhin und wird für bestehende Kunden weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Team über Vertragsmanagement Pro Anwendung, ein kostenpflichtiges Angebot, das eng in integriert ist Legal Service Delivery Und enthält viele Funktionen in einem herkömmlichen CLM-System (Contract Lifecycle Management).

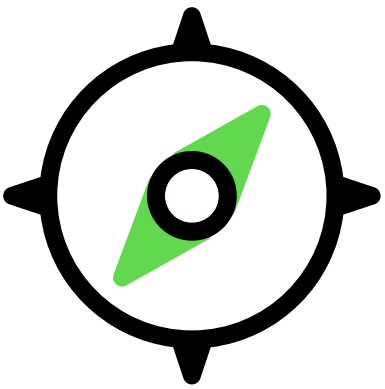
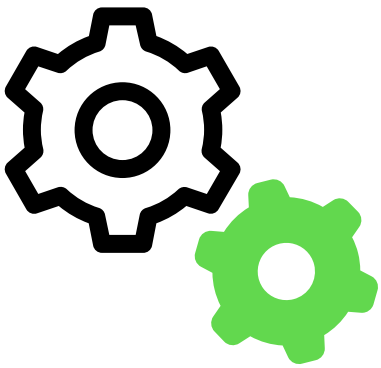
Überlegungen zur Migration

ServiceNow Rechtsverträge Unterstützt die folgenden zusätzlichen Funktionen im Vergleich zu Legal Simple Contracts.

- Klauselverwaltung zur effektiven Verwaltung einer Bibliothek von Klauseln und Klauselvariationen.
- Klauselvariationen für A Microsoft Word Dokumentvorlage zum dynamischen Platzieren von Inhalten in einem Vertrag, abhängig von den angegebenen Bedingungen.
- Unterstützung mehrerer Dokumente für Drittpartei-Vertragsüberprüfungen, die das Überprüfen und Finalisieren mehrerer Vertragsdokumente aus einer einzigen Anforderung ermöglicht.

Wenn Sie mit der Verwendung der -Funktionen beginnen möchten, migrieren Sie Legal Simple Contracts Daten an ServiceNow Rechtsverträge, Eine lizenzierte Anwendung, die separat installiert werden muss.

Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren zu ServiceNow Rechtsverträge.

Untersuchen	Setup	Anforderung
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsanwaltsangestellte und Rechtsanwälte verwenden Legal Simple Contracts.	Richten Sie Vertragsvorlagen, Abwehrregeln, Integrationen von Drittparteien und andere Konfigurationen ein.	Senden und verfolgen Sie Anfragen an die Rechtsabteilung für Verträge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten



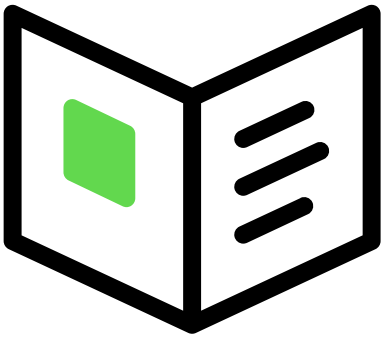
Verwalten Sie Anfragen an die Rechtsabteilung für Verträge.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Legal Simple Contracts erkunden

Legal Simple Contracts Ermöglicht Mitarbeitern, rechtliche Anforderungen für die Erstellung oder Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden und Partnern zu übermitteln. Die Rechtsabteilung kann diese übermittelten rechtlichen Anforderungen für Verträge von einem zentralen Standort aus verwalten und verarbeiten.

Features

- Dokumentvorlagen in HTML, PDF und Microsoft Word Format für Standardvertragsdokumente wie Geheimhaltungsvereinbarungen.
- Vorlagenblöcke, die Text basierend auf Bedingungen in den Dokumentvorlagen vom Typ HTML ersetzen können.
- Support für Vertragsvorlagen in Microsoft Word Format, das einfacher zu überprüfen und zu ändern ist.
- Integration mit Microsoft Dynamics CRM, um Vertriebsmitarbeiter und ihre zugeordneten Vertriebs-Accounts sowie aktive Daten in Bezug auf Chancen abzurufen.
- Integration mit Anbietern für elektronische Signaturen wie DocuSign und Adobe Sign.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integration mit Anbietern externer Speichersysteme wie Box, Google Drive und Microsoft OneDrive, auf denen unterzeichnete finale Vertragsdokumente gespeichert werden.
- Zentrales Repository aller unterzeichneten und unterzeichneten Vertragsdokumente.

Rechtliche Unterstützung für Verträge

Mit Legal Simple Contracts kann Ihre Organisation rechtliche Unterstützung für die folgenden Vertragsanforderungen bereitstellen:

- Anforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen in einfachen Rechtsverträgen
- Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen
- Anforderungen zur Vertragsprüfung von Drittparteien

Informationen zur Bereitstellung von rechtlicher Unterstützung für einen anwenderdefinierten Vertragstyp finden Sie unter Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge erstellen.

Legal Simple Contracts konfigurieren

Richten Sie die Grundlagendaten für einfache Rechtsverträge ein, damit Mitarbeiter sie verwenden können, um eine Anforderung an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Installieren und konfigurieren Sie als Administrator Komponenten für Legal Simple Contracts.

Legal Simple Contracts installieren

Installieren Legal Simple Contracts Anwendung, mit der Mitarbeiter rechtliche Anforderungen stellen können, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten.

Word-Dokumentvorlagen aktivieren

Standardmäßig Legal Simple Contracts Unterstützt Vorlagen für Rechtsverträge im HTML- und PDF-Format. Zum Aktivieren der Unterstützung für die Vorlage für Rechtsverträge in Microsoft Word Format, installieren Word-Dokumentvorlagen Plugin (sn_doc_Word).

Legal Simple Contracts konfigurieren

Richten Sie die Grundlagendaten für einfache Rechtsverträge ein, damit Mitarbeiter sie verwenden können, um eine Anforderung an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Legal Simple Contracts installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Simple Contracts Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Legal Simple Contracts installiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Legal Simple Contracts installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Simple Contracts installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Word-Dokumentvorlagen aktivieren

Sie können aktivieren Word-Dokumentvorlagen Plugin (sn_doc_Word), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung wird in Bezug auf aktiviert ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Word-Vorlage" [sn_doc_Word_template] wird mit installiert Word-Dokumentvorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Word-Dokumentvorlagen Plugin (sn_doc_Word) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

> **Hinweis:** Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Legal Simple Contracts konfigurieren

Richten Sie die Grundlagendaten für einfache Rechtsverträge ein, damit Mitarbeiter sie verwenden können, um eine Anforderung an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Benutzer als interne Unterzeichner definieren

Definieren Sie einen Benutzer als internen Unterzeichner, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um automatisch ein Vertragsdokument für eine Anforderung auszufüllen.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp zum Definieren verschiedener Arten von Anforderungen an Rechtsverträge.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge

Erstellen Sie eine Dokumentvorlage, die beim Übermitteln einer rechtlichen Vertragsanforderung verwendet werden kann, um einen standardmäßigen rechtlichen Vertrag mit vordefinierten Inhalten zu generieren. Sie können Vorlagen von HTML-, PDF- und Microsoft Word-Typen erstellen.

Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Regel, um die richtige Vertragsvorlage basierend auf der übermittelten juristischen Anforderung zu identifizieren und zu verwenden und ein Vertragsdokument für die anfordernde Person zu generieren.

Externe Signatur- und Speicherkonfigurationen einrichten

Richten Sie Konfigurationen externer Apps für rechtliche Verträge ein, um Services für die elektronische Unterschrift auf Vertragsdokumenten zu aktivieren und die unterzeichneten Vertragsdokumente in einem externen Speicher zu speichern.

E-Mail-Benachrichtigungen

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden sollen, wenn verschiedene Ereignisse auftreten. Einige mögliche Ereignisauslöser können sein, wenn ein Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet oder ablehnt oder alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben.

Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren

Integrieren Sie mit Microsoft Dynamics CRM Dient zum Importieren aktiver Jobangebotsdaten und Informationen zu Vertriebsmitarbeitern und den zugehörigen Vertriebsaccounts in die Tabellen in der ServiceNow Instanz.

Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen

Planen Sie Importsatzaufträge, um Vertriebsmitarbeiter und zugehörige Vertriebs-Accounts und Daten zu aktiven Verkaufschancen aus dem CRM-System in die ServiceNow-Instanz abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

Erstellen Sie eine Abwendungsregel, um anfordernden Personen Anleitungen für einen Vertriebsvertrag basierend auf angegebenen Bedingungen bereitzustellen.

Benutzer als interne Unterzeichner definieren

Definieren Sie einen Benutzer als internen Unterzeichner, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um automatisch ein Vertragsdokument auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Interne Unterzeichner**an.
2. Definieren oder ändern Sie einen internen Unterzeichner.
   - Um einen neuen internen Unterzeichner zu definieren, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um einen vorhandenen internen Unterzeichner zu ändern, öffnen Sie den internen Unterzeichner aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Interne Unterzeichner“

Feld	Beschreibung
Interner Unterzeichner	Benutzer, der als interner Unterzeichner festgelegt ist. Die Liste zeigt Benutzer aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
Name des autorisierten Unterzeichners	Juristischer Name des ausgewählten Benutzers. Der offizielle Name wird aus abgerufen Mitarbeiterprofil -Formular.
Titel des Unterzeichners	Offizieller Titel des ausgewählten Benutzers.
Unterzeichner-E-Mail	E-Mail-ID des ausgewählten Benutzers.

4. Speichern Sie den internen Unterzeichner.
   - Speichern Sie einen internen Unterzeichner, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen internen Unterzeichner, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp zum Definieren verschiedener Arten von Anforderungen an Rechtsverträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragstypen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie einen Vertragstyp.
   - Klicken Sie auf , um einen Vertragstyp zu erstellen **Neu** .
   - Um einen vorhandenen Vertragstyp zu ändern, öffnen Sie den Vertragstyp aus der Liste.
3. In **Name** Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Vertragstyp ein.
4. Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren dieses Vertragstyps.
   Nur aktive Vertragstypen sind zur Verwendung in Dokumentvorlagen, im Vertrags-Repository und in vertragsbezogenen rechtlichen Anforderungen von Drittparteien oder NDA verfügbar.
5. Speichern Sie den Vertragstyp.
   - Speichern Sie einen Vertragstyp, indem Sie auf klicken **Übermitteln** .
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Vertragstyp, indem Sie auf klicken **Aktualisieren** .

Vorlagen für rechtsgültige Verträge

Erstellen Sie Dokumentvorlagen, um Vertragsdokumente abhängig von unterschiedlichen Anforderungstypen zu generieren.

Sie können Zeit und manuelle Nacharbeit sparen, indem Sie Dokumentvorlagen zum Erstellen von Vertragsdokumenten verwenden, anstatt ein Vertragsdokument für jede Anforderung von Grund auf neu auszufüllen. Dies bietet auch eine effiziente Möglichkeit, einheitliche Vertragsdokumente für Anfragen an die Rechtsabteilung zu generieren.

- Konfigurieren Sie einen Rechtsvertrag vom Typ HTML
- Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ PDF erstellen
- Konfigurieren Sie Vorlagen für Rechtsverträge vom Typ Microsoft Word
- Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Rechtsvertrag vom Typ HTML

Konfigurieren Sie eine Vertragsvorlage im HTML-Format.

Dokumentvorlagenblöcke für HTML-Vorlagen für Rechtsverträge

Dokumentvorlagenblöcke sind dynamische Inhaltsblöcke, die Sie verwenden können, wenn nur ein Abschnitt einer Vorlage für verschiedene Anforderungen oder Anforderungstypen geändert werden muss. Beispiel: In einem Vertragsdokument einer Geheimhaltungsvereinbarung (Non-Disclosure Agreement, NDA) muss nur ein Abschnitt basierend auf der geografischen Region der unterzeichnenden juristischen Person geändert werden. Idealerweise würden Sie hier mehrere Dokumentvorlagen mit identischem Inhalt erstellen, bei denen sich nur die jeweiligen standortbezogenen Inhalte unterscheiden. Mit den bedingungsbasierten Dokumentvorlagenblöcken müssen Sie dagegen nur eine einzige Dokumentvorlage erstellen, mit der Dokumente für verschiedene Standorte generiert werden können.

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Funktionen von Dokumentvorlagenblöcken in Dokumentvorlagen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie einen einzigen Dokumentvorlagenblock in mehreren Dokumentvorlagen für verschiedene Versionen desselben Vertrags.
- Fügen Sie einem Dokumentvorlagenblock mit definierten Bedingungen und festgelegter Ausführungsreihenfolge mehrere Dokumentvorlagenblock-Inhalte hinzu. Ein geeigneter Blockinhalt wird im generierten Dokument basierend auf diesen definierten Bedingungen und der angegebenen Ausführungsreihenfolge dynamisch aufgenommen.
- Fügen Sie einer Dokumentvorlage mehrere Dokumentblöcke hinzu.

Dokumentvorlagenblöcke für Vorlagen für rechtsgültige Verträge erstellen

Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren Dokumentvorlagen für rechtsgültige Verträge verwenden können.

Einem Dokumentvorlagenblock Blockinhalt hinzufügen

Fügen Sie einem Dokumentvorlagenblock mindestens einen Blockinhalt hinzu und definieren Sie seine Bedingung und Ausführungsreihenfolge.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ HTML erstellen

Erstellen Sie eine Dokumentvorlagen vom Typ HTML.

Dokumentvorlagenblöcke für Vorlagen für rechtsgültige Verträge erstellen

Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren Dokumentvorlagen für rechtsgültige Verträge verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Alle Dokumentvorlagenblöcke dürfen nur im Anwendungsbereich von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vorlagenblöcke**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Dokumentvorlagenblock“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Dokumentvorlagenblock.
Tabelle	Tabelle, der Sie den Dokumentvorlagenblock zuordnen möchten. Wählen Sie **Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Aktiv	Option, über die der Dokumentvorlagenblock zur Verwendung aktiviert und verfügbar gemacht werden kann.
Beschreibung	Informationen zum Dokumentvorlagenblock.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Einem Dokumentvorlagenblock Blockinhalt hinzufügen.

Einem Dokumentvorlagenblock Blockinhalt hinzufügen

Fügen Sie einem Dokumentvorlagenblock mindestens einen Blockinhalt hinzu und definieren Sie seine Bedingung und Ausführungsreihenfolge.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Der gesamte Blockinhalt in einem Dokumentvorlagenblock darf nur im Anwendungsbereich von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung erstellt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vorlagenblöcke**an.
2. Wählen Sie einen Dokumentvorlagenblock aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Document Templates Block Contents** (Dokumentvorlagen – Blockinhalte) auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Dokumentvorlagenblock-Inhalt"

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Blockinhalt.
Block	Name des Dokumentvorlagenblocks, der dem Dokumentblockinhalt zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der ein Blockinhalt verwendet wird. Wenn mehrere Blockinhalte eine Bedingung erfüllen, wird zuerst der Blockinhalt mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert ausgewählt.
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass der Blockinhalt aktiviert ist und genutzt werden kann.
Trifft zu, wenn	Auf die ausgewählte Tabelle angewendete Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welcher Dokumentvorlagenblock verwendet wird.
Betrifft	Benutzerkriterien, für die der Blockinhalt gilt. Beispiel: Bei einem Blockinhalt, der für Mitarbeiter eines bestimmten Standorts gilt, wird der Blockinhalt Benutzerkriterien zugeordnet, die nur Mitarbeiter dieser Region enthalten.
Textkörper	Text im Blockinhalt, der im Dokument angezeigt wird, das aus der zugehörigen Dokumentvorlage generiert wurde. Schließen Sie Felder aus der ausgewählten Tabelle aus dem Bereich **Variable auswählen** ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ HTML erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ HTML erstellen

Erstellen Sie eine Dokumentvorlagen vom Typ HTML.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorlagen für rechtsgültige Verträge helfen Ihnen, Standardvertragsvorlagen mit ausfüllbaren Metadaten-Platzhaltern zu erstellen und zu organisieren. Sie können Vorlagen von HTML, PDF und erstellen Microsoft Word Typen. In einem HTML-Dokumentvorlagentyp können Sie Folgendes tun Ordnen Sie die im Aufnahmeformular bereitgestellten Eingaben zu Zu den Platzhaltern für ausfüllbare Metadaten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **HTML-Dokumentvorlage**
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „HTML-Vorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vorlage.
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die in die Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen. Wählen Sie **Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]**. **Hinweis:** Tabellen werden je nach ausgewähltem Anwendungsbereich angezeigt.
Vertragstyp	Vertragstyp, dem die Vorlage zugeordnet ist.
Benutzerkriterien	Benutzerkriterien, mit denen gesteuert wird, welche Benutzer das Dokument verwenden können.
Textkörper	Inhalt, der in das generierte rechtsgültige Vertragsdokument aufgenommen werden soll. Fügen Sie Spalten aus der ausgewählten Tabelle in die Dokumentvorlage ein: **a.** Zeigen Sie den Cursor auf die gewünschte Position im Texteditor. **b.** In **Wählen Sie Variablen aus** , Klicken Sie auf das Plus-Symbol (⊞) Neben **Felder** . **c.** Wählen Sie in der Liste Felder einen Spaltennamen aus. Die ausgewählte Spalte wird an der Cursorposition hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Variablen aus dem Zulassungsformular müssen einer Spalte zugeordnet werden, damit sie zum Ausfüllen der Vorlage verwendet werden können.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen.
Registerkarte „Header“	
Kopfzeilenbild	Bilddatei, die im Dokumentheader verwendet werden soll.
Höhe Kopfzeilenbild	Maximale Höhe des Headerbilds.
Header-Position	Position des Bilds im Header.
Registerkarte „Footer“	
Fußzeilenbild	Bilddatei, die im Dokumentfooter verwendet werden soll.
Höhe Fußzeilenbild	Maximale Höhe des Footerbilds.
Position des Fußzeilenbilds	Position des Bilds im Footer.
Fußzeilentext	Text wie Erklärungen zum Datenschutz und zur Vertraulichkeit, die im Footer angezeigt werden sollen.
Position des Fußzeilentexts	Position des Footertexts im Footer.
Vertikale Ausrichtung	Platzierung des Footertexts relativ zum Footerbild.
Registerkarte „Seite“	
Seitengröße	Seitengröße des Dokuments.
Benutzerdefinierte Schriftart	Schriftart des Texts auf der Seite.
Oberer/unterer Rand	Rand, der oben und unten auf der Seite verbleiben soll.
Linker/rechter Rand	Rand, der links und rechts auf der Seite verbleiben soll.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie Auf **Datum Einfügen** Dient zum Einfügen eines Datums an der Cursorposition in der Vorlage.
   Sie können mehrere Datumstypen einfügen, die verschiedenen Datumsspalten aus der ausgewählten Tabelle zugeordnet sind, z. B. Startdatum, Enddatum oder aktuelles Datum.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Dokumentvorlagenblock hinzu, um bedingungsbasierte Inhalte in das generierte Dokument einzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Zeigen Sie den Cursor auf die gewünschte Position im Texteditor, und klicken Sie auf **Fügen Sie Blöcke Hinzu** Schaltfläche.

b. Suchen Sie im Bereich „Blöcke hinzufügen“ nach einem Dokumentvorlagenblock.

c. Wählen Sie einen Block aus, der der Vorlage hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **In Vorlage einfügen** .
Der ausgewählte Block wird an der ausgewählten Stelle in der Vorlage eingefügt.

d. **Wahlweise:** Ziehen Sie den eingefügten Block an eine andere Stelle in der Vorlage.

7. Speichern Sie die Vertragsvorlage.

- Speichern Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Vertragsvorlage, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert. Die zugehörige Liste „Teilnehmer“ wird angezeigt.

8. Fügen Sie der Vertragsvorlage Teilnehmer hinzu.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ auf **Neu**.

b. Geben Sie im Feld **Name** den Anzeigenamen für den Teilnehmer ein.
Für einen internen Unterzeichner könnten Sie beispielsweise `Interner Unterzeichner 1` eingeben.

c. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolge ein, in der die Signaturanforderung für den Teilnehmer eingeleitet wird.

d. Wählen Sie im Feld **Unterzeichner** ein Benutzerfeld aus der Liste der Felder aus, die über die ausgewählte Tabelle gefüllt werden.
Der Benutzer im zugeordneten Feld wird automatisch als Unterzeichner zum Dokument hinzugefügt.

e. Wählen Sie im Feld **Benutzer** das gleiche Feld wie im Feld **Unterzeichner** aus.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. Fügen Sie Signaturen in die Vertragsvorlage ein.

a. Platzieren Sie den Cursor an der gewünschten Stelle in **Textkörper** Feld.

b. Wählen Sie Aus **Signatur Einfügen** Zum Einfügen der Signaturvariable für einen Teilnehmer.

c. Wählen Sie im Fenster Signatur hinzufügen einen Teilnehmer aus.

d. Klicken Sie auf **OK**.

10. Fügen Sie das Signaturdatum in die Vertragsvorlage ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Platzieren Sie den Cursor an der gewünschten Stelle in **Textkörper** Feld.

b. Geben Sie den Code ein ${Sign_date:<Participant Name>} Dient zum Einfügen der Signaturdatumsvariable für einen Teilnehmer.
Beispiel: Um das Signaturdatum für den Teilnehmer Abel in der Vertragsvorlage zu erfassen, geben Sie ein ${Sign_date:Abel} .

11. Um die Vorlage verfügbar zu machen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ PDF erstellen

Erstellen Sie eine Dokumentvorlage vom Typ PDF, indem Sie eine bearbeitbare und ausfüllbare PDF-Datei hochladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorlagen für rechtsgültige Verträge helfen Ihnen, Standardvertragsvorlagen mit ausfüllbaren Metadaten-Platzhaltern zu erstellen und zu organisieren.Sie können Vorlagen von HTML, PDF und erstellen Microsoft Word Typen. In einem PDF-Dokumentvorlagentyp können Sie eine ausfüllbare PDF-Datei hochladen und Felder in der PDF-Datei den Feldern in einer Tabelle zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Wählen Sie Erstellen **PDF-Dokumentvorlage** .

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vorlage.
Tabellenname	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die in die Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen. Wählen Sie **Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Vertragstyp	Vertragstyp, dem die Vorlage zugeordnet ist.
Aktiv	Option, mit der die Vertragsvorlage als aktiv gekennzeichnet wird.
Benutzerkriterien	Benutzerkriterien, mit denen gesteuert wird, welche Benutzer das Dokument verwenden können.
Dokument	Option zum Hochladen einer ausfüllbaren PDF-Datei zur weiteren Anpassung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf den Link **Hinzufügen**, um eine PDF-Datei hochzuladen.

5. Speichern Sie die Vertragsvorlage.
   - Speichern Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Vertragsvorlage, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert. Zugehörige Listen zum Verwalten von Teilnehmern und zum Zuordnen von PDF-Vorlagenfeldern werden angezeigt.
6. Fügen Sie der Vertragsvorlage Teilnehmer hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** den Anzeigenamen für den Teilnehmer ein.
   Für einen internen Unterzeichner könnten Sie beispielsweise `Interner Unterzeichner 1` eingeben.
   c. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolge ein, in der die Signaturanforderung für den Teilnehmer eingeleitet wird.
   d. Wählen Sie im Feld **Unterzeichner** ein Benutzerfeld aus der Liste der Felder aus, die über die Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_contracts_signer] gefüllt werden.

      Hinweis: Sie können nur die hervorgehobenen Benutzerfelder auswählen.

      Der Benutzer im zugeordneten Feld wird automatisch als Unterzeichner zum Dokument hinzugefügt.
   e. Wählen Sie im Feld **Benutzer** ein Benutzerfeld aus der Liste der Felder aus, die über die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gefüllt werden.
   f. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Ordnen Sie einem Feld in der ausgewählten Tabelle eine PDF-Feldzuordnung zu.
   a. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**.

      Hinweis: Der zugehörige Link wird nur angezeigt, wenn die angehängte PDF-Datei bearbeitet werden kann.

      Die bearbeitbaren Felder aus der angehängten PDF-Datei werden der zugehörigen Liste „PDF-Vorlagenzuordnungen“ hinzugefügt.
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „PDF-Vorlagenzuordnungen“ auf **Feldname**, um die Feldzuordnung zu öffnen.
   c. Aktualisieren Sie im Formular „PDF-Vorlagenzuordnungen“ die Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „PDF-Vorlagenzuordnung“

Feld	Beschreibung
Feldname	Name, der die Feldzuordnung repräsentiert und als Teil der Dokumentzuordnung in der Datenbank gespeichert wird.
PDF-Vorlage	Name der PDF-Vorlage, zu der der Zuordnungsdatensatz gehört.
Dokumentfeld	Feld aus der bearbeitbaren PDF-Datei. ⚠ **Warnung:** Die Bearbeitung des Dokumentfelds kann den Dokumentvorlagen-Flow unterbrechen.
Dokumentfeldtyp	Typ des Zuordnungsfelds.
Vorschauwert	Wert des Zuordnungsfelds für die Vorschau. Sie können dieses Feld verwenden, um einen Feldwert zu validieren, der im generierten Dokument angezeigt würde, ohne eine juristischen Anforderung an die Rechtsabteilung zum Prüfen Ihre Zuordnungen zu erzeugen.
Format	Format, um Werte des Teilnehmers in das Feld einzugeben. Wenn der Teilnehmer keinen Wert im angegebenen Format eingibt, wird ein Validierungsfehler angezeigt.
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Obligatorisch	Option zum Markieren des Felds als vom zugewiesenen Teilnehmer obligatorisch auszufüllen.
Aktiv	Option zum Markieren der Feldzuordnung als aktiv.
Zuordnungstabelle	Tabelle, aus der auf die Zuordnungsfelder verwiesen wird.
Zuordnungsfeld	Feld aus der Zuordnungstabelle, das dem Feld im **Dokumentfeld** zugeordnet ist.
Teilnehmer	Benutzer, der das Feld im Dokument bearbeiten kann. Die Liste wird aus der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ gefüllt.
Erweitertes Skript	Option zur Verwendung geskripteter Felder für die komplexe Zuordnung eines Felds. Bei der Auswahl wird das Feld **Skript** angezeigt.
Skript	Geben Sie ein Skript zum Konfigurieren der Skriptfelder für eine komplexe Feldzuordnung ein.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

8. Geben Sie einen Bereich im PDF-Dokument an, in dem Sie die Signaturen der Teilnehmer erfassen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Signaturen markieren**.

b. Klicken Sie im Dialogfeld „Markieren von Signaturblöcken“ auf **Feld hinzufügen**.

c. Markieren Sie im Dokumentvorschaufenster einen Bereich, indem Sie die Maus ziehen.

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Signaturzuordnungs-Datensatz ein.

e. Wählen Sie in der Liste **Zuordnung** einen Benutzer als Unterzeichner aus.
Die Liste zeigt Teilnehmer aus der zugehörigen Liste „Teilnehmer“.

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **PDF-Vorschau**, um eine Vorschau des Dokuments anzuzeigen.
10. Um die Vorlage verfügbar zu machen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Konfigurieren Sie Vorlagen für Rechtsverträge vom Typ Microsoft Word

Konfigurieren Sie eine Vertragsvorlage von Microsoft Word Format, das einfacher zu überprüfen und zu ändern ist.

Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument

Bereiten Sie als Konfigurator für Rechtsverträge einen vor Microsoft Word Dokument, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten, indem Sie den Inhalt mit Inhaltssteuerelementen markieren, damit er effizient analysiert und wiederverwendet werden kann.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich auf einem befinden Windows System zum Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen in einem Microsoft Word Dokument.

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. In Microsoft WordÖffnen Sie das Dokument, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten.
2. Zeigen Sie an **Entwickler** Registerkarte in Microsoft Word.
Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Registerkarte „Entwickler“ an Thema in Microsoft Office 365 Dokumentation.
3. Wählen Sie den Inhalt aus, der getaggt werden soll.
4. Wählen Sie Aus **Nur-Text-Inhaltssteuerung** Von **Entwickler** Registerkarte.
5. Wählen Sie aus **Eigenschaften** Option von **Entwickler** Registerkarte.
6. In **Inhaltssteuerelementeigenschaften** Dialogfeld einen Titel für das Inhaltssteuerelement eingeben.
7. Geben Sie einen Tag-Wert ein.

Hinweis:

- Bei den Tag-Namen wird die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet. Wenn zwei Tag-Namen wie „field_COMPANY“ und „field_Company“ vorhanden sind, werden beide gleich behandelt.
- Die maximale Zeichenbeschränkung für das Tag beträgt 200.

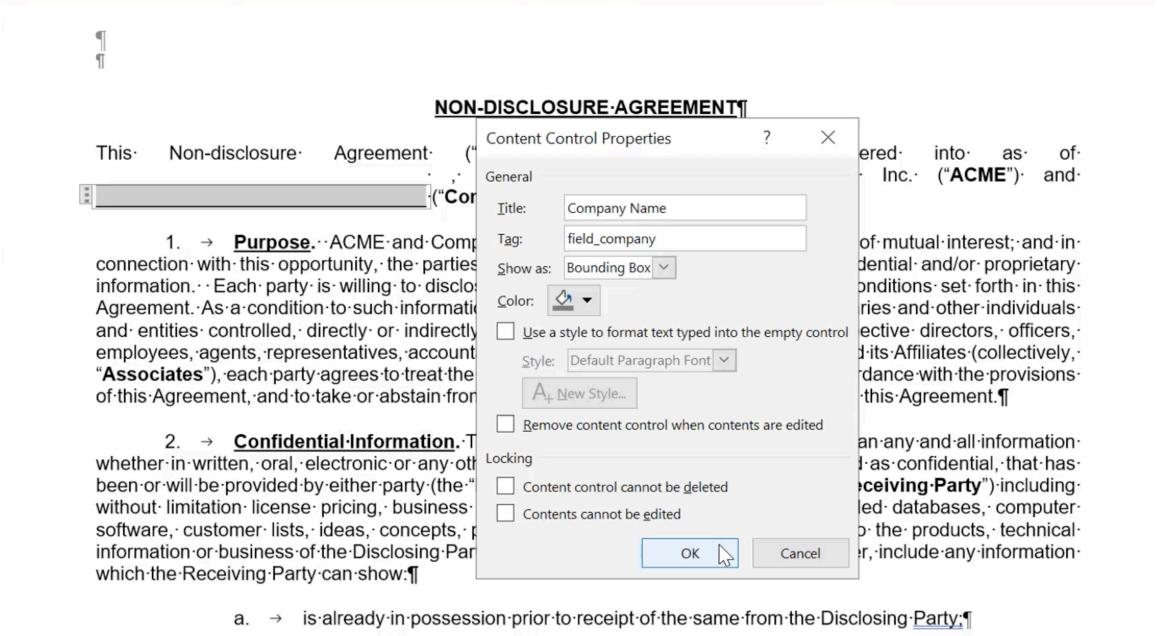
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tag-Namen enthalten ein Präfix mit dem Inhaltssteuerungstyp.

Unterstützte Inhaltssteuerungstypen

Inhaltssteuerungstyp	Beschreibung
Feld_	Gibt Metadaten an.
Signatur_	Gibt eine Signatur an.
Sign_date_	Gibt das Signaturdatum an.

Beispiel: Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Wenn Sie Metadaten für den Unternehmensnamen hinzufügen, benennen Sie das Tag *`field_company`*.



8. Wählen Sie **OK**.

Erstellen Sie einen Microsoft Word Vorlage für Rechtsvertrag

Erstellen Sie in eine Vorlage für Rechtsverträge Microsoft Word Format, das zum Generieren eines Standardvertrags mit vordefinierten Inhalten verwendet werden kann, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Word-Dokumentvorlage** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „neuer Datensatz“ der Word-Vorlage aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Extrahieren Sie den durch die unterstützten Inhaltssteuerelemente markierten Inhalt aus dem importierten Dokument, indem Sie auswählen **Dokument Analysieren** .

   Die unterstützten Inhaltssteuerelemente sind:

   - **Feld** – Gibt Metadaten an
   - **Signatur_** – Gibt eine Signatur an
   - **Sign_date_** – Gibt das Signaturdatum an

   Weitere Informationen zu den unterstützten Inhaltssteuerelementen und Tagging-Richtlinien finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.
   Die aus dem Dokument abgeleiteten Inhaltssteuerelemente werden in der zugehörigen Liste Vorlagenzuordnungen aufgeführt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert.

Erstellen und konfigurieren Sie Teilnehmer für die Vorlage für Rechtsverträge

Fügen Sie Teilnehmer hinzu, die als Platzhalter für Anwender fungieren, die als Unterzeichner eines Vertragsdokuments zugewiesen werden, und konfigurieren Sie sie.

Vorbereitungen

A Microsoft Word Das Dokument muss hochgeladen und analysiert worden sein, um Vorlagenzuordnungen für die Vertragsvorlage bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Microsoft Word Vorlage für Rechtsvertrag.

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neuer Datensatz“ des Teilnehmers

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Anzeigename des zugeordneten Teilnehmers. **Hinweis:** Die Länge des Namens muss der Länge entsprechen, die in der Word-Dokumentvorlage für einen Unterzeichner zugewiesen ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Signaturanforderung für den Teilnehmer initiiert wird.
Signierer	Anwenderfeld aus der Liste der Felder, die aus der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_Contracts_Signer] ausgefüllt werden. **Hinweis:** Sie können nur die hervorgehobenen Benutzerfelder auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Benutzer im zugeordneten Feld wird automatisch als Unterzeichner zum Dokument hinzugefügt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen für die Vorlage für Rechtsverträge

Aktualisieren Sie Vorlagenzuordnungen, um Informationen, die im Vertragsdokument platziert werden, im Voraus auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Vorlagenzuordnung.
4. Wählen Sie das zu aktualisierende Feld aus.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vorlagenzuordnung“

Feld	Beschreibung
Feldname	Dieses Feld wird automatisch mit dem Titel des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Beispiel: Unternehmen
Dokumentfeld	Dieses Feld wird automatisch mit dem Tag des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Dem Namen ist der Feldtyp vorangestellt. Beispiel: Field_companyName.
Dokumentfeldtyp	Der Typ des zugeordneten Felds. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Textfeld: Ein Platzhalter für Metadaten. ○ Signatur: Ein Platzhalter für Signaturen während des elektronischen Signaturprozesses. ○ Signaturdatum: Ein Platzhalter für das Datum der Signatur.
Vorschauwert	Ein Feldzuordnungswert, der beim Testen der Vorlage anstelle des Platzhalters verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Textfeld** Ist aus ausgewählt **Dokumentfeldtyp** .
Format	Format, in dem die Werte vom Teilnehmer einzugeben sind. Eine Validierung wird angezeigt, wenn der eingegebene Wert nicht mit dem angegebenen Format übereinstimmt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Textfeld** Ist aus ausgewählt **Dokumentfeldtyp** .
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vorlagenzuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zuordnungstabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Zuordnungsfeld	Zuordnungsfeld, das zum Zuordnen der Werte aus dem Tabellenfeld verwendet wird, das eingefügt wird, wenn diese Vorlage in einem Vertrag verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Textfeld** Ist aus ausgewählt **Dokumentfeldtyp** .
Teilnehmer	Wählen Sie den Teilnehmer aus, der der Vertragsvorlage zugeordnet ist. ○ Wenn **Dokumentfeldtyp** Ist auf festgelegt **Textfeld** , Der ausgewählte Teilnehmer ist für die Aufgabe verantwortlich. ○ Wenn **Dokumentfeldtyp** Ist auf festgelegt **Signatur** , Der ausgewählte Teilnehmer ist für das Signieren des Dokuments verantwortlich. ○ Wenn **Dokumentfeldtyp** Ist auf festgelegt **Signaturdatum** , Das Datum der Unterzeichnung durch den Unterzeichner wird in das Dokument eingefügt.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Skripteditors.
Skript	Skript, das die Zuordnung zwischen Feldern und Datensatzerstellervariablen konfiguriert. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Erweitertes Skript** ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage, um sie zum Generieren eines Standardvertragsdokuments für die Rechtsabteilung mit vordefiniertem Inhalt verfügbar zu machen, wenn ein Anwender der Rechtsabteilung eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Vorlagenzuordnungen abgeschlossen wurden, bevor Sie Zuordnungen für Vertragsvorlagen veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen für die Vorlage für Rechtsverträge.

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Vertragsdokumentvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Generieren Sie das Vertragsdokument, und zeigen Sie eine Vorschau an.
Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau eines Vertragsdokuments für eine Word-Dokumentvorlage anzeigen.

b. Wenn Änderungen erforderlich sind, aktualisieren Sie das Dokument, und speichern Sie es.

4. Wählen Sie beim Abschließen des Inhalts des Vertragsdokuments aus **Veröffentlichen** .

Ergebnis
Der Status der Vertragsvorlage ist veröffentlicht.

Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Regel, um die richtige rechtsgültige Vertragsdokumentvorlage basierend auf der übermittelten juristischen Anforderung zu identifizieren und zu verwenden und ein Vertragsdokument für die anfordernde Person zu generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagenregeln**an.
2. Konfigurieren oder ändern Sie eine Vertragsvorlagenregel.
   - Um eine neue Vertragsvorlagenregel zu konfigurieren, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Vertragsvorlagenregel zu ändern, öffnen Sie die Vertragsvorlagenregel in der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vertragsvorlagenregel“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vertragsvorlagenregel.
Aktiv	Option zum Markieren der Regel als aktiv.
Beschreibung	
Vertragstabelle	Tabelle, in der die Vertragsanforderungen gespeichert werden.
Bedingung	Bedingungen, unter denen die Auswahlregel für Vertragsvorlagen gilt. Falls Sie beispielsweise eine Regel anwenden möchten, wenn eine juristischen Anforderung in einer Geheimhaltungsvereinbarung-Kategorie übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Kategorie][ist][NDA]**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlage	Veröffentlichte und aktive Dokumentvorlage, die zum Generieren des Vertragsdokuments ausgewählt wird, wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind.
Ausführungsreihenfolge	Zur Festlegung der Ausführungsreihenfolge der Auswahlregel. Wenn mehrere Regeln vorhanden sind, die die Bedingungen einer juristischen Anforderung erfüllen, wird zur Auswahl der Vorlage eine Vorlagenregel mit einem niedrigeren Reihenfolgewert ausgeführt.

4. Speichern Sie die Vertragsvorlagenregel.
   - Speichern Sie eine Vertragsvorlagenregel, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Vertragsvorlagenregel, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die zugehörige Liste „Zuordnung interne Unterzeichner“ wird angezeigt.
5. Ordnen Sie interne Unterzeichner zu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnung interne Unterzeichner“ auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Interner Unterzeichner** einen Benutzer aus der Liste der internen Unterzeichner aus.
      Die Liste zeigt alle Benutzer aus der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_contracts_signer].
   c. Wählen Sie im Feld „Teilnehmer“ einen Benutzer aus der Liste der Teilnehmer aus, die in der im Feld **Dokumentvorlage** ausgewählten Vorlage hinzugefügt wurden.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Externe Anwendungen für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Richten Sie externe Anwendungen ein, die Services bereitstellen wie das elektronische Unterzeichnen von Vertragsdokumenten und das Speichern von unterzeichneten Verträgen oder Dokumenten in Verbindung mit juristischen Anforderungen in einem externen Speichersystem.

Legal Service Delivery-Anwendungen nutzen IntegrationHub-Spokes, um eine Integration mit externen Anwendungen durchzuführen. Der rechtliche Konfigurator kann die Konfiguration dieser externen Apps abschließen, nachdem der Administrator diese Spokes installiert und konfiguriert hat.

Integration mit externen Speichersystemen

Spokes externer Speicheranbieter konfigurieren

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes externer Speicheranbieter zum Speichern von Dokumenten zu installieren und zu konfigurieren, die an juristische Anforderungen und unterzeichnete Vertragsdokumente angehängt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Box-Spoke
- Google Drive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke

Externe Speicheranbieter konfigurieren

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen externer Speicher-Apps mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten..

Integration mit E-Signatur-Anbietern

Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen konfigurieren

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen für Vertragsdokumente zu installieren und zu konfigurieren:

- Adobe Sign Spoke
- DocuSign Spoke

Apps von Anbietern elektronischer Signaturen einrichten

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen von Apps für elektronische Signaturen mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.

E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Anbieter für elektronische Signaturen, damit Benutzer Vertragsdokumente elektronisch unterzeichnen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes in IntegrationHub für die Anbieter elektronischer Signaturen installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Adobe Sign-Spoke **Spoke v2.5.1 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Synchronisieren von finden Sie Adobe Sign Gruppe, siehe Synchronisieren Adobe Sign Gruppe mit ServiceNow an.

DocuSign-Spoke **Spoke v2.2.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von DocuSign Account, siehe Richten Sie die DocuSign eSignature-Spoke mithilfe der Autorisierungscodegewährung ein .

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_config oder sn_lg_contracts.contracts_config oder sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Integrationen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **Elektronische Signatur**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Elektronische Signatur“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer externen App als aktiv
Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsdaten gespeichert werden. Wählen Sie die Tabelle **Allgemeiner Vertragssupport [sn_lg_ops_general_contract_support]** aus.
Bedingung	Filtern Sie Bedingungen, um zu bestimmen, welches Integrationskonto verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits das DocuSign-Konto für elektronische Signaturen eingerichtet und möchten, dass dieses Konto für Signaturen ausschließlich für NDA-Verträge verwendet wird. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann im Feld **Integrationsanbieter** die Option DocuSign und unter **Account** das zugehörige Konto aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein Integrationskonto für die elektronische Signatur von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das Integrationskonto mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert wird zuerst ausgewählt.
App	Anbieter elektronischer Signaturen wie Adobe Sign oder DocuSign.
Account	Kontonummer, die dem Anbieter der elektronischen Signatur zugeordnet ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **DocuSign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Gruppe	Dem Anbieter elektronischer Signaturen zugeordnete Gruppe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Adobe Sign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Attribute	Zusätzliche Konfigurationselemente basierend auf Ihrem Anbieter für elektronische Signaturen. Geben Sie die folgenden Details an: **Host-Url** : Fügen Sie die URL des ausgewählten Anbieters für elektronische Signaturen hinzu, mit der Sie das Vertragsdokument abschließen oder aktualisieren können, bevor Sie es an die Unterzeichner senden. Verwenden Sie beispielsweise die Web-UI-URL für **Adobe Sign**Oder verwenden **DocuSign**UI für DocuSign.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Die Konfiguration der externen App wird gespeichert.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Die Konfiguration der E-Signatur-App wird veröffentlicht und kann zur elektronischen Unterzeichnung von Vertragsdokumenten verwendet werden.

Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren

Konfigurieren Sie Microsoft Dynamics CRM, um Vertriebsmitarbeiter, Vertriebskonten und Daten in Bezug auf aktive Verkaufschancen in die Tabellen in der ServiceNow-Instanz für die Unterstützung von Vertriebsverträgen zu importieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für die CRM-App installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Microsoft Dynamics CRM Spoke **Version v1.3.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Microsoft Dynamics CRM Account, siehe Einrichten Microsoft Dynamics CRM Spoke an.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config oder sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Integrationen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **CRM**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

CRM-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der CRM-App.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der CRM-App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer CRM-App als aktiv.
Tabelle	Tabelle, in der die Informationen zu Vertriebsverträgen gespeichert werden.
Bedingung	Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welche CRM-App-Konfiguration verwendet werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der eine CRM-App zum Erstellen von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das System mit dem niedrigeren Wert wird zuerst ausgewählt.
App	CRM-App wie Microsoft Dynamics CRM.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Die Konfiguration für die App Microsoft Dynamics CRM wird veröffentlicht und kann in Überprüfungsanforderungen für Vertriebsverträge verwendet werden.

Nächste Maßnahme

- Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen
- Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen

Planen Sie Importsatzaufträge, um Vertriebsmitarbeiter und zugehörige Vertriebs-Accounts und Daten zu aktiven Verkaufschancen aus dem CRM-System in die ServiceNow-Instanz abzurufen.

Vorbereitungen

Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Standardmäßig wird der Importsatzauftrag täglich ausgeführt, um die Daten aus dem CRM-System abzurufen.
- Nur aktive Vertriebsmitarbeiter und Verkaufschancen werden aus dem CRM-System abgerufen. Als aktive Chancen gelten alle Verkaufschancen, die nicht gewonnen oder verloren wurden.
- Wenn eine Verkaufschance geschlossen und nicht mit anderen aktiven juristischen Anforderungen verknüpft ist, entfernt die regelmäßige Aufgabe den Verkaufschancen-Datensatz aus der ServiceNow-Instanz.

Die Importsatzaufträge lösen einen aus Flow Designer Flow, der die Daten aus dem CRM-System in die abruft ServiceNow Instanz. Die maximale Anzahl von Datensätzen, die jedes Mal abgerufen werden, wenn der Auftrag ausgeführt wird, basiert auf den folgenden Elementen Flow Designer Eigenschaften:

- **Die maximale Anzahl von Datensätzen, die beim Abrufen von Daten zurückgegeben werden sollen** (`sn_flow_designer.action_picker_limit`)
- **Die maximale Anzahl von Iterationen, die eine Schleife im Flow Designer ausgeführt wird** (`sn_flow_designer.max_iterations`)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basierend auf der Anzahl der für Ihr System abgerufenen Datensätze können Sie die Werte dieser Eigenschaften ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer Systemeigenschaften an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Administration** > **Geplante Importe**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz für geplante Datenimporte, um ihn zu aktualisieren.
   Die folgenden geplanten Datenimportaufträge zum Abrufen von Daten aus dem CRM-System sind verfügbar:
   - **Sales Representatives Scheduled Data Import (Vertriebsvertreter – geplanter Datenimport)**
   - **Vertriebs-Accounts – Geplanter Datenimport**
   - **Verkaufschancen – Geplanter Datenimport**

   Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Datenimporte
3. Konfigurieren Sie den Datenimportauftrag nach Bedarf.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Zeitplans für Datenimportsätze finden Sie unter Planen Sie einen Datenimport .
4. **Wahlweise:** Um Daten aus einem anderen Satz von Feldern aus dem CRM-System abzurufen, aktualisieren Sie die entsprechenden Transformationszuordnungen.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Transformationszuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Transformationszuordnung .

Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

Erstellen Sie eine Ablenkungsregel, um anfordernden Personen eine Anleitung für einen Verkaufsvertrag basierend auf den angegebenen Bedingungen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Abweisungsregeln**an.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Abweisungsregel.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer Abweisungsregel auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Abweisungsregel zu ändern, öffnen Sie die Abweisungsregel aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Abweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Abweisungsregel.
Reihenfolge	Ausführungsreihenfolge der Abweisungsregel. Wenn mehrere Regeln vorhanden sind, die die Bedingungen einer juristischen Anforderung erfüllen, wird eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Abweisungsregel mit einem niedrigeren Reihenfolgewert ausgeführt.
Aktiv	Option zum Markieren der Abweisungsregel als aktiv.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Abweisungsregel.
Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsanforderungen gespeichert werden. Der Tabellenname wird automatisch auf **Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]** gesetzt.
Bedingungen	Bedingungen, unter denen die Abweisungsregel gilt. Um beispielsweise eine Regel anzuwenden, wenn die Höhe der Verkaufschance des Verkaufsvertrags mindestens 50.000 USD beträgt, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Größe der Verkaufschance][größer oder gleich][$50.000]**.
Anleitung	Nachricht, die der anfordernden Person beim Senden einer Überprüfungsanforderung für einen Kaufvertrag angezeigt wird. Sie können beispielsweise einen Link zu einem für die rechtsgültige Anforderung relevanten Knowledge Base-Artikel oder zu einer externen Website hinzufügen. **Hinweis:** Einige Formatierungsoptionen, z. B. Textausrichtung, unterstrichener Text und verschiedene Schriftarten und -größen, gelten möglicherweise nicht für die Ausgabe.

4. Speichern Sie die Abweisungsregel.
   - Speichern Sie eine Abweisungsregel, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Abweisungsregel, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren

Aktivieren Sie als Administrator `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate`Systemeigenschaft zum Generieren eines Abschlusszertifikats für elektronisch unterzeichnete Geheimhaltungsvereinbarungen und Verträge von Drittparteien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Sie müssen einen Anbieter für elektronische Signaturen konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis: Diese Funktion gilt nur für elektronisch unterzeichnete Verträge. Weitere Informationen zum übermitteln von NDA- und Drittparteiverträgen finden Sie unter Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung für eine Geheimhaltungsvereinbarung Und Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung zur Überprüfung des Vertrags durch eine Drittpartei.

Das von bereitgestellte Abschlusszertifikat DocuSign Oder Adobe Sign Enthält den Audit-Pfad mit den Zeitstempeldetails zu jeder Unterzeichneraktion während einer elektronischen Signatur. Der Audit-Pfad stellt sicher, dass keine Ablehnung vorliegt, und löst alle Einwände.

Prozedur
1. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `sn_lg_Contracts.enable_Execute_Contract_Audit_certificate` Eigenschaft.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.
5. Aktualisieren Sie **Wert** Feld bis `Wahr` .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Für den Vertrag wird ein Abschlusszertifikat ausgestellt.

Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge erstellen

Erstellen Sie einen Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge, indem Sie einen Datensatzersteller erstellen und die Basissystemeinstellungen konfigurieren, damit Mitarbeiter die Unterstützung der Rechtsabteilung in Bezug auf rechtsgültige Verträge anfordern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Contracts.Contracts_config, Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die rechtliche Unterstützung für eine Vertragsanforderung basiert auf einem Workflow. Daher müssen Sie beim Einrichten des Aufnahmeprozesses bestimmte Informationen angeben.

Prozedur
1. Erstellen Sie einen Datensatzersteller für einen neuen Vertragstyp.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über die klassische Umgebung. Im Formular müssen Sie im Datensatzersteller die folgenden Spezifikationen für einen neuen Vertragstyp angeben:

   a. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** die Tabelle „Allgemeiner Vertragssupport“ [sn_lg_ops_general_contract_support] aus.
   Der Vertrags-Workflow ist mit der Tabelle „Allgemeiner Vertragssupport“ verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Legen Sie fest **Contract_type** Feld für einen Vertragstypnamen wie `NDA` , `MSA` , Oder `SOW` , Wenn Sie das Aufnahmeformular einrichten möchten, um einen bestimmten Vertragstyp auszuwählen.

Example
Um beispielsweise den Kontakttyp auf NDA festzulegen, geben Sie folgenden Code ein:

```
current.contract_type = 1;
```

c. Wenn ein Vertrag die Unterzeichnung durch eine externe Partei erfordert, klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablensätze“ auf **Bearbeiten**, und fügen Sie den Variablensatz **Details des externen Unterzeichners** hinzu.

2. Fügen Sie im Praxisbereich „Verträge“ ein neues Aufnahmeformular hinzu.
Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass in den entsprechenden Feldern die folgenden Details angegeben sind.

a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Typ** den Eintrag **Anforderung** aus.

b. Wählen Sie im Feld **Optionen** die Option **Assigned To field not mandatory** (Feld „Zugewiesen an“ nicht obligatorisch) aus.

c. Für das Aufnahmeformular für Drittpartei-Verträge **Dokument aus Vorlage generieren** Option darf nicht aktiviert sein.

d. Wählen Sie im Feld **Request Record Producer** (Datensatzersteller für Anforderungen) den in Schritt 1 erstellten Datensatzersteller aus, um ihn dem Aufnahmeformular zuzuordnen.

3. Erstellen Sie Vorlagen für Rechtsverträge.

- Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagen für rechtsgültige Verträge.
- In den **Bedingungen** müssen Sie die neue Kategorie auswählen, die für den neuen Vertrag hinzugefügt wurde.

4. Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren, wenn ein Benutzer eine Anforderung für einen rechtsgültigen Vertrag erstellt.

5. Konfigurieren Sie die Einstellungen auf der Seite „Standardticket“ für juristische Anforderungen.

Hinweis: Im Anwendungsbereich von Legal Simple Contracts müssen die folgenden Einstellungen aktualisiert werden.

a. Navigieren zu **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.

b. Wählen Sie die Ticketkonfiguration **sn_lg_ops_request** aus.

c. Wählen Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfiguration“ **Dokumente**.

d. Fügen Sie im Formular „Registerkartenkonfiguration“ im Feld **Sichtbar** die Bedingung **[Kategorie] [ist][<CategoryName>]** hinzu, wobei [<CategoryName>] der Kategorie entspricht, die für den neuen Vertrag erstellt wurde.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 5c bis 5e für die Konfiguration der Registerkarte **Vorschau**.
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Standardticketseite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrieren zu ServiceNow Rechtsverträge

Migrieren von Legal Simple Contracts Bis ServiceNow Rechtsverträge Ermöglicht Ihnen die Verwendung Microsoft Word Vorlagen und Vertragsvorlagen.

Migration von wird vorbereitet Legal Simple Contracts Bis ServiceNow Rechtsverträge

Bereiten Sie den vor ServiceNow Instanz, von der die Daten migriert werden sollen Legal Simple Contracts Bis ServiceNow Rechtsverträge.

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um Ihren vorzubereiten ServiceNow Instanz für Migration:

- ServiceNow Rechtsverträge ist installiert.

  Hinweis: ServiceNow Rechtsverträge Ist eine lizenzierte Anwendung und muss separat von installiert werden ServiceNow® Store. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Rechtsverträge installieren.

- Alle Anpassungen, die in vorgenommen wurden Legal Simple Contracts Muss in reproduziert werden ServiceNow Rechtsverträge.
- Alle Änderungen an den Vertrags-Repository-Datensätzen sollten vor dem Schließen der Anforderung an die Rechtsabteilung vorgenommen werden, andernfalls müssen die Änderungen nach der Migration manuell vorgenommen werden.
- Datensatzersteller verfügbar in Legal Simple Contracts Muss in erneut erstellt werden ServiceNow Rechtsverträge.
- Wenn Sie externen Speicher für konfiguriert haben Legal Simple Contracts, Stellen Sie sicher, dass Sie dies für getan haben ServiceNow Rechtsverträge.
- Erstellen Microsoft Word Dokumentvorlagen in ServiceNow Rechtsverträge Die den in verfügbaren HTML- oder PDF-Vertragsvorlagen entsprechen Legal Simple Contracts.
- Stellen Sie sicher ServiceNow Rechtsverträge Ist richtig eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Rechtsverträge konfigurieren

Von Legal Simple Contracts zu ServiceNow Rechtsverträge migrieren

Migrieren Sie als Administrator für Rechtsverträge Daten von Legal Simple Contracts Bis ServiceNow Rechtsverträge Mit dem Migrationsskript.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie vorbereitet haben ServiceNow Instanz für Migration. Ausführliche Informationen finden Sie unter Migration von wird vorbereitet Legal Simple Contracts Bis ServiceNow Rechtsverträge.

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Migration einer großen Anzahl von Datensätzen kann eine erhebliche Zeit in Anspruch nehmen. Erwägen Sie daher, die Migration außerhalb der Spitzenzeiten auszuführen.
- Die Daten im Zusammenhang mit Legal Simple Contracts Ist auch nach der Migration verfügbar.
- Während der Migration werden die folgenden Artefakte in kopiert ServiceNow Rechtsverträge:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vertragstypen
- Vertrags-Repository-Datensätze

Weitere Informationen finden Sie unter Daten kopiert nach ServiceNow Rechtsverträge Während der Migration von Legal Simple Contracts

Hinweis: Anfragen an die Rechtsabteilung, die in Bearbeitung sind, werden nicht migriert. Sobald eine Anforderung geschlossen und der Vertrag abgeschlossen wurde, werden die erstellten Vertrags-Repository-Datensätze automatisch nach kopiert ServiceNow Rechtsverträge Wenn Sie das Migrationsskript ausgeführt haben.

- Während der Migration werden Daten im Zusammenhang mit der Überprüfung des Vertriebsvertrags nicht migriert.
- Während der Migration werden Vertragsüberarbeitungen und Aufnahmeformulare nicht migriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragstypen**an.
2. Beachten Sie die Vertragstypen, die in der Tabelle aufgeführt sind.
3. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Vertragstypen**an.
4. Erstellen Sie die in Schritt 2 notierten Vertragstypen.
   Stellen Sie beim Erstellen des Vertragstyps sicher, dass Sie ihn einem Vertragsmodell zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertragstyp
5. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**an.
6. Beachten Sie die Anzahl der Datensätze in der Liste der Vertrags-Repository-Datensätze.
7. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
8. Wählen Sie aus `Migrate Old Contracts`Geplante Aufgabe.
9. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Um die Daten zu migrieren.
10. Vergleichen Sie die Anzahl der Datensätze, die in der Tabelle „Repository für Rechtsverträge“ [sn_lg_cnt_Repository] erstellt wurden, mit der Anzahl der Datensätze, die Sie zur Nachverfolgung des Fortschritts und des gesamten Migrationserfolgs angegeben haben.
11. Greifen Sie auf die Protokollnachrichten zu, um nach Fehlern zu suchen.
    a. Überprüfen Sie auf Fehlermeldungen mit dem Präfix `ContractMigrationUtils`, Was auf einen Fehler beim Migrieren eines Datensatzes hinweist.
    b. Überprüfen Sie für fehlgeschlagene Datensätze `Migrate contract related records`Und `Copy Contract Attachments`subflow zur Bestimmung der Fehlerursache.
    c. Beheben Sie die Fehler, und führen Sie das Migrationsskript erneut aus.

Daten kopiert nach ServiceNow Rechtsverträge Während der Migration von Legal Simple Contracts

Ein Migrationsdienstprogramm kopiert Daten von Legal Simple Contracts Tabellen bis ServiceNow Rechtsverträge Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen migriert

Legal Simple Contracts Tabellen	ServiceNow Rechtsverträge Tabellen
Vertragstyp [sn_lg_Contracts_type]	Vertragstyp [sn_cm_Core_Contract_type]
Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_repository]	Rechtsverträge-Repository [sn_lg_cnt_Repository]

Vertragstyptabelle

Die Vertragstyptabelle wird in kopiert ServiceNow Rechtsverträge.

Wenn bereits ein Vertragstyp in vorhanden ist ServiceNow Rechtsverträge Tabelle, der Vertragstyp ist nicht migriert.

Nach der Migration werden alle Änderungen oder Löschungen des Vertragstyps in vorgenommen Legal Simple Contracts Die Tabelle wird nicht automatisch mit synchronisiert ServiceNow Rechtsverträge Tabelle.

Daten migriert

Vertragstyp [sn_lg_Contracts_type]	Vertragstyp [sn_cm_Core_Contract_type]	Beschreibung
Name	Name	Name des Vertragstyps.
Aktiv	Aktiv	Status des Vertragstyps.
Domäne	Domäne	Regionale Domäne.

Repository-Tabelle für Rechtsvertrag

Rechtliche Anforderungen für Geheimhaltungsvereinbarung und Vertragsüberprüfungen von Drittparteien, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden, werden in kopiert ServiceNow Rechtsverträge.

Die folgende Tabelle enthält die Details zu Legal Simple Contracts Daten und die entsprechenden ServiceNow Rechtsverträge Daten.

Daten aus Rechtsvertrag in Repository für Rechtsverträge kopiert

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository [sn_lg_cnt_Repository]	Beschreibung
Vertragsanforderung	Vertragsanforderung	Nummer der Vertragsanforderung
Vertragsstatus	Status	Der Status der Anforderung. Die Zuordnung zwischen status im alten und neuen Repository.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten aus Rechtsvertrag in Repository für Rechtsverträge kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository [sn_lg_cnt_Repository]	Beschreibung
		• Im alten Repository beendet wird im neuen Repository als Abgebrochen markiert. • Wenn das Startdatum des Vertrags in der Vergangenheit liegt, wird „geändert im alten Repository“ als aktiv markiert. • Wenn das Startdatum des Vertrags in der Zukunft liegt, wird „geändert im alten Repository“ als Entwurf markiert. • In der alten Tabelle ohne Daten abgelaufen wird in der neuen Tabelle als Abgelaufen markiert. • „In der alten Tabelle abgelaufen“ mit dem Vertragsstartdatum in der Vergangenheit wird als aktiv markiert. • „In der alten Tabelle abgelaufen“ mit einem Vertragsenddatum in der Vergangenheit wird als abgelaufen markiert. • In der alten Tabelle mit einem Vertragsstartdatum in der Zukunft abgelaufen ist als Entwurf markiert. • „Aktiv“ in der alten Tabelle mit einem Startdatum in der Vergangenheit wird als „aktiv“ markiert. • Aktiv in der alten Tabelle mit einem Startdatum in der Zukunft wird als Entwurf markiert. • „Aktiv“ in der alten Tabelle ohne Daten ist als aktiv markiert. • „Abgebrochen im alten Repository“ wird im neuen Repository als „Abgebrochen“ markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten aus Rechtsvertrag in Repository für Rechtsverträge kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository [sn_lg_cnt_Repository]	Beschreibung
Anzahl	Legacy-Vertrag	Die Vertragsnummer von Legal Simple Contracts.
Vertragstyp	Vertragstyp	Typ des Vertrags von ServiceNow Rechtsverträge Tabelle.
Vertragsstartdatum	Starts	Startdatum des Vertrags
Vertragsenddatum	Enden	Enddatum des Vertrags
Vertragsinhaber	Vertrags-Administrator	Der Administrator des Vertrags.
Unternehmensname	Offizieller Name des Unternehmens Lieferant	Das Feld Lieferant wird basierend auf der Verfügbarkeit des Unternehmensnamens in der Tabelle „Unternehmen“ [Core_Company] ausgefüllt. • Unternehmensname ist vorhanden. ◦ Einzelne Übereinstimmung gefunden: Lieferant wird mit dem Unternehmensnamen ausgefüllt. ◦ Mehrere Übereinstimmungen gefunden: Das Feld „Lieferant“ wird mit dem offiziellen Namen des Unternehmens ausgefüllt. Wenn der Vertrags-Repository-Datensatz geöffnet wird, wird eine Empfehlung zum manuellen Ändern des Lieferantenwerts angezeigt. • Ein neues Unternehmen ist nicht in beiden Tabellen vorhanden. ◦ Einzelne Übereinstimmung gefunden: Lieferant wird mit dem Unternehmensnamen ausgefüllt. ◦ Mehrere Übereinstimmungen gefunden: Das Feld „Lieferant“ ist nicht ausgefüllt, und beim Öffnen des Datensatzes wird ein Fehler angezeigt. Sie können den Wert für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten aus Rechtsvertrag in Repository für Rechtsverträge kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository [sn_lg_cnt_Repository]	Beschreibung
		den Lieferanten manuell zuordnen. Wenn für das Feld „Lieferant“ keine Übereinstimmung vorhanden ist, wird der Unternehmensname in den offiziellen Namen des Unternehmens kopiert, und der Fehler wird angezeigt, um den Lieferantenwert auszufüllen.
Unternehmensadresse	Keine	Die Unternehmensadresse ist Teil der Lieferantendetails.
Land	Keine	Die Länderdetails sind Teil der Lieferantendetails.
Keine	Vertragstypmodell	Vertragsmodell, das dem Vertragstyp zugeordnet ist.

Daten, die aus der Tabelle „Rechtsvertrag“ in die Tabelle „Vertragsdokument“ kopiert wurden

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Vertragsdokument [sn_cm_Core_document]	Beschreibung
Keine	Name	Name des Dokuments. Der Name hat das Format „<contract type> for <company_name>“. Wenn der Vertragstyp leer ist, hat der Name das Format „<contract_number> for <company_name>“.
URL des externen Ordners	URL	URL des externen Speicherordners.
ID des externen Ordners	Externe ID	ID des externen Speicherordners.
Externer Provider	Speicheranbieter	Dokumentspeicheranbieter.
Anforderung geöffnet von	Besitzer	Der Anwender, der die Anforderung geöffnet hat.
Keine	Vertragstyp	Vertragstyp, der dem Datensatz entspricht.
Keine	Standardversion	Version der Dokumentüberarbeitung, die als bereit markiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten, die aus der Tabelle „Rechtsvertrag“ in die Tabelle „Vertragsdokumentüberarbeitung“ kopiert wurden

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Überarbeitung der Vertragsdokumente [sn_cm_Core_document_Revision]	Beschreibung
Weitere Informationen finden Sie im neu erstellten Dokument	Dokument	Überarbeitung des Dokuments.
Keine	Name	Name der Dokumentüberarbeitung. Für externen Speicher: Der Name hat das Format „<contract type> for <company_name>“. Wenn der Vertragstyp leer ist, hat der Name das Format „<contract_number> for <company_name>“. Für internen Speicher: Der Name hat das Format „<document_name>“.
Keine	Dateityp	Der Typ der Dokumentüberarbeitung. Für den externen Speicher ist der Dokumentüberarbeitungstyp eine URL. Für die interne Speicherung ist der Dokumentüberarbeitungstyp ein Anhang.
Unterzeichneter Vertrag	URL	Der unterzeichnete Vertrag ist unter der externen Speicher-URL verfügbar.
ID der externen Datei	Externe ID	ID der externen Datei.
Keine	Versionsstatus	Die Überarbeitungsnummer des Dokuments, die anfänglich auf 1 festgelegt ist.
Dokument	Dokument	Die Datei im Dokumentfeld wird in den neu erstellten Überarbeitungsdatensatz kopiert.

Ergebnis der Migration von Legal Simple Contracts Bis ServiceNow Rechtsverträge

Auf wird das Skript ausgeführt, aus dem Daten migriert werden sollen Legal Simple Contracts Bis ServiceNow Rechtsverträge, Die Daten werden zusammen mit anderen an vorgenommenen Änderungen kopiert Legal Simple Contracts Module, Center für Rechtsangelegenheiten, Und das Dashboard für juristische Führungskräfte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nach der Migration die folgenden Module von Legal Simple Contracts Sind als veraltet markiert:
  - **Administrator Simple Contracts**
  - **Simple Contracts**
  - **Rechtsverträge**
- Vertragsanforderungen der Rechtsabteilung, die noch nicht abgeschlossen sind, sind weiterhin in sichtbar Center für Rechtsangelegenheiten.
- In Center für Rechtsangelegenheiten, Die migrierten Vertrags-Repository-Datensätze werden in der Liste alle Verträge in Rechtsverträgen angezeigt, auf die Sie zugreifen können, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**an.
- Im Dashboard für Führungskräfte der Rechtsabteilung werden Legacy-Vertragsanforderungen von ausgeführt Legal Simple Contracts Werden auf den folgenden Registerkarten angezeigt:
  - Registerkarte „Verträge (veraltet)“
  - Registerkarte „Verträge“: Navigieren Sie zum Abschnitt „Legacy-Vertragsanforderungen“, um die Vertragsanforderungen anzuzeigen.
- Alle neuen Vertrags-Repository-Datensätze, die nach Abschluss einer Anforderung an die Rechtsabteilung erstellt wurden, werden automatisch zu migriert ServiceNow Rechtsverträge.

Senden von Anforderungen an einfache Verträge an die Rechtsabteilung

Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation können rechtliche Anforderungen zur Erstellung oder Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden und Partnern übermitteln.

Anforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen in einfachen Rechtsverträgen

Mitarbeiter können Anfragen an die Rechtsabteilung zum Erstellen von Verträgen mit Geheimhaltungsvereinbarungen (Geheimhaltungsvereinbarungen, Geheimhaltungsvereinbarungen) mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden und Partnern übermitteln. Die Rechtsabteilung kann diese angeforderten Änderungen dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Features

- Vertragsvorlagen mit Metadaten und Geschäftsregeln zur Auswahl der relevantesten Vorlage für eine Anforderung.
- Absolvieren Sie den Selfservice für die Erstellung standardisierter NDA-Verträge.
- Fordert die Änderung der standardisierten Verträge an, die an die Rechtsabteilung weitergeleitet werden.
- Unterstützung für elektronische Signaturen.
- Integrationen elektronischer Signaturen mit Adobe Sign Und DocuSign.
- Unterstützung für Nasssignatur, um eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Unterzeichnern zu ermöglichen.
- Dokumentspeicher auf dem ServiceNow Instanz sowie externe Speichersysteme wie Box, Google Drive, Und Microsoft OneDrive.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

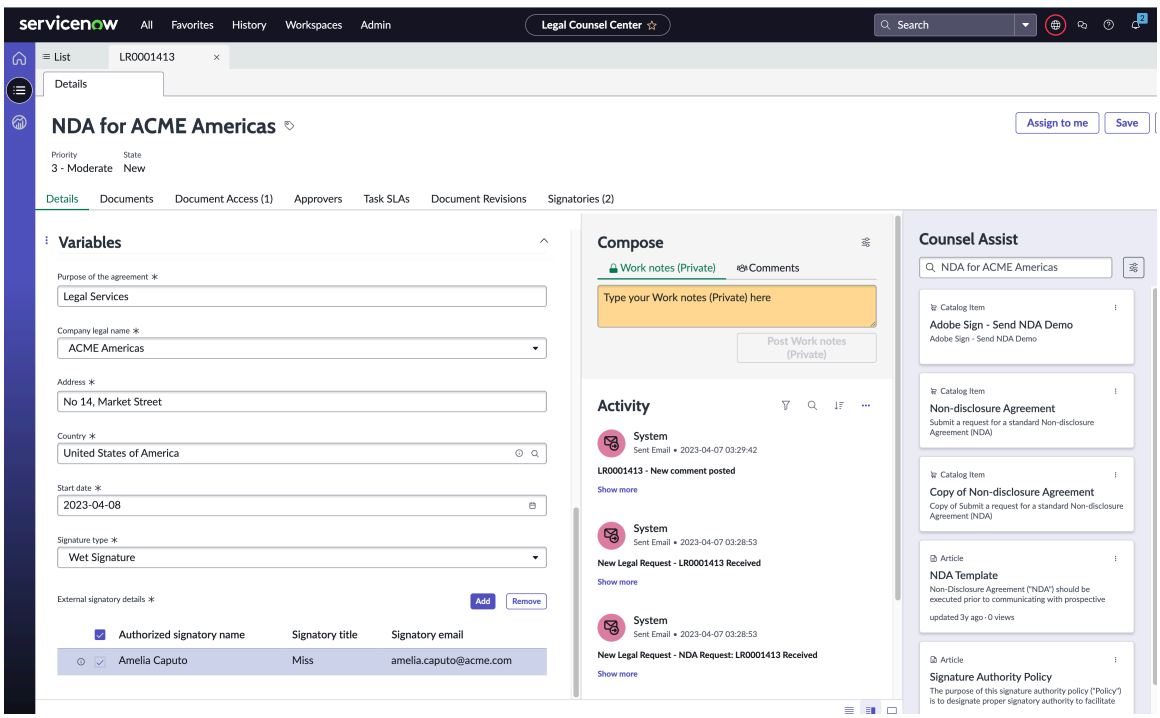
- Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Konfigurierbare Systemeigenschaft zum Generieren einer Abschlusszertifizierung für eine elektronisch unterzeichnete Geheimhaltungsvereinbarung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

Anforderung des Geheimhaltungsvertrags – Workflow

Wenn eine anfordernde Person eine juristische Anforderung einreicht, wird mit einer Standardvertragsvorlage ein NDA-Vertragsdokument basierend auf den Informationen aus der Anforderung erstellt. Die Informationen aus der Anforderung werden an den entsprechenden Stellen in der Vorlage eingefügt.

Bei Bedarf können anfordernde Personen bestimmte Änderungen im generierten NDA-Vertragsdokument anfordern. Die Rechtsabteilung kann die angeforderten Änderungen verwalten und verarbeiten, sodass die notwendigen Änderungen am NDA-Vertragsdokument an einer zentralen Stelle vorgenommen werden.

Wenn das generierte NDA-Dokument keine Änderungen erfordert, kann die anfordernde Person es zur elektronischen oder manuellen Signatur an die Unterzeichner senden. Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben, wird es in gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem. Die anfordernde Person und Mitglieder der Rechtsabteilung können über das Repository für Rechtsverträge auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.



Example: Workflow für eine Anforderung eines Geheimhaltungsvertrags

Ein Beispiel-Workflow für eine Anforderung eines Geheimhaltungsvertrags kann wie folgt ausgeführt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Richten Sie die folgenden Elemente in der Anwendung ein:
   - Mehrere Variationen von NDA-Vorlagen
   - Vorlagenauswahlregel zur Auswahl der richtigen Vorlage basierend auf der Anforderung an die Rechtsabteilung
   - Interne Unterzeichner für verschiedene Vorlagen
   - E-Signatur-Integration – Adobe Sign Oder DocuSign
2. Mitarbeiter füllt das Formular für die NDA-Aufnahmeanforderung aus.
3. Der Mitarbeiter zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags mit Metadaten an und sendet ihn an die Unterzeichner.
4. Alle Unterzeichner übermitteln die erforderlichen Signaturen.
5. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Datensatz der Anforderung an die Rechtsabteilung angehängt.
6. Ein Vertrags-Repository-Datensatz wird mit den Metadaten und dem unterzeichneten Vertrag erstellt.
7. (Optional) der unterzeichnete Vertrag wird in den konfigurierten Speicher verschoben und im Abschnitt „Vertrags-Repository“ referenziert.

Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung für eine Geheimhaltungsvereinbarung

Senden Sie eine rechtliche Anforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden oder Partnern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Aufnahmeformular der Geheimhaltungsvereinbarung zu.

Option	Beschreibung
Verwenden **Mitarbeiter-Center**	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Auswahlvorgang **Rechtsabteilung** > **Durch suchen Sie alle Rechtsabteilung** Aus dem Header. **c.** Suchen und öffnen Sie **Geheimhaltungs vereinbarung** Anforderungselement.
Verwenden **Serviceportal Für Rechtsangele genheiten**	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforde rung** > **Serviceportal für Rechtsangelegen heiten** **b.** Wählen Sie **Servicekatalog**. **c.** Suchen und öffnen Sie **Geheimhaltungs vereinbarung** Anforderungselement.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarung

Feld	Beschreibung
Gilt dies für einen Lieferanten, Kunden oder Partner?	Kategorie der Drittpartei.
Zweck der Vereinbarung	Zweck der Vereinbarung. Beispiel: Geheimhaltungsvereinbarung für neue Geschäftsinvestitionen.
Offizieller Name des Unternehmens	Offizieller Name der Drittpartei, mit der Sie eine Vereinbarung treffen. Wenn der Unternehmensname nicht aufgeführt ist, wählen Sie aus **[Unternehmen nicht aufgeführt]** Option, und geben Sie den Namen in ein **Neuer offizieller Name des Unternehmens** .
Adresse	Postanschrift der Drittpartei.
Land	Land der Drittpartei.
Startdatum	Startdatum des Vertragszeitraums.
Signaturtyp	Typ der Signatur. ○ Elektronische Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag digital. ○ Nasssignatur: Der Unterzeichner signiert die physische Version des Vertrags manuell. Der Standardsignaturtyp ist elektronische Signatur.
Details des externen Unterzeichners	Liste der Personen der ausgewählten Drittpartei, die die Vereinbarung unterzeichnen sollen.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Unterzeichner.
   - (Optional) Um einen Unterzeichner hinzuzufügen, wählen Sie aus **Hinzufügen** Und geben Sie die Details des Unterzeichners an.
   - (Optional) Um die Informationen eines Unterzeichners zu ändern, wählen Sie das Symbol Zeile bearbeiten ( ) In der Zeile des Unterzeichners und aktualisieren Sie die Details.
   - (Optional) Um einen Unterzeichner zu entfernen, wählen Sie das Symbol Zeile entfernen ( ) In der Zeile des Unterzeichners.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   - Eine juristische Anforderung zum Generieren eines Vertragsdokuments für eine Geheimhaltungsvereinbarung wird im Status „Neu“ erstellt.
   - Ein Vertragsdokument im Status „Dokument bereit“ wird mit Daten aus der Anforderung mithilfe einer Vertragsvorlage basierend auf den Vertragsvorlagenregeln generiert. Basierend auf der Vorlage, sind in dem generierten Dokument ebenfalls interne Unterzeichner eingetragen. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn der Anforderung mehr Unterzeichner hinzugefügt wurden, als für den Vertrag erforderlich sind, wie in der Vertragsvorlage definiert, ist zum Unterzeichnen des Vertrags nur die Standardanzahl der Unterzeichner erforderlich. Andere Unterzeichner werden als „Nicht berücksichtigt“ markiert.
- Wenn weniger Unterzeichner in der Anforderung enthalten sind, als für den Vertrag erforderlich sind, können Sie weitere Unterzeichner hinzufügen.

In beiden Fällen können Sie eine Change-Anforderung übermitteln, um die Anzahl der Unterzeichner entsprechend Ihrem Vertrag zu aktualisieren.

- In der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_contracts_signer] wird ein Datensatz für jeden externen Unterzeichner erstellt.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen einer Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Zeigen Sie Details zur Anforderung an die Rechtsabteilung an, und verfolgen Sie sie.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie Änderungen am generierten Dokument benötigen, senden Sie eine Change-Anforderung an die Rechtsabteilung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anforderungsdetails, oder verwalten Sie Unterzeichner, indem Sie auswählen **Aktionen** Und dann auswählen **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .
   Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Anforderungsstatus „Neu“ und der Dokumentstatus „Dokument bereit“ ist. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
7. Wenn das Vertragsdokument abgeschlossen ist, senden Sie es an die Unterzeichner, damit es unterzeichnet wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument.

Juristische Vertragsanforderungen bearbeiten

Als Mitglied des Supportteams für Rechtsverträge können Sie ein Vertragsdokument gemäß den angeforderten Änderungen überprüfen und überarbeiten. Laden Sie das überarbeitete Dokument in die Anforderung hoch, und senden Sie das Dokument aus der Anforderung an die anfordernde Person.

Vorbereitungen

Der Praxisbereichsleiter oder Gruppenmanager sollte Ihnen die Anforderung zugewiesen haben. Falls nicht, können Sie die Anforderung öffnen, um sie sich selbst oder jemandem in der Gruppe zuzuweisen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Hinweis: In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis: Anwender mit der Rolle sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller werden in aufgeführt **Mitarbeitende** Feld.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten für die juristische Anforderung oder deren Anlagen, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** die Unterzeichner für das Vertragsdokument und ihren Status.
7. Überprüfen Sie im Abschnitt „Aktivität“ die von der anfordernden Person angefragten Änderungen, und nehmen Sie im Vertragsdokument die erforderlichen Änderungen vor.
   Für die Vertragsdokumente im DOCX-Format
   - Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, können Sie die Dokumentüberarbeitung direkt aus dem externen Speicher bearbeiten und speichern.
   - Wenn der interne Speicher konfiguriert ist, laden Sie das Vertragsdokument herunter, bearbeiten, speichern Sie es, und laden Sie es mit der Option „Überarbeitung erstellen“ hoch.
8. Laden Sie das überarbeitete Vertragsdokument hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In **Dokumentüberarbeitungen** Klicken Sie auf die Registerkarte **Erstellen Sie Eine Überarbeitung** .

b. Klicken Sie im Dialogfeld „Überarbeitung hochladen“ auf den Link **Datei anhängen**, und laden Sie das überarbeitete Dokument hoch.

c. **Wahlweise:** Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, um Informationen zum angehängten Dokument bereitzustellen.

d. Wenn die angehängte Datei die letzte Überarbeitung ist und zur Überprüfung und Bestätigung an die anfordernde Person gesendet werden kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Als bereit markieren**.

e. Klicken Sie auf **Hochladen**.
Das angehängte Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Das Dokument wird auf der Registerkarte **Dokumentüberarbeitungen** aufgelistet.

9. Klicken Sie auf **Dokument senden**, um das Vertragsdokument, das als bereit markiert ist, an die anfordernde Person zu senden.

Ergebnis

Das aktualisierte Dokument wird zur Überprüfung an die anfordernde Person gesendet. Der Dokumentstatus wird auf „Dokument bereit“ aktualisiert.

Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument

Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument, um es zur Unterzeichnung zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Kontextmenü des Formulars.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** Aus der Dropdown-Liste.
4. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste aus.
5. Überprüfen Sie das Vertragsdokument auf der Registerkarte Vorschau.
Auf der Registerkarte „Vorschau“ wird das Vertragsdokument vom Typ PDF oder HTML im PDF-Format heruntergeladen, während das Vertragsdokument vom Typ ist Microsoft Word Wird im DOCX-Format heruntergeladen.
6. **Wahlweise:** Wenn Änderungen am Vertragsdokument vorgenommen werden müssen, senden Sie eine Change-Anforderung.

a. Von **Aktionen** Dropdown-Liste auswählen **Änderungen Anfordern** .

b. Geben Sie im Dialogfeld Change anfordern die Details ein, die Sie aktualisieren möchten.

c. Wählen Sie **Absenden**.
Die Change-Anforderung wird zur Überarbeitung im Vertragsdokument an die Rechtsabteilung übermittelt, und ihr Status wird in „in Arbeit“ geändert. Der Dokumentstatus des Vertragsdokuments wird auf „Interne rechtliche Überprüfung“ aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein beliebiger Benutzer aus der Rechtsabteilung kann die angeforderten Änderungen im Dokument vornehmen und das aktualisierte Dokument an Sie zurücksenden.

Hinweis: Sie können erst auf eine Dokumentvorschau zugreifen, wenn die Rechtsabteilung das überarbeitete Dokument zurücksendet.

Nächste Maßnahme

Wenn das Vertragsdokument abgeschlossen ist, senden Sie es zur Signatur, indem Sie auswählen **Zur Signatur senden** .

Signaturprozess für eine Anforderung an die Rechtsabteilung

Sie können entweder eine elektronische oder eine nasse (manuelle) Signatur für eine Anforderung an die Rechtsabteilung benötigen. Der Vertragsgenehmigungsprozess unterscheidet sich je nach ausgewähltem Signaturtyp.

- Elektronische Signatur: Ermöglicht Anwendern das elektronische Unterzeichnen von Vertragsdokumenten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren. Wählen Sie als Signaturtyp elektronische Signatur aus, wenn Sie auch ein Abschlusszertifikat generieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.
- Nasssignatur: Ermöglicht den Abschluss des Vertrags manuell und nicht elektronisch. Sie können dann das abgeschlossene Dokument hochladen. Weitere Informationen zum Hochladen des Dokuments finden Sie unter Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu.

Wenn das Vertragsdokument abgeschlossen ist, wird es an die Unterzeichner gesendet, damit es unterzeichnet wird.

Vertragsdokument wird zur Signatur übermittelt

Für Elektronische Signatur	Für Nasssignatur
• Der Dokumentstatus wird auf „zur Signatur gesendet“ aktualisiert, und der elektronische Signaturflow wird wie in ausgelöst Integration der Rechtsabteilung . Eine E-Mail-Benachrichtigung, dass das Vertragsdokument zur Signatur verfügbar ist, wird an den ersten Unterzeichner gesendet. Die E-Mail enthält einen Link zum Vertragsdokument, das der Unterzeichner über öffnen und signieren kann DocuSign Oder Adobe Sign Anbieter der elektronischen Signatur, wie in der Integration der elektronischen Signatur für die Rechtsabteilung konfiguriert. Der erste Unterzeichner ist derjenige, dessen Reihenfolgewert in der Liste der Unterzeichner auf den niedrigsten Wert in der Vertragsvorlagenregel festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren.	• Der Dokumentstatus wird in Ausstehende Signatur aktualisiert. • Eine E-Mail-Benachrichtigung wird mit dem angehängten Vertragsdokument an die Unterzeichner gesendet. • Die Unterzeichner drucken das Dokument aus, unterzeichnen es und geben es an die anfordernde Person zurück. • Die anfordernde Person der Rechtsabteilung lädt das Vertragsdokument im PDF-Format in die Anforderung hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsdokument wird zur Signatur übermittelt (Fortsetzung)

Für Elektronische Signatur	Für Nasssignatur
Eine E-Mail wird an den nächsten Unterzeichner gesendet, um die Unterzeichnung anzufordern, nachdem der erste den Vertrag unterzeichnet hat. • Unterzeichner können die Signaturanforderung akzeptieren oder ablehnen. Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichnen oder lehnen Sie einen Rechtsvertrag in einfachen Rechtsverträgen elektronisch ab.	

Unterzeichnen oder lehnen Sie einen Rechtsvertrag in einfachen Rechtsverträgen elektronisch ab

Als Unterzeichner können Sie ein Vertragsdokument überprüfen und unterzeichnen oder ablehnen, es zu signieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe gilt nur für Verträge, für die der Signaturtyp auf festgelegt ist **Elektronische Signatur** . Wenn der Vertrag eine feuchte (manuelle) Signatur erfordert, erhalten die Unterzeichner eine E-Mail mit dem Vertrag als Anhang, unterzeichnen ihn und geben ihn an die anfordernde Person zurück. Die anfordernde Person der Rechtsabteilung hängt dann das Vertragsdokument im PDF-Format an die Anforderung an.

Prozedur

1. Wählen Sie den Link in der E-Mail-Benachrichtigung aus.
2. Prüfen Sie das Vertragsdokument, und unterzeichnen Sie es, oder lehnen Sie die Unterzeichnung ab.

Ergebnis
Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse der Unterzeichnung des Vertragsdokuments bzw. der Ablehnung der Unterzeichnung.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Vertrags

Vertragsdokument unterzeichnen	Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnen
• Wenn weitere Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnen, wird es an den nächsten Unterzeichner in der Reihenfolge gesendet. Der Status des aktuellen Unterzeichners in der Anforderung wird von „Unterschrift ausstehend“ auf „Signiert“ aktualisiert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert.	• Das Vertragsdokument wird an die anfordernde Person zurückgesendet. Eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Unterzeichner das Signieren des Dokuments abgelehnt hat, wird an die anfordernde Person gesendet. Die anfordernde Person kann das Dokument überprüfen und Änderungen am Dokument anfordern und es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Vertrags (Fortsetzung)

Vertragsdokument unterzeichnen	Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnen
• Wenn der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird ein Datensatz für einen rechtsgültigen Vertrag erstellt. Der Dokumentstatus wird in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert. • Wenn die Systemeigenschaft `sn_lg_Contracts.enable_Execute_Contract_Audit_certificate` Ist auf festgelegt `Wahr` , Das Abschlusszertifikat wird generiert und an das abgeschlossene Vertragsdokument angehängt.	zur Unterzeichnung erneut an die Unterzeichner senden. Der Status „Unterzeichner“ in der Anforderung wird in „Abgebrochen“ geändert. • Der Dokumentstatus in der Anforderung wird von „Unterschrift ausstehend“ zu „Vertrag abgelehnt“ aktualisiert.

Nasssignatur-Workflow

Der Workflow für Nasssignatur wird ausgelöst, wenn eine Anforderung an die Rechtsabteilung mit dem Signaturtyp „Nasssignatur“ zur Unterzeichnung an die Unterzeichner gesendet wird.

Der Signaturtyp wird beim Senden einer Anfrage an die Rechtsabteilung angegeben. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung für eine Geheimhaltungsvereinbarung.

Der generische Workflow für die Nasssignatur kann wie folgt vorangehen.

Als Unterzeichner:

- Erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, in der Sie Ihre Signatur anfordern.
- Öffnen Sie das Vertragsdokument, das an die E-Mail angehängt ist.
- Drucken Sie den Vertragsanhang.
- Signieren Sie den Vertragsausdruck, und senden Sie ihn an die anfordernde Person zurück.

Als anfordernde juristische Person:

- Generieren Sie nach Erhalt des unterzeichneten Vertragsdokuments von allen Unterzeichnern eine digitale Kopie im PDF-Format.
- Hängen Sie die digitale Kopie des Vertragsdokuments an die Anforderung an die Rechtsabteilung an. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu.

Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu

Fügen Sie als anfordernde Person der Rechtsabteilung die digitale Version dem Datensatz der Anforderung an die Rechtsabteilung hinzu, sobald sie das unterzeichnete Vertragsdokument von den Unterzeichnern erhalten hat.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine PDF-Version des unterzeichneten Vertrags.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Mitarbeiter-Center, Sie können eine Anfrage an die Rechtsabteilung übermitteln, indem Sie zu navigieren Mitarbeiter-Center Portal und Anforderung aus auswählen **Rechtliche Services** > **Rechtliche Services durchsuchen** Menü.

2. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Kontextmenü des Formulars.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** Aus der Dropdown-Liste.
4. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste aus.
5. Wählen Sie Aus **Vertrag Hochladen** Und navigieren Sie zur Datei.
6. Wählen Sie **Öffnen**.
7. Wenn Sie eine falsche Datei hochgeladen haben, laden Sie das richtige Dokument hoch, indem Sie auswählen **Laden Sie Den Vertrag Erneut Hoch** Von **Aktionen** Dropdown-Liste.
8. Wählen Sie Aus **Schließen Sie Abgeschlossen** Zum Schließen der Anforderung an die Rechtsabteilung.

   Hinweis: Sie können keine Änderungen an der Anforderung an die Rechtsabteilung vornehmen, nachdem die Anforderung an die Rechtsabteilung geschlossen wurde.

Ergebnis

Wenn die Anforderung an die Rechtsabteilung geschlossen wird, wird eine E-Mail mit dem endgültigen Vertragsdokument an die Unterzeichner gesendet.

Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen

Mitglieder des Vertriebsteams können juristische Anforderungen zur Überprüfung von Verkaufsverträgen einreichen, wenn sie rechtliche Beratung bei Kundenanfragen benötigen, die von Kunden bereitgestellten Nutzungsbedingungen lesen oder juristische Hilfe einholen müssen. Das Team der Rechtsabteilung kann den Verkaufsvertrag überprüfen und die angeforderte Unterstützung in Vertragsfragen bieten.

Features

- Weiterleitung von Anforderungen an die Rechtsabteilung für Änderungen an Standardverträgen und Genehmigungen bei Bedarf für Inhaltsänderungen.
- Konfigurierbare Abwehrregeln, um vordefinierte rechtliche Anleitungen basierend auf den CRM-Daten bereitzustellen, z. B. Account-Segment und Jobangebotsgröße.
- Ad-hoc-Genehmigungen für Vertragsentwürfe.
- Repository für Rechtsverträge mit Metadaten unterzeichneter Vertragsdokumente.

Anforderung zur Kaufvertragsprüfung einrichten

Der Administrator muss die folgenden Elemente einrichten, damit die Mitglieder des Vertriebsteams ihre zugewiesenen Vertriebskonten und Verkaufschancen sehen können, während sie juristische Anforderungen zur Kaufvertragsprüfung übermitteln:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren
- Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen
- Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen – Workflow

Als Mitglied des Vertriebsteams können Sie eine juristische Anforderung an die Rechtsabteilung einreichen, um rechtliche Unterstützung in Bezug auf die Vertriebsverträge für Verkaufschancen oder Accounts zu erhalten, für die Sie zuständig sind. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Absenden** klicken, sucht das System nach einer Ablenkungsregel, die seine definierten Bedingungen mit den in der Anforderung eingegebenen Informationen abgleicht.

- Wenn die Bedingungen in Abweisungsregeln nicht mit den Details der Anforderung übereinstimmen, wird die juristische Anforderung übermittelt und der juristischen Gruppe für Vertriebsverträge zugewiesen.
- Wenn die Bedingungen einer Abweisungsregel den Details der Anforderung entsprechen, wird der vorkonfigurierte Text der rechtlichen Hinweise in einem Dialogfeld angezeigt. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:
  - Folgen Sie den Anweisungen, und brechen Sie die Übermittlung der juristischen Anforderung ab.
  - Geben Sie die entsprechenden Gründe unter **Geschäftliche Gründe** an, und übermitteln Sie die Anforderung.

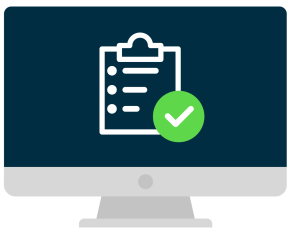
Die Rechtsabteilung kann die angeforderten Änderungen verwalten und verarbeiten, sodass die notwendigen Änderungen am Vertragsdokument an einer zentralen Stelle vorgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Simple Contracts – Workflow für Geheimhaltungsvereinbarungen

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.



Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is ready to be signed.



Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?
Data Processing addendum

*Account
A. Datum Corporation

Opportunity
2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity
2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date
2022-05-04

Additional information

Add attachments

Automatische Übersetzung

Juristische Anforderungen zur Überprüfung des Verkaufsvertrags übermitteln

Senden Sie eine juristische Anforderung an die Rechtsabteilung zur Überprüfung und rechtlichen Unterstützung für einen Vertriebsvertrag.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.sales_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Anforderung auf Überprüfung eines Verkaufsvertrags einreichen, um sich an einen Rechtsbeistand zu wenden, eine Antwort auf Kundenfragen zu erhalten oder die von Kunden bereitgestellten Nutzungsbedingungen überprüfen zu lassen.

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Aufnahmeformular zur Überprüfung des Vertriebsvertrags zu.

Option	Beschreibung
Verwenden **Mitarbeiter-Center**	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Auswahlvorgang **Rechtsabteilung** > **Durch suchen Sie alle Rechtsabteilung** Aus dem Header. **c.** Suchen und öffnen Sie **Überprüfung Des Vertriebsvertrags** Anforderungselement.
Verwenden **Serviceportal Für Rechtsangelegenheiten**	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie **Servicekatalog**. **c.** Suchen und öffnen Sie **Überprüfung Des Vertriebsvertrags** Anforderungselement.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Aufnahmeformular für Kaufvertragsprüfung

Feld	Beschreibung
Was beinhaltet Ihre Anforderung?	Kategorie des Vertrags. Wenn die erforderliche Kategorie nicht aufgeführt ist, wählen Sie **Andere** aus.
Geben Sie bei Auswahl von „Andere“ Details an.	Details der Kategorie. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Andere** unter **Was beinhaltet Ihre Anforderung?** ausgewählt wird.
Account	Vertriebs-Accounts, für die Sie zuständig sind, abgerufen aus dem Microsoft Dynamics CRM-System. **Hinweis:** Nur das Vertriebskonto, dem Sie zugewiesen wurden, wird aufgeführt.
Möglichkeit	Liste der aktiven Verkaufschancen, die dem ausgewählten Account zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn dem ausgewählten Account keine Verkaufschance zugeordnet ist, lassen Sie das Feld leer. **Hinweis:** Nur die Verkaufschancen, denen Sie zugewiesen wurden, sind aufgeführt.
Geschäftsabschlussdatum	Erwartetes Abschlussdatum der Verkaufschance, abgerufen aus dem CRM-System. Sie können das Abschlussdatum der Transaktion nach Bedarf auf ein beliebiges zukünftiges Datum ändern.
Zusätzliche Informationen	Zusätzliche Informationen zum Kaufvertrag.

3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ (), um eine Anlage zur Anforderung hochzuladen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System sucht nach Ablenkungsregeln, um eine Anleitung basierend auf den eingegebenen Informationen bereitzustellen.
   - Wenn die Bedingungen in Abweisungsregeln nicht mit den Details der Anforderung übereinstimmen, wird die juristische Anforderung übermittelt.
   - Wenn die Bedingungen einer Abweisungsregel den Details der Anforderung entsprechen, wird der vorkonfigurierte Text der rechtlichen Hinweise in einem Dialogfeld angezeigt. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:
     - Folgen Sie den Anweisungen, und brechen Sie die Übermittlung der juristischen Anforderung ab.
     - Geben Sie die entsprechenden Gründe unter **Geschäftliche Gründe** an, und übermitteln Sie die Anforderung.

Ergebnis
Die juristische Anforderung wird erstellt und der juristischen Gruppe für Vertriebsverträge zugewiesen.

Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen bearbeiten

Als Mitglied des juristischen Supportteams für Verträge können Sie ein Vertriebsvertragsdokument gemäß den angeforderten Änderungen überprüfen und überarbeiten. Laden Sie das überarbeitete Dokument in die Anforderung hoch und senden Sie es aus der Anforderung direkt an die anfordernde Person.

Vorbereitungen
Der Praxisbereichsleiter oder Gruppenmanager sollte Ihnen die Anforderung zugewiesen haben. Falls nicht, können Sie die Anforderung öffnen, um sie sich selbst oder jemandem in der Gruppe zuzuweisen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis: Anwender mit der Rolle sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller werden in aufgeführt **Mitarbeitende** Feld.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten für die juristische Anforderung oder deren Anlagen, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
6. Überprüfen Sie im Abschnitt „Aktivitätenstrom“ die von der anfordernden Person angefragten Änderungen und nehmen Sie im Vertragsdokument die erforderlichen Änderungen vor.
7. **Wahlweise:** Im Center für Rechtsangelegenheiten per E-Mail kommunizieren mit der anfordernden Person oder anderen Stakeholdern.
8. Laden Sie das angehängte Vertragsdokument herunter, um die von der anfordernden Person angeforderten Änderungen vorzunehmen.
9. **Wahlweise:** Wenn die finale Fassung des Vertriebsvertrags vorliegt, erstellen Sie einen Repository-Datensatz für den rechtsgültigen Vertrag, um das Dokument zu speichern.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsgültige Verträge** auf **Neu**.
   Das Formular „Rechtsgültiger Vertrag“ wird angezeigt, in dem die meisten Felder automatisch über die Felder der juristischen Anforderung ausgefüllt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Laden Sie das aktualisierte Vertragsdokument hoch.

Vertragsdokument hochladen

Option	Schritte
Vertragsdokument in Anforderung hochladen	Hängen Sie die Vertragsdokumentdatei im Abschnitt **Anhänge** an. ▪ Wenn Sie zum ersten Mal eine Datei anhängen, klicken Sie auf **Durchsuchen**. ▪ Wenn Sie zusätzliche Dateien anhängen, klicken Sie auf das Symbol „Anhänge hinzufügen“ (+).
Vertragsdokument in externen Speicher hochladen und zugehörigen Link hinzufügen	Geben Sie im Feld **Unterzeichneter Vertrag** die URL des Vertragsdokuments ein, das in das externe Speichersystem hochgeladen wurde.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

10. Nachdem Sie die juristische Anforderung gelöst haben, schließen Sie die Anforderung, indem Sie auf **Abschließen** klicken.

Anforderungen zur Vertragsprüfung von Drittparteien

Mitarbeiter können Anfragen an die Rechtsabteilung zur Überprüfung von Drittparteiverträgen durch die Rechtsabteilung übermitteln.

Features

Drittpartei-Überprüfungsanforderungen umfassen die folgenden Funktionen:

- Integrationen elektronischer Signaturen mit Adobe Sign Und DocuSign.
- Unterstützung für das Speichern von Vertragsdokumenten in Ihrem ServiceNow Instanz oder externe Speichersysteme wie Microsoft OneDrive Und Google Drive.
- Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Unterstützung für eine konfigurierbare Systemeigenschaft (sn_lg_Contracts.enable_Execute_Contract_Audit_certificate), um eine Abschlusszertifizierung zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

Drittpartei-Vertragsüberprüfungsanforderung – Workflow

Als Erfüller für die Rechtsabteilung können Sie an den zugewiesenen Überprüfungsanforderungen von Drittparteien arbeiten, indem Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Überprüfen Sie das Vertragsdokument, das an die Anforderung an die Rechtsabteilung angehängt ist, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
- Senden Sie das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte zur Überprüfung direkt aus Center für Rechtsangelegenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Antworten von Drittparteikontakten im Aktivitätenstrom der Anforderung an die Rechtsabteilung an.

  Möglicherweise sind mehrere Iterationen von Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien abgeschlossen wird.

- Füllen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatur-System aus, indem Sie Pflichtfelder hinzufügen und es zur Signatur senden
- Senden Sie das Vertragsdokument zur elektronischen Signatur an die erforderlichen Unterzeichner (intern und extern).

Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben, wird es im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem. Die anfordernde Person und Mitglieder der Rechtsabteilung können über das Repository für Rechtsverträge auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung zur Überprüfung des Vertrags durch eine Drittpartei

Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung zur Überprüfung von Drittparteiverträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können eine Anforderung zur Überprüfung eines Drittparteivertrags einreichen, um einen Rechtsbeistand einzubeziehen, Antworten auf Fragen von der Drittpartei zu erhalten oder die von ihr bereitgestellten Nutzungsbedingungen überprüfen zu lassen.
- Das Abschlusszertifikat wird nur generiert, wenn Sie die Systemeigenschaft konfiguriert haben `sn_lg_Contracts.enable_Execute_Contract_Audit_certificate` . Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Aufnahmeformular für die Überprüfung von Drittpartei-Verträgen zu.

Option	Beschreibung
Verwenden **Mitarbeiter-Center**	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Auswahlvorgang **Rechtsabteilung** > **Durch suchen Sie alle Rechtsabteilung** Aus dem Header. **c.** Suchen und öffnen Sie **Überprüfung des Drittpartei-Vertrags** Anforderungsele–ment.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Verwenden Serviceportal Für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie **Servicekatalog**. **c.** Suchen und öffnen Sie **Überprüfung des Drittpartei-Vertrags** Anforderungselement.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Überprüfung von Drittpartei-Verträgen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Überprüfung von Drittpartei-Vertrag“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Eine rechtliche Anforderung zur Überprüfung des angehängten Drittpartei-Vertragsdokuments wird im Status Neu erstellt.
Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen der Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Zeigen Sie Details zur Anforderung an die Rechtsabteilung an, und verfolgen Sie sie.

Nächste Maßnahme

Als Mitglied des Vertragsunterstützungsteams der Rechtsabteilung können Sie an der Anforderung arbeiten, um den Vertrag zu überprüfen und zu unterzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine TPC-Überprüfungsanforderung.

Ändern Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung

Ändern Sie als Anwender der Rechtsabteilung eine Anforderung an die Rechtsabteilung, um die Details der Anforderung zu aktualisieren oder das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version zu ersetzen.

Vorbereitungen

Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich im Status „Neu“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie zu navigieren Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Portal und Auswahl **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.
3. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
4. Wählen Sie auf der Seite Standardticket im Menü Aktionen die Option aus **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktualisieren Sie die Details der Anforderung, oder ersetzen Sie das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Datensatzes.

Bearbeiten Sie eine TPC-Überprüfungsanforderung

Als Mitglied des Support-Teams für Rechtsverträge überprüfen und überarbeiten Sie ein Vertragsdokument von Drittparteien. Sie können das überarbeitete Dokument per E-Mail an Stakeholder senden, um die Überarbeitungen zu überprüfen, und dann das fertige Dokument innerhalb der Anforderung an die Rechtsabteilung zur E-Signatur senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Hinweis: In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie Aus Das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.

Optionen	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten. **c.** Wenn Ihnen die Anforderung neu zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit Beginnen** Um mit der Bearbeitung der Anforderung zu beginnen. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung lautet „in Arbeit“, und das Dokument ist „rechtliche Überprüfung“.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

Hinweis: Anwender mit der Rolle sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller werden in aufgeführt **Mitarbeitende** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

5. In **Dokumentüberarbeitungen** Registerkarte alle Überarbeitungen des Vertragsdokuments verwalten.

Option	Schritte
Dient zum Überprüfen einer vorhandenen Dokumentüberarbeitung	○ Wählen Sie den Namen des Dokuments aus, um den Dokumentüberarbeitungs–datensatz zu öffnen. ○ Um eine Vorschau der Datei anzuzeigen, klicken Sie auf den Dateinamen im **Dokument** Feld. ○ Klicken Sie zum Herunterladen der Datei auf das Download-Symbol (⇩). ○ Um die Dokumentüberarbeitung als be–reit zu markieren, wählen Sie aus **Bereit** .
Um eine weitere Dokumentüberarbeitung zu erstellen	Erstellen Sie eine weitere Dokumentüberarbeitung, wenn in der neuesten Version des Dokuments weitere Änderungen erforderlich sind. **a.** Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Eine Überarbeitung** . Das Dialogfeld Überarbeitung erstellen wird angezeigt. **b.** In **Erstellen Sie eine Überarbeitung aus** Wählen Sie den Speicherort des Doku–ments aus. ▪ **Computer** : Wählen Sie eine Datei aus Ihrem lokalen System aus. Klicken Sie Auf **Datei Anhängen** Und laden Sie eine Datei hoch. ▪ **Aktivität** : Wählen Sie einen Anhang aus dem Aktivitätenstrom aus. Alle Da–teien, die an eingehende E-Mails ange–hängt sind, werden in aufgeführt **Dokument** Feld. ▪ **Online** : Wählen Sie eine Datei aus, die in gespeichert ist Konfiguriertes externes Speichersystem . **c.** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument in hinzu **Arbeitsnotizen** Feld. Diese Informationen werden dem Aktivi–tätenstrom zusammen mit dem Anhang hinzugefügt. **d.** Um das Dokument zur Überprüfung oder zum Senden zur E-Signatur bereit zu machen, wählen Sie aus **Bereit** . **e.** Klicken Sie auf **Erstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	Das Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Die Dokumentüberarbeitung wird in aufgeführt **Dokumentüberarbeitungen** Registerkarte.

Hinweis: Wenn Sie die aktuelle Dokumentüberarbeitung als bereit markieren, werden alle vorherigen Dokumentversionen gelöscht, die als bereit markiert wurden.

6. **Wahlweise:** Senden Sie das Dokument zur Ad-hoc-Genehmigung Wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
7. Senden Sie eine E-Mail an Stakeholder, damit das ausgefüllte Vertragsdokument überprüft und die Änderungen bestätigt werden.
   a. Klicken Sie Auf **E-Mail Verfassen** .
   b. In **Neuer E-Mail-Entwurf** Fügen Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger in hinzu **Bis** , **CC** , Und **BCC** Felder nach Bedarf.
   Die **Bis** Das Feld ist mit der E-Mail-Adresse des Ansprechpartners der Drittpartei, die in der Anforderung eingegeben wurde, und dem ausgefüllt **CC** Feld mit der E-Mail-ID der anfordernden Person
   c. Geben Sie den Betreff der E-Mail in ein **Betreff** .
   Die Kurzbeschreibung der Anforderung wird standardmäßig ausgefüllt.
   d. In **Anhänge** Klicken Sie auf das Feld **+Datei Hinzufügen** Link, um die Dokumente hinzuzufügen, und wählen Sie dann die Quelle der Datei aus.
   Wenn Sie eine Vertragsdokumentüberarbeitung als bereit markiert haben, wird sie standardmäßig an die E-Mail angehängt.
   e. Geben Sie die Nachricht in den E-Mail-Text ein.
   f. Klicken Sie Auf **E-Mail Senden** Um die E-Mail sofort zu senden, oder **Als Entwurf speichern** Um es später zu senden.
8. In **Unterzeichner** Fügen Sie Unterzeichner hinzu, an die der Vertrag zur E-Signatur gesendet wird.
9. Wenn alle Stakeholder eine Überarbeitung des Vertragsdokuments vereinbart haben, klicken Sie auf **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** Um das Dokument vorzubereiten und zur E-Signatur an die Unterzeichner zu senden.

   Hinweis: Wenn Sie auswählen **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** , Das Dokument wird im konfigurierten E-Signatursystem geöffnet.
   - Bei DocuSign wird das Dokument automatisch im E-Signatur-Portal geöffnet, ohne dass eine Anmeldung erforderlich ist.
   - Für Adobe Sign müssen Sie sich beim E-Signatur-Portal anmelden, um das Dokument zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Dokumentstatus wird von interne Überprüfung der Rechtsabteilung in Vorbereitung auf Signatur aktualisiert.

10. Füllen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatursystem aus, und senden Sie es zur Signatur.
    a. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an, um sicherzustellen, dass der Inhalt korrekt ist.
    b. Fügen Sie die erforderlichen Felder einschließlich des Felds Signatur hinzu.
    c. Klicken Sie auf **Senden**.
    Ein E-Signatur-Umschlag wird erstellt und an alle Unterzeichner gesendet. Wenn das System eine Erfolgsbenachrichtigung vom Anbieter der elektronischen Signatur erhält, wird der Dokumentstatus von „Signatur vorbereiten“ zu „Signatur ausstehend“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

1. Unterzeichner können und überprüfen Signieren oder ablehnen, um das Vertragsdokument zu signieren .
2. Sie können den Dokumentstatus in der Anforderung überprüfen.
    - Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnen, wird der Dokumentstatus auf „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert. A Datensatz des Repository für Rechtsverträge Wird erstellt, an dem das signierte Dokument angehängt oder verknüpft wird. Sie können auch über auf den Datensatz des Repository für Rechtsverträge zugreifen **Rechtsverträge** Registerkarte.
    - In **Unterzeichner** Registerkarte wird der Status aller Unterzeichner in signiert aktualisiert.
    - Wenn ein Unterzeichner das Vertragsdokument nicht unterzeichnet, wird der Dokumentstatus auf „Vertrag abgelehnt“ aktualisiert.Wenn weitere Änderungen im Vertragsdokument erforderlich sind, aktualisieren Sie es, und senden Sie es erneut zur Unterzeichnung an die Unterzeichner.
3. Wenn der Vertrag von allen Parteien unterzeichnet wurde, können Sie dies tun Schließen Sie die Anforderung Durch Klicken **Schließen Sie Abgeschlossen.**

Brechen Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung ab

Brechen Sie eine Drittpartei-Vertragsanforderung ab, wenn sie nicht mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Wichtig: Durch das Abbrechen einer Vertragsanforderung an die Rechtsabteilung, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Wählen Sie auf der Seite Standardticket im Menü Aktionen die Option aus **Anforderung Abbrechen** .
4. Geben Sie im Dialogfeld Kommentare ein, um zu erklären, warum die Anforderung abgebrochen wurde.
5. Wählen Sie Aus **Bestätigen Sie Den Abbruch** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Anforderung wird abgebrochen, und die zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Die Stornierungskommentare werden in angezeigt **Aktivität** Registerkarte der Anforderung.
- Der Dokumentstatus ändert sich in Vertrag storniert.
- Die an die Unterzeichner gesendete Dokumentsignatur wird abgebrochen, um das weitere Signieren zu blockieren. Die Unterzeichner erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Anforderung an die Rechtsabteilung abgebrochen wurde.

Verwalten Sie Einfache Verträge Der Rechtsabteilung

Als Administrator arbeiten Sie an der Verwaltung der Vorlagen für Rechtsverträge und Rechtsverträge.

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage vom Typ Microsoft Word

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage, um alle Änderungen widerzuspiegeln, die in die Vorlage aufgenommen werden müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Ändern Sie die Felder im Formular.

Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie die Vorlagenfeldzuordnung importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein sein Microsoft Word(.docx) Dokument und muss gültige Inhalts-Controller haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Beim Signieren mit einer ServiceNow-Anwendung oder der Adobe Sign-Anwendung: Wenn in kein Wert ausgewählt ist **Vorlagendatumsformat** , Der in angegebene Wert **Template_date_Format** Systemeigenschaft wird berücksichtigt. Wenn beides **Vorlagendatumsformat** Und **Template_date_Format** Systemeigenschaft ist leer. Der Wert im Feld Datumsformat aus dem Anwenderprofil des Service Desk-Mitarbeiters wird berücksichtigt. ◦ Beim Signieren mit einer DocuSign-Anwendung: Das in den Signatureinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird als überbewertet betrachtet **Vorlagendatumsformat** In der konfigurierten Word-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden sollen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ◦ Vorlagensprache ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist „keine“. ◦ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn Sprach-Plugins auf installiert sind ServiceNow Instanz.
Status	Der Status wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.

4. In **Vertragstyp** Wählen Sie nur eine Kategorie des Vertragstyps aus.
   Wenn Sie eine Vorlage für die Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie aus **Geheimhaltungsvereinbarung** Als Vertragstyp.
5. Wählen Sie Aus **Dokument Analysieren** Dient zum Extrahieren von geänderten Inhalten, die durch die Inhaltssteuerung aus dem importierten Dokument markiert wurden.
   Alle neu hinzugefügten Inhaltssteuerelemente werden unter Vorlagenzuordnungen aufgeführt.
6. Ordnen Sie alle neuen Metadaten zu, die während der Analyse gefunden wurden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen für die Vorlage für Rechtsverträge.
7. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um die Änderungen zu speichern.

Vorschau eines Vertragsdokuments für eine Word-Dokumentvorlage anzeigen

Zeigen Sie das endgültige Formular eines Vertragsdokuments an, dessen Inhaltssteuerelemente durch die Werte der Variablen ersetzt werden, oder geben Sie Werte von Skripts zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Wählen Sie **Vorschau**.
4. Wählen Sie im Fenster „Vorschaudokument“ das Symbol „Suche mit Liste“ aus
5. Wählen Sie eine Rechtsvertragsanforderung aus der Liste aus, für die Sie ein Beispiel für ein Vertragsdokument generieren möchten.
6. Wählen Sie Aus **Vorschau Generieren** Und schließen Sie das Popup-Fenster „Vorschaudokument“.
7. In **Verwalten Sie Anhänge** Feld auswählen **Anzeigen** Zum Anzeigen des Dokuments.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie den Dokumentlink aus, um es herunterzuladen.
9. **Wahlweise:** Ändern Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie Änderungen vornehmen möchten.

Unterzeichnete Vertragsdokumente in der Vorschau anzeigen und herunterladen

Ein unterzeichnetes Vertragsdokument können Sie in der Vorschau anzeigen und herunterladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn alle Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet haben, wird es berücksichtigt Das endgültige Vertragsdokument und In gespeichert Rechtsvertrag Tabelle [sn_lg_Contracts_Repository].

Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Ein Vertragserfüller kann Vertragsdokumente erstellen, anzeigen und aktualisieren.
- Nur ein Vertragsadministrator kann Vertragsdokumente löschen.
- Anfordernde Personen können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die juristische Anforderung eingereicht haben.
- Anwender können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie gelten Sind in enthalten Die Beobachtungsliste der entsprechenden Anfragen an die Rechtsabteilung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie Aus Das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Einfache Verträge** , Wählen Sie aus **Rechtsverträge** .
4. In der Liste der Rechtsverträge Wählen Sie aus Ein Unternehmensname zum Öffnen des Vertrags.
5. Überprüfen Sie das Vertragsdokument und die zugehörigen Anforderungsdetails.
6. **Wahlweise:** Laden Sie das Vertragsdokument herunter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Externer Integrationsstatus	Aktion
Aktiv und veröffentlicht	Wählen Sie den Link in der Liste signierter Vertrag in aus **Details** Registerkarte
Nicht verfügbar	**a.** Wählen Sie in der Seitenleiste von Coun–sel Assist das Anhangssymbol aus. **b.** Wählen Sie im Abschnitt Anhänge das Aktionssymbol (⋮) Und dann auswählen **Herunterladen** .

- Wenn eine externe Integration aktiv und veröffentlicht ist, Öffnen Sie den externen Speicherort, um das Vertragsdokument herunterzuladen Auswählen Der Link in Unterzeichneter Vertrag Liste In Die **Details** Registerkarte .
- Wenn Ein Externe Speicherintegration ist nicht verfügbar, Wählen Sie aus Das Anhangssymbol ich n die Seite „Counsel Assist“ Leiste und klicken Sie dann im Abschnitt Anhänge auf das Aktionssymbol (⋮) Und wählen Sie aus **Herunterladen** .

Erstellen Sie eine Word-Dokumentvertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage

Erstellen Sie eine neue Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage, wenn Sie nur eine kleine Variation des Inhalts einer vorhandenen Vorlage benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie die Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Vorlagenüberarbeitung wird mit den Daten im Zusammenhang mit Teilnehmern und Vorlagenzuordnungen erstellt.
4. **Wahlweise:** Importieren Sie Vorlagenfeldzuordnungen aus einem Microsoft Word Dokument mit Inhaltssteuerelementen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.

   a. In **Dokument** Feld auswählen **Aktualisieren** .

   b. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** .

   c. Wählen Sie eine Datei aus, und wählen Sie aus **Ok** .

   d. Wählen Sie Aus **Dokument analysieren**
   - Das Dokument wird analysiert.
   - Die bereits vorhandenen Metadaten werden beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Metadaten, die zuvor vorhanden waren, aber bei der letzten Analyse nicht gefunden wurden, werden gelöscht.
- Die neuen Metadaten werden hinzugefügt.

Eine neue Datei wird in die Vertragsvorlage hochgeladen.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie alle neuen Metadaten zu, die während der Analyse gefunden wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen für die Vorlage für Rechtsverträge.

Legal Simple Contracts – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Legal Simple Contracts verwenden.

Mit Legal Simple Contracts installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Legal Simple Contracts werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertrags-Administrator [sn_lg_contracts.contracts_admin]	Anwendungsspezifische Administratorrolle für die App Legal Simple Contracts mit Administratorzugriff auf die App und vollständigem Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
Vertragskonfigurator [sn_lg_contracts.contracts_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie Dokumentvorlagen, internen Unterzeichnern und Vorlagenregeln. Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von juristischen Anforderungen und rechtlichen Angelegenheiten.	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user
Vertragserfüller [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener Vertragsanforderungen.	sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertriebsanwender [sn_lg_contracts.sales_user]	Bietet Lesezugriff auf Daten zu Verkaufschancen und Accounts.	sn_lg_ops.legal_user

Geplante Datenimporte

Installierte geplante Datenimporte

Geplante Datenimporte	Beschreibung
Sales Representatives Scheduled Data Import (Vertriebsvertreter # geplanter Datenimport)	Ruft alle Vertriebsmitarbeiter-Daten aus dem CRM-System in die Tabelle „Vertriebsmitarbeiter“ [sn_lg_contracts_sales_representative] ab. Das ist der wichtigste geplante Datenimportauftrag, der einmal täglich zur festgelegten Zeit ausgeführt werden soll.
Sales Accounts Scheduled Data Import (Vertriebs-Acounts # geplanter Datenimport)	Überträgt Accounts, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet sind, in die Tabelle „Vertriebsaccount“ [sn_lg_contracts_sales_account]. Dieser Auftrag wird ausgeführt, nachdem der Auftrag „Sales Representatives Scheduled Data Import“ (Vertriebsvertreter – geplanter Datenimport) abgeschlossen ist.
Sales Opportunities Scheduled Data Import (Verkaufschancen # geplanter Datenimport)	Überträgt Verkaufschancen, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet sind, in die Tabelle „Verkaufschance“ [sn_lg_contracts_sales_opportunity]. Dieser Auftrag wird ausgeführt, nachdem der Auftrag „Sales Accounts Scheduled Data Import“ (Vertriebs-Acounts – geplanter Datenimport) abgeschlossen ist.

Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vertragsanforderungszuordnung [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	Speichert die Details der Beziehung zwischen einer Anforderung in der Tabelle „Allgemeiner Vertragssupport“ [sn_lg_ops_general_contract_support] und einem Vertragsdatensatz in der Tabelle „Rechtsgültiger Vertrag“ [sn_lg_contracts_repository].
Vertragsvorlagenregel [sn_lg_contracts_template_rule]	Speichert Regeln zum Identifizieren eines Vorlagenvertragsdokuments basierend auf den Eingabedaten in einer Anforderung. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Vertragstyp	Speichert die Vertragstypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_lg_Contracts_type]	
Abweisungsregel [sn_lg_contracts_deflection_rule]	Speichert Abweisungsregeln für Vertriebsvertragsprüfungen, um den Anforderern eine Lösung basierend auf den in der Anforderung eingegebenen Informationen bereitzustellen, ohne dass die Anforderung übermittelt werden muss. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Dokumentüberarbeitung [sn_lg_contracts_contract_draft]	Speichert den ersten Entwurf und andere Überarbeitungen eines Vertragsdokuments für eine juristische Anforderung.
Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_repository]	Dient als Speicher aller unterzeichneten Vertragsdokumente.
Vertriebsaccount [sn_lg_contracts_sales_account]	Speichert Informationen über Vertrieb-Accounts, die Vertriebsmitarbeitern gehören.
Vertriebskonto-Importsatz [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Bereitstellungstabelle für Vertriebs-Account-Datensätze, die aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen wurden.
Sales Dynamics-Bereitstellungsdaten [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	Speichert Daten, die aus dem CRM-System importiert wurden. Die Daten werden mit einem geplanten Importsatzauftrag aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen.
Verkaufschance [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	Speichert alle Verkaufschancen, die Verkaufs-Accounts zugeordnet sind. Die Daten werden mit einem geplanten Importsatzauftrag aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen.
Verkaufschancen-Importsatz [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Bereitstellungstabelle für Verkaufschancendatensätze, die aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen wurden.
Vertriebsmitarbeiter [sn_lg_contracts_sales_representative]	Speichert Vertriebsmitarbeiter, die vom CRM-System empfangen wurden. Die Daten werden mit einem täglich ausgeführten geplanten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Importsatzauftrag aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen.
Vertriebsmitarbeiter-Importsatz [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Bereitstellungstabelle für Vertriebsmitarbeiterdatensätze, die aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen wurden.
Signierer [sn_lg_contracts_signer]	Speichert Informationen von internen und externen Unterzeichnern.
Unterzeichnerkonfiguration [sn_lg_contracts_signer_config]	Speichert die Zuordnung zwischen einem internen Unterzeichner und dem Teilnehmerfeld einer Dokumentvorlage.
Unterzeichneraufgabe [sn_lg_contracts_signer_task]	Speichert alle Unterzeichnerinformationen, einschließlich der Reihenfolge der Unterzeichner zum Unterzeichnen des Vertragsdokuments und des aktuellen Unterzeichnungsstatus einer Anforderung.

Formular „Überprüfung von Drittpartei-Vertrag“

Das Formular „Überprüfung von Drittparteiverträgen“ wird verwendet, um eine Anforderung an die Rechtsabteilung zu übermitteln, damit die Drittparteiverträge überprüft werden.

Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung zur Überprüfung des Vertrags durch eine Drittpartei.

Formular „Überprüfung von Drittpartei-Vertrag“

Feld	Beschreibung
Gilt dies für einen Lieferanten, Kunden oder Partner?	Drittparteityp, mit dem der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Vertragszweck	Betreff und Zweck des Vertrags.
Vertragstyp	Typ des Vertrags. Im Feld werden nur aktive Vertragstypen aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertragstyp.
Vertragsdokument hochladen	Vertragsdokument, das von der Rechtsabteilung überprüft werden soll.
Offizieller Name des Unternehmens	Offizieller Name der Drittpartei, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Erwartetes Abschlussdatum	Datum, bis zu dem die Vertragsüberprüfung abgeschlossen sein muss.
Name des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	Name der Person aus der Drittpartei, die der Ansprechpartner ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Überprüfung von Drittpartei-Vertrag“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	E-Mail-Adresse des Ansprechpartners.

Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“

Das Formular „Word-Vorlage – neuer Datensatz“ wird zum Erstellen einer Dokumentvorlage verwendet.

Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie die Vorlagenfeldzuordnung importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein sein Microsoft Word(.docx) Dokument und muss gültige Inhalts-Controller haben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem hinzu Microsoft Word Dokument.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt oder den Anhang generiert.
Vorlagensprache	Wählen Sie eine Sprache aus der Dropdown-Liste aus. **Hinweis:** Obwohl dieses Feld nicht als obligatorisch markiert ist, ist es erforderlich, die Vorlage zu verarbeiten.
Vertragstyp	Der Typ des Vertrags, der mit der Word-Dokumentvorlage generiert wird. Wenn Sie beispielsweise eine Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie Geheimhaltungsvereinbarung als Vertragstyp aus. **Hinweis:** Obwohl dieses Feld nicht als obligatorisch markiert ist, ist es erforderlich, die Vorlage zu verarbeiten.
Status	Der Status wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.
Startdatum	Datum, an dem die Word-Dokumentvorlage gültig wird. Die Angabe eines Startdatums hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** Ist ausgewählt.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Word-Dokumentvorlage gültig ist. Die Angabe eines Enddatums hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Word-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn die Werte in **Startdatum** Und **Enddatum** Felder sind leer. Die Vorlage ist immer gültig. **Hinweis:** Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** Ist ausgewählt.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten

Die ServiceNow® Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Die Anwendung bietet einen Mechanismus, um eine Datenschutzbewertungsanforderung zu stellen, um datenschutzbezogene Bedenken zu lösen.

Als anfordernde Person der Rechtsabteilung können Sie einen einreichen **Datenschutzbewertung** Anfordern und nachverfolgen.

Als Erfüller für die Rechtsabteilung können Sie in einem zentralen zusammenarbeiten **Center Für Rechtsbeistand** Um Datenschutzbewertungsanforderungen zu bearbeiten und sie zu lösen.

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten.

Einrichten

Installieren Sie die Anwendung, und richten Sie Praxisbereiche, Aufnahmeformulare und andere Konfigurationen ein.

Anforderung zur Datenschutzbewertung anfordern und verwalten

Senden und verfolgen Sie Datenschutzbewertungsanforderungen.

Referenz

Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten erkunden

Die ServiceNow® Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Stellt einen Mechanismus bereit, um eine Anforderung für eine Datenschutzbewertung zu stellen, um datenschutzbezogene Bedenken zu lösen.

Features

Die Funktionen dieser Anwendung umfassen:

- Die Möglichkeit, eine Anforderung für eine Datenschutzbewertung zu übermitteln.
- Nachverfolgung von Datenschutzbewertungsanforderungen.

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Ein leicht zugänglich **Datenschutzbewertung** Service über einen Servicekatalog, um manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und -Aufgaben zu ersetzen.
- Effiziente Zusammenarbeit mit Teams zur Lösung von Anforderungen.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten konfigurieren

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, um die Übermittlung einer Datenschutzauswirkungsbewertungsanforderung an die Rechtsabteilung zu ermöglichen.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Praxisbereiche erstellen oder ändern

Richten Sie Praxisbereiche ein, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen. Ordnen Sie dem jeweiligen Praxisbereich Kategorien zu und weisen Sie diesen einen Benutzer aus der Rechtsabteilung als Leiter für den jeweiligen Praxisbereich zu.

Rechtskatalogkategorien erstellen oder ändern

Erstellen Sie Katalogkategorien zum Gruppieren von Services für Rechtsangelegenheiten, die Mitarbeiter verwenden können, um eine bestimmte Anfrage an die Rechtsabteilung im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten zu finden.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem, um Dokumente zu speichern, die an angehängt sind Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anforderungen durch die anfordernde Person oder den Erfüller, wodurch Ihre Organisation über eine zentrale Dokumentationsverwaltungs- und Aufbewahrungsrichtlinie verfügt.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage für juristische Services

Konfigurieren Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die Erfüller der Rechtsabteilung verwenden können, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten über Arbeitsnotizen, Kommentare, E-Mails oder Chat-Konversationen zu senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Chat-Antwortvorlagen können Sie einen Kurznamen angeben, der als Verknüpfung verwendet werden kann, um die Antwortnachricht einem Anwender schnell anzuzeigen.

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

Erstellen oder ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden, wenn bestimmte Ereignisse auftreten, z. B. wenn eine Anforderung zugewiesen, geschlossen oder abgebrochen wird oder eine Nachricht veröffentlicht wurde, um zusätzliche Informationen anzufordern.

Formularlayout konfigurieren

Um Dispositionen von nachzuverfolgen Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anforderungen, fügen Sie die Tabelle „rechtliche Anordnung“ [sn_lg_OPS_legal_Disposition] als zugehörige Liste zu einem beliebigen hinzu Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anforderungsformular.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installieren

Installieren Sie A Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten(sn_lg_privacy) Anwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie die Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung(sn_lg_OPS) wird vor der Installation installiert Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten(sn_lg_privacy) Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

(Optional) Konfigurieren Sie die Formulare in der Anwendung neu, um den neuen Datensatzersteller der Datenschutzbewertung, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Formulare neu, um neue Komponenten zu verwenden

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Um auf zuzugreifen Legal Service Delivery Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Konfigurieren Sie Formulare neu, um neue Komponenten zu verwenden

Nach der Installation als Administrator Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Konfigurieren Sie Formulare neu, um den neuen Datensatzersteller der Datenschutzbewertung, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die rechtliche Anforderung zur Datenschutzbewertung, die Teil von war Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Wurde in eine neue Anwendung verschoben Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten. Mit der neuen Anwendung sind neue Datenschutzbewertungskomponenten für verfügbar Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten. Sie können die Aufnahmeformulare neu konfigurieren, um den neuen Datensatzersteller der Datenschutzbewertung, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie je nach den folgenden Punkten zu verwenden.

- Wenn Sie die neuen Datenschutzbewertungskomponenten verwenden, müssen Sie alle Anpassungen wiederholen, die Sie an den vorherigen Formularen vorgenommen haben.
- Die vorherigen Datenschutzbewertungskomponenten werden für neue Funktionalitäten nicht erweitert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie neu **Datenschutzbewertung Des Aufnahmeformulars** .
   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sn_lg_OPS_category.list` .
   b. Wählen Sie in der Liste aus **Datenschutzbewertung**
   c. In **Datensatzersteller anfordern** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( )
   d. Wenn Sie das Formular im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.
   e. Wählen Sie in der Liste Datensatzersteller das Symbol Filter anzeigen/ausblenden ( ).
   f. In **Wählen Sie das Feld aus** Feld auswählen **Anwendung** .
   g. Wählen Sie im Feld Bedingung die Option aus **Ist** Wenn sie nicht angezeigt wird.
   h. Geben Sie Ein `Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten`Im Textfeld.
   i. Wählen Sie aus **Ausführen** Schaltfläche.
   j. Wählen Sie Aus **Datenschutzbewertung** Aus der Liste der Datensatzersteller, die zu gehören Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anwendung.
   k. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Konfigurieren Sie das Katalogelement für Katalogelementkategorien neu.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `sc_Cat_item_category.list` .
   b. Suchen Sie in der Liste Katalogelementkategorien nach **Datenschutzbewertung** Und wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen ( ).
   c. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
   d. In **Katalogelement** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ).
   Wenn Sie den Datensatz nicht bearbeiten können, wählen Sie aus **Hier** In der Zugriffsnachricht oben im Formular.
   e. Wählen Sie in der Liste Katalogelemente das Filtersymbol ein-/ausblenden ( ).
   f. In **Wählen Sie das Feld aus** Feld auswählen **Anwendung** .
   g. Wählen Sie im Feld Bedingung die Option aus **Ist** Wenn sie nicht bereits angezeigt wird.
   h. Geben Sie Ein `Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten`Im Textfeld.
   i. Wählen Sie aus **Ausführen** Schaltfläche.
   j. Wählen Sie Aus **Datenschutzbewertung** Aus der Liste der Katalogelemente, die zu gehören Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anwendung.
   k. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie das Katalogelement für verbundene Inhalte neu.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter ein `m2m_Connected_content.list` .
   Das Formular „verbundener Inhaltskatalogelement: Datenschutzbewertung“ wird angezeigt.

   b. In **Katalogelement** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ).

   c. Wählen Sie in der Liste Katalogelemente das Filtersymbol ein-/ausblenden ( ).

   d. In **Wählen Sie das Feld aus** Feld auswählen **Anwendung** .

   e. Wählen Sie im Feld Bedingung die Option aus **Ist** Wenn sie nicht angezeigt wird.

   f. Geben Sie Ein *`Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten`*Im Textfeld.

   g. Wählen Sie aus **Ausführen** Schaltfläche.

   h. Wählen Sie Aus **Datenschutzbewertung** Aus der Liste der Datensatzersteller, die zu gehören Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anwendung.

   i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Datenschutzbewertungsanforderungen

Anforderungen zur Datenschutzbewertung ermöglichen es Mitarbeitern, Services von der Datenschutzabteilung in Anspruch zu nehmen, um datenschutzbezogene Bedenken zu lösen.

Senden Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung

Senden Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung für sich selbst oder im Namen eines anderen Anwenders, um Services von der Rechtsabteilung zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie haben Legal Virtual Agent Conversations Anwendung, die auf Ihrer Instanz installiert ist, können Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung über übermitteln Virtual Agent Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Virtual Agent Conversations.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Aufnahmeformular für Datenschutzbewertungen mit einer der folgenden Optionen.

Option	Beschreibung
Verwenden Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Rechtsabteilung** Aus dem Header. **c.** Wählen Sie Aus **Datenschutz und Daten** . **d.** Wählen Sie Aus **Datenschutzbewertung** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Verwenden Serviceportal Für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie **Servicekatalog**. **c.** Wählen Sie das Erweiterungssymbol aus + Ein **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Aus dem linken Bereich. **d.** Wählen Sie Aus **Datenschutzanforderungen** . **e.** Wählen Sie Aus **Datenschutzbewertung** .

2. Geben Sie im Formular „Datenschutzbewertung“ eine Beschreibung des Projekts oder der Initiative an, für das Sie die Datenschutzbewertung benötigen, und des Projektsponsors.
3. Geben Sie an, ob personenbezogene Daten an beteiligt sind **Sind personenbezogene Daten beteiligt?** Feld.
4. Wenn Sie ausgewählt haben **Ja** Um anzugeben, dass personenbezogene Daten involviert sind, füllen Sie die Details für zusätzliche Felder wie folgt aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Eine Datenschutzbewertungsanforderung wird im Status Neu erstellt.
- Die Anforderung wird einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf der im zugehörigen Praxisbereich festgelegten Zuweisungsregel zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
- Wenn der Administrator Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Aktualisieren Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung

Aktualisieren Sie Anforderungsdetails, fügen Sie Kommentare hinzu, oder laden Sie Dokumente in einer von Ihnen übermittelten Datenschutzbewertungsanforderung hoch, während sie sich noch im Status „Neu“ oder „Zugewiesen“ befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie zu navigieren Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Portal und Auswahl **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
4. Öffnen Sie Ihre übermittelte Datenschutzbewertungsanforderung.
5. Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Standardticketseite die Anforderungsdetails.
6. Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Edit Request** (Anfrage bearbeiten) aus.
7. Ändern Sie im Formular „Variablen“ die Anfragendetails.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie Aus **Zurück** Um zur Standardticketseite zurückzukehren.
   Die Anforderung wird mit den neuen Informationen aktualisiert. Die Änderungen werden als Kommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.
10. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare oder weitere Informationen zu Ihrer Anfrage für den Anfragenerfüller an.
11. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

Optionen	Schritte
Wenn die Registerkarte „Anhänge“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie das Symbol „Anhang hinzufügen“ (📎) Und wählen Sie eine Datei aus. ○ Um eine angehängte Datei umzubenennen, wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten des Dateinamens (✎) Und aktualisieren Sie den Dateinamen. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (✖).
Wenn die Registerkarte „Dokumente“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. Ein Link zum Dokument wird in der Spalte **Externe URL** der Dokumentliste aufgeführt. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie aus **Löschen** . Wählen Sie im Dialogfeld Dokument löschen ein Dokument aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** .

12. **Wahlweise:** In **Genehmigungen** Registerkarte die Genehmigungsdetails anzeigen, die der Anforderung zugeordnet sind.

> **Hinweis:** Die **Genehmigungen** Die Registerkarte wird nur angezeigt, wenn die Datenschutzbewertungsanforderung oder ein Anhang Genehmigungsdatensätze enthält.

Weisen Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung zu

Weisen Sie sich selbst oder jemandem in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anforderung zur Bewertung des rechtlichen Datenschutzes zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_simple_priva.privacy_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung übermittelt, wird sie automatisch einer Gruppe oder einem Anwender in der Datenschutzabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung selbst selektieren oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Abschnitt , Wählen Sie aus **Nicht Zugewiesen** .
4. Öffnen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen eine Anforderung, indem Sie ihre Anforderungsnummer auswählen.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.
   - **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen.
   - **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
   - **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Die **Zugewiesen An** Das Feld wird optional, wenn diese Option festgelegt ist.
6. Basierend auf der Berechtigungsoption weisen Sie die Anfrage sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.
   - Um sich die Anforderung selbst zuzuweisen, wählen Sie aus **Mir zuweisen** .
   - Um die Anforderung einem anderen Mitglied zuzuweisen, auf der **Details** Wählen Sie auf der Registerkarte einen Anwender aus **Zugewiesen an** Feld und wählen Sie aus **Speichern** .

Ergebnis
Der Status der Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Der zugewiesene Benutzer kann mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung bearbeiten.

Brechen Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung ab

Brechen Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung ab, wenn sie nicht mehr erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis: Sie können eine Datenschutzbewertungsanforderung unabhängig von ihrem Status abbrechen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie Aus **Alle anzeigen** Von **Meine Anforderungen** Bereich.
3. Öffnen Sie Ihre übermittelte Datenschutzbewertungsanforderung.
4. Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Anforderung abbrechen** aus.
5. Geben Sie im Dialogfeld „Abbruch der Anforderung bestätigen“ den Grund für den Abbruch in an **Kommentare** Feld .
6. Wählen Sie Aus **Bestätigen Sie Den Abbruch** .
   Die Anfrage wird abgebrochen und die Abbruchkommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.

   Alle zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Alle ausstehenden Genehmigungsdatensätze werden ebenfalls abgebrochen und im Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ des Genehmigungsdatensatzes wird ein Kommentar veröffentlicht.

Einfache Datenschutzreferenz Für Rechtsabteilung

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten verwenden.

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anwendung, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_lg_simple_priva.privacy_Fulfiller	Bietet Erfüllerzugriff für die Bearbeitung zugewiesener Datenschutzanforderungen und -Angelegenheiten.	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anwendung, die administrativen Zugriff	• sn_lg_simple_priva.privacy_Fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Anwenderrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	für die Anwendung und vollständigen Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten bietet.	
sn_lg_simple_priva.privacy_config	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Anwendung wie Suchquellen.	Keine

Tabellen

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_OPS_privacy_and_Data_Security]	Speichert die Details einer Datenschutzbewertungsanforderung.
Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_matter_privacy_and_Data_Security]	Speichert die Details aller erstellten Rechtsangelegenheiten.

Workflows für Compliance-Fälle

Die ServiceNow® Workflows für Compliance-Fälle suite bietet vorgefertigte rechtliche Workflows zum übermitteln und Verwalten von Compliance-Anforderungen für die Rechtsabteilung.

Die Workflows für Compliance-Fälle Enthält die folgenden Anwendungen:

- Compliance für Geschenke und Einladungen: Verwalten Sie Offenlegungen im Zusammenhang mit Geschenken und Bewirtung, wenn Mitarbeiter sie von internen oder externen Parteien geben oder erhalten, um sicherzustellen, dass sie den Unternehmensrichtlinien entsprechen.
- Legal Conflict of Interest: Verwalten Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten, die aus Mitarbeitern mit konkurrierenden Interessen oder Loyalitäten entstehen können.
- Legal Stock Preclearance: Verwalten Sie Stock Preclearance-Anforderungen gemäß der Stock Preclearance-Richtlinie Ihres Unternehmens.

Workflows für Compliance-Fälle installieren

Installieren Sie Workflows für Compliance-Fälle Anwendung, um vorgefertigte Workflows für verschiedene Compliance-Anforderungen der Rechtsabteilung anzubieten. Mit dieser Option können Sie Compliance-Anforderungen für die Rechtsabteilung verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie Workflows für Compliance-Fälle(sn_lg_simplecompl) Anwendung, die in aufgeführt ist ServiceNow® Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie installieren Workflows für Compliance-Fälle Anwendung werden die folgenden Anwendungen zusammen mit den anderen abhängigen Anwendungen und Plugins installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind:

- Compliance für Geschenke und Einladungen
- Legal Conflict of Interest
- Legal Stock Preclearance

Hinweis: Sie können diese Anwendungen auch separat installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Workflows für Compliance-Fälle(sn_lg_simplecompl) Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

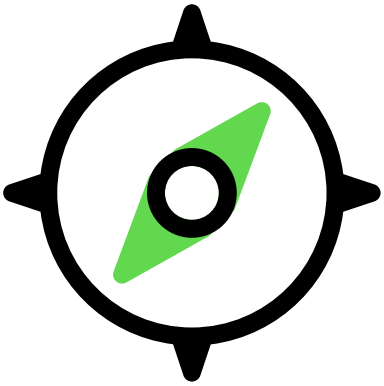
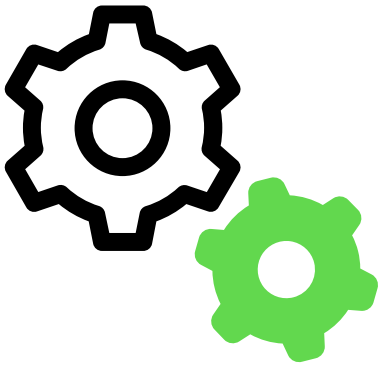
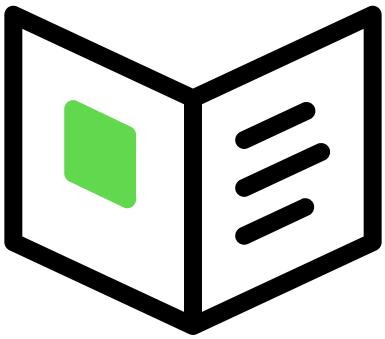
   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Compliance für Geschenke und Einladungen

Die ServiceNow® Compliance für Geschenke und Einladungen Mit können Sie Offenlegungen von Mitarbeitern verwalten, die interne oder externe Parteien Geschenke oder Bewirtung überreichen oder erhalten, um sicherzustellen, dass sie die Unternehmensrichtlinien einhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie die Funktionen und Vorteile von Compliance für Geschenke und Einladungen.		Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery
Verwalten	**Referenz**	
		
Verwalten Sie Offenlegungen von Geschenken und Bewirtung	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Compliance für Geschenke und Einladungen In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance für Geschenke und Einladungen erkunden

Die Compliance für Geschenke und Einladungen Mit der Anwendung können Sie Offenlegungen und deren Genehmigungen verwalten, die aus der Übergabe oder Annahme von Geschenken oder Bewirtung von Mitarbeitern resultieren.

Compliance für Geschenke und Einladungen – Übersicht

Compliance für Geschenke und Einladungen Ermöglicht es Ihnen, das Geben und Empfangen von Geschenken und Bewirtung gemäß den konfigurierten Geschenkrichtlinien zu optimieren. Sie können Geschenkrichtlinien gemäß den Richtlinien Ihrer Organisation erstellen und verwalten.

Offenlegungsanforderungen werden automatisch genehmigt, wenn der Wert der Offenlegung innerhalb der in der Geschenkrichtlinie konfigurierten Grenzwerte liegt. Dies beschleunigt den Genehmigungsprozess, sodass Sie schnelle Antworten erhalten.

Compliance für Geschenke und Einladungen Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator für Geschenke und Bewirtung	Verwaltet die Anwendung „Geschenke und Unterhaltung“ mit vollem Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.
Konfigurator für Geschenke und Bewirtung	Verwaltet Richtlinien für Geschenke und Bewirtung.
Erfüller für Geschenke und Bewirtung	Arbeitet an Offenlegungsanforderungen für Geschenke und Unterhaltung mit Zugriff auf alle Offenlegungsdatensätze.

Compliance für Geschenke und Einladungen – Workflow

1. Der Konfigurator für Geschenke und Bewirtung definiert eine Geschenkrichtlinie.
2. Ein Mitarbeiter mit der Anwenderrolle „Rechtsabteilung“ übermittelt eine Anforderung zur Offenlegung von Geschenken oder Bewirtung.
   - Wenn eine Richtlinie konfiguriert ist und der Wert der Offenlegung von Geschenken oder Bewirtung innerhalb der zulässigen Grenzen liegt, wird die Anforderung automatisch genehmigt.
   - Wenn eine Richtlinie konfiguriert ist und der Wert der Offenlegung von Geschenken oder Bewirtung nicht innerhalb der zulässigen Grenzen liegt, wird die Anforderung zur Genehmigung durch den Manager gesendet.
   - Wenn keine Richtlinie konfiguriert ist, wird die Anforderung zur Genehmigung durch den Manager gesendet.
3. Nach der Genehmigung durch den Manager wird die Anforderung zur Genehmigung an die Mitglieder der Compliance-Gruppe „Rechtsabteilung – Geschenke“ gesendet.
4. Jedes Mitglied der Compliance-Gruppe „Recht – Geschenke“ genehmigt die Offenlegungsanforderung.
5. Der Manager oder Mitglieder der Compliance-Gruppe „Rechtsabteilung – Geschenke“ können die Genehmigung ablehnen, was dazu führt, dass die Anforderung abgelehnt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance für Geschenke und Einladungen – Vorteile

Compliance für Geschenke und Einladungen – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Konfigurieren Sie Geschenkrichtlinien gemäß den Richtlinien der Organisation.	Compliance für Geschenke und Einladungen	Konfigurator
Verwenden Sie den Workflow für Geschenke und Bewirtung, um die Offenlegung zu übermitteln	Compliance für Geschenke und Einladungen	Anwender
Genehmigen Sie die Offenlegungsanforderung, oder lehnen Sie sie ab	Compliance für Geschenke und Einladungen	Manager und Erfüller

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Compliance für Geschenke und Einladungen finden Sie unter:

- Compliance für Geschenke und Einladungen konfigurieren
- Rechtliche Freigabe für Geschenke und Bewirtung wird angefordert
- Verwalten von Offenlegungsanforderungen für Geschenke und Bewirtung
- Compliance für Geschenke und Einladungen – Referenz

Compliance für Geschenke und Einladungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, die für die Verwaltung der Offenlegungsanforderungen für Geschenke und Bewirtung erforderlich sind.

Als Administrator können Sie die installierten Komponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

- Genehmigergruppe für die Verwaltung Compliance für Geschenke und Einladungen Anforderungen
- Geschenkrichtlinien für Compliance für Geschenke und Einladungen.
- Benachrichtigungen Dient dazu, verschiedene Stakeholder in verschiedenen Phasen über Offenlegungsanforderungen für Geschenke und Bewirtung zu informieren.

Compliance für Geschenke und Einladungen installieren

Sie können installieren Compliance für Geschenke und Einladungen Anwendung (sn_lg_Geschenke), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Hinweis:

Die Compliance für Geschenke und Einladungen Die Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie installieren Workflows für Compliance-Fälle suite.

Compliance für Geschenke und Einladungen erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Compliance für Geschenke und Einladungen installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Flows
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Compliance für Geschenke und Einladungen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Compliance für Geschenke und Einladungen Plugin (sn_lg_Geschenke) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Konfigurieren Sie die Geschenkrichtlinie für Compliance für Geschenke und Einladungen

Konfigurieren Sie eine Geschenkrichtlinie gemäß der Richtlinie Ihrer Organisation. Diese Richtlinie beschreibt die Bedingungen, unter denen eine Genehmigung erforderlich ist.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich Compliance für Geschenke und Einladungen ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_Geschenke.Geschenke_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Geschenkeadministrator** > **Geschenkerichtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Geschenkrichtlinien“.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie den Genehmigungs-Workflow für Compliance für Geschenke und Einladungen

Überprüfen Sie die mit installierten Flows Compliance für Geschenke und Einladungen Anwendung und konfigurieren Sie sie entsprechend der Richtlinie Ihres Unternehmens.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich Compliance für Geschenke und Einladungen ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_Geschenke.Geschenke_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Compliance für Geschenke und Einladungen Verwendet den Flow „Geschenkgenehmigung“, um Genehmigungen auf mehreren Ebenen auszulösen, wenn ein Mitarbeiter eine Anforderung zur Offenlegung von Geschenken und Bewirtung übermittelt

Die Flows werden mit erstellt ServiceNow Flow Designer, Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Flow Designer Grundlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Suchen Sie nach `Gifts Approval`, und klicken Sie auf den Namen des zu öffnenden Flow.
3. Ändern Sie den Auslöser, um die Bedingungen für den Flow und Aktionen zum Hinzufügen oder Aktualisieren der Genehmigungsebenen festzulegen.

   Informationen zum Erstellen oder Ändern von Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Testen Sie den Flow, indem Sie auf **Test** klicken.

   Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie einen Flow .
6. Wenn er nicht bereits aktiv ist, klicken Sie auf **Aktivieren**, um den Flow zu aktivieren.

Rechtliche Freigabe für Geschenke und Bewirtung wird angefordert

Mitarbeiter, die an der Übergabe oder dem Empfang von Geschenken und Bewirtung beteiligt sind, können eine Offenlegung einreichen und die rechtliche Freigabe für ihre Transaktion einholen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übermitteln Sie eine Offenlegung von Geschenken und Bewirtung

Übermitteln Sie eine Offenlegung, um die rechtliche Freigabe für Geschenke und Bewirtung zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Rechtliche Services** > **Ethik und Compliance**an.
2. Wählen Sie Aus **Offenlegung Von Geschenken Und Bewirtung** .
3. **Hinweis:** Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Offenlegung von Geschenken und Bewirtung“

   Füllen Sie die Felder im Formular aus und klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Eine Offenlegungsanforderung für Geschenke und Bewirtung wird im Status Neu erstellt. Wenn der Wert der Offenlegung innerhalb des maximal zulässigen Betrags liegt, wird die Anforderung automatisch genehmigt, und der Status wird in „genehmigt“ aktualisiert.
- Der Genehmigungs-Flow wird unter den folgenden Bedingungen ausgelöst.
  - Es sind keine Geschenkrichtlinien definiert, oder es sind keine aktiven Richtlinien vorhanden.
  - Der Wert der Offenlegung ist größer als der maximal zulässige Betrag.
  - Der Name des externen Unternehmens ist in der Liste nicht verfügbar und wurde manuell eingegeben.
- Auf der Seite „Standardticket“ werden die folgenden Registerkarten angezeigt, um verschiedene Aufgaben auszuführen:
  - Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
  - Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der Anforderung an die Rechtsabteilung hoch, und verwalten Sie sie.

    Hinweis: Wenn die Option „externer Speicher“ aktiviert ist, wird die **Dokumente** Registerkarte wird angezeigt. Andernfalls wird **Anhänge** Registerkarte wird angezeigt.

  - Anforderungsdetails: Überprüfen Sie die Anforderungsdetails.

Verwalten von Offenlegungsanforderungen für Geschenke und Bewirtung

Überprüfen Sie als Mitglied der Compliance-Gruppe „Recht – Geschenke“ die Offenlegungsanforderungen von Mitarbeitern für Geschenke und Bewirtung, und genehmigen oder lehnen Sie sie ab.

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten Dient zum Verwalten von Offenlegungsanforderungen für Geschenke und Bewirtung.

Genehmigen oder lehnen Sie eine Offenlegungsanforderung für Geschenke und Bewirtung ab

Genehmigen oder lehnen Sie eine Ihnen zugewiesene Anforderung zur Offenlegung von Geschenken und Bewirtung oder eine Compliance-Gruppe für juristische Geschenke, deren Mitglied Sie sind, ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Geschenke.Geschenke_Fulfiller oder sn_lg_OPS.Request_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die *Gifts Approval*Der im Basissystem verfügbare Flow leitet Ihre Offenlegungsanforderung für Geschenke und Bewirtung automatisch über mehrere Genehmigungsebenen weiter. Sobald Ihre Anforderung genehmigt wurde, geht sie zur nächsten Ebene über.

Hinweis: Wenn die Genehmigung einer Genehmigungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung genehmigen oder ablehnen.

Prozedur
1. Öffnen Sie die Genehmigungsanforderung

Methode	Schritte
Aus der Liste „Center für Rechtsbeistand“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an. **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **c.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Ar beit** auf **Elemente mit ausstehender Genehmigung**. **d.** Öffnen Sie in der Liste Elemente mit ausstehender Ge–nehmigung eine Anforderung, indem Sie auf die Anforde–rungsnummer im klicken **Wird Genehmigt** Spalte.
Auf der Zielseite des Centers für Rechtsbeistand	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an. **b.** Wählen Sie Aus **Alle Anzeigen** Im Widget „Ausstehende Genehmigung“ **c.** Wählen Sie die Genehmigungsanforderung aus.
Aus Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Klicken Sie in der Menüleiste auf **Meine Aufgaben** . **c.** Wählen Sie auf der Registerkarte Öffnen die Genehmi–gungsanforderung aus

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** in der Spalte **Status** auf **Angefordert**, um das Genehmigungsformular zu öffnen.
3. Sie können die Anforderung genehmigen oder ablehnen.
   - Klicken Sie auf, um die Offenlegungsanforderung für Geschenke und Bewirtung zu genehmigen **Genehmigen** .
   - Klicken Sie auf, um die Offenlegungsanforderung für Geschenke und Bewirtung abzulehnen **Ablehnen** .

Ergebnis
Der Genehmigungsstatus der Anforderung wird auf der Registerkarte „Genehmiger“ aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen der Genehmigungsanforderung.

Ergebnisse von Aktionen für die Genehmigungsanforderung

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status der aktuellen Genehmigungsstufe der Anforderung wird auf „Genehmigt“ aktualisiert. • Falls verfügbar, wechselt die Anforderung zur nächsten Genehmigungsstufe und wird einem Genehmiger oder einer Genehmigergruppe zugewiesen, die für diese Genehmigungsstufe festgelegt ist. Der Status der nächsten Genehmigung wird auf „Angefordert“ festgelegt. • Wenn die aktuelle Genehmigung die letzte im Genehmigungs-Flow ist, wird die Genehmigung in den Status „Genehmigt“ verschoben. Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung ändert sich in „genehmigt“.	• Der Status der aktuellen Genehmigungsstufe der Anforderung wird auf „Abgelehnt“ aktualisiert. • Alle nachfolgenden Genehmigungsstufen im Genehmigungs-Flow werden übersprungen. • Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung wird in „abgelehnt“ geändert. • Die vom Genehmiger veröffentlichten Kommentare zur Ablehnung werden der Anforderung hinzugefügt.

Aktualisieren Sie eine übermittelte Anforderung zur Offenlegung von Geschenken und Bewirtung

Aktualisieren Sie Anforderungsdetails, fügen Sie Kommentare hinzu, oder laden Sie Dokumente in einer Anforderung zur Offenlegung von Geschenken und Bewirtung hoch, die Sie übermittelt haben, während sie sich noch im Status „Neu“ befindet. Sie können eine übermittelte Anfrage unabhängig von ihrem Status abbrechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**an.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Seite „Standardticket“ die Anfragendetails, verwalten Sie Anhänge oder brechen Sie die Anfrage ab.

Aktion	Schritte
Anfragendetails ändern	**Hinweis:** Diese Möglichkeit besteht nur, wenn sich die Anfrage im Status „Neu“ befindet. **a.** Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Edit Request** (Anfrage bearbeiten) aus. **b.** Ändern Sie im Formular „Variablen“ die Anfragendetails.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	c. Klicken Sie auf **Speichern**. **d.** Klicken Sie auf **Zurück**, um zur Seite „Standardticket“ zurückzukehren. Die Offenlegungsanforderung für Geschenke und Bewirtung wird mit den neuen Informationen aktualisiert.
Anforderung abbrechen	**a.** Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Anforderung abbrechen** aus. **b.** Geben Sie im Dialogfeld zur Bestätigung des Abbrechens der Anfrage den Grund für den Abbruch im Feld **Anmerkungen** ein, und klicken Sie auf **Confirm Cancellation** (Abbruch bestätigen). Die Anforderung wird abgebrochen, und die Abbruchkommentare werden auf der Registerkarte Aktivität der Anforderung angezeigt. Alle zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Alle ausstehenden Genehmigungsdatensätze werden ebenfalls abgebrochen, und auf der Registerkarte Aktivität des Genehmigungsdatensatzes wird ein Kommentar veröffentlicht.

4. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare oder weitere Informationen zu Ihrer Anfrage für den Anfragenerfüller an.
5. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

Optionen	Schritte
Wenn die Registerkarte „Anhänge“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie das Symbol „Anhang hinzufügen“ (📎) Und wählen Sie eine Datei aus. ○ Um eine angehängte Datei umzubenennen, wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten des Dateinamens (✎) Und aktualisieren Sie den Dateinamen. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (✖).
Wenn die Registerkarte „Dokumente“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. Ein Link zum Dokument wird in der Spalte **Externe URL** der Dokumentliste aufgeführt. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie aus **Löschen** . Wählen Sie im Dialogfeld Dokument löschen ein Dokument aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance für Geschenke und Einladungen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten, Listen und Formularen, die Sie in verwenden Compliance für Geschenke und Einladungen.

Mit Compliance für Geschenke und Einladungen installierte Komponenten

Bei der Installation von Compliance für Geschenke und Einladungen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Compliance für Geschenke und Einladungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Geschenke und Bewirtung [sn_lg_Geschenke.Geschenke_admin]	Bietet die administrativen Berechtigungen für die App „Geschenke und Unterhaltung“ und vollständigen Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_Geschenke.Geschenke_Erfüller • sn_lg_Geschenke.Geschenke_config
Konfigurator für Geschenke und Bewirtung [sn_lg_Geschenke.Geschenke_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für die Anwendung „Geschenke und Unterhaltung“.	sn_lg_ops.legal_user
Erfüller für Geschenke und Bewirtung [sn_lg_Geschenke.Geschenke_Erfüller]	Bietet Erfüllerzugriff auf alle Offenlegungsdatensätze für Geschenke und Unterhaltung.	sn_lg_ops.legal_user

Flows

Mit Compliance für Geschenke und Einladungen installierte Flows

Fluss	Beschreibung
Geschenkgenehmigung	Dieser Flow steuert die mehrstufigen Genehmigungen für Offenlegungsanforderungen für Geschenke und Bewirtung.

Tabellen

Mit Compliance für Geschenke und Einladungen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Geschenkerichtlinie [sn_lg_Geschenke_Policy_Configuration]	Speichert Datensätze zu Richtlinien für Geschenke und Bewirtung.

Formular „Geschenkrichtlinien“

Verwenden Sie das Formular „Geschenkrichtlinien“, um eine Richtlinie gemäß der Richtlinie Ihrer Organisation hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Geschenkrichtlinie.
Beschreibung	Beschreibung der Richtlinie
Kategorie	Die Kategorie der Transaktion. **Hinweis:** Sie können Unterkategorien gemäß Ihren Anforderungen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Unterkategorie für das Aufnahmeformular hinzufügen.
Transaktionstyp	Der Typ der Transaktion zwischen den Parteien. • Geben: Wenn die anfordernde Person der Offenlegung ein Geschenk oder eine Bewirtung übergibt. • Empfangen: Wenn die anfordernde Person der Offenlegung ein Geschenk oder eine Bewirtung erhält.
Empfängertyp	Empfänger, der entweder intern oder extern der Organisation ist. • Intern: Innerhalb des Unternehmens: Ein Mitarbeiter im Unternehmen, der Geschenke oder Bewirtung übergibt oder empfängt. • Externe Partei: Ein Anwender außerhalb des Unternehmens, der Geschenke oder Bewirtung übergibt oder empfängt.
Maximal zulässiger Betrag	Der maximal zulässige Wert für Geschenke oder Bewirtung. Ein Genehmigungs-Flow wird ausgelöst, wenn die übermittelte Offenlegung den maximal zulässigen Betrag überschreitet.
„Gültig ab“-Datum	Datum, ab dem die Richtlinie aktiv ist.
„Gültig bis“-Datum	Datum, an dem die Richtlinie inaktiv wird.
Aktiv	Option, wenn die Geschenkrichtlinie aktiv ist.

Formular „Offenlegung von Geschenken und Bewirtung“

Verwenden Sie das Formular „Geschenkrichtlinien“, um eine Richtlinie gemäß der Richtlinie Ihrer Organisation hinzuzufügen.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Wählen Sie die Kategorie für Geschenke oder Bewirtung aus.	Kategorie der Transaktion. **Hinweis:** Sie können die Optionen anpassen, indem Sie eine Unterkategorie hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Unterkategorie für das Aufnahmeformular hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Informationen angeben	Zusätzliche Informationen, wenn die Kategorie in ausgewählt wurde **Andere** .
Überreichen oder erhalten Sie Geschenke oder Bewirtung?	Der Typ der Transaktion. • Geben: Wenn die anfordernde Person ein Geschenk oder eine Bewirtung übergibt. • Empfangen: Wenn die anfordernde Person ein Geschenk oder eine Bewirtung erhält.
Wählen Sie den Empfänger aus – handelt es sich um eine Person innerhalb des Unternehmens oder um eine externe Partei?	Empfänger, der entweder intern oder extern der Organisation ist. • Interne Organisation: Ein Mitarbeiter im Unternehmen, der Geschenke oder Bewirtung übergibt oder empfängt. • Externe Partei: Ein Anwender außerhalb des Unternehmens, der Geschenke oder Bewirtung übergibt oder empfängt.
Geben Sie das ungefähre Ereignisdatum an	Datum der Transaktion.
Geben Sie den ungefähren Wert für das Geschenk oder die Bewirtung an.	Wert des Geschenks oder der Bewirtung.
Felder, wenn sich der Empfänger im Unternehmen befindet	
Name des Mitarbeiters	Mitarbeiter, der Geschenke oder Bewirtung übergibt oder empfängt.
Felder, wenn der Empfänger eine externe Partei ist	
Unternehmensname	Name des Unternehmens
Mitarbeiter des Unternehmens, die Geschenke und Bewirtung annehmen oder anbieten	Name des Unternehmenspersonals, das den Betrag gibt oder erhält.
Eine staatliche Stelle oder Behördenmitarbeiter?	Gibt an, ob die Offenlegung eine Regierungsstelle oder ein Personal betrifft.
Eine verwandte Person von Behördenmitarbeitern?	Gibt an, ob die Offenlegung einen Angehörigen von Behördenmitarbeitern betrifft.
Zugehörig zu einem staatlichen Unternehmen (z. B. öffentlich finanzierte Universität oder Krankenhaus)?	Gibt an, ob das beteiligte Unternehmen im Staatsbesitz ist.

Compliance für Geschenke und Einladungen-Benachrichtigungen

Benachrichtigungen warnen Sie über Änderungen in der Anforderung zur Offenlegung von Geschenken und Bewirtung und zu ergreifende Aktionen. Verwenden Sie die empfangenen Benachrichtigungen, um die Anforderungen zu bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Compliance für Geschenke und Einladungen Benachrichtigungsdetails

Name	Empfänger	Kachel
Genehmigung der G&E-Anforderung: Genehmigt/ abgelehnt	Angefordert für, zugewiesen an	Ihre Anforderung war ${State}.

Legal Conflict of Interest

Mit Legal Conflict of Interest können Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten verwalten, die durch konkurrierende Interessen oder Bindungen von Mitarbeitern entstehen können.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsanwaltsangestellte und Rechtsanwälte verwenden Legal Conflict of Interest.

Einrichten



Richten Sie Genehmigergruppen, Flows und Benachrichtigungen ein.

Anforderung



Fordern Sie die rechtliche Freigabe für Interessenkonflikte an.

Verwalten



Verwalten Sie Offenlegungsanforderungen für Interessenkonflikte.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Legal Conflict of Interest erkunden

Mit der Anwendung Legal Conflict of Interest können Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten verwalten, die durch konkurrierende Interessen oder Bindungen von Mitarbeitern entstehen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

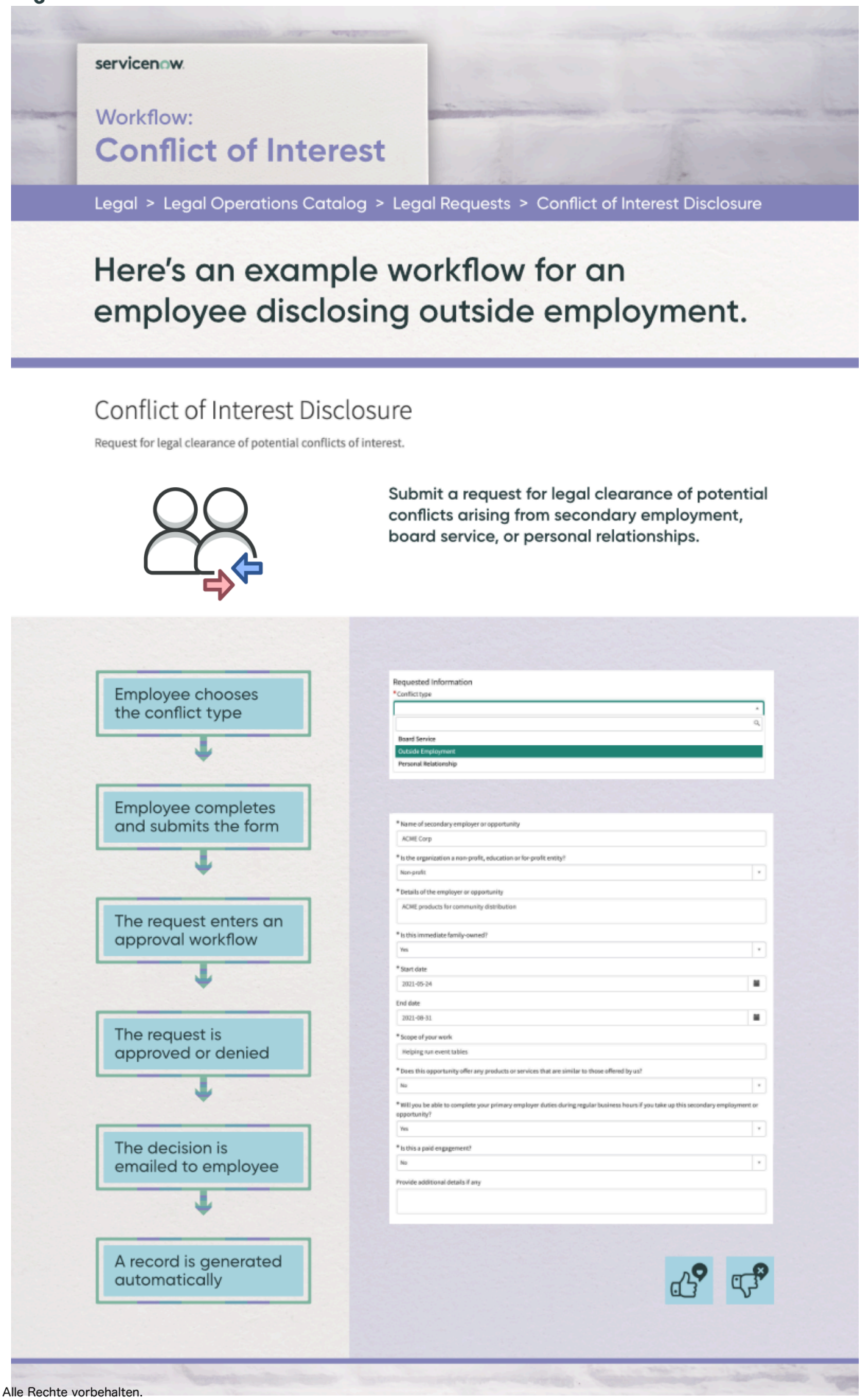
Features

- Konfigurierbare Genehmigungs-Flows in Übereinstimmung mit der COI-Richtlinie des Unternehmens zu Interessenkonflikten (COI = Conflict of Interest).
- Zentrales Register für die Offenlegung potenzieller Konflikte.
- Kontinuierliche Überwachung aller Offenlegungsanforderungen auf ihre Gültigkeit.
- Automatisierte Erinnerungen an die anfordernden Personen vor Ablauf ihrer Konfliktgenehmigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Conflict of Interest-Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierter Genehmigungs-Flow

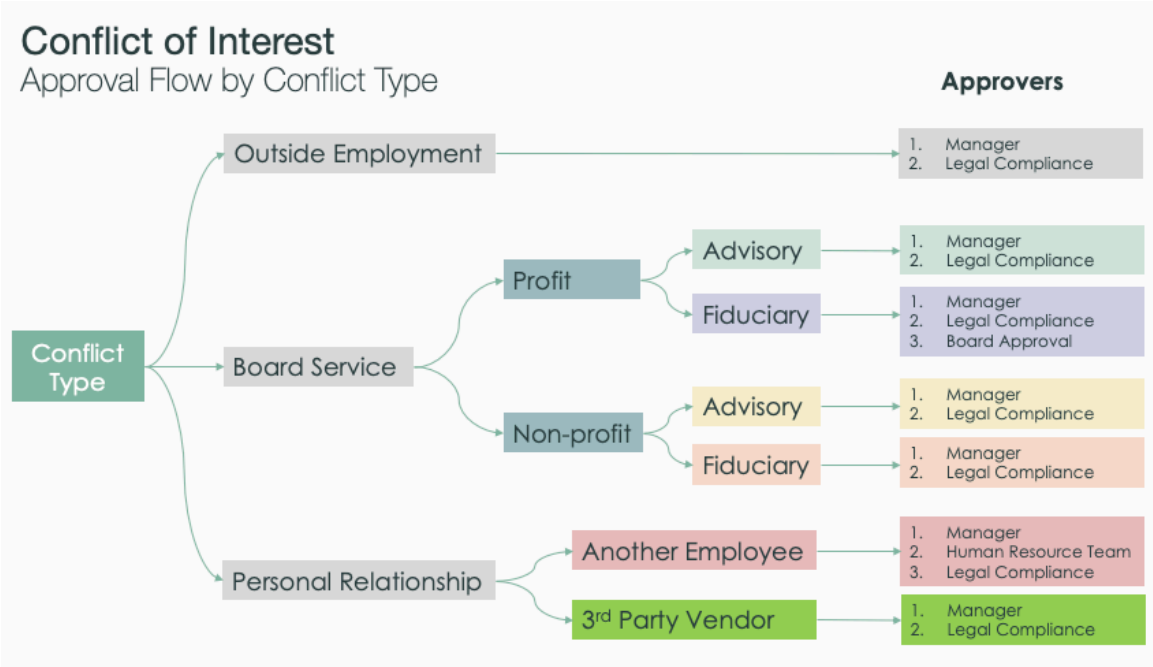
Der Genehmigungs-Flow für eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten ist automatisiert. Wenn alle festgelegten Genehmiger die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten genehmigt haben, wird eine entsprechende Registrierung für den Konflikt erstellt.

Vor Ablauf der Gültigkeit ihrer COI-Offenlegungsdatensätze wird eine Benachrichtigung an die anfordernden Personen gesendet. Wenn anfordernde Personen eine Verlängerung benötigen, müssen sie eine Anfrage prüfen und erneut übermitteln, um die rechtliche Freigabe für den verlängerten Zeitraum zu erhalten.

Die Genehmiger und die Anzahl der Genehmigungsstufen unterscheiden sich je nach Konflikttyp.

Die folgende Abbildung zeigt Genehmiger und Anzahl der Genehmigungsstufen für jeden Konflikttyp. Beispielsweise hat der Konflikttyp für externe Beschäftigung zwei Genehmigungsstufen. Der Genehmiger der ersten Stufe ist der Manager der anfordernden Person, und der Genehmiger der zweiten Stufe ist die Gruppe für rechtliche Compliance.

Genehmigungs-Flow für Interessenkonflikte



Der Administrator kann den Genehmigung-Flow wie folgt ändern:

- Anzahl der erforderlichen Genehmigungsstufen ändern.
- Auf jeder Genehmigungsstufe Genehmiger oder Genehmigergruppen hinzufügen oder ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Flows für Legal Conflict of Interest konfigurieren.

Legal Conflict of Interest konfigurieren

Konfigurieren Sie die für die Verwaltung von Interessenkonfliktanforderungen erforderlichen Grundlagendaten.

Als Administrator können Sie die installierten Komponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigergruppe für die Verwaltung von Interessenkonfliktanforderungen
- Flows für Legal Conflict of Interest
- Benachrichtigungen Dient zur Information verschiedener Stakeholder in verschiedenen Phasen einer Interessenkonfliktanforderung

Legal Conflict of Interest installieren

Sie können die Anwendung Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Hinweis:

Die Legal Conflict of Interest Die Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie installieren Workflows für Compliance-Fälle suite.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Conflict of Interest Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Installieren Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops), bevor Sie Legal Conflict of Interest installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Legal Conflict of Interest installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Legal Conflict of Interest installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie über die Filterkriterien und die Suchleiste nach der Anwendung Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche, werden die verfügbaren Versionen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf zuzugreifen Legal Service Delivery Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Flows für Legal Conflict of Interest konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Legal Conflict of Interest installierten Flows, und konfigurieren Sie sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich Legal Conflict of Interest ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_coi.coi_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legal Conflict of Interest verwendet die folgenden Flows:

- COI-Genehmigungs-Flow: Löst mehrstufige Genehmigungen aus, wenn ein Mitarbeiter eine Interessenkonfliktanforderung übermittelt
- Geplanter Flow zur Deaktivierung von COI: Löst die Validierung und Deaktivierung aller vorhandenen Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten aus, deren Enddatum vor dem aktuellen Datum liegt. Der Flow wird zu einer geplanten Zeit ausgelöst.

Die Flows werden mit erstellt ServiceNow Flow Designer, Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Flow Designer Grundlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Suchen Sie nach *`COI Approval flow`*, und klicken Sie auf den Namen des zu öffnenden Flow.
3. Ändern Sie den Auslöser, um die Bedingungen für den Flow und Aktionen zum Hinzufügen oder Aktualisieren der Genehmigungsebenen festzulegen.

   Informationen zum Erstellen oder Ändern von Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Testen Sie den Flow, indem Sie auf **Test** klicken.

   Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie einen Flow .

6. Wenn er nicht bereits aktiv ist, klicken Sie auf **Aktivieren**, um den Flow zu aktivieren.

Rechtliche Freigabe für Interessenkonflikte wird angefordert

Mitarbeiter, die an Aktivitäten teilnehmen, die potenziell mit ihren primären Arbeitsaufgaben in Konflikt stehen könnten, können diese potenziellen Konflikte offenlegen und die rechtliche Freigabe erhalten, indem sie eine Anforderung übermitteln.

Neue Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten senden

Senden Sie eine Anforderung, um die rechtliche Freigabe zu erhalten, bevor Sie an Aktivitäten teilnehmen, die das Risiko eines potenziellen Konflikts mit den primären Arbeitgeberpflichten darstellen könnten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie das Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden, können Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung senden, indem Sie zum Serviceportal für Rechtsangelegenheiten navigieren und eine Anforderung aus dem auswählen **Servicekatalog** .

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.
3. Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie rechtliche Services** .
4. Suchen Sie nach dem Element für die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten.
5. Klicken Sie auf **Interessenkonflikt Offenlegungen**.
6. Wählen Sie im Feld **Konflikttyp** den Konflikttyp aus.
   Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
   - **Board Service** (Vorstandsservice): Interessenkonflikt, wenn die Interessen eines Vorstandsmitglieds den Interessen der Organisation zuwiderlaufen oder das Vorstandsmitglied aus einer direkten oder indirekten Beziehung einen finanziellen oder persönlichen Vorteil ableiten können.
   - **Outside Employment** (Externe Beschäftigung): Interessenkonflikt, wenn ein Mitarbeiter eine zweite Arbeit annimmt, die im Konflikt mit den primären Aufgaben stehen könnte.
   - **Persönliche Beziehung**: Interessenkonflikt, wenn Mitarbeiter mit persönlichen Beziehungen auch innerhalb der Organisation beruflich in Beziehung stehen.

   Basierend auf der Auswahl werden weitere Felder angezeigt, um die erforderlichen Informationen auszufüllen.
7. Füllen Sie die Felder im Formular aus und klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten wird im Status „Neu“ erstellt und zur Genehmigung gesendet. Der Genehmigungs-Flow für den ausgewählten Konflikttyp steuert die Anforderung, die erforderliche Anzahl von Genehmigungsstufen zu durchlaufen. Genehmiger, die auf jeder Genehmigungsstufe zugewiesen sind, können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Anforderung genehmigen. Sobald der Genehmigungs-Flow ausgelöst wurde, wird der Status der Anforderung auf „In Bearbeitung“ aktualisiert.

- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:
  - Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
  - Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der Anforderung an die Rechtsabteilung hoch, und verwalten Sie sie.

    Hinweis: Wenn die Option „externer Speicher“ aktiviert ist, wird die **Dokumente** Registerkarte wird angezeigt. Andernfalls wird **Anhänge** Registerkarte wird angezeigt.

  - Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.
  - Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.

Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren

Aktualisieren Sie eine vorhandene Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten, um die rechtliche Freigabe erneut zu erhalten, bevor sie abläuft. Sie möchten möglicherweise neue Genehmigungen für eine Verlängerung des Zeitraums oder für die überarbeiteten Bedingungen erhalten, die das Risiko eines potenziellen Konflikts mit den primären Arbeitgeberpflichten verursachen könnten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

   Hinweis: Wenn Sie verwenden Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, Öffnen Sie eine Anforderung, indem Sie zu navigieren Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Portal und Auswahl **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.
3. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
4. Öffnen Sie die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten.
5. Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Edit Request** (Anfrage bearbeiten) aus.
6. Aktualisieren Sie die Felder im Formular, und klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis: Sie können einige Felder im Formular nicht aktualisieren, daher werden sie als inaktiv angezeigt.

7. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Wenn die Registerkarte „Anhänge“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie das Symbol „Anhang hinzufügen“ (📎) Und wählen Sie eine Datei aus. ○ Um eine angehängte Datei umzubenennen, wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten des Dateinamens (✎) Und aktualisieren Sie den Dateinamen. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie das Löschsymbol (✖).
Wenn die Registerkarte „Dokumente“ sichtbar ist	○ Um ein neues Dokument hochzuladen, wählen Sie aus **Anhängen** Und wählen Sie eine Datei aus. Ein Link zum Dokument wird in der Spalte **Externe URL** der Dokumentliste aufgeführt. ○ Um eine angehängte Datei zu entfernen, wählen Sie aus **Löschen** . Wählen Sie im Dialogfeld Dokument löschen ein Dokument aus der Liste aus, und wählen Sie dann aus **Löschen** .

Ergebnis

Die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten wird aktualisiert, und der Status wird auf „Neu“ festgelegt. Der Aktivitätenstrom zeigt die Details der aktualisierten Felder an. Die Anforderung wird zur Genehmigung gesendet. Der Genehmigungs-Flow für den ausgewählten Konflikttyp steuert die Anforderung, die erforderliche Anzahl von Genehmigungsstufen zu durchlaufen. Genehmiger, die auf jeder Genehmigungsstufe zugewiesen sind, können die Anforderung genehmigen. Nachdem der Genehmigungs-Flow ausgelöst wurde, wird der Status der Anforderung in „in Bearbeitung“ geändert.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Verwalten von Offenlegungsanforderungen für Interessenkonflikte

Überprüfen Sie als Mitglied der Rechtsabteilung Interessenkonfliktanforderungen von Mitarbeitern, und genehmigen oder lehnen Sie sie ab. Sie können auch die genehmigten Offenlegungsdatensätze aktualisieren, um ihre Gültigkeit oder ihren Status zu verlängern.

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten Dient zum Verwalten von Offenlegungsanforderungen oder Datensätzen für Interessenkonflikte.

Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten genehmigen oder abweisen

Sie können eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten genehmigen oder ablehnen, die Ihnen oder einer juristischen Benutzergruppe zugewiesen wurde, deren Mitglied Sie sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.coi_fulfiller oder sn_lg_ops.request_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der mehrstufige Genehmigungs-Flow für eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten wird über *COI Approval flow* automatisiert. Der Flow steuert das Vorrücken der Anforderung zur nächsten Genehmigungsstufe, wenn sie auf einer Genehmigungsstufe genehmigt wird. Nach der endgültigen Genehmigung wird ein Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten erstellt. Die Genehmigung oder Ablehnung der Anforderung und das in der Anforderung angegebene Enddatum bestimmen den Status des neu erstellten Offenlegungsdatensatzes.

Weitere Informationen zum Genehmigungs-Flow finden Sie unter Interessenkonflikt # Genehmigungsablauf.

Hinweis: Wenn die Genehmigung einer Genehmigungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Elemente mit ausstehender Genehmigung**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Elemente mit ausstehender Genehmigung“ eine Anforderung, indem Sie auf die Anforderungsnummer in der Spalte **Genehmigung für** klicken.
5. Wenn es sich um eine vorhandene Anforderung handelt, die von der anfordernden Person aktualisiert wird, überprüfen und validieren Sie die Änderungen im Aktivitätenstrom.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** in der Spalte **Status** auf **Angefordert**, um das Genehmigungsformular zu öffnen.
7. Sie können die Anforderung genehmigen oder ablehnen.
   - Um die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnis

Der Genehmigungsstatus der Anforderung wird auf der Registerkarte „Genehmiger“ aktualisiert.

Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen der Genehmigungsanforderung.

Ergebnisse von Aktionen für die Genehmigungsanforderung

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status der aktuellen Genehmigungsstufe der Anforderung wird auf „Genehmigt“ aktualisiert. • Falls verfügbar, wechselt die Anforderung zur nächsten Genehmigungsstufe und wird einem Genehmiger oder einer Genehmigergruppe zugewiesen, die für	• Der Status der aktuellen Genehmigungsstufe der Anforderung wird auf „Abgelehnt“ aktualisiert. • Alle nachfolgenden Genehmigungsstufen im Genehmigungs-Flow werden übersprungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse von Aktionen für die Genehmigungsanforderung (Fortsetzung)

Genehmigen	Ablehnen
diese Genehmigungsstufe festgelegt ist. Der Status der nächsten Genehmigung wird auf „Angefordert“ festgelegt. • Wenn die aktuelle Genehmigung die letzte im Genehmigungs-Flow ist, wird die Genehmigung in den Status „Genehmigt“ verschoben. Der Status der juristischen Anforderung ändert sich in „Geschlossen“. • Bei einer neuen Anforderung wird ein entsprechender Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten erstellt. Bei einer bestehenden Anforderung wird der zugehörige Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisiert. Der Status des Datensatzes zur Offenlegung von Interessenkonflikten basiert auf den folgenden Bedingungen: ○ Wenn das Enddatum des Datensatzes leer ist oder nach dem Genehmigungsdatum liegt, lautet der Status „Aktiv“. ○ Wenn das Enddatum des Datensatzes vor dem Genehmigungsdatum liegt, lautet der Status des Datensatzes „Inaktiv“.	• Der Status der juristischen Anforderung wird in „Geschlossen“ aktualisiert. • Die vom Genehmiger veröffentlichten Kommentare zur Ablehnung werden der Anforderung hinzugefügt. • Bei einer neuen Anforderung wird ein entsprechender Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten mit dem Status „Abgelehnt“ erstellt. • Bei einer bestehenden Anforderung wird der zugehörige Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisiert, ohne dass der aktuelle Status sich ändert.

Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren

Sie können einen vorhandenen Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren, um den Gültigkeitszeitraum oder den Status des Datensatzes zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.coi_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren, die den Konfliktstatus „Aktiv“ haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Interessenkonflikt** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie einen Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten, den Sie überprüfen oder aktualisieren möchten.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Formular wie erforderlich.
   Sie können nur die folgenden Felder aktualisieren, die je nach Konflikttyp des Offenlegungsdatensatzes verfügbar sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Startdatum**: Verfügbar in den Konflikttypen „Board-Service“ (Vorstandsservice) und „Outside Employment“ (Externe Beschäftigung).
- **Enddatum**: Verfügbar in den Konflikttypen „Board-Service“ (Vorstandsservice) und „Outside Employment“ (Externe Beschäftigung).
- **Konfliktstatus**: Verfügbar in allen Konflikttypen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Legal Conflict of Interest – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Legal Conflict of Interest verwenden.

Mit Legal Conflict of Interest installierte Komponenten

Bei der Installation von Legal Conflict of Interest werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit Legal Conflict of Interest installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
COI-Administrator [sn_lg_coi.coi_admin]	Stellt die administrativen Berechtigungen für die App Conflict of Interest sowie vollständigen Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten bereit.	sn_lg_coi.coi_fulfiller
COI-Erfüller [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	Bietet Erfüllern Zugriff auf alle Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten.	sn_lg_coi.coi_read
COI-Lesen [sn_lg_coi.coi_read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff zum Anzeigen aller Interessenkonfliktdatensätze.	sn_lg_ops.legal_user

Geplante Aufgaben

Plant mit installierte Aufgaben Legal Conflict of Interest

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Erinnerungs-E-Mail an COI-Anforderer senden	Die Aufgabe sucht nach den aktiven Datensätzen zur Offenlegung von Interessenkonflikten mit einem Enddatum innerhalb der nächsten 30 Tage. Für alle diese Datensätze werden Erinnerungsbenachrichtigungen an die anfordernden Personen gesendet, um Änderungen an ihren Konfliktdatensätzen zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flows

Mit Legal Conflict of Interest installierte Flows

Fluss	Beschreibung
COI-Genehmigungs-Flow	Dieser Flow steuert die mehrstufigen Genehmigungen für Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten.
Geplanter Flow zur Deaktivierung von COI	Dieser geplante Flow wird täglich ausgeführt, um nach den aktiven Datensätzen zur Offenlegung von Interessenkonflikten zu suchen, für die das Enddatum das aktuelle Datum überschritten hat. Für alle diese Datensätze wird der Status von „Aktiv“ auf „Inaktiv“ aktualisiert.

Tabellen

Mit Legal Conflict of Interest installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Interessenkonflikt – Zugeordnete Anforderungen [sn_lg_coi_coi_request]	Speichert die Zuordnung der vom Benutzer übermittelten juristischen Anforderungen und der Interessenkonfliktdatensätze.
Offenlegung von Interessenkonflikten [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	Speicher Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten.

Legal Stock Preclearance

Mit Legal Stock Preclearance können Sie Anforderungen von Vorabgenehmigungen für Aktien verwalten, die im Einklang mit der Stock-Preclearance-Richtlinie des Unternehmens stehen. Sie können Handelsfenster einrichten, eine Liste mit Zugriffspersonen verwalten und Anforderungen von Vorabgenehmigungen für Aktien genehmigen oder ablehnen.

Untersuchen	Einrichten	Anforderung
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Lagergenehmiger verwenden Legal Stock Preclearance.	Richten Sie Handelsfenster, Handelsfeiertage, Zugriffspersonen und andere Konfigurationen ein.	Senden und verfolgen Sie Lagervorauslernungsanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Analytics und Reporting	Referenz
Verwalten Sie Genehmigungsanforderungen für Lagervorabschulung.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Legal Stock Preclearance erkunden

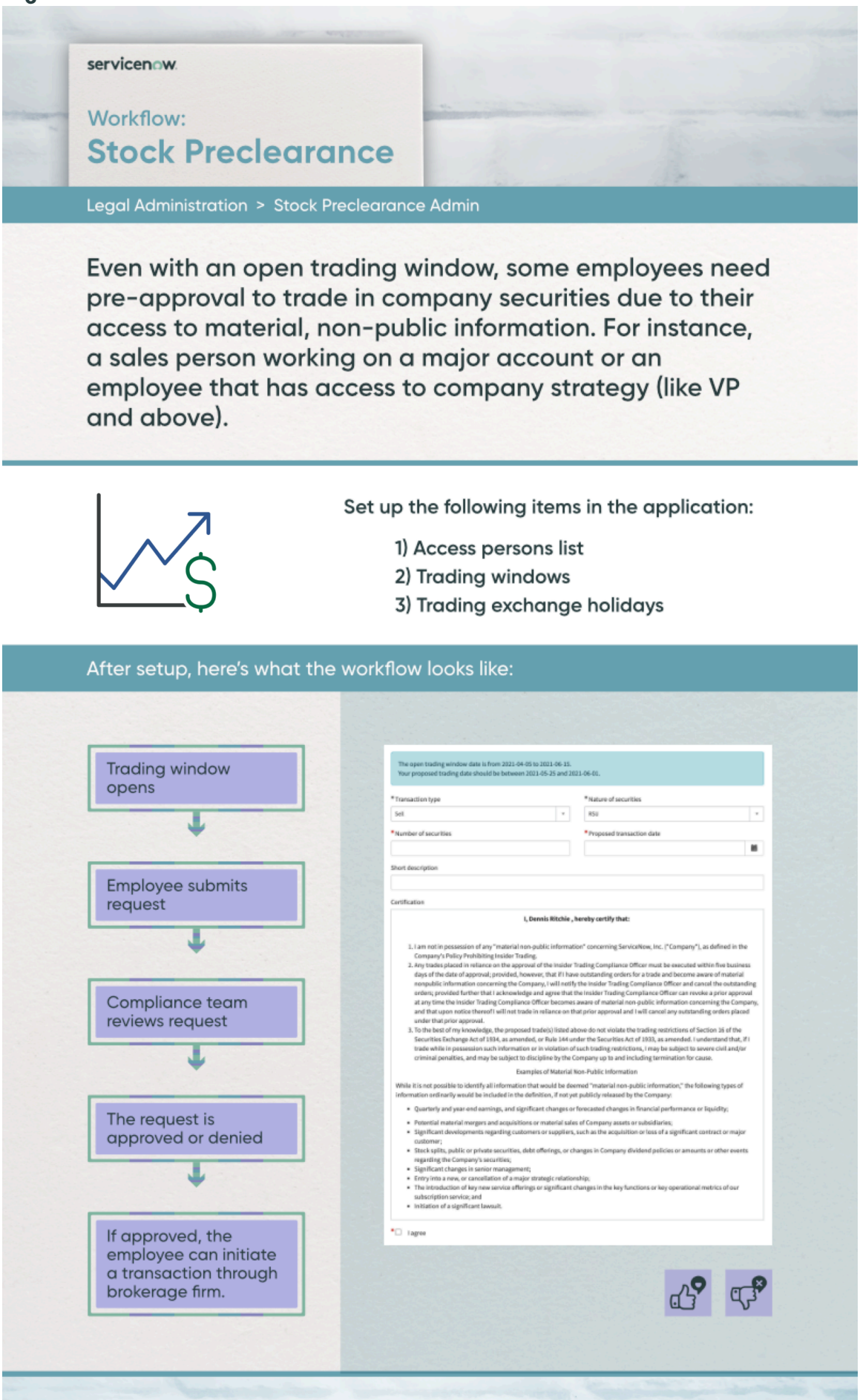
Mit der Anwendung Legal Stock Preclearance gewährleisten Sie durch die Automatisierung der Übermittlung und Genehmigung von Vorabgenehmigungsanforderungen die Einhaltung der Stock-Preclearance-Richtlinie Ihres Unternehmens.

Mitarbeiter Ihrer Organisation, die als Zugriffsperson ernannt sind, z. B. Direktoren und Führungskräfte, müssen die Vorabgenehmigung der Rechtsabteilung einholen, bevor sie mit Wertpapieren der Organisation handeln können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Stock Preclearance-Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Stock Preclearance konfigurieren

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten für den Vorabgenehmigungsprozess im Rahmen des Aktienhandels, damit Mitarbeiter Vorabgenehmigungsanfragen einreichen können, bevor sie mit den Wertpapieren handeln.

Als Administrator können Sie die installierten Komponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

- Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung
- Geschäftskalender
- Handelsfenster
- Handelsfeiertage
- Liste mit Zugriffspersonen
- Benachrichtigungen

Legal Stock Preclearance installieren

Sie können die Anwendung Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Hinweis:

Die Legal Stock Preclearance Die Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie installieren Workflows für Compliance-Fälle suite.

- Überprüfen Sie, ob die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen gültig sind ServiceNow Berechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Stock Preclearance Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Legal Stock Preclearance installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Legal Stock Preclearance installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie über die Filterkriterien und die Suchleiste nach der Anwendung Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. In *Anwendungsinstallation* Dialogfeld, überprüfen Sie die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, die bereits installiert sind, installiert werden oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Stock Preclearance installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf zuzugreifen Legal Service Delivery Geführtes Setup, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Handelsfenster einrichten

Richten Sie ein Handelsfenster für einen Zeitraum ein, in dem bestimmte Mitarbeiter der Organisation mit den Wertpapieren Ihrer Organisation handeln dürfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_stock_cp.stock_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während eines offenen Handelsfensters können die festgelegten Mitarbeiter wie Direktoren und Führungskräfte gemäß den Richtlinien zu Insidergeschäften Ihrer Organisation handeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Stock Preclearance Admin** > **Handelsfenster**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Handelsfenster einzurichten.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Handelsfenster“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eindeutige Kurzbeschreibung für das Handelsfenster.
Geschäftsquartal	Geschäftsquartal, für das das Handelsfenster geöffnet ist.
Eröffnungsdatum	Datum, an dem das Handelsfenster geöffnet wird.
Abschlussdatum	Datum, an dem das Handelsfenster geschlossen wird.
Startdatum der Anforderungsübermittlung	Datum, ab dem Sie mit der Übermittlung von Vorabgenehmigungsanfragen beginnen können.
Ergebnisdatum	Datum der Einnahmen Ihres Unternehmens.
Genehmigungsgültigkeitstage	Anzahl der Tage, für die eine Aktien-Vorabgenehmigung gültig ist.
Handelsfeiertage ausschließen	Option zum Ausschließen des Handels an Feiertagen, die innerhalb des Handelsfensters liegen. Durch Auswahl dieser Option werden die Genehmigungsgültigkeitstage um die Anzahl der Feiertage während des Handelsfensters verlängert. **Hinweis:** Standardmäßig werden Wochenendtage für die Berechnung des Gültigkeitsfälligkeitsdatums ausgeschlossen. Angenommen, ein Handelsfenster wird vom 1. Januar bis zum 31. Januar geöffnet, und Sie haben die Genehmigungsgültigkeitstage auf 10 Tage festgelegt. Wenn der 24. und 25. Januar Handelsfeiertage sind, dann ○ gilt die Genehmigungsgültigkeit bis zum 22. Januar (10 Tage ab dem 8. Januar + 4 Tage an zwei Wochenenden), wenn die Vorabgenehmigung am 8. Januar erteilt wird. ○ gilt die Genehmigungsgültigkeit statt bis zum 25. Januar bis zum 31. Januar (10 Tage ab dem 15. Januar + 4 Tage an zwei Wochenenden + 2 Feiertage), wenn die Vorabgenehmigung am 15. Januar erteilt wird. ○ gilt die Genehmigungsgültigkeit bis zum 6. Februar (10 Tage + 2 Feiertage ab dem 20. Januar + 4 Tage an zwei Wochenenden), wenn die Vorabgenehmigung am 21. Januar erteilt wird. Da das Handelsfenster jedoch vor Ende der Gültigkeit der Genehmigung geschlossen wird, ist das letzte Datum der 31. Januar und nicht der 6. Februar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Handelsfeiertage hinzufügen

Fügen Sie Handelsfeiertage hinzu, während denen der Handel geschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_stock_cp.stock_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Handelsfeiertag kann sich je nach Einstellung im Feld **Handelsfeiertage ausschließen** im Handelsfenster auf die Gültigkeitsdauer der Vorabgenehmigung für den Aktienhandel auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter Handelsfenster einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Stock Preclearance Admin** > **Handelsfeiertage**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie das Kalenderjahr ein, für das Sie Handelsfeiertage hinzufügen möchten und klicken Sie auf **Absenden**.
4. Öffnen Sie das von Ihnen erstellte Kalenderjahr, um Handelsfeiertage hinzuzufügen.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Feiertage“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Feiertage“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eindeutige Kurzbeschreibung für den Handelsfeiertag, z. B. Neujahr, Tag der Arbeit oder Weihnachten.
Datum	Datum des Feiertags.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Liste mit Zugriffspersonen verwalten

Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf nicht öffentliche Informationen zum Handel mit Wertpapieren Ihrer Organisation haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_stock_cp.stock_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Stock Preclearance Admin** > **Zugriffspersonen**an.
2. So fügen Sie der Liste der Zugriffspersonen einen Benutzer hinzu:

   a. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**.

   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Benutzer hinzufügen“ Benutzer aus der Liste aus, die als Zugriffspersonen hinzugefügt werden sollen.
   Die Liste zeigt nur aktive Benutzer aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].

   a. Scrollen Sie nach unten zum Menü „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ und wählen Sie **Benutzer zur Zugriffsliste hinzufügen**.
   Die ausgewählten Benutzer werden der Liste der Zugriffspersonen hinzugefügt.

3. So ändern Sie die Informationen eines Benutzers in der Liste „Zugriffspersonen“:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf das Vorschausymbol ( ), und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.

b. Aktualisieren Sie die Felder im Formular.

Formular „Zugriffspersonen“

Feld	Beschreibung
Anwender	Der Name des Benutzers.
Eintragsdatum	Datum, an dem der Benutzer der Liste der Zugriffspersonen hinzugefügt wurde. Dieses Feld kann nicht geändert werden.
Datum des Verlassens	Datum, an dem der Benutzer automatisch aus der Liste der Zugriffspersonen entfernt wird.
Sec 16 Beauftragter	Option zum Markieren des Anwenders als Section 16 Beauftragter.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wird Übermittelt Legal Stock Preclearance Anforderungen

Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation können Lagervorgangsanforderungen einreichen, die der Aktienvorgangsrichtlinie des Unternehmens entsprechen

Vorabgenehmigungsanfragen senden

Senden Sie als ausgewiesene Zugriffsperson eine Anforderung, um die Vorabgenehmigung von der Rechtsabteilung einzuholen, bevor Sie mit den Wertpapieren Ihrer Organisation handeln können (sog. „Stock Preclearance“).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Vorabgenehmigungsanfrage nur während eines offenen Handelsfensterzeitraums übermitteln, wenn Sie sich in der Liste „Zugriffspersonen“ befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**an.

> **Hinweis:** Wenn Sie das Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden, können Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung senden, indem Sie zum Serviceportal für Rechtsangelegenheiten navigieren und eine Anforderung aus dem auswählen **Servicekatalog** .

2. Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header.

3. Wählen Sie Aus **Durchsuchen Sie rechtliche Services** .

4. Suchen Sie nach dem Anforderungselement „Stock Preclearance“.

5. Klicken Sie auf **Stock Preclearance**.

6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Stock Preclearance“

Feld	Beschreibung
Transaktionstyp	Typ der Wertpapiertransaktion, für die Sie eine Vorabgenehmigung benötigen. ○ Kaufen ○ Verkaufen ○ Durchstellen ○ Geschenk
Anzahl der Wertpapiere	Anzahl der zu handelnden Aktien.
Art der Wertpapiere	Typ der Wertpapiere, für die Sie eine Vorabgenehmigung benötigen. ○ Offener Markt ○ ESPP (Employee Stock Purchase Plan) ○ ESOP (Employee Stock Option Plan) ○ RSU (Restricted Stock Unit)
Vorgeschlagenes Transaktionsdatum	Datum, an dem Sie die Wertpapiertransaktion durchführen möchten. Das Datum muss innerhalb des aktuellen Handelsfensters liegen.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für die Vorabgenehmigung.
Ich stimme zu	Option, mit der Sie bestätigen, beim Handel mit Wertpapieren die Insider-Richtlinien Ihres Unternehmens einzuhalten.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Eine Vorabgenehmigungsanfrage wird erstellt und der Gruppe für Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung zugewiesen. Wenn der Administrator dies so konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anfrage.

  Hinweis:

  Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

- Wenn Sie die Anfrage zur Vorabgenehmigung als Sec-16-Beauftragter einreichen, wird die **Unterkategorie** in der Anforderung automatisch auf „Sec-16-Officer“ festgelegt.
- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:
  - Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
  - Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der Anforderung an die Rechtsabteilung hoch, und verwalten Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Option „externer Speicher“ aktiviert ist, wird die **Dokumente** Registerkarte wird angezeigt. Andernfalls wird **Anhänge** Registerkarte wird angezeigt.

- Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.

Vorabgenehmigung für Aktien genehmigen oder ablehnen

Als Mitglied der Gruppe der Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung können Sie eine Vorabgenehmigungsanforderung zum Aktienhandel ablehnen oder genehmigen, damit die anfordernde Person mit den Wertpapieren der Organisation handeln kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Items Pending Approvals** (Elemente – Ausstehende Genehmigungen).
4. Öffnen Sie einen Datensatz zur Aktienvorabgenehmigung, indem Sie auf **Angefordert** klicken.
5. Genehmigen Sie die Aktienvorabgenehmigung, oder lehnen Sie sie ab.
   - Um die Aktien-Vorabgenehmigungsanforderung zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Genehmigt** aktualisiert.
   - Um die Aktien-Vorabgenehmigungsanforderung abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Abgelehnt** aktualisiert.

Ergebnis

- Wenn Sie die Aktien-Vorabgenehmigungsanforderung genehmigen, kann die anfordernde Person innerhalb des aktuellen Handelsfensters die angefragte Wertpapiertransaktion ausführen. Die Genehmigung ist je nach Einstellungen für die Gültigkeitstage der Genehmigung oder das Abschlussdatum des aktuellen Handelsfensters gültig, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher ist.
- Wenn Sie die Anforderung an einem Feiertag genehmigen, beginnt die Genehmigungsgültigkeit am nächsten Geschäftstag.
- Wenn Sie die Anforderung ablehnen, kann die anfordernde Person keine Wertpapiertransaktionen durchführen.

Legal Stock Preclearance – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Legal Stock Preclearance verwenden.

Mit Legal Stock Preclearance installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Legal Stock Preclearance werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit Legal Stock Preclearance installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vorabgenehmigungsadministrator [sn_lg_stock_cp.stock_config]	Bietet Zugriff zum Einrichten von Aktienvorabgenehmigungsdaten wie Handelsfenstern, Feiertagen und Zugriffspersonen.	sn_lg_ops.legal_user

Tabellen

Mit Legal Stock Preclearance installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zugriffspersonen [sn_lg_stock_cp_access_person]	Speichert Benutzer, die als Zugriffspersonen festgelegt sind, um eine Vorabgenehmigungsanfrage zu übermitteln.
Kalenderjahr [sn_lg_stock_cp_trading_year]	Speichert Kalenderjahre, die für die Einrichtung von Handelsferien für Ihre Organisation verwendet werden, während denen kein Handel mit Wertpapieren zulässig ist.
Feiertag [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	Speichert die Börsenhandelsfeiertage für Ihre Organisation.
Handelsfenster [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Speichert die Details des Handelsfensters für Vorabgenehmigungsanfragen
Handelsfenster Anforderungen [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Speichert die Handelsfensteranfragen für Vorabgenehmigungsanfragen.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken

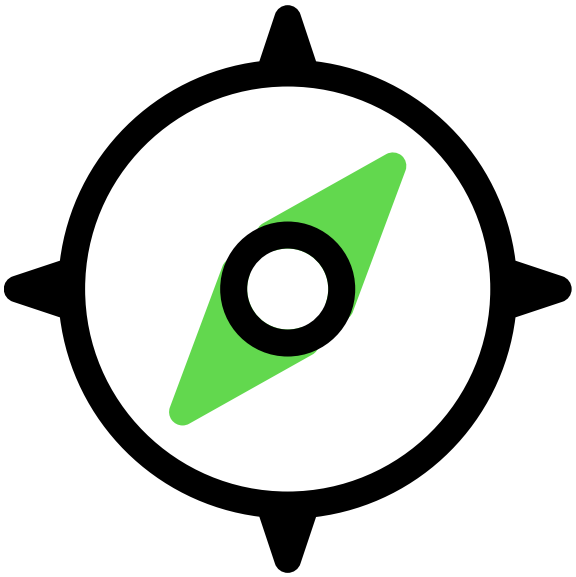
Die ServiceNow® Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Die Anwendung hilft Organisationen, ihre rechtlichen Verpflichtungen zu verwalten, um relevante Informationen zu erhalten, wenn eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht ausgestellt wird. Mit dieser Option können Sie eine Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person übermitteln, Verwalter hinzufügen, Benachrichtigungen senden und die Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person schließen, um die Compliance mit rechtlichen und regulatorischen Vorschriften sicherzustellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

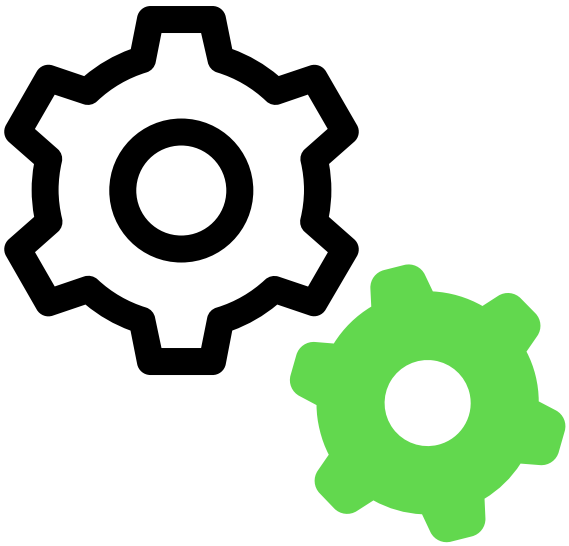
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über den Workflow, die Anwenderrollen, die Funktionen und die wichtigsten Vorteile von Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken.

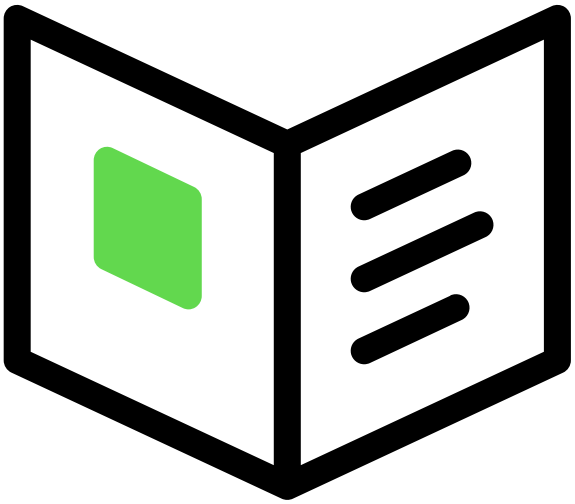
Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Dient zur effizienten Verwaltung des End-to-End-Prozesses zur Aufbewahrung juristischer Zwecke.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwenden Sie Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Dient zum Verwalten rechtlicher Verpflichtungen durch Erstellen, Ausstellen und Schließen von Angelegenheiten zur Aufbewahrung für juristische Zwecke.	Rufen Sie Details zu ab Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Komponenten wie Tabellen und andere Elemente.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken erkunden

Erkunden Sie Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Anwendung, um ihren Workflow, Anwenderrollen und die wichtigsten Vorteile zu verstehen, die sie in Ihrer Organisation bietet.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken – Übersicht

Die Die ServiceNow® Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Die Anwendung hilft Organisationen, ihre rechtlichen Verpflichtungen zu verwalten, um relevante Informationen zu erhalten, wenn eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht ausgestellt wird. Mit dieser Option können Sie eine Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person übermitteln, Verwalter hinzufügen, Benachrichtigungen senden und die Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person schließen, um die Compliance mit rechtlichen und regulatorischen Vorschriften sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Anwender

Anwender

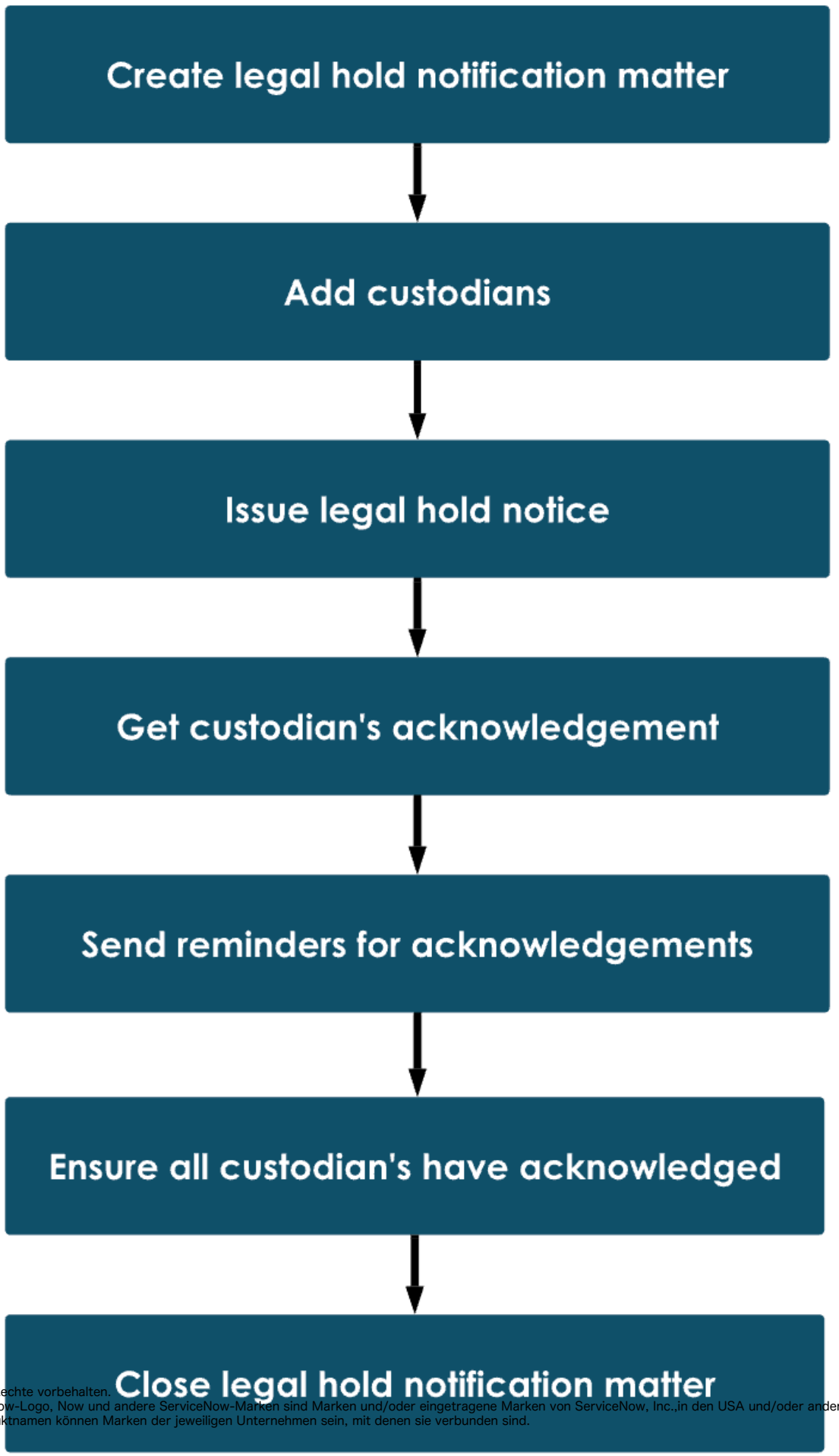
Anwender	Beschreibung
Administrator für gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Verwaltet die administrativen Prozesse für Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Anwendung.
Konfigurator für gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Verarbeitet das Setup und die Verwaltung von Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Datensätze.
Erfüller für gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Verantwortlich für die Verwaltung von Benachrichtigungsanforderungen zur Aufbewahrung für juristische Zwecke, einschließlich der Erstellung von Benachrichtigungen und des Versands von E-Mail-Benachrichtigungen an Verwalter, um die Bestätigung sicherzustellen.
Verwalter	Verantwortlich für die Aufbewahrung potenziell relevanter Daten im Zusammenhang mit einer Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person und sind für den Empfang und die Bestätigung der Mitteilung zur Aufbewahrung an die juristische Person verantwortlich.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken – Workflow

Der folgende Workflow beschreibt den Prozess zur Aufbewahrung von juristischen Gründen, vom Erstellen bis zum Schließen einer Benachrichtigungsangelegenheit zur Aufbewahrung von juristischen Gründen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken End-to-End-Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Ein Erfüller für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht übermittelt eine Benachrichtigungsangelegenheit für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht, wenn eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht ausgestellt wird.
2. Ein Gruppenmanager oder Praxisbereichsleiter weist den Verantwortlichen der Angelegenheit (Erfüller für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht) zu.
3. Der Erfüller für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht entwirft den Hinweis zur gesetzlichen Aufbewahrungspflicht, fügt Verwalter hinzu und sendet die Benachrichtigung, um sicherzustellen, dass zugehörige Daten aufbewahrt werden.
4. Die Verwalter erhalten die Mitteilung zur Aufbewahrung an die juristische Person und bestätigen ihren Eingang offiziell.
5. Der Erfüller für die Aufbewahrung für juristische Zwecke verfolgt den Bestätigungsstatus des Verwalters und sendet Erinnerungen an Verwalter, die die Benachrichtigung nicht bestätigt haben.
6. Der Erfüller für die rechtliche Aufbewahrungspflicht bestätigt, dass alle Verwalter die Benachrichtigung bestätigt haben.
7. Der Erfüller für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht schließt die Angelegenheit zur Benachrichtigung über die gesetzliche Aufbewahrungspflicht, wenn die gesetzliche Aufbewahrungspflicht offiziell aufgehoben wird.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken – Vorteile

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken bietet die folgenden Vorteile:

- Bietet einen optimierten Workflow für die Aufbewahrung für juristische Zwecke, der Prozesse vereinfacht und reibungslos in vorhandene Rechts- und Unternehmenssysteme integriert werden kann.
- Minimiert den Verwaltungsaufwand bei der Nachverfolgung des Status der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht durch die Verwendung strukturierter Schnittstellen und Dashboards.
- Verbessert die Gesamteffizienz, indem der Zeitaufwand für die Verwaltung von Aufgaben im Zusammenhang mit der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht reduziert wird.

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken, Siehe:

- Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken konfigurieren
- Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken verwenden
- Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken – Referenz

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Anwendung zum Erstellen und Verwalten von Benachrichtigungsangelegenheiten für rechtliche Aufbewahrungspflicht.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken installieren

Installieren Sie Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Plugin, um eine Angelegenheit zur Aufbewahrung einer rechtlichen Person zu erstellen, Verwalter hinzuzufügen, den Hinweis zur Aufbewahrung einer rechtlichen Person auszustellen und die Benachrichtigungsangelegenheit zur Aufbewahrung einer rechtlichen Person zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken installiert:

- Abhängige Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken(sn_lg_Hold) Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn Center für Rechtsangelegenheiten Die Anwendung wurde nicht zuvor installiert. Sie müssen sie installieren, um mit der Verwendung zu beginnen Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich.

Weisen Sie die Anwenderrolle der Rechtsabteilung einem Verwalter zu

Weisen Sie die Anwenderrolle der Rechtsabteilung einem Verwalter zu, der für die Aufbewahrung von Daten im Zusammenhang mit einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht verantwortlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Suchen Sie nach dem Zielanwender, und wählen Sie ihn aus.
   Wenn der Anwenderdatensatz nicht vorhanden ist, erstellen Sie ihn. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Benutzer erstellen .
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
4. Suchen Sie in der Liste Sammlung nach der Rolle sn_lg_OPS.legal_user, und wählen Sie sie aus.
5. Fügen Sie den Anwender der Liste Rollen hinzu, indem Sie auf das Rechtspfeil-Symbol ( ), um es dem hinzuzufügen **Rollenliste** .
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Der Anwender wird als Anwenderrolle der Rechtsabteilung zugewiesen und kann als Verwalter hinzugefügt werden, wenn er eine Mitteilung zur Aufbewahrung an die Rechtsabteilung ausstellt.

Passen Sie eine vorhandene Vorlage für Hinweise zur Aufbewahrung an

Passen Sie die im Basissystem verfügbare Vorlage für Hinweise zur Aufbewahrung an Ihre organisatorischen Anforderungen an.

Vorbereitungen

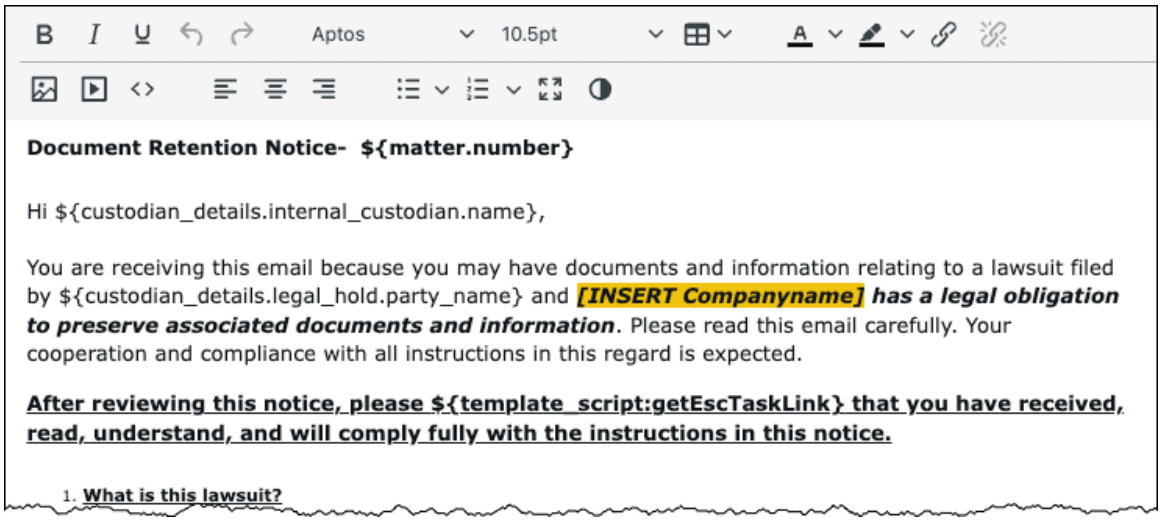
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Suchen und wählen Sie aus **Hinweis zur gesetzlichen Aufbewahrungspflicht** .
3. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.

   Ein Hinweis zur Aufbewahrung einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht wird in einem bearbeitbaren Format geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Passen Sie die Vorlage an, indem Sie den Platzhaltertext durch den Namen Ihres Unternehmens ersetzen und zusätzlichen Text hinzufügen, den Sie einbeziehen möchten.

> ⚠ **Warnung:** Ändern Sie die mit ${ } markierten JavaScript-Variablen in der Vorlage für juristische Aufbewahrungspflicht nicht. Das Bearbeiten dieser Variablen kann die Vorlage beschädigen und verhindern, dass der Hinweis zur Aufbewahrung an die juristische Person generiert wird.

5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnis
Eine anwenderdefinierte Vorlage zur Aufbewahrung für juristische Zwecke wird erstellt.

Konfigurieren Sie eine neue Vorlage für Hinweise zur Aufbewahrung für juristische Zwecke

Konfigurieren Sie eine Vorlage für Hinweise zur Aufbewahrung an die Anforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **HTML-Dokumentvorlage** aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

HTML-Vorlage – Formular „neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage.
Anwendung	Die Anwendung, zu der die Vorlage gehört, in diesem Fall Benachrichtigung über Aufbewahrungspflicht für juristische Zwecke. **Benachrichtigung Über Aufbewahrungspflicht Für Juristische Zwecke** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die dem Vorlagentyp zugeordnet ist, in diesem Fall sn_lg_matter_Task. Die Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen, die verwendet werden können. **Hinweis:** Die aufgeführten Tabellen basieren auf dem ausgewählten Anwendungsbereich.

5. Füllen Sie die verbleibenden Felder aus Nach Bedarf .
   Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnis
Eine neue Vorlage für Hinweise zur Aufbewahrung für juristische Zwecke wird erstellt.

Konfigurieren Sie eine eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigung

Konfigurieren Sie eine eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigung für die Dokumentvorlagen-Anwendung mit einem globalen Bereich, damit die Anwendung „Rechtsangelegenheit“ Lesevorgänge ausführen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**an.
2. Legen Sie den Anwendungsbereich fest.
   a. Wählen Sie das Symbol Anwendungsbereich ( ).
   b. Suchen Sie im Filternavigator nach , und wählen Sie aus **Dokumentvorlagen** .
3. In **Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen** Seite auswählen **Neu** .
4. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Quellbereich	Global
Anwendung	Dokumentvorlagen
Quelltyp	Quelleinbindung
Zielbereich	Dokumentvorlagen
Status	Zulässig
Zieltyp	Tabelle: Dokumentvorlagen
Beschreibung	Kurzbeschreibungstext.

5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken verwenden

Die Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Mit der Anwendung können Organisationen Hinweise zur Aufbewahrung an juristische Zwecke effizient ausstellen, nachverfolgen und verwalten.

Übermitteln Sie einen Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Angelegenheit

Erstellen Sie einen Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Angelegenheit zum Initiieren des Prozesses zur Aufbewahrung der Daten im Zusammenhang mit der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht, wenn die gesetzliche Aufbewahrungspflicht ausgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller oder sn_lg_OPS.legal_Fulfiller

Prozedur

1. Greifen Sie auf zu Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Formular „Angelegenheit aufnehmen“ entweder über den Mitarbeiter-Center Oder Center für Rechtsangelegenheiten.

Option	Beschreibung
Verwenden Mitarbeiter-Center(sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller)	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Juristische Services** Aus dem Header. **c.** In **Ethik und Compliance** Kategorie, wählen Sie aus **Benachrichtigung Über Aufbewahrungspflicht Für Juristische Zwecke** .
Verwenden Center für Rechtsangelegenheiten(sn_lg_OPS.legal_Fulfiller)	**a.** Navigieren zu **Liste** > **Angelegenheiten** > **Alle** **b.** Wählen Sie **Neu**. **c.** In **Anforderungstyp** Popup-Fenster auswählen **Benachrichtigung Über Aufbewahrungspflicht Für Juristische Zwecke** . **d.** Wählen Sie **Absenden**.

2. Auf der Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Formular „Angelegenheit aufnehmen“, füllen Sie die Felder aus.

   Hinweis: Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular zur Benachrichtigung über rechtliche Aufbewahrungspflicht für Angelegenheit.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

A **Angelegenheit Zur Aufbewahrung Für Juristische Zwecke** Wird erstellt.

In **Angelegenheit Zur Aufbewahrung Für Juristische Zwecke** Seite, unter **Aufgaben** Registerkarte wird eine Aufgabe erstellt, deren Anfangsstatus auf festgelegt ist **Entwurf** .

In **Verwalter** Registerkarte werden die Verwalter-Details hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie einen Verantwortlichen für eine Angelegenheit zu

Weisen Sie einen Verantwortlichen für die Angelegenheit (Erfüller) zu, damit die Angelegenheit für die Aufbewahrung für juristische Zwecke für die Verwaltung verantwortlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. In **Standardlisten** Registerkarte navigieren Sie zu **Angelegenheiten** > **Alle**an.
4. Wählen Sie die Rechtsangelegenheit aus der Liste aus.
5. Aktualisieren Sie **Zuweisungsgruppenberechtigung** Feldwert bis **Lesen** .
6. In **Verantwortlicher der Angelegenheit** Wählen Sie das Symbol „nach Datensatz suchen“ aus ( )
   Und suchen und wählen Sie den Erfüller aus, der für die Verwaltung dieser Angelegenheit für die rechtliche Aufbewahrungspflicht verantwortlich sein soll.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Der Status der Rechtsangelegenheit ändert sich von „Neu“ in „Zugewiesen“.

Der Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke wird ein Verantwortlicher (Erfüller) zugewiesen.

Geben Sie einen Hinweis zur Aufbewahrung an

Senden Sie den Hinweis zur Aufbewahrung an den Verwalter, um die rechtzeitige Aufbewahrung relevanter Daten sicherzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller

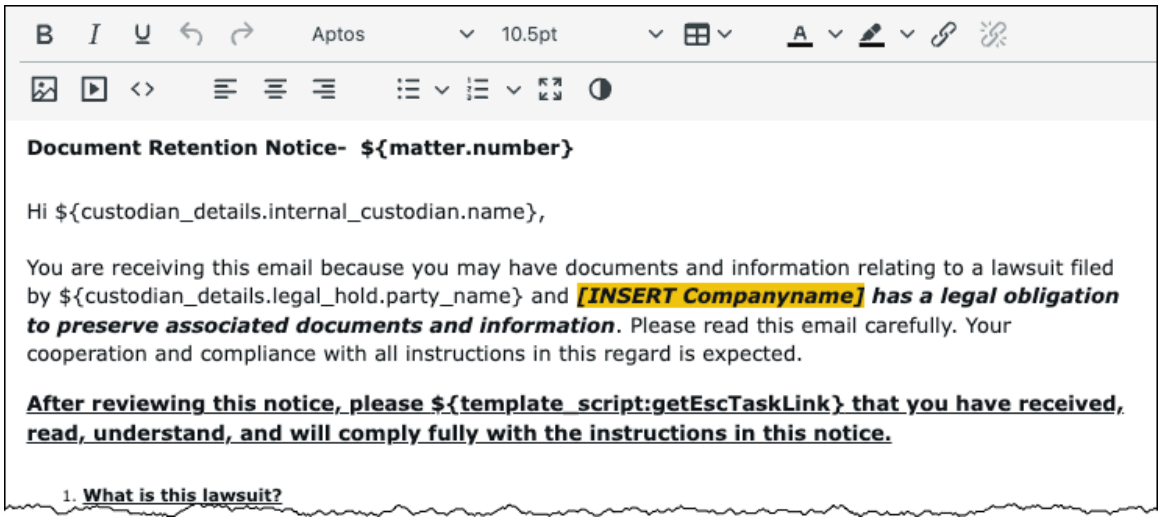
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. In **Standardlisten** Registerkarte navigieren Sie zu **Angelegenheiten** > **Alle**
4. Wählen Sie die Rechtsangelegenheit aus der Liste aus.
5. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
   Der Status der Rechtsangelegenheit ändert sich von „Zugewiesen“ in „in Bearbeitung“.
6. Wählen Sie auf der Seite Rechtsangelegenheit die Option aus **Vorschau und Problem anhalten** .
   Der Hinweis zur gesetzlichen Aufbewahrungspflicht wird im Fenster angezeigt.
7. Wählen Sie **Bearbeiten**.

   Ein Hinweis zur Aufbewahrung einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht wird in einem bearbeitbaren Format geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Passen Sie den Hinweis an, indem Sie den Unternehmensnamen Ihrer Organisation durch Platzhaltertext ersetzen und zusätzlichen Text hinzufügen, den Sie einbeziehen möchten.

   Warnung: Ändern Sie die mit ${ } markierten JavaScript-Variablen in der Vorlage für juristische Aufbewahrungspflicht nicht. Das Bearbeiten dieser Variablen kann die Vorlage beschädigen und verhindern, dass der Hinweis zur Aufbewahrung an die juristische Person generiert wird.

   Wenn Sie Änderungen rückgängig machen müssen, wählen Sie aus **Änderungen verwerfen** .

9. Wählen Sie Aus **Speichern und Vorschau anzeigen** .
10. Überprüfen Sie den bearbeiteten Hinweis zur Aufbewahrung an die juristische Person, und wählen Sie aus **Rechtliche Aufbewahrungspflicht ausstellen** .

Ergebnis

In **Aktivität** Abschnitt, wird eine Nachricht als angezeigt **Hinweis zur Aufbewahrung für juristische Zwecke wurde an X Verwalter gesendet** .

In **Aufgaben** Registerkarte ändert sich der Status der Aufgabe, die dem Verwalter zugewiesen ist, von „Entwurf“ in „Zugewiesen“.

Eine Mitteilung zur Aufbewahrung an die juristische Person wird per E-Mail an den Verwalter gesendet, wobei der Erfüller in kopiert wird **Cc** Feld.

Eine Kopie der an den Verwalter gesendeten Mitteilung zur Aufbewahrung an die juristische Person ist unter angehängt **Artefakte** Registerkarte in der entsprechenden Rechtsangelegenheit.

Fügen Sie einer vorhandenen Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke einen neuen Verwalter hinzu

Fügen Sie einen neuen Verwalter hinzu, um den Hinweis zur gesetzlichen Aufbewahrungspflicht auszustellen, wenn ein Anwender später als verantwortlich für die Aufbewahrung von Daten identifiziert wird, die für die vorhandene gesetzliche Aufbewahrungspflicht relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. In **Standardliste** Registerkarte navigieren Sie zu **Angelegenheiten** > **Alle**
4. Wählen Sie die Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke aus der Liste aus.
5. In **Verwalter** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
6. Im Formular neue Verwalter erstellen in **Name des Verwalters** Wählen Sie das Symbol „nach Datensatz suchen“ aus ( ) Und suchen Sie nach dem Namen des Verwalters, und wählen Sie ihn aus.
   Nur Anwender mit der Rolle Verwalter sind in der Liste verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie die Anwenderrolle der Rechtsabteilung einem Verwalter zu.
7. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular aus.

Formular „neue Verwalter erstellen“

Feld	Beschreibung
Rechtsangelegenheit	Rechtsangelegenheit, der der Verwalter zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf die Nummer der übergeordneten Angelegenheit und eine Beschreibung festgelegt.
E-Mail-Adresse des Verwalters	E-Mail-Adresse des Verwalters. Dieses Feld wird automatisch auf die E-Mail-Adresse des Verwalters festgelegt, wenn der Verwalter ausgewählt wird.
Datenquellen	Datenquellentyp, der sich auf die Angelegenheit zur Aufbewahrung an juristische Zwecke bezieht, z. B. Dokumente, Tabellen, Präsentationen, E-Mails und Anhänge.

8. Wählen Sie **Speichern**.
   - Unter wird ein neuer Verwalter hinzugefügt **Verwalter** Registerkarte.
   - Unter wird eine neue Aufgabe für einen neuen Verwalter erstellt **Aufgaben** Registerkarte, wobei der Anfangsstatus auf Entwurf festgelegt ist.
9. Senden Sie dem neu hinzugefügten Verwalter einen Hinweis zur Aufbewahrung an die rechtliche Person.

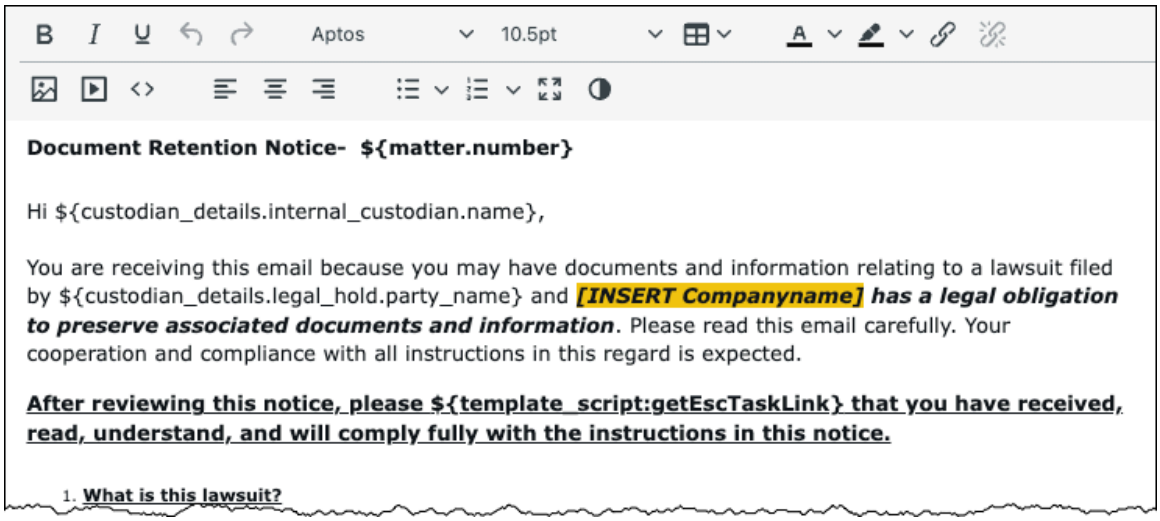
   a. Wählen Sie auf der Seite Rechtsangelegenheit die Option aus **Vorschau und Problem anhalten** .

   b. Wählen Sie im Hinweis zur gesetzlichen Aufbewahrungspflicht die Option aus **Bearbeiten** .

   Ein Hinweis zur Aufbewahrung einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht wird in einem bearbeitbaren Format geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Passen Sie die Vorlage an, indem Sie den Platzhaltertext durch den Namen Ihres Unternehmens ersetzen und zusätzliche Informationen hinzufügen, die Sie einschließen möchten.

> ⚠ **Warnung:** Ändern Sie die mit ${ } markierten JavaScript-Variablen in der Vorlage für juristische Aufbewahrungspflicht nicht. Das Bearbeiten dieser Variablen kann die Vorlage beschädigen und verhindern, dass der Hinweis zur Aufbewahrung an die juristische Person generiert wird.

Wenn Sie die Änderungen rückgängig machen möchten, wählen Sie aus **Änderungen verwerfen** .

d. Wählen Sie Aus **Speichern und Vorschau anzeigen** .

e. Überprüfen Sie den bearbeiteten Hinweis zur Aufbewahrung an die juristische Person, und wählen Sie aus **Rechtliche Aufbewahrungspflicht ausstellen** .

Ergebnis

Die Nachricht **Hinweis zur Aufbewahrung für juristische Zwecke wurde an X Verwalter gesendet** Wird in angezeigt **Aktivität** Abschnitt.

Eine Mitteilung zur Aufbewahrung an die juristische Person wird per E-Mail an den Verwalter gesendet, wobei der Erfüller in kopiert wird **Cc** Feld.

In **Aufgaben** Registerkarte ändert sich der Status der Aufgabe von Entwurf in Zugewiesen.

In **Artefakte** Registerkarte, wird die an den Verwalter gesendete Benachrichtigung zur Aufbewahrung an die juristische Person automatisch angehängt.

Bestätigen Sie den Hinweis zur gesetzlichen Aufbewahrungspflicht

Bestätigen Sie als Verwalter, dass Sie die Mitteilung zur Aufbewahrung an die juristische Person erhalten haben, um Ihre Zustimmung zur Aufbewahrung aller relevanten Daten zu bestätigen. Diese Bestätigung dient als offizielle Dokumentation, die das Rechtsteam im Kontext von Gerichtsverfahren unterstützt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Verwalter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail mit der Betreffzeile <LM number> „Hinweis zur Aufbewahrung für rechtliche Zwecke – Aktion erforderlich“.
2. Öffnen Sie den Anhang zum Hinweis zur Aufbewahrung für juristische Zwecke, und lesen Sie ihn sorgfältig durch.
3. Bestätigen Sie den rechtlichen Hinweis.
   a. Wählen Sie den Link entweder aus dem E-Mail-Text oder aus dem Anhang des Hinweises zur Aufbewahrung an juristische Zwecke aus.
   b. In **Meine Aufgaben** Registerkarte von Mitarbeiter-Center, Wählen Sie die Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke aus der Liste offene Aufgaben aus.
   c. Überprüfen Sie die Details der Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke.
   d. Wählen Sie Aus **Bestätigen** .

Ergebnis

In Mitarbeiter-Center, Unter **Meine Aufgaben** Registerkarte wird die Angelegenheit mit bestätigter Aufbewahrung für juristische Zwecke von Offen in Abgeschlossen verschoben.

In Center für Rechtsangelegenheiten, Unter **Verwalter** Registerkarte der Seite „Rechtsangelegenheit“ ändert sich der Status von „Zugewiesen“ in „bestätigt“.

Senden Sie eine Erinnerung zur Bestätigung an Verwalter

Senden Sie eine Erinnerung an Verwalter, damit sie ihre Rolle bei der Sicherstellung bestätigen, dass die Daten im Zusammenhang mit der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht aufbewahrt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol () aus.
3. In **Standardlisten** Registerkarte navigieren Sie zu **Angelegenheiten** > **Alle**
4. Wählen Sie die Angelegenheit zur Aufbewahrung für die juristische Person aus, für die die Erinnerung gesendet werden muss.
5. Wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte.
6. Wählen Sie die Aufgabe aus, die sich im Status „Zugewiesen“ befinden muss.
7. Wählen Sie Aus **Erinnerung senden** .
8. Auf der *`Erinnerung senden`* Popup-Fenster auswählen **Senden** .

Ergebnis

Eine Erinnerungs-E-Mail wird an den Verwalter gesendet.

Die Nachricht **Erinnerungsnotiz wird gesendet** Wird in angezeigt **Aktivität** Abschnitt.

Schließen Sie eine Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke

Schließen Sie eine Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person, sobald die Aufbewahrungspflicht offiziell aufgehoben wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. In **Standardlisten** Registerkarte navigieren Sie zu **Angelegenheiten** > **Alle**
4. Wählen Sie die Angelegenheit aus, die Sie schließen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Schließen Sie abgeschlossen** .
6. Geben Sie Ihre Kommentare in das Popup-Fenster „Angelegenheit abschließen“ ein.
7. Wählen Sie **OK**.

Ergebnis
Alle Verwalter erhalten die E-Mail, in der angegeben wird, dass die gesetzliche Aufbewahrungspflicht freigegeben wird.

Die Nachricht **Rechtsangelegenheit wurde geschlossen** Wird in angezeigt **Aktivität** Abschnitt.

Auf der Seite „Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke“ ändert sich der Status von „in Bearbeitung“ in „Abgeschlossen“.

Öffnen Sie eine Angelegenheit zur Aufbewahrung an die juristische Person erneut

Öffnen Sie eine geschlossene Angelegenheit zur Aufbewahrung für juristische Zwecke erneut, wenn eine rechtliche Aufbewahrungspflicht in Bezug auf dieselbe geschlossene Rechtsangelegenheit entweder widerrufen oder neu ausgestellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. In **Standardlisten** Registerkarte navigieren Sie zu **Angelegenheiten** > **Alle**
4. Wählen Sie die Rechtsangelegenheit aus der Liste aus.
5. Wählen Sie auf der Seite Rechtsangelegenheit die Option aus **Erneut Öffnen** .
6. In **Kommentare** Geben Sie im Popup-Fenster „Antwortangelegenheit“ den Grund für das erneute Öffnen der Benachrichtigungsangelegenheit für rechtliche Aufbewahrungspflicht ein.
7. Wählen Sie **OK**.

Ergebnis
Die Benachrichtigung über geschlossene Aufbewahrungspflicht für juristische Zwecke wird erneut geöffnet, und ihr Status ändert sich von „Abgeschlossen“ in „in Bearbeitung“.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den in verwendeten Komponenten Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken installierte Komponenten

Verschiedene Komponenten werden mit installiert Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für gesetzliche Aufbewahrungspflicht (sn_lG_hold.legal_hold_admin)	Stellt die administrativen Berechtigungen für bereit Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Anwendung und vollständiger Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lG_hold.legal_hold_config • sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller
Konfigurator für gesetzliche Aufbewahrungspflicht (sn_lG_hold.legal_hold_config)	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Anwendung.	sn_lg_OPS.legal_config
Erfüller für gesetzliche Aufbewahrungspflicht (sn_lg_hold.legal_hold_Fulfiller)	Bietet Erfüller-Zugriff für alle Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Datensätze.	sn_lg_ops.legal_user
Verwalter	Verantwortlich für die Aufbewahrung der Daten im Zusammenhang mit der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht.	sn_lg_ops.legal_user

Tabellen

Mit Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht sn_lg_matter_legal_hold	Speichert Angelegenheiten zur Aufbewahrung für juristische Zwecke.
Verwalter für gesetzliche Aufbewahrungspflicht sn_lg_hold_Custodian	Speichert Details zum Verwalter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zur Benachrichtigung über rechtliche Aufbewahrungspflicht für Angelegenheit

Verwenden Sie das Aufnahmeformular für die Benachrichtigung zur Aufbewahrung für juristische Zwecke, um die Angelegenheit zur Benachrichtigung zur Aufbewahrung für juristische Zwecke zu übermitteln.

Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Formular „Angelegenheit aufnehmen“

Feld	Beschreibung
Grund für gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Grund für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht.
Kurzbeschreibung	Kurze Übersicht über den Zweck der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht.
Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit	Detaillierte Zusammenfassung des rechtlichen Problems.
Klage eingereicht von (Parteiname)	Name der Partei, die die Klage eingereicht hat.
Wann wurde die gesetzliche Aufbewahrungspflicht ausgestellt?	Datum der Ausgabe der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht.
Startdatum der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht	Datum des Startdatums der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht.
Enddatum der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht	Datum des Enddatums der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht (falls verfügbar).
Hinweisvorlage	Vorlage für Hinweis zur Aufbewahrung für juristische Zwecke. Eine bearbeitbare Vorlage für Hinweise zur Aufbewahrung für juristische Zwecke wird mit bereitgestellt Benachrichtigung zur Aufbewahrung zu juristischen Zwecken Anwendung.
Verwahrungsdaten	Der juristische Anwender, der für die Aufbewahrung von Daten im Zusammenhang mit der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht verantwortlich ist. Das Feld enthält die folgenden Informationen: • Name des Verwalters. • E-Mail-Adresse des Verwalters, die automatisch ausgefüllt wird, wenn der Verwalter ausgewählt wird. • Datenquellen wie Dokumente, Tabellen, Präsentationen, E-Mails und Anhänge.
Anhänge hinzufügen	Aktiviert den Anhang von Dokumenten im Zusammenhang mit der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht.

Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung zum Zusammenfassen einer Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit, um den Kontext zu verstehen, die Zusammenfassung zu aktualisieren und die

Automatische Übersetzung

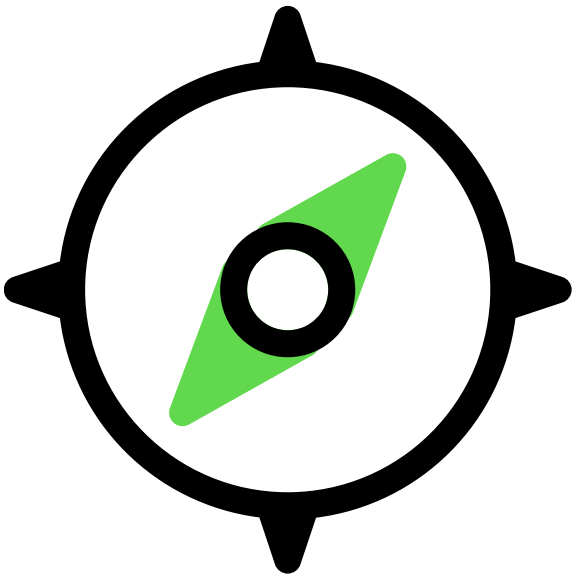
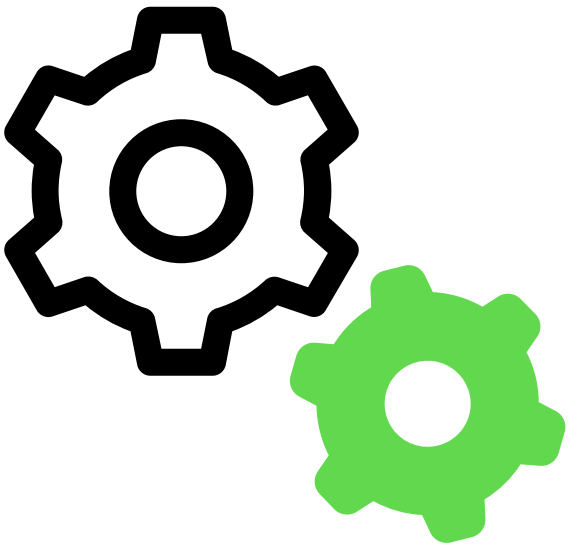
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen zu veröffentlichen. Es aktiviert auch Genius-Ergebnisse für F&A, die umsetzbare Antworten aus Suchergebnissen von wissensartikeln generiert.

Keines der Advanced KI- und Datenprodukte bietet rechtliche oder professionelle Beratung. Die von den Advanced KI- und Datenprodukten bereitgestellten Ausgaben dienen nur zu Informationszwecken und sind kein Ersatz für die Beratung durch einen qualifizierten Fachmann. Der Kunde übernimmt alle Verantwortung und Verpflichtungen in Bezug auf Entscheidungen, Ratschläge, Schlussfolgerungen, rechtliche Meinungen, Empfehlungen, die aufgrund der Nutzung der Services gemacht oder gegeben werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Entscheidungen oder Aktionen, die der Kunde in Abhängigkeit von den Advanced KI- und Datenprodukten getroffen hat.

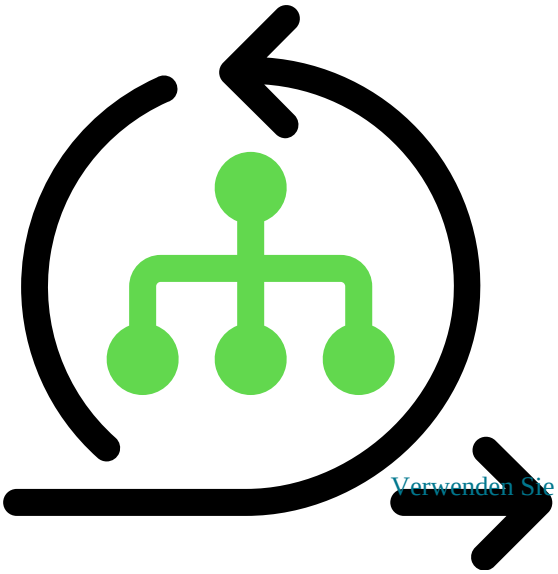
Die Advance KI- und Datenprodukte und -Services stellen keine rechtliche Beratung dar und begründen keine Rechtsanwalt-Klient-Beziehung.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über Now Assist für LSD	Konfigurieren Sie Now Assist für LSD Anwendung, um zu beginnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

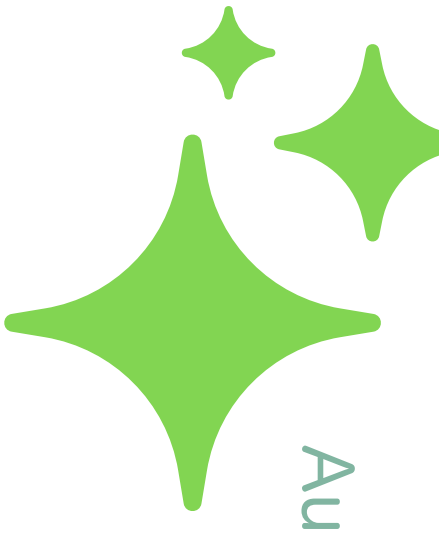
Verwenden



Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist für LSD

Verwenden Sie agentische Workflows

Verwenden Sie die agentischen Workflows in Now Assist Für Legal Service Delivery



Automatische Übersetzung

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support an.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus wird diese Anwendung erfasst Informationen zur Anforderung an die Rechtsabteilung und/oder Rechtsangelegenheit (einschließlich zugehörige Feldinformationen, Kommentare und Arbeitsnotizen) , Und Informationen zu Suchanforderungen (einschließlich Suchaufforderungen und -Ergebnisse) aus Wissensartikeln im Center für Rechtsbeistand und Mitarbeiter-Center . Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) erkunden

Mit Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendungs-, Anforderungserfüller können generative KI verwenden, um eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit zusammenzufassen.Anforderungserfüller oder juristische Anwender können in auch umsetzbare Antworten aus Suchergebnissen von wissensartikeln generieren Mitarbeiter-Center, Center für Rechtsangelegenheiten, Und globale Suche.

Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) – Übersicht

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten sind in verfügbar Now Assist für Legal Service Delivery (LSD):

- Zusammenfassungsfunktion für die Anforderungserfüller, um eine präzise Zusammenfassung einer Anforderung oder Angelegenheit zu erhalten. Diese Zusammenfassung der generativen KI ermöglicht es einem Anforderungserfüller, den Kontext der Anforderung zu verstehen, sodass er die Anforderung oder Angelegenheit schneller schließen kann. Die Zusammenfassungsfunktion ist in verfügbar Center für Rechtsangelegenheiten Sowie Now Assist Bereich.
- Q&A-Fähigkeit für Genius-Ergebnisse, mit der Anforderungserfüller und juristische Anwender präzise, umsetzbare Antworten aus Ergebnissen von wissensartikeln in generieren können Center für Rechtsangelegenheiten, Mitarbeiter-Center, Und globale Suche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Juristische Anforderung und Zusammenfassungskompetenzen für Rechtsangelegenheiten

Die Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Die Anwendung bietet eine KI-generierte Zusammenfassung der Anfrage oder Angelegenheit an die Rechtsabteilung. Die Zusammenfassung enthält die Details der Anforderung oder Angelegenheit und die Aktionen, die für diese Anforderung oder Angelegenheit ausgeführt wurden. Ein Anforderungserfüller kann diese Zusammenfassung anzeigen, um den Kontext zu verstehen, die Zusammenfassung aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen veröffentlichen.

Die Zusammenfassung wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt und enthält die Informationen aus den Feldern Und -Variablen Als Eingaben konfiguriert.

Für weitere Informationen zu den Feldern Und -Variablen Die für die Zusammenfassung berücksichtigt werden, siehe Kompetenzeingaben für Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Und Konfigurieren Sie Variablen für Now Assist Zusammenfassung.

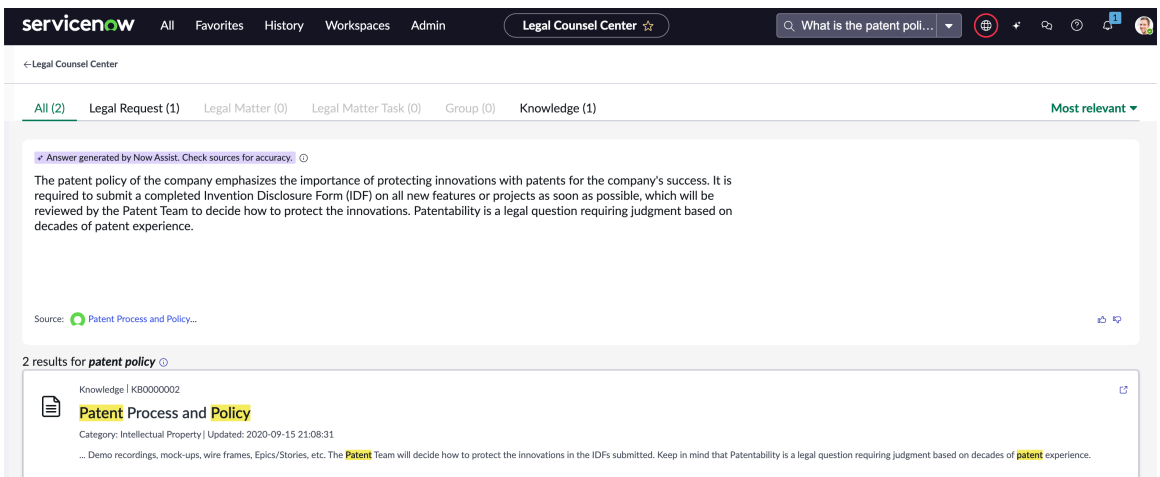
Informationen zum Aktivieren der Kompetenz „Zusammenfassung der rechtlichen Anforderung“ oder der Kompetenz „Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit“ finden Sie unter Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) konfigurieren. Für Informationen zur Verwendung der Kompetenzen in Center für Rechtsangelegenheiten, Siehe Fassen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Angelegenheit mit zusammen Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).

Genius-Ergebnisse für F&A

Genius-Ergebnisse für F&A verwenden Now LLM Service Dient zum Generieren von Suchergebnissen aus wissensartikelergebnissen in Mitarbeiter-Center, Center für Rechtsangelegenheiten, Und globale Suche.

Die Antwortkarte „Q&A Genius-Ergebnis“ zeigt ein Themenfragment und ein Antwortfragment, das aus einem wissensartikel extrahiert wurde. Sie können den vollständigen artikel direkt über die Antwortkarte anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse .

Sie ist aktiviert, wenn beide aktiviert sind KI-Suche Und Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Sind aktiviert.



Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergänzende Informationen für Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).

Unterstützte Versionen

Now Assist für LSD Wird ab Xanadu (Patch 3) unterstützt.

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für LSD Store-App (sn_lg_gen_ai) zur Verwendung der Zusammenfassungskompetenzen.

Diese Store-App verfügt über die folgenden Abhängigkeiten, die automatisch installiert werden:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_OPS)
- Now Assist für Plattform (sn_genai_Platform) – Version 7.x
- Now Assist-Administratorkonsole (sn_nowassist_admin)

Sie müssen die folgenden Anwendungen manuell installieren:

- Center für Rechtsbeistand (sn_lg_cf_Workspace) – Version 1.5.1 und höher
- Rechtsangelegenheitsmanagement (sn_lg_matter): Erforderlich für die Zusammenfassung von Rechtsangelegenheiten

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) konfigurieren.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist für LSD enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Unterstützte Now Assist für LSD-Schnittstellen

Schnittstelle	Kompetenz
Core-UI	• Zusammenfassung der Anforderung an die Rechtsabteilung • Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit
Center für Rechtsangelegenheiten	• Zusammenfassung der Anforderung an die Rechtsabteilung • Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit • Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse
Mitarbeiter-Center	Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse
Globale Suche	Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung, damit Anwender der Rechtsabteilung oder Anforderungserfüller die Kompetenzen der generativen KI von verwenden können Center für Rechtsangelegenheiten Und Core-UI.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Legal Counsel Center (sn_lg_cf_Workspace) – Version 1.5.1 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Now Assist-Administrator-Konsole zum Konfigurieren von Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator Konsole .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

Funktion und Kompetenzen der Bereitstellung von Legal Service in Now Assist-Administrator Konsole

LSD-Funktionen	Kompetenzen
Anfrage an die Rechtsabteilung und Angelegenheit	• Zusammenfassung der Anforderung an die Rechtsabteilung • Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit

Die Kompetenzen Zusammenfassung der rechtlichen Anforderung und Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit sind im Basissystem mit den erforderlichen Konfigurationen verfügbar. Um eine anwenderdefinierte Kompetenz zu erstellen, müssen Sie eine Kopie der Kompetenz im Basissystem erstellen, bevor Sie die Konfiguration ändern. Die übergeordnete Kompetenz wird automatisch deaktiviert, wenn Sie Ihre neue anwenderdefinierte Kompetenz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie eine Zusammenfassungskompetenz in an Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).

Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Plugin (sn_lg_gen_ai).
   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Anwendungsinformationen.
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.

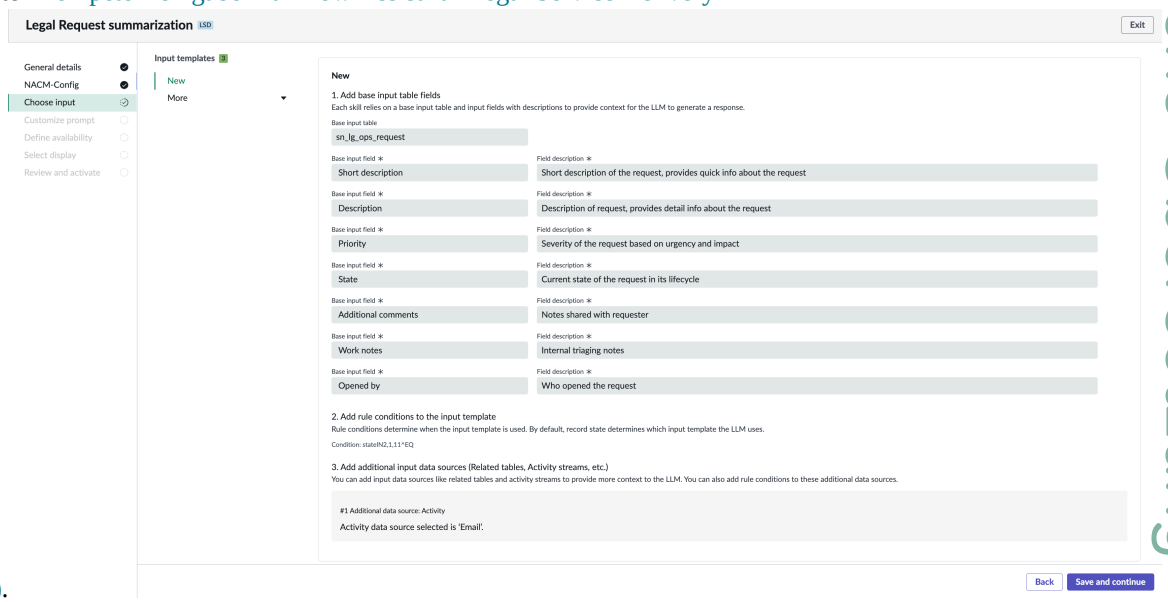
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **LSD**an.
4. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .
5. Zeigen Sie im Schritt „Allgemeine Details“ die Felder an.
6. Nachdem Sie die Details für die ausgewählte Kompetenz angezeigt haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
7. Passen Sie an Now Assist Kontextmenükonfiguration.
   Passen Sie an Now Assist Kontextmenükonfiguration, um zu steuern, welche Optionen angezeigt werden sollen und wie sie in angezeigt werden Now Assist Zusammenfassung.

   Hinweis: Wenn Sie das Kontrollkästchen Erweiterte Tabellen aktivieren aktivieren aktivieren aktivieren aktivieren aktivieren, wird angewendet Now Assist Kontextmenükonfiguration für alle erweiterten Tabellen der Anfrage an die Rechtsabteilung und der Rechtsangelegenheit.

   Weitere Informationen zu finden Now Assist Kontextmenüzusammenfassung, siehe Fassen Sie Datensätze mit zusammen Now Assist Kontextmenü .
8. Nachdem Sie angepasst haben Now Assist Kontextmenü, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
9. Wählen Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz aus.
   Informationen zu den Eingaben für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).



10. Nachdem Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
    Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
11. Passen Sie die Eingabeaufforderungsausgabe an.
    Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration.
12. Nachdem Sie die Eingabeaufforderungsausgabe angepasst haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
    Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
13. Definieren Sie die Verfügbarkeit der Kompetenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Kompetenz so konfigurieren, dass sie für Anwender immer verfügbar ist, oder die Bedingungen auswählen, die Ihre Anwender erfüllen müssen, bevor die Kompetenz verfügbar ist. Auswählen **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Zeigt einen Bedingungsgenerator an.

14. Nachdem Sie die Kompetenzverfügbarkeit konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
15. Wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

Aktion	Schritte
Produktintern	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird Now Assist Kompetenzen werden in Arbeitsbereichen angezeigt. Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.
Now Assist-Bereich	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird Now Assist Kompetenzen sind in verfügbar Now Assist Bereich. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich . Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

16. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
17. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen. Ihre Kompetenz ist konfiguriert.
18. Konfigurieren Sie die Variablen der Praxisbereiche, die Sie als Eingaben für die Anforderung an die Rechtsabteilung oder die Zusammenfassung von Angelegenheiten betrachten möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Variablen für Now Assist Zusammenfassung.

Kompetenzeingaben für Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Erhalten Sie einen schnellen Überblick über die Kompetenzeingaben für Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Damit Sie konfigurieren können, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Abhängig von der ausgewählten Kompetenz können Sie Eingaben konfigurieren. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Zusammenfassung verwendet werden.

Konfigurieren Sie die Variablen von Praxisbereichen, die als Eingaben für die Anforderung an die Rechtsabteilung oder die Zusammenfassung von Angelegenheiten betrachtet werden sollen. Informationen zum Hinzufügen von Variablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Variablen für Now Assist Zusammenfassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung der Anforderung an die Rechtsabteilung

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Anforderungen an die Rechtsabteilung“ enthält die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung einer Zusammenfassung verwendet werden.

Hinweis: Diese Felder sind schreibgeschützt.

Eingaben für die Zusammenfassung einer Anforderung im Status „Neu“, , Status in Arbeit oder Geschlossen

Eingabetabelle	Eingabefelder
Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Priorität • Status • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen • Geöffnet von

Für Anforderungen im Status „in Arbeit“ oder „Geschlossen“ werden die folgenden zusätzlichen zugehörigen Tabellen und Felder für die Zusammenfassung berücksichtigt.

Eingaben für die Zusammenfassung der Anforderung im Status „in Arbeit“ oder „Geschlossen“

Eingabetabelle	Eingabefelder
Aufgaben-SLA->Aufgabe	• Ein Verstoß liegt vor. • Geplante Endzeit • SLA-Definition • Phase • Verbleibende Geschäftszeit • Bedingung für Phase

Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit

Die Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit enthält die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung einer Zusammenfassung verwendet werden.

Hinweis: Diese Felder sind schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Zusammenfassung einer Angelegenheit im Status Neu, in Bearbeitung oder Geschlossen

Eingabetabelle	Eingabefelder
Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Priorität • Status • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen • Übergeordnete Anforderung
Rechtsangelegenheitsaufgabe->Angelegenheit	• Name • Status • Reihenfolge • Priorität • Angefordert von • Phase • Angelegenheit • Ereignisname • Zugewiesen an • Fälligkeitsdatum • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen • Kurzbeschreibung
Juristische Anforderung	Juristische Anforderung
Verantwortliche Vertragsgenehmigung	• Status • Genehmigende Person • Kommentare • Genehmigen

Passen Sie eine Zusammenfassungskompetenz in an Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie anpassen Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Kompetenz, damit Sie die Kompetenzen der generativen KI in verwenden können Center für Rechtsangelegenheiten Und in Core-UI.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Von Now Assist-Administrator Konsole können Sie die Eingabetabelle, zugehörige Datensätze und Felder für jede Eingabevorlage der Kompetenz „Anforderungszusammenfassung“ auswählen und dann die Eingabeaufforderungsheader konfigurieren, die in die allgemeine Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Die Kompetenzen Zusammenfassung der rechtlichen Anforderung und Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit sind im Basissystem mit den erforderlichen Konfigurationen verfügbar. Um eine anwenderdefinierte Kompetenz zu erstellen, erstellen Sie eine Kopie der im Basissystem verfügbaren Kompetenzen, und ändern Sie die Konfigurationen. Wenn die anwenderdefinierte Kompetenz aktiviert ist, wird die übergeordnete Kompetenz automatisch deaktiviert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Navigieren zu **Mitarbeiter** > **LSD**an.
3. Erstellen Sie eine Kopie von Now Assist für LSD Funktionszusammenfassungskompetenz für die Anpassung.
   a. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Kompetenz zugeordnet ist, die Sie aktivieren möchten, das Symbol „weitere Aktionen“ Für die Kompetenz im Abschnitt aktive Kompetenzen und erstellen Sie eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Kopie** .
   b. Wählen Sie im Bestätigungs-Popup die Option aus **Erstellen Sie eine Kopie** .
   Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie den gesamten Walk-Through abgeschlossen haben, wird die Kompetenz „Zusammenfassung“ aktiviert.
4. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.
   Informationen zu den Eingaben für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).
   a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.
   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
5. Passen Sie an Now Assist Kontextmenükonfiguration.
   Passen Sie an Now Assist Kontextmenükonfiguration, um zu steuern, welche Optionen angezeigt werden sollen und wie sie in angezeigt werden Now Assist Zusammenfassung.

   Hinweis: Wenn Sie das Kontrollkästchen Erweiterte Tabellen aktivieren aktivieren aktivieren aktivieren aktivieren aktivieren, wird angewendet Now Assist Kontextmenükonfiguration für alle erweiterten Tabellen der Anfrage an die Rechtsabteilung und der Rechtsangelegenheit.

   Weitere Informationen zu finden Now Assist Kontextmenüzusammenfassung, siehe Fassen Sie Datensätze mit zusammen Now Assist Kontextmenü .
6. Zeigen Sie die Eingabedaten für jede Kompetenz an, z. B. die Basiseingabefelder und zugehörigen Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (status „Neu“, „in Bearbeitung“ oder „Geschlossen“).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

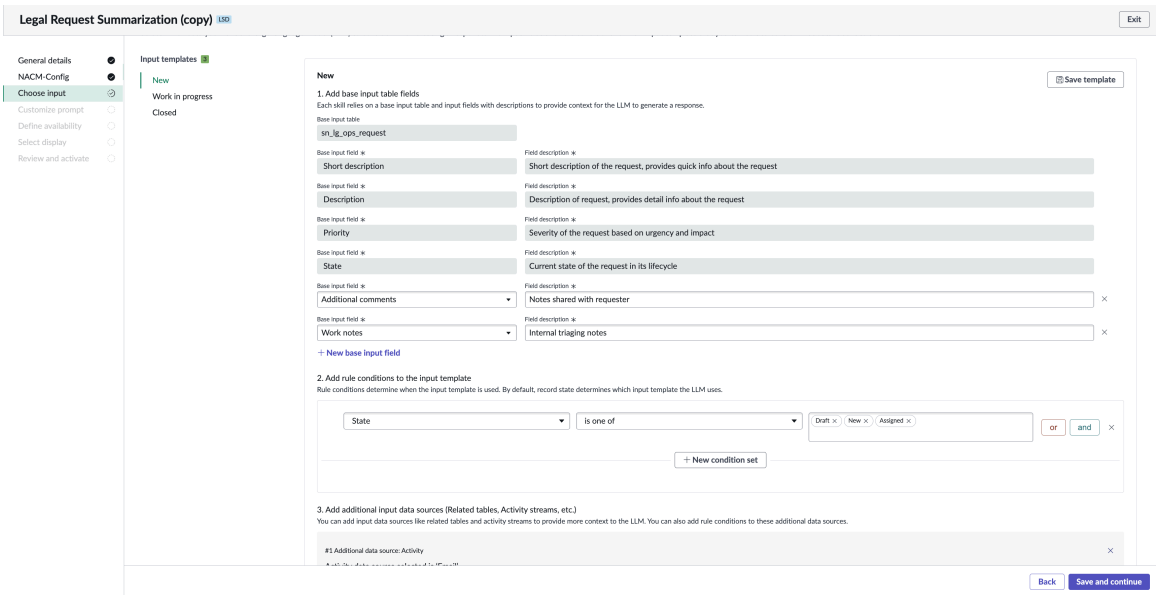
Konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle und zugehörige Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (status „Neu“, „in Bearbeitung“ oder „Geschlossen“) für die Kompetenz.

Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die als Teil der Eingabedaten als Basissystem angeboten werden.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder Geschlossen) aus **+Neues Basiseingabefeld** Und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

Fügen Sie nach Bedarf mehrere Basiseingabefelder hinzu.



In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Tabelle, dessen Wert diese Kompetenz in ihrer Antwort verwendet. Beispiel: Kurzbeschreibung.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: Kurzbeschreibung der Anfrage an die Rechtsabteilung, enthält schnelle Informationen zur Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Konfigurieren Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder Geschlossen) die Regelbedingungen, indem Sie den Bedingungsgenerator verwenden, um die Daten zu filtern.

Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Sie können die Bedingung weiter ausbauen, indem Sie auswählen **+neue Bedingung festgelegt** Und Konfigurieren zusätzlicher Parameter.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabevorlagenstatus aufgelistet.

Status der Eingabevorlage

Status	Beschreibung
Neu	Status ist „Neu“.
In Arbeit	Status ist „In Arbeit“.
Geschlossen	Status ist „Geschlossen“.

c. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder Geschlossen) aus **+neue Datenquelle** Zum Konfigurieren der zusätzlichen zugehörigen Tabellen- und Aktivitätenstromdaten nach Bedarf.

Das Hinzufügen von Eingabedatenquellen, z. B. die zugehörigen Tabellen und Aktivitätenströme, bietet mehr Kontext für die Now LLM Service In einer zugehörigen Liste.

Sie können diesen zusätzlichen Datenquellen auch die Regelbedingungen hinzufügen.

Die Auswahl der zugehörigen Tabellenfelder kann sich direkt auf die Qualität des entsprechenden Prompt-Headers auswirken. Wenn ein Prompt-Header beispielsweise ein bestimmtes Feld aus der zugehörigen Tabelle erfordert, dieses Feld jedoch nicht als Eingabe ausgewählt ist, enthält die Zusammenfassung für diesen Prompt-Header fehlende Informationen. Beispiel: Für eine Anforderung an die Rechtsabteilung wird eine zugehörige Tabelle angezeigt, z. B. Service Level Agreement (SLA), die alle erforderlichen Felder und Filterbedingungen für den Prompt-Header enthält. Der SLA-Prompt-Header ist vorausgewählt, damit Sie verstehen können, wie die zugehörige Tabelle, ihre Felder und der Prompt-Header zusammenarbeiten, um eine Zusammenfassung zu erstellen. Sie können das SLA als Referenz verwenden, um die anderen zugehörigen Tabellen zu konfigurieren, um zu bestimmen, welche Felder ausgewählt werden sollen und welche Beschreibung die Anforderungen ihrer jeweiligen Prompt-Header hinzufügt. Wenden Sie zusätzliche Bedingungen an, um die Daten weiter zu filtern.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

7. Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration. Sie können den Prompt bearbeiten, indem Sie neue vordefinierte Abschnitte hinzufügen und sie nach Bedarf neu anordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung oder Geschlossen) die Eingabeaufforderungsabschnitte aus der Liste der verfügbaren Abschnitte aus, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Um einen Abschnitt hinzuzufügen, müssen Sie die relevanten Eingabedaten vor diesem Schritt konfigurieren.

Verfügbare Eingabeaufforderungsabschnitte, die Sie auswählen können:

- **Details zur Anforderung oder Angelegenheit**
- **Wichtige getroffene Maßnahmen**
- **Lösung**

In der folgenden Tabelle sind die obligatorischen Header für die Eingabeaufforderung aufgelistet.

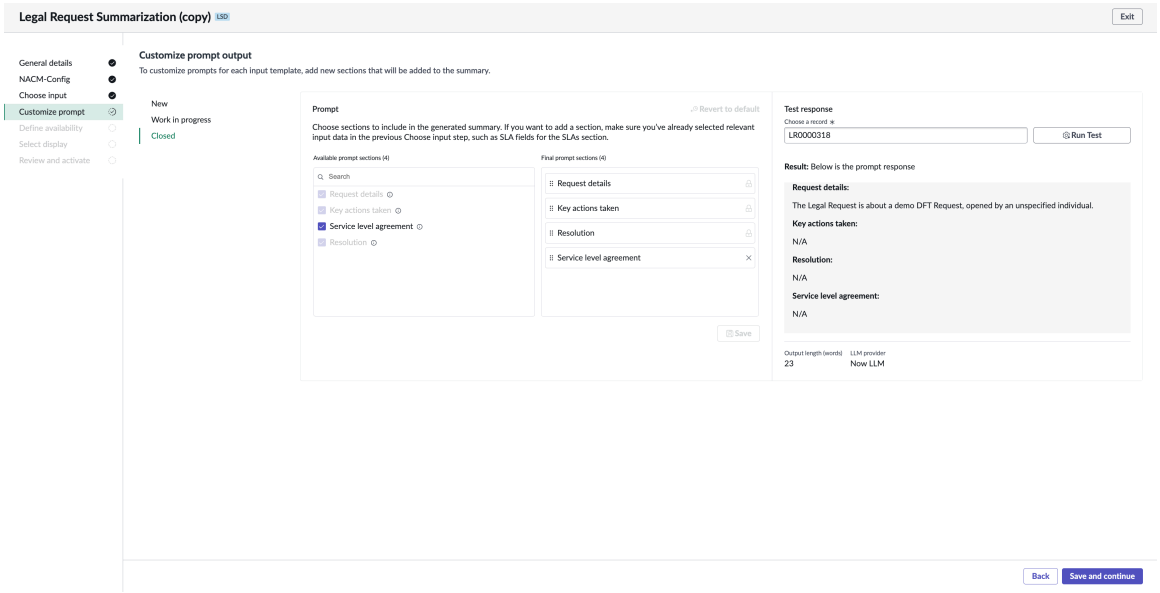
Obligatorische Eingabeaufforderungsheader für die Zusammenfassung der rechtlichen Anforderung

Status der Eingabevorlage	Obligatorischer Header für die Eingabeaufforderung
Neu	Details zur Anforderung oder Angelegenheit
In Arbeit	▪ Details der Anforderung ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Servicelevel-Vereinbarung (nur für Anforderungszusammenfassung)
Gelöst	▪ Details der Anforderung ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Servicelevel-Vereinbarung (nur für Anforderungszusammenfassung) ▪ Lösung

b. Wählen Sie **Speichern**, um mit der Testantwort fortzufahren.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Testantwort“ einen Datensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Eingabeaufforderungsantwort, indem Sie auswählen **Test Ausführen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

8. Definieren Sie, wie die Kompetenz für Ihre Anwender verfügbar ist.

a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie für Anwender immer verfügbar ist, oder wählen Sie Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, bevor die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Konfigurieren Sie, wo die Zusammenfassung angezeigt werden soll.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist Kompetenzen werden in den Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

  Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

10. Überprüfen und aktivieren Sie die Kompetenz.
Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.
Sie können jetzt auswählen **Zusammenfassen** Zum Generieren der Zusammenfassung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Konfigurieren Sie die Variablen der Praxisbereiche, die Sie als Eingaben für die Anforderung an die Rechtsabteilung oder die Zusammenfassung von Angelegenheiten betrachten möchten.
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Variablen für Now Assist Zusammenfassung.

Konfigurieren Sie Variablen für Now Assist Zusammenfassung

Konfigurieren Sie die Variablen der Praxisbereiche, die Sie als Eingaben für die Anforderung an die Rechtsabteilung oder die Zusammenfassung von Angelegenheiten betrachten möchten, indem Sie verwenden Now Assist Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_lg_OPS.legal_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Wählen Sie den Praxisbereich aus, z. B. Verträge, Ethik oder Compliance, dem Sie die Variablen hinzufügen möchten.
3. Auf der **Aufnahmeformulare** Wählen Sie die Registerkarte aus, und öffnen Sie den Datensatz.
4. Wählen Sie in der Informationsnachricht oben auf der Seite den Link aus **Hier** Dient zum Bearbeiten des Aufnahmeformulardatensatzes.
5. Entsperren und wählen Sie die Variablen aus, indem Sie die Variablen für die Zusammenfassung auswählen ( )-Symbol.

   Hinweis: Nur einzeilige Variablen, die keinem Feld zugeordnet sind, sind sichtbar.

6. Fügen Sie einem Aufnahmeformular des Praxisbereichs eine einzelne Variable oder mehrere Variablen hinzu.

Option	Schritte
Fügen Sie eine einzelne Variable hinzu	**a.** Öffnen Sie die Liste der Variablen, indem Sie das Symbol „Suchen mit Liste“ ( ). **b.** Suchen Sie die Variable, indem Sie die Suchleiste verwenden oder scrollen. **c.** Wählen Sie die hinzuzufügende Variable aus.
Fügen Sie mehrere Variablen hinzu	**a.** Öffnen Sie das Fenster Mitglieder bearbeiten, indem Sie das Symbol mehrere hinzufügen/entfernen ( )-Symbol. **b.** Verwenden Sie in der Liste Verfügbare Variablen die Suchleiste, oder scrollen Sie, um die erforderlichen Variablen zu suchen und auszuwählen. **c.** Verschieben Sie die Variablen in die Liste ausgewählte Variable, indem Sie auf das Rechtspfeil-Symbol ( ). **d.** Wenn Sie eine Variable entfernen möchten, wählen Sie sie aus der Liste ausge-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	wählte Variablen aus, und wählen Sie das Linkspfeil-Symbol ( ).
	e. Wenden Sie die ausgewählten Variablen an, indem Sie auswählen **Speichern** .
	f. Wenn Sie die Änderungen nicht spei–chern möchten, wählen Sie aus **Abbre chen** .

7. Sperren Sie die ausgewählten Variablen, indem Sie auf das Symbol „Schlüssel entsperren“ klicken).
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Alle ausgewählten Variablen werden dem Aufnahmeformular des Praxisbereichs hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Sie können den Aufnahmeformen anderer Praxisbereiche Variablen hinzufügen, indem Sie die Schritte in diesem Verfahren wiederholen.

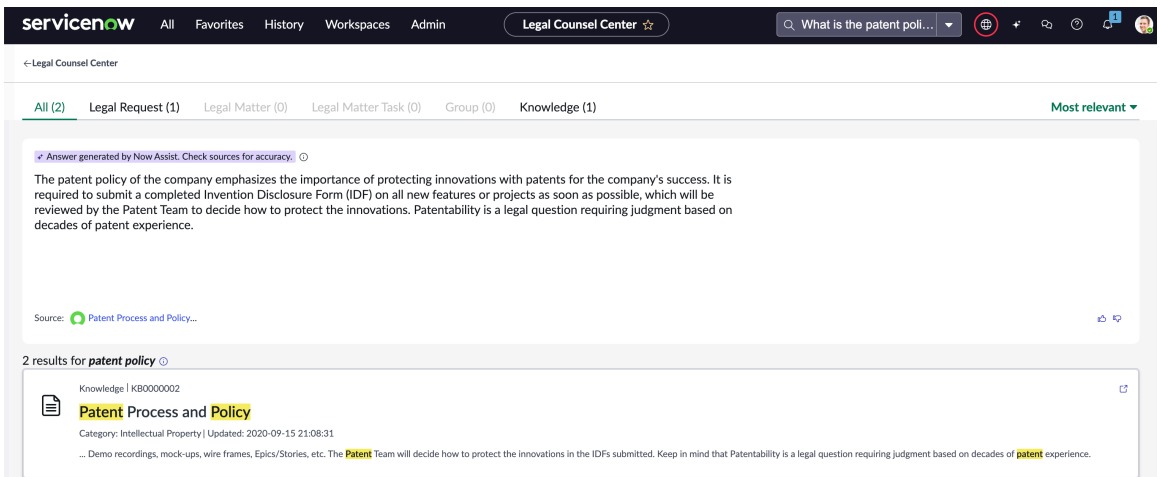
Informationen zur Zusammenfassung einer Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit finden Sie unter Fassen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Angelegenheit mit zusammen Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).

Konfigurieren von Q&A Genius-Ergebnissen in Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Durch Verwendung von Q&A Genius Results in Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung finden Sie schnell die optimalen Informationen in Mitarbeiter-Center, Center für Rechtsangelegenheiten, Und globale Suche.

Übersicht über Genius-Ergebnisse für F&A

Mit der Funktion „Q&A Genius-Ergebnisse“ können Anforderungserfüller und juristische Anwender präzise, umsetzbare Antworten aus den Ergebnissen von wissensartikeln in generieren Center für Rechtsangelegenheiten, Mitarbeiter-Center, Und globale Suche.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration der Genius-Ergebnisse für F&A

Für Center für Rechtsangelegenheiten, Die Funktion „Q&A Genius-Ergebnisse“ ist standardmäßig aktiviert, wenn Sie installieren und aktivieren KI-Suche Und Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung.

Für globale Suche und Mitarbeiter-Center, Sie müssen Genius-Ergebnisse für F&A manuell aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A und Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse.

Weitere Informationen zu den anderen unterstützten Suchmaschinen finden Sie unter Suchen in Legal Service Delivery.

Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) verwenden

Wenn Sie über die Rolle sn_lg_gen_ai.Request_Fulfiller verfügen, können Sie die Details der rechtlichen Anforderungen und Angelegenheiten mit zusammenfassen Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung. Sie können auch die Genius-Fähigkeit von Now Assist Q&A verwenden, um umsetzbare Suchergebnisse aus Wissensartikeln abzurufen.

Fassen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Angelegenheit mit zusammen Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Datensatz für die Anforderung an die Rechtsabteilung oder die Angelegenheit ausgewählt haben, und verstehen Sie den Anforderungskontext schnell, indem Sie die Kompetenz „Anforderung an die Rechtsabteilung“ oder „Zusammenfassung der Rechtsangelegenheit“ in verwenden Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_gen_ai.Request_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kompetenz „Rechtsanforderung“ oder „Zusammenfassung von Rechtsangelegenheiten“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung einer Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit, einschließlich der getroffenen Maßnahmen und Lösungsdetails. Wenn Sie eine Zusammenfassung anzeigen, können Sie den Kontext verstehen, die Zusammenfassung aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen veröffentlichen.

Mit können Sie die Variablen von Praxisbereichen konfigurieren, die als Eingaben für Anfragen an die Rechtsabteilung oder die Zusammenfassung von Angelegenheiten betrachtet werden sollen Now Assist Anwendung. Informationen zum Hinzufügen von Variablen finden Sie unter Konfigurieren Sie Variablen für Now Assist Zusammenfassung.

Die Zusammenfassungskompetenzen sind in verfügbar Center für Rechtsangelegenheiten Und in Core-UI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In Center für Rechtsangelegenheiten, Verwenden Sie die Komponente „Zusammenfassung der Anforderung an die Rechtsabteilung“ von Now Assist, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt.

  Hinweis: Sie können auch eine Zusammenfassung bei Bedarf aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie an Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Fähigkeiten aus dem Now Assist Bereich.

- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche in der Anfrage an die Rechtsabteilung oder im Datensatz der Angelegenheit, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Center für Rechtsangelegenheiten** Und öffnen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Angelegenheit.
2. Wählen Sie in der Komponente Zusammenfassung der rechtlichen Anforderung nach Now Assist die Option aus **Zusammenfassen** .
   Die Komponente „Zusammenfassung nach Now Assist“ wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt.

   Hinweis: Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

3. **Wahlweise:** Wenn Sie die Zusammenfassung eines Datensatzes abgeschlossen haben, können Sie ihn den Arbeitsnotizen hinzufügen, ihn erweitern oder reduzieren, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen	**a.** Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. **b.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld für Arbeitsnotizen freigeben die Zusammenfassung. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol Karte erweitern ( ) Oder das Symbol „Karte reduzieren“ ( ), um weitere oder weniger Zusammenfassungsdetails anzuzeigen.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
Kopieren Sie die Zusammenfassung	Wählen Sie das Symbol in Zwischenablage kopieren ( ), um die Zusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. das Einfügen in eine E-Mail.
Aktualisieren Sie die Zusammenfassung	Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ), um die Anforderung erneut zusammenzufassen.
Zeigen Sie die Informationen zur Zusammenfassung an	Wenn Sie sich die Detailinformationen der Zusammenfassung ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).
Ausarbeiten	Wählen Sie Ausarbeiten aus, um eine umfassendere Zusammenfassung mit zusätzlichen Details zu erhalten.

Fordern Sie an Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Fähigkeiten aus dem Now Assist Bereich

Fordern Sie die kontextbezogenen Fähigkeiten der generativen KI an, z. B. eine Anforderungszusammenfassung, indem Sie die Konversationsschnittstelle in verwenden Now Assist Bereich.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Next Experience in der Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Erforderliche Rolle: sn_lg_gen_ai.Request_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verwenden Now Assist Bereich zum anfordern einer Zusammenfassung.

Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich . Informationen zum Aktivieren von Now Assist Bereich, siehe Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

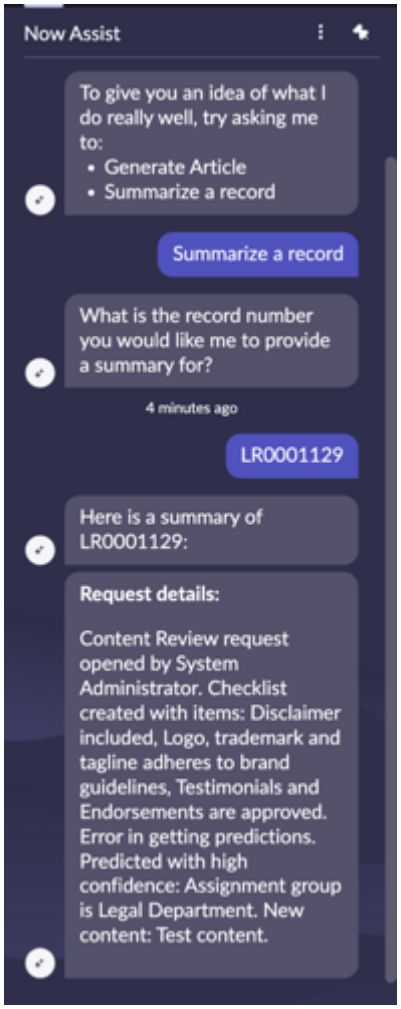
Prozedur

1. Melden Sie sich bei einer Instanz an, in der Now Assist für LSD Anwendung ist installiert.
2. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
3. Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in LSD zur Zusammenfassung an, indem Sie auswählen Now Assist Symbol .
4. Nachdem Sie die Fähigkeiten der generativen KI angefordert haben, wählen Sie aus **Fassen Sie einen Datensatz zusammen** .
5. Geben Sie die Datensatznummer ein, die Sie zusammenfassen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zusammenfassung wird angezeigt.



Generieren Sie Suchergebnisse Verwendung von Q&A Genius-Ergebnissen in Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Generieren Sie in umsetzbare Suchergebnisse aus wissensartikelergebnissen Center für Rechtsangelegenheiten, Mitarbeiter-Center, Und globale Suche mithilfe von Q&A Genius-Ergebnissen in Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).

Vorbereitungen

Für Center für Rechtsangelegenheiten, Genius-Ergebnisse für F&A ist standardmäßig aktiviert, wenn Sie installieren und aktivieren KI-Suche Und Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).

Für globale Suche und Mitarbeiter-Center, Sie müssen Genius-Ergebnisse für F&A manuell aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A und Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse.

Weitere Informationen zu den anderen unterstützten Suchmaschinen finden Sie unter Suchen in Legal Service Delivery.

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_Fulfiller für Center für Rechtsangelegenheiten
- sn_lg_OPS.legal_user für Mitarbeiter-Center
- Für den Zugriff auf die globale Suche ist keine bestimmte Rolle erforderlich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

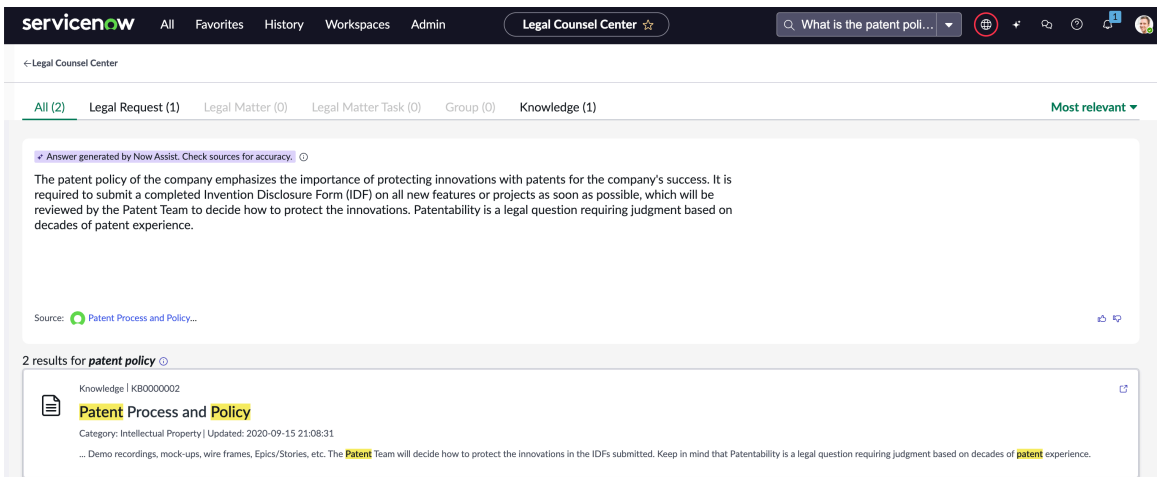
1. Navigieren Sie entweder über den zum Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten, Mitarbeiter-Center, Oder globale Suche.

Option	Beschreibung
Center für Rechtsangelegenheiten Mit der Rolle sn_lg_OPS.legal_Fulfiller	Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
Mitarbeiter-Center Mit der Rolle sn_lg_OPS.legal_user	Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**
Globale Suche	Navigieren Sie zur Zielseite von ServiceNow Instanz.

2. In **Suchen** Geben Sie Ihre Abfrage ein.

Ergebnis

Mit Ihren Suchergebnissen sehen Sie auch eine Antwortkarte mit einem Themenausschnitt und einem Antwortausschnitt, der aus einem einzelnen wissensartikel extrahiert wurde. Sie können den vollständigen artikel direkt über die Antwortkarte anzeigen.



Mit agentischem Workflow In Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Verwenden Sie Agentic-Workflows für Legal Service Delivery Um allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung zu analysieren, prognostizieren Sie die entsprechende juristische Kategorie, und initiieren Sie eine Übertragung nach Bestätigung durch den gesetzlichen Erfüller Oder Gruppenmanager .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare agentische Workflows für Legal Service Delivery KI-Agent-Sammlung

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Selektierung juristischer Anforderungen	Verwendet KI-Mitarbeiter, um allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung zu analysieren, die entsprechende juristische Kategorie vorherzusagen und eine Übertragung nach einer Bestätigung durch den gesetzlichen Erfüller zu initiieren. Der agentische Workflow verbessert die Antwortzeiten, reduziert manuelle Aufgaben und verbessert die Gesamtproduktivität.	• KI-Agent für Datensatzverwaltung • KI-Agent für Vorhersage des Datensatzfeldwerts • Anforderung an die Rechtsabteilung übertragen – KI-Agent

Wichtig: Standardmäßig sind alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Weitere Informationen zu KI-Agents finden Sie unter Now Assist KI-Agents.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst ausführen Duplizieren Sie den Anwendungsfall , Und fahren Sie dann mit den folgenden Schritten fort:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Vorlage für einen agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

Hinweis:

- Wenn Sie einen agentischen Workflow, KI-Agents oder Tools ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.
- Wenn Sie einen anwenderdefinierten agentischen Anwendungsfall für die Selektierung von rechtlichen Anforderungen haben, aktualisieren Sie die Skripteinbindung der Business-Regel mit der sys_ID des anwenderdefinierten Anwendungsfalls. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Business-Regel für den agentischen Workflow „Selektierung rechtlicher Anforderungen“.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Konfigurieren des agentischen Workflows für Selektierungsanforderungen an die Rechtsabteilung

Sie können den agentischen Workflow „Selektierung rechtlicher Anforderungen“ in konfigurieren Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung zum Analysieren der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

allgemeinen rechtlichen Anforderungen, Vorhersagen der entsprechenden juristischen Kategorie und Initiieren einer Übertragung, wenn ein Erfüller oder Gruppenmanager die Anforderung bestätigt.

Sie müssen die folgenden Aufgaben für den agentischen Workflow „Selektierung rechtlicher Anforderungen“ ausführen:

1. Installieren Sie Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Plugin (sn_lg_gen_ai).
2. Stellen Sie sicher, dass Now Assist Bereich ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .
3. Stellen Sie sicher, dass **Now Assist-Bereich – Plattform (Standard)** Assistent in der CI-Admin-Experience ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie LLM Virtual Agents auf dem Bildschirm „Assistenten“ .
4. Konfigurieren Sie KI-Suche. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche konfigurieren .
5. Aktivieren Sie die Business-Regel „Selektierung der rechtlichen Anforderung Anwendungsfall“ für den agentischen Workflow „Selektierung der rechtlichen Anforderungen“. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Business-Regel für den agentischen Workflow „Selektierung rechtlicher Anforderungen“.
6. Fügen Sie die Anwendungstabellen für die Rechtspraxis für ein KI-Suche Indexierung. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Tabellen für Anforderungen an die Rechtsabteilung für die Datenindizierung hinzu.

Wichtig: Die Now Assist Im Bereich werden die folgenden Kompetenzen aufgelistet, die für den agentischen Workflow „Selektierung von rechtlichen Anforderungen“ erforderlich sind:

- Selektierung der Anforderung an die Rechtsabteilung – KI-Suche
- Selektierungsfunktion Für Juristische Anforderung

Sie können auf zugreifen Now Assist Bereich, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen** > **Mitarbeiter** > **LSD**an.

Die Kompetenzen sind in einem aktiven Status im Basissystem verfügbar und dürfen nicht geändert werden.

Aktivieren Sie die Business-Regel für den agentischen Workflow „Selektierung rechtlicher Anforderungen“

Aktivieren Sie die Geschäftsregeln für den agentischen Workflow „Selektierung von rechtlichen Anforderungen“ in der Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der agentische Workflow für Selektierungsanforderungen an die Rechtsabteilung wird im Basissystem in einem inaktiven Status versendet. Um sie zu aktivieren, müssen Sie die Business-Regel mit dem Namen Anwendungsfall Auslöserauslöserauslöseranfrage aktivieren.

Standardmäßig enthält die Skripteinbindung in dieser Business-Regel die sys_ID des Anwendungsfalls Auslöserauslöseranfrage für Rechtsabteilung. Wenn Sie einen anwenderdefinierten Anwendungsfall haben, müssen Sie die Skripteinbindung in der Business-Regel mit der sys_ID Ihres anwenderdefinierten Anwendungsfalls aktualisieren.

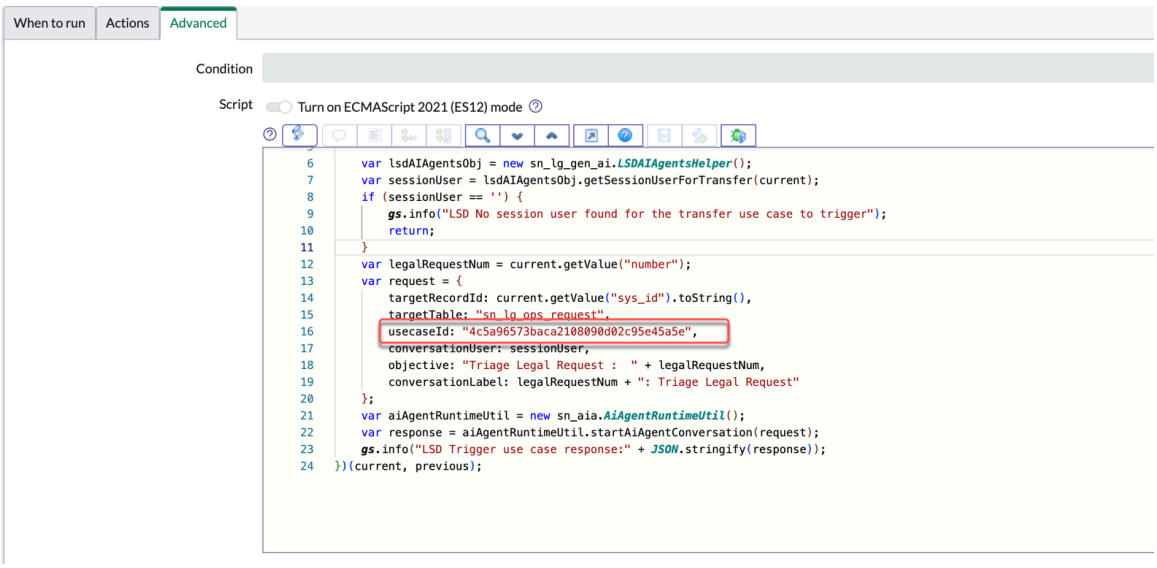
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
   Die Tabelle „Business-Regeln“ wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach Anwendungsfall „Selektierung der rechtlichen Anforderung“ auslösen .
3. Öffnen Sie *`Trigger Triage Legal Request use case`*Regel.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie für einen anwenderdefinierten agentischen Workflow *`usecaseId`*Im Skript mit der sys_ID des anwenderdefinierten agentischen Workflows.

   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Erweitert.

   b. Aktualisieren Sie im Skript den Wert für *`usecaseId`*Mit der sys_ID des anwenderdefinierten agentischen Workflows.



   Um die sys_ID eines anwenderdefinierten Anwendungsfalls abzurufen, navigieren Sie zur Liste „Anwendungsfälle“, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den anwenderdefinierten Anwendungsfalldatensatz, und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der agentische Workflow „Selektierung von rechtlichen Anforderungen“ ist für aktiviert Now Assist für Legal Service Delivery (LSD).

Fügen Sie Tabellen für Anforderungen an die Rechtsabteilung für die Datenindizierung hinzu

Fügen Sie die Tabellen für Anforderungen an die Rechtsabteilung hinzu, die für die Datenindizierung berücksichtigt werden sollen KI-Suche In Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Anwendung. Die Tabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung werden indiziert, damit Sie relevant werden können KI-Suche Ergebnisse für die Rechtsdatensätze.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich auf fest **Center Für Rechtsbeistand** In der Anwendungsauswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Tabellen für Anforderungen an die Rechtsabteilung hinzu, um sie als indizierte Quellen zu definieren. Diese hinzugefügten Tabellen werden dann zur Indizierung ausgewählt. Für weitere Informationen zur Indizierung von Quellen für KI-Suche, Siehe Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quellen**an.
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach `Anfragen An Die Rechtsabteilung` .
3. Wählen Sie die indizierte Quelle für Anfragen an die Rechtsabteilung aus.
4. Wählen Sie Aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** .

Ergebnis

Die Tabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung werden für indiziert KI-Suche.

Selektierung von Anforderungen an die Rechtsabteilung – Agentischer Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Selektierung rechtlicher Anforderungen“, um die entsprechende juristische Kategorie vorherzusagen und eine Übertragung nach einer Bestätigung durch den gesetzlichen Erfüller oder Gruppenmanager zu initiieren.

Selektierung von Anforderungen an die Rechtsabteilung – Übersicht über den agentischen Workflow

Wichtig:

- Stellen Sie sicher, dass Sie alle Konfigurationen abgeschlossen haben, um den agentischen Workflow „Selektierung von rechtlichen Anforderungen“ auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des agentischen Workflows für Selektierungsanforderungen an die Rechtsabteilung.
- Wenn Ihr Service Provider für generative KI nicht ist Now LLM Service Stellen Sie sicher, dass die API-Verbindungen und -Anmeldeinformationen konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter API-Anmeldeinformationen für generative KI-Fähigkeiten konfigurieren .

Der agentische Workflow wird unter den folgenden Bedingungen ausgelöst:

- Eine allgemeine Anforderung an die Rechtsabteilung wird übermittelt, und eine Zuweisungsregel ist dafür konfiguriert.
- Die **Zugewiesen an** Feld wird für eine allgemeine rechtliche Anforderung aktualisiert.

Die Konversation des agentischen Workflows kann in angezeigt werden Now Assist Bereich vom Erfüller für die Rechtsabteilung oder Gruppenmanager mit der Rolle now_Assist_Panel_user.

Zugriff auf den agentischen Workflow „Selektierung von rechtlichen Anforderungen“ aus dem KI-Agent-Studio

Sie können über auf den agentischen Workflow zugreifen KI-Agenten-Studio Wenn Sie die Rolle sn_aia.admin haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Selektierung Von Anfragen An Die Rechtsabteilung** .

KI-Service Desk-Mitarbeiter, die im agentischen Workflow „Selektierung von rechtlichen Anforderungen“ verwendet werden

Namen und Beschreibungen der KI-Agents

Name	Beschreibung
KI-Agent für Datensatzverwaltung	Ruft die Anforderungsdetails aus der angegebenen Beschreibung ab.
KI-Agent für Vorhersage des Datensatzfeldwerts	Sucht nach ähnlichen Datensätzen und prognostiziert die juristische Kategorie.
Anforderung an die Rechtsabteilung übertragen – KI-Agent	Ist der beaufsichtigte Service Desk-Mitarbeiter. Der KI-Agent sagt die entsprechende juristische Kategorie voraus und initiiert eine Übertragung nach einer Bestätigung durch den gesetzlichen Erfüller.

Verwendung des agentischen Workflows für Selektierungsanforderungen an die Rechtsabteilung

Die Konversation des agentischen Workflows kann in angezeigt werden Now Assist Bereich vom Erfüller für die Rechtsabteilung oder Gruppenmanager mit der Rolle now_Assist_Panel_user.

1. Öffnen Sie Now Assist Durch Auswahl von Now Assist Symbol
2. In Now Assist Chat-Bereich wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung unter dem aktiven Chat aus.
3. Sehen Sie sich die Agentic Workflow-Konversation und die vorhergesagte juristische Kategorie an:
   - Wenn Sie die allgemeine Anforderung an die Rechtsabteilung übertragen möchten, geben Sie ein `Ja` Und wählen Sie das Sendesymbol ( ) Im Bereich. Bei der Übertragung wird die ursprüngliche Anforderung abgebrochen, und eine neue Anforderung mit der vorhergesagten juristischen Kategorie wird erstellt . Die agentische Konversation wird nach der Übertragung der Anforderung an die Rechtsabteilung geschlossen.
   - Wenn Sie die allgemeine Anforderung an die Rechtsabteilung nicht übertragen möchten, geben Sie ein `Nein` Und wählen Sie das Sendesymbol ( ) Im Bereich. Die allgemeine rechtliche Anforderung wird nicht übertragen, und die agentische Konversation wird geschlossen.

Integration von Legal Service Delivery mit ServiceNow-Anwendungen

Erweitern Sie die Funktionen der Bereitstellung von Legal Service durch Integration mit anderen ServiceNow-Anwendungen.

Automatische Übersetzung

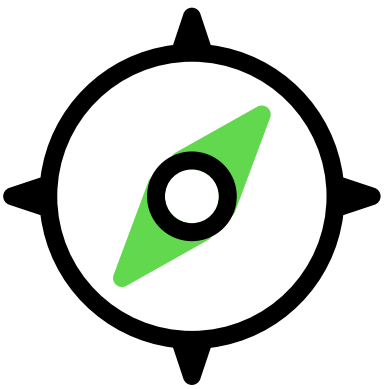
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Rechtsverträge

Mit der Rechtsabteilung ServiceNow Rechtsverträge, Sie können den Lebenszyklus von Rechtsverträgen konfigurieren und automatisieren, indem Sie Vertragsdokumentvorlagen, Klauseln und Klauselvariationen erstellen. Mit dem Lebenszyklus von Rechtsverträgen können Sie Anforderungen von Rechtsverträgen übermitteln, überprüfen, abschließen und verwalten. Die Integration unterstützt auch E-Signaturen und externe Speichersysteme.

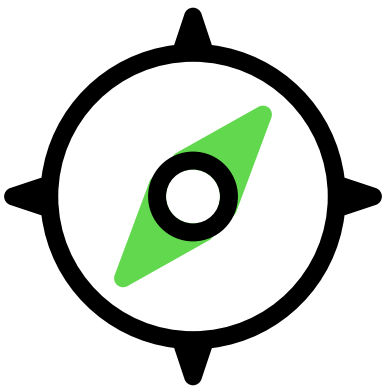
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von ServiceNow Rechtsverträge.

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie den ServiceNow Rechtsverträge.

Verwenden



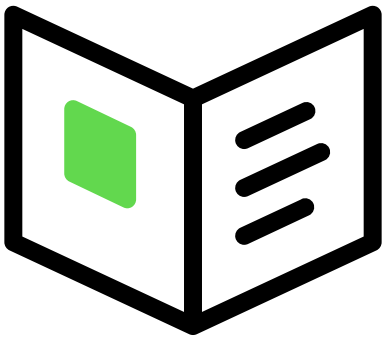
Verwenden ServiceNow Rechtsverträge Zum übermitteln, Überprüfen, Finalisieren und Verwalten von Anforderungen an Rechtsverträge.

Verwalten



Verwalten Sie Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsverträge

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Now Assist im Vertragsmanagement



Verwenden Now Assist In Vertragsmanagement Zur Steigerung der Anwenderproduktivität mit generativer KI

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in Legal Service Delivery community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Entwickler-Website eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

ServiceNow Rechtsverträge erkunden

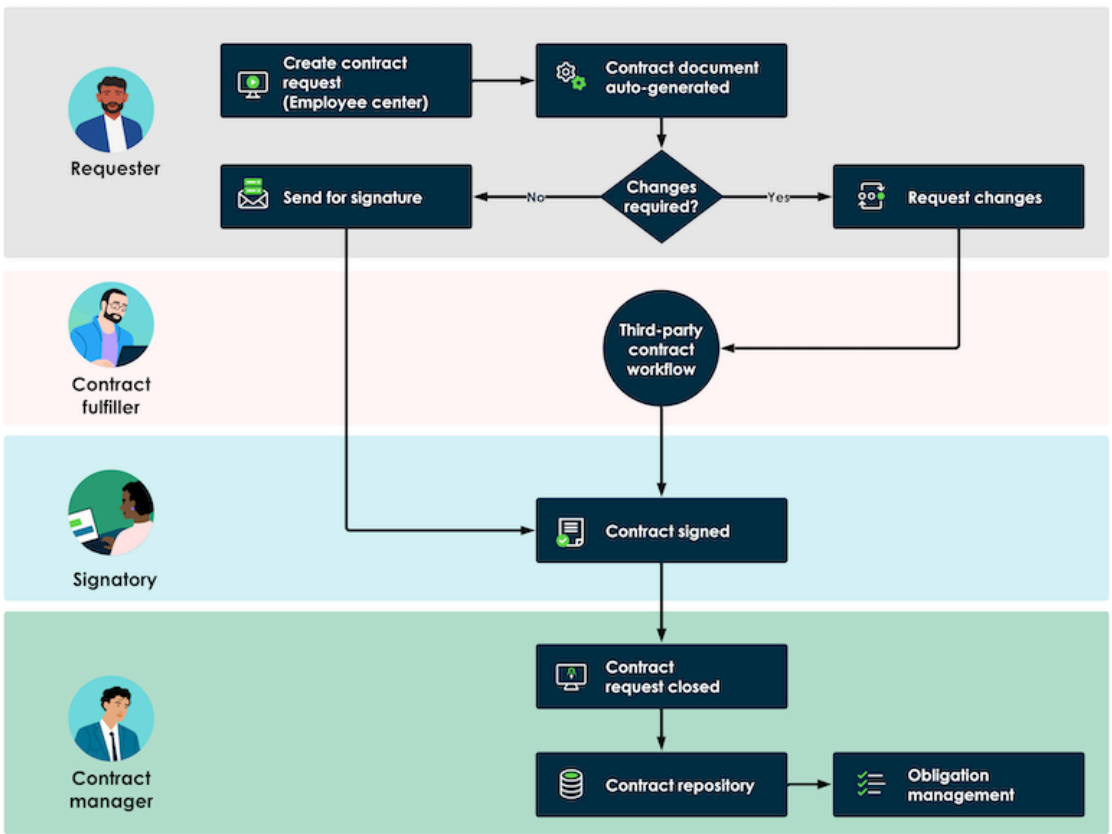
Erfahren Sie mehr über ServiceNow RechtsverträgeÜber einen Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die er bieten kann.

ServiceNow Rechtsverträge – Übersicht

Mit der Rechtsabteilung ServiceNow Rechtsverträge, Sie können den Lebenszyklus von Rechtsverträgen konfigurieren und automatisieren, indem Sie Vertragsdokumentvorlagen, Klauseln und Klauselvariationen erstellen. Mit dem Lebenszyklus von Rechtsverträgen können Sie Anforderungen von Rechtsverträgen übermitteln, überprüfen, abschließen und verwalten. Die Integration unterstützt auch E-Signaturen und externe Speichersysteme.

Workflow für Anforderung von Geheimhaltungsvereinbarungen

Wichtig: Dies ist ein interaktives Bild. Versuchen Sie, auf den Workflow für Drittpartei-Verträge zu klicken, um mehr über den Prozess zu erfahren.



1. Klicken Sie hier, um mehr über den Vertrags-Workflow von Drittparteien zu erfahren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Beispiel-Workflow für eine Vertragsanforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung (Non-Disclosure Agreement, NDA) kann wie folgt ausgeführt werden:

1. Der Konfigurator für die Rechtsabteilung richtet die Grundlagendaten für die Übermittlung einer NDA-Anforderung ein. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Rechtsverträge konfigurieren.
2. Die anfordernde Person der Rechtsabteilung füllt das Formular für die NDA-Aufnahmeanforderung aus.
3. Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
4. Das Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und der Inhalt wird dynamisch gemäß vordefinierten Bedingungen hinzugefügt.
5. Der Vertragsanwender bearbeitet die Anforderungen für alle Änderungen und erstellt mit eine neue Version des Vertragsdokuments **Erneut Generieren** Oder **Dokument synchronisieren** Option.
6. Die anfordernde Person des Vertrags zeigt das Vertragsdokument an.
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird das Dokument zur Signatur gesendet.
   b. Wenn Änderungen erforderlich sind, übermittelt die anfordernde Person eine Change-Anforderung, die an den Vertragserfüller gesendet wird.
7. Basierend auf der Change-Anforderung kann der Vertragserfüller die folgenden Aktionen ausführen.
   a. Der Vertragserfüller initiiert einen internen Überprüfungsprozess.
      i. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

> **Hinweis:** Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

      ii. Ein Gruppenmanager für Vertragsüberprüfer kann die Überprüfungsaufgabe zuweisen, oder ein Vertragsüberprüfer kann sie selbst zuweisen.
      iii. Der zugewiesene Vertragsüberprüfer beginnt mit der Bearbeitung des Vertragsdokuments.
      iv. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
      v. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
      vi. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert oder lehnt Redlines ab, schlägt Bearbeitungen vor und fügt Kommentare hinzu.
      vii. Der Vertragsüberprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.
      viii. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.
         - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
         - Für externen Speicher – Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen festgestellt werden, werden die Änderungen vorgenommen, und eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt.

c. Sobald das Dokument abgeschlossen ist, sendet der Erfüller das Dokument an die anfordernde Person.

8. Die Vertragsanfordernde zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags an und sendet ihn, wenn keine Änderungen erforderlich sind, an die Unterzeichner.

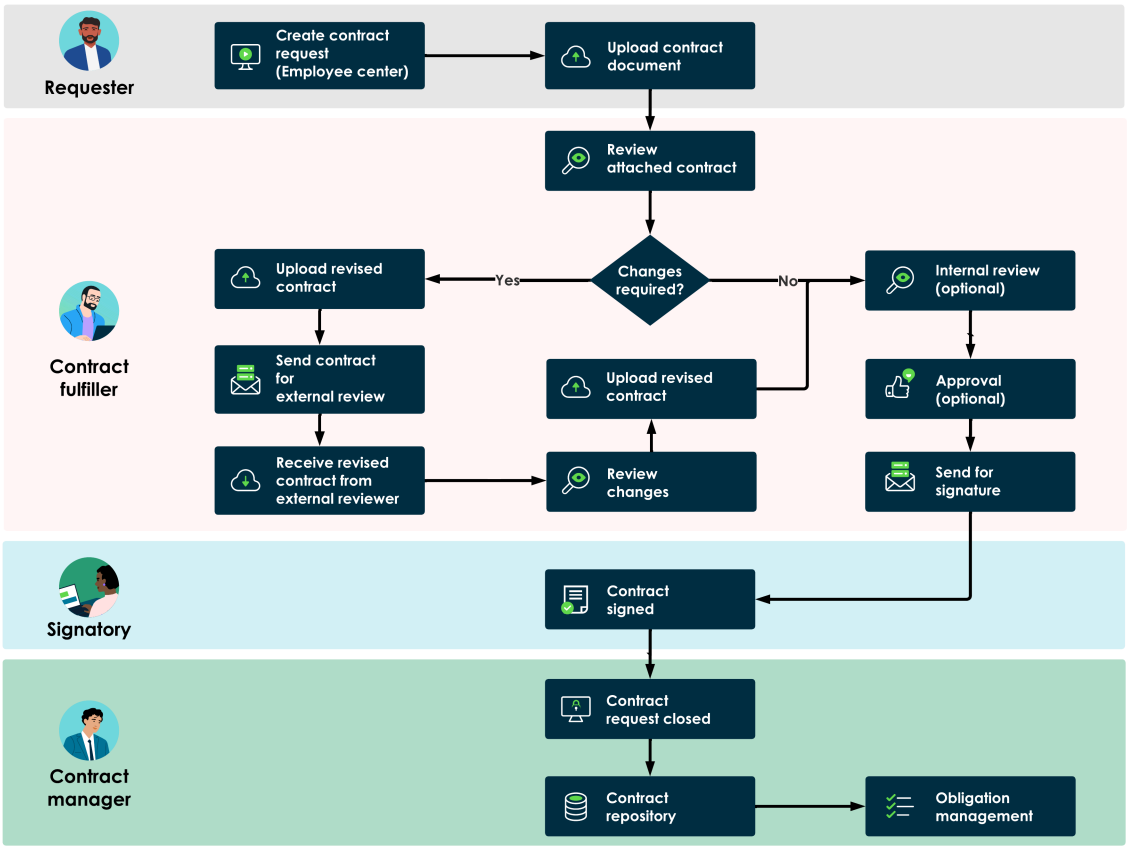
9. Alle Unterzeichner übermitteln die erforderlichen Signaturen.

10. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Datensatz der Anforderung an die Rechtsabteilung angehängt.

11. Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, wird der unterzeichnete Vertrag darin gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert.

Workflow für Anforderung von Drittpartei-Vertragsüberprüfungen

Workflow zur Überprüfung von Drittpartei-Verträgen



Als Erfüller für die Rechtsabteilung bearbeiten Sie zugewiesene Überprüfungsanforderungen von Drittparteien, indem Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

1. Der juristische Anwender erstellt eine Anforderung zur Vertragsprüfung einer Drittpartei.

2. Der Anwender der Rechtsabteilung lädt einen einzelnen oder mehrere Verträge und die zugehörigen Begleitdokumente hoch und klassifiziert sie.

3. Der Vertragserfüller überprüft das Vertragsdokument, das an die Anforderung an die Rechtsabteilung angehängt ist.

4. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn eine Expertenüberprüfung oder Feedback von internen Teams erforderlich ist, initiiert der Vertragserfüller einen internen Überprüfungsprozess.
   a. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

      Hinweis: Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

   b. Dem Vertragsüberprüfer wird die Überprüfungsaufgabe zugewiesen
   c. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
   d. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
   e. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.
   f. Der Vertragsüberprüfer überprüft den Vertrag und gibt Feedback. Wenn ein überarbeitetes Dokument verfügbar ist, wird es auch für den Vertragserfüller freigegeben.
   g. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.
      - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
      - Für externen Speicher – Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.
6. Der Vertragserfüller lädt den überarbeiteten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch.
7. Der Vertragserfüller sendet das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte.
8. Zeigen Sie Antworten von Drittparteikontakten im Aktivitätenstrom der Vertragsanforderung an.

   Möglicherweise sind mehrere Iterationen von Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien abgeschlossen wird. Der Überprüfungsprozess kann erneut mit verschiedenen Überprüfergruppen durchgeführt werden.

9. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen festgestellt werden, werden die Änderungen vorgenommen, und eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt. Das Vertragsdokument kann nur dann zur Unterzeichnung gesendet werden, wenn es genehmigt wurde.
10. Der Vertragserfüller bereitet sich auf Signaturen vor, indem er bei mehreren Vertragsdokumenten die Reihenfolge angibt, Felder hinzufügt, die im Falle einer E-Signatur erforderlich sind, und sendet das Vertragsdokument zur Unterzeichnung.
11. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
- Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt, der Anwender, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.

12. Der unterzeichnete Vertrag wird im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem, auf das im Vertrags-Repository verwiesen wird. Die anfordernde Person und die Abteilungsmitglieder können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

ServiceNow Rechtsverträge – Vorteile

Funktionen und Vorteile von ServiceNow Rechtsverträge

Leistung	Funktion	Anwender
Senden, überprüfen, finalisieren und verwalten Sie Anforderungen an Rechtsverträge. Die Rechtsabteilung kann diese übermittelten rechtlichen Anforderungen für Verträge von einem zentralen Standort aus verwalten und verarbeiten.	ServiceNow Rechtsverträge	• Anwender der Rechtsabteilung und Vertragsanwender • ServiceNow Rechtsverträge Erfüller
Konfigurieren Sie Word-Dokumentvorlagen für den Vertrag, um den Bedarf an Überarbeitungen zu optimieren und zu reduzieren und die Einheitlichkeit in generierten Vertragsdokumenten zu gewährleisten. Richten Sie die dynamische Inhaltsgenerierung durch Zuordnungen und Bedingungen für Klauseln und Tabellen ein.	Word-Dokumentvorlagen	Vertragskonfigurator
Verwalten Sie eine Bibliothek von Klauselvariationen effektiv. Verwenden Sie Klauselvariationen, um Inhalte je nach den angegebenen Bedingungen dynamisch in einem Vertrag zu platzieren.	Klauselverwaltung	Vertragskonfigurator
Verwenden Sie Microsoft Word-Dokumente, um Inhaltssteuerelemente hinzuzufügen, die als Platzhalter für den Inhalt fungieren. Word-Vorlagen sind einfacher zu überprüfen, zu markieren und zu ändern.	Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge	Vertragskonfigurator
Verwenden Now Assist In Vertragsmanagement Dient zum Analysieren von Verträgen für nicht standardmäßige und fehlende Klauseln und zum Extrahieren von Informationen aus unterzeichneten Verträgen, die im Vertrags-Repository hinzugefügt werden sollen.	Now Assist in Vertragsmanagement	Now Assist Vertragserfüller

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow Rechtsverträge konfigurieren
-
- Anforderungen für Geheimhaltungsvereinbarungen
- Anforderungen zur Vertragsprüfung von Drittparteien
- ServiceNow Rechtsverträge-Referenz

ServiceNow Rechtsverträge

ServiceNow Rechtsverträge Ermöglicht Ihnen das Senden, Überprüfen, Finalisieren und Verwalten von Anforderungen an Rechtsverträge. Die Rechtsabteilung kann diese übermittelten rechtlichen Anforderungen für Verträge von einem zentralen Standort aus verwalten und verarbeiten.

Features

- Workflow für die Nachverfolgung, Genehmigung und Ausführung von Anforderungen.
- Unterstützt Word-Vertragsvorlagen für eigenes Papier.
- Unterstützung beim Hinzufügen mehrerer Vertrags- und Begleitdokumente in einer Anforderung zur Vertragsüberprüfung einer Drittpartei.
- Integration mit externen Speicheranbietern, um endgültig unterzeichnete Vertragsdokumente zu speichern.
- Unterstützung für elektronische Und nass Signaturen.
- Zentralisiertes Repository für alle unterzeichneten Vertragsdokumente.

Vorteile

- Rechtlicher Support für die Überprüfung und den Abschluss von Geheimhaltungsvereinbarungen und rechtlichen Anfragen von Drittparteien.
- Fähigkeit, mehrere Anforderungen gleichzeitig mit nachzuverfolgen, zu priorisieren und zu bearbeiten Center für Rechtsangelegenheiten.
- Vertragsvorlagen für Einheitlichkeit in Rechtsverträgen und reduzierte Überarbeitung.
- Automatische Benachrichtigungen, um Verträge zu überwachen und rechtzeitig Maßnahmen zu ergreifen.
- Die Unterstützung mehrerer Dokumente für die Vertragsprüfung von Drittparteien ermöglicht das Überprüfen und Finalisieren mehrerer Vertragsdokumente aus einer einzigen Anforderung.

ServiceNow Rechtsverträge konfigurieren

Installieren ServiceNow Rechtsverträge Und Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge. Richten Sie die Anforderungen für die Verwaltung von rechtlichen Vertragsanforderungen ein.

ServiceNow Rechtsverträge installieren

Installieren Sie ServiceNow Rechtsverträge(sn_lg_cnt) Anwendung. Die Anwendung installiert Demodaten und zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie ServiceNow Rechtsverträge(sn_lg_cnt) Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow Rechtsverträge installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow Rechtsverträge installierte Komponenten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach ServiceNow Rechtsverträge(sn_lg_cnt) Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Installieren Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Sie können aktivieren Microsoft Word Add-in für ServiceNow Plugin „Verträge“ (sn_cm_Word_addin), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge Plugin (sn_cm_Word_addin) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Konfigurieren Sie Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Konfigurieren Sie als -Administrator Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**an.
2. Wählen Sie in der Liste Office-Manifeste die Option aus **ServiceNow-Verträge** .
3. Wählen Sie Aus **Manifest Herunterladen** Um die Datei herunterzuladen.
4. Konfigurieren Sie das Add-in.

System	Schritte
macOS	**a.** Kopieren Sie die Manifestdatei in /Users/<user-id>/Library/Containers/com.microsoft.Word/Data/Documents/wef Verzeichnis. **b.** Öffnen Sie Microsoft Word. **c.** Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten. **d.** Navigieren zu **Einfügen** > **Meine Add-in s**an. **e.** Wählen Sie Aus **ServiceNow-Verträge** . **f.** Navigieren Sie zum Menü **Startseite** .
Windows	**a.** Veröffentlichen Sie die Manifestdatei. Weitere Informationen finden Sie unter Office-Add-ins mit dem einheitlichen App-Manifest für Microsoft 365 Von Microsoft Office 365. **b.** Öffnen Sie Microsoft Word.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

System	Schritte
	c. Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten **d.** Navigieren Sie zum Menü **Einfügen** > **Meine Add-ins**an. **e.** Wählen Sie Aus **ServiceNow-Verträge** Um das Add-in hinzuzufügen. **f.** Navigieren Sie zu **Startseite** Menü.
Microsoft Word Online	**a.** Öffnen Microsoft Word Online. **b.** Auswahlvorgang **Datei** > **Add-ins abrufen** an. Die Add-ins werden aufgelistet. **c.** Wählen Sie Aus **Weitere Add-ins** . Die Office-Add-ins werden aufgelistet. **d.** Navigieren Sie zu **VOM ADMINISTRATOR VERWALTET** . **e.** Wählen Sie Aus **Laden Sie mein Add-in hoch** . **f.** Durchsuchen Sie im Popup-Fenster Add-in hochladen die Manifestdatei, und wählen Sie sie aus. **g.** Wählen Sie **Hochladen** aus. Der Bestätigungsbildschirm des Uploads wird angezeigt.

Ergebnis
Die **ServiceNow-Verträge** Das Add-in ist im Startband verfügbar.

Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge erstellen

Erstellen Sie einen Workflow für die Aufnahme von Rechtsverträgen, indem Sie einen Datensatzersteller erstellen und die Basissystemeinstellungen konfigurieren, damit Anwender die Anleitung der Rechtsabteilung zu Rechtsverträgen anfordern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_config, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die rechtliche Unterstützung für eine Vertragsanforderung basiert auf einem Workflow. Daher müssen Sie beim Einrichten des Aufnahmeprozesses bestimmte Informationen angeben.

Zwei Datensatzersteller sind mit dem Basissystem „Geheimhaltungsvereinbarung“ und „Vertragsprüfung von Drittparteien“ verfügbar. Sie können einen Datensatzersteller erstellen, indem Sie einen Datensatzersteller des Basissystems (OOB) kopieren, um seine vorhandenen Konfigurationseinstellungen wiederzuverwenden.

Automatische Übersetzung

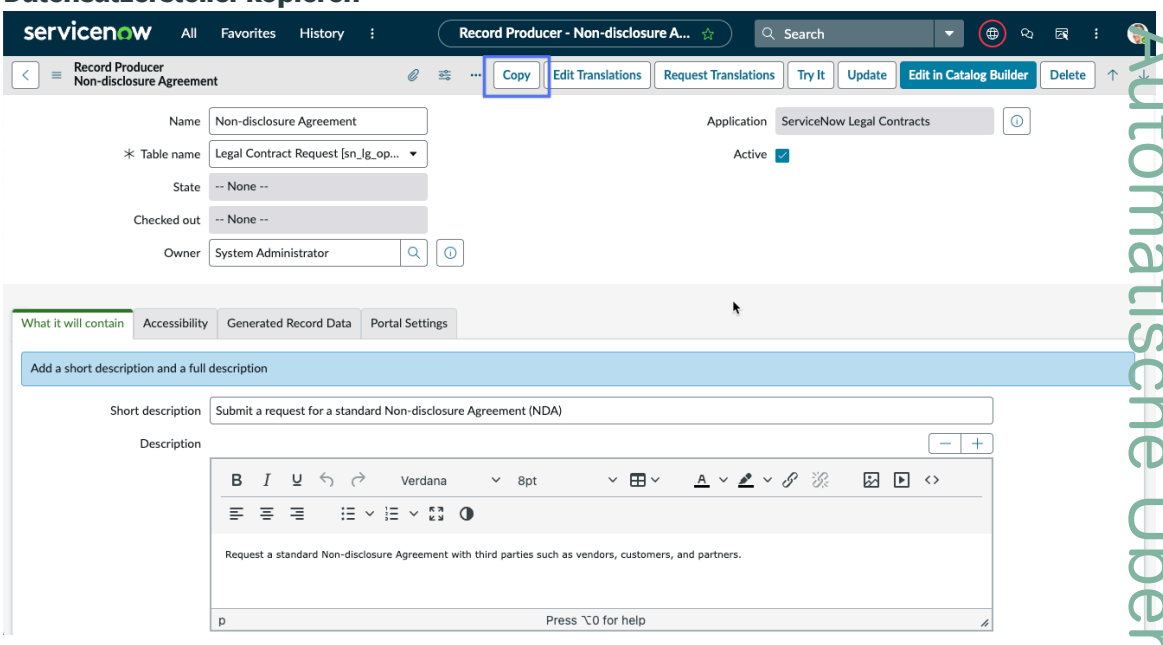
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Rechtskatalog** > **Datensatzersteller**an.
2. Erstellen Sie einen Datensatzersteller Oder kopieren Sie einen Datensatzersteller des Basissystems Für einen neuen Vertragstyp.
   - Klicken Sie zum Anlegen eines Datensatzerstellers auf **Neu**.

     Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über die klassische Umgebung.
   - Um einen Datensatzersteller des Basissystems zu kopieren, öffnen Sie den Datensatzersteller, und wählen Sie dann aus **Kopieren** .

Datensatzersteller kopieren



3. Geben Sie im Formular „Datensatzersteller“ die folgenden Spezifikationen für einen neuen Vertragstyp an.

   a. In **Tabellenname** Feld wählen Sie die Tabelle „Rechtsvertragsanforderung“ [sn_lg_OPS_Contract_Request] aus.
   Der Vertrags-Workflow ist der Tabelle „Rechtsvertragsanforderung“ zugeordnet.

   b. Wahlweise: Erstellen Sie Variablen, um Felder im Aufnahmeformular für die Rechtsabteilung hinzuzufügen.

   i. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Variablen die Option aus **Neu** .

   Weitere Informationen zum Erstellen von Variablen finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicekatalog-Variable .

   ii. Ordnen Sie die Variable der entsprechenden Spalte in der Tabelle „Rechtsvertragsanforderung“ [sn_lg_OPS_Contract_Request] zu.

   c. Wenn das Aufnahmeformular Anwendereingaben für den Vertragstyp erfordert, wählen Sie in der zugehörigen Liste Variablen die Option aus **Neu** , Und fügen Sie dann eine Variable vom Typ Referenz hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie die Variable der Vertragstyptabelle [sn_cm_Core_Contract_type] in zu **Typspezifikationen** Registerkarte.

d. Wenn der Vertrag die Signatur externer Parteien erfordert, wählen Sie in der zugehörigen Liste Variablensätze die Option aus **Bearbeiten** , Und fügen Sie dann hinzu **Details des externen Unterzeichners** Variablensatz.

e. Wenn Sie den Status des Vertragstyps validieren und die Erstellung einer Anforderung an die Rechtsabteilung für den inaktiven Vertragstyp bei Übermittlung der Anforderung an die Rechtsabteilung einschränken möchten, fügen Sie hinzu **Verifiziert, ob der Vertragstyp aktiv ist** Skript vom Datensatzersteller der Geheimhaltungsvereinbarung des Basissystems zum neuen Datensatzersteller. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Katalog-Client-Skripts finden Sie unter Erstellen Sie ein Servicekatalog-Client-Skript .

Hinweis: Wenn Sie dieses Skript nicht im neuen Datensatzersteller hinzufügen, wird die Anforderung an die Rechtsabteilung mit dem entsprechenden Datensatzersteller im Status „Abgebrochen“ erstellt, und die Vertragsanforderung wird nicht erstellt.

4. Fügen Sie im Praxisbereich Verträge ein Aufnahmeformular hinzu.
Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen. Geben Sie die folgenden Details in den entsprechenden Feldern an.
   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Typ** den Eintrag **Anforderung** aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Optionen** die Option **Assigned To field not mandatory** (Feld „Zugewiesen an“ nicht obligatorisch) aus.
   c. Für das Aufnahmeformular für Drittpartei-Verträge **Dokument aus Vorlage generieren** Option darf nicht aktiviert sein.
   d. Von **Datensatzersteller anfordern** Feld den in Schritt 1 erstellten Datensatzersteller auswählen, der dem Aufnahmeformular zugeordnet werden soll.
5. Ändern Sie die Business-Regel, um die Datensynchronisierung für anwenderdefinierte Aufnahmeformulare zu aktivieren.
Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.
6. Erstellen Sie für das Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarungen, das eigene Papiere verwendet, eine Vertragsvorlage.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.

   In den **Bedingungen** müssen Sie die neue Kategorie auswählen, die für den neuen Vertrag hinzugefügt wurde.
7. Konfigurieren Sie für das Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarungen, das eigene Papiere verwendet, Vertragsvorlagenregeln, wenn eine Anforderung für einen Rechtsvertrag von einem juristischen Anwender erstellt wird.
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln.
8. Konfigurieren Sie die Einstellungen auf der Seite „Standardticket“ für juristische Anforderungen.

   Hinweis: Im Anwendungsbereich von ServiceNow Rechtsverträge müssen die folgenden Einstellungen aktualisiert werden.

   a. Navigieren zu **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
   b. Wählen Sie die Ticketkonfiguration **sn_lg_ops_request** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfiguration“ **Dokumente**.

d. Fügen Sie im Formular „Registerkartenkonfiguration“ im Feld **Sichtbar** die Bedingung **[Kategorie][ist][<CategoryName>]** hinzu, wobei [<CategoryName>] der Kategorie entspricht, die für den neuen Vertrag erstellt wurde.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6c–6e für **Vorschau** Registerkartenkonfiguration.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Standardticketseite .

Aktivieren Sie die Übertragung einer Anfrage an die Rechtsabteilung

Konfigurieren Sie als Administrator die Business-Regel, um die Übertragung allgemeiner Anfragen an die Rechtsabteilung in den Bereich „Vertragspraxis“ zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Geschäftsregel sollte nur konfiguriert werden, wenn Sie einen anwenderdefinierten Datensatzersteller haben, der zum Generieren einer Vertragsanforderung verwendet wird. Informationen zum Erstellen eines anwenderdefinierten Datensatzerstellers finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über die klassische Umgebung Und Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für juristische Services über den Katalog-Generator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
2. Öffnen Sie die Geschäftsregel *`Initializing Legal Contract`* .
3. In **Zeitpunkt der Ausführung** Registerkarte eine neue ODER-Bedingung für den anwenderdefinierten Datensatzersteller hinzufügen.
   a. Legen Sie die folgende Filterbedingung fest: **[Kategorie][ist][<record-producer>]** .
   b. Wählen Sie Aus **UND** .
   c. Legen Sie die folgende Filterbedingung fest: **[Fragen][<record-producer>][<mandatory-question>][ist nicht leer]** .
4. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Business-Regel.

Richten Sie Verträge ein Core

Erstellen und verwalten Sie als Vertragskonfigurator eine Bibliothek von Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen, die zum Generieren eines Vertragsdokuments verwendet werden, wenn eine Anforderung an die Rechtsabteilung übermittelt wird.

Bei der Installation ServiceNow Rechtsverträge, Kernelemente für Verträge Plugin ist ebenfalls installiert. Kernelemente für Verträge Ermöglicht Ihnen die effektive Verwaltung einer Bibliothek von Klauselvariationen, Anforderungen für elektronische Signatur, den Empfang von Benachrichtigungen und die Integration in ein externes Speichersystem.. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen zu erstellen und zu verwalten, die zum Generieren eines Vertragsdokuments verwendet werden.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp zum Definieren verschiedener Arten von Anforderungen an Rechtsverträge, und ordnen Sie ihn einem Vertragsmodell zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente einfach zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage einfacher zu finden.

Ermöglichen Sie Anwendern, E-Mail-Details im Aktivitätenstrom anzuzeigen

Ermöglichen Sie Anwendern, die Details der im Aktivitätenstrom gesendeten E-Mails anzuzeigen.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Geheimhaltungsvereinbarungen und Verträge von Drittparteien zu generieren.

Konfigurieren Sie Bedingungen zum Senden von Erinnerungsbenachrichtigungen für auslaufende Verträge

Konfigurieren Sie Erinnerungen für auslaufende Verträge, die jeder Geschäftsbereich verwenden kann, ohne eigene erstellen zu müssen.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung in Vertragsmanagement Pro

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage vom Typ .docx, die beim Senden einer Anforderung für einen Rechtsvertrag verwendet werden kann, um einen Standardvertrag mit vordefinierten Inhalten zu generieren.

Konfigurieren Sie dynamische Klauseln für Vertragsvorlagen

Aktivieren Sie dynamische anwenderdefinierte Inhalte in Vertragsvorlagen durch Klauseln, die Klauselvariationen für voreingestellte Bedingungen enthalten.

Externe Anwendungen für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Richten Sie externe Anwendungen ein, die Services bereitstellen wie das elektronische Unterzeichnen von Vertragsdokumenten und das Speichern von unterzeichneten Verträgen oder Dokumenten in Verbindung mit juristischen Anforderungen in einem externen Speichersystem.

Legal Service Delivery-Anwendungen nutzen IntegrationHub-Spokes, um eine Integration mit externen Anwendungen durchzuführen. Der rechtliche Konfigurator kann die Konfiguration dieser externen Apps abschließen, nachdem der Administrator diese Spokes installiert und konfiguriert hat.

Integration mit externen Speichersystemen

Spokes externer Speicheranbieter konfigurieren

Der -Administrator kann verwenden IntegrationHub So installieren und konfigurieren Sie die folgenden externen Speicheranbieter-Spokes zum Speichern von Dokumenten, die an Anforderungen an Rechtsverträge und unterzeichnete Vertragsdokumente angehängt sind:

- Google Drive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke

Externe Speicheranbieter konfigurieren

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen externer Speicher-Apps mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten..

Integration mit E-Signatur-Anbietern

Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen für Vertragsdokumente zu installieren und zu konfigurieren:

- Adobe Sign Spoke
- DocuSign Spoke

Apps von Anbietern elektronischer Signaturen einrichten

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen von Apps für elektronische Signaturen mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.

Externes Speichersystem für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für das externe Speichersystem installiert und eingerichtet hat, das Sie konfigurieren möchten.

Google Drive Spoke Version v1.3.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Google Drive Account, siehe Einrichten Google Drive Spoke an.

Microsoft OneDrive Spoke Version v2.1.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von Google Drive Account, siehe Einrichten Microsoft OneDrive Spoke .

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **Externer Speicher**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Externer Speicher“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration eines externen Speichers als aktiv.
Tabelle	Tabelle, in der die Informationen zu unterzeichneten rechtsgültigen Verträgen gespeichert werden. Wählen Sie aus **Rechtsvertragsanforderung [sn_lg_OPS_Contract_Request]** Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine andere Tabelle auswählen, müssen Sie einen entsprechenden Flow zuordnen.
Bedingung	Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welche Integrations-App verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits die Integration mit dem externen Speicher von Google Drive eingerichtet und möchten ausschließlich NDA-Verträge dort speichern. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Dann wählen Sie Google Drive aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein externes Speichersystem zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das System mit dem niedrigeren Wert wird zuerst ausgewählt.
App	Externes Speichersystem wie Google Drive oder Microsoft OneDrive.
Ordnerstruktur	Dateipfad zum Speichern des unterzeichneten Vertragsdokuments im externen Speichersystem. Definieren Sie eine Ordnerstruktur mithilfe einer Kombination aus statischem und dynamisch generiertem Text aus den ausgewählten Feldern. Beispiel: Ordnerstruktur `Rechtsabteilung/${company}/Verträge/${number}`. Dabei gilt: ○ `Rechtsabteilung` und `Verträge` sind die statischen Texte. ○ `${company}` und `${number}` sind die aus der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Felder. Diese Feldvariablen werden beim Speichern eines Dokuments dynamisch durch die Werte im jeweiligen Feld ersetzt.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die Konfiguration des externen Speichers wird gespeichert.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Die Konfiguration des externen Speichersystems wird veröffentlicht und kann zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet werden.

E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Anbieter für elektronische Signaturen, damit Benutzer Vertragsdokumente elektronisch unterzeichnen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes in IntegrationHub für die Anbieter elektronischer Signaturen installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Adobe Sign-Spoke **Spoke v2.5.1 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Synchronisieren von finden Sie Adobe Sign Gruppe, siehe Synchronisieren Adobe Sign Gruppe mit ServiceNow an.

DocuSign-Spoke **Spoke v4.1.x oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und zum Erstellen von DocuSign Account, siehe Richten Sie die DocuSign eSignature-Spoke mithilfe der Autorisierungscodegewährung ein .

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**an.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **Elektronische Signatur**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Elektronische Signatur“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer externen App als aktiv
Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsdaten gespeichert werden. Wählen Sie aus **Rechtsvertragsanforderung [sn_lg_OPS_Contract_Request]** Tabelle.
Bedingung	Filtern Sie Bedingungen, um zu bestimmen, welches Integrationskonto verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits das DocuSign-Konto für elektronische Signaturen eingerichtet und möchten, dass dieses Konto für Signaturen ausschließlich für NDA-Verträge verwendet wird. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann im Feld **Integrationsanbieter** die Option DocuSign und unter **Account** das zugehörige Konto aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein Integrationskonto für die elektronische Signatur von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das Integrationskonto mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert wird zuerst ausgewählt.
App	Anbieter elektronischer Signaturen wie Adobe Sign oder DocuSign.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Account	Kontonummer, die dem Anbieter der elektronischen Signatur zugeordnet ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **DocuSign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Gruppe	Dem Anbieter elektronischer Signaturen zugeordnete Gruppe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Adobe Sign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Attribute	Zusätzliche Konfigurationselemente basierend auf Ihrem Anbieter für elektronische Signaturen. Geben Sie die folgenden Details an: **Host-Url** : Fügen Sie die URL des ausgewählten Anbieters für elektronische Signaturen hinzu, mit der Sie das Vertragsdokument abschließen oder aktualisieren können, bevor Sie es an die Unterzeichner senden. Verwenden Sie beispielsweise die Web-UI-URL für **Adobe Sign**Oder verwenden **DocuSign**UI für DocuSign.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die Konfiguration der externen App wird gespeichert.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Die Konfiguration der E-Signatur-App wird veröffentlicht und kann zur elektronischen Unterzeichnung von Vertragsdokumenten verwendet werden.

ServiceNow Rechtsverträge verwenden

Verwenden ServiceNow Rechtsverträge Zum übermitteln von Anforderungen an die Rechtsabteilung für Geheimhaltungsvereinbarungen und Verträge von Drittparteien.

Anforderungen für Geheimhaltungsvereinbarungen

Mitarbeiter können Anfragen an die Rechtsabteilung zum Erstellen von Verträgen mit Geheimhaltungsvereinbarungen (Geheimhaltungsvereinbarungen, Geheimhaltungsvereinbarungen) mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden und Partnern übermitteln. Die Rechtsabteilung kann diese angeforderten Änderungen dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Features

- Vertragsvorlagen mit Metadaten und Geschäftsregeln zur Auswahl der relevantesten Vorlage für eine Anforderung.
- Microsoft Word Formatieren Sie Vertragsvorlagen, um dies zu erleichtern Bearbeitung für den Vertragserfüller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Selfservice-Fähigkeit zum Erstellen und Ausführen standardisierter NDA-Verträge.
- Integrationen elektronischer Signaturen mit Adobe Sign Und DocuSign.
- Unterstützung für Nasssignaturen für manuelle Signaturen.
- Externe Speicherintegrationen mit Google Drive Und Microsoft OneDrive Zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente.
- Zentralisiertes Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.

Workflow für Anforderung von Geheimhaltungsvereinbarungen

Wenn eine anfordernde Person eine juristische Anforderung einreicht, wird mit einer Standardvertragsvorlage ein NDA-Vertragsdokument basierend auf den Informationen aus der Anforderung erstellt. Die Informationen aus der Anforderung werden an den entsprechenden Stellen in der Vorlage eingefügt.

Da sich Vertragsdokumente in befinden Microsoft Word Das Formatieren, Überprüfen, Bearbeiten und Finalisieren der Vertragsdokumente ist einfacher als Dokumente im PDF- oder HTML-Format.

Wenn das generierte NDA-Dokument keine Änderungen erfordert, kann die anfordernde Person es für eine elektronische Übermittlung an die Unterzeichner senden Oder nass Signatur. Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben, wird es im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem basierend auf der Konfiguration. Die anfordernde Person und Mitglieder der Rechtsabteilung können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Ein Beispiel-Workflow für eine Vertragsanforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung (Non-Disclosure Agreement, NDA) kann wie folgt ausgeführt werden:

1. Der Konfigurator für die Rechtsabteilung richtet die Grundlagendaten für die Übermittlung einer NDA-Anforderung ein. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Rechtsverträge konfigurieren.
2. Die anfordernde Person der Rechtsabteilung füllt das Formular für die NDA-Aufnahmeanforderung aus.
3. Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
4. Das Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und der Inhalt wird dynamisch gemäß vordefinierten Bedingungen hinzugefügt.
5. Der Vertragsanwender bearbeitet die Anforderungen für alle Änderungen und erstellt mit eine neue Version des Vertragsdokuments **Erneut Generieren** Oder **Dokument synchronisieren** Option.
6. Die anfordernde Person des Vertrags zeigt das Vertragsdokument an.
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird das Dokument zur Signatur gesendet.
   b. Wenn Änderungen erforderlich sind, übermittelt die anfordernde Person eine Change-Anforderung, die an den Vertragserfüller gesendet wird.
7. Basierend auf der Change-Anforderung kann der Vertragserfüller die folgenden Aktionen ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Der Vertragserfüller initiiert einen internen Überprüfungsprozess.

i. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

> **Hinweis:** Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

ii. Ein Gruppenmanager für Vertragsüberprüfer kann die Überprüfungsaufgabe zuweisen, oder ein Vertragsüberprüfer kann sie selbst zuweisen.

iii. Der zugewiesene Vertragsüberprüfer beginnt mit der Bearbeitung des Vertragsdokuments.

iv. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.

v. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.

vi. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert oder lehnt Redlines ab, schlägt Bearbeitungen vor und fügt Kommentare hinzu.

vii. Der Vertragsüberprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.

viii. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.

- Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
- Für externen Speicher – Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

b. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen festgestellt werden, werden die Änderungen vorgenommen, und eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt.

c. Sobald das Dokument abgeschlossen ist, sendet der Erfüller das Dokument an die anfordernde Person.

8. Die Vertragsanfordernde zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags an und sendet ihn, wenn keine Änderungen erforderlich sind, an die Unterzeichner.
9. Alle Unterzeichner übermitteln die erforderlichen Signaturen.
10. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Datensatz der Anforderung an die Rechtsabteilung angehängt.
11. Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, wird der unterzeichnete Vertrag darin gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert.

Juristische Anforderungen für eine Geheimhaltungsvereinbarung übermitteln

Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung für eine Geheimhaltungsvereinbarung (Non-Disclosure Agreement, NDA) mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden oder Partnern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Der Vertragstyp muss aktiv sein.
- Erforderliche Rolle:
  - sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Aufnahmeformular der Geheimhaltungsvereinbarung zu.

Methode	Aktionen
Employee Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Cente ran.** **b.** Auswahlvorgang **Rechtsabteilung** > **Durch suchen Sie alle Rechtsabteilung** Aus dem Header. **c.** Suchen und öffnen Sie **Geheimhaltungs vereinbarung** Anforderungselement.
Rechtsserviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforde rung** > **Serviceportal für Rechtsangelegen heiten** **b.** Wählen Sie **Servicekatalog**. **c.** Suchen und öffnen Sie **Geheimhaltungs vereinbarung** Anforderungselement.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarung

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Anwender, für den Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung übermitteln möchten. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie ein gesetzlicher Erfüller mit der Rolle sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller sind.
Vertragsparteityp	Kategorie der Drittparteientität, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Vertragszweck	Zweck der Vereinbarung. Beispiel: Geheimhaltungsvereinbarung für neue Geschäftsinvestitionen.
Unternehmen	Offizieller Name der Drittpartei, mit der Sie eine Vereinbarung treffen. Wenn der Unternehmensname nicht aufgeführt ist, wählen Sie aus **[Unternehmen nicht aufgeführt]** Option, und geben Sie den Namen in ein **Neuer offizieller Name des Unternehmens** Feld.
Adresse	Postanschrift der Drittpartei.
Land	Land der Drittpartei.
Vertragsstartdatum	Startdatum des Vertragszeitraums.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vertragsenddatum	Enddatum des Vertragszeitraums.
Details des externen Unterzeichners	Liste der Personen aus der ausgewählten Drittpartei, die die Vereinbarung unterzeichnen sollen.
Signaturtyp	Typ der Signatur. ○ Elektronische Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag elektronisch. ○ Nasssignatur: Der Unterzeichner signiert die physische Version des Vertrags manuell. Der Standardsignaturtyp ist elektronische Signatur.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Unterzeichner.
   - (Optional) Um einen Unterzeichner hinzuzufügen, wählen Sie aus **Hinzufügen** Und geben Sie die Details des Unterzeichners an.
   - (Optional) Um die Informationen eines Unterzeichners zu ändern, wählen Sie das Symbol Zeile bearbeiten ( ) In der Zeile des Unterzeichners und aktualisieren Sie die Details.
   - (Optional) Um einen Unterzeichner zu entfernen, wählen Sie das Symbol Zeile entfernen ( ) In der Zeile des Unterzeichners.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anforderungsdetails, oder verwalten Sie Unterzeichner, indem Sie auswählen **Aktionen** Und dann auswählen **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .
   Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Anforderungsstatus Entwurf oder in Bearbeitung ist. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie eine rechtliche Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung.

Ergebnis

- Eine Anforderung an die Rechtsabteilung wird übermittelt und eine Vertragsanforderung zum Generieren von Vertragsdokumenten erstellt.
  - Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird eine Vertragsanforderung im Status „in Arbeit“ erstellt.
  - Wenn aufgrund falscher Unterzeichnerinformationen ein Validierungsfehler auftritt, wird eine Vertragsanforderung im Status Entwurf erstellt.
- Wenn keine Vertragsvorlagenregel oder Vertragskonfiguration verfügbar ist, wird keine Vertragsanforderung erstellt. Der Vertragskonfigurator sollte die Konfiguration korrigieren, um die Erstellung der Vertragsanforderung auszulösen. Die Anforderung an die Rechtsabteilung verbleibt im Status „Entwurf“.
- Version 1,0 eines Vertragsdokuments wird generiert und in aufgeführt **Vertragsdokument** Registerkarte der Vertragsanforderung.
- an. Der Vertragsdokumentprozess umfasst:
  - Verwendung der richtigen Vertragsvorlage basierend auf Vertragsvorlagenregeln.
  - Metadaten werden durch Daten aus der Anforderung ersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterzeichnerinformationen werden ersetzt.
- Platzieren des Inhalts der Klauseln im Vertragsdokument gemäß den Klauselvariationsregeln.

- Basierend auf der Vorlage, sind in dem generierten Dokument ebenfalls interne Unterzeichner eingetragen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Regel für interne Unterzeichner.

Hinweis:

- Wenn der Anforderung mehr Unterzeichner hinzugefügt wurden, als für den Vertrag erforderlich sind, wie in der Vertragsvorlage definiert, ist zum Unterzeichnen des Vertrags nur die Standardanzahl der Unterzeichner erforderlich. Andere Unterzeichner werden als „Nicht berücksichtigt“ markiert.
- Wenn weniger Unterzeichner in der Anforderung enthalten sind, als für den Vertrag erforderlich sind, können Sie weitere Unterzeichner hinzufügen.

Ein Datensatz für jeden externen Unterzeichner wird in der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_cm_Core_Signer] erstellt.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen einer Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Zeigen Sie Anforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen als Anwender der Rechtsabteilung an, und verfolgen Sie sie.

Ändern Sie eine rechtliche Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung

Ändern Sie als anfordernde Person die rechtliche Anforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie Folgendes:

- Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich in befindet Entwurf oder in Bearbeitung status.
- Sie können den nicht ändern **Signaturtyp** Feld.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine NDA-Anforderung an die Rechtsabteilung.

Methode	Aktionen
Employee Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
Rechtsserviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie auf der Anforderungsseite im Menü Aktionen die Option aus **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .
4. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Datensatzes.

Ergebnis

- Basierend auf der Änderung der Werte im Anforderungsformular wird das Vertragsdokument wie folgt aktualisiert:
  - Die richtige Vertragsvorlage wird basierend auf Vertragsvorlagenregeln verwendet. Beispielsweise können die Vertragsvorlagenregeln für bestimmte Länder definiert werden. Wenn der Länderwert geändert wird, wird das Vertragsdokument gemäß der Vertragsvorlage aktualisiert, die für den aktualisierten Wert des Landes definiert ist.
  - Metadaten Und Unterzeichnerinformationen Wird durch Daten aus der geänderten Anforderung ersetzt.
  - Inhalt wird gemäß den Klauselvariationsregeln in die Klauseln im Vertragsdokument eingefügt.
- Eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt, und der Dateiname wird mit der Versionsnummer angehängt.
- Die Vertrag Der Status ist als Überarbeitung bereit markiert.

Zeigen Sie Anforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen als Anwender der Rechtsabteilung an, und verfolgen Sie sie

Zeigen Sie die Details einer Anforderung einer Geheimhaltungsvereinbarung an, nachdem sie übermittelt wurde, und verfolgen Sie die Aktivitäten in der Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.

Methode	Aktionen
Employee Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung.
Rechtsserviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktionen
	c. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** . **d.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung.

2. Zeigen Sie die Details der Vertragsanforderung an.

Details zur Vertragsanforderung

Informationstyp	Registerkarte
Vertragsdokument	Vertragsdokumente ○ Wenn die Anforderung internen Speicher für Anhänge verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie es auswählen. ○ Wenn die Anforderung externen Speicher verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie den Link auswählen.
Unterzeichner	Unterzeichner
Details der Anforderung	Anforderungsdetails **Hinweis:** Wenn Rechtsfelder in einem Arbeitsbereich geändert wurden, werden die aktualisierten Werte und vorherigen Werte in den entsprechenden Variablen in angezeigt **Anforderungsdetails** Registerkarte in Mitarbeiter-Center.
Unterzeichnetes Vertragsdokument	Rechtsvertrag
Anhangsdokumente im internen Speicher	Vorschau

3. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die Aktivitäten in der Anforderung, und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der daran arbeitet, indem Sie auf zugreifen **Aktivität** Registerkarte.

Arbeiten Sie an NDA-Anfragen an der Rechtsabteilung

Arbeiten Sie als Mitglied des Supportteams für Rechtsverträge an der Anforderung an die Rechtsabteilung. Laden Sie das überarbeitete Dokument in die Anforderung hoch, und senden Sie das Dokument aus der Anforderung an die anfordernde Person.

Vorbereitungen
Der Praxisbereichsleiter oder Gruppenmanager sollte Ihnen die Anforderung zugewiesen haben. Falls nicht, können Sie die Anforderung öffnen, um sie sich selbst oder jemandem in der Gruppe zuzuweisen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Prozedur

1. Weisen Sie sich selbst oder einer Person in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung zuweisen
2. Beginnen Sie mit der Bearbeitung einer Anfrage an die Rechtsabteilung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
   b. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
   c. Wählen Sie Aus **Anfragen an die Rechtsabteilung** Option.
   d. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
   e. Öffnen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste.
   f. Wählen Sie Aus **Arbeit beginnen**

   Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung wird in „in Bearbeitung“ aktualisiert.
3. In **Listen** Registerkarte navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Oder **Vertragsanforderungen** .

Option	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus, an der gearbeitet werden soll.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus, an der gearbeitet werden soll.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis: Anwender mit der Rolle sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller werden in aufgeführt **Mitarbeitende** Feld.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie in der Anforderung an die Rechtsabteilung **Beobachtungsliste** , **Mitarbeitende** , Und **Angefordert für** .
   Alle Änderungen, die an vorgenommen wurden **Beobachtungsliste** , **Mitarbeitende** , Und **Angefordert für** Werden mit der Vertragsanforderung synchronisiert.
6. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie einen Unternehmensnamen, indem Sie seinen Namen im auswählen **Unternehmen** Feld.
   Wenn der Unternehmensname nicht in aufgeführt ist **Unternehmen** Wählen Sie das Feld aus **Fügen Sie einen neuen Unternehmensnamen hinzu** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie dann den Unternehmensnamen in ein **Neuer offizieller Name des Unternehmens** Feld.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Vertragsanforderung über geöffnet haben **Anfragen an die Rechtsabteilung** Wählen Sie in der Liste aus **Vertragsanforderungen** Registerkarte.
8. **Wahlweise:** Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung des Vertragsdokuments, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie der Vertragsanforderung interne oder externe Unterzeichner hinzu, indem Sie auf zugreifen **Unterzeichner** Registerkarte und auswählen **Hinzufügen** .

   Hinweis: Sie können Unterzeichner nur in Anforderungen der Rechtsabteilung von NDA hinzufügen, wenn der Vertrag aus einer Vorlage generiert wird, die mit Signaturblöcken konfiguriert ist

Option	Schritte
Intern	**a.** In **Interner Unterzeichner** Feld den Namen des Unterzeichners eingeben. Die Felder **Name des autorisierten Unterzeichners** , **Unterzeichner** , Und **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Werden automatisch ausgefüllt. **b.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Vertrag an den Unterzeichner gesendet werden soll. Der Reihenfolgewert muss eindeutig sein **c.** Wählen Sie **Hinzufügen**.
Extern	**a.** In **Name des autorisierten Unterzeichners** Geben Sie den Namen des externen Unterzeichners ein. **b.** In **Unterzeichner** Feld den Titel des externen Unterzeichners eingeben. **c.** In **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Geben Sie die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners ein. **d.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Vertrag zur E-Signatur an Unterzeichner gesendet werden soll. Der Reihenfolgewert muss eindeutig sein. **e.** Wählen Sie **Hinzufügen**.

10. **Wahlweise:** Entfernen Sie die Unterzeichner aus der Vertragsanforderung, indem Sie auf zugreifen **Unterzeichner** Registerkarte, wählen Sie den Unterzeichner aus, und wählen Sie aus **Entfernen** .

    Hinweis: Sie können Unterzeichner in NDA-Anforderungen nur entfernen, wenn der Vertrag aus einer Vorlage generiert wird, die mit Signaturblöcken konfiguriert ist

11. **Wahlweise:** In **Unterzeichner** Wählen Sie die Registerkarte aus **Unterzeichner synchronisieren** Dient zum Aktualisieren des Vertragsdokuments mit den neuesten Unterzeichnerdetails.
    Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Diese Option ist für nicht verfügbar Vertragsmanagement Pro Ab Version 1,2.1.

12. Überprüfen Sie im Abschnitt „Aktivität“ die von der anfordernden Person angeforderten Änderungen, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen im Vertragsdokument vor.
13. Laden Sie das überarbeitete Vertragsdokument hoch.

    a. In **Vertragsdokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erstellen Sie Eine Überarbeitung** .

    b. Wählen Sie im Dialogfeld Überarbeitung erstellen die Quelle des aktualisierten Vertrags aus, und laden Sie eine neue Dokumentüberarbeitung hoch.

    Computer

    Wählen Sie diese Option aus, um eine Datei aus Ihrem System hochzuladen. Die **Anhang** Das Feld wird angezeigt, wenn Sie diese Option auswählen. Wählen Sie Aus **Datei Anhängen** Und laden Sie den aktualisierten Vertrag aus Ihrem System hoch.

    Aktivitätenstrom

    Wählen Sie diese Option aus, um ein Dokument aus dem Aktivitätenstrom auszuwählen. Die **Dokument** Das Feld wird angezeigt, wenn Sie diese Option auswählen. Wählen Sie das Dokument im Aktivitätenstrom aus.

    Der Aktivitätenstrom enthält Dokumente, die angehängt werden, wenn Änderungen für einen Vertrag angefordert werden, oder Dokumente, die per E-Mail empfangen werden.

    Externer Speicher

    Wählen Sie diese Option aus, wenn externer Speicher aktiviert ist. Die **Dokument** Das Feld wird angezeigt, wenn Sie diese Option auswählen. Wählen Sie den aktualisierten Vertrag aus dem externen Speicher aus.

    c. **Wahlweise:** Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, um Informationen zum angehängten Dokument bereitzustellen.

    d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

    Das angehängte Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Das Dokument wird in aufgeführt **Vertragsdokument** Registerkarte.

14. Wenn sich eine Anforderung an die Rechtsabteilung ändert, erstellen Sie eine neue Version des Vertragsdokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern, und behalten Sie die Änderungen in der vorherigen Version bei, indem Sie auswählen **Dokument synchronisieren** .
    Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Sie ein Dokument zur Geheimhaltungsvereinbarung, nachdem Sie eine Selfservice-Vertragsanforderung geändert haben (Vertragsmanagement Pro1,2.1).

    Hinweis: Diese Option ist für verfügbar Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 wird gestartet

15. **Wahlweise:** Wählen Sie für alle Änderungen in der Anforderung an die Rechtsabteilung aus **Erneut Generieren** Option zum Erstellen einer neuen Version des Vertragsdokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern und zum Verwerfen der Änderungen in der vorherigen Version.
    Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach der Änderung der Anforderung erneut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. Richten Sie eine E-Mail an Stakeholder ein, um anzufordern, dass das ausgefüllte Vertragsdokument überprüft und die Änderungen bestätigt werden.

    a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.

    b. In **Neuer E-Mail-Entwurf** Fügen Sie die E-Mail-Adressen der Empfänger in hinzu **Bis** , **CC** , Und **BCC** Felder nach Bedarf.
    Die **CC** Das Feld wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der anfordernden Person ausgefüllt.

    c. Geben Sie den Betreff der E-Mail in ein **Betreff** Feld.
    Die Kurzbeschreibung der Anforderung wird standardmäßig ausgefüllt.

    d. In **Anhänge** Feld auswählen **+Datei Hinzufügen** .

    e. Wählen Sie aus, ob die Dateiquelle Ihr Computer oder ein Anhang zu einem Datensatz ist, und wählen Sie die anzuhängende Datei aus.
    Wenn Sie eine Vertragsdokumentüberarbeitung als bereit markiert haben, wird sie standardmäßig an die E-Mail angehängt.

    f. Geben Sie entweder Ihre eigene Nachricht in den E-Mail-Text ein, oder kopieren Sie den Inhalt aus einer E-Mail-Antwortvorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

    Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in den E-Mail-Text einfügen. Wählen Sie das Symbol für die Antwortvorlage ( ) Und suchen Sie basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail eine entsprechende Antwortvorlage. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

    Hinweis: Nur Antwortvorlagen, die für den E-Mail-Kanal konfiguriert sind, können verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen, die für den E-Mail-Kanal konfiguriert sind .

    Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikation per E-Mail .

    g. Senden Sie die E-Mail entweder sofort, oder geben Sie an, dass sie später gesendet werden soll.

    - Um die E-Mail sofort zu senden, wählen Sie aus **E-Mail senden** .
    - Um anzugeben, dass die E-Mail später gesendet werden soll, wählen Sie aus **Als Entwurf speichern** .

      Wenn Sie die E-Mail als Entwurf speichern möchten, können Sie sie später ändern. Wenn eine neuere Dokumentüberarbeitung veröffentlicht wurde, müssen Sie diese Überarbeitung durch das angehängte Dokument ersetzen.

Synchronisieren Sie ein Dokument zur Geheimhaltungsvereinbarung, nachdem Sie eine Selfservice-Vertragsanforderung geändert haben (Vertragsmanagement Pro1,2.1)

Synchronisieren Sie das Vertragsdokument für Vertragsanforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen, um eine neue Überarbeitung des Dokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern zu erstellen und gleichzeitig die in der vorherigen Version des Kontaktdokuments vorgenommenen Änderungen beizubehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Die **Dokument synchronisieren** Option ist nur ab verfügbar Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1

Sie können ein Vertragsdokument nur synchronisieren, wenn sich die Vertragsanforderung im Status „in Arbeit“ befindet.

Hinweis: Tabellen werden nicht aktualisiert, wenn Sie verwenden **Dokument synchronisieren** Option. Sie müssen das Dokument erneut generieren, um die Tabellen zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach der Änderung der Anforderung erneut.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user
- sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zu **Vertragsanforderungen** Registerkarte und öffnen Sie die Anforderung.
6. In **Vertragsdokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Dokument synchronisieren** .

Ergebnis
Mit der Aktualisierung von Metadaten und Unterzeichnern wird eine neue Vertragsdokumentüberarbeitung erstellt. Die in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden beibehalten.

Generieren Sie das Vertragsdokument nach der Änderung der Anforderung erneut

Generieren Sie als rechtlicher Anwender oder Erfüller der Rechtsabteilung das Vertragsdokument für Vertragsanforderungen zur Geheimhaltungsvereinbarung erneut, wenn die Anforderung an die Rechtsabteilung geändert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die übergeordnete Anforderung geändert wird, können Sie verwenden **Erneut Generieren** Option zum Generieren eines neuen Vertragsdokuments aus der Vertragsvorlage mit den neuesten Metadaten, Unterzeichnern und Tabellen. Sie können ein Vertragsdokument nur erneut generieren, wenn der Status „Entwurf“ oder „in Bearbeitung“ lautet.

Alle Änderungen, die an den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung vorgenommen werden, werden mit den Unterzeichnerinformationen aus der Vertragsvorlage überschrieben. Wenn die Informationen des Unterzeichners nach der Regeneration unvollständig oder inkonsistent sind, können Sie die Unterzeichner manuell aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert.

Sie können ein Vertragsdokument nur erneut generieren, wenn der Status „Entwurf“ oder „in Bearbeitung“ lautet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user
- sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zu **Vertragsanforderung** Und öffnen Sie die Anforderung.
6. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Erneut Generieren** .

Ergebnis

Die Ergebnisse der Regeneration hängen vom Anfangsstatus des Dokuments ab:

- Entwurf: Ersetzt die vorhandene Überarbeitung des Vertragsdokuments.
- In Arbeit: Erstellt eine neue Vertragsdokumentüberarbeitung, und alle in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden verworfen.

Beachten Sie, dass Vertragserfüller zwar alle Vertragsdokumentüberarbeitungen sehen können, ein Vertragsanwender jedoch nur die neueste Überarbeitung sehen kann.

Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert

Aktualisieren und synchronisieren Sie als rechtlicher Anwender oder Erfüller die Unterzeichnerdetails, wenn die Vertragsübermittlung fehlgeschlagen ist oder das Vertragsdokument aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht gesendet werden kann.

Hinweis: Wenn Sie verwenden Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 und das Dokument wird auf gespeichert ServiceNow Instanz werden Unterzeichner automatisch aktualisiert, wenn Sie das Dokument zur Signatur senden oder die Vertragsanforderung erneut übermitteln.

Beheben Sie den Fehler beim Senden von Vertragsdokumenten zur Signatur (beginnend Vertragsmanagement Pro1,2.1)

Aktualisieren Sie die Unterzeichnerdetails in einem externen Vertragsdokument, wenn beim Senden des Dokuments zur Signatur ein Fehler auftritt, da die Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und im Vertragsdokument nicht übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user
- sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zu **Vertragsanforderungen** Registerkarte und öffnen Sie die Anforderung.
6. Navigieren Sie zu **Aktivität** Stream, um den Validierungsfehler zu erfahren.
7. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
8. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
9. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Unterzeichnerdetails.
10. Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte.
11. Wählen Sie Aus **Dokument synchronisieren** .
    Eine neue Vertragsdokumentüberarbeitung wird mit den aktualisierten Unterzeichnerinformationen erstellt.
12. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Vertragsanforderung.
13. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden.**
    Eine Nachricht mit Details des Vertragsdokuments, das zur Signatur gesendet wird, wird angezeigt.
14. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** In der Bestätigungsnachricht.

Beheben Sie den Fehler beim übermitteln eines Selfservice-Vertrags

Senden Sie als rechtlicher Anwender eine Vertragsanforderung erneut, die aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht übermittelt wurde, indem Sie Unterzeichnerinformationen aktualisieren und synchronisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user
- sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Unterzeichnerinformationen fehlen, wird die Vertragsanforderung als Entwurf gespeichert und nicht übermittelt. Aktualisieren Sie die Unterzeichner, und synchronisieren Sie sie, um den Fehler zu beheben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Wählen Sie aus **Vertrag R equest S** Registerkarte und öffnen Sie die Anforderung.
6. Wählen Sie aus **Aktivität** Stream, um den Validierungsfehler zu erfahren.
7. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
8. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
9. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Unterzeichnerdetails.
10. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
11. Wählen Sie Aus **Unterzeichner synchronisieren** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.

12. Wählen Sie **Speichern**.
13. Wählen Sie Aus **Erneut Übermitteln** .

Ergebnis

Die Vertragsanforderung wird erneut übermittelt, und der Status ändert sich von „Entwurf“ in „in Bearbeitung“.

Beheben Sie einen Fehler beim Senden zur Signatur

Aktualisieren und synchronisieren Sie als rechtlicher Anwender oder Erfüller die Unterzeichnerdetails, wenn das Senden zur Signatur aufgrund einer Diskrepanz zwischen Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und dem Vertragsdokument fehlschlägt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user
- sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
4. Öffnen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung.
5. Navigieren Sie zu **Vertragsanforderungen** Registerkarte und öffnen Sie die Anforderung.
6. Navigieren Sie zu **Aktivität** Stream, um den Validierungsfehler zu finden.
7. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
8. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
9. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Unterzeichnerdetails.
10. Wählen Sie aus **Unterzeichner** Registerkarte.
11. Wählen Sie Aus **Unterzeichner synchronisieren** .
    Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.
12. Wählen Sie **Speichern**.
13. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden.**
    Eine Nachricht mit Details des Vertragsdokuments, das zur Signatur gesendet wird, wird angezeigt.
14. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** In der Bestätigungsnachricht.

Ergebnis

Eine neue Vertragsdokumentüberarbeitung wird mit den neuesten Unterzeichnerdetails erstellt und zur Signatur gesendet. Der Aktivitätenstrom zeigt Details des Vertragsdokuments an, das zur Signatur gesendet wird.

Überprüfung und Abschluss eines Selfservice-Vertragsdokuments

Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument, das generiert wurde, nachdem die Selfservice-Vertragsanforderung übermittelt wurde, und senden Sie es dann zur Unterzeichnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Senden einer Selfservice-Vertragsanforderung wird ein Vertragsdokument basierend auf der Vertragsvorlage und den Vertragsvorlagenregeln generiert. Ein Workflow zum Überprüfen und Abschließen eines Selfservice-Vertragsdokuments kann wie folgt vorangehen:

1. Der Vertragsanwender überprüft das Vertragsdokument.
   - Wenn keine Änderungen erforderlich sind, übermittelt der Vertragsanwender das Dokument zur Signatur.
   - Wenn Änderungen erforderlich sind, sendet der Vertragsanwender eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller, und der Prozess wird fortgesetzt.
2. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details der Change-Anforderung wird an den Vertragserfüller gesendet.
3. Der Vertragserfüller aktualisiert das Dokument und erstellt eine Dokumentüberarbeitung.
4. Der Vertragserfüller erhält eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern.
5. Vertragserfüller sendet Das Vertragsdokument zurück an den Vertragsanwender.
6. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Vertragsanwender gesendet, dass das Dokument aktualisiert wurde.
7. Das Vertragsdokument kann für Stakeholder freigegeben und nach Abschluss zur Unterzeichnung gesendet werden.
8. Wenn zusätzliche Änderungen erforderlich sind, übermittelt der Vertragsanwender die Change-Anforderung erneut. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Dokument akzeptiert und zur Signatur gesendet werden kann.

Überprüfen Sie ein Vertragsdokument in Mitarbeiter-Center

Überprüfen Sie als Vertragsanwender ein Vertragsdokument, und senden Sie eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller, wenn Änderungen im Vertragsdokument erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user und sn_lg_OPS.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Change-Anforderungen können nur von dem Anwender übermittelt werden, der die Vertragsanforderung initiiert hat oder für den sie initiiert wurde.
- Der Vertragsstatus ist „in Arbeit“.
- Die **Änderungen anfordern** Die Option ist nicht verfügbar, wenn eine zuvor übermittelte Change-Anforderung nicht abgeschlossen ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.

Methode	Aktionen
Employee Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Öffnen Sie Ihre Anforderung zur Ge–heimhaltungsvereinbarung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktionen
Rechtsserviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus. **c.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** . **d.** Öffnen Sie Ihre Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung.

2. Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte.
3. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu.

Standort	Aktion
Aus dem internen Speicher	**a.** Wählen Sie Aus **Vorschau des Dokuments anzeigen** . **b.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus. **c.** Wählen Sie Aus **Vorschau** Zum Anzeigen des Dokuments.
Aus externem Speicher	Wählen Sie den Link im aus **URL** Spalte. Das Dokument wird aus dem externen Speicher geöffnet.

4. Überprüfen Sie das Vertragsdokument.

Überprüfungsergebnis	Aktion
Es ist kein Change erforderlich	Senden Sie das Dokument zur Signatur. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie ein Dokument zur Geheimhaltungsvereinbarung zur Unterzeichnung.
Änderungen sind erforderlich	Senden Sie eine Change-Anforderung. **a.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste Aktionen die Option aus **Änderungen Anfordern** . **b.** Hängen Sie eine Datei in an **Anhangsdokument** Feld. **c.** Beschreiben Sie die gewünschten Änderungen in **Kommentare** Feld. **d.** Wählen Sie **Absenden**. Die Change-Anforderung wird für das Vertragsdokument übermittelt. Die De–

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungsergebnis	Aktion
	tails der Change-Anforderung und das angehängte Dokument werden dem Akti–vitätenstrom hinzugefügt. ○ Wenn eine Vertragsanforderung einem Vertragserfüller zugewiesen wurde, wird ihr Status in „angeforderte Änderungen“ geändert, und der Vertragsstatus bleibt in „in Bearbeitung“. ○ Wenn eine Vertragsanforderung nieman–dem zugewiesen ist, ändert sich ihr Sta–tus in Neu, und sie wird im Vertragsar–beitsbereich als nicht zugewiesen aufge–führt, an dem ein Vertragserfüller arbei–ten kann.

Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung

Überprüfen Sie als Vertragserfüller die Change-Anforderung, aktualisieren Sie das Vertragsdokument, und senden Sie es an den Vertragsanwender zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract _Fulfiller und sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie Aus **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
4. Wechseln Sie zur Liste der Vertragsanforderungen.
   - Für zugewiesene Vertragsanforderung: Auswählen **Mir zugewiesen** .
   - Für nicht zugewiesene Vertragsanforderung – Auswählen **Nicht Zugewiesen** .
5. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus, für die die Change-Anforderung übermittelt wurde.
   - Wenn Sie eine Anforderung aus der Liste „nicht zugewiesen“ geöffnet haben, weisen Sie sie sich selbst zu, oder der Gruppenmanager muss sie einem Anwender zuweisen.
   - Wenn die Anforderung an die Rechtsabteilung zugewiesen ist, wählen Sie aus **Arbeit beginnen** .
   - Sie können die Details der Change-Anforderung aus dem Aktivitätenstrom oder der empfangenen Benachrichtigungs-E-Mail abrufen.
6. Wählen Sie die Registerkarte Vertragsanforderung aus, und öffnen Sie die Anforderung.
   Sie können die Details der Change-Anforderung aus dem Aktivitätenstrom oder der empfangenen Benachrichtigungs-E-Mail abrufen.
7. Wählen Sie die Registerkarte Vertragsdokumente aus.
8. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu, und bearbeiten Sie es.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahl	Schritte
Laden Sie das Vertragsdokument aus dem internen Speicher herunter	**a.** Wählen Sie Aus **Vorschau des Dokuments anzeigen** . **b.** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus. **c.** Wählen Sie **Vorschau**. **d.** Wählen Sie das Download-Symbol ( ). **e.** Bearbeiten Sie das heruntergeladene Dokument.
Laden Sie das Vertragsdokument aus dem externen Speicher herunter	**a.** Wählen Sie die URL aus. Das Dokument wird aus dem externen Speicher geöffnet. **b.** Laden Sie das Vertragsdokument herunter **c.** Bearbeiten Sie das heruntergeladene Dokument.
Bearbeiten Sie das Vertragsdokument direkt aus dem externen Speicher	**a.** Wählen Sie die URL aus. Das Dokument wird aus dem externen Speicher geöffnet. **b.** Bearbeiten Sie das Dokument direkt aus dem externen Speicher. Das Dokument wird automatisch im externen Speicher gespeichert. **c.**

9. Wenn Sie Haben Laden Sie das Dokument aus dem Speicher herunter, und laden Sie das aktualisierte Vertragsdokument hoch, indem Sie eine Überarbeitung erstellen.

a. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Überarbeitung** .

b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Überarbeitung aus einen Speichertyp aus, und laden Sie das neue Dokument hoch.

- **Im Arbeitsbereich** : Wählen Sie Aus **Datei Anhängen** Und Laden Sie das Dokument hoch.
- **Aktivitätenstrom** : In **Dokument** Feld das Dokument auswählen, das basierend auf Anhängen im Aktivitätenstrom angezeigt wird.

  Die Dokumente, die beim anfordern von Änderungen für einen Vertrag angehängt werden, und die Dokumente, die über eingehende E-Mails empfangen werden, sind im Aktivitätenstrom verfügbar.
- **Externer Speicher** – Wählen Sie im Feld Dokument das Dokument aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn externer Speicher konfiguriert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. **Wahlweise:** Holen Sie die Genehmigung des aktualisierten Dokuments von Stakeholdern ein. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
11. Geben Sie das Vertragsdokument an die Change-anfordernde Person zurück.
    a. Wählen Sie Aus **Dokument senden** .
    b. Wählen Sie Aus **Dokument senden** Auf dem Bestätigungsbildschirm.

Ergebnis

Das Dokument wird an den Anwender zurückgesendet, und der Vertragsstatus wird in Dokument bereit aktualisiert, um anzuzeigen, dass das Vertragsdokument gemäß der Change-Anforderung aktualisiert wurde.

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Vertragsdokumentüberarbeitung von einem Anwender oder einer Anwendergruppe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

Sie können diese Genehmigungen jedem Anwender oder jeder Anwendergruppe in Ihrer Organisation zuweisen Die die Rolle sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller innehaben. Wenn Sie eine Genehmigung starten, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können die Genehmigung überprüfen und entsprechend handeln.

Hinweis: Wenn für eine Vertragsdokumentüberarbeitung bereits ein ausstehender Genehmigungsdatensatz vorhanden ist, können Sie keine weitere Genehmigung für dasselbe Element initiieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Oder **Vertragsanforderungen** .

Option	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus, an der gearbeitet werden soll.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus, an der gearbeitet werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Vertragsanforderung über geöffnet haben **Anfragen an die Rechtsabteilung** Liste, wählen Sie aus **Vertragsanforderung** Registerkarte.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
6. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Vertragstyp	Vertragstyp, für den Sie die Genehmigung initiieren müssen.
Dokumentüberarbeitung	Dieses Feld wird automatisch mit der neuesten Dokumentüberarbeitung ausgefüllt.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. **Hinweis:** Anwender oder Anwendergruppen mit der Rolle sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller werden aufgelistet. ○ Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. ○ Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist.
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

7. Klicken Sie auf **Initiiert**.

Ergebnis

Abhängig von den folgenden Bedingungen werden auf der Registerkarte **Genehmiger** zugewiesene Genehmiger hinzugefügt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
- Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.

Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link, um den Datensatz zur Überprüfung und für eine Aktion zu öffnen.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Senden Sie ein Dokument zur Geheimhaltungsvereinbarung zur Unterzeichnung

Nachdem ein Vertragsdokument zur Geheimhaltungsvereinbarung überprüft und abgeschlossen wurde, senden Sie das Dokument zur Unterzeichnung.

Vorbereitungen

Das Vertragsdokument muss überprüft und abgeschlossen worden sein, und der Vertragsstatus muss auf „Dokument bereit“ festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter und Überprüfen Sie ein Vertragsdokument in Mitarbeiter-Center Und Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user und sn_lg_OPS.legal_user

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.

Methode	Aktionen
Employee Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung.
Rechtsserviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** . **d.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung.

2. Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte.

3. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn eine Nachricht angibt, dass die Unterzeichner nicht synchronisiert sind, aktualisieren und synchronisieren Sie sie, bevor Sie das Dokument zur Signatur senden.

- Wenn Sie verwenden Vertragsmanagement Pro1,2.1, siehe Beheben Sie den Fehler beim Senden von Vertragsdokumenten zur Signatur (beginnend Vertragsmanagement Pro1,2.1).
- Wenn Sie eine frühere Version von verwenden Vertragsmanagement Pro, Siehe Beheben Sie einen Fehler beim Senden zur Signatur.

Eine Nachricht mit Details des Vertragsdokuments, das zur Signatur gesendet wird, wird angezeigt.

4. Wählen Sie Aus **Zur Signatur senden** In der Bestätigungsnachricht.

Ergebnis

Das Dokument wird zur Signatur an die angegebenen Unterzeichner gesendet. Der Aktivitätenstrom zeigt Details des Vertragsdokuments an, das zur Signatur gesendet wird.
Der Vertragsstatus und der Vertragsstatus werden in Warten auf Signatur aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Anforderung an die Rechtsabteilung.

Signatur-Workflow für eine Anforderung an die Rechtsabteilung

ServiceNow Rechtsverträge Unterstützt elektronische Signatur oder nasse (manuelle) Signatur für eine Vertragsanforderung.

- Elektronische Signatur: Ermöglicht es Unterzeichnern, das Vertragsdokument elektronisch zu signieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.

  Wenn Sie ein Abschlusszertifikat generieren möchten, müssen Sie auswählen **Elektronische Signatur** Als Signaturtyp in der Vertragsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

- Nasssignatur: Ermöglicht es Unterzeichnern, das Vertragsdokument manuell zu signieren. Sie können dann das unterzeichnete Dokument in eine Vertragsanforderung hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein manuell unterzeichnetes Vertragsdokument hoch.

Workflow für elektronische Signatur

- Senden Sie das abgeschlossene Dokument zum Signieren an die Unterzeichner.
  - Status und Vertragsstatus werden in Warten auf Signatur aktualisiert, und der elektronische Signatur-Flow wird wie in konfiguriert ausgelöst E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.
  - Eine E-Mail-Benachrichtigung, dass das Vertragsdokument zur Signatur verfügbar ist, wird an den ersten Unterzeichner gesendet. Die E-Mail enthält einen Link zum Vertragsdokument, das der Unterzeichner über öffnen und signieren kann DocuSign Oder Adobe Sign Anbieter der elektronischen Signatur.

    Die Unterzeichner erhalten eine Signaturanforderungs-E-Mail gemäß der Reihenfolge, die auf der Registerkarte Unterzeichner festgelegt ist.

  - Die Unterzeichnerfelder wie Name, Titel und E-Mail werden im Vertragsdokument nicht vorab ausgefüllt, bevor es zur Signatur gesendet wird. Diese Felder werden vom Anbieter der elektronischen Signatur ausgefüllt, wenn der Unterzeichner auf das Dokument zugreift, um es zu signieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterzeichner können das Vertragsdokument unterzeichnen oder ablehnen.

Unterzeichneraktion für das Vertragsdokument

Aktion der Unterzeichner	Workflow
Alle Unterzeichner entscheiden sich für eine elektronische Signatur	○ Der erste Unterzeichner unterzeichnet das Vertragsdokument Wenn mehr als ein Unterzeichner vorhanden ist, wird das Vertragsdokument an den nächsten Unterzeichner in der Reihenfolge gesendet. Der Status des aktuellen Unterzeichners in der Anforderung wird von „Ausstehende Signatur“ in „unterzeichnet“ aktualisiert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert. ○ Nachdem der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt, und das signierte Dokument wird daran angehängt. Bei Vertragsanforderungen, die mehrere Vertragsdokumente enthalten, wird das unterzeichnete Vertragsdokument in einzelne Dokumente aufgeteilt und an den Vertrags-Repository-Datensatz für den jeweiligen Vertragstyp angehängt. Der Status der Anforderungen wird in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert.
Mindestens ein Unterzeichner entscheidet sich für eine nasse Signatur	○ Mindestens ein Unterzeichner hat beschlossen, eine Nasssignatur anstelle einer elektronischen Signatur durchzuführen. ○ Das feucht unterzeichnete Vertragsdokument im PDF-Format wird für den Vertragserfüller freigegeben. ○ Der Vertragserfüller lädt das unterzeichnete Dokument hoch, wählt die Unterzeichner aus, die das feucht unterzeichnete Vertragsdokument freigegeben haben, und fährt mit dem Signaturworklow fort, indem er das Dokument an die nächsten Unterzeichner sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion der Unterzeichner	Workflow
	Der Status des Unterzeichners in der Anforderung wird von „Ausstehende Signatur“ in „unterzeichnet“ aktualisiert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert. Der Signaturtyp wird auf „gemischte Signatur“ aktualisiert, nachdem alle Unterzeichner das Dokument unterzeichnet haben. ○ Nachdem der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird der Vertrags-Repository-Datensatz automatisch erstellt, und das signierte Dokument wird daran angehängt. Bei Vertragsanforderungen, die mehrere Vertragsdokumente enthalten, wird das unterzeichnete Vertragsdokument in einzelne Dokumente aufgeteilt und an den Vertrags-Repository-Datensatz für den jeweiligen Vertragstyp angehängt. Der Status der Anforderungen wird in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert.
Das Dokument wird vom Unterzeichner abgelehnt.	Eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Unterzeichner das Signieren des Dokuments abgelehnt hat, wird an die anfordernde Person gesendet. Der Status „Unterzeichner“ in der Anforderung wird in „abgelehnt“ geändert. Der Status ändert sich in „in Arbeit“ und der Vertragsstatus ändert sich in „Signieren abgelehnt“.
Das Vertragsdokument wird erneut zur Unterzeichnung gesendet.	Für vom Vertragsanwender erfüllte Vertragsanforderung: Ein Vertragsanwender kann eine Change-Anforderung übermitteln. Der Vertragserfüller arbeitet an der Change-Anforderung und sendet das aktualisierte Dokument an die anfordernde Person des Vertrags zurück. Das aktualisierte Vertragsdokument wird vom Vertragsanwender zur Unterzeichnung gesendet. Für vom Vertragserfüller erfüllte Vertragsanforderung: Der Vertragserfüller erstellt eine Dokumentüberarbeitung manuell oder mithilfe der Option „erneut

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion der Unterzeichner	Workflow
	generieren“ und sendet das Dokument erneut zur Signatur.

Wenn die Systemeigenschaft *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate*lst auf „wahr“ festgelegt, wird das Abschlusszertifikat generiert und an den Vertrags-Repository-Datensatz angehängt.

Wet-Signatur-Workflow

- Senden Sie das abgeschlossene Dokument zum Signieren an die Unterzeichner.
  - Status und Vertragsstatus werden in Warten auf Signatur aktualisiert.
  - Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an gesendet Zuerst unterzeichner y in Reihenfolge Und die Vertragsdokumente werden als PDFs in der E-Mail angehängt.

    Der aktuelle Unterzeichner wird im Feld an der E-Mail platziert. Der Vertragserfüller, die Person, die den Vertrag geöffnet hat, die Person, für die der Vertrag angefordert wurde, und der Initiator der Aktion zum Senden zur Signatur werden im Feld CC platziert.
- Unterzeichner akzeptieren das Dokument oder lehnen es ab.

Unterzeichneraktion für das Vertragsdokument

Aktion der Unterzeichner	Workflow
Der aktuelle Unterzeichner akzeptiert das Dokument, und es sind ausstehende Unterzeichner vorhanden	○ Der Unterzeichner druckt das Vertragsdokument aus, unterzeichnet es und gibt es dann an die anfordernde Person zurück. ○ Nach Erhalt des unterzeichneten Vertragsdokuments lädt der Vertragserfüller den unterzeichneten Vertrag hoch und sendet das Dokument an die ausstehenden Unterzeichner.
Der Unterzeichner lehnt das Dokument ab	Der Unterzeichner sendet das Dokument zur erforderlichen Korrektur an die anfordernde Person zurück. Die Unterzeichner und der Vertragserfüller können zusammenarbeiten und das Vertragsdokument abschließen.
Alle Unterzeichner haben das Dokument unterzeichnet	○ Nach Erhalt des von allen Unterzeichnern unterzeichneten Vertragsdokuments lädt der Vertragserfüller das unterzeichnete Vertragsdokument im PDF-Format hoch. ○ Das Vertragsdokument wird dem Repository hinzugefügt, nachdem es hochgeladen wurde. Bei Selfservice-Verträgen wird der Status der Anforderung in „Abgeschlossen“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion der Unterzeichner	Workflow
	und der Vertragsstatus in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert. Bei Verträgen ohne Selfservice werden der Status der Anforderung und der Vertragsstatus in „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert. Um die Vertragsanforderung zu schließen, wählen Sie Abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein manuell unterzeichnetes Vertragsdokument hoch.

Ändern Sie Unterzeichner, wenn der Signatur-Workflow ausgeführt wird

Mit den Optionen „Unterzeichner ändern“ können Sie ausstehende Unterzeichner hinzufügen, entfernen, bearbeiten oder neu anordnen,#während ein Signatur-Workflow ausgeführt wird. Durch das Initiieren dieser Aktion wird der Signatur-Workflow#für eine durch die Systemeigenschaft definierte Dauer angehalten *`maximum_signature_pause_duration`*. Um den Signatur-Workflow nach dem Vornehmen von Änderungen fortzusetzen, verwenden Sie **Signatur Fortsetzen** Option zum Fortsetzen des Workflows.

Der Workflow kann wie folgt vorangehen:

- Verwenden **Ändern Sie die Unterzeichner** Option bis Ändern Sie die Unterzeichner .
- Unterzeichner hinzufügen, entfernen, ändern oder neu anordnen.

  Hinweis:

  - Für signaturblockbasierte Vertragsvorlagen können Sie Aktionen hinzufügen, ändern, entfernen und neu anordnen. bei teilnehmerbasierten Vorlagen sind es nur Aktionen zum Ändern und Neuanordnen Aktiviert .
  - Die Option „Unterzeichner ändern“ ist in den Workflows „Wet Signature“ und „elektronische Signatur“ mit verfügbar DocuSign Integration des Anbieters für elektronische Signaturen.

- Wählen Sie Aus **Signatur fortsetzen** Um den Signatur-Workflow fortzusetzen Sobald die Änderungen abgeschlossen sind .

  Hinweis: Wenn die Signatur ist Workflow Wird nicht innerhalb der konfigurierten Zeitdauer fortgesetzt, alle an den Unterzeichnern vorgenommenen Änderungen werden rückgängig gemacht, und die Signatur Workflow Setzt den vorherigen Status fort.

- E-Mail-Benachrichtigungen zur Signaturanforderung werden an die Unterzeichner gesendet.
- Nachdem der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt, und das signierte Dokument wird daran angehängt.

Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichnende Personen ändern und Signaturanforderung erneut senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf Vertragsdokumente

Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Ein Vertragserfüller kann Vertragsdokumente anzeigen und aktualisieren
- Nur ein Vertragsadministrator kann Vertragsdokumente löschen.
- Anfordernde Personen können nur die Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die Vertragsanforderung übermittelt haben.
- Anwender, die der Beobachtungsliste hinzugefügt wurden, können nur Vertragsdokumente für Vertragsanforderungen anzeigen, die sie hinzugefügt haben.

Beim Generieren des Vertrags-Repository-Datensatzes werden zugeordnete Felder und ihre Werte auf Datentyp und Richtigkeit validiert. Wenn Validierungsfehler gefunden werden, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Vertragserfüller gesendet. Die E-Mail zeigt auch die Liste der Felder an, die nicht in das endgültige Vertragsdokument kopiert wurden, und den Link zum Vertrags-Repository-Datensatz. Der Erfüller öffnet dann den Datensatz über den Link und korrigiert die Werte, um die Validierungsfehler zu beheben.

Laden Sie ein manuell unterzeichnetes Vertragsdokument hoch

Laden Sie das feucht unterzeichnete Vertragsdokument hoch, das Sie von den Unterzeichnern erhalten haben. Sie müssen ein Vertragsdokument hochladen, um einen Workflow mit nassem Signatur durchzuführen oder wenn einer der Unterzeichner im elektronischen Workflow entscheidet, eine nasse Signatur durchzuführen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Status der Geheimhaltungsvereinbarung muss „Warten auf Unterzeichnung“ lauten.

Vorbereitungen

Sie können ein Vertragsdokument nur im PDF-Format hochladen.

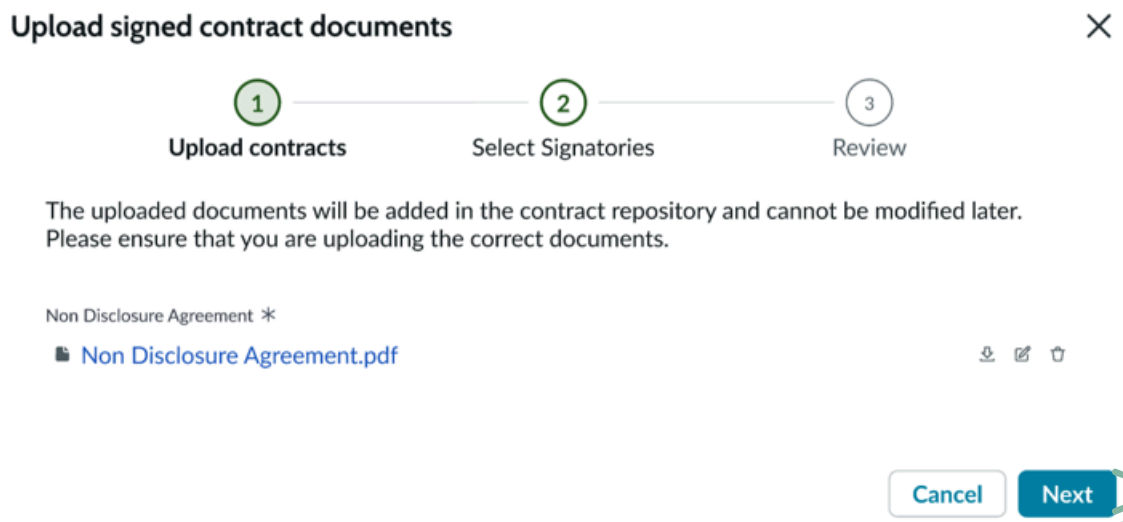
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller und sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Oder **Vertragsanforderungen** .
4. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Vertragsanforderung über geöffnet haben **Anfragen an die Rechtsabteilung** Wählen Sie in der Liste aus **Vertragsanforderung** Registerkarte.
5. Wählen Sie Aus **Laden Sie unterzeichnete Vertragsdokumente hoch** .
6. Hängen Sie das feucht unterzeichnete Vertragsdokument an, das von den Unterzeichnern erhalten wurde.
   a. Wählen Sie im Schritt Verträge hochladen die Option aus **Datei Anhängen** .
   b. Wählen Sie das Vertragsdokument aus, und wählen Sie aus **Öffnen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hängen Sie ein feucht unterzeichnetes Vertragsdokument zum Hochladen an



Das Vertragsdokument ist angehängt.

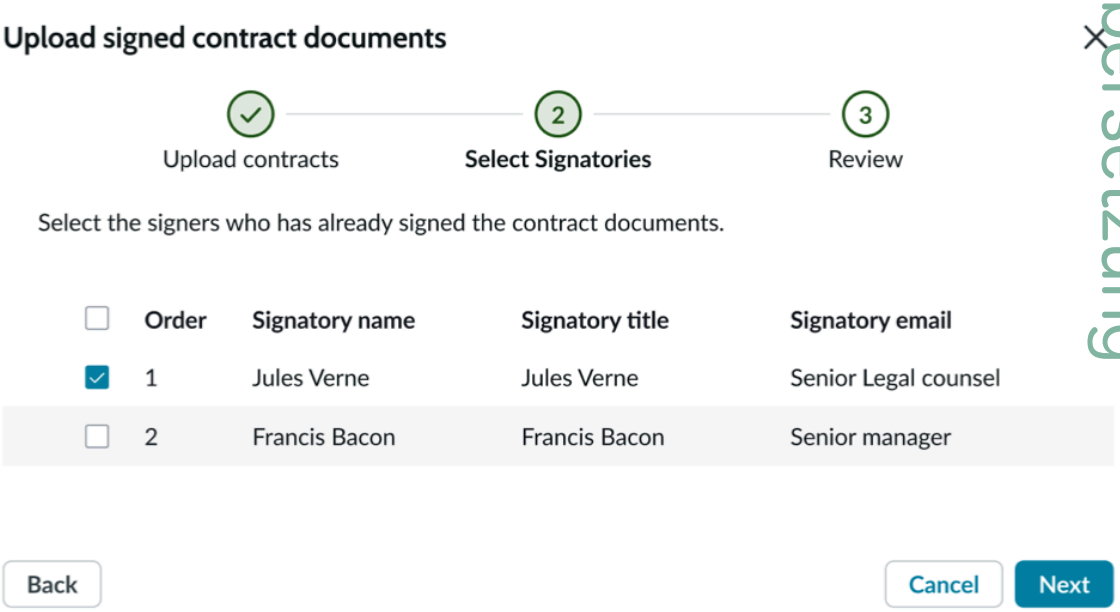
c. Wählen Sie **Weiter**.

7. Wählen Sie die Unterzeichner aus, die das Vertragsdokument unterzeichnet haben und freigeben.

a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Unterzeichner, die das Vertragsdokument unterzeichnet haben.

b. Wählen Sie **Weiter**.

Unterzeichner auswählen



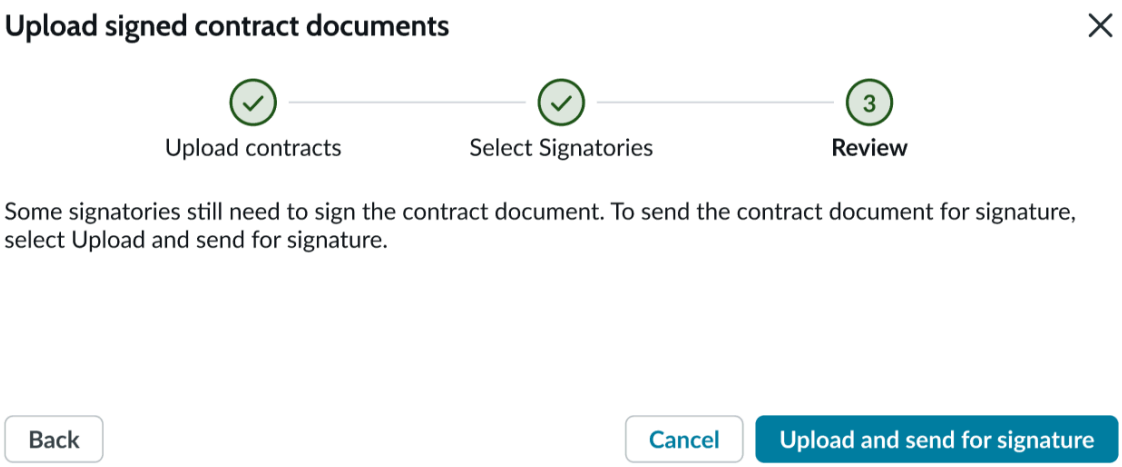
8. Überprüfen Sie das Vertragsdokument, und laden Sie es hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterzeichnetes Vertragsdokument hochladen: Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben, wählen Sie diese Option aus **Hochladen** Zum Hochladen des Dokuments.
- Senden Sie das hochgeladene Dokument an die nächsten Unterzeichner – wenn einige der Signaturen ausstehen, wählen Sie aus **Hochladen und zur Signatur senden** Zum Hochladen und Senden des Dokuments an die ausstehenden Unterzeichner.

Zum Signieren senden



Automatische Übersetzung

Ergebnis

Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument haben, wird es in die Vertragsanforderung hochgeladen. Ein Vertrags-Repository-Datensatz wird erstellt, und das unterzeichnete Vertragsdokument wird an ihn angehängt.

Eine E-Mail mit dem angehängten endgültigen Vertragsdokument wird an die Unterzeichner gesendet.

Bei Anfragen an die Rechtsabteilung zur Geheimhaltungsvereinbarung wird der Status der Anforderung in aktualisiert **Abgeschlossen** Und der Vertragsstatus wird in aktualisiert **Vertrag unterzeichnet** .

Bei Anforderungen zur Vertragsprüfung von Drittparteien werden der Status der Anforderung und der Vertragsstatus in aktualisiert **Vertrag unterzeichnet** . Wählen Sie aus, um die Vertragsanforderung zu schließen **Schließen Sie abgeschlossen** .

Unterzeichnende Personen ändern

Ändern Sie Unterzeichner, während ein Signatur-Workflow ausgeführt wird.

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft *`maximum_signature_pause_duration`*Zum Definieren der Zeitdauer, für die der Signatur-Workflow angehalten wird, nachdem Sie die Option „Unterzeichner ändern“ ausgewählt haben. Der Mindestwert, der festgelegt werden kann, beträgt 8 Stunden, der Höchstwert 24 Stunden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Dauer der Signaturpause beim Ändern von Unterzeichnern.
- Die Option „Unterzeichner ändern“ ist nur für den Workflow für Nasssignatur und den Workflow für elektronische Signatur mit verfügbar DocuSign Integration des Anbieters für elektronische Signaturen.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie **Ändern Sie die Unterzeichner** Option zum Anhalten des Signaturprozesses, wenn Sie einen Unterzeichner hinzufügen, ändern, neu anordnen oder entfernen möchten. Wenn der Signaturprozess nicht innerhalb der konfigurierten Zeitdauer (wie durch die Systemeigenschaft definiert) fortgesetzt wird `maximum_signature_pause_duration`), werden alle an den Unterzeichnern vorgenommenen Änderungen automatisch rückgängig gemacht, und der Signaturprozess wird aus seinem vorherigen Status fortgesetzt.

- Sie können die Option zum Ändern von Unterzeichnern nur auswählen, wenn sich die Vertragsanforderung im Status Warten auf Signatur befindet.
- Sie können nur Unterzeichner entfernen, ändern oder neu anordnen, die das Vertragsdokument noch nicht unterzeichnet haben.
- Wenn der Signaturprozess angehalten wird, können Unterzeichner mit ausstehender Signaturaufgabe über die bereits empfangene E-Mail-Adresse der Signaturanforderung nicht auf das Vertragsdokument zugreifen.
- Für signaturblockbasierte Vertragsanforderungen können Sie Aktionen zum Hinzufügen, Entfernen und Neuanordnen ausführen.
- Für teilnehmerbasierte Vertragsanforderungen können Sie nur Aktionen zum Ändern und Neuanordnen ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die sich im Status Warten auf Signatur befindet.
3. Wählen Sie Aus **Ändern Sie die Unterzeichner** .
   - Der Vertragsstatus wird in Signatur angehalten aktualisiert.
   - Der Aktivitätenstrom zeichnet die Aktion „Unterzeichner ändern“ auf.
4. Wählen Sie Aus **Ändern** Auf dem Bestätigungsbildschirm.
5. Navigieren Sie zu **Unterzeichner** Registerkarte.
6. Ändern Sie die Unterzeichner.

Aktion	Schritte
Fügen Sie Unterzeichner hinzu	**a.** Wählen Sie **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Aus **Intern** Oder **Extern** . **c.** Geben Sie die Detailinformationen ein. **d.** Wählen Sie **Hinzufügen**. **Hinweis:** Die **Hinzufügen** Die Option ist nicht für selbst bearbeitete Vertragsanforderungen verfügbar, die Vertragsvorlagen mit teilnehmerbasierten Unterzeichnern verwenden.
Bearbeiten Sie den Unterzeichner	**a.** Wählen Sie einen Unterzeichner aus der Liste aus, indem Sie auf den Unterzeichnerauftrag klicken. Die Seite mit den Unterzeichnerdetails wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	b. Ändern Sie die Felder. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Unterzeichnende Personen neu anordnen	**a.** Wählen Sie **Neu anordnen**. Das Popup „Neu anordnen“ wird angezeigt. **b.** Wählen Sie für den Unterzeichner, den Sie neu anordnen möchten, das Symbol Neu anordnen ( ). **c.** Ziehen Sie den Unterzeichner in die erforderliche Reihenfolge. **d.** Wählen Sie **Neu anordnen**.
Unterzeichner entfernen	**a.** Wählen Sie den Unterzeichner aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren. **b.** Wählen Sie **Entfernen**. **Hinweis:** Die **Entfernen** Die Option ist nicht für selbst bearbeitete Vertragsanforderungen verfügbar, die Vertragsvorlagen mit teilnehmerbasierten Unterzeichnern verwenden.

Ergebnis
Der Signaturprozess wird angehalten, und die Unterzeichner werden geändert.

Nächste Maßnahme
Setzen Sie den Signaturprozess fort, nachdem Sie die Unterzeichner geändert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Signaturprozess fortsetzen.

Signaturprozess fortsetzen

Setzen Sie den angehaltenen Signaturprozess mit den geänderten Unterzeichnern fort.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Signatur fortsetzen** Option zum Fortsetzen des Signaturprozesses. Wenn der Signaturprozess nicht innerhalb der konfigurierten Zeitdauer (wie durch die Systemeigenschaft definiert) fortgesetzt wird `maximum_signature_pause_duration`), werden alle an den Unterzeichnern vorgenommenen Änderungen automatisch rückgängig gemacht, und der Signaturprozess wird aus seinem vorherigen Status fortgesetzt.

Signatur fortsetzen Die Option ist nur für den Workflow mit Nasssignatur und den Workflow für elektronische Signatur mit verfügbar DocuSign Integration des Anbieters für elektronische Signaturen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die sich im Status „Signatur angehalten“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Aus **Signatur fortsetzen** .
4. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** Auf dem Bestätigungsbildschirm.

Ergebnis

- Der Vertragsstatus wird auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert.
- Wenn sich der aktuelle Unterzeichner von vor der Pause unterscheidet, wird eine Benachrichtigung zur Signaturanforderung gesendet.
- Der Aktivitätenstrom zeichnet die Aktion Signatur fortsetzen auf.

Signaturanforderung erneut senden

Mit der Funktion „Signaturanforderung erneut senden“ können Vertragserfüller bei Bedarf die Signaturanforderung manuell auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die sich im Status „Warten auf Signatur“ befindet.
3. Wählen Sie Aus **Signaturanforderung erneut senden** .
4. Wählen Sie Aus **Erneut Senden** Auf dem Bestätigungsbildschirm.

Ergebnis

Benachrichtigung wird erneut an den aktuellen Unterzeichner gesendet.

Brechen Sie einen Nasssignaturprozess für Anforderungen an die Rechtsabteilung zur Geheimhaltungsvereinbarung ab

Brechen Sie als Anwender der Rechtsabteilung den Nasssignaturprozess für Vertragsdokumente in Anforderungen der Rechtsabteilung der NDA ab, die an die Unterzeichner gesendet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_user und sn_lg_OPS.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Status der Vertragsanforderung muss „Warten auf Signatur“ lauten.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.

Methode	Aktionen
Employee Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Im Header-Menü. **c.** Öffnen Sie die Anforderung der Geheim–haltungsvereinbarung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktionen
Rechtsserviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Im Header-Menü. **c.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** . **d.** Öffnen Sie die Anforderung der Geheim–haltungsvereinbarung.

2. Auf der Seite „Standardticket“ von **Aktionen** Menü auswählen **Signatur abbrechen** .
3. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Signatur abbrechen** .

Ergebnis

Der Vertragsstatus wird in Signatur abgebrochen aktualisiert, und eine Benachrichtigungs-E-Mail wird an alle Unterzeichner gesendet.

Anforderungen zur Vertragsprüfung von Drittparteien

Mitarbeiter können Anfragen an die Rechtsabteilung zur Überprüfung von Drittparteiverträgen durch die Rechtsabteilung übermitteln.

Features

Drittpartei-Überprüfungsanforderungen umfassen die folgenden Funktionen:

- Fähigkeit, ein Drittparteidokument zur Überprüfung zu übermitteln.
- Möglichkeit, mehrere Vertrags- und Begleitdokumente zur Überprüfung hochzuladen.
- Erhalten Sie von internen Fachexperten eine Überprüfung und Feedback zu Vertragsdokumenten
- Integrationen elektronischer Signaturen mit Adobe Sign Und DocuSign.
- Unterstützung für das Speichern von Vertragsdokumenten in Ihrem ServiceNow Instanz oder externe Speichersysteme wie Microsoft OneDrive Und Google Drive.
- Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Unterstützung für eine konfigurierbare Systemeigenschaft, um eine Abschlusszertifizierung zu generieren.

Workflow für Anforderung von Drittpartei-Vertragsüberprüfungen

Als Erfüller für die Rechtsabteilung bearbeiten Sie zugewiesene Überprüfungsanforderungen von Drittparteien, indem Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

1. Der juristische Anwender erstellt eine Anforderung zur Vertragsprüfung einer Drittpartei.
2. Der Anwender der Rechtsabteilung lädt einen einzelnen oder mehrere Verträge und die zugehörigen Begleitdokumente hoch und klassifiziert sie.
3. Der Vertragserfüller überprüft das Vertragsdokument, das an die Anforderung an die Rechtsabteilung angehängt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.
5. Wenn eine Expertenüberprüfung oder Feedback von internen Teams erforderlich ist, initiiert der Vertragserfüller einen internen Überprüfungsprozess.
   a. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

      Hinweis: Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

   b. Dem Vertragsüberprüfer wird die Überprüfungsaufgabe zugewiesen
   c. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
   d. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
   e. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.
   f. Der Vertragsüberprüfer überprüft den Vertrag und gibt Feedback. Wenn ein überarbeitetes Dokument verfügbar ist, wird es auch für den Vertragserfüller freigegeben.
   g. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.
      - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
      - Für externen Speicher – Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.
6. Der Vertragserfüller lädt den überarbeiteten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch.
7. Der Vertragserfüller sendet das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte.
8. Zeigen Sie Antworten von Drittparteikontakten im Aktivitätenstrom der Vertragsanforderung an.

   Möglicherweise sind mehrere Iterationen von Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien abgeschlossen wird. Der Überprüfungsprozess kann erneut mit verschiedenen Überprüfergruppen durchgeführt werden.
9. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen festgestellt werden, werden die Änderungen vorgenommen, und eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt. Das Vertragsdokument kann nur dann zur Unterzeichnung gesendet werden, wenn es genehmigt wurde.
10. Der Vertragserfüller bereitet sich auf Signaturen vor, indem er bei mehreren Vertragsdokumenten die Reihenfolge angibt, Felder hinzufügt, die im Falle einer E-Signatur erforderlich sind, und sendet das Vertragsdokument zur Unterzeichnung.
11. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
- Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt, der Anwender, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.

12. Der unterzeichnete Vertrag wird im gespeichert ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem, auf das im Vertrags-Repository verwiesen wird. Die anfordernde Person und die Abteilungsmitglieder können über das Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Bei E-Signaturen wird das Vertragsdokument gespeichert, nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben ServiceNow Instanz oder ein externes Speichersystem. Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, wird der unterzeichnete Vertrag darin gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert.

Bei nassen Signaturen lädt der Erfüller der Rechtsabteilung den unterzeichneten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch, nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet und zurückgegeben haben. Das Dokument wird dann im Vertrags-Repository gespeichert.

Die anfordernde Person und Mitglieder der Rechtsabteilung können über das Repository für Rechtsverträge auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Erstellen Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung für eine Überprüfung des Vertrags durch eine Drittpartei

Erstellen Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung, um einen Drittparteivertrag oder die von der Drittpartei bereitgestellten Nutzungsbedingungen zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Greifen Sie über das auf das Aufnahmeformular für die Drittpartei-Überprüfung zu Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Oder von Mitarbeiter-Center.

Methode	Aktion
Serviceportal für Rechtsangelegenheiten	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie **Servicekatalog**. **c.** Suchen und öffnen Sie **Überprüfung durch Drittpartei** Anforderungselement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktion
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Auswahlvorgang **Rechtsabteilung** > **Durchsuchen Sie alle Rechtsabteilung** Aus dem Header. **c.** Suchen und öffnen Sie **Überprüfung durch Drittpartei** Anforderungselement.

2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Überprüfung von Drittpartei-Verträgen“.

3. Fügen Sie einzelne oder mehrere Vertrags- und Begleitdokumente hinzu, die von der Rechtsabteilung überprüft werden sollen.

   a. Hängen Sie im Abschnitt Dokumente Dokumente Dokumente an.

Methode	Aktionen
Wählen Sie die Datei aus	**a.** Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** . **b.** Wählen Sie die anzuhängenden Dateien aus, und wählen Sie sie aus **Öffnen** .
Ziehen Sie die Datei	Ziehen Sie Dateien von Ihrem lokalen Computer in Ihr Browserfenster, um sie an den aktuellen Datensatz anzuhängen.

4. Klassifizieren Sie die angehängten Dokumente.

Klassifizierung	Aktionen
Vertragsdokument	In **Dokumenttyp** Liste den Vertragstyp auswählen, der für das angehängte Dokument relevant ist. In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt. **Hinweis:** Mindestens ein Dokument muss als Vertragsdokument klassifiziert werden.
Begleitdokument	In **Dokumenttyp** Liste, wählen Sie aus **Begleitdokumente** .

Hinweis: Durch das Hinzufügen eines einzelnen Vertragsdokuments wird die Anforderung als einzelne Vertragstypanforderung klassifiziert, während das Hinzufügen von mehr als einem Vertragsdokument sie als mehrere Vertragstypanforderungen klassifiziert.

5. **Wahlweise:** Speichern Sie die Informationen in der Anforderung, um sie später in zu übermitteln Mitarbeiter-Center Durch Auswahl von **Als Entwurf speichern** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn der Vertragstyp deaktiviert ist, wenn die Anforderung als Entwurf gespeichert wird, ist der inaktive Vertragstyp nicht in der Liste enthalten, die in angezeigt wird **Dokumenttyp** Feld. Sie müssen einen aktiven Vertragstyp auswählen, bevor Sie die Anforderung übermitteln.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Eine rechtliche Anforderung zur Überprüfung der angehängten Drittparteiverträge und aller Begleitdokumente wird im Status Neu erstellt.
- Die Vertragsdokumente und Begleitdokumente sind auf den entsprechenden Registerkarten verfügbar, und der Vertragsstatus ist Neu.
- Wenn für einen anwenderdefinierten Datensatzersteller keine Dokumente angehängt sind, wird die Anforderung an die Rechtsabteilung im Status Entwurf erstellt. Sie müssen die Dokumente hochladen und die Vertragsanforderung erneut übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie die Drittpartei-Vertragsanforderung erneut.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen der Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Zeigen Sie die Anforderung zur Vertragsüberprüfung von Drittparteien als rechtlicher Anwender an, und verfolgen Sie sie.

Nächste Maßnahme

Arbeiten Sie als Mitglied des Vertragsunterstützungsteams der Rechtsabteilung an der Anforderung, um den Vertrag zu überprüfen und zu unterzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einer Anforderung zur Vertragsüberprüfung einer Drittpartei

an.

Übermitteln Sie die Drittpartei-Vertragsanforderung erneut

Übermitteln Sie als rechtlicher Anwender die Vertragsanforderung erneut im Entwurfsstatus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für einen anwenderdefinierten Datensatzersteller, wenn keine Dokumente angehängt sind Beim übermitteln der Anforderung an die Rechtsabteilung , Wird die Anforderung an die Rechtsabteilung Erstellt Befindet sich im Status „Entwurf“. Sie müssen das Dokument hochladen und die Vertragsanforderung erneut übermitteln.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anforderung zur Überprüfung des Drittparteivertrags.

Methode	Aktion
Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktion
	d. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste. **e.** Wählen Sie auf der Seite Standardticket im Menü Aktionen die Option aus **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** . **d.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste. **e.** Wählen Sie auf der Seite Standardticket im Menü Aktionen die Option aus **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .

2. Hängen Sie im Abschnitt Dokumente Dokumente Dokumente an.

Methode	Aktionen
Eine Datei wählen	**a.** Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** . **b.** Wählen Sie die anzuhängenden Dateien aus, und wählen Sie sie aus **Öffnen** .
Datei ziehen	Ziehen Sie Dateien von Ihrem lokalen Computer in Ihr Browserfenster, um sie an den aktuellen Datensatz anzuhängen.
Kopieren und fügen Sie Zwischenablage-Dateien ein	○ Kopieren Sie die Dateien, die Sie anhängen möchten, von Ihrem lokalen Computer. ○ Klicken Sie in das Feld Dokumente, und fügen Sie die Dateien ein.

Die angehängten Dateien werden mit Dateiname, Dokumenttyp und Aktionen im Abschnitt „Dokumente“ aufgelistet. Die Liste der angehängten Dokumente kann im Aktivitätenstrom der Anforderung angezeigt werden.

3. Klassifizieren Sie die angehängten Dokumente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassifizierung	Aktionen
Vertragsdokument	**a.** In **Dokumenttyp** Wählen Sie den Drop–down-Pfeil aus. **b.** Wählen Sie den Typ des Vertrags aus, der für das Dokument relevant ist. In der Liste werden nur aktive Vertrags–typen angezeigt. **Hinweis:** Mindestens ein Dokument muss als Vertragsdokument klassifiziert werden.
Begleitdokument	**a.** In **Dokumenttyp** Wählen Sie den Drop–down-Pfeil aus. **b.** Wählen Sie Aus **Begleitdokumente** Aus der Dropdown-Liste.

4. Wählen Sie Aus **Erneut Übermitteln** .

Zeigen Sie die Anforderung zur Vertragsüberprüfung von Drittparteien als rechtlicher Anwender an, und verfolgen Sie sie

Zeigen Sie die Details einer Drittpartei-Vertragsüberprüfungsanforderung an, nachdem sie übermittelt wurde, und verfolgen Sie sie Die Aktivitäten in Anforderung .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.

Methode	Aktionen
Employee Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung zur Überprüfung von Drittparteien-Ver–trägen.
Rechtsserviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktionen
	c. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** . **d.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung zur Überprüfung von Drittparteien-Verträgen.

2. Zeigen Sie Detailinformationen zu dem Antrag an.

- Zeigen Sie das Vertragsdokument an, indem Sie auf zugreifen **Vertragsdokumente** Registerkarte.
- Zeigen Sie die Begleitdokumente an, indem Sie auf zugreifen **Begleitdokumente** Registerkarte.
- Verfolgen Sie die Aktivitäten der Anforderung, und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der daran arbeitet, indem Sie auf zugreifen **Aktivität** Registerkarte.
- Zeigen Sie die Liste der Unterzeichner und ihre Details an, indem Sie auf zugreifen **Unterzeichner** Registerkarte.
- Zeigen Sie die Details der Drittpartei-Vertragsprüfung an, indem Sie auf zugreifen **Anforderungsdetails** Registerkarte.

  Wenn Rechtsfelder in einem Arbeitsbereich geändert werden, werden der aktualisierte Wert und die vorherigen Werte in den entsprechenden Variablen in angezeigt **Anforderungsdetails** Registerkarte.

- Zeigen Sie die endgültigen Vertragsdokumente an, indem Sie auf zugreifen **Rechtsvertrag** Registerkarte. Wenn mehrere Vertragsdokumente angehängt sind, wird für jeden Vertragstyp ein separater Datensatz erstellt.

Ändern Sie eine Drittpartei-Überprüfungsanforderung

Ändern Sie als anfordernde Person eine Anforderung an die Rechtsabteilung, um die Anforderungsdetails zu aktualisieren oder das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version zu ersetzen.

Vorbereitungen

Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich in befindet Entwurf status.

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anforderung zur Überprüfung des Drittparteivertrags.

Methode	Aktion
Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** **b.** Wählen Sie aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktion
	d. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste. **e.** Wählen Sie auf der Seite Standardticket im Menü Aktionen die Option aus **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .
Mitarbeiter-Center	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** **b.** Wählen Sie aus **Meine Anforderungen** Option im Header-Menü. **c.** Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Anforderungen an** . **d.** Öffnen Sie Ihre übermittelte Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste. **e.** Wählen Sie auf der Seite Standardticket im Menü Aktionen die Option aus **Bearbeiten Sie Die Anforderung** .

2. Ändern Sie die Anforderung.

Aktion	Schritte
Anfragendetails ändern	Ändern Sie die Felder der Drittpartei-Überprüfungsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Überprüfung von Drittpartei-Verträgen“.
Fügen Sie Dokumente hinzu, und klassifizieren Sie sie	Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie die Drittpartei-Vertragsanforderung erneut
Löschen Sie Dokumente	Wählen Sie im Abschnitt Dokumente das Löschen-Symbol (🗑) Neben dem Dokument, das Sie löschen möchten.

3. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Aktualisieren des Datensatzes.

Arbeiten Sie an einer Anforderung zur Vertragsüberprüfung einer Drittpartei

Als Mitglied des Support-Teams für Rechtsverträge überprüfen und überarbeiten Sie ein Vertragsdokument von Drittparteien. Sie können das überarbeitete Dokument per E-Mail an Stakeholder senden, um die Überarbeitungen zu überprüfen, und dann das fertige Dokument innerhalb der Anforderung an die Rechtsabteilung zur Unterzeichnung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie genauso auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten wie Beauftragte. Sie können jedoch nicht ändern **Zugewiesen an** Und **Zuweisungsgruppe** Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Weisen Sie sich selbst oder einer Person in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung zuweisen
2. Beginnen Sie mit der Bearbeitung einer Anfrage an die Rechtsabteilung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
   b. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
   c. Wählen Sie Aus **Anfragen an die Rechtsabteilung** Option.
   d. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
   e. Öffnen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus der Liste.
   f. Wählen Sie Aus **Arbeit beginnen**
   Der Status der Anforderung an die Rechtsabteilung wird in „in Bearbeitung“ aktualisiert.
3. In **Listen** Registerkarte navigieren Sie zu **Anfragen An Die Rechtsabteilung** Oder **Vertragsanforderungen** .

Option	Schritte
Als Beauftragter	**a.** Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** Option. **b.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus, an der gearbeitet werden soll.
Als Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie aus **Zusammenarbeit** Option. **b.** Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus, an der gearbeitet werden soll.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis: Anwender mit der Rolle sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller werden in aufgeführt **Mitarbeitende** Feld.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Klassifizieren Sie den Vertrag oder die Begleitdokumente, die zur Überprüfung übermittelt wurden, neu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Vertragsüberprüfungsanforderung einer Drittpartei als rechtlicher Erfüller neu und Ändern Sie Begleitdokumente in der Anforderung zur Vertragsüberprüfung von Drittparteien Als rechtlicher Erfüller.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Vertragsanforderung über geöffnet haben **Anfragen an die Rechtsabteilung** Liste, wählen Sie aus **Vertragsanforderung** Registerkarte.
7. Öffnen Sie eine vorhandene Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
   - Für internen Speicher:im **Vertragsdokumente** Wählen Sie den Namen des Dokuments aus, um den Dokumentüberarbeitungsdatensatz zu öffnen.
   - Für externen Speicher: In **Vertragsdokumente** Klicken Sie auf den Link in **URL** Registerkarte, um das Dokument online anzuzeigen.
8. Überprüfen Sie die Vertragsdokumente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Überarbeiten Sie das Vertragsdokument, wenn Änderungen erforderlich sind, und laden Sie es hoch, indem Sie eine Überarbeitung erstellen.

   a. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Überarbeitung** .

   b. In **Wählen Sie den Vertragstyp aus** Feld den Vertragstyp auswählen.

   c. In **Erstellen Sie eine Überarbeitung aus** Feld den Speichertyp auswählen, um die Überarbeitung anzuhängen.

      - Wählen Sie aus, um eine Datei in Ihrem lokalen System auszuwählen **Computer** Und laden Sie eine Datei hoch.
      - Um einen Anhang aus dem Aktivitätenstrom auszuwählen, wählen Sie aus **Aktivitätenstrom** .

        Dateien, die an eingehende E-Mails angehängt sind, werden in aufgeführt **Dokument** Feld.
      - Um eine Datei auszuwählen, die im konfigurierten externen Speichersystem gespeichert ist, wählen Sie aus **Externer Speicher** .

        Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein externer Speicher konfiguriert wurde.

        (Optional) Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument in hinzu **Notizen** Feld.

        Diese Informationen werden dem Aktivitätenstrom zusammen mit dem Anhang hinzugefügt.

   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

   Das Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Die Dokumentüberarbeitung wird in aufgeführt **Vertragsdokumente** Registerkarte.

10. Wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist, senden Sie das Dokument zur Ad-hoc-Genehmigung.
    Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten.

11. Richten Sie eine E-Mail an Stakeholder ein, damit das ausgefüllte Vertragsdokument überprüft und die Änderungen bestätigt werden.

    a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.

    b. Wählen Sie im Popup-Fenster E-Mail verfassen Dokumente aus, die an die E-Mail angehängt werden sollen.

    c. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Um das Dokument an die E-Mail anzuhängen.
    Ein E-Mail-Editor wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. In **Neuer E-Mail-Entwurf** Fügen Sie Empfänger-E-Mail-Adressen in hinzu **Bis** , **CC** , Und **BCC** Felder nach Bedarf.

In **Bis** Geben Sie die E-Mail-Adresse des Empfängers ein **CC** Feld wird auf die E-Mail-Adresse der anfordernden Person festgelegt.

e. Geben Sie den Betreff der E-Mail in ein **Betreff** Feld.
Die Kurzbeschreibung der Anforderung wird standardmäßig ausgefüllt.

f. In **Anhänge** Wählen Sie das Feld aus **+Datei Hinzufügen** Link, um die Dokumente hinzuzufügen, und wählen Sie dann die Quelle der Datei aus.

g. Geben Sie entweder Ihre eigene Nachricht in den E-Mail-Text ein, oder kopieren Sie den Inhalt aus einer E-Mail-Antwortvorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in den E-Mail-Text einfügen. Wählen Sie das Symbol für die Antwortvorlage ( ) Und suchen Sie basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail eine entsprechende Antwortvorlage. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

Hinweis: Nur Antwortvorlagen, die für den E-Mail-Kanal konfiguriert sind, können verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen, die für den E-Mail-Kanal konfiguriert sind .

Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikation per E-Mail .

h. Senden Sie die E-Mail entweder sofort, oder geben Sie an, dass sie später gesendet werden soll.

- Um die E-Mail sofort zu senden, wählen Sie aus **E-Mail senden** .
- Um anzugeben, dass die E-Mail später gesendet werden soll, wählen Sie aus **Als Entwurf speichern** .

12. In **Unterzeichner** Fügen Sie Unterzeichner hinzu, an die der Vertrag zur Unterzeichnung gesendet wird, indem Sie auswählen **Hinzufügen** .

Option	Schritte
Intern	**a.** In **Interner Unterzeichner** Feld den Na–men des Unterzeichners eingeben. Die Felder **Name des autorisierten Unterzeichners** , **Unterzeichner** , Und **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Werden automa–tisch ausgefüllt. **b.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der die E-Mail an den Unterzeich–ner gesendet werden soll. Der Reihenfol–gewert muss eindeutig sein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Extern	**a.** In **Name des autorisierten Unterzeichners** Geben Sie den Namen des internen Unterzeichners ein. **b.** In **Unterzeichner** Geben Sie den Titel des internen Unterzeichners ein. **c.** In **E-Mail-Adresse des Unterzeichners** Geben Sie die E-Mail-Adresse des internen Unterzeichners ein. **d.** In **Reihenfolge** Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Vertrag zur Unterzeichnung an Unterzeichner gesendet werden soll. Der Reihenfolgewert muss eindeutig sein.

13. Wenn alle Stakeholder eine Überarbeitung des Vertragsdokuments vereinbart haben, wählen Sie aus **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** Um das Dokument vorzubereiten und zur Unterzeichnung an die Unterzeichner zu senden.

a. Ziehen Sie im Popup-Fenster Dokument neu anordnen die Dokumente, und platzieren Sie sie, um die Reihenfolge zu definieren.
Die Option „Neu anordnen“ wird nur angezeigt, wenn mehr als ein Dokument in der Vertragsanforderung angehängt ist.

b. Wählen Sie Aus **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** .

Hinweis: Wenn Sie auswählen **Bereiten Sie sich auf die Signatur vor** , Das Dokument wird im konfigurierten E-Signatursystem geöffnet.

- Bei DocuSign wird das Dokument automatisch im E-Signatur-Portal geöffnet, ohne dass eine Anmeldung erforderlich ist.
- Für Adobe Sign müssen Sie sich beim E-Signatur-Portal anmelden, um das Dokument zu öffnen.

Der Vertragsstatus und der Status werden in „Signatur vorbereiten“ aktualisiert.

14. Füllen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatursystem aus, und senden Sie es zur Signatur.

a. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an, um sicherzustellen, dass der Inhalt korrekt ist.
Die in der Drittpartei-Vertragsüberprüfungsanforderung übermittelten Vertragsdokumente werden in einem einzigen Dokument zusammengefasst.

b. Fügen Sie die erforderlichen Felder hinzu, einschließlich des Felds Signatur und Signaturdatum für alle Unterzeichner.

c. Wählen Sie **Senden**.

Ein E-Signatur-Umschlag wird erstellt und an alle Unterzeichner gesendet. Wenn das System eine Erfolgsbenachrichtigung vom Anbieter der elektronischen Signatur erhält, wird der Vertragsstatus von „Vorbereiten der Signatur“ in „Warten auf Signatur“ aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

15. **Wahlweise:** Wenn Sie die Signaturanforderung abbrechen müssen, bevor alle Unterzeichner das Unterzeichnen des Dokuments abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Signaturen Abbrechen** . Der Vertragsstatus wird in Signatur abgebrochen aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Unterzeichner können den Vertrag überprüfen und unterzeichnen oder ablehnen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Anforderung an die Rechtsabteilung.

- Überprüfen Sie Vertragsstatus In der Anforderung.
  - Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnen, wird der Vertragsstatus Aktualisiert auf „Vertrag unterzeichnet“. In **Unterzeichner** Registerkarte wird der Status aller Unterzeichner in signiert aktualisiert. Sie können über auf den Datensatz des Repository für Rechtsverträge zugreifen **Repository Für Rechtsverträge** Registerkarte.
  - Wenn ein Unterzeichner die Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnt, wird der Vertragsstatus in Signieren abgelehnt geändert. In **Unterzeichner** Registerkarte wird der Status aller Unterzeichner in abgelehnt aktualisiert. Wenn weitere Änderungen im Vertragsdokument erforderlich sind, aktualisieren Sie es, und senden Sie es erneut an die Unterzeichner zur Unterzeichnung.
  - Nachdem alle Unterzeichner das Dokument unterzeichnet haben, wird eine E-Mail mit dem finalisierten Vertragsdokument an die Unterzeichner der Rechtsabteilung gesendet.
  - Wenn das Abschlusszertifikat aktiviert ist, wird ein Zertifikat mit den Zeitstempeldetails zur Aktion jedes Unterzeichners während einer elektronischen Signatur ausgestellt.
- Wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterzeichnet wurde, können Sie die Anforderung schließen, indem Sie auswählen **Schließen Sie Abgeschlossen** . Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung abschließen

Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Vertragsüberprüfungsanforderung einer Drittpartei als rechtlicher Erfüller neu

Klassifizieren Sie als Erfüller für die Rechtsabteilung die in einer Anforderung zur Vertragsüberprüfung einer Drittpartei übermittelten Dokumente neu. Sie müssen beispielsweise den Typ des Vertragsdokuments von Geheimhaltungsvereinbarung in Partnerschaftsvereinbarung ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Öffnen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung, für die Sie die Dokumente neu klassifizieren möchten.
4. Wählen Sie die Vertragsanforderung aus der aus **Vertragsanforderungen** Registerkarte.
5. In **Vertragsdokumente** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu Klassifizieren** .
6. In **Vertragstyp** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus, den Sie neu klassifizieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. In **Neu klassifizieren in** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Vertragstyp aus, in den Sie erneut klassifizieren möchten.
   In der Liste werden nur aktive Vertragstypen angezeigt.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument in hinzu **Arbeitsnotizen** Feld.
9. Wählen Sie Aus **Neu Klassifizieren** Zum Aktualisieren der Klassifizierung.
10. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern des Datensatzes.

Ändern Sie Begleitdokumente in der Anforderung zur Vertragsüberprüfung von Drittparteien Als rechtlicher Erfüller

Fügen Sie als Erfüller der Rechtsabteilung hinzu , Entfernen , Oder neu klassifizieren Begleitdokumente, die in einer Drittpartei-Vertragsüberprüfungsanforderung übermittelt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie die Dokumente neu klassifizieren möchten.
4. Wählen Sie die Vertragsanforderung aus der aus **Vertragsanforderungen** Registerkarte.
5. Navigieren Sie zu **Begleitdokumente** Registerkarte.
6. Ändern Sie die Begleitdokumente.

Aktion	Schritte
Fügen Sie Begleitdokumente hinzu	**a.** Wählen Sie Aus **Dokument Anhängen** . **b.** In **Hochladen Von** Dropdown-Liste wählen Sie einen Speichertyp aus, und laden Sie ein neues Dokument hoch. Die verfügbaren Speichertypen sind: ▪ **Computer** – Wählen Sie Aus **Datei An hängen** Und laden Sie das überarbeite–te Dokument hoch. ▪ **Aktivitätenstrom** – Im **Dokument** Feld das Dokument auswählen, das basie–rend auf einem Anhang im Aktivitäten–strom angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	▪ **Externer Speicher** – Im **Dokument** Feld das Dokument auswählen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn externer Speicher konfiguriert ist. **c.** (Optional) Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument in hinzu **Arbeitsnotizen** Feld.
Klassifizieren Sie Begleitdokumente neu	Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Vertragsüberprüfungsanforderung einer Drittpartei als rechtlicher Erfüller neu
Entfernen Sie das Begleitdokument	**a.** Wählen Sie das Dokument aus, das Sie löschen möchten. **b.** Wählen Sie **Entfernen**. **c.** Wählen Sie im Bestätigungsbildschirm aus **Entfernen** .

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern des Datensatzes.

Brechen Sie den nassen Signaturprozess von ab Mitarbeiter-Center

Brechen Sie einen Nasssignaturprozess für rechtliche Anforderungen einer Geheimhaltungsvereinbarung von ab Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Signaturprozess über abbrechen Mitarbeiter-Center Unter folgenden Bedingungen:

- Die Anforderung an die Rechtsabteilung ist vom Typ Geheimhaltungsvereinbarung.
- Der Signaturtyp der rechtlichen Anforderung zur Geheimhaltungsvereinbarung ist Nasssignatur.
- Der Status der Vertragsanforderung muss „Warten auf Signatur“ lauten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**

2. Wählen Sie Aus **Meine Anforderungen** Aus dem Header.

3. Öffnen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung, für die Sie die Signatur abbrechen möchten.

4. Wählen Sie auf der Anforderungsseite im Menü Aktionen die Option aus **Signatur abbrechen** .

5. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Signatur abbrechen** Zum Bestätigen der Stornierung.

Ergebnis
Der Vertragsstatus wird in Signatur abgebrochen aktualisiert, und eine Benachrichtigungs-E-Mail wird an alle Unterzeichner gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfen von über- und untergeordneten Verträgen

Verknüpfen Sie einen übergeordneten Vertrag mit einem untergeordneten Vertrag, um hierarchische Beziehungen zwischen Vertragsanforderungen und Erben von Feldern aus der übergeordneten Vertragsanforderung herzustellen.

Sie können eine Vertragsanforderung über die Registerkarte zugehörige Vertragsanforderung einem übergeordneten Vertrag zuordnen. Wenn verknüpft, wird **Übergeordneter Vertrag** Das Feld auf der Registerkarte Details der Vertragsanforderung wird automatisch mit der Nummer der übergeordneten Vertragsanforderung ausgefüllt. Je nach Konfiguration können untergeordnete Verträge Felder vom übergeordneten Vertrag erben. Darüber hinaus werden die zugehörigen Vertrags-Repository-Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Vertragsanforderungen automatisch verknüpft.

Um einen Vertrag als übergeordnetes Element zu verknüpfen, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Der Anwender muss der Vertragsanforderung zugewiesen sein, ein Gruppenmanager oder ein mitarbeitender.
- Die Vertragsanforderung muss sich in einem der folgenden status befinden: Entwurf, in Bearbeitung, Ausstehende Überprüfung oder Vertrag unterzeichnet.

  Hinweis: Wenn sich die Vertragsanforderung im Status „Vertrag unterzeichnet“ befindet, muss sich die übergeordnete Vertragsanforderung im Status „Vertrag unterzeichnet“ oder „Abgeschlossen“ befinden.

- Der übergeordnete Vertrag darf sich nicht im Status „Abgebrochen“ befinden.
- Beim Verknüpfen kann nur ein übergeordneter Vertrag ausgewählt werden.
- Der übergeordnete Vertrag muss ein einzelner Vertragstyp sein, der ein eigenes Papier oder Papier einer Drittpartei verwendet.

Zugehörige Informationen

Verknüpfen Sie übergeordnete Vertragsanforderungen

Verknüpfen und erben Sie übergeordnete Vertragsfelder

Entfernen Sie einen verknüpften Vertrag

Konfigurieren Sie die Feldzuordnung für die Verknüpfung von über- und untergeordneten Verträgen

Interne Überprüfungsübersicht

Lassen Sie Ihre Inhalte von internen Teams überprüfen, die über das erforderliche Fachwissen verfügen.

Ein Workflow zum Abrufen von Inhalten, die von internen Teams überprüft werden, kann wie folgt weitergehen:

1. Bei Geheimhaltungsvereinbarungen übermittelt der juristische Anwender eine Change-Anforderung an den Erfüller für den Inhalt, der intern überprüft werden muss.

   Hinweis: Für Anforderungen zur Vertragsprüfung von Drittparteien kann der Vertragsanwender keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

2. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe, wenn die Vertragsanforderung den Status „in Arbeit“ oder „Warten auf Überprüfung“ hat.
3. Der Vertragsüberprüfer oder der Manager weist die Überprüfungsaufgabe zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Der zugewiesene Vertragsüberprüfer beginnt mit der Bearbeitung des Vertragsdokuments.
5. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsüberprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
6. Wenn eine Anforderung für weitere Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
7. Der Vertragsüberprüfer überprüft das Dokument, akzeptiert, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.
8. Der Vertragsüberprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.
9. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt die erforderlichen Änderungen basierend auf dem Feedback vor.
   - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach Abschluss des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
   - Für externen Speicher – Überprüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments zusammen. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

Die Vertragsanforderung verbleibt im Status „Warten auf Überprüfung“, bis eine Überprüfungsaufgabe aktiv ist.

Fordern Sie eine interne Überprüfung an

Initiieren Sie eine Überprüfungsaufgabe zur Überprüfung des Vertragsdokuments durch Fachexperten.

Vorbereitungen

- Bei Geheimhaltungsvereinbarungen benötigen Sie möglicherweise eine Überprüfung und Feedback von internen Fachexperten. Bei Bedarf kann die anfordernde Person des Vertrags eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller übermitteln. Der Vertragserfüller übermittelt dann eine Überprüfungsaufgabe mit den Details der Change-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie ein Vertragsdokument in Mitarbeiter-Center.
- Für Anforderungen zur Vertragsprüfung von Drittparteien kann der Vertragsanwender keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können eine Überprüfungsaufgabe auslösen, wenn der Status der Vertragsanforderung „in Arbeit“ oder „Warten auf Überprüfung“ lautet.
- Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren zu **Juristische Anforderungen** > **Alle**an.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zu **Vertragsanforderungen** Registerkarte und öffnen Sie die Anforderung.
6. Wählen Sie die Registerkarte Überprüfungen aus.
7. Wählen Sie Aus **Neue Aufgabe** .
8. Füllen Sie die Details im Formular „neue Überprüfungsaufgabe erstellen“ aus.

Erstellen Sie eine Aufgabe zum anfordern einer internen Überprüfung

Feld	Wert
Vertragstyp	Vertrag, für den Sie eine interne Überprüfungsanforderung übermitteln möchten. **Hinweis:** Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn nur ein Vertragstyp vorhanden ist. Die neueste Überarbeitung des Vertragsdokuments wird zur Überprüfung gesendet
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Priorität	Prioritätsstufe für die Bearbeitung der Überprüfungsanforderung.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe mit Vertragsüberprüferrolle, der die Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Anweisungen	Beschreibung zur Angabe des zu überprüfenden Inhalts.

9. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis

Eine Überprüfungsaufgabe wird erstellt, auf der Registerkarte Überprüfungen aufgeführt, und die Details der Change-Anforderung werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Der Vertragsstatus wird in Warten auf Überprüfung aktualisiert. Wenn die neue Aufgabe nicht in der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf die Schaltfläche „Liste aktualisieren“ ( ), um sie anzuzeigen.

Arbeiten Sie an der internen Überprüfungsaufgabe

Überprüfen Sie als Vertragsüberprüfer Vertragsdokumente, und geben Sie Feedback zu diesen Dokumenten

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Reviewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe.

Methode	Schritte
Meine Arbeitsliste	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Meine Arbeit** > **Angefor derte Aufgaben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Liste „an mich delegiert“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **An mich delegiert** > **Ver tragsprüfungsaufgaben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Liste der Vertragsüberprüfungsaufgaben	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Unter **Vertragsüberprüfungsaufgaben** , Wählen Sie aus **Alle** Oder **Meine Aufga ben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Registerkarte „Überprüfungen der Vertragsan- forderung“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Mir zugewiesen** **d.** Öffnen Sie die Vertragsanforderung aus der Liste **e.** Wählen Sie Aus **Überprüfungen** Register– karte. **f.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.

2. Wenn die Überprüfungsaufgabe nicht bereits zugewiesen ist, wählen Sie aus **Mir zuweisen** .
3. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
4. Öffnen Sie das Vertragsdokument.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Interner Speicher: Laden Sie das Dokument herunter.
- Externer Speicher: Wählen Sie den Dokumentlink aus, um ihn zu öffnen.

5. Wenn Sie zusätzlichen Kontext benötigen, um das Dokument zu überprüfen, fordern Sie weitere Informationen an.

   a. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ( ).

   b. Wählen Sie Aus **Informationen anfordern** .

   c. Geben Sie im Feld Kommentare die Details zu den erforderlichen Informationen ein.

   d. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Status der Vertragsanforderung und der Status der Überprüfungsaufgabe ändern sich in Warten auf Informationen, und Sie können mit der Überprüfung fortfahren, nachdem Sie Informationen erhalten haben.

6. Teilen Sie das Überprüfungsfeedback
   Der Überprüfer kann Änderungen am Dokument vornehmen, Änderungen durch Kommentare vorschlagen und Redlines genehmigen oder ablehnen.

Typ des Speichers	Schritte
Interner Speicher	a. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Über prüfung ab** . b. Wenn Sie ein geändertes Vertragsdoku–ment freigeben möchten, wählen Sie aus **Ja** . **Hinweis:** Wenn Sie kein geändertes Vertragsdokument zum Freigeben haben, wählen Sie aus **Nein** Und geben Sie Ar-beitsnotizen in das Feld Kommentare ein c. Wählen Sie Aus **Datei anhängen** Ver–knüpfen Sie eine Datei, und wählen Sie sie aus d. Geben Sie im Feld Kommentare Arbeits–notizen ein. e. Wählen Sie **Absenden**.
Externer Speicher	a. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Über prüfung ab** . b. Geben Sie im Feld Kommentare Arbeits–notizen ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ des Speichers	Schritte
	Hinweis: Die Option Datei anhängen ist nicht verfügbar, da das Vertragsdoku–ment direkt im externen Speicher bearbeitet wird. **c.** Wählen Sie **Absenden**.

Die Überprüfungsaufgabe wird geschlossen, Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt, und der Status ändert sich in „Abgeschlossen“.

Geben Sie angeforderte Informationen zur internen Überprüfung frei

Geben Sie als Vertragserfüller die vom Überprüfer angeforderten Informationen frei, um mit der Überprüfung des Vertragsdokuments fortzufahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitsnotizen, die beim anfordern von Informationen hinzugefügt werden, sind im Aktivitätenstrom verfügbar. Überprüfen Sie die erforderlichen Informationen, und sammeln Sie die Informationen, die an den Überprüfer gesendet werden sollen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe.

Methode	Schritte
Meine Arbeitsliste	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Meine Arbeit** > **Angefor derte Aufgaben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Liste „an mich delegiert“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **An mich delegiert** > **Ver tragsprüfungsaufgaben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Liste der Vertragsüberprüfungsaufgaben	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	c. Unter **Vertragsüberprüfungsaufgaben** , Wählen Sie aus **Alle** Oder **Meine Aufgaben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Registerkarte „Überprüfungen der Vertragsanforderung“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Mir zugewiesen** **d.** Öffnen Sie die Vertragsanforderung aus der Liste **e.** Wählen Sie Aus **Überprüfungen** Registerkarte. **f.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.

2. Wählen Sie Aus **Informationen senden** .
3. Wenn Sie ein Dokument freigeben möchten, wählen Sie aus **Datei anhängen** .
4. Wählen Sie die Datei aus, die freigegeben werden soll.
5. Geben Sie im Feld Kommentare Arbeitsnotizen ein.
6. Wählen Sie **Senden**.

Ergebnis

Die Informationen werden für den Überprüfer freigegeben, und der Status der Überprüfungsaufgabe ändert sich in „in Bearbeitung“.

Brechen Sie eine Überprüfungsaufgabe ab

Brechen Sie als Vertragserfüller eine Überprüfungsaufgabe unabhängig von ihrem Status ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_Core.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe.

Methode	Schritte
Meine Arbeitsliste	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
	c. Auswahlvorgang **Meine Arbeit** > **Angefor derte Aufgaben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Liste „an mich delegiert“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **An mich delegiert** > **Ver tragsprüfungsaufgaben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Liste der Vertragsüberprüfungsaufgaben	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Unter **Vertragsüberprüfungsaufgaben** , Wählen Sie aus **Alle** Oder **Meine Aufga ben** **d.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste
Registerkarte „Überprüfungen der Vertragsan- forderung“	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsan gelegenheiten**an. **b.** Klicken Sie auf das Listensymbol ( ). **c.** Auswahlvorgang **Vertragsanforderungen** > **Mir zugewiesen** **d.** Öffnen Sie die Vertragsanforderung aus der Liste **e.** Wählen Sie Aus **Überprüfungen** Register– karte. **f.** Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus der Liste.

Automatische Übersetzung

2. Wählen Sie Aus **Überprüfung abbrechen** .
   Wenn Sie ausgewählt haben **Überprüfung abbrechen** Wählen Sie auf der Registerkarte Überprüfungen im Popup-Fenster die Überprüfungsaufgabe aus, die abgebrochen werden soll.
3. Geben Sie im Feld Kommentare Informationen zum Abbrechen der Anforderung ein
4. Wählen Sie Aus **Ja, Abbrechen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

- Die Überprüfungsaufgabe wird abgebrochen, und die Stornierungskommentare werden im Abschnitt „zusätzliche Kommentare“ der Vertragsanforderung angezeigt.
- Wenn alle Überprüfungsaufgaben abgebrochen oder geschlossen wurden, wird der Status der Vertragsanforderung in „in Bearbeitung“ geändert.

Brechen Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung ab

Brechen Sie eine Anforderung eines Rechtsvertrags ab, wenn sie nicht mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Wichtig: Durch das Abbrechen einer Vertragsanforderung an die Rechtsabteilung, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user, sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Wählen Sie auf der Seite Standardticket im Menü Aktionen die Option aus **Anforderung Abbrechen** .
4. Geben Sie im Dialogfeld Kommentare ein, um zu erklären, warum die Anforderung abgebrochen wurde.
5. Wählen Sie Aus **Bestätigen Sie Den Abbruch** .

Ergebnis

- Die Anforderung wird abgebrochen, und die zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Die Stornierungskommentare werden in angezeigt **Aktivität** Registerkarte der Anforderung.
- Der Vertragsstatus ändert sich in Vertrag abgebrochen.
- Die an die Unterzeichner gesendete Dokumentsignatur wird abgebrochen, um das weitere Signieren zu blockieren. Die Unterzeichner erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Anforderung an die Rechtsabteilung abgebrochen wurde.

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument an, und laden Sie es herunter

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument an, und laden Sie es herunter.

Wenn alle Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet haben, wird es als endgültiges Vertragsdokument betrachtet und in gespeichert Rechtsvertrag Tabelle [sn_lg_cnt_Repository].

Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Der Gruppenmanager, der dem Anwender und dem mitarbeitenden zugewiesen ist, hat Bearbeitungszugriff auf das Vertrags-Repository.
- Der Vertragserfüller, der derselben Zuweisungsgruppe angehört, hat Anzeigezugriff auf das Vertrags-Repository.
- Der Vertragserfüller, der sich nicht in der Zuweisungsgruppe befindet, hat keinen Zugriff auf das Vertrags-Repository.
- Ein Vertragserfüller kann einen Vertrags-Repository-Datensatz anzeigen und aktualisieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nur ein Vertragsadministrator kann einen Vertrags-Repository-Datensatz löschen.
- Anfordernde Personen können nur die Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die Anforderung an die Rechtsabteilung übermittelt haben.
- Anwender können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie der Beobachtungsliste der entsprechenden Anfragen an die Rechtsabteilung hinzugefügt wurden.

Wenn mehrere Vertragsdokumente angehängt sind, wird für jeden Vertragstyp ein separater Vertrags-Repository-Datensatz erstellt.

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als Erfüller für die Rechtsabteilung an, und laden Sie es herunter

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als Erfüller für die Rechtsabteilung an, und laden Sie es herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**an.
4. Öffnen Sie in der Liste einen Vertrags-Repository-Datensatz.
5. Wählen Sie aus **Vertragsdokumente** Registerkarte.
6. Laden Sie das Vertragsdokument herunter.
   - Wenn eine externe Speicherintegration aktiv und veröffentlicht ist, wählen Sie den Link im aus **URL** Registerkarte zum Öffnen des externen Speicherorts zum Herunterladen des Vertragsdokuments.
   - Wenn keine externe Speicherintegration verfügbar ist, wählen Sie das Dokument im aus **Vertragsdokumente** Registerkarte zum Anzeigen der Vertragsüberarbeitungsdetails. Wählen Sie das Symbol Aktionen ( ) Und wählen Sie aus **Herunterladen** Um das Dokument herunterzuladen. Sie können auf den Namen der Dokumentansichtsoption klicken.

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als Anwender der Rechtsabteilung an, und laden Sie es herunter

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als Anwender der Rechtsabteilung an, und laden Sie es herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_user und sn_cm_Core.Contract_user

Prozedur

Öffnen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung entweder in der Plattformansicht oder mit Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Aktionen
Plattformansicht wird verwendet	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**an. **b.** Öffnen Sie in der Liste einen Ver–trags-Repository-Datensatz. **c.** Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Ver–tragsdokumente. **d.** Wählen Sie den Dokumentnamen aus, um die Details anzuzeigen. **e.** Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Ver–tragsdokumentüberarbeitungen. **f.** Zeigen Sie das Vertragsdokument an, und laden Sie es herunter. ○ Wenn eine externe Integration aktiv und veröffentlicht ist, wählen Sie den Link im aus **URL** Registerkarte zum Öffnen des externen Speicherorts zum Herunterla–den des Vertragsdokuments. ○ Wenn keine externe Speicherintegra–tion verfügbar ist, wählen Sie den Do–kumentnamen aus, um die Überarbei–tung anzuzeigen. Von **Verwalten Sie An hänge** Feld das Dokument auswählen, um es herunterzuladen. Sie können auch auswählen **Anzeigen** Option zum Anzei–gen des Dokuments.
Über Serviceportal	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**an. **b.** Wählen Sie aus **Meine Anforderungen** Op–tion im Header-Menü. **c.** Öffnen Sie die von Ihnen übermittelte An–forderung. **d.** In **Rechtsverträge** Wählen Sie die Num–mer des Vertrags-Repositorys aus, um das Dokument anzuzeigen. ○ Für externen Speicher: Vertragsdoku–ment wird in einer neuen Browserregis–terkarte geöffnet. ○ Für internen Speicher: Vertragsdoku–ment wird heruntergeladen.

Zeigen Sie Vertragsanforderungen an

Wenn eine Anforderung an die Rechtsabteilung übermittelt wird, wird eine ihr zugeordnete Vertragsanforderung initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Contracts.Contracts_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können über die Anforderung an die Rechtsabteilung oder direkt über das Center für Rechtsbeistand auf die Vertragsanforderung zugreifen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Vertragsanforderungen** .
   - Wählen Sie Aus **Mir zugewiesen** Um die Ihnen zugewiesenen Vertragsanforderungen anzuzeigen.
   - Wählen Sie Aus **Zusammenarbeit** Um die Vertragsanforderungen anzuzeigen, bei denen Sie mitarbeitender sind.
   - Wählen Sie Aus **Alle** Um alle Vertragsanforderungen anzuzeigen.

ServiceNow Rechtsverträge verwalten

Als Administrator arbeiten Sie an der Verwaltung der Word-Dokumentvorlagen und Rechtsverträge.

In den folgenden Themen erfahren Sie, wie Sie Word-Dokumentvorlagen und Rechtsverträge verwalten.

Verwalten Sie Klauseln, Tabellen und Vertragsvorlagen
Erstellen Sie einen Vertragstyp zum Definieren verschiedener Arten von Anforderungen an Rechtsverträge, und ordnen Sie ihn einem Vertragsmodell zu.

Verwalten Sie Vertragsdatensätze
Definieren Sie einen Anwender als internen Unterzeichner, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um automatisch dem Vertragsdokument für eine Anforderung hinzuzufügen.

Zeigen Sie einen Vertragsdatensatz an
Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente einfach zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage einfacher zu finden.

Ändern Sie einen Vertragsdatensatz
Ermöglichen Sie Anwendern, die Details der im Aktivitätenstrom gesendeten E-Mails anzuzeigen.

Zeigen Sie einen Vertragsdatensatz an

Zeigen Sie den Verlauf eines Rechtsvertrags an, um Änderungen nachzuverfolgen, den Audit-Pfad zu überprüfen und Felder zu aktualisieren. Das Datum, an dem ein Vertrag geändert wurde, und die Person, die ihn geändert hat, können leicht angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie alle Verträge an, indem Sie zu navigieren **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**an.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie abgelaufene Verträge oder Verträge an, die bald ablaufen.
   - Um Verträge anzuzeigen, die innerhalb von 30 Tagen ablaufen, wählen Sie aus **Auslaufende Verträge** .
   - Um abgelaufene Verträge anzuzeigen, wählen Sie aus **Abgelaufene Verträge** .
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine vorherige Version des Vertrags an.
   a. Wählen Sie den Vertrag aus der Liste aus.
   b. In **Vertragsverlauf** Wählen Sie in der zugehörigen Liste ein Datum aus **Vertrag Beginnt** Spalte zum Anzeigen der früheren Version.

Ändern Sie einen Vertragsdatensatz

Nachdem ein Vertragsdatensatz erstellt wurde, können Sie das Enddatum, den übergeordneten Vertrag und das Vertragsmodell ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Änderungen an einem Vertragsenddatum oder seinen Nutzungsbedingungen vorgenommen werden, wird automatisch eine Kopie des Vertrags gespeichert und in den Vertragsverlauf aufgenommen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Zeigen Sie alle Verträge an, indem Sie zu navigieren **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**an.
4. Wählen Sie einen Vertrag aus.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie das Enddatum des Vertrags.
   a. In **Enddatum** Wählen Sie das Symbol „Enddatum anzeigen“ im Feld Kalender aus ( ).
   b. Wählen Sie im Kalender-Popup ein Datum aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie den übergeordneten Vertrag.
   a. In **Übergeordneter Vertrag** Wählen Sie das Symbol „nach Datensatz suchen“ aus ( ).
   b. Wählen Sie in der Popup-Liste übergeordneter Vertrag einen Vertragsdatensatz aus, der als übergeordneter Vertrag zugewiesen werden soll.
7. **Wahlweise:** Ändern Sie das Vertragsmodell.
   a. In **Vertragsmodell** Wählen Sie das Symbol „nach Datensatz suchen“ aus ( ).
   b. Wählen Sie in der Popup-Liste Vertragsmodell das Modell aus.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Sie Klauseln und Vertragsvorlagen

Als Administrator verwalten Sie Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie eine Vertragsklauselvariation

Bearbeiten Sie eine Klauselvariation, um den Inhalt zu ändern, der in einer Vertragsvorlage verwendet wird.

Bearbeiten Sie Vertragsvorlagen, indem Sie Inhaltssteuerelemente manuell hinzufügen

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage, um alle Änderungen widerzuspiegeln, die in die Vorlage aufgenommen werden müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage mit Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Bearbeiten Sie die Metadaten, Unterzeichner oder Klauseln in einer Vertragsvorlage, die in die Vertragsvorlage aufgenommen werden muss, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung mit dem Microsoft Word-Add-in für ServiceNow-Verträge übermittelt.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage

Erstellen Sie eine neue Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage, wenn Sie nur eine kleine Variation des Inhalts einer vorhandenen Vorlage benötigen.

Generieren Sie ein Vertragsdokument aus einer Vorlage, und zeigen Sie es in der Vorschau an

Zeigen Sie das endgültige Formular eines Vertragsdokuments an, dessen Inhaltssteuerelemente durch die Werte der Variablen ersetzt werden, oder geben Sie Werte von Skripts zurück.

Löschen Sie eine Vertragsvorlage

Löschen Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie sie nicht mehr benötigen.

ServiceNow Rechtsverträge-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu ServiceNow Rechtsverträge.

Mit ServiceNow Rechtsverträge installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert ServiceNow Rechtsverträge Anwendung, die die Komponenten für enthält Kernelemente für Verträge Und Word-Dokumentvorlagen, Einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Hinweis: Einige Rollen in der Spalte **Enthält Rollen** sind bei der Installation der entsprechenden Anwendung Legal Service Delivery verfügbar. Beispielsweise werden Rollen mit dem Präfix „sn_lg_matter“ hinzugefügt, wenn Sie die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installieren.

Mit ServiceNow Rechtsverträge installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
ServiceNow Rechtsverträge konfigurator sn_lg_cnt.Contract_config	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie internen Unterzeichnern und Vorlagenregeln. Es bietet keinen Zugriff auf Daten im Zusammenhang mit übermittelten Anforderungen an Rechtsverträge.	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_Core.Contract_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit ServiceNow Rechtsverträge installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
ServiceNow Rechtsverträge-Administrator [sn_lg_cnt.Contract_admin]	Stellt die administrativen Berechtigungen für bereit ServiceNow Rechtsverträge App und vollständiger Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_cnt.Contract_config • sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller
ServiceNow Rechtsverträge Erfüller [sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff für die Bearbeitung von Vertragsanforderungen.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_Core.Contract_Fulfiller • contract_manager
Rechtliche Anwender [sn_lg_ops.legal_user]	Bietet Zugriff, um Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und deren Fortschritt zu verfolgen. Kann zugewiesene Aufgaben im Zusammenhang mit Angelegenheiten bearbeiten.	sn_interview_temp.reader
Vertragsanwender [sn_cm_Core.Contract_user]	Diese Rolle ist erforderlich, um die Vertragsausführung zu initiieren und nachzuverfolgen.	Keine
Vertrags-Administrator [sn_cm_Core.Contract_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf Kernelemente für Verträge Und zugrunde liegende Daten.	• sn_cm_Core.Contract_Fulfiller • sn_cm_Core.Contract_config • usage_admin
Vertragskonfigurator [sn_cm_Core.Contract_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für Vertragsvorlagen und Vertragskonfigurationen. Es bietet keinen Zugriff auf die Transaktionsdaten von Kernelemente für Verträge.	• user_criteria_admin • sn_cm_Core.Contract_Fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
Vertragserfüller	Diese Rolle ist erforderlich, um Aktionen während der Erfüllung einer zugewiesenen Vertragsausführung zu initiieren. Beispiel: Überarbeitungen erstellen, Unterzeichner hinzufügen, Unterzeichner abbrechen.	sn_cm_Core.Contract_user

Tabellen

Hinweis: Zusätzlich zu den folgenden Tabellen werden mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung spezifische Tabellen für Praxisbereiche installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit ServiceNow Rechtsverträge installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Rechtsverträge-Repository [sn_lg_cnt_Repository]	Speichert die Details des Vertrags-Repositorys.
Klausel [sn_cm_Core_clause]	Speichert die Details von Klauselfeldern.
Importierte Klausel [sn_cm_Core_imported_clause]	Speichert Daten im Zusammenhang mit importierten Klauseln
Klauselzuordnung [sn_cm_Core_m2m_clause_Word_template]	Speichert die Details der Klauselzuordnungen.
Klauselvariation [sn_cm_Core_Klausel_Variation]	Speichert die Details von Klauselvariationen.
Klauselvariationsfeld (sn_cm_Core_Klausel_Variation_field)	Speichert die Details von Klauselvariationsfeldern.
Vertragstyp [sn_cm_Core_Contract_type]	Speichert die Details von Vertragstypen.
Vertragsdokument [sn_cm_Core_document]	Speichert die Details von Vertragsdokumenten.
Überarbeitung der Vertragsdokumente [sn_cm_Core_document_Revision]	Speichert die Details der Vertragsüberarbeitung.
Vertragstypzuordnung [sn_cm_Core_m2m_Contract_type_template]	Speichert die Details der Vertragstypzuordnungen.
Vertragskonfiguration [sn_cm_Core_Contract_Configuration]	Speichert Details der zugeordneten Daten, die dem Vertragsdokument und dem Vertrags-Repository hinzugefügt werden, in dem die Verträge gespeichert werden.
Vertragsausführung [sn_cm_Core_Contract_Execution]	Speichert die Details der Vertragsausführung.
Vertrags-Repository-Zuordnung [sn_cm_Core_Contract_Repository_Mapping]	Speichert die Daten im Zusammenhang mit der Zuordnung zwischen Vertragsanforderungsfeldern und Vertrags-Repository-Feldern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit ServiceNow Rechtsverträge installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Signierer [sn_cm_Core_Signer]	Speichern Sie Daten im Zusammenhang mit den Details von Unterzeichnern, z. B. Name, Titel, E-Mail und Unterzeichnertyp.
Unterzeichner [sn_cm_Core_Signer_Task]	Speichert Details und den Status der Aufgabe, die den Unterzeichnern zugewiesen ist.
Zuordnung interne Unterzeichner [sn_cm_Core_Signer_Mapping]	Speichert Details interner Unterzeichner.
Vertragstyp – Vertragsmodellzuordnung [sn_cm_Core_Contract_type_m2m_Contract_model]	Speichert Details des Vertragstyps zu der Vertragsmodellzuordnung.
Vertragsdokumentreferenzen [sn_cm_Core_document_reference]	Speichert Details von Dokumentreferenzen.
Vertragsvorlagenregel [sn_cm_Core_Contract_template_rule]	Speichert Details zu Vertragsvorlagenregeln.
Unterstützende Datei [sn_cm_Core_Support_file]	Speichern Sie Details der unterstützenden Dateien, die an die Anforderung zur Überprüfung des Drittparteivertrags angehängt sind.

Formular „Überprüfung von Drittpartei-Verträgen“

Das Formular „Überprüfung von Drittparteiverträgen“ enthält Informationen für eine Anforderung an die Rechtsabteilung, die bei der Überprüfung eines Drittparteivertrags verwendet werden soll.

Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung zur Überprüfung des Vertrags durch eine Drittpartei.

Formular „Überprüfung von Drittpartei-Verträgen“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Der Anwender, für den die Anforderung übermittelt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie ein gesetzlicher Erfüller mit der Rolle „sn_lg_cnt.Contract_Fulfiller“ sind und eine Anforderung von senden Center für Rechtsangelegenheiten.
Vertragsparteityp	Typ der Drittparteientität, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Vertragszweck	Betreff und Zweck des Vertrags.
Unternehmen	Offizieller Name der Drittpartei, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Überprüfung von Drittpartei-Verträgen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Adresse	Postanschrift der Drittpartei.
Land	Land des Drittparteistandorts.
Vertragsstartdatum	Startdatum des Vertragszeitraums.
Vertragsenddatum	Enddatum des Vereinbarungszeitraums.
Erwartetes Abschlussdatum	Das Datum, bis zu dem die Vertragsüberprüfung abgeschlossen sein muss.
Währung	Vertragswährung.
Vertragswert	Kostenwert des Vertrags.
Signaturtyp	Typ der Signatur. • Elektronische Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag elektronisch. • Nasssignatur: Der Unterzeichner signiert die physische Version des Vertrags manuell. Der Standardsignaturtyp ist elektronische Signatur.
Name des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	Name der Person aus der Drittpartei, die der Ansprechpartner ist.
E-Mail-Adresse des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	E-Mail-Adresse des Ansprechpartners.
Dokumente	Vertrags- und Begleitdokumente, die von der Rechtsabteilung überprüft werden müssen.

Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

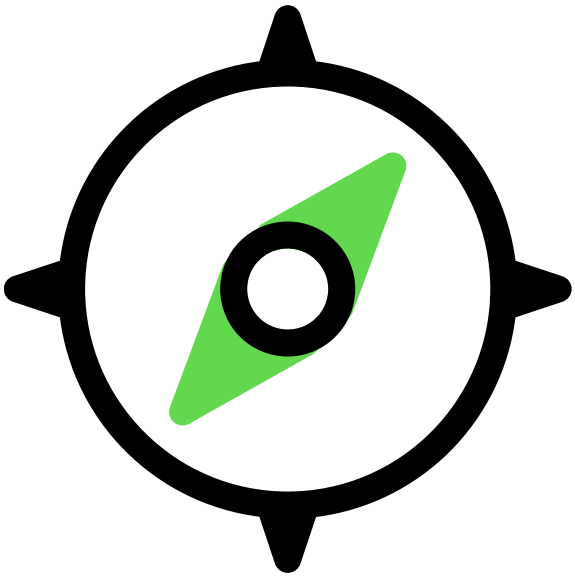
Predictive Intelligence für Legal Service Delivery verwendet Algorithmen für maschinelles Lernen für die Vorhersageunterkategorie und die Zuweisungsgruppe für Anfragen an die Rechtsabteilung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

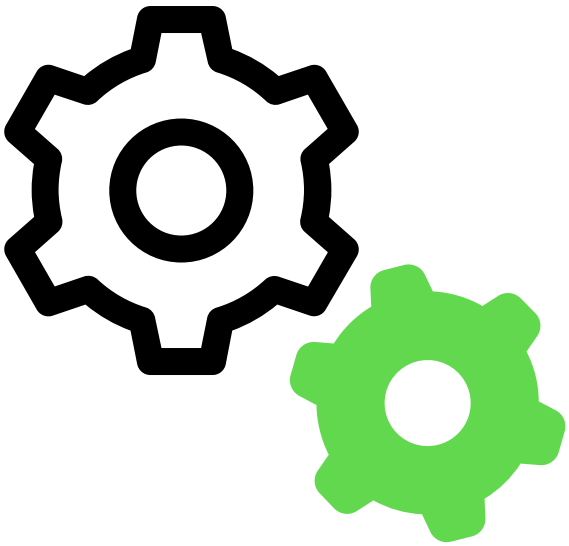
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Konfigurieren



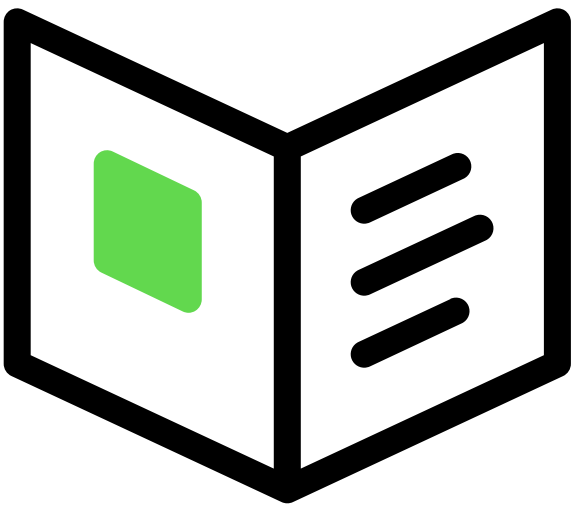
Installieren und konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Verwenden



Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Predictive Intelligence für den juristischen Service im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Mit Predictive Intelligence können Sie ein Modell trainieren, um einen Zielwert basierend auf einem oder mehreren Eingabewerten vorherzusagen. Predictive Intelligence für Legal Service Delivery enthält Algorithmen für maschinelles Lernen, die die Unterkategorie und die Zuweisungsgruppe für allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung und Ethikbeschwerden vorhersagen. Sie können Ihre eigene maschinelle Lernlösung erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht.

Predictive Intelligence für Legal Service Delivery – Übersicht

Die Lösung „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ hilft Ihnen, den Zeitaufwand für die Identifizierung und Zuweisung allgemeiner Anfragen an die Rechtsabteilung und Ethikbeschwerden zu reduzieren, indem Sie die Unterkategorie und die Zuweisungsgruppe basierend auf Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie vorhersagen. Vorhersagen mit hoher Konfidenz werden automatisch in die Felder ausgefüllt, während Vorhersagen mit niedriger und mittlerer Konfidenz als Vorschläge angezeigt werden. Der Erfüller für die Rechtsabteilung kann die Vorschläge überprüfen und die Felder nach Bedarf ausfüllen. Sie können den Schwellenwert für niedrige, mittlere und hohe Konfidenzpunktzahlen anpassen.

Predictive Intelligence für Anwender von Legal Service Delivery

Anwender

Anwender	Beschreibung
Rechtlicher Erfüller	Überprüft die Vorhersagen und aktualisiert die Felder.

Predictive Intelligence für Workflow für Legal Service Delivery

1. Der Predictive Intelligence-Administrator für Legal Service Delivery für Legal Service Delivery definiert eine Lösungsdefinition, die zum Trainieren einer Klassifizierungslösung verwendet wird.
2. Der Predictive Intelligence-Administrator für Legal Service Delivery für Legal Service Delivery definiert einen Anwendungsfall.
3. Der Predictive Intelligence-Administrator für Legal Service Delivery für Legal Service Delivery definiert eine Geschäftsregel, die definiert, unter welchen Bedingungen die Vorhersagen ausgelöst werden.
4. Der juristische Anwender übermittelt eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
5. Die Predictive Intelligence-Lösung wird ausgelöst.
6. Der Erfüller für die Rechtsabteilung öffnet eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
7. Die Vorhersagen und Vorschläge für Kategorie- und Zuweisungsfelder werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Für Vorhersagen mit hoher Konfidenz werden die Felder automatisch ausgefüllt. Bei Vorhersagen mit mittlerer und niedriger Konfidenz werden nur die Vorhersagen angezeigt.
9. Der Erfüller für die Rechtsabteilung überprüft die Vorschläge und füllt die Felder nach Bedarf aus.

Predictive Intelligence für Vorteile der Legal Service Delivery

– Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verbessern Sie die Produktivität und Effizienz der Erfüller der Rechtsabteilung, indem Sie Unterkategorie und Zuweisungsgruppe vorhersagen, wodurch die Zeit für die Identifizierung und Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung reduziert wird.	Predictive Intelligence für Legal Service Delivery	Rechtlicher Erfüller

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung von Predictive Intelligence für die Bereitstellung von Legal Service Delivery finden Sie unter:

- Predictive Intelligence
- Konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery
- Verwenden Predictive Intelligence Für Legal Service Delivery
- Predictive Intelligence für Legal Service Delivery-Referenz

Lösungsdefinitionen und Geschäftsregeln für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Lösungsdefinitionen und Geschäftsregeln sind definiert, um die Predictive Intelligence-Lösung zu trainieren, zu testen und zu überwachen.

Lösungsdefinitionen

Die Lösungsdefinition für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und das Plugin „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) aktivieren. Sie können die Lösungsdefinition an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Sie können auch Lösungen für maschinelles Lernen gemäß Ihren Anforderungen erstellen und trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence .

Die folgenden Lösungsdefinitionen sind im Basissystem verfügbar. Sie können auf die Lösungsdefinition zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.

Hinweis: Die Lösungsdefinitionen im Basissystem werden nicht trainiert. Sie müssen sie in Ihrer Instanz trainieren, bevor Sie sie verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence für Legal Service Delivery – Lösungsdefinitionen

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung
Klassifizierung	Unterkategorisierung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Prognostiziert die Unterkategorie für allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf Kurzbeschreibung und Beschreibung.
Klassifizierung	Unterkategorisierung von Ethikbeschwerden	Prognostiziert die Unterkategorie für Ethikbeschwerden basierend auf der Beschreibung.
Klassifizierung	Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Prognostiziert die Zuweisungsgruppe für allgemeine rechtliche Anforderungen basierend auf Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie.
Klassifizierung	Zuweisung von Ethikbeschwerden	Prognostiziert die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden basierend auf Beschreibung und Unterkategorie.

Anwendungsfälle

Die folgenden Anwendungsfälle sind im Basissystem verfügbar. Sie können auf Anwendungsfälle zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **KI-Konfigurationen für Rechtsabteilung** an.

Anwendungsfälle für Legal Service Delivery

Anwendungsfall	Beschreibung
Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Prognostiziert die Zuweisungsgruppe für allgemeine rechtliche Anforderungen basierend auf Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie.
Unterkategorisierung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Prognostiziert die Unterkategorie für allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf Kurzbeschreibung und Beschreibung.
Zuweisung von Ethikbeschwerden	Prognostiziert die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden basierend auf Beschreibung und Unterkategorie.
Unterkategorisierung von Ethikbeschwerden	Prognostiziert die Unterkategorie für Ethikbeschwerden basierend auf der Beschreibung.

Business-Regeln

Die Business-Regel löst die Predictive Intelligence aus, um die Zuweisungsgruppe und die Unterkategorisierung vorherzusagen. Die folgenden Business-Regeln sind im Basissystem verfügbar. Um die im Basissystem verfügbare Lösungsdefinition und Anwendungsfälle abzuschließen, erstellen Sie eine Business-Regel für Ethikbeschwerden.

Sie können basierend auf Ihren Anforderungen eine eigene Lösung für alle Felder erstellen. Erstellen Sie für jede definierte Lösungsdefinition eine entsprechende Business-Regel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence für Geschäftsregeln für Legal Service Delivery

Lösungsdefinition	Beschreibung
Zuweisungsgruppe für Anforderung an die Rechtsabteilung vorhersagen	Prognostiziert die Zuweisungsgruppe für allgemeine rechtliche Anforderungen basierend auf Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie.
Unterkategorie der Anforderung an die Rechtsabteilung vorhersagen	Prognostiziert die Unterkategorie für allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf Kurzbeschreibung und Beschreibung.

Konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Installieren und konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Sie können das Plugin „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) für aktivieren Legal Service Delivery Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Predictive Intelligence für Legal Service Delivery erfordert ein separates Abonnement vom Rest von ServiceNow AI Platform.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollen werden mit Predictive Intelligence für Legal Service Delivery installiert:

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten, die für die Referenz „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ installiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Unterkategorie für allgemeine rechtliche Anforderung vorherzusagen

Trainieren Sie die Definitionen der Klassifizierungslösung, um eine Unterkategorie mithilfe einer Kurzbeschreibung und Beschreibung für allgemeine rechtliche Anforderung zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin und platlform_ml_read

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence für Legal Service Delivery (sn_lg_pi) installiert haben.

Hinweis: Mindestens Zehntausend Datensätze Sind erforderlich, um die Klassifizierungen zu trainieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste „Klassifizierungsdefinitionen“ nach der Lösung „Unterkategorisierung von rechtlichen Anforderungen“ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_Request_sub_categorization), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Klassifizierungslösung .

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Zuweisungsgruppe für allgemeine rechtliche Anforderung vorherzusagen

Trainieren Sie die Definition der Klassifizierungslösung für juristische Anforderungen, um eine Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie für allgemeine rechtliche Anforderung zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin und platlform_ml_read

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence für Legal Service Delivery (sn_lg_pi) installiert haben.

Hinweis: Mindestens Zehntausend Datensätze Sind erforderlich, um die Klassifizierungen zu trainieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste „Klassifizierungsdefinitionen“ nach der Lösung „Zuweisung von rechtlichen Anforderungen“ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_Request_assignment), und wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Formularfeldern „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Klassifizierungslösung .

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Unterkategorie für Ethikbeschwerden vorherzusagen

Trainieren Sie die Definition der Klassifizierungslösung für juristische Anforderungen, um eine Unterkategorie anhand der Beschreibung einer Ethikbeschwerde zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin und platlform_ml_read

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence für Legal Service Delivery (sn_lg_pi) installiert haben.

Hinweis: Mindestens Zehntausend Datensätze Sind erforderlich, um die Klassifizierungen zu trainieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste Klassifizierungsdefinitionen nach der Lösung „Unterkategorisierung von Ethikbeschwerden“ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_Ethik_Beschwerden_sub_categorization), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Formularfeldern „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Klassifizierungslösung .

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden vorherzusagen

Trainieren Sie die Definition der Klassifizierungslösung für juristische Anforderungen, um eine Gruppenzuweisung anhand der Beschreibung und Unterkategorie für eine Ethikbeschwerde zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin und platlform_ml_read

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence für Legal Service Delivery (sn_lg_pi) installiert haben.

Hinweis: Mindestens Zehntausend Datensätze Sind erforderlich, um die Klassifizierungen zu trainieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste Klassifizierungsdefinitionen nach der Lösung „Zuweisung von Ethikbeschwerden“ (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_Ethik_Beschwerden_Zuweisung), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Formularfeldern „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Klassifizierungslösung .

Konfigurieren Sie Felder, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden sollen

Konfigurieren Sie Felder, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Juristische Anforderungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung aus, für die der Aktivitätenstrom angepasst werden soll.
3. Wählen Sie das Aktivitätenstrom-Symbol aus .
4. Wählen Sie das Symbol für Filteraktivität aus .
5. Wählen Sie Aus **Konfigurieren Sie verfügbare Felder** .
6. Wählen Sie die Felder aus der Liste „verfügbar“ aus, und fügen Sie sie der Liste „ausgewählt“ hinzu.
7. Legen Sie die gewünschte Reihenfolge fest.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Änderungen im Formular „Anforderung an die Rechtsabteilung“.

Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Verwenden Sie Predictive Intelligence Lösung zum Vorhersagen und automatischen Ausfüllen oder Anzeigen der Vorschläge für Unterkategorie und Zuweisungsgruppe.

Anfragen an die Rechtsabteilung können mithilfe von Zuweisungsregeln, Advanced Work Assignment oder Predictive Intelligence automatisch zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderung an die Rechtsabteilung wird zugewiesen.

Verwenden Predictive Intelligence Für Legal Service Delivery

Verwenden Sie Predictive Intelligence Lösung zum Vorhersagen und automatischen Ausfüllen oder Anzeigen der Vorschläge für Unterkategorie und Zuweisungsgruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) installiert und konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery
- Stellen Sie sicher, dass die Lösungsdefinitionen auf Ihrer ServiceNow-Instanz trainiert werden.
- Wenn eine Anfrage an die Rechtsabteilung übermittelt wird, wird Predictive Intelligence Die Funktion sagt Werte für die Unterkategorie und die Zuweisungsgruppe basierend auf Lösungsdefinitionen voraus.
- Unter den folgenden Bedingungen werden die Werte erneut vorhergesagt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Kurzbeschreibung oder Beschreibung geändert wird, wird die Unterkategorie erneut vorhergesagt.
- Wenn Kurzbeschreibung, Beschreibung oder Unterkategorie geändert wird, wird die Zuweisungsgruppe erneut vorhergesagt.

Die Bedingungen, unter denen die Werte erneut vorhergesagt werden, sind in den Business-Regeln definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsdefinitionen und Geschäftsregeln für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Öffnen Sie eine allgemeine Anforderung an die Rechtsabteilung oder Ethikbeschwerden, indem Sie unter eine Option auswählen **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
   - Vorhersagen für Unterkategorie und Zuweisungsgruppe sind verfügbar.
   - Felder mit Vorhersagen mit hoher Konfidenz werden automatisch mit dem vorhergesagten Wert aktualisiert.
   - Felder mit Vorhersagen mit mittlerer und niedriger Konfidenz werden nicht automatisch aktualisiert, aber die Werte werden als Vorschläge angezeigt.
   - Der Aktivitätenstrom wird auch mit den vorhergesagten Werten aktualisiert. Sie können den Aktivitätenstrom anpassen, um zusätzliche Felder anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Felder, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden sollen.

Predictive Intelligence für Legal Service Delivery-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten sowie zu den Listen und Formularen, die Sie in der Referenz „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ verwenden.

Mit Predictive Intelligence für Legal Service Delivery installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Predictive Intelligence für Legal Service Delivery werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Predictive Intelligence für Legal Service Delivery installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Predictive Intelligence für Administrator für Legal Service Delivery [sn_lg_pi.admin]	Bietet administrativen Zugriff auf Predictive Intelligence für Anwendungen der Rechtsabteilung.	• ml_admin • sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Mit Predictive Intelligence für Legal Service Delivery installierte Tabellen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
KI-Konfiguration für Rechtsabteilung [sn_lg_ai_Configuration]	Speichert Informationen im Zusammenhang mit Anwendungsfällen für die Lösungsdefinitionen.

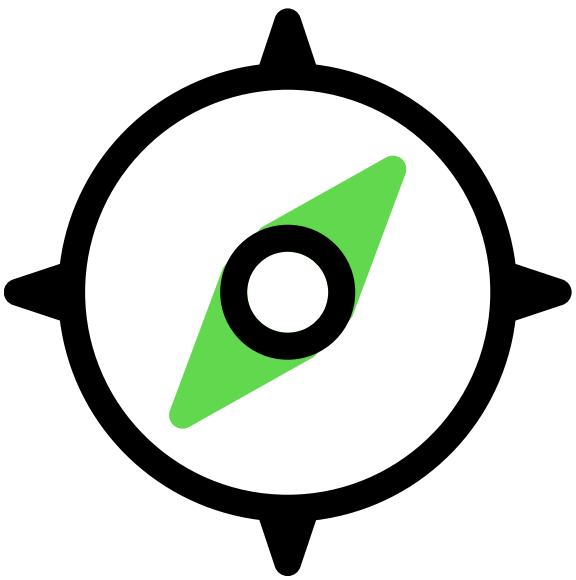
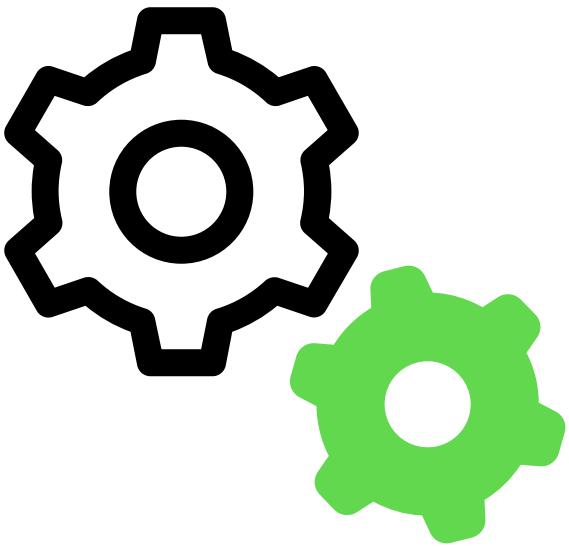
Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Verwenden Sie die Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“, um Mitarbeiter der Rechtsabteilung (Rechtsanwaltsangestellte oder Rechtsanwälte) basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und optionalen Kompetenzen automatisch rechtliche Anforderungen zuzuweisen.

Um Anfragen an die Rechtsabteilung mithilfe von Kompetenzen weiterzuleiten, müssen Sie Kompetenzmanagement einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement

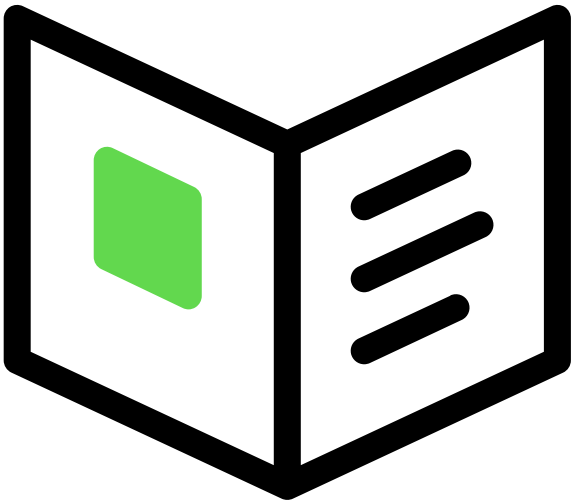
Hinweis: Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery	Installieren und konfigurieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service

Verwenden Sie die erweiterte ServiceNow-Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery, um Service Desk-Mitarbeitern die Rechtsabteilung basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und optionalen Kompetenzen automatisch zuzuweisen.

Erweiterte Arbeitszuweisung für Übersicht über Legal Service Delivery

Die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Services leitet die Anforderung an die Rechtsabteilung (Rechtsanwaltsangestellte oder Rechtsanwälte) weiter, indem Sie von Ihnen definierte Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien verwenden. Das Basissystem verfügt über eine Konfiguration für allgemeine Anforderung an die Rechtsabteilung und Ethikbeschwerde. Sie können Ihre eigene Konfiguration für andere Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung definieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden .

Wenn Sie Kompetenzen als eines der Kriterien für die Weiterleitung von Anfragen an die Rechtsabteilung verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie Kompetenzmanagement [com.snc.Skills_Management] aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

Erweiterte Arbeitszuweisung für Workflow „Legal Service Delivery“

1. Der Administrator der erweiterten Arbeitszuweisung für die Rechtsabteilung konfiguriert die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service.
2. Eine neue Anforderung an die Rechtsabteilung wird übermittelt
3. Der Workflow „erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service Delivery“ identifiziert die neue Anforderung an die verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen.
4. Der gesetzliche Erfüller akzeptiert die Arbeitszuweisung oder lehnt sie ab.
   a. Der gesetzliche Erfüller akzeptiert die Zuweisung und arbeitet daran.
   b. Der gesetzliche Erfüller lehnt die Zuweisung ab. Die Anforderung an die Rechtsabteilung wird je nach Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Erweiterte Arbeitszuweisung für Leistungen der Legal Service Delivery

Erweiterte Arbeitszuweisung für Leistungen der Legal Service Delivery

Leistung	Funktion	Anwender
Automatische Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen.	Erweiterte Arbeitszuweisung	Rechtlicher Erfüller

Weitere Informationen zu den Vorteilen der erweiterten Arbeitszuweisung finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung erkunden

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der erweiterten Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service finden Sie unter:

- Konfigurieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service
- Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service
- Komponenten, die für die Referenz „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ installiert sind

Konfigurieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service

Konfigurieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service

Aktivieren Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ (sn_lg_Awa) für Legal Service Delivery Wenn Sie die Administratorrolle innehaben

Richten Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service ein

Konfigurieren Sie verschiedene Komponenten, z. B. Servicekanäle, Warteschlangen für Arbeitselemente und Zuweisungsregeln, die bestimmen, wie eine Anforderung an eine Rechtsabteilung an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden soll.

Kompetenzmanagement aktivieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Kompetenzbestimmungsregeln verwenden, um eine Kompetenz einer Anforderung an die Rechtsabteilung zuzuordnen, aktivieren Sie Kompetenzmanagement [com.snc.Skills_Management].

Hinweis: Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

Aktivieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service

Sie können das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ (sn_lg_Awa) für aktivieren Legal Service Delivery Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service erfordert ein separates Abonnement vom Rest von ServiceNow AI Platform.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollen werden mit Erweiterter Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery installiert:

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten, die für die Referenz „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ installiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ (sn_lg_Awa).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie Kompetenzbestimmungsregeln verwenden, um eine Kompetenz einer Anforderung an die Rechtsabteilung zuzuordnen, aktivieren Sie Kompetenzmanagement [com.snc.Skills_Management].

  Hinweis: Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

- Konfigurieren Sie Servicemitarbeiter-Support für juristische Services. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Konversationsthemen für rechtliche Services konfigurieren.

Richten Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service ein

Konfigurieren Sie verschiedene Komponenten, z. B. Servicekanäle, Warteschlangen für Arbeitselemente und Zuweisungsregeln, die bestimmen, wie eine Anforderung an eine Rechtsabteilung an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Das Basissystem enthält die erweiterte Arbeitszuweisungslösung für allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung und Ethikbeschwerden. Sie können es auch für andere Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung**an.
2. Erstellen Sie einen Servicekanal, um eingehende Anfragen an die Rechtsabteilung automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder konfigurieren Sie einen Servicekanal .

   Die folgenden Servicekanäle sind im Basissystem „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ verfügbar.

   - Juristische Anforderung
   - Chat

   Nachdem Sie einen Servicekanal erstellt haben, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Konfigurieren Sie die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters, um die Anzahl der Arbeitselemente zu bestimmen, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen werden können, die einen Servicekanal unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Überschreiben Sie die Agent-Kapazität für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter .

   b. Erstellen oder ändern Sie ein Posteingangslayout, um die Informationen zu bestimmen, die auf Arbeitselementkarten angezeigt werden, die im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs .

   c. Erstellen Sie eine Überschreibung der Arbeitselementgröße, wenn Sie die Arbeitsauslastung eines Service Desk-Mitarbeiters mit einer anderen Arbeitselementgröße als der Standardgröße berechnen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie die Größenüberschreibung eines Arbeitselements .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Machen Sie Ihren Servicekanal im Mitarbeiterbereich verfügbar, indem Sie ihn den Anwesenheitsstatus hinzufügen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**an.

   b. Wählen Sie Aus **Verfügbar** .

   c. Verschieben Sie im Formular Folgendes in die Liste ausgewählt.

      - Juristische Anforderung
      - Chat

   d. Wählen Sie aktiv aus (falls nicht bereits ausgewählt).

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Definieren oder ändern Sie eine Warteschlange, damit Sie bestimmen können, welche Arbeitselemente automatisch über einen bestimmten Servicekanal an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

   Die folgenden Warteschlangen sind im Basissystem für erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verfügbar.

   - Allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung
   - Ethikbeschwerde

   Hinweis: Eine Warteschlange ist ein eindeutiger alphanumerischer Bezeichner, der einer Anwendung zugewiesen ist. Wenn die Anwendung nicht in der Warteschlangentabelle angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass ihre Warteschlange nicht von einer anderen Anwendung verwendet wird. Wenn sie bereits verwendet wird, erstellen Sie eine neue Warteschlange. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange .

5. Legen Sie die erweiterten Arbeitszuweisungskriterien für die Zuweisung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter fest.
   Weitere Informationen finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren .

   Im Basissystem für erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery ist eine Kapazitäts- und kompetenzbasierte Zuweisung für Anfragen an die Rechtsabteilung verfügbar.

6. **Wahlweise:** Verwenden Sie Regeln zur Bestimmung von Kompetenzen als alternative Möglichkeit, um Kompetenzen einem Anforderungsfall der Rechtsabteilung zuzuordnen.
   Wenn Sie Kompetenzbestimmungsregeln verwenden, um eine Kompetenz einer Anforderung an die Rechtsabteilung zuzuordnen, aktivieren Sie Kompetenzmanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement .

   Die Kompetenzbestimmungsregel für die Rechtsabteilung ist im Basissystem für erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service verfügbar.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die folgenden Parameter, um Ihren zu verbessern Erweiterte Arbeitszuweisung Funktionalität:

   a. Erstellen oder ändern Sie die verfügbarkeitsstatus, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diese status in ihrem Arbeitsbereich-Posteingang

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fest. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die anwesenheitsstatus des Service Desk . Fügen Sie den Servicekanal zu hinzu

b. Definieren Sie die Gründe, aus denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitszuweisungen ablehnen können, die sie im Posteingang des Mitarbeiterbereichs erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Gründe für die Ablehnung von Arbeitselementen .

c. Verhindern Sie, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden, indem Sie die maximale universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die maximale universelle Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters .

d. Erstellen oder verwalten Sie Gruppen, denen Warteschlangen für erweiterte Arbeitszuweisungen zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie Gruppen für Erweiterte Arbeitszuweisung Warteschlangen .

Die folgenden Warteschlangen sind im Basissystem für erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verfügbar.

- Rechtsabteilung: Ethik
- Rechtsabteilung

Für detaillierte Anweisungen zur Konfiguration Erweiterte Arbeitszuweisung, Siehe Erweiterte Arbeitszuweisung konfigurieren .

Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für die Bereitstellung von Legal Service

Verwenden Sie die erweiterte ServiceNow-Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery, um Service Desk-Mitarbeitern die Rechtsabteilung basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch zuzuweisen.

Anfragen an die Rechtsabteilung können mithilfe von Zuweisungsregeln, Advanced Work Assignment oder Predictive Intelligence automatisch zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderung an die Rechtsabteilung wird zugewiesen.

Akzeptieren Sie eine eingehende Anfrage an die Rechtsabteilung

Akzeptieren Sie als Erfüller der Rechtsabteilung eine eingehende Zuweisung an die Rechtsabteilung aus dem Posteingang des Centers für Rechtsbeistand, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Wählen Sie das Posteingangssymbol ( ).
3. Wählen Sie Aus **Verfügbar** Von **Status** Um anzugeben, dass Sie verfügbar sind.
4. Wenn eine Zuweisung einer rechtlichen Anforderung über die Chatwarteschlange erfolgt, akzeptieren oder lehnen Sie ab **Akzeptieren** .

Aktion	Schritte
Akzeptieren Sie die Zuweisung	Wählen Sie **Akzeptieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	Hinweis: Die Anforderung an die Rechtsabteilung wird Ihnen zugewiesen.
Zuweisung ablehnen	Wählen Sie **Ablehnen**. **Hinweis:** Die Anforderung an die Rechtsabteilung wird dem nächsten verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter gemäß Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zugewiesen.

Referenz für erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten, den Listen und Formularen, die Sie in Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verwenden.

Komponenten, die für die Referenz „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ installiert sind

Bei der Aktivierung der Plugin-Anwendung „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit „Erweiterte Arbeitszuweisung“ für Legal Service Delivery installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterte Arbeitszuweisung für Administrator für Legal Service Delivery [sn_lg_Awa.admin]	Bietet administrativen Zugriff auf erweiterte Arbeitszuweisung für Rechtsanwendungen.	• awa_admin • sn_lg_ops.legal_user

Juristische Services im Mitarbeiter-Center-Portal

Mitarbeiter können über das Mitarbeiter-Center-Portal Anforderungen einreichen und nachverfolgen, um sich rechtlich beraten zu lassen oder Informationen zu juristischen Services zu erhalten.

Mithilfe von juristischen Anforderungen können Mitarbeiter über das Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Services und Unterstützung ausschließlich von der Rechtsabteilung erhalten. Dagegen bietet ServiceNow® Mitarbeiter-Center eine zentrale und einheitliche Portal-Experience für Mitarbeiter, um Informationen zu finden und Services in verschiedenen Abteilungen, einschließlich der Rechtsabteilung, anzufordern. Mit dem Content Taxonomy-Framework können Sie die standardmäßige juristische Taxonomie ändern, um servicespezifische Inhaltstypen und untergeordnete Themen einzubeziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal zu aktivieren, müssen die folgenden Plugins und ServiceNow-Anwendungen installiert sein:

- Legal Service Delivery Anwendungen
- Plugin „Mitarbeiter-Center“ (sn_ex_sp)
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)

Juristische Taxonomie im Mitarbeiter-Center

Die Basissystemtaxonomie – Mitarbeiter – wird installiert, wenn Sie das Plugin „Mitarbeiter-Experience-Taxonomie“ installieren. Um juristische Services bereitzustellen, ist unter der Taxonomie „Mitarbeiter“ standardmäßig die folgende juristische Taxonomiestruktur (Rechtlich) verfügbar:

1. **Verträge** – Enthält Die Überprüfung Des Vertriebsvertrags , Überprüfung Des Drittpartei-Vertrags, Und NDA-Aufnahmeformulare.
2. **Datenschutz und Daten**: Enthält das Aufnahmeformular für Datenschutz-Folgenabschätzungen.
3. **Ethik und Compliance** – Enthält den Interessenkonflikt, die Bestandsvorbereitung, Und Ethikbeschwerden Aufnahmeformulare und ein Knowledge Base-artikel zur Richtlinie für Insiderhandel. Wenn diese Option aktiviert ist, kann eine Ethikbeschwerde auch über das Portal des anonymen Berichtszentrums eingereicht werden.
4. **Browse all legal** (Alle juristischen Dokumente durchsuchen): Enthält Aufnahmeformulare für allgemeine juristische Anforderungen, die Überprüfung von Marketinginhalten, digitale Forensik und Vorladungen.

Juristische Services im Mitarbeiter-Center-Portal aktivieren

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um im Mitarbeiter-Center-Portal juristische Services zu aktivieren:

1. Um die Taxonomie des Basissystems anzupassen, duplizieren Sie die Taxonomie, und nehmen Sie dann in der duplizierten Taxonomie die erforderlichen Änderungen vor.

   Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.

2. Erstellen Sie Aufnahmeformulare und Knowledge Base-Artikel für juristische Services und zur rechtlichen Unterstützung.

   Weitere Informationen zum Erstellen eines Aufnahmeformulars für Anfragen an die Rechtsabteilung finden Sie unter Aufnahmeformulare für Anfragen an die Rechtsabteilung ; Und weitere Informationen zum Erstellen eines Knowledge Base-artikels finden Sie unter Knowledge Base-Artikel .

3. Verknüpfen Sie den Inhalt mit einem Thema in der Taxonomie.

   Weitere Informationen finden Sie unter Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen.

Genehmigungen für juristische Elemente über Mitarbeiter-Center

Mitarbeiter-Center Verwendet konfigurierbare Genehmigungen mithilfe der Aufgabenkonfiguration für die Genehmiger, um verschiedene Elemente anzuzeigen und zu genehmigen. Die Genehmiger überprüfen die detaillierten Informationen zu dem Element, das von genehmigt werden muss **Meine Aufgaben** Registerkarte in Mitarbeiter-Center. Die Aufgabenkonfiguration kann sowohl für Aufgabentabellen (rechtliche Anforderungen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtsangelegenheiten und Praxisbereichstabellen) als auch für nicht-Aufgaben-Tabellen (Artefakte, Antragsvorlagen, Verwalter und nicht-Verwalter und externe Speicherdokumente) eingerichtet werden.

Die folgenden Basissystemaufgabenkonfigurationen in der Aufgabenkonfiguration sind mit verfügbar Legal Service Delivery Apps:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Juristische Anforderungen
  - Anhänge für Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Externe Dokumente für Anfragen an die Rechtsabteilung
- Management von Rechtsangelegenheiten
  - Juristische Angelegenheiten
  - Anhänge zu Rechtsangelegenheiten
  - Externe Dokumente für Rechtsangelegenheiten
  - Rechtsangelegenheitsaufgaben
  - Anhänge zu Rechtsangelegenheiten
  - Vorlagen für Rechtsangelegenheiten
- Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten
  - Verwahrungsdaten
  - Nicht-Verwahrungsdaten

Hinweis: Diese neuen Aufgabenkonfigurationen, die Tabellen von zugeordnet sind Legal Service Delivery Apps ersetzen Sie die vorhandenen Einstellungen für die Aufgaben-Widget-Zuordnung für die Genehmigungen über Mitarbeiter-Center. Um die vorhandenen Zuordnungen für Genehmigungen zu verwenden, müssen Sie die Aufgabenkonfigurationen deaktivieren.

Weitere Informationen zu konfigurierbaren Genehmigungen finden Sie in Mitarbeiter-Center Und wie Sie sie konfigurieren, finden Sie unter Genehmigungs-Hub.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center einrichten

Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center

-Thema erstellen

Universal-Anforderung für Legal Service Delivery

Durch die Integration von Universal-Anforderung und Legal Service Delivery können Sie für Ihre Mitarbeiter eine einheitliche Experience für Serviceanforderungen von der Rechtsabteilung erzeugen. Juristische Services können Mitarbeitern nahtlos bereitgestellt werden, ohne dass sie bei der Suche nach Lösungen mit den Schwierigkeiten der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit kämpfen müssen.

Verlauf einer universellen Anforderung für einen juristischen Service

Die Anwendung ServiceNow® Universal-Anforderung ermöglicht die abteilungsübergreifende Berichterstellung von der ursprünglichen Mitarbeiteranfrage bis zur endgültigen Problemlösung. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ermöglicht Ihnen das Bereitstellen eines zentralen, einheitlichen Portals für Mitarbeiter, das diesen alle von der Rechtsabteilung benötigten Informationen, Services und Unterstützungsleistungen verfügbar macht.

Sie können Anforderungen im gesamten Unternehmen erfüllen, um die Mitarbeiter-Experience zu verbessern, indem Sie juristische Anforderungen mit universellen Anforderungen integrieren.

- Ein Mitarbeiter übermittelt im Mitarbeiter-Center-Portal eine universelle Anforderung mit der Option **Hilfe anfordern**. Der Mitarbeiter kann eine juristische Anforderung auch direkt einreichen, die an eine universelle Anforderung angehängt ist.
- Ein Weiterleitungsmitarbeiter identifiziert diese an die Rechtsabteilung gerichtete Anforderung und erstellt aus der universellen Anforderung eine juristische Anforderung. Die juristische Anforderung wird zum primären Ticket der universellen Anforderung.
- Je nachdem, welche Services angefordert werden, kann ein rechtlicher Erfüller während der Bearbeitung der juristischen Anforderung wie folgt vorgehen:
  - Stellt eine Lösung bereit und schließt die juristische Anforderung. Die universelle Anforderung wird ebenfalls geschlossen.
  - Überträgt die Anforderung mit oder ohne Lösung an eine andere Abteilung oder zurück an die Universal Request-Weiterleitungsgruppe.
  - Erstellt zur Erfüllung der Anforderung erforderliche zugehörige Tickets für die Aufgaben, die von Benutzern in der Rechtsabteilung oder einer anderen Abteilung ausgeführt werden müssen.
  - Markiert die juristische Anforderung als „Eingeschränkt“, wenn sie sensible oder vertrauliche Informationen enthält. Weiterleitungsmitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe mit der Rolle „sn_uni_req.sensitiveinfo_agent“ und der Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets können die vollständigen Details des Tickets anzeigen. Andere Weiterleitungsmitarbeiter können keine Felder in der universellen Anforderung sehen, die vertrauliche Informationen enthalten können, z. B. in der **Kurzbeschreibung** und der **Beschreibung**.

Die universelle Anforderung bietet anfordernden Personen vollständige Transparenz über den Status ihrer Anforderungen. Sie können alle relevanten Details aus dem Aktivitätenstrom der universellen Anforderung anzeigen, einschließlich der Benutzer, die an dem Problem arbeiten, Übertragungen zwischen Abteilungen und andere Aktualisierungen.

Wenn die universelle Anforderung geschlossen wurde, kann die anfordernde Person sie erneut öffnen, wenn sie mit der Lösung nicht zufrieden ist.

Weitere Informationen zum Übermitteln und Nachverfolgen einer universellen Anforderung finden Sie unter Universal-Anforderung verwenden.

Weitere Informationen zum übermitteln und Verwalten von Ethikbeschwerden finden Sie unter Bessere gemeinsame Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Und HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Erforderliche ServiceNow-Plugins und -Apps

Zur Integration universeller Anforderungen für juristische Services müssen die folgenden ServiceNow-Plugins und -Anwendungen installiert sein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request)
- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung App 6.1 oder höher
- App Mitarbeiter-Center

Außerdem müssen Sie verschiedene Einstellungen in Universal-Anforderung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung für juristische Services konfigurieren.

Universal-Anforderung für juristische Services konfigurieren

Überprüfen Sie die Basissystemkonfigurationen für die Integration von juristischen Anforderungen mit universellen Anforderungen, und konfigurieren Sie sie gemäß Ihren Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins aktiviert und die folgenden Apps installiert haben:

- Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request)
- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, Version 6.1

Sie können auch Mitarbeiter-Center installieren, um Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Anforderungen zu übermitteln.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung 6.1 werden der Servicesatz, die Servicesatz-Zuweisungsgruppe, die Übertragungskonfiguration und die Statuszuordnungen installiert, die erforderlich sind, damit juristische Anforderungen mit universellen Anforderungen funktionieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration**an.
2. Überprüfen und konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen gemäß Ihren geschäftlichen Anforderungen.

Einstellung	Beschreibung
Service-Satz	Ein Servicesatz stellt eine Abteilung in Ihrer Organisation dar. Mit dem in Universal-Anforderung konfigurierten Servicesatz können Sie die UR-Fähigkeiten für eine Abteilung verwenden. **Rechtlich** ist der für die Rechtsabteilung verfügbare Basissystem-Servicesatz. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Satz erstellen.
Zuordnungskonfiguration	Mit der Zuordnungskonfiguration können Sie eine Zieltabelle aus dem Servicesatz (der Abteilung) konfigurieren und dann Felder aus der Zieltabelle und der Tabelle für universelle Anforderungen zuordnen, um Tickets auf Abteilungsebene zu erstellen und zu übertragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnungen konfigurieren. Sie können die Skripteinbindung LegalUniversalRequest aktualisieren, um über die standardmäßig zugeordneten Felder hinaus zusätzliche Felder für juristische Anforderungen und universelle Anforderungen zuzuordnen.
Servicesatz-Zuweisungsgruppe	Einem Servicesatz muss eine Zuweisungsgruppe zugewiesen werden, um universelle Anforderungen automatisch an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Servicesatz) weiterzuleiten. **Legal Routing Group** (Juristische Weiterleitungsgruppe) ist die Zuweisungsgruppe des Basissystems, die dem juristischen Servicesatz zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsgruppen zu Ihrem Service zuweisen.
Statuszuordnung	Mit der Statuszuordnung können Sie die Status der juristischen Anforderung und der universellen Anforderung zuordnen, sodass sich Änderungen am Status der juristischen Anforderung im Status der universellen Anforderung widerspiegeln. Angenommen, die Status der juristischen Anforderung – „Neu“, „Zugewiesen an“ und „In Bearbeitung“ – werden dem Status „In Bearbeitung“ der universellen Anforderung zugeordnet. Wenn sich also eine juristische Anforderung in einem dieser Status befindet, wird der Status der universellen Anforderung als „In Bearbeitung“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Universal Request-Statuszuordnung.
Transferkonfiguration	Die Konfiguration der Übertragung hilft Ihnen, die obligatorischen Feldaktualisierungen, Übertragungs- und Abschlussinformationen festzulegen, wenn eine juristische Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück an die universelle Anforderung übertragen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Transferkonfiguration.

3. Fügen Sie der Servicesatz-Zuweisungsgruppe **Legal Routing Group** (Juristische Weiterleitungsgruppe) Benutzer hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Routing Group (Juristische Weiterleitungsgruppe) ist die Zuweisungsgruppe des Basissystems, der die erforderlichen Rollen hinzugefügt wurden. Benutzer in der Zuweisungsgruppe fungieren als Weiterleitungsmitarbeiter, die universelle Anforderungen selektieren und juristische Anforderungen erstellen, um Unterstützung von der Rechtsabteilung zu erhalten.

4. Wählen Sie im Feld **Optionen** eines Aufnahmeformulars in einem Praxisbereich die Option **Enable Legal Request creation From Universal Request** (Erstellung juristischer Anforderungen aus universellen Anforderungen ermöglichen) aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Juristische Anforderung aus universeller Anforderung erstellen

Erstellen Sie eine juristische Anforderung aus einer universellen Anforderung, um bei der Lösung der Anforderung die Unterstützung der Rechtsabteilung zu erhalten.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Universal-Anforderung installiert ist und der Administrator die zugehörige Konfiguration für juristische Services abgeschlossen hat.

Ein Mitarbeiter hat eine universelle Anforderung übermittelt, und das universelle Ticket wurde Ihnen zugewiesen.

Wichtig: Der Weiterleitungsmitarbeiter mit den erforderlichen Rollen muss auch Mitglied der Zuweisungsgruppe der rechtlichen Weiterleitungsgruppe sein.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_uni_req.universal_request_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Weiterleitungsmitarbeiter kann über die mobile Agent-App auch eine Anforderung an die Rechtsabteilung aus einer Universal-Anforderung erstellen. Informationen zum Erstellen eines Rechtstickets für eine Beschwerde finden Sie unter Erstellen Sie eine Ethikangelegenheit aus einer Universal-Anforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, aus der Sie eine juristische Anforderung erstellen möchten.
3. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Ein Rechtsticket** .
4. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Rechtsticket erstellen“ aus.
   a. Wählen Sie in der Liste **Anforderungstyp** einen Typ von juristischen Anforderungen aus.
   b. Geben Sie unter **Zusätzliche Anmerkungen** Details zum von der Rechtsabteilung benötigten Service und Support ein.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnis

- Eine juristische Anforderung wird erstellt und wird zum primären Ticket für die universelle Anforderung. Die Nummer der juristischen Anforderung wird in das Feld **Primäres Ticket** eingetragen.
- Der Status der universellen Anforderung ändert sich in „In Bearbeitung“.
- Das Feld **Statusgrund** wird mit dem vorab ausgefüllten Wert „Primäres Ticket – Bearbeitung läuft“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

In der Rechtsabteilung wird der juristischen Anforderung ein rechtlicher Erfüller zugewiesen. Der zugewiesene juristische Erfüller Arbeitet an der Anforderung an die Rechtsabteilung Und stellt die Lösung bereit oder überträgt die Anforderung an die Rechtsabteilung oder zurück an die Universal-Anforderung.

Um die allgemeine Anforderung an die Rechtsabteilung zurück an zu übertragen Universal-Anforderung Wenn externer Speicher aktiviert ist, aktivieren Sie **Name Ur-Transfer-Postprozessor** Skriptaktion zum Synchronisieren der Anhänge. Die Skriptaktion ist in verfügbar **Alle** > **Ereignis** > **Skriptaktionen**an.

Übertragen Sie ein Ticket für die Rechtsabteilung an eine andere Abteilung

Übertragen Sie ein juristisches Ticket (juristische Anforderung oder Rechtsangelegenheit), das einer Universal-Anforderung zugeordnet ist, an eine andere Abteilung, oder zurück zur Universal-Anforderung zur Verarbeitung und Lösung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Liste der Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
   - Um die Liste der Anfragen an die Rechtsabteilung in zu öffnen **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Mir zugewiesen** Unter **Anfragen An Die Rechtsabteilung** .
   - Um die Liste Rechtsangelegenheiten in zu öffnen **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Mir zugewiesen** Unter **Angelegenheiten** .
4. Öffnen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit, die Sie übertragen möchten.
5. Wählen Sie **Übertragen**.
6. Füllen Sie im Dialogfeld „Ticket übertragen“ die folgenden Felder aus.

Dialogfeld „Ticket übertragen“

Feld	Beschreibung
Aktion	Übertragen Sie Optionen an eine andere Abteilung oder zurück zur Universal-Anforderung.
Abteilung	Abteilung, an die Sie die Anforderung übertragen möchten. Wenn der Anwender nicht sicher ist, an welche Abteilung das juristische Ticket übertragen werden soll, wird der **Ich bin mir nicht sicher** Option überträgt das Ticket zurück an die Universal-Anforderung.
Service	Der Service- oder Anforderungstyp innerhalb der ausgewählten Abteilung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Mitarbeiterbeziehungen Muss ausgewählt werden, um eine Ethikbeschwerde-Rechtsangelegenheit an die Personalabteilung zu übertragen. Für jeden anderen ausgewählten Service wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Transfergrund	Option, um anzugeben, ob das Ticket für die Rechtsabteilung mit einer Lösung übertragen wird. ○ **Übertragung mit Lösung** : Das Ticket für die Rechtsabteilung wurde gelöst und muss von einer anderen Abteilung weiter verarbeitet werden. Der Status des juristischen Tickets wird in „Abgeschlossen“ aktualisiert. ○ **Übertragung ohne Lösung** : Das Ticket für die Rechtsabteilung wurde nicht gelöst oder gehört nicht zur Rechtsabteilung. Der Status des juristischen Tickets wird in „unvollständig schließen“ aktualisiert.
Transfernotizen	Details, die für die Abteilung zur weiteren Verarbeitung nützlich sein könnten.
Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren	Optionen zum Einbeziehen zusätzlicher Kommentare und Anhänge aus dem juristischen Ticket in die Anforderung einer anderen Abteilung mit der Übertragung. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Wenn die zusätzlichen Kommentare und Anhänge nicht übertragen werden sollen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.

7. Wählen Sie **Übertragen**.

Ergebnis

- Das Ticket für die Rechtsabteilung wird an die ausgewählte Abteilung übertragen.
- Das juristische Ticket bleibt kein primäres Ticket für die Universal-Anforderung mehr.

Integration von Legal Service Delivery mit Drittanbieteranwendungen

Erweitern Sie die Funktionen der Bereitstellung von Legal Service durch Integration mit Drittanbieteranwendungen.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Die ServiceNow® Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Ermöglicht Ihnen das übermitteln von Anfragen an die Rechtsabteilung Und zählt Von innerhalb Microsoft Outlook.

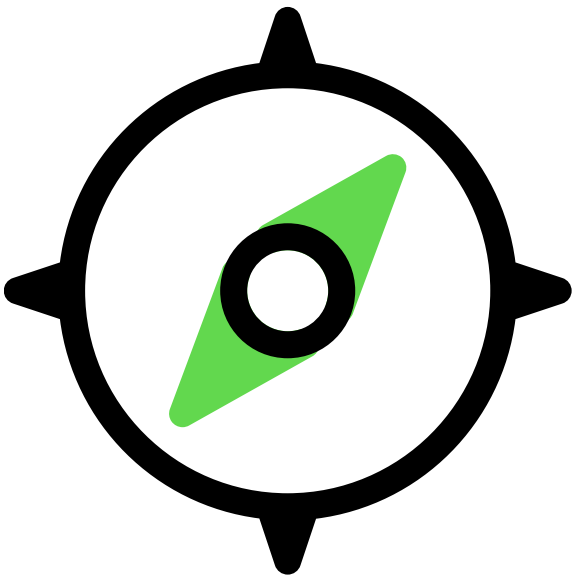
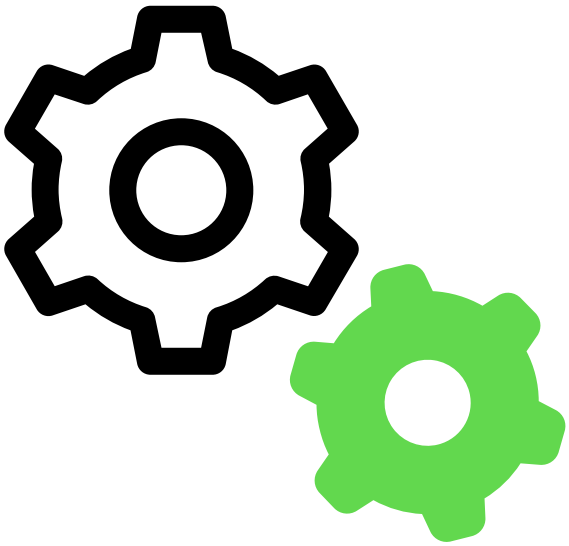
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Anforderungen oder Informationen per E-Mail erhalten. Verwenden Sie das Add-in, um Anfragen an die Rechtsabteilung oder Angelegenheiten zu übermitteln, ohne sich bei der Instanz anmelden zu müssen. Zum Hinzufügen von Anhängen können Sie E-Mails per Drag-and-Drop, E-Mail-Anhänge oder Dateien aus Ihrem System anhängen.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

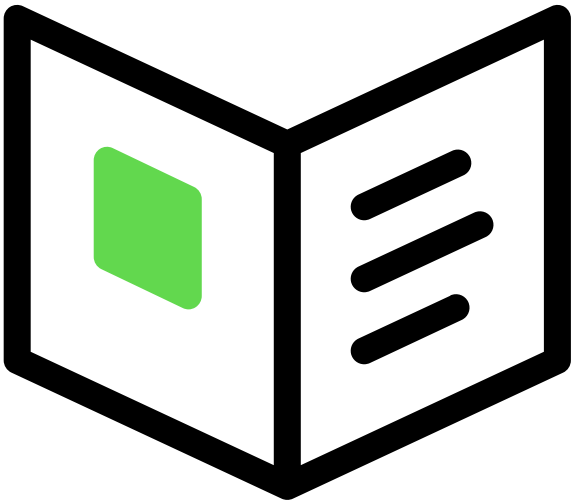
Die ServiceNow® Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Ermöglicht Ihnen das übermitteln von Anfragen an die Rechtsabteilung Und zählt Von innerhalb Microsoft Outlook. Sie können Anforderungen oder Informationen per E-Mail erhalten. Verwenden Sie das Add-in, um Anfragen an die Rechtsabteilung oder Angelegenheiten zu übermitteln, ohne sich bei der Instanz anmelden zu müssen. Zum Hinzufügen von Anhängen können Sie E-Mails per Drag-and-Drop, E-Mail-Anhänge oder Dateien aus Ihrem System anhängen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery	Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery installieren und konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwenden Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Dient zum übermitteln von Anfragen an die Rechtsabteilung und Angelegenheiten von innerhalb Microsoft Outlook	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung In ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery erkunden

Erfahren Sie mehr über Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service DeliveryÜber einen Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die er bieten kann.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Übersicht

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Ermöglicht dem Erfüller der Rechtsabteilung, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln Und zählt Von innerhalb Microsoft Outlook. Erfüller für die Rechtsabteilung Erhalten Sie eine nahtlose Experience, ohne den verlassen zu müssen Microsoft Outlook Client.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Erfüller für Anforderung an die Rechtsabteilung	Der Erfüller für Anfragen an die Rechtsabteilung kann eine Anfrage an die Rechtsabteilung senden, Details anzeigen und Anhänge für die zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung direkt aus hinzufügen Microsoft Outlook.
Erfüller für Rechtsangelegenheit	Der Erfüller für Rechtsangelegenheiten kann Rechtsangelegenheiten übermitteln, Details anzeigen und Anhänge für die zugewiesenen Rechtsangelegenheiten direkt über hinzufügen Microsoft Outlook.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Workflow

1. Der Rechtsadministrator aktiviert Aufnahmeformulare für ServiceNow für Rechtsabteilungen Add-in.
2. Der Erfüller für Anfragen an die Rechtsabteilung führt die folgenden Aktionen aus:
   a. Wählt eine E-Mail in aus Microsoft OutlookFür die eine Anfrage an die Rechtsabteilung eingereicht werden muss.
   b. Öffnet Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
   c. Meldet sich bei an Microsoft OutlookAdd-in für Legal Service Delivery.
   d. Wählt die Option aus, um eine neue Anforderung zu übermitteln.
   e. Füllt die erforderlichen Informationen aus und übermittelt die Anforderung an die Rechtsabteilung.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Vorteile

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie Anfragen an die Rechtsabteilung und Angelegenheiten von innerhalb Microsoft Outlook Für die Anforderungen oder Informationen, die per E-Mail empfangen werden, ohne sich bei Ihrer Instanz anmelden zu müssen.	Senden, Anzeigen, Suchen und Verwalten von Anfragen an die Rechtsabteilung Und Angelegenheit	• Erfüller für Anforderung an die Rechtsabteilung • Erfüller für Rechtsangelegenheit

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

- Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren
- Verwenden Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery
- Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery-Referenz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Installieren Sie, und fügen Sie hinzu Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery In Microsoft Outlook und aktivieren Sie Aufnahmeformulare zum übermitteln von Anfragen an die Rechtsabteilung Oder Angelegenheiten .

Aktivieren Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Sie können aktivieren Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Plugin (sn_lg_Outlook) Für Legal Service Delivery Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Erfordert ein separates Abonnement vom Rest des ServiceNow AI Platform.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: sn_lg_Outlook.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollen werden mit installiert Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery :

Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery-Referenz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Plugin (sn_lg_Outlook) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie das Microsoft Outlook-Add-in für die Manifestdatei „Legal Service Delivery“ herunter

Laden Sie als Administrator herunter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Manifestdatei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_Outlook.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**an.
2. Wählen Sie in der Liste Office-Manifeste die Option aus **ServiceNow für die Rechtsabteilung** .
3. Wählen Sie Aus **Manifest Herunterladen** Um die Datei herunterzuladen.
4. Wenn Ihr ServiceNow Instanz ist mit Single Sign-on (SSO)-Anmeldung konfiguriert. Aktualisieren Sie die Manifestdatei.

   a. Öffnen Sie die Manifestdatei.

   b. Suchen Sie nach `AppDomänen` Element.

   c. Fügen Sie ein hinzu `AppDomain` Element und geben Sie die SSO-URL darin ein.
   Beispiel

   ```
   <AppDomains>
   <AppDomain><Instance URI></AppDomain>
   <AppDomain><SSO URI></AppDomain>
   </AppDomains>
   ```

   d. Speichern Sie die Manifestdatei.

Nächste Maßnahme
Bereitstellen Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.

Bereitstellen Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Bereitstellen Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Damit es in verfügbar ist Microsoft Outlook Zum übermitteln von Anfragen an die Rechtsabteilung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Outlook.
2. Klicken Sie im Outlook-Menüband auf **Add-Ins abrufen**.
3. Wählen Sie **Meine Add-ins** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt Anwenderdefinierte Add-ins die Option aus **Fügen Sie ein anwenderdefiniertes Add-in hinzu** > **Aus Datei hinzufügen**an.
5. Wählen Sie die Manifestdatei aus, die Sie heruntergeladen haben.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die ServiceNow für Rechtsabteilungen Das Add-in ist im Outlook-Menüband verfügbar.

Wenn Sie den nicht öffnen möchten ServiceNow für Rechtsabteilungen Add-in jedes Mal, wenn Sie eine neue E-Mail auswählen, lassen Sie sie angeheftet, indem Sie Änderungen an der Manifestdatei vornehmen. Weitere Informationen zu den Änderungen, die an der Manifestdatei vorgenommen werden sollen, finden Sie unter Implementieren Sie einen angehefteten Aufgabenbereich in Outlook Thema in Microsoft Outlook Dokumentation.

Aktivieren Sie Aufnahmeformulare für das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Aktivieren Sie, dass Aufnahmeformulare beim Senden von Anfragen an die Rechtsabteilung als Kategorien verfügbar sind Oder Angelegenheiten Aus Microsoft Outlook mit Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**an.
2. Wählen Sie einen Praxisbereich aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aufnahmeformulare ein Aufnahmeformular aus.
4. Wenn Sie in einer Nachricht oben im Formular aufgefordert werden, Anwendungen zu wechseln, um den Datensatz bearbeiten zu können, wählen Sie das Wort aus **Hier** .
5. Wählen Sie das Symbol Optionen entsperren In **Optionen** Feld im Abschnitt Datensatzersteller.
6. Geben Sie Ein Aktivieren In **Wählen Sie den Zieldatensatz aus** Feld.
7. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie für das Microsoft Outlook-Add-in** Aus der Liste.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Anforderungskategorie ist verfügbar, wenn Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung über das Microsoft Outlook-Add-in senden.

Füllen Sie Informationen automatisch aus der E-Mail in eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder Angelegenheit aus

Ordnen Sie die E-Mail-Adresse, den E-Mail-Inhalt und das Betrefffeld des Absenders aus einer E-Mail zu Feldern für juristische Anforderung zu, um automatisch Informationen aus der E-Mail in die übermittelte rechtliche Anforderung einzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Skripteinbindung **OutlookMappingConfig** Im Basissystem verfügbar unterstützt die Zuordnung der folgenden Variablen der E-Mail.

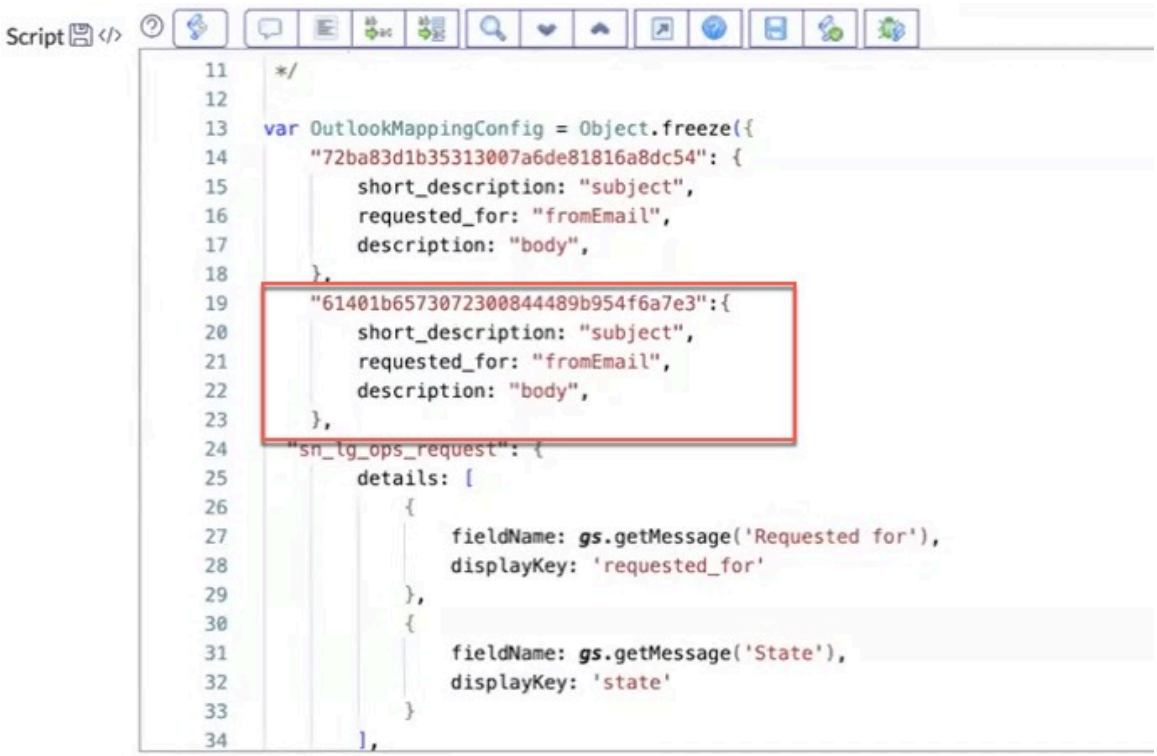
- *`Betreff`* – Betreff der E-Mail.
- *`Von E-Mail`* – E-Mail-Adresse des Absenders.
- *`Textkörper`* – E-Mail-Inhalt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
2. Wählen Sie aus **OutlookMappingConfig** .
3. Definieren Sie die E-Mail-Zuordnung mit den Aufnahmeformularen des Praxisbereichs.
   a. Öffnen Sie die Skripteinbindung.
   b. Kopieren Sie das vorhandene Zuordnungsobjekt, und fügen Sie es in das Skriptfeld ein.
   c. Kopieren Sie die sys_ID des Aufnahmeformulars des Praxisbereichs, den Sie der E-Mail zuordnen möchten.
   d. Ersetzen Sie den Objektschlüssel durch die kopierte sys_ID



4. Geben Sie im kopierten Zuordnungsobjekt die Schlüssel-Wert-Paare mithilfe der Variablen aus dem Aufnahmeformular an .

Variablen aus E-Mail	Variablen aus Anforderung an die Rechtsabteilung
subject	Geben Sie die Variable für die Anforderung an die Rechtsabteilung an, in der Sie die E-Mail-Betreffzeile speichern möchten. Beispiel: Wenn Sie den Betreff der E-Mail in die Kurzbeschreibung der Anfrage an die Rechtsabteilung kopieren möchten, ordnen Sie zu `Betreff` Mit `Short_description` Durch Einfügen des folgenden Codes.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variablen aus E-Mail	Variablen aus Anforderung an die Rechtsabteilung
	short_description: "subject"
Von E-Mail	Geben Sie die Variable für die Anforderung an die Rechtsabteilung an, in der Sie die E-Mail-Adresse des Absenders speichern möchten. Beispiel: Wenn Sie die E-Mail-Adresse des Absenders in das angeforderte für der Anfrage an die Rechtsabteilung kopieren möchten, ordnen Sie zu *`Von E-Mail`* Mit *`Angefordert_für`* Durch Einfügen des folgenden Codes. requested_for: "fromEmail"
body	Geben Sie die Variable für die Anforderung an die Rechtsabteilung an, in der Sie den E-Mail-Inhalt speichern möchten. Beispiel: Wenn Sie E-Mail-Inhalt in die Beschreibung kopieren möchten, ordnen Sie zu *`Textkörper`* Mit *`Beschreibung`* Durch Einfügen des folgenden Codes. description: "body"

5. Wählen Sie nach dem Definieren des Objekts aus **Aktualisieren** .

Verwenden Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Verwenden Sie Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Zum übermitteln von Anfragen an die Rechtsabteilung mit Anhängen. Sie können Anforderungen übermitteln, Anhänge verwalten und Anfragen an die Rechtsabteilung anzeigen, ohne Ihren verlassen zu müssen Microsoft Outlook Client.

Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Melden Sie sich als Erfüller für juristische Anforderungen bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und konfiguriert haben Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.Request_Fulfiller oder sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Mit einer der beiden Methoden.

Methode	Schritte
Microsoft Outlook Client	**a.** Öffnen Sie Microsoft Outlook Client. **b.** Wählen Sie eine beliebige E-Mail aus. **c.** Auf der Microsoft Outlook Menüband auswählen ServiceNow für Rechtsabteilungen Symbol ( ).
Outlook-Web-App	**a.** Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook Aus dem Browser. **b.** Wählen Sie eine beliebige E-Mail aus. **c.** Wählen Sie im Header der E-Mail das Apps-Symbol ( ). **d.** Wählen Sie Aus ServiceNow für Rechtsabteilungen Symbol ( ).

2. Geben Sie Anmeldeinformationen als Erfüller für juristische Anforderungen ein.
3. Wählen Sie **Anmelden**.

Ergebnis

Sie sind angemeldet und Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Das Add-in listet die rechtlichen Anforderungen oder Angelegenheiten auf, auf die Sie Zugriff haben.

Senden Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Angelegenheit

Als Anforderung an die Rechtsabteilung Oder Angelegenheit Erfüller, senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung Oder Angelegenheit In Microsoft Outlook.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und bereitgestellt haben Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.Request_Fulfiller oder sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
   Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
2. Senden Sie eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
3. Wählen Sie eine E-Mail aus, für die Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung senden möchten.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Popup die Kategorie der Anforderung an die Rechtsabteilung aus.
   Um die Kategorien von Anfragen an die Rechtsabteilung anzuzeigen, aktivieren Sie die entsprechenden Aufnahmeformulare für das Outlook-Add-in. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Aufnahmeformulare für das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Das Aufnahmeformular für Anfragen an die Rechtsabteilung wird angezeigt.
7. Geben Sie die Details in das Aufnahmeformular ein.
8. Um Dokumente anzuhängen, wählen Sie Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( )
   Wählen Sie für Rechtsangelegenheiten das Artefakt im Abschnitt Artefakt aus, und wählen Sie dann Symbol Anhänge hinzufügen ( )

Methode	Schritte
Fügen Sie eine Datei aus dem System hinzu	**a.** Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** . **b.** Wählen Sie das Dokument aus. **c.** Wählen Sie Aus **Öffnen**
Datei per Drag-and-Drop aus der E-Mail verschieben	**a.** Wählen Sie das Dokument aus dem Anhang aus. **b.** Ziehen Sie die Datei per Drag-and-Drop in das Popup-Fenster „Anhang hinzufügen“.

9. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine juristische Anforderung wird im Status „Neu“ erstellt.
10. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Details an** Zum Anzeigen der übermittelten Anforderung an die Rechtsabteilung.
    Um die Anforderung an die Rechtsabteilung anzuzeigen Oder Angelegenheiten In ServiceNow Wählen Sie die Option Anforderung im Arbeitsbereich öffnen Symbol ( ).

Zeigen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung über das Outlook-Add-in an

Zeigen Sie als Erfüller für Anfragen an die Rechtsabteilung Anfragen an Und zählt In Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und konfiguriert haben Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.Request_Fulfiller oder sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
   Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
2. Auf der Microsoft Outlook Menüband auswählen ServiceNow für Rechtsabteilungen.
3. Zeigen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methode	Schritte
Suche wird verwendet	**a.** Geben Sie im Suchfeld mindestens zwei Zeichen ein, um nach Nummer, Kurzbeschreibung und angefordert für zu suchen Anfragen an die Rechtsabteilung Und zählt Übereinstimmende Suchkriterien werden angezeigt. **b.** Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus Oder Angelegenheit .
Für eine E-Mail	**a.** Wählen Sie die E-Mail aus. Die für die E-Mail übermittelte rechtliche Anforderung wird im Abschnitt aus dieser E-Mail erstellt angezeigt. **b.** Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus.

Details zur Anforderung an die Rechtsabteilung werden angezeigt, und Sie können Dokumente anhängen oder löschen.

4. Um die Anforderung an die Rechtsabteilung anzuzeigen Oder Angelegenheiten In ServiceNow Wählen Sie die Option Anforderung im Arbeitsbereich öffnen Symbol ( ).
Sie können die Anforderung an die Rechtsabteilung anzeigen Oder Angelegenheiten Führen Sie in der -Instanz Aktionen aus, die entsprechend dem aktuellen Status verfügbar sind.

Verwalten Sie Anhänge von Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Fügen Sie als Erfüller für juristische Anforderungen Dokumente in der Anforderung an die Rechtsabteilung hinzu oder löschen Sie sie Und zählt Von Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie installiert und konfiguriert haben Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.Request_Fulfiller oder sn_lg_matter.matter_Fulfiller

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
2. Fügen Sie der Anforderung an die Rechtsabteilung einen Anhang hinzu

   a. Geben Sie im Suchfeld mindestens zwei Zeichen ein, um nach Nummer, Kurzbeschreibung und angefordert für zu suchen

   b. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus Oder Angelegenheit .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung an die Rechtsabteilung Oder Angelegenheit Details werden angezeigt.

c. Wählen Sie Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( )
Wählen Sie für Rechtsangelegenheiten das Artefakt im Abschnitt Artefakt aus, und wählen Sie dann Symbol Anhänge hinzufügen ( )

Methode	Schritte
Fügen Sie eine Datei aus dem System hinzu	**a.** Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** . **b.** Wählen Sie das Dokument aus. **c.** Wählen Sie Aus **Öffnen**
Datei per Drag-and-Drop aus der E-Mail verschieben	**a.** Wählen Sie das Dokument aus dem Anhang aus. **b.** Ziehen Sie die Datei per Drag-and-Drop in das Popup-Fenster „Anhang hinzufügen“.

3. Löschen Sie den Anhang aus der Anforderung an die Rechtsabteilung

a. Geben Sie im Suchfeld mindestens zwei Zeichen ein, um nach Nummer, Kurzbeschreibung und angefordert für zu suchen

b. Wählen Sie die Anforderung an die Rechtsabteilung aus Oder Angelegenheit .
Anforderung an die Rechtsabteilung Oder Angelegenheit Details werden angezeigt.

c. Wählen Sie Löschen-Symbol ✖.
Wählen Sie für Rechtsangelegenheiten das Artefakt im Abschnitt Artefakt aus, und wählen Sie dann Löschen-Symbol (✖).

d. Wählen Sie Aus **Ok** Auf dem Bestätigungsbildschirm.
Das Dokument wird aus der Anforderung an die Rechtsabteilung gelöscht.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten sowie zu den Listen und Formularen, die Sie im ServiceNow for Legal Add-in für Outlook verwenden.

Mit Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Anwendung, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Mit Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery-Administrator [sn_lg_Outlook.admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Microsoft Outlook-Add-in für Anwendungen der Rechtsabteilung	sn_Outlook_addin.Outlook_addin_Setup

Suchen in Legal Service Delivery

Legal Service Delivery Unterstützt mehrere Suchmaschinen, mit denen Sie schnell die optimalen Informationen in finden können Center für Rechtsangelegenheiten Und Mitarbeiter-Center.

Legal Service Delivery (LSD) unterstützt die folgenden Suchmaschinen.

In LSD unterstützte Suchmaschinen

Suchmaschine	Verfügbar in
Zing-Suche: Ermöglicht die Indizierung und Suche von Datensatzdaten nach Tabelle.	Standardmäßig im Basissystem aktiviert für: • Globale Suche • Center für Rechtsangelegenheiten • Mitarbeiter-Center
KI-Suche – Stellt eine Suchmaschine für Verbraucherqualität mit automatischer Korrektur und den relevantesten Ergebnissen bereit.	Standardmäßig aktiviert für Folgendes, wenn KI-Suche Ist aktiviert: • Globale Suche • Center für Rechtsangelegenheiten • Mitarbeiter-Center **Hinweis:** Wenn die KI-Suche für das Center für Rechtsbeistand oder Mitarbeiter-Center deaktiviert ist, müssen Sie sie manuell aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die KI-Suche für Center für Rechtsangelegenheiten und Suchquellen bei deaktivierter KI-Suche konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In LSD unterstützte Suchmaschinen (Fortsetzung)

Suchmaschine	Verfügbar in
Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse: Bietet präzise, umsetzbare Suchergebnisse für Antworten aus dem wissensartikel.	• Center für Rechtsangelegenheiten– Standardmäßig aktiviert, wenn KI-Suche Und Now Assist für Legal Service Delivery (LSD) Beide sind aktiviert. • Globale Suche: Aktivieren Sie sie manuell. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Aktiviert Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A . • Mitarbeiter-Center – Aktivieren Sie es manuell. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Now Assist Genius-Ergebnisse

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Zing-Textindizierung und Suchmaschine
- KI-Suche
- Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)

Legal Virtual Agent Conversations

Die Anwendung ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations bietet vordefinierte Konversationsthemen, um automatisierte Chats mit Mitarbeitern zu ermöglichen, die Services im Zusammenhang mit Rechtsangelegenheiten anfordern möchten. Sie können neue Themen erstellen oder vordefinierte Themen anpassen, um allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung von Mitarbeitern zu bearbeiten oder sie durch Selfservice-Aufgaben zu führen.

Features

- Automatisiert die Verarbeitung sich wiederholender Anforderungen.
- Reduziert die Antwortzeit für Mitarbeiteranfragen.
- Wird mit rechtlichen Services integriert, um Anforderungen im Namen von Mitarbeitern zu erstellen.
- Bietet Chatunterstützung für Servicemitarbeiter.

Vordefinierte Konversationsthemen für Legal Service Delivery.

Die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations installiert die folgenden Virtual Agent-Konversationsthemen (Chatbot-Konversationen), um Mitarbeitern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben in Legal Service Delivery zu unterstützen. Diese Konversationsthemen sind in der Kategorie Legal Service Delivery gruppiert.

Status von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten überprüfen.

Zeigt den Status von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten an, die von Mitarbeitern für sich selbst oder im Namen eines anderen Mitarbeiters eingereicht wurden.

Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hilft Mitarbeitern bei der Erstellung allgemeiner Anfragen an die Rechtsabteilung. Basierend auf der eingegebenen Kurzbeschreibung werden auch Links zu relevanten rechtlichen Knowledge Base-Artikeln bereitgestellt, um Probleme zu beheben.

Datenschutzbewertung

Hilft Mitarbeitern bei der Erstellung von Anfragen an die Rechtsabteilung, um zu überprüfen, ob Projekte den geltenden Datenschutzbestimmungen und akzeptierten Datenschutzrichtlinien eines Unternehmens entsprechen. Die Rechtsabteilung überprüft derartige Anfragen auf potenzielle Risiken und empfiehlt ggf. einen Risikominderungsplan.

Aktienhandel

Hilft Mitarbeitern, sich über das Aktienhandelsfenster Ihrer Organisation und über Vorab-Aktienhandelsanforderungen zu informieren.

Dieses Virtual Agent-Konversationsthema ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung Legal Stock Preclearance installiert haben.

Rechtliche Knowledge Base

Sucht und zeigt juristische Knowledge Base-Artikel basierend auf der eingegebenen Suchzeichenfolge an.

Hinweis: Falls Universal-Anforderung Für juristische Services ist aktiviert, Erstellt das System eine Universal-Anforderung und eine zugehörige rechtliche Anforderung, wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung über Virtual Agent übermittelt. Verschiedene Anforderungsarten wie allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung, Anforderung zur Datenschutzbewertung und Aktienhandelsanforderung werden unterstützt.

Legal Virtual Agent Conversations installieren

Sie können die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Virtual Agent Conversations Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Um die Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter zu verwenden, müssen Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Virtual Agent Conversations installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Virtual Agent-Konversationsthemen für rechtliche Services konfigurieren

Erstellen und ändern Sie Virtual Agent-Konversationsthemen für rechtliche Services.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations installiert verschiedene Virtual Agent-Konversationsthemen für die Suche nach rechtlichen Services.

Diese Virtual Agent-Konversationsthemen werden mit erstellt ServiceNow Virtual Agent-Designer, Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Virtual Agent-Designer Grundlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **> Designer**an.
2. Konfigurieren Sie ein neues Konversationsthema oder passen Sie ein vordefiniertes Konversationsthema für einen rechtlichen Service an.

   Hinweis: Diese Konversationsthemen für juristische Services sind in der Kategorie Legal Service Delivery gruppiert.

Optionen	Schritte
Neues Virtual Agent-Konversationsthema erstellen	**a.** Klicken Sie auf der Seite „Virtual Agent-Designer" auf **+ Erstellen**. **b.** Füllen Sie im Formular die Felder aus. Weitere Informationen zum Erstellen eines Konversationsthemas und zur Beschreibung der Felder im Formular finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Schritte
Vordefinierte Konversationsthemen anpassen	**a.** Klicken Sie auf der Seite „Virtual Agent-Designer“ auf ein Konversationsthe–ma-Element, um es zu öffnen. **b.** Aktualisieren Sie im Formular die erfor–derlichen Felder, und klicken Sie auf **Ak tualisieren**. **Tipp:** Sie können das Thema auch dupli-zieren und dann die erforderlichen Ände-rungen in dem neu erstellten Thema vornehmen. Um das Thema zu duplizieren, klicken Sie auf **Duplizieren**. Weitere Informationen finden Sie unter Duplizieren Sie das Thema . **c.** (Optional) Zeigen Sie eine Vorschau des Themas an, und testen Sie es in einem Chat-Testfenster, indem Sie auf **Testen** klicken.

3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um das Konversationsthema für Mitarbeiter auf dem Virtual Agent-Client verfügbar zu machen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie eine Virtual Agent Thema an.

Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services

Mitarbeiter können sich über das Virtual Agent-Chatfenster an einen Mitarbeiter aus der Rechtsabteilung wenden (juristisches Personal oder Anwalt), um rechtliche Hilfe zu erhalten.

Hinweis: Um die Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter zu nutzen, müssen Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) installieren.

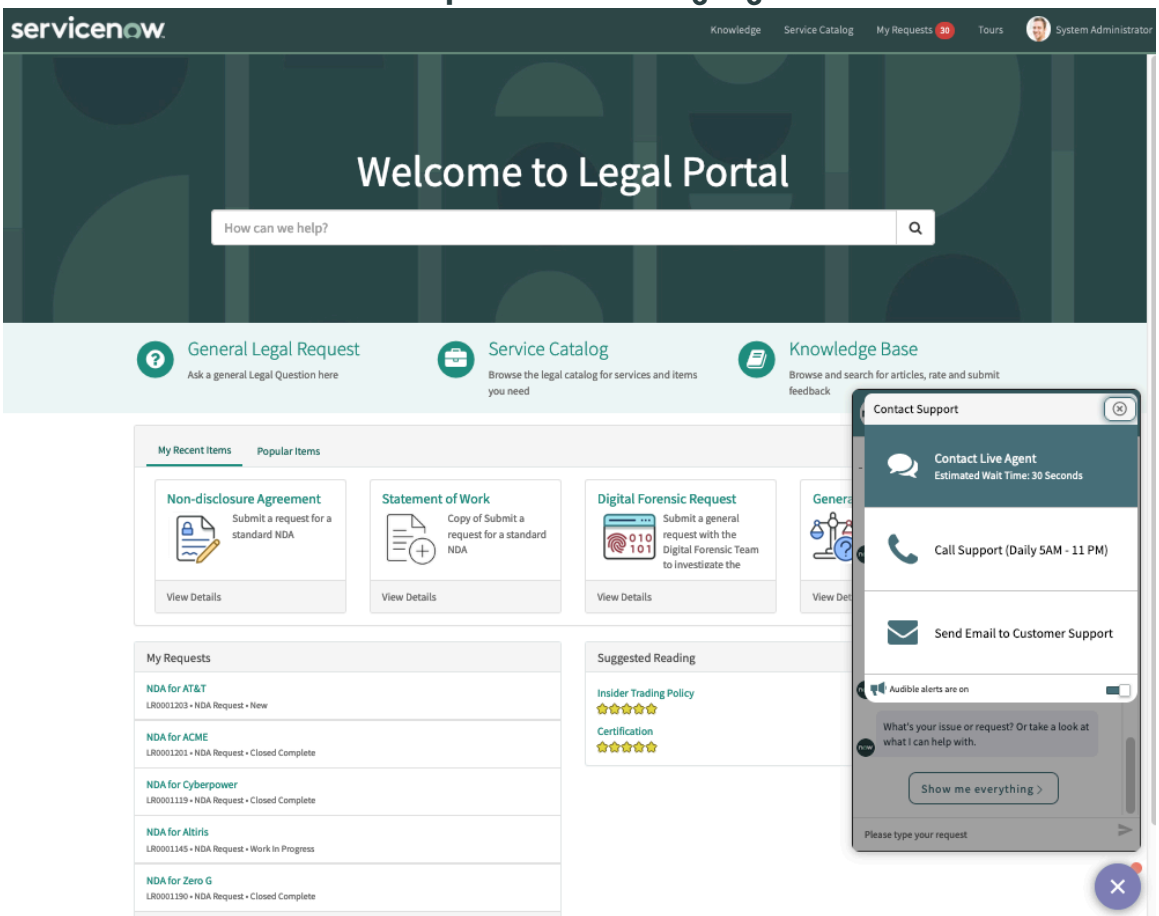
Experience anfordernder Personen

Mitarbeiter können während ihres laufenden virtuellen Chats in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten jederzeit eine Verbindung zu einem Live-Servicemitarbeiter herstellen, indem sie im Virtual Agent-Chatfenster auf das Symbol für Supportoptionen ( ) klicken und **An Live-Agent wenden** auswählen.

Hinweis: Im Mitarbeiter-Servicecenter ist die Option **An Live-Agent wenden** im Virtual Agent-Chatfenster nicht verfügbar, um eine Verbindung zu Live-Mitarbeitern in der Rechtsabteilung herzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterchat-Fenster in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten



Wenn kein Mitarbeiter die Chatanforderung akzeptiert, wird die Konversation für die anfordernden Personen automatisch beendet.

Erfüller-Experience

In Center für Rechtsangelegenheiten können sich Benutzer der Rechtsabteilung mit der Rolle legal_fulfiller zur Verfügung stellen, wenn sie bereit sind, eingehende Chatanforderungen entgegenzunehmen.

Interaktionsdatensätze

Wenn ein Live-Mitarbeiter die Chatanforderung eines Mitarbeiters akzeptiert, wird automatisch ein Interaktionsdatensatz erstellt.

Andere Aktionen für Live-Mitarbeiter

Während eines Chats können Live-Mitarbeiter die folgenden Aktionen ausführen:

- Chat an einen anderen Mitarbeiter übertragen.
- Chat an eine andere Warteschlange übertragen.
- Anlagen an den Chat senden.

Zugehörige Informationen

Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services konfigurieren

Konfigurieren Sie Einstellungen, um die Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services zu aktivieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:
  - Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Legal Virtual Agent Conversations
  - Center für Rechtsangelegenheiten
- Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Demodaten laden** Während der Installation Mitarbeiterchat.
- Stellen Sie sicher, dass der Anwender über die Rolle „Legal Erfüller“ (sn_lg_OPS.legal_Fulfiller) verfügt, um den Mitarbeiterchat zu verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Installieren Mitarbeiterchat Zusammen mit den Demodaten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat und Erweiterte Arbeitszuweisung an.
2. Konfigurieren Sie die Zuweisungsregel, um die Kriterien zur Weiterleitung der Chatkonversationen an Live-Mitarbeiter in der Rechtsabteilung bereitzustellen.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Zuweisungsregeln**an.
   b. Öffnen Sie die Basissystem-Zuweisungsregel **Legal Chat Assignment Rule** (Zuweisungsregel für Chat mit Rechtsabteilung).
   c. Aktualisieren Sie die Felder bei Bedarf.
      Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln für Mitarbeiter .
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Konfigurieren Sie die Warteschlange für Arbeitselemente und die zugehörige Zuweisungsberechtigung.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**an.
   b. Öffnen Sie die Basissystem-Warteschlange **Legal Chat** (Chat zu Rechtsfragen).
   c. Aktualisieren Sie die Felder bei Bedarf.
      Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitselementwarteschlange .
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   e. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigung für Zuweisung“ den Basissystem-Datensatz **Rechtsabteilung**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Aktualisieren Sie die Felder bei Bedarf.
Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Definieren Sie Die Zuweisungsberechtigung .

Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten

Akzeptieren Sie eine eingehende Chatanforderung über den Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang, um eine Chatsitzung mit der anfordernden Person zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Unterstützung von Live-Servicemitarbeitern wird die Chatinteraktion zwischen Mitarbeitern und Benutzern der Rechtsabteilung ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.
2. Klicken Sie auf das Posteingangssymbol ( ).
3. Wählen Sie **Verfügbar** unter **Status** aus, um sich auf die Annahme eingehender Chatanforderungen vorzubereiten.
   Mitarbeiter in einem Virtual Agent-Chat können die Option **An Live-Agent wenden** verwenden, um eine Verbindung herzustellen.
4. Wenn über die Chatwarteschlange ein Chat eintrifft, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   Ein neuer Interaktionsdatensatz wird erstellt und in Center für Rechtsangelegenheiten angezeigt.
5. Interagieren Sie im Bereich „aktiver Chat“ mit dem Mitarbeiter, der den Chat über initiiert hat **Öffentlicher Chat** Oder mit einem anderen Anwender der Rechtsabteilung, um Informationen zu den aktuellen Chatabfragen über zu erhalten **Privater Chat** Registerkarte.
   - Um zu chatten, geben Sie eine Nachricht ein, und klicken Sie auf das Sendesymbol ( ) Oder drücken Sie die Eingabetaste.

     Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in Ihre Chatkonversationen einfügen. Wählen Sie das Symbol für die Antwortvorlage ( ) Und suchen Sie nach einer entsprechenden Antwortvorlage. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den Chat ein.

     Hinweis: Nur Antwortvorlagen, die für einen Chatkanal konfiguriert sind, können verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen, die für den Chatkanal konfiguriert sind .

   - Um einen Anhang zu senden, klicken Sie auf das Symbol „Anhang an Chat senden“ ( ), wählen Sie die anzuhängende Datei aus, und klicken Sie auf **Öffnen** .
   - Um den Chat an eine andere Warteschlange zu übertragen, klicken Sie auf das Symbol „In Warteschlange übertragen“ ( ), und wählen Sie die Warteschlange aus.
   - Um den Chat an einen anderen verfügbaren Mitarbeiter zu übertragen, klicken Sie auf das Symbol „An Agent übertragen“ ( ), und wählen Sie den Namen des Mitarbeiters aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Arbeit aus Chats erhalten

Interaktionsdatensätze in Workspace

Legal Mobile

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Mobile können Ihre Mitarbeiter Anfragen an die Rechtsabteilung einreichen und nachverfolgen, und Anwälte können diese Anfragen auf Mobilgeräten bearbeiten.

Benutzer können mit der App Now® Mobile folgende Aufgaben ausführen:

- Anfragen an die Rechtsabteilung übermitteln und nachverfolgen
- Status einer eingereichten Anfrage nachverfolgen

Anwälte können mit der App ServiceNow Agent folgende Aufgaben ausführen:

- Nicht zugewiesene Anfragen an die Rechtsabteilung und nicht zugewiesene Rechtsangelegenheiten selektieren
- Anfragen an die Rechtsabteilung genehmigen oder ablehnen
- Rechtsangelegenheiten erstellen und verwalten
- Aufgaben erstellen und zuweisen
- Anhänge zu Rechtsangelegenheiten erstellen und verwalten
- Ereignisse und Meilensteine für rechtliche Angelegenheiten anzeigen

Diese Apps werden auf der ServiceNow® Mobile Platform ausgeführt. Sie können diese mobilen Anwendungen für die iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder für die Android-Plattform aus dem Google Play Store herunterladen.

D Standardstil für Legal Mobile App

Legal Mobile App-Schnittstellen stimmen jetzt mit überein ServiceNow AI Platform Anwendung. Weitere Informationen zu finden Next Experience Informationen zu Mobile finden Sie unter Next Experience in Mobile .

Legal Mobile installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Legal Mobile (sn_lg_mobile) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind. Mit dieser App werden Legal Service Delivery-Anwendungen in den Mobile Apps Now Mobile und Mobile Agent verfügbar gemacht.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Legal Mobile und alle zugehörigen Anwendungen aus dem ServiceNow Store über gültige ServiceNow-Berechtigungen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Mobile Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops), bevor Sie die Anwendung Legal Mobile (sn_lg_mobile) installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Legal Mobile (sn_lg_mobile).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Mobile installieren können.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mobile Apps herunterladen und per Anmeldung in Mobile Apps auf Services für Rechtsangelegenheiten zugreifen

Laden Sie die Now Mobile-App herunter, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen. Laden Sie die Mobile App „Mobile Agent" herunter, um die eingereichten Anfragen an die Rechtsabteilung zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie die Legal Mobile-App in Ihrer Instanz installiert haben, können Mitarbeiter und Anwälte die juristischen Services auf ihrem Mobilgerät verwenden.

Prozedur

1. Laden Sie die folgenden mobilen Anwendungen für die iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder für die Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter.

   - Laden Sie als anfordernde Person die Now Mobile-App zum Einreichen und Nachverfolgen von Anfragen an die Rechtsabteilung herunter.

     Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie unter Now Mobile -Appan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Laden Sie als Mitglied der Rechtsabteilung die Mobile App „Mobile Agent“ herunter, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu bearbeiten.

  Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie unter Mobile Agent-App .

2. Fügen Sie der Mobile App Ihre ServiceNow-Instanz hinzu.
3. Melden Sie sich an, um über das Mobilgerät auf die Funktionen der Legal Mobile-Apps zuzugreifen.
4. Öffnen Sie die Now Mobile-App oder die Mobile App „Mobile Agent“, und tippen Sie auf das Plussymbol (**+**).
5. Fügen Sie Ihre ServiceNow-Instanz hinzu, indem Sie die Instanzadresse eingeben.

   Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht `service-now.com` einschließen.

6. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Enter nickname** (Kurznamen eingeben) einen Alias ein, um die Instanz schnell zu identifizieren.
7. Tippen Sie auf **Save and login** (Speichern und anmelden).
8. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz an.

Anfragen an die Rechtsabteilung über Now Mobile übermitteln

Senden Sie eine Anfrage, um Serviceleistungen von der Rechtsabteilung Ihres Unternehmens zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Support** .
3. Scrollen Sie auf der Support-Seite nach unten, und tippen Sie auf **Rechtsabteilung** Zum Anzeigen aller verfügbaren Anforderungskategorien.
4. Tippen Sie auf eine Anfragenkategorie.
5. Tippen Sie auf ein Service-Element der Rechtsabteilung, für das Sie eine Anfrage senden möchten. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Kategorie Sie auswählen sollen, tippen Sie auf das Service-Element **General Legal Request** (Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung).
6. Füllen Sie die Felder aus.

   Hinweis: Jede Anfrage an die Rechtsabteilung verfügt basierend auf dem ausgewählten Service-Element der Rechtsabteilung über unterschiedliche Felder.

7. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Es wird eine Bestätigung angezeigt, dass Ihre Anfrage übermittelt wurde.
8. Tippen Sie auf **Schließen**, um zur Liste der Service-Elemente zurückzukehren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfragen an die Rechtsabteilung über die Mobile Agent zuweisen

Weisen Sie als Leiter einer Gruppe der Rechtsabteilung oder als Leiter eines Praxisbereichs einem Mitglied einer Rechtsabteilung eine Anfrage an die Rechtsabteilung zur Bearbeitung zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind, zugewiesen. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung selbst selektieren oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Arbeit für Praxisbereich**.
2. Tippen Sie auf **Nicht zugewiesene Anfragen**, um die Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen zu öffnen.
3. Tippen Sie auf ein Anforderungselement, um es einem Mitglied der Rechtsabteilung zuzuweisen.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf **Zuweisen**.
5. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesen zu** den Benutzer aus, dem Sie die Anforderung zuweisen möchten.
6. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnis
Die Anfrage an die Rechtsabteilung wird dem ausgewählten Benutzer zugewiesen. Der Status der Anfrage an die Rechtsabteilung ändert sich in „Zugewiesen“.

Über Mobile Agent an Anfragen an die Rechtsabteilung arbeiten

Als Mitglied der Rechtsabteilung bearbeiten Sie Anfragen an die Rechtsabteilung, die von Mitarbeitern eingereicht wurden, um ihre Probleme zu lösen bzw. ihre Fragen zu beantworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie die App Mobile Agent auf Ihrem mobilen Gerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Rechtsabteilung**.
3. Öffnen Sie die zugewiesene Anforderung, die Sie bearbeiten möchten, auf eine der folgenden Arten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Suchen Sie in der globalen Suchleiste nach einer Anforderung, und tippen Sie darauf, um sie zu öffnen.
- Tippen Sie in der Liste **Critical Requests Assigned to Me** (Mir zugewiesene kritische Anforderungen) auf ein Anforderungs-Applet.
- Tippen Sie in der Liste **Meine Arbeit** auf **Zugewiesene Anforderungen** und dann auf eine Anforderung.

4. Tippen Sie auf **Arbeit beginnen**, um mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung zu beginnen.

Ergebnis
Der Status der Anfrage an die Rechtsabteilung wird von „Zugewiesen“ in „In Bearbeitung“ geändert.

Nächste Maßnahme

- Erstellen und verwalten Sie eine Prüfliste, um nachzuverfolgen, was zur Lösung der Anfrage an die Rechtsabteilung getan werden muss.
- Fügen Sie Dokumente, Videos und Bilder hinzu.
- Stufen Sie die Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hoch. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installiert ist.
- Schließen Sie die Anfrage an die Rechtsabteilung, wenn die Anfrage gelöst wurde.

Prüflisten für Anfragen an die Rechtsabteilung in Mobile Agent verwalten

Erstellen und verwalten Sie eine Prüfliste in einer zugewiesenen Anfrage an die Rechtsabteilung, um sicherzustellen, dass alle zur Erfüllung der Anfrage erforderlichen Elemente abgeschlossen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Anforderungen**.
2. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie die Prüfliste erstellen möchten.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Prüfliste** auf **Element hinzufügen**, um ein neues Prüflistenelement hinzuzufügen.
4. Geben Sie in das Feld **Element hinzufügen** eine Beschreibung für das Prüflistenelement ein.
5. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).
6. Fahren Sie fort, die Anforderung zu bearbeiten, indem Sie für die erforderlichen Aktionen Prüflistenelemente hinzufügen.
7. Haken Sie erledigte Aufgaben ab, indem Sie das entsprechende Element antippen.

Anfragen an die Rechtsabteilung in Mobile Agent zu einer Rechtsangelegenheit hochstufen

Stufen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hoch, wenn die Anfrage zusätzliche Untersuchungen und Bewertungen und einen erheblichen Zeitaufwand zur Bearbeitung erfordert.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert haben und der Datensatzerstellertyp im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Anforderung und**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angelegenheit festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Anforderungen**.
2. Tippen Sie auf die zugewiesene Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf **Create Matter (Angelegenheit erstellen)**.
4. Geben Sie im Bildschirm „Create Matter from Template“ (Angelegenheit aus Vorlage erstellen) an, ob eine Vorlage zur Erstellung einer juristischen Angelegenheit verwendet werden soll.
   - Um einen Datensatz für eine juristische Angelegenheit mit vordefinierten Daten wie Phasen und Aufgaben zu erstellen, wählen Sie im Feld **Vorlage für Angelegenheit** einen Vorlagenamen aus.
   - Um einen Datensatz für eine juristische Angelegenheit ohne vordefinierte Daten zu erstellen, lassen Sie das Feld **Vorlage für Angelegenheit** leer.
5. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnis

- Eine Rechtsangelegenheit wird mit Details erstellt, die aus der Anfrage an die Rechtsabteilung kopiert werden.
- Wenn Sie eine Vorlage für eine Angelegenheit ausgewählt haben, hat die Angelegenheit vordefinierte Phasen, Aufgaben und Attribute, die aus der Vorlage stammen.

Mitarbeiter über Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie andere Benutzer als Mitarbeiter hinzu, damit sie die Detailinformationen und den Fortschritt in Bezug auf eine juristische Angelegenheit anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf die zugewiesene Angelegenheit, der Sie einen Mitarbeiter hinzufügen möchten.
3. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Add Collaborators** (Mitarbeiter hinzufügen) aus.
4. Tippen Sie in das Feld **Add Collaborators** (Mitarbeiter hinzufügen), und wählen Sie die Benutzer aus, die Sie als Mitarbeiter hinzufügen möchten.
5. Tippen Sie auf das OK-Symbol ( ).
6. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Phasen in Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie einer juristischen Angelegenheit eine Phase hinzu, um sie abzuschließen, indem Sie bei der Ausführung bestimmter Aufgaben einen strukturierten Ansatz befolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine juristische Angelegenheit mit einer Vorlage für Angelegenheiten erstellt haben, sind die vordefinierten Phasen in der Angelegenheit aus der Vorlage verfügbar. Sie können nach Bedarf weitere Phasen hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit, in der Sie eine Phase hinzufügen möchten.
3. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Create Phase (Phase erstellen)** aus.
4. Geben Sie im Feld **Enter Phase Name** (Phasennamen eingeben) einen eindeutigen Namen für die Phase ein.
5. Geben Sie im Feld **Enter Phase Order** (Phasenreihenfolge eingeben) die Reihenfolge ein, in der die Phase bearbeitet werden soll.
6. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnis
Eine Phase wird der Angelegenheit hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Aufgaben in der Phase hinzu, um Aktivitäten innerhalb der juristischen Angelegenheit zu verwalten. Wenn Aufgaben von einem anderen Benutzer ausgeführt werden müssen, können Sie sie dieser Person zuweisen.

Aufgaben in Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie in einer juristischen Angelegenheit oder einer Phase der Angelegenheit eine Aufgabe hinzu, die Sie oder ein anderer Benutzer ausführen müssen, um die Angelegenheit zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur
1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** auf **Phase and Tasks (Phase und Aufgaben)**.
4. Öffnen Sie die Phase, der Sie eine Aufgabe hinzufügen möchten.
5. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Aufgabe erstellen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Legal Matter Task“ (Aufgabe für rechtliche Angelegenheit)

Feld	Beschreibung
Aufgabename	Eindeutiger Name für die Aufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabe bearbeitet werden soll
Typ	Der Typ der Aufgabe: ○ Datenerfassung ○ Risk and Mitigation (Risiko und Risikominderung)
Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen sein soll
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, in der angegeben wird, welche Aktivitäten und Ausgaben voraussichtlich zum Abschluss der Aufgabe erforderlich sind

7. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).
8. Erstellen Sie eine Prüfliste, um alle zur Erfüllung der Aufgabe benötigten Elemente abzuschließen.
   a. Tippen Sie auf der Registerkarte **Prüfliste** auf **Element hinzufügen**, um ein neues Prüflistenelement hinzuzufügen.
   b. Geben Sie in das Feld **Element hinzufügen** eine Beschreibung für das Prüflistenelement ein.
   c. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).
   d. Fahren Sie fort, Prüflistenelemente für die zur Bearbeitung der Aufgabe erforderlichen Aktionen hinzuzufügen.
9. Weisen Sie die Aufgabe einem Benutzer zu, der die Aufgabe bearbeiten kann, indem Sie auf die Schaltfläche **Zuweisen** tippen.

Ergebnis
Eine juristische Angelegenheit wird erstellt und auf der Registerkarte „Aufgaben“ der Angelegenheit aufgeführt. Wenn die Aufgabe einem Phasendatensatz hinzugefügt wurde, wird sie auch auf der Registerkarte „Legal Matter Tasks“ (Aufgaben für rechtliche Angelegenheit) der Phase aufgeführt.

Aufgaben für juristische Angelegenheiten in Mobile Agent abschließen

Wenn Sie die Arbeit an einer zugewiesenen Angelegenheitsaufgabe abgeschlossen haben, können Sie die Aufgabe als abgeschlossen markieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Aufgaben**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Aufgabe.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnis
Die Aufgabe der Angelegenheit wird abgeschlossen und ihr Status auf „Prüfung“ aktualisiert. Sie wird zur Genehmigung an den Besitzer der Angelegenheit gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben für juristische Angelegenheiten in Mobile Agent genehmigen oder ablehnen

Als Besitzer einer juristischen Angelegenheit können Sie Angelegenheitsaufgaben, die von ihren Besitzern als abgeschlossen markiert wurden, überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Ausstehende Genehmigungen**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Aufgabe.
3. **Wahlweise:** Prüfen Sie die Aufgabendetails und Aktivitäten, die vom Besitzer der Aufgabe ausgeführt wurden.
   a. Tippen Sie im Feld **Genehmigt für** auf die Aufgabennummer.
   b. Tippen Sie auf das Zurück-Symbol ( ), um zum Bildschirm „Task Pending Legal Matter Task Approval “ (Aufgabengenehmigung ausstehender rechtlicher Angelegenheiten) zurückzukehren.
4. Genehmigen Sie die Aufgabe, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** tippen.

Ergebnis

- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe genehmigen, wird sie geschlossen. Der Status der Aufgabe wird zu „Geschlossen – vollständig“ geändert.
- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe ablehnen, wird sie erneut geöffnet. Der Status der Aufgabe wird auf „In Bearbeitung” aktualisiert. Der Besitzer der Aufgabe kann sie erneut bearbeiten, um ihre Anforderungen zu erfüllen, sie als abgeschlossen zu markieren und zur Genehmigung einzureichen.

Artefakte in Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie ein Artefakt zu einer juristischen Angelegenheit hinzu, um Dokumente, E-Mails und Dateien hochzuladen und zu speichern, die mit der Angelegenheit in Zusammenhang stehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn die anfordernde Person beim Senden einer Anforderung Dateien angehängt hat, wird in der aus der Anforderung heraufgestuften Angelegenheit ein Standardartefakt erstellt, das diese Dateien enthält.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit, der Sie ein Artefakt hinzufügen möchten.
3. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Create Artifact (Artefakt erstellen)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie in das Feld **Enter short description (Kurzbeschreibung eingeben)** eine Beschreibung für das Artefakt ein.
5. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnis
Ein Artefaktordner für die Angelegenheit wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Hängen Sie die mit der Angelegenheit verbundenen Dateien an den Ordner an.

Dateien in Mobile Agent an juristische Angelegenheiten anhängen

Laden Sie die Begleitdokumentation wie z. B. Dokumente, Kopien von E-Mails, Bilder oder andere Dateien in das Artefakt hoch, während Sie eine juristische Angelegenheit oder eine Angelegenheitsaufgabe bearbeiten. Sie können diese Artefakte auch als Referenzmaterial verwenden, um in Zukunft ähnliche Anforderungen zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur
1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** auf **Artefakte**.
4. Öffnen Sie ein Artefakt, an das Sie eine Datei anhängen möchten.
5. Tippen Sie auf **Anlage hinzufügen**, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Bild aufnehmen
   - Video aufzeichnen
   - Galerie öffnen
   - Datei anhängen

   Die Datei wird angehängt und aufgelistet.
6. **Wahlweise:** Sie können die Datei umbenennen, indem Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ) tippen und einen neuen Namen eingeben.

   Hinweis: Wenn eine Datei für die juristische Angelegenheit nicht mehr benötigt wird, können Sie sie entfernen, indem Sie auf das Löschsymbol ( ) tippen.

Juristische Angelegenheiten in Mobile Agent schließen

Sie können eine Ihnen zugewiesene juristische Angelegenheit schließen, wenn Sie alle zu ihrer Lösung erforderlichen Aktivitäten abgeschlossen haben oder feststellen, dass keine weitere Aktionen erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur
1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.
4. Geben Sie im Bildschirm „Close Matter“ (Angelegenheit abschließen) in das Feld **Kommentare** Kommentare ein, um die Lösung der Angelegenheit bzw, falls sie nicht gelöst wurde, den Grund für das Schließen zu beschreiben.
5. Um zugehörige Anfragen an die Rechtsabteilung zusammen mit der übergeordneten Anfrage abzuschließen, tippen Sie auf **Close related requests (Zugehörige Anfragen abschließen)**, und wählen Sie **Ja** aus. Es werden nur solche zugehörigen Anfragen an die Rechtsabteilung abgeschlossen, die sich im Status „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“ befinden.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Die juristische Angelegenheit wird geschlossen, und ihr Status wird auf „Geschlossen – vollständig“ aktualisiert.
- Wenn die übergeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung der Angelegenheit keiner anderen offenen Angelegenheit zugeordnet ist, wird sie ebenfalls geschlossen.
- Wenn Sie ausgewählt haben, dass Sie alle zugehörigen Anforderungen ebenfalls abschließen möchten, werden diese ebenfalls geschlossen, sofern sie die folgenden Bedingungen erfüllen:
  - Der Status dieser Anforderungen lautet entweder „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“.
  - Diese Anforderungen sind nicht mit anderen offenen Angelegenheiten verknüpft.
- Kommentare, die im Bildschirm „Close Matter“ (Angelegenheit abschließen) eingegeben wurden, werden in allen offenen zugehörigen Anforderungen veröffentlicht.

Anfragen an die Rechtsabteilung in Mobile Agent schließen

Schließen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung, die Ihnen zugewiesen ist, wenn Sie sie gelöst haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Anforderungen**.
2. Tippen Sie auf das Anforderungselement, das Sie abschließen möchten.
3. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.

Ergebnis

Die Anfrage an die Rechtsabteilung wird geschlossen, und ihr Status wird in „Schließen – vollständig“ geändert.

Center für Rechtsangelegenheiten

Die Center für Rechtsangelegenheiten Ist der Next Experience-Arbeitsbereich, in dem Mitglieder der Rechtsabteilung mit umsetzbaren Widgets arbeiten können, um rechtliche Probleme schnell zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu lösen.

Es handelt sich um eine neu gestaltete und neu strukturierte Version von Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Arbeitsbereich-Experience basiert auf einem konfigurierbaren UI Builder Version. Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder

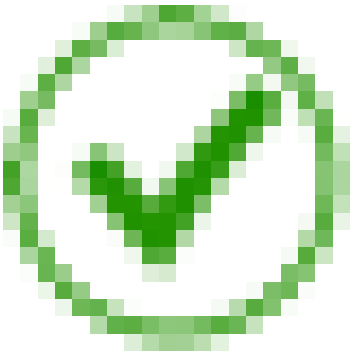
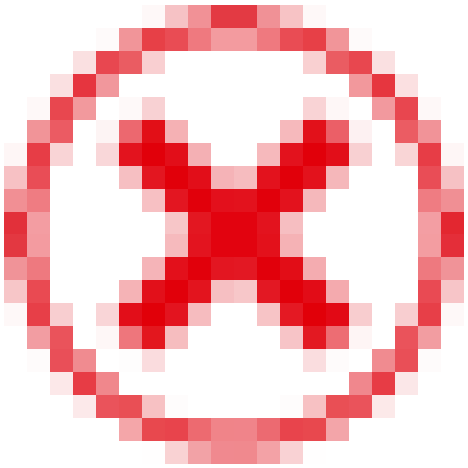
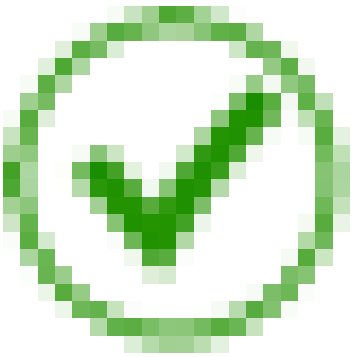
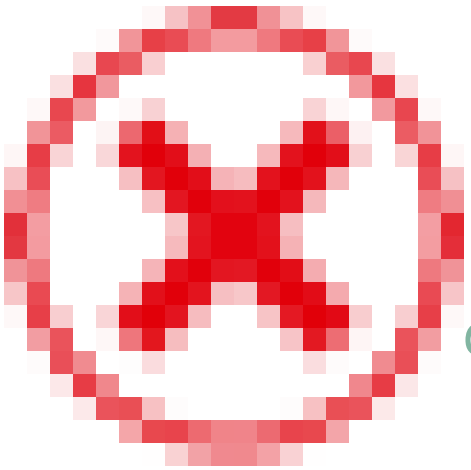
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar. Verwenden Sie für eine verbesserte Arbeitsbereichs-Experience Center für Rechtsangelegenheiten. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Überprüfen Sie die folgenden Details, um die wichtigsten Angebote und Unterschiede zwischen diesen Anwendungen zu verstehen:

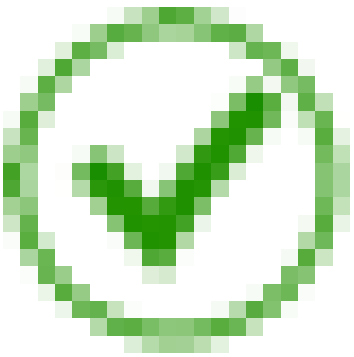
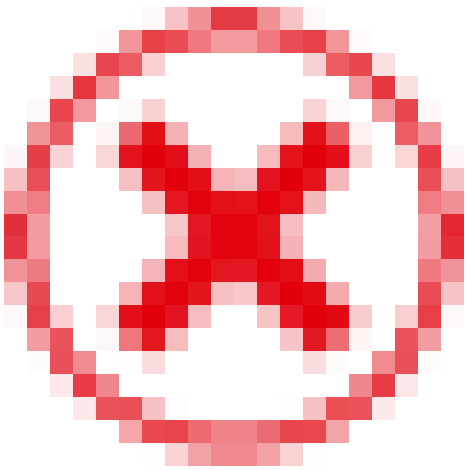
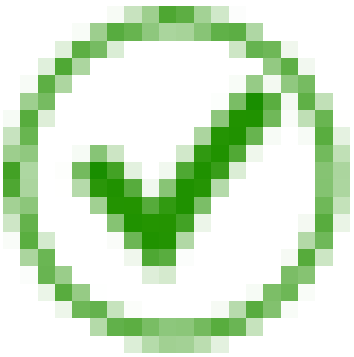
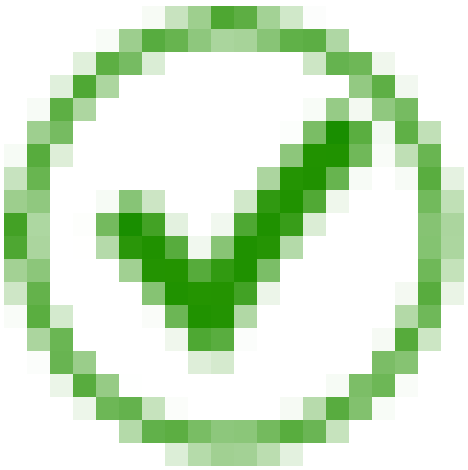
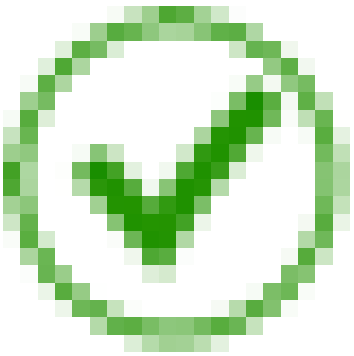
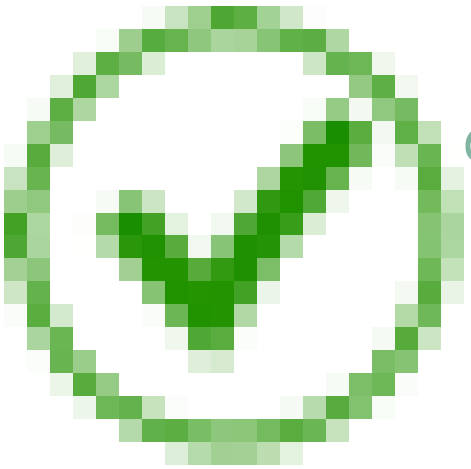
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten Und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Funktionalitätsvergleich		
Nutzen Sie UI Builder • Bearbeiten Sie Komponenteneigenschaften • Verwenden Sie Varianten und Zielgruppen • Next Experience-UI-Branding • Stilkonfiguration		
KI-Suche		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

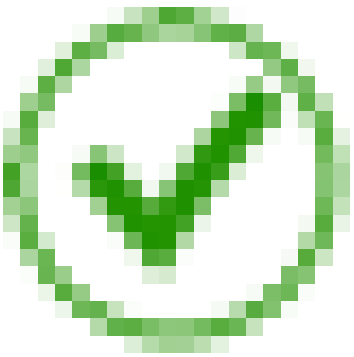
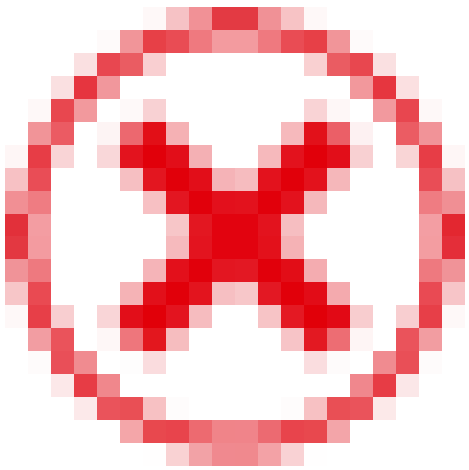
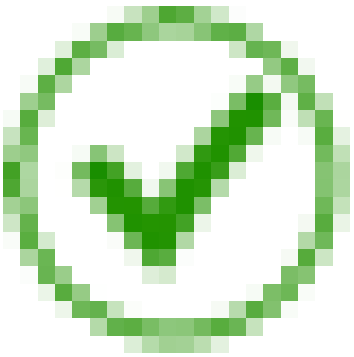
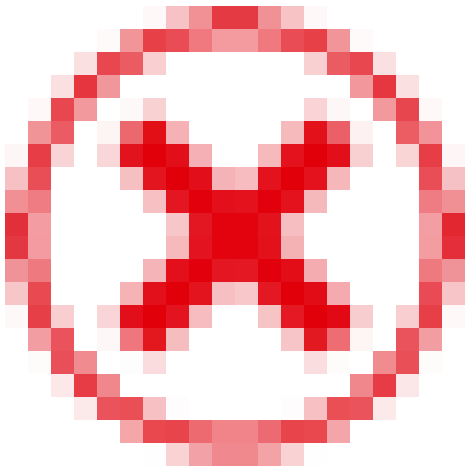
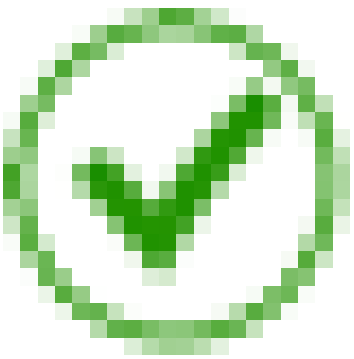
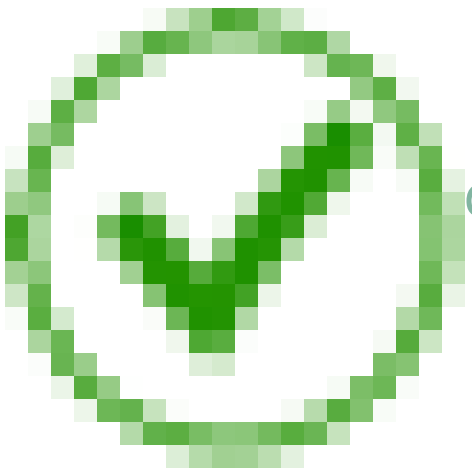
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten Und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Integration mit der Legal Tracker-Anwendung für die Einbindung externer Rechtsbeistände		
Vergleich von Rechtsanträgen		
Management von Anfragen an die Rechtsabteilung		
Management von Rechtsangelegenheiten		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

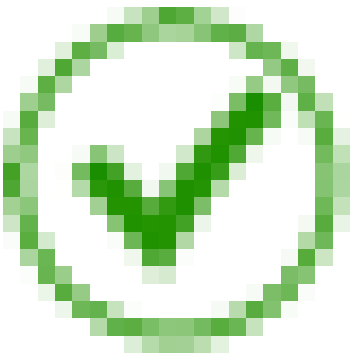
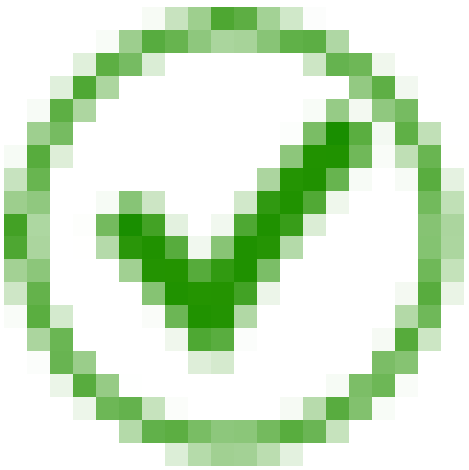
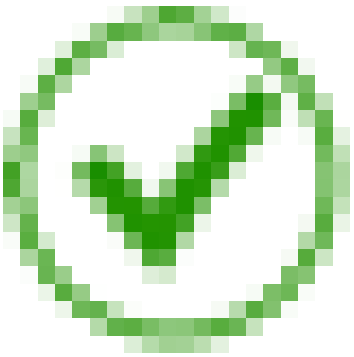
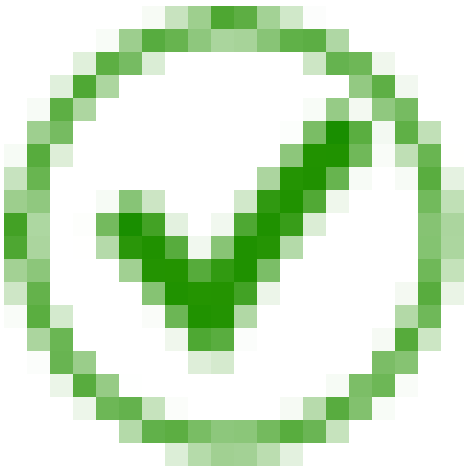
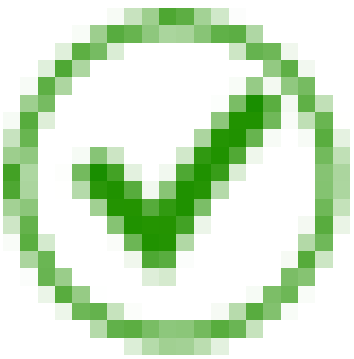
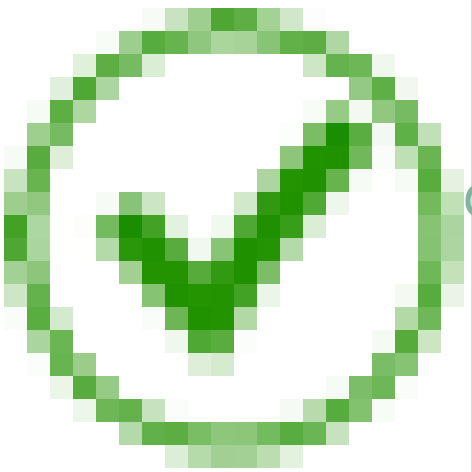
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten Und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
ServiceNow Rechtsverträge		
Legal Einfaches Geistiges Eigentum		
Legal Conflict of Interest		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

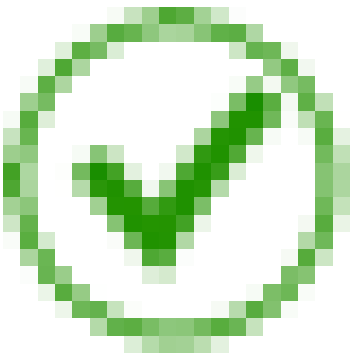
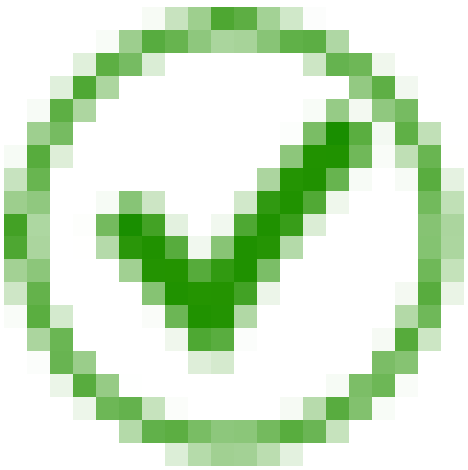
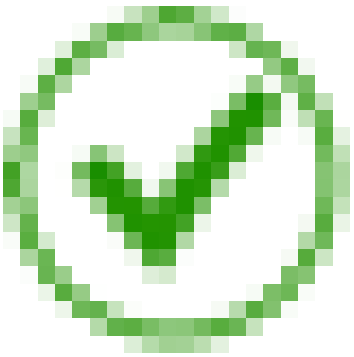
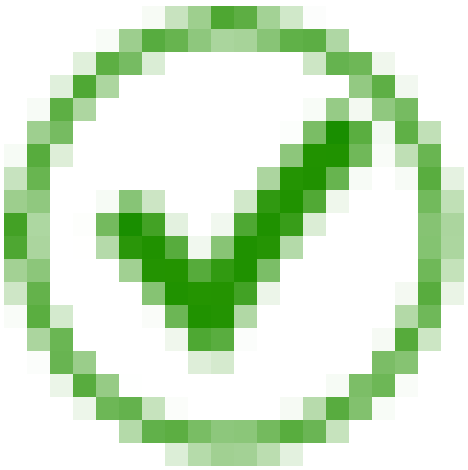
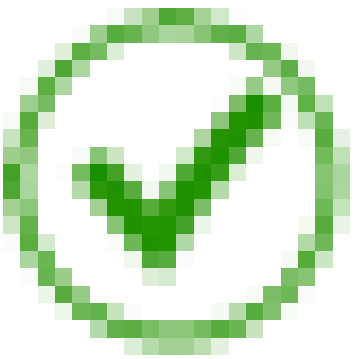
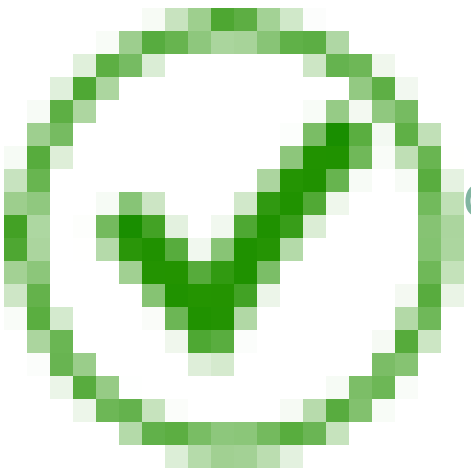
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten Und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Rechtliche Überprüfung des Inhalts		
Legal Digital Forensics		
Untersuchungen durch die Rechtsabteilung		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten Und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Legal Simple Contracts		
Rechtsabteilung – Einfacher Datenschutz		
Legal Stock Preclearance		

Automatische Übersetzung

Center für Rechtsangelegenheiten erkunden

Center für Rechtsangelegenheiten ermöglicht es Mitgliedern der Rechtsabteilung, Rechtsfragen zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient anzugehen.

Center für Rechtsangelegenheiten Erfordert die Installation der folgenden Anwendungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops)
- Center für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_cf_Workspace)

Installieren Center für Rechtsangelegenheiten Um die Next Experience zu erhalten. Überprüfung des folgenden Elements: Center für Rechtsangelegenheiten Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Hinweis: Installieren Center für Rechtsangelegenheiten Um die Next Experience zu erhalten, überprüfen und deinstallieren Sie dann Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch). Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen deinstallieren .

Center für Rechtsangelegenheiten – Vorteile

Funktionen und ihre Vorteile

Funktion	Leistung
Anwenderaktionen-Widgets und -Metriken	Greifen Sie als Erfüller auf eine Übersicht über neue, zugewiesene, entworfene und in Bearbeitung befindliche Anforderungen und Angelegenheiten sowie ausstehende Genehmigungen zu. Sie können auch die Trends für offene und geschlossene Anforderungen, Angelegenheiten und Angelegenheiten sowie eine konsolidierte Liste aller ausgewählten Links anzeigen.
Schnittstelle mit mehreren Registerkarten	Verfolgen und bearbeiten Sie mehrere Anforderungen gleichzeitig, indem Sie zwischen mehreren offenen Datensätzen navigieren.
Echtzeit-Aktivitäts-Feed	Zeigen Sie Aktivitäten in Bezug auf Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten und Benachrichtigungen in Echtzeit an.
Intuitive Such- und Filterfunktionen	Suchen Sie in Counsel Assist nach relevanten Informationen in mehreren Quellen, z. B. Knowledge Bases, offenen und gelösten juristischen Anforderungen und Katalogelementen.
E-Mails verfassen und senden	Verfassen und senden Sie E-Mails aus Datensatzformularen für Rechtsangelegenheiten, Rechtsangelegenheiten oder Angelegenheiten-Aufgaben über Center für Rechtsangelegenheiten. Sie können E-Mails auch verfassen und als Entwürfe speichern, die später gesendet werden sollen.

Center für Rechtsangelegenheiten-Homepage

Die Center für Rechtsangelegenheiten Auf der Homepage können Sie mit umsetzbaren Widgets arbeiten, mit denen Sie rechtliche Probleme schnell kategorisieren, priorisieren und effizient lösen können.

Die Center für Rechtsangelegenheiten Ist der Next Experience-Arbeitsbereich für die Erfüller der Rechtsabteilung. Sie fungiert als Ausgangspunkt und gibt einen Snapshot davon, was für den Erfüller wichtig ist. Es ermöglicht den Mitgliedern der Rechtsabteilung, rechtliche Probleme zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu behandeln. Auf der Center für Rechtsangelegenheiten Im Homepage-Dashboard erhalten Sie einen schnellen Überblick über die Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheiten, Angelegenheiten und ausstehenden Genehmigungen, an denen der Erfüller arbeitet und die für Ihre Zuweisungsgruppe neu erstellt wurden oder sich im Entwurfsstatus befinden, die Sie sich selbst und der Adresse zuweisen können. Die grafische Darstellung der verschiedenen Metriken und Widget-Daten hilft Ihnen, Ihre Arbeitsauslastung zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und einfach durch Ihre Verantwortlichkeiten zu navigieren. Sie können die delegierten Elemente anzeigen, die andere an Sie delegiert haben. Darüber hinaus können Sie Trends in offenen und geschlossenen Anforderungen und Angelegenheiten über einen bestimmten Zeitraum anzeigen. Schließlich können Sie das Widget „Ihre Links“ als Lesezeichen verwenden, um einfach auf wichtige und häufig verwendete interne und externe URLs im Arbeitsbereich zuzugreifen.

Wichtig:

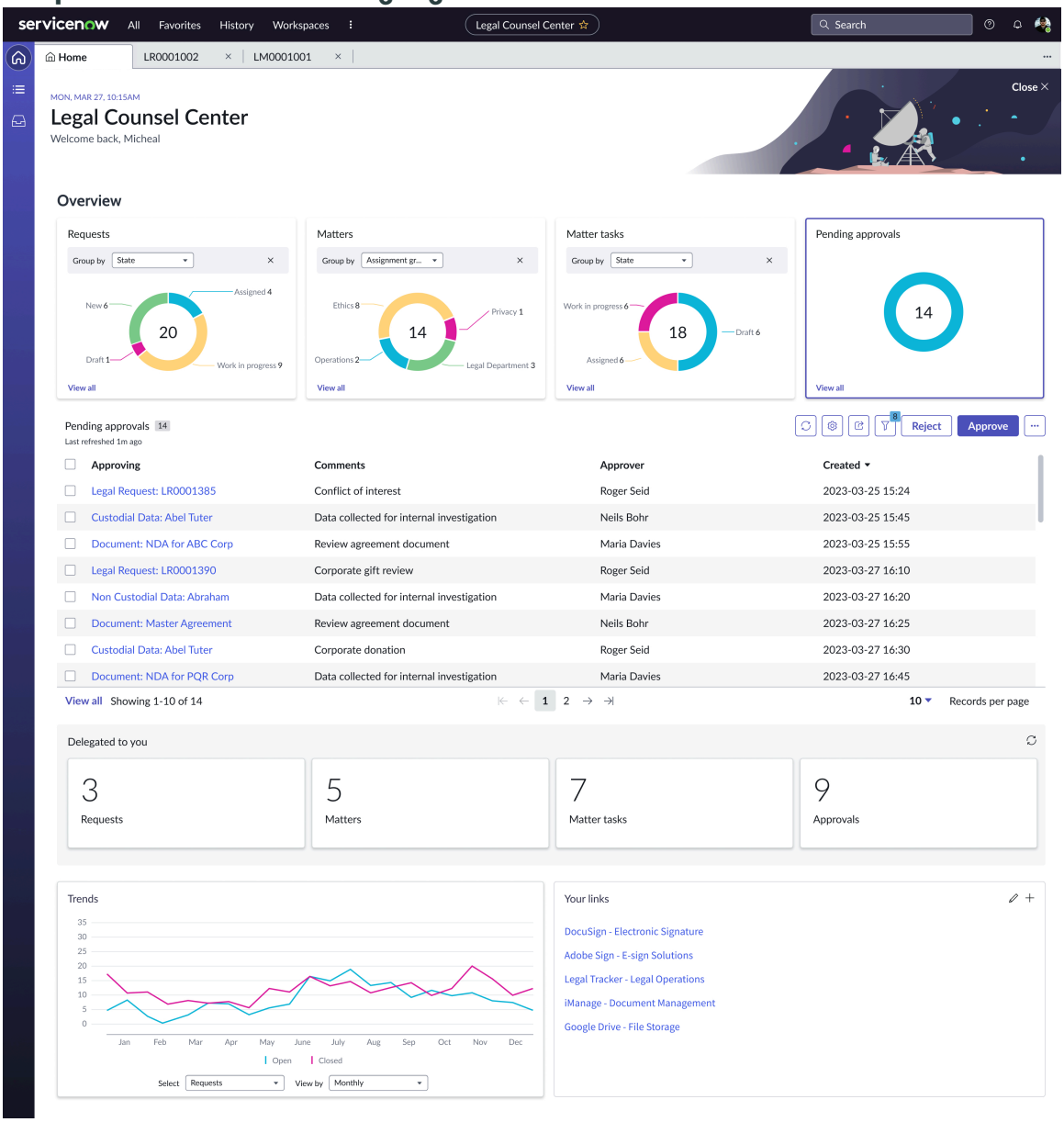
- Die Widgets „Angelegenheiten“ und „Angelegenheiten“ sind sichtbar, wenn der Management von Rechtsangelegenheiten Plugin ist installiert.
- Um Interviewvorlagen zu verwenden, müssen Sie zuerst das Plugin „Interviewvorlagen“ (com.sn_Interview_Templates) installieren und die angeforderte RCA von Interviewvorlagen für aktivieren Center für Rechtsangelegenheiten Anwendung und Management von Rechtsangelegenheiten Umfang. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewmanagement für Mitarbeiterbeziehungen.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für Center für Rechtsangelegenheiten Zielseite.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Center für Rechtsangelegenheiten



Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) ermöglicht es Mitgliedern der Rechtsabteilung, Rechtsfragen zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient anzugehen.

Wichtig: Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar. Verwenden Sie für eine verbesserte Arbeitsbereichs-Experience Center für Rechtsangelegenheiten. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Ist verfügbar, wenn Sie die folgenden Apps installiert haben:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops)
- Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (sn_lg_workspace)
- Center für Rechtsangelegenheiten Components (sn_lg_ws_comps)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) wird mithilfe von ServiceNow® Mitarbeiterbereich erstellt. Sie können Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) an die Anforderungen Ihrer Abteilung anpassen.

Mit der Anwendung ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten Components wird die Arbeitsbereich-Experience für den Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) optimiert, indem die Komponenten im Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) entkoppelt werden, sodass eine bessere Leistung verfügbar wird.

Überprüfung des folgenden Elements: Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Schlüsselfunktionen

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) enthält die folgenden Funktionen:

Metriken auf Abteilungs- und Benutzerebene

Verschaffen Sie sich einen Überblick über neue, zugewiesene, nicht zugewiesene Anfragen und Anfragen mit hoher Priorität. Überprüfen und reagieren Sie auf bevorstehende Meilensteine und ausstehende Genehmigungen.

Schnittstelle mit mehreren Registerkarten

Verfolgen und bearbeiten Sie mehrere Anforderungen gleichzeitig, indem Sie zwischen mehreren offenen Datensätzen navigieren.

Echtzeit-Aktivitäts-Feed

Zeigen Sie Aktivitäten in Bezug auf Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten und Benachrichtigungen in Echtzeit an.

Intuitive Such- und Filterfunktionen

Suchen Sie in Counsel Assist nach relevanten Informationen in mehreren Quellen, z. B. Knowledge Bases, offenen und gelösten juristischen Anforderungen und Katalogelementen.

E-Mails verfassen und senden

Verfassen und senden Sie E-Mails innerhalb von Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) aus Formularen mit Datensätzen für juristische Anforderungen, Rechtsangelegenheiten oder Angelegenheitsaufgaben. Sie können E-Mails auch verfassen und als Entwürfe speichern, um sie später zu senden.

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Anwender

Anwender mit den Rollen sn_lg_matter.matter_Fulfiller und sn_lg_OPS.Request_Fulfiller können darauf zugreifen Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Und ist für verschiedene Rollen personalisiert.

Auf Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) zugreifen

Zum Öffnen Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch), Navigieren Sie zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center Für Rechtsbeistand – Klassisch**an.

Zielseite von Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)

Auf der Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Zielseite erhalten Sie einen schnellen Überblick über die Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheiten und bevorstehende Meilensteine. Die verschiedenen Metriken und Widget-Daten helfen Ihnen und Ihrem Team, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und einfach durch Ihre Verantwortlichkeiten zu navigieren.

Hinweis: Die in den Widgets angezeigten Widgets und Daten werden von Ihrer Rolle bestimmt.

Konfigurieren Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich zum Anpassen des Dashboards und der Schnittstelle an die Anforderungen der Erfüller, damit sie rechtliche Probleme kategorisieren, priorisieren und effizient behandeln können.

Konfiguration – Übersicht

Zum Konfigurieren und Anpassen Center für Rechtsangelegenheiten Machen Sie sich mit dem -Arbeitsbereich zusammen mit der -Homepage, der Listenseite und der Analytics Center-Seite vertraut UI Builder Grundlagen. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Um an zu arbeiten UI Builder, Navigieren Sie zu **UI Builder** Von **Alle** . Suchen und wählen Sie dann aus **Center Für Rechtsbeistand** Zum Konfigurieren. Um die Homepage zu konfigurieren, wählen Sie aus **Zielseite – Standard** . Weitere Informationen zum Konfigurieren der Seiten „Listen“ und „Analytics Center“ finden Sie unter Arbeiten in UI Builder .

Sie müssen sich auch mit den zusätzlichen konfigurierbaren Arbeitsbereichskomponenten vertraut machen, um sie zu konfigurieren Center für Rechtsangelegenheiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich konfigurieren .

Installieren Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich

Sie können installieren Center für Rechtsangelegenheiten Anwendung (sn_lg_cf_Workspace), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung wird installiert ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Center Für Rechtsbeistand Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden installiert:

- Plugins
  - Plugin Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Plugin Center für Rechtsangelegenheiten
- Store-Anwendungen
- Rollen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Center für RechtsangelegenheitenAnwendung (sn_lg_cf_Workspace) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Center für Rechtsangelegenheiten Benachrichtigungen zum Abonnieren von Elementen, die Sie interessieren, und zum Abbestellen von Informationen, die Sie nicht interessieren und nicht obligatorisch sind.

Vorbereitungen

Die folgenden Anwendungen müssen installiert sein:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
- Center für Rechtsangelegenheiten

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu den verfügbaren Benachrichtigungen finden Sie unter Center für Rechtsangelegenheiten-Benachrichtigungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Erweiterte Einstellungen** In **Allgemein** Registerkarte des Fensters Benachrichtigungen.
3. Geben Sie Ein Rechtsabteilung Im Feld Suchbenachrichtigungen.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen zu Rechtsangelegenheiten oder Anfragen an die Rechtsabteilung.

Ergebnis

Die Benachrichtigung ist für den Anwender aktiviert oder deaktiviert. Weitere Informationen zu den Benachrichtigungen finden Sie unter Center für Rechtsangelegenheiten-Benachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die KI-Suche für Center für Rechtsangelegenheiten

Konfigurieren Sie Ihre Implementierung der KI-Suche für Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Suchen und auswählen **Center Für Rechtsbeistand** Im Abschnitt „Experiences“ der UI Builder-Homepage.
3. Wählen Sie Aus **Einstellungen** Zum Öffnen der Experience-Einstellungen.
4. Suchen und wählen Sie aus **Suchquelle** Dropdown-Liste im Abschnitt „Globale Suche“.
5. Wählen Sie Aus **Center für Rechtsbeistand – KI-Suche** Aus der Dropdown-Liste.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Kehren Sie zur Homepage zurück, und navigieren Sie zu **Alle** > **KI-Suche** > **Index der KI-Suche** > **Indizierte Quellen**an.
8. Die **KI-Suche – indizierte Quellen** Seite wird angezeigt.
   Suchen Sie nach den folgenden indizierten Quellen:
   - Juristische Anforderungen
   - Juristische Angelegenheiten
   - Rechtsangelegenheitsaufgabe
9. Wählen Sie die einzelnen Elemente zum Öffnen aus.
10. Wählen Sie Aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** Für jeden von ihnen.
    Dieser Prozess generiert die Indizes für alle Tabellen. Sie müssen keine Aufgabe auf der geöffneten Seite ausführen, und Sie können die Seite schließen.

Ergebnis
Die KI-Suche für Center für Rechtsangelegenheiten Ist konfiguriert und ist für den Verbrauch in verfügbar Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich.

Center für Rechtsangelegenheiten – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten und den in verfügbaren Benachrichtigungen Center für Rechtsangelegenheiten.

Mit Center für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Anwenderrollen werden mit der Aktivierung von installiert Center für RechtsangelegenheitenWorkspace-Plugin.

Rollen

Mit Center für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Titel der Rechtsrolle	Beschreibung	Enthält Arbeitsbereichsr
Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich-Administrator	Erteilt allen Administratoren Berechtigungen zum Ändern von Center	Workspace-Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Center für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen (Fortsetzung)

Titel der Rechtsrolle	Beschreibung	Enthält Arbeitsbereichsr
[sn_lg_cf_Workspace.admin]	für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Um den Geschäfts- oder Anwenderanforderungen zu entsprechen. • Mit der Rolle „chat_admin“ werden Chattabellen verwaltet. • Die Rolle „uxframework_designer” hat Schreibzugriff auf Elementdatensätze von UX-Seiten zum Entwerfen von UIs. • Mit der Rolle „Agent_Workspace_user“ können Sie Transfers von Interaktionsagenten und Interaktionswarteschlangen durchführen. • Die Rolle sn_Agent_Recommendation_admin verwaltet Empfehlungskonfigurationen für Erfüller Assist. • Mit der Rolle Interaction_admin können Sie das Interaktionsmanagement-System verwalten. • Mit der Rolle Workspace_list_admin können Sie Arbeitsbereichslisten und -Kategorien verwalten. • Mit der Rolle ui_action_admin können Sie UI-Aktionen verwalten. • Die Rolle „ui_builder_admin” gewährt die Berechtigung zur Verwendung von UI Builder-APIs, damit Sie UX-Seiten erstellen, aktualisieren, lesen und löschen können. • Mit der Rolle „uxFramework_user“ können Sie die Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen durchsuchen und auswählen, damit sie ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festlegen können. • Mit der Rolle „sn_intel_Analyzer.similarity _Analyzer_admin“ können Sie die	• Chatadministrator [• UX-Framework-Des [uxframework_desig • Center für Rechtsangeleg Arbeitsbereichsanw [sn_lg_cf_Workspac • Erfüller-Empfehlungs [sn_Agent_recomme _admin] • Interaktionsadminist [interaction_admin] • Workspace-Listen-A [workspace_list_adm • Administrator für UI [ui_action_admin] • UI-Builder-Administr • UX-Framework-Ben [uxframework_user] • Ähnlichkeitsanalyse [sn_intel_analyzer.sir _analyzer_admin] • Formularadministrat • Formular personalisi • Administrator für UI [ui_notification_adm

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Center für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen (Fortsetzung)

Titel der Rechtsrolle	Beschreibung	Enthält Arbeitsbereichsr
	Ähnlichkeitsanalyse verwalten. Die Ähnlichkeitsanalyse definiert Muster und Trends, die Ihnen bei der Lösung eines Datensatzes helfen können. • Mit der Rolle „form_admin“ werden Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente verwaltet. • Mit der Rolle „Personalize_Form“ können Sie Formulare personalisieren. • Mit der Rolle ui_Notification_admin können Sie Benachrichtigungsauslöser konfigurieren.	
Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereichsanwender [sn_lg_cf_Workspace.legal_Workspace_user]	Bietet Anwendern Zugriff auf Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich.	Workspace-Benutzer [work

Anwenderrollen

Jeder Anwender mit den Rollen „sn_lg_OPS.legal_Fulfiller“ und „sn_lg_OPS.Request_Fulfiller“ kann darauf zugreifen Center für Rechtsangelegenheiten. Sie können anpassen Center für Rechtsangelegenheiten Für verschiedene Rollen abhängig von Zuweisungsgruppe, Praxisbereichen und anderen Zugriffsanmeldeinformationen. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter Konfigurieren Center für Rechtsangelegenheiten Arbeitsbereich.

Auf Center für Rechtsangelegenheiten zugreifen

Um auf zuzugreifen Center für Rechtsangelegenheiten, Navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an. Alternativ können Sie auf zugreifen Center für Rechtsangelegenheiten Indem Sie zu navigieren **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**an.

Center für Rechtsangelegenheiten-Benachrichtigungen

Center für Rechtsangelegenheiten Mit Benachrichtigungen können Anwender Elemente abonnieren, die sie interessieren, und Nachrichten abbestellen, die sie nicht interessieren und nicht obligatorisch sind.

Center für Rechtsangelegenheiten Stellt Benachrichtigungen für Rechtsangelegenheiten und Anfragen an die Rechtsabteilung bereit.

Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren von Benachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen zu Anfragen an die Rechtsabteilung

Mit Ausnahme von „neue Kommentare in Anforderung an die Rechtsabteilung“ ist der Standardstatus aller Benachrichtigungen in Anfragen an die Rechtsabteilung aktiviert.

Benachrichtigungsdetails für Anfragen an die Rechtsabteilung

Name	Empfänger	Titel
Neue Anforderung An Die Rechtsabteilung Erstellt	Praxisbereichsleiter, Zuweisungsgruppenmanager und Ereignisersteller, wenn in den obigen Rollen	${Request} wird erstellt
Anforderung An Die Rechtsabteilung Zugewiesen	Zugewiesen an	${Request} ist Ihnen zugewiesen
Anforderung An Die Rechtsabteilung Aktualisiert	Angefordert für, geöffnet von	${Request} wird aktualisiert
Neue Kommentare in Anforderung an die Rechtsabteilung	Zugewiesen an, Praxisbereichsleiter, Beobachtungslistenanwender mit Erfüller-Rolle, zusätzliche Beauftragtenliste	${Request}: Kommentar hinzugefügt
Anforderung An Die Rechtsabteilung Erneut Übermitteln	Angefordert für, geöffnet von	${Request} wird erneut übermittelt
Anforderung An Die Rechtsabteilung Erneut Öffnen	Zugewiesen an, geöffnet von	${Request} wird erneut geöffnet
Zusätzlicher Interviewer Hinzugefügt	Aktueller Befrager hinzugefügt	${matter}: Befrager hinzugefügt
Zur Nasssignatur senden	Signierer	${Contract_Request.short_description}
Feucht Unterzeichneten Vertrag Senden	Erstellt von	${Contract_Request.short_description}
Unterzeichner hat das Signieren abgelehnt	Vertragsanforderung.angefordert für	${Contract_Request.number}: Signatur abgelehnt
Aktualisieren Sie den inaktiven COI-Datensatz	Anwender (erstellt von)	${legal_Request} ist deaktiviert
COI-Genehmigung	Anwender (erstellt von)	${legal_Request} wurde genehmigt
Anforderung Für Bestandsvorbereitung Genehmigt	Angefordert für	${legal_Request.number} wurde genehmigt
Erinnerung an COI-anfordernde Person	Anwender (erstellt von)	${number} läuft bald ab
Anforderung Für Bestandsvorbereitung Abgelehnt	Angefordert für	${number} wurde abgelehnt
Dokument bereit	Angefordert für	${number}: Dokument ist bereit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen zu Rechtsangelegenheiten

Der Standardstatus aller Benachrichtigungen zu Rechtsangelegenheiten ist aktiviert.

Details zur Benachrichtigung über Rechtsangelegenheiten

Name	Empfänger	Titel
Neue Rechtsangelegenheit Erstellt	Praxisbereichsleiter und Ereignisersteller, wenn in der Praxisbereichsleiterrolle	${matter} wird erstellt
Rechtsangelegenheit Zugewiesen	Zugewiesen an	${Request} ist Ihnen zugewiesen
Rechtsangelegenheit Aktualisiert	Erstellt von, angefordert für, Verantwortlicher der Angelegenheit	${matter} wird aktualisiert
Rechtsangelegenheit Erneut Öffnen	Zugewiesen an, Praxisbereichsleiter, Beobachtungslistenanwender mit Erfüller-Rolle und Ereignisersteller, wenn in den obigen Rollen	$(Kurzbeschreibung)
Neue Kommentare in Rechtsangelegenheit	Zugewiesen an, Praxisbereichsleiter, Beobachtungslistenanwender mit Erfüller-Rolle, zusätzliche Beauftragtenliste	${matter}: Kommentar hinzugefügt
Rechtsangelegenheit geschlossen oder abgebrochen	Praxisbereichsleiter, Beobachtungslistenanwender mit Erfüller-Rolle und Ereignisersteller, wenn in den obigen Rollen	${matter} wurde geschlossen oder abgebrochen
Rechtsangelegenheitsaufgabe Zugewiesen	Zugewiesen an	${Request} ist Ihnen zugewiesen
Rechtsangelegenheitsaufgabe vom Genehmiger abgelehnt	Zugewiesen an	${Task} wurde abgelehnt
Ad-Hoc-Genehmigung – Genehmigen	Zugewiesen an und Ereignisersteller, wenn zugewiesen an	${Request} wurde genehmigt
Ad-Hoc-Genehmigung Ablehnen	Zugewiesen an und Ereignisersteller, wenn zugewiesen an	${Request} wurde abgelehnt

Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Die ServiceNow® Servicecenter für externe Rechtsanfragen Mit der Anwendung können externe Anwender wie Kunden, Partner und die Öffentlichkeit direkt an Ihre Organisation wenden, um rechtliche Informationen zu erhalten. Sie können Klärungen anfordern, Bedenken übermitteln und die benötigten rechtlichen Informationen erhalten. Dieser Zugriff fördert das Vertrauen und zeigt das Engagement der Organisation für Rechenschaftspflicht und rechtliche Compliance.

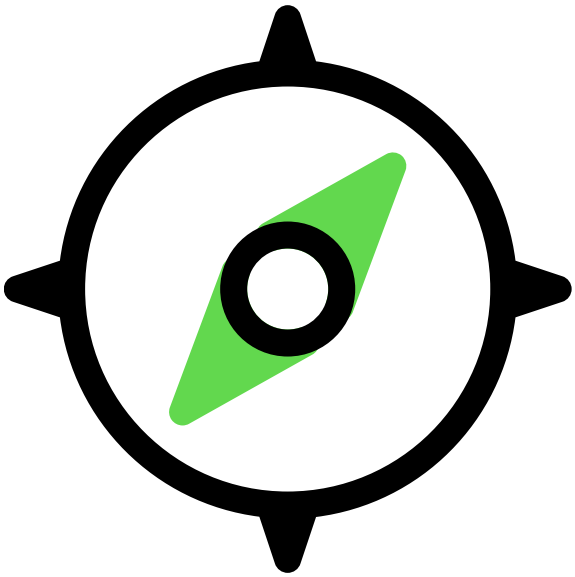
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

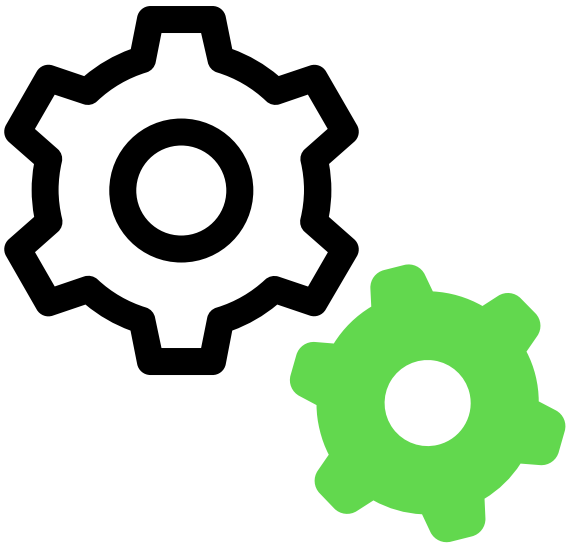
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Wird eingerichtet



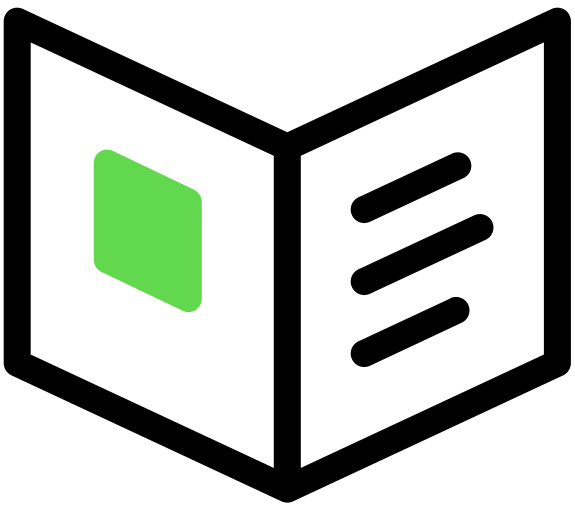
Servicecenter für externe Rechtsanfragen installieren und konfigurieren

Verwenden



Verwenden Servicecenter für externe Rechtsanfragen Um Anfragen für juristische Services zu übermitteln, anzuzeigen und nachzuverfolgen

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten ab, z. B. zu installierten Rollen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Legal Service Delivery Anwender in ServiceNow-Community .

Customer Success Center

Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im Customer Success Center

Known Error-Portal

Weitere Informationen zu bestimmten Known Error sowie Problemumgehungen, falls vorhanden, finden Sie im Known Error-Portal

Servicecenter für externe Rechtsanfragen erkunden

Erfahren Sie mehr über Servicecenter für externe Rechtsanfragen Mit einem Beispiel-Workflow und überprüfen Sie die Vorteile, die er für verschiedene Anwender in Ihrer Organisation bieten kann.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen – Übersicht

Die ServiceNow® Servicecenter für externe Rechtsanfragen Mit der Anwendung können externe Anwender wie Kunden, Partner und die Öffentlichkeit direkt an Ihre Organisation wenden, um rechtliche Informationen zu erhalten. Sie können Klärungen anfordern, Bedenken übermitteln und die benötigten rechtlichen Informationen erhalten. Dieser Zugriff fördert das Vertrauen und zeigt das Engagement der Organisation für Rechenschaftspflicht und rechtliche Compliance.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Rechtsadministrator oder Konfigurator für die Rechtsabteilung	Konfigurieren Servicecenter für externe Rechtsanfragen Und Datensatzersteller für die Übermittlung von Anforderungen für juristische Services.
Servicecenter für externe Rechtsanfragen Externer Anwender	Senden, Anzeigen und Nachverfolgen von Anforderungen für juristische Services.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen – Workflow

1. Der Administrator der Rechtsabteilung oder der Konfigurator der Rechtsabteilung konfiguriert Datensatzersteller so, dass sie für externe Anwender verfügbar sind.
2. Ein externer Anwender führt die folgenden Aktionen aus, um sich beim externen Service Center für die Rechtsabteilung zu registrieren.
   a. Greifen Sie auf zu Servicecenter für externe Rechtsanfragen.
   b. Sendet eine Anforderung zur Registrierung.
   c. Konfiguriert das Passwort und schließt den Registrierungsprozess ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ein externer Anwender führt die folgenden Aktionen aus, um eine Anforderung für juristische Services zu übermitteln.
   a. Meldet sich bei an Servicecenter für externe Rechtsanfragen.
   b. Wählt den Anforderungstyp aus dem Katalog aus.
   c. Übermittelt die Anforderung.
4. Die zugewiesene Gruppenanforderung arbeitet mit der Anforderung.
5. Externe Anwender zeigen die Anforderung von an und verfolgen sie nach Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen – Vorteile

Servicecenter für externe Rechtsanfragen – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verbesserte Transparenz: Sorgt für Transparenz im Betrieb der Organisation und fördert das Vertrauen, indem Anfragen an die Rechtsabteilung externer Anwender bearbeitet werden.	Bearbeitung von Anfragen an die Rechtsabteilung, die von externen Anwendern eingereicht wurden.	Externe Anwender
Verbesserter Kundenservice: Bietet einen direkten und formellen Kanal für die Bearbeitung von rechtlichen Bedenken und Fragen.	Konfigurieren Sie Datensatzersteller, die in verfügbar sein sollen Servicecenter für externe Rechtsanfragen.	Konfigurator für Rechtsabteilung
Risikomanagement: Hilft bei der Identifizierung und Minimierung potenzieller rechtlicher Risiken.	Bearbeitung von Anfragen an die Rechtsabteilung, die von externen Anwendern eingereicht wurden.	Rechtsteam
Compliance-Assurance: Ein System für externe rechtliche Fragen trägt dazu bei, dass die Organisation die relevanten Gesetze und Vorschriften einhält.	Bearbeitung von Anfragen an die Rechtsabteilung, die von externen Anwendern eingereicht wurden.	Rechtsteam

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Servicecenter für externe Rechtsanfragen finden Sie unter:

- Wird konfiguriert Servicecenter für externe Rechtsanfragen
- Servicecenter für externe Rechtsanfragen verwenden
- Servicecenter für externe Rechtsanfragen – Referenz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wird konfiguriert Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Installieren Servicecenter für externe Rechtsanfragen, Richten Sie die Anforderungen ein, um externen Anwendern die Übermittlung von Anforderungen für juristische Services zu ermöglichen.

Konfiguration – Übersicht

1. Servicecenter für externe Rechtsanfragen installieren

   Installieren und aktivieren Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

2. Datensatzersteller für externen Anwender aktivieren

   Aktivieren Sie, dass der Datensatzersteller in verfügbar ist Servicecenter für externe Rechtsanfragen Katalog.

3. Aktivieren Sie die Option „als Entwurf speichern“ für den Datensatzersteller

   Aktivieren Sie **Als Entwurf speichern** Option für einen Datensatzersteller.

4. Konfigurieren Sie den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts für Servicecenter für externe Rechtsanfragen

   Mit der Anwendung „Passwortzurücksetzung“ können Endanwender ein Passwort mithilfe eines Selfservice-Prozesses zurücksetzen oder ändern.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen installieren

Sie können aktivieren Servicecenter für externe Rechtsanfragen Plugin (sn_lg_ext_Portal), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Servicecenter für externe Rechtsanfragen erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erforderliche Plugins und Rollen werden mit installiert Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Weitere Informationen finden Sie unter Servicecenter für externe Rechtsanfragen – Referenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Servicecenter für externe Rechtsanfragen Plugin (sn_lg_ext_Portal) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Datensatzersteller für externen Anwender aktivieren

Aktivieren Sie, dass der Datensatzersteller in verfügbar ist Servicecenter für externe Rechtsanfragen Katalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_OPS.legal_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Datensatzersteller erstellen, damit externe Anwender Anforderungen über übermitteln können Servicecenter für externe Rechtsanfragen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Datensatzerstellern für juristische Services.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Datensatzersteller**an.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller aus der Liste aus.
3. Aktivieren Sie den Datensatzersteller für externe Anwender.

   a. Wählen Sie verfügbar für zugehörige Liste aus.

   b. Wählen Sie **Bearbeiten**.

   c. Wählen Sie Aus **Anwender mit sn_lg_ext_Portal.ext_user** .

   d. Wählen Sie Symbol hinzufügen ( ).
   Anwender mit sn_lg_ext_Portal.ext_user Wird in die Liste verfügbar für verschoben.

   e. Wählen Sie **Speichern**.

4. Entfernen Sie die externe Anwenderrolle aus der Liste „nicht verfügbar“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie nicht verfügbar für zugehörige Liste aus.

b. Wählen Sie **Bearbeiten**.

c. Wählen Sie SNC Extern aus der Liste nicht verfügbar für aus.

d. Wählen Sie Symbol Entfernen ( ).

5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern des Datensatzerstellers.

6. Damit der Datensatzersteller im Katalog verfügbar ist, konfigurieren Sie ACLs für Tabellen, auf die von den Datensatzerstellern verwiesen wird.
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine ACL-Regel .

Ergebnis

Der Datensatzersteller ist für die externen Anwender in verfügbar Servicecenter für externe Rechtsanfragen Katalog.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie möchten **Als Entwurf speichern** Option, die für einen Datensatzersteller aktiviert werden soll, aktivieren Sie die Systemeigenschaft *glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp*. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Option „als Entwurf speichern“ für den Datensatzersteller.

Aktivieren Sie die Option „als Entwurf speichern“ für den Datensatzersteller

Aktivieren Sie **Als Entwurf speichern** Option für einen Datensatzersteller.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ext_Portal.ext_config

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator ein `sys_properties.list` .

2. In **Name** Spalte, suchen Sie nach `Glide.sc.enable.Save_as_draft.Portal.elp` Eigenschaft.
Weitere Informationen zur Systemeigenschaft finden Sie unter Eigenschaft mit installiert Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.

4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort aus **Hier** In der Nachricht oben auf der Seite.

5. Aktualisieren Sie **Wert** Feld bis `Wahr` .

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts für Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Mit der Anwendung „Passwortzurücksetzung“ können Endanwender ein Passwort mithilfe eines Selfservice-Prozesses zurücksetzen oder ändern.

Externe Anwender können ihr Passwort zurücksetzen, wenn sie es vergessen. Weitere Informationen zur Konfiguration des Prozesses zum Zurücksetzen des Passworts finden Sie unter Passwortzurücksetzung konfigurieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen verwenden

Die ServiceNow® Servicecenter für externe Rechtsanfragen Mit der Anwendung können externe Anwender sich registrieren, ihre Anforderungen für juristische Services übermitteln, anzeigen und nachverfolgen.

Sie können beim Senden einer Anforderung auch Anhänge hinzufügen.

Hinweis: Sie können einer Anforderung keine Anhänge hinzufügen, wenn Sie einen externen Speicher konfiguriert haben.

Übersicht über die Übermittlung einer Anforderung für einen juristischen Service

Um sich selbst zu registrieren und eine Anforderung für juristische Services zu übermitteln, führen Sie die folgenden Aktionen aus.

1. Registrieren Sie sich bei Servicecenter für externe Rechtsanfragen

   Registrieren Sie sich für Servicecenter für externe Rechtsanfragen Damit Sie Anforderungen übermitteln können.

2. Erstellen Sie eine Anforderung aus Servicecenter für externe Rechtsanfragen

   Erstellen Sie eine Anforderung für einen juristischen Service aus dem Servicecenter für externe Rechtsanfragen. Sie können eine Anforderung übermitteln oder sie im Entwurf speichern, um sie später zu übermitteln.

3. Bearbeiten Sie Anforderungen in Servicecenter für externe Rechtsanfragen

   Gespeicherte Bearbeitungsanforderungen sind als Entwurf in Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

4. Zeigen Sie in übermittelte Anforderungen an, und verfolgen Sie sie Servicecenter für externe Rechtsanfragen

   Zeigen Sie Anforderungen an, die für einen juristischen Service von eingereicht wurden, und verfolgen Sie sie Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Registrieren Sie sich bei Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Um eine Anforderung für juristische Services zu übermitteln, registrieren Sie sich bei Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ext_Portal.ext_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Servicecenter für externe Rechtsanfragen Homepage, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und ein /elp-Suffix hinzufügen.
   Beispiel: https://example.com/elp.
2. Wählen Sie **Registrieren** aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Account-Anmeldung“ aus.
   Vorname, Nachname und E-Mail sind Pflichtfelder.
4. Wählen Sie **Anmelden** aus.
   Eine Verifizierungs-E-Mail wird an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie Aus **Account Verifizieren** Aus der Verifizierungs-E-Mail.
   - Nachdem Ihre Details verifiziert wurden, wird die Anforderung zur Selbstregistrierung genehmigt.
   - Nach der Genehmigung der Selbstregistrierungsanforderung erhalten Sie eine E-Mail, um das Passwort festzulegen.
6. Wählen Sie in der E-Mail-Adresse Passwort festlegen die Option aus **Legen Sie ein neues Passwort fest** Zum Festlegen eines neuen Passworts für Ihren Account.
7. Legen Sie ein Passwort für Ihren Account fest.
   Ihre Selbstregistrierung ist abgeschlossen. Sie können sich jetzt bei anmelden Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Erstellen Sie eine Anforderung aus Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Erstellen Sie eine Anforderung für einen juristischen Service aus dem Servicecenter für externe Rechtsanfragen. Sie können eine Anforderung übermitteln oder sie im Entwurf speichern, um sie später zu übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ext_Portal.ext_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verifizieren Sie, dass Sie sich bei registriert haben Servicecenter für externe Rechtsanfragen Vor dem Senden einer Anforderung für einen juristischen Service. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie sich bei Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu Servicecenter für externe Rechtsanfragen Homepage, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und ein /elp-Suffix hinzufügen.
   Beispiel: https://example.com/elp.
2. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.
3. Wählen Sie im Katalog „Legal Services“ den Anforderungstyp aus, der übermittelt werden soll.
4. Fügen Sie eine Zusammenfassungsbeschreibung hinzu.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie Eine Beschreibung Hinzu.
6. **Wahlweise:** Anhänge hinzufügen
   a. Wählen Sie Symbol hinzufügen ( ).
   b. Fügen Sie Anhänge mit einer der folgenden Methoden hinzu.
      - Wählen Sie Aus **Wählen Sie eine Datei aus** Und wählen Sie die Datei aus, die angehängt werden soll.
      - Ziehen Sie Dateien von Ihrem lokalen Computer in Ihr Browserfenster, um sie an den aktuellen Datensatz anzuhängen.
      - Kopieren Sie die Dateien, die Sie anhängen möchten, von Ihrem lokalen Computer. Klicken Sie in das Feld Dokumente, und fügen Sie die Dateien ein.
7. Senden Sie die Anforderung, oder speichern Sie sie als Entwurf.

Aktion	Schritte
Als Entw. speich.	Wählen Sie Aus **Als Entwurf speichern** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
Senden Sie die Anforderung	Wählen Sie **Absenden**. **Hinweis:** Beim Senden einer Anforderung erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Anforderungsdetails.

Bearbeiten Sie Anforderungen in Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Bearbeiten Sie Anforderungen, die als Entwurf in gespeichert werden Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Vorbereitungen

Sie können nur Anforderungen bearbeiten, die als Entwurf gespeichert wurden. Sobald Sie eine Anforderung übermittelt haben, können Sie sie nicht bearbeiten.
Erforderliche Rolle: sn_lg_ext_Portal.ext_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Servicecenter für externe Rechtsanfragen Homepage, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und ein /elp-Suffix hinzufügen.
   Beispiel: https://example.com/elp.
2. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.
3. Navigieren Sie zu **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte Entwürfe.
5. Wählen Sie eine Anforderung aus.
6. Wählen Sie Aus **Entwurf Aktualisieren** .
7. Bearbeiten Sie die Zusammenfassungsbeschreibung oder Beschreibung.
8. Arbeiten Sie an den Anhängen.

Aktion	Schritte
Anhänge hinzufügen	**a.** Wählen Sie Symbol hinzufügen ( ). **b.** Sie können Anhänge hinzufügen, indem Sie eine Datei auswählen, ziehen oder einfügen.
Benennen Sie Anhänge um	**a.** Wählen Sie Symbol „Dateiname bearbeiten“ ( ). **b.** Bearbeiten Sie den Dateinamen.
Löschen Sie Anhänge	**a.** Wählen Sie Löschen-Symbol ( ). **b.** Wählen Sie Aus **OK** In der Bestätigung zum Löschen des Anhangs.

9. Wählen Sie Aus **Entwurf Aktualisieren** Zum Speichern der Datei.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Übermitteln** Wenn Sie die Anforderung übermitteln möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie in übermittelte Anforderungen an, und verfolgen Sie sie Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Zeigen Sie Anforderungen an, die für einen juristischen Service von eingereicht wurden, und verfolgen Sie sie Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ext_Portal.ext_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Anforderung übermittelt haben, beginnt die zugewiesene Gruppe mit der Bearbeitung. Sie erhalten eine E-Mail, wenn der Anforderung ein Kommentar hinzugefügt wird. Die Anforderung wird als abgeschlossen markiert, sobald sie gelöst wurde.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Servicecenter für externe Rechtsanfragen Homepage, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und ein /elp-Suffix hinzufügen.
   Beispiel: https://example.com/elp.
2. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.
3. Navigieren Sie zu **Meine Anforderungen** Aus dem Header.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte „übermittelte Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
   Eine Liste der übermittelten Anforderungen wird mit dem Status angezeigt.
5. Wählen Sie eine Anforderung aus, um die Details anzuzeigen.
   - Zeigen Sie auf der Registerkarte Aktivität die Kommentare an.
   - Zeigen Sie auf der Registerkarte Anhang die angehängten Dateien an.
   - Zeigen Sie in den Anforderungsdetails die Zusammenfassung und Beschreibung an.
6. Veröffentlichen Sie einen Kommentar in der Anforderung.
   a. Navigieren Sie zur Registerkarte „Aktivität“.
   b. Geben Sie einen Kommentar in das Feld Nachricht hier eingeben ein.
   c. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** .
7. Brechen Sie die Anforderung ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird.
   a. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Anforderung abbrechen**an.
   b. Geben Sie den Grund für den Abbruch ein.
   c. Wählen Sie Aus **Bestätigen Sie den Abbruch** .
   Die Anforderung wird abgebrochen, und Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über den Abbruch.

Servicecenter für externe Rechtsanfragen – Referenz

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Servicecenter für externe Rechtsanfragen, Einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Mit dem externen Service Center für Rechtsabteilung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicecenter für externe Rechtsanfragen-Administrator [sn_lg_ext_Portal.ext_admin]	Bietet Administratorberechtigungen für die Anwendung „externes Service Center für die Rechtsabteilung“ und vollständigen Zugriff auf zugrunde liegende Daten.	sn_lg_ext_Portal.ext_config
Servicecenter für externe Rechtsanfragen Konfigurator [sn_lg_ext_Portal.ext_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für die Anwendung „External Legal Service Center“.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_Portal.ext_user
Servicecenter für externe Rechtsanfragen Benutzer [sn_lg_ext_Portal.ext_user]	Bietet Anwenderzugriff auf das externe Service Center für Rechtsabteilung und führt Aktionen aus.	Keine

Mit Servicecenter für externe Rechtsanfragen installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Servicecenter für externe Rechtsanfragen, Einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Servicecenter für externe Rechtsanfragen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicecenter für externe Rechtsanfragen-Administrator [sn_lg_ext_Portal.ext_admin]	Bietet Administratorberechtigungen für die Anwendung „externes Service Center für die Rechtsabteilung“ und vollständigen Zugriff auf zugrunde liegende Daten.	sn_lg_ext_Portal.ext_config
Servicecenter für externe Rechtsanfragen Konfigurator [sn_lg_ext_Portal.ext_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für die Anwendung „External Legal Service Center“.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_Portal.ext_user
Servicecenter für externe Rechtsanfragen Benutzer [sn_lg_ext_Portal.ext_user]	Bietet Anwenderzugriff auf das externe Service Center für Rechtsabteilung und führt Aktionen aus.	Keine

Eigenschaft mit installiert Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Eigenschaft, die Sie zum Aktivieren von verwenden können **Als Entwurf speichern** Option für einen Datensatzersteller in Servicecenter für externe Rechtsanfragen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Eigenschaften sind für Servicecenter für externe Rechtsanfragen verfügbar.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Servicecenter für externe Rechtsanfragen

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.sc.enable.Save_as_draft.Portal.elp	Aktivieren Sie die Option „als Entwurf speichern“ für einen Datensatzersteller. • Typ: Wahr| falsch • Standardwert: wahr • Weitere mögliche Werte: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen:

Serviceportal für Rechtsangelegenheiten erkunden

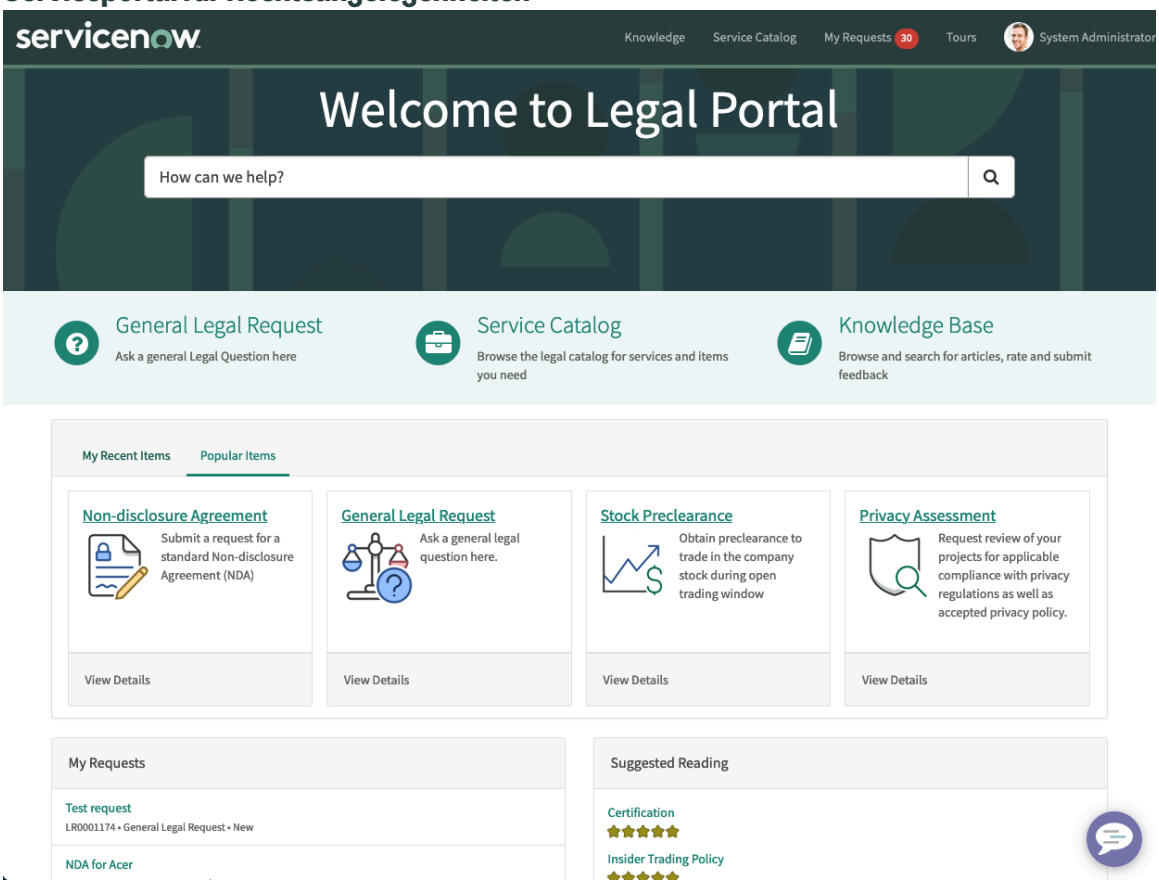
Die Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Ist ein Selfserviceportal, über das Mitarbeiter Anfragen an die Rechtsabteilung übermitteln, ihren Fortschritt überwachen, Artikel der Wissensdatenbank der Rechtsabteilung lesen und Hilfe mit Virtual Agent Chat-Support erhalten können.

Die Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Wird mit der Installation von installiert Management von Anfragen an die Rechtsabteilung App.

Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** Um auf zuzugreifen Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal für Rechtsangelegenheiten



Verwenden Sie Serviceportal für Rechtsangelegenheiten So führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Senden Sie Anfragen an die Rechtsabteilung, indem Sie aus einem Katalogelement aus dem Katalog für juristische Services auswählen.
- Verfolgen Sie den Status Ihrer übermittelten Anforderungen.
- Finden Sie die am besten bewerteten Knowledge Base-Artikel der Rechtsabteilung, und lesen Sie sie durch, um Informationen zu finden.
- Chatten Sie mit einem Virtual Agent, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen und Artikel der Wissensdatenbank für die Rechtsabteilung zu lesen.

Mit ServiceNow® KI-Suche Aktiviert, erhalten Sie bessere Suchergebnisse durch Vorhersagen und Natural Language Processing (NLP). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren KI-Suche In Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.

Sicherheit in Legal Service Delivery

Legal Service Delivery bietet Sicherheit durch verschiedene ServiceNow AI Platform-Sicherheitsfunktionen wie eingeschränkten Aufruferzugriff, Verschlüsselungsunterstützung und Edge Encryption.

Eingeschränkter Aufruferzugriff für Legal Service Delivery

Die Berechtigungseinstellungen für eingeschränkten Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) definieren den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, eine Anwendungsressource (z. B. Zugriffssteuerungsrolle, Geschäftsregel, UI-Aktion, Skripteinbindung) oder ein Event oder gewähren/verweigern eine Zugriffsanforderung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit RCA können Administratoren bereichsübergreifende Anwendungen oder Skripts nachverfolgen, die Zugriff auf eine Legal Service Delivery-Anwendung, Anwendungsressourcen oder Events anfordern, und vertrauliche Informationen in bereichsbezogenen Tabellen und Skripteinbindungen sichern.

Die **Bereichsbezogene Anwendung – eingeschränkter Anruferzugriff [com.Glide.scope.Access.Restricted_caller]** Plugin wird während des aktiviert Legal Service Delivery Anwendungsinstallation oder -Upgrade.

Wenn Sie bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendungsressource definieren, verwenden Sie die folgenden Einstellungen:

Aufruferverfolgung

Diese Einstellung wird für die Entwicklungsstufe empfohlen. Der Zugriff auf die Tabellen und Skripteinbindungen ist zulässig, wird jedoch in der Tabelle „eingeschränkter Anruferzugriff“ nachverfolgt. Zugriffsinformationen können aus **Applikation – Eingeschränkter Aufruferzugriff** angezeigt werden.

Aufruferbeschränkung

Diese Einstellung wird für die Produktionsphase empfohlen, wenn die Entwicklungsphase abgeschlossen ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendungsressource .

Verschlüsselung für Legal Service Delivery

Legal Service Delivery Bietet Verschlüsselung zum Schutz vertraulicher Informationen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass nicht autorisierte Anwender bestimmte Felder anzeigen. Zum Verschlüsseln von Feldern in Legal Service Delivery, Die Verschlüsselung auf Spaltenebene ist standardmäßig aktiviert und bietet rollenbasierte Verschlüsselungsfunktionen.

Weitere Informationen zur Verschlüsselung finden Sie unter Feldverschlüsselung.

Edge Encryption für Legal Service Delivery

ServiceNow® Edge Encryption ™ Verschlüsselt vertrauliche Daten in Ihrem Unternehmen, bevor sie über das Internet an Ihren gesendet werden ServiceNow Instanz (im Flug verschlüsselt), in der sie im Ruhezustand verschlüsselt bleibt.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption Verstehen .

Da die Edge Encryption auf einem Proxyserver auf Ihrer Seite im Netzwerk aktiviert wird, sind eine genaue Planung, Netzwerkadministration und -verwaltung sowie Einrichtung erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Planung für Edge Encryption .

Weitere Informationen zur Installation von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption installieren .

Weitere Informationen zur Konfiguration von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption konfigurieren .

Sie können Spalten (Felder) oder Anhänge verschlüsseln, die Tabellen zugeordnet sind. Siehe Felder mithilfe von Verschlüsselungskonfigurationen verschlüsseln .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Es gibt Einschränkungen bei der Verwendung von Edge Encryption. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen von Edge Encryption .

Bereichsbezogene Knowledge Bases

Verwenden Sie eine bereichsbezogene Knowledge Base, um Knowledge Bases mit vertraulichen Artikeln zu schützen. Selbst Systemadministratoren und Wissensadministratoren können bereichsbezogene Knowledge Bases nur verwalten, wenn sie explizit durch Anwenderkriterien autorisiert wurden.

Angenommen, Sie haben einen wissensartikel mit vertraulichen Gehaltsabrechnungsinformationen, der nur von der Gehaltsabrechnungsabteilung und nicht von einem Systemadministrator oder Wissensadministrator angezeigt werden soll. Sie können einen wissensartikel mit den vertraulichen Informationen in einer bereichsbezogenen Knowledge Base in der Core-Anwendung Human Resources: Erstellen.

Nur Anwender mit der Administratorrolle einer Anwendung und der Rolle „Knowledge_admin“ können eine bereichsbezogene Knowledge Base verwalten. Sie steuern den Zugriff auf Knowledge Bases einer Anwendung mit aktivierter Anwendungsverwaltung, z. B. HR, über die ACLs der Knowledge-Tabellen in der Anwendung anstelle globaler ACLs. Um den Zugriff auf eine bereichsbezogene Knowledge Base zu definieren, geben Sie entsprechende Anwenderkriterien für Anwender an, einschließlich Systemadministratoren und Wissensadministratoren.

Hinweis: Damit Umfangsmaster-Tabellen den Umfang ableiten und bereichsbezogene ACLS ausführen können, müssen Sie festlegen `glide.enforce_security_scope.<scope_name>`Systemeigenschaft auf „wahr“.

Sie können den Umfang vorhandener Knowledge Bases nicht ändern. Sie bleiben im globalen Bereich. Sie können jedoch eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellen, um vertrauliche Wissensartikel zu schützen.

Um eine bereichsbezogene Knowledge Base für eine Anwendung zu erstellen, müssen Sie zusätzlich zur Rolle „Knowledge_admin“ oder „admin“ Zugriff haben, um diese Anwendung in der Anwendungsauswahl anzuzeigen und auszuwählen (siehe Anwendungsauswahl). Bevor Sie beispielsweise eine Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen, müssen Sie in der Anwendungsauswahl die Anwendung Human Resources: Core auswählen und dann die Knowledge Base erstellen. Wenn Sie dann eine Knowledge Base erstellen, wird im Knowledge Base-Formular der Anwendungsbereich der Knowledge Base in festgelegt **Anwendung** Feld.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Anwendungsverwaltung

Steuern Sie den Zugriff auf der Knowledge Base-Ebene durch Anwenderkriterien

Analytics- und Reporting-Lösungen für Legal Service Delivery

Analytics- und Reporting-Lösungen enthalten vorab verpackt Performance Analytics Inhalt zur Verwendung mit anderen ServiceNow AI Platform Produkte. Diese Analytics- und Reporting-Lösung ermöglicht eine datengestützte Entscheidungsfindung durch Einblicke und Trends, die aus Daten zu Services und Vorgängen der Rechtsabteilung abgeleitet werden.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow AI Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

Die Next Experience-Anwenderoberfläche (UI) des Dashboards für Rechtsberater ist verfügbar und kann über aufgerufen werden **Arbeitsbereiche** > **Platform Analytics-Arbeitsbereich** > **Dashboards** > **Alle** > **Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung**an.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Legal Service Delivery aktivieren

Aktivieren Sie die Inhaltspaket-Anwendung aus dem ServiceNow Store für die Analytics- und Reporting-Lösung.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Lösung für Performance Analytics and Reporting aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Überprüfung des folgenden Elements: Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle Anwendungen** > **ServiceNow Store**an.
2. Suchen Sie nach Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery, und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

   Sie benötigen ein HI-Konto und die Berechtigung zum Anfordern von Anwendungen für die betreffenden Instanzen. HI-Konto und Instanz müssen zum selben Unternehmen gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Install a ServiceNow Product (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.
3. Suchen Sie nach Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery.
4. Installieren Sie die Anwendung.

Legal Executive-Dashboard

Mit dem Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei der Bearbeitung von Serviceanfragen an die Rechtsabteilung.

Von einem zentralen Ort aus können Sie den Status von Anfragen an die Rechtsabteilung und von rechtlichen Angelegenheiten verfolgen, Trends analysieren und zugehörige Detailinformationen anzeigen. Sie können die Details für die wichtigsten Anfragenkategorien, Anfragen nach Anwenderstandorten, Praxisbereiche und anfragende Abteilungen, SLA-Compliance von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten, die durchschnittliche Anzahl der pro Anwalt bearbeiteten Anfragen

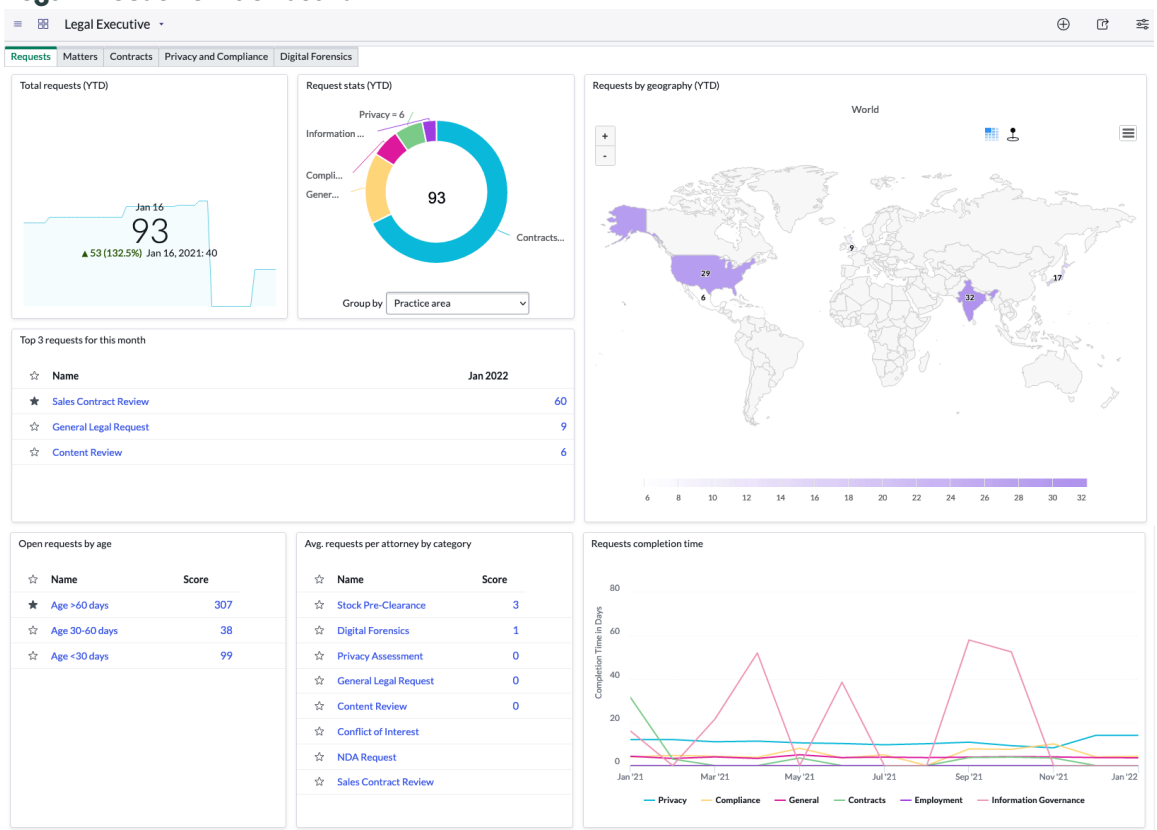
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und die durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss von Anfragen an die Rechtsabteilung und rechtlichen Angelegenheiten im Zeitverlauf anzeigen.

Hinweis: Die klassische Version des Dashboards für Führungskräfte der Rechtsabteilung ist veraltet. Wenn Sie eine gespeicherte URL öffnen, um auf das klassische Dashboard für Führungskräfte der Rechtsabteilung zuzugreifen, wird automatisch das Next Experience-Dashboard angezeigt. Wenn Sie die klassische Version angepasst haben, überprüfen Sie Ihre Anpassungen, und migrieren Sie sie zum Next Experience Legal Executive Dashboard.

Informationen zu Berichten und Metriken zu Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten sowie zur Trendanalyse finden Sie unter Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“.

Legal Executive-Dashboard



Wichtig: Die für Praxisbereiche spezifischen Registerkarten sind im Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung verfügbar, je nachdem, ob die entsprechende Anwendung installiert ist. Beispielsweise ist die Registerkarte **Verträge** verfügbar, wenn Sie die Anwendung Legal Simple Contracts installiert haben. Außerdem können Sie im Dashboard neue Registerkarten hinzufügen, um Berichte zu von Ihnen erstellten Praxisbereichen anzuzeigen.

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- sn_lg_ops.legal_report_viewer, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Auf das Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung zugreifen

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Dashboards für Rechtsangelegenheiten** Und klicken Sie auf **Rechtsabteilung** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfälle für verschiedene Personas

Anwender	Dashboard-Verwendung
General Counsel	Treffen Sie mit den folgenden Metriken datengestützte Entscheidungen durch Einblicke in rechtliche Vorgänge: • Gesamtzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten für das aktuelle Jahr mit Aufgliederung nach Geografie, Praxisbereich und anfragender Abteilung • Rückstand offener Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten mit Alterung • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung verschiedener Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten. • Praxisbereichsspezifische Metriken: ○ Verträge: Offener Rückstand nach Geschäftsvolumen und Alter; durchschnittliche Zeit bis zum Schließen von Vertragsanforderungen ○ Datenschutz und Compliance: SLA-Compliance; durchschnittliche Zeit zum Schließen verschiedener Anforderungstypen wie Interessenkonflikt und Datenschutzbewertung ○ Digitale Forensik: Aufgliederung der angeforderten Aktivitäten; Rückstand angeforderter Aktivitäten mit Alterung; durchschnittliche Zeit bis zum Schließen nach Aktivitäten
Practice area lead (Leiter des Praxisbereichs)	Treffen Sie mit den folgenden Metriken datengestützte Entscheidungen durch Einblicke in rechtliche Vorgänge: • Durchschnittliche Anzahl der pro Anwalt bearbeiteten Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten • SLA-Compliance von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für verschiedene Personas (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Top-Praxisbereich mit der höchsten Anzahl von Anfragen • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung verschiedener Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.

Indikatorgruppen

Indikatoren, um Einblicke in die Team- und Geschäftsleistung zu erhalten

Indikatorengruppenname	Beschreibung	Indikatoren
Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl der von jedem Anwalt bearbeiteten Anfragen an die Rechtsabteilung, wobei die Aufgliederungen „Praxisbereich“ und „Kategorie“ sind.	• Interessenkonflikt • Inhaltsprüfung • Digitale Forensik • Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung • NDA-Anforderung • Datenschutzbewertung • Kaufvertragsprüfung • Stock Preclearance • Prüfung von Verträgen mit Drittparteien
Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl von Rechtsangelegenheiten, die von jedem Anwalt in einem Praxisbereich bearbeitet werden.	• Digitale Forensik • Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung • Datenschutzbewertung • Vorladung
Digitale Forensik #Offener Rückstand	Anzahl der Tage, die Aktivitäten für in diesem Jahr erstellte digitale forensische Anforderungen schon offen sind. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.	• Erfassung • Beibehalten • Überprüfen • Vorlegen
Rechtsgültige Verträge: Durchschn. Alter	Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit verschiedenen Geschäftsvolumen.	• <$500 T • $500 T - $1M

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren, um Einblicke in die Team- und Geschäftsleistung zu erhalten (Fortsetzung)

Indikatorengruppenname	Beschreibung	Indikatoren
		• $1M - $5M • $5M
Offener Rückstand: Anfragen an die Rechtsabteilung	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung sowie deren Alter, als Angabe, wie lange sie bereits offen sind.	• Alter 30–60 Tage • Alter < 30 Tage • Alter > 60 Tage
Offener Rückstand: Rechtsangelegenheiten	Anzahl der offenen rechtlichen Angelegenheiten sowie deren Alter, als Angabe, wie lange sie bereits offen sind.	• Alter 30–60 Tage • Alter < 30 Tage • Alter > 60 Tage
Datenschutz und Compliance #Offener Rückstand	Alter offener Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.	• Interessenkonflikt • Datenschutz-Folgenbewertung • Stock Preclearance

Indikatoren

$1M - $5M

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 1 bis 5 Millionen USD.

$500 T - $1M

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 500.000 bis 1 Million USD.

$5M

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 5 Millionen USD oder mehr.

<$500 T

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 500.000 USD oder weniger.

Alter 30–60 Tage (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Anzahl der in den letzten 30–60 Tagen erstellten offenen Anfragen an die Rechtsabteilung.

Alter 30–60 Tage (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Anzahl der in den letzten 30-60 Tagen erstellen offenen Rechtsangelegenheiten.

Alter < 30 Tage (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Anfragen an die Rechtsabteilung.

Alter < 30 Tage (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten offenen Rechtsangelegenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alter > 60 Tage (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Anzahl der vor mehr als 60 Tagen erstellten offenen Anfragen an die Rechtsabteilung.

Alter > 60 Tage (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Anzahl der vor mehr als 60 Tagen erstellten offenen Rechtsangelegenheiten.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit der digitalen forensischen Aktivität

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener digitaler forensischer Aktivitäten nach Phase. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Aktivitätsaufgabe bis zum Schließen berechnet.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Angelegenheiten pro Praxisbereich

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Rechtsangelegenheiten nach Praxisbereich. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Rechtsangeleinheit bis zum Schließen berechnet.

Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt

Durchschnittliche Anzahl von Rechtsangelegenheiten, die von den einzelnen Anwälten behandelt werden, wobei die Aufgliederungen „Praxisbereich“ und „Kategorie“ lauten.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Vertragsanforderungen

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Vertragsanforderungen nach verschiedenen Vertragstypen.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen zu Datenschutz und Compliance.

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener Anfragen zu Datenschutz und Compliance.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen pro Praxisbereich

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Anfragen an die Rechtsabteilung nach Praxisbereich.

Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt

Durchschnittliche Anzahl der von jedem Anwalt bearbeiteten Anfragen an die Rechtsabteilung, wobei die Aufgliederungen „Praxisbereich“ und „Kategorie“ sind.

Erfassung

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Erfassung“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Interessenkonflikt

Alter offener Interessenkonfliktanforderungen, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.

Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe

Anzahl der Benutzer in einer Benutzergruppe aus der Rechtsabteilung.

Trend von Rechtsangelegenheiten im Monatsvergleich

Monatlicher Trend der Anzahl der erstellten Rechtsangelegenheiten.

Trend von Anfragen an die Rechtsabteilung im Monatsvergleich

Monatlicher Trend der Anzahl der erstellten Anfragen an die Rechtsabteilung.

Offener Rückstand: Vertragsanforderungen

Anzahl der offenen Vertragsanforderungen, aufgeschlüsselt nach Geschäftsvolumen, die dieses Jahr bisher erstellt wurden, sowie ihr Alter.

Vorlegen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Präsentieren“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Beibehalten

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Beibehalten“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Datenschutz-Folgenbewertung

Alter offener Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.

Anforderung innerhalb der SLA abgeschlossen

Anzahl der am Tag innerhalb der SLA geschlossenen Anfragen zu Datenschutz und Compliance.

Überprüfen

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Prüfung“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Stock Preclearance

Alter der offenen Stock Preclearance-Anforderungen, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.

Gesamtzahl der abgeschlossenen Anfragen an die Rechtsabteilung mit SLA

Anzahl der am Tag innerhalb der SLA geschlossenen Anfragen an die Rechtsabteilung.

Digitale Forensik-Anforderungen seit Jahresbeginn

Anzahl der digitalen forensischen Anforderungen, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Rechtsverträge seit Jahresbeginn

Anzahl der Vertragsanforderungen, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Rechtsangelegenheiten seit Jahresbeginn

Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Anfragen an die Rechtsabteilung zu Datenschutz und Compliance seit Jahresbeginn

Anzahl der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Anfragen an die Rechtsabteilung seit Jahresbeginn

Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

% der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die die SLA erfüllt haben

Prozentsatz der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die in diesem Jahr bis heute innerhalb der definierten SLA beantwortet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Innerhalb der SLA abgeschlossene Anfragen]/[Gesamtzahl der abgeschlossenen Anfragen an die Rechtsabteilung mit SLA] * 100

Interessenkonflikt

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Interessenkonflikt“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Interessenkonflikt] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung – Ethik und Compliance]

Inhaltsprüfung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Inhaltsprüfung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Inhaltsprüfung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung]

Digitale Forensik (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Digitale Forensik“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Digitale Forensik] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung – Digitale Forensik]

Digitale Forensik (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Digitale Forensik“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Digitale Forensik] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung – Digitale Forensik]

Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung]

Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt > Kategorie = Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung]

NDA-Anforderung

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Geheimhaltungsvereinbarung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = NDA-Anforderung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Support für rechtsgültige Verträge]

Datenschutzbewertung

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Datenschutzbewertung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Datenschutzbewertung] / [Anzahl der Mitglieder in Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Datenschutz und Compliance]

Datenschutzbewertung

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Datenschutzbewertung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Datenschutzbewertung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Datenschutz und Compliance]

Kaufvertragsprüfung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Vertragsprüfung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Kaufvertragsprüfung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsgültiger Kaufvertrag]

Stock Preclearance

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Stock Preclearance“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Stock Pre-Clearance] / [Anzahl der Mitglieder in Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung]

Vorladung

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Vorladung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Rechtsangelegenheiten pro Anwalt > Kategorie = Vorladung] / [Anzahl der Mitglieder in Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Beschäftigung]

Prüfung von Verträgen mit Drittparteien

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Drittpartei-Vertragsüberprüfung“, die in diesem Jahr bis heute von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird mit folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anforderungen pro Anwalt > Kategorie = Drittparteivertrag]/[Anzahl der Mitglieder in der Rechtsgruppe > Rechtsgruppe = Unterstützung für Rechtsverträge]

Aufgliederungen

Allgemein für Legal Service Delivery-Anwendungen

- Gruppe
- Zugewiesen an (für alle Benutzer im System)
- Zugewiesen an (für Benutzer in den „Datenschutz und Compliance“-Gruppen der Rechtsabteilung)
- Kategorie

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

- Alter
- Zugewiesen an
- Kategorie
- Praxisbereich
- Priorität
- Status
- Unterkategorie

Management von Rechtsangelegenheiten

- Angelegenheitsbesitzer
- Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Status (für Rechtsangelegenheiten)
- Status (für Rechtangelegenheitsaufgaben)

Legal Simple Contracts

- Zugewiesen an
- Kategorie
- Geschäftsvolumen
- Unterkategorie

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten

- Zugewiesen an
- Angeforderte Aktivitäten
- Unterkategorie

Indikatorvisualisierungen

Indikator und sein Typ

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
Registerkarte „Anforderungen“			
Gesamtzahl Anfragen (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Anfragen an die Rechtsabteilung seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen Anfragen mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Top-3-Anfragen für diesen Monat	Bewertungsliste 	Trend von Anfragen an die Rechtsabteilung im Monatsvergleich	Bietet Einblick in die wichtigsten aktiven Bereiche, in denen unternehmensinterne Akteure juristische Hilfe suchen.
Offene Anfragen nach Alter	Liste 	Offener Rückstand: Anfragen an die Rechtsabteilung	Gibt die Anzahl der offenen Anfragen zusammen mit deren Alter an. Dies gibt Aufschluss darüber, wie lange die Anfragen schon offen sind.
Anfragenstatistiken (seit Jahresbeginn)	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl der in diesem Jahr bis heute eingegangenen Anfragen an die Rechtsabteilung, gruppiert nach Praxisbereich oder anfragender Abteilung.
Durchschn. Anfragen pro Anwalt nach Kategorie	Liste 	Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl von Anfragen an die Rechtsabteilung, die von jedem Anwalt in einem Praxisbereich bearbeitet werden.
Bearbeitungszeit von Anfragen	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen pro Praxisbereich	Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Anfragen an die Rechtsabteilung nach Praxisbereich. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator und sein Typ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
			Anfrage an die Rechtsabteilung bis zum Abschluss berechnet.
Registerkarte „Angelegenheiten“			
Gesamtzahl Angelegenheiten (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Rechtsangelegenheiten seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute eingegangenen Rechtsangelegenheiten mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Top-3-Angelegenheiten für diesen Monat	Bewertungsliste 	Trend von Rechtsangelegenheiten im Monatsvergleich	Bietet Einblicke in die aktivsten Arbeitsbereiche des Teams der Rechtsabteilung.
Offene Angelegenheiten nach Alter	Liste 	Offener Rückstand: Rechtsangelegenheiten	Gibt die Anzahl der offenen Rechtsangelegenheiten zusammen mit ihrem Alter an, das angibt, wie lange Rechtsangelegenheiten schon offen sind.
Angelegenheitsstatistiken (seit Jahresbeginn)	Ring 	Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]	Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die in diesem Jahr bis heute eingegangen sind, gruppiert nach Praxisbereich oder anfordernder Abteilung.
Durchschn. Angelegenheiten pro Anwalt nach Kategorie	Liste 	Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl von Rechtsangelegenheiten, die von jedem Anwalt in einem Praxisbereich bearbeitet werden.
Bearbeitungszeit von Angelegenheiten	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Angelegenheiten pro Praxisbereich	Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Rechtsangelegenheiten nach Praxisbereich. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Rechtsangeleinheit bis zum Schließen berechnet.
Registerkarte „Verträge“			
Gesamtzahl Vertragsanforderungen (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Rechtsverträge seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen Vertragsanforderungen mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Offene Vertragsanforderungen nach Geschäftsvolumen	Ring 	Offener Rückstand: Vertragsanforderungen	Zeigt an, wie lange die Vertragsanforderungen (nach Geschäftsvolumen) schon offen sind.
Offene Vertragsanforderungen nach Geschäftsvolumen und Alter	Liste 	Rechtsgültige Verträge: Durchschn. Alter	Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit verschiedenen Geschäftsvolumen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator und sein Typ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
Vertragsanforderungen nach Vertragstyp (seit Jahresbeginn)	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl des Vertragsanforderungen, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.
Bearbeitungszeit für Vertrag	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Vertragsanforderungen	Zeigt den monatlichen Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Vertragsanforderungen nach verschiedenen Vertragstypen an. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Vertragsanforderung bis zum Schließen berechnet.
Registerkarte „Datenschutz und Compliance“			
Gesamtzahl Anfragen zu Datenschutz und Compliance (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Anfragen an die Rechtsabteilung zu Datenschutz und Compliance seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen Anfragen zu Datenschutz und Compliance mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Offene Anfragen nach Kategorie und Alter	Liste 	Datenschutz und Compliance #Offener Rückstand	Zeigt nach verschiedenen Anfragetypen an, wie lange die Anfragen zu Datenschutz und Compliance schon offen sind.
Anfragen zu Datenschutz und Compliance nach Kategorie (seit Jahresbeginn)	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung in den Praxisbereichen „Datenschutz“ oder „Compliance“.
% der Anfragen, die innerhalb der SLA beantwortet wurden (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	% der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die die SLA erfüllt haben	Zeigt den Prozentsatz der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die innerhalb der definierten SLA beantwortet wurden.
Bearbeitungszeit der Anfrage	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen zu Datenschutz und Compliance.	Zeigt den monatlichen Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener Anfragen zu Datenschutz und Compliance an. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Zuweisung einer Anfrage an einen Anwalt bis zum Schließen berechnet.
Registerkarte „Digitale Forensik“			
Gesamtzahl digitale forensische Anforderungen (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Digitale Forensik-Anforderungen seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen digitalen forensischen Anforderungen mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Offene Aktivitäten nach Alter	Liste 	Digitale Forensik #Offener Rückstand	Zeigt an, wie lange die Aktivitäten der digitalen forensischen Anforderungen schon geöffnet sind. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator und sein Typ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
			verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.
Bearbeitungszeit von Aktivitäten	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit der digitalen forensischen Aktivität	Zeigt den monatlichen Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener digitaler forensischer Aktivitäten an. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Aktivitätsaufgabe bis zum Schließen berechnet.

Datenvisualisierungen

Im Dashboard angezeigte Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Anfragen nach Geografie (seit Jahresbeginn)	Karte 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Die Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die bisher in diesem Jahr von Benutzern aus verschiedenen Regionen eingegangen sind, wird auf einer Karte angezeigt.
Angeforderte Aktivitäten (seit Jahresbeginn)	Ring 	Rechtsangelegenheitsaufgabe [sn_lg_matter_task]	Anzahl der bisher in diesem Jahr für die digitalen forensischen Anforderungen angeforderten Aktivitäten.
Offene Anfragen nach Kategorie	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung in den Kategorien „Stock Preclearance“, „Interessenkonflikt“ oder „Datenschutzbewertung“.
Offene Aktivitäten	Ring 	Rechtsangelegenheitsaufgabe [sn_lg_matter_task]	Anzahl der offenen Aktivitäten für alle digitalen forensischen Anforderungen bis heute.
Angelegenheiten nach Geografie (seit Jahresbeginn)	Karte 	Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]	Die Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die bisher in diesem Jahr von Erfüllern der Rechtsabteilung aus verschiedenen Regionen erstellt wurden, wird auf einer Karte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“

Das Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ bietet der Rechtsabteilung umfassende Berichte. Im Dashboard werden mithilfe von Performance Analytics Berichte und Metriken zu Anfragen an die Rechtsabteilung und zu Rechtsangelegenheiten bereitgestellt.

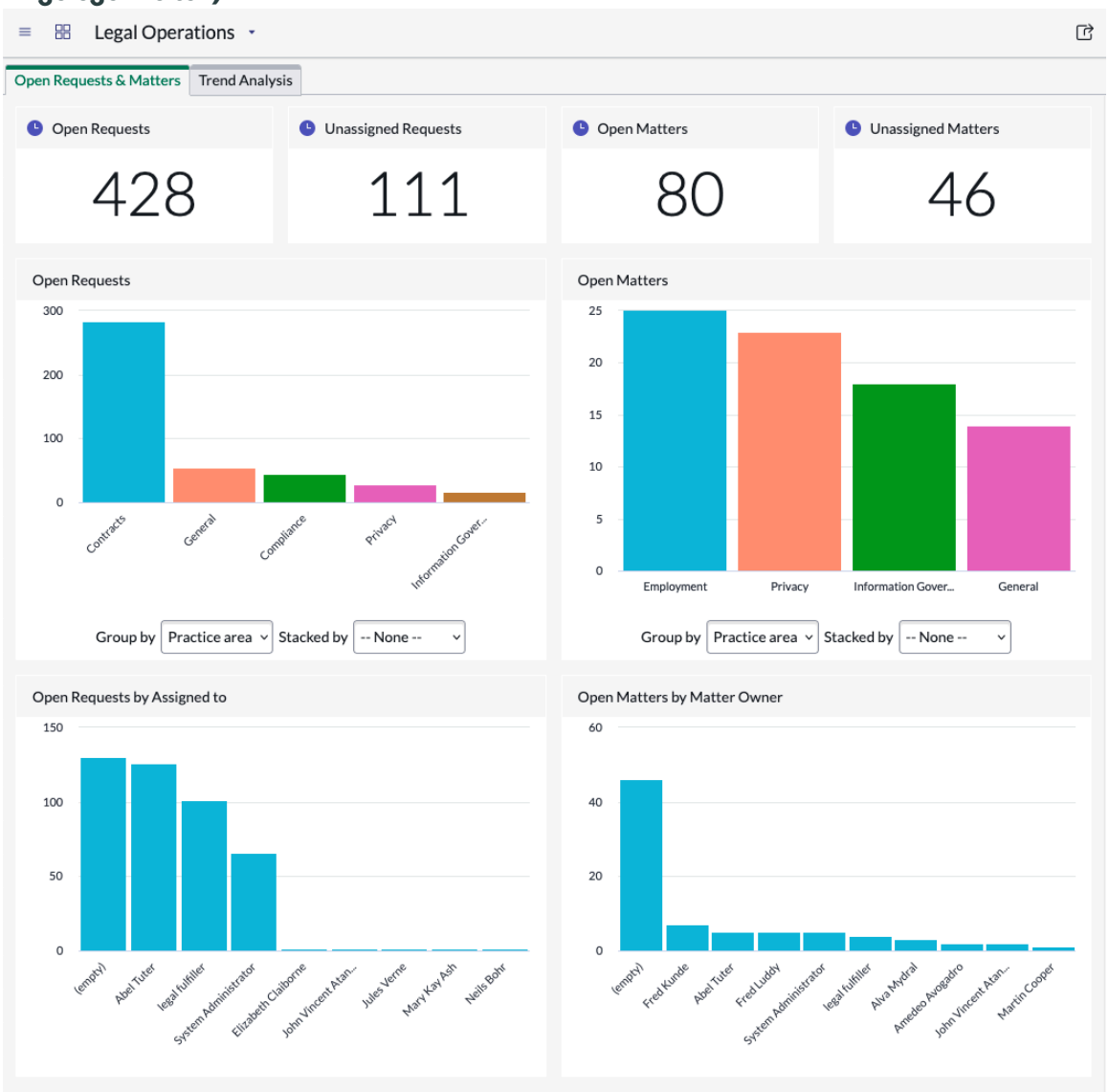
Der Justiziar und die Leiter der Praxisbereiche können das Performance Analytics Legal Executive-Dashboard verwenden, um mit Echtzeitberichten Einblicke in rechtliche Angelegenheiten, Leistung und Trends zu erhalten.

Hinweis: Die klassische Version des Dashboards für juristische Angelegenheiten ist veraltet. Wenn Sie eine gespeicherte URL öffnen, um auf das klassische Dashboard für Führungskräfte der Rechtsabteilung zuzugreifen, wird automatisch das Next Experience-Dashboard angezeigt. Wenn Sie die klassische Version angepasst haben, überprüfen Sie Ihre Anpassungen, und migrieren Sie sie zum Next Experience Legal Operations-Dashboard.

Auf das Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ zugreifen

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Dashboards für Rechtsangelegenheiten** Und klicken Sie auf **Rechtliche Angelegenheiten** .

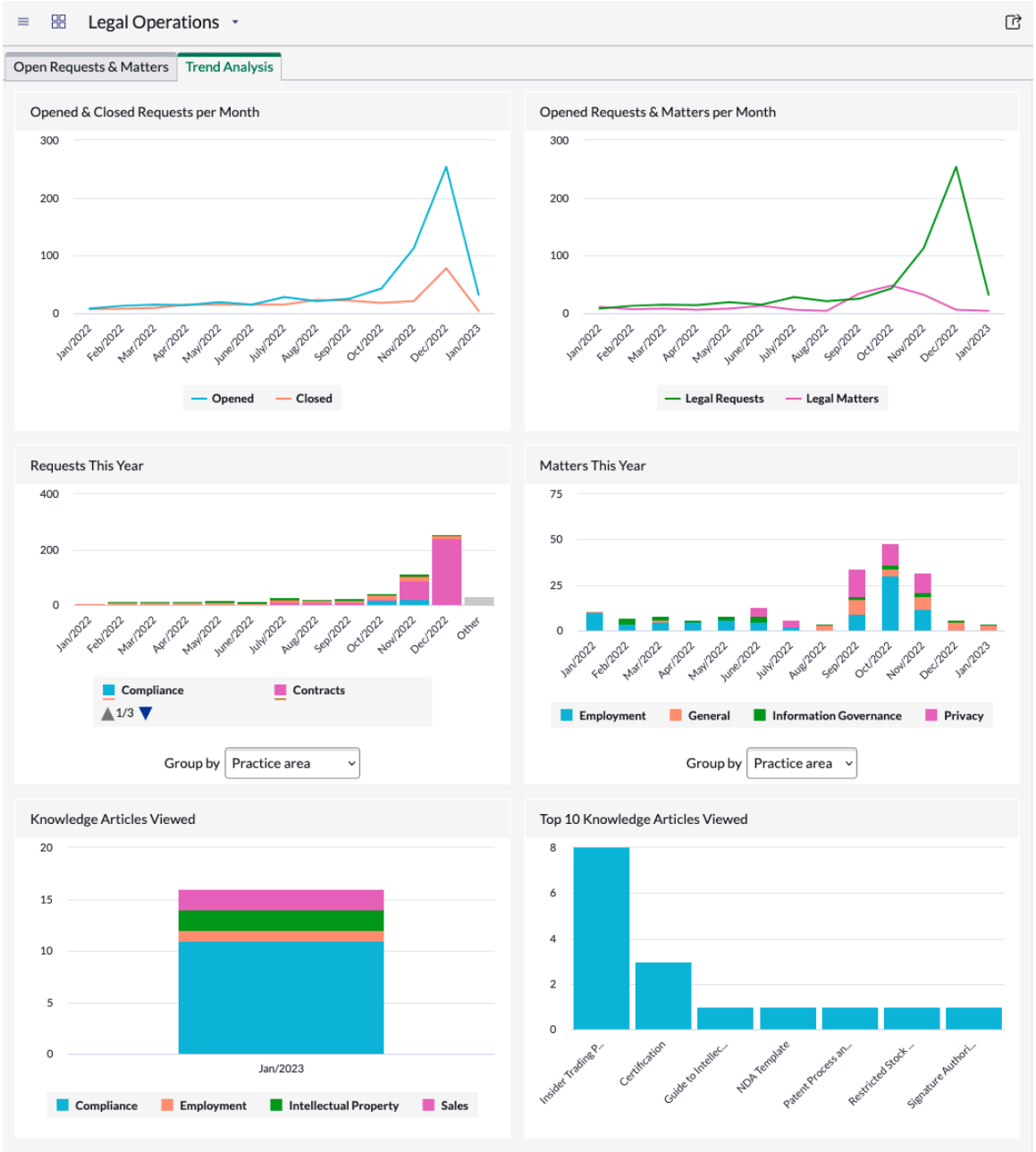
Registerkarte „Open Requests & Matters“ (Offene Anforderungen und Angelegenheiten)



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Trendanalyse“



Endanwender und Rollen

Rollen, die zum Anzeigen und Veröffentlichen von Berichten erforderlich sind

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Leser von Berichten der Rechtsabteilung: Kann für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten die jeweilige Anzahl, die Status, die Einstufungen „zugewiesen“ und „nicht zugewiesen“ sowie den Trend über einen bestimmten Zeitraum einsehen	sn_lg_ops.legal_report_viewer
Herausgeber von Berichten der Rechtsabteilung: Hat Zugriff zum Erstellen, Ändern und Veröffentlichen von Berichten für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten	sn_lg_ops.legal_report_publisher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Im Dashboard angezeigte Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Registerkarte „Open Requests & Matters“ (Offene Anforderungen und Angelegenheiten)		
Offene Anfragen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die keinen der folgenden Status aufweisen: „Geschlossen – vollständig“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“
Nicht zugewiesene Anfragen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die sich im Status „Neu“ befinden und noch niemandem zugewiesen sind
Offene Rechtsangelegenheiten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die keinen der folgenden Status aufweisen: „Geschlossen – vollständig“ oder „Abgebrochen“
Nicht zugewiesene Rechtsangelegenheiten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die sich im Status „Neu“ befinden und noch niemandem zugewiesen sind
Offene Anfragen	Balken	Anzahl offener Anfragen an die Rechtsabteilung. Die Anfragen in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert. Verwenden Sie die Listen **Gruppieren nach** und **Gestapelt nach**, um die Datendarstellung des Diagramms zu ändern.
Offene Rechtsangelegenheiten	Balken	Anzahl offener Rechtsangelegenheiten. Die Rechtsangelegenheiten in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert. Verwenden Sie die Listen **Gruppieren nach** und **Gestapelt nach**, um die Datendarstellung des Diagramms zu ändern.
Offene Anfragen nach „Zugewiesen an“	Balken	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung, die sich in einem der folgenden Status befinden: „Neu“, „Zugewiesen“, „In Bearbeitung“. Die Anfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Dashboard angezeigte Berichte (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		in diesem Bericht sind nach zugewiesenen Benutzern gruppiert.
Offene Rechtsangelegenheiten nach zugeordneten Verantwortlichen	Balken	Anzahl der offenen Rechtsangelegenheiten, die sich in einem der folgenden Status befinden: „Neu“, „Zugewiesen“, „In Bearbeitung“. Die Rechtsangelegenheiten in diesem Bericht sind nach den für die Rechtsangelegenheiten Verantwortlichen gruppiert.
Registerkarte „Trendanalyse“		
Geöffnete und geschlossene Anfragen pro Monat	Zeitreihenlinie	Monatlicher Trend geschlossener Anfragen an die Rechtsabteilung gegenüber geöffneten Anfragen an die Rechtsabteilung, die im aktuellen Jahr erstellt wurden
Offene Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten pro Monat	Zeitreihenlinie	Monatlicher Trend der Anfragen an die Rechtsabteilung und der Rechtsangelegenheiten
Anfragen an die Rechtsabteilung dieses Jahr	Gestapelte Spalten	Anfragen an die Rechtsabteilung, die im aktuellen Jahr erstellt wurden. Die Anfragen in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert.
Rechtsangelegenheiten dieses Jahr	Gestapelte Spalten	Rechtsangelegenheiten, die im aktuellen Jahr erstellt wurden. Die Angelegenheiten in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert.
Angezeigte Wissensartikel	Gestapelte Spalten	Anzahl der im aktuellen Jahr erstellten Wissensartikel, die angezeigt wurden. Die Artikel in diesem Bericht sind nach Artikelkategorien gruppiert.
Top 10 der angezeigten Wissensartikel	Balken	Top 10 der Wissensartikel, die am häufigsten angezeigt wurden. Die Artikel in diesem Bericht sind nach der Kurzbeschreibung der Artikel gruppiert.

Workflows in Legal Service Delivery

Von der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung werden automatisierte Workflows für elektronische Signaturen und externe Speicher installiert. Diese Workflows ermöglichen die Unterstützung mehrerer Integrationen und Konten gleichzeitig.

Diese Workflows sind in verfügbar Legal Service Delivery Werden mit erstellt Flow Designer .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Alle Workflows für Legal Service Delivery-Anwendungen sind standardmäßig schreibgeschützt.

Workflows für elektronische Signaturen

Die folgenden vordefinierten Workflows zum elektronischen Signieren von Dokumenten sind verfügbar:

Core Workflows für elektronische Signaturen

Die folgenden Core Workflows für elektronische Signaturen werden zusammen mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installiert.

- Elektronische Signatur – Core – DocuSign
- Elektronische Signatur –Core – AdobeSign

Workflows für NDA-Signaturen

Die folgenden Workflows für elektronische Signaturen werden mit Legal Simple Contracts installiert und dazu verwendet, Dokumente von Geheimhaltungsvereinbarungen (Non-Disclosure Agreement, NDA) zur Unterzeichnung per elektronischer Signatur zu senden.

- NDA – elektronische Signatur (dynamischer Flow)
- NDA – elektronische Signatur – DocuSign
- NDA – elektronische Signatur – AdobeSign

Workflows für externe Speicher

Der externe Speicher-Core-Flow für die Rechtsabteilung zum Speichern von Dokumenten in externen Speichersystemen wird mit installiert Management von Anfragen an die Rechtsabteilung. Die folgenden Subflows werden innerhalb des Core-Workflows für jede externe Speichersystemintegration installiert.

- Externer Speicher Der Rechtsabteilung – Core – Microsoft OneDrive
- Externer Speicher Der Rechtsabteilung – Google Drive
- Externer Speicher Der Rechtsabteilung – Box
- Externer Speicher Der Rechtsabteilung – Microsoft SharePoint
- Externer Speicher der Rechtsabteilung – iManage

Hinweis: Diese Subflows für externe Speicher können mit einem anderen Workflow zum Speichern von Dokumenten auf externen Speichersystemen verwendet werden.

Der externe Speicher-Flow für Rechtsverträge ist der mit installierte externe Speicher-Core-Workflow Legal Simple Contracts.

Domänentrennung und Legal Service Delivery

Für Anwendungen in Legal Service Delivery wird Domänentrennung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Legal Service Delivery – Übersicht

Legal Service Delivery umfasst die folgenden Anwendungen:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
- Management von Rechtsangelegenheiten
- Compliance für Geschenke und Einladungen
- Legal Conflict of Interest
- Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten
- Legal Invention Disclosure
- Untersuchungen durch die Rechtsabteilung
- Legal Simple Contracts
- Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten
- Legal Stock Preclearance

Alle mit den folgenden Anwendungen installierten Tabellen können domänengetrennt sein.

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
- Management von Rechtsangelegenheiten
- Compliance für Geschenke und Einladungen
- Legal Conflict of Interest
- Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten
- Legal Invention Disclosure
- Untersuchungen durch die Rechtsabteilung
- Legal Simple Contracts
- Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten
- Legal Stock Preclearance

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So funktioniert die Domain Separation in Legal Service Delivery

- Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, kann die Anfrage Benutzern der Rechtsabteilung zugewiesen werden, die sich in derselben Domäne wie der Mitarbeiter befinden.
- Rechtsanwälte oder juristische Mitarbeiter können nur an den Anfragen an die Rechtsabteilung arbeiten, die innerhalb der Domäne erstellt wurden, zu der sie gehören.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Referenz für Legal Service Delivery

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Bereitstellung von Legal Service.

Legal Service Delivery Glossar

Erfahren Sie mehr über die Begriffe und Konzepte, die in Legal Service Delivery verwendet werden.

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

A | C | D | G | I | L | N | O | R | S | V | M

A

Automatisierte Workflows

Schritt-für-Schritt-digitale Prozesse, die die juristische Arbeit schneller machen und den manuellen Aufwand reduzieren.

C

Zentrale Datenbank

Ein einzelnes Repository, in dem alle Offenlegungen potenzieller Konflikte und Rechtsdatensätze zur einfachen Überwachung gespeichert werden.

D

Digitale Transformation

Ersetzen Sie alte, langsame Arbeitsweisen durch digitale Tools, um die juristische Arbeit schneller und einfacher zu machen.

Digitale Forensik

Der Prozess der Erfassung und Analyse elektronischer Daten für juristische Ermittlungen, z. B. E-Mails oder Dateien, um wichtige Informationen aufzudecken.

G

generative KI

Eine Technologie, die ein großes Sprachmodell (LLM) verwendet, um Text, Zusammenfassungen und andere Inhalte zu generieren.

I

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geistiges Eigentum

Ideen und Kreationen wie Erfindungen, Designs oder Kunstwerke, die rechtlich davor geschützt sind, ohne Erlaubnis kopiert oder verwendet zu werden.

Integration

Ein Prozess, mit dem die ServiceNow-Plattform mit einer Drittanbieteranwendung oder einem Webservice funktioniert.

L

Rechtliche Servicebereitstellung (LSD)

Ein System in ServiceNow, mit dem Rechtsteams ihre Arbeit effizienter erledigen können, indem sie digitale Tools anstelle von Papierkram verwenden.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Eine Funktion, mit der Mitarbeiter Anfragen zur rechtlichen Hilfe online übermitteln und sicherstellen, dass sie das richtige Team erreichen.

Rechtsangelegenheitsmanagement

Ein Tool, mit dem Rechtsteams wichtige Rechtsfälle nachverfolgen können, ohne Tabellen zu verwenden.

Zentrum für Rechtsbeistand

Ein spezieller Arbeitsbereich, in dem die Rechtsabteilung Anforderungen von Mitarbeitern nachverfolgen und verwalten kann.

Apps für Rechtsangelegenheiten

Vorgefertigte Tools in ServiceNow, mit denen Rechtsteams schneller und effizienter arbeiten können.

Management von juristischem Wissen

Ein System, das rechtliche Informationen organisiert und speichert, damit Teams schnell finden können, was sie benötigen.

Rechtsverträge

Ein Tool, mit dem Rechtsteams Verträge schnell und sicher verwalten können.

Juristische Untersuchungen

Ein System, mit dem Mitarbeiter ethische oder rechtliche Bedenken melden können, auch anonym.

Rechtliche Vorgänge

Die täglichen Aufgaben und Prozesse, die einem Rechtsteam helfen, effizient zu arbeiten.

Digitale Forensik der Rechtsabteilung

Ein Tool, das bei der Verwaltung von Anforderungen für Daten-Discovery während Untersuchungen oder Gerichtsverfahren hilft.

Legal mobil

Eine mobile Anwendung, mit der Mitarbeiter und Rechtsexperten Anfragen an die Rechtsabteilung auf ihren Mobilgeräten übermitteln, nachverfolgen und verwalten können.

Anfragen an die Rechtsabteilung

Anfragen oder Forderungen nach rechtlicher Unterstützung oder Informationen, die von Mitarbeitern oder Abteilungen innerhalb einer Organisation übermittelt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtsstreitigkeit

Prozess der Einleitung von rechtlichen Schritten oder der Beilegung von Konflikten über das Gerichtssystem.

Rechtliche Compliance

Stellt sicher, dass die Aktionen und Richtlinien einer Organisation allen geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechen.

N

Now Mobile

Eine mobile App, mit der Mitarbeiter und Rechtsteams rechtliche Aufgaben auf ihrem Telefon bearbeiten können.

O

Omni-Channel-Experience

Die Möglichkeit, über verschiedene Methoden wie E-Mail, Chat oder eine Website mit Teams der Rechtsabteilung in Verbindung zu treten, wobei alle reibungslos zusammenarbeiten.

R

Reporting und Dashboards

Eine Funktion, die Berichte und Diagramme anzeigt, damit Teams ihre Arbeit nachverfolgen können.

S

Selfserviceportal

Eine Online-Plattform, auf der Mitarbeiter unabhängig auf Services und Informationen zugreifen können, z. B. Anfragen an die Rechtsabteilung.

ServiceNow KI-Plattform[var.now-plat]

Das Hauptsystem, das die Tools unterstützt, mit denen Unternehmen reibungslos laufen können.

V

Virtual Agent

Eine Konversations-Bot-Plattform, die Anwenderunterstützung durch Konversationen in einer Messaging-Schnittstelle bietet.

M

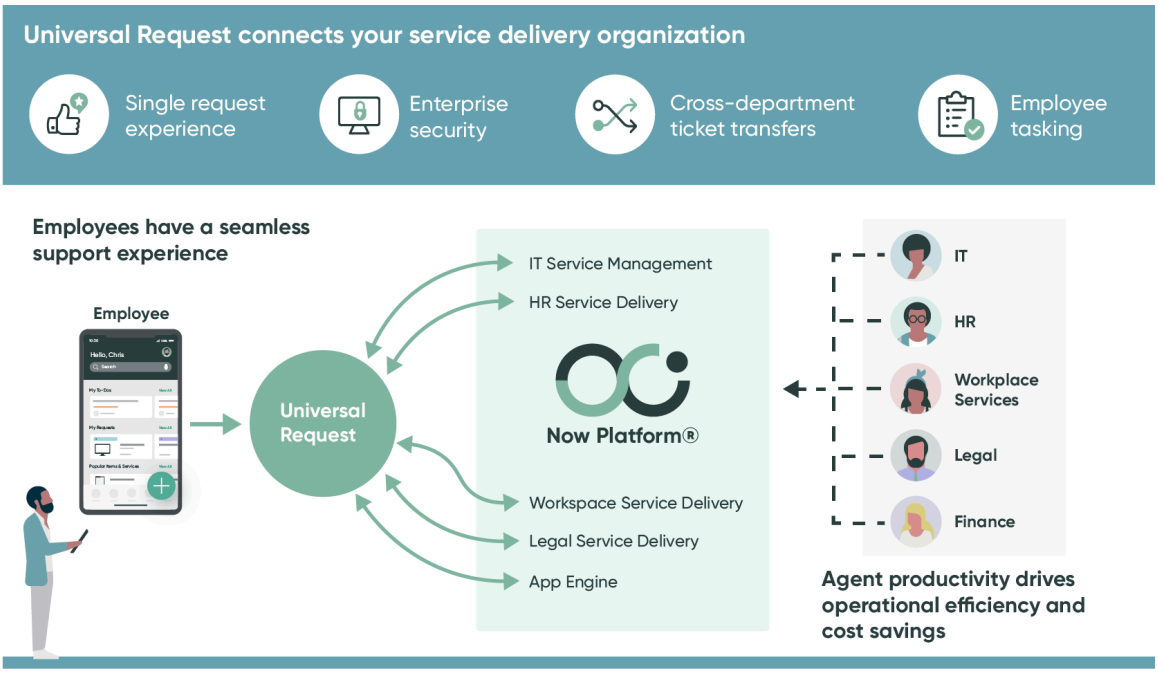
Workflow

Definierte Reihenfolge von Schritten zur Automatisierung von Prozessen in Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Universal-Anforderung

ServiceNow Universal-Anforderung Befähigt Kunden auf ihrem Weg zu Enterprise Service Management (ESM) oder Global Business Services (GBS), indem Service Desk-Mitarbeitern die nahtlose Lösung von Fällen im gesamten Unternehmen ermöglicht wird, um eine bessere Mitarbeiter-Experience zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mitarbeiter-Experience

Verbessern Sie die Experience, indem Sie die Verwirrung der Mitarbeiter vermeiden, wenn Sie herausfinden, an welche Abteilung Sie sich wenden können. Blenden Sie die Komplexität des Servicebereitstellungsprozesses aus, indem Sie hinter den Kulissen Anforderungsübertragungen im gesamten Unternehmen verarbeiten.

Unternehmenssicherheit

Beschränken Sie den Zugriff auf die Anforderung zum Zeitpunkt der Erstellung oder nach der Bewertung der Anforderung, um zu entscheiden, ob ein Service Desk-Mitarbeiter ein Ticket mit vertraulichen Informationen anzeigen darf. Diese Sicherheitsoptimierung gewährleistet, dass die Sicherheit beim Übertragen der Anforderung zwischen bereichsbezogenen Anwendungen aufrechterhalten wird.

Abteilungsübergreifende Ticketübertragungen

Übertragen Sie Tickets zwischen bereichsbezogenen Anwendungen, indem Sie den Übertragungstyp konfigurieren, ohne die Sicherheitsprotokolle zu beeinträchtigen. Leiten Sie Tickets auch mithilfe künstlicher Intelligenz weiter.

Aufgabenfähigkeiten

Aufgabe von Mitarbeitern, zusätzliche Informationen zu erhalten, die zur Erfüllung der Anforderung des Mitarbeiters erforderlich sind. Integrieren Sie das Universal-Aufgaben-Framework, um eine allgemeine und standardmäßige Aufgaben-Experience für den Service Desk-Mitarbeiter/Erfüller und den Mitarbeiter zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter und Manager Universal-Anforderungen verwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Integrieren



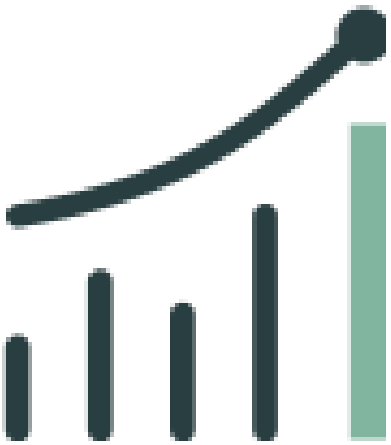
Erweitern Sie die Universal-Anforderungsfunktionen durch Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden



Arbeiten Sie an Universal-Anforderungen, und verwalten Sie Sicherheit und Übertragungen.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit Dashboards und Berichten.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

Universal-Anforderung erkunden

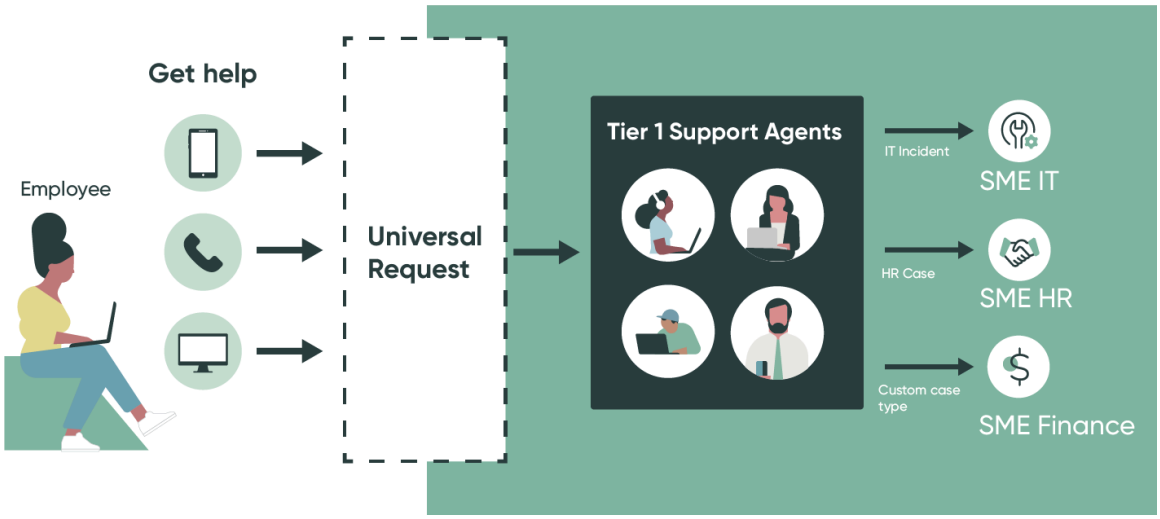
Die Anwendung ServiceNow Universal-Anforderung ermöglicht die abteilungsübergreifende Berichterstellung von der ursprünglichen Mitarbeiteranfrage bis zur endgültigen Problemlösung. Sie können die Status der Tickets und Aktivitätenströme aus verschiedenen Abteilungen in einer einheitlichen und vereinfachten Experience für Ihr Personal und Ihre Service Desk-Mitarbeiter abbilden.

Die Anwendung Universal-Anforderung unterstützt die folgenden zwei gängigen ESM- bzw. GBS-Servicebereitstellungsmodelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

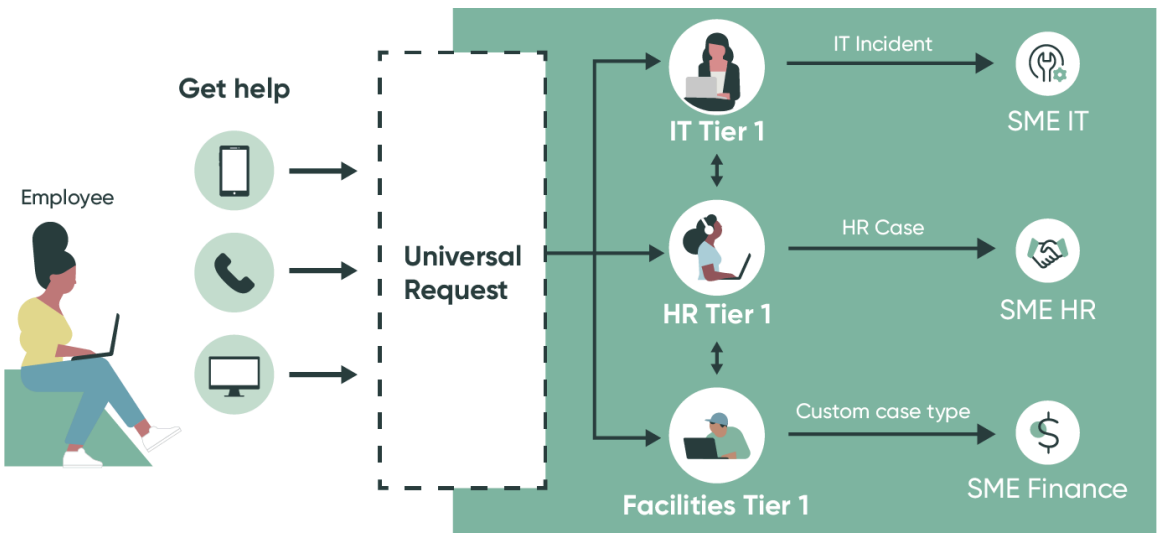
Abteilungsübergreifender Support-Desk Stufe 1

Dieses Support-Desk-Modell können Sie verwenden, wenn Ihr Unternehmen über eine Gruppe umfassend ausgebildeter Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung routinemäßiger Anforderungen verfügt. In diesem Modell werden universelle Anforderungen den abteilungsübergreifenden Support-Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 zugewiesen, um nicht gelöste Anforderungen in einer bestimmten Abteilung zu selektieren, zu lösen oder an eine höhere Supportstufe weiterzuleiten.



Eingebettete Support-Desks der Stufe 1

Dieses Support-Desk-Modell können Sie verwenden, wenn Ihr Unternehmen in jeder Abteilung (IT, HR, Finanzen usw.) Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 hat. In diesem Modell werden universelle Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 für die entsprechende Abteilung weitergeleitet, die sie anschließend lösen, eskalieren oder an die richtige Abteilung übertragen.



Die Anwendung Universal-Anforderung bietet dem Personal und den Service Desk-Mitarbeitern Ihres Unternehmens die folgenden wichtigen Vorteile:

- Mitarbeiter können eine Anforderung erstellen, indem sie im Serviceportal einfach auf **Hilfe anfordern** klicken, wenn sie die betreffenden Suchergebnisse nicht finden können oder sich nicht sicher sind, welche Abteilung sie um Hilfe bitten sollen.
- Die Mitarbeiter haben in allen Serviceabteilungen eine einheitliche und gleichbleibende Experience auf den Ticketseiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Anforderungen effektiv durch abteilungsübergreifende Interaktionen lösen, anstatt in Silos zu arbeiten.
- Sie erhalten eine End-to-End-Benutzer-Experience mit vollständiger Transparenz der Falldetails.
- Tickets können mit mehr Sicherheit von einer Abteilung in die andere oder zwischen Support-Desks der Stufe 1 und übergeordneten Supportteams bestimmter Abteilungen übertragen werden.
- Service Desk-Mitarbeiter können mit der Anwendung UR-Aufgabe Mitarbeiter beauftragen, ein Katalogelement abzuschließen oder ein Dokument hochzuladen, damit eine Anforderung schnell gelöst wird.
- Die End-to-End-Experience kann mit abteilungsübergreifenden SLAs und Metriken überwacht und verbessert werden.

Universal-Anforderung Vs. Interaktionsdatensatz

Universal-Anforderungen und Interaktionsdatensätze (neue Anrufdatensätze) werden von Service Desk-Mitarbeitern verschiedener Abteilungen erstellt und verwendet. Die Art und Weise des Umgangs mit ihnen ist jedoch unterschiedlich. Die folgenden Informationen vermitteln einen Überblick über die Datensätze und die Unterschiede zwischen ihnen.

Interaktionsdatensatz

Ein Interaktionsdatensatz bzw. ein Datensatz für einen neuen Anruf dient einem Service Desk-Mitarbeiter dazu, sich während eines Live-Chats oder Telefonanrufs Notizen zu machen und die nächsten Schritte festzulegen. Von einem Interaktionsdatensatz aus können Service Desk-Mitarbeiter folgende Aktionen ausführen:

- Die Interaktion an eine bereits vorhandene Anforderung, z. B. einen IT-Incident, einen HR-Fall oder eine universelle Anforderung, anhängen
- Ein neues Abteilungsticket erstellen, z. B. einen IT-Incident oder einen HR-Fall.
- Eine universelle Anforderung erstellen und einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Zuweisungsgruppe der Stufe 1 in einer bestimmten Abteilung zuweisen-

Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter erhält einen Live-Chat von einem Kunden, der ein technisches Problem hat. Der Service Desk-Mitarbeiter dokumentiert die Konversation in einem Interaktionsdatensatz und bestimmt, dass das Problem Fachwissen der IT-Abteilung erfordert. Um eine nahtlose Übergabe sicherzustellen, erstellt der Service Desk-Mitarbeiter einen IT-Incident.

Universal-Anforderung

Eine universelle Anforderung wird aus einem Interaktionsdatensatz oder einem Datensatz für einen neuen Anruf erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter feststellt, dass ein neuer Aufgabendatensatz durch Zuweisung zu einer Stufe-1-Zuweisungsgruppe an eine andere Abteilung übertragen werden muss.

Angenommen, ein Mitarbeiter möchte bestimmte Informationen zu medizinischen Leistungen im Selfserviceportal des Unternehmens finden. Der Mitarbeiter sucht nach Informationen zu medizinischen Leistungen und findet keine relevanten Katalogelemente. In diesem Fall kann der Mitarbeiter auswählen **Hilfe anfordern** Im Portal zum Erstellen einer Universal-Anforderung.

In der folgenden Tabelle werden die allgemeinen Unterschiede zwischen Interaktionsdatensätzen und universellen Anforderungen aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterschiede zwischen Universal-Anforderung und Interaktionsdatensatz

Universal-Anforderung	Interaktionsdatensatz
Universelle Anforderungen sind Aufgabendatensätze, mit denen Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 Mitarbeiterprobleme über einen beliebigen Kanal lösen oder eskalieren können.	Interaktionsdatensätze sind temporäre Datensätze, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die ursprünglichen Interaktionen mit Mitarbeitern aus einem Chat oder Telefonanruf erfassen. Der Service Desk-Mitarbeiter legt fest, ob ein neuer Aufgabendatensatz erstellt wird oder die Daten einem vorhandenen Datensatz hinzugefügt werden.
Universelle Anforderungen sind Datensätze, die an die anfordernde Person gerichtet sind. Die universellen Anforderungen werden auf der Seite mit der Ticketliste der anfordernden Person aufgeführt. Die einzelnen Tickets können auf der Standardticketseite angezeigt werden.	Interaktionsdatensätze sind nicht an die anfordernde Person gerichtet.
Die universelle Anforderung ist ein Aufgabentyp, an dem Service Desk-Mitarbeiter arbeiten. Die universelle Anforderung unterstützt die abteilungsübergreifende Übertragung von Tickets und eine einheitliche Ticketseiten-Experience für die anfordernde Person.	Der Interaktionsdatensatz ist kein Aufgabentyp.
Die universelle Anforderung ist ein Aufgabentyp, der als übergeordneter Datensatz für andere Datensätze dient, die als untergeordnete Datensätze erstellt werden, z. B. INC, HRC und benutzerdefinierte Aufgabentypen. Sie wird auch für alle abteilungsübergreifenden Berichte verwendet.	Interaktionsdatensätze können nicht für abteilungsübergreifende SLA-Berichte verwendet werden.

Universal-Anforderung-Datenmodell

Universal-Anforderung ist ein Aufgabentyp, der die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und die Einheitlichkeit der Mitarbeiter-Experience unterstützt. Universal-Anforderung wird zum übergeordneten Datensatz für primäre Abteilungstickets, z. B. IT-Incidents und HR-Fälle und ermöglicht Ihrem Unternehmen die Messung abteilungsübergreifender SLAs und OLAs.

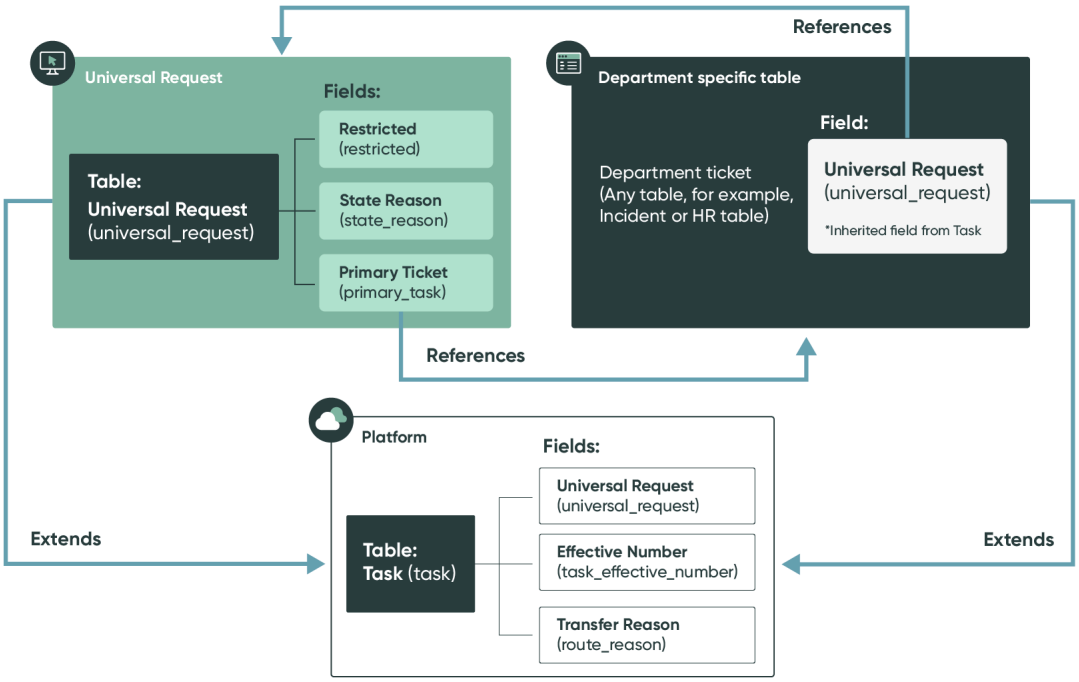
Die universelle Anforderung (Universal Request, UR) ist eine Aufgabe, die aus einer der folgenden Quellen erstellt werden kann.

- Von der anfordernden Person erstellt: Ein Mitarbeiter reicht mit einer der folgenden Methoden eine Anforderung ein.
  - Mit einem Klick auf **Hilfe anfordern** im Serviceportal oder Mitarbeiter-Center
  - Durch Antippen von **Benötigt Unterstützung** auf einem Mobilgerät
  - Über den Virtual Agent-Chat in den Portalen
- Vom Service Desk-Mitarbeiter erstellt: Ein Mitarbeiter des IT Service Desk wird per Telefonanruf oder Live-Chat von einem Mitarbeiter kontaktiert, startet einen Datensatz für einen neuen Anruf oder einen Interaktionsdatensatz und kann in manchen Fällen eine universelle Anforderung anstelle eines Abteilungstickets erstellen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese universelle Anforderung dann einer entsprechenden Zuweisungsgruppe der Stufe 1 zuweisen.
- Vom System generiert: Je nach Konfiguration kann eine universelle Anforderung erstellt werden, wenn ein Mitarbeiter einen Datensatzersteller übermittelt. Der Datensatzersteller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist so konfiguriert, dass automatisch eine universelle Anforderung erstellt wird, um die abteilungsübergreifende Übertragung der Anforderung zu ermöglichen und der anfordernden Person eine einheitliche Ticketansicht zu bieten.

Das folgende Diagramm zeigt eine allgemeine Übersicht über das Datenmodell universeller Anforderungen.



Das Universal-Anforderung-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- ServiceNow AI Platform-Tabellen
- In Universal-Anforderung enthaltene Tabellen

Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Liste der Universal-Anforderung-Plugins.

Die Tabelle „Aufgabe“ [task] wurde geändert und enthält die folgenden Felder:

- Ein Feld für eine universelle Anforderung (Universal Request, UR) verweist auf den übergeordneten UR-Datensatz. Mit diesem Modell kann jede Tabelle die Tabelle „Aufgabe“ so erweitern, dass sie ein untergeordnetes Element der UR wird.
- Im Feld „Effektive Anzahl“ (Identifikationsnummer) wird die UR-Nummer gespeichert, wenn der Anforderung eine UR zugeordnet ist. Wenn sie keiner UR zugeordnet ist, wird im Feld „Effektive Anzahl“ die aktuelle abteilungsspezifische Anforderungsnummer gespeichert.
- Im Feld „Übertragungsgrund“ wird der Grund für die Übertragung der Anforderung gespeichert. Die möglichen Optionen lauten:

  Mit Auflösung

  Gibt an, dass die Anforderung abgeschlossen ist und wieder an Universal-Anforderung, die spezifische Abteilung oder den spezifischen Service übertragen wird

  Ohne Auflösung

  Gibt an, dass die Anforderung nicht abgeschlossen ist und wieder an Universal-Anforderung, die spezifische Abteilung oder den spezifischen Service übertragen wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „Universal-Anforderung“ enthält:

- Gründe für die kundenseitigen Status
- Detailinformationen zu den primären Tickets abteilungsspezifischer Anforderungen
- Eingeschränktes Feld, das angibt, ob die erstellte Anforderung vertraulich ist oder nicht

Universal-Anforderung enthält auch Benutzerrollen und ACLs, die Kunden für den Zugriff auf verschiedene Tabellen verwenden können. Dies betrifft sowohl interne als auch externe Benutzerrollen.

Die universelle Anforderung ist ein neuer Aufgabentyp, der aus der Basistabelle „Aufgabe“ [task] erweitert und eindeutig durch eine Nummer mit dem Präfix **UR** identifiziert wird.

Universal-Anforderung Tabelle

Feld	Beschreibung
Primäres Ticket	Verweist auf die Anforderung, die derzeit unter der universellen Anforderung aktiv ist. Beispiel: INC1022201
Geöffnet für	Die anfordernde Person, für die die universelle Anforderung erstellt wird
Status	Derzeitiger Status der universellen Anforderung. Eine UR kann sich in einem der folgenden Status befinden: • Neu • In Bearbeitung • Auf Antwort von Anwender warten • Abgeschlossen Weitere Informationen zu den UR-Status finden Sie unter Universal-Anforderung – Status und Gründe.
Statusgrund	Der an den Service Desk-Mitarbeiter gerichtete Grund für einige Status, die der anfordernden Person angezeigt werden. Die Werte für den Statusgrund sind: **Selektierung:** Ein möglicher Statusgrund, wenn der Status einer universellen Anforderung **In Bearbeitung** lautet und darauf hinweist, dass die universelle Anforderung selektiert wird **Primäres Ticket WIP:** Ein möglicher Statusgrund, wenn der Status einer universellen Anforderung **In Bearbeitung** lautet und darauf hinweist, dass ein aktives primäres Ticket bearbeitet wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung Tabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Antwort bestätigen: Ein möglicher Statusgrund, wenn der Status einer universellen Anforderung **In Bearbeitung** lautet, der Statusgrund sich jedoch in **Antwort bestätigen** ändert, damit die Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 benachrichtigt werden, dass sie die Antwort entweder abnehmen oder ablehnen müssen, bevor das Ticket für die anfordernde Person geschlossen wird. Dies geschieht, wenn die Kennzeichnung **Benötigt Überprüfung** der universellen Anforderung auf „true“ festgelegt wurde. **Lösung akzeptieren:** Ein möglicher Statusgrund, wenn eine universelle Anforderung den Status **Antwort wird erwartet** hat, was darauf hinweist, dass eine Aktion der anfordernden Person zur Abnahme der bereitgestellten Lösung aussteht **Aktion erforderlich:** Ein möglicher Statusgrund, wenn eine universelle Anforderung den Status **Antwort wird erwartet** hat, was darauf hinweist, dass die anfordernde Person eine weitere Aktion ausführen muss
Beschränkt	Option zur Einschränkung des Zugriffs auf ein Ticket mit vertraulichen Daten. Wenn ein Ticket als „Beschränkt“ markiert wurde, können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrechten für vertrauliche Anforderungen das Ticket anzeigen und lösen.

Feld „Primäres Ticket“ der Tabelle „Universelle Anforderung“

Das Feld „Primäres Ticket“ in der universellen Anforderung legt den UR-Status und die Ticketansicht der anfordernden Person fest. Legen Sie mit der Standardticket-Seitenkonfiguration des primären Tickets fest, welche Inhalte in verschiedenen Abschnitten einer Standardticket-Seite angezeigt werden. Das primäre Ticket für eine universelle Anforderung ist ein Abteilungsticket, z. B. ein IT-Incident oder ein HR-Fall.

Hinweis: Eine universelle Anforderung kann jeweils nur ein primäres Ticket haben.

Für eine universelle Anforderung, die zum ersten Mal erstellt wird, gibt es keine primären Tickets. Bei der Erstellung eines untergeordneten Abteilungstickets (z. B. ein IT-Incident oder ein HR-Fall) aus der universellen Anforderung wird das untergeordnete Ticket zum primären Ticket. Wenn das primäre Ticket zurück an die universelle Anforderung oder an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine andere Abteilung übertragen wurde, ist das Feld „Primäres Ticket“ leer. Diese Abfolge wird fortgesetzt, wenn neue primäre Tickets hinzugefügt und zurück an die universelle Anforderung oder eine andere Abteilung übertragen werden.

Wenn ein Datensatzersteller so konfiguriert ist, dass er automatisch eine universelle Anforderung erstellt, wird die UR zum übergeordneten Datensatz. Bei der Erstellung eines Abteilungstickets wird dieser Datensatz zum primären Ticket und bleibt es, bis er wieder an die universelle Anforderung, eine andere Abteilung oder einen anderen Service übertragen wird.

Universal-Anforderung Rollen und Gruppen

Universal Request kann von Benutzern mit bestimmten Rollen und Zugriffsrechten verwendet werden.

Universal Request-Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_uni_req.universal_request_read	Benutzer mit dieser Rolle haben Lesezugriff auf die Anwendung Universal Request und die zugehörigen Funktionen.
sn_uni_req.ur_admin	UR-Administratoren können Universal Request einrichten und konfigurieren.
sn_uni_req.routing_agent	Benutzer mit dieser Rolle können universelle Anforderungen öffnen, aktualisieren und schließen. Standardmäßig können universelle Anforderungen nur Benutzern mit der Rolle „sn_uni_req.routing_agent“ zugewiesen werden.
sn_uni_req.universal_request_write	Benutzer mit dieser Rolle haben sowohl Lese- als auch Schreibzugriff auf die Anwendung Universal Request und die zugehörigen Funktionen.
sn_uni_req.ur_service_owner	Benutzer mit dieser Rolle fungieren als Serviceverantwortliche der universellen Anforderung und legen den Prozess zur Bearbeitung der universellen Anforderung fest.
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	Benutzer mit dieser Rolle können die als eingeschränkt gekennzeichneten Tickets anzeigen und bearbeiten. Eingeschränkte Tickets enthalten vertrauliche Informationen und sind vor der Einsichtnahme durch die Allgemeinheit geschützt.

Von der Anwendung Universal-Anforderung werden die folgenden standardmäßigen Zuweisungsgruppen als Demodaten bereitgestellt. Sie können die standardmäßigen Gruppen anpassen oder Zuweisungsgruppen erstellen, die für Ihr Unternehmen spezifisch sind.

Standardmäßige Zuweisungsgruppen

Gruppe	Beschreibung
IT-Weiterleitungsgruppe	Zuweisungsgruppe aus Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1, die sowohl universelle Anforderungen als auch IT-Incidents verwalten. Die Service Desk-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Zuweisungsgruppen (Fortsetzung)

Gruppe	Beschreibung
	Mitarbeiter dieser Zuweisungsgruppe haben sowohl die Rolle „Universal Request“ als auch die Rolle „ITIL“. Der IT-Weiterleitungsgruppe zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter können: • Universal Request verwalten • Aus der übergeordneten universellen Anforderung untergeordnete IT-Incidents erstellen
HR-Weiterleitungsgruppe	Zuweisungsgruppe aus Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1, die sowohl universelle Anforderungen als auch HR-Fälle verwalten. Die Service Desk-Mitarbeiter dieser Zuweisungsgruppe haben sowohl die Rolle „Universal Request“ als auch die Rolle „HR“. Der HR-Weiterleitungsgruppe zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter können: • Universal Request verwalten • Aus der übergeordneten universellen Anforderung untergeordnete HR-Fälle erstellen
Universal Request-Weiterleitungsgruppe	Zuweisungsgruppe aus Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1, die sich vor allem auf universelle Anforderungen konzentrieren. Die Service Desk-Mitarbeiter dieser Zuweisungsgruppe haben die Rolle „Universal Request“. Der Universal Request-Weiterleitungsgruppe zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter können: • Die universelle Anforderung auf der übergeordneten Ebene lösen • Die universelle Anforderung einer anderen Zuweisungsgruppe, z. B. einer HR- oder IT-Weiterleitungsgruppe, zuweisen

Universal-Anforderung – Status und Gründe

Der Status einer universellen Anforderung (Universal Request, UR) wird durch den Status des primären Tickets bestimmt. Das primäre Ticket für eine UR ist ein untergeordnetes Abteilungsticket, z. B. ein IT-Incident oder ein HR-Fall. Eine universelle Anforderung kann jeweils nur ein primäres Ticket haben.

Hier einige Beispiele für die Auswirkungen des primären Tickets auf eine universelle Anforderung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn kein primäres Ticket vorhanden ist, wird die für das UR-Ticket verfügbare Seitenansicht der anfordernden Person durch die standardmäßige Ticketkonfiguration für UR bestimmt.
- Wenn ein untergeordneter IT-Incident das primäre Ticket einer universellen Anforderung ist, wird die für das UR-Ticket verfügbare Seitenansicht der anfordernden Person durch die standardmäßige Ticketkonfiguration für Incidents bestimmt.
- Wenn ein untergeordneter HR-Fall das primäre Ticket einer universellen Anforderung ist, wird die für das UR-Ticket verfügbare Seitenansicht der anfordernden Person durch die standardmäßige Ticketkonfiguration für Fälle bestimmt.

UR-Status und Statusgründe

Der Status einer universellen Anforderung (Universal Request, UR) beschreibt, wo sich die UR-Anforderung innerhalb ihres Lebenszyklus befindet.

UR-Status und Gründe

Status	Beschreibung
Neu	Die UR-Anforderung wird erstellt und kann selektiert werden. Dies ist der erste Status im Lebenszyklus.
In Bearbeitung	Der Status, in dem die UR selektiert und bearbeitet wird. Beispielsweise kann der Status aus den folgenden Gründen „In Bearbeitung“ sein: • **Selektierung** : Wird vom Weiterleitungs-Agent selektiert. • **Primäres Ticket: In Bearbeitung** : Die primäre Aufgabe wird derzeit ausgeführt. • **Antwort bestätigen**: Warten auf die Bestätigung der vom Mitarbeiter der Abteilung bereitgestellten Lösung durch den Weiterleitungsmitarbeiter.
Antwort wird erwartet	Der Status, wenn eine Benutzeraktion aussteht. Mögliche Gründe für diesen Status sind: • **Aktion erforderlich**: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Benutzer um eine Aktion oder Information gebeten hat • **Lösung akzeptieren**: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die anfordernde Person um Abnahme der Lösung gebeten hat
Abgeschlossen	Die UR ist geschlossen.
Abgebrochen	Die UR wurde abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Status und Gründe (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Hinweis: Anfordernde Personen können eine universelle Anforderung (UR) nur stornieren, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein.

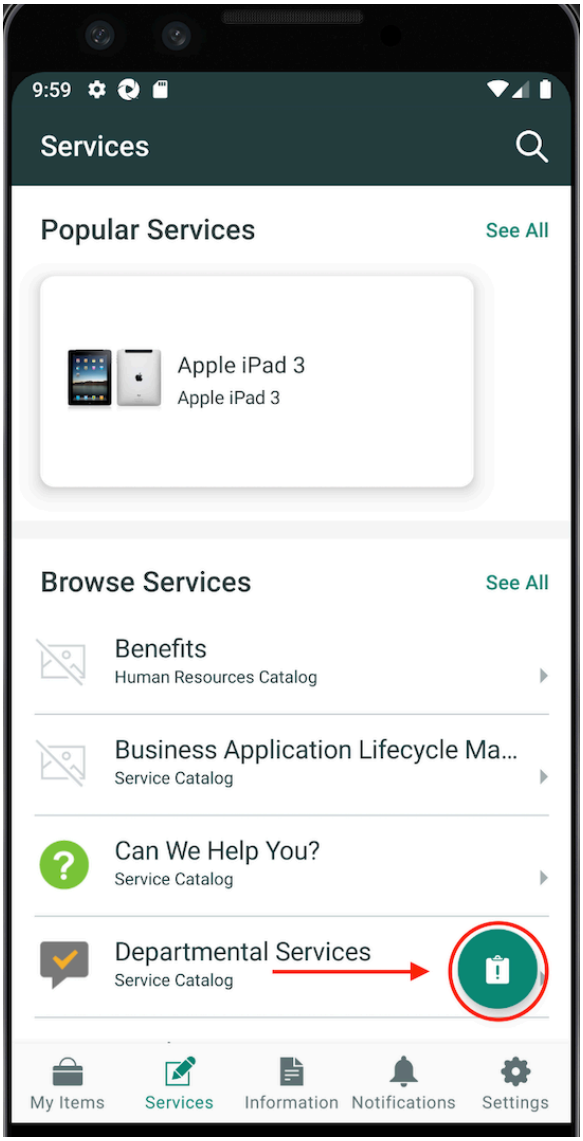


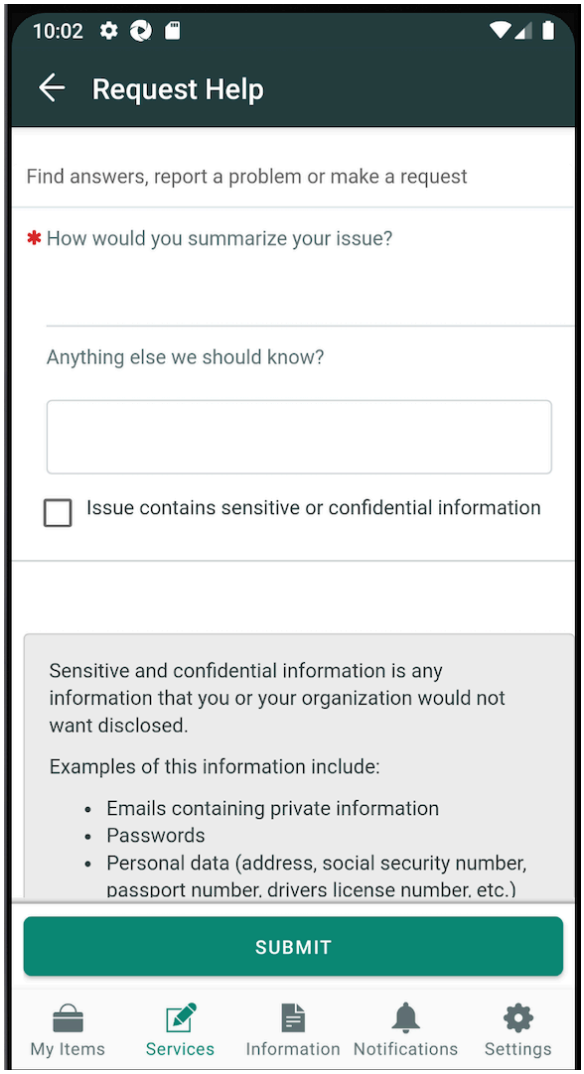
Mobile Experience für Universal-Anforderung

Erstellen Sie mit der Now Mobile-Anwendung universelle Anforderungen über ein Mobilgerät. Bleiben Sie verbunden und greifen Sie in Echtzeit auf Informationen zu.

Eine anfordernde Person kann per Mobilgerät universelle Anforderungen erstellen, indem sie im Kontextmenü der Registerkarte **Services** auf den Link **Hilfe erhalten** tippt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

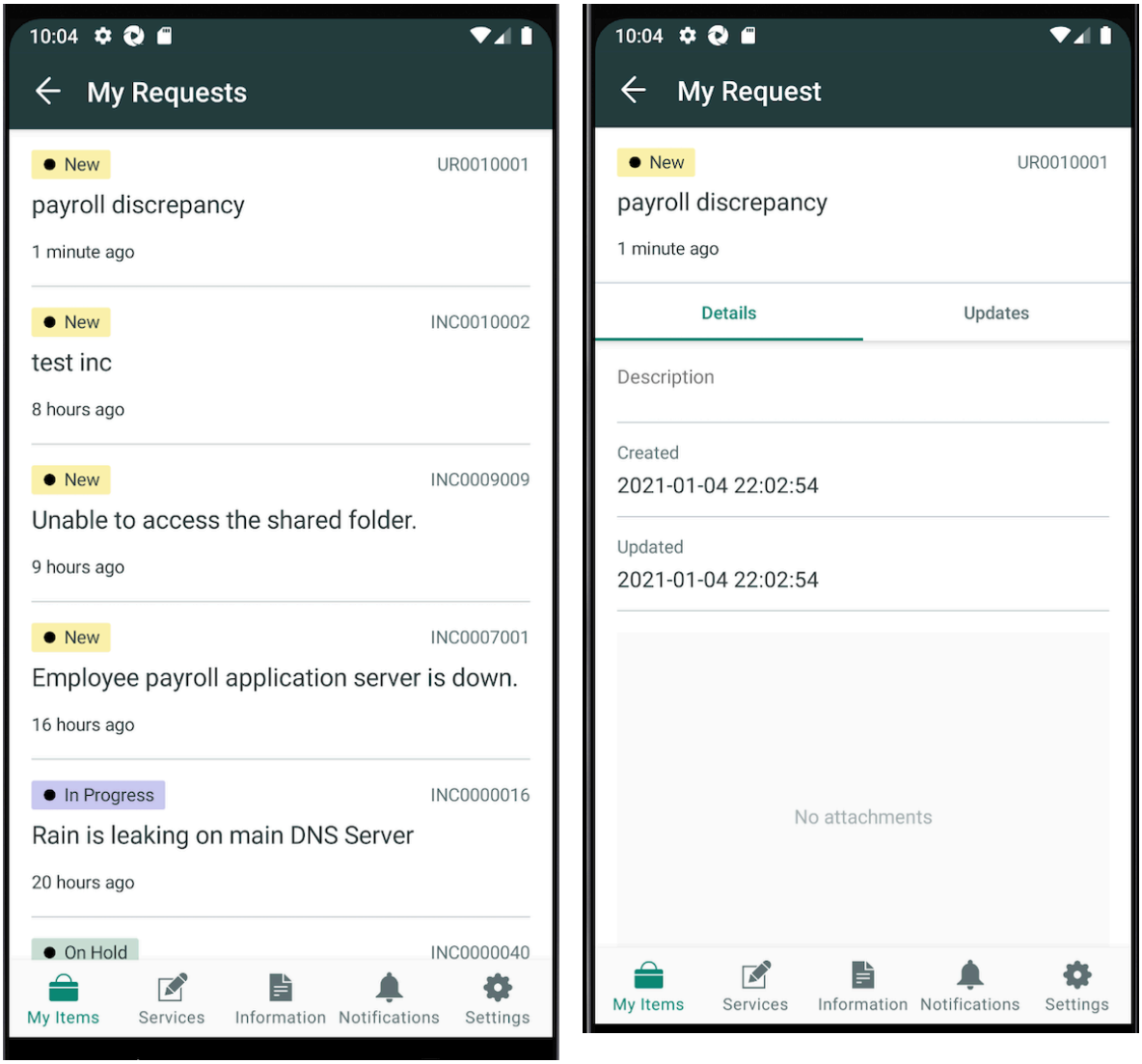




Von der mobilen Experience für Universal-Anforderung wird in der Listenansicht ein Snapshot der erstellten universellen Anforderungen und ihrer Status bereitgestellt. Durch Tippen auf die universelle Anforderung gelangen Sie zur Detailansicht der Anforderung mit den Updates.

Automatische Übersetzung

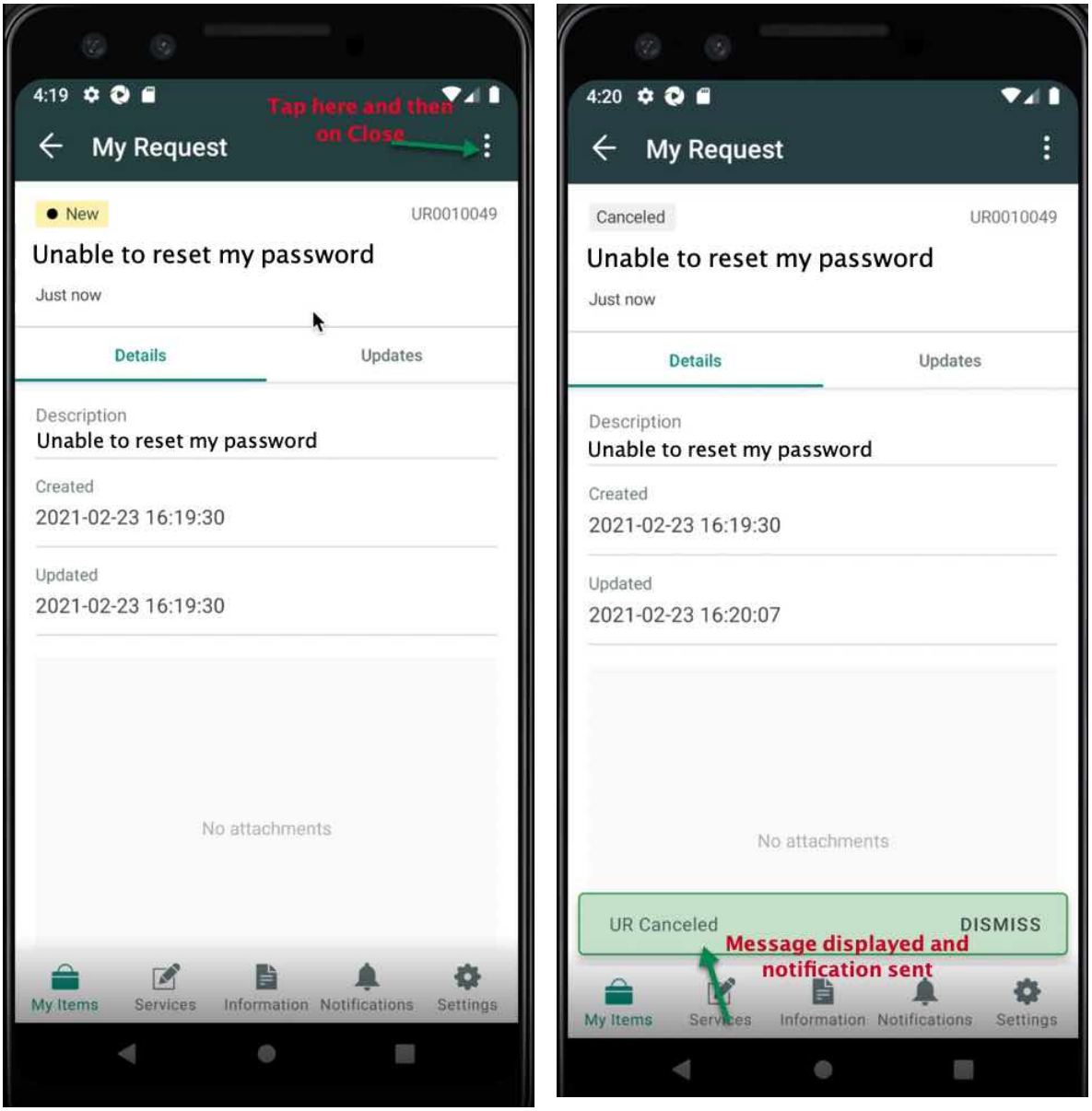
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anfordernde Personen können eine universelle Anforderung (UR) über das Mobilgerät abbrechen und den Grund hierfür eingeben, wenn sie sie nicht mehr benötigen oder bereits gelöst haben. Wenn eine universelle Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die anfordernde Person und an den Mitarbeiter gesendet, der sie bearbeitet.

Hinweis: Anfordernde Personen können eine universelle Anforderung (UR) nur stornieren, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Guided Setup für Universal-Anforderung

Bevor Sie die Anwendung ServiceNow® Universal-Anforderung in Ihrem Unternehmen verwenden, müssen Sie Universal-Anforderung einrichten. Legen Sie gemeinsam mit Ihren Stakeholdern Anforderungen für die effektive Einrichtung der Anwendung fest, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Anforderung

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie beginnen

Treffen Sie sich mit Stakeholdern und legen Sie die folgenden Anforderungen fest:

- Universal-Anforderung-Workflow für Ihre Organisation
- Benutzer, Gruppen und Rollen
- Services und Abteilungen, die Universal-Anforderung verwenden sollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Schritte

Von der Anwendung Universal-Anforderung werden zwei Guided Setups für die Konfiguration der Anwendung in der ServiceNow-Instanz bereitgestellt.

- **Guided Setup für UR** zum Konfigurieren der Anwendung Universal-Anforderung
- **Guided Setup für Services** zur Konfiguration Ihrer benutzerdefinierten UR-Anwendungen für einzelne Abteilungen

Guided Setup verwenden

Verwenden Sie das Guided Setup für Universal-Anforderung und führen Sie die Aufgaben in der vorgesehenen Reihenfolge durch, um UR und die benutzerdefinierten UR-Anwendungen für Ihre Abteilungen zu konfigurieren.

Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Administration**Öffnen Sie die folgenden geführten Setups, und schließen Sie die Aufgaben ab.

- **Guided Setup für UR**
- **Guided Setup für Services**

Universal-Anforderung einrichten und konfigurieren

Richten Sie Universal-Anforderung ein und konfigurieren Sie das Plugin so, dass Service Desk-Mitarbeiter universelle Anforderungen zur Lösung der Probleme von Mitarbeitern erstellen und bearbeiten können.

Machen Sie sich mit den vorhandenen Informationen vertraut, bevor Sie Universal-Anforderung einrichten und konfigurieren.

Die Anwendung Universal Request verwendet HTML-Markup zur Darstellung von Kommentaren, die zwischen UR und den untergeordneten Tickets kopiert werden. Diese Funktion verwendet [CODE]-Tags, die durch den Eigenschaftswert `glide.ui.security.allow_codetag` gesteuert werden, der standardmäßig auf true festgelegt ist. Wenn Sie diesen Eigenschaftswert in false ändern, werden Kommentare möglicherweise nicht ordnungsgemäß dargestellt und in Ihren Kommentaren tauchen möglicherweise HTML-Tags auf.

Universal-Anforderung-Plugins

Fordern Sie die folgenden Plugins an und aktivieren Sie sie, um Universal Request in Ihrer Anwendung zu verwenden.

Universal-Anforderung aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin Universal-Anforderung (com.snc.universal_request) aktivieren. Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen es installieren, um die Anwendung Universal-Anforderung verwenden zu können. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Universal-Anforderung-Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Universal-Anforderung

Plugin	Beschreibung
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Dient zum Erstellen und Anzeigen verschiedener Universal-Anforderung-Berichte.
Mitarbeiterbereich [com.agent_workspace]	Dient zum Erstellen, Anzeigen und Lösen universeller Anforderungen im Mitarbeiterbereich.
Agent Assist Recommendation [com.snc.agent_recommend]	Dient zum Verwenden von Agent Assist-Empfehlungen im Mitarbeiterbereich.
Universal Request Core [com.snc.universal_request_core]	Enthält die Datenmodelländerungen in der Aufgabentabelle zur Unterstützung der Universal-Anforderung-Anwendung.
Service Catalog - Workspace [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Dient zum Verwenden von Service Catalog im Mitarbeiterbereich.
Service Portal - Standard Ticket [com.glideapp.servicecatalog.standard_ticket]	Dient zum Aktivieren der Standardticket-Seite für Ihr Serviceportal.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Mit Universal-Anforderung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Universal-Anforderung-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollen in Universal-Anforderung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent]	Verantwortlich für die anfängliche Selektierung universeller Anforderungen und deren Weiterleitung an die richtige Abteilung oder Warteschlange. **Hinweis:** Nur Benutzern mit dieser Rolle können universelle Anforderungen zugewiesen werden.	sn_uni_req.universal_request_write
Universal Request #Lesezugriff [sn_uni_req.universal_request_read]	Verfügt über Zugriff zum Anzeigen von Universal-Anforderung-Datensätzen.	Keine
Universal Request – Schreibzugriff [sn_uni_req.universal_request_write]	Verfügt über Zugriff zum Erstellen oder Aktualisieren universeller Anforderungen in der Anwendung.	sn_uni_req.universal_request_read
Universal Request-Admin [sn_uni_req.ur_admin]	Kann die Konfiguration der Universal-Anforderung-Anwendung anzeigen.	sn_uni_req.routing_agent
Universal Request-Serviceverantwortlicher [sn_uni_req.ur_service_owner]	Kann auf Prozessübersichtsberichte der Universal Request-Anwendung zugreifen.	Keine
Universal Request – SensitiveInfo-Mitarbeiter [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	Kann Tickets anzeigen und bearbeiten, die als **Beschränkt** gekennzeichnet sind. Eingeschränkte Tickets enthalten vertrauliche Informationen und sind vor der Einsichtnahme durch die Allgemeinheit geschützt.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabellen in Universal-Anforderung

Tabelle	Beschreibung
Universal Request [universal_request]	Darin werden Universal Request-Datensätze und Statusgründe gespeichert.
Transferkonfiguration [universal_request_route_conf]	Enthält die Weiterleitungskonfiguration, die zur Weiterleitung von Aufgaben verwendet wird.
Service-Zuweisungsgruppe [universal_request_service_assignment_group]	Darin werden Details zu Zuweisungsgruppen verschiedener in UR konfigurierter Services gespeichert.
Statuszuordnung [universal_request_state_mapping]	Enthält die Statuszuordnungskonfiguration, die die Status von Abteilungstickets den Universal Request-Status zuordnet.
Servicekonfiguration [universal_request_service_conf]	Darin werden Details der Services gespeichert, die in der Universal-Anforderung-Anwendung konfiguriert sind.
Service-Satz [universal_request_service_set]	Darin werden Details der Service-Sätze (Abteilung) der Organisation gespeichert.
Zuweisungsgruppe für Service-Satz [universal_request_service_set_assignment_group]	Darin werden Zuweisungsgruppendetails der Service-Sätze (Abteilung) gespeichert.
SLA-Aufgliederung nach primärem Ticket und Zuweisungsgruppe [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
Zuordnungskonfiguration [universal_request_transfer_mapping]	
Zuordnungsfelder übertragen [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Universal Request – Prioritätsdatensuche [dl_universal_request_priority]	
Universal Request – Aktivitätsprotokoll [universal_request_activity_log]	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin „Universal-Anforderung Advanced Work Assignment“ aktivieren

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren, können Sie Advanced Work Assignment verwenden und Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern basierend auf ihrer Verfügbarkeit in der Universal-Anforderung-Anwendung zuweisen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Hinweis: Das Plugin „Universal-Anforderung: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Installieren Sie vor der Installation des Plugins „Universal Request: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) das Plugin „Universal Request“. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Aktivieren Universal-Anforderung Integration für Incident-Management

Sie können aktivieren Universal-Anforderung: Integration für Incident-Management Plugin (com.snc.incident.universal_request), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch das Aktivieren dieses Plugins kann die ServiceNow Incident-Management-Anwendung mit Universal-Anforderung integriert werden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit diesem Plugin kann die Tabelle „Incident“ (Incident) teilnehmen Universal-Anforderung(UR) Flows. Die Plugin-Aktivierung stellt sicher, dass Incidents innerhalb desselben Frameworks erstellt, nachverfolgt und verwaltet werden können, das für Urs und Universal-Aufgaben verwendet wird. Dadurch wird die mehrstufige, funktionsübergreifende Arbeit optimiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vor der Installation von Universal-Anforderung Integration für Incident-Management(com.snc.incident.universal_request) Plugin installieren Universal-Anforderung Plugin.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Aktivieren Universal-Anforderung NLU-Modell für Virtual Agent Konversationen

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch die Aktivierung dieses Plugins können Sie in Universal-Anforderung NLU für Virtual Agent-Konversationen verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Hinweis: Das Plugin „Universal-Anforderung: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Plugin „Universal-Anforderung Reporting“ aktivieren

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: Reporting“ (com.snc.universal_request.reporting) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Aktivieren Sie dieses Plugin, um Berichte in Universal Request zu verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Aktivieren Universal-Anforderung Virtual Agent Konversationen

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Aktivieren Sie dieses Plugin, um Virtual Agent in Universal Request einzurichten und zu verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis: Das Plugin „Universal-Anforderung: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ aktivieren

Sie können Predictive Intelligence für aktivieren Universal-Anforderung Plugin (com.snc.Universal_Request.ml) zur Verwendung von Lösungen für maschinelles Lernen in Universal-Anforderung Anwendung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis: Das Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.ml) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

- Predictive Intelligence für Universal-Anforderung erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie dieses Plugin installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Predictive Intelligence

  Installieren Sie dieses Plugin, um die Erstellung von Lösungen für maschinelles Lernen mit Daten in Ihrer Instanz zu aktivieren. Das Plugin bietet verschiedene Funktionen und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und voranzutreiben. Trainierte Lösungen können bei Verwendung einer Vorhersage-API durch jede beliebige Anwendung aufgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal Request

Installieren Sie dieses Plugin, um die Universal-Anforderung-Anwendung zu verwenden.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Predictive Intelligence für Universal-Anforderung Plugin (com.snc.Universal_Request.ml) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Performance Analytics and Reporting für Universal-Anforderung aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie für Universal-Anforderung das Plugin „Performance Analytics and Reporting for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.pa) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie das Plugin „Performance Analytics and Reporting for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.pa) mithilfe der Filterkriterien und Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis: Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung konfigurieren

Richten Sie die Funktionen, Komponenten und Integrationen von Universal-Anforderung ein, die Sie benötigen, um Ihren Service Desk- und anderen Mitarbeitern Service und Support bereitzustellen.

Benutzer und Gruppen konfigurieren

Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gruppeninformationen werden bei den meisten Prozessen in ServiceNow AI Platform für die Zuweisung von Arbeit an Teams und das Anfordern von Freigaben verwendet. Alle auf eine UR-Gruppe angewendeten Regeln werden automatisch allen Gruppenmitgliedern zugewiesen, z. B. Rollen und Zuweisungsregeln.

Prozedur

- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup importieren.
  Weitere Informationen finden Sie unter Guided Setup für Universal-Anforderung.
- Neue Benutzer und Gruppen können Sie mit der Benutzeradministrationsfunktion von *ServiceNow AI Platform* erstellen.
  - Einen Benutzer erstellen
  - Anwendergruppe erstellen
  - Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu

Rollen zu UR-Benutzern zuweisen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Universal-Anforderung gesteuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie Ihren Benutzern Rollen zuweisen können, müssen diese Benutzer und Gruppen bereits konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer und Gruppen konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenden Sie Rollen auf Gruppen an. Die Mitglieder dieser Gruppen übernehmen daraufhin diese Rollen. Die Universal-Anforderung-Anwendung bietet eine Liste von Standardrollen und -gruppen, die von Ihrer Organisation verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung Rollen und Gruppen.

Prozedur

- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup Rollen zuweisen.
  Weitere Informationen finden Sie unter Guided Setup für Universal-Anforderung.
- Mit können Sie Anwendern und Gruppen auch Rollen zuweisen *ServiceNow AI Platform* Anwenderverwaltungsfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Konfiguration von Servicelevel-Vereinbarungen für Universal-Anforderung

Sie können Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen anzeigen, ändern oder erstellen, die für die Universal-Anforderung-Anwendung bereitgestellt werden, um sicherzustellen, dass die Anforderungen innerhalb eines definierten Zeitrahmens geschlossen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die für Universal-Anforderung erstellten SLA-Definitionen gelten für die universelle Anforderung und hängen nicht von den für die einzelnen untergeordneten Aufgaben der einzelnen Abteilungen definierten SLAs ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**an.
   Eine Liste aller verfügbaren SLAs wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine SLA-Definition für Ihre Aufgaben zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen und detaillierte Anweisungen finden Sie unter Erstellen Sie eine SLA-Definition .

Ergebnis
Die SLA-Definition wird für die angegebene Aufgabentabelle erstellt.

Transferkonfiguration

Sie können Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzen, abteilungsspezifische Tickets (z. B. Incident-Tickets und HR-Fälle) zurück an Universal Request (UR), an eine andere Abteilung oder einen anderen Service zu übertragen. Mit dieser Transferkonfiguration können Sie bestimmen, was mit Abteilungs-Tickets geschieht, wenn eine Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück an UR übertragen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Transferkonfiguration weist die folgenden Konfigurationen auf.

Transferkonfiguration

Bestimmt den Status und die Vorlage, die auf das Abteilungsticket angewendet werden sollen, wenn ein Abteilungsticket übertragen wird.

Abschlussinformationen

Bestimmt den endgültigen Abschlussstatus und die Vorlage, die auf das mit einer UR verknüpfte Abteilungsticket angewendet werden soll, das geschlossen wird.

Abteilungstickets können aus einem der folgenden Gründe übertragen werden:

Übertragung mit Auflösung

Wenn die Anforderung aufgelöst und zurück an UR, die spezifische Abteilung oder den Service übertragen wird.

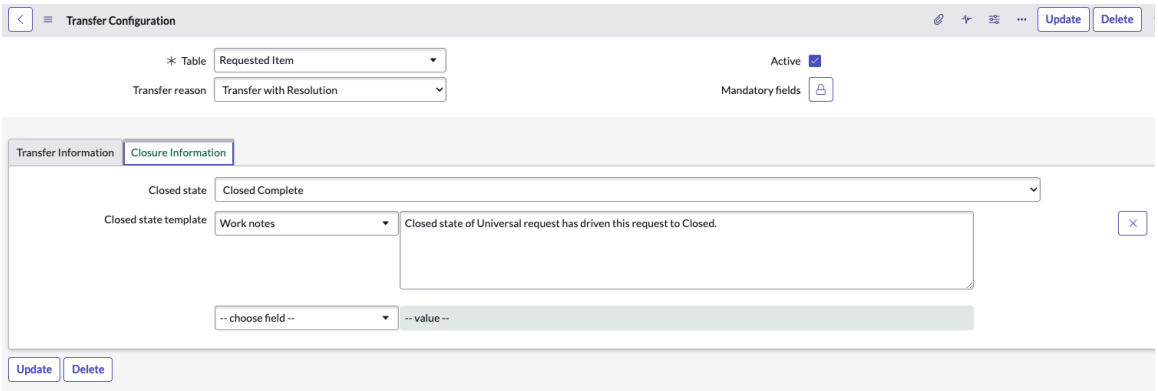
Übertragung ohne Auflösung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Anforderung nicht aufgelöst wurde oder zu keiner spezifischen Abteilung gehört und zurück an UR, die spezifische Abteilung oder den Service übertragen wird.

Beispiel: Wenn ein Incident-Ticket ohne Auflösung übertragen wird, können Sie auf der Registerkarte **Informationen übertragen** den **Transferstatus** als `Abgebrochen` konfigurieren. Auf der Registerkarte **Abschlussinformationen** können Sie den geschlossenen Zustand des Incident-Tickets konfigurieren, wenn UR geschlossen ist.

Um diese Transferaktion auszuführen, müssen Sie Details der Übertragungskonfiguration in der Universal-Anforderung-Anwendung konfigurieren.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Konfiguration übertragen**an.
2. Öffnen und bearbeiten Sie eine vorhandene Konfiguration oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Konfigurationsdatensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Transferkonfiguration“.

Dynamische Übersetzung für Universal-Anforderung konfigurieren

Aktivieren und konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung Plugin zum Übersetzen des Texts auf einem Universal-Anforderung Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Aktivierung von Dynamische Übersetzung Plugin können Sie einen der standardmäßig verfügbaren Übersetzer-Service-Spokes konfigurieren. Sie können auch einen anwenderdefinierten Übersetzer-Service Provider konfigurieren. Weitere Informationen zu Übersetzungsservice Providern finden Sie unter Integration mit anderen Übersetzungsservices .

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Dynamische Übersetzung Plugin.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung .
2. Konfigurieren und aktivieren Sie die Übersetzerkonfiguration für die von Ihnen verwendete Spoke.
   Folgende Spokes sind verfügbar.
   - Konfigurieren Sie die Microsoft Azure Translator Service-Spoke
   - Konfigurieren Sie die Google Cloud Translator Service-Spoke

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie das I18N-Plugin für die bestimmte Sprache, in die Sie übersetzen möchten.
   Eine Liste der verfügbaren Sprachen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache .

Chatwarteschlangen konfigurieren

Konfigurieren Sie Chatwarteschlangen, damit Benutzer mit Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren können, um Unterstützung zu ihrer Anforderung zu erhalten.

Sie können Chatwarteschlangen mit einer der angegebenen Optionen konfigurieren.

- Advanced Work Assignment für Agent Workspace
- Connect-Chat-Unterstützung

Standardmäßig ist für beide Optionen eine beispielhafte Chatwarteschlange für Universal Request verfügbar. Sie können Ihre eigene Warteschlange erstellen oder die Standardwarteschlange anpassen.

Advanced Work Assignment-Chatwarteschlange konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie die Standard-Chatwarteschlange für UR in Erweiterte Arbeitszuweisung dahingehend, dass Ihren Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente basierend auf deren Verfügbarkeit zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Agent Chat” (com.glide.interaction.awa) aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus.
   - Öffnen Sie die Chatwarteschlange **Universal Request-Chatwarteschlange** und ändern Sie sie.
   - Erstellen Sie den Datensatz **Zuweisungsberechtigung** für die Chatwarteschlange, indem Sie die von der Anwendung bereitgestellte Universal Request-Zuweisungsregel ändern.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung .
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Warteschlange für Connect-Chat Support konfigurieren

Connect Support ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dessen Hilfe Supportmitarbeiter ihre Supportfälle leicht nachverfolgen, schnell Lösungen finden und Probleme schnell beheben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Support-Verwaltung** > **Warteschlangen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie die standardmäßige **Universal Request-Chatwarteschlange**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie das Formular aus oder aktualisieren Sie die Details darin.
   Weitere Informationen können Sie den Themen zur Verwaltung von Connect Support-Warteschlangen auf der Dokumentationswebsite des Produkts entnehmen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Predictive Intelligence Für Universal-Anforderung

Das Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ nutzt ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) zur automatischen Zuweisung universeller Anforderungen und für die Suche nach verwandten Wissensartikeln und geschlossenen universellen Anforderungen.

Predictive IntelligenceFür Universal-Anforderung Hat die folgenden Vorteile:

- Verwendung von Algorithmen für maschinelles Lernen, um die Zuweisungsgruppe über verschiedene Abteilungen basierend auf den von der anfordernden Person in den Feldern „Kurzbeschreibung“ und „Beschreibung“ für die Anforderung bereitgestellten Daten vorhersagen.
- Verwendung der ML-Ähnlichkeitslösung, um Empfehlungen für ähnliche Knowledge Base-Artikel und ähnliche geschlossene Universal-Anforderung bereitzustellen. Diese Empfehlungen basieren auf den in den Feldern „Kurzbeschreibung“ und „Beschreibung“ für die Anforderung angegebenen Daten und helfen Service Desk-Mitarbeitern, universelle Anforderungen schnell zu lösen.

Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Universal-Anforderung

Die Lösungsdefinition für Predictive IntelligenceFür Universal-Anforderung Ist verfügbar, wenn Sie aktivieren Predictive IntelligencePlugin (com.glide.platform_ml) und Predictive IntelligenceFür Universal-Anforderung Plugins (com.snc.Universal_Request.ml). Sie können die Lösungsdefinition an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Lösungsdefinition für Universal-Anforderung

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Kategorisierung universeller Anforderungen	Klassifizierung	• Sagt die Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung und der Beschreibung einer Universal-Anforderung vorher. • Führt eine Geschäftsregel aus, um mithilfe der Vorhersage Servicelevel-Tickets zu erstellen. Die erstellten Servicelevel-Tickets werden der universellen Anforderung zugeordnet.
Ähnliche Wissensartikel für UR	Ähnlichkeit	Sagt ähnliche Knowledge Base-Artikel basierend auf der Kurzbeschreibung und der Beschreibung einer Universal-Anforderung voraus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinition für Universal-Anforderung (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche geschlossene universelle Anforderungen	Ähnlichkeit	Sagt geschlossene Universal-Anforderung vorher, die eine ähnliche Kurzbeschreibung, Beschreibung und Zuweisungsgruppe aufweisen.
Vertrauliche Informationen in UR identifizieren	Klassifizierung	Identifiziert und prognostiziert, dass die universelle Anforderung basierend auf der Kurzbeschreibung und der Beschreibung der Anforderung vertraulich ist. Außerdem wird die Anforderung als eingeschränkt markiert.

Klassifizierungslösung zur Vorhersage der Zuweisungsgruppe trainieren

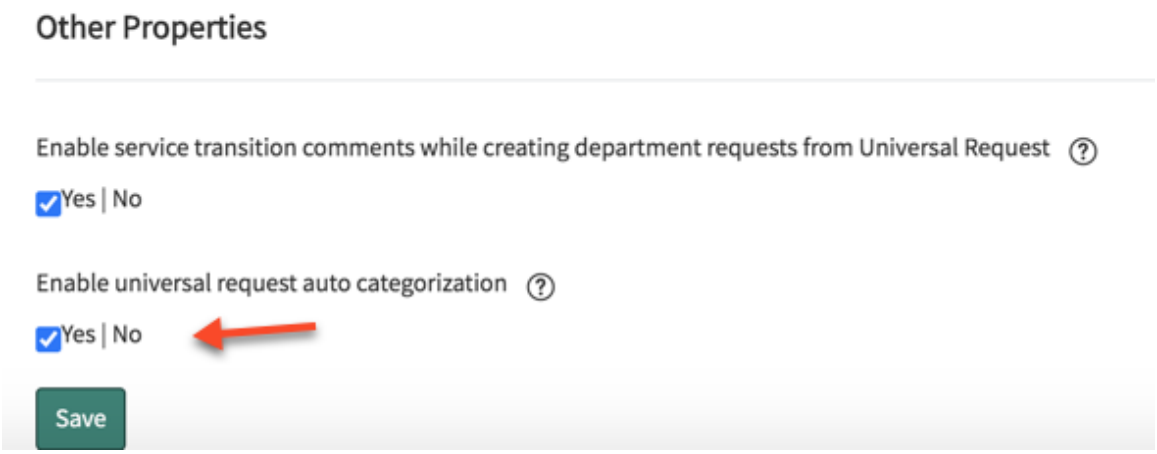
Trainieren Sie Universal-Anforderung Klassifizierungslösungsdefinition zum Identifizieren und Vorhersagen einer Zuweisungsgruppe mithilfe der Kurzbeschreibung und Erstellen von Servicelevel-Tickets, die der Universal-Anforderung zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben.

Legen Sie fest *`Enable universal request auto categorization`*Eigenschaft auf „wahr“, indem Sie zu navigieren **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften**an. Durch das Aktivieren dieser Eigenschaft kann die Anwendung die **Lösung zur Klassifizierung universeller Anforderungen** für UR verwenden.



Hinweis: Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste „Klassifizierungsdefinitionen“ nach der Lösung „Universal Request Categorization“ (ml_universal_request_categorization) und wählen Sie diese aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Formularfeldern „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Klassifizierungslösung .

Ähnlichkeitslösung für ähnliche Wissensartikel trainieren

Trainieren Sie ähnliche Wissensartikel für die UR-Lösungsdefinition, um Wissensartikel anhand der Kurzbeschreibung zu identifizieren und vorherzusagen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Universal-Anforderung öffnet, werden ähnliche Wissensartikel im Abschnitt „zugehörige Suche“ von angezeigt Universal-Anforderung Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben und diese aktiviert sind.

Hinweis: Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste der Ähnlichkeitsdefinitionen nach der Lösung „Ähnliche Wissensartikel für UR“ (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Formularfeldern der Ähnlichkeitsdefinition finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung für ähnliche geschlossene Universal-Anforderung

Trainieren Sie die Definition der ähnlichen geschlossenen Universal-Anforderung, um ähnliche zu identifizieren und vorherzusagen Universal-Anforderung Die basierend auf der Kurzbeschreibung, der Beschreibung und der Zuweisungsgruppe von geschlossen werden Universal-Anforderung Erstellt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Universal-Anforderung öffnet, können ähnliche geschlossene Universal-Anforderungen im Abschnitt „zugehörige Suche“ von durchsucht werden Universal-Anforderung Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_un_req.ur_admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben und diese aktiviert sind.

Diese Lösung ist nur verfügbar, wenn Sie die Eigenschaft **Aktivieren, um ähnliche geschlossene Universal Request-Empfehlungen anzuzeigen** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) aktivieren. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Hinweis: Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ nach der Lösung „Ähnliche geschlossene universelle Anforderung“ (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern der Ähnlichkeitsdefinition finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

Klassifizierungslösung trainieren, um universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen zu identifizieren

Trainieren Sie die Definition der Universal Request-Klassifizierungslösung, um anhand der Kurzbeschreibung und der Beschreibung universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen zu identifizieren und vorherzusagen. Die Lösung identifiziert und markiert die universelle Anforderung als eingeschränkt, sodass die Anforderung nur von Mitarbeitern mit Zugriffsrechten oder aus der Zuweisungsgruppe bearbeitet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben und diese aktiviert sind.

Legen Sie fest *`Enable to auto-restrict requests with sensitive information`*Eigenschaft auf „wahr“, indem Sie zu navigieren **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften**an. Durch das Aktivieren dieser Eigenschaft kann die Anwendung die **Lösung zur Klassifizierung universeller Anforderungen** für UR verwenden.

Hinweis: Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ nach der Lösung „UR Sensitive Classification“ (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Klassifizierungslösung .

Einrichten von Virtual Agent für Universal-Anforderung

Verwenden Sie die Funktionalität von Virtual Agent (VA), um mithilfe des ServiceNow® Natural Language Understanding (NLU)-Modells eine bessere Benutzer-Experience für Ihren Chatkanal bereitzustellen. Veröffentlichen und verwenden Sie die Virtual Agent-Standardthemen für Universal-Anforderung.

Vorbereitungen

Um VA-Fähigkeiten zu verwenden, müssen Sie die folgenden Plugins aktivieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie das Plugin „Universal Request: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va), um Virtual Agent in Universal-Anforderung zu konfigurieren und zu verwenden. Dieses Plugin installiert die Virtual Agent-Themen, die aktiviert werden müssen. Standardmäßig sind die Themen deaktiviert.
- Aktivieren Sie das Plugin „Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu), um das NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen zu konfigurieren und zu verwenden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Virtual Agent-Themen für Universal-Anforderung.

Sie können auch die Standardthemen kopieren und ändern oder eigene Themen erstellen, die Sie während der Chatbot-Konversationen verwenden können. Weitere Informationen zum Erstellen eines Themas finden Sie unter Virtual Agent-Thema erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Geben Sie Universal Request in das Feld **Kategorie** ein.
   Die folgenden Themen und Themenblöcke werden angezeigt:
   - Mitarbeiterhilfsanfrage (Vorlage)
   - Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)
   - UR aktualisieren (Vorlage)
3. Wählen Sie aus **Anforderung Von Mitarbeiterhilfe (Vorlage)** Thema zum Öffnen.
4. Wählen Sie im Headerabschnitt **Veröffentlichen** aus.
   Das Thema wird im Chatfenster verfügbar gemacht und aktiviert.
5. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um die Themen „Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)“ und „UR aktualisieren (Vorlage)“ zu öffnen und zu veröffentlichen.

Aktivieren Natural Language Understanding Modell für Universal-Anforderung Thema

Wenden Sie das Vokabular für Natural Language Understanding in an Universal-Anforderung Anwendung, die dem System hilft, menschlich ausgedrückte Sprache zu verstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um das Thema Universal-Anforderung für Ihre Chatbot-Konversationen zu verwenden, wählen Sie das Natural Language Understanding (NLU)-Modell aus, und aktivieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Natural Language Understanding In Virtual Agent .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Allgemeine Einstellungen**an.
2. Auf der **NLU-Einstellungen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Aktivieren Sie NLU in Virtual Agent** Um sie zu aktivieren.
3. Wählen Sie Aus ServiceNow-NLU In **NLU-Service Provider** Dropdown-Liste.
4. Wählen Sie **Speichern**.

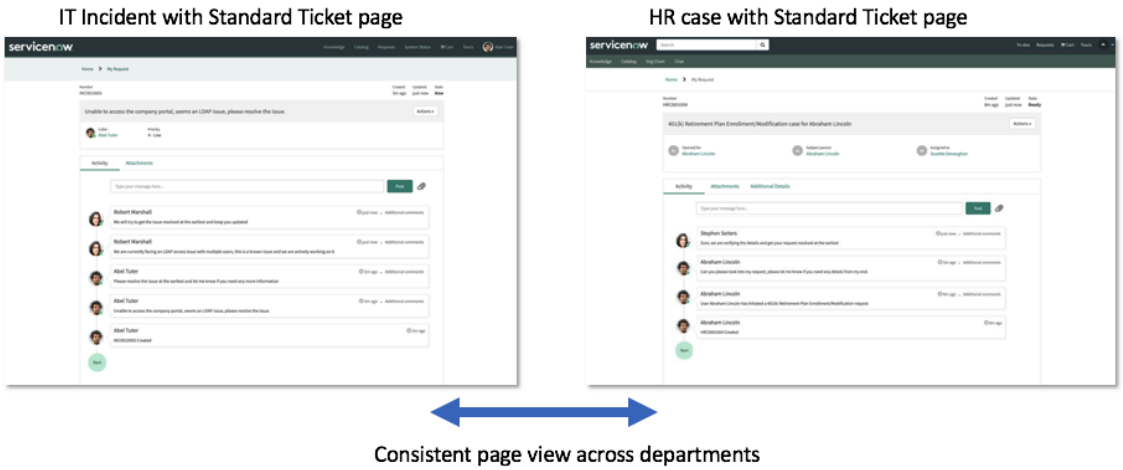
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardticketseite für Universal-Anforderung

Die Universal-Anforderung Mit der Standardticketseite können anfordernde Personen die Details ihrer Universal-Anforderungen aus der anzeigen Serviceportal.

Anfordernde Personen können die aggregierte und vereinfachte Ansicht der UR-Aktivität und alle Aktivitäten von einem oder mehreren Tickets untergeordneter Abteilungen (primäre Tickets) anzeigen. Die Verwendung der UR-Standardticketseite bietet die folgenden Vorteile:

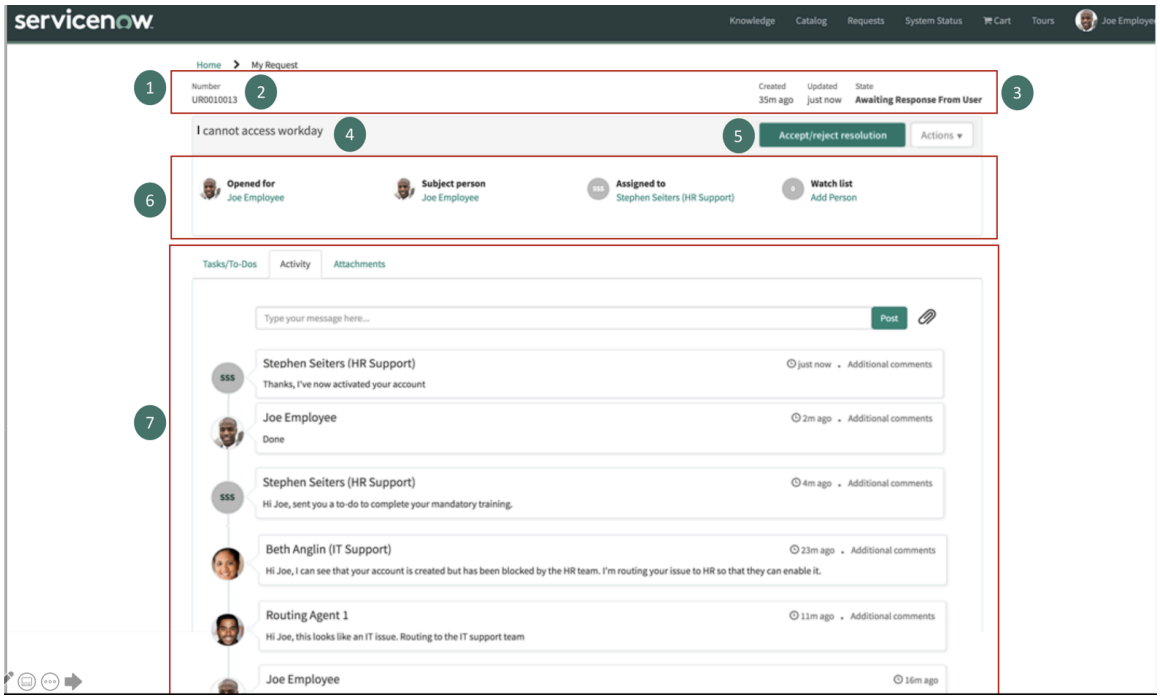
- Eine Ticketreferenznummer (UR-Nummer), die für die anfordernde Person immer konsistent ist, auch wenn die Anforderung zwischen verschiedenen Abteilungen übertragen wird
- Die UR-Statusdetails, die aus der Zuordnung zwischen den UR-Status und den Status des mit UR verknüpften primären Tickets abgeleitet werden. Wenn diese Statuszuordnung aktiviert ist, sieht die anfordernde Person nur den UR-Status.
- Ein Aktivitätenstrom, der einen logischen und sequenziellen Datensatz von Kommentaren zu und von allen Erfüllern anzeigt, die an der UR oder ihren primären Tickets gearbeitet haben
- Ein Infobereich, der abteilungsspezifische Felder des aktuellen primären Tickets anzeigt. Beispiel: Konfigurieren Sie die Seite so, dass die Felder **Geöffnet für** und **Betreffende Person** aus einem untergeordneten HR-Fall oder die Felder **Anrufer** und **Dringlichkeit** eines untergeordneten IT-Incident angezeigt werden.



Mit der Konfiguration der Standardticketseite für UR-Tickets können Sie festlegen, was als Ansicht angezeigt werden soll. Standardmäßig A Universal-Anforderung Die Standardticketkonfiguration ist verfügbar, die Sie verwenden und anpassen können. Informationen, die in verschiedenen Abschnitten einer Standardticketseite angezeigt werden, hängen vom jeweiligen Anforderungstyp ab.

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen und die Standardticketseite für Ihre Abteilung verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie `Page Route map` in Serviceportal aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Seitenroutenzuordnung für die Standardticketseite .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



UI-Komponenten von Universal-Anforderung Standardticketseite

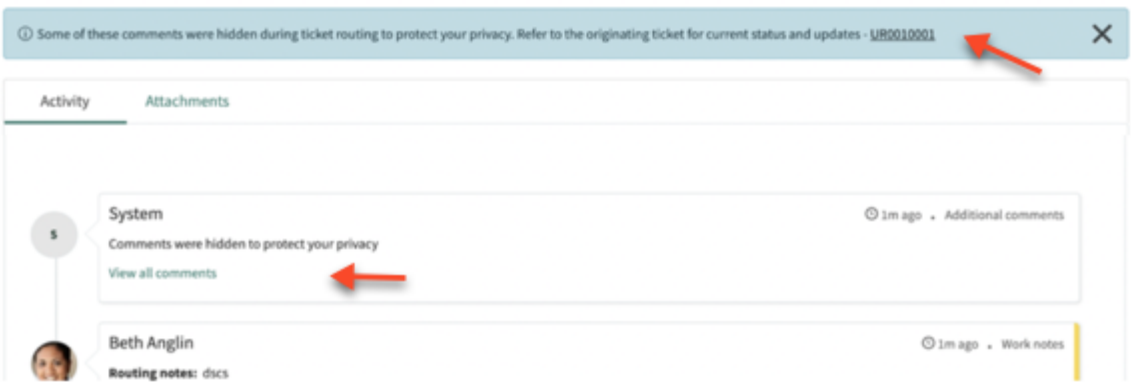
SI #	UI-Komponente	Angezeigte Informationen
1	Header-Abschnitt	Zeigt die Informationen an, die für übermittelt wurden Universal-Anforderung Datensatz, z. B. die UR-Anforderungsnummer, erstellte und aktualisierte Details der Anforderung und der aktuelle Status. Dieser Abschnitt ist kein konfigurierbarer Abschnitt. Im Feld **Aktualisiert** werden die Details der letzten Aktivitätszeit des primären Tickets angezeigt, falls vorhanden. Wenn kein primäres Ticket angehängt ist, wird **Aktualisiert** Das Feld zeigt die Zeit der letzten Aktivität des an Universal-Anforderung.
2	Nummer	Zeigt die eindeutige UR-Nummer an, die die Anforderung identifiziert.
3	Status	Zeigt den Status von an Universal-Anforderung.
4	Kurzbeschreibung	Zeigt immer die Kurzbeschreibung von an Universal-AnforderungÜbermittelt.
5	Aktionsbereich	Aktionen, die als Teil der primären Ticketseite konfiguriert sind. Wenn das primäre Ticket nicht vorhanden ist, werden die Standardaktionen von verwendet Universal-Anforderung Werden angezeigt. Die UR-Standardaktionen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Komponenten von Universal-Anforderung Standardticketseite (Fortsetzung)

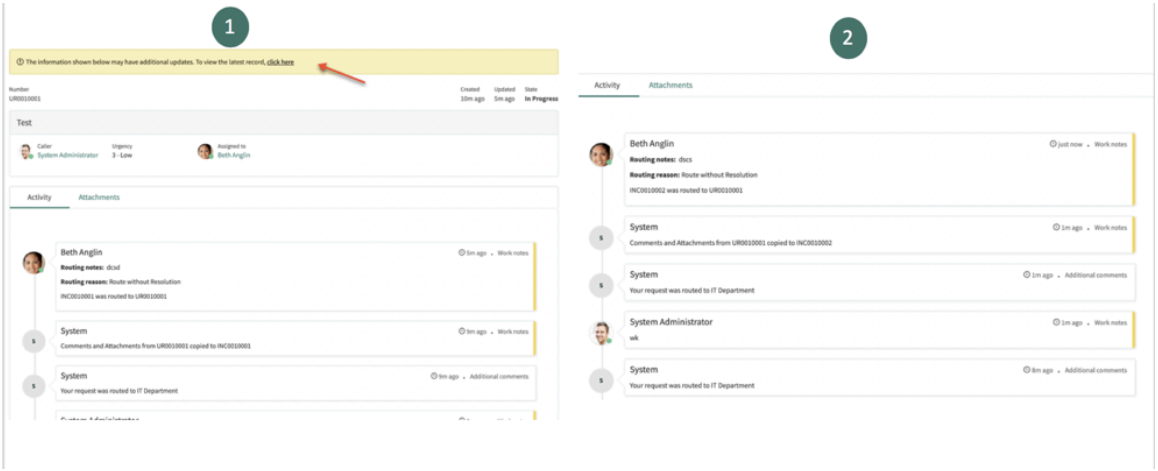
SI #	UI-Komponente	Angezeigte Informationen
		• **Lösung „akzeptieren/ablehnen“**: Zum Überprüfen der angegebenen Lösung und zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung. • **Schließen**: Zum Abbrechen der UR, wenn die UR nicht mehr erforderlich ist. **Hinweis:** Eine UR kann nur abgebrochen werden, wenn keine aktiven oder geschlossenen Primärtickets damit verbunden sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein.
6	Infobereich	Konfigurierbare Felder, die Teil des primären Tickets sind. Wenn das primäre Ticket nicht vorhanden ist, werden die für konfigurierten Standardfelder verwendet Universal-Anforderung Werden angezeigt.
7	Registerkartenabschnitt	Registerkarten, die als Teil der primären Ticketseite konfiguriert sind. Wenn kein primäres Ticket vorhanden ist, werden die Standardregisterkarten wie **Aktivität** und **Anhänge** angezeigt.
9	Aktivitätenstrom	Zeigt die Aktivität und Anhänge aus UR sowie alle zuvor zugeordneten primären Tickets in einer sequenziellen Reihenfolge an.

Wenn Weiterleitungsmitarbeiter während der Weiterleitung keine zusätzlichen Kommentare oder Anhänge freigeben möchten, wird im Header und im Aktivitätenstrom eine vom System generierte Nachricht angezeigt. Die anfordernde Person kann jedoch alle Kommentare im Aktivitätenstrom anzeigen.



Wenn ein Benutzer klickt, um die Standardticketseite von einem Abteilungsticket anzuzeigen, das zuvor ein primäres Ticket der UR war, wird die Standardticketkonfiguration validiert und eine Meldung angezeigt, in der der Benutzer aufgefordert wird, die neueste Seite zu öffnen, die nur die Aktivitätenströme und Anhänge anzeigt. Das folgende Bild zeigt die Nachricht mit einem Link zum Öffnen des neuesten Aktivitätenstroms an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Standardticketseite für Universal-Anforderung konfigurieren

Standardticketseite für Universal-Anforderung konfigurieren

Verwenden Sie die Konfiguration der Standardticketseite für Universal-Anforderung, um ein konsistentes Layout für alle erstellten und zugeordneten Tickets bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Standardmäßig wird eine Standardticketkonfiguration für UR bereitgestellt. Sie können das Layout anpassen oder ein neues Ticketlayout gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
   Eine Liste der Standardticketkonfigurationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine **universelle Anforderungskonfiguration** und öffnen Sie sie.
3. Klicken Sie auf diesen **Link**, der in der angezeigten Nachricht angegeben ist, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Ändern Sie das Formularfeld nach Ihren Anforderungen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neu**, um eine benutzerdefinierte Konfiguration zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Standardticketseite .

Service zur Verwendung von Universal-Anforderung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung Universal-Anforderung mit einem beliebigen Service, um Anforderungen über mehrere Services hinweg unter einer einheitlichen Anforderung zu verwalten. Wenn Sie Universal-Anforderung in Ihren Service integrieren, trägt dies zu einer nahtlosen Mitarbeiter-Experience in Ihrem Unternehmen bei.

Zuordnungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Zieltabelle und die Feldzuordnungen, um ein Ticket auf Abteilungsebene zu erstellen und die Felder entsprechend den Transferfeldzuordnungen festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ur_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Zuordnungskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Zuordnungskonfiguration“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie diese Konfiguration und ordnen Sie die Servicefelder jenen der UR-Felder zu, um eine nahtlose Übertragung von Tickets zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter UR-Felder zu Zieltabellenfeldern zuordnen.

UR-Felder zu Zieltabellenfeldern zuordnen

Definieren Sie die Felder, die Sie zwischen der Universal-Anforderung und den Zieltabellenfeldern zuordnen möchten, die Sie bereits konfiguriert haben. Mit dieser Konfiguration können Sie die Werte zugeordneter Felder aus der universellen Anforderung in das neue Ticket kopieren und umgekehrt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ur_admin

Um die Felder automatisch zuzuordnen, wählen Sie aus **Felder automatisch zuordnen** Zugehöriger Link. Diese Aktion ordnet alle Felder zu, die zwischen UR und dem Servicesticket und umgekehrt gemeinsam sind.

Hinweis: Feldzuordnungen haben Vorrang vor der Übertragungsvorlagenkonfiguration, wenn Sie sie bereits definiert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Zuordnungskonfiguration**an.
2. Öffnen Sie die Konfiguration, für die Sie die Felder zuordnen möchten.

Zuordnungstyp	Beschreibung und Aktion
Direkte Übertragung von Zuordnungen	Ordnen Sie die Felder zu, um Servicelevel-Tickets zu erstellen, wenn ein Ticket von einer Abteilung in eine andere übertragen wird. Auf der Registerkarte **Zuordnungen übertragen**: **a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Wählen Sie das **Quellenfeld** der univer–sellen Anforderung aus. **c.** Wählen Sie das **Zielfeld** aus, das Sie dem Serviceticket zuordnen möchten. **d.** Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungstyp	Beschreibung und Aktion
Verbundene Ticketzuordnungen	Ordnen Sie die Felder zu, um ein zugehöriges Ticket für die universelle Anforderung zu erstellen. Auf der Registerkarte **Verbundene Ticketzuordnungen**: **a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Wählen Sie das **Quellenfeld** der universellen Anforderung aus. **c.** Wählen Sie das **Zielfeld** aus, das Sie dem Serviceticket zuordnen möchten. **d.** Wählen Sie **Absenden**.
UR-Zuordnungen erstellen	Ordnen Sie die Felder zu, um automatisch eine Universal-Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung über einen der verfügbaren Kanäle ausgelöst wird. **Hinweis:** Bevor Sie diesen Schritt ausführen, stellen Sie sicher, dass Sie eine neue Business-Regel vor dem Einfügen erstellt haben, um die entsprechende API aufzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsregel zur automatischen Erstellung einer universellen Anforderung erstellen. Auf der Registerkarte **UR-Zuordnungen erstellen**: **a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Wählen Sie das **Quellfeld** der Servicetabelle aus. **c.** Wählen Sie das **Zielfeld** aus, das Sie der universellen Anforderung zuordnen möchten. **d.** Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis: Das Feld **Typ** gibt die ausgewählte Typfeldzuordnung an, z. B. „Übertragung“, „Zugeordnetes Ticket“ oder „UR erstellen“.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Service-Satz erstellen

Erstellen Sie den Namen Ihres Service-Satzes (Abteilung) in der Universal-Anforderung (UR)-Anwendung, um die UR-Fähigkeiten für einen bestimmten Service-Satz in Ihrer Organisation zu verwenden. Service-Sätze entsprechen den verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Organisation muss über einen Service-Satz ohne Services verfügen, der als universeller Satz markiert ist. Der universelle Satz fungiert als Standardabteilung, die neue universelle Anforderungen erhält, die nicht an eine bestimmte Abteilung weitergeleitet werden. Dieser Service-Satz stellt sicher, dass eine erstellte UR unter einer der folgenden Bedingungen der Zuweisungsgruppe des Service-Satzes zugewiesen wird.

- Eine UR wird ohne ausgewählte Abteilung aus Request Help erstellt. Beispiel: Wenn ein Mitarbeiter eine UR aus „Request Help erstellt“, während keine Abteilung ausgewählt ist und keine automatische Zuweisung durch den ML-Weiterleitungsalgorithmus vorgeschlagen wird, wird die UR dem Service-Satz zugewiesen, der als universeller Satz markiert ist.
- Wenn eine UR mit der Option **Ich bin mir nicht sicher** übertragen wird. Beispiel: Wenn eine UR von einem Abteilungsmitarbeiter übertragen wird und er sich nicht sicher ist, an welche Abteilung die Anforderung übertragen werden soll, kann er im Abteilungsfeld den Eintrag **Ich bin mir nicht sicher** auswählen. In diesem Fall wird die UR an den Service-Satz weitergeleitet, der als universeller Satz markiert ist.

Hinweis: Sie können nur einen Service-Satz für Ihre Organisation als universellen Satz markieren lassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Service-Sätze**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie Ihren servicespezifischen Abteilungsnamen ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Universeller Satz**.
   Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der neue Service-Satz als universeller Satz betrachtet.
5. Wählen Sie die **Zuordnungskonfiguration** aus, die Sie für Ihren Servicesatz definieren möchten.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicespezifische Zuweisungsgruppen erstellen

Richten Sie servicespezifische Zuweisungsgruppen ein und weisen Sie die erforderlichen Rollen und Benutzer zu. Die Benutzer in einer Gruppe erben die Rollen der Gruppe, sodass Sie nicht jeden Benutzer einzeln Rollen zuweisen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Folgenden sind einige bewährte Vorgehensweisen zum Erstellen von Gruppen aufgeführt:

- Erstellen Sie eine Gruppe für Administratoren und weisen Sie nur dieser Gruppe die Administratorrolle zu.
- Erstellen Sie so viele Gruppen wie für Ihre Organisation erforderlich sind. Sie können beispielsweise eine für die HR-Abteilung spezifische Zuweisungsgruppe oder eine IT-spezifische Gruppe erstellen. Weisen Sie die nötigen Benutzern diesen Gruppen zu und weisen Sie dieser Gruppe die Staff-Rolle zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwendergruppe .
4. Klicken Sie auf das Schlosssymbol neben dem Feld **Typ**.
   Wenn das Feld nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formular, um es hinzuzufügen.
   Das Feld **Typ** wird erweitert.
5. Klicken Sie auf das Referenz-Nachschlagesymbol und wählen Sie den **[Anwendung]** Typ.
6. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie die Rollen der zugehörigen Liste **Rollen** hinzu.
8. Fügen Sie Benutzer der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** hinzu.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zuweisungsgruppen zu Service-Sätzen zuweisen

Nachdem Sie Ihre servicespezifischen Zuweisungsgruppen erstellt haben, weisen Sie sie den Service-Sätzen zu. Die Zuweisung von Zuweisungsgruppen zu den verschiedenen abteilungsspezifischen Service-Sätzen erleichtert die automatische Weiterleitung universeller Anforderungen an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Außerdem können nach der Selektierung auch Service Desk-Mitarbeiter universelle Anforderungen und Abteilungstickets an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz) übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Zuweisungsgruppen für Service-Satz**an.
2. Wählen Sie in der Suchliste den **Service-Satz** aus.
3. Wählen Sie im Service-Satz die **Zuweisungsgruppe** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Service für Universal-Anforderung erstellen

Registrieren Sie Ihren Servicenamen für Ihre servicespezifische Tabelle und ordnen Sie ihn einem Service-Satz (Abteilung) zu, um die Universal-Anforderung-Fähigkeiten für einen bestimmten Service in Ihrer Organisation zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Service kategorisiert die Anwendung nach dem Bereich der Arbeit innerhalb des Service-Satzes (Abteilung) in der Organisation.

Hinweis: Standardmäßig werden HR-Fälle und IT-Incidents in der Anwendung Universal-Anforderung als Services konfiguriert. Dieser Schritt kann ignoriert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Servicekonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Ihren Service zu registrieren.
3. Geben Sie im Formular den **Servicenamen** ein.
4. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Tabellen eine **Servicetabelle** aus.
5. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Service-Sätze, die für Ihre Organisation registriert sind, den **Service-Satz** aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zuweisungsgruppen zu Ihrem Service zuweisen

Nachdem Sie die Services für Ihren Service-Satz (Abteilung) erstellt haben, weisen Sie die Zuweisungsgruppen den Services in den Service-Sätzen zu, um Service Desk-Mitarbeitern die Übertragung von Tickets an die entsprechende Weiterleitungsgruppe zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zuweisung von Zuweisungsgruppen zu den verschiedenen abteilungsspezifischen Service-Sätzen erleichtert die automatische Weiterleitung universeller Anforderungen an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz). Außerdem können nach der Selektierung auch Service Desk-Mitarbeiter universelle Anforderungen und Abteilungstickets an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz) übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Service-Zuweisungsgruppen**an.
2. Wählen Sie im Service-Satz die **Zuweisungsgruppe** aus.
3. Wählen Sie in der Suchliste den **Service** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicespezifische UI-Aktionen erstellen

Erstellen Sie eine UI-Aktion oder ändern Sie eine vorhandene UI-Aktion, damit Ihr Service Abteilungstickets unter einer universellen Anforderung erstellen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ui_action_admin“ können UI-Aktionen definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Betrachten Sie beispielsweise ein Szenario, in dem ein Tier-1-Mitarbeiter einer Serviceabteilung eine universelle Anforderung erhält, die er nicht lösen kann. Der Service Desk-Mitarbeiter eskaliert die Anforderung an eine andere Abteilung oder an einen Service Desk-Mitarbeiter innerhalb derselben Abteilung. In diesem Fall verwendet der Tier-1-Mitarbeiter die Aktion **Fall erstellen** oder eine Aktion mit einer vergleichbaren Bezeichnung, um einen neuen Fall innerhalb des Service (Abteilung) zu erstellen. Dieser Fall kann dann zur Lösung an die entsprechende Zuweisungsgruppe weitergeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um diese Aktion auszuführen, müssen Sie eine UI-Aktion für Ihren Service erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
   Eine Liste aller UI-Aktionen, die für die Tabelle universeller Anforderungen spezifisch sind, wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.

   Hinweis: Stellen Sie für eine neue UI-Aktion sicher, dass Sie immer die Universal Request-Tabelle auswählen.

3. Füllen Sie die Felder in dem Formular aus, um die UI-Aktion zu definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI-Aktion .

Durch Anwendungsverwaltung aktivierte bereichsbezogene Anwendung registrieren

Wenn Ihre Anwendung eine bereichsbezogene Anwendung mit Administratorfunktion ist, registrieren Sie die Anwendung bei Universal-Anforderung(UR) um den Service und die Servicesatzdaten Ihrer Anwendung für verfügbar zu machen Universal-Anforderung Anwendung zu Arbeit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Ihren Service konfiguriert haben, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen und die folgenden ACL-Vererbungseinträge erstellen. Dadurch kann Universal-Anforderung die Service- und Service-Satz-Daten Ihrer Anwendung verwenden.

Nur der UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin] kann bereichsbezogene UR-Rollen zuweisen.

Zum Konfigurieren Ihres Systems müssen Sie sich als Systemadministrator [admin] anmelden. Die Rolle „UR-Administrator“ [sn_uni_req.ur_admin] ist in der Rolle „Systemadministrator“ [admin] enthalten. Die Kombination dieser beiden Rollen ermöglicht einem Benutzer, alle Aufgaben zur Konfiguration Ihres Systems durchzuführen.

Stellen Sie nach der Systemkonfiguration sicher, dass nur die Rolle „UR-Administrator“ [sn_hr_core.admin] Zugriff auf vertrauliche Informationen hat. Entfernen Sie die Rolle „UR-Administrator“ aus der Rolle „Systemadministrator“ [admin], um zu verhindern, dass der Systemadministrator vertrauliche UR-Informationen einsehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter UR-Administratorrolle vom Systemadministrator entfernen.

Nachdem Sie Zugriff gewährt haben, definieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.min_admin_count* in den Systemeigenschaften für UR, um sicherzustellen, dass eine Mindestanzahl von bereichsbezogenen Administratoren vorhanden ist und die Anwendung nicht bei Abwesenheit eines Administrators gesperrt wird.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfenster sys_scoped_admin_acl_inheritance.list ein.
2. Klicken Sie auf der Seite **Applikationsverwaltung – ACL-Vererbung** auf **Neu**.
3. Wählen Sie Service-Satz in der Dropdown-Liste **Tabelle** aus.
4. Überprüfen Sie, ob die **Anwendung** Ihre bereichsbezogene Anwendung ist.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dadurch wird ein ACL-Vererbungsdatensatz für die Service-Satz-Tabelle in Ihrer bereichsbezogenen Anwendung erzeugt.

6. Klicken Sie auf der Seite **Applikationsverwaltung – ACL-Vererbung** erneut auf **Neu**.
7. Wählen Sie Servicekonfiguration in der Dropdown-Liste **Tabelle** aus.
8. Überprüfen Sie, ob die **Anwendung** Ihre bereichsbezogene Anwendung ist.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Dadurch wird ein ACL-Vererbungsdatensatz für die Servicekonfigurationstabelle in Ihrer bereichsbezogenen Anwendung erzeugt.

UR-Administratorrolle vom Systemadministrator entfernen

Um Ihre Informationen vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, stellen Sie nach der Systemkonfiguration sicher, dass nur die Rolle „Universal Request (UR)-Administrator“ [sn_uni_req.ur_admin] über Zugriff auf sensible Informationen verfügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit sn_uni_req.ur_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verfügen Systemadministratoren auch über die UR-Administratorrolle und können auf UR-Informationen zugreifen. Weisen Sie die UR-Administratorrolle bestimmten Benutzern zu, die für die entsprechenden Services die UR-Konfiguration bearbeiten würden. Benutzer mit dieser Rolle können andere Benutzer basierend auf den Rollen und Verantwortlichkeiten zu UR-Administratoren machen. Nachdem dieser Schritt abgeschlossen ist, entfernen Sie zum Schutz Ihrer Anwendung die Rolle „UR-Administrator“ [sn_uni_req.ur_admin] aus der Rolle „Systemadministrator“ [admin].
Dadurch verhindern Sie, dass Benutzer mit der Standardrolle „Systemadministrator“ [admin] die Universal Request-Informationen anzeigen können.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie über mindestens zwei Benutzer mit der UR-Administratorrolle verfügen. Wenn Sie nur eine Person mit der Rolle haben und diese Person deaktiviert wird, haben Sie keinen Benutzer mehr, der UR-Administratoraufgaben ausführen kann.

Stellen Sie außerdem sicher, dass diese Benutzer die Rolle „Systemadministrator“ [admin] innehaben, um auf die UR-Module zuzugreifen.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Wechseln Sie in der **Benutzerverwaltung** zu **Rollen** (linkes Navigationsmenü).
3. Klicken Sie auf **Administrator**.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Enthält Rollen** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis: Wenn die Schaltfläche **Bearbeiten** nicht angezeigt wird, ändern Sie den **Anwendungsbereich** in Global.

5. Verschieben Sie **sn_uni_req.ur_admin** aus der Spalte **Enthält Rollen** in die Spalte **Sammlung**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Melden Sie sich ab.

Geschäftsregeln für Service erstellen

Erstellen Sie eine Geschäftsregel in der Servicetabelle, um das neu erstellte Abteilungsticket an eine universelle Anforderung anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Geschäftsregel für Ihren Service aus einem der folgenden Gründe erstellen.

- Bieten Sie der anfordernden Person eine einheitliche und vereinfachte Ticket-Experience, indem Sie die UR-Erstellung über alle Kanäle konfigurieren.
- Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, das Primärticket an andere Abteilungen zu übertragen, wenn die ursprüngliche Anforderung ursprünglich von der anfordernden Person an die falsche Abteilung gesendet wurde.
- Erleichtern Sie die abteilungsübergreifende Berichterstellung zur gesamten SLA, wenn das Ticket zwischen Abteilungen übertragen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Geschäftsregel ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** Ihre Servicetabelle aus.
5. Wählen Sie **Erweitert** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** für die Bedingung **Wann** den Wert Nach aus und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einfügen**.
   Diese Aktion gibt an, dass die Geschäftsregeln nach der Einführung oder Aktualisierung ausgeführt werden soll.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erweitert** Ihre Bedingung hinzu.
   Fügen Sie beispielsweise die folgende Bedingung im Feld **Bedingung** hinzu.

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. Geben Sie in das Feld **Skript** das Skript ein, das ausgeführt werden soll, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist.
   Fügen Sie beispielsweise das folgende Skript hinzu, um das Serviceticket als primäres Ticket für die UR anzuhängen.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```

9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen zu anderen Feldern dieses Formulars finden Sie unter Erstellen Sie eine Business-Regel .

Geschäftsregel zur automatischen Erstellung einer universellen Anforderung erstellen

Erstellen Sie für die Servicetabelle eine Geschäftsregel vom Typ „Vor dem Einfügen“, damit automatisch eine universelle Anforderung erstellt wird, wenn ein Ticket von einem der verfügbaren Kanäle ausgelöst wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine neue Anforderung über das Mitarbeiterportal übermittelt wird, überprüft diese Geschäftsregel, ob die entsprechende universelle Anforderung bereits vorhanden ist. Wenn an die Anforderung keine universelle Anforderung angehängt ist, erstellt die Geschäftsregel automatisch die universelle Anforderung, und die abteilungsspezifische Anforderung wird als primäres Ticket angehängt.

Die universelle Anforderung wird automatisch aus einem der folgenden Kanäle erstellt:

- ServiceNow AI Platform
- Arbeitsbereich
- Virtual Agent
- E-Mail
- Interaktion
- Self-Service

In den folgenden Szenarien können Sie automatisch eine universelle Anforderung erstellen:

- Um eine konsistente Benutzer-Experience beim Anzeigen des UR-Tickets zu bieten.
- Um ein Abteilungsticket nahtlos zu übertragen, da bereits eine universelle Anforderung mit dem Ticket verknüpft ist.
- Um die abteilungsübergreifende SLA- oder OLA-Berichterstellung für die universelle Anforderung, das Abteilungsticket und alle anderen Aufgaben zu verwenden, die der übergeordneten universellen Anforderung zugeordnet sind.

Hinweis: Standardmäßig gehört diese Geschäftsregel zum Lieferumfang von HR-Servicebereitstellung und IT Service Management. Aktivieren Sie sie, um sie zu verwenden. Damit andere Abteilungen diese Funktion verwenden können, erstellen Sie die angegebene Geschäftsregel für Ihre spezifische Abteilungstabelle, bzw. passen Sie sie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Geschäftsregel ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** Ihre Servicetabelle aus.
5. Wählen Sie **Erweitert** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** für die Bedingung **Wann** den Wert Vor aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einfügen**.
   Diese Aktion gibt an, dass die Geschäftsregeln vor der Einfügung ausgeführt werden sollen.
7. Geben Sie für die Tabelle den höchsten Wert für **Reihenfolge** ein.
   Der Reihenfolgewert ist abteilungsspezifisch.
8. Fügen Sie Ihre Bedingung hinzu.
   Fügen Sie beispielsweise die folgende Bedingung im Feld **Bedingung** hinzu.

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. Geben Sie in das Feld **Skript** das Skript ein, das ausgeführt werden soll, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist.
   Fügen Sie beispielsweise das folgende Skript hinzu, um das Serviceticket als primäres Ticket für die UR anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /* call UR API
to create or attach Universal Request with inserted department record */ new
sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current,
previous);
```

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Weitere Informationen zu anderen Feldern dieses Formulars finden Sie unter Erstellen Sie eine Business-Regel .

Erweiterungspunkte für Abteilungen erstellen

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um Ihr abteilungsspezifisches primäres Ticket bei abteilungsübergreifenden Ticketübertragungen zu erstellen. Mit dem Erweiterungspunkt können Sie einen primären Tickettyp gemäß der Erweiterungspunktdefinition erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Ihre Abteilung für Universal-Anforderung konfigurieren, erstellen Sie zur Verwendung der Fähigkeit zum Übertragen an andere Abteilungen geskriptete Erweiterungspunkte und fügen Sie sie den Skripteinbindungen des Anwendungscodes hinzu. Für Sie wird ein `CreateDepartmentTicket`-Erweiterungspunkt als Beispiel bereitgestellt, den Sie ändern und verwenden können.

Hinweis: Um die Benutzer-Experience zu verbessern, können Sie die Zuordnungskonfiguration verwenden, um Felder zu definieren und zu konfigurieren, die zur Übertragung und Erstellung von Tickets an die Endpunkte kopiert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnungen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach `sn_Uni_req.CreateDepartmentTicket` .
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Implementierung erstellen**, um Ihr abteilungsspezifisches Erweiterungspunktskript zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Erstellen Sie einen Erweiterungspunkt für die Nachverarbeitung von Übertragungen

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um nach der abteilungsübergreifenden Übertragung eines primären Tickets in zusätzliche Aktionen auszuführen Universal-Anforderung Anwendung. Sie können den Beispielerweiterungspunkt ändern, um zusätzliche Informationen aus den untergeordneten Entitäten des vorherigen primären Tickets zu kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein primäres Ticket von Universal-Anforderung Wird übertragen, kopiert die aktuelle Zuordnungskonfiguration nur die Informationen aus dem primären Ticket in das Zielticket. Wenn Sie jedoch möchten, dass nach der abteilungsübergreifenden Übertragung des primären Tickets zusätzliche Aktionen ausgeführt werden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie eine geskriptete Erweiterungspunktimplementierung für erstellen `DepartmentTransferPostProcessor`Erweiterungspunkt. Ein Beispiel `DepartmentTransferPostProcessor`Erweiterungspunkt, der auf Ihren Geschäftsanforderungen basiert, wird für Sie zur Änderung und Verwendung bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle >Systemerweiterungspunkte >Geskriptete Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie in der Suchleiste nach `sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor`.
3. Erstellen Sie Ihren abteilungsspezifischen Erweiterungspunkt, indem Sie auswählen **Implementierung erstellen** .
   Weitere Informationen zur Verwendung von Erweiterungspunkten finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Einheitliche Ticket-Experience-Einstellung

Richten Sie Ihren Service ein, um Ihren Mitarbeitern eine einheitliche und konsistente Ticket-Experience zu bieten. Dieses Setup erstellt automatisch eine universelle Anforderung, wenn Anforderungen von einem Interaktionsdatensatz, einer E-Mail oder einem Datensatzersteller ausgelöst werden.

Sie können anpassen und konfigurieren, dass universelle Anforderungen für eine Aufgabe von verschiedenen Kanälen mithilfe von APIs erstellt werden, die mit der Anwendung Universal-Anforderung bereitgestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter UniversalRequestUtilsSNC-API .

Die Universal-Anforderung-Anwendung unterstützt die Erstellung universeller Anforderungen aus Interaktionsdatensätzen im Mitarbeiterbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Universelle Anforderungen aus einem Interaktionsdatensatz erstellen.

Das Ändern der E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen hilft bei der Steuerung der Aktionen für ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen für Ihren Service.

Richten Sie E-Mail-Einstellungen ein, um eine universelle Anforderung zu erstellen, wenn in der konfigurierten Mailbox eine E-Mail empfangen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universelle Anforderungen automatisch aus eingehenden E-Mails erstellen.

Konfigurieren Sie Ihren Service-Datensatzersteller so, dass universelle Anforderungen aus Anforderungen erstellt werden, die vom Datensatzersteller ausgelöst wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen.

Universelle Anforderungen für Abteilungstickets automatisch über andere Kanäle erstellen

Die universelle Anforderung wird nicht automatisch erstellt, wenn ein Erfüller oder ein Mitarbeiter ein Abteilungsticket über andere Kanäle als die Service Portal- oder Virtual Agent-Themen erstellt. Erstellen Sie eine universelle Anforderung automatisch, indem Sie die Geschäftsregel zur spezifischen Servicetabelle hinzufügen, z. B. einem Incident oder HR-Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine universelle Anforderung automatisch, indem Sie die Geschäftsregel zur spezifischen Servicetabelle hinzufügen, z. B. einem Incident oder HR-Service. Die erstellte universelle Anforderung wird dann automatisch dem Abteilungsticket zugeordnet, z. B. einem in der Tabelle erstellten Incident oder HR-Fall.

In den folgenden Szenarien möchten Sie möglicherweise automatisch eine universelle Anforderung erstellen:

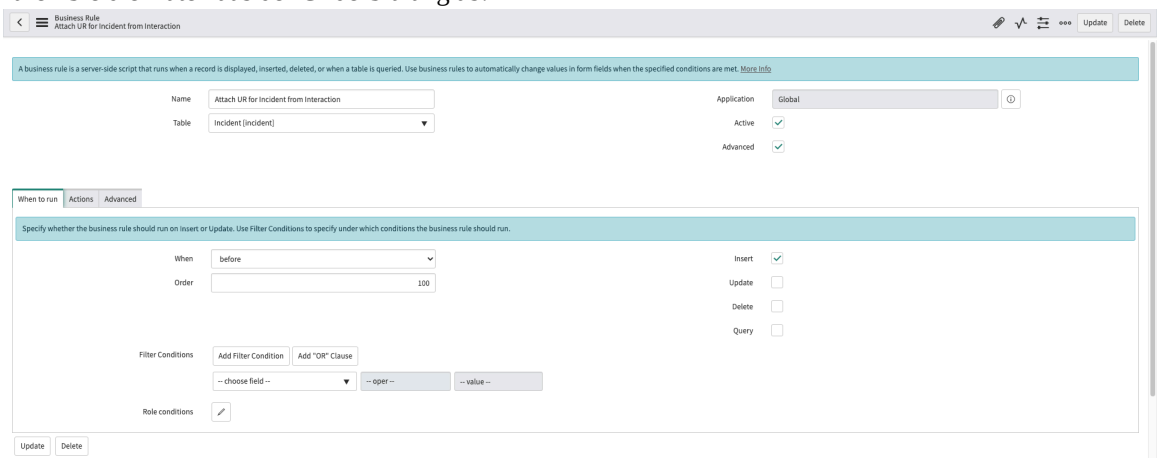
- Um eine konsistente Benutzer-Experience beim Anzeigen des UR-Tickets bereitzustellen
- Um ein Abteilungs-Ticket zu einem beliebigen Zeitpunkt zu übertragen, da UR bereits mit dem Ticket verknüpft ist
- Um die abteilungsübergreifende SLA/OLA-Berichterstellung für die UR, das Abteilungsticket und alle anderen Aufgaben zu verwenden, die der übergeordneten UR zugeordnet sind

Sie können dies erreichen, indem Sie eine Geschäftsregel und die Universal Request-API verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter UniversalRequestUtilsSNC-API .

Befolgen Sie die angegebenen Schritte, um eine universelle Anforderung automatisch aus einem Interaktionsdatensatz zu erstellen.

Prozedur

1. Ändern Sie die UI-Aktion des Abteilungstickets, um den URL-Parameter zu übergeben, der aus dem Clientskript abgerufen wird.
2. Erstellen Sie eine AJAX-Skripteinbindung, um die Daten in der Glide-Sitzung festzulegen.
3. Erstellen Sie ein onSubmit()-Clientskript, um den URL-Parameter abzurufen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Client-Skripts .
4. Legen Sie den URL-Parameter und die sys_id mit der AJAX-Skripteinbindung auf die Glide-Sitzung fest.
5. Erstellen Sie eine Geschäftsregel, die vor dem Einfügevorgang für das Abteilungsticket ausgeführt wird und rufen Sie die Daten aus der Glide-Sitzung ab.



6. Erstellen Sie einen universellen Anforderungsdatensatz mit der `UniversalRequestUtils`-API und hängen Sie die universelle Anforderung an die Aufgabe an.

E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen für Ihren Service

Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen an, um zu steuern, welche E-Mail-Benachrichtigungen an anfordernde Personen gesendet werden, wenn eine universelle Anforderung erstellt wird. Diese Einstellung verhindert, dass Mitarbeiter doppelte oder inkonsistente E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen so ein, dass die Kommunikation mit der anfordernden Person über die Universal-Anforderung und nicht über das Abteilungstickets erfolgt und die Links in der Kommunikation zurück zur Universal-Anforderung und nicht zum Abteilungsticket führen.

E-Mail-Benachrichtigungen werden normalerweise gesendet, wenn eine der folgenden Aktivitäten ausgeführt wird:

- Eine universelle Anforderung wird für eine anfordernde Person erstellt.
- Der Anforderung werden Kommentare hinzugefügt.
- Eine Lösung wird für die Anforderung bereitgestellt.
- Die Anforderung wird geschlossen.

Prozedur

1. Ausgehende Benachrichtigungen für Universal-Anforderung nutzende Services unterdrücken.
2. Effektive Anzahl im E-Mail-Betreff verwenden.

Ausgehende Benachrichtigungen für Universal-Anforderung nutzende Services unterdrücken

Sie können ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren, um die E-Mails zu definieren, die eine anfordernde Person erhalten muss, wenn eine Universal-Anforderung erstellt wird. Wenn Ihr Service- (Abteilungs-)Ticket beispielsweise einer universellen Anforderung zugeordnet ist, können Sie die Benachrichtigungen so anpassen, dass nur die E-Mails gesendet werden, die für die anfordernde Person relevant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

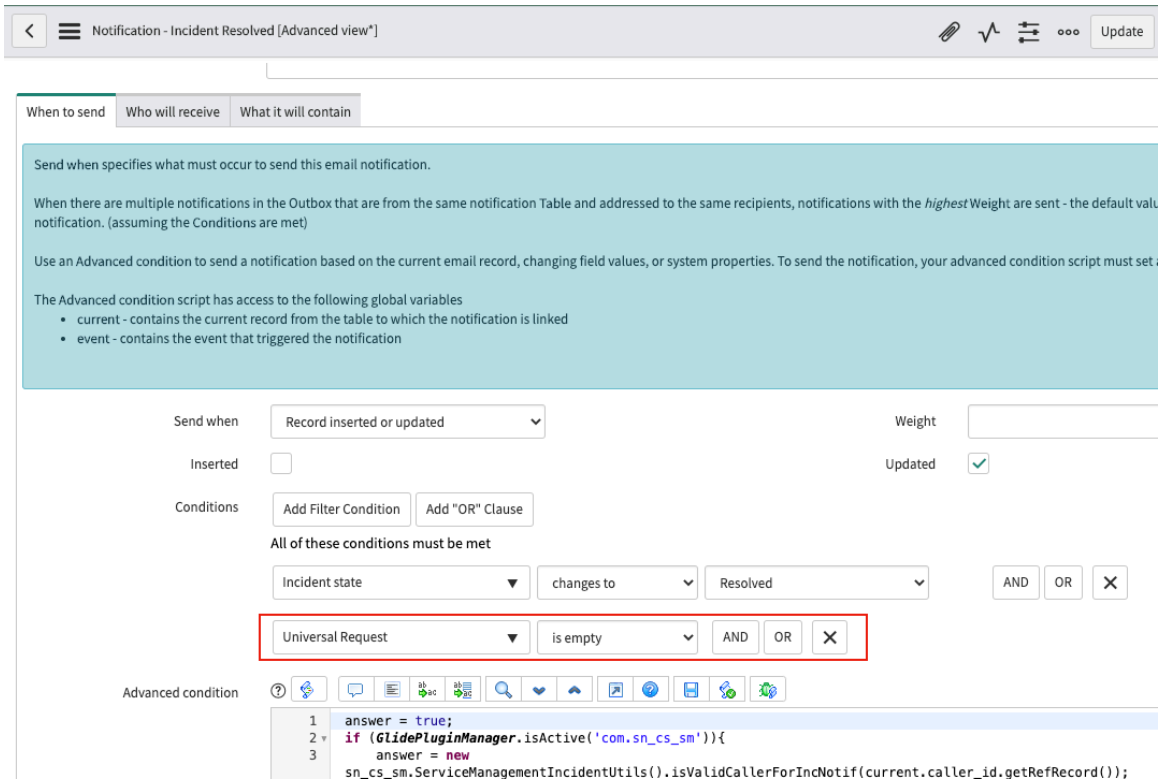
Hinweis:

Die Verteilung von Service-E-Mails, z. B. zur Erstellung von Service-Tickets, Notizen und Statusänderungen, kann unterbunden werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie die servicespezifische Benachrichtigung, die Sie anpassen möchten.
3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** unter dem Bedingungsgenerator einen neuen Bedingungsschritt wie gezeigt hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Effektive Anzahl im E-Mail-Betreff verwenden

Ändern Sie den E-Mail-Betreff, so dass die relevante Ticketnummer angezeigt wird, indem Sie die effektive Anzahl der Aufgabe verwenden. Wenn Ihr Serviceticket beispielsweise einer universellen Anforderung zugeordnet ist, müssen Sie die Serviceticketnummer maskieren und die UR-Nummer anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

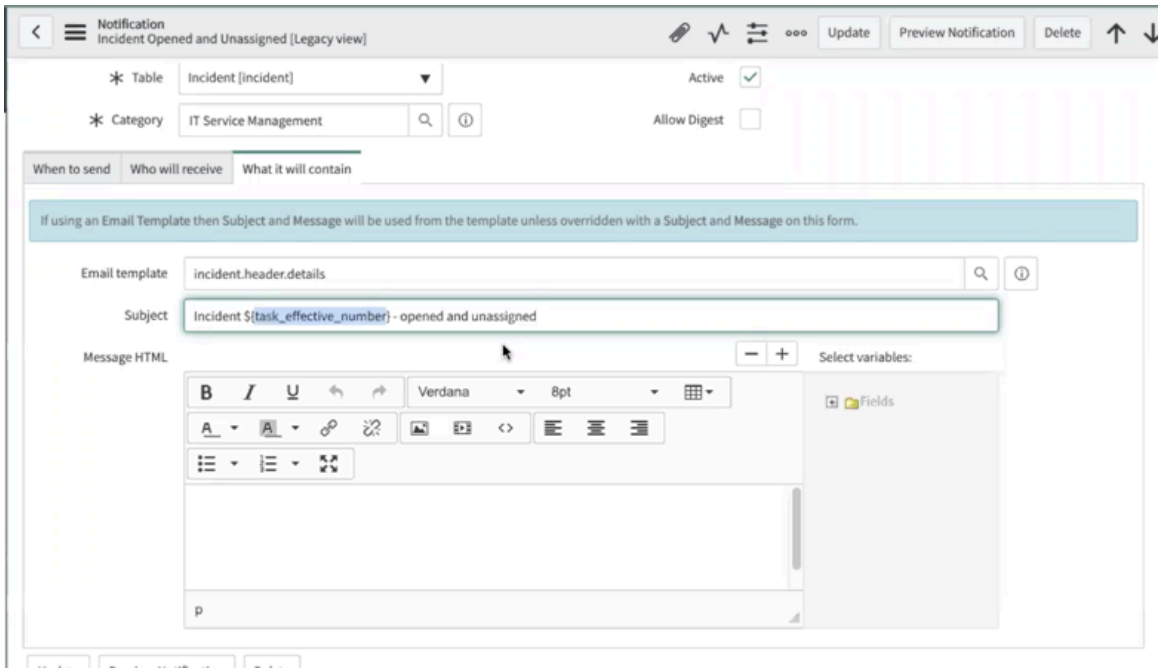
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Wert `task_effective_number` ist ein dynamischer Feldwert, der die UR-Nummer anzeigt, wenn das Serviceticket der UR zugeordnet ist. Wenn keine UR zugeordnet ist, zeigt er die tatsächliche Serviceticketnummer an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**an.
2. Öffnen Sie die servicespezifische Benachrichtigung, die Sie anpassen möchten.
3. Verwenden Sie auf der Registerkarte **Darin enthalten** im Feld **Betreff** die Option `task_effective_number`.
   Geben Sie beispielsweise in der Benachrichtigung „Incident geöffnet und nicht zugewiesen“ im Feld **Betreff** den Wert `Incident ${task_effective_number} - open and unassigned` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Universelle Anforderungen automatisch aus eingehenden E-Mails erstellen

Universelle Anforderungen können automatisch aus den Informationen erstellt werden, die per E-Mail eingehen. Die automatische Erstellung universeller Anforderungen ermöglicht eine schnellere Antwortzeit und eine schnellere Lösung für Mitarbeiter im Vergleich zur manuellen Erstellung der Anforderungen aus E-Mails durch die Mitarbeiter.

Konfigurieren Sie die E-Mail-IDs in der Eigenschaft `General email address for Universal Requests` (sn_uni_req.ur_email). Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften. Standardmäßig wird durch eine E-Mail, die an diese konfigurierten E-Mail-IDs gesendet wird, automatisch eine universelle Anforderung erstellt. Durch eingehende E-Mails, die mit hoher Wichtigkeit gekennzeichnet sind, werden universelle Anforderungen mit hoher Priorität (Priorität 1) erstellt.

Standardmäßig wird die Lösungsdefinition konfiguriert und das Vorhersagemodell automatisch trainiert, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) wurde installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) wurde installiert. Dieses Plugin erfordert ein separates Abonnement und muss durch ServiceNow-Mitarbeiter aktiviert werden.

Für Instanzen, in denen „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ aktiv ist, sind die folgende Lösungsdefinition und die folgende Geschäftsregel verfügbar:

Lösungsdefinitionstabelle

Definition	Beschreibung
Kategorisierung universeller Anforderungen	Prognostiziert die Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung und Beschreibung der universellen Anforderung und erstellt Servicelevel-Tickets, die der universellen Anforderung zugeordnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel-Tabelle

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Zuweisungsgruppe der UR vorhersagen	Universelle Anforderung [universal_request]	Sagt die Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung und der Beschreibung einer universellen Anforderung vorher.

Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen

Erstellen Sie eine universelle Anforderung zusammen mit einem angeforderten Element oder einem aufgabenbasierten Datensatz, um eine einheitliche Ticket-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur wenn das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) aktiviert ist, wird einem Formular „Katalogelement“ oder „Datensatzersteller“ der Abschnitt **Konfiguration für universelle Anforderungen** hinzugefügt.

Für die folgenden Szenarien wird keine universelle Anforderung erstellt:

- Checkout für Einkaufswagen mit mehreren Katalogelementen
- Bestellleitfaden übermittelt

Informationen zum Erstellen eines Katalogelements finden Sie unter Erstellen oder bearbeiten Sie ein Katalogelement .

Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatzersteller .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**an.
2. Wählen Sie das erforderliche Katalogelement oder den Datensatzersteller aus.
3. Konfigurieren Sie im Formular „Katalogelement“ oder „Datensatzersteller“ die folgenden Felder im Abschnitt **Konfiguration für universelle Anforderungen**.

Felder des Abschnitts „Konfiguration für universelle Anforderungen“

Feld	Beschreibung
UR zertifiziertes/ aktiviertes Element	Option, mit der angegeben werden kann, dass zusammen mit dem angeforderten Element oder aufgabenbasierten Datensatz eine universelle Anforderung erstellt werden soll. In der universellen Anforderung wird ein Verweis auf das zugehörige angeforderte Element oder den aufgabenbasierten Datensatz erstellt, der zur primären Aufgabe der universellen Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Informationen zu den Universal-Anforderungsfeldern finden Sie unter Formular „Universal-Anforderung“ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/aktiviertes Element** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogkonfiguration für Universal Request

Universal Request-Statuszuordnung

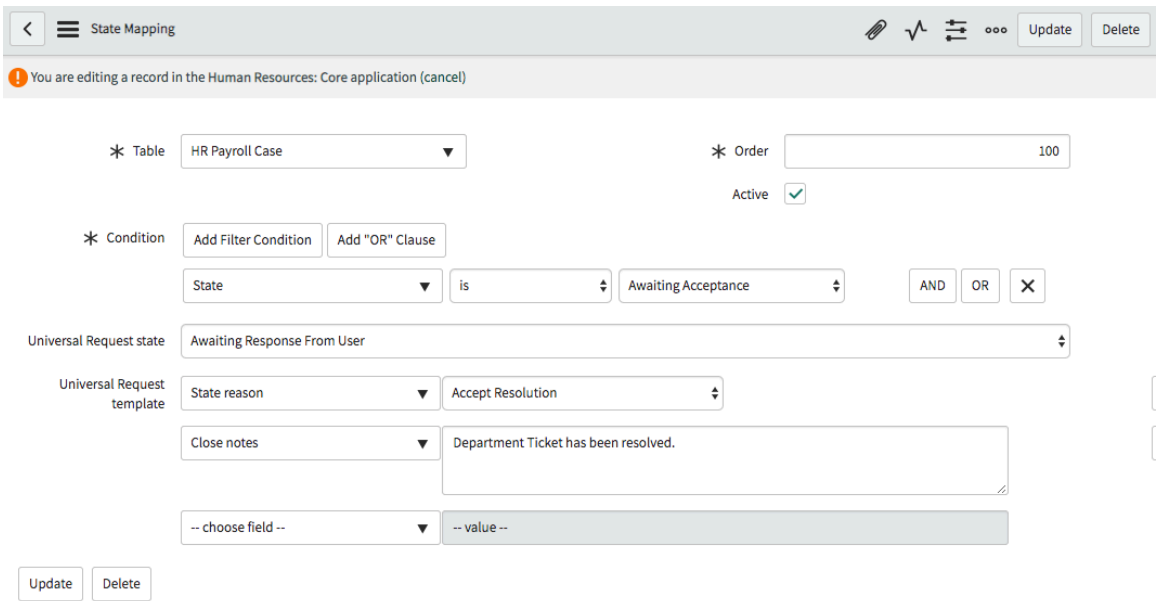
Alle Workflows bestehen aus Status, Übergängen und Gründen. Ordnen Sie Ihre servicespezifischen Status den Universal Request-Status zu, um eine bessere Benutzer-Experience während des Übergangs des Anforderungsstatus zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Betrachten Sie beispielsweise eine universelle Anforderung, an die ein HR-Gehaltsabrechnungsfall angehängt ist, als primäre Aufgabe. Wenn sich der Status des HR-Falls von **In Bearbeitung** zu **Warten auf Abnahme** ändert, wird der Status der universellen Anforderung zu **Auf Antwort von Anwender warten** aktualisiert.



Durch die Zuordnung der Status des Service zu UA-Status wird sichergestellt, dass der richtige UA-Status angezeigt wird. Der Statusübergang des primären Tickets ist für die anfordernden Personen ausgeblendet. Sie sehen nur die vereinfachten UA-Statusübergänge, die von den Statuszuordnungen gesteuert werden. In der folgenden Tabelle werden die universellen Anforderungsstatus und die empfohlenen Zuordnungen beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Status und empfohlene Zuordnungen

Status des primären Tickets	UA-Status
Wenn die UR erstellt wird und es kein primäres Ticket gibt	Neu
Alle Status, bei denen das Ticket bearbeitet wird, z. B. „WIP“, „Warte auf Genehmigung“	In Bearbeitung
Alle Status, die eine Antwort von einer anfordernden Person erfordern	In Bearbeitung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Statuszuordnung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Statuszuordnung“.

Domänentrennung und Universal-Anforderung

Domänentrennung wird für ServiceNow Universal-Anforderung unterstützt. Universal-Anforderung hilft Help Desk-Mitarbeitern, Fälle unternehmensweit zu lösen, um die Mitarbeiter-Experience zu verbessern. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert die Domain Separation in Universal-Anforderung

Alle Konfigurationen sind streng domänengetrennt.

Die Tabelle „Universal Request“ ist datengetrennt.

Tabellen

Konfigurationstabellen (strenge Domänentrennung)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

Datentabellen (datengetrennt): universell_request.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Universal-Anforderung verwenden

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können die Anwendung Universal-Anforderung verwenden, um Anforderungen zu erstellen, Informationen und Sicherheit zu verwalten und sich mit anderen Abteilungen und Services zu verbinden, um die Lösung von Anforderungen zu unterstützen.

Universelle Anforderung erstellen

Erstellen Sie in der Anwendung Universal-Anforderung einen Datensatz einer universellen Anforderung im Namen der anfordernden Person.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Universelle Anforderung“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Universelle Anforderungen abbrechen

Brechen Sie die universelle Anforderung ab, wenn das Problem gelöst wurde oder die Anforderung keine Aktion mehr erfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Weiterleitungsmitarbeiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine universelle Anforderung können Sie nur in den folgenden Fällen abbrechen:

- Wenn keine aktiven oder geschlossenen Primärtickets damit verbunden sind.
- Der Status der universellen Anforderung lautet **Neu** oder **In Bearbeitung**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Öffnen**an.
2. Wählen Sie aus der Liste der offenen Universal-Anforderungen diejenige aus, die Sie abbrechen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Abgebrochen**.

   Hinweis: Wenn der Benutzer in **Geöffnet für** versucht, die Anforderung abzubrechen, muss er den Grund für den Abbruch eingeben.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Wenn die universelle Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die mit der Anforderung verknüpften Stakeholder gesendet.

Verwenden Sie die geführte Tour in Universal-Anforderung

Verwenden Sie die geführte Tour, um durch eine Sequenz von interaktiven Schritten zu navigieren, die einen Überblick über bieten Universal-Anforderung Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Uni_req.Universal_Request_write, sn_Uni_req.Routing_Agent, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Wenn Sie eine auswählen Universal-Anforderung Fall zum ersten Mal startet die geführte Tour automatisch.

Verwenden Sie dieses Verfahren, um die geführte Tour manuell zu starten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallmanagement** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement**an.
2. Gehe zu **Listen** > **Universal-Anforderung**an.
3. Wählen Sie eine Universal-Anforderung in einer beliebigen Kategorie aus.
4. Wählen Sie aus **Hilfe anzeigen** Symbol ( ).
5. Wählen Sie Aus **Nehmen Sie an einer Tour Teil** .
6. Wählen Sie Aus **Tour beginnen** Im Popup-Fenster „geführte Tour“.
7. Lesen Sie die Vorrufe, um die Schnittstelle von zu verstehen Universal-Anforderung Fall.
8. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Um die Tour zu durchlaufen.

   Um die Tour zu einem beliebigen Zeitpunkt zu beenden, wählen Sie aus **Tour Beenden** Option in **Hilfe anzeigen** Menüoption oder wählen Sie aus **Schließen** Symbol im Popup-Fenster und bestätigen Sie, um die Tour zu beenden.

9. Wählen Sie Aus **Fertig** Um die Tour abzuschließen.

Universelle Anforderungen mit primärem Ticket anzeigen

Eine universelle Anforderung kann mehrere untergeordnete Anforderungen aufweisen, z. B. ein IT-Ticket oder einen HR-Fall. Eine aktive untergeordnete Anforderung wird als primäres Ticket bezeichnet. Zu einer bestimmten Zeit kann eine universelle Anforderung jeweils nur ein primäres Ticket haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, itil oder Weiterleitungsmitarbeiter

So zeigen Sie die universelle Anforderung mit einem aktiven primären Ticket an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mit Primärem Ticket**an.
   Eine Liste aller universellen Anforderungen mit einem primären Ticket wird angezeigt.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, an der Sie arbeiten möchten und zeigen Sie sie an.

Zugehöriges Ticket für primäres Ticket von UR erstellen

Service Desk-Mitarbeiter, die am primären Ticket arbeiten, fordert andere Abteilungen um Hilfe bei der Lösung einer Universal-Anforderung (UR) an, indem sie zugehörige Tickets für die UR erstellen. Mehrere Abteilungen können gleichzeitig an diesen zugehörigen Tickets arbeiten. Diese zugehörigen Tickets sind unabhängig vom UR-Status-Flow.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.associated_ticket* auf der Seite **Eigenschaften von Universal Request**, um zu bestimmen, wie die Übertragung von zugehörigen Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: Service Desk-Mitarbeiter, der Teil der Zuweisungsgruppe des primären Tickets ist oder dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weiterleitungsmitarbeiter von primären Tickets können andere Abteilungen um Unterstützung bei der Lösung einer UR bitten, indem sie zugehörige Tickets für das primäre Ticket erstellen. Mehrere Abteilungen können gleichzeitig an den zugehörigen Tickets arbeiten, um die UR zu lösen.

Im Folgenden finden Sie einige wichtige Highlights.

- Übergeben Sie den Kontext der Anforderung mithilfe des Popups direkt an die andere Abteilung, wenn Sie ein zugehöriges Ticket erstellen.
- Konfigurieren Sie die Informationen, die aus UR in das zugehörige Ticket in der Zuordnungskonfiguration kopiert werden sollen.
- Service Desk-Mitarbeiter arbeiten auch nach dem Abschluss des primären Tickets/UR an dem zugehörigen Ticket, da zugehörige Tickets unabhängig vom UR-Status-Flow sind.
- Konfigurieren Sie die Konfiguration der Registerkarte „zugehöriges Ticket“, um die Aktivität zugeordneter Tickets auf der Standardticketseite anzuzeigen und nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum primären Ticketdatensatz.
   Um beispielsweise ein primäres Incident-Ticket zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mit Primärem Ticket**an.
2. Öffnen Sie die UR, und klicken Sie dann auf das zugehörige primäre Ticket.
   Beispielsweise wird das zugeordnete Incident-Ticket als Link in der Nachricht angezeigt.
   Der Datensatz des primären Tickets wird auf der Seite angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Zugehöriges Ticket erstellen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Zugehöriges Ticket erstellen** die folgenden Details ein.

> **Hinweis:** Basierend auf der Eigenschaft sn_Uni_req.Associated_Ticket werden verschiedene Felder im Formular angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
- **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
- **Kurzbeschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für das neue zugeordnete Ticket ein.
- **Beschreibung**: Geben Sie eine detaillierte Beschreibung für das neue zugeordnete Ticket ein.
- **Arbeitsnotizen**: Geben Sie Details in Form von Arbeitsnotizen ein.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ein zugeordnetes Ticket wird mit den eingegebenen Beschreibungen erstellt und der vorhandenen universellen Anforderung des primären Tickets zugeordnet.

Sicherheit für vertrauliche Universal-Anforderung-Informationen

Die Sicherheitsfunktionen von Universal-Anforderung bieten Flexibilität zum Schutz von Informationen durch Steuerung der Anzeige- und Bearbeitungsberechtigung.

Hauptvorteile

- Die anfordernde Person kann die Anforderung zum Zeitpunkt der Erstellung der Anforderung als vertraulich markieren.
- Weiterleitungsmitarbeiter können die Anforderung beim Erstellen der Anforderung als beschränkt markieren.
- Wenn die Anforderung nicht vertraulich ist, kann ein für die Weiterleitung vertraulicher Informationen zuständiger Mitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe oder der Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets das Ticket während der Selektierung als nicht beschränkt markieren.
- Wenn ein beschränktes Ticket erstellt oder übertragen wird, können nur für die Weiterleitung vertraulicher Informationen zuständige Mitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe oder Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets die vollständigen Details des Tickets anzeigen.
- Die Sicherheitskontrollen werden auch bei abteilungsübergreifenden Übertragungen übertragen, da die Zuweisungsgruppe in die der neuen Abteilung geändert wird.
- Verwenden Sie die Lösung Predictive Intelligence, um die universelle Anforderung automatisch als vertraulich zu identifizieren und zu kennzeichnen.

Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters für vertrauliche Informationen

Die Rolle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* steuert, wer die universellen Anforderungen mit vertraulichen Informationen anzeigen und bearbeiten darf. Nur die UR-Weiterleitungsmitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe mit der Rolle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* und der Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets können die vollständigen Details des Tickets anzeigen.

Wenn beispielsweise ein HR-Fall (primäres Ticket) für eine universelle Anforderung erstellt wird, kann nur der HR-Weiterleitungsmitarbeiter mit der Rolle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* oder der HR-Fallmitarbeiter die vollständigen Details der Anforderung anzeigen, z. B. Kurzbeschreibung, Beschreibung, Anhänge und Kommentare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Service Desk-Mitarbeiter ohne die für vertrauliche Informationen zuständige Rolle kann nur auf die primären Informationen der Anforderung zugreifen. Die gesicherten Felder (Kurzbeschreibung, Beschreibung), Anhänge und Kommentare im Aktivitätenstrom sind ausgeblendet.

Durch Anwendungsverwaltung aktivierte bereichsbezogene Anwendung

Universal-Anforderung ist eine durch Anwendungsverwaltung aktivierte Anwendung. Wenn Sie einen Service konfigurieren, bei dem es sich ebenfalls um eine durch Anwendungsverwaltung aktivierte Anwendung handelt oder der über ein eigenes Sicherheitsmodal verfügt, müssen Sie die Anwendung registrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Durch Anwendungsverwaltung aktivierte bereichsbezogene Anwendung registrieren. Dadurch wird gewährleistet, dass die Sicherheit innerhalb der universellen Anforderung aufrechterhalten wird.

Vertrauliche universelle Anforderungen über das Portal stellen

Wenn anfordernde Personen eine Anforderung mithilfe der Option **Hilfe anfordern** im Serviceportal, Mitarbeiter-Center oder in der Mobile-App erstellen, können sie die bereitgestellten Informationen als vertraulich absichern.

Mit dem Wissensartikel auf der Seite **Hilfe anfordern** können anfordernde Personen vertrauliche Informationen identifizieren. Nachdem sie festgestellt haben, ob die Anforderung vertraulich ist, können sie das Kontrollkästchen **Problem enthält sensible oder vertrauliche Informationen** aktivieren. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, kann die anfordernde Person die Abteilung auswählen, zu der das Problem gehören könnte, oder die Option **Ich bin nicht sicher (allgemeine Übermittlung)** auswählen.

Wenn das Plugin Predictive Intelligence für Universal Request [com.snc.universal_request.ml] installiert wird, dann wird die Abteilung automatisch ausgewählt und die anfordernde Person wird über die Auswahl benachrichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ aktivieren. Die anfordernde Person kann dann den Vorschlag überschreiben. Bei der Übermittlung wird durch diese Aktion eine universelle Anforderung erstellt, die als **Beschränkt** markiert ist.

Manchmal können Service Desk-Mitarbeiter auch eine Anforderung aus einer Interaktion, einem Anruf oder aus dem Selfservicemodul erstellen. In solchen Fällen kann der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung als **Beschränkt** markieren.

Für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar gemachte Experience in Bezug auf UR-Sicherheit

Jeder Service Desk-Mitarbeiter kann die Liste der universellen Anforderungen anzeigen, die als eingeschränkt gekennzeichnet sind. Die detaillierten Informationen können jedoch nur von Service Desk-Mitarbeitern der servicespezifischen Zuweisungsgruppe oder von Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden, die Zugriff auf vertrauliche Anforderungen haben. Während der Selektierung kann jeder Service Desk-Mitarbeiter, der eine Anforderung anzeigt und erkennt, dass sie über vertrauliche Informationen verfügt, die betreffende Anforderung als beschränkt markieren.

Wenn das Plugin „Predictive Intelligence for Universal Request“ [com.snc.universal_request.ml] installiert ist, werden universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen automatisch identifiziert und als eingeschränkt markiert und nur Mitarbeiter mit der Rolle `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent` können auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aber nur ein Service Desk-Mitarbeiter der servicespezifischen Zuweisungsgruppe oder ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle für den Zugriff auf eine vertrauliche Anforderung kann sie als nicht beschränkt markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf universelle Anforderungen beschränken oder Universelle Anforderung als nicht beschränkt markieren. Sie können eine Anforderung direkt in der universellen Anforderung oder im primären Ticket als beschränkt oder nicht beschränkt markieren.

Beschränkte Anforderungen übertragen

Eine beschränkte Anforderung bedeutet, dass die übergeordnete universelle Anforderung als beschränkt markiert ist. Wenn ein primäres Ticket der vertraulichen universellen Anforderung an eine andere Abteilung übertragen wird, werden auch die Sicherheitskontrollen übertragen, da sich die Zuweisungsgruppe der universellen Anforderung ändert.

Sicherheit DES KOMPETENZZENTRUMS

Sicherheitsrichtlinien DES KOMPETENZZENTRUMS sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren einfach über die Konfiguration einzuschränken. Die Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum sind ServiceNow-ACLs .

Zugriff auf universelle Anforderungen beschränken

Markieren Sie eine universelle Anforderung als beschränkt, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

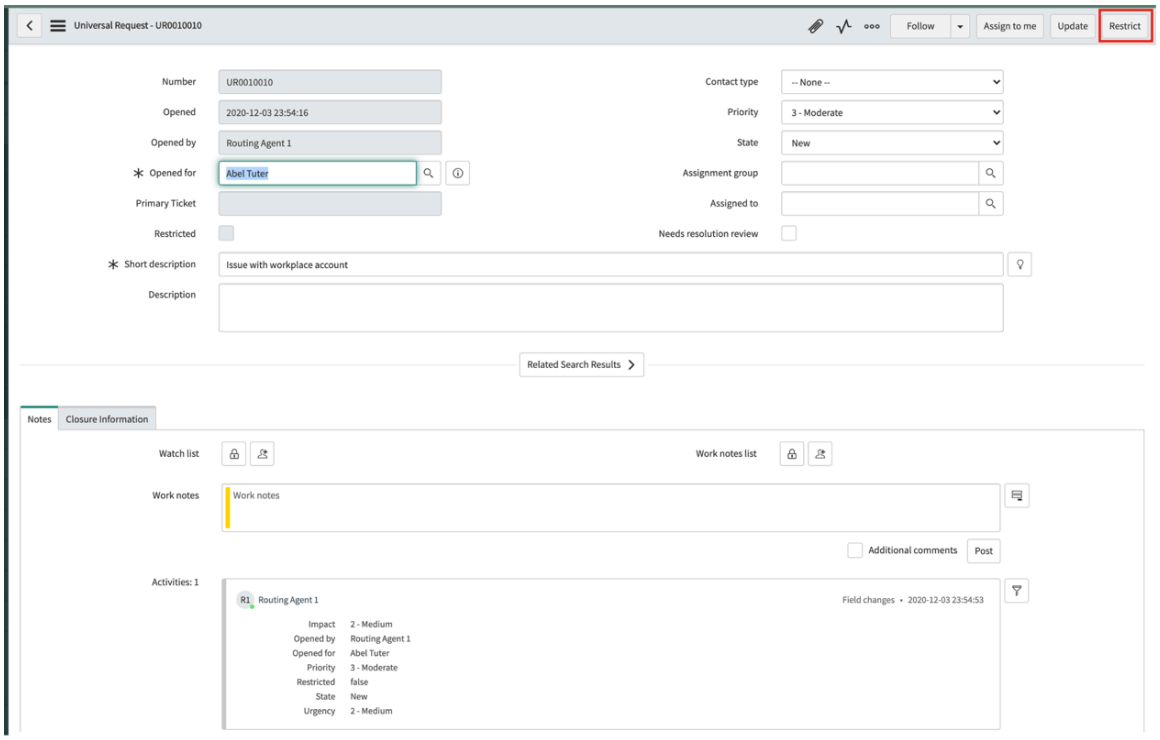
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter, Weiterleitungsmitarbeiter, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der universellen Anforderung, die Sie als beschränkt markieren möchten.
2. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Beschränken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die eingeschränkten Felder sind ausgeblendet und das Formular ist schreibgeschützt.

Hinweis: Es können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle Änderungen vornehmen und die Anforderung als uneingeschränkt kennzeichnen.

Universelle Anforderung als nicht beschränkt markieren

Sie können eine beschränkte universelle Anforderung als nicht beschränkt kennzeichnen, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine vertraulichen Informationen enthält.

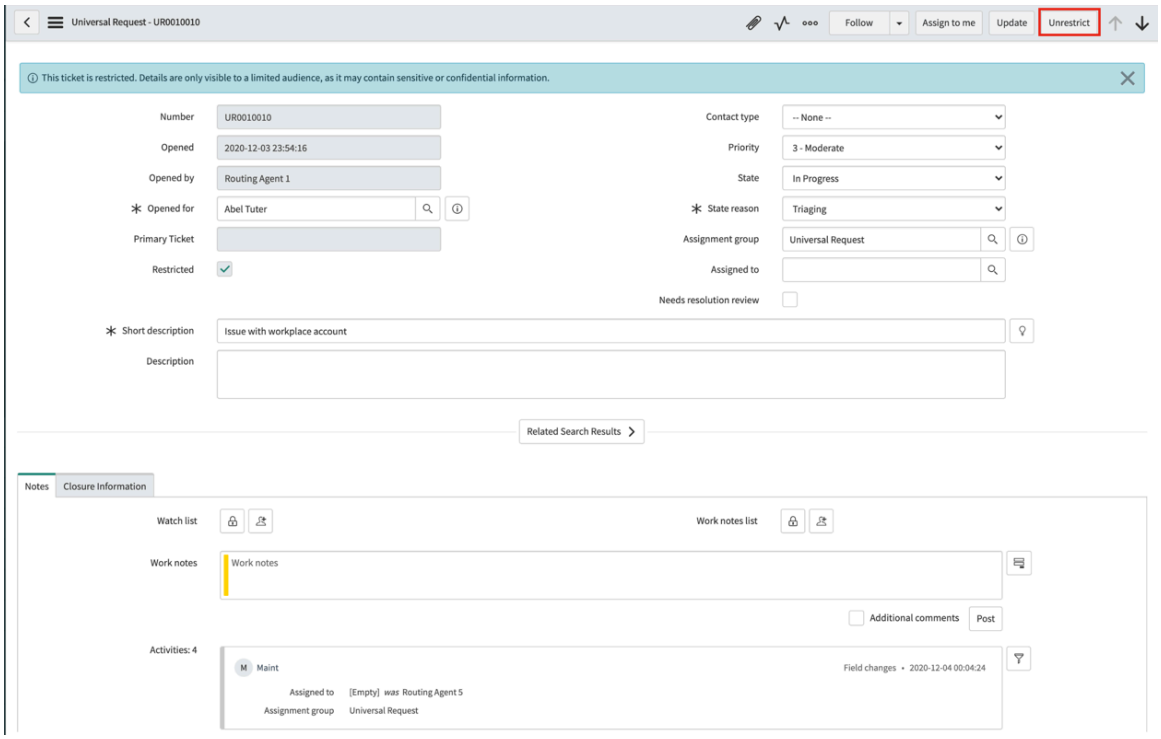
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets oder Mitglieder der Zuweisungsgruppe der betreffenden universellen Anforderung

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der universellen Anforderung, die Sie als nicht beschränkt markieren möchten oder zum primären Ticket, das Sie lösen.
2. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Zugriffsbeschränkung aufheben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die ausgeblendeten beschränkten Felder sind jetzt sichtbar und jeder Service Desk-Mitarbeiter kann den Inhalt anzeigen.

Hinweis: Um die Anforderung als nicht beschränkt zu kennzeichnen, können nur Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe für das primäre Ticket sind oder die über die Rolle mit der entsprechenden Zugriffsberechtigung verfügen, die Änderung zur Aufhebung der Zugriffsbeschränkung vornehmen.

Primäre Tickets übertragen

Sie können ein primäres Ticket mit oder ohne Lösung an Universal Request, den Service-Satz (Abteilung) oder den Service zurückübertragen.

Vorbereitungen

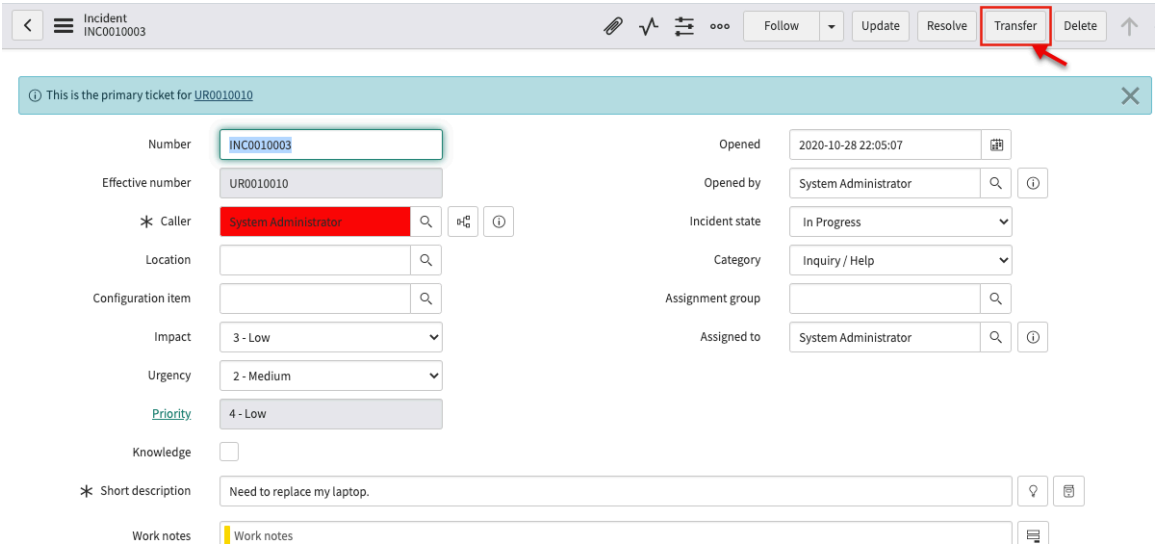
Erforderliche Rolle: Service Desk-Mitarbeiter, der Teil der Zuweisungsgruppe des primären Tickets ist oder dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der **Eigenschaften von Universal Request**, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Ein Weiterleitungsmitarbeiter kann ein primäres Ticket entweder lösen und schließen oder zur Überprüfung und zum Abschluss zurück an Universal-Anforderung oder eine andere Abteilung übertragen. Wenn ein primäres Ticket zurück an UR übertragen wird, ist das Ticket kein primäres Ticket mehr, und das Feld „primäres Ticket“ der Universal-Anforderung wird leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bei der Übertragung des Tickets kann der Weiterleitungsmitarbeiter die Abteilung und einen bestimmten Service innerhalb der Abteilung auswählen oder auswählen Ich bin mir nicht sicher Wenn sie sich nicht sicher sind, welche Abteilung oder welcher Service sie haben.

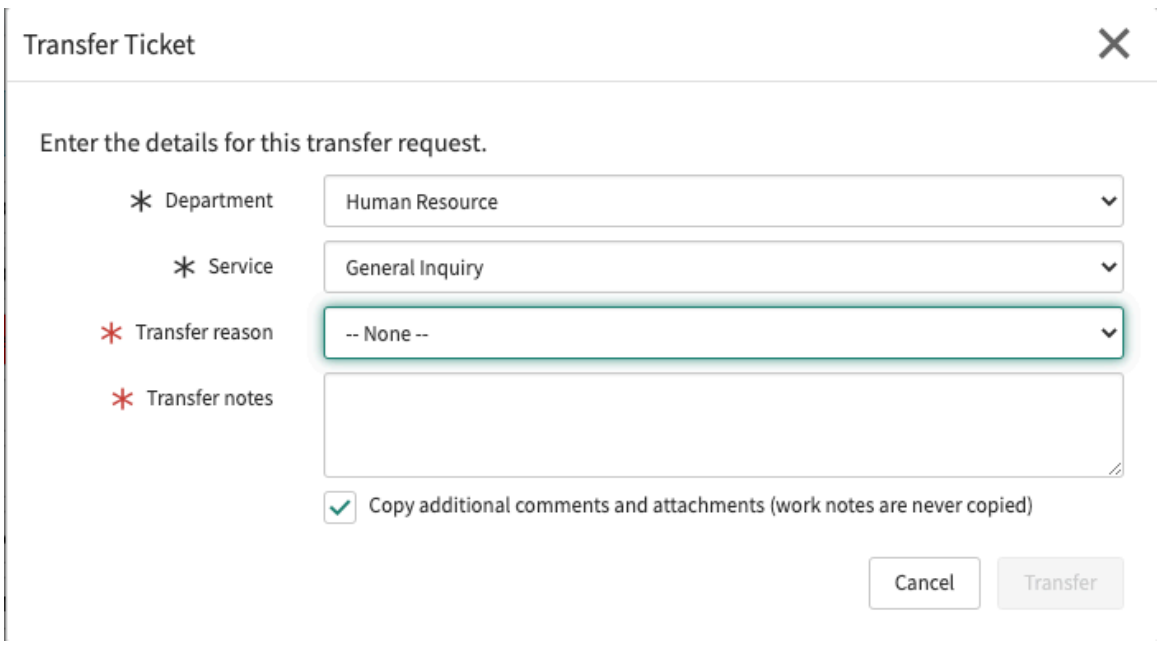
Der Service Desk-Mitarbeiter kann ein Ticket mit einem der folgenden Gründe übertragen:

Übertragung mit Auflösung

Die Anforderung wurde gelöst und an UR, eine bestimmte Abteilung oder den Service zurückübertragen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Option auswählen, wenn Unterstützung durch andere Abteilungen erforderlich ist, um die Anforderung zu erfüllen.

Übertragung ohne Auflösung

Die Anforderung wurde nicht gelöst oder gehört nicht zu der bestimmten Abteilung und wird an UR, eine bestimmte Abteilung oder einen Service zurückübertragen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz des primären Tickets, den Sie übertragen möchten.
   Um beispielsweise ein primäres Incident-Ticket zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mit Primärem Ticket**an.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung und klicken Sie dann auf das zugeordnete primäre Ticket.
   Beispielsweise wird das zugeordnete Incident-Ticket als Link in der Nachricht angezeigt.
   Der Datensatz des primären Tickets wird auf der Seite angezeigt.
3. Überprüfen Sie diesen und klicken Sie auf **Übertragung**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an und klicken Sie dann auf **Übertragung**.

   Hinweis: Basierend auf der Konfiguration des Übertragungstyps werden verschiedene Felder im Formular angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

   - **Aktion**: Wählen Sie aus, ob Sie das Ticket an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen möchten.
   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter
   - **Kopieren Sie zusätzliche Kommentare und Anhänge** : Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Ticket nicht mit zusätzlichen Kommentaren und Anhängen übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

     Hinweis: Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

Ergebnis

Das Ticket wird basierend auf den direkten Transferzuordnungen in der Zuordnungskonfiguration und den Übertragungstypkonfigurationen übertragen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Weiterleitung finden Sie unter Transferkonfiguration Und UR-Felder zu Zieltabellenfeldern zuordnen.

Nach ähnlichen geschlossenen universellen Anforderungen suchen

Beim Erstellen einer universellen Anforderung suchen Sie mit Predictive Intelligence nach ähnlichen geschlossenen universellen Anforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Diese Suchoption ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) installieren und dann die Eigenschaft **Enable related search for similar closed Universal Requests (Zugehörige Suche nach ähnlichen geschlossenen universellen Anforderungen aktivieren)** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) aktivieren. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung**an.
2. Erstellen Sie eine neue Anforderung oder öffnen Sie eine vorhandene Anforderung, die nicht geschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Abschnitt **Verwandte Suchergebnisse** die Option Similar Closed Universal Request (Ähnliche geschlossene universelle Anforderung) aus.
   Alle geschlossenen universellen Anforderungen, die ähnlich sind, werden basierend auf der Kurzbeschreibung, der Beschreibung und der Zuweisungsgruppe der ausgewählten universellen Anforderung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Lösungen, um die geschlossenen Informationen zu kopieren oder markieren Sie die Lösung als **Dies war hilfreich**.

Universal-Anforderung-Felder übersetzen

Verwenden Sie dynamische Übersetzungen, um Universal-Anforderung-Felder in eine andere Sprache zu übersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktuell können Sie in einem Universal-Anforderung-Formular nur die Felder für Kurzbeschreibung, Beschreibung und Arbeitsnotizen übersetzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Sprache**an.
2. Wählen Sie die Sprache aus.

   Hinweis: Es werden nur die Sprachen angezeigt, die konfiguriert wurden. Informationen zum Aktivieren einer Sprache finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache
3. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**an.
4. Öffnen Sie die Anforderung, die bearbeitet werden soll.
   Neben den Feldern wird ein Übersetzungssymbol angezeigt. Der angemeldete Benutzer kann auf das klicken, um den Text in die von ihm bevorzugte Sprache zu übersetzen.



Berichterstellungslösungen für Universal-Anforderung

Universal-Anforderung(UR)-Berichterstellungslösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit Visualisierungen handlungsrelevanter Daten zur Verbesserung Ihrer Servicebereitstellungsprozesse für Mitarbeiter.

Verwenden Sie die Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Um die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung-Berichte und das zugehörige Dashboard anzuzeigen, installieren Sie das Plugin „Universal Request Reporting“ (com.snc.universal_request.reporting).

Hinweis: Das Plugin „Universal Request Reporting“ (com.snc.universal_request.reporting) ist Teil des Abonnements Universal-Anforderung Professional. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Universal-Anforderung Reporting“ aktivieren.

Abhängig von Ihrer Rolle können Sie eines der folgenden Dashboards für Ihren täglichen Betrieb verwenden.

- **Dashboard „Übersicht“**: Als Weiterleitungsmitarbeiter können Sie die Details der zugewiesenen universellen Anforderungen sowie Trends anzeigen.
- **Dashboard „Prozessübersicht“**: Als Prozessverantwortlicher können Sie das Verhalten der Tickets in Ihrem Unternehmen analysieren.

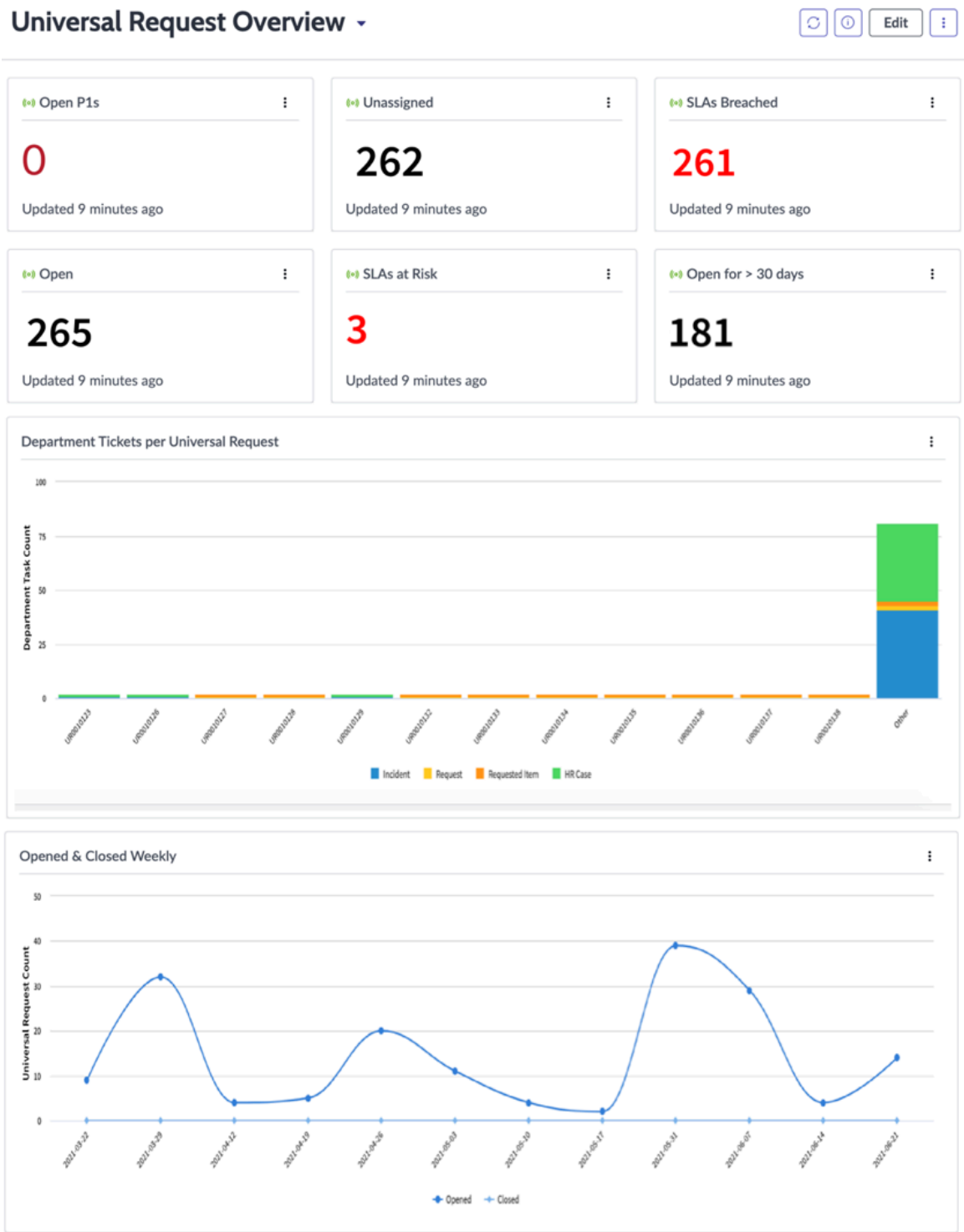
Universal-Anforderung-Dashboard „Übersicht“

Zeigen Sie die allgemeinen Statistiken der universellen Anforderungen für Weiterleitungsmitarbeiter an und analysieren Sie sie, z. B. die Anzahl der offenen, nicht eingehaltenen, nicht zugewiesenen und gefährdeten Anforderungen. Sie können auch die wöchentlich geöffneten und geschlossenen universellen Anforderungen zusammen mit der Anzahl der Abteilungsaufgaben anzeigen, die Teil der jeweiligen UR sind.

Um anzuzeigen Universal-AnforderungÜbersichts-Dashboard, navigieren Sie zu **Universal-Anforderung** > **Übersicht**an. Sie können das Dashboard in anzeigen Next Experience UI Framework.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über universelle Anforderungen



Wählen Sie ein Indikator-Widget aus, um seine Details in einer Listenansicht anzuzeigen.

Verwenden Sie **Bearbeiten** Schaltfläche zum Ändern des Dashboards und der Widgets mit dem Inline-Editor. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Platform Analytics Dashboards .

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die folgenden Rollen können das Universal-Anforderung-Dashboard „Übersicht“ anzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Admin
- UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]
- Serviceverantwortlicher [sn_uni_req.ur_service_owner]

Anwender und Rollen

Anwender und Rollen in Universal-Anforderung

Benutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Weiterleitungsmitarbeiter: Zeigen Sie das Dashboard an.	sn_uni_req.routing_agent
UR-Administrator: Kann das Dashboard anzeigen und bearbeiten sowie Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten	admin, sn_uni_req.ur_admin
UR-Serviceverantwortlicher: Zeigen Sie das UR-Verhalten an, analysieren Sie dieses und verfolgen Sie Übertragungen nach, um fundierte Entscheidungen zu treffen.	sn_uni_req.ur_service_owner

Berichte

Berichte in Universal-Anforderung

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Open P1s (Offene P1)	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller offenen P1-Anforderungen
Nicht zugewiesen	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller offenen Anforderungen, die keinem UR-Mitarbeiter zugewiesen sind
Verletzte SLAs	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller Anforderungen mit Verstoß gegen Auflösungs-SLA
Offen	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller offenen Anforderungen
SLAs at Risk (Gefährdete SLAs)	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller Anforderungen, die 75 % der verstrichenen Geschäftszeit überschritten haben.
Open for >30 days (Seit über 30 Tagen offen)	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anforderungen, die länger als 30 Tage geöffnet sind
Abteilungstickets pro universeller Anforderung	Balkendiagramm	Aufgabe [task]	In diesem Bericht werden alle universellen Anforderungen angezeigt, die in den letzten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte in Universal-Anforderung (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			3 Monaten erstellt wurden, zusammen mit den zugehörigen Abteilungstickets. Sie können den Typ des erstellten Abteilungstickets anzeigen, indem Sie den Mauszeiger über die Balken bewegen. Außerdem können Sie die Liste aller Abteilungstickets anzeigen, indem Sie auf die Balken klicken.
Wöchentlich geöffnet und geschlossen	Spline	Universal Request [universal_request]	In diesem Bericht werden die universellen Anforderungen aufgeführt, die in den letzten 3 Monaten geöffnet und geschlossen wurden, wöchentlich zusammengefasst.

Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Analysieren Sie das Verhalten der universellen Anforderungen im Unternehmen und verfolgen Sie Übertragungen nach. Verwenden Sie als Prozessverantwortlicher dieses Dashboard, um die Effizienz zu messen und die erforderlichen Verbesserungen in der Gesamtimplementierung von Universal-Anforderung zu bestimmen.

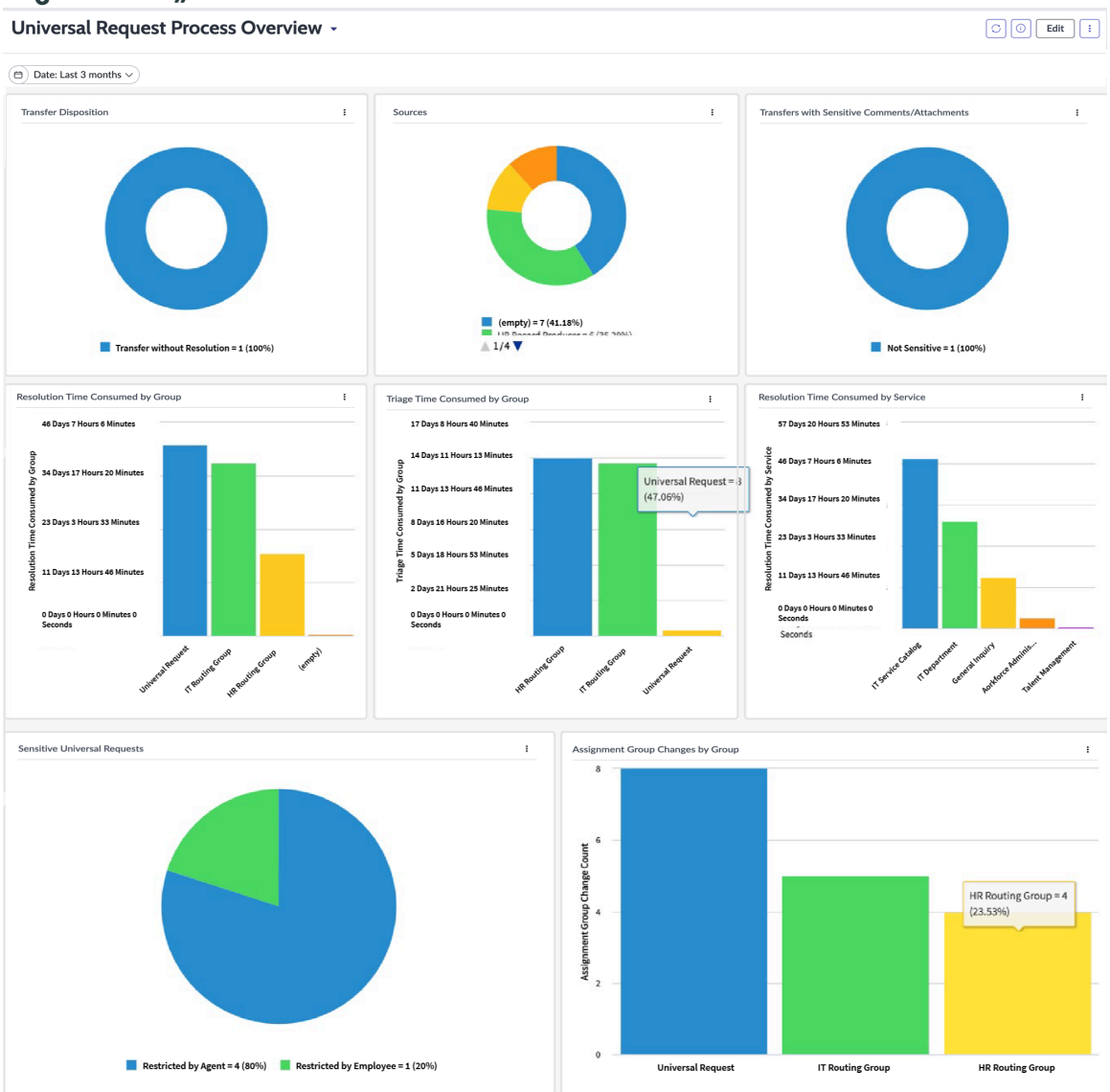
Um anzuzeigen Universal-Anforderung Dashboard „Prozessübersicht“, navigieren Sie zu **Universal-Anforderung** > **Prozessübersicht**an. Die Berichte basieren auf geschlossenen universellen Anforderungen. Mithilfe des Datumsfilters können Sie den Zeitraum für die Berichte auswählen. Klicken Sie auf die einzelnen Indikatoren und öffnen Sie diese, um weitere Details anzuzeigen.

Sie können das Dashboard in anzeigen Next Experience UI Framework. Wählen Sie ein Indikator-Widget aus, um seine Details in einer Listenansicht anzuzeigen.

Verwenden Sie **Bearbeiten** Schaltfläche zum Ändern des Dashboards und der Widgets mit dem Inline-Editor. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Platform Analytics Dashboards .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Prozessübersicht“



Auf der Registerkarte **SLA-Trends** werden dynamische Performance Analytics-Berichte für Universal-Anforderung angezeigt. Um diese Registerkarte anzuzeigen, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics and Reporting for Universal Request“ (com.snc.universal_request.pa). Die Registerkarte **SLA-Trends** zeigt die Berichte basierend auf geschlossenen universellen Anforderungen an. Standardmäßig werden Monatsdaten angezeigt. Um tägliche Daten für diese Registerkarte zu erfassen, führen Sie den Auftrag *`[PA Universal Request] Daily Data Collection`* aus. Um Daten für die letzten drei Monate zu erfassen, führen Sie den Auftrag *`[PA Universal Request] Historical Data Collection`* aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Prozessübersicht – SLA-Trends“



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die folgenden Rollen können das Dashboard „Übersicht“ im Universal-Anforderung-Prozess anzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Admin
- UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]
- Serviceverantwortlicher [sn_uni_req.ur_service_owner]

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Benutzer und Anwendungsfälle für Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Anwender	Dashboard-Verwendung
admin, sn_uni_req.ur_admin	Zeigen Sie das Dashboard an und bearbeiten Sie es. Verwalten Sie Benutzer, Gruppen und Rollen des Dashboards.
sn_uni_req.ur_service_owner	Zeigen Sie das UR-Verhalten an, analysieren Sie es und verfolgen Sie Übertragungen nach, um fundierte Entscheidungen zu Ihren Services zu treffen.

Indikatoren

Alle folgenden Indikatoren werden monatlich gemessen.

Universal Request – Verstöße gegen Antwort-SLA

Anzahl der Verstöße gegen Antwort-SLAs für universelle Anforderungen.

Universal Request – Antwort-SLA-Durchschnitt

Durchschnittswert für verstrichene Geschäftszeit (in Minuten) von Antwort-SLAs für universelle Anforderungen.

Universal Request – Lösungs-SLA-Durchschnitt

Durchschnittswert für verstrichene Geschäftszeit (in Minuten) von Lösungs-SLAs für universelle Anforderungen.

Universal Request – Verstöße gegen Lösungs-OLA

Anzahl der Verstöße gegen Lösungs-OLAs in universellen Anforderungen.

Universal Request mit primärem Ticket – Lösungs-SLA-Durchschnitt

Durchschnittswert für verstrichene Geschäftszeit (in Minuten) von Lösungs-SLAs für universelle Anforderungen mit einem Primärticket.

Universal Request – Übertragung von primärem Ticket ohne Lösung

Anzahl der Universal Request-Primärtickets, die ohne Lösung übertragen wurden.

Universal Request – Primäres Ticket – SLA-Verstöße

Anzahl der SLA-Verstöße in Primärtickets, denen eine universelle Anforderung zugeordnet ist.

Nicht eingehaltene Lösungs-SLAs von Universal Request mit primärem Ticket in %

Ergebnis der Formel `([[Universal Request mit primärem Ticket – Verstöße gegen Lösungs-SLA]] / [[Universal Request mit primärem Ticket – Lösungs-SLA]]) * 100`.

Die folgenden Indikatoren werden nur bei der Berechnung von Formeln verwendet und nicht direkt im Dashboard angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Universal Request mit primärem Ticket – Verstöße gegen Lösungs-SLA
- Universal Request mit primärem Ticket – Lösungs-SLA

Aufgliederungen

Das Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“ enthält folgende Aufgliederungen:

- UR-Servicekonfigurationen
- UR-Zuweisungsgruppen
- Universal Request (inaktiv)

Datenvisualisierungen

Die Visualisierungen in **SLA-Trends** Registerkarten basieren auf geschlossenen Universal-Anforderungen pro Monat.

Berichte im Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zuweisungsgruppenänderungen nach Gruppe	Balkendiagramm	universal_request_instrumentation	Wie oft die universelle Anforderung innerhalb der UR-Zuweisungsgruppe verschoben wurde.
Lösungszeit verbraucht nach Gruppe	Balkendiagramm	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	Die von allen gelösten Anforderungen insgesamt benötigte Lösungszeit verteilt sich auf verschiedene Zuweisungsgruppen, z. B. IT-, UR- oder HR-Weiterleitungsgruppe. Die Lösungszeit ist die Gesamtzeit, die für die UR von der Erstellung bis zum Abschluss verbraucht wird.
Quellen	Ring	universal_request_instrumentation	Prozentsatz der universellen Anforderungen, die aus verschiedenen Quellen erstellt wurden, z. B. Interaktion, UR-Datensatzersteller, Virtual Agent oder E-Mail-Interaktionen.
Lösungszeit verbraucht nach Service	Balkendiagramm	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_group	Gesamte Lösungszeit, die die einzelnen Abteilungen in Verbindung mit dem primären Ticket verbraucht haben. Die Lösungszeit ist die Gesamtzeit, die für das primäre Ticket von der Erstellung bis zum Abschluss verbraucht wurde.
Selektierungszeit verbraucht nach Gruppe	Balkendiagramm	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	Die gesamte Selektierungszeit, die von verschiedenen Zuweisungsgruppen der UR verbraucht wurde. Die Selektierungszeit ist die Zeit, die das Ticket in der Warteschlange der UR-Zuweisungsgruppe verbraucht, bevor das Abteilungsticket erstellt wird. Die Selektierungszeit wird angehalten,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte im Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			sobald das Abteilungsticket erstellt wurde.
Übertragungsdisposition	Ring	universal_request_instrumentation	Die von den Weiterleitungsmitarbeitern bei der Rückübertragung der Tickets an UR ausgewählte Disposition. Die erfassten Status sind die Prozentsätze der Tickets, für die eine der folgenden Bedingungen gilt: • Mit Auflösung übertragen wurden • Ohne Auflösung übertragen wurden
Sensitive Universal Requests (Vertrauliche universelle Anforderungen)	Tortendiagramm	universal_request_instrumentation	Anzahl der Tickets, die vom Personal und von den Service Desk-Mitarbeitern beschränkt werden.
Übertragungen mit sensiblen Kommentaren/ Anhängen	Ring	universal_request_instrumentation	Prozentsatz der universellen Anforderungen, die mit vertraulichen Informationen übertragen wurden.

Filter

Der Datumsfilter ist für die Registerkarte **Übersicht** verfügbar.

Filter im Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Name	Typ	Beschreibung
Datum	Auswahl	Zeitraum für die Daten, die gefiltert werden.

Virtual Agent für Universal-Anforderung

Die Virtual Agent-Funktionen von Universal-Anforderung bieten Mitarbeitern automatisierte Chatoptionen. Sie reduzieren die Arbeitsauslastung von Mitarbeitern, indem sie die anfordernde Person bei bestimmten grundlegenden Aufgaben unterstützten. Sie können Vorschläge für Selbsthilfethemen und Wissensartikel basierend auf Stichwörtern anzeigen. Darüber hinaus können sie Mitarbeitern helfen, ihre universellen Anforderungen zu aktualisieren.

Die Virtual Agent-Funktionen von Universal-Anforderung können Ihren Mitarbeitern bei Folgendem helfen:

- Universelle Anforderung erstellen.
- Universelle Anforderung beim Erstellen als vertraulich markieren.
- Universelle Anforderungen nachverfolgen, die für sie geöffnet wurden.
- Universellen Anforderungen, die für sie geöffnet wurden, Kommentare hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beobachtungsliste für universelle Anforderungen aktualisieren, die für sie geöffnet wurden.
- Universelle Anforderungen schließen, die für sie geöffnet wurden.

Für die Interaktion mit Mitarbeitern Virtual Agent nutzt vordefinierte Themenkonversationen. Mit den während des Gesprächsablaufs ausgetauschten Informationen (beispielsweise den Benutzereingaben und den Antworten des Virtual Agent) kann der Virtual Agent eine Anforderung erfüllen oder bei der Erledigung einer Aufgabe helfen. Folgende Konversationsthemen sind standardmäßig mit Universal-Anforderung verfügbar:

- Über das Thema „Mitarbeiterhilfsanfrage“ können Mitarbeiter universelle Anforderungen mit dem Virtual Agent erstellen. Wenn eine Anforderung vertrauliche Informationen enthält, markiert Virtual Agent die Anforderung nach der Bestätigung durch den Mitarbeiter als vertraulich. Wenn Ihr Unternehmen die Lösung ServiceNow® Predictive Intelligence verwendet, können Sie die Lösung trainieren, vertrauliche Informationen selbst zu erkennen. Predictive Intelligence kann auch die richtige Abteilung für das primäre Ticket der universellen Anforderung vorhersagen. Mit Predictive Intelligence können Mitarbeiter jetzt ein Ticket erstellen und es der richtigen Abteilung zuweisen.
- Mit dem Thema „Status der universellen Anforderung nachverfolgen“ können Benutzer die für sie geöffneten universellen Anforderungen nachverfolgen und aktualisieren. Mitarbeiter können Kommentare hinzufügen oder die Beobachtungsliste ihrer Anforderung aktualisieren. Sie können auch ein Ticket schließen, nachdem sie einen Grund angegeben haben. In das Thema ist zudem ein NLU-Modell integriert, mit der anfordernde Personen ihre Abfragen in natürlichen Sprachäußerungen eingeben können. Einige Beispiele für Äußerungen lauten:
  - Meine Anforderung nachverfolgen
  - Mein Ticket nachverfolgen
  - Was ist der Status meiner Anforderung?
  - Ich brauche eine Aktualisierung meines Tickets

Diese Themenkonversationen sind in allen unterstützten Messaging-Integrationen von Universal-Anforderung Virtual Agent verfügbar.

Universelle Anforderungen mit Virtual Agent erstellen

Erstellen Sie mithilfe von Virtual Agent eine universelle Anforderung. Auf Virtual Agent können Sie über die Chatoption auf der Suchseite im Serviceportal zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Suchen Sie auf der Portal-Homepage in der Suchleiste nach Ihrer Abfrage.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Wenden Sie sich an uns, wenn Sie Hilfe benötigen“ die Option **Chat**.
3. Beschreiben Sie Ihre Anforderung.
4. Geben Sie an, ob Ihre Anforderung vertrauliche Informationen enthält.
   Wenn Ihre Anforderung vertrauliche Informationen enthält, kann Virtual Agent dies erkennen. Virtual Agent kann Ihre Anforderung als vertraulich markieren. Eine Virtual Agent-Beispielkonversation finden Sie unter Universal-Anforderung Virtual Agent-Konversations-Flows.
5. Wählen Sie die Abteilung aus, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Für Ihr Problem wird eine universelle Anforderung erstellt.

Universelle Anforderungen mit Virtual Agent aktualisieren oder abbrechen

Aktualisieren oder stornieren Sie eine universelle Anforderung mithilfe von Virtual Agent in der Chatoption.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie auf der Portal-Homepage das Chat-Fenster ( ).
   Virtual Agent fordert Sie auf, Ihre Anforderung einzugeben.
2. Geben Sie Ihre Anforderung ein, um sie nachzuverfolgen, zu aktualisieren oder abzubrechen.
   Wenn Sie sich bei der Auswahl der Option nicht sicher sind, geben Sie `Meine Anforderung nachverfolgen` ein.
3. Wählen Sie **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)**.
4. Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Wählen Sie die entsprechenden Antworten aus, um Ihre Anforderung abzuschließen.
   Eine Virtual Agent-Beispielkonversation finden Sie unter Universal-Anforderung Virtual Agent-Konversations-Flows.

Universal-Anforderung Virtual Agent-Konversations-Flows

Universal-Anforderung Virtual Agent enthält mehrere vordefinierte Themenkonversationen, mit denen Sie allgemeine Aufgaben für universelle Anforderungen lösen können.

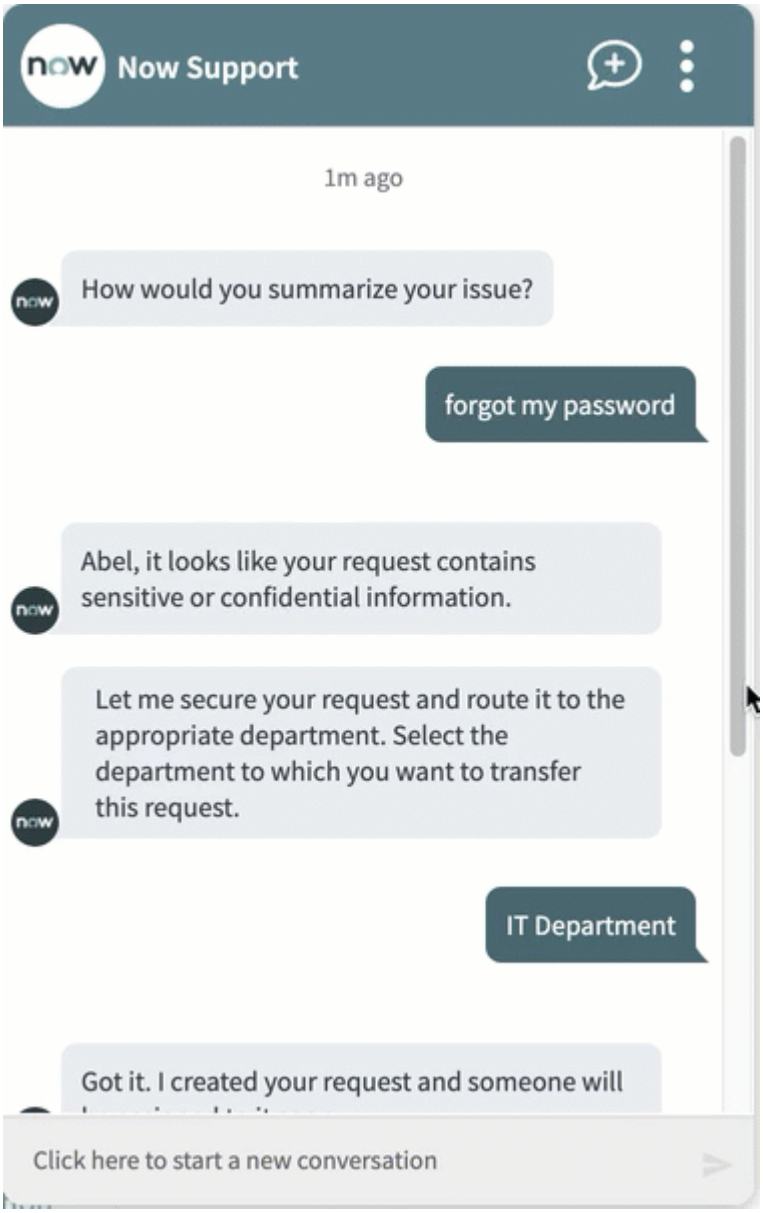
Universal-Anforderung Virtual Agent enthält die folgenden vordefinierten Konversations-Flows:

Universelle Anforderungen erstellen

Wenn Mitarbeiter die notwendige Unterstützung in Form von Selbsthilfethemen nicht finden können, können sie mit der Chatoption von Virtual Agent auf der Suchseite eine universelle Anforderung erstellen. Sie können die Anforderung auch der richtigen Abteilung zuweisen. Wenn die Anforderung vertrauliche Informationen enthält, können sie die Anforderung beim Erstellen als vertraulich markieren.

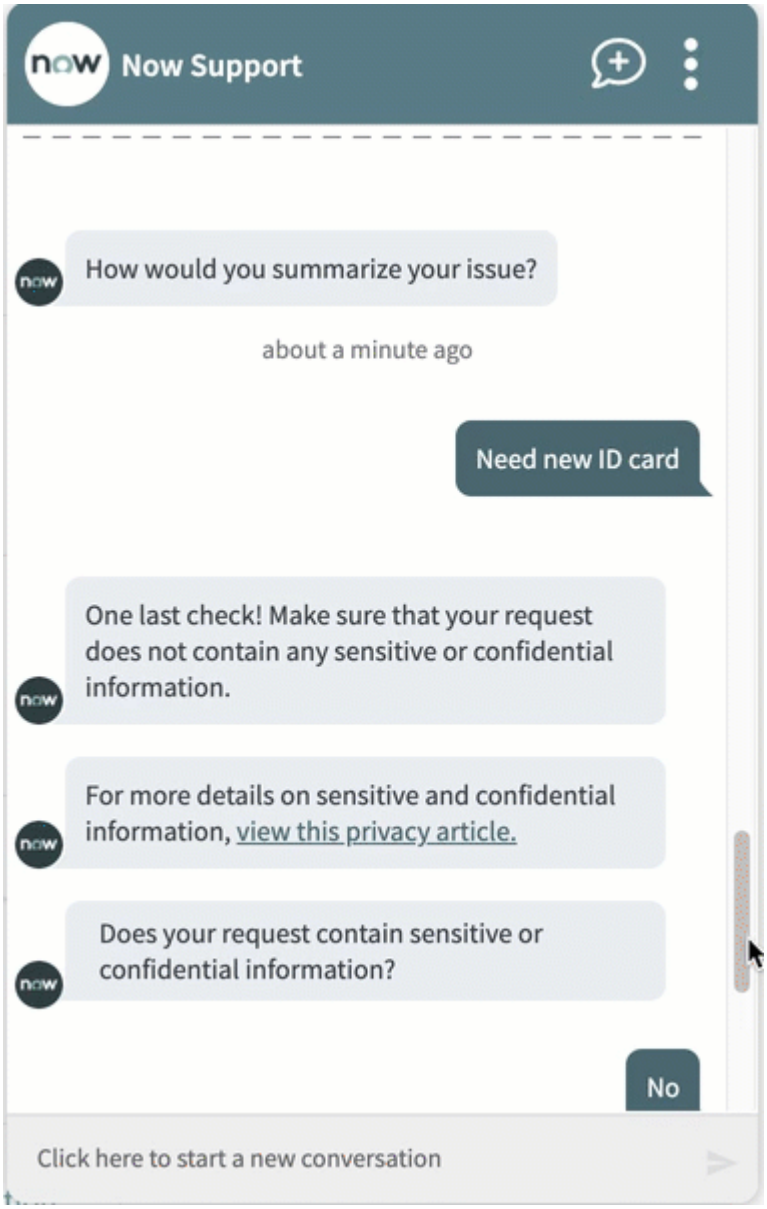
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR mit vertraulichen Informationen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR ohne vertrauliche Informationen

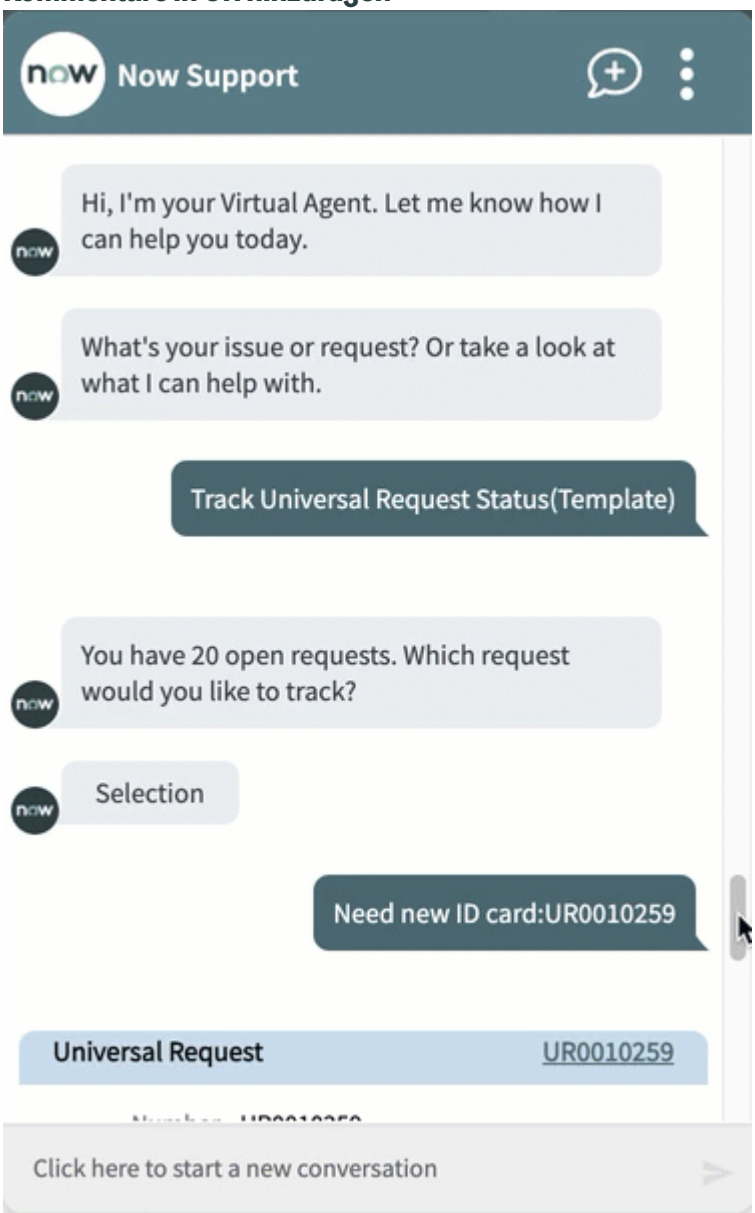


Universellen Anforderungen Kommentare hinzufügen

In universelle Anforderungen, die für sie geöffnet wurden, können Mitarbeiter Kommentare einfügen. Wenn Mitarbeiter ihre universellen Anforderungen nachverfolgen, werden im Chat auch die Kommentare zusammen mit anderen Details angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommentare in UR hinzufügen

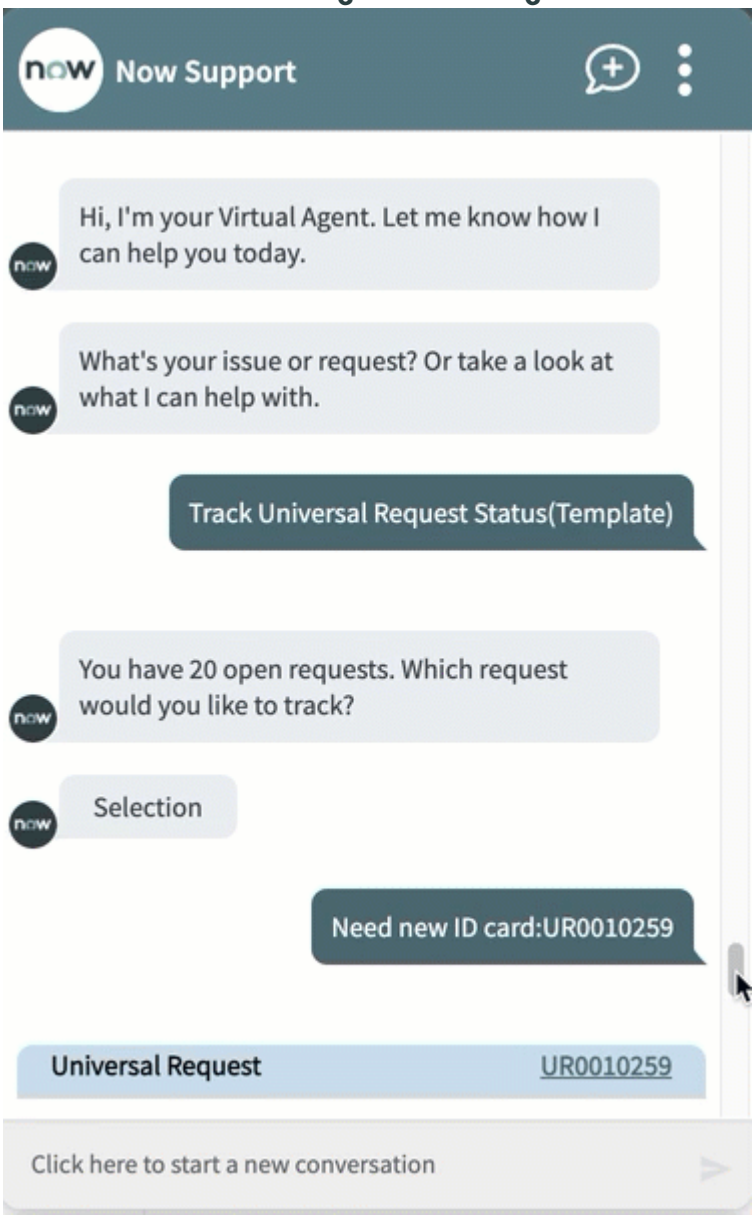


Beobachtungsliste aktualisieren

In universellen Anforderungen, die für sie geöffnet wurden, können Mitarbeiter Personen der Beobachtungsliste hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personen der Beobachtungsliste hinzufügen



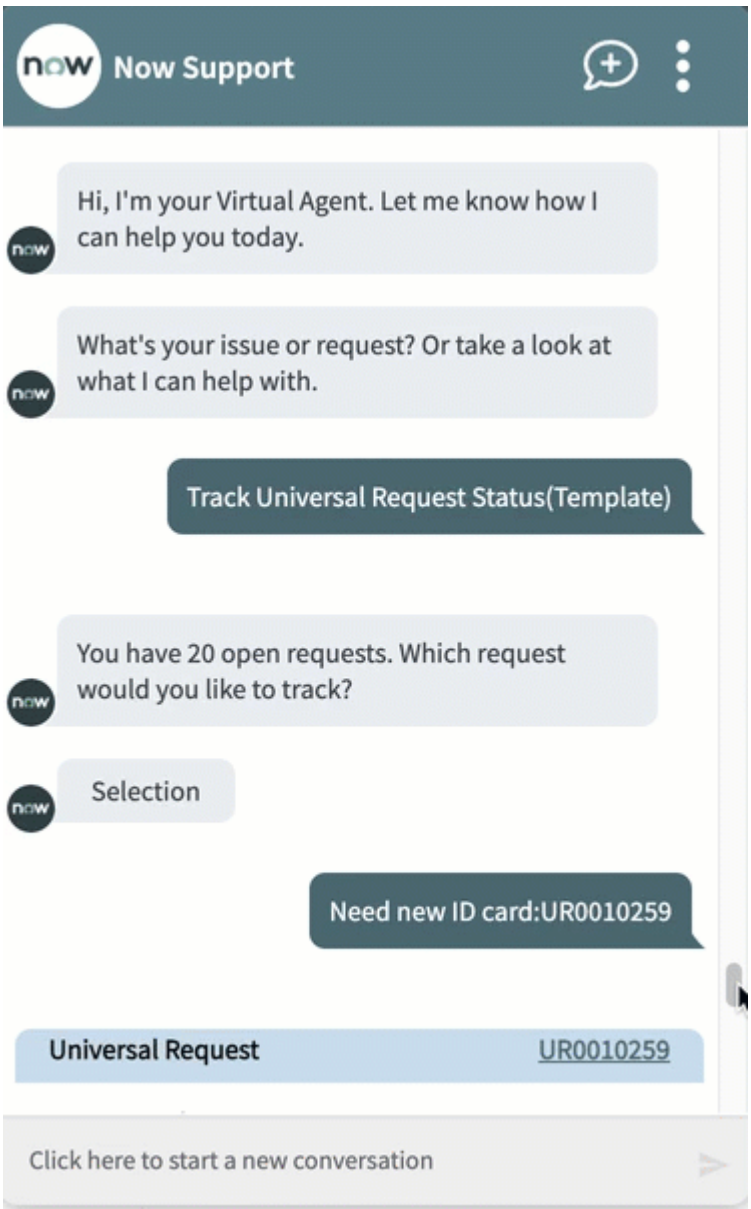
Universelle Anforderungen schließen

Mitarbeiter können universelle Anforderungen schließen, die für sie geöffnet wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR schließen



Universal-Anforderung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu universellen Anforderungen, einschließlich Listen und Formulare.

Universal-Anforderung-Eigenschaften

Administratoren mit den Eigenschaften von Universal-Anforderung das Verhalten der Anwendung festlegen und konfigurieren.

Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften** Zum Anzeigen und Bearbeiten der Eigenschaften.

Eigenschaften von Universal Request

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Universal Request kopieren		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Funktion zum Kopieren universeller Anforderungen aktivieren	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	Kopiert die Detailinformationen einer bereits vorhandenen Universal-Anforderung in einen neuen Datensatz.
Kopiert Anlagen von der ursprünglichen universellen Anforderung	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	Kopiert einen Anhang eines UR-Datensatzes in einen Zieldatensatz.
Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus der ursprünglichen universellen Anforderung kopiert werden	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	Liste der Attribute (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen UR-Datensatz kopiert werden
Übertragungstyp		
Select the transfer type to determine how the primary ticket is handled (Übertragungstyp auswählen, um festzulegen, wie das primäre Ticket behandelt wird)	sn_uni_req.transfer_type	Legt anhand der Auswahl fest, wie das primäre Ticket behandelt wird. • **Universal_request:** Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird das primäre Ticket zurück an UR übertragen und die UR-Zuweisungsgruppe wird entsprechend dem während der Übertragung ausgewählten **Service** geändert. Das primäre Ticket wird abhängig vom Übertragungsgrund behandelt und es wird kein neues primäres Ticket erstellt. • **Department only (Nur Abteilung):** Wenn Ihre Organisation zur Bearbeitung von Anforderungen über eine Weiterleitungsgruppe auf Abteilungsebene verfügt, wählen Sie diesen Übertragungstyp aus. Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird die UR direkt an die Weiterleitungsgruppe auf Abteilungsebene übertragen und ein primäres Ticket für eine allgemeine Anfrage wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
		• **Abteilung:** Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird die UR basierend je nach ausgewählter **Transferaktion** und ausgewähltem **Service** zurück an den Servicelevel oder an die Abteilungszuweisungsgruppe übertragen. Die Behandlung des primären Tickets hängt vom Übertragungsgrund ab. **Hinweis:** Wenn der **Service** deaktiviert ist, wird eine allgemeine primäre Aufgabe für die ausgewählte Abteilung erstellt. • **Service:** Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird die UR je nach ausgewählter **Aktion** und ausgewähltem **Service** zurück an den Servicelevel oder an die Abteilungszuweisungsgruppe übertragen. Die Behandlung des primären Tickets hängt vom Übertragungsgrund ab. Für die Transferaktion An Abteilung übertragen: ○ Wenn kein Service ausgewählt ist, wird ein allgemeines primäres Ticket für die ausgewählte Abteilung erstellt. ○ Wenn ein bestimmter Service ausgewählt ist, wird ein primäres Ticket für den ausgewählten Service erstellt.
Zugeordnetes Ticket		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Typ auswählen, um festzulegen, wie das zugeordnete Ticket behandelt wird	sn_uni_req.associated_ticket	Legt anhand der Auswahl fest, wie das zugeordnete Ticket behandelt wird. • **Nur Abteilung:** Wenn Ihre Organisation über Servicesatzkonfigurationen auf Abteilungsebene von Universal-Anforderungen verfügt, wählen Sie diesen Typ aus. Wenn dieser Modus der Erstellung zugeordneter Tickets ausgewählt ist, können Service Desk-Mitarbeiter zugeordnete Tickets für die mit UR konfigurierten Abteilungen erstellen. • **Service:** Wenn dieser Modus der Erstellung zugeordneter Tickets ausgewählt ist, können Service Desk-Mitarbeiter zugeordnete Tickets für die mit UR konfigurierten Services oder Abteilungen erstellen. • **Falsch** : Dies deaktiviert die zugehörige Ticketerstellungsfunktion.
Portal		
Portalsuffix, an das der UR-Link umgeleitet wird	sn_uni_req.universal_request_portal	Das Standardportal, zu dem alle UR-Links umgeleitet werden
Predictive Intelligence		
Automatische Kategorisierung universeller Anforderungen aktivieren	sn_uni_req.auto_categorization	Aktiviert die Anwendung zum Verwenden der Lösung zur Kategorisierung universeller Anforderungen für UR, mit der die Zuweisungsgruppe prognostiziert wird und Servicelevel-Tickets erstellt werden.
Das minimale Konfidenzniveau, das erforderlich ist, damit die Predictive Intelligence-Vorschläge der automatischen Kategorisierung von Universal Request berücksichtigt werden	sn_uni_req_ml.auto_categorization.min_confidence	Bestimmen Sie das Mindestkonfidenzniveau, das für die Universal-Anforderung erforderlich ist, um Vorschläge für die automatische Kategorisierung mit der Predictive Intelligence-Lösung bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren, um Anforderungen mit vertraulichen Informationen automatisch einzuschränken	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	Identifiziert und markiert die universelle Anforderung automatisch als vertraulich, wenn die Anforderung vertrauliche Informationen in der Kurzbeschreibung oder Beschreibung enthält.
Das minimale Konfidenzniveau, das erforderlich ist, um universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen automatisch als eingeschränkt zu kennzeichnen	sn_uni_req_ml.sensitive_detection.min_confidence	Bestimmt das minimale Konfidenzniveau, das erforderlich ist, damit die Anwendung Universal Request universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen als eingeschränkt kennzeichnen kann.
Enable to view similar closed Universal Request recommendations (Anzeige ähnlicher geschlossener Universal Request-Empfehlungen aktivieren)	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	Ermöglicht der Anwendung die Verwendung der Universal Request-Ähnlichkeitslösung für UR, um geschlossene universelle Anforderungen zu suchen und anzuzeigen, die der erstellten ähneln.
Weitere Eigenschaften		
Serviceübergangskommentare beim Erstellen von Abteilungsanforderungen aus Universal Request aktivieren	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	Aktiviert oder deaktiviert die Sichtbarkeit zusätzlicher Kommentare für die anfordernde Person, die die Detailinformationen zum Abteilungsübergang erwähnt.
Definieren, dass die Felder automatisch zur UR-Übertragungszuordnung zugeordnet werden	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transfer.auto_map	Die Liste der Felder, die automatisch UR-Feldern für die direkte Übertragung zwischen Abteilungen zugeordnet werden müssen.
Übergeordnete Tabellen definieren, die keine UR für Datensatzersteller erstellen sollen	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent_tables	Schließt die angegebenen übergeordneten Tabellen aus, wenn eine universelle Anforderung von einem Datensatzersteller erstellt wird.
Allgemeine E-Mail-Adresse für Universal Request	sn_uni_req.ur_email	Erstellt eine universelle Anforderung, wenn eine E-Mail im Postfach der allgemeinen E-Mail-Adresse empfangen wird. **Hinweis:** Sie können mehrere E-Mail-Adressen durch Kommas getrennt hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
RITM-Integration (Request) mit Universal-Anforderung aktivieren	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	Erstellt eine universelle Anforderung, wenn eine Anforderung von einem Katalogelement oder Datensatzersteller übermittelt wird.

Formular „Statuszuordnung“

Mit dem Formular „Statuszuordnung“ können Sie Ihren serverspezifischen Status den Status für universelle Anforderungen zuzuordnen.

Felder im Formular „Statuszuordnung“

Feld	Definition
Tabelle	Wählen Sie die Service- bzw. Abteilungstabelle aus, für die Sie Zuordnungen vornehmen möchten.
Reihenfolge	Geben Sie den Reihenfolgewert ein, der berücksichtigt werden soll, wenn die Bedingungen für mehrere Statuszuordnungseinträge erfüllt sind. **Hinweis:** Wenn mehrere Zuordnungen und Reihenfolgen vorliegen, wird der niedrigste Reihenfolgewert berücksichtigt.
Bedingung	Geben Sie die Bedingung ein, die ausgewertet und abgeglichen werden soll, wenn sich der Status einer Serviceanfrage ändert. Wenn der Serviceanfragestatus beispielsweise „Schließen – vollständig“ lautet, wird der UR-Status „Schließen“ zugeordnet.
Universal Request-Status	Wählen Sie den zuzuordnenden UR-Status aus.
Universal Request-Vorlage	Wählen Sie die zu befüllenden Felder aus, mit Ausnahme des Status.

Formular „Transferkonfiguration“

Mit dem Formular **Transferkonfiguration** können Sie Ihre Transferdetails in Universal-Anforderung konfigurieren.

Felder im Formular „Transferkonfiguration“

Feld	Definition
Tabelle	Service- oder Abteilungstabelle, für die Sie Zuordnungen vornehmen möchten.
Übertragungsgrund	Der bei der Übertragung der Aufgabe angegebene Grund. Die verfügbaren Optionen sind: **Mit Auflösung** Die primäre Aufgabe wird bearbeitet und mitsamt der Lösung übertragen. **Ohne Auflösung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Transferkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	Die primäre Aufgabe wird nicht abgeschlossen und ohne Lösung übertragen.
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration für die Abteilung aktiv ist oder nicht.
Pflichtfelder	Pflichtfelder, die ausgefüllt werden müssen, bevor ein Ticket übertragen wird.
Informationen übertragen	
Transferstatus	Status des abteilungsspezifischen Tickets. Die Status werden anhand der von Ihnen ausgewählten abteilungsspezifischen Tabelle aufgelistet.
Transfervorlage	Wählen Sie die zu befüllenden Felder aus, mit Ausnahme des Status.
Abschlussinformationen	
Status bei „Geschlossen“	Status, der für das bereits übertragene Abteilungsticket ausgefüllt werden soll, wenn UR geschlossen wird. Die Status werden anhand der von Ihnen ausgewählten abteilungsspezifischen Tabelle aufgelistet.
Vorlage für „Geschlossen“	Wählen Sie die zu befüllenden Felder aus, mit Ausnahme des Status.

Formular „Zuordnungskonfiguration“

Verwenden Sie das Formular **Zuordnungskonfiguration**, um Ihre Felder und Feldzuordnungen für abteilungsübergreifende Übertragungen zu konfigurieren.

Zuordnungskonfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Namen Ihrer Zuordnungskonfiguration eingeben
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration für die Zuordnung aktiv ist
Anwendung	Anwendungsbereich, zu dem der Service gehört
Tabelle	Wählen Sie die Service- bzw. Abteilungstabelle aus, für die Sie eine Zuordnung vornehmen möchten.
Informationen übertragen	
Transfervorlage	Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie für die Ticketübertragung ausfüllen möchten.
Zugehörige Ticketinformationen	
Zugehörige Ticketvorlage	Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie für die Erstellung des zugeordneten Tickets ausfüllen möchten.
UR-Informationen erstellen	
UR-Vorlage erstellen	Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie auf die universelle Anforderung anwenden möchten, während ein Abteilungsticket erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicekonfiguration“

Mit dem Formular **Servicekonfiguration** können Sie Ihren Service registrieren, um Universal-Anforderung zu verwenden.

Felder im Formular „Servicekonfiguration“

Feld	Definition
Servicename	Geben Sie einen Namen für den Service ein.
Servicetabelle	Wählen Sie aus der Liste die Tabelle für die Anwendung aus, die Sie verwenden möchten.
Zuordnungskonfiguration	Wählen Sie die Zuordnungskonfiguration aus, die für Ihren Service definiert ist.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, zu dem der Service gehört
Service-Satz	Wählen Sie den Servicesatz aus, zu dem Ihr Service gehört.
Anforderungen einschränken	Wählen Sie diese Option, um alle für den Service erstellten Anforderungen als eingeschränkt zu kennzeichnen.

Formular „Universelle Anforderung“

Mit dem Formular **Universelle Anforderung** können Sie einen Aufgabendatensatz für eine universelle Anforderung erstellen.

Felder im Formular „Universelle Anforderung“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer, die für die Universal-Anforderung generiert wurde.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Universal-Anforderung.
Geöffnet von	Agent, der die Universal-Anforderung erstellt hat.
Geöffnet für	Anwender, der diese Universal-Anforderung angefordert hat.
Primäre Aufgabe	Aufgabennummer, z. B. eine Incident- oder HR-Fallnummer, die der Universal-Anforderung zugeordnet ist.
Beschränkt	Gibt an, dass die Anforderung aus vertraulichen Daten besteht und ihre Verwendung auf Basis von „Kenntnis erforderlich“ beschränkt ist.
Kontakttyp	Medium, aus dem die Universal-Anforderung erstellt wurde.
Priorität	Zeigt an, wie schnell der Service Desk die Anforderung bearbeiten soll.
Status	Status der universellen Anforderung. Standardmäßig lautet der Status **Neu**.
Auswirkung	Die Auswirkung ist ein Messwert für die Auswirkungen eines Incident, Problems oder Changes auf Geschäftsprozesse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Universelle Anforderung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, der der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Benötigt Lösungsüberprüfung	Wenn diese Option aktiviert ist und der Service Desk-Mitarbeiter der Abteilung das primäre Ticket schließt, wird die universelle Anforderung nicht geschlossen. Der Status der Universal-Anforderung verbleibt in **In Bearbeitung** , Und der Statusgrund ändert sich in **Antwort Bestätigen** . Dadurch wird der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 (Weiterleitungsmitarbeiter) benachrichtigt, die im primären Ticket angegebene Lösung entweder anzunehmen oder abzulehnen, bevor die Universal-Anforderung für die anfordernde Person geschlossen wird.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Abschnitt „Verwandte Suchergebnisse“	
Zeigt anhand der eingegebenen **Kurzbeschreibung** eine Liste von Wissensartikeln, Katalogelementen, angehefteten Artikeln oder ähnlichen universellen Anforderungen an.	
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Universal-Anforderung gelöst werden kann, oder Schritte, die gegebenenfalls zu ihrer Lösung unternommen wurden. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Arbeitsnotizen-Informationen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.
Abschnitt „Abschlussinformationen“	
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der die Universal-Anforderung geschlossen wurde.
Geschlossen von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Anforderung geschlossen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Universelle Anforderung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Abschlussnotizen	Angabe darüber, wie oder warum die universelle Anforderung geschlossen wurde.

Integration von Universal-Anforderung mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Universal-Anforderung, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Tickets zu unterstützen. Durch die Integration mit anderen Anwendungen vereinheitlichen Sie die Ticket-Experience und ermöglichen abteilungsübergreifende Anforderungsübergaben und Anwendungsfälle.

Integration mit IT Service Management

Universal-Anforderung Bietet eine Integration mit Incident-Management Anwendung nach der Installation Integration von Universal-Anforderungen: Incident-Management . Mit dieser Integration können Ihre Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter Incident-Datensätze aus universellen Anforderungen erstellen. IT-Weiterleitungsmitarbeiter können diese Datensätze in der Anwendung Universal-Anforderung anzeigen. Um die Integration mit der Anwendung Incident-Management zu ändern, verwenden Sie das Guided Setup für Universal-Anforderung. Das Guided Setup führt Sie durch den Setup- und Konfigurationsprozess.

Integration mit HR-Servicebereitstellung

Universal-Anforderung Bietet eine Integration mit HR-Servicebereitstellung Anwendung nach der Installation Integration von HR-Servicebereitstellung mit Universal-Anforderung . Diese Integration gibt den Mitarbeitern die Flexibilität, mit der App Now® Mobile und der Anwendung Mitarbeiter-Center HR-Fälle im Datensatz einer universellen Anforderung zu erstellen. HR-Weiterleitungsmitarbeiter können diese Datensätze in der Anwendung Universal-Anforderung anzeigen. Um die Integration mit der Anwendung HR-Servicebereitstellung zu ändern, verwenden Sie das Guided Setup für Universal-Anforderung.

Integration mit Request Management

Integrieren Sie Request Management mit der Anwendung Universal-Anforderung, um eine universelle Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung von einem Katalogelement oder Datensatzersteller übermittelt wird. Um diese Funktionalität zu verwenden, aktivieren Sie die Eigenschaft `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` unter den Eigenschaften von Universal Request. Weitere Informationen zur Integration und den Fähigkeiten finden Sie unter Integration von Anforderungsmanagement mit Universal-Anforderung .

Integration mit Innovationsmanagement

Integrieren Sie Innovationsmanagement in die Anwendung Universal-Anforderung, damit Ihre Service Desk- und sonstigen Mitarbeiter aus einer universellen Anforderung (UR) eine Idee erzeugen können. Diese Integration bietet auch die Möglichkeit, die Idee mit oder ohne Lösung an eine andere Abteilung zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Innovationsmanagement mit Universal-Anforderung .

Integration mit Workplace Service Delivery

Integrieren Sie Workplace Service Delivery-Services mit Universal-Anforderung, um Ihren Mitarbeitern eine angenehme Arbeitsplatz-Experience zu bieten. Diese Integration bietet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen gemeinsamen Help Desk, damit Mitarbeiter Anfragen im Zusammenhang mit ihrem Arbeitsplatz einreichen können, ohne den Workplace-Servicekatalog durchsuchen zu müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Arbeitsplatzservice Delivery mit Universal-Anforderung .

Integration mit UR-Aufgabe

Universal-Anforderung bietet die Möglichkeit einer Integration mit der Anwendung UR-Aufgabe. Mit dieser Integration können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben an andere Mitarbeiter vergeben, den Fortschritt bei ihrer Bearbeitung nachverfolgen und schnell eine Lösung bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren Service für die Universal-Aufgabe .

Integration mit Microsoft Teams

Die Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams ermöglicht Universal-Anforderung die Integration mit Microsoft Teams. Mit dieser Integration können Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter über Microsoft Teams zusammenarbeiten, um universelle Anforderungen effektiv zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Universal-Anforderungen in Microsoft Teams .

Schnellstarttests für Universal-Anforderung

Überprüfen Sie, ob Universal-Anforderung immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Universal-Anforderung-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung der Plugins Universal-Anforderung (com.snc.universal_request), Universal-Anforderung: Integration für Incident-Management (com.snc.incident.universal_request) und Bereichsbezogene App für Human Resources: Core (com.sn_hr_core).

Universal-Anforderung-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
UR: Transferring an HR case to an Incident (UR: Übertragung eines HR-Falls auf einen Incident)	Validiert, ob ein HR-Fall auf einen Incident übertragen und ein Incident erstellt wird	Quebec
UR: Universal-Anforderung einschränken oder Einschränkung aufheben	Validiert Folgendes: • Die Felder sind eingeschränkt und ausgeblendet, wenn ein Routing-Mitarbeiter eine UR einschränkt. • Nur Mitarbeiter mit der Rolle *sensitiveinfo_agent* dürfen die Einschränkung der Anforderung aufheben. • Nachdem die Einschränkung der	Yokohama

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Anforderung aufgehoben wurde, sind alle Felder sichtbar. • Der sys-audit-Protokollzugriff ist für Mitarbeiter verfügbar.	
UR: Erstellung einer Universal-Anforderung mit RITM	Überprüft, ob eine Kataloganforderung für ein Element aus dem Self-Service erstellt werden kann, wenn zertifizierte Universal-Anforderung aktiviert ist.	San Diego

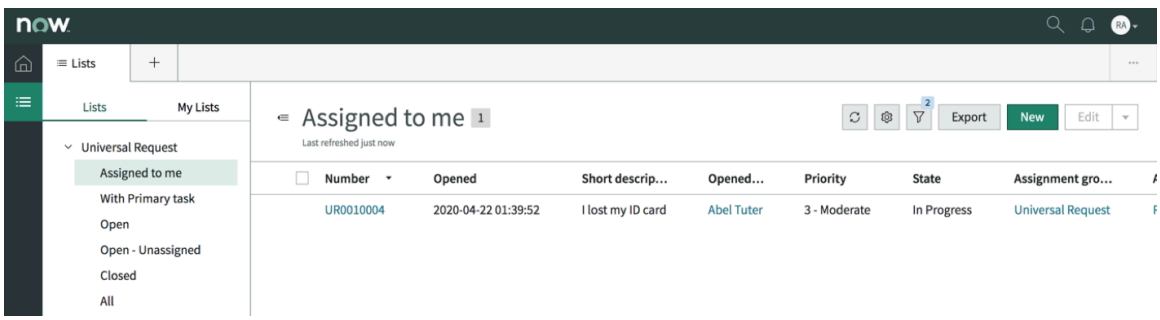
Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche

Verwenden Sie Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche, um universelle Anforderungen zu erstellen, anzuzeigen und damit zu arbeiten.

Mit Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche können Service Desk-Mitarbeiter:

- Universelle Anforderungen erstellen.
- Universelle Anforderungen verwalten und selektieren.
- Universelle Anforderungen der entsprechenden Abteilung zuweisen und dorthin weiterleiten.

Service Desk-Mitarbeiter können alle universellen Anforderungen basierend auf den Status in einer Listenansicht anzeigen, z. B. „Neu“, „In Bearbeitung“ oder „Geschlossen“, zusammen mit der Zuordnung primärer Aufgaben.



Weitere Informationen zu zusätzlichen Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter in Agent Workspace ausführen können, finden Sie in folgenden Themen:

- Universelle Anforderungen aus einem Interaktionsdatensatz erstellen
- Primäre Tickets in Mitarbeiterbereiche übertragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter und Manager Universal-Anforderungen im Mitarbeiterbereich verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Arbeiten Sie an Universal-Anforderungen, und verwalten Sie Sicherheit und Übertragungen im Mitarbeiterbereich.

Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche erkunden

Lernen Sie, wie Sie universelle Anforderungen erstellen, und erfahren Sie, wie Benutzeranforderungen in der Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche gelöst werden.

Wenn Sie als Benutzer einen Chat mit dem Service Portal initiieren, kann der Weiterleitungsmitarbeiter über den Arbeitsbereich mit Ihnen interagieren.

Die Weiterleitungsmitarbeiter können dann die folgenden Aktionen ausführen:

- Sie können eine universelle Anforderung manuell oder aus einem Interaktionsdatensatz erstellen.
- Sie können eine Universal Request sich selbst zuweisen, indem Sie auf die Schaltfläche **Mir zuweisen** klicken oder die universelle Anforderung einer Zuweisungsgruppe zuweisen.
- Sie können die Funktion „Agent Assist“ verwenden, um ähnliche universelle Anforderungen, zugehörige Wissensartikel oder Katalogelemente zu finden, die hilfreich sein können.
- Wenn die Service Desk-Mitarbeiter eine Rolle als Weiterleitungsmitarbeiter für eine bestimmte Abteilung haben, können sie ein abteilungsspezifisches Ticket erstellen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle als IT-Weiterleitungsmitarbeiter einen Incident aus der universellen Anforderung erstellen.
- Basierend auf der Konfiguration der Statuszuordnung ihrer Abteilung können Weiterleitungsmitarbeiter die Lösung auflösen, akzeptieren oder ablehnen.
- Sie können primäre Aufgaben mit oder ohne Lösung an Universal Request zurückübertragen.

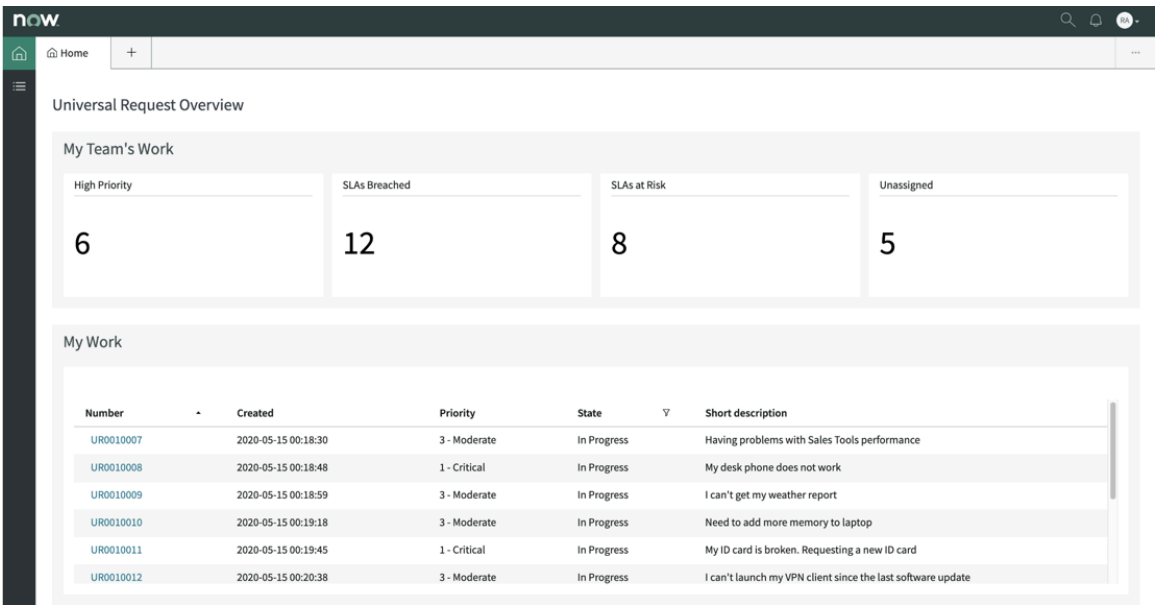
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung-Dashboard „Übersicht“

Das Übersichts-Dashboard von Universal-Anforderung ist die Standardzielseite des Universal Request Agent Workspace. Dieses Dashboard enthält die grundlegende Bewertungsliste und Berichte. Die auf dieser Seite verfügbaren Informationen sind:

- Liste aller Universal Request-Aufgaben, die Ihnen im Abschnitt „Meine Arbeit“ zugewiesen sind
- Bericht über die Arbeit Ihres Teams

Sie können weitere Details der universellen Anforderungen anzeigen, indem Sie auf die Nummer der universellen Anforderung klicken.



Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche einrichten

Aktivieren Sie Universal-Anforderung in Agent Workspace und richten Sie Rollen für die Ausführung der Aufgaben ein.

Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche aktivieren

Universal-Anforderung wird in Mitarbeiterbereiche aktiviert, wenn Sie das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) oder das Plugin „Universal Request: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) aktivieren.

Für verwendete Rollen Universal-Anforderung In Mitarbeiterbereiche

Rollen in Universal-Anforderung

Rolle	Beschreibung
Universal Request-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]	Richten Sie Universal-Anforderung-Rollen für Agent Workspace ein und konfigurieren Sie diese.
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read]	Sie können universelle Anforderungen erstellen, bearbeiten, anzeigen und lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Universal-Anforderung (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Behandeln Sie Interaktionen und erstellen Sie universelle Anforderungen aus Interaktionen.

Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche verwenden

Als Weiterleitungsmitarbeiter verwenden Sie Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche, um universelle Anforderungen anzuzeigen, zu erstellen, zu bearbeiten und zu lösen.

Sie können Ihre Arbeit an Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereiche aus einem der folgenden Bereiche beginnen:

- Zielseite
- Warteschlangenliste
- Globale Suche

Für zusätzliche Informationen zur Arbeit in Mitarbeiterbereich, Siehe Mit Arbeitsbereich .

Erstellen Sie in eine Universal-Anforderung Mitarbeiterbereich

Die universelle Anforderung (Universal Request, UR) ist eine Aufgabe, die eine anfordernde Person aus einer der folgenden Quellen erstellt: aus einer mobilen Anwendung, in Service Portal, Agent Workspace oder mithilfe eines Virtual Agent-Chats. Als Weiterleitungsmitarbeiter können Sie im Auftrag der anfordernden Person universelle Anforderungen aus der Anwendung Universal-Anforderung erstellen, um Probleme nachzuverfolgen und zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Öffnen**an.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Universal-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die für die Universal-Anforderung generiert wird.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Universal-Anforderung
Geöffnet von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die Universal-Anforderung erstellt hat

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geöffnet für	Der Benutzer, der diese Universal-Anforderung angefordert hat
Primäre Aufgabe	Die Aufgabennummer, z. B. eine Incident- oder HR-Fallnummer, die der Universal-Anforderung zugeordnet ist
Kontakttyp	Der Datenträger, von dem aus universelle Anforderung erstellt wurde
Priorität	Identifiziert, wie schnell der Service Desk die Anforderung bearbeiten soll.
Status	Status der universellen Anforderung. Standardmäßig lautet der Status **Neu**.
Auswirkung	Die Auswirkung ist ein Messwert für die Auswirkungen eines Incident, Problems oder Changes auf Geschäftsprozesse.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, der der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Benötigt Lösungsüberprüfung	Wenn diese Option aktiviert ist und der Service Desk-Mitarbeiter der Abteilung das primäre Ticket schließt, wird die universelle Anforderung nicht geschlossen. Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung** und der Statusgrund ändert sich in **Antwort bestätigen**. Dadurch wird der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 (Weiterleitungsmitarbeiter) benachrichtigt, die im primären Ticket angegebene Lösung entweder anzunehmen oder abzulehnen, bevor die Universal-Anforderung für die anfordernde Person geschlossen wird.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Universal-Anforderung gelöst werden kann, oder Schritte, die gegebenenfalls zu ihrer Lösung unternommen wurden. Diese Notiz dient zur internen Verwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Arbeitsnotizen-Informationen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.
Abschnitt „Abschlussinformationen“	
Abgeschlossen	Datum und Uhrzeit des Schließens der Universal-Anforderung.
Geschlossen von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die Anforderung geschlossen hat.
Abschlussnotizen	Angabe darüber, wie oder warum die universelle Anforderung geschlossen wurde.

Universelle Anforderungen aus einem Interaktionsdatensatz erstellen

Konvertieren Sie einen Interaktionsdatensatz in Universal-Anforderung Agent Workspace in eine universelle Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin

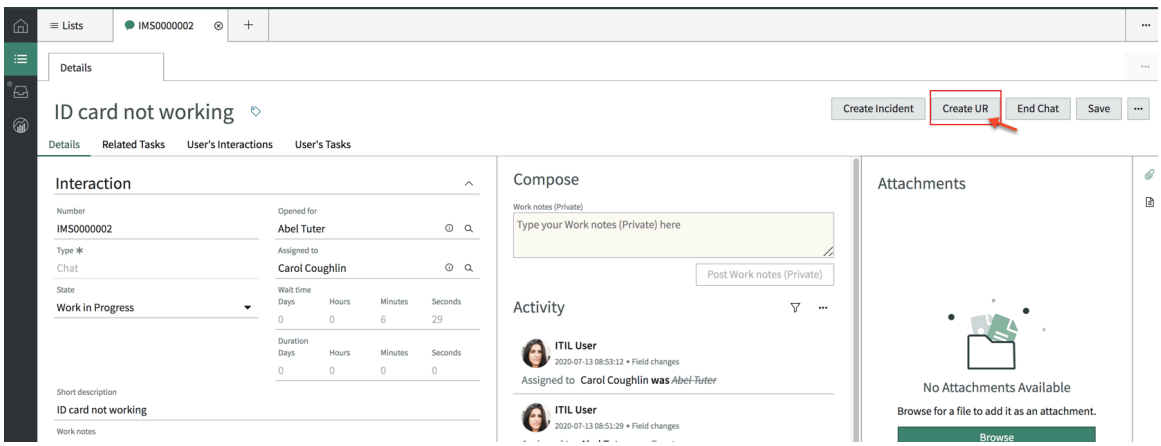
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sich das folgende Szenario vor. Ein IT Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle als Weiterleitungsmitarbeiter erhält einen Anruf zu einer Anforderung und erstellt einen neuen Anrufdatensatz oder einen Interaktionsdatensatz mit Notizen. Nach der Überprüfung des Datensatzes stellt der Service Desk-Mitarbeiter fest, dass die Anforderung zum Bereich HR und nicht zum Bereich IT gehört. In diesem Fall kann der IT Service Desk-Mitarbeiter einen universellen Datensatz aus dem Interaktionsdatensatz erstellen und ihn der HR-Zuweisungsgruppe zuweisen.

Hinweis: Universelle Anforderungen werden nicht automatisch erstellt, wenn ein Erfüller ein Abteilungsticket aus einem Interaktionsdatensatz erstellt. Sie müssen einige manuelle Schritte ausführen, um dies zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Universelle Anforderungen für Abteilungstickets automatisch über andere Kanäle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Interaktionen** > **Meine Interaktionen**an.
3. Öffnen Sie den Interaktionsdatensatz, für den Sie eine universelle Anforderung erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **UR erstellen**.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universelle Anforderung in Mitarbeiterbereiche abbrechen

Ändern Sie den Status der universellen Anforderung in **Abgebrochen**, um die Anforderung abzubrechen, wenn das Problem bereits gelöst wurde oder Sie die Anforderung nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine universelle Anforderung nur abbrechen, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein. Wenn die universelle Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die mit der Anforderung verknüpften Stakeholder gesendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Öffnen**an.
3. Wählen Sie aus der Liste der offenen Universal-Anforderungen diejenige aus, die Sie abbrechen möchten.
4. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Abgebrochen**.

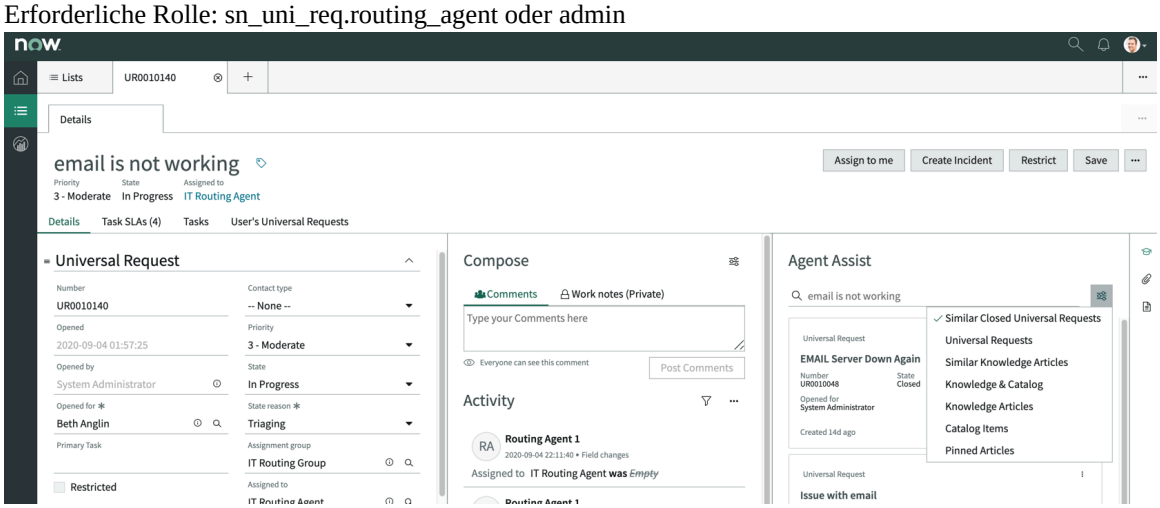
   Hinweis: Wenn die Person in **Geöffnet für** versucht, die Anforderung abzubrechen, muss sie den Grund für den Abbruch eingeben.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Agent Assist in Agent Workspace verwenden

Finden Sie mithilfe der Funktion „Agent Assist“ in Mitarbeiterbereich ähnliche universelle Anforderungen, die geöffnet und geschlossen sind, sowie Wissensartikel, Katalogelemente und angeheftete Artikel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

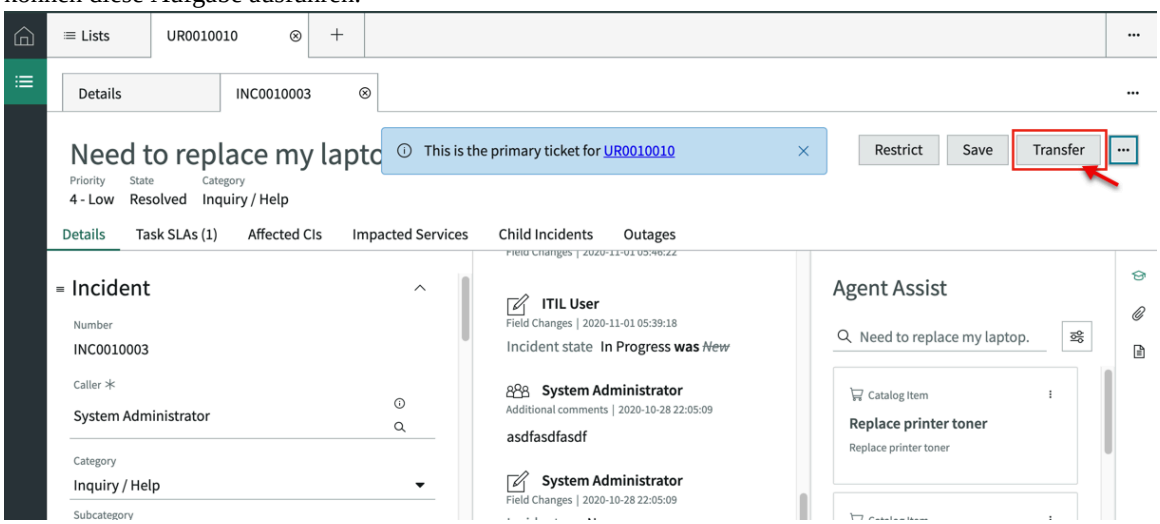
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Öffnen**an.
3. Klicken Sie in der Liste auf die universelle Anforderung oder erstellen Sie eine Anforderung.
4. Klicken Sie in **Agent Assist** auf das Einstellungssymbol ( ), und wählen Sie Ihre Ressource aus der Liste aus.
   - Ähnliche geschlossene universelle Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen universellen Anforderungen, die geschlossen sind
   - Universelle Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen universellen Anforderungen, die verfügbar sind
   - Knowledge & Katalog: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel und Katalogelemente
   - Wissensartikel: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel
   - Katalogelemente: zum Anzeigen aller zugehörigen Katalogelemente
   - Angeheftete Artikel: zum Anzeigen aller zugehörigen angehefteten Artikel

Primäre Tickets in Mitarbeiterbereiche übertragen

Sie können ein primäres Ticket mit oder ohne Lösung an Universal Request, den Service-Satz (Abteilung) oder den Service zurückübertragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Es ist keine bestimmte Rolle erforderlich. Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe sind oder dem primären Ticket zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter („Zugewiesen an“) können diese Aufgabe ausführen.



Ein Weiterleitungsmitarbeiter kann entweder ein primäres Ticket lösen und schließen oder es an UR oder eine andere Abteilung zur Überprüfung und Schließung übertragen. Wenn ein primäres Ticket zurück an UR übertragen wird, ist das Ticket kein primäres Ticket mehr und das Feld für das primäre Ticket der universellen Anforderung wird leer.

Bei der Übertragung des Tickets kann der Weiterleitungsmitarbeiter die Abteilung und einen bestimmten Service innerhalb der Abteilung oder einfach Ich bin mir nicht sicher auswählen, wenn er sich nicht über die richtige Abteilung oder den richtigen Service für die Übertragung im Klaren ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

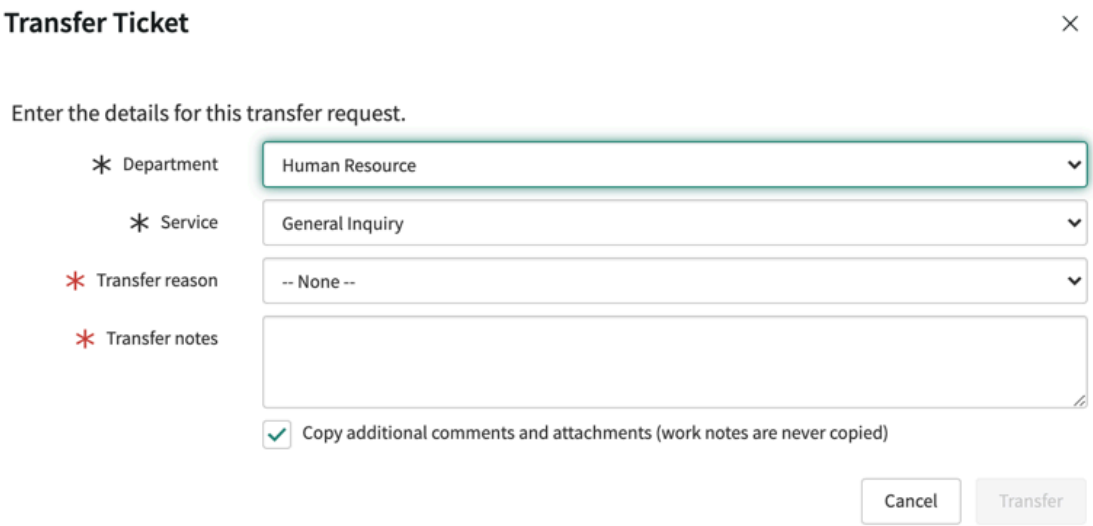
Ein Ticket kann aus einem der folgenden Gründe an die universelle Anforderung zurückübertragen werden:

Übertragung mit Auflösung

Die Anforderung wurde gelöst und an UR, eine bestimmte Abteilung oder den Service zurückübertragen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Option auswählen, wenn zur Erfüllung der Anforderung die Hilfe einer anderen Abteilung erforderlich ist.

Übertragung ohne Auflösung

Die Anforderung wurde nicht gelöst oder gehört nicht zu der bestimmten Abteilung und wird zurück an UR übertragen.



Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der **Eigenschaften von Universal Request**, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Öffnen Sie die primäre Aufgabe, die Sie an UR weiterleiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

   Hinweis: Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

  Hinweis: Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

5. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
   Das Ticket wird basierend auf der Übertragung und der Konfiguration des Übertragungstyps übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Transferkonfiguration.

Zugriff auf universelle Anforderungen in Mitarbeiterbereich beschränken

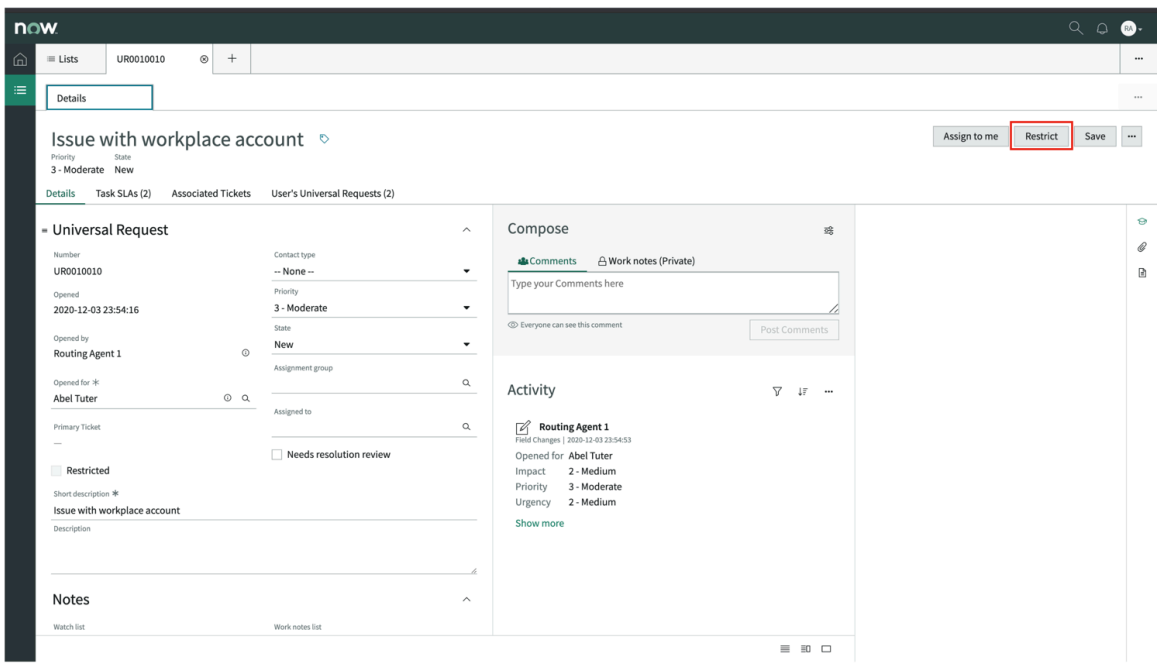
Markieren Sie eine universelle Anforderung als beschränkt, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Weiterleitungsmitarbeiter, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Öffnen**an.
3. Navigieren Sie zu der Universal-Anforderung, die Sie als beschränkt markieren möchten.
4. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Beschränken**.



Die eingeschränkten Felder sind ausgeblendet und das Formular ist schreibgeschützt.

Hinweis: Es können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle Änderungen vornehmen und die Anforderung als uneingeschränkt kennzeichnen.

Universelle Anforderung in Mitarbeiterbereich als nicht beschränkt markieren

Sie können eine beschränkte universelle Anforderung als nicht beschränkt kennzeichnen, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine vertraulichen Informationen enthält.

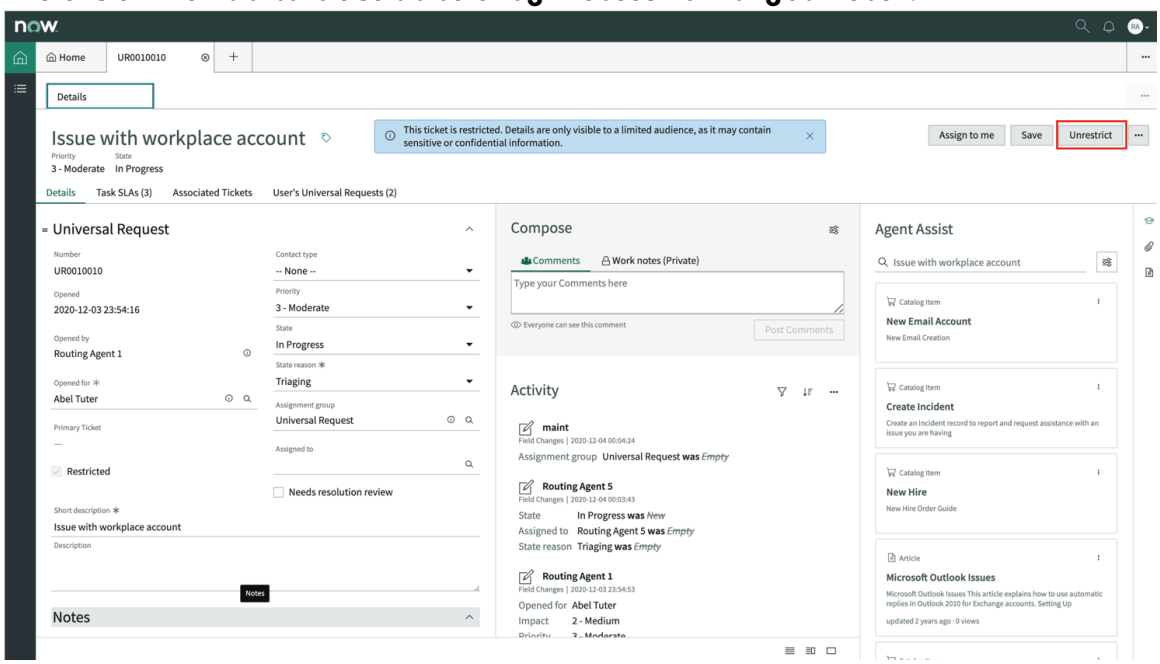
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Öffnen**an.
3. Navigieren Sie zu der Universal-Anforderung, die Sie als nicht beschränkt markieren möchten.
4. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Zugriffsbeschränkung aufheben**.



Die ausgeblendeten beschränkten Felder sind jetzt sichtbar und jeder Service Desk-Mitarbeiter kann den Inhalt anzeigen.

Hinweis: Es können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle Änderungen vornehmen und die Anforderung als uneingeschränkt kennzeichnen.

UR-Aufgabe

Die Anwendung ServiceNow UR-Aufgabe ist ein Tasking-Framework, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Personen, die Tickets übermitteln, um zusätzliche Informationen bitten oder sie beauftragen können, eine Aktivität auszuführen, um ein Ticket zu lösen.

Beispiel: Aditi, ein Mitarbeiter, hat einen Laptop verloren und einen Ersatz-Laptop angefordert. Dan, der Service Desk-Mitarbeiter, der mit diesem Incident betraut ist, benötigt den Verlustbericht von Aditi, um mit der Incident-Lösung fortzufahren. Dan könnte sich dafür entscheiden, einen Aktivitätenstrom zu verwenden, um den Verlustbericht anzufordern, was für ihn jedoch eine Menge zusätzlicher Arbeit bedeuten würde. Durch die Verwendung eines Aktivitätenstroms zum Abrufen des Berichts muss Dan den Incident schließen und eine neue Anforderung für den Laptop öffnen. Dieser Prozess erzeugt sowohl für Dan als auch für Aditi eine unzusammenhängende Experience.

Mit UR-Aufgabe kann Dan Aditi beauftragen, einen Verlustbericht aus dem Incident hochzuladen. Nach Erhalt des Berichts kann Dan Aditi beauftragen, einen neuen Laptop zu bestellen, indem er eine Katalogelementaufgabe für denselben Incident übermittelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Experience verbessern

Aktivitätsströme können für Service Desk- und andere Mitarbeiter verwirrend sein. UR-Aufgabe stellt eine geführte Aufgaben-Experience sicher, bei der sowohl Service Desk- als auch andere Mitarbeiter über alle Aktionselemente und den Status jedes Elements während des Ticketlösungsprozesses informiert sind.

Mitarbeiter-Experience über alle Services hinweg standardisieren

UR-Aufgaben können für jeden Tickettyp konfiguriert werden, der die Aufgabentabelle erweitert, wodurch eine einheitliche Aufgaben-Experience für Mitarbeiter unabhängig vom Ticket- und Servicetyp gewährleistet wird.

Erfüllungseffizienz erhöhen

Vordefinierte Aufgabentypen ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, Mitarbeiter schnell zu beauftragen, um so effizient wie möglich die für die Bearbeitung des Tickets erforderlichen Informationen zu erhalten. Fälligkeitsdaten für UR-Aufgabe stellen sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter die Verantwortung für die Bearbeitung mit den anderen Mitarbeitern teilen können.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter und Manager Universal-Aufgaben verwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
 Arbeiten Sie an Universal-Aufgaben.	 Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

UR-Aufgabe erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow UR-Aufgabe können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben für Mitarbeiter erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können zusätzliche Informationen oder eine Aktion anfordern, um das übergeordnete Ticket oder die übergeordnete Anforderung zu lösen.

UR-Aufgabe stellt Service Desk-Mitarbeitern vordefinierte Aufgaben bereit. Mit UR-Aufgabe können Sie:

- Mitarbeiteraufgaben aus einem beliebigen Tickettyp erstellen, die die Aufgabentabelle erweitert.
- Abteilungen die Konfiguration von Aufgaben zur Lösung ihrer domänenspezifischen Anwendungsfälle ermöglichen
- Abteilungen das Erstellen von Vorlagen für häufig verwendete Aufgabenformulare ermöglichen.
- Mitarbeiter benachrichtigen, welche Aufgaben ihre Aufmerksamkeit erfordern
- Mitarbeitern ermöglichen, mit standardmäßigen Portal-Widgets für UR-Aufgabe und der App Now Mobile Aufgaben abzuschließen.

Experience von anfordernden Personen

Mit UR-Aufgabe können Mitarbeiter die Aufgaben, die ihnen zugewiesen sind und abgeschlossen werden müssen, innerhalb derselben Anforderung anzeigen. Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können auch mit den Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der erstellten Aufgabe kommunizieren. Beispiel: Ein Mitarbeiter erstellt eine universelle Aufgabe für einen Laptop. Der für diese Anforderung zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter kann den Mitarbeiter anweisen, eine Kataloganforderung für die Bestellung des Laptops zu übermitteln. Mitarbeiter können die Aufgabe auf der Registerkarte **Aufgabe** des Mitarbeiter-Servicecenter anzeigen. Mitarbeiter können die Aufgabe auch auf der Registerkarte **Aufgaben** unter den einzelnen Anforderungen auf der Seite **Anforderungen** im Mitarbeiter-Servicecenter und Serviceportal anzeigen, wenn der betreffende Service die Registerkarte so konfiguriert, wie in Registerkarte „Aufgabe“ auf der Seite „Standardticket“ hinzufügen gezeigt.

Experience von Service Desk-Mitarbeitern

Service Desk-Mitarbeiter erhalten Einblick in die Aktionen der Mitarbeiter und können ihnen nach Bedarf Aufgaben übertragen. Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Aufgaben für eine Anforderung erstellen und im Abschnitt „Zugehörige Listen“ alle UR-Aufgaben anzeigen, die für ein Ticket erstellt wurden.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Aufgabentypen finden Sie unter UR-Aufgabe – Typen.

UR-Aufgabe – Typen

Mit den Aufgabentypen in der Anwendung UR-Aufgabe können Service Desk-Mitarbeiter einem Mitarbeiter vordefinierte Aufgaben zuweisen. Mit diesen vordefinierten Aufgaben kann Ihr Service Desk-Mitarbeiter andere Mitarbeiter schneller und effizienter beauftragen. Sie entscheiden, welche Aufgabentypen für die Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Organisation verfügbar sind.

Sie können die folgenden Aufgabentypen in Ihrer eigenen Organisation verfügbar machen:

- Katalogelement übermitteln: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Mitarbeiter mit der Übermittlung von Katalogelementen zu beauftragen.
- Dokumente hochladen: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Mitarbeiter mit dem Hochladen von Dokumenten zu beauftragen, die zur Erfüllung ihrer Anforderung möglicherweise benötigt werden.
- Prüfliste: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, eine Prüfliste mit Aufgaben zu erstellen, die der Mitarbeiter ausführen muss.
- Mitarbeitereingabe erfassen: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Informationen von Mitarbeitern zu erfassen, ohne zusätzliche Falldatensätze zu erstellen oder neue Felder zu vorhandenen Tabellen hinzuzufügen.
- Bei Abschluss markieren: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Aufgaben zuzuweisen, die Erfüllungsanweisungen als Rich-Text-Beschreibungen enthalten. Ein Mitarbeiter kann anzeigen, dass eine Aufgabe abgeschlossen ist, indem er auf die Schaltfläche **Als vollständig markieren** klickt.

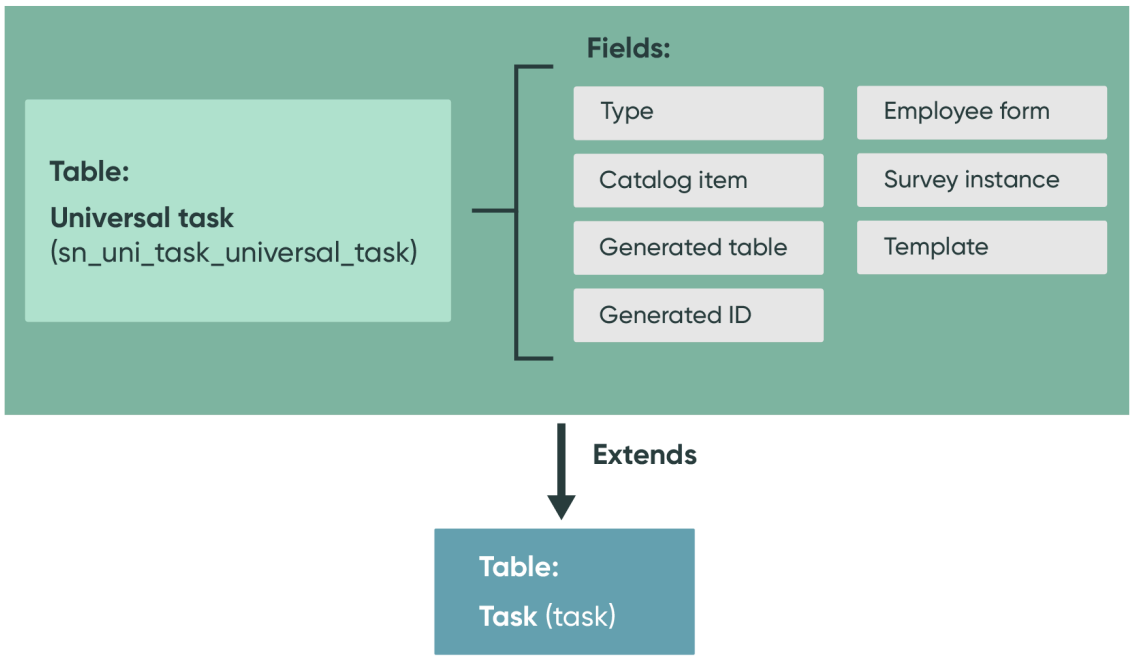
UR-Aufgabe-Datenmodell

UR-Aufgabe ist ein Tasking-Framework, das Sie an das Ticketerstellungssystem jeder Abteilung in Ihrer Organisation anhängen können. Das UR-Aufgabe-Datenmodell erklärt das Tasking-Framework und seine Anpassungen.

Sie können eine UR-Aufgabe für jede Abteilung oder jeden Service erstellen, z. B. für eine universelle Anforderung, einen Incident, einen HR-Fall oder eine rechtliche Angelegenheit. Sie können auch mehrere UR-Aufgaben für eine einzelne Anforderung zuweisen.

Das folgende Diagramm zeigt eine allgemeine Übersicht über das UR-Aufgabe-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das UR-Aufgabe-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- ServiceNow AI Platform-Tabellen
- Tabellen, die in der Anwendung UR-Aufgabe enthalten sind.

Informationen zu den Tabellen und Komponenten, die mit UR-Aufgabe installiert werden, finden Sie unter Mit UR-Aufgabe installierte Komponenten.

Die Tabelle UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task] erweitert die Tabelle „Aufgabe“ [task] um Folgendes:

- Typ der Aufgabe für den aktuellen Datensatz, z. B. „Dokument hochladen“.
- Katalogelement, wenn die Aufgabe vom Typ „Katalogelement übermitteln“ ist.
- Generierte Tabelle, die den Namen der Tabelle mit den angeforderten Katalogelementen enthält.
- Generierte ID, die der sys_id des angeforderten Katalogelements entspricht.

> **Hinweis:** Das Katalogelement, die generierte Tabelle und die generierte ID gelten nur für den Aufgabentyp Katalogelement übermitteln.

- Mitarbeiterformular, das zum Anfordern von Informationen für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ verwendet wird.
- Umfrageinstanz, die die Instanz-ID des Mitarbeiterformulars für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ speichert.
- Aufgabenvorlage, die gegebenenfalls zum automatischen Ausfüllen des Formulars „UR-Aufgabe“ [universal-task] verwendet wird.

Die Werte für die Felder „Status“ und „Priorität“ in der Tabelle „Aufgabe“ [task] wurden für UR-Aufgabe geändert. Die gültigen Status für UR-Aufgabe lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 1: Neu (Entwurfsstatus). Aufgaben in diesem Status sind nur für den Service Desk-Mitarbeiter sichtbar.
- 2: In Bearbeitung. Aufgaben in diesem Status sind dem Mitarbeiter zugewiesen und für ihn sichtbar.
- 3: Abgeschlossen Aufgaben gehen in den Status „Abgeschlossen“ über, wenn der Mitarbeiter die Aufgabe abgeschlossen hat.
- 4: Abgebrochen. Aufgaben mit diesem Status können von Mitarbeitern abgebrochen werden, bevor die Aufgabe abgeschlossen ist.

Die gültigen Prioritätswerte für UR-Aufgabe lauten wie folgt:

- 1: Kritisch. Höchste Priorität für dringende oder zeitkritische Aufgaben
- 2: Hoch. Aufgaben, die wichtig, aber nicht dringend sind
- 3: Mittel. Aufgaben, die abgeschlossen werden sollten.
- 4: Niedrig. Optionale Aufgaben

Die Tabelle UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task] folgt der Datentrennung.

UR-Aufgabe-Konfigurationstabelle

Die UR-Aufgabe-Konfigurationstabelle wird konfiguriert, um folgende Details festzulegen:

- Die übergeordnete oder abteilungsspezifische Tabelle, die UR-Aufgabe verwendet. Wenn beispielsweise UR-Aufgabe mit HR-Fällen verwendet wird, ist die Tabelle „HR-Fall“ die übergeordnete Tabelle. UR-Aufgabe kann nur für ein Tabelle erstellt werden, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle ist.
- Die Aufgabentypen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die anfordernde Person beauftragen können. Weitere Einzelheiten finden Sie unter UR-Aufgabe – Typen.
- Das Feld **Standard zugewiesen an**, das auf das Feld **Anfordernde Person** in der übergeordneten Tabelle verweist. Wenn im Feld **Zugewiesen an** bei der Erstellung einer Aufgabe automatisch die beauftragte Person ausgefüllt werden soll, müssen Sie das Feld **Standard zugewiesen an** konfigurieren.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren.

Bestimmte Aufgabentypen verfügen möglicherweise über zusätzliche Konfigurationstabellen. Beispiel: Für den Aufgabentyp „Katalogelement übermitteln“ legt die Tabelle „Katalogaufgabenkonfiguration“ [sn_uni_task_catalog_task_config] fest, welche Filter auf die Katalogelemente angewendet werden, die einem Service Desk-Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelemente für Ihren Service konfigurieren.

Die Tabelle „UR-Aufgabenkonfiguration“ [sn_uni_task_config] und die Tabelle „Katalogaufgabenkonfiguration“ [sn_uni_task_catalog_task_config] folgen der Prozesstrennung.

UR-Aufgabe in Now Mobile

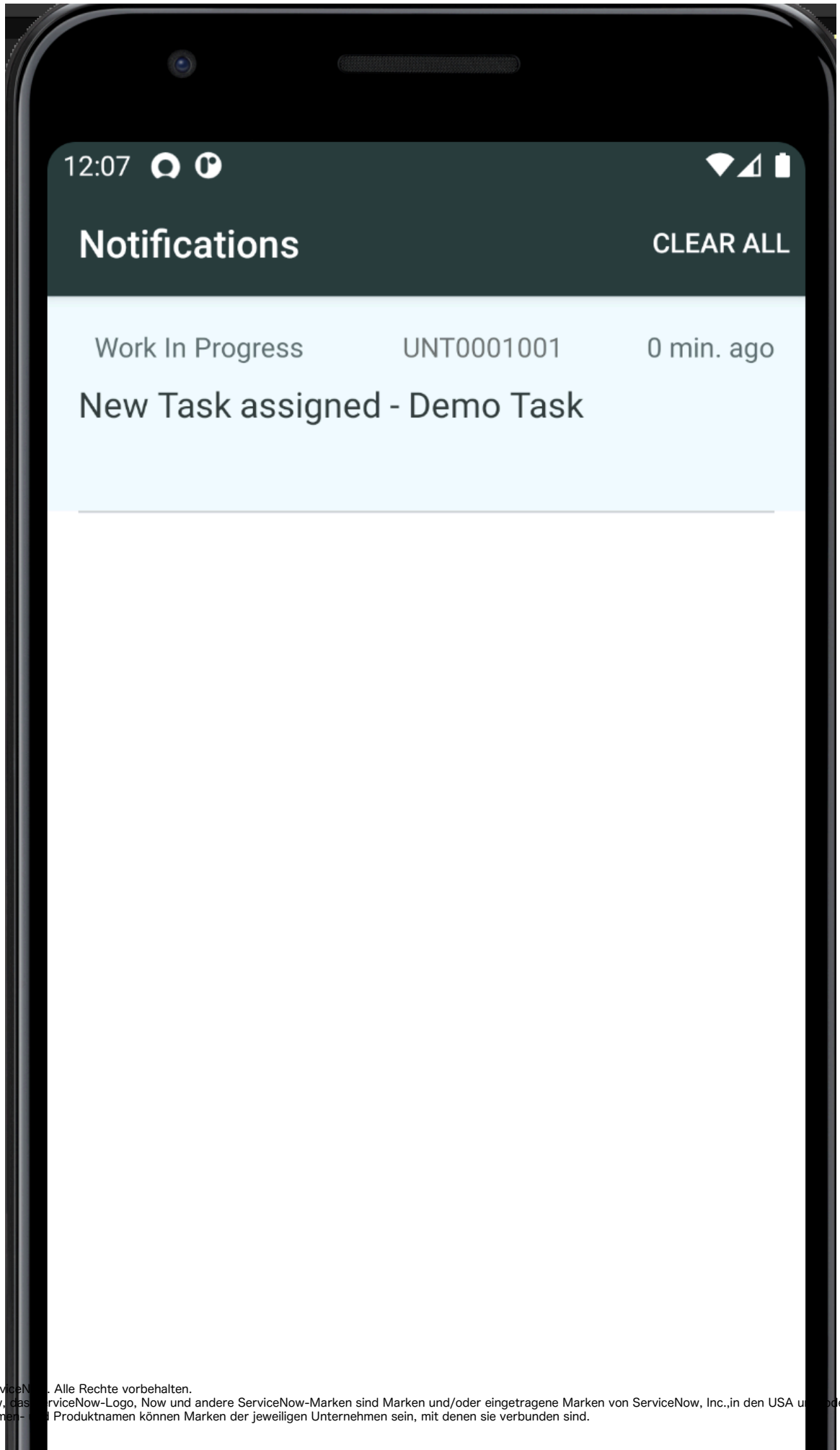
Mit der Now Mobile-Anwendung können Sie UR-Aufgaben, die Ihnen zugewiesen sind, in Echtzeit von Ihrem eigenen Mobilgerät aus ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Ihrem Mobilgerät aus können Sie Benachrichtigungen über Aktualisierungen in Ihren UR-Aufgaben erhalten. Sie können erfahren, wann Ihnen eine neue Aufgabe zugewiesen wird, oder neue Kommentare anzeigen, die einer Ihrer Aufgaben hinzugefügt wurden.

Automatische Übersetzung

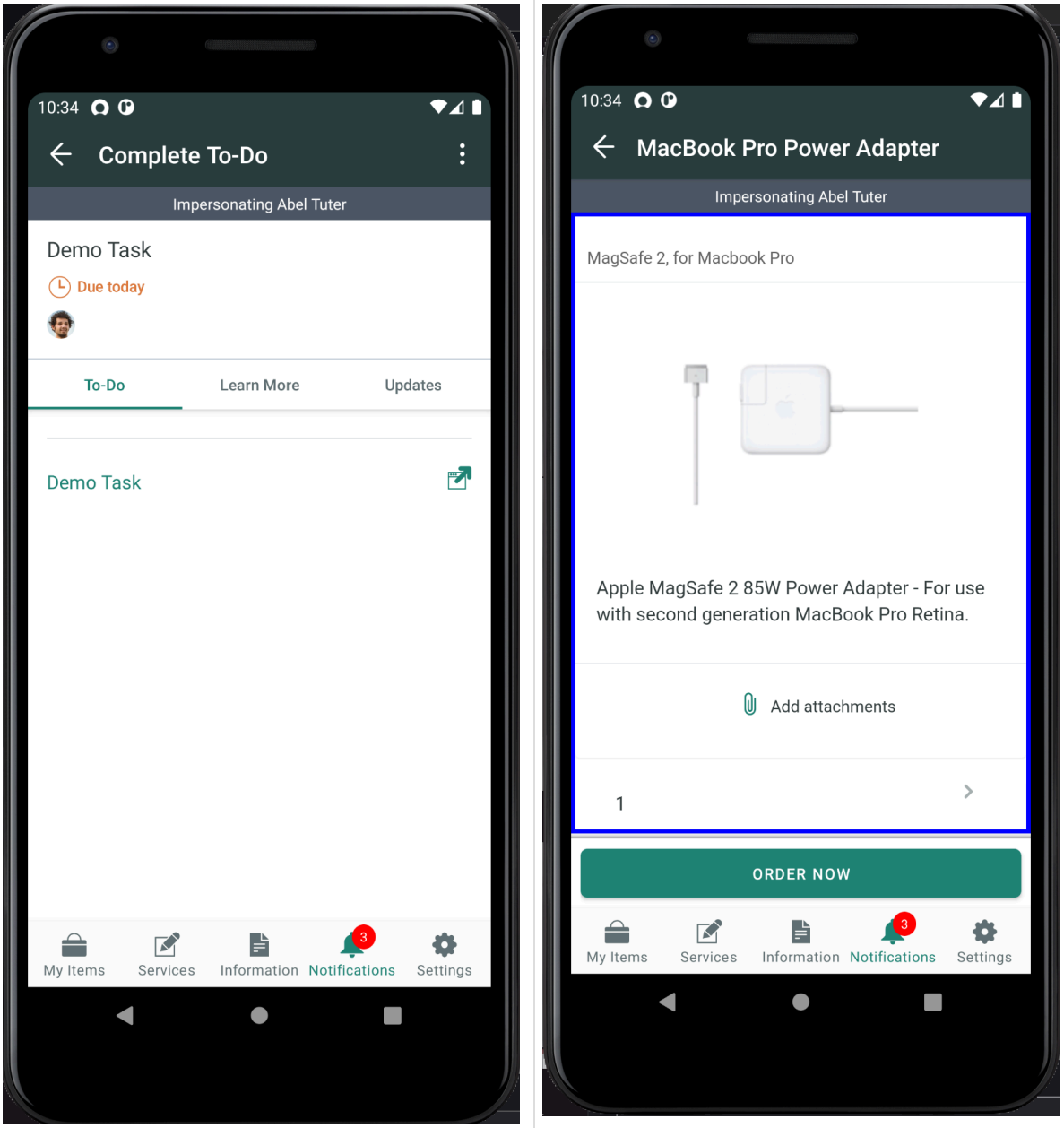
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

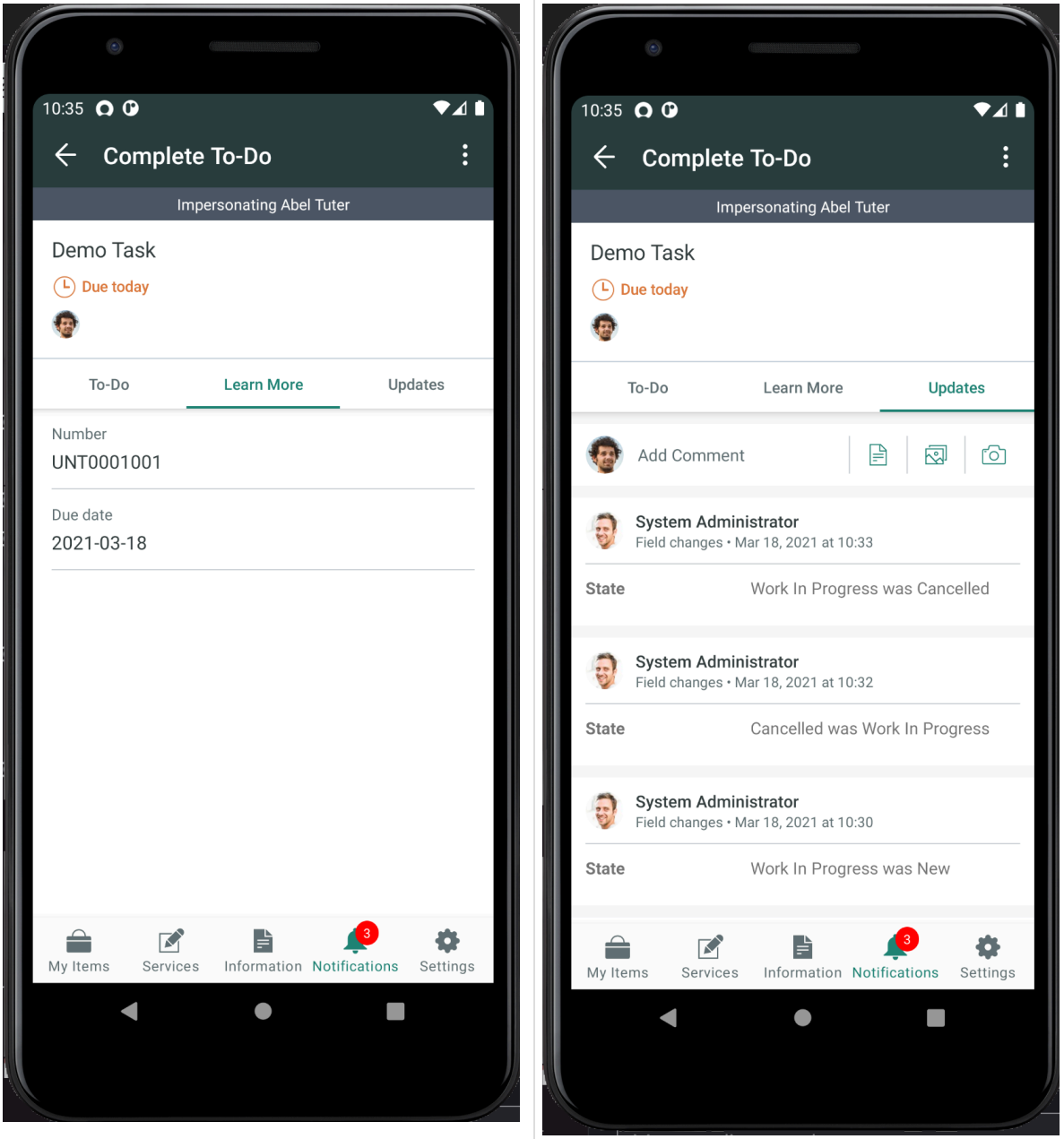
Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen UR-Aufgaben auf der Registerkarte **Aufgaben** an, und schließen Sie sie ab. Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter UR-Aufgabe n mit Now Mobile anzeigen und aktualisieren.



Automatische Übersetzung

Bleiben Sie über Aktivitäten zu Ihren UR-Aufgaben auf dem Laufenden, indem Sie sich die Aufgabendetails auf der Registerkarte **Weitere Informationen** anschauen. Auf der Registerkarte **Aktualisierungen** können Sie Kommentare zu Ihren Aufgaben sowie Bilder und Dokumente als Anhänge hinzufügen. Über das Symbol ⋮ können Sie zudem eine Chatkonversation mit einem Virtual Agent starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



UR-Aufgabe konfigurieren

Sie müssen UR-Aufgabe einrichten und konfigurieren, um Service Desk-Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, anderen Mitarbeitern Aufgaben zur Erfüllung von Anforderungen zuzuweisen.

UR-Aufgabe installieren

Sie können die Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task) installieren, wenn Sie die Rolle eines Administrators innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die erforderlichen Rollen und Tabellen werden mit UR-Aufgabe installiert. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft glide.enforce_security_scope.sn_uni_task im globalen Bereich auf „true“ festgelegt ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit UR-Aufgabe installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie UR-Aufgabe installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit UR-Aufgabe installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung UR-Aufgabe werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollen in UR-Aufgabe

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_uni_task.admin]	Anwendung UR-Aufgabe anzeigen und konfigurieren	Keine
Berichtsansicht [sn_uni_task.report_view]	Auf UR-Aufgabe-Berichte zugreifen und sie anzeigen	Keine
Mitarbeiterformularadministrator [sn_uni_task.emp_form_admin]	Mitarbeiterformulare erstellen und verwalten	survey_admin
Mitarbeiterformularersteller [sn_uni_task.emp_form_creator]	Mitarbeiterformulare erstellen und ändern	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	UR-Aufgabe-Vorlagen erstellen und verwalten	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen in UR-Aufgabe

Tabelle	Beschreibung
UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task]	Speichert Datensatzdetails zu UR-Aufgaben für eine abteilungsspezifische Tabelle.
UR-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Speichert die Liste der Aufgabentypen für jede abteilungsspezifische Tabelle.
Katalogaufgabenkonfiguration [sn_uni_task_catalog_task_config]	Speichert Detailinformationen zu Katalogelementen der abteilungsspezifischen Tabelle.
Basis-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Dient als Basistabelle für die Konfigurationstabellen für alle Aufgabentypen.
Mitarbeiterformular [sn_uni_task_employee_form]	Speichert die Mitarbeiterformular-Datensätze, die für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ erstellt wurden.
Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Speichert die Rollen, die die Antworten ausgefüllter Mitarbeiterformulare für jede abteilungsspezifische Tabelle anzeigen können.
UR-Aufgabenvorlage [sn_uni_task_template]	Speichert die Vorlagen für UR-Aufgaben mit vordefinierten Feldwerten, die auf UR-Aufgabe-Formulare angewendet werden können.
UR-Aufgabe – Dynamische Vorlagenzuordnung [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Speichert die dynamischen Vorlagenzuordnungen zwischen UR-Aufgabe-Feldern und Feldern der übergeordneten Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service für UR-Aufgabe konfigurieren

Sie können die UI-Aktionen und zugehörigen Listen für UR-Aufgabe konfigurieren, um UR-Aufgaben für Ihren Service anzuzeigen und zu erstellen. Services sind die verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation, z. B. IT, HR und Rechtsabteilung.

UR-Aufgabe-Administratorrolle zuweisen

Weisen Sie Anwendungsadministratoren die Rolle sn_uni_task.admin zu, damit sie UR-Aufgabe integrieren und konfigurieren können. Rollen bestimmen den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenn Sie Rollen auf Gruppen anwenden, erben die Mitglieder der Gruppen diese Rollen automatisch.

Bevor Sie die Rolle sn_uni_task.admin bestimmten Benutzern zuweisen können, muss der angemeldete Benutzer auch die Rolle sn_uni_task.admin besitzen. Standardmäßig enthält die Administratorrolle die Rolle sn_uni_task.admin. Administratoren können die Rolle sn_uni_task.admin anderen Service Desk-Mitarbeitern zuweisen, die an der UR-Aufgabe-Konfiguration für ihre jeweiligen Services arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Öffnen Sie die Gruppe, der Sie die Rolle sn_uni_task.admin zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie in der Liste „Sammlung“ die Option **sn_uni_task.admin** aus.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Eigenschaft *sn_uni_task.min_admin_count* in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] sorgt dafür, dass jederzeit eine Mindestanzahl von bereichsbezogenen Administratoren aktiv ist, um die Anwendung zu verwalten. Für UR-Aufgabe ist die Mindestanzahl von bereichsbezogenen Administratoren standardmäßig auf zwei festgelegt. Sie können diese Eigenschaft ändern, um die Mindestanzahl zu erhöhen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass mindestens zwei Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle sn_uni_task.admin vorhanden sind. Wenn Sie nur einen Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle haben und dieser Mitarbeiter deaktiviert wird, haben Sie keinen Mitarbeiter mehr, der UR-Aufgabe-Administratoraufgaben ausführen kann.

Mit UR-Aufgabe UI-Aktionen für Ihren Service erstellen

Erstellen Sie UI-Aktionen für Ihren Service, damit Service Desk-Mitarbeiter UR-Aufgaben erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ui_action_admin“ können UI-Aktionen definieren. Die UI-Aktionen müssen sowohl für das ServiceNow AI Platform-Formular als auch für das Mitarbeiterbereich-Formular konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**an.
2. Klicken Sie in der Liste der UI-Aktionen auf **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der UI-Aktion ein.
   Geben Sie beispielsweise den Namen `Aufgabe zuweisen` ein.
4. Wählen Sie die servicespezifische Tabelle aus, für die UR-Aufgabe konfiguriert wird.
   Wählen Sie beispielsweise die Tabelle „Universelle Anforderung“ [universal_request] aus, um die UI-Aktion „Aufgabe zuweisen“ in der Formularansicht oder im Arbeitsbereich der UR-Aufgabe zu platzieren.

   Hinweis: Stellen Sie für jede neue UI-Aktion sicher, dass Sie immer die entsprechende Servicetabelle auswählen.

5. **Wahlweise:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beim Einfügen anzeigen**.
   Wenn das Kontrollkästchen **Beim Einfügen anzeigen** aktiviert bleibt, wird die UI-Aktion zum Erstellen einer Aufgabe auch dann angezeigt, wenn das Hauptticket erstellt wird.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. Geben Sie in das Feld **Skript** das folgende Skript ein.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

   Wichtig: Dieses Skript gehört in das Feld Skript (serverseitig) der UI-Aktion. Kopieren Sie es nicht in **Arbeitsbereich-Client-Skript** Feld, es sei denn, Sie möchten zusätzliches clientseitiges Verhalten im Arbeitsbereich.

8. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Arbeitsbereich** das Kontrollkästchen **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche**.
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI-Aktion .
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Liste für UR-Aufgabe hinzufügen

Fügen Sie einem servicespezifischen Formular in ServiceNow AI Platform und Mitarbeiterbereich eine zugehörige Liste mit Bezug zu UR-Aufgabe hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter eine UR-Aufgabe für die Anforderung anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

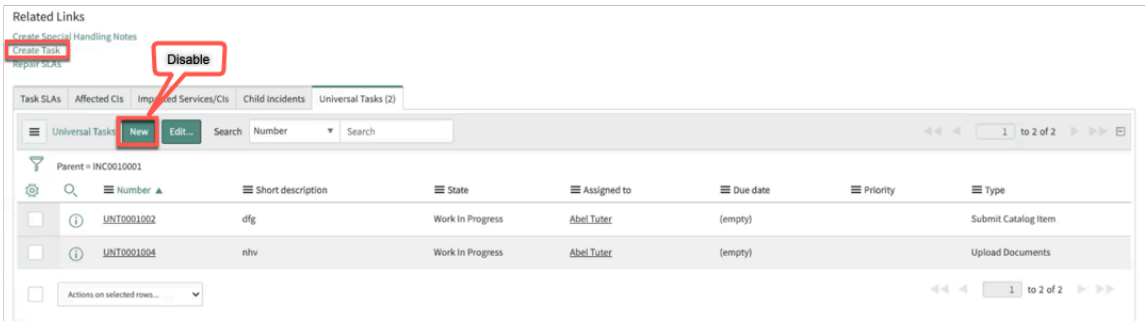
Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, der die zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
2. Öffnen Sie ein servicespezifisches Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenü „zusätzliche Aktionen“ .
4. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
5. Wählen Sie im Formular die Optionen **UR-Aufgabe->Übergeordnet** aus.
6. Wählen Sie einen Ansichtsnamen aus:
   - Standardansicht: Um die zugehörige Liste „UR-Aufgabe“ im Formular ServiceNow AI Platform hinzuzufügen.
   - Arbeitsbereich: Um die zugehörige Liste „UR-Aufgabe“ im Formular Mitarbeiterbereich hinzuzufügen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Aufgrund von Einschränkungen der Zugriffssteuerungsliste (ACL) funktioniert die Schaltfläche **Neu** unter Umständen bei der Aufgabenerstellung nicht. Sie können die Schaltfläche **Neu** in der zugehörigen Liste ausblenden und die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe verwenden.



Weitere Informationen zum Hinzufügen zugehöriger Listen finden Sie unter Zugehörige Listen .

Registerkarte „Aufgabe“ auf der Seite „Standardticket“ hinzufügen

Fügen Sie der Seite „Standardticket“ die Registerkarte „Aufgabe“ hinzu, damit Mitarbeiter die Aufgaben anzeigen können, die ihnen von Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

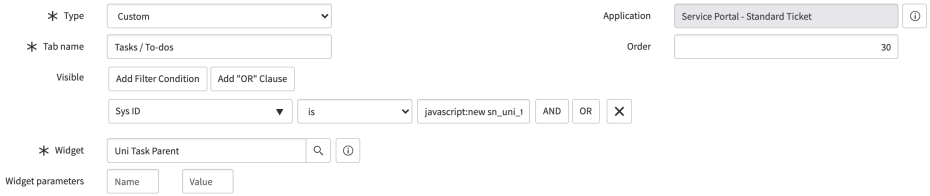
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf die servicespezifische Tabelle, um sie zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Formular „Registerkartenkonfiguration“ im Feld **Typ** die Option **Benutzerdefiniert** aus.
5. Geben Sie den **Registerkartennamen** ein.
   Beispiel: `Aufgaben`
6. Fügen Sie die entsprechenden Filterbedingungen hinzu, um die Sichtbarkeit der Registerkarte zu steuern.
   Legen Sie für **Sys ID** beispielsweise `javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)` fest, damit die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Aufgabe“ nur sichtbar ist, wenn dem Mitarbeiter Aufgaben zugewiesen wurden.



7. Fügen Sie im Feld **Widget** ein Widget hinzu.

   Hinweis: „Übergeordnete Uni-Aufgabe“ ist das Standard-Widget, mit dem Sie die Registerkarte **UR-Aufgabe** im Standardticket hinzufügen können.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Kriterien für Service Desk-Mitarbeiter für UR-Aufgabe definieren

Definieren Sie die Kriterien für einen Service Desk-Mitarbeiter, damit der Mitarbeiter auf die übergeordnete Tabelle für UR-Aufgabe zugreifen kann. Gemäß dem Standardkriterium haben Service Desk-Mitarbeiter Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Verwendung eines Erweiterungspunkts können Sie weitere Bedingungen hinzufügen, damit sich Service Desk-Mitarbeiter als UR-Aufgabe-Mitarbeiter qualifizieren können. Wenn dieser Erweiterungspunkt nicht implementiert ist, werden Service Desk-Mitarbeiter mit Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle standardmäßig als UT-Mitarbeiter für die übergeordnete Tabelle behandelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie in der Spalte „API-Name“ nach `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess`.
3. Um ein Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, der Kriterien für Service Desk-Mitarbeiter definiert, klicken Sie unter den zugehörigen Links auf **Implementierungen erstellen**.
   Weitere Informationen zu Erweiterungspunkten finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .
4. Geben Sie Kriterien an, damit ein Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf die übergeordnete Tabelle hat.
   Sie können beispielsweise sicherstellen, dass der Mitarbeiter zu einer bestimmten Zuweisungsgruppe gehört und zusätzlich über Schreibzugriff für die übergeordnete Tabelle verfügt.

UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren

Konfigurieren Sie UR-Aufgabe für Ihren Service, damit Sie Aufgaben erstellen und Mitarbeitern zuweisen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgabe** > **Administration** > **UR-Aufgabenkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter UR-Aufgabe Konfigurationsformular.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Katalogelemente für Ihren Service konfigurieren

Filtern Sie die Katalogelemente, die in der Aufgabe „Katalogelement übermitteln“ für Ihren Service angezeigt werden sollen.

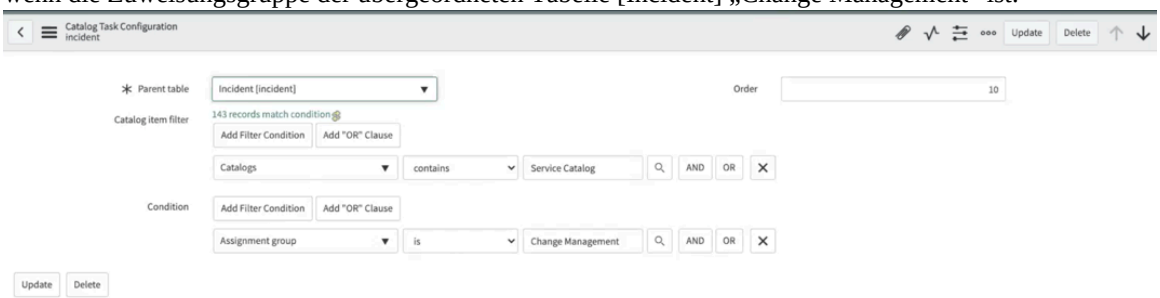
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Filter hinzufügen, um die Katalogelemente zu verwalten, die für einen Benutzer verfügbar sind. Beispielsweise können einige Katalogelemente auf Grundlage des Standortes oder des Servicetyps der Anforderung eingeschränkt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgabe** > **Administration** > **Katalogaufgabenkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie Ihre servicespezifische Tabelle als übergeordnete Tabelle aus.

   Hinweis: Sie können nur die servicespezifischen Tabellen auswählen, die für UR-Aufgabe mit dem Aufgabentyp „Katalogelement übermitteln“ konfiguriert wurden.

4. Um die Elemente zu filtern, die für die Aufgabe „Katalogelement übermitteln“ angezeigt werden, fügen Sie das Feld **Katalogelementfilter** hinzu.
5. Geben Sie den Wert für die **Reihenfolge** ein.
6. Fügen Sie für das Katalogelement ggf. eine **Bedingung** bezüglich der übergeordneten Tabelle hinzu.
   In der folgenden Konfiguration wird der Katalogelementfilter beispielsweise nur dann angewendet, wenn die Zuweisungsgruppe der übergeordneten Tabelle [Incident] „Change Management“ ist.



   Sie können mehrere Bedingungen erstellen, um Ihre Katalogelemente zu konfigurieren. Bedingungen mit niedrigerem Reihenfolgewert haben Vorrang vor Bedingungen mit höherem Reihenfolgewert.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Rollen zum Anzeigen von Mitarbeiterformularen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Rollen so, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter Mitarbeiterantworten in den ausgefüllten UR-Aufgabe-Mitarbeiterformularen anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgaben** > **Administration** > **Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe“.
4. Wählen Sie im Feld **Übergeordnete Tabelle** die übergeordnete Tabelle aus.

   Hinweis: Sie können nur die Tabellen auswählen, die für UR-Aufgabe konfiguriert wurden.

5. Wählen Sie im Feld **Antwortansichtsrollen** die Rollen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter aus.
6. Fügen Sie im Feld **Bedingungsskript** ein Bedingungsskript hinzu, falls vorhanden.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterungspunkte für UR-Aufgabe konfigurieren

Implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte für childTaskCancelled, childTaskCompleted, childTasksClosed, um die benutzerdefinierte Logik des Service auszuführen, wenn die UR-Aufgabe abgebrochen, abgeschlossen oder geschlossen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents`.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Implementierungen erstellen**, um Ihr servicespezifisches Erweiterungspunktskript zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

UR-Aufgaben für eine Anforderung in Now Mobile anzeigen

Zeigen Sie alle UR-Aufgaben an, die einer bestimmten Anforderung zugewiesen sind, indem Sie einfach die Registerkarte **Aufgaben** in Now Mobile konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich `sys_sg_form_segment.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Formularbildschirm-Segmente“ auf **Neu**.
3. Wählen Sie den servicespezifischen Formularbildschirm **Meine Anforderung** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Ihren servicespezifischen Formularbildschirm **Meine Anforderung** zu finden, wählen Sie das Formular **Meine Anforderung** aus und zeigen dann eine Vorschau des Datensatzes an.

4. Wählen Sie im eingebetteten Bildschirmfeld **Aufgaben** aus.
5. Geben Sie in das Feld **Reihenfolge** eine Nummer ein, um die Position anzugeben, an der die Registerkarte in der Reihenfolge angezeigt werden soll.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorlagenleiste im UR-Aufgabe-Formular ausblenden

Blenden Sie die Vorlagenleiste für das UR-Aufgabe-Formular aus, da keine UR-Aufgabe-Vorlagen enthalten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich `sys_properties_list.do` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Systemeigenschaften“ auf **Neu**.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass sich die Anwendung im globalen Bereich befindet.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Wert
Name	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
Typ	richtig | falsch
Wert	false

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Um den Cache Ihrer Instanz zu löschen, geben Sie in Ihrem Browser Folgendes ein: `<server_url/cache.do>`.

UR-Aufgabe-Administratorrolle aus der Administratorrolle entfernen

Entfernen Sie die Rolle sn_uni_task.admin aus der Administratorrolle, um zu verhindern, dass ein Benutzer mit der Standardadministratorrolle alle UR-Aufgabe-Tabellen anzeigen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig hat ein Systemadministrator auch die Rolle sn_uni_task.admin inne und kann auf die Informationen in UR-Aufgabe zugreifen. Entfernen Sie die Rolle sn_uni_task.admin aus der Administratorrolle, um Ihre Anwendung zu schützen. Dadurch verhindern Sie, dass Benutzer mit der Standardadministratorrolle alle Informationen zu UR-Aufgabe anzeigen können.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung von UR-Aufgabe abgeschlossen haben, bevor Sie die Rolle sn_uni_task.admin aus der Administratorrolle entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Rollen**an.
3. Wählen Sie **admin** aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Enthält Rollen** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis: Wenn die Schaltfläche **Bearbeiten** nicht angezeigt wird, ändern Sie den Anwendungsbereich in Global.

5. Verschieben Sie **sn_uni_task.admin** aus der Listenspalte „Enthält Rollen“ in die Spalte „Sammlung“.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

E-Mail-Benachrichtigungslayout für UR-Aufgabenbenachrichtigungen

Verwenden Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout und die Vorlage, die zum Lieferumfang der Anwendung Universal Task (sn_uni_task) gehört, um E-Mail-Benachrichtigungen zu übermitteln. Wenden Sie das Layout auf E-Mail-Benachrichtigungen an, um deren Erscheinungsbild zu verbessern und Branding-Benachrichtigungen bereitzustellen.

In der folgenden Tabelle sind die E-Mail-Benachrichtigungen aufgeführt, die zum Lieferumfang von UR-Aufgabe gehören. Sie können den E-Mail-Text ändern oder die Standardversionen beibehalten.

E-Mail-Benachrichtigungen für UR-Aufgabe

Name der Benachrichtigung	Verwendet für	Felder, in denen Empfänger identifiziert werden
Universal Child Tasks Closed (Geschlossene untergeordnete UR-Aufgaben)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn alle untergeordneten UR-Aufgaben des übergeordneten Elements geschlossen sind.	Übergeordnetes Feld „Zugewiesen an“
Universal Task Assignment For Assigned To (UR-Aufgabenzuweisung für „Zugewiesen an“)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe zugewiesen wird und sich entweder der Beauftragte ändert oder der Status in „In Bearbeitung“ ändert.	Zugewiesen an, Beobachtungsliste
Universal Task Assignment For Group (UR-Aufgabenzuweisung für Gruppe)	Sendet ein E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe einer Gruppe zugewiesen ist und sich entweder die Gruppe ändert oder der Status zu „In Bearbeitung“ ändert.	Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste
Universal Task Cancelled (UR-Aufgabe abgebrochen)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe abgebrochen wird.	Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Cancelled For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ abgebrochen)		Zugewiesen an, Beobachtungsliste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigungen für UR-Aufgabe (Fortsetzung)

Name der Benachrichtigung	Verwendet für	Felder, in denen Empfänger identifiziert werden
Universal Task Cancelled For Group (UR-Aufgabe für Gruppe abgebrochen)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste
Universal Task Changed For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ geändert)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Aufgabentyp, Kurzbeschreibung oder Beschreibung aktualisiert wird.	Zugewiesen an, Beobachtungsliste
Universal Task Changed For Group (UR-Aufgabe für Gruppe geändert)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste
Universal Task Commented For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ kommentiert)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein neuer zusätzlicher Kommentar zur Aufgabe vorhanden ist.	Zugewiesen an Beobachtungsliste, Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Commented For Group (UR-Aufgabe für Gruppe kommentiert)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste, Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Completed (UR-Aufgabe abgeschlossen)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe abgeschlossen wird.	Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Completed For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ abgeschlossen)		Zugewiesen an, Beobachtungsliste
Universal Task Completed For Group (UR-Aufgabe für Gruppe abgeschlossen)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste

Wichtig: Diese E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch für einen neuen Benutzer von UR-Aufgabe eingerichtet.

Wenn Sie ein vorhandener Anwender von sind UR-Aufgabe In einem Release vor San Diego, Upgrade auf Mitarbeiter-CenterOder Mitarbeiter-Center ProOder installieren Sie das Plugin „Employee Experience Foundation“ aus ServiceNow StoreUm mit der Verwendung dieser E-Mail-Benachrichtigungen zu beginnen.

Domain Separation und UR-Aufgabe

Domänentrennung wird für ServiceNow UR-Aufgabe unterstützt. Mit UR-Aufgabe können Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Informationen von Mitarbeitern anfordern oder diese anweisen, eine Aktivität auszuführen, um ein Ticket zu lösen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Im UR-Aufgabe-Framework sind alle Konfigurationen nach Prozessdomänen getrennt, und die Datentabellen, also die UR-Aufgabe-Tabelle, die Mitarbeiterformulartabelle und die Aufgabenvorlagentabelle, sind nach Datendomänen getrennte Angebote.

So funktioniert die Domain Separation in UR-Aufgabe

Die Konfigurationstabellen in UR-Aufgabe sind nach Prozessdomänen getrennt. Daher werden die von den übergeordneten Domänen erstellten Konfigurationen auch in den untergeordneten Domänen implementiert. Eine untergeordnete Domäne kann die Konfiguration jedoch bei Bedarf überschreiben. Beispiel: In einer Organisation sind die Services die untergeordneten Domänen, während die Organisation die übergeordnete Domäne ist. Die für UR-Aufgabe in einer bestimmten Organisation verfügbaren Aufgabentypen sind auch für die verschiedenen Services der Organisation verfügbar. Für einen bestimmten Service können die Aufgabentypen jedoch bei Bedarf überschrieben werden.

Die Datentabellen in UR-Aufgabe sind nach Datendomänen getrennt. Daher sind die in einer der untergeordneten Domänen gespeicherten Daten für die übergeordnete Domäne zugänglich. Wenn beispielsweise ein Service Aufgabenvorlagen verwendet, sind die in der Tabelle „Aufgabenvorlagen“ für die Servicedomäne erfassten Daten für die Organisationsdomäne zugänglich, jedoch nicht für die Domänen anderer Services, sofern sie nicht konfiguriert sind.

Tabellen

Die folgenden Konfigurationstabellen sind prozessgetrennt.

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

Die folgenden Datentabellen sind datengetrennt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

UR-Aufgabe verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können mit der Anwendung UR-Aufgabe Aufgaben für Mitarbeiter erstellen und die Anforderungsauflösung verwalten. Mitarbeiter können ihnen zugewiesene Aufgaben mit der Anwendung Mitarbeiter-Servicecenter oder mit der App Now® Mobile anzeigen und abschließen.

UR-Aufgaben erstellen

Erstellen Sie eine UR-Aufgabe für eine Anforderung, und weisen Sie sie einem Mitarbeiter zu, oder erstellen Sie mit UR-Aufgabe mehrere Aufgaben für eine Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Von Ihrem Service konfigurierbar

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn UR-Aufgabe-Mitarbeiter gemäß Kriterien für Service Desk-Mitarbeiter für UR-Aufgabe definieren konfiguriert wurden, können sie mit der auf der Ticketseite verfügbaren UI-Aktion eine neue UR-Aufgabe erstellen.

Hinweis: Wenn Sie den Zugriff zum Erstellen einer Aufgabe steuern möchten, konfigurieren Sie die Sichtbarkeit der UI-Aktion zum Erstellen von UR-Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Mit UR-Aufgabe UI-Aktionen für Ihren Service erstellen.

Wenn eine UR-Aufgabe erstellt wird, wird sie dem Mitarbeiter entsprechend der unter UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren beschriebenen Konfiguration automatisch zugewiesen. Der Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung und kann die Aufgabe im ServiceNow Mitarbeiter-Servicecenter anzeigen oder aktualisieren. Wenn der Mitarbeiter über die ServiceNow AI Platform auf die Aufgabe zugreift, kann er nur einen Kommentar und Personen zur Beobachtungsliste hinzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Ticket, für das Sie eine UR-Aufgabe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe.

   Hinweis: Der Name der UI-Aktion ist konfigurierbar und kann variieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit UR-Aufgabe UI-Aktionen für Ihren Service erstellen

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter UR-Aufgabe -Formular.
4. Wählen Sie eine der folgenden Antworten aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Arbeitsbereit	Aufgabe wird erstellt. Der Status der Aufgabe wird in „In Bearbeitung“ geändert, und der Mitarbeiter wird über die Aufgabe benachrichtigt.
Absenden	Aufgabe wird erstellt. Der Status der Aufgabe bleibt „Neu“, und es wird keine Benachrichtigung an den Mitarbeiter gesendet.

Ergebnis

Mitarbeiter-Experience: Für Ihre Anforderung wird eine neue Aufgabe erstellt. Sie können die Aufgabe im Mitarbeiter-Servicecenter auf der Registerkarte **Aufgabe** anzeigen. Sie können die Aufgabe auch auf der Aufgabenregisterkarte der zugehörigen Anforderung anzeigen und abschließen, wenn dies in der Standardticketkonfiguration konfiguriert ist. Sie erhalten Benachrichtigungen, wenn die Aufgabe abgebrochen, geschlossen oder abgeschlossen wird oder wenn der Aufgabe ein Kommentar hinzugefügt wird. Benachrichtigungen werden an die Stakeholder gesendet, wenn Änderungen an der Aufgabe vorgenommen werden.

Mitarbeiter-Experience: Sie können die Aufgabe jetzt anzeigen oder bearbeiten. Sie können derselben Anforderung auch weitere Aufgaben hinzufügen.

UR-Aufgabe n mit Now® Mobile anzeigen und aktualisieren

Mit der App Now Mobile können Sie Ihnen zugewiesene UR-Aufgaben anzeigen und aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Anfordernde Person

Prozedur

1. Tippen Sie auf dem Mobilgerät auf das Symbol der Now Mobile-App ( ).
2. Um alle Ihnen zugewiesenen UR-Aufgaben anzuzeigen, tippen Sie auf **Meine Aufgaben**.
   Wenn Sie UR-Aufgaben für eine bestimmte Anforderung anzeigen möchten, tippen Sie auf **Meine Anforderungen**, öffnen Sie die Anforderung, und wechseln Sie zur Registerkarte **Aufgaben**.
3. Tippen Sie auf eine UR-Aufgabe, um sie zu öffnen.
4. Wechseln Sie zum Ausführen folgender Aufgaben zu den einzelnen Registerkarten.

Registerkarte	Beschreibung
Aufgabe	Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Aufgaben an, und schließen Sie sie ab. ○ Wenn der Aufgabentyp „Dokumente hochladen“ lautet, laden Sie das erforderliche Dokument mit **Anhänge hinzufügen** hoch, und markieren Sie die Aufgabe als abgeschlossen. Sie können mehrere Dokumente und Bilder hochladen. ○ Wenn der Aufgabentyp „Katalogelement übermitteln“ lautet, wird die Aufgabe automatisch als abgeschlossen markiert, nachdem Sie das Katalogelement übermittelt haben. ○ Wenn der Aufgabentyp „Bei Abschluss markieren“ lautet, markieren Sie die Aufgabe als abgeschlossen, so-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
	bald die in der Beschreibung beschriebene Aufgabe abgeschlossen ist. ○ Wenn der Aufgabentyp „Prüfliste“ lautet, markieren Sie mindestens eines der Elemente als abgeschlossen, um die Aufgabe als abgeschlossen zu markieren. ○ Wenn der Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ lautet, tippen Sie auf das , um das Mitarbeiterformular zu öffnen. Nachdem Sie das Formular übermittelt haben, wird die Aufgabe als abgeschlossen markiert. Wenn Sie das Formular während der Bearbeitung verlassen, werden Ihre Antworten gespeichert. Sie können das Formular später weiter ausfüllen und absenden.
Mehr erfahren	Zeigen Sie Aufgabendetails an.
Updates	Zeigen Sie Kommentare oder Anhänge an, bzw. fügen Sie sie der Aufgabe hinzu.

Mitarbeiterformular erstellen

Erstellen oder bearbeiten Sie ein Mitarbeiterformular, um Mitarbeitereingaben zu erfassen. Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen und zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Um diese Aufgabe zu verwenden, erstellen Sie zuerst einen Datensatz für das Mitarbeiterformular. Verwenden Sie dann den Umfragedesigner, um einen Fragebogen für den Mitarbeiter zu entwerfen.

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.emp_form_admin oder sn_uni_task.emp_form_creator

Hinweis: Sie benötigen die Rolle „sn_HR_le.activity_Reader“ oder eine beliebige Rolle, die mit „sn_HR_Core“ beginnt, um Lesezugriff auf die verwendete Mitarbeiterformularseite zu haben und Daten anzuzeigen, die zwischen Fall und untergeordneter Aufgabe übergeben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgaben** > **Mitarbeiterformulare**an.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Mitarbeiterformular.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die Schaltfläche **Formulardesigner** wird angezeigt.
5. Um den Umfragedesigner in einem neuen Fenster zu öffnen, klicken Sie auf **Formulardesigner**.
6. Erstellen Sie mit dem Umfragedesigner die Fragen für Ihr Mitarbeiterformular.
   Weitere Informationen zu den Fragetypen finden Sie unter Umfragedesigner-Elemente .
7. Klicken Sie auf **Spokes und veröffentlichen**.

Ergebnis

Sie können das Formular nun einem Mitarbeiter zuweisen, indem Sie die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ verwenden. Um die Mitarbeiterantworten anzuzeigen, klicken Sie auf **Antworten anzeigen**, nachdem die Aufgabe als abgeschlossen markiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Um Mitarbeiterantworten anzeigen zu können, benötigen Sie bestimmte Rollen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen zum Anzeigen von Mitarbeiterformularen konfigurieren

UR-Aufgabe Vorlagen

Aufgabenvorlagen unterstützen Service Desk-Mitarbeiter dabei, UR-Aufgabe-Datensätze zu erstellen, da Felder in Vorlagen automatisch eingetragen werden.

Die Tabelle „Aufgabenvorlage“ [sn_uni_task_universal_task] folgt der Datentrennung. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und UR-Aufgabe.

Mit Aufgabenvorlagen können Sie Vorlagen für häufige Anwendungsfälle erstellen. Sie können auch einen Zeitplan festlegen, um regelmäßig Datensätze basierend auf einer Vorlage zu erstellen.

Eine Aufgabenvorlage kann statische und dynamische Zuordnungen aufweisen. In statischen Zuordnungen werden die Werte von Feldern einzeln angegeben und festgelegt. In dynamischen Zuordnungen werden die aus einer anderen Tabelle stammenden Feldwerte aktualisiert und zugeordnet. Sie können dynamische Vorlagenzuordnungen zwischen den Feldern der UR-Aufgabe-Tabelle und jeder anderen übergeordneten Tabelle erstellen, die UR-Aufgabe verwendet. Mit dynamischen Vorlagenzuordnungen können Sie Folgendes tun:

- UR-Aufgabe-Felder zu Feldern von übergeordneten Tabellen zuordnen.
- Textvorlagen für Felder in der übergeordneten Tabelle erstellen.
- Datumsfelder um ein bestimmtes Offset versetzen.

Vorlagen mit dem UR-Aufgabe-Vorlagenformular erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage für eine beliebige Servicetabelle, um automatisch Felder in einem Formular auszufüllen. Durch das Erstellen von Vorlagen für häufige Anwendungsfälle können Service Desk-Mitarbeiter UR-Aufgaben schneller erstellen und die Einheitlichkeit der Feldwerte sicherstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.template_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Aufgabenvorlage kann statische und dynamische Zuordnungen aufweisen. In statischen Zuordnungen werden die Werte von Feldern einzeln angegeben und festgelegt. Mit dem folgenden Verfahren erstellen Sie eine statische Vorlagenzuordnung. Informationen zu dynamischen Vorlagen finden Sie unter Dynamische Vorlagenzuordnungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgabe** > **Aufgabenvorlagen** > **Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular für UR-Aufgabe-Vorlagen.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Zeitplan** aus, um eine regelmäßige Aufgabe zu erstellen, mit der Sie Datensätze auf Basis dieser Vorlage erstellen können.
   Detaillierte Anweisungen finden Sie unter Erstellen Sie Datensätze basierend auf einer Vorlage .
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenvorlagen durch Speichern eines Formulars erstellen

Speichern Sie ein ausgefülltes UR-Aufgabe-Formular als Vorlage. Dies ist eine alternative Methode zum Erstellen einer Aufgabenvorlage.

Vorbereitungen

Stellen Sie fest, ob Sie ein UR-Aufgabe-Formular haben, das Sie verwenden möchten. Informationen zum Erstellen eines Formulars finden Sie unter UR-Aufgaben erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.template_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem UR-Aufgabe-Formular.
2. Füllen Sie das Formular so aus, wie es angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer die Vorlage anwendet.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
4. Klicken Sie auf **UR-Aufgabenvorlage erstellen**.
   Die Aufgabenvorlage mit den ausgefüllten Formularen wird angezeigt.
5. Geben Sie in das Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Vorlage ein.
6. Legen Sie im Feld **Übergeordnete Tabelle** eine servicespezifische Tabelle fest.
   Wenn Sie keine Tabelle auswählen, gilt die Konfiguration für alle Tabellen.
7. Nehmen Sie nach Bedarf weitere Änderungen vor.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dynamische Vorlagenzuordnungen erstellen

Erstellen Sie dynamische Vorlagen, um Felder in einem UR-Aufgabenformular den entsprechenden Feldern im Formular der übergeordneten Tabelle zuzuordnen. Dynamische Vorlagen helfen Service Desk-Mitarbeitern, Felder der übergeordneten Tabelle UR-Aufgabenfeldern zuzuordnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle haben, die für die Vorlagenzuordnungen verwendet wird.

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.template_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Vorlagenzuordnungen können für Vorlagen erstellt werden, denen eine übergeordnete Tabelle zugewiesen ist. In einer dynamischen Zuordnung wird der Wert eines Felds mit dem Wert des zugeordneten Felds in der übergeordneten Tabelle aktualisiert. Dynamische Vorlagenzuordnungen haben Vorrang vor statischen Vorlagenzuordnungen. In statischen Vorlagenzuordnungen werden Felder auf bestimmte Werte festgelegt. Weitere Informationen zum Erstellen statischer Vorlagen finden Sie unter Vorlagen mit dem UR-Aufgabe-Vorlagenformular erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **UR-Aufgabe** > **Aufgabenvorlagen** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie die Vorlage, für die Sie Zuordnungen erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „UR-Aufgabe – dynamische Vorlagenzuordnungen“ auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **UR-Aufgabenfeld** das Feld aus, das zugeordnet werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Feld **Übergeordnetes Tabellenfeld** das Feld aus, das dem zuvor ausgewählten Feld im Feld **UR-Aufgabenfeld** zugeordnet werden muss.
   Je nachdem, welcher Feldtyp im Feld **UR-Aufgabenfeld** ausgewählt ist, wird die Option **Erweitert** angezeigt. Wenn Sie die Option **Erweitert** auswählen, sind je nach Eingabetyp des UR-Aufgabenfelds die folgenden Optionen verfügbar.

Eingabetyp für das UR-Aufgabenfeld	Erweiterte Optionen
Zeichenfolge, z. B. Kurzbeschreibung	Das Feld **Wert** wird angezeigt. Sie können Ihre UR-Aufgabe mehreren Feldern aus der übergeordneten Tabelle zuordnen. Sie können auch eine Textvorlage hinzufügen.
HTML, z. B. Rich-Beschreibung	Das Feld **Wert** wird angezeigt. Sie können Ihre UR-Aufgabe mehreren Feldern aus der übergeordneten Tabelle zuordnen. Sie können auch eine Textvorlage hinzufügen.
Datumsfeld, z. B. Fälligkeitsdatum	○ Das Feld **Offsettyp für Datum** wird angezeigt. ○ Wenn Sie das Feld **Offsettyp für Datum** auf **Vor** oder **Nach** festlegen, wird das Feld **Datum versetzt um** angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Eine Zuordnung wurde für ein bestimmtes UR-Aufgabenfeld erstellt. Sie können diesen Vorgang wiederholen, um weitere Felder zuzuordnen.

Aufgabenvorlagen verwenden

Verwenden Sie eine Aufgabenvorlage, um ein UR-Aufgabe-Formular automatisch auszufüllen. Die Verwendung einer Aufgabenvorlage ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben schneller zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle, wenn die übergeordnete Tabelle in der Vorlagenkonfiguration definiert ist. Wenn keine übergeordnete Tabelle definiert ist, kann jeder Service Desk-Mitarbeiter auf die Aufgabenvorlagen zugreifen und diese verwenden.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Ticket, für das Sie eine UR-Aufgabe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe.
3. Wählen Sie im Feld **Vorlage** des UR-Aufgabe-Formulars die zu verwendende Vorlage aus.
4. Füllen Sie die Felder aus, die durch die Vorlage leer gelassen werden.
   Je nachdem, welche Vorlage Sie verwendet haben, werden einige der Felder bereits durch die Vorlage ausgefüllt. Sie können die restlichen Felder selbst ausfüllen. Weitere Informationen zur Bedeutung der einzelnen Felder finden Sie unter UR-Aufgabe -Formular.
5. Um Ihre Aufgabe zu erstellen, klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schaltfläche	Beschreibung
Arbeitsbereit	Aufgabe wird erstellt. Der Status der Aufgabe wird in „In Bearbeitung“ geändert, und der Mitarbeiter wird über die Aufgabe benachrichtigt.
Absenden	Aufgabe wird erstellt. Der Status der Aufgabe bleibt „Neu“, und es wird keine Benachrichtigung an den Mitarbeiter gesendet.

Hinzufügen von UR-Aufgabe Listenkategorie in SOW Kern

Fügen Sie hinzu UR-Aufgabe Listenkategorie für neu Service Operations-Arbeitsbereich Core, damit Service Desk-Mitarbeiter direkt vom neuen Arbeitsbereich aus auf verschiedene Module zugreifen und sie durch sie navigieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgrund der Einstellung des alten Service Operations-Arbeitsbereichs ist die UR-Aufgabe Die Kategorieliste wird im neuen Arbeitsbereich nicht angezeigt. Um die relevanten Module anzuzeigen, können Sie der Tabelle sys_ux_list_category manuell Datensätze hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **UX-Listenkategorien** > **Liste anzeigen**an.
   Um direkt auf die Liste zuzugreifen, können Sie die Navigationssuchleiste verwenden und mithilfe des Tabellennamens sys_ux_list_category.list eine Suche durchführen.
2. Fügen Sie Datensätze in die Tabelle „sys_ux_list_category“ ein, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „UX-Listenkategorie“ .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Listenkategorie „Universal-Aufgabe“ wird dem hinzugefügt Service Operations-Arbeitsbereich Kern.

Fügen Sie Listen unter hinzu UR-Aufgabe Listenkategorien

Fügen Sie Listen unter dem neu erstellten hinzu UR-Aufgabe Listen Sie die Kategorie im Service Operations-Arbeitsbereich auf, damit Service Desk-Mitarbeiter über den neuen Arbeitsbereich auf diese Module zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **UX-Listen** > **Liste anzeigen**an.
   Um direkt auf die Liste zuzugreifen, können Sie die Navigationssuchleiste verwenden und eine Suche mit dem Tabellennamen sys_ux_list.list durchführen.
2. Fügen Sie Datensätze in der Tabelle „sys_ux_list“ hinzu, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Formular „UX-Liste“ .

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Listen unter UR-Aufgabe Listenkategorie wird hinzugefügt.

UX-Listenformular SOW

Erfahren Sie mehr über die Felder des Formulars „UX-Liste“. Verwenden Sie dieses Formular, um zusätzliche Listen im Menü „Listen“ des Service Operations-Arbeitsbereichs zu erstellen.

Sie erstellen zusätzliche Listen im Service Operations-Arbeitsbereich, um Aufgaben logisch zu organisieren, die Navigation zu verbessern, Übersichtlichkeit zu reduzieren, rollenspezifische Ansichten zu unterstützen und die Compliance-Nachverfolgung zu verbessern.

UX-Listenfelder

Feld	Beschreibung
Titel	Zeigt den Namen der Listenkategorie im Arbeitsbereich an.
Anwendung	Anwendungsbereich muss auf festgelegt werden UR-Aufgabe.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Sie die Listenkategorie im Arbeitsbereich anzeigen möchten.
Kategorie	Kategorie, unter der die Liste im Arbeitsbereich angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anzeige dieser Kategorie im Arbeitsbereich.
Tabelle	Quelltabelle der Liste.
Konfiguration	Standardmäßig ist dieses Feld auf festgelegt **Standard-SOW** .
Bedingungen	Bedingungen zum Filtern der Datensätze der Quelltabelle.
Spalten	Spalten der Tabelle, die in der Liste im Arbeitsbereich angezeigt werden müssen.
Nach Spalte gruppieren	Attribut, nach dem die Liste der Datensätze gruppiert wird.
Ansicht	Ansicht, um zu bestimmen, welche Spalten in der Liste im Arbeitsbereich angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn Sie eine Ansicht auswählen, die **Spalten** Feld ist inaktiv.

UR-Aufgabe Für externe Anwender

Ermöglichen Sie externen Anwendern Zugriff auf die über zugewiesenen Aufgaben UR-Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender, die noch nicht Teil Ihrer Organisation sind, sind externe Anwender (snc_external). Zum Beispiel Neueinstellungen, die noch nicht für das Unternehmen gearbeitet haben.

Die folgenden Punkte müssen berücksichtigt werden, um zu aktivieren UR-Aufgabe Für die externen Anwender.

- Das Plugin Explicit Role (com.Glide.Explicit_roles) muss installiert sein, um Anwendern externe und interne Rollen zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter .
- Beim Erstellen von UR-Aufgabe, Alle vordefinierten Aufgabentypen wie „Dokumente hochladen“, „wenn abgeschlossen markieren“, „Prüfliste“ und „Mitarbeitereingabe erfassen“ sind für externe Anwender mit Ausnahme des Katalogelements „Katalog senden“ verfügbar. Wenn Sie versuchen, ein Katalogelement übermitteln zu erstellen, wird ein Fehler angezeigt.
- Alle UR-Aufgabe Widgets, Tabellen und ACLs sind sowohl für interne als auch für externe Rollen aktiviert.
- Das Portal und die Seiten, auf denen UR-Aufgabe Ist eingebettet muss auch für die externen Anwender unterstützt werden. Beispiel:
  - Mitarbeiter-Servicecenter Wo die Widgets hinzugefügt werden.
  - Die **Aufgabe** Registerkarte von Mitarbeiter-Servicecenter.
  - Die hrm_todos_page, wobei UR-Aufgabe Wird angezeigt.

UR-Aufgabe – Referenz

Sie können auf Referenzthemen verweisen, um mehr über UR-Aufgaben zu erfahren, z. B. über Listen und Formulare.

UR-Aufgabe -Formular

UR-Aufgabe-Formular zum Erstellen eines Aufgabendatensatzes.

UR-Aufgabe-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die für die UR-Aufgabe generiert wird. Die Nummer der UR-Aufgabe beginnt mit UNT.
Übergeordnet	Nummer des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung
Übergeordnete Zuweisungsgruppe	Gruppe, die dem übergeordneten Fall oder der übergeordneten Anforderung zugewiesen ist.
Parent Assigned to (Übergeordnetes Element zugewiesen an)	Service Desk-Mitarbeiter, der primär für die Bearbeitung des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung verantwortlich ist
Typ	Typ der Aufgabe, die zugewiesen wird. Verfügbare Optionen: • Katalogelement übermitteln • Dokumente hochladen • Dokumente hochladen • Bei Abschluss markieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	
	• Prüfliste • Mitarbeitereingabe erfassen	
	Katalogelement übermitteln	Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
	Dokumente hochladen	Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen oder Detailinformationen über die hochzuladenden Dokumente bereitzustellen.
	Bei Abschluss markieren	Verwenden Sie das Feld **Beschreibung**, um Detailinformationen zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis:** Der Status der Aufgabe ändert sich in **Abgeschlossen**, nachdem der Mitarbeiter die Aufgabe abgeschlossen hat.
	Checkliste	Fügen Sie im Abschnitt **Prüfliste** die Prüflistenelemente hinzu. Detaillierte Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Prüfliste
	Mitarbeitereingabe erfassen	Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllen soll. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare können mit dem Umfragedesigner erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterformular erstellen.
	URL	In **URL** Feld eine URL angeben, die in der Aufgabe angezeigt wird, die dem Anwender zugewiesen ist. In **Kurzbeschreibung** Geben Sie weitere Details zur URL an.
	Weitere Informationen zur Funktion der einzelnen Typen finden Sie unter UR-Aufgabe – Typen.	
Mitarbeiterformular	Obligatorisches Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist.	
Umfrageinstanz	Link zum ausgefüllten Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist und das Feld **Status** auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	
Vorlage	Aufgabenvorlage zum automatischen Ausfüllen des Aufgabenformulars.	
Status	Status der UR-Aufgabe. Folgende Statuseinstellungen sind verfügbar: • Neu • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Storniert	
	Neu	Standardstatus, wenn die Aufgabe ein Entwurf ist. Aufgaben in diesem Status sind nur für den Service Desk-Mitarbeiter sichtbar.
	In Bearbeitung	Die Aufgabe wurde dem Mitarbeiter zugewiesen und ist für ihn sichtbar.
	Abgeschlossen	Die Aufgabe wurde vom Mitarbeiter abgeschlossen.
	Storniert	Die Aufgabe wurde vor Abschluss abgebrochen.
Priorität	Wert, mit dem identifiziert wird, wie schnell der Service Desk die Anforderung angehen muss. Verfügbare Optionen: • Kritisch • Hoch • Mittel • Niedrig	
	Kritisch	Höchste Priorität für dringende oder zeitkritische Aufgaben
	Hoch	Aufgaben, die wichtig, aber nicht dringend sind
	Mittel	Aufgaben, die zu einem bestimmten Zeitpunkt abgeschlossen sein sollen.
	Niedrig	Optionale Aufgaben
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der UR-Aufgabe zugewiesen ist. Dieses Feld ist für die Aufgabentypen **Bei Abschluss markieren** und **Prüfliste** verfügbar. Andere Aufgabentypen erfordern eine obligatorische Aktualisierung des Felds **Zugewiesen an** mit der **Zuweisungsgruppe**. **Hinweis:** E-Mail-Benachrichtigungen werden nur für die beiden Aufgabentypen gesendet.	
Zugewiesen an	Mitarbeiter, dem der UR-Aufgabe zugewiesen ist.	
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter die Aufgabe voraussichtlich abschließt	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn sich der Aufgabenstatus ändert	
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change. Die Informationen in diesem Feld sind für den Kunden sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die UR-Aufgabe gelöst werden kann oder welche Schritte zur Lösung auszuführen sind, falls zutreffend. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Informationen in den Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.

UR-Aufgabe Konfigurationsformular

Verwenden Sie das Formular „UR-Aufgabenkonfiguration“, um UR-Aufgabe mit Ihrem Service zu verknüpfen.

Formular „UR-Aufgabenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Abteilungsspezifische Tabelle, mit der die UR-Aufgabe verknüpft werden soll
Aufgabentypen	Aufgabentypen, die den Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen
Standard zugewiesen an	In der übergeordneten Tabelle vorhandenes Feld des Benutzers, dem die UR-Aufgabe bei der Erstellung zugewiesen werden muss **Hinweis:** Service Desk-Mitarbeiter können den Wert von **Zugewiesen an** zum Zeitpunkt der Erstellung einer UR-Aufgabe immer noch ändern.

Mitarbeiterformular

Mit dem Mitarbeiterformular können Sie für UR-Aufgabe einen neuen Mitarbeiterformular-Datensatz erstellen.

Mitarbeiterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Mitarbeiterformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterformulars.
Übergeordnete Tabelle	Übergeordnete Tabelle, die für das Mitarbeiterformular verfügbar ist. Die übergeordnete Tabelle ist eine abteilungsspezifische Tabelle, die einer universellen Aufgabe zugeordnet ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer übergeordneten Tabelle finden Sie unter UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Nur die Tabellen, die für konfiguriert sind UR-Aufgabe Mit **Erfassen Sie Mitarbeitereingaben** Aufgabentyp kann ausgewählt werden. • Eine übergeordnete Tabelle können Sie nur auswählen, wenn Sie Schreibzugriff darauf haben.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Mitarbeiterformulars zur Verwendung.
Status	Status des Formulars. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.

Formular „Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe“

Verwenden Sie das Konfigurationsformular für die Mitarbeitereingabeaufgabe, um die Rollen zu konfigurieren, die das ausgefüllte UR-Aufgabe-Mitarbeiterformular anzeigen können.

Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe

Übergeordnete Tabelle	Abteilungsspezifische Tabelle, mit der die UR-Aufgabe verknüpft werden soll **Hinweis:** Sie können nur die Tabellen auswählen, die für UR-Aufgabe konfiguriert wurden.
Antwortansichtsrollen	Schreibgeschützte Rollen. Die Rolle „Antwortansicht“ in Universal-Aufgabe (Teil des Universal-Anforderungs-Frameworks) gewährt Anwendern schreibgeschützten Einblick in Universal-Aufgabendatensätze, ohne ihnen die Berechtigung zum Ändern von Aufgaben oder ihren Metadaten zu geben.
Bedingungsskript	Skript zum Hinzufügen von Bedingungen zur Rolle, falls vorhanden
Applikation	Name des Anwendungsbereichs. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt.

Formular für UR-Aufgabe-Vorlagen

Verwenden Sie das Formular für UR-Aufgabe-Vorlagen zum Erstellen einer UR-Aufgabe-Vorlage.

Formular für UR-Aufgabenvorlagen

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für UR-Aufgabenvorlagen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Standardmäßig gilt die Vorlage für alle Tabellen.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Wenn Inhalte zu diesem Feld hinzugefügt werden, werden diese Inhalte nicht zum Feld **Kurzbeschreibung** von Formularen hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie in der linken Spalte ein Feld aus der angegebenen Tabelle aus. Geben Sie dann die Daten ein, die automatisch in die rechte Spalte eingetragen werden sollen.
Applikation	Feld, das auf Grundlage des Umfangs Ihres Unternehmens automatisch festgelegt wird.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.

Connector für SharePoint Online-Suchen

Die ServiceNow Connector für SharePoint Online-Suchen Bietet eine Suchkonfiguration der Verbraucherklasse zum Verwalten Ihrer Informationsressourcen.

Wichtig: Ab dem Yokohama-Release Connector für SharePoint Online-Suchen Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie ist ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt. Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Da die Suche der Schlüssel zur Produktivität ist, Connector für SharePoint Online-Suchen(SPOC) Hilft Ihren Mitarbeitern, Inhalte aus zu suchen und zu erkennen ServiceNow Mitarbeiter-Experience. Sie können Inhalte von mehreren Websites indizieren, sodass Mitarbeiter die relevanten Informationen über das Mitarbeiter-Service Center finden können, Serviceportal, Now Mobile-App, Und Virtual Agent.

Wichtig: Derzeit automatischer Migrationspfad zwischen Connector für SharePoint Online-Suchen Und externe Content Connectors sind nicht verfügbar. Migrationsleitfäden finden Sie unter Migrationsleitfaden: SharePoint Online Search Connector zu Connectors für externe Inhalte [KB1791102] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Für zusätzliche Anweisungen zu den ersten Schritten mit **Connectors Für Externe Inhalte** , Siehe

- Connectors für externe Inhalte .
- Connectors Für Externe Inhalte Erkunden .
- Connectors Für Externe Inhalte Konfigurieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuchen Sie ServiceNow Store Website zum Anzeigen der Anwendung und für Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf .

Zugehörige Informationen

Connector für SharePoint Online-Suchen – Referenz

Connectors für externe Inhalte

Connector für SharePoint Online-Suchen Voraussetzungen

Die ServiceNow Connector für SharePoint Online-Suchen Bietet eine Suchkonfiguration der Verbraucherklasse zum Verwalten Ihrer Informationsressourcen.

Wichtig: Ab dem Yokohama-Release Connector für SharePoint Online-Suchen Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie ist ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt. Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Für detaillierte Anweisungen zu den ersten Schritten mit **Connectors Für Externe Inhalte** , Siehe

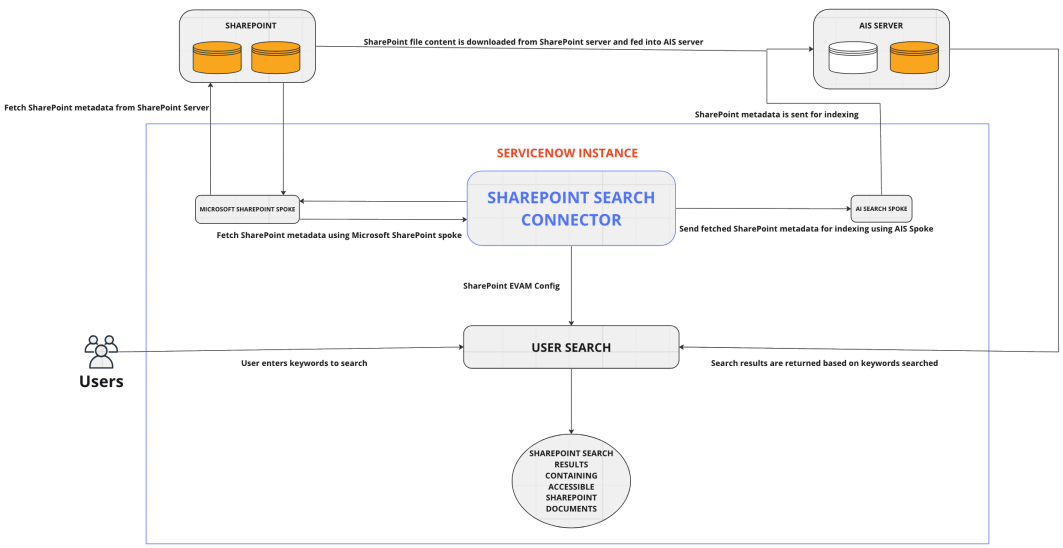
- Connectors für externe Inhalte .
- Connectors Für Externe Inhalte Erkunden .
- Connectors Für Externe Inhalte Konfigurieren .

Da die Suche der Schlüssel zur Produktivität ist, Connector für SharePoint Online-Suchen(SPOC) Hilft Ihren Mitarbeitern, Inhalte aus zu suchen und zu erkennen ServiceNow Mitarbeiter-Experience.

Funktionsweise von Connector für SharePoint Online-Suchen

Hier ist eine Übersicht darüber, wie Connector für SharePoint Online-Suchen Arbeiten:

SPOC – Übersicht



Verwenden Sie Connector für SharePoint Online-Suchen An:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie bessere Such- und Discovery-Experiences für Microsoft SharePoint Inhalt, der bestätigt, dass Ihre Mitarbeiter schnell die benötigten Informationen finden können.
- Aktivieren Sie Support über mehrere Kanäle wie Mitarbeiterservices-Management, Serviceportal, Now Mobile-App, Und Virtual Agent.
- Integrieren Sie mit ServiceNow® KI-Suche Zur Verbesserung der Relevanz und Personalisierung.
- Suchen und finden Sie relevante Informationen, und steigern Sie die Geschäftsergebnisse.

Benötigte Plugins

Aktivieren Sie die folgenden Plugins und Apps:

- Mitarbeiter-Center Pro
- Microsoft SharePoint-Spoke
- KI-Suche-Spoke
- Microsoft Entra ID-Spoke

Vergewissern Sie sich, dass die KI-Suche-Engine aktiviert ist. Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.Glide.ais.external_content) muss einen haben ServiceNow Abonnement.

Weitere Informationen finden Sie unter Wird eingerichtet Connector für SharePoint Online-Suchenan.

Dinge, die Sie sich merken sollten

- Die Connector für SharePoint Online-Suchen Ist nur mit kompatibel KI-Suche Engine, nicht mit der Zing-Suchmaschine.
- Die von unterstützten Inhaltstypen KI-Suche Engine, z. B. DOTX, HTM, XLSX, DOT, PTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML und XLS werden in unterstützt Connector für SharePoint Online-Suchen Zusammen mit ASPX.
- Die KI-Suche Es gilt eine Dateigröße von bis zu 25 MB.
- Die unterstützten Sprachen sind Englisch, Spanisch, Französisch, Japanisch und Deutsch.
- Connector für SharePoint Online-Suchen Unterstützt SharePoint-Gruppen, die die Gruppen sind **Mitglieder** , **Besitzer** , Und **Besucher** . Die Gruppen haben unterschiedliche Berechtigungsstufen.
  - **Mitglieder** : Kann ein Dokument bearbeiten, das sich auf der Website befindet.
  - **Besitzer** : Kann Dokumente auf der Website erstellen, bearbeiten und löschen.
  - **Besucher** : Kann ein Dokument lesen, das sich auf der Website befindet.
- Connector für SharePoint Online-Suchen Ist aktiviert, um Anwender aus dem zu lesen Microsoft 365 Gruppen.

  Hinweis: Er liest und ruft nur Daten aus dem ab Microsoft 365 **Mitglieder** Gruppe.

- Connector für SharePoint Online-Suchen Liest keine Anwender aus Ihrem Active Directory.
- Connector für SharePoint Online-Suchen Unterstützt **Alle außer externen Anwendern** Site-Berechtigungen.
- Als Administrator können Sie die folgenden Erweiterungen für mehr Flexibilität und Kontrolle verwenden:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Flexible Berechtigungen** : Wählen Sie aus **Sites.Vollkontrolle.alle** , **Sites.Lesen.Alle** , Oder **Sites.Ausgewählt** Berechtigungen beim Konfigurieren des Connectors.
- **Selektive Indexierung** : Index von Websites und Unterwebsites selektiv, indem einige URLs und Unterwebsites ausgeschlossen werden, die vertrauliche Informationen enthalten.
- **Veröffentlichte Versionen indizieren** : Steuern und beschränken Sie die Indizierung nur auf die veröffentlichten Dateien, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter auf die verifizierten und abgeschlossenen Versionen zugreifen, und nicht auf die Entwürfe oder unfertigen Dokumente.

Hinweis: Wenn Sie einen vorhandenen Connector ohne diese Erweiterungen haben, löschen Sie den vorhandenen Connector, erstellen Sie einen neuen Connector, geben Sie die URLs für die Indizierung und den Ausschluss an, und definieren Sie die Site-Berechtigungen für eine effektivere Inhaltssteuerung und -Governance.

- Zwei SharePoint-Instanzen können nicht mit einer verbunden werden ServiceNow Instanz gleichzeitig.
- Die Microsoft Das Setup der Entra ID-Spoke ist zusammen mit den Graph- und REST-Verbindungskonfigurationen erforderlich, um eine Verbindung mit herzustellen ServiceNow Instanz zu einem Microsoft SharePoint Mandant.

Zugehörige Informationen

Connector für SharePoint Online-Suchen – Referenz

Einrichten von Connector für SharePoint Online-Suchen

Richten Sie ein Connector für SharePoint Online-Suchen Durch Konfigurieren und Verbinden von Microsoft SharePointMandant mit Ihrer Instanz. Validieren Sie die Verbindung, um Setup-Fehler zu vermeiden, bevor Sie die Websites für die Suche indizieren.

Konfigurieren Sie Microsoft SharePoint Mandant

Konfigurieren Sie Ihren Microsoft SharePoint Mandant, um mit zu beginnen Connector für SharePoint Online-Suchen.

Vorbereitungen

Als Microsoft SharePoint Administrator, erstellen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie die Stamm-URL angeben (https:// <sitename>.sharepoint.com), App-Domäne, Umleitungs-URL und andere Einstellungen.

Wichtig: Ab dem Yokohama-Release Connector für SharePoint Online-Suchen Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie ist ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Details zur Einstellung finden Sie unter Verwerfungsprozess [KB0867184] artikel in der Now Support Knowledge Base.

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Voraussetzungen erfüllen.

- Befolgen Sie das Verfahren bis .
- Befolgen Sie das Verfahren bis Einrichten Microsoft Entra ID-Spoke . Microsoft Entra ID-Spoke (früher Microsoft Azure Active Directory-Spoke) ist ein abhängiges Plugin, das vor der Indizierung der Anwender eingerichtet werden muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verstehen Sie die Vorgehensweise .
- Melden Sie sich mit Ihren Administratoranmeldeinformationen an, um Berechtigungen zu gewähren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie das folgende Verfahren aus Microsoft SharePoint Account. Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren anwenderdefinierter Anwendungen finden Sie unter SharePoint-Entwicklung

Hinweis: Wenn die in den Azure-Apps zugewiesenen Berechtigungen Berechtigungsprobleme aufweisen, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt: Fehlermeldung: Methode fehlgeschlagen: (/_api/Web/XXXXXXX) mit Code: 401 – Ungültige Kombination aus Anwendername/Passwort . Beheben Sie dieses Problem mit den Anweisungen, die in verfügbar sind KB1117977 .

Wenn die Suchergebnisse nur die veröffentlichten Versionen der Dokumente anzeigen sollen, stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Anwendungsberechtigungen** Anstelle von **Delegierte Berechtigungen** Beim Konfigurieren der Berechtigungen, die in erläutert werden .

Hinweis: Administratoren können die Indizierung nur auf die veröffentlichten Versionen beschränken, um sicherzustellen, dass Entwürfe oder nicht abgeschlossene Arbeiten nicht in den Suchergebnissen angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Azure** > **Active Directory** > **App-Registrierungen** > **Alle Anwendungen**, Und wählen Sie eine vorhandene App aus.
   Verwenden Sie eine vorhandene Anwendung, oder erstellen Sie eine Anwendung.

Konfigurierte Berechtigungen

2. Navigieren zu **App-Registrierungen** > **API-Berechtigungen**, Und klicken Sie auf **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** .
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   a. Navigieren zu **Microsoft Graph** > **Delegierte Berechtigungen** Für Diagramm.
   b. Navigieren zu **Microsoft Graph** > **Anwendungsberechtigungen** Für Diagramm.
   Fügen Sie hinzu **Sites.Lesen.Schreiben.alle** Berechtigung aus der Siteliste. Die Berechtigung Sites.ReadWrite.all hilft bei der Abonnementerstellung.

   Fügen Sie hinzu **Anwender.Lesen** Berechtigung aus der Liste Anwender.

   Diese Anwenderberechtigungen werden zum Durchforsten von verwendet Microsoft SharePoint Daten später.
4. Navigieren zu **SharePoint** > **Anwendungsberechtigungen** > **Standorte**, Und wählen Sie aus **Sites.Vollkontrolle.alle** , **Sites.Lesen.Alle** , Oder **Sites.Ausgewählt** Für REST.
   Aktivieren Sie **Sites.Ausgewählt** Berechtigung, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. In Microsoft Azure-Anwendung aktivieren **Sites.Ausgewählt** Und **Anwender.Lesen.Alle** Berechtigungen.
   Verwenden Sie einen beliebigen API-Client, um Lesezugriff für die folgenden Websitesammlungen bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwendung X, die mit verbunden ist ServiceNow Instanz und hat **Sites.Ausgewählt** Berechtigung.
- Anwendung Y, die eine Administratoranwendung ist und über verfügt **Sites.Vollständig.Steuerung** Berechtigung für Graph-Verbindung.

b. Rufen Sie ein Bearer-Token ab, indem Sie die API-Methode aufrufen `https://login.microsoftonline.com/{Tenant ID}/oauth2/v2.0/Token` .
Nutzlast:

```
client_id={App Y client id}
&scope=https%3A%2F%2Fgraph.microsoft.com%2F.default
&client_secret={App Y client secret}
&grant_type=client_credentials
```

c. Übergeben Sie das in Schritt b empfangene Token als Autorisierungstoken, während Sie die API-Methode aufrufen `https://graph.microsoft.com/v1.0/sites/{site ID}/Berechtigungen` .
Nutzlast:

```
{
"roles": [
"read"
],
"grantedToIdentities": [
{
"application": {
"id": "App X client id",
"displayName": "App X"
}
}
]
}
```

5. Stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen API-Berechtigungen konfigurieren, wie in der folgenden Abbildung gezeigt:

Konfigurierte Berechtigungsliste

Weitere Informationen finden Sie unter .

6. Klicken Sie Auf **Erteilen Sie die Zustimmung des Administrators** , Wählen Sie aus **Ja** , Und klicken Sie auf **Speichern und fortfahren** .

7. Navigieren zu **Authentifizierung** > **Web** > **Umleitungs-URLs** Und fügen Sie die URL in diesem Format hinzu https://<your ServiceNow-Instanz-URL>/oauth_redirect.do , Beispiel: https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do Und klicken Sie auf **Speichern** .

8. Navigieren Sie zu Und registrieren Sie das Zertifikat und das Geheimnis für Ihre Anwendung.

9. Klicken Sie Auf **Fügen Sie einen Anwender hinzu** Auf der Microsoft-Administratorportal Geben Sie die Anwenderdetails an, und klicken Sie auf **Beenden** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Suche durchsucht die Websites, auf die Sie zugreifen können. Stellen Sie sicher, dass Sie den Anwender mit den entsprechenden Berechtigungen nur für den erforderlichen Inhalt auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderberechtigungen . Wenn Sie einen Anwender auf hoher Ebene auswählen, können Sie mehr Dokumente importieren, als Sie importieren möchten.

Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff nur über Azure AD App gewähren .

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Integration von ab ServiceNow KI-Suche Account. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie Microsoft SharePoint Quellen mit suchen KI-Suche Profile.

Integrieren Sie Microsoft SharePoint Quellen mit suchen KI-Suche Profile

Verknüpfen Sie Suchquellen mit einem Suchprofil, um anzugeben, welche Inhalte Anwender das verknüpfte Suchprofil durchsuchen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwendungen durchsuchen** > **Anwendungskonfigurationen durchsuchen** (sys_search_context_config).
2. Aktualisieren Sie die folgenden Werte für **Virtual Agent – Standardanwendung Für Suche**
   - Suchmaschine: **KI-Suche** .
   - Suchprofil: **Standardsuchprofil für ESC-Portal** . Dieser dynamische Feldwert ist sichtbar, nachdem Sie geändert haben **Suchmaschine** Wert.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche .

Nächste Maßnahme

Verbinden Sie mit ServiceNow® Instanz mit Microsoft SharePoint Mandant. Führen Sie die Schritte aus Ihrem aus ServiceNow® Account. Weitere Informationen finden Sie unter Verbinden Sie mit ServiceNow Instanz zu einem Microsoft SharePoint Mandant.

Verbinden Sie mit ServiceNow Instanz zu einem Microsoft SharePoint Mandant

Verbinden Sie mit ServiceNow Instanz mit Microsoft SharePoint Mandant. Erstellen Sie anwenderdefiniert ServiceNow OAuth-Verbindungen für Microsoft SharePoint Zur Authentifizierung ServiceNow Anforderungen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Arbeitskenntnisse von verfügen SharePoint-Entwicklerprogramm Tools und andere Ressourcen zum Konfigurieren der Anwendung.
- Stellen Sie sicher, dass Sie sich der bewusst sind ServiceNow® Integrationen.

Erforderliche Rolle: sn_sp_con.admin und admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **ServiceNow-Instanz** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System zeigt die Meldung an Welche Art von OAuth-Anwendung?

3. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung zu einem OAuth-Drittanbieter her** .
4. Erstellen Sie die folgenden Registrierungen:

   a. Füllen Sie die Felder im Formular „Graph-Verbindung“ aus.
   Eine Beschreibung des Feldwerts finden Sie unter Formular „Diagrammverbindung“.

   b. Füllen Sie die Felder im REST-Verbindungsformular aus.
   Eine Beschreibung des Feldwerts finden Sie unter REST-Verbindungsformular.

   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

OAuth-Einheitenprofil

5. Navigieren Sie zu OAuth-Entitätsprofile [oauth_Entity_Profile] Tabelle, um die folgenden Einträge zu finden:
   - `<Name der Graph-Anwendungsregistrierung>.default_Profile`
   - `<Name der REST-Anwendungsregistrierung>.default_Profile`

   Zwei vom System generierte OAuth-Entitätsprofile (REST und Graph) werden in der Tabelle „OAuth-Entitätsprofile“ [oauth_Entity_Profile] erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-Profile angeben

OAuth-Einheitenumfänge

6. Fügen Sie eine Zeile mit den folgenden Werten in die Tabelle „OAuth-Entitätsbereiche“ [oauth_Entity_scope] ein:

OAuth-Einheitenumfänge

Diagramm	REST
Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl	Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl
OAuth-Provider: Graph-Anwendungsregistrierungsdatensatz	OAuth-Provider: REST-Anwendungsregistrierungsdatensatz
Anwendung: Global	Anwendung: Global
(Für delegierte Berechtigungen) OAuthscope: `Offline_Access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All` (Für Anwendungsberechtigungen) OAuthscope: `https://graph.microsoft.com/.default`	OAuth-Bereich: `https://<instance name>.sharepoint.com/`

Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-Bereiche angeben .

Umfänge von OAuth-Entitätsprofilen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie eine Zeile mit den folgenden Werten in die Tabelle „Bereiche der OAuth-Entitätsprofile“ [oauth_Entity_Profile_scope] ein:

Umfänge von OAuth-Entitätsprofilen

Diagramm	REST
OAuth-Entitätsprofil: Diagrammentitätsprofil, das in der Tabelle „oauth-Entitätsprofile“ [oauth_Entity_Profile] generiert wurde.	OAuth-Entitätsprofil: REST-Entitätsprofil, das in der Tabelle „oauth-Entitätsprofile“ [oauth_Entity_Profile] generiert wird.
OAuth-Entitätsbereich: Wählen Sie die Tabelle „Diagramm-OAuth-Entitätsbereich“ [oauth_Entity_Profile_scope] aus.	OAuth-Entitätsbereich: Wählen Sie die Tabelle „REST-OAuth-Entitätsbereich“ [oauth_Entity_Profile_scope] aus.
Anwendung: Global	Anwendung: Global

Anmeldeinformationen

8. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**, Und erstellen Sie die OAuth 2,0-Anmeldeinformationen:

   a. Füllen Sie die Felder im Diagramm- oder REST-Anmeldeinformationsformular aus.

OAuth 2,0-Anmeldeinformationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Wahl.
OAuth-Entitätsprofil	(Für Diagramm) Entitätsprofil des Diagramms identifiziert. (Für REST) REST-Entitätsprofil identifiziert.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

   Hinweis: Weitere Informationen zu Entitäten, Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen finden Sie unter .

die Verbindung

9. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**, Und klicken Sie auf **Neu** Um HTTP(s)-Verbindungen für Folgendes zu erstellen **Diagramm** Oder **REST** .

   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl für Diagramm	Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl für REST
Anmeldeinformationen: Wählen Sie das Diagramm aus **Anmeldeinformationen**	Anmeldeinformationen: Wählen Sie den REST aus **Anmeldeinformationen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungsalias: sn_sp_Spoke.MicrosoftSharePointGraph	Verbindungsalias: sn_sp_Spoke.MicrosoftSharepointOnline
Verbindungs-URL: https://graph.microsoft.com/v1.0/	Verbindungs-URL: https://<Host URL Ihrer SharePoint-Instanz>/
Domäne: Global	Domäne: Global

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Verbindung und Anmeldeinformationen und HTTP(s)-Verbindung erstellen .

Mandanten

10. Navigieren zu **Microsoft SharePoint Online** > **Mandanten.**

a. Klicken Sie Auf **Neu** Zum Erstellen **Diagramm** Oder **REST** Verbindungen.

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Mandantenverbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Wahl.
Alias	Für Diagramm: sn_sp_Spoke.MicrosoftSharePointGraph Für REST: sn_sp_Spoke.MicrosoftSharepointOnline
SharePoint-Stamm-URL	Stamm-URL als <SiteName>.sharepoint.com
Mandanten-ID	Mandanten-ID, die für die Graph- oder REST-Verbindung erforderlich ist.
Domäne	Global

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Themenheader, und klicken Sie auf **Speichern** .

Weitere Informationen finden Sie unter , , Und

Zertifikate

11. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Zertifikate** > **Microsoft SharePoint Online-Zertifikat**an.

a. Hängen Sie das von der Datei generierte Java Key Store-Zertifikat im Azure AD-Portal an.
Weitere Informationen finden Sie unter .

b. Aktualisieren Sie das Schlüsselspeicher-Passwort mit dem Passwort des Java-Schlüsselspeicher (.jks) Datei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Aktualisieren Sie den Typ für den Java-Schlüsselspeicher.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Themenheader, und klicken Sie auf **Speichern** .

Weitere Informationen finden Sie unter .

JWT-Schlüssel

12. Navigieren zu **System-OAuth** > **JWT-Schlüssel** > **Microsoft SharePoint Online-JWT-Schlüssel**an.

a. Aktualisieren Sie den Signaturschlüssel mit dem Passwort von Zertifikat (.cer) Datei.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Themenheader, und klicken Sie auf **Speichern** .

13. Navigieren zu **System-OAuth** > **JWT-Anbieter** > **Microsoft SharePoint Online-JWT-Anbieter**an.

a. Aktualisieren Sie **aud** Anspruch mit https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oauth2/Token .

b. Aktualisieren Sie **iss** Und **Untergeordnet** Anspruch mit den entsprechenden Client-IDs in den Azure ad App-Registrierungen.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

die Verbindung

14. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**an.

a. Öffnen Sie den REST-Verbindungsdatensatz und im **Attribute** Geben Sie das codierte Base 64-Zertifikat an **Fingerabdruck** .

> **Hinweis:** Der Wert des SharePoint-App-Fingerabdrucks ist hex-codiert. Codieren Sie dasselbe im Base64-Format im Verbindungsdatensatz.

b. Wählen Sie Folgendes aus **Anmeldeinformationen** Option:

- (Für **Diagramm**): Navigieren Sie zur Tabelle [Anmeldeinformationen] (oauth_2_0_Anmeldeinformationen), öffnen Sie **Diagramm** , Und klicken Sie auf **OAuth-Token abrufen** .

  Stellen Sie sicher, dass Sie sich bei anmelden Microsoft SharePoint Instanz mit den Anmeldeinformationen des Anwenders, den Sie zum Abrufen des OAuth-Tokens für die Graph-Verbindung erstellt haben. Speichern Sie die Anmeldeinformationen in der Instanz.

- (Für **REST**): Wechseln Sie zur Tabelle [Anmeldeinformationen] (oauth_2_0_Anmeldeinformationen), öffnen Sie **REST** , Und klicken Sie auf **OAuth-Token abrufen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass Sie sich bei anmelden Microsoft SharePoint Instanz mit den Anmeldeinformationen des Mandantenadministrators zum Abrufen des OAuth-Tokens für die REST-Verbindung. Speichern Sie die Anmeldeinformationen in der Instanz.

Validieren Sie die Anmeldeinformationen, um Konfigurationsfehler zu vermeiden. Weitere Informationen zum Validieren der SharePoint-Verbindung finden Sie unter Validieren Sie Microsoft SharePoint Verbindung.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Vertrauenswürdige Domänen

15. Wechseln Sie zu **Vertrauenswürdige Domänen** Tabelle (sn_ais_Spoke_Trusted_Domains), und klicken Sie auf **Neu** Dient zum Erstellen eines Domänendatensatzes.

a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Domänendatensatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Wahl.
Domäne	<Host-URL von Microsoft SharePoint Mandant>.

b. Klicken Sie auf **Speichern**.
Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie ein KI-Suche Spoke .

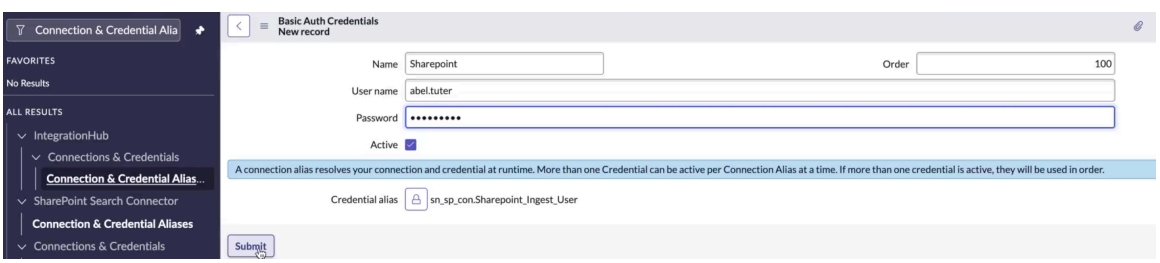
Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie einen vertrauenswürdigen Domänendatensatz für jeden Mandanten erstellen, wenn mehrere Mandanten vorhanden sind.

Sharepoint – Erfassen Von Anwender

16. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Sharepoint – Erfassen Von Anwender** (sn_sp_con.SharePoint_ingest_User).

a. Klicken Sie Auf **Neu** Ein **Anmeldeinformationen** Zum Erstellen von **Anmeldeinformationen Für Standardauthentifizierung** Zum Erfassen externer Inhalte durch AIS.

b. Geben Sie an **Anwendername** Und **Passwort** Des Anwenders (sys_user), der über verfügt **ais_external_content** Rolle.



Hinweis: Im Beispiel-Screenshot der Anwender `abel.tuter` Ist der sys_user, dem die Rolle „ais_external_content“ zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.
Weitere Informationen finden Sie unter .

d. Konfigurieren Sie Serververbindung der KI-Suche Bevor Sie mit den nächsten Schritten fortfahren.

Die Konfiguration „Entity View Action Mapper“ (EVAM) ist standardmäßig mit verfügbar Mitarbeiter-Center Pro Version 32.0.

Weitere Informationen zur EVAM-Definition finden Sie unter Erstellen Sie einen EVAM Aktionsdefinition Und Erstellen Sie eine Listenanzeige mit mehreren Datenquellen in der Aktionszuordnung der Entitätsansicht .

Ergebnis
Ihre Konfiguration ist abgeschlossen.

Nächste Maßnahme
Validieren Sie Microsoft SharePoint Verbindung Zum Ausschließen von Konfigurationsfehlern vor der Indizierung einer Beispielwebsite.

Validieren Sie Microsoft SharePoint Verbindung

Führen Sie eine Validierung aus, nachdem Sie Ihr verbunden haben ServiceNow Instanz mit Microsoft SharePoint Mandant, um nach Fehlern in der Konfiguration zu suchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Validierung schließt Konfigurationsfehler aus und stellt einen nahtlosen Setup-Prozess sicher.

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Seiten** > **SharePoint-Dienstprogramm**an.
2. Wählen Sie Aus **Versuchen Sie es** Um zur Seite „SharePoint-Verbindungsvalidierung“ zu navigieren.
3. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und wählen Sie aus **Validieren** .
   Die Fehler, falls vorhanden, werden im Abschnitt Antwort angezeigt.
4. Überprüfen Sie **Tabellenname** Verknüpft und beheben Sie die Fehler basierend auf **Aktueller Wert** Und **Erwarteter Wert** Wird im Abschnitt Antwort angezeigt.

   Wenn Informationen fehlen, werden die Daten im Feld Fehler angezeigt.

   Wenn keine Fehler auftreten, wird im Abschnitt Antwort eine erfolgreiche Validierung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sites für die Suche indizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sites für die Suche indizieren.

Sites für die Suche indizieren

Konfigurieren Sie Connector für SharePoint Online-Suchen Zum Durchforsten des Inhalts von den berechtigten Websites, Unterwebsites, Laufwerken und mehr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

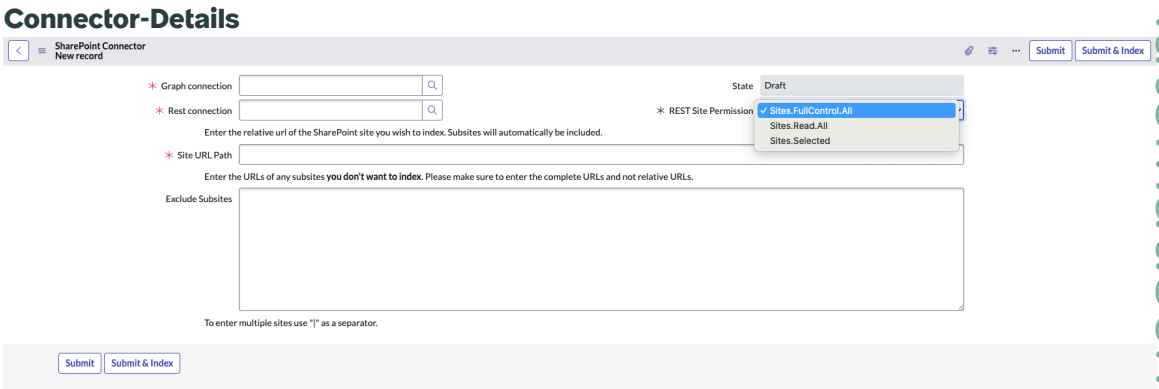
Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über grundlegende Kenntnisse von verfügen Microsoft Azure Und Microsoft SharePoint Funktionalität.
- Arbeiten Sie mit Microsoft SharePoint Administrator, um den Satz von Sites für die Indizierung zu verstehen.
- Aktivieren Connector für SharePoint Online-Suchen Von ServiceNow Speichern.

Erforderliche Rolle: sn_sp_con.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Connector für SharePoint Online-Suchen** > **SharePoint-Connectors**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verbindungszuordnungsdetails“

Feld	Beschreibung
Diagrammverbindung	Verbindung für Diagramm. Verwenden Sie den Diagrammmandantendatensatz.
REST-Verbindung	Verbindung für REST. Verwenden Sie den Rest-Mandantendatensatz.
Website-URL-Pfad	Wert der relativen URL des Microsoft SharePoint Site für die Indizierung. Beispiel: Wenn Ihre Website-URL lautet https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits , Die relative URL der Website ist Unternehmen/Medizinische Vorteile . **Hinweis:** Bei dieser URL wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Unterwebsites werden automatisch indiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse.
Status	Status der Indizierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
REST-Websiteberechtigung	Verwenden Sie eine der folgenden Websiteberechtigungen, um den Zugriff auf SharePoint zu verwalten. ○ **Sites.Vollkontrolle.alle** : Bietet dem angemeldeten Anwender die vollständige Kontrolle über SharePoint-Websites. Mit dieser Option werden Sites, Unterwebsites, Dateien und Anwendergruppen indiziert. ○ **Sites.Lesen.Alle** : Gewährt nur Lesezugriff auf die Dateien für den angemeldeten Anwender. Diese Option ist der Standardwert. Mit dieser Option werden nur Dateien und Anwendergruppen indiziert. ○ **Sites.Ausgewählt** : Stellt Anwendern die ausgewählte Site-Steuerung mit ausgewählten Rollen zur Verfügung. Mit dieser Option werden nur Dateien und Anwendergruppen indiziert.
Websiterolle	Verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um die Zugriffssteuerung zu verwalten. ○ **Vollständige Kontrolle** ○ **Lesen** ○ **Schreiben** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Sites.Ausgewählt** Ist aus ausgewählt **REST-Site-Berechtigung** .
Subsites ausschließen	Liste der URLs, die von der Indizierung ausgeschlossen sind. Diese URLs werden nicht von der KI-Suche indiziert und nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Mit können Sie mehrere Sites hinzufügen **|** Als Trennzeichen. Geben Sie die URLs aller Unterwebsites ein, die Sie nicht indizieren möchten. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die vollständigen URLs und nicht die relativen URLs angeben.

4. Klicken Sie Auf **Übermitteln Und Indizieren** Um die Website zu validieren und mit der Indizierung zu beginnen.
   Wenn Sie die Website übermitteln, enthält die Indizierung die zugehörigen Unterwebsites.
5. Verfolgen Sie den Indexierungsfortschritt aus dem **Such-Connector** Datensatzstatus.
6. Fahren Sie fort, um anzuzeigen **Indizierte Sites** Zugehörige Liste.
   Die indizierte Site-Liste enthält die folgenden Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für indizierte Website

Feld	Beschreibung
Name	Name der Unterwebsite.
Anzeigename	Anzeigename der Unterwebsite.
Web-URL	Web-URL von Microsoft SharePoint Website.
Beschreibung	Beschreibung der Unterwebsite.
Abrufstatus von Unterwebsite	Status der Untersite-Durchforstung, z. B. **Ausstehend** Und **Abgeschlossen** .
Abrufstatus für Laufwerke	Status der Laufwerksdurchforstung, z. B. **In Bearbeitung** Und **Abgeschlossen** .
Status	Gesamtdurchforstungsstatus.
Zum Löschen markiert	Wert ist **Falsch** Um die Unterwebsite beizubehalten. Wert ist **Wahr** Zum Löschen der Unterwebsite.

Weitere Informationen zum Ausschließen von Websites finden Sie unter Schließen Sie Sites von der Indizierung aus.

Ergebnis

Die Sites, Unterwebsites, Ordner und Dateien werden indiziert und in Ihren Suchergebnissen angezeigt. Verwenden Sie Filter, um den Fortschritt zu überprüfen und den Indexierungsstatus zu verwalten, indem Sie zu navigieren **Connector für SharePoint Online-Suchen** > **SharePoint-Websites**an.

Nachdem die Websiteindizierung abgeschlossen ist, können Sie den Websiteinhalt über mehrere Kanäle durchsuchen und erkennen, z. B. Mitarbeiter-Servicecenter, Serviceportal, Now Mobile-App, Und Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse.

Nächste Maßnahme

Entfernen Sie Den Index : Wählen Sie die indizierte Website aus, und klicken Sie auf „Index entfernen“, um die Website von der Indizierung zu entfernen. Bei Erfolg werden alle Sites, Treiber und Dateien aus den entsprechenden Tabellen entfernt, und der Connector wird mit dem Status „gelöscht“ auf „schreibgeschützt“ aktualisiert.

Schließen Sie Sites von der Indizierung aus

Indizieren Sie Websites und Unterwebsites selektiv, indem Sie einige URLs und Unterwebsites ausschließen, die vertrauliche Informationen enthalten.

Vorbereitungen

Geben Sie eine Liste der Unterwebsites an, die Sie aus der ausschließen möchten Connector für SharePoint Online-Suchen Indexierung. Arbeiten Sie mit Microsoft SharePoint Administrator, um die Anzahl der Sites zu verstehen, die von der Indizierung ausgeschlossen werden sollen.

Erforderliche Rolle: KI-Suchadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Connector für SharePoint Online-Suchen** > **SharePoint-Connectors**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Befolgen Sie die Anweisungen Sites für die Suche indizieren.
4. Geben Sie die URLs-Liste in an **Unterwebsites Ausschließen** Feld.

> **Hinweis:** Geben Sie die vollständigen URLs und nicht die relativen URLs an. Mit können Sie mehrere Sites hinzufügen | Als Trennzeichen.

Ergebnis
Diese URLs werden nicht von der KI-Suche indiziert und nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

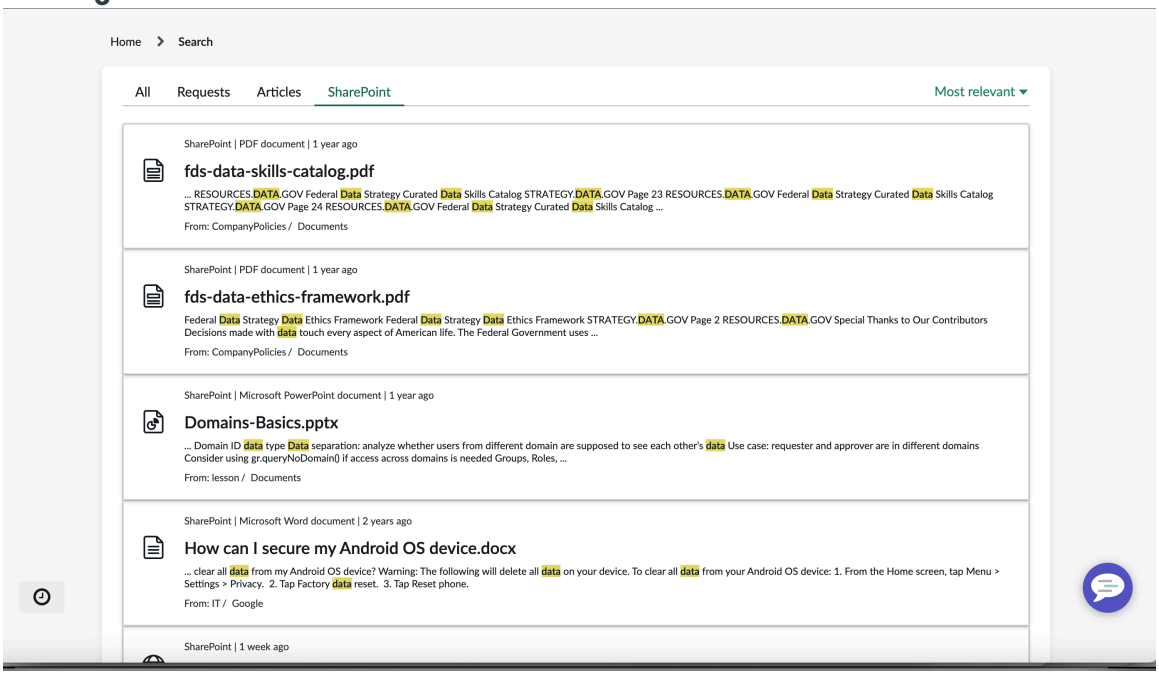
Nächste Maßnahme
Entfernen Sie Den Index : Wählen Sie die indizierte Website aus, und klicken Sie auf „Index entfernen“, um die Website von der Indizierung zu entfernen. Bei Erfolg werden alle Sites, Treiber und Dateien aus den entsprechenden Tabellen entfernt, und der Connector wird mit dem Status „gelöscht“ auf „schreibgeschützt“ aktualisiert.

Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse

Erfahren Sie mehr über Connector für SharePoint Online-Suchen Sucht und die Ergebnisse, die für Ihre Suchanforderungen angezeigt werden.

Dieses Beispiel zeigt Connector für SharePoint Online-Suchen Suchergebnisseite. Je nach Einstellungen können Layout und Darstellung variieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspakete für an EVAM .

Suchergebnisse



Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche verwenden Seite.

Connector für SharePoint Online-Suchen – Referenz

Die Referenzthemen für die Anwendung enthalten zusätzliche Informationen zum Connector für SharePoint Online-Suchen Einstellungen, Inhaltstypen und Funktionen.

Einschränkungen beim Durchforsten
Weitere Informationen zu Durchforstungstypen finden Sie unter Microsoft SharePoint Durchforstungstypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Durchforstungsdauer kann je nach Inhaltsgröße variieren.
- Die Dokumente sind nach einer erfolgreichen Durchforstung für die Suche verfügbar. Weitere Informationen zu Durchforstungstypen finden Sie unter Microsoft SharePoint Durchforstungstypen.

Hinweis: Aktuelle Informationen zu Inhaltstypen und Einschränkungen finden Sie unter KI-Suche Dokumentation.

Häufigkeit der geplanten Aufgabe

Die Standardhäufigkeit für eine geplante Aufgabe ist auf maximale Leistung ausgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Connector für SharePoint Online-Suchen Geplante Aufgaben.

Suchen Sie nach Dateiberechtigungen

Wenn die Aktion „Dateiberechtigungen suchen“ ein leeres oder Null-Array zurückgibt, können Zugriffsprobleme auftreten. Um das Zugriffsproblem zu beheben, verwenden Sie den Typ Client-Anmeldeinformationen anstelle von Autorisierungscode, und stellen Sie die API-Berechtigungen auf Anwendungsebene bereit, wenn der Typ „Anwendung“ ist. Weitere Informationen finden Sie unter KB1642515 .

Inhaltstypen

- Die von unterstützten Inhaltstypen KI-Suche Werden in unterstützt Connector für SharePoint Online-Suchen.
- Die KI-Suche Es gilt die maximale Dateigröße von 25 MB.
- Die unterstützten Sprachen sind Englisch, Spanisch, Französisch, Japanisch und Deutsch.

Reduzieren Sie den Wert der Batch-Größe und die Ausführungszeit

Die `sn_sp_con.sharepoint_batch_size`Die Eigenschaft steuert die Größe des Batches in SharePoint, und der Standardwert ist 200. Sie können diesen Wert aktualisieren, um die Batch-Größe und die Ausführungszeit der Index-Flows zu reduzieren. Navigieren Sie zu Systemeigenschaften `sys_properties_list.do`, Suchen nach `sn_sp_con.sharepoint_batch_size`, Und reduzieren Sie den Wert.

Delegierte Berechtigungen und Anwendungsberechtigungen

Wenn die Suchergebnisse nur die veröffentlichten Versionen eines Dokuments anzeigen sollen, stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Anwendungsberechtigungen** Anstelle von **Delegierte Berechtigungen** Beim Konfigurieren der Berechtigungen, die in erläutert werden Konfigurieren Sie Microsoft SharePoint Mandant. Administratoren können die Indizierung nur der veröffentlichten Versionen einschränken, um sicherzustellen, dass Entwürfe oder nicht abgeschlossene Arbeiten nicht in den Suchergebnissen angezeigt werden.

Microsoft SharePoint Durchforstungstypen

Beim Durchforsten wird der Inhalt für die Suche erfasst. Um Informationen abzurufen, stellt der Durchforstungsvorgang mithilfe von Connectors eine Verbindung zu den Inhaltsquellen her.

Um eine moderne Such-Experience zu erzeugen, muss das Suchsystem zuerst den Inhalt aus mehreren Inhaltsquellen durchforsten. Geben Sie in Inhaltsquellen den Inhaltstyp, die Start-URLs und die Tiefe des zu indizierenden Inhalts an.

Nach dem Abrufen des Inhalts übergibt die Durchforstungskomponente die durchforsteten Elemente an die Inhaltsverarbeitungskomponente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vollständige Durchforstung: Durchsucht, verarbeitet und indiziert jedes Element in der Inhaltsquelle, unabhängig vom letzten Durchforstungsstatus.
- Inkrementelle Durchforstung: Durchforstet, verarbeitet und indiziert nur die Elemente, die seit der letzten Durchforstung neu erstellt, geändert oder aktualisiert wurden. Diese Option benötigt weniger Zeit und indiziert nur die Änderungen neu.

Connector für SharePoint Online-Suchen Geplante Aufgaben

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe, um jede Entität wie Sites, Laufwerke, Dateimetadaten und Dateiinhalt abzurufen.

Sie können die Häufigkeit der geplanten Aufgaben ändern. Die Liste der geplanten Aufgaben lautet wie folgt:

- Connector für SharePoint Online-Suchen: Websites Erfassen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Erfassen Von Laufwerken
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Dateien Erfassen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Indexinhalt
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Inhalt Löschen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Abonnement Verlängern
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Überprüfen Sie Den Connector-Status
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Inkrementeller Abruf
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Benachrichtigung Verarbeiten
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Erfassungsberechtigungen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Neue Anwender Einfügen

Hinweis: Die Standardhäufigkeit für geplante Aufgaben ist auf maximale Leistung ausgelegt.

Formular „Diagrammverbindung“

Im Folgenden sind die verfügbaren Felder im Formular „Graph-Verbindung“ aufgeführt, für die eine Graph-Verbindung erstellt werden kann Microsoft SharePoint Konnektivitätskonfiguration.

Formular „Diagrammverbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Diagrammverbindung.
Client-ID	Client-ID Ihrer Anwendung.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Anwendung.
Standardgewährungstyp	Für delegierte Berechtigungen wird der Autorisierungscode für den automatischen Zugriff auf Anwender bereitgestellt. Für Anwendungsberechtigungen werden Client-Anmeldeinformationen für den automatischen Zugriff auf Anwender bereitgestellt.
Anwendung	Global.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Diagrammverbindung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Autorisierungs-URL (nur für delegierte Berechtigungen)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/autorisieren .
Token-Widerrufs-URL (nur für delegierte Berechtigungen)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/Token .
Token-URL	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/v2.0/Token
Umleitungs-URL	https://<ServiceNow Instanz-URL>/oauth_redirect.do . Beispiel: https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do .

REST-Verbindungsformular

Im Folgenden sind die verfügbaren Felder im REST-Verbindungsformular aufgeführt, für die eine REST-Verbindung erstellt werden kann Microsoft SharePoint Konnektivitätskonfiguration.

Rest-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Rest-Verbindung.
Client-ID	Client-ID Ihrer Anwendung.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Anwendung.
OAuth-API-Skript	OAuthUtilSPJWTOnline Ein OAuth-API-Skript erleichtert die Authentifizierung und Autorisierung für den Zugriff auf eine API mithilfe des OAuth-Protokolls.
Standardgewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen.
Anwendung	Global.
Token-URL	Gibt die Token-URL an, z. B. https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oauth2/Token
Umleitungs-URL	Gibt die Umleitungs-URL der ServieNow-Instanz an http[s]://<servienow-instance>:<port>/oauth_redirect.do . Beispiel: http[s]://custinstance.service-now.com/oauth_redirect.do .

Domänentrennung und Connector für SharePoint Online-Suchen

Domänentrennung wird für nicht unterstützt Connector für SharePoint Online-Suchen .

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Connector für SharePoint Online-Suchen o Anzeigen

Connector für SharePoint Online-Suchen Ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, in Inhalte zu suchen und zu erkennen Die ServiceNow®Plattform . Das Indizieren von Inhalten aus mehreren Websites ermöglicht Sie Um die richtigen Antworten über zu finden Mitarbeiter-Servicecenter, Now Mobile-App, Und Virtual Agent.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.